

令人头疼的退休

案例编号: TJVI-HR-005

案例名称:令人头疼的退休

发生部门:人力资源部

案例描述:

2013年6月20日早上9点,某酒店人事专员小李一上班便接到部门经理的命令,不管 用什么方法本月24日之内必须办完管事部赵师傅的离职手续,赵师傅一事不能再拖了。原 本赵师傅将于今年12月份退休,但年初因为糖尿病,脚底烂穿一个洞,无法继续工作,因 此酒店考虑帮其办理病退。经了解病退审核需要将近半年时间,那么病退办完,赵师傅也就 到退休时间了, 此方法不通。 正在所有事情一筹莫展的时候, 赵师傅被区社保局通知三月份 办理退休,小李调查后得知赵师傅除酒店帮他缴纳的社保账户外,个人在其居住地的区社保 局也在缴纳社保, 其档案上年龄是 3 月份, 身份证上年龄是 12 月份, 社保局可依照较早的 年龄为他办理退休,照此情况,酒店这边也就可以办理退休手续了。赵师傅怕自己办麻烦, 选择在酒店办理退休,但当小李帮他办的时候才发现,他的缴费未满10年,不符合社保局 的退休政策,因此还是需要在区里退休,同时必须将两个社保账户合并,一来二去就折腾到 了 6 月份。在此期间,赵师傅工资依然照发。在小李的努力下,赵师傅终于于 6 月 14 日在 区社保局成功办理了退休,但退休存折要到下月才能拿到,也就是3月份到6月份的退休工 资要到下个月才能确认是否到账。在接到命令后,小李赶紧在20日去电让其到酒店办理离 职手续,赵师傅来到酒店后却怎么也不愿意签字离职,他担心酒店急于与他撇清关系,退休 一事未办妥,坚持7月25日拿到退休存折再来办手续。小李则认为赵师傅在找借口,一下 怒气升起,言辞犀利。赵师傅则认为小李侮辱了他,二人因这事在办公室吵了起来。

案例分析:

这在酒店人事工作中是一个比较典型的老员工退休离职的案例。酒店方面按照政策及规定已完结所有应办完的手续,为规避风险,要求赵师傅立即办理离职手续,但赵师傅担心中间出现变故,不肯离职,双方产生矛盾。究其发生的原因,主要有如下四个方面:(1)人事专员小李未将社保退休程序详细地解释至赵师傅,未向赵师傅明确酒店责任已尽到位,以打消赵师傅的疑虑,工作细致度不够;(2)小李未站在赵师傅的立场上考虑问题,出言攻击赵师傅,专业素养欠缺,处理问题的态度不好;(3)未与赵师傅进行有效沟通,导致双方矛盾



升级;(4)赵师傅对小李的工作不够信任,没能体谅小李多日来的辛苦。

事件解决:

考虑到今天必须完成这个任务,小李调整了一下情绪,随即做出如下处理方式:(1)为赵师傅端上一杯凉水,向其刚才激动的情绪致以歉意;(2)明确向赵师傅解释退休手续已经全部办理完毕及退休存折要等到7月份领取的原因,将社保局办理退休的流程进行详细讲解;(3)明确告知酒店员工办理退休的制度及规定,并拿出之前办过的例子展示给赵师傅看,赢得赵师傅的信任;(4)晓之以情,动之以理,讲述为赵师傅办理退休的不易,博得赵师傅的同情心;(5)凭借自身的专业知识及经验,理直气壮的向赵师傅承诺保证存折及退休金补发都会到位,如出现差错,私人帮其解决到底;(6)在赵师傅提出需回家思考两天后,及时向部门经理反映赵师傅的退步,建议此事不宜紧逼,给其至多两天的考虑时间,如到时继续拖延,采取合法的强制办法;(7)征得部门经理同意后,站在赵师傅表示理解退休是一辈子的事情,给其两天时间考虑一下,但希望也能理解人事部门工作的难处,及早办理手续。

最终赵师傅在思考了一天后,来酒店办理了离职手续。

案例反思:

- 1.酒店人事工作中,经常会遇到各种各样的问题,人力资源部就是专门为酒店解决"疑难杂症"的地方,人事部员工必须具备极强的心里素质和抗压能力。小李一开始没忍住脾气,说明在这方面还需要加强训练。
- 2.在矛盾产生后,小李冷静下来,迅速调整工作方法,最终让赵师傅退了一步。试想,如果双方继续僵持,那么这件事情能如期解决吗?最终承受损失的还是酒店。
- 3.在与赵师傅协调的过程中,能够机智灵活的做出合适的处理意见。如果小李做事呆板, 坚持不同意赵师傅回去思考,恐怕事情会越办越糟。
- 4.人力资源部的工作经常会涉及国家政策、法律,如何全面提高自身的专业知识水平, 这是酒店人事工作者需要认真考虑的问题。

案例启示:

- 1.人力资源部既是企业利益的维护者,也是员工的代言人,需在企业与员工中找到平衡点,做好二者的沟通桥梁;
- 2.员工的服务对象是客人,人力资源部的服务对象是员工,所以也需要良好的服务态度 和专业的服务技能;
- 3.加强与员工沟通,是做好人事工作的有效途径,学会经常站在员工的角度思考问题;



- 4.一名专业的人事工作者,需要具备较高的专业素养;
- 5.做事讲究工作方法,难题将会迎刃而解。