市人社局关于印发《天津市劳动人事争议

调解仲裁机构人员行为规范》的通知

各区人力资源和社会保障局，市劳动人事争议仲裁院，有关单位：

现将《天津市劳动人事争议调解仲裁机构工作人员行为规范》印发给你们，请遵照执行。

2025年3月７日

（此件主动公开）

天津市劳动人事争议调解仲裁

机构工作人员行为规范

第一条 为进一步加强我市劳动人事争议调解仲裁机构工作人员（以下简称工作人员）队伍建设，规范工作人员行为，促进工作人员依法履职，强化调解仲裁工作公正、公平的社会影响力，根据《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》、《劳动人事争议仲裁办案规则》、《劳动人事争议仲裁组织规则》等有关法律法规，结合本市实际，制定本规范。

第二条 本规范所称工作人员是指市、区、街道（乡镇）的调解组织聘任的从事劳动人事争议办理工作的人员和各级劳动人事争议仲裁委员会（以下简称仲裁委员会）所聘任的专兼职仲裁员及其他辅助工作人员。

第三条 工作人员必须坚持以事实为依据，以法律为准绳，严格办案程序，严守工作纪律，忠实履行职责，平等对待各方当事人，主动接受监督，及时公正处理争议纠纷。

第四条 工作人员应当依法依规独立办案，不受其他组织或个人干涉，不得影响其他人员办案，不得随意发表预测案件办理结果、有损相关法律文书严肃性和权威性的言论。

第五条工作人员在案件办理过程中，应当严格按照法定情形进行回避。

第六条 工作人员应当严格落实首问负责、一次性告知等制度，充分听取当事人陈述，了解其诉求，耐心细致做好接待、登记、解释等工作，做到有问必答、热情服务，不得推诿、敷衍和故意刁难等。

第七条 调解仲裁机构受理案件后，工作人员应当按照合法、自愿、公平原则积极引导当事人优先选择协商调解，充分发挥协商调解在解决纠纷中的前端性、基础性作用。

工作人员在调解过程中应当充分听取双方当事人的意见，根据案件具体情况开展相应工作。

第八条工作人员应当严格遵循仲裁庭审程序，按时到庭审理案件，着装规范得体、仪表整洁端庄、言行文明有礼，不得随意打断当事人及其他人员陈述，不得发表倾向性意见。

第九条 工作人员应当加强教育引导，遇到当事人及其他人员情绪激动、重复陈述或发表与案件无关意见等情形的，应当及时予以提醒、劝告，保障调解仲裁工作顺利进行。

工作人员应当自觉维护案件办理时的秩序，对当事人及其他人员不听从劝告或故意扰乱秩序的，应当按规定及时妥善处理。

第十条 工作人员应当严格遵守法律法规及政策规定，不得私下与无关人员讨论案件情况，不得泄露涉密内容及个人隐私。

第十一条 工作人员应当遵守廉洁规定，不得私自会见当事人及其代理人等可能影响案件公正办理的人员，不得接受上述人员请客送礼或与其有利益往来，不得利用工作之便谋取不正当利益。

第十二条工作人员在受聘期间，不得代理受聘调解组织、仲裁委员会受理的案件。

第十三条企事业单位、商（协）会及其他机构的调解组织工作人员参照本规范执行。

第十四条 本规范自印发之日起施行。此前规定与本规范不一致的，以本规范为准。