

# 广东省人民政府文件

粤府〔2010〕93号

## 关于加强人文关怀改善用工环境的指导意见

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

当前，我省正处于经济结构转型和发展方式转变的关键时期，经济社会转型步伐加快，传统发展模式的内在矛盾日益突出，劳动关系领域新情况、新问题不断出现。为深入贯彻落实科学发展观，牢固树立以人为本的发展理念，切实加强对企业职工的人文关怀，改善用工环境，提升企业管理水平和可持续发展能力，进一步发展和谐劳动关系，构建和谐广东，提出以下指导意见。

### 一、深刻认识加强人文关怀改善用工环境的重要意义

（一）加强人文关怀改善用工环境是我省加快转变经济发展方式的必然要求。改革开放以来，广东经济社会发展取得了举世瞩目的成就，经济持续快速增长，许多领域走在全国前列，发挥了排头兵作用。随着社会生产力和生产关系的深刻变化，在劳动关系领域，职工的文化素质、价值观念以及社会需求正发生重大结构性转变，实现体面劳动和有尊严地生活正成为职工特别是新生代农民工的价值取向和集体意识。主动适应这种转变，是对我省的重大考验，也是广东解决矛盾实现科学发展和社会和谐的重要契机。我省要加快转变经济发展方式，必须实现由主要依靠增加物质资源消耗向主要依靠科技进步、劳动者素质提高、管理创新转变。加强人文关怀、改善用工环境，既是促进劳动者全面发展的客观要求，也是调动职工积极性、增强企业凝聚力、提升企业核心竞争力、实现转型升级的必然选择；既是各级政府的职责所在，也是企业应该承担的社会责任。各地、各有关部门和广大企业都必须高度重视，进一步增强责任意识和主动意识，加快构建以人为本、公平正义、和谐稳定的社会主义新型劳动关系。

### 二、切实保障职工合法权益

（二）全面落实法律法规。企业应依法保障职工的劳动合法权益，全面遵守劳动、安全生产、职业卫生保护、工会组织、妇女权益保护等法律法规，依法与职工签订劳动合同，严格执行工时管理、休息休假、劳动保护、职业病防治、女

职工保健和特殊劳动保护等制度。要切实维护职工经济权益，按时足额支付工资，按规定参加社会保险。要全面保护职工人身权益，规范企业内部保安队伍建设管理，杜绝打骂、搜身、性骚扰、限制人身自由等损害人格尊严的行为。要依法建立企业规章制度，规范用工管理。

(三) 加强执法检查。各地要加大行政执法力度，加强日常巡查和专项执法检查，综合运用约谈、责令整改、行政处罚等手段，督促企业清理违反法律法规的规章制度，严肃查处恶意欠薪、逃避参加社会保险、不依法足额计算和支付加班工资等侵害职工合法权益的违法行为。加大法律援助化解劳动纠纷的力度，引导职工通过合法途径解决劳动纠纷，降低职工维权成本。各级人力资源社会保障、卫生、安全监管、公安、司法、工会、妇联等单位要各司其职，密切配合，切实履行监管职责。

(四) 大力开展普法宣传教育。各地要组织开展“送法进企业活动”，通过法律咨询、法律援助、政策宣讲、专题座谈、流动宣传、印发普法读本等多种形式，对企业和广大职工开展法制教育，不断增强企业和职工的法制意识，形成企业依法管理、职工依法维权的良好氛围。

### 三、加强和改进企业用工管理

(五) 强化以人为本的管理理念。企业要切实转变经营管理观念，把关怀职工、调动人的主观能动性作为生产经营和用工管理的重要内容；要切实履行社会责任，形成企业关爱职工，与职工共同发展的利益共同体。要加强基层管理人员培训，提高管理人员素质，实现人性化管理。要充分发挥工商联以及行业协会、商会等社会组织和中介机构的积极作用，引导企业规范管理，提高用工管理水平。

(六) 推行工资集体协商制度。各地要及时调整最低工资标准，定期发布工资指导线和人力资源市场工资指导价位，全面实施“工资集体协商三年行动计划”，积极推行区域性、行业性工资集体协商，建立工资集体协商指导员队伍，指导劳动关系双方依法开展协商工作。企业要把增进职工福利与促进企业发展结合起来，加快建立职工工资集体协商和正常增长机制。

(七) 推动职工参与企业民主管理。企业要建立健全以职工代表大会为基本形式的民主管理机制。按规定推行厂务公开、平等协商、职工代表巡视、职工董事和监事制度，召开民主恳谈会、劳资协商会、职工议事会，保障职工对涉及切身利益的事项享有知情、表达、参与、协商和监督的权利。

### 四、建立健全劳动关系协调处置机制

(八) 完善职工诉求表达机制。各地要畅通职工诉求反映渠道，进一步完善12333、12351等电话咨询服务体系，充分发挥互联网、手机短信等电子信息平台的作用，广泛收集职工意见建议，为职工提供咨询解答服务；企业要建立劳资关系协调互动平台，鼓励和方便职工理性表达诉求。

(九) 健全企业内部调解机制。支持企业依法设立劳动争议调解委员会，选聘职工担任劳动争议调解员，提高企业自我协调劳动争议的能力。引导企业积极参加行业性、区域性劳动争议调解组织，充分发挥行业、区域调解机构在化解劳动争议方面的作用。进一步建立健全企业人民调解组织网络，健全行业、专业人民调解组织。

(十) 建立劳资纠纷排查预防机制。各地要落实就业失业登记备案制度，开发劳动关系协调员和劳动监察协管员公益性岗位，建立重大劳动保障违法行为举报奖励制度，加快推进劳动保障监察网格化、网络化建设，实现对用人单位的动态监管，及时掌握企业用工和劳动关系状况，把矛盾纠纷解决在基层和萌芽状态。

(十一) 健全劳动监察和仲裁机制。各地要强化劳动监察体系建设，推动劳动监察执法力量向基层延伸，畅通举报投诉渠道，加大监察执法力度。按照统筹规划、合理布局、适应实际需要的原则，依法设立劳动争议仲裁机构，加快推进多层次、多元化的劳动争议调解体系建设，可采取在乡镇、街道设立巡回办案点和在企业设立集体争议仲裁庭的方式，就地、就近及时调处劳动争议。充实基层劳动监察执法和劳动争议仲裁力量，落实经费，配齐装备，确保各类劳动保障举报投诉案件和争议纠纷得到及时有效处理。

(十二) 建立突发性事件介入处置机制。各地要制订应对劳资矛盾突发事件的应急工作预案，完善政府及时介入处置的程序和具体措施，提高应对劳资纠纷突发事件的处置能力。

## 五、改善职工生产生活条件

(十三) 优化生产环境。企业要结合生产特点和保护职工健康需要，配置和完善通风、降温、防尘、防毒、降噪等设施，改善生产环境。新建、扩建、改建生产车间和生产线，要合理设计和布局，符合人性化要求，各项职业卫生和安全设施要与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。

(十四) 改进企业生产流程。引导企业加强生产技术改造，促进相关技术的深度应用，减轻职工工作强度。合理设置生产流程，科学定岗定额，鼓励多岗位轮换，减少重复机械操作，缓解职工生理和心理压力。

(十五) 改善职工生活条件。引导企业根据自身条件和规模，通过自建或租用等方式，为职工提供集体宿舍、夫妻房，配置必要的生活设施，改善职工居住条件。对自行安排居住场所的职工，企业可给予适当补助。要加强餐饮管理，定期开展餐饮卫生检查、职工评比饭堂等活动，提高职工饮食质量。

## 六、充分发挥工会组织的作用

(十六) 依法组建工会组织。企业应依法建立工会组织，最大程度地吸纳职工参加工会。完善工会主席和工会委员民主选举制度。建立健全职业化、社会化工会工作者招聘选用和管理服务制度。深入推进企业“职工之家”建设和会员评议活动，保障会员广泛参与和监督基层工会活动。

(十七) 认真履行工会组织职责。切实发挥企业工会表达职工意见、维护职工合法权益的“代表者”和“代言人”作用，代表职工与企业协商，代表职工与企业签订集体合同，指导帮助职工与企业签订劳动合同、参与企业民主管理；督促企业纠正违反法律法规规定、侵犯职工合法权益的行为，对企业拒不改正的，由工会按程序提请当地政府依法处理；依法参与劳动争议调解组织和开展劳动争议调解工作，依法及时参与企业突发劳动争议的处理；协助妥善处理职工群体性事件，及时了解职工诉求，做好职工情绪疏导工作，引导职工以理性合法方式表达利益诉求，并及时向上级工会反映情况。上级工会和政府有关部门要切实保护基层工会干部的合法权益，保障基层工会干部依法履行职责。

## 七、加强企业文化建设

(十八) 构建新型和谐团队理念。深化职业道德建设，树立职业道德先进典型，弘扬以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德风尚，构建诚信、和谐、创新的团队理念，让新型的和谐团队理念成为企业管理人员和职工的共识和自觉行为规范。组织开展以“企业爱职工，职工爱企业”为主题的活动，评选“爱企业优秀职工”和“爱职工优秀厂长（经理）”，推进企业和谐劳动关系建设。以“创建学习型企业，争当知识型职工”为主题推进班组文化建设，鼓励职工立足本职岗位，增强团队协作，推动技术创新。把加强企业班组管理与工会“职工小家”建设结合起来，营造温馨的工作氛围，增强团队协作意识。

(十九) 丰富企业文化生活。各地要有计划地在工业园区（厂区）组织开展各类公益性、群众性文艺体育活动，在农民工为主的社区（工业园区）建设社区图书馆，建立流动影院阵地，组织企业参与社区文化建设，丰富职工业余文化生活。鼓励企业根据用工情况，配备必要的文体设施，开展形式多样、健康有益的

文体活动，帮助职工调节生活、放松身心。

(二十) 倡导有情关爱。鼓励企业建立形式多样的职工交流和互助平台，开展帮扶活动和各类志愿服务，关心帮助困难职工家庭，关爱职工未成年子女成长，弘扬友爱、互助精神，引导职工快乐工作、健康生活。积极开展职工心理健康咨询服务，让职工切实感受社会和企业的关心、关爱。支持基层和企业计划生育协会，在企业大力开展“青春健康教育”项目，在青年职工中广泛普及生殖健康知识。

## 八、拓展职工发展空间

(二十一) 加强职工教育培训。企业应依法足额提取职工教育经费，企业职代会或工会组织要参与确定企业职工教育经费的使用范围和使用方式，切实保障职工培训权利；要组织开展职工入职教育、上岗转岗、技能提升、思想道德等教育培训工作，特别是加强农民工“从农民向工人、从农村向城市”转型的教育培训，鼓励农民工参加各类教育培训。有条件的企业，可与学校等教育培训机构合作，支持和鼓励职工参加学历教育和继续教育，提高文化知识水平和综合素质。

(二十二) 完善职工激励机制。企业要建立多渠道的职工晋升机制，帮助职工合理规划职业生涯。通过开展技能竞赛、岗位练兵等多种形式，发现和选拔人才。健全企业内部技能人才评价制度，建立完善职工技能水平、工作业绩与福利待遇相挂钩的激励机制。鼓励和支持职工参与企业技术改造、产品研发和质量管理工作，对有贡献的职工，给予精神、物质奖励或提职晋级。

## 九、推进配套社会公共服务

(二十三) 积极推进农民工积分制入户。各地、各有关部门要按照《关于开展农民工积分制入户城镇工作的指导意见》(粤府办〔2010〕32号)的要求，尽快制定配套政策和实施方案，做好户籍转换、土地流转、社会保险关系转移接续等工作，迅速组织实施农民工积分制入户城镇工作。要加大宣传力度，简化办事程序，督促企业积极配合做好农民工入户相关工作，让农民工分享改革成果，增强农民工的归属感和认同感。

(二十四) 促进职工平等享有公共服务。各地要增加公办学校资源，逐步将农民工子女纳入当地义务教育范围，鼓励扶持社会力量举办主要招收农民工子女的民办学校。加大保障性住房建设力度，为符合当地政府规定条件的农民工提供保障性住房。加快完善医疗保障服务和基本公共卫生服务，建立健全社区卫生服务机构，方便职工就地就近就医。为农民工免费提供国家规定的基本项目的计划

生育技术服务。将社会治安综合治理、警务网络向厂区延伸，在有条件的大型企业设立警务室或派出所，加强厂区内外的治安综合治理工作。

（二十五）推进社会服务进厂区。有条件的地方，要在规模以上的企业和工业园区建立幼儿园、图书馆（室）、电影院、健身室等文体娱乐设施和场所，建立完善公交、金融、邮政等社会服务网络，为职工提供快捷、便利、优质的服务。

#### 十、切实加强对改善用工环境工作的组织领导

（二十六）加强领导，落实责任。各地要把加强人文关怀，改善用工环境工作列入重要议事日程，落实目标责任制，强化监督检查，细化工作措施，既依法履行社会公共管理职责，督促企业履行法律义务，协调劳动关系，维护职工合法权益，又充分尊重企业自主经营的权利，积极帮助企业提升用工管理水平。各有关部门要各司其职，密切配合，形成工作合力，确保各项工作落实。

（二十七）切实发挥企业党团组织作用。各级政府要在当地党委的领导下，支持不断扩大企业党团组织覆盖面，创新党团组织工作方式，加强企业党团组织与所在地各级党团组织的对接互动。要发挥企业党团组织作用，切实做好企业管理者和广大职工的思想政治工作，关心职工合法权益，团结、依靠党团员和广大职工，支持和促进企业发展。

（二十八）创建和谐劳动关系示范区。全面推进创建和谐劳动关系示范区工程，开展劳动关系和谐企业评比，对生产文明、关爱职工、尊重劳动表现突出的企业，给予表彰奖励，引导各类企业加强人文关怀、共同构建和谐劳动关系。

（二十九）坚持正面舆论导向。充分发挥各类新闻媒体的宣传引导作用，广泛深入宣传加强人文关怀改善用工环境的重要意义以及先进事迹和典型，形成良好社会氛围。

广东省人民政府  
二〇一〇年七月七日

資料來源：廣東省人民政府網站

[http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201007/t20100712\\_12041.html](http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201007/t20100712_12041.html)