

良好人事管理指引



Labour Department
勞工處

目錄

- I. 引言
- II. 招聘和甄選
- III. 聘用承諾
- IV. 員工培訓
- V. 工作安全及健康
- VI. 勞資溝通
- VII. 終止僱傭關係
- 附錄一 查詢
- 附錄二 自我評審：良好人事管理措施五大範疇

I. 引言

和諧的勞資關係，是保持香港良好營商環境的一個重要因素。勞工處一向致力推廣良好人事管理措施，以進一步促進和諧勞資關係。而良好的人事管理必須具備三大特質：以僱員為本、符合法律規定和公平而公正。如僱主能採取良好的人事管理措施，必能建立一支積極進取和高效率的僱員隊伍，這將有助推動機構的競爭力和生產力，並可增強業務的優勢。

2. 本指引旨在透過實例，尤其是首兩屆「良好人事管理獎」獲獎機構的成功經驗，以闡釋在人事管理的五大範疇內，僱主應如何採取良好措施。該五大範疇包括招聘、甄選與聘用承諾、員工培訓、工作安全及健康、勞資溝通、及終止僱傭合約的安排。此外，本指引的附錄二亦刊載了一份「良好人事管理措施自我評審表格」，供各機構的管理人員自行測試其機構在推行良好人事管理的概況。

3. 勞工處希望這本指引可幫助各行各業的僱主更能發揮良好人事管理的三大特質，使僱員各展所長，為企業發展奠下良好基石之餘，亦能令香港的勞資關係得以繼續和諧發展。

II. 招聘和甄選

個案1

讓適當的人擔任適當的工作

甲公司一向相信，年青人士才是理想的僱員，年紀較輕的僱員缺乏經驗又不定性，而年紀較大的僱員則學習能力稍遜。所以，每逢有招聘需要，他們都只會考慮二十多歲的求職人士。

後來甲公司接受勞工處的建議，不將年齡列為考慮因素，並且聘用了不同年齡的求職人士。經過一段時間的試驗，公司明白不同年齡的人都有不同的優點，例如，十多歲的人學習能力強，中年人士穩重等等。最重要的是讓適當的人擔任適當的工作。

招聘

4. 在整個招聘人手的過程中，為工作選配合適僱員是關鍵的第一步。為了吸引和找到最合適的人選，在開始招聘員工前，僱主應該：

- 進行工作分析，找出工作的要求和擔任有關工作所需的特質；以及
- 擬定客觀和明確的職責說明，列舉有關的職務、職責和工作條件，以及履行任務所需資格。

甄選

5. 在初步甄選和決定最合適人選的過程中，僱主應該：

- 採用劃一的甄選準則以評估應徵者的工作能力，減低偏見和避免造成歧視；
- 只向申請人索取與甄選有關的資料，並避免不必要的查詢，以免令人感覺有歧視成份；
- 遵守《個人資料（私隱）條例》的規定把僱員的資料保密。

平等就業機會

6. 僱主應遵守平等就業機會的原則，讓求職者和僱員：
 - 憑着他們的能力、才能和知識來平等競爭；以及
 - 不會因為性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、年齡、家庭崗位、種族、國籍或宗教而遭歧視。
7. 這樣做，僱主可以：
 - 獲得僱員的信任和尊重；以及
 - 吸引更多人才，從中挑選最合適的員工，以應付公司的人力需求。

經驗分享

- 某酒店為使招聘制度能更客觀及周詳，特別與美國的人事管理顧問公司合作，設計了一套獨特的人才甄選工具，透過問卷去了解應徵者的潛能，藉以配合酒店內不同工種所要求的能力。整套招聘制度以客觀分析為本，透過系統測試每位應徵者的個人潛能，以確認招聘決策的合理性。同時，不同部門的人員均會參與甄選過程，包括人力資源部人員、直屬主管、註冊評審員及總經理等，令整個人才招聘制度更客觀及周詳。
- 另一酒店集團強調公平機制，早於80年代已推出平等機會守則，保障所有求職者均在公平條件下得到錄用和晉升機會。而現時集團的三間酒店共聘用了3名傷健人士，當中包括聾啞人士。而酒店的其中一名廚師，更曾經榮獲勞工處頒發的「模範傷殘僱員獎」。
- 一間書店亦以平等機會原則聘用不同國籍及年齡的人士為職員，如印度、菲律賓、巴基斯坦、尼泊爾等。即使求職者年齡已達五十歲，也不會因年齡歧視而不被聘用。

III. 聘用承諾

個案2

訂立書面合約 減少勞資糾紛

一名僱主開設一間公司，並聘用了幾位員工，但是他沒有與員工簽訂書面僱傭合約。他在聘用員工時，只和他們談及職銜和薪金，卻沒有談及其他僱傭條件。員工在獲發第一個月的薪金時，便因為超時工作補薪問題與他發生爭拗。

員工堅持他們應該獲發超時工作補薪。雙方耗費多時，才能夠達成協議。這名僱主為了避免再次與員工發生爭拗，便決定和所有員工簽訂書面僱傭合約，合約中列明有關的僱傭條款。他和員工都認為書面合約十分有用。

僱傭合約

8. 當合適的應徵者接受了僱主的聘用，為保障雙方的利益，僱主和僱員便應該：

- 訂立書面僱傭合約；以及
- 確保雙方都完全清楚明白合約的條款。

9. 在訂立書面僱傭合約時，僱主可參考勞工處印製的「僱傭合約樣本」。以書面形式列明雙方同意的僱傭條款和條件，可避免日後出現糾紛，並提醒雙方履行各自的責任。

10. 當僱員接受了僱主的聘用，並訂立書面僱傭合約，僱主：

- 應該履行法律責任，把一份書面僱傭合約副本交給僱員；以及
- 日後如欲修改僱傭合約的條款，必須徵詢僱員的意見，並在取得僱員的同意後，才可作出更改。

同工同酬

11. 僱主在制定僱傭條款時，應該遵守「同工同酬」的原則，即是：

- 僱員如從事相同工作或性質相若的工作，應獲發相同薪酬；
- 某個職系或級別僱員所享有的福利應該與該公司同一職級的所有僱員一樣；以及

- 如果個別僱員的工作相同，但薪酬有異，這應該是基於工作的實際情況及相關因素，例如：工作表現、服務年資或工作地點。這些考慮因素應該適用於同一職級的所有員工。

特別情況下的工作安排

12. 香港的夏季經常會出現颱風和暴雨。為維持良好的勞資關係和避免不必要的爭拗，僱主應在聘約開始前，與僱員訂明在颱風及暴雨警告下的工作安排和應變措施。在擬訂有關工作安排時，僱主應考慮僱員在工作地點和往返工作途中的安全問題，並採取彈性的處理方法，詳情請參考勞工處編製的《颱風或暴雨警告下的工作守則》（可於勞工處網頁 <http://www.labour.gov.hk/tc/public/pdf/wcp/Rainstorm.pdf> 下載）。

13. 為保障外遊人士的安全，保安局已推出「外遊警示制度」，以方便市民在外出旅遊前考慮。詳情請瀏覽保安局外遊警示網頁：<http://www.sb.gov.hk/chi/ota/>。從事不同行業、不同職位的僱員都有可能需要往外地公幹，僱主與僱員應及早清楚協訂往外地公幹的僱傭條款，以保障雙方的權益及避免不必要的糾紛。在擬訂往外地公幹的有關安排及應變措施時，僱主應參考由保安局發出的「外遊警示」，並首要考慮僱員的安全，及體諒僱員的情況而採取彈性的處理方法。僱主亦宜與承保人聯繫，以確保所投購的僱員補償保險能配合其有關安排。

經驗分享

- 某公共服務機構制定了服務承諾，在面試甄選後兩個工作天內，將獲聘人士的聘用承諾及聘用條件以書面列出，並由專人向獲聘人士詳細介紹各項細節。每一僱員皆有專責人事主任提供「一條龍」服務。
- 某高科技產品製造商在聘請員工的過程中，會向應徵者解釋公司使命與目標，亦會盡量了解應徵者的個人需要，若遇上可用之材，會因應應徵者的個人需要，而作出彈性處理。例如一位員工，因私人理由必須提早一小時下班，公司經考慮後，便安排該員工每天提早一小時回公司工作。
- 某金融機構，除了與員工訂立真實的僱傭合約外，更重視與員工的「心理合約」(psychological contract)，公司最希望與員工建立如朋友般的關係，雙方以信任、開放、坦誠、為對方設想的態度，彼此衷誠合作。而這種朋友的關係，更如鏡子一般，公司會聽取員工意見，對他們的要求作出迅速回應，讓他們在更理想的環境及氣氛中工作；員工也會從公司方面得知他們的工作表現是否理想，在事業上尋求更佳發展的方向。

IV. 員工培訓

個案3

培訓有助增進技能 提高生產力

某公司雖然面對削減經營成本的壓力，但公司的管理層並沒有因此而裁減員工，反而採取積極的做法以提高生產力和節省成本。這些做法包括重新釐定工作範圍和提供訓練及跟進服務。

由於公司須重新釐定工作，因此公司特別向僱員提供適當的技能訓練，讓他們提升工作技能，並學習為符合新的工作要求而必須掌握的技能。其後，公司更採取跟進行動，以確保員工能夠從訓練獲益。

這做法確實是成功的。即使公司處於困難時期，向僱員提供訓練不但提高他們的生產力和工作熱誠，更加強公司的競爭力。最後，公司不用裁員。

為新僱員而設的訓練

14. 當僱員獲錄用後，僱主應該向僱員提供：

- 適當的入職訓練，讓新僱員熟習公司的運作、工作環境、工作程序，並了解公司的政策和僱員本身的權利及責任；
- 其他工作訓練以補足僱員以往教育、訓練及經驗不足之處；
- 工作安全及健康的訓練。

持續的訓練

15. 訓練和發展應該是不可缺少的環節。有效的訓練可以增進僱員的工作技能和知識，從而改善工作表現。發展則是較長期的過程，可以吸引僱員加入公司工作和保留人才。

16. 由於社會的需要和科技不斷改變，很多公司都需要持續不斷地培訓僱員，並給他們有發展的機會。當公司有業務增長、改變或改善的機會時，僱員更加需要接受訓練，並予以發展機會。這樣才可維持僱員對工作的熱誠。

訓練需要的評估

17. 爲了使訓練達到效果，僱主必須評估僱員的訓練需要，這主要來自：

- 未來職責所需的新技能；
- 工作表現出現的問題；
- 技能和職業的發展。

18. 當有培訓的機會時，僱主必須確保僱員獲公平考慮，並採取客觀及既定的甄選準則。

經驗分享

- 一間快餐連鎖店爲所有新入職的員工提供不同層面的訓練，例如基本店舖員工，需要接受「基礎員工訓練」。該課程會向他們灌輸公司的價值觀，包括品質、服務和清潔3大要素，以及基礎的工作訓練。對於管理階層，公司亦會提供管理發展計劃，訓練他們管理員工的技巧，例如如何主持「溝通日」、如何激勵員工，爲公司帶來盈利、以及如何監察下屬準確計算存貨數目等問題。該公司更於2000年開始，將「人才發展」歸入集團的三大發展策略之一，爲各僱員提供終生學習機會，全面提升他們的工作能力和公司的競爭力。
- 『在製造前先培育人才』乃一間電子廠管理層的信念，該廠除了安排新入職員工的廠內培訓外，亦設立教育津貼，並會每年派員到海外接受訓練，讓員工有機會學習更多新知識。員工在公司的支持下不斷學習，在事業上自然有更好的發展。
- 一間酒店的新入職員工，會以「旅客」身份加入公司。在三天迎新活動中，他們會受到旅客的待遇，藉以了解酒店服務的整個流程及親身感受旅客的需要。該公司的培訓計劃還包括「職位訓練證書計劃」、「部門培訓計劃」、「工餘進修資助計劃」，以及各項知識和技能訓練等。各項培訓均務求讓員工詳細認識公司、適應新環境、應付日常工作，以及培養並發展所長。各項培訓安排，均以個人潛能分析爲藍本，務求做到「因材施教、培育所長」。

V. 工作安全及健康

個案4

安全及健康管理 有助減少意外和改善效率

近年有連鎖店集團引進中式快餐食肆，這一系列食肆採用新的管理模式，不但改善服務質素，更提高了工作的安全及健康。例如公司會提供安全訓練給所有員工和對各個工作場所進行定期視察。另外，食物的製作和輸送都全機械自動化，確實減少了因機器及體力搬運引致的職業意外。

工作安全及健康的表現得到改善全賴：

- 管方的決心和鼎力支持
- 安全工作系統
- 員工的安全培訓

安全及健康管理

19. 良好安全及健康的工作環境，有助改善工作效率、減少意外、防止僱員的健康受損和促進良好勞資關係。有效的安全及健康管理有助公司履行其法律責任，確保在工作中的僱員的安全與健康，並使關乎安全及健康的危險經常受到控制。為維持一個安全及健康的工作環境，僱主應該：

- 訂定安全政策，清楚說明僱主對安全政策承擔的義務；
- 設立安全組織，以確保各人明白自己的角色和責任，並推廣「健康與安全文化」，使各職員積極參與安全工作制度，以及執行安全政策；
- 訂定安全訓練計劃，使所有僱員都有足夠的知識技能和以適當的態度安全地工作；
- 擬定安全計劃和制定標準，以識別真正和潛在的危險，並評估危險對個人造成的影響，以達到控制工作場地危險的目的；以及
- 訂定監察和檢討制度，以衡量安全及健康措施的成效。

《職業安全約章》

20. 《職業安全約章》清楚列明僱員享有安全工作環境的權利，以及僱主須防止工作場地發生意外和促進職業健康的責任。約章並強調僱員有責任和僱主合作，遵守各項安全措施的規定，並向僱主匯報工作場地的潛在危險。僱主簽署約章後，即顯示了對改善工作場地安全標準的決心。

經驗分享

- 一間物業管理公司不但聘用了獨立的安全顧問公司，到各工作地點巡查，提出改善職安方法，亦全費資助僱員於辦公時間內參加職業健康及安全課程，增加僱員的安全意識。
- 另一間物業管理公司特別成立健康及安全管理組織，以確保員工的工作安全。此外，公司也訂定健康及安全政策和手冊，讓員工可以更清楚各項守則。而公司更與勞工處及職業安全健康局簽訂《職業安全約章》，承諾監察員工在工作時的安全情況，以加強員工對健康及安全的關注。透過改善工作環境，公司希望員工明白到公司對他們的關心和重視，從而維繫勞資雙方的關係。
- 一間工程公司認為，由於其業務涉及大量工地工作，所以要做好人事和安全管理，一定要減少旗下員工工業傷亡的數字。公司於是從各方面建立和施行工業安全及健康制度，並於1991年設立工業安全部，專職處理安全及健康事務，並直接負責僱員保險及工傷賠償事宜。有關部門經常分析意外的成因，透過勞資協商會、公司安全委員會及部門安全作業委員會搜集員工意見。此外，公司又訂定安全健康政策和安全健康手冊，並設立培訓系統，使一般員工、督導階層及技術員工都了解工作安全。為鞏固員工的安全知識及技能，所有工程人員必須參加「安全督導員證書課程」，並以獨特方法教授，例如模擬法庭、攝錄實際工地運作、現場實地考察等。公司又編纂《工作安全健康須知》，以便督導人員在工地座談會中，更有效地向工地員工講解有關工業安全及健康的知識及措施。在公司的努力下，僱員的工傷率及工傷嚴重程度逐步下降，並獲香港建造商會頒發「低工傷率成就獎」。

VI. 勞資溝通

個案5

僱主僱員溝通好 關係融洽效率高

某工程公司的管理層最近察覺到，某地盤的工程進度比預期慢，為改善該地盤的效率，公司成立了工作小組，成員包括管理層及地盤員工代表。

工作小組的初步研究顯示，其中一個影響工程進度的因素，似乎與地盤工人經常遲到有關。在查看地盤員工的上班時間紀錄後，公司發現確實有部分員工經常遲到。

公司接納了工作小組的意見，並沒有即時紀律處分遲到的僱員。公司同意應藉溝通解決問題，故此公司聯同地盤負責人主動找員工了解員工的難處及態度，與此同時又向員工解釋公司的目標及對遲到的立場。

最後問題得以解決，九成以上的員工已有改善。而經過這次事件，同事亦明白溝通是雙向的，所以他們亦會主動向管理層表達對公司不滿之處，也會主動提出改善工作環境或工作效率的建議。

溝通與協商

21. 在工作上影響員工士氣及幹勁的其中一個關鍵因素，是勞資溝通與協商。僱員如果了解公司的情況、明白公司的需要和目標，通常會更易發揮所長，取得理想的成果。僱主如果能夠建立有效的溝通途徑，便可使勞資雙方了解彼此的需要、利益和困難，並達致有利於雙方的協議。就此，僱主應注意下列事項：

- 如工作方式、程序或關乎僱傭的事宜有改變而令員工受到影響，僱主須準備與僱員溝通和協商；
- 如果公司內有僱員協會、工會或協商委員會，僱主也應諮詢這些組織；和
- 有效的勞資溝通必須具備下述特點：
 - ◇ 高層管理人員及員工的支持；
 - ◇ 溝通的資訊應客觀、清晰和簡要；
 - ◇ 定期和有系統；以及
 - ◇ 雙向的溝通，使雙方坦誠地交換意見。

經驗分享

- 一間氣體供應商，除了上司對下屬的工作評估外，更推行一項名為三百六十度評估，由下屬對上司的管理方法作出回應。下屬可在毫無心理壓力下，以不記名的問卷方式，表達對上司的意見；上司則從顧問公司取得報告，再與下屬交流，使上司下屬能客觀地分析，尋求更有效的合作方法。
- 一間中式快餐連鎖店經常進行董事聚餐活動，董事會與人力資源部的同事到各分店，與前綫員工茶敘，聆聽他們的聲音，而員工也感到高興，因為這種管理措施表示管理層重視他們的意見，而管理層也會就員工的意見作出適當的回應。
- 為加強主管與下屬的溝通，一間電子廠規定各部門主管每月舉行『懇談會』，讓員工在輕鬆的茶敘氣氛中，發表對公司的一切意見，或傾談一些日常生活趣事。對於員工在『懇談會』中所發表的意見，公司也會作出恰當的回應及跟進。
- 一建築公司定期進行僱員意見調查，向所有月薪僱員收集意見。調查是以不記名方式進行，並聘請獨立顧問公司進行資料整理、分析及報告。公司每次均印發調查結果報告予全體僱員，而管理層亦會安排座談會，與僱員一同檢討結果及共商跟進措施，其後進行檢討，並因應僱員意見作出相應的改善措施。該調查所量度的包括個人對本身職責的了解及工作滿足感、與上司及同事間的工作關係、工作表現評估及晉升機制、薪酬與獎賞制度、個人訓練及發展機會、內部溝通和工作環境等。
- 一間物業管理公司透過成立優質管理委員會、關懷顧客推廣小組、員工活動委員會和品質改進委員會一品質圈等組織，讓員工有機會給予意見。這除了可令員工感受到公司重視他們的意見，從而增加工作滿足感外，更有助公司改善服務。

申訴及紀律程序

22. 僱主制定和有效執行申訴及紀律處分程序，對減少僱主和僱員之間可能發生的磨擦，及對建立和維持良好的勞資關係，大有幫助。
23. 為確保員工的申訴及紀律處分問題獲得公平和小心的處理，僱主應該：
 - 制定公司的行為守則和申訴及紀律處分程序；
 - 確保規則和程序簡明、合理和公平，並讓全體員工知悉這些規則和程

序；

- 按照既定的規則和程序來處理所有員工的申訴及紀律處分問題；
- 依照劃一的調查程序來處理每宗個案，避免有歧視成分；
- 將調查結果以僱員明白的表達方式盡快通知有關僱員；及
- 確保紀律處分程序與罰則不違反僱傭條例的條文。

經驗分享

- 某零售商相信有效的勞資溝通對公司的運作產生建設性的作用，所以設立了各種溝通渠道，例如：每日的工作小組會議、經理與主管級每週會議、突發及臨時會議、電子郵件、告示板、傳閱通告及員工手冊等。若遇到在工作措施、程序或僱傭事項有所更改時，均會諮詢受影響的員工。在申訴及紀律處分方面，公司制訂了「員工行為守則」和「申訴及紀律處分程序」，確保員工熟悉有關規則和程序。
- 一所食品連鎖店有一套獎罰制度，以評核員工的表現，如定期舉辦最佳員工獎、對表現好的員工有實質的獎賞，又在每年年終頒發各獎項的全年大賞，得獎分店除了有獎盃外，獎金會全數分發給分店員工，以作獎勵；而公司亦會以勸喻和輔導的方式，代替懲罰，盡量協助員工工作出改善。

VII. 終止僱傭關係

個案六

採取積極措施 協助被裁僱員

由於經濟環境欠佳，某一間公司在無可避免下要裁減一些僱員，並徵詢勞工處勞資關係科的意見。

該公司除了按法例規定計算終止合約補償，並發放特惠款項給員工。公司在給員工的函件中說明整個裁員行動是由於公司所不能控制的情況所致，與僱員的工作表現無關，而裁員的行動是以公平原則進行。公司也為每位被裁的僱員準備一封推薦信。

公司也為被裁的員工舉辦簡介會，介紹市面上提供的就業服務、僱員再培訓課程及求職熱線服務，以協助他們另覓工作。這些工作結果使裁員行動得以順利進行。

終止僱傭關係

24. 僱主在終止僱用僱員時，應該持一視同仁的態度。在解僱或裁員的情況下，僱主應該：

- 依據《僱傭條例》給予僱員終止僱傭補償，並盡可能發放特惠款項，以支援受影響的僱員；
- 訂明在解僱或裁員過程中，各項清晰而客觀的準則及程序；
- 確保所有僱員在相同或類似的情況下能以同等的條件獲得補償；以及
- 根據須減省的工作性質及個別僱員的表現而決定解僱或裁減那些僱員；而非基於僱員的性別、婚姻狀況、懷孕、殘疾、年齡或家庭狀況等因素作出決定。

25. 僱主應該留意，即時解僱是最嚴重的紀律處分，僱主不應輕率引用，因此，只有在僱員犯了非常嚴重的過失或經多次警告仍不改善的情況下，僱主才可將僱員即時解僱。

給予僱員的援助

26. 被解僱或被裁減的僱員面對沉重的失業壓力。他們不單失去了工資，日後生計也成問題。因此，僱主在考慮解僱員工時，應先研究解僱或裁員以外的其他

可行辦法。如裁員確實無可避免時，僱主應該考慮採取下述措施：

- 鼓勵員工參加自願離職計劃；
- 確保裁員的準則是客觀和公平，同時亦不應帶懲罰或歧視成份；
- 與受影響的僱員詳細解釋計算終止合約的補償細節；
- 給僱員發放推薦信，證明裁員是由於公司經濟困難所引起，而與僱員的工作表現無關；
- 向被裁僱員提供輔導和協助，幫助他們轉職或轉介他們前往勞工處就業科轄下的就業中心尋求就業協助。另外也可以尋求其他機構的服務，例如僱員再培訓局等，以協助僱員面對目前的困境；及
- 當公司財政狀況改善時，盡量考慮聘用曾被裁減的僱員。

經驗分享

- 一間公共服務機構在精簡架構時，首先是提出自動離職計劃，並作出賠償。另外，公司又幫助員工另覓新職，也教導員工怎樣寫求職信，怎樣面試。公司更認為，辭退一個員工影響的不是一個人，而是整個家庭，因此公司在迫不得已而作出裁員決定時，會為被裁的員工提供輔導服務，幫助處理他們及其家人的情緒問題，減低被裁員工的壓力。
- 一間私營安老院，如發現有員工不大適合擔任某崗位時，會先看看公司是否有其他工作適合該員工，以及該員工是否願意調職，如未能作出有關安排的話，便會根據勞工法例作出適當的處理。
- 某大機構認為裁去一個員工，影響的是員工整個家庭，而且對留任者的心理也有不良影響。因此在推行精簡人手計劃時，機構一方面採用自然流失的政策，另一方面將公司內某些工作崗位過剩的人力，再培訓後調往其他部門，盡量避免裁員。

查詢

勞工處

主網頁地址：<http://www.labour.gov.hk>

互動就業服務網頁地址：<http://www.jobs.gov.hk>

查詢熱線：2717 1771

(此熱線由「1823電話中心」接聽)

自我評審：良好人事管理措施五大範疇

你的機構是否已在人事管理的五大範疇內，採取以僱員為本、符合法律規定及平等而公正的良好人事管理措施？以下列出的自我評審表格，可測試機構在這些措施上的實施概況：

*若機構已採取下列措施，請在方格內劃上✓號；請留空其他不適用的方格。

第一部份：招聘、甄選與聘用承諾

1. 招聘

在開始招聘合適員工前，你....

- 進行工作分析。
- 擬定明確的職責說明。

2. 甄選

在甄選過程中，為了選取及決定最合適人選，你....

- 採用劃一的甄選準則以評估每一位應徵者的工作能力。
- 在遴選時，對殘疾人士及其他申請人一視同仁，如果殘疾人士經確認適合受僱所申請的職位，則會獲優先考慮錄用。
- 只向應徵者索取與甄選有關的資料，以免造成歧視。
- 遵守《個人資料(私隱)條例》的規定把應徵者的資料保密。

3. 聘用承諾

當選出合適的應徵者以接受聘用，你....

- 與該人選訂立書面僱傭合約。
- 向他/她詳細解釋僱傭合約內的聘用條款。
- 把一份書面僱傭合約副本交給他/她。
- 承諾倘若日後僱傭條件有任何更改時，會先取得該僱員的同意。
- 採用「同工同酬」的原則。
- 在各項僱傭事宜上均執行平等就業機會的政策。

第二部份：員工培訓

你有向新入職的僱員提供....

- 入職訓練。
- 指導者計劃。
- 在職訓練。
- 工作安全及健康的訓練。

你亦肯定....

- 有評核個別僱員的訓練需要。

- 為僱員提供有助其職業發展的訓練。
- 當個別僱員工作表現未如理想時，為他/她提供適當的訓練。
- 以客觀標準去挑選員工參加培訓。
- 有評估各項訓練的實際效能。

第三部份：工作安全及健康

為確保工作安全及健康，你有.....

- 訂立書面安全政策，以改善職業安全及健康。
- 設立有員工參與的安全委員會。
- 訂立明確計劃，用危機評估、工作優先次序、管理制度及員工培訓等方法，以達至安全政策的目標。
- 安排合資格人士定期審核整個安全管理制度是否奏效。
- 透過定期審核，檢討及改善安全管理制度。
- 簽署《職業安全約章》。
- 為因工受傷而導致殘疾的僱員作出合理的遷就，包括對某項工作、僱用常規或工作環境作出改動或調整。

第四部份：勞資溝通

1. 溝通渠道

你的機構已有以下的溝通渠道：

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 組別/辦公室會議 | <input type="checkbox"/> 員工通訊 |
| <input type="checkbox"/> 管理層簡報會 | <input type="checkbox"/> 員工手冊 |
| <input type="checkbox"/> 工作小組 | <input type="checkbox"/> 便箋/傳閱通告或告示 |
| <input type="checkbox"/> 勞資協商組織 | <input type="checkbox"/> 告示板 |
| <input type="checkbox"/> 員工意見/滿意調查 | <input type="checkbox"/> 電子郵件 |
| <input type="checkbox"/> 員工康體活動 | <input type="checkbox"/> 員工輔導服務 |
| <input type="checkbox"/> 機構內部比賽 | <input type="checkbox"/> 員工激勵計劃 |
| <input type="checkbox"/> 內聯網系統 | <input type="checkbox"/> 員工建議計劃 |
| <input type="checkbox"/> 其他（請註明）： _____ | |

你機構所採用的溝通渠道具備以下特質：

- 高層管理人員的大力支持。
- 中層管理人員樂意承擔。
- 員工積極參與。
- 尊重員工組織在管理其內部事務的獨立自主性。
- 定期和有系統的溝通。
- 雙向的溝通。

除了上述溝通渠道之外，...

- 當工作措施、程序或僱傭事宜會有更改時，你先諮詢受影響的員工。
- 你有定期諮詢公司內的僱員協會、工會或其他協商委員會。

2. 申訴及紀律程序

在處理申訴及執行紀律處分方面，你的機構....

- 已制定員工行為守則。
- 已制定申訴程序。
- 已制定紀律處分程序。
- 全體員工已知悉有關規則和程序。
- 所有個案均按照既定的規則和程序來處理，確保平等而公正。
- 有將調查結果通知有關僱員。
- 確保紀律處分的罰則不違反《僱傭條例》的條文。

第五部份：終止僱傭關係的安排

你的機構...

- 遵守《僱傭條例》下有關終止僱傭合約及給予解僱補償的規定。
- 除給予法定補償外，亦會在解僱時發放特惠款項。
- 肯定所有僱員在相同或類似的情況下被解僱時，能以同等的條件獲得補償。
- 在解僱員工時，不違反平等就業機會的政策。

結果分析：

- ✦ 55個「✓」或以上：貴機構實在是實施良好人事管理措施的典範。
- ✦ 40至54個「✓」：很好，貴機構的人事管理已具備「以僱員為本」、「符合法律規定」及「平等而公正」三項要點。
- ✦ 39個「✓」或以下：貴機構推行良好人事管理的誠意及努力無容置疑。你可參考本指引及勞工處出版的其他相關刊物，以協助貴機構進一步促進良好人事管理。