

解民忧、化民怨、暖民心——

一名“跨界新兵”的劳动争议仲裁笔记

文：今日女报/凤凰网见习记者 刘彦宇

供图：受访者

如今，“跨界”已经成为娱乐圈的热门“玩法”。演员跨界当导演、娱乐明星跨界进入资本市场……而在生活中，也有很多普通人，因为工作需要“跨界”而来，成为老百姓身边解民忧、化民怨、暖民心的“跨界明星”。

永州市宁远县人社局劳动人事争议仲裁院院长蒋嫦春就是这样一名“跨界”者。



蒋嫦春



扫一扫，看劳动仲裁“跨界明星”

“我喜欢接受各种挑战”

10月下旬的一天，今日女报/凤凰网记者见到蒋嫦春时已是晚上9时。今年34岁的她刚整理完手头的案子，风风火火地赶来。

眼前的她看起来柔和又干练。“我喜欢迎接各种挑战，每一次的改变都能让我看到不一样的自己。”音乐教育专业毕业的蒋嫦春先是当过老师，然后在宁远县委办任科员，再后来成为房产局副局长科员。2016年4月，因为工作需要，组织上把原本在宁远县房产局干得有声有色的蒋嫦春调任县人社局仲裁院当院长。面对从未涉猎过的新工作，“说没有压力那是骗人的”。但是，想到能为千千万万普通劳动者和用人单位化解劳动人事纠纷，传递公平、正义、和谐，她欣然领命，接受挑战。

“一开始真的很难，刚入职那会儿，每天晚上压力大到失眠。”蒋嫦春笑着回忆，“有时候甚至关上办公室的门偷

偷哭。”

压力再大，蒋嫦春还是不愿输。法条不熟悉怎么办？学！案例看不明白怎么办？学！案件数量逐月上升，仲裁压力日增怎么办？加紧学！

头一个月，光是湖南省仲裁办案方面的政策法规、办案实务，蒋嫦春就从头到尾、一字不落地看了三大本，边学边记，遇到不懂的就请教领导、前辈、同行。为了加快学习进度，跟上工作节奏，她查阅和学习了仲裁院的大量卷宗，广泛收集全国的典型案例分析，手机上更是关注了一长串的人力资源法律、刑事事实、劳动法库等微信公众号。就连在仲裁现场，她都会带着厚厚的法规，在办案间隙学习。

正是凭着这股“拼命三郎”的韧劲，不到三个月，她便成为劳动仲裁方面行走的“知识库”。用同行的话说，她用三个月时间，完成一般人三年的专业积累。

“我首先是一个倾听者”

“不管上访者是谁，我一定先请他坐下，倒杯水给他，听他慢慢说。”蒋嫦春说，在上访者面前，她首先是个倾听者。

今年10月，某用人单位欲将从外地聘请来的、工作了4年多的女园长予以解聘，女园长不愿意，便申请仲裁。双方刚到办公室便各执一词，激烈地争辩起来。当园方列举女园长的一些不妥做法时，女园长一时情绪失控，当场哭了起来。

蒋嫦春连忙上前安抚，先泡上一杯热茶，又拿出点心，试图让女园长的情绪缓和下来。“但她还是一直哭，特别委屈”。看着对方的情绪一直没有平复，蒋嫦春下意识地上前，伸出双手，轻轻地抱了上去。就是这个看似平常的举动，

一下子融化了女园长委屈焦灼的心，她慢慢平静下来，不再像先前那般偏激，园方的态度也因此缓和下来。

蒋嫦春察觉到，双方虽然在工作上有矛盾，但私交仍在，赶紧趁热打铁，细致调和，双方终于相互让步，当庭和解。一场以相互指责、激烈冲突开场的纠纷，最终化干戈为玉帛，实现“双赢”。

据统计，2016年，宁远县人社局劳动人事争议仲裁院处理案件89件，立案27起，结案率达100%，其中通过调解结案的有21起，调解率达80.6%。今年1-9月，全院处理案件306件，调解率达89.13%，结案率达97.82%，调解率和结案率均在全省仲裁系统处于前列。

“不走黑道白道，只走人道”

今年8月，某物业公司的几名员工因劳动争议，将他们所在的公司诉至蒋嫦春所在的仲裁院。蒋嫦春依法受理并联系该公司老板。经多方努力联系上后，这个老板竟在电话中威胁：“你一个小小的仲裁院算什么？！黑道白道随你来。”

蒋嫦春这才意识到，对方是一个社会背景复杂的人，但她不卑不亢地回应：“和谐社会，谈什么黑道白道，我们讲的是人道。”对方一听，直接挂断电话。再次拨打，依然被挂断。

眼看工作就要陷入僵局，蒋嫦春没有放弃。随后几天，她先后打了近30个电话，并带队上门普法。精诚所至，金石为开，“蒋院长，我真没想到我都那样说了，您还是坚持不懈，而且态度依然友好。”这位老板终于心甘情愿地走进仲裁院，并和员工和解。

同事都说蒋嫦春是个“多面体”。面

对弱势群体，她温柔相待，为他们据理力争；面对侵犯员工权益的行为，她“绝对立场坚定”。而这也让蒋嫦春“俘获”了很多上访者的心。

“之前在我们院里成功仲裁的一位阿姨，每次到宁远县城时都要来我办公室看看，有时甚至专门跑过来，说很久不见，想念我了。”说这些，蒋嫦春的眼里满是欣喜。在她看来，这代表着她没有辜负大家的期望，说明自己“做得不算差”。

这“不算差”的背后，是汗水凝聚的一张张优秀成绩单。

2016年，宁远县劳动人事争议仲裁院为劳动者挽回经济损失300余万元；今年1-9月，为劳动者挽回经济损失665万元。去年12月，宁远县仲裁院在获得“2015年度全市先进单位”的基础上，被评为2016年度“全省示范仲裁院”。蒋嫦春也多次被评为“先进个人”。

知识型“警花”在长沙边检绽放

文：今日女报/凤凰网记者 吴迪

通讯员 蒲启荣 彭希 供图：受访者

如果你在长沙乘坐过飞机，那么你一定见过长沙边检站官兵们忙碌而有序的身影：查验护照、核对信息，如果没有问题便顺利过关，如果有问题，也逃不过检查员们的火眼金睛。这些看似简单的操作，却是边检

员长期勤学苦练的结果。长沙边检站每个月都会组织业务考试，考试内容既包括最新的政策文件，也涉及各个国家的风土人情，因为只有掌握这些，才能更好地为旅客服务，同时能及时发现问题。任何事业的发展，都离不开人才。长沙边检站便有两位业务精湛的“知识型”女干部：孙伟、唐蜜。



扫一扫，看边检“警花”故事

孙伟：外语“学霸”自编教材

孙伟是一名河南妹子，曾在大连外国语学院（现大连外国语大学）读书，学习日语和韩语。毕业后，出于对军营的热爱，她来到了长沙边检站，一干便是十年，现为长沙边防检查站执勤业务一科政治教导员。

2007年大学毕业后，孙伟接受了一年的入警培训，2008年正式加入长沙边检站。刚一到岗，她就接受了一项艰巨的任务：培训其他新人学日语和韩语。因为有着扎实的功

唐蜜：身着便装的副科长

在边检工作岗位，每位检查员都穿着一身笔挺的制服，但是最近，有一位检查员却身着便装工作，旅客们还纷纷点赞。这是为什么呢？

这位身着便装的检查员叫唐蜜，是执勤业务四科副科长。她已经怀孕8个月，仍坚持在一线工作，每天从早上8时半一直忙碌到晚上9时。因此，她只能穿着宽松的便装工作。虽然没有穿军装，但她在业务上一点都没放松，许多旅客看到唐蜜，都

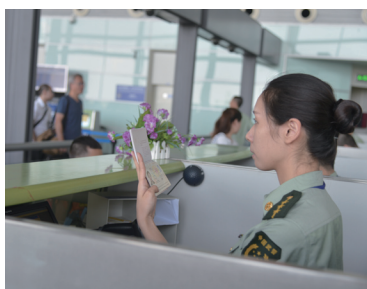


工作中的孙伟

底，孙伟没有怯场，而是结合工作实际，自编了名为《日语韩语常用30句》的教材，取得了良好的效果。第二年，这本教材被印成小册子，成了边检新人的入门教材。

检查员雷蕾说：“学习效果特别好。当我用韩语和韩国旅客对话时，他们感觉很神奇。”

去年，刚持章上岗的战士小于，由于速度比较慢，几乎对自己失去信心。孙伟得知后，主动为他补习。现在，小于已经成为业务能手，在一次单位业务考核中排名第三。



这样的动作，唐蜜不记得重复了多少回，但从不懈怠。

会说一句：恭喜你有了小宝宝了！有的则直接竖起大拇指。

唐蜜是一位研究军事法的硕士，本科阶段学习的是边检业务，2014年硕士毕业后来到了长沙边检站。因为表现优秀，仅仅三年时间，她便由一名普通检查员成长为业务科副科长。“作为一名女性，我更体谅检查员的辛苦。我会带动大家去一起工作。”唐蜜说，“作为一名边检官兵，我们的工作平凡但重要。我们是在保卫国家，我为我的工作感到骄傲！”