

DB037

山东省地方标准

B 37/T 3157-2018

劳动人事争议协商调解服务指南

2018-03-12 发布

2018-04-12 实施

山东省质量技术监督局 发布

目 次

劳动人事争议协商调解服务指南

前 言

- 1 范围
 - 2 规范性引用文件
 - 3 术语和定义
 - 4 基本要求
 - 4.1 机构
 - 4.2 人员
 - 4.3 工作场所
 - 4.4 标志标识
 - 4.5 制度
 - 4.6 信息化
 - 5 协商
 - 6 调解服务
 - 6.1 申请调解
 - 6.2 受理调解申请
 - 6.3 开展调解
 - 6.4 统计分析和报告
 - 7 服务评价与改进
 - 7.1 服务评价
 - 7.2 服务改进
- 附录 A（资料性附录） 标志标识设置样式
- 附录 B（资料性附录） 调解协议书

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由山东省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、山东省人力资源和社会保障厅、山东省劳动人事争议仲裁院。

本标准主要起草人：米兆荣、王波、曲发川、韩春梅、朱晓芑、王世卓、王平、刘世芹、高进华、齐婧妍、薛阳。

劳动人事争议协商调解服务指南

1 范围

本标准规定了劳动人事争议协商、调解的基本要求、服务内容与要求、服务评价与改进。

本标准适用于劳动人事争议调解组织的协商、调解服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 9704 党政机关公文格式

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

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

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1 劳动人事争议

当事人基于劳动人事关系，因行使权利与履行义务而产生的纠纷。

3.2 劳动人事争议协商

当事人之间通过直接沟通或请第三方介入协助沟通，自行解决劳动人事争议的活动。

3.3 劳动人事争议调解

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

3.4 劳动人事争议调解组织（简称“调解组织”）

依法设立的调解劳动人事争议的专业性组织。

3.5 劳动人事争议调解员（简称“调解员”）

依法调解劳动人事争议的专业工作人员。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 机构设置

调解组织包括：

- 用人单位劳动人事争议调解组织；
- 乡镇、街道劳动人事争议调解组织；
- 行业性、区域性劳动人事争议调解组织。

4.1.2 机构名称

劳动人事争议调解机构的命名可包含以下几种形式：

——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；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；

——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；

——乡镇（街道）人力资源社会保障所（中心）劳动人事争议调解组织名称由“乡镇（街道）名称”和“劳动人事争议调解中心”依次组成；

——行业性、区域性劳动人事争议调解组织名称一般由“行业名称”/“区域名称”和“劳动人事争议调解委员会（中心）”依次组成。

4.1.3 机构职能

调解组织主要履行以下职能：

- 调解劳动人事争议；
- 聘任、解聘、管理调解员；
- 引导当事人履行和解协议、调解协议；
- 宣传劳动人事法律、法规、规章和政策；
- 协助用人单位建立劳动人事争议预防预警机制；
- 法律、法规、规章规定的其他职责。

4.2 人员

4.2.1 人员组成

劳动人事争议调解组织的调解员通常不少于三名。

企业调解组织由职工代表和企业代表组成，组成人数由双方协商确定，人数对等。调解组织负责人由工会成员或双方推举的人员担任。

机关、事业单位、社会团体的调解组织由职工代表和单位代表组成。调解组织负责人由工会成员或双方推举的人员担任。

乡镇（街道）的调解组织由人力资源社会保障所（中心）、工会组织、用人单位和其他部门代表组成。调解组织负责人由乡镇（街道）分管负责人或基层人力资源社会保障所（中心）负责人担任。

行业商会（协会）的调解组织由行业工会或职工代表和行业商会（协会）代表组成，调解组织负责人由共同推举的人员担任。

经济技术开发区、高新技术开发区、工业园等园区的调解组织由园区管理委员会、工会组织、用人单位代表组成。调解组织负责人可以由园区管理委员会负责人或人力资源管理部门负责人担任。

4.2.2 调解员聘任与管理

调解员应公道正派、联系群众、热心调解工作，具有一定法律知识、政策水平、文化水平和沟通协调能力。

调解员应经过县级以上人力资源社会保障部门统一培训，考核合格并获得其颁发的《调解员证》，调解员证实行年度注册制度。

调解组织聘任调解员，聘期不少于一年，可以续聘。

调解员有下列行为之一的，调解组织应予以解聘，并移交相关部门依法予以处理：

——不按照规定受理劳动人事争议申请，或不按照规定程序处理劳动人事争议，情节严重的；

——隐瞒、伪造证据的；

——与当事人串通，损害国家、集体或第三人利益的；

——索取或收受当事人、代理人贿赂的；

——其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

4.2.3 调解员职责

宣传劳动人事法律、法规、规章和政策，提供咨询服务。

关注本单位、本行业、本区域、本辖区劳动关系状况，及时向调解组织报告。

接受调解组织指派，调解劳动人事争议。

监督和解协议、调解协议的履行。

4.2.4 调解员行为规范

依法调解。坚持自愿、合法、公正、及时的原则，履行居中调解职责。

爱岗敬业。热爱调解工作，注重业务学习，维护当事人合法权益，恪尽职守，甘于奉献。

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。

保守秘密。不泄露调解工作中获取的商业秘密、个人隐私等。

廉洁自律。不收受、索取财物或牟取不正当利益，不为当事人介绍劳动人事争议仲裁、诉讼代理人。

4.2.5 人员培训

调解员每年应接受不少于三十课时的业务培训，调解组织应给予支持和保障。

4.2.6 经费保障

设立调解组织的单位和机构应为调解组织提供必要的经费保障，保证工作正常开展。

应将乡镇（街道）调解工作经费纳入当地财政预算，对调解组织履行职责予以支持。

乡镇（街道）调解组织对调解员给予适当工作补助。

4.3 工作场所

4.3.1 总体要求

调解组织应配置固定的工作场所和必要的设施设备，应设置专门的调解接待窗口、调解室和档案室等。

4.3.2 接待窗口

接待窗口应符合以下要求：

- 在显著位置有明显标识；
- 放置调解员信息牌，应包括调解员姓名、照片、编号等信息；
- 配备桌椅、饮水器具等设施；
- 提供法律法规政策宣传手册等相关材料。

4.3.3 调解室

应有独立的调解室，并符合下列要求：

- 温馨舒适，面积不宜少于二十平方米；
- 配备调解桌椅，并摆放调解员和当事人桌牌；
- 配备计算机、打印机等设备；
- 墙面悬挂调解组织标识、调解工作程序、调解组织工作职责、调解员行为规范等，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 cm×59.4 cm）。

4.3.4 档案室

应配备独立的档案室或在相应的档案室中规划出专用区域，并符合以下要求：

- 应配置专门的档案柜；
- 应符合防火、防潮、防光、防盗、防虫、防鼠、防尘、防高温等要求；
- 档案的分类标引应符合 GB/T 15418 的要求；
- 电子档案的管理应符合 GB/T 18894 的要求；
- 档案的归集、管理、使用、销毁应符合相关法律法规的要求。

4.4 标志标识

应设置统一的标志标识，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。标志标识样式参见附录 A。

应在距调解组织最近的干道路口设置指示牌。路口指示牌的安放，应当符合城

市规划的要求，并遵从道路指示标牌安放的有关规定，保证指示牌醒目便于远距离识别，并避开树木、交通标志、广告牌及其他指示标牌等。

应在调解组织所在建筑物入口上方设置门楣标识。没有雨篷时，门楣标识在门楣上方平面固定；有雨篷时，门楣标识沿雨篷外沿固定，且三面合围。

应在调解组织大门右侧（面向大门）悬挂名称标牌。

应在调解组织入口处设置平面引导标识。

无障碍设施标识设置应符合 GB/T 10001.9 的要求。

消防安全疏散标识设置应符合 GB 13495.1 的要求。

4.5 制度

调解组织应建立健全调解登记、调解记录、督促履行、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等制度。

4.6 信息化

乡镇（街道）劳动人事争议调解组织应全面应用省集中的劳动人事争议调解办案信息系统，实现在线办案。

5 协商

发生争议，一方当事人可以与另一方当事人通过约见、面谈等方式协商解决。

双方当事人可自行协商，也可请工会等第三方参与协商。

一方当事人向另一方当事人提出协商要求后，另一方当事人应及时作出回应，五日内不作出回应的，视为不愿协商。

双方当事人可以约定协商期限，在约定的期限内没有达成一致的，视为协商不成。当事人可约定延长期限。

双方当事人协商达成一致，应签订书面和解协议。和解协议对双方当事人具有约束力，当事人应履行。

当事人不愿协商、协商不成或达成和解协议后不履行的，可向调解组织申请调解。

6 调解服务

6.1 申请调解

申请人可口头或书面向调解组织提出调解申请，调解组织可在征得双方当事人同意后，主动进行调解。

申请人可在接待窗口口头提出调解申请，调解员应耐心细致、有效引导申请人完整清晰地表达事实和理由，当面如实记录申请人和被申请人的基本情况、调解请求和事实理由，并由申请人签字确认。

申请人可在接待窗口提交调解申请书及相关材料，调解员应认真细致地检查申请书的内容是否清晰完整，不完整的应一次性告知申请人补全。申请书应写明以下

事项：

——劳动者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、住所、通讯地址和联系电话；

——用人单位的名称、住所、通讯地址、联系电话和法定代表人或主要负责人的姓名、职务；

——调解请求和所根据的事实、理由；

——证据和证据来源，证人的姓名和住所。

6.2 受理调解申请

调解组织接到调解申请后，符合调解受理范围的，应征求另一方当事人的调解意愿，愿意调解的，应在三个工作日内做出受理决定。不愿接受调解的，调解组织应告知当事人依法申请仲裁。

对符合受理条件且另一方当事人愿意调解的，调解组织应告知双方当事人做好调解准备。

对不属于调解受理范围的，调解组织应告知申请人，并说明不予受理的理由。

6.3 开展调解

6.3.1 调解前

调解组织应及时指派调解员进行调解。

调解员应全面了解熟悉案情，查阅相关法律法规政策，为调解案件做好准备。

调解员应通知双方当事人调解的时间、地点。

6.3.2 调解中

调解员应介绍调解参加人的情况、调解原则、调解纪律，以及双方当事人的权利和义务。

调解员应询问双方当事人是否要求回避，并由调解组织作出决定。

调解员应充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述。

调解员应归纳总结，找出共同点和分歧点，在分清责任和是非的基础上，讲解有关法律法规政策，适时提出调解建议。

调解员应采取适当方法，灵活运用调解技巧，协调各方力量，开展耐心细致的说服疏导工作，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出解决方案，促成当事人和解或自愿达成调解协议。

如有一方当事人无正当理由不参加调解或未经同意中途退出调解的，视为调解不成，应终止调解。

调解组织调解争议，应自受理之日起十五日内结束，但双方同意延长期限的，可书面约定延长期限。

在上述期限内未达成调解协议的，视为调解不成，应终止调解。

调解员应对调解过程制作笔录，并由调解参加人签字。

6.3.3 调解后

经调解达成协议的，应制作调解协议书（样式参见附录B），协议书由双方当事人签名或盖章，并由调解员签名，加盖调解组织印章后生效。协议书一式三份，双方当事人和调解组织各执一份。调解协议书应写明以下事项：

- 双方当事人基本情况；
- 双方达成的协议(应明确、具体)；
- 双方履行自己义务的方式和期限以及其他应说明的事项。

调解不成的，调解员应做好记录，由当事人签字，调解组织留存。达成调解协议的，调解组织应告知双方当事人可以自调解协议生效之日起十五日内，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。劳动人事争议仲裁委员会经审查认为调解协议书形式和内容合法有效的，应依法出具仲裁调解书。

当事人不愿调解、调解不成或达成调解协议后在约定期限内不履行的，当事人可向劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁。

因支付拖欠劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金事项达成调解协议，用人单位在协议约定期限内不履行的，当事人可持调解协议书依法向人民法院申请支付令。

6.4 统计分析和报告

调解组织应定期统计汇总调解工作情况，并在每季度最后一个月的15日前将统计表和有关工作情况报送人力资源社会保障部门。

重大集体争议和突发性事件，应及时报告当地人民政府和上一级人力资源社会保障部门。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

可采用电话回访、网上调查、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对调解服务进行评价。

评价内容应包括服务态度、办事效率、服务质量、当事人满意度等。

7.2 服务改进

对服务评价中发现的问题进行科学合理的分析，制定改进措施，切实提高服务水平。

附录 A

(资料性附录)

标志标识设置样式

表 A.1 标志标识设置样式



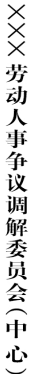
编号	名称	样式	说明
1	路口指示牌		<p>路口指示牌版面应包含的信息要素为：调解标识图案、调解组织名称、指示方向符号和联系电话。</p> <p>字体使用汉鼎简老宋。</p> <p>底色为深蓝色，文字、符号、装饰线条及背景区域的颜色为白色。</p>
2	门楣标识		<p>门楣标识版面应包含的信息要素为：×××劳动人事争议调解委员会(中心)。</p> <p>字体使用汉鼎简老宋。</p> <p>底色为深蓝色，文字、符号、装饰线条的颜色为白色。</p>
3	名称标牌		<p>名称标牌版面应包含的信息要素为：×××劳动人事争议调解委员会(中心)。</p> <p>字体使用汉鼎简老宋。</p> <p>底色为白色，文字为黑色。标识高度与长度应根据门头具体情况确定。</p>

表 A.1 标志标识设置样式

表 A.1 (续)

编号	名称	样式	说明
4	门牌标识		<p>门牌标识版面应包含的信息要素为：调解组织名称、房间类型。字体为汉鼎简老宋。底色为白色，文字为黑色，装饰线条为深蓝色。</p>
5	桌牌标识		<p>桌牌标识版面应包含的信息要素为：调解标识图案，调解组织名称、工作人员照片、姓名、编号等。构名称字体使用汉鼎简老宋，工作人员信息字体使用黑体。底色为白色，文字、装饰线条为深蓝色。</p>
6	调解标识		<p>应符合人社部劳动人事争议调解组织标识制作要求。</p>

附录 B
(资料性附录)
调解协议书

×××劳动(人事)争议调解委员会(中心)

调 解 协 议 书 (参 考 样 式)

××调字〔××××〕第×号

申请人:

委托代理人:

被申请人:

委托代理人:

申请人×××与被申请人×××因×××争议事项于××××年×
×月××日向本委(中心)提出请求,经本委(中心)主持调解,双方当
事人协商,自愿达成如下协议:……

(协议内容)

1. ××××××××;
2. ××××××××;
3. ××××××××。

双方履行自己义务的方式和期限:……

其他应说明的事项:……

上述协议,符合有关法律规定,本委(中心)予以确认。

申请人(签名):

被申请人(签名):

调解员(签名):

××××(调解组织名称、印章)

××××年××月××日

(本件与原本核对无异)

说明:

一、本调解协议书是劳动人事争议调解组织调解双方当事人争议,达成协议时使用的表达调解意见的文书。

二、调解协议书一般应有以下内容:

(一) 劳动者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、住所、通讯地址和联系电话,用人单位的名称、住所、通讯地址、联系电话和法定代表人或主要负责人的姓名、职务;

(二) 双方达成的协议(应明确、具体);

(三) 双方履行自己义务的方式和期限以及其他应说明的事项。

三、调解协议书由双方当事人签名或盖章(单位一方署名时应写明单位名称并加盖公章),经调解员签名并加盖基层调解组织印章后生效。

四、调解协议书一式三份,送达双方当事人各一份,调解组织存一份。送达时应使用送达回执。

五、调解协议书正文可续页。

六、格式应符合 GB/T 9704 的要求。
