

基层劳动人事争议调解服务规范

Specification for mediation of labor and personnel disputes service in
the grass-roots

2023 - 05 - 27 发布

2023 - 06 - 27 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 公平公正	1
4.2 合理有据	2
4.3 公开透明	2
4.4 信息保密	2
5 调解组织	2
5.1 组织要求	2
5.2 调解员	2
6 服务要求	2
6.1 一般要求	2
6.2 接待	3
6.3 受理	3
6.4 调解	4
6.5 归档	5
7 服务保障	6
7.1 场所管理	6
7.2 制度建设	7
7.3 应急管理	7
8 服务评价与改进	7
8.1 服务评价	7
8.2 服务改进	8
附录 A（资料性） 劳动人事争议调解组织服务要素	9
附录 B（规范性） 劳动人事争议调解服务流程	10
附录 C（资料性） 劳动人事争议调解登记表	11
附录 D（资料性） 劳动人事争议调解申请书	12
附录 E（规范性） 劳动人事争议调解笔录	13
附录 F（资料性） 劳动人事争议调解协议书	14
附录 G（资料性） 重大劳动人事争议调处情况呈报表	15
附录 H（资料性） 仲裁审查申请书	16

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：德清县人力资源和社会保障局、浙江省社会保险和就业服务中心、湖州市人力资源和社会保障局、湖州市劳动人事争议仲裁院、杭州方信企业管理有限公司、湖州市吴兴区人力资源和社会保障局、宁波市社会保险管理服务中心（宁波市劳动人事争议仲裁院）。

本标准主要起草人：沈文浩、顾莉萍、张磊、姜旻、方正、张送智、求丽、梁公一、冯曹冲、曹金岗、孙冰、林永吉、童志雄、马运成、陈钧、吴新意、黄振豪、虞纯。

基层劳动人事争议调解服务规范

1 范围

本标准规定了基层劳动人事争议调解的基本要求、调解组织、服务要求、服务保障、服务评价与改进等内容。

本标准适用于乡镇（街道）劳动人事争议调解服务，企业、行业、商会、村（社区）等劳动人事争议调解组织可参照执行。

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 2893.1 图形符号 安全色和安全标志 第1部分：安全标志和安全标记的设计原则
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 15418 档案分类标引规则
- GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 40550 劳动人事争议仲裁术语
- SF/T 0083—2020 全国人民调解工作规范
- DB33/T 2216—2019 人民调解工作规范

3 术语和定义

GB/T 40550界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

劳动人事争议调解 mediation of labor and personnel disputes

通过说服、疏导等方式，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成调解协议，化解劳动人事争议的活动。

3.2

劳动人事争议调解组织 labor and personnel dispute mediation organization

依法设立的化解劳动人事争议的专业性组织。简称调解组织。

3.3

劳动人事争议调解员 mediator of labor and personnel disputes

依法调解劳动人事争议的专业工作人员。简称调解员。

4 基本要求

4.1 公平公正

应坚持以事实为根据，不徇私、不偏袒任何一方当事人，以公允的态度、公正的立场调解相关争议。

4.2 合理有据

应综合考虑个案案情，制定合理有据的调解方案，解决劳动人事争议。

4.3 公开透明

应向当事人公开调解程序、调解依据等信息，满足当事人的知情权。

4.4 信息保密

除法律规定或经当事人同意，调解组织及相关人员不应泄露调解案件情况。

5 调解组织

5.1 组织要求

5.1.1 应符合 SF/T 0083—2020 第 4 章的规定。

5.1.2 应配置固定的服务场所和必要的设施设备，符合简洁实用、功能齐备、安全便民、统一协调的要求。

5.1.3 应建立重大案件及集体劳动人事争议预警机制和多部门联动调处机制。

5.1.4 应配备与案件数量相适应的调解员。

5.1.5 调解组织服务要素见附录 A。

5.2 调解员

5.2.1 调解员可分为专职调解员和兼职调解员，任职条件应符合 DB33/T 2216—2019 中 4.2 的规定。

5.2.2 调解员应满足下列要求：

- a) 接受调解组织指派，调解劳动人事争议案件；
- b) 关注本行业、本区域、本辖区内劳动关系状况，发现异常及时向调解组织报告；
- c) 监督和解协议、调解协议的履行；
- d) 完成调解组织交办的其他工作。

5.2.3 调解员聘期不应少于 3 年，可以续聘。

5.2.4 调解员应主动接受人力资源和社会保障部门的业务培训，培训时间不应少于 30 学时/年。

5.2.5 调解员应取得劳动人事争议调解员证书。调解员名册应上墙公示。

5.2.6 调解员应统一着装，服装整齐洁净，仪表端庄得体，注重礼仪规范。

5.2.7 案件多发的乡镇（街道）调解组织应配备专职调解员。年受理案件数量 150 件~300 件的，应至少配备 1 名专职调解员。年受理案件数量 301 件~500 件的，应至少配备 2 名专职调解员。年受理案件数量 500 件以上的，应至少配备 3 名专职调解员。

5.2.8 专职调解员力量不足的，宜配备一定数量的兼职调解员。兼职调解员可从律师、退休法官和企业人事干部等社会力量中选任。

6 服务要求

6.1 一般要求

6.1.1 调解组织通过当事人申请、劳动人事争议仲裁机构及法院委托和社会舆情介入等方式开展调解服务。

6.1.2 调解组织收到调解申请后，应予以登记，及时组织调解。应在收到调解申请之日起 15 日内结束调解，双方当事人同意延期的除外。劳动人事争议调解服务流程应符合附录 B 的规定。

6.2 接待

6.2.1 调解组织可通过网络、电话、信件和现场等途径接收劳动人事争议调解申请。

6.2.2 调解组织应提供劳动人事争议问题解答和调解申请咨询服务。

6.2.3 调解组织通过网络、电话、信件等途径接收调解申请时，应要求申请人明确双方当事人基本信息、争议事项、理由和时间，并提供基本证据。

6.2.4 调解组织通过现场接收调解申请时，调解员应倾听书写困难的申请人口头表述，完整记录事实和理由，并由申请人签字确认。

6.3 受理

6.3.1 收到调解申请后，受理窗口应加盖材料接收章，将调解申请信息录入浙江数字人社工作台。调解组织应在 3 个工作日内审查是否符合案件受理条件，作出是否受理的决定。审查内容应包括：

- a) 申请人的调解请求是否属于劳动人事争议受理范围；
- b) 申请人的调解请求和事实理由是否明确；
- c) 双方当事人主体是否符合法律法规规定；
- d) 申请人是否与本案有直接利害关系，被申请人是否明确；
- e) 是否属于本调解组织管辖范围；
- f) 申请材料是否规范和齐全。

6.3.2 劳动人事争议分为简易劳动人事争议、一般劳动人事争议和重大劳动人事争议，分类要求应符合表 1 的规定。

表1 劳动人事争议分类要求

序号	争议分类	分类要求
1	简易劳动人事争议	符合下列情形之一： a) 事实清楚、权利义务关系明确的劳动人事争议； b) 标的额不超过当地月最低工资标准 12 个月金额的劳动人事争议； c) 双方当事人同意简易处理的劳动人事争议。
2	一般劳动人事争议	除了简易和重大劳动人事争议的劳动人事争议。

表1 劳动人事争议分类要求（续）

序号	争议分类	分类要求
3	重大劳动人事争议	符合下列情形之一： a) 3 次以上信访影响较大的劳动人事争议； b) 涉及 10 人以上的群体性劳动人事争议； c) 上级部门交办且疑难复杂的劳动人事争议； d) 信访积案等其他疑难复杂劳动人事争议。

6.3.3 简易劳动人事争议可口头或书面申请，并填写《劳动人事争议调解登记表》，具体见附录 C。

6.3.4 一般劳动人事争议和重大劳动人事争议应填写《劳动人事争议调解申请书》，具体见附录 D。

6.3.5 受理审查应符合下列规定：

- a) 符合法定受理条件的，应在收到调解申请之日起 3 个工作日内予以受理，办理受理审查批准手续、编制案号、载明受理时间等；
- b) 不符合法定受理条件的，应向申请人说明理由，并在收到调解申请之日起 3 个工作日内出具不予受理通知书；
- c) 涉及拖欠农民工工资争议、集体劳动争议应优先进行受理审查，并宜当天受理。

6.4 调解

6.4.1 调解准备

6.4.1.1 被申请人不同意调解的，调解组织以调解不成功结案。结案后应通知申请人理由，并告知其可依法通过仲裁、行政、司法等途径解决纠纷。

6.4.1.2 双方当事人同意调解的，调解组织应在 2 个工作日内选定调解员，并通知双方当事人。重大劳动人事争议应指派 2 名以上调解员组成调解组。

6.4.1.3 调解员应查阅相关法律法规，理清事实和法律问题，拟定调解方案。

6.4.1.4 调解组织可视情况安排调解预备工作，通过网络、电话、现场等途径商讨调解的方式和程序。

6.4.1.5 调解前，调解组织应将案件的基本信息和有关证据材料提交调解员，可组织双方当事人互相交换证据材料。

6.4.2 开展调解

6.4.2.1 调解员可通过网络、电话、现场调解等方式与双方当事人沟通，进行调解。

6.4.2.2 调解员应核对当事人身份。除当事人同意、调解员审核身份后允许外，其他任何人不应参与调解。

6.4.2.3 调解员应充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述，进行调查取证，核对证据材料。

6.4.2.4 调解员应归纳争议焦点，灵活运用调解技巧，耐心细致地开展说服疏导工作，合理引导，提出解决方案，推动当事人自愿达成调解协议。

6.4.2.5 调解方法包括：

- a) “面对面调解”：调解员组织纠纷双方通过现场调解直接沟通，面对面表达诉求，促使当事人达成调解协议；
- b) “背靠背调解”：调解员通过分头做工作，了解双方的真实意图，个别进行劝说，促使当事人达成调解协议；

- c) “中间人调解”：引入双方都熟悉、信任的中间人辅助调解，使纠纷双方放下戒备心，促使当事人达成调解协议；
 - d) 其他适宜采用的调解方法或技巧。
- 6.4.2.6 不同类别的劳动人事争议调解应符合下列规定：
- a) 简易劳动人事争议可通过电话、网络等方式当日调解；
 - b) 简易劳动人事争议调解过程中，发现案件情况复杂不宜简易处理的，调解员应将其及时转为一般劳动争议，并告知双方当事人；
 - c) 一般劳动人事争议应在收到调解申请之日起 10 日内结案；
 - d) 重大劳动人事争议应根据案情联合综治、公安、司法、信访、建设等相关部门协调处置，并在收到调解申请之日起 15 日内结案。
- 6.4.2.7 一般劳动人事争议或重大劳动人事争议，调解员应根据调解过程制作《劳动人事争议调解笔录》，《劳动人事争议调解笔录》应符合附录 E 的规定，并由调解参加人签字。

6.4.3 调解终结

- 6.4.3.1 在 15 日内未达成调解协议的，调解组织应终止调解，并通过浙江数字人社工作台推送至县（市、区）相关部门，同时告知原因。
- 6.4.3.2 经调解达成调解协议的简易劳动人事争议，调解组织应在《劳动人事争议调解登记表》上填写调解过程等有关内容。
- 6.4.3.3 经调解达成调解协议的一般及重大劳动人事争议，应由调解组织制作《劳动人事争议调解协议书》，具体见附录 F。调解协议书应由双方当事人签名或盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效，技术成熟的可通过信息系统签订协议。协议书一式三份，双方当事人和调解组织各执一份。
- 6.4.3.4 调解协议书应包括下列内容：
- a) 当事人及其委托代理人的相关情况；
 - b) 争议内容及请求事项；
 - c) 当事人达成调解协议的内容、履行的方式和期限；
 - d) 调解协议书的生效时间；
 - e) 其他相关事项。
- 6.4.3.5 重大劳动人事争议调解成功后应填写《重大劳动人事争议调处情况呈报表》，具体见附录 G。
- 6.4.3.6 调解组织应将调解结束的案件，录入浙江数字人社工作台。
- 6.4.3.7 调解组织应对调解协议的履行情况进行跟踪监督，督促当事人履行约定的义务。

6.4.4 调解协议仲裁审查

- 6.4.4.1 劳动人事争议经调解组织达成书面调解协议，双方当事人可在劳动人事争议调解协议生效之日起 15 日内共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会提出仲裁审查申请。调解组织应协助做好仲裁审查申请、送达等衔接工作。
- 6.4.4.2 当事人申请仲裁审查调解协议，应向劳动人事争议仲裁委员会提交《仲裁审查申请书》（见附录 H）、身份证、营业执照或事业单位法人证书、书面调解协议、相关证据等材料，并提供双方当事人的送达地址、电话号码等联系方式。委托他人代为申请的，应按规定提交授权委托书。

6.5 归档

- 6.5.1 劳动人事争议调解终结后，调解员应将调解过程中形成的材料整理归档。卷宗内容包括：

- a) 卷宗目录;
- b) 调解协议书;
- c) 调解申请书;
- d) 当事人身份证明材料;
- e) 当事人提供的证据材料;
- f) 调解笔录;
- g) 不愿调解或调解不成的书面记录;
- h) 其他材料。

6.5.2 调解卷宗保存期限不应少于 5 年，保存期满后的卷宗，应按相关档案管理的规定处理。

7 服务保障

7.1 场所管理

7.1.1 调解接待窗口

- 7.1.1.1 宜设置于交通便利、方便群众出入的位置。
- 7.1.1.2 内部设置应布局合理、庄重大方、宽敞明亮、整洁卫生。
- 7.1.1.3 应配备满足服务需求的柜台和座椅。
- 7.1.1.4 窗口正上方应设置窗口标识，窗口标识可采用电子液晶显示屏的形式。
- 7.1.1.5 应统一摆放桌牌，标明工作人员基础信息，包括姓名、照片、编号和咨询电话等。
- 7.1.1.6 周边宜放置劳动人事法律法规政策宣传手册、调解程序指引、信息系统操作指南等资料。

7.1.2 调解场所

- 7.1.2.1 内部装饰宜和谐柔性，合理布局，可结合基层多元纠纷化解中心设置要求。
- 7.1.2.2 室内应在醒目位置悬挂调解标识，张贴温馨提示语、调解相关制度，包括调解原则、调解员行为规范、调解工作流程和当事人权利义务等。
- 7.1.2.3 应配备调解桌椅，摆放调解员和当事人桌牌。
- 7.1.2.4 应配置计算机、打印机、电子监控设备等，监控设备宜实现市、县（市、区）、乡镇（街道）三级联网。
- 7.1.2.5 可设置投影设备，用于电子证据展示。

7.1.3 档案保管场所

- 7.1.3.1 应满足档案收集、整理、保管、利用等业务开展要求，配置档案柜和消防设施。
- 7.1.3.2 档案分类应符合 GB/T 15418 的规定，电子档案的管理应符合 GB/T 18894 的规定。

7.1.4 标识标牌

- 7.1.4.1 调解组织应按 GB/T 2893.1、GB 2894 和 GB/T 10001.1 的规定设置标志标识，包括但不限于：
 - a) 引导性标志标识;
 - b) 告知性标志标识;
 - c) 警示性标志标识;
 - d) 文化宣传标志标识。

7.1.4.2 调解组织应设置统一的劳动人事争议调解徽标，标志标识应清晰明显，同类型标志标识应统一字体、颜色、材质、规格。

7.1.4.3 调解组织入口处应设置平面引导标识，并在明显位置悬挂“XX 劳动人事争议调解中心”标牌。

7.2 制度建设

7.2.1 调解组织应建立健全调解登记、调解记录、档案管理、业务培训、工作考评等制度。

7.2.2 调解组织宜建立调解员分级制度。

7.3 应急管理

应建立突发事件应急处置机制，按照应急预案及时妥善处理突发劳动人事争议。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 调解组织服务评价内容应包括办案效率指标和满意度指标。

8.1.2 办案效率指标包含调解成功率、结案率、当地化解率，计算应符合下列规定：

a) 调解成功率应按照公式（1）计算：

$$TJ \equiv \frac{TJCG}{TQJA} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

TJ ——调解成功率；

$TJCG$ ——调解成功的案件总数；

$TQJA$ ——同期结案案件总数。

b) 结案率应按照公式（2）计算：

$$JA \equiv \frac{DQJA}{TQSL} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

JA ——结案率；

$DQJA$ ——当期结案数；

$TQSL$ ——同期受理案件数。

c) 当地化解率应按照公式（3）计算：

$$DDHJ \equiv \frac{DDSL}{DDZL} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

$DDHJ$ ——当地化解率；

$DDSL$ ——当期当期受理案件数；

$DDZL$ ——当期当地用人单位发生的通过监察、仲裁及调解处理的劳动人事争议案件总量。

8.1.3 调解组织可采用电话回访、网上评价、媒体监督、向服务对象发放调查问卷、委托第三方机构等方式开展服务评价，评价内容包含服务态度、办事效率、服务质量和当事人满意度等方面，并定期对

评价情况进行整理并形成服务评价报告。每年的回访数量不应少于当年调解案件数量的 20%。

8.2 服务改进

8.2.1 应对评价结果进行科学合理的分析、提出服务改进措施。

8.2.2 应定期跟踪改进措施落实整改情况，督促整改到位并做好整改记录。

附 录 A
(资料性)
劳动人事争议调解组织服务要素

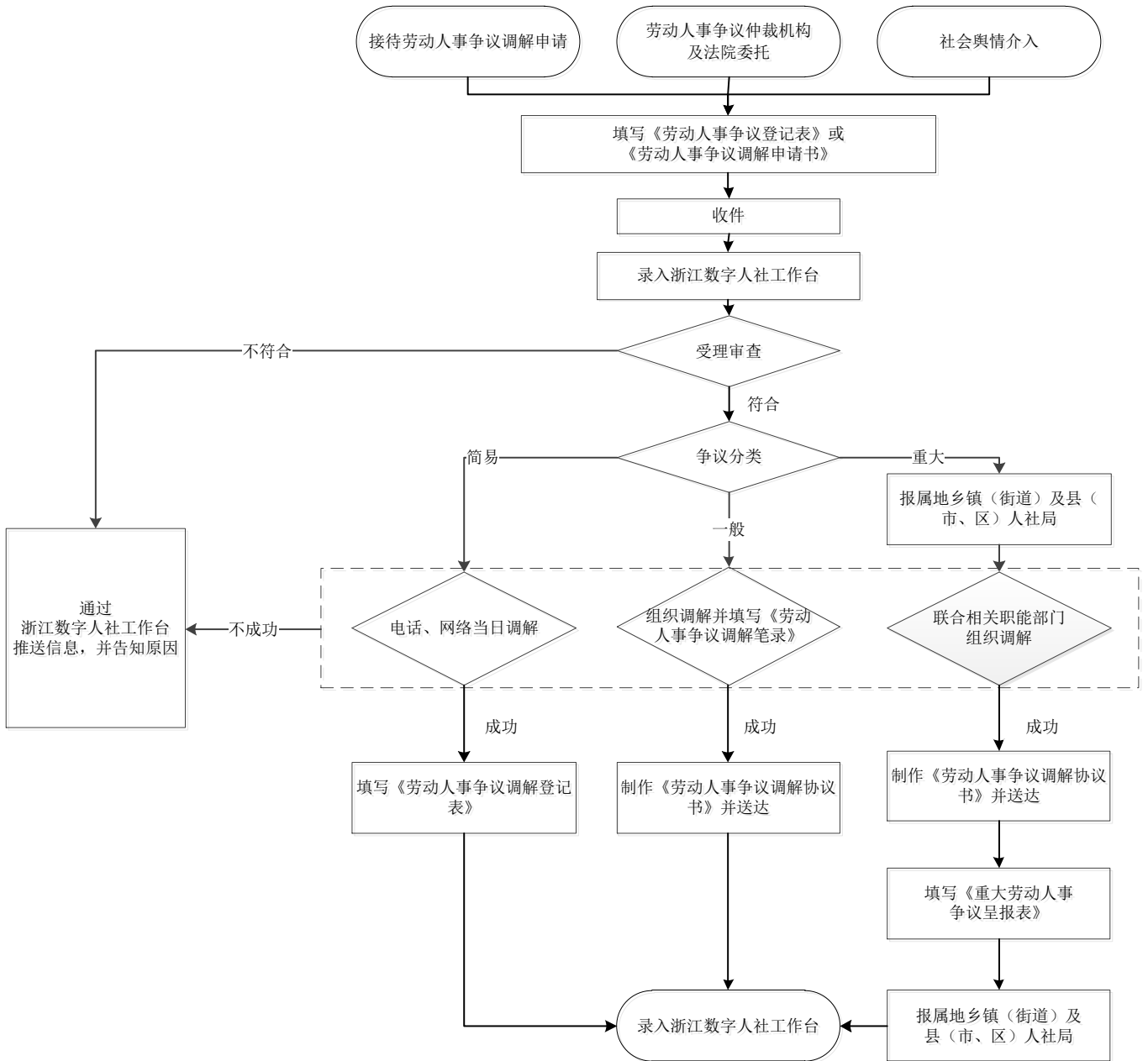
劳动人事争议调解组织服务要素见表A.1。

表A.1 劳动人事争议调解组织服务要素

服务要素		乡镇（街道）	其他组织	
调解员		√	√	
场所	调解接待窗口	√	□	
	调解场所	√	√	
	档案场所	□	□	
	标识标牌	√	□	
服务 流程	接待咨询	√	√	
	受理	√	√	
	调解	简易劳动争议	√	√
		一般劳动争议	√	□
		重大劳动争议	√	×
	调解不成功处置		√	√
归档		√	√	
制度建设		√	□	
经费保障		□	□	
信息化建设		□	□	
应急管理		√	□	
服务评价与改进		√	□	
注：√为必须设置，□为有条件可以设置，×为不设置。				

附录 B
(规范性)
劳动人事争议调解服务流程

劳动人事争议调解服务流程应符合图B.1的规定。



图B.1 劳动人事争议调解服务流程

附 录 C
(资料性)
劳动人事争议调解登记表

劳动人事争议调解登记表见表C.1。

表C.1 劳动人事争议调解登记表

案号							
劳动者	姓 名				联系 电话		
	身份证号码						
	住 所						
	代理人				联系 电话		
用人单位	单位名称						
	统一社会 信用代码						
	住 所						
	法定代表人 (负责人)				联系 电话		
	代理人				联系 电话		
案件类型	劳动 报酬	工伤 待遇	社会 保险	经济 补偿	赔偿金	其他	合计
申请金额							
结案金额							
调解过程 (案情和结果)							
备注							
调解员签字：							年 月 日 (调解组织盖章)

附录 D
(资料性)
劳动人事争议调解申请书

劳动人事争议调解申请书见表D.1。

表D.1 劳动人事争议调解申请书

劳动者姓名：_____性别：_____联系电话：_____
身份证号码：_____
住所：_____
用人单位：_____
住所：_____
法定代表人（负责人）：_____联系电话：_____
联系人：_____联系电话：_____
申请事项（分项写明具体要求及金额）：_____

事实和理由（写明进单位时间、从事岗位、是否签订劳动合同（聘用合同）、月工资等以及双方争议情况，如系受伤事故写明发生事故情况、治疗情况等）：_____

申请_____劳动人事争议调解组织调解。
申请人：（劳动者签名/用人单位盖章）
年 月 日

附 录 G
(资料性)
重大劳动人事争议调处情况呈报表

重大劳动人事争议调处情况呈报表见表G.1。

表 G.1 重大劳动人事争议调处情况呈报表

报送单位	(盖章)	报送时间	年 月 日
卷名			
卷号			
调解员姓名		是否录入信息系统	
纠纷及调处简要情况	(可附页)		
调处结果			
乡镇(街道)政府 意见	年 月 日(盖章)		
县(市、区)级 人力社保 行政部门意见	年 月 日(盖章)		

附 录 H
(资料性)
仲裁审查申请书

仲裁审查申请书见表H.1。

表 H.1 仲裁审查申请书

劳动者姓名：	性别：	出生日期：	民族：
身份证号码：		联系电话：	
住所：			
用人单位名称：			
统一社会信用代码：		住所：	
法定代表人（负责人）：		职务：	联系电话：
单位联系人：		部门及职务：	联系电话：
双方当事人已通过_____（调解组织名称）调解，与___年__月__日达成如下调解协议，请求对调解协议进行审查，并出具调解书：			
1.			
2.			
3.			
此 致			
_____劳动人事争议仲裁委员会			
劳动者：		用人单位：	
		年 月 日	