

北京金融街威斯汀大酒店是国有独资由外方团队经营管理的新经济模式企业，酒店有500多名合同工、100多名外包工和劳务派遣工。多年来，该酒店工会积极探索工作方式方法，以丰富多采的活动为载体，搭建共赢平台，既凝聚了职工，又促进了企业发展。



一外管企业10年未发生劳动争议的背后

——金融街威斯汀大酒店工会促进构建和谐劳动关系纪实

□本报记者 王香阑 文/摄



图为员工张季（左一）正在讲述工会帮自己解决困难的故事，左二为金融街威斯汀大酒店工会主席徐韬。

了自己的金线。

“外方老板不了解我们的工会工作，有为才能有位，要想让人家重视你工会，你必须发挥自己的作用，让人家觉得需要你。”徐韬说。

从2011年5月到2016年4月，工会共举办了销售部销售技能技巧、客房部装枕袋、洗衣房熨烫客衣衬衫、健身中心心肺复苏、前厅部客人住宿接待、保安部排查可疑物等40次部门技能大比拼系列活动。通过这些活动，形成了比学赶超的良好氛围，提升了员工服务技能和优质服务意识，使酒店获得“世界杰出金融区酒店”、“国际水晶奖”、“中国优秀绿色饭店”、“全国十

佳绿色客房”等国际国内大奖、专业奖项120余项、各类表彰34项，还在5543家北京市酒店中综合排名居第67位。

同时，工会还举办了社会主义核心价值观征文、我为国点赞、我在家乡过春节、超级早餐、关爱职工子女等一系列活动；为了影响外籍员工，工会与他们一起包饺子、贴窗花、过小年，使他们感受到了工会组织的关怀。马来西亚籍员工黄之吟说：“我在不同国家的9家酒店工作过，这里的工作环境是我最喜欢的。”新西兰籍驻店经理艾海德表示：“工会始终围绕酒店服务和管理开展工作，没有他们的努力，很多事情我们都无法做到。”

涨薪升职有保障 10年未发生劳动争议

由于金融街威斯汀大酒店的管理团队都是老外，因文化、企业管理方面的差异，中国员工与管理层之间难免会有矛盾。2011年、2012年工会曾接到两次职工反映，对外籍高管的工作方式有意见，认为老外傲慢。这其实是因文化差异而造成的误会，通过工会协调后消除了误解，以后再未发生过类似事情。徐韬说：“当工会工作深入人心后，有些问题跟我们说说就解决了，根本上升不到需要正式沟通的层面。”

为了把职工的合法权益制度化，工会主动帮管理层了解中国劳动法律。从2011年起，工会与行政先后签订了集体合同、集体协商工资协议和女职工权益保护专项集体合同。了解到喜达屋酒店集团人力资源管理规定中有“洗衣服务”、“有薪病假”、“员工生日假”等多项高出中国法律的员工福利标准时，工会积极与管理层沟通，将这些内容写入《员工手册》，使中国员工也

享受到了同等待遇，充分体现了酒店国际性、本土性和人性化于一体的特征。工会工作促进了企业发展，同时，员工也获得了酒店经营带来的红利；从2009年到2015年，酒店正式员工平均工资每年增长5.7%，其工资处于整个酒店行业的中上等水平。

此外，金融街威斯汀大酒店是喜达屋的旗舰店，只要旗下有酒店开业，就会有员工被升职派过去。“每个员工来了以后都知道自己上一级的职位、职能是什么，他们非常清楚自己的发展通道。”该酒店一位人力资源负责人介绍。

工会工作为企业搭建了共赢平台、促进企业构建了和谐稳定的劳动关系。金融街威斯汀大酒店被评为2012年度西城区和谐劳动关系单位，2013年荣获第二届饭店业劳动关系和谐企业，2015年荣获第十四届全国职工职业道德建设先进单位。酒店开业10年来，没有发生一起劳动争议案件。

员工遇难题找到工会 哭着进去笑着出来

在威斯汀大酒店管事部库房做库管的张季由于一次意外，腰部受了伤，休了半年病假后才回酒店上班。因为之前所在的岗位劳动量较大，每天上班要搬很重的东西，考虑到腰伤，张季希望能换个岗位。她的部门经理虽然同意，但却迟迟不放她走，让她十分为难。

“我以前对工会不了解，这回是实在没办法了，抱着试试看的心态找到了工会。”张季说，工会主席徐韬热情地接待了她，

让她有了一种找到家的感觉，各种滋味涌上心头，她一下子就哭了。

张季跟徐韬谈了一个多小时，这期间徐韬的手机响了好几次，他都按了手机继续听张季讲；座机响了，徐韬跟对方说：“等会儿，一会给您回过去”。说起当时的情景，张季仍有些激动：“主席耐心听我讲，对我有足够的尊重，我是哭着进去笑着出来的。”

随后，徐韬对张季的身体情

况、工作状况、申请调换的部门做了深入了解，多次帮着从中协调。为了使问题尽快得到解决，徐韬又安排她跟原部门经理坐在一起沟通，帮助双方列出工作交接清单，使他们消除了误解，张季很快就到了新岗位。

张季告诉记者，工会办公室的门是开放式的，谁都可以进去跟主席谈。如果觉得压力大，还可以用微信说。反正现在有什么事，员工都愿意第一时间去找工会、找主席。

建立总经理对话会制度 员工可直接与管理层沟通

金融街威斯汀大酒店是由北京金融街集团投资开发，由美国喜达屋集团以“威斯汀”品牌进行经营管理的五星级商务酒店，加上公寓有七八百间房、600多名员工。这种国有资产、外方管理的国企，员工跟产权方的国企签劳动合同，但人事权等意识形态的企业文化又全权委托给外方，如果管理缺失，一旦引起劳动纠纷却要由业主出庭应诉。为了稳定员工队伍，2009年7月，金融街集团将徐韬以工会事务总监的身份派到酒店工作，后经正式选举当选为酒店工会主席。

徐韬说：“在一个国资背景又是纯老外的管理环境中做工会工作，虽然有工会法支持老外不

反对，但他们心里是有疑问的，想看看我这个工会主席怎么干。顶着巨大压力，我们探索着开展工会工作。”

徐韬刚来时，代表工会和管理方共同制定了总经理对话会制度，每次总经理都亲自参加。员工可以直接与管理层对话，反映自己对酒店的意见和建议，总经理当场解答。当时答复不了的，他会下去跟有关部门协商，一周内贴出书面回复。对这种便于解决问题的直接方式，不仅得到员工的积极响应，管理层也很认同，员工提出的问题都及时得到了解决，“所以最近两年没开过总经理对话会。”徐韬说：“从2009年至今，我们共召开5次总经理对

话会、11次全体员工大会、9次职工代表大会，员工提出意见建议58条。通过这些工会工作，让员工有一种主人的感觉、家的感觉，遇到问题随时沟通协商，建立起和谐、稳定的用工关系，这就是我们工会要做的。”

2009年国庆前夕，工会策划了“同绣一面国旗”活动。这种寓教于乐的形式不仅中国员工喜欢，老外也积极参与。中午休息时，来绣国旗的员工把通道挤得水泄不通，来自马来西亚的总经理及英国、加拿大、法国等外籍高管，酒店员工、外包公司的员工、临时工，甚至来酒店办理公务的外单位人员也被这场面深深吸引了，240余人在国旗上绣上

