

鲁人社函〔2024〕98号

山东省人力资源和社会保障厅等6部门 关于开展基层劳动人事争议调解 组织建设提升行动的通知

各市党委政法委，政府人力资源社会保障局、司法局，总工会、工商联、企业联合会/企业家协会：

为深入贯彻落实《人力资源社会保障部办公厅 中华全国总工会办公厅 中华全国工商业联合会办公厅 中国企业联合会办公室关于开展基层劳动人事争议调解组织建设行动的通知》（人社厅发〔2023〕36号）、《山东省人力资源和社会保障厅等9部门关于印发〈山东省进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案〉的通知》（鲁人社字〔2023〕8号），全面提升基层劳动人事争议调解组织工作质效和社会公信力，决定于2024年8月至2025年底，在全省开展基层劳动人事争议调解组织建设提升行动。现将有关

事项通知如下：

一、目标任务

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院关于构建和谐劳动关系的决策部署，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的工作方针，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以实施省级标准化劳动人事争议调解组织扩容提质为引领，加强部门联动，健全多元机制，夯实基础保障，深入推进规范化、标准化、专业化、智能化建设，全面提升基层劳动人事争议调解组织建设工作合力、预防化解争议质效和保障水平，更好发挥基层调解组织在劳动人事争议源头治理和柔性化解方面的重要作用。

二、主要措施

（一）提升基层劳动人事争议调解组织建设工作合力

1. 根据企业实际设立劳动争议（纠纷）调解委员会。全省各级工会、工商联、企联组织负责牵头推进企业调解委员会建设。规模以上企业要依法设立调解委员会；有分支机构的，按照分级设立的原则在总部和分支机构分别设立调解委员会。有需求的企业，可在车间、工段、班组等设立调解小组。小微企业可设立调解委员会，也可联合设立调解委员会，不具备设立调解委员会条件的小微企业，可明确 1-2 名协调联络员负责企业内部劳动人事争议预防和协商调解工作。根据实际需求因地制宜构建商圈楼宇、新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解模式（将现有行业性、区域性的商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解组织转型为劳动纠

纷一站式多元联合调解模式)和企业劳动争议调解联盟,为广大市场主体和从业者提供专业集约、联动高效的调解服务。

2. 加强乡镇(街道)劳动人事争议调解组织建设。全省各级人力资源社会保障部门负责牵头推进乡镇(街道)调解组织建设。乡镇(街道)调解组织负责人应由乡镇(街道)分管领导担任,调解员由乡镇(街道)承担人力资源社会保障职责机构的工作人员和乡镇(街道)劳动关系协调员、劳动保障监察协管员、法律工作者和取得劳动人事争议调解员证的志愿者等人员担任。对有的乡镇(街道)承担人力资源社会保障职责机构因机构改革发生变化的,县级人力资源社会保障部门要加强与承接部门的联系协调,确保劳动人事争议调解力量、调解机制在乡镇(街道)全覆盖。乡镇(街道)“一站式”矛盾纠纷调解中心负责劳动人事争议预防化解工作的,要持续推动劳动人事争议调解力量进驻,充分发挥多元化解覆盖广、保障强的资源优势,有效缓解“案多人少”矛盾,为就地实质性化解矛盾纠纷提供专业支持。

3. 做实劳动人事争议仲裁院调解中心。全省各级人力资源社会保障部门负责牵头推进仲裁院调解中心建设。市、县级仲裁院调解中心可依托本级“一站式”矛盾纠纷调解中心等承接劳动人事争议调解工作的机构一体建设。仲裁院调解中心负责人由仲裁院相关负责人担任,调解员由仲裁院工作人员、兼职仲裁员,工会、工商联、企联等劳动人事争议仲裁委员会组成部门派驻人员和法律援助工作人员等担任。可结合本地实际在仲裁院调解中心增加联合调解职能,做好各类调解衔接联动工作。

4. 建强商（协）会调解组织功能。全省各级工商联组织负责推进所属商（协）会调解组织建设。商（协）会调解组织负责人由商（协）会相关负责人担任，调解员由商（协）会工作人员和聘请的法律工作者、志愿者、相关企业代表等人员担任，具有劳动关系协调师职业技能等级的人员可优先聘任。企联组织负责推进企联（企协）多元调解组织建设。加强商（协）会调解能力建设，进一步完善商（协）会调解制度机制，扩大商（协）会调解组织覆盖范围，壮大商（协）会调解员队伍，提升商（协）会调解组织承接案件能力。

5. 实施省级标准化劳动人事争议调解组织扩容提质。全省各级人力资源社会保障部门、工会、工商联、企联组织负责推进实施。重点针对专业程度、服务能力和社会公信力，修订完善省级标准化调解组织评查认定指标，指导现有 132 家省级标准化调解组织按照新指标开展提质增效建设。在此基础上，坚持培育提升存量与发展新质增量并重，到 2025 年底前按照新指标组织两批评查认定，推进省级标准化调解组织有序扩容，实现全省各县（市、区）及市辖开发区省级标准化调解组织全覆盖（辖区内至少 1 家省级标准化调解组织），进一步增强典型引路、示范带动效果。

（二）提升基层劳动人事争议调解组织预防化解争议质效

6. 优化基层调解组织劳动人事争议预防服务。依托基层劳动人事争议调解组织网络，推动形成劳动人事争议“大预防”工作格局。以建筑企业、民营企业、小微企业为重点开展“送法入企”“劳动用工法治体检”活动，推进调解工作服务站进工地。全省

各级人力资源社会保障部门要会同工商联等单位共同引导民营企业开展合规管理体系建设,帮助企业防范化解劳动用工法律风险,提高依法合规经营管理水平。企业调解委员会要参与协调履行劳动合同、集体合同、执行企业劳动规章制度等方面出现的问题,参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案,协助企业建立健全劳动争议预防预警机制。全省各级商(协)会调解组织要发挥熟悉行业特点、具备行业影响力的优势,推动会员自觉遵守劳动法律法规政策,统一行业内部劳动人事争议调解标准和规范,以行业自律引导会员企业合法用工;可在会员企业间搭建交流互动平台,通过用工交流、企业文化建设经验分享等方式,促进会员企业共建劳动争议预防机制。乡镇(街道)调解组织可通过公布电话、发放信息公示卡等方式,畅通与辖区内企业和劳动者沟通渠道,还可有针对性地开展农民工、女职工劳动争议专场等以案释法活动,提升维权质效。对劳动争议极少发生或不发生的企业,做到“无事不扰、有需必应”。

7. 强化基层调解组织劳动人事争议协商化解工作。要落实用人单位劳动人事争议协商化解的主体责任,通过劳动保障监察执法、仲裁建议、企业合规化建设等措施推动用人单位加强劳动人事争议内部协商化解工作。在培育和增强用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识方面,重点发挥企业调解委员会、商(协)会调解组织、工会组织的作用,通过举办劳动者座谈会、开设意见信箱、线上咨询平台等方式,畅通劳动者利益诉求表达渠道。在推动用人单位完善协商规则、建立内部申诉和协商回应制度方

面，重点发挥乡镇（街道）“一站式”矛盾纠纷调解中心、仲裁院调解中心、工会组织的作用，要以用工人数量较多、劳动人事争议多发的行业、企事业单位为重点，根据用人单位实际需求协助推进内部劳动人事争议协商化解流程化、场景化及协商结果可执行建设，帮助用人单位提升争议协商化解能力，推动用人单位负责人、专家学者和律师等力量参与争议协商化解工作，工会组织可结合当地实际设立劳动人事争议协商室。

8. 推进基层调解组织劳动人事争议实质化解。基层劳动人事争议调解组织接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映，及时核实情况，协调用人单位进行整改或向劳动者做出说明；各类申诉渠道和争议协商平台要做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作，帮助劳动人事争议当事人开展协商，当事人协商达成一致的，监督和解协议的履行，不愿协商、协商不成或达成和解协议后未按期履行的，协助劳动者申请调解仲裁；遵循平等、自愿、合法、公正、及时的原则及调解协议不得违反法律、行政法规强制性规定的要求开展调解工作，帮助当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议。建立健全以仲裁院调解中心为指导，以乡镇（街道）“一站式”矛盾纠纷调解中心、商（协）会调解组织为支撑，以调解员（协调联络员）为落点的小微企业劳动争议协商调解机制，及时有效化解小微企业劳动纠纷。有条件的地区，仲裁院调解中心要建成集多元调解、工会维权、法律援助等多功能于一体的一站式服务平台，推进劳动纠纷就地实质化解。

（三）提升基层劳动人事争议调解组织建设保障水平

9. 加强基层劳动人事争议调解组织必要工作条件保障。对企业调解委员会、行业商（协）会调解组织建设所必要的办公场所、设备和工作经费，相关企业、行业商（协）会要予以支持，鼓励有条件的用人单位列支争议协商化解工作经费。支持调解员依法履行调解职责，开展调解工作按正常出勤对待。要结合与“一站式”矛盾纠纷调解中心、基层人民调解组织融合情况，积极争取所在乡镇（街道）的支持，提供必要的调解场所和设备设施，保障工作经费。人力资源社会保障部门要为仲裁院调解中心设置调解室、接待室等工作场所，配备必要的办公办案设施设备，保障工作经费；要落实《关于做好2023年政府购买服务改革重点工作的通知》（财综〔2023〕12号）要求，做好政府购买协商调解服务工作。

10. 深化基层劳动人事争议调解组织规范化建设。深入贯彻落实《人力资源社会保障部办公厅关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》（人社厅发〔2014〕30号），坚持规范引领、满足需求原则，进一步规范基层劳动人事争议调解组织名称和场所设置、工作职责、工作程序、调解员证书申领和调解员行为、基本信息公布、法律法规适用、调解协议书、争议化解情况统计上报等。对调解组织场所面积大小不作统一要求，满足实际需求即可，可与其他服务功能共用；要有明确调解组织工作职责、工作程序、调解员等；调解协议书必须由双方当事人签名或盖章，并由调解员签名，加盖调解组织印章；基层调解组织要建立完善

调解员名册制度、调解员激励和约束机制；基层调解组织要建立受理案件台账，如实载明受理争议当事人身份及联系方式、案号、案由、涉案金额及处理结果。有条件的地方可建设打造省级标准化劳动人事争议调解组织。

11. 健全基层劳动人事争议调解组织与其他各类调解组织联动工作体系。要加强部门沟通，健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系，完善矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局和重大劳动人事争议应急联合调处机制。探索建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。要加强融入和服务创新，将劳动人事争议化解工作有机嵌入“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制，推动实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。要切实发挥平安山东建设考核评价涉及劳动人事争议调解相关考评激励导向作用，进一步完善调解工作考评标准、方式方法，坚决防止因劳动人事争议预防化解不力、风险外溢造成不良影响。

12. 探索推进基层劳动人事争议调解智能化建设。依托全省“智慧人社”一体化系统开发设计线上线下贯通的调解服务功能，推进与省“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台有效衔接。要深化“互联网+调解”服务平台应用和“总对总”在线诉调对接工作，积极使用工会、工商联等部门在线调解平台，探索手机APP、小程序、公众号等平台的调解功能，做实调解服务“网上办”“掌上办”的细分应用场景，强化数据赋能，提供更为高效便捷的调解服务。

三、工作要求

（一）提高思想认识。各地党委政法委、人力资源社会保障部门、司法行政、工会、工商联、企联组织要切实提高政治站位、强化责任担当，充分认识在全省开展基层劳动人事争议调解组织建设提升行动的重大意义，增强参与的积极性、主动性、创造性，推动全省劳动人事争议调解工作在新征程新起点上持续高质量发展，创新打造调解工作“齐鲁样板”。

（二）抓好任务落实。各地要对照确定的12项主要措施，建立重点任务落实进度台账，加强调研督导和跟踪调度，充分发挥相关部门职能优势和联动体系功能，强力破难点、治堵点、疏淤点，健全完善基层劳动人事争议调解组织建设长效机制，确保提升行动取得扎实成效。

（三）总结宣传经验。2026年初，各地要对提升行动开展情况和工作成效进行总结。提升行动期间，各地要积极宣传工作进展和成效、好的经验和做法，营造“比学赶帮超”的浓厚氛围，带动全省劳动人事争议预防、协商、调解效能整体提升，更好维护劳动人事关系和谐与社会稳定。

附件：山东省标准化劳动人事争议调解组织扩容提质实施方案

山东省司法厅

山东省总工会

山东省工商业联合会

山东省企业联合会/山东省企业家协会

2024年8月20日

（此件主动公开）

（联系单位：省人力资源社会保障厅调解仲裁管理处、省劳动人事争议仲裁院）

附件

山东省标准化劳动人事争议调解组织 扩容提质实施方案

一、实施目标

重点针对专业程度、服务能力和社会公信力，修订完善省级标准化劳动人事争议调解组织评查认定指标，指导现有 132 家省级标准化调解组织对照新指标开展提质增效建设。在此基础上，坚持培育提升存量与发展新质增量并重，到 2025 年底前按照新指标组织两批评查认定，推进省级标准化调解组织有序扩容，实现全省各县（市、区）及市辖开发区省级标准化调解组织全覆盖（辖区内至少 1 家省级标准化调解组织），进一步增强典型引路、示范带动效果。

二、省级标准化调解组织评查认定指标

（一）基础指标

1. 制度机制。①调解组织名称规范、按规定悬挂劳动人事争议调解标识；②调解工作程序、工作职责和调解员行为规范上墙公布；③调解工作规范化，建立争议预防、引导协商、调解登记、调解处理、督促履行、回访反馈、档案管理、统计报告、调解员管理、业务学习等制度，落实调解员名册制度；④建立重大集体劳动人事争议应急（联合）调处机制和报告制度。

2. 基础保障。①落实协商调解工作经费；②设置专门的接待

场所和调解室，配备电脑、打印机、复印机等必要办案办公设施设备；③具备智能化办公能力，可以在网络平台、手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台实现在线调解；④落实“以案定补”等激励保障措施；⑤与劳动人事争议仲裁机构和人民法院实现信息在线互联互通；⑥实现调解协议仲裁审查确认、司法确认的网上流转。

（二）提升指标

1. 专业程度。①配备至少 1 名专职调解员，有比较稳定的兼职调解员队伍，调解员持有效调解员证书上岗；②积极吸纳法学专家、律师、法官（含退休）、检察官（含退休）、劳动人事争议仲裁员、劳动关系协调员（师）等专业力量担任兼职调解员；③调解员依法调解，以事实为依据，以法律为准绳，履行居中调解职责；④调解员热爱调解工作，以维护劳动人事争议双方当事人合法权益为己任，恪尽职守，甘于奉献；⑤调解员参加过人社、工会、工商联、企联等部门组织的有关培训，且培训合格；⑥须有调解品牌工作室；⑦年度受理劳动人事争议案件的，案件归档规范，统计上报准确无误；⑧年度受理劳动人事争议案件的，调解成功率达到 65%以上。

2. 服务能力。①积极宣传人力资源社会保障法律法规政策，深入开展劳动人事争议预防服务；②培育和增强用人单位和劳动者的协商意识，会同工会组织等完善用人单位劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，积极引导协商化解劳动人事争议；③接待、咨询、受理、调解等环节规范有序，业务流程和业务术语标准无

误，电子台账动态更新；④制作的调解协议书均由双方当事人签名或盖章，并由调解员签名，加盖调解组织印章；⑤及时督促调解协议履行，达成调解协议后向当事人发放履行告知书，落实调解建议书、调解协议仲裁审查确认、调解协议司法确认等调裁审衔接制度；⑥开展仲裁机构委托调解工作，调解员入驻人民法院调解平台（“总对总”）并实际开展人民法院委托调解工作；⑦使用全国劳动人事争议在线调解服务平台、“智慧人社”一体化服务平台、“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台、人民法院调解平台或其他“互联网+调解”服务平台开展工作；⑧畅通投诉举报渠道，积极回应当事人提出的意见建议。

三、实施步骤

（一）从文件下发之日，各市指导现有 132 家省级标准化调解组织对照新指标开展提质增效建设。

（二）从文件下发之日，各市指导尚无省级标准化调解组织的县（市、区）及市辖开发区按照新标准开展培育工作。

（三）2024 年 11 月底前，各市对尚无省级标准化调解组织的县（市、区）及市辖开发区，根据省厅分配的县（市、区）及市辖开发区名额每个推荐 1-2 家调解组织；2024 年底前，完成第四批省级标准化调解组织认定工作。

（四）2025 年 10 月底前，各市对尚无省级标准化调解组织的县（市、区）及市辖开发区，每个推荐 1-2 家调解组织；2025 年 11 月底前，完成第五批省级标准化调解组织认定工作。

四、总结评估

2025 年底前，对省级标准化调解组织扩容提质工作进行总结，以适当形式交流各地经验做法，健全完善省级标准化调解组织发挥典型带动、示范引领作用的长效机制。