



上海市外国机构服务处（公司）
外国（境外）机构岗位员工手册

为进一步规范上海市外国机构服务处(公司)的劳动用工管理，提供劳动用工归口管理和服务的基本信息，明确本单位所属各外国（境外）机构岗位员工的基本行为规范和工作纪律，以及在劳动争议处理过程中员工的权利、义务和争议处理的一般程序，维护员工的合法权益，特制订本员工手册。

目录

一、单位简介	1
二、主要业务	2
(一) 人力资源管理与服务.....	2
(二) 机构服务	3
(三) 免税商品服务.....	4
三、劳动用工关系及劳动争议的解决.....	5
(一) 三方关系	5
(二) 中国籍雇员从入职到离职的一般流程.....	5
·劳动合同制员工	5
·劳务合同制人员	7
(三) 劳动争议的解决办法.....	9
1、处理劳动争议的一般程序.....	9
2、劳动争议处理中员工的权利和义务.....	10
3、争议处理的依据.....	12
四、员工权益	13
五、员工基本行为规范	14

(一) 遵守法律、执行规章.....	14
(二) 爱岗敬业、认真履职.....	14
(三) 文明礼貌、不卑不亢.....	14
(四) 诚实廉洁、客观公正.....	14
六、员工工作纪律	15
七、违纪处理及程序	19
(一) 有下列行为之一的，将被视为严重违纪：	19
(二) 违纪处理程序.....	21
附 则	23

一、单位简介

上海市外国机构服务处（下称“服务处”）经上海市人民政府批准，成立于1975年8月，隶属于上海市人民政府外事办公室，是外国驻沪领事机构、新闻机构等（下称“外国（境外）机构”）聘用中国籍雇员劳动用工的归口管理和服务部门。服务处于1993年8月成立了上海市外国机构服务公司（下称“服务公司”）。服务处行使管理职能，服务公司提供人员服务及其他综合性服务。

二、主要业务

上海市外国机构服务处（公司）的主要业务：

（一）人力资源管理与服务

1、为外国机构招聘、推荐中国籍雇员；

2、对拟聘用人员的健康状况、学历、经历和务工资格等情况进行审核；

3、为中国籍雇员办理劳动用工手续、离职手续；

4、向中国籍雇员代发工资；

5、为中国籍雇员办理参加各类社会保险手续，代收代缴各类社会保险费、住房公积金；代扣（征）代缴个人所得税；为到龄员工办理退休手续及后续服务；为因工负伤员工按规办理工伤认定、鉴定以及赔付手续；

6、为外国机构确认聘用的劳动合同制中国籍雇员（上海市户籍）办理人事档案转入手续，并保管中国籍雇员的人事档案和就业失业登记证（原劳动手册）；

7、为符合条件的非本地户籍中国籍雇员代办《上海市居住证》积分和上海市户籍（留学回国人员、居住证转户籍）的申请手续；

8、为中国籍雇员开具在职/收入/工作等各类应由用人单位出具的证明；

9、对中国籍雇员进行外事服务工作培训；

10、向外国（境外）机构及在外国（境外）机构工作的中国籍雇员提供有关劳动用工、人力资源和社会保障等方面的中国法律、法规、规定的咨询以及其他相关事项的咨询，依法依规进行管理；

11、协调处理外国（境外）机构与中国籍雇员间的劳动争议等；

12、应外国（境外）机构要求，为中国籍雇员购买人身意外险、雇主责任险等商业保险。

（二）机构服务

1、为各国驻沪领事机构等提供公、私用车辆报关、上牌、旧车出售、转让过户、退运等代办服务，以及修理等配套服务；

2、为驻沪领事机构外籍服务人员办理劳动用工登记和居留许可；

3、为意大利领馆提供拟赴意大利自驾的中国公民的中国驾照翻译认证代送代取服务；

4、为韩国领馆提供中国公民因私出入境韩国的签证代办服务。

（三）免税商品服务

上海使领馆人员免税商店是上海市外国机构服务处下属的专为各国驻沪领事机构和持有领馆人员身份证以及享受外交关税礼遇人员提供公用和私用免税品的服务窗口。商店主要经营各类卷烟、酒类等免税品及部分完税商品。

（相关服务项目和办事流程详见服务处官网

<http://www.fasd.sh.cn/>）

三、劳动用工关系及劳动争议的解决

（一）三方关系

根据我国现行法律、法规、政策的相关规定，外国驻中国各地领馆、外国新闻媒体等机构不能直接雇佣中国公民为其工作。上述机构聘用中国籍雇员等相关事宜，由地方政府外事部门指定的外国机构服务部门归口管理。上海市外国机构服务处是上海市人民政府外事办公室指定的外国驻沪领事机构、新闻机构等聘用中国籍雇员劳动用工的唯一归口管理部门，并由其所属的上海市外国机构服务公司实际行使用工职能。服务处（服务公司）、中国籍雇员与外国（境外）机构三方之间是一种特殊的劳动用工关系。服务公司是中國籍雇员的法定用人单位，中国籍雇员所服务的外国（境外）驻沪机构是用工单位，即中国籍雇员的实际工作岗位所在地。

（二）中国籍雇员从入职到离职的一般流程

• 劳动合同制员工：

1、服务公司根据外国（境外）机构的用人需求，录用中国籍雇员，并与其签订劳动合同（下称“劳动合同”或“合同”），建立法定的劳动关系，自此其在法律关系上成为服务公司外国（境外）机构岗位的员工（以下简称“员工”）。

员工在办理入职手续时，应认真如实填写《员工审批登记表》等相关信息，并保证递交的入职材料真实完整，不得隐瞒。

2、服务公司根据合同将员工派遣至外国（境外）机构工作，员工正式进入工作岗位。

3、员工上岗前后，须至少参加一次由服务公司安排的入职培训。员工在岗期间，有参加服务公司《员工手册》培训及其他重要培训的义务。

4、员工的日常工作由外国（境外）机构负责安排，员工根据外国（境外）机构的要求完成日常工作任务。

5、合同期满，员工和外国（境外）机构双方有续签续聘意向的，服务公司与员工可续签合同。

6、员工离职

有下列情形之一的，员工将终止在外国（境外）机构的工作，一般情况下同时也将终止或解除与服务公司的劳动合同关系：

(1) 合同期满，员工不愿续签合同的，劳动合同终止；

(2) 合同期满，外国（境外）机构不再对员工有续聘愿望并依法支付补偿金的(员工自愿与所在机构就离职事宜达成合意的除外)；

(3) 合同虽未到期，员工提前 30 天向外国（境外）机构和服务公司书面提出辞职，并按规定移交工作、办理离职手续的；

(4) 合同虽未到期，但基于某种原因外国（境外）机构希望解除聘用，并就此与员工经过协商达成合意的；

(5) 合同虽未到期，外国（境外）机构因员工严重违纪希望解聘，服务公司经审查基本事实清楚，依法解除聘用的；

(6) 合同虽未到期，外国（境外）机构以员工不胜任工作或其他原因为由希望解除聘用，经双方协商或按服务公司劳动争议程序处理后，解除劳动关系的；

(7) 其他依据法律规定和合同条款规定的情形，终止或解除劳动关系的；

离职或被解聘的员工如有不服，可以在离职后依法以服务公司为对象申请仲裁、提起诉讼。

• 劳务合同制人员：

1、劳务合同制人员（以下亦简称“员工”）是指服务公司根据外国（境外）机构的用人需求，录用并与其签订劳务合同、建立劳务关系的人员，包括但不限于在校实习生、退休返聘人员。

员工在办理入职手续时，应认真如实填写《员工审批登记表》等相关信息，并保证递交的入职材料真实完整，不得隐瞒。

2、服务公司根据劳务合同将员工派遣至外国(境外)机构工作，员工正式进入工作岗位。

3、员工上岗前后，须至少参加一次由服务公司安排的入职培训（退休返聘人员退休前已经在外国（境外）机构工作并已参加过入职培训的除外）。员工在岗期间，有参加服务公司《员工手册》培训及其他重要培训的义务。

4、员工的日常工作由外国（境外）机构负责安排，员工根据外国（境外）机构的要求完成日常工作任务。

5、劳务合同期满，员工和外国（境外）机构双方有续签续聘意向的，服务公司与员工可续签劳务合同。

6、员工离职

有下列情形之一的，劳务合同制人员将终止在外国（境外）机构的工作，同时也将终止或解除与服务公司的劳务关系*：

* 《劳动合同法》中有关解除劳动合同提前三十天通知期以及离职经济补偿金和经济赔偿金的相关规定不适用于劳务合同的解除或终止。

(1) 员工向外国（境外）机构和服务公司提出书面辞职并按规定移交工作、办理离职手续的；

(2) 外国（境外）机构解除或终止聘用的；

(3) 外国（境外）机构与员工经过协商达成合意解除或终止聘用的。

(三) 劳动争议的解决办法

1、处理劳动争议的一般程序

当员工与外国（境外）机构就工资报酬、岗位调整、劳动保护、合同终止与解除等事项发生劳动争议时，服务公司处理争议的一般程序如下：

(1) 员工或外国（境外）机构向服务公司反映争议情况后，服务公司在合理时限内通过约谈、查阅相关证据材料等形式向双方就争议内容进行了解核实，员工和外国（境外）机构分别举证说明情况；

(2) 服务公司依照中国相关劳动法律法规，根据从员工和外国（境外）机构处获取、核实的信息及相关证据，视不同情况作具体处理：

①若劳动争议事项事实清楚，员工方的诉求依据充分的，服务公司（处）将积极与外国（境外）机构沟通，敦促其依据中国相关法律法规合理使用员工，合法合规地处理与员工的劳动争议，保护员工的合法权益；

②若劳动争议事项事实清楚，外国（境外）机构方的处理意见依据充分的，服务公司将要求员工遵守相关中国法律法规、外国（境外）机构及服务公司的规章制度，服从决定，认真做好本职工作；若外国（境外）机构方希望解聘的，服务公司将依据相关中国法律规定按程序处理；

③若认定劳动争议基本事实的证据不够充分，且员工和外国（境外）机构意见不一的，服务公司将以依法、合理、融情为原则主持调解。若经协商取得一致，则按协商结果处理，必要时签订书面协商协议；协商未果，外国（境外）机构要求解聘的，服务公司将根据调查结果做出最终处理决定。员工若不服相关处理决定的，则可以服务公司为对象申请劳动争议仲裁、提起诉讼，通过仲裁、司法途径维护本人的合法权益。

2、劳动争议处理中员工的权利和义务

（1）员工与外国（境外）机构发生劳动争议，或认为自己的合法权益受到侵害的，应尽早将相关问题反映给服务公司。

(2)反映情况要实事求是，不歪曲、不夸大、不隐瞒相关信息。

(3)以合法、适当的方式提出合理诉求，不做影响外国（境外）机构或服务公司（服务处）正常工作秩序、有损外国（境外）机构或服务公司（服务处）声誉的过激行为。

(4)主动提供证据，协助、配合服务公司（服务处）进行事实调查。

员工提供的证据可包括但不限于外国（境外）机构的内部规章制度、外国（境外）机构发出的警告信（邮件）、解聘通知等书面文件、外国（境外）机构与员工之间的通讯记录以及个人病假单、病历卡、病史记录、诊断证明及其他相关鉴定等。

(5)涉及疾病证明的，如服务公司对病假有合理怀疑，可要求员工赴本市指定医院复查，但相关费用由服务公司承担。

(6)若服务公司因事实调查尚未完结等原因，在外国（境外）机构退回员工后，暂时保持与员工之间的劳动关系的，在此期间员工应按服务公司相关要求执行，并不得与其他单位建立任何形式的劳动关系。

3、争议处理的依据

处理劳动争议的法律依据是中国的相关法律法规；其他主要依据有员工与服务公司签订的劳动（劳务）合同、服务公司和员工所在外国（境外）机构的规章制度以及与争议相关的事实证据等。

四、员工权益

员工除享有中国法律法规规定的各项劳动用工相关权益外，还享有以下权益：

1、员工享有与服务公司签订的劳动合同中明列的各类权益，有获得服务公司（服务处）业务范围内各项相关服务的权利，有享受外国（境外）机构自愿提供的高于我国法律规定及上述合同约定标准的各类福利待遇的权利。

2、员工有参加服务公司（服务处）组织的各类“员工活动”的权利。

3、员工享有提请劳动争议处理的权利。

4、服务处（公司）建立并逐步完善员工长期服务激励机制，对在外国（境外）机构工作满十年的员工进行纪念表彰；对在外国（境外）机构工作满二十年以上表现良好的员工酌情给予精神和物质奖励。

5、员工在义务献血、见义勇为、救灾及其他公益事业中有良好表现的，或因上述各类行为表现突出受到政府及相关主管机构表彰的，服务公司（服务处）将予以精神和物质奖励。

五、员工基本行为规范

（一）遵守法律、执行规章

遵守中华人民共和国宪法和法律、法规，做一名守法的合格公民；遵守社会公德；遵守服务公司和本人所在的外国（境外）机构的规章制度。

（二）爱岗敬业、认真履职

树立良好的职业道德，掌握本职工作所需的知识和技能，努力学习、钻研业务，认真履行合同和岗位职责，做好本职工作。

（三）文明礼貌、不卑不亢

同事之间互相尊重、团结友爱、合作共事；尊重工作岗位所在的外国（境外）机构及外籍人员的宗教礼仪和风俗习惯，不介入外方人员之间的纠纷；衣着打扮得体，待人接物、言行举止讲究文明礼貌、不卑不亢，保持国格和人格。

（四）诚实廉洁、客观公正

诚实守信，分清公私界限，不利用职权和工作关系营私牟利，不索贿受贿，严格遵守所在机构的各项财务制度和接受礼品的相关规定。不因任何原因歧视他人。

六、员工工作纪律

员工应遵守上海市外国机构服务公司和本人所在外国（境外）机构的规章制度，做好本职工作。

1、服从服务公司的劳动用工管理，遵守服务公司的相关规章制度。员工向服务公司提供的个人信息应真实完整。员工签订劳动（劳务）合同后，如劳动（劳务）合同上所载个人信息发生变更，应及时通知服务公司（服务处）。

积极参加培训和其他相关活动，提高业务技能和工作能力。端正工作态度，提高服务质量。

2、遵守本人所在的外国（境外）机构的规章制度和工作规范，服从外国（境外）机构的岗位和工作、培训安排，按照岗位职责和相关工作要求完成工作任务。如对外国（境外）机构的岗位和工作安排有异议的，可以合理、合法的方式和渠道提出意见，但在此过程中不得妨碍外国（境外）机构的正常工作。

3、自觉维护中国、外国（境外）机构所属国家（地区）、服务公司和外国（境外）机构的形象。不说、不做任何贬低、损害上述国家（地区）或机构形象的言行。

4、尊重他国，注重礼仪。尊重本人所在外国机构所属国的宗教礼仪和风俗习惯。待人接物做到文明礼貌，说话和气，以礼相待，不卑不亢。

5、注意个人言行，不参与、不介入外籍人员或其他同事之间的纠纷和私事，不搬弄是非、散布流言蜚语或品头论足，防止因此导致中外双方发生争端。同事之间团结合作，不得假借他人之手打击同事。

6、严禁以任何方式诽谤、侮辱、骚扰、恐吓、殴打他人；不泄露他人隐私。

7、认真执行所在外国(境外)机构的工作作息时间和休假制度。不迟到、不早退，不能正常出勤的应按规定请假，休假结束应如期上班。严禁无故旷工。

8、外国领事机构的员工不得代表领馆执行领事职务，并应妥善保管及合理使用服务公司发放的工作证件。员工在工作中如遇查验，应出示证件。

9、外国驻沪新闻机构的员工，应熟悉并遵守《中华人民共和国外国常驻新闻机构和外国记者采访条例》（国务院第 537 号令）的规定，不得以记者身份单独采访或撰写报道。《中国雇员证》是外

国新闻机构员工辅助外国记者采访报道的必要身份证件，员工在工作中应主动出示，接受查验。

10、不得使用外国（境外）机构的地址、网址、工作电话、工作邮箱、工作传真等通讯信息或设施从事个人盈利活动。不得擅自将与工作无关的人员带进外国（境外）机构馆舍。

11、不得冒用领馆官员的免税额度，购买免税商品。在办理签证事务、采购事务、组织接待工作，处理“领”字牌照车辆过户、转让、报关等业务时，不得利用职务之便违规操作、收受财物或谋取私利。

12、妥善保管外国（境外）机构委托保管的公私财物，包括硬件和软件。经手财物要登记，账目清楚，确保安全。

13、员工驾驶驻沪外国（境外）机构各类车辆，均应严格遵守国家和本市的交通法律法规，服从交警依法管理。不得使用外国（境外）机构的车辆办私事、接载亲友。不得擅自将车开回家过夜。未经所在机构同意，非专职司机不得动用外国（境外）机构的车辆。发生交通事故时，要保护现场，并及时向交通管理部门、本人所在外国（境外）机构及服务公司报告，不得私了或隐瞒。

14、员工收到的工资、奖金、补贴、加班费等各类工资性收入，均应按照《中华人民共和国个人所得税法》规定，主动申报缴纳个人所得税。

15、全日制员工只能受聘于劳动合同指定的外国（境外）机构，不得同时受聘于两家或两家以上的外国（境外）机构。

16、员工在办理离职手续时，应当做好正常的工作交接，不得影响外国（境外）机构和服务公司的正常工作。

17、认真学习、遵守相关劳动法律法规和中外方的各项规章制度，依法依规文明维权。严禁以维权为由，采取过激言行，影响外国（境外）机构或服务公司（服务处）的正常工作秩序。

七、违纪处理及程序

(一) 有下列行为之一的，将被视为严重违纪：

- 1、全日制员工同时受聘于两家或两家以上的外国(境外)机构；与其他单位建立劳动关系，对完成所在外国（境外）机构或服务公司（服务处）的工作任务造成严重影响，或者经所在外国（境外）机构或服务公司（服务处）提出，拒不改正的；
- 2、冒用领馆官员的免税额度，购买免税商品，谋取私利的；
- 3、利用职务之便或超越职权营私舞弊，谋取私利，严重违反所在外国（境外）机构的工作纪律，严重损害服务公司（服务处）或外国（境外）机构利益的；
- 4、故意损坏公私财物，包括硬件财物和计算机数据等软件，给外国（境外）机构的正常工作造成严重影响的；
- 5、因个人原因丢失外国（境外）机构重要外交邮袋、工作档案、文件、信函等，并造成严重后果的；
- 6、拒绝执行外国（境外）机构的正常工作安排，给外国（境外）机构的正常工作及名誉造成严重影响的；

7、无正当理由连续旷工 3 个工作日（含）以上，或一年内累计旷工 5 个工作日（含）以上的；（如员工所在外国（境外）机构就此有规定的，从其规定。）

8、在办理离职手续时，不做正常的工作交接，给外国（境外）机构的正常工作造成严重影响的；

9、因个人不当言行导致中外双方发生争端，造成恶劣影响的；

10、通过自媒体等各类渠道，散布相关信息，存在贬低、损害中国或外国（境外）机构所属国家（地区）形象的言行，造成严重影响的；

11、不尊重本人所在的外国机构所属国的宗教礼仪和风俗习惯，待人接物无礼，粗言秽语，出言不逊，干涉外方私生活，参与外方之间的纠纷和私事，导致外国（境外）机构的书面投诉，并造成严重影响的；

12、以任何形式诽谤、侮辱、骚扰、恐吓、殴打他人；泄露他人隐私，造成严重后果的；

13、参与赌博、打架斗殴情节严重的；有吸毒行为的；工作时间内酗酒的；

14、专职驾驶员发生重大、特大交通事故，被吊销驾驶证或肇事逃逸的；

15、在服务公司或外国（境外）机构无理取闹、寻衅滋事、煽动同事消极怠工、组织罢工，严重影响工作秩序的；

16、明显违反社会公德和公序良俗，造成严重后果的；

17、员工被国家有关部门处以行政拘留的；

18、其他造成严重后果或恶劣影响的违纪行为。

（二）违纪处理程序

1、违反员工工作纪律，对所在外国（境外）机构或服务公司（服务处）的正常工作造成不良影响，或造成社会负面影响的，服务公司将视情节轻重，对违纪员工采取电话提醒、书面（含电子邮件）提醒、正式教育谈话、发严重违纪通知函等纪律措施，直至解除劳动合同。

2、除上述所列严重违纪行为外，一年内被累计电话或书面提醒5次以上者，或正式教育谈话2次以上者亦将被视为严重违纪。

3、对于严重违纪的员工，服务公司保留立即解除劳动合同的权利。

4、员工被依法追究刑事责任的，服务公司将立即解除与该员工的劳动合同。

附 则

本手册参照国际法、中国《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律、法规以及外交外事政策等相关规定，结合外事服务工作实践制订，适用于与服务公司签订劳动（劳务）合同的所有外国（境外）机构岗位员工。

本手册的解释权属上海市外国机构服务处（公司）。

上海市外国机构服务处(公司)保留对本手册进行修订的权利。经征求员工意见并依法履行相关程序后，有关修订生效。本手册中的相关规定如与中国的法律法规相抵触的，或新的法律法规的生效使得本手册的相关规定与法律法规相抵触的，适用相关法律法规的规定。

本手册从2017年12月1日起使用，其中的相关规定同时生效。