

上海市金山区人力资源和社会保障局
中共上海市金山区委政法委员会
上海市金山区人民法院
上海市金山区经济委员会
上海市金山区司法局
上海市金山区财政局
上海市金山区总工会
上海市金山区工商业联合会
上海市金山区企业联合会/企业家协会

金人社〔2025〕19号

关于印发《关于建立健全“5+X”机制 加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》 的通知

各相关单位：

进一步强化劳动人事争议源头治理，区人社局等9部门联合制定了《关于建立健全“5+X”机制加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

附件：关于建立健全“5+X”机制加强劳动人事争议协商调
解工作实施方案

上海市金山区人力资源和社会保障局 中共上海市金山区委政法委员会

上海市金山区人民法院 上海市金山区经济委员会

上海市金山区司法局 上海市金山区财政局

上海市金山区总工会 上海市金山区工商业联合会

上海市金山区企业联合会/企业家协会

2025 年 6 月 13 日

附件

关于建立健全“5+X”机制 加强劳动人事争议协商调解工作实施方案

为深入贯彻党的二十大及二十届三中全会精神，落实党中央“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要决策部署，坚持和发展新时代“枫桥经验”，进一步强化劳动人事争议源头治理，按照人社部等九部门《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作的意见》（人社部发〔2022〕71号）和市人社局等九部门《关于进一步加强劳动人事争议协商调解工作实施方案》（沪人社仲〔2023〕137号）文件要求，结合本区实际，制定本方案。

一、目标任务

围绕构建和谐劳动关系服务体系，通过建立健全“5+X”劳动人事争议协商调解工作机制（以下简称“‘5+X’机制”），力争到2028年底左右，在强化队伍建设、完善制度建设和夯实基础保障等方面取得显著成效。党委领导、政府负责、人社部门牵头和有关部门（街镇、高新区）参与的劳动人事争议多元处理机制更加健全，部门联动质效明显提升，协商调解解决的案件数量在案件总量中的比重显著提高，劳动人事争议案件稳步下降至合理区间，协商调解工作规范化、标准化、专业化和智能化水平显著提高。

进一步明确“5+X”机制内涵。“5”是指协商调解劳动关系三方五家，包括区人社局、司法局、总工会、工商联、企业联合会/

企业家协会等；“X”是指协商调解涉及到的相关部门及属地街镇（高新区），在“5+X”框架下充分发挥协商调解柔性高效的优势，积极探索新理念、新举措，多部门协同、多层联动、多方参与，依法推动案结事了人和。

二、对策措施

（一）加强源头治理

1. 强化劳动人事争议预防指导。充分发挥用人单位基层党组织在劳动关系治理、协商调解工作中的重要作用，以党建引领劳动关系和谐发展。深化企业和谐劳动关系指导服务，举办职代会培训班，推动完善民主管理制度，保障劳动者对用人单位重大决策和重大事项的知情权、参与权、表达权、监督权。搭建“企业家下午茶”等益企行动线下平台，完善“金企服务云”线上平台，推动中小企业完善劳动管理制度。健全“法治体检”，发挥律师、法律顾问作用，强化劳动用工领域合规管理。探索劳动关系“六个一”工作法（一个网格、一套工具、一次体检、一份报告、一站式调解、一次建议），针对性指导用人单位改进管理、依法合规用工。把用人单位建立劳动人事争议调解组织、开展协商调解工作情况作为和谐劳动关系创建等评选表彰示范创建的重要考虑因素。

2. 加强劳动关系矛盾排查化解。根据《金山区关于进一步加强劳动关系治理、完善劳动关系矛盾排查化解机制实施方案》（金人社〔2025〕11号）《金山区用人单位劳动用工重大事项报告实施办法》等工作要求，扎实开展劳动关系矛盾常态化排查。各街

镇（园区）负责排查辖区内企业关、停、并、转、搬等经营情况，掌握企业欠薪、规模性降薪、经济性裁员等劳动关系变化；排查辖区内各类工程建设项目工资支付情况，定期上报各条线主管部门。根据经济社会发展阶段性工作要求，及时开展重点排查化解。

（二）强化协商和解

3. 指导建立内部劳动人事争议协商机制。推动百人以上企业建立集体协商机制和签订集体合同，培育用人单位和劳动者的争议协商意识。推动用人单位以设立负责人接待日、召开劳资恳谈会、开通热线电话或者电子邮箱、设立意见箱、组建网络通讯群组等方式，建立健全沟通对话机制，畅通劳动者诉求表达渠道。指导用人单位完善内部申诉、协商回应制度，优化劳动人事争议协商流程，认真研究制定解决方案，及时回应劳动者协商诉求。鼓励新就业形态平台企业与从业人员就劳动报酬、劳动保护等建立沟通协调机制。

4. 协助开展劳动人事争议协商。工会组织统筹劳动法律监督委员会和工会干部、劳动关系工作指导员、社工、法律援助志愿者队伍等资源力量，运作好上海湾区“一站式”职工法律服务中心等阵地，推动健全劳动者申诉渠道和争议协商平台，帮助劳动者与用人单位开展劳动人事争议协商，做好咨询解答、释法说理、劝解疏导、促成和解等工作。商会组织、企业联合会/企业家协会要指导企业加强协商能力建设，完善企业内部劳动争议协商程序。鼓励、支持社会力量开展劳动人事争议协商咨询、代理服务工作。

5. 强化和解协议履行和效力。劳动者与用人单位就劳动人事争议协商达成一致的，工会组织要主动引导签订和解协议，并推动和解协议履行。劳动者或者用人单位未按期履行和解协议的，工会组织要主动做好引导申请调解等工作。经劳动人事争议仲裁委员会审查，和解协议程序和内容合法有效的，可在仲裁办案中作为证据使用。区法院积极参与工会组织和解指导工作，对于和解不成功的案件，及时根据工会组织及仲裁机构的指引，积极审查当事人自认的案件事实是否系当事人真实意思表示，是否存在重大误解等情形。

（三）做实多元调解

6. 推进劳动人事争议调解组织建设。区、街镇（高新区）人社部门会同司法行政、工会、工商联、商会组织、企业联合会/企业家协会等，推动用人单位加大调解组织建设力度。推进在大中型企业建立劳动争议调解组织、人民调解组织。充分发挥协会、商会等自治协商作用，推动交通行业、建筑行业、人力资源服务业等成立劳动争议调解组织，拓展劳动争议化解专业领域。探索建立“24H‘两司’群体综合服务平台”，为货运车司机和网约车司机等新就业群体提供全方位的劳动服务和支持。各街镇（高新区）建立健全以司法行政、工会、商会等各类调解组织为支撑、调解员（信息员）为落点的小微型企业劳动争议协商调解机制。积极争创市级、国家级金牌劳动人事争议调解组织。

7. 建设运行好各类调解中心和工作站。推动区劳动人事争议

联合调解中心、工会分中心、新就业形态劳动争议调解分中心和劳动争议诉调对接工作室真正转起来，取得新成效。联合调解中心负责办理仲裁院、人民法院委派委托调解的案件，协助区人社局指导各街镇（高新区）、工会、行业商（协）会等调解组织做好工作。持续擦亮金山区劳动仲裁“1+1”品牌，推动服务升级提质增效，常态化运作好工会法律服务工作站、人民调解工作室，建立常态化调解与仲裁对接机制。

8. 加强调解工作规范化建设。区人社局会同司法局、总工会、工商联、企业联合会/企业家协会等部门，落实调解组织和调解员名册制度，指导各类劳动人事争议调解组织建立健全调解受理登记、调解办理、告知引导、回访反馈、档案管理、统计报告等制度，提升调解工作规范化水平。加大督促调解协议履行力度，加强对当事人履约能力评估。及时总结、推广调解组织在实践中形成的成熟经验和特色做法，发挥典型引领作用。

9. 发挥各类调解组织特色优势。企业劳动争议调解委员会发挥熟悉内部运营规则和劳动者情况的优势，引导当事人优先通过调解方式解决劳动争议。人民调解组织发挥扎根基层、贴近群众、熟悉社情民意的优势，加大劳动人事争议调处工作力度。街镇（高新区）劳动人事争议调解组织发挥专业性优势，积极推进标准化、规范化、智能化建设，帮助辖区内用人单位做好劳动人事争议预防化解工作。行业性劳动人事争议调解组织发挥具有行业影响力、区域带动力的优势，帮助企业培养调解人员、开展调解工作。商

会调解组织发挥贴近企业的优势，积极化解劳动争议、协同社会治理。人社部门、司法行政部门、工会、企业代表组织引导和规范有意向的社会组织及律师、专家学者等社会力量，积极有序参与调解工作，进一步增加调解服务供给。

（四）健全联动工作体系

10. 健全劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。区、镇两级根据《金山区关于进一步加强劳动关系治理、完善劳动关系矛盾排查化解机制实施方案》，形成矛盾联调、力量联动、信息联通的工作格局，推动重大劳动人事争议应急联合调处。切实推进监察仲裁“一口受理”等事项。建立调解员、专家库共享机制，灵活调配人员，提高案件办理专业性。探索工会法律援助服务赋能劳动关系矛盾预防协调中心，增强联动合力。持续深化“三所联动”工作机制。积极参与综治中心规范化建设。区、镇各相关部门主动发挥职能优势，根据需要向综治中心提供专业支持，参与联动化解。

11. 强化调解与仲裁、诉讼衔接。完善调解与仲裁的衔接，建立仲裁员分片联系调解组织制度。双方当事人经调解达成一致的，调解组织引导双方提起仲裁审查申请或者司法确认申请，及时巩固调解成果。通过建议调解、委托调解等方式，积极引导未经调解的当事人到调解组织先行调解。加强调解与诉讼的衔接，对追索劳动报酬、经济补偿等适宜调解的纠纷，先行通过诉前调解等非诉讼方式解决。区人社局、法院每年召开联席会议，对重大、

疑难案件进行通报研讨，对改裁案件进行反馈建议，建立信息互通机制。

12. 深化拓展协商调解毗邻联动。探索毗邻协同调解。与浙江嘉兴、嘉善、平湖仲裁院互聘仲裁员，与江苏镇江、浙江嘉兴、平湖、安徽滁州等结对仲裁院共同开展联合培训、主题党日、线上交流、院长示范庭等系列活动，推动长三角地区劳动人事争议调解仲裁工作的经验互通、做法互鉴；推进毗邻镇调解组织一体联动，打造长三角劳动争议联合调解与协同仲裁示范标杆。持续加强区域联动。保持与上海化工区在劳动人事争议协商调解工作中的联动协作，为区域经济协同发展保驾护航。

（五）提升服务能力

13. 加强调解员队伍建设。扩大兼职调解员来源渠道，广泛吸纳法学专家、仲裁员、律师、劳动关系协调员（师）、退休法官、退休检察官、退休干部等专业力量参与调解。加强对调解员的培训指导，切实提高调解员职业道德、增强服务意识，提升办案能力。有条件的可通过政府购买服务等方式提升劳动人事争议协商调解能力。积极推荐优秀调解员参与评选金牌劳动关系协调员、金牌调解员等。

14. 加强劳动关系矛盾预防协调中心建设。各相关部门要根据人社部、全国总工会、中国企业联合会/中国企业家协会和全国工商联《关于加强劳动关系协调员队伍建设的指导意见》（人社部发〔2022〕74号），指导街镇（高新区）建设运行好劳动关系矛

盾预防协调中心，在做好人员、经费、场所、设备等保障工作的基础上，积极打造“劳小二”服务品牌，不断提升劳动关系协调员队伍的专业化、规范化水平。积极融入党建引领“多格合一”网格治理，落实“网格驻点”和“吹哨报到”机制，推动网格内劳动人事争议事项共商共研、联勤联动、就近可调。

15. 保障工作经费。区、镇两级财政部门结合实际和财力可能，合理安排经费，对协商调解工作经费给予必要的支持和保障，加强硬件保障，为调解组织提供必要的办公办案设施设备。根据市人社局、财政局要求，落实好调解员、兼职仲裁员办案补贴政策。积极探索智慧协商调解建设，完善网络平台和手机 APP、微信小程序、微信公众号等平台的调解功能，推进“网上办”“掌上办”。

三、明确工作责任和要求

做好协商调解工作是构建和谐劳动关系的一项重要任务。各级、各部门要切实增强责任感、使命感、紧迫感，将这项工作纳入经济社会发展总体规划和政府目标责任考核体系，推动工作扎实有效开展。**党委政法部门**要切实落实平安建设考核中劳动人事争议多元处理机制建设要求。**人力资源社会保障部门**要发挥在劳动人事争议多元处理中的牵头作用，会同有关部门统筹推进调解组织、制度和队伍建设，完善调解成效考核评价机制。**人民法院**要发挥司法引领、推动和保障作用，加强调解与诉讼有效衔接。**司法行政部门**要指导调解组织积极开展劳动人事争议调解工作，加强对调解员的劳动法律政策知识培训，鼓励、引导律师参与法

律援助和社会化调解。**财政部门**要保障协商调解工作经费，督促有关部门加强资金管理，发挥资金使用效益。**中小企业主管部门**要进一步健全服务体系，指导中小企业服务机构帮助企业依法合规用工，降低用工风险，构建和谐关系。**工会**要积极参与劳动人事争议多元化解，引导劳动者依法理性表达利益诉求，帮助劳动者协商化解劳动人事争议，依法为劳动者提供法律服务，切实维护劳动者合法权益，竭诚服务劳动者。**商会、企业联合会**等要发挥代表作用，引导和支持企业守法诚信经营、履行社会责任，建立健全内部劳动人事争议解决机制。力争通过各级、各部门通力协作、不断奋进，努力实现将劳动人事争议纠纷解决在基层、化解在属地，案结事了人和的目标。

区人社局将会同有关部门，定期对本方案落实情况进行督促检查。

附件：贯彻落实《实施方案》重点任务清单

