

内容全面 要点提示 步骤分解 范本实用

员工关系管理方法与工具

宋君丽 编著

涵盖9个员工关系管理事项

梳理53个员工关系管理方法

提供19个员工关系执行工具

给出21个员工关系实用范本



中国劳动社会保障出版社

案例解密 步骤分解 范本实用

员工关系管理方法与工具

宋君丽 编著

梳理19个员工关系管理事项

总结53个员工关系管理方法

提供19个员工关系执行工具

给出21个员工关系实用范本



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工关系管理方法与工具/宋君丽编著. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2013
(弗布克人力资源管理必备工具系列)

ISBN 978-7-5167-0482-0

I. ①员… II. ①宋… III. ①企业管理-人事管理 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 184806 号

内 容 提 要

本书在对员工关系管理工作进行系统分析的基础上,从法律篇、协商篇、发展篇和心理篇四个角度,详细介绍了法律法规方法与执行工具、劳动保护与教育方法工具、协商与档案管理方法与工具、岗位关系改进方法与工具、现场和危机管理方法与工具、组织关系良性发展方法与工具、员工关系持续改进方法与工具、员工关系心理管理方法与工具、基于管理理论的方法与工具等 9 个方面的管理方法及配套应用工具。

其中,管理方法的设计采用“适用范围+运用须知+运用程序”模式,执行工具的设计采用“操作要点+操作步骤+实用范本”模式,架构一目了然,方便读者快速学习,高效运用。

本书适合企业管理人员、从事人力资源管理领域员工关系管理工作的人员、企业培训人员、管理咨询人员使用。

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)

*

北京市艺辉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 16.25 印张 311 千字

2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

定价:34.00 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

“弗布克人力资源管理必备工具系列”序

人力资源已经被越来越多的企业视为第一资源。为了做好人力资源工作，企业不断从招、用、育、留中寻找更加便捷的途径和更加有效的方式提高人力资源管理的效率，期望最大化地将人力资源转化为人才优势，为企业创造更多的价值，从而提高市场竞争力。

人力资源管理过程中科学方法和先进工具的运用成为企业竞争力的重要体现。但是，大多数企业还没有完全掌握和运用人力资源管理科学的方法和先进的工具。

“弗布克人力资源管理必备工具系列”图书紧紧围绕管理方法和工具，旨在为企业人力资源管理各项工作提供科学的方法和实用的工具，为人力资源管理岗位从业者和相关人员提供知识和操作指导，使人力资源管理工作做到专业、科学、有效。

本系列图书包括《素质测评方法与工具》《招聘与面试管理方法与工具》《绩效管理方法与工具》《薪酬福利管理方法与工具》《培训管理方法与工具》《员工关系管理方法与工具》共六本，具备以下特色：

1. 首章“篇”幅化

招聘与面试管理、素质测评、绩效管理、薪酬福利管理、培训管理、员工关系管理均是确保企业人力资源发挥最大效力的关键性管理工作。本系列图书围绕这六项管理工作进行了详细的方法与工具的设计，并将各管理事项以分篇的形式在第一章进行了归纳说明。

2. 管理方法模块化

“适用范围”——按照不同管理维度划分各项管理工作的方法，并给予界定。

“运用须知”——介绍每类方法下属的每种方法的内涵、特点、功能、局限性或者相关方法间的区别。

“运用程序”——将每类方法按照程序图的形式表现出来。

3. 执行工具模式化

“操作要点”——解读人力资源管理执行工具操作过程中的重点事项，便于执行工具操作中各个环节事项的规范执行，规避风险的发生，减少企业的损失。

“操作步骤”——给出操作性强的流程图，进行流程梳理与优化设计，分析关键步骤的实施内容和注意事项，切实解决实际问题。

“实用范本”——提供操作模板、模型、模式、流程图、调研问卷、表单、计划书、建

议书、评估报告、题库、测评库、经典故事库、互动游戏库、合同、范本、工作标准等实用工具，方便读者拿来即用，或企业根据实际需求进行修改套用。

4. 内容形式模板化

本系列图书针对不同的内容模块配之以形式多样的模板，并统一相同架构模块的模板，增强了图书的逻辑性、生动性和可读性，以期辅助读者更快地领会与掌握人力资源管理方法与执行工具。

综上，“弗布克人力资源管理必备工具系列”图书本着首章“篇”幅化、管理方法模块化、执行工具模式化、内容形式模板化的设计理念，通过招聘与面试管理方法与工具、素质测评方法与工具、绩效管理方法与工具、薪酬福利管理方法与工具、培训管理方法与工具、员工关系管理方法与工具等实用模块，为读者提供全方位的人力资源管理方法和执行工具，推进人力资源管理工作的执行，是人力资源管理人员在工作中必不可少的工具书。

由于编写时间所限，本系列图书中仍有不足之处，欢迎广大读者批评指正，以便我们改版时能够做得更好，读者用起来更加方便。

前言

人力资源管理是围绕着“人”展开的，企业能否成功地吸引、激励和保留优秀的人才，能否立足于竞争激烈的市场，无疑，员工关系管理在其中起到了重要的作用。因此，提高员工关系管理工作的效率是提升企业竞争力的重要手段之一。

《员工关系管理方法与工具》共分为四篇，即法律篇、协商篇、发展篇、心理篇。法律篇包括劳动合同管理、人事外包、劳务派遣、劳动保护、职业安全教育、职业健康与卫生管理等事项的方法与工具；协商篇包括集体协商、协调调解、劳动争议处理、人事档案管理等事项的方法与工具；发展篇包括工作扩大化、工作丰富化、工作岗位再设计、简单管理、参与管理、走动式管理、冲突管理、危机管理、PDCA 循环、知识管理、时间管理、业务流程重组、价值链分析、企业文化建设等方法与工具；心理篇包括员工满意度调查、员工援助计划 EAP、有效沟通管理、人岗匹配理论、期望理论、公平理论、激励理论等事项的方法和工具。

本书细化了员工关系管理工作每个环节，提供了管理事项的管理方法与执行工具，企业管理者和人力资源管理人员可以很方便地从书中找到相关工作的适用范围、运用须知、运用程序、操作要点、操作步骤及实用范本。本书主要有如下三大特点。

1. 思路体系清晰完整

本书以员工关系管理主要工作流程为主线，具体解析了法律法规执行方法与工具、劳动保护与教育方法与工具、协商与档案管理方法与工具、岗位关系改进方法与工具、现场和危机管理方法与工具、组织关系良性发展方法与工具、员工关系持续改进方法与工具、员工关系心理管理方法与工具、基于管理理论的方法与工具等，以期帮助企业员工关系管理人员提高工作效率。

2. 方法工具实用可参

本书从实用性的角度出发，对企业整个员工关系管理的管理方法与执行工具以实务化、可操作化的风格进行了介绍，其间将理论与实际相结合、方法与工具相结合，可以“拿来即用”，便于人力资源员工关系管理人员随时查阅和参照。

3. 图表模板交互呈现

本书采用图表交互呈现的方式，大量的实用范本增强了本书的可读性，让人力资源管理

工作者快速知道“怎么做”，帮助人力资源员工关系管理人员更好地运用这些方法和工具。

本书适合企业管理人员、从事人力资源管理领域员工关系管理工作的人员、企业培训人员、咨询服务人员使用。

在本书编写的过程中，孙立宏、孙宗坤、程富建、董建华、刘井学负责资料的收集和整理，王玉凤、王建霞、廖应涵、王影、李苏洋负责图表的编排，李作学参与编写了第1章，刘柏华参与编写了第2章，王胜会参与编写了第3章，周书娟参与编写了第4章，单伟伟参与编写了第5章，姜东青参与编写了第6章，田玲参与编写了第7章，李健参与编写了第8章，屈玉侠参与编写了第9章，杨化狄参与编写了第10章，全书由宋君丽统撰定稿。

编 者

2013年5月

目 录

第 1 章 员工关系管理方法与工具体系	(1)
1.1 员工关系管理事项	(2)
1.1.1 员工关系管理法律篇	(2)
1.1.2 员工关系管理协商篇	(3)
1.1.3 员工关系管理发展篇	(4)
1.1.4 员工关系管理心理篇	(4)
1.2 管理方法设计与选择	(5)
1.2.1 管理方法的适用范围	(5)
1.2.2 管理方法的运用须知	(8)
1.2.3 管理方法的运用程序	(9)
1.2.4 管理方法模板的设计	(10)
1.3 执行工具设计与选择	(12)
1.3.1 执行工具的类型划分	(12)
1.3.2 执行工具的操作要点	(13)
1.3.3 执行工具的操作步骤	(14)
1.3.4 执行工具模板的设计	(16)
1.4 员工关系管理方法与工具组合	(17)
1.4.1 员工关系管理方法组合	(17)
1.4.2 员工关系管理工具组合	(17)
第 2 章 法律法规执行方法与工具	(19)
2.1 劳动合同管理方法与工具	(20)
2.1.1 劳动合同法适用范围	(20)
2.1.2 劳动合同法运用须知	(20)

2.1.3	劳动合同签订程序	(22)
2.1.4	劳动合同解除程序	(22)
2.1.5	规范劳动合同书范本	(23)
2.2	人事外包管理方法与工具	(26)
2.2.1	人事外包 SWOT 分析法	(26)
2.2.2	人事外包决策层次分析法	(28)
2.2.3	人事外包四维模型决策方法	(29)
2.2.4	人事外包决策招投标法	(30)
2.2.5	执行人事外包的流程图	(31)
2.2.6	人力资源管理外包模型	(32)
2.3	劳务派遣管理方法与工具	(32)
2.3.1	劳务派遣的法律规定	(32)
2.3.2	劳务派遣的运用须知	(33)
2.3.3	劳务派遣的运用程序	(35)
2.3.4	劳务派遣服务协议书范本	(36)
2.3.5	劳务派遣的实用范本	(40)

第 3 章 劳动保护与教育方法与工具

3.1	劳动保护方法与执行工具	(44)
3.1.1	企业劳动保护管理方法	(44)
3.1.2	未成年工特殊劳动保护规定	(45)
3.1.3	女职工劳动保护的规定	(47)
3.1.4	企业劳动保护工作标准	(49)
3.2	职业安全教育方法与工具	(51)
3.2.1	工伤管理法律法规规定	(51)
3.2.2	新员工三级安全教育法	(56)
3.2.3	特种作业人员上岗培训	(59)
3.2.4	生产管理人员专门培训	(61)
3.2.5	在职员工持续更新培训	(65)
3.2.6	职业安全事故预防计划书	(66)

3.3 职业健康与卫生管理方法与工具	(68)
3.3.1 职业健康与卫生预算管理方法	(68)
3.3.2 职业健康与卫生台账管理法	(70)
第4章 协商与档案管理方法与工具	(73)
4.1 集体协商管理方法与工具	(74)
4.1.1 集体协商的法律规定	(74)
4.1.2 集体协商的适用范围	(76)
4.1.3 集体协商的运用须知	(77)
4.1.4 集体协商的运用程序	(77)
4.1.5 集体协商的工作标准	(78)
4.2 协调调解管理方法与工具	(79)
4.2.1 企业调解委员会调解	(79)
4.2.2 企业民主管理制度	(81)
4.2.3 用人单位内部劳动规则	(85)
4.3 劳动争议处理方法与工具	(88)
4.3.1 劳动争议处理的法律规定	(88)
4.3.2 劳动争议处理法适用范围	(91)
4.3.3 劳动争议处理法运用须知	(92)
4.3.4 劳动争议处理法运用程序	(94)
4.3.5 劳动争议预防的工作标准	(95)
4.4 人事档案管理方法与工具	(96)
4.4.1 档案管理的法律法规	(96)
4.4.2 人事档案管理操作要点	(98)
4.4.3 人事档案管理操作步骤	(100)
第5章 岗位关系改进方法与工具	(101)
5.1 工作扩大化改进方法与工具	(102)
5.1.1 工作扩大化运用须知	(102)
5.1.2 横向工作装载扩大法	(103)
5.1.3 纵向工作装载扩大法	(104)

5.1.4	工作扩大化实用范本	(104)
5.2	工作丰富化改进方法与工具	(107)
5.2.1	工作丰富化适用范围	(107)
5.2.2	工作丰富化运用须知	(109)
5.2.3	工作丰富化运用程序	(110)
5.2.4	工作丰富化实用范本	(110)
5.3	工作岗位再设计方法与工具	(112)
5.3.1	程序图研究方法	(112)
5.3.2	动作研究方法	(115)
5.3.3	现代工效学方法	(116)
5.3.4	工业工程借鉴法	(117)
5.3.5	岗位再设计工作标准	(118)

第6章 现场和危机管理方法与工具

6.1	简单化管理方法与工具	(122)
6.1.1	简单化管理适用范围	(122)
6.1.2	简单化管理运用须知	(122)
6.1.3	简单化管理运用程序	(123)
6.1.4	简单化管理实用范本	(124)
6.2	走动式管理方法与工具	(125)
6.2.1	走动式管理适用范围	(125)
6.2.2	走动式管理运用须知	(126)
6.2.3	走动式管理运用程序	(127)
6.2.4	走动式管理实用范本	(127)
6.3	参与式管理方法与工具	(128)
6.3.1	参与式管理适用范围	(128)
6.3.2	参与式管理运用须知	(129)
6.3.3	参与式管理运用程序	(131)
6.3.4	参与式管理实用范本	(132)
6.4	冲突管理方法与工具	(133)

6.4.1	冲突管理适用范围	(133)
6.4.2	冲突管理运用须知	(134)
6.4.3	冲突管理运用程序	(136)
6.4.4	冲突管理实用范本	(137)
6.5	危机管理方法与工具	(138)
6.5.1	危机管理适用范围	(138)
6.5.2	危机管理运用须知	(139)
6.5.3	危机管理运用程序	(142)
6.5.4	危机管理实用范本	(143)
第7章	组织关系良性发展方法与工具	(145)
7.1	PDCA 循环管理方法与工具	(146)
7.1.1	PDCA 循环适用范围	(146)
7.1.2	PDCA 循环运用须知	(146)
7.1.3	PDCA 循环运用程序	(148)
7.1.4	PDCA 循环实用范本	(149)
7.2	时间管理发展方法与工具	(150)
7.2.1	时间管理适用范围	(150)
7.2.2	时间管理运用须知	(151)
7.2.3	时间管理运用程序	(151)
7.2.4	时间管理实用范本	(153)
7.3	知识管理发展方法与工具	(154)
7.3.1	德尔菲法	(154)
7.3.2	头脑风暴法	(156)
7.3.3	平行思考法	(158)
7.3.4	德尔菲法实用范本	(160)
7.3.5	头脑风暴法实用范本	(161)
7.3.6	创建学习型组织范本	(162)
第8章	员工关系持续改进方法与工具	(165)
8.1	业务流程重组方法与工具	(166)

8.1.1	鱼骨图诊断法	(166)
8.1.2	成本对比分析法	(168)
8.1.3	业务流程再造法	(169)
8.1.4	业务流程重组工作标准	(170)
8.2	价值链分析方法与工具	(174)
8.2.1	价值链分析适用范围	(174)
8.2.2	价值链分析运用须知	(174)
8.2.3	价值链分析运用程序	(177)
8.2.4	价值链分析实用范本	(177)
8.3	企业文化建设方法与工具	(179)
8.3.1	丹尼森组织文化分析法	(179)
8.3.2	企业文化测评工具模型	(181)
8.3.3	企业文化诊断调研问卷	(183)
8.3.4	丹尼森组织文化分析测试题	(186)

第9章 员工关系心理管理方法与工具

9.1	员工满意度调查方法与工具	(192)
9.1.1	员工满意度调查法	(192)
9.1.2	员工心理状况晤谈法	(194)
9.1.3	晤谈法的实用范本	(197)
9.1.4	员工满意度调查问卷	(199)
9.2	员工援助计划管理方法与工具	(202)
9.2.1	EAP 的适用范围	(202)
9.2.2	EAP 的运用须知	(203)
9.2.3	EAP 的运用程序	(205)
9.2.4	员工心理健康调查问卷	(206)
9.2.5	员工援助计划实用范本	(207)
9.3	有效沟通管理方法与执行工具	(209)
9.3.1	自上而下沟通方法	(209)
9.3.2	自下而上沟通方法	(212)

9.3.3	横向信息沟通方法	(213)
9.3.4	有效沟通工作标准	(217)
第 10 章	基于管理理论的方法与工具	(221)
10.1	基于人岗匹配理论的方法与工具	(222)
10.1.1	人岗匹配理论的公式	(222)
10.1.2	人岗匹配管理的方法	(222)
10.1.3	人岗匹配工具的模式	(225)
10.1.4	人岗匹配管理实用范本	(226)
10.2	基于期望理论的管理方法与工具	(228)
10.2.1	期望理论的管理公式	(228)
10.2.2	基于期望理论的管理方法	(229)
10.2.3	基于期望理论的工具模式	(230)
10.2.4	基于期望理论管理的实用范本	(231)
10.3	基于公平理论的管理方法与工具	(232)
10.3.1	公平理论的管理公式	(232)
10.3.2	基于公平理论的管理方法	(233)
10.3.3	基于公平理论的工具模式	(235)
10.3.4	基于公平理论管理的实用范本	(235)
10.4	基于激励理论的管理方法与工具	(237)
10.4.1	激励理论的管理公式	(237)
10.4.2	基于激励理论的管理方法	(237)
10.4.3	基于激励理论的工具模式	(239)
10.4.4	基于激励理论管理的实用范本	(244)

第 1 章

员工关系管理方法与 工具体系

员工关系管理
方法与工具

《员工关系管理方法与工具》

中国劳动社会保障出版社

1.1 员工关系管理事项

广义上的员工关系管理指的是在企业人力资源体系中，管理人员通过拟订和实施各项人力资源政策和管理行为，并通过各种管理沟通手段来调节企业和员工、员工与员工之间关系，从而实现组织目标，增强企业社会责任感，提升员工价值。

狭义上的员工关系管理指的是企业采用柔性的、激励性的、非强制的手段等与员工进行的沟通管理，从而提高员工凝聚力和满意度，实现组织目标。

员工关系对企业具有导向功能、规范和约束功能、凝聚功能、激励功能和辐射功能，融洽、和谐的员工关系有助于组织内形成互相帮助、协调开展工作的良好氛围，从而促进企业整体工作效率的提高。

企业员工关系管理的四个主要管理事项，如图 1—1 所示。

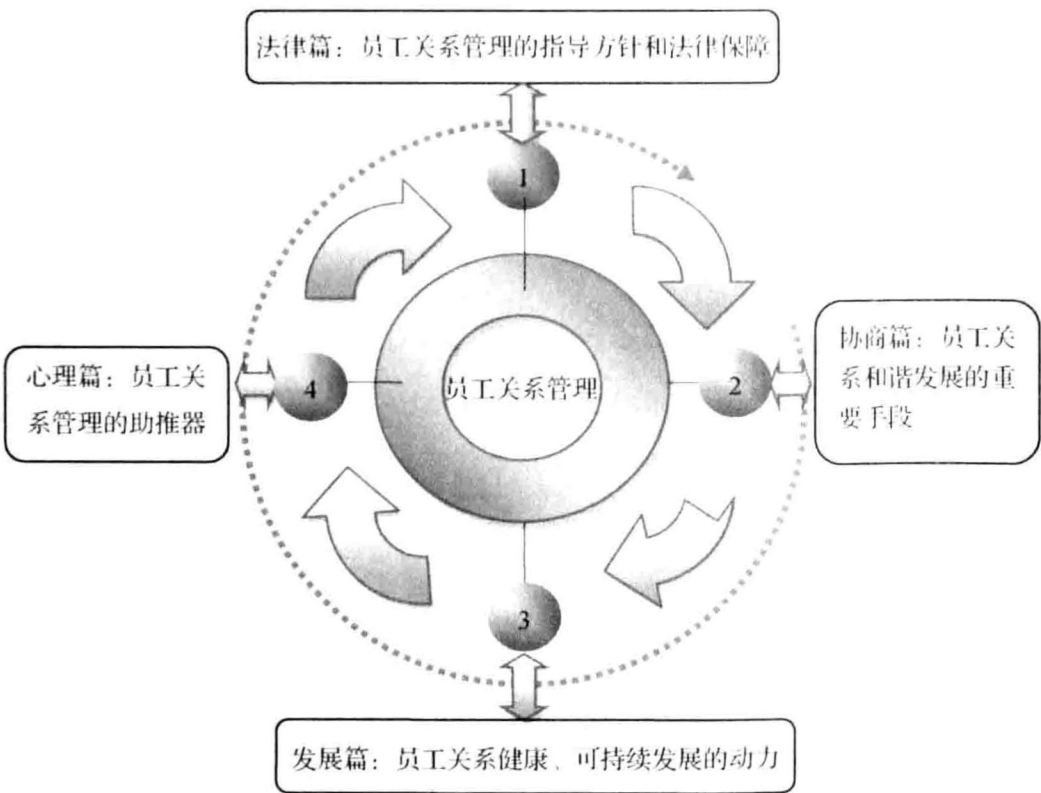


图 1—1 员工关系管理事项

1.1.1 员工关系管理法律篇

为保障劳动者的合法权益，明确劳动者的权利和责任，建立、维护和发展适应社会主义

市场经济的员工关系，国家制定了多项法律法规。员工关系中常见的法律法规有《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》《集体合同规定》等。

国家制定的多项法律法规为企业进行员工关系管理提供了指导方针，也对企业员工关系的管理起到了一定的制约作用。本书所涉及员工关系管理法律篇中的内容如图 1—2 所示。

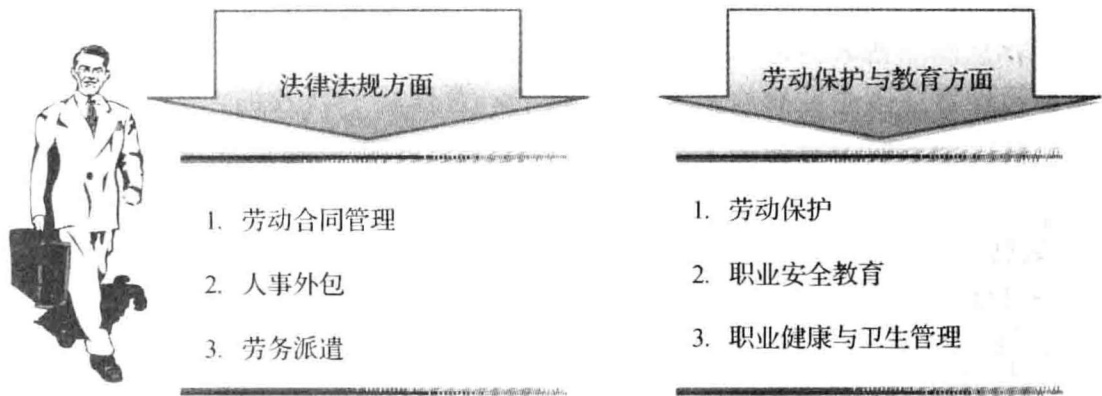


图 1—2 员工关系管理法律篇内容

1.1.2 员工关系管理协商篇

健康和谐的员工关系管理有利于协调员工与管理者、员工与员工之间的关系，引导建立积极向上的工作环境。员工在入职、在职、离职期间产生的员工关系一般会以协调、磋商、和解的形式进行解决。本书所涉及员工关系管理协商篇中的内容如图 1—3 所示。

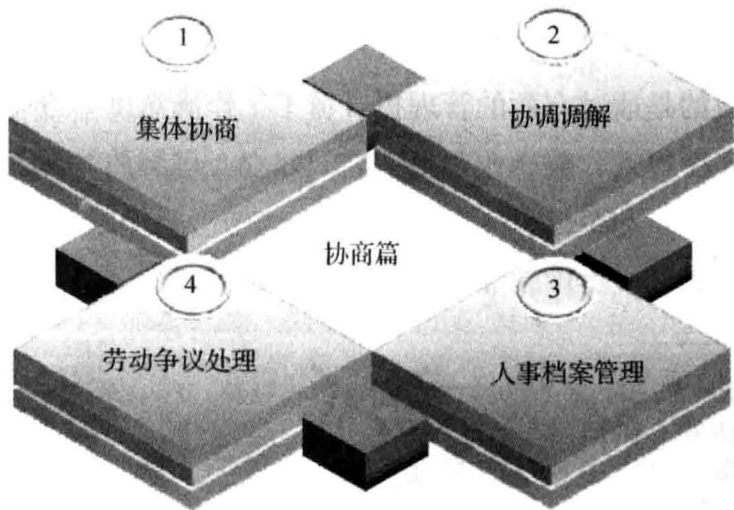


图 1—3 员工关系管理协商篇内容