

劳动人事争议在线调解服务平台使用指南

人力资源和社会保障部于 2019 年推出劳动人事争议在线调解服务服务平台。2020 年先后开通了“全国人社政务服务平台”和电子社保卡申请在线调解的入口，劳动者通过互联网申请在线调解越来越方便。

为扩大服务平台普及范围，及时化解各类争议，我局整理制作了使用指南，以供参考。

一、劳动者申请调解

1、直接在浏览器地址栏输入网址 <http://223.71.147.149/portal> 进入调解服务平台首页，或者通过“全国人社政务服务平台”（<http://www.12333.gov.cn/>），依次点击“在线服务——劳动关系——在线调解”进入调解服务平台首页。





2、点击平台的“劳动者申请调解”按钮，若劳动者第一次进入本平台系统未注册登录账号，可选择打开“掌上12333”APP使用电子社保卡扫描二维码，进入劳动者申请调解信息填写页面。



3、若无“掌上12333”APP，可点击密码登录页面，页面进入如下图所示。



4、首次使用本平台无登录账号，可点击登录框下方的“注册”链接，进入个人注册页面进行信息注册。



5、使用注册账号登录即可进入劳动者申请调解信息填写页面。点击“下一步”即可填写申请者信息、用人单位信息、其他申请信息等。注意：①填报信息要准确。劳动者在申请时，要做到“自己的信息填清楚、单位的信息填清楚、发生的纠纷说清楚、申请的诉求说清楚”，保证所

填写的电话、邮箱地址准确、有效、畅通，避免因填写信息有误，出现未接听电话及未接收（查看）短信、邮件等情形，用人单位名称填写全称。②相关证据要提交。为了提高调解质效，劳动者在申请调解时可提供如下材料：企业证照信息、劳动用工合同、工资流水等，相关材料均可拍照上传(如需上传多个文件，可将文件打成.zip压缩包后上传)。

全国劳动人事争议在线调解服务平台

登录人员: 霍乃颖 安全退出

申请信息

温馨提示

劳动者与用人单位如发生以下争议：因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议以及法律、法规规定的其他劳动争议，均可申请在线调解服务。

为方便与您联系，及时维护您的合法权益，请保证所填写的电话、邮箱地址准确、有效、畅通，避免因填写信息有误，出现未接听电话及未接收（查看）短信、邮件等情形。

下一步 取消

被申请人信息

用人单位名称 用人单位所属行业

单位性质 所在乡镇、街道

单位联系人姓名 单位联系人联系电话

The screenshot shows a web form with the following sections and fields:

- 申请人信息 (Applicant Information):**
 - 姓名 (Name)
 - 证件类型 (Document Type)
 - 性别 (Gender)
 - 通讯地址 (Communication Address)
 - 从事岗位名称 (Job Title)
 - 是否为农民工 (Is a migrant worker)
 - 邮箱地址 (Email Address)
 - 民族 (Ethnicity)
 - 证件号码 (Document Number)
 - 出生日期 (Date of Birth)
 - 学历 (Education Level)
 - 是否签订劳动合同 (Has labor contract signed)
 - 手机号码 (Mobile Number)
 - 工作地点 (Work Location)
- 被申请人信息 (Employer Information):**
 - 用人单位名称 (Employer Name)
 - 单位性质 (Unit Nature)
 - 单位联系人姓名 (Contact Name)
 - 用人单位所属行业 (Industry)
 - 所在乡镇、街道 (Township/Street)
 - 单位联系人联系电话 (Contact Phone Number)
- 其他申请信息 (Other Application Information):**
 - 申请金额 (Application Amount) - 提示: 不涉及金额, 则空白 (Note: If not involving amount, leave blank)
 - 案件提交地 (Case Submission Location) - 单位所在地 (Unit Location)
 - 请求事项 (Request Items)
 - 争议事实和理由 (Dispute Facts and Reasons)

At the bottom of the form, there are two buttons: "下一步" (Next Step) and "重置" (Reset).

6、填写完成后，点击“完成”按钮即可将申请信息提交到指定的行政区划。提交成功后，会生成业务流水号，该流水号为调解进度查询的依据。

二、用人单位申请调解

用人单位申请调解与劳动者申请调解流程相同，进入首页点击平台“用人单位申请调解”按钮即可进入用人单

位申请调解信息填写页面。注：单位联系人信息默认为登录用户信息。

申请人信息	
* 用人单位名称	<input type="text"/>
* 单位所属行业	<input type="text"/>
* 单位性质	<input type="text"/>
* 所在乡镇、街道	<input type="text"/>
* 单位联系人姓名	<input type="text"/>
* 单位联系人电话	<input type="text"/>
* 联系人证件类型 (居民身份证(户口簿))	<input type="text"/>
* 联系人证件号码	<input type="text"/>
* 单位负责人姓名	<input type="text"/>
* 单位负责人电话	<input type="text"/>
* 是否为代理人	<input type="text"/>
* 单位邮箱地址	<input type="text"/>

被申请人信息	
* 劳动者姓名	<input type="text"/>
* 劳动者手机号码	<input type="text"/>
劳动者证件类型	<input type="text"/>
劳动者证件号码	<input type="text"/>

其他申请信息	
* 申请金额	<input type="text" value="如不涉及金额，填写0"/>
* 案件提交地	<input type="text" value="单位所在地"/>
* 请求事项	<input type="text"/>
* 争议事实和理由	<input type="text"/>

三、调解进度查询

点击平台首页的“调解进展查询”按钮，根据流水号查询案件处理进度。



四、其他办理方式

除可以通过上述电脑端登录平台办理，还可以通过手机端“掌上12333”APP或者从已开通电子社保卡在线服务渠道办理，如国家政务服务平台、国务院客户端、12333微信小程序，工、农、中、建、交、邮储、招商、平安等各大银行，支付宝、微信、云闪付等APP或小程序等，以及各地人社部门、合作银行、政务平台的APP或小程序。申请流程与电脑端相同。注：还没有申领电子社保卡的个人

人，可以先申领再办理。



