

山东省人力资源和社会保障厅
山东省社会治安综合治理委员会办公室
山东省高级人民法院
山东省司法厅
山东省财政厅
山东省总工会
山东省工商业联合会
山东省企业联合会/企业家协会

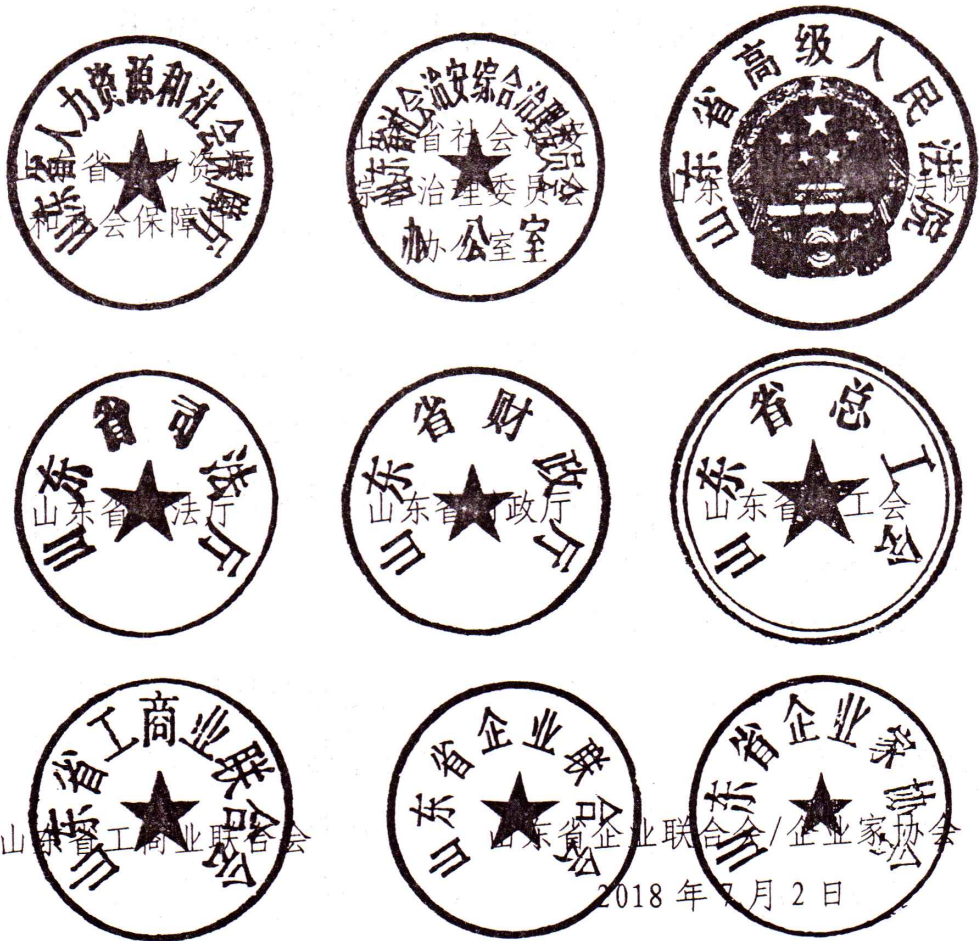
鲁人社字〔2018〕209号

**山东省人力资源和社会保障厅等8部门
关于印发进一步加强劳动人事争议调解仲裁
完善多元处理机制实施方案的通知**

各市人力资源社会保障局、综治办、中级人民法院、司法局、财政局、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会：

现将《进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制

实施方案》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。



(此件主动公开)

(联系单位：省人力资源社会保障厅调解仲裁管理处)

进一步加强劳动人事争议调解仲裁 完善多元处理机制实施方案

为深入贯彻落实人力资源社会保障部等 8 部门《关于进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制的意见》（人社部发〔2017〕26 号）和省委办公厅、省政府办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》（鲁办发〔2016〕24 号）等文件要求，现就进一步加强劳动人事争议调解仲裁完善多元处理机制制定如下实施方案：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，切实落实深化依法治国实践以及提高保障和改善民生水平、加强和创新社会治理的决策部署，探索新时期预防化解劳动人事关系矛盾纠纷的规律，不断提高调解仲裁工作规范化、标准化、专业化、信息化水平，完善劳动人事争议多元处理机制，切实维护劳动关系和谐与社会稳定。

坚持立足实际、突出重点、协调推进，到 2020 年，劳动人事争议协商解决机制逐步完善，调解仲裁标准化工作体系基本健全，调解基础性作用、仲裁制度优势和司法保障作用显著增强，协商、调解、仲裁、诉讼相互协调、有序衔接的劳动人事争议多元处理格局更加健全，劳动人事争议处理工作服务社会能力明显

提高。

二、主要内容

（一）健全劳动人事争议预防协商解决机制

1. 加强劳动人事争议源头预防。加大劳动人事法律法规宣传力度，积极组织开展送法进企业、以案说法、专题培训、庭审观摩等普法宣传活动，提升用人单位和劳动者法律意识和法治观念。推动用人单位全面实行劳动（聘用）合同制度，完善厂务公开和民主管理制度，推行集体协商和集体合同制度，保障职工对涉及切身利益的重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权，加强对职工的人文关怀。指导企业与职工建立职工代表大会等多种方式的对话沟通机制，畅通职工利益诉求表达渠道，特别是在推进新旧动能转换重大工程中，涉及企业职工分流安置等劳动关系重大调整时，广泛听取职工意见，依法保障职工合法权益。指导企业建立完善劳动争议预警机制，推动规模以上企业建立以警情监测、警级评估、分级处置为主要内容的劳动争议分级预警机制，提升争议预警的针对性和有效性。探索建立符合事业单位和社会团体工作人员、聘任制公务员和军队文职人员管理特点的单位内部人事争议预防机制。切实发挥企业事业单位法律顾问、公司律师在预防化解劳动人事争议方面的作用。推行劳动人事争议仲裁建议书、司法建议书和工会劳动法律监督建议书制度，及时指导用人单位依法改进用工管理，促进用人单位有效预防化解矛盾纠纷。

2. 引导支持用人单位与职工通过协商解决劳动人事争议。推动建立劳动人事争议协商解决机制，鼓励和引导争议双方当事人平等自愿基础上协商解决纠纷。指导用人单位完善协商规则，建立内部申诉和协商回应制度。加大工会参与协商力度。鼓励法律援助机构、法律咨询和服务机构等组织和专家、学者、法律工作者等专业人士接受当事人申请或委托，为其解决纠纷予以协调、提供帮助。探索开展协商咨询服务工作，督促履行和解协议。

（二）完善专业性劳动人事争议调解机制

1. 建立健全多层次劳动人事争议调解组织网络。推进市、县（市、区）调解组织建设，有条件的地区可以探索建立劳动人事争议调解协会或劳动人事争议调解中心。加强乡镇（街道）人力资源社会保障所（中心）劳动人事争议调解组织建设，充分发挥乡镇（街道）调解组织在专业性劳动人事争议调解中的重要作用，就近就地解决争议。积极推动在乡镇（街道）综治中心普遍设置劳动人事争议调解窗口，由当地人力资源社会保障所（中心）调解组织负责其日常工作。积极推动企业劳动争议调解委员会建设，300人以上大中型企业要普遍建立劳动争议调解委员会，小微企业可根据工作需要建立劳动争议调解委员会或配备调解员，着重发挥好企业劳动争议调解委员会在民主管理、劳资对话沟通、争议预防预警等方面的推动作用。指导推动建立行业性、区域性调解组织，重点在争议多发的制造、餐饮、建筑、商贸服务以及民营高科技等行业和开发区、工业园区等区域建立调解组织。加强

事业单位及其主管部门调解组织建设，重点推动教育、科技、文化、卫生等事业单位及其主管部门建立由人事部门代表、工会代表、职工代表、法律顾问等组成的调解组织，2020年底前，教科文卫及其主管部门调解组织建设要实现全覆盖。加强专业性劳动人事争议调解与仲裁调解、人民调解、司法调解的联动，通过信息化手段逐步实现程序衔接、资源整合和信息共享。同时，充分发挥人民调解组织在调解劳动争议方面的作用，在劳动争议多发的乡镇（街道），人民调解委员会可设立专门的服务窗口，及时受理并调解劳动争议。各级人力资源社会保障部门要加强统筹协调和业务指导，强化工作情况调度通报和人员培训，推动调解员普遍实现持证上岗、依法办案；要加快建立调解组织和调解员名册制度，依托全省劳动人事争议调解仲裁办案系统实现调解组织和调解员信息的实时更新、动态管理，并通过人力资源社会保障部门门户网站等将调解组织和调解员信息向社会公示。要积极探索建立调解专家库，吸收法律业务素质强、经验丰富、热心调解工作的人员加入调解专家队伍。

2. 加强劳动人事争议调解工作标准化建设。要按照《劳动人事争议协商调解服务指南》（DB 37/T 3157-2018）要求，进一步规范劳动人事争议调解组织、人员、工作场所和调解服务流程。建立健全调解登记、调解记录、告知引导、回访反馈、督促履行、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等制度。建立健全集体劳动争议应急调解机制，发生集体劳动争议时，人力资源社会

保障部门要会同工会、企业代表组织及时介入，第一时间进行调解，调解不成的及时引导当事人进入仲裁程序。

3. 鼓励支持社会力量参与调解。引导劳动人事争议当事人主动选择、自愿接受调解服务。通过政府购买服务等方式，鼓励和支持法学专家、律师以及退休的法官、检察官、劳动人事争议调解员仲裁员等社会力量参与劳动人事争议调解工作，积极推广设立调解品牌工作室。发挥社区工作者、平安志愿者、劳动关系协调员、劳动保障监察网格管理员预防化解劳动人事争议的作用。要在组织机制、人员培训、经费保障等方面加大对社会力量参与调解的指导和支持力度，逐步发挥社会力量在劳动人事争议调解中的积极作用。鼓励支持社会组织开展劳动人事争议调解工作。

（三）创新劳动人事争议仲裁机制

1. 完善仲裁办案制度。根据仲裁办案基本制度目录清单，加快建立指导精准、管理规范、办案高效、保障有力的仲裁制度体系。创新仲裁调解制度，探索推广在劳动人事争议仲裁院设立调解庭开展调解工作，建立健全贯穿案前、案中、案后的全程调解工作机制。深入落实终局裁决相关规定，细化终局裁决适用范围，对裁决内容同时涉及终局和非终局事项的，应当分别制作裁决书，切实提高终局裁决比例，确保“应终局尽终局”。健全仲裁证据制度，完善体现劳动人事争议处理特点的仲裁证据规则。深入落实《山东省劳动人事争议仲裁内部监督暂行规定》，完善仲裁办案监督制度，提高仲裁办案纠错能力。推行劳动人事争议仲裁委员会

三方仲裁员组庭处理集体劳动争议制度。实行“阳光仲裁”，以信息化手段逐步推进仲裁裁决书网上公开，接受社会监督。完善劳动人事争议法律援助工作机制，推进法律援助参与劳动人事争议仲裁，在劳动人事争议仲裁机构普遍设立法律援助窗口，依法为符合条件的农民工、工伤职工等群体提供法律援助服务。

2. 简化优化仲裁办案程序。实施案件分类处理，简化优化立案、庭审、调解、送达等具体程序，提高仲裁案件处理质量和效率，确保 2020 年底前，劳动人事争议仲裁结案率达到 90% 以上。加强立案工作管理，探索推行网上预立案系统，落实一次性告知制度，提高立案工作效率，依法做到有案必立、有案快立，有条件的地区可以探索实行立案登记制。完善仲裁简易办案规则，规范简易仲裁程序，灵活快捷处理小额简单争议案件。建立健全集体劳动争议快速仲裁特别程序，依法适用集体劳动争议和履行集体合同争议关于公告送达的特别规定，提高送达效率；通过先行调解、优先受理、经与被申请人协商同意缩短或取消答辩期、就近就地开庭等方式，实现快调、快审、快结。深化仲裁庭审方式改革，推广以加强案前引导、优化庭审程序、简化裁决文书为核心内容的要素式办案，提高案件裁决效率。推进派驻仲裁庭、巡回仲裁庭和流动仲裁庭建设，为当事人提供便捷服务。依法为农民工、工伤职工等群体开辟维权“绿色通道”，优先受理、优先开庭、优先裁决，降低维权成本，提高维权效率。对涉及农民工的集体欠薪争议或金额较大的欠薪争议案件要挂牌督办，提高欠薪

争议案件裁决效率。

3. 加强仲裁办案管理和指导。依托《劳动人事争议仲裁工作规范》(DB 37/T 3159-2018), 建立仲裁案件管理标准体系, 制定办案程序公正评价标准、办案质量效率评价标准和办案人员工作绩效考核标准。建立仲裁办案指导制度, 统一仲裁办案适用标准, 重点加强对新兴行业劳动争议、集体劳动争议等重大疑难案件处理工作的指导。落实《关于建立劳动人事争议仲裁案例指导制度的意见》, 加强案例指导, 综合运用案例汇编、案例研讨会、庭审观摩等方式, 发挥典型案例在统一处理标准、规范自由裁量权等方面的作用。落实《山东省劳动人事争议仲裁常用文书样式》和《山东省劳动人事争议仲裁调解书裁决书制作规定》, 统一仲裁文书格式, 提升仲裁文书制作规范化水平。建立区域劳动人事争议处理交流协作机制, 加强区域内各市在协同办案、疑难问题研讨、队伍培训等方面的沟通合作。

(四) 完善调解、仲裁、诉讼衔接机制

1. 加强调解与仲裁的衔接。调解组织要定期向仲裁机构通报工作情况, 及时报送可能引发集体争议或群体性事件的苗头性、倾向性问题, 共同做好争议预防预警; 邀请仲裁机构参与调处重大疑难争议案件; 对调解不成的争议案件, 要及时引导当事人进入仲裁程序。仲裁机构要加强对辖区内调解组织的业务指导, 建立仲裁员定点联系调解组织制度, 落实调解建议书、委托调解、调解协议仲裁审查确认等制度; 在争议案件多发高发地区, 可在

调解组织设立派驻仲裁庭。

2. 加强调解与诉讼的衔接。调解组织要主动接受人民法院的指导，协助人民法院调处劳动人事争议。健全劳动人事争议特邀调解制度，吸纳符合条件的调解组织或调解员成为特邀调解组织或特邀调解员，接受人民法院委派或委托开展调解工作。鼓励和支持调解组织在诉讼服务中心等部门设立调解工作室。依法落实调解协议司法确认和强制执行制度，提高调解的公信力和调解协议的执行力。

3. 加强仲裁与诉讼的衔接。深入落实《关于加强劳动人事争议仲裁与诉讼衔接机制建设的实施意见》，建立仲裁与诉讼有效衔接的新规则、新制度，实现裁审衔接机制长效化、受理范围一致化、审理标准统一化。进一步统一裁审受理范围和法律适用标准，规范裁审程序衔接，加强沟通联系，建立联席会议、信息共享、复杂疑难案件办案指导、重大集体劳动人事争议沟通预警、联合培训等制度。有条件的地区，可探索建立委托查证制度和劳动人事争议派驻法庭制度，进一步完善劳动人事争议联动处理机制，提升劳动人事争议处理效能。

（五）强化基础保障机制

1. 加强调解仲裁队伍建设。乡镇（街道）劳动人事争议调解组织要根据实际需要配备专职调解员，通过调剂事业编制等方式，拓展调解员来源渠道，每个乡镇（街道）劳动人事争议调解组织至少配备一名专职调解员。企业劳动争议调解委员会要配备一定

数量的专兼职调解员，鼓励企业人力资源、法务、工会部门工作人员参与调解工作。仲裁机构要根据《劳动人事争议仲裁院建设与管理规范》（DB 37/T 3158-2018），积极充实专职仲裁员队伍，并按相应的比例配备仲裁办案辅助人员；注重从工会、企业代表组织等仲裁委成员单位以及有关社会组织中聘用兼职仲裁员，积极吸纳律师、专家学者等担任兼职仲裁员。持续开展调解员仲裁员分类分级培训，加强思想道德教育、职业道德教育和业务能力培训。探索远程在线培训、建立集中实训基地等培训新模式，培训重心向基层倾斜，调解员每年应接受不少于 30 课时的业务培训，仲裁员每年应接受不少于 40 课时的脱产培训。探索开展调解员、仲裁员技能竞赛，提高调解员、仲裁员队伍业务水平。建立完善仲裁员激励约束和职业保障机制，拓展职业发展空间。健全风险防控机制，推进行风建设。培育和弘扬调解仲裁文化，大力宣传先进调解仲裁机构和优秀调解员仲裁员。

2. 加快推进调解仲裁工作信息化建设。树立“互联网+”理念，利用现代化信息技术手段提高劳动人事争议处理效能。按照省集中的建设模式，加快建立覆盖省、市、县、乡四级的调解仲裁办案信息系统、人员信息系统、监测管理信息系统和在线服务平台，全面实现调解仲裁办案、管理和公共服务的信息化。加快推进劳动人事争议仲裁线上实时办案，确保 2018 年底前，仲裁线上办案率达到 90% 以上。在实现人力资源社会保障系统内部调解仲裁与就业、社会保险、劳动关系、人事人才信息互联互通的基

基础上，逐步实现调解仲裁信息与综治、人民法院、公安、工商、工会等信息系统的互联互通。建立在线服务平台，整合调解、仲裁和诉讼资源，逐步开展在线调解、在线仲裁、电子送达等，实现线上、线下服务对接，提供“一站式”争议处理服务。积极推进数字仲裁庭和智能仲裁院建设，在仲裁庭配置连接互联网和业务专网的计算机、证据演示、多媒体投影、电子监控等设施设备，为信息化办案打下良好硬件基础。

3. 改善调解仲裁服务条件。按照国家“十三五”规划纲要“基本公共服务项目清单”要求，不断改善调解仲裁服务条件。加强调解组织基础建设，按照《劳动人事争议协商调解服务指南》（DB 37/T 3157-2018）要求，统一调解组织标识、名称、工作职责、工作程序和调解员行为规范，确保调解组织配齐配全接待窗口、调解室、档案室等工作场所及调解桌椅、计算机、打印机、档案柜等基本设施设备，切实提升专业性调解工作规范化水平。加强仲裁机构标准化建设，按照《劳动人事争议仲裁院建设与管理规范》（DB 37/T 3158-2018）要求，统一仲裁机构办公场所、立案接待场所、调解室、仲裁庭、资料室、档案室、劳动人事争议法律援助工作站等场所建设标准，统一标志标识设置标准，统一设施设备配置标准。在仲裁活动中，统一仲裁员、记录人员着装，佩戴仲裁徽章，不断提升仲裁工作标准化规范化专业化水平。

4. 依法保障调解仲裁经费需要。按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》等有关规

定，将调解仲裁工作经费列入同级财政预算，为开展调解仲裁活动提供保障。

三、加强组织领导

（一）健全劳动人事争议多元处理工作格局。认真落实加强和创新社会治理、推进国家治理体系和治理能力现代化的新要求，积极推动完善劳动人事争议多元处理机制，形成党委领导、政府主导、综治协调、人力资源社会保障部门牵头、有关部门发挥职能作用、社会力量积极参与的争议处理格局。综治组织要做好调查研究、组织协调、督导检查、考评、推动等工作，进一步把完善劳动人事争议多元处理机制作为综治工作（平安建设）考评的重要内容，严格落实社会治安综合治理领导责任制。人力资源社会保障部门要发挥在劳动人事争议处理中的主导作用，承担牵头职责，制定完善规章制度，会同有关部门统筹推进劳动人事争议调解仲裁组织建设、制度建设和队伍建设。人民法院要发挥司法在劳动人事争议处理中的引领、推动和保障作用，加强诉讼与调解、仲裁的有机衔接，依法及时有效审理劳动人事争议案件。司法行政部门要指导人民调解组织积极开展劳动争议调解工作，加强对人民调解员的劳动法律法规政策和调解方法技巧培训，组织推动律师做好法律援助和社会化调解工作。财政部门要依法保障调解仲裁工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。工会、企业代表组织要发挥代表作用，引导支持企业守法诚信经营、履行社会责任，依法设立劳动争议调解委员会，建立

健全用人单位内部争议解决机制，教育引导职工依法理性维权。各有关部门要建立完善形势研判、信息沟通、联合会商、协调配合制度，形成各负其责、齐抓共管、互动有力、运转高效的联动机制。要充分发挥综治中心优势，有效整合工作资源，优化劳动人事争议多元处理机制。

（二）强化责任落实，营造良好环境。各地要在当地党委、政府的领导下，进一步做好劳动人事争议调解仲裁工作，不断完善劳动人事争议多元处理机制。人力资源社会保障部门要会同有关部门制定切实可行的工作方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，并对本方案落实情况进行督促检查。充分运用传统媒体和现代传媒，加强劳动人事争议处理工作的宣传，营造良好舆论氛围。