**员工关系管理制度**

**第一章 总 则**

**第一条** 总述

为规范员工关系管理工作，创建和谐的劳资合作关系，特制定本制度。

**第二条** 目的

员工之间、员工与公司之间的关系，是增强团队凝聚力、向心力、战斗力的重要环节。融洽、和谐的员工关系，会在团队中形成互相帮助、协调开展工作的良好氛围，从而不断提高员工满意度，加强员工参与公司管理，提高横向和纵向的沟通效率，促进团队整体工作效率与合作意识的提高，达到使公司能在市场中保持良好竞争优势的最终目的。

**第三条**　适用范围

公司所有员工，包括非全日制用工、劳务派遣员工。

**第二章　管理内容**

**第四条**

员工关系管理做为人力资源管理的一个子项目，在公司里将发挥其独特的管理效用。员工关系管理的内容至少应包括：

1. 劳动关系管理：劳动合同管理、劳资纠纷管理、满意度调查以及人事异动管理；
2. 员工活动管理：发起组织各种员工活动的管理；
3. 沟通机制的建立：员工访谈、家属沟通、员工申诉；（面谈、意见箱、电话、邮件）
4. 员工关怀：重大事件时的慰问、节假日时的祝福；
5. 心理辅导与疏导：设置专人定期对员工的心理进行辅导，并开设心理类培训课程，缓解职场压力与家庭矛盾带来的心理隐患。

**第五条**

员工关系的管理应该是每一位管理者的职责，其专职管理岗位为人力事业部员工关系专员。

**第六条**

员工关系每期所做的满意度调查作为各部门改进管理的依据，并作为公司绩效考核的指标之一。

**第三章 劳动合同管理**

**第七条**

劳动合同是公司与所聘员工确定劳动关系、明确双方权利和义务的协议,凡公司员工都必须按规定签订劳动合同。

**第八条**

所有新进人员必须在入职30天内签订劳动合同，劳动合同的签订时间为员工上岗时间，签订范围为上月所有新进人员与原合同到期需续签人员。合同期一般员工为两年，管理层员工为五年。

**第九条**

调动人员在办理调动手续时，调出公司负责收回原劳动合同，调入公司负责签订新的劳动合同。

**第十条**

人力事业部在员工劳动合同期满前1个月,通知员工本人及用人部门领导,由双方协商是否续聘，并将结果及时通知人力事业部。任何一方不同意续签劳动合同的，人力事业部将按照规定提前三天通知另一方结果，并按规定办理不续签的人事手续；双方同意续签劳动合同的，人力事业部负责在合同到期前与员工签订新的劳动合同。

**第十一条**

员工在试用期可以提前3天提出解除劳动合同，非试用期内要求解除劳动合同的应提前30天申请。

**第十二条**

双方出现劳动纠纷时，由人力事业部根据劳动合同与员工实际表现，代表公司处理劳动纠纷。

**第四章 员工活动的组织与协调**

**第十三条**

人力事业部员工关系专员与行政部行政专员及其他部门自愿者1-2名，共同组建员工活动小组，负责组织各种活动小组，如篮球组、羽毛球组等，目的是增强员工之间、部门之间的联系，增进友谊，创建健康向上的工作氛围，引导积极合作的团队精神。

**第十四条**

活动时间：

小型活动（篮球赛、乒乓球赛等），每季度一次一项；

中型活动（如部门聚餐，团队建设等），每半年一次；

大型活动（如年会、员工拓展活动等），每年一次。

**第十五条**

经费来源：

（1）员工日常违纪扣奖；

（2）公司提供；

**第十六条**

　　员工关系专员负责向公司申请或筹集员工活动经费，并按计划对活动经费进行管理与控制。

**第五章 员工内部沟通管理**

**第十七条**

公司施行“导师”制度，由部门评选出部门的核心骨干人员担任本部门入职导师。

入职导师的职责主要以下几个方面：

1、帮助本部门新员工熟悉部门运作流程，保持与人力事业部劳动关系专员的沟通，反馈新员工的工作状态和工作表现；

2、主动为新员工解答疑难，帮助新员工处理各类事务；

3、转正前对新员工做出客观的评价，以此作为新员工的转正依据之一；

**第十八条**

员工的内部沟通主要分为正式沟通与非正式沟通两大类，正式沟通包括以下几个方面：

1、入职前沟通：

为达到“以企业理念凝聚人、以事业机会吸引人、以专业化和职业化要求选拔人”的目的，在招聘选拔面试时须将企业文化、工作职责等进行客观描述。人力事业部招聘专员负责完成对公司拟引进的一般职位的 “入职前沟通”，人力事业部负责人、各部门负责人与分管副总完成对中高级管理人员的“入职前沟通”。

同时，进入公司的新员工由人力事业部招聘专员负责引领新员工认识各部门入职导师，介绍公司相关的沟通渠道，后勤保障设施等，帮助新员工尽快适应新的工作环境。

2、试用期间沟通：

（1）为帮助新员工更加快速的融入公司，度过“磨合适应期”，应尽量给新员工创造一个合适、愉快的工作环境。

（2）由人力事业部、新员工所属直接和间接上级与新员工进行沟通。人力事业部员工关系负责对管理人员进行试用期间的沟通；管理人员以外的新员工沟通、引导，原则上由其所属上级及人力事业部专员共同负责。

（3）沟通频次要求：

    A、人力事业部：

    新员工试用第一个月：至少面谈2次（第一周结束时和第一个月结束时）；

    新员工试用第二、三个月（入司后第二、三个月）：每月至少面谈或电话沟通1次。

    B、新员工的入职指引人和所属直接上级：可以参照人力事业部的沟通频次要求进行。

（4）除面谈、电话等沟通方式外，人力事业部须在每月的最后一个星期组织新员工座谈会进行沟通。

4、转正沟通：

（1）根据新员工试用期的表现，结合《绩效管理制度》进行转正考核，在《转正申请表》上做出客观评价。

（2）沟通时机：

    A、新员工所属直接上级：进行新员工转正评价时，并且形成部门意见。

    B、人力事业部：在审核员工转正时，并且形成职能部门意见。

5、工作异动沟通：

（1）为了使员工明确工作异动的原因和目的、新岗位的工作内容、责任，更顺利的融入到新岗位中去，同时以期达到员工到新岗位后更加愉快、敬业的工作之目的。

（2）沟通时机：

    A、人力事业部：在决定异动后正式通知员工本人前三天内。

    B、异动员工原部门直接上级：在接到人力事业部的员工异动决定通知后立即进行。

    C、异动员工新到部门直接上级：在异动员工报到上岗之日，相当于新员工的入职引导和岗前培训沟通。

     6、离职面谈：

    （1）本着善待离职者原则，对于主动离职员工，通过离职面谈了解员工离职的真实原因以便公司改进管理；对于被动离职员工，通过离职面谈提供职业发展建议，不让其带着怨恨走；诚恳的希望离职员工留下联系方式，以便跟踪管理。

    （2）沟通时机：

    第一次：得到员工离职信息时或作出辞退员工决定时；

    第二次：员工离职手续办清楚准备离开公司的最后一天。

    （3）离职面谈责任人：原则上由人力事业部和员工所属部门负责人共同组织：

    A、第一次离职面谈：对于主动提出辞职的员工，员工直接上级或其他人得到信息后应立即向其部门负责人和人力事业部员工关系专员反映，拟辞职员工部门负责人应立即进行离职面谈，了解离职原因，对于欲挽留员工要进行挽留面谈，对于把握不准是否挽留的应先及时反馈人力事业部以便共同研究或汇报，再采取相应措施。对于主管级以上的管理干部主动辞职的，得到信息的人应先将信息第一时间反馈人力事业部负责人以便决策。对于企业辞退的员工，由人力事业部组织进行第一次离职面谈。

    B、第二次离职面谈：对于最终决定同意离职的员工，由人力事业部进行第二次离职面谈。主管级以下员工由人力主管进行离职面谈；主管级以上员工（含主管级）由人力事业部经理及以上负责人进行离职面谈。第二次面谈可以采取离职员工填写《离职员工面谈表》的相关内容方式配合完成。第二次面谈应技巧性让离职员工自愿留下联系方式，以便跟踪管理。

（4）离职原因分析：离职原因分析每月应定期进行1次，由员工关系专员负责完成，报人力事业部经理和分管领导，以便改进人力资源管理工作。

**第十九条**

非正式沟通通过以下几种形式：

1、每季度的最后一个星期六下午由人力事业部组织高层管理人员与各部门基层代表的畅谈会，每期畅谈会参加的基层代表原则上是各部门员工轮流参加，畅所欲言，将自己对公司的想法、意见及不满反映给高层领导。

2、为了解管理中存在的问题，每季度进行一次员工调查，员工匿名方式须填写《员工满意度调查表》，内容包括员工对直接上级的满意度、工作的建议、对其他部门的意见等。人力事业部在调查后的一周内，将调查内容整理成文，逐级报送给公司领导阅示。

3、在公司有重大联欢性活动时，邀请员工家属一起参加，使员工家属了解公司、熟悉公司并支持员工的工作。

4、除正式沟通中的各类面谈外，人力事业部员工关系专员还须不定期对公司员工进行访谈，重点是各部门核心员工、技术骨干的访谈，内容包括员工现阶段工作、生活方面遇到的困难、压力、心理负担。

**第六章 员工关怀管理**

**第二十条**

员工关怀管理的目的是增进员工对企业的归属感与认同感，是指企业在员工遭遇重大困难时，对员工给予精神关怀或者物质帮助的一种管理过程。

**第二十一条**

逢重要节假日，如中秋、春节等，人力事业部员工关系组将根据公司情况，给予外派员工以及核心员工适当的慰问与祝福，让员工心有所系。

**第二十二条**

员工生日，由行政部发放祝福卡片，部门内举行生日会进行庆祝。

**第二十三条**

　　员工个人或家庭遭遇重大困难时，员工关系组除代表公司送达慰问与关怀外，另根据公司领导审批情况，给予不同程度的物质协助。

1. **员工申诉管理**

**第二十五条**

员工申诉管理的主要目的是尽量减少员工因在工作中可能受到的不公正、不恰当的处理而产生的不良情绪。

**第二十六条**

　　员工申诉的主要范围包括：对工作安排不接受、对考核结果有异议、对上级处理结果不认同等。

**第二十七条**

申诉程序如下：

员工向直接上级投诉，如直接上级在三日之内仍未解决问题，可越级向部门经理或分管领导投诉，同时也可向人力事业部经理或员工关系专员投诉，人力事业部负责在三日内解决投诉问题。

**第二十八条**

　　员工对人力事业部的处理结果不满意的，可继续向人力事业部的主管领导提请复议，主管领导有责任在一周内重新了解情况并给予处理意见。此复议为申诉处理的最终环节。

**第八章 附则**

第二十九条 本制度解释权归公司人力事业部，如有不明之处，请向人力事业部咨询。

第四十条 本制度自2018年8月1日试行实施。

人力事业部

2018.7.7.