

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

文件

豫人社办〔2023〕89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

为认真贯彻落实人力资源社会保障部、中央政法委、最高人民法院等九部门《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）精神，做好劳动人事争议协商

调解工作，结合我省实际，提出如下实施意见。

## 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，深入贯彻党的二十大精神，全面践行习近平法治思想，坚持系统观念、目标导向和问题导向，坚持人民至上、源头治理、创新发展、灵活高效原则，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，着力强化风险防控、健全多元处理机制、提升协商调解能力，切实维护劳动人事关系和谐稳定。到 2027 年底，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；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，协商调解解决的劳动人事争议数量在案件总量中占比显著提高，劳动人事争议诉讼案件平稳下降至合理区间；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、主要举措

### （一）加强劳动人事争议源头治理

1. 加强政策法律宣传。常态化开展普法宣传进企业、进校园、进社区活动，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。通过座谈会、主题沙龙、政企交流、业务培训等形式，做好相关人员劳动保障政策法律培训。充分利用庭审观摩、视频、微信公众号和小程序等，丰富宣传方式方法。在仲裁立案窗口为劳动者和用人单位提供普法宣传服务。每年 5 月份集中开展劳动政策法规宣传月活动。（责任单位：省人力资源社会保障

厅、省委政法委、省法院、省司法厅、省工业和信息化厅、省总工会、省工商联、省企联/企协)

2. 完善便民惠企沟通协调机制。健全青年仲裁员志愿者联系企业活动常态化、长效化工作机制，面对面指导帮助企业排查化解劳动人事争议隐患和风险。及时梳理汇总企业需求、建议，按照分类管理、部门联动、责任到人的原则列出任务清单，为企业提供清单式服务和指导。科学组建劳动人事争议协商调解服务通讯组群，及时线上答疑解惑、宣传政策和发布工作动态。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省总工会、省工商联、省企联/企协）

3. 加强劳动人事争议预防指导。协助用人单位基层党组织做好劳动人事关系治理、劳动人事争议协商调解等工作，以党建引领劳动人事关系发展。加大参与、指导用人单位完善民主管理制度工作力度，充分保障劳动者知情权、参与权、表达权、监督权。适时发布典型案例，建立、推行劳动用工风险自查自纠机制，定期评估劳动用工风险。发挥中小企业服务机构和律师、法律顾问职能作用，通过培训、咨询等服务，推动完善劳动人事管理制度，加强劳动人事争议预防，具备相应资质的服务机构可开展劳动关系事务托管服务。（责任单位：省总工会、省法院、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省工商联、省企联/企协）

4. 加强劳动人事争议风险监测预警。通过定期统计分析劳动人事争议调解仲裁案件以及税费缴纳、社保缴费、投诉举报、信访处理、社会舆情等反映劳动人事关系运行状况的数据信息，准确研判劳动人事争议态势。聚焦“双节”、“两会”等重要时间

节点，做好农民工和劳务派遣、新就业形态劳动者等重点群体的劳动人事争议监测预警，建立风险台账，制定应对工作预案。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省总工会、省工业和信息化厅）

5. 加强劳动人事争议隐患排查化解。根据政策形势变化、突发公共事件等，建立重点区域、重点行业、重点企业风险防控清单，做好隐患排查、提前介入、对点联系等工作，主动发现化解苗头性、倾向性问题。加强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，充分利用好调解建议书和仲裁建议书、工会劳动法律监督提示函和意见书及司法建议书等，共同加强劳动用工指导，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省总工会、省司法厅、省工业和信息化厅、省工商联、省企联/企协）

6. 加强重大劳动人事争议应急处置。制定完善重大劳动人事争议处理应急工作预案，根据争议涉及人数、可控性、严重性、影响范围等，进行预警分类处理，做到早发现、早报告、早处置。对于重大劳动人事争议要第一时间响应，最大限度将风险化解在基层。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省工业和信息化厅、省总工会、省司法厅、省工商联、省企联/企协）

## （二）强化劳动人事争议协商和解

7. 指导建立内部协商机制。培育用人单位和劳动者协商意识，推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯组群等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单

位完善内部申诉、协商回应制度，优化劳动人事争议协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。（责任单位：省总工会、省人力资源社会保障厅、省工商联、省企联/企协）

8. 协助开展劳动人事争议协商。工会组织统筹劳动法律监督委员会和集体协商指导员、法律援助志愿者队伍等资源力量，推动健全劳动者申诉渠道和劳动争议协商平台，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、协商解决劳动人事争议。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。相关部门要指导企业加强协商能力建设，规范企业内部劳动争议协商流程。（责任单位：省总工会、省企联/企协、省工商联、省人力资源社会保障厅、省司法厅）

9. 强化和解协议履行和效力。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，工会组织要主动引导签订和解协议，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，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事仲裁委员会审查，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。（责任单位：省总工会、省人力资源社会保障厅、省法院）

### （三）做实劳动人事争议多元调解

10. 推动企业、事业单位、社会团体调解组织建设。已建立工会的企业一般应设立劳动争议调解委员会，尚未建立工会的要将工会组建与调解组织建设同步推进。大中型企业普遍建立劳动

争议调解委员会，在车间、工段、班组设立调解小组，小微企业配置调解员。充分发挥企业劳动争议调解委员会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。同时，推动事业单位、社会团体加强调解组织建设，有条件的主管部门可以成立劳动人事争议调解组织，规范用工管理和用工行为。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省司法厅、省工业和信息化厅、省总工会、省工商联、省企联/企协）

11. 加强工会、行业、商（协）会、区域性调解组织建设。推动各级地方工会建立劳动争议调解中心，有条件的地方工会可以在劳动人事争议案件较多的仲裁院、人民法院设立工会法律服务站，开展争议协商、调解和法律服务工作，建立常态化调解与仲裁、诉讼对接机制。推进行业、商（协）会劳动人事争议调解委员会建设，重点推进制造、餐饮、建筑、商贸、新业态等行业、领域劳动人事争议调解组织建设。在劳动争议多发的开发区、工业园区、商圈、写字楼等设立劳动人事争议调解委员会。充分发挥工会、行业、商（协）会、区域性调解组织优势，积极化解劳动人事争议，协同社会治理。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省司法厅、省工业和信息化厅、省总工会、省工商联、省企联）

12. 完善市、县、乡镇（街道）、村（社区）“四级联调”体系。推动市、县级劳动人事争议仲裁院调解中心建设，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供劳动人事争议调解服务，办理仲裁院和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各类调解组织做好工作。巩固乡镇（街道）劳

动人事争议调解主阵地，探索发挥综治矛调中心作用，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。在劳动争议多发的村（社区），依托村（社区）综治工作站，设立调解委员会或者调解工作站，在零工驿站、爱心驿站等提供调解服务，就近就地化解矛盾纠纷。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省委政法委、省法院、省总工会、省司法厅、省工业和信息化厅）

13. 充分发挥人民调解委员会作用。人民调解委员会要依法将劳动人事争议纳入调解范围，发挥人民调解组织遍布城乡、网络健全、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。（责任单位：省司法厅、省人力资源社会保障厅）

14. 打造调解工作特色品牌。持续、分级打造金牌劳动人事争议调解组织，常态化发挥典型引领作用。鼓励各地探索创建个性化调解工作室，由相关部门联合进行考评考核和命名、授牌。指导社会力量有序参与劳动人事争议调解工作，开展劳动人事争议协商咨询、代理服务。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省委政法委、省法院、省司法厅、省工业和信息化厅、省总工会、省工商联、省企联/企协）

15. 加强调解工作规范化建设。分级分类建立调解组织和调解员名册，组织编印《基层劳动人事争议调解工作手册》，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、统计报告等制度，提升调解工作规范化水平。加大督促调解协议履行力度，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。总结、推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，按属地原则逐

步将企业劳动人事争议调解员（信息员）纳入“互联网+调解”平台管理并开展劳动人事争议调解工作。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省司法厅、省总工会、省法院、省财政厅）

#### （四）健全劳动人事争议多元化解联动工作体系

16. 融入“三调联动”工作机制。在党委政法委的统筹协调下，加强工作沟通，推进矛盾联调、力量联动、信息联通、应急联处，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。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省法院、省司法厅、省总工会、省工业和信息化厅、省工商联、省企联/企协）

17. 推进“一站式”劳动保障维权服务。人力资源社会保障部门要加强仲裁、监察等内部协同联动，集中受理劳动保障维权事项，推动政策咨询、法律援助、案件受理、分类处置、结果反馈等有效衔接，实现劳动保障维权“一门”受理、“一站”办结。（责任单位：省人力资源社会保障厅）

18. 加强综治矛调中心建设。各相关部门要主动融入地方党委、政府主导的综治中心，向社会矛盾纠纷调解中心派驻调解仲裁、法律援助等工作人员。（责任单位：省委政法委、省司法厅、省总工会、省人力资源社会保障厅）

19. 加强调解与仲裁衔接。建立仲裁员包片联系调解组织名册，做好仲裁员对调解组织的业务指导及调解员的传、帮、带工作，提前介入疑难、重大调解案件，协助开展调解工作。落实简易调解、委托调解、调解书仲裁审查等制度，提高调解组织公信力。推广劳动人事争议速裁改革经验做法，实施案件分类处理、繁简分流，提高劳动人事争议处理效率。（责任单位：省人力资



源社会保障厅、省司法厅、省总工会)

20. 加强调解与诉讼衔接。对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。依法落实调解协议司法确认和支付令制度。推进劳动人事争议“总对总”在线诉调对接，开展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。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省总工会、省法院、省司法厅）

#### （五）提升劳动人事争议调解服务能力

21. 加强调解员队伍建设。完善劳动人事争议调解员管理制度，规范调解员聘任、培训、考核及退出等管理。拓展调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官等专业力量积极参与调解工作，做好调解员证件登记、发放工作。加强与法学专业院校联系，探索建立法学专业大学生参加调解工作见习制度。加强调解员业务培训，落实分级培训责任，有条件的地方可以开展联合培训。建立各级劳动人事争议调解专家库，参与调解化解重大疑难复杂劳动人事争议。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省总工会、省法院、省司法厅）

22. 提升智能化水平。推进数字技术与协商调解深度融合，升级改造全省劳动人事争议调解仲裁信息化管理系统，逐步实现调解仲裁信息化管理系统与社会治理、人民法院、人民调解、河南职工服务平台等信息系统的互联互通，建立部门间数据信息互联共享机制，整合运用各类大数据，开展分析研判。完善网络平台 and 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”、“马上办”，实现协商调解向智能化不断迈进。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省工业和信息化厅、省委政法委、省法院、省总工会、省工商联、省企联/企协）

### 三、加强保障

23. 加强组织领导。构建和谐劳动关系，是增强党的执政基础、巩固党的执政地位的必然要求，是加强和创新社会治理、保障和改善民生的重要内容，是促进经济高质量发展、社会和谐稳定的重要基础。各地要把做好协商调解工作作为构建和谐劳动关系的一项重要任务，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，把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考量因素，推动工作扎实开展。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省委政法委、省总工会、省司法厅）

24. 明确工作责任。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，汇总各部门进展情况，完善调解成效考核评价机制。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，完善督导检查等工作。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。企业主管部门要进一步健全服务体系，指导帮助中小企业依法合规用工，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，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，竭诚服务劳动者。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。各部门在每年12月20日前将重点任务完成情况报省人力资源社会保障厅。（责任单位：省人力资源社会保障厅、省委政法委、省司法厅、省总工会、省法院、省工业和信息化厅、省工商联、省企联/企协）

25. 切实保障经费。财政部门要按照规定将协商调解纳入政府购买服务指导性目录，结合当地工作需要和财力状况，合理安排经费预算，对劳动人事争议协商调解工作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，确保各项工作顺利开展。督促有关部门加强资金管理，充分发挥财政资金效能。（责任单位：省财政厅、省人力资源社会保障厅、省总工会、省司法厅）

各地、各部门要高度重视，主动作为，进一步明确责任、明确任务、明确措施、明确要求，认真贯彻落实本实施意见。工作推进中好的经验做法以及困难问题等，请及时向省人力资源社会保障厅反馈。



河南省人力资源和社会保障厅



中共河南省委政法委员会



河南省高级人民法院



河南省工业和信息化厅



河南省司法厅



河南省财政厅



河南省总工会



河南省工商业联合会



河南省企业联合会 / 河南省企业家协会



2023年8月28日

(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)

主送：各省辖市、济源示范区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、工商业联合会、企业联合会/企业家协会。

河南省人力资源和社会保障厅办公室

2023年8月28日印发

