

# 揣着矛盾进,带着微笑出 这里成为纠纷化解的“终点站”



本报记者 马丽红 通讯员 葛晨程

前不久,小李被公司降薪,在调解桌上为自己讨说法,“我没有犯过任何错误,工资一分不能降”,丢下这句话,小李准备离开。

“就你这臭脾气,没什么好谈的!”公司人事部工作人员小张也憋不住吵了起来。

眼见火药味渐浓,双方无法谈拢,调解员王细贵向一旁的助手魏艳芸递去一个眼神,魏艳芸起身喊小李,去隔壁调解室先喝杯茶。

像这样的纠纷,杭州市拱墅区祥符街道矛调中心每年要处理千余起,调解员是如何高效化解的?近日,记者在矛调中心感受调解工作之不易,同时也体验到了高效便民的调解服务。

## 最后一个领盒饭的人

文章开头的劳资纠纷中,小李自认没错,他在公司奋斗12年,从服务员干到管理层。去年底,公司换了新领导,小李负责业务少了,工资降了近三成。小李提出,要么增加业务,要么辞职,公司赔偿他12个月工资。魏艳芸为他分析辞职利弊,同时还和他谈心,提出职场建议。

另一边,王细贵一针见血,“对人不满

意,还是对业绩不满意?”

公司方也不回避,“犟脾气,事事要争对错。”

王细贵解释,“小李工作很拼,突然降薪太多,买房无望,难以承受……”

听完这番话,公司方态度软了下来,答应再给小李一些业务,工资和绩效挂钩,小李也承诺干下去。看到小李和公司和解,王细贵和魏艳芸舒了一口气。

和公司闹矛盾,很多时候员工往往找不到救济渠道。矛调中心为员工敞开了大门,在调解桌上和公司方“平起平坐”,把矛盾纠纷摆在桌面上说,边说边议、边议边解。

小李刚走出调解室,当天下午4点,又一拨务工人员涌了进来。刚一落座,一名班组长开始敲桌子,“每次都说还钱,又拖了好几个月,钱呢?”这是他们第二次参与调解。

“只要你们签字,马上发钱。”另一边的工程总包商允诺。

“现在重点是如何核算工资。”王细贵挑重点说,“工程款不能和工人工资混为一谈。每个班组长去核算工资,把每个务工人员的身份证件、银行卡号拍照发过来。”魏艳芸跟出去,帮他们详列材料清单。

王细贵留下来和工程总包商经理细谈。经理表示,只付得出10万元工资,但

不能全覆盖欠薪数额。两名调解员在两个调解室来回穿梭,10万元到15万元、20万元,再到22.8万元。为达到目标金额,调解员一磨就是4个小时,晚上8点半还没顾得上吃口饭。

“他们早就习惯吃冷饭了。”祥符街道矛调中心值班人员说,每次外卖送来,像王细贵这样的调解员,总是最后一个来领盒饭的。

## “活到老,学到老”

晚上9点,魏艳芸放下手头工作,去接刚下晚自习的女儿,“今天是她14岁生日,去买个蛋糕。”

和女儿吹完蜡烛,魏艳芸又忙着往矛调中心赶。她和王细贵一起准备好调解协议书时,已是凌晨。第二天,35名工人和总包商签完协议,终于拿到工资。

“国庆长假,女儿怎么办?”记者问。

“往亲戚家里送。”魏艳芸打趣说,“做调解员要舍得加班”。

一个月前,魏艳芸去外地疗休养,有个复杂案件急需调解,于是提前回来,连续加班3天,而师傅王细贵也为了这个案子,熬了整整一周。

魏艳芸说,最终,这起复杂案件得到化

解,纠纷双方签下了调解协议书。“有时候,我们认为人生是一场乌云密布的苦情戏,但换个角度,它可能是一部励志剧。”

王细贵的经历,确实更像一部励志剧。他曾是杭钢集团的行车高级技师,26年间得过40多项技术荣誉,还曾创新改善电炉空压工艺,为电炉降本增效发挥了不小作用。杭钢搬迁后,2016年,王细贵到拱墅区信访局做接待工作。在一次协调会中,他发现了调解的乐趣,于是,50岁的他又转岗,师从“全国模范人民调解员”金龙根,开始调解生涯。5年间组织了1000多场协调会,化解了百余起疑难纠纷。

休息时间,记者还看到王细贵在“共享法庭”网络平台,学习法律知识和调解技巧。“活到老,学到老,力所能及帮助大家解决困难,值得。”王细贵说。

## 每公里范围内 就有一个调委会

记者看见,在祥符街道矛调中心,有1个导引区、6个功能区、7个开放式接访窗口以及多个功能室,群众只需要到该中心“挂号”,基本可实现矛盾纠纷“一站式解决”。

此外,街道还整合多方力量,派驻综治信访、市场监管、劳动监察等力量,入驻矛调中心,实现“一窗受理,联合处置”。

“调解中只要遇到难题,就可以马上邀请其他部门一起协商解决,高效又便捷。”矛调中心相关负责人说。

街道还建立纠纷“销号”机制,联合多部门,建立健全诉调对接平台,实现资源共享与优势互补,引导并促成案情简单、争议不大的案件达成诉前调解,帮助群众算清诉讼“风险账”“经济账”“成本账”。

另外,街道还充分吸收老党员、楼道长、综合体管理人员等多方力量,加入调解员队伍,目前已在社区、综合体、街道建立20个调解委员会,实现每公里范围内有一个调委会,同时组建一支180人调解员队伍,真正将矛盾纠纷调解前移至网格末梢。

## 快乐集“盒”促环保

通讯员 王琼苡

本报讯 “牛奶盒回收点开启了!”“五(2)班存1717个、二(5)班存1470个、六(1)班存946个……”近日,台州市路桥区南官小学新学期牛奶盒回收行动正如火如荼开展。开学仅一个月,就收集牛奶盒近2.5万个。

9月1日以来,南官小学启动“快乐集‘盒’‘碳’路先行”——新学期牛奶盒回收活动,全校师生积极加入集“盒”行

列,纷纷化身环保达人。

“通过回收活动,可以加深师生对校园奶盒资源回收行动的认识和理解,并扩大牛奶盒回收范围,形成从校园到家庭、家庭再到校园的双向回收循环模式,帮助构建更为紧密的‘家—校—社’协同育人机制,提高全社会的垃圾分类意识。”南官小学姚跃飞副校长说。

下阶段,路桥区将延续集“盒”行动,把垃圾分类理念植入每一位居民心中。

## 7小时速破盗窃案

通讯员 高洁

本报讯 近日,一男子匆匆来到杭州滨江区长河派出所报案大厅,称自己公司电缆被偷,损失26万余元。

据悉,男子所在公司在长河辖区有个地产建设项目,一批电缆被放在地下车库二层。电缆被盗后,公司工作人员查看监控发现,此前,一名身穿蓝色短袖、头戴黄色安全帽的男子偷走了部分电缆。几天后,这名男子疑似叫上同伴再次作案,把车库电缆线里的铜芯剥开剪断后,装运上白色小轿车离开。

报案人表示:第一批被盗的电缆有100米,但是单价比较便宜,损失5000元左右;第二批被盗的也是100米,但是这批铜芯粗,单价高,被剪断后就全部报废了,损失近26万元。

长河派出所立即成立办案小组,由民警孙绍峰、李铖勇负责侦办。很快,两名嫌疑人被锁定,于当晚11点左右在绍兴落网。整个过程仅历时7小时。

据两人供述,偷走电缆铜芯后,他们谎称自己是电工,以6000元的价格转卖收废品人员。目前,两人已被刑事拘留。

## 法治宣传 无死角

近日,杭州上城区清波街道、清波司法所在吴山花海开展反诈法治宣传,让过往市民游客欣赏美景的同时,学习法治知识。

通讯员 杨春燕



## 护好老人钱袋子

通讯员 朱国政

本报讯 近日,温岭市公安局横峰派出所面向反诈意识比较薄弱的老年群众,组织开展“夕阳红”反诈精准宣传活动。

民警走进村居,以发放宣传资料、与大家拉家常的形式,详细讲解“百万保障”“兼

职刷单返利”等典型诈骗案例,叮嘱老年人不轻易转账,若发现被骗,应第一时间联系相关银行冻结账户。同时,民警还手把手帮助老年群众安装注册“国家反诈中心”APP。

自10月以来,该所已组织9场集中宣传活动,发放宣传资料1000多份,受益群众500余人。

## 反诈知识一起学

通讯员 周国宏

本报讯 近日,杭州市上城区小营街道平安办指导各社区,率综管队员为辖区居民开展防范电信诈骗宣传。综管队员通过呼吁大家扫码学习、做题刷分、奖品激励等方

式,激发群众的反诈学习热情。

小营司法所还梳理了基层智治综合应用中的流转案件,筛选门票转售骗局、纪念品骗局等经典案例,开展律师普法讲座。很多老人都说,此次活动讲解通俗易懂,受益匪浅。