

调解业务前沿



2024 年 8 月刊



上海市律师协会
调解业务研究委员会

编委会

孙彬彬 邓哲 胡卫民 李凝未

目 录

【业务动态】 3

一、 按下调解“升级键” 矛盾纠纷实质解——深圳市龙华区探索“1+1+N”多元解纷新
路径 4

二、 “五籽同心” 高效解纷促和谐——通辽创建“石榴籽”调解室提升基层治理效能.. 9

三、 聊城“四端”工作法打造“仲裁+调解”新模式.....13

【专家观点】15

一、 浅谈新时代“枫桥式”人民调解员工作的常用技巧16

【最新法律法规及政策解读】20

一、 山东省人力资源和社会保障厅等 6 部门关于开展基层劳动人事争议调解组织建设提
升行动的通知.....21

【业务动态】



一、按下调解“升级键” 矛盾纠纷实质解——深圳市龙华区探索“1+1+N”多元解纷新路径

来源：法治日报

广东省深圳市龙华区是一个典型的高密度、高流动、多元化的超大型城区，劳资、合同、邻里等矛盾纠纷高发易发。

近年来，龙华区坚持和发展新时代“枫桥经验”，深化矛盾纠纷多元化解机制，率先成立全国首家区级综合调解院，打造深圳“多调联动 精智解纷”工作法，2023年入选全国新时代“枫桥经验”工作法先进典型。

龙华区司法局党组书记、局长刘琼近日接受《法治日报》记者采访时表示，为走出一条符合超大型城市化解社会矛盾纠纷的新路径，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，充分发挥调解在纠纷解决中的基础性作用，为助推地方经济高质量发展作出良好示范，今年以来，龙华区司法局在区委、区政府坚强领导下，打破路径依赖，破解矛盾纠纷难点，积极回应群众关切，创新推出“1+1+N”调解模式（构建“1”个调解中枢全方位统筹解纷工作，创新“1”套制度机制全链条提升解纷质效，实施“N”项工作举措全领域激发解纷活力），推动各类调解优势互补、有机衔接，智能驱动、精细增效，实现辖区矛盾纠纷实质化解。

全方位统筹解纷工作

6月底，深圳市某民办学校因征地拆迁向全校教职工发出停止办学通知，决定不再与教职工续签聘用合同。132名教职工因经济补偿金与校方产生纠纷，要求校方给出合理的解决办法。

龙华区观湖街道人民调解委员会了解情况后，第一时间联合相关职能部门进行调解。为避免矛盾纠纷升级，调解员利用“背靠背”调解技巧，一边耐心劝说教职工，一边与校方谈判沟通，耐心解答争议焦点，清点核对教职工的劳动工资、补偿金等，讲解相关法律法规。最终，在调解员的努力下，校方与教职工达成和解，矛盾纠纷得到及时化解。

记者了解到，龙华区调解中枢依托“深平安”搭建“精智解纷”信息平台，全量汇集管理矛盾纠纷。线上搭建解纷平台，线下成立专责机构，专责统筹、协调、监督全区重点督办、提级管理重大疑难矛盾纠纷化解。精心打造专家库、案例库、法规库和培训库，为调解员提供专业指导、个案指导，对智能督察系统中的案件实现登记、受理、处置、流转、督办、考核全链条留痕留迹，对超期办理等问题进行自动识别并发出预警。通过大数据分析，实时抓取敏感、高频事件，形成预警信号和分析报告。横向打通法院、司法行政、信访、人力资源等部门矛盾纠纷流转渠道，实现资源共享、数据共享，有序流转特定案件。对诉至法院的一般民商事案件，通过系统向人民调解、行政调解、行业性专业性调解流转办理。

截至 7 月底，龙华区人民法院通过“精智解纷”系统委派案件 2710 宗，其中委派知识产权、医疗、物业纠纷等专业性较强、较复杂案件至相关行政调解委员会 50 宗；区信访局通过“精智解纷”系统委派案件 72 宗；区人力资源局通过“精智解纷”系统委派案件 16 宗。

全链条提升解纷质效

为提升解纷质效，龙华区司法局通过与法院建立“调解+司法确认”对接工作机制，实现调解与司法确认、执行工作的无缝对接。整合基层治理资源，构建“街道吹

哨、部门报到”矛盾纠纷联合调处机制，对街道受理的矛盾纠纷，由街道联合职能部门专门会商，共同研究、制定解决方案。为建立诉源调解与人民调解、行政调解、行业性专业性调解流转机制，龙华区法院制定《龙华区法院诉源调解案件流转清单》，破解 15 项民事诉讼立案分类和 14 项调解纠纷分类衔接难题。

龙华区试点“信访+调解”工作机制，推动人民调解、行政调解等各类调解与信访工作联动，拓宽各方力量参与信访工作，做到调解优先、应调尽调、能调尽调，依法及时就地化解矛盾纠纷。

“真的非常感谢你们的帮助，让我原本以为追讨不还的欠款有了着落，我与林某签的还款协议还有了保障。”签完调解文书的唐某，激动地流着眼泪说。

原来，两年前，林某因生活困难，向好友唐某借款 1.2 万元，承诺 4 个月内还清。到了还款期限，林某丝毫没有还款的意思。在唐某多次催讨后，林某向唐某支付了 8500 元，便不再还剩余款项。就剩余欠款，唐某向龙华区法院提起民事诉讼。

龙华区法院将案件委派给辖区街道社区调解委员会后，调解员当即联系双方当事人到调解室进行调解。调解员采取讲情理和讲法并重的方式，耐心劝导林某，林某承认自己的拖欠事实，并表示愿意履行还款义务。

为实现有效化解纠纷，调解员向双方介绍司法确认的制度优势及保障意义，建议双方当事人对案件事实、欠款金额、后续款项如何履行等问题共同向法院申请司法确认，赋予调解协议强制执行力，双方对调解员的建议均表示认可。在调解员的见证下，双方签订了协议并成功申请司法确认，纠纷得到圆满化解。

全领域激发解纷活力

刘琼告诉记者，为进一步激发解纷活力，龙华区按下调解“升级键”，打开队伍建设新路径，推动调解工作规范化、制度化发展：

在全国率先出台《深圳市龙华区人民调解员管理办法》，打造矛盾纠纷化解前沿阵地，推动调解工作专业化、精细化、多元化、亮点化发展，使调解出现在从申请、受理到结案的各个环节；

成立行业性劳动争议调解组织，形成“1 个劳动争议多元化解工作领导小组主导、N 家行业性劳动争议调解组织牵头、N 个劳动争议调解社会力量参与”的局面，全面提升龙华区劳动争议纠纷处置能力；

成立商事调解中心，吸纳涉外涉港澳法治人才参与商事调解，提高龙华区涉外涉企矛盾纠纷化解能力；

在经济活动密集的商圈增建一批个人调解室，选取调解经验丰富、业务水平较高的调解能手发挥引领示范作用，及时处理商家与消费者之间的消费与租赁纠纷；

在小区、城中村中建立“微调解室”，推动人民调解进小区、进城中村。目前已建立 12 个微调解室；

在园区企业设立调解室，为其提供便捷高效的法律服务，解决合同、劳资等纠纷，保障企业健康发展；

在学校试点推动成立校园个人调解室，及时妥善处理师生、学生间的矛盾纠纷以及家校沟通问题；

打造“专业团”律师调解队伍，遴选出首批 36 名青年律师成为兼职调解员，依法依规化解民间纠纷，提高调解工作的权威性和公信力；

组建乡贤“服务团”调解队伍，聘请热心调解工作的各类社区乡贤担任兼职调解员，参与矛盾纠纷化解；

组建“协力团”网格调解队伍，打出“人民调解+社区网格”组合拳，建立“人民调解员+网格员+楼栋长”联动机制。将遴选出的 150 名网格员、楼栋长纳入兼职人民调解员队伍，让网格成为化解矛盾纠纷的“第一哨所”。

二、“五籽同心”高效解纷促和谐——通辽创建“石榴籽”调解室提升基层治理效能

来源：法治日报

千房同膜，千子如一。内蒙古自治区通辽市是我国蒙古族人口集中地区，蒙、汉、满、回、朝鲜、达翰尔等 32 个民族人民在这里安居乐业。

近年来，通辽市以铸牢中华民族共同体意识为主线，坚持和发展新时代“枫桥经验”，积极探索创新调解模式，创建“石榴籽”调解室，形成“五籽同心”调解模式，实现了“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”，使纠纷逐渐减少，群众法治获得感、满意度逐年提升。

石榴“双语籽”同心解纠纷

“我是蒙古族，不会说汉语，‘石榴籽’调解室特别人性化，有了蒙汉双语调解员的调解，让我能说清、听得懂，也相信调解的公平公正。”库伦旗先进苏木通什嘎查居民李某因纠纷得到圆满解决而非常高兴。

先进苏木辖有 16 个嘎查村，总人口 1.2 万人，其中蒙古族人口占 80%，蒙汉双语“石榴籽”调解室的设立有效解决了群众语言沟通障碍。

为更好化解少数民族矛盾纠纷，“石榴籽”调解室因地制宜选聘辖区内办事公道、善于说理、群众基础好、热心公益事业的村民和村委干部为“石榴籽”调解员，涵盖蒙古族、满族、回族等多个民族。双语调解增强了当事人的信任感，使矛盾纠纷高效化解，让群众感受到司法既有力度又有温度。

石榴“特色籽”同频化矛盾

“人民调解工作是一门‘技术活’，常常需要法、理、情相结合，大量邻里纠纷都是‘鸡毛蒜皮式’的，调解这类纠纷最简单有效的方法就是民族习惯特色调解法。”扎鲁特旗香山镇调解委员会副主任张清朝是“全国模范人民调解员”，他在 30 多年工作中总结出这样的经验。

张清朝说，在工作中常遇到一些邻里纠纷是科学难以印证、法庭难以认证的，但却是民众忌讳和愤慨的，单独依靠释法明理往往效果不佳，这时按照风俗习惯调解双方才能满意。“石榴籽”调解室不断完善纠纷化解机制，充分考虑风俗习惯、语言差异、发展不均衡等因素，在坚持依法化解的同时，充分发掘地域特色解纷资源，借助少数民族调解力量，融合少数民族习惯，实现案结、事了、人和。这是“石榴籽”调解的又一大亮点，也是创新所在。

石榴“便民籽”同步促服务

近日，科左中旗腰林毛都镇一汉族居住人口较多的嘎查与另一蒙古族居住人口占 90%的嘎查发生土地边界纠纷，为修复邻里关系，腰林毛都镇“石榴籽”调解室组成工作专班，顶着炎炎烈日赶到两村边界，整整调解了 5 个小时。调解员对双方当事人晓之以理、动之以情，终将两村边界纠纷圆满解决。这样的“上门调解”是“石榴籽”调解室工作的常态。截至目前，该镇 95%矛盾纠纷被“石榴籽”调解室成功调解。

“过去，发生纠纷需要调解要反复来回跑，现在不用了，打个电话或者发个信息就能解决，方便极了。”“石榴籽”调解员从群众中产生，工作在群众微信群里开展，跨越地域界线，突破时空距离。“石榴籽”调解室实现了“村中有人、线上有音”，提供法律咨询、人民调解等便民服务，足不出户“一掌通办”。快速便民的调解模式

得到群众认可，大大提升了群众满意度，使矛盾纠纷就地解决，切实维护了嘎查村之间稳定和谐。

石榴“联动籽”同力提实效

“我家漏水把楼下泡了理应赔偿，邻里之间弄成这样都是我们不好，感谢‘石榴籽’调解室工作人员帮我们达成和解。”近日，在科尔沁区霍林司法所“石榴籽”调解室里，在律师、民警、调解员共同努力下，张某和王某握手言和。这是“石榴籽”调解室发挥联通、联动、联治作用，联合派出所、律师事务所共同参与调解的一个缩影。

通辽市司法行政系统以制度联创、纠纷联调、队伍联建、阵地联动为抓手，深化“四所一庭”建设，组织司法所、派出所、律师事务所、法律服务所、人民法庭组成联合调解组织，通过协作联动、联席会议、会商沟通等工作制度，为企业、群众、困难群体等提供信访调解、人民调解、司法调解等法治服务，同步引入法律援助、仲裁等力量资源，建立“网格员+大数据+铁脚板”摸排模式，形成“村级调解、镇级调解、区级调解”三级联动，采取常驻、轮驻、随叫随驻相结合方式，将多元化解力量搬进“石榴籽”调解室，构建起“一站式”多元化解大格局，提升基层治理效能。

石榴“宣传籽”同向强观念

土地承包纠纷走啥途径，赡养问题有争议找谁解决，欠款借条咋写放心……近日，在街道社区、苏木嘎查，“石榴籽”调解员逐一解答社区居民各种疑惑，助力源头化解纠纷。

“为之于未有，治之于未乱，矛盾纠纷的化解要下好‘先手棋’，最好的办法就是通过提升群众法治意识，增强法纪观念，预防矛盾纠纷和信访案件发生。”通辽市司法局局长于勇说。

通辽市聚焦群众关心关注的婚姻家庭、遗产继承、邻里关系等问题，组织“石榴籽”调解员定期深入街道社区、走村入户举办普法宣传和法律咨询服务活动，引导群众树立“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的法治理念。同时，“石榴籽”调解室坚持“在调解中普法，在普法中调解”，通过调前讲法、调中明法、调后析法，提升当事人和广大群众的法律意识和法治观念，拉近少数民族群众心理距离，从源头上预防和减少社会矛盾纠纷发生。

“石榴籽”调解室自成立以来，作为民族地区矛盾纠纷化解的前沿阵地，打通了基层社会治理“最后一米”。截至目前，通辽市共建“石榴籽”调解室 117 个，已调解案件 6500 余件，调解成功率达 99.5%。

三、聊城“四端”工作法打造“仲裁+调解”新模式

来源：法治日报

“感谢聊城仲裁委解开了我们的心结，化解了矛盾，帮助我们企业解决了‘用地难’的大问题。”近日，在山东省聊城市，某农业公司的委托代理人激动地说道。在一起涉农土地租赁合同纠纷中，聊城仲裁委员会坚持以调代裁，还促成了双方未来十年农业合作的经营契约。

“我们坚持践行新时代‘枫桥经验’，把非诉纠纷解决机制挺在前面，把调解贯穿仲裁办案全过程，创新‘四端’工作法，加大‘以调促和’办案力度，最大限度化解争议。”聊城仲裁委员会办公室主任张建华说。

所谓“四端工作法”，即在仲裁案件的受理、答辩、组庭、庭审四个端口，依据法律和事实，高效处置，受理端平息一批、答辩端斡旋一批、组庭端调和一批、庭审端化解一批，通过四层过滤调解，提高办案质效。2024年以来，聊城仲裁委已结案件调解、和解率达65%。

受理端调解有速度。在案件受理端，筛选出“同类型案件”“易调案件”，既节省当事人的成本和仲裁的公共资源，又有效防止了矛盾激化。“例如，同一物业公司同时对大量业主提起仲裁的‘同类型’案件，仲裁委通过查阅申请材料，把脉此类案件纠纷的‘堵点’‘共同点’，对条件适宜的案件，组织当事人以协调会的形式沟通，有效平息大量此类纠纷。”聊城仲裁办副主任张善芳介绍道。

答辩端调解有温度。在答辩期，仲裁秘书与各方当事人联系，找准案件分歧点和诉求，求同存异，斡旋化解矛盾，促成案件和谐解决。聊城仲裁办仲裁科科长班新安表示：“很多案件是由于当事人缺乏法律知识造成的，通过普法宣传，相当比例的案

件在答辩端能够‘以调促和’”。同时，聊城仲裁委在仲裁受理费退费政策中，明确越提前和解结案，退费率越高。

组庭端调解有准度。组庭后，仲裁员开庭前通过电联、现场谈话等方式与各方当事人联系，掌握矛盾焦点，从中筛选出案情矛盾争议点简单的案件，进行庭前初步沟通，争取调和一批，即使调解不成，也能初步掌握案情，为庭审打下良好的基础。

庭审端调解有力度。聊城仲裁委把调解结案作为考核仲裁庭办案水平的一项重要指标。庭审阶段，在当事人举证、质证、答辩基础上，仲裁庭引导当事人通过调解解决争议。当庭未调解成功的案件，给予合理期限“以调促和”，通过运用仲裁相较诉讼更注重当事人意思自治，调解程序、期限更加灵活的优势，依法促成案件有效解决。

【专家观点】



一、 浅谈新时代“枫桥式”人民调解员工作的常用技巧

来源：合水司法 微信公众号

在新时代的历史条件下，随着社会经济快速发展，利益主体日益增多，基层矛盾纠纷呈现复杂多元态势，解决社会矛盾纠纷有多种形式，调解矛盾纠纷具有及时、经济、和谐关系的特点和优势。人民调解工作应当适应这一时代的变化，不断探索和交流新时代调解工作的方法和技巧，提高人民调解工作的能力和水平，有效缓解矛盾纠纷中的利益冲突和矛盾升级，从而维护社会稳定。矛盾纠纷调解的方法和技巧是调处成功的保证，结合近几年来人民调解工作的经历，浅谈新时代“枫桥式”人民调解员的常用工作技巧。

准确把握调解工作程序

调查核实纠纷情况。矛盾纠纷调查是每个人民调解员调解纠纷前最主要的准备工作。调解员通过纠纷调查，对当事人、证人进行走访、询问，收集证据，弄清矛盾纠纷的性质、争执的焦点、产生的原因、发展过程、目前的程度等，调查核实要做到全面细致，重点要放在查明有助于弄清纠纷症结和事实真相的关键情况上，这样才能为调解成功铺平道路。在调查核实的基础上，人民调解员还要对材料进行综合全面的分析判断，去伪存真，以便得出最为接近事实真相的正确结论。

拟定调解方案。在对纠纷事实进行充分调查分析的基础上，人民调解委员会、人民调解员要着手拟定调解方案。包括确定调解所要达到的目的，准备好消除双方当事人争执的可行性方案，调解过程中可能出现的问题和对策，调解具体纠纷所涉

及的法律法规、政策条款，具体的调解方法和工作重点等。对于通过一次调解难以解决或容易出现反复的纠纷，应当事先做好实施多次调解的准备。

组织实施调解。人民调解员调解矛盾纠纷时，一般在专门设置的调解场所进行，根据需要也可以在便利当事人发生纠纷的现场进行。首先，告知权利义务。人民调解员在调解前应告知当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务，讲清达成协议后双方应承担的责任，促使当事人自觉履行达成的调解协议。其次，双方当事人陈述。调解开始后，调解员要积极、耐心地引导当事人进一步讲清纠纷的事实真相，做好笔录，并在当事人陈述后进一步现场调查、查明事实，分清双方的责任。第三，进行调解。在听取当事人陈述后，调解员要结合所掌握的证据材料，帮助当事人分清是非，明确责任，采取灵活多样的方式方法，向当事人宣传有关的法律、法规、政策，同时开展耐心细致的说服疏导工作，消除对立情绪，制定出可行的调解方案，开展调解。第四，达成调解协议。调解员在做通当事人思想工作后，要积极促使双方当事人互谅互让，引导、帮助当事人达成解决纠纷的调解协议。第五，签订协议。双方当事人要签订人民调解协议书，签名确认，现场履行协议内容，因经济或其他原因等不能现场履行协议的，在规定的时间内限期履行，要达到双方当事人满意为止。第六，回访。对各类纠纷调解成功后，七个工作日内对双方当事人进行回访，询问他们对调解的纠纷是否满意，填写人民调解回访记录，掌握落实情况，并听取双方当事人及周边群众意见和建议，逐项做好记录，发现有反复性苗头时，及时开展工作以巩固调解效果。

掌握几种常用的调解方法

学会运用几种常用的调解方法，根据情况选择合适的一种或几种方法进行调解，对切实提高调解成功率大有裨益。

事理调解法。通过对双方矛盾的充分了解和分析，摆事实，讲法理、道理、情理，列出相应的法律依据，使双方当事人无可争议地接受调解。

亲情劝解法。通过邀请矛盾双方信得过的亲友、邻居、尊重的长辈去做工作，邻里人员帮助进行劝解，规劝双方当事人以团结为重，做出谅解与让步。

案例讲解法。在调解过程中对双方当事人讲法律法规、政策，现场说法，讲群众身边发生的真实典型案例，使双方当事人在合法、合规的基础提出自己的合理诉求。

冷却调解法。当矛盾纠纷激化时，调解员临阵不乱、冷静思考，采取有效方法和策略，制止事态扩大蔓延，耐心细致地做当事人的思想工作，待双方心境平静了，抓住有利时机进行调解。

以退为进法。在调解过程中，靠做工作双方很难达成协议，而又不愿意走司法途径解决，通过宣布调解失败，讲明不依靠调解解决的不利因素，迫使双方重新回到调解程序的方法。

换位思考法。让矛盾双方站在对方的立场看问题，设身处地地理解对方的观点和想法，换位思考，以情感人，主动和解、对话调解，从而取得互谅互让。

创造性开展调解工作

争取各部门的大力支持。新时代社会矛盾纠纷的多元化、复杂化特点决定了有些纠纷靠人民调解员单打独斗是很难完成调处工作的，善于争取相关部门支持也是顺利完成调处任务的关键环节。调处疑难复杂矛盾纠纷，需要调解委员会和相关部门支持；调处山林土地纠纷需要自然资源部门支持；调处法律关系复杂的纠纷需要法律服务人员的支持；调处暴力倾向明显的纠纷需要公安部门的支持；调处涉及本地机关事业单位的纠纷需要当地党政领导的支持。

充分了解当地民情风俗。民俗民风是某一个民族或某一个区域的居民在长期的生存发展中形成的，具有独特的文化和地域特点，因此在涉及少数民族矛盾纠纷时应考虑特殊的文化特征或地域，其矛盾纠纷的发生也有其民族和地域特点，只有充分掌握相应的政策法规和民情风俗，才能有针对性地做好调解工作。

根据案情调整调解方案。很多矛盾纠纷的调处都是一个复杂的过程，具有许多不确定的因素，在调解过程中也在不断地发展变化，这就需要人民调解员的工作要细致入微，洞察其发展方向和趋势，适时调整调解方案，以更合理的方法和调解工作技巧来适应变化的纠纷，达到调处成功的目的。

【最新法律法规及政策解读】



一、山东省人力资源和社会保障厅等 6 部门关于开展基层劳动人事争议调解组织建设提升行动的通知

山东省人力资源和社会保障厅等 6 部门关于开展基层劳动人事争议调解组织建设提升行动的通知

鲁人社函〔2024〕98 号

各市党委政法委，政府人力资源社会保障局、司法局，总工会、工商联、企业联合会/企业家协会：

为深入贯彻落实《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）、《山东省人力资源和社会保障厅等 9 部门关于印发〈山东省进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案〉的通知》（鲁人社字〔2023〕8 号），全面提升基层劳动人事争议调解组织工作质效和社会公信力，决定于 2024 年 8 月至 2025 年底，在全省开展基层劳动人事争议调解组织建设提升行动。现将有关事项通知如下：

一、目标任务

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党中央、国务院关于构建和谐劳动关系的决策部署，坚持“预防为主、基层为主、调解为主”的工作方针，坚持和发展新时代“枫桥经验”，以实施省级标准化劳动人事争议调解组织扩容提质为引领，加强部门联动，健全多元机制，夯实基础保障，深入推进规范化、标准化、专业化、智能化建设，全面提升基层劳动人事争议调解组织建设工作

合力、预防化解争议质效和保障水平，更好发挥基层调解组织在劳动人事争议源头治理和柔性化解方面的重要作用。

二、主要措施

（一）提升基层劳动人事争议调解组织建设工作合力

1.根据企业实际设立劳动争议（纠纷）调解委员会。全省各级工会、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。有需求的企业，可在车间、工段、班组等设立调解小组。小微企业可设立调解委员会，也可联合设立调解委员会，不具备设立调解委员会条件的小微企业，可明确 1-2 名协调联络员负责企业内部劳动人事争议预防和协商调解工作。根据实际需求因地制宜构建商圈楼宇、新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解模式（将现有行业性、区域性的商圈楼宇、新就业形态劳动争议调解组织转型为劳动纠纷一站式多元联合调解模式）和企业劳动争议调解联盟，为广大市场主体和从业者提供专业集约、联动高效的调解服务。

2.加强乡镇（街道）劳动人事争议调解组织建设。全省各级人力资源社会保障部门负责牵头推进乡镇（街道）调解组织建设。乡镇（街道）调解组织负责人应由乡镇（街道）分管领导担任，调解员由乡镇（街道）承担人力资源社会保障职责机构的工作人员和乡镇（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。对有的乡镇（街道）承担人力资源社会保障职责机构因机构改革发生变化的，县级人力资源社会保障部门要加强与承接部门的联系协调，确保劳动人事争议调解力量、调解机制在乡镇（街道）全

覆盖。乡镇（街道）“一站式”矛盾纠纷调解中心负责劳动人事争议预防化解工作的，要持续推动劳动人事争议调解力量进驻，充分发挥多元化解覆盖广、保障强的资源优势，有效缓解“案多人少”矛盾，为就地实质性化解矛盾纠纷提供专业支持。

3.做实劳动人事争议仲裁院调解中心。全省各级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。市、县级仲裁院调解中心可依托本级“一站式”矛盾纠纷调解中心等承接劳动人事争议调解工作的机构一体建设。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。可结合本地实际在仲裁院调解中心增加联合调解职能，做好各类调解衔接联动工作。

4.建强商（协）会调解组织功能。全省各级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。加强商（协）会调解能力建设，进一步完善商（协）会调解制度机制，扩大商（协）会调解组织覆盖范围，壮大商（协）会调解员队伍，提升商（协）会调解组织承接案件能力。

5.实施省级标准化劳动人事争议调解组织扩容提质。全省各级人力资源社会保障部门、工会、工商联、企联组织负责推进实施。重点针对专业程度、服务能力和社会公信力，修订完善省级标准化调解组织评查认定指标，指导现有 132 家省级标

准化调解组织按照新指标开展提质增效建设。在此基础上，坚持培育提升存量与发展新质增量并重，到 2025 年底前按照新指标组织两批评审认定，推进省级标准化调解组织有序扩容，实现全省各县（市、区）及市辖开发区省级标准化调解组织全覆盖（辖区内至少 1 家省级标准化调解组织），进一步增强典型引路、示范带动效果。

（二）提升基层劳动人事争议调解组织预防化解争议质效

6. 优化基层调解组织劳动人事争议预防服务。依托基层劳动人事争议调解组织网络，推动形成劳动人事争议“大预防”工作格局。以建筑企业、民营企业、小微企业为重点开展“送法入企”“劳动用工法治体检”活动，推进调解工作服务站进工地。全省各级人力资源社会保障部门要会同工商联等单位共同引导民营企业开展合规管理体系建设，帮助企业防范化解劳动用工法律风险，提高依法合规经营管理水平。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。全省各级商（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，统一行业内部劳动人事争议调解标准和规范，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）调解组织可通过公布电话、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，还可有针对性地开展农民工、女职工劳动争议专场等以案释法活动，提升维权质效。对劳动争议极少发生或不发生的企业，做到“无事不扰、有需必应”。

7.强化基层调解组织劳动人事争议协商化解工作。要落实用人单位劳动人事争议协商化解的主体责任，通过劳动保障监察执法、仲裁建议、企业合规化建设等措施推动用人单位加强劳动人事争议内部协商化解工作。在培育和增强用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识方面，重点发挥企业调解委员会、商（协）会调解组织、工会组织的作用，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。在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方面，重点发挥乡镇（街道）“一站式”矛盾纠纷调解中心、仲裁院调解中心、工会组织的作用，要以用工人数较多、劳动人事争议多发的行业、企事业单位为重点，根据用人单位实际需求协助推进内部劳动人事争议协商化解流程化、场景化及协商结果可执行建设，帮助用人单位提升争议协商化解能力，推动用人单位负责人、专家学者和律师等力量参与争议协商化解工作，工会组织可结合当地实际设立劳动人事争议协商室。

8.推进基层调解组织劳动人事争议实质化解。基层劳动人事争议调解组织接到劳动者关于用人单位用工管理存在问题的反映，及时核实情况，协调用人单位进行整改或向劳动者做出说明；各类申诉渠道和争议协商平台要做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作，帮助劳动人事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、协商不成或达成和解协议后未按期履行的，协助劳动者申请调解仲裁；

遵循平等、自愿、合法、公正、及时的原则及调解协议不得违反法律、行政法规强制性规定的要求开展调解工作，帮助当事人在平等协商、互谅互让的基础上自愿达成调解协议。建立健全以仲裁院调解中心为指导，以乡镇（街道）“一站式”矛盾纠纷调解中心、商（协）会调解组织为支撑，以调解员（协调联络员）为落点

的小微企业劳动争议协商调解机制，及时有效化解小微企业劳动纠纷。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、法律援助等多功能于一体的一站式服务平台，推进劳动纠纷就地实质化解。

（三）提升基层劳动人事争议调解组织建设保障水平

9.加强基层劳动人事争议调解组织必要工作条件保障。对企业调解委员会、行业商（协）会调解组织建设所必要的办公场所、设备和工作经费，相关企业、行业商（协）会要予以支持，鼓励有条件的用人单位列支争议协商化解工作经费。支持调解员依法履行调解职责，开展调解工作按正常出勤对待。要结合与“一站式”矛盾纠纷调解中心、基层人民调解组织融合情况，积极争取所在乡镇（街道）的支持，提供必要的调解场所和设备设施，保障工作经费。人力资源社会保障部门要为仲裁院调解中心设置调解室、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；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，做好政府购买协商调解服务工作。

10.深化基层劳动人事争议调解组织规范化建设。深入贯彻落实《人力资源社会保障部办公厅关于印发基层劳动人事争议调解工作规范的通知》（人社厅发〔2014〕30 号），坚持规范引领、满足需求原则，进一步规范基层劳动人事争议调解组织名称和场所设置、工作职责、工作程序、调解员证书申领和调解员行为、基本信息公布、法律法规适用、调解协议书、争议化解情况统计上报等。对调解组织场所面积大小不作统一要求，满足实际需求即可，可与其他服务功能共用；要有明确调解组织工作职责、工作程序、调解员等；调解协议书必须由双方当事人签名或盖章，并由调解员签名，加盖调解组织印章；基层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；基层调解组织要建立受理案件台账，如实载明受理争议当事人身份及联系方式、案号、案由、涉案金额及处理结果。有条件的地方可建设打造省级标准化劳动人事争议调解组织。

11.健全基层劳动人事争议调解组织与其他各类调解组织联动工作体系。要加强部门沟通，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，完善矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局和重大劳动人事争议应急联合调处机制。探索建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。要加强融入和服务创新，将劳动人事争议化解工作有机嵌入“一站式”矛盾纠纷多元化解工作机制，推动实现“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”。要切实发挥平安山东建设考核评价涉及劳动人事争议调解相关考评激励导向作用，进一步完善调解工作考评标准、方式方法，坚决防止因劳动人事争议预防化解不力、风险外溢造成不良影响。

12.探索推进基层劳动人事争议调解智能化建设。依托全省“智慧人社”一体化系统开发设计线上线下贯通的调解服务功能，推进与省“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台有效衔接。要深化“互联网+调解”服务平台应用和“总对总”在线诉调对接工作，积极使用工会、工商联等部门在线调解平台，探索手机 APP、小程序、公众号等平台的调解功能，做实调解服务“网上办”“掌上办”的细分应用场景，强化数据赋能，提供更为高效便捷的调解服务。

三、工作要求

（一）提高思想认识。各地党委政法委、人力资源社会保障部门、司法行政、工会、工商联、企联组织要切实提高政治站位、强化责任担当，充分认识在全省开

展基层劳动人事争议调解组织建设提升行动的重大意义，增强参与的积极性、主动性、创造性，推动全省劳动人事争议调解工作在新征程新起点上持续高质量发展，创新打造调解工作“齐鲁样板”。

（二）抓好任务落实。各地要对照确定的 12 项主要措施，建立重点任务落实进度台账，加强调研督导和跟踪调度，充分发挥相关部门职能优势和联动体系功能，强力破难点、治堵点、疏淤点，健全完善基层劳动人事争议调解组织建设长效机制，确保提升行动取得扎实成效。

（三）总结宣传经验。2026 年初，各地要对提升行动开展情况和工作成效进行总结。提升行动期间，各地要积极宣传工作进展和成效、好的经验和做法，营造“比学赶帮超”的浓厚氛围，带动全省劳动人事争议预防、协商、调解效能整体提升，更好维护劳动人事关系和谐与社会稳定。

附件：山东省标准化劳动人事争议调解组织扩容提质实施方案

中共山东省委政法委员会

山东省人力资源和社会保障厅

山东省司法厅

山东省总工会

山东省工商业联合会

山东省企业联合会/山东省企业家协会

2024 年 8 月 20 日

附件：

山东省标准化劳动人事争议调解组织扩容提质实施方案

一、扩容提质实施方案

实施目标

重点针对专业程度、服务能力和社会公信力，修订完善省级标准化劳动人事争议调解组织评查认定指标，指导现有 132 家省级标准化调解组织对照新指标开展提质增效建设。在此基础上，坚持培育提升存量与发展新质增量并重，到 2025 年底按照新指标组织两批评查认定，推进省级标准化调解组织有序扩容，实现全省各县（市、区）及市辖开发区省级标准化调解组织全覆盖（辖区内至少 1 家省级标准化调解组织），进一步增强典型引路、示范带动效果。

二、省级标准化调解组织评查认定指标

（一）基础指标

1.制度机制。①调解组织名称规范、按规定悬挂劳动人事争议调解标识；②调解工作程序、工作职责和调解员行为规范上墙公布；③调解工作规范化，建立争议预防、引导协商、调解登记、调解处理、督促履行、回访反馈、档案管理、统计报告、调解员管理、业务学习等制度，落实调解员名册制度；④建立重大集体劳动人事争议应急（联合）调处机制和报告制度。

2.基础保障。①落实协商调解工作经费；②设置专门的接待场所和调解室，配备电脑、打印机、复印机等必要办案办公设施设备；③具备智能化办公能力，可以在网络平台、手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台实现在线调解；④落实

“以案定补”等激励保障措施；⑤与劳动人事争议仲裁机构和人民法院实现信息在线互联互通；⑥实现调解协议仲裁审查确认、司法确认的网上流转。

（二）提升指标

1.专业程度。①配备至少 1 名专职调解员，有比较稳定的兼职调解员队伍，调解员持有效调解员证书上岗；②积极吸纳法学专家、律师、法官（含退休）、检察官（含退休）、劳动人事争议仲裁员、劳动关系协调员（师）等专业力量担任兼职调解员；③调解员依法调解，以事实为依据，以法律为准绳，履行居中调解职责；④调解员热爱调解工作，以维护劳动人事争议双方当事人合法权益为己任，恪尽职守，甘于奉献；⑤调解员参加过人社、工会、工商联、企联等部门组织的有关培训，且培训合格；⑥须有调解品牌工作室；⑦年度受理劳动人事争议案件的，案件归档规范，统计上报准确无误；⑧年度受理劳动人事争议案件的，调解成功率达到 65%以上。

2.服务能力。①积极宣传人力资源社会保障法律法规政策，深入开展劳动人事争议预防服务；②培育和增强用人单位和劳动者的协商意识，会同工会组织等完善用人单位劳动人事争议内部申诉、协商回应制度，积极引导协商化解劳动人事争议；③接待、咨询、受理、调解等环节规范有序，业务流程和业务术语标准无误，电子台账动态更新；④制作的调解协议书均由双方当事人签名或盖章，并由调解员签名，加盖调解组织印章；⑤及时督促调解协议履行，达成调解协议后向当事人发放履行告知书，落实调解建议书、调解协议仲裁审查确认、调解协议司法确认等仲裁衔接制度；⑥开展仲裁机构委托调解工作，调解员入驻人民法院调解平台（“总对总”）并实际开展人民法院委托调解工作；⑦使用全国劳动人事争议在线

调解服务平台、“智慧人社”一体化服务平台、“一站式”矛盾纠纷多元化解线上平台、人民法院调解平台或其他“互联网+调解”服务平台开展工作；⑧畅通投诉举报渠道，积极回应当事人提出的意见建议。

三、实施步骤

（一）从文件下发之日，各市指导现有 132 家省级标准化调解组织对照新指标开展提质增效建设。

（二）从文件下发之日，各市指导尚无省级标准化调解组织的县（市、区）及市辖开发区按照新标准开展培育工作。

（三）2024 年 11 月底前，各市对尚无省级标准化调解组织的县（市、区）及市辖开发区，根据省厅分配的县（市、区）及市辖开发区名额每个推荐 1-2 家调解组织；2024 年底前，完成第四批省级标准化调解组织认定工作。

（四）2025 年 10 月底前，各市对尚无省级标准化调解组织的县（市、区）及市辖开发区，每个推荐 1-2 家调解组织；2025 年 11 月底前，完成第五批省级标准化调解组织认定工作。

四、总结评估

2025 年底前，对省级标准化调解组织扩容提质工作进行总结，以适当形式交流各地经验做法，健全完善省级标准化调解组织发挥典型带动、示范引领作用的长效机制。