

劳动争议调解服务范围与收费标准

一、总则

本文件由劳专委调解中心（以下简称“调解中心”）制定，作为“安心调”劳动争议调解服务的核心执行依据，兼顾半公益服务宗旨与专业服务价值，明确服务范围、调解规范、收费标准及调解成功认定规则，确保服务开展规范、高效、公正，保障劳资双方合法权益，助力构建和谐劳动关系。

本标准适用于调解中心开展的各项“安心调”劳动争议调解服务，供调解中心工作人员内部执行、对外告知争议双方使用，严格遵循“公益优先、中立公正、规范高效、据实收费”原则。

二、服务范围

调解中心现阶段受理成都主城区企业与劳动者之间的各类劳动争议，具体涵盖以下三类争议：

1. 常规劳动争议（非工伤类）：涵盖劳动合同订立、履行、变更、解除、终止相关争议；工资、奖金、加班费、绩效提成等薪酬福利争议；休息休假、年休假相关争议；社保、公积金缴纳争议；竞业限制、保密协议争议；女职工三期待遇、权益保护等各类非工伤类劳动争议。

2. 工伤类劳动争议：重点覆盖单位未为员工购买工伤保险、员工受伤后未进行工伤认定或劳动能力鉴定的场景，提供全程调解及法律支持服务；同时涵盖工伤认定异议、工伤待遇核算争议；一次性伤残补助金、伤残津贴、工伤医疗补助金、就业补助金等工伤赔偿争议；停工留薪期工资、护理费、营养费等工伤相关待遇争议；工伤复发、后续治疗相关待遇争议及其他与工伤相关的劳动争议。

3. 群体性劳动争议：指同一企业、同一类诉求、劳动者人数达到2人及以上的批量劳动争议，采用专项调解模式，兼顾效率与公平。

三、调解方式

调解中心结合案件实际情况、劳资双方意愿，统筹安排各类调解方式，确保调解过程合规、便捷、高效：

1. **定点调解**：安排劳资双方到调解中心指定场所开展调解，单次调解时长原则上不超过 2 小时，确需延长的，需经双方书面确认。

2. **上门调解**：调解员前往企业办公地点或双方约定的第三方场所开展调解，上门范围以成都市主城区为主，跨主城区上门需提前与申请方协商确认。调解员往返交通费用及合理工作餐费（餐费标准单次不超过 30 元/人）实报实销，与调解结果无关，无论调解是否成功均由申请方承担或争议双方分担。

3. **线上调解**：通过视频、语音、文字等线上渠道开展调解，根据情况可采用同时在线调解或背对背调解模式（调解员分别与争议双方线上沟通）。

4. **多轮调解**：首轮调解未达成一致意见的，经争议双方同意后，调解中心可组织开展第 2 轮及更多调解。

5. **群体性争议调解**：针对 2 人及以上的同类群体性劳动争议，采用“集中调解+个别沟通”相结合的模式，集中组织争议双方开展整体协商，同时针对个别当事人的特殊诉求进行单独沟通。

四、调解成功认定标准

（一）有下列情形之一的，视为**调解成功**：

1. 争议双方在调解员主持下，就争议事项达成争议已消除、无需继续调解的一致书面意见；

2. 争议双方签署完成劳动争议和解/调解/协商解除（终止）协议书或具有同等法律效力其他文件；

3. 争议双方虽未签署正式协议，但已按调解达成的一致意见实际履行（包括但不限于支付款项、返还物品、撤销投诉或仲裁申请等）。

(二) 有下列情形之一的，视为**调解不成功**：

1. 经调解员主持调解，争议双方未能就争议事项达成任何一致意见，未签署任何有效协议；
2. 调解过程中，任意一方或双方明确提出终止调解，拒绝继续参与协商，导致调解无法继续开展；
3. 因不可抗力（如争议双方主体消失、案件进入仲裁/诉讼程序等），导致调解无法继续开展或无法达成有效协议。

五、调解收费标准

(一) 收费原则

1. 半公益定价原则：执行半公益服务收费标准，兼顾服务价值与公益属性，收费标准低于市场同类调解服务，杜绝违规收费、隐性收费、超标准收费。
2. 不成功不收费原则：仅在调解成功后收取调解服务费；调解不成功的，不收取任何调解服务费，切实降低争议双方纠纷解决成本。
3. 据实核算原则：调解员因上门调解产生的交通、工作餐等费用，按实际发生金额实报实销。
4. 公开透明原则：收费标准、费用上浮条件均公开透明，接受争议双方监督，确保收费过程合规可追溯。

(二) 收费标准

1. 常规劳动争议（非工伤类）

采用固定收费制，800元起、3000元封顶，按案件复杂程度分级定价，仅在调解成功后收取，具体标准如下：

- (1) 简易案件：争议标的 ≤ 1 万元、案件事实清楚、仅单一诉求（如单一工资、加班费争议），收费800元/件；

(2) 普通案件：争议标的 1 万—5 万元，或涉及 2 项及以上争议诉求（如薪酬+劳动合同解除复合纠纷），收费 1200 元/件；

(3) 复杂案件：争议标的 5 万—10 万元，或涉及多项争议诉求、事实争议较大，收费 1600 元/件；

(4) 疑难案件：争议标的 \geq 10 万元，或事实争议极大、涉及群体性简易纠纷，收费 2000 元/件。

2. 工伤类劳动争议

(1) 场景一：单位未给员工参保、未进行工伤认定/劳动能力鉴定

此类案件需调解员提供额外法律支持（包括但不限于：工伤认定流程指引、伤残等级初步评估、赔偿标准测算、证据梳理、全程协商调解），工作量较大，收费方式与标准参照市场同类案件收费，给与最多五折优惠，且无封顶限制。

(2) 场景二：单位有给员工参保、已完成工伤认定/劳动能力鉴定

此类案件事实相对清晰、赔偿标准明确，工作量相对较小，收费方式与标准参照常规劳动争议，且有封顶限制。

3. 费用上浮标准

因案件复杂、工作量增加需上浮费用的，按以下标准执行，单人争议上浮后总费用仍需遵守对应案件封顶标准限制：

(1) 线下调解：从第 2 轮调解开始，每轮加收基础收费标准的 50%。

(2) 线上调解：第 1 轮线下调解未达成一致，继续通过线上调解的，每周加收基础收费标准的 50%；全程仅线上调解且调解周期不超过两周的，不额外上浮费用；超过两周的，每周加收基础收费标准的 50%。

(3) 群体性争议：劳动者 2—9 人的，基础收费标准上浮 50%，且收费封顶标准在单人标准基础上每多一人即上浮 50%；劳动者 10 人及以上的，基础收费标准上浮 100%，且收费封顶标准在单人标准基础上每多一人即上浮 100%。

4. 杂费核销标准

(1) 仅上门调解（非定点调解）产生的交通、工作餐费，由申请方实报实销；定点调解不产生此类杂费，申请方无需承担。

(2) 交通费用需提供正规凭证，工作餐费单次不超过 30 元/人，超出部分不予核销。

(3) 跨成都市主城区上门调解的，交通费用需提前与申请方协商确认，同步做好记录备案，按协商结果实报实销。

(三) 费用承担主体

1. 企业申请调解

调解成功的，全部调解服务费由企业承担；无论调解是否成功，全部杂费均由企业承担。

2. 劳动者个人申请调解

调解成功的，可由劳动者承担调解服务费；经争议双方协商一致，也可约定由企业全额承担或双方按比例分担；无论调解是否成功，全部杂费均由企业承担或双方按比例分担。相关费用负担约定需在调解启动前完成。

3. 群体性劳动者申请调解

调解成功的，调解服务费可由劳动者共同协商分担；经争议各方协商一致，也可约定由企业全额承担或各方按比例分担；无论调解是否成功，全部杂费均由企业承担或各方按比例分担。相关费用负担约定需在调解启动前完成。

六、附则

本标准由劳专委调解中心负责解释、修订，未尽事宜可结合实际服务情况补充完善。

调解中心可根据政策调整、市场变化及服务需求，适时优化本标准，并及时告知全体工作人员及相关合作单位。