

零售業

良好人事管理 挽留人才的策略

 勞工處
Labour Department

勞資協商促進科
Workplace Consultation
Promotion Division

零售業三方小組
Tripartite Committee on
Retail Trade

零售業在香港經濟擔當著重要的角色，由於零售服務的質素與僱員的表現有著相互的關係，並直接影響機構的業績，故此優秀的人才是機構的重要資產。而良好的人事管理，不但可確保機構的人力資源供應穩定，減省機構的人力成本，亦對提升機構的競爭力有著正面作用。

「如何挽留優秀僱員」正正是零售機構近年重要的議題。本單張由勞工處零售業三方小組編製，向零售業僱主及僱員介紹一些機構在挽留人才方面的經驗。零售業僱主可因應其實際人力的情況，將有關策略加以靈活運用。

機構挽留人才的策略

1. 企業使命

- 定立「以人為本」的方針，視僱員為機構的重要資產，尊重及信任僱員的能力。
- 透過培訓及嘉許計劃，一方面提高僱員的專業知識，另一方面肯定僱員對機構的貢獻，加強員工對企業的認同。
- 讓僱員參與業務策略設計，鼓勵僱員對機構有承擔感。
- 履行社會企業責任，建立正面的企業形象，藉此提升僱員對機構的歸屬感，讓他們以身為機構一份子為榮。

2. 公平原則

- 以公平合理的原則訂立僱用政策及制定合約條款，例如雙方皆可接受的終止合約的通知期。公平和合理的條款，既可兼顧個別職位的不同需要，亦有助僱主挽留富經驗及優秀的人才。
- 訂定公平清晰及劃一的僱用及晉升準則。僱員不會因性別、殘疾、年齡、國籍、種族、宗教、婚姻狀況、懷孕或性傾向等而遭受歧視。

3. 薪酬福利

- 留意人力及薪酬市場的趨勢，制定具競爭力的薪酬福利政策，以挽留表現出色的僱員。
- 不時肯定僱員對機構的努力，包括金錢及非金錢方式的鼓勵。
- 招聘足夠的人手應付工作需求，並應根據工作性質為僱員制定合理的工作時數及適當的休息時間。

4. 發展機會

- 為僱員提供清晰的事業發展路向，訂定晉升階梯及政策。
- 為僱員提供穩定的工作環境，如增加長工職位，以加強僱員的歸屬感。

5. 績效評估

- 分析機構業務目前及將來所需的技能，訂立有系統的入職及在職培訓計劃，讓僱員獲得有關技能。
- 利用績效評估的過程，與僱員面談，了解他們的工作目標和期望，為僱員提供適當的培訓以發揮所長。
- 調派具潛質的僱員出任不同崗位，擴闊他們的視野。

6. 開明領導

- 採取開明及開放的溝通模式，讓僱員了解機構的發展藍圖及計劃，積極與僱員建立夥伴的關係。

7. 僱員溝通

- 建立定期、有效和雙向的溝通渠道，增加勞資雙方的了解，建立上下一心的工作文化。
- 如工作或僱傭事宜上有其他安排或更改時，應先與僱員或其組織溝通，了解彼此的需要和困難。
- 透過面談及滿意度調查收集僱員的意見。

- 組織聯誼活動增強僱員的凝聚力。

8. 家庭友善

- 推出可協助僱員平衡工作與家庭生活的家庭友善僱傭措施，例如針對員工家庭需要的特別假期、靈活的工作安排或提供僱員生活上的支援等，可增強僱員對企業的歸屬感。
- 透過不同渠道了解僱員的需要，並因應機構的規模、人手及實際運作，推行一些既切合僱員需要又符合企業利益的措施。

9. 工作環境

- 建立一個舒適、符合職業安全及健康的工作環境，讓僱員安心工作。
- 如資源許可，可在辦公室增設休息間及活動室，讓僱員能適當地紓緩壓力，從而提高生產力。
- 設立「導師計劃」，安排資歷較深的同事協助初入職的僱員適應新的工作環境，而直屬上司亦在試用期內定期與新僱員會面，了解他們的工作情況及予以協助。

零售業三方小組成員如下：（排名以筆劃序）

商會/管理協會

香港化妝品同業協會
香港零售管理協會
港九電器商聯會

香港珠石玉器金銀首飾業商會
香港圖書文具業商會有限公司
港九藥房總商會有限公司

工會

香港百貨、商業僱員總會
零售業從業員協會

商品推廣及零售業僱員總會
零售、商業及成衣業總工會

僱主機構

OSIM(香港)有限公司
仁孚行有限公司
牛奶有限公司
永旺(香港)百貨有限公司
佐丹奴國際有限公司
屈臣氏有限公司
時富集團
馬莎有限公司
崇光香港百貨有限公司
堡獅龍企業有限公司
馮氏(1937)管理有限公司
裕華國產百貨有限公司
縱橫二千有限公司

大昌貿易行有限公司
太古資源有限公司
永安百貨有限公司
百麗環球有限公司
周生生集團國際有限公司
思捷貿易控股有限公司
時間廊鐘錶有限公司
商務印書館(香港)有限公司
莎莎化妝品有限公司
華潤萬家(香港)有限公司
瑞駿(香港)有限公司
優之良品有限公司
鱷魚恤有限公司

勞工處勞資協商促進科

勞工處勞資協商促進科負責推廣《僱傭條例》及良好人事管理措施，促進勞資雙方進行有效溝通、協商及自願談判，從而促進和諧的勞資關係。

要達致目標，我們：

- 透過行業性三方小組，促進僱主、僱員及政府三方代表對話及合作；
- 組織人力資源經理會、舉辦各類推廣活動如研討會及講座，以加深人力資源從業員對《僱傭條例》的認識和推廣良好人事管理措施；
- 印製刊物、使用互聯網、透過大眾傳媒及提供諮詢服務，向勞資雙方提供資訊及指引；以及
- 編製實務守則，供僱主及僱員參考。

如有查詢，歡迎與我們聯絡：

地址：九龍旺角聯運街 30 號旺角政府合署 5 樓

網址：<http://www.labour.gov.hk>

電郵：wcpd@labour.gov.hk

電話：2121 8690

傳真：2121 8695

7/2012