

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	處理一般勞資糾紛
2. 編號	111383L4
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。從業員能夠運用人事管理技巧，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 瞭解人力資源管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握機構處理勞資糾紛的政策及方針 ◆ 瞭解與僱傭關係相關的法例、法規、罰則及法定機構，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 「勞工處」架構及相關法例 <ul style="list-style-type: none"> ○ 《勞資關係條例》 ○ 《僱傭條例》 ○ 《僱員補償條例》 ○ 《職業安全及健康條例》 ○ 《防止賄賂條例》 ● 「強制性公積金計劃管理局」及相關法例 ● 「個人資料私隱專員公署」及相關法例 ● 「平等機會委員會」及相關法例 <ul style="list-style-type: none"> ○ 機構背景、職權範圍 ○ 《性別歧視條例》 ○ 《殘疾歧視條例》 ● 「廉正公署」及相關法例 <p>6.2 處理一般勞資糾紛</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 運用各種人事管理方法及技巧（如：在公開會議場合點出組員做得好的地方，並提出具體事例），建立有效的溝通渠道，減少不必要的勞資糾紛及法律訴訟 ◆ 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"> ● 僱傭關係 ● 工資、佣金計算 ● 扣減薪金 ● 調職安排 ● 即時解僱 ● 遣散費、長期服務金 ● 強積金供款 ◆ 按照法律規定，正確處理工傷事件，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 按時呈報意外事件 ● 支付按期付款及有關醫療費用 ● 工傷銷假手續及處理程序 ◆ 當勞資糾紛涉及法律訴訟時，按照機構既定的程序及指引，向上級呈報及尋求法律專業

	<p>人士處理</p> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在處理一般勞資糾紛時，確保符合相關法律規定 ◆ 主動瞭解行業關係的變化趨勢（如：收集訊息、參加研討會）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠掌握勞資關係相關的法律規範，運用人事管理技巧，處理一般勞資糾紛；及 ◆ 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。
8. 備註	此乃能力單元 105015L4 的更新版