



河北省劳动关系和民主管理学会

Hebei Industrial Relations & Democratic Management Society

首页 | 学会简介 | 最新动态 | 学术成果 | 企业管理研究 | 专题集萃 | 公告栏 | 专家&特邀研究员

劳动关系研究 | 民主管理研究 | 内部交流 | 资料中心 | 会员之窗 | 电子杂志 | 会员单位巡礼

全站搜索

GO

公告栏

- 纪念厂务公开推行10周年优秀论文获奖名单
- 关于表彰河北省推动劳动关系和谐企业创建活动先进单位和先进个人的决定
- 2007年度优秀论文及调研成果评选结果
- 关于发布河北省协调劳动关系和民主管理工作第二批创新项目的通知

学术成果

- 企业改制时期的劳动关系问题研究
- 构建和谐劳动关系
- 浅议构建和谐劳动关系是建设和谐社会的基础
- 企业主体双方在克制中实现和谐
- 合理调整企业改制中劳动关系主体的变更
- 构建和谐社会 创建和谐企业
- 构建和谐企业的关键在于以“人”为本

劳动关系和谐企业



河北省黄骅信誉楼商贸有限公司

来源：本网 时间：2007-5-18 9:15:28

立足民营企业实际 以人为本构建和谐企业
河北省黄骅信誉楼商贸有限公司

黄骅信誉楼商贸有限公司是一家民营商业企业，始建于1984年，现有员工6000人，固定资产4亿元，拥有1万多平方米的商厦4座，正在建设中的还有两座，涉及两省6个县（市），是华北地区知名度较高的一家民营商业集团公司。我们公司能够发展到现在，其中一条非常重要的经验，就是坚持从民营企业的实际出发，通过构建和谐企业，为企业的发展创造了良好的发展环境。二十多年来，我们坚持以人为本的企业理念，以工会为纽带和桥梁，以加强制度化、规范化建设为手段，以促进企业发展为目标，积极协调劳动关系，努力创建和谐企业，先后被授予“河北省关爱务工人员十佳企业”、“河北省劳动关系AAA级和谐企业”、“全国双爱双评先进单位”等荣誉称号。

一、抓好企业的民主管理，建立和谐的劳动关系

我们认为，员工在民营企业也是主人，抓好企业的民主管理，发挥员工的主人翁精神，切实保障员工的合法权益，建立和谐的劳动关系，是构建和谐企业的重要途径。而搞好企业的民主管理，员工参与是关键，制度建设是保障。为此，我们从建立健全各项民主管理制度入手，积极推动企业的民主管理，努力建立和谐的劳动关系。一是建立了员工代表大会制度，规定每年至少召开两次代表大会，在大会上由公司总经理做工作报告，让员工充分了解公司的发展思路和重大举措，并对企业的发展提出意见和建议。二是建立了企务公开制度。规定每月公开一次，人员竞聘、干部任命、员工奖惩、养老保险金的交纳、各项制度的出台、员工意见的回复等内容均通过公开栏公布于众，让员工及时了解。三是建立了工资集体协商制度。在近两年中，公司通过与工会进行协商，三次大幅提高了员工的工资，现在信誉楼员工的收入排在当地同行业的前列。四是建立了董事长约谈员工制度。为了畅通员工表达诉求的渠道，由工会组织企业中的员工不定期与董事长进行对话，就员工的工作、生活方面的问题进行沟通，董事长通过与员工促膝交谈，当面解疑释惑，为员工排忧解难。据统计，通过这种方式，董事长为员工解决各类问题一百多项，受到了员工们的欢迎，密切了相互之间的关系。五是建立了员工提合理化建议制度。对于员工们提出的意见和建议，规定在三日内把落实情况回复给员工，对于暂时落实不了的，也要做出合理解释，并对提建议的员工进行奖励，每年收到员工建议上千条，兑现奖金万元以上。员工的建议被采纳后，从各个方面改进了企业的管理，促进了企业的发展。另外，我们还通过与工会协商，建立了集体合同制度，落实了劳动合同制度、养老保险制度、医疗保险制度、生育保险制度、工伤保险制度、失业保险制度等。通过建立以上制度，规范了经营者与员工双方的责、权、力，从多方面维护了员工的合法权益，使员工的利益得到了有效保障，从而充分调动了广大员工的积极性和创造性，同时也促进了企业的发展，实现了双赢。

二、加强员工职业道德教育，建立和谐的购销关系

我们公司是一家商业企业，企业的和谐应当包括导购员与顾客之间的和谐。如果我们的导购员经常受到顾客的投诉，员工不会愉快，企业也不会和谐，同时还会影响到社会的和谐。基于以上认识，我们坚持把提高员工素质，提高服务质量，构建导购员与顾客之间的和

谐关系，作为构建和谐企业的一项重要内容来抓。一是积极开展培训。我们建立了员工培训中心，结合商业专业知识的培训，对员工进行职业道德教育。我们把每周六晚上作为培训日，做到雷打不动。这些年来，我们先后聘请了几十位专家、学者为员工讲课，使员工的业务素质 and 职业道德水平都有了很大提高。同时我们还经常组织员工对发生在身边的案例进行讨论评议，以事论理，让员工自己教育自己，从而达到明辨是非，提高职业道德的目的。二是教育员工坚持“以信誉为本”的经营理念，靠诚信成就企业。信誉楼从创建之初，对所经营的商品就实行“五试一退”（自行车试骑三天；洗衣机试用七天；电视机允许试看半个月；收音机、录音机试听五天；各种日用化妆品可以当面试用；凡信誉楼经营的商品，属于质量问题，都可凭发货票退换。）制度，虽然开始经营举步维艰，但从未动摇企业诚信经营信念，正是由于这种矢志不移的坚持，创下了一块让广大消费者认可的信誉品牌。这一品牌效应产生了巨大的影响力，我们的商场建一处红火一处，不仅繁荣了当地经济，对当地的社会风气改变也起到了带动作用。三是教育员工坚决抵制商业界的不正之风，与供应商建立了互惠互利的和谐关系。信誉楼与供应商直接打交道的业务人员有几百名，我们的业务人员都恪守着“客我利相当”的原则。信誉楼要求业务人员凡该自己承担的损失，决不转嫁给供应商，现款购货不搞代销；不接受供应商的回扣，纯洁合作关系；不接受供应商吃请，避免给供应商造成麻烦，已在供方市场建立了良好的信誉度，供应商都将信誉楼列为黄金客户。四是组织开展做合格信誉楼人的活动，严格规范员工的行为。信誉楼强调品格第一，我们平时注重员工诚信、感恩、谦和、严谨、宽容等好品格的塑造，对员工的日常行为规范也有明确要求，如：文明礼貌、拾金不昧、珍爱自己养成良好生活习惯，遵纪守法等，通过信誉楼的培养，员工不仅能增长工作能力，同时形成了正确的人生观和价值观，都将受益终生。其中，对员工拾金不昧的事迹，我们都有记录，并整理成档案。据初步统计，10多年来，共记录拾金不昧的事迹1万多人次，累计款物金额达50多万元，不仅提升了员工的思想境界，而且受到了广大顾客的好评。

三、像关心家人一样关心员工，实现广大员工的心态和谐

我们认为，心态和谐是企业和谐的基础，如果员工心态不和谐，整个企业的和谐也将失去了保障。因此，我们坚持从为员工办实事、做好事入手，努力营造一种让员工“愉快地工作、轻松地生活”的环境，从而进一步增强了企业的向心力和凝聚力，使企业变得更加和谐。一是关心员工的生活，为员工排忧解难。这些年来，我们帮助下岗职工的员工家庭安排就业人员80多名，安排残疾人就业30多名。员工家庭遇有天灾人祸、患有重病大病，我们会同工会都派人去看望，并力所能及的给予资金帮助。员工杜永华患病住院，急需交押金，我们派人第一时间赶到送去1万元，使员工得到及时治疗，令她的家人十分感动。企业每年用于这方面的投资达几十万元，去年仅用于为员工体检就一次性投资100万元。二是帮助员工节俭办红白事。现在礼尚往来已成为人们的一种精神、经济负担，我们公司要求员工遇有婚丧嫁娶，以公司名义送上一份礼金和礼品。员工之间不允许相互送礼已坚持十五年之久，这一作法不折不扣地执行得到了广大员工及其家长的好评，并在社会上引起强烈反响，许多媒体进行了报道。三是活跃员工文化生活。我们经常组织员工在员工活动中心举行篮球、乒乓球、跳绳、踢毽子比赛，每月一次联欢晚会。为开阔员工视野，陶冶情操，丰富员工生活，还组织员工去大茂山、苍岩山等地旅游。通过以上活动，更加密切了企业与员工之间的关系，使企业充满了和谐的气氛。

四、坚持不断创新制度建设，建立构建和谐企业的长效机制

回顾过来创建和谐企业的活动实践，我们认识到，创建和谐企业是一个动态的过程，是一道永远做不完的课题，要想使企业长期保持和谐的状态，必须积极探索建立长效机制。出于以上考虑，今年以来，我们努力在科学化、制度化、规范化上做文章，重点完善了四项制度：一是在原有董事长约谈员工制度的基础上，建立了民主对话会制度。新的制度变不定期的约谈规范为每月由董事长或总经理与员工代表进行一次对话，使对话更加有了时间保障；变与员工对话，规范为与员工代表对话，通过员工代表更广泛地反映员工意见；变对话内容不仅包括员工合法权益方面的问题，而且可以反映企业经营和管理中的问题，以及对公司发展的合理化建议等。通过一段时间的实践，感到这种形式使公司领导能够更加直接听取员工代表意见和建议，畅通员工表达诉求和建言献策的渠道。二是在对员工进行职业道德教育的基础建立了道德评议会制度。规定每月以工会小组为单位召开一次道德评议会，评议的内容由过去单纯的职业道德教育，拓展到社会公德、家庭美德教育，每次活动由工会统一选择案例，通过以事论理的方式，让员工自己教育自己，从而为员工搭建起一个开展道德教育的平台，为构建和谐企业打下了更加坚实的思想基础。今年以来，我们先后组织召开了以扶贫济困、拾金不昧、孝敬父母为内容的三次道德评议活动，均收到了良好的效果。员工们反映说，我们不仅学会了如何做事，还学会了如何做人。三是在对员工进行个人救助的基础上，

建立了对困难员工家庭进行救助的制度。规定每个商厦每年拨付20万元作为困难员工家庭救助金，委托工会进行管理，对员工家庭因天灾人祸、家庭成员患重大疾病、员工子女上大学交不上学费，家庭收入达不到上级规定低保水平或其它不可预见的问题造成生活困难的员工进行救助，帮助员工减轻来自家庭的经济和精神压力，从而体现企业对员工的关爱。四是进一步完善了红白事办理制度，使该项制度更加规范。红白事不仅涉及到员工本人利益，而且涉及到多方面的关系，弄不好会出现许多矛盾，不仅影响企业和谐，还会波及社会。我们出于工会是员工之家的考虑，规定员工红白事均有工会帮助办理，工会成立了红白理事会，专门为员工操办红白事。前不久，工会为一员工操办了婚礼，事前由于工会的介入化解了男女双方家长的一些误解，使婚礼办的皆大欢喜，既俭朴又热烈。

回顾过来创建和谐企业的实践，我们深深体会到，要创建和谐企业，一是企业领导必须具有强烈的民主意识，有一颗对员工的仁爱之心，要成为构建和谐企业的主导者、引领者、实践者。在民营企业，员工相对来说处于弱势，企业经营者更应如此。因此，信誉楼企业从成立的那天起，张洪瑞董事长就提出了“让员工体现自身价值，享有成功人生”的创业理念。所以在日常管理中，他更多考虑的是员工的感受，努力为员工办实事、办好事。二是工会在创建活动中具有不可替代的作用。工会是员工自己的组织，最贴近员工，通过工会的积极工作，可以建立起一座企业联系职工的桥梁，使企业变得更加和谐。因此，我们积极支持工会开展各项活动，把有些事项充分授权给工会，让工会放心大胆地去工作，充分发挥工会的作用。事实充分证明，工会在创建和谐企业中是大有作为的，企业只有与工会合作共建，才能实现合作共赢。三是必须有相应的制度作保证。构建和谐企业是一个长期的过程，一时和谐容易做到，但做到长期和谐就不是一件容易的事情，因此必须建立起长效机制。通过制度起到约束、规范的作用。过来我们在这方面做了一些有益的探索，收到了很好的效果，但今后在这方面仍需努力。四是必须有广大员工的积极参与。创建和谐企业员工是主体，只有员工的广泛参与，才能使企业变得和谐。员工们从和谐企业中感受到了温暖，得到了实惠，就会更加自觉地参与到和谐企业建设中去，也就会使和谐企业创建工作走上一条良性循环的发展轨道。

过来，我们虽然在创建和谐企业中做了一些工作，取得了一些成绩，但与上级要求相比，与先进单位相比，还有很大差距。我们决心进一步总结经验，找出差距，制定新措施、新办法，把创建和谐企业的活动开展得更加扎实、有效。

版权所有：河北省劳动关系和民主管理学会

技术支持： 秘书处办公室

Email:hirdms@hebhg.org