

**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	執行人力資源政策
2. 編號	111377L3
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。從業員能夠按照機構的人力資源政策，公平及公正地處理招聘、甄選、員工申訴等事宜，以營造良好工作環境，從而提高員工工作效率。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解人力資源相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構人力資源政策、程序及機制，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 招聘及甄選</li> <li>● 員工調配、考勤</li> <li>● 員工紀律及規章</li> <li>● 員工申訴</li> <li>● 挽留員工等</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解人事管理技巧及基本概念</li> <li>◆ 瞭解推行新修訂或新人力資源政策時常見的阻力來源及成因</li> <li>◆ 瞭解香港勞工法例及相關法律規定</li> <li>◆ 明白違反僱傭關係條例及規則的罰則</li> <li>◆ 瞭解有效地執行人力資源政策需具備的能力及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 表達、說話技巧</li> <li>● 人際關係技巧</li> <li>● 調解技巧</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 執行人力資源政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 制定執行人力資源政策的有效方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為新政策制定實施程序、編寫手冊或講義等</li> <li>● 運用有效的渠道，向員工傳達及解釋機構人力資源制度，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 培訓或適應課程</li> <li>○ 簡報會</li> <li>○ 單獨面談</li> <li>○ 布告欄</li> <li>○ 內聯網</li> </ul> </li> <li>● 設置及採用合適的員工意見收集渠道，以瞭解員工對政策的接受程度或反應，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電郵</li> <li>○ 意見箱</li> <li>○ 網站調查</li> <li>○ 員工提出辭職，應當儘快與員工進行面談，瞭解其辭職的原因，並加以跟進，例如：挽留員工</li> </ul> </li> <li>● 由員工簽署確認書，以證明瞭解及已收取人力資源政策的相關文件</li> </ul> </li> <li>◆ 按照機構的人力資源管理政策及相關法律規定，並運用溝通、人際關係等技巧，公平地執行日常人事管理工作，例如：</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行招聘程序</li> <li>• 安排員工培訓</li> <li>• 執行紀律程序</li> <li>• 處理員工申訴</li> <li>• 調配員工</li> <li>• 進行工作表現評核</li> <li>• 組織及安排員工活動，提升員工對工作的投入感及對機構的歸屬感</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 監察及評估推行經修訂或新人力資源政策時可能遇到的阻力、回響（如：工會行動），並能因應情況需要，向上級提出適度的修訂建議</li> <li>◆ 定期監察及檢討執行程序的有效性，並能因應機構需要及法例的更新而進行修訂</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能夠公平、客觀地執行人力資源政策</li> <li>◆ 積極瞭解人力資源管理的變化趨勢和職場問題</li> </ul>
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"> <li>◆ 能夠按照機構既定的人力資源政策及相關法例要求，運用各種人事管理技巧，有效地執行人事管理工作，以維繫員工關係；及</li> <li>◆ 能夠監察及檢討機構人力資源制度的適用性及合法性，並能因應機構需要及法例要求，提出優化建議。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 105008L3 的更新版