

# 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

ALF Retail Hong Kong Limited  
(Marks & Spencer)  
Esprit Retail (Hong Kong) Ltd.  
大昌行集團有限公司  
仁孚行有限公司  
太古資源有限公司  
牛奶有限公司  
永安百貨有限公司  
永旺(香港)百貨有限公司  
百麗人才發展(香港)有限公司  
佐丹奴國際有限公司  
堡獅龍企業有限公司  
周生生集團國際有限公司  
屈臣氏有限公司

時富集團  
時間廊鐘錶有限公司  
商務印書館(香港)有限公司  
崇光香港百貨有限公司  
莎莎化妝品有限公司  
堡獅龍企業有限公司  
華潤萬家(香港)有限公司  
馮氏(1937)管理有限公司  
裕華國產百貨有限公司  
傲勝(香港)有限公司  
優之良品有限公司  
縱橫二千有限公司  
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](mailto:wcpd@labour.gov.hk)

電話：2121 8690

傳真：2121 8695