

编委会主任 成思危

柳传志 作序推荐

人力资源类 319

职业经理人十万个怎么办

Guide for professional
managers

如何处理劳动争议

苏倩 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

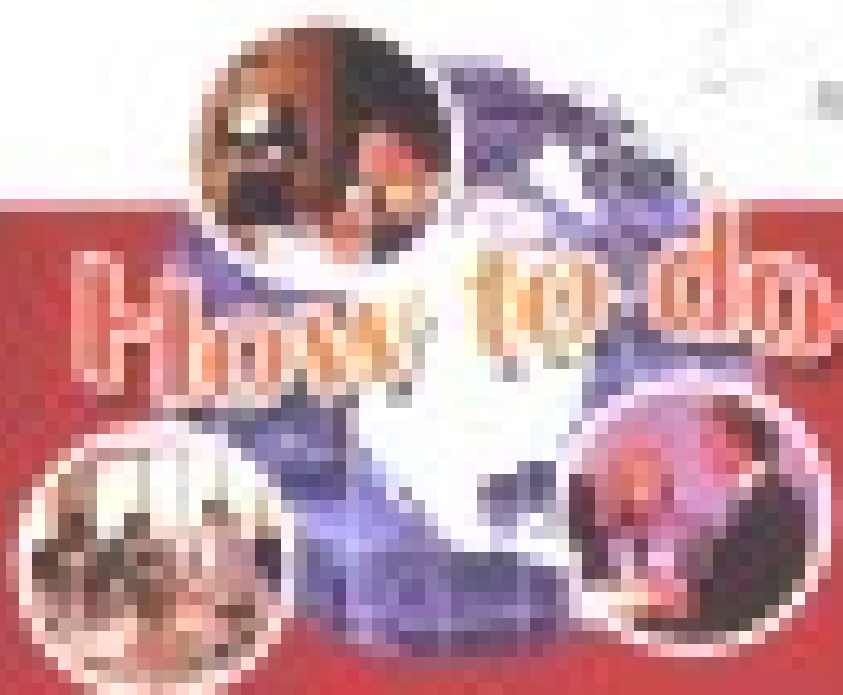
CLASSIC MANAGEMENT CASES

如何處理勞動爭議

Classic Management Cases
MANAGERS

如何處理勞動爭議

第 1 輯
第 1 冊



如何處理勞動爭議

序

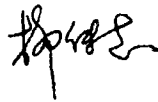
中国企业面临的难题之一是管理问题。管理之所以成为一门学问，因为它是科学与艺术的统一。科学的内容就带有一定程度的规律性，总体上比较清晰和明了，是可以由管理学类的书刊来梳理、记载和表现的。而艺术的东西则更多来自于实践，只有在实践中才能体味、才能得到培养和检验。所以，理解和掌握企业管理的精髓，就不能仅仅停留在书本上，而必须与实践相结合方有可能。也正是在这个前提下，我们才能正确理解和看待管理学类书籍的作用。

那些记载在书中的道理，应该说有很多内容是经过实践检验、在实践基础上总结和提炼出来的。这样的管理学书，读者读了应该有所启发，也仅仅是启发，假如直接拿它来指导处理具体事情，则未必能行的通。非得真正办过企业、做过实际管理工作的人，才能真正体会管理理论的精当与奥妙，并用这些理论来指导自己的企业管理实践。

其实，就我个人的体会，做企业的管理有些像做中餐。两者相似之处在于，对艺术性有相当高的要求。名厨与庸厨的区别，就在“分寸”二字上。若想找准火候的关键点，主要凭经验的积累来获得，而非菜谱上所标明的“几分钟到几成熟”那么简单。仅一个“酌量加盐少许”就能从根本上改变一道菜的口味与滋味，但是若想将这个“酌量少许”的程度拿捏准确，非得相当的灶前实践不能养成。企业管理的规律

与这其中的道理有相似之处。其实，MBA教育中对管理理论的学习也是如此，只有那些做过企业、有过企业管理实践的学员，才能从MBA的管理教育中汲取到直接的营养，那些没有企业运作经验的人学习管理理论多少觉得隔着一层，不可能马上弄得很明白。

此外，即便是拥有企业管理实践经验的人，在阅读管理类书籍的时候也要善于汲取。好的管理类书刊能够对管理实践经验进行精炼的、全面而系统的提升，能够表现和捕捉到管理理论中带有一般性的、精髓性的东西。条目式的问答手册在阅读的时候有两点要注意。不同类型的企业面临的管理问题会有很大差异，这种差异在具体业务模式方面体现的尤为明显；另外一方面，任何一个企业都是一个组织系统，企业的管理问题也必须依靠整体的系统设计来解决。因此，对于企业管理实践一线的经理人，只有勤于实践，善于学习，才能准确把握企业管理的精髓，进而实现自身职业化素质的提升。

A handwritten signature in black ink, appearing to be '柳传志' (Liu Chuanzhi), written in a cursive style.

2003年12月

致读者

随着全球经济一体化进程的加快，越来越多的跨国公司涌入中国，国内企业与国际企业间的竞争日趋激烈。与通用电气、摩托罗拉、惠普等著名跨国公司相比，国内企业在管理理念、经营方式、企业文化等方面都存在较大差距。全面借鉴并吸收先进的管理经验，全方位实现管理规范化与科学化，提高驾驭市场的能力是国内企业的当务之急。

市场竞争，就其本质而言是人才的竞争。以人为本的现代企业管理同样对职业经理人的职业素质提出了更高的要求。形势的变化要求经理人跟上时代前进的步伐，全面更新自己的知识与技能。事实证明，只有持续的学习与培训，不断增强自身的职业化、专业化程度，方能在激烈的职场竞争中立于不败之地。

企业管理的现代化与经理人队伍的职业化、专业化都迫切要求有一套全面、系统、实用的工具丛书，在帮助解决企业管理实际问题的同时，又能促进经理人职业素养的不断提升，继而打造出一支能够适应激烈竞争的、职业化与专业化高度融合的经理人团队。这无论是对我国企业的稳步发展，还是对经理人群体的健康成长，乃至对促进中国管理科学的发展，无疑具有积极的意义。

基于此，北京时代光华教育发展有限公司策划、北京大学出版社出版了《职业经理人十万个怎么办》丛书。这套丛书选取职业经理人工作中最常见的管理问题，借鉴吸收跨国公司最新管理理念与管理方法，以规范化、步骤化、人性化的方式进行了深入具体的分析与解答，为国内企业管理工作的标准化与国际化提供了系统的操作指南，同时也为经理人提升职业化素质提供了简便易行的学习方案。

丛书内容涉及通用技能、领导发展、人力资源、营销、财务、生产、物流及综合管理等8大类别，首批推出100个选题。丛书作者不仅有跨国公司高级管理人员，还有国内著名高校管理学院的知名教授。

丛书的特点

这套丛书具有以下特色：

- * **选题的实用性。**丛书选题紧扣经理人日常管理工作，提供兼具规范化、职业化、实用性及可操作性的答案。
- * **内容的系统性。**丛书内容涵盖经理人工作的方方面面，是一套经理人管理工作的万用百科全书。
- * **表述的规范化。**本套丛书的编写体例、语言表述规范一致，便于读者学习、查阅和使用。
- * **版式的人性化。**为了给读者提供一个轻松、愉快、高效的阅读学习体验，本套丛书在版式及内容设计上，力图做到知识技能表述的要点化、步骤化、图表化、功能化。
- * **学练的互动性。**本套丛书的每个技能点中都设计了相对应的互动练习，力图使读者在学练结合、学用结合中达到学以致用效果。

丛书的学习功能模块设置

本着设身处地为经理人着想的原则，本套丛书通过设置若干功能模块，力求为经理人学习、阅读、使用本套丛书带来最佳效果。书中的各模块及其功能如下：

- * **技能点名：**“技能点名”为节标题，是技能所要解决的问题。您可以将所遇到的或所关注的问题与此对照，从而找到解决方案。
- * **主题词：**“主题词”为选题、章和技能点的概括名。由于其具有惟一性，可用于检索。您可以通过主题词快捷地了解到您所查找问题所属的知识领域。
- * **适用情景：**“适用情景”用于说明相应技能可在何种情况下使用。根据适用情景，您可准确地将技能知识用于实践，也可考查自己是否正确查找到自己所需的答案。
- * **技能描述：**“技能描述”是针对经理人常见管理问题提供的解决方案。通过查看相关的技能描述，您可以轻松地处理日常工作中所面临的管理问题。

- * **小看板:**“小看板”是技能描述的补充说明,包括一些管理名言、背景资料、必要的补充知识等。通过小看板,您可以获取更为丰富的知识。
- * **提醒您:**“提醒您”是处理管理问题过程中应当注意的事项,相当于忠告或注意事项。
- * **小词典:**“小词典”主要用于介绍技能描述中的一些比较专业的概念或术语。通过小词典,您可以轻松掌握专业术语的含意。
- * **牢记要点:**“牢记要点”是技能描述中重点知识的概括,语言精炼准确。您可以利用它快速把握技能描述的主要内容。
- * **实用范例:**“实用范例”用于介绍同技能点相关的案例或技能的训练方法。通过“实用范例”,您可以了解众多知名企业的操作实践,从而更好地掌握和运用相关技能。
- * **实践练习:**“实践练习”是有针对性的练习题,用于检验学习效果,并通过学练结合达到学以致用目的。您可以通过这一模块,巩固刚学过的知识,并增强实际操作的能力。
- * **向您推荐:**通过“向您推荐”,读者可以获得相关知识的其他学习资源(如专业书籍、报刊杂志、网站等),从而更加全面地掌握这方面的知识。

如何使用本丛书

为了使本套丛书在企业管理的日常工作及职业经理人的学习培训中,最大限度地发挥作用,我们建议您按如下方法学习使用本丛书:

经理人个人怎样用好本套丛书:

- * **作为随用随查的管理工具。**您在日常工作中遇到有关管理问题需要处理,但却对如何正确处理没把握时,请您查阅参考本丛书中的相应技能描述,进而从中寻求工作指南。
- * **作为自主学习、自我提升的教材。**经理人可以根据个人需要和学习习惯,自主选择相关知识领域的丛书甚至是某一本书中的相应技能点,以作为自己在某一时段内的学习资源,从而有针对性地提升自己某一方面或某几个方面的能力。

* **高度重视实践练习。**丛书在对每一个技能介绍之后，都附有针对性的互动练习，其目的是通过练习巩固经理人的学习成果，加深对知识和技能的了解，从而提高经理人的实际操作能力。因此，我们希望您尽量按书中的提示，认真做相关的实践练习，使您在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果。

企业怎样用好本套丛书：

* **作为各项工作标准化规范化的参考手册。**本套丛书系统收集整理世界知名企业在经营管理上最先进的操作模式，企业可将本丛书作为各项工作标准化、规范化的参考手册，提高企业运作的标准化和规范化程度。

* **作为员工职业化培训教材。**本套丛书涉及的内容广泛并具有很强的针对性，是企业不可多得的系列培训教材。企业可针对员工特别是经理人的特点、工作岗位、职业规划等情况，有计划地选择本丛书作为教材对员工进行培训，从而达到全面提高员工职业化素质的目的。

* **构建企业管理图书馆或职业经理人书架。**建立企业管理图书馆或构建职业经理人管理书架是有利于企业成为学习型组织的重要硬件设施。企业可以以本套丛书为基础开始筹建企业管理图书馆或职业经理人书架，从而为员工创造良好的学习条件，引导员工形成终身学习的习惯，最终促使企业成为学习型组织。

编辑这套丛书，无论对策划者、作者，还是对出版社来说，都是一个很大的挑战。当然，这套丛书没有也不可能穷尽一切管理难题。全新的尝试能否得到读者的认可，还需要经过实践的检验，并在实践中逐步改进与完善。

我们期望本套丛书能够成为经理人日常管理中随查随用的实用工具，我们更期望本套丛书能够成为经理人自我发展的成功指南。

《职业经理人十万个怎么办》丛书编委会

2003年12月于北京

前 言

劳动争议是企业等用人单位经常面临的问题之一。及时正确解决劳动争议，对于企业生产经营的顺利进行，对于保护员工的合法权益具有重要意义。因此，职业经理人有必要了解有关处理劳动争议的实体法和程序法的内容，从而为及时正确解决劳动争议奠定基础。

本书共分为九章。在市场经济下，订立劳动合同是建立劳动关系的主要方式，因此本书以劳动合同为入口，依次介绍了签订劳动合同时以及建立劳动关系后可能发生的各种法律问题。

在第一章和第二章，我们介绍了在订立、履行、变更、解除、终止劳动合同以及劳动合同发生争议的过程中经常会遇到的问题，分析这些问题对于处理有关劳动合同争议具有重要的实用价值。

在第三章，您将了解到有关集体合同的法律知识。尽管目前签订集体合同在我国不是强制性法律要求，但是推行集体合同对于稳定和协调本企业的劳动关系具有重要意义。

工资作为员工的劳动报酬，是实现劳动力再生产的源泉，在整个劳动关系中具有重要地位。本书第四章对我国有关工资的法律规定做详细介绍，以使您对工资法律问题有清晰的认识。

企业在日常管理过程中也经常会发生劳动争议，主要体现在工作时间、休息休假、工会、劳动安全卫生和劳动纪律等方面，因此了解这几方面法律上的相关规定也是非常必要的，对此我们在第五章和第六章中有全面的描述和分析。

女职工和未成年工是企业员工中的特殊群体,法律规定有特殊保护,而这些特殊保护都是法律对企业的强制性要求,您将在第七章中了解到这方面的内容。

在第八章中,我们详细阐述社会保险和职工福利制度的内容。目前我国的社会保险和职工福利制度正在发生深刻的变革,正确理解相关的法律内容对于适应国家改革以调整本企业的相关战略和策略是很必要的。

在本书的最后一章,我们为您全面细致地介绍处理劳动争议的各种途径及相关的程序性规定,从而使您对处理劳动争议的实践有一个直观认识。

读完本书,您将对处理劳动争议的实体规则和程序规则有一个全面清晰的认识和理解,为正确及时解决劳动争议做好知识上的准备。您将能够:

1. 对劳动争议处理的基本法律知识有全面了解和透彻理解;
2. 运用相关法律知识预防具体劳动争议的发生,营造一个安定、和谐的生产、工作环境;
3. 运用相关法律知识实际处理具体劳动争议,切实维护企业和职工的合法权益。

这本书是一本普及劳动法律的读物,从本书中您能了解到我国劳动法律的重要规定,增长您的法律知识;这本书是指导处理劳动争议实践的工具书,您将从本书中找到有效预防和妥善处理劳动争议的方法和指南。

How to do

如何处理劳动争议

劳动争议已是现代社会经常出现的问题,劳动争议的妥善解决,将有效保护企业与员工双方的利益,促进生产经营的有序进行。本书旨在帮助经理人掌握有关劳动争议处理的法律知识,系统讲授了劳动合同签订过程中及劳动关系确立后劳动争议的处理方法,详细介绍了劳动合同的订立与履行、集体合同的签订、劳动报酬、特殊群体保护、保险与福利等方面的知识。经理人将从中掌握劳动争议处理的法律知识,全方位预防劳动争议的出现,妥善处理已出现的劳动纠纷,最大限度保护企业与员工的合法权益。

How to do

《职业经理人十万个怎么办》丛书选取职业经理人日常工作中最常见的管理问题，借鉴吸收跨国公司最新管理理念与管理方法，以规范化、步骤化、人性化的方式进行了深入具体的分析与解答，为国内企业管理工作的标准化与国际化提供了系统的操作指南，同时也为经理人提升职业化素质提供了简便易行的学习方案。

丛书内容涉及通用技能、领导发展、人力资源、营销、财务、生产、物流及综合管理等8大类别，首批推出100个选题。丛书作者不仅有跨国公司高级管理人员，还有国内著名高校管理学院的知名教授。

这套丛书具有以下特点：

*** 选题的实用性** 丛书选题紧扣经理人日常管理工作，提供兼具规范化、职业化、实用性及操作性的答案。

*** 内容的系统性** 丛书内容涵盖了经理人工作的方方面面，是一套经理人管理工作的万用百科全书。

*** 表述的规范化** 本套丛书的编写体例、语言表述规范一致，便于读者学习、查阅、使用。

*** 版式的人性化** 为了给读者提供一个轻松、愉快、高效实用的阅读学习体验，本套丛书在版式设计及编写内容设计上，力图做到知识技能表述的要点化、步骤化、图表化、功能化。

*** 学练的互动性** 本套丛书的每个技能点中都设计了相对应的互动练习，力图使读者在学练结合、学用结合中达到学以致用的效果。

我们期望本套丛书能够成为经理人日常管理工作随查随用的实用工具，我们更期望本套丛书能够成为管理者自我发展的成功指南。

责任编辑 孔祥帅 熊少萍

封面设计 卓国栋



时代光华 H319

目 录

CONTENTS

第一章

劳动合同的订立与履行 1

- 技能点 1: 如何确定用人单位订立的劳动合同
符合法律规定 2
- 技能点 2: 如何确立劳动合同签订的程序 6
- 技能点 3: 如何拟订劳动合同的内容 10
- 技能点 4: 如何保证劳动合同的履行 15
- 技能点 5: 如何变更劳动合同 20
- 技能点 6: 如何处理无固定期限劳动合同 24

第二章

劳动合同争议的处理 29

- 技能点 1: 如何处理与事实劳动关系相关
的问题 30
- 技能点 2: 如何处理劳动者单方解除
劳动合同 35
- 技能点 3: 如何单方解除与员工的劳动合同 ... 39
- 技能点 4: 如何确定解除劳动合同的经济
补偿金 45
- 技能点 5: 如何追究劳动合同当事人的违约
责任 50

- 技能点 6: 如何依法终止劳动合同..... 55
- 技能点 7: 如何进行经济性裁员 59
- 技能点 8: 如何解决因劳动合同无效而发生的法律纠纷 63
- 技能点 9: 如何解决培训费争议 67

第三章

集体合同 71

- 技能点 1: 如何确定集体合同签订的程序 72
- 技能点 2: 如何确定集体合同协商的内容 76
- 技能点 3: 如何确定集体合同协商的负责人 80
- 技能点 4: 如何理解集体合同协商原则 85
- 技能点 5: 如何变更集体合同 88
- 技能点 6: 如何解除集体合同 91

第四章

工资 95

- 技能点 1: 如何确定工资的范围 96
- 技能点 2: 如何进行工资的集体协商 100
- 技能点 3: 如何理解最低工资标准 105
- 技能点 4: 如何正确支付工资 109
- 技能点 5: 如何在特殊情况下支付工资 113
- 技能点 6: 如何依法减扣劳动者的工资 118

第五章

劳动者基本权利保护 121

- 技能点 1: 如何理解标准工时制 122
- 技能点 2: 如何确定特殊工时制度 127
- 技能点 3: 如何确定企业延长工时的情形 133

- 技能点 4: 如何正确理解员工的休息权 137
- 技能点 5: 如何理解员工的休假权 140
- 技能点 6: 如何正确认识企业中的工会 145
- 技能点 7: 如何发挥工会在处理劳动
争议中的作用 148

第六章

劳动安全卫生与劳动纪律 153

- 技能点 1: 如何保护劳动者的生命健康权 154
- 技能点 2: 如何保护从事高度危险工作的
劳动者的安全 158
- 技能点 3: 如何处理劳动者违反劳动纪律
的情形 162
- 技能点 4: 如何判别请假和旷工 166
- 技能点 5: 如何开除违反劳动纪律的劳动者 170
- 技能点 6: 如何正确履行开除劳动者的
法定程序 174
- 技能点 7: 如何判断辞退劳动者的合法性 177
- 技能点 8: 如何避免生产经营中发生责任事故 ... 180

第七章

女职工和未成年工的特殊保护 185

- 技能点 1: 如何确定女职工禁忌的劳动范围 186
- 技能点 2: 如何理解女职工“四期”保护 189
- 技能点 3: 如何理解劳动者的最低就业年龄 194
- 技能点 4: 如何确定未成年工禁止劳动范围 198
- 技能点 5: 如何理解未成年工的特殊保护
制度 202

第八章

社会保险和职工福利 207

- 技能点 1: 如何为劳动者办理养老保险 208
- 技能点 2: 如何为劳动者办理医疗保险 212
- 技能点 3: 如何为劳动者办理失业保险 216
- 技能点 4: 如何为劳动者办理工伤保险 220
- 技能点 5: 如何为劳动者办理生育保险 228
- 技能点 6: 如何向劳动者提供福利 232

第九章

具体处理劳动争议的实践 237

- 技能点 1: 如何理解劳动争议的性质 238
- 技能点 2: 如何确定处理劳动争议应遵循的
原则 242
- 技能点 3: 如何确定解决劳动争议的途径 246
- 技能点 4: 如何在本单位设立劳动争议调解
委员会 250
- 技能点 5: 如何确定调解劳动争议时应遵循的
原则 254
- 技能点 6: 如何确定劳动争议调解的具体程序 257
- 技能点 7: 如何确定劳动争议仲裁委员会的
组成 261
- 技能点 8: 如何确定仲裁委员会的办案原则 264
- 技能点 9: 如何确定劳动争议仲裁的具体程序 267
- 技能点 10: 如何参加劳动争议诉讼 273
- 技能点 11: 如何处理集体劳动争议 279

第一章

劳动合同的订立与履行

随着市场经济的发展,人力资源成为单位能否发展壮大的重要因素,人才的管理和利用是单位创新的重要源泉。同时,合理适度的人才流动也成为单位永葆创新活力的重要基础。为加强对单位员工的管理,单位通过与员工订立劳动合同的方式明确双方的权利和义务,并以此为依据,充分利用本单位现有的人力资源。劳动合同的规范化和制度化,为单位合理选择自身发展所必需的人才,充分发挥其知识技能提供了基本的法律保障。