

第六章 劳动关系管理

1、p355【单】职工代表大会（小型企业为职工大会）是由企业职工过民主选产生的职工代表组成的，代表全体职工实行民主管理权利的机构。

2、p355【单】职工代表大会制度主要在国有企业中实行，非国有企业则实行民主协商制度。两种制度并行不悖。

3、P356【多】职工参与企业的民主管理有多种形式

参与形式	定义	内容
岗位参与	在本岗位的工作和自治	如质量管理小组、班组自我管理、各类岗位责任制
个人参与	个人的行为	如合理化建议、技术创新
组织参与	组织一定的机构	如职工代表大会

4、p357【多】职工民主管理和合同规范不同 【多】民主管理制度和劳动争议处理制度区

别

职工民主管理	合同规范
单方行为	双方行为
纵向协调	横向沟通
职工民主管理	合同规范
自我协调和内部协调方式	外部协调方式

自行协调和事前协调（预防）

事后协调（解决）

5、P357【多】职工代表大会的职权①审议建议权②审议通过权③审议决定权 ④评议监督权⑤推荐选举权

6、p357【单】平等协商性质 职工代表大会或职工大会制度与平等协商制度是企业民主管理制度的两种基本形式。适用于非国有企业。平等协商：劳动关系双方就企业生产经营与职工利益的事务平等商讨、沟通，以实现双方的相互理解和合作，并在可能的条件下达成一定协议的活动。

7、p358【简案例】平等协商不集体协商的区别 平等协商往往成为订立集体合同而进行集体协商的准备阶段

	平等协商	集体协商
主体不同	职工代表	工会（无工会，职工代表）
目的不同	实现双方沟通，不以达成协议为目的	订立集体合同
程序不同	程序、时间、形式比较自由	有严格的法律程序
内容不同	内容广泛，不限	一般为法律规定的事项
法律效力不同	依赖当事人的自觉履行	受国家法律保护，国家强制性
法律依据不同	职工民主参与管理的形式	劳动法 的集体合同制度

8、p359【多】平等协商的形式 ①民主质询②民主咨询③民主对话

9、p360【多】信息沟通制度

	下向沟通：分解	
--	---------	--

纵向信息沟通	上向沟通：综合
横向信息沟通	在同一级机构、职能业务人员之间的沟通
建立标准信息载体	制定标准劳动管理表单（由企业劳动管理制度规定，有固定传输渠道，按照固定程序填写的统一的表格。如统计表、台账、工资单、员工卡片等）
	汇总报表（是为企业高层管理人员充分了解情况，掌握管理实际进程的工具。包括工作进行状况汇总报表与业务报告两类。）
	正式通报、组织刊物（说明企业劳动关系管理计划、目标、发布规定和管理标准等。其 优点 是信息传递准确，不易受到歪曲，且沟通内容易于保存。）【单】
	例会制度（直接以口头语言的形式综合上向沟通、下向沟通、横向沟通三者信息沟通方式）【选】

10、p361【多】员工满意度调查内容：薪酬、工作、晋升、管理、环境

11、p362【大题】员工满意度调查的基本程序 ①确定调查对象 ②确定满意度调查指向 ③确定调查方法④确定调查组织 ⑤调查结果分析 ⑥结果反馈 ⑦制定措施落实，实施方案跟踪

12、P362【多】调查对象可以分为生产工人，办公室工作人员，管理人员等

13、p362【多】确定调查的方法

(一) 目标型调查法 ①选择法(设定若干答案选择) ②正误法[判断正误]③序数表示法[设定问题并排序]

(二) 描述型调查 ①确定性提问 ②不确定性提问

14、p363【多】调查组织的人员

① 企业内部有关管理人员 ②外聘专家 (与业程度高、员工配合较好、调查结果的分析客观程度高)

15、p365【多】员工沟通程序与方法一个完整的员工沟通，总是包括信息的发出者、信息、沟通渠道、信息的接受者等要素。

16、p372【单】劳动标准①对重复性事物、概念和行为作出的统一规定 ②以科学技术、社会科学的发展及实践经验为基础 ③不同的战力等级和范围④制定主体多样性⑤表现形式多样性⑥作用方式多样性

17、p373【多】劳动标准结构

横向结构	对象分类：就业、劳动关系、工作条件、劳动报酬、职业技能开发、劳动安全卫生、社会保险、劳动福利、劳动行政管理。
纵向结构	国家、行业、地方、企业
功能结构	基础类、管理类、工作类、技术类、不便分类

18、p374【单】工作时间的概念 由法律直接规定或由合同约定的，劳动者为履行劳动给付义务，在用人单位从事工作或生产的时间。

19、P375【单】工作时间的种类 [定义筛选]

标准工作 间	由国家法律制度规定：8h/日，40h/周 年工作日：365-104-11=250天 年工作时 250*8=2000
-----------	---

	结合节假日：20.83d/月，166.6h/月 标准工作时间是其他工作时间的基准
缩短工作时间	实行少于标准工作时间长度的工作时间 应用范围 ：1、井下、高温等特殊作业；2、夜班；3、哺乳期；4、其他如未成年工，怀孕7个月以上
计件工作时间	以完成一定的劳动定额为标准的工作时间
综合工作时间	以周、月、季、年等为周期 适用范围 ：1、性质特殊，连续作业的；2、受限于自然条件的；3、其他。公休日规为工作日，法定节假日按加班处理
不定时工作时间	是指每日没有固定工作时间的工时制度。超过部分不视为延长工作时间。

20、P376【多】延长工作时间的概念 含义：是指超过标准工作时间长度的工作时间。

节假日、公休日工作称为加班，超过日标准工作时间以外延长工作时间称为加点。

21、P377【大题 案例】限制延长工作时间的措施 【看 p378 案例分析】

条件限制	与工会和劳动者协商
时间限制	≤1h/日，特殊的，≤3h/日，≤36h/月
工资限制	加点 150%；休息日补休或 200%；节假日 300%
人员限制	怀孕或哺乳期女职工

22、P380【多】确定和调整最低工资应考虑的因素

①最低生活费用②社会平均工资水平③劳动生产率④就业状况⑤地区之间经济

相关因素发生变化，最低工资应适时调整，每两年至少调整一次。

23、P380【单】确定最低工资标准的通用方法

1、**比重法**： 贫困户的人均生活费用支出水平 × 赡养系数 + 调整数

2、**恩格尔系数法**： 食品支出总额占个人消费支出总额的比重 。

赡养系数 = (家庭供养人口数 + 就业人口数) ÷ 就业人口数

月最低工资标准 = 最低食物费用 ÷ 恩格尔系数 × 赡养系数 + 工资调整系数

24、P382【单 多】工资支付保障

(一) **工资支付的一般规则**： ①货币支付 ②直接支付 ③按时支付 ④全额支付

(二) **特殊情况下的工资支付**①解除、终止合同时，一次性付清②依法参加活动，视同正常劳动支付工资③依法休假期间，按照劳动合同标准④停工、停业期间的工资支付⑤破产、终止或解除，清算后依法支付

25、p382【单】不属于“无故拖欠”的情形①不可抗力 生产经营困难②资金周助受影响

26、p382【单】可以代扣的情型 ①代缴所得税 ②保险费 ③法院判决裁定 ④其他

27、p382【单】可以减发工资的情形①法律法规规定 ②劳动合同约定 ③厂规厂纪 28、

P385【案】内部劳动规则具有法律效力：经过民主程序制定、内容不违反国家法律法规和政策规定、公示

29、P385【多】用人单位内部劳动规则特点①制定主体的特定性：用人单位②企业和劳动者共同的行为规范③企业经营权与职工民主管理权相结合的产物

30、p386【大题 多】内部劳动规则内容 【案例分析 p389 】

①劳动合同管理制度 ②劳动纪律 ③定员定额规则 ④岗位规范制定规则 ⑤劳动安全卫生制度 ⑥其他制度 (工资、福利、考核、奖惩、培训)

31、p386【多】劳动合同管理制度内容 ①劳动合同履行的原则②员工招收录用条

件、招工简章、劳动合同草案③员工招收录用计划的审批、执行权限的划分④劳动合同续

订、发更、解除事项的审批办法⑤试用期考查办法⑥员工档案的管理办法⑦应聘人员相关材料保存办法⑧集体合同草案的拟定、协商程序⑨解除、终止劳动合同人员的档案移交办法、程序⑩劳动合同管理制度修改、废止的程序等

32、p386【多】劳动纪律 ①时间规则 ②组织规则③岗位规则 ④协作规则 ⑤品行规则 ⑥其他规则

时间规则	作息时间、考勤办法、请假程序和办法等【多】
组织规则	企业各直线部门、职能部门、或各组成部分及各类层级权责结构之间的指挥、服从、接受监督、保守商业秘密等的规定【多】
岗位规则	劳动任务、岗位职责、操作规程、职业道德等。【多】
协作规则	工种、工序、岗位之间的关系，上下层次之间的连接、配合等
品行规则	言语、着装、用装、礼节等规则

33、P387【多】劳动定员定额规则 。主要包括：①编制定员规则：企业依据自身的实际情况制定企业机构的设置和配备各类人员的数量界限。②劳动定额规则：在一定的生产技术水平和组织条件下，企业制定的劳动者完成单位合格产品或工作所需要的劳动消耗量标准。

34、P387【多】制定劳动纪律应当符合的要求①内容合法②内容全面约束管理行为和劳动行为③标准一致

35、P387【多】劳动岗位规范制定规则 是企业根据劳动岗位的职责、任务和生产手段的特点对上岗员工提出的客观要求的综合规定

36. P394 【多】集体合同 是指用人单位与本单位职工根据法律、法规、规章、规定，就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事项（一般劳动条件），通过集体协商签订的书面协议。

37、P395 【多】集体合同的特征 与一般协议的共性：主体平等性、意思表示一致性、合法性和法律约束性

①规定劳动关系的协议②工会或职工代表代表职工一方与企业签订③定期的书面合同，生效需经特定程序。

38、P396 【多】订立集体合同应遵循的原则

①内容合法 ②相互尊重，平等协商③诚实守信，公平合作 ④兼顾双方合法利益 ⑤不得采取过激行为

39、P396 【多】集体合同的作用和意义

①有利于协调劳动关系 ②加强企业的民主管理 ③维护职工合法权益 ④弥补劳动法律法规的不足

40、P395 【多】集体合同与劳动合同的区别

	集体合同	劳动合同
主体	企业、工会或职工代表	企业、劳动者本人
内容	全体劳动者共同的权利和义务	单个劳动者的权利义务
功能	设定标准，提供基础和指导原则	确立劳动关系
效力	集体合同的效力高于劳动合同；既有集体合同又有劳动合同，以对员工有利的条款为准	

41、P397 集体合同的形式 A、法定要式：书面 B、形式：主件和附件 集体合同的期限：均为定期，1~3年

我国法定集体合同附件主要是工资协议

42、p397【大题 选择】集体合同的内容

标准部分	包括劳动报酬、工作时间和休息休假、保险福利、劳动安全卫生、特殊职工保护、职业技能培训、劳动合同的管理、奖惩、裁员等项条款 (员工切身利益)
一般性规定	包括合同的有效期限, 集体合同条款的解释、发更、解除和终止(合同本身相关的)
过渡性规定	合同的监督、检查、争议处理、违约责任(需要第三方的介入)
其他规定	补充条款, 规定在集体合同的有效期间应当达到的具体目标和实现目标的主要措施

43、P400【大题 多】签订集体合同的程序 【大题 43-46】

①确定集体合同的主体②协商集体合同③政府劳动部门审核 ④审核期限和生效⑤集体合同的公布

44、P400【单】确定集体合同的主体①劳动者一方: 基层工会委员会或职工代表②用人单位一方: 用人单位行政机关, 即法定代表人

45、p400【多】协商集体合同 (一) 协商准备①确定协商代表②拟定协商的方案③预约内容、日期、地点

(二) 协商会议①宣布议程和纪律②一方提要求, 一方回应③双方认论④双方首代归纳意见(认论草案, 2/3 以上出席, 半数以上同意)

(三) 大会通过 经职代会或职工大会通过后, 有双方首代签字

46、P401 政府劳动行政部门审核

流程：企业方将签字的集体合同文本及说明材料（10 日内送审）=》县级以上政府劳动行政部门审查（报送劳动行政部门审查备案）=》通过（15 日内公示，生效）/未通过(15 日内修改并重报)=>及时公布

证明身份(企业、员工)【多】 [企业的营业执照、工会的社团法人证明材料、双方代表的身份证（均为复印件）、委托授权书、职工代表的劳动合同书]

程序是否合法【多】 [相关审议会议通过的集体合同的决议、集体合同条款的必要说明等]

47、P401【多】集体合同的履行

① 履行的主体： 当事人 关系人（关系人：是指因集体合同的订立而获得利益，并且受集体合同约束的主体）

工会组织代表的全体劳动者，包括新录用的职工 用人单位所代表的所有者和经营者

②履行的原则： 实际履行和协作履行

48、P402【多】违反集体合同的责任

企业——法律责任 个别劳动者——按照劳动合同的规定承担相应责任

49、p406【单】劳动争议处理概念 劳动争议也称劳动纠纷，是指劳动关系双方当事人之间因权力和劳动义务的认定与实现所发生的纠纷。劳动争议实质上是劳动关系当事人之间利益矛盾、利益冲突的表现。

50、p406【多】劳动争议特征①劳动争议的当事人是特定②劳动争议的内容是特定③劳动争议的表现形式是特定

51、p406 劳动争议的分类

按主体分类	①个别争议（职工一方当事人在 9 人以下）
	②集体争议（职工一方当事人在 10 人以上）
	③团体争议（工会与用人单位因签订或履行集体合同发生的争议）

按性质分类	①权利争议（又称既定权利争议。劳动关系当事人基于劳动法律、法规的规定，或集体合同、劳动合同约定的权利与义务所发生的争议。） ②利益争议（当事人因主张有待确定的权利和义务所发生的争议。签订，发更集体合同时所发生的）
按标的划分	①劳动合同争议 ②劳动安全、工作时间、休息休假、保险福利的劳动争议 ③关于劳动报酬、培训、奖惩等的争议

52、p407【单】劳动争议的内容只能是以劳动权利义务为标的。是否遵循法律规范和合同规范是劳动争议产生的直接原因。

53、P407【多】劳动争议处理的原则 ①合法原则 ②公正原则 ③及时处理、着重调解原则

54、p408【多】调解的特点 ①群众性 ②自治性 ③非强制性

55、p408【多】调解委员会调解与劳动争议仲裁委员会、人民法院处理劳动争议时的调解的区别

①地位不同 ②主持的主体不同 ③调解案件的范围不同 ④调解的效力不同

56、p408【多】调解委员会的构成和职责

1.调解委员会的设立.调解委员会由劳动者代表和企业代表组成。①劳动者代表由工会委员会成员担任或由全体劳动者推举产生②企业代表由企业负责人指定③调解委员会主任由工会代表担任。

2.调解委员会的职责 3.调解员及其职责

57、p410【多】调解劳动争议的原则

1、自愿原则 (1) **申请调解自愿** (事前) (2) **调解过程自愿** (事中) (3) **履行协议自愿** (事后)

2、尊重当事人申请仲裁和诉讼权利的原则

58、p410【单】自力救济是指争议的当事人在没有争议主体以外的第三人的介入或帮助下，依靠当事人自身的力量通过商谈、妥协、让步解决纠纷。

59、调解相关时间：5 日内不做出回应的，规为不愿协商、解委员会 3 丧工作日内受理、调解协议生效之日起 15 日内向仲裁委员会提出仲裁申请、调解委员会调解劳动争议，应当自受理调解申请之日起 15 日内结束。

60、p415【多】劳动安全卫生标准可以分为以下类别：

①劳动安全卫生基础标准②劳动安全卫生管理标准 ③劳动安全卫生工程标准④职业卫生标准⑤劳动防护用品标准

61、p415【多】编制劳动安全卫生预算 ①劳动安全卫生保护设施建设费用 ②劳动安全卫生保护设施更新改造费用③个人劳动安全卫生教育培训经费④劳动安全卫生教育培训经费⑤健康检查和职业病防治费用⑥有毒有害作业场所定期检测费⑦工伤保险费⑧工伤认定、评残费用等

61、P415 建立职业安全卫生防护用品管理台账 ①防护用品购置台账②一般防护用品发放台账③特殊防护用品发放台账 ④防护用品修理、检验、检测台账

62、工伤事故分类分类标准

按照损伤程度划分轻伤	1~104; 重伤: 105 日以上; 死亡
按照损伤原因划分	20 个, 如物体打击, 车辆伤害, 电击等
按照伤残等级划分	10 丧伤残等级
职业病	职业中毒、尘肺、物理因素职业病等

事故划分	特别重大事故、重大事故、较大事故、 一般事故
------	---------------------------

62、 P418 组织工伤伤残评定

(一) 认定工伤：《工伤保险条例》A14

①在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的 ②工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的③在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；④患职业病的 ⑤因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的⑥在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的⑦其他情形

(二) 视同工伤：《工伤保险条例》A15 ①在工作时间和工作单位突发疾病死亡或在 48 小时之内经抢救无效死亡的②在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的③劳动者原在军队服役，因战、因公负伤致残，已支得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发的。

(三) 不得认定为工伤或视同工伤：职工有下列情形之一的，不得认定为工伤或者视同工伤：

①故意犯罪的；②醉酒或者吸毒的；③自残或者自杀的。

63、 p418【单】工伤认定申请的期限 自事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起用人单位未申请。在此期间发生符合工伤保险条例规定的工伤待遇等有关费用由该用人单位负担 用人单位：30 内 工伤职工或其直系亲属、工会组织：1 年内

64、工伤认定申请应提交的材料：

①工伤认定申请表（应当包括事故发生的时间、地点、原因，以及职工伤害程度等基本情
况）②与用人单位存在劳动关系（包括事实劳动关系）的证明材料③医疗诊断证明或者职
业病诊断证明书（或者职业病诊断鉴定书）。

65、p418【多】工伤认定的决定

①职工或其直系亲属认为属于工伤，用人单位不认为是工伤的，由用人单位承担举证责任

②工伤认定决定期限：自受理工伤认定申请之日起 60 日内作出工伤认定。

③对受理的实施清楚、权利义务明确的工伤认定申请，应当在 15 日内作出工伤认定的决
定。

66、p420【案例】工伤医疗期待遇：①医疗待遇（治疗工伤所需费用符合工伤保险诊疗
项目目录、工伤保险药品目录、工伤保险住院服务标准的，从工伤保险基金支付）②工伤
津贴（在停工留薪期内，原工资福利待遇不变，由所在单位按月支付）

67、p421 工伤致残待遇和补助金

致残鉴定	一次性伤残补助金	按月支付伤残津贴
一级伤残	24 个月的本人工资	本人工资的 90%
二级伤残	22 个月的本人工资	本人工资的 85%
三级伤残	20 个月的本人工资	本人工资的 80%
四级伤残	18 个月的本人工资	本人工资的 75%
五级伤残	16 个月的本人工资	本人工资的 70%
六级伤残	14 个月的本人工资	本人工资的 60%
七级伤残	12 个月的本人工资	
职工死亡，按照下列规定从工伤保险基金领取		
丧葬补助金	为 6 个月的统筹地区上年度职工月平均工资	

供养亲属抚恤金	按照职工本人工资的一定比例发给由因工死亡职工生前提供主要生活来源、无劳动能力的亲属。配偶每月 40%，亲属每人每月 30%，孤寡老人或孤儿每人每月在上述标准的基础上增加 10%
一次性工亡补助金	标准为 48——60 个月的统筹地区上年度职工月平均工资