

近日,北京市人社局发布《劳动合同法》实施10年来劳动人事争议案件处理情况及仲裁系统建设情况。数据表明,仲裁机构累计受理案件超过67万件,其中——

## 全市近7成劳动争议在仲裁化解

□本报记者 张晶

刚刚过去的2018年,是《劳动合同法》实施的第10个年头。北京市人社局在岁末年初发布《劳动合同法》实施10年劳动人事争议案件处理情况及仲裁系统建设情况。记者了解到,这段时间来,全市仲裁机构受理劳动争议案件达67万余件,其中约7成案件在仲裁阶段化解。

**年均结案率94%以上,调解率近5成**

《劳动合同法》自2008年开始实施,当年全市受理案件数量达2007年的两倍以上,2009年案件量又增长约50%,突破7万件。此后,案件一直处于高位运行状态。10年来,全市仲裁机构年均受理案件达6.7万件以上,案件量年均增长13.8%。

特别是近两年,受“三期叠加”(增长速度换挡期、结构调整阵痛期、前期刺激政策消化期)等因素的影响,2016年和2017年度全市受理案件连创新高,年均达到8万件以上。

面对案件持续增长的巨大压力,全市仲裁系统强化民生无小事理念,依法公正高效处理案件,确保法律效果与社会效果相统一。10年来,全市案件年均结案率94%以上、调解率近5成,全市约7成案件在仲裁阶段化解。

10年来,全市仲裁系统不断将调解仲裁工作纳入规范化、法制化轨道。形成了劳动人事争议仲裁接待工作、立案管理、大规模集体争议案件处理等10项仲裁管理制度。制定了《北京市劳动人事争议仲裁委员会工作规则》,明确仲裁委员会组织机构、工作程序和工作内容,为有效发挥三方机制作用,依法履行仲裁委员会职责提供制度保障;制定了《北京市劳动人事争议仲裁文书制作规定》,对全市仲裁文书制作作出统一规范,进一步提高了仲裁文书制作水平和案件处理质量;制定了《劳动人事争议仲裁庭审若干规范》,在全国仲裁系统广泛开展了以庭审程序规范、庭审



语言规范、庭审笔录规范为主要内容的“庭审三规范”活动。

记者了解到,本市还建立健全了办案效率提升制度,出台《关于进一步做好劳动争议案件仲裁终局裁决工作的通知》,对终局裁决适用范围、适用原则作出具体规范,有效发挥“一裁终局”化解争议的“小快灵”作用;出台《北京市劳动争议仲裁案件简易处理暂行办法》,对案件事实清楚、双方争议不大的案件,按照简易程序进行处理,有效缩短简易案件处理时限。

**各级各类调解组织1000余家,仲裁衔接日益完善**

10年来,本市不断加强乡镇(街道)矛盾纠纷调解工作和劳动争议调解窗口建设,推动用人单位内部建立劳动人事争议协商解决机制,鼓励和引导争议双方当事人在平等自愿基础上协商解决纠纷。全市街乡调解组织实现全覆盖,各级各类调解组织达1000余家,调解员2000余名,多层次调解组织网络初步形成。

全市仲裁机构与600余个调解组织建立对接服务机制,加大对调解员的培训、指导力度,年均为调解组织服务5000余人次,促使调解组织化解争议能力不断提升。自2009年起,建立人社、工会、司法、法院、工商联、企联等“六方多家”联动机制,形成多元化解合力。

截至2017年底,六方多家联动机制调解组织受理劳动争议19万余件,调解成功逾12万件。广泛开展流动仲裁庭进街道、进园

区、进高校等活动,大力推行仲裁建议书制度,实现预防和化解争议关口前移。

10年来,全市仲裁系统不断加强调解衔接,建立和落实调解建议书、委托调解等制度,出台《关于加强和规范劳动人事争议调解协议仲裁审查确认工作的通知》,规范调解协议的仲裁审查确认工作,方便当事人将调解协议置换为具有法律效力的仲裁调解书,促进劳动人事纠纷彻底化解。近3年来,置换调解书逾万件,调解组织公信力不断提升。

同时,本市还建立健全了与法院定期沟通协商、疑难复杂案件研讨、案件信息交流等机制;2009年、2014年和2017年先后出台两个《关于劳动争议案件法律适用问题研讨会会议纪要》和《关于审理劳动争议案件法律适用问题的解答》;完善联合培训制度,打造裁审交流平台,探索建立协商取证制度,逐步规范案件受理、财产保全、证据认定、送达、执行等裁审衔接程序;及时统一案件法律适用标准和裁判尺度,平衡保护劳动者与用人单位的合法权益,推动营商环境进一步优化。全市裁审衔接工作机制日益完善、运转更加顺畅,三方协调配合、通力合作成效凸显。

**全市建成14家仲裁实体,专职仲裁员达470余名**

10年来,仲裁办案机构实体化建设取得显著成绩。按照成熟一个、建设一个的原则,本市高起点、高水平、高质量、分批次推进全市仲裁办案机构实体化建设,从体制上解决案多人少这一

长期制约全市仲裁工作顺利开展的瓶颈问题。

目前,全市已建成14家仲裁院(中心),实体化仲裁办案机构实现从无到有、从小到大、从弱到强的历史性飞跃,办案人员、场所、设施、设备、经费得到有效保障。各仲裁院(中心)已成为集现场咨询、立案接待、法律援助、专业调解、调解协议置换、仲裁裁决于一体的公共服务平台,仲裁服务社会的功能实现质的提升。

10年来,调解仲裁队伍不断发展壮大,全市专职仲裁员达到470余名。严把仲裁员选拔关,92%的专职仲裁员具有大学本科以上学历,60%以上具有法律专业或人力资源专业背景,近20%持有法律职业资格证书。

**1000余件津冀案件在京处理,三地协同迈向纵深**

全市仲裁系统服务京津冀协同发展大局,会同天津市、河北省相继出台了《关于京津冀劳动人事争议协同处理工作的意见》《关于北京大兴国际机场建设地区劳动争议案件处理协调会会议纪要》《关于通武廊劳动人事争议协同处理工作的意见》《北京顺义区与天津宝坻区劳动人事争议案件协同处理协议》等一系列文件和保障措施,建立健全京津冀劳动人事争议协同处理工作机制,妥善处理跨区域劳动人事争议。协同处理机制建立以来,1000余件津冀两地的劳动争议案件在北京妥善处理。

本市还不断延伸服务触角,与河北仲裁部门在曹妃甸联合开展劳动用工法规政策宣传,指导外迁企业开展矛盾纠纷预防和劳动争议调解培训。在河北迁安地区设立巡回仲裁庭,定期派人到河北迁安首钢处理劳动争议。定期召开京津冀劳动人事争议协同处理工作会,三地相互派员参加业务培训、工作交流及案例研讨,推动京津冀劳动人事争议协同处理不断向纵深发展。

**万元定制实木衣柜货不对板怎么处置?**

□本报记者 赵思远

记者从通州区消费者协会获悉,11月,夏女士在运乔建材市场内一家商户那里订制了一套1万多元的实木衣柜,商家上门安装时,夏女士发现成品衣柜与当时现场看到的样品衣柜在颜色、尺寸上存在差异,于是拒绝支付剩余货款,并要求商家重新制作或退货退款。但商家以订制的衣柜颜色、尺寸出现轻微误差在行业内属于正常情况,拒绝处理。因双方无法达成一致,夏女士向通州区消费者协会寻求帮助。

通州区消费者协会相关负责人表示,虽然订制衣柜的颜色和样品衣柜出现轻微色差属于原木贴皮的特性,但夏女士在付定金前再三向商家说明定制衣柜的颜色和尺寸,商家也予以认可,有聊天记录为证。此外,根据《消费者权益保护法》第七条规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。由于颜色、尺寸与约定时存在差异,商家存在未告知清晰的过失。经过调解,最终商家同意按照夏女士要求对衣柜免费重新调色喷漆,并对尺寸进行修改,同时给予适当优惠。

通州区消费者协会提醒广大消费者,应理性消费、货比三家,尽量到正规商场,选择有经营资质、信誉良好的经营者,在追求个性化的同时保证产品的质量与实用性;确定设计方案前要多与设计师沟通细节,合同约定要详尽,注明家具品牌、型号、环保要求、颜色、尺寸、价格、交货期限、违约责任等信息,并要求加盖公司印章;交货查验要仔细,家具到货后要当场验货,确认材料、尺寸、颜色等是否一致,是否具有强烈刺激性气味等,确认无误后再签收;每次交款时应索要带有经营者的印章的收款凭证,并妥善保管。若发生消费纠纷应主动和商家沟通协商,协商不成的,留存好凭证和相关证据,及时向有关部门投诉。

## 驴友报团户外旅行出意外,组织者是否担责?

### 案情介绍:

家住霍营街道某小区的刘某来到霍营街道法律援助工作站寻求帮助。刘某是一名户外旅行爱好者,经常报团参加户外旅行团组织的旅游活动。去年10月,刘某参加一次户外活动时摔了一跤造成骨折。

刘某找到旅行团组织者要求赔偿自己的损失。组织方却说自己在发的报团帖子里面写有免责条款“户外活动风险极大,有可能导致财产等损失及人身伤害甚至死亡,请自行购买相关保险后方能参加。”“本次活动的倡议者、发起人、或者组织者、同行任何人员,皆不对此活动的质量、安全等负任何法律上和形式上的责任,不承担由此带来的任何直接或间接的责任。”所以,刘某在报

名参加此次活动时就应该知道活动有风险,且风险自担。刘某认为参加户外活动时组织方收取了1000元的活动费用,组织方应当承担责任。在双方争执不下、各说各有理的情况下,刘某来到工作站进行法律咨询。

### 法律解释:

工作人员在了解刘某受伤的经过后,了解到刘某通过组织方在网上发的组织旅游帖子报名,缴纳了1000元的活动费用,并未与组织方签订书面旅游合同。工作人员认为,刘某和组织方的法律问题焦点集中在两个方面:一是刘某和组织方是否是旅游合同关系;二是组织方的免责条款是否有效。首先,刘某和组织方的合同关系是存在且有效的。按照《合

同法》规定,法律、行政法规规定或者当事人约定采用书面形式订立合同,当事人未采用书面形式但一方已经履行主要义务,对方接受的,该合同成立。根据该法条的规定,虽然法律法规规定,旅行团必须与旅游者签订书面旅游合同,但根据合同法的规定,刘某已经履行了交纳旅行费用的主要义务,旅行团也已经收取了该费用,旅行团和旅游者之间的合同关系成立。所以未签订旅游合同并不妨碍合同关系的存在。其次是组织方的免责条款无效。如果“驴友”之间自发地组织活动,组织者又不以盈利为目的,这种情况就相当于是和朋友一起的自助游,组织者尽到了提供安全保护措施的义务,没有重大过失,则不用承担赔偿责任,所有责任是需要参

与者自己承担。但如果组织者收取了额外的费用,组团以营利为目的,那一旦发生人身安全事故,组织者也应当承担赔偿责任。在组织帖中,任何形式的免责声明都是无效的。所以本案中,组织方收取了刘某1000元的活动费用,带有营利性质,就应该对“驴友”负有一定的安全保障义务,充分考虑到户外活动的风险性。所以组织方的免责条款无效,应当为刘某的损失承担赔偿责任。最后,经过工作人员多次联系组织方负责人进行法律解释和劝说,组织方表示愿意赔偿刘某的医药费和误工损失费用。

### 工作人员建议:

近年来,因为户外旅行具有路程近时间短花费少,省时省心,



昌平区司法局