

云南省人力资源和社会保障厅
中共云南省委政法委员会
云南省高级人民法院
云南省工业和信息化厅
云南省司法厅
云南省财政厅
云南省总工会
云南省工商业联合会
云南省企业联合会/企业家协会

文件

云人社发〔2023〕9号

关于进一步加强劳动人事争议 协商调解工作的实施意见

各州（市）人力资源社会保障局、党委政法委、中级人民法院、工业和信息化局、司法局、财政局、总工会、工商联、企业联合

会/企业家协会：

劳动人事争议协商调解是社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制的重要组成部分。通过源头治理预防和减少劳动人事争议发生，通过协商调解等方式柔性化解劳动人事争议，对于防范化解劳动人事关系风险、有效遏制争议大幅度增长势头、维护职工合法权益、构建和谐劳动人事关系、维护社会稳定具有重要意义。为深入贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院关于“防范化解重大风险”“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要决策部署，进一步强化劳动人事争议源头治理，根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》和《云南省矛盾纠纷多元化解条例》，以及人力资源社会保障部、中央政法委、最高人民法院、工业和信息化部、司法部、财政部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会、中国企业联合会/中国企业家协会《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），现就进一步加强劳动人事争议协商调解工作，提出如下实施意见：

一、深化思想认识，明确工作总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，坚持系统观念、目标导向和问题导向，积极落实加强和创新社会治理新要求，着力强化风险防控，树牢底线思维，加强源头治理，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”方针，健全劳动人事争议多元处理机制，提升协商调解工作服务社会能力，促进

中国特色和谐劳动关系高质量发展。

（二）基本原则

1. 坚持人民至上，把为民服务理念贯穿协商调解工作全过程，引导社会力量积极参与，拓展服务领域，优化服务方式，提升服务能力，打造协商调解服务优质品牌。

2. 坚持源头治理，充分发挥协商调解的前端性、基础性作用，做到关口前移、重心下沉，实现“抓前端、治未病”，最大限度地把劳动人事争议解决在基层和萌芽状态。

3. 坚持创新发展，尊重基层首创精神，鼓励基层在协商调解中“敢首创”，积极探索新理念、新机制、新举措，促进各类调解联动融合，推动社会协同共治，形成体现中国特色、符合劳动人事争议多元处理规律、满足时代需求的协商调解工作格局。

4. 坚持灵活高效，充分发挥协商调解柔性高效、灵活便捷的优势，运用法治思维和法治方式，推动案结事了人和，促进劳动人事关系和谐与社会稳定。

（三）目标任务。持续加强协商调解制度机制和能力建设，力争用5年左右时间，基本实现组织机构进一步健全、队伍建设进一步强化、制度建设进一步完善、基础保障进一步夯实、工作格局进一步深化，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更加健全，部门联动质效明显提升，服务社会能力明显提高，源头预防劳动人事争议的效果逐渐显现，协商调解解决的劳动人事争议案件数量在案件总量中的比重显著提高，劳动人事

争议诉讼案件稳步下降至合理区间，协商调解工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平显著提高。

二、加强源头治理，实现“抓前端、治未病”

（四）强化普法宣传和推广。强化普法宣传在源头治理中的基础性作用，将劳动人事争议协商调解工作与青年仲裁员志愿者联系企业活动相结合，加大劳动人事争议协商调解涉及法律政策知识的宣传力度，指导本地区各类劳动人事争议调解组织积极开展普法宣传活动，把普法宣传融入劳动人事争议协商调解全过程、全领域。各部门要充分运用各种传媒手段，针对劳动人事争议法律政策规定、社会热点、典型案例开展及时权威的法律解读，提高企业防范用工风险意识和劳动者依法维权能力；总结、推广协商调解工作实践中形成的成熟经验和特色做法，提高劳动人事争议预防、协商、调解、仲裁等非诉讼纠纷解决方式的社会接受度，发挥典型引领作用，营造良好社会氛围。

（五）党建引领劳动关系和谐发展。充分发挥用人单位基层党组织和党员在劳动关系治理、协商调解工作中的重要作用，加强党建引领和谐劳动关系构建。

（六）完善民主管理制度。引导用人单位就劳动条件、劳动报酬、工资福利、休息休假、职工培训、劳动纪律等涉及职工切身利益的问题听取职工意见，保障职工对用人单位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。探索建立符合事业单位和社会团体工作人员管理特点的单位内部人事争议预防机制。

（七）发挥制度引导作用。加快发布典型案例，广泛运用工会劳动法律监督意见书，充分发挥调解组织调解建议书、仲裁机构调解建议书、人民法院诉前调解建议书的作用，通过仲裁建议书推动有关部门加强监管、促进用人单位规范用工管理，对发现的普遍性、倾向性、趋势性问题提出司法建议，进一步健全企业劳动保障信用承诺和信用修复制度，进一步发挥企业代表组织支持和指导企业开展劳动争议预防工作的作用，引导用人单位有效预防化解争议、劳动者依法理性表达诉求。

（八）提升中小企业服务机构的服务能力。发挥各级中小企业服务中心和中小企业公共服务窗口、平台等中小企业服务机构作用，广泛开展入园、进企业面对面、一对一现场服务，线上线下相结合，加大在劳动用工管理、劳动关系调整的政策宣传和法律风险防控等方面的培训、咨询等服务力度，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动争议预防。鼓励和支持具备相应资质的服务机构，为中小微企业提供劳动关系、人力资源或者法律等方面的劳动关系事务托管服务。

（九）引导社会力量预防化解争议。充分发挥法律顾问、公司律师在预防化解劳动人事争议方面的作用，强化企业在劳动用工领域的合规管理，推进依法治企，从源头上预防和减少劳动争议。鼓励基层人民调解组织、行业协会调解组织和公益慈善类、城乡社区服务类等其他社会组织依法有序参与劳动人事争议预防化解工作，充分发挥社区工作者、平安志愿者、劳动关系协调员（师）预防化解劳动人事争议的作用。

（十）健全完善激励机制。鼓励和支持用人单位建立劳动人事争议调解组织、积极开展协商调解工作，将工作开展情况作为和谐劳动关系创建、“无欠薪”企业创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。

（十一）建立健全劳动人事争议风险监测机制。人力资源社会保障部门要主动加强与相关部门的沟通联系，通过税费缴纳、社保欠费、案件受理、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动人事关系运行的重要指标变化情况，准确研判劳动人事争议态势，科学谋划、精准施策，统筹推进预防化解工作。

（十二）完善重大劳动人事争议风险预警机制。指导用人单位建立健全劳动人事争议预警预报机制，指导基层劳动人事争议调解组织对各类劳动人事争议风险隐患排查预判，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，围绕确认劳动关系、追索劳动报酬、工作时间、解除或者终止劳动合同等主要劳动争议类型，强化监测预警，建立风险台账，制定完善应对预案，采取相应处置措施。

（十三）加强劳动人事争议隐患排查化解。建立重点区域、重点行业、重点企业常态化工作联系机制，以工业园区和互联网、建筑施工、矿山、劳动密集型加工制造行业以及客观经济情况发生重大变化、突发事件等影响导致生产经营困难的企业为重点，积极主动全面开展排查，及时发现苗头性、倾向性问题，积极采取措施妥善化解因欠薪、不规范用工等引发的风险隐患。

（十四）加强劳动人事争议隐患协同治理。进一步强化调解

仲裁机构与劳动关系、劳动保障监察机构以及工会劳动法律监督组织信息共享、协调联动，通过主动介入、及时解决问题共同加强劳动用工指导和服务，增强化解职责范围内劳动纠纷的主动性和积极性，履行好“抓前端、治未病”的预防功能，避免“重化解、轻预防”的倾向，破除对仲裁、诉讼的过度依赖，把问题和矛盾化解在萌芽状态、化解在基层。

三、强化协商和解，提升自主解纷能力

（十五）指导建立健全沟通对话机制。培育用人单位和职工的劳动人事争议协商意识，强化用人单位劳动人事争议调解组织或者工会的职能作用，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会或者劳资协商会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，积极畅通职工诉求表达渠道，及时回应职工关切，引导职工理性维权。

（十六）指导完善内部申诉、协商回应制度。加大对用人单位劳动人事争议内部协商机制建设指导力度，推动用人单位建立争议协商解决机制和规则，建立内部申诉和协商回应制度，丰富协商形式，健全协商规则，优化协商流程，制定解决方案，进一步前延柔性化解劳动人事争议链条，最大限度通过用人单位内部协商化解争议。

（十七）工会组织加大推动协商力度。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律咨询服务机构和有关专家、学者、法律工作者等资源力量，推动健全职工申诉渠道和争

议协商平台，帮助职工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、促成和解等工作，推动双方通过申诉、协商解决争议。各级地方工会可设立劳动人事争议协商室，做好劳动人事争议协商工作。工会组织对职工与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，要主动引导签订和解协议，及时推动和解协议履行；对职工或者用人单位未按期履行和解协议的，要主动做好引导申请调解等工作。

（十八）企业代表组织加大指导协商力度。企业代表组织指导企业进一步加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序，帮助企业提高政策水平和协商能力。

（十九）鼓励支持社会力量参与协商工作。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务工作，接受当事人申请或者委托，帮助督促履行和解协议，为解决纠纷予以协调、提供帮助。

（二十）强化和解协议效力。经仲裁机构审查，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；但职工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职工、用人单位均同意的除外。

四、做实多元调解，增加调解服务供给

（二十一）推进基层劳动人事争议调解组织建设。人力资源社会保障部门会同司法行政、工会组织、企业代表组织和企事业单位、社会团体，推动用人单位加大调解组织建设力度。推动大

中型企业普遍建立劳动争议调解委员会。建立健全以乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织为支撑、调解员（信息员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，规范劳动人事管理和用工行为。支持设立劳动人事争议律师调解组织，鼓励律师积极参与调解工作。

（二十二）建设劳动人事争议调解中心。推动在有条件的劳动人事争议仲裁院内设劳动人事争议调解中心（以下简称调解中心），通过配备工作人员、相关单位派员轮值坐班、吸纳社会力量积极参与或者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机构、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乡镇（街道）、工会、行业商（协）会、区域性等调解组织做好工作。

（二十三）设立工会法律服务工作站。探索推进工会组织在劳动人事争议案件较多、劳动者诉求反映集中的仲裁机构、人民法院设立工会法律服务工作站，积极选派调解员、律师入驻工会法律服务工作站，会同做好争议协商、委派委托调解、释法答疑等法律服务工作，完善“人社+工会”裁调衔接机制和“法院+工会”诉调衔接机制。

（二十四）拓展调解员来源渠道。乡镇（街道）劳动人事争议调解中心要根据实际需要配备专职调解员，通过政府购买服务、调剂事业编制等方式，拓展调解员来源渠道。引导和规范有意向的社会力量积极有序参与调解工作，通过政府购买服务等方

式提升劳动人事争议协商调解能力，探索设立劳动人事争议个人调解室，探索建立劳动人事争议专职调解律师制度。人力资源社会保障部门要吸纳法学专家、仲裁员、劳动关系协调员（师）、退休法官检察官等专业力量参与调解工作，司法行政部门要积极推动人民调解员、律师、基层法律服务工作者参与调解工作，工会组织要积极推动职工维权律师团、职工法律服务团和工会法律顾问参与调解工作，企业代表组织要积极推动企业支持公司法律顾问、人力资源管理者、劳资专管员等参与调解工作，进一步增加调解服务供给。鼓励和支持有条件的地方依法建立调解办案补助制度。

（二十五）建立和完善调解名册管理制度。县级人力资源社会保障部门会同司法行政、工会组织、企业代表组织等部门，落实调解组织和调解员名册制度，广泛吸纳社会力量加入名册，为入册的调解组织或者调解员颁发证书；探索与人民法院特邀调解组织和特邀调解员名册的衔接机制，将符合条件的调解组织和调解员纳入人民法院特邀调解名册。

（二十六）建立调解专家库。建立省级、州（市）级劳动人事争议调解专家库，专家库由专业水平较高的调解员、仲裁员、法官、律师，以及法学、心理学、社会工作和相关行业、专业领域的专业人员组成，相关专家参与调解化解重大疑难复杂劳动人事争议，向调解组织提供专家咨询意见和调解建议。

（二十七）进一步规范调解行为。进一步规范调解组织工作职责、工作程序和调解员行为，指导各类劳动人事争议调解组织

建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告、工作考评等制度，提升调解工作规范化水平；指导调解组织加强对当事人履约能力评估，达成调解协议后向当事人发放履行告知书，加大督促调解协议履行力度。

（二十八）发挥各类调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过调解方式解决劳动争议，发挥构建和谐劳动关系“第一道防线”作用。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议调处工作力度，发挥充分调动各方调解资源调解劳动人事争议的作用。乡镇（街道）劳动人事争议调解中心发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作，发挥调解劳动人事争议的主渠道作用。行业性、区域性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培育调解人员、开展调解工作，发挥从行业性、地域性指导企业规范用工的作用。商（协）会调解组织发挥贴近企业的优势，积极化解劳动争议、协同社会治理，发挥保障企业和谐稳定的缓冲带、安全阀作用。

五、健全联动体系，形成多元化解工作合力

（二十九）健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。人力资源社会保障部门在党委政法委的统筹协调下，加强与司法行政、人民法院、工会、企业代表组织等部门的工作沟通，建立健全重大劳动人事争议应急联合调处机

制，将劳动人事争议调解纳入人民调解“以奖代补”“以案定补”补助范围，建立定期会商、情况通报、信息共享机制，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局。有条件的地区可建立“一窗式”劳动人事争议受理和流转办理机制，通过联通各类网上调解平台、设立实体化联调中心、建立会商会审机制等方式，强化各类调解资源整合，为当事人提供“一站式”纠纷化解服务。可根据实际情况建立调解员、特邀调解员、专家共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。

（三十）参与社会矛盾纠纷调处中心建设。各相关部门主动融入地方党委、政府主导的社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，发挥职能优势，积极参与矛盾纠纷多元化解综合性服务平台建设，有条件的地区，向社会矛盾纠纷调处中心派驻调解仲裁工作人员，办理劳动人事争议案件、参与联动化解、提供业务支持，做好人员、经费、场所、设备等保障工作。

（三十一）完善调解与仲裁的衔接。建立仲裁员分片联系指导调解组织制度，通过保持联系渠道畅通、开展上门服务活动、建议调解和委托调解、指导调解案件、邀请庭审观摩、业务培训等形式，进一步完善调解与仲裁的衔接。调解组织要定期向仲裁机构通报工作情况，共同研究有关问题，邀请仲裁机构参与调处重大疑难争议案件；在争议案件多发高发地区，仲裁机构可在调解组织设立派驻仲裁庭、流动仲裁庭。双方当事人经调解达成一致的，调解组织及时引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。

（三十二）加强调解与诉讼的衔接。对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的争议，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。有条件的人民法院可以在仲裁机构、地方总工会设立劳动争议巡回法庭，注重选取具有劳动争议、工会法律等专业背景的人民陪审员组成合议庭，依法公正高效审理劳动争议案件，不断提升审判质量、效率和公信力。进一步健全完善劳动人事争议“总对总”在线诉调对接机制，共同做好劳动人事争议全流程在线委派委托调解、音视频调解、申请调解协议司法确认等工作；探索实现劳动争议仲裁前调解与诉前调解的数据资源共享，统一案件处理标准，推动更多调解力量在仲裁前开展调解工作。依法落实支付令制度。

六、提升服务能力，切实保障工作成效

（三十三）加强调解员培训。加大对调解员的培训指导力度，通过劳动人事法律知识培训、调解方法和技巧培训、典型案例评析研讨等形式，不断提高调解员的调解能力和职业道德水平，增强服务意识，提高调解员处理和化解纠纷的能力。

（三十四）加强智慧协商调解建设。推动信息化技术与协商调解深度融合，逐步实现调解仲裁信息系统与社会治理、人民法院、人民调解等信息系统的互联互通，建立部门间数据信息互通共享机制，整合运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判。完善网络平台和手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”，实现协商调解向智能化不断迈进。

（三十五）保障工作经费。按规定将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。地方财政部门结合当地实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。

（三十六）落实工作责任。各地要把做好协商调解工作作为构建和谐劳动人事关系的一项重要任务，切实增强责任感、使命感、紧迫感，积极争取党委、政府支持，将这项工作纳入当地经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实开展。各级党委政法委要将劳动人事争议协商调解的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，完善调解成效考核评价机制。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和政策知识培训，鼓励、引导律师参与劳动人事争议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进一步健全服务体系，鼓励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，引导职工依法理性表达利益诉求，帮助职工协商化解劳动人事争议，依法为职工提供法律服务，切实维护职工合法权益，竭诚服务职工。工商联、

企业联合会/企业家协会要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任，积极创造条件依法设立劳动争议调解委员会，建立健全内部劳动争议解决机制。

各州（市）人力资源社会保障部门要会同有关部门，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，认真贯彻本实施意见，及时向省人力资源社会保障厅报送工作进展情况。



云南省人力资源和社会保障厅 中共云南省委政法委员会



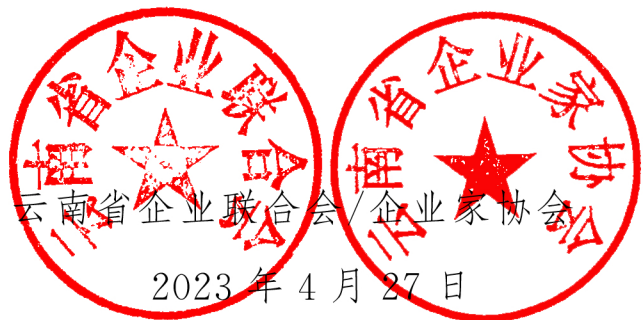
云南省高级人民法院

云南省工业和信息化厅



云南省司法厅

云南省财政厅



2023 年 4 月 27 日

