

欧利斯认证有限公司

劳动关系和谐企业服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0250-2025

发布日期：2025-07-15

实施日期：2025-07-15

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：蒲文雄

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制 / 修 订 日 期	制 / 修 订 单 号	制 / 修 订 类 别	版 本 / 版 次	制 / 修 订 说 明 (原 因、内 容 见 制 修 订 审 批 单)
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前言

欧利斯认证有限公司公开文件

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展劳动关系和谐企业服务体系认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、蒲文雄。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2025 年 7 月 15 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过清洁行业企业资质评价体系认证的组织，以及在 2025 年 10 月 15 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2026 年 10 月 15 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前言 1

1 范围	3
2 引用标准	4
3 术语和定义	4
4 企业资质要求	4
4.1 人员权益保障	4
4.2 劳动关系管理制度	5
4.3 工会建立与民主管理	5
4.4 薪酬福利与激励	5
4.5 职业发展与培训	6
4.6 劳动安全与健康	6
4.7 劳动争议处理	7
4.8 企业文化与员工关怀	7
5 认证模式	7
6 认证流程	8

1 范围

欧利斯认证有限公司公开文件

本认证适用于各类所有制企业（含国有企业、民营企业、外资企业等），涵盖工业、商业、服务业等各行业，评价企业在劳动关系建立、运行、协调等方面管理水平与和谐程度。不适用于个体工商户、事业单位及非企业社会组织。

2 引用标准

1. 《中华人民共和国劳动法》：明确劳动者与用人单位的权利义务，是规范劳动关系的根本法律依据，保障企业用工合规性。
2. 《中华人民共和国劳动合同法》：规定劳动合同订立、履行、变更、解除与终止等关键环节要求，是企业构建合法劳动关系的核心准则。
3. 《中华人民共和国工会法》：明确工会职责、权利与运作规范，为企业工会建设及民主管理提供法律支撑。
4. **其他相关的国家、行业标准及法律法规**：包括环境保护、安全生产、劳动保障等多方面的标准和法规，确保企业运营全方位符合各方面要求，保障企业合法合规经营以及员工和社会公众的权益。

3 术语和定义

1. 劳动关系和谐企业：指企业与员工之间权利义务明确、沟通顺畅、利益共享、矛盾纠纷少，在劳动用工、薪酬福利、安全健康、职业发展等方面管理规范，符合相关法律法规及标准要求，员工满意度高的企业。
2. 劳动关系协调：企业通过制度建设、沟通机制、争议处理等方式，平衡劳资双方利益，化解劳动矛盾，维护劳动关系稳定的活动。
3. 民主管理：企业通过职工代表大会、厂务公开、职工监事等形式，保障员工参与企业决策、管理和监督的权利，促进企业与员工良性互动的管理模式。
4. 劳动争议：企业与员工之间因劳动合同履行、薪酬福利、社会保险、劳动保护等事项产生的分歧与纠纷
5. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明企业符合特定标准或技术规范的合格评定活动，增强企业在市场中的可信度和竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员权益保障

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 依法与全部员工订立书面劳动合同，合同内容明确劳动报酬、工作时间、休息休假、社会保险、劳动保护等核心条款，签订率达 100%，无违法用工、拖欠工资、不缴或少缴社会保险等行为。
2. 严格执行国家工时制度，保障员工休息休假权利，依法安排员工带薪年休假、法定节假日休假，加班需与员工协商并依法支付加班工资。
3. 建立员工入职、离职全流程管理机制，规范入职审查、试用期考核、离职交接等环节，避免因流程不规范引发劳动纠纷。

4.2 劳动关系管理制度

1. 建立健全劳动关系管理体系：涵盖劳动合同管理、薪酬管理制度、考勤休假制度、社会保险缴纳制度、劳动安全卫生制度、员工奖惩制度等，制度内容符合法律法规要求，并向员工公示。
2. 制定劳动用工风险防控机制：定期开展用工合规自查，排查劳动合同签订、薪酬支付、社会保险缴纳等环节的风险点，建立风险台账并及时整改。
3. 建立员工沟通机制：设立意见箱、定期召开员工座谈会、开通沟通热线等，保障员工诉求能及时传递与反馈，每月至少开展 1 次员工沟通活动并留存记录。

4.3 工会建立与民主管理

1. 依法建立工会组织（员工人数 25 人以上企业），保障工会依法开展工作，为工会提供必要的办公场地、经费支持，支持工会代表员工与企业开展集体协商。
2. 建立职工代表大会制度，定期召开职代会，涉及员工切身利益的重大决策（如薪酬调整、规章制度修订）需经职代会审议通过后实施，职代会召开频率每年不少于 1 次。
3. 推行厂务公开，公开内容包括企业经营状况、薪酬福利政策、社会保险缴纳情况、劳动争议处理结果等，公开形式可采用公告栏、企业内网、书面通知等，确保员工知情权。

4.4 薪酬福利与激励

1. 建立科学合理的薪酬体系：薪酬水平不低于当地最低工资标准，薪酬分配公平公正，明确薪酬结构（基础工资、绩效工资、奖金等）及调整机制，定期（至少每 2 年）开展薪酬市场调研，确保薪酬竞争力。
2. 依法为员工缴纳社会保险（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险）及住房公积金，缴纳率达 100%，无漏缴、少缴情况。
3. 建立多元化福利体系：除法定福利外，可提供补充医疗保险、企业年金、节日福利、体检福利、交通补贴、餐饮补贴等，福利政策覆盖全体员工，无歧视性条款。
4. 建立绩效激励机制：制定明确的绩效考核办法，考核结果与薪酬调整、晋升、培训等挂钩，考核过程公平透明，考核结果及时向员工反馈

4.5 职业发展与培训

1. 制定员工职业发展规划体系：为员工搭建管理序列、专业技术序列等职业发展通道，明确各通道晋升条件与路径，帮助员工实现职业成长。
2. 建立年度员工培训计划：培训内容涵盖岗位技能、职业素养、劳动安全、法律法规等，每人每年培训时长不低于 20 小时，留存培训签到、课程资料、考核结果等记录。
3. 针对新员工开展入职培训，培训内容包括企业规章制度、企业文化、岗位操作规程、劳动安全知识等，培训合格后方可上岗，入职培训时长不少于 8 小时。

4.6 劳动安全与健康

1. 建立健全劳动安全卫生管理制度：制定安全生产责任制、安全操作规程、职业健康管理制度、安全事故应急预案等，明确各岗位安全职责。
2. 为员工提供符合国家标准的劳动防护用品（如安全帽、防护服、防护手套等），定期检查防护用品质量，确保员工正确使用，防护用品配备率与使用率达 100%。
3. 定期开展劳动安全与职业健康检查：每月至少 1 次安全隐患排查，每半年至少 1 次职业健康风险评估，为接触职业病危害因素的员工定期安排职业健康体检，留存检查记录与体检报告。

4. 每年至少组织 2 次劳动安全与应急技能培训及演练（如火灾、触电、机械伤害等场景），确保员工掌握应急处置技能，留存演练记录与影像资料。

4.7 劳动争议处理

1. 建立劳动争议调解委员会：由企业代表、工会代表、员工代表组成，负责调解企业与员工之间的劳动争议，调解委员会成员中员工代表比例不低于 50%。
2. 制定劳动争议处理流程：明确争议申请、受理、调解、结果反馈等环节的时限与要求，一般争议需在 15 日内完成调解，复杂争议不超过 30 日。
3. 近 3 年内无重大劳动争议案件（如群体性劳动仲裁、诉讼案件），无因劳动争议处理不当引发的负面舆情或群体性事件。

4.8 企业文化与员工关怀

1. 培育积极健康的企业文化：倡导尊重、平等、合作、创新的价值观，通过文化活动（如年会、团建、技能竞赛等）增强员工归属感与凝聚力，每年开展企业文化活动不少于 4 次。
2. 建立员工关怀机制：关注员工身心健康，为困难员工提供帮扶（如经济救助、心理疏导），关心员工工作与生活平衡，避免过度加班，保障员工身心健康。
3. 开展员工满意度调查：每年至少 1 次通过问卷调查、访谈等方式收集员工对企业劳动关系管理的满意度，员工满意度不低于 80%，并针对调查结果制定改进措施。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 客户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。

1. **文件审核：**对企业提交的劳动关系管理制度、劳动合同样本、薪酬福利方案、培训计划、工会建设资料等进行审查，判断企业是否满足劳动关系和谐企业的基本文件要求，评估制度合规性与完整性。

2. **现场审核：**认证机构派遣审核员到企业现场，检查企业劳动用工实际情况（如劳动合同签订、考勤记录、薪酬发放）、劳动安全设施、工会活动开展、员工沟通渠道运行等，验证实际运营与标准的符合性。
3. **员工客户满意度调查：**通过随机抽样，采用问卷调查、一对一访谈等方式，收集员工对薪酬福利、职业发展、安全健康、企业管理等方面满意度反馈，员工满意度需达到 80% 以上（含 80%），未达标企业需分析原因并整改，认证机构复查确认。
4. **持续监督：**证书有效期内，认证机构每年开展 1 次监督审核，检查企业劳动关系管理的持续合规性、员工满意度变化、劳动争议处理情况等。发现一般不符合项，企业需在 30 日内整改；发现严重不符合项（如违法用工、重大劳动争议），暂停或撤销认证证书。

6 认证流程

申请受理

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关行政许可证明（若有）、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、服务案例合同等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、服务流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

现场审核

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的经营场所、服务项目现场进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、服务质量控制、环境卫生保护、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

客户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的企业服务客户进行满意度调查。调查内容全面涵盖服务质量、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对客户满意度调查结果进行科学统计分析，客户满意度需达到 [具体满意度数值] 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

认证决定

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和客户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。