深圳市智慧东方公益基金会内部矛盾处理制度

第一章　总则

第一条 为使深圳市智慧东方公益基金会（以下简称“基金会”）建立专业、规范的运营管理模式，高效处理内部矛盾，制定本制度。

第二条 本基金建立内部矛盾处理制度的目的：

（1）建立公正、高效、保密的内部矛盾解决机制。

（2）预防和化解员工之间、员工与管理层之间、部门之间的矛盾纠纷。

（3）维护和谐稳定的工作环境，保障员工合法权益。

（4）促进沟通、理解和协作，提升组织凝聚力和效率。

（5）降低纠纷升级为法律诉讼或仲裁的风险。

第三条 本制度适用于机构内所有正式员工、试用期员工、管理人员（涉及工作关系相关的矛盾）。涉及严重违纪、违法或犯罪行为，按相关法律法规及基金会管理制度处理。

第四条 矛盾处理的基本原则：

公正公平：不偏袒任何一方，依据事实、规章制度和法律法规处理。

及时高效：力争在矛盾萌芽或初期阶段快速介入处理，防止激化。

保密原则：严格保护当事人隐私和调查过程信息，仅在必要范围内知悉。

协商调解优先：鼓励双方通过沟通、协商、调解等非对抗性方式解决分歧。

层级处理与申诉： 一般遵循从直接主管/基层调解开始的层级处理流程，并明确申诉渠道。

依法依规： 处理过程和结果必须符合国家法律法规及机构内部有效规章制度。

教育与预防为主： 通过培训、文化建设预防矛盾发生。

第二章 矛盾纠纷的类型与定义

第五条 矛盾纠纷的类型分为：

工作关系矛盾：同事间因工作分配、协作、沟通不畅、误解、竞争等产生的摩擦。

管理矛盾：员工对上级的管理方式、决策、评价、分配不公等有异议；上级认为员工工作表现、态度、执行力存在问题。

劳动条件/权益争议： 涉及薪酬福利、工作时间、休假、工作环境、岗位调整、劳动合同履行等方面的分歧（需注意与劳动争议仲裁的衔接）。

部门间矛盾：不同部门因职责划分、资源分配、目标冲突、流程不畅等产生的协作障碍或冲突。

价值观/行为冲突： 因个人价值观、工作风格、文化背景差异等引发的深层次冲突（可能涉及歧视、骚扰等严重问题）。

资源分配冲突：对有限的预算、设备、人力、机会等资源的争夺。

第三章 处理机构与职责

第六条 矛盾处理机构及职责：

（一）直接主管/部门负责人：

1、作为第一线处理人，负责接收、初步了解本部门/团队内发生的矛盾。

2、尝试进行非正式的沟通、协调和调解。

3、如无法解决或矛盾性质严重，应及时上报。

（二）秘书处

（1）核心协调与专业支持部门；

（2）供政策咨询、流程指导。

（3）接收主管上报或员工直接反映的矛盾纠纷。

（4）组织或参与调查、调解。

（5）组建内部调解委员会（如适用）。

（6）记录处理过程和结果。

（7）组织相关培训（沟通技巧、冲突管理）。

（8）在涉及劳动权益争议时，确保流程合法合规。

（三）理事会

（1）对重大、复杂或涉及高管的矛盾进行最终决策或审批处理方案。

（2）监督制度的有效执行。

第四章 处理流程

第七条 本基金会内部矛盾处理流程：

（一）提出与受理

（1）当事人可向直接主管或 HR 部门口头或书面（建议有书面记录）提出矛盾反映。

（2）受理人应初步了解情况，判断矛盾性质和是否属于本制度范围。

（3）填写《矛盾纠纷受理登记表》（记录时间、当事人、事由简述等）。

（二）初步沟通与了解

（1）直接主管介入： 在了解情况后，尽快分别或共同与当事人进行沟通，了解各自诉求和立场，尝试澄清误会，促进双方直接对话协商解决。

（2）秘书长提供支持： 主管可寻求秘书长提供沟通技巧、政策依据等方面的建议和支持。

（3）目标：力求在问题扩大前，通过非正式沟通达成双方可接受的解决方案。

（三）解决方案与决定

协商一致： 最佳结果是双方在调解下达成书面或口头的和解协议（建议书面备忘）。

调解不成：

调查/调解人根据调查结果，形成处理建议报告（包括事实陈述、矛盾性质判断、处理建议），提交给有决定权的管理层。

管理层审阅报告，可进一步询问，最终做出处理决定。决定应基于事实、规章和公平原则。

处理决定形式可能包括：口头/书面警告、道歉、工作调整、培训、辅导、绩效改进计划（PIP）、或其他适当的行政措施。避免涉及劳动合同变更或解除，除非事实清楚且符合法律规定。

（四）记录与归档

所有处理环节的关键信息（受理登记、访谈记录、证据材料、调解记录、和解协议、处理建议报告、处理决定、申诉材料及裁决）应由秘书处严格保密归档，妥善保存。

第五章 特殊情况处理

第八条 涉及骚扰、歧视、欺凌等严重不当行为： 必须立即启动正式调查程序，优先保护受害者，甚至报警处理。

第九条 涉及劳动争议（如解雇、赔偿）： 明确告知员工其依法申请劳动仲裁和诉讼的权利。内部处理程序不影响其法定救济途径。

第十条 群体性矛盾： 需高度重视，由高层管理者和 HR 牵头，迅速响应，全面调查，谨慎处理，做好沟通安抚。

第六章 培训与宣传

第十一条 秘书处应定期组织员工和管理者进行培训，内容涵盖：

（一）本制度的内容和流程。

（二）有效沟通技巧。

（三）冲突识别与管理策略。

（四）尊重多元化和防止骚扰/歧视。

（五）管理者的调解技巧。

（六）通过员工手册、内部网站、公告栏、新员工入职培训等多种渠道宣传本制度，确保员工知晓并理解。

第七章 附则

第十二条 本制度由基金会理事会负责解释和修订。

第十三条 本制度自基金会**第三届第四次**理事会会议审议通过之日起执行（**2023年1月5日**）。