

北京市人力资源和社会保障局
北京市高级人民法院
北京市司法局
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
关于加强本市新就业形态劳动纠纷一站式
调解工作的通知

京人社仲发〔2025〕1号

各区人力资源和社会保障局、人民法院、司法局、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社会事业局、社会工作部（政法工作部）、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会：

根据人力资源社会保障部等六部门联合下发的《关于加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的通知》（人社厅发〔2024〕4号）要求，结合本市实际，现就加强新就业形态劳动纠纷一站式调解（以下简称一站式调解）工作通知如下：

一、当前工作目标及主要任务

深入贯彻落实党的二十大及二十届三中全会关于加强新就业

形态劳动者权益保障相关精神,坚持和发展新时代“枫桥经验”,充分发挥协商调解在新就业形态劳动纠纷预防化解中的基础性作用,立足预防、立足调解、立足法治、立足基层,探索打造“人社牵头、部门协同、行业参与”的工作格局,推动新就业形态劳动纠纷一体化解,着力维护新就业形态劳动者权益。到 2025 年底前,全市重点打造 15 家示范性新就业形态一站式调解中心,对 50 家街道(乡镇)、行业商(协)会等调解组织进行一站式解纷提质升级,加强工作流程规范化、人员队伍专业化建设,实现调解与仲裁、诉讼进一步有效衔接,新就业形态劳动纠纷化解更加高效便捷。

二、构建“一中心多站点”一站式调解工作模式

聚焦平台经济活跃、新就业形态劳动纠纷较多的地区或行业,按照“高效办成一件事”的要求,构建以区级一站式调解组织为中心,以街道(乡镇)、行业商(协)会及相关部门设立的调解组织为支点的新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解工作模式。

(一)建设联调联动的一站式调解组织

建立区级一站式调解中心。在区劳动人事争议仲裁院调解中心或其他相关部门调解组织增加新就业形态劳动纠纷联合调解职能,条件成熟设立一站式调解中心。积极做好劳动争议调解、人民调解、司法调解的衔接联动,采取选派人员、联合办公等方式,开展政策咨询、案件受理、纠纷调解、公益法律服务等工作。

延伸设立一站式多元解纷站点。依托街道(乡镇)劳动人事争议调解组织、基层劳动关系公共服务站等设立新就业形态劳动纠

纷调解站点,与同级人民调解委员会、工会调解组织协调联动,充分利用“职工之家”“小哥驿站”等服务载体,提供一站式调解服务。鼓励快递、配送、出行、运输、家政服务等新就业形态劳动者密集的行业商(协)会设立调解组织,充分发挥贴近企业优势,开展普法宣传、纠纷调解等工作,引导新就业形态劳动纠纷在行业、企业内部化解。

一站式调解中心或解纷站点可通过公布电话、发放信息公示卡等方式,畅通与辖区内平台企业和劳动者的沟通渠道;可设立外派调解组,开展巡回调解、普法宣传、隐患排查等工作,延伸调解服务触角。

(二)建立部门协同的一体化工作机制

人力资源社会保障部门发挥牵头作用,加强与各有关部门的沟通协调,建立健全会商研讨、信息通报等工作机制,持续推进一站式调解的人员配备、日常运行、基础保障等工作,确保纠纷化解各环节顺利开展。

人民法院根据需要设置巡回审判点(窗口)等,履行指导调解、司法确认等法定职能。司法行政部门通过在区级一站式调解中心派驻人民调解工作室、引导激励律师提供公益法律服务,做好一站式调解工作;推进基层人民调解组织广泛深入参与新就业形态劳动纠纷调解工作。工会选派人员参与一站式调解工作,并做好相关支持和保障;积极开展新就业形态劳动纠纷协商调解和法律援助等工作。工商联和企联选派人员或者推荐行业领域专业人员参

与一站式调解工作,推动行业商(协)会调解组织建设,促进新就业形态劳动纠纷在行业、企业内部化解。

各区要积极争取交通运输、应急管理、市场监管等职能部门和行业主管部门支持,加大行业指导管理力度,共同推动新就业形态劳动纠纷联动调解工作。

(三)组建多方参与的专业化调解队伍

各区、各部门要通过落实调解补贴、政府购买服务等方式充实调解力量。拓宽调解员来源渠道,采取由设立单位安排人员派驻、轮驻一站式调解组织,也可吸收其他调解组织调解员、劳动争议仲裁员、劳动关系协调员、劳动保障法律监督员和律师、专家学者等社会力量开展工作;可根据实际需要,邀请平台企业调解员参与。强化调解员队伍培训和业务指导,提升调解员法律素养和专业能力。

三、规范有序开展一站式调解工作

(一)统一受理范围。根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国民事诉讼法》及人力资源社会保障部等八部门联合印发的《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》(人社部发〔2021〕56号)等法律政策,受理新就业形态劳动者与平台企业和用工合作企业之间因劳动报酬、奖惩、休息、职业伤害等劳动纠纷提出的调解申请。

(二)依法及时受理。做好告知引导,指导当事人清晰、准确填写个人信息、用人单位信息、请求事项和事实理由等内容。收到调

解申请后,应当及时对申请材料进行审核。对属于受理范围且双方当事人同意调解的,应当在3个工作日内受理;对不属于受理范围或者一方当事人不同意调解的,应当做好记录,并通知申请人。

(三)强化协商调解。调解员要认真倾听双方当事人诉求,理清争议事实,准确解读劳动保障法律法规,遵循平等、自愿、合法、公正、及时原则,开展说服疏导工作,依法引导劳动者和用人单位加强沟通、互谅互让,最大限度促使双方自愿达成调解协议或和解。

(四)优化调解流程。开展调解应当自受理之日起15日内结束,但双方当事人同意延期的可以延长,延长期限最长不超过15日。要充分利用北京市劳动人事争议调解仲裁网上服务平台、人民法院调解平台、人民调解综合管理系统等信息化系统,对符合在线调解条件的劳动纠纷开展全流程在线调解,包括提交调解申请、音视频调解、司法确认、法律咨询等,为新就业形态劳动者提供优质高效的多元解纷服务。

(五)促进协议履行。经调解达成一致的,调解组织应指导当事人签订书面调解协议;部分小额简单纠纷,经调解达成一致并现场即时履行的,可不制作调解协议,但应在调解笔录中予以记录。调解协议不能立即履行的,应依照法律规定引导当事人申请仲裁审查或者司法确认。

(六)主动告知救济渠道。对不属于本通知规定的调解申请受理范围、一方当事人不同意调解或者未能调解成功的新就业形态

劳动纠纷,调解组织要依法引导当事人向有管辖权的仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

四、有关工作要求

(一)强化组织领导。各区、各部门要充分认识做好新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的重要意义,提高政治站位,按照一站式调解协同工作机制,结合实际,细化任务目标,明确时间节点和工作步骤,强化人员场地及经费保障,确保工作落实落地落细,切实提升新就业形态劳动纠纷多元化解服务水平。

(二)强化风险防范。指导基层调解组织充分发挥“第一道防线”作用,针对发现的新就业形态劳动纠纷苗头隐患,及时报告相关部门并派员介入,积极开展协商调解。涉及人数较多或者疑难复杂、社会影响力大的劳动纠纷,接到调解组织预警后,各区、各部门要启动应急调处机制,开展联合约谈、引导调解等工作,共同会商处置方案,妥善化解重大集体劳动纠纷。

(三)强化宣传引导。依托“百名调解员联千企”“青年仲裁员志愿者联系企业”“法治体检”“京法巡回讲堂”等活动,加强法律法规宣传,引导平台企业与合作企业依法合规用工,源头防范化解矛盾纠纷。加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的宣传,及时总结推广典型经验和创新做法,打造调解柔性高效、部门协同共治的优质服务品牌,营造良好社会氛围。

北京市人力资源和社会保障局

北 京 市 高 级 人 民 法 院

北 京 市 司 法 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

2025 年 1 月 10 日