



长 江 三 角 洲 区 域 地 方 标 准

DB33/T 310017—2023
DB31/T 310017—2023
DB32/T 310017—2023
DB34/T 310017—2023

劳动争议联合调解和协同仲裁服务规范

Specification for united mediation and collaborative arbitration service
of labor disputes

2023-12-11 发布

2024-03-11 实施

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

前　　言

本标准按照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。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准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。

本标准起草单位：嘉兴市人力资源和社会保障局、嘉善县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、滁州市人力资源和社会保障局、中国计量大学。

本标准主要起草人：张送智、方霆、邵玉莲、陈超元、常宽、厉兴华、秦瑞生、茅海军、马叶萍、毛伟钰、张蕾、储菲菲、努尔阿地里·努尔艾合买提、边欣。

劳动争议联合调解和协同仲裁服务规范

1 范围

本标准规定了劳动争议联合调解和劳动争议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与改进等内容。

本标准适用于长三角生态绿色一体化发展示范区，长三角区域其他地区参照适用。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 15418 档案分类标引规则

GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 40550 劳动人事争议仲裁术语

3 术语和定义

GB/T 40550界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

跨区域劳动争议 cross-regional labor dispute

在长三角区域内发生的跨省（直辖市）的基于劳动关系而发生的用人单位与劳动者之间的争议。

3.2

劳动争议联合调解 united mediation of labor dispute

由劳动者实际工作场所地、用人单位注册、登记或者主要办事机构所在地中两个及两个以上劳动争议调解组织对跨区域劳动争议共同进行化解的调解制度（以下简称“联合调解”）。

3.3

劳动争议协同仲裁 cooperative arbitration of labor dispute

长三角各地仲裁员协同处理跨区域劳动争议案件的准司法制度（以下简称“协同仲裁”）。

3.4

协同服务平台 collaborative service platform

一种对跨区域劳动争议案件进行联合调解和协同仲裁的网络服务系统。

3.5

联合调解中心 center of united mediation

依托各地现有基层劳动争议调解组织设立，开展劳动争议联合调解的组织。

3.6

协同仲裁庭 collaborative arbitration tribunal

由两个及两个以上仲裁机构共同确定，以其中一个仲裁机构名义处理跨区域劳动争议案件的组织。

3.7

共享审理庭 shared trial tribunal

由各地区仲裁机构建立的，配备必要软硬件和网络设施，供跨区域劳动争议案件当事人远程参与案件审理的实体场所。

4 服务机构

4.1 联调解中心

4.1.1 联调解中心的服务范围包括但不限于：

- 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。

4.1.2 在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服务人员审核办理。

4.2 协同仲裁庭

4.2.1 仲裁庭由三名仲裁员组成，设首席仲裁员。简单跨区域劳动争议案件可由一名仲裁员独任仲裁。

4.2.2 协同仲裁庭的服务范围包括但不限于：

- 审理跨区域劳动争议案件；
- 研讨有重大影响或者疑难复杂的跨区域劳动争议。

5 服务提供

5.1 联调解服务

5.1.1 服务流程

联合调解服务流程分为调解申请和调解服务，服务流程按附录A中的图A.1执行。

5.1.2 调解申请

5.1.2.1 发生跨区域劳动争议后，当事人可自主选择劳动争议联合调解中心提交申请。

5.1.2.2 联调解中心应在3个工作日内决定是否受理。

5.1.3 调解服务

5.1.3.1 案件受理后，受理人员应在3个工作日内发起联合调解，包括但不限于通过现场、电话、网络等方式进行调解；不予受理的，应说明理由并告知其他救济途径。

5.1.3.2 联调解应自案件受理后15日内调解完成。双方当事人同意继续调解的除外，最长不超过30日。

5.1.3.3 达成调解协议应制作、送达调解协议书；未达成调解协议的应告知其他救济途径。

5.2 协同仲裁服务

5.2.1 服务流程

协同仲裁服务流程分为案件接收和审理服务，服务流程按附录B中的图B.1执行。

5.2.2 案件接收

5.2.2.1 当事人就跨区域劳动争议案件申请仲裁的，可自主选择仲裁机构提交仲裁申请材料。

5.2.2.2 接收申请材料的仲裁机构应转交具有管辖权的仲裁机构审核，由具有管辖权的仲裁机构在收到材料起5个工作日内决定是否受理。接收材料的仲裁机构根据案件受理仲裁机构的需要开展代为送达等相关协助工作。不予受理的，应说明理由，并告知其他救济途径。

5.2.3 审理服务

5.2.3.1 共享审理

跨区域劳动争议案件当事人可通过共享审理庭以网络庭审模式参与庭审。

5.2.3.2 巡回审理

对于有重大影响或者疑难复杂的跨区域劳动争议案件，可由具有跨区域劳动争议案件管辖权的仲裁机构提出，经跨区域仲裁机构同意，共同指派跨区域互聘仲裁员联合组成合议庭到指定地点，以具有跨区域劳动争议案件管辖权的仲裁机构名义对案件进行审理。

5.2.3.3 异地审理

对于简单跨区域劳动争议案件，可由具有跨区域劳动争议案件管辖权的仲裁机构选定其跨区域互聘仲裁员组成仲裁庭，以具有跨区域劳动争议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 制度建设

6.1.1 应建立联席会议制度。每年至少召开一次会议，由各地仲裁机构轮流主持和组织。讨论内容包括国家就劳动争议调解仲裁方面出台的最新规定、共性或者某地特别突出的问题、创新工作举措等。

6.1.2 应建立跨区域协作办案制度，包括但不限于下列形式：

- 委托送达法律文书。仲裁机构可委托相关仲裁机构送达，受委托仲裁机构送达后及时反馈，确保规定期限内送达法律文书；
- 委托调查。仲裁机构可委托相关仲裁机构开展调查，受委托的仲裁机构依法开展调查，并将调查结果及时反馈；
- 联合调查。对于有重大影响或者疑难复杂的跨区域劳动争议，需要办案人员亲自去调查的，可联合相关仲裁机构共同调查。

6.1.3 应建立统筹协调制度。成立联合协同监督工作领导小组，协调、落实、监督联合协同服务工作，定期会商，通报联合协同监督工作中发现的问题。

6.2 服务人员

6.2.1 基本要求

服务人员应符合下列要求：

- 统一穿着工作服，佩戴工作徽章，衣着整齐洁净，仪表端庄得体；

- 具备较高的政治素养、职业道德、履行岗位职责所必备的法律专业知识和业务工作能力；
- 服务态度耐心、细致、文明礼貌、语言得体、表达清楚；
- 对工作中涉及的国家秘密、商业秘密和个人隐私等，应按有关保密规定执行。

6.2.2 交流培训

- 应定期组织人员交流培训，包括但不限于下列形式：
- 组织调解员、仲裁员到其它仲裁机构观摩庭审；
 - 组织服务人员跨区域轮岗，提升专业能力，积累工作经验；
 - 定期组织调解员、仲裁员联合培训，加强交流沟通。

6.2.3 联合调解员

6.2.3.1 联合调解员由各地现有基层劳动争议调解组织负责人与调解员组成。

6.2.3.2 联合调解员工作内容包括但不限于：

- 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；
- 调解组织调解员负责跨区域劳动争议案件的接待和调解工作。

6.2.4 仲裁员互聘

仲裁员互聘应满足以下要求：

- 长三角各地仲裁机构可跨区域聘用符合条件的人员为仲裁员；
- 仲裁员互聘应从各地区仲裁机构已聘用的仲裁员中选聘；
- 互聘的仲裁员聘任期限一般为3年。各地仲裁机构应建立互聘仲裁员名册，并向社会公开。

6.2.5 协同仲裁庭仲裁员

6.2.5.1 协同仲裁庭仲裁员由具有跨区域劳动争议案件管辖权的仲裁机构在互聘的仲裁员中选定。

6.2.5.2 协同仲裁庭仲裁员工作内容包括但不限于：

- 接受受聘仲裁机构交办的跨区域劳动争议案件；
- 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；
- 组织当事人进行调解，促使当事人达成调解协议；
- 开庭审理跨区域劳动争议案件；
- 参加案件讨论，对案件提出处理意见。

6.3 服务场所

6.3.1 调解室

调解室应满足以下要求：

- 至少配备1个调解室；
- 在调解室门口处设置门牌标识，标识应悬挂于房门正中或与墙体垂直悬挂。室内正中位置可悬挂调解徽；
- 设置调解员席、申请人席和被申请人席。

6.3.2 共享审理庭

共享审理庭应满足以下要求：

- 面积不少于 50 m²；
- 设置仲裁员席、记录人员席、申请人席、被申请人席和证人席等；
- 悬挂仲裁徽标，在醒目位置张贴相关提示语等标识牌。

6.4 设施设备

- 6.4.1 应配备桌椅、视频音频设备、电脑、打印机、网络和监控系统等。
- 6.4.2 应配置协同服务平台，支持线下和线上融合办案。
- 6.4.3 调解和仲裁机构应设置档案存放区域和档案保管设施，档案的分类标引应符合 GB/T 15418 的要求，电子档案的管理应符合 GB/T 18894 的要求。

6.5 数字化建设

- 6.5.1 应建设数字化基础设施，提供必要的硬件设施设备及技术支持。
- 6.5.2 具备远程音视频交互功能，实现远程庭审、远程调解。
- 6.5.3 应建立协同服务平台，对接各地区现有系统，实现数据互联互通，支持跨区域劳动争议案件数据的统计分析。

7 服务质量评价与改进

7.1 服务评价

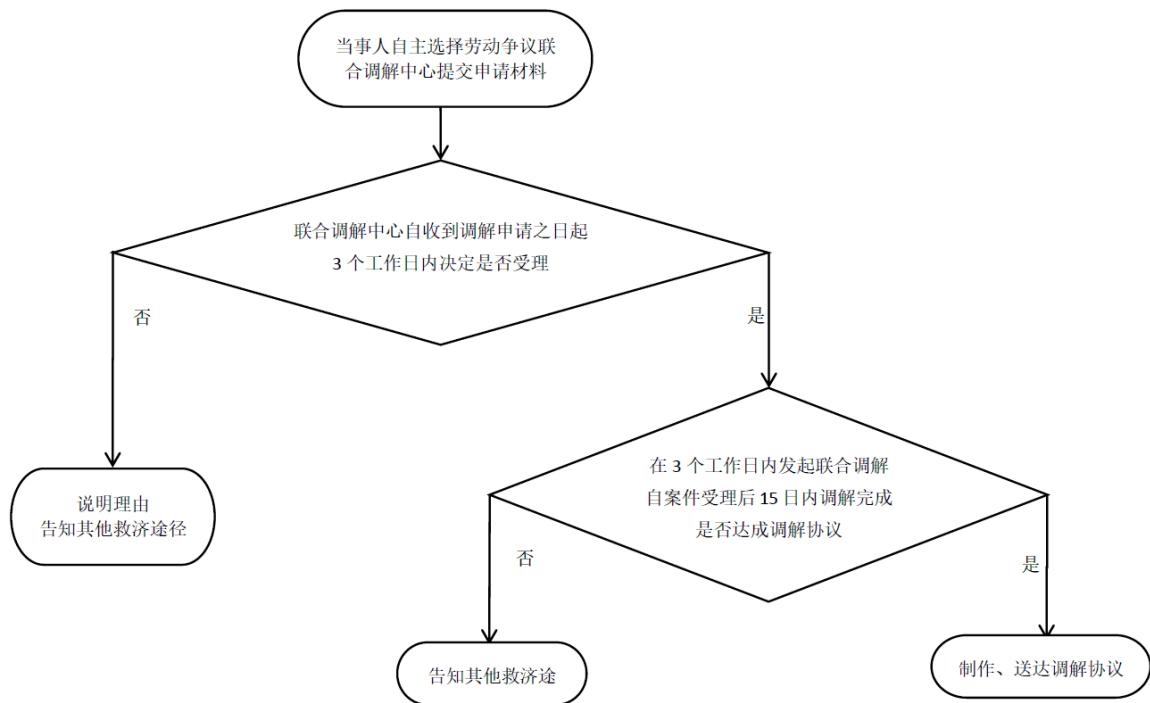
- 7.1.1 应建立服务质量评价制度，并制定服务质量评定管理办法。
- 7.1.2 可采用电话回访、网上评价、向服务对象发放调查问卷、委托第三方机构、媒体监督等方式开展服务质量评价，定期对评价情况进行整理并形成服务质量评价报告。

7.2 持续改进

- 7.2.1 应建立持续改进机制，制定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

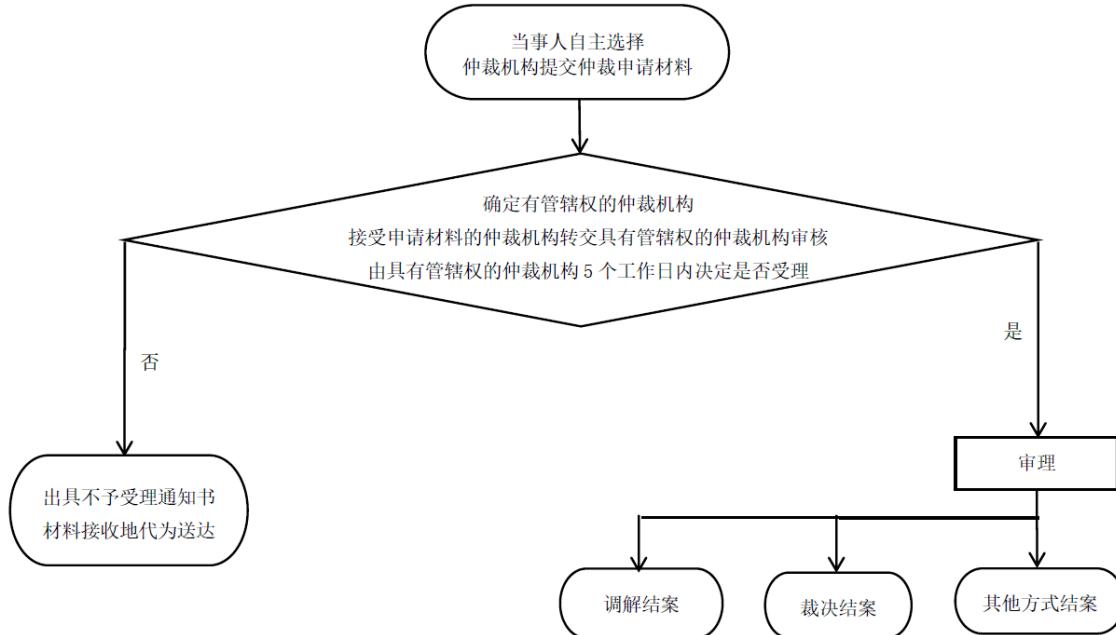
劳动争议联合调解服务流程应符合图A.1的规定。



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

劳动争议协同仲裁服务流程应符合图B.1的规定。



图B.1 劳动争议协同仲裁服务流程