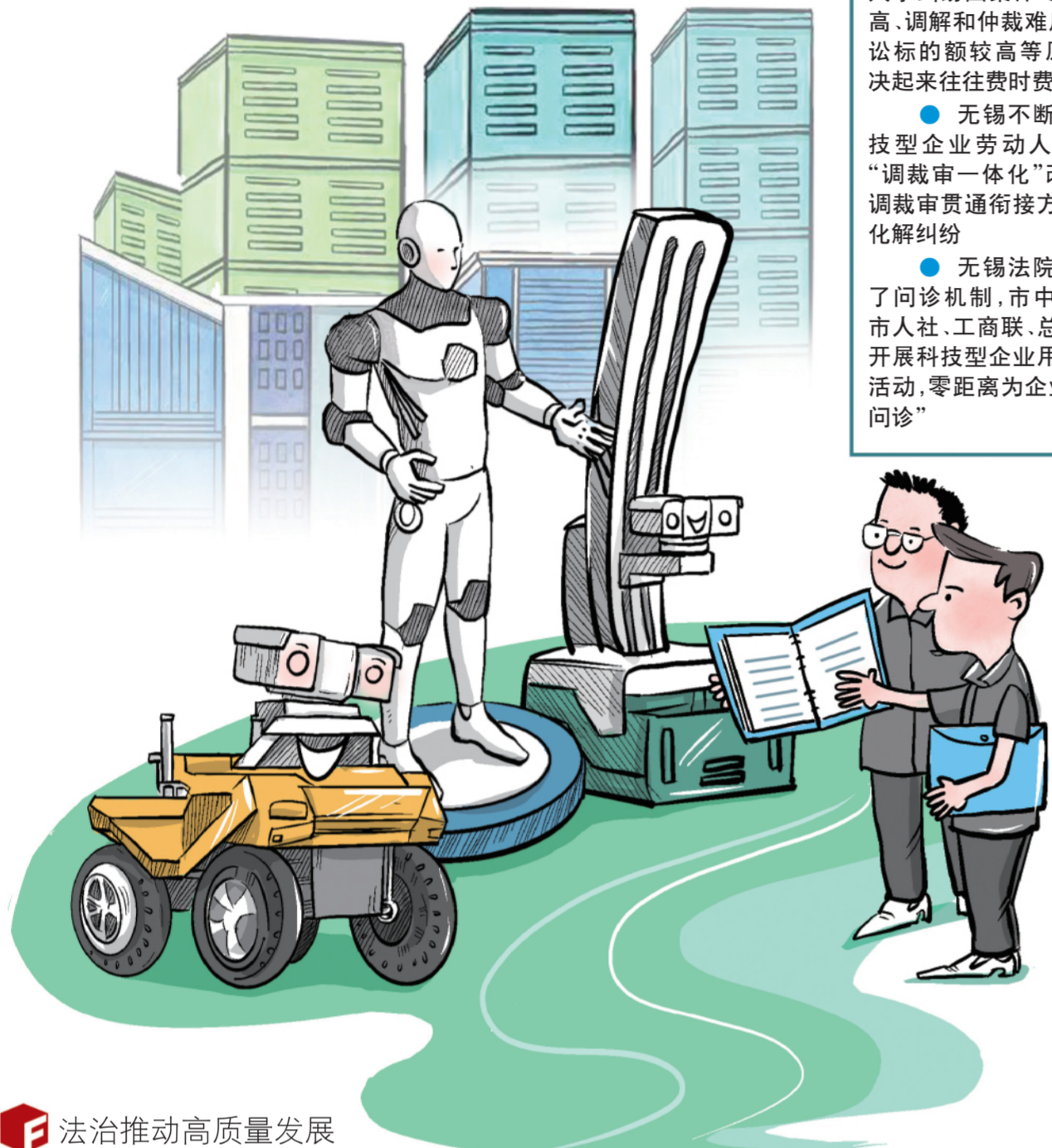




# “调仲裁一体化”助科技型企业创新发展

## 无锡法院探索科技型企业劳动争议解决新路径



- 科技型企业劳动争议因案件专业程度高、调解和仲裁难度大、诉讼标的额较高等原因，解决起来往往费时费力
- 无锡不断探索科技型企业劳动争议“调仲裁一体化”改革，以调仲裁衔接方式妥善化解纠纷
- 无锡法院还建立了问诊机制，市中院联合市人社、工商联、总工会等开展科技型企业用工体检活动，零距离为企业“把脉问诊”

保障仲裁和裁判效果；创建仲裁员、调解员、审判员“成长+”平台，开展岗位练兵、技能比武和“同堂培训”活动，一体化提升专业水平。

“同时科技含量融入工作体系。针对科技型企业与科技型人才纠纷专业性强、技术性强的特点，我们在江苏省率先建立由AI人工智能、芯片集成电路、生物医药等10多个领域18名专家组成的技术专家咨询库，为纠纷调解、仲裁和审判提供技术支持。”姜丽丽举例说，在一起涉AI人工智能领域竞业限制纠纷案中，诉辩双方分别申请中科院、中国生物医学工程学会的专家，就算法专业问题出庭陈述，帮助法庭迅速查明技术问题，为依法裁判提供支撑。

仲裁委也在积极发力。新吴区劳动仲裁院院长杨勇告诉记者，为最大限度保障和谐劳动关系，更加注重发挥调解协商性强、对抗性弱、灵活性高的优势，新吴区劳动争议仲裁委把工会与仲裁委的“金牌调解组织”与法院诉前调解相融合，建立社会调解组织、仲裁调解、诉讼调解和司法确认环环相扣、贯通全程的调解工作体系。

哈工大机器人集团(无锡)科创基地研究所与36名科研人员劳动合同纠纷，就是经人社、工会和法院三方协力，成功于诉前调解阶段化解。

据统计，今年以来，仲裁委调解相关纠纷12件，调解成功率达30%；法院调解相关纠纷23件，调解成功率达21.7%。

### 坚持平衡保护 实现互惠共赢

科技是第一生产力，人才是第一资源，创新是第一动力。

为进一步推动涉科技型企业劳动争议解决，无锡市法院还建立了问诊机制。无锡市中院副院长杨志钢介绍，市中院联合市人社、工商联、总工会等开展科技型企业用工体检活动，零距离为企业“把脉问诊”。去年以来，走访科技型企业117家，编印发放1200余册《企业用工管理指引》，指导企业规范用工关系，健全内部人事管理制度和劳动争议协调化解机制，帮助企业消除风险。

华中科技大学无锡研究院是一个产学研基地，每年科研收入超亿元，孵化新公司10余家。“工作中，我们会涉及大量知识产权、人才引进和离职等法律问题，但研究院落成以来从未发生过一起劳动诉讼，这得归功于无锡法院提供的优质司法服务。”研究院副院长王立成向记者感叹道。

“对于纠纷调处、仲裁、审判过程中发现的企业在人事管理等方面存在的短板漏洞，充分发挥工会劳动法律监督意见书、劳动仲裁委员会仲裁建议书以及法院司法建议书三书功能，对于可能影响企业长远发展和高层次人才重大权益的案件，实行三书必发，以更大力度，督促和帮助企业及时整改、规范治理，实现健康发展。今年以来，共发布三书50余份。”杨志钢说。

值得一提的是，无锡中院将平衡保护贯穿“调仲裁一体化”全流程。为切实维护“互惠共赢”提供更多机会，最大限度尊重人才引育规律。对引才育才的柔性模式、高层次人才聘用合同中的个性化条款等重点问题，在尊重意思自治的基础上结合法律、政策妥善认定，确保人才资源配置实现效率最优化和效益最大化。

此外，无锡市民营经济高质量发展法律服务团也作出了积极贡献。据了解，法律服务团首批成员由37名来自无锡较大规模、较高水平律所的知名律师组成，下设“企业规范用工委员会”，为有需要的科技企业和高层次人才提供法律咨询、诉讼支持等服务。在科技型企业、高层次人才聚集地设立调解中心(江阴)、巡回审判点(惠山)，通过巡回调解、巡回仲裁、巡回审判以及案件旁听评议、典型案例发布等方式，发挥“处理一案、化解一片”的引领示范作用。

惠山区科协主席刘琦介绍，惠山区科协在惠山国际人才社区成立了科技工作者之家，联合企业在人才之家设立巡回审判点，联合区司法局、律师协会、区创新创业人才协会、高新技术企业协会等举办工作沙龙，开展法治宣传、政策宣讲，以就地调解、巡回审判等多种方式，为辖区有需要的科技型企业提供人才政策、劳动人事方面的司法服务，营造良好的政务服务环境。

多名接受采访的法官和仲裁员都提到，纠纷解决在源头，矛盾化解在诉前至关重要，因此要源头保护贯穿“调仲裁一体化”各阶段，为企业与人才“互助共赢”奠定坚实基础。

(本报记者 陈建国 丁国锋 周斌 张守坤 漫画/高岳)

### 调查动机

前几天，一网店店主发视频吐槽称：“电商太难做了，‘六一’儿童节才刚过，就开始大批退货，已经有改行的想法了。”店主说，最近店里被退货的衣服都是“六一”儿童节的表演服，退回来的衣服都已经穿过了，打开包裹一瞬间传来汗臭味，有的衣服上还疑似有口红印。

此事引发网友热议。不少网友对买家的这种做法表示反对和反感，认为买家滥用了“7天无理由退货”这一规则，是非常自私和不道德的行为，不仅损害了商家利益，也影响了诚信的市场环境。

该如何看待买家使用后退货的行为？滥用“7天无理由退货”是否违法？如何规划这一行为？带着问题，记者进行了调查采访。

□ 本报记者 张守坤

网购电子产品使用后申请退货退款，演出服用完后申请退货退款，化妆品、食品打开使用后申请退货退款……《法治日报》记者近日调查发现，有一些消费者网购后频繁退货退款，网上甚至有如何利用“规则”在退货退款上薅商家“羊毛”的交流帖和教程。

依据消费者权益保护法，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由。这就是广大消费者熟知的“7天无理由退货”规则。

为保护消费者权益，“7天无理由退货”规则从线上延伸到线下，很多大型商超、品牌连锁店纷纷作出无理由退货承诺，有的甚至将退货期限从7天延长到30天。

对于消费者使用商品后申请退货退款，特别是大量购买同一批次商品使用后申请退货退款，或网购后频繁退货退款的行为，很多网友表示不认同，认为是不诚信行为，利用了“7天无理由退货”规则的漏洞，也有不少网友认为这无可厚非，又不违反规则。

本意是保护消费者权益的规则为何争议不断？“7天无理由退货”该如何正确理解？

北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟律师告诉记者，根据规定，消费者定做的、鲜活易腐的、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品，交付的报纸、期刊并不适用于“7天无理由退货”规则，其他根据商品性质不宜退货的，经营者一定要经过消费者同意确认，不能简单一个标注或提示就直接不支持“7天无理由退货”。同时消费者退货的商品应当完好，不影响二次销售。

“根据网传视频和商家的描述，如果退货服装满是汗味，有些上面都是污渍，明显影响二次销售，理应不再适用‘7天无理由退货’规则。”饶伟说。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江进一步解释：“商品完好不仅是商品的外观完好和结构完整，而且是商品没有真正使用过，不能影响商家二次销售，更不能损害其他购买者的合法权益。”

“正常情况下，消费者基于查验需要而打开商品包装，或者为确认商品的品质、功能而进行合理的调试并不会影响商品的完好，但如果商品出现了明显损毁或使用痕迹等现象，就不属于商品完好范围了。”陈音江说。

他举例道，如有的食品或化妆品是必须密封保存的，如果消费者拆开了这些密封的包装，就可能影响商品的品质，还有一些服装、鞋帽等穿戴产品，如果商标标识被剪掉或破坏，或者外观上有明显的污渍或破损等容易判断商品不完好的问题，商家可以不支持无理由退货。

“如果是一些内衣这样的贴身衣物，消费者试穿之后，哪怕没有留下任何气味或造成明显外观损毁，实际上仍然可能存在疾病传播等风险，也是应当支持无理由退货的，但现实中又很难发现。”陈音江说，针对这一问题，一方面要靠商家采取包装或其他防范措施，避免类似问题发生；另一方面也要靠消费者自觉。

在饶伟看来，针对必须使用后才发现问题的商品，使用后可能无法确保商品完好，哪怕超出了7天退货的时限，法律也有专门的保护，如消保法规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定，当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务，经营者应当承担运输等必要费用。

采访中，多位网店经营者提出，一些消费者利用退货退款规则薅商家的“羊毛”，平台也有责任。有的平台实行无审核、“秒退款”，在没有调查或定责的情况下，提前让卖方承担损失。他们希望，能对频繁无理由退货账户建立惩戒机制。

记者在某电商平台购买了两件零食和两件衣服，到货三四天后以“7天无理由退货”为由进行退货，平台都是直接通过。有卖家吐槽，一些网购平台甚至已经使用过的化妆品，吃过的瓶装食品等明显不符合“7天无理由退货”规定的商品，都无理由支持卖家退货。还有些网购平台的“7天无理由退货”延长至“两个月无理由退货”。还有平台核实商品不符合“7天无理由退货”服务，处理方案仍为支持退款给买家，商品还没寄回，系统就“秒退款”给买家了。

对此，饶伟认为，消费者在申请退款后，商家也需要时间来确认商品的完好性，如果商品有瑕疵，商家也有权要求消费者进行适当的折价赔偿。这种“秒退款”的现象对于商家来说剥夺了其检查退货商品完好性的时间，有失公平。实践中，主要是电商平台为了提高转化率、维护平台的公信力，而选择“秒退款”的方式。如果最终的损失都由商家来承担，从买卖双方的博弈来看，最终商家的损失也会转嫁到每一件商品的价格中去。

在陈音江看来，消保法之所以作出“7天无理由退货”之规定，就是考虑到消费者通过远程方式购买商品，可能不会像现场购物那样全面了解商品信息，或者说在没有充分了解商品信息的情况下作出购买选择，实为防止消费者由于信息不对称购买了不是自己真正想买的商品。因此，“7天无理由退货”主要是为了保护消费者的合法权益，消费者一定要珍惜法律赋予的权利，而不能滥用这种无理由退货的权利。否则，就会违背立法的初衷。

如何避免消费者利用退货规则“钻空子”？

陈音江说，商家要依法执行“7天无理由退货”的规定，对于符合退货条件的，要及时予以退货退款；对于确实不符合退货条件的，可以给出合理理由后拒绝退货，尤其是不能将使用过或出现明显瑕疵问题的商品再卖给其他消费者。平台要制定公平合理的退货规则，采取技术或其他必要措施，兼顾商家和消费者双方的权益保护，消费者也要文明理性消费，依法维权，不能过度滥用权利，尤其是不能为一己私利去损害别人的权益。监管部门和协会组织要加大有关法律法规和消费知识的宣传力度，指导商家诚信经营守法经营，引导消费者理性消费，依法维权。

饶伟建议，网购平台可对消费者的诚信适当予以记录，如果某一账户频繁出现无理由退货，平台应进行分类识别、处置，并及时与商家核实退货状态，对于多次恶意利用规则的消费者应作出相应惩戒规定，可要求卖家收到退货确认后先再退款。有关监管部门也应当督促各电商平台落实相关制度设计，平衡买卖双方利益。

## 网购商品利用“七天无理由退货”规则“薅羊毛” 商家希望对频繁无理由退货账户建立惩戒机制

### 法治推动高质量发展

□ 本报采访组

因资金周转困难，企业停发了员工工资，24名技术员工集体向劳动监察大队投诉讨薪。该企业为江苏省无锡市惠山区一家科技公司，如果技术人员集体离职，将导致企业无法正常生产经营，严重影响企业生存和发展。

一场企业护工战迅速打响。惠山区劳动监察大队根据劳动人事争议“调仲裁一体化”机制，第一时间向区劳动仲裁委、惠山区人民法院通报，相关部门立即介入，研判化解方案，与职工代表、企业负责人进行面对面沟通协调数次。最终，这场群体性纠纷得以顺利化解。

这是无锡探索科技型企业劳动争议解决新路径的一个生动缩影。

与传统劳动争议相比，科技型企业劳动争议因案件专业程度高、调解和仲裁难度大、诉讼标的额较高等原因，解决起来往往费时费力。而在无锡，截至2022年，高新技术企业增至4600家，科技型中小企业6000余家，“专精特新”小巨人企业800余家；全市人才总量达195.4万人，其中海归人才1.9万，高层次人才15.2万，高技能人才47.1万。

如何通过法治促进科技型企业与高层次人才、高技能人才之间构建和谐的劳动关系，保障引才、育才、惜才的高质量人才发展生态？《法治日报》记者近日走进无锡司法机关一探究竟。

### 技术门槛偏高 争议不易解决

在上述这家科技型企业的劳动争议中，经相关部门协调，企业负责人很快筹集到了资金，支付了拖欠的工资。最终，有5名技术人员在纠纷进行劳动仲裁之前与企业达成和解，继续留在企业工作，使企业有一定的技术人员基础，再通过招聘新员工上岗培训以维持正常的生产经营，帮助企业渡过了阶段性的难关。

另外19人则因工资计算方式存在争议，进入

劳动仲裁程序后，惠山区法院继续与仲裁委、属地街道等部门组织双方开展矛盾化解工作。其中9人在仲裁委协调下处理完毕，剩余10人因工资计算等存在较大争议诉至法院。

惠山区法院收案后继续加大矛盾调解力度，进一步查明相关事实，做好法律释明等工作，积极引导双方当事人通过调解化解矛盾。目前双方均表示愿意调解。此外，法院还就该公司在考核、管理、竞业限制、保护商业秘密等方面存在的不足，对该企业完善制度进行指导。

“区法院与相关部门构建的劳动人事争议‘调仲裁一体化’工作机制，第一时间帮助我们化解了纠纷，留住了部分技术人员，避免企业出现停业停产重大风险。法院提出的问题和意见，也非常符合技术型企业管理的需要，我们将积极整改，规范用工，减少劳资矛盾发生。”该企业负责人告诉记者。

实际上，处理好涉科技型企业劳动争议案件并非易事。

无锡市中级人民法院劳动争议审判庭庭长姜丽丽说，解决此类案件主要有以下几点困难：案件与技术、行业紧密相关，如在涉科技型企业竞业限制类案件中，判断竞业限制范围是否过宽的问题，法官需要结合行业特点并了解技术内容后才可作出合理判断。

“在一例医疗影像设备研发人员竞业限制案件中，双方约定的竞业限制范围包含与人工智能相关的领域，法院无法仅凭借双方陈述衡量竞业限制范围的合理性，审理此类案件具有一定的技术门槛。”姜丽丽举例道。

案件诉请一般为复合诉请，案件关系复杂。如在涉科技型企业追索劳动报酬案件纠纷中，有些公司在引进人才时往往会将高层次人才收入与企业经营效益挂钩，或约定股权分红、业务提成、保障金等，高层次人才也往往就服务期限、自身业绩等作出承诺。此种情形下，劳动报酬与股权问题等交织，双方争议较大，僵持不下。案件内容专业，调解和仲裁难度大。涉科技

型企业劳动争议案件普遍案情复杂，当事人诉请复合，加之存在一定的技术壁垒，未经过专业培训的调解员和仲裁员难以调解和裁决，进一步导致涉此类案件仲裁前置程序空转，最终还是需要通过诉讼解决双方纠纷。

### 调仲裁一体化 妥善化解纠纷

为推动涉科技型企业劳动争议案件解决，促进科技型企业与高层次人才、高技能人才之间构建和谐劳动关系，近年来，无锡不断探索科技型企业劳动争议“调仲裁一体化”改革，以调仲裁衔接方式妥善化解纠纷。

何为“调仲裁一体化”？姜丽丽介绍，该机制集调解、仲裁、审判“三位一体”，从源头化解科技型企业劳动争议，有效缩短劳动者维权时间和降低维权成本，在做好便捷服务的同时优化压缩流程环节，提高劳动争议矛盾纠纷处置效率和调解成功率。

据了解，无锡中院构建了专业化的“调仲裁”机制，深入研判分析涉科技型企业与科技型人才纠纷特点，对重点、疑难、复杂纠纷予以类型化，统一案件受理范围和化解的思路。

“诉讼环节，建立重大案件报备制度，将涉科技型企业的新类型案件、疑难复杂案件纳入庭院长重点监管范围，通过跨庭(室)组建合议庭，召开跨部门专业法官会议等形式，保障审理效果。建立案件评查、裁判文书交流、裁判信息对比三大机制，法院与仲裁委开展文书互评、典型案例互选活动，联合发布涉科技型企业典型案例，促进仲裁调解统一。”姜丽丽说。

专业化的“调仲裁”队伍不可或缺。无锡中院在太湖湾科创带设立“科技型企业劳动争议调解中心”，着力培育专业调解员队伍；建立特邀调解资源库，吸收技术类专家、科技型企业以及科技型人才杰出代表等参与调解，提升调解的“技术含量”；仲裁机构、人民法院成立专业化审判团队，由经验丰富的仲裁员、审判员办理相关纠纷，

## 本报报道反映相关问题后山东临清市政府发出公告 依照程序处理和纠正存在的问题

临清市人民政府发出公告，撤销当事人农村土地承包经营权证书；正依照相关程序依法处理和纠正存在的问题。

2002年，山东聊城临清市唐园镇村民为兴办企业，经向临清市、聊城市人民政府申请批准，在该镇闫杏园村建起一家热处理厂。之后，该厂使用的土地经过临清市、聊城市两级政府批准由农用地转为建设用地，企业实际使用后进行了转让。按照正常情况，当地政府应当在这块土地依法依规转为建设用地之后，对拥有土地承包经营

权的村民予以补偿或对承包地进行调整，以确保村民的合法权益。

但接下来的事实是，当地不但长期未调整村民的承包地，还要求村民缴纳包括清淤费、保险费、扬水站运行费、卫生费等多种费用，甚至在该建设用地已经批复并实际使用13年之后的2015年，仍将这块土地“确定”为承包地，并为村民续发了农村土地承包经营权证。

一块土地“一女二嫁”，造成企业和村民之间纠纷连连、诉讼不断，持续长达十几年；在企业

村民多次提出异议，法院发出司法建议书后依然不纠正……

2020年，相关企业向临清市政府提交申请，提出由于市政府违法行为直接导致企业无法正常生产经营，请求其撤销2015年颁发的涉土地土地承包经营权证。临清市政府作出处理决定，驳回其申请。

聊城市中级人民法院前不久对这起引发关注的民营企业起诉市(县)政府不履行法定职责案件作出终审判决：维持一审法院撤销临清市政府作出的(行政处理决定书)判决，驳回上诉，维持原判。

### 追踪报道

□ 本报记者 姜东良 曹天健

近日，《法治日报》记者从山东聊城临清市委宣传统战部获悉，本报法治经纬版5月22日刊发《聊城中院审结一起民企诉市(县)政府不履行“马拉松案” 维持一审法院撤销市政府决定书判决》一文后，当地党政领导对报道反映的问题高度重视，