

福田区人力资源局关于福田区政协六届五次会议提案第 2025162 号的回复意见

尊敬的黄逸昆委员：

您好！您提出的《关于深化枫桥经验，加强和谐劳动关系建设》已收悉。现就该项工作向您作简要汇报。

一、建成全省首个劳动纠纷一站式专业治理中心，推动办结率、满意度、时效性“三提升”。

(一) “一体化平台”高效直达，推动时效性提升。七部门联合、街社联动实现“调援裁诉”一体化衔接。2025年上半年，国家欠薪平台线索 3518 条，同比下降 1.59%，降速全市领先；累计处理民意速办 1.4 万余件，平台工单 100% 按期办结，平均办理时长低于 4.55 个工作日，办理时限缩减 2.25 个工作日，提速 30%。(二) “一站式受理”集成服务，推动满意度提升。依据纠纷类型、涉及人数等要素精准匹配调解、监察、仲裁等“最优路径”，一站式解决群众诉求。上半年处置网络舆情 584 条，在民生诉求质效“每周一评”中获得全体评议员“零扣分”高度评价；在依法履职评议中获全票满意；累计收到锦旗 57 面、感谢信 96 封；获评“我为群众办实事”网络榜样、深圳网络答政成效示范单位两项大奖。实现群众满意率 99%，同比提升 1%。(三) “一键式生成”数智赋能，推动办结率提升。发布全国首部《福田区政务辅助智能机器人管理暂行办法》，率先引入数智员

工，首创“数智仲裁”福田模式，获2024年度深圳基层改革创新先行示范十大优秀案例，获全省推广，多家央媒专题报道；升级打造多功能数智仲裁庭，实现裁决书“分钟级”自动生成。

二、夯实调解组织网络架构，加强调解员队伍建设。

（一）调解组织规范化。由我局牵头，联合区总工会、区工商联、区企业联合会共同推进福田区劳动争议三方联调中心建设，建立健全以区人力资源综合事务中心（区级调解组织）、区仲裁院调解中心为支点，街道调解组织为纽带，用工规模较大企业、行业商（协）会调解组织为补充的调解组织架构体系，全区累计设立调解组织41家。通过统一“六有”“六上墙”建设标准，建立健全规章制度，纵深推进劳动争议“调援裁诉”深度衔接机制，推进调解工作规范化、程序化、法治化。（二）调解组织规范化。强化调解员队伍建设，聘请具有一定劳动法律法规政策知识的基层综治工作人员、劳动保障监察员、仲裁员及相关法律工作者等专业力量担任专、兼职调解员。加强调解员能力建设，线上建立业务交流群，强化劳动法律法规的便携式、碎片化学习；线下开展专题培训，针对疑难案件和调解方法技巧等进行面授培训，切实提升调解员“解题”能力，全区持证专、兼职调解员500余人，为将矛盾化解在基层、化解在一线提供人员保障。（三）调解服务便民化。充分发挥各级调解组织职能，广泛宣传劳动保障法律政策，引导用人单位合规用工、劳动者依法维权。推动用人单位建立内部协调协商机制，帮助当

事人通过协商和化解争议，降低群众劳动维权成本。积极探索调解协议仲裁审查确认、调解协议司法确认等衔接制度，规范接待、咨询、受理、调解等环节，推进基层劳动争议调解业务流程和业务术语标准化。3月在全市率先推广运用深圳市劳动人事争议调援裁诉一站式服务平台，实现调解、仲裁、法援、诉讼多种解纷渠道“马上办”，减少群众“反复跑、多头跑”的窘况。

三、“福企惠讲大讲堂”为辖区构建和谐劳动关系赋能。

(一) 精准画像破解企业“成长烦恼”，彰显政策服务前瞻性。目前，零工经济等新业态打破传统用工边界，“福企惠讲大讲堂”跳出了传统普法培训的“大水漫灌”模式，以需求为导向构建课程体系。每场培训都精准命中企业发展的“痛点穴位”：数据显示，参与培训80%以上的企业在课后反馈“课程内容与实际需求高度匹配”。这种“企业点菜、政府配菜、专家掌勺”的模式，不仅让政策服务更接地气，更体现了福田区对市场主体发展需求的敏锐捕捉。(二) 生态构建释放长远发展动能，体现区域治理深层价值。“福企惠讲大讲堂”的价值不仅在于解决当下问题，更在于培育劳动关系治理的长效生态。系列培训形成的“线上直播+线下互动+课程回放”三维学习矩阵，累计覆盖近2万人次，形成了可复用的知识沉淀体系。“福企惠讲大讲堂”让他们足不出户就能学到优质课程，系列培训的影响力进一步扩大。

(三) 实战赋能打通合规“最后一公里”，凸显治理手段创新性。在“企业劳动关系解除合规操作”培训现场，授课老

师聚焦解除劳动关系中的“证据保存”“程序合规”等关键环节，这种“用案例说话、用工具落地”的培训方式，让抽象的法律条文转化为可操作的行动指南，避免企业在解除劳动关系过程中出现不必要的劳动争议。这种将治理目标转化为企业能力的路径创新，有效打通了政策落地的“最后一公里”。

下一步，我局将持续坚持和发展新时代“枫桥经验”，充分发挥职能优势，做实“抓前端、治未病”，促进矛盾纠纷源头预防、实质化解，与法院、司法、工会部门形成多元解纷合力，努力将矛盾纠纷吸附在基层，化解在萌芽，为平安福田建设，优化营商环境，福田区经济社会高质量发展贡献人力资源力量。

福田区人力资源局

2025年8月27日

(联系人：董健鹏，电话：23610760)