

北京市人力资源和社会保障局
中共北京市委政法委员会
北京市高级人民法院
北京市经济和信息化局
北京市司法局
北京市财政局
北京市总工会
北京市工商业联合会
北京企业联合会/北京市企业家协会
关于印发《关于进一步加强劳动人事争议
协商调解工作实施方案》的通知

京人社仲发〔2023〕18号

各区人力资源和社会保障局、党委政法委、经济和信息化主管部门、司法局、财政局、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会，北京经济技术开发区劳动人事争议仲裁院、科技创新局、财政审计局、总工会、工商联，市第一、第二、第三中级人民法院，各区人民法院：

现将《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》

印发给你们，请认真贯彻执行。

北京市人力资源和社会保障局
中共北京市委政法委员会
北京市高级人民法院
北京市经济和信息化局
北京市司法局
北京市财政局
北京市总工会
北京市工商业联合会
北京企业联合会/北京市企业家协会

2023年7月6日

关于进一步加强劳动人事争议 协商调解工作实施方案

为贯彻落实人力资源社会保障部等九部门《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),发挥协商调解基础性、先导性作用,切实维护首都劳动关系和谐和社会稳定,特制定本实施方案。

一、总体要求和工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大精神,紧紧围绕首都城市战略定位,坚持人民至上,坚持问题导向,坚持首善标准,以提升劳动人事争议协商调解工作质效为目标,以健全劳动人事争议多元处理机制为重点,深化源头治理,促进协商和解,推动多元调解,强化协同联动,有效防范化解劳动关系领域风险,为新时代首都发展作出积极贡献。

加强协商调解制度机制和能力建设,到2027年底,形成具有首都特色的劳动人事争议协商调解工作格局。全市劳动人事争议协商调解组织机构更加健全,基础保障更加有力,协商调解效能明显提高,调解建议书发放比例达到100%,50%以上的争议由基层调解组织处理,力争调解成功率达到60%以上,劳动人事争议诉讼案件稳步下降至合理区间,全面提升协商调解工作规范化、标准

化、专业化、智能化水平。

二、主要措施

（一）深化源头治理

1. 开展宣传引导。进一步落实普法责任制,通过普法讲座、网络课堂、普法短视频等方式,大力宣传劳动人事法律法规。推行典型案例发布、“流动仲裁庭”“京法巡回讲堂”,送法进街乡、进园区、进企业,引导用人单位依法合规用工、劳动者理性表达诉求。提高仲裁建议书、司法建议书发放比例,帮助用人单位改进用工管理,减少劳动人事争议发生。

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。完善职代会运行机制,推进厂务公开,探索创新职工参与民主管理方式,保障职工知情权、参与权、表达权、监督权。以新时代和谐劳动关系创建活动为抓手,推进企业调解组织建设,提升争议预防化解能力。发挥北京市中小企业服务体系 and 中小企业公共服务示范平台作用,开展培训、咨询等服务,帮助中小企业进一步完善劳动管理制度,具备相应资质的服务机构可开展劳动关系事务托管服务。

3. 完善劳动人事争议风险监测预警机制。加大监测力度,运用北京市劳动用工风险监控平台、北京市工会劳动关系风险监测预警平台以及市民服务热线,全网全时监测用人单位用工风险情况,综合分析社会舆情、投诉举报、信访办理等信息,预防化解劳动

关系风险隐患。指导基层劳动人事争议调解组织加强重大劳动人事争议风险预警,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,围绕追索劳动报酬、解除或终止劳动合同等主要争议类型,强化监测预警,建立风险台账,及时跟进化解。

4. 深入开展劳动人事争议隐患排查。建立常态化联系企业机制,开展“百名调解员联千企”“青年仲裁员志愿者联系企业”“法治体检”等专项活动,重点选取生产经营较为困难、争议多发高发行业企业,深入排查争议隐患,规范行业用工,帮助企业稳产稳工稳岗。加强劳动人事争议隐患协同治理,调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构、工会法律监督组织、街道(乡镇)、行业商(协)会等部门信息共享、协同联动,源头化解矛盾纠纷。

(二)促进协商和解

5. 指导用人单位建立内部劳动人事争议协商机制。培育协商文化,引导用人单位将科学管理与人文关怀相结合,以开通热线电话、召开座谈会、发放调查问卷、设立意见箱等方式,畅通诉求表达渠道。指导企业劳动争议调解委员会收集问题,调查核实情况,协调用人单位整改或向劳动者作出说明。推进用人单位完善内部申诉、协商回应制度,优化协商流程,制定解决方案,及时回应诉求。

6. 推动劳动人事争议协商。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员等资源力量,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、劝解疏导等工作。市、区及街道(乡镇)总工会以调解中心和调解室为载体,为用人单位和劳动者提供协商场所和法律服务。企业代表组织应引导企业开展协商,最大限度促进争议和解。鼓励、支持社会力量接受当事人委托,开展协商咨询、代理服务、争议化解等工作。

7. 督促和解协议履行。发挥劳动关系协调员作用,指导劳动者与用人单位开展民主协商,促成和解。工会组织要主动引导用人单位与劳动者签订和解协议,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,但法律另有规定或者劳动者、用人单位均同意的除外。

(三)推动多元调解

8. 加强调解组织建设。推进街道(乡镇)劳动人事争议调解组织建设,提升专业化水平,切实发挥劳动人事争议调解主渠道作用。扩大调解组织覆盖面,在大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会,试点在中小企业公共服务示范平台建立调解组织,加快在教育、文化、卫生等事业单位建立调解组织。优化调解组织布局,推动交通运输、餐饮、制造、建筑等劳动密集型行业调解组织建设,探索在非公企业集中的园区、商圈、楼宇等区域建立调解组织。

9. 丰富调解服务供给。深化首都劳动争议调解联动机制,加强市、区两级劳动争议调解中心建设,强化调裁衔接,在同级劳动人事争议仲裁机构设立办公地点,开展劳动争议调解等法律服务工作;在有条件的同级人民法院设立办公地点,建立常态化诉调对接机制。加大人民调解组织参与劳动人事争议调处力度。推动在有条件的区劳动人事争议仲裁院(中心)内设劳动人事争议调解中心,通过配备工作人员或者政府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(中心)、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街道(乡镇)、工会、行业商(协)会、工业(产业)园区等调解组织做好工作。各部门要加强与社会矛盾纠纷调处中心的沟通衔接,主动参与社会矛盾纠纷调处,提供业务支持,将劳动人事争议处理向纠纷源头和前端延伸。

10. 开展规范化建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等单位,指导各类劳动人事争议调解组织落实工作职责,完善受理登记、调解记录、档案管理及统计报告等制度,做好履约能力评估、回访反馈等工作,逐步向社会公布调解组织基本情况和调解员信息。指导调解组织探索创新,形成可复制、可推广的特色做法。

(四) 优化联动机制

11. 加强调解与仲裁、诉讼衔接。完善仲裁机构常态化联系指导调解组织制度,采取仲裁员“一对一”“包片负责”等方式,加大对

接指导力度。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,巩固调解成果。推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接,做好委派委托调解、调解协议司法确认等工作。依法落实支付令制度。

12. 健全重大劳动人事争议应急联合调处机制。发挥用人单位行业主管部门、街道(乡镇)、行业商(协)会等部门职能优势,加强信息共享、会商研判,形成工作合力,促进重大集体争议依法妥善处置。进一步落实京津冀劳动人事争议协同处理机制,探索跨区域重大集体争议快速协商调解新路径。

(五)强化基础保障

13. 加强调解员队伍建设。调解组织要合理配备一定数量专兼职调解员,街道(乡镇)劳动人事争议调解组织应至少配备一名专职调解员。兼职调解员可聘请专家学者、律师、劳动关系协调员等专业人员担任。选择政治素质好、业务水平高、实践能力强的调解员充实北京市劳动人事争议调解专家库。调解员应持证上岗,从事调解活动时着正装并佩戴胸徽。各区人力资源社会保障部门要会同有关部门,指导各类调解组织做好调解员选聘、工作考评、证书管理等工作。开展调解员分级分类培训,提升调解员法律素养和工作能力。加强调解员队伍作风建设,增强服务意识,改进服务方式,提升服务水平。

14. 完善经费保障。可通过政府购买服务方式提供劳动人事争议调解、集体协商指导等服务。财政部门要合理安排,对协商调

解工作经费给予必要的支持和保障,改善协商调解工作条件,确保协商调解工作正常开展。

15. 推进信息化建设。加强协商调解信息化建设,研究业务需求,确定建设目标,开发功能模块。推动跨部门数据共享,运用大数据分析研判劳动人事争议协商调解工作形势,为提升工作质效提供数据支撑。集成各部门网络资源,综合运用全国劳动人事争议在线调解服务平台、人民法院调解平台、多元矛盾纠纷解决“一件事”等网络平台,开展远程线上调解,完善手机 APP、微信小程序、微信公众号的调解功能,为当事人提供便捷调解服务。

三、组织领导

健全党委领导、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,加强劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解的协调联动,形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作体系。

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。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。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。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。

附件:重点任务清单

| 重点任务 | | | 责任单位 |
|-----------------|----|--|--|
| 3. 完善劳动争议风险监测机制 | 8 | 加大监测力度,运用北京市劳动用工风险监控平台、北京市工会劳动关系风险监测预警平台以及市民服务热线,全网实时监测用人单位用工风险情况,综合分析社会舆情、投诉举报、信访办理等信息,全力预防化解劳动关系风险隐患。 | 市(区)人力资源社会保障局、市(区)总工会、市(区)工商联 |
| | 9 | 指导基层劳动争议调解组织加强重大劳动人事争议风险预警,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,围绕追索劳动报酬、解除或终止劳动合同等主要争议类型,强化监测预警,建立风险台账,及时跟进化解。 | 市(区)人力资源社会保障局 |
| 4. 深入开展劳动争议隐患排查 | 10 | 建立常态化联系企业机制,开展“百名调解员联千企”“青年仲裁员志愿者联系企业”“法治体检”等专项活动,重点选取生产经营较为困难、争议多发高发行业企业,深入排查争议隐患,规范行业用工,帮助企业稳产稳岗。 | 市(区)人力资源社会保障局、市(区)司法局、市(区)总工会、市(区)工商联、市(区)企联 |
| | 11 | 加强劳动争议隐患协同治理,调解仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构、工会法律监督组织、街道(乡镇)、行业商(协)会等部门信息共享、协同联动,源头化解矛盾纠纷。 | 市(区)人力资源社会保障局、市(区)总工会、市(区)工商联、市(区)企联 |

| 重点任务 | | 责任单位 |
|-----------------------|----|--|
| 5. 指导用人单位建立内部劳动争议调解机制 | 12 | 培育协商文化,引导用人单位将科学管理与人文关怀相结合,以开通热线电话、召开座谈会、发放调查问卷、设立意见箱等方式,畅通诉求表达渠道。 |
| | 13 | 指导企业劳动争议调解委员会收集问题,调查核实情况,协调用人单位整改或向劳动者作出说明。 |
| | 14 | 推进用人单位完善内部申诉、协商回应制度,优化协商流程,制定解决方案,及时回应诉求。 |
| | 15 | 工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员等资源力量,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、劝解疏导等工作。 |
| | 16 | 市、区及街道(乡镇)总工会以调解中心和调解室为载体,为用人单位和劳动者提供协商场所和法律服务。 |
| 6. 推动劳动争议协商 | 17 | 企业代表组织应引导企业开展协商,最大限度促进争议和解。 |
| | 18 | 鼓励、支持社会力量接受当事人委托,开展协商咨询、代理服务、争议化解等工作。 |
| | 19 | 发挥劳动关系协调员作用,指导劳动者与用人单位开展民主协商,促成和解。 |
| 7. 督促和解协议履行 | 20 | 工会组织要主动引导用人单位与劳动者签订和解协议,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,工会组织要做好引导申请调解等工作。 |
| | 21 | 经劳动人事争议仲裁委员会审查,和解协议程序和-content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。 |

| 重点任务 | | 责任单位 |
|----------|-------------|---|
| 三、推动多元调解 | 8. 加强调解组织建设 | 22 推进街道(乡镇)劳动争议调解组织建设,提升专业化水平,切实发挥劳动争议调解主渠道作用。 |
| | | 23 扩大调解组织覆盖面,在大中型企业普遍建立劳动争议调解委员会,试点在中小企业公共服务示范平台建立调解组织,加快在教育、文化、卫生等事业单位建立调解组织。 |
| | | 24 优化调解组织布局,推动交通运输、餐饮、制造、建筑等劳动密集型行业调解组织建设,探索在非公企业集中的园区、商圈、楼宇等区域建立调解组织。 |
| | | 25 深化首都劳动争议调解联动机制,加强市、区两级劳动争议调解中心建设,强化调解衔接,在同级劳动争议仲裁机构设立办公地点,开展劳动争议调解等法律服务工作;在有条件的同级人民法院设立办公地点,建立常态化诉调对接机制。 |
| | 9. 丰富调解服务供给 | 26 推动在有条件的区劳动争议仲裁院(中心)内设劳动争议调解中心,通过配备工作人员或者政府购买服务等方式提供劳动争议调解服务。调解中心负责办理仲裁院(中心)、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街道(乡镇)、工会、行业商(协)会、工业(产业)园区等调解组织做好工作。 |
| | | 27 加大人民调解组织参与劳动争议调处力度。 |
| | 10. 开展规范化建设 | 28 各部门要加强与社会矛盾纠纷调处中心的沟通衔接,主动参与社会矛盾纠纷调处,提供业务支持,将劳动争议处理向纠纷源头和前端延伸。 |
| | | 29 人力资源社会保障部门会同司法行政、工会、企业代表组织等单位,指导各类劳动争议调解组织落实工作职责,完善受理登记、调解记录、档案管理及统计报告等制度,做好履约能力评估、回访反馈等工作,逐步向社会公布调解组织基本情况和调解员信息。 |
| | | 30 指导调解组织探索创新,形成可复制、可推广的特色做法。 |
| | | 市(区)人力资源社会保障局 |
| | | 市经济和信息化局、市(区)人力资源社会保障局、市(区)工商联、市(区)企联 |
| | | 市(区)总工会、市(区)工商联、市(区)企联、市(区)人力资源社会保障局 |
| | | 市(区)总工会、市(区)人力资源社会保障局、各级人民法院、市(区)司法局、市(区)工商联、市(区)企联 |
| | | 市(区)人力资源社会保障局 |
| | | 市(区)司法局 |
| | | 市(区)人力资源社会保障局、各级人民法院、市(区)司法局、市(区)总工会、市(区)工商联、市(区)企联 |
| | | 市(区)人力资源社会保障局、市(区)司法局、市(区)总工会、市(区)企联 |
| | | 市(区)人力资源社会保障局、市(区)司法局、市(区)总工会、市(区)企联 |

| 重点任务 | | 责任单位 |
|------------------|----|--|
| 四、优化联动机制 | 31 | 完善仲裁机构常态化联系指导调解组织制度,采取仲裁员“一对一”“包片负责”等方式,加大对接指导力度。 |
| | 32 | 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,巩固调解成果。 |
| | 33 | 推进劳动争议“总对总”在线诉调对接,做好委派委托调解、调解协议司法确认等工作。 |
| | 34 | 依法落实支付令制度。 |
| 11. 加强调解与仲裁、诉讼衔接 | 35 | 发挥用人单位行业主管部门、街道(乡镇)、行业商(协)会等部门职能优势,加强信息共享、会商研判,形成工作合力,促进重大集体争议依法妥善处置。 |
| | 36 | 进一步落实京津冀劳动争议协同处理机制,探索跨区域重大集体争议快速协商调解新路径。 |
| | 37 | 调解组织要合理配备一定数量专兼职调解员,街道(乡镇)劳动人事争议调解组织应至少配备一名专职调解员。兼职调解员可聘请专家学者、律师、劳动关系协调员等专业人员担任。 |
| 五、强化基础保障 | 38 | 选择政治素质好、业务水平高、实践能力强的调解员充实北京市劳动争议调解专家库。 |
| | 39 | 调解员应持证上岗,从事调解活动时着正装并佩戴胸徽。 |
| | 40 | 各区人力资源社会保障部门要会同有关部门,指导各类调解组织做好调解员选聘、工作考评、证书管理等工作。 |
| | | |

| 重点任务 | | | 责任单位 |
|-------------|----|---|--|
| | 41 | 开展调解员分级分类培训,提升调解员法律素养和工作能力。加强调解员队伍作风建设,增强服务意识,改进服务方式,提升服务水平。 | 市(区)人力资源社会保障局、各级人民法院、市(区)司法局、市(区)总工会、市(区)工商联、市(区)企联 |
| 14. 完善经费保障 | 42 | 可通过政府购买服务方式提供劳动人事争议调解、集体协商指导等服务。财政部门要合理安排,对协商调解工作经费给予必要的支持和保障,改善协商调解工作条件,确保协商调解工作正常开展。 | 市(区)财政局、市(区)人力资源社会保障局 |
| 15. 推进信息化建设 | 43 | 加强协商调解信息化建设,研究业务需求,确定建设目标,开发功能模块。推动跨部门数据共享,运用大数据分析研判劳动人事争议协商调解工作形势,为提升工作质效提供数据支撑。 | 市人力资源社会保障局、市总工会、市工商联、市司法局、市高院、市总工会、市工商联、市企联、市经济和信息化局 |
| | 44 | 集成各部门网络资源,综合运用全国劳动人事争议在线调解服务平台、人民法院调解平台、多元矛盾纠纷解决“一件事”等网络平台,开展远程线上调解,完善手机 APP、微信小程序、微信公众号的调解功能,为当事人提供便捷调解服务。 | 市(区)人力资源社会保障局、各级人民法院、市(区)司法局、市(区)总工会、市(区)工商联、市(区)企联 |