

广西壮族自治区人力资源和社会保障厅  
中共广西壮族自治区委员会政法委员会  
广西壮族自治区高级人民法院  
广西壮族自治区工业和信息化厅  
广西壮族自治区司法厅 文件  
广西壮族自治区财政厅  
广西壮族自治区总工会  
广西壮族自治区工商业联合会  
广西企业与企业家联合会

桂人社发〔2023〕2号

---

## 广西壮族自治区人力资源和社会保障厅等9部门 关于进一步加强劳动人事争议预防协商和 多元调解工作的实施意见

各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、工商业联合会、企业联合会/企业家协会：

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，根据《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）精神，在总结我区各地近年实践经验基础上，现就进一步加强全区劳动人事争议预防协商和多元调解工作，提出如下意见：

## 一、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，着力风险防控，加强源头治理，健全多元处理机制，提升预防协商和多元调解能力，维护全区劳动关系和谐稳定，促进经济持续健康发展，为建设新时代壮美广西贡献力量。

### （二）基本原则。

1. 坚持人民至上，把为民服务理念贯穿预防协商和多元调解工作全过程，拓展服务领域，优化服务方式，提升服务能力，打造劳动人事争议预防协商和多元调解服务优质品牌。

2. 坚持源头治理，强化争议预防，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，最大限度地把争议解决在基层和萌芽状态，推动案结事了人和，促进劳动关系和谐与社会稳定。

3. 坚持协调联动，主动融入党委领导、政府负责的社会治理大格局，更好发挥各单位职能作用，进一步畅通预防、调解、仲

裁、诉讼、执行衔接协作机制，引导和鼓励社会力量参与，多方合力化解争议。

4. 坚持实用高效，以提高争议化解效率为目标，鼓励各地根据本地实际搭建多元调解平台，提升工作实效，形成具有广西特色、符合劳动人事争议多元处理规律、满足时代需求的预防协商和多元调解工作格局。

（三）目标任务。到“十四五”末，按照“有场地、有设备、有调解员、有经费、有制度、有标识”的标准，基本实现设区市本级、设有劳动人事争议仲裁机构的县（市、区）和自治区级重点工业园区多元调解平台全覆盖，形成“一中心、多工作室、多站点”平台体系。全区劳动人事争议多元处理机制进一步完善，部门联动质效明显提升，协商调解解决的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，预防协商和多元调解工作的规范化、标准化、专业化、智能化水平显著提高。

## 二、加强源头治理

（四）强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动关系治理、协商调解工作中的重要作用，以党建引领劳动关系和谐发展。完善民主管理制度，保障劳动者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。推行典型案例发布、工会劳动法律监督提示函和意见书、调解建议书、仲裁建议书、司法建议书、信用承诺书等制度，引导用人单位依法合规用工、劳动者依法理性表达诉求。发挥中小企业服务

机构作用，通过培训、咨询等服务，推动中小企业完善劳动管理制度、加强劳动争议预防，具备相应资质的服务机构可开展劳动关系事务托管服务。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虑因素。发挥律师、法律顾问职能作用，推进依法治企，强化劳动用工领域合规管理，减少劳动人事争议。

（五）健全劳动人事争议风险监测预警机制。建立多部门劳动人事争议联合预警研判机制，加强数据和信息共享，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。完善重大劳动人事争议风险预警机制，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、解除和终止劳动合同等主要劳动人事争议类型，强化监测预警，建立风险台账，制定应对预案。

（六）加强劳动人事争议隐患排查化解工作。建立重点区域、重点行业、重点企业联系点制度，以工业园区和互联网、建筑施工、劳动密集型加工制造行业以及受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，全面开展排查，及时发现苗头性、倾向性问题，妥善化解风险隐患。加强劳动人事争议隐患协同治理，完善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，共同加强劳动用工指导，履行好“抓前端、治未病”的预防功能。跨

部门常态化联合开展“加强争议预防 服务八桂企业”活动，做好对口联系、送法入企等指导服务，探索开展企业用工法律体检等新形式提高预防效率，及时发现劳动关系隐患，维护劳动关系和谐稳定。

### 三、强化协商和解

（七）指导建立内部劳动人事争议协商机制。培育用人单位和劳动者的劳动人事争议协商意识，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，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。

（八）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争议协商平台，帮助劳动者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。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。企业代表组织指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。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。

（九）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。经劳动人事争议仲裁委员会审查，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。

#### 四、做实多元调解

（十）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、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，提升调解工作规范化水平。推动大中型企业和事业单位、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。以发挥实效为目标推进小微企业调解组织建设，通过数据统计分析等方法，找准用工集中、案件多发的区域、行业和企业作为发力点，集中各方力量、人员、资源有针对性的共同做好重点指导服务，建立健全以乡镇（街道）、行业商（协）会、区域性等调解组织为支撑、调解员（信息员）为落点的小微企业劳动争议协商调解机制，真正发挥基层调解组织作用。

（十一）加快构建多元调解平台体系。认真贯彻落实《广西壮族自治区人力资源和社会保障厅等 8 部门关于加强劳动人事争议多元调解工作的通知》（桂人社发〔2021〕53 号）的部署要求，加快推进“一中心、多工作室、多站点”多元调解平台体系建设。“一中心”，是指在设区市本级、设有劳动人事争议仲裁机构的县（市、县）以“多方参与、合署办公”为目标，以“有场地、

有设备、有调解员、有经费、有制度、有标识”为标准（具体要求见附件），建立一个劳动人事争议多元调解中心，“一站式”受理、流转和处理争议，并协助指导辖区内的基层调解组织开展工作。“多工作室”，是指各有关单位可根据实际情况，在本单位相应场所各自设立调解工作室，通过信息共享、人员互动、争议同调、线上链接等方式，实现各调解工作室之间的多元联动。

“多站点”，是指坚持“基层为主”工作方针，在用工集中、案件多发的区域、行业和企业等，夯实基层调解组织保障基础，设立多元调解站、调解点，把争议化解在基层一线。有条件的市、县级人力资源社会保障部门要大力推动在劳动人事争议仲裁院内部增设调解部门，通过配备工作人员或者购买服务等方式提供调解服务。工会要充分发挥工会阵地的作用，将多元调解平台纳入工人文化宫、园区职工之家一体化建设；在案件较多、劳动者诉求反映集中的仲裁院、人民法院设立工会法律服务工作站，有条件的地方工会可安排专人入驻开展争议协商、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。

（十二）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。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。乡镇（街道）劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，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。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，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。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。人力资源社会保障部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。

## 五、健全联动工作体系

（十三）完善多元化解协调机制。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，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局。建立联席会议机制，联席会议总召集人采取轮值制度，由各级人力资源社会保障部门、人民法院、工会和企业代表组织等单位负责同志轮流担任，同时邀请其他相关单位共同参加。通过不定期召集会议，及时会商研判工作形势、查摆分析短板不足、部署推进重点工作。建立重大争议应急联合调处机制，对可能影响区域劳动关系稳定的重大争议或敏感案件，各单位要加强信息沟通，在争议处理各环节密切协调，提高争议化解效率，避免因沟通协调不畅导致争议处理不当，引发群体性事件、极端事件或负面舆情。

（十四）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，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。

（十五）强化调解与仲裁、诉讼衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查确认申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。仲裁机构通过建议调解、委托调解等方式，积极引导未经调解的当事人到调解组织先行调解。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纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。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。建立省级劳动人事争议调解专家库，并将符合条件的调解组织和人员纳入特邀调解名册，参与调解化解重大疑难复杂劳动人事争议。依法落实支付令制度。

（十六）推动解纷队伍共建共培共享。各地人力资源社会保障部门会同司法行政、人民法院、工会、企业代表组织共同建立本地劳动人事争议调解员库，积极吸纳工会工作者、仲裁员、劳动保障监察协管员、法学专家、退休法官、退休工会负责人及工会法律服务律师等社会力量入库使用。规范和健全特邀调解员名册管理，人力资源社会保障部门和工会要将符合条件的调解组织和调解员推选入驻人民法院调解平台，按照“谁推选谁负责”原则做好调解组织人员管理和信息更新等工作并反馈同级人民法院，人民法院及时对进驻的调解组织和调解员进行认证，并对特邀调解组织和调解员名册进行动态更新管理和维护。探索联合开展业务培训，试行多部门共同组织调解员、裁审衔接人员联

合培训，采取授课、旁听案件审理、疑难案件研判、编发典型案例等方式，不断提升调解员、仲裁员、审判员的法律素质和业务水平。各地要加大荣誉激励，注重在劳动争议化解工作中选树表现突出的个人和集体，优先推荐参评五一劳动奖、劳动模范等。

## 六、加强组织保障

（十七）积极争取党委政府支持。各地要把做好预防协商和多元调解工作作为构建和谐劳动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，按照《广西壮族自治区劳动人事争议调解仲裁条例》，推动各级党委政府建立完善劳动人事争议预防协商和多元调解机制，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，高位谋划推进，推动工作扎实有效开展。工会要把推进多元调解工作作为各级政府与总工会联席会议的重要议题，发挥好市、县工会主席由同级人大或政协领导兼任的组织优势，帮助协调解决工作推进中的有关重大问题。

（十八）保障工作经费。人力资源社会保障部门将协商调解纳入政府购买服务指导性目录。各地财政部门按照有关法律法规和文件规定落实调解员仲裁员办案补助、多元调解中心建设和调解员培训经费，并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。法院要推动诉前公益调解补贴机制建设，为特邀调解组织和调解员争取资金补贴，支持探索专业调解组织进驻，开展付费调解。人民调解员参与劳动人事

争议调解的，司法行政部门按有关规定发放办案补贴。各级工会要进一步增加预算，用于支持多元调解平台建设和运转经费等。

（十九）加强智慧预防协商和多元调解建设。推动信息化技术与业务深度融合，依托广西大数据系统，建立上下级、部门间数据共享平台，运用各类大数据开展劳动人事争议情况分析研判，完善人民法院在线服务、人民法院调解平台等网络平台 and 手机APP、微信小程序、微信公众号等的调解功能。

（二十）落实工作责任。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、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人民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。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，指导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，引导劳动者依法理性表达利益诉求，

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。

各市人力资源社会保障部门要会同有关部门，按照本意见精神，制定切实可行的实施方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求，定期对本意见落实情况进行督促检查，及时向自治区人力资源社会保障厅报送工作进展情况。

附件：广西劳动人事争议多元调解平台建设标准





广西壮族自治区审计厅



广西壮族自治区财政厅



广西壮族自治区总工会



广西壮族自治区工商业联合会



广西企业与企业家联合会

2023年1月29日

(此件公开发布)

## 广西劳动人事争议多元调解平台建设标准

各设区市本级、设有仲裁机构的县（市、县）劳动人事争议多元调解中心按照“六有”的标准，即“有场地、有设备、有调解员、有经费、有制度、有标识”的标准，建设多元调解平台（以下简称“调解平台”）。多元调解室（站、点）根据实际情况，参照建设。调解平台具体标准是：

### 一、有场地

（一）接待场所。案件较多的地区，应当设立接待大厅（接待室）；案件较少的地区，可以设立调解接待窗口。

（二）调解员办公室。按9平方米/人配备调解员办公室。

（三）调解室。每个调解平台至少配备1间调解室。案件较多的地区，应综合考量年度案件量和调解员人数等因素合理配备调解室数量，满足开展调解工作的基本场地需要。原则上，年度每700件案件或每3名调解员至少配备1间调解室。调解室面积一般不少于20平方米/间。调解室的装修布置应适当营造调解氛围。有条件的地区可根据需要分设各主要参与单位调解室，并悬挂铭牌。

（四）档案室。案件较多的地区，应当设立专门档案室。案件较少的地区，可与主管单位共用档案室。

### 二、有设备

（五）办公设备。专职调解员应当每人配备电脑、电话、打

印机、桌椅等必要办公设备；兼职调解员可酌情多人共用一套办公设备，但应当满足兼职调解员在岗办公需要。

（六）办案设备。应当配备调解室桌椅、视频监控、录音笔等必要的办案设施设备，有条件的地区可配备在线调解、证据演示等设备。有条件的地区可按规定统一配备专职调解员服装。

### 三、有调解员

（七）专职调解员。每个调解平台至少有 1 名专职调解员（不允许从仲裁科院调剂人员充任）。案件较多的地区，年度每 300 件案件应当聘任至少 1 名专职调解员。有条件的地方，工会应当安排专职工会调解员常驻调解平台。

（八）兼职调解员。各地可以通过单位轮流派驻、向社会购买服务等方式配备相对固定的兼职调解员。

（九）其他工作人员。案件较多、调解员较多的地区，为保障调解平台正常运转和案件调度，可以根据需要安排管理和后勤人员。

### 四、有经费

各地依据《广西壮族自治区劳动人事争议调解仲裁条例》第十一条由同级财政保障劳动人事争议调解工作经费，并根据有关文件落实以下具体项目经费：

（十）调解平台建设经费。各地依据《广西壮族自治区人力资源和社会保障厅等 8 部门关于加强劳动人事争议多元调解工作的通知》（桂人社发〔2021〕53 号）落实调解平台建设经费。各地工会应当给予调解平台建设和运行经费支持。

（十一）调解员培训经费。各地依据《广西壮族自治区人力

资源和社会保障厅等 8 部门关于加强劳动人事争议多元调解工作的通知》（桂人社发〔2021〕53 号）落实调解员培训经费。鼓励各地跨单位联合开展调解员培训。

（十二）调解员办案补助经费。各地依据《广西壮族自治区人力资源和社会保障厅 财政厅关于落实劳动人事争议调解仲裁办案补助的通知》（桂人社函〔2021〕245 号）和本地有关文件落实调解员办案补助经费。各地工会、人民法院落实本系统调解员相应办案补贴。人民调解员参与劳动人事争议调解的，司法行政部门按有关规定发放办案补贴。

## 五、有制度

（十三）案件办理制度。建立告知引导、调解登记、调解处理、督促履行、回访反馈、档案管理、统计报告等制度。

（十四）人员管理制度。建立调解员入库标准、日常管理、业务学习、廉洁办案、监督考核、淘汰退出等制度。

（十五）多元联动制度。建立健全多元调解联动制度、协调机制、联席会议制度、重大争议应急联合调处制度等。

（十六）办案补助发放制度。建立案件补助发放、领取、复核、监督等制度。

## 六、有标识

各级调解平台应当在醒目位置悬挂统一标识。

---

抄送：人力资源社会保障部调解仲裁管理司。

---

广西壮族自治区人力资源和社会保障厅办公室 2023 年 1 月 29 日印发

---