



不一样的加班费

案例编号：TJVI-HR-007

案例名称：不一样的加班费

发生部门：人力资源部

案例描述：

2013年1月10日上午10点左右，客房部制服房的杨师傅到人力资源部办公室，询问工资相关事宜。据她反映，制服房的排班时间与员工宿舍的排班时间是一样的，都是12个小时为一个班次，她和员工宿舍管理员林师傅元月1日都上的是白天，两人工资基数相同，为何她的加班费却比林师傅少，要求人力资源部给她一个合理的解释。人事专员小李在接到杨师傅的反馈后，立刻说道：“不可能，如果工资基数相同，加班时间相同，肯定发的一样多的加班费。况且，林师傅是人事部的员工，酒店规定员工之间不得互相打听工资，必须对工资保密，您怎么会知道林师傅的工资？”杨师傅一听，口气比较冲的说道：“我难道还骗你不成，这是我1月份的工资条，你可以查一下。我怎么知道林师傅的工资，这个又不是重点。”杨师傅要求小李给她一个解释，但小李却坚持要知道杨师傅是怎么知道其他人工资的，杨师傅气的直言要向小李的上司投诉。

案例分析：

人力资源部就是一个要与人打交道的部门，经常要帮助员工解决各种问题。人事专员小李之所以遭受到杨师傅的投诉，究其发生的原因，主要有如下四点：（1）小李在未进行调查核实的情况下，判定杨师傅的问题为不可能发生的事情，导致杨师傅被激怒，小李工作责任心不够强；（2）在与杨师傅的交流中，服务态度生硬，话语过于直截了当，处理方式欠妥；（3）小李未抓住重点问题进行解决，导致与杨师傅发生矛盾；（4）杨师傅未遵守酒店规章制度，打听其他员工工资，回避人事专员小李的问题，导致让小李紧抓这个问题不放。

事件解决：

杨师傅向小李的直接上级王主管投诉了此事，王主管随即做出如下处理：（1）安抚杨师傅的情绪，让其平静；（2）认真了解事情的原委后，立即核查工资报表，发现杨师傅加班工资之所以与林师傅不同是由于杨师傅的加班工资是按照8个小时计算，林师傅则是按照12个小时计算，耐心的向杨师傅解释清楚；（3）杨师傅提出疑问，她的工资也应该按照12个小时计算，酒店应该给予一样的加班计算标准；（4）王主管随即与客房部核实，得知杨师傅



元月1日被安排上白班，考勤机上有其正常出勤的记录。经过仔细的翻查原始资料，原来是部门在进行加班统计时，加班时长单位按照天统计，而一般情况下，1天代表8个小时，但制服房师傅上一天班是12个小时，客房部上报时未进行备注提醒，导致工资员按照正常惯例计算；（5）王主管再次将详细原因解释至杨师傅，并承诺在下个月将少发的加班工资补齐；（6）与客房部联系，让其递交有部门经理签字的杨师傅补发工资的情况说明，保证补钱有据可依；（7）安排小李跟踪落实，最终杨师傅的问题得到妥善解决。

案例反思：

- 1.人力资源部既是管理部门，也是服务部门，它服务的对象是酒店全体员工，所以在处理员工问题时，也应保持良好的服务态度。小李的服务态度明显欠缺热情、友好。
- 2.小李作为人事部的一员，在处理问题时，随意对员工反映的问题下结论，说明办事不严谨，欠缺责任心。人事部员工没有责任心，怎么为广大员工服务呢？如果员工也没有责任心，又怎么为酒店的客人服务呢？
- 3.从小李与杨师傅交流当中可以看出，小李工作专业度较低，人际沟通语言呆板，不够亲切，这样容易与员工产生隔阂，不利于事情的解决。
- 4.杨师傅关心的问题是自己的加班工资，而小李主要关心的是杨师傅如何得知其他部门员工工资的问题。虽然杨师傅违反了酒店管理制度，但是就主要矛盾来说，小李应先为杨师傅解决加班费事情，再对杨师傅进行谈话指正，这样可以避免双方矛盾的升级。

案例分析：

- 1.工作中判断问题需要遵循实事求是的原则，用事实说话，让结论有据可依；
- 2.一个优秀的人力资源部员工必备具备良好的服务意识、服务态度；
- 3.良好的人际沟通技巧能缩短双方的心灵距离；
- 4.解决问题要注重方式方法，善于抓主要矛盾，避免矛盾的升级；
- 5.加强人力资源部门的专业培训，提高员工处理问题的能力。