



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

(第三版)

# 企业人力资源管理师

## (三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程（第三版）

# 企业人力资源管理师

（三级）

中国就业培训技术指导中心 组织编写

中国劳动社会保障出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

企业人力资源管理师：三级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —3版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2014

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5167-0972-6

I. ①企… II. ①中… III. ①企业管理-人力资源管理-资格考试-教材 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 023726 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

\*

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 28 印张 514 千字

2014 年 2 月第 3 版 2014 年 3 月第 2 次印刷

**定价：48.00 元**

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

**版权专有 侵权必究**

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者奖励。

**举报电话：(010) 64954652**

国家职业资格培训教程（第三版）

## 企业人力资源管理师（三级）

### 编审委员会

主任	张立新	刘康	郑东亮			
副主任	张亚男	艾一平				
委员	岳威	安鸿章	曾湘泉	时勤	陈蕾	
	胡小勇	田大洲	鲍春雷	仲艳平		

### 本书编写人员

主编	安鸿章					
编者	安鸿章	岳威	王守志	吴江	余琛	
	胡小勇	田大洲	鲍春雷	康士勇	王宝石	
	许明月	张洪德	张淑华	张兰	荣凤杰	
	杨光	王静	刘焯星			

# 出版前言

为更好地推动企业人力资源管理师职业培训和职业技能鉴定工作的开展，2007年，我们组织国内高等院校、科研机构和企业界的有关专家，根据新修订的《企业人力资源管理师国家职业标准》（以下简称《标准》），出版了第二版《企业人力资源管理师国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）。根据《标准》的要求，《教程》突出了“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想。在结构上，针对人力资源管理职业活动的领域，按照模块化的方式，分四级企业人力资源管理师（国家职业资格四级）、三级企业人力资源管理师（国家职业资格三级）、二级企业人力资源管理师（国家职业资格二级）、一级企业人力资源管理师（国家职业资格一级）四个级别编写。《教程》的基础知识部分内容对应《标准》的“基本要求”；各个级别的内容分别对应于《标准》中各个级别的“工作要求”。《教程》适用于人力资源管理的相关培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

至今，第二版《教程》已经使用了6年。在这期间，企业人力资源管理领域发生了诸多发展变化，为此，我们又组织有关专家对第二版《教程》进行了必要的调整和修改，形成第三版《教程》。此次新修订的《教程》结合了最新的人力资源管理理论与实践经验，更加突出了职业培训特色。

第三版《教程》的一级由安鸿章、时勤主编，二、三、四级由安鸿章主编，基础知识由安鸿章、岳威主编。安鸿章、时勤、岳威、王守志、吴江、余琛、胡小勇、田大洲、鲍春雷、时雨、康士勇、王宝石、许明月、张洪德、张淑华、张兰、刘瑛、荣凤杰、杨光、王静、刘焯星、吴国存、李新建、肖霞、赵慧军、张京鹏、高珊等同志参加了撰稿和编写工作。此外，肖霞、赵慧军、魏钧、蔡宁、韩永江、童天、聂鲲、邹勇、刘小玲、江黎、万娟、王素芬、赵慧悦、赵云、苑彬成等同志参加了第二版《教程》的编写工作，张琪、胡芳、李庆章、闫治平、李文贵、曹来京、侯海明、周霞、肖旭、吴孟捷、何黎明、周伟、曲龄年、阎恺、石美遐、徐成响、姚裕群、陈丁、郭漫、苏爱民、陈红、王静、何波、哈晓斯、李建设等同志参加了2002年第一版《教程》的编写工作。在此一并表示感谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见。

# 目 录

第一章 人力资源规划	( 1 )
第一节 企业组织结构图的绘制	( 1 )
第二节 工作岗位分析	( 13 )
第三节 企业劳动定额定员管理	( 24 )
第一单元 劳动定额水平	( 24 )
第二单元 劳动定额的修订	( 31 )
第三单元 劳动定额统计与分析	( 35 )
第四单元 企业定员人数核算的基本方法	( 42 )
第五单元 定员标准的编写格式和要求	( 54 )
第四节 人力资源费用预算的审核与支出控制	( 59 )
第一单元 人力资源费用预算的审核	( 59 )
第二单元 人力资源费用支出的控制	( 66 )
第二章 人员招聘与配置	( 69 )
第一节 员工招聘活动的实施	( 69 )
第一单元 人员招募方法的选择	( 69 )
第二单元 对应聘者进行初步筛选	( 78 )
第三单元 面试的组织与实施	( 81 )
第四单元 人员选拔的其他方法	( 89 )
第五单元 员工录用决策	( 94 )
第二节 员工招聘活动的评估	( 95 )
第一单元 招聘评估指标的统计分析	( 95 )
第二单元 招聘活动过程的评估	( 98 )
第三节 人力资源的有效配置	( 104 )
第一单元 人力资源的空间配置	( 104 )
第二单元 人力资源的时间配置	( 124 )

第三章 培训与开发	(131)
第一节 培训项目设计与有效性评估	(131)
第一单元 基于需求分析的项目设计	(131)
第二单元 员工培训的有效性评估	(149)
第二节 培训课程的设计	(174)
第三节 培训方法的选择与组织实施	(186)
第一单元 培训方法的选择与应用	(186)
第二单元 员工培训的组织与实施	(204)
第四节 培训制度的建立与推行	(208)
第四章 绩效管理	(219)
第一节 绩效管理系统的的设计	(219)
第二节 员工绩效考评	(237)
第一单元 绩效计划的内容与实施	(237)
第二单元 绩效考评方法及应用	(244)
第三单元 绩效面谈与绩效改进	(270)
第五章 薪酬管理	(282)
第一节 薪酬制度设计	(282)
第一单元 薪酬体系设计	(282)
第二单元 专项薪酬管理制度	(295)
第二节 岗位评价	(308)
第一单元 岗位评价的基本步骤	(308)
第二单元 岗位评价系统设计	(312)
第三节 人工成本核算	(336)
第四节 员工福利管理	(346)
第六章 劳动关系管理	(355)
第一节 企业民主管理	(355)
第二节 劳动标准的制定与实施	(372)
第一单元 工作时间制度	(372)

第二单元 最低工资保障制度.....	(378)
第三单元 用人单位内部劳动规则.....	(384)
第三节 集体合同管理.....	(394)
第四节 劳动争议的协商与调解.....	(405)
第五节 劳动安全卫生与工伤管理.....	(413)
第一单元 劳动安全卫生保护管理.....	(413)
第二单元 工伤管理.....	(416)
<b>参考书目</b> .....	(430)





# 第六章 劳动关系管理

## 第一节 企业民主管理

### 【学习目标】

通过学习,了解企业职工代表大会制度的性质和特点,平等协商制度和信息沟通制度的内容,员工满意度调查的内容和目的要求;掌握企业员工满意度调查的基本程序,进行企业内部信息沟通制度系统设计的方法,实施员工沟通的程序,以及降低沟通障碍、减少干扰的方法。

### 【知识要求】

#### 一、职工代表大会制度

##### (一) 职工代表大会制度的性质

职工代表大会(职工大会)是由企业职工经过民主选举产生的职工代表组成的,代表全体职工实行民主管理权利的机构。职工代表大会制度的法律依据主要是《宪法》第16条、第17条的规定:国有企业依照法律规定,通过职工代表大会和其他形式,实行民主管理。集体经济组织实行民主管理,依照法律规定选举和罢免管理人员,决定经营管理的重大问题;《劳动法》第8条规定:劳动者依照法律规定,通过职工大会、职工代表大会或者其他形式,参与民主管理或者就保护劳动者合法权益与用人单位进行平等协商。根据我国相关立法,职工代表大会制度主要在国有企业或其他形式的公有制企业中实行,非国有企业或其他形式的非公有制企业是否实行职工代表大会制度未作明确规定。后一类企业目前主要是实行民主协商制度。《公司法》第45条规定:“……两个以上的国有企业或者其他两个以上的国有投资主体投资设立的有限责任公司,其董事会成员中应当有公司职工代表;其他有限责任公司董事会成员中也可以有公司职工代表。董事会中的职工代表由公司职工通过职工代表大会、职工大会或者其他形式民主选举产生。”“应当”和“也可以”的肯定性术语与选择性术语分别适用于不同类型的公司。但就产业民主发展的一般趋势而言,劳动者即在劳动关系中与雇主相对的一方参与企业管理已经是企业管理的通例。市场经济国家也都用国家立法的形式保障劳动者民主管理的参与权。例如,在发展得比较成熟的市场经济国家的企业中,类似我国职工代表大会的组织形式也有不少。如瑞典的工厂委员会、德

国的职工大会和企业委员会、美国的劳资委员会和工人委员会、日本的劳资协议会、印度的工厂委员会和联合管理委员会等。从组织形式上看，上述组织大致可分为两种类型：一类是由劳动关系双方共同组成的劳资委员会或工厂委员会，主要起协商、沟通、咨询的作用；另一类是由企业职工或职工代表单方组成的，主要对工资、福利、劳动安全等涉及劳动者切身利益的问题参与决策，也有不少国家规定劳动者可以对企业发展规划、财务等非劳动权益问题通过职工大会与职工取得沟通。

职工代表大会（职工大会）制度与民主协商是职工参与民主管理的两种主要的、并行不悖的制度，在协调劳动关系中发挥着重要的功能。

职工代表大会制度是企业职工行使民主管理的基本形式，是职工民主管理的组织参与的具体表现。职工代表大会依法享有审议企业重大决策，监督行政领导和维护职工合法权益的权力。通过职工代表大会这一制度实现对企业的民主管理，是职工对企业管理的参与，而不是对企业管理的替代。在劳动关系的运行中，职工作为被管理者，通过民主参与，使职工的意志渗透到企业管理的行为与过程之中，从而实现劳动者的意志与管理者的意志的协调，进而保证劳动关系的稳定与协调。

### （二）职工代表大会制度的特点

职工参与企业的民主管理有多种形式，分别如下。

1. 组织参与。职工通过组织一定的代表性机构参与企业管理，如职工代表大会制度。

2. 岗位参与。职工通过在本岗位的工作和自治实现对管理的参与，如质量管理小组、班组自我管理、各类岗位责任制。

3. 个人参与。职工通过其个人的行为参与企业管理，如各类合理化建议、技术创新等。岗位参与和个人参与是职工民主管理的直接形式，而组织参与则是间接形式，其参与管理的广度和深度是其他参与形式所不能比拟的。

企业的民主管理制度与合同规范协调劳动关系运行的制度相比，具有以下特点。

1. 职工民主管理是由劳动关系当事人双方各自的单方行为所构成，表现为职工意志对企业意志的影响、制约与渗透，企业意志对职工意志的吸收和体现。合同则是劳动关系当事人的双方行为，他们的意志协调表现为经平等协商一致所达成的、各自均应遵守的合同规范。

2. 职工民主管理是一种管理关系中的纵向协调，而合同规范对劳动关系的调整则属于当事人之间的横向协调。

企业的民主管理制度与劳动争议处理制度在协调劳动关系运行中的功能相比，具有以下特点。

1. 职工民主管理是一种自我协调或内部协调方式，而劳动争议仲裁则

是一种外部协调方式；企业劳动争议调解委员会对劳动争议的调解是一种群众自治的活动。

2. 职工民主管理是在劳动关系运行中的自行协调和事前协调，预防劳动争议；而劳动争议处理则是事后协调，其目的是解决劳动争议。

### （三）职工代表大会（职工大会）的职权

职工代表大会的职权是该机构依法享有的、对企业行政生产经营管理事务进行咨询、建议或决定的权力。具体表现为以下几个方面。

1. 审议建议权。对企业生产经营重大决策事项进行审查、咨询和建议，如对生产计划、资金使用、重大技术引进与改造、财务预决算方案等提出意见或建议，并作出相关决议。通过职代会的审议使企业重大生产决策建立在科学、民主的基础之上。

2. 审议通过权。对企业事关职工切身权利的重大事项，如工资、劳动安全卫生、相关管理规则等进行审查、讨论，并作出同意或否决的决议，从而维护和保障职工的合法权益。

3. 审议决定权。对企业非直接生产经营而是属于职工利益的事项进行审议，并作出决定，交由企业执行，如职工福利事项等。

4. 评议监督权。评议监督企业各级管理人员，并提出奖惩和任免的建议。

5. 推荐选举权。根据企业所有者的决定，民主推荐企业经营者或民主选举经营者。

职工代表大会（职工大会）行使上述职权必须注意权利行使的“度”，包括职权的广度与深度两个方面。在劳动关系的运行中，资本与劳动存在着下述两个矛盾：其一，企业目标与劳动者目标的差异。企业的目标是利润的最大化，劳动者的目标是福利的最大化。在企业经营状况给定的条件下，职工福利与利润此消彼长。两者的矛盾与职工参与密切相关；职工参与度越高，则越能保证职工福利的提高；参与度越低，则有利于企业利润最大化目标的实现。其二，存在着管理权威与职工参与的矛盾。管理权威的维护与实现在本质上排斥职工对管理的参与，为维护管理的权威与决策，管理者必然要求职工对管理的绝对服从；而职工参与则是对管理权威的某种限制、修正或者否定。过于坚持管理的权威，可能抑制职工的积极性，过于强化职工的参与，则可能弱化管理的功能。无论何种情形，均会增大管理成本、降低管理的效率。因此，处理这种两难的矛盾，必须注意职工民主管理的适度性。在企业重大生产经营决策方面，保证职工的知情权与咨询权；在关于劳动条件事项方面，保证职工的审议通过权或决定权，或者将此种事项交由劳动关系双方对等协商决定。职工民主参与适度与否可以考虑两个标准，即劳动关系双方的利益是否协调，以及管理过程是否实现高效率、低成本。

### （四）职工代表

根据法律法规的规定，无论是职工代表大会的职工代表还是平等协商制度的职工代表，都应由企业基层单位的职工按照法定的程序民主选举或推举产生。职工代表包括工人、技术人员和各级管理人员，在职工代表大会的代表中各级管理人员一般为代表总数的20%，代表实行常任制，每两年改选一次，可连选连任。职工代表对选举单位的职工负责，选举单位的职工有权监督或撤换本单位的职工代表。职工代表依照职工代表大会条例的规定享有规定的权利，承担相应的义务。

### 二、平等协商制度

#### (一) 平等协商的性质

职工代表大会或职工大会制度与平等协商制度是企业民主管理制度的两种基本形式。

平等协商是劳动关系双方就企业生产经营与职工利益的事务平等商讨、沟通，以实现双方的相互理解和合作，并在可能的条件下达成一定协议的活动。平等协商的基础源于法律赋予劳动者的民主管理权，它是劳动者民主管理权的实现形式之一。原劳动部办公厅《关于“劳动法”若干条文的说明》（1994年9月5日）指出，《劳动法》第8条的规定，“劳动者依照法律规定，通过职工大会、职工代表大会参与民主管理”，主要适用于国有企业；“与用人单位进行平等协商”，主要适用于非国有企业。

平等协商作为企业职工参与管理的形式与作为订立集体合同程序的集体协商行为的含义不同。虽然在一些场合或在某些规范性文件中也将集体协商表述为“平等协商”，例如在《关于进一步推行平等协商和集体合同制度的通知》（劳社部发〔2001〕17号）中，就将“集体协商”表述为“平等协商”。《通知》指出：“平等协商是用人单位（包括企业、雇主或雇主团体，或以进行平等协商为目的的小企业联合组织）和相应的工会组织（未建立工会的企业由职工民主推举代表），在法律地位完全平等的基础上，就劳动标准、劳动条件以及其他与劳动关系相关的问题，依据国家法律法规而进行沟通、协商的行为。建立平等协商机制，是保护职工合法权益，建立和谐稳定的劳动关系，调动和发挥广大职工积极性、创造性，促进企业和职工加强沟通、共谋发展的重要手段。对于涉及职工切身利益的重大问题，企业都应当与工会代表或职工代表进行平等协商。要规范和完善协商程序，把工资集体协商作为推进平等协商工作的重点，积极开展工资集体协商，由职工代表与企业代表就企业的内部工资分配制度、工资分配形式、工资收入水平、工资支付办法等事项进行平等协商，使平等协商在协调劳动关系方面发挥重要作用。”显然这里的平等协商实际上就是集体协商。但是，平等协商与集体协商仍有不同，其主要区别表现在以下几个方面。

1. 主体不同。平等协商的职工代表经职工选举产生，集体协商的工会代表由工会选派。只有在没有成立工会组织的企业才由职工推举产生。

2. 目的不同。平等协商的目的在于实现双方的沟通，并不以达成一定的协议为目的；而集体协商则在于订立集体合同，规定企业的一般劳动条件。

3. 程序不同。平等协商的程序、时间、形式比较自由，可以议而不决等，而集体协商有严格的法律程序，其周期与订立、变更集体合同的周期相适应。

4. 内容不同。平等协商的内容广泛，可以是企业生产经营的所有事项或当事人愿意协商的事项；而集体协商的内容一般为法律规定的事项。

5. 法律效力不同。平等协商表现为知情、质询与咨询，协商的结果由当事人自觉履行；集体协商表现为劳动关系双方对劳动条件的决定或决策过程，所达成的集体合同受国家法律保护。

6. 法律依据不同。平等协商属于职工民主管理制度中的职工民主参与管理的形式；而集体协商的法律依据是劳动法中的集体合同制度等。但是，平等协商与集体合同仍有密切的联系，主要表现在平等协商往往成为订立集体合同而进行集体协商的准备阶段。

### （二）平等协商的形式

1. 民主对话。民主对话是由工会组织和职工代表与企业法定代表人或企业高级管理人员就双方关切的问题相互提问和解答、交换意见、相互理解，并形成一定协议的平等协商形式。与此相类似的还有民主接待日：由企业高级管理人员采用值班方式，按规定时间定期接待工会组织和职工代表，听取意见、建议和要求，并及时解决或答复的活动。

2. 民主质询。工会组织和职工代表就企业的生产经营、技术管理、劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业技能培训、劳动合同管理、奖惩、裁员等事项中存在的问题，向企业行政机构或高级管理人员提出问题，要求其作出说明或答复的平等协商形式。此类会议一般由企业行政机构或高级管理人员主持并作出说明或答复。

3. 民主咨询。工会组织和职工代表就企业的生产经营、技术管理、劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业技能培训、劳动合同管理、奖惩、裁员等事项中出现的矛盾或存在的问题，由企业有关职能机构作出解释、提供资料，供工会组织和职工代表与企业行政机构或高级管理人员讨论，研究解决措施的平等协商形式。

### 三、信息沟通制度

信息沟通是指可解释的信息由发送人传递到接收人的过程。它是人与人之间思想、感情、观念、态度的交流过程，是情报相互交换的过程。信息沟通的主体是人，是人与人之间信息的传递；成功的信息沟通，不仅需要信息

被传递，还要被理解。由于管理过程中各种信息沟通相互关联、交错，所以组织把各种信息沟通过程看成是一个整体，即管理信息系统。

信息沟通的作用在于使组织内的每一个成员都能够做到在适当的时候，将适当的信息，用适当的方法，传给适当的人，从而形成一个有效的信息传递系统，以利于组织目标的实现。沟通提供了充分、确实的材料，提供了正确决策的前提和基础，它是组织成员统一思想和行动的工具，是组织成员之间，特别是管理者与被管理者之间建立良好人际关系的桥梁。

企业组织内的信息沟通渠道存在两种类型，以及与其对应的两种信息沟通形式，正式沟通与非正式沟通。非正式组织是企业员工在彼此交往中自发形成的，独立于企业内具体分工和权责结构的组织层次的一种非稳定的关系网络。在非正式组织内，存在着以传闻为特征的信息沟通网络，即非正式沟通。而这里所讲的沟通是基于企业内正式组织、维系企业管理运行的正式沟通。企业的信息传输网络在制定企业内部管理制度的时候就已经形成。建立有效的信息沟通制度，其目的在于保障正式信息沟通渠道的通畅和效率，同时利用非正式沟通渠道的信息并对其进行引导。

### （一）纵向信息沟通

根据企业的责权分配的管理层级结构，建立指挥、命令，执行、反馈信息系统。

1. 下向沟通。企业内高层管理机构和职能人员逐级或越级向下级机构和职能人员，直至生产作业员工的信息传输。在沟通的各个环节要对信息加以分解并使之具体化。

2. 上向沟通。下级机构、人员向上级机构、人员反映、汇报情况、提出建议或意见。上向沟通的信息应逐层集中，在各环节进行综合，然后向上级传输。在上向沟通渠道中，应建立员工的申诉制度，作为企业奖惩、考核制度的有机组成部分。

### （二）横向信息沟通

横向沟通是企业组织内部依据具体分工，在同一级机构、职能业务人员之间的信息传递。

### （三）建立标准信息载体

1. 制定标准劳动管理表单。劳动管理表单是由企业劳动管理制度规定、有固定传输渠道、按照规定程序填写的统一的表格，如统计表、台账、工资单、员工卡片等。管理表单记录、反映企业组织的劳动关系系统的数据和现实情况。通过管理表单掌握、分析企业劳动关系系统运行状况，以及据此形成各类管理信息。

2. 汇总报表。此类报表是企业高层管理人员充分了解情况、掌握管理实际进程的工具，包括工作进行状况汇总报表与业务报告两类。

3. 正式通报。说明企业劳动关系管理计划、目标、发布规定和管理标



准等。它的优点是信息传递准确，不易受到歪曲，且沟通内容易于保存。

4. 例会制度。直接以口头语言的形式，综合上向沟通、下向沟通、横向沟通三种信息沟通方式。具体形式可以是会议、召见、询问、指示、讨论等多种。此种沟通方式具有亲切感，可以通过语调、表情、形体语言增强沟通效果，容易获得沟通对方的反馈，具有双向沟通的优势。

#### 四、员工满意度调查的内容

企业进行员工满意度调查可以对公司管理进行全面审核，保证企业工作效率和最佳经济效益，减少和纠正低生产率、高损耗率、高人员流动率等紧迫问题。员工满意度调查将分别对以下五个方面进行全面评估或针对某个专项进行详尽考核。

##### （一）薪酬

薪酬是决定员工工作满意度的重要因素，它不仅能满足员工生活和工作的基本需求，而且还是公司对员工所做贡献的尊重。

##### （二）工作

工作本身的内容在决定员工的工作满意度中也起着很重要的作用，其中影响满意度的两个最重要的方面是工作的多样化和职业培训。

##### （三）晋升

工作中的晋升机会对工作满意度有一定程度的影响，它会带来管理权力、工作内容和薪酬方面的变化。

##### （四）管理

员工满意度调查在管理方面，一是考察公司是否做到了以员工为中心，管理者与员工的关系是否和谐；二是考察公司的民主管理机制，也就是说员工参与和影响决策的程度如何。

##### （五）环境

好的工作条件和工作环境如温度、湿度、通风、光线、噪声、清洁状况以及员工使用的工具和设施，极大地影响着员工的满意度。

#### 五、实施员工满意度调查的目的和要求

##### （一）诊断公司潜在的问题

通过员工满意度调查，公司可以发现员工对哪些管理问题的满意度有下降趋势，就可及时检查其相应政策，找出不满日益增加的原因并采取措施予以纠正。实践表明，员工满意度调查是员工对各种管理问题满意度的晴雨表。

##### （二）找出本阶段出现的主要问题原因

如果公司在本阶段出现产品高损耗率、高丢失率的情况，并且收益下降，通过员工满意度调查就会找出导致问题发生的原因，确定是否为员工工资过低、管理不善、晋升渠道不畅等问题造成的，否则只能靠主观的随机猜测。

### （三）评估组织变化和企业政策对员工的影响

员工满意度调查能够有效地用来评价组织政策和规划中的各种变化，通过变化前后的对比，公司管理层可以了解到公司决策对员工满意度的影响。

### （四）促进公司与员工之间的沟通和交流

通过员工满意度调查，保证了员工自主权，员工就会反映平时管理层听不到的声音，这样就起到了信息上下沟通的作用。

### （五）增强企业的凝聚力

由于员工满意度调查活动是员工在民主管理的基础上树立以企业为中心的群体意识，从而潜意识地对组织集体产生强大的作用，能够培养员工对企业的认同感、归属感，不断增强员工对企业的向心力、凝聚力。

## 【能力要求】

### 一、员工满意度调查的基本程序

企业发展的基础在于员工，而员工的发展则寓于企业组织的发展之中。员工满意度调查是劳动关系调整的重要方法。员工满意度调查就是通过一定的方法，了解员工对组织运行的某一方面的主观心理感觉，对调查结果进行评估，分析并提出相关判断的活动。它是企业组织内部环境研究的组成部分，为企业制定发展战略、调整企业组织结构、完善内部劳动规则提供依据。

员工满意度调查的基本程序和具体步骤如下。

#### （一）确定调查对象

调查对象可以分为生产工人、办公室工作人员、管理人员等。对人员还可以进行更细的分类。调查对象的确定与调查方法的其他内容要相互协调。

#### （二）确定满意度调查指向（调查项目）

根据员工满意度调查的目的确定调查内容，包括薪酬制度、考核制度、培训制度、组织结构及效率、管理行为方式、工作环境、人际关系、员工发展等。

#### （三）确定调查方法

员工满意度调查方法通常为问卷调查法和访谈法。调查问卷一般分为目标型调查和描述型调查。

1. 目标型调查法。目标型调查法的一般形式是提出问题，并且设定问题的若干个答案，由被调查对象答题。这种方法的具体方式有很多，包括选择法、正误法、序数表示法等。

（1）选择法。设计问题并设定问题的若干个答案，要求被调查者在所设定的答案中选择与自身感受与意愿最接近的答案。

（2）正误法。要求被调查者在设定答案中判断正误。

（3）序数表示法。对组织运行中的某一方面设定问题并排序，由被调查



者在自我的心理感觉与实际运行状况的比较中选择序号。所选择的序号越高,说明所设定的问题与员工内心的评价越接近。上述调查方法的优点是便于进行统计分析,降低调查费用,提高调查效率;其缺点是被调查者只能选择那些最接近自身心理感受的答案,而设定的答案并不能完全准确地表达他们的真实感受,不能给被调查者更多的机会来表达自己的意愿。

2. 描述型调查法。描述型调查与目标型调查的区别是由被调查者用自己的语言自由地表达自身的意愿和想法,准确地表明自己的感觉。描述型调查设定问题的方法有确定性提问和不定性提问两种。例如:“您认为公司的内部劳动管理规则制定的程序体现了员工的意愿吗?”此种设问即为确定性提问。又如:“您对公司的劳动安全管理最不满意的的地方是什么?”此种设问即为不定性提问。确定性提问可以比较深入地了解员工对某一问题的感受,不定性提问的重点在于了解员工的一般感受,但却可以使管理者了解组织运行中迫切需要解决的问题是什么。描述型调查一般与访谈法密切结合。

#### (四) 确定调查组织

调查组织可以由企业内部的有关管理人员组成,也可以聘请相关咨询公司的专家实施。组织内部自我进行调查,调查前必须进行培训,充分理解调查意义、科学设定调查问题、明确调查问题的含义,并应对调查进行指导。与企业内部操作相比,专业调研公司参与员工满意度调查工作主要具有以下优势。

1. 专业程度高。专业咨询公司利用专业统计软件分析数据,结果客观、精确,工作计划周详,操作流程规范。企业内部操作在专业程度方面无法与其比拟。

2. 员工配合较好。由企业内部操作时,因为较难保证员工的保密要求,员工往往心存疑虑,配合较差,数据填写的真实性受较大影响。专业公司代表的是第三方立场,能确保员工的隐私权不受侵犯。员工顾虑少,配合较好,接受调查时可以在一种开放、独立的环境下各抒己见,信息详尽,真实度高。

3. 调查结果的分析客观程度高。企业内部操作时,由于各种利益关系的影响,对调查结果的分析可能带有主观色彩,缺乏有效的跟踪和横向比较。专业公司则能客观地指出企业不足之处,可将纵向数据和横向数据进行比较分析,并建立跟踪机制。

但是,如果仅靠第三方专业公司来开展员工满意度调查工作也有局限。由于第三方对企业的实际情况深入了解不够,在制定调研方案时可能缺乏必要的基础。而且,调查的目的在于发现问题、解决问题,第三方提交调查分析报告,给出解决方案之后,还需要企业制定相应措施并予以实施。因此,较好的办法是企业与第三方专业公司相互配合,通过与第三方合作,可以互为补充,扬长避短。一方面,企业可以有效地利用第三方人员和技术上的优

势；另一方面，第三方介入调查，可以增加员工对于调查的信任度，提高调查的质量。

### （五）调查结果分析

汇总调查问卷，运用统计分析方法判断组织员工满意的总体水平，概括组织运行中的主要问题，写出调查报告并提出对策建议。

### （六）结果反馈

目前大多数企业的满意度调查结果只向企业决策者或高层领导进行反馈，供其进行决策参考。事实上，作为员工满意度的调查，在前期调查过程中完成的是自下而上的信息反映，最终形成的调查结果也可以自上而下，根据不同对象逐层地进行相关信息的反馈，以激发日后员工参与此类工作的热情，提升员工对企业的认同感。

### （七）制定措施落实，实施方案跟踪

企业决策者和部门等不同层面根据满意度调查反馈结果，制定相应的解决措施并加以落实。作为调查的组织者，应该设计相应的跟踪方案，对具体措施的落实情况进行跟踪，检测满意度调研的实际效果。

## 二、企业劳动关系调整信息系统的设计

### （一）信息需求分析

劳动关系管理部门，根据不同性质的问题，需要实施不同的决策，为使劳动关系调整信息系统有效运行，首先确定需要何种信息。企业劳动关系管理决策可以分为战略规划、管理控制、日常业务管理三种。战略规划确定企业劳动关系管理所要达到的目标和实施的方针；管理控制是劳动关系管理人员根据既定的目标和方针，通过有效地工作，实现管理目标的过程；日常业务管理是执行劳动关系管理具体业务的过程。上述三类管理活动需要的信息有着明显的差异。所需要信息的范围、信息的概括程度、时间性、更新间隔、使用频率、信息来源等都不相同。因此，不同的劳动关系管理层次需要信息不同，企业整体信息系统必须在明确信息需要的基础上，按照劳动关系管理的需要提供信息。

### （二）信息收集与处理

1. 信息收集。直接从信息发生源获取信息或从系统外接收信息。企业组织进行的员工工作满意度调查，以及在调查结果的分析中实际上就进行了全方位的沟通。调查结果是员工按照自己的感受评论组织的运行状况，可以获得下情上传的效果。

2. 检查核对。信息收集过程中，要对信息进行检查、核对，剔除可能存在的错误，确定信息来源的可靠性和内容的真实性。

3. 信息加工。按照规定的方法和要求对信息进行加工整理，建立存储检索系统。劳动关系运行信息种类多、数量大，一些信息的时间性要求也很强，利用后应保存起来，有些信息虽不立即使用，但对日后工作也有参考价

值，故应对处理过的信息进行存储。同时对存储的信息要制定一套科学的方法和手段，保证信息的查找。

4. 传输。明确规定信息传输渠道、信息传输载体和传输时间。

### （三）信息提供

劳动关系管理信息系统在完成信息处理程序后，根据劳动关系管理工作的特定要求对信息进行必要的再加工，以信息需求者需要的形式提供给有关职能部门和人员。

## 三、员工沟程序与方法

员工沟通的方式多种多样，一个完整的员工沟通，总是包括信息的发出者、信息、沟通渠道、信息的接受者等要素。员工沟通的具体程序如下。

### （一）形成概念

进行信息沟通的第一步是信息发送者想要传输什么信息，即形成、确定概念或思想。由于信息发出者在组织内所处层级结构与所承担的职能等的不同，其信息内容、信息传输的目的、传输方法等都存在极大的差异。作为规范的员工沟通，必须经过信息发送者的思维活动，详细占有材料。管理者和一般员工可以从企业劳动关系管理信息系统获得必要的资料，或者从自身的经验中掌握必要的信息，在此基础上，经过分析、概括、归纳、推理，形成概念和思想，如形成某项管理指令或某项要求。

### （二）选择与确定信息传输的语言、方法和时机

根据欲要传输信息的内容，选择与确定信息传输的语言、方法和时机。语言是指以何种符号表现信息内容以之作为桥梁传输给信息接受者，如词语、表单、统计数字等。与此同时，信息传输者还要选择与决定采用何种传输方式。传输方式必须与信息语言、传输内容相对应，可以是报告、座谈、咨询、信件等。信息传输者在确定上述内容后，选择传输时机，以使接收者在最恰当的时间接收信息，避免信息沟通的阻碍和干扰，实现信息传输的最大效用。

### （三）信息传输

通过选择并确定的传输方式、时机实施信息的传输，即发送信息。

### （四）信息接收

信息发出者将信息借助一定的信息传输手段、利用一定的信息传输方式传送给信息接收者。

### （五）信息说明、解释

信息传输过程中形成或建立信息说明或解释机制，使信息接收者正确理解与认识信息的含义。

### （六）信息利用

信息接收者利用信息以实现信息发送者传输信息的目的。

### （七）反馈



根据传输信息的性质，以及信息传输所要实现的目的，信息传输者选择与确定信息反馈形式及反馈渠道。

### 【注意事项】

#### 一、降低沟通障碍和干扰

1. 树立主动的沟通意识。人的行为受人的意识支配，只有强烈的意识才会产生直接的行动。树立主动的沟通意识包括两个方面的内容。首先，管理者要树立主动的沟通意识。企业管理者沟通意识的强弱，直接关系到企业内部沟通的有效开展。一个企业或部门的领导应有主动的沟通态度，给予员工表达意见的机会，以促使上下意见一致，从而培养上下的整体利益观念。其次，员工亦须树立正确主动的沟通意识。员工应明确沟通是双向的，不能总是等待领导来沟通，当需要获知某些消息或有某种需求时，也可以主动地与上级沟通，这也是争取权力和贡献智慧的有效途径。

2. 创造有利的沟通环境。环境是影响有效沟通的一个重要因素，营造一个相互信任、有利于沟通的氛围的关键是培育积极的企业文化。企业可逐渐地形成一套自己独有的价值观、理念，这种价值观以优质服务为核心，以良好沟通为特色。

3. 员工沟通不能独立于员工性格特点而孤立存在，员工的精神状态、价值观念、交往习惯等多种人格特征都可能形成沟通障碍。信息沟通者之间应以相互尊重、促进合作的心理状态实现沟通。要注意缩短沟通者之间的心理距离，沟通要注意实事求是、不怀成见。

(1) 在下向沟通中，管理人员必须准确地理解信息的含义。包括信息自身的内容、信息对沟通对象的意义，培养积极的沟通态度。根据工作、员工的需要，与员工分享信息。在信息沟通过程中，建立相互信任的氛围，说与听具有同样的意义。

(2) 在上向沟通中，积极鼓励员工提出建议和意见，反映情况，建立合理的沟通层次，减少因层次过多而造成对信息的过滤和失真。上向沟通的信息需要给予回复的，必须答复。

4. 注意沟通语言的选择。实现员工沟通的信息载体、沟通形式多种多样，信息沟通需注意以下几点。

(1) 必须注意沟通语言、符号的适应性与准确性，减少语言失真对沟通的干扰。词语运用应避免引起歧义，不使用歧视性语言，文字要具有可读性、简明扼要。

(2) 在可以借助图像进行沟通的场合，应尽可能使用图像，一段工作录像或一张照片寓意无穷。恰当的图像是语言形象化的助手。

(3) 借助行为了解信息，适当运用体态语言。

(4) 标准管理表单设计科学、合理。



## 二、借助专家、相关团体实现沟通

1. 劳动关系管理事务十分复杂，涉及经济、社会、文化、技术、心理等各领域的知识与技能，借助企业组织外部专家实现沟通，可以有效地降低沟通成本，提高沟通效率。

2. 充分利用工会及其他团体组织在员工沟通中的作用。工会及其他团体组织是企业特定群体所信赖的沟通渠道，他们对员工沟通的支持，可以有效地强化员工对信息的接受。但同时要注意处理这类组织与管理部门管理权威的关系。

表 6-1 经营部员工满意度调查表和表后的附件，是一家大型销售公司下属的各个经营部设计的员工满意度调查问卷以及具体的使用说明，可供参考。

表 6-1 经营部员工满意度调查表<sup>①</sup>

您好！

欢迎参加“销售公司经营部员工满意度”的调查工作。此次调查是 EBC 销售公司为了加强营业部的组织建设而专门设计的，旨在通过对经营部员工满意度的了解，对公司的组织建设提出具体的改进方案。希望您能够从自身的实际情况出发，积极配合，认真详细地填写调查表。对您的积极参与，表示衷心的感谢。

说明：

- (1) 本调查问卷为匿名调查，任何信息都将严格保密，您可以放心作答。
- (2) 题目以选择题的形式给出，请您为每个问题选择正确的答案，并在选项前面的“□”里打“√”。
- (3) 请不要在问卷上乱写乱画。

### 一、总体满意度

1. 从总体而言，我对经营部非常满意。

非常满意      满意      一般      不太满意      不满意

2. 我对本岗位的工作非常满意。

非常满意      满意      一般      不太满意      不满意

3. 我的辛苦没白费，我的工作得到承认。

总是      经常      有时      很少      几乎没有

4. 我对经营部有很强的归属感。

很强      较强      一般      很少      没有

### 二、岗位满意度

5. 在目前的工作中，我有很高的成就感。

很高      较高      一般      很少      没有

6. 我觉得我目前的工作量是超负荷的。

超负荷      满负荷      适中      低负荷      很低

<sup>①</sup> 本调查表的主要设计者为安鸿章、田大洲等人，设计时间为 2006 年 12 月 1 日



7. 我对本岗位的工作条件、环境非常满意。
- 非常满意      满意      一般      不太满意      不满意
8. 我完全能胜任本岗位的工作。
- 完全胜任      基本胜任      不能胜任
9. 我对我现在的工作非常感兴趣。
- 非常感兴趣      兴趣较高      一般      兴趣较低      没有兴趣
10. 我觉得在工作中能学到新知识和新技能。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
11. 我觉得我的聪明才智得到了充分发挥。
- 充分发挥      大部分发挥      基本发挥      部分发挥      没有发挥
12. 我十分清楚工作目标是什么, 而且知道哪个更重要。
- 清楚      较为清楚      一般      不太清楚      不清楚
13. 本岗位的业务分工和职责范围十分清晰。
- 清晰      较为清晰      一般      不太清晰      不清晰
14. 我的岗位权限十分明确, 能全权处理在我的职责范围内的一切事情。
- 明确      较为明确      一般      不太明确      不明确
- 三、对上满意度
15. 从整体而言, 我认为经营部经理能胜任岗位的工作, 能力很强。
- 很强      较强      一般      较低      很低
16. 经营部经理能够用人所长, 扬长避短。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
17. 经营部经理在作重大决策时, 能够听取全体员工的意见。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
18. 我在工作中遇到困难时, 经营部经理能够给予我及时、足够的帮助。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
19. 经营部经理能够清楚地向我传达公司、经营部的决策和各种相关的信息。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
20. 当我与经营部经理的意见存在分歧时, 他能够和我进行沟通, 与我交换意见。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
21. 我能够比较自由地与经营部经理进行交流, 不必担心有不良的后果。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
22. 经营部经理能够根据实际情况制订出切实可行的计划, 并贯彻执行。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
23. 经营部经理能够采集相关的市场信息, 采取前瞻性的防范措施。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
24. 经营部经理能够根据市场环境的变化, 及时调整计划并提出应对策略, 扩大市场份额。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
25. 经营部经理能够协调不同的意见, 使团队能够保持高度的一致性。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
26. 经营部经理能够运用自己的智慧, 与外部客户建立密切的合作关系, 扩大公司的影响力。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有



续表

27. 经营部经理非常关心我的生活, 当我在生活上遇到困难时, 能给我以帮助。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
28. 经营部经理能够在工作中起到表率 and 模范的作用。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
29. 经营部经理认真负责、精益求精, 有很强的责任心。
- 很强      强      一般      弱      很弱
30. 经营部经理干劲十足, 不达目的从不罢休, 有很强的成就欲。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
31. 经营部经理有强烈的学习欲望, 能够根据工作的需要, 通过多种方式和渠道学习新的知识, 汲取营养, 不断提升自我。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
32. 经营部经理语言表述清晰、明确, 有感染力。
- 总是      经常      有时      很少      几乎没有
33. 当遇到严重的困难时, 经营部经理能够勇于承担责任, 保持冷静的头脑, 组织员工克服

困难。

总是      经常      有时      很少      几乎没有

34. 经营部经理能够鼓励员工创新, 允许员工犯错误, 并对员工进行指导。

总是      经常      有时      很少      几乎没有

#### 四、组织满意度

##### (一) 薪酬与激励

35. 我对公司的薪酬制度十分了解。

了解      较为了解      一般      不太了解      不了解

36. 我对我目前的薪酬水平非常满意。

非常满意      满意      一般      不太满意      不满意

37. 我对公司的福利感到非常满意。

非常满意      满意      一般      不太满意      不满意

38. 我觉得我的付出在薪酬上有所体现。

非常赞同      很赞同      赞同      不赞同      非常不赞同

39. 我觉得公司的薪酬制度对内具有公平性。

非常赞同      很赞同      赞同      不赞同      非常不赞同

40. 经理能发现我工作上的进步, 并能在物质上或精神上给予鼓励。

总是      经常      有时      很少      几乎没有

##### (二) 培训与发展

41. 我对经营部的培训非常满意。

非常满意      满意      一般      不太满意      不满意

42. 经营部能对员工的培训需求进行分析。

总是      经常      有时      很少      几乎没有

43. 经营部能根据实际需求, 组织员工进行培训。

总是      经常      有时      很少      几乎没有

44. 我对经营部的培训方式方法感到非常满意。

非常满意      满意      一般      不太满意      不满意

45. 经营部很重视培训效果, 能就培训效果与我进行沟通。  
非常赞同      很赞同      赞同      不赞同      非常不赞同
46. 我觉得培训对我改进今后的工作帮助很大。  
帮助很大      帮助较大      一般      有帮助      没有帮助
47. 通过培训, 使我能够看到并分析工作中的差距, 促进我不断提高自身素质。  
总是      经常      有时      很少      几乎没有
48. 我的主管能指导我制订职业生涯规划, 使我明确个人的发展目标。  
明确      较为明确      一般      不太明确      不明确
- (三) 考评与改进
49. 我对经营部绩效管理制度非常满意。  
非常满意      满意      一般      不太满意      不满意
50. 对我的岗位考评的内容、要求十分明确。  
明确      较为明确      一般      不太明确      不明确
51. 进行绩效评估时, 经理总是以事实为依据, 作出客观评价, 不掺杂个人好恶。  
总是      经常      有时      很少      几乎没有
52. 我的主管能及时向我反馈绩效考评的信息, 与我交换意见。  
总是      经常      有时      很少      几乎没有
53. 每一次考评对于我改进今后的工作帮助都很大。  
帮助很大      帮助较大      一般      有帮助      几乎没有
54. 绩效考评结果对我的薪酬水平影响很大。  
很大      较大      一般      较小      几乎没有
- (四) 企业文化与氛围
55. 我对公司的经营理念、宗旨有深刻的理解和认识。  
完全理解      较为理解      一般      不太理解      不理解
56. 我在经营部工作非常愉快, 对未来我充满了信心。  
愉快      较为愉快      愉快      不太愉快      不愉快
57. 我觉得经营部内的学习气氛很浓。  
非常浓      较浓      一般      淡薄      没有
58. 我在任何时候、任何场合下总是能注意维护企业形象。  
总是      经常      有时      很少      几乎没有
59. 全体员工能相互理解、团结合作。  
总是      经常      有时      很少      几乎没有
60. 在任何时候, 经营部全体员工都能保持高昂的斗志。  
总是      经常      有时      很少      几乎没有

【附件】

关于建立经营部员工满意度调查制度的说明

一、员工满意度调查的意义和作用

1. 为考评经营部经理自身的综合素质提供依据。
2. 为本地区各个经营部业绩的评比提供依据。



3. 为改善经营部的组织状况，提高经营管理水平提供依据。

## 二、调查周期

为了降低管理成本，发挥员工满意度调查的积极作用，宜采用“以季度调查为基础，实行每个季度一评比，每半年一总评”的方式进行。即各个分公司人事主管每个季度对下属经营部组织一次员工满意度调查，根据调查评分结果进行评比；每半年进行一次总评，对突出的个人和经营部进行必要的表彰，对存在严重问题的经营部限期进行整改或者采取必要的人事措施进行组织调整。

## 三、员工满意度调查问卷的设计

经营部员工满意度调查问卷应当由四个部分组成（参见表6-1“经营部员工满意度调查表”）。

1. 总体满意度。主要检测员工对经营部以及自己目前岗位所承担的工作的总体满意程度，拟由4个主辅指标组成，即经营部满意度（主辅各一个指标）、本岗位满意度（主辅各一个指标）。

2. 岗位满意度。主要检测员工对本岗位工作具体的满意程度，由10指标组成，涉及岗位工作量负荷、工作兴趣、能力发挥与提升、工作目标、业务分工与职责氛围等多项内容。

3. 对上满意度。主要检测员工对经营部经理的满意程度，由20个指标组成，涉及经营部经理的胜任能力、领导魅力、工作作风等多个方面。

4. 组织满意度。主要检测员工对整个经营部的管理制度、组织环境和氛围等方面的综合满意程度，具体分为薪酬与激励、培训与发展、考评与改进、企业文化与氛围四个部分，由26个指标组成。图6-1反映了经营部员工满意度调查问卷构架设计的主要内容。

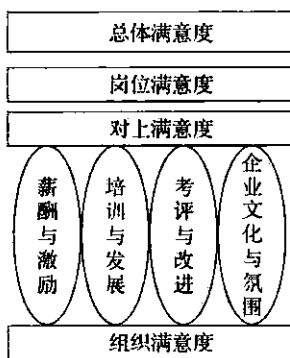


图6-1 经营部员工满意度调查问卷构架设计图

调查问卷中的选项不多于5个，采用等距分值与项目加权的综合计分的方法，总分为 $5 \times 60 = 300$ ，具体各个部分的权重有待试验验证之后再确定。

### 四、员工满意度调查问卷的试验验证

为了使经营部员工满意度的调查充分体现科学性、系统性和可行性的设计原则，需要组织一定的人员，选择若干样本（经营部）进行必要的试验试点，找出表6—1“经营部员工满意度调查表”存在的问题和不足，以便进行必要的补充和修改。

同时，通过试验验证的资料采集、存储和处理，还可以对表6—1各个部分的权重和计分方法作出具体明确的规定。

## 第二节 劳动标准的制定与实施

### 第一单元 工作时间制度

#### 【学习目标】

通过学习，了解劳动标准的含义和构成，工作时间的概念和种类，延长工作时间的概念和内容；掌握各类标准工作时间的计算方法，以及限制延长工作时间的措施。

#### 【知识要求】

##### 一、劳动标准的含义

标准是指衡量事物的准则。国家标准（GB/T 3935.1）关于标准的定义是：“对重复性事物和概念所作的统一规定，它以科学、技术和实践经验的综合为基础，经过有关方面协商一致，由主管机构批准，以特定的形式发布，作为共同遵守的准则和依据。”标准以科学、技术和实践经验的综合成果，以及经过验证正确的信息数据为基础，以促进最佳的经济效率和经济效益为目的。《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用词汇》（GB/T 20000.1）中对标准的定义是：为了在一定范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用和重复使用的一种规范性文件。

国际标准化组织（ISO）的标准化委员会（STACO）以“指南”的形式给“标准”的定义作出统一规定：标准是由一个公认的机构制定和批准的文件。它对活动或活动的结果规定了规则、导则或特殊值，供共同和反复使用，以实现在预定领域内最佳秩序的效果。

将标准引入劳动关系领域，则为劳动标准，或称劳动基准、劳工标准。所谓劳动标准，是指基于劳动领域的自然科学、社会科学和实践经验的综合成果，经有关方面协商一致决定，或由有关方面批准，以多种形式发布的对劳动过程和劳动关系领域内的重复性事物、概念和行为所作的统一规定，作为共同遵守的准则和依据。

理解劳动标准，要注意以下几个方面。

第一，劳动标准是对劳动过程、劳动关系以及相关管理活动等方面的重复性事物、概念和行为作出的统一规定。这里的“重复性”是指同一事物、概念和行为反复多次出现的普遍性质；非重复性事物、概念和行为，如偶然出现的单一现象、事物或行为，即使作出某种规定，也不是劳动标准。因而劳动标准是可以反复使用的，是针对重复性出现的同一类事物、概念和行为的共同规范。

第二，劳动标准的制定主体具有多样性。由于劳动标准所规范的对象具有多样性和复杂性的特征，因而不能采用单一方式制定劳动标准。必须从劳动标准对象的多样性和复杂性出发，对不同类型的重复性事物、概念和行为采取不同的劳动标准的制定方式。由有权的国家机关包括立法机关、行政机关、司法机关或其授权的机关制定，存在于各类劳动法律渊源的调整劳动关系和附随劳动关系的各类规范性文件，包括劳动法律和行政法规为国家劳动标准，即国家劳动立法均为劳动标准，作为劳动关系的当事人或关系人共同遵守的准则和依据。与此相联系，国际劳动立法为国际劳动标准。由地方权力机关制定的地方性劳动法规为地方性劳动标准；由劳动关系双方协商制定、并经政府劳动行政部门审核的为集体合同；由用人单位依照法定程序制定并且公示的企业内部劳动规则为企业劳动标准。

第三，劳动标准的制定以劳动领域的科学技术、社会科学的发展及其实践经验为基础。

第四，劳动标准的表现形式具有多样性。由于劳动标准对象和劳动标准制定主体的多样性，使劳动标准具有不同的表现形式。以劳动标准文件的表现形式划分，主要为劳动法律、劳动行政法规（包括国务院劳动行政法规、地方性劳动行政法规）、劳动规章、正式解释（立法、司法、行政解释）、集体合同、企业劳动规则等；以劳动标准制定技术划分，主要为定性标准和定量标准等。

第五，劳动标准的作用方式具有多样性，且强制性与非强制性并存。劳动法律、法规中规定的强制性劳动标准，国家标准化机构批准的强制性劳动标准具有法律强制力，有关方面必须遵照执行，不允许当事人协议予以变更；除强制性劳动标准外，还有非强制性劳动标准，如政府发布的工资指导价标准、劳动力市场工资指导价位、国家标准化机构推荐的劳动标准等不具有强制性，只提倡、鼓励有关方面执行或参考执行。集体合同、企业内部劳动规则中规定的劳动标准，不具有法律强制力，但因其依法制定，因而具有约束力，要求劳动关系的当事人及其关系人执行。

第六，劳动标准具有不同的效力等级和效力范围。国家劳动立法规定的标准为最低劳动标准，劳动标准规定的是用人单位必须保障劳动者享有的最低劳动权利、劳动待遇和劳动条件，对我国境内所有的用人单位和与其建立劳动关系的劳动者都适用，具有普遍遵守的法律强制性，政府负有保障其实



施的责任。其他形式的劳动标准均不得低于国家规定的标准，如集体合同、用人单位内部劳动规则中规定的劳动标准均不得低于国家规定的标准。国家劳动标准在其适用范围内具有普遍的法律效力；集体合同、企业内部劳动规则只在订立和制定的企业内具有约束力。在各种形式的劳动标准中，国家劳动标准居于核心地位。

### 二、劳动标准的结构

#### （一）劳动标准的横向结构

按照劳动标准的对象分类，可以划分为就业、劳动关系、工作条件、劳动报酬、职业技能开发、劳动安全卫生、社会保险、劳动福利、劳动行政管理等项标准。

#### （二）劳动标准的纵向结构

按照劳动标准适用的层次划分为以下标准。

1. 国家劳动标准，是指由国家立法机关、行政机关和其授权的机构如国家标准化管理机构通过法定或行政程序制定、发布的在全国范围内适用的劳动标准。

2. 行业劳动标准，是指由国务院有关行政主管部门制定、发布的在全国某行业范围内适用的劳动标准。

3. 地方劳动标准，是指由各级地方立法机关、行政机关及其授权的地方标准化机构制定、发布的在该地区范围内适用的劳动标准。

4. 企业劳动标准，根据具体的生产技术组织条件，由企业自行制定、发布的在本企业范围内实施的各种形式的劳动标准。

#### （三）劳动标准的功能结构

按照劳动标准的功能划分为以下标准。

1. 基础类劳动标准，如专用劳动标准术语、符号、代码、图形、标志等。

2. 管理类劳动标准，如劳动管理目标标准、劳动管理项目标准、劳动管理程序标准、劳动管理方法标准、劳动统计标准等。

3. 工作类劳动标准，如工作时间标准、用人单位内的岗位规范和劳动规则、劳动定额员标准、劳动统计计量标准、最低工资标准等。

4. 技术类劳动标准，如劳动安全标准、劳动卫生标准、工伤评残等级标准等。

5. 不便分类的其他劳动标准，指上述几类劳动标准包括不了的劳动标准。

### 三、工作时间的概念

工作时间又称法定工作时间，是指劳动者为履行劳动给付义务，在用人单位从事工作或生产的时间，即法律规定或劳动合同、集体合同约定的，劳动者在一定时间（一天、一周、一个月等）内必须用来完成其所担负工作的

时间。既然工作时间是由法律直接规定或由合同约定，因此，如果劳动关系的当事人不遵守工作时间要承担相应的法律责任。工作时间的法律范围包括以下工作时间形式。

1. 劳动者实际从事生产或作业所需进行准备和结束工作的时间，即劳动者在工作日（班）为完成生产任务或作业的准备和结束所消耗的时间。

2. 劳动者实际完成工作和生产的作业时间，即劳动者直接用于完成规定的生产任务或作业所消耗的时间。

3. 劳动者在工作过程中自然需要的中断时间。劳动者自然需要的中断时间是指劳动者因自身的生理需要而必须中断正常工作的时间。

4. 工艺中断时间、劳动者依法或单位行政安排离岗从事其他活动的时间。工艺中断时间是指劳动者在工作时间中，因工艺技术特点的需要使工作必须中断的时间。

5. 连续从事有害健康工作需要的间歇时间等。

#### 四、工作时间的种类

##### （一）标准工作时间

标准工作时间是指由国家法律制度规定的，在正常情况下劳动者从事工作或劳动的时间。标准工作时间为：职工每昼夜工作 8 小时为标准工作日；每周 40 小时为标准工作周，即每周工作 5 天，休息 2 天。

标准工作时间是其他工作时间制度的基准。

##### （二）缩短工作时间

缩短工作时间是指在特殊情况下，劳动者实行的少于标准工作时间长度的工作时间制度。此种工时制度的适用范围为以下工种或岗位。

1. 从事矿山、井下、高温、低温、有毒有害、特别繁重或过度紧张的劳动的职工。

2. 从事夜班工作的职工。

3. 在哺乳期工作的女职工。

4. 其他依法可以实行缩短工作时间的职工，如未成年工、怀孕 7 个月以上工作的女职工等。

##### （三）计件工作时间

计件工作时间以劳动者完成一定劳动定额为标准的工作时间，是标准工作时间的转化形式。

##### （四）综合计算工作时间

综合计算工作时间是指因用人单位生产或工作特点，劳动者的工作时间不宜以日计算，需要分别以周、月、季、年等为周期综合计算工作时间长度的工时制度。此种工时制度的适用范围如下。

1. 交通、铁路、邮电、航空、水运渔业等工作性质特殊，需连续作业的职工。



2. 地质资源勘探、建筑、制盐、制糖、旅游等受季节和自然条件限制的行业的部分岗位或工种的职工。

3. 其他适合实行综合计算工时工作制的职工。

适用此种工时制度需注意，以一定周期计算，其平均计算的工时长度应与法定标准工作时间基本相同，超过的部分，则视为延长工作时间。但在社会公休日，如周六、周日工作的，视为正常工作日工作，不计为延长工作时间，而法定节假日工作的应按延长工作时间处理。

### （五）不定时工作时间

不定时工作时间是指每日没有固定工时数的工时制度。此种工时制度基本上按照标准工时执行，在特别需要的情况下，其工作时间超过标准工作时间长度的，可以不受限制，且超过部分不计为延长工作时间。此种工时制度适用下列岗位或工种的职工。

1. 企业中的高级管理人员、外勤人员、推销人员和其他因工作无法按照标准工作时间衡量的岗位的职工。

2. 企业中的长途运输人员，出租汽车司机，铁路、港口、仓库的部分装卸人员以及因工作性质特殊，需机动作业的职工。

3. 其他因生产特点、工作特殊需要或职责范围的关系，适合实行不定时工作制的职工。

非标准工作时间的工时形式和适用岗位，依据劳动法的规定，用人单位必须履行法定的审批手续。

### 五、延长工作时间的概念

延长工作时间是指超过标准工作时间长度的工作时间。劳动者在法定节假日、公休日工作的称为加班，超过日标准工作时间以外延长工作时间的称为加点。为了保证劳动者的休息权、促进就业和劳动者的全面发展，国家对延长工作时间是严格限制的。法律规定，允许延长工作时间的一般条件有以下几个。

1. 发生自然灾害、事故或者其他原因，威胁劳动者生命健康和财产安全，需要紧急处理的。

2. 生产设备、交通运输线路、公共设施发生故障，影响生产和公众利益，必须及时抢修的。

3. 法律、法规规定的其他情形。

（1）法定节假日、公休日内生产不能间断的。

（2）必须利用法定节假日、公休日的停产期间进行设备检修、保养的。

（3）完成国防紧急生产任务或其他关系到重大社会公共利益需要的紧急生产任务；商业、供销企业在旺季完成收购、运输、加工农副产品紧急任务的等。

上述情形出现，延长工作时间不受限制措施的约束。

**【能力要求】****一、各类标准工作时间的计算方法**

根据《全国年节及纪念日放假办法》(国务院令第513号)的规定,职工全年月平均制度工作天数和工资折算办法如下。

1. 制度工作时间的计算。

(1) 年制度工作日=365天-104天(休息日)-11天(法定节假日)=250天

(2) 季制度工作日=250天÷4季=62.5天/季

(3) 月制度工作日=250天÷12月=20.83天/月

(4) 年制度工作工时=250×8=2000(工时/人·年)<sup>①</sup>

(5) 季制度工作工时=62.5×8=500(工时/人·季)

(6) 月制度工作工时=2000/12=166.67(工时/人·月)

2. 日工资、小时工资的折算。按照《劳动法》第51条的规定,法定节假日用人单位应当依法支付工资,即折算日工资、小时工资时,不剔除国家规定的11天法定节假日。据此,日工资、小时工资的折算如下。

(1) 月计薪天数=(365-104)÷12=21.75(天/月)

(2) 日工资=月工资收入÷月计薪天数

(3) 小时工资=月工资收入÷(月计薪天数×8小时)

**二、限制延长工作时间的措施**

1. 条件限制。用人单位由于生产经营需要,与工会和劳动者协商可以延长工作时间。

2. 时间限制。用人单位延长工作时间,一般每日不得超过1小时。因特殊原因需要的,在保证劳动者身体健康的条件下,每日不得超过3小时,但每月不得超过36小时。

3. 报酬限制。用人单位应当以高于劳动者正常工作时间的工资标准支付延长工作时间的劳动报酬,其标准是:在法定标准工作时间以外延长工作时间的,按照不低于劳动合同规定的劳动者本人小时工资标准的150%支付劳动报酬;劳动者在休息日工作而又不能安排其补休的,按照不低于劳动合同规定的劳动者本人日或小时工资标准的200%支付劳动报酬;劳动者在法定节假日工作的,按照不低于劳动合同规定的劳动者本人小时工资标准的300%支付劳动报酬。

4. 人员限制。怀孕7个月以上和哺乳未满一周岁婴儿的女职工,不得安排其延长工作时间。

<sup>①</sup>如遇闰年2月份为29天,该年度制度工作日增加一天,制度工时为2008工时/人·年



### 三、应用案例分析

#### (一) 案例简介

某商业银行一下属储蓄所设有4个服务窗口负责接待储户为客户服务。2008年底,为了满足日益增多储户的要求,尽可能地减少储户的等待时间,该储蓄所拟从2009年1月起,在拓展营业大厅面积的同时,再增加4个服务窗口。同时,该储蓄所还采用了新的“一对一”工作轮班方式,即每个服务窗口配置2名员工,每人工作1天休息1天,每天的早晨8点钟上班,晚上8点钟下班,午间轮流安排吃饭及休息(但不能超过1个小时),遇到法定节假日除分行统一安排的停业日(春节2天、国庆节1天)外,员工一律上班,并按照占用的节假日具体情况,分别支付加班工资。请问实行新轮班方式后,该所营业员全年制度工时是多少,并说明其合法性。

#### (二) 案例评析

首先,应对该储蓄所营业员全年制度工时总数作出精确的核算。由于采用每人工作1天休息1天,每天的早晨8点钟上班,晚上8点钟下班,午间轮流安排吃饭及休息(但不能超过1个小时),遇到法定节假日除分行统一安排的停业日(春节2天、国庆节1天)外,员工一律上班的劳动组织形式,因此,该所营业员全年的制度工时为

每个营业员全年制度工时 $= (365 - 3) \div 2 \times (12 - 1) = 1991$  (工时)

该所营业员全年制度工时长度比国家法定的制度标准还少9小时(2000-1991)。

其次,按照我国劳动法律、法规的规定,全年每名员工享受11个带薪的公假日。该所由于行业服务的性质和特点,除保证每个营业员能够享受3个节假日外,如果遇到要在其他8个节假日上班的情况,将按照国家相关规定支付加班工资。

按照我国劳动法律、法规的规定,一些特殊行业可以采用综合计时制,即以一定周期计算员工的工作工时,其制度工作工时长度应与法定标准工作时间基本相同,超过的部分,则视为延长工作时间。但在社会公休日,如周六、周日工作的,视为正常工作日工作,不计为延长工作时间,而法定节假日工作的应按延长工作时间处理。总之,该储蓄所实行的工作时间制度具有合法性。

## 第二单元 最低工资保障制度

### 【学习目标】

通过学习,了解最低工资的含义;掌握最低工资标准确定和调整的方法,以及最低工资给付与工资支付保障的基本内容和要求。





**【知识要求】****最低工资的含义**

最低工资是国家以一定的立法程序规定的，劳动者在法定时间内提供了正常劳动的前提下，其所在单位应支付的最低劳动报酬。其中所谓的正常劳动是指劳动者按照依法签订的劳动合同的约定，在法定工作时间或劳动合同约定的工作时间内从事的劳动。劳动者依法享受带薪年休假、探亲假、婚丧假、生育（产）假、节育手术假等国家规定的假期间，以及法定工作时间内依法参加社会活动期间，视为提供了正常劳动。

最低工资适用于我国境内的企业、个体经济组织和与之建立劳动关系的劳动者。国家机关、社会团体、事业组织和与之建立劳动合同关系的劳动者，都应实行最低工资制度。

国家实施最低工资制度，其基本出发点是维护市场经济秩序，保护劳动者的合法权益，规范用人单位的工资分配行为。

**【能力要求】****一、最低工资标准的确定和调整****（一）最低工资标准确定和调整的步骤**

由于我国幅员辽阔，地区之间经济文化发展并不均衡，生活费水平与其他价格水平亦存在着比较大的差异，因而，国家不实行全国统一的最低工资标准，允许各地根据其具体情况确定当地最低工资标准。即使在省、自治区、直辖市的范围内，不同行政区域也可以有不同的最低工资标准。

最低工资标准的确定和调整采用“三方性”原则，即在国务院劳动行政主管部门的指导下，由省、自治区、直辖市人民政府劳动行政主管部门会同同级工会、企业代表组织研究拟订，并将拟订的方案报送人力资源社会保障部。方案内容包括最低工资确定和调整的依据、适用范围、拟订标准和说明。

人力资源社会保障部对方案可以提出修订意见，若在方案收到后14日内未提出修订意见的，视为同意。省、自治区、直辖市劳动保障行政部门应将本地区最低工资标准方案报省、自治区、直辖市人民政府批准，并在批准后7日内在当地政府公报上和至少一种全地区性报纸上发布。省、自治区、直辖市劳动保障行政部门应在发布后10日内将最低工资标准报人力资源社会保障部。最低工资标准一般采取月最低工资标准和小时最低工资标准的形式。月最低工资标准适用于全日制就业劳动者，小时最低工资标准适用于非全日制就业劳动者。

用人单位应在最低工资标准发布后10日内将该标准向本单位全体劳动者公示。

**（二）确定和调整最低工资应考虑的因素**

劳动法对确定和调整最低工资标准应考虑的因素作了原则性的规定，主要是：

1. 劳动者本人及平均赡养人口的最低生活费用。
2. 社会平均工资水平。
3. 劳动生产率。
4. 就业状况。
5. 地区之间经济发展水平的差异。

一般来说，最低工资标准应高于社会救济金和失业保险金标准。劳动和社会保障部的《最低工资规定》对确定最低工资标准应考虑的因素作了细化。

确定最低工资标准一般考虑城镇居民生活费用支出、职工个人缴纳社会保险费、住房公积金、职工平均工资、失业率、经济发展水平等因素。用公式表示为

$$M = f(C, S, A, U, E, a)$$

式中  $M$ ——最低工资标准；

$C$ ——城镇居民人均生活费用；

$S$ ——职工个人缴纳社会保险费、住房公积金；

$A$ ——职工平均工资；

$U$ ——失业率；

$E$ ——经济发展水平；

$a$ ——调整因素。

由于最低工资标准分为月最低工资标准与小时最低工资标准，所以确定和调整小时最低工资标准，应在颁布的月最低工资标准的基础上，考虑用人单位应缴纳的基本养老保险费和基本医疗保险费因素，同时还应适当考虑非全日制劳动者在工作稳定性、劳动条件和劳动强度、福利等方面与全日制就业人员之间的差异。

最低工资标准发布实施后，如制定最低工资标准所应考虑的相关因素发生变化，应当适时调整。最低工资标准每两年至少调整一次。

### （三）确定最低工资标准的通用方法

确定最低工资标准应考虑的因素虽然从理论上全面地反映了最低工资的性质，但是其在实践的操作性上还须解决一系列问题。劳动和社会保障部的《最低工资规定》介绍了确定最低工资标准的通用方法。<sup>①</sup>

1. 比重法。即根据城镇居民家计调查资料，确定一定比例的最低人均收入户为贫困户，统计出贫困户的人均生活费用支出水平，乘以每一就业者的赡养系数，再加上一个调整数。

<sup>①</sup> 参见《最低工资规定》，2004年1月20日中华人民共和国劳动和社会保障部令第21号。



2. 恩格尔系数法。根据国家营养学会提供的年度标准食物谱及标准食物摄入量, 结合标准食物的市场价格, 计算出最低食物支出标准, 除以恩格尔系数, 得出最低生活费用标准, 再乘以每一就业者的赡养系数, 再加上一个调整数。

以上方法计算出月最低工资标准后, 再考虑职工个人缴纳社会保险费、住房公积金、职工平均工资水平、社会救济金和失业保险金标准、就业状况、经济发展水平等, 然后进行必要的修正。

例如, 某地区最低收入组人均每月生活费支出为 210 元, 每一就业者赡养系数为 1.87, 最低食物费用为 127 元, 恩格尔系数为 0.604, 当地平均工资为 900 元。

(1) 按比重法计算得出该地区月最低工资标准为

$$\text{月最低工资标准} = 210 \times 1.87 + a = 393 + a \text{ (元)}$$

(2) 按恩格尔系数法计算得出该地区月最低工资标准为

$$\text{月最低工资标准} = 127 \div 0.604 \times 1.87 + a = 393 + a \text{ (元)}$$

在上述两式中,  $a$  为工资调整数额。

确定调整数额  $a$  时, 主要考虑的因素有当地个人缴纳养老、失业、医疗保险费, 以及住房公积金等费用支付的情况。

按照国际上一般月最低工资标准相当于月平均工资的 40%~60%, 则该地区月最低工资标准范围应在 360~540 元之间。

小时最低工资标准 = [(月最低工资标准  $\div$  21.75  $\div$  8)  $\times$  (1 + 单位应当缴纳的基本养老保险费、基本医疗保险费比例之和)]  $\times$  (1 + 浮动系数)

浮动系数的确定主要考虑非全日制就业劳动者工作稳定性、劳动条件和劳动强度、福利等方面与全日制就业人员之间的差异。

## 二、最低工资的给付

在劳动者提供正常劳动的情况下, 用人单位应支付给劳动者的工资在剔除下列各项以后, 不得低于当地最低工资标准。

1. 延长工作时间工资。

2. 中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴。

3. 法律、法规规定的劳动者福利待遇等。

实行计件工资或提成工资等工资形式的用人单位, 在科学合理的劳动定额基础上, 其支付劳动者的工资不得低于相应的最低工资标准。

劳动者由于本人原因造成在法定工作时间内或依法签订的劳动合同约定的工作时间内未提供正常劳动的, 不适用于最低工资规定。

用人单位支付给劳动者的工资低于最低工资标准的, 由劳动保障行政部门责令其限期补发所欠劳动者工资, 并可责令其按所欠工资的 1~5 倍支付劳动者赔偿金。



### 三、工资支付保障

工资支付保障是对劳动者获得全部应得工资及其所得工资支配权的法律保护。已如上述,劳动关系在本质意义上是一种劳动给付与工资的交换关系,因此,工资支付保障比最低工资制度对劳动权的保护和劳动关系的调整更进一步。因为它不仅限于确定最低工资,而且发展到全部工资及其工资支付行为。

工资支付保障主要包括工资支付的一般规则和特殊情况下的工资支付。

#### (一) 工资支付的一般规则

1. 货币支付。工资应当以法定货币支付,不得以实物、有价证券替代货币支付。

2. 直接支付。用人单位应将工资支付给劳动者本人。劳动者本人因故不能领取工资时,可由其亲属或委托他人代领。用人单位可委托银行代发工资。用人单位必须书面记录领取者的姓名,支付项目和金额、加班工资金额、应发金额、扣除的项目和金额、实发金额以及支付时间等事项,并保存两年以上备查。用人单位在支付工资时应向劳动者提供一份其个人的工资清单。

3. 按时支付。工资应当按照用人单位与劳动者约定的日期支付,如遇节假日或休息日,则应提前在最近的工作日支付;工资至少每月支付一次,对于实行小时工资制和周工资制的人员,工资也可以按日或周支付。对完成一次性临时劳动或某项具体工作的劳动者,用人单位应按有关协议或合同规定在其完成劳动任务后即支付工资。按时支付工资意味着不得无故拖欠。无故拖欠不包括以下情形:

(1) 用人单位遇到不可抗力的影响,如非人力所能抗拒的自然灾害、战争等原因,无法按时支付工资。

(2) 用人单位确因生产经营困难、资金周转受到影响,在征得本单位工会同意后,可暂时延期支付劳动者工资,延期时间的最长限制可由各省、自治区、直辖市劳动行政部门根据各地情况确定。除上述情况外,拖欠工资均属无故拖欠。

4. 全额支付。劳动法规定,用人单位不得克扣劳动者工资,在正常情况下工资应当全额支付,但是有以下情形之一的,用人单位可以代扣劳动者工资。

- (1) 用人单位代扣代缴的个人所得税。
- (2) 用人单位代扣代缴的应由劳动者个人负担的各项社会保险费用。
- (3) 法院判决、裁定中要求代扣的抚养费、赡养费。
- (4) 法律、法规规定可以从劳动者工资中扣除的其他费用。

此外,以下减发工资的情形也不属于无故克扣。

- (1) 国家法律、法规中有明确规定的。

(2) 依法签订的劳动合同中有明确规定的。

(3) 用人单位依法制定并经职工代表大会批准的厂规、厂纪中有明确规定的。例如，由于劳动者本人的原因给用人单位造成经济损失的，用人单位可以按照劳动合同或企业内部劳动规则的规定要求其赔偿经济损失。经济损失的赔偿可从劳动者的工资中扣除。扣除后的余额低于当地最低工资标准的，则按最低标准支付。

(4) 因劳动者请事假等原因相应减发工资等。

## (二) 特殊情况下的工资支付

特殊情况下的工资支付主要是指以下情形的工资支付。

1. 劳动关系双方依法解除或终止劳动合同时，用人单位一次付清劳动者工资。

2. 劳动者在法定工作时间内依法参加社会活动期间，或者担任集体协商代表履行代表职责、参加集体协商活动期间，用人单位应当视同其提供正常劳动支付工资。依法参加社会活动的种类包括：

(1) 依法行使选举权或被选举权。

(2) 当选代表出席政府、党派、工会、妇女联合会等组织召开的会议。

(3) 出席劳动模范、先进生产（工作）者大会。

(4) 不脱产基层工会委员会委员因工会活动占用的生产或工作时间。

(5) 其他依法参加的社会活动。

3. 劳动者依法休假期间，用人单位应按劳动合同规定的标准支付工资，包括：

(1) 劳动者依法享受年休假、探亲假、婚假、丧假等休假期间，用人单位应当支付其工资。

(2) 劳动者患病或者非因工负伤的，在病休期间，用人单位应当根据劳动合同或集体合同的约定支付病假工资。用人单位支付病假工资不得低于当地最低工资标准的80%。

(3) 劳动者生育或者施行计划生育手术依法享受休假期间，用人单位应当支付其工资。

(4) 劳动者因产前检查和哺乳依法休假的，用人单位应当视同其提供正常劳动支付工资。

(5) 部分公民节日期间，如妇女节、青年节等，用人单位安排劳动者休息、参加节日活动的，应当视同其提供正常劳动支付工资，劳动者照常工作的，可以不支付加班工资。

4. 用人单位停工、停业期间的工资支付。非因劳动者本人原因造成用人单位停工、停业的，在一个工资支付周期内，用人单位应当按照提供正常劳动支付劳动者工资；超过一个工资支付周期的，可以根据劳动者提供的劳动，按照双方新约定的标准支付工资，但不得低于当地最低工资标准；用人



单位没有安排劳动者工作的，一般应当按照不低于当地最低工资标准的70%支付劳动者基本生活费；如果集体合同、劳动合同另有约定的，可按照约定执行。

5. 用人单位破产、终止或者解散的，经依法清算后的财产应当按照有关法律、法规、规章的规定，优先用于支付劳动者的工资和社会保险费。

### 第三单元 用人单位内部劳动规则

#### 【学习目标】

通过学习，能够在了解劳动法律、法规的基础上，从企业的实际需要和具体条件出发，掌握用人单位内部劳动规则的基本内容、主要程序和具体方法。

#### 【知识要求】

##### 一、用人单位内部劳动规则的含义

用人单位内部劳动规则是用人单位依据国家劳动法律、法规的规定，结合用人单位的实际，在本单位实施的，为协调劳动关系，并使之稳定运行，合理组织劳动，进行劳动管理而制定的办法、规定的总称。

用人单位制定并实施内部劳动规则是用人单位对职工的权利，是其行使经营管理权和用工权的主要方式，发挥着用人单位内部强制性规范的功能。按照我国《公司法》的有关规定，在现代企业制度中，制定重要的管理制度是公司的权利，是董事会和经理的职责。制定、实施内部劳动规则同时也是用人单位对国家和用人单位财产投资者的义务。在劳动关系的运行当中，劳动者处于被指挥和管理的从属地位，其权利义务的实现受用人单位支配和约束，制定和实施内部劳动规则，并结合劳动合同、集体合同的履行，一方面可以使劳动者的权利义务明确、具体，另一方面又可以使用用人单位的管理行为规范化，从而限制用人单位对劳动者实现权利义务过程中的任意支配，特别是防止用人单位滥用惩戒权。此外，现代的劳动过程是一种联合劳动，分工协作更为精细、周密，每一个劳动者的工作绩效一般都与其他劳动者的劳动有着紧密联系，因而，每一个劳动者的权利义务都与其他劳动者的权利义务相互关联。在实现各自的权利义务过程中，劳动者之间极有可能发生矛盾与冲突。制定与实施内部劳动规则，可以有效地协调不同劳动者之间行使各自的权利、履行各自义务过程中所产生的矛盾，有利于形成全体劳动者都能以优化的秩序实现各自权利义务的格局。

##### 二、用人单位内部劳动规则的特点

用人单位内部劳动规则是企业劳动关系调节的重要形式。

在现代社会，劳动关系主体受到的规范约束主要有两种：其一是以主体双方同意为条件的合同规范；其二是不以主体是否同意为条件，但是主体必



须遵循的、具有强制性的法律规范。因此，关于用人单位内部劳动规则的性质问题，应当从合同规范和法律规范的两个视角去理解。用人单位内部劳动规则具有合同规范和法律规范兼有的属性。

从合同规范的视角理解，用人单位内部劳动规则首先由用人单位单方面制定或变更，经过劳动者或劳动者团体（工会或职工代表）同意后才成为劳动者与用人单位之间的劳动合同、集体合同内容的一部分，进而具有约束力。规章制度可以是劳动合同、集体合同的组成部分，其之所以具有约束力，是因为其经过劳动者或其团体同意而成为劳动合同、集体合同的内容。对于不同意用人单位规章制度内容的劳动者来说，劳动关系通常不能建立。在订立劳动合同时，劳动者对规章制度的同意，事实上多数表现为默示同意或概括性同意，正是在此基础之上，用人单位的规章制度方可以作为劳动合同的附件，规章制度对所有劳动者都具有约束力。在协商订立集体合同或平等协商直接关系到劳动条件的内部劳动规则制定时，更是以协商双方达成一致为成立的条件。

从法律规范的视角理解，用人单位内部劳动规则在工作场所事实上发挥着行为规范的作用。从法理的角度观察，用人单位内部劳动规则本身并不是法律规范，而是法律法规的延伸和具体化，它的强制力和约束力的基础是法律的授予。只是由于得到了劳动法的保护而被赋予了法律效力，因而应该在法律授权的范围内承认用人单位内部劳动规则的法律规范性，用人单位内部劳动规则作为一种规范，具有对劳动关系运行实施规制的效力。根据最高人民法院《关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释》第19条的规定，“用人单位根据《劳动法》第4条之规定，通过民主程序制定的规章制度，不违反国家法律、行政法规及政策规定，并已向劳动者公示的，可以作为人民法院审理劳动争议案件的依据”，只要用人单位制定的内部劳动规则具备经过民主程序制定、内容不违反国家法律法规和政策规定、已向劳动者公示这三个要件，则具有法律效力，可以作为用人单位进行内部管理的依据，也可以作为劳动争议仲裁委员会和人民法院作为审理劳动争议的根据和裁判的标准。

用人单位内部劳动规则是企业规章制度的组成部分，具有以下特点。

1. 制定主体的特定性。用人单位内部劳动规则以用人单位为制定主体，以用人单位公开、正式的行政文件为表现形式，只在本单位范围内适用。

2. 企业和劳动者共同的行为规范。用人单位内部劳动规则是规范劳动过程中的企业与劳动者之间以及劳动者相互之间的关系。用人单位内部劳动规则所调整的行为是作为劳动过程组成部分的用工行为和劳动行为，既约束全体劳动者，又约束企业行政各职能部门和企业的各组成部分。

3. 企业经营权与职工民主管理权相结合的产物。用人单位内部劳动规则的制定和实施是企业以规范化、制度化的方法协调劳动关系，对劳动过程



进行组织和管理的行为，是企业以经营权为基础决定的行使用工权的形式和手段。制定用人单位内部劳动规则必须保证企业职工的参与。企业职工既有权参与相关制度的制定，又有权对制度的实施进行监督。

### 三、用人单位内部劳动规则的内容

《劳动合同法》第4条规定，用人单位应当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。用人单位在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。在规章制度和重大事项决定实施过程中，工会或者职工认为不适当的，有权向用人单位提出，通过协商予以修改完善。用人单位应当将直接涉及劳动者切身利益的规章制度和重大事项决定公示，或者告知劳动者。

根据劳动法的规定，用人单位内部劳动规则主要包括以下内容。

#### 1. 劳动合同管理制度。其主要内容如下。

(1) 劳动合同履行的原则。

(2) 员工招收录用条件、招工简章、劳动合同草案、有关专项协议草案审批权限的确定。

(3) 员工招收录用计划的审批、执行权限的划分。

(4) 劳动合同续订、变更、解除事项的审批办法。

(5) 试用期考查办法。

(6) 员工档案管理办法。

(7) 应聘人员相关材料保存办法。

(8) 集体合同草案的拟订、协商程序。

(9) 解除、终止劳动合同人员的档案移交办法、程序。

(10) 劳动合同管理制度修改、废止的程序等。

2. 劳动纪律。劳动纪律是企业依法制定的，全体员工在劳动过程中必须遵守的行为规则。每位员工都必须按照规定的时间、地点、质量、方法、程序和有关规程的统一规则要求履行自己的劳动义务，保持全体员工在劳动过程中的行为方式和联系方式的规范化，以维护正常的生产、工作秩序。其主要内容如下。

(1) 时间规则。作息时间、考勤办法、请假程序等。

(2) 组织规则。企业各直线部门、职能部门或各组成部分及各类层级权责结构之间的指挥、服从、接受监督、保守商业秘密等的规定。

(3) 岗位规则。劳动任务、岗位职责、操作规程、职业道德等。

(4) 协作规则。工种、工序、岗位之间的关系，上下层次之间的连接、配合等的规则。





(5) 品行规则。语言、着装、用餐、行走、礼节等规则。

(6) 其他规则等。

制定劳动纪律，应当符合以下要求。

(1) 劳动纪律的内容必须合法。应当在法律允许的范围内约束劳动者的行为，不能侵犯劳动者的人格尊严，不得非法限制和剥夺劳动者依法享有的权利和自由，不得强迫劳动，对于违纪员工的处罚不能超过规则以外的措施。

(2) 劳动纪律的内容应当全面约束管理行为和劳动行为，工作纪律、组织纪律、技术纪律全面规定，使各个岗位的行为与职责都能做到有章可循、违章可究。

(3) 标准一致。行为模式标准应当一致，纪律的执行应当宽严一致，各类管理行为、劳动行为应当受到同等的约束。

(4) 劳动纪律应当结构完整。劳动纪律作为一种规范应具有严密的逻辑结构，适用条件、行为模式标准、奖惩程序、措施与责任明确规定。

3. 劳动定员定额规则。主要包括以下内容。

(1) 编制定员规则。企业依据自身的实际情况制定企业机构的设置和配备各类人员的数量界限。除法律、行政法规规定的以外，企业按照生产经营的实际需要，自主决定内部机构的设立、调整、撤并和人员配备。

(2) 劳动定额规则。在一定的生产技术和组织条件下，企业制定的劳动者完成单位合格产品或工作所需要的劳动消耗量标准，分为工时定额和产量定额两类。

劳动定员定额与劳动者的利益密切相关，直接关系到劳动者的工资、工时和职业稳定性。制定劳动定员定额应注意以下事项。

(1) 必须紧密结合企业现有的生产技术组织条件，确定定员水平，应执行适合本企业的技术组织条件的定员标准，对于强制性定员标准应严格执行，并严格履行定员制定程序。

(2) 制定劳动定额的技术组织条件必须是企业现有的或是按照劳动合同的规定企业可以提供的条件，不能超过这种约定条件的劳动定额标准。

(3) 劳动定额所规定的劳动消耗量标准应当以法定工作时间为限，并符合劳动安全卫生的要求。

(4) 制定、修订劳动定员定额的程序必须合法等。

4. 劳动岗位规范制定规则。劳动岗位规范是企业根据劳动岗位的职责、任务和生产手段的特点对上岗员工提出的客观要求的综合规定。在劳动关系协调、组织劳动过程中，劳动岗位规范是安排员工上岗、签订上岗协议和对员工进行岗位考核的依据和尺度。包括岗位名称、岗位职责、生产技术规定、上岗标准等。

5. 劳动安全卫生制度。

6. 其他制度。包括工资制度、福利制度、考核制度、奖惩制度、培训



制度等。这些制度都与协调劳动关系有着直接的联系，并且反映着劳动关系的实质内容。

### 【能力要求】

#### 一、用人单位内部劳动规则制定的程序

用人单位内部劳动规则具有效力的有效要件即事实要素是经过民主程序制定、内容不违反法律法规和政策规定、向劳动者公示。只要用人单位制定的规章制度具备上述三个要件，则具有法律效力，可以作为用人单位进行内部管理的依据，也可以作为劳动争议仲裁委员会和人民法院处理劳动争议案件的根据。制定用人单位内部劳动规则必须遵循下述法定程序。

1. 制定主体合法，即内部劳动规则制定主体必须具备制定内部劳动规则的法律资格。内部劳动规则只能由单位行政制定，而单位行政是一个由多层次、多部门管理机构所组成的管理系统，并非其中任何一个管理机构都有权制定内部劳动规则。有权制定内部劳动规则的，应当是单位行政系统中处于决策层次、对用人单位的各个组成部分和全体职工有权实行全面和统一管理的机构。这样才能保证所制定的内部劳动规则在本单位范围内具有统一性和权威性。至于单位行政系统中的其他管理机构，虽然可参与内部劳动规则的制定，但无权以用人单位名义制定内部劳动规则。这种主体资格应当依据公司法或用人单位的章程来确定。只有依据公司法或用人单位的章程有权制定内部劳动规则的管理机构，才具有内部劳动规则制定主体的资格。

2. 内容合法，即内部劳动规则的内容不得违反法律、法规的规定。内部劳动规则的内容与集体合同有相互重叠的部分应使之保持协调而不能相互冲突。内部劳动规则与集体合同在内容上虽然有交叉，但各有侧重。前者侧重于规定在劳动过程的组织、管理中劳动者和单位行政双方的职责，即劳动行为规则和用工行为规则；后者则侧重于规定本单位范围内的最低劳动标准。单位行政在其劳动管理中应当履行集体合同所约定的义务，而制定和实施内部劳动规则是单位行政进行劳动管理的一种方式，所以内部劳动规则的内容应当符合集体合同的规定，即内部劳动规则所规定的劳动者利益不得低于集体合同所规定的标准。

3. 职工参与。用人单位内部劳动规则的制定虽然是企业生产经营管理权的表现，是单方的法律行为，但只有在吸收和体现劳动者一方的意志，或者得到劳动者认同的情况下，才能确保其实施；而且，用人单位内部劳动规则是调整劳动行为和用工行为的标准，直接涉及劳动者的利益。立法规定，劳动者通过职工大会、职工代表大会或其他形式，参与民主管理。因此，制定用人单位内部劳动规则，用人单位有义务保证职工参与、听取、征求工会和职工意见。

4. 正式公布。用人单位内部劳动规则以全体职工和企业行政各个部门



或组成部分为约束对象，应当为全体职工和企业各个部门所了解，因此，应当以合法有效的形式公布。其公布形式通常以企业法定代表人签署和加盖公章的正式文件的形式公布。

于1997年11月25日发布的《劳动部关于对新开办用人单位实行劳动规章制度备案制度的通知》，决定从1998年1月1日起，对新开办用人单位实行劳动规章制度备案制度。对新开办用人单位实行备案制度是劳动行政部门进一步加强劳动监察工作，促进用人单位提高劳动管理水平的一项重要措施。通过对新开办单位实行备案制度，能够及时发现和解决新开办用人单位在制定内部劳动规则过程中存在的问题，预防劳动违法行为的发生，更好地维护劳动者的合法权益。

各级劳动行政部门对新开办用人单位内部劳动规则备案审查的内容主要是：内部劳动规则内容是否符合法律法规规定；制定内部劳动规则的程序是否符合有关规定。

要求用人单位对其内部劳动规则进行备案是劳动部门依法行使行政管理职能，依法对用人单位规章制度进行合法性审查的一种行政监督管理措施。鉴于劳动行政管理机关规定了用人单位制定的内部劳动规则应当送交劳动行政部门备案的制度，并将该制度的实施情况作为对企业劳动年检的内容之一，因此，如果企业当地的劳动行政部门对企业内部劳动规则提供备案，建议企业在内部劳动规则制订后及时送交劳动行政部门备案。但内部劳动规则备案与否并不影响企业内部劳动规则的效力，只要该内部劳动规则具备前述的三个要件，是否送交劳动行政部门审查备案，并不影响规章的效力。

## 二、应用案例分析：用人单位内部劳动规则的法律效力及其认定标准<sup>①</sup>

### （一）案例简介

张某2001年8月1日到B公司工作，双方签订为期10年的劳动合同。B公司为有营业执照的非法人单位，B公司的法人单位为A公司。A公司经民主程序制定《A公司职工奖惩有关规定》，规定职工被刑事拘留，单位有权予以解除劳动合同，B公司组织全厂职工学习《A公司职工奖惩有关规定》，并人手发放一份。2008年1月5日，张某涉嫌刑事犯罪，被公安部门刑事拘留，2008年1月22日B公司作出“关于解除张某劳动合同的处理决定”，2008年1月25日B公司将“关于解除张某劳动合同的处理决定”送达张某的父母，张某的父母予以签收。2008年1月28日，张某取保候审。张某不服B公司作出的“关于解除张某劳动合同的处理决定”，向劳动争议仲裁委员会申请仲裁，要求B公司：①撤销“关于解除张某劳动合同的处理决定”；②支付自解除劳动合同日至申请仲裁日期间的生活费6000元；

<sup>①</sup> 北京市劳动和社会保障法学会，劳动合同、社会保险与人事争议（疑难案例解析）[M]，北京：法律出版社，2009。



### ③ 补缴自解除劳动合同日至申请仲裁日期间的社会保险费。

张某诉称《A公司职工奖惩有关规定》的内容违法，企业不能据此解除其劳动合同。虽然《劳动法》第25条第4款、《劳动合同法》第39条第6款规定，劳动者被依法追究刑事责任的，用人单位可以解除劳动合同。但是，按照《劳动部关于贯彻执行〈劳动法〉若干问题的意见》（劳部发[1995]309号）第29条的规定，劳动者被依法追究刑事责任是指：被人民检察院免于起诉、被人民法院判处刑罚、被人民法院依据刑法第32条免于刑事处罚。被刑事拘留不属于“劳动者被依法追究刑事责任”的范围，企业不能把刑事拘留作为解除劳动合同的情形，纳入规章制度的规定之中。因此，该条规定违法，企业据此解除劳动合同的行为是无效的。

而B公司辩称：首先，企业是依据《劳动法》第25条第2款“严重违反劳动纪律或者用人单位规章制度”的规定，解除张某的劳动合同，并非依据《劳动法》第25条第4款“劳动者被依法追究刑事责任”的规定，解除张某的劳动合同，故不存在所谓“劳动者被依法追究刑事责任”的解释问题。其次，《A公司职工奖惩有关规定》经过了职工代表充分酝酿、讨论，听取了工会委员会的意见，由职工代表大会讨论通过，反映了广大职工民主意愿。《A公司职工奖惩有关规定》通过后，B公司编辑成册分发给职工，人手一册进行学习。该公司在对全厂职工进行了专题培训的基础上，还组织了专门的规章制度学习成果考试，并有详细培训和考试记录。企业履行了制定规章制度的民主程序和公示程序，在内容上，也没有违反《劳动法》《劳动合同法》等劳动法律、法规的相关规定，应当说，《A公司职工奖惩有关规定》作为规章制度是合法有效的。依据《劳动法》第25条第2款以及《A公司职工奖惩有关规定》解除张某的劳动合同，是合法有效的。

劳动争议仲裁委员会认为：《A公司职工奖惩有关规定》经民主程序依法制定且不违反相关法律规定，应属合法有效。B公司依据《劳动法》第25条第2款以及《A公司职工奖惩有关规定》解除张某的劳动合同，合法有效，故依法驳回了张某的申诉请求。之后，张某未向法院提起诉讼，劳动仲裁委员会裁决生效。

### （二）案例评析

本案属于用人单位依据本企业劳动规则解除劳动合同的案例。用人单位制定劳动规则即各项约束劳动者的规章制度，是企业行使自主用工、依法规章、依法治企权利的体现。关键在于用人单位如何制定规章制度？如何保证这些规章制度合法有效？

1. 用人单位规章制度的法律地位。目前，多种经营主体并存、私营企业和乡镇企业快速成长，企业生产经营情况各不相同，企业劳动用工状况千差万别，企业管理水平良莠不齐。如果靠仅有的《劳动法》《劳动合同法》等法律、法规，协调劳资关系、规范企业的用工行为，无疑难以构建和谐稳



定的劳资关系，不利于劳资纠纷的处理。没有规矩不成方圆，赋权用人单位依法制定规章制度，调整劳资关系，既是客观形势所需，也是实现企业经营管理、用工自主权之必要。

企业制定的各种劳动规则即规章制度是用人单位针对本企业生产经营、劳动管理的实际情况制定的组织劳动者进行生产经营活动和进行劳动管理的规则和制度的总称，是企业内部的“法律”。《劳动法》第4条规定：“用人单位应当依法建立和完善规章制度，保障劳动者享有劳动权利和履行劳动义务。”《劳动合同法》第4条规定：“用人单位应当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。用人单位在制定、修改或者决定有关劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等直接涉及劳动者切身利益的规章制度或者重大事项时，应当经职工代表大会或者全体职工讨论，提出方案和意见，与工会或者职工代表平等协商确定。在规章制度和重大事项决定实施过程中，工会或者职工认为不适当的，有权向用人单位提出，通过协商予以修改完善。用人单位应当将直接涉及劳动者切身利益的规章制度和重大事项决定公示，或者告知劳动者。”因此，可以说，用人单位有权制定企业内部的规章制度，用人单位制定内部规章制度有法律依据。

2. 用人单位规章制度涵盖的范围。用人单位制定规章制度的范畴相当广，涵盖劳动管理的方方面面。《劳动部关于对新开办用人单位实行劳动规章制度备案制度的通知》明确企业规章制度包括：劳动合同管理、工资管理、工时休假、社会保险、福利待遇、职工奖惩培训，以及其他劳动管理等。《劳动合同法》第4条规定，企业可以制定劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训、劳动纪律以及劳动定额管理等方面的规章制度。用人单位可以据此制定、完善、修改、废止企业内部的规章制度，使之成为促进企业正常安全生产经营、构建和谐稳定的劳资关系、及时处理劳资纠纷的有效保障。

3. 制定规章制度的法定程序。程序违法也是违法。如果任凭企业主、企业领导层随意制定规章制度，无疑会在制度上损害劳动者的合法权益、增大劳动者义务，造成劳动者与用人单位之间权利义务的失衡，极大损害劳动者的合法权益，诱发劳资纠纷，破坏社会和谐。借鉴国内外企业先进的劳动管理经验，通过建立完善的集体协商制度和集体合同制度保障企业规章制度内容合法，程序公正、合法，不失为一条很好的途径。但是，在一些中小企业尤其是私营企业，一个不可避免的现实就是，或者根本不成立工会组织，或者找几个人挂个工会委员的名，走走形式而已。在工会组织不健全、工会工作不尽如人意的现实情况下，集体协商制度和集体合同制度的推行尚需时日，任重道远。目前，我们可以借鉴国有企业的职工代表大会、民主协商制度的经验来保障企业规章制度内容合法，程序公正、合法。《劳动合同法》



第4条确定了民主协商的程序,制定规章制度时经职代会或全体职工讨论,与工会或职工代表平等协商;出台直接涉及劳动者切身利益的规章制度和重大事项决定时,应当公示,或者告知劳动者;实施用人单位规章制度时,工会或者职工认为不适当的,有权向用人单位提出;通过协商予以修改完善。通过此程序保障企业规章制度拥有广泛的民意基础,保障制度的公平性。

《劳动合同法》通过严格规章制度的制定程序,在制度上为保障劳动者的合法权益奠定了基础。但是,客观现实是,企业的用工形式各有不同,企业的管理结构、层次、民主管理形式千差万别,企业的规章制度五花八门,真正符合《劳动合同法》关于规章制度制定程序的,除国有企业外,可能不多见。

目前,对如何认定制定程序上有瑕疵而影响到劳动规章制度法律效力,至少有以下三种不同意见。

(1) 应严格依照《劳动合同法》第4条的规定,判断企业规章制度的效力,只要规章制度出台时没有经过民主程序,一律认定无效,不能作为用人单位管理、处分劳动者的依据。

(2) 如果规章制度内容合法,并且经过了公示程序,只是缺少制定阶段的民主程序,仍可以认定规章制度的效力,可以作为用人单位管理、处分劳动者的依据。

(3) 以劳动合同法的实施时间为界。2008年1月1日以前制定的规章制度,只要内容合法,而且经过了公示程序,即使缺少制定阶段的民主程序,也可以作为用人单位管理、处分劳动者的依据;2008年1月1日以后制定的规章制度,只要缺少制定阶段的民主程序,一律认定无效,不能作为用人单位管理、处分劳动者的依据。

以上三种意见均有一定的道理,但又有其偏颇性。在判断企业规章制度的效力问题上,不能片面看问题,搞“一刀切”,应一分为二地具体情况具体分析。既要保护劳动者权益,又要尊重企业用工自主权;既要尊重法律规定,又要正视客观事实。

首先,对于国有企业而言,在劳动合同法实施之前,就有全民所有制工业企业职工代表大会条例,规定相关规章制度要经职代会审议,因此,没有经过职代会审议的规章制度,一律认定无效,不可以作为用人单位管理、处分劳动者的依据。

其次,对于其他性质的企业而言,在企业规章制度的效力判断上,按照实体为主、程序为辅三原则予以处理。第一,只要规章制度的内容违反法律、法规以及政策规定,一律认定无效,不能作为用人单位管理、处分劳动者的依据。第二,企业在2008年1月1日以前制定的规章制度,只要内容合法,并且经过了公示程序,即使缺少制定阶段的民主程序,也可以作为用人单位管理、处分劳动者的依据。第三,企业在2008年1月1日以后制定



的规章制度，内容合法，未履行制定规章制度的民主程序，应认定无效。但是，如果企业将规章制度向劳动者进行了公示或者告知，而且，组织劳动者进行了规章制度的学习、培训，劳动者未提出异议的，则认定规章制度的效力，可以作为用人单位管理、处分劳动者的依据。

结合本案，A公司经职工代表大会讨论通过了《A公司职工奖惩有关规定》，组织所有员工进行了学习、考试，并将《A公司职工奖惩有关规定》发放到每一名职工手中。A公司制定《A公司职工奖惩有关规定》这一规章的程序完全符合《劳动合同法》的规定，是合法有效的，仲裁委员会的认定是正确的。

4. 规章制度的内容要合法。内容合法就是指用人单位制定的规章制度其内容符合《劳动法》《劳动合同法》及相关的法律法规，不能与法律法规相抵触，相抵触的部分是无效的。《劳动法》第4条规定企业的规章制度要依法制定，《劳动部关于〈劳动法〉若干条文的说明》指出，《劳动法》第4条规定的“依法”，指所有的法律、法规、规章，包括宪法、法律、行政法规、地方法规、行政规章。依法制定规章制度，是保证其内容合法的基础。法律有明文规定的，用人单位可以依据法律的规定，制定出符合本企业实际情况细化、具体的规章制度，对于没有相关法律规定以及法律没有禁止性规定的，用人单位可以依据劳动法律立法的基本精神以及公平合理原则出台相应的规章制度。

本案争论的焦点就是规章制度内容的合法性问题，症结在如何适用《劳动法》第25条第2款和第4款的问题。《A公司职工奖惩有关规定》第13条规定，被刑事拘留属于职工严重违反劳动纪律的情形之一，用人单位有权予以解除劳动合同。该规定违不违法呢？应当说，法律并无此禁止性规定，即无违法之嫌。纵观依据《劳动法》第25条、《劳动合同法》39条各款规定之排列顺序，最后一款“被依法追究刑事责任”是最重的刑事违法行为，其他几款行为均是违章违纪行为，较之“被依法追究刑事责任”轻得多。因此，用人单位根据本企业的性质（高度连续性、高度危险性、易燃易爆），依照《劳动法》第25条第2款和《劳动合同法》39条第2款的规定，将尚未达到“被依法追究刑事责任”之“被刑事拘留”列为严重违反劳动纪律的情形之一予以解除劳动合同，规定在规章制度中，并无违法之嫌，也不存在明显不合理、不公平之处。既体现了依法治厂、依法规章，又体现了企业自主用工的自主权。所以，A公司将被刑事拘留作为职工严重违反劳动纪律的情形之一予以解除劳动合同，规定在《A公司职工奖惩有关规定》中，并不违法。B公司依据《劳动法》第25条第2款以及《A公司职工奖惩有关规定》解除张某的劳动合同，是合法有效的。

此外，企业劳动规章制度的合理性是否应当成为认定其法律效力的标准之一，也是需要正确回答的一个重要问题。

在实践中，以合法性原则作为认定企业规章制度效力的标准毫无争议，但是，对于规章制度内容的合理性、公平性能否作为其效力认定的标准，在司法界有争议，有肯定说与否定说两种不同意见。

肯定说认为，在目前劳动力供大于求、用人单位地位强势突出，民主协商制度、职代会制度不健全的现实情况下，即使规章制度经过民主程序，用人单位仍然拥有绝对的话语权，规章制度更多的是体现企业的意志，很难保证规章制度的公平、合理，因此，司法部门应将规章制度的合理性、公平性作为审查的标准之一。但是，合理性、公平性原则应严格掌握，不能随意扩大化，只有存在明显不合理、过于苛刻要求劳动者，或者明显存在不公平之处的规章制度，才能否认其效力，不能作为用人单位管理、处分劳动者的依据。

否定说认为，法无禁止性规定不为违法，只要不违法，规章制度就是有效的，不必审查规章制度的合理性与公平性。原因在于企业生产的情况各不相同，对员工的要求千差万别，规章制度的合理性难以判断。

笔者认为，肯定说的意见更具现实意义。

5. 规章制度要公示。规章制度公示制度既是保证劳动者享有知情权的基础，也是保障该规章制度有效落实、实施的必要条件。关于公示的方式、形式，法律并无专门的规定。实践中，多通过在劳动合同或劳动合同附件中约定，或者规定在员工守则中，或者通过发放学习材料、组织专门学习、组织专门考试测试告知，或通过在众多职工都可以看到的工作区间、办公场所张贴相关内容等形式，有效告知广大职工即可。

本案中，B公司积极履行了规章制度的公示程序，符合法律的规定，是有效的，可以作为处理员工的依据。

### 第三节 集体合同管理

#### 【学习目标】

通过学习，了解集体合同的概念、特征、作用和订立的原则，集体合同的形式及其内容；掌握订立集体合同的基本程序及其履行、监督检查和责任。

#### 【知识要求】

在现代市场经济条件下，企业或行业劳动条件并不由单方面决定，而是在国家法律法规的最低标准的基础之上，由劳动关系双方经平等协商确定。

##### 一、集体合同概述

###### （一）集体合同的概念

集体合同，是指用人单位与本单位职工根据法律、法规、规章的规定，



就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事项，通过集体协商签订的书面协议。根据劳动法的规定，集体合同由工会代表职工与企业签订，没有成立工会组织的，由职工代表代表职工与企业签订。

集体合同根据协商、签约代表所代表的范围的不同，分为基层集体合同、行业集体合同、地区集体合同等。我国集体合同体制以基层集体合同为主导体制，即集体合同由基层工会组织与企业签订，只对签订单位具有法律效力。针对一些地区中小企业较多，且工会组建率较低的特点，我国一些省市在地区工会的指导下出现了区域性、行业性集体合同，这是一种很好的发展趋势。

### （二）集体合同的特征

集体合同除具有一般协议的主体平等性、意思表示一致性、合法性和法律约束性外，还具有以下特点。

1. 集体合同是整体性规定劳动条件的协议。集体合同反映的是以劳动条件为实质内容的关系，整体性地规定劳动者与企业之间的劳动权利与义务，现存劳动关系的存在是集体合同存在的基础。

2. 工会或劳动者代表职工一方与企业签订。集体合同的当事人一方是企业，另一方当事人不能是劳动者个人或劳动者中的其他团体或组织，而只能是工会组织代表劳动者，没有建立工会组织的，则由劳动者按照一定的程序推举的代表为其代表。

3. 集体合同是定期的书面合同，其生效需经特定程序。根据劳动法的有关规定，集体合同文本须提交政府劳动行政部门审核，经审核通过的集体合同才具有法律效力。

### （三）集体合同与劳动合同的区别

1. 主体不同。协商、谈判、签订集体合同的当事人一方是企业，另一方是工会组织或劳动者按照合法程序推举的代表；劳动合同的当事人则是企业和劳动者个人。

2. 内容不同。集体合同的内容是关于企业的一般劳动条件标准的约定，以全体劳动者共同权利和义务为内容。它可以涉及集体劳动关系的各方面，也可以只涉及劳动关系的某一方面；劳动合同的内容只涉及单个劳动者的权利义务。

3. 功能不同。协商、订立集体合同的目的是规定企业的一般劳动条件，为劳动关系的各个方面设定具体标准，并作为单个劳动合同的基础和指导原则；劳动合同的目的是确立劳动者和企业的劳动关系。

4. 法律效力不同。集体合同规定企业的最低劳动标准，凡劳动合同约定的标准低于集体合同标准的，一律无效，故集体合同的法律效力高于劳动合同。

### （四）集体合同的作用

集体合同制度在协调劳动关系中处于重要地位，其意义体现在以下几个方面。

1. 订立集体合同有利于协调劳动关系。通过集体合同的协商、签订，可以将经营者与劳动者在劳动关系中的不同利益追求以集体合同的形式统一起来，在劳动主体与用工主体之间建立相互依存、相互合作的关系，为建立利益协调型的劳动关系提供法律保障。

2. 加强企业的民主管理。集体合同约定的各项条款是经过民主协商制定的，签订和履行集体合同，体现了劳动者参加民主管理的原则，因此集体合同是企业管理民主化的重要形式。

3. 维护职工合法权益。由工会代表劳动者与企业订立集体合同，可以改善单个劳动者在劳动关系中的地位，就有可能以一种集团型的有组织的力量来维护自己的利益，建立健全工会组织，使分散的雇员形成统一的意志，通过集体协商与企业经营者进行沟通，就成为一种维护自己正当权益的正确选择，可以有效地防止企业侵犯劳动者的合法劳动权益。此外，劳动关系各方面的内容都由劳动合同具体规定，必然增加协商、确定劳动合同的成本。集体合同对劳动关系的主要方面和一般条件作出规定后，劳动合同只需就单个劳动者的特殊情况作出约定即可，从而可以提高建立劳动关系的效率。

4. 弥补劳动法律、法规的不足。劳动法律规范对劳动关系调整的规定与实际运行的劳动关系总是存在一定的差距，无论劳动立法规定的劳动标准多么具体，它都难以覆盖现实生活中的劳动关系的各个方面，集体合同可以具体规范劳动关系，对劳动立法的某些不完备起补充作用，并且可以强化劳动法的操作性。同时，劳动立法关于劳动条件标准的规定属于最低标准，对劳动者权益的保障只是法律所要求的最低水平，而这并不是经济社会发展和劳动立法所要达到的根本目的。通过集体合同约定，紧密结合企业经营的实际情况，从而可以提高劳动者利益的保障水平。

### （五）订立集体合同应遵循的原则

1. 遵守法律、法规、规章及国家有关规定。此项原则即为内容合法原则。集体合同的内容不得违反国家法律法规的规定；集体合同所确定的劳动条件标准不得低于国家规定的标准。

2. 相互尊重，平等协商。集体合同签约人法律地位一律平等，具有平等的意思表示和主张各自权益的权利。因订立集体合同是劳动者团体和企业的两个平等主体自主行为，只能坚持相互尊重，平等协商的原则。国家不能采用强制命令、仲裁或司法强制的手段。

3. 诚实守信，公平合作。因为多么详尽具体的规定也不可能覆盖劳动关系的所有方面，因此协商订立集体合同必须坚持诚实不欺，维护团体劳动关系当事人双方的利益平衡、当事人的利益与社会利益的平衡，当事人应以

诚实善意的态度行使权利；集体协商应当坚持程序公平。

4. 兼顾双方合法权益。集体协商、订立集体合同应当兼顾所有者、经营者和劳动者各方利益，不能为追求自己的利益而损害其他人的利益，即要均衡所有者、经营者和劳动者各自的利益。

5. 不得采取过激行为。集体协商、订立集体合同必须维护正常的生产工作秩序，协商双方应遵循和平原则。为订立集体合同产生争议，任何一方都不应采取激化事态的行为。双方都应顾全大局，维持正常的生产工作秩序。

## 二、集体合同的形式和期限

### （一）集体合同的形式

根据《集体合同规定》的规定，集体合同为法定要式合同，应当以书面形式订立，口头形式的集体合同不具有法律效力。

集体合同的形式可以分为主件和附件。主件是综合性集体合同，其内容涵盖劳动关系的各个方面。附件是专项集体合同，是就劳动关系的某一特定方面的事项签订的专项协议。现阶段，我国法定集体合同的附件主要是工资协议，专门就工资事项签订的集体合同。国家劳动和社会保障部《工资集体协商试行办法》规定，企业依法开展工资集体协商，签订工资协议，已订立集体合同的，工资协议作为集体合同的附件，并与集体合同具有同等效力。

### （二）集体合同的期限

集体合同均为定期集体合同，我国劳动立法规定集体合同的期限为1~3年。企业订立集体合同可以在1~3年中确定适应本企业的集体合同期限。期限过短，不利于劳动关系的稳定，而且加大集体协商的成本；期限过长，不利于适应变化了的实际情况和不利于劳动权益的保障。在集体合同的期限内双方可以根据集体合同的履行情况，对集体合同进行修订。

## 三、集体合同的内容

我国《劳动法》在劳动合同一章对集体合同的内容作了不完全的列举性规定，国家劳动部的部门规章《集体合同的规定》则将集体合同可以具备的事项列举规定了15项。由于企业的情况，包括内部条件、外部环境、企业生产经营运行状况、管理水平等千差万别，以及我国劳动法对集体合同的内容没有具体要求，所以，劳动行政管理部门没有推荐集体合同的标准文本。通常情况下，集体合同一般包括以下内容。

### （一）劳动条件标准部分

包括劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业技能培训、劳动合同管理、奖惩、裁员等条款。上述条款同时也可以作为劳动合同内容的基础，指导劳动合同的协商与订立，或直接作为劳动合同的内容。劳动条件标准条款在集体合同内容的构成中处于核心地位，在集体合同的有效期间具有法律效力。上述标准不得低

于法律法规规定的最低标准。具体内容包括以下各项。

### 1. 劳动报酬。

- (1) 用人单位工资水平、工资分配制度、工资标准和工资分配形式。
- (2) 工资支付办法。
- (3) 加班加点工资及津贴补贴标准和奖金分配办法。
- (4) 工资调整办法。
- (5) 试用期及病、事假等期间的工资待遇。
- (6) 特殊情况下职工工资（生活费）支付办法。
- (7) 其他劳动报酬分配办法。

### 2. 工作时间。

- (1) 工时制度。
- (2) 加班加点办法。
- (3) 特殊工种的工作时间。
- (4) 劳动定额标准。

### 3. 休息休假。

- (1) 日休息时间、周休息日安排、年休假办法。
- (2) 不能实行标准工时制职工的休息休假。
- (3) 其他假期。

### 4. 劳动安全卫生。

- (1) 劳动安全卫生责任制。
- (2) 劳动条件和安全技术措施。
- (3) 安全操作规程。
- (4) 劳保用品发放标准。
- (5) 定期健康检查和职业健康体检。

### 5. 补充保险和福利。

- (1) 补充保险的种类、范围。
- (2) 基本福利制度和福利设施。
- (3) 医疗期延长及其待遇。
- (4) 职工亲属福利制度。

### 6. 女职工和未成年工的特殊保护。

- (1) 女职工和未成年工禁忌从事的劳动。
- (2) 女职工的经期、孕期、产期和哺乳期的劳动保护。
- (3) 女职工、未成年工定期健康检查。
- (4) 未成年工的使用和登记制度。

### 7. 职业技能培训。

- (1) 职业技能培训项目规划及年度计划。
- (2) 职业技能培训费用的提取和使用。



(3) 保障和改善职业技能培训的措施。

8. 劳动合同管理。

(1) 劳动合同签订时间。

(2) 确定劳动合同期限的条件。

(3) 劳动合同变更、解除、续订的一般原则及无固定期限劳动合同的终止条件。

(4) 试用期的条件和期限。

9. 奖惩。

(1) 劳动纪律。

(2) 考核奖惩制度。

(3) 奖惩程序。

10. 裁员。

(1) 裁员的方案。

(2) 裁员的程序。

(3) 裁员的实施办法和补偿标准。

前述集体合同的内容几乎涵盖了劳动条件的所有部分，但是并不意味着每个协商单位协商订立集体合同时都要包括上述内容。

(二) 一般性规定

规定劳动合同和集体合同履行的有关规则。包括集体合同的有效期限，集体合同条款的解释、变更、解除和终止等内容。

(三) 过渡性规定

规定集体合同的监督、检查、争议处理、违约责任等内容。

(四) 其他规定

此项条款通常作为劳动条件标准的补充条款，规定在集体合同的有效期间应当达到的具体目标和实现目标的主要措施。此类规定一般不能作为劳动合同的内容，只是作为签约方的义务而存在。在集体合同的有效期内，随着设定目标的实现而终止。例如，规定建成某项劳动安全卫生保护工程或设施，建设、改善或完成某些福利设施等。

至于集体合同可否规定企业生产经营目标，如成本、盈利、产量等目标，目前在我国集体合同的实践中存在着不同的意见。一种意见坚持认为在集体合同的内容中，企业生产经营目标应作为组成部分。规定生产经营目标，有利于促进工会和劳动者与企业共保生产经营目标的实现，有利于强化劳动者的责任心，服从管理、遵守劳动纪律，有利于劳动关系当事人协调利益关系，建立利益共同体，等等。另一种则持反对意见，其理由是：第一，规定生产经营目标，超越了劳动者的义务范围。劳动者的义务是履行劳动合同，遵守劳动纪律、完成岗位职责、提高技能等；工会的义务是教育劳动者忠实地履行劳动合同等。生产经营目标虽然与劳动直接相关，但主要取决于

生产经营决策、管理指挥、市场条件等因素。生产经营决策及管理权由所有者和经营者行使，利益和风险也由其享有和承担。实现生产经营目标的责任应由所有者和经营者承担，而不应是劳动者和工会的义务，否则与权利义务对等的原则相悖。第二，生产经营目标的实现程度具有不确定性，而集体合同规定的劳动条件标准则是确定的。若生产经营目标作为劳动者和工会的义务而存在，生产经营目标未实现或未能完全实现，也就意味着劳动者的利益目标可以不实现或不完全实现。这显然不利于劳动者权益的保障。

### 【能力要求】

#### 一、签订集体合同的程序

1. 确定集体合同的主体。劳动者一方的签约人，法定为基层工会委员会以集体合同签约人的资格；没有建立工会组织的企业，由企业职工民主推荐，并须得到半数职工的同意的代表为集体合同的签约人。用人单位一方的签约人，法定为用人单位行政机关，即法定代表人。具备法人资格，跨省市的大型企业或集团公司的法定代表人可以委托下一级企业或子公司的负责人与工会签订集体合同。

2. 协商集体合同。集体协商任何一方均可就签订集体合同或专项集体合同以及相关事宜，以书面形式向对方提出进行集体协商的要求。一方提出进行集体协商要求的，另一方应当在收到集体协商要求之日起20日内以书面形式给予回应，无正当理由不得拒绝进行集体协商。集体协商主要采取协商会议的形式，集体合同的协商是签约代表为签订集体合同进行商谈的法律行为。其主要步骤如下。

(1) 协商准备。双方签约人为集体协商进行各项准备工作，包括确定协商代表，拟订协商方案，预约协商内容、日期、地点。我国法律规定，集体合同协商代表双方人数对等，各方至少3名，并确定一名首席代表。企业首席代表由法定代表人担任或由其书面委托的其他管理人员担任；工会首席代表由工会主席担任或书面委托其他工会代表担任。用人单位协商代表与职工协商代表不得相互兼任。代表一经确认，必须履行义务，因故不能履行职责的，应另行指派或推举；集体协商双方首席代表可以书面委托本单位以外的专业人员作为本方协商代表。委托人数不得超过本方代表的1/3。首席代表不得由非本单位人员代理。集体协商的地点、时间由双方共同商定，记录员在协商代表之外指派。

(2) 协商会议。集体协商会议由双方首席代表轮流主持，并按下列程序进行：①宣布议程和会议纪律；②一方首席代表提出协商的具体内容和要求，另一方首席代表就对方的要求作出回应；③协商双方就商谈事项发表各自意见，开展充分讨论；④双方首席代表归纳意见。达成一致的，应当形成集体合同草案或专项集体合同草案，由双方首席代表签字。经双方协商代表



协商一致的集体合同草案或专项集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论。职工代表大会或者全体职工讨论集体合同草案或专项集体合同草案,应当有 2/3 以上职工代表或者职工出席,且须经全体职工代表半数以上或者全体职工半数以上同意,集体合同草案或专项集体合同草案方获通过。

(3) 集体合同草案或专项集体合同草案经职工代表大会或者职工大会通过后,由集体协商双方首席代表签字。

3. 政府劳动行政部门审核。由企业一方将签字的集体合同文本及说明材料一式三份,在集体合同签订后的 10 日内报送县级以上政府劳动行政部门审查。说明材料应包括企业的营业执照、工会的社团法人证明材料、双方代表的身份证(均为复印件)、委托授权书、职工代表的劳动合同书、相关审议会议通过的集体合同的决议、集体合同条款的必要说明等。

4. 审核期限和生效。劳动行政部门在收到集体合同后的 15 日内将审核意见书送达,集体合同的生效日期以《审核意见书》确认的日期为生效日期。若劳动行政部门在收到集体合同的 15 日内未提出疑义的,自第 16 日起,集体合同自行生效。若集体合同经劳动行政部门审核认定存在无效条款或部分无效条款的,签约双方应在 15 日内对其进行修改,并在 15 日内重新报送审核。

5. 集体合同的公布。经审核确认生效的集体合同或自行生效的集体合同,签约双方及时以适当的方式向各自代表的成员公布。

## 二、集体合同的履行、监督检查和责任

### (一) 集体合同的履行

集体合同只要符合主体、内容、形式、程序合法,意思表示真实,就具有法律效力。集体合同当事人和关系人就应履行集体合同所规定的义务。这里所谓集体合同的关系人,是指由集体合同的订立而获得利益、并且受集体合同约束的主体,包括工会组织所代表的全体劳动者(不论其是否是工会会员,以及在集体合同的存续期间新被录用的职工)和用人单位所代表的所有者和经营者等。

集体合同的履行遵循实际履行和协作履行的原则。其中,劳动标准性条款的履行,应在合同的有效期间按照集体合同规定的各项标准实际和全面履行合同,确保劳动者利益的实现;目标性条款的履行,应将所约定的项目列入并落实在企业计划和工会工作计划之中,并采取有效措施实施计划。在履行集体合同的过程中,企业行政必须与工会密切协作。工会会员和非会员劳动者是虽不是集体合同的当事人,但却是集体合同的关系人,因集体合同的存在而应承担履行集体合同的义务。

### (二) 履行的监督检查

集体合同在履行过程中,企业工会应承担更多的监督检查的责任,也可



以与企业协商，建立集体合同履行的联合监督检查制度。发现问题，及时与企业协商解决。企业内工会的各级组织应当及时向企业工会报告本组织所在团体的集体合同的履行情况；工会应定期向职工代表大会或全体职工通报集体合同的履行情况；职工代表大会有权对集体合同的履行实行民主监督。

### （三）违反集体合同的责任

企业违反集体合同的规定，应承担法律责任。工会不履行或不适当履行集体合同规定的义务，应承担道义上的责任；个别劳动者不履行集体合同规定的义务，则按照劳动合同的规定承担责任。

## 三、应用案例分析

### （一）刘某与 A 公司的劳动纠纷案

1. 案例简介。2006 年 3 月 10 日 A 公司与公司工会推选出的协商代表经过集体协商，签订了一份集体合同草案。双方首席代表签字后，该草案经 4/5 的职工代表讨论通过。其中，关于工资和劳动时间条款规定：公司所有员工每月工资不得低于 1 300 元，每天工作 8 小时。同年 3 月 17 日 A 公司将集体合同文本及说明材料报送当地劳动和社会保障局登记、审查、备案，劳动和社会保障局在 15 日内未提出异议。所以，2006 年 4 月 2 日，该集体合同自行生效。同时，A 公司和公司工会以适当的方式向各自代表的成员公布。

2006 年 5 月，刘某应聘于 A 公司，因符合公司条件，故被录用。公司于当年 5 月 18 日与刘某签订了为期 2 年的劳动合同，合同规定其每月工资 1 000 元，每天只需工作 6 小时。1 个多月后，刘某在与同事聊天时偶然得知公司与工会签订了集体合同，约定员工每月工资不得低于 1 300 元。刘某认为自己的工资标准低于集体合同的约定，于是与公司交涉，要求提高工资。但公司始终不同意，刘某不服，于 2006 年 7 月中旬，向当地劳动争议仲裁委员会提起申诉，要求 A 公司按照集体合同规定的月工资标准 1 300 元履行劳动合同，并补足 2006 年 5 月至 2006 年 7 月低于集体合同约定的月工资标准部分的劳动报酬。

劳动争议仲裁委员会受理了此案，A 公司在答辩时声称，集体合同是公司与公司工会 2006 年 3 月签订，4 月 2 日正式生效的，只适用于当时公司在职的正式员工，而刘某是 5 月与公司签订的劳动合同，故不属于此集体合同适用的员工范围内；并且，集体合同规定劳动时间每天满 8 小时，才能得到不低于 1 300 元的月工资，而刘某每天工作不满 8 小时，仅为 6 小时，所以不能给予同样待遇。刘某称集体合同为工会与公司签订，自己与公司有劳动合同，属于集体合同适用的范围。劳动争议仲裁委员会经审理，裁决如下：被申诉人一次性补发申诉人工资 600 元  $[(1\ 300 - 1\ 000) \times 2]$ ；申诉人剩余合同期限内的工资按每月 1 300 元履行。

2. 案例评析。这是一起因集体合同与劳动合同有出入而引发的劳动争



议。主要涉及集体合同的三个方面。

(1) 集体合同应当如何订立。《劳动法》第 33 条规定：“企业职工一方与企业可以就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利等事项，签订集体合同。集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论通过。集体合同由工会代表职工与企业签订；没有建立工会的企业，由职工推举的代表与企业签订。”

《集体合同规定》第 32 条规定：“集体协商任何一方均可就签订集体合同或专项集体合同以及相关事宜，以书面形式向对方提出进行集体协商的要求。一方提出进行集体协商要求的，另一方应当在收到集体协商要求之日起 20 日内以书面形式给予回应，无正当理由不得拒绝进行集体协商。”

《集体合同规定》第 36 条也规定：“经双方协商代表协商一致的集体合同草案或专项集体合同草案应当提交职工代表大会或者全体职工讨论。职工代表大会或者全体职工讨论集体合同草案或专项集体合同草案，应当有 2/3 以上职工代表或者职工出席，且须经全体职工代表半数以上或者全体职工半数以上同意，集体合同草案或专项集体合同草案方获通过。”

本案例订立集体合同的过程中，A 公司的工会推选了协商代表，就员工最低工资、劳动时间等达成了一致，并经 2/3 以上职工代表审议通过，因此，A 公司集体合同的订立程序是符合法律、法规相关规定的。

(2) 集体合同如何生效。《集体合同规定》第 42 条规定：“集体合同或专项集体合同签订或变更后，应当自双方首席代表签字之日起 10 日内，由用人单位一方将文本一式三份报送劳动保障行政部门审查。劳动保障行政部门对报送的集体合同或专项集体合同应当办理登记手续。”

《劳动法》第 34 条规定：“集体合同签订后应当报送劳动行政部门；劳动行政部门自收到集体合同文本之日起 15 日内未提出异议的，集体合同即行生效。”

本案例中，A 公司将双方签订后的集体合同报送到劳动行政部门，劳动行政部门自收到集体合同文本之日起 15 日内未提出异议，该集体合同即行生效。

(3) 企业集体合同对劳动合同是否具有约束力。《劳动法》第 35 条规定：“依法签订的集体合同对企业和企业全体职工具有约束力。职工个人与企业订立的劳动合同中劳动条件和劳动报酬等标准不得低于集体合同的规定。”

《集体合同规定》第 6 条也规定：“符合本规定的集体合同或专项集体合同，对用人单位和本单位的全体职工具有法律约束力。用人单位与职工个人签订的劳动合同约定的劳动条件和劳动报酬等标准，不得低于集体合同或专项集体合同的规定。”

集体合同的效力包括效力范围和效力形式两部分。其中效力范围又包括



对人的效力和时间效力两部分。

人的效力是指集体合同对什么人有效。一般来讲,受集体合同约束的人包括合同当事人和合同关系人。合同当事人是指在集体合同上签字盖章的工会代表、职工代表和用人单位;合同关系人是指因合同订立而获得利益并受集体合同约束的主体,即工会所代表的全体劳动者和用人单位所代表的经营者。

时间效力是指集体合同在多长时间内有约束力。一般来说,集体合同的时效,开始于该合同经审查合格之日或依法推定审查合格之日,终止于合同期限届满或依法解除之日,集体合同的效力形式,是指集体合同的条款对于用人单位和劳动者来说是标准性条款,具有支配劳动合同关系人的效力。劳动合同关于劳动者权益的规定,可以高于但不得低于集体合同标准,高于集体合同标准的部分有效,低于集体合同标准的部分无效。如果某项内容在劳动合同中没有规定但在集体合同中有规定,或者劳动合同的规定不明确或无效,集体合同的有关规定就成为劳动合同的内容。

本案中,A公司与刘某签订劳动合同时,该公司与工会签订的集体合同已经生效,所以,集体合同对刘某同样具有效力。同时刘某与公司签订的劳动合同中约定的工资报酬低于集体合同中约定的标准,因此其劳动合同的规定无效,但其有关工作时间的规定高于集体合同的标准,此条款有效,应由劳动合同中的工作时间条款取代集体合同的相关规定。

综上所述,劳动争议仲裁委员会裁决A公司给予刘某补偿2个月的工资,同时A公司与刘某关于工作时间条款的约定不变,剩余合同期限内的工资按每月1300元履行,是符合法律、法规规定的。

### (二) 王某与B公司的劳动纠纷案<sup>①</sup>

1. 案例简介。王某与B公司签订了为期3年的劳动合同。合同中约定,王某的工资每月计发一次。合同履行期间,B公司工会与公司经协商签订了一份集体合同,该集体合同中约定:B公司所有员工每年年终可一次性获得第13个月的工资。根据这份集体合同的规定,王某属于可以享受第13个月工资的职工范围。B公司的集体合同获得公司职工代表大会的通过并经当地劳动行政部门审核后开始生效实施。但年终过后,王某没有得到B公司支付的第13个月工资。于是,王某即向B公司提出补发第13个月工资的要求。但B公司表示,王某和B公司签订的劳动合同中约定了劳动报酬的支付次数,双方应当严格按照劳动合同的约定履行,对王某提出的要求不予同意,双方由此产生争议。

王某认为,双方虽然在劳动合同中约定了劳动报酬的支付次数,但工会与B公司协商签订的集体合同中又规定了员工每年增发第13个月的工资,

<sup>①</sup> 改编自《人才市场报》。



两份合同均为有效合同。因此，B公司应当依照集体合同的规定补发第13个月的年终工资。而B公司认为，公司与劳动者本人的劳动合同，是经过双方协商签订的有效合同，双方应当严格遵照履行；集体合同是B公司与工会签订的有关B公司综合情况的协议，不应影响个别劳动合同的履行；王某提出的要求超出了集体劳动合同约定的范围，B公司可以不予同意。

2. 案例评析。本案的争议焦点在于劳动者和用人单位签订的劳动合同与B公司工会和B公司签订的集体合同的内容不一致时，应如何处理的问题，即劳动合同与集体合同哪一个效力更大的问题。

《劳动法》第17条第2款规定：“劳动合同依法订立即具有法律约束力，当事人必须履行劳动合同规定的义务。”根据该条规定，劳动合同依法签订后即产生法律约束力，双方当事人必须履行劳动合同规定的义务，否则将承担违约责任。

《劳动法》第33条第1款规定：“企业职工一方与企业可以就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利等事项，签订集体合同。集体合同草案应当提交职工代表大会或全体职工讨论通过。”根据该条规定，B公司员工一方（一般由工会代表）与B公司可以就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利等事项签订集体合同。集体合同依法签订后也会产生法律约束力，当事人也应履行集体合同规定的义务，否则也将承担违约责任。

《劳动法》第35条规定：“依法签订的集体合同对企业和企业全体职工具有约束力。职工个人与企业订立的劳动合同中劳动条件和劳动报酬等标准不得低于集体合同规定。”根据以上规定，当劳动合同的内容与集体合同的内容不一致时，劳动合同中有关劳动条件和劳动报酬等标准不得低于集体合同的规定，如低于集体合同规定的，适用集体合同标准，即按集体合同标准处理。

本案中，王某与B公司签订的劳动合同中虽然没有约定可以享受第13个月工资，但工会与B公司签订的集体合同中规定了第13个月工资的有关内容。根据《劳动法》的有关规定，B公司应当按照集体合同的规定补发王某年终第13个月工资。

## 第四节 劳动争议的协商与调解

### 【学习目标】

通过学习，了解劳动争议的概念、分类及其产生的原因，劳动争议调解的特点，劳动争议处理的原则；掌握劳动争议处理的程序，劳动争议协商与调解委员会调解的程序。

## 【知识要求】

### 一、劳动争议概述

#### (一) 劳动争议的概念

劳动争议也称劳动纠纷，是指劳动关系双方当事人之间因劳动权利和劳动义务的认定与实现所发生的纠纷。劳动争议实质上是劳动关系当事人之间利益矛盾、利益冲突的表现。劳动争议与其他社会关系纠纷相比，具有以下特征。

1. 劳动争议的当事人是特定的。劳动争议的当事人就是劳动关系的当事人，即一方为企业，另一方为劳动者或其团体，并且只有存在劳动关系的企业和劳动者或其团体才有可能成为劳动争议的当事人；而其他纠纷的当事人则不具有这个特点。

2. 劳动争议的内容是特定的。劳动争议的标的是劳动权利和劳动义务。劳动权利和劳动义务是依据劳动法律、法规，劳动合同、集体合同等确定的，因此，劳动争议在一定意义上说是因实施劳动法而产生的争议，如就业、工资、工时、劳动条件、保险福利、培训、奖惩等各个方面，内容相当广泛。凡是以劳动权利义务之外的权利义务为标的的争议都不属于劳动争议。

3. 劳动争议有特定的表现形式。一般的社会关系纠纷表现为争议主体之间的利益冲突，其影响范围通常局限在争议主体之间，而重大的集体劳动争议、团体劳动争议除可表现为一般劳动关系纠纷的形式，有时还会以消极怠工、罢工、示威、请愿等形式出现，涉及面广，影响范围大，甚至超越事发地区，有的甚或造成国际性影响。

#### (二) 劳动争议的分类

按照不同的标准，可对劳动争议作如下分类。

##### 1. 按照劳动争议主体划分。

(1) 个别争议。职工一方当事人人数为9人以下、有共同争议理由的。

(2) 集体争议。职工一方当事人人数为10人以上，有共同理由的。

(3) 团体争议。工会与用人单位因签订或履行集体合同发生的争议。

##### 2. 按照劳动争议性质划分。

(1) 权利争议。又称既定权利争议。劳动关系当事人基于劳动法律、法规的规定，或集体合同、劳动合同的约定的权利与义务所发生的争议。在当事人权利义务既定的情况下，只要当事人双方都按照法律或合同的规定或约定行使权利、履行义务，一般不会发生争议；若当事人不按照规定行为，侵犯另一方既定权利，或者当事人对如何行使权利义务理解上存在分歧，争议就会发生。

(2) 利益争议。当事人因主张有待确定的权利和义务所发生的争议。在劳动关系当事人的权利义务尚未确定的情况下，双方对权利义务有不同的主



张,即当事人的利益未来如何分配而发生的争议。显然,只有在存在劳动关系的情况下,才会发生此类争议。它通常表现为签订、变更集体合同所发生的争议。

### 3. 按照劳动争议标的划分。

(1) 劳动合同争议。解除、终止劳动合同而发生的争议,关于开除、除名、辞职等因适用条件的不同理解与实施而发生的争议。

(2) 关于劳动安全卫生、工作时间、休息休假、保险福利等而发生的争议。

(3) 关于劳动报酬、培训、奖惩等因适用条件的不同理解与实施而发生的争议。

### (三) 劳动争议产生的原因

1. 劳动争议的内容只能是以劳动权利义务为标的。权利义务的基础在于劳动法律、集体合同、劳动合同、企业内部劳动管理规则的规定或约定,是否遵循法律规范和合同规范是劳动争议产生的直接原因。劳动权利义务的内容涉及就业、工资、工时、劳动保护、保险福利、培训、民主管理、奖励惩罚等各个方面,内容十分复杂,任何一种不规范的行为都有可能产生争议。

2. 市场经济的物质利益原则的作用,使得劳动关系当事人之间,既有共同的利益和合作的基础,又有利益的差别和冲突。劳动争议的实质是劳动关系主体的利益差别而导致的利益冲突。只要是市场经济体制,只要劳动关系当事人有相对独立的物质利益,劳动争议的产生就具有必然性。

劳动争议的产生虽然具有必然性,但是仍然要积极预防劳动争议的发生。企业应当依法执行职工大会、职工代表大会、厂务公开等民主管理制度,建立集体协商、集体合同制度,维护劳动关系和谐稳定。企业应当建立劳资双方沟通对话机制,畅通劳动者利益诉求表达渠道。

劳动者认为企业在履行劳动合同、集体合同,执行劳动保障法律、法规和企业劳动规章制度等方面存在问题的,可以向企业劳动争议调解委员会(以下简称调解委员会)提出。调解委员会应当及时核实情况,协调企业进行整改或者向劳动者作出说明。劳动者也可以通过调解委员会向企业提出其他合理诉求。调解委员会应当及时向企业转达,并向劳动者反馈情况。

企业应当加强对劳动者的人文关怀,关心劳动者的诉求,关注劳动者的心理健康,引导劳动者理性维权,预防劳动争议发生。

## 二、劳动争议处理的原则

劳动争议处理的原则是劳动争议处理机构在处理劳动争议时必须遵循的基本准则,贯穿于劳动争议处理的全过程,即劳动争议的调解程序、仲裁程序都要遵循。但是在不同的劳动争议处理程序中,每道程序都有反映该程序特点的具体原则。具体原则的落实,保障了总体原则在劳动争议处理全过程

中的实现。《劳动争议调解仲裁法》第3条规定：“解决劳动争议，应当根据事实，遵循合法、公正、及时、着重调解的原则，依法保护当事人的合法权益。”

1. 合法原则。在查清事实的基础上依法处理的原则，即劳动争议处理机构处理劳动争议的所有活动和决定都要以事实为根据，以法律为准绳。

2. 公正原则。当事人在适用法律上一律平等的原则，即劳动争议处理机构在处理劳动争议时必须保证争议双方当事人处于平等的法律地位，具有平等的权利义务，不得偏袒任何一方，依法保护当事人的合法权益。

3. 及时处理、着重调解原则。劳动争议的调解贯穿于劳动争议处理的各个程序，企业的劳动争议处理的工作程序的全过程都属于调解，其他处理程序也都必须坚持先行调解，调解不成时才能进行裁决或判决。及时处理强调各道处理程序的时间限制；受理、调解、仲裁、判决、结案都应在法律法规规定的时限内完成，及时保护当事人的合法权益，防止矛盾激化。

### 三、企业劳动争议调解委员会对劳动争议的调解

#### (一) 调解的特点

1. 群众性。企业劳动争议调解委员会是企业内依法成立的处理劳动争议的群众性组织，这体现在其人员组成和工作原则上。调解活动强调群众的直接参与。

2. 自治性。调解是企业内的劳动者对本单位运行的劳动关系进行自我管理、自我调节、自我化解矛盾的有效形式。

3. 非强制性。调解程序完全体现自愿的特点；申请调解自愿，即不能强制；调解协议的履行依赖于当事人的自愿以及舆论的约束。

(二) 调解委员会的调解与劳动争议仲裁委员会、人民法院处理劳动争议时的调解的区别

1. 在劳动争议处理中的地位不同。调解委员会的调解是独立的程序，劳动争议仲裁委员会、人民法院的调解不具有程序性。

2. 主持调解的主体不同。

3. 调解案件的范围不同。

4. 调解的效力不同。

#### (三) 调解委员会的构成和职责

依据《劳动争议调解仲裁法》的规定，劳动争议的调解组织为企业劳动争议调解委员会，依法设立的基层人民调解组织，在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织。这里主要叙述企业劳动争议调解委员会的构成和职责。

1. 调解委员会的设立。大中型企业应当依法设立调解委员会，并配备专职或者兼职工作人员。有分公司、分店、分厂的企业，可以根据需要在分支机构设立调解委员会。总部调解委员会指导分支机构调解委员会开展劳动

争议预防调解工作。调解委员会可以根据需要在车间、工段、班组设立调解小组。

小微企业可以设立调解委员会，也可以由劳动者和企业共同推举人员，开展调解工作。

调解委员会由劳动者代表和企业代表组成，人数由双方协商确定，双方人数应当对等。劳动者代表由工会委员会成员担任或者由全体劳动者推举产生，企业代表由企业负责人指定。调解委员会主任由工会委员会成员或者双方推举的人员担任。

调解委员会应当建立健全调解登记、调解记录、督促履行、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等制度。

企业应当支持调解委员会开展调解工作，提供办公场所，保障工作经费。企业未按照规定成立调解委员会，劳动争议或者群体性事件频发，影响劳动关系和谐，造成重大社会影响的，由县级以上人力资源和社会保障行政部门予以通报；违反法律法规规定的，依法予以处理。

2. 调解委员会的职责。调解委员会履行下列职责。

(1) 宣传劳动保障法律、法规和政策。

(2) 对本企业发生的劳动争议进行调解。

(3) 监督和解协议、调解协议的履行。

(4) 聘任、解聘和管理调解员。

(5) 参与协调履行劳动合同、集体合同、执行企业劳动规章制度等方面出现的问题。

(6) 参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案。

(7) 协助企业建立劳动争议预防预警机制。

3. 调解员及其职责。调解员应当公道正派、联系群众、热心调解工作，具有一定的劳动保障法律政策知识和沟通协调能力。调解员由调解委员会聘任的本企业工作人员担任，调解委员会成员均为调解员。调解员的聘期至少为1年，可以续聘。调解员不能履行调解职责时，调解委员会应当及时调整。调解员依法履行调解职责，需要占用生产或者工作时间的，企业应当予以支持，并按照正常出勤对待。调解员依法履行下列职责。

(1) 关注本企业劳动关系状况，及时向调解委员会报告。

(2) 接受调解委员会指派，调解劳动争议案件。

(3) 监督和解协议、调解协议的履行。

(4) 完成调解委员会交办的其他工作。

调解员在调解过程中存在严重失职或者违法违纪行为，侵害当事人合法权益的，调解委员会应当予以解聘。

(四) 调解劳动争议的原则

调解劳动争议，应当根据事实和有关法律法规的规定，遵循平等、自

愿、合法、公正、及时的原则。与劳动争议仲裁程序比较，调解委员会调解劳动争议强调了自愿原则。

1. 申请自愿。此项原则具有以下三个方面的内涵。

(1) 申请调解自愿。只有劳动争议双方当事人同意调解，调解委员会才能受理，有一方不同意则不得受理。

(2) 调解过程自愿。调解人员在调解过程中不能采取任何强制或命令的手段，强迫当事人接受调解意见，而应在通过协商、说服教育、分清是非的基础上达成一致。调解协议的所有内容必须是当事人真实、一致的意思表示，不得勉强。

(3) 履行协议自愿。调解协议达成后，当事人自愿履行，一方或双方不履行或反悔的，则为调解不成。调解委员会不得强迫当事人履行。

2. 尊重当事人申请仲裁和诉讼的权利。企业劳动争议调解委员会对劳动争议的调解并不是劳动争议仲裁或诉讼的必要条件或必经程序，在调解委员会调解劳动争议的任何阶段，劳动争议双方当事人都有依法提请仲裁和诉讼的权利。此项原则具有以下三个方面的内涵。

(1) 劳动争议发生后，解决劳动争议的方式由当事人自由选择协商、调解或仲裁，调解委员会不得阻止。

(2) 调解过程中，当事人均可提出申请仲裁的请求，调解委员会不得干涉。

(3) 劳动争议经调解委员会调解达成协议，当事人反悔，不愿履行该协议的，仍享有提请仲裁的权利，对此，调解委员会不得阻拦和干预。

### 【能力要求】

#### 一、劳动争议处理的程序

根据我国劳动立法的有关规定，当发生劳动争议时，争议双方应协商解决；当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除法律规定的终局裁决外，当事人一方或双方则可申诉到人民法院，由人民法院依法审理并作出最终判决。

#### 二、劳动争议的协商解决

劳动争议的协商解决是处理劳动争议的一个独立程序。从诉讼和仲裁法学的视角考察争议或纠纷的协商解决是指权利的自力救济方式。所谓自力救济是指争议的当事人在没有争议主体以外的第三人的介入或帮助下，依靠当事人自身的力量通过商谈、妥协、让步解决纠纷。当代解决劳动争议的自力救济方式主要为当事人的相互协商、和解。当事人可以完全自行解决争议，也可以请求第三方介入协助解决争议。协商的特征为自治性、争议主体的合



意性和非严格的规范性。依据《企业劳动争议协商调解规定》，协商的具体步骤如下。

1. 发生劳动争议，一方当事人可以通过与另一方当事人约见、面谈等方式协商解决。

2. 劳动争议当事人的劳动者一方可以要求所在企业工会参与或者协助其与企业进行协商。工会也可以主动参与劳动争议的协商处理，维护劳动者合法权益。劳动者可以委托其他组织或者个人作为其代表进行协商。

3. 一方当事人提出协商要求后，另一方当事人应当积极作出口头或者书面回应。5日内不作出回应的，视为不愿协商。

协商的期限由当事人书面约定，在约定的期限内没有达成一致的，视为协商不成。当事人可以书面约定延长期限。

4. 协商达成一致，应当签订书面和解协议。和解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

经劳动争议仲裁庭审查，和解协议程序和内容合法有效的，仲裁庭可以将其作为证据使用。但是，当事人为达成和解目的作出妥协所涉及的对争议事实的认可，不得在其后的仲裁中作为对其不利的证据。

5. 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后，一方当事人在约定的期限内不履行和解协议的，可以依法向调解委员会或者乡镇、街道劳动就业社会保障服务所（中心）等其他依法设立的调解组织申请调解，也可以依法向劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁。

### 三、调解委员会调解的程序

通过调解的形式处理劳动争议应按以下程序进行。

#### （一）申请和受理

发生劳动争议，当事人可以口头或者书面形式向调解委员会提出调解申请。申请内容应当包括申请人基本情况、调解请求、事实与理由。口头申请的，调解委员会应当当场记录。

调解委员会接到调解申请后，对属于劳动争议受理范围且双方当事人同意调解的，应当在3个工作日内受理。对不属于劳动争议受理范围或者一方当事人不同意调解的，应当做好记录，并书面通知申请人。

发生劳动争议，当事人没有提出调解申请，调解委员会可以在征得双方当事人同意后主动调解。

#### （二）调查和调解

调解委员会调解劳动争议一般不公开进行。但是，双方当事人要求公开调解的除外。

调解委员会根据案件情况指定调解员或者调解小组进行调解，在征得当事人同意后，也可以邀请有关单位和个人协助调解。

调解员应当全面听取双方当事人的陈述，采取灵活多样的方式方法，开

展耐心、细致的说服疏导工作，帮助当事人自愿达成调解协议。

### （三）调解协议书

经调解达成调解协议的，由调解委员会制作调解协议书。调解协议书应当写明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解的结果和协议履行期限、履行方式等。调解协议书由双方当事人签名或者盖章，经调解员签名并加盖调解委员会印章后生效。

调解协议书一式三份，双方当事人和调解委员会各执一份。

生效的调解协议对双方当事人具有约束力，当事人应当履行。

双方当事人可以自调解协议生效之日起 15 日内共同向仲裁委员会提出仲裁审查申请。仲裁委员会受理后，应当对调解协议进行审查，对程序和内容合法有效的调解协议，出具调解书。调解书应当写明仲裁请求和当事人协议的结果。调解书由仲裁员签名，加盖仲裁委员会印章，送达双方当事人。调解书经双方当事人签收后，发生法律效力。

双方当事人未提出仲裁审查申请，一方当事人在约定的期限内不履行调解协议的，另一方当事人可以依法申请仲裁。仲裁委员会受理仲裁申请后，应当对调解协议进行审查，调解协议合法有效且不损害公共利益或者第三人合法利益的，在没有新证据出现的情况下，仲裁委员会可以依据调解协议作出仲裁裁决。

调解委员会调解劳动争议，应当自受理调解申请之日起 15 日内结束。但是，双方当事人同意延期的可以延长。在规定及约定期限内未达成调解协议的，视为调解不成。

当事人不愿调解、调解不成或者达成调解协议后，一方当事人在约定的期限内不履行调解协议的，调解委员会应当做好记录，由双方当事人签名或者盖章，并书面告知当事人可以向仲裁委员会申请仲裁。

### （四）与协商、调解相关的时效规定

劳动争议调解仲裁法规定，劳动争议申请仲裁的时效期间为一年。仲裁时效期间从当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起计算。劳动关系存续期间因拖欠劳动报酬发生争议的，劳动者申请仲裁不受前述规定的仲裁时效期间的限制；但是，劳动关系终止的，应当自劳动关系终止之日起一年内提出。

法律规定的仲裁时效，因当事人一方向对方当事人主张权利，或者向有关部门请求权利救济，或者对方当事人同意履行义务而中断。从中断时起，仲裁时效期间重新计算。当事人协商解决劳动争议或者请求劳动争议调解委员会调解劳动争议，出现下列情形之一的属于仲裁时效中断，从中断时起，仲裁时效期间重新计算。

1. 一方当事人提出协商要求后，另一方当事人不同意协商或者在 5 日内不作出回应的。

2. 在约定的协商期限内，一方或者双方当事人不同意继续协商的。
3. 在约定的协商期限内未达成一致的。
4. 达成和解协议后，一方或者双方当事人在约定的期限内不履行和解协议的。
5. 一方当事人提出调解申请后，另一方当事人不同意调解的。
6. 调解委员会受理调解申请后，在受理调解申请之日起 15 日内一方或者双方当事人不同意调解的。
7. 在受理调解申请之日起 15 日内以及双方当事人同意延长的期限内未达成调解协议的。
8. 达成调解协议后，一方当事人在约定的期限内不履行调解协议的。

#### （五）人民法院的支付令

因支付拖欠劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿等事项达成调解协议，用人单位在协议约定期限内不履行的，劳动者可以持调解协议书依法向人民法院申请支付令。人民法院应当依法发出支付令。

## 第五节 劳动安全卫生与工伤管理

### 第一单元 劳动安全卫生保护管理

#### 【学习目标】

通过学习，了解劳动安全卫生标准的内容和分类，劳动安全卫生防护用品管理台账的内容，组织实施安全卫生教育、培训和考核的内容；掌握劳动安全卫生保护费用预算的项目与预算方法。

#### 【知识要求】

##### 劳动安全卫生标准的内容和分类

劳动安全卫生标准是劳动标准的重要组成部分，是为消除、限制或预防生产劳动过程中的危险和有害因素，保护劳动者在劳动过程中的安全与健康，避免事故、伤亡和设备财产损失，防止作业场所的职业危害，保证经济社会发展而制定的技术标准。

我国劳动安全卫生标准分为国家标准、行业标准、地方标准和企业标准四级。

根据法律规定，国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。保障人体健康，人身、财产安全的标准为强制性标准，其他标准是推荐性标准。劳动安全卫生标准具有下列特点。

1. 劳动安全卫生标准具有刚性的法律强制性。劳动法明确规定：用人单位必须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，对劳动者进行劳动安全卫生教育，防止劳动过程中的事故，减少职业危害；劳动安全卫生设施必须符合国家规定的标准。新建、改建、扩建工程的劳动安全卫生设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用。用人单位必须为劳动者提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品，对从事有职业危害作业的劳动者应当定期进行健康检查。从事特种作业的劳动者必须经过专门培训并取得特种作业资格

劳动者在劳动过程中必须严格遵守安全操作规程。劳动者对用人单位管理人员违章指挥、强令冒险作业的行为，有权拒绝执行；对危害生命安全和身体健康的行为，有权提出批评、检举和控告。

国家建立伤亡事故和职业病统计报告和处理制度。县级以上各级人民政府劳动行政部门、有关部门和用人单位应当依法对劳动者在劳动过程中发生的伤亡事故和劳动者的职业病状况，进行统计、报告和处理。

2. 劳动安全卫生标准具有较强的综合性。劳动安全卫生标准是在技术、科学、经济和管理等实践活动的基础上，按照严格的程序制定、发布。标准的内容涉及多种学科和专业领域，与所有生产过程有密切的内在联系。涉及劳动过程中的生产工艺、生产工具、生产设备，专用装置、用具，工作场所环境条件，劳动防护用品等的安全卫生要求，具有较强的综合性。

按照具体功能划分，劳动安全卫生标准可分为以下类别。

1. 劳动安全卫生基础标准。包括劳动安全卫生标准术语、符号、代码、图形、标志等。
2. 劳动安全卫生管理标准。包括劳动安全卫生管理制度、危险和有毒有害因素分类标准、事故统计分析标准、职业病统计分析标准、检测检验技术导则、安全系统工程标准等。
3. 劳动安全工程标准。包括安全装置与防护用具标准、机械安全标准、电器安全标准、防爆安全标准、储运安全标准、爆破安全标准、燃气安全标准、建筑安全标准、焊接与切割安全标准、涂装作业安全标准等。
4. 职业卫生标准。包括防尘标准、防毒标准、噪声与振动控制标准、作业场所气温异常防护标准、作业场所气压异常防护标准、电磁辐射防护标准等。
5. 劳动防护用品标准。包括劳动防护用品种类、检验、安全认证制度等。

### 【能力要求】

#### 一、编制劳动安全卫生预算

企业执行各项劳动安全卫生制度，要以一定的组织措施和技术措施的保证为基础。劳动安全卫生技术措施计划必须与企业的生产计划、技术计划、人力资源计划和财务计划同时编制，劳动安全卫生保护预算涉及生产系统控

制、技术创新、财务预算各项工作。这里仅从财务管理的角度进行讨论。

#### (一) 劳动安全卫生保护费用分类

进行劳动安全卫生保护费用管理,首先要对劳动安全卫生保护费用进行分类。劳动保护费用根据企业会计规则的规定,部分属于制造费用范畴,部分属于管理费用范畴等。劳动保护费用分为以下几类。

1. 劳动安全卫生保护设施建设费用。
2. 劳动安全卫生保护设施更新改造费用。
3. 个人劳动安全卫生防护用品费用。
4. 劳动安全卫生教育培训经费。
5. 健康检查和职业病防治费用。
6. 有毒有害作业场所定期检测费用。
7. 工伤保险费。
8. 工伤认定、评残费用等。

#### (二) 劳动安全卫生预算编制程序

1. 企业最高决策部门决定企业劳动安全卫生管理的总体目标和任务,并应提前下达到中层和基层单位。

2. 劳动安全卫生管理职能部门根据企业总体目标的要求制定具体目标,提出本单位的自编预算。

3. 自编预算在部门内部协调平衡,上报企业预算委员会。

4. 企业预算委员会经过审核、协调平衡,汇总成为企业全面预算,并应在预算期前下达相关部门执行。

5. 编制费用预算。

6. 编制直接人工预算。

7. 根据企业管理费用预算表、制造费用预算表及产品制造成本预算表的相关预算项目要求和分类,编制劳动保护预算、劳动安全卫生教育预算、个人防护用品预算等。

8. 编制费用预算按照企业选择确定的财务预算方法进行,即可以选用固定预算法、滚动预算法或弹性预算法进行编制。

#### 二、建立劳动安全卫生防护用品管理台账

建立个人劳动安全卫生防护用品管理台账是企业劳动安全卫生管理制度的要求。劳动安全卫生防护用品管理台账分为以下几类。

1. 一般防护用品发放台账。工作服、工作帽、工作鞋、防暑降温用品等的发放记录。

2. 特殊防护用品发放台账。防尘、防毒、耐酸碱、耐油、绝缘、防水、防高温、防噪声、防冲击、真空作业用品等的发放记录。

3. 防护用品购置台账。

4. 防护用品修理、检验、检测台账。



### 三、组织岗位安全教育

为增强员工的安全卫生意识，提高员工安全卫生操作水平，贯彻企业劳动安全卫生教育制度，必须结合实际情况，组织实施安全卫生教育、培训和考核。岗位安全卫生教育的内容为安全卫生知识教育和遵守劳动安全卫生规范教育。

#### (一) 新员工实行三级安全卫生教育

1. 组织入厂教育。
2. 组织车间教育。
3. 组织班组教育。

#### (二) 特种作业人员和其他人员培训

特种作业是指对操作者本人及他人和周围设施、环境的安全有重大危害因素的作业。特种作业的范围有十类：①电工作业；②锅炉司炉；③压力容器操作；④起重机械作业；⑤爆破作业；⑥金属焊接（气割）作业；⑦煤矿井下瓦斯检验；⑧机动车辆驾驶；⑨机动船舶驾驶、轮机操作；⑩建筑登高架设作业。国家相关标准对特种作业的范围和特种作业人员的条件，培训考核、发证等都作了明确规定。

特种作业资格是指特种作业人员在独立上岗之前，必须进行安全技术培训，并经过安全技术理论考试和实际操作技能考核，考核成绩合格者由安全生产综合管理部门和有关部门发给《特种作业人员操作证》。它是国家职业资格证书的一种。

1. 对特种作业人员进行生产技术和特定的安全卫生技术理论教育和操作培训，经考核合格并获得《特种作业人员操作证》方准上岗。

2. 组织生产管理人员，特种设备、设施检测、检验人员，救护人员的专门培训。

#### (三) 生产技术条件发生变化，员工调整工作岗位的重新培训

凡采用新技术、新工艺、新材料、新设备，员工调整工作岗位都必须结合新情况进行相关教育和培训。

## 第二单元 工伤管理

### 【学习目标】

通过学习，了解工伤的概念与工伤事故分类方法；掌握伤残评定的方法，以及我国有关工伤医疗待遇和工伤致残待遇的标准。

### 【知识要求】

#### 一、工伤的概念

工伤又称职业伤害、工作伤害，指劳动者在从事职业活动或者与职业责任有关的活动时所遭受的事故伤害和职业病伤害。上述定义包括两个方面的

内容，即工伤由事故伤害和职业病伤害两类构成。职业病，是指企业、事业单位和个体经济组织的劳动者在职业活动中，因接触粉尘、放射性物质和其他有毒有害物质等因素而引起的列入《职业病目录》中的疾病。

## 二、工伤事故分类

工伤事故分类的目的，是为了认识事故的特点，研究和控制事故的发生。根据不同的事故性质和划分标准，分为以下几类。

### （一）按照损伤程度划分

分为轻伤事故、重伤事故和死亡事故三类。轻伤：休息1~104天的失能伤害；重伤：休息105天以上的失能伤害。

### （二）按照损伤原因划分

工伤事故按伤害类别分为20种，具体为物体打击（指落物、滚石、锤击、碎裂、崩块、击伤等伤害，不含爆炸而引起的物体打击）；车辆伤害（包括挤伤、压伤、撞伤、倾覆伤害等）；机器工具伤害（包括绞、碰、碾、割、戳等）；起重伤害（指起重设备或操作过程中所引起的伤害）；触电；淹溺；灼烫；火灾；刺割；高处坠落（包括从架子、屋顶、架线电杆上坠落以及平地上坠落到地坑等）；坍塌；冒顶片帮；透水；放炮；火药爆炸（指火药与炸药在生产、运输、贮存过程中发生的爆炸）；瓦斯爆炸；锅炉和压力容器爆炸；其他爆炸（包括化学品爆炸，炉膛、钢水包爆炸等）；中毒窒息（煤气、油气、沥青、化学物质、一氧化碳中毒）；其他伤害，如跌伤、冻伤、野兽咬伤等。

### （三）按照伤残等级划分

根据劳动者劳动功能障碍程度和生活自理障碍程度的等级鉴定，将劳动功能障碍分为10个伤残等级，最重的为一级，最轻的为十级。

### （四）职业病

①职业中毒（51种）；②尘肺（矽肺、煤工尘肺、石墨尘肺、炭黑尘肺、石棉肺、滑石尘肺、水泥尘肺、云母尘肺、陶工尘肺、铝尘肺、电焊工尘肺、铸工尘肺）；③物理因素职业病（中暑等10种）；④职业性传染病（炭疽、森林脑炎、布氏杆菌病）；⑤职业性皮肤病（接触性皮炎等7种）；⑥职业性眼病（化学性眼部烧伤、电光性皮炎、职业性白内障）；⑦职业性耳、鼻、喉病（噪声聋、铬鼻病）；⑧职业性肿瘤（石棉所致肺癌等8种）；⑨其他职业病（化学灼伤、职业性哮喘等7种）。

### （五）事故划分

根据生产安全事故造成的人员伤亡或者直接经济损失，事故一般分为以下等级。

1. 特别重大事故，造成30人以上死亡，或者100人以上重伤（包括急性工业中毒，下同），或者1亿元以上直接经济损失的事故。
2. 重大事故，造成10人以上30人以下死亡，或者50人以上100人以



下重伤，或者5 000万元以上1亿元以下直接经济损失的事故。

3. 较大事故，造成3人以上10人以下死亡，或者10人以上50人以下重伤，或者1 000万元以上5 000万元以下直接经济损失的事故。

4. 一般事故，造成3人以下死亡，或者10人以下重伤，或者1 000万元以下直接经济损失的事故。国务院安全生产监督管理部门可以会同国务院有关部门，制定事故等级划分的补充性规定。

### 【能力要求】

#### 一、工伤认定

1. 职工有下列情形之一的，应当认定为工伤。

(1) 在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的。

(2) 工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的。

(3) 在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的。

(4) 患职业病的。

(5) 因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的。

(6) 在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的。

(7) 法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

2. 职工有下列情形之一的，视同工伤。

(1) 在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的。

(2) 在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的。

(3) 职工原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发的。

职工有前款第(1)项、第(2)项情形的，按照《工伤保险条例》的有关规定享受工伤保险待遇；职工有前款第(3)项情形的，按照《工伤保险条例》的有关规定享受除一次性伤残补助金以外的工伤保险待遇。

3. 职工虽然受到伤害或死亡，但是有下列情形之一的，不得认定为工伤或者视同工伤。

(1) 故意犯罪的。

(2) 醉酒或者吸毒的。

(3) 自残或者自杀的。

#### 二、工伤认定申请

(一) 工伤认定申请主体与申请时限

职工发生事故伤害或者按照职业病防治法规定被诊断、鉴定为职业病，



所在单位应当自事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起 30 日内,向统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。遇有特殊情况,经报社会保险行政部门同意,申请时限可以适当延长。应当由省级社会保险行政部门进行工伤认定的事项,根据属地原则由用人单位所在地的设区的市级社会保险行政部门办理。

用人单位未按前述规定提出工伤认定申请的,工伤职工或者其近亲属、工会组织在事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起 1 年内,可以直接向用人单位所在地统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。

用人单位未在规定的时限内提交工伤认定申请,在此期间发生符合《工伤保险条例》规定的工伤待遇等有关费用由该用人单位负担。

### (二) 工伤认定材料

提出工伤认定申请应当提交下列材料。

1. 工伤认定申请表。
2. 与用人单位存在劳动关系(包括事实劳动关系)的证明材料。
3. 医疗诊断证明或者职业病诊断证明书(或者职业病诊断鉴定书)。

工伤认定申请表应当包括事故发生的时间、地点、原因以及职工伤害程度等基本情况。

工伤认定申请人提供材料不完整的,劳动保障行政部门应当一次性书面告知工伤认定申请人需要补充的全部材料。申请人按照书面告知要求补全材料后,劳动保障行政部门应当受理。

### (三) 工伤认定的决定

社会保险行政部门受理工伤认定申请后,根据审核需要可以对事故伤害进行调查核实,用人单位、职工、工会组织、医疗机构以及有关部门应当予以协助。职业病诊断和诊断争议的鉴定,依照职业病防治法的有关规定执行。对依法取得职业病诊断证明书或者职业病诊断鉴定书的,社会保险行政部门不再进行调查核实。

职工或者其近亲属认为是工伤,用人单位不认为是工伤的,由用人单位承担举证责任。

社会保险行政部门应当自受理工伤认定申请之日起 60 日内作出工伤认定的决定,并书面通知申请工伤认定的职工或者其近亲属和该职工所在单位。

社会保险行政部门对受理的事实清楚、权利义务明确的工伤认定申请,应当在 15 日内作出工伤认定的决定。

作出工伤认定决定需要以司法机关或者有关行政主管部门的结论为依据的,在司法机关或者有关行政主管部门尚未作出结论期间,作出工伤认定决定的时限中止。

社会保险行政部门工作人员与工伤认定申请人有利害关系的,应当回避。

### 三、劳动能力鉴定

职工发生工伤，经治疗伤情相对稳定后存在残疾、影响劳动能力的，应当进行劳动能力鉴定。劳动能力鉴定是指劳动功能障碍程度和生活自理障碍程度的等级鉴定。

劳动功能障碍分为十个伤残等级，最重的为一级，最轻的为十级。生活自理障碍分为三个等级：生活完全不能自理、生活大部分不能自理和生活部分不能自理。劳动能力鉴定标准由国务院社会保险行政部门会同国务院卫生行政等部门制定。

劳动能力鉴定由用人单位、工伤职工或者其近亲属向设区的市级劳动能力鉴定委员会提出申请，并提供工伤认定决定和职工工伤医疗的有关资料。劳动能力鉴定委员会由社会保险行政部门、卫生行政部门、工会组织、经办机构代表以及用人单位代表组成。劳动能力鉴定委员会建立医疗卫生专家库。

设区的市级劳动能力鉴定委员会收到劳动能力鉴定申请后，应当从其建立的医疗卫生专家库中随机抽取3名或者5名相关专家组成专家组，由专家组提出鉴定意见。设区的市级劳动能力鉴定委员会根据专家组的鉴定意见作出工伤职工劳动能力鉴定结论；必要时，可以委托具备资格的医疗机构协助进行有关诊断。

设区的市级劳动能力鉴定委员会应当自收到劳动能力鉴定申请之日起60日内作出劳动能力鉴定结论，必要时，作出劳动能力鉴定结论的期限可以延长30日。劳动能力鉴定结论应当及时送达申请鉴定的单位和个人。

申请鉴定的单位或者个人对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的，可以在收到该鉴定结论之日起15日内向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论为最终结论。劳动能力鉴定工作应当客观、公正。劳动能力鉴定委员会组成人员或者参加鉴定的专家与当事人有利害关系的，应当回避。

自劳动能力鉴定结论作出之日起1年后，工伤职工或者其近亲属、所在单位或者经办机构认为伤残情况发生变化的，可以申请劳动能力复查鉴定。

### 四、工伤保险待遇

根据工伤保险制度的规定，我国工伤保险待遇分为工伤医疗待遇和工伤致残待遇。<sup>①</sup>

#### （一）工伤医疗期待遇

职工因工作遭受事故伤害或者患职业病需要暂停工作接受工伤医疗的期间为停工留薪期，停工留薪期一般不超过12个月。伤情严重或者情况特殊，经设区的市级劳动能力鉴定委员会确认，可以适当延长，但延长不得超过

<sup>①</sup> 参见《工伤保险条例》，2003年4月27日中华人民共和国国务院令第375号。

12个月。工伤职工评定伤残等级后，停发原待遇，按照下述的有关规定享受伤残待遇。工伤职工在停工留薪期满后仍需治疗的，继续享受工伤医疗待遇。

生活不能自理的工伤职工在停工留薪期需要护理的，由所在单位负责。

1. 医疗待遇。治疗工伤所需费用符合工伤保险诊疗项目目录、工伤保险药品目录、工伤保险住院服务标准的，从工伤保险基金支付。工伤职工治疗非工伤引发的疾病，不享受工伤医疗待遇，按照基本医疗保险办法处理。

工伤职工到签订服务协议的医疗机构进行康复性治疗的费用，从工伤保险基金支付。工伤职工因日常生活或者就业需要，经劳动能力鉴定委员会确认，可以安装假肢、矫形器、假眼、假牙和配置轮椅等辅助器具，所需费用按照国家规定的标准从工伤保险基金支付。

2. 工伤津贴。在停工留薪期内，原工资福利待遇不变，由所在单位按月支付。职工住院治疗工伤的，由所在单位按照本单位因公出差伙食补助标准的70%发给住院伙食补助费。经医疗机构出具证明，报经办机构同意，工伤职工到统筹地区以外就医的，所需交通、食宿费用由所在单位按照本单位职工因公出差标准报销。生活不能自理的工伤职工在停工留薪期需要护理的，由所在单位负责。工伤职工已经评定伤残等级并经劳动能力鉴定委员会确认需要生活护理的，从工伤保险基金按月支付生活护理费。生活护理费按照生活完全不能自理、生活大部分不能自理或者生活部分不能自理三个不同等级支付，其标准分别为统筹地区上年度职工月平均工资的50%、40%或者30%。

## （二）工伤致残待遇

1. 职工因工致残被鉴定为一级至四级伤残的，保留劳动关系，退出工作岗位，享受以下待遇。

（1）从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，标准为：一级伤残为27个月的本人工资，二级伤残为25个月的本人工资，三级伤残为23个月的本人工资，四级伤残为21个月的本人工资。

（2）从工伤保险基金按月支付伤残津贴，标准为：一级伤残为本人工资的90%，二级伤残为本人工资的85%，三级伤残为本人工资的80%，四级伤残为本人工资的75%。伤残津贴实际金额低于当地最低工资标准的，由工伤保险基金补足差额。

（3）工伤职工达到退休年龄并办理退休手续后，停发伤残津贴，按照国家有关规定享受基本养老保险待遇。基本养老保险待遇低于伤残津贴的，由工伤保险基金补足差额。

职工因工致残被鉴定为一级至四级伤残的，由用人单位和职工个人以伤残津贴为基数，缴纳基本医疗保险费。

2. 职工因工致残被鉴定为五级、六级伤残的，享受以下待遇。



(1) 从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，标准为：五级伤残为 18 个月的本人工资，六级伤残为 16 个月的本人工资。

(2) 保留与用人单位的劳动关系，由用人单位安排适当工作。难以安排工作的，由用人单位按月发给伤残津贴，标准为：五级伤残为本人工资的 70%，六级伤残为本人工资的 60%，并由用人单位按照规定为其缴纳应缴纳的各项社会保险费。伤残津贴实际金额低于当地最低工资标准的，由用人单位补足差额。

经工伤职工本人提出，该职工可以与用人单位解除或者终止劳动关系，由用人单位支付一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金。

3. 职工因工致残被鉴定为七级至十级伤残的，享受以下待遇。

(1) 从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，标准为：七级伤残为 13 个月的本人工资，八级伤残为 11 个月的本人工资，九级伤残为 9 个月的本人工资，十级伤残为 7 个月的本人工资。

(2) 劳动、聘用合同期满终止，或者职工本人提出解除劳动、聘用合同的，由工伤保险基金支付一次性工伤医疗补助金，由用人单位支付一次性伤残就业补助金。一次性工伤医疗补助金和一次性伤残就业补助金的具体标准由省、自治区、直辖市人民政府规定。

4. 职工因工死亡，其近亲属按照下列规定从工伤保险基金领取丧葬补助金、供养亲属抚恤金和一次性工亡补助金。

(1) 丧葬补助金为 6 个月的统筹地区上年度职工月平均工资。

(2) 供养亲属抚恤金按照职工本人工资的一定比例发给由因工死亡职工生前提供主要生活来源、无劳动能力的亲属。标准为：配偶每月 40%，其他亲属每人每月 30%，孤寡老人或者孤儿每人每月在上述标准的基础上增加 10%。核定的各供养亲属的抚恤金之和不应高于因工死亡职工生前的工资。供养亲属的具体范围由国务院社会保险行政部门规定。

(3) 一次性工亡补助金标准为上一年度全国城镇居民人均可支配收入的 20 倍。

伤残职工在停工留薪期内因工伤导致死亡的，其近亲属享受上述待遇。一级至四级伤残职工在停工留薪期满后死亡的，其近亲属可以享受上述(1)、(2)项规定的待遇。

伤残津贴、供养亲属抚恤金、生活护理费由统筹地区社会保险行政部门根据职工平均工资和生活费用变化等情况适时调整。调整办法由省、自治区、直辖市人民政府规定。

5. 职工因工外出期间发生事故或者在抢险救灾中下落不明的，从事故发生当月起 3 个月内照发工资，从第 4 个月起停发工资，由工伤保险基金向其供养亲属按月支付供养亲属抚恤金。生活有困难的，可以预支一次性工亡补助金的 50%。职工被人民法院宣告死亡的，按照职工因工死亡的规定处理。

6. 工伤职工有下列情形之一的，停止享受工伤保险待遇。

- (1) 丧失享受待遇条件的。
- (2) 拒不接受劳动能力鉴定的。
- (3) 拒绝治疗的。

### 五、工伤保险责任

1. 用人单位分立、合并、转让的，承继单位应当承担原用人单位的工伤保险责任；原用人单位已经参加工伤保险的，承继单位应当到当地经办机构办理工伤保险变更登记。

用人单位实行承包经营的，工伤保险责任由职工劳动关系所在单位承担。

职工被借调期间受到工伤事故伤害的，由原用人单位承担工伤保险责任，但原用人单位与借调单位可以约定补偿办法。

企业破产的，在破产清算时依法拨付应当由单位支付的工伤保险待遇费用。

2. 职工被派遣出境工作，依据前往国家或者地区的法律应当参加当地工伤保险的，参加当地工伤保险，其国内工伤保险关系中止；不能参加当地工伤保险的，其国内工伤保险关系不中止。

### 六、应用案例分析

#### (一) 原企业职工工伤复发的劳动争议案<sup>①</sup>

1. 案例简介。吕某于2003年8月到某汽车俱乐部工作，双方没有签订劳动合同。吕某任汽车修理工，月工资为1000元。2003年9月25日，吕某在工作中铁屑溅入左眼受伤，经专科医院检查，诊断为“左眼外伤性白内障、左眼内异物、左角膜裂伤”。2004年8月30日，吕某经所在地区劳动鉴定委员会鉴定为工伤十级伤残。2004年9月17日，吕某因工伤赔偿问题向所在区劳动争议仲裁委员会提起申诉，要求该汽车俱乐部向吕某赔偿一次性伤残补助费、医疗补助费和伤残就业补助费、拖欠工资以及仲裁费用等共计3万余元。2004年10月16日，双方经区劳动争议仲裁委员会调解达成了协议，协议规定：自本调解书生效之日起7日内，俱乐部向吕某支付一次性伤残补助金、一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金共计人民币9000元。吕某自愿放弃其他申诉请求。对方向吕某支付了9000元，吕某将工伤证交回，双方解除劳动关系。

2006年4月15日，吕某左眼视力突然下降。吕某立即到眼科医院治疗，被医院诊断为“左视网膜脱离、左人工晶体眼”。2006年4月26日，吕某因工伤赔偿问题再次向所在区劳动争议仲裁委员会提出申诉。2006年6月16日，区劳动争议仲裁委员会作出裁决书，吕某不服裁决，遂向区人民

<sup>①</sup> 资料来源：北京市昌平人民法院段连俊、崔亮。

法院提起诉讼。在审理过程中，根据吕某申请，经双方当事人一致同意，委托当地法庭科学技术鉴定研究所对吕某的伤情进行了鉴定，其结论为：被鉴定人吕某左眼视网膜脱离与其2003年所受外伤有直接因果关系；被鉴定人吕某的伤残程度为七级。吕某支付了1600元的鉴定费。2006年4月15日至2006年9月间，吕某到眼科医院花费检查费、住院费、医药费等共计9945.31元，交通费650元。本案在审理过程中，某汽车俱乐部没有提供吕某离开该汽车俱乐部后再次受伤的证据，吕某提出该俱乐部应当按照2006年以后工伤的相关标准进行赔偿。

2. 案例评析。本案是一起汽车修理工吕某与某汽车俱乐部之间因工伤复发赔偿问题引发的劳动争议案件。

双方以2004年8月30日所在地区劳动鉴定委员会对吕某眼疾鉴定为工伤十级伤残的前提条件下达成的协议。根据我国2003年颁布的《工伤保险条例》及各地区实施细则的相关规定，十级工伤是可以解除劳动关系的，但用人单位要对劳动者有一定的经济补偿。吕某根据双方达成的协议拿到相应的补偿是符合相关的法律规定的，也是双方的意思自治的体现，即双方达成的协议是有效的。

吕某在拿到相应的经济补偿后将工伤证交回所在单位，双方劳动关系解除，该协议已经得到了完全的履行。双方的工伤纠纷到此为止，画上圆满的句号。

2006年4月15日，吕某左眼视力突然下降，被诊断为左视网膜脱离。2006年4月26日，吕某因工伤赔偿问题再次向所在区劳动争议仲裁委提出申诉。2006年6月16日，吕某不服区劳动仲裁委作出的裁决，遂向区人民法院提起诉讼。在案件审理过程中，双方当事人委托法庭科学技术鉴定研究所对吕某伤情进行司法鉴定，鉴定结论为：①被鉴定人吕某左眼视网膜脱离与其2003年所受外伤有直接因果关系；②被鉴定人吕某的伤残程度为七级。此外，汽车俱乐部也没有提供吕某离开该单位后左眼再次受伤的证据。因此，该鉴定符合法律程序和相关规定，鉴定结论有效，一审法院应予采信。

在审理过程中，某汽车俱乐部没有举出吕某左眼又受到其他伤害的证据，也没有证据推翻上述鉴定结论。据此，双方于2004年8月30日所签订的赔偿协议的前提条件发生了变化，原赔偿协议的内容也明显存在着缺陷，该协议遂转化为无效协议。吕某虽与汽车俱乐部解除了劳动关系，但该汽车俱乐部作为用人单位仍然不能免除其工伤赔偿责任。因此，当吕某工伤复发后，依然可以按照工伤赔偿的规定得到相应的赔偿。

吕某提出应当按照2006年以后进行工伤赔偿的主张不应支持。其依据是：由于吕某与该汽车俱乐部已经解除了劳动关系，吕某要求工伤赔偿的依据也是双方原有劳动关系，双方曾就工伤赔偿问题达成过协议，只是赔偿协议的前提发生了变化。因此，工伤赔偿的标准应当按照原赔偿协议的标准予

以确定。

## (二) 非全日制劳动者上下班途中工伤认定的劳动争议案

1. 案例简介。张某曾在某市一家饭店工作，2006年被饭店解雇，人事档案和社会保险关系转入职介中心。2008年开始，张某到某快餐店做服务员，签订了非全日制劳动合同，工作时间是每天上午8点到12点，周六、周日不上班。同时，张某每天下午到某物业公司门卫值班，时间是1点半到5点半，周六、周日休息，双方口头约定按非全日制管理，未订立书面劳动合同。2008年8月某日，张某从快餐店下班，吃完午饭离开快餐店，骑自行车直接前往物业公司上班。正常情况下，张某上班前15分钟左右赶到物业公司。中途，张某被机动车刷倒，造成肋骨骨折。事后，机动车逃逸。为此，张某共支付500多元医疗费，两周无法上班。张某上班后，听说上下班途中发生交通事故应按工伤处理，便分别向快餐店和物业公司要求享受工伤待遇。但是，两家单位均未给张某建立工伤保险，并一致认为非全日制职工下班时间发生事故，不应按工伤处理。故此，张某到当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

### 2. 案例评析。

(1) 张某的工伤依法应当由谁承担责任。本案的核心问题在于，张某负伤是在从快餐店下班后前往物业公司上班的路上。由于我国目前有关工伤的法律法规对此没有明确的解释，张某的工伤待遇究竟应当由谁承担，难免会存在争议。

根据《工伤保险条例》第14条的规定，职工在上下班途中，受到机动车事故伤害的，应当认定为工伤。处理本案的关键是，张某发生事故时，应当认定为何种状态。从理论上分析，有以下四种可能：①在上班途中；②在下班途中；③既不是上班途中，又不是下班途中；④既是上班途中，又是下班途中。

若为前三种情形，有确定的法律处理依据。如果是上班途中，应当由物业公司承担工伤责任；如果是下班途中，则应当由快餐店承担工伤责任；如果既不是上班途中，又不是下班途中，则不能认定为工伤；如果既是上班途中，又是下班途中则由谁承担工伤缺少法律依据。原劳动和社会保障部《关于实施〈工伤保险条例〉若干问题的意见》（劳社部函〔2004〕256号）指出：“职工在两个或两个以上用人单位同时就业的，各用人单位应当分别为职工缴纳工伤保险费。职工发生工伤，由职工受到伤害时其工作的单位依法承担工伤保险责任。”根据该《意见》，张某的工伤应该由其中一个单位承担。从工伤保险理赔的角度看，由两个单位重复申报理赔是不可能的。本案张某负伤时，处于上下班之间时段自己必经的路线上，肯定有一家单位应承担工伤责任。具体由哪个单位承担，应当根据张某负伤时所处的状态认定。根据本案的事实情况，认定张某负伤时处于“上班途中”，由物业公司承担

工伤责任较为合理。关于“上下班途中”的理解，应当根据内容相关的正式解释进行分析。正式解释虽然发布在《工伤保险条例》之前，但是与新制度并无冲突，至少在学理上具有权威性。包括：

①原劳动和社会保障部办公厅《关于如何理解〈企业职工工伤保险试行办法〉有关内容的答复意见》（劳社厅函〔2002〕143号）指出：“‘职工在上下班途中’系指职工从居住住所到工作区域之间的路途。”

②某市高级人民法院《关于印发〈关于审理工伤认定行政案件若干问题的意见（试行）〉的通知》（京高法发〔2007〕112号）指出：“‘在上下班途中’的‘途中’应理解为职工在上下班，包括加班加点的上下班的合理路途，可以参照路途的方向、距离的远近及时间因素等综合判断。”

③原劳动部《关于发布〈企业职工工伤保险试行办法〉的通知》（劳部发〔1996〕266号）解释为：“在上下班的规定时间和必经路线上。”

综合以上几种解释，典型的上下班路途应该是在住所到工作区域之间。从实际出发，职工在临近上班前的时段，是受上班时间规定制约的。从其他合理地点到工作区域，也应当理解为上班途中。例如，职工每天送孩子上幼儿园后直接到工作区域的途中。否则，一概要求职工从住所出发违背情理。下班的路途，则更加复杂。职工下班以后的去向，完全自行安排，娱乐、购物、访友、从事其他职业等行为与下班前的单位无关。因此，下班的路途一般应该限定在工作区域与住所之间。本案中，张某在快餐店下班后并不是返回住所，而是去其他单位上班。其发生事故的路途不具备“下班途中”的特征，不应认定为下班途中。相反，张某前往物业公司上班，虽然不是由居所出发，却在时间和路途上都是合理、必须的。因此，应当理解为张某负伤时处于“上班途中”。因此，张某的工伤待遇应当由物业公司承担。由于物业公司没有为张某建立工伤保险，应当按《工伤保险条例》第60条的规定，由该用人单位按照条例规定的工伤保险待遇项目和标准支付费用。

（2）劳动者在两个以上用人单位工作，应如何规范工伤待遇。《劳动合同法》第69条规定：“从事非全日制用工的劳动者可以与一个或者一个以上用人单位订立劳动合同。”原劳动和社会保障部《关于非全日制用工若干问题的意见》（劳社部发〔2003〕12号）第12项规定：“用人单位应当按照国家有关规定为建立劳动关系的非全日制劳动者缴纳工伤保险费。从事非全日制工作的劳动者发生工伤，依法享受工伤保险待遇。”根据上述规定，法律允许劳动者与多个用人单位建立非全日制劳动关系；同时，所有用人单位都必须为非全日制劳动者建立工伤保险。可以说，非全日制用工的工伤待遇纳入了法律保障体系。但是，从工伤待遇的内涵来看，非全日制劳动者一旦发生工伤，与其他劳动者所享受的工伤待遇尚有差异，主要体现在一些工伤待遇项目的计算上。

非全日制劳动者可以在两个以上单位工作并领取报酬。而发生工伤，却



只能由一个用人单位承担保险责任。根据《工伤保险条例》的规定,有些工伤待遇是以劳动者个人工资标准计算的。例如,职工因工伤暂停工作接受工伤医疗的,在停工留薪期内,享受的原工资福利待遇;因公伤残发给的一次性伤残补助金、供养亲属抚恤金。非全日制用工的特征是,以小时计酬为主,劳动者在同一用人单位一般平均每日工作时间不超过4小时,每周工作时间累计不超过24小时。这样,劳动者在一个用人单位工作的时间,至多相当于标准工时制度(每周工作40小时)的60%。据此,非全日制劳动者在一个用人单位的工资收入,大大低于全日制劳动者。显然,劳动者在一个单位发生工伤丧失工作能力时,在其他单位的收入甚至岗位也同时丧失。而承担工伤待遇的单位在计算发放留薪工资等待遇时,当然是按职工在本单位的工资标准计算,不会把该职工在其他单位的收入也计算进来。这一体制将对非全日制用工的工伤待遇产生什么影响呢?

关于非全日制劳动者的工资标准,《劳动法》从最低工资的角度作了单独调整。例如,某市劳动和社会保障局、人事局《关于调整某市2008年最低工资标准的通知》规定的最低工资标准为每小时4.6元;而非全日制从业人员最低工资标准则为每小时9.6元。但是,该标准包括用人单位及劳动者本人应缴纳的养老、医疗、失业保险费。也就是说,非全日制从业人员需要自己缴纳三项保险费用,该三项费用约占工资收入的41%。劳动者在自己承担三项社会保险后,最低工资相当于5.7元。正是这样一种工资构成,使得非全日制从业人员与全日制从业人员的工伤待遇产生了以下差异。

非全日制从业人员每月在一个用人单位工作的最多时间为 $24 \times 4 = 96$ (小时),月最低工资标准为 $9.6 \times 96 = 921.6$ (元)。

全日制从业人员每月在一个用人单位工作的最多时间为 $8 \times 5 \times 4 = 160$ (小时),月最低工资标准为 $4.6 \times 160 = 736$ (元)。

从对比结果看出,同处在最低工资线的职工,非全日制从业人员在享受工伤休假工资时明显吃亏。因为在停工留薪期内,劳动者享受原工资福利待遇。非全日制从业人员拿到921.6元,扣除自己负担的社会保险后净得543.74元,全日制从业人员则实得736元。这样,两者在停工留薪期内,享受的原工资待遇相差192元。此外,非全日制从业人员一般没有其他福利待遇,工伤休假期间待遇肯定低很多。按照《工伤保险条例》的规定,在享受一次性待遇时,非全日制从业人员的工资构成则比较合适。例如,按伤残等级支付的一次性伤残补助金,七级伤残为12个月的本人工资。同样情形,非全日制从业人员可得数额为 $921.6 \times 12 = 11\ 059.2$ (元),全日制从业人员可得数额为 $736 \times 12 = 8\ 832$ (元),前者明显多于后者。要解决以上问题,在计算非全日制职工工伤待遇标准时,应当全面采用社会或企业平均工资标准。《某市实施〈工伤保险条例〉办法》就在一次性支付待遇上采取了社会统一标准。例如,一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金合并计算,标准

为解除或者终止劳动关系时5~30个月的本市上一年度职工月平均工资。这样,既能够保持工伤待遇的均衡,又便于管理和操作。

通过以上两个方面的分析比较可以看出,非全日制用工的工伤保险制度与全日制等其他用工方式相比,明显存在着一些不够合理、不够公平的地方,亟待修订、补充和完善。

### 本章小结

本章主要介绍了以下内容。

1. 企业民主管理的内容,企业员工满意度调查和内部信息沟通制度系统设计,员工沟通的基本程序,降低沟通障碍和减少干扰的方法。

2. 劳动标准如工作时间、最低工资保障以及用人单位内部规章制度的制定与实施。

3. 集体合同的概念、特征、作用和订立的原则,集体合同的形式及其内容,订立集体合同的原则、基本程序及其履行、监督检查和责任。

4. 劳动争议的概念、分类及其产生的原因,劳动争议处理的原则和程序,劳动争议的协商、调解的特点,调解委员会调解劳动争议的程序。

5. 劳动安全卫生标准的内容和分类,劳动安全卫生防护用品管理台账的内容,组织实施安全卫生教育、培训和考核的内容,劳动安全卫生保护费用预算的项目与预算方法。

6. 工伤的概念与工伤事故分类,企业员工工伤伤残评定的方法,以及我国有关工伤医疗待遇和工伤致残待遇的标准。

### 本章习题

1. 简述企业职工代表大会制度的性质和特点,平等协商制度和信息沟通制度的内容。

2. 简述员工满意度调查的内容和目的,企业员工满意度调查的基本程序。

3. 简述进行企业内部信息沟通制度系统设计的内容,员工沟通的程序,降低沟通障碍和减少干扰的方法。

4. 简述劳动标准的含义和构成,工作时间与延长工作时间的概念、种类和内容。

5. 简述各类标准工作时间的计算方法,以及限制延长工作时间的主要措施。

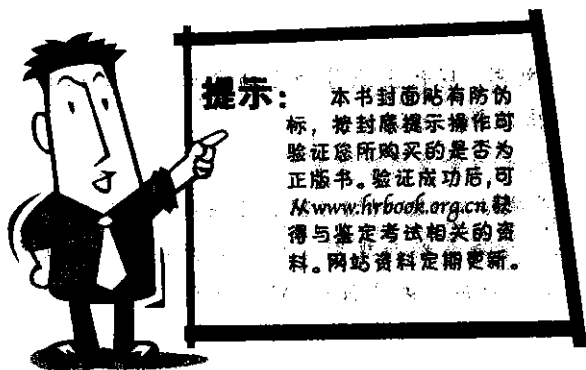
6. 简述最低工资的含义,最低工资标准确定和调整的方法,以及最低工资给付与工资支付保障的基本内容和要求。

7. 简述用人单位内部劳动规则的基本内容、主要程序和具体方法。

8. 简述集体合同的概念、特征、作用和订立的原则,集体合同的形式

及其内容。

9. 简述订立集体合同的基本程序及其履行、监督检查和责任。
10. 简述劳动争议的概念、分类、产生的原因以及劳动争议调解的特点。
11. 简述劳动争议处理的原则和程序, 劳动争议协商与调解委员会调解的程序。
12. 简述劳动安全卫生标准的内容和分类, 劳动安全卫生防护用品管理台账的内容。
13. 简述组织实施安全卫生教育、培训和考核的内容, 劳动安全卫生保护费用预算的项目与预算方法。
14. 简述工伤的概念与工伤事故分类, 企业员工工伤伤残评定的方法。
15. 简述我国有关工伤医疗待遇和工伤致残待遇的标准及其相关规定。



## 参 考 书 目

1. 安鸿章. 工作岗位研究 [M]. 北京: 中国传媒大学出版社, 2005.
2. 安鸿章, 孙义敏. 定员定额师培训教程 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007.
3. 祝士苓. 工作分析与组织设计 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007.
4. 寒武. 人力资源战略与规划 [M]. 北京: 中国发展出版社, 2007.
5. 郑明身. 组织设计与变革——理论·实务·案例 [M]. 北京: 企业管理出版社, 2007.
6. 安鸿章, 余刘军. 现代企业劳动定额定员管理与标准化 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2008.
7. 林泽炎. 执行人力资源战略规划 [M]. 北京: 中国发展出版社, 2008.
8. 汪玉弟. 企业战略与HR规划 [M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2008.
9. 侯光明. 人力资源战略与规划 [M]. 北京: 科学出版社, 2009.
10. 付亚和. 工作分析 (第2版) [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2009.
11. 赵曙明, 戴万稳. 人力资源战略规划 [M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2009.
12. 刘明鑫, 刘崇林. 人力资源规划 (第2版) [M]. 北京: 电子工业出版社, 2010.
13. 萧鸣政. 工作分析的方法与技术 (第3版) [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2010.
14. 赵永乐, 李海东, 张新岭等. 人力资源战略与规划 [M]. 北京: 电子工业出版社, 2010.
15. 许玉林. 组织设计与管理 (第2版) [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2010.
16. 郭威. 新组织设计 [M]. 北京: 经济管理出版社, 2011.
17. 赵曙明. 人力资源战略与规划 (第3版) [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2012.
18. 安鸿章. 工作岗位研究原理与应用 (第3版) [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012.
19. 马国辉, 张燕娣. 工作分析与应用 (第2版) [M]. 上海: 华东理

工大学出版社, 2012.

20. 毛文静, 唐丽颖. 组织设计 [M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2012.

21. 王建民. 战略人力资源管理学 (第2版) [M]. 北京: 北京大学出版社, 2013.

22. [英] 斯坦福. 组织设计指南 (译丛) [M]. 笕鸿安, 冯云霞译. 大连: 东北财经大学出版社, 2009.

23. [美] 达夫特. 组织理论与设计 (第10版) [M]. 王凤彬等译. 北京: 清华大学出版社, 2011.

24. 安鸿章. 企业营销经理胜任特征模型 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006.

25. 安鸿章. 岗位胜任特征原理与应用 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2008.

26. 郑日昌. 心理测量与测验 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.

27. 戴海琦. 心理测量学 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2010.

28. 顾海根. 应用心理测量学 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2010.

29. 李作学. 员工招聘与面试精细化实操手册 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2010.

30. 廖泉文. 招聘与录用 (第2版) [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2010.

31. 萧鸣政. 人员测评与选拔 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2010.

32. 孙健敏, 高日光. 人力资源测评理论与技术 [M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2010.

33. 边文霞. 员工招聘实务 (第2版) [M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.

34. 杜林志. 心理测量学 [M]. 天津: 南开大学出版社, 2011.

35. 刘远我. 人才测评方法与应用 [M]. 北京: 电子工业出版社, 2011.

36. 苏永华. 人才测评操作实务 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.

37. 唐宁玉. 人事测评理论与方法 [M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2011.

38. 朱瑜, 王雁飞. 企业胜任力模型设计与应用研究 [M]. 北京: 科学出版社, 2011.

39. 吴春华. 人员素质测评理论与方法 [M]. 天津: 天津教育出版社, 2011.

40. 严正, 卜安康. 胜任素质模型构建与应用 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.

41. 张爱卿. 人才测评 (第2版) [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.

42. 萧鸣政. 人员素质测评理论与方法 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2011.
43. 高秀娟, 王朝霞. 人员招聘与配置 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.
44. 王淑红. 人员素质测评 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2012.
45. 孙宗虎, 庄俊岩. 人才测评实务手册 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2012.
46. 冯颖. HR 招聘实务 [M]. 北京: 化学工业出版社, 2012.
47. 孙宗虎, 李艳. 招聘、面试与录用管理实务手册 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2012.
48. 宋荣, 谷向东等. 人才测评技术 [M]. 北京: 中国发展出版社, 2012.
49. 王丽娟. 员工招聘与配置 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2012.
50. 姚裕群, 刘家珉. 招聘与配置 [M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2012.
51. 田效勋等. 过去预测未来——行为面试法 (第2版) [M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2012.
52. 王旭等. 从招聘到离职——人力资源管理实务操作宝典 [M]. 北京: 中国法制出版社, 2013.
53. 许玉林等. 人力资源吸引与招聘——基于战略思考与管理流程 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2013.
54. 徐芳. 培训与开发理论及技术 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2009.
55. 王淑珍, 王铜安. 现代人力资源培训与开发 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2010.
56. 陈胜军. 培训与开发: 提高·融合·绩效·发展 [M]. 北京: 中国市场出版社, 2010.
57. 金延平. 人员培训与开发 (第2版) [M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2010.
58. 马丁等. 培训课程设计与开发 [M]. 北京: 中国铁道出版社, 2011.
59. 葛玉辉. 员工培训与开发实务 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2011.
60. 吴江. 培训禁忌 82 例 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2011.
61. 张俊娟, 韩伟静. 企业培训体系设计全案 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2011.

62. 王丽莹. 人力资源培训与开发 [M]. 广州: 华南理工大学出版社有限公司, 2011.
63. 袁燕华. 培训课程开发与设计案例集 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2011.
64. 宋志强, 葛玉辉. 职业生涯规划管理实务 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2011.
65. 宋培林. 企业员工战略性培训与开发: 基于胜任力提升的视角 [M]. 厦门: 厦门大学出版社, 2011.
66. 陈志嵘. TTT 杰出培训师: 培训师演说技能训练 [M]. 北京: 中国发展出版社, 2011.
67. 段焯. 培训师的 21 项技能修炼 [M]. 北京: 北京大学出版社, 2011.
68. 张丽珊. 人力资源培训与职业生涯管理 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.
69. 周俊宏. 世界 500 强企业培训精粹 (顶尖企业的培训案例) [M]. 武汉: 华中科技大学出版社, 2012.
70. 陈国海. 员工培训与开发 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2012.
71. 袁声莉, 刘莹. 培训与开发 [M]. 北京: 科学出版社, 2012.
72. 赵耀. 员工培训与开发 [M]. 北京: 首都经济贸易大学出版社, 2012.
73. 许丽娟等. 员工培训与发展 (第 2 版) [M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2012.
74. [美] 雷蒙德·A. 诺伊. 雇员培训与开发 (第 3 版) [M]. 徐芳译. 北京: 中国人民大学出版社, 2007.
75. [美] 凯伊·索恩等. 专业培训大全 [M]. 屈云波, 派力译. 北京: 中国商业出版社, 2011.
76. [美] 惠顿, 卡梅伦. 管理技能开发 (第 8 版) [M]. 戴维智等译. 北京: 清华大学出版社, 2011.
77. 石金涛. 绩效管理 [M]. 北京: 北京师范大学出版社, 2007.
78. 胡君辰, 宋源. 绩效管理 [M]. 成都: 四川人民出版社, 2008.
79. 付亚和, 许玉林. 绩效管理 (第 2 版) [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2008.
80. 秦杨勇. 平衡计分卡与绩效管理 (第 2 版) [M]. 北京: 中国经济出版社, 2009.
81. 顾琴轩. 绩效管理 [M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2009.
82. 王少东等. 绩效管理 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2009.
83. 方振邦等. 绩效管理 [M]. 北京: 科学出版社, 2010.

84. 尹传高等. 战略地图——21世纪最佳战略模式 [M]. 广州: 广东经济出版社, 2010.
85. 徐延利. 绩效管理——理论、方法、流程及应用 [M]. 北京: 经济科学出版社, 2011.
86. 杜映梅. 绩效管理 [M]. 北京: 中国发展出版社, 2011.
87. 林新奇. 绩效考核与绩效管理 [M]. 北京: 对外经济贸易大学出版社, 2011.
88. 王海燕等. 绩效管理 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2012.
89. 李文静. 绩效管理 [M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2012.
90. 赵恒, 杨勇译. 绩效管理——员工效能的测评与提高 [M]. 北京: 商务印书馆, 2012.
91. 贺小刚. 绩效管理 [M]. 上海: 上海财经大学出版社有限责任公司, 2012.
92. [美] 罗伯特·卡普兰等. 战略地图——化无形资产为有形资产 [M]. 刘俊勇等译. 广州: 广东经济出版社, 2005.
93. [英] 卡恩斯. 员工业绩测评与管理 [M]. 张来贵译. 北京: 经济管理出版社, 2005.
94. [美] 赫尔曼·阿吉斯. 绩效管理 (英文版·第3版) [M]. 刘昕, 曹仰锋译. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
95. [美] 毕意文, 孙永玲. 平衡计分卡——中国战略实践 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2009.
96. [美] 帕门特. 关键绩效指标——KPI的开发、实施与应用 [M]. 王世权等译. 北京: 机械工业出版社, 2012.
97. 康士勇. 薪酬设计与薪酬管理 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005.
98. 康士勇. 工资理论与工资管理 (第2版) [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007.
99. 李中斌, 曹大友等. 薪酬管理 [M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2007.
100. 王少东等. 薪酬管理 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2009.
101. 岳颖. 事业单位薪酬管理——内部收入分配的决定基础与模式选择 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2009.
102. 居茜. 薪酬管理实务 [M]. 北京: 中国财富出版社, 2010.
103. 曾湘泉. 薪酬管理 (第2版) [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.
104. 刘昕. 薪酬管理 (第3版) [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.



105. 徐斌. 薪酬管理与设计禁忌 86 例 [M]. 北京: 电子工业出版社, 2011.
106. 王瑞永, 全鑫. 绩效量化考核与薪酬体系设计全案 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2011.
107. 解进强, 史春祥. 薪酬管理实务 (第 2 版) [M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
108. 苏列英等. 薪酬管理 (第 2 版) [M]. 西安: 西安交通大学出版社, 2012.
109. 李志畴. 薪酬体系设计与实务 [M]. 南京: 凤凰出版社, 2012.
110. 刘亚萍. 薪酬管理工作手册 [M]. 北京: 人民邮电出版社, 2012.
111. 黄钰, 邵帅. 薪酬管理的 55 个关键细节 [M]. 北京: 中国电力出版社, 2012.
112. 郑玉刚. 基于动态股权激励模型的企业薪酬管理制度创新研究 [M]. 北京: 企业管理出版社, 2012.
113. 项凯标. 绩效与薪酬管理实务——方法、流程与案例 [M]. 北京: 经济科学出版社, 2013.
114. 文跃然. 薪酬管理原理 (第 2 版) [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2013.
115. 全怀周. 走出薪酬管理误区, 中国企业薪酬激励系统化解之道——提升人力资源价值 [M]. 北京: 企业管理出版社, 2013.
116. [美] 阿尔弗雷德·拉帕波特等. 薪酬管理 [M]. 李莉译. 北京: 中国人民大学出版社, 2004.
117. [美] 亨德森. 知识型企业薪酬管理 (第 10 版) [M]. 何训等译. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
118. [加] 沃特卢德, 梁雅杰, 刘小玲. 人才薪酬管理 [M]. 郑宇虹等译. 北京: 当代中国出版社, 2008.
119. [美] 乔治·T. 米尔科维奇, 杰里·M. 纽曼. 薪酬管理 (第 9 版) [M]. 成得礼译. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.
120. [美] 约瑟夫·J. 马尔托奇奥. 战略薪酬管理 (第 9 版) [M]. 杨东涛等译. 北京: 中国人民大学出版社, 2010.
121. [美] 理查德·亨德森. 薪酬管理 (第 10 版) [M]. 刘洪等译. 北京: 北京师范大学出版社, 2013.
122. 常凯. 劳动关系、劳动者、劳权——当代中国劳动问题 [M]. 北京: 中国劳动出版社, 1995.
123. 李琪. 改革与修复——当代中国国有企业的劳动关系研究 [M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2003.

124. 关怀. 劳动法(第2版)[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2005.
125. 贾俊玲. 劳动法与社会保障法学[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005.
126. 王全兴. 劳动法(第3版)[M]. 北京: 法律出版社, 2008.
127. 冯同庆. 劳动关系理论[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2009.
128. 程延园. 劳动关系[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011.
129. 程延园, 杨柳. 劳动合同法对劳动力市场效率的影响研究[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2012.
130. 李秋香. 劳动政策与分析[M]. 上海: 华东理工大学出版社, 2010.
131. 谭泓. 劳动关系——社会和谐发展的风向标[M]. 北京: 人民出版社, 2011.
132. 钱叶芳. 企业劳动关系稳定的法律问题研究[M]. 北京: 中国法制出版社, 2012.
133. 袁凌. 转轨时期中国企业劳动关系研究[M]. 长沙: 湖南大学出版社, 2012.
134. 陆敬波. 集团型企业劳动关系管理[M]. 北京: 中信出版社, 2012.
135. 杨志明. 劳动关系[M]. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2012.
136. [美] 丹尼尔·奎因·米尔斯. 劳工关系[M]. 李丽林等译. 北京: 机械工业出版社, 2000.
137. [美] 罗伯特·A. 高尔曼. 劳动法基本教程——劳工联合与集体谈判[M]. 马静等译. 北京: 中国政法大学出版社, 2003.
138. [英] 艾利森·邦, 马纳·撒夫. 劳动法基础(第2版)[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2004.
139. [美] 基思·怀特菲尔德等编. 产业关系研究方法[M]. 程延园等译. 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2005.
140. [德] W. 杜茨. 劳动法[M]. 张国文译. 北京: 法律出版社, 2005.
141. [日] 高桥等. 日本劳务管理史——劳使关系[M]. 唐燕霞译. 北京: 经济科学出版社, 2005.
142. [德] 鲁道夫·特劳普—梅茨. 劳动关系比较研究[M]. 张俊华译. 北京: 中国社会科学出版社, 2010.
143. [美] 巴德. 劳动关系——寻求平衡[M]. 于桂兰等译. 北京: 机械工业出版社, 2013.

国家职业标准

企业人力资源管理师(四级)

企业人力资源管理师(四级)

企业人力资源管理师(二级)

企业人力资源管理师(一级)

企业人力资源管理师(常用法律手册)

48.00元

78.00元

88.00元

39.00元

企业人力资源管理师(四级)

企业人力资源管理师(三级)

企业人力资源管理师(二级)

企业人力资源管理师(一级)

18.00元

20.00元

22.00元

24.00元

**提示**

刮开封面防伪贴的涂层，取得防伪码，登录 [www.hrbook.org.cn](http://www.hrbook.org.cn) 进行查询，验证真伪，有机会获得奖品。验证成功后，可以从网站上获得与鉴定考试相关的资料。网站资料定期更新。

责任编辑 / 仲艳平

责任校对 / 马 维

装帧设计 / 小 薛

ISBN 978-7-5167-0972-6



9 787516 709726 >

定价：48.00元