

汶上县人民政府文件

汶政字〔2024〕59号

汶上县人民政府 关于印发汶上县创建黄河流域和谐劳动关系 高质量发展劳动关系协调员队伍建设改革 创新试点工作实施方案的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处），县政府有关部门、单位：

现将《汶上县创建黄河流域和谐劳动关系高质量发展劳动关系协调员队伍建设改革创新试点工作实施方案》印发给你们，请认真组织实施。

汶上县人民政府

2024年7月29日

（此件公开发布）

汶上县创建黄河流域和谐劳动关系高质量发展 劳动关系协调员队伍建设改革创新试点工作 实施方案

为全面贯彻落实党的二十大精神，推动黄河流域和谐劳动关系高质量发展，根据《人力资源和社会保障部关于印发〈区域和谐劳动关系高质量发展改革创新试点方案〉的通知》（人社部发〔2023〕29号）、《西宁市人力资源和社会保障局关于印发〈黄河流域和谐劳动关系高质量发展改革创新试点工作方案〉的函》（宁人社函〔2024〕37号）、《济宁市人力资源和社会保障局关于印发〈济宁市劳动关系协调员队伍建设实施方案〉的通知》（济人社字〔2023〕29号）要求，为落实好我县承担的黄河流域和谐劳动关系高质量发展劳动关系协调员队伍建设改革创新试点工作任务，结合我县实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，按照党中央、国务院关于构建和谐劳动关系的决策部署，壮大劳动关系协调员队伍，提升劳动关系协调员专业水平和服务能力，为提升基层劳动关系治理能力、推动中国特色和谐劳动关系高质量发展提供有力支撑。

二、工作目标

加强劳动关系协调员队伍建设和管理，2024年12月前，制定《劳动关系协调员服务规范》，指导劳动关系协调员开展法律宣

传、矛盾调处等服务。逐步在全县范围建立起一支政治素质高、业务知识精、工作能力强、基层力量足的劳动关系协调员队伍，推动劳动关系协调服务覆盖行业、企业、商圈、楼宇、社区，实现劳动关系基层治理能力显著提升，劳动关系和谐水平进一步提高。

三、重点任务

（一）多方聚力、矩阵管理，搭建试点创建工作框架。改革试点创建工作由县人力资源和社会保障局牵头组织，各乡镇（街道）、各业务领域成立改革试点创建工作专班具体推进实施。

1. 乡镇（街道）层面。各乡镇（街道）可综合人社、工会、经贸、信访等职能，结合工作实际，成立改革试点创建工作专班，组织本辖区规上企业、园区、楼宇、社区劳动关系协调员开展试点创建工作。

2. 产业领域。按照工程建设和非工程领域划分。工程建设领域由县住房和城乡建设局牵头，县交通运输局、县水务局配合，成立工程建设领域改革试点创建工作专班，负责组织工程领域劳动关系协调员开展试点创建工作；非工程建设领域，聚焦全县服装制造、高端装备、绿色化工三大主导产业，分别由县服装商会、县经济开发区、汶上化工园区牵头，县工业和信息化局配合，成立非工程建设领域改革试点创建工作专班，负责组织本行业劳动关系协调员开展试点创建工作。

3. 服务行业领域。聚焦教育培训、餐饮营销等女性工作者较多、代表性强的服务行业，由县妇联牵头，县工商联、县教育和体育局、县餐饮业商会配合，成立服务行业改革试点创建工作

专班，负责组织服务行业劳动关系协调员开展试点创建工作。

4. 新就业形态领域。以用工人数多、企业数量多的快递行业为切口，由汶上邮政管理局牵头成立快递行业改革试点创建工作专班，负责组织快递行业劳动关系协调员开展试点创建工作。

5. 法治建设领域。由县司法局牵头，县总工会、县法院、县检察院、县信访局、县社会治理服务中心配合，成立法治建设领域改革试点创建工作专班，负责组织律师、基层法律服务工作者、调解员及退休法官、检察官、司法行政工作人员等法治领域人员参与和谐劳动关系构建，以劳动关系协调员身份开展试点创建工作。

各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作专班须明确1名成员为工作联络员，负责日常上传下达、沟通联系，整理梳理责任范围内改革试点创建各项具体工作。

牵头单位：县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县妇联、县司法局、县经济开发区、汶上化工园区、汶上邮政管理局、县服装商会、各乡镇（街道）

配合单位：县交通运输局、县水务局、县工业和信息化局、县工商联、县教育和体育局、县总工会、县法院、县检察院、县信访局、县社会治理服务中心、县餐饮业商会

（二）深入调研、拟定规范，为协调员指明工作方向。通过座谈调研、查阅资料等方式，全面了解劳动关系协调员职业构成、职责范围、工作内容。通过深入基层、走访企业，掌握全县劳动关系协调员人员构成、作用发挥、优势短板等情况。结合工作实

际，在广泛征求各部门、各有关单位和劳动关系协调员意见基础上，制定《劳动关系协调员服务规范》，为劳动关系协调员更好的履行职责、开展服务提供标准和依据。

牵头单位：县人力资源和社会保障局

配合单位：县直有关部门单位、各乡镇（街道）、各有关企业

（三）夯实基础、动态管理，建立健全劳动关系协调员服务队伍。各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作专班要加强劳动关系协调员管理，建立劳动关系协调员动态管理台账，将责任范围内劳动关系协调员纳入台账管理，做到各层次、各类别有代表，不遗漏。具体要求为：

1. 乡镇（街道）层面。要将乡镇（街道）劳动关系协调员、各规模企业专职劳动关系协调员、企业相对集中的园区（楼宇、商圈）劳动关系协调员、社区管理服务中心劳动关系协调员、劳动监察网格员等全部纳入台账管理。

2. 其他领域。要将主管部门、单位相关业务负责人、行业商会协会劳动关系业务人员、各规模企业或代表企业劳动关系协调员、法律宣传调解服务相关人员、工程项目劳资专管员全部纳入台账管理。

建立台账后，各创建工作专班要对照台账栏目，定期记录每位劳动关系协调员开展宣传、调解服务等情况，并及时更新人员信息，为实现对劳动关系协调员的常态化考核管理奠定基础。

牵头单位：县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县妇联、县司法局、县经济开发区、汶上化工园区、汶上邮政管理

局、县服装商会、各乡镇（街道）

配合单位：县交通运输局、县水务局、县工业和信息化局、县工商联、县教育和体育局、县总工会、县法院、县检察院、县信访局、县社会治理服务中心、县餐饮业商会

（四）抓住关键、宣传调解，以协调员服务能力提升带动和谐创建。一是招引富有工作经验、具备理论功底、熟知相关法规的专家学者分层次、分领域为劳动关系协调员队伍开展培训。各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作专班要定期为责任范围内的劳动关系协调员进行业务培训，同时组织开展不同形式、不同主题的协调员宣传活动，让协调员从本单位宣传做起，逐步承担起行业领域、全县范围构建和谐劳动关系宣传任务，通过协调员个人服务能力、服务意识提升，推动各乡镇（街道）、各领域和谐劳动关系创建。二是各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作专班分层次、分阶段组织企业一线劳动关系协调员到有关部门、单位、行业组织参加不少于2个周的“以干代训”提升活动，并对“以干代训”期间协调员表现作出综合评价。让受选派的协调员真正学到案例调解等协调劳动关系实际业务，快速提升调解能力水平，积极开展劳动关系调解服务。

牵头单位：县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县妇联、县司法局、县经济开发区、汶上化工园区、汶上邮政管理局、县服装商会、各乡镇（街道）

配合单位：县交通运输局、县水务局、县工业和信息化局、县工商联、县教育和体育局、县总工会、县法院、县检察院、县信访局

局、县社会治理服务中心、县餐饮业商会

（五）量化管理、评先树优，建立劳动关系协调员考核激励机制。各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作专班以劳动关系协调员动态管理台账为基础，进行季度量化考核。量化计分标准包括日常基本得分；对组织开展宣传、成功调解案件、预防化解风险、刊发经验稿件、优化劳动管理的加分；对出现工作失误的减分。得分情况作为年度金牌劳动关系协调员评选的重要参考。对当选年度金牌劳动关系协调员的，向协调员本人和其所在单位通报表扬。对年内出现工作失误的金牌劳动关系协调员取消评选资格，情节严重的，建议用人单位予以调整工作岗位。通过强化考核，传导压力，以奖促动，激发广大劳动关系协调员干事创业的热情和活力。

牵头单位：县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县妇联、县司法局、县经济开发区、汶上化工园区、汶上邮政管理局、县服装商会、各乡镇（街道）

配合单位：县交通运输局、县水务局、县工业和信息化局、县工商联、县教育和体育局、县总工会、县法院、县检察院、县信访局、县社会治理服务中心、县餐饮业商会

（六）建立站点、推广典型，示范带动劳动关系协调员队伍服务质效提升。各乡镇（街道）、各领域要学习借鉴服装行业协调劳动关系工作模式，指导快递业为代表的新就业形态行业、餐饮业为代表的服务行业，以及其他行业领域、企业聚集园区、社区楼宇建立基层劳动关系公共服务站、金牌劳动关系协调员工作

室，为劳动关系协调员开展服务提供工作载体，积极扩大创建活动的引导力、影响力，营造共商共建共享和谐劳动关系的良好氛围。各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作专班要及时梳理总结劳动关系协调员服务过程涌现出的先进典型、先进事迹，于每月 20 日前报县人力资源和社会保障局，进行择优宣传推广。也可通过刊发新闻稿件、制作专题片等形式自发宣传推广，发挥榜样示范作用，带动劳动关系协调员队伍服务质效整体提升。

牵头单位：县人力资源和社会保障局、县住房和城乡建设局、县妇联、县司法局、县经济开发区、汶上化工园区、汶上邮政管理局、县服装商会、各乡镇（街道）

配合单位：县交通运输局、县水务局、县工业和信息化局、县工商联、县教育和体育局、县总工会、县法院、县检察院、县信访局、县社会治理服务中心、县餐饮业商会

四、组织实施

（一）加强组织领导。各乡镇（街道）、各有关部门要充分认识创建黄河流域和谐劳动关系高质量发展改革创新试点的重要意义，增强责任感和紧迫感，牢牢抓住劳动关系协调员队伍建设这一关键，不断优化措施，增强创建实效，推进基层劳动关系治理能力实现突破，助力经济社会高质量发展。

（二）密切协同配合。各乡镇（街道）、各有关部门要密切配合，充分发挥职能优势，形成强大工作合力。人社部门要发挥好组织协调作用，研究制定改革试点创建工作方案，明确推进措施和责任分工。各创建工作专班牵头部门要靠前行动，严把标准，

圆满完成各自责任领域创建任务。各创建工作专班配合单位要履职尽责，主动配合，及时发现解决创建活动中遇到的新情况、新问题，推进创建活动走深走实。

（三）突出创建成效。本次改革试点创建活动旨在建立劳动关系协调员服务体系，实现劳动关系治理体系的革新。创建活动工作机制建立后，将定期组织各改革试点创建工作专班交流座谈，总结评估阶段工作，不断优化工作措施，建立长效机制。

- 附件：1. 劳动关系协调员服务规范
2. 汶上县劳动关系协调员动态管理台账

劳动关系协调员服务规范

1 范围

本规范规定了协调劳动关系服务的人员要求、资格等级、必备能力、服务内容、考核评价。适用于劳动关系协调员开展协调劳动关系服务。

2 引用文件

济宁市人力资源和社会保障局《关于印发〈济宁市劳动关系协调员队伍建设实施方案〉的通知》（济人社字〔2023〕29号）

《中华人民共和国职业分类大典》

3 术语和定义

劳动关系协调员（Labor Relations Coordinator），指从事宣传和监督劳动保障法律实施、管理劳动合同、参与集体协商、促进劳资沟通、预防与处理劳动争议等协调劳动关系的专业工作人员。

4 人员要求

4.1 素质要求

（1）政治立场坚定，具有较强的大局意识和全局观念。

（2）遵守宪法，遵守法律、法规、规章，恪守相关规范和要求。

（3）具有较强的组织纪律性和团队协作精神，适应性、学习能力、执行力较强。

(4) 诚实守信，乐观积极，身体、心理素质好。

4.2 职业要求

(1) 坚守职业道德和职业操守，诚实守信，实事求是，遵守工作纪律和保密原则。

(2) 具有职业责任感和事业心，爱岗敬业，勤勉尽责，全心全意服务劳动者和企业。

(3) 主动学习，与时俱进，具备扎实的理论知识和专业技能。

4.3 服务要求

(1) 服务期间注意仪容整洁，端庄大方，保持劳动关系协调员服务形象。

(2) 与人交流举止文明，态度友善，言语得体。做到有问必答，谈吐有致，语气亲切。

(3) 以推进劳资双方和谐统一为服务宗旨，头脑清醒，方法灵活，高效服务。

5 职业资格等级

劳动关系协调员职业资格等级分别为劳动关系协调员（国家职业资格四级）、劳动关系协调员（国家职业资格三级）、劳动关系协调师（国家职业资格二级）、高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）。

5.1 劳动关系协调员（国家职业资格四级）

具备以下条件之一者可申报：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得技工学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取

得毕业证书的在校应届毕业生)；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(3) 高等院校本专业或相关专业在校生。

5.2 劳动关系协调员(国家职业资格三级)

具备以下条件之一者可申报:

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作5年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有高级技工学校、技师学院毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生);或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书),并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(3) 具有大学专科本专业或相关专业毕业证书,并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上。

(4) 具有大学本科本专业或相关专业学历证书,并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上。

(5) 具有硕士研究生及以上本专业或相关专业学历证书(含尚未取得毕业证书的在校应届研究生毕业生)。

5.3 劳动关系协调师（国家职业资格二级）

具备以下条件之一者可申报：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

（2）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

（3）具有大学本科本专业或相关专业学历证书，并取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

（4）具有硕士研究生本专业或相关专业学历证书，并取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作1年（含）以上。

（5）具有博士研究生本专业或相关专业学历证书，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

5.4 高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）

具备以下条件者可申报：取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

6 必备能力

6.1 沟通能力

具备与用人单位和员工进行有效沟通的能力，能够有效地倾听和表达自己的意见，并能够理解对方的立场和需求。

6.2 协调能力

能够协调用人单位和员工双方利益关系，调解化解劳动关系矛盾和纠纷，促进劳资双方的合作。

6.3 组织能力

以构建和谐劳动关系为宗旨，善于组织开展法律宣传、培训等和谐创建活动，提升员工劳动保障意识，促进企业用工管理规范。

6.4 业务能力

熟练掌握运用劳动关系法律法规，推动、参与用人单位劳动标准和劳动规章制度制订、劳动合同管理，督促指导企业用工管理。帮助企业依法建立健全民主管理制度，推动劳资双方开展民主协商。预防排查化解劳动关系矛盾纠纷，协商调解劳动争议问题。

6.5 心理承受能力

具备较好的心理素质，能够在压力下保持清醒，合力处置复杂问题和危机。

7 服务内容

7.1 法治宣传

服从党委、政府领导，根据大政方针和法律法规，积极参与党委、政府统一组织的宣传服务活动，圆满完成工作任务。

自发开展宣传服务，落实实地走访、线上发布、设立宣传站、制发明白纸等措施，提供优质法治宣传服务。

开展法治宣传服务应熟练掌握的法律法规有：《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》《就业促进法》《工伤保险条例》《国务院关于职工工作时间的规定》《工资支付暂行条例》《职工带薪年休假条例》《企业职工患病或非因工负伤医疗期规定》《女职工劳动保护特别规定》《未成年工特殊保护规定》《山东省企业工资支付规定》《山东省人口与计划生育条例》。

7.2 协商调解

对经排查发现或劳资双方反映的劳动关系纠纷问题，认真开展协商调解，做到“五个要”，即：调查核实要到位、倾听意见要耐心、寻求契合要迅速、调解方法要合理、凭据资料要完善。进行调解服务的劳动关系纠纷类型有：因确认劳动关系发生的争议；因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；法律、法规规定的其他劳动争议。

7.3 劳动管理

依法依规制定单位劳动规章制度、劳动合同文本；指导用人单位和员工进行劳动合同的签订、续签、变更、终止、解除；监督用人单位和员工劳动合同履行，是否符合劳动保障法律法规、单位劳动规章制度。

依法依规制定集体合同文本；指导用人单位和员工开展民主协商，签订集体合同；监督集体合同依法依规履行。

7.4 监测预警

结合行业企业特点，建立劳动关系风险隐患应急处置预案，动态监测劳动关系运行形势；与劳动关系属地管理、行政处理、司法处理部门、单位建立沟通机制，确保重大紧急问题一经发现第一时间联系沟通，积极维护和谐稳定的劳动关系环境。

7.5 示范带动

不断总结协调劳动关系服务过程中的经验做法，通过刊发新闻稿件、制作专题片等方式向其他劳动关系协调员宣传推荐；不断学习历练，争做金牌劳动关系协调员，实现由个人能力提升示范带动行业、区域协调劳动关系能力提升。

8 考核评价

8.1 考核主体

汶上县创建黄河流域和谐劳动关系高质量发展劳动关系协调员队伍建设改革创新试点工作牵头部门，各乡镇（街道）、各领域改革试点创建工作小组。

8.2 考核方式

建立劳动关系协调员动态管理台账，对劳动关系协调员实行季度量化计分管理，得分情况作为年度金牌劳动关系协调员评选的主要参考。

8.3 考核内容

基本得分考核（满分30分）。主要考核劳动关系协调员日常工作情况、对劳动保障相关法规政策掌握情况、落实党委、政府交办的各项协调劳动关系工作情况。

加减分考核（满分70分）。具体分为：

组织开展宣传（20分）。对自发在企业、园区、社区、楼宇开展宣传并形成浓厚氛围的，每次加5分，最多加20分。须提供宣传活动方案及照片、视频等佐证材料。

成功调解案件（20分）。对所在单位发生重要劳动关系案件，在案件调处过程发挥主要作用的，每次加5分，最多加10分。对参与调处乡镇（街道）、领域其他劳动关系案件的，每次加5分，最多加10分。须提供案件笔录、办理结论、签字凭据、照片视频等佐证材料。

预防化解风险（10分）。对及时发现所在单位或所在乡镇（街道）、领域劳动关系风险问题，并通过应急处置、提供意见等措施有效防范风险问题的，每次加5分，最多加10分。须提供应急处置、提供意见等佐证材料。

刊发经验稿件（10分）。对经验做法被市级以上媒体采纳，被刊发稿件或播出专题片的，每次加5分，最多加10分。须提供刊发稿件截图或视频链接等佐证材料。

优化劳动管理（10分）。对改革单位、领域劳动管理制度，或提供劳动管理意见被采纳应用，促进单位、领域劳动关系和谐，劳动效率提升的，每次加5分，最多加10分。须提供改革文本资料、促进劳动关系和谐、劳动效率提升方面佐证材料。

工作失误减分（5分—10分）。对出现工作失误的，如影响面较小，每次减5分，如影响面较大，每次减10分。

考核得分情况作为年度金牌劳动关系协调员评选的重要参

考，对当选年度金牌劳动关系协调员的，向协调员本人和其所在单位通报表扬。对年内出现工作失误的取消金牌劳动关系协调员评选资格，年内出现2次及以上工作失误的，建议用人单位予以调整工作岗位。

9 参考文献

济宁市人力资源和社会保障局《关于印发〈济宁市劳动关系协调员队伍建设实施方案〉的通知》（济人社字〔2023〕29号）
《中华人民共和国职业分类大典》

附件2

汶上县劳动关系协调员动态管理台账

乡镇(街道、领域):

年 月 日

序号	姓名	身份证号码	协调员类型	学历	工作单位及职务	从事协调劳动关系工作年限	联系方式	量化赋分管理					备注
								赋分内容	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度	
1								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减 分					
								得分合计					
2								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减 分					
								得分合计					
3								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减 分					
								得分合计					

4								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减分					
得分合计													
5								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减分					
得分合计													
6								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减分					
得分合计													
7								基本得分					
								开展宣传					
								成功调解					
								劳动管理					
								预防风险					
								刊发经验					
								减分					
得分合计													

抄送：县委各部门，人大常委会办公室，县政协办公室，县人武部，
县法院，县检察院。

汶上县人民政府办公室

2024年7月29日印发
