

目 录Content

人力资源劳动关系管理

第一章 劳动关系系统论	1
一、劳动关系的概念	1
（一）劳动关系	1
（二）系统论与劳动关系	2
（三）企业劳动关系	3
二、劳动关系的性质	4
（一）劳动关系的基本属性：社会经济关系	5

(二) 劳动关系的重要特性：社会契约关系	5
三、劳动关系系统的特点	6
四、劳动关系与环境的互动平衡	7
(一) 外部环境对劳动关系系统有很大影响	8
(二) 环境与劳动关系之间不是单项影响	9
案例一：有远见的施乐公司	10
案例二：玛丽·凯协调劳动关系的金科玉律	11

第二章 劳动关系的基本要素	13
一、就业主体——劳动者群体	13
(一) 基本观点	13
(二) 工会组织——劳动者利益的代表	14
(三) 企业工会出现的背景	15
(四) 企业工会的沿革	15
二、用工主体——经营者群体	16
(一) 何为经营者群体	16
(二) 所有权与管理权的分离	17
(三) 经营管理方的组织——资方协会	17
(四) 西方雇主协会的沿革及功能转换	18

三、政府及劳动部门	19
四、整体优化的劳动系统	20
案例 携手同心 共创辉煌	21

第三章 劳动争议及处理	29
一、劳动争议	29
(一) 劳动争议的概念	29
(二) 劳动争议的内容	30
(三) 劳动争议的特点	31
二、引发劳动争议的原因	32
三、劳动争议的处理制度	33
(一) 处理体制的选择	33
(二) 劳动争议处理的一般方法	33
(三) 劳动争议的处理原则	34
(四) 劳动争议处理的程序	36
(五) 劳动争议处理中的“三方机制”	41
(六) 全球化下的劳工政策	42
(七) 要建立劳资协商机构	45
案例 三洋公司对劳资问题的处理	46

第四章 劳资运作实践	49
一、新加坡的劳动关系协调模式	49
(一) 国家劳动仲裁法庭	49
(二) 劳资纠纷调查委员会	50
(三) 全国工资理事会	50
(四) 国家生产委员会	51
二、美国的改善劳资关系实验	51
三、美国的产业化社区劳资委员会	52
案例一：兰杜餐馆的向心力	53
案例二：做一个“好家长”	55
案例三：关心换来的热情	56

第五章 企业劳动合同分析	59
一、劳动合同制度概述	59
(一) 劳动合同的含义	59
(二) 劳动合同的特征	59
二、劳动合同的制定	61
(一) 劳动合同订立的概念和原则	61
(二) 劳动合同的形式与内容	62

(三) 劳动合同的制定程序	67
(四) 劳动合同的法律效力	69
(五) 制定合同时应注意的问题	72
三、劳动合同的履行	74
(一) 概念	74
(二) 原则	75
四、劳动合同的变更解除和终止	77
(一) 劳动合同的变更	77
(二) 劳动合同的终止	81
(三) 劳动合同的解除	86
五、各国劳动合同制度	96
(一) 日本的劳动合同制度	96
(二) 美国的劳动合同制度	96
(三) 德国的劳资契约	97
经典制度	99

第一章 劳动关系系统论

一、劳动关系的概念

(一) 劳动关系

所谓劳动关系，其实质就是指生产关系中直接与劳动相关的那部分社会关系。

所谓生产关系，一般是指人们在自己生活的社会生产中所发生的一定的、必然的、不以他们的意志为转移的关系；一定的生产关系一般同物质生产力的一定发展阶段相适应。显然，这里界定的生产关系是一个高度抽象的概念。将劳动关系界定为与劳动相关的那一部分生产关系，也是一个抽象的说法。换言之

之，这种不以人们意志为转移的、必然的、与劳动相关的那部分生产关系，可以称为抽象的劳动关系。

而具体的劳动关系，是指劳动者与劳动力使用者在实现劳动的过程中所结成的一种社会经济利益关系。因此，具体的劳动关系又被称为劳资关系、劳使关系、雇佣关系甚至产业关系等。一般来说，劳资关系或雇佣关系是指私有经济中的劳动关系，它反映的是雇主与员工之间的关系。

劳资关系或雇佣关系的含义或性质经历了一个发展变化的过程。在劳资关系或雇佣关系提出的初期，主要反映的是一种雇主与员工之间的阶级对抗关系；而当前所言的劳资关系或雇佣关系，主要是指劳动者与资产所有者之间的关系，并不反映阶级对抗性质。劳使关系，则是日本人为了更准确地说明劳动关系是劳动者与劳动力使用者之间的关系而使用的称谓。在西方教科书中，还经常使用产业关系的概念。产业关系通常是指产业经济中的雇佣关系，其涵盖的中心内容涉及与雇佣相关的所有方面：个人、企业和社会。它不仅包括从社会角度而言的人力资源策略，也包括从企业和社会角度而言的劳动关系和集体谈判，同时还包括从企业角度而言的员工管理。可见，严格来说，劳动关系是产业关系的一部分，或是其核心内容，但产业关系所涵盖的内容要比劳动关系宽广。

（二）系统论与劳动关系

劳动关系是与劳动有关的社会关系，它是社会关系大系统的重要组成部分，是人类内在的最本质的关系。劳动关系是一个复杂的动态系统，它的特性和协调受到社会发展状况的影响和制约，具有客观必然性；同时也受其内部要素的影响和制约，表现为人的能动作用。运用系统理论和方法对劳动关系进行研究就是要用辩证的观点、联系的观点和发展的观点看问题，力求从整体把握劳动关系的内在规律性，寻求它的协调发展和稳定运行。

用系统论观点看劳动关系，它是一个复杂的动态系统。劳动关系系统的复杂性、动态性表现在：

其一，劳动关系系统的基本要素是以个体或群体身份出现的人。劳动关系系统的运行除了客观条件的制约之外，还受人的主观思想的影响。也就是说，劳动关系的协调与稳定靠的是人的观念、态度、信念、动机、道德、舆论，人的行为规范和行为方式。因而，劳动关系系统的运行是能动的。

其二，劳动关系系统是一个开放系统。劳动关系系统不是封闭的，它每时每刻都在与周围环境发生各种物质的、能量的、信息的交换。社会的开放发展，劳动关系系统的开放也不断扩大，呈现一种动态的发展变化过程。

其三，劳动关系是一个复合系统，劳动关系虽然很大程度上属于人工系统，属于社会系统。由于劳动与自然系统的天然联系，使之在更多的情况下是与自然融为一体的，是劳动与自然界共同成为一切社会财富的源泉。因此，劳动关系具有复合性。

其四，劳动关系是以人的劳动活动，即物质生产活动为基础的，劳动生产的水平直接影响着劳动关系系统的运行。在“科学技术是第一生产力”的现代社会，劳动关系系统无疑是超越了科技系统与社会系统之间的界限。

因此，用系统方法看劳动关系不仅是雇主与员工一对一的双边关系，而是一个复杂的动态系统。

（三）企业劳动关系

企业劳动关系，就是指企业劳动力使用者或雇主与企业劳动者或员工之间的一种社会经济利益关系。具体来说，是指企业劳动力使用者或雇主与企业劳动者或员工在实现劳动的过程中所结成的与劳动相关的社会经济利益关系。

在现代企业中，企业劳动力使用者主要是指企业中的中高层管理人员，即管理者、经营者，因此，现代企业劳动关系实质上是指企业管理者、经营者与企业劳动者之间的一种经济利益关系。

成熟的市场经济下的企业劳动关系的主体只有两方，即企业管理者和劳动

者，企业管理者在实现资产保值增值的过程中，作为劳动力的需求主体、用工主体，构成企业劳动关系的一方，在劳动过程中处于支配者的地位；劳动者在让渡自己劳动力的过程中，作为劳动力的供给主体、劳动主体，构成企业劳动关系的另一方，在劳动过程中处于被支配者的地位。

要把握企业劳动关系，需要明了企业劳动关系的三方面基本要素：

其一，企业劳动关系是在企业实现劳动的过程中所发生的企业劳动力使用者与劳动者之间的关系。企业劳动关系要涉及到与企业劳动直接相联系的企业劳动关系的运作、企业劳动立法、企业劳动合同、企业集体谈判、企业集体合同、企业劳动争议和企业工会等诸多方面的内容。

其二，企业劳动关系的一方主体——劳动者，只有同企业劳动关系的另一方主体——企业管理者签订劳动合同，并保证合同的履行，企业劳动关系的运作才算开始。

其三，企业劳动关系的主体有两个，即企业管理者和劳动者，且只有这两个主体的同时存在，企业劳动关系才有可能成立。

二、劳动关系的性质

认识劳动关系的属性，是协调和优化劳动关系的前提。劳动关系作为一种社会关系，它既是经济关系、契约关系，也是一种文化关系。建立协调稳定的劳动关系，不仅要完善经济手段、法律手段，更要达到文化上的认同。劳动关系的运行是一种市场行为，也是一种企业行为。建立劳动力市场运行机制和加快现代企业制度建设，是劳动关系有序运行的条件。

（一）劳动关系的基本属性：社会经济关系

劳动关系作为企业重要的社会经济关系，从本质上来说是一种经济利益关系或财产关系，这是劳动关系的基本性质。在劳动关系中，劳动者向管理者或雇主让渡自己的劳动力，管理者或雇主向劳动者或员工支付劳动报酬和其他福利。这其中，工资和有关福利是连结劳动者与管理者的最基本因素或基本纽带。劳动者只有获得相应的工资待遇，才会受雇于管理者；管理者只有通过支付工资，才能雇佣到有关劳动者。显然，劳动关系首先反映的是管理者与劳动者之间的经济利益关系或财产关系，甚至是一种纯粹的经济利益关系或财产关系。

市场经济条件下，劳动关系主体的行为动机受到利益驱使，并通过职业性、有偿性的劳动过程，满足自身的需求，特别是经济与物质的需求。因此，劳动关系的经济属性反映在它的物质层面。从物质层面来看劳动关系，它的协调是一个利益的磨合过程。一方面，劳动关系主体各方都要维护自身的利益，在市场竞争中，这种自我保护意识越来越强烈；另一方面，劳动关系主体各方也存在着许多共同利益，如企业的兴衰对各方都有影响。因此，劳动关系任何一方的利益，许多都要通过各方之间的协调和互助互利才能真正获得。如何协调国家、企业及劳动者个体的利益呢？就是在摩擦与协调的对立统一过程中，通过利益的磨合，缓解矛盾，解决纠纷与冲突，实现利益的整合。这种利益的磨合过程，也是一种观念与行为的求同过程，“同舟共济、互助互利”的观念共识，以及“求利有道”、“见利思义”的行为自律将给各方利益的获取找到一个恰当的通路。

（二）劳动关系的重要特性：社会契约关系

市场经济是一种法制经济，表现出法律成为规范和调整经济生活的常规手段。

在劳动力资源的配置过程中，为了保证劳动力市场的有序进行，保障劳动

关系主体双方的自主与平等，劳动关系主体的行为由相应的法律和依法签订的合同来规范，劳动关系表现为契约性。即由劳动者与用人单位签订劳动合同，由劳动者群众的组织——工会与用人单位签订集体合同，明确劳动过程中各方的权利和义务，劳动关系的契约属性反映出它的制度层面。

企业劳动合同的签订基本是在企业管理者和劳动者签约双方相对平等、没有外在干扰的前提下完成的，企业管理者和劳动者出于自身利益的考虑，会要求在劳动合同中对自己的权利和义务进行较为全面的、平等的规定。因此，这也在一定程度上保证了企业劳动关系是一种平等关系。当然，在企业劳动关系运作的过程中，企业管理者也有可能违背劳动合同的规定，或者不履行自己应尽的义务，或者不兑现劳动者应该享受的权利，但劳动者还可以通过集体谈判、工会组织出面甚至诉诸于法律的形式等来保证企业劳动关系的相对平等性。

三、劳动关系系统的特点

劳动关系系统是人类在进行最本质的活动——劳动创造过程中结成的社会关系。从目前掌握的资料看，劳动关系是只有人类具有的独一无二的关系。

文化的发展使人们认识自然的能力大大提高了，同时也越来越深刻地认识社会、认识自身，从而使劳动关系系统体现出自身独具的基本特点。

其一，劳动行为是联系劳动关系主体各方的纽带。

随着利益的对立创造出不同质的人的社会集团，形成不同质的经济关系。不同的经济关系使劳动关系类型多样化，而联系他们的纽带却都是人类的劳动。

其二，劳动自然要素的发展和进化是劳动社会要素的变化发展的基础和条件。

劳动关系作为劳动者与生产资料的结合方式，是劳动借以进行的社会关系，是劳动的社会要素。劳动关系发展变化的历史过程是受生产资料进化的水平和劳动者的进化程度影响和制约的，人们不能随心所欲地选择社会形式，是生产力的发展，使社会关系也发生变化，是生产力的世代相继，构成了人类历史发展联系的基础，从而使劳动关系也历史地存在与发展着。

其三，劳动关系系统有着精神的、心理的联系。

社会生产的最初联系是协作，有计划的劳动过程使人们相互依赖、相互作用。为了更好地组织劳动，产生了劳动分工，而劳动分工是为了更好地协作，分工与协作只是同一社会劳动发展过程的两个方面。因而，相互依赖、相互作用、相互协作是劳动关系系统的本质特色，而且这种相互的联系与依赖表现在劳动过程中，建立在心理与精神上，是劳动文化的特征。

其四，劳动关系系统是一个有着主动精神和创造精神的有机体。

是劳动创造的财富成为社会存在的基础，劳动为人类创造了一种富有尊严的生活。劳动关系与人类的劳动活动紧密相联，使其成为一个具有生命力的有机整体。在其运行中不断地调整着自身与社会生产的不平衡，也不断地更新、发展着自身，为社会物质资料的生产，提供有利的条件。劳动关系系统的自我再创造能力为其运行带来活力，成为系统的基本特点。

四、劳动关系与环境的互动平衡

劳动关系是一个动态的开放系统。作为开放系统，就是劳动关系系统与环
境经常发生物质与能量的以及信息的交流，从而保持动态的平衡。

劳动关系作为一种社会关系，属于社会的大系统。社会关系的大系统就构

成劳动关系的环境。劳动关系的模式、运行以及是否优化,不同程度地受到外界环境的影响,而劳动关系的稳定与协调又对环境进行物质与能量的释放、给环境以影响。在社会大系统中,与劳动关系发生交流的因素和力量有许多,其中,政治环境、经济环境、社会环境及文化环境都起着基础的作用。

政治上的稳定是劳动关系稳定的前提条件。一个健康的、民主的、有活力的政治环境为劳动关系的运行提供了明确的方向和活动依据。

劳动关系的社会环境主要指社会组织结构是否合理,社会关系是否和谐,社会组织的功能是否正常发挥。社会生态环境是否稳定,人口结构是否合理,社会生活秩序、社会问题能否得到有效的解决和控制,总之社会是否处于良性运行和常态运行状况。

社会经济环境包括社会生产力的水平,所有制的状况,以及经济发展速度是否适当,社会供求关系是否平衡。经济体制以及党和政府的经济政策引导下的经济结构,重大比例关系,以及以此影响的劳动就业、劳动保障、社会分配制度、社会物价、税收、金融状况,社会整体购买力的高低等等构成劳动关系的经济环境。

文化环境主要反映社会的科学技术发展状况和精神状况,包括社会心理是否常态,是否健康;社会信仰、风俗习惯是否对社会政治经济及社会运行起到助推作用还是相反;社会道德规范和舆论力量对社会行为的制约影响力大小;科学技术的发展,对人的素质的要求的提高,人们的价值观念及理想和追求是否蓬勃向上等。劳动关系的文化环境还反映在与劳动关系两大主体有密切关系的企业文化以及劳动者文化的建设是否受到重视并不断走向成熟,在提高劳动者及经营者的素质,以及稳定劳动关系中起到重要作用。

劳动关系系统与环境之间是一种动态的相互交换、相互影响、相互制约的辩证关系。

(一)外部环境对劳动关系系统有很大影响

首先,环境对劳动关系的模式及变迁提供了一个大致范围。只有当环境提出了某种需求的时候,为满足这一需求为目标的劳动关系才能建立起来。

其次,环境状况制约着劳动关系的模式与运行,劳动关系各要素的行为方式要以适应环境为目标。

(二)环境与劳动关系之间不是单项影响

在适应环境的过程中,劳动关系系统不是完全被动消极的,而是表现出它的主动性。首先,表现在劳动关系根据内部要素的需求而选定追求目标。其次,劳动关系一旦建立,就产生一种降低环境因素的不确定性的趋势,通过输出改造环境,通过发挥系统功能而制造环境需求,从而扩大自身的生存条件。环境需求不是固定不变的,而是不断发展变化的。劳动关系的契约化,通过系统内部劳动合同、集体合同的不断完备对社会法制建设提出需求,促进规范劳动关系有关法律的制定和颁布。劳动关系的契约化创造了对法制环境的需求,促进了法律体系的建设和法律制度的完善。

企业劳动关系研究基本框架见图 1-1 所示。

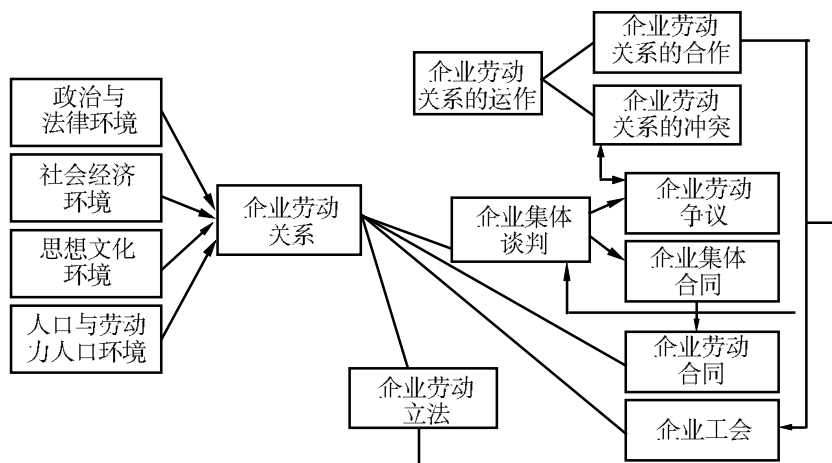


图 1-1

案例一：有远见的施乐公司

从如何用布告牌发布通知这样的小事上，就可以反映出雇主对员工的态度怎样。例如，不用“我们的员工”而使用“全体员工”这一称呼，就会让人觉得雇主对员工的要求根本不重视。虽然这种想法只存在于高层管理者中，但它却可以被生产一线的员工本能地感觉到。工人们注意到，管理者几乎完全是根据一个人能做什么、能做多少、何时能工作来判断其价值的。于是他们理所当然会认为自己更像一部机器，而不是被当做一个活生生的人来对待。管理者总想用更少的报酬获得工人们更卖力地工作，但他们却不知道在协议中如何对此做出合理解释。一种流行心理是：“不愿意在这里做，你可以离开。”若资方抱着这种错误的管理心态进行管理，工会在这一公司中的建立就是必然的了。

施乐公司是认识到员工这种心理需求的一个例子。ATCWU（代表施乐员工）的罗恩·布莱克韦尔要求公司中必须有一种相互合作的氛围，他评论说：“很多公司都说过要合作，却几乎没有哪一家真正付诸行动。而施乐公司认识到工会与资方良好合作关系的巨大价值，由此我们不得不说施乐公司是有远见的。”他说公司认识到要得到员工的合作，资方就必须把他们当做人来对待。资方要记住的是，如果他们不滥施淫威，工会是不会故意惹麻烦的。这里有必要再重申一下许多专家的观点，即“是资方在组织工会”。

案例二：玛丽·凯协调劳动关系的金科玉律

玛丽·凯·阿什是在退休之后开创自己事业的，她记住了几十年工作中受到的种种不公平待遇，决心在自己的管理中，反其道而行之。每一位新来的推销指导员，在公司召开训练会议的午餐桌上，都会在自己盘子里发现一个特殊的纪念品，一块刻有公司人事管理金科玉律的大理石，石块上刻有这样一句富有哲理的话：“你们愿意别人怎样对待你们，你们也应该怎样去对待别人。”玛丽·凯在午餐会的演讲中对这些新成员说：“我不能保证这是一株没有刺的玫瑰。每天都会有问题来到你们面前，当你面临艰苦的时刻，我希望你将这块大理石握在手中，扪心自问：我如何用金科玉律来解决这一问题？”

玛丽·凯独特的待人之道和细腻的管理方式，使得她事业有成。1963年玛丽·凯化妆品公司刚开业时仅有9人，20年后发展为5000多人，年销售额超过3亿美元。有20万美容师使用玛丽·凯公司的产品，且建立了独立经营的销售机构。

第二章

劳动关系的基本要素

系统理论认为，为了寻求系统总体的优化目标，需要对于系统的要素和各个方面进行定性与定量的分析，这是从系统整体出发去分析系统细节的科学方法。系统分析包括了功能分析、要素分析、结构分析、可行性分析和评价分析等方面。这里重点对劳动关系系统的基本要素及其结构特征进行分析。

依据在社会劳动中的地位和作用划分，劳动关系系统主要有三大要素，即劳动者群体、经营者群体和政府职能部门。

一、就业主体——劳动者群体

(一)基本观点