

# 枣庄市人力资源和社会保障局 枣庄市总工会

枣人社函〔2023〕7号

## 关于转发落实《山东省人力资源和社会保障厅 关于印发〈山东省用人单位劳动人事争议 内部申诉和协商回应参考指引（试行）〉 的通知》的通知

各区（市）人力资源社会保障局、总工会，枣庄高新区党群工作部、社会事务综合服务中心，市直各部门（单位），中央、省驻枣单位：

现将《山东省人力资源和社会保障厅关于印发〈山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）〉的通知》（鲁人社字〔2022〕136号，以下简称《参考指引》）联合转发给你们，并提出以下贯彻意见，请结合我市劳动人事争议“听竹”工程的推进实施，认真贯彻落实。

### 一、倡导健全完善协商调解机制

“有事好商量”。党的二十大提出“全面发展协商民主”，要求健全各种制度化协商平台，推进协商民主广泛多层制度化发展。

协商、调解作为劳动人事争议处理的法定程序，是具有中国特色的化解矛盾、消除纷争的非诉讼纠纷解决方式。协商、调解的好处在于解决争议的气氛比较平和，不易形成对抗性；解决争议的方式较为便捷，双方投入的时间、人力和物力成本较低等。各区（市）、枣庄高新区，市直各部门（单位）要认真贯彻落实习近平总书记“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示要求，借鉴发展新时代“枫桥”经验，扎实落实人力资源社会保障部等九部门《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》的要求，坚持关口前移、源头化解的原则，强化引导协商、调解职能，以我市正在实施的劳动人事争议“听竹”工程为抓手，推动用人单位夯实协商调解场所设置、制度建设和人员配备三项工作基础，健全完善协商调解制度机制。各级工会组织要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，帮助劳动者和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。

## **二、指导以点带面抓好贯彻落实**

按照“试点先行、以点带面、全面铺开”的工作思路，各区（市）、枣庄高新区，市直各部门（单位）可以选取部分企事业单位作为试点，与推行“听竹”工程融合开展，指导试点单位按照《参考指引》要求健全完善单位内部协商工作机制，规范内部申诉和

协商回应程序，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。通过试点，积极探索有益经验，努力使劳动人事纠纷在单位内部得到化解成为绝大多数，进入仲裁程序的成为少数。在总结本地、本部门试点经验的基础上，各区（市）、枣庄高新区，市直各部门（单位）要统筹规划，以点带面，指导、推动管辖范围内所有用人单位逐步全面推广。

### **三、引导通过多种渠道进行宣传**

各区（市）人力资源社会保障部门、总工会要结合劳动人事争议“听竹”工程的推进实施、仲裁员联系企业、送法进企业等活动的开展和全市劳动维权一站式受理平台及仲裁、工会法律服务站一体化建设，通过座谈会、培训班、倡议书、明白纸和各类媒体等多种形式加强对《参考指引》的宣传，使广大劳动者和用人单位知悉了解协商调解的内涵以及在化解劳动人事纠纷中的独特优势与作用；同时要开展企业内部劳动争议协商工作先进典型选树活动，对协商调解工作中出现的典型案例、典型单位、典型事迹及时进行总结宣传，充分发挥典型带动作用，让协商调解观念深入人心，成为劳动者和用人单位解决劳动争议的首选方式，最大限度将矛盾纠纷化解在基层、化解在企业内部。

文件执行中遇到的新情况、新问题，请及时向市劳动人事争

议仲裁院反映。

附件：山东省人力资源和社会保障厅关于印发《山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）》的通知

枣庄市人力资源和社会保障局



枣庄市总工会  
2023年2月28日



（此件主动公开）

（联系单位：枣庄市劳动人事争议仲裁院）

# 山东省人力资源和社会保障厅

鲁人社字〔2022〕136号

---

## 山东省人力资源和社会保障厅 关于印发《山东省用人单位劳动人事争议 内部申诉和协商回应参考指引（试行）》 的通知

各市人力资源社会保障局，省直各部门（单位），中央驻鲁各有关单位：

为贯彻落实省委“十大创新”要求，深化劳动人事争议源头治理，进一步规范和引导用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应工作，增强协商调解在化解劳动人事争议中的基础性作用，省人力资源社会保障厅制定了《山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）》，现印发给你们。各市人力资源社会保障局要切实抓好指导落实和工作宣传；省直各部门（单位）、中央驻鲁各有关单位应加强对所属企事业单位协商化

解劳动人事争议工作的支持。施行工作中遇到新情况、新问题，请及时向省人力资源社会保障厅反映。

山东省人力资源和社会保障厅

2022年11月9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、省劳动人事争议仲裁院）

# 山东省用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应参考指引（试行）

**第一条** 为深化劳动人事争议源头治理，进一步规范和引导用人单位劳动人事争议内部申诉和协商回应工作，增强协商调解在化解劳动人事争议中的基础性作用，进一步提高以协商调解处理争议案件数量在案件总量中的比重，根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《企业劳动争议协商调解规定》（2011年公布的人力资源和社会保障部令第17号）、《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》《山东省人力资源和社会保障厅等4部门关于加强劳动争议预防协商机制建设的指导意见》（鲁人社发〔2019〕35号），结合山东实际，制定本参考指引。

**第二条** 本省行政区域内企业、个体经济组织、民办非企业单位、事业单位、社会团体等用人单位开展劳动人事争议内部申诉和协商回应工作，适用本参考指引。

**第三条** 劳动者认为用人单位在履行劳动合同（聘用合同）、集体合同，执行人力资源社会保障法律法规、用人单位规章制度方面存在问题的，可以向用人单位申诉，也可以向用人单位劳动人事争议调解委员会（以下简称用人单位调解委员会）反映。

**第四条** 用人单位接到劳动者申诉后，应当及时核实情况，对存在的问题进行整改或者向劳动者做出说明。

用人单位调解委员会接到劳动者反映后,应当及时核实情况,协调用人单位进行整改或者向劳动者做出说明。

劳动者可以通过用人单位调解委员会向用人单位提出其他合理诉求。用人单位调解委员会应当及时向用人单位转达,并向劳动者反馈情况。

**第五条** 用人单位、用人单位调解委员会应当分别建立接待申诉、问题反映工作台帐,详细记录劳动者基本信息、申诉或反映问题的内容、办理结果等情况,实行首接负责制和“销号式”管理,确保“事事有着落、件件有回音”。

**第六条** 发生劳动人事争议,一方当事人可以通过与另一方当事人约见、面谈等方式协商解决。

**第七条** 协商劳动人事争议,应当根据事实和有关法律法规的规定,遵循平等、自愿、合法、公正、及时的原则。

**第八条** 劳动者可以要求用人单位工会参与或者协助其与用人单位进行协商。用人单位工会也可以主动参与劳动人事争议的协商处理,维护劳动者合法权益。

劳动者可以委托其他组织或者个人作为其代表进行协商。

**第九条** 一方当事人提出协商要求后,另一方当事人应积极做出口头或者书面回应。五日内不做出回应的,视为不愿协商。

协商的期限由当事人书面约定,在约定的期限内没有达成一致的,视为协商不成。当事人可以书面约定延长期限。

**第十条** 协商达成一致,应当签订书面和解协议。和解协议



对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。用人单位调解委员会应当对其引导、见证协商过程达成和解协议的，在征得双方当事人同意后将和解协议归档，建立协商档案。

经仲裁庭审查，和解协议程序和内容合法有效的，仲裁庭可以将其作为证据使用。但是，当事人为达成和解的目的作出妥协所涉及的对争议事实的认可，不得在其后的仲裁中作为对其不利的证据。

**第十一条** 发生劳动人事争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后，一方当事人在约定的期限内不履行和解协议的，可以向用人单位调解委员会或者其他依法设立的调解组织申请调解，也可以向劳动人事争议仲裁委员会（以下简称仲裁委员会）申请仲裁。

达成调解协议书的，双方当事人可以自调解协议书生效之日起十五日内，共同向有管辖权的仲裁委员会提出仲裁审查申请。仲裁委员会经审查认为调解协议书形式和内容合法有效的，应当依法出具仲裁调解书。

**第十二条** 用人单位调解委员会在接待、办理劳动者反映问题及引导、见证协商过程中，应密切关注劳动人事争议风险性问题发展趋势，对可能引发集体争议、集体上访或群体性事件的苗头性、倾向性问题，第一时间告知用人单位、当地人力资源社会保障部门、有管辖权的仲裁委员会。

**第十三条** 仲裁委员会应强化引导协商、调解职能，调解委

员会应强化引导协商职能，推动协商流程化、场景化及协商结果可视化，优化塑成协、调、裁一体化服务流程，最大限度通过协商、调解柔性化解劳动人事争议。

**第十四条** 健全完善专业性劳动人事争议调解机制，充分发挥乡镇（街道）劳动人事争议调解组织作用，加强企业、事业单位劳动人事争议调解组织建设，推动建立行业性、区域性、新就业形态劳动争议调解组织，有条件的主管部门也可成立劳动人事争议调解组织，为开展协商、调解工作提供坚实组织体系保障。

**第十五条** 对因客观原因尚未建立劳动人事争议调解委员会的用人单位且未配备调解员的，应明确 1-2 名劳动人事争议处理协调联络员从事本单位内部劳动人事争议预防和引导协商工作。

**第十六条** 协调联络员应具备的基本条件：

（一）认真贯彻执行党的路线、方针、政策，法治观念较强，依法办事，公道正派；

（二）熟悉劳动人事法律法规政策，具有一定的法律知识，熟悉本单位劳动人事工作和所属人员状况；

（三）具有较强的思想政治工作经验和组织协调能力。

**第十七条** 协调联络员应履行的主要职责：

（一）认真宣传和贯彻执行劳动人事争议调解仲裁等相关法律法规政策；

（二）配合、协助仲裁委员会处理本单位发生的劳动人事争

议，掌握本单位劳动人事争议动态，向本单位及时反映情况、提出处理意见和建议；

（三）对本单位发生的劳动人事争议，根据有关规定及时引导双方当事人进行协商，将劳动人事争议处理工作环节前移，尽最大可能将纠纷和矛盾消除在萌芽状态；

（四）积极参加人力资源社会保障部门、仲裁委员会组织的业务培训等活动，加强沟通联络，共同做好劳动人事争议处理工作。

#### **第十八条** 协调联络员应遵循的工作原则：

（一）合法、公正、及时；

（二）当事人双方自愿、平等协商；

（三）尊重事实，尊重当事人申请调解、仲裁和诉讼的权利。

**第十九条** 协调联络员在引导、见证协商过程中，应密切关注劳动人事争议风险性问题发展趋势，对可能引发集体争议、集体上访或群体性事件的苗头性、倾向性问题，第一时间向本单位、当地人力资源社会保障部门、有管辖权的仲裁委员会反映。

协商达成一致，应当签订书面和解协议。和解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。协调联络员应当对其引导、见证协商过程达成和解协议的，在征得双方当事人同意后将和解协议归档，建立协商档案。

**第二十条** 用人单位应建立健全劳动人事争议源头预防、风险排查、预警预报机制，及时化解争议隐患。

**第二十一条** 用人单位应按照法律法规政策规定,支持内部申诉和协商回应工作开展,在办公条件、工作经费等方面为本单位调解委员会、协调联络员提供必要的支持和保障。用人单位应于每季度末将协商调解争议情况报同级人力资源社会保障部门。

**第二十二条** 本参考指引所称“五日”指工作日,“十五日”指自然日。

**第二十三条** 本参考指引由山东省人力资源和社会保障厅调解仲裁管理处、山东省劳动人事争议仲裁院负责解释。

附件:劳动人事争议和解协议书参考样式

附件

## 劳动人事争议和解协议书参考样式

甲方：

乙方：

依照《劳动法》《劳动合同法》/《事业单位人事管理条例》以及相关劳动人事法律法规规定，甲乙双方本着平等、自愿的原则，经协商一致，双方就\_\_\_\_\_劳动/人事争议达成如下和解协议：

一、

二、

三、

四、双方已清楚了解本协议所有条款的含义，无异议和不明确之处，愿意按协议约定严格执行。

五、本协议自双方签字并加盖甲方公章后生效，协议一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

甲方(公章)：

乙方或委托代理人(签名)：

年 月 日

年 月 日

---

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2022年11月10日印发

---

校核人：绪涛

---