

山东省人力资源和社会保障厅  
山东省司法厅 文件  
山东省总工会  
山东省企业联合会/山东省企业家协会

鲁人社发〔2017〕51号

---

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  
山东省企业联合会 / 山东省企业家协会  
关于印发山东省劳动人事争议  
调解工作办法的通知

各市人力资源社会保障局、司法局、总工会、企业联合会/企业家协会，省直有关部门（单位）：

现将《山东省劳动人事争议调解工作办法》印发给你们，请

结合实际认真贯彻执行。



山东省企业联合会/山东省企业家协会

2017年12月23日

(此件依申请公开)

(联系单位: 调解仲裁管理处)

# 山东省劳动人事争议调解工作办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为充分发挥调解在劳动人事争议（以下简称争议）处理中的作用，公正及时处理争议，促进劳动人事关系和谐稳定，根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《山东省劳动人事争议调解仲裁条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》（人力资源社会保障部令 33 号）等有关法律法规规章，结合实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称劳动人事争议调解（以下简称争议调解），是指劳动人事争议调解组织（以下简称调解组织）通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成协议，化解争议的活动。

**第三条** 本省辖区内的调解组织调解争议，适用本办法。

**第四条** 本办法适用下列争议的调解：

（一）企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织和劳动者之间，机关、事业单位、社会团体和与其建立劳动关系的劳动者之间，因确认劳动关系，订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护，劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的劳动争议；

（二）事业单位、社会团体和与其建立人事关系的工作人员之间因终止人事关系以及履行聘用合同发生的人事争议；

(三) 实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照公务员法管理的机关(单位)与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的人事争议,军队聘用单位与文职人员之间因履行聘用合同等发生的人事争议;

(四) 法律、法规、规章规定由调解组织调解的其他争议。

**第五条** 调解组织调解争议,应当遵循自愿、合法、公正的原则,依法保护当事人的合法权益。

**第六条** 争议发生后,双方当事人可以协商,劳动者也可以请工会或者第三方参与协商,达成和解协议。

双方当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的,当事人可以向调解组织申请调解;不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的,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。

调解组织不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护其权益。

**第七条** 调解组织调解争议,不收取任何费用。

**第八条** 县级以上人力资源社会保障行政部门、司法行政部门、工会、企业联合会/企业家协会、其他企业代表组织和事业单位主管部门应当贯彻预防为主、基层为主、调解为主的争议处理工作方针,共同推动调解组织制度建设和队伍建设,加强调解组织调解与仲裁调解、人民调解、司法调解的联动,逐步实现程序衔接、资源整合和信息共享,最大限度地将争议通过调解快捷平

稳化解。

逐步建立健全人力资源社会保障行政部门主导，工会、企业代表组织、用人单位主管部门及各类调解组织共同参与的突发性、集体性争议应急调解机制，及时调处争议，化解矛盾纠纷。

**第九条** 县级以上人力资源社会保障行政部门负责指导本行政区域的争议调解工作；教育、卫生和计划生育、科学技术、文化等部门按照职责分工，做好争议调解相关工作。

仲裁委员会对本辖区内的调解组织进行业务指导。

**第十条** 县级以上人力资源社会保障行政部门通过政府购买服务等方式，鼓励和支持法学专家、律师以及退休的法官、检察官、劳动人事争议调解员仲裁员等社会力量参与争议调解工作，有条件的地区可以设立调解工作室。

**第十一条** 各有关部门、单位应当支持调解组织开展工作，并在办公条件、人员经费等方面提供保障。

乡镇人民政府、街道办事处应当对在乡镇、街道设立的调解组织履行职责予以支持，根据实际需要配备专职调解员，通过政府购买服务、调剂事业编制等方式，拓展调解员来源渠道。

## 第二章 调解组织和调解员

**第十二条** 调解组织是依法设立的调解争议的专业性组织。

**第十三条** 各有关部门、单位应当根据争议调解工作需要，建立健全调解组织。

**第十四条** 调解组织应当配置固定的工作场所和必要的设施设备，设置专门的调解接待窗口、调解室和档案室等。

调解组织应当统一规范标识、名称、工作职责、工作程序、调解员行为和调解员证书管理。工作场所应当悬挂调解组织名牌、标识，并将工作程序、工作职责、调解员行为规范等上墙公布。

**第十五条** 企业依法设立调解组织，负责本企业的劳动争议预防、调解工作。

有分公司、分店、分厂等的企业，应当在分支机构设立调解组织；调解组织可以根据需要，在车间、工段、班组设立调解小组。

调解组织由职工代表和企业代表组成，组成人数由双方协商确定，人数对等；职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生，企业代表由企业负责人指定。调解组织负责人由工会成员或者双方推举的人员担任。

**第十六条** 乡镇（街道）人力资源社会保障所（中心）依法设立调解组织，负责本辖区内的争议预防、调解工作。

调解组织由人力资源社会保障所（中心）、工会组织、用人单位和其他部门代表组成。调解组织负责人由乡镇（街道）分管负责人或者基层人力资源社会保障所（中心）负责人担任。

乡镇（街道）综治中心设置劳动人事争议调解窗口。日常工作由当地人力资源社会保障所（中心）调解组织负责。

在争议多发的乡镇（街道），人民调解委员会可以设立专门

的服务窗口，及时受理并调解争议。

**第十七条** 经济技术开发区、高新技术开发区、工业园等园区，依法设立调解组织，负责本区域内的争议预防、调解工作。

调解组织由园区管理委员会、工会组织、用人单位代表组成。调解组织负责人可以由园区管理委员会负责人或者人力资源管理部门负责人担任。

**第十八条** 行业商会（协会）依法设立调解组织，负责本行业内的争议预防、调解工作。

调解组织由行业工会或职工代表和行业商会（协会）代表组成，调解组织负责人由共同推举的人员担任。

**第十九条** 实行聘任制的机关和事业单位、社会团体及军队文职人员聘用单位，依法设立调解组织，负责本单位的争议预防、调解工作。

调解组织成员由职工代表和单位代表组成，职工代表由工会成员担任或者由全体职工推举产生，单位代表由单位负责人指定。调解组织负责人由工会成员或者双方推举的人员担任。

**第二十条** 调解组织履行下列职责：

- （一）调解劳动人事争议；
- （二）聘任、解聘、管理调解员；
- （三）引导当事人履行和解协议、调解协议；
- （四）宣传劳动人事法律、法规、规章及政策；
- （五）协助用人单位建立劳动人事争议预防预警机制；

(六) 法律、法规、规章规定的其他职责。

**第二十一条** 调解组织的设立、组成及人员调整情况，应当向人力资源社会保障行政部门备案，同时抄送司法行政部门、工会组织和企业代表组织。

**第二十二条** 调解组织应当建立健全调解受理登记、调解处理、告知引导、回访反馈、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等制度。

调解组织按照规定对聘任的调解员给予适当工作补助。

**第二十三条** 调解员是依法调解争议案件的专业工作人员。调解员应当由公道正派、联系群众、热心调解工作，具有一定法律知识、政策水平、文化水平和实际工作能力的成年公民担任。

**第二十四条** 调解员的聘期至少为一年，可以连续聘用。调解员不能履行职责时，调解组织应当及时解聘。

调解组织负责对调解员进行年度考核，考核结果作为续聘、解聘和给予工作补助的依据。

**第二十五条** 县级以上人力资源社会保障行政部门要建立调解组织、调解员名册制度，定期向社会公开调解组织、调解员名单。

**第二十六条** 县级以上人力资源社会保障行政部门、司法行政部门、工会、企业代表组织和其他有关部门应当加强对调解员的法律、法规、规章、政策及调解业务知识培训，提高调解员素质和调解工作能力。



调解员所在单位对调解员参加培训应当予以支持。

### 第三章 调解程序

**第二十七条** 发生争议，当事人可以口头或者书面向调解组织提出调解申请。

申请书应当载明下列事项：

（一）劳动者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、住所、通讯地址和联系电话，用人单位的名称、住所、通讯地址、联系电话和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；

（二）调解请求和所根据的事实、理由；

（三）证据和证据来源，证人的姓名和住所。

口头申请的，由调解组织记入笔录，经申请人签名、盖章或者捺印确认。

**第二十八条** 对属于受理范围的调解申请，调解组织应当征求另一方当事人调解意愿。愿意调解的，应当在三日内作出受理决定，并通知双方当事人；当事人没有申请调解的，调解组织可以在征得双方当事人同意后主动进行调解。

不属于受理范围的，应当在三日内告知申请人并说明理由，同时告知申请人可以依法提请其他有关机构处理。

仲裁委员会、人民法院已经受理的争议，在征得当事人同意后委托调解组织调解的，有关调解组织应当及时进行调解。

**第二十九条** 调解员可以按下列程序进行调解：

(一) 充分听取双方当事人对争议事实和理由的陈述;

(二) 在查明事实、分清责任和是非的基础上, 针对案情讲解有关法律、法规、规章和政策, 告知当事人权利和义务, 提出调解建议;

(三) 调解员根据需要可以采取适当方法, 灵活运用调解技巧, 协调各方力量, 开展耐心细致的说服疏导工作, 在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出争议解决方案, 帮助、促成当事人和解或者自愿达成调解协议;

(四) 经调解达成协议的, 应当制作调解协议书, 送达双方当事人。

**第三十条** 调解组织调解争议一般不公开进行, 但是双方当事人要求公开调解的除外。

**第三十一条** 调解协议书应当载明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解结果、协议履行期限和履行方式等内容(调解协议书参考样式附后)。

调解协议书由双方当事人签名或者盖章, 经调解员签名并加盖调解组织印章后生效。

调解协议书由当事人各执一份, 调解组织留存一份。

**第三十二条** 当事人在调解组织主持下达成的调解协议具有约束力, 当事人应当履行。

调解过程中, 当事人为达成调解协议或者和解的目的作出妥协所涉及的对案件事实或者请求的认可, 不得在其后的仲裁或者

诉讼中作为对其不利的证据。

**第三十三条** 有下列情形之一的，调解协议无效：

（一）一方以欺诈、胁迫手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下达成调解协议的；

（二）以合法形式掩盖非法目的的；

（三）损害国家、集体、社会公共利益或者第三人利益的；

（四）违反法律、法规、规章强制性规定的。

**第三十四条** 经调解组织调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起十五日内，共同向有管辖权的劳动人事争议仲裁委员会提出仲裁审查申请，仲裁委员会应及时受理，对合法的调解协议，应当出具仲裁调解书。

**第三十五条** 调解不成的，调解组织应当做好记录，并告知当事人通过仲裁或者其他合法途径维护权益。

**第三十六条** 调解组织自收到调解申请或者主动进行调解之日起十五日内结束调解，但是双方当事人同意延期的除外。

**第三十七条** 调解员调解争议，应当记录调解情况。调解终结后，调解组织应当将调解过程中形成的全部材料，按照类别和时间顺序，立卷归档。调解案卷保存期不少于五年。

**第三十八条** 调解组织应当按照人力资源社会保障行政部门有关要求，对争议处理情况进行定期统计，预测劳动人事关系不稳定因素，及时报送人力资源社会保障行政部门。

#### 第四章 附 则

**第三十九条** 民办非企业单位等组织开展调解工作，参照本办法执行。

**第四十条** 本办法规定的“三日”指工作日，“十五日”指自然日。

**第四十一条** 本办法由山东省人力资源和社会保障厅负责解释。

**第四十二条** 本办法自印发之日起施行。

附件：调解协议书（参考样式）

附件

×××劳动(人事)争议调解委员会  
调 解 协 议 书 (参 考 样 式)

××调字〔××××〕第×号

申请人:

委托代理人:

被申请人:

委托代理人:

申请人×××与被申请人×××因×××争议事项于××  
××年××月××日向本委(中心)提出请求,经本委(中心)  
主持调解,双方当事人协商,自愿达成如下协议:……

(协议内容)

1. ×××××××××;
2. ×××××××××;
3. ×××××××××。

双方履行自己义务的方式和期限:……

其他应说明的事项:……

上述协议,符合有关法律规定,本委(中心)予以确认。

申请人(签名):

被申请人(签名):

调解员(签名):

××××(调解组织名称、印章)

××××年××月××日

本件与原本核对无异

## 说明：

一、本调解协议书是劳动人事争议调解组织调解双方当事人争议，达成协议时使用的表达调解意见的文书。

二、调解协议书一般应有以下内容：

(一) 劳动者的姓名、性别、出生日期、身份证件号码、住所、通讯地址和联系电话，用人单位的名称、住所、通讯地址、联系电话和法定代表人或者主要负责人的姓名、职务；

(二) 双方达成的协议(应明确、具体)；

(三) 双方履行自己义务的方式和期限以及其他应说明的事项。

三、调解协议书由双方当事人签名或者盖章(单位一方署名时应写明单位名称并加盖公章)，经调解员签名并加盖基层调解组织印章后生效。

四、调解协议书一式三份，送达双方当事人各一份，调解组织存一份。送达时应使用送达回执。

五、调解协议书正文可续页。

---

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2017年12月26日印发

---

校核人：高进华

---