

DB37

山东省地方标准

DB 37/T 3159—2018

劳动人事争议仲裁工作规范

2018 - 03 - 12 发布

2018 - 04 - 12 实施

山东省质量技术监督局 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

 4.1 机构 2

 4.2 仲裁员及办案辅助人员 2

5 受理范围与管辖 2

 5.1 受理范围 2

 5.2 管辖 3

6 送达 3

7 普通办案程序及要求 3

 7.1 立案受理 3

 7.2 组庭 4

 7.3 庭审 4

 7.4 审结 4

 7.5 归档 5

8 简易办案程序及要求 5

 8.1 立案受理 6

 8.2 组庭 6

 8.3 庭审 6

 8.4 审结及归档 6

9 集体争议案件处理要求 6

 9.1 总体要求 6

 9.2 仲裁 6

10 仲裁监督 7

 10.1 内部监督 7

 10.2 外部监督 7

 10.3 改进 7

附录 A（资料性附录） 仲裁规范文明用语 8

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由山东省人力资源与社会保障厅提出并归口。

本标准起草单位：山东省标准化研究院、山东省人力资源和社会保障厅、山东省劳动人事争议仲裁院。

本标准主要起草人：曲发川、赵红红、韩春梅、朱晓芃、王世卓、王平、刘世芹、高进华、齐婧妍、薛阳。

劳动人事争议仲裁工作规范

1 范围

本标准规定了劳动人事争议仲裁的基本要求、仲裁受理范围与管辖、送达、普通办案程序与要求、简易办案程序与要求、集体争议案件仲裁要求、仲裁监督等。

本标准适用于我省劳动人事争议仲裁办案工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB37/T 3158-2018 劳动人事争议仲裁院建设与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

劳动人事争议案件（简称“争议案件”）

当事人基于劳动人事关系，因行使权利与履行义务产生纠纷而形成的案件。

3.2

劳动人事争议仲裁委员会（简称“仲裁委员会”）

由人民政府依法设立，独立处理争议案件的专门机构。

3.3

劳动人事争议仲裁院（简称“仲裁院”）

仲裁委员会下设实体化的办事机构，具体承担仲裁委员会的日常工作。

3.4

劳动人事争议仲裁庭（简称“仲裁庭”）

仲裁委员会处理争议案件的基本组织形式。

3.5

劳动人事争议仲裁员（简称“仲裁员”）

由仲裁委员会聘任，依法处理争议案件的专业工作人员。仲裁员分为专职仲裁员和兼职仲裁员。

3.6

简单劳动人事争议案件（简称“简单争议案件”）

权利义务关系明确、事实清楚、适用法律法规明确的争议案件。

3.7

集体劳动人事争议案件（简称“集体争议案件”）

劳动者一方在十人以上并有共同请求的争议案件，或因履行集体合同发生的劳动争议案件。

3.8

仲裁当事人（简称“当事人”）

因劳动权利义务发生纠纷，以自己的名义参加仲裁活动的自然人、法人或其他组织。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 仲裁委员会按照统筹规划、合理布局和适应实际需要的原则设立。

4.1.2 仲裁委员会下设实体化的办事机构，即仲裁院，具体承担争议调解仲裁等日常工作。

4.1.3 仲裁委员会处理争议案件应组成仲裁庭，实行一案一庭制。仲裁委员会可根据案件处理实际需要设立派驻仲裁庭、巡回仲裁庭、流动仲裁庭，就近就地处理争议案件。

4.1.4 仲裁委员会应有专门的仲裁场所。仲裁场所应悬挂仲裁徽章，张贴仲裁庭纪律及注意事项等，并配备仲裁庭专业设备、档案储存设备、安全监控设备和安检设施等。具体要求参见 DB37/T 3158-2018 第5章。

4.2 仲裁员及办案辅助人员

4.2.1 仲裁委员会应根据工作需要，合理配备仲裁员和办案辅助人员。

4.2.2 仲裁员聘任应符合 DB37/T 3158-2018 中 6.3.1 的要求。

4.2.3 仲裁员应符合 DB37/T 3158-2018 中 6.3.3 和 6.3.4 的要求。

4.2.4 记录人员等办案辅助人员应认真履行职责，严守工作纪律，不应有玩忽职守、偏袒一方当事人、泄露案件涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私或擅自透露案件处理情况等行为。

4.2.5 仲裁工作人员在仲裁活动中应统一着装，佩戴仲裁徽章；应使用文明用语，语言规范准确。仲裁规范文明用语参见附录 A。

5 受理范围与管辖

5.1 受理范围

5.1.1 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、经济补偿或赔偿金等发生的劳动争议。

5.1.2 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。

5.1.3 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。

5.1.4 法律、法规、规章规定由仲裁委员会处理的其他争议。

5.2 管辖

5.2.1 争议案件由劳动合同履行地或用人单位所在地的仲裁委员会管辖。

5.2.2 双方当事人分别向劳动合同履行地和用人单位所在地的仲裁委员会申请仲裁的，由劳动合同履行地的仲裁委员会管辖。

5.2.3 有多个劳动合同履行地的，由最先受理的仲裁委员会管辖。劳动合同履行地不明确的，由用人单位所在地的仲裁委员会管辖。案件受理后，劳动合同履行地或用人单位所在地发生变化的，不改变争议仲裁的管辖。

5.2.4 仲裁委员会发现已受理案件不属于其管辖范围的，应移送至有管辖权的仲裁委员会，并书面通知当事人。

5.2.5 仲裁委员会之间因管辖争议协商不成的，应报请共同的上一级仲裁委员会主管部门指定管辖。

6 送达

6.1 送达方式包括直接送达、委托送达、留置送达、邮寄送达、公告送达。

6.2 因企业停业等原因导致无法送达且劳动者一方在十人以上的，或受送达人拒绝签收仲裁文书的，通过在受送达人住所留置、张贴仲裁文书，并采用拍照、录像等方式记录的，自留置、张贴之日起经过三个工作日即视为送达。

6.3 受送达人下落不明或通过直接送达、委托送达、留置送达、邮寄送达的方式无法送达的，可公告送达。采取公告送达的，可在报纸或人力资源社会保障部门网站发布公告，自公告之日起三十日即视为送达。

7 普通办案程序及要求

7.1 立案受理

7.1.1 受理条件

7.1.1.1 案件受理应符合以下条件：

- 属于第5章规定的劳动人事争议受理范围；
- 有明确的仲裁请求和事实理由；
- 申请人是与本案有直接利害关系的自然人、法人或其他组织，有明确的被申请人；
- 属于本仲裁委员会的管辖范围。

7.1.2 初审

7.1.2.1 立案人员应在专门立案场所(窗口)接收申请人的仲裁申请。

7.1.2.2 立案人员应耐心细致，引导申请人清晰表达诉求。

7.1.2.3 申请人申请仲裁时应提交下列材料：

- 仲裁申请书及其副本，申请书副本份数应与被申请人数量一致；

- 申请人身份情况证明，申请人系劳动者的，还应提供被申请人登记注册信息；
- 提交相关的证据复印件，提交数应与申请书副本数相同；
- 委托他人参加仲裁活动的，提交授权委托书。

7.1.2.4 仲裁申请书宜由申请人填写，书写仲裁申请确有困难的申请人，可口头申请，由立案人员记入笔录，经申请人签名、盖章或捺印确认。申请人申请过程中的疑难问题，立案人员应耐心解答。

7.1.2.5 立案人员对申请材料进行初步审查，仲裁申请书不规范或材料不齐备的，应当场或在五个工作日内一次性告知申请人需要补正的全部材料。材料规范且齐备的，立案人员应进行立案登记，并出具收件回执。

7.1.3 调解建议与受理

7.1.3.1 对未经调解、当事人直接申请仲裁的争议，立案人员可向当事人发出调解建议书，引导其到调解组织进行调解。

7.1.3.2 劳动人事争议调解组织自收到调解申请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。

7.1.3.3 对当事人不同意调解或调解不成的争议，立案人员应制作立案审批表，经仲裁委员会主任或其委托的仲裁院负责人审批后，在收到仲裁申请之日起五个工作日内出具受理或不予受理通知书，并依法送达。

7.1.3.4 仲裁委员会受理仲裁申请后，应在五个工作日内将答辩通知书及仲裁申请书副本等相关材料送达被申请人。

7.1.3.5 被申请人提交答辩书的，仲裁委员会应在五个工作日内将答辩书副本送达申请人。

7.2 组庭

7.2.1 仲裁委员会受理仲裁申请后，应在受理申请之日起五个工作日内组成仲裁庭。

7.2.2 仲裁庭由三名仲裁员组成，设首席仲裁员。简单争议案件可由一名仲裁员独任仲裁。

7.2.3 仲裁庭应单独配备记录人员。

7.2.4 仲裁员依法回避或因故不能履行职责的，仲裁委员会应另行指定仲裁员。

7.3 庭审

7.3.1 开庭之前，经双方当事人同意，仲裁庭可委托调解组织或其他具有调解能力的组织、个人进行调解。自当事人同意之日起十个工作日内未达成调解协议的，仲裁庭应开庭审理。

7.3.2 仲裁庭应在开庭五个工作日前将开庭通知送达当事人。

7.3.3 开庭审理前，记录人员应查明当事人和其他仲裁参与人到庭情况，并逐一核对当事人身份证明、授权委托书等，宣布仲裁庭纪律，向仲裁员报告并提请开庭。

7.3.4 仲裁员宣布开庭，核对当事人身份，告知当事人权利和义务，宣布仲裁庭组成人员及案由，询问当事人是否提出回避申请。

7.3.5 开庭审理时，仲裁员应听取申请人的陈述和被申请人的答辩，主持庭审调查和辩论，征询当事人最后意见，引导并组织当事人进行裁决前调解。

7.3.6 记录人员应将庭审情况如实记录，形成庭审笔录。

7.3.7 参与或旁听庭审的所有人员应服从仲裁员指挥，遵守仲裁庭纪律。

7.3.8 庭审结束后，仲裁员、记录人员、当事人和其他仲裁参与人校阅庭审笔录并签名或盖章，当事人或其他仲裁参与人拒绝在庭审笔录上签名或盖章的，仲裁庭应记明情况附卷。

7.4 审结

- 7.4.1 仲裁调解达成协议的，仲裁庭应制作调解书。调解书应写明仲裁请求和当事人协议的结果，并由仲裁员签字，经仲裁委员会主任或其授权的相关负责人审批，并加盖仲裁委员会印章后，及时送达双方当事人。调解书经双方当事人签收后，发生法律效力。
- 7.4.2 调解不成或调解书送达前，一方当事人反悔的，仲裁庭应及时做出裁决。
- 7.4.3 裁决应按照多数仲裁员的意见作出，少数仲裁员的不同意见应记入笔录。仲裁庭不能形成多数意见时，裁决应按照首席仲裁员的意见作出。
- 7.4.4 记录人员应将合议情况如实记录，参加合议人员应在评议记录上签名。
- 7.4.5 裁决书应载明仲裁请求、争议事实、裁决理由、裁决结果、当事人权利和裁决日期。
- 7.4.6 仲裁员应填写结案审批表，写明案情摘要、处理结果等，并附上裁决书、调解书或决定书等，报仲裁委员会主任或其委托的仲裁院负责人审批后结案。
- 7.4.7 裁决书应由仲裁员签名，加盖仲裁委员会印章后，及时送达双方当事人。对裁决持不同意见的仲裁员，可签名，也可不签名。
- 7.4.8 仲裁委员会应自受理仲裁申请之日起四十五日内结案，法律法规另有规定的除外。案情复杂需要延期的，经仲裁委员会主任或其委托的仲裁院负责人书面批准，可以延期并书面通知当事人，但延长期限不应超过十五日。
- 7.4.9 仲裁委员会裁决争议案件时，其中一部分事实已经清楚，可就该部分先行裁决。
- 7.4.10 仲裁委员会对追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金的案件，根据当事人的申请，可裁决先予执行，移送人民法院执行。
- 7.4.11 仲裁委员会对以下争议案件，依法适用终局裁决：
- 追索劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金，不超过当地月最低工资标准十二个月金额的争议；
 - 因执行国家的劳动标准在工作时间、休息休假、社会保险等方面发生的争议。

7.5 归档

- 7.5.1 审结的案件应及时完整地收集、整理案件文书材料，于结案之日起十个工作日内立卷。
- 7.5.2 案件文书材料应包括仲裁委员会在审理争议案件的全部过程中，制作并使用的文书和所取得的证据载体材料，以及产生的其他具有法律效力或法律意义的文书材料。
- 7.5.3 仲裁案卷应分正卷和副卷两部分装订，其中：
- 正卷包括：仲裁申请书、受理（不予受理）通知书、答辩书、当事人及其他仲裁参加人的身份证明材料、授权委托书、调查证据、勘验笔录、当事人提供的证据材料、委托鉴定材料、开庭通知、庭审笔录、延期通知书、撤回仲裁申请书、调解书、裁决书、决定书、案件移送函、送达回证等；
 - 副卷包括：立案审批表、延期审理审批表、中止审理审批表、调查提纲、阅卷笔录、会议笔录、评议记录、结案审批表等。
- 7.5.4 全部材料装订成册后，应编写目录、页码，按类别和时间顺序编号归档，并使用统一规格的档案盒装入。
- 7.5.5 仲裁委员会应建立案卷查阅制度，允许当事人及其代理人依法查阅、复制案卷正卷材料。
- 7.5.6 仲裁裁决结案的案卷，保存期不少于十年；仲裁调解和其他方式结案的案卷，保存期不少于五年；国家另有规定的，从其规定。

8 简易办案程序及要求

8.1 立案受理

8.1.1 符合以下情形之一的争议案件，可使用简易办案程序：

- 标的额不超过本省上年度职工年平均工资的；
- 权利义务明确、事实清楚的；
- 双方当事人同意适用简易程序的；
- 法律、法规、规章规定的其他情形。

8.1.2 当事人双方同时到仲裁委员会请求按照简易程序解决纠纷的，仲裁委员会可当即立案审理。如有特殊情形的，也可择期另行审理。

8.1.3 仲裁委员会应在受理之日起三个工作日内，将适用简易程序处理的决定以电话、传真、短信、电子邮件等简便方式告知当事人。

8.1.4 简易处理的案件，经与被申请人协商同意，仲裁庭可缩短或取消答辩期。

8.1.5 其他立案受理要求参见 7.1.2，7.1.3 的要求。

8.2 组庭

适用简易程序的争议案件可由一名仲裁员独任仲裁，并由记录人员负责记录。

8.3 庭审

8.3.1 仲裁庭可根据案件情况确定举证期限、开庭日期、审理程序、文书制作等事项，但应保障当事人陈述意见的权利。

8.3.2 如发现案情复杂，需要转为普通程序的，经仲裁委员会批准转为普通程序，并及时通知双方当事人。转为普通程序的，审理期限从立案之日起计算。

8.3.3 以简便方式送达的开庭通知，未经当事人确认或没有其他证据证明当事人已经收到的，仲裁庭不应按撤回仲裁申请处理或缺席裁决。

8.3.4 其他庭审要求参见 7.3。

8.4 审结及归档

8.4.1 由独任仲裁员提出裁决意见，经仲裁委员会主任或其委托的仲裁院负责人同意后，当庭做出裁决或择期裁决。

8.4.2 简易程序处理的案件应自仲裁委员会受理仲裁申请之日起三十日内结案。

8.4.3 按照 7.5 的要求对案件材料进行归档和管理。

9 集体争议案件处理要求

9.1 总体要求

9.1.1 集体争议案件处理应坚持源头治理、多方参与、协调联动、调裁结合、快速高效原则，以人力资源社会保障部门为主导，工会、企业代表组织及事业单位主管部门共同参与。

9.1.2 集体争议案件处理应开辟“快立、快调、快裁、快结”绿色通道，通过先行调解、优先受理、经与被申请人协商同意缩短或取消答辩期、就近就地开庭等方式，提高办案效率。对符合条件的争议案件，适用终局裁决、先行裁决、裁决先予执行等办案制度。

9.2 仲裁

- 9.2.1 发生集体争议案件，劳动者可推举三至五名代表参加仲裁活动。
- 9.2.2 仲裁委员会收到集体争议仲裁申请时，应主动询问该争议是否已经其他部门处理。对已由调解组织调解或向劳动保障监察、信访等部门反映过情况的集体争议，仲裁委员会要与调解组织、劳动保障监察、信访等部门沟通，全面了解案情。
- 9.2.3 仲裁委员会收到集体争议仲裁申请，符合受理条件的，应及时开展现场处置和案前调解，涉及其他部门业务工作的，应及时通知相关部门参与调处工作；不符合受理条件的，依法及时向申请人出具不予受理通知书。
- 9.2.4 符合受理条件、案前调解不成的集体争议，仲裁委员会应向申请人提供简化申请书样式，明确每一位申请人的仲裁请求事项和具体金额，对于需要申请法律援助的申请人，应及时联系法律援助机构提供法律援助。申请人材料齐备后，应在五个工作日内一次性向双方当事人出具受理通知书、答辩通知书、举证通知书、仲裁庭组成及开庭通知等相关材料。
- 9.2.5 处理集体争议案件，经与被申请人协商，被申请人同意缩短或放弃答辩期的，仲裁庭可缩短或取消被申请人答辩期并记录在案。
- 9.2.6 双方当事人在规定的时间内提交证据后，经当事人同意仲裁庭可提前开庭。
- 9.2.7 集体争议仲裁请求事项涉及劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或赔偿金，当事人之间权利义务关系明确、不先予执行将严重影响申请人生活的，仲裁庭可依申请裁决先予执行，并移送相关法律文书至用人单位所在地或财产所在地的基层人民法院。
- 9.2.8 因履行集体合同发生的劳动争议，经协商调解不成的，工会可依法申请仲裁。尚未建立工会的，由上级工会指导劳动者推举产生的代表依法申请仲裁。仲裁委员会处理因履行集体合同发生的劳动争议，应按照三方原则组成仲裁庭。
- 9.2.9 集体争议案件或因履行集体合同发生的争议案件，仲裁委员会采取公告送达方式送达仲裁文书的，自公告之日起十五日即视为送达。

10 仲裁监督

10.1 内部监督

- 10.1.1 仲裁内部监督，应坚持有错必纠、公正公开、教育与惩处相结合的原则。
- 10.1.2 仲裁委员会应对劳动人事争议的申请受理、仲裁办案程序、处理结果、工作人员行为等进行内部监督。

10.2 外部监督

仲裁委员会应发挥社会监督、舆论监督、人大代表和政协委员监督等外部监督作用，对仲裁活动进行监督。

10.3 改进

仲裁委员会应建立改进工作机制，提高仲裁工作质量和效率。

附 录 A
(资料性附录)
仲裁规范文明用语

A.1 接待用语

A.1.1 接待咨询者，应主动问候、语言礼貌、态度热情，解答问题清晰、准确，立案引导认真、耐心，不应应对咨询者的询问简单敷衍或不予理睬，不应嘲讽、挖苦、训斥。

A.1.2 在接待过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 你好！今天咨询的人比较多，请排队等候；
- 2) 你好，请问你来仲裁院要办什么事情；
- 3) 请不要着急，有话慢慢讲，仲裁院会依法处理的；
- 4) 如果你要申请仲裁，请先按规定把有关仲裁材料准备齐全。如果有不清楚的地方，我们会为你提供帮助；
- 5) 申请仲裁应提交书面仲裁申请书，如果书写确有困难，也可口头申请；
- 6) 你要找的×××（同志）现在不在办公室。请你留下联系方式，我们将转交给他，请他和你联系；
- 7) 你反映的问题我们已经记录下来，请你留下联系方式，我们将按规定办理并及时给你答复；
- 8) 你提出的要求不符合法律规定，我们不能办理，请你理解；
- 9) 你提出的问题属于仲裁工作秘密，依照法律规定我们不能透露，请你理解。

A.2 立案用语

A.2.1 接待立案申请人时，应认真听取申请人的诉求，耐心释明相关法律规定，做好仲裁风险、仲裁程序等相关提示。

A.2.2 在立案过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 请问你是要立案吗？请把仲裁材料交给我看一下；
- 2) 你的仲裁申请书不够规范，请参照样本进行修改；
- 3) 你的仲裁材料不全，还缺少××材料，请补齐后再来办理立案手续；
- 4) 你提出的仲裁请求应有证据予以支持。如果没有证据或证据不足，可能要承担不利后果，希望你认真考虑；
- 5) 我们正在审查你的仲裁请求，尚未立案，我们会在××天内给你答复，请你耐心等待；
- 6) 你的仲裁材料已齐全，经审查符合受理条件；
- 7) 经过认真审查，你的案件不属本委管辖（告知具体原因）。按照有关规定，应由××仲裁委管辖，建议你到××仲裁院申请立案；
- 8) 你的案件已经受理，承办仲裁员会及时与你联系；
- 9) 你反映的问题不属于仲裁委职责范围，根据有关规定，应由××部门负责，建议你到××部门反映。

A.3 庭外调查用语

A.3.1 实施庭外调查，应依法表明身份，告知被调查人的权利和义务，明确询问事由，做到语言得当、客观严谨，调查笔录应送被调查人阅读或当面宣读，并由被调查人签字确认。

A.3.2 在庭外调查过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 我们是××仲裁院的工作人员，今天依法就××一案向你调查有关情况，请你协助；
- 2) 根据法律规定，证人有如实作证的义务，如果作伪证将要负法律责任，请你如实提供证言；
- 3) 你刚才所作的证言，记录人员已制作了笔录，请你仔细核对，如有遗漏或者差错，可以补正；如果没有错误，请你签字确认；
- 4) 谢谢你对仲裁院工作的配合和支持，再见。

A.4 庭审用语

A.4.1 开庭审理案件，应善听慎言、语言规范、语气庄重，语速适当，中立、公正地对待双方当事人，不应使用带有倾向性的语言进行提问或表现出对双方当事人态度上的差异。制止庭审过程中仲裁参与人的不当言行，应遵守相关规定、注意语言文明，避免简单指责、粗暴训斥。

A.4.2 在庭审过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 请你围绕仲裁请求陈述案件事实和相关理由，正面回答仲裁庭提出的问题；
- 2) 这些事情刚才你陈述过了，仲裁庭已经认真听取并记录在案，请不要再作重复；
- 3) 请根据你的仲裁请求（答辩意见），向仲裁庭提供相关证据材料；
- 4) 请遵守仲裁庭纪律，让对方把话说完。未经仲裁庭许可，请不要向对方发问；
- 5) 旁听人员请遵守仲裁庭纪律，保持肃静；
- 6) 这是仲裁庭审笔录，请你认真阅读，如有遗漏或者错误，可以当庭申请补正；如无异议，请在笔录上签名、捺印；
- 7) 你的证言仲裁庭已经记录在案，谢谢你的配合。休庭后将请你阅读庭审笔录中的证言部分，现在请你到庭外休息；
- 8) 请你保持冷静。仲裁庭已充分注意到你反映的情况，裁决是根据事实、依照法律慎重作出的。如果你对本仲裁结果不服，可以在法定期限内向法院起诉。

A.5 调解用语

A.5.1 进行仲裁调解，应体现客观、公正的立场，以通俗易懂的语言释之以法，以平等协商的语言晓之以理，以真诚耐心的态度动之以情，不应使用威胁性的语言对当事人施加压力，以裁压调。

A.5.2 在仲裁调解过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 本着先行调解的原则，建议你们通过调解来解决争议。请问你们是否同意；
- 2) 既然你们都同意调解，希望本着互谅互让的精神平等协商，认真考虑对方提出的方案；
- 3) 请你们相信，仲裁庭会公正地主持调解，不会偏向任何一方；
- 4) 如果调解不成功，仲裁庭会依法作出裁决，请你们不要有思想顾虑；
- 5) 对方已经同意做出让步，你是否也作些适当让步，有利于问题的解决；
- 6) 今天的调解双方没有达成一致意见，请你们回去再作考虑。如果还有其他调解方案，请及时与我们联系。

A.6 安全检查用语

A.6.1 实施安全检查，应以礼貌的语言进行提示，引导当事人自觉配合，不应对当事人态度粗暴、语言强硬，避免使用命令性的语句要求其接受检查。如发现违禁物品应禁止带入，并耐心释明，避免与当事人发生冲突。

A.6.2 在安全检查过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 请你出示本人有效身份证件进行登记。谢谢配合；
- 2) 请你走安检门，自觉接受安检；
- 3) 对不起，请将携带的金属物品、液体物品自觉拿出进行检查；
- 4) 请打开包接受检查；
- 5) 对不起，这些物品不能带入，请留下由我们暂时保管；
- 6) 这是你的物品，请清点带好。

A.7 送达法律文书用语

A.7.1 送达法律文书，应依法表明身份，对当事人称谓恰当、语言文明，按照规定进行相关程序性提示。

A.7.2 在送达法律文书过程中，应根据具体情况参考使用如下规范文明用语：

- 1) 你好，我是××仲裁院的工作人员×××。现在把受理通知书送达给你；
 - 2) 你好，我是××仲裁院的工作人员×××。现在把答辩通知书送达给你，请你按时提交答辩材料；
 - 3) 你好，我是××仲裁院的工作人员×××。现在把举证通知书送达给你，请你依法按期举证；
 - 4) 你好，我是××仲裁院的工作人员×××。现在把组庭通知书送达给你，如有回避申请，请在规定期限内提出；
 - 5) 你好，我是××仲裁院的工作人员×××。现在把开庭通知书送达给你，请你准时出庭；
 - 6) 你好，我是××仲裁院的工作人员×××。现在把调解书送达给你，请你签收；
 - 7) 你好，现在把裁决书送达给你，请你签收。如果不服裁决，可以在法定期限内起诉；
 - 8) 案件当事人×××拒绝签收仲裁文书，我们依法采取留置方式送达。现在请你见证，谢谢协助。
-