

劳动争议调解服务规范

一、总则

第一条 为规范劳动争议调解中心（以下简称“调解中心”）调解员的执业行为，明确调解员履职标准，提升调解服务质量与公信力，保障争议双方合法权益，维护调解中心及调解员的良好形象，依据《劳动争议“安心调”服务范围与收费标准》《劳动争议调解服务协议》及相关法律法规，制定本规范。

第二条 本规范适用于调解中心所有在岗调解员（含专职、兼职调解员），涵盖调解员履职全流程，包括案件承接、调解准备、现场调解、文书制作、档案留存、后续跟进等全部工作环节，是调解员开展工作的根本准则。

第三条 调解员履职应遵循“中立公正、合法合规、专业高效、诚信友善”的核心原则，恪守职业道德，遵守法律法规及调解中心各项管理制度，自觉维护调解工作的严肃性与公正性，兼顾效率与公平，助力化解劳动争议、构建和谐劳动关系。

第四条 调解中心负责本规范的组织实施、培训宣讲、监督检查及修订完善，对调解员履职情况进行常态化管理，对违反规范的行为及时予以纠正处理。

二、调解服务流程

第五条 调解服务标准流程如下：

案件承接：调解员接到调解中心指派后，应在 24 小时内与当事人取得联系，核实案件基本信息、争议焦点，告知当事人调解流程，确认调解意愿及调解方式，做好记录备案。

调解准备：调解前，调解员应梳理案件事实，核查当事人提交的证据材料，结合相关法律法规及政策，拟定初步调解方案，明确调解重点和沟通思路，提前做好调解准备工作，确保调解高效开展。

调解实施：按照与当事人约定的调解方式（定点、上门、线上等）开展调解，规范组织双方当事人沟通协商，如实记录调解过程，耐心释明法律规定，引导双方达成一致意见；调解过程中，发现当事人存在虚假陈述、提交虚假证据的，应及时制止并告知调解中心。

文书制作：调解成功的，应在调解结束后2个工作日内，制作或协助制作劳动争议和解/调解/协商解除（终止）协议文件，明确双方权利义务、履行方式及期限，经双方当事人签字确认后，提交调解中心备案；调解不成功的，应制作调解终止说明，明确终止原因，告知当事人后续权利救济途径，做好记录归档。

档案管理：调解结束后，调解员应在3个工作日内，将调解笔录、证据材料、协议文件（或终止说明）、收费凭证等相关资料整理归档，移交调解中心，由相关人员按照档案管理制度妥善保管，确保档案完整、规范，便于后续核查和追溯，调解员不得擅自留存或使用相关资料。

三、倡导性行为

第九条 秉持公益初心，积极履行调解职责，主动配合调解中心的案件指派，优先处理群体性、紧急性劳动争议案件，尽力缩短调解周期，提升调解成功率。

第十条 开展调解工作时，仪表整洁、语言文明、举止得体、态度诚恳，对待当事人耐心细致、热情周到，尊重当事人的人格尊严，不得使用侮辱、嘲讽、生硬的语言，充分体现人文关怀。

第十一条 严格遵循调解程序，规范开展调解工作：案件承接后，及时梳理案件事实、核实证据材料，明确争议焦点；调解过程中，公平分配发言时间，引导双方理性表达诉求，充分听取各方意见，不随意打断当事人陈述；调解结束后，及时整理案件材料，按调解中心档案管理制度归档留存，做到一案一档、有据可查；主动跟进相关协议的履行情况，及时反馈履行进度。

第十二条 主动向当事人释明调解的性质、程序、权利义务及法律后果，明确

告知调解协议的法律效力，引导当事人自愿、真实达成调解共识，不得强迫当事人接受调解方案。

第十三条 严格遵守隐私保护与信息使用相关规定，对调解过程中知悉的当事人个人信息、企业商业秘密、案件核心信息等严格保密，规范留存、使用相关信息，不得擅自泄露、传播，切实履行保密义务，即便不再担任调解员后仍需恪守保密责任。

第十四条 积极协助当事人梳理证据、核算相关费用（如工伤赔偿、工资报酬等），提供合法合规的调解建议，引导当事人通过合理合法的方式解决争议，推动调解协议的履行，必要时协助当事人办理仲裁审查确认手续。

第十五条 主动排查调解过程中的风险隐患，发现当事人可能采取上访、游行示威、集体停工等过激行为的，及时予以劝阻，并第一时间向调解中心报告；发现用人单位存在严重违反劳动法律法规、可能引发大规模纠纷的，及时上报相关主管部门。

第十六条 秉持终身学习理念，主动钻研调解技巧和相关法律法规，积极分享调解经验，参与调解中心组织的业务交流，助力提升整个调解队伍的专业水平，推动调解工作专业化、规范化发展。

第十七条 自觉维护调解中心的形象和声誉，在履职过程中展现专业素养和责任担当，积极宣传调解中心的服务理念、收费标准及服务优势，提升调解中心的公信力和社会认可度。

四、 限制性行为

第十八条 调解员不得擅自更改调解时间、地点，确因特殊情况（如生病、紧急事务）需要调整的，应提前 24 小时向调解中心报备，经批准后及时通知双方当事人，重新协商确定调解安排，避免影响当事人权益。

第十九条 不得擅自调整调解收费标准、杂费核销规范，确因特殊情况（如多

轮调解、跨区域上门)需要上浮费用的,应提前向调解中心说明情况,经审批通过后,方可告知当事人并予以执行。

不得要求当事人承担超出收费标准约定的杂费,不得要求当事人提供宴请、礼品等不正当利益。

未经调解中心允许,不得擅自承诺减免费用。

第二十条 不得擅自委托他人代为开展调解工作,确因特殊情况需要协助的,应提前向调解中心报备,经批准后可安排辅助人员协助整理材料、记录笔录,但核心调解工作(如协商沟通、方案拟定、协议见证)必须由调解员本人完成,不得委托他人替代履职。

第二十一条 不得擅自披露调解过程中的相关信息,确因法律要求、监管需要或调解中心工作安排需要披露的,应提前向调解中心报备,经批准后按规定披露,且需对敏感信息进行匿名化处理,避免泄露当事人隐私或商业秘密。

未经调解中心授权,不得擅自以调解中心调解员名义对外开展活动、发表言论,不得擅自泄露调解中心的内部管理制度、案件信息等核心内容。

第二十二条 不得擅自终止调解工作,确因当事人拒绝配合、不可抗力等原因无法继续调解的,应及时向调解中心提交书面说明,经批准后终止调解,并依法告知当事人后续权利救济途径(如仲裁、诉讼),做好相关记录归档工作。

第二十三条 调解员与当事人存在利害关系(如亲属、同事、商业合作等)的,应主动向调解中心报备,说明利害关系情况,经调解中心审核后,根据情况决定是否回避;未报备且影响调解公正的,将取消平台调解员资格。

五、禁止性行为

第二十四条 未经调解中心允许,严禁私自收取当事人任何形式的费用(包括但不限于咨询费、感谢费、辛苦费、礼金等),严禁以任何名义向当事人索要财物、牟取不正当利益,严禁与当事人进行任何可能影响自身廉洁性、中立性的接

触或交流活动，恪守廉洁自律底线。

严禁虚报、冒领杂费，严禁截留、挪用应当由调解中心收取的服务费用。

第二十五条 严禁偏袒任何一方当事人，不得故意误导、诱导当事人作出虚假陈述或放弃合法权益，不得压制、侮辱、打击当事人，不得采取欺诈、胁迫等方式强迫当事人达成调解协议，确保调解过程公平公正，尊重当事人意思自治。

第二十六条 严禁泄露调解过程中知悉的当事人隐私、企业商业秘密等，严禁利用调解工作中获取的信息为本人或他人谋取不正当利益，严禁擅自传播调解录音、调解笔录、证据材料等相关资料，切实保护当事人信息安全。

第二十七条 严禁擅自更改调解笔录、调解协议等相关文书内容，严禁伪造、篡改证据材料或调解记录，确保所有调解文书真实、完整、规范，不得存在虚假记载、误导性陈述，保证调解过程可追溯、可核查。

第二十八条 严禁在调解过程中发表不当言论、传播负面信息，严禁从事任何损害调解中心形象、诋毁其他调解人员或当事人的行为。

第二十九条 严禁超出调解权限开展工作，不得替代律师提供诉讼代理服务，不得替代工伤认定部门、劳动能力鉴定机构开展认定、鉴定工作，不得作出具有仲裁、司法裁判性质的决定或承诺，不得对调解结果作出保证性承诺，明确自身中立调解者的职能定位。

第三十条 严禁在调解期间或调解结束后，私下与当事人建立委托代理关系，不得私自为当事人介绍仲裁、诉讼代理人。

第三十一条 严禁教唆、策划、挑动当事人采取过激行为（如上访、罢工、围堵企业等），不得激化劳资矛盾，对发现的过激行为应及时劝阻并上报调解中心，全力维护社会稳定和劳动关系和谐。

六、履职保障与考核问责

第三十二条 履职保障

调解中心为调解员提供必要的履职保障，包括法律法规培训、调解技巧指导、案件材料支持等；明确调解员的履职权限，保障调解员依法、独立开展调解工作，不受非法干预；对严格遵守本规范、履职表现突出的调解员，给予表彰、奖励。

第三十三条 监督检查

调解中心定期对调解员的履职情况进行监督检查，通过案件回访、材料核查、当事人反馈等方式，排查调解员是否存在违反本规范的行为，对发现的问题及时核实、督促整改。

第三十四条 考核评价

调解中心建立调解员考核评价机制，考核内容包括履职合规性、服务质量、当事人满意度、案件调解效率等，考核结果与调解员的评优、续聘、奖励挂钩；对考核不合格的调解员，进行约谈、培训整改，整改不合格的，解除聘用关系。

第三十五条 问责处理

调解员违反本规范规定，视情节轻重，采取以下问责措施：

（一）情节较轻的（首次出现限制性行为等），予以口头警告、约谈提醒，责令整改，取消半年内所有奖励或评奖资格；

（二）情节较重的（第二次出现限制性行为等），予以通报批评、暂停履职资格 1-3 个月，取消当年度所有奖励或评奖资格；

（三）情节严重的（出现禁止性行为或出现三次限制性行为等），予以立即解聘，并在五年内取消申请平台调解员资格；

（四）因调解员违规行为给调解中心、当事人或相关方造成损失的，由该调解员依法承担赔偿责任。

七、附则

第三十六条 本规范由劳专委劳动争议调解中心负责解释、修订，未尽事宜可

结合调解工作实际补充完善。

第三十七条 本规范与相关法律法规冲突的，按法律法规规定执行。