

调解结合解争议 依法维权促和谐

——商丘市劳动人事争议仲裁院工作综述

本报融媒体记者 王 冰

劳动者与用人单位一旦有了争议怎么办？劳动关系矛盾纠纷如何化解？劳动者合法权益如何得到最大限度的维护……如今，这些问题你都可以在市劳动人事争议仲裁院找到答案。

作为化解矛盾纠纷、维护社会稳定、构建和谐劳动关系的重要职能机构，近年来，市劳动人事争议仲裁院以劳动人事争议处理效能建设示范工作为抓手，以建设群众满意的调解仲裁公共服务体系为重点，以构建和谐稳定劳动关系为目标，推进调解仲裁工作规范化、标准化、专业化、信息化“四化”建设，切实增强调解仲裁服务能力，取得了显著的工作成效，为劳动者依法撑起了维权“保护伞”，也为优化营商环境托举起一片“艳阳天”。

打造高质量维权综合体

发展：一条有节奏的脉搏，清晰、庄严而又深沉

劳动关系是生产关系的重要组成部分，劳动关系是否和谐，事关职工和企业的切身利益，事关经济社会发展和社会和谐。

党和国家历来高度重视构建和谐劳动关系，制定了一系列法律法规和政策措施并作出工作部署。近年来，我市各级党委、政府认真贯彻落实党中央和国务院的决策部署，取得了积极成效，劳动关系总体和谐稳定。但是，由于我国正处于经济社会转型时期，劳动关系的主体及其利益诉求越来越多元化，劳动关系矛盾已进入凸显期和多发期，劳动争议案件一直高位运行，构建和谐劳动关系的任务艰巨繁重。

劳动人事争议调解仲裁，是劳动者或用人单位将劳动人事争议提交劳动人事争议仲裁委员会，由其依法作出对双方当事人都有约束力的调解或裁决，是诉讼处理劳动人事争议的前置程序，被称为化解劳动人事争议的“第一道防线”。

如何构筑好这“第一道防线”？市劳动人事争议仲裁院院长曹晓进为记者捋清了一条有节奏的脉搏：市劳动人事争议仲裁院于2011年5月23日经市编委批准设立，肩负着劳动人事争议预防、调解和仲裁，拟订全市劳动人事争议调解仲裁规范并组织实施，承担市劳动人事争议仲裁委员会办公室的日常工作；2015年年底，完成规范化建设，设有咨询接待和法律援助窗口、立案庭、调解庭、审理庭、档案室、监控室、仲裁庭、调解室等，配备电脑、打印机、高拍仪等办公办公设备；2016年4月22日，正式迁入市人社局一楼办公。

曹晓进说：“商丘优越的地理位置、厚重的历史文化、独特的区位优势，使得越来越多的大中型企业纷至沓来，落户商丘。与此同时，劳动关系双方争议的增多和劳动者维权意识的加强，为我市的调解仲裁工作带来了前所未有的挑战。”

新征程呼唤新担当，新使命激励新作为。近年来，市劳动人事争议仲裁院凝聚起奋进新时代的精神，及时化解劳动关系矛盾纠纷，最大限度地争取以柔性方式处理争议，提高劳动争议案件处理效能，全力做好劳动关系群体性争议事件处置，依法维护好劳动者合法权益，有效防范化解用工风险，为构建新时代和谐稳定劳动关系、深入推进优化营商环境发挥了积极作用。

每年，市劳动人事争议仲裁院都会联合市中级人民法院、市工信局、市司法局、市财政局、市总工会、市工商联、市企业联合会等仲裁委主要成员单位召开一至两次联席会议。在今年5月22日召开的联席会议中，各单位负责同志就加大诉前调解力度、将劳动人事争议调解与人民调解有效结合、充分利用“三方协商机制”、不断提高调解组织的公信力和影响力等达成一致意见，决定健全劳动人事争议多元处理机制，提升部门联动质效，努力提高协商调解解决的劳动人事争议案件数量在案件总量中的比重。

多方联动，凝聚合力，激活劳动人事争议仲裁一池春水。这样一组数字可以佐证：2016年至2023年6月，全市劳动人事争议仲裁机构共处理案件9026件，其中，立案受理5029件，法定时限内全部审结，结案率100%；立案的案件中调解结案3051件、案外调解3264件，总调解率76.1%，为当事人挽回经济损失3.67亿元。

提升高质量维权品牌力

壮大：一个有文化的品牌，公平、正义而又公信

劳动人事争议是社会利益矛盾的突出表现。近年来，随着企业转型的加快，新形势、新经济、新业态不断发展，由此应运而生的各类新兴行业产生的劳动争议尤为突



市劳动人事争议仲裁院切实增强调解仲裁服务能力，为劳动者依法撑起维权“保护伞”。

出，如网络科技公司、互联网金融公司、网上二手车销售公司等，新生代工人逐渐成为劳动力主体且诉求多元化，争议案件呈现多发、新型化、难处理的态势。

“有效防范和化解劳动人事争议，稳定就业局势，构建和谐劳动关系任重道远，如何做好新形势下劳动人事争议调解仲裁工作，成为摆在我们面前的一项重要任务。”曹晓进说。

市劳动人事争议仲裁院始终坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的工作方针，充分发挥仲裁优势，采用协商、调解的方法解决矛盾纠纷，既简单快捷，又最大限度地降低了双方当事人的对抗性，节约了仲裁资源和诉讼成本。

针对农民工、工伤职工和群体性仲裁案件，仲裁院建立有“绿色通道”，通过快立、快审、快裁简易程序，最大限度地维护弱势群体的合法权益，既让当事人感受到公平公正和高效便捷，又体会到成本低廉和优质服务，逐步树立起仲裁文化品牌，使劳动仲裁的社会公信力得到极大提升。

情理道理，明辨法理；谁是谁非，法断是非。“有了纠纷哪里去，不找青天不上访，劳动仲裁把理评”，目前已成为全市广大职工和用人单位的共识。

2018年6月，市劳动人事争议仲裁院完成了信息化建设，高清仲裁主机、球形摄像头、实物展台等仲裁庭专项设备配备齐全，全部实行了网上办案、庭审直播，做到了与省人社厅和各县（市、区）的互联互通。2019年9月，“互联网+调解”服务平台开始在全市推广使用，劳动者无论何时何地，均可通过扫描全国统一的二维码登录网上调解平台，自行申请劳动争议调解，实现了“零跑腿、网上办”。2019年年底，全市189个乡镇（街道）都建立了劳动人事争议调解中心，力争将劳动争议化解在诉前，把矛盾纠纷解决在基层和萌芽状态。2022年，我市及各县（市、区）均与两级法院建立了“总对总”在线诉调机制和调解平台，并正常办案使用，进一步推动了劳动人事争议调解和诉讼衔接工作开展，提升了劳动人事争议多元化质效。

2022年12月，市劳动人事争议仲裁院经过分析研判和考察，引进了“云上仲裁庭”智能终端，购置相应的软硬件设备，成功搭建起“云上仲裁”服务平台。该平台可以实现在线开庭、在线调解、在线送达等功能，双方当事人只需登录“云上仲裁庭”微信小程序，即可实现“足不出户”维权，充分发挥劳动争议处理低成本、高效率的特征，为当事人提供更加便捷高效的调解仲裁服务。

基础设施现代化，需要与之匹配的高素质人才队伍。

随着劳动争议案件的增多及申请诉求的多样化与复杂化，对仲裁员的办案水平要求也越来越高。为有效推动全市调解仲裁工作开展，市劳动人事争议仲裁院多次举办仲裁员培训班和基层调解员培训班，邀请省人社厅调解仲裁处的专家领导、法学教授、资深法官和其他地市仲裁院的精英骨干作专题授课，使全市50余名仲裁员及200余名基层调解员受益，进一步提升了大家的办案能力和业务水平。

打铁还需自身硬。市劳动人事争议仲裁院的仲裁员们深知这个道理，要成为一名合格的仲裁员，必须学法、懂法，才能更好地运用法律解决争议。在曹晓进的带领下，他们加强理论学习，刻苦钻研业务，全面掌握并熟练运用劳动法律、法规、规章和政策处理复杂的劳动争议案件，打造了一支政治强、作风实、业务精、擅办案的仲裁员队伍，树立了公平正义而又富有公信力的品牌。近几年，市劳动人事争议仲裁院多次获得省人社厅表彰，收到劳动者赠送的锦旗50余面，多名仲裁员被评为省、市优秀仲裁员和优秀共产党员。

品牌力是知名度、美誉度和诚信度的有机统一。法治是最好的营商环境。曹晓进经常带领仲裁员们深入企业宣讲劳动法律、法规，促使企业完善内部规章制度，指导企业在改制过程中规范操作，对涉及裁员、解除劳动合同的改制方案进行审查，从源头上预防劳动争议的发生。

今年5月，为认真贯彻落实省人社厅《关于建立河南省青年仲裁员志愿者联系企业活动常态化长效化工作机制的通知》和《关于开展“调解仲裁法律政策宣传月”活动的通知》要求，进一步提高调解仲裁工作社会知晓度，营造柔性化解劳动人事矛盾纠纷的良好社会氛围，市劳动人事争议仲裁院的青年仲裁员们，带着调解仲裁相关法律法规政策，也带着对企业的殷殷关切，来到负责联系的重点企业开展“送法入企”服务企业活动。

仲裁员们先后到河南省中分仪器有限公司、商丘星林电子产业有限公司、河南江华工具量具有限公司等企业，发放人社部门“万人助万企”政策明白告知卡和调解仲裁业务相关宣传册，深入一线生产车间实地查看企业生产经营情况，和车间工人亲切交流，了解他们的工作生活情况，并与企业负责人进行座谈。针对存在的新人入职培训期间劳动关系的认定、到达法定退休年龄但不符合退休条件的职工劳动关系存续与解除、部分存在双重劳动关系职工的社保缴纳等几个方面的问题，仲裁员们耐心为企业负责人解疑释惑，从法律法规条款到政策要求规定，以及仲裁部门能为企业提供哪些服务等一一进行讲解。

“仲裁员们的一席话令我们茅塞顿开，我们将持续完善规章制度，更加注重劳动争议的预防和调解，尽可能地矛盾纠纷化解在企业内部，让职工轻装上阵，为企业更稳更快发展注入活力。”河南江华工具量具有限公司负责人感慨地说。

通过服务企业活动的持续开展，仲裁员们既指导了企业如何规范合理用工，帮助企业解决了实际困难，也为职工解除了后顾之忧，同时又密切了亲清的政商关系，受到了企业经营者的的一致好评。

锤炼高质量维权铁本领

榜样：一个有能力的标杆，用心、用情而又用力

在市劳动人事争议仲裁院采访时，始终有一个“标签”——让记者铭记于心。这个“标签”，也是该院的一个榜样、一个标杆，他就是院长曹晓进。

自1995年3月从事劳动争议处理工作，曹晓进至今已在劳动争议仲裁员的岗位上埋头工作28年，是名副其实的仲裁“老黄牛”。近30年来，他在平凡的岗位上用心、用

情、用力工作，立足本职干事业、服从大局作贡献、依法维权促公平，用自己的突出业绩获得了社会公众的良好评价，为构建和谐劳动关系作出了应有的贡献。

仲裁员每天接待的都是被单位除名、辞退、解除劳动合同的职工，这些被用人单位拖欠工资、工伤待遇得不到落实、社会保险费没有缴纳，该领取的经济补偿金领不到的劳动者，基本上都属于弱势群体，他们在单位受了委屈无处诉说，权益受到侵害得不到维护的情况下才找到劳动仲裁部门。

曹晓进对弱者有着一颗天然的同情之心和真挚的爱，尊重他们、理解他们、关心他们，为他们排忧解难，他就像一个门诊医生，总能细心地听取职工们的诉说，分析产生纠纷的原因，然后对症下药，给出解决纠纷的渠道和方法。春风化雨，润物无声。一颗颗受伤的心在这里得到了慰藉，一桩桩“冤屈”在这里得到了申张，职工的合法权益在这里得到了维护。

曹晓进告诉记者，劳动仲裁部门不仅仅只是维护劳动者的权益，它遵循的是“双维护”原则。如何在最大限度地维护职工合法权益的基础上支持企业改革，在支持企业改革的基础上最大限度地维护职工的合法权益？找到两者之间的最佳平衡点，平衡保护劳动者和用人单位合法权益，是曹晓进一直追求的目标。如何处理好发展与稳定、效率与公平的关系，也是他常常思考的问题。

针对在国有企业改制、兼并、关闭、破产过程中出现的重大群体性上访案件，他都能按照市委、市政府的统一要求，积极介入，既提供劳动保障法律政策咨询，又参与集体上访事件全过程的处理，直到问题得到妥善解决。他对突发性、群体性事件有较强的应变能力，熟知劳动法律、法规、政策和业务知识，受到了领导和群众的一致好评，一些热点、难点的集体争议案件的妥善处理，较好地维护了社会稳定，促进了社会的公平正义。

自1995年3月任原商丘地区劳动人事局劳力仲裁科副科长算起，曹晓进先后在市劳动和社会保障局劳动争议仲裁科、市人力资源和社会保障局调解仲裁管理科、市劳动人事争议仲裁院工作，无论机构如何变化，他一直奔忙在化解矛盾、解决劳动纠纷的第一线，见证了商丘劳动人事争议仲裁事业成长壮大的整个过程。

随着《劳动法》《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》《社会保险法》《公务员法》《事业单位人事管理条例》等法律法规的颁布实施，劳动者维权意识的增强，劳动争议案件呈量增、多发、突发、规模大等特点，案多人少的矛盾非常突出。仲裁机构是一个既忙又累、工作非常琐碎的部门，曹晓进始终做到不怕苦、不怕累，以清正廉洁、公正无私的辛勤工作，为劳动者托起维权的太阳。他常说，群众工作无小事，劳动仲裁的形象是怎么树立起来的，就是靠群众真诚地做好每一件小事后慢慢树立起来的，劳动仲裁的牌子就是在为当事人解决好合理诉求的办案过程中逐步叫响的。

在采访中，曹晓进真诚地表示：“当劳动者带着迷茫和无助找到仲裁部门时，通过仲裁员的调解、裁决，让劳动者得到了他们应该得到的权益，从而带着欣喜和激动离开时，仲裁工作的意义、仲裁员的人生价值就得到了实现。”

当把10万元现金交到急需救治的工伤职工手里的时候，当一位不被用人单位在乎的“临时工”补缴了养老保险费、领到了退休金后……他们都会对曹晓进和他的团队说一声谢谢。此时此刻，仲裁工作的所有苦累便烟消云散了。

“苦并快乐着，是我们的工作常态！”曹晓进说。

他28年如一日，兢兢业业、刻苦钻研，全面掌握并能熟练运用劳动法律、法规、规章和政策，处理复杂的劳动争议案件，是我市办案能力强、质量高，尤其让当事人满意的资深仲裁员。他尤其擅长发挥调解优先的原则，不畏艰难，苦口婆心，动之以情、晓之以理、告之以法，运用高超的调解艺术，柔性化解社会矛盾，促使劳动争议双方当事人达成调解意见、息诉罢访，所办案件调解撤诉率保持在50%以上。一些案件的处理取得了职工称心、用人单位满意的“双赢”结果，促进了劳动关系的和谐稳定。

只有为人正直、具有公心的人，才能成为一名合格的仲裁员。凡是接触曹晓进的人，都知道他真诚坦率、与人为善。他的人格魅力让人钦佩，他的奉献精神使人感动。在具体的案件处理中，他能始终如一地坚持“公开、公正、公平”的原则，作风正派，不徇私情、不谋私利，真诚为劳动者和用人单位服务。2012年3月，曹晓进被授予河南省“十佳”劳动争议仲裁员称号；2012年5月，荣获商丘市“五一”劳动奖章；2017年，被市委、市政府表彰为商丘市先进工作者；2019年4月，被省委、省政府表彰为河南省先进工作者。

一腔热血勤珍重，洒去犹能化碧涛。曹晓进信心满满地表示：“当前，新就业行业快速发展，劳动争议案件多发频发，调解仲裁工作面临新的巨大挑战，实现劳动关系的长期和谐稳定任务艰巨繁重。我们将在市人社局党组的正确领导下，主动适应新变化，在谋划中求发展、在发展中求突破、在突破中求本领，不忘初心、牢记使命，打造低成本、高效率、高质量的维权综合体，逐步凸显在依法化解矛盾纠纷、和谐劳动关系、维护社会稳定和实现公平正义方面的地位，为打造共建共治共享的社会治理格局和‘七个强市建设’作出新的更大贡献，助力商丘经济社会高质量发展跨越式发展。”

（本版图片均为资料图片）



团结奋进、勇争一流的市劳动人事争议仲裁院仲裁队伍。



市劳动人事争议仲裁院院长曹晓进获评河南省先进工作者。



当事人为市劳动人事争议仲裁院送锦旗致谢。



市劳动人事争议仲裁院走访企业宣传劳动法律、法规。