



8

责编/于慧琳 美编/王衍斌 审读/王林宏 2022/10/19 星期二

李沧区劳动仲裁委员会主任孙基天说，她将心比心地对待每一个当事人，公正、公平、公开地处理每一件案子。孙基天说：“仲裁员的职责是裁案，但仲裁员的本职是服务。仲裁员要通过自己的努力，使仲裁制度真正成为老百姓解决纠纷的首选途径。”

“人社服务标兵”郭笑君 日均办结一案 让仲裁有温度 **她是名副其实的“办案状元”**



李沧区劳动仲裁员郭笑君。

担当

“郭姐，又有人来给你送锦旗了！”近日，正沉浸在案情分析中的郭笑君被同事的喊声带回现实，三名衣着朴素的外

来务工人员正拿着一面“秉公执法高效，一心为民排忧”的锦旗走过来。郭笑君起身迎上前去，“我做的都是分内工作，你们挣钱不容易，还花钱买锦旗干什么。”“郭仲裁员，我们就是想表达感激的心情，多亏了你啊，不然老板欠我们的工钱不知道要讨到什么时候。”郭笑君记不清这是第几次收到当事人送来的锦旗了，“公正执法，清正廉洁”“依法为民解难事，真情温暖感人心”……

由于与《武林外传》中大大咧咧又热心肠的郭芙蓉性格相似，同事们都称她为“郭女侠”，但在面对当事人的时候，平日里嘻嘻哈哈的“郭女侠”总是严谨认真，耐心细致。每次碰到不会表达自己诉求的当事人，她都耐心引导；面对很多不会填写申请文书的申请人，她都手把手教着写。有一次，一位劳动者在家人的陪同下前来求助，因为一家三口都是聋哑人，且对法律、政策了解较少，遇到不解之处，三人互相之间的手语、肢体表达较为激烈，郭笑君用手写、打字的方式与他们沟通、安抚情绪。经过两个多小时的交流，了解清楚案情后，郭笑君敏锐判断，如果单纯开庭裁决，可能会加剧双方矛盾，不利于纠纷化解，于是当天就组织了庭前调解。调解中，双方各执一词，针锋相对，互不退让，调解工作一度陷入僵局。郭笑君对双方开展说服劝解工作，通过三个多小时的调解沟通，促使双方成功和解，企业当场为劳动者结清三个月工资。事后，劳动者握着郭笑君的手不断打着手势。“虽然我看不懂手势的内容，但知道那是真挚的感激，让无声世界感受到了仲裁的温度。”郭笑君笑着说。

的执行中可能存在较大难度。当事人希望仲裁员能够帮助他向老板把钱要回来，之后他就要回陕西老家，不再回来了。考虑到如果现在要不回来钱，当事人还得一次次往返，耗费的时间和金钱成本都很大，郭笑君当即决定帮他试试。

通过几次努力，对方老板终于接通了电话，一开始语气很冲，经过郭笑君一番耐心的劝解和政策解释，老板终于同意全部支付，但由于老板在临沂，又不信任厨师，不同意将钱直接转给厨师。正在一筹莫展之际，郭笑君想到利用远程视频会议的形式，把双方达成一致的内容固定下来，可以解除老板的顾虑。于是郭笑君建立了三人的微信群，在群内召开视频会议，同时由另一名同事见证并全程录像，老板同意全部支付厨师 8000 元并当场转账，厨师也承诺收到钱后双方不再有任何权利义务关系。

保障

仲裁立案前先行调解

还有一次，仲裁院的立案厅里涌进来十几个人，大家你一言我一语，越说越激动，郭笑君先安抚情绪，让大家推举出几名代表介绍情况。原来，本地一家电子厂因为要搬迁，不能继续雇用32名工人，工人们要求的经

济补偿与企业愿意补偿的数额不一致,所以请仲裁院主持公道。郭笑君认真记录工人们的诉求和情况,之后主要从三方面入手:尽快与同事一起到企业进一步了解情况;重点做好工人代表的思想工作,防止事态升级;为了尽可能保障工人们的合法权益落到实处,立案之前先进行调解。郭笑君深知,用工单位不配合的裁决书是冰冷的,劳动者的权益依然落不到实处,既保障双方合法权益又考虑现实情况的仲裁,才是有温度的仲裁。她和同事们用一个星期的时间反复协调,最终厂家和员工达成一致,32名员工全部得以兑现补偿。2021年下半年以来,受政策等因素影响,李沧区部分教培机构普遍批量裁员,郭笑君和同事们通过“提前介入调解模式”对5批群体性劳动争议、合计205件纠纷,在仲裁立案前先行调解,调解金额超过92万元,有力维护了劳动者的合法权益。

自2011年从事劳动仲裁工作以来，党员郭笑君累计接待劳动者咨询3万余人次，处理劳动争议案件2000余件，为劳动者追回劳动报酬共计5736万余元，仅2021年一年就办结案件349件，平均每天一件。她曾获得李沧区“优秀共产党员”、青岛市“人社服务标兵”“最美人社人”荣誉称号。郭笑君常说，群众利益经不起等待，为了能尽快结案，常常加班加点，利用上班时间集中精力开庭审理、组织调解，而三百多篇裁判文书，基本都是牺牲休息时间完成的。面对高强度的工作，她从不抱怨，她说：“劳动者真诚的笑容就是最好的回报。”

观海新闻/青岛晚报 首席记者
张译心

