

管理



叢書

Labor-Management Relations

勞資關係

丁志達◎編著



勞資關係

■《團體協約法》、《勞資爭議處理法》和《工會法》相繼修法公布，
讓勞資關係進入了另一個新紀元。

如何加強勞資關係的和諧，不但考驗經營者之理念與智慧，
亦挑戰人力資源管理工作之專業能力。

■本書體系完整，涵蓋了勞資管理的主要領域，

包括勞資關係策略、企業文化與勞資倫理、勞動契約與工作規則、職場歧視與性騷擾防制、
工資待遇與社會保險、員工安全與健康管理、
心理契約與參與管理、內部行銷與獎懲制度、組織變革與人力精簡、
勞工組織與團體協商、勞資爭議與爭議行為、全球化競爭力與勞資關係、
勞資爭議案例解析、著名企業勞資和諧典範等課題，
提供資料豐富，內容非常精彩！

■本書的每一章節，都附有實務作業上使用的各種表格、範例，
參考應用價值極高，可以現學現用，是一本珍貴的工具書，保證受用無窮。

ISBN 978-986-298-001-9

[556]



9 789862 980019

00600

A7210

NT\$600

Yang-Chih Book Co., Ltd.
<http://www.ycrc.com.tw>

Labour Management Relations

勞資關係

丁志達◎編著



國家圖書館出版品預行編目資料

勞資關係 / 丁志達編著. --初版. -- 新北市 :

揚智文化, 20011.06

面 : 公分. -- (管理叢書 : 20)

ISBN 978-986-298-001-9 (平裝)

1. 勞資關係

556.6

100007961

勞資關係

編著者 / 丁志達

出版者 / 揚智文化事業股份有限公司

發行人 / 葉忠賢

總編輯 / 閻富萍

特約執編 / 鄭美珠

地址 / 新北市深坑區北深路三段 260 號 8 樓

電話 / (02)8662-6826

傳真 / (02)2664-7633

網址 / <http://www.ycrc.com.tw>

E-mail / service@ycrc.com.tw

印刷 / 鼎易印刷事業股份有限公司

ISBN / 978-986-298-001-9

初版一刷 / 2011 年 6 月

定價 / 新台幣 600 元

* 本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換 *

序

法令滋彰，盜賊多有。

——《道德經》治國章第五十七·老子

勞資關係之良窳，乃為企業經營成敗之關鍵。由於勞資關係除了涉及經濟因素，亦涉及社會因素，如何營建和諧之勞資關係，不但考驗經營者之理念與智慧，亦挑戰人力資源管理工作之專業能力。

營建勞資關係的和諧，肇始於雇主與勞工雙方必須遵守政府所依法頒布的勞動法規的規範，各盡其責，在勞動法規架構下，雇主再斟酌獨特的企業文化、產品的獲利率、聘用勞工的素質、公司所在地的交通便利性等考量因素後，提供高於最低的勞動條件來吸引人才、留住人才；而勞工也衡量自己的「才華」，要不要在這個「框架」下「拚命」奉獻或「拂袖」而去。所以，勞資關係就像是一支「溫度計」，「高溫」或「低溫」都是一種警訊，雇主必須透過「定時」的員工工作滿意度調查，並建構「不定時」資訊回饋系統的「申訴管道」來探求「民瘼」，恢復生機。

本書旨在為企業界在上述課題上，提供策略上的正確指導方向與實務上的具體作法，以期在勞資關係的互動上，獲得事半功倍之效。在結構的編排上，本書共分十四單元，闡述有關勞資關係的實務要領。先從「勞資關係策略」（第一章）論述起，再切入「企業文化與勞資倫理」（第二章）、「勞動契約與工作規則」（第三章）、「就業歧視與性騷擾防治」（第四章）、「工資待遇與社會保險」（第五章）、「勞工安全與健康管理」（第六章）、「心理契約與參與管理」（第七章）、「內部行銷與獎懲制度」（第八章）、「企業變革與人力精簡」（第九章）、「工會與團體協約」（第十章）、「勞資爭議處理」（第十一章）、「全球化與勞資

關係」(第十二章)、「勞資爭議案例」(第十三章)，以「著名企業勞資和諧典範」(第十四章)作為結語。

本書體系完整，敘述詳明，圖表、範例多達200餘種，可現學現用。本人深信本書的參考應用價值頗高，堪為企業界人力資源管理人士難得的工具書，亦適合於大專院校人資、勞工系所採用為相關課程的教科書，效益必鉅。

近年來，本人承蒙中華民國勞資關係協進會王樹倫組長、呂佳興副組長的邀約，在該協進會定期開設勞資關係為主題的系列課程，效果顯著，口碑甚佳，乃使本人不揣譾陋，編撰本書，藉資貢獻。本人對王組長、呂副組長的提攜與鼓勵，深為感激。

本書承蒙揚智文化事業公司慨允協助出版，在本書付梓之際，謹向葉總經理忠賢、閻總編輯富萍暨全體工作同仁敬致衷心的謝忱。又，台南科技大學應用外文系助理教授王志峯博士、丁經岳律師、內人林專女士、詹宜穎小姐、丁經芸小姐等人對本書資料的蒐集與整理，提供協助，在此表達誠摯的謝意。

由於本人學識與經驗的侷限，本書疏誤之處，在所難免，尚請方家不吝賜教是幸。

丁志達 謹識

目 錄

序 i

第一章 勞資關係策略 1

- 第一節 勞資關係的研究 2
- 第二節 勞動法規的法源 7
- 第三節 勞工法體系 11
- 第四節 勞動基準之概念 13
- 第五節 勞資和諧之道 17
- 結 語 21

第二章 企業文化與勞資倫理 23

- 第一節 企業文化架構 24
- 第二節 企業文化內涵 34
- 第三節 倫理的定義與分類 42
- 第四節 企業倫理範疇 47
- 第五節 電腦倫理規範 56
- 結 語 62

第三章 勞動契約與工作規則 63

- 第一節 勞動契約概述 64
- 第二節 人事保證制度 69
- 第三節 競業禁止條款 72
- 第四節 工作規則的訂定 81
- 第五節 員工手冊的編寫 84
- 結 語 88

第四章 就業歧視與性騷擾防治 89

- 第一節 就業歧視類型 90
- 第二節 性別歧視禁止 100
- 第三節 職場性騷擾防治 109
- 第四節 身心障礙者就業服務 113
- 結 語 116

第五章 工資待遇與社會保險 117

- 第一節 工資與獎金概論 118
- 第二節 工資給付原則 121
- 第三節 加班工資給付 123
- 第四節 勞工退休制度 127
- 第五節 員工福利制度 129
- 第六節 勞工保險制度 133
- 結 語 137

第六章 勞工安全與健康管理 139

- 第一節 勞工安全衛生導論 140
- 第二節 職業災害概論 148
- 第三節 職業災害勞工保護與補償 153
- 第四節 員工健康管理 158
- 第五節 勞工安全衛生工作守則 163
- 第六節 落實勞工安全衛生制度作法 166
- 結 語 171

第七章 心理契約與參與管理 173

- 第一節 心理契約概念 174
- 第二節 員工滿意度 177
- 第三節 勞資會議 184
- 第四節 員工申訴制度 188

結 語 194

第八章 內部行銷與獎懲制度 197

第一節 內部行銷概念 198

第二節 激勵理論 204

第三節 員工協助方案 209

第四節 員工獎賞制度 213

第五節 紀律管理 217

結 語 224

第九章 企業變革與人力精簡 225

第一節 企業變革概論 226

第二節 企業併購 235

第三節 裁員的法律規範 236

第四節 裁員實務作業 244

第五節 留職者心靈重建工程 253

結 語 254

第十章 工會與團體協約 255

第一節 工會的起源與組織型態 257

第二節 勞工組織工會的探討 265

第三節 《團體協約法》概述 269

第四節 團體協商技巧 275

第五節 簽訂團體協約作業 286

結 語 291

第十一章 勞資爭議處理 293

第一節 勞資爭議概論 294

第二節 勞資爭議種類 297

第三節 勞資爭議處理方法 299

第四節 勞資爭議行為 301

第五節 體制外爭議行為 310

第六節 勞資爭議的沉思 312

結語 315

第十二章 全球化與勞資關係 317

第一節 企業社會責任 318

第二節 社會道德責任標準 (SA8000) 327

第三節 外籍勞工聘僱與管理 331

第四節 全球化勞資關係的作法 342

結語 349

第十三章 勞資爭議案例 351

第一節 遠紡新埔化纖總廠 (罷工事件) 354

第二節 聯福製衣廠 (關廠女工臥軌事件) 361

第三節 中國金屬化工公司 (暫緩加薪的溝通) 364

第四節 台塑麥寮六輕廠 (外勞集體衝突事件) 367

第五節 復興航空公司 (機師降薪罷駛爭議) 369

第六節 台灣積體電路製造公司 (誤用績效管理制度離職風波) 374

結語 379

第十四章 著名企業勞資和諧典範 381

第一節 亞都麗緻大飯店 (企業文化) 382

第二節 星巴克公司 (用人理念) 385

第三節 杜邦公司 (安全政策) 387

第四節 摩托羅拉公司 (員工參與制度) 391

第五節 國際商業機器公司 (變革之道) 395

第六節 安捷倫科技公司 (人性化裁員) 399

第七節 台灣松下電器公司 (創新勞資制度) 401

第八節 華普飛機引擎科技公司 (人力創新) 402

第九節 紐巴倫公司 (供應商行為準則) 404

結語 408

附 錄 409

- 附錄1 《勞動基準法》之內涵 410
- 附錄2 員工工作行為規範守則 415
- 附錄3 競業禁止相關規定 420
- 附錄4 (單位全銜) 工作規則樣本 423
- 附錄5 工作規則審核要點 438
- 附錄6 (單位全銜) 員工手冊樣本 445
- 附錄7 性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法 454
- 附錄8 積欠工資墊償基金墊償業務問與答 458
- 附錄9 勞工退休金月提繳工資分級表 461
- 附錄10 勞工保險投保薪資分級表 463
- 附錄11 勞工保險普通事故現金給付 465
- 附錄12 執行勞動檢查業務所依據之重要法規 471
- 附錄13 勞工安全衛生工作守則 474
- 附錄14 職員意見調查 488
- 附錄15 企業併購下勞工權益保障法源 502
- 附錄16 企業人力精簡的法律規範條文 504

名詞解釋 515

參考文獻 529

表目錄

表1-1	三個階層的勞資關係活動	4
表1-2	我國批准之國際勞工組織（ILO）公約一覽表	7
表1-3	勞工政策定義	14
表1-4	《勞動基準法》綱目與條文數	16
表1-5	勞資關係從業人員的職責	19
表1-6	影響勞資關係和諧之人力資源策略類型	20
表2-1	你是否瞭解自己公司的文化？	30
表2-2	企業文化的定義、作用與功能	36
表2-3	優質的辦公室文化特質	40
表2-4	企業倫理問題剖析	45
表2-5	輔導人員倫理守則	48
表2-6	企業倫理守則的規範	49
表2-7	臨時工讀生打工須知（宴會部）	51
表2-8	常見工程倫理課題分類表	52
表2-9	電腦倫理十誡	57
表3-1	勞動契約之終止規定	67
表3-2	員工手冊中常見的標題	86
表4-1	公司（機關、團體）符合《性別工作平等法》規定自行檢視表	95
表4-2	兩性工作平等法問與答	96
表4-3	性別歧視禁止	100
表4-4	勞工請假規定	103
表4-5	職場禁止懷孕歧視檢視表	107
表4-6	性騷擾的侵犯行為的類別	109
表4-7	企業人力資源管理因應之道	116

表5-1	歷年基本工資調升彙總表	120
表5-2	避免員工加班的方法	125
表5-3	新舊制勞工退休金差異比較表	130
表5-4	三種年金的請領要件與給付標準	135
表5-5	勞工保險新舊制度差異	136
表6-1	工作意外的各類成因及例子說明	144
表6-2	事故原因的探討	146
表6-3	職業災害類型分類說明表	150
表6-4	安全觀察指標	151
表6-5	安全衛生常用績效指標	152
表6-6	職業病與職業災害的定義	157
表6-7	健康的十條標準	160
表6-8	企業愛滋工作策略	162
表6-9	勞工安全衛生工作守則撰寫架構	164
表6-10	5S的基礎概念	170
表7-1	勞資關係診斷項目	176
表7-2	工作滿意度的定義	178
表7-3	「工作描述指標」的部分項目	180
表7-4	明尼蘇達工作滿意問卷中的例題	181
表7-5	勞資雙方溝通的原則	189
表7-6	企業內部多元化溝通方案	189
表8-1	內部行銷導向的人資措施	203
表8-2	工作滿意之激勵理論	204
表8-3	人類需求層級理論	206
表8-4	員工協助計畫的關鍵因素	211
表8-5	企業懲戒或解僱員工的理由	218
表9-1	企業變革定義彙整表	226
表9-2	企業可進行改善的方法	231
表9-3	超優勢競爭領域	234
表9-4	（單位全銜）公司資遣員工通報名冊	239

表9-5	(單位全銜)大量解僱計畫書參考樣本	241
表9-6	《大量解僱勞工保護法》適用對象	243
表9-7	人力盤點方法	246
表9-8	裁員程序公平性評價的因素	246
表9-9	主管如何評估員工是否有留下來的價值?	249
表9-10	裁減資遣後在職員工的心態分析	254
表10-1	工會和資方對爭取的議題所持的立場	266
表10-2	人事人員對工會活動的處理要訣	268
表10-3	團體協約的型態	269
表10-4	《團體協約法》框架	270
表10-5	締結團體協約須知	271
表10-6	團體協約與勞動契約之區別	273
表10-7	團體協約與工作規則之區別	273
表10-8	協商籌碼的診斷項目	279
表10-9	協商策略的擬定	280
表10-10	資方與工會蒐集協商資料要項	281
表10-11	正式談判的類型	282
表10-12	有效與無效的協商者比較	285
表10-13	常見團體協商內容一覽表	285
表11-1	《勞資爭議處理法》框架	298
表11-2	指派調解人與調解委員會之差異	299
表11-3	勞方通常採取的爭議手段	304
表11-4	資方通常採取的爭議手段	308
表11-5	爭議行為雙方應遵守的原則	312
表12-1	全球八大的企業社會責任(CSR)規範	324
表12-2	SA8000的企業責任標準要項	328
表12-3	引進外籍勞工利弊分析	332
表13-1	台灣地區勞工運動大事紀要(1978-1996年)	352

圖目錄

- 圖2-1 組織規劃與企業文化關聯圖 25
- 圖2-2 願景圖示 26
- 圖2-3 夢想・信念・果敢和實踐 27
- 圖2-4 如何塑造企業文化 37
- 圖2-5 企業文化與員工認同企業理念關聯圖 41
- 圖2-6 企業與其利害關係人倫理關係圖 43
- 圖4-1 政府機關辦理就業歧視申訴案件標準作業流程圖 91
- 圖4-2 就業歧視類別 92
- 圖5-1 勞工申請積欠工資墊償基金時應檢附之文件及證明 124
- 圖6-1 零災害定義的範圍 149
- 圖6-2 《職業災害勞工保護法》各項補助一覽表 156
- 圖7-1 舉辦勞資會議流程圖 186
- 圖8-1 需求層級在管理上的運用 207
- 圖8-2 員工全面激勵模型 214
- 圖8-3 懲戒程序之階段 219
- 圖9-1 企業生命週期各階段的比較 227
- 圖9-2 創造重大改革的八階段流程 233
- 圖9-3 大量解僱勞工作業流程圖 245
- 圖11-1 勞資爭議仲裁程序 302
- 圖11-2 不當勞動行為裁決流程 303
- 圖12-1 外勞終止聘僱關係之驗證程序流程圖 338

範例目錄

範例1-1	行政院勞工委員會施政理念	15
範例2-1	星巴克（Starbucks）使命宣言	28
範例2-2	共同的價值觀（QSC & V）	29
範例2-3	阿爾卡特（Alcatel）公司的目標	31
範例2-4	願景與經營理念	32
範例2-5	企業箴言	33
範例2-6	群策群力的阿爾卡特文化（The Alcatel Way）	34
範例2-7	林肯電子「持續性價值」的經驗	39
範例2-8	陶朱公商訓	43
範例2-9	軟體工程倫理守則及專業常規	44
範例2-10	統一集團的企業倫理	47
範例2-11	不良勞動倫理項目	53
範例2-12	日本帝國大飯店守則	54
範例2-13	「準時」是做人的基本道理	55
範例2-14	美國電腦協會會員倫理及專業守則	57
範例2-15	網路傳播暨信件管理辦法	59
範例2-16	資訊系統使用切結書	60
範例3-1	機師跳槽大陸 法院判賠133萬元	68
範例3-2	人事保證書格式	72
範例3-3	競業禁止判決案例	74
範例3-4	競業禁止爭訟案例	75
範例3-5	賣仿冒皮包	76
範例3-6	保密及智慧財產權合約書	78
範例4-1	空服限身高 罰華航30萬	99

範例4-2	職場歧視 懷孕最大宗	101
範例4-3	職場性騷擾防治案例	111
範例5-1	員工關懷的福利措施	133
範例6-1	過勞量表	158
範例6-2	奇美電子的健康管理	161
範例6-3	舊金山工商協會的防治愛滋參考條例	163
範例6-4	過勞死 在家工作也算	169
範例7-1	企業內部溝通渠道的作法	195
範例8-1	內部行銷的典範	202
範例8-2	台積電員工協助方案	210
範例8-3	如何選擇員工協助方案（EAP）服務機構	212
範例8-4	聯邦快遞的獎勵措施	215
範例8-5	出勤狀況欠佳	220
範例9-1	企業面對經濟蕭條的策略	229
範例9-2	IBM電腦租賃公司流程再造	229
範例9-3	末位淘汰制的溝通	247
範例9-4	企業精簡人力時的溝通注意事項	250
範例9-5	工研院瘦身 員工組工會	252
範例10-1	工會成立祝賀詞	256
範例10-2	關廠勞資談判攻防戰略	277
範例10-3	讓工會支持你	284
範例10-4	薪幅團體協商約定書	288
範例11-1	優比速（UPS）公司罷工	306
範例12-1	知名企業對社會責任履行的活動	318
範例12-2	策略性企業社會責任作法	319
範例12-3	耐吉（NIKE）公司行為規範	321
範例12-4	環保要求承諾書樣本	322
範例12-5	OECD多國企業指導綱領——就業及勞資關係	326
範例12-6	企業社會責任	327
範例12-7	耐吉（NIKE）公司代工廠及供應商守則	330