

人力资源社会保障部办公厅文件

人社厅发〔2014〕30号

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

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

为进一步贯彻落实《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》及有关政策规定，加强基层调解工作规范化，促进调解组织建设、制度建设和队伍建设，切实改进工作作风，提升调解组织工作效能和社会公信力，现将基层劳动人事争议调解组织名称规范等工作规范予以印发（见附件），请认真组织实施。

各地要在今年12月底前，指导督促各类基层劳动人事争议调解组织将调解工作程序、调解组织工作职责和调解员行为规范在办公地点的显著位置上墙公布，并完成调解员证书制作发放等相关工作，上墙公布的内容应清晰、醒目，采用彩色铜版纸印刷，纸张不小于A2（42厘米×59.4厘米），具体样式由省级人力资源社会保障部门统一制定。有条件的地区可将上述工作规范及调解组织地址、联系方式等信息制成维权手册、服务指南、联系卡片等材料，在企业、工业园区、有关人力资源社会保障服务窗口发放，或在相关网络平台进行发布。要主动与相关部门沟通协调，落实基层调解组织人员、经费、场所等，为加强基层调解工作规范化建设提供必要保障。

请各地在2015年上半年对所辖地区实施工作规范情况进行专项检查，并于6月底前将书面检查报告报部调解仲裁管理司，部里将适时进行抽查。

- 附件：1. 基层劳动人事争议调解组织名称规范
2. 劳动人事争议调解工作程序
3. 基层劳动人事争议调解组织工作职责（试行）
4. 劳动人事争议调解员行为规范（试行）
5. 劳动人事争议调解员证书制作管理规范



（此件主动公开）

基层劳动人事争议调解组织名称规范

一、企业劳动争议调解组织名称规范

（一）企业劳动争议调解组织名称由“企业名称”和“劳动争议调解委员会”依次组成。

（二）企业分支机构劳动争议调解组织名称由“企业名称”、“分支机构名称”和“劳动争议调解委员会”依次组成。

二、事业单位及其主管部门、社会团体劳动人事争议调解组织名称规范

事业单位及其主管部门、社会团体劳动人事争议调解组织名称由“事业单位及其主管部门、社会团体名称”和“劳动人事争议调解委员会”依次组成。

三、基层劳动就业社会保障公共服务平台劳动人事争议调解组织名称规范

街道、乡镇劳动就业社会保障服务中心（所）及社区、行政村劳动就业社会保障服务站劳动人事争议调解组织名称由“街道、乡镇名称”或者“社区、行政村名称”和“劳动人事争议调解中心”依次组成。

四、其他类型劳动人事争议调解组织名称规范

参照上述原则，其他类型劳动人事争议调解组织名称一般由“设立单位名称”和“劳动人事争议调解委员会”或者“地区名称”和“劳动人事争议调解中心”依次组成。

劳动人事争议调解工作程序

一、**申请调解**。发生劳动人事争议，当事人可以口头或者书面形式向调解组织提出调解申请。

二、**受理调解申请**。调解组织接到调解申请后，应当及时对调解申请进行审查，在 3 个工作日内作出是否受理的决定。

三、**开展调解**。调解组织根据案情指定调解员或者调解小组进行调解，调解应当自收到调解申请之日起 15 日内结束。但是，双方当事人同意延期的可以延长。

四、**调解协议的仲裁审查确认**。达成调解协议的，双方当事人可以自调解协议生效之日起 15 日内共同向劳动人事争议仲裁委员会提出仲裁审查确认申请。

五、**告知申请仲裁的权利**。当事人不愿调解、调解不成或者达成调解协议后未经仲裁审查确认且不履行的，可以向劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁。

基层劳动人事争议调解组织工作职责（试行）

一、企业劳动争议调解组织、事业单位及其主管部门、社会团体劳动人事争议调解组织工作职责

（一）宣传人力资源社会保障法律、法规和政策，

（二）对本单位发生的劳动人事争议进行调解；

（三）监督和解协议、调解协议的履行；

（四）参与协调履行劳动合同、聘用合同、集体合同和执行单位规章制度等方面出现的问题；

（五）参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案；

（六）协助本单位建立劳动人事争议预防预警机制。

二、基层劳动就业社会保障公共服务平台劳动人事争议调解组织工作职责

（一）宣传人力资源社会保障法律、法规和政策；

（二）调解本辖区内发生的劳动人事争议；

（三）监督和解协议、调解协议的履行；

（四）配合人力资源社会保障行政部门及调解仲裁机构开展辖区内劳动人事争议预防调解相关工作。

劳动人事争议调解员行为规范（试行）

一、**依法调解**。坚持自愿、合法、公正、及时的原则，以事实为依据，以法律为准绳，履行居中调解职责。

二、**爱岗敬业**。热爱调解工作，注重业务学习，以维护劳动人事争议双方当事人权益为己任，恪尽职守，甘于奉献。

三、**热情服务**。工作主动、耐心、细致、周到，仪表整洁、语言文明、举止得体、态度诚恳。

四、**保守秘密**。不得泄露调解工作中获取的商业秘密、个人隐私等。

五、**廉洁自律**。不得收受、索取财物或者牟取不正当利益，不得为当事人介绍劳动人事争议仲裁、诉讼代理人。

劳动人事争议调解员证书制作管理规范

一、劳动人事争议调解员证书制作

(一) 证书封面

1、内容

应当包括“劳动人事争议调解员证”、基层劳动人事争议调解组织标识及发证机关“XX省（区、市）人力资源和社会保障厅（局）”。

2、样式

宽约 8 厘米，高约 11.5 厘米，应当采用藏蓝色耐磨材质，烫银字印刷，设计应当简洁、大方、实用。

(二) 证书内芯

1. 内容

应当包括调解员基本信息（照片、姓名、所属调解组织、发证日期、有效期、证书编号等）、发证机关公章、调解员行为规范主要内容（依法调解、爱岗敬业、热情服务、保守秘密、廉洁自律）及定期检验或注册记录等。

2、样式

应当采用有一定厚度的耐磨纸张双面印刷，套印发证机关公章，应当有防伪设计。

二、劳动人事争议调解员证书管理

(一) 制作发放

由各省、自治区、直辖市人力资源和社会保障厅（局）按照制作要求统一制作并组织发放。

(二) 发放范围

各类基层劳动人事争议调解组织专兼职调解员。

(三) 申领条件

依据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第十一条规定，公道正派、联系群众、热心调解工作，并具有一定法律知识、政策水平和文化水平，在劳动人事争议调解组织专兼职从事调解工作的成年公民可申领劳动人事争议调解员证书。具体申领条件由各省、自治区、直辖市人力资源和社会保障厅（局）统一制定。

(四) 统一管理

各省、自治区、直辖市人力资源和社会保障厅（局）要制定调解员证书管理办法，报部调解仲裁管理司备案。要建立调解员信息台帐，由专人负责进行实时、动态管理。