

全国第一批基层劳动关系公共服务样板站点培育单位、佛山市南海区里水镇劳动争议联合调解中心建设结出硕果——

“工会+”模式为职工化解5000多件“烦薪事”

■全媒体记者 黄细英 通讯员 万梓浩

劳动争议纠纷处置期限下降16%、仲裁案件立案数降低下降17.2%、案件调处质量提升18%、案件调解成功率提升22%……作为2023年全国第一批基层劳动关系公共服务样板站点培育单位,佛山市南海区里水镇劳动争议联合调解中心经过一年的努力,结出了同比“双降双升”的硕果。

▶ 打造佛山首个劳动争议联合调解中心

2021年2月,南海区总工会选取里水镇作为试点,建立佛山市首个劳动争议联合调解中心(以下简称“联调中心”),成功探索出一条富有成效的“工会+”裁调对接工作机制。

与以往由职工在发生劳资纠纷便直接提交《劳动争议仲裁申请书》不同的是,“联合调解”对各类劳动争议案件先实行“诊、调、裁”三步走的工作流程,将尚未进入司法程序的劳资纠纷及时化解在基层,为职工提供了一个高效便捷的争议解决平台,有效减轻了职工的诉讼负担,也提高了纠纷解决的效率。

在南海区总工会的指导下,2023年里水镇又进一步创新服务机制,率先按照“1个中心、2个服务站”的服务理念,不仅在镇劳动争议仲裁庭设立了1个劳动争议联合调解中心,还根据职工的分布情况,分别在里水的北部和桂工业园“职

工·家”以及里水南部的南海区工人文化宫里水宫两个工会阵地分别设立工会法律服务站,定期驻点工会调解团队,为劳资双方提供了更加便捷、高效的法律服务,让职工能够就近快速便捷享受到更加贴心的工会服务,此做法入选全国第一批基层劳动关系公共服务样板站点进行培育。

“经过一年的培育,‘联调中心’实现‘双升双降’。”南海区总工会有关负责人表示,“工会+”裁调对接工作机制,助力职企双方成功实现少去程序拖累而省时、一次就地解决而省力、不用参加诉讼而省心、没有费用支出而省钱的‘四省’效果,一方面使劳动者的合法权益得到快速维护,另一方面使企业减少因仲裁、诉讼而产生的诉累,避免因败诉而产生的信用风险,大大节约行政成本和社会成本,实现多赢的效果。

▶ “工会+”模式推动和谐劳动关系建设

2023年,南海区总工会、人社、司法、法院、工商联和税务等6个部门,联合出台《南海区关于践行新时代“枫桥经验”创新劳动人事争议一体化联调机制的实施意见》,对南海区劳动人事争议调解机制进行了系统创新,积极打造以仲裁庭对接为主,调解、监察、仲裁、诉讼“四位一体”的劳动人事争议多元化纠纷预防处置机制,在南海区法院的诉前和调解中心设立工会法律服务站,对劳动人事争议诉讼案件进行诉前、诉中调解。

同时,南海区还以区、镇(街道)两级仲裁庭中心为综合平台,在全区七个镇(街道)人社仲裁庭全部派驻专业调解组织,对劳动人事争议进行全面调解,力争将区镇两级工会打造成维护职工合法权益的“娘家人”、促进企业高质量发展的贴心人。

工会+人社+法院+司法行政的联调机制,通过共同下锚,共同铺轨,协同发

力,互相成就,发挥机制的综合优势和各部门的专业优势,实现全过程、各层级之间的协调联动,取得了良好的效果。

据统计,2023年,南海仲裁庭一体化中心共受理案件5643宗,较2022年提升279%,成功调解2936宗,较2022年提升220%,维护职工权益涉及金额6310万元,较2022年提升74%。

“仲裁庭一体化联调机制,真正把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,使更多的劳动争议通过协商、调解的软性方式得到妥善处理,从源头上防范化解重大风险,推动全区构建和谐劳动关系。”南海区总工会有关负责人表示,多部门联合的仲裁庭对接工作机制发挥成效,结出硕果,证明了“工会+”模式是可行,并富有成效的。而“工会+”的成果,同时也是区总工会“跳出工会看工会,走出工会干工会,资源汇聚成果共享”工作思路的成功实证案例。



家政服务员黄雨阳:

“家政服务需要用爱心灌注”

■全媒体记者 马大为 通讯员 杜南星

黄雨阳坚信“家政服务是一项朝阳行业”,而她也在这朝阳似火的年龄里找到了奋斗的方向和坚守的事业。黄雨阳来自广东韶关,2017年随丈夫来到深圳,加入深圳市中家佳家政服务有限公司,通过母婴护理专业职业技能公开课,掌握各项家政服务的知识和技能,现在是一名高级家政服务员。“真正服务好一个家庭,为雇主提供省心、安心的家政服务并不简单。”她说。

▶ 黄雨阳练习水果摆盘。
受访者供图



真诚服务换来“特殊缘分”

黄雨阳的第一份家政工作,是去雇主家照顾一名刚上幼儿园的孩子。“宝宝脾气不大好,还经常生病。”环境陌生,宝宝又难相处,一时间让她有些手足无措,显得笨手笨脚,“雇主都怀疑我能不能做好。”她回想学到的技能,按照标准流程一步一步地做,先制定宝宝每天的饮食、作息、运动计划,耐心教他识字、画画、说话等。

“可小宝宝对我很抗拒,不停闹腾。”这让黄雨阳刚建立起的一点信心又没了,“我静下心来,把小宝宝当作自己的孩子来呵护。宝宝挑食,我就把食物做成他喜欢的各种小动物、小花朵,宝宝也慢慢接受了。”黄雨阳说,“宝宝身体弱,有次半夜生病,我立马背着宝宝冲到医院,全程细心照顾。”随后赶来的雇主也从心底认可了她。

“干好了这一单,也理出了头绪,更

坚定了我做家政工的信心和决心。”黄雨阳说,“要用踏实肯干的工作态度和过硬的技能赢得雇主的信任和赞誉。”

“还有一位雇主,要求较为精细、挑剔。”黄雨阳不仅要照顾两个孩子,主动干些家务活,还要照顾一位不能自理的年迈老人。老人大小便失禁,她不厌其烦地为其更换衣裤;老人发脾气,她也笑脸相迎逗他开心。黄雨阳还自学了心理学知识,尝试着开导老人。“雇主很感动,夸我真真诚,很敬重老年人,他自己都做不到。那一刻,我既感恩于付出有所回报,更感受到彼此相互的真诚与真心。”

一段段的家政服务经历,不仅提升了黄雨阳的专业水平,也为其带来了一段段值得珍惜的“特殊缘分”。她说,“这份工作,让我学会换位思考,懂得‘爱别人胜似爱自己’,更让我看到人间真情能定格在美好瞬间。”

开展培训助家政人员提技能

自2021年起,黄雨阳参与了深圳市罗湖区莲塘街道“南粤家政”基层服务站的建设和运营。此时,她已经成长为一名高级家政服务员,负责“南粤家政”培训工作。2023年,服务站通过开展“南粤家政”公益性技能培训,帮助6000多名家政人员提升技能,提供2100个以上就业机会,实现100%就业推荐,解决315余家庭的个性化服务需求,帮助近两百余名家政从业者成功签约客户,分别安排到医院、月子中心、普通家庭开展服务工作。

2023年,对黄雨阳而言,是收获的年份。她被授予“深圳市五一劳动奖章”,

并获评“广东省优秀异地务工人员”。在2023年深圳技能大赛家政服务员职业技能竞赛中,她被授予“深圳市技术能手”,在广东省第三届“南粤家政”技能大赛总决赛上,获得“家政服务员”项目的“优胜奖”。“这些荣誉时刻提醒着我,要发挥带头作用,做好劳模榜样,更严格地要求自己。”黄雨阳说。

“家政服务是一个需要用爱心灌注、用耐心坚守的暖心岗位。”黄雨阳说:“为了让更多的家政服务员成就更优秀的自己,我将积极帮助他们熟练掌握家政技能,走上规范、光荣的家政服务就业道路,进一步增加家庭收入,提高生活质量。”



■各单位共同探讨如何优化劳动人事争议调仲裁审流程。

单位供图