

河南省人力资源和社会保障厅
河南省高级人民法院
河南省司法厅
河南省总工会
河南省工商业联合会
河南省企业联合会/企业家协会

文件

豫人社办〔2024〕68号

河南省人力资源和社会保障厅
河南省高级人民法院 河南省司法厅
河南省总工会 河南省工商业联合会
河南省企业联合会/企业家协会关于加强新就业形态
劳动纠纷一站式调解工作的通知

各省辖市、济源示范区、航空港区人力资源社会保障局（组织人事部）、中级人民法院、司法局、总工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会：

为深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，根据

人力资源社会保障部等六部门关于加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作有关要求，切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益，结合我省实际，现就加强新就业形态劳动纠纷一站式调解（以下简称一站式调解）工作通知如下：

一、充分认识加强一站式调解工作的重要性

各地要深入学习贯彻习近平总书记关于“坚持和发展新时代‘枫桥经验’”“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”“抓前端、治未病”等重要指示批示精神，充分认识加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的重要性和必要性，坚持人民至上、调解优先、多元化解的原则，切实发挥协商调解在矛盾纠纷预防化解和诉源治理中的基础性作用，立足预防、立足调解、立足法治、立足基层，深化新就业形态劳动纠纷系统治理、综合治理、源头治理，进一步强化多部门协同合作，实现各类调解衔接联动，优化服务方式，简化工作流程，推动新就业形态劳动纠纷高效便捷一体化解，服务平台经济规范健康持续发展，维护全省劳动关系和谐与社会稳定。

二、探索打造一站式调解工作新模式

各地相关部门和单位应当通力合作，充分发挥劳动争议调解、人民调解、司法调解等特点优势，积极探索打造“人社牵头、部门协同、行业参与”的工作格局，构建新就业形态劳动纠纷一站式多元联合调解工作模式，着力推进新就业形态劳动纠纷一站式调解中心（以下简称一站式调解中心）建设。

(一) 建立一站式调解中心。原则上各省辖市（示范区、航空港区）和平台经济活跃、新就业形态劳动纠纷多、调解工作基础好的县（市、区），应本着有利于发挥联合调解力量，方便新就业形态劳动者就近就地维护合法权益，设立与本地实际工作需要相适应的一站式调解中心，可选择以下模式设立：

1. 依托综治、矛调等职能部门，在综治中心或矛盾纠纷多元化解综合性服务平台增加一站式调解职能；

2. 依托调裁审执衔接职能部门，在劳动人事争议仲裁院调解中心、工会劳动争议调解中心增加一站式调解职能，或在人民法院等部门设立一站式调解中心；

3. 依托行业主管职能部门，在工商联、企业联合会/企业家协会等相关单位设立；

4. 有条件的地区可根据工作需要专门设立。

(二) 充实调解员队伍。一站式调解中心工作人员由设立单位安排人员派驻、轮驻，也可以吸收其他调解组织调解员、劳动关系协调员、劳动人事争议仲裁员、劳动保障监察员、劳动保障法律监督员和律师、专家学者、党员志愿者等社会力量参与工作。调解员不少于3人。

(三) 夯实基础设施。新设立的一站式调解中心应在“四配套、五公示、六统一”（豫人社办〔2018〕135号文件明确）要求基础上，加强规范化、标准化、专业化、智能化建设，设置立案室（窗口）、调解室，配备必要的办公（办案）设施设备，悬

挂调解组织标牌标识、工作制度、调解员公示栏等，实现通电话、通网络；增加一站式调解职能的调解组织应进一步完善功能，提升水平。有条件的地区可以在一站式调解中心设立仲裁院派出庭、人民法院巡回法庭、法律援助站，开展现场立案办案、调解协议仲裁审查、司法确认等工作。

三、依法依规开展一站式调解工作

（一）统一受理范围。一站式调解中心应依法依规受理依托互联网平台就业的网约配送员、网约车司机、货车司机、互联网营销师等新就业形态劳动者与平台企业和用工合作企业（以下简称企业）之间因劳动报酬、奖惩、休息、职业伤害等劳动纠纷提出的调解申请。

（二）规范办理流程。调解申请可以通过线上、线下等途径提出，申请人提出的申请应事项明确、事实清晰。一站式调解中心接到现场调解申请，应当指引申请人提交规范的调解申请书和相关材料，接到通过网络等渠道发来的调解申请，应当及时审核申请内容及材料。对属于受理范围且双方当事人同意调解的，应当尽快完成受理；对不属于受理范围或者一方当事人不同意调解的，口头或者书面通知申请人。要统一新就业形态劳动纠纷调解工作文书，新设立的一站式调解中心可参照附件；其他增加一站式调解职能的调解组织可在文书标题下注明“新就业形态劳动纠纷”。要落实首问负责制，来访来电接待人员为第一责任人，负责填写调解案件登记信息、为申请人提供法律咨询等。

(三) 依法开展调解。一站式调解中心要根据法律法规政策规定及争议事实，遵循平等、自愿、合法、公正、及时原则，注重服务平台经济规范健康持续发展与保护劳动者合法权益并重，帮助当事人在互谅互让的基础上自愿达成调解协议，促进矛盾纠纷实质化解。发生涉及人数较多或者疑难复杂、社会影响力大的劳动纠纷，应当及时报告属地政府和相关部门，与相关职能部门和行业主管部门密切配合，做好协商调解、联合约谈、现场处置等工作，推动重大集体劳动纠纷稳妥化解。调解应当自受理之日起15日内结束，但双方当事人同意延期的可以延长，延长期限最长不超过15日。

(四) 做好与仲裁、诉讼精准衔接。对经调解达成调解协议的，由一站式调解中心或者开展联合调解工作的调解组织制作调解协议书，并督促双方当事人及时履行协议；对不能履行协议且符合申请条件的，分类引导当事人依法申请仲裁审查或司法确认。对确不属于联合调解受理范围、当事人不同意调解或者未能调解成功的新就业形态劳动纠纷，要依法引导当事人向有管辖权的劳动人事争议仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

四、创优创新线上线下融合调解

(一) 提高线上调解精准度。充分利用人力资源社会保障部门、人民法院、司法行政部门、工会、工商业联合会、企业联合会/企业家协会等单位在线调解平台，做好劳动纠纷“总对总”在线诉调对接，对符合在线调解条件的新就业形态劳动纠纷开展

全流程在线调解活动，包括提交调解申请、音视频调解、司法确认、法律咨询等。

（二）提升线下调解时效度。要加强新就业形态劳动纠纷调解人员业务培训，采取分级培训、联合培训等方式，不断提升调解员调处解纷能力，加强作风建设，强化服务意识。要建立调解专家库，为基层劳动人事争议调解工作提供人才支撑。要畅通线上线下维权渠道，向社会公布一站式调解中心电话，推动一站式调解工作与信息技术深度融合，建立部门数据信息互通共享机制，整合运用各类数据开展新就业形态劳动纠纷分析研判。对线上提交调解申请但需要线下开展调解的，或者已现场提交调解申请但符合线上调解条件等情况，要做好线上线下融合衔接，为新就业形态劳动者提供优质、低成本的多元解纷服务。

五、切实加强组织领导

（一）强化保障。各地各部门要统一思想，加强配合，打造规范高效的一站式调解中心，形成一站式联合调解工作合力。加大与交通运输、应急管理、市场监管、邮政等职能部门和行业主管部门协调力度，共同建立健全维护新就业形态劳动者合法权益联动工作机制。积极争取地方党委、政府和财政部门支持，按照豫人社办〔2023〕89号文件要求为一站式调解中心提供必要的办公办案设施设备和经费保障，确保调解工作顺利开展。

（二）明确责任。人力资源社会保障部门发挥牵头作用，指导一站式调解中心各项建设，按照豫人社办〔2019〕34号文件

要求建立健全调解中心工作制度，做好组织协调、办案指导等工作，提供协助协商、就业帮扶等服务。人民法院根据需要设置人民法院巡回审判点（窗口）等，会同有关部门进一步畅通调解、仲裁与诉讼、执行衔接渠道，积极履行指导调解的法定职能。司法行政部门通过在一站式调解中心派驻人民调解工作室、引导激励律师参与公益法律服务等方式，做好一站式调解工作。工会、工商联和企联组织选派工作人员或者推荐行业领域专业人员积极参与一站式调解工作。要充分发挥行业系统党委和社会组织的作用，强化行业治理，规范企业经营行为，做好综合监督工作。

（三）强力推进。各地人力资源社会保障部门要会同有关部门和单位按照本文件精神，建立联席会议、信息通报机制，定期交流工作情况，共同研究解决工作中遇到的问题。要制定切实可行的实施方案，明确任务、明确措施、明确责任、明确要求。要把一站式调解中心建设与全省开展的基层劳动人事争议调解组织建设行动统筹谋划、一体建设、全面推进。各省辖市（示范区、航空港区）级一站式调解中心要于2024年10月底前建立并开展工作，同时，根据工作需要，有序推进县（市、区）一站式调解中心建设。

各地相关部门和单位要共同加强工作宣传，营造良好社会氛围。工作进展情况与调解组织建设行动推进情况一并报送，好的经验做法请及时报送。

附件：1. 新就业形态劳动纠纷部分调解文书（样式）

2. 新就业形态劳动纠纷申请调解登记簿（样式）
3. 新就业形态劳动纠纷一站式调解中心调解案件登记表（样式）



2024年9月9日

（此件主动公开）

（联系单位：调解仲裁管理处）

附件 1—1

新就业形态劳动纠纷调解申请书

申请人：(姓名)

性别： 民族：

出生日期：

工作单位：

家庭住址：

联系电话：

邮政编码：

被申请人：(单位)

法定代表人：(姓名)

职务：

联系电话：

调解请求：

1.

2.

事实与理由：

申请人：(签名并按指模或盖章)

年 月 日

附：1. 副本份

2. 物证份 (也可另作证据目录)

3. 书证份 (也可另作证据目录)

××新就业形态劳动纠纷一站式调解中心 受理通知书

×× 字（ ）第 号

:

你（单位） 年 月 日送来的《新就业形态劳动纠纷调解申请书》已收悉。经审查，符合《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等规定的受理条件，本中心决定立案处理。现将有关事项通知如下：

一、申请人如有委托代理人的请填写授权委托书，申请人是单位的还需填写法定代表人身份证明书，于 前送交本中心。

二、申请人增加或者变更调解请求应当在调解三日前书面提出，逾期作另案处理。

三、申请人需在 年 月 日前向本调解中心补充提供下列证明材料。

四、请在送达回证上签收本通知。

年 月 日

附件 1—3

××新就业形态劳动纠纷一站式调解中心 不予受理通知书

×× 字（ ）第 号

:

你（们）于 年 月 日送来的《新就业形态劳动纠纷调解申请书》已收悉。经审查，不符合受理条件，本调解中心决定不予受理。主要理由如下：

特此通知。

年 月 日

附件 1—4

××新就业形态劳动纠纷一站式调解中心 劳动纠纷调解笔录

时间：

地点：

当事人：

本中心受理 与 新就业形态劳动
纠纷案件，现依法进行调解，本次调解由调解员 主持。

调解员：现进行权利义务告知。根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》相关规定，现将调解主要权利义务告知如下：
劳动争议调解遵循合法、自愿、公平、及时、保密原则，调解参与人应当遵守调解纪律和秩序，尊重对方当事人和调解人员，理性、平和开展协商，当事人在调解过程中不得录音录像。

当事人达成调解协议后应当诚信履行，可以在调解协议生效之日起 15 日内，共同向有管辖权的仲裁机构申请仲裁审查确认，30 日内向人民法院申请司法确认。

申请人诉求：

申请人调解意见：

被申请人调解意见：

双方达成调解意见：

当事人声明：1. 调解过程中，不存在欺诈、胁迫、重大误解或者乘人之危的情形，不违背本人真实意思；2. 本人陈述情况真实，如有虚假，愿意承担一切法律责任。

当事人（签名、盖章或按指模）

调解员（签名）

记录人（签名）

年 月 日

附件 1—5

新就业形态劳动纠纷调解终止告知书

编号：

(申请人)：

你(你单位)于 年 月 日向我委(中心)申请调解与 之间的劳动纠纷，我中心已依法受理，因下列第 项原因，决定终止调解。

1. 当事人自行和解；
2. 一方或者双方当事人拒绝或者退出调解；
3. 自调解中心收到调解申请之日起 15 日内或者双方当事人同意延长的期限内未达成调解协议；
4. 调解中心认为不宜调解；
5. 存在无法继续调解的其他情形。

特此告知。

提示：

(调解中心印章)

年 月 日

附件 1—6

新就业形态劳动纠纷调解协议书

编号：

申 请 人：

被申请人：

_____ 与 _____ 因 _____
_____ 发生争议，在调解中心主持
下，进行了自愿、平等协商，自愿达成如下协议：

一、

二、

履行方式与时间：……

本调解协议自双方当事人签名或者盖章并经调解员签名、调解中心盖章后生效。调解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

本协议一式叁份，当事人双方、调解组织各持一份。

申请人（签名并按指模或盖章）

被申请人（签名并按指模或盖章）

调解员（签名）

（调解中心印章）

年 月 日

附件 1—7

新就业形态劳动纠纷调解协议仲裁审查 申 请 书

××劳动人事争议仲裁委员会：

_____ 与 _____ 的 _____

_____ 等争议事项，在 _____

新就业形态劳动纠纷一站式调解中心的主持下，出于解决纠纷的目的自愿达成调解协议，根据《劳动人事争议仲裁办案规则》有关规定，现申请对该调解协议进行仲裁审查。如果调解协议内容给他人造成损害的，愿意承担相应的法律责任。

送达地址：

联系电话：

申请人：

年 月 日

附件 1—8

承 诺 书

申请人申请调解协议仲裁审查，承诺如下：

- 一、当事人出于解决纠纷的目的自愿达成协议；
- 二、没有恶意串通、弄虚作假；
- 三、没有损害国家利益、社会公共利益和第三人的合法权益；
- 四、如果调解协议内容给他人造成损害的，愿意承担相应的法律责任。

申请人：

年 月 日

新就业形态劳动纠纷申请调解登记簿(样式)

[illegible]

附件 3

新就业形态劳动纠纷一站式调解中心调解案件登记表（样式）

案号	立案时间	申请人	性别	案由	调解是否成功	案件涉及金额/调解协议金额	结案时间	调解员	备注

河南省人力资源和社会保障厅

2024 年 9 月 9 日印发



平顶山市人力资源和社会保障局办公室

2024年9月24日印发

