

员工纠纷管理制度

点击下载获取完整版可编辑电子版

修订日期：XXX 年 X 月 X 日

XXX 有限公司

客服微信：xbt648

员工纠纷管理制度

总则

第一条 目的

为明确部门、员工纠纷处理的流程、规范和步骤，使纠纷双方有章可循，特制定本办法。

第二条 原则

严格遵循“公正，公开的原则”，本着“一切为了工作，一切为了公司”，避免掺杂个人感情，将工作之外的矛盾与纠纷带到工作中或因其它主观因素将纠纷影响扩大化。

第三条 指导思想

建立公平、公正的的员工纠纷处理制度，改进员工关系，为企业与员工的共同发展奠定基础。

第四条 适用范围

适用于公司所有员工。

第一章 员工纠纷处理

第五条 员工纠纷种类

员工纠纷可分为四种：

- 1、部门内部员工的纠纷
- 2、跨部门员工之间的纠纷
- 3、部门经理同下属员工的纠纷
- 4、员工与公司之间的纠纷

其中，第一种情况下且未产生恶劣后果的属于一般纠纷，第一种中重大且产生恶劣后果（打架、斗殴、仲裁）的或者申报行政人事部的属于重大纠纷；第二种、第三种、第四种属于重纠纷；此四种中涉及到公司利益损失的属于特殊纠纷。

第六条 纠纷处理相关人员

特殊纠纷裁人：总经理

重大纠纷处理责任人：由行政人事部处理跨部门员工及部门经理同下属员工的纠纷、员工与公司之间的纠纷、其它重大的（打架、斗殴、仲裁）产生恶劣后果的纠纷 ‘

一般纠纷处理责任人：由部门负责人负责部门内部员工的纠纷；

纠纷当事人：产生纠纷的当事人（可能为多人）。

第七条 纠纷处理责任分配

（一） 总经理：

行政部门、员工纠纷的最高裁决权，处理特殊的涉及到公司利益损失的纠纷；

（二） 重大纠纷处理责任人：

- 1、 倾听员工心声并针对相应问题提出改进意见，避免产生员工纠纷；
- 2、 负责跨部门员工及部门经理同下属员工的纠纷处理；
- 3、 负责员工与公司之间的纠纷处理；
- 4、 负责一般纠纷中重大且产生恶劣后果（打架、斗殴、仲裁）的纠纷处理；
- 5、 负责一般纠纷中申报行政人事部的纠纷处理；
- 6、 负责与纠纷当事人沟通，明确产生纠纷的根本问题，并提出相应的解决方案；
- 7、 建立员工纠纷台帐及案例库，作为今后处理相似事件的参考；
- 8、 总结归纳相应的纠纷事件，形成相应的处理方案，指导各部门操作，避免类似问题的再次发生。

（三） 一般纠纷处理责任人：

- 1、 协助行政人事部维护内部员工关系，避免产生纠纷；
- 2、 负责部门内部员工的纠纷处理，争取在纠纷事件产生初期即发现并将其解决，避免纠纷事件的进一步扩大；
- 3、 若纠纷事件扩大并已报行政人事部，则协助行政人事部进行纠纷的解决；
- 4、 纠纷发生的第一时间告知行政人事部，且在纠纷解决后将相应纠纷的具体情况报行政人事部备案；

第二章 员工纠纷上报流程

第八条 事故部门应当在第一时间、短信或邮件等将事故报知行政人事部，并应在 1 小时内进行事故情况的核实，核实后按相应流程进行处理。

属于一般纠纷的，由相应部门自行进行解决，并报行政人事部备案；

属于重大纠纷的，由行政人事部负责，相应部门协且解决，行政人事部存档；

属于特殊纠纷的，由行政人事部负责，相应部门协且解决，总经理行使最高裁决权。

第九条 各部门应及时向行政人事部报知事故处理进展情况，且结案时需报行政人事部备案。

第十条 重大及特殊纠纷时，各部门应积极配合行政人事部进行纠纷的处理。

第三章 员工纠纷处理流程

第十一条 一般纠纷：部门内部未产生恶劣后果的员工纠纷原则上由部门负责人处理，如有一方对处理不服，则可报行政人事部申诉：

（一） 纠纷告知：部门员工产生纠纷后，部门负责人应第一时间告知行政人事部，行政人事部需及时给予协助解决；

（二） 员工沟通：由事故部门负责，行政人事部协助，沟通调查清楚纠纷真实情况，同时收集相关资料，并跟进有关部门出具的证明性材料；

（三） 事件分析：结合相关资料，深入分析纠纷产生原因；

（四） 处理方案：通过事件分析和对当事人的沟通，可依据相关法律法规，适当考虑情理，拟定处理案予以妥善解决；

（五） 解决方案存档：纠纷解决后，由事故部门拟写《纠纷解决方案》，一周内提交行政人事部留存备案；

第十二条 重大纠纷：重大纠纷由行政人事部负责，相关部门负责人协助解决

（一） 纠纷告知：重大纠纷产生后，当事人或其直接上级应第一时间告知行政人事部，由行政人事部及时予以解决；

（二） 员工沟通：由行政人事部负责，事故部门协助，沟通调查清楚纠纷真实

情况，同时收集相关资料，并跟进有关部门出具的证明性材料；

（三）事件分析：结合相关资料，深入分析纠纷产生原因；

（四）处理方案：通过事件分析和对当事人的沟通，可依据相关法律法规，适当考虑情理，拟定处理案予以妥善解决；

（五）解决方案存档：纠纷解决后，由行政人事部拟写《纠纷解决方案》并留存备案；

第十三条 特殊纠纷：特殊纠纷由行政人事部负责，相关部门负责人协助解决，总经理行使最高裁决权

（一）纠纷告知：重大纠纷产生后，当事人或其直接上级应第一时间告知总经理、行政人事部，由行政人事部及时予以解决；

（二）员工沟通：由行政人事部负责，事故部门协助，沟通调查清楚纠纷真实情况，同时收集相关资料，并跟进有关部门出具的证明性材料；

（三）事件分析：结合相关资料，深入分析纠纷产生原因；

（四）处理方案：通过事件分析和对当事人的沟通，可依据相关法律法规，适当考虑情理，拟定处理案予以妥善解决，并报总经理进行最终裁决；

（五）解决方案存档：经调解达成协议的，制作调解协议书，双方当事人应当自觉履行，协议书就写明争议双方当事人姓名、部门、争议事项、调解结果及其它应说明的事项，由纠纷处理责任人及双方当事人签名或盖章，调解协议书一式三份（争议双方当事人、纠纷处理责任人各一份），由行政人事部存档；

（六）调解不成的，应作记录，当事人可提出申诉，并在调解申诉书上说明情况，调解申诉书一式三份（争议双方当事人、纠纷处理责任人各一份），申诉交由行政人事部处理。

第十四条 调解委员会有下列成员之一者，当事人有权以口头或书面形式申请，要求其回避：

（一）劳动争议当事人或者当事人近亲属的；

（二）劳动争议有利害关系的；

（三）与劳动争议当事人有其它关系，可能影响公正调解的；

（四）调解相关责任人对回避申请应及时作出决定，并以口头或书面形式通知当事人。相关责任人的回避由行政人事部决定，相关责任人的回避涉及到行政人

事部相关人员的，由总经理决定。

第四章 员工纠纷责任追究

第十五条 为强化员工团队意识，减少纠纷事件，实行奖惩结合的制度，处罚要求在思想教育的基础上，坚持行政处罚为主，经济处罚为辅的原则。

第十六条 根据纠纷类别和责任大小对相关责任人进行行政处罚或经济处罚，也可两者并用。

（一）行政处罚：通报批评，取消个人或团队评优资格、警告、降职、撤职、留职察看、劝退、开除；

（二）经济处罚：个人奖金 20%-100%范围内酌情处罚。

第十七条 责任追究的例外情形：

（一）负有管理责任的负责人自开始履行岗位职责起未满一个月发生事故的，可免于责任追究；

（二）不涉及公司利益的纠纷，原则上不进行责任追究。

第十八条 需要追究以下人员责任的，给予通报批评及相应的经济处罚。

（一）未按规定及时上报、漏报以及瞒报事件的；

（二）由于人为原因造成纠纷升级并对公司造成不利影响或严重损失的；

第十九条 年度内发生一起或多起并给公司带来严重损失的纠纷，需追究相关人员的管理责任。

（一）部门年度累计发生并给公司利益带来损失的纠纷 5 起以上的，对部门负责人年度奖金扣除 50%；

（二）公司年度累计发生并给公司利益带来损失的纠纷 10 起以上的，对行政人事部相关责任人年度奖金扣除 50%。

第二十条 未履行工作职责，违章指挥，造成员工纠纷产生并给公司带来较大利益损失的，无论是何级别直接予以撤职处理。

第二十一条 给予员工行政处罚或经济处罚的，必须在弄清事实的基础上，经过会议讨论后，作出慎决定，如果员工对处罚决定不服，可在收到书面处罚十日内，向行政人事部提出申诉。处罚决定书应书面并通知本人，并履行签收手续。

第五章 附则

第二十二条 员工纠纷必须予以合法的形式予以解决。员工不得借故闹事、破坏正常的工作秩序、停止进行工作或履行职责。

第二十三条 如果员工以员工纠纷为由停止进行工作或履行职责，将视为严重违纪。

第二十四条 如果员工以劳动纠纷为由借故闹事或破坏正常工作秩序的，公司有权将其立即辞退。

第二十五条 纠纷双方应本着一切为了公司的原则，严格执行纠纷处理结果，如有一方表面接受处理结果，背地却发表不利于部门合作以及人际关系和谐的言论，一经发现直接予以撤职处理。

第二十六条 本条例自下发之日起生效，有效期至新规下下发之日止。