

大兴区推出智慧仲裁2.0 开启“互联网+调解”新模式

本市完成首例劳动争议跨洋调解仲裁

□本报记者 张晶

近日，大兴区劳动人事争议仲裁院完成了北京市首例劳动争议跨洋调解工作，远在阿尔及利亚的劳动者李某通过线上调解当场领到了工资。这是智慧仲裁成果的一次充分体现。近年来大兴区仲裁院积极探索调解仲裁信息化建设的路子，成功推出“智慧仲裁”，并在开展便民服务、提高劳动人事争议处理质效、推动调解仲裁工作高质量发展方面发挥了重要作用。

智慧立案： 立案时间压缩到30分钟

“手机上立案真不错，方便、省事儿！”看着手里的打印版申请书，老李一直夸大兴仲裁院智慧仲裁这一便民措施好！这是发生在大兴仲裁院立案庭的一幕，在仲裁工作人员的指导下，劳动者李某通过网上实名认证、被申请人名称输入、填写请求事项便完成了线上立案工作，全程不到半小时。这在以前，半天都难完成。今年5月，大兴“智慧仲裁2.0”上线，为当事人提供了“足不出户、不出差错”的解决方案，彻底解决了劳动者反复咨询、频繁修改、立案难的问题。

现在，立案仅需要三步：第一步实名认证；第二步填写申请书，申请人基本信息直接导入，输入被申请人名称，系统自动导入企业工商信息，搜索关键字弹出规范化请求事项模板，填写相关要素；第三步提交，等待工作人员审核通过，即可完成立案。

智慧立案改善了劳动者的立案体验，将立案平均时间从120分钟左右压缩到30分钟以内。截至今年11月底，大兴仲裁通过智慧仲裁系统完成线上立案2924件，占同期立案的86%以上。

电子送达： 节省跑腿时间3万小时

“嘿，手机上就有带红章的文书了，省得我再跑了，真好！”刚刚立案的老李冲着手机这么说道。大兴区仲裁院的工作人员在系统中提交立案后，老李手机就收到了“本院已受理您的申请，您的受理通知书验证码是XXX，请到北京大兴仲裁微信小程序案件进展模块领取文书”的短信，老李输入验证码，受理通知书就领取成功了。

早在2018年8月，大兴“智慧仲裁1.0”就完成了北京市劳

动仲裁首例电子送达，劳动者绑定微信后便可足不出户领取受理通知书、举证通知书、开庭通知书等仲裁文书，解决了劳动者来回跑的问题，但是1.0版本填写个人信息、案件编号、接收验证码的绑定流程让很多当事人感到麻烦。为进一步改善当事人体验，经过一年探索，今年6月，智慧仲裁完成了电子送达功能迭代升级，更便捷更先进的2.0正式上线，基于实名认证，申请人无需重复绑定，便可以通过微信小程序领取相关文书。截至今年11月底，电子送达使用人次突破1万人，注册企业200余家，送达文书约4万份，发送短信7.8万条，为当事人节省3万小时以上。

实时沟通： 开拓线上沟通新渠道

“嘟嘟嘟……”“仲裁是不是故意不接我电话？”

“嘟嘟嘟……”“当事人电话怎么老打不通啊？”

办案人员开庭时无法接听电话，当事人漏接电话，传统仲裁沟通的渠道单一、不畅通，成了提升仲裁调解服务质量的“拦路虎”，不仅造成许多误会，甚至

会引发一些不必要的信访投诉。2018年8月起，智慧仲裁线上沟通上线，随时留言、实时沟通变为现实。

“我和我的代理人都是听障人士，我们还能开庭吗？”这是当事人李某在线上系统中的留言，大兴仲裁给出的答案是：“可以！”2018年11月，大兴区仲裁院将线上沟通运用到庭审过程中，将双方沟通的内容实时投屏到仲裁庭显示器上，最终双方当事人达成了调解协议。这是线上沟通功能成熟运用后的一次功能拓展。

此外，“智慧仲裁2.0”还提供了短信提醒等功能服务，应用于各阶段消息及验证码查收，开庭前24小时还会再次提醒开庭时间，真正实现了线上沟通一小步，提升服务水平一大步。

线上调解： 远程调解为劳动者节省成本

“在玉米地里就能完成调解，收到工资，北京（大兴）仲裁院简直太好了！”当事人姚某在抖音发了一条短视频，瞬间获得3.4万个赞。原因是2019年11月初，大兴区某公司发生劳动争议案件，涉案金额逾百万元，多

名劳动者已返回云南、湖北、陕西等地在家等待。大兴区仲裁院获悉后，立即介入处理。在仲裁院工作人员反复沟通下，促使双方达成协议，利用智慧仲裁发起线上调解，39名已经返乡的劳动者在路上、家里、农田等生活化的场景中完成了远程调解工作，大大节省了身在外地当事人的维权成本。

基于智慧仲裁线上调解功能搭建的网络调解室，最多支持五方通讯。当双方当事人有调解意向，即可由办案人员发起调解，双方输入接入码即可进入线上调解室，调解成功向双方邮寄调解书，调解视频作为笔录存档，双方签收调解书后即调解成功。基层调解组织调解成功后，也可通过系统上传调解笔录，仲裁审核核后线上签发调解书。自今年8月16日完成北京市首例劳动争议线上调解起，截至目前，大兴区仲裁院已累计发起调解70余次，成功调解56件，出具调解书37份，涉案金额百余万元。

在人社部“互联网+调解”推广阶段，智慧仲裁发挥技术优势，形成了“互联网+调解”大兴模式，真正实现了让“数据多跑路，群众少跑腿”。

海淀推出全市首家个人股权转让辅导室

先辅导后办税 股权转让半小时搞定

□本报记者 任洁文/摄



在北京某会计师事务所工作的财税人员郭先生负责股权转让办理，每年都要准备上千笔股权转让手续，以前要跑好几趟税务所才能办好，每次都要花上半天时间。自从海淀税务局第三税务所推出全市首家个人股权转让辅导室后，郭先生可以先来此接受辅导准备相关手续，再去窗口办理时，不到半小时就完成了。

12月18日，海淀区税务局在位于海淀区政务服务中心联想桥分中心的第三税务所举办媒体开放日活动，“晒”出办税服务厅的便捷办税措施，郭先生对辅导室的服务连声夸赞。

海淀税务局第三税务所半个月前由玲珑路搬到这里对外办公，除了众多智能化自助查

询、办税设备外，还设有智能取号、VR虚拟引导系统、无声叫号系统以及自助终端一体机，为纳税人带来全方位的智能化办税环境。

第三税务所与区市场监管局、区交通交管部门一同办公，实现“一站式”服务；税务大厅实现“一窗通办”，除发票等个别业务外，申报、信息报告等近100项业务都可以在“综合服务”窗口办理，让纳税人平均办税时间减少30%。北京先进数通信息技术股份财务经理孟爱平当天很快办完了增值税申报更正和自然人信息并档业务，“以前我得取两次号，排两遍队，有的业务还不知道取哪个号，现在一个号就能解决所有问题。”

在税务大厅108室不足30平

方米的小屋里，两名税务人员正在辅导纳税人个人股权转让业务。税务所所长陈金保介绍：“第三税务所主要服务中关村科技园区企业，根据园区内高新技术企业高发的并购重组业务，开设了全市首家个人股权转让专业辅导室，从税收角度为企业提供股转政策解读、上市缴纳税辅导和个税优惠答疑等服务，现在每天接待超过80家企业。”2019年1月至11月，海淀区税务局办结个人股权转让业务15108笔，其中第三税务所办结数占全区办结量的52%。

软通动力信息技术（集团）有限公司税务经理何芳说：“股转业务多而复杂，每次办理都感到头疼。现在在辅导室把各类问题一次性问清楚，业务弄明白了，材料也就能备齐了，这样的举措真正是从我们纳税人角度考虑的。”

海淀区税务局副局长肖卫告诉记者，联想桥办税服务厅是海淀区税务局进驻的海淀区第三个政务服务大厅，与区政务中心、八里庄分中心构成“南北中”均匀分布的政务服务网。入驻半月以来，大厅共办理9200笔窗口业务和4400笔自助业务，服务4600户纳税人。



首届“北京好医工”技能赛 助力市属医院医学工程创新

□本报记者 唐诗

12月17日，北京市医院管理中心主办的首届“北京好医工”技能大赛决赛举行，历时一个月的预赛、复赛，共有8支队伍晋级决赛。

决赛现场，选手们精准判断医疗设备故障、快速找出维修路径、创新提出设计方案……经过比拼，最终宣武医院代表队获得一等奖。

记者从北京市医管局了解到，随着现代医疗技术和设备的发展，医学工程技术人员职责日益重要，是保障临床工作顺利开展的重要力量。临床工程师首先要具备及时、优良的设备维修能力，对各类设备故障报修后及时响应，在最快

的时间将设备修好，保证临床正常工作；其次是对医疗设备进行质量控制、维护保养和巡检，确保设备处于良好备用状态。除此之外，还应该在医工交叉、学科融合方面有所作为，将医学工程专业知识经验同临床需求相结合，推动医工融合和创新发展的。

近年来北京市属22家医院推动成立了医学工程处，创新了医用设备质量保障机制、医疗器械管理专业化发展机制，依托市属医院专家团队成立了9个专业管理小组。首届“北京好医工”技能大赛的举行，将进一步助力市属医院医学工程创新发展。

中西医结合老年医养论坛在京举行

□本报记者 陈曦 通讯员 雷蓬

近日，2019年度北京市中西医结合老年医养论坛在京举行。论坛就医养结合下的老年慢病管理现状和难题进行了深入探讨。

该论坛由北京市西城区广外医院与北京中西医结合学会联合举办。北京市西城区广外医院院长姜武介绍，在国家推进“医养结合”的大背景下，如何为老年人提供全方位全周期健康服务，已成为全社会关注的焦点。

此次论坛就如何发挥中

医药特色优势，着力于中医养生（治未病）、康复养老、中医药文化传播；智慧医疗在当前的政策、法规、人文伦理的背景下如何更好地运用到居家养老、机构养老当中等议题展开了讨论和交流。同时，还邀请了业内专家开展学术讲座，为北京市各级中西医结合医院老年、康复等相关学科医师、全国规范化培训医师、社区全科医师及全市各养老机构管理人员、医护人员等授课。