



第四节

企业解决劳动争议的制度和办法



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

知识点名称	重要程度
1. 员工申诉管理	★★
2. 劳动争议调解管理	★★



第四节 企业解决劳动争议的制度和方式

一、员工申诉管理★★

1. 员工申诉的定义

含义	组织成员以口头或书面等正式方式，表达对组织有关事项的不满。
意义	它为澄清员工和组织管理之间的纠纷提供了一种机制，有利于劳资双方在不同层次上的协商，确保员工问题能得到及时有效的解决。
内涵	(1) 员工申诉是通过一种正式的、制度化的方式表达不满。 (2) 员工通过申诉渠道表达的不满，通常是因企业违反了集体合同、劳动法律，或者违背了惯例、规章制度以及没有承担企业应承担的责任而引起的。 (3) 通过申诉管理有利于发挥企业层面的纠纷处理主体的作用，有利于劳动关系双方的协商，确保员工的问题能得到及时处理。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方式

2. 员工申诉的范围

作用	主要作用是处理员工工作过程中产生的不满情绪。
范围	一般限于与工作有关的问题。主要事项包括以下七项： (1) 因现行制度、规章、办法或措施未尽事宜或执行的疏忽，损害其合法权益的； (2) 对绩效考评及奖惩的决定有异议，且有具体证明的； (3) 对培训、薪酬、福利等方面有异议的； (4) 对劳动合同的签订、续签、变更、解除、终止等方面有异议的； (5) 认为受到上级或同事的违法、滥用职权或不当行为对待，侵犯其权益或影响其正常工作的； (6) 认为职务升迁或工作调派处置不当，而影响其权益的； (7) 有证据证明自己权益受到侵犯的其他事项。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方式

3. 员工申诉管理的原则

合法	任何企业的规章制度都必须符合国家现行的法律法规，更不允许企业在进行员工申诉管理时与国家的法律法规相违背。
公平	(1) 员工与企业是平等互惠的关系； (2) 当管理者确实触犯公司制度甚至国家法律时，应当一视同仁。
明晰	(1) 要明确界定员工的申诉范围，避免员工将本可以通过正常管理渠道解决的问题也通过申诉方式提出。 (2) 还应对申诉问题进行分类处理，使组织尽早发现和解决问题。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

(续表)

及时	(1) 及时地预防，通过积极有效的措施，尽早发现并解决员工的不满，避免员工申诉； (2) 及时地处理，当员工已经提出申诉，无论事件大小都应果断、积极地处理，避免事态进一步恶化。
反馈	(1) 注意对处理结果的反馈； (2) 如果因为申诉调查周期较长需要推迟决定，也应当及时与申诉人沟通，避免沟通不畅而导致其他问题的发生。
保密	不能泄露申诉内容和申诉人的个人隐私，避免出现打击报复等恶性事件。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

4. 员工申诉的处理程序

非正式	(1) 非正式的申诉处理主要是依靠第三方（训练有素的中立的）调解实现的。
	(2) 调解成功的必要保障是争议的双方当事人都同意并积极参与。 1) 双方当事人对各自的行为进行详细的解释； 2) 通过平等、和平的沟通化解双方当事人的分歧； 3) 提出一套双方当事人都认可的解决方案。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

(续表)

正式	四个阶段	企业中不管有无工会，正式处理流程一般包括四个阶段： (1) 向申诉受理人提交员工申诉表：应写明申诉缘由，并尽量列举可靠的依据； (2) 申诉受理； (3) 查明事实； (4) 解决问题。
	解决方法	(1) 调查矛盾发生的原因； (2) 迅速了解事实真相，并对其进行解释； (3) 尊重申诉人，对其困境和苦恼表示理解和同情； (4) 对员工进行与申诉相关的辅导，让员工了解申诉制度建立的目的和意义； (5) 帮助员工消除顾虑，解决问题。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

【例·多选题】下列关于员工申诉原则的说法，正确的有（ ）。

- A. 将员工申诉的内容结果公开，违反了保密原则
- B. 本应通过正常程序解决的问题却通过申诉解决，违反了明晰原则
- C. 及时预防和处理员工的申诉问题，违反了及时原则
- D. 用人单位严惩管理者的严重违规行为，违反了公平原则
- E. 一些企业认为规章制度是自己的内部事宜，不涉及法律法规问题，违反了合法原则



第四节 企业解决劳动争议的制度和办法

答案：ABE

解析：本题考查员工申诉管理。选项C错误，及时预防和
处理员工的申诉问题，符合及时原则。选项D错误，公平原则
包括当管理者确实触犯公司制度甚至国家法律时，应当一视同
仁，所以用人单位领导惩罚严重违反规定的员工符合公平原则。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

【例·单选题】下列关于非正式申诉处理程序的说法，错误的是（ ）。

- A. 需要提出一套双方当事人都认可的解决方案
- B. 若非正式的申诉处理不成功，可以转为正式的申诉处理程序解决矛盾
- C. 需要双方当事人对各自的行为进行详细的解释
- D. 主要是依靠企业劳动争议调解委员会实现的



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

答案：D

解析：本题考查员工申诉管理。选项D错误，非正式的申诉处理主要是依靠第三方调解实现的，训练有素的中立的第三方协调处理申诉双方当事人的意见分歧，以解决有关问题。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

【例·单选题】下列关于员工申诉管理的说法，正确的是（ ）。

- A. 非正式的申诉处理程序就是由双方共同的上级进行说和
- B. 员工申诉是一种表达不满的途径
- C. 员工不满全都可以通过申诉程序进行申诉
- D. 正式的申诉程序中，员工无需举证，由受理部门查明事实



第四节 企业解决劳动争议的制度和办法

答案：B

解析：本题考查员工申诉管理。

选项A错误，非正式的申诉处理主要是依靠第三方调解实现的，训练有素的中立的第三方协调处理申诉双方当事人的意见分歧，以解决有关问题。

选项C错误，员工申诉的主要作用是处理员工工作过程中产生的不满情绪，员工申诉范围一般限于与工作有关的问题，与工作无关的问题通常排除在外（如员工的家庭问题、私人问题），虽然这些问题可能间接影响到工作绩效，但这并不是申诉制度应该或能够处理的问题。

选项D错误，员工申诉的正式处理流程一般包括四个阶段：（1）向申诉受理人提交员工申诉表，应写明申诉缘由，并尽量列举可靠的依据；（2）申诉受理；（3）查明事实；（4）解决问题。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

二、劳动争议调解管理★★

1. 劳动争议调解的**概念**
2. 企业劳动争议调解委员会的**设立**
3. 企业劳动争议调解委员会及其调解员的职责
4. 企业劳动争议调解委员会的工作制度
5. 企业劳动争议调解委员会调解劳动争议前应做的**准备工**

作



第四节 企业解决劳动争议的制度和方式

1. 劳动争议调解的概念

劳动争议调解是指依法设立的调解劳动争议的机构或者其他机构，依照法律法规和有关政策，对发生劳动争议的双方当事人运用说服教育、劝导协商的方式，促使其在互谅互让的基础上解决争议的一种活动。

广义	包括各种组织以各种方式对劳动争议案件进行调解。
	例如，政府有关行政部门的调解、劳动争议诉前的专家调解等。
狭义	企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件进行的调解。



第四节 企业解决劳动争议的制度和办法

2. 企业劳动争议调解委员会的设立

大中型企业	大中型企业应当依法设立劳动争议调解委员会，并配备专职或者兼职工作人员。
	(1) 有分公司、分店、分厂的企业，可以根据需要在分支机构设立劳动争议调解委员会。总部劳动争议调解委员会指导分支机构劳动争议调解委员会开展劳动争议预防调解工作。
	(2) 劳动争议调解委员会可以根据需要在车间、工段、班组设立调解小组。
小微型企业	小微型企业可以设立劳动争议调解委员会，也可以由劳动者和企业共同推举人员，开展调解工作。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

3. 企业劳动争议调解委员会及其调解员的职责

(1) 企业劳动争议调解委员会的责任	1) 宣传劳动保障法律法规和政策; 2) 对本企业发生的劳动争议进行调解; 3) 监督和解协议、调解协议的履行; 4) 聘任、解聘和管理调解员; 5) 参与协调履行劳动合同、集体合同、执行企业劳动规章制度等方面出现的问题; 6) 参与研究涉及劳动者切身利益的重大方案; 7) 协助企业建立劳动争议预防预警机制。
(2) 企业劳动争议调解委员会调解员的职责	1) 关注本企业劳动关系状况，及时向企业劳动争议调解委员会报告; 2) 接受企业劳动争议调解委员会指派，调解劳动争议案件; 3) 监督和解协议、调解协议的履行; 4) 完成企业劳动争议调解委员会交办的其他工作。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

4. 企业劳动争议调解委员会的工作制度

工作制度	根据《企业劳动争议协商调解规定》，企业劳动争议调解委员会应当建立健全调解登记、调解记录、督促履行、档案管理、业务培训、统计报告、工作考评等制度。
调解协议书	经调解达成调解协议的，由企业劳动争议调解委员会制作调解协议书。
	调解协议书应当写明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解结果和协议履行期限、履行方式等。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

5. 企业劳动争议调解委员会调解劳动争议前应做的准备工作

(1) 审查调解申请	可以书面申请，也可以口头申请。
	调解员在调解工作开始前，应当对当事人递交的调解申请书或申请人的口头申请记录载明的内容进行认真审查，如发现内容有欠缺的，应及时通知申请人补充有关材料和证据。
(2) 通知被申请人	如果被申请人是用人单位，应通知其指定专人或委托他人参加调解，以保证调解工作按预期顺利进行。
(3) 告知与征询	1) 告知双方当事人调解员名单，征询是否申请回避； 2) 告知双方当事人各自的权利和义务以及有关的注意事项。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

(续表)

(4) 弄清案件的基本情况，掌握相关的法律依据	1) 调解前，调解员应弄清劳动争议发生的原因、发展的过程、争议的焦点等； 2) 调解员要查阅相关法律法规和政策等。
(5) 进一步调查事实	充分听取双方当事人对事实和理由的陈述，耐心疏导，帮助其达成协议。
(6) 分析证据	全面分析，去粗取精，去伪存真。
(7) 做好当事人的思想工作	由于企业劳动争议调解属群众性调解，调解员又是本企业人员，因此，调解前调解员有必要通过各种形式做好当事人的思想工作，学习有关政策法规，缓和双方的矛盾，营造融洽的气氛，为顺利调解打下基础。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方式

【例·单选题】下列关于劳动争议调解的说法，正确的是（ ）。

- A. 劳动争议调解主要运用说服教育、劝导协商的方式，调解的结果具有强制性
- B. 广义的劳动争议调解是指企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件进行的调解
- C. 狭义的劳动争议的调解专指政府有关行政部门的调解、劳动争议诉前的专家调解等
- D. 小微企业可以设立劳动争议调解委员会



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

答案：D

解析：本题考查劳动争议调解管理。

选项A错误，劳动争议调解主要运用说服教育、劝导协商的方式，促使劳动争议的双方当事人互谅互让的基础上解决争议的一种活动，并不具有强制性。

选项B错误，狭义的劳动争议调解是指企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件进行的调解。

选项C错误，广义的劳动争议调解包括各种组织以各种方式对劳动争议案件进行的调解。例如，政府有关行政部门的调解、劳动争议诉前的专家调解等。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

【例·多选题】下列关于劳动争议调解的说法，正确的有（ ）。

- A. 广义的劳动争议调解是指企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件进行的调解
- B. 劳动争议调解委员会可以根据需要在车间、工段、班组设立调解小组
- C. 调解协议书应当写明双方当事人基本情况、调解请求事项、调解结果和协议履行期限、履行方式等
- D. 小微企业可以设立劳动争议调解委员会，也可以由劳动者和企业共同推举人员，开展调解工作
- E. 企业劳动争议调解委员会调解劳动争议前不需要通知被申请人



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

答案：BCD

解析：本题考查劳动争议调解管理。选项A错误，狭义的劳动争议调解是指企业劳动争议调解委员会对本企业发生的劳动争议案件进行的调解。选项E错误，企业劳动争议调解委员会在调解劳动争议案件前，应通知被申请人提交答辩书，同时提供相关的证据资料，做好参加调解工作的准备。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

【例·单选题】企业劳动争议调解委员会调解员的职责不包括（ ）。

- A. 关注本企业劳动关系状况，及时向企业劳动争议调解委员会报告
- B. 接受企业劳动争议调解委员会指派，调解劳动争议案件
- C. 宣传劳动保障法律法规和政策
- D. 监督和解协议、调解协议的履行



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

答案：C

解析：本题考查劳动争议调解管理。企业劳动争议调解委员会调解员的职责包括：（1）关注本企业劳动关系状况，及时向企业劳动争议调解委员会报告；（2）接受企业劳动争议调解委员会指派，调解劳动争议案件；（3）监督和解协议、调解协议的履行；（4）完成企业劳动争议调解委员会交办的其他工作。选项C错误，宣传劳动保障法律法规和政策是企业劳动争议调解委员会的职责。



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

【例·多选题】在调解劳动争议前，企业劳动争议调解委员会应做的准备工作有（ ）。

- A. 告知当事人调解员的身份
- B. 通知被申请人提供相关证据资料
- C. 收集有关证据
- D. 制作调解协议书
- E. 审查调解申请



第四节 企业解决劳动争议的制度和方法

答案：ABCE

解析：本题考查劳动争议调解管理。实施调解前应当做好的准备工作包括：

（1）审查调解申请，选项E正确。

（2）通知被申请人。通知被申请人提交答辩书，同时提供相关的证据资料，做好参加调解工作的准备，选项B正确。

（3）告知与征询。事先告知劳动争议的双方当事人调解员名单，征询双方当事人是否申请回避，选项A正确。

（4）弄清案件的基本情况，掌握相关的法律依据。

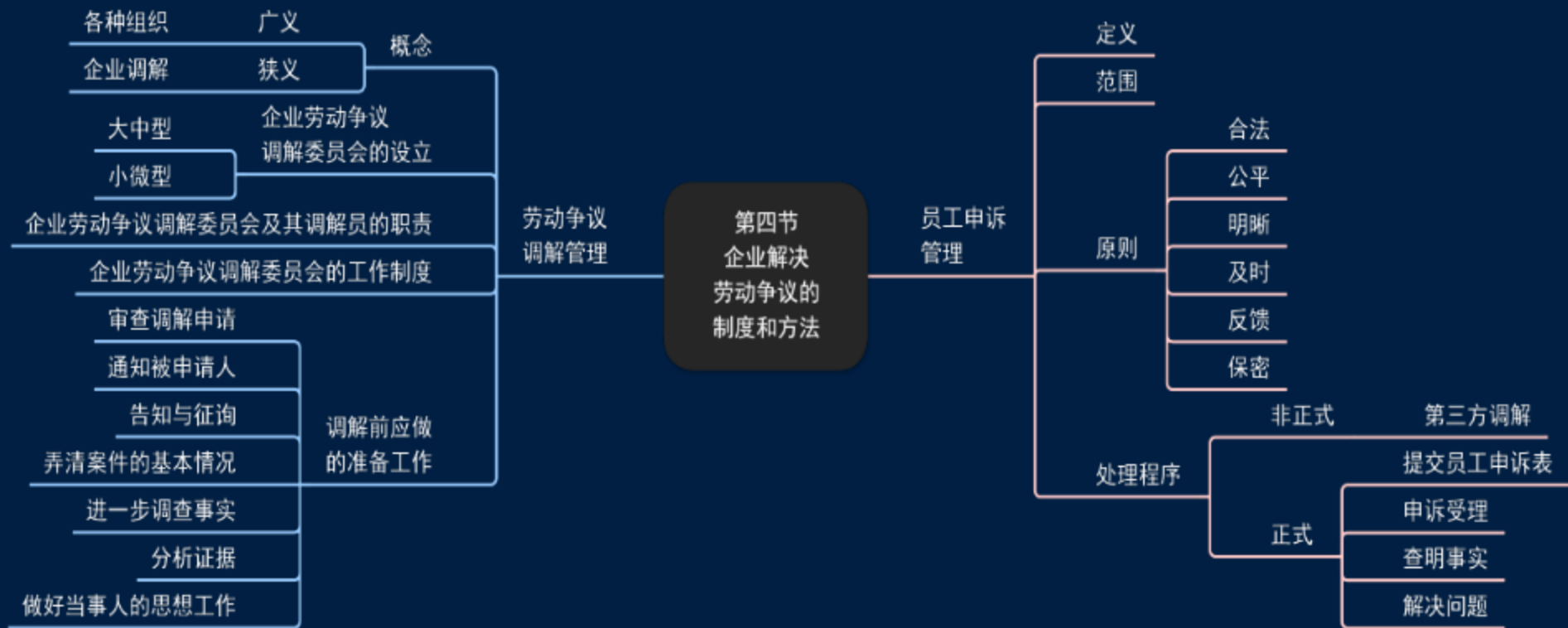
（5）进一步调查事实。可以向当事人询问，找周围知情人及有关人员了解情况，收集有关的证据，进行现场勘查，对有关材料进行鉴定等，选项C正确。

（6）分析证据。

（7）做好当事人的思想工作。



本节小结



谢谢 观看

THANK YOU