

推开那扇“解忧门”

本报记者 刘旭



6月5日,在一体化保障中心的受理接待房间,几位劳动者正在咨询。这里是劳动争议进入“调裁诉一体化”处理流程的第一个环节。

完成各类认定流程的案子转到劳动仲裁庭;对于调解不成且不服裁决的,楼上就是劳动争议巡回法庭。

解决劳动争议的功能单位在同一空间,不仅意味着物理距离的缩短。以仲裁为例,以往在仲裁庭,李善周是等着调解不成的案件送上门,而现在在一体化保障中心,有需要时他可以方便地提前介入到案件调解环节中。

有一次,石慧接手了一个工伤争议案件,由于用工模式不常见,她拿不准适用法律,于是敲开仲裁庭的门求助。了解案情后,李善周表示,根据最高法的指导案例,如果进入仲裁环节,当事双方很大概率会被认定为劳动关系。

“用人单位代表一听他这么说,很快就同意了调解。”石慧说,有些时候,调解不成功是因为一方或双方认为能在后续仲裁、诉讼环节争取到更多利益,“仲裁前挺”相当于增加了调解的权威性,让当事方做出更明智的选择。“退一步说,即便调解确实谈不拢,案子流转到仲裁庭,仲裁员已对情况心中有数,开庭时效率也会高很多”。

“背靠背”调解,是一体化保障中心的调解员常用的工作方式。作为中间人,调解员分别与当事双方单独商谈,了解各自的难处、底线和真实想法,再以此为核心提出兼顾双方利益的调解方案。在石慧看来,这种调解手段之所以能奏效,很大程度上得益于“一体化”打下的基础:当争议解决路径上的所有节点全部呈现在眼前时,无论是劳动者还是用人单位,都更容易放下策略、顾忌和侥幸心理,为争议妥善处理腾挪出更多的空间。

相比于当事双方动辄一年以上的“拉扯”,“快”是一体化保障中心最显著的特点。从立案到结案,在那里,大多数劳动争议案件在几个月之内就能得到解决。27岁的年轻调解员杨雨桐现在还记得,2023年入职的第一天,上午她明明看到两位当事人争执不休,下午他们被石慧送出门时已握手言和。“当时我心想,这怎么和新闻里说的‘打官司’的情景完全不一样?”杨雨桐笑着回忆。

快,也不止是在口头上。一体化保障中心成立前,接受调解的双方多是签订不具备强制执行力的书面协议,一旦一方反悔,案件就要再走立案、诉讼流程。现在,调解成功后,电子卷宗会被上传至巡回法庭的相关平台,法官在线审核,最快当天就能出具具有强制执行力的民事裁定书。这意味着,一旦有一方不执行协议,另一方就可以以裁定书为依据向法院申请强制执行,让调解结果真正落地。

在法理与情理之间寻找平衡点

在2020年应聘成为沈阳市皇姑区工会社会化工作者之前,石慧有多年从事人力资源工作的经验。即便如此,被派驻到一体化保障中心做调解员后,她也经历了适应的过程。

“在用人单位和个体劳动者中,后者是更弱势的一方,因此刚开始,我很容易会对前来维权的劳动者产生‘天然的同情’。”石慧说,但实际上,部分劳动争议案件中,涉事双方可能都有过错,也都可能会隐藏对自己不利的关键信息。经历了几次案情“反转”后,石慧意识到,要做好调解工作,自己首先要随时保持中立客观。

不久前,一位劳动者哭着找到石慧,说自己“好好上着班,突然就被开除了”。石慧一边安抚她,一边提问了解情况。“公司有没有书面的《员工手册》,你看过并签字吗?”“《解除劳动关系通知书》上的辞退理由是什么?”“你被辞退前一两周有没有被领导批评,原因是什么?”

随着问题一个个深入,原本“慷慨陈词”的劳动者变得有些支支吾吾,最后终于说出了自己在工作时多次开小差被警告且业绩不达标的事实,石慧也得以了解了案件的全貌。“只有这样,调解才能有效开展。”石慧说。

如果说一体化保障中心的创新机制为新就业形态劳动者权益保障开辟了快车道,那么中心工作人员就要引导每一位当事人以合适的方式走过这条通道。

经过近3年的学习和锻炼,如今杨雨桐已成长为一名“引路人”。今年初,她经办了一起案件,3名线上客服长期被欠薪后被迫离职,向企业追讨工资及赔偿款无果后来向一体化中心求助。在与双方的沟通中杨雨桐发现,企业并非不承认欠薪,但因资金周转困难无法一次性支付;劳动者也无意为仲裁、诉讼耗费更多精力。综合考虑情况,杨雨桐用一周时间反复协调,最终促成一项双方都能接受的协议:企业分期两年支付总计19万元的拖欠工资及赔偿款。

“法理是刚性的,情理是柔性的,面对情况各不相同的案件,我们的工作就是在两者之间找到平衡点进而化解矛盾。”石慧说。

有的时候,这种引导不止关乎最终“谁赢谁输”的结果。

成立4年以来,一体化保障中心解决了大量劳动争议,也有不少案例因为证据不足、规则漏

洞等原因无法给劳动者“一个说法”。“这种情况下,我们能做的更多是安抚他们的情绪,帮他们复盘并给出提醒,避免未来发生同样的情况。”任思尧说,尽管损失无法挽回,但因为感受到“被倾听、被看见”的温暖,这些劳动者离开时,依然会觉得得到了帮助。

不是来“找茬”的 是来解决问题的

在一体化保障中心的大厅里,每天来来往往

的,除了外卖骑手、网络主播、网约车司机等新就业形态劳动者,还有不少沈阳市皇姑区的小微企业主。他们大多是接到一体化保障中心电话得知自己陷入劳动争议后匆匆赶来的。

“起初,不少小微企业主对中心多少有些抵触情绪。”石慧说,经手案子多了,她和同事发现,不少“小老板”并不是有意侵害劳动者权益,而是本身缺乏相关法律意识。事情闹大了,他们也有苦衷,“我做小本生意的,哪懂得这些?”

主播小兰应聘入职一家小型传媒公司,公司老板李欢与她口头约定试用期7天,转正后底薪3000元另加提成奖励。结果到了试用期最后一天,李欢以“能力不符”为由辞退了小兰,且未支付试用期间的工资。

试到小兰维权投诉后,石慧把李欢请到一体化保障中心。没想到李欢一坐下来就开始诉苦,“试用期不就是相互选择吗?她没有完成每天累计直播6小时的工作任务,我难道不能解雇她吗?”

石慧一听,对案件性质已心里有底。“你说小兰‘能力不符’,公司是否有明确且经她签字确认的考核标准来证明这一点?”面对石慧的问题,李欢语塞了。接着,石慧又向他解释了“试用期”非“免费期”,只要劳动者工作了就应该给予报酬。最终,经过调解,小兰拿到了7天的工资。

虽然“赔了钱”,但离开一体化保障中心时,李欢却并不懊恼。回到公司后,按照石慧的建议,他很快制定了适当的考核条例。“现在花小钱买教训,以后就不会吃大亏了。”李欢说。

协助小微企业建立规范的用工制度,是一体化保障中心成立以来起到的重要作用之一。“许

多企业主一边接受调解一边补全漏洞,慢慢地,他们也转变了态度:我们不是‘找茬’的,而是帮忙解决问题的。”石慧说。

同样受益的,还有大型平台企业。郑雪是一

外卖品牌辽宁地区合作商的负责人,以前,一旦出现劳动争议,公司不仅要费时费力走法律流程,她还要反复与品牌总部沟通应对策略和解决方案。一体化保障中心成立后,能“一站式”快速、权威、公平地解决问题,郑雪觉得卸下了很大的担子:这既能让企业省下漫长诉讼产生的时间和人力成本,也有助于维护品牌声誉,促成企业与劳动者间建立和谐、持久的关系,最终推动企业发展。

随着一体化保障中心“名气”越来越大,不时还有劳动者与用人单位“携手”来申请调解的案例出现。有一次,一名外卖骑手和承包平台配送业务的企业在工伤赔偿金额上有较大分歧。在企业方代表的建议下,双方一起走进了一体化保障中心,并最终折中方案达成调解。“他们不是来投诉、维权的,而是来寻求‘中立裁决’的。”参与了这一案件处理的杨雨桐说。

这两年,在一体化保障中心值班时,任思尧的工作内容多了一项:把少部分维权者从AI给他们造成的“幻想”中拉出来。

“现在一些劳动者遇到问题时把AI当‘军师’,但很多时候,AI出的点子没有法律依据,还会让他们抱着不合理的预期来到一体化保障中心。”任思尧说,因此,在开始处理案子前,他需要先让这部分劳动者了解真实的法律法规是什么样的。

随着社会发展,“普法”的特点和内容也在发生变化。在沈阳市皇姑区劳动者权益维护中心负责人李勇看来,一体化保障中心模式的直接作用是把劳动者和用人单位从漫长的维权、应诉泥潭中解脱出来,前者可以快速拿到报酬或赔偿,后者也能及时止损。在更深层面,每一个案件的妥善处理都是一次普法过程。通过一体化保障中心这一平台,越来越多的劳动者和企业从“不懂法”变得“懂法”,这将有效减少未来类似问题发生的可能性。

作为仲裁庭的骨干,李善周经历了一体化保障中心从起步到如今平稳运行的全过程。在他的感受中,劳动争议处理程序和环节的整合与缩减,同样促进了司法实践标准的统一。

李善周举例说,以前,关于众包骑手工作途中撞伤他人的“第三人侵权”责任问题,各方意见并不一致,这就导致了在问题处理的不同阶段,骑手、平台企业和“第三人”会得到不同的责任划分结果。一体化保障中心成立后,通过联席会议机制,仲裁庭和法院统一了裁判尺度:原则上,骑手工作中致人损害,由用工企业承担责任。“有了这样的标准,此类案件在调解阶段就有了明确的法律预期,被看见”的温暖,各方可以直接围绕赔偿金额展开协商,不必再经诉讼程序来“碰运气”。李善周说。

在一体化保障中心长期工作后,张冰则把目光投向了更前端的源头防治。“通过定期分析案件数据,可以梳理出一段时间内高发争议的类型和行业,这样我们就能把事后‘救火’转变为事前消除‘燃点’。”张冰说,有一段时间,皇姑区内

5月10日,对曾经的外卖骑手徐明来说是5个大日子。随着银行卡上收到最后一笔6万元转账,他拿到了属于自己的全部23万元工伤赔偿款。此时,距离徐明2022年8月在工作时遭遇车祸已过去了近4年。

意外发生后,由于无法就工伤待遇与外卖品牌配送服务承包商达成一致,为了获得赔偿,徐明记不清自己跑了多少次劳动人事争议仲裁院和法院,也记不清提交了多少次资料。可按照法律流程,各个环节似乎永远“无休无止”,他想要的结果也一直“遥遥无期”。

转机出现在2026年初。徐明的案子进入确定具体赔偿金额阶段后,被引导至辽宁省沈阳市皇姑区新就业形态劳动者劳动权益一体化保障中心(以下简称一体化保障中心)办理。在那里,经过调解,徐明和承包商达成“分4个月支付23万元”的协议,避免了再次因赔偿额度经历仲裁和诉讼的漫长周期。

当第一笔赔偿金按约到账时,徐明翻来覆去只说得出一句话:“终于,终于拿到钱了。”

让徐明“终于拿到钱”的一体化保障中心,成立于2022年3月。“一体化”,表面看是把与劳动争议处置相关的法律援助、调解、仲裁和诉讼等流程集中到一个物理空间,但实际运行过程中,“集中”产生的“化学反应”远不止是让像徐明一样的新就业形态劳动者少跑一些路、少交一些材料那么简单。

找不到的“被告”耗不起的成本

一体化保障中心成立后没多久,经皇姑区司法局派驻,任思尧成了那里的一名轮值公益律师。几年下来,面对首次来咨询的劳动者,他习惯了先问一个问题:你要向谁维权?任思尧把这一步形象地称为“找被告”。

总会有人在听到这个提问后,脸上露出茫然的神情。

不同于有明确雇佣者和工作场所的传统劳动形态,部分新就业形态劳动者通过一个手机APP就能“上岗”,但这也导致了当劳动争议出现时,他们甚至说不出自己在为“谁”干活。

任思尧见过许多“找不到被告”的案例。一位兼职外卖骑手被系统认定为违规行为并罚款,他到一体化保障中心想讨回这笔钱。可当时骑手的账号已被平台注销,拿不出先前的接送单记录,他根本无法证明自己从事过这项工作。也有人经朋友介绍受个人“雇佣”打零工,干了大半年,“雇主”跑路拒不支付部分工资,但除了微信上不多的聊天记录,劳动者拿不出任何合同、工资条等证据来印证对方就是老板。

也有的时候,劳动者以为的雇佣方实际上根本不是自己的用人单位。一体化保障中心调解员石慧经手过一个案例,美妆主播小静被违规辞退后想拿回被拖欠的工资,但梳理材料后石慧发现,小静经A公司招聘,在B公司工作,签订的电子劳动合同中的甲方却是远在河南的C公司。按照劳动合同中的“约定管辖”条款,小静想要维权,必须到河南的指定法院提起诉讼。“由此产生的时间、金钱成本都是她无法承担的。”石慧说。

成本高、周期长,是很多新就业形态劳动者遇到劳动争议试图维权时面临的现实困境。徐明发生车祸后,承包商认为与他并不存在劳动关系。徐明花了近一年时间,经过仲裁和一审二审,才从法律层面获得了劳动关系认定,而这仅是他争取工伤赔偿的第一步。

根据估算,如果把每一个流程走到底,一起工伤争议的处理周期可以长达近5年。除了法律程序本身较多外,涉及其中的部门“各管各”的模式也是造成这种情况的重要原因。沈阳市皇姑区仲裁院仲裁员李善周对此体会很深,“同一起案子,从调解到仲裁再到诉讼,每往前一步,当事双方就要重新交材料、走流程,办案人员也要从头了解情况,时间自然就越拖越长”。

近年来,沈阳的新就业形态劳动者群体数量不断攀升,相关劳动争议也在增多。“耗不起”让部分人无奈选择了放弃维权,而那些陷入漫长诉讼拉锯战的案件对双方和有限的司法力量来说无疑都是负担。为了破解这一难题,2022年3月,沈阳市皇姑区人社局、区法院、区总工会三方合力,打破部门壁垒,将劳动争议案件办理过程中涉及的法律援助、调解、仲裁和诉讼等流程集中于一起,成立了一体化保障中心。

它的目标,是既成为新就业形态劳动者维权最初敲开的门,也是他们实现合法权益后走出的最后一扇门。

空间再造 流程再造

5月下旬的一个工作日,由于上午有事外出,皇姑区劳动人事争议仲裁院院长张冰下午赶到一体化保障中心时,等着找他咨询的劳动者和办事的工作人员已经排出了办公室。于是,张冰直接在走廊上就开始办公。

自一体化保障中心成立后,忙碌一直是这里的常态。寻求帮助的劳动者进门后,首先由接待中心的工作人员初步了解情况:事实清楚、涉及金额较小的案子分流到调解中心;情况复杂、需



杨雨桐在接听劳动者打来的咨询电话。



石慧在调解室受理劳动者提交的劳动争议调解申请材料。

多方共赢的样本

这两年,在一体化保障中心值班时,任思尧的工作内容多了一项:把少部分维权者从AI给他们造成的“幻想”中拉出来。

“现在一些劳动者遇到问题时把AI当‘军师’,但很多时候,AI出的点子没有法律依据,还会让他们抱着不合理的预期来到一体化保障中心。”任思尧说,因此,在开始处理案子前,他需要先让这部分劳动者了解真实的法律法规是什么样的。

随着社会发展,“普法”的特点和内容也在发生变化。在沈阳市皇姑区劳动者权益维护中心负责人李勇看来,一体化保障中心模式的直接作用是把劳动者和用人单位从漫长的维权、应诉泥潭中解脱出来,前者可以快速拿到报酬或赔偿,后者也能及时止损。在更深层面,每一个案件的妥善处理都是一次普法过程。通过一体化保障中心这一平台,越来越多的劳动者和企业从“不懂法”变得“懂法”,这将有效减少未来类似问题发生的可能性。

作为仲裁庭的骨干,李善周经历了一体化保障中心从起步到如今平稳运行的全过程。在他的感受中,劳动争议处理程序和环节的整合与缩减,同样促进了司法实践标准的统一。

李善周举例说,以前,关于众包骑手工作途中撞伤他人的“第三人侵权”责任问题,各方意见并不一致,这就导致了在问题处理的不同阶段,骑手、平台企业和“第三人”会得到不同的责任划分结果。一体化保障中心成立后,通过联席会议机制,仲裁庭和法院统一了裁判尺度:原则上,骑手工作中致人损害,由用工企业承担责任。“有了这样的标准,此类案件在调解阶段就有了明确的法律预期,被看见”的温暖,各方可以直接围绕赔偿金额展开协商,不必再经诉讼程序来“碰运气”。李善周说。

在一体化保障中心长期工作后,张冰则把目光投向了更前端的源头防治。“通过定期分析案件数据,可以梳理出一段时间内高发争议的类型和行业,这样我们就能把事后‘救火’转变为事前消除‘燃点’。”张冰说,有一段时间,皇姑区内



6月5日,任思尧在一体化保障中心为前来咨询的劳动者提供法律援助服务。

的,除了外卖骑手、网络主播、网约车司机等新就业形态劳动者,还有不少沈阳市皇姑区的小微企业主。他们大多是接到一体化保障中心电话得知自己陷入劳动争议后匆匆赶来的。

“起初,不少小微企业主对中心多少有些抵触情绪。”石慧说,经手案子多了,她和同事发现,不少“小老板”并不是有意侵害劳动者权益,而是本身缺乏相关法律意识。事情闹大了,他们也有苦衷,“我做小本生意的,哪懂得这些?”

主播小兰应聘入职一家小型传媒公司,公司老板李欢与她口头约定试用期7天,转正后底薪3000元另加提成奖励。结果到了试用期最后一天,李欢以“能力不符”为由辞退了小兰,且未支付试用期间的工资。

试到小兰维权投诉后,石慧把李欢请到一体化保障中心。没想到李欢一坐下来就开始诉苦,“试用期不就是相互选择吗?她没有完成每天累计直播6小时的工作任务,我难道不能解雇她吗?”

石慧一听,对案件性质已心里有底。“你说小兰‘能力不符’,公司是否有明确且经她签字确认的考核标准来证明这一点?”面对石慧的问题,李欢语塞了。接着,石慧又向他解释了“试用期”非“免费期”,只要劳动者工作了就应该给予报酬。最终,经过调解,小兰拿到了7天的工资。

虽然“赔了钱”,但离开一体化保障中心时,李欢却并不懊恼。回到公司后,按照石慧的建议,他很快制定了适当的考核条例。“现在花小钱买教训,以后就不会吃大亏了。”李欢说。

协助小微企业建立规范的用工制度,是一体化保障中心成立以来起到的重要作用之一。“许

多企业主一边接受调解一边补全漏洞,慢慢地,他们也转变了态度:我们不是‘找茬’的,而是帮忙解决问题的。”石慧说。

同样受益的,还有大型平台企业。郑雪是一

外卖品牌辽宁地区合作商的负责人,以前,一旦出现劳动争议,公司不仅要费时费力走法律流程,她还要反复与品牌总部沟通应对策略和解决方案。一体化保障中心成立后,能“一站式”快速、权威、公平地解决问题,郑雪觉得卸下了很大的担子:这既能让企业省下漫长诉讼产生的时间和人力成本,也有助于维护品牌声誉,促成企业与劳动者间建立和谐、持久的关系,最终推动企业发展。

随着一体化保障中心“名气”越来越大,不时还有劳动者与用人单位“携手”来申请调解的案例出现。有一次,一名外卖骑手和承包平台配送业务的企业在工伤赔偿金额上有较大分歧。在企业方代表的建议下,双方一起走进了一体化保障中心,并最终折中方案达成调解。“他们不是来投诉、维权的,而是来寻求‘中立裁决’的。”参与了这一案件处理的杨雨桐说。

这两年,在一体化保障中心值班时,任思尧的工作内容多了一项:把少部分维权者从AI给他们造成的“幻想”中拉出来。

“现在一些劳动者遇到问题时把AI当‘军师’,但很多时候,AI出的点子没有法律依据,还会让他们抱着不合理的预期来到一体化保障中心。”任思尧说,因此,在开始处理案子前,他需要先让这部分劳动者了解真实的法律法规是什么样的。

随着社会发展,“普法”的特点和内容也在发生变化。在沈阳市皇姑区劳动者权益维护中心负责人李勇看来,一体化保障中心模式的直接作用是把劳动者和用人单位从漫长的维权、应诉泥潭中解脱出来,前者可以快速拿到报酬或赔偿,后者也能及时止损。在更深层面,每一个案件的妥善处理都是一次普法过程。通过一体化保障中心这一平台,越来越多的劳动者和企业从“不懂法”变得“懂法”,这将有效减少未来类似问题发生的可能性。

作为仲裁庭的骨干,李善周经历了一体化保障中心从起步到如今平稳运行的全过程。在他的感受中,劳动争议处理程序和环节的整合与缩减,同样促进了司法实践标准的统一。

李善周举例说,以前,关于众包骑手工作途中撞伤他人的“第三人侵权”责任问题,各方意见并不一致,这就导致了在问题处理的不同阶段,骑手、平台企业和“第三人”会得到不同的责任划分结果。一体化保障中心成立后,通过联席会议机制,仲裁庭和法院统一了裁判尺度:原则上,骑手工作中致人损害,由用工企业承担责任。“有了这样的标准,此类案件在调解阶段就有了明确的法律预期,被看见”的温暖,各方可以直接围绕赔偿金额展开协商,不必再经诉讼程序来“碰运气”。李善周说。

在一体化保障中心长期工作后,张冰则把目光投向了更前端的源头防治。“通过定期分析案件数据,可以梳理出一段时间内高发争议的类



更多精彩内容
请扫描二维码