

人力资源劳动关系管理规范

Norms for Human Resources and Labor Relations Management

2025 7 17 发布

2025 7 18 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 管理原则	2
5 劳动关系管理流程	2
6 具体管理要求	3
7 监督评估与持续改进	5
8 附录	6
9 参考文献	7
10 附则	8

前 言

本文件依据 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和起草规则》起草，旨在为企业事业单位、国有企业、人力资源服务机构及其他社会组织提供科学、规范、动态且可操作的劳动关系管理指导。随着劳动法规体系日趋完善以及用工模式、劳动争议多样化趋势不断显现，劳动关系管理已成为企业风险防控和劳动保障的重要组成部分。国家相继出台《劳动合同法》、《劳动争议调解仲裁法》等政策文件，为劳动关系管理提供了法律基础和制度保障。因此，本标准立足于国家政策精神和企业实践，借鉴国内外先进经验，对劳动合同的签订、履行、变更、解除、纠纷处理、内部管理、沟通反馈等环节进行全面梳理，构建起一个全生命周期管理体系，为实现劳动和谐、降低用工风险、提升劳动争议应对能力提供参考。

本标准由南京中西企业研究院提出，由南京企业管理咨询行业协会归口管理。

本标准起草单位：南京中西企业研究院、河海大学、南京中医药大学、南京中医药大学第二附属医院、江苏省中医院、南京农业大学、南京师范大学、南京市市场监督管理局私营个体经济协会、吉林农业科技学院、南京交通职业技术学院、南京市城市建设投资控股（集团）有限责任公司、南京正途人力资源有限公司、重庆万化源人力资源有限公司、国网安徽安庆供电公司、郑州星悦汇商业运营管理有限公司、长水教育集团、山西德昌鸿信息技术有限公司、山西省科技人才服务中心、丹阳市古代契约文书收藏馆、德扬航空工业（江苏）有限公司、南京任道睿智企业管理咨询有限公司、江苏斐多律师事务所、江苏森祺医学科技有限公司。

本标准主要起草人：吴丹、张开晓、孙东东、张兰坤、陈俐、许永军、司玮、司联合、应达时、王强林、张红艳、周爱众、潘登、岳亮、陈文峰、任凌云、吴登峰、王丽杰、崔国良、张韶维、孙鸿天、孙国武、陈星国、夏国玮、张佳妮、杨学杰。

本文件的某些内容可能涉及知识产权。本文件的发布机构不承担识别知识产权的责任。

本文件首次发布。

引 言

随着劳动法规体系的不断健全和员工权益保护意识的增强,劳动关系管理已成为企业治理和风险控制的重要组成部分。国家先后颁布《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》《社会保险法》等法规文件,对劳动合同签订、履行、解除及争议处理提出了明确要求。

近年来,数字化转型、远程办公、多元用工等新形态不断涌现,劳动关系呈现出更加复杂、多样的趋势。根据2023年国家人社部数据,全国劳动争议案件较上一年度增长8.2%,反映出当前企业在劳动关系管理方面仍存在制度缺失、程序不当、证据管理薄弱等问题。

本标准旨在通过构建科学、规范、合规的劳动关系管理体系,提升企事业单位劳动关系治理水平,有效防控用工风险,维护员工合法权益,促进劳动关系和谐稳定。标准内容覆盖劳动合同全生命周期管理、规章制度制定与执行、员工申诉与劳动争议处理、工会与协商机制等关键环节,适用于各类用人单位的管理实践参考与操作指导。

人力资源劳动关系管理规范

1 范围

本标准规定了劳动合同签订、履行、变更、解除、劳动争议解决、员工申诉、规章制度制定与内控监督、信息记录与档案管理等劳动关系管理全过程的基本要求和操作规范。

本标准适用于各类用人单位开展劳动关系管理工作，同时可供人力资源服务机构、第三方评估机构及监管部门参考。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的实施是必不可少的。

(注：所有带日期的引用文件均仅适用于标明日期的版本；不带日期的引用文件，其最新版适用于本标准。)

GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和起草规则》

GB/T 22239—2019《现代企业管理基本规范》

《中华人民共和国民法典》

国家人力资源和社会保障部有关劳动关系协调及风险预警的文件(如《劳动关系协调机制建设指南》等)。

3 术语和定义

为确保本标准的准确性和一致性，以下术语和定义适用于本文件。

3.1 劳动关系 (Labor Relationship)

用人单位与劳动者之间通过劳动合同确立的权利和义务关系。

3.2 劳动合同 (Labor Contract)

明确用人单位与劳动者之间劳动权利和义务的书面法律文件。

3.3 员工申诉 (Employee Complaint)

劳动者因对用人单位管理行为或待遇不满，而向企业或相关机构表达意见的正式程序。

3.4 劳动争议 (Labor Dispute)

因劳动合同的履行、解除、变更等产生的用人单位与劳动者之间的权利义务冲突。

3.5 规章制度 (Rules and Regulations)

用人单位根据法律法规及内部管理需要制定的，规范劳动关系管理的内部规范性文件。

3.6 风险管理 (Risk Management)

针对劳动关系管理中可能出现的不合规、争议及其他意外情况，采取预防、控制及应急处置措施的全过程管理。

4 管理原则

4.1 合法合规

所有劳动关系管理活动必须严格遵循国家法律法规及政策要求，确保合法性和合规性。

4.2 公平公正

用人单位在劳动合同签订、绩效考核、晋升奖励、争议处理等方面应确保信息透明、公平公正，保障员工平等权利。

4.3 预防为主

重视劳动合同的全过程管理和劳动争议风险预防，强化内部制度建设和员工培训，实现风险的早发现、早处置。

4.4 协商解决

建立健全内部沟通机制和劳动争议调解协调机制，优先通过协商解决争议，降低诉讼及仲裁风险。

4.5 持续改进

在劳动关系管理过程中，定期开展自查、评估和反馈，持续改进管理流程和制度，确保体系动态适应内外环境变化。

4.6 信息化管理

推动劳动关系管理的信息化建设，利用数字化手段实现数据采集、动态监控、风险预警和评估反馈，提升管理效率和准确性。

5 劳动关系管理流程

5.1 总体流程

本标准倡导以劳动合同全生命周期管理为核心，涵盖以下主要阶段：

- (1) 招聘与录用；
- (2) 劳动合同签订及档案建立；
- (3) 员工培训与入职管理；
- (4) 日常管理与规章制度执行；
- (5) 员工申诉与争议协调；
- (6) 劳动关系变更、续签及解除备案；
- (7) 争议处理与风险防控；
- (8) 内部审核与持续改进。

5.2 流程图说明

下图以简化图示方式展示了劳动关系管理主要流程节点(建议企业结合实际情况以流程图软件绘制详细图示,并纳入企业内部管理系统):



6 具体管理要求

6.1 劳动合同管理

6.1.1 合同签订

- (1)用人单位应在劳动者入职后一个月内签订劳动合同,并保证合同文本合法、完整。
- (2)合同应对双方权利和义务、工作内容、薪酬福利、劳动保护、合同解除条件等作出明确规定。
- (3)劳动合同的签订和备案必须留存纸质及电子档案,确保可追溯性。

6.1.2 合同变更与续签

- (1)合同期满前,双方应讨论续签事宜,并就合同变更达成一致后,依法签订书面变更协议。
- (2)任何变更须经过双方确认,相关资料及时更新并存档。

6.1.3 合同解除

- (1)解除劳动合同应严格依据《劳动合同法》规定,履行必要的程序并提供法律依据。
- (2)解除原因、审批意见、争议处理记录等均应留存备案。

6.2 员工管理与规章制度

6.2.1 规章制度制定

- (1)建立完善的员工手册,涵盖工作规范、考勤制度、奖惩机制、申诉渠道等内容,并通过内部培训使全体员工知悉。
- (2)对涉及员工切身利益的制度调整,须组织听取职工代表意见或召开职工大会讨论后,再予公布。

6.2.2 日常管理

- (1)建立考勤记录、绩效考核、奖惩实施、申诉反馈等管理台账；
- (2)定期组织内部审查，确保规章制度执行到位，及时发现和纠正管理中存在的漏洞。

6.3 劳动争议及申诉处理

6.3.1 申诉机制

- (1)建立内部申诉和协调机制，设专人接待员工申诉，确保在接到申诉后5个工作日内启动调查程序；
- (2)申诉受理、调查、调解和反馈全过程应有明确时间节点和责任人，结果应以书面形式反馈当事双方。

6.3.2 劳动争议调解

- (1)成立劳动争议调解小组，组织有关部门和工会参与协调，优先促使双方协商解决；
- (2)对复杂或无法内部调解的争议，及时引入劳动仲裁或法律途径。

6.4 信息记录、数据安全与档案管理

6.4.1 档案管理

- (1)建立劳动合同、薪酬、考核、申诉及争议处理全流程档案，并确保至少保存10年；
- (2)档案管理采取纸质和电子存储双重备份，确保数据完整、真实和可查证。

6.4.2 信息安全

- (1)推动劳动关系管理信息系统建设，对数据存取、传输和存储采取加密、权限控制及日志管理措施；
- (2)定期进行信息安全培训和系统漏洞检查，确保薪酬和劳动关系信息不外泄。

6.5 内部监督与风险预警

6.5.1 监督机制

- (1)建立内部监督机构或指定专责部门，对合同签订、制度执行、争议处理情况进行定期检查；
- (2)建立内部举报和申诉渠道，对不合规行为及时查处并整改。

6.5.2 风险预警

针对因劳动合同变更、解除或争议等引发的潜在用工风险，建立预警指标和应急预案，确保风险发现、评估和响应及时有效。

6.6 持续改进与培训考核

6.6.1 员工反馈

- (1)定期开展劳动关系满意度问卷调查及座谈会，收集员工意见和建议；
- (2)将员工反馈纳入内部考核，作为规章制度修订的重要依据。

6.6.2 培训与能力提升

(1)定期组织劳动法规、合同管理及争议调解等专题培训，提升管理人员和员工的法律意识与风险防范能力；

(2)建立培训档案及考核评价体系，确保培训效果和知识更新同步实施。

7 监督评估与持续改进

7.1 内部评估

(1)每年度对劳动关系管理工作开展内部评估，重点检查劳动合同签订率、争议发生率、申诉处理时效及员工满意度。

(2)对不达标或存在漏洞的环节，制定整改方案并追踪落实情况。

7.2 第三方评估

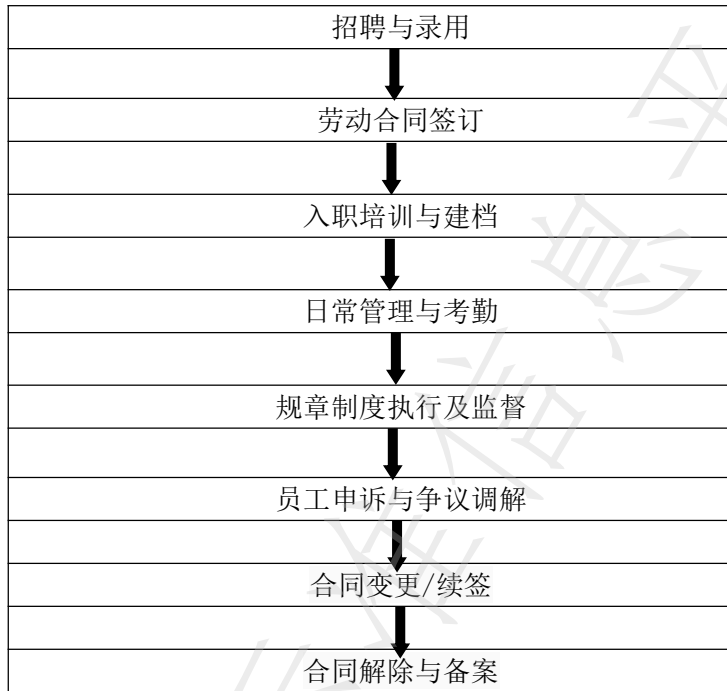
必要时邀请专业评估机构对劳动关系管理体系进行外部评估，形成改进报告。

7.3 持续改进

根据内外部评估结果及法律法规变化，定期修订和完善劳动关系管理制度，形成动态持续改进机制。

8 附录

8.1 附录 A 劳动合同签订及管理流程表



8.2 附录 B 劳动争议处理工作流程图

(建议企业按实际情况采用流程图软件绘制详细图示，此处仅提供示意结构)



8.3 附录 C 内部监督与风险预警模板

监督记录：定期检查劳动合同履行、制度执行情况及申诉处理过程，记录检查结果与整改意见。

预警指标：如劳动争议发生率超过 5%，未签订合同比例超过 3%，员工申诉处理时长超标等，均纳入风险预警范围，并启动应急预案。

9 参考文献

- [1] 《中华人民共和国民法典》
- [2] 《中华人民共和国民法典》
- [3] 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》,国务院法规信息网.
- [4] 《中华人民共和国社会保险法》,国务院法规信息网.
- [5] 国家人力资源和社会保障部《劳动关系协调机制建设指南》.
- [6] GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和起草规则》.
- [7] GB/T 22239—2019《现代企业管理基本规范》
- [8] 北京大学《中国劳动关系研究报告》(2023).
- [9] 《企业人力资源管理实务与案例分析》,中国劳动社会保障出版社,20XX年版.

10 附则

10.1 标准的解释权

本标准的解释权归属制定单位。

10.2 标准实施时间

本标准自发布之日起实施。
