

G 问题探讨

发挥员工申诉处理机制的“安全阀”作用

观点

员工申诉处理机制是解决劳动争议、有效预防劳动关系冲突的机制，被称为“安全阀”，起到劳动关系源头治理的作用。要建立中国特色的员工申诉处理机制，用“疏”而不是“堵”的方式、用协商而不是企业单决的方式处理经济下行压力加大时期的劳动关系矛盾，这既是理性选择也是员工的意愿。

谢玉华

随着复工复产的推进，我国经济正在有力恢复中，但同时劳动关系中的各种问题与矛盾也逐渐显现。有学者研究认为，我国劳动关系矛盾与经济周期的关系表现出与发达市场经济国家“顺周期”规律相反的特征，即逆经济周期变动特征：劳动关系矛盾在经济繁荣时期相对减少，在经济衰退时相对增加，尤其集体劳动争议案件增加的幅度更大。党的十九届四中全会提出，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，努力将矛盾化解在基层，健全劳动关系协调机制，构建和谐劳动关系。员工申诉处理机制是解决劳动争议、有效预防劳动关系冲突的机制，被称为“安全阀”，起到劳动关系源头治理的作用。

我国员工申诉处理机制的现状

我国一直强调建立劳动关系源头治理机制，2012年实施的《企业劳动争议协商调解规定》，要求在基层建立起劳动争议协商调解机制，处理员工申诉及劳动纠纷。但在运行过程中，这一机制还有待完善。

组织有待健全。根据要求，要在企业(园区)建立劳动争议调解委员会。但是，基层工会已经建立劳动争议调解委员会的主要在国有(含集体)企事业单位，更多民营企业还没有建立任何劳动争议调解机构，员工投诉无门。

功能有待加强。根据笔者调查，企业员工在遇到不公平对待或者权益受损后，85%选择向上级领导或人力资源部门提出申诉；3%选择向党委纪检提出申诉；只有不到5%的员工选择向工会和劳动争议委员会提出申诉。这说明工会和劳动争议委员会在处理申诉问题上的员工认同感有待提高。正因为主要依靠管理方处理申诉，很多员工认为，企业在进行员工申诉处理时，并不会全力维护申诉员工的利益。

政府基层劳动争议调解委员会与企业劳动争议调解没有有效对接。与企业劳动争议对接的是政府的基层劳动争议调解委员会，与人民调解委员会合署办公。我国基本建立了相应的机构，但人员有限，作用也尚未得到有效发挥。据了解，2019年，某地区法院受理的1000多起劳动争议案件中，基本没有经历社区或街道的调解过程；区劳动仲裁的案件，同样没有经历基层调解。

基层调解机制如果作用发挥有限，一方面，将导致直接走法律程序的劳动仲裁和诉讼案件增多，浪费司法资源。另一方面，很多劳动纠纷

没有得到处理，积累劳动关系矛盾，留下劳动关系双方冲突的隐患。因此，必须完善基层调解机制，以应对可能增多的劳动关系矛盾。

完善员工申诉处理机制的对策

成熟的劳动关系协调机制，员工申诉管理呈现出这样的特点。首先，加入工会的员工，提出申诉之后由工会代表员工处理申诉，工会以保护员工权益为宗旨；没有建立工会的企业或行业，由第三方参与申诉处理以保证公平公正。其次，员工提出申诉一定有结果。属于理解偏差导致的申诉向员工解释清楚；合理申诉层层协商直至诉讼，使问题得到解决。这样，劳动关系矛盾就没有积累。

我国企业组织有一些独有的特点。疫情下，既要保护劳动者利益，又要劳动关系双方同舟共济，即使产生矛盾，也尽量使用协商的方式解决。因此，可以在借鉴国际经验基础上，建立中国特色的员工申诉处理机制，用“疏”而不是“堵”的方式、用协商而不是企业单决的方式处理经济下行压力加大时期的劳动关系矛盾，这既是理性选择也是员工的意愿。笔者的调查显示，一旦发生劳动争议，83.05%的劳动者愿意用“制度化”的途径解决；65.5%的劳动者首选渠道是与企业沟通协商解决。因此，为完善员工申诉处理机制，做好劳动关系源头治理提出以下对策。

第一，建立企业党委领导、工会牵头、人力资源部门参与的员工申诉处理机制。如果企业建立了劳动争议委员会，可以使之切实运转起来；如果没有建立这一机构，应当尽快建立起企业劳动争议委员会。

企业党组织在企业中有较高地位和权威，能够在员工申诉中把握方向，促成劳动关

系双方用沟通协商的方式解决员工的申诉，并对员工申诉进行审验核查。同时，引导劳动关系双方树立“共克时艰”的理念。

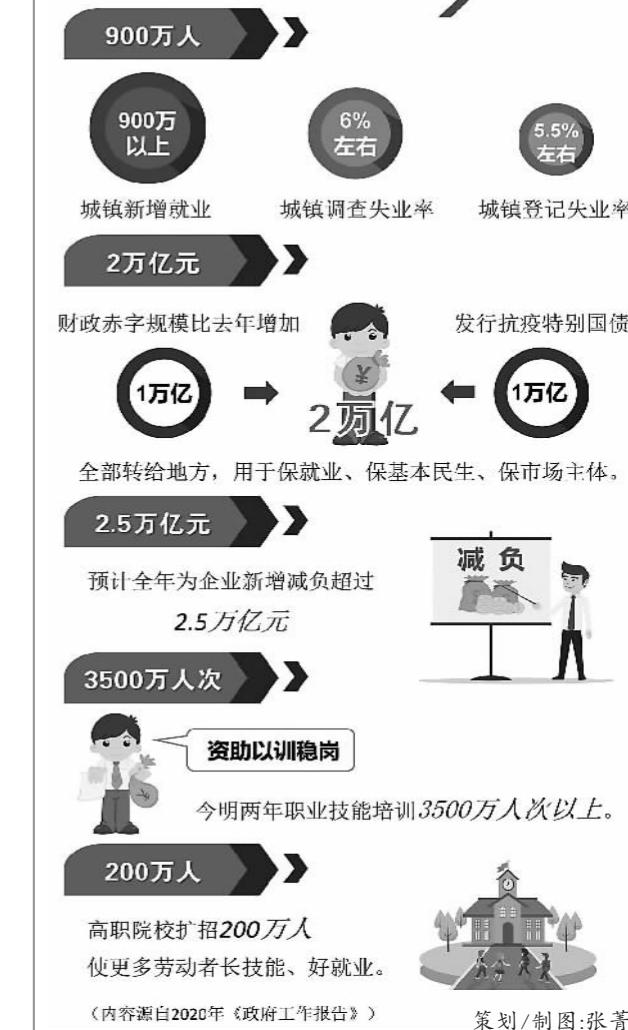
工会牵头，承担员工申诉的日常工作。工会要收集、了解员工诉求，积极反映员工需要，建立各种渠道畅通信息沟通。同时，参与企业在疫情防控及恢复生产过程中的政策制定，尤其对裁员、减薪、停岗停薪等企业重大决策，工会要代表员工发声，用集体协商方式制定政策。另外，保持与人力资源部门及其他管理部门的沟通，将员工与企业情况进行下情上达和上情下达，对可能的劳动关系矛盾及时疏导，站在员工角度维护其利益。

第二，健全基层劳动争议委员会，并与企业员工申诉处理机制衔接。鉴于大量中小企业内部员工申诉处理机制的缺失及功能弱化，基层政府(包括园区)的劳动争议委员会应健全组织，完善职能。检查企业员工申诉和劳动争议处理情况，监测劳动关系冲突隐患。建立与企业劳动争议委员会及员工申诉管理衔接的“直通车”，企业职工可以通过“直通车”寻求帮助。

第三，引入社会力量和“互联网+”处理机制。地方人社部门和总工会可以引入以员工抱怨和申诉调解为主要业务的人力资源咨询机构及劳动争议调解中介组织，用购买服务的方式引入第三方中介力量。中介组织之间能够形成竞争关系，促使它们公正、合理地处理员工申诉和劳动争议。同时，建立互联网员工申诉和劳动争议处理平台。互联网可以帮助员工越过申诉的组织障碍，平台接受员工咨询和申诉，并且快速便捷地处理申诉问题和劳动争议。

(作者为湖南大学工商管理学院教授，企业社会责任及劳动关系研究中心主任)

这些数字，提振信心！



G 热点思考

关于工会完善公共突发事件应急体系的思考

观点

应站在落实中央关于全面推进依法治国战略、促进国家公共突发事件应急管理体系建设完善、推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，进一步健全完善工会公共突发事件应急体系，更好地发挥工会组织应对公共突发事件的职能作用和资源优势。

杜德军

疫情防控对工会组织如何健全完善公共突发事件应急体系提出了新课题。应站在落实中央关于全面推进依法治国战略、促进国家公共突发事件应急管理体系建设完善、推进国家治理体系和治理能力现代化的高度，进一步健全完善工会公共突发事件应急体系，更好地发挥工会组织应对公共突发事件的职能作用和资源优势。

中央针对疫情防控连续出台了一系列制度性文件，迅速构建起一整套全面高效的疫情防控体系。有关方面着力加强

观点

新时代培育和弘扬工匠精神，对于中国特色社会主义从“制造大国”迈向“制造强国”，实现中国特色社会主义从富起来到强起来具有重要意义。要以优秀传统文化涵养培育尊重工匠、崇尚劳动的社会风尚，培育精益求精、臻于完美的工匠品格，建立产品追溯和质量监督的工匠制度。

王敏

新时代培育和弘扬工匠精神，对于中国特色社会主义从“制造大国”迈向“制造强国”，实现中国特色社会主义从富起来到强起来具有重要意义。党的十八届四中全会提出，弘扬科学精神和工匠精神，加快建设创新型国家。

我国是人口大国，也是传统工匠古国。在历史上的很长一段时间，我国在建筑、陶瓷、纺织、冶炼、水利等诸多领域在世界上保持领先地位，这也促成了我国古代社会的进步和繁荣。古代工匠们在长期实践中积累传承技艺的同时，形成了悠久的工匠文化，并在中华悠久历史中不断流淌，是我国优秀传统文化的

在劳动关系领域，工会组织越来越发挥着重要作用。因此，工会应更积极地参与国家应急法律体系的修订完善，更好地健全应对公共突发事件的相关制度。

在实践层面，各地工会结合本地实际，已经创建了劳动关系预警预防、应急预案、资金保障、舆情宣传等机制，有的地方工会还制定了处置突发事件应急预案。基于工会的组织特点和资源优势，工会能够参与处置的突发公共事件范围比较广泛，在劳资纠纷、劳动争议、生产安全、抢修救灾、公共卫生、职工信访等领域都可以发挥协调、组织、预警、反馈等作用。因此，完善我国公共突发事件应急管理体系应充分考虑工会参与的必要性，不断激发工会组织的内在潜力和工作活力。

工会的性质和基本职责，明确了工会健全完善突发事件应急机制，应以职工权益为导向，以提高应急能力为重点，以做好各项维权服务工作为目标，积极主动参与公共突发事件的应急处置，不断提高职工群众的获得感幸福感安全感。

一是在立法中进一步明确工会参与应对重大公共突发事件的职责定位。主要是对完善《突发事件应对法》《工会法》《劳动法》及相关配套法规规章中，考虑工会组织的能力建设，进一步明确工会组织协助党和政府做好公共突发事件应急管理的相应规定，使工会的

应急参与有法可依、有法可行。

二是健全完善工会重大突发公共事件应急预案及相关机制。主要是以制定工会公共突发事件总体应急预案和分级预案为抓手，进一步明确工会应对公共突发事件的范围以及对突发事件的预防、预警、应急处置、恢复重建等环节的措施、流程、责任等。具体如公共突发事件发生后，工会组织如何启动应急措施、配合党和政府组织职工参与危机处置、救援，如何应对突发事件引发的群体性事件或劳动关系矛盾激化，如何做好职工思想引领、心理疏导和舆情把控，如何评估企业和职工受损情况有效进行帮扶、救助，如何解决突发事件带来的职工就业、医疗等一系列问题，以及如何加强突发事件应对的组织领导、提高工会干部应急处理能力等，都需要在应急预案和机制建设中予以考虑。

三是在深化工会改革创新中着力提高工会工作法治化水平。在着力深化工会改革创新中探索新时代加强工会法治化建设的新模式新路径，找准工会在坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化中的切入点和着力点，进一步完善维权服务质量机制，不断增强依法建会、科学管会、严格治会的能力和水平，更好地凝聚亿万职工的力量，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。

(作者单位:全国总工会研究室)

G 前沿观察

提高中小企业参与率

让企业年金惠及更多职工

刘军丽

5月18日，中共中央、国务院发布《关于新时代加快完善社会主义市场经济体制的意见》，提出健全可持续的多层次社会保障体系，让改革发展成果更多更公平惠及全体人民，要求从社会保障体系方面发力，完善覆盖全民的社会保障体系。企业年金是我国多支柱养老保险体系的重要组成部分，《意见》明确提出要大力发展企业年金，这对进一步完善我国社会保障体系具有重要意义。

2000年，“企业补充养老保险”正式更名为“企业年金”，至此，我国初步确立了由基本养老保险、企业年金和商业养老保险共同构成的三支柱养老保险体系，其中，作为第二支柱的企业年金被认为是我国社会保障制度改革的重要任务和目标。当下，企业年金制度应向有利于解决主要矛盾的方向努力，实现高质量、可持续发展，在《意见》指引下，突破现阶段面临的发展瓶颈。

首先，企业年金制度的覆盖对象主要是大型国有企业，中小企业很少被覆盖进来，近些年制度覆盖范围几乎固化，发展速度缓慢；其次，企业年金制度的养老保障功能没有得到充分发挥。世界银行建议，如保持职工退休后生活水平与退休前基本一致，养老金总替代率应在70%以上。我国基本养老保险制度的替代率并未达到，缺口急需作为第二支柱的企业年金来抵补，但我国企业年金的替代率一直不足5%；最后，企业年金制度第二支柱的重要地位没有得到全面体现。相对于基本养老保险来说，企业年金制度的参保人数和积累基金规模都非常小，企业年金的参保人数不足全国城镇基本养老保险参保人数的7%，这与其在养老保险体系中第二支柱的定位不符。

因此，应进一步结合《意见》对企业年金制度的要求，重新进行审视、规划、设计和改革，实现企业年金制度的可持续发展。

塑造兼顾公平的制度价值理念。科学合理、适合国情的制度价值理念选择优于制度设计，合理的制度设计优于技术方案的选择。我国在建立企业年金制度初始阶段，为了尽快扩大覆盖面，一直强调以效率为核心的价值理念。以效率为核心容易导致忽略制度的公平性，制度的发展也将不可持续。所以，企业年金制度的发展应当以社会主义公有制为前提，同时结合当前经济发展水平和企业年金制度发展阶段，将制度的价值理念从以效率为核心，逐步向兼顾公平的方向调整。

优化企业年金制度顶层设计。社会制度一旦确立，就具有很强的路径依赖，如果对制度进行深层次改革，将导致较大的变迁成本。所以，企业年金制度的顶层设计既要立足于全局，又要着眼于长远，既要适应现实需要，又要具备灵活的动态调整机制，避免制度僵化，从而实现制度的可持续发展。

多途径提高企业年金制度参与率。当前，我国企业年金制度的覆盖面不高，如果不采取有效措施来提升参与率，制度的作用将得不到充分发挥。只有提高了参与率，让更多职工从中受益，企业年金制度第二支柱的定位才能得到体现，多支柱的养老保险体系才能得以完善。提高中小型企业参与率应当成为制度改革的核心，从多方面采取措施加大支持和激励力度。例如，继续降低社会保险费、提高税收优惠力度、降低制度参与门槛、制定灵活的参与政策，以及提供丰富的可供选择的集合年金计划等。

除了要从制度层面进行优化以外，引导企业年金制度向可持续方向发展，还需要从技术层面与实践层面提供支持。可以通过构建一个科学的评价指标体系，动态反映企业年金制度在某一阶段或某一地区的发展状况，再进行纵向与横向的对比分析，找到制度发展中的症结，进而有针对性地解决问题。目前，我国还没有比较完善的企业年金制度评价指标体系，可以在充分调研国外企业年金制度评价指标体系基础上，根据我国社会主义制度的内在要求，结合现实经济发展水平，构建能够体现公平性、保障性和重要性等可持续发展目标的评价指标体系，促进企业年金制度的可持续发展。

(作者单位:中国劳动关系学院经济管理学院)

G 工作研究

以优秀传统文化涵养培育工匠精神

的重要内容和宝贵财富。当下，从我国优秀传统文化的沃土中汲取营养，有助于涵养和培育新时代工匠精神。

以优秀传统文化涵养培育尊重工匠、崇尚劳动的社会风尚。尊重大师，崇尚劳动是培育和弘扬工匠精神的社会基础。我国传统文化中十分珍视工匠职业，尊重大师劳动。在我国古代，工匠被称之为“百工”，被认为是社会不可或缺的职业阶层。正是我国传统文化中对工匠地位的重视，一些能工巧匠才被社会所认可、赞同，被时代流传与推崇。比如，鲁班、李冰父子、张衡、祖冲之等，都是令后人传颂的“能工巧匠”。我国传统文化中，对工匠社会地位的认可，也使古代工匠们更加珍惜重视自己的工匠身份，更加努力地用毕生精力和心血专注于自己的工作。

值得注意的是，当前社会中尚且存在不尊重工匠、轻视劳动的观念和心态，认为工匠只是体力劳动者，这严重阻碍了工匠精神的培育和弘扬。因此，培育和弘扬新时代工匠精神，要从传统文化中汲取尊重工匠、崇尚劳动的精神营养，在全社会大力倡导珍视工匠、尊重劳动的价值观念，提高工匠的社会地位。加大宣传力度，汲取我国传统文化中精益求精的工匠品格，大力倡导“慢工出细活”“十年磨一剑”的工作态度和职业品格，沉得下心、耐得住性子，不为功名所累、不为困难所惧，做到精雕细琢、追求完美，实现产品从量到质的提升。

以优秀传统文化涵养建立产品追溯和质量监督的工匠制度。“物勒工名”是我国传统文化中运用最早的质量监管方式，主要用于手工业生产过程中。就是在我国古代，官府强制要求器物制造者将工匠名字、监造者、生产机构，甚至制造日期、数量、器物编号等信息铭刻在器物之上，以便官府对官员和工匠的绩效进行考核。“物勒工名”作为我国古代相对完善的产品追溯制度，有效地保障了古代社会手工业的产品质量，加强了古代官府对手工业生产和工程质量的监管。

当今社会，针对粗制滥造、假冒伪劣产品时常出现的问题，要建立健全严控质量的工匠制度体系，不断改进质量监督管理，完善对产品质量、性能、安全等方面的硬性规范，形成一种督促生产高质量产品的倒逼机制。可以借鉴传统文化中“物勒工名”的做法，运用大数据、物联网、人工智能等新一代信息技术，建立集监督、管理、服务于一体的监督管理制度，完善从产品设计、生产制造到市场营销等各个环节的产品追溯和质量监督，形成全方位的职业道德约束，助推新时代工匠精神的培育。

(作者单位:中共济南市委党校)