

牛雄鹰 主编

CHRP注册人力资源管理师指定培训教材

劳动关系 管理

李剑锋 编著

对外经济贸易大学出版社

牛雄鹰 主编

CHRP 注册人力资源管理师指定培训教材

劳动关系管理

李剑锋 编著

对外经济贸易大学出版社

(京)新登字 182 号

图书在版编目(CIP)数据

劳动关系管理/李剑锋编著. —北京:对外经济贸易大学出版社,
2003

ISBN 7-81078-277-0

I. 劳… II. 李… III. 劳动-生产关系-管理 IV. F246

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 080780 号

© 2003 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

劳动关系管理

李剑锋 编著

责任编辑:连佩珍

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 12 号 邮政编码:100029

网址:<http://www.uibep.com>

北京市山华苑印刷有限责任公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸:140mm×203mm 12.375 印张 320 千字

2003 年 9 月北京第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-81078-277-0/F·171

印数:0001-5000 册 定价:25.00 元

**CHRP 注册人力资源管理师
职业资格认证项目指定培训教材
编 审 委 员 会**

主 任 潘金云

副主任 李 震 牛雄鹰

委 员 (按姓氏笔画排序)

马成功 刘再烜 刘 昕

杜映梅 李 俊 李剑锋

林 平 杨 清 高唯钧

主 编 牛雄鹰

序

随着我国经济快速迈向市场化、全球化、知识化和信息化，我国人力资源管理水平在不断提升，数百万人力资源专业人员组成的职业市场也在快速形成和发展。

在这种形势下，广大人力资源专业人士和企业都迫切希望能有一套符合人力资源管理专业化特点，能客观科学全面评估专业人员实际能力的职业资格认证体系。首先，由于人力资源管理行业就业面广，流动性高，职业竞争激烈，不同素质要求岗位的待遇差距大，一套科学先进并能被广大从业者和企业充分认同的职业资格认证体系，可以客观地肯定一个从业者的业务和技能水平，将大大增加其获得适当工作岗位的就业机会。与此同时，企业能否获得和拥有高素质的人力资源专业人员直接关系到企业的经营与发展。但由于人力资源管理是一门高度专业化和社会应用性很强的管理学科，其知识更新速度快，业务素质和能力主要是通过实践逐渐积累，企业和行外人员很难准确判断一个从业人员的业务水平。在人力资源管理流动性日益增大的今天，企业在人力资源人员聘用中花费大量精力和经费，也往往难以找到合用的人力资源管理人员。建立科学先进的职业资格认证体系对本专业人员进行业务能力综合评估，可以降低企业在本专业劳动力市场的交易时间、成本，提高与企业发展攸关的成功率。此外，科学先进的职业认证体系也可以为广大从业人员的业务学习提供参考标准，指导他们的职业发展，促使他们自我规范其职业行为，从而促进整个人力资源行业的健康发展。

人力资源管理人员与医生、教师、律师和会计不同，不属于

公益性职业，国际上各国均未实行强制性的职业资格准入制度，企业有充分的用人自主权。西方各国对人力资源管理行为主要通过公平就业法、公司法和社会保障法等法律法规进行规范；对于该领域的职业要求，则通过制订职业分类国家标准进行指导。社会团体、教育机构和中介服务机构均可以建立独立的职业资格或职业技能鉴定体系，但都不具备强制性和排他性，对企业聘用相关的专业人员只具备参考意义。例如在美国，美国人力资源管理协会、美国人事管理协会、美国薪酬管理协会以及一些著名大学都开展虽名称各异但内容相似的职业资格认证活动。

为了满足人力资源管理领域对职业技能鉴定和职业资格认证日益强烈的需求，中国人力资源开发研究会借鉴国际经验，在广大企业和人力资源专业人士的广泛参与和支持下，遵循“努力建立适应我国社会主义市场经济要求和现代人力资源职业化发展趋势的，被社会各界广泛认同的、科学规范的职业资格认证体系。培育人力资源开发与管理的专业人才队伍，全面加强我国人力资源能力建设，提升国家竞争力”的宗旨，从2002年初开始研发旨在培养企事业单位中高层人力资源管理人才的注册人力资源管理师职业资格认证项目（CHRP项目，Certification of Human Resource Professional），并于2003年7月开始由具有国际人力资源管理背景的（香港）中国人力资源管理协会负责项目向全社会推广。中国人力资源开发研究会将继续承担项目的后续研究开发工作，并作为技术支持单位为CHRP项目的健康发展继续发挥重要作用。

CHRP充分考虑到我国广大人力资源工作者职业发展的需要，借鉴了美国、加拿大、澳大利亚和我国台湾等国家和地区人力资源职业化建设的先进经验，得到了美国人力资源协会、美国通用电器公司、康奈尔大学、中华人力资源管理协会等国际机构和专家的大力支持，专家们对CHRP系统进行了全面的审核，并

对质量控制、标准化建设、课程设置、题库的建立等重要方面提出了宝贵意见。在前后一年多的时间里，有百余位国内外专家和各类专业人员参与了项目研发工作。本系列教材便是在这种情况下，因 CHRP 项目的推出，应运而生的。

从内容设计方面，本套教材的特点与 CHRP 项目的培训内容紧密相关。CHRP 项目共分为“人力资源战略规划”、“企业培训”“员工任用”、“绩效管理”、“薪酬福利和保险”、“劳动关系”、“职业生涯规划”7个功能模块，本套教材也相应分7本书与之对应：《人力资源战略》、《员工培训管理》、《员工任用（一）：工作分析与员工招募》、《绩效管理》、《薪酬福利管理》、《劳动关系管理》、《员工任用（二）：员工选拔与流动管理》，其中“员工任用”模块对应《员工任用（一）：工作分析与员工招募》和《员工任用（二）：员工选拔与流动管理》，而《员工任用（二）：员工选拔与流动管理》又暂时对应“职业生涯规划”模块，待《职业生涯规划》出版后，再取而代之。各教材的具体章节与培训大纲的培训要点基本一致。

从编著风格方面，本套教材的特点与 CHRP 项目的培训方法紧密相关。CHRP 项目的培训方法是“自测自训”与“集中培训”相结合，而在“集中培训”过程中又采用疑难讲解、分组讨论、案例分析、经验交流、主动练习、角色扮演、启发式、互动式教学的培训方式。因此本套教材强调整套教材相互衔接，单科教材自成体系，从而有利于学员“自训”；教材每章正文之前配以“引导性案例”，正文之后附以“参与式案例”，从而有利于开展“案例教学”；正文之中多使用平白的语言，避免深奥的学术词汇，多附加图表和企业实例，以问题引导行文，从而有利于开展“经验交流、启发式、互动式教学”等。

从作者队伍的组织上，本套教材的特点与 CHRP 项目的培训目的紧密相关。CHRP 项目的培训目的在于“通过系统科学地培

训，使学员掌握人力资源管理基本理论知识和实际操作方法，切实提高实际工作能力”，中高层人力资源管理人员素质的提升是其根本目标。因此，本套教材的作者队伍全部为有一定实践经验的专业人士，他们中既有国外名校的海归学子又有国内名校的知名教授，既有培训领域的著名讲师又有咨询领域的资深专家，更为可贵的是大部分作者将学术功底、培训经验、咨询背景与管理心得集于一身。这些作者是：

杨清，刘再烜：《人力资源战略》

刘再烜，杨清，李俊：《员工培训管理》

马成功，牛雄鹰：《员工任用（一）：工作分析与员工招募》

MAY（杜映梅）：《绩效管理》

刘昕：《薪酬福利管理》

李剑锋：《劳动关系管理》

林平，马成功：《员工任用（二）：员工选拔与流动管理》

由于在内容设计、编著风格和作者队伍三方面拥有上述特点，因此本套教材的也相应拥有实践性强、针对性强、便于人力资源专职人员学习和培训人员在培训过程中使用等优点。但是由于时间紧、任务重、作者们日常工作繁忙等原因，本套教材在面世之后又必然存在不少缺点。从整体上看，7本教材虽然基本上与CHRP培训项目相匹配，但要达到“锦上添花”的效果还需要进一步提高教材的质量；从局部上看，不同教材的编辑样式虽然一致，但写作风格尚有一定差异；另外，其他错讹之处也在所难免。恳请讲师、学员和其他读者在使用本套教材过程中多提宝贵意见。

最后，感谢中国人力资源开发研究会会长潘金云先生，没有他的支持，我们很难有足够的信心如期完成书稿的写作；感谢中国人力资源开发研究会副秘书长、CHRP项目总监李震先生，感谢中国人力资源开发研究会会员部主任、CHRP项目总策划高唯

钧先生，没有他们的信任和帮助，本套教材是无缘面世的；感谢对外经济贸易大学出版社副编审刘传志先生和整个编辑团队，没有他们的加班加点，本套教材的出版不会如此之快。

衷心祝愿我国的人力资源管理水平蒸蒸日上！

主编：牛雄鹰

2003年9月

目 录

第一章 劳动关系与管理	(1)
第一节 劳动关系及其分类.....	(4)
第二节 劳动关系与劳务关系的区别与联系	(24)
第三节 劳动关系管理在人力资源管理体系中的 地位	(33)
第二章 劳动关系管理制度的建立	(53)
第一节 劳动关系管理的法律依据	(54)
第二节 劳动合同管理制度	(58)
第三节 劳动争议管理制度	(72)
第四节 职业安全卫生制度	(82)
第五节 员工沟通制度.....	(104)
第三章 劳动合同管理	(132)
第一节 一般劳动合同管理.....	(133)
第二节 集体谈判及集体劳动合同管理.....	(169)
第四章 劳动争议管理	(206)
第一节 劳动争议的概念与分类.....	(208)
第二节 劳动争议产生的原因.....	(218)
第三节 劳动争议的处理程序、依据与难点分析	(226)
第四节 劳动争议的预防.....	(252)

第五章 职业安全卫生管理 ·····	(259)
第一节 概述·····	(261)
第二节 劳动保护和安全生产·····	(288)
第三节 工伤和职业病·····	(312)
第四节 员工幸福工程和压力管理·····	(335)
第五节 职业安全卫生管理体系·····	(349)
参考文献 ·····	(380)
后记 ·····	(382)

第一章

劳动关系与管理

【情境案例】

1983年11月3日，美国《纽约时报》在商业版上刊出一篇题为《日本人管理好了一家美国的工厂》的长篇报道，在美国企业界引起轰动。

由美国沃里科公司管理了15年的弗里斯特市电视机厂，是著名的希尔斯公司的协作厂家。该厂生产的电视机多由希尔斯公司经销。这家电视机厂一度曾有员工2000人，无论从产值、规模，还是职工数量上来说，都是阿肯色州弗里斯特市的重要企业，在当地的企业界中举足轻重。

但是沃里科公司由于管理不善，屡屡出现质量问题，致使弗里斯特市电视机厂陷入重重困境。厂里生产的电视机居然有10%过不了本厂的质检关，必须返修才能出厂。销出的电视机由于质量不佳，用户怨声载道，造成产品大量积压。

工厂的财政状况难以为继。不得已厂方只能大量裁员，职工人数减少了3/4，只剩下500人。此举一出，人心大乱，工人们更是无心生产，工厂到了几乎倒闭的地步。

作为销售商，希尔斯公司对弗里斯特市电视机厂的产品质量大为恼火，大量返修的电视机不仅增加了他们的工作量，更是败坏了希尔斯公司的声誉。看到电视机厂一片混乱的景象，希尔斯

公司又为它的前途而担忧。

为了扭转厂方的不利局面，由希尔斯公司出面派人前往日本的电器制造业中心大阪，邀请久负盛名的日本三洋公司，购买弗里斯特市电视机厂的股权，并进一步利用日本的管理和技术人员，来领导这家工厂。

三洋电器公司对希尔斯的建议迅速做出反应。1976年12月，三洋公司开始大规模购入弗里斯特市电视机厂的股份，并取得了对该厂的控股权。1977年1月，三洋公司派出了大批管理人员和技术人员，接管了弗里斯特市电视机厂。

日本人到达目的地后，马上发现他们面临着双重困难。一方面，同日本工人比起来，美国工人的劳动纪律性差，生产效率低，因此生产出的产品质量差；另一方面，工厂中的工人乃至整个城市的居民，并不十分欢迎日本人的到来，战后形成的对日本人的轻视和不满情绪，仍在起作用。

显然，日本管理人员无法采用在日本惯于使用的管理方法。除了文化和习惯方面的因素外，还有民族感情方面的问题。然而，生产效率必须提高，产品质量必须改善。

三洋公司总经理井植聪对派去的日本人员约法在先：要融入到当地的大众生活中去，参加当地的社会事务，不要把自己圈在一个“小东京”里，重要的是要打破民族间的隔膜。

日本管理人员到达弗里斯特市后，先后办了三件事，令美国人大开眼界。

日本管理人员没有先采取什么严厉的措施，相反，他们首先邀请电视机厂的所有员工聚会一次，大家坐在一起喝咖啡，吃炸面包圈。然后，又赠送给每个工人一台半导体收音机。这时，日本经理对大家说，厂里灰尘满地、脏乱不堪，大家怎么能在这样的环境中生产呢？于是，由日本管理人员带头，大家一起动手清扫厂房，又把整个工厂粉刷得焕然一新。

几个月后，工厂的生产状况逐步改善，厂方对工人的需求又

开始增加了。日本管理人员一反大多数企业招聘员工的惯例，不去社会上公开招聘年轻力壮的青年工人，而是去聘用那些以前曾在本厂工作过，而眼下仍失业的工人。

只要工作态度好，技术上没问题，而且顺应潮流的人，厂方都欢迎他们回来应聘。日本人解释说，以前干过本行的工人素质好，有经验，容易成为生产好手，所以才雇用他们。

最令美国人吃惊的是，从三洋公司来的经理宣布，为了在弗斯特市电视机厂建立和谐的工作关系，他们希望同该厂的工会携手合作。三洋公司的总裁亲自从日本来到弗里斯特，同工会代表会面。

他的开场白，是谈二次世界大战后他在美国谋生的经历。他曾在好莱坞为著名电影评论家赫达·霍珀做服务员，每次当他替霍珀打开门厅时，总是看到伊丽莎白·泰勒等大明星正伫立门前。他的一席话，马上赢得了工会代表们的欢迎。双方很快达成协议，共同努力为工厂的发展而奋斗。日本总裁说：“我们公司信奉联合工人的原则，希望工会协助公司搞好企业。”

请全体员工吃东西，然后大家一起动手搞卫生，对美国人来讲已是件新奇事；专门雇请以前被辞退的工人，就更是少见的事；而公司的总裁亲自会见工会代表，恳请双方合作并建立起良好的关系，这在劳资关系一向紧张的美国，实属令人吃惊的举动。

日本人刚来时，很看不惯美国工人在生产线上边干活边吸烟，把烟灰弹得到处都是的样子。在同工会商议后，日本管理人员提出车间内禁烟。由于取得了工会的支持，工人们一声不响地接受了此项命令。

在日本人管理该厂期间，工人们只举行过一次罢工，而且问题很快得到解决，厂方和工会都表示这次罢工事件没有伤害相互的感情。

弗里斯特市工业委员会主席瓦卡罗说：“这些日本人真行，

每天早上七八点钟就上班干活了，一天要工作9到11个小时，星期六都有很多人自愿加班。从前的那些管理人员可差远了，他们9点钟才进厂，翻翻当天的报纸邮件，口述一封回信，11点钟准时去俱乐部打高尔夫球，玩到下午3点钟才回厂，东晃一会儿西荡一会儿，就到下班回家的时间了。”

在这个工厂工作了12年的欧文弗说：“这些管理人员照顾工人们的情绪，生产上强调质量，强调清洁卫生，并且劝导工人们要爱护机器设备。管理部门还征求工人们的意见，大家一起商量提高生产效率，改善产品质量和工作条件。”

到了1983年，弗里斯特市电视机厂日产希尔斯牌微波炉2000台，彩色电视机5000台（其中有30%用三洋的商标），98%的产品质量合格，可直接投放市场。厂里的经营状况大大改善。

1983年的一个周末，电视机厂2000多名工人和管理人员与弗里斯特市的市民们一起来到市广场的草坪上举行酒会，庆祝该厂的迅速发展。工业委员会的瓦卡罗说：“电视机厂是我们市的命脉，而三洋公司则是我们的支柱。”

【本章学习目标】

- 了解劳动关系的定义及其分类；
- 理解劳动关系与劳务关系的区别与联系；
- 了解劳动关系理论各学派及观点；
- 了解劳动关系管理与其在人力资源管理体系中的地位。

第一节 劳动关系及其分类

一、劳动关系的定义

劳动关系是指劳动者与用人单位（包括各类企业、个体工商

户、事业单位等) 在实现劳动过程中建立的社会经济关系, 从广义上讲, 即人们在社会过程中发生的一切关系, 包括劳动力的使用关系、劳动管理关系、劳动服务关系等。劳动者与任何性质的用人单位之间因从事劳动而结成的社会关系都属于劳动关系的范畴。从狭义上讲, 现实经济生活中的劳动关系是指依照国家劳动法律法规规范的劳动法律关系, 即双方当事人是被一定的劳动法律法规所规定和确认的权利和义务联系在一起, 其权利和义务的实现, 是由国家强制力来保障的。劳动法律关系的一方(劳动者) 必须加入某一个用人单位, 成为该单位的一员, 并参加单位的生产劳动, 遵守单位内部的劳动规则; 而另一方(用人单位) 则必须按照劳动者的劳动数量或质量给付其报酬, 提供工作条件, 并不断改进劳动者的物质文化生活。劳动关系表现为合作、冲突、力量和权利关系的总和, 它受制于一定社会中经济、技术、政策、法律制度和社会文化背景的影响。

劳动关系发生的过程中常常伴随着劳动合同的签定和执行。机关、企事业单位、社会团体和个体经济组织(统称用人单位) 与劳动者个人之间, 依法签订劳动合同, 劳动者接受用人单位的管理, 从事用人单位安排的工作, 成为用人单位的成员, 从用人单位领取报酬和受劳动保护。劳动关系在劳动合同中得到比较具体的反映, 合同条款包括: 劳动合同的期限; 工作内容、劳动保护内容及条件; 劳动报酬、纪律; 合同终止条件; 违反合同的责任等。二者依法产生一定的法律关系。在实际生活中, 用人单位没有与劳动者签订劳动合同的现象相当普遍, 但只要双方实际履行了上述权利义务, 即形成事实上的劳动关系。事实上的劳动关系与劳动关系相比, 仅仅是欠缺了书面合同这一形式要件, 但并不影响劳动关系的成立。

劳动关系的基本内容包括劳动者与用人单位之间在工作事件、休息时间、劳动报酬、劳动安全、劳动卫生、劳动纪律及奖惩、劳动保护、职业培训等方面形成的关系。此外, 与劳动关系

密不可分的关系还包括劳动行政部门与用人单位、劳动者在劳动就业、劳动争议以及社会保险等方面的关系；工会与用人单位、职工之间因履行工会的职责和职权，代表和维护职工合法权益而发生的关系等等。

各国都广泛开展了劳动关系的研究。但是，由于各国社会制度和传统文化等因素的不同，对于劳动关系的称谓也不相同。具体说来，劳动关系又被称为劳资关系、雇佣关系、劳使关系、劳工关系以及产业关系等等。其中，劳资关系反映的是资本和劳动之间的关系。过去资方和管理方是一致的，因此劳资关系完全等同于劳动关系。但是随着经营权和管理权的分离，资方和管理方也出现了分化，这时候的劳资关系和劳动关系二者的侧重点就发生了偏移。

《中华人民共和国劳动法》中，对劳动关系作了明确的界定，是指劳动者与所在单位之间在劳动过程中发生的关系。《劳动法》从法律的角度确立和规范劳动关系，是调整劳动关系以及与劳动关系有密切联系的其他关系的法律规范。

《劳动法》中所规范的劳动关系，主要包括以下三个法律特征：

1. 劳动关系是在现实劳动过程中所发生的关系，与劳动者有着直接的联系。
2. 劳动关系的双方当事人，一方是劳动者，另一方是提供生产资料的劳动者所在单位。
3. 劳动关系的一方劳动者，要成为另一方所在单位的成员，要遵守单位内部的劳动规则以及有关制度。

二、理论界对于劳动关系的理解

我国理论界对于劳动关系的认识大致经历了三个阶段。第一阶段，将劳动关系视为隶属关系，完全通过行政手段进行调节；