□ 记者 季张颖

随着信息化的推进,越来越多的企业利用“钉钉”等手机App对员工的工作内容和考勤进行管理,在高效管理员工的同时,也带来了一系列的劳动争议问题:虚假打卡、外勤人员因打卡异常被开除、忘记打卡遭公司辞退……近期,上海人桥人民调解委员会的调解员便成功化解了一起与“钉钉”打卡相关的劳动争议纠纷。

多次旷工遭解雇

车先生于2011年进入上海某食品有限公司担任高级经理,负责寻找加盟商以及相邻商户的市场调查。由于工作性质特殊,车先生常常需要外出对门店商铺进行走访。在过去的十几年间,公司未出台相关考勤制度,对他的行为也未提出过任何异议。

2023年10月,公司颁布了“钉钉”考勤打卡的规章制度,在职工大会上通过后正式开始施行。车先生也安装了考勤软件,每天按时打卡,但由于岗位原因,车先生常在到达公司打卡后外出一段时间。

对此,公司认为车先生未经批准多次外出,构成多次半日旷工,严重违反公司规章制度。最终,公司向车先生发送了解除劳动关系通知书。车先生心中不满,向人桥调委会申请劳动争议调解,要求公司支付经济补偿金50余万元。

双方各执一词

了解基本情况后,调解员邀请车先生和公司代理人进行现场调解。双方到场后各执一词,争论不休。

车先生认为,过去的12年间自己的工作内容未曾有过改变,一直根据岗位需求进行外勤调研,人事以及领导也未提出任何异议。考勤制度出台后,单位并未告知出外勤也需要在“钉钉”上进行报备,也从未通知自己进行整改,因而公司的行为属于违法解除劳动合同。

公司则认为,车先生对考勤管理规范进行了签收,且使用“钉钉”进行上下班打卡,公司人事发现车先生打卡后长时间外出且未报备,曾对车先生进行口头提醒,但此种情形仍多次发生。劝解未果后,公司只能认定车先生旷工,并以重大违纪对其解除劳动合同作为最终处罚结果。

“背靠背”促成和解

调解员首先安抚双方当事人的情绪,呼吁双方以冷静、理性的态度处理纠纷,随后采取“背对背”的方式开展调解。调解员耐心地向车先生阐明:考勤制度经过法定民主程序,且内容并未违反国家法律规定,对员工具有相应约束力。车

「钉钉」打卡后外出 被公司算旷工遭辞退

员工反驳:一直根据岗位需求进行外勤调研

先生难以证明外出系调研考察,且外出未经过公司审批。若诉至法院,车先生一方的举证难度较大,极有可能败诉。车先生在充分听取调解员的解释后表示愿意放弃诉讼,但仍希望能和公司进一步争取补偿金额。

紧接着,调解员对公司代理人进行劝说,本案中,公司人事仅在口头上告知、沟通,没有书面记录加以佐证,在未来的诉讼中也存在相应的风险。先打法律“专业牌”后,调解员又开始巧打“感情牌”,车先生是公司的老员工,十几年来兢兢业业,为公司创造了丰硕的业绩成果,希望公司拿出友好的协商态度,双方好聚好散。最终,在调解员的耐心劝说下,车先生和公司代理人就补偿金额达成一致。双方当场签订调解协议书,并明确双方再无劳动争议。

【案件点评】

用人单位通过“钉钉”“飞书”“企业微信”等办公软件对劳动者的日常出勤进行管理,是单位行使用工管理权的具体体现,据此制定相应的考勤管理制度并无不当,劳动者应严格遵守。与此同时,单位也应给予劳动者合理期限以适应新型管理模式,在实行之初发现员工出现考勤管理等瑕疵或问题时,应及时提醒并告知正常操作流程,正确处理新旧管理模式交替之际产生的矛盾冲突。本案中,人桥调委会的调解员从案件事实出发,援引相关法律条文,进行全面、理性地分析。通过精准把握双方利益诉求,寻求最大“公约数”,高效化解纠纷,为构建和谐劳动关系贡献力量。

□ 记者 章炜

7月,周女士将一件价值3000多元的羽绒服送至洗衣店干洗。一周后,周女士在取回羽绒服后发现,衣服的毛领变形掉毛、整体变薄,且局部存在褪色现象。于是,周女士立即联系洗衣店负责人张先生要求处理此事。周女士认为羽绒服是在送洗后损坏,要求洗衣店赔偿。而张先生态度强硬,不愿与周女士协商解决此事。双方发生激烈争吵,周女士拨打了消费者投诉热线,希望通过调解解决该纠纷。

调解员为自己主持公道。

调解员:双方各自担责

为避免双方情绪失控,调解员立即介入。一方面,安抚疏导双方情绪,重申进行面对面调解的目的,劝导他们能够以理智、冷静的态度处理纠纷。另一方面,及时调整策略,针对双方的争议点,采取“背靠背”的方式分别展开调解。

调解员先向张先生进行了洗染行业相关法规的解释,洗衣店在接收洗涤衣服时,没有仔细检查衣服质量的好坏和有无破损情况,且未询问洗涤要求并在取货凭证上注明,明显不符合该规范;同时,在消费者取衣服时,店方应主动要求消费者确认衣服是否完好无损。现在发生衣物破损的情况,双方都无法提供充分依据证明自己不存在过错。作为经营方,应尽量积极协商,争取尽快化解纠纷。张先生听完后表示愿意做出让步,希望通过调解协商解决。

接着,调解员又对当事人周女士进行释法说理。周女士在交付衣服时,未明确提出对衣服洗涤过程中的要求尤其是关于毛领的特殊洗涤要求,而周女士在取衣服时,也未对洗涤后的衣服进行当场检查,未能及时发现衣服损坏情况,所以对此次纠纷的发生也应承担一定责任。虽然衣服确实是清洗后出现褪色,但因衣服在一年前购买,衣服价值存在折损,且周女士已无法提供购买时的发票。如果周女士一味坚持现在的赔偿金额,可能还需要去专业机构进行鉴定,这将是一个比较漫长和繁琐的过程,而且不一定能得到有利结论。调解员建议周女士能够考虑降低赔偿请求。

最终,双方都认识到了自己并没有尽到检查衣物是否完好的责任,同意根据洗染行业的消费争议处理意见来解决这次消费纠纷。

【调解心得】

消调委经常接到消费者将衣服送到洗衣店清洗,结果衣服发生褪色、染色等纠纷。洗衣店清洗衣物过程中一旦出现问题,消费者和商家往往各执一词,争论到底是商家清洗不当还是衣物存在质量问题。此次纠纷让调解员感触良多,虽然消费纠纷涉及的金额并不大,但往往难以评判对错,纠纷的产生双方都存在一定责任。在调解过程中,要以事实为依据,以法律为准绳,注重法律解读,让当事人双方都充分认识到自己的法律责任,促使当事人自愿达成调解协议,最终圆满化解纠纷。

到底是清洗不当还是衣服本身质量问题?

3000多元的羽绒服 被干洗店「洗薄了」?

要求洗衣店赔偿2000元

受理该案后,闵行区人民调解协会下属消费争议人民调解委员会专职调解员石乃成第一时间与双方当事人取得联系,并获取了相关证据材料。周女士表示,由于换季,她将之前穿过几次的羽绒服送至洗衣店干洗,支付干洗费80元。这件衣服是去年在一家高档服装品牌店内购买的,价值3000多元,没想到洗完变形、变薄还褪色,因此要求洗衣店至少赔偿2000元。

另一方面,洗衣店负责人张先生承认衣服确实发生了损坏,但强调并不一定是在洗涤过程中操作不当造成的,也可能是衣服本身的质量问题造成的,因此不同意赔偿。

从相关描述中调解员了解到,双方均认可衣服损坏,但对损坏责任分担存在较大分歧,且均不肯让步,调解陷入僵局。如果仅仅通过电话调解,已无进一步调解的可能,因此决定邀请双方当事人进行现场调解。

周女士坚持原有诉求,要求洗衣店赔偿2000元。张先生则认为,衣物的损坏与洗衣店的操作无关,但考虑到周女士是常客,因此同意退还洗衣费三倍的赔偿。周女士认为张先生在推卸责任,情绪逐渐激动起来,要求