**38.关于成立大兴安岭地区新就业形态劳动纠纷一站式调解中心的通知（2024年2月29日）**

大署人社联〔2024〕4号

大兴安岭地区人力资源和社会保障局、地区中级人民法院、地区司法局、地区总工会、地区工业和信息化局、地区工商业联合会：

为深入贯彻落实党的二十大报告关于完善劳动关系协商调解机制、完善劳动者权益保障制度以及加强灵活就业和新就业形态劳动者权益保障的要求，推进落实人社部等6部门《关于加强新就业形态劳动纠纷一站式调解工作的通知》（人社厅发〔2024〕4号）文件部署，进一步维护新就业形态劳动者的劳动保障权益，根据大兴安岭地区实际情况，特决定成立大兴安岭地区新就业形态劳动纠纷一站式多元化调解中心。

**一、工作模式与合作机制**

1.一站式调解模式。调解中心将采用一站式服务模式，整合人力资源社会保障部门、人民法院、司法行政部门、工会、工商联、企业联合会等单位的资源，为新就业形态劳动者提供全方位、一站式的劳动纠纷解决服务。

2.多元化调解合作。各相关单位应加强合作，充分发挥劳动争议调解、人民调解、司法调解的特点和优势，积极探索构建“人社牵头、部门协同、行业参与”的工作格局，共同努力化解新就业形态劳动纠纷。

**二、主要职责与工作内容**

1.受理纠纷申请。一站式调解中心将受理新就业形态劳动者与平台企业和用工合作企业之间因劳动报酬、奖惩、休息、职业伤害等问题引发的劳动纠纷的调解申请。

2.调解程序与原则。调解中心将依据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》、《中华人民共和国民事诉讼法》《黑龙江调解条例》等相关法律法规，以及有关指导意见的规定，进行调解工作。调解过程遵守平等自愿、合法公正、及时有效等原则，调解中心将注重服务于平台经济的规范健康发展，并保护劳动者的合法权益。

3.调解协议履行与衔接。调解中心将制作调解协议书，并建立调解协议的自动履行激励机制，引导当事人自觉履行调解协议。对于无法立即履行的情况，当事人可按照法律规定申请仲裁审查或司法确认。对于不适用联合调解范围、或一方当事人不同意调解、或未能成功调解的纠纷，调解中心将引导当事人向有管辖权的仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

4.线上线下融合调解。调解中心与相关单位将充分利用在线调解平台，开展劳动纠纷的全流程在线调解活动。通过总对总调解平台、全国劳动争议调解平台等线上调解平台，提供优质、低成本的多元化劳动纠纷解决服务。

**三、组织领导与工作协作**

新就业形态劳动纠纷一站式多元化调解中心是一个以调解为核心业务的机构，致力于为新业态劳动者提供公正、高效、便捷的纠纷解决服务。为确保调解工作的顺利进行，调解中心由以下成员组成：

主任：姚占辉 地区劳动人事争议仲裁院院长

成员：张立伟 地区中级人民法院专审委

崔保林 地区司法局副局长

黄岩 地区总工会副主席

陈立鹏 地区工业和信息化局副局长

安静地区工商业联合会副主席

调解中心下设办公室，办公室成员负责具体的工作，以确保调解中心的日常运营和管理顺利进行。

办公室成员由以下组成：

办公室主任：赵宏玮 地区劳动人事争议仲裁院副科长

办公室成员：牟铁 李哲生 唐浩 赵杨 王东

调解中心设立调解组，调解组由专业的调解员组成，负责具体的调解工作。

调解组成员由以下组成：

调解组组长：沃欣 劳动人事争议仲裁院副院长

刘赫男 调解协会会长

调解组成员：李蕊 张进兴 马裕芳 贾红雪

何佳滨 调解协会其他成员

调解中心下设调解室，调解室为实施调解服务设立固定场所，为当事人及相关人员提供便利的交流和协商条件。分别为：

地区人社局“五师一室” 调解室

地区中级人民法院调解室

地区司法局非诉讼纠纷解决中心调委会“新业态”人民调解室

地区总工会劳动纠纷调解室

由人力资源社会保障部门承担牵头组织协调工作，为一站式调解中心提供协商、就业帮扶等支持服务。人民法院将会同有关部门进一步畅通调解、仲裁与诉讼、执行衔接渠道，履行指导调解的法定职责。司法行政部门将通过建立人民调解工作室，派驻专职人民调解员方式参与矛盾纠纷化解，积极支持一站式调解工作。总工会利用自身资源和专业知识开展劳动法律援助活动，为新业态劳动者提供法律咨询和支持。

**四、总结与推广经验**

一站式调解中心及相关单位将加强宣传工作，及时总结经验与做法，并推广成功经验，以营造良好的社会氛围，为新就业形态劳动者提供更加便捷高效的劳动纠纷解决服务。

**五、工作要求**

对于一站式调解中心的成立，各单位要切实加强组织协调，密切配合执行，并持续改进工作机制，提高劳动纠纷调解工作的水平。通过一站式调解中心的建立，为新就业形态劳动者提供更加便捷、公正、有效的劳动纠纷解决渠道，推动平台经济的规范发展和劳动关系的和谐稳定。

**六、生效时间**

本文件自发布之日起生效。

附件一：

**大兴安岭地区新就业形态劳动纠纷调解中心工作规则**

**第一章.总则**

第一条为公正及时处理新就业形态劳动纠纷，维护新就业形态劳动双方合法权益，规范新就业形态劳动纠纷调解程序，根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国民事诉讼法》及《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》（人社部发〔2021〕56号）等法律政策制定本规则。

第二条本规则适用于新就业形态劳动者与平台企业和用工合作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。

第三条遵循平等、自愿、合法、公正、及时原则，帮助双方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。

**第二章.申请和受理**

第四条新就业形态劳动者或者企业可向新就业形态劳动纠纷一站式调解中心提交材料申请劳动纠纷调解。也可以通过“总对总”在线调解平台提交申请。劳动争议仲裁机构在接待中发现新就业形态劳动者或者企业矛盾纠纷小或者有调解意愿的，应主动引导其申请调解。

第五条当事人可以书面方式或者口头方式提出劳动纠纷调解申请。书面申请的，申请书应当载明下列事项：

（一）申请人和被申请人的基本情况；

（二）调解请求、事实和理由；

（三）相关证据目录或者名称；

（四）申请人的签名或者盖章；

（五）申请日期。

当事人口头申请的，调解中心应当记录当事人的基本情况、调解请求、事实和理由、相关证据名称、申请日期，并由当事人以签名或者盖章等方式予以确认。

第六条如申请内容及申请材料清晰完整，调解中心应当受理；如不清晰完整，应当一次性书面告知申请人在3个工作日内补全。

第七条对符合受理范围和条件的，调解中心应当征求另一方当事人的调解意愿，如另一方当事人愿意调解，应当在3个工作日内作出受理决定；如另一方当事人不愿调解，调解中心在沟通后仍不愿调解的，应当书面通知申请人，并引导申请人依法申请仲裁或者通过法律途径解决劳动纠纷。对于不符合受理范围和条件的，调解中心应当向申请人说明不予受理的理由，书面通知申请人，同时引导申请人申请仲裁或通过法律途径解决劳动纠纷。

**第三章.调解**

第八条调解劳动纠纷一般不公开进行。但是，双方当事人要求公开调解的除外。

第九条调解应当自受理之日起15日内结束，双方当事人同意的可以延长，最长不超过15日。经过仲裁审查或司法确认的调解协议，可申请法院强制执行。

第十条调解按如下程序进行：

（一）调解员宣布调解纪律和申请人请求调解的纠纷事项；

（二）听取当事人意见；

（三）说明调解组织对纠纷的调查结果和调解意见；

（四）达成调解协议。

第十一条经调解达成调解协议的，由调解中心制作调解协议书。调解协议书应当写明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解的结果和协议履行期限、履行方式等。

调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解中心印章后生效。

调解协议书一式三份，双方当事人和调解中心各执一份。

第十二条生效的调解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

第十三条一方当事人在约定的期限内不履行调解协议的，另一方当事人可以依法申请仲裁。

仲裁委员会受理仲裁申请后，应当对调解协议进行审查，调解协议合法有效且不损害公共利益或者第三人合法利益的，在没有新证据出现的情况下，仲裁委员会可以依据调解协议作出仲裁裁决。

第十四条经调解未达成调解协议或者15日内未完成调解的，视为调解终结，可引导申请人申请仲裁或通过法律途径解决劳动纠纷。

**第四章.案卷保存**

第十五条调解中心应当建立调解工作档案，将调解登记、调解工作记录、调解协议书等材料立卷归档。

第十六条案卷保存期限为5年。

**第五章.附则**

第十七条本规则下发之日起施行。

附件二：

**大兴安岭地区新就业形态劳动纠纷调解中心工作制度**

大兴安岭地区新就业形态劳动纠纷调解中心工作制度是为了应对新兴就业形态引发的劳动纠纷而设立的，旨在解决相关纠纷，维护劳动关系的稳定和社会和谐。下面是该调解中心的工作制度的主要内容：

**一、调解机构设置**：调解中心由人力资源和社会保障部门主导建立的调解机构，负责劳动纠纷的调解工作。调解机构应具备独立性、公正性和专业性，在法律和政策的指导下进行工作。

**二、组织架构**：调解中心设立办公室和调解组，并配备必要的人员和设施。办公室负责协调调解中心的日常工作，提供行政和后勤支持；调解组由专业的调解员组成，负责具体的调解工作。

**三、调解程序**：调解中心按照法律、政策和程序规定，采取面谈、调查取证、协商等方式进行调解。在调解过程中，调解员应保持中立和公正，听取当事人双方的陈述和意见，推动双方达成一致意见或达成公平合理的解决方案。

**四、调解范围**：调解中心主要处理与新兴就业形态有关的劳动纠纷，包括但不限于网络平台劳动者、自由职业者、灵活就业者等。调解涉及的问题包括工资支付、劳动合同解除、劳动保障权益等。

**五、调解效力**：调解中心达成的调解协议具有法律效力，双方当事人应认真履行协议内容。如有一方不履行协议，可以通过法律途径追究责任。

**六、信息保密**：调解中心应确保涉及当事人的个人信息和调解过程的机密性，严格遵守相关法律法规，防止信息泄露和滥用。

**七、宣传推广**：调解中心应加强对大众的宣传和教育工作，提升社会公众对调解工作的认知和信任度，鼓励当事人选择调解解决纠纷。

调解中心成员务必严格执行上述工作制度，大兴安岭地区新就业形态劳动纠纷调解中心能够及时、有效地处理劳动纠纷，维护劳动者的合法权益，促进新兴就业形态的良性发展。

附件三：

**新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引**

**第一章.总则**

第一条.为支持和规范发展新就业形态，维护新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益，根据国家有关法律法规和政策，制定本指引。

第二条.本指引所称新就业形态劳动者，主要指线上接受互联网平台发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务，按照平台要求提供平台网约服务，通过劳动获取劳动报酬的劳动者。本指引所称企业是指平台企业和平台用工合作企业。

**第二章.工作时间和休息**

第三条.企业要制定完善新就业形态劳动者休息办法，科学确定劳动者工作量和劳动强度，确保劳动者获得必要休息时间，防止劳动者过度劳动，保障劳动者身体健康。

第四条.新就业形态劳动者每日工作时间包括当日累计接单时间和适当考虑劳动者必要的在线等单、服务准备、生理需求等因素确定的宽放时间。企业明确要求新就业形态劳动者在线时间或在指定时间前往指定场所接受常规管理的，企业要求的在线时间和线下接受常规管理时间计入工作时间。

接单时间是指劳动者自执行订单任务时起至完成任务时止的全部时间。劳动者同一时间接两个及以上订单，接单时间不重复计算。劳动者因作业性质和特点，在接单时间内执行订单任务期间可获得连续较长休息时间的，该休息时间可不计入工作时间。

宽放时间由企业与工会或新就业形态劳动者代表结合行业实际，平等协商合理确定。

第五条.企业与工会或新就业形态劳动者代表要根据法律法规精神和行业管理规定，结合行业特点和企业实际，平等协商合理确定新就业形态劳动者连续最长接单时间和每日最长工作时间。劳动者达到连续最长接单时间和每日最长工作时间的，系统应推送休息提示，并停止推送订单一定时间。若劳动者当时正在执行订单任务过程中，从该订单任务完成后开始计算停止推送订单时长。

第六条.企业要建立新就业形态劳动者工作时间、接单时间台账，确保劳动者可通过应用程序自主查询本人工作时间、接单时间等完整记录。

**第三章.劳动报酬**

第七条.企业与工会或新就业形态劳动者代表结合行业特点和企业实际，平等协商制定新就业形态劳动者劳动报酬规则，明确劳动定额标准、抽成比例、计件单价、劳动报酬支付周期、考核办法等，确保新就业形态劳动者提供劳动获得合理劳动报酬。

第八条.不完全符合确立劳动关系情形但企业对劳动者进行劳动管理的新就业形态劳动者，适用劳动者实际工作地人民政府规定的小时最低工资标准。

第九条.新就业形态劳动者在法定节假日工作的，企业应向劳动者支付高于正常工作时间劳动报酬的合理报酬。

第十条.企业要以货币形式将劳动报酬支付给新就业形态劳动者本人，不得以实物及有价证券替代货币支付。

第十一条.企业应按时足额支付新就业形态劳动者劳动报酬，不得克扣或无故拖欠。企业支付劳动报酬时，应向劳动者提供本人的劳动报酬清单。

第十二条.平台企业要对用工合作企业按时足额发放新就业形态劳动者劳动报酬等情况进行监督。

**第四章.附则**

第十三条.符合确立劳动关系情形的新就业形态劳动者，休息和适用最低工资标准等按照《中华人民共和国劳动法》《最低工资规定》等法律法规规章执行。

第十四条.个人依托互联网平台完全自主开展经营活动的，不适用本指引。

附件四：

**新就业形态劳动者劳动规则公示指引**

第一条.为引导平台企业依法合规制定和修订新就业形态劳动者劳动规则，保障新就业形态劳动者知情权和参与权，根据国家有关法律法规和政策，制定本指引。

第二条.本指引所称新就业形态劳动者，主要指线上接受互联网平台发布的配送、出行、运输、家政服务等工作任务，按照平台要求提供平台网约服务，通过劳动获取劳动报酬的劳动者。本指引所称企业是指平台企业和平台用工合作企业。

第三条.本指引所称劳动规则是指平台企业组织新就业形态劳动者提供网约服务，进行工作调度和劳动管理时所依据的规章制度、格式合同条款和算法规则等。

第四条.平台企业制定或修订平台劳动规则要遵循合法规范、公平公正、透明可释、科学合理、诚实信用的原则，依法履行民主程序。

第五条.平台企业要向依托平台就业的新就业形态劳动者公开订单分配、报酬及支付、工作时间和休息、职业健康与安全、服务规范等与劳动者基本权益直接相关的规章制度、格式合同条款、算法规则及其运行机制等。包括并不限于：

（一）新就业形态劳动者进入、退出平台规则；

（二）平台订单分配规则，包括订单分配的基本原则、订单优先分配或差别性分配规则等；

（三）报酬规则，包括计件单价及确定因素，抽成比例及确定因素，报酬构成及支付周期、支付方式等；

（四）工作时间和休息规则，包括任务完成时限要求及其确定依据和主要影响因素等，为防止疲劳对每日（或周/月)累计最长工作时间、停止推送订单休息等限制性规定；

（五）奖惩规则，包括服务要求和规范，考核制度，奖励和惩戒的情形、方式、标准，劳动者的申诉渠道和企业处理申诉的程序、结果反馈方式等；

（六）其他直接涉及劳动者切身利益的规则。

第六条.平台企业制定或修订直接涉及新就业形态劳动者权益的劳动规则，要提前通过应用程序弹窗等显著方式向劳动者公开征求意见，充分听取工会或劳动者代表的意见建议，将采纳情况告知劳动者。确定实施前，至少提前七日向劳动者予以公示。

第七条.平台企业拟调整经营方式或制定、修订劳动规则对新就业形态劳动者权益有重大影响的，了解或应当了解平台用工合作企业涉及新就业形态劳动者权益的重大制度规则调整的，要开展风险评估，并提前七日向服务所在地人力资源社会保障行政部门和相关主管部门报告，听取意见建议。

第八条.平台企业要在应用程序等显著位置，以清晰易懂的语言，真实、准确地持续公示有关内容，确保新就业形态劳动者能够随时方便查看完整内容，并提供反馈有关意见建议的渠道。

附件五：

**新就业形态劳动者权益维护服务指南**

**第一章.总则**

第一条.为健全新就业形态劳动者权益维护机制，畅通维权渠道，及时、便捷、高质量化解涉新就业形态劳动纠纷，切实维护好新就业形态劳动者权益，促进平台经济持续健康发展，制定本指南。

第二条.政府行政部门、法院、工会、企业代表组织、平台企业等要不断探索创新适合新就业形态特点的劳动者维权服务方式，改进和优化对新就业形态劳动者的维权服务。

第三条.新就业形态劳动者维护自身权益时应当依法合理表达诉求，不得采取违法和过激形式。

**第二章.企业内部劳动纠纷化解机制**

第四条.平台企业要建立健全与新就业形态劳动者的常态化沟通机制和新就业形态劳动者申诉机制，畅通线上和线下沟通渠道。

第五条.新就业形态劳动者可向平台企业反映对平台劳动规则的意见建议或其他合理诉求，平台企业要认真听取并作出回应。

第六条.新就业形态劳动者认为平台用工合作企业侵犯其合法权益的，可向平台企业投诉。平台企业要积极核查，协调处理。情况属实的，要督促用工合作企业及时整改。

第七条.新就业形态劳动者对报酬计算、服务时长、服务费用扣减、奖惩、平台用工合作企业管理服务等有异议的，或遭遇职场欺凌、骚扰的，可向平台企业反映或申诉，平台企业要在承诺时间内予以回应并公正处理。

第八条.新就业形态劳动者认为自身劳动权益受到侵害时，可优先与企业协商解决，也可请工会或第三方组织共同与企业协商解决。

第九条.鼓励平台企业成立由工会代表、新就业形态劳动者代表和企业代表参加的企业内部劳动纠纷调解委员会，提供涉新就业形态劳动者劳动纠纷调解服务。新就业形态劳动者认为自身劳动权益受到侵害时，可向企业劳动纠纷调解委员会提出。调解委员会应当及时核实情况，协调企业进行整改或者向劳动者做出说明。

**第三章.工会权益维护服务**

第十条.新就业形态劳动者有权加入工会。工会组织要积极吸收新就业形态劳动者入会。

第十一条.工会组织要及时帮助新就业形态劳动者解决生活和工作中遇到的困难。新就业形态劳动者在生活和工作中遇到困难，可向所在工会组织或当地工会组织请求予以支持和帮助。

第十二条.工会组织要对平台企业、平台用工合作企业履行用工责任情况进行监督。平台企业、平台用工合作企业违反新就业形态劳动者权益保障相关法律法规政策，工会组织要提出意见或者要求纠正。新就业形态劳动者可向工会组织反映对企业劳动管理的意见建议。工会组织要收集新就业形态劳动者意见，并及时向企业反馈。对工会提出的意见和收集的新就业形态劳动者的意见建议，企业要及时研究，给予答复。

第十三条.工会组织要推动平台企业建立常态化的沟通协商机制，代表或组织新就业形态劳动者就涉及劳动者切身利益的事项与平台企业沟通、协商，订立集体合同或协议。新就业形态劳动者有权参与工会与企业组织的恳谈会、集体协商等活动，平台企业、平台用工合作企业应提供便利条件。

第十四条.新就业形态劳动者认为平台企业、平台用工合作企业侵犯自身劳动权益申请劳动争议仲裁或者向人民法院提起诉讼的，可向工会组织申请法律援助等服务。

第十五条.新就业形态劳动者可就近在工会组织等建立的服务站点申请协调解决权益维护问题。

**第四章.相关部门机构权益维护服务**

第十六条.新就业形态劳动者与企业发生纠纷，可向人民调解委员会和各级各类专业性劳动争议调解组织申请调解。经调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应按照约定履行。符合条件的，可向人民法院申请司法确认或向劳动争议仲裁机构申请置换。

第十七条.发生争议后调解不成或当事人不愿调解，符合劳动争议受案范围的，新就业形态劳动者可向实际工作地的劳动争议仲裁机构申请劳动争议仲裁。不符合劳动争议受案范围的，新就业形态劳动者可向人民法院起诉，人民法院应当依法受理。

第十八条.符合劳动保障监察职权范围的事项，新就业形态劳动者可向人力资源社会保障行政部门举报投诉。各地人力资源社会保障行政部门应当畅通举报投诉渠道，及时受理新就业形态劳动者的举报投诉，依法维护劳动者合法权益。

第十九条.新就业形态劳动者可依法向法律援助机构申请法律援助。鼓励法律援助机构在新就业形态劳动者集中工作地或休息地设立法律援助站或者联络点，就近提供法律援助服务，开设新就业形态劳动者法律援助“绿色通道”，提供便捷高效服务。

第二十条.各地要积极构建新就业形态劳动纠纷多元调解机制，加强劳动人事争议调解与人民调解、行政调解、司法调解协调联动。

鼓励有条件的地方探索创新新就业形态劳动纠纷调处机制，联通法院、人社、司法行政、工会、企业代表组织等各类争议处理资源，建立“一站式”的新就业形态争议调处机构。

鼓励新就业形态劳动者比较集中的市、区以及有条件的县和乡镇、街道，联合相关资源力量，组建集咨询疏导、争议调解、劳动仲裁、法律援助、专业审判于一体的新就业形态劳动用工争议多元化解中心。

第二十一条.新就业形态劳动者生活困难需要救助的，可向有关部门申请救助。

**第五章.附则**

第二十二条 涉新就业形态商事纠纷不适用本指南。

大兴安岭地区人力资源和社会保障局 大兴安岭地区司法局

大兴安岭地区中级人民法院 大兴安岭地区总工会

大兴安岭地区工业和信息化局 大兴安岭地区工商业联合会

大兴安岭地区人力资源和社会保障局办公室

2024年3月19日印发