

# 推动关口前移 降低维权成本

## 聚焦《关于进一步加强劳动争议调解工作的意见》



热点关注

为推动解决问题关口前移,降低劳动者维权成本,人力资源和社会保障部等九部门11月16日发布《关于进一步加强劳动争议调解工作的意见》。

意见部署了哪些强化劳动争议调解工作的举措?遇到工资发放不及时、公司强迫加班等问题时,谁来帮助和支持劳动者与单位协商调解?怎么确保协商调解协议的有效执行?

### 发生争议时能和单位协商吗?

“在我国,劳动者与用人单位发生劳动争议,可以通过协商、调解或仲裁、诉讼方式解决。协商是劳动争议处理的法定程序。”人力资源和社会保障部调解仲裁管理司相关负责人介绍。

近年来,随着市场主体数量的快速增长,劳动争议也相应增加。由于用人单位大多在劳动关系中处于强势地位,劳动者往往很难与其进行平等协商,不得不通过仲裁甚至诉讼方式来解决,由此耗费大量时间和精力。

人力资源和社会保障部数据显示,2021年,全国各级劳动争议调解组织和仲裁机构办理的劳动争议案件数量已攀升至263.1万件,涉及劳动者285.8万人,涉及结案金额576.3亿元。

“这些案件大多案情并不复杂,涉及金额也不高,平均涉案金额只有2万多元,但是会影响劳动者的基本权益,甚至影响一个家庭的生活。如果能够通过双方协商或者第三方调解将矛盾化解,将有利于更好维护劳动者利益,更有利于社会和谐稳定。”中国社科院法学研究所社会法室副主任王天玉说。

党的二十大报告提出“完善劳动关系协商协调机制,完善劳动者权益保障制度”“健全共建共治共享的社会治理制度”。此次出台的《意见》,正是落实相关要求、推动源头治理的重要举措。

### 劳动者怎么和单位协商调解?

意见要求用人单位畅通劳动者诉求表达和利益协调渠道,建立完善内部申诉、协商回应制度,及时回应劳动者协商诉求;工会、企业代表组织帮助劳动者与用人单位开展协商调解。

根据意见,劳动者可以通过用人单位设立的负责人接待日、劳资恳谈会等提出自己诉求,也可以向工会、企业代表组织推动用人单位建立的劳动者申诉渠道和争议协商平台反映自己的协商要求。

协商不成的,劳动者还可以向调解组织申请调解。

“意见强调发挥各类调解组织特色和优势。”人力资源和社会保障部调解仲裁管理司上述负责人介绍,劳动者发生劳动争议,可以向企业劳动争议调解委员会、基层人民调解组织、乡镇(街道)调解组织、行业性或区域性调解组织,以及这次意见明确的劳动争议仲裁院调解中心申请调解。

这位负责人举例说,某城市产业园区企业因转型需要进行人员优化,不幸被裁员的员工如不认同公司决定,或者不同意补偿标准,则可以向用人单位劳资专员或工会等提出协商;协商不成的,可以通过“12333”人社服务热线等搜索调解组织的电话,寻求调解员帮助。

近年来,为更好解决外卖骑手、网约车司机等新就业形态人员与平台企业发生的争议,在北京、辽宁、上海、浙江、广东、贵州等地,已经建立了一批新就业形态调解组织,相关从业人员也可以向这些调解组织申请调解。

### 协商调解达成协议后如何落实?

劳动者申请协商、调解后,可以向工会组织、调解组织提供用工信息,包括是否签订劳动合同、签订劳动合同的时间及期限,工资构成,加班情况等。

根据意见,劳动者申请协商后,人社部门、中小企业服务机构、工会、企业代表组织等应提供咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解的服务。

“意见提出,协商一致后,工会组织要推动和解协议的履行,并明确经劳动争议仲裁委员会审查的和解协议,可以在仲裁、诉讼程序中作为证据使用。这一规定大大增加了和解协议的效力。”王天玉表示。

针对第三方进行调解后双方签订的调解协议,最高人民法院办公厅、人力资源和社会保障部办公厅在今年年初下发关于建立劳动争议“总对总”在线诉调对接机制的通知中,已经强化了司法保障调解协议的效力。

通知提出,经司法确认的调解协议或者法院在调解程序后出具的调解书生效后具有与法院判决相同的法律效力,可向人民法院申请强制执行。

在王天玉看来,这次意见进一步明确,要加强对当事人履约能力评估,达成调解协议后向当事人发放履行告知书。调解组织要引导劳动者与用人单位提起仲裁审查申请或者司法确认申请。这些举措将加大调解协议的落实力度,有力解决实践中调解协议履行难问题。(姜琳)

# 让餐饮节俭风劲吹

中国饭店协会近日发布倡议书《饭店餐饮企业宴会宴席反餐饮浪费指南十八条》,引导饭店餐饮企业积极履行社会责任,有效防止宴会宴席中的浪费行为。餐饮浪费具有顽固性、反复性,反餐饮浪费必须常抓不懈、驰而不息,才能让文明节俭风深入人心。

餐饮浪费不是小事,事关国家粮食安全,事关社会道德风尚,事关良好作风养成。党的十八大以来,从中央到各地大力倡导“厉行节约、反对浪费”的社会风尚,采取出台相关文件、

开展“光盘行动”等措施,大力整治浪费之风,“舌尖上的浪费”现象有所改观,特别是群众反映强烈的公款餐饮浪费行为得到有效遏制,浪费可耻、节约为荣已成为全社会的共识。但部分地区餐饮浪费现象仍然存在,还滋生出一些新的餐饮浪费现象,比如外卖商家诱导过量消费、“网络吃播”宣扬暴饮暴食等。

反餐饮浪费,既是攻坚战也是持久战。党的二十大报告对倡导绿色消费、弘扬勤俭节约精神作出战略部署和任务要求,为反餐饮浪费提供了根

本遵循。相关方面及时号召餐饮企业把反对浪费的具体举措持之以恒落到实处,有助于促进形成文明节俭的餐饮新风尚。

餐饮浪费问题的解决,离不开行业自律,更要靠制度的力量。面对新形势新情况,要突出问题导向,围绕重点人群、关键环节,进一步采取针对性、操作性、指导性强的反浪费举措,让厉行节约的制度“密”起来、执行“硬”起来、惩戒“严”起来。与此同时,持续不断强化宣传教育,引导党员干部做表率,改变一些人“要面子,讲

排场”心理,培育人们健康文明的餐饮消费观。

“厉览前贤国与家,成由勤俭破由奢。”勤俭节约是中华民族传统美德,也是我们党的优良作风。反餐饮浪费不能止步,勤俭节约精神需持续弘扬,每一个人都有责任,切实加入到厉行的餐饮节俭风尚中。(刘怀丕)



## 培养现代“勺勺客”

蓝田厨师学校的学生在教师指导下学习中式烹调(11月15日摄)。

西安市蓝田县位于秦岭北麓,当地烹饪文化历史悠久,是“中国厨界之乡”“陕菜之乡”,全县65万人中有近1/10从事厨师行业。蓝田厨界一把炒勺走天下,被称为蓝田“勺勺客”。

近些年,蓝田县重视厨师人才培养工作,努力打造数量足、结构优、能力素质过硬的专业化人才队伍。2021年,当地成立蓝田厨师学校。作为陕西省首家公办烹饪专业中等职业教育学校,该校致力于培养“综合型、专业化、高素质”的烹饪人才,以高端酒店、餐厅为就业目标,打造新时代的“勺勺客”。

刘潇 摄



## 身边

潼关县养老保险经办中心

### 便民服务“送上门”

本报讯(朱柯)“大爷,您别动,看手机镜头……好了,认证成功。”家住渭南市潼关县83岁的刘拴宏老人因行动不便,长期患病导致面部消瘦变形,每年的养老保险资格认证成了难题。渭南市潼关县养老保险经办中心了解到这一情况后,于11月11日派工作人员上门服务,帮刘大爷现场认证。

自全省养老保险经办系统“敬老助老 暖心社保”主题活动开展以来,该中心对辖区内行动不便、因病卧床等特殊情况的退休老人进行核对登记,逐个提供上门服务,将认证工作由“用手机自助办”变成“您需要我就来”,切实打通了便民服务的“最后一公里”。

下一步,该中心将继续倾听群众心声,持续优化完善服务功能,用实际行动传承敬老、敬老、助老的传统美德。

## 铁路职工救助受伤白鹭获称赞

“你和你的同事在永寿县余家庄和彬州市太峪镇沟头村交界处救助受伤的大白鹭,让我们感到非常欣慰、感动!”近日,国铁西安局西安高铁基础设施段收到了一封来自彬州市林业局动管站的表扬信。

10月23日清晨,该段桥隧检测维修一队职工刘少卫、苟成华、赵成理、梁豪、王嘉琪一行五人像往常一样,从驻地出发前往银西高铁郭村隧道出口开展仰坡坡检查作业,汽车行驶到彬州市太峪镇沟头村与永寿县余家庄村交界处时,马路上一团白色物体挡住了他们的去路,刘少卫和同事立即停车上前查看,原来是一只受伤的大白鹭。

雪白的蓑羽、全身流线型的

结构、黄褐色长喙、青色的脚,缩在马路上一动不动,刘少卫和同事觉得眼前这只受伤的大白鹭并不常见。大家根据大白鹭的特征在网上查询,发现这只受伤的大白鹭与国家二级保护动物白鹭高度相似,于是他们立刻拨打110,转接到彬州市林业局动管站,向动管站工作人员详细描述了大白鹭的现状。

在等待救助人员到来期间,考虑到天气寒冷,刘少卫和同事取来衣物盖在白鹭身上,为其保暖,还用保温杯给它喂水喝。经过一番照料后,大白鹭慢慢抬了抬头,刘少卫和同事悬着的心才算放下了一半。

12时许,动管站工作人员赶到太峪镇沟头村,现场检查了

大白鹭,确认体态特征良好,经鉴定是国家二级保护动物白鹭。

据介绍,白鹭属于《濒危野生动植物种国际贸易公约》名单上的物种,为世界珍稀鸟类,常去沼泽地和湿地环境,捕食浅水中的小鱼。近年来,随着彬州市沿河沿线生态环境持续向好,每年秋季,白鹭、雁鸭等野生鸟类迁徙途中在此停歇,泾河湿地良好的生态系统给这些候鸟提供了丰富的食物。

“好样的!”动管站工作人员向刘少卫一行五人竖起大拇指。做好交接后,看到工作人员将白鹭带回救助站做进一步治疗,刘少卫和同事脸上露出开心的笑容,继续去检查高铁设备。(王玉龙 赵睿)

## 快递保价“理赔难”如何破解



“双11”前后产生了新一轮快递大潮。为避免快件丢失、损毁造成损失,一些消费者在支付快递费时,会额外为贵重物品购买保价服务。但调查发现,由于多种原因,快递保价经常发生“理赔难”问题。消费者花钱买“安心”,却仍有可能遭遇“闹心”。

### 消费纠纷屡屡发生

国内快递公司普遍按照消费者对快件声明价值的比例收取保价费,这一比例通常为1%到2%。

近年来,快递保价纠纷屡屡发生。综合案例和投诉看,引发消费者强烈不满的保价争议主要集中在两个方面:

首先,快件丢失后消费者难以获得相应赔偿。在裁判文书网上有多起类似诉讼,案由主要包括:快递公司认为消费者虚报快件价值,消费者无法证明丢失快件价值、消费者主张的快件价值与第三方机构认定价值不符等。

其次,快件损坏时赔偿金额无法达成一致。当发生快件损坏时,如何认定损失,消费者和快递公司往往各执一词。

### “理赔难”难在哪

11月4日,中国消费者协会邀请中消协律师团律师对消费者反映强烈的

快递领域不公平格式条款进行点评,保价“理赔难”成为最受关注的问题。

调查发现,保价纠纷的主要争议包括:

——企业设置保价上限。不少消费者反映,快递企业对保额设上限。花钱买了保价服务,到头来,好几万的东西丢了最多获赔两三万元,这让很多消费者想不通。

目前,快递企业普遍设置保价上限。例如,中通快递的保价申报价值上限为3万元,如毁损灭失,按照实际价值损失赔偿;损失价值是该快递企业结合市场价值和保险公司意见评估,不足额保价或超额保价部分无法获得赔偿。申通快递则要求保价快件的实际价值不超过2万元,若快件毁损灭失的,由快递服务单位在约定保价价值内按实际损失赔偿。

中消协指出,快递公司约定的保额赔偿责任低于快件实际价值时,消费者的实际损失得不到补偿,快递公司的赔偿责任被减轻了,对于消费者显失公平。

——让消费者承担举证责任。

保价条款往往规定,在理赔时,无论消费者填写的保价金额是多少,快递公司还可以要求其证明托寄物品实际价值。如顺丰要求,消费者提交的理赔材料中,除了快递物品以及内外包装的照片,还需提供发票或者机打单据,鉴

定证明、支付凭证、转账记录等。

为防止一些人利用廉价物品高价“骗保”,部分快递公司规定,一旦消费者无法提供相应证明,快递公司可全额退还保价费用,并按照未保价快件进行赔偿。

不少消费者认为,让消费者承担举证责任并不合理。不少物品,如证件、文件、私人收藏物品等,很难估算其价值。另外,物品损坏时的损失价值和鉴定证明往往是普通消费者无法提供的。

——认定过程复杂。

一般来说,赔偿金额是快递公司基于保价金额、托寄物实际价值、受损比例、实际损失等因素综合考虑。这对于普通消费者来说过于复杂,博弈环节处于明显弱势,容易让保价理赔成为“糊涂账”“扯皮账”。

### 完善保价体系畅通行业发展

2021年,我国快递就正式步入“千亿件”时代。随着快递业迅猛发展,贵重物品的运输量也急剧增加,相关消费纠纷趋向多发。

今年9月以来,在曝出多起保价争议事件后,顺丰、京东等公司纷纷宣布推出新版保价体系。9月29日,京东快递上线“全额保”,称一旦快件出现丢失或损毁等异常情况,京东快递将结合保价金额与实际损失金额进行足额

赔偿。10月下旬,顺丰推出“全新保价服务2.0”,并表示此次升级解决了之前赔付政策不完善等问题。

深圳市律协公司与公职律师工作委员会副主任、深圳市消费者协会律师团副团长赵杰认为,保价一直以来都是整个产业面临的共性问题。市场上一直缺乏公允的第三方。如果能够引进第三方承担保价责任,就能较好地规避一些矛盾,防范一些风险,并不断促进此项业务的健康发展。

中消协在其发布的法律意见中明确显示,快递企业有义务在接受托寄前向消费者主动阐明具体的保价赔偿规则,如果告知不清楚,对格式条款的理解发生争议时,应当作出有利于提供格式条款一方的解释。另外,快递服务人员有义务提醒消费者对贵重物品进行保价,未履行提醒义务或因故意、重大过失等原因造成快件丢失、损毁、内件短少的,快递企业应当加重承担责任。

北京孟真律师事务所律师舒胜来认为,有关部门和快递行业协会应结合市场和消费环境,指导行业形成科学合理的快递保价赔偿体系。同时,建立与保价条款配套的运行机制,如将保价与未保价的货物分开运送,将托运人支付的保价费用于建立专门的赔偿基金,专款专用。另外,赔付流程也要更加完善、规范。(王攀 毛思倩)



### 陕建八建:在“新基建杯”及BIM应用大赛中获佳绩

本报讯(记者 王青)近日,第二届“新基建杯”中国智能建造及BIM应用大赛落下帷幕,陕西建工第八建设集团有限公司申报的《BIM技术在产业基地项目机房深化阶段应用与研究》(BIM技术在南洋东院项

目F1-02地块机电全过程中的应用)两项参赛作品获得三等奖。

据了解,本次大赛旨在推进新一代信息技术与建筑建材产业化技术协同发展,以科技赋能传统产业升级。

### 中铁七局三公司:建设项目首获全国焊接工程类奖项

本报讯(记者 王青)近日,中国工程建设焊接协会公布2022年度创建优秀焊接工程成果评审表彰名单,中铁七局三公司5个项目榜上有名,这是该公司建设项目首次获得全国焊接工程类奖项。

韶关曲江大道获得优秀焊接工程一等奖;洛阳地铁红山车辆段、大毛坞一仁和大道供水管道工程Ⅲ标、西宁市群众文化艺术活动交流中心建设项目、长沙机场大道项目获得优秀焊接工程奖。

### 华山建设:母婴关爱室获评三星级省级示范点

本报讯(段君龙)近日,陕西华山建设集团母婴关爱室被陕西省总工会授予“三星级母婴关爱室省级示范点”荣誉称号。

母婴关爱室于2021年12月投入使用,先后配备冰箱、微波炉、消毒

柜等设施,为孕期、哺乳期女职工提供私密、舒适、安全的场所。同时企业还组织心理讲座调节女职工情绪、邀请育儿专家提供指导等,发挥工会“娘家人”作用,当好职工们的“贴心人”。