

以和为贵促调解 定分止争求双赢

——我市推进仲裁工作巡礼

本报记者 卢拥军 通讯员 洪峰 袁磊

新闻背景

有了民事、商事纠纷，不走诉讼渠道能否解决？

能！找平顶山仲裁委员会。

平顶山仲裁委员会是依照《中华人民共和国仲裁法》组建的专门处理合同纠纷和其他财产权益纠纷的仲裁机构，是我市唯一的民事商事仲裁机构，也是我省成立的首家仲裁机构。

平顶山仲裁委员会办公室是仲裁委的常设办事机构，负责接待咨询、受理案件、组织仲裁等工作。为方便当事人参加仲裁活动，仲裁委员会还在汝州、鲁山等县(市、区)设立仲裁办事处。

2019年初，我市司法行政机关改革重组后，平顶山仲裁委员会办公室隶属于市司法局。

重组后的市司法局为做好仲裁工作不遗余力，建立多项仲裁工作机制，并将仲裁纳入全市公共法律服务体系，使仲裁与律师、公证、法律援助、人民调解有效对接，为仲裁事业的健康发展提供了新契机。

今年9月是《中华人民共和国仲裁法》实施25周年。为此，记者来到平顶山仲裁委员会进行了采访。



上图：平顶山仲裁委员会邀请市中级人民法院就仲裁工作进行座谈
左图：经过平顶山仲裁委员会仲裁员调解，双方当事人握手言和

本报记者 卢拥军 摄

用心用情调处矛盾纠纷

2019年以来，市司法局针对当前经济社会发展中出现的矛盾风险点，要求仲裁人将调解贯穿于仲裁案件办理全过程，力争调解结案，达到案结事了。

用心调处，架起沟通桥梁

2019年5月，平顶山仲裁委受理一起某房地产开发企业与企业拆迁补偿纠纷案件。

立案后，平顶山仲裁委员会立即组织精干力量，开展仲裁前的调查、调解工作。仲裁庭组成后，3名仲裁员及仲裁秘书到现场了解各方利益关注点，一方面跟被拆迁群众面对面沟通交流，倾听群众声音；一方面向房地产企业询问纠纷情况，全面了解案情。对了解到的群众关心的年老、疾病、周转房等问题，他们积极与房地产企业和社区居委会协商，在数次调解过程中，想群众之所想，急群众之所急，为房地产企业排忧解难，架起了当事人双方沟通的桥梁，最终促成双方和解。

这是我市仲裁工作者用心调处、和谐化解纠纷的一个场景。

2019年以来，平顶山仲裁委坚持“民生为本、仲裁为民”的理念，紧紧围绕惠民生、保稳定的工作大局，以“五心”做好仲裁调解工作。

“五心”是耐心说服引导、诚心化解纠纷、恒心平息矛盾、贴心对待群众、公心评判是非，切实提高群众对仲裁工作的满意度。

谈起对“五心”的感受，执业25年的资深律师金东升感慨地说，在获聘担任平顶山仲裁委员会仲裁员之初，他就找准了仲裁工作的定位：用心于理、用心裁于公、用心合于情。

在从事仲裁活动中，我市广大仲裁员把“和为贵”思想融入仲裁案件中，使仲裁充满“和谐”的氛围，解决矛盾的过程“不敲锤子，只解扣子”，如春风化雨，沁入心脾。

用情调处，促成合作共赢

2019年夏天，平顶山仲裁委员会受理一起双方争议激烈的建设工程施工合同纠纷案件。

根据双方当事人的争执焦点以及案件的具体情况，仲裁员顶着烈日勘察了数平方公里的施工现场，亲身感受到双方当事人为建设进行的巨额投资和所付出的辛苦。之后，仲裁庭又分别走访双方当事人的主要负责人。

经走访，了解到双方当事人之间还存在其他合作关系，并都有继续合作的良好愿望。因此，仲裁庭改变了办案思路，不再“以案说案，一裁了之”，而是放眼案外，确定双方当事人之间的合作关系。仲裁庭确定了力争以和解方式结案的指导意见。后经多方努力，最终成功促成双方当事人的和解。

在办案实践中，仲裁人从裁判者的视角，有着独特的对“法”的释义、对“理”的辨析、对“利”的见解和对“情”的感悟。他们用实际行动践行“构建和谐，实现双赢”的神圣使命，为构建良好营商环境竭尽所能。

这是我市仲裁工作者用情调处，促成合作共赢的一个场景。

2019年以来，平顶山仲裁委本着“化解矛盾、促进和谐”的原则，晓之以理，动之以情，用“五法”调解工作模式，积极促成双方当事人达成调解协议，最终握手言和。

这“五法”调解工作模式，一是“台阶”调处法。针对标的、争议不大的纠纷，仲

裁庭人员用情开展工作。在调解中，为当事人双方“搭梯子”“下台阶”，说服各自摆出低姿态，给足对方“面子”，使其借以“下台”，最终促成双方握手言和。

二是“适时”调处法。针对双方当事人发生纠纷时都处于情绪冲动、思维不理智、不愿接受别人劝导的情况，仲裁庭人员不急求成，而是避开锋芒，设法使双方冲动的情绪冷却后再适时开展调解工作。

三是“求同”调处法。针对企业与企业之间的纠纷，仲裁庭人员想方设法寻找双方的认同点，用情说服双方“同”靠拢，在“同”上做文章，巧用“同”字作为双方情感，用共同点来化解对立点，最终化解纠纷。

四是“距离”调处法。针对当事人双方分歧较大、僵持不下的矛盾纠纷，仲裁庭人员主动与当事人拉家常，以此为突破口，进一步拉近感情距离，努力使其对仲裁庭人员产生信任感，让双方乐意接受仲裁庭人员当“和事佬”，最终达成调解共识。

五是“借力”调处法。针对争议大、案情复杂的纠纷，“巧借外力”促成调解，仲裁庭统一会议意见后，借用当事人信任的人向他们说清是非曲直，分清责任大小，然后由各自选定的仲裁员向当事人分别进行解释和说明，起到事半功倍的作用，从而平息化解矛盾。

记者在采访中，仲裁委办公室相关负责人说，仲裁员的职责不是让当事人拳头对拳头，而是把双方的手掌掰开，用真心实意去沟通，换位思考就能握手言和。他们是这样说的，也是这样做的。仲裁委办公室门口的一尊“握手言和”雕塑，彰显着他们一以贯之的追求，年均60%的和解调解率是他们努力推进调解的成果。

打造公正清廉仲裁队伍

2019年以来，市司法局不断加强仲裁员和仲裁秘书两支队伍的建设，努力塑造“独立公正、诚实守信、勤勉高效”的仲裁形象。

筑牢底线，确保清正廉洁

“仲裁员不是一项荣誉，更不是一项待遇，而是一种资格，是因个人名誉而获得的处理当事人纠纷的资格，更是一种责任，是把当事人的权利义务关系进行清楚的划分并因而而担负的责任。”2019年10月8日，在平顶山仲裁委员会举办的仲裁员培训班上，一位参加培训的仲裁员感慨地说。

在培训中，受邀的省法律专家围绕仲裁员职业道德素养等方面内容进行了精彩授课。大家纷纷表示，通过学习，进一步规范了仲裁员的职业操守，筑牢了拒腐防变的道德底线。

这是我市仲裁工作者筑牢道德底线的一个场景。

2019年以来，平顶山仲裁委以“讲政治、重公平、业务精、作风好”的模范单位为目标，着力打造“忠诚、干净、担当”的高素质仲裁队伍。一是开展以“严肃庭审纪律、规范庭审行为”为主要内容的自查活动。要求仲裁员和仲裁秘书着装规范并提前十分钟到庭，等待当事人。

二是组织仲裁员、仲裁秘书认真学习《仲裁员办案手册》《仲裁秘书办案规范》，切实提高思想认识，增强行为自觉性，杜绝庭审中的不规范行为。

三是要求仲裁员、仲裁秘书具备过“三关”的素质：金钱关，要敢于并善于拒绝金钱诱惑；人情关，仲裁员、仲裁秘书履行仲裁职责期间，如果认为人情、关系干扰难以排除，就应拒绝接受指(选)定或指派；荣誉关，要有担当勇气，敢于追求公平正义，不要谁厉害、谁闹得凶、谁有背景，就偏向谁。

建立机制，确保公正高效

2019年12月5日，平顶山仲裁委组织部分仲裁员和仲裁秘书专程到市中级人民法院，就仲裁裁决案件相关情况进行了座谈交流。与会人员一致认为，仲裁作为多元化纠纷解决机制之一，在解决民事纠纷、化解社会矛盾方面发挥着不可替代的作用。下一步，要继续加强仲裁制度建设，提高仲裁公信力；要继续加强仲裁机构与法院的沟通交流，确保裁决公平公正。这是我市仲裁工作者与法院部门有效衔接的一个场景。

2019年以来，平顶山仲裁委认真贯彻落实党的十八届四中全会关于“完善仲裁制度，提高仲裁公信力”精神，以及2018年12月中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于完善仲裁制度提高仲裁公信力的若干意见》精神，采取多种措施，建立多元化仲裁工作机制。

一是从仲裁保全、仲裁司法审查、仲裁裁决的执行等方面，与市中级人民法院建立诉讼与仲裁衔接工作机制，全面打通了诉讼与仲裁衔接工作壁垒。

二是从加强管理人入手，建立仲裁员优胜劣汰机制。定期对仲裁员进行考核，对考核不合格者进行解聘。三是从提升仲裁队伍职业素养和业务水平出发，建立培训长效机制。定期对仲裁员和仲裁秘书进行专业培训，确保仲裁公正高效。

公平、公正是法治的灵魂，是法律生命的本源，更是仲裁人追求的目标。

我们相信，鹰城仲裁人在以人民为中心的发展思想指引下，一定会不辱使命，公平公正仲裁、诚信为民服务，为平安鹰城、法治鹰城建设，为我市综合实力高质量重返全省第一方阵贡献应有的力量。

稳步提升仲裁办案质量

2019年以来，市司法局针对案件办理过程中可能出现的风险，要求仲裁人严把案件质量关，提高办案效率，具备对风险的防范能力。

管好质量，提高仲裁品质

仲裁界有这么一句名言：“仲裁案件的质量是仲裁的生命线。”仲裁案件质量的高低直接影响着当事人对仲裁的取舍。

在案件办理过程中，平顶山仲裁委始终秉持“质量弦”，加强对仲裁办案程序的管控和仲裁文书的核阅，确保仲裁案件质量全面提升。

在一起涉及建筑工程施工承包合同纠纷的案件中，有资质的工程承包方将工程转包给无资质的企业施工，无资质的施工企业又将工程分包给几个劳务公司施工，法律关系纷繁复杂，各方利益相互交织，处理稍有不慎就会造成新的纠纷和矛盾。平顶山仲裁委在了解到相关情况后，及时建议仲裁庭既要考虑法律效果，又要兼顾社会效果。之后，仲裁庭将该案提请专家讨论，在进行多角度分析研判后，最终作出了让双方当事人都信服的裁决。

这是我市仲裁工作者管好案件质量的一个场景。

2019年以来，平顶山仲裁委采取多种措施，严把仲裁案件质量关，全面提高案件质量，提升群众对仲裁的满意度。

一是实施专家咨询制度。在全市法律界、高校等领域聘任了11名公道正派的专家、学者组成专家咨询委员会，遇到复杂疑

难或仲裁员意见分歧较大的案件，交由专家进行把脉、开方，从而指导仲裁庭处理案件，彰显仲裁“专家办案，一裁终局”的特色和优势。

二是实施裁前告知制度。根据案情需要，在案件受理后，将相关裁决意见反馈给当事人，再一次听取当事人的书面陈述，当事人意见成立的予以采纳，不成立的予以维持会议结果，并将当事人提出的异议在判决书中表明观点。

三是实施裁前、裁中调解制度。在调解成功的基础上，应双方当事人的请求，将调解内容转化为裁决内容，在合法、合情、合理的基础上用裁决表达双方当事人的意愿。

四是实施延伸服务制度。在判决书送达后，提供延伸服务，督促双方当事人自觉履行生效的仲裁法律文书，促成执行和解等，确保案结事了。

五是实施信访风险评估制度。对有信访苗头的案件，由仲裁秘书协调仲裁庭做好当事人的思想工作，就裁决结果的形成进行充分说明、解释，以理感人、以法服人，使有信访可能的案件尽可能地消灭在萌芽状态，降低信访风险。

采访中，一位仲裁员说，当事人选择仲裁是对仲裁制度的信任，我们要对得起这份信任。只有保证办案质量，才能实现仲裁事业的可持续发展。

提升效率，助推经济发展

2020年6月18日，在办结的一起商品

房买卖合同纠纷案中，需要仲裁庭各位仲裁员签署判决书。其中一位仲裁员在汝州市工作，手机一直处于关机状态，直到傍晚才回电话。

但为了保障仲裁效率，承办案件的仲裁秘书当即决定带着文书去汝州，待完善手续返回汝州时，已经是夜里11点多。

“虽然牺牲了自己的休息时间，但是换来了当事人的满意和对仲裁的信任，值得！”仲裁秘书对记者说起时，脸上洋溢着幸福、自豪的表情。

这是我市仲裁工作者提升办案效率的一个场景。

2019年以来，平顶山仲裁委为助推我市经济快速发展，构建良好营商环境，践行“依法公正、亲和高效”理念，采取多种措施提升办案效率，先后出台《平顶山仲裁委员会仲裁秘书办案程序规范》《平顶山仲裁委员会仲裁秘书办案指引》等制度规范，实行了审查、立案、缴费、送达“一站式”服务，落实“一次办好”；加强了案件流程管理，严格落实立案、组庭、审理、核阅等各项制度；建立了仲裁庭庭前阅卷约谈制度，提前介入案件调解工作，有效快速化解矛盾纠纷。

“公正的处理结果与快速的办案效率，是仲裁工作的核心要求。平顶山仲裁委始终把提高办案质量和效率作为促进仲裁事业上台阶、上水平的重要手段，不断加强监督检查工作，从根本上做到案结事了，服裁息诉。”平顶山仲裁委员会办公室负责人说。