

**人力资源社会保障部办公厅
中华全国总工会办公厅 中华全国工商业
联合会办公厅 中国企业联合会办公室
关于开展基层劳动人事争议
调解组织建设行动的通知**

人社厅发〔2023〕36号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会：

为贯彻党中央、国务院关于构建和谐劳动关系的重要部署，落实《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），切实提升基层劳动人事争议协商调解工作能力，决定开展基层劳动人事争议调解组织（以下简称调解组织）建设行动。现就有关事项通知如下：

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，深入贯彻落实党的二十大精神，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，坚持和发展新时代“枫桥经验”，持续强化调解组织建设。到2025年底，规模以上企业广泛设立劳动争议调解委员会（以下简称调解委员会），行业商（协）会广泛设立商（协）会调解组织，有条件的市、县级劳动人事争议仲裁院

（以下简称仲裁院）普遍设立调解中心，争议案件易发高发地区的乡镇（街道）普遍设立实体化的调解中心，调解组织工作规范化、专业化、智能化水平明显提升，协商调解解决的劳动人事争议案件数量占案件总量的比重显著提高，更好发挥在维护社会公平正义、推进创新基层社会治理、促进劳动关系和谐与社会稳定中的重要作用。

二、主要措施

（一）加强调解组织建设

1.企业调解委员会。工会、工商联、企联组织负责牵头推进企业调解委员会建设。规模以上企业要依法设立调解委员会；有分支机构的，按照分级设立的原则在总部和分支机构分别设立调解委员会。有需要的企业，可在车间、工段、班组等设立调解小组。建立总部调解委员会抓总、分支机构调解委员会为基础、调解小组为基本单位的多层次调解工作网络。

调解委员会由劳动者代表和企业代表组成，人数由双方协商确定，双方人数应对等。劳动者代表由工会委员会成员担任或者由全体劳动者推举产生，企业代表由企业相关负责人担任。调解委员会主任由工会委员会成员或者双方推举的人员担任。调解员由调解委员会聘任的工会、人力资源部门工作人员或者本企业其他工作人员担任。调解员应当公道正派、联系群众、热心调解工作，具有一定劳动保障法律政策知识和沟通协调能力，具有劳动关系协调师职业技能等级的

人员可优先聘任。调解小组组长由基层生产部门负责人或者工会小组长、一线班组长等担任。

小微型企业可参照规模以上企业做法设立调解委员会，也可联合设立调解委员会。不具备设立调解委员会条件的，可安排劳动者担任劳动争议调解员（信息员），参加小微型企业劳动争议协商调解机制。

2.乡镇（街道）调解中心。人力资源社会保障部门负责牵头推进乡镇（街道）调解中心建设。乡镇（街道）调解中心主任可由乡镇（街道）分管领导担任，调解员由乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）工作人员和乡镇（街道）劳动关系协调员、劳动保障监察协管员、法律工作者和取得劳动人事争议调解员证的志愿者等人员担任。

乡镇（街道）劳动就业社会保障服务所（中心）因机构改革发生变化的地区，人力资源社会保障部门要加强与承接劳动人事争议协商调解工作部门的联系，推动相关部门加强工作人员配置和硬件保障，做好业务衔接、能力培训、办案指导等工作。

3.仲裁院调解中心。人力资源社会保障部门负责牵头推进仲裁院调解中心建设。仲裁院调解中心负责人由仲裁院相关负责人担任，调解员由仲裁院工作人员、兼职仲裁员，工会、工商联、企联等劳动人事争议仲裁委员会组成部门派驻人员和法律援助工作人员等担任。

4.商（协）会调解组织。工商联组织负责推进所属商（协）

会调解组织建设。商（协）会调解组织负责人由商（协）会相关负责人担任，调解员由商（协）会工作人员和聘请的法律工作者、志愿者、相关企业代表等人员担任，具有劳动关系协调师职业技能等级的人员可优先聘任。企联组织负责推进企联（企协）多元调解组织建设。

（二）明确工作职责

1.加强预防。调解组织要主动做好宣传工作，通过发放宣传材料、组建网络交流群组、组织讲座沙龙等方式，宣传劳动保障法律政策，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性维权。

企业调解委员会要参与协调履行劳动合同、集体合同、执行企业劳动规章制度等方面出现的问题，参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案，协助企业建立健全劳动争议预防预警机制。

商（协）会调解组织要发挥熟悉行业特点、具备行业影响力的优势，推动会员自觉遵守劳动法律法规政策，以行业自律引导会员企业合法用工。可在会员企业间搭建交流互动平台，通过用工交流、企业文化建设经验分享等方式，促进会员企业共建劳动争议预防机制。

乡镇（街道）调解中心可通过公布电话、发放信息公示卡等方式，畅通与辖区内企业和劳动者沟通渠道，提供维权服务。还可根据劳动人事争议发生的季节性、行业性特点，有针对性地开展“农民工欠薪劳动争议专场”等以案释法活

动，增强宣传效果。

仲裁院调解中心要办理好仲裁院、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，发挥专业优势，通过包片指导、组织培训等方式，做好对辖区内其他调解组织的工作指导。

2.强化协商。调解组织要发挥自身特点和优势，通过多种形式推动用人单位建立争议协商和解机制，通过协商和解化解争议。

企业调解委员会、商（协）会调解组织可协助企业建立健全劳动关系双方沟通对话机制，通过举办劳动者座谈会、开设意见信箱、线上咨询平台等方式，畅通劳动者利益诉求表达渠道。帮助劳动争议当事人开展协商，当事人协商达成一致的，监督和解协议的履行；不愿协商、协商不成或者达成和解协议后未按期履行的，协助劳动者申请调解。

乡镇（街道）、仲裁院调解中心要推动用人单位完善协商规则，建立内部申诉和协商回应制度，丰富协商形式，优化协商流程，及时回应劳动者协商诉求。推动工会组织、专家学者和律师等力量参与劳动人事争议协商，开展咨询解答、释法说理、劝解疏导等方式，促进达成并全面履行和解协议。

3.做好调解。调解组织要遵循平等、自愿、合法、公正、及时的调解原则，加大调解力度，帮助劳动人事争议当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议，调解协

议不得违反法律、行政法规强制性规定。调解不成的，引导当事人通过合法渠道解决。对涉及人员多、影响面广、容易激化的重大矛盾纠纷，要及时报告有关部门，并配合做好矛盾纠纷疏导化解工作。

有条件的地区，仲裁院调解中心要建成集多元调解、工会维权、法律援助等多项功能于一体的综合服务平台，不断提高调解成功率，帮助争议当事人“一站式”化解矛盾纠纷。

人力资源社会保障部门要加大指导力度，与工会、工商联和企联形成工作合力，建立健全以仲裁院调解中心为指导，以乡镇（街道）调解中心、商（协）会调解组织为支撑，以调解员（信息员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制，及时有效化解小微型企业劳动矛盾纠纷。

（三）夯实基础保障

1. 加强工作保障。企业、行业商（协）会等单位要支持调解委员会、商（协）会调解组织建设，提供必要的办公场所、设备和工作经费，支持调解员依法履行调解职责。调解员需要占用工作时间的，按照正常出勤对待。

乡镇（街道）调解中心要积极争取所在乡镇（街道）的支持，提供专门的调解室和设备设施，保障工作经费。人力资源社会保障部门要落实《关于做好2023年政府购买服务改革重点工作的通知》（财综〔2023〕12号）要求，做好政府购买劳动人事争议协商调解服务工作，配备专职调解员，提升协商调解能力。

人力资源社会保障部门要会同工会、工商联、企联等仲裁委员会组成部门，为仲裁院调解中心安排调解室、接待室等工作场所，配备必要的办公办案设施设备，保障工作经费，做好购买劳动人事争议协商调解服务工作。

2. 加强规范化建设。人力资源社会保障部门要会同工商联等单位积极开展涉案企业合规第三方监督评估工作，帮助企业全面检视劳动用工法律风险，提高依法合规经营管理水平，加强争议源头预防。调解组织要建立完善调解员名册制度、调解员激励和约束机制。加大培训力度，突出政治理论和廉政教育培训，强化劳动保障法律政策、调解方法技巧等业务培训，提升调解员政治素养和办案能力。健全完善调解组织与仲裁院、人民法院衔接制度，做好委托委派调解、协助当事人仲裁审查或者司法确认调解协议等工作，提高争议化解质效。建立健全信息反馈制度，及时向有关部门反馈劳动人事争议案件预警信息、报告重大集体劳动人事争议案件、提出工作意见建议。

3. 加强智能化建设。乡镇（街道）、仲裁院调解中心和有条件的企业调解委员会、商（协）会调解组织要积极使用人力资源社会保障、工会、工商联等部门在线调解平台和其他类型“互联网+调解”服务平台，为当事人提供网上调解服务。有条件的地区，可为当事人提供预约式在线调解服务，进一步方便当事人远程维权。积极做好争议“总对总”在线诉调对接工作，提高办理人民法院委托委派调解劳动人事争

议案件数量。支持协商调解“网上办”“掌上办”，强化数据赋能，逐步实现协商调解智能化。

三、组织领导

各地人力资源社会保障部门、工会、工商联和企联要提高政治站位、强化责任担当，提高对调解组织建设重要性的认识，加强部门协同，强化人员、经费等保障，形成工作合力。积极争取当地党委政府支持，推动将调解组织建设情况纳入经济社会发展总体规划、政府目标责任和平安建设考核体系。加强进度跟踪和调研督导，建立工作台账，定期调度建设和工作情况。加强宣传和舆情引导，充分运用各种媒体，及时宣传工作成效、典型案例和先进事迹，营造良好工作氛围，不断提升人民群众对劳动人事争议协商调解工作满意度。

人力资源社会保障部办公厅 中华全国总工会办公厅
中华全国工商业联合会办公厅 中国企业联合会办公室

2023年9月15日