

企业和谐劳动关系指标体系的构建

辛本禄 高和荣*

【摘要】 和谐劳动关系是提升社会质量、促进和谐社会的基础,构建科学的劳动关系评估指标体系有助于规制企业生产经营活动,保障劳动者的合法权益,实现劳资双方互利共赢。但是,现有的研究往往更多地关注企业生产与经营效益等客观性指标,而忽视了员工对企业认同等主观性指标的引进。这就需要构建起主客观相统一的劳动关系指标体系,将企业置身于特定的社会结构中,展现出企业与员工之间所特有的契约性质。为此,运用德尔菲法和层次分析法筛选出能够反映企业劳动关系和谐程度的三级指标,确定各层评价指标权重,从而构建起完整的三级指标评价标准,准确评估各企业劳动关系和谐程度。

【关键词】 和谐劳动关系;指标体系;社会质量;层次分析法;德尔菲法

和谐劳动关系是提升社会质量、化解社会矛盾、增进社会和谐的基础与前提。它是员工在劳动过程中与资方所结成的经济社会关系,反映着一个国家内部各阶层之间的经济社会地位与相互关系,成为社会稳定的晴雨表。为此,历届政府高度重视和谐劳动关系的建设,党的十六届六中全会明确提出要“发展和谐劳动关系”,“十七大”强调要“规范和协调劳动关系”,党的“十八大”首次提出要“构建和谐劳动关系”,要求“健全劳动标准体系和劳动关系协调机制”。这就需要我们构建科学的和谐劳动关系指标体系,对企业劳动关系情况进行准确评估,在保障劳动者合法权益的同时促进企业健康发展,在实现劳资双方共赢基础上扎实推进和谐社会建设。

一、企业和谐劳动关系指标体系的相关研究

在利益主体多元化、用工形式多样化的今天,吸收国内外最新研究成果构建科学的和谐劳动关系指标体系并用来指导企业生产与经营,对于化解劳资矛盾、促进社会和谐具有十分重要的作用。

国外学者往往将劳动关系作为一个中间变量探讨指标体系建构问题。Robert Buchele 和 Christiansen 运用“平均工作年限、监督人员与工人数量之比和工人的最高收入及最低收入”三个指标来评

* 辛本禄,经济学博士,吉林大学商学院副教授,130012;高和荣,法学博士,厦门大学公共事务学院教授,博士生导师,361005。

价某个国家或地区的劳动关系。^① Joseph Wallace 等人以“工作环境、工资标准、员工持股比例、工作重组、岗位轮换、临时工雇佣、退休金计划”作为指标来评价企业劳动关系。^② 而 Jody Hoffer Gittel 等学者看到了劳动者的主观感受在劳动关系中的作用,他们从“工会代表性、参与管理、劳资冲突以及工作场所氛围”四类指标来构建劳动关系评估体系。^③

国内学者近年来也十分关注和谐劳动关系指标体系的建构。苏海南从社会主义精神文明与政治文明的高度提出要加强和谐劳动关系指标体系建设,并给出了政策建议。^④ 郑东亮、姜颖认为,设计劳动关系和谐度评估指标体系要依据“合理性、倾斜性、三方性、可行性以及民主性”原则,围绕“劳动政策执行、就业及促进就业手段、工会组建、劳动合同签订率、劳动关系三方协调机制的建立、劳动安全卫生、劳动争议和突发性事件处理”等指标加以建构。^⑤ 袁凌等人强调评价指标的客观性和可操作性,构建了“就业培训及工作环境、劳动合同、工资报酬、社会保障、工会与劳动争议”等 5 个一级指标、28 个二级指标评估体系,并在湖南省的长株潭地区进行了实证研究。^⑥ 莫生红从“劳动合同、劳动保护、民主及精神文化权益”等四个维度设计了包括“劳动合同、工资状况、劳动保护、社会保障”等 8 个二级指标体系。^⑦ 与此同时,一些地方政府也注重企业和谐劳动关系的评估。例如,浙江省较早地出台了省级劳动关系和谐企业考核评价方法,从“劳动合同、劳动保护、工资制度、特殊人员保护、社会保障、劳动安全卫生、劳动争议处理、企业民主、职业培训”等方面对企业和谐劳动关系展开评估。

总体上看,国外研究建立在西方国家的社

会现实基础上。在指标选择方面,他们更多地着眼于员工劳动权益保障,而较少地关注企业自身的经营状况,这与西方国家的企业发展历史及发展水平密切相关。而中国现代企业制度的建立还不到 30 年的时间,人们更多地关注企业自身的经营能力而较少地关注员工的自我发展,往往将劳动关系当做中间变量去构建指标体系,没有寻求科学理论建构更加具有综合性、客观科学性的指标体系。同时,现有的评估指标更多地从原则与方法入手选择一些可以直接测量的客观性指标,忽视了主观性指标的引进与赋权。实际上,劳动关系不仅包括企业为劳动者所提供的各类工资、福利及劳动保护等方面,而且也包含着员工的感受与反应,评估劳动关系应该坚持这两个方面的统一。反思现有的评估指标所存在的问题,需要我们从主客观相统一的高度构建和谐劳动关系指标体系。

二、企业和谐劳动关系 指标体系的构建依据

企业和谐劳动关系指标体系是用来评估劳资关系满意程度的指标。企业劳动关系是否和谐不仅受到劳动合同、劳动工资、劳动保护、劳动权益等经济性指标的影响,同时也受到劳动者对自身工作状态感受以及对企业认同程度等非经济性指标的影响,如果员工内心不认同企业文化及其工作环境,再多的工资福利、再规范的劳动合同也无济于事。也就是说,在构建劳动关系指标体系的时候要考察企业自身的生产、经营以及用工情况,也要兼顾到员工对其工

①R. Buchele & J. Christiansen, “Do employment and income security cause unemployment?: A comparative study of the US and the E-4”, *Cambridge Journal of Economics*, vol. 22, 1998, pp. 117-136.

②J. Wallace, S. Tiernan & L. White, “Industrial relations conflict and collaboration: Adapting to a low fares business model in Aer Lingus”, *European Management Journal*, vol. 24, no. 5, 2006, pp. 338-347.

③J. H. Gittel, A. von Nordenflycht & T. A. Kochan, “Mutual gains or zero sum?: Labor relations and firm performance in the airline industry”, *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 57, no. 2, 2004, pp. 163-179.

④苏海南:《协调劳动关系,构建和谐社会》,《中国劳动保障》2005 年第 9 期。

⑤姜颖等:《构建和谐劳动关系指标体系初探》,《中国劳动》2006 年第 9 期。

⑥袁凌等:《长株潭两型社会实验区企业劳动关系现状调查分析》,《湖南大学学报》2011 年第 3 期。

⑦莫生红:《企业劳动关系和谐度评价指标体系及评价模型的构建》,《统计与决策》2008 年第 14 期。

作环境、人际关系等方面的自我感受。这就需要我们z从主客观相统一的角度整合有关理论,形成更为科学合理的解释框架,作为构建企业劳动关系和谐程度的评估依据。

第一,构建主客观相统一的和谐劳动关系指标体系体现着企业的契约性质。按照科斯的理解,企业本质上乃是一种建立在专业化分工基础上的契约型劳动组织,企业与员工、企业与社会之间构成了一种包含“经济”、“社会”、“文化”及“心理”等形式在内的契约关系,^①其中,前两者属于经济契约,而后三种属于“非经济契约”,即主观性契约。一方面,通过签订内容完整、形式规范的经济契约使劳动者服从企业管理,为企业创造更高的经济效益。从这个角度看,构建和谐劳动关系指标体系就要规范劳资双方的经济关系,实现各种资源的高效配置,明确劳动争议解决方式与途径,增加劳资双方的违约成本,减少“不正当损害”、“错误分配”以及“权利滥用”等行为的发生;^②另一方面,劳资关系隐含着员工与企业之间事实存在的一组不成文的“期望以及对这种期望的理解”^③,包括“满足、信任、体谅”等道德规范与价值体系,它们构成了劳资双方的非经济契约。这种非经济契约不仅是对正式的经济契约有益补充,更具有相对独立性地位。其中,积极的文化与心理契约能够使员工与企业产生心灵默契,形成良好的工作态度与工作绩效;反之,消极的文化与心理契约导致员工对企业不信任,引发企业劳资关系的紧张,危及企业正常运转。为此,经济契约与非经济契约相整合的企业契约理论成为我们设计企业劳动关系指标体系的理论资源。

第二,构建主客观相统一的和谐劳动关系指标体系体现出企业的社会性质。企业本质上是一种扩大了的家庭及部落管理方式,它最初与特定的社会结构与习俗紧密相连,展示出特

定的社会文化。从起源上看,人类最初的经济行动较少地追求经济效益而更多地体现着符号与象征意义,浸透着特定的社会习俗与社会关系,满足特定的社会功能。^④而现代意义上的企业乃是社会发展到一定阶段的产物。工业革命以来,随着贸易经济的发展,人们把劳动力、土地以及货币作为用来交换的劳动产品,企业的经济功能逐渐凸显并占据主导地位,甚至成为最高准则。但是,企业始终要承担着“社会适应”功能,这是企业作为社会一个组成部分所具有的“功能先决条件”,也是企业与社会和谐相处的客观需求。如果企业的生产经营活动不能促进社会整合与社会团结,那么不仅企业的“社会适应”功能无法实现,企业的其他功能如“目标实现”、“整合”以及“模式维持”等也难以达到。^⑤这就要求我们在设计和测量企业劳动关系和谐程度的时候不能只考虑经济性指标,还要综合考虑各种社会性指标,使该指标体系在引导和促进企业发展的同时促进员工的自我发展,增进企业与社会z的团结,减少他们之间的对抗,提升社会质量,推进社会和谐建设。

第三,构建主客观相统一的和谐劳动关系指标体系能够满足员工多层次需求。人们的行动是一个极其复杂的整体,不仅受到经济因素如“成本”、“收益”、“效率”等制约,而且还受到各种非经济因素如“场域”、“惯习”、“情景”等影响,有时这些非经济因素还起着极其重要的作用。这表明,劳动关系是否和谐不完全取决于企业的产值、利润及其为员工所提供的工资及福利待遇,还取决于劳动者的主观期望与态度。20世纪30年代梅奥的非正式组织理论表明影响劳资关系和谐的因数是多方面的,40年代马斯洛的需要层次理论说明劳动者不仅要获得基本的物质生活需求,也有改善自身生活状况、增进自身福利水平,提高生活质量等物质性

①[美]科斯:《企业、市场与法律》,盛洪、陈郁译,上海:上海三联书店,1990年,第270页。

②[美]J·博特莱特:《企业契约论》,张教敏译,《哲学译丛》1997年第1期。

③P. Herriot, W. E. G. Manning & J. M. Kidd, “The content of the psychological contract”, *British Journal of Management*, vol. 8, 1997, pp. 151 - 162.

④参见[英]卡尔·波兰尼:《大转型:我们时代的政治与经济起源》,刘阳、冯钢译,杭州:浙江人民出版社,2007年,序言。

⑤[美]帕森斯:《现代社会的结构与过程》,梁向阳译,北京:光明日报出版社,1988年,第37-38页。

需求,同时还有希望得到尊重、友谊、安全和归属感等精神需求,企业必须充分考虑到员工的这些需求才能减少劳资纠纷,形成和谐劳动关系。后来,奥尔德弗将马斯洛的理论发展为“生存—关系—成长”需要理论,告诫我们构建和谐劳动关系指标体系不能只看到“生存”指标,还要兼顾到“关系”、“成长”等非经济指标;①赫茨伯格总结出员工对企业的“满意性因素”(即激励因素)以及“不满意性因素”(即保健因素),这两类因素涉及企业为员工提供的工资待遇、工作安全、用工政策、社会保险乃至人际关系等方面,②只有消除那些“不满意”因素才能形成和谐劳动关系。所有这些充分表明,必须要加强主观性指标的引进,从主客观相统一、劳资双方相结合角度构建和谐劳动关系指标体系。

三、企业和谐劳动关系指标体系的建立

企业和谐劳动关系指标体系的建立,笔者认为,可以运用德尔菲法和层次分析法从主客观相统一角度筛选企业和谐劳动关系指标并确定其权数,最终得出可运用于操作层面的指标体系。

第一,运用德尔菲法筛选出反映企业劳动关系和谐程度的三级指标。我们查阅了国内外有关劳动关系指标体系研究成果,根据主客观相统一、科学性与应用性相结合的原则把“企业经营与管理、劳动合同、工资与福利、劳动保护、劳动争议、员工发展、员工认同、工会建设、工作环境以及奖励与惩罚”等10个方面作为备选的一级指标,选择政府社会保障部门的工资处、劳动监察大队,社会保险中心,国有、民营、外资企业人力资源经理,从事相关专业教学科研的高校教师,各类企业员工代表等建立咨询小组,请他们按照重要性对这十类指标进行排序并说明理由,然后将咨询小组各成员第一次的判断意

见汇总后再发给他们,让他们继续完善自己的意见,如此反复后确定出“企业经营与管理、劳动合同、员工认同以及奖励与惩罚”等8个一级指标,剔除了“工会建设”与“工作环境”两个一级指标。在此基础上,继续运用德尔菲法确定出“经营情况、劳动管理、对自我的认同”等18个二级指标及63个三级指标,其中客观性指标48个、主观性指标15个。具体见表1。

第二,利用层次分析法分别确定三级评价指标的权重。首先,将同一层次指标对上一层级某个因素进行两两比较,结果用判断矩阵 $B = (b_{ij})$ 和 $C = (c_{ij})$ 表示。判断矩阵中各指标相对重要性分别用1、3、5、7、9五级制表示,其中1表示两个因素同等重要,3表示前者比后者稍微重要,5表示前者比后者明显重要,7表示前者比后者强烈重要,9表示前者比后者绝对重要。显然,判断矩阵均为互反矩阵,矩阵中元素满足如下关系: $b_{ij} = \frac{1}{b_{ji}}, c_{ij} = \frac{1}{c_{ji}}$ 。

其次,进行层次单排序及其一致性检验。计算判断矩阵的最大特征值 λ_{\max} 及其特征向量 $W(i)$,经归一化后即为一层次相应因素对于上一层级某个因素相对重要性的权重。运用 $C.I. = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$ 进行一致性判断。其中: n 为元素的个数, λ_{\max} 表示该矩阵的最大特征值。当 $\lambda_{\max} = n, C.I. = 0$ 时,则为完全一致; $C.I.$ 值越大,判断矩阵的完全一致性越差,一般要求为 $C.I. \leq 0.1$ 时,判断矩阵的一致性可以接受。

再次,进行层次总排序和一致性检验。用同一层次中所有层次单排序结果就可以计算对上一层次而言本层次所有因素重要性权重。层次总排序需要从上到下逐层进行,如果因素 A 隶属的 n 个指标 b_1, b_2, \dots, b_n 对 A 的排序数值向量为 $W_{A \rightarrow B_i}, B_{ik}$ 对指标 B_i 的层次单排序数值为向量 $W_{B_i \rightarrow B_k} (b_1, b_2, \dots, b_n)$,此时 B_{ik} 对 A 的数值向量为: $W_{A \rightarrow B_k} = W_{B_i \rightarrow B_k} \times W_{A \rightarrow B_i} \odot$

①B. Schneider & C. P. Alderfer, "Three studies of measures of need satisfaction in organizations", *Administrative Science Quarterly*, vol. 18, no. 4, 1973, pp. 489-505.

②[美]弗雷德里克·赫茨伯格等:《赫茨伯格的双因素理论》,张湛译,北京:中国人民大学出版社,2009年,“序言”第2页。

分别将一级指标 B_i 、相对于总指标 A 的权重向量 $W_{A \rightarrow B_i}$ 和二级指标 B_{ik} 相对于其隶属指标 B_i 的权重向量代入上述公式,可计算出层次总排序,即二级指标 B_{ik} 相对于总指标 A 的权重向量。综合评估指标权重即为所求。一致性指标为:

表 1 企业和谐劳动关系三级指标构成

一级指标	二级指标	三级指标
A1 企业经营与管理	B1 经营情况	C1 企业产值增长率;C2 企业利润率;C3 企业利润增长率;C4 员工工资总额占利润比
	B2 劳动管理	C5 是否设置 HR 部门;C6 是否设置工会;C7 是否建立薪酬制度;C8 是否建立职位晋升制度;C9 是否建立集体协商制度;C10 是否建立劳动保护制度;C11 是否建立劳动争议处理制度
A2 劳动合同	B3 合同签订	C12 合同签订率;C13 无固定期限合同签订率
	B4 合同变更	C14 合同违约率;C15 合同解除率
A3 工资与福利	B5 工资	C16 是否执行最低工资标准;C17 职工工资增长率;C18 有无拖欠工资;C19 加班工资兑现率
	B6 社会保险	C20 养老保险参保率;C21 医疗保险参保率;C22 失业保险参保率;C23 工伤保险参保率;C24 生育保险参保率
	B7 企业福利	C25 住房公积金参加率;C26 企业年金参加率;C27 是否建立互助救济金
A4 劳动保护	B8 劳动环境	C28 职工人际关系感受度;C29 工作条件舒适度
	B9 劳动安全	C30 工伤事故发生率;C31 职业病防护;C32 职业病发生率;C33 女工劳动保护
A5 劳动争议	B10 劳动纠纷	C34 劳动纠纷发生率;C35 劳动纠纷投诉率
	B11 争议处理	C36 劳动纠纷处理率;C37 处理结果满意度
A6 员工自我发展	B12 培训	C38 职业技能培训率;C39 人均培训费用
	B13 内部流动	C40 职工内部流动率;C41 岗位稳定性
A7 员工认同	B14 对企业的总体认同	C42 与原企业相比是否满意;C43 公司工作环境是否满意;C44 是否了解本企业文化;C45 公司是否有发展前途;C46 遇到困难是否愿意向企业反映;C47 是否愿意与企业共渡难关
	B15 对企业管理的认同	C48 考勤制度满意度;C49 工资报酬满意度;C50 其他福利满意度;C51 劳动合同满意度
	B16 对自我的认同	C52 对工作岗位满意度;C53 是否得到领导同事认同;C54 与主管关系是否融洽;C55 与同事关系是否融洽;C56 对自己工资待遇是否满意
A8 奖励与惩罚	B17 奖励	C57 政府奖励次数;C58 媒体正面报道次数;C59 企业社会捐赠额度;C60 公益慈善参与次数
	B18 惩罚	C61 群体事件数;C62 政府惩罚次数;C63 负面报道次数(不重复)

$CR = \sum_{i=1}^n a_i CI_i / \sum_{i=1}^n a_i RI_i$ 。其中, CI_i 为 B_{ik} 单排序的一致性指标, RI_i 为平均随机一致性指标。类似地,当 $CI < 0.10$ 时,层次总排序具有满意的一致性,否则需要重新调整判断矩阵的元素取值。^①

据此,我们在对各个判断矩阵进行层次单排序基础上,借助于软件最终计算出各类指标的权重分别为:“企业经营管理”占 8.77% ,“劳

动合同”占 14.99% ,“工资与福利”占 37% ,“劳动保护”占 15.46% ,“劳动争议”占 7.37% ,“职工发展”占 7.07% ,而“员工认同”占 6.66% 。另外,奖励和惩罚指标占 2.67% 。在此分析中, $\frac{C.I}{C.R} = 0.015 < 0.10$,结果具有一致性。依据同样方法计算出二、三级指标的权重(见表 2)。

^①参见 T. L. Saaty, “How to make a decision: The analytic hierarchy process”, *European Journal of Operational Research*, vol. 48, no. 1, 5, 1990, pp. 9-26.

表 2 一级指标和二级指标的权重分配

目标	层次 1	权重	层次 2	权重	层次 3(权重)
企业劳动关系和谐度 (A1,A2,A3,A4,A5,A6,A7,A8)	A1 {B1,B2}	0.0877	B1	0.6667	C1(0.0863),C2(0.2115),C3(0.2341),C4(0.0468)
			B2	0.3333	C5(0.0776),C6(0.1831),C7(0.1910),C8(0.1345),C9(0.1464),C10(0.1107),C11(0.1567)
	A2 {B3,B4}	0.1499	B3	0.8000	C12(0.2000),C13(0.8000)
			B4	0.2000	C14(0.7500),C15(0.2500)
	A3 {B5,B6,B7}	0.3700	B5	0.0637	C16(0.4991),C17(0.2532),C18(0.1658),C19(0.0819)
			B6	0.1744	C20(0.3221),C21(0.3298),C22(0.1935),C23(0.1038),C24(0.0508)
			B7	0.1919	C25(0.4330),C26(0.4665),C27(0.1005)
	A4 {B8,B9}	0.1546	B8	0.2500	C28(0.7500),C29(0.2500)
			B9	0.7500	C30(0.2164),C31(0.3748),C32(0.1693),C33(0.2395)
	A5 {B10,B11}	0.0737	B10	0.3333	C34(0.5000),C35(0.5000)
			B11	0.6667	C36(0.2500),C37(0.7500)
	A6 {B12,B13}	0.0707	B12	0.5000	C38(0.5000),C39(0.5000)
			B13	0.5000	C40(0.3333),C41(0.6667)
	A7 {B14,B15,B16}	0.0666	B14	0.4934	C42(0.1944),C43(0.1658),C44(0.1411),C45(0.1658),C46(0.1528),C47(0.1802)
			B15	0.1958	C48(0.1363),C49(0.5224),C50(0.1793),C51(0.1620)
			B16	0.3108	C52(0.1322),C53(0.3167),C54(0.1588),C55(0.1431),C56(0.2492)
	A8 {B17,B18}	0.0267	B17	0.6667	C57(0.1967),C58(0.3662),C59(0.1955),C60(0.2415)
			B18	0.3333	C61(0.4126),C62(0.2599),C63(0.3275)

由此得出企业和谐劳动关系指标得分计算公式为：

$L = \sum_{i=1}^8 \alpha_i A_i$, 其中 α_i 为一级指标 A_i 的权重值, A_i 为一级指标的分值,

$A_i = \sum \beta_{ij} B_{ij}$, 其中 β_{ij} 为二级指标 B_{ij} 的权重值, B_{ij} 为二级指标的分值,

$B_{ij} = \sum \gamma_{ijk} C_{ijk}$, 其中 γ_{ijk} 为三级指标 C_{ijk} 的权重值, C_{ijk} 为三级指标的分值。

从上式可得 L 的最终计算公式为：

$$L = \sum_{i=1}^8 \sum_{j=1}^{18} \sum_{k=1}^{63} \alpha_i \beta_{ij} \gamma_{ijk} C_{ijk}$$

其中, $\alpha_i, \beta_{ij}, \gamma_{ijk}, C_{ijk}$ 分别为一级指标 A_i , 二级指标 B_{ij} , 三级指标的权重 C_{ijk}

因此, 通过德尔菲法和 AHP 法确定指标及权重, 对企业三级指标按照百分制进行评分, 逐

级计算出 L 的值即企业和谐劳动关系的得分。

该方法对部分企业试调查之后对个别指标的权重进行适当调整, 采取“第三方”原则对一个地区的企业和谐劳动关系提供了一种有效的评价工具和评价标准, 所计算出的企业和谐劳动关系得分以适当的方式向社会公布, 以便推进企业总结经验, 及时改正不足, 促进劳资双方和谐共赢, 进而有助于增进一个地区企业劳动关系的和谐。

四、结论

本文在全面总结企业和谐劳动关系指标体系现有的研究成果基础上, 以劳资关系为纽带、以员工为主体设计出主客观相统一的指标体系

模型,运用德尔菲法和 AHP 法确定出各级指标的权重,构建了企业和谐劳动关系评价指标体系,从而改变了以往评估指标过分关注企业经营管理而不重视员工主观感受与心理认同这个问题。研究发现,在“工资与福利”、“劳动保护”以及“劳动合同”在企业和谐劳动关系指标体系构成占据及其重要的位置,三者累计为 0.6745,而“员工的自我发展”、“认同”等主观性指标的

权重与“企业经营管理”指标的权重大致相当。这表明,在构建企业和谐劳动关系指标体系过程中必须充分考虑到员工的自我感受与自我认同等指标,加强劳动合同管理,健全员工参与管理,重视员工发展与成长,实现企业劳资关系和谐,夯实社会和谐之基。

(责任编辑:杨嵘均)

Construction of Harmonious Labor Relation Index System

XIN Ben-lu, GAO He-rong

Abstract: The harmonious labor relation is regarded as the foundation of improving social quality and promoting the construction of a harmonious society. Establishing a scientific labor relation evaluation system can effectively regulate the companies' production and operation activities and thus practically protect the workers' legitimate rights which will finally put the labor and management in a win-win situation. Nowadays, most researchers only use objective indexes to establish the harmonious labor relation index system, ignoring subjective indexes and their weights. So it is advisable to establish a labor relation evaluation system combining subjective and objective indexes, to put the enterprises into the specific social relation and social structure, and to highlight the specific contract nature that companies have. This will surely help reflect the workers multilevel demands. Therefore, through filtering out three-level indexes reflecting the harmony of labor relation in the company by using Delphi method, we evaluate the weights of the indexes through AHP, quantify the three-level indexes in centesimal system and finally establish the three-level index evaluation system and scientifically assess the harmony of labor relation in the company.

Key words: harmonious labor relation; index system; social quality; AHP; Delphi method