

## 銀行業 - 零售銀行門類 《 能力標準說明 》

### 策略性業務發展及綜合管理 > 9.2 人力資源管理

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 執行員工參與計劃和活動   |
| 編號   | 107566L4  |
| 應用範圍 | 制訂招聘員工的舉措。這適用於針對不同職級，職位和職位的員工的不同類型的舉措   |
| 級別   | 4   |
| 學分   | 3   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 管理員工關係，營造和諧的工作環境</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在實施新政策的同時，打破員工與銀行利益之間的平衡</li> <li>● 代表銀行在適當情況下處理員工事務</li> <li>● 建議管理層在適當解決員工關係問題</li> <li>● 審查申訴案件，收集相關信息進行調查，提供公正的聽證會或提出解決情況的建設性行動</li> <li>● 準確記錄僱員糾紛和申訴</li> </ul> <p>2. 提供不同渠道，促進銀行與不同員工之間的溝通</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 開展工作人員諮詢（如員工調查）和溝通渠道，培養銀行內溝通的開放友好文化;還確保人力資源信息易於訪問，工作人員了解新的發展情況</li> <li>● 進行退出面試，從終止僱員那裡獲得誠實的反饋意見，以確定造成員工流動的具體問題或可能出現的問題</li> </ul> <p>3. 培養員工對銀行的忠誠度</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織員工關係計劃和活動，促進銀行內部和諧，健康的關係（例如關愛計劃，員工關係計劃，年度晚餐）</li> <li>● 安排員工對企業成功的認可和獎勵</li> <li>● 提供不同的設施，以滿足各種工作人員的需求（例如靈活的工作時間，健身設施）收集 and 審查意見後</li> </ul> |
| 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>● 處理與員工關係有關的問題，防止投訴和培養與員工的和諧關係</li> <li>● 提供不同的溝通計劃，讓員工發表意見，供管理層考慮</li> <li>● 提供不同的計劃來建立對銀行的忠誠度</li> </ul>   |
| 備註   |   |