零售业

良好人事管理
挽留人才的策略

劳工处
Labour Department

劳资协商促进科
Workplace Consultation
Promotion Division

零售业三方小组
Tripartite Committee
on Retail Trade

零售业在香港经济担当着重要的角色，由于零售服务的质素与雇员的表现有着相互的关系，并直接影响机构的业绩，故此优秀的人才是机构的重要资产。而良好的人事管理，不但可确保机构的人力资源供应稳定，减省机构的人力成本，亦对提升机构的竞争力有着正面作用。

「如何挽留优秀雇员」正正是零售机构近年重要的议题。本单张由劳工处零售业三方小组编制，向零售业雇主及雇员介绍一些机构在挽留人才方面的经验。零售业雇主可因应其实际人力的情况，将有关策略加以灵活运用。

机构挽留人才的策略

1. *企业使命*

- 定立「以人为本」的方针，视雇员为机构的重要资产，尊重及信任雇员的能力。
- 透过培训及嘉许计划，一方面提高雇员的专业知识，另一方面肯定雇员对机构的贡献，加强员工对企业的认同。
- 让雇员参与业务策略设计，鼓励雇员对机构有承担感。
- 履行社会企业责任，建立正面的企业形象，藉此提升雇员对机构的归属感，让他们以身为机构一份子为荣。

2. *公平原则*

- 以公平合理的原则订立雇用政策及制定合约条款，例如双方皆可接受的终止合约的通知期。公平和合理的条款，既可兼顾个别职位的不同需要，亦有助雇主挽留富经验及优秀的人才。
- 订定公平清晰及划一的雇用及晋升准则。雇员不会因性别、残疾、年龄、国籍、种族、宗教、婚姻状况、怀孕或性倾向等而遭受歧视。

3. ***薪酬福利***

- 留意人力及薪酬市场的趋势，制定具竞争力的薪酬福利政策，以挽留表现出色的雇员。
- 不时肯定雇员对机构的努力，包括金钱及非金钱方式的鼓励。
- 招聘足够的人手应付工作需求，并应根据工作性质为雇员制定合理的工作时数及适当的休息时间。

4. ***发展机会***

- 为雇员提供清晰的事业发展路向，订定晋升阶梯及政策。
- 为雇员提供稳定的工作环境，如增加长工职位，以加强雇员的归属感。

5. ***绩效评估***

- 分析机构业务目前及将来所需的技能，订立有系统的入职及在职培训计划，让雇员获得有关技能。
- 利用绩效评估的过程，与雇员面谈，了解他们的工作目标和期望，为雇员提供适当的培训以发挥所长。
- 调派具潜质的雇员出任不同岗位，扩阔他们的视野。

6. ***开明领导***

- 采取开明及开放的沟通模式，让雇员了解机构的发展蓝图及计划，积极与雇员建立伙伴的关系。

7. ***雇员沟通***

- 建立定期、有效和双向的沟通渠道，增加劳资双方的了解，建立上下一心的工作文化。
- 如工作或雇佣事宜上有其他安排或更改时，应先与雇员或其组织沟通，了解彼此的需要和困难。
- 透过面谈及满意度调查收集雇员的意见。

- 组织联谊活动增强雇员的凝聚力。

8. *家庭友善*

- 推出可协助雇员平衡工作与家庭生活的家庭友善雇佣措施，例如针对员工家庭需要的特别假期、灵活的工作安排或提供雇员生活上的支援等，可增强雇员对企业的归属感。
- 透过不同渠道了解雇员的需要，并因应机构的规模、人手及实际运作，推行一些既切合雇员需要又符合企业利益的措施。

9. *工作环境*

- 建立一个舒适、符合职业安全及健康的工作环境，让雇员安心工作。
- 如资源许可，可在办公室增设休息间及活动室，让雇员能适当地纾缓压力，从而提高生产力。
- 设立「导师计划」，安排资历较深的同事协助初入职的雇员适应新的工作环境，而直属上司亦在试用期内定期与新雇员会面，了解他们的工作情况及予以协助。

零售业三方小组成员如下：（排名以笔划序）

商会/管理协会

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

工会

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

雇主机构

OSIM(香港)有限公司
仁孚行有限公司
牛奶有限公司
永旺(香港)百货有限公司
佐丹奴国际有限公司
屈臣氏有限公司
时富集团
马莎有限公司
崇光香港百货有限公司
堡狮龙企业有限公司
冯氏(1937)管理有限公司
裕华国产百货有限公司
纵横二千有限公司
大昌贸易行有限公司
太古资源有限公司
永安百货有限公司
百丽环球有限公司
周生生集团国际有限公司
思捷贸易控股有限公司
时间廊钟表有限公司
商务印书馆(香港)有限公司
莎莎化妆品有限公司
华润万家(香港)有限公司
瑞骏(香港)有限公司
优之良品有限公司
鳄鱼恤有限公司

劳工处劳资协商促进科

劳工处劳资协商促进科负责推广《雇佣条例》及良好人事管理措施，促进劳资双方进行有效沟通、协商及自愿谈判，从而促进和谐的劳资关系。

要达致目标，我们：

- 透过行业性三方小组，促进雇主、雇员及政府三方代表对话及合作；
- 组织人力资源经理会、举办各类推广活动如研讨会及讲座，以加深人力资源从业员对《雇佣条例》的认识和推广良好人事管理措施；
- 印制刊物、使用互联网、透过大众传媒及提供咨询服务，向劳资双方提供资讯及指引；以及
- 编制实务守则，供雇主及雇员参考。

如有查询，欢迎与我们联络：
地址：九龙旺角联运街 30 号旺角政府合署 5 楼
网址：http://www.labour.gov.hk
电邮：wcpd@labour.gov.hk
电话：2121 8690
传真：2121 8695

7/2012