



《職場•好人事》系列特刊

《職場•好人事》系列特刊

目錄

分享摘錄	P.3
序	P.4
叙福樓集團	P.5
百麗國際控股有限公司	P.7
敦豪國際速遞(香港)有限公司	P.9
娛藝院線有限公司	P.11
瑞安建業有限公司	P.13
香港港麗酒店	P.15
康泰旅行社有限公司	P.17
星展銀行(香港)有限公司	P.19

分享摘錄

「除從人性化角度了解員工需要外，企業亦應按本身執行能力作出應變支援。」

叙福樓集團執行董事黃傑龍

「關顧員工應以行動表達，並度身訂造切合他們所需的良好人事管理措施。」

百麗國際控股有限公司港澳區人力資源總監李麗萍

「構思良好人事管理措施時，特別着重員工感受，希望他們感到被重視和得鼓勵。」

敦豪國際速遞（香港）有限公司人力資源副總裁江秀嫻

「制定措施時要學懂聆聽不同聲音，亦要鼓勵各階層抒發己見，營造一個開放的工作環境。」

娛藝院線有限公司董事總經理黃嗣輝

「以提高員工的安全意識及專業知識為目標，能令員工增強歸屬感。」

瑞安建業有限公司旗下建築系人力資源經理袁秀珍

「以待客之道關懷員工，陪伴他們走過人生每一個重要時刻。」

香港港麗酒店人力資源總監黃婉雯

「藉『以愛傳愛』的精神，將公司對員工的關愛，傳遞到他們的家人。」

康泰旅行社有限公司董事總經理黃進達

「員工在人生不同階段各有需要，公司特設彈性福利措施，確保惠及所有員工。」

星展銀行（香港）有限公司董事總經理兼人力資源主管鄭綺青

序

「以僱員為本」、「符合法律規定」和「平等公正」是良好人事管理的三大原則。企業在招聘、培訓、職業安全、員工溝通，以及終止合約的安排等不同範疇的人事管理實踐這三大原則，能有效促進和諧的勞資關係。而在現今講求工作和家庭生活平衡的趨勢下，家庭友善僱傭措施亦成為當中不可或缺的一環。

僱員除了有着機構員工的身份，在家中亦擔當如父母、子女等不同家庭角色。僱主若能體諒僱員的多重角色，與僱員真誠溝通，以切合他們需要的良好人事管理措施，協助僱員取得工作和家庭間的平衡，僱員必能感到僱主的誠意，而更投入工作。

在推動良好人事管理、有效勞資溝通和家庭友善僱傭措施方面，勞工處一直擔當促進者的角色，透過不同的渠道和多元化的教育及宣傳活動，向社會人士持續宣揚有關信息及措施。然而，措施的成效能否彰顯，關鍵乃在於不同持分者，包括僱主、僱員及大眾對這些措施的理解、認同、嘗試和實踐。

本小冊子由勞工處委託香港經濟日報，走訪 8 間不同行業的企業，分享他們實踐良好人事管理措施的經驗結集而成，以供各行業僱主及人力資源管理人員借鑒，按照企業的條件和僱員的需要，嘗試和落實推行各項良好人事管理措施。小冊子中的實例分享，都說明了在企業能力許可下實施良好人事管理措施並非難事，而措施不但能增加僱員對公司的歸屬感、加強雙方合作和支持，更有助企業挽留人才和於現時人力資源競爭激烈的市場中招賢納士。本處期盼僱主及人力資源管理人員將良好人事管理措施付諸實行，讓勞資雙方共享香港經濟繁榮發展的成果。

借飲食業經營特點 叙福樓 推雙贏方案

別以為飲食業年終無休，就難以實踐良好人事管理措施。只要計劃構思周詳，並顧及企業的執行能力，要推出相關措施並不困難。叙福樓集團秉持「以人為本」的理念，向業界示範如何兼顧公司業務和員工需要。

「飲食業是人情味很濃的行業。」叙福樓集團執行董事黃傑龍認為，要在飲食業順暢地推行良好人事管理措施，除了從人性化角度了解員工需要，亦視乎企業本身的執行能力能否支持措施推行及提供應變支援。

大學生義工 為員工子女補習

集團現約有 1,500 名員工，近 10 年來已推出多項良好人事管理措施，如生日假及優於法例的侍產假等，於業界可謂少數。較早前，集團再創新猷，推出「員工子女補習計劃」，由大學生在落場時間於店內為員工子女義務補習。計劃現有 3 位導師，為 5 名就讀小學的員工子女補習。

黃傑龍表示，計劃是由一位主動接觸他的基層家庭大學生構思。「他小時候成績並不理想，幸得母親胼手胝足工作為他請補習老師，成績才大大改善。他深明學童須有明燈指引學習的重要，亦體會基層家庭聘請補習老師的經濟壓力，故希望以己之力幫助有需要的兒童。我覺得他的構思甚具意義，遂推出計劃。」他補充，計劃目標為員工就讀小學的子女，集團除借出場地，亦為義工配對學生。「反正食店每天都有落場時間，用作補習地點最適合不過。」

現任知客的溫紅煥，日間大部分時間在店內工作，每天能與子女共處的時間不多。她認為在店內進行「補習計劃」，既有導師指導子女，亦增加她與子女見面時間。「這是一項體貼的福利。參加計劃後，子女成績不但進步了，更獲班主任嘉許。」黃傑龍喜見計劃既幫助員工，又能實踐年青人回饋社會的抱負。他更希望藉此鼓勵同業推出類似計劃，令此雙贏方案有更廣泛的影響。

突破以往模式 靈活設計職位

集團為貫徹「以人為本」理念，最近推出一項創新招聘計劃。有別傳統由僱主先訂立職位要求、工作地點及時間等模式，新計劃下應徵者可按自身情況及需要，向集團建議工作條件。集團會按其建議和工作經驗等設計最合適的職位，如一些家庭主婦只能在子女上學時在家附近工作幾小時，集團便盡量安排應徵者期望之地點工作，及其要求設計職位，方便她們上班。「這既解決飲食業因工時過長而難以請人的問題，亦善用社會勞動力，乃另一項雙贏方案。若此計劃試驗成功，應可突破飲食業招聘的困局，為業界帶來新氣象。」

措施特色

- 秉持「以人為本」理念，從員工需要和公司能力出發，構思可行性高，而且價值大的良好人事管理措施。
- 管理層樂於採用嶄新的構思，嘗試推行業界少見的措施。若成功可發揮牽頭作用，為業界樹立榜樣；若有改進的空間，亦願意投放資源和時間，令措施更臻完美。

百麗國際靈活編工時 僱員工作生活得平衡

每逢假日，當商店擠滿購物人潮，正是零售業最忙碌的時刻。經營零售鞋業的百麗國際控股有限公司在管理層的支持下，藉良好人事管理彰顯對員工的重視與關懷。透過提供特別假期與靈活工作安排，讓須在假日上班的店舖員工，妥善平衡工作與家庭生活。

深明重視人才不能光說不做，百麗國際控股有限公司港澳區人力資源總監李麗萍指出，配合行業性質及公司情況，公司不斷構思為員工度身訂造的良好人事管理措施，將其關愛和支持傳送至每一位員工的心坎，好讓他們愉快工作，面對顧客自然會流露由心而發的笑容。

關顧家庭假期 自選放假日子

「港澳區現有 100 多間店舖，各店舖均實行編更制度，由主管按既定人手及淡旺季，編排員工在不同時段上班。但因行業性質沒有固定上下班時間，且每逢公眾假期更是顧客最多的時候，故員工的休息日多安排在平日。」李麗萍直言，為協助員工平衡工作與生活，騰出更多時間享受家庭樂，公司繼 5 年前推出生日假後，去年更增設關顧家庭假期，容許員工因應家庭事宜，如子女開學日、照顧父母等，全年任選一天放假。

李麗萍補充，這個假期彈性甚大，員工只需提早申請，說明原因，便可多享這一天特別假期。「特別假期的設立，除讓員工感到自己與家人同受關顧，他們亦會體會公司對人才的珍視，有助提升歸屬感，工作亦會更投入，待客自然更真誠，可謂締造員工、顧客與公司共同獲益的多贏局面。」

百麗國際員工 Janice 表示，隨着公司新增關顧家庭假期，她可善用這天與家人相處，早前便申請假期偕母親回鄉探親。「由於以往難遷就假期，媽媽多是獨自回鄉，而今年我可請假，與媽媽同往家鄉，她也感到高興。」

推出半職工作 體諒雙職員工

百麗國際致力臻善人員管理制度，李麗萍稱，目睹不少員工由畢業入行，至結婚並成為父母，步入人生另一階段。「很多雙職母親需照顧年幼子女，又希望繼續工作，幫補家計及擴闊生活圈子，兩者難以取捨。」

為此，百麗國際特別推出半職工作，供在職員工及求職人士申請。李麗萍解釋，半職即每日只需上班 5 小時，員工可配合子女上學或配偶工作情況，選擇上班時間，方便兼顧工作與家庭。「至今已有數名同事的申請成功獲批，公司亦會盡量協調，待同事的子女成長後，亦可轉回全職；相對聘請兼職，公司在編更上較易安排，更可挽留資深員工，讓他們指導年資淺的員工工作，一舉兩得。」

措施特色

- 管理層鼎力支持，藉上行下效，成功將「重視人才」的公司理念，融入為員工度身訂造的良好人事管理措施。
- 通過電郵及焦點小組等傳統渠道，配合新興社交網絡廣納員工意見，確保所推行的特別假期及靈活工作安排，皆切合他們所需。

DHL 傳遞愛心 推母乳餵哺友善政策

物流業廿四小時運作，業務範疇廣，運作部門多，企業要為員工提供完善的良好人事措施殊不容易。敦豪國際速遞（香港）有限公司（下稱 DHL）便從員工角度出發，構思配合其需要的良好人事管理措施，令他們愉快工作，從而提升工作質素。

物流業是服務性的行業，員工待客態度代表着公司的形象。「員工是公司的重要資產，故在構思良好人事管理措施時，特別着重員工感受，希望他們感到被重視和得鼓勵。」敦豪國際速遞（香港）有限公司人力資源副總裁江秀嫻期望，相關措施能令員工感受到公司的關愛，從而更投入工作。

靈活安排授乳媽媽值班時間

坊間或認為，物流業是男性主導的行業，惟事實是女性員工亦為數不少。DHL 留意到不少女性員工都是在職媽媽，故推行「建立關愛母親工作間」的方針，就女性員工因新生嬰兒的需要定立了「工作間授乳支援政策」，以及投放資源，於九龍灣總辦事處及青衣運作中心增設「授乳室」及母乳貯存設施，其餘 3 個運作中心及位於機場的中亞區樞紐中心亦善用會議室，讓授乳同事優先使用，並提供母乳貯存設施，在軟硬件配套上給予支援，讓女性員工履行母親的天職。

「以九龍灣總辦事處為例，女性員工以往要使用辦公室所在商場的授乳室，但上落樓頗費時間，非常不便。」江秀嫻形容，現時公司的授乳室麻雀雖小，但五臟俱全，有齊電插座、小型雪櫃、桌椅及洗手盆等設備，全面配合授乳媽媽的需要。

軟件配套方面，DHL 允許女性員工於值班時間內彈性使用授乳室。「同事若於辦公時間授乳，部門主管會安排其他同事適時補位，以應付個別工作崗位的需要。」江秀嫻補充，員工可於分娩後一年內，在工作期間享有合理的授乳時間。

高級顧客服務代表李慧貞便是受惠員工之一，她認為授乳室環境舒適，使用時不怕受到騷擾。「最重要的是，免卻到商場輪候使用授乳室的麻煩，同時可彈性規劃自己的工作時間。」

體現關顧 辦感謝祭為員工盛飯

此外，DHL 定期舉辦「感謝祭」。管理層會在為期一周的活動中，親自到各個服務點如運作中心，與前綫員工一同用膳，藉直接溝通的機會，向他們表達謝意及欣賞。「管理層更會穿起廚師制服，親自為前綫員工盛飯，拉近與員工之間的距離之餘，亦讓他們感到被重視。」江秀嫻續指，為貫徹重視員工感受的理念，管理層參與此活動不限於朝九晚五的辦公時間，而是根據各服務點運作而定。

措施特色

- 針對物流行業的特色，構思及推行配合員工需要的良好人事管理措施。例如讓須輪班工作的顧客服務部員工選擇 5 天或 5 天半工作，並於編制更表時予以配合。
- 推出各式各樣措施，如戒煙及健康檢查計劃、節日派發食品或禮物、員工子女獎學金等，讓員工感受公司對他們和家人的尊重和關愛。

UA 戲院 笑容運動 締造融洽氣氛

戲院是人們消閒的好地方，但可知道戲院光與影的背後，是一群員工的默默耕耘。員工一直是公司與顧客溝通的重要橋樑，因此他們的士氣對戲院的氛圍至關重要。娛藝院線有限公司（下稱 UA）推行「Smile Campaign」（笑容運動），讓員工能夠開心工作，將笑容傳遞給每名客人。

以人為本是 UA 恪守的人事管理原則之一。UA 董事總經理黃嗣輝表示，公司一直提倡良好人事管理及家庭友善文化，除以靈活的工作安排支援員工的生活所需外，更會舉辦各類團隊訓練活動和培訓進修課程。他強調：「員工做得開心，公司才留得住優秀人才。每個崗位的同事都有不同才能，公司要做好人才管理，協助員工發揮所長。」

管理層體會前綫工作

有見及此，UA 今年首辦「Smile Campaign」，當中包括「管理層前綫體驗日」，讓管理層體驗前綫員工的日常工作。在活動中，黃嗣輝向前綫同事學習並擔當戲院服務員，體驗了從帶位至售票及賣小食等工作。「術業有專攻，原來看似簡單的『斟可樂』都講求技巧。」體驗活動令他更明白前綫同事的難處。

「體驗前綫工作可令管理層在制定企業政策時更能設身處地，戲院運作也會更暢順！」為了紓緩同事的工作壓力，公司亦舉辦各類康體活動及興趣班等，讓員工得以玩樂放鬆。

UA 戲院遍布全港各區，如何加強與各地前綫員工的溝通是 UA 制定人事管理措施時主要考慮的因素。黃嗣輝表示，前綫員工日常工作繁忙，壓力頗大，故公司將趣味比賽融入於工作之中，舉辦「微笑員工比賽」、「爆谷比賽」、「票房比賽」、「帶位比賽」及「Guests' Angels」等增進各同事間溝通了解的活動，表現出色的同事可獲表揚及獎勵。「如『Guests' Angels』活動中，全綫戲院均設有意見收集箱，客人可直接表揚他們欣賞的員工，表現卓越的同事可獲獎賞並於內部通訊中分享待客之道，砥礪互進。」

彈性工作安排 促可持續發展

黃嗣輝強調，每個人均需付出時間和精力照顧家人。管理層如能易地而處，善待員工，員工長遠而言亦會為公司帶來更多的回報。一位育有子女的 UA 員工表示：「很感謝公司理解我的情況，作出相應的靈活工作安排，讓我可騰出更多時間照顧子女和家人。」UA 同時為員工舉辦康樂活動和興趣小組，助他們保持身心健康。UA 深信，人才是公司賴以成功的資本，因此鼓勵員工終身學習，以推動公司的可持續發展。除了內部培訓以外，員工參與由其他機構開辦的課程，亦可申請公司的教育津貼。

措施特色

- 建立愉快的工作環境，藉內部比賽及午飯聚會等活動加強員工交流，提高工作士氣。管理層可設身處地了解員工所需。
- 設公司團購、節日利是、電影贈券等員工福利及獎賞，另推出康體活動平衡工作與生活。
- 重視員工培訓，設 Business Associate Programme 培育有志投身戲院業的管理人才。

瑞安建業 培訓技能 建築安全夢

每一項建築工程，都經過建築師及工程師精心計算，再由建築工人把設計概念逐一實踐，方能完成。而專業知識和工地安全在整個過程中極為重要。瑞安建業有限公司以提高員工安全意識和專業知識為目標，推出多項良好人事管理措施，與員工一起堅守業界標準。

該公司一直重視人才發展，致力為員工提供安全、健康的工作環境之餘，亦關顧其生活與工作平衡。瑞安建業有限公司旗下建築系人力資源經理袁秀珍表示，建築工程講求專業、認真、細心，而且要在指定時間內竣工，這對業界從業員構成不少的壓力。故在構思良好人事管理措施時，都會從專業培訓、減壓、安全及健康的角度出發，讓員工工作時更得心應手。

學習專業知識 確保安全第一

「建造業人手短缺，人才競爭激烈，故我們特別着重給予員工培訓機會，希望增加其歸屬感。」袁秀珍指出，瑞安建業除提供內部培訓課程外，更設有「培訓資助計劃」，鼓勵員工報讀坊間其他培訓課程，持續進修以裝備自己。現職屋宇設備見習工程師的陳啟耀，便透過該計劃的資助，參加業界研討會。「公司會資助我們參加香港工程師學會主辦的研討會，對於增進專業知識，以及個人事業發展均有莫大幫助，參與這些專業研討會亦是考取工程師資格的要求之一。」

此外，公司設有職安健部門，配合各項建築工程，積極提倡「安全第一」的信念。該部門於公司內建立安全文化，亦籌劃各項講座如「安健環指標研討會」，與外判商、地盤工人及判頭等合作夥伴，分享業界最新安全資訊、法例規條等資料。

自組工作坊 減壓建員工關係

除了支持員工參與各種培訓及講座外，瑞安建業還十分着重生活與工作平衡。他們成立了「興趣發展基金」，讓員工按自身興趣自組工作坊，藉着另類學習減輕工作壓力。該計劃的自由度甚大，員工只需提交計劃書，並註明興趣班內容、師資及所需資金等資料，交予公司審批便可。袁秀珍坦言，雖然資助金額不多，但相關的支持能推動員工的學習，並同時紓緩工作上的壓力。

行政助理傅靜儀入職近 20 年，她喜見公司的好人事管理措施不斷優化。「我也曾參加多個興趣班。不同部門的同事透過這些活動有機會互相認識，關係更加和睦、融洽，為日後工作上的合作建立更好基礎。」

措施特色

- 深明建造業對項目施工安全及員工健康的要求，特別設計提倡職業安全、身心健康及完善工作環境的良好人事管理措施，以回應業界標準。
- 積極鼓勵及支持員工持續進修及學習，無論是專業認可資格或興趣活動，既提升員工的專業水平，同時協助他們平衡工作與生活。

活用酒店資源 港麗酒店待員工如客人

酒店業長期缺人，員工流失率較高已是常態。但若傾聽員工心聲，並善用酒店資源，留住員工的心亦非難事。香港港麗酒店便將待客之道延伸至員工管理，以豐富多元的良好人事管理措施，贏得員工乃至其親朋友好的讚賞。

香港港麗酒店現有 600 多位員工，平均年資為 8 年，其中逾 1/3 更是年資達 10 年之久的「元老級員工」，這與酒店提供的良好人事管理不無關係。香港港麗酒店人力資源總監黃婉雯表示，「從員工的角度出發，是我們制定所有人力資源管理最重要的考慮因素。」

發揮場地優勢 舉辦員工活動

香港港麗酒店所有員工除可享公眾假期外，更有特別假期如生日假、婚假及恩恤假等，遠優於法例規定及大部分同業的水平，打破了人們對於酒店工時長、休假少的固有印象。但黃婉雯指出，假期或薪金並非良好人事管理的單一指標，酒店大可利用自身資源為員工提供不同福利，達致雙贏。「例如酒店員工可以超值的價錢預訂總公司希爾頓酒店集團旗下在世界各地 4,700 多間酒店，其親屬及好友亦可享特惠訂房優惠。」

員工活動方面，香港港麗酒店亦充分利用其場地優勢，在酒店宴會廳舉辦員工生日會及親子活動等，而員工亦可以優惠價在酒店舉行婚禮及宴請親朋。「酒店可說是見證了同事的成長。從他們剛踏進社會、發展事業、組織家庭到生兒育女，酒店都陪伴着他們走過人生每一個重要時刻。」

源自「待客之道」的人事管理哲學

在工作間授乳支援措施方面，酒店提供了完善具彈性的配套。「我們每天會預留一間客房，供在職媽媽使用。在員工休息室也設置了專用雪櫃，讓她們貯存母乳更放心。」這特別安排是啟發自數年前的一封信。黃婉雯表示，「曾有一位抱着嬰兒的女士到酒店服務台借用洗手間進行母乳餵哺，當時職員貼心地安排了一間客房給她免費使用。不久後，女士來函感謝並盛讚我們的待客之道。我心想，員工除了是我們寶貴的資源，更是最重要的內部顧客。酒店的待客之道，何不也應用在員工身上？」

港麗電話服務中心主管盧家敏，現為兩個孩子的母親，次子出世後，她有近一年時間受惠於酒店的授乳支援措施。「能在舒適又有高私隱度的客房為孩子準備母乳，實在非常理想。」她亦曾帶孩子參加酒店舉辦的兒童派對活動，共享親子時光。「孩子對我的工作環境了解多了，不再撒嬌要我不上班之餘，有時我甚至可以帶他們到酒店玩作『獎勵』呢！」

措施特色

- 所有員工享公眾假期，另設優於法例及大部分同業的特別假期如生日假、婚假、喪假等。
- 善用酒店資源，為員工籌劃不同活動，分享人生的重要時刻。
- 以待客之道對待員工，安排授乳員工使用酒店客房。

康泰多元假期 助員工聚天倫

香港上班一族每逢長假期大多喜歡舉家外遊，故旅遊業從業員每逢佳節反而是工作最忙碌的時候，難以與家人歡度。康泰旅行社有限公司（下稱康泰）深明此理，故特設多元假期及進修津貼等良好人事管理措施，讓員工有更多時間陪伴家人之餘，亦能好好地規劃自己的工作前景，從而提升團隊的向心力，減少人才流失。

康泰自創立以來本着為消費者帶來愉快遊歷體驗的宗旨，除關顧顧客感受外，亦同樣着重關愛員工。康泰旅行社董事總經理黃進達深信「有開心的員工，才有開心的顧客」，因而致力發揚「以愛傳愛」的精神，冀把對員工的關愛，傳遞到他們的家人。

靈活假期切合需要

「公司設立了社交網絡、電郵及書信等溝通渠道，鼓勵員工就公司政策暢所欲言，使公司構思更切合員工需要的良好人事管理措施，締造友善關愛的工作間，從而建立正面而積極的團隊，為顧客帶來賓至如歸的服務。」黃進達直言基於行業性質，每逢大時大節，當其他人與親朋好友暢聚或樂享天倫時，旅遊業的前綫員工仍需繼續上班，外遊領隊更因帶團離港，無法與摯愛親朋共度佳節，引致不少業內人士成家立室後，考慮轉投其他行業。

黃進達指出，康泰留意到此為業界員工流失率較高的因素之一，故於 2012 年推出生日假，讓員工自選生日月份內任何一天放假與家人慶祝，增加彼此相處的時間。此外，他們更於法定侍產假實施前已推出有薪侍產假。黃進達表示，「我們會為外遊領隊靈活安排補假，除在旅遊淡季放假外，若遇上帶團回港翌日為公眾假期，員工可於公假的正日放取；若旅行團乘搭夜機返港，領隊亦可於翌日享半天額外休假，確保有充分休息。」

公司活動享家庭樂

「公司除邀請家人出席員工活動外，亦提供度身訂造的旅遊優惠，希望員工透過公司業務享受家庭樂。」黃進達補充，康泰更設有進修假期及津貼，鼓勵員工攻讀學士及碩士學位課程，持續增值，輔以多元內部培訓及公平晉升階梯，為員工事業發展鋪設康莊大道。

外人或羨慕領隊帶團可周遊列國，3 年半前入職的康泰領隊 Emily 坦言，從事這份工作，除輪班外，每個月約有一半時間不在港，每遇長假期更多身在外地，難與家人共度佳節。她感謝公司提供生日假及出團返港翌日休假，使她可在生日留港慶祝，也可在出團短別後安排與家人共聚。「公司周年晚宴和員工活動，都會邀請家屬參與，讓家人更加了解自己的工作，為我們帶來更大支持。在公司活動中也曾有已婚同事與子女一同表演，這不但增進親子情，同時感覺公司猶如一個大家庭。」

措施特色

- 針對行業性質，為員工提供生日假及靈活補假安排，與家人及摯愛共聚，作為在公眾假期及節日上班的補償。
- 設進修津貼及假期，鼓勵員工持續提升專業水平，為事業發展作更好規劃。
- 相關政策惠及員工家屬，如邀請他們參與公司活動及享有旅遊優惠等，令他們儼如公司一份子，為員工帶來更大支持。

星展銀行重人性化 設彈性員工福利

待遇與發展前景俱優的銀行業，為不少人的理想工作，與此同時，業界為爭逐優秀人才亦費盡心思。星展銀行（香港）有限公司（下稱星展）提倡「以人為本」的理念，透過靈活且具彈性的良好人事管理措施，關顧員工實際需要，提升公司的競爭優勢，以吸納及挽留人才。

銀行服務素以專業著稱，星展銀行（香港）有限公司董事總經理兼人力資源主管鄭綺青表示，銀行乃一門「人」的生意，故重視與人的關係，當中也包括員工在內。「星展在良好人事管理上，尤着重構思人性化措施。考慮到員工在人生各階段的不同需求，按情況引入不同措施及加入家庭友善元素。」鄭綺青指出，公司的「星展關懷員工計劃」（「DBS Cares」），緊扣平衡工作與家庭生活、工作認同和成就，以及個人健康這三大核心價值，確保措施惠及每位員工。

自選醫療組合 配合不同需求

「我們留意到員工對醫療計劃需求不一，較年長的同事會需要監察健康狀況的體檢服務，但年輕的卻不太熱衷參與，反而會較着重保持體態健美。若公司因循地實施套餐式醫療保險計劃，雖投放資源，卻未能令整體員工獲益。」鄭綺青稱，星展特設「iFlex Programme」健康福利計劃，提供設上限實報實銷的多重選項，員工可按自身需要選擇適合自己的組合，包括：身體檢查、疫苗注射、牙齒保健、配置眼鏡及健身中心會籍等。此安排除增加福利措施的靈活性，更能有效針對不同員工的需要。

鄭綺青補充，公司同時設立「5@5 開心星期五」活動，員工逢星期五可提早於五時下班；星展亦設不同假期如關顧家庭假、生日假等，配合靈活工作安排，提高工作效率，達致僱傭雙贏。「我們準備推出全新流動電話應用程式，讓員工隨時申請年假及報名參加培訓活動；該程式也設討論區，促進員工溝通。」

培訓提升創意 助拓事業發展

針對員工培訓及發展，星展銀行同樣加入創新元素。鄭綺青引述，公司透過名「iGrow@DBS」的互動平台，提供互動遊戲、虛擬導師及內部發展機會等資訊；並全力開發課堂外的培訓，從網上及手機學習模式，到體驗式學習方案（Experiential Learning）等，讓員工不受地域所限進行多元化學習。

現任高級副總裁 Boris 入職首年即獲公司安排到新加坡工作，翌年返回香港後曾任職不同部門，助其更了解公司的整體運作。「公司為我們提供不同培訓及發展機會，印象最深是 2012 年到蒙古，與不同機構的精英合作開發有關中小企的基金計劃。此實戰經驗令我獲益良多，對現時的管理工作有莫大裨益。」

措施特色

- 星展特設人力資本委員會，致力研究並定期檢討與家庭相關的僱傭政策，助員工平衡工作與家庭生活。
- 秉承「Making Banking Joyful」的宗旨，管理層有足夠自由度構思具彈性的人才政策，惠及整體員工。
- 重視員工潛能，透過舉辦富創意的培訓及發展項目，助他們發揮所長。

《職場•好人事》系列特刊

鳴謝：

叙福樓集團

百麗國際控股有限公司

敦豪國際速遞（香港）有限公司

娛藝院線有限公司

瑞安建業有限公司

香港港麗酒店

康泰旅行社有限公司

星展銀行（香港）有限公司

（排名不分先後）

出版：勞工處勞資協商促進科

編寫及製作：香港經濟日報

採訪及撰文：甘嘉欣 何詠儀 楊涵（按筆劃序）

編輯：張倩珩

設計：莫明安

出版日期：2017年2月（初版）

2017年12月（再版）

版權所有 不得翻印

編輯及出版人已力求所刊載的資料及數據正確無誤，惟資料及數據只供參考用途。對於任何資料或數據錯誤或由此而引致的損失，編輯及出版人均不會承擔任何責任。

勞工處網頁：www.labour.gov.hk