

# 在工作单位里碰到问题了吗？

您需要知道的信息  
处理工作单位中遇到的问题



acas

BIS | Department for Business  
Innovation & Skills



TUC 

这份信息册向在英国受雇于任何单位的人提供相关信息。但信息册对某些介绍所安排的雇员和大多数自雇人员并不适用。如果您对此信息是否适用于您有疑问，请与列在第3页的机构联系。本信息册并不提供详细的法律咨询意见。

本信息册由公民咨询局（Citizens Advice）和工会大会（TUC）在商务、创新和技能部以及咨询、调节和仲裁服务处（Acas）协助下制作。

**如果在单位碰到了问题，我应该对雇主说什么呢？**



**可不可以有人陪我参加会谈，讨论我的问题？**



# 网上参考信息和 相关电话号码

我在工作单位  
碰到了问题，  
谁能帮我呢？

如想了解应当怎么做方面的详细说明，请浏览网站：

[www.direct.gov.uk/resolvingdisputes](http://www.direct.gov.uk/resolvingdisputes)

如想阅读《Acas工作准则》及其指南，请浏览网站：

[www.acas.org.uk/dgcode2009](http://www.acas.org.uk/dgcode2009)

如想与 Acas 顾问谈谈有关雇用问题，请拨打 Acas 热线电话 **08457 47 47 47**，线路开放时间：周一至周五上午 8.00 至晚间 20.00；周六上午 9.00 至下午 13.00，或浏览网站：[www.acas.org.uk](http://www.acas.org.uk)

如果您是一名工会会员且希望得到劳资问题方面的咨询意见和支持，请与您的工会代表联系，或浏览网站：[www.worksmart.org.uk](http://www.worksmart.org.uk)

如想了解信息或找到您当地公民咨询局的所在地，请浏览网站：[www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk)，如果没有电脑上网设施，您可以从电话簿中找到这些信息。

如果是劳工介绍机构或工头付给您工钱，想要了解适用于您的国家最低工资、工作时数或劳工权利方面的信息，请拨打薪金与工作权利热线（Pay and Work Rights Helpline），电话：**0800 917 2368**或浏览网站：[www.direct.gov.uk/payandworkrights](http://www.direct.gov.uk/payandworkrights)

# 工作单位中碰到的问题的处理方式

与雇主发生的问题可分为以下几种类型：

**不满：**这包括担忧、问题或对雇主产生的**抱怨**。例如，您对分配的工作、合同条件、约定和法定的权利，或在单位受到的待遇感到不满。如果您遇到的是“不满”类问题，请参阅第6页。

**纪律处分问题：**此类问题涉及**雇主在以下方面的担忧**：雇员行为不当、旷工或工作态度不端正。这类问题可能会启动纪律处分程序，进而导致纪律处分（包括严重情况下解雇雇员）。如果您在单位将面对“纪律处分”问题，请参阅第8页。

有很多组织可以帮助您处理有关纪律处分和不满方面的问题，您可以从第 3 页上找到这些组织的联系方式。在处理与雇主之间问题的任何时候，您都可以从这些组织获得咨询意见。

您应该**尽量在工作单位解决相关的不满和纪律处分问题**。有时，请一位独立的第三方来调解，也可能会有助于解决问题。

如果无法在工作单位解决问题，**您有权要求劳资纠纷特别法庭做出裁决**。但在决定提出此要求之前，您应当向第 3 页列出的某个组织征询意见。请记住，在绝大多数情况下，您必须在所投诉的问题发生后三个月之内向劳资纠纷特别法庭提出申请。如果申请是在三个月之后收到的，特别法庭通常则不予受理。如果您对适用于您的申请期限感到担忧，请向第 3 页列出的某个组织咨询。

# 提出不满

## ——您需要做什么\*

请记住：在处理您不满的问题时，最好将确切发生的事情和时间详细记载下来。

### 1 谈

通常来说，处理您不满问题的最佳途径是先与您的顶头经理进行非正式交谈，向其解释您关切的问题。您可能会发现，如果您向雇主提出如何解决问题的建议的话，可能会有助于问题的解决。如果您不想和顶头经理交谈，您可以去和单位内的其他上级领导谈这个问题。

如果直接与您的经理交谈不能解决您不满的问题，那么，作为下一步，您可以考虑使用单位的正式投诉程序来解决。你们的公司手册、人力资源/人事手册、公司人力资源内联网或您的雇佣合同中应该都写明了这些程序。这些程序基本上会包含步骤2至5：

### 2 写

您应该将不满的问题详细写下来给您的雇主。您应该在信函上注明日期并为自己留一份复印件。您会发现，如果您告诉雇主想以什么方式解决问题的话，可能会有助于问题的解决。

\*这份信息册内有关不满方面的信息源自于《Acas工作准则》。重要的是，您必须知道，劳资纠纷特别法庭须要审核不遵守《准则》的情形是否事出有因。如果特别法庭认为您或您的雇主无端不遵守《Acas工作准则》，则可对罚款额做出幅度不超过25%的上升调整。您可以通过第3页列出的链接阅读《Acas工作准则》。

### 3 见

您的雇主应当主动约您在一个合理的时间和地点见面，讨论您不满的问题。您有法定权利找人（例如一个单位的同事或工会代表）和您一起去见您的雇主。您的雇主应当给您时间让您解释您不满的问题以及您对解决问题方式的建议。见面之后，您的雇主应当将他们的决定书面通知您。

### 4 上诉

如果您不同意单位的决定，则应当致函雇主，告诉他们您将对其决定提出上诉，以及您为何不同意他们的决定。您的雇主应当再次安排会谈讨论您上诉问题，在可能的情况下，应该由另一个更高层的领导处理您的上诉问题。您有法定权利找人（例如一个单位的同事或工会代表）和您一起去参加会谈。在有关上诉问题会谈结束后，您的雇主应当将他们的最终决定书面通知您。

### 5 其他解决办法

如果您对雇主的最终决定仍然不满意，可以考虑采用其他方法解决问题。第10页上详细列出了一些可供您选择的解决办法。

# 解决纪律处分和解雇问题

## ——您需要做什么\*

### 1 谈

在您的雇主约您面谈他们关切的问题时，您可能就会感到你们之间出现了问题。最初的交谈最好采用非正式形式，因为有时候问题往往是出在误解上，而且您也可能有证据（例如医生病假条）来澄清问题。然而，您应当将谈话和商定的内容记录下来。

可是，您的雇主可能会决定直接采纳纪律处分和解雇程序。这些程序很可能包含步骤 2-5:



### 2 接函

如果您的雇主正考虑对您作出纪律处分或解雇处理，他们的第一步应该是致函予您，将对您的不满告诉您。其中应该含有表明您行为不当或表现不良的充分证据，从而使您有机会在面谈之前为自己的回应和解释作准备。



\*这份信息册内有关纪律处分和解雇问题的信息源自于《Acas 工作准则》。重要的是，您必须知道，劳资纠纷特别法庭须要审核不遵守《准则》的情形是否事出有因。如果特别法庭认为您或您的雇主无端不遵守《Acas 工作准则》，则可对罚款额做出幅度不超过 25% 的上升调整。您可以通过第 3 页列出的链接阅读《Acas 工作准则》。

请记住：在处理纪律处分或解雇问题时，最好将确切发生的事情和时间详细记载下来。

### 3 见

在您接到雇主来信之后，您的雇主应当安排在一个合理的时间和地点与您见面，讨论相关问题。在与您面谈之前，您的雇主不应对您做出任何纪律处分。您有法定权利找人（例如本单位的同事或工会代表）和您一起去见您的雇主。您的雇主应当在会面时给您机会为自己辩解。会谈之后，您的雇主应当将他们的决定书面通知您。

### 4 上诉

如果您不同意雇主的决定，则需要致函雇主，告诉他们您将对其决定提出上诉，以及您不同意其决定的理由。您的雇主应当再次安排会谈，讨论您的上诉问题。您有法定权利找人（例如本单位的同事或工会代表）和您一起去见您的雇主。您应当确保在上诉会谈时作好记录。会谈结束后，雇主应当以书面方式通知您他们的最终决定。

### 5 其他解决办法

如果您对雇主的最终决定仍然不满意，可以考虑采用其他方法解决问题。第10页上详细列出了一些可供您选择的解决办法，您可以与Acas联系，了解更详细的咨询意见和信息。

# 解决不满和纪律处分问题的可选办法

## A 调解\*

您或您的雇主可能会希望用调解的办法来解决问题。调解完全是自愿且保密的。调解是由一个独立和中立的人来帮助您和您的雇主达成一个各方都能接受的方案。有时候，调解人可以是来自本单位的人，不过您和您的雇主也可以考虑请一个外部调解人。如果调解不成功，您依然可采用所有的其他可选办法，因而做出调解尝试对您并无损失。

## B 初期和解

如果您觉得别无他法，只能请劳资纠纷特别法庭裁决，那么Acas的初期和解服务也许可以帮助您和您的雇主找到一个解决问题的方案，以避免请求劳资裁判庭处理。此免费服务是针对可能会提交劳资裁判庭解决的问题而向所有雇主和雇员开放的。您应当拨打Acas的热线电话，以了解此项服务是否适合于您。

\*请注意，外部调解服务是收费的。如果您和您的雇主决定要启用外部调解的话，你们应当商定由谁来支付费用。通常来说，是由雇主负责付费的。

您可以致电Acas (**08457 47 47 47**) 以了解有关这些解决方案方面的更详细信息。

请记住，在工作单位碰到的问题，并不见得一定要到劳资裁判庭解决；在可能的情况下，采用其他方式解决在单位出现的问题可以减轻精神压力并有助于保持良好工作关系。

## C 向劳资裁判庭提出请求

如果您已经采用所有可选择的解决办法处理在单位碰到的问题，但仍然觉得您的问题还是没有得到解决，**则可以考虑向劳资裁判庭提出请求。**

请记住，在绝大多数情况下，您必须在所投诉的问题发生后三个月之内向劳资纠纷特别法庭提出申请。如果申请是在三个月之后收到的，特别法庭通常则不予受理。

这份信息册是根据《Acas工作准则》撰写的，但无论您或您的雇主是否沿用信息册前面几页内所说的方案，您都有权要求劳资纠纷特别法庭做出裁决。但重要的是，您必须知道，劳资纠纷特别法庭须要审核不遵守《准则》的情形是否事出有因。如果特别法庭认为您或您的雇主无端不遵守《Acas工作准则》，则可对罚款额做出幅度不超过25%的上升调整。您可以通过第3页列出的链接阅读《Acas工作准则》。

大多数人发现诉诸法律诉讼是一种挑战，所以，您应当充分理解适用于您案子的法律和程序上的关键方面。如果您尚未寻求咨询意见的话，也许现阶段您应该这么做了。即便您已经提交了申请，Acas仍然可以帮助您和您的雇主在案子开始进入法庭审理程序之前，找到其他解决办法。



Printed in the UK on recycled paper containing a minimum of 75% post consumer waste.  
Department for Business, Innovation and Skills. [www.bis.gov.uk](http://www.bis.gov.uk)  
First published Sept 2009. Crown Copyright. BIS/09/09/NP. URN 09/1306 (Chinese)