



# 零售業

## 良好人事管理指引

由心出發  
以誠款客



# 目錄

- 02 引言
- 03 零售業三方小組
- 04 良好人事管理
  - 04 ▶ 公平公正
  - 05 ▶ 有效僱傭溝通
  - 06 ▶ 家庭友善措施
  - 07 ▶ 培訓與工作表現評估
  - 11 ▶ 職業安全及健康
- 12 符合法例的規定
- 13 查詢

# 引言

零售業是香港的主要行業之一，在經濟方面擔當着重要的角色。隨着大環境的轉變及高科技電子技術的運用和普及，對傳統實體零售業帶來影響。業界在電子商貿與實體零售融合的進程中，須吸引新血及挽留人才，方可提升機構的競爭力，以建立穩健及持續發展的基石。和諧的勞資關係是保持香港良好營商環境的重要因素之一；良好人事管理可以有效促進勞資關係及人力資源發展。企業如得到員工的合作及支持，可更有效地回應環境的轉變和抓緊商機。

本冊子由勞工處零售業三方小組秘書處編製，向零售業僱主及員工介紹業內機構在人事管理上的一些良好措施。零售業僱主可因應機構的承擔能力及實際情況，靈活運用有關措施。



# 零售業三方小組

## 工會

香港百貨、商業僱員總會	零售、商業及成衣業總工會
商品推廣及零售業僱員總會	零售業從業員協會

## 商會 / 管理協會

香港化妝品同業協會	香港圖書文具業商會有限公司
香港珠石玉器金銀首飾業商會	港九電器商聯會有限公司
香港零售管理協會	港九藥房總商會有限公司

## 僱主

ALF Retail Hong Kong Limited (Marks & Spencer)	時富集團
Esprit Retail (Hong Kong) Ltd.	時間廊鐘錶有限公司
大昌行集團有限公司	商務印書館(香港)有限公司
仁孚行有限公司	崇光香港百貨有限公司
太古資源有限公司	莎莎化妝品有限公司
牛奶有限公司	堡獅龍企業有限公司
永安百貨有限公司	華潤萬家(香港)有限公司
永旺(香港)百貨有限公司	馮氏(1937)管理有限公司
百麗環球有限公司	裕華國產百貨有限公司
佐丹奴國際有限公司	傲勝(香港)有限公司
周生生集團國際有限公司	優之良品有限公司
屈臣氏有限公司	縱橫二千有限公司
	鱷魚恤有限公司



# 良好人事管理

良好人事管理的原則，是僱主本著「公平公正」、「以僱員為本」及「符合法規」三方面為基礎，與僱員共同建構良好的僱傭關係。和諧的僱傭關係不但能提高員工的工作效率，更有助增加企業的生產力和競爭力。

## 公平公正

### 公平原則的應用



#### (一) 招聘及制定僱傭條款



僱主應：

- 在招聘前，就有關職位空缺進行分析，訂定所需的要求和技能水平；
- 採用劃一的甄選準則作招聘；及
- 以「同工同酬」為原則，訂立僱傭雙方可接受的僱傭條款。

#### (二) 透過招聘中介聘用從業員



零售業常有季節或節令性的展銷活動，機構或有需要聘用兼職或臨時員工以舒緩人手緊張的情況。僱主除直接聘請員工外，或會透過招聘中介聘用短期或兼職從業員，而這些從業員可能是招聘中介的員工或自僱人士。



僱主必須注意以下事項：

- 僱主選擇招聘中介時，宜了解及謹慎考慮招聘中介的信譽及財政能力；
- 在推行良好僱傭措施的理念下，僱主應不論從業員的身分，與招聘中介商討從業員的酬金及福利，並確保從業員依時獲得協議下和 / 或法定的僱傭權益，包括相關的勞工法例、勞工保險及強積金供款的規定等；
- 提醒招聘中介與其員工簽訂書面僱傭合約，明確記錄及保存其員工的工資、工時及出勤資料，並承諾遵守有關勞工法例的規定；

- 僱主可在與招聘中介簽定的合約中列明工資、工時及工資期，並要求招聘中介出示相關的招聘廣告、糧單，及勞保保單以作核實。如發現其財務狀況欠佳，且有可能出現無法支付工資的情況，應立即終止委托該招聘中介提供的服務；及
- 僱主在管理同一工作間裏由不同機構聘用的員工時，應採取劃一的良好人士管理原則，讓他們一同享用機構的設施和福利，建構公平及和諧的工作環境，以避免不必要的誤解或糾紛。

## 有效僱傭溝通

 訂立定期的正式及非正式的雙向溝通協商機制，以便僱主向員工發放資訊，亦讓員工可反映意見及提出建議。勞資雙方可透過討論工作上各項議題，而了解彼此的需要，在制定及推行各項政策時更為順暢。例如在工作或僱傭事宜上有更改時，應先與員工或其組織溝通，了解彼此的需要和困難；



 正式溝通協商制度的例子：

- 各部門定期召開會議；
- 透過面談及滿意度調查收集員工的意見；及
- 利用績效評估的過程，與員工面談，了解他們的工作目標和期望。

 非正式溝通制度的例子：

- 組織聯誼活動增強員工的凝聚力；及
- 設立「導師計劃」，安排資歷較深的同事協助初入職的員工適應新的工作環境，而直屬上司亦在試用期內定期與新員工茶聚或用膳，了解他們的工作情況及予以協助。

 若遇上業務困難，僱主應透過適合的途徑向員工解釋和諮詢，讓他們了解機構的情況和困難，爭取他們的支持和合作。在制訂應對經濟下行的措施時，僱主亦應聽取員工提出節省人力和其他方面的建議，不應未得到員工同意而單方面更改僱傭條款，以免引致勞資糾紛。

# 家庭友善措施

## 關愛僱員



🛒 僱主從人性化角度了解員工的需要及推行不同的家庭友善措施，員工感受到僱主的善意和關懷，便會更落力為公司打拼。

🛒 家庭友善措施的例子：

- 為員工打造開心的工作環境，例如聘請專業按摩師到公司為職員按摩，紓緩他們的疲勞；貼心關顧員工需要，例如送上飲品及小吃、定期舉辦聚餐，邀請員工的家人一起參加，促進彼此的溝通，從而增加員工歸屬感；
- 放寬給予各項福利的規定，例如向員工發放優於法例的額外假期；而未達到法定資格的員工，亦能享有疾病津貼、產假等；
- 於節日或特別日子向員工送上小禮物或利是；
- 為員工的家庭成員優先提供有薪的實習機會，推行員工子女獎勵計劃，設立獎學金及海外交流獎學金予成績優秀的學生，嘉許他們在學業上的傑出表現；及
- 員工患重病或其直系親屬去世時發放恩恤金。

## 工作與家庭 / 個人生活平衡

🛒 推行協助員工平衡工作與家庭生活的家庭友善僱傭措施，讓員工在工作之餘亦能兼顧家庭責任，有關措施會帶來以下好處：

- 可讓員工在無後顧之憂下發揮潛能，有助公司的業務發展；
- 員工照顧家庭的壓力得以紓緩下，生產力也會上升；及
- 受到僱主的重視和關懷，員工有歸屬感，留任率增加，僱主可減低招聘和培訓方面的支出。



平衡工作與家庭生活的家庭友善僱傭措施的例子：

- 安排針對員工家庭需要提供法例沒有指定的假期，例如：婚姻假、家長假、敬孝假、恩恤假、節慶假，生日假、進修假及特別事假等；
- 採納靈活的工作安排：五天工作周、彈性工作時間及容許員工在家工作等；
- 為員工及家屬舉辦興趣班、體育活動，例如：烹飪班、瑜珈班、攝影班、籃球隊、足球隊等。有些公司會聘請專業教練教導公司的體育團隊，並積極參與業內組織舉辦的運動比賽；
- 提供員工生活上的支援：員工及其家人醫療保障、托兒服務、壓力或情緒輔導服務、設立哺乳間及舉辦家庭同樂日等；及
- 為員工及其家屬提供一同外遊的機會，例如組織郊外或海外旅行活動，或發放旅遊津貼予傑出員工。

## 培訓與工作表現評估

培訓與工作表現評估對公司和員工的發展同樣重要，亦與員工升遷及機構的繼任安排有關。

員工獲僱主肯定其工作表現及得到悉心栽培，

以發揮潛能，除本身得益外，亦有助提高機構的服務質素和競爭力。



### 分析所需技能及提供培訓



機構宜分析因應目前及將來業務上各崗位的職能、評估員工的工作表現、技能和職業發展，從而訂立有系統的入職及在職培訓計劃。例如為員工安排：

- 適當的入職訓練，讓新員工熟習公司的架構和運作、工作環境、工作程序，並了解公司的政策和員工的權益與責任；
- 其他的工作訓練以配合業務需要及補足員工不足之處；
- 工作安全及健康的培訓；
- 提供資助以鼓勵員工在工餘時間報讀合適的培訓課程；及

- 由管理層級別或資深的員工擔任在職導師，定期針對員工的工作表現及態度作出指導和建議；並提供職能觀摩及跨團隊項目的實習機會，以豐富他們的在職經驗及培訓，從而了解自己的長處及需改善空間。

- 🛒 栽培有潛質及表現優異的員工，以提升他們的工作技能及核心才能，安排他們到不同的管理崗位工作，增加管理經驗及接觸層面，擴闊他們的視野，並培育管理接班人，提供事業發展階梯。

## 績效評估及晉升

- 🛒 僱主可以參考客觀的標準（如資歷架構），推行合適的工作標準確認計劃，透過不同職能和級別員工的工作分析及定下的工作標準，以評核每一位員工的表現，亦應進行定期的表現考核，當有晉升機會時，會優先提升內部優秀員工以填補空缺，這機制可提升士氣，也令員工在事業上有更大的發展空間。
- 🛒 列明晉升的政策，以及所有督導級或以上職位的學歷及培訓要求、升職面試及考試的安排，讓員工可規劃事業發展的方向。

## 參考資料



### 資歷架構在零售業的實施

- 🛒 教育局於 2010 年起，為零售業成立行業培訓諮詢委員會，旨在建立一個推動終身學習的平台，提升本港零售業從業員的競爭力；
- 🛒 資歷架構將資歷分為七級，由基礎的第一級至最高的第七級，涵蓋學術、職業專才及持續教育界別的資歷，並為各項資歷提供銜接階梯；

零售業的《能力標準說明》列出 8 個零售業主要職能範疇的能力標準，即行業對不同工作職務所需知識及技能的實際要求。8 個零售業主要職能範疇為：



此外，零售業電子商務《能力標準說明》的 4 個主要職能範疇為：



零售業從業員可報讀相關「能力為本課程」，以獲取資歷架構認可資歷。而擁有經驗但欠缺學歷的從業員可透過「過往資歷認可」機制，申請確認工作上所累積的經驗、知識和技能；

-  「過往資歷認可」適用於確認第一至四級的能力，評估方式包括：
- 文件查證 或  面試 或  筆試
  - 技能測試 或  綜合以上模式

認可級別	年資要求	相關工作經驗要求	確認條件
第四級	6 年	視乎不同專項的要求 (不超過年資要求)	文件查證及評估
第三級	5 年		
第二級	3 年		
第一級	1 年		

-  僱主可在機構內部作推廣，講解何謂「過往資歷認可」，並鼓勵員工申請「過往資歷認可」；
-  僱主在申請的程序中，可向員工提供適當協助，例如向員工發出相關證明文件、協助員工預約面試日期、給予有薪假期讓員工工作準備，為員工舉辦「預備班」及模擬面試班等。
-  所有申請「過往資歷認可」人士，在取得資歷證明書後，即可一併申請發還全數評估費用。
-  愈來愈多僱主、培訓機構、專業學會或政府部門已相繼認受「過往資歷認可」資歷，作以下用途：
  - 人力資源管理：包括人手招聘、升遷考慮、推薦進修等；
  - 專業資格要求：作為申請專業資格的條件之一；
  - 持續進修：作為入學條件之一，甚或獲得學分 / 學科豁免；
  - 政府部門的訓練 / 招標要求：接納「過往資歷認可」資歷作為訓練 / 招標要求的條件之一；
  - 資歷架構下「學習體驗獎勵計劃」的申請資格：持有「過往資歷認可」資歷作為符合其中一項申請資格。

參考網址：  
<https://www.hkqf.gov.hk/tc/home/index.html>



# 職業安全及健康



- 作為良好僱主，有責任在合理、切實可行範圍內為其員工提供及維持安全及不會危害健康的工作環境，以確保員工工作時的職業安全及健康（職安健）；
- 推廣職安健文化，包括向其員工提供安全資料、指導及訓練；舉辦獎勵計劃，如職安健標語設計 / 短片 / 問答比賽；及鼓勵員工參與各項職安健比賽，提高員工的職安健意識；
- 制訂安全及健康政策，提供及維持安全工作系統，成立相關的安全委員會，研究、建議和改善有關的職安健措施；
- 委任合資格人士進行針對性的風險評估，根據風險評估的結果，制定安全施工方案及採取適當的安全措施，保障其員工的工作安全及健康；
- 制定及實施有關的監督及管理制度，以確保安全措施得以嚴格遵從，例如設立監察機制及隊伍，定期評估員工的裝備及工作場所的設施，確保符合職安健法例的要求；
- 制訂緊急應變措施，並定期舉行緊急事故演習，以提升員工的應變能力；及
- 在資源許可的情況下，增加休息時間和提供寬敞的休息及活動空間，讓員工能適當地紓緩壓力。

# 符合法例的規定



## 相關的勞工法例

符合法規是良好人事管理基本原則之一，有關法例就僱傭關係的不同範疇作出規定，僱主必須履行有關的規定。與僱傭關係相關的主要法例如下：

- ▶ 《僱傭條例》(第 57 章)；
- ▶ 《僱員補償條例》(第 282 章)；
- ▶ 《最低工資條例》(第 608 章)；
- ▶ 《職業安全及健康條例》(第 509 章)及其附屬規例；
- ▶ 《工廠及工業經營條例》(第 59 章)及其附屬規例；
- ▶ 《鍋爐及壓力容器條例》(第 56 章)；
- ▶ 《強制性公積金計劃條例》(第 485 章)；
- ▶ 《性別歧視條例》(第 480 章)；
- ▶ 《殘疾歧視條例》(第 487 章)；
- ▶ 《家庭崗位歧視條例》(第 527 章)；
- ▶ 《種族歧視條例》(第 602 章)；
- ▶ 《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)。

(對法例的詮釋，應以有關條例原文為依歸。詳情請瀏覽律政司網頁的電子版香港法例，網址為 [www.elegislation.gov.hk](http://www.elegislation.gov.hk) 如對條例有任何查詢，可使用下述的查詢服務。)



此外，勞工處就促進勞資關係及推廣良好人事管理製作不同類別和主題的刊物及視聽資料，供僱主參考，網址為 [www.labour.gov.hk/tc/public/gpm\\_1.htm](http://www.labour.gov.hk/tc/public/gpm_1.htm)

# 查詢



查詢熱線：2717 1771（此熱線由「1823」接聽）

勞工處網頁：[www.labour.gov.hk](http://www.labour.gov.hk)



## 有關勞資關係的查詢

[www.labour.gov.hk/tc/tele/lr1.htm](http://www.labour.gov.hk/tc/tele/lr1.htm)

## 有關職業安全及健康的查詢

勞工處職業安全及健康部

諮詢電話服務

電話：2559 2297

傳真：2915 1410

<https://www.labour.gov.hk/tc/tele/osh.htm>



## 有關強制性公積金的查詢

強制性公積金計劃管理局

電話：2918 0102

傳真：2259 8806

[https://www.mpfa.org.hk/tch/main/contact\\_us/enquiries/general\\_form.jsp](https://www.mpfa.org.hk/tch/main/contact_us/enquiries/general_form.jsp)

## 有關僱員個人資料的查詢

個人資料私隱專員公署

電話：2827 2827

傳真：2877 7026

[https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/resources\\_centre/publications/forms/enqform.html](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/forms/enqform.html)



## 有關平等機會的查詢

平等機會委員會

電話：2511 8211

傳真：2511 8142

<https://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/enquiries.aspx>



勞工處  
Labour Department