



# 服務指南

## 目標宣言

通過提供優質、公平、自主服務來改善勞資關係，促進最佳僱傭慣例，解決勞資糾紛。

可為弱視人群提供此出版物大字體、盲文和錄音帶版本。有特殊需求的群體（如，有聽力或學習障礙的群體），可請求機構安排其他幫助。網站提供此指南的中英文版本。若有需要，還可提供其他語言版本。

## 目錄

<b>勞資關係機構</b>	<b>4</b>
關於本機構	4
本機構職責	4
本機構結構	4
服務對象	4
本機構承諾	4
服務標準	5
核心價值	
專家、獨立裁決主席、仲裁員及調解員的任命	5
人員配備	6
公平聲明	6
本機構出版物	6
<b>促進良好慣例</b>	<b>7</b>
熱線服務電話/資訊	7
諮詢援助	7
審查僱用檔	7
諮詢講習班	8
良好慣例研討會	8
勞資關係審計	9
促進建立夥伴關係，加以改善	9
實踐守則	9
研究	9
<b>解決勞資糾紛</b>	<b>10</b>
調解	10

申訴前調解	10
個人調解	11
集體調節	11
仲裁	11
獨立的申訴仲裁	11
不公平解僱仲裁解決方案糾紛	12
彈性工作制糾紛仲裁解決方案	12

# 勞資關係機構

## 關於本機構

勞資關係機構（本機構）於 1976 年成立，是非政府部門公共機構，負責改善北愛爾蘭工業勞資關係。本機構獨立於政府之外，由就業與學習部撥款資助。

## 本機構職責

本機構可以向工商業和公共服務業從業人員提供公平保密的勞資關係服務。本機構服務包括提供良好僱傭慣例建議，幫助制定和執行就業政策和程序。本機構還通過調解、調停和仲裁積極解決糾紛。本機構所有服務均為免費。

## 本機構結構

本機構政策由本機構委員會確定。委員會包括由就業與學習部任命的一名兼職主席和其他九名成員。本機構委員會成員的任命資格基於其勞資關係方面的知識與經驗。委員會一般包括僱主團體成員、工會成員或其他具有相關學術、就業法律背景的人員。本機構會發佈年報及帳目清單。

## 服務對象

本機構服務對象一般為工人、工人代表、僱主、僱主聯盟、工會，或者其他需要獲得僱傭慣例和勞資關係相關事宜幫助的組織和個人。

## 本機構承諾

良好的勞資關係對維持組織效率及提高職場生活品質至關重要。本機構承諾通過以下措施改善北愛爾蘭地區的勞資關係：

- 促進並支持使用良好的僱傭慣例；
- 提供勞資關係以及就業政策和程序方面的公平建議和幫助；

- 出版管理準則和其他指南；
- 提高僱員的參與度；
- 尋求通過調解、調停和仲裁達成協議，從而避免或解決勞資糾紛；
- 支援北愛爾蘭勞資關係系統的研究，並提高其知識的廣泛性。

## 服務標準

本機構設定的服務標準與政府設定的公共業務恰當行為一致。本機構委員會及員工謹記提供高品質服務的宗旨。對我們的服務有任何不滿，都可投訴至本機構主管處。我們將對投訴進行全面調查，並在五個工作日內給您答覆。如果您對此結果仍不滿意，可再行投訴至行政總裁處，行政總裁將在七個工作日內給您答覆。如果您對行政總裁的答覆也不滿意，可將事情告知投訴委員，又名申訴專員。您可從本機構獲取《客戶申訴程式》副本，或者從本機構網站 [www.lra.org.uk](http://www.lra.org.uk) 下載，以獲得申訴提出指南。

本機構委員會及僱員會盡職確保始終保持獨立並獨立行使職權。本機構所有僱員承諾提供公平建議，幫助引入良好的僱傭慣例並改善工廠勞資關係。

## 核心價值

在提供服務時，本機構將：

- 服務易於獲得；
- 回應客戶需求；
- 公開、負責；
- 行動迅速；
- 專業；
- 工作正直；
- 保密；
- 尊重各類人群；
- 證明物有所值

## 專家、獨立裁決主席、仲裁員及調解員的任命

本機構擁有一系列同工同酬的獨立專家。本機構同時還任命並擁有一批高能力人員，可以履行獨立申訴主席、仲裁員或調解員的職責。瀏覽人員名單及其簡歷，請參見網頁 ([www.lra.org.uk](http://www.lra.org.uk))。

這些人員獨立於本機構之外，非本機構僱員。

## 人員配備

此類人員是本機構的直接僱員，其聘用資格基於其勞資關係與業務方面的經驗和知識。這些人員均持續接受就業法律和勞資關係慣例和程序變更的相關培訓與開發。這些人員大部分在貝爾法斯特總部辦公，一小部分在倫敦德里郡辦公室辦公。本指南背部載有本機構總部和地區辦公室的地址和聯繫資訊。

## 公平聲明

勞資關係機構遵從公平委員會於 2001 年 7 月批准的公平計劃，全面承諾支持消除各種形式的就業歧視，並承諾利用其服務保障實現公平就業、平等機會以及達成良好關係的目標。作為一個服務機構，本機構將平等待遇納入良好勞資關係和最佳僱傭慣例的基本準則。作為一個僱傭單位，本機構致力於確保其就業政策、程序和慣例與相關管理準則中所列的良好慣例相一致。瞭解本機構公平計劃，請登錄本機構網站([www.lra.org.uk](http://www.lra.org.uk))。

## 本機構出版物

本機構出版了一系列材料，包括年度報告、諮詢指南、資訊通知、管理準則和不定期論文。瞭解更多資訊，請與本機構聯繫，或者登錄本機構網站 ( 獲取聯繫資訊，請參見本

指南背面)。可為弱視人群提供此出版物大字體、盲文和錄音帶版本。有特殊需求的群體(如,有聽力或學習障礙的群體),可請求機構安排其他幫助。

## 促進良好慣例

### 熱線服務電話/資訊

本機構熱線服務電話可供僱主、僱員、工會和其他人聯繫。熱線電話顧問會為您提供廣泛的就業事宜資訊及建議。熱線電話對確定具體情況或為客戶享用本機構其他服務(如糾紛解決服務)具有非常重要的意義。熱線電話可提供清晰保密、公平獨立的建議,以幫助來電者解決工作問題。倘若顧問無法提供權威的建議,仍可幫助來電者更好地瞭解其權利和義務,並提供幾種可選建議幫助來電者解決問題。

### 諮詢援助

本機構認定,北愛爾蘭有很多小僱主很少或者沒有人力資源專家的幫助。相應地,本機構提供廣泛的服務以幫助僱主制定、維護並更新重要的就業文件。具有合適的文檔,如主要就業、懲戒和申訴程序條款的書面聲明,對維護工作中良好的勞資關係至關重要。合適的文檔還可以讓僱主為僱員列出就業的主要要求。這是一種法定權利,有助於僱主編制重要的規則和政策。

提供幫助的其他領域包括起草招聘資訊、選拔和就職資訊、考勤管理資訊和裁員程序。

## 審查僱用檔

本機構可以應要求，幫助審查就業檔，如辭退、懲戒和申訴程序、主要就業條款書面聲明和公司手冊，以確保其符合法定要求，並促進良好慣例的實施。這些服務包括本機構官員對所交檔進行評價並提出改善意見。本機構偶爾還可以協助起草新就業檔。

## 諮詢講習班

作為促進良好就業慣例實施，防止工作糾紛計劃的一部分，勞資關係機構還會在本機構有經驗員工的帶領下開辦講習班。講習班的目的是：

- 協助僱主制定並維護有效的就業慣例、最符合他們需求並符合法律規定的程序
- 提高就業法律法規意識，改善並發展良好的慣例
- 促進參與者認識到可能影響其就業檔內容的一系列相關事宜。

應盡量減少參加講習班的人數，以利於提高參與度並提供更多的提問機會。講習班上將提供全面的檔編制方法。講習班將定期在本機構貝爾法斯特辦公室或者地區辦公室舉行，可在本機構網站線上訂購。

## 良好慣例研討會

作為促進良好就業慣例實施，防止工廠糾紛計劃的一部分，本機構還會在本機構有經驗員工的帶領下開辦研討會。研討會旨在提高法律法規意識，完善並發展相關領域的良好慣例。研討會上將提供全面的檔編制方法。

研討會涉及廣泛的勞資關係事宜，如：

- 公平招聘及選拔
- 曠工管理
- 懲戒及申訴處理

- 進行就業調查
- 裁員處理
- 在家工作安排
- 工作場所內的欺凌弱小
- 工作壓力的法定內涵
- 解決勞資糾紛
- 績效管理

本機構將在規定日期內，主要在貝爾法斯特或倫敦德里郡舉行這些活動。可在本機構網站線上訂購。

本機構可能會執行、支持或委託研究專案，研究內容涵蓋與僱傭關係和就業實踐有關的任何問題。我們還可能與對此領域感興趣的其他國內外機構密切合作。本機構已出版一系列報告。您可於本機構的網站查看研究報告的詳細資訊。

## 解決勞資糾紛

調解和仲裁機構的核心責任是解決個人或集體的僱傭關係糾紛。我們通過個人或集體協調、調解或仲裁等手段解決糾紛。這些服務被稱為協力廠商替代爭端解決流程 (ADR)。他們可替代法律申訴或工業行動。本機構在自願和保密的基礎上提供此類協力廠商服務。

## 調解

調解是指由中立的勞資關係機構調解員協助勞資衝突或糾紛的各方達成令人滿意的解決方案。我們不強求結果，也不對受爭議事項的是非曲直進行判斷，只是盡力幫助您按自己的情況解決分歧。您可在本機構的網站下載有關調解的解釋手冊。

## 申訴前調解

如今，個人就業權利的種類和涵蓋範圍均已大幅增加。在這一背景下，工人和僱員聲稱其就業權利遭到了侵犯，並將其上訴至工業法庭的案例越來越多。從商業角度來看，儘早解決勞資糾紛具有重要意義。

對於可能導致法庭申訴的勞資問題或分歧，勞資關係機構往往能幫助僱主和僱員找到雙方都能接受的解決方案。此服務被稱為申訴前調解。這種做法可以幫您節省與法庭申訴有關的時間和費用，並減少由此帶來的壓力。在大多數情況下，倘若有人投訴其就業權利受侵但尚未提交法庭時，我們有能力進行調解。

調解員將負責執行申訴前調解，並徹底討論問題，概述您可選擇的做法，討論該服務的好處，並回答您可能有的任何疑問。我們不強求結果，也不對受爭議事項的是非曲直進

行判斷，只是試圖幫助人們根據自己的情況解決分歧。您可在本機構的網站下載申訴前調解的解釋手冊。

## 個人調解

如果有人已就就業權利向法庭申訴，勞資關係機構也將獲得一份副本。在大多數情況下，倘若有人投訴其就業權利受侵並已獲得法庭服務時，我們具有提供調解的法律責任。調解員將盡快聯絡當事人或其代表，幫助找到雙方均可接受的、但無需執行法庭聽證會的解決方案。我們不強求結果，也不對受爭議事項的是非曲直進行判斷，但將盡力幫助您按自己的情況解決分歧。您可在本機構的網站下載個人調解的解釋手冊。

## 集體調解

集體調解是指談判機構調解人促成或協助僱主和僱員（通常通過工會）找出集體糾紛雙方均能接受的解決方案的過程。我們不強求結果，也不對受爭議事項的是非曲直進行判斷。我們不強制各方接受集體調解，各方訂立的任何協議均出自願。您可在本機構的網站下載集體調解的解釋手冊。

## 仲裁

如果行業糾紛的當事人雙方均同意，本機構可以任命相關個人或小組，由其作為獨立的仲裁員/小組來決定如何解決爭端。爭端各方同意聯合獲得本機構的援助，並由本機構由其合適的獨立人士名單中選擇一名仲裁員。仲裁員（單獨行事或代表一個小組）將考慮當事人的書面和口頭意見，以此為基礎作出決定，並在適用情況下提出雙方均同意接受和執行的方案。是否參與仲裁完全出於自願，本機構沒有權力強迫無意向的當事方參加仲裁。

安排仲裁之前，本機構將考慮使用任何商定的程序，並考慮是否採用調解作為可能的替代方案。

## 獨立的申訴仲裁

本機構提供推進各類獨立申訴（主要與不平、欺凌/騷擾和紀律相關）進展的服務。申訴服務按照僱主和工會之間商定的流程進行，涵蓋教育機構、圖書館、當地政府、志願機構和其他公共服務機構。

在教育部門，申訴服務涵蓋學校員工、教育及圖書館委員會的工作人員、講師，以及繼續教育部門的非教學人員。

## 不公平解僱糾紛仲裁解決方案

在指控不公平解僱的情況下，雙方同意將案件移送仲裁聽證會，使用勞資關係機構仲裁計劃來解決不公平解僱糾紛。

該計劃僅作為替代手段，用於解決與不公平解僱相關的爭端。本機構已任命一個仲裁小組，專門聽取與不公平解僱相關的案件情況。該計劃旨在以比法庭體系更快速、成本更低且不墨守成規的方式解決爭端，但不會由法律代表對糾紛各方或證人進行交互訊問。不公平解僱案件的各方同意使用仲裁計劃，並放棄將案件提交法庭的權利。您可在本機構的網站下載不公平解僱糾紛仲裁解決方案的解釋手冊。

## 彈性工作制糾紛仲裁解決方案

LRA 仲裁計劃提供彈性工作制糾紛的自願調解解決方案，以代替法庭訴訟。在這種情況下，雙方同意將案件移送仲裁聽證會，使用勞資關係機構的仲裁計劃解決彈性工作制糾紛。

該計劃僅作為替代手段，用於解決與彈性工作制相關的爭端。本機構已任命一個仲裁小組，專門聽取與彈性工作制相關的案件情況。該計劃旨在以比法庭體系更快速、成本更低且不墨守成規的方式解決爭端，但不會由法律代表對糾紛各方或證人進行交互訊問。彈性工作制案件的各方同意使用仲裁計劃，並放棄將案件提交法庭的權利。您可在本機構的網站下載彈性工作制糾紛仲裁解決方案的解釋手冊。





**總公司**

**2-16 Gordon Street**

**Belfast BT1 2LG**

**電話：028 9032 1442**

**傳真：028 9033 0827**

**區域辦事處**

**1-3 Guildhall Street**

**Londonderry BT48 6BB**

**電話：028 7126 9639**

**傳真：028 71267729**

**電子郵件：[info@lra.org.uk](mailto:info@lra.org.uk)**

**網址：[www.lra.org.uk](http://www.lra.org.uk)**