

零售业 良好人事管理 指引

目录

	页
引言	3
零售业三方小组	4
良好人事管理	5
✧ 公平公正	5
✧ 有效雇佣沟通	6
✧ 家庭友善措施	7
✧ 培训与工作表现评估	9
✧ 职业安全及健康	13
符合法例的规定	14
查询	15

引言

零售业是香港的主要行业之一，在经济方面担当着重要的角色。随着大环境的转变及高科技电子技术的运用和普及，对传统实体零售业带来影响。业界在电子商贸与实体零售融合的进程中，须吸引新血及挽留人才，方可提升机构的竞争力，以建立稳健及持续发展的基石。和谐的劳资关系是保持香港良好营商环境的重要因素之一；良好人事管理可以有效促进劳资关系及人力资源发展。企业如得到员工的合作及支持，可更有效地回应环境的转变和抓紧商机。

本册子由劳工处零售业三方小组秘书处编制，向零售业雇主及员工介绍业内机构在人事管理上的一些良好措施。零售业雇主可因应机构的承担能力及实际情况，灵活运用有关措施。

零售业三方小组

(以繁体笔序排列)

工会

香港百货、商业雇员总会
商品推广及零售业雇员总会
零售、商业及成衣业总工会
零售业从业员协会

商会/ 管理协会

香港化妆品同业协会
香港珠石玉器金银首饰业商会
香港零售管理协会
香港图书文具业商会有限公司
港九电器商联会有限公司
港九药房总商会有限公司

雇主

ALF Retail Hong Kong Limited (Marks & Spencer)	时富集团
Esprit Retail (Hong Kong) Ltd.	时间廊钟表有限公司
大昌行集团有限公司	商务印书馆(香港)有限公司
仁孚行有限公司	崇光香港百货有限公司
太古资源有限公司	莎莎化妆品有限公司
牛奶有限公司	堡狮龙企业有限公司
永安百货有限公司	华润万家(香港)有限公司
永旺(香港)百货有限公司	冯氏(1937)管理有限公司
百丽环球有限公司	裕华国产百货有限公司
佐丹奴国际有限公司	傲胜(香港)有限公司
周生生集团国际有限公司	优之良品有限公司
屈臣氏有限公司	纵横二千有限公司
	鳄鱼恤有限公司

良好人事管理

良好人事管理的原则，是雇主本着「公平公正」、「以雇员为本」及「符合法规」三方面为基础，与雇员共同建构良好的雇佣关系。和谐的雇佣关系不但能提高员工的工作效率，更有助增加企业的生产力和竞争力。

公平公正

公平原则的应用

(一) 招聘及制定雇佣条款

➤ 雇主应：

- 在招聘前，就有关职位空缺进行分析，订定所需的要求和技能水平；
- 采用划一的甄选准则作招聘；及
- 以「同工同酬」为原则，订立雇佣双方可接受的雇佣条款。

(二) 透过招聘中介聘用从业员

- 零售业常有季节或节令性的展销活动，机构或有需要聘用兼职或临时员工以舒缓人手紧张的情况。雇主除直接聘请员工外，或会透过招聘中介聘用短期或兼职从业员，而这些从业员可能是招聘中介的员工或自雇人士。
- 雇主必须注意以下事项：
 - 雇主选择招聘中介时，宜了解及谨慎考虑招聘中介的信誉及财政能力；
 - 在推行良好雇佣措施的理念下，雇主应不论从业员的身分，与招聘中介商讨从业员的酬金及福利，并确保从业员依时获得协议下和 / 或法定的雇佣权益，包括相关的劳工法例、劳工保险及强积金供款的规定等；

- 提醒招聘中介与其员工签订书面雇佣合约，明确记录及保存其员工的工资、工时及出勤资料，并承诺遵守有关劳工法例的规定；
- 雇主可在与招聘中介签定的合约中列明工资、工时及工资期，并要求招聘中介出示相关的招聘广告、粮单，及劳保保单以作核实。如发现其财务状况欠佳，且有可能出现无法支付工资的情况，应立即终止委托该招聘中介提供的服务；及
- 雇主在管理同一工作间里由不同机构聘用的员工时，应采取划一的良好人士管理原则，让他们一同享用机构的设施和福利，建构公平及和谐的工作环境，以避免不必要的误解或纠纷。

有效雇佣沟通

- 订立定期的正式及非正式的双向沟通协商机制，以便雇主向员工发放资讯，亦让员工可反映意见及提出建议。劳资双方可透过讨论工作上各项议题，而了解彼此的需要，在制定及推行各项政策时更为顺畅。例如在工作或雇佣事宜上有更改时，应先与员工或其组织沟通，了解彼此的需要和困难；
- 正式沟通协商制度的例子：
 - 各部门定期召开会议；
 - 透过面谈及满意度调查收集员工的意见；及
 - 利用绩效评估的过程，与员工面谈，了解他们的工作目标和期望。
- 非正式沟通制度的例子：
 - 组织联谊活动增强员工的凝聚力；及
 - 设立「导师计划」，安排资历较深的同事协助初入职的员工适应新的工作环境，而直属上司亦在试用期内定期与新员工茶聚或用膳，了解他们的

工作情况及予以协助。

- 若遇上业务困难，雇主应透过适合的途径向员工解释和咨询，让他们了解机构的情况和困难，争取他们的支持和合作。在制订应对经济下行的措施时，雇主亦应听取员工提出节省人力和其他方面的建议，不应未得到员工同意而单方面更改雇佣条款，以免引致劳资纠纷。

家庭友善措施

关爱雇员

- 雇主从人性化角度了解员工的需要及推行不同的家庭友善措施，员工感受到雇主的善意和关怀，便会更落力为公司打拼。
- 家庭友善措施的例子：
 - 为员工打造开心的工作环境，例如聘请专业按摩师到公司为职员按摩，纾缓他们的疲劳；贴心关顾员工需要，例如送上饮品及小吃、定期举办聚餐，邀请员工的家人参加，促进彼此的沟通，从而增加员工归属感；
 - 放宽给予各项福利的规定，例如向员工发放优于法例的额外假期；而未达到法定资格的员工，亦能享有疾病津贴、产假等；
 - 于节日或特别日子向员工送上小礼物或利是；
 - 为员工的家庭成员优先提供有薪的实习机会，推行员工子女奖励计划，设立奖学金及海外交流奖学金予成绩优秀的学生，嘉许他们在学业上的杰出表现；及
 - 员工患重病或其直系亲属去世时发放恩恤金。

工作与家庭 / 个人生活平衡

- 推行协助员工平衡工作与家庭生活的家庭友善雇佣措施，让员工在工作之余亦能兼顾家庭责任，有关措施会带来以下好处：
 - 可让员工在无后顾之忧下发挥潜能，有助公司的业务发展；
 - 员工照顾家庭的压力得以纾缓下，生产力也会上升；及
 - 受到雇主的重视和关怀，员工有归属感，留任率增加，雇主可减低招聘和培训方面的支出。
- 平衡工作与家庭生活的家庭友善雇佣措施的例子：
 - 安排针对员工家庭需要提供法例没有指定的假期，例如：婚姻假、家长假、敬孝假、恩恤假、节庆假，生日假、进修假及特别事假等；
 - 采纳灵活的工作安排：五天工作周、弹性工作时间及容许员工在家工作等；
 - 为员工及家属举办兴趣班、体育活动，例如：烹饪班、瑜珈班、摄影班、篮球队、足球队等。有些公司会聘请专业教练教导公司的体育团队，并积极参与业内组织举办的运动比赛；
 - 提供员工生活上的支援：员工及其家人医疗保障、托儿服务、压力或情绪辅导服务、设立哺乳间及举办家庭同乐日等；及
 - 为员工及其家属提供一同外游的机会，例如组织郊外或海外旅行活动，或发放旅游津贴予杰出员工。

培訓與工作表現評估

培训与工作表现评估对公司和员工的发展同样重要，亦与员工升迁及机构的继任安排有关。员工获雇主肯定其工作表现及得到悉心栽培，以发挥潜能，除本身得益外，亦有助提高机构的服务质素和竞争力。

分析所需技能及提供培训

- 机构宜分析因应目前及将来业务上各岗位的职能、评估员工的工作表现、技能和职业发展，从而订立有系统的入职及在职培训计划。例如为员工安排：
 - 适当的入职训练，让新员工熟习公司的架构和运作、工作环境、工作程序，并了解公司的政策和员工的权益与责任；
 - 其他的工作训练以配合业务需要及补足员工不足之处；
 - 工作安全及健康的培训；
 - 提供资助以鼓励员工在工余时间报读合适的培训课程；及
 - 由管理层级别或资深的员工担任在职导师，定期针对员工的工作表现及态度作出指导和建议；并提供职能观摩及跨团队项目的实习机会，以丰富他们的在职经验及培训，从而了解自己的长处及需改善空间。
- 栽培有潜质及表现优秀的员工，以提升他们的工作技能及核心才能，安排他们到不同的管理岗位工作，增加管理经验及接触层面，扩阔他们的视野，并培育管理接班人，提供事业发展阶梯。

績效評估及晉升

- 雇主可以参考客观的标准（如资历架构），推行合适的工作标准确认计划，透过不同职能和级别员工的工作分析及定下的工作标准，以评核每一位员工的表现，亦应进行定期的表现考核，当有晋升机会时，会优先提升内部优秀员工以填补空缺，这机制可提升士气，也令员工在事业上有更大的发展空间。
- 列明晋升的政策，以及所有督导级或以上职位的学历及培训要求、升职面试及考试的安排，让员工可规划事业发展的方向。

参考数据

资历架构在零售业的实施

- 教育局于 2010 年起，为零售业成立行业培训咨询委员会，旨在建立一个推动终身学习的平台，提升本港零售业从业员的竞争力；
- 资历架构将资历分为七级，由基础的第一级至最高的第七级，涵盖学术、职业专才及持续教育界别的资历，并为各项资历提供衔接阶梯；
- 零售业的《能力标准说明》列出 8 个零售业主要职能范畴的能力标准，即行业对不同工作职务所需知识及技能的实际要求。8 个零售业主要职能范畴为：
 - 采购及供应链管理；
 - 人力资源管理及发展；
 - 策略管理；
 - 销售及市场推广；
 - 顾客服务；
 - 资讯科技；
 - 店铺营运；及

- 产品知识。
- 此外，零售业电子商务《能力标准说明》的 4 个主要职能范畴为：
 - 规划与营运；
 - 互联网营销；
 - 系统开发与维护；及
 - 企业管理。
- 零售业从业员可报读相关「能力为本课程」，以获取资历架构认可资历。而拥有经验但欠缺学历的从业员可透过「过往资历认可」机制，申请确认工作上所累积的经验、知识和技能；
- 「过往资历认可」适用于确认第一至四级的能力，评估方式包括：
 - 文件查证；
 - 面试；
 - 技能测试；
 - 笔试；或
 - 综合以上模式。

认可级别	年资要求	相关工作 经验要求	确认条件
第四级	6 年	视乎不同 专项的 要求 (不超过 年资要求)	文件查证及 评估
第三级	5 年		
第二级	3 年		
第一级	1 年		

- 雇主可在机构内部作推广，讲解何谓「过往资历认可」，并鼓励员工申请「过往资历认可」；
- 雇主在申请的程序中，可向员工提供适当协助，例如向员工发出相关证明文件、协助员工预约面试日

期、给予有薪假期让员工工作准备，为员工举办「预备班」及模拟面试班等。

- 所有申请「过往资历认可」人士，在取得资历证明书后，即可一并申请发还全数评估费用。
- 愈来愈多雇主、培训机构、专业学会或政府部门已相继认受「过往资历认可」资历，作以下用途：
 - 人力资源管理：包括人手招聘、升迁考虑、推荐进修等；
 - 专业资格要求：作为申请专业资格的条件之一；
 - 持续进修：作为入学条件之一，甚或获得学分 / 学科豁免；
 - 政府部门的训练 / 招标要求：接纳「过往资历认可」资历作为训练 / 招标要求的条件之一；
 - 资历架构下「学习体验奖励计划」的申请资格：持有「过往资历认可」资历作为符合其中一项申请资格。

参考网址：

www.hkqf.gov.hk/sc/home/index.html



职业安全及健康

- 作为良好雇主，有责任在合理、切实可行范围内为其员工提供及维持安全及不会危害健康的工作环境，以确保员工工作时的职业安全及健康（职安健）；
- 推广职安健文化，包括向其员工提供安全资料、指导及训练；举办奖励计划，如职安健标语设计 / 短片 / 问答比赛；及鼓励员工参与各项职安健比赛，提高员工的职安健意识；
- 制订安全及健康政策，提供及维持安全工作系统，成立相关的安全委员会，研究、建议和改善有关的职安健措施；
- 委任合资格人士进行针对性的风险评估，根据风险评估的结果，制定安全施工方案及采取适当的安全措施，保障其员工的工作安全及健康；
- 制定及实施有关的监督及管理制度，以确保安全措施得以严格遵从，例如设立监察机制及队伍，定期评估员工的装备及工作场所的设施，确保符合职安健法例的要求；
- 制订紧急应变措施，并定期进行紧急事故演习，以提升员工的应变能力；及
- 在资源许可的情况下，增加休息时间和提供宽敞的休息及活动空间，让员工能适当地纾缓压力。

符合法例的规定

相关的劳工法例

符合法规是良好人事管理基本原则之一，有关法例就雇佣关系的不同范畴作出规定，雇主必须履行有关的规定。与雇佣关系相关的主要法例如下：

- 《雇佣条例》(第 57 章)；
- 《雇员补偿条例》(第 282 章)；
- 《最低工资条例》(第 608 章)；
- 《职业安全及健康条例》(第 509 章)及其附属规例；
- 《工厂及工业经营条例》(第 59 章)及其附属规例；
- 《锅炉及压力容器条例》(第 56 章)；
- 《强制性公积金计划条例》(第 485 章)；
- 《性别歧视条例》(第 480 章)；
- 《残疾歧视条例》(第 487 章)；
- 《家庭岗位歧视条例》(第 527 章)；
- 《种族歧视条例》(第 602 章)；
- 《个人资料（私隐）条例》(第 486 章)。

（对法例的诠释，应以有关条例原文为依归。详情请浏览律政司网页的电子版香港法例，网址为 www.elegislation.gov.hk 如对条例有任何查询，可使用下述的查询服务。）



此外，劳工处就促进劳资关系及推广良好人事管理制作不同类别和主题的刊物及视听资料，供雇主参考，网址为

www.labour.gov.hk/chs/public/gpm_1.htm

查询

查询热线： 2717 1771（此热线由「1823」接听）

劳工处网页： www.labour.gov.hk



有关劳资关系的查询

www.labour.gov.hk/chs/tele/lr1.htm

有关职业安全及健康的查询

劳工处职业安全及健康部

咨询电话服务

电话：2559 2297

传真：2915 1410

www.labour.gov.hk/chs/tele/osh.htm



有关强制性公积金的查询

强制性公积金计划管理局

电话：2918 0102

传真：2259 8806

www.mpfa.org.hk/sch/main/contact_us/enquiries/general_form.jsp

有关雇员个人资料的查询

个人资料私隐专员公署

电话：2827 2827

传真：2877 7026

www.pcpd.org.hk/sc_chi/resources_centre/publications/forms/enqform.html



有关平等机会的查询

平等机会委员会

电话：2511 8211

传真：2511 8142

www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/enquirypics.aspx

