

《好雇主約章》 專輯



勞工處

Labour Department

目录

劳工及福利局局长献辞	P.3
劳工处处长序言	P.4
简介	P.5 - P.6
陈记食品有限公司	P.7 - P.8
The Wave (HK) Corporation Limited	P.9 - P.11
迪玛斯国际有限公司	P.12 - P.13
创业供应链管理有限公司	P.14 - P.15
九龙仔业主会	P.16 - P.17
维他天地服务有限公司	P.18 - P.19
珀荟酒店	P.20 - P.22
伟邦物业管理有限公司 (恒基兆业地产集团成员公司)	P.23 - P.24
《好雇主约章》详情	P.25
劳资协商-人力资源经理会	P.26

好雇主约章

企业同心 力行良策
劳资携手 共创双赢

劳工及福利局局长

罗致光博士

序言

劳工处一直致力推动「以雇员为本」的良好人事管理文化，并于2017年12月推出了《好雇主约章》(下称《约章》)，目的在推动各行各业及不同规模(包括中小型企业)的雇主，采纳以雇员为本及与时俱进的良好人事管理措施。《约章》为良好人事管理设立了一个清晰的框架，包括了四个良好雇佣措施的范畴：(i)关爱雇员、(ii)促进工作与家庭/个人生活平衡、(iii)优于法例的雇员福利和(iv)与雇员或其组织有良好的沟通。雇主可以按其行业特质、机构的规模及承担能力，实践合适的良好人事管理策略和措施。

首届《约章》获得主要商会及中小型企业组织的支持，成绩令人鼓舞，共有超过540多间机构获评审团确认符合签署资格，当中包括不同规模及行业的公私营机构，专业团体工会、社会企业及教育机构等。为彰显《约章》的精神，劳工处于2018年9月举行了《约章》的嘉许礼，随后于本地报章出版了一系列共八期的特刊，现将其辑录成专辑，供各机构参阅借镜，饶具意义。

承接首届《约章》提倡的良好人事管理文化，今届《好雇主约章》2020，以「『友』『家』好雇主」为主题，重点鼓励雇主实施家庭友善雇佣措施。

诚愿《约章》能为各业界起了承前启后，继往开来的作用，让雇主与雇员凭着建基于良好人事管理的和谐劳资关系及互信，在不同的营商环境下也能达至双赢。

劳工处处长
陈嘉信

简介

良好的人事管理是促进劳资和谐及人力资源发展重要的一环。鉴于各行各业的运作情况不同，雇员的家庭状况及个人意愿亦各异，故良好人事管理涵盖的范围宜广泛且需具弹性。劳工处一直致力透过不同层面和渠道，推广良好人事管理措施及文化，鼓励劳资双方直接沟通，共同制订最适合的雇佣措施，并透过适切和灵活的工作安排及支援，协助雇员应对人生不同阶段的责任和需要，以符合机构和员工双方的最佳利益。

推出《好雇主约章》（下称《约章》）是劳工处近年其中一个重点推广项目。首届《约章》共有超过 540 间来自各行各业及不同规模的公私营机构签署，其中超过九成为私营机构，当中逾半更是中小企，由此可见，良好人事管理的推行已日益普及，并得到广泛的认同。为加深公众对实践良好人事管理措施的认识，及让雇主可互相借鉴，劳工处伙拍一份本地报章以个案专访形式，就《约章》的四个良好雇佣措施范畴（即关爱雇员、工作与家庭/个人生活平衡、雇员福利和良好劳资沟通），分别采访了两间签署机构，分享他们各自按机构的行业特性、运作模式、承担能力和雇员情况等，推行不同的良好雇佣措施。

就关爱雇员措施方面，有大企业推行了五天工作周、家庭关顾假及让雇员于不同节日提早下班等；而相对规模较小的机构则弹性地为员工作出个别关怀措施，例如与管理处及相关政府部门协调，改善机构的周边环境，以方便行动不便的雇员上下班。在促进工作与家庭/个人生活平衡方面，有机构容许雇员选择由全职转为半职工作，以配合他们照顾年幼子女的需要；也有机构增建多用途会议室，让员工或其子女于放学后作息，方便照顾。谈到雇员福利，除了法例基本规定的项目外，不同机构增设的额外福利五花八门，例如婚假、亲聚假、为雇员设立奖学金及甚至为他们正在攻读大专课程的子女提供实习机会等；而当雇员不幸遇上事故而须放取长假休养时，有中小企体贴地延长雇员的全薪病假日数，和提供援助金以渡过难关。为促进良好劳资沟通，有大机构设立不同类型及职能的委员会，增加管方与雇员间的联系与了解；亦有小规模机构的管理层，除实行「门常开」的沟通原则外，每星期也会从不同部门邀请一名雇员共进午餐，在工作间以外的地方边吃边倾谈，让大家互相认识，以建立良好的合作关系。

以上林林总总的例子，充分显示良好的雇佣措施并非具规模的大机构的「专利」。只要雇主多一份关爱，多一点心思，从雇员角度出发作考量，亦可制订出具创意又切合雇员所需的措施。我们期望各行各业的雇主及人力资源管理人员，能够从这些例子中得到启发，并因应机构的情况，建立开明的企业文化、推行关爱雇员的雇佣措施、并让雇员平衡工作与家庭或个人生活，同时与雇员或其组织建立良好的沟通，以致和谐的劳资关系。

关爱雇员

陈记食品有限公司

了解员工需要 推行家庭友善措施

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。劳工处致力推广良好人事管理措施，以促进和谐的雇佣关系。在第一届《好雇主约章》中，陈记食品有限公司（下称陈记食品）是中小企业参与机构的其一例子。陈记食品的管理层深信关爱雇员的措施对公司及员工均有利，因此致力以人性化角度了解员工的需要及推行不同的家庭友善措施，例如弹性工作时间、灵活编更制度、发放生日假和家庭关顾假等，适当地回应雇员需要。员工安心工作，雇主也得益。

改善福利 体贴又窝心

公司现约有 100 名员工，不少的年资在 5 至 10 年以上，更有员工服务长达 20 多年，足见他们对公司的归属感。销售及市场经理陈文峯先生表示，公司多年来一直优化员工福利，例如办公室已推行 5 天工作周、由放取法定假日改善为放取公众假期，和让员工于不同节日提早下班等。他又分享：「公司推出多项家庭关爱雇员措施，包括容许居住远离公司的员工迟半小时上班；每天定时关闭办公室以鼓励员工准时下班，以及设定于星期天不接受订单等。」另外，陈记食品贯彻关怀员工的理念，除发放优于法例规定的有薪年假外，更推出有薪生日假及全年自选一天的家庭关顾假，员工可按个人或家庭需要放假。

重视人才发展 支持员工进修

陈先生指：「公司视员工为重要资产，故一直重视人才发展，并支持员工持续进修。除了配合员工进修而推行弹性工作时间及发放有薪考试假外，公司亦会资助工作满一年的员工进修。」高级市务主任张绮微分享：「我正在晚上进修，下班便要赶上课，多谢公司让我提早下班，毋须匆忙地赶到学校。」员工感受到公司重视人才及切实地鼓励他们增值，自然更愿意做好工作。

采纳意见 由员工出发

陈记食品为了优化工作环境，在装修新购的办公室时，以员工的需要为出发点，由设计、添置办公室家俬、器材及灯光等，均广纳员工的意见。「例如因应他们的要求更换较大的办公桌，为冷气吹风位员工增添冷气风挡，避免太冷和头痛等问题。」

其实，办公室的环境有不少细节位作出了改善，例如优化空调系统以抽入室外新鲜空气，定期进行去除甲醛工序以提升空气质素、因应员工的工作及其需要调较室内的照明系统，以及购买人体工学椅子，减轻员工背部疲劳等等。此外，公司时会参考员工意见举办不同活动，例如球类活动、聘请按摩师到办公室为员工按摩肩颈，聘请瑜伽导师开办瑜伽班，还有员工聚餐，欢迎家属参与，亦有员工带同佣人一起出席活动。

在一种开放、尊重、接纳和关顾的团队气氛下工作，员工更有魄力，不但减低流失率，亦提高公司的生产力，促成陈记食品屡获各项奖项，并成为《好雇主约章》的签署机构。

打工仔心声

萧永成先生于陈记食品有限公司服务超过 10 年，作为一家之主的他，深深体会到公司关爱员工，对他照顾家庭有莫大的帮助。「公司见证我两位孩子的成长，女儿的学校间中会提早放学，由于太太的工作比较困身，我曾烦恼如何安排接送孩子放学，幸好得到老板的体谅，只需口头汇报，便可让我灵活安排工作时间，以便照顾孩子。当年儿子出生时，老板娘更亲自为孩子选购新衣作贺礼。另外，我曾经有一次腰痛，老板在了解我的更表后随即为我预约了医生，让我可于应诊后才上班。这一切都显示公司对员工的信任和关怀，令我们的归属感更强，工作更有干劲。」

（萧永成先生 客务经理）

关爱雇员

The Wave (HK) Corporation Limited

关爱雇员 共建双赢

采纳以人为本的良好人事管理措施，当中包括因应不同雇员的潜能和需要作适当安排，以建立和谐的劳资关系，雇主及员工都能受惠，The Wave (HK) Corporation Limited（下称 The Wave）便是一个成功例子。作为劳工处《好雇主约章》的签署机构，The Wave 以「打造良好且多元化的社区环境，为社区注入活力和生态」作为公司的使命，并认同社会共融及支持残疾人士就业。公司致力栽培新人，让他们发挥所长，亦有助公司发展，共建双赢。

成立了三年的 The Wave，业务是透过活化工厦为初创企业提供共享工作空间、活动场地及服务式办公室。公司现有 20 多名员工，以年轻人为主。员工对工作充满热诚和干劲，与公司一同成长和奋斗。

多观察及沟通 珍视人才发展

The Wave 执行副总裁汤乔予小姐表示：「我们理解年轻员工重视得到工作上的学习机会和挑战，他们不喜欢重复而单调的工作，反而希望透过尝试不同的工作提升技能及发挥所长。因此，我们尽量让员工参与讨论公司业务并提供意见。此外，公司提倡『Coaching Culture』，主管会细心指导员工日常的工作及保持沟通，不但使公司运作更畅顺，我们亦更了解员工的需要及鼓励他们提出意见。」汤小姐说：「年轻人乐于尝试，我们会因应员工的兴趣及能力安排他们担任不同工作，让他们一展所长。从事客户服务的 Vivian 便是其中一个例子，我们观察到她喜欢当活动主持，便在公司举办活动时，让她担任主持工作。透过这些工作安排，员工得到更多体验及发展的机会。」

照顾不同员工需要 建立互信

公司于 2017 年参加了一个为残疾人士提供为期六个月职场技巧训练及在职体验的计划，并在计划结束后聘请该实习学员为公司的全职员工(公司称为「多元人才」)。汤小姐说：「公司聘用多元人才的时候，首先考虑的是他们上班的安全。例如公司发现有多元人才的轮椅被公司大厦外街道上的渠盖卡住，加上路面凹凸不平，我为此与管理处及相关政府部门联络并请他们协助。经协调后，现时路面不平情况已大为改善，方便坐轮椅的同事上班。」

除了外围环境，公司内部环境亦因应多元人才的需要作出改动。汤小姐解释：「公司添置高度适中的办公桌和畅通易达洗手间，以及用胶垫围封一些容易碰撞的位置等，以便他们适应工作环境。此外，当遇上台风或暴雨，他们上班时会比较困难，故公司容许他们于天气不稳的日子在家工作。其他同事都乐意配合他们的需要，大家相处融洽，不但每天都一起午膳，并分享工作及生活上大小事，他们有时更会带队外出用膳呢！我们深信每位员工都有潜能，只要公司给予机会，必能发挥其长处。」

重视团队精神 促进员工关系

公司十分重视团队精神，经常举办各类活动，包括聚餐及参与慈善活动等，让员工可以聚首一堂来玩乐放松。汤小姐补充：「我们会邀请员工与家人一起参加公司的晚宴，让家人更了解员工的工作。员工不但可藉此与家人增进感情，也会视公司为一个大家庭。」

「办公室内设有英式足球机及秋千等康乐设施，让员工可以轻松一下。他们亦可以随意于公司任何地方工作，不限于在自己的写字桌办公。」汤小姐表示，这些安排均十分受员工欢迎。

公司亦以互让互谅的态度，了解员工工作上的需要并作出配合。汤小姐举例说：「曾有一位员工上班经常迟到，公司了解到同事因个人身体状况而未能在指定时间上班，便与他协商合适的工作时间，同事的迟到问题在更改工时后已得到解决，而且员工工作更有效率呢！我们相信劳资双方在互让互谅的基础下，透过协商解决问题，既有利员工的表现，又能避免劳资纠纷，员工工作开心，自然更投入。」

「在 2018 年台风『山竹』袭港后，有员工因交通阻塞而无法返回公司上班，当时有员工致电联络我解释情况，我便立即同意员工可留在家中遥距工作。管理层相信，体恤个别员工的需要和困难，弹性处理和提供适当的协助，他们知道公司关顾员工，自然会更投入团队，努力工作，公司也得益。」

打工仔心声

Vivian 于 The Wave 工作两年,坦言最喜欢公司的工作安排够弹性。「公司采用灵活及人性化的编更制度,会体恤同事的需要。记得有一次,我工作时突然感到牙痛,主管知道后,马上为我调更叫我立即看医生。另外,公司会视乎各同事的能力和兴趣,给予机会让同事担任不同岗位。我早前便在一个活动中担任主持,透过这些工作机会发掘自己不同的技能。还有,我们很喜欢公司发放有薪生日假,让同事可与亲友庆祝,有很多同事会在生日那天去海洋公园游玩呢!」

(Vivian 客户助理)

工作与家庭/个人生活平衡

迪玛斯国际有限公司

致力优化工作环境 推行家庭友善措施

劳工处推行的《好雇主约章》，目的是推动各行各业及不同规模（包括中小型企业）的雇主，采纳以雇员为本及与时俱进的良好人事管理，包括推行关爱雇员和工作与家庭/个人生活平衡等雇佣措施。迪玛斯国际有限公司是《好雇主约章》其中一间获嘉许的签署机构。公司现雇有9名员工，负责生产工业用的清洁用品，包括去渍水、洗洁精等。总监邱金荣先生表示，由于化工业的工作环境不理想，往往被视为厌恶性行业，难以吸引年轻人入行。邱先生锐意改革并投放资源，聆听和采纳员工的建议，希望保留人才、吸引新人加入及提升公司的竞争优势。

以人为本 推陈出新

邱先生认为：「在公司推行良好人事管理措施，首要是从人性化角度了解和体谅员工的需要。」他指出，公司生产的工业用清洁用品都是液体产品，有一定的重量。员工经常需要提举和搬运产品，可能会造成劳损。为顾及他们的职业健康，邱先生将产品容器的注满量大幅调低四分之一，令员工搬运产品时较易应付，并减低劳损的风险。另外，迪玛斯的工作环境不理想，地方比较湿滑，加上员工反映旧式设备的生产速度慢，生产流程不畅顺。有见及此，邱先生为公司添置一系列的新设备，包括灌浆机器、水喉及容器等，使员工更能顺畅地工作，也加快了工序。邱先生坦言，推出一系列的优化措施是考虑了员工提出的意见后决定，虽然增加营运成本，但也是值得的，因为优化措施不但改善了工序和提升生产力，而且令员工工作更得心应手，除了留住人心及提高公司的生意额外，亦有助推动行业的专业化，喜见多赢的成效。

人性化管理 为员工着想

邱先生深信雇主体谅员工的家庭需要，才能使他们更投入工作。「曾经有一位员工因为子女放学后没有人照顾而决定离职，我觉得很可惜。」为了照顾员工的需要，公司容许员工于有需要时带同子女上班，并特别装修以增建多用途会议室，除开会外，亦可为员工提供地方作小休，或让其子女于放学后作息。「员工是公司宝贵的资源，雇主行点方便，他们可以安心工作，何乐而不为。」另外，为平衡公司生产与员工的家庭及个人需要，邱先生安排员工轮班工作及订立弹性工作时间，容许员工可因应个别需要弹性安排其上下班时间。新措施实施后，员工对

公司更有归属感，工作自然更起劲。

除了锐意改革，公司亦积极推动团结文化，包括定期举办员工活动，并邀请他们的家属一同参与，建立团队精神。

打工仔心声

刚大学毕业的蓝先生，辗转加入了迪玛斯担任生产部主管。「很欣赏老板喜欢帮助员工解决问题的性格。我新入行，缺乏相关的工作经验，感激老板给予我很多机会，遇上错失时不会责怪，而是解决问题和辅导我们，避免再犯错。老板也因应我们的诉求添置新设施，新机器的功能大大理顺工作流程，并提升生产速度。老板尊重员工的意见和体谅我们的需要，大家好像一家人，我很喜欢这份工。」

（蓝先生 生产部主管）

工作与家庭/个人生活平衡

创业供应链管理有限公司

设身处地 助员工平衡工作与生活

雇员除了工作，亦要兼顾个人和家庭生活，如果能得到好雇主的体谅和提供支援，雇员工作称心，表现自然更好，劳资关系亦更和谐。创业供应链管理有限公司（下称 BELSCS）便是这样的好雇主。总经理钟继荣先生表示，「公司非常重视与同事之间的沟通，关顾他们个人及家庭的需要，制定弹性工作时间、半职工作安排及调动同事至合适的工作岗位，让他们发挥所长，同时达致工作与家庭生活之间的平衡。」

创业国际物流有限公司（下称 BEL）是香港一间著名的空中货运公司，而 BELSCS 是 BEL 集团的子公司，现时雇用 17 名员工，提供物流管理及运输服务，业务包括物流服务、仓储、配送服务等。BELSCS 亦是劳工处《好雇主约章》的中小企签署机构之一。

重视员工意见 改善雇员福利

BELSCS 总经理钟继荣先生表示：「自从我在 2008 年加入母公司 BEL，直到 2013 年协助母公司成立 BELSCS，至今已经 11 年。正因公司十分珍惜同事，大部分同事和我一样，由公司开业起一直在这里工作。为改善同事的福利，公司经常借鉴其他机构的良好人事管理措施，例如自 2013 年起制定男士有薪待产假及最近增设有薪生日假等。公司亦考虑及采纳同事的意见，以改善工作环境和流程。」

因应雇员需要 弹性上班时间

打工仔要兼顾工作与个人及家庭责任，难免有一定压力，有时甚至分身不暇。在职场和家庭身兼不同角色的钟先生深明个中道理：「这些年来，有不少同事自毕业后便加入公司一起工作和成长，自然明白各自需要兼顾人生不同阶段的责任和面对的困难。」

「公司体谅在职父母的难处，会尽量作出协调及帮忙。例如副经理莫雯欣（Isabel）几年前当了妈妈后，由于日间大部分时间在公司工作，每天能与子女共处的时间不多，所以她曾向我透露打算辞职，全心全意照顾家人。我和她详谈后，明白她既需照顾年幼子女，又想继续工作，所以便安排她担任半职工作，让她可以按家庭需要选择上午或下午上班，继续为公司效力。我们亦购置了供儿童使用的桌子和玩具，让同事

有需要时可带同子女上班。公司亦会容许半职同事在子女长大后，选择转回全职工作。」钟先生认为相关措施既能帮助员工，也令员工感受到公司的关怀而更投入工作，有助公司业务发展。

用人唯才 提供发展空间

钟先生表示：「我们会因应同事的能力安排他们担任不同的工作，好像一位现职会计的同事，他在大学毕业后入职母公司时并非担任会计。BELSCS 成立时，我们知道他的背景和长处，便安排他到 BELSCS 担任会计工作。各同事都有不同的才能，公司要做好人才管理，协助他们发挥所长，拓展更大的发展空间，才能留住优秀人才。另外，我们正计划提供培训及进修贷款计划，让具 5 年或以上年资的同事可以申请。」钟先生深信，人才是公司赖以成功的资本，因此鼓励员工终身学习，藉以推动公司的持续发展。

作为《好雇主约章》的签署机构的管理层，钟先生说：「相信雇主应该为员工着想，因为没有员工的付出，公司便无法运作。我觉得提供多些福利和方便给员工，他们自然会更加努力工作，达到双赢的局面。

《好雇主约章》鼓励雇主关爱雇员，为员工提供更好福利和工作环境，平衡工作与家庭和个人生活，以及保持良好劳资沟通，值得雇主参与和支持。」

打工仔心声

在 BELSCS 任职副经理的 Isabel，2013 年诞下首名女儿，2015 年转为半职在公司工作。「女儿出生后，我为了继续工作，便把女儿交给保姆照顾，可是保姆照料不周，有一次女儿险被樱桃核卡住咽喉，幸好没有生命危险。那次意外后我便萌起当全职家庭主妇照顾女儿的想法。很感谢公司视同事为家人，关顾我们的需要。钟先生了解我的情况后，安排我担任半职工作，让我可以有更多时间照顾子女和家人之余，亦可以继续工作。」

（副经理 Isabel）

雇员福利

九龙仔业主会

体恤员工处境 采取灵活人事管理

良好的人事管理是促进劳资和谐及人力资源发展重要的一环。雇员的向心力提升，自然会事事为公司着想，对业务发展有正面的影响。九龙仔业主会（下称业主会）是一间位于九龙塘，已成立 61 年的私人会所，主要为会员提供康乐设施及举办活动。业主会现有 50 多名员工，是劳工处《好雇主约章》其中一间签署机构，亦屡获多项人事管理奖项，包括《家庭友善雇主计划》奖项及连续 5 年获得《商界展关怀》计划嘉许。多年来，业主会不单与员工保持共融的劳资关系，亦因应他们的需要推行灵活的人事管理措施，包括弹性工作时间、让年长员工在退休后获续聘、改善工作环境，以及关顾员工等。

弹性上班时间 续聘老友记

业主会员工年龄光谱广阔，当中包括刚毕业的 20 多岁年青人至退休后获续聘的 70 岁年长人士，部分员工年资达 5-10 年。

任职十多年的总经理林裕文先生（Martin）：「业主会的规模不大，为了吸引人才加入和留职，公司着重改善福利及推行关爱雇佣措施。同事开心，工作自然更投入。」有关措施包括推行全薪侍产假、设表现奖金、容许员工弹性上班以照顾子女和长辈、重新装修办公室以改善工作环境、举办培训班让员工增值、举办康乐活动及兴趣班，邀请家属参加，以及在节日向员工赠送月饼、粽子及年糕等。

公司亦对年长人士推行友善的雇佣措施，Martin 表示：「例如有员工已达退休年龄，惟她有感凭借这份工作养大了 3 名孩子，对公司有很深厚的感情，故想继续留任，公司考虑了她的情况后决定续聘，现在已是第三份合约。」可见业主会重视年长员工的工作经验和能力，亦关顾他们的需要作弹性安排。

重视员工意见 改善工作环境

公司一向重视与员工的关系，凡透过不同渠道收集到的意见，都会认真考虑。

人事部的郭嘉宜（Carol）对此十分欣赏：「部门主管每个月都会与同事举行会议交流意见。公司平日会以书面通告、智能手提电话的群组等不同的方式与员工沟通，亦乐意采纳我们的意见。例如，公司很少男同事，所以女同事都要负责搬运物件，实在较吃力。有见及此，公司安排外判商搬运较重的物件，亦开放了升降平台供同事使用，令工作更安全和轻松。」

员工遇意外 公司显关怀

2016 年张树仁（下称仁哥）入职厨部约半年时间，在某天下班后自行回家途中，遭一架失控车辆冲上行人路撞倒以致脚部重创，经医生诊断后需要放四个月病假。公司知道仁哥为家中经济支柱，即使不是工伤个案及他累积的有薪病假日数不多，决定提供优于《雇佣条例》规定的待遇，将仁哥可享有的 12 天全薪病假延长至两个月，并额外发放两个月的援助金，亦协助他申请社会福利署的援助，可谓患难见真情。其他员工遇到问题也会主动和主管沟通，共同解决，好像一个大家庭。

打工仔心声

厨部员工仁哥忆起两年前的车祸仍犹有余悸「当时意外非常突然，我是家中经济支柱，遇到车祸后，除了担心伤患，也担心收入减少，加上我女儿刚出生，家庭开支大增。总经理 Martin 和同事到医院探望我时，即通知我公司会延长有薪病假及发放援助金，人事部的 Carol 亦教我申请社署援助，令我深感备受关怀，老板实在帮了我和家人很多。自经历了这事以后，我对公司的投入感比之前任何一份工更高。」

（张树仁先生 厨部员工）

雇员福利

维他天地服务有限公司

多元福利奖赏 造就卓越团队

雇主要吸纳及挽留人才，除了透过薪酬及福利外，主动理解和体贴员工需要，并提供适切的支援是关键所在。自 1991 年成立的维他天地服务有限公司(下称维他天地)，是劳工处《好雇主约章》其中一间签署机构，现聘有约 1 500 名员工，为全港 300 多间中、小学提供食物部的营运及管理服务。维他天地推行多项贴心的人事管理措施，例如灵活上班安排，提供全额进修资助，并为员工及家属设立不同类型的奖励和福利。此外，公司设有收集意见机制，让员工自由提出意见，而公司会因应员工的建议作出合适的安排或调整。现时在维他天地的员工平均服务年资达到五年或以上，更有不少超过十年，可见公司的人事管理政策有效留住人才。

资助进修加奖励 员工服务更专业

维他天地高级营运经理李志强表示，他们一向重视服务品质，并努力提高员工在食品生产上的专业水平，更是全港首家荣获「食物安全重点控制」(HACCP)认证的食品零售机构。「我们定期举办员工经验分享会，交流最新的食物卫生资讯，增加大家对食物安全的认知。为鼓励同事提升与工作相关的知识和技能，公司设有进修资助计划。如果同事有意进修与工作相关的课程，可向公司申请资助，只要经内部审核，并成功修毕相关课程便可获得资助。一般而言，申请者都可获得全额资助，过去曾有同事藉着进修资助取得学士学位。」

此外，公司亦设有不同奖项嘉许表现杰出的前线员工，例如最佳销售奖、最佳店长奖，以及「全赖有你奖」。李志强指，设立这些奖项鼓励员工精益求精，最终公司的营业额和业务发展亦同样得益。

优于法例假期福利 灵活上班安排

维他天地提供不同的福利及弹性上班安排，以配合员工的实际需要。为了让员工有更多时间陪伴家人，共享天伦之乐，公司提供优于法例要求的假期安排。其中包括直系亲属丧假、婚假及亲聚假等。有别于一般饮食业机构的制度，维他天地的前线员工可享有公众假期。李志强说：「如果碰巧公众假期的日子需要营业，前线员工可享有补假。此外，由于他们主要在学校内提供服务，每逢周末或考试期间下午较少师生

留校时，相关同事也可申请休息半天。如遇上台风及暴雨等恶劣天气情况，员工因为交通问题或家庭需要而未能按时上班，只需向上司说明难处，便不需勉强起程上班，上司会尽量安排其他员工暂代其工作。」

李志强表示，管理层一向关心员工的需要。例如公司为员工提供优惠膳食，员工可以低廉的价钱购买午餐，当中包括一个主菜，餐汤，以及生果或甜品，这项福利深受员工欢迎。另外，公司设有零食售卖机，以成本价出售小食。他指出，公司重视员工有关福利措施的意见，故每两年会举行员工意见调查，以问卷形式收集员工的建议。他举例说：「公司一直有提供免费厂车接送员工上班及下班。因应最近收集的意见，我们把接载员工的厂车路线增至九条。公司也在总部增设了共享空间和健身室，供所有同事使用。」

设立员工福利会 平衡工作与家庭

维他天地设立员工福利会，为员工争取外间机构各种消费折扣，并举办不同的兴趣班和员工活动，例如畅游本地或内地不同的主题公园、电影放映会等，这些活动欢迎员工和家属一同参与。此外，每位员工于生日及入职日均会获赠产品包，如果前线员工因工作未能出席公司圣诞派对，将特别获赠礼品包。新婚的员工享有六天婚假之外，还会获赠贺金。公司更设有两天亲聚假，让员工享有额外假期陪伴子女。同时又为员工子女设立不同的学业奖项，赠予奖学金和参考书，且不限名额；亦邀请员工子女参观公司总部，甚至为员工正在攻读大专课程的子女，提供实习机会；多年来受惠人数众多，大大提升员工对公司的归属感。

打工仔心声

郭莲香女士（Wendy）在维他天地服务了 19 年，她认为公司给予员工很全面和充足的支援。「有一次店内的煮食炉坏了，我很担心不能按时供应 600 份午餐给学生，幸好公司迅速安排厂房同事帮忙，结果问题得以顺利解决。」Wendy 又感激管理层主动关心前线员工。「刚入职时我不懂如何与校方和家长沟通，多得区域经理向我提供意见及协助，令我逐渐掌握了沟通技巧，过程中自己也成熟了不少。」Wendy 十分欣赏公司安排的家庭同乐日、兴趣班及小礼物，认为公司能做到关心员工，与员工互相沟通，是良好及友善雇主的好例子。

（Wendy 店长）

良好劳资沟通

珀荟酒店

保持坦诚沟通 用心对待员工

良好的劳资沟通，能促进雇主及雇员之间的了解和建立互信，有助构建积极和有效率的工作团队。尤其服务业的工作以「人」为本，要推动员工用心地接待顾客，雇主亦应用心对待员工，设身处地了解及关怀他们的需要，才有感染力。珀荟酒店(Popway Hotel)是劳工处《好雇主约章》的签署机构之一，酒店管理层明白与员工保持良好沟通的重要，设立了不同的沟通渠道；又为员工提供一系列福利措施，例如按摩服务、有薪生日假及进修资助等。管理层以开放的思维营造一个包容及和谐的工作环境。

聘用 20 多名员工的珀荟酒店于 2015 年开业，服务对象主要是年轻旅客及商务旅客。总经理刘嘉伟先生(David)介绍：「酒店英文名字中『POPWAY』的意思是 Passion of Poppets Will Amaze You，当中『Poppets』指可亲的人，酒店内所有同事也是 Poppets。」他认为以此称呼同事比用「员工」、「伙记」更能表达公司视同事为自己人的概念。

不分阶级 鼓励员工发言

为促进管理层及员工之间的沟通，David 的办公室奉行「门常开」原则，员工可随时找他商讨工作上的事情。他又摆放了「总经理意见箱」，让员工可直接向他表达意见。除此之外，他亦主动与员工沟通，David 说：「我们每星期都举办 Poppet Chat，各部门会抽出一位同事参与，为免同事感觉被『召见』，我们会离开工作间，到区内不同餐厅一边用膳，一边倾谈。谈话内容不限于工作，同事可以畅谈个人兴趣、旅行甚至生活潮流等。起初同事们对 Poppet Chat 抱有戒心，后来渐渐认同是倾谈性质，大家变得畅所欲言。Poppet Chat 可以让同事们互相了解及增进他们的关系，令日后合作时更方便。同时，当同事熟习定期与管理层沟通，便会更愿意向我们提出意见。」

平等沟通是珀荟酒店的企业文化，也适用于处理投诉。「酒店曾收到一位顾客投诉，她要求安排地点让她为婴儿换片，但却认为员工安排的地方不恰当，令她感觉不被尊重。收到投诉后我们向同事了解并作坦诚的讨论，发觉问题不在于同事，而在于酒店没有育婴室设备，其实同事已尽力提供可行的协助。因此我们不但没有责怪同事，反而采纳了他们的提议在酒店内加建育婴室。」David 补充：「与同事保持平等和坦诚

的沟通，不但有助解决工作上的问题，更可推动和改善酒店的服务。」

福利措施 体贴员工需要

珀荟酒店的管理层深明「人」是服务业的核心，故公司一向重视和不断优化员工福利，希望增加他们的归属感。David 说：「管理层理解和体恤同事们需长时间站立，故聘请运动按摩师提供按摩服务及教授拉筋技巧，使同事工作之余身心也得到舒缓。另外，我们会定期与同事聚餐、安排生日及圣诞联欢会、发放有薪生日假、派发生果及时令食品如月饼、让同事及家属以成本价入住酒店等等。公司亦设有进修资助，鼓励同事们增值；这些福利都是希望以行动表示对同事的鼓励和关怀。」David 补充：「对同事要讲心又讲金，为奖励同事的努力，除年终花红外，公司亦设每月分红；如果同事于社交平台或网上留言获赞赏，及被同事选为每个季度的『珀荟之星』，除可获得现金奖，亦会在公司的电子通讯及实体通讯板上公开表扬。」

酒店的福利措施不但惠及员工，更可以惠泽社会以达到三赢局面。「因应业务需要，我们会定期更新酒店物资，例如餐具，但部分旧物资仍然可用。因此，我们会举行公司内部慈善义卖，一来可以为旧物资找到新主人，符合环保原则；二来同事们及家属又可以超低价购入心头好；三来善款会全数捐赠予慈善机构以帮助有需要人士，各方面也有得着。」

亦师亦友 与员工结伴同行

珀荟酒店致力投放资源在员工之上，为何公司会如此费尽心力？「服务业以态度为先，既然我们想同事用心对待顾客，自然就要先用心对待同事。」David 表示「我一直视自己与同事为『师友』，除了亦师亦友外，大家都是公司内的朋友，我明白同事间未必会成为知己，但起码大家是公司的朋友，有着共同的目标并一同打造和谐的工作环境。」

打工仔心声

年纪轻轻的 Connie 入职珀荟酒店不到两年，但凭着工作热诚及卓越表现，已由餐厅领班晋升为餐厅主管，她坦言是管理层愿意大胆给予机会。「起初自己也有犹豫，怕经验不足难以胜任，反而是 David 鼓励我勇于尝试，遇到问题会从旁协助，一起商讨解决办法。」Connie 表示最欣赏酒店的工作气氛融洽，无论是管理层、中层主管、甚至各级员工也可以有平等的发言机会，尤其是参与 Poppet Chat 可以增加对员工及老板的认识，拉近大家的距离，而且透过沟通了解到老板重视及关怀员工，同事们自然更愿意为公司打拼。

（Connie Cheng 餐饮部主管）

良好劳资沟通

伟邦物业管理有限公司

（恒基兆业地产集团成员公司）

善用不同沟通平台 共建良好劳资关系

和谐劳资关系是保持良好营商环境的其中一个重要因素，直接和坦诚的沟通能让公司了解员工的需要与诉求，有助建立关系和互信。伟邦物业管理有限公司（下称伟邦）是劳工处《好雇主约章》其中一间签署机构，公司管理层深谙人力素质的重要性，故特别用心聆听员工的需要，从而推行适切的雇佣措施。高级助理总经理叶伟杰先生表示：「我们致力发掘员工的潜能、鼓励进修、聆听他们的需要，关顾他们工作与生活间的平衡，亦推行优于法例的福利，以提升员工的技能和归属感，建立一支齐心的优秀团队。」

设立专责委员会 促进沟通与交流

伟邦成立至今 22 年，雇约 1 400 名员工，为集团发展的豪宅物业和大型屋苑提供管理服务。在发展业务的同时，公司亦不忘关顾员工的身心健康和个人发展，为此特别成立了 8 个不同职能的委员会，包括企业社会责任、绿色、义工、职安健、资讯科技及知识管理、体育康乐暨会所服务推动、创新及流程改善和人力资源发展委员会。高级助理总经理王子亮先生介绍：「每个委员会由一名管理层担任策导员，并邀请员工加入，藉此带领各屋苑及部门主管制定不同的活动及培训，亦为他们提供了互相交流的平台，促进劳资和谐和互信。」

积极培训人才 提供进修津贴

为提升员工的专业知识及技能，公司致力提供全面的进修和培训机会。内部课程涵盖范畴广泛，包括客户服务、消防安全及屋苑维修等。「公司亦设有可观的进修津贴，鼓励及资助员工自选报读培训课程，这些政策提升了员工的服务水平及对公司的归属感，有助挽留人才和业务发展。」

优化雇员福利

为贯彻「以雇员为本」的理念，公司向雇员提供优于法例的福利，叶先生举例说：「延长产假至 14 周、向员工发放添丁贺金、育婴奶粉津贴，5 天全薪侍产假、长期服务奖赏游、生日假、送生日卡和庆生蛋糕券、于节日让员工提早下班，共叙天伦。」雇主关顾员工平衡工作和家庭 / 个人生活，有助建立积极和有效率的工作团队。

多方面沟通 推进发展

公司深信劳资沟通的重要，故委派人力资源部的同事担任关怀大使，定期到访各屋苑与员工交流，让他们自由发表意见；公司亦会主动联络新入职的同事了解他们的工作情况及作出指导。如有雇员离职，人力资源部同事亦会与其会面以了解原因。王先生覆述：「曾有一位同事因工作地点偏远而辞职，经人力资源部同事了解后，安排他在居所附近的地点上班，于是他决定留职，公司亦得益。」

此外，公司连续 10 年委托大学进行不记名及独立的「员工意见调查」，让同事可畅所欲言地就工作环境、管理政策及措施等提供意见。管理层亦会参考报告内容检视各政策及制度的成效。于「2017 年度员工意见调查报告」中，「整体满意度」和「员工默契」等项目的分数均有明显增长，而「家庭与工作平衡」一项更每年维持高水平的分数。除了着重劳资沟通外，公司更设立不同奖励计划，推动员工积极建言献策。今年以《革新年》作主题，只要员工就工作流程及公司运作等提供意见，便可获发奖金，名额不设上限。

打工仔心声

「我已经 50 多岁，曾在不同公司工作，我觉得伟邦是当中最好的一个雇主，尤其是雇员福利及资讯流通方面。虽然我只在伟邦工作了 1 年，公司已给予我很多学习机会，例如我刚在今年 1 月完成了集团与香港理工大学活龄学院举办的「第三龄体验大学课程」。公司不单鼓励员工善用余暇，终身学习，更资助学费，让我能戴上四方帽，一圆当大学生的梦想。而我亦藉此成为子女的榜样，鼓励他们努力读书。另外，公司发放生日假及送上生日卡和庆生蛋糕券等，都令我们觉得很窝心。」

（郑亚玉女士 物业助理）

《好雇主约章》2020

以雇员为本，是良好人事管理措施的基本方针，当中包括：

- 建立开明的企业文化；
- 推行关爱雇员的雇佣措施，并让雇员平衡工作与家庭/个人生活；及
- 与雇员或其组织建立良好的沟通，以达致和谐的劳资关系。

在现今讲求工作和家庭生活平衡的趋势下，采纳家庭友善雇佣措施是良好人事管理重要的一环。承接上届《好雇主约章》提倡的良好人事管理文化及继续推动企业采纳良好人事管理，今届的《好雇主约章》2020，以「『友』『家』好雇主」为主题，重点鼓励雇主实施家庭友善雇佣措施，设身处地考虑雇员需担任的家庭岗位，让雇员能兼顾工作及履行家庭责任。实施家庭友善雇佣措施除可让雇员全心工作，提升他们的工作表现及生产力，更可增加雇员对公司的归属感，协助公司建立正面形象，达致劳资双赢。

目的

《好雇主约章》2020 旨在持续推动各行各业及不同规模(包括中小型企业)的雇主，采纳以雇员为本及与时并进的良好人事管理措施，并因应雇员的不同家庭责任而订立合适的家庭友善雇佣政策，协助雇员同时兼顾工作与家庭，共同缔造家庭友善的和谐工作间。

参与资格

凡本港私营机构、公营机构（不包括政府政策局及部门）、雇主商会/工会/专业团体、及非政府机构/社会企业/教育机构均可参与。参与机构须提供相关证明文件副本（如商业登记证、公司注册证或其他证明），以供核实身份。

如欲成为《好雇主约章》2020 签署机构，参与机构须提交所需的全部资料、积极推行良好人事管理措施、致力维持良好劳资关系，及遵守相关的劳工法例（例如《雇佣条例》及《职业安全及健康条例》等）。此外，如参与机构欲使用新增的「『友』『家』好雇主」标志，亦需提交实施家庭友善雇佣措施的详情及成效的相关资料。

主办机构有权决定有关机构的参加资格。

劳资协商 人力资源经理会

劳工处劳资协商促进科成立人力资源经理会之目的，是透过为会员举办各类型的活动、研讨会及讲座等，以推广良好人事管理措施和加深人力资源从业员对《雇佣条例》的认识，参加费用全免。人力资源经理会共分 18 个类别，本处会根据所属机构的业务性质，安排参加者参与以下其中一个人力资源经理会：银行业、酒店及旅游业、零售业、饮食业、服务业、保健及个人服务业、建筑业、建造服务业、物业管理及保安业、中小型企业(雇用人数 100 或以下)、社区及社会服务机构、教育机构、物流业、贸易业、电子业、资讯科技、制造业，以及制衣业。现正从事人力资源管理并有意成为人力资源经理会会员的人士，欢迎致电 3165 1604 与本处职员联络。

鸣谢：

陈记食品有限公司

The Wave (HK) Corporation Limited

迪玛斯国际有限公司

创业供应链管理有限公司

九龙仔业主会

维他天地服务有限公司

珀荟酒店

伟邦物业管理有限公司（恒基兆业地产集团成员公司）

出版：劳工处

编写及制作：香港经济日报有限公司（晴报）

采访及撰文：施力达 廖润楷

出版日期：2019 年 11 月

版权所有 不得翻印

编辑及出版人已力求所刊载的资料及数据正确无误，惟资料及数据只供参考用途。对于任何资料或数据错误或由此而引起的损失，编辑及出版人均不会承担任何责任。