

**零售業能力標準說明**  
**能力單元**

1.名稱	處理一般勞資糾紛
2.編號	105015L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的人員。這能力的應用涉及一些非常規性的工作，需具有縝密的判斷及分析力能力。運用良好人事管理技巧，妥善地處理一般勞資糾紛。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 人力資源管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握機構處理勞資糾紛的政策及方針</li> <li>◆ 瞭解與僱傭關係相關的法例及法定機構，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「勞工處」架構及相關法例 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 《勞資關係條例》</li> <li>- 《僱傭條例》</li> <li>- 《僱員補償條例》</li> <li>- 《職業安全及健康條例》等</li> <li>- 《防止賄賂條例》</li> </ul> </li> <li>• 「強制性公積金計劃管理局」及相關法例</li> <li>• 「個人資料私隱專員公署」及相關法例</li> <li>• 「平等機會委員會」及相關法例 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 機構背景、職權範圍</li> <li>- 《性別歧視條例》</li> <li>- 《殘疾歧視條例》</li> </ul> </li> <li>• 「廉正公署」及有關法例</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解違反相關僱傭關係法律、法規的罰則</li> </ul> <p>6.2 處理員工的爭執</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 運用各種良好人事管理方法及技巧，建立有效的溝通渠道，減少不必要的勞資糾紛及法律訴訟</li> <li>◆ 在日常人力資源管理中，遵守及引用相關法例規定，處理一般勞資糾紛，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 僱傭關係</li> <li>• 工資、佣金計算</li> <li>• 扣減薪金</li> <li>• 調職安排</li> <li>• 即時解僱</li> <li>• 遣散費、長期服務金</li> <li>• 強積金供款等</li> </ul> </li> <li>◆ 按照法律規定，正確處理工傷事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按時呈報意外事件</li> <li>• 支付按期付款及有關醫療費用</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工傷銷假手續及處理程序</li> <li>◆ 當勞資糾紛涉及法律訴訟時，必須按照機構既定的程序及指引，向上級呈報及尋求法律專業人士處理</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 在處理一般勞資糾紛時，確保符合相關法律規定</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握勞資關係相關的法律規範，運用良好人事管理技巧，處理一般勞資糾紛；及</p> <p>(ii) 透過有效的溝通渠道，向員工傳遞勞資方面的資訊及規定，並對僱員作出清晰的指引及監督。</p>
8.備註	