

『310』调裁诉

多元解矛盾

江北多方联动构筑基层调解的『第一道防线』



把法律服务送进园区。

(通讯员供图)

“丁师傅，你在工作室吗？有个工伤事故纠纷，想让你帮忙调解下。”接电话的丁师傅，名叫丁文俊，作为甬江街道总工会丁师傅调处室负责人，他的手机号很多工友知道。遇到劳动争议时，不少基层工会和工友们会第一时间打电话给他。

丁师傅调处室，是江北区总工会探索的“310”劳动关系调裁诉联动化解工作模式中的一小部分。“310”工作模式中，“3”即精准建立协调劳动关系三支队伍；“1”即打造一张网一揽子受理调处智慧平台；“0”即零距离建立总工会、人社局、人民法院三方无缝对接长效机制。依托这一工作机制，开启江北工会参与区域社会治理新航程。

记者 黄程 通讯员 林嗣健 周永卫

突出工会维权，健全三支队伍

“职工们的信任是我们工作的动力。”丁文俊说。自调处室成立至今，丁文俊共为江北建筑产业园区企业职工提供法律咨询320余次，受理并调处各类矛盾107件，调处率和化解成功率、调处协议履行率均达99%。

今年年初，建筑工人原某某在进行管道安装作业时受伤，经宁海县人民医院和宁波市李惠利医院（本院）及时治疗，诊断为双侧面部多处骨折。经过住院治疗，内固定术后恢复情况良好，经司法鉴定为八级伤残。

7月，原某某找到江北建筑产业园区丁师傅调处室，希望企业补偿人民币20万元。丁师傅调处室工作人员立即联系园区涉事企业相关负责人邵某了解情况，对双方反复深入调解。调解中，双方认同纠纷的简要事实，承认原某某工伤事实，且单位已支付了其住院治疗的全部费用。但是双方对原某某提出的营养费、出院后在家休养的护理费用等方面分歧较大。

调解员依据《工伤保险条例》等法律法规和工人的家庭情况，对邵某反复耐心做思想工作。在调解员不懈努力下，双方诉求的赔偿金额趋于接近，最终达成协议。9月8日，调解对双方做了回访，双方对调解结果都比较满意。

“化解矛盾纠纷最关键的是要打造一支战斗力强的队伍。”

江北区总工会“310”项目负责人罗桂荣说，他们在制定《关于江北工会参与基层社会治理，推进劳动争议调裁诉联动化解机制的实施意见》（以下简称《实施意见》）过程中，把江北工会队伍建设摆在重中之重。

记者注意到，《实施意见》提出，江北区总工会聚焦职工需求，加强街道（镇）工会建设，健全街道（镇）一村（社区）一企业三级工会劳动关系调处体系，壮大建强维权信息员、劳动关系协调员和工会法律监督员三支队伍，确保“三员”横向到边、纵向到底的工作格局落实到位。

为提升这三支队伍素质，江北区总工会加强业务培训和考核，不断提升他们的专业素质和协调能力，确保把维权工作重心放到最广大的普通职工身上，做到劳动纠纷协调解决就地化解，做到以情感人、大事化小、小事化无，全力促进和谐共处。

突出平台建设，一站式化解矛盾纠纷

在江北，职工除了上门投诉寻求帮助，还可足不出户在线投诉，省时省力。“我们通过‘江北职工之家’网上受理职工诉求，通过网上咨询、答疑、调解就能直接解决，解决不了的再到线下调处。”罗桂荣表示。

李某在某公司负责微信客服工作，虽然工作时间从早上8:30至17:30，然而其下班后仍然不停回复客户的咨询，一直到晚上10时为止，每日下班后加班4.5小时，李某不能忍受超长的



江北区总工会干部正在处理工伤维权案。

(王际明 摄)

职，并于5月初在线上向江北区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，要求公司支付加班工资。线上调解未果后，经线下填写劳动争议仲裁书，进行仲裁。最后，由于证据不充分，李某的请求没有得到仲裁委的支持。

今年，江北区总工会牵头，会同人社局、人民法院，在江北区矛盾纠纷调处化解中心专门设立三方调裁诉对接工作室，实施线下无缝对接受理调处模式，对人社局劳动争议仲裁开庭前和人民法院立案前，通过审核认为适合可由工会调解处理的案件，先由工会调处化解，调处解决不了的，再转交通过仲裁或诉讼的法律程序来定纷止争。通过整合资源、优化流程、优化机制，有效实现受理调处一站式化解。

数据显示，今年以来，在这一机制协调下，江北区总工会协同江北区劳动人事仲裁院受理案件513件，涉及职工719人；调处处理396件，已经裁决117件，共涉及职工621人。

据介绍，接下来，江北区总工会将用一年左右时间，构筑多层次、广覆盖，延伸至基层末梢的“一平台八中心”劳动争议调解组织立体网络，一平台即江北区总工会劳动关系调裁诉对接工作室，八中心即辖区8个街道（镇）工会劳动关系调处工作中心，构建基层调解的“第一道防线”。

突出非对抗性调处，建立调裁诉无缝对接机制

今年3月，江北区某建筑工地第三方劳务派遣工陈招勇，在现场施工作业中，不慎从七楼跌落至六

楼，导致头、腰、腿、足等多个部位严重受伤。陈招勇与劳务派遣方和建筑项目部就其工伤赔偿多次协商未果，请求江北区总工会给予法律援助，调解其工伤赔偿事宜。

江北区总工会职工服务中心副主任景小军、工会干部何族斌根据其受伤情况、治疗康复状况，先后多次致电劳务派遣方积极协调给予陈招勇工伤认定和劳动能力鉴定支持，并鉴于陈招勇家庭困难状况，争取劳务派遣方先行支付其一部分赔偿资金以解决其家庭生活困难。

“我们在日常工作中常常发现，许多很简单的案件，因为打官司，双方站在了对立面，矛盾反而升级了。”罗桂荣说，大量类似案件集中到仲裁院和法院，造成案件积压，也给他们造成了很大的工作压力。

为破解这一矛盾，此次，江北区建立健全总工会、人社局、人民法院三方联席会议制度，实现裁前调处和诉前调解互联互通，确保“三点一线”工作模式不留死角。“我们每季度开一次联席会议，对案件进行梳理，对于一些没必要仲裁和开庭审理的案子，我们在开庭前立即调解掉，及时化解矛盾。”罗桂荣说。

此外，该区还将通过“一平台八中心”劳动争议调解组织立体网络，形成三级零距离劳动关系矛盾预警机制上下联动、左右对接工作格局，让矛盾调处关口前移、下沉调裁诉联动化解力量，确保非对抗性调处取得实效。

基层治理创新

记者手记

江北区的建筑产业园区，集聚了众多建筑劳务企业，涉及一大批建筑工人。这个行业群体，工伤事故发生率相对较高，而建筑工人的文化水平、法律水平往往较低，又大多是外地人，遇到事故后处理赔偿等事宜时，经常会产生分歧、纠纷，工人是弱势一方。

在江北区联动化解劳动关系纠纷的工作模式中，丁师傅调处室就设在建筑产业园区内，调解了很多相关纠纷，保护了职工权益，促进了基层和谐。这样的工作室，构成一张网络，贴近基层、深入职工，让职工在家门口就能找到“娘家”。丁师傅这样的工作室负责人，则与其他调解人一起，组成一支队伍，成为模式运作的核心。

该模式的另一个关键是“联动”。工会、人社局、法院，三方联动，解决了之前遇到纠纷时可能存在的互相推诿等问题，能在短时间内高效解决问题，避免因拖延而导致矛盾激化。

想职工之所想排忧解难，为这样的工作创新点赞。

(黄程)

沈昆:10年陪伴玉秃鱼的“渔三代”



沈昆工作场景。

(余建文 摄)

记者 余建文

在宁波人的食谱里，玉秃鱼是一种很受欢迎的水产。市面上的玉秃鱼以海捕居多，但在宁海西店，有一位年轻人，陪着满池养殖的玉秃鱼，已度过

整整10年。

日前，记者来到宁海西店凫溪村的海业盛茂水产养殖公司。增氧机汩汩运转，沈昆穿着高筒雨靴，走进昏暗的养殖车间，给池里的玉秃鱼喂食。“这种鱼胆子小，趴在池底，把食料窝在身下吃，必

须仔细观察，喂料多了或少了都不好。”沈昆轻声介绍，生怕惊动了鱼儿。

沈昆高高瘦瘦，是奉化桐照村人。“我是‘渔三代’，爷爷是打鱼的，父母在象山港鱼排上养鱼，到了我这代，却是在养殖场里养鱼。”沈昆说，养鱼对他来说，其实是跨行创业。他读的是计算机专业，毕业后在宁波一家企业干了三年，做设备修护。2010年时，舅舅林位江在凫溪村买地建厂，招呼他一起干，从此他便被玉秃鱼“黏”上了。

养殖场最早养的是石斑鱼，可惜效益不好，舅舅俩合计后，决定转型，考察了好久，确定养玉秃鱼。玉秃鱼学名半滑舌鲷，当时在国内属于养殖新品种，他们从山东进了鱼苗，聘请了师傅，一面养一面学。“师傅干了不到半年就走了，我自己买了书，上网查资料，不懂就向水产研究院老师请教，慢慢琢磨。”沈昆说，养鱼的“门道”就这样一点一点摸索出来。

养鱼是件高风险的事，水质控制、喂饲料、防病害，各个环

节都要照顾到，不能有丝毫马虎。养玉秃鱼还有个特别的地方，只养雌鱼不养雄鱼，因为雄鱼苗不大。“但采购鱼苗时，没办法分雌雄，只能靠运气，靠谱的供应商很重要。”沈昆说，进鱼苗要进头苗，雌鱼占比会高一点，要是买来绝大多数是雄鱼，就亏了。一开始，他们不懂，吃了几次亏后才摸到路数。今年上半年，基地进了10万尾鱼苗，养了4个月，最后发现4万尾是雄鱼，只好放归大海。

养鱼还是一件孤独的苦活，一天三次投饵喂食，还要清理池塘，沈昆吃住都在基地，连过年都不得闲。“我天天待在养鱼场，跟外界几乎没接触，一度担心连老婆都找不到。”沈昆说，他的妻子是奉化一家医院的药师，是经同学介绍认识的，婚后有了孩子，一家三口都住在养殖场，直到孩子要读小学了，母子俩才住到奉化去，留他一人和鱼儿做伴。“好在是利用地下水养殖，水温常年保持在18摄氏度至22摄氏度，不用锅炉加热，省了不少工作量。”在养殖车间，沈昆用网抄起几条鱼，查看生长状态。他告诉

记者，玉秃鱼最少要养1年才能当商品鱼销售，养上两年条重有一公斤以上，在休渔期出售给酒店，批发价每公斤近200元，效益还不错。

几年历练下来，沈昆的养鱼技术已独当一面，舅舅林位江放心地让他当起了“总管家”。目前，海业盛茂公司是浙江省内唯一的规模化玉秃鱼工厂化养殖场，其出产的秃牌半滑舌鲷是宁波知名水产养殖品牌，主要销售到山东等北方市场。市海洋与渔业研究院副院长吴雄飞对沈昆赞赏有加：“这个小伙子做事认真，养出的鱼质量也好。如今，像他这样专心养鱼的‘渔三代’非常少了。”

10年养鱼下来，沈昆经历了不少波折，有一年连着进了几批鱼苗，养了一两个月后几乎全军覆没，损失50余万元。“鱼是给人吃的，养殖安全第一，千万不能乱用药。这几年，我们在琢磨用中药材来增强鱼儿的免疫力，抵抗病害。”沈昆说，现在他养鱼越养越好，“味道”，“安安心心把这副担子挑好，这也是我作为渔民后代的一份责任。”



海曙：江厦“老墙门”有支暖心“独居老人帮帮团”

记者 陈朝霞
通讯员 周唯轶 祝开然

工作日的每天早上8点半，家住海曙区江厦街道莲桥社区郭南小区的卢世英阿姨将自己的小孙子送到学校后，会来到88岁的“老墙门”邻居王阿婆家中，帮助王阿婆打扫卫生、归置家中杂物，天气晴朗时就帮王阿婆晒晒被子，还拉拉家常，询问王阿婆身体情况，是否有代买日用品等需求。忙完一上午，确认王阿婆的需求都得到了妥善处理，卢世英才离开。

这样的日程安排是卢世英普通的一天。热心的卢世英是莲桥社区“独居老人帮帮团”成员，结对帮扶社区的独居老人。

作为江厦街道典型的“老墙门”，郭南小区常住居民有1400人，老年人超过1/3，其中独居老人有40多人，他们中很多人行动不便，生活质量受到严重影响。2012年，社区成立了由5名热心居民组成的“独居老人帮帮团”志愿者团队，如今，经过社区的发动和志愿者的带动，“帮帮团”志愿者队伍发展到30多名成员。

“这些独居老人身边没个人照顾，我们是几十年‘老墙门’的邻居，帮忙跑跑腿、做做家务是力所能及的小事，不算什么。”卢世英这样认为。

年初新冠肺炎疫情暴发后，卢世英心里依旧记挂着老人。虽然上门探望的次数缩减了，但关心的电话从不间断：“这两天疫情严重，不能每天上门了，特地打电话来陪你聊聊天。有什么事情随时打我电话，尽量不要外出。”而当孩子们为卢世英送来口罩、酒精等防疫物品，她就留出一些为王阿婆送去。

每每聊到卢世英，王阿婆心中总是充满了感激，夸赞个不停。“世英就像自家的孩子，这些年多亏她照顾。我身体有什么不舒服，她是最早知道的；我心里有什么疙瘩，也是她及时帮我疏解的；家里有家电产品坏了，又是她帮着想办法修理或者置换；有时令蔬菜上市了，她也总是帮我买来。”王阿婆激动地说。

而“帮帮团”成员徐亚妃阿姨每天上午打扫好自家卫生，就会跑到“老墙门”89岁的邻居程爷爷家探望。此外，她还隔三差五地来到敬老院，看望独居老人谢奶奶。

徐亚妃和谢奶奶曾是20多年的老邻居，她深知谢奶奶生活上需要照顾，以往每逢自家烧好菜了，一出锅她会盛一碗给老人送去；空闲时间，她常去谢奶奶家唠唠家常、解解闷；逢年过节，经常买些吃的穿的去看望老人。后来，谢奶奶住进了敬老院，路远了不少，但是徐阿姨依旧牵挂着这位与自己没有血缘关系的老邻居，帮助和关心从未停歇。

谢奶奶也被深深地打动了，她把徐阿姨当成了贴心的“女儿”。每次看到徐阿姨来探望，谢奶奶会像小孩一样眉开眼笑，“亚妃一有空就来陪我聊天，逢年过节送来各种点心，还给我买新衣服、新鞋子，这么多年了，她真是比女儿还要贴心！”

“独居老人帮帮团”成员的故事有很多，他们活跃在郭南小区“老墙门”的每个角落，聊天、跑腿、帮助解决生活难题，给予独居老人心灵上的慰藉，让老人晚年不孤独。“‘帮帮团’成员用温暖举动很好地诠释了‘远亲不如近邻’的内涵，他们在老年居民占比高的‘老墙门’，他们为社区注入满满的睦邻温暖，拉近了邻里关系，让居民幸福感增强了，让社区更具活力、更有凝聚力。”莲桥社区党委书记罗威表示。



“独居老人帮帮团”志愿者上门探望老人。（陈朝霞 祝开然 摄）