

劳动人事争议仲裁服务规范

Specification for labor and personnel dispute arbitration service

2023 - 04 - 12 发布

2023 - 05 - 12 实施

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省人力资源和社会保障厅提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：温州市人力资源和社会保障局、浙江省社会保险和就业服务中心、温州市劳动人事争议仲裁院、浙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：张送智、应芝、瞿自杰、庄加灵、陈德祥、王旭之、魏为锡、郑培、吴璐璐、叶帆、李乐、陆萱期。

劳动人事争议仲裁服务规范

1 范围

本标准规定了劳动人事争议仲裁人员要求、服务要求、服务场所及设施、监督与改进等内容。

本标准适用于劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议仲裁院开展劳动人事争议仲裁服务。派驻仲裁庭可参照本标准开展劳动人事争议仲裁咨询接待、案件受理等服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 40550—2021 劳动人事争议仲裁术语

DB33/T 2021 法律援助服务规范

3 术语和定义

GB/T 40550—2021界定的术语和定义适用于本标准。

4 人员要求

4.1 职业素质和能力

4.1.1 仲裁员、办案辅助人员应符合以下要求：

- 具有良好政治素质和品行，遵守职业道德和行为规范，具有工作责任心和团队合作精神；
- 公正公平、廉洁自律，不应收受、索取财务或牟取不正当利益，不为当事人介绍劳动人事争议仲裁代理人；
- 履行职责，遵守工作纪律，不应偏袒任何一方当事人，不应泄露案件涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私，不应擅自透露案件处理情况。

注1：仲裁员分为专职仲裁员和兼职仲裁员。

注2：办案辅助人员包括立案接待员、书记员、案件资料派送员、仲裁服务统计员等。

4.1.2 仲裁员应具备以下能力：

- 掌握法律专业知识，熟悉劳动人事争议仲裁相关法律法规、政策以及人力资源和社会保障业务知识；
- 掌握劳动人事争议仲裁基础理论和专业知识、新就业形态劳动关系以及现代信息技术等相关知识；
- 具有较强的语言表达、文书写作及沟通协调能力。

4.1.3 办案辅助人员应具备以下能力：

- 了解基本的劳动人事争议仲裁相关法律法规、政策以及人力资源和社会保障业务知识；

- 沟通协调能力；
- 速记能力；
- 计算机操作能力。

4.2 培训要求

- 4.2.1 仲裁员每年应参加政治思想、职业道德、业务能力和作风建设培训。其中，专职仲裁员每月应至少参加2次案件处理专项研讨，每年脱产培训时间应不少于40学时。
- 4.2.2 办案辅助人员每年应参加政治思想、职业道德和作风建设培训，并至少参加1次专项业务培训。

4.3 服务礼仪

- 4.3.1 仲裁员参加仲裁案件审理、现场调查取证、仲裁文书送达等依法履行职务或在公共场合从事公务活动时，应统一穿着仲裁工作服，佩戴仲裁徽，衣着整齐洁净，仪表端庄得体。
- 4.3.2 佩戴仲裁徽应仅限于仲裁工作服，不应在其他服装上佩戴。
- 4.3.3 服务态度耐心、细致、礼貌，语言得体、表达清楚。对于言辞激烈、情绪激动的当事人，应保持冷静，不应与其发生争执；对于当事人的攻击、侮辱性语言，应表明态度，及时制止；对于难以依法依情劝阻的人员，应及时通知安保人员或有关职能部门协助处置。

5 服务要求

5.1 服务流程

劳动人事争议仲裁服务流程包括：咨询接待、法律援助、案前调解服务、案件受理、分案组庭、庭审排期、开庭审理、结案、查档服务。劳动人事争议仲裁服务流程按附录A的规定执行。

5.2 咨询接待

- 5.2.1 应为当事人及其代理人提供窗口和线上咨询接待服务。
- 5.2.2 咨询接待服务时间应与政府部门办公时间保持一致。
- 5.2.3 立案窗口应提供立案条件、仲裁程序、案件管辖、审理期限等程序性、流程性问题的咨询服务。
- 5.2.4 应为当事人及其代理人提供立案时间、案件编号、承办人及联系方式、案件当前状态、开庭时间和法律文书等案件相关信息查询服务。
- 5.2.5 咨询接待实行首问责任制，并符合以下要求：
- 属于首问责任人职责范围的，应及时、准确、耐心地予以答复或办理；
 - 对于不符合有关规定或手续不全的，应向当事人及其代理人一次性告知相关要求或需要补充的全部手续等；
 - 对于不能办理的，应告知原因、说明情况；
 - 对于不属于首问责任人职责范围的，应告知处理途径。
- 5.2.6 应在办公场所咨询接待，不准许私下接触、接待当事人及其代理人。
- 5.2.7 宜通过智能化服务系统提供线上咨询接待服务，以人机互动形式实现精准推送、实时在线、有问必答，并符合以下要求：
- 分类设置常见问题以及解答内容，供公众查询；
 - 设置劳动人事仲裁相关法律法规、政策文件、专业知识、规范文本、典型案例链接，以文字、图片、音频、视频等形式展现和输出；

- 提供关键词提示、快捷菜单浏览、语音或文字提问等多种检索和问答服务；
- 对于实际场景中用户提问模糊的情况，应采用多轮互动的方式进行引导，为当事人及其代理人提供仲裁流程、法律法规等信息。

5.3 法律援助

5.3.1 宜协助同级法律援助机构在法律援助窗口为符合条件的当事人提供公益性法律援助，法律援助服务应符合 DB33/T 2021 的规定。

5.3.2 可实行即时办理、预约办理、上门办理等多种法律援助申请受理方式。

5.3.3 如为工伤职工提供上门法律援助服务的，应按照以下流程执行：

- a) 接听工伤职工法律咨询电话，倾听诉求；
- b) 委托仲裁委员会查询工伤职工的工伤认定情况、工伤等级鉴定结论；
- c) 确认符合要求的，及时主动联系工伤职工，确定上门服务时间、地址；
- d) 安排工作人员上门办理法律援助申请；
- e) 将法律援助申请材料带回进行审批、录入法律援助管理系统。

5.4 案前调解服务

5.4.1 仲裁院可设专门调解组织（调解庭、调解中心或调解工作站）或第三方调解机构，应安排 2 名以上专职调解员负责立案前调解。年均案件量超过 1 000 件的，专职调解员应不少于 3 人。

5.4.2 案前调解服务形式包括线上和线下两种形式。其中，线上调解可通过“浙江省劳动人事争议调解仲裁网络服务平台”、“浙里办”等信息化平台，安排专人负责。

5.4.3 仲裁委员会收到仲裁申请后，可先征询双方当事人意见，愿意调解的，指派调解员开展调解，调解期限为当事人同意调解之日起 15 个自然日，双方当事人一致同意的可予以延长；不同意调解或未能达成调解协议的，仲裁委员会应及时立案。

5.5 案件受理

5.5.1 一般受理

5.5.1.1 收到申请人递交的劳动人事争议仲裁申请书和证据材料时，应同时指导其填写基本事实要素表、案件类型要素表以及送达地址确认书。

5.5.1.2 线上受理的，应通过“浙江省劳动人事争议调解仲裁网络服务平台”、“浙里办”等信息化平台提供服务，服务内容包括但不限于：

- 受理线上调解或仲裁申请；
- 指引案件操作流程；
- 提示申请人正确填写仲裁请求、案件类型要素表以及送达地址确认书，上传证据材料；
- 修改相关案件信息；
- 推送案件进度、消息；
- 保存办事记录。

5.5.1.3 对申请材料不规范或不齐备的，应一次性告知需补齐补正的材料和时限。

5.5.1.4 仲裁委员会应在收到仲裁申请之日起 5 个工作日内，对于符合受理条件的，应予以受理并书面通知申请人；认为不符合受理条件的，应书面通知申请人不予受理并说明理由。

5.5.1.5 受理仲裁申请后，仲裁委员会应在 5 个工作日内向当事人送达仲裁申请书副本、举证通知书、权利义务告知书等仲裁文书。

5.5.2 特殊受理

5.5.2.1 应为农民工劳动报酬、工伤职工工伤保险待遇、女职工“三期”（孕期、产期、哺乳期）保护以及集体劳动人事争议等特殊案件提供便捷化、人性化服务。

5.5.2.2 对于跨区域的特殊案件，同一设区的市城区范围内的仲裁委员会应先接收仲裁申请材料，经初步审查后符合受理条件的，应移交有管辖权的仲裁委员会；经初步审查不符合受理条件的，口头告知申请人，申请人仍坚持申请或要求出具不予受理通知书的，应移交有管辖权的仲裁委员会决定。

5.5.2.3 仲裁委员会收到集体劳动人事争议仲裁申请时，应主动询问该争议是否已经过其他部门处理。对已由调解组织调解或向人力社保、信访等部门反映过情况的集体劳动人事争议，应与调解组织、人力社保、信访等部门沟通，全面了解案情。

5.5.2.4 集体劳动人事争议仲裁申请符合受理条件的，应及时开展现场处置和案前调解；涉及其他部门业务工作的，应及时通知相关部门参与调处工作。

5.6 分案组庭

5.6.1 仲裁委员会决定立案受理的，应及时将案件分配给仲裁员，组成仲裁庭审理案件。

5.6.2 仲裁庭组成人员应考虑年龄、性别、来源结构等因素，兼顾劳动者、用人单位和社会公共利益，配备女性仲裁员负责涉及女职工劳动保护的劳动人事争议案件审理。

5.6.3 集体劳动人事争议、履行集体合同发生的争议和有重大影响或疑难复杂等争议，应由3名仲裁员组成仲裁庭。简单争议案件可由1名仲裁员独任仲裁。

5.6.4 在仲裁过程中，需变更独任庭为合议庭的，仲裁委员会应及时变更组庭，并通知当事人。

5.7 庭审排期

5.7.1 案件完成分案组庭后，仲裁委员会应实行排期开庭。

5.7.2 开庭前，申请人撤回仲裁申请或当事人要求庭外和解的，仲裁委员会应及时取消庭审排期。

5.7.3 处理农民工劳动报酬、工伤职工工伤保险待遇、女职工“三期”（孕期、产期、哺乳期）保护以及集体劳动人事争议案件时，经与被申请人协商，被申请人同意缩短或放弃答辩期的，仲裁庭可缩短或取消被申请人答辩期并记录在案。

5.7.4 双方当事人规定的时间内提交证据后，经当事人同意仲裁庭可提前开庭。

5.8 开庭审理

5.8.1 仲裁庭应根据案件情况和当事人意见，采用线上或线下庭审。

5.8.2 采用线上庭审的，仲裁庭应于开庭5个工作日前向当事人发送短信，告知当事人开庭时间、需自备手机或电脑、凭短信邀请码参与线上庭审等事项。

5.8.3 仲裁庭应维护庭审安全和秩序，对于涉及重大公共利益、社会高度关注或可能引发群体性事件的案件，应制定庭审预案。

5.8.4 采取要素式庭审方式的，应按以下流程审理：

——根据要素表确认无争议要素；

——听取申请人的陈述和被申请人的答辩，确认争议要素；

——主持争议要素举证质证，对争议要素及其他相关案情事实展开调查。

5.8.5 仲裁委员会应与人力社保部门建立信息共享机制，为当事人提供工伤认定、工伤等级鉴定结论、待遇核定参考数据等查询服务。

5.9 结案

5.9.1 仲裁庭应在仲裁委员会受理仲裁申请之日起 45 个自然日内办结案件，案情复杂的可延长 15 个自然日。结案方式包括但不限于：

- 仲裁调解；
- 仲裁裁决；
- 撤回仲裁申请。

5.9.2 应建立简易程序和速裁机制：

- 对于事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的案件，适用简易程序处理并在 30 个自然日内办结；
- 对于简单的劳动报酬争议、工伤保险待遇争议，适用速裁机制处理并在 15 个自然日内办结。

5.9.3 审理过程中发现不适用简易程序或速裁机制的，应转为一般程序处理。

5.10 查档服务

5.10.1 应为当事人提供查阅、复印或复制涉及其本人案件的仲裁案卷正卷、庭审录音录像。

5.10.2 应为代理人提供查阅、复印或复制涉及其所代理案件的仲裁案卷正卷、庭审录音录像。

5.10.3 应指导查档申请人填写查档申请表，查档申请表包括申请人信息、查档意图等内容，要求查档申请人签收，并建立案卷档案查阅和借调记录。

5.10.4 涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的仲裁案卷的查档，应按有关保密规定执行。

6 服务场所及设施

6.1 场所分类

劳动人事争议仲裁服务场所包括：

- 接待场所，包括仲裁立案区、法律援助区；
- 办案场所，包括调解室、仲裁庭、庭审等候区；
- 其他服务场所，包括母婴休息室、心理咨询室等。

6.2 仲裁立案区

6.2.1 应设置独立的劳动人事争议仲裁立案区。

6.2.2 可根据办公条件，设置立案大厅或立案窗口。

6.2.3 应在立案区标明办理业务类别和人员信息。

6.2.4 应在醒目位置张贴温馨提示、服务时间、服务承诺、服务流程、管理制度、仲裁院和仲裁员相关信息等，公布监督电话，放置“仲裁申请指南”“政策问答”“仲裁须知和风险告知”以及“线上仲裁指引”等资料。

6.2.5 应配备打印机、复印机、电脑等办公设备，提供仲裁相关业务表格和填写样本。

6.2.6 应配备休息座椅、饮水器具、卫生服务设施、电子监控设备和手机充电设施等便民设施设备。

6.2.7 案件多的仲裁院应设置来访等候室，必要时可建立叫号系统，配备安保人员维护秩序。

6.3 法律援助区

6.3.1 宜联合同级法律援助机构，设置法律援助区。

- 6.3.2 可根据办公条件，设置法律援助室或法律援助窗口。
- 6.3.3 法律援助区宜设置于临近仲裁立案区的位置。
- 6.3.4 设置法律援助窗口的，应在醒目位置放置法律援助明显标识。
- 6.3.5 应在法律援助区醒目位置张贴工作职责、申请条件、援助范围、服务流程等。
- 6.3.6 应配备电脑、打印机等办公设备，提供仲裁相关业务表格和填写样本。

6.4 调解室

- 6.4.1 应至少配备1个专门的调解室。
- 6.4.2 近三年来年均案件量在500件以上的仲裁院，应至少配备2个调解室，调解室与仲裁庭的配备比例不宜低于1:2。有条件的，可分别设置立案调解室和庭审调解室。
- 6.4.3 应在调解室房间门口处设置门牌标识，标识应悬挂于房门正中或与墙体垂直悬挂。室内正中位置可悬挂调解徽。
- 6.4.4 应设置调解员席、申请人席、被申请人席。
- 6.4.5 应配备调解桌、座椅及录音录像设备，并在醒目位置张贴调解相关制度，包括调解原则、调解员行为规范、调解流程、当事人权利义务等。
- 6.4.6 宜在调解室内配备电话、互联网接口设备、专用电脑、打印机。

6.5 仲裁庭

- 6.5.1 应至少配备1个仲裁庭，面积应不少于80 m²，其余仲裁庭不宜少于50 m²。
- 6.5.2 近三年来年均案件量在500件以上的仲裁院，仲裁庭应不少于2个；案件量在1200件以上的仲裁院，仲裁庭应不少于3个；案件量在2000件以上的仲裁院，仲裁庭应不少于5个。
- 6.5.3 应设置仲裁员席3座、书记员席1座、申请人席3座、被申请人席3座、证人席1座、旁听席20座以上。
- 6.5.4 应悬挂仲裁徽标，在醒目位置张贴“仲裁庭纪律”“当事人权利和义务”等标识牌。
- 6.5.5 应配备数字化庭审设备，实现庭审记录电子化，线上线下融合办案，并可实现全省庭审联网。
- 6.5.6 应配备监控设备，对庭审秩序进行实时电子监控。
- 6.5.7 应配备专门的安检设备，聘用专门的安保人员。

6.6 庭审等候区

- 6.6.1 应在仲裁庭附近设置庭审等候区，满足仲裁参与人等候出庭需要。
- 6.6.2 应配备休息座椅、饮水机等便民用品。
- 6.6.3 应安装录音录像监控等设备。
- 6.6.4 应悬挂或张贴当事人、证人行为规范以及法律义务、道德准则的引导语。

6.7 其他服务场所

- 6.7.1 有条件的，宜设置母婴休息室、心理咨询室等服务场所。
- 6.7.2 母婴休息室应配备沙发、茶几、空调、饮水机、垃圾桶、纸巾、窗帘等便民用品。
- 6.7.3 心理咨询室应选在明亮舒适的地方，房间阳光充足、通风良好，室内布置宜简洁、温馨，配备沙发、茶几、纸巾、空调、绿植、字画等。

6.8 信息化设施

- 6.8.1 仲裁院应配备庭审证据展示系统、多功能数字刻录、庭审录音录像、实时数字监控系统、直播点播系统等设施设备，实现庭审全程同步录音、同步录像、同步记录、证据同步展示、庭外同步观摩评议。
- 6.8.2 仲裁院应配备设施，与上级仲裁院及其他已完成远程庭审系统部署的仲裁院实时互联互通。
- 6.8.3 仲裁院可单独设置信息管理用房，也可将录音录像监控、庭审主机等信息化设施设置在仲裁庭，并配备监控、防火、防盗、空调、排风等设备。
- 6.8.4 应规范数据接口要求，支持多种数据库环境，符合与省劳动人事争议调解仲裁信息管理系统和其他应用系统兼容的要求。
- 6.8.5 应建立仲裁信息化软硬件设施安全管理制度，符合网络安全以及国家秘密、商业秘密和个人隐私保护等规定。
- 6.8.6 应配备网络调解室，方便当事人在线调解。

7 监督与改进

7.1 内部监督

- 7.1.1 应通过定期案件质量查评、仲裁文书评查等方式，对劳动人事争议的申请受理、仲裁办案程序、处理结果等进行内部监督评价。
- 7.1.2 应通过全省仲裁庭审联网，开展在线庭审实时监督。

7.2 外部监督

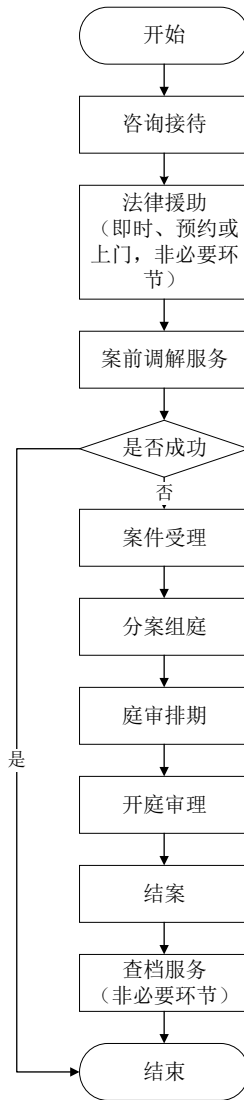
- 7.2.1 应公开监督电话，接受当事人、社会公众、人大代表、政协委员、新闻媒体等外部监督。
- 7.2.2 应面向当事人开展不定期回访工作，回访案件应从省劳动人事争议调解仲裁信息管理系统中随机抽取。
- 7.2.3 应不定期开展网络直播庭审，接受社会公众在线庭审监督。

7.3 服务改进

- 7.3.1 应开展内部监督和外部监督反馈问题分析研究，确定问题后应制定改进措施。
- 7.3.2 应跟踪改进措施落实情况，督促整改到位并做好整改记录。
- 7.3.3 应真实、准确记录社会投诉举报情况，并在 10 个自然日内核对并反馈投诉人。

附录 A
(规范性)
劳动人事争议仲裁服务流程图

图A.1规定了劳动人事争议仲裁服务流程图。



注：法律援助、查档服务为非必要环节，根据当事人需要提供相应服务。

图A.1 劳动人事争议仲裁服务流程图