

微信调解 线上庭审 规避风险 金山仲裁服务“云中”调解显神通

■劳动报记者 王海雯

一个多月来，因新冠疫情，大家的工作和学习方式发生了巨变。孩子们逐步适应在家上网课，而更多的成年人则开启了一场远程办公的大规模“社会实验”。政府部门、企事业单位与社会团体等，无不积极“尝鲜”。这其中，金山区劳动人事争议仲裁院在疫情期间推出了“云中”调解服务，令部分当事人所期待的“足不出户，案结事了”成为现实。截至目前，金山仲裁已通过“互联网+调解”模式成功调撤了近30起劳动争议案，另有数起正在进行中。

微信调解助力“案结事了”

2月15日，远在安徽老家吴某的手机上收到了一条“账户存入×××元”的短信通知，心中的大石终于落定。就在几分钟前，远在千里之外的金山仲裁院，他的代理人——金山区总工会职工法律援助中心的援助员为其在调解书上签字，随后，前东家拖欠数月的一次性伤残就业补助金就到账了。

仲裁员小蒋是吴某劳动争议一案的仲裁员。她告诉记者，除了必须“面签”调解协议书花费的短短2分钟外，前期的整个调解过程，都是以微信为主，辅以电话的“互联网+”新模式中完成的。

截至目前，包括小蒋在内的十多位金山仲裁院仲裁员已成功调解了11起劳动争议案，另有28件案件因诉求达成共识，争议申请人出于自身利益的最大化，选择了撤诉。

相比传统的电话调解，微信调解的优势非常明显。小蒋表示，



“传统的电话只能起到居间了解劳资双方诉求的作用，一切落实到确认事实的部分，其实都必须面对面的情况下完成。”而在微信里，基于可发文字、语音，可提交图片、文字资料的各项办公功能，仲裁员完全可以先期与劳资双方单独沟通，居前促成双方诉求趋于一致；并在必要时，建群让双方举证、质证，并直接确认调解书中的一切事项等。

此外，微信调解还能起到情绪“防火墙”的作用。相对弱势一方的劳动者，难免会在语言上激进，若是直接的电话或是面对面沟通，有时仲裁员的情绪也会被激起。“但通过微信，我们就不需

要第一时间面对了，仲裁员可以凭借专业与情商来更好地应对。”小蒋说。

开辟线上庭审新“实验”

在微信调解之外，金山仲裁还尝试了一次微信开庭。

3月5日上午10点，第五仲裁庭“正在开庭”的红灯亮起。仲裁员小蒋与书记员像往常一样，在各自的座位坐定。除了她俩之外，庭审室再无旁人。本次劳动争议一方的企业因无法联系缺席庭审，小蒋微信连线已在住所等候的劳动者，一旁的书记员则飞快地闻声打字。

“现核对到庭人员，申请人是否到庭？”“申请人到庭。”

“请出示身份证原件（正反面）。”“好的。现在正式开庭，我是本案的仲裁员，你能否听清我的声音？”“屏幕上能看清我们的画面？”“能听清，能看清。”

这是一起劳动者“状告”企业欠薪的案子。企业的法定代表人无法联系，春节前已完成了2个月的网络公告时间。若再因疫情延期审理，劳动者则又需重新等待数月的网络公告。考虑到本案诉求简单、事实清楚，金山仲裁决定尝试首次线上开庭。

线上开庭对于网络条件的要求更高。为了确保万无一失，金山

仲裁在事前与劳动者还做了两次庭前调试。“不过当天的个别时段还是出现了网络卡顿，造成了‘吃字’问题。”在一些严重的“吃字”问题上，劳动者表达了“不是的”，而可能因为网络故障，仲裁员听到了“是的”。

“所以，这就相当考量仲裁员对细节的把控，在一些关键信息（诉求事项、金额）上，先要反复口头确认，并形成书面文书与对方最终确认。”小蒋说道。

规避风险继续做下去

本周起，上海已将重大突发公共卫生事件一级响应调整为二级响应。金山仲裁也陆续恢复了部分案件的现场庭审。

眼见5G时代悄然到来，更新迭代的移动互联网办公软件，功能愈发完备强大，金山区劳动人事争议仲裁院负责人告诉记者，这样的“云上”仲裁服务值得继续做下去。

首先要解决的，是院内仲裁员轮流使用一台公用手机的“捉襟见肘”局面。但作为法律人，首要考虑的是在普及之后，可能存在的一些风险问题。

“在过去，会有人冒充公检法来进行诈骗，那么未来会不会也有人冒充我们仲裁办案人员呢？所以，相关的宣传一定要大力跟上，告诉公众，‘昵称和头像’都可以伪造，但唯一要认准的是这个‘jsldzc’的微信号。”负责人认为这是需要重视的一个潜在风险点。

除此之外，更多是对内建制的完善。一旦未来仲裁员人手一个工作微信，微信调解服务变得更加常态化后，需要进一步规范仲裁员的使用细则。比如，在微信中的规范用语或者行文，保障加强手机的保密功能，防止被泄露。

把员工和客户放首位

跨国外企加码中国需求

一座座工厂恢复机器运转，一个个新研发项目正在推进，疫情的特殊时期，浦东多家跨国企业的频繁动作传递出对中国经济发展的坚定信心，其中，企业员工也发挥着举足轻重的作用，霍尼韦尔便是诸多企业的代表之一。

把员工需求转化为产品

最近，霍尼韦尔官微上发布的首届《霍尼韦尔知多少》网络统考吸引了诸多公司员工参与，其中有不少老员工拿下了高分，但最终得到满分的却不多。很多员工反映：“要不是参加这次统考，都不知道自己在所在的公司有那么多产品。”

确实，经过这次疫情，霍尼韦尔给人留下深刻印象的便是报警器和口罩。在武汉雷神山医院需要火灾探测报警器时，霍尼韦尔便紧急调配了2102个智能无线独立式火灾探测报警器，捐赠给雷神山医院；抗疫期间，霍尼韦尔还捐赠了数千万只口罩，“但是，我们想让

大家知道，霍尼韦尔不只有报警器和口罩。”

前不久，霍尼韦尔发布了红外热成像人体测温快速初筛解决方案，用科技赋能疫情防控。事实上，这一产品的灵感来自于率先复工复产的企业，由于复工需要，员工在进入工作区域时需要测量体温，但过于繁复的测温记录步骤减慢了工作节奏。于是，霍尼韦尔便研发了快速初筛的产品，帮助复工企业实现无接触快速筛查体温超标人员。除此之外，有员工担心复工后，中央空调的通风设备是否会成为传播媒介，霍尼韦尔又通过微信，发布了疫情期空调及通风系统的安全智能调控建议……在霍尼韦尔，员工的一点担心、一点思考，都有可能转化为公司的新产品，运用到实际生活中。

得益于公司对员工需求以及客户需求的关注，截至目前，霍尼韦尔在中国的11000名员工无一感染。同时，根据中国各地政府的相关规定，霍尼韦尔在华的21家工厂也已

经全面复工，为客户提供更全面的服

对华业务信心满满

3月12日，中国国际进口博览会公布首批参展企业名单，霍尼韦尔赫然在列。在第二届进博会时，霍尼韦尔就将展位面积扩大了三倍，而今年的进博会，霍尼韦尔依旧信心满满，因为在“进博效应”下，该跨国企业在华业务的落地更加平稳。

此外，这次疫情也让公司更加坚信中国制造的力量，中国经济的韧劲。霍尼韦尔中国总裁张宇峰表示，“这次疫情让我们再次深刻理解数字化技术带来的巨大影响，智能制造正在推动中国工业企业平稳复工，这也是霍尼韦尔在华21家工厂很早全面复工的重要因素。疫情是柄双刃剑，有眼光的企业会危中寻机，更加看好中国市场，我们霍尼韦尔，在产品研发上也正加码中国需求。”

“等你们归来，一定要亲口唱给你们听” 护士创作抗疫歌曲《一声珍重》

一首职工原创抗疫歌曲MV《一声珍重》，日前由虹口区总工会首发，一下掀起了点赞转发的热潮。

上海市第四人民医院的一线医务工作者，携手公益团队共同创作的这首原创抗疫歌曲MV《一声珍重》，表达对援助武汉医疗队队员不顾个人安危、医者仁心的敬意，同时，更祝福祖国母亲获得防疫阻击战的最终胜利。歌曲的词作者，是第四人民医院门诊部护士王艳梅，今年是她在一二医护岗位上的第18个年头。谈起创

作初心，王艳梅说：“这次上海支援武汉的医务工作者中，就有四院15位同事。记得离别前，好几位护士为了方便为病患护理，剪去了自己留了多年的长发。他们平时与我朝夕相处，是可爱可亲的普通人。在国家需要和人民需要之时，这些普通人爆发出的勇气，深深震撼到我。于是，我连夜写下《一声珍重》的词，表达对他们的敬佩之情，同时也想借着歌词对他们说，我始终与他们站在一起，共同抗击疫情。”



医务人员在休息间隙练唱《一声珍重》。■摄影 朱琴