ICS 03.040
CCS A 16

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T 1184—2025

基层劳动关系公共服务平台建设与管理规范

Construction and management specification of grassroots labor relations public service platform

2025-06-23 发布　　2025-06-30 实施

苏州市市场监督管理局　发布

目　　次

前言……II
引言……III
1　范围……1
2　规范性引用文件……1
3　术语和定义……1
4　总体要求……1
5　场所设施……2
6　人员……2
7　功能定位……3
8　运行模式和要求……3
9　日常管理……4
10　评价改进……5
附录A（资料性）　服务平台运行流程图……6
附录B（资料性）　公共服务内容……7

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由苏州市人力资源和社会保障局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：张家港市人力资源和社会保障局、苏州市人力资源和社会保障局、苏州市质量和标准化院。

本文件主要起草人：张毅、曹隽、薛蕾、范卫平、胡大伟、刘拓、梁婉、黄可为、戈泽友。

引　言

根据《中共中央 国务院关于构建和谐劳动关系的意见》（中发〔2015〕10号）和《中共中央 国务院关于深化产业工人队伍建设改革的意见》（中发〔2024〕20号）关于加强基层劳动关系公共服务建设的精神，为适应基层劳动关系公共服务发展要求，满足基层劳动关系公共服务规范化、标准化建设需求，在全市推进和规范基层劳动关系公共服务建设。

以方便群众办事、整合服务资源为原则，布局基层劳动关系公共服务，为用人单位和劳动者提供一站式、智慧化、标准化劳动关系公共服务，指导企业提升用工管理水平，及时有效多元化解劳动纠纷，构建新时代和谐稳定劳动关系。

本文件旨在为县级、乡镇级劳动关系公共服务平台建设和管理提供指引，执行基层履职事项清单，各服务平台通过整合公共服务资源，提升服务平台建设管理水平与服务能力，形成优势互补、全面覆盖、特色鲜明的公共服务体系，共同为人民群众提供优质、高效的劳动关系公共服务。

基层劳动关系公共服务平台建设与管理规范

1 范围

本文件规定了基层劳动关系公共服务平台建设和管理的总体要求、场所设施、人员、功能定位、运行模式、日常管理等内容。

本文件适用于县级、乡镇级劳动关系公共服务平台的建设与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

DB3205/T 1025—2021 市（区）、镇（街道）、村（社区）三级政务服务体系建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基层劳动关系公共服务平台 grassroots labor relations public service platform

由县级、乡镇级人社或相关部门指导和监督，面向用人单位和劳动者，提供劳动用工指导、劳动关系协调、劳动争议调解、劳动保障维权等服务的基层公共服务机构，以下简称“服务平台”。

4 总体要求

4.1 合理规划

服务平台建设应与本区域的经济、社会发展水平相适应，综合考虑辖区内服务对象数量和地理交通、服务半径、服务内容等因素，合理规划场所设施、平台人员设置、数字化建设等。

4.2 规范有序

根据服务平台功能定位和经济社会发展趋势、业务延伸需求，规范功能划分、名称使用、制度制定等事项，做到服务标识明确、服务场所及服务设施齐全、服务内容完备。

4.3 科学高效

机构设置科学，人员安排合理，制度体系完备，通过线上线下多种方式提升服务效能，及时有效解决实际问题。

4.4 便民惠企

最大限度整合服务资源，优化服务流程，主动为辖区内用人单位提供劳动关系全流程服务，及时受理和处理劳动者、用人单位各类诉求。

5 场所设施

5.1 场所

5.1.1 服务平台应充分利用现有场所设施，整合现有资源进行建设，合理设置劳动关系公共服务区。

5.1.2 区域设置应遵循“功能明确、高效便捷”的原则，结合实际情况合理安排，具备日常办公、服务接待、自助办理、纠纷调解等功能，符合同级党政机关办公和公共服务用房建设标准。

5.2 设施设备

设施设备应满足DB3205/T 1025—2021表A.1的要求，满足日常办公和服务需求。

5.3 标识

5.3.1 服务场所外因地制宜设置和悬挂标识，服务场所内可根据实际情况设置。

5.3.2 公共标志标识应符合 GB/T 10001.1 的要求，消防标志应符合 GB 13495.1 的要求，安全标志及其使用应符合 GB 2894 的要求，无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。

6 人员

6.1 人员配置

6.1.1 服务平台应根据所辖劳动人员数量、市场主体数量和产业特点等因素，配备管理人员和工作人员。

注：可参照劳动用工人数1:8000的比例配备服务人员。

6.1.2 工作人员具体组成包括但不限于：

——各有关部门依据自身职责，安排参与服务平台工作的人员（含事业编制人员和公益性岗位等人员）；

——聘任兼职仲裁员、兼职调解员、劳动保障监察协理员、劳动关系协调师；

——采取购买服务、志愿服务等方式，吸纳相关社会组织工作人员。

6.2 人员资质

6.2.1 管理人员应具备以下条件：

——熟悉劳动关系相关法律法规和政策，具有较强的组织协调能力；

——具备3年以上劳动关系、社会保障、劳动维权等相关领域的工作经验；

——具有本科及以上学历，具备丰富的基层管理服务经验；

——具备较强的应急处置能力。

6.2.2 工作人员宜具备以下条件：

——具备劳动保障、社会工作、法律、人力资源等相关专业背景，或经过相应专业培训；

——熟悉劳动关系公共服务平台的业务流程和操作规范；

——具备较好的沟通能力和服务意识，能有效开展政策咨询、劳动纠纷调解、劳动保障维权接待和处理等工作；

——取得劳动关系协调师、人力资源管理师、法律职业资格等相关职业资格证书。

6.3 队伍建设

加强劳动关系协调师、劳动纠纷调解员等队伍建设，通过定期组织学习、培训、交流等方式，提升人员综合素质和服务水平。

6.4 人员管理

6.4.1 服务平台应根据功能设置相应岗位，明确岗位职责，并配备符合岗位要求的人员，可实行“一岗多责”“一人多岗”。

6.4.2 服务平台应落实人员任职聘用、岗位职责、日常管理、考核评价等制度规定。

7 功能定位

7.1 县级服务平台功能应包括但不限于：

——劳动保障法律法规宣传培训和政策咨询；

——用人单位劳动用工监测和指导服务；

——劳务派遣行政许可指导服务；

——特殊工时制审批指导服务；

——集体协商指导、集体合同审查指导服务；

——和谐劳动关系培育指导服务；

——劳动争议调解；

——劳动保障维权；

——投诉、举报接待与处理；

——保障新就业形态劳动者权益指导服务；

——法律援助。

7.2 乡镇级服务平台依据基层履职事项清单，参照 7.1 所列功能，视情况拓展如下功能：

——就业创业、职业技能培训等公共服务；

——社会保障、医疗保障等公共服务；

——工会公共服务；

——为用人单位和劳动者提供关于用工方面的其他服务。

8 运行模式和要求

8.1 运行模式

8.1.1 县级服务平台

以人社部门劳动关系职能为主，采取“人社职能部门+N”的方式，建立一体化的公共服务平台，实现信息互通、优势互补、工作联动、服务融合，共同维护劳动关系和谐稳定。

8.1.2 乡镇级服务平台

以人社条线职能为主，通过组织集中办公、信息系统互通等方式，整合基层劳动关系公共服务相关（就业、社保、医保、工会、公积金、法援）力量，建设一体化公共服务平台，可结合实际需求建设工业区、楼宇等家门口劳动关系公共服务站。

8.2 运行要求

8.2.1 运行流程

8.2.1.1 服务平台运行流程及服务内容参见附录A、附录B。

8.2.1.2 服务平台可结合业务运转实际，依据相关法规要求制定具体业务流程，确保快捷高效、运转顺畅。

8.2.2 工作要求

8.2.2.1 县级服务平台应对乡镇级服务平台进行业务指导，符合基层履职事项清单相关要求，建立健全业务受理流转、工作流程规则等有关制度，加强业务协同。

8.2.2.2 服务平台应规范业务流程、受理材料、办理时限。

8.2.2.3 服务平台应根据业务种类、需求，分类进行办理：

——可即时办理的，即时办理；

——需分流的，按时限办理；

——需流转到其他机构办理的，流转后告知服务对象。

9 日常管理

9.1 制度要求

9.1.1 一窗接待

实行一窗接待制度，统一收件、分流到具体部门处理。材料准备不齐全的，一次性告知。

9.1.2 首问负责

首位接待来访、接听来电人员均为首问负责人。首问负责人对服务对象诉求事项均应及时接待和登记，按程序引导解决。不属于本部门的服务事项，帮助联系相关部门；发现不稳定信息和重要情况及时汇报并参与处置。

9.1.3 公示公开

在醒目位置张贴服务项目、服务流程、工作制度等相关信息。统一摆放桌牌，标明服务类别和工作人员信息。

9.1.4 内部协同

相关工作人员应各尽其责、主动配合、密切协作，自觉接受分案安排，及时办结和反馈办理结果。

9.1.5 工作例会

服务平台应定期召开工作例会，视情召开协调会，及时研判本区域劳动关系公共服务工作形势，协调解决重要事项。会议应形成工作要点记录，必要的可形成会议纪要，明确议定事项。

9.1.6 应急值班

建立值班制度和应急机制，健全应急处置预案。发现隐患、突发事件应及时报告、快速处置。

9.2 档案管理

9.2.1 应建立档案管理制度，档案存放、借阅、复制等流程应符合相关规定。

9.2.2 涉及社会矛盾纠纷举报、投诉、排查、受理、处置的，应建立电子档案。电子档案应真实、可靠、完整、可用和安全。

9.3 安全管理

9.3.1 应建立安全管理制度，制定安全应急处置预案，并定期进行演练。

9.3.2 应建立完善的卫生管理制度，落实突发公共卫生事件或传染病疫情等安全应急处理制度。

10 评价改进

10.1 应设立意见反馈渠道，及时受理并反馈处理结果。

10.2 应定期开展自我评价，评价内容包括服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、便民度、满意度以及服务人员的服务态度等。

10.3 应根据评价过程中发现的问题采取有效措施开展持续改进。

附 录 A
（资料性）
服务平台运行流程图

服务平台运行流程图见图A.1。

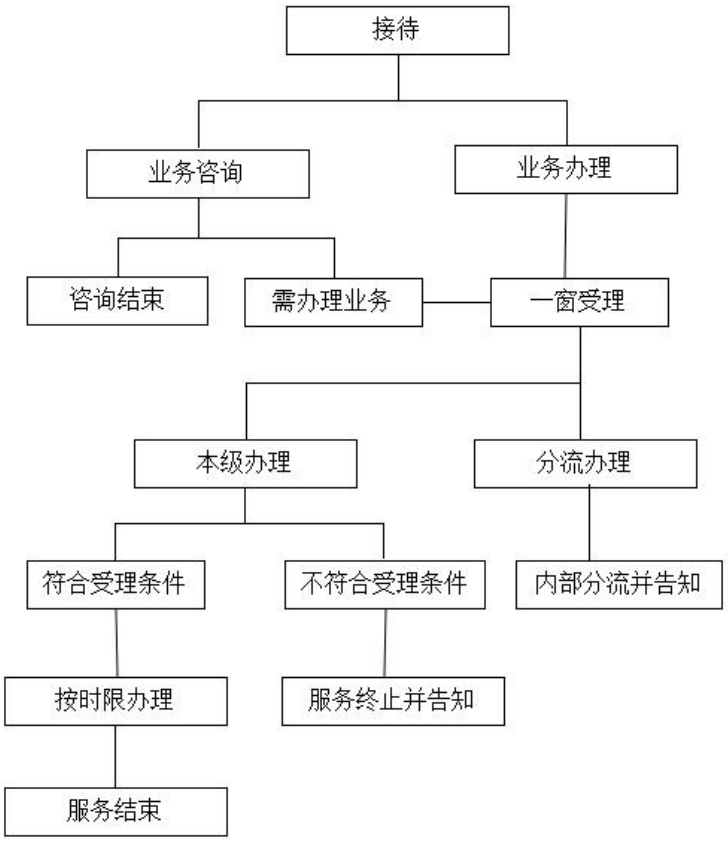


图 A.1 服务平台运行流程图

附 录 B
（资料性）
公共服务内容

B.1 劳动关系协调

各级劳动关系公共服务平台应结合自身实际提供劳动关系公共服务，公共服务内容包括但不限于：

——政策咨询。开通咨询热线服务电话，设置劳动维权咨询窗口，提供劳动用工、劳动维权咨询解答服务；

——电子劳动合同签订。为劳动关系双方签订电子劳动合同提供合法合规、技术指导，用人单位和劳动者可免费使用电子劳动合同签约功能；

——提供劳动合同文本。提供劳动合同、集体合同等参考文本；

——提供企业工资指导价位信息。公开企业薪酬调查信息官方查询渠道，提供企业薪酬调查信息，技能人才、建筑领域、生物医药等特色行业工资价位指导；

——指导用人单位规范用工。开展用人单位规范用工指导服务，提示用工风险，及时纠正用工管理中的违法违规行为；

——和谐劳动关系培育指导。培育指导用人单位、园区、行业按照和谐劳动关系评价指标提升和谐水平，形成用工规范、规章健全、管理民主、文化向上的用工环境；

——经济性裁员报告服务。提供经济性裁员报告咨询服务，符合条件的告知办理流程及所需材料，不符合条件的根据实际情况为用人单位提供合规用工指导建议；

——开展学习交流活动。搭建政府、用人单位、劳动者以及社会各方的沟通交流平台，适时开展政策交流、业务培训、沙龙研讨等学习交流活动；

——集体合同审查指导服务。提供集体合同签订双方主体资格、集体协商和集体合同签订程序、集体合同内容等咨询服务，提供合法性审查建议；监督集体合同履行；

——劳务派遣行政许可指导服务。提供劳务派遣行政许可申请受理、审查指导及相关工作的咨询服务；

——特殊工时行政许可指导服务。提供实行综合计算工时工作制、不定时工作制工作时间业务咨询服务，对实行综合计算工时工作制和不定时工作制的企业加强指导服务工作。

B.2 劳动保障维权

劳动保障维权服务内容包括但不限于：

——简单劳动纠纷调解。通过电话沟通、现场调解等方式梳理劳动双方诉求，依法调解促进达成双方合意，化解矛盾纠纷；

——投诉处理。劳动者对用人单位违反劳动保障法律法规、侵害其合法权益的行为可以向劳动保障行政部门投诉并愿意案前调解的，做好纠纷调解工作，调解不成的，符合条件的流转相关机构依法受理并立案查处；

——举报处理。任何组织和个人对违反劳动保障法律法规的行为可以向劳动保障行政部门举报，符合条件的流转相关机构依法受理并立案查处；

——书面审查指导服务。指导行政区域内的各类用人单位开展年度劳动用工书面审查，用人单位通过江苏人社网办大厅进行网上申报；

——信息采集。开展用人单位信息采集，包括用工情况、用工结构、工资支付以及女职工劳动权益保护等，全面掌握用工相关信息，促进用工管理的规范化和有效性；

——用工动态监测。对于用人单位劳动合同执行、工时管理、工资发放等用工相关风险早发现早提醒；

——规范用工建议指导。对投诉举报多、线索量大的用人单位主动进行警示约谈，核查用人单位用工情况，开具规范用工建议书；

——劳务派遣年度核验和信用评价指导服务。指导依法取得劳务派遣经营许可且在有效期内的劳务派遣单位和已经办理备案手续的劳务派遣单位分公司开展年度核验和信用评价，规范劳务派遣管理；

——用人单位劳动关系信用等级评定指导服务。指导用人单位加强和谐劳动关系诚信建设，按照规定的评价标准和程序要求，指导用人单位开展劳动关系信用等级评定；

——宣传培训。采取线上线下等方式宣传劳动保障法律法规，开展规章制度、入离职管理、劳动合同签订、工资薪酬等“以案释法”培训交流和送法上门活动；

——劳动人事争议调解。劳动者与用人单位发生劳动争议时可以申请劳动争议调解，符合条件的，对双方当事人进行调解，帮助其达成调解协议；

——法律援助。当事人发生劳动争议可至法律援助窗口现场咨询，帮助符合法律援助条件的当事人申请免费的法律援助服务。

B.3 其他公共服务

其他公共服务内容包括但不限于：社会保障、医疗保障、工伤认定和劳动能力鉴定、集体协商、工会建设、就业创业、职业技能培训、员工公积金服务等相关公共服务内容，各劳动关系公共服务平台可根据服务职能定位、服务对象需求等因素，合理设置和拓展服务内容，充分发挥服务平台作用。