

## 一、「建置企業內紛爭解決機制活動」

### (一)實施內容

為建構企業內紛爭解決機制，規劃辦理建置企業內員工關係及紛爭解決機制經驗分享座談會及入廠輔導，提供勞資雙方平時經營員工關係之管理模式與遇有衝突解決及共識形成之技術及能力，鼓勵雙方可以藉由開放溝通，更了解彼此的需求，勞資雙方形成共識，並自行達成協議，避免雙方對簿公堂，甚至為彼此帶來更大的損失。

### (二)實施方式

#### 1. 辦理「建置企業內員工關係及紛爭解決機制經驗分享座談會」

員工關係(Employee Relations，簡稱「ER」)核心在於建立和諧的公司與員工關係，設置多元化的雙向溝通管道，如何跟工會或勞工斡旋並達成勞資雙贏，為提升各事業單位對於建置企業內和諧員工關係及內部溝通紛爭解決機制之認識及瞭解，規劃於112年及113年辦理座談會，邀請具有目前已有設置類似機制成效良好之企業進行經驗分享，為期半日，共訓練3小時，每場次預計招收40人。

課程內容規劃如下：

訓練流程	輔導內容	進行方式	備註
第1堂課	企業內員工溝通管道建置與紛爭處理實務	講授	1節
第2堂課	員工關係部門經營之理念與實務	講授	2節
第3堂課	綜合座談	座談	1節

## 2. 辦理「入廠輔導」

112 年及 113 年預計辦理入廠輔導申請案，同一家工會或同一家事業單位得分別申請勞資關係專業人員入廠輔導，申請單位可依個別需求選擇服務主軸（導入訓練或個案輔導）。

入廠輔導規劃兩大服務主軸，第一為導入企業內勞資間自行解決利益衝突之「意願」訓練(以下簡稱導入訓練)，教授個別企業內勞資間利益整合協商及建立共識之「技術」。第二為實際就勞資雙方現有利益爭執之「議題」或「特定問題」，提供專人入廠輔導(以下簡稱個案輔導)，以提升勞資雙方衝突解決及共識形成之「能力」。

### (1) 導入訓練

A、對於願意導入企業內夥伴關係機制技術之事業單位或勞工團體等，由本計畫聘請專家，於事業單位之工作場所實施建立夥伴關係技術之導入訓練，為期 1 日，共訓練 6 小時。如申請單位無法配合連續 1 日（6 小時）之課程，可以 2 個半日（半日【3 小時】+半日【3 小時】）之方式進行，惟講師、助教及參訓學員前後需一致，且 2 個半日課程之間隔不得超過 1 個月。

B、每場次 25 人次參與（包括學員、輔導員、助教、工作人員及本部人員等），但同一家申請單位接受導入訓練以 1 次為限。

C、議程安排如下：

訓練流程	內容	備註
第 1 堂課	企業內夥伴關係機制技術導入說明，激發參加者之學習動機及期望	1.5 節
第 2 堂課	協商技術（一）	1.5 節

	腦力激盪訓練	
第 3 堂課	協商技術（二） 協商議題之形成及案例練習	1.5 節
第 4 堂課	共識形成之步驟及案例練習	1.5 節

## (2)個案輔導

A、針對已有協商或利益爭執議題並將進行協商之事業單位或勞工團體等，聘請專家進入事業單位提供協助，每一次輔導為期 1 日，共輔導 6 小時，而依勞資雙方實際協商情形決定。如申請單位無法配合連續 1 日（6 小時）之課程，可以 2 個半日（半日【3 小時】+半日【3 小時】）之方式進行，惟輔導員、助教及參訓學員前後需一致，且 2 個半日課程之間隔不得超過 1 個月。

B、每場次 25 人次參與（包括學員、輔導員、助教、工作人員及本部人員等）參與，但同一家申請單位接受個案輔導以 1 次為限。

C、適合個案輔導之議題包括：國定假日換休議題、特別休假之排定議題、變形工時之實施、工作時間之調整、勞動條件之調整、企業福利事項之辦理、工作場所管理（出勤時間之調整、工作場所之變動），但不限於以上議題，申請之事業單位得提出其他協商議題。

D、議程安排如下：

訓練流程	輔導內容	進行方式	備註
第 1 堂課	輔導員說明利益性協商之流程	輔導員及助教	1 節
第 2 堂課	1. 勞資雙方各自確認	1. 勞方及管理階層代表	1 節

	問題之範圍 2. 提出確認後爭執問題之內容	2. 輔導員及助教各指導一方	
第 3 堂課	就各自所提問題內容提出解決之可能方案	1. 勞方及管理階層代表 2. 輔導員及助教各指導一方	1 節
第 4 堂課	整合勞資雙方解決方案之內容	輔導員及助教	1 節
第 5 堂課	整合方案之共識形成	1. 勞方及管理階層代表 2. 輔導員及助教各指導一方	1 節
第 6 堂課	可執行方案討論	1. 勞方及管理階層代表 2. 輔導員及助教各指導一方	1 節

(3)每 1 次導入訓練及個案輔導辦理完畢，皆須對參與之人員進行問卷調查，評估本部提供之服務內容是否有助於雙方問題之處理，以及對講師、輔導員及助教之專案及服務品質進行評價，以作為日後計畫推動與人員遴聘之參考依據。

(4)個案輔導部分，於每案開始時，輔導員應就當日進行方式及使用工具進行簡介，並就當日進行之程序及結果做出書面個案輔導報告，每篇以 2,000 字為限。

### (三) 實施對象

1. 辦理「建置企業內員工關係及紛爭解決機制經驗分享座談會」由得標廠商洽邀全國各事業單位人力資源相關部門人員，提出建議學員名單，再由本部評估確認遴選之學員。

2. 辦理入廠輔導

因勞動市場轉變對企業內勞動關係產生影響之雇主團體、勞工

團體或個別事業單位並符合下列條件者：

- (1) 準備進行團體協商之事業單位或產業之勞資團體。
- (2) 有企業工會，並正常召開勞資會議之事業單位。
- (3) 無企業工會，準備建立勞資協商溝通平台或召開勞資會議之事業單位。
- (4) 曾參與本部「推動企業內雙贏夥伴關係機制培訓活動」之事業單位。
- (5) 曾發生勞資爭議並經外部化爭議處理程序處理之事業單位，有調整其內部勞動關係之需求者。

(四)入廠輔導講師、輔導員及助教之資格

具備勞資爭議處理法調解人資格，並曾參加本部與美國聯邦調解及調停署利益性協商訓練獲頒證書，或曾參與團體協商入廠輔導之輔導員，以及經本部認定對我國勞資關係、勞資爭議、溝通協商及勞工法令等領域有相當瞭解者。

(五)建置企業內員工關係及紛爭解決機制經驗分享座談會師資之資格

邀請具有目前已設置類似機制成效良好之企業人資部門主管或高階經營管理階層授課及進行經驗分享。