

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 540—2024

## 城区构建和谐劳动关系质量评价规范

Specification of evaluation for constructing harmonious labor  
relations in urban districts

2024-11-29 发布

2025-01-01 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
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
5 工作改进 .....	5
5.1 要素改进 .....	5
5.2 改进建议 .....	5
附录 A（规范性） 城区构建和谐劳动关系质量评价指标表 .....	6
附录 B（规范性） 城区构建和谐劳动关系质量评价等级划分表 .....	10
参考文献 .....	11

## 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局、深圳市光明区人力资源局。

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。

# 城区构建和谐劳动关系质量评价规范

## 1 范围

本文件提供了城区（行政区、功能区）构建和谐劳动关系质量评价（含评价原则、评价指标体系、评价内容、评价流程）和工作改进等要求和评价方法。

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 relations environment

劳动关系运行所涉及的体制机制性因素和条件，包括经济、社会和文化等外部条件或资源。

### 3.2

**劳动关系状态** labor relations status

劳动关系运行过程中所展现的状况、特征及产生的结果。

### 3.3

**管理服务效能** management services efficiency

政府有关部门为劳动关系健康运行提供协调、监管、服务的能力及效果。

## 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

坚持重事实、可验证、不偏倚的原则，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，并结合城区发展实际，不断提升劳动关系治理能力。

#### 4.1.4 目标导向原则

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，推动城区和谐劳动关系高质量发展。

## 4.2 评价指标体系

4.2.1 城区构建和谐劳动关系质量评价指标体系主要包括如下4个维度,又细分为18项一级评价指标和33项二级评价指标:

- a) 劳动关系环境,包括:组织领导、经济社会、三方协商、和谐文化4项一级评价指标和目标管理体系、经济发展水平、社会协同治理、三方机制、三方会议、城区劳动关系研究、和谐劳动关系企业评价、和谐劳动关系文化建设8项二级评价指标;
- b) 劳动关系状态,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、劳动争议9项一级评价指标和劳动合同签订、劳动规章制度、工会组织、劳企沟通、最低工资标准、工资支付、超时加班、年休假、安全生产、职业卫生、养老保险、医疗保险、工伤保险、劳资纠纷群体性事件、重大集体劳动争议案件15项二级评价指标;
- c) 管理服务效能,包括:集体协商、监督管理、矛盾调处3项一级评价指标和集体合同签订、集体协商建制、劳动监察检查、农民工工资支付保障、工会监督检查、劳动争议调解、劳动信访处理、案件法定时限办结8项二级评价指标;
- d) 满意度,包括:企业综合满意度和劳动者综合满意度2项一级评价指标和企业满意度评价、劳动者满意度评价2项二级评价指标。

4.2.2 加分项,包括:获得国家级、省级、市级构建和谐劳动关系方面的集体或个人荣誉和表彰。

## 4.3 评价内容

### 4.3.1 组织领导

城区建立党委领导、政府负责的构建和谐劳动关系领导机制,将构建和谐劳动关系工作纳入经济社会发展规划、政府年度目标考核体系和基层社会治理重要内容,明确责任分工,并纳入绩效考核的情况。评价指标为:目标管理体系。

### 4.3.2 经济社会

城区经济发展水平及社会协同构建和谐劳动关系的情况。评价指标为:经济发展水平、社会协同治理。

### 4.3.3 三方协商

城区建立协调劳动关系三方机制,人力资源社会保障部门会同工会组织、企业方面代表组织共同研究解决劳动关系重大问题,促进构建和谐劳动关系的情况。评价指标为:三方机制、三方会议、城区劳动关系研究、和谐劳动关系企业评价。

### 4.3.4 和谐文化

城区将社会主义核心价值观和中华优秀传统文化融入构建和谐劳动关系全过程,形成守法诚信、敬业乐业、合作共赢文化氛围的情况。评价指标为:和谐劳动关系文化建设。

### 4.3.5 劳动合同

城区用人单位与劳动者依法订立劳动合同建立劳动关系的情况。评价指标为:劳动合同签订。

### 4.3.6 规章制度

城区用人单位依法建立和完善劳动规章制度、保障劳动者享有劳动权利、履行劳动义务的情况。评价指标为:劳动规章制度。

#### 4.3.7 民主管理

城区构建企业民主管理体系、推进企业民主管理的情况。评价指标为：工会组织、劳企沟通。

#### 4.3.8 劳动报酬

城区完善并落实工资支付规定，保障劳动者取得劳动报酬的情况。评价指标为：最低工资标准、工资支付。

#### 4.3.9 工作时间

城区完善并落实国家关于工作时间等规定，保障劳动者生命健康权的情况。评价指标为：超时加班。

#### 4.3.10 休息休假

城区完善并落实国家关于全国年节及纪念日假期、带薪年假等规定，保障劳动者休息休假权利的情况。评价指标为：年休假。

#### 4.3.11 劳动安全卫生

城区建立健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，最大限度减少生产安全事故和职业病危害的情况。评价指标为：安全生产、职业卫生。

#### 4.3.12 社会保险

城区建立完善社会保险制度，保障劳动者在年老、疾病、工伤、失业、生育等情况下依法从国家和社会获得物质帮助的情况。评价指标为：养老保险、医疗保险、工伤保险。

#### 4.3.13 劳动争议

城区建立健全劳动保障监察制度和劳动争议调解仲裁机制，完善劳动关系群体性事件预防和应急处置机制，有效防范和减少劳动争议的情况。评价指标为：劳资纠纷群体性事件、重大集体劳动争议案件。

#### 4.3.14 集体协商

城区推行集体协商和集体合同制度，扩大覆盖面、增强实效性的情况。评价指标为：集体合同签订、集体协商建制。

#### 4.3.15 监督管理

城区人力资源社会保障、工会等部门对用人单位遵守劳动保障法律法规情况进行监督检查的情况。评价指标为：劳动监察检查、农民工工资支付保障、工会监督检查。

#### 4.3.16 矛盾调处

城区建立健全劳动关系矛盾调处机制，通过和解、调解、信访、仲裁、诉讼等多元方式化解矛盾纠纷的情况。评价指标为：劳动争议调解、劳动信访处理、案件法定时限办结。

#### 4.3.17 企业综合满意度

企业对城区管理效率、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。评价指标为：企业满意度评价。

#### 4.3.18 劳动者综合满意度

劳动者对城区管理效率、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。  
评价指标为：劳动者满意度评价。

4.4 评价流程

4.4.1 评价主体

城区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

应制定具体实施方案，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) 与城区劳动关系环境、劳动关系状态、管理服务效能等相关的统计数据、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) 实施评价需要的其他相关材料。

4.4.5 实施评价

4.4.5.1 材料处理

应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。

4.4.5.2 评价打分

应按照附录A的评价指标和评分标准进行打分。

4.4.5.3 计算公式

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。

4.4.5.4 等级划分

按照附录 B，劳动关系和谐程度由高到低划分为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 五个等级。



#### 4.4.6 评价报告

应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

应对评价的方法、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

应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)

## 城区构建和谐劳动关系质量评价指标表

城区构建和谐劳动关系质量评价指标见表 A.1。

表A.1 城区构建和谐劳动关系质量评价指标表

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、政府年度目标考核体系、基层社会治理重要内容的, 得1分; 2. 将构建和谐劳动关系工作纳入政府年度绩效考核的, 得1分。 3. 明确各相关部门责任分工的, 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8%以上, 得3分; 8%-5%, 得2.5分; 5%-3%, 得2分; 3%-1%, 得1.5分; 0-1%, 得1分; 负增长不得分。	
			3. 社会协同治理 (2分)	1. 培育劳动关系领域专业社会组织的, 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	三方协商 (9分)	4. 三方机制 (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. 城区内街道全部建立三方机制的, 得1分; 3. 工业(产业)园区有建立三方机制的, 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. 城区劳动关系研究 (2分)	1. 开展城区劳动关系现状、问题及发展趋势研究的, 得1分; 2. 结合法律、法规、规章和政策中涉及城区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价 (2分)	1. 建立和谐劳动关系企业评价制度的, 得1分; 2. 组织开展评价工作的, 得1分。	
	4	和谐文化 (3分)	8. 和谐劳动关系文化建设 (3分)	将社会主义核心价值观和中华优秀传统文化融入构建和谐劳动关系全过程, 形成守法诚信、敬业乐业、合作共赢文化氛围的, 得3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。	

表A.1 城区构建和谐劳动关系质量评价指标表（续）

评价维度	序号	一级指标	二级指标	指标评分标准	评分
B. 劳动关系状态 (45分)	6	规章制度 (3分)	10. 劳动规章制度 (3分)	劳动规章制度合法率=(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。	
	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)	城区内没有发生低于最低工资标准支付的情况得3分, 否则不得分。	
			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)	应休未休年休假万人发生率=应休未休年休假人数/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)	城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)	城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)	基本养老保险计划任务完成比例=参加企业职工基本养老保险人数完成值/参加企业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。	

表A.1 城区构建和谐劳动关系质量评价指标表（续）

评价维度	序号	一级指标	二级指标	指标评分标准	评分
B. 劳动关系状态 (45分)	12	社会保险 (6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。	
	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。	
C. 管理服务效能 (25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。	

表A.1 城区构建和谐劳动关系质量评价指标表（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)	16	矛盾调处 (9分)	30. 劳动信访处理 (3分)	1. 劳动信访来访案件全部在城区内化解的, 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。	
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)	企业对城区管理效率、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)	劳动者对城区管理效率、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。 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					
E. 加分项 (5分)	1. 近3年获得国家级构建和谐劳动关系方面的集体表彰和荣誉的, 加5分; 获得个人表彰和荣誉的, 加3分。 2. 近3年获得省级构建和谐劳动关系方面的集体表彰和荣誉的, 加3分; 获得个人表彰和荣誉的, 加2分。 3. 近3年获得市级构建和谐劳动关系方面的集体或个人表彰和荣誉的, 加1分。 同一个集体或个人同时获得多个级别表彰和荣誉的, 按最高等级表彰和荣誉加分, 累计加分不超过5分。构建和谐劳动关系方面的表彰和荣誉包括但不限于: 和谐劳动关系创建工作先进集体和先进个人, 和谐劳动关系创建示范企业或园区, 五一劳动奖状、工人先锋号、五一劳动奖章, 金牌劳动人事争议调解组织、调解员、仲裁员, 劳动保障监察工作先进集体和先进个人, 等。				
注: 评分标准中以上含本数, 以下不含本数。					

附 录 B

(规范性)

城区构建和谐劳动关系质量评价等级划分表

城区构建和谐劳动关系质量评价等级划分见表 B.1。

表B.1 城区构建和谐劳动关系质量评价等级划分表

序号	指标得分	评价等级	和谐程度说明
1	90分以上	AAAAA	优秀
2	80—89分	AAAA	良好
3	70—79分	AAA	一般
4	60—69分	AA	需改进
5	60分以下	A	差

## 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: 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. 2019年
-