

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

构建和谐劳动关系城区质量评价指标

The quality evaluation index of constructing harmonious labor
relations in urban areas

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 劳动关系环境	1
3.2 劳动关系状态	1
3.3 管理服务效能	1
4 质量评价	1
4.1 评价原则	1
4.2 评价指标体系	2
4.3 评价内容	2
4.4 评价流程	4
4.5 评价结果与报告	5
5 工作改进	5
5.1 要素改进	5
5.2 改进建议	6
附录 A（规范性） 构建和谐劳动关系城区质量评价指标表	7
附录 B（规范性） 构建和谐劳动关系城区质量评价等级划分表	11
参考文献	12

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。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件主要起草单位：深圳市人力资源和社会保障局、深圳市盐田区人力资源和社会保障局、深圳市光明区人力资源和社会保障局。

本文件主要起草人：郝时飞、崔歧平、吴丽莎、龚道容、刘定权、胡晓烨、曾虹文、禹明、赖教道、王颖、孙中伟、朱艳婷。

构建和谐劳动关系城区质量评价指标

1 范围

本文件规定了城区（行政区、功能区）构建和谐劳动关系质量评价的评价原则、评价指标体系、评价内容、评价流程和评价结果等要求和评价方法。

本文件适用于指导深圳市各城区构建和谐劳动关系，并对各城区构建和谐劳动关系工作情况和取得成效进行质量评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

劳动关系环境 labor relation environment

劳动关系运行所处的经济、社会和文化等外部环境，主要包括组织领导、经济社会、三方机制、和谐文化等。

3.2

劳动关系状态 labor relation status

劳动关系运行状况及产生的结果，主要包括劳动合同、规章制度、民主管理、劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、社会保险和劳动争议等。

3.3

管理服务效能 management service efficiency

政府为劳动关系运行提供管理服务的能力及效果，主要包括集体协商、监督管理和矛盾调处等。

4 质量评价

4.1 评价原则

4.1.1 科学可行原则

以中国特色和谐劳动关系理论为指导，运用科学的方式方法，制定切实可行的评价标准和程序，获得专业、准确的评价结果。

4.1.2 客观公正原则

按照重事实、可验证、不偏倚的要求，实事求是、公平合理地作出精准评价。

4.1.3 创新发展原则

坚持新发展理念，创新设立评价指标，并结合区域发展实际，推动指标体系迭代升级，不断提升劳动关系治理能力。

4.1.4 目标导向原则

通过构建指标体系，并组织开展评价，引导建立规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的劳动关系，实现区域和谐劳动关系高质量发展。

4.2 评价指标体系

构建和谐劳动关系城区质量评价指标体系包括如下4个维度：

- a) 劳动关系环境；
- b) 劳动关系状态；
- c) 管理服务效能；
- d) 满意度。

上述4个维度又细分为18项一级评价指标、33项二级评价指标和加分项，应符合附录A的规定。

4.3 评价内容

4.3.1 劳动关系环境评价

4.3.1.1 目标管理体系

将构建和谐劳动关系工作纳入经济社会发展规划或政府工作计划，明确各相关部门责任分工，并纳入政府绩效考核的情况。

4.3.1.2 经济发展水平

年度经济增长情况。

4.3.1.3 社会协同治理

培育劳动关系领域的专业社会组织，有序参与构建和谐劳动关系并发挥积极作用的情况。

4.3.1.4 三方机构

成立区协调劳动关系三方委员会，由同级政府领导担任委员会主任的情况，及街道、有条件的工业（产业）园区建立三方机构的情况。

4.3.1.5 三方会议

制定三方会议制度规则并定期召开三方会议的情况。

4.3.1.6 区域劳动关系研究

研究劳动关系现状、发展趋势及突出问题，对法律、法规、规章和政策中涉及劳动关系的内容提出意见和建议的情况。

4.3.1.7 和谐劳动关系企业评定

建立和谐劳动关系企业评定制度，组织开展和谐劳动关系企业评定工作的情况。

4.3.1.8 和谐劳动关系文化建设

塑造推广和谐劳动关系文化品牌、建设宣传阵地、树立标杆企业、提供服务产品等情况。

4.3.2 劳动关系状态评价

4.3.2.1 劳动合同签订

劳动合同签订情况。

4.3.2.2 劳动规章制度

劳动规章制度合规情况。

4.3.2.3 工会组织

百人以上重点企业工会组织建立情况。

4.3.2.4 劳企沟通

百人以上企业劳资沟通制度建立情况。

4.3.2.5 最低工资标准

低于最低工资标准支付的情况。

4.3.2.6 工资支付

未按时足额支付工资的情况。

4.3.2.7 超时加班

超时加班的情况。

4.3.2.8 年休假

未休年休假的情况。

4.3.2.9 安全生产

一般事故以上的生产安全事故发生情况。

4.3.2.10 职业卫生

职业病发生情况。

4.3.2.11 养老保险

养老保险计划任务完成情况。

4.3.2.12 医疗保险

基本医疗保险参保情况。

4.3.2.13 工伤保险

工伤保险计划任务完成情况。

4.3.2.14 劳资纠纷群体性事件

30人以上劳资纠纷群体性事件发生情况。

4.3.2.15 重大集体劳动争议案件

50人以上重大集体劳动争议案件发生情况。

4.3.3 管理服务效能评价

4.3.3.1 集体合同签订

集体合同签订情况。

4.3.3.2 集体协商建制

开展集体协商情况。

4.3.3.3 劳动监察检查

劳动监察检查覆盖情况。

4.3.3.4 农民工工资支付保障

实行实名制管理和分账制管理情况。

4.3.3.5 工会监督检查

工会监督检查情况。

4.3.3.6 劳动争议调解

劳动争议调解情况。

4.3.3.7 劳动信访处理

信访来访案件在辖区内化解情况。

4.3.3.8 案件法定时限办结

劳动信访案件、劳动监察案件、劳动争议仲裁案件办理情况。

4.3.4 劳动关系满意度评价

4.3.4.1 企业满意度评价

企业对辖区管理效率、公共服务、人才环境、劳动安全卫生、劳动关系状况等方面进行评价的情况。

4.3.4.2 劳动者满意度评价

劳动者对辖区管理效率、公共服务、就业环境、职业发展与安全、人文关怀等方面进行评价的情况。

4.4 评价流程

4.4.1 评价主体

各级政府可自行组织或委托第三方机构开展评价。

4.4.2 评价周期

每年可开展一次评价工作，评价周期为上一年度的1月1日至12月31日。

4.4.3 制定方案

制定具体实施方案，明确目的、任务、分工、时间及步骤等事宜。

4.4.4 收集材料

材料主要包括：

- a) 与辖区内劳动关系环境、劳动关系状态、管理服务效能等相关的制度文本、工作记录、档案信息、荣誉表彰等材料；
- b) 企业、员工满意度调查材料；
- c) 实施评价需要的其它相关材料。

4.4.5 实施评价

4.4.4.1 材料处理

对获得的评价材料进行查阅、核对、分析、研究，确保材料真实有效。

处理方式包括：

- a) 材料真实完整的，保留材料获取的关键环节和关键过程的证据资料，作为评分依据；
- b) 材料存在问题的，调查核实；材料有缺失的，要求被评估方补充完整；材料出现差错的查明原因，并保留相应的证据资料，作为评分依据。

4.4.4.2 评查打分

按照附录A的评价指标和评分标准进行打分。

4.4.4.3 计算结果

计算评价分数。

4.5 评价结果与报告

4.5.1 评价结果

构建和谐劳动关系城区质量评价分值计算按式（1）计算：

$$W=A+B+C+D+E \cdots \cdots \cdots (1)$$

式中：

- W ——评价分数；
 A ——劳动关系环境评价分数；
 B ——劳动关系状态评价分数；
 C ——管理服务效能评价分数；
 D ——满意度评价分数；
 E ——加分项评价分数。

按照附录B评分，划分为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A五个等级。

4.5.2 评价报告

对评价实施情况进行汇总分析，指出构建和谐劳动关系工作中存在的问题和薄弱环节，提出改进建议。

5 工作改进

5.1 要素改进

对评价的方法、指标、程序等评价要素进行改进，确保其科学性、合理性和实用性。

5.2 改进建议

对照评价报告指出的问题和提出的改进建议，推动和谐劳动关系高质量发展。

附录 A

(规范性)

构建和谐劳动关系城区质量评价指标表

构建和谐劳动关系城区质量评价指标表见表 A.1。

表A.1 构建和谐劳动关系城区质量评价指标表

评价维度	序号	一级指标	二级指标	指标评分标准	评分
A. 劳动关系环境 (20分)	1	组织领导 (3分)	1. 目标管理体系 (3分)	1. 将构建和谐劳动关系工作纳入经济社会发展规划或政府工作计划的, 得1分; 2. 明确责任分工的, 得1分; 3. 将构建和谐劳动关系工作纳入政府绩效考核的, 得1分。	
	2	经济社会 (5分)	2. 经济发展水平 (3分)	年度经济增长率=(本年度GDP-上年度GDP)/上年度GDP*100% 评分标准: 增长率在10%以上, 得3分; 8%-10%, 得2.5分; 6%-8%, 得2分; 4%-6%, 得1.5分; 0-4%, 得1分; 负增长不得分。	
			3. 社会协同治理 (2分)	1. 培育劳动关系领域的专业社会组织, 得1分; 2. 有序参与构建和谐劳动关系并发挥积极作用的, 得1分。	
	3	三方机制 (9分)	4. 三方机构 (3分)	1. 建立区级协调劳动关系三方委员会, 并由同级政府领导担任委员会主任的, 得1分; 2. 辖区内街道全部建立三方机构的, 得1分; 3. 工业(产业)园区有建立三方机构的, 得1分。	
			5. 三方会议 (2分)	1. 制定三方会议制度规则的, 得1分; 2. 定期召开三方会议的, 得1分。	
			6. 区域劳动关系研究 (2分)	1. 定期开展辖区劳动关系现状、发展趋势及突出问题研究, 得1分; 2. 对法律、法规、规章和政策中涉及劳动关系的内容提出意见和建议的, 得1分。	
			7. 和谐劳动关系企业评定 (2分)	1. 建立和谐劳动关系企业评定制度的, 得1分; 2. 组织开展评定工作的, 得1分。	
	4	和谐文化 (3分)	8. 和谐劳动关系文化建设 (3分)	1. 塑造推广和谐劳动关系文化品牌, 建设宣传阵地的, 得1分; 2. 树立标杆企业的, 得1分; 3. 提供服务产品的, 得1分。	
B. 劳动关系状态 (45分)	5	劳动合同 (4分)	9. 劳动合同签订 (4分)	劳动合同签订率=签订书面劳动合同(含电子劳动合同)劳动者人数/全区劳动者人数*100% 评分标准: 签订率为100%, 得4分; 95%-99%, 得3分; 90%-94%, 得2分; 85%-89%, 得1分; 85%以下不得分。	
	6	规章制度 (3分)	10. 劳动规章制度 (3分)	劳动规章制度合规率=(全区企业总数-发生规章制度类劳动争议仲裁案件的企业数)/全区企业总数*100% 评分标准: 合规率100%, 得3分; 90%-100%, 得2.5分; 80%-90%, 得2分; 70%-80%, 得1.5分; 60%-70%, 得1分; 60%以下不得分。	

表A.1 构建和谐劳动关系城区质量评价指标表（续）

评价维度	序号	一级指标	二级指标	指标评分标准	评分
	7	民主管理 (6分)	11. 工会组织 (3分)	重点企业建会率=百人以上已建立工会组织企业数/全区百人以上企业总数*100% 评分标准：建会率80%以上，得3分；75%—80%，得2.5分；70%—75%，得2分；65%—70%，得1.5分；60%—65%，得1分；60%以下不得分。	
			12. 劳企沟通 (3分)	百人以上企业劳资沟通建制率=百人以上已建立劳资沟通制度企业数/全区百人以上企业总数*100% 评分标准：建制率80%以上，得3分；75%—80%，得2.5分；70%—75%，得2分；65%—70%，得1.5分；60%—65%，得1分；60%以下不得分。	
	8	劳动报酬 (6分)	13. 最低工资标准 (3分)	低于最低工资标准万人发生率=低于最低工资标准人数/全区劳动者人数*10000‰ 评分标准：发生率为5‰以下，得3分；发生率在5‰—10‰，得2分；发生率在10‰—15‰，得1分；发生率在15‰以上，不得分。	
			14. 工资支付 (3分)	未按时足额支付工资万人发生率=未按时足额支付工资人数/全区劳动者人数*10000‰ 评分标准：发生率为5‰以下，得3分；发生率在5‰—10‰，得2分；发生率在10‰—15‰，得1分；发生率在15‰以上，不得分。	
	9	工作时间 (3分)	15. 超时加班 (3分)	超时加班万人发生率=超时加班人数/全区劳动者人数*10000‰ 评分标准：发生率为5‰以下，得3分；发生率在5‰—10‰，得2分；发生率在10‰—15‰，得1分；发生率在15‰以上，不得分。	
	10	休息休假 (3分)	16. 年休假 (3分)	未休年休假万人发生率=未休年休假人数/全区劳动者人数*10000‰ 评分标准：发生率为5‰以下，得3分；发生率在5‰—10‰，得2分；发生率在10‰—15‰，得1分；发生率在15‰以上，不得分。	
	11	劳动安全 卫生 (4分)	17. 安全生产 (2分)	辖区内没有发生一般事故以上的生产安全事故得2分，否则不得分。	
			18. 职业卫生 (2分)	辖区内职业病发生率低于上年度的得2分，否则不得分。	
	12	社会保险 (6分)	19. 养老保险 (2分)	养老保险计划任务完成比例=参加城镇职工基本养老保险人数完成值/参加城镇职工基本养老保险人数计划值*100% 评分标准：完成率95%以上，得2分；90%—95%，得1分；90%以下不得分。	
			20. 医疗保险 (2分)	基本医疗保险参保率=基本医疗保险参保人数/当地上年度常住人口数*100% 评分标准：完成率95%以上，得2分；90%—95%，得1分；90%以下不得分。	
			21. 工伤保险 (2分)	工伤保险计划任务完成比例=参加工伤保险人数完成值/参加工伤保险人数计划值*100% 评分标准：完成率95%以上，得2分；90%—95%，得1分；90%以下不得分。	

表A.1 构建和谐劳动关系城区质量评价指标表（续）

评价维度	序号	一级指标	二级指标	指标评分标准	评分
C. 管理服务效能 (25分)	13	劳动争议 (10分)	22. 劳资纠纷群体性事件 (5分)	劳资纠纷群体性事件万人发生率=(30人以上劳资纠纷群体性事件涉及人数)/全区劳动者人数*10000‰ 评分标准: 发生率在1‰以下, 得5分; 1‰—3‰, 得4分; 3‰—5‰, 得3分; 5‰—7‰, 得2分; 7‰—9‰, 得1分; 9‰以上, 不得分。	
			23. 重大集体劳动争议案件 (5分)	重大集体劳动争议案件万人发生率=50人以上重大集体劳动争议案件涉及人数/全区劳动者人数*10000‰ 评分标准: 发生率在1‰以下, 得5分; 1‰—10‰, 得4分; 10‰—20‰, 得3分; 20‰—30‰, 得2分; 30‰—40‰, 得1分; 40‰以上, 不得分。	
	14	集体协商 (6分)	24. 集体合同签订 (3分)	集体合同签订率=签订集体合同的企业数/全区企业总数*100% 评分标准: 签订率80%以上, 得3分; 70%—80%, 得2分; 60%—70%, 得1分; 60%以下不得分。	
			25. 集体协商建制 (3分)	集体协商建制率=开展集体协商的企业数/全区企业总数*100% 评分标准: 建制率80%以上, 得3分; 70%—80%, 得2分; 60%—70%, 得1分; 60%以下不得分。	
	15	监督管理 (10分)	26. 劳动监察检查 (4分)	劳动监察检查覆盖率=全年度劳动监察检查企业数/全区企业总数*100% 评分标准: 覆盖率10%以上, 得4分; 8%—10%, 得3分; 6%—8%, 得2分; 3%—6%, 得1.5分; 1%—3%得1分; 1%以下不得分。	
			27. 农民工工资支付保障 (3分)	“两制”覆盖率=(实行实名制管理的人数+实行分账制管理的人数)/工程建设领域劳动者总数*2*100% 评分标准: 覆盖率100%, 得3分; 90%以上, 得2分; 80%—90%, 得1.5分; 70%—80%, 得1分; 60%—70%, 得0.5分; 60%以下, 不得分。	
			28. 工会监督检查 (3分)	工会监督检查工作建制率=百人以上建立工会监督检查工作制度的企业数/全区百人以上企业总数*100% 评分标准: 建制率80%以上, 得3分; 75%—80%, 得2.5分; 70%—75%, 得2分; 65%—70%, 得1.5分; 60%—65%, 得1分; 60%以下, 不得分。	
	16	矛盾调处 (9分)	29. 劳动争议调解 (3分)	劳动争议调解率=(调解组织调解案件数+仲裁机构调解案件数)/(调解组织结案数+仲裁机构结案数)*100% 评分标准: 调解率为75%以上, 得3分; 70%—75%, 得2.5分; 65%—70%, 得2分; 60%—65%得1分; 60%以下, 不得分。	
			30. 劳动信访处理 (3分)	1. 信访来访案件全部在辖区内化解的, 得3分; 2. 发生赴市上访的, 减1分; 3. 发生赴省上访的, 减2分; 4. 发生赴京上访的, 不得分。	
			31. 案件法定时限办结 (3分)	1. 劳动信访案件全部在法定时限内办结, 得1分; 2. 劳动监察案件全部在法定时限内办结, 得1分; 3. 劳动争议仲裁案件累计结案率达95%以上, 得1分。	

表A.1 构建和谐劳动关系城区质量评价指标表（续）

评价维度	序号	一级指标	二级指标	指标评分标准	评分
D. 满意度 (10分)	17	企业综合满意度 (5分)	32. 企业满意度评价 (5分)	企业对辖区管理效率、公共服务、人才环境、劳动安全卫生、劳动关系状况等方面情况进行评价。 评分标准：按照1—5分进行逐项评分，评分越高表示越满意，计算平均值。	
	18	劳动者综合满意度 (5分)	33. 劳动者满意度评价 (5分)	劳动者对辖区管理效率、公共服务、就业环境、职业发展与安全、人文关怀等方面情况进行评价。 评分标准：按照1—5分进行逐项评分，评分越高表示越满意，计算平均值。	
以上为基本项目，满分为 100 分					
加分项 (5分)	1. 近5年获得国家级和谐劳动关系创建先进集体荣誉的，加5分； 2. 近5年获得国家级和谐劳动关系创建先进个人的，加3分； 3. 近3年辖区内企业或园区获得国家和谐劳动关系创建示范荣誉称号的，加3分；获得省级和谐劳动关系创建示范荣誉称号的，加2分；获得市级和谐劳动关系创建示范荣誉称号的，加1分。（同一个企业或园区同时获得多个级别荣誉称号的，按最高等级荣誉称号加分） 累计加分不超过5分。				
注：评分标准中以上含本数，以下不含本数。					

附录 B

(规范性)

构建和谐劳动关系城区质量评价等级划分表

构建和谐劳动关系城区质量评价等级划分见表 B.1。

表B.1 构建和谐劳动关系城区质量评价等级划分表

序号	指标得分	指标类型和等级要求
1	得分在 90分以上	AAAAA城区
2	得分在 80—89分	AAAA城区
3	得分在 70—79分	AAA城区
4	得分在 60—69分	AA城区
5	得分在 60分以下	A城区

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国劳动法: 中华人民共和国主席令 (2018) 24 号. 2018 年
- [2] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国劳动合同法: 中华人民共和国主席令 (2012) 73 号. 2012 年
- [3] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国劳动争议调解仲裁法: 中华人民共和国主席令 (2007) 80 号. 2017 年
- [4] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国工会法: 中华人民共和国主席令 (2009) 18 号. 2009 年
- [5] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国就业促进法: 中华人民共和国主席令 (2015) 24 号. 2015 年
- [6] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国安全生产法: 中华人民共和国主席令 (2021) 88 号. 2021 年
- [7] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国职业病防治法: 中华人民共和国主席令 (2018) 24 号. 2018 年
- [8] 中华人民共和国全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国社会保险法: 中华人民共和国主席令 (2018) 25 号. 2018 年
- [9] 中共中央、国务院. 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. 2015 年
- [10] 中共中央纪委、中共中央组织部、国务院国有资产监督管理委员会、监察部、中华全国总工会、中华全国工商业联合会. 企业民主管理规定: 总工发 (2012) 12 号. 2012 年
- [11] 广东省人民代表大会常务委员会. 广东省企业集体合同条例: 广东省人民代表大会常务委员会 (2014) 21 号. 2014 年
- [12] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳市员工工资支付条例: 深圳市人民代表大会常务委员会 (2022) 60 号. 2022 年
- [13] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区和谐劳动关系促进条例: 深圳市人民代表大会常务委员会 (2019) 13 号. 2019 年
- [14] 中共中央、国务院. 中共中央、国务院关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见. 中发 (2019) 32 号. 2019 年
-