揭阳市人力资源和社会保障局
中共揭阳市委政法委员会
揭阳市中级人民法院
揭阳市工业和信息化局
揭阳市司法局
揭阳市财政局
揭阳市总工会
揭阳市工商业联合会
文件

揭市人社〔2023〕93号

转发《关于印发进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案的通知》的通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局、政法委、人民法院、工信局、司法局、财政局，总工会、工商联：

现将《关于印发进一步加强劳动人事争议协商调解工作

实施方案的通知》（粤人社发〔2023〕17号）转发给你们，请认真贯彻落实。

揭阳市人力资源和社会保障局　　中共揭阳市委政法委员会

揭阳市中级人民法院　　揭阳市工业和信息化局

揭阳市司法局　　揭阳市财政局

揭阳市总工会　　揭阳市工商业联合会

2023年7月14日

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

文件

粤人社发〔2023〕17号

关于印发进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案的通知

各地级以上市人力资源社会保障局，市委政法委，市中级人民法院，市工信局、司法局、财政局，市总工会、工商联、企联/企业家协会：

现将《广东省人力资源和社会保障厅 中共广东省委政法委

员会 广东省高级人民法院 广东省工业和信息化厅 广东省司法厅 广东省财政厅 广东省总工会 广东省工商业联合会 广东省企业联合会/广东省企业家协会关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》和《贯彻落实〈人力资源社会保障部 中央政法委 最高人民法院 工业和信息化部 司法部 财政部 中华全国总工会 中华全国工商业联合会 中国企业联合会/中国企业家协会关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见〉重点任务分工方案》印发给你们，请认真贯彻落实。各地人力资源社会保障局要会同有关部门，制定切实可行的细化方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，定期对落实情况进行督促检查，每年12月20日前向省人力资源社会保障厅报送工作进展情况。

广东省人力资源和社会保障厅　　中共广东省委政法委员会

广东省高级人民法院　　广东省工业和信息化厅

广东省司法厅

广东省财政厅

广东省总工会

广东省工商业联合会

广东省企业联合会/广东省企业家协会

2023年6月7日

广东省人力资源和社会保障厅 中共广东省委政法委员会 广东省高级人民法院 广东省工业和信息化厅 广东省司法厅 广东省财政厅 广东省总工会 广东省工商业联合会 广东省企业联合会/企业家协会关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院关于“防范化解重大风险”“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要决策部署，进一步强化劳动人事争议源头治理，根据《人力资源社会保障部 中央政法委 最高人民法院 工业和信息化部 司法部 财政部 中华全国总工会 中华全国工商业联合会 中国企业联合会/中国企业家协会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）要求，结合我省实际，制定本实施方案。

一、工作目标

从2023年5月开始，力争用5年左右时间，建成“预防机制完善、工作网络健全、人员队伍专业、调处制度科学、保障措施到位”的劳动人事争议预防调解工作体系，形成“党委领导、政府负责、人社牵头、部门参与、司法保障、科技支撑”的争议多元处理工作格局，推进协商调解工作“规范化、标准化、专业化、智能化”建设，确保实现“协商调解解决的劳动人事争议数量在

争议总量中的比重显著提高，仲裁案件快速上升势头明显遏制，诉讼案件稳步下降至合理区间”的预期目标。

二、主要措施

（一）加强源头治理

1. 建立常态长效预防服务机制。推行“调解仲裁+送法服务”模式，充分利用报纸、电视、网络等主流媒体，采取“请进来+走出去”“线上+线下”“订单式+靶向式”“打包送+集成送”等方式，深入开展“流动仲裁庭”进园区、进企业，打造“庭审开放月”“湾区劳动法学堂”等普法品牌。建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，深入开展青年仲裁员志愿者联系服务企业活动,提升企业法治观念和依法规范用工能力。健全调解仲裁机构与就业服务机构联动机制，推行“劳动维权+就业帮扶”模式，为高校毕业生、农民工等重点群体提供就业帮扶、劳动人事争议预防服务，以保就业、稳就业的实际成效预防争议发生。推行裁决书公开，引导企业规范用工和劳动者理性维权。

2. 强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动人事争议预防、协商调解工作中的重要作用。完善民主管理制度，发挥好用人单位工会、职工代表大会在民主管理、劳资对话沟通中的作用，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。推行典型案例发布、工会劳动法律监督意见书和建议书、调解建议书、仲裁建议书、

司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防。推行“劳动维权+事务托管”模式，选择具备相应资质的服务机构试点开展小微企业劳动关系事务托管服务，降低劳动争议发生率。把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。发挥律师、法律顾问职能作用，推进依法治企，强化劳动用工领域合规管理，减少劳动人事争议。

3. 健全争议风险监测预警机制。及时通过税费缴纳、社保欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势，及时解决苗头性、倾向性问题。完善重大劳动人事争议风险预警和精准化解处置机制，推行“劳动维权+重点监测”模式，聚焦重要时间节点，突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、解除和终止劳动合同、社会保险等劳动人事争议类型，强化监测预警，分级分类建立风险台账，精准制定应对预案，特别是对可能引发集体上访或群体性事件的重大争议风险“第一时间响应”，最大限度将风险化解在基层、消除在萌芽状态，最大限度防止争议转化为案件。

4. 加强争议隐患排查化解工作。以工业园区和互联网、建

筑施工、劳动密集型加工制造行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的企业为重点，加强正面引导和风险提示，妥善化解因欠薪、规模裁员、不规范用工等引发的风险隐患。以法治思维、法治方式完善劳动人事争议隐患协同治理机制，加强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、问题共治，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。

（二）强化协商和解

5. 指导建立内部争议协商机制。培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单位劳动人事争议调解委员会对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者向劳动者做出说明。指导用人单位完善劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，丰富协商形式，优化协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。

6. 协助开展劳动人事争议协商。劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会应加强引导协商工作。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者

与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。各级工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务工作。

7. 强化和解协议履行以及效力。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，劳动人事争议仲裁委员会、劳动人事争议调解委员会、工会组织要主动引导签订和解协议，在征得双方当事人同意后将和解协议归档，建立协商档案，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用；但劳动者或者用人单位为达成和解目的作出的妥协认可的事实，不得在后续的仲裁、诉讼中作为对其不利的根据。

（三）做实多元调解

8. 推进基层调解组织建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。推动大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会，建立健全以乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织为支撑、调解员（协调联络员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。因地制宜推进新就业形态劳

动争议调解组织、劳动争议调解联盟建设。推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，有条件的主管部门也可以成立劳动人事争议调解组织，规范本行业用人单位劳动人事管理和用工行为。

9. 推进市县联调中心建设。人力资源社会保障部门会同总工会、企联、工商联在各级劳动人事争议仲裁院设立劳动争议三方联合调解中心，各单位均可指派调解员驻场开展立案前调解工作。完善省劳动人事争议调解中心在线调解业务运营与管理机制，推动有条件的市、县级劳动人事争议仲裁院设立劳动人事争议调解中心，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务，负责办理仲裁院、人民法院委派委托调解的案件，协助人力资源社会保障部门指导辖区内的乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织做好工作。

10. 推进工会法律服务站建设。探索推进工会组织在劳动人事争议案件较多、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，具备条件的地方工会可安排专人入驻开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。

11. 加强调解工作规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制

度。加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。严格落实《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》及《广东省劳动人事争议处理办法》规定，调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解组织印章后生效，对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。试点开展新就业形态劳动争议调解组织建设。总结推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，充分发挥全国、全省金牌劳动人事争议调解组织示范引领作用，提升调解工作规范化水平。

12. 引导规范社会力量参与调解。人力资源社会保障部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者、社会工作者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。有条件的地区可以通过出台购买调解服务办法、制定调解补助地方标准、实施金牌调解组织奖补等方式，鼓励支持专业社会力量承接或参与劳动人事争议调解工作。推进行业性、区域性调解联盟建设，联盟在统一章程规范下，设理事单位和执行主席单位，由劳动人事争议仲裁院安排专人负责各联盟的业务指导，推送法规政策、开展专题培训、实时答疑解惑，指导本行业、本区域企业成立劳动人事争议调解组织。

13. 发挥各类调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会

发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过协商调解方式解决劳动争议。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议预防调处工作力度。乡镇（街道）劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。商（协）会调解组织发挥贴近企业的优势，积极预防化解劳动争议、协同社会治理。调解联盟发挥自治平台、政企直通平台、社企联系平台作用，打造劳动人事争议和谐治理共同体。

（四）健全联动体系

14. 完善联动调解机制。人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，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，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，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。推行“调解仲裁+劳动监察”模式，进一步优化调解仲裁和劳动保障监察协调联动机制，落实首问责任制。有条件的地方可探索“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制，通过联通各类网上调解平台、设立实体化联调中心等方式，强化各类调解资源整

合。实行调解员名册、调解专家库动态管理，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。

15. 参与矛盾综合化解。各相关部门主动融入地方党委、政府主导的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，积极参与以综治中心为枢纽的矛盾纠纷多元化解“一站式”平台建设，将劳动人事争议化解工作有机嵌入社会矛盾纠纷多元化解工作机制，实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。发挥调解仲裁机构职能优势，向本级综治中心派驻调解仲裁工作人员，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。

16. 强化调援裁诉衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议协商调解、委托调解等方式，积极引导未经协商调解的当事人先行协商或到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。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、申请调解协议司法确认等工作。建立劳动人事争议调解专家库，将符合条件的调解组织和人员纳入人民法院特邀调解员名册，提升基层调解组织和调解员的公信力、权威性。依法落实支付令

制度。完善调解仲裁法律援助机制，在劳动人事争议仲裁院设法律援助服务点，推动“调援裁诉”一体化建设，推广要素式、异步式等新型办案模式，打造“一站式”争议调处平台。

17. 探索跨境争议治理。按照统筹规划、合理布局和适应实际需要的原则，坚持极点带动、轴带支撑的规划要求，推进粤港澳大湾区劳动争议联合调解中心暨珠海（横琴）、广州（琶洲）、深圳（前海）速调快裁服务站建设，通过“线上+线下”“现场+远程”“境内+境外”等方式，为来粤创业就业的港澳青年和港澳企业提供全方位、高效能的服务。按照“以点带面、示范引领”的原则，在有条件的地区试点建设跨境劳动争议协同治理创新服务平台，逐步扩大聘任港澳籍仲裁员试点范围。

三、组织保障

（一）加强调解员队伍建设。通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官等专业力量参与调解。加强对调解员的培训指导，对照国家职业技能标准，深化党性教育、纪法教育、警示教育，切实增强调解员党性修养、职业道德、服务意识，提升办案能力。

（二）加强智慧协商调解建设。推动信息化技术与协商调解深度融合，加强全口径协商调解化解劳动人事争议案件统计，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动

人事争议情况分析研判。完善“粤平安”“粤省事”、网上服务和手机APP、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”“指尖办”，强化数据赋能，实现协商调解向智能化迈进。

（三）保障协商调解工作经费。人力资源社会保障部门将协商调解纳入政府购买服务指导性目录，会同财政部门落实《财政部关于做好2023年政府购买服务改革重点工作的通知》（财综〔2023〕12号）要求，加强劳动者权益保障，通过政府购买服务提供劳动人事争议调解、集体协商指导等服务，提升劳动人事争议协商调解能力。地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。

（四）落实相关部门工作责任。各地要把劳动人事争议协商调解工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实有效开展。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评价，推动相关部门细化考核标准，完善督导检查、考评推动等工作。人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设，完善调解成效考核评价机制。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进一步健全服务体系，指导中小企业服务机构帮助企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐劳动关系。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表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。工商业联合会、企业联合会等要发挥代表作用，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，扎实开展商会劳动争议调解组织培育培优行动。

各地级以上市人力资源社会保障局要会同有关部门，按照本实施方案制定切实可行的细化方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，定期对落实情况进行督促检查，每年12月20日前向省人力资源社会保障厅报送工作进展情况。

贯彻落实《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》重点任务分工方案

重点任务				责任部门
一、总体要求	（一）指导思想	1	以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，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，提升协商调解能力，促进中国特色和谐劳动关系高质量发展。	人社、政法委、法院、工信、司法行政、财政、总工会、工商联、企联
	（二）基本原则	2	坚持人民至上，把为民服务理念贯穿协商调解工作全过程，拓展服务领域，优化服务方式，提升服务能力，打造协商调解服务优质品牌。	
		3	坚持源头治理，充分发挥协商调解的前端性、基础性作用，做到关口前移、重心下沉，最大限度地把劳动人事争议解决在基层和萌芽状态。	
		4	坚持创新发展，尊重基层首创精神，积极探索新理念、新机制、新举措，促进各类调解联动融合，推动社会协同共治，形成体现中国特色、符合劳动人事争议多元处理规律、满足时代需求的协商调解工作格局。	

重点任务				责任部门
一、总体要求	（二）基本原则	5	坚持灵活高效，充分发挥协商调解柔性高效、灵活便捷的优势，运用法治思维和法治方式，推动案结事了人和，促进劳动关系和谐与社会稳定。	人社、政法委、法院、工信、司法行政、财政、总工会、工商联、企联
	（三）目标任务	6	从2022年10月开始，持续加强协商调解制度机制和能力建设，力争用5年左右时间，基本实现组织机构进一步健全、队伍建设进一步强化、制度建设进一步完善、基础保障进一步夯实，党委领导、政府负责、人力资源社会保障部门牵头和有关部门参与、司法保障、科技支撑的劳动人事争议多元处理机制更加健全，部门联动质效明显提升，协商调解解决的劳动人事争议案件数量在案件总量中的比重显著提高，劳动人事争议诉讼案件稳步下降至合理区间，协商调解工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平显著提高。	
二、加强源头治理	（四）强化劳动人事争议预防指导	7	充分发挥用人单位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。	人社、政法委、工商联、企联

重点任务				责任部门
二、加强源头治理	（四）强化劳动人事争议预防指导	8	完善民主管理制度，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。	总工会、人社、工商联、企联
		9	推行典型案例发布、工会劳动法律监督提示函和意见书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。	人社、法院、司法行政、总工会、工商联、企联
		10	发挥中小企业服务机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动人事争议预防，具备相应资质的服务机构可开展劳动关系事务托管服务。	工信、人社、工商联、企联
		11	把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。	人社、总工会、工商联、企联
		12	发挥律师、法律顾问职能作用，推进依法治企，强化劳动用工领域合规管理，减少劳动人事争议。	司法行政
	（五）健全劳动人事争议风险监测预警机制	13	建立健全劳动人事争议风险监测机制，通过税费缴纳、社保欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势。	人社、总工会

重点任务				责任部门
二、加强源头治理	（五）健全劳动人事争议风险监测预警机制	14	完善重大劳动人事争议风险预警机制，聚焦重要时间节点，突出农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体，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主要劳动人事争议类型，强化监测预警，建立风险台账，制定应对预案。	人社、总工会
	（六）加强劳动人事争议隐患排查化解工作	15	建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，以工业园区和互联网、建筑施工、劳动密集型加工制造行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的企业为重点，全面开展排查，及时发现苗头性、倾向性问题，妥善化解因欠薪、不规范用工等引发的风险隐患。	人社、工信、总工会、工商联、企联
		16	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。	

重点任务				责任部门
三、强化协商和解	（七）指导建立内部劳动人事争议协商机制	17	培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。	总工会、工商联、企联、人社
		18	指导用人单位完善内部申诉、协商回应制度，优化劳动人事争议协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。	
	（八）协助开展劳动人事争议协商	19	工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。	总工会、人社、司法行政
		20	各级地方工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。	总工会
		21	企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。	工商联、企联
		22	鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务工作。	人社、司法行政、总工会

重点任务				责任部门
三、强化协商和解	（九）强化和解协议履行和效力	23	劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，工会组织要主动引导签订和解协议，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。	总工会
		24	经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用；但劳动者或者用人单位为达成和解目的作出的妥协认可的事实，不得在后续的仲裁、诉讼中作为对其不利的根据，但法律另有规定或者劳动者、用人单位均同意的除外。	人社、法院
四、做实多元调解	（十）推进基层劳动人事争议调解组织建设	25	人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。	人社、工信、司法行政、总工会、工商联、企联
		26	推动大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会，建立健全以乡镇(街道)、工会、行业商(协)会、区域性等调解组织为支撑、调解员(信息员)为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。	
		27	推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，规范劳动人事管理和用工行为。	

重点任务				责任部门
四、做实多元调解	（十一）建设市、县级劳动人事争议仲裁院调解中心和工会法律服务工作站	28	推动在有条件的市、县级劳动人事争议仲裁院(以下简称仲裁院)内设劳动人事争议调解中心(以下简称调解中心)，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务。调解中心负责办理仲裁院、人民法院委派委托调解的案件，协助人力资源社会保障部门指导辖区内的乡镇(街道)、工会、行业商(协)会、区域性等调解组织做好工作。	人社、法院
		29	探索推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站，具备条件的地方工会可安排专人入驻开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。	总工会、人社、法院、司法行政
	（十二）加强调解工作规范化建设	30	人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度，提升调解工作规范化水平。	人社、司法行政、总工会、工商联、企联

重点任务				责任部门
四、做实多元调解	（十二）加强调解工作规范化建设	31	加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书。	
		32	总结、推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，发挥典型引领作用。	
	（十三）发挥各类调解组织特色优势	33	企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过调解方式解决劳动争议。	总工会
		34	人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议调处工作力度。	司法行政
		35	乡镇(街道)劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。	人社
		36	行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。	人社、总工会、工商联、企联

重点任务				责任部门
四、做实多元调解	（十三）发挥各类调解组织特色优势	37	商（协）会调解组织发挥贴近企业的优势，积极化解劳动争议、协同社会治理。	工商联、企联
		38	人力资源社会保障部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。	人社、司法行政、总工会、工商联、企联
五、健全联动工作体系	（十四）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	39	人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，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，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。	人社、政法委、法院、司法行政、总工会、工商联、企联
		40	有条件的地区，可建立“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制，通过联通各类网上调解平台、设立实体化联调中心等方式，强化各类调解资源整合。	
		41	可根据实际情况建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。	

重点任务				责任部门
五、健全联动工作体系	（十五）参与社会矛盾纠纷调处中心建设	42	各相关部门主动融入地方党委、政府主导的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，发挥职能优势，向社会矛盾纠纷调处中心派驻调解仲裁工作人员，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。	人社、政法委、法院、工信、司法行政、财政、总工会、工商联、企联
	（十六）强化调解与仲裁、诉讼衔接	43	完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。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。	
		44	加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。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、申请调解协议司法确认等工作。	人社、法院、司法行政、总工会
		45	建立省级劳动人事争议调解专家库，并将符合条件的调解组织和人员纳入特邀调解名册，参与调解化解重大疑难复杂劳动人事争议。	
		46	依法落实支付令制度。	法院

重点任务				责任部门
六、提升服务能力	（十七）加强调解员队伍建设	47	通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员(师)、退休法官、退休检察官等专业力量参与调解。	人社、财政、法院、司法行政
		48	加强对调解员的培训指导，开发国家职业技能标准，切实提高调解员职业道德、增强服务意识，提升办案能力。	人社、法院、司法行政、总工会、工商联、企联
	（十八）加强智慧协商调解建设	49	推动信息化技术与协商调解深度融合，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。	人社、法院、司法行政、总工会、工商联、企联
		50	完善网络平台和手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，实现协商调解向智能化不断迈进。	
	（十九）保障工作经费	51	人力资源社会保障部门将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。	财政、人社
		52	地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。	

重点任务				责任部门
六、提升服务能力	（二十）落实工作责任	53	各地要把做好协商调解工作作为构建和谐劳动关系的一项重要任务，切实增强责任感、使命感、紧迫感，积极争取党委、政府支持，纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实有效开展。	人社、政法委、法院、工信、司法行政、财政、总工会、工商联、企联
		54	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考核，推动相关部门细化考评标准，完善督导检查、考评推动等工作。	政法委、人社
		55	人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设，完善调解成效考核评价机制。	人社
		56	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。	法院
		57	司法行政部门要指导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。	司法行政

重点任务				责任部门
六、提升服务能力	（二十）落实工作责任	58	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。	财政
		59	中小企业主管部门要进一步健全服务体系，指导中小企业服务机构帮助企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐劳动关系。	工信
		60	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表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。	总工会
		61	工商联、企业联合会等要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任，建立健全内部劳动人事争议解决机制。	工商联、企联