

# 长宁区劳动人事争议仲裁院院长马亚红的人文仲裁理念—— 法 高悬头顶 情 长在人心

## 讲讲身边好干部

中国梦·申城美

本报记者 袁玮

### 打造公益品牌 女工维权热线

(戴剑雄 长宁区劳动人事争议仲裁院副院长)

马亚红在单位里是领头羊,大家都叫她“马老师”。马老师有个理念:仲裁是事关百姓幸福的民生工作,要以人为本。

我们院著名的“女工维权热线”品牌,起源于马老师信访值班时遇到的一件事。有个纺织女工,因单位倒闭工龄资料遗失,无法办理退休手续。更雪上加霜的是,丈夫还要和她离婚。说到今后的生活,她在接待室里声泪俱下。按说办退休手续不是我们的事,但马老师面对女工无助的眼神,毫不犹豫地揽下了这件分外事。她几经周折,找到已关闭企业上级单位,调取相关资料,再到社保中心确认,终于帮助这名女工按政策办理了退休手续。

正是这件事让马老师看到了职工另一种情形的“急难愁”。现在,每天我们院里一阵阵急促的电话铃声中,有一路与众不同的电话,她有个温馨的名字——女工热线。这个由马老师和女仲裁员们一同创办的公益服务团队成立3年了,引导社会各方关注保障妇女的劳动权益,指导女工依法维权。这些年热线接待电话和来访咨询1000余件。去年高温天,一个体弱的孕妇在开庭途中晕倒。马老师得知后,和女工维权团队一次次地与单位和孕妇的丈夫协调,在达成初步意向后,决定特事特办,上门办案,最终成功调解结案,保留了怀孕女工的劳动关系,使她能安心待产。马老师说,法律对女性劳动关系的保护仍有空白点,但没有标准不等于不能维权。对怀孕女工、工伤、大病等弱势群体的案件,如果遇到高温、恶劣天气,马老师要求我们不仅可以根据他们的需要灵活调整开庭时间,还开通绿色通道,形成快审快结的办案流程。难怪去年罗马尼亚社会民主党妇女代表团到我们仲裁院参观后,道出了“你们的妇女真幸福”的感慨。

### 劳资纠纷化解 在仲裁立案前

(黄海宣 长宁劳动纠纷调解组织“海松工作室”成员)

我在长宁仲裁院已经8年了,是个不参与仲裁工作的“编外人员”。长期工作在仲裁第一线的马亚红常跟我说,不少来仲裁院的职工总很“纠结”,既要通过依法仲裁维护权利,又有想不伤和气保住岗位的尴尬和犹豫,很多外来务工人员面临坚持维权就要费时花钱,而放弃则意味着割舍血汗钱的不甘和两难。她觉得我可以发挥社会经验丰富的特长,配合仲裁员做仲裁立案前的调解工作,使劳动纠纷在发端就得到调解、息讼、止争。在她

人文仲裁,采访马亚红时被她的这一工作理念所吸引。仲裁,是劳动人事争议的公断机构,兼具司法机关和行政机关的两种特性,这是刚。人文仲裁,是柔。刚柔相济,体现在马亚红工作和生活的点滴。

工作时的马亚红雷厉风行。她曾处理过一个案件,某酒店价值4.5亿元的房产被法院启动强制拍卖。150名职工眼看着工资年年下滑直至被集体欠薪,矛盾不断激化。听说仲裁部门只要在45天内作出支付欠薪的书面裁决就行,但此案事关百余职工切身利益,得让他们尽快拿到欠薪和补偿。因此,马亚红提出方案“政府先行垫资,化解职工矛盾”。为确保拍卖款中预留资金返还政府,她与同事们一

### 人物小传

马亚红,长宁区劳动人事争议仲裁院院长,曾获全国优秀仲裁员、市优秀党员、市三八红旗手和市信访先进工作者等荣誉称号。

随着市场经济的发展和法制建设的深入,本市劳动人事争议案件不断增加,马亚红所在长宁区劳动人事争议仲裁院,年均受理案件已从20年前的300件增至近5年的2500件,高峰时超过3000件。这些案件呈现“两高两低”的特点:民生需求紧密度高,社会关注容忍度低;突出矛盾对抗性高,激化事件可控性低。

处在这样的风口浪尖上,马亚红提出了“人文仲裁”的理念:急人所急,在刚性的仲裁中,融入和体现更多的人文情怀,并为此推出女工维权热线,成立“海松工作室”,建立起仲裁立案前的调解制度,坚持按期结案,稳妥处置了一起又一起重大集体争议案件。



马亚红在和同事讨论工作

本报记者 陈梦泽 摄

### 马亚红这样说

■ 按期结案是仲裁制度对社会的承诺,看着老百姓着急而没有努力作为,还谈什么公信。  
■ 为人民服务是无限的,只要有有心人

就能看到老百姓的需求所在。  
■ 我们眼中有群众的“急、难、愁”,才会关注案外、案后的那些老百姓觉得棘手的问题,而我们想方设法解决这些问题,才

能换来群众的安心。  
■ 仲裁事业是一项维护公平正义的艰巨工作,要严于律己,不计个人得失,发扬奉献精神。在办案时要有底气,要敢于较真。

的引导下,“海松工作室”诞生了。

“我不要调解,你们就直接仲裁好了!”在仲裁院经常可以看到这样情绪激动的当事人,我们做调解员的却怎么也不能拉下脸来,得和颜悦色,慢语轻声。很多当事人并不了解,不少纠纷在仲裁立案前的调解只要一二个星期就可以解决,而一旦进入仲裁程序,再怎么也得一两个月才能走完流程结案。“这样可以节省职工多少精力和财力啊。”马亚红给我们工作室“定位”:矛盾聚焦在哪里,工作就做到哪里,将调解前移到预警阶段。

我们常常面对的是情绪对立、甚至动手打架的当事双方,说实在的压力真挺大。最困惑的还是遇到当事人表达不清楚,或者有些案子法律上并没有明文规定。这时就要马亚红这个“智多星”出场了。今年春节前,有20多名在某小区做保安的外来人员在小区门口拉横幅讨要“加班”工资。原来,这些保安在小区是做一休一,原本不少人利用休息天在外兼职贴补家用。小区获悉后和保安商议干脆天天在本小区上班,职工省心,单位也不用另雇员工,还可以少交一份社保。后来双方发生矛盾,小区要辞退这些保安。职工就闹开了,他们认为原本休息的一天来上班就该算加班。单位感觉很委屈,双方原本就协商好的,

也有书面协议,当然都算正常上班。

闹得不可开交的双方来到了我们院里,我们决定先调解。但这是没有现成法律法规可以直接套用的棘手事,如果支持了单位,就纵容了他们违法用工,可若是站在保安一边,岂不是赞成他们不讲诚信。怎么办,我们也没辙了。马亚红“出山”,她给出了调解方案:双方都退让一步,一星期中一天算加班。经过多次沟通,双方终于心平气和。小区支付了全部工资和加班费,急于回家过年的保安们也高高兴兴踏上了回家的路。

海松工作室成立3年来,已成功调解了2600余件案件,调解率达到85%,占了长宁仲裁工作的半壁江山,工作室还获得长宁区十佳工作品牌和工人先锋号。荣誉背后马亚红功不可没。

### 飞行员“天价赎身” 促成相关政策出台

(孙文霞 春秋航空公司人事总监)

作为一家有3600名员工的民营航空公司,这些年我们每年仅有一到两件的仲裁案件,要谢谢马亚红的“提醒”。长宁仲裁院在凌空园区、虹桥古北园区和多媒体园区都设有调解服务窗口,马亚红常召集公司HR培训

如何防范企业劳动争议。航空公司工作有其特殊性,比如,两个航班间工作间隙有四五个小时,这算不算工时?公休、加班如何计算?有时开会到很晚,想到问题打电话给马亚红,她从无怨言。她说:“你们把可能产生的问题解决了,到我这里的案子就少了,我也不轻松嘛!”

航空公司的飞行员是“珍贵人才”,对新成立的民营航空企业来说,成熟的机长只能从国有航空去“挖”。2006年开始,一些国有航空公司的飞行员接连辞职跳槽。由此在业内引发“天价赎身”案。记得那一年,某国有航空“老东家”向辞职的飞行员索要1000万元的赔偿,马亚红成为全市第一位接触这类案件的仲裁员。

马亚红一次次开庭、调查取证,一次次到航空公司核实证据、确认赔偿金额,一次次请教专家与权威部门,最终达成了一个双方都能接受的方案,既考虑到了航空公司为培养飞行员付出的巨额费用及隐形的培训支出,又保障了飞行员的自由择业权。这起案件,最后还促成了规范性文件《关于印发〈关于进一步加强民航飞行队伍管理的意见〉的通知》出台,为本市乃至全国处理类似案件起到示范作用。

### 记者手记

起到法院,联系洽谈补偿口径等。仅一周时间,就稳妥地处理了这起案件。

马亚红心中的公平正义的仲裁,是让法在头顶高悬,让情滋润在心里。曾有一名下岗工人与企业因安置补偿争议申请仲裁,却在开庭前被判劳教进了看守所。马亚红破天荒将仲裁庭开到看守所,那名职工不停对她念叨:“阿姐帮帮我。”经调解,双方达成和解。职工劳教释放后,马亚红联系到已搬迁的企业,将安置款交到他手中,还帮他找了份新工作。

采访马亚红的那天已是初夏,她身着合体套装,略施粉黛,脖子上围着一条红色丝

巾。面对记者有些诧异的眼光,她笑了:“我颈椎不好,要保暖。不过,我平时也常戴丝巾的,我对穿着蛮讲究的。”

在同事们眼中,马亚红是个一年四季都穿裙子的爱美的女领导。这一点,女下属们更有发言权。“马老师私下常和我们聊着着装、品茶、养生之道。”仲裁员华婷说,马老师的座右铭是“努力工作,优雅生活”。她生活精致,很有品位,常常会在下班路上带把鲜花回家,生活中的马老师还爱买衣服、爱唱歌。马亚红觉得:“讲究生活细节是一种自信,也是尊重别人,谁爱和一个看上去乱糟糟的人打交道

呢?”即使每天平均要接上百通电话、接待许多怀有怒气的当事人、看上万字卷宗,马亚红却依然举止优雅、说话柔和,令人如沐春风。

走进长宁仲裁院,记者发现每个区域都有风格迥异的画作点缀。当然,这又是马亚红的“亲历亲为”。开庭的庭室内挂着让当事人平静的“和为贵”“谦让”的字;接待大厅的桌椅也都是令人平和的绿色;花卉、绿树为主题画是挂在各个办公室让工作紧张的仲裁员开完庭感觉放松、温暖的;会议室大红的《旭日东升》则很励志……

考虑到院里女仲裁员比较多,前些年装修时,马亚红特地向装修队提出要求:“洗手间得有热水……”