

四川省人力资源和社会保障厅
中共四川省委政法委员会
四川省高级人民法院
四川省经济和信息化厅
四川省司法厅
四川省财政厅
四川省总工会
四川省工商业联合会
四川省企业联合会/四川省企业家协会

川人社发〔2023〕25号

四川省人力资源和社会保障厅等9部门 关于印发《关于进一步加强劳动人事争议协商 调解工作的实施意见》的通知

各市（州）人力资源和社会保障局，市（州）委政法委、中级人民法院、工业和信息化局、司法局、财政局、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会：

现将《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的实施意

见》印发你们，请参照执行。



四川省人力资源和社会保障厅



中共四川省委政法委员会



四川省高级人民法院



四川省经济和信息化厅



四川省司法厅



四川省财政厅



四川省总工会



四川省工商业联合会



四川省企业联合会/四川省企业家协会

2023年11月1日

关于进一步加强劳动人事争议 协商调解工作的实施意见

为贯彻落实人力资源和社会保障部等 9 部门《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》(人社部发〔2022〕71 号),持续推动我省劳动人事争议协商调解工作高质量发展,结合实际,制定如下实施意见:

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻党的二十大精神 and 习近平总书记关于“将非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示,全面落实党中央、国务院关于“防范化解重大风险”和省委、省政府关于构建和谐劳动关系的一系列重要决策部署,坚持系统观念、目标导向和问题导向,着力强化风险防控,加强源头治理,健全多元处理机制,不断提升全省劳动人事争议协商调解(以下简称“协商调解”)能力,促进我省劳动关系和谐与社会稳定,努力为新时代新征程四川现代化建设贡献力量。

二、工作目标

加强协商调解制度机制和能力建设,力争用五年时间,在全省建立起组织健全、制度完善、队伍专业、设施完备、科技支撑、经费保障、多部门共同参与的多层次、全覆盖的调解组织网络,

全面提升协商调解工作标准化、规范化、专业化、智能化水平，65%以上的劳动人事争议通过协商调解化解在基层、解决在萌芽状态，努力形成部门联动质效明显提升、协商调解解决的争议数量在案件总量中的比重显著提高、诉讼争议案件稳步下降的良好局面，为促进全省经济社会发展创造良好环境。

三、工作任务

（一）强化党建引领，做细预防预警。充分发挥基层党组织在劳动关系治理、协商调解工作中的重要作用，以党建引领劳动关系和谐发展。落实《四川省人力资源和社会保障厅 共青团四川省委关于做好青年仲裁员志愿者联系企业活动常态化长效化工作的通知》（川人社函〔2023〕649号）要求，推动各地仲裁机构青年仲裁员志愿者加强与企业联系，指导企业建立健全调解组织、规范制订内部规章制度、构建劳资双方对话平台、完善内部纠纷预防机制。密切乡镇（街道）调解组织与辖区内企业联系，选派能力素质较强的调解人员，定期开展送法进企业、指导企业特别是小微企业规范用工等帮扶活动。加强区域内工业园区和互联网、建筑施工、劳动密集型加工制造业以及受客观经济情况发生重大变化、突发事件等影响导致生产经营困难企业巡访，及时发现苗头性、倾向性问题，妥善化解风险隐患。强化风险监测预警，通过社保欠缴、举报投诉、信访处理、案件受理、社会舆情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，加强劳动人事争议发生发展态势研判。突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等

群体，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、工作时间、解除和终止劳动合同等争议类型强化监测，建立风险台账，制定应对预案。加强劳动人事争议隐患协同治理，完善调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动，共同加强劳动用工指导，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。

（二）搭建对话平台，推动协商和解。完善劳动人事争议协商机制，鼓励引导当事双方通过协商化解矛盾纠纷。各级人力资源社会保障部门、总工会、企业代表组织指导用人单位通过开通热线电话或电子邮箱、设立意见箱、组建微信群等健全劳动者与用人单位沟通对话机制，及时收集劳动者诉求，优化工作流程，快速高效回应劳动者诉求，协商化解劳动纠纷。工会组织通过政策宣传、释法说理、劝解疏导等形式，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，引导当事双方达成和解协议。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动人事争议协商程序。工会和企业代表组织要督促劳动者与用人单位及时履行和解协议，对未按期履行和解协议的，主动引导当事人申请调解，并提供相应的帮助，方便当事人更便捷、高效维权。

（三）做实调解组织，发挥职能作用。争取多方支持，采取有效措施，积极推动劳动人事争议调解组织（以下简称“调解组织”）实体化，坚持以柔性方式化解纠纷。按照国家“金牌调解组织”标准和《四川省劳动人事争议预防调解工作规定》，找差距、

补短板，进一步提升企事业单位、乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织的规范化、标准化、专业化、智能化建设水平。在有条件的劳动人事争议仲裁院内设“劳动人事争议调解中心”或多部门组织联合设立“劳动人事争议联调中心”，以调整编制或政府购买服务等方式配齐人员，负责本仲裁院和辖区内人民法院委派委托的劳动人事争议调解案件，指导辖区内调解组织开展劳动人事争议预防调解工作。推动有条件的工会组织在劳动争议案件较多、劳动者诉求反映集中的劳动人事争议仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站，由工会组织指派专人值守开展争议协商、调解和法律服务工作。进一步发挥各类调解组织作用。企业调解组织利用熟悉内部运营规则和劳动者情况优势，引导当事人优先通过调解方式解决争议；人民调解组织利用扎根基层、熟悉社情民意优势，加大劳动人事争议调处工作力度；乡镇（街道）调解组织利用专业优势，主动参与辖区内用人单位劳动人事争议预防化解工作；区域性调解组织利用区域影响力优势，帮助区域内企业化解劳动纠纷；行业性调解组织利用行业影响力，帮助行业系统企业培养调解人员、开展调解工作；商（协）会调解组织利用贴近企业优势，积极化解劳动争议、协同社会治理。坚持依法调解，不因调解而损害劳动者合法权益。

（四）建立联处机制，加强部门配合。落实《四川省纠纷多元化解条例》，强化部门联动。在党委政法委的统筹协调下，人力资源社会保障部门加强与司法行政、法院、工会、企业代表组

织等部门的工作沟通，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局。依托信息系统推动建立“一站式”劳动人事争议受理和流转办理机制，努力实现“一窗受理”“一网联通”“一站处理”。建立调解专家库，资源共享；参与调解化解重大疑难复杂劳动人事争议，提高案件办理专业性。常态化建立仲裁员分片联系调解组织制度，加强业务指导。仲裁机构通过建议调解、委托调解等方式，积极引导未经调解的当事人到调解组织先行调解。对双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方当事人申请仲裁审查确认，巩固调解成果。开展诉源治理，推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展全流程在线委派委托调解、音视频调解、调解协议司法确认、协助当事人申请支付令等工作。

（五）建强调解队伍，提升服务能力。加强调解员管理，完善聘任、公示、培训、考核、奖励和退出等制度，对调解员名录实行动态管理。强化人员培训，人力资源社会保障部门会同法院、司法行政部门、总工会、企业代表组织等，按照“条块结合、分级培训”原则，围绕思想政治、法律法规、政策文件、职业规范、案例分析、工作方法等内容，加强调解员岗前培训、年度提升培训及师资骨干培训，每次培训时间不少于 24 个学时；调解组织通过集中学习、以会代训、观摩学习等形式，抓好岗位培训，不断提高调解员政策理论水平和法律水准，增强服务意识，提升调解工作能力。发挥调解专家示范作用，带动提升调解员队伍专业化水平。

（六）加强支撑保障，夯实调解基础。聚合部门资源优势合力夯实工作基础。人力资源社会保障部门搭建劳动人事争议调解信息化平台，提供数字化、智能化服务。司法行政部门将乡镇（街道）、村（社区）劳动人事争议调解员纳入人民调解员管理，给予相应案件补助支持。人力资源社会保障部门将协商调解服务纳入政府购买服务指导性目录，各级财政部门要结合当地实际对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。总工会和企业代表组织支持劳动人事争议多元调解平台建设，根据需求和可能，提供或协调提供服务场所，有条件的总工会从工会经费中给予一定的调解工作补助。争取乡镇（街道）党委政府支持，为乡镇（街道）、村（社区）调解组织提供必需的服务场所。

四、工作要求

（一）提高认识，加强领导。构建和谐劳动关系是增强党的执政基础、巩固党的执政地位的必然要求，是加强和创新社会治理、保障和改善民生的重要内容，是促进经济高质量发展、社会和谐稳定的重要基础。各地要积极争取党委、政府支持，将协商调解工作纳入当地经济社会发展的总体规划和政府目标责任考核体系，按职责抓好落实。

（二）强化责任，形成合力。各级党委政法委要将劳动人事争议多元处理机制建设工作纳入平安建设目标考核，细化考评标准，完善督促检查、考评推动等工作。人力资源社会保障部门要

发挥牵头作用，会同相关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设。人民法院要发挥司法引领、推动和保障作用，加强调解与诉讼有机衔接。司法行政部门要指导人民调解组织积极开展劳动人事争议调解工作，加强对调解员的劳动法律政策知识培训，鼓励、引导律师参与法律援助和社会化调解。财政部门要保障协商调解工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。中小企业主管部门要健全服务体系，帮助企业依法合规用工，降低用工风险。总工会要积极参与劳动人事争议多元化解，引导劳动者依法理性维权，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，为劳动者提供法律服务。工商联、企业联合会等要发挥企业代表组织作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任，建立健全内部劳动争议解决机制。

（三）加强宣传，营造氛围。各地要积极拓宽宣传渠道，创新宣传形式，充分利用各类媒体广泛宣传协商调解典型案例、优秀调解组织和调解员先进事迹，扩大社会影响，提高知晓度，增强公信力，不断营造重视通过协商调解解决劳动人事争议舆论氛围，激发当事人参与调解积极性和主动性。

各市（州）人力资源社会保障部门要会同有关部门按本实施意见制定实施方案，细化年度任务和具体工作举措，不定期组织开展督促检查，确保目标实现。2023年12月底前将实施方案报送省级相关部门备案。

- 附件： 1.劳动人事争议仲裁院内设调解中心建设标准
2.法院内设工会法律服务工作站建设标准及职责任务

附件 1

劳动人事争议仲裁院内设调解中心建设标准

为规范劳动人事争议仲裁院内设劳动人事争议调解中心建设，参照《四川省人力资源和社会保障厅关于贯彻落实〈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〉的通知》（川人社办发〔2014〕241号）文件有关规定，制定以下标准。

一、建设方式及名称标牌

劳动人事争议仲裁院内设调解中心（以下简称“调解中心”）可以由劳动人事争议仲裁院（以下简称“仲裁院”）独立建设，也可与政法委、司法行政部门、人民法院、人民检察院、总工会、工商联、企业联合会等一个或多个部门联合建立。独立建设的，在仲裁院加挂“劳动人事争议调解中心”标牌；多部门联合建立的，在仲裁院加挂“劳动人事争议调解中心”或“劳动人事争议联调中心”标牌。

二、人员配备及管理

调解中心配备人员应不少于3人，其中设主任1名，一般由仲裁院负责人担任，副主任根据参与组建部门数量灵活配备。调解员由仲裁院或参与组建部门指派人员担任，也可通过政府购买

服务方式选配人员，选配条件应符合《四川省劳动人事争议预防调解工作规定》第十六条规定。有关人员及工作安排等纳入仲裁机构统一管理。

三、调解室及设施设备

调解中心调解室可专门设置，也可共享利用仲裁院调解室，面积原则上不小于 15 平方米，配置桌椅、桌牌及监控设备，有条件的还应配置远程调解等设施设备；室内醒目位置悬挂劳动人事争议调解标识，适中位置张挂《劳动人事争议调解组织工作职责》《劳动人事争议调解工作程序》《劳动人事争议调解员行为规范》等，做到美观简洁。

四、调解员办公室及设备

调解员办公室使用面积按国家规定的标准执行，应配备桌椅、电脑、打印机、文件柜等办公设备，其中配置的电脑可以运行全国、全省调解办案信息系统，实现网上办公。

五、调解档案管理

配备专用档案柜，调解文书资料参照仲裁文书档案管理要求，实行一案一卷装订存档，保存期限五年。

附件 2

法院内设工会法律服务工作站 建设标准及职责任务

为规范人民法院内设工会法律服务工作站建设，制定以下标准。

一、建设方式及名称标牌

人民法院内设工会法律服务工作站（以下简称“法律服务工作站”）由人力资源社会保障行政部门、法院、总工会三方协商设立，在法院办公区域加挂“劳动人事争议工会法律服务工作站”标牌。

二、人员配备及管理

法律服务工作站配备人员应不少于 2 人，其中设站长 1 名，由三方协商推举人员担任。其余人员可由人力资源社会保障行政部门、总工会派员或通过政府购买服务方式选配。选配人员条件应符合《劳动争议调解仲裁法》第二十条第二款规定。有关人员及工作安排等纳入法院内部统一管理。

三、办公场所及设施设备

法律服务工作站由法院提供独立办公场地，配置必要的设施设备。场所面积原则上应不小于 15 平方米，设施设备包括桌椅、

电脑、打印机、文件柜及监控设备等。室内布置温馨、美观、简洁。

四、职责任务

劳动者（用人单位）向人民法院提起劳动人事争议诉讼的，法院在受理前，可引导当事人先行向法律服务工作站进行政策咨询、争议调解。调解成功的，由法院出具调解书，调解不成的，依法立案受理进入诉讼程序，法律服务工作站可对符合条件的劳动者协助开展法律援助工作，并做好台账记录，遇有重要情况及时向人力资源社会保障部门、总工会或人民法院相关机构报告。

信息公开选项：主动公开

抄送：人力资源和社会保障部调解仲裁管理司。

四川省人力资源和社会保障厅办公室

2023年11月7日印发
