

龙岩市总工会
龙岩市中级人民法院
龙岩市司法局
龙岩市人力资源和社会保障局

文件

岩工〔2023〕47号

龙岩市总工会等四部门关于
印发《龙岩市“驿站枫桥”一体化暖
“新”服务工作机制建设方案（试行）》的通知

新罗区总工会、人民法院、司法局、人力资源和社会保障局，
各有关单位：

为坚持和发展新时代“枫桥经验”，健全劳动领域矛盾
纠纷预防调处化解体系，龙岩市总工会、市中级人民法院、
市司法局、市人力资源和社会保障部联合制定了《龙岩市“驿
站枫桥”一体化暖“新”服务工作机制建设方案（试行）》，

现予印发实施。请按照方案要求，加强协调联动，确保取得成效。



龙岩市“驿站枫桥”一体化暖“新”维权 服务工作机制实施方案（试行）

为深入贯彻习近平总书记关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要指示精神和党的二十大报告提出的“在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”，认真落实中国工会十八大报告中提出的“探索总结新时代劳动领域‘枫桥经验’，推动劳动争议调解组织建设，推进‘工会+法院+检察院+人社+司法’协作联动机制，健全劳动领域矛盾纠纷预防调处化解体系”的要求，推动“枫桥经验”向新就业形态劳动者集中区域延伸，更好维护快递员、外卖配送员、网约车司机、货车司机等新就业形态劳动者的合法权益。经研究决定，在龙岩中心城区打造“驿站枫桥”一体化暖“新”维权服务工作机制。具体实施方案如下：

一、提高认识，形成暖“新”维权服务的思想共识

随着我国平台经济的蓬勃发展，新就业形态已成为当前劳动者就业特别是灵活就业的重要方式，新业态劳动者群体已经成为经济社会发展的重要参与者，在服务百姓生活、稳定就业大局等方面发挥着重要作用。党中央高度重视维护好新就业形态劳动者劳动保障权益，习近平总书记对做好关心关爱新就业形态劳动者群体工作作出了重要指示。探索建立

“驿站枫桥”一体化暖“新”服务工作机制，是运用和发展新时代“枫桥经验”维护新就业形态劳动者合法权益的重要抓手；是认真落实中国工会十八大报告中提出的探索总结新时代劳动领域“枫桥经验”的重要举措；是创建“大爱龙岩”新时代精神文明品牌、打造“六个十佳红土枫桥”系列品牌、提升“职工维权有困难找工会”工作品牌和推进“10分钟工会服务圈”赋能增效的重要内容。中心城区各级工会组织和相关共建单位要达成共识，充分理解“驿站枫桥”机制的重要意义，形成紧密工作合力，共促共建共享，扎实推进机制建设，保障常态化运营，不断增强新就业形态劳动者的安全感获得感幸福感。

二、健全机制，形成全流程暖“新”维权服务体系

（一）建立驿站简易调解机制

在新就业形态劳动者聚集区重点打造10个暖“新”法律服务工作站，在“10分钟工会服务圈”现有服务站点同步增设暖“新”维权功能，提供“驿站”简易调解先行服务。各站点结合所在区域劳动者特点、因地制宜、因需制宜开展矛盾纠纷化解工作，联系安排驿站法律服务志愿者提供法律咨询、法律援助申请等服务，及时协调调解员提供现场调解服务，引导劳动者合理合法表达诉求，实现片区矛盾纠纷即时办、现场办，将矛盾化解在萌芽状态。

（二）建立职工服务中心快速调处机制

在劳动者服务驿站无法调解的案件，迅速移交市、区职

工服务中心继续受理，协调相关部门联动调处，出具相关合法有效调解文书。充分发挥诉源治理协同作用，构建长期有效、无缝衔接调解程序，使劳动纠纷调解在早期、化解在局部、解决在萌芽状态。

（三）建立劳动争议便捷审理机制

经多次调解无效或不服调解的案件，依托人民调解员、仲裁员、人民陪审员人才库力量，通过劳动仲裁庭、劳动法庭就地提供便捷式、一站式庭审服务，必要时提供移动法庭服务，及时化解劳动争议纠纷，实现快调、快处、快结。

（四）建立重大案件联动调处机制

密切关注和妥善处置舆情风险，实现信息共享互通，建立健全重大劳动争议案件联动调处机制，当发生新业态领域群体性矛盾纠纷或社会热点问题时，第一时间启动联合调解，加快调处办结时效，及时回应社会关切，妥善处置舆情风险，防范化解新业态领域重大风险隐患。

三、优化服务，形成一体化暖“新”维权服务力量

（一）组建法律志愿者服务队，实现维权力量社会化

主动适应新就业形态领域风险隐患、劳动保护、权益保障等方面复杂问题，广泛吸纳公益律师、金牌调解员、司法工作者、离退休法律工作者、社会工作者等社会力量，组建一支常态化法律服务志愿者队伍，经培训考核后，参与法律咨询、法治宣传、调解协商、法律援助等暖“新”机制一体化维权服务，让服务过程“更有温度”“更接地气”“更具

成效”，满足新就业形态劳动者维权服务的多样化、即时性需求。

（二）组建律师专业服务队，实现维权援助项目化

通过志愿服务+购买服务相结合的形式，组建暖“新”律师专业服务队，定点挂钩“驿站枫桥”服务阵地，为新就业形态劳动者提供包括法律咨询、矛盾调处、法律援助申请等，收集反馈新就业形态劳动者的诉求意愿，推动新就业形态劳动领域法律法规制度的健全完善以及参与法治宣传、教育培训、交流研讨、模拟法庭等方面的专业法律服务内容，实现新就业形态劳动者法律服务一站式、一体化。

（三）组建律师线上咨询服务队，实现维权方式多元化

以市职工服务中心为依托，在“龙岩工会 e 家人智慧管理平台”开设法律服务“远程呼叫”模块，开通“一键求助”服务热线，后端链接驿站枫桥服务站点，吸纳律师专业服务队骨干力量入驻，为新就业形态劳动者提供线上答疑解惑、法律咨询、法律援助等个性化、专业化的维权服务，助力矛盾纠纷多元化解，避免矛盾激化、事态升级。

（四）组建法治体检专家服务队，实现维权服务精准化

组建法治体检专家服务队，组织前往新就业形态企业实地了解规章制度和用工合规情况，对受检企业出具《体检报告》，分析研判新就业形态行业企业用工风险并提出预防化解建议方案。运用“一函两书”实施劳动法律监督，帮助企业

业规范用工，保障新就业形态劳动者合法权益。

四、共建共享，形成暖“新”维权服务工作合力

（一）多方联动

一是组织开展龙岩市“驿站枫桥”一体化暖“新”维权服务公益伙伴共建活动。市总工会协同司法局、人社局、法院等部门，联动新罗区基层司法所、公安派出所、调解工作室、矛盾纠纷多元调解中心、交警大队等窗口服务单位，组织开展龙岩市“驿站枫桥”一体化暖“新”维权服务公益伙伴共建活动，整合各方力量资源，畅通绿色维权渠道，创新拓展服务项目，帮助新就业形态劳动者解决急难愁盼问题；二是建立“驿站枫桥”一体化暖“新”维权服务机制。依托市职工服务中心，集中设置“两室两庭两中心”，即法律援助室、调解工作室、劳动仲裁庭、劳动法庭、心理健康体验中心，同时成立劳动争议诉源治理协同中心(方案另行制定)，明确服务功能和职责分工，各职能部门（单位）派驻协同人员、通力合作、成果共享，形成集普法阵地、矛盾调处、劳动仲裁、司法裁决、维权服务、法律援助等多功能法律服务一体化基地。同时，把法律服务站点纳入中心城区“10分钟工会服务圈”，连点成线，由线成片，形成便捷式维权服务矩阵，进一步延伸新就业形态劳动者维权服务触角。

法律援助室。由市总工会协调。主要承担职工诉求受理、分案处理、部门衔接职责，建立工作台账，组织开展相关法

律教育和培训活动，通过购买服务实行律师坐班，提供法治宣传、工会调解、法律咨询、法律援助服务，对符合条件的职工应援尽援。

调解工作室。由市司法局、人社局、总工会等部门联合指导。成立人民调解组织、劳动（人事）争议调解组织，提供事前调解、裁前调解和诉前调解。经调解达成协议后，引导当事人申请仲裁审查和司法确认。

劳动仲裁庭。由市人社局指导。设置劳动（人事）仲裁庭，指派专人负责功能打造、日常事务响应，委托基地代为接收仲裁申请材料，就地提供调解协议仲裁确认、庭前调解、仲裁庭审等。

劳动法庭。由市中级人民法院指导。设置劳动法庭，指派专人负责功能打造、日常事务响应，就地受理立案申请、诉前调解、组织审判、巡回办案（开庭）等。

劳动争议诉源治理协同中心。由市中级人民法院指导。设置龙岩市劳动争议诉源治理协同中心办公室，指派人员驻点服务、功能打造，统筹协调诉讼案件，推进诉源治理，防范化解重大风险。

心理健康体验中心。由市总工会指导。借助现有的龙岩市心理健康体验中心功能项目，提供职工安抚、情绪宣泄、应急援助等服务，防范化解当事人因过激情绪或不当行为对案件的不利影响。

（二）合力保障

一是经费保障。市总工会将“驿站枫桥”服务站点建设和服务列入年度预算，各共建单位结合实际协调落实案件补贴、法治宣传、教育培训等政策，争取专项补助、“以奖代补”、社会捐助等各项资金来源，保障“驿站枫桥”机制持续运转，让基地和站点用起来、转起来、活起来，实现维权服务常态化、专业化。二是力量保障。司法、法院、人社等部门组织发动法律工作者、法律志愿者、专业律师团队中维权经验丰富、专业水平高、热心公益的骨干力量，优化调解员、仲裁员、人民陪审员、工会劳动法律监督员等团队力量，共同参与“驿站枫桥”一体化暖“新”维权服务，满足就近就地、从快高效化解矛盾纠纷的实际需求。

（三）协调联动

一是建立联席会议制度。由市总工会牵头每半年召开一次协调会议，不定期召开共建单位成员会议，通报机制运转情况，总结经验做法，分析疑难案件，解决存在问题。二是全流程工作衔接。由各成员单位联系人协调推进基地建设、机制运行、职能衔接，指派专业人员负责“两室两庭两中心”及各站点的功能服务响应，持续增强工作合力，实现预、调、裁、审等全流程高效衔接。

（四）宣传推广

各共建单位通力协作，结合驿站枫桥站点打造、典型案例

例推广、模拟法庭演绎、公开庭审观摩、主题法治宣讲、联合专项行动等方式，广泛宣传推广“驿站枫桥”维权服务机制，打造工作品牌，努力形成可借鉴、可持续、可推广的龙岩典型经验，不断增强新就业形态劳动者的安全感获得感幸福感。

本方案试行1年，由龙岩市总工会、龙岩市中级人民法院、龙岩市司法局、龙岩人力资源和社会保障局负责解释。