

# 长江三角洲区域地方标准

DB 32/T XXXX—XXXX  
DB 31/T XXXX—XXXX  
DB 33/T XXXX—XXXX  
DB 34/T XXXX—XXXX

## 劳动争议联合调解和协同仲裁服务规范

Specification for union mediation of labor dispute and collaborative arbitration  
service

（征求意见稿）

（完成时间：2023-02-10）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

上海市市场监督管理局  
江苏省市场监督管理局  
浙江省市场监督管理局  
安徽省市场监督管理局

发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 服务机构 .....	4
5 服务提供 .....	4
6 服务保障 .....	5
7 服务质量评价 .....	6
参考文献 .....	7

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由浙江省人力资源和社会保障厅、上海市人力资源和社会保障局、江苏省人力资源和社会保障厅和安徽省人力资源和社会保障厅提出归口并组织实施。

本文件起草单位：嘉兴市人力资源和社会保障局、上海市青浦区人力资源和社会保障局、苏州市吴江区人力资源和社会保障局、嘉善县人力资源和社会保障局、滁州市人力资源和社会保障局等。

本文件主要起草人：XXX。

# 劳动争议联合调解和协同仲裁服务规范

## 1 范围

本文件规定了劳动争议联合调解和协同仲裁服务的术语和定义、服务机构、服务提供、服务保障和服务质量评价等要求。

本文件适用于长三角区域的劳动争议联合调解和协同仲裁服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 15418 档案分类标引规则

GB/T 18894 电子文件归档及电子档案管理规范

GB/T 40550-2021 劳动人事争议仲裁术语

## 3 术语和定义

GB/T 40550-2021界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**劳动争议调解** labour dispute mediation

通过疏导、帮助交换意见、提出解决建议等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，化解劳动争议的活动。

### 3.2

**联合调解** union mediation

由当事人居住地、争议发生地、用人单位注册或经营地中两个及两个以上劳动争议调解组织对当事人双方的争议共同进行化解劳动争议的活动。

### 3.3

**协同仲裁** cooperative arbitration

各地仲裁员协同审理跨区域劳动争议案件、疑难案件及重大集体争议案件的过程。

### 3.4

**协同仲裁派出庭** collaborative arbitration dispatched tribunal

由各地仲裁员组成，用于协同审理跨区域劳动争议案件、疑难案件及重大集体争议案件的组织。

### 3.5

**共享仲裁庭** shared arbitral tribunal

由各地区仲裁机构建立的，配备必要软硬件和网络设施，供跨区域仲裁案件当事人远程参与案件异地审理的实体仲裁庭。

## 4 服务机构

### 4.1 联合调解中心

- 4.1.1 联合调解中心人员由各地区现有基层劳动争议调解组织负责人与调解员组成。
- 4.1.2 调解组织负责人负责处理跨区域劳动争议联合调解的统筹协调工作。
- 4.1.3 调解组织调解员具体负责跨区域劳动争议案件的接待和调解工作。
- 4.1.4 联合调解中心的调解平台由线上联合调解平台和线下联合调解工作站组成。
- 4.1.5 在跨区域劳动争议调解仲裁协同服务平台内配置线上联合调解功能，确保当事人可在线提交调解申请并及时流转至受理人员审核办理。
- 4.1.6 应依托各地区现有基层劳动争议调解组织设立线下联合调解工作站，并挂牌对外实体化办公。
- 4.1.7 联合调解中心的工作职责包括但不限于：
  - 对跨区域劳动争议开展联合调解；
  - 敦促当事人双方及时履行调解协议；
  - 指导和协助当事人就近向仲裁机构申请仲裁。

### 4.2 协同仲裁派出庭

- 4.2.1 协同仲裁派出庭由各地仲裁机构共同设立，负责审理跨地区争议案件、疑难案件及重大集体争议案件。
- 4.2.2 协同仲裁派出庭人员由具有跨区域案件管辖权的仲裁机构在互聘的兼职仲裁员中选定。
- 4.2.3 协同仲裁派出庭审理跨区域劳动争议案件，应由三名仲裁员组成仲裁庭，设首席仲裁员。
- 4.2.4 具有跨区域案件管辖权的仲裁机构对相应案件组成的协同仲裁派出庭开展的仲裁活动进行监督。
- 4.2.5 协同仲裁派出庭的工作职责包括但不限于：
  - 处理跨区域劳动争议案件；
  - 讨论重大或者疑难的争议案件。

## 5 服务提供

### 5.1 联合调解服务

- 5.1.1 用人单位与劳动者发生劳动争议后，无需考虑行政管辖范围，可就近选择劳动争议联合调解中心直接提交申请。劳动争议联合调解服务流程参见附录 A。
- 5.1.2 案件受理后，受理人员应在 3 个工作日内发起联合调解，包括但不限于当事人居住地、争议发生地、用人单位经营地等多方代表，通过现场、电话、网络等调解方式进行。
- 5.1.3 联合调解应自案件受理后 15 个自然日内调解完成，双方当事人同意延期的除外。

### 5.2 协同仲裁服务

#### 5.2.1 案件代收

- 5.2.1.1 经联合调解不成的案件，由受理联合调解申请的调解组织，指导和协助案件当事人按照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》、《劳动人事争议仲裁办案规则》等相关规定，就近向仲裁机构提交仲裁申请材料。

5.2.1.2 接收申请材料的仲裁机构将全部材料提交具有管辖权的仲裁机构在当地互聘的兼职仲裁员审核后，由具有管辖权的仲裁机构在法定期限内作出受理（不予受理）决定，并由接收材料的仲裁机构向当事人代为送达受理（不予受理）通知书。劳动争议协同仲裁服务流程参见附录 B。

## 5.2.2 案件审理

### 5.2.2.1 共享审理

跨区域案件当事人可就近选择共享仲裁庭，通过网络庭审模式参与庭审。

### 5.2.2.2 派出审理

具有跨区域案件管辖权的仲裁机构指派本机构仲裁员与跨区域互聘的仲裁员联合组成仲裁庭承办案件，以具有跨区域案件管辖权的仲裁机构名义对案件进行审理。

### 5.2.2.3 异地审理

具有跨区域案件管辖权的仲裁机构选定其聘用的申请材料接收地仲裁员组成仲裁庭，以具有跨区域案件管辖权的仲裁机构名义对案件进行审理。

## 6 服务保障

### 6.1 协同机制建设

6.1.1 建立联席会议制度。定期召开会议每年至少一次，由各地仲裁机构轮流主持和组织。讨论内容包括但不限于国家就劳动争议方面出台的最新规定、共同或者某地特别突出的问题、创新工作举措等。

6.1.2 建立跨区域办案协作机制。包括建立日常联络、委托送达法律文书、委托调查取证、跨区域联合调查等制度。包括但不限于下列形式：

- 委托送达法律文书。可委托当地仲裁机构送达，送达后及时反馈，保证在规定的期限内送达法律文书；
- 委托调查。仲裁机构在办案过程中需要调查的，可委托当地仲裁机构的仲裁员持证调查，并将调查结果及时反馈；
- 联合调查。遇到情况复杂的案件，需要办案人员亲自去调查的，可联合当地仲裁机构开展调查。

6.1.3 建立业务合作交流机制。通过建立观摩庭审机制、定期交流机制，实现办案、管理等资源的共享。包括但不限于下列形式：

- 庭审观摩。组织仲裁员到其它仲裁机构观摩庭审；
- 定期交流。建立工作人员交流机制，交流时间一般不少于 3 个月，交流后及时反馈和整合，好的经验措施落实到位；
- 联合培训。定期对仲裁员进行联合培训，互通有无。

6.1.4 建立统筹协调机制。由省级仲裁机构主管部门间签订框架协议，并联合成立协同监督工作领导小组，负责对接、督促和落实协同服务工作，建立定期会商机制，通报本年度协同监督发现的问题及处置情况。

### 6.2 仲裁员互聘

- 6.2.1 各地仲裁机构可根据省级框架协议聘用跨区域符合条件的人员为兼职仲裁员。
- 6.2.2 兼职仲裁员互聘应从各地区仲裁机构、司法、企事业组织等相关机构人员及专家、学者、律师中从事劳动争议处理工作的人员中选聘。
- 6.2.3 互聘的兼职仲裁员应具备下列条件：
- 政治合格、身体健康、道德品行良好，无不良信用和行为记录；
  - 熟悉劳动人事法律法规，具有较强的语言表达、文书写作能力及沟通协调能力；
  - 愿意从事劳动人事争议调解仲裁工作并能保证办案时间；
  - 依法参加案件审理，享有与专职仲裁员相同的办案权利；
- 6.2.4 互聘的兼职仲裁员应当履行以下职责：
- 接受受聘仲裁委交办的劳动人事争议案件；
  - 进行调查取证，依法向当事人及有关单位、人员进行相关调查、调取文件和档案、询问相关人员；
  - 依法组织当事人进行调解，促使当事人达成调解协议；
  - 依法开庭审理劳动争议案件；
  - 参加仲裁庭合议，对案件提出处理意见；
  - 法律法规规定的其他职责。
- 6.2.5 互聘的兼职仲裁员聘任期限一般为3年。各地仲裁机构应建立互聘的兼职仲裁员花名册，并向社会公开。

### 6.3 仲裁庭设施

- 6.3.1 共享仲裁庭应配备电脑、打印机、音频系统、庭审质证系统、监控系统和网络庭审系统等设施，供各地仲裁机构跨区域使用，实现线下和线上互联互通。
- 6.3.2 应配备放置档案柜，档案的分类标引符合 GB/T 15418 的要求，电子档案的管理符合 GB/T 18894 的要求，档案的归集、管理、使用、销毁符合相关法律法规要求。

### 6.4 数字化建设

- 6.4.1 投入数字化基础设施建设，提供必要的硬件设施设备和技术支持，确保工作正常开展。
- 6.4.2 具备远程视屏交互功能，实现远程庭审、远程调解。
- 6.4.3 建立跨区域劳动争议调解仲裁协同服务平台，对接各地区现有系统，实现数据互联互通。
- 6.4.4 对跨区域仲裁案件进行数据统计，实现对跨区域案件详情和调解仲裁指标的监测。

## 7 服务质量评价

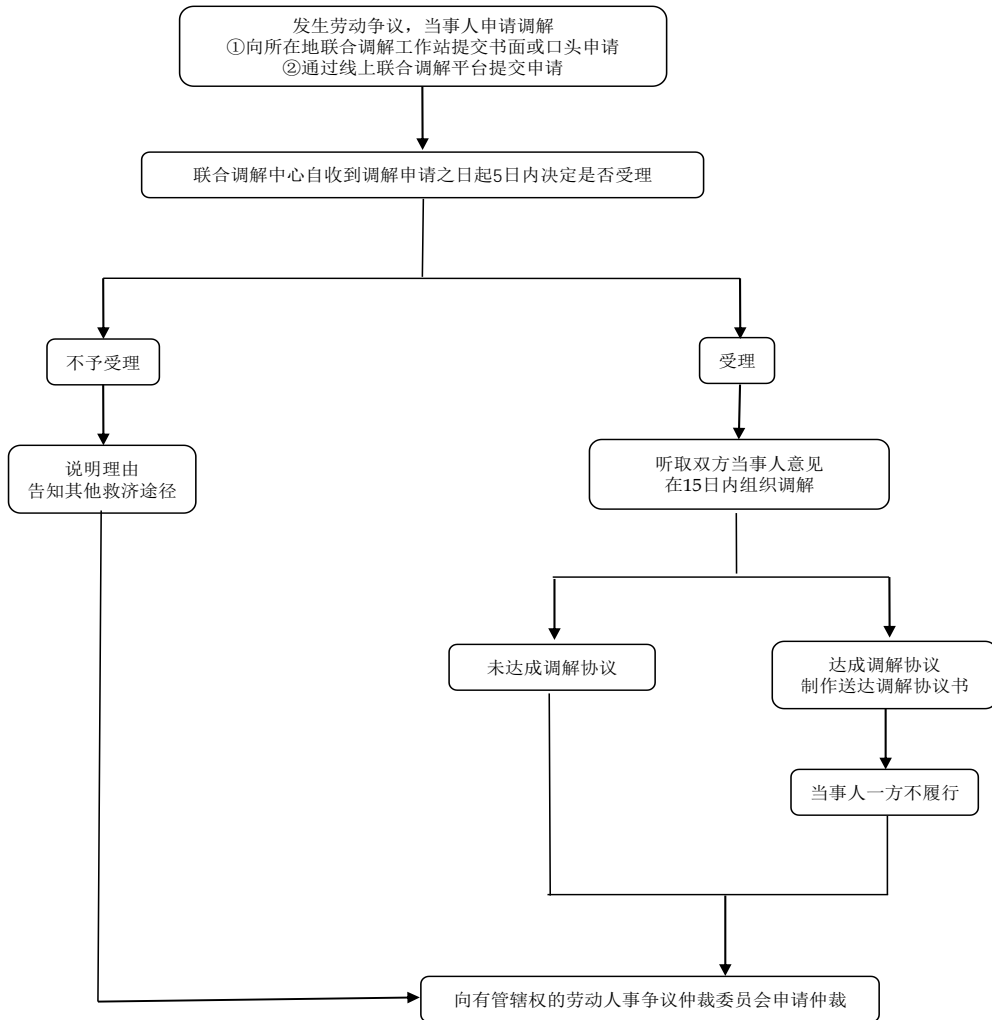
### 7.1 绩效评价

- 7.1.1 评价内容应包括办案质量指标、办案效率指标、满意度指标等。
- 7.1.2 可采用电话回访、网上评价、媒体监督、向服务对象发放调查问卷、委托第三方机构等方式开展服务质量评价，定期对评价情况进行整理并形成服务质量评价报告。

### 7.2 持续改进

- 7.2.1 建立持续改进机制，信息反馈及文件控制等程序或制度并有持续改进的工作方案或计划。
- 7.2.2 根据投诉建议、评价结果等制定改进措施，跟踪改进情况，并有落实整改到位的记录。

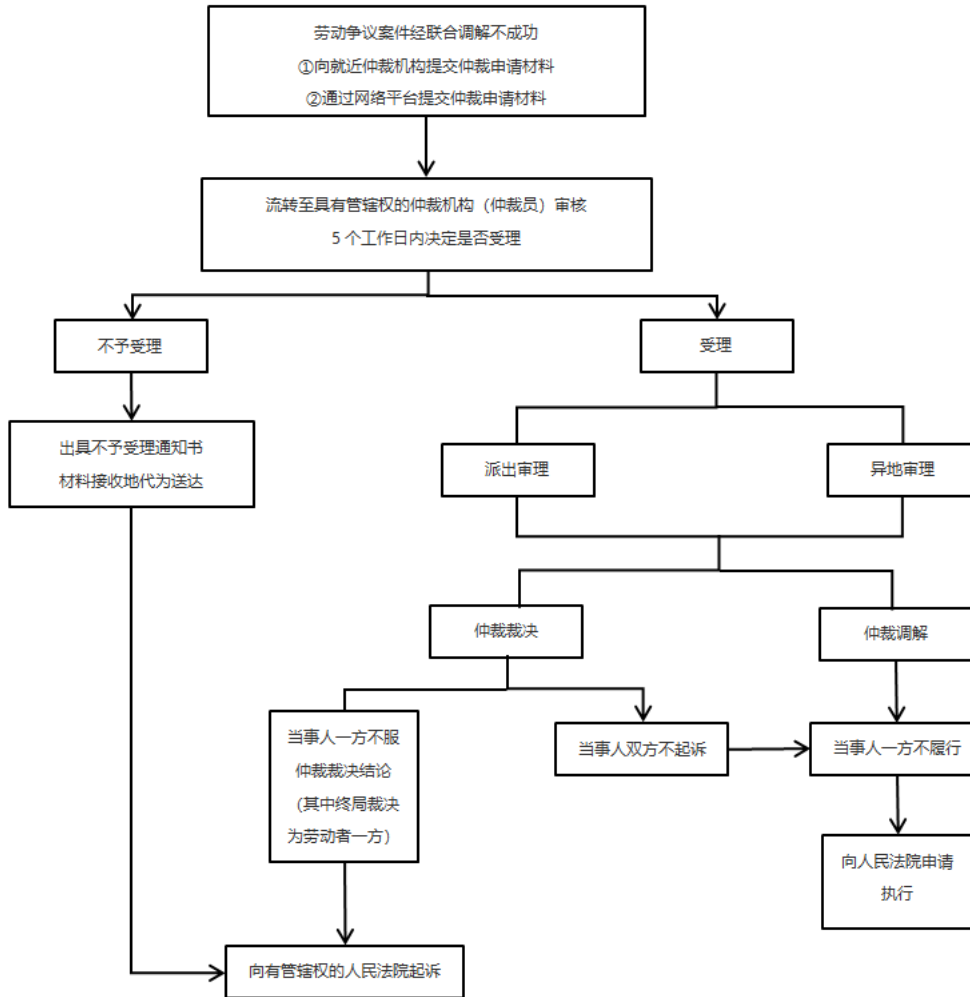
附录 A  
(规范性)  
劳动争议联合调解服务流程



图A.1 劳动争议联合调解服务流程



附 录 B  
(规范性)  
劳动争议协同仲裁服务流程



图B.1 劳动争议协同仲裁服务流程

## 参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》
  - [2] 《中华人民共和国民事诉讼法》
  - [3] 《劳动人事争议仲裁办案规则》（中华人民共和国人力资源和社会保障部令第33号）
  - [4] 《劳动人事争议仲裁组织规则》（中华人民共和国人力资源和社会保障部令第34号）
-

