
劳动关系管理及用工风险防范

【课程背景】

长久以来，直线部门的经理（主管）往往因技术好或工龄长得以晋升，因而对劳动法律知识认知不清，存在一定误解。同时，由于直线部门管理者本身劳动法律知识缺乏，法律意识淡薄，在企业处理实际的劳动用工管理与劳动争议问题时，主观随意性很大，暴露出许多管理弊端也为企业留下许多劳资纠纷的隐患，进而导致企业劳资关系紧张或纠纷不断，这些劳资争议均对企业的正常运营带来了严重的干扰和企业负面影响。据统计，如果各部门经理、主管都具备一定的劳动法律管理专业知识，企业的员工管理水平和雇主品牌形象将大大提高！

本课程是直线部门经理、主管、人力资源从业者提高管理能力、提升业绩的必修课。

【课程对象】

各部门总监、经理、主管、组长。企业人力资源部经理、主管、劳资专员等 HR 从业者。

【课程收益】

1. 了解劳动法律相关知识（劳动法与劳动合同法及有关法条的司法解释）
2. 掌握从劳动用工的全过程中涉及劳动法律关系事物的处理技巧。比如：劳动合同续签、加班或值班的约定、员工的试用期管理、员工违纪与奖惩问题、员工调动管理、工伤处理、严重违纪辞退等工作的处理技巧。
3. 掌握有效防范和处理劳资纠纷的总体思路与实施技巧。
4. 终极目标：合谐劳资关系的企业文化打造。

【课程时间】 1.5 天（9 小时）

【授课方式】

小组讨论 + 案例分析 + 角色扮演 + 法条解释

【课程大纲】

第一部分：部门管理者的角色认知

1. 直线部门管理者的角色定位
2. 直线部门管理者的劳动关系管理职责

案例分享：安徽省某企业有精神病史员工入职事件

第二部分：劳资协商与沟通技巧修炼

一、沟通理论认知

- 1、有效沟通的三要素
- 2、有效沟通的三个环节
- 4、沟通的漏斗原理
- 5、季度/年度沟通对话制度

案例分享：广东省某企业的“员工吐槽大会”

二、劳资冲突沟通技巧修炼

- 1、了解员工的心理预期
- 2、掌握企业变革与员工个人的信息
- 3、创造和谐的协商谈判气氛
- 4、谈判沟通中的妥协与让步
- 5、沟通的目标设定与分解
- 6、遇到谈判僵局的应对方式
 - 有限权利原则
 - 时间期限原则
 - 满意感的原则
 - 中途休会技巧
 - 正向引导原则
 - 心理关怀技巧

视频分享：专业人士解雇员工的表达技巧

第三部分：劳动规章制度的制定与实施

一、企业劳动规章制度的认知

- 1、劳动规章制度的定义与内容
- 2、关于劳动纪律、岗位规范等规定
- 3、对劳动规章制度内容的基本要求
- 4、劳动规章制度的制定原则
- 5、劳动规章制度的制定程序
 - 起草草案
 - 职工讨论
 - 协商通过
 - 制度公示
- 6、企业制度体系建设

案例分享：企业员工管理的基本法“员工手册”

案例分享：国内某知名大型企业的“员工管理红黄线原则”

二、企业劳动规章制度的实施

- 1、劳动规章制度的公示与告知
 - 阅读签字法
 - 发放签收法
 - 培训法
 - 考试法
 - 大会公示
 - 公告栏张贴法
- 2、劳动纪律规章制度的实施

劳动纪律的内容

- 时间纪律
- 组织纪律
- 岗位纪律
- 协作纪律

3、劳动纪律规章制度的实施原则

视频分享：如何批评犯错误的员工？

3.1：违纪职工的惩戒处理原则

- 调查后才能惩戒
- 保障当事人的知情权和越级申诉权
- 公平对待原则
- 合法合规原则
- 渐进惩罚原则

3.2：违纪职工的惩戒处理程序

- 口头警告
- 初次书面警告
- 再次或最后书面警告
- 解雇或停职

案例分享：如何解雇打架斗殴的员工

案例分享：员工上班时间带香烟进入车间被解雇

第四部分：员工在职劳动风险管控（日常劳动、人事管理工作）

1. 试用期评估管理

案例分享：试用期解雇员工的三个要点

2. 员工考勤与请假、休假管理

案例分享：员工编造假病情请病假被企业解雇

3. 员工社保问题处理及商业补充保险，国家规定参保与缴费标准与日常问题处理。

案例分享：公司未足额缴纳社保，但双方签署了协议有效么？

4. 员工工伤处理案例

案例分享：员工辞职当天回家路上被车撞身亡，是工伤么？

5. 员工晋升与调动管理，工作调动协议。

案例分享：部门解散了，员工可以调动么？深圳某公司调动老员工的真实案例

6. 员工加班与调休管理，相关法律规定与加班时间管控、统计/综合计时制度。

案例分享：某公司因加班与值班安排引发的劳动争议

7. 退休员工返聘管理与风险防范

案例分享：某香港上市公司的老员工退休返聘协议

8. 工资发放管理与风险防范：发放方式与工资结构问题。

案例：某公司因员工未签收工资条引发的劳动争议

9、员工违纪处理，注意处罚依据、时限、合规性。（关于解雇员工的几个问题）

案例分享：某企业老员工因涉嫌盗窃的处理方式

10、关于针对“消极怠工”的员工管理技巧（调动、捧杀与解雇）

第五部分：员工离职劳动风险管控

1. 员工离职动向管理（早期的员工离职信号识别及应对措施）

2. 主动离职与被动离职管理区别：

关于员工离职的管理制度：自动离职员工的工资结算办法/员工辞职的管理办法

案例分享：员工没有提前 30 天通知期离职的处理方式

案例分享：员工撕毁了辞职申请书，他的离职申请还有效么？

3. 离职面谈的方法与技巧

案例分享：离职申请表的设计及风险防范

4. 离职手续办理（辞职书、工作交接相关规定、确认离职时间、物品交接、风险抵押金、工资代领的规定、离职单据的有效签署）

5. 员工自动离职的处理

案例：如何处理自动离职员工的离职手续和离职工资结算的问题

6. 解雇员工的处理程序

案例：1.员工吸毒被拘留的处理案例；2.如何解雇工作表现不佳，但是没有违纪的员工

7. 离职员工的工资核算与发放（按法律规定/员工领取工资的通知）

8. 劳动争议处理技巧（开庭实战技巧修炼）

1) 劳动争议的初期处理（前期提前介入、调解、达成协议）

2) 劳动争议的仲裁和法院审理（传票、应诉文书、法庭调查、质证、辩论、和解、或宣判）

案例分享：参加庭审的注意事项

第六部分：劳动仲裁与风险预防

一、劳动仲裁的认知

引言：劳动仲裁：企业诉讼为什么会屡屡败诉

□ 劳动仲裁诉讼期间企业需要哪些准备

□ 员工违纪的证据如何获取

□ 如何从企业制度条款获得支持

□ 《违纪违规处分通知书》合法有效

□ 《违纪违规处分通知书》送达给违纪员工的形式有哪些

案例分享：富士康集团关于员工违纪处分通知书的处理办法

2. 劳资风险预防：违纪违规问题员工处理技巧

- 2.1、处分、解雇劳动者，往往由于劳动者拒绝签收该通知书而导致企业的处分、解雇行为被认定为无效或非法行为，那么企业在日常中该如何做，才避免案件败诉？
- 2.2、劳动者欺诈应聘，事后被企业解雇，在仲裁期间，劳动者可能作出让企业措手不及的抗辩观点，企业该如何回应或者在日常中采取哪些防范策略？
- 2.3、对于违纪违规的恶意问题员工，他们往往拒绝提交《检讨书》或否认违纪违规的事实，企业该如何创制、收集证据，才避免案件败诉而承担法律责任？
- 2.4、如何进行违纪员工的事实调查、证据固定，对于违纪员工，部门经理应注意哪些日常细节问题？
- 2.5、对于违纪员工，事发后什么时间处理，如何书写《违纪违规处分通知书》？
- 2.6、怎样理解“严重违反用人单位的规章制度的”，如何在《惩罚条例》中详细明确违纪违规的“一般违反”、“较重违反”及“严重违反”？
- 2.7、直线部门经理擅自口头辞退员工，仲裁机构往往认定企业非法解雇员工，那么企业日常中该如何做，才避免案件败诉，避免直线经理越权处分员工？
- 2.8、劳动者不辞而别、无故旷工工，却主张被企业口头解雇，往往得到仲裁机构的支持，那么企业日常中该如何做，才避免案件败诉？
- 2.9、如何界定“重大损害”，“重大损害”是否必须体现为造成直接的经济损失？
- 2.10、采用“录音录象”方式创制、保留的证据，法院是否采信，企业内部 OA 系统或 ERP 系统上的资料能否作为证据使用，电子邮件、手机短信能否作为证据使用？

案例分享：惠州市某公司员工集体劳动争议案件的分析与思考

备注：本课程将郑老师将同步提供 20 个附件资料，供企业劳动用工管理者参考使用。