



调解处理劳动争议案成功率超90%

## 张瑶红:“八字”法宝为职工撑腰

这是我省首个职工维权方面的省级先进职业操作法



记者王海霞 通讯员翁晓东、陈琴报道 “多亏了张律师，我才拿到了15万元钱。”近日，在宁波鄞州区总工会法律工作者张瑶红律师的帮助下，云南籍工伤职工小李终于拿到了工伤补偿金，启程回老家养伤。

这是张瑶红使用“职工维权八法”成功维护职工合法权益的一个典型案例。目前，以她名字命名的“职工维权八法”被评为浙江省先进职业操作法，将在鄞州区全面推广。据悉，这是我省首个关于职工维权方面的省级先进职业操作法。

“职工维权是一门交叉学科”

2017年是宁波市五一劳动奖章获得者张瑶红从事法律援助工作的第16年。“职工维权八法”是她多年为一线职工维权总结出来的一个工作法宝。“听、观、问、释、查、切、调、访”简简单单八个字，她为记者一一解释：

一听：耐心倾听，让求助者充分表达诉求、反映实情、释放委屈怨恨等负面情绪；二观：察言观色，了解求助者的心态与需求；三问：仔细询问，了解求助者的个人状况和具体案情；四释：真心劝慰，说解解释，帮助求助者稳定情

绪，以法理服人，以真情感人；五查：深入调查，挖掘细节，找出争议调处的重点、焦点和难点；六切：切中要害，寻找理性解决途径，营造良性互动沟通氛围，让当事人双方自主确定最佳解决方案；七调：依法调解，据证说理，帮助当事人双方以宽容妥协的姿态逐步减少分歧、达成一致，力争实现高效和解；八访：定期回访，了解案件调处后的协议履行情况及双方对调处工作的满意度。

“八个环节环环相扣，缺一不可，需要用到的不光是法学，还有心理学、社会学知识。”张瑶红说，如果说职工维权是一门学科，那它一定是交叉学科。在这这么多年里，她对每一件案件保持细心严谨的职业态度，能够时刻站在弱势群体的角度思考问题，做到言必行行必果。许多案子到她手里游刃有余，很快化干戈为玉帛。

据统计，她曾为3.2万余人次提供法律咨询，调解处理劳动争议案220件，成功率达90%以上。

洗耳恭“听”，倾听职工心声

“听，不是光耳朵听，心是要跟着职工的倾诉跳动的。”张瑶红说，“维权八法”第一步非常重要，只有用心倾听，当事人才可能吐露心声，便于掌握事情的来龙去脉。

有一次，一名女职工“三期”内被企业解除劳动合同，企业已经按有关规定赔付了经济补偿金。但女职工并不满意，四处投诉，均被以“单位已经给钱了”劝回。所幸她碰上了张瑶红。

张瑶红不光接待了她，还把她从接待大厅请到小室“私聊”。看张瑶红那么认真，女职工也讲出了心声，她也知道很难再回原公司工作。但眼下她不光失业，婚姻也不顺，对未来十分迷茫。在张瑶红的劝导下，最终女职工和丈夫和好了，第二份工作也很快有了。

张瑶红尤其关注农民工、残疾人等弱势群体或者文化层次不高的职工。理由是，他们的表达能力相对差，更加需要用心倾听。有一天，张瑶红接到一个电话，电话那头呜呜咽咽，口齿不清，只是一直重复请求张瑶红帮他。“对方是山西人，当时他19岁小儿子在宁波擦玻璃幕墙时掉了下来，当场身亡。”张瑶红谈起这起维权案时，依然很伤感，“年

迈父亲大老远过来，对着儿子的遗体只会哭，连话都说不清楚，哪懂什么维权。”

张瑶红对这位父亲的遭遇感同身受。其间，她还自费跑了三趟杭州为案子取证。“整整两年时间才得以解决。”张瑶红说。直到现在，这位山西父亲每逢过年过节还会打电话问候张瑶红。

对症“切”案，瞄准要害解决问题

对于职工维权来说，如果能通过协商达成和解那是最好不过了。这就要看法律工作者能否“切”中矛盾双方的要害了。

过年前，张瑶红接待了一件建筑工地民工人身损害案，这个案件的特别之处在于，26岁的小李是在上班第一天，不慎从6米高

的手脚架上摔下，造成腰椎粉碎性骨折。小李的工友求助到了鄞州区总工会，希望获得“娘家人”的法律援助。

经过了解案情，张瑶红发现小李住院期间的医疗费已由老板刘某垫付。小李出院后在工地的临时房里疗伤，因不能起身，生活护理完全依靠工友的帮助，妻子在丈夫受伤后一走了之，家中只留下4岁的女儿。老板想支付4万元一次性了结此案。

张瑶红感到此案非同一般，小李不仅需要维权，还需要心理和生活方面的关爱。第二天，她跑去工地看访，证实了情况。小李情绪低落。张瑶红开导他：“眼前的困难是暂时的，有我们工会的帮助一定可以解决。”

张瑶红找到了老板，商量这个案件的处理方案，老板说事故发生是在上班第一天，小李没有参保也没有给工地带来效益，要赔偿确实很冤。张瑶红切中案件的一致点，双方都想快速解决此案。于是就陪着他们去司法鉴定所让法医对小李伤残等级给予评估。经过半个多月的奔波，老板同意先支付3.5万元，暂时缓解小李的生活困难。之后又一次性支付了11.5万元补偿费。于是才有了文章开篇的一幕。

张瑶红告诉记者，总结多年经验，职工权益不是单单用钱来衡量的，而是要运用专业技能帮助职工寻找最佳的解决方案，要让侵害职工权益的企业主受到狠狠的教训。



## 流动的音符



昨日，在建德市更楼街道新市村境内，几名电力工人正在一处高压铁塔上搭建塔身，拉起线路。他们在高空空中一左一右，或上或下忙碌操作的身影，在田野里一片金黄色的油菜花映衬下，如同一曲流动的音符，景致如画，美不胜收。

宁文武 摄

## 厂区主干道职工来命名

本报讯 通讯员杨建国报道 昨日，杭州华丰纸业有限公司安吉新厂区12条道路都有了响亮的名字，而这些名字都是职工赋予的。

为了给新厂区的道路取一个叫得响、有内涵的好名字，华丰工会去年10月就开展了征名活动。职工更懂企业，职工取名更有意义，工会把此项活动作为引导职工参与企业文化建设的一件大事。经过广泛动员，营造氛围，

征名活动得到职工积极响应，共收到命名方案40多个，道路名称近500条。经过多轮筛选和讨论，“华丰大道、科技大道、华兴路、华强路、华荣路、华盛路”等12条路名入选。这些路名结合了企业的发展历程和长远规划，挖掘了华丰特有的文化底蕴，体现了历史传承和富有鲜明个性的时代气息。

公司工会将根据路名征集结果，对创作人员进行奖励。



乘客抱怨车费比出租车贵 司机委屈说赚得比之前少

## 网约车平台成圈钱利器！

凭什么20%左右的抽成始终如一？

记者胡朔报道 “前年开始我就是专职跑滴滴的，同样的强度之前可以赚1万元一个月，相对比较轻松，现在满打满算也只有6000元。”今年57岁的杭州司机诸师傅有点想不明白，现在的网约车乘客都说车费贵了，可他却分明感觉自己的荷包不如原先殷实了。钱，究竟去哪儿了？

记者日前从位于杭州市余杭塘路的单位出发，搭上诸师傅的车前往丁桥，13公里的路程中诸师傅几乎和记者聊了一路。聊了之前网约车的兴盛，也聊了目前遭遇的种种怪相。而这13公里，记者花了48.8元，其中包括临时加价0.2倍计8元钱。而同样的路程，之前记者乘坐出租车的资费是39元。

诸师傅掰着手指给记者算了一笔账：目前每天开10个小时左

右，差不多200公里路程，运气好时，可以收到400多元，差一点就只有300多元。而这只是流水收入，扣除显性的油耗，得到的才是毛利。“按我的车，1.6的排量，每公里差不多7毛钱，也就是说一天加油要用掉150元。”诸师傅说，“这样算下来，利润其实是一目了然的。而一些隐性的损耗比如修车、罚单，还有个人的社保都没法计入成本。”

那么，为什么说同样劳动强度放在两年前可以做到每月净收入1万元呢？原来，在网约车兴起的时候，诸师傅的收入组成中，很大一部分来源于高额的翻倍奖励和各种任务奖励。“以前的话，像早晚高峰，翻倍2倍、甚至3倍都是很平常的，还有各种冲单任务奖励。这部分翻倍的奖励，是平台补贴给司机的。”诸师傅说，“换句话说，是公司花钱让消费者受

益，来抢这块市场的。”这样一来，对于司机来说，同样的路程有高额补贴；对于消费者来说，同样的路程，车好叫，价格也正常。久而久之就形成了一个良性的循环，也改变了消费者的打车习惯，毕竟谁也不愿意在路口体会那种望车兴叹的感受。然而这背后，网约车平台投入的用来建立新秩序的巨额资金，却是司机和乘客都不需考虑的问题。

如今，时间才过去两年，境遇却有所不同了。随着市场的竞争和洗牌加剧，网约车也朝着更规范化的轨道迈进。如今开网约车，车价要求12万以上，车龄在5年内，排量在1.8以上，甚至连轴距也规定为在2.7米以上。“等于相当一部分人直接被拦在门槛外了，另外，做网约车行驶证就要去变更，意味着保险费用也得上涨。这一涨就

是1万元/年。”诸师傅说，“我们现在圈子里得到的消息说是杭州只有1000多个司机拿到证。”

这样一来就出现问题了，路上跑的、有资质的网约车司机数量骤减。“奖励倍率现在小了，与原先两三倍相比，现在零点几倍望车兴叹的感受。然而这背后，网约车平台投入的用来建立新秩序的巨额资金，却是司机和乘客都不需考虑的问题。

整个网约车的经营套路陷入一种奇怪的循环中：开车司机少——平台就溢价——乘车资费高——乘客资源转向出租车——叫车的单子少——开车司机少。

而在这一整套体系中，网约车平台20%左右的服务抽成却始终没变。诸师傅说，按照目前1000多人持证网约车司机，平均一天400元左右的毛利，平台每天要抽取8万元。这是持证符合条件的这部分司机“进贡”的“服

务费”。而像他这样，车子明显不符合新政要求，却还在裸跑的群体也不是没有，保守估计在1万人左右，即使没有以往网约车鼎盛时期人人上路的场景，但这些人开足马力的话，平台一天的流水就在80万元。

20%左右的服务费，却不用承担出租车这样养车养人的成本，这笔生意网约车平台显然稳赚不赔。也许这也正是平台需要更多司机加入其中，而不惜投入高额倍率用来奖励吸引的原因之一。

从当初的花钱送服务，到如今花钱吸引司机来上路，企业的逐利本质清晰可见。司机赚得少，是因为企业“不送钱”了，乘客觉得贵，是因为要开始为便利的服务自掏腰包了，看来把网约车当成是公共交通的一个重要补充，是大家天真了！

## 全国“三条路径”取消药品加成

新华社北京3月20日电 根据医改时间表，2017年我国公立医院将全面取消药品加成，回归公益性轨道。记者日前从国家卫生计生委获悉，为攻坚取消药品加成这一医改“硬骨头”，相关部门将重点通过“腾空间、调结构、保衔接”三条路径，实施药品生产流通全流程改革、调整医疗服务价格等政策，确保改革落地。

近年来，“以药补医”逐步演化成为一种逐利机制，由此引发的医疗机构大处方、大输液、滥用抗菌素等问题日益严重，推高了医疗费用，群众反映强烈。从2009年新一轮医改启动以来，国家一直将取消药品加成作为破除“以药补医”机制的突破口。通过改革，公立医院药占比由2009年的46%下降至目前的40%，一定程度上减轻了群众医疗负担。

2017年全国公立医院将全面取消药品加成，预计为患者节

省药品费用600多亿元。国家卫计委副主任王贺胜说，取消药品加成，是今年医改最难啃的“硬骨头”。全国将按照“腾空间、调结构、保衔接”三条路径综合施策，破除旧机制、建立新机制，保证取消药品加成改革顺利推进。

王贺胜介绍，“腾空间”就是开展药品生产流通全流程改革，挤压药品价格虚高的水分，同时开展医保支付方式改革，激发医院及医务人员合理用药、控制费用的内生动力。“调结构”就是把降低药价、规范医疗服务行为腾出的空间用于调整医疗服务价格，把检查、检验价格降下去，服务价格提起来，体现医务人员技术劳务价值，优化医院收入结构。“保衔接”，就是医保支付和财政补助同步跟进、无缝衔接。福建三明市、安徽天长市已先期推动相关改革试点，效果良好。

## 杭州劳模冒雨植树造绿



昨天上午，杭州市总工会组织全国劳动模范、杭州公交车司机孔胜东(左一)等60名全国、省、市劳模(先进)，和部分市机关干部冒雨来到杭州八卦田公园，开

展植树活动，在为杭城再添一片新绿的同时，引导和动员广大职工积极投身义务植树活动，争做绿色文明使者。 记者周金友 通讯员张晓燕 摄影报道

## 本周全省仍被雨水“承包”

本报讯 记者吴晓静报道 “二气莫交争，春分雨处行。”上周，全省周平均气温9.8℃，比常年同期偏低1.2℃。春分过后，雨水天也将持续到本周。据省气象台最新分析，预计本周我省仍多降水天气，其中22日部分地区有中到大雨；周内气温起伏不大，最低气温全省一般在6~9℃。

其中，21日(周二)全省多云到阴，夜里起转阴有雨；22日(周三)全省阴有阵雨或雷雨，部分地区有中到大雨；23日(周四)全省雨止转阴到多云；24日(周五)全省阴有雨，部分地区有中雨；25日(周六)浙北地区雨止转阴

到多云，其他地区阴有雨；26日(周日)浙北地区多云到阴局部有小雨，其他地区阴有时有雨。

省气象台提醒，近期我省阴雨天气较多，雨天道路湿滑、能见度相对较低，公众出行注意安全。

中国新能源小镇欢迎您

浙江·长兴

招商热线：0572-6027500