

工会工作者岗位能力提升丛书

GONGHUI GONGZUOZHE GANGWEI NENGLI TISHENG CONGSHU

唐 鑽 陈 诚 池媛媛◎著

怎样当好 劳动关系 协调员



ZENYANG DANGHAO
LAODONG GUANXI
XIETIAOYUAN

工会工作者岗位能力提升丛书

GONGHUI GONGZUOZHE GANGWEI
NENGLI TISHENG CONGSHU

怎样当好 劳动关系协调员

ZENYANG DANGHAO LAODONG
GUANXI XIETIAOYUAN

唐 鏞 陈 诚 池媛媛◎著



 中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样当好劳动关系协调员 / 唐鑑, 陈诚, 池媛媛著. — 北京:

中国工人出版社, 2014.10

ISBN 978-7-5008-5952-9

I. ①怎… II. ①唐… ②陈… ③池… III. ①劳动关系—管理—中国 IV. ①F249.26

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第244058号

怎样当好劳动关系协调员

- 出版人 李庆堂
责任编辑 罗荣波
责任校对 孙迺伟
责任印制 栾征宇
出版发行 中国工人出版社
地 址 北京市东城区鼓楼外大街45号 邮编: 100120
网 址 <http://www.wp-china.com>
电 话 (010) 62350006 (总编室) (010) 62005039 (营销出版部)
(010) 82075935 (工会与劳动关系分社)
发行热线 (010) 62004002 (010) 82081553 (传真)
经 销 各地书店
印 刷 北京市密东印刷有限公司
开 本 700毫米×1000毫米 1/16
印 张 14
字 数 200千字
版 次 2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷
定 价 35.00元
-

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社营销出版部联系更换
版权所有 侵权必究

前 言

劳资双方在工作场所形成的用工关系就是劳动关系，劳动关系管理就是对劳资双方在工作场所形成的用工关系进行协调和管理。我们把“人力资源与劳动关系”（HRIR）作为一个单个的词语来描述一个宽泛的领域，既包括人力资源管理也包括劳动关系的制度性范式。劳动关系管理清楚地表明，劳资双方在工作场所中是一种谁也离不开谁的相互依存关系，企业只不过是一个利益相关方为实现共同利益并进行各自利益交换的平台而已。企业要绩效，员工要报酬，这都是天经地义的，是市场经济条件下再正常不过的事情了。报酬和绩效其本质是劳资双方的对等承诺和双向实现，这才是工作场所用工管理的主要矛盾和主要问题，劳动关系管理实质上就是一个在组织绩效与员工报酬之间讨价还价并寻找平衡的过程。

党的十八大报告明确指出：“健全劳动标准体系和劳动关系协调机制，加强劳动保障监察和争议调解仲裁，构建和谐劳动关系。”在全球化、信息化不断发展的背景下，目前我国劳动关系的运行遇到很多新的问题和挑战，如何正确处理和协调劳动关系，已经成为我们进行社会治理的一项长期的中心任务，成为构建和谐社会的一项基础性工作。

我国虽然已经建立了包括法定劳动保障基准、劳动合同、集体合同、劳动争议处理、劳动保障监察制度在内的法定劳动关系调整体系，但是我国的劳动关系从业人员严重缺乏，我们必须花大力气建立一支高素质的劳动关系协调专业化队伍。为此，2007年年底，国家劳

动和社会保障部（现人力资源和社会保障部）发布了“劳动关系协调员”这一新职业，明确劳动关系协调员是指从事宣传和监督劳动关系的专业工作人员，是用人单位和员工双方利益协调机制、诉求表达机制、矛盾调处机制、权益保障机制的最基层承担者。劳动关系协调工作责任重、专业性强，不仅要求从业人员具备劳动关系管理和劳动保障法律方面的专业知识，具备高尚的职业道德、良好的心理素质和各项关键能力，更重要的是，从业人员必须能在实际工作中娴熟地运用这些知识和能力。

正是在这种现实需求和理论指导下，人力资源和社会保障部劳动科学研究所与中国人民大学劳动人事学院 2012 年共同开发了《劳动关系协调员（师）国家职业资格培训鉴定教材》。在总结国家指定鉴定教材编写经验的基础上，针对劳动关系协调员在实际工作中的操作需求，我们开发和编写了《怎样当好劳动关系协调员》这本工作手册。本书通过问答的形式，按照劳动关系协调员的工作模块进行梳理和编排。本书包括两大部分，第一部分是第一章劳动关系协调员必读的基本知识，我们总结了协调员的相关职业操守、能力素质等；第二部分是第二章到第七章，从劳动标准实施管理、劳动合同管理、集体协商与集体合同管理、劳动规章制度建设、劳资沟通与民主管理、员工申诉与劳动争议处理六大模块，梳理劳动关系协调员需要掌握的知识和技能。本书较少理论陈述，更多着墨于实操指导，可以作为劳动关系协调员的工作指南。

在本书的编写过程中，我们得到了中国工人出版社领导对我们的鼓励和支持，得到了中国工人出版社罗荣波编辑给我们的具体建议和指导，同时，刘兰、汪鑫、嵇月婷、李潇、卢衍江、王舒扬、童欣、刘江、赵楠、王冠迪、王选立、冷宜臻、杨欣然、刘晓琳、黄尧、周亚颖、林芳圆、武芳旭、柯丽香、赵楠、曹可安、黄文欣、廖紫薇、刘文静、冯国豪、冉凯文、柯烁荣、王方易、张佳玮、朱云乐、林瑶等也参与了本书的讨论和修订等工作，在此我们一并表示深深的感谢和敬意。

劳动关系协调工作颇为复杂，本书难免存在许多不足之处，我们殷切地期望人力资源与劳动关系领域的专家、学者和从业人员给予批评和建议，以便我们进一步改进和完善。

唐鏞、陈诚、池媛媛

2014. 12. 15

CONTENTS 目录

一、劳动关系协调员必读的基础知识·····	1
1. 什么是劳动关系协调员? ·····	3
2. 为什么要培养劳动关系协调员? ·····	3
3. 当好劳动关系协调员需要具备哪些 素质? ·····	4
4. 劳动关系协调员要遵守哪些职业道德 守则? ·····	4
5. 劳动关系协调员要坚持哪些职业操守? ···	5
6. 劳动关系协调员应具备哪五大能力? ·····	8
7. 劳动关系协调员怎样提高劳资双方的 沟通能力? ·····	9
8. 劳动关系协调员常用的调查方法 有哪些? ·····	10
9. 劳动关系协调员怎样提高协调能力? ·····	11
10. 劳动关系协调员怎样提高冲突管理 能力? ·····	12
11. 在冲突管理中, 劳动关系协调员应该具有 哪些实用技巧? ·····	13

二、劳动标准实施管理	15
12. 劳动标准的概念是什么？怎么分类？	17
13. 劳动标准的形式有哪些？	17
14. 怎样收集劳动标准信息？	18
15. 怎样整理劳动标准？	19
16. 怎样汇编劳动标准？	19
17. 劳动关系协调员起草用人单位劳动 标准前需要做什么准备工作？	20
18. 用人单位制定劳动标准有什么内容 限制？	21
19. 用人单位怎样制定劳动标准？	22
20. 怎样宣传劳动标准？	24
21. 怎样评估劳动标准的宣传效果？	25
22. 怎样进行劳动标准的咨询？	26
23. 怎样实施用人单位劳动标准？	27
24. 怎样调查用人单位劳动标准实施 情况？	27
25. 怎样检查用人单位劳动标准的实施 情况？	28
26. 怎样分析用人单位劳动标准实施 情况？	30
27. 怎样评估用人单位劳动标准实施 效果？	31
28. 怎样进行用人单位劳动标准实施情况 评估？	33
29. 影响劳动标准实施的因素有哪些？	34

30. 调整或修改用人单位劳动标准应该注意哪些问题?	36
31. 怎样收集相关单位劳动标准实施经验?	37
32. 劳动保障监察制度是什么?	38
33. 劳动保障监察的程序是什么?	38
34. 劳动保障监察的方式有哪些?	39
案例:“工间休息”引发的劳动争议	40
三、劳动合同管理	43
35. 什么是劳动合同, 劳动合同分为哪些种类?	45
36. 劳动合同一般包括哪些内容?	45
37. 怎样进行与劳动关系相关的职工背景调查? 调查包括哪些方面?	46
38. 怎样进行岗位描述?	47
39. 劳动合同的订立过程中, 劳动关系协调员要做哪些准备工作? 有什么相关注意事项?	48
40. 劳动合同订立的程序是怎样的?	49
41. 怎样进行劳动合同档案管理? 什么是劳动合同台账?	50
42. 专项培训服务协议应该注意哪些方面?	51
43. 保密协议应该注意哪些方面? 有什么相关政策规定?	52
44. 竞业限制协议相关规定有哪些?	53
45. 怎样办理工伤和职业病的手续?	54

- 46. 怎样进行职工试用期管理？有哪些政策？
 要注意哪些方面？ 57
- 47. 怎样进行医疗期的管理？ 58
- 48. 劳动合同变更的原则是什么？在合同
 变更时，要注意哪些方面？ 60
- 49. 劳动合同的解除有哪些类型，
 有何法律依据？ 61
- 50. 解除劳动合同过程中，劳动关系协调员
 应该做好哪些工作？ 63
- 51. 劳动合同的终止有哪些法律依据，程序
 是怎样的？ 64
- 52. 劳动合同解除与终止后，相关法律后果
 是什么？需要注意哪些方面？ 66
- 53. 在劳动合同解除或终止后，用人单位和
 劳动者应办理的手续有哪些？ 69
- 54. 怎样设计与企业战略规划相适应的
 组织结构，有哪些基本要求？ 70
- 55. 怎样进行职工离职面谈？ 71
- 56. 劳动关系协调员在劳动合同管理上要掌握
 哪些知识、锻炼哪些能力？ 72
- 案例一：劳动合同期满前发生工伤，劳动合同
 是否可以终止？ 73
- 案例二：劳动合同期满后继续用工的，
 是解除合同还是终止合同？ 74

四、集体协商与集体合同管理 75

- 57. 集体协商和集体合同的含义是什么，
 它们的关系是怎样的？ 77

58. 集体协商的基本内容和基本程序
是什么? 77
59. 集体合同和劳动合同的区别有哪些? ... 78
60. 有哪些与集体协商和集体合同相关的
法律法规? 79
61. 集体协商涉及哪些主要社会经济统计
指标? 它们的含义是什么? 80
62. 怎样做好集体协商的准备工作? 80
63. 怎样征集、整理有关集体协商议题的
意见和建议? 81
64. 怎样拟定集体协商议题? 82
65. 怎样组织集体协商会议? 83
66. 怎样选举产生集体协商代表? 集体协商
代表有哪些职责和义务? 84
67. 怎样在协商活动中准确理解和阐述
协商者观点? 85
68. 集体协商有哪些谈判策略? 86
69. 集体协商有哪些沟通策略? 87
70. 怎样起草集体协商草案? 88
71. 怎样应对职工代表(职工)对集体合同
草案的质询? 89
72. 区域性、行业性集体合同是什么? 90
73. 怎样进行区域性、行业性集体协商? ... 91
74. 怎样对区域性、行业性集体合同履行情况
进行监督检查? 93
75. 集体合同履行的原则有哪些? 93
76. 怎样收集整理集体合同履行情况? 94
77. 怎样监督检查集体合同履行情况? 96

78. 怎样协调解决用人单位集体合同履行中的争议?	96
案例: 武汉 XW 印刷有限公司推行工资集体协商	97
五、劳动规章制度建设	101
79. 在劳动规章制度制定过程中, 有哪些要点与注意事项?	103
80. 劳动规章制度的制定程序是什么?	106
81. 劳动规章制度的框架结构是怎样的?	109
82. 企业劳动规章制度和法定劳动基准、集体合同、劳动合同的关系有哪些?	110
83. 在编写劳动规章制度中, 有哪些编写规范?	111
84. 劳动规章制度合法性与合理性的关系?	112
85. 劳动规章制度实施中应遵循哪些原则?	113
86. 收集劳动规章制度的实施情况的方法有哪些?	114
87. 怎样对劳动规章制度实施过程进行监督检查?	115
88. 劳动规章制度实施过程中的常见问题是什么?	116
89. 劳动规章制度审查、修订的原则是什么?	117

90. 如何保证劳动规章制度为员工所理解? 劳动关系协调员要承担怎样的 工作?	117
91. 怎样进行劳动规章制度公示? 有哪些 技巧?	119
92. 怎样开展劳动规章制度评估, 有什么 注意事项?	121
93. 怎样具体开展劳动规章制度评估前的 准备工作?	123
案例一: 五星级酒店总培训师违反劳动 制度	124
案例二: “严重违纪” 认定须合法合理	125
六、劳资沟通与民主管理	127
94. 企业经营统计指标主要有哪些?	129
95. 公开信息的指标评估原则有哪些?	130
96. 怎样编写用人单位公开信息?	131
97. 怎样选择企业信息公开的载体?	132
98. 收集职工反馈意见有哪些方法?	133
99. 问卷设计有哪些原则?	134
100. 劳动关系协调员怎样进行问卷 调查?	135
101. 访谈方法有什么类型? 各自有什么 优缺点?	136
102. 怎样拟定访谈提纲?	137
103. 怎样进行职工合理化建议?	137
104. 怎样撰写信息公开、信息沟通分析 报告?	139

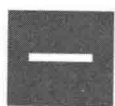
105. 劳资协商的概念是什么?	140
106. 劳资协商的目标是什么?	141
107. 劳资协商和集体协商有什么区别? ...	141
108. 劳资协商一般议题有哪些类型?	142
109. 怎样收集整理劳资协商议题意见及 相关资料?	143
110. 怎样安排召开劳资协商会议?	144
111. 怎样评估劳资协商协议?	145
112. 职工代表大会具有怎样的法律 地位?	147
113. 职工代表大会的组织机构有哪些? ...	147
114. 怎样确定职工代表大会的议题?	148
115. 怎样选举职工代表大会代表?	149
116. 职工代表大会代表有哪些权利和 义务?	149
117. 主持职工代表大会有什么要点?	150
118. 怎样对职工代表大会的决议落实进行 监督?	152
119. 什么是职工董事职工监事制度?	153
120. 职工董事职工监事的工作程序 有哪些?	154
案例: ××公司职工代表巡视制度	154

第七章 员工申诉与劳动争议处理..... 157

121. 什么是员工申诉? 有什么特征?	159
122. 为什么要建立员工申诉制度?	160
123. 员工申诉制度设计的原则是什么? ...	160
124. 怎样进行员工申诉处理?	161

125. 员工申诉中涉及哪些部门, 它们的 职能是怎样的?	161
126. 劳动争议协商是什么? 有哪些 特征?	162
127. 怎样进行劳动争议协商?	163
128. 劳动争议包括哪些种类?	165
129. 劳动争议调解的依据和方法 有哪些?	170
130. 怎样才能做到有效沟通?	171
131. 怎样申请劳动争议仲裁?	172
132. 怎样确定劳动争议仲裁的期限?	173
133. 怎样对劳动争议案件进行调查 取证?	174
134. 怎样审理劳动争议仲裁案件?	175
135. 怎样起草劳动仲裁相关文书?	176
136. 怎样提起劳动争议诉讼?	177
137. 怎样确定劳动争议诉讼的当事人? ...	178
138. 怎样起草劳动诉讼相关文书?	179
139. 怎样管理劳动争议案卷?	181
140. 劳动争议处理有哪些统计指标? 分别代表什么含义?	181
案例: 员工申诉记录表.....	183

附录 劳动关系协调员国家职业 标准 (试行)	185
---	------------



劳动关系协调员 必读的基础知识



读图时代
视觉传达设计

第 1 章