

香港資歷架構

人力資源管理界別 《能力標準說明》

(二〇一七年十一月)

第一部分：人力資源管理界別的環境掃描

目錄

	頁
摘要.....	1
第 1 章 資歷架構於人力資源管理界別及環境掃描.....	5
1.1 引言	5
1.2 界別背景	5
1.3 對資歷架構的需要和環境掃描	6
1.4 PESTLE（政治、經濟、社會文化、科技、法律、環境）掃描框架.....	7
第 2 章 PESTLE（政治、經濟、社會文化、科技、法律、環境）掃描	9
2.1 政治因素	9
2.2 經濟因素	13
2.3 社會文化因素	17
2.4 科技因素	20
2.5 法律因素	23
2.6 環境因素	26
第 3 章 對界別的策略發展影響.....	29
第 4 章 總結.....	39
附件 I：人力資源管理界別的主要職能	40
附件 II：能力單元在主要職能和資歷級別的分佈.....	44
附件 III：在人力資源管理界別推行資歷架構.....	45

摘要

資歷架構於人力資源管理界別

香港作為知識型經濟體系，人力資源管理專業逐漸晉身為各大機構的策略夥伴、專注於人力資本管理及發展，並為企業以致整體經濟的成功和持續發展作出貢獻。

教育局協助人力資源管理界別推行資歷架構，目的是為從業員提供持續進修和終身學習的平台，以提高其競爭力和水平。推行資歷架構，有賴僱主、員工及人力資源管理界別的持分者的支持和協作，以展示其效益。

人力資源管理界別《能力標準說明》

《能力標準說明》(以能力單元為代表)標幟著人力資源管理界別在資歷架構下，對其在不同職能範疇的基本能力要求和成效標準的總匯。《能力標準說明》之制訂涉及下列五個階段：

階段 I：環境掃描

階段 II：工作分析及工作描述

階段 III：工作及能力說明

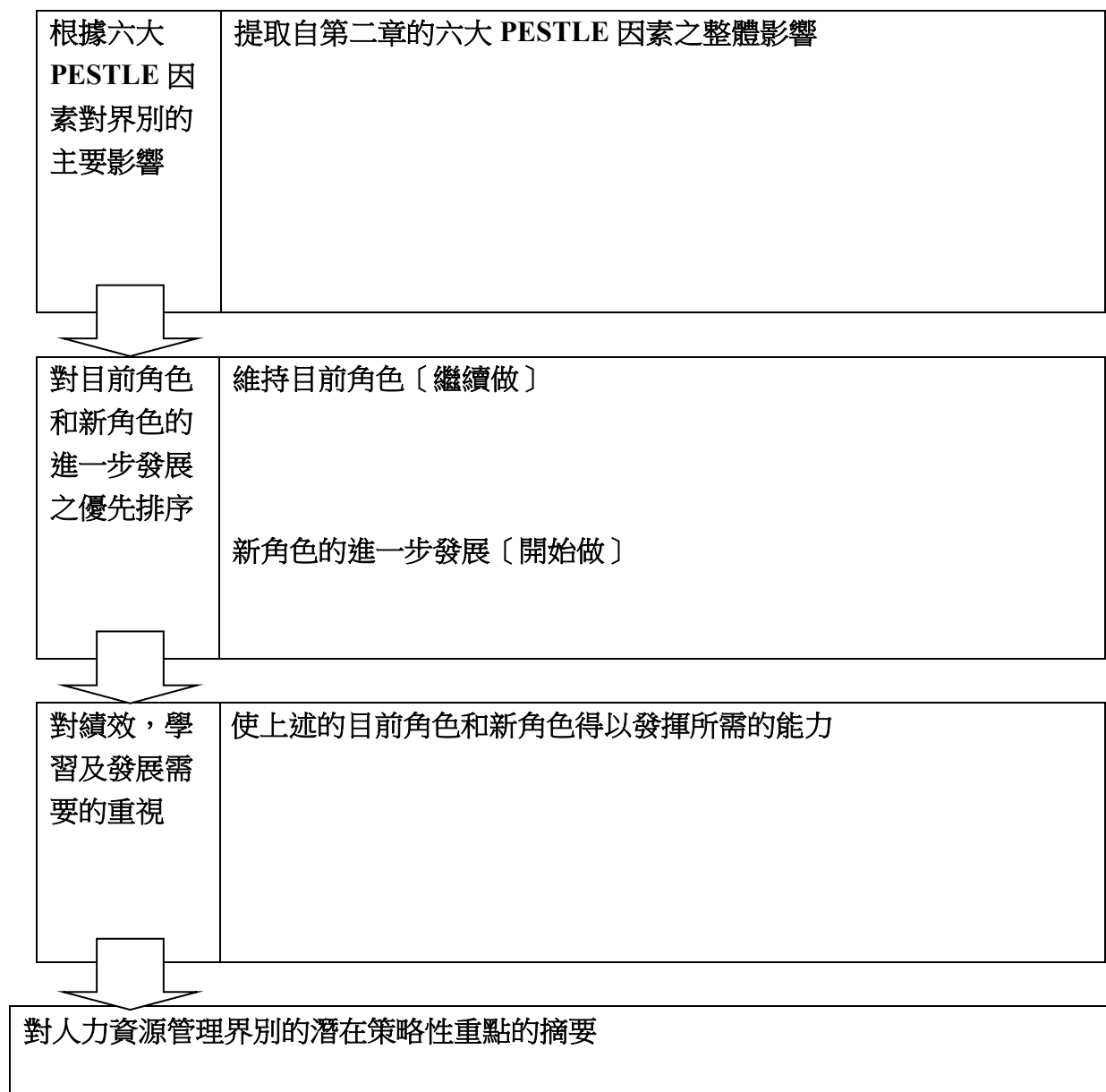
階段 IV：能力單元包裝、組合及編撰文件

階段 V：業界諮詢及質素評審

環境掃描

為令界別反思其歷史發展、現狀、策略挑戰和未來發展機遇，對宏觀環境的分析是必要的。為了香港人力資源管理界別在資歷架構下制訂《能力標準說明》，階段 I：環境掃描採用了常用的 PESTLE 掃描框架。PESTLE 代表「政治 (Political)」、「經濟 (Economic)」、「社會 (Social)」、「科技 (Technological)」、「法律 (Legal)」和「環境 (Environmental)」(下稱 PESTLE)。PESTLE 掃描框架包含策略管理的環境掃描中使用的宏觀環境因素。

基於六個 PESTLE 確定的因素受影響的全球趨勢與地方發展情況，對該界別的策略發展進行了討論和探索，其工作流程如下圖所示：



本報告之第 2 章和第 3 章詳細介紹了所建議的影響和潛在策略性重點。總結對人力資源管理界別的潛在策略性重點的摘要如下：

對人力資源管理界別的潛在策略性重點的摘要

根據案頭研究和從受訪者收集所得的意見，得出五種策略性重點或方向，供界別複檢其角色和進一步發展的機會。這五種潛在策略性重點的圖示如下：



1. 掌握基礎並展示價值。
 - 建立僱主品牌。
 - 在優秀人才管理和員工溝通上創新。
 - 展示人力資源管理實務的價值。

2. 發展並轉化為策略業務夥伴的角色。
 - 擴展至策略領域。
 - 成為高級管理團隊一員。
 - 轉移人力資源管理的思維規範。

3. 善用科技和外判服務機會。
 - 在精簡行政或運作程序的同時，專注策略人力資源管理功能。
 - 以數據主導營運。
 - 善用科技和社交媒體。

4. 加強對於相關問題和立法的倡導和影響。
 - 加強對本地、國家和國際的政治及文化之認識，以建立更強的專業形象。
 - 參與政府諮詢和法定機構來增加影響力。
 - 聘請外部法律顧問處理複雜的員工問題。

5. 準備好應付不斷變化的政治、經濟、社會文化、科技、法律和環境。
 - 協助或促進最高管理團隊定期進行環境掃描。
 - 奉行終身學習。

摘要完

第 1 章 資歷架構於人力資源管理界別及環境掃描

1.1 引言

為提高本地勞動人口的整體質素和競爭力，行政會議於二〇〇四年二月通過成立一個跨界別的七級資歷架構。而成立資歷架構的主要目標，是引導香港市民確立持續進修的目標和方向。此外，資歷架構旨在協助終身學習者獲取有質素保證的資歷。截至二〇一六年十月，教育局協助一個界別及二十一個行業，涵蓋百分之五十三的香港勞動人口，成立「人力資源管理跨行業培訓諮詢委員會」(下稱「人力資源管理諮委會」)及二十個「行業培訓諮詢委員會」(下稱「諮委會」)。這二十一個行業包括樹藝及園藝業、汽車業、銀行業、美容及美髮業、餐飲業、安老服務業、機電業、服裝業、進出口業、資訊科技及通訊業、保險業、珠寶業、物流業、製造科技業(模具、金屬及塑膠)、印刷及出版業、物業管理業、零售業、保安服務業、檢測及認證業、以及鐘錶業。每個「跨行業培訓諮詢委員會」或「諮委會」包括相關行業的僱主、員工、專業團體及監管機構的代表。

1.2 界別背景

人力資源專業人員在各機構中主要負責人力資本開發，他們在知識型經濟中的角色日益具策略性。¹很多具前瞻性的機構在解決業務的策略問題時，都會諮詢人力資源管理從業員的專業意見和判斷。愈來愈多人力資源專業人員，在與其內部客戶群一起工作時，發揮諮詢或顧問的角色。「由業務夥伴概念主導的人力資源管理正逐漸擴大。」²鑑於其明顯的策略角色，教育局協助人力資源管理為推行資歷架構的首個跨行業界別。目前，香港人力資源管理界別約有十三萬三千一百三十四人。³

¹ Whicker, L.M. and Andrews, K. M. (2004) "HRM in the Knowledge Economy: Realising the Potential" in *Asia Pacific Journal of Human Resources*. Volume 42, Issue 2, P. 156-165.

² Francis, H. and Keegan, A. (2006) "The changing face of HRM: in search of Balance" in *Human Resource Management Journal*, Volume 16, Number 3, P. 231-249.

³ Hong Kong Institute of Human Resource Management. (2012) *Benchmarking Study of HR Strategy & Practices*.

1.3 對資歷架構的需要和環境掃描

資歷架構於人力資源管理界別

「資歷架構是一個資歷級別制度，統整和支持學術、職業及持續教育的資歷。為加強行業在職業培訓發展中的主導角色，以提升職業培訓效能，分別制訂各行業的《能力標準說明》。為確保各教育及培訓機構頒授的資歷在資歷架構下獲得廣泛接納，質素保證機制因而建立。所有資歷架構認可的資歷均經過質素保證。」⁴

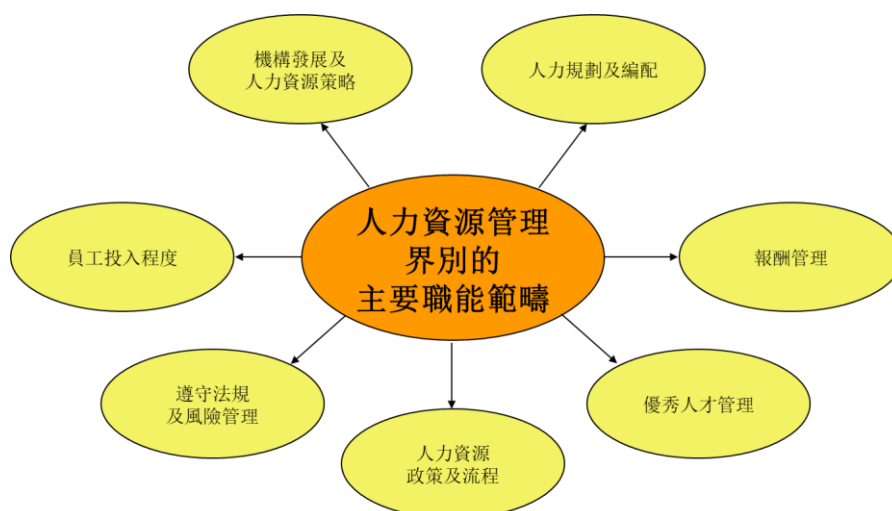
根據資歷架構於人力資源管理界別的宣傳單張（刊於二〇一五年四月），其目標為：

- 說明在人力資源管理界別進一步發展所需的能力和在工作表現標準
- 推動深造和進修銜接途徑的發展機會
- 改善進修計劃的質素
- 認可從業員的過往資歷

人力資源管理界別《能力標準說明》

作為資歷架構於人力資源管理界別的關鍵組成部分，以界別特性的《能力標準說明》（以能力單元為代表）標幟著人力資源管理界別在資歷架構下，對其在不同職能範疇的基本能力要求和成效標準的匯編。

「人力資源管理諮委會」為人力資源管理界別《能力標準說明》，劃分以下七個職能範疇。



⁴ http://www.hkqf.gov.hk/guie/HKQF_intro.asp.

《能力標準說明》之制訂涉及下列五個階段：

- 階段 I : 環境掃描
- 階段 II : 工作分析及工作描述
- 階段 III : 工作及能力說明
- 階段 IV : 能力單元包裝、組合及編撰文件
- 階段 V : 業界諮詢及質素評審

環境掃描

為令界別反思其歷史發展、現狀、策略挑戰和未來發展機遇，對宏觀環境的分析是必要的。為了香港人力資源管理界別在資歷架構下制訂《能力標準說明》，階段 I：環境掃描採用了常用的 PESTLE 掃描框架。

1.4 PESTLE（政治、經濟、社會文化、科技、法律、環境）掃描框架

PESTLE 掃描框架包含環境掃描中使用策略管理的宏觀環境因素。根據 Wayne F. Cascio（科羅拉多大學管理學院全球領導主席）的說法，這六個宏觀環境因素的主要問題包括：

- 政治 : 監管發展、影響行業的政府政策、稅收計劃、政府補助和財政獎勵、政治穩定性、罷工、各國政府的角色、戰爭
- 經濟 : 利率、貨幣匯率、經濟狀況、價格、通貨膨脹、社會財富分配、全球化的影響、行業縱向和橫向整合、行業趨勢和變化
- 社會文化 : 人口變化、生活方式的發展（例如向「保健」和健康生活邁進）、不同年代人士對職場內外的願望和需求、教育和對高等教育的期望
- 科技 : 產品科技（例如智能手機、虛擬實境、機械人）、通訊科技（例如互聯網、Skype、FaceTime、電子郵件、短信、社交媒體）、營運科技（例如全球分銷系統、全球供應鏈、大規模定制化）
- 法律 : 判例法的規定和發展（例如移民、醫療保健、食水、網絡法、隱私權、產品責任、專利法、知識產權、公民權利）
- 環境 : 氣候變化、關於使用天然資源（包括空氣、食水和土地）的全球可持續

性、採礦、水力裂解技術、化石燃料、清潔能源、替代能源⁵

第 1 章完

⁵ Cascio, W. F. (2015) 'Environmental Scanning: An Emerging Challenge for HR professionals' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 35-40.

第 2 章 PESTLE（政治、經濟、社會文化、科技、法律、環境）掃描

參照環境掃描的良好做法，服務團隊利用香港人力資源管理學會的完善網絡，以及採訪眾多持分者，包括政策制定者、商界領袖、來自各種規模和界別業務的人力資源專業人員、法律從業員、以及國際人力資源管理團體和大師，收集他們對下列問題的意見和見解：

- 哪種環境因素（政治、經濟、社會文化、科技、法律和環境）正在影響香港的人力資源管理界別 / 專業呢？
- 甚麼是對業務環境和人力資源管理界別的潛在影響？
- 人力資源專業人員應注重目前哪種角色以應對這些趨勢和影響？為未來發展的新角色又是甚麼？
- 人力資源專業人員需要知或做些甚麼，才能在目前和未來的商界中發揮作用？
- 對香港人力資源管理界別的未來發展有何意見或評論？

在二〇一五年四月二十三日至二〇一五年九月二十一日期間，服務團隊通過焦點小組、一對一訪談及書面回覆，採訪及整理五十七名受訪者的意見。受訪者包括政府官員、工會、商界領袖、中小企代表、知名學者、人力資源管理的領導人物和年輕的人力資源管理從業員、人力資源管理科技專才、人力資源管理法律專才、以及在香港、中國大陸和海外的人力資源管理 / 培訓專業團體。

連同案頭研究的發現，將焦點小組、一對一訪談及書面回覆所收集的意見和評論，一併進行分析和整合。在每個既定的宏觀環境因素中，匯集並確定為全球趨勢、本地發展、對業務環境的潛在影響，以及對界別的影響如下：

2.1 政治因素

在 PESTLE 掃描中，政治因素指「監管發展、影響行業的政府政策、稅收計劃、政府補助和財政獎勵、政治穩定性、罷工、各國政府的角色、戰爭」。

2.1.1 全球趨勢

據觀察，在政府的領導方面，當選的政府官員經常重視其選民。為了成功連任，政治家往往只關注大多數民眾所關心的問題，然而這些問題可能是零散的、短期的。在許多方面，政治態度塑造了公營界別的環境，並且施加了比私營界別更為

複雜和具爭議的社會問題。⁶

另一方面，在未來五至十年，三項重大政治變化將影響商界。首先，「對知識的執行將成為世界上最有價值的核心資產」。根據 Kahan，具有較高知識執行能力的機構將比各國政府在國際關係和全球參與上更具影響力。其次，現有的非牟利機構和私營界別的融合將會出現。新的市場和機遇將會為以使命主導的機構而開放。因此，為了可持續發展和持續業務拓展，需要採取新的經營方式。其三，「恐怖主義將在十年內被大量阻截、遏制和肅清。新科技雖有可能迅速隔離個別人士和事件，但也能使人立即進行報復」。特別是對於那些跨國企業，區域和國家之間便需要有靈活的人力支援。至於對依賴國際貿易的機構來說，多元化營銷和策略對於可持續發展業務成果至關重要。⁷

2.1.2 本地發展

香港在一九九七年移交中國後，前途與中國的好壞息息相關。然而，這些年來，香港的商業和社會氣氛普遍有些混雜。從宏觀角度來看，閻學通（清華大學國際關係研究院院長、《國際政治科學·中國刊》總編輯）曾說：「香港名義上回歸了，實際上卻沒有」。⁸此外，任志剛（前香港金融管理局行政總裁、時任中國人民銀行顧問）警告，選舉改革的緊張局勢威脅到香港作為中國最大的金融中心地位。⁹從微觀角度來看，當私營機構（特別是奢侈品零售市場）視內地遊客為主要客戶，一些香港居民則視大陸移民和遊客為日常生活質素的侵略者。總而言之，香港在政治發展方面正面臨重要關頭。

這種活躍的政治風險已在影響香港。由於不同持分者在各種問題上都存在分歧，人們普遍認為政府整體已受到影響。為應付人口變化帶來的挑戰，行政長官提出多項措施，以釋放本地勞動人口的潛力和招聘海外人才及專才。¹⁰針對其中的一些措施，就新聘文職公務員和紀律部隊公務員，退休年齡分別延長至六十五歲和六十歲，但這項建議卻不適用於現有的公務員，四個警察協會為此以書面形式向

⁶ Stackhouse, F. and Reichenberg, N. (2015) 'Knowing the Internal and External Public-Sector Environment: Applying HRM Competencies for Results' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 67-73.

⁷ Kahan, S. (2015) 'Twelve Predictions for a New World' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 41-46.

⁸ Abdoolcarim, Z. 'Hong Kong's Future: Sunshine, with Clouds' in *TIME*. 7 June 2007.

⁹ 任志剛《居安思危》（二〇一四）香港：天窗出版社有限公司。

¹⁰ 二〇一五年《施政報告》。

行政長官表達不滿。¹¹另一方面，專業協會和政黨在輸入勞工方面爭論不休，¹²現今許多商業問題演變成政治考量日趨加劇（例如法定最低工資和標準工時）。此外，這些年來，罷工和由工會支持的勞工行動不斷增加，而且變得愈來愈有組織。

鑑於香港的社會政治挑戰，許多機構和人力資源專業人員已經開始重組他們的員工隊伍（例如許多公司已調遷其派遣員工到新加坡）¹³，並尋找替代方案來提高業務盈利能力。

2.1.3 受訪者的意見總結

- a. 香港市民樂於看見，自一九九七年以來，中國在政治穩定和經濟繁榮方面有所改善。
- b. 由於與各黨派的意見分歧，政府的效率被犧牲了。例如，有關輸入勞工的討論因政治分歧而受到阻撓。
- c. 針對香港特別行政區行政長官選舉方式的社會運動和分歧，對勞動人口和社會造成干擾和負面影響：
 - 一些中年的管理人員為其家庭的長期穩定，開始考慮到海外工作或移民機會。
 - 愈來愈多年輕人以在街上生事為表達怨氣的方式。
 - 本地勞動人口被政治辯論分散了注意力，不斷埋怨失去經濟動力；而其他亞洲和歐洲國家卻對亞投行和「一帶一路」實現後會帶來的經濟增長感到鼓舞。
- d. 香港變得政治敏感度高，在許多情況下，社會、經濟、環境或法律等問題被扭曲為政治問題。例如，法定最低工資是一個商業問題，卻被政治化，以致在多方面分化和損耗社會。

¹¹ 《信報財經新聞》(A13) / 《明報》(A10) / 《蘋果日報》(A14)，二〇一五年二月九日。

¹² 《香港經濟日報》(A6) / 《明報》(A14)，二〇一五年一月二十九日。

¹³ Mortlock, S. 'Expat Bankers Want to Leave 'Aggressive, Unhealthy' Hong Kong for Singapore' in *eFinancialCareers*. 13 Jan 2016.

2.1.4 對業務環境的潛在影響和對人力資源管理界別的影响

對業務環境的影響	對人力資源管理界別的影響
<p>a. 由於政黨之間的分歧，企業效率被削弱。</p> <p>b. 在成為機構的區域或全球總部、核心金融或商業中心方面，香港正失去競爭力，使企業更難以吸引和挽留人才。</p> <p>c. 作為風險管理的一部分，業務需要應變計劃，以確保社會在不穩定或不安時期繼續運作。</p>	<p>a. 需要及時了解本地、國家和國際層面的政治環境和變化。</p> <p>b. 對政治和其他環境掃描因素的發展有更豐富的知識，為高級管理團隊的策略性討論和決策增值。</p> <p>c. 準備好處理「商業問題變成政治問題」、工會主義、以及更具作用的勞工運動。</p> <p>d. 增加對多元或新技能的需要。例如，在與眾多可能對相關問題持反對意見和情緒的持分者進行溝通時，要更具策略和敏感度；具備風險管理 / 編制應變計劃的能力。</p>

2.2 經濟因素

在 PESTLE 掃描中，經濟因素指「利率、貨幣匯率、經濟狀況、價格、通貨膨脹、社會財富分配、全球化的影響、行業縱向和橫向整合、行業趨勢和變化」。

2.2.1 全球趨勢

關於收入分配，預測「女性經濟平等，五年內將在美國實現，而十年內會達到全球的規模」。這種財富分配的轉變，將轉化為領袖能力和機構文化的重大變化。更強大的經濟表現和更大的使命影響，將被視為這項變化帶來的業務成果之一。此外，僅可維持生計水平的人數將急劇下降。在一九九〇年，大約有二十億人每天生活費不足一點二五美元。到了二〇一〇年，貧窮人口下降至十億以下。這現象意味著整體生活水平正在以全球規模提升，並正在對經濟產生正面的影響。¹⁴

2.2.2 本地發展

根據一項在二〇一六年發表的全球研究，以一萬三千一十三位超高淨值人士坐擁超過三千萬美元資產（在考慮所擁有公營和私營公司股份、住宅和「激情投資」，例如藝術品、飛機和房地產等後），中國位列第二。¹⁵就億萬富翁而言，中國五大城市（即北京、上海、深圳、杭州和廣州）被列為世界排名前二十的財富城市；而香港則成為資產值超過十億美元的人數最多的亞洲城市。¹⁶另一項類似的研究中，中國被列為百萬富翁第三大生產國，在二〇一三年就有七十五萬八千人擁有超過一百萬美元作投資。¹⁷據一位身為製藥業翹楚的受訪者表示，中國企業傾向在香港設立總部或公司，作為拓展國際市場的門戶。當華南地區（例如廣州和深圳）數個自由貿易區在未來幾年內全面建成並投產時，這將成為中國企業的一個趨勢。

雖然對中國經濟潛力的整體信心依然高昂，但一些跨國企業在十年來首度縮減在大陸的投資。¹⁸相當多亞太區辦事處已撤出香港而轉投其他城市，例如上海和新加坡，這當中涉及很多原因。其中之一是辦公室租金和員工報酬引致相對高的營

¹⁴ Kahan, S. (2015) 'Twelve Predictions for a New World' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 41-46.

¹⁵ New World Wealth, *The Wealth Report 2016*.

¹⁶ 'The Cities With The Most Billionaires' in *Forbes* of 9 March 2016.

¹⁷ 《南華早報》(B1)，二〇一五年二月二日。

¹⁸ 《南華早報》(A3)，二〇一五年三月二日。

運成本。在二〇一七年，香港再次躋身全球五大最昂貴城市之一。¹⁹對於在香港營運的企業來說，這仍然是一個無止境的掙扎，他們在銳意節省成本下，仍努力保持高質素的標準。作為公司成功的最終衡量，投資者和金融分析師都強調股東價值最大化的重要性。為了實現這個策略業務目標，就員工比例和實際支出而言，員工成本效益會受到嚴密監控。

多年來，香港的經濟結構一直以四大支柱產業為主。它們是金融業、貿易及物流業、專業及工商業支援服務，以及旅遊業。在二〇〇七年，其合計本地生產總值曾達到百分之六十點三的高峰。此後，這個數字在二〇一二年下降至百分之五十八。²⁰目前，四大支柱產業共有一百七十多萬人，幾乎佔總勞動人口一半。²¹作為推動本地產業結構多元化的一項倡議，當時的行政長官把「六大產業」列為優先的未來發展。這六大產業是文化及創意產業、醫療產業、教育產業、創新科技產業、檢測和認證產業、以及環保產業。²²在二〇一二年，六大產業佔本地生產總值百分之八點七和總就業人數百分之十一點九，²³那是從二〇〇九年的本地生產總值百分之八和總就業人數百分之十一點三略為上升的。²⁴總之，四大支柱產業仍是經濟增長的主要動力。

香港的經濟增長部分歸功於人力增長不足為奇。據政府統計，如果本地經濟繼續以百分之四的速度增長，預計香港在二〇一八年會出現一萬四千名勞工短缺。相反，如果本地經濟放緩至百分之一點五的經濟增長率，預計香港將錄得勞工過剩達二十萬二千七百人。²⁵

另一方面，自二〇〇〇年推行強制性公積金（下稱「強積金」）以來，其成效便備受質疑。行政長官在二〇一七年的施政報告中，建議逐步取消遣散費或長期服務金與強積金供款的對沖安排。²⁶當僱主反對取消強積金對沖機制時，工會人士則抨擊這項新建議為折衷辦法，並批評其實用性。僱主和勞工代表的重大分歧，將繼續主宰一些商業和勞工問題的發展（例如強積金對沖安排、標準工時、退休保

¹⁹ 'The Five Most Expensive Cities In The World' in *Forbes* of 24 January 2017.

²⁰ 政府統計處（二〇一五）。

²¹ 二〇一四至二〇一五年《財政預算案》。

²² 二〇〇九至二〇一〇年《施政報告》。

²³ 立法會秘書處（二〇一五）「香港的四大支柱及六大產業：回顧與展望」。

²⁴ 政府統計處（二〇一二）《香港統計月刊：香港六項優勢產業在二〇一〇年的情況》。

²⁵ 香港特別行政區政府（二〇一二）《二〇一八年人力資源推算報告》。

²⁶ 二〇一七年《施政報告》。

障)。

2.2.3 受訪者的意見總結

- a. 自一九九七年以來，中國經濟穩步增長，已成為全球最大消費市場和製造商。此外，中國大陸也是香港零售業的最大客戶。中國企業成為香港股市成份的大多數。
- b. 中國企業傾向在香港設立總部或公司，以將其擴張計劃推向國際市場。相反，亞洲區域辦事處在香港的數量正在減少，其中大部分都遷往其他城市（例如新加坡和上海）。
- c. 未來幾年，華南將有幾個自由貿易區，例如廣州、深圳。少了地域界限會創造機會使香港成為區域辦事處或總部。
- d. 香港的商業營運成本仍然很高，主要是辦公室租金和員工成本；辦公室供應不足，而具經驗的前線人員亦短缺。這可能驅使業務從香港撤離，損害中小企的生存。
- e. 投資者和金融分析師不斷強調股東價值為機構成功的衡量。就員工比例和實際支出而言，員工成本效益會受到嚴密監控。這便要求人力資源管理愈加重視成本管理。
- f. 香港一向側重某幾個行業，例如金融業、貿易及物流業、專業服務及其他生產性服務，以及旅遊業。似乎欠缺長期策略計劃使香港經濟多元化，這將隨著中國自由貿易區開放而帶來巨大的風險。
- g. 受到高速科技進步影響，全球化進程加快，造成巨大的商機、突如其來的競爭、以及商業或社會環境的不穩。

2.2.4 對業務環境的潛在影響和對人力資源管理界別的影響

對業務環境的影響	對人力資源管理界別的影響
<p>a. 要敢於教育投資者，財務績效不是衡量成功的唯一標準，因為社會責任和員工關係對長期可持續發展同等重要。</p> <p>b. 利用電子商務來實現客戶市場的國際化，以減少對中國經濟的依賴。</p> <p>c. 以現有具透明度的銀行和法律制度、高標準的誠信，以及優質專業服務的優勢，需要具策略的企業家重建香港為全球或區域總部所在地。</p> <p>d. 需要考慮業務應變計劃，以防發生嚴重的社會衝突或不安。這對高級管理層來說是嶄新的。</p>	<p>a. 作為高級管理團隊一員，增加了對策略人力資源專業人員的需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 激勵團隊，使其發揮最大作用 • 引進人才，以支持業務拓展計劃 • 在社會不安時，設法應付人員安全和業務持續性發展計劃 <p>b. 以適當的優先排序、標準化或外判服務，人力資源管理人員主導其功能效率和效能的持續複檢。</p> <p>c. 雖然高度專業化可能會降低人力資源管理人員於更廣泛的人力資源管理功能的接觸面，但是他們必須成為策略業務夥伴、學習使用正確的商業用語、建立可靠的關係，以及培養強大的商業觸覺。</p>

2.3 社會文化因素

在 PESTLE 掃描中，社會文化因素指「人口變化、生活方式的發展（例如向「保健」和健康生活邁進）、不同年代人士對職場內外的願望和需求、教育和對高等教育的期望」。

2.3.1 全球趨勢

鑑於社會文化因素的變化，機構將需要「點」和「連點者」。²⁷「點」是專家，他們是其專業的專才；而「連點者」則是能夠聯繫各種專家並利用他們的價值，以實現機構目標而產生更大影響力的聯絡人。科技進步將進一步加強這種工作模式。例如，科技在發展中國家的實際應用，使得在那裡的人能夠接觸到世界各地。許多在發達國家的機構，將善加利用「點」和「連點者」的工作模式，全天候運作，以達到成本控制。由於納入不同國籍和種族在員工隊伍中成為趨勢，更多元化的文化生態框架和心態將帶來嶄新的意義。

雖然營運模式與過去大不相同，但機構又如何應對呢？精於遠景領導的 Seth Kahan 評論：「在未來十年，管理將轉型兩次」。事實上，管理轉型已經發生。愈來愈多企業採取扁平化組織架構。新的管理趨勢特點是啟發、創新和影響廣大群眾。這將「顯而易見和毋庸置疑地在財富、社會利益和生態等各種衡量的最終結果上蓬勃發展」。

個人生活方式在全球化和城市化下發生了很大的變化。年輕一代的事業期望亦有別於上一代。現今，年輕員工每十二至二十四個月轉工並不罕見。德勤貝辛的總監 Josh Bersin²⁸觀察到工作與生活之間的界線開始模糊。關於這一點，Seth Kahan 進一步預測，隨著互聯網、無線技術（如 Wi-Fi）和電子設備（例如智能手機）愈趨成熟發展，工作與生活在未來五年將會高度融合。對於能夠掌握先進科技的年輕員工來說，隨時隨地學習和工作變得可能。

對於服務團隊的詢問，其中一位亞太人力資源管理協會前主席以書面回覆表示：「跨代共融影響優秀人才管理的進程，因為這涉及到 X 世代和 Y 世代以目前具備的能力和就緒程度去接替屬於嬰兒潮時代的高管和部門主管。由於 X 世代和 Y 世代的現有能力和預期能力之間存在差距，即使嬰兒潮時代出生的人已經過了退休年齡，有些公司被迫延長僱用他們。例如，在菲律賓，嬰兒潮時代出生的人被聘

²⁷ Kahan, S. (2015) 'Twelve Predictions for a New World' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 41-46.

²⁸ Bersin, J. (2015) 'HRM's Role in the Digital workplace: A Time for Reinvention' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 19-24.

用為兩年至三年期的合約員工。在未來幾年，有需要加快X世代和Y世代的能力發展」。

2.3.2 本地發展

技能錯配是香港勞工短缺的主要成因之一。²⁹與西方社會相比，香港的高等教育被視為學術性和理論性。新畢業生的能力與僱主的期望差距很大。許多行業都經歷技能錯配（例如建築業³⁰和私人銀行業³¹）。新入行者缺乏適當的技能、僱主提供不相關的培訓、以及畢業生缺乏工作抱負都是導致技能錯配的主要成因。³²學術教育和商業能力之間的差距導致行業的培訓成本顯著增加。

結果，除了勞工成本提高外，熟練勞工和經驗豐富的管理人員短缺阻礙了業務發展計劃。許多機構已經意識到與所有年齡層的前員工保持良好關係日益重要。這都緣於讓他們重新加入公司或者日後成為商業夥伴會相當普遍。由於目前招聘渠道飽和，機構不得不採取更開放的態度和具創意地採用各種招聘平台（例如聘用在香港居住的退休人士和各種族人士做兼職或合約項目）。

在職業前途方面，缺乏使用普通話和欣賞中國文化遺產的環境，削弱了新一代於中國企業發展的能力。

2.3.3 受訪者的意見總結

- a. 缺乏使用普通話和欣賞中國文化遺產的環境，削弱了新一代於中國企業發展的能力。
- b. 當企業要求的知識和能力存在差距，而年輕畢業生卻以缺乏培訓為由離職。要應對這項挑戰，企業只好給熟練員工支付更高的薪酬，並在培訓及發展上投入更多資金。
- c. 年輕一代有不同的價值觀。他們更個性化，追求工作與生活平衡。他們優先考慮的事，不是對一份職業的忠誠，而是快速成功、成就或更高的薪酬。員工投入程度比留住年輕員工隊伍更為重要。

²⁹ 《南華早報》(A4)，二〇一五年四月十五日。

³⁰ 《香港經濟日報》(A28) / 《蘋果日報》(A11)，二〇一五年一月十九日。

³¹ 《南華早報》(B1)，二〇一五年二月二日。

³² 《星島日報》(B13)，二〇一五年四月二十三日。

- d. 當人們更長壽，退休人士可能無法負擔醫療費用；對於釋放潛在勞動人口的策略之一，人力資源專業人員普遍歡迎政府將新聘公務員的退休年齡由六十歲延長至六十五歲。由於人力短缺，有些機構也面臨著為中層管理人員建立繼任輸送管道的挑戰。根據香港一個專業團體最近針對退休年齡的研究，近八成香港人力資源專業人員認為，提高退休年齡是緩解香港勞動力短缺壓力的有效措施。³³
- e. 目前政府對教育、青年、經濟、移民和人力規劃的政策並不一致。許多行業普遍缺乏前線和熟練工人，值得深入全面調查和找尋長遠解決方案。

2.3.4 對業務環境的潛在影響和對人力資源管理界別的影响

對業務環境的影響	對人力資源管理界別的影響
<p>a. 學術教育和商業能力之間的差距，導致對年輕畢業生的培訓成本和令員工投入的成本高昂。</p> <p>b. 與所有年齡層的前員工保持良好關係日益重要。讓他們日後重新加入公司或者成為商業夥伴會相當普遍。</p> <p>c. 除了人員成本提高外，熟練勞工和經驗豐富的管理人員短缺減慢了業務發展計劃。</p> <p>d. 更有需要探索其他來源（例如在香港的南亞族裔、退休工人）。</p> <p>e. 員工溝通、員工教育、合規培訓、清晰的政策和指引。</p>	<p>a. 人力資源專業人員必須超越傳統的招聘及挽留、繼任計劃、學習及發展的策略，應更注重正面的參與體驗。鑑於員工流動率高，繼任計劃週期需縮短並分成幾個階段。</p> <p>b. 對業務坦言勞工市場的情況，別對其招聘需要過度承擔。</p> <p>c. 在一支混合不同年代、種族背景和資歷的多元化員工隊伍中，令員工投入更具挑戰性。</p> <p>d. 有提議人力資源管理週期應提早於畢業前開始，並延伸至退休後。這或會涉及到為離職或退休員工成立舊友會，以及為年青人提供師徒計劃。</p>

³³ Hong Kong Institute of Human Resource Management (May 2015) “2015 Retirement Age Poll by Hong Kong Institute of Human Resource Management”.

2.4 科技因素

在 PESTLE 掃描中，科技因素指「*產品科技（例如智能手機、虛擬實境、機械人）、通訊科技（例如互聯網、Skype、FaceTime、電子郵件、短信、社交媒體）、營運科技（例如全球分銷系統、全球供應鏈、大規模定制化）*」。

2.4.1 全球趨勢

Josh Bersin 表示，互聯網技術已徹底改變行事方式，人力資源各個範疇都需要作出巨大的轉變。現時，幾乎所有與人力資源管理相關的訊息都可以在互聯網上自由分享。透過社交媒體平台（例如 LinkedIn），可甄選和招募世界各地的人才。

與此同時，Seth Kahan 預測，通過廣泛應用智能對象（例如 smartphones）、人工智能、以及人力資源管理工具和應用程序，創新將倍速加快。在工作上，鼓勵人力資源專業人員利用智能對象的優勢來讓人投入（例如潛在客戶、求職者、員工）。至於營運科技方面，人力資源管理工具和應用程序使人力資源專業人員能夠收集和累積數據，從而執行更多策略性工作。

正如其中一位區域人力資源管理領導人所言，「*互聯網時代來臨，顯著改變了人力資源管理的格局。虛擬人力資源、彈性福利等做法，為員工帶來可以更獨立和參與的機會。由於科技進步，營運效率得以實現*」。

2.4.2 本地發展

現時，各機構意識到採用更尖端的數據分析方法之重要性，例如採用大數據（大量結構化和非結構化訊息難以用傳統的數據庫技術處理）。大數據可以幫助人力資源專業人員確定工作崗位的關鍵能力，有助針對合適的人選，而無需通過正式的面試流程。³⁴此外，大數據使人力資源專業人員能深入了解機構文化——從個人如何工作到部門如何互動，以致企業價值在機構內如何發展。然而，目前香港只有少數機構正在使用大數據，故有需要向更廣泛的群眾推廣其效益。

除了現有的成功西方市場，許多企業試圖通過電子商務發展，主動利用中國市場和其他發展中國家的機遇。這亦打開了國際市場的門戶。隨著足跡擴展，愈來愈多企業傾向物色多元化背景的人才，以便更好地支持業務策略。中小企和大型機構各有其特定的業務模型來運作。為了優化效率，他們都需要甄選和採用合適的科技工具來簡化工作流程。這便要求不同類型的人才和技能組合。當中小企傾向尋找博學之士，大型機構則尋求專才。

³⁴ 《信報財經新聞》（A16），二〇一五年三月十二日。

香港金融管理局在二〇一六年推出「網絡防衛計劃」，目的是提高銀行業抵禦網絡攻擊的能力。從人力資源的角度來看，網絡安全也是一個愈來愈令人擔憂的問題。一項針對香港人力資源總監招聘喜好的調查顯示，大約「百分之二十四的受訪者表示會使用社交媒體物色人選，百分之十八的受訪者會使用社交媒體來與他們溝通，而百分之十二的受訪者會在網上檢閱其行為和合適度」。³⁵為了達到投入程度之目的，愈來愈多機構仰賴通訊科技（例如互聯網、Skype、FaceTime、電子郵件、短信、社交媒體）來與世界各地的員工聯繫。鑑於人力資源科技的趨勢，員工對資料保護和發放相關的條例和法規之理解受到重視。

2.4.3 受訪者的意見總結

- a. 隨著科技進步（例如流動應用程式），變化的步伐顯著增快，導致傳統形式的溝通和工作環境發生革命性變化。
- b. 地理界限縮小導致全球化。員工可以隨時隨地透過互聯網工作。
- c. 通過各種形式的社交媒體降低成本、提高速度和質素，各國及各行業的溝通得以加強。特別是對於年輕一代，減少會面溝通是必需的或首選的。
- d. 電子商務正成為大多數發達國家的趨勢，例如美國、中國。但是，香港在趕上電子商務方面仍然緩慢。
- e. 「雲端」和「高性能雲端」技術可以分析大量數據，如同有用訊息來源般支持業務。
- f. 人力資源管理訊息軟件促進標準化和人員數據管理。

³⁵ 'Hong Kong HR Directors Favour Traditional Recruitment' in *Human Resources*. November 2012. P. 4-5.

2.4.4 對業務環境的潛在影響和對人力資源管理界別的影響

對業務環境的影響	對人力資源管理界別的影響
<p>a. 香港企業應趕上中國和其他發達國家在電子商務的發展。這是打開國際市場的門戶。</p> <p>b. 對多元化背景人才的需要增加，以支持業務增長。</p> <p>c. 為實現成本效益，更加需要通過自動化和新科技來簡化所有功能的流程。</p> <p>d. 需要更多數據分析來支持員工投入程度和招聘行動。目前，這在大部分機構和中小企並未就緒。</p> <p>e. 中小企與大型機構之間有差距。中小企尋找的是通才，而大型機構則比較喜歡專才。</p>	<p>a. 為經常性、交易性和行政性工作，審視外判的機會，例如發薪及休假管理。這將節省人力資源管理的精力，以應付更繁複的問題。</p> <p>b. 增加採用社交媒體來進行招聘。相對而言，其成本效益較高，而且可以迅速接觸到潛在求職者的多元化來源。</p> <p>c. 員工投入程度的新形式出現。例如重新設計實體辦公空間的概念和辦公時間、通過增加電話溝通和社交媒體來減少會面交談。</p> <p>d. 增強人力資源管理報告和數據分析，並發展內部超級用戶，以產生高質素數據。具統計實據的建議將有助業務做出正確的決定。</p> <p>e. 與外判服務供應商協作，並管理其工作表現的需要日益增加。</p>

2.5 法律因素

在 PESTLE 掃描中，法律因素指「判例法的規定和發展（例如移民、醫療保健、食水、網絡法、隱私權、產品責任、專利法、知識產權、公民權利）」。

2.5.1 全球趨勢

立法委任權和監管的變化都會對企業策略和人力資源管理議程產生重大影響。例如，「假定某機構有一個策略，藉由成為低成本生產者來創造競爭優勢，可是其中一個外部影響為全球逐漸關注收入不平等問題」。³⁶

2.5.2 本地發展

最近一項研究顯示，大約百分之三十的受訪員工因工傷而休假。其中，有七成人不得不休假三天以上。³⁷政府一直強調「安全第一」。萬一有工傷，要找到合適的替工並不容易，特別是對那些需要專業技能的工作（例如挖石）。為了提高職業安全及健康意識，在職場培養一種正面的安全文化，政府銳意將職業安全及健康納入監管議程。例如根據剛於二〇一五年四月實施的《建造業工人註冊（修訂）條例》，若在二〇〇七年《建造業工人註冊條例》頒布前，擁有六年以上經驗的建築工人經僱主或工會核實，而且目前具備不少於十年經驗，可按其技能註冊成為技工。據建造業工人註冊委員會稱，目前約有二十萬名普通工人，估計當中約四成人可註冊成技工。³⁸

此外，有些法例是為了加強員工的健康和公平待遇而設（例如法定最低工資、《個人資料（私隱）條例》、反歧視法例、以及平等機會法例）。展望未來，會有更多類似立法，雖然有些目前仍處於辯論階段（例如標準工時和輸入外勞）。隨著政治敏感度提高，在現行法例下，員工更偏重於與僱主發生糾紛或提出索償，而從政黨所得到的支持亦與日俱增。在客戶方面，除了基本的保障消費者法律以外，加強保護消費者權益及消費者至上主義已經生效。總而言之，從僱主的角度來看，這些立法和監管變化都對業務施加成本和營運上的限制。對僱主而言，業務環境變得更為複雜和嚴格。這對中小企和大型機構都造成不利影響。

香港欠缺人力資源管理人員代表或對政府有影響力的人。在很多情況下，他們對

³⁶ Tharp, C. G. (2015) 'Context Matters: Building Strategic HRM from the Outside In' in Ulrich D., Schiemann, B. and Sartain, L. (ed.) *The Rise of HRM Wisdom from 73 Thought Leaders*. Alexandria, VA: HRM Certification Institute. P. 75-80.

³⁷ 《香港經濟日報》(A24)，二〇一五年四月一日。

³⁸ 《蘋果日報》(A19)，二〇一五年二月十一日。

立法條例草案的實際發現並沒有得到政府的認真考慮。為了盡可能減少導致法律糾紛的漏洞或誤解的影響，就擬訂的立法和監管變更，人力資源專業人員應與員工或工會進行有效溝通。在實施這些政策之前，有需要用更多時間進行游說。

每個國家有其立法體系，其立法體系可以跟其他國家完全不同。目前，很多企業已利用科技來開拓國際市場。因此，愈加需要委任外部法律顧問作為內部顧問，尤其是有國際業務拓展或合併與收購的複雜交易。

2.5.3 受訪者的意見總結

- a. 近年，已有多項立法以確保員工的健康和公平待遇。例如最低工資、反歧視、平等機會、個人資料私隱。在業務環境中，營運的限制繁多。預計未來還會有更多，例如仍處於辯論中的標準工時、輸入外勞。
- b. 加強保護消費者權益及消費者至上主義。
- c. 鑑於現行法例和政黨的支持，員工更執於向僱主提出申索。
- d. 機構會面臨更多風險、合規報告和危機管理。
- e. 香港欠缺人力資源管理人員代表或對政府有影響力的人。在很多情況下，他們對立法條例草案的實際發現都遭到政府忽視。
- f. 每個國家有其立法體系，其立法體系可以跟其他國家完全不同。

2.5.4 對業務環境的潛在影響和對人力資源管理界別的影響

對業務環境的影響	對人力資源管理界別的影響
<p>a. 對僱主而言，業務環境變得更加複雜和嚴格。額外的員工福利給營運成本帶來壓力。這對中小企和大型機構都造成不利影響。</p> <p>b. 就擬訂的政策變更，僱主應與工會保持密切溝通。實施前需要更多的時間進行遊說。這將大幅減少可能導致法律糾紛的誤解或分歧。</p> <p>c. 機構應與政黨和政府官員保持良好關係，並酌情施加影響。</p> <p>d. 愈加需要委任外部法律顧問作為內部顧問。</p>	<p>a. 人力資源專業人員應對法律有良好的了解，並為業務提供有關立法和法規發展的最新資訊。</p> <p>b. 在草擬新勞工法例期間，加強人力資源管理的參與是非常重要的。這將確保在公眾諮詢前，草案不含任何不公平成份。</p> <p>c. 隨著多元化員工來源，人力資源管理人員應對中國、美國及其他國家的僱傭條例具備廣泛的了解，以避免任何法律難題。聘請外部法律顧問處理較複雜和敏感之員工問題的需要似乎日益增加。</p>

2.6 環境因素

在 PESTLE 掃描中，環境因素指「氣候變化、關於使用天然資源（包括空氣、食水和土地）的全球可持續性、採礦、水力裂解技術、化石燃料、清潔能源、替代能源」。

2.6.1 全球趨勢

負責任的機構設法通過主動解決持分者的憂慮，來吸引更多投資者和降低風險。如今，許多機構都以企業社會責任的形式，來倡導可持續發展業務。³⁹

《適應綠色經濟》⁴⁰（一份關於私營界別如何應對氣候變化的全球調查報告）透露，許多公司都認為氣候變化是一個重大的威脅，同時也是業務策略的主要機遇。但是，少有公司能設計出策略性回應，或探索長期氣候風險會如何影響其市場。這意味著機構應提升將訊息、認知和預測轉化為策略性行動和創新的能力。

據此前引述的那位區域人力資源領導人物稱，「由於氣候變化，海嘯、超強颱風等災害一直困擾 / 阻延著一些國家推進其通訊和基礎設施的發展。很多眾所周知的災害影響到該地區的業務運作」。此外，他預測：「環境因素必然會因氣候變化而變差。災難將會更加嚴重，該地區人民需要做好準備，提高警惕。是時候讓我們和人民，通過種植更多樹木、避免森林砍伐和其他對環境有害的行為、實施更妥善的垃圾處理、推廣減少污染等等，來加強環境意識。企業必須經常做足準備。人才的能力建設措施必須在員工之間建立起來。公司必須在其機構實施綜合優秀人才管理系統。為了應付各種新疾病，員工必須具備健康意識，而公司則應開始籌備全面的保健計劃」。

2.6.2 本地發展

在香港，許多機構以企業社會責任來對其持分者——客戶、員工和股東——產生正面的影響。機構亦發現這是品牌差異化的一個意想不到的優勢。儘管如此，企業社會責任措施為業務帶來額外的營運開支。有些員工視日常工作以外的額外行政工作為義務工作；有些員工則認為這是一個寶貴的曝光和事業發展機會。

各階層員工應對他人的感受更加敏感，特別是在具爭議的事情上。愈多申訴和抱怨只會導致愈多調查，並對涉事各方施加不必要的壓力。這些事件發生後不久，

³⁹ Rangan, K., Chase, L.A. and Karim, S. (2012) *Why Every Company Needs a CSR Strategy and How to Build It*. Harvard Business School Working Paper 12-088, 5 April.

⁴⁰ United Nations Global Compact, United Nations Environment Programme, Oxfam and World Resources Institute. (2011) *Adapting for a Green Economy: Companies, Communities and Climate Change – A Caring for Climate Report*.

隨著報導、圖片和短片經由社交媒體廣泛傳播，僱主品牌和涉事各方的聲譽可能會受到負面影響。

為響應政府呼籲合理使用資源（如複印、電子帳單），種種企業社會責任措施導致合規報告、風險管理、員工調查和定制技能培訓增加。在某些機構中，企業社會責任已成為機構使命和策略的一部分。例如，有些律師事務所為社會做了大量義務工作，這形成其工作表現管理系統的關鍵組成部分。

天然資源稀少，遺憾的是香港對於土地需求的壓力嚴峻。機構需要為辦公室負擔高昂的租金。⁴¹在預算經常處於緊張狀態下，在香港經營的企業需要具創意地思考如何管理租金成本和利用現有資源，以減少其他經常性開支。

2.6.3 受訪者的意見總結

- a. 香港的天然資源（主要是土地）短缺。機構普遍支付較高的辦公室租金。
- b. 企業社會責任對投資者和持分者的可持續發展日益增加。主要目的是為客戶或股東創造正面影響。這也可以是品牌建設的措施。
- c. 香港特別行政區政府鼓勵企業合理使用資源，例如複印、電子帳單。這導致合規報告、員工調查和所需技能培訓增加。
- d. 在某些機構中，企業社會責任已成為機構使命和策略的一部分。例如，有些律師事務所和個別法律專員為社會做了大量義務工作，這可以納入工作表現管理系統中。

⁴¹ 《香港經濟日報》(D3) / 《信報財經新聞》(A14)，二〇一五年四月二十三日。

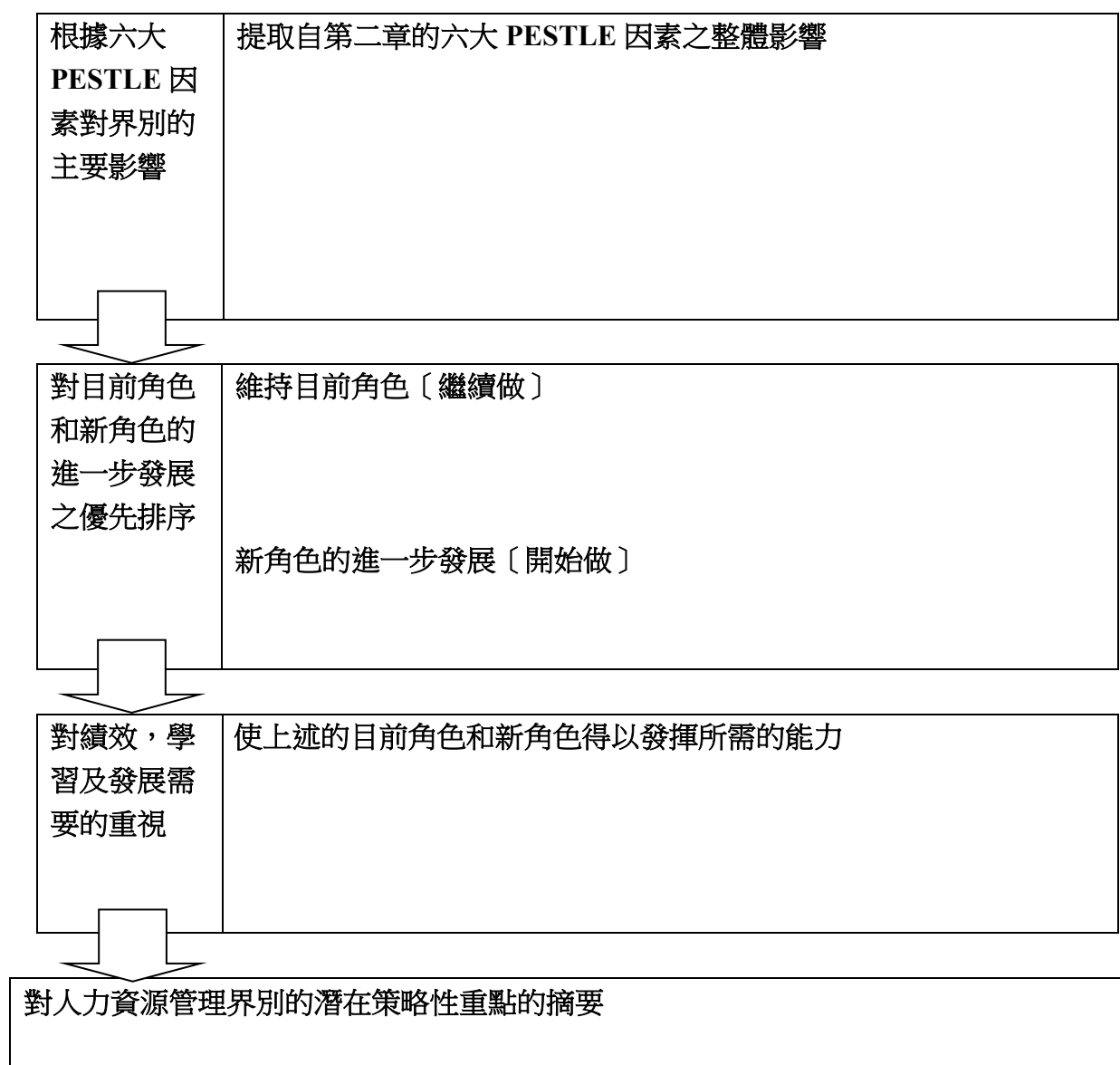
2.6.4 對業務環境的潛在影響和對人力資源管理界別的影響

對業務環境的影響	對人力資源管理界別的影響
<p>a. 有時，企業社會責任被視為額外的成本和管理工作，以切合有關合規報告和風險管理的要求。</p> <p>b. 各階層員工應對他人的感受更加敏感。愈多申訴和抱怨只會導致愈多調查，並對涉事各方施加不必要的壓力。隨著報導、圖片和短片在短時間內經由社交媒體散播，機構和個人聲譽可能會迅速受到負面影響。</p> <p>c. 由於香港土地等資源短缺，機構都要支付高昂的租金。在預算處於緊張的情況下，機構普遍需要找出不同或創新的方法來管理成本。</p>	<p>a. 為迎接挑戰，預期人力資源專業人員要：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推行嘉許義務工作的制度 • 提供培訓以執行合規承諾 • 建立與高級管理層確定風險的溝通渠道 • 建議業務於潛在風險和預期業務表現之間保持適當的平衡 <p>b. 人力資源專業人員應知悉有關環保措施的趨勢和法規。</p> <p>c. 企業社會責任的活動經常由人力資源管理組織負責。就此，人力資源專業人員需與外部多方合作、具備有關資訊科技、財務、推廣、以及營銷的工作經驗。</p>

第 2 章完

第 3 章 對界別的策略發展影響

根據六大 PESTLE 因素所指的全球趨勢和本地發展，對界別的策略發展影響進行了討論和探索。得出結論之「邏輯」如下：



這些影響和潛在策略性重點之詳情，如上述流程般展現如下：

<p>根據六大 PESTLE 因素對界別的主要影響</p>	<p>提取自第二章的六大 PESTLE 因素之整體影響</p> <p><u>對「機構發展及人力資源策略」職能範疇的影響</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 需及時了解本地、國家和國際層面的政治環境和變化。 2. 對政治和其他環境掃描因素的發展日益了解，為高級管理團隊的策略性討論和決策增值。 3. 對多元技能的需要日益增加，以應付非傳統的工作，例如業務持續性發展計劃。 4. 作為高級管理團隊一員，對策略人力資源專業人員的需要日益增加： <ul style="list-style-type: none"> • 激勵團隊，使其發揮最大作用 • 引進人才，以支持業務拓展計劃 • 在社會不安時，設法應付人員安全和業務持續性發展計劃 5. 人力資源管理團隊以恰當的優先排序、標準化或外判服務，主導其功能效率和效能的持續複檢。 6. 雖然高度專業化可能會降低人力資源管理團隊的接觸面，但他們必須成為策略業務夥伴、學習使用正確的商業用語、建立可靠的關係，以及培養強大的商業觸覺。 <p><u>對「人力資源政策及流程」職能範疇的影響</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 7. 為經常性、交易性和行政性工作，審視外判的機會，例如發薪及休假管理。這將節省人力資源管理的精力，以應付更繁複的問題。 8. 增加採用社交媒體來進行招聘。相對而言，其成本效益較高，而且可以迅速接觸到潛在求職者的多元化來源。 9. 員工投入程度的新形式出現。例如重新設計實體辦公空間的概念和辦公時間、通過增加電話溝通和社交媒體來減少會面交談。 10. 增強人力資源管理報告和數據分析，並發展內部超級用戶，以產生高質素數據。具統計實據的建議將有助業務做出正確的決定。 11. 與外判服務供應商協作，並管理其工作表現的需要日益增加。
-------------------------------	--

對「遵守法規及風險管理」職能範疇的影響

12. 需學習和準備好處理「商業問題變成政治問題」、工會主義、以及更活躍的勞工運動。
13. 在與眾多可能對相關問題持反對意見和情緒的持分者進行溝通時，要更具策略和敏感度。
14. 人力資源專業人員應對法律有良好的了解，並為業務提供有關立法和法規發展的最新資訊。
15. 在草擬新勞工法例期間，加強人力資源管理的參與是非常重要的。這將確保在公眾諮詢前，草案不含任何不公平成份。
16. 隨著員工的多元化來源，人力資源管理應對中國、美國及其他國家的僱傭條例具備廣泛的了解，以避免任何法律難題。聘請外部法律顧問，處理較複雜而敏感的員工問題的需要日益增加。

對「員工投入程度」職能範疇的影響

17. 在一支混合不同年代、種族背景和資歷的多元化員工隊伍中，令員工投入更具挑戰性。
18. 有提議人力資源管理週期應提早於畢業前開始，並延伸至退休後。這或會涉及到為離職或退休員工成立舊友會，以及為年青人提供師徒計劃。
19. 人力資源專業人員應知悉有關環保措施的趨勢和法規。
20. 企業社會責任的活動經常由人力資源管理組織負責。就此，人力資源專業人員需與外部多方合作、具備有關資訊科技、財務、推廣、以及營銷的工作經驗。

對其他職能範疇的影響

21. 對業務坦言勞工市場的情況，別對其招聘需要過度承擔。
22. 人力資源專業人員必須超越傳統的招聘及挽留、繼任計劃、學習及發展的策略，應更注重正面的參與體驗。鑑於員工流動率高，繼任計劃週期需縮短並分成幾個階段。

<p>對目前角色和新角色的進一步發展之優先排序</p>	<p>維持目前角色〔繼續做〕</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 雖然人力資源管理團隊應繼續履行基本或傳統的職能，但非常有必要借助自動化或外判服務來改善效率。將例行和行政工作委派給人力資源管理營運團隊，從而與業務合作，來承擔人力資源諮詢的角色。 2. 增加採用社交媒體來管理人才。以各種創意思維，管理多元化種族文化和個人價值觀，以及不同年齡群的員工隊伍。 3. 增強業務諮詢的角色。參與業務複檢和規劃會議，熟悉業務環境、市場和行業趨勢，以及主要競爭對手的做法。坦言勞工市場的現況和趨勢，從而使人員策略與業務策略之間有更好的聯繫。 4. 繼續與大學、律師、金融、資訊科技等行業和資源協作，以管理員工挑戰、符合業務發展訂立人才庫、擴闊人力資源管理團隊的知識基礎等。 5. 管理外判服務供應商或外部顧問的重要性日益提高，要確保其工作表現受到評估和達到高質素，並符合公司目標。 <p>新角色的進一步發展〔開始做〕</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合機構文化，人力資源管理職能應儘早開始，甄選和栽培未畢業的人才；以便他們若在畢業後加入，會儘早投入參與並忠誠於機構。退休和即將退休的員工也需要關注。退休後的活動有助機構的隱性經驗和知識得以保存。萬一出現危機，他們都是機構的重要後備資源。這些活動也可達到僱主品牌及企業社會責任之目的。 2. 通過人力資源管理團隊內部和其他業務職能，酌情進行崗位輪替。人力資源專業人員應發展成為高級領導團隊的執行教練和業務諮詢。這有助提升業務知識和建立跨職能聯繫。 3. 策略性人力規劃，應與長期業務策略協調一致，確定長期人力資源管理計劃（如三年）；並利用大數據分析，以高質素的數據來支持建議。 4. 更關注業務可持續性和企業社會責任。為待人問題的敏感性引入培訓，並確保遵守政策和程序。 5. 成為有關僱傭及人力資源管理的法律和法規專家。就敏感議題與各階層員工進行廣泛溝通，並在必要時對政策及程序提出修訂建議。對與人力資源管理相關的法規多發言並提出嚴謹的評
-----------------------------	--

論，以逐步增加對本地政府的影響力。

對績效，學習及發展需要的重視

使上述的目前角色和新角色得以發揮所需的能力

關於擔任策略性人力資源管理和業務夥伴的角色

1. 人力資源管理團隊的各階層應對業務做法有良好的了解，並能透過其他非本科的學習，例如財務、資訊科技、法律、心理學等，與其他實務專家以正確的商業用語進行交流。
2. 要成為變革倡導者，人力資源管理主管應熟練適用於其行業和機構的變革管理模型及相關能力。主動向管理層指出潛在風險。
3. 能根據長期業務計劃，進行長期策略性人力規劃。以創新思維，思考員工投入程度和繼任計劃的新途徑。
4. 與業務主管建立可靠的關係。人力資源專業人員可存取業務計劃，並在必要時能對業務直接提供意見。
5. 成為員工的維護者。透過對人員（各階層員工）的認識和維護，人力資源管理擔當不可或缺的角色以驅動機構成功。人力資源管理將有助營造和維持正面和鼓舞人心的職場。人力資源管理應表現出同理心、正直行事、以及具備良好的溝通和影響技能。
6. 幫助機構培養績效文化和一支參與度高的員工隊伍。

關於在人力資源管理和其他範疇上善用科技

7. 發展人力資源管理系統和數據分析工具的內部超級用家，以實在的業務數據，使人力資源管理的報告和建議更具說服力。
8. 增加採用社交媒體來進行招聘和管理多元化價值觀、文化和種族的員工。其他能力還包括項目管理、風險管理、業務規劃和企業社會責任。

對人力資源管理界別的潛在策略性重點的摘要

根據上述案頭研究和從受訪者收集所得的意見，得出五種策略性重點或方向，供界別複檢其角色和機會。這五種潛在策略性重點的圖示如下：



針對每種策略性重點的多項建議如下：

1. 掌握基礎並展示價值。

- **建立僱主品牌。**

具前瞻性的機構意識到有必要利用一切可能的方式來吸引和留住優秀員工。通過營造正面的員工體驗，人力資源專業人員在確定僱主品牌方面發揮重要的作用（即持續的員工投入程度和員工關係）。為建立良好的僱主品牌，向高級管理層提供相關勞工市場和活躍業務環境的建議時，人力資源專業人員既要思想開放，亦要面對現實。通過全面的市場分析，業務可以進行更遠大的人力規劃。

- **在優秀人才管理和員工溝通上創新。**

物色、發展及挽留人才的持續週期無疑是重要及具挑戰性的。為了達到成果，仔細研究競爭對手或其他行業已在實施的最佳實務和方式將大有裨益。然而，某些界別所面對的挑戰或許更大（例如安老院，政府規定其員工比例，以防止任何違規問題）。當與各內部和外部持分者合作時，對其不同的觀點、利益和情緒，人力資源專業人員必須非常敏感。

- **展示人力資源管理實務的價值。**

為使業務成功，人力資源管理正從傳統的人事和行政角色，轉向有助於主導策略人員議程的業務夥伴角色。這個人力資源管理的新角色，涉及人員策略的構成，並使用人力資源管理量度標準和衡量來展示價值。

2. 發展並轉化為策略業務夥伴的角色。

- **擴展至策略領域。**

除了設計具競爭力的報酬策略來吸引和留住人才，人力資源專業人員也需要將關鍵的人力資源管理功能融入令機構成功的各種措施中（例如成本管理用以提高股東價值）。他們還應通過適當的優先排序、標準化或外判服務 / 內部承包的決策，積極推動功能效率和效能的持續複檢。

- **成為高級管理團隊一員。**

成為高級管理團隊一員的需要日益增加。於災難性的業務中斷、政治不穩或社會不安時，策略人力資源專業人員主動對業務就人力規劃、人員配置、員

工投入程度、優秀人才管理及發展、職業安全及健康、以及業務持續性發展或員工隊伍應變計劃提出建議。

- **轉移人力資源管理的思維規範。**

以維持機構成功為目標，在考慮本地行業做法和局限性的同時，業務無可避免地需要追求符合全球人力資源管理趨勢的有效實務。因此，人力資源專業人員應具創意地思考，並以超越傳統的人力資源管理實務行事。為克服業務挑戰，人力資源管理週期應從畢業前至退休後延伸。制定師徒計劃會是一種方法，讓舊友會員工或退休員工為年輕人建議、分享第一手職場經驗和挑戰，以及提供寶貴的職業建議。此外，鑑於本港人口老化，員工流動情況嚴重，繼任計劃應在各階層及階段就位。

3. 善用科技和外判服務機會。

- **在精簡行政或運作程序的同時，專注策略人力資源管理功能。**

隨著人才成本不斷上升，人力資源專業人員應考慮為經常性行政工作，採取更具成本效益的方式，例如外判薪金及缺勤管理職能。這使得員工能善用其時間和資源，以進一步發展核心營運，並管理需要深入行業知識的較複雜問題。只有當人力資源管理從業員在處理基本的人力資源管理職能的同時，愈加專注策略人力資源管理功能，益處才得以提高。為確保業務標準得到遵守，應密切關注外判服務供應商的工作表現。

- **以數據主導營運。**

需加強人力資源管理的報告和分析，並在所採用的企業資源規劃 / 人力資源管理軟件系統中建立內部能力，以做出合理和以實證為基礎的人力決策。

- **善用科技和社交媒體。**

隨著科技和社交媒體逐漸融入核心業務營運，有一種重新設計實體辦公空間的概念、辦公時間和員工投入程度的趨勢。與傳統的招聘方式相比，使用社交媒體進行招聘顯得具有成本效益。尤其是對於有海外營運的機構，人力資源專業人員紛紛透過網上溝通渠道減少面對面的會議。

4. 加強對於相關問題和立法的倡導和影響。

- *加強對本地、國家和國際的政治及文化之認識，以建立更強的專業形象。*

隨著加強對本地、國家和國際商業和社會環境的認識，人力資源專業人員可以更好地管理具爭議的人力資源管理問題的結果，這在業務環境日益全球化時尤甚。人力資源專業人員值得鞏固與內部和外部持分者的網絡，特別是在處理關鍵問題的時候。

- *參與政府諮詢和法定機構來增加影響力。*

讓人力資源管理參與制定新勞工法例，以確保草案或任何擬案在進行公眾諮詢前，是客觀並且對持分者有公平的影響。人力資源專業人員將能夠在初步起草階段，確定並解決潛在的策略性或營運性陷阱或挑戰。

- *聘請外部法律顧問處理複雜的員工問題。*

因應聘請來自多元文化背景和國籍的人才之全球趨勢，人力資源專業人員應對各司法管轄區（例如中國、美國和東南亞）的勞工法有廣泛的了解，並在適當時與外部法律顧問合作，處理複雜而敏感的員工問題。

5. 準備好應付不斷變化的政治、經濟、社會文化、科技、法律和環境。

- *協助或促進最高管理團隊定期進行環境掃描。*

人力資源專業人員必須全面了解勞工法例，以及其業務夥伴或組織諮詢身份的趨勢。他們還應主動與高級管理層和職能主管，分享有關法律、最佳人力資源管理實務和人力趨勢的定期更新。這可能對他們在人力規劃及挽留策略上的決策產生重大影響。

人力資源專業人員應及時了解變革管理在其機構的進展和影響。他們應推廣變革管理的重要性，並採取適用於其行業和機構文化的變革管理模型。

- *奉行終身學習。*

雖然高度專業化可能會降低人力資源管理團隊的接觸面，但他們必須成為策略業務夥伴、學習使用正確的商業用語、建立可靠的關係，以及培養強大的商業觸覺。

鼓勵人力資源專業人員繼續學習各種本科以外的學科，例如財務、資訊科技、法律、商業管理、變革管理、領袖能力、項目管理、進階溝通技巧等。

第 3 章完

第 4 章 總結

人力資源專業人員的角色不斷在演化中。如前面幾章提到，他們在知識型經濟中的角色日益富策略性。這需要人力資源專業人員成為機構的策略夥伴，以助做出商業決策、為關鍵轉型提供明智的建議，並優化人力資本。

為有效從目前角色轉變為新的策略夥伴角色，人力資源專業人員應更好地裝備其專業知識、技能和至關重要的專業態度。

根據階段 I：環境掃描進行的案頭研究和從受訪者收集所得的意見，得出五種策略性重點或方向，供界別複檢其角色和機會。這五種潛在策略性重點為：

1. 掌握基礎並展示價值。
2. 發展並轉化為策略業務夥伴的角色。
3. 善用科技和外判服務機會。
4. 加強對於相關問題和立法的倡導和影響。
5. 準備好應付不斷變化的政治、經濟、社會文化、科技、法律和環境。

毋庸置疑，人力資源管理界別的業務環境將持續變化。作為亞洲乃至世界的領先城市之一，香港應採取積極措施以趕上全球發展。通過建立教育和培訓的基礎，教育局所倡導的資歷架構是為未來做好準備的必要工具。這亦制定人力資源管理及發展的標準。在完成上述工作後，資歷架構必然有助促進界別在本港的私營機構和公營機構的整體發展，進而提升整體勞工的競爭力。

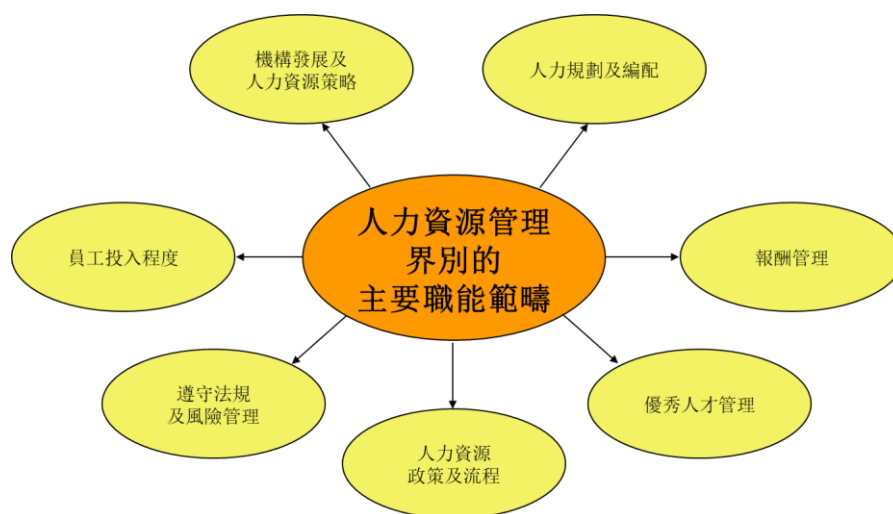
第 4 章完

附件 I：人力資源管理界別的主要職能

引言

與針對二十一個行業而發展的資歷架構不同，是次項目是制定一個涵蓋廣泛界別（公營、私營）、性質（法團、分公司、代表處）、類型（股份有限公司、擔保有限公司、上市公司）、行業（地產、醫藥、電訊）、規模（大、中、小）、組織架構（功能性、分工性、矩陣式）、文化背景（本地、中國、跨國）的資歷框架。因此，是次項目的複雜性相對高。

向終極目標進發，此資歷架構由好幾個職能範疇組成，使其能被廣泛應用到不同機構的各種人力資源管理職位上。每項訂出的能力都是相關和清晰的，以確保人人都對一般情況下應有何表現標準有共同理解。這共識將轉化成組織發展、人力規劃、招聘、人才發展、工作表現管理等基準。為此，人力資源管理諮委會為界別訂定七個主要職能範疇。下圖所示為香港人力資源管理界別涵蓋的範疇。



整套人力資源管理界別《能力標準說明》是根據上述廣義範疇及跨行業的意見而訂定。

主要職能範疇

人力資源管理諮詢委員會界定了全面涵蓋人力資源管理實務的七個職能範疇。按照環境掃描的初步發現，服務團隊確定了每個職能範疇的主要活動如下：

1. 機構發展及人力資源策略

- 了解主要業務機構效能的主導力：業務策略、人力趨勢、預期的技能短缺和隱性知識的喪失、科技及創新，從而制定優先處理的人力資源管理策略，以切合機構績效所需的人力要求
- 識別機會和風險，然後轉化為可行的見解和解決方案，並為變革建立一個吸引的案例
- 確保機構文化及核心價值支持和提升機構的績效和適應力
- 啟動和設計組織發展措施（例如機構診斷、文化提升、團隊建設和解決衝突），以主導合適的績效、文化和行為
- 領導變革管理的策略、規劃和實施，讓機構的高級主管參與整個變革過程，並確保他們協調一致及全力支持變革

2. 人力規劃及編配

- 了解目前和未來勞工市場，包括目前的人才水平、未來的技能需求和潛在的人才流失
- 制定資源計劃，以優化機構人才的效益、與僱主品牌協調一致，並控制機構成本
- 通過挑選合適的招聘渠道，設計和實施招聘策略，以獲得所需技能組合的多元化員工隊伍
- 塑造機構對影響人力編配、招聘和甄選的僱傭法律、法規和政策相關範疇的理解
- 領導和監督甄選和評核流程，確保公平待遇、均等和多元共融

3. 報酬管理

- 設計和制定包含外在（例如薪酬及員工福利）和內在（例如工作環境和學習及發展機會）元素的整體薪酬回報策略，以提升工作表現和激勵員工
- 確保所有報酬政策、流程及實務符合法規、成本效益，並配合機構核心價值和策略來持續部署，以吸引（外部）和保留（內部）人才
- 使用外部基準數據為參考，進行定期內部薪酬及福利複檢，以確保與外部市場協調一致的同時保持競爭力

- 設計具成本效益的浮動薪酬機制（例如短期和長期獎勵計劃），以主導工作表現和達到挽留員工的目的
- 監察和評估報酬政策、程序及實務成果，以確保它們與機構策略一致，並酌情提出改進建議

4. 優秀人才管理

- 預測和切合機構內對領導能力和技能不斷變化的需求和要求
- 諮詢機構的高層領導以制定人才計劃（包括主要職位和潛在繼任人），從而建立機構實力，並優化主要員工和優秀員工的效益
- 率先識別機構的培訓需要（基於業務目標、優秀人才管理策略、繼任計劃和員工發展計劃），並提供相關和適時措施，以帶動知識、技能、行為、以至最重要的是學習文化的正面改變
- 確保清晰的工作表現管理流程和政策就位，藉此讓員工知悉與機構的策略和戰術目標相關的工作表現和行為期望
- 確保紀律程序和政策就位，以管理差劣工作表現或行為

5. 人力資源政策及流程

- 在整個員工生命週期中（即招聘——入職——迎新——事業計劃——事業發展——離職），確保人力資源管理服務交付以客為本
- 通過演繹和應用與人力資源管理相關的知識，建立和改進人力資源管理實務和程序，以提升有關解決方案和服務交付之效能
- 採用項目管理方式和建立流程，為機構所有階層提供有效而具成本效益的人力資源管理服務交付
- 向機構的高層領導提供及時、準確和有意義的人力資源管理數據（人力資源數據分析），以支持業績和發展的持續性
- 以專業和道德的方式管理人力資源數據，確保向管理人員和員工傳遞的人力資源管理數據訊息毫無誤差

6. 遵守法規及風險管理

- 確保所有人力資源管理原則、政策、程序及實務均遵守法律，並配合機構的既定價值和平等機會及多元共融的原則來持續部署
- 確保清晰的政策及程序就位，以解決個人和群體的職場衝突，處理員工申訴個案
- 與包括在機構層面合法成立的工會員工代表進行諮詢和談判，運用適當的方法處理集體勞資糾紛（例如調停、調解、仲裁）

- 通過實踐《職業安全及健康條例》所訂定之標準，確保在工作期間，為員工提供無危害、衛生及安全的工作環境
- 識別和處理人力資本風險（例如主要職位的繼任計劃、聘用和留住頂尖人才、勞工談判和員工隊伍老齡化）

7. 員工投入程度

- 制定在職場與員工溝通的策略及渠道，藉此讓員工了解願景、使命、價值觀和與員工關係相關的政策及程序，以推廣健全的員工關係
- 讓高層領導參與辨識策動員工投入程度的關鍵因素並使策略和實務就位，以確保員工參與影響其工作生活的決策，並得到承認及致力於機構目標
- 通過相關的量度標準和評估技術，定期對員工投入程度的水平進行評估和監察，並與機構的高層領導溝通評估結果
- 設計和制定員工健康的政策和活動，並與管理層合作以確保員工有良好的工作與生活平衡
- 使主導和推廣企業社會責任的項目和倡議成為員工投入程度的倡議之組成部分

附件 I 完

附件 II：能力單元在主要職能和資歷級別的分佈

資歷級別	機構發展及 人力資源策略	人力 規劃及編配	報酬管理	優秀 人才管理	人力資源 政策及流程	遵守法規 及風險管理	員工投入程度	按資歷級 別總計
7	4	0	2	1	0	0	0	7
6	9	3	7	8	3	5	8	43
5	11	17	14	14	14	11	8	89
4	1	10	6	3	12	12	5	49
3	0	2	1	2	3	5	3	16
2	0	2	0	0	2	1	0	5
1	0	0	0	0	0	0	0	0
按職能範疇 總計	25	34	30	28	34	34	24	209

附件 II 完

附件 III：在人力資源管理界別推行資歷架構

結集了二百零九個能力單元的人力資源管理界別《能力標準說明》，是首個跨行業的《能力標準說明》。這代表著來自廣泛行業、地區、機構規模和組織架構的人力資源專業人士的集體努力和智慧的成果。各能力單元由八個項目組成：

1. 名稱
2. 編號
3. 應用範圍
4. 級別
5. 學分
6. 能力
7. 評核指引
8. 備註

參照資歷架構「資歷級別通用指標」，所有能力單元的級別，皆以其他行業的類似能力單元作為基準進行比較。

人力資源管理界別《能力標準說明》旨在全面涵蓋人力資源職能和工作。然而，在實際應用上，仍有其局限性，故提醒使用者視乎情況確認其有效性。

根據環境掃描所揭示的影響為辨識工作所需能力的基礎，一個針對香港人力資源管理界別制定資歷架構的建設性和前瞻性平台由此建立起來。這些制定出來的能力將對從事各種人力資源管理實務，包括但不限於招聘、挽留、繼任計劃、學習及發展的人力資源專業人員更為相關和有用。

描述不同工作所需的技能、知識和才能之能力，形成各優秀人才管理流程的基礎。以發展員工為例，人力資源專業人員首先辨識職位所需的能力，以該些能力評核員工，並確定差距（如有）；然後提供培訓或學習機會，以接合差距和加強員工的能力。

資歷架構的應用範圍廣泛。

僱主：

- 確定技能差距和培訓需要
- 設計內部培訓
- 提升人力資源管理效益

員工：

- 鼓勵終身學習
- 擴大可供報讀的課程選擇
- 認可過往資歷及能力

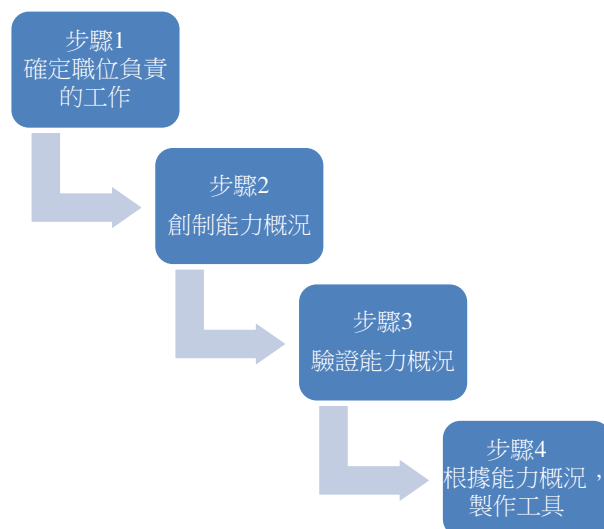
培訓供應商：

- 設計切合機構客戶需要的外判培訓課程
- 發展《能力標準說明》為本課程
- 符合資歷架構的發展，提升課程質素

視乎各種應用而定制資歷架構

根據職能範疇、主要職能和工作不同層次，資歷架構概述了香港人力資源管理界別所需的能力。由於資歷架構提供的能力標準是以工作為基礎，故此，當應用到不同職位的員工時，資歷架構使用者需通過一個簡便的定制流程，為特定職位從七個職能範疇中選取相關的工作。

通過定制流程，可清晰描述各職位持有人所需具備的知識、技能和才能。定制流程有兩個主要目的：定制能力概況，以（一）為各職位能力要求做配對；和（二）為各人員管理流程，開發人力資源管理工具。以下是為職位創制概況的程序。



步驟 1： 確定職位負責的工作

資歷架構使用者先參考職責說明，以界定特定職位的角色 / 職責，從而辨別人員必須執行的工作。然後，運用資歷架構，閱覽七個職能範疇下各主要職能的工作，並選取職位持有人所需完成的工作。

步驟 2： 創制能力概況

確定職位所需完成的工作後，資歷架構使用者可簡易地從資歷架構中找得該職位的能力要求，然後結合所有能力要求，輕鬆編制能力概況。

步驟 3： 驗證能力概況

把擬訂好的能力概況交由現任職位持有人及其主管複檢。這流程確保能力概況予以簡化，或把遺漏的能力包含其中。員工可加入行業環境特有的資訊，或定制更貼近機構的工作情況之描述。

步驟 4： 根據能力概況，製作工具

至此，所有能力要求都已被識別出來，配對流程已經完成。資歷架構使用者可以為各種人力資源管理流程，將能力要求轉化成評核工具。

附件 III 完

人力資源管理界別 《能力標準說明》

第二部分：從業員能力表

(P.1-23)

1. 機構發展及人力資源策略

能力級別	主要職能				
	機構 / 企業的策略性計劃及管理	人力資源策略	機構願景、使命、核心價值及文化	組織發展	變革管理
7	在機構的策略性計劃中，建立和領導人力資源的議題 106904L7 學分： 7 頁： 1	在充分考慮社會經濟趨勢和機構的發展及策略後，預測人力資本需要 106909L7 學分： 7 頁： 6			
7	創制人力資源策略，成為策略性業務夥伴、董事會或高層管理團隊的關鍵成員 106906L7 學分： 7 頁： 2	配合機構的策略性計劃，制定並調整人力資源策略 106910L7 學分： 7 頁： 7			
6	判斷機構的策略性計劃對人力資本的影響 106908L6 學分： 6 頁： 3	將人力資源策略轉化為營運系統及程序 106913L6 學分： 6 頁： 8	促進機構願景、使命、核心價值和行為期望的發展 106915L6 學分： 6 頁： 12	考究並設計機構效能的驅動力 106919L6 學分： 6 頁： 16	設計變革目標和管理計劃 106923L6 學分： 6 頁： 20
6		設計人力資源策略效能的量子度標準 106914L6	使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致 106918L6	為解決業務需要，設計組織發展措施、方案和流程 106920L6	評估變革措施之效能 106928L6 學分： 5

主要職能					
能力級別	機構 / 企業的策略性計劃及管理	人力資源策略	機構願景、使命、核心價值及文化	組織發展	變革管理
		學分： 6 頁： 9	學分： 5 頁： 13	學分： 6 頁： 17	頁： 21
5	訂立人力資源相關分析，以輔助機構策略發展 106905L5 學分： 5 頁： 4	在人力資源策略發展進程中採取合適的策略，藉此獲取主要持分者的接納和支持 106911L5 學分： 5 頁： 10	推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望 106916L5 學分： 5 頁： 14	確定機構的競爭優勢，並把它們轉化為核心競爭力 106921L5 學分： 5 頁： 18	確定主要持分者，並評核他們對變革的就緒程度 106924L5 學分： 5 頁： 22
5	在人力資源方面，執行機構的策略性計劃 106907L5 學分： 5 頁： 5	宣傳並支援企業管治措施 106912L5 學分： 5 頁： 11		確定能力差距，並提出改進機構績效的解決方案 106922L5 學分： 5 頁： 19	識別變革擁護者，藉此落實變革 106925L5 學分： 5 頁： 23
5					闡述業務案例或變革原因 106926L5 學分： 5 頁： 24
5					促進變革，並應付變革阻力 106927L5 學分： 6 頁： 25
4			籌備並履行持續方案，藉此展示機構文化和核心價值之間的聯繫		

主要職能					
能力 級別	機構 / 企業的策略性計劃 及管理	人力資源策略	機構願景、使命、核心價值 及文化	組織發展	變革管理
			106917L4 學分： 5 頁： 15		
3					
2					
1					

2. 人力規劃及編配

主要職能						
能力級別	人力規劃及策略	招聘政策及程序	招聘渠道及方法	評估、甄選及取錄	新員工入職	僱主品牌及商譽管理
7						
6	設計人力編配策略和規劃 106930L6 學分： 6 頁： 26					制定員工價值取向，並設計僱主品牌策略 106959L6 學分： 6 頁： 55
6						設計政策、渠道及活動，以促進內部和外部溝通 106960L6 學分： 6 頁： 56
5	分析目前的人力資源水平，並預測未來的技能需求和潛在的人才流失	制定招聘政策及程序 106936L5 學分： 5	評核潛在職業介紹所 / 外判服務供應商 106941L5	在招聘及甄選流程中，為招聘經理提供培訓和支援	制定入職流程及程序 106955L5 學分： 5	以正面的員工體驗，宣揚機構的核心價值 106958L5

主要職能						
能力級別	人力規劃及策略	招聘政策及程序	招聘渠道及方法	評估、甄選及取錄	新員工入職	僱主品牌及商譽管理
	106929L5 學分： 5 頁： 27	頁： 33	學分： 5 頁： 37	106946L5 學分： 6 頁： 43	頁： 52	學分： 5 頁： 57
5	驗證人員配置水平和技能需求 106931L5 學分： 5 頁： 28	制定招聘流程 106937L5 學分： 5 頁： 34	與職業介紹所 / 外判服務供應商洽談服務條款和條件，並對其工作表現進行定期複檢 106942L5 學分： 6 頁： 38	設計並執行高級職位的面試流程 106948L5 學分： 6 頁： 44		管理招聘流程，讓求職者有正面的體驗 106962L5 學分： 5 頁： 58
5	驗證人力規劃和策略之效益，並針對預算監管開支 106935L5 學分： 5 頁： 29	制定促進內部員工調動的政策 106938L5 學分： 5 頁： 35	驗證現有招聘渠道及方法之效益 106944L5 學分： 5 頁： 39	尋找並應用合適的評核工具 106950L5 學分： 5 頁： 45		

主要職能						
能力級別	人力規劃及策略	招聘政策及程序	招聘渠道及方法	評估、甄選及取錄	新員工入職	僱主品牌及商譽管理
5		驗證招聘政策和程序之效益 106939L5 學分： 5 頁： 36		實施取錄的審批流程 106951L5 學分： 5 頁： 46		
4	為不同功能單位，備妥員工成本和招聘預算 106932L4 學分： 4 頁： 30		搜尋適用於特定業務市場的招聘渠道 106940L4 學分： 4 頁： 40	通過初步篩選，評核求職者的背景和與職位要求相關的經驗 106947L4 學分： 4 頁： 47	籌備和執行入職輔導及迎新活動 106957L4 學分： 5 頁： 53	為推廣機構，籌辦合適的活動或製作溝通「實用工具」 106961L4 學分： 4 頁： 59
4	編寫有效的工作規範和職責說明 106933L4 學分： 4 頁： 31		備妥招聘的詳細內容，並使用預設的招聘渠道及方法 106943L4 學分： 4	面試初級職位的求職者 106949L4 學分： 5 頁： 48		

主要職能						
能力級別	人力規劃及策略	招聘政策及程序	招聘渠道及方法	評估、甄選及取錄	新員工入職	僱主品牌及商譽管理
			頁： 41			
4			監察招聘預算 106945L4 學分： 4 頁： 42	執行取錄流程 106952L4 學分： 4 頁： 49		
3	確認員工成本和招聘預算的費用細節 106934L3 學分： 3 頁： 32				與相關部門合作，為新員工準備必要資源 106956L3 學分： 3 頁： 54	
2				安排求職者面試 106953L2 學分： 2 頁： 50		

主要職能						
能力 級別	人力規劃及策略	招聘政策及程序	招聘渠道及方法	評估、甄選及取錄	新員工入職	僱主品牌及商譽管理
2				處理未被取錄人士的 資料並存檔 106954L2 學分： 2 頁： 51		
1						

3. 報酬管理

主要職能						
能力級別	報酬策略	工作評估及基本薪金 / 職位架構	補償計劃的設計及行政管理	薪金和福利的行政管理	報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通	區域 / 國際員工派遣調動
7	符合機構的策略性目標和人力資源策略，制定報酬策略 106963L7 學分： 7 頁： 60					
7	制定報酬哲學，藉此作為報酬框架的指導原則 106964L7 學分： 7 頁： 61					
6	設計報酬政策、程序及實務 106965L6 學分： 6 頁： 62	設計職級 / 薪酬等級結構 106969L6 學分： 6 頁： 65	設計補償計劃 106973L6 學分： 6 頁： 70	界定福利計劃的適用範圍 106978L6 學分： 6 頁： 75		為區域 / 國際員工派遣報酬制度，設計政策、程序及實務 107112L6 學分： 6 頁： 85
6	評估報酬制度的競爭力和效益 106967L6 學分： 5	設計基本薪金幅度 / 結構 106970L6 學分： 6				

主要職能						
能力級別	報酬策略	工作評估及基本薪金 / 職位架構	補償計劃的設計及行政管理	薪金和福利的行政管理	報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通	區域 / 國際員工派遣調動
	頁： 63	頁： 66				
5	訂定並管理薪酬福利預算 106966L5 學分： 5 頁： 64	進行工作評估及分析 106968L5 學分： 5 頁： 67	評核潛在薪酬福利外判服務供應商，並管理供應商關係 106975L5 學分： 5 頁： 71	訂立並管理發薪流程 106977L5 學分： 5 頁： 74	促進並管理薪酬複檢 106983L5 學分： 5 頁： 80	訂定並管理國際派遣任務方案 106988L5 學分： 5 頁： 86
5		對薪酬及等級進行定期複檢 106971L5 學分： 5 頁： 68	向持分者闡述已採取的補償計劃，並管理他們的期望 106976L5 學分： 5 頁： 72	評核潛在發薪外判服務供應商，並管理供應商關係 106980L5 學分： 5 頁： 76	按業績計薪的流程和制度，驗證其應用和影響之效益 106984L5 學分： 5 頁： 81	為區域 / 國際員工派遣調動，評核潛在外判服務供應商，並管理供應商關係 106989L5 學分： 5 頁： 87
5				向持分者闡述已採取的福利計劃，並管理他們的期望 106981L5 學分： 5 頁： 77	因應報酬政策、程序及實務的變更，訂定溝通計劃 106985L5 學分： 5 頁： 82	
5					進行福利複檢 106987L5 學分： 5 頁： 83	

主要職能						
能力級別	報酬策略	工作評估及基本薪金 / 職位架構	補償計劃的設計及行政管理	薪金和福利的行政管理	報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通	區域 / 國際員工派遣調動
4		配合市場基準統計的工作 106972L4 學分： 4 頁： 69	處理補償計劃的工作 106974L4 學分： 4 頁： 73	履行相關的法規和課稅處理方法 106979L4 學分： 4 頁： 78	就報酬政策、程序及實務的變更，執行溝通計劃 106986L4 學分： 4 頁： 84	為減低機構和派遣員工的風險，與專家保持聯絡 106990L4 學分： 4 頁： 88
4						為國際任務派遣員工（及其家屬），提供協助和支援 106991L4 學分： 4 頁： 89
3				保持薪金和福利系統更新 106982L3 學分： 3 頁： 79		
2						
1						

4. 優秀人才管理

能力級別	主要職能				
	優秀人才管理及發展的策略及流程	繼任計劃	領袖能力及管理發展	員工學習及發展	工作表現管理
7	制定知識管理策略和優秀人才管理及發展策略 106992L7 學分： 7 頁： 90				
6	設計知識管理和優秀人才管理及發展的政策及流程 106993L6 學分： 6 頁： 91	確定繼任計劃的關鍵職位和所需能力 106997L6 學分： 6 頁： 95	設計領導能力和介入工具 107002L6 學分： 6 頁： 100	設計員工學習及發展的政策及程序 107007L6 學分： 6 頁： 105	設計工作表現管理的政策、程序及系統 107015L6 學分： 6 頁： 113
6		評估為有潛能的繼任人而設的發展活動效益 107000L6 學分： 5 頁： 96	評估領袖能力發展措施之效益，並更新員工的個人發展計劃 107006L6 學分： 5 頁： 101	評估員工學習及發展措施之效益 107014L6 學分： 5 頁： 106	
5	進行人才複檢，藉此訂立人力資源庫 106994L5 學分： 5 頁： 92	甄選有潛能的繼任人，並輔助他們制定符合繼任職位的個人發展計劃 106998L5 學分： 5 頁： 97	為領袖能力發展，辨識栽培對象 107003L5 學分： 5 頁： 102	進行培訓需要分析 107008L5 學分： 5 頁： 107	開發工作表現評核工具 107016L5 學分： 5 頁： 114

主要職能					
能力級別	優秀人才管理及發展的策略及流程	繼任計劃	領袖能力及管理發展	員工學習及發展	工作表現管理
5	鑑定機構能力差距 106995L5 學分： 5 頁： 93	辨識各種輔助有潛能的繼任人持續學習的發展方案 106999L5 學分： 5 頁： 98	訂立並進行領袖能力培訓和其他相關活動，藉此輔助栽培對象持續學習 107005L5 學分： 6 頁： 103	訂立員工學習及發展課程 107009L5 學分： 5 頁： 108	進行工作表現評分分佈的校準，並促進員工發展的討論和決定 107018L5 學分： 5 頁： 115
5	分析優秀人才管理及發展策略對業務的影響或投資回報率 106996L5 學分： 5 頁： 94	訂立定期人才複檢，並修訂繼任計劃 107001L5 學分： 5 頁： 99		複檢員工發展計劃 107011L5 學分： 5 頁： 110	為員工的事業發展和機構的人力資源庫，辨識工作表現差距和發展需要 107019L5 學分： 5 頁： 116
4			為栽培對象建構其個人發展計劃，提供協助 107004L4 學分： 4 頁： 104	籌備並進行員工學習及發展課程 107010L4 學分： 5 頁： 109	監察工作表現反饋的溝通過程 107017L4 學分： 4 頁： 117
3				為員工學習及發展課程，做妥必要的安排 107012L3 學分： 3 頁： 111	
3				保持員工學習及發展課程的紀錄更新 107013L3	

主要職能					
能力 級別	優秀人才管理及發展的策略 及流程	繼任計劃	領袖能力及管理發展	員工學習及發展	工作表現管理
				學分： 3 頁： 112	
2					
1					

5. 人力資源政策及流程

主要職能						
能力級別	人力資源政策及程序	人力資源營運及優質服務交付	訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統	系統的保養、改善、合規性和可靠性	推進深化人力資源管理系統	人力資源數據分析
7						
6	設計符合持分者需要的人力資源政策及程序 107021L6 學分： 6 頁： 118	設計並複審人力資源營運及服務的架構、流程及職責 107025L6 學分： 6 頁： 123		評估人力資源系統、政策、程序和營運之效益 107041L6 學分： 5 頁： 137		
5	為人力資源業務進行成本分析及訂定預算 107020L5 學分： 5 頁： 119	訂定所需的人力資源實力，並驗證人力資源營運及服務交付之效益和效率 107026L5 學分： 5 頁： 124	界定系統要求，並挑選合適的電腦硬件和軟件 107032L5 學分： 5 頁： 130	更新系統，藉此解決內部 / 外部環境的轉變 107039L5 學分： 5 頁： 138	辨識新的資訊科技和人力資源解決方案所帶來的改進機會 107049L5 學分： 5 頁： 143	辨識策動員工生產力的關鍵因素，並把它們配置在人力資源系統中 107050L5 學分： 5 頁： 148
5		訂立人力資源營運及服務交付的改進解決方案 107027L5 學分： 5 頁： 125	制定並實施附有時間表和所需資源的項目計劃 107033L5 學分： 5 頁： 131	當修改人力資源政策、程序及營運時，諮詢並整合內部 / 外部法律意見 107042L5 學分： 5 頁： 139		部署預測分析，藉此減少人才流失和優化員工作表現 107051L5 學分： 5 頁： 149

主要職能						
能力級別	人力資源政策及程序	人力資源營運及優質服務交付	訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統	系統的保養、改善、合規性和可靠性	推進深化人力資源管理系統	人力資源數據分析
5		評核潛在人力資源外判服務供應商，並管理供應商關係 107031L5 學分： 5 頁： 126	制定應變計劃，並管理系統整合和數據遷移 107034L5 學分： 5 頁： 132			
5			驗證系統的效益和效率 107036L5 學分： 5 頁： 133			
5			評核潛在系統外判服務供應商，並管理供應商關係 107037L5 學分： 5 頁： 134			
4	針對人力資源政策及程序，與員工保持溝通 107022L4 學分： 4 頁： 120	有效地安排系統移交，向外判服務供應商傳達重要和必要的資訊，並監察他們的服務 107029L4 學分： 4	監察機構的數據保安，並維護系統 107035L4 學分： 4 頁： 135	為數據的準確性，進行定期數據品質保證 107040L4 學分： 4 頁： 140	衡量用戶體驗，並提高人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的功效 107046L4 學分： 4 頁： 144	向管理層提供準確和持續更新的人力資源量度標準 107052L4 學分： 4 頁： 150

主要職能						
能力級別	人力資源政策及程序	人力資源營運及優質服務交付	訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統	系統的保養、改善、合規性和可靠性	推進深化人力資源管理系統	人力資源數據分析
		頁： 127				
4	保持人力資源工作流程暢順 107023L4 學分： 4 頁： 121		在人力資源方面，提供有效的系統保養支援 107038L4 學分： 4 頁： 136		採用有助員工處理工作任務的工具 107047L4 學分： 4 頁： 145	衡量並匯報人力資源對業績的影響 107053L4 學分： 4 頁： 151
4	製成並更新人力資源政策溝通材料 107024L4 學分： 4 頁： 122				因應人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的新特點和功能，向所有員工提供培訓 107048L4 學分： 5 頁： 146	
3		遵守預定的規則，定期更新人力資源數據 107028L3 學分： 3 頁： 128		在發放個人資料時，貫徹數據保護、監控和遵守法規 107043L3 學分： 3 頁： 141	充分認識機構所採取的人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的實力、功能和應用情況 107045L3 學分： 4 頁： 147	
2		記錄修改歷史並存檔 107030L2		處理人力資源數據，並把員工紀錄存檔		

主要職能						
能力 級別	人力資源政策及程序	人力資源營運及優質 服務交付	訂立及實施人力資源 管理系統 / 人力資源 資訊系統	系統的保養、改善、 合規性和可靠性	推進深化人力資源管 理系統	人力資源數據分析
		學分： 2 頁： 129		107044L2 學分： 2 頁： 142		
1						

6. 遵守法規及風險管理

主要職能					
能力級別	遵守監管機構的法規	管理員工關係	管理勞資關係	風險管理	職業安全及健康
7					
6		設計管理員工關係的政策、程序及措施 107060L6 學分： 6 頁： 158	設計管理勞資關係的策略、原則及政策 107070L6 學分： 6 頁： 168	評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險 107080L6 學分： 6 頁： 173	設計職業安全及健康的策略及政策 107081L6 學分： 6 頁： 179
6					評估職業安全及健康的策略及政策之效益 107086L6 學分： 5 頁： 180
5	獲取高級管理層對人力資源遵守法規的承諾 107056L5 學分： 5 頁： 152	訂立紀律處分和申訴個案的政策及程序 107061L5 學分： 5 頁： 159	與工會及 / 或外部人士，進行諮詢和議價談判 107072L5 學分： 5 頁： 169	鑑定會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險 107076L5 學分： 5 頁： 174	落實危害鑑定、評估和風險管理的措施 107085L5 學分： 5 頁： 181
5	檢驗人力資源政策、程序及實務遵守法規的要求與否 107058L5 學分： 5 頁： 153	在處理員工個人及工作表現問題方面，為管理人員提供培訓和支援 107063L5 學分： 6 頁： 160	訂立政策及程序，藉此處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突 107073L5 學分： 5 頁： 170	定期驗證並修訂業務持續性發展計劃 107079L5 學分： 5 頁： 175	

主要職能					
能力級別	遵守監管機構的法規	管理員工關係	管理勞資關係	風險管理	職業安全及健康
5		推動友好的工作關係，並有效地解決職場衝突 107064L5 學分： 5 頁： 161			
5		訂立政策及程序，藉此管理員工離職 107065L5 學分： 5 頁： 162			
4	檢驗人力資源政策、程序及實務遵守法規的要求與否 107055L4 學分： 4 頁： 154	與員工在機構內保持有效的溝通 107062L4 學分： 4 頁： 163	與工會及 / 或員工代表，保持開放的溝通 107071L4 學分： 4 頁： 171	收集有關就業市場趨勢和影響僱傭問題的資訊 107075L4 學分： 4 頁： 176	與各部門聯絡，推廣職業安全及健康對業務的貢獻 107082L4 學分： 4 頁： 182
4	檢驗員工在人力資源方面遵守法規的理解，並獲取他們的承諾 107057L4 學分： 4	監察員工離職的流程 107066L4 學分： 4 頁： 164	與管理人員聯絡，解決勞資關係問題 107074L4 學分： 4 頁： 172	進行減輕或減少人員風險的必要行動 107077L4 學分： 4 頁： 177	與各部門聯絡，設定和實現職業安全及健康的表現目標和指標 107083L4 學分： 4

主要職能					
能力級別	遵守監管機構的法規	管理員工關係	管理勞資關係	風險管理	職業安全及健康
	頁： 155				頁： 183
4	監察違規的個案，並為相關訴訟提供支援 107059L4 學分： 4 頁： 156			完成並溝通業務持續性發展計劃，藉此保持人力資源業務順利運作 107078L4 學分： 4 頁： 178	
3	掌握有關僱傭條例的最新知識 107054L3 學分： 6 頁： 157	執行員工活動的行政和後勤安排 107067L3 學分： 3 頁： 165			聯絡不同部門，藉此執行職業安全及健康的教育方案 107084L3 學分： 3 頁： 184
3		執行員工離職的流程 107068L3 學分： 3 頁： 166			

主要職能					
能力 級別	遵守監管機構的法規	管理員工關係	管理勞資關係	風險管理	職業安全及健康
3		進行員工離職時所涉及的工作 107069L3 學分： 3 頁： 167			
2					保留個人防護裝備和安全設備的存貨紀錄 107087L2 學分： 2 頁： 185
1					

7. 員工投入程度

主要職能					
能力級別	與員工溝通的策略	員工投入程度	多元共融	員工健康、工作與生活平衡	企業社會責任
7					
6	<p>評估與員工溝通的策略和溝通方式之效益</p> <p>107092L6 學分： 5 頁： 186</p>	<p>評估增進員工投入程度的措施之效益</p> <p>107096L6 學分： 5 頁： 191</p>	<p>設計政策及程序以維護平等機會和接受多元共融</p> <p>107098L6 學分： 6 頁： 195</p>	<p>設計政策，藉此培養員工健康、工作與生活平衡</p> <p>107103L6 學分： 6 頁： 200</p>	<p>設計企業社會責任的方針、策略及政策</p> <p>107107L6 學分： 6 頁： 205</p>
6			<p>評估平等機會和多元共融的政策及程序</p> <p>107101L6 學分： 5 頁： 196</p>	<p>評估員工健康、工作與生活平衡的措施之效益</p> <p>107106L6 學分： 5 頁： 201</p>	<p>評估企業社會責任的措施之效益</p> <p>107111L6 學分： 5 頁： 206</p>
5	<p>推廣一種有效而開放的溝通文化</p> <p>107088L5 學分： 5 頁： 187</p>	<p>確定增進員工投入程度的主要驅動力</p> <p>107094L5 學分： 5 頁： 192</p>	<p>訂立政策及程序，藉此推廣平等機會和多元共融</p> <p>107097L5 學分： 5 頁： 197</p>	<p>籌備各種培養員工健康的健康教育活動</p> <p>107102L5 學分： 5 頁： 202</p>	<p>針對企業社會責任的措施，徵求主要持分者的輔助</p> <p>107108L5 學分： 5 頁： 207</p>
5	<p>訂立政策及措施，藉此增進與員工溝通之效益</p> <p>107090L5 學分： 5 頁： 188</p>	<p>訂立並管理機構和部門行動計劃，以增進員工投入程度</p> <p>107095L5 學分： 5 頁： 193</p>	<p>輔導管理人員提供平等機會和多元共融的實務</p> <p>107100L5 學分： 6 頁： 198</p>		

主要職能					
能力級別	與員工溝通的策略	員工投入程度	多元共融	員工健康、工作與生活平衡	企業社會責任
4	為員工溝通，搜尋高明而具創意的方式 107091L4 學分：4 頁：189	衡量員工投入程度 107093L4 學分：4 頁：194	溝通各項政策及實務，藉此保持平等機會和多元共融 107099L4 學分：4 頁：199	執行培養員工健康、工作與生活平衡的措施 107104L4 學分：4 頁：203	與其他機構聯絡，藉此進行企業社會責任的措施 107110L4 學分：4 頁：208
3	執行員工溝通活動 107089L3 學分：3 頁：190			執行培養僱員身心健康及工作與生活平衡的倡議行動 107105L3 學分：3 頁：204	聯絡義工隊，藉此推廣和實施企業社會責任的措施 107109L3 學分：3 頁：209
2					
1					

人力資源管理界別
《能力標準說明》

第三部分：能力單元

(P.1-209)

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：機構 / 企業的策略性計劃及管理

1. 名稱	在機構的策略性計劃中，建立和領導人力資源的議題
2. 編號	106904L7
3. 應用範圍	在建立人力資源的議題，以至採用何種企業環境分析技術去作機構 / 企業策略性計劃，發揮引導的作用。此能力單元適用於把人力資源問題和觀點，與各種因應業務環境、業務性質和機構生命週期而作的策略性計劃結合起來，藉此建立和實施人力資源的議題。
4. 級別	7
5. 學分	7 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構生命週期的不同階段和特徵，以至對於業務的影響 了解策略性計劃及管理的流程和階段，從而有效地參與整個機構的策略性計劃過程 了解企業環境分析技術（例如對政治、經濟、社會、科技、法律和環境的綜合分析） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在充分考慮所有內在、外在、歷史性和未來的因素（例如結合機構願景、價值觀及文化，進行對政治、經濟、社會、科技、法律和環境的綜合分析）後，在機構的策略性計劃中發揮引導的作用，並建立人力資源的議題 採用企業環境分析技術，從而對機構的策略性計劃提出見解 建立組織架構，藉此輔助業務策略 在轉化業務策略為營運計劃和機構政策方面，發揮引導的作用 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動讓業務單位和部門就機構的策略性計劃提供意見（例如分享其營運情況和挑戰） 經常以主動的心態和充分的準備（例如最新的人力資源數據分析、創意思考），在機構的策略性計劃中發揮引導的作用 強調人力資源在機構中的重要性和信譽，藉此對策略性計劃的過程和結果發揮作用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 企業環境分析的實行。 讓主要持分者參與，藉此在策略性計劃上獲取多方意見、承擔意識及質素。 基於業務環境分析和機構生命週期，建立組織架構。 在實施人力資源議題上提供意見或策略，從而對機構的策略性計劃的過程和結果，發揮作用。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略
 主要職能 : 機構 / 企業的策略性計劃及管理

1. 名稱	創制人力資源策略，成為策略性業務夥伴、董事會或高層管理團隊的關鍵成員
2. 編號	106906L7
3. 應用範圍	創制人力資源議程，並把它結合到營運計劃和機構政策中。此能力單元適用於通過各種策略性決定和為機構創造價值的盡職審查，去建立人力資源策略。這涉及到影響人力資源的新趨勢預測、策略性解決方案的供應，以及高級管理層（例如董事會、高層管理團隊）在決策過程中的參與。
4. 級別	7
5. 學分	7（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構的業務目標、策略性決定和盡職審查的流程、程序和活動 • 了解各種對機構的策略性決定和盡職審查的流程、程序和活動有影響的環境因素（例如僱傭條例之變更） • 了解人力資源的盡職審查重點，以至它們對各種業務設定的影響 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預測並知會高級管理層各業務市場和司法管轄區出現對人力資源的影響的新趨勢，並提供策略性解決方案 • 從人力資源的角度，於機構的策略性決定和盡職審查的流程、程序和活動設定上，發揮引導的作用（例如在併購的流程上） • 設計或採用不同的方法（例如員工審計）去獲取相關資料（例如人力資本、有關員工挽留的法律事宜），藉此輔助機構的策略性決定和盡職審查的流程、程序和活動 • 讓內部和外部的持分者，參與針對策略性決定和盡職審查的流程之諮詢（例如與高級管理層進行繼任計劃的商討） • 制定合適的人力資源策略（例如員工挽留、補償策略及制度），藉此輔助機構的策略性決定和盡職審查的流程、程序和活動 • 作為機構的策略性決定之一，讓高級管理層參與界定最切合未來的組織架構 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時為機構把脈，並在跨越每個重大的機構里程碑後（例如在併購後），主動與主要持分者跟進 • 經常在策略性人力資源解決方案的建立上發揮引導的作用，並對機構的策略性決定發揮作用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 人力資源策略之建立，藉此輔助機構的策略性決定和盡職審查的流程、程序和活動。 • 讓主要持分者參與諮詢過程，藉此在人力資源策略上獲取多方意見及承擔意識。 • 建立策略性人力資源解決方案，藉此輔助和對機構的策略性決定發揮作用。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 機構 / 企業的策略性計劃及管理

1. 名稱	判斷機構的策略性計劃對人力資本的影響
2. 編號	106908L6
3. 應用範圍	判斷機構的策略性計劃對人力資本的影響，藉此優化員工的貢獻和機構績效。此能力單元適用於人力資本就質和量來評估機構策略性計劃之所有組成部分。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解外在因素（例如人口、政治、科技）及它們對人力資本管理的影響 • 了解員工供求以至機構實力對於人才需求的含意 • 了解並運用各類監察與評估方法，藉此徵集有關人力資本的數據供高級管理層複審 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過評估機構的策略性計劃與外在因素，判斷員工事業發展及繼任計劃的需要 • 徵用合適的質量衡量工具，評估所有機構的策略性計劃和人力資本的組成部分 • 設計針對外在因素的分析（例如人口、政治、科技），並用從中所得的見解來促進與高級管理層的討論 • 基於機構的策略性規劃（例如新產品的預計人手編配），促進高級管理層對於人力資本的討論 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理並評估員工就機構的策略性計劃對人力資本的影響之反饋 • 主動與主要持分者跟進，藉此輔助未來策略的開發
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 迅速而有效地評估機構的策略性計劃對人力資本的影響。 • 訂定衡量機構和員工績效質量的工具。 • 就現有的人力資本概況提供意見，藉此輔助未來策略的開發。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 機構 / 企業的策略性計劃及管理

1. 名稱	訂立人力資源相關分析，以輔助機構策略發展
2. 編號	106905L5
3. 應用範圍	訂立人力資源數據收集計劃，並簡報機構策略發展的分析。此能力單元適用於機構的業務、營運或架構的分析，以至人力資源策略對業績的可衡量影響。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構文化以及其輔助機構策略開發的就緒程度 • 了解員工供求和執行機構策略所需的能力 • 了解不利於機構策略開發之趨勢、潛在威脅和不確定因素 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析有關人力資源的趨勢，識別不利於機構策略開發之潛在威脅和不確定因素 • 與管理人員並肩檢視機構的組織和領導實力 • 在業務策略的審議和討論中，向業務主管提供所有必要的內部和外部人力資源資料和分析 • 將各種有關人力資源的分析轉化為人力資源策略，藉此輔助機構策略開發 • 遊說業務主管採納已經充分考慮所有內在、外在、歷史性和未來的因素而擬訂之人力資源策略 • 促進與業務主管對於策略性人力規劃的商討，從而確定出策略對人才需求的含意 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動制定並引用各種有關人力資源的分析(例如員工投入程度)，藉此輔助機構策略的制訂 • 核實各種人力資源的分析數據之準確性、及時性和可靠性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時制定各種有關人力資源的分析，藉此輔助機構策略計劃。 • 為確保數據之準確性和可靠性，按照既定的數據收集和分析方案，執行各種有關人力資源的分析。 • 以人力資源的分析為支援，讓主要持分者參與業務策略的審議和討論。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 機構 / 企業的策略性計劃及管理

1. 名稱	在人力資源方面，執行機構的策略性計劃
2. 編號	106907L5
3. 應用範圍	在人力資源方面，執行和監察機構的策略性計劃。此能力單元適用於執行和監察整個機構的策略性計劃中的人力資源支援。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解對機構的策略性計劃之關鍵成功因素 • 了解在實施策略性計劃時，常見的陷阱或問題 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 把機構的策略性計劃轉化為營運計劃和可操作的項目 • 制定合適的人力資源計劃和措施，藉此輔助機構的策略性計劃之實行 • 制定溝通策略以促進機構的策略性計劃之實行 • 給予管理人員和員工溝通和培訓，讓他們了解機構的策略性計劃和各部門、團隊、以至個別員工的目標或主要績效指標之間的聯繫 • 制定合適的系統和機制，以監察計劃的執行進度 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動向不同階段的主要持分者，有效和及時地匯報計劃的執行進度 • 分析對於計劃執行的反饋，並適時和主動地修訂項目的計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立人力資源的計劃、措施和溝通策略，藉此輔助機構的策略性計劃之實行。 • 建立及更新計劃執行進度的監察系統及機制。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 人力資源策略

1. 名稱	在充分考慮社會經濟趨勢和機構的發展及策略後，預測人力資本需要
2. 編號	106909L7
3. 應用範圍	基於相關的社會經濟趨勢和機構策略，預測人力資本需要。此能力單元適用於外部和內部兩方面的人力資本需要（例如勞工市場的展望、關鍵任務的人才和能力發展等），藉此輔助及 / 或改進機構目前表現和未來發展。
4. 級別	7
5. 學分	7（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於社會經濟趨勢和機構策略，了解各種衡量人力資本狀況的工具 • 了解目前機構的人才管道和人才差距情況，從而切合目前和未來業務需要 • 了解目前和未來人力資本需要所面對的困難和障礙 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 複審員工資料（例如員工的工作表現及潛能）後，訂定目前所需的員工編配水平和專業知識 • 複審機構的策略性計劃後，訂定未來人力資本需要 • 設計合適的質和量工具來確定人力資本的表現和未來需要 • 調查人力資本需求差距的數據和發現 • 夥伴高級管理層，判斷切合目前和未來業務及營運要求所需的關鍵職位和能力 • 與高級管理層共同訂定機構未來發展所需的領導實力 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動向高級管理層發送外部訊息，並一起制定回應目前和未來人力資本需要之發展策略 • 就質和量兩方面分析人力資本需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於機構的策略性計劃，訂定用來判斷人力資本的表現和未來需要的質量衡量工具。 • 迅速而有效地訂定全面的人力資本需要。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 人力資源策略

1. 名稱	配合機構的策略性計劃，制定並調整人力資源策略
2. 編號	106910L7
3. 應用範圍	基於機構願景、使命、核心價值、方針和策略，制定合適的人力資源策略，從而建立所需的員工和實務。此能力單元適用於基於機構目前和未來策略性計劃而制定和調整的人力資源策略。
4. 級別	7
5. 學分	7（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解業務策略和優先排序，從而引導基於機構策略性計劃來開發和調整的人力資源策略 • 了解可與機構策略性計劃配合的各種人力資源策略研製方式 • 了解在人力資源策略研製時常見的錯誤（例如工作技能計劃與策略性目的或目標毫無聯繫），從而有效地開發可與機構策略性計劃達成一致的人力資源策略 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定能吸引、發展和挽留人才的人力資源策略及措施，以配合機構策略性計劃 • 透過詳盡的分析，判斷在機構策略性計劃與現有人力資源策略及措施之間的差距 • 設計並引領就人力資源策略及措施提出的轉變對財務及人手影響的分析 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與高級管理層一起制定人力資源策略 • 定期調整人力資源策略和措施，藉此跟進機構的策略性計劃和不斷轉變的業務需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於全面的現狀分析，制定與機構業務策略一致的人力資源策略。 • 為支持人力資源策略和措施之制定和修訂，提供人力資源數據和分析。 • 實施影響員工隊伍（包括成本）的分析。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：人力資源策略

1. 名稱	將人力資源策略轉化為營運系統及程序
2. 編號	106913L6
3. 應用範圍	因應業務和人力資源策略，設計人力資源營運系統及程序，使各有關單位和人員能一致的履行職務。此能力單元適用於全體人力資源部對人力資源策略、營運系統及程序之實施。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解適當計劃和對建立人力資源策略之實施的系統及機制的重要性 • 了解能令全體人力資源部充分認識和支持人力資源策略及計劃的需要 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 徵用合適的人事演繹人力資源策略 • 使部門內各單位和人員了解他們在實施人力資源策略上所擔當的角色 • 徵用法律及合規管理部制定和落實人力資源政策、營運系統及程序 • 制定項目計劃，以具體執行人力資源策略 • 評估目前人力資源營運系統及程序 • 調整現有人力資源營運系統及程序以較完善地輔助人力資源策略 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期評估所有人力資源政策、營運系統及程序，從而優化機構的效率和效能 • 讓管理人員成為人力資源的護航者，使他們能主動回應有關人力資源政策、營運系統及程序的問題
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於人力資源策略，以一致和貫徹的方式制定和實施人力資源政策、營運系統及程序。 • 就現有營運系統及程序作出調整，從而較完善地支持人力資源策略。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 人力資源策略

1. 名稱	設計人力資源策略效能的量度標準
2. 編號	106914L6
3. 應用範圍	就人力資源的效能和效率，設計並採用適當和全面的衡量方法。此能力單元適用於人力資源策略、角色、功能和對機構的貢獻之評估。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解人力資源的倡議與業績之間的關聯，從而衡量人力資源功能的效能 • 了解適當和全面衡量人力資源的效能和效率的需要 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定量化指標，以衡量對業務目標有直接影響的人力資源措施 • 評估人力資源策略、角色、功能和貢獻之表現，以及處理績效差距 • 判定用來評估人力資源措施的主要量度標準 • 比較不同量度標準，確定規律和趨勢，藉此資訊支援業務討論及決定 • 就人力資源的效能和效率，向業務主管和主要持分者提供定期的更新資訊 • 針對業績的潛在影響，向業務主管介紹各種衡量人力資源衡量所得的見解 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計具體、可衡量、可達成、可靠和及時的量度標準 • 主動徵集反饋和定期評估各種量度標準，以維持穩健的衡量系統
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就評估人力資源措施的成果和效能，制定主要人力資源量度標準。 • 對人力資源策略、角色、功能和貢獻的表現作評估。 • 從人力資源的角度提供建議，解決工作表現的差距及支援業務營運和決定。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 人力資源策略

1. 名稱	在人力資源策略發展進程中採取合適的策略，藉此獲取主要持分者的接納和支持
2. 編號	106911L5
3. 應用範圍	提高人力資源策略開發的成功機會以及減低某類主要持分者（例如股東、管理層、員工、工會、供應商、客戶）支配整個人力資源策略發展進程的風險。此能力單元適用於讓主要持分者參與的人力資源策略發展進程。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構內部和外部主要持分者的影響範圍 了解人力資源策略對主要持分者的潛在影響，從而有效地管理他們的期望和關注事項 了解所有實施人力資源策略的內部和外部因素 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在策略發展進程的不同階段，採取合適的策略去獲取業務主管的支持，並因應業務策略去調整人力資源策略 呈示業務案例（例如借助數據分析來證實人力資源策略的投資回報），獲取主要持分者對人力資源策略的支持 定期提供更新，並增強人力資源策略之業務價值 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析關注範圍（例如潛在業務干擾、所需工時、對成本的影響、安全風險）並以協作方式探索可行的解決方案 及時和具建設性地回覆主要持分者提出的查詢及關注事項
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓主要持分者參與發展進程，藉此在人力資源策略上獲取多方意見及承擔意識。 訂定和呈示業務案例，展示人力資源策略支持機構願景、使命、核心價值及策略的方式。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 人力資源策略

1. 名稱	宣傳並支援企業管治措施
2. 編號	106912L5
3. 應用範圍	界定合適的個人和團體行為供員工遵循。此能力單元適用於建立政策及系統，以推廣並支援切合機構主要持分者期望的企業管治措施。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解企業管治的主要組成部分 (例如原則、指引、相關法規、支援系統和實施問題) • 了解新法規和內部監管的最新要求，從而推廣並支援企業管治措施 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 促進並支援機構達到外部或合規要求 • 提醒高級管理層有關最新法規修訂所帶來對成本、人手、員工關係和營運的潛在影響 • 通過培訓 (例如電子學習計劃) 提高所有員工對法規和內部監管要求的認知 • 推動職場的道德行為 • 徵用法律及合規管理部制定舉報政策及系統 • 與員工持續溝通，教育他們遵守政策 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期複檢行為守則，保持明確的指引 • 促進政策及系統之建立，有效確定違規的實務和潛在違規風險
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 藉著建立政策及系統，推廣並支援企業管治措施。 • 以培訓形式介紹人力資源的合規政策、法規要求、內部監管和職場的道德行為。 • 讓所有員工參與各項企業管治措施的推廣。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 機構願景、使命、核心價值及文化

1. 名稱	促進機構願景、使命、核心價值和行為期望的發展
2. 編號	106915L6
3. 應用範圍	為機構建立一套清晰且彼此關聯的願景、使命、核心價值和行為指標。此能力單元適用於願景、使命、核心價值和行為期望的發展，界定機構的業務目的和目標、存在意義和原則，藉此指引內部操守和對外關係。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解業務策略與機構願景、使命、核心價值和行為期望之間協調一致性的重要性 • 了解願景、使命、核心價值的概念和定義，從而為機構建立一套清晰且彼此關聯的願景、使命、核心價值 • 了解機構所屬的行業、業務背景及其生命週期，從而建立合適的行為期望 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 擬訂最合適的方式或流程，與高級管理層一起建立機構願景、使命、核心價值和行為期望 • 促進願景、使命、核心價值與業務策略、政策和日常業務管理的整合 • 通過不同渠道收集所得的數據，引進可達成機構願景、使命、核心價值之關鍵行為或能力（例如與員工進行訪問和焦點小組座談、在工作場中觀察） • 讓所有階層的員工參與整個驗證願景、使命、核心價值和行為期望的過程 • 根據收集所得的意見，調整並訂定一套預期的行為或能力 • 在機構的工作表現管理系統中，建立清晰的行為期望 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動強調及以身作則示範人力資源管理者在商業道德的領導和楷模（例如在處理敏感的員工問題期間，堅持保密原則或核心價值）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為機構建立一套清晰且彼此關聯的願景、使命、核心價值和行為期望。 • 訂定或調整工作表現管理制度時，把清晰的行為期望置於其中。 • 讓主要持分者參與發展進程，藉此在願景、使命、核心價值和行為期望上獲取多方意見及承擔意識。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：機構願景、使命、核心價值及文化

1. 名稱	使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致
2. 編號	106918L6
3. 應用範圍	縮小願景、使命、核心價值和行為期望之間的差距。此能力單元適用於讓主要持分者除了參與鑑別和解決妨礙願景、使命、核心價值或機構文化上預期的行為出現之障礙外，還參與為使機構願景、使命、核心價值和行為期望協調一致而建立改進計劃。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解營運市場和行業，以及它們對機構願景、使命、核心價值的發展之影響 • 了解有助機構的新策略、方針或轉型的新行為期望 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過合適的渠道 (例如焦點小組座談、員工意見調查)，評估現有願景、使命、核心價值的接受程度 • 培養員工表達觀點，並與他們分享一些有違機構願景、使命、核心價值的行為之觀察 • 教育員工願景、使命、核心價值和行為期望對機構績效和發展的重要性 • 制定有效的溝通和反饋流程，促進願景、使命、核心價值與行為期望協調一致的定期複審 • 制定具體和可衡量的改進計劃，縮小願景、使命、核心價值和行為期望之間的差距 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估衡量 / 獎勵制度，從而有效嘉許適當的行為 • 訂立里程碑和時間表，及時和有紀律地評估管理機構文化和核心價值的流程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為縮小願景、使命、核心價值和行為期望之間的差距，建立具體和可衡量的改進計劃。 • 挑選適用於評估願景、使命、核心價值和行為期望是否協調一致的工具。 • 建立教育員工願景、使命、核心價值和行為期望的流程，增進對機構績效和發展重要性之溝通和反饋流程的了解。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 機構願景、使命、核心價值及文化

1. 名稱	推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望
2. 編號	106916L5
3. 應用範圍	採用合適的介入去說明機構願景、使命、核心價值和行為期望。此能力單元適用於向所有員工推廣機構願景、使命、核心價值和行為期望，從而支持業務策略、政策和日常業務流程的執行。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解持分者對支持機構願景、使命、核心價值的認可和承諾之需要 • 了解業務主管承諾在業務計劃和營運上支持和遵從願景、使命、核心價值之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立溝通平台，供高級管理層發表主要訊息和回應員工的關注事項或提問 • 與高級管理層一起制定訊息以傳遞機構核心價值和行為期望 • 確定員工擁護者擔任倡導角色，以鞏固整個機構的核心價值 • 制定計劃和方案去獲取持分者的承諾和對願景、使命、核心價值之遵守 • 結合核心價值與行為期望，推廣和鞏固機構核心價值 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定及時和具透明度的獎勵及報酬制度，嘉許員工反映價值觀的行為 • 定期複檢人力資源流程及實務，使與預期的機構文化和核心價值協調一致 • 修改有違願景、使命、核心價值的政策、營運方式和行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在業務策略、政策和日常業務管理上，訂定推廣和鞏固機構願景、使命、核心價值和行為期望之計劃、方案、獎勵及報酬制度。 • 讓主要持分者參與，藉此在整個溝通和鞏固流程中獲取多方意見及承擔意識。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 機構願景、使命、核心價值及文化

1. 名稱	籌備並履行持續方案，藉此展示機構文化和核心價值之間的聯繫
2. 編號	106917L4
3. 應用範圍	通過持續的方案展示機構文化和核心價值之間的聯繫。此能力單元適用於各項短期至長期方案及項目之籌備和履行，藉此塑造和維持由所有員工基於共同核心價值而形成的機構文化。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構文化和核心價值，從而通過持續的方案建立並展示兩者之間的聯繫 • 了解有效的機構性和文化性變革的特點和成功因素 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與主要持分者溝通機構文化變革的標誌 • 向主要持分者展示機構文化和核心價值之間的相關性 • 籌備和執行持續的方案，以維持和提升機構文化和核心價值 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 編排向前邁進的項目或方案，主動地維持機構文化和核心價值之間的聯繫（例如把機構文化和核心價值整合在工作表現管理流程中） • 監察在機構中核心價值的採納程度（例如員工在日常互動中展示核心價值的程度）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 各種維持和提升機構文化和核心價值的持續方案及項目之實施。 • 讓主要持分者參與，藉此在持續方案上獲取多方意見及承擔意識。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 組織發展

1. 名稱	考究並設計機構效能的驅動力
2. 編號	106919L6
3. 應用範圍	讓主要持分者（例如董事會、高級管理層及員工）參與考究和設計機構效能的驅動力。此能力單元適用於組織發展過程中，人才策略及繼任計劃的建立。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解業務策略和優先排序（例如業務增長、可持續發展、以客為本），從而界定機構效能 • 了解各種界定機構效能的方法，並從中選取合用的 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與主要持分者一起考究和設計機構效能的驅動力，並利用它們去塑造人才策略和繼任計劃（例如根據既定的機構效能設定能力要求） • 判斷合適的衡量工具去評估機構效能 • 根據評估結果，促進人才策略和繼任計劃的領導性討論 • 通過詳盡的分析，確定繼任計劃、實力及 / 或其他與機構相關的範圍之間的差距 • 與主要持分者一起識別有助機構成長與成功的核心能力 • 與主要持分者保持密切諮詢，促進組織發展過程 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 感染主要持分者，使他們有效而迅速地策動人才發展的文化和責任承擔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定機構效能評估的衡量工具。 • 與主要持分者一起識別各階層員工有助機構成長與成功的核心能力。 • 與主要持分者一起根據既定的機構效能，建立人才策略和繼任計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：組織發展

1. 名稱	為解決業務需要，設計組織發展措施、方案和流程
2. 編號	106920L6
3. 應用範圍	讓主要持分者參與組織發展措施之確定、發展、實施及評估流程。此能力單元適用於讓主要持分者參與，各類令變革發生和解決業務需要之活動以及組織發展措施。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效解決業務需要之機構變革和組織發展措施、方案和流程的成功因素 了解變革推動者的角色及變革的關鍵成功因素，從而有效設計和執行機構變革和組織發展措施 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓高級管理層成為組織發展措施、方案和流程之發起人 設計具備清晰時間表、成本預算和效能指標之組織發展措施、方案和流程 評估利用內部或外部資源去執行組織發展措施和計劃之效能 讓外判服務供應商參與，執行組織發展措施，當這是更有效的话 評估組織發展措施、方案和流程之實施進度，並衡量其成效 設計反饋機制，並針對持續改進之效能指標去評估組織發展措施的成果 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期評估，以調整和改進組織發展計劃 有效而迅速地調動額外內部資源，支援進行中的組織發展和變革流程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 涵蓋組織發展措施、方案和流程，訂定組織發展計劃。 讓主要持分者參與，藉此在策略性計劃上獲取多方意見、承擔意識及質素。 為解決業務需要和達成各措施和方案的預期成果，實施組織發展計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 組織發展

1. 名稱	確定機構的競爭優勢，並把它們轉化為核心競爭力
2. 編號	106921L5
3. 應用範圍	界定所有員工獲得或維持機構的競爭優勢和策略重點所需的知識、技能和屬性。此能力單元適用於為機構之主要工種建立核心能力。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解資料來源 (例如市場數據、客戶意見調查)，確定機構的競爭優勢 • 了解有助機構發展的競爭優勢 • 通過與競爭對手及其業績的比較，了解機構在競爭力方面的差距 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視機構的有形與無形資產、實力和獨特性，確定機構的競爭優勢 • 與機構的主要持分者一起識別對業務成果至關重要的主要工種 • 把機構的競爭優勢轉化為主要工種所需的核心能力 • 制定機構的能力框架，以維持機構的競爭優勢和策略重點 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別學習解決方案，主動管理影響核心能力或競爭優勢發展的內部和外部問題 • 主動與主要持分者跟進，確定和轉化機構的競爭優勢為核心能力
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定一個涵蓋主要工種的核心能力之能力框架。 • 為維持核心能力或競爭優勢的發展，訂定學習解決方案。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：組織發展

1. 名稱	確定能力差距，並提出改進機構績效的解決方案
2. 編號	106922L5
3. 應用範圍	選取確定能力差距的評核工具，並建議解決方案去填補。此能力單元適用於確定能力差距的質和量工具，以及改進機構績效的培訓和培訓以外的解決方案。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解能力差距分析以及能力和工作表現之間的關聯，從而改進機構績效 • 了解可用作衡量機構績效的工具 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據現有職級，進行能力差距分析 • 分析（質和量兩方面的）工作表現數據，確定技能差距 • 進行重要事件分析，制定能策動績效的關鍵能力 • 諮詢高級管理層和優秀員工，驗證確定所得的關鍵能力屬實與否 • 確定潛在能力差距及其根本成因，並建議解決方案去填補（學習活動、績效支援、嘉許計劃） • 當合適的話，諮詢外判服務供應商，識別改進機構績效的解決方案 • 訂定能策動機構績效的人力資源量度標準和衡量工具 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在實施績效改進計劃後，複檢機構績效 • 主動與相關持分者一起確定能力差距和改進機構績效的解決方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為衡量機構績效，建立主要人力資源量度標準。 • 執行能力差距分析和重要事件分析。 • 為策動機構績效，制定和執行改進計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：變革管理

1. 名稱	設計變革目標和管理計劃
2. 編號	106923L6
3. 應用範圍	設計變革目標和管理計劃，達成機構的轉型和改進需要。此能力單元適用於配合機構的就緒程度或條件，讓高級管理層參與設計和調整變革目標和管理計劃。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解策略性變革計劃流程，為機構建立變革目標和管理計劃 • 根據環境評估，了解持分者的期望和需要 • 了解各種變革方法和系統去落實變革 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過假設保持現狀所造成的迫切感和對業務的影響，建立高級管理層對變革承擔的意識 • 判斷最合適和適用於機構的變革流程 • 進行情境分析，勾勒出在組織架構、人力水平、工作、能力、工作系統和流程方面的目前和理想狀態 • 與高級管理層一起判斷變革的優先排序、範疇和目標 • 設計變革目標並設想清晰的變革方針 • 根據業務需要和變革措施的優先排序，設計變革管理計劃 • 與高級管理層一起就轉型或新機構的業務環境，判斷所需的機構文化、工作和能力 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 作為變革管理計劃的一個組成部分，及時和準確地評估變革所帶來的影響之數據
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據情境分析和機構的就緒程度，建立清晰和具體的變革目標和管理計劃。 • 讓高級管理層參與訂定變革目標和管理計劃。 • 建立有效實施變革的流程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：變革管理

1. 名稱	評估變革措施之效能
2. 編號	106928L6
3. 應用範圍	經常評估變革效能，並在有需要時作出調整。此能力單元適用於讓主要持分者參與確定改進機會和保持機構文化和核心價值一致的定期複審和所有變革措施的調整。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解實施變革前的起點 / 目前狀況 • 了解衡量變革效能的準則，從而為機構建立一個全面以及基於準則的評估機制 • 了解各種評估方法，從而為機構建立一個合適的評估機制 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計合適的監察和通報系統去評核變革效能，以擷取變革成果 • 評估有關業務績效和機構氛圍的變革成果 • 判斷變革對業務的影響 • 建立一個讓員工給予反饋的溝通平台，並適時和具透明度地回應他們的意見 • 與主要持分者一起評估變革措施 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時進行傾向調查評核員工對變革的反應，並在適當時作調整 • 作為改進過程的一部分，以開放和正面的態度用成功故事及變革經驗教育員工 • 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為衡量變革效能，建立清晰和具體的標準。 • 及時執行變革成果分析，判斷變革措施的步伐和效能。 • 就原本的變革措施作修訂並實施。 • 讓主要持分者參與變革措施的評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：變革管理

1. 名稱	確定主要持分者，並評核他們對變革的就緒程度
2. 編號	106924L5
3. 應用範圍	分析主要持分者對擬訂之變革的反應和對新工作實務的承諾。此能力單元適用於讓機構整體準備好參與變革旅程而對不同的主要持分者群組實施變革就緒程度評核。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 從不同的主要持分者，了解對擬訂之變革的關注事項（例如職責上的轉變、需要發展新技能組合） 了解如何進行變革就緒程度評核，從而在變革過程中有效管理主要持分者 了解差距分析和風險評核是變革就緒程度評核的重要組成部分 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 確定所有將會影響變革的主要持分者 通過合適的工具和渠道（例如員工意見調查），分析主要持分者的就緒程度 為成功實施變革，在主要持分者之間建立一個堅實的網絡 與主要持分者分享變革策略，評核他們的就緒程度和參與變革旅程的意願 與主要持分者並肩為變革抱持共同目的和識別潛在障礙 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 有效分析並主動解決抗拒變革的原因 在整個變革過程中保持透明度，讓主要持分者能預見預期的變化
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就有關變革，迅速而有效地識別主要持分者。 在質和量兩方面，採用合適的工具和渠道，實施變革就緒程度評核。 讓主要持分者參與，藉此在識別和評核過程中獲取多方意見及承擔意識。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：變革管理

1. 名稱	識別變革擁護者，藉此落實變革
2. 編號	106925L5
3. 應用範圍	識別具影響力的變革擁護者，倡導機構變革。此能力單元適用於從不同的持分者群組中識別出變革擁護者，並交付為新工作實務而精心策劃的項目及方案。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在識別合適的變革擁護者時甚麼是必要的 了解變革擁護者在變革實施時的角色和責任 了解持分者的類別（例如倡導、支持、中立、敵對）以識別合適的變革擁護者 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 從機構的各階層，識別合適的人員擔當變革擁護者 在任何一項變革措施開始之前，先跟變革擁護者進行開幕禮 / 啟動儀式 在起始階段便讓變革擁護者參與推動變革和建立承擔意識 與變革擁護者一起策劃和落實變革措施 在變革擁護者之間建立一個堅實的網絡，以促進有效溝通和支援 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定績效評核機制，主動評核變革擁護者在執行使命和任務上的效能 激勵管理人員以開放和合作態度去策動團隊的持續工作表現
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為既定的變革，識別合適的變革擁護者。 讓主要持分者參與，藉此在識別過程中獲取多方意見及承擔意識。 在變革擁護者之間建立溝通網絡，藉此在整個變革旅程中支援他們的角色和責任。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：1. 機構發展及人力資源策略

主要職能：變革管理

1. 名稱	闡述業務案例或變革原因
2. 編號	106926L5
3. 應用範圍	闡述變革方針及 / 或具體的變革措施，藉此加強機構的競爭力和培養對變革的迫切感。此能力單元適用於採用質和量兩方面的數據作為支持，進行機構重大變革的溝通。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構變革之目的，和因何需要變革之業務案例 / 業務狀況 了解實施變革對業務的影響，以及作為變革過程所需進行的風險評核 了解對變革阻力，以及這些阻力對啟動及實施變革的影響 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 示範從目前到未來狀態的變革過程 制定合適的溝通計劃，獲取員工對擬訂變革的反饋 制定員工溝通方案，解釋變革需要和根據他們的反饋修改變革的步伐 呈示業務案例，解釋變革原因 通過特定的平台，保持有效的溝通 以透明、開放和誠實的態度說明主要訊息和資訊 及時解決員工提出的關注事項和問題（例如通過全體員工會議） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動幫助員工設想從變革中獲取的個人得益 主動建立和更新業務案例，解釋變革需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為營造變革的迫切感和解釋對業務的影響，建立和呈示業務案例。 為解釋變革需要、引發員工提出意見、聽取他們的關注事項，訂定和執行溝通計劃及方案。 讓所有員工參與，藉此獲取他們對變革的支持。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 1. 機構發展及人力資源策略

主要職能 : 變革管理

1. 名稱	促進變革，並應付變革阻力
2. 編號	106927L5
3. 應用範圍	促進和跟蹤變革過程，並幫助主要持分者更有效地應付變革。此能力單元適用於所有機構變革措施和管理在變革旅程中出現的種種阻力。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解擬訂之變革之利弊，從而客觀評核對不同持分者的潛在影響 • 了解持分者的需要、關注事項和潛在抗拒變革的原因 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立實施變革所需的能力 • 制定應付變革阻力的策略、方法和戰術 • 制定進度通報機制，跟蹤變革進度 • 平衡不同持分者的利益得失，持續溝通最新的變革進度和它們帶來的正面影響 • 確定能策動變革的培訓需要和計劃合適的培訓 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向受到變革影響的員工或個別人員表示同理心，並提供具體的資訊或解決方案去解決他們的關注事項 • 尋求有效而迅速促進變革的支援和資源（例如人手和人力資源工具） • 以敏銳觸覺去管理變革過程，避免讓持分者負擔過重
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以持分者的強大支持和參與，迅速而有效地執行既定的變革。 • 管理變革阻力的措施和跟蹤變革進度的通報機制之建立。 • 作為變革過程的組成部分，執行培訓需要分析，以及制定培訓計劃及 / 或能力框架。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 人力規劃及策略

1. 名稱	設計人力編配策略和規劃
2. 編號	106930L6
3. 應用範圍	讓主要持分者參與，收集他們對部門的人力預算和規劃，尤其是知識和技能方面的特定要求。此能力單元適用於切合機構的策略需要和各部门的實際需要，計設和實施本地及 / 或全球人力編配策略和規劃。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解對機構的長期人力規劃及策略之所有內部、外部、歷史和未來因素的影響 了解已核准的部門人力規劃和預算 了解機構在營運市場上，現有的人力編配策略和解決方案 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 釐定機構內每個部門的人力規劃目標和時間表 充分考慮機構內外的一切發展和變化（例如政治、經濟、社會、科技、法律和環境），建立長期人力預測機制 充分考慮所有可能的內部和外部資源（例如實施內部推薦計劃、確定主要和策略性職位的外部繼任人），設計符合人力資源策略的本地及 / 或全球人力資源編配策略和規劃 適時向部門主管介紹已核准的人力編配策略和規劃 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 參考組織架構、目前的人手和潛在的人才流失情況，主動讓部門參與從而徵集其意見；甚至在有需要時，取得部門對經驗、知識和技能需求於人力預算和規劃的認可與批核 主動探索嶄新和開創性的人力編配策略和解決方案，以切合多元化的業務需求 準確地把人力規劃和員工成本預測，與機構的業務目標和核准的預算協調一致
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立長期人力預測機制，並使它成為機構的人力規劃進程之組成部分。 訂定和實施本地及 / 或全球人力資源編配策略和規劃，藉此支援機構的策略和切合部門的實際需要（例如為接任新職位的員工提供培訓、運用外部資源去完成某些工作）。 讓主要持分者參與人力規劃過程，藉此在人力編配策略和規劃上獲取多方意見和承擔意識。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 人力規劃及策略

1. 名稱	分析目前的人力資源水平，並預測未來的技能需求和潛在的人才流失
2. 編號	106929L5
3. 應用範圍	採用人力規劃技術，預測未來的技能需求和潛在的人才流失。此能力單元適用於為達成業務策略和目標，機構對目前的人力資源水平和未來的人力資源需要的分析過程。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構的業務策略和目標 • 了解人力規劃週期的主要元素和要求 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的本地及 / 或全球人力規劃，分析目前的資源水平 • 根據分析結果，釐定對人力規劃的短期和長期影響 • 與部門協作，複檢機構的業務目標、人才流失趨勢和市場狀況，辨識未來的技能需求和潛在的人才流失 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使人力複檢和規劃的時間表，符合機構制定預算和業務計劃的週期 • 讓主要持分者參與人力規劃過程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析目前的資源水平。 • 辨識未來的人手需求和潛在的人才流失。 • 讓主要持分者參與目前資源水平和未來人力資源需要的分析過程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：人力規劃及策略

1. 名稱	驗證人員配置水平和技能需求
2. 編號	106931L5
3. 應用範圍	為切合機構的業務需求，驗證人力供應所需的規模、性質、實力和來源。此能力單元適用於在部門的輔助下，實施本地及 / 或全球人員配置趨勢分析，藉此支援機構的策略決策。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解人員配置複檢和人員編制的常見問題和最佳實務 了解機構內各部門的技能需求，及時更新 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 進行人員配置趨勢分析，以確定人才流失率、人員配置差距、人員配置增長率等 根據最新的業務檢討，檢視技能需求和人員編制，從而與業務需求協調一致 針對業務目標和行業基準，定期驗證人員配置水平和技能需求 在部門的輔助下，為人力規劃設定準確的人員配置報告 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就人員配置提出修訂建議，並尋求高級管理層審批，如適用 如有需要，適時修改技能需求，以適應不斷變化的業務環境和區域司法管轄的要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行人員配置趨勢分析。 為人力規劃，提供準確的人員配置報告。 讓主要持分者參與人員配置趨勢分析。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：人力規劃及策略

1. 名稱	驗證人力規劃和策略之效益，並針對預算監管開支
2. 編號	106935L5
3. 應用範圍	分析員工在機構內的動向，並針對預算去監管員工開支。此能力單元適用於定期複檢和調整本地及 / 或全球人力規劃及策略，以持續改進人力策略和部門的績效。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構如何監管人力規劃及策略 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在前線管理人員的輔助下，定期分析每個部門的員工動向，以找出重大的差異 與財務部和部門主管協作，監管每個部門與人力資源相關的實際開支，並找出預算差異 與財務部和部門主管協作，執行部門的修正行動計劃，以解決重大的差異 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 有效執行修正行動計劃，將人力資源相關的開支維持在核准的預算之內 根據不斷變化的業務需要，與部門合作並徵求批核以調整計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析員工動向，讓機構更了解員工的調動情況。 向有關方面（例如財務部、部門主管），提供訂定和執行部門修正行動計劃的意見，以維持與人力資源相關的開支在核准的預算之內。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 人力規劃及策略

1. 名稱	為不同功能單位，備妥員工成本和招聘預算
2. 編號	106932L4
3. 應用範圍	估計總員工成本和招聘預算，以適當的成本為所有業務功能招募合適人選。此能力單元適用於為機構無間斷營運而編配人力與財務資源，制定年度員工薪酬福利成本的預算。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 為成本預測，了解機構內各部門的具體需要和相關成本 了解如何準備招聘預算和員工成本 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為成本預測，釐定和建立詳細的員工活動年度計劃 (例如培訓及發展課程)，以至所涉及的內部和外部資源 (例如向潛在外判服務供應商索取報價) 備妥年度員工薪酬福利成本的預算，供高級管理層審批 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 核實年度預算的內容 清晰地與部門主管溝通核准的預算
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 全面分析所有與人力編配和招聘相關的成本。 根據員工薪酬福利成本 (例如薪酬總額、晉升、市場薪酬調整)，為來年制定年度預算。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 人力規劃及策略

1. 名稱	編寫有效的工作規範和職責說明
2. 編號	106933L4
3. 應用範圍	根據所涉及的活動和成功完成工作所需的人員質素，編寫有效的工作內容。此能力單元適用於就職務、職位與職責、以及合資格人選的特點、知識和技能，為機構、現有的員工和未來的員工，提供最新的職位資訊。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解工作規範（例如有效履行特定職務和職責時所需的特點和資歷）及職責說明（例如職位名稱、工作撮要、從屬關係、職務）的主要元素 如有需如，了解機構對職位要求的變化以至區域司法管轄區的要求 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在前線管理人員的輔助下，籌備職位分析 根據職位分析結果，與前線管理人員協作，備妥或更新工作規範和職責說明 及時跟蹤員工動向（例如晉升、內部調職）和招聘事宜，確認最新的工作規範 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 查對工作規範和職責說明的內容 主動聯絡前線管理人員，確認最新的工作規範和職責說明之有效性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 配合目前業務表現和未能發展需要，編寫有效和最新的工作規範和職責說明。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 人力規劃及策略

1. 名稱	確認員工成本和招聘預算的費用細節
2. 編號	106934L3
3. 應用範圍	為不同業務功能以適當的成本招募合適人選，在維持員工成本和招聘預算方面提供協助。此能力單元適用於為機構無間斷營運，監察人力與財務資源。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構內各部門的具體招聘需要 • 了解一般的員工成本和招聘費用類別 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據核准的員工活動年度計劃(例如培訓及發展課程), 確認員工成本和招聘預算 • 針對員工成本和招聘預算, 向各部門收集費用細節 • 從不同部門所收集的費用細節中, 檢查其相關性和有效性 • 及時完成與員工成本和招聘預算費用細節的相關報告, 供管理層複檢 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動聯絡前線管理人員, 核實收集所得的費用細節之準確性, 並確認其有效性
評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為機構監察人力與財務資源, 提供協助。 • 收集不同部門的費用細節, 並檢查其準確性。 • 在數據輸入期間進行數據品質和一致性的精確度檢查。
7. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘政策及程序

1. 名稱	制定招聘政策及程序
2. 編號	106936L5
3. 應用範圍	根據機構的策略方針，制定招聘政策及程序，有效而迅速地為職位空缺取錄合資格人選。此能力單元適用於在本地及國際的各類招聘任務中，以合規、公平、一致和透明的方式，制定和實施政策及程序。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解招聘政策的元素和要求，以及相關的合規問題 了解本地及 / 或國際僱傭條例和法定規管的發展和最新修訂 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 參照核准的人力資源策略，本地及 / 或國際僱傭條例和法定規管，為機構制定招聘政策 為達到合規、公平處理、一致性和透明度，制定詳細的招聘程序 與主要持分者一起實施招聘政策及程序 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過完善的文件編制系統，經常保存招聘政策及程序的文件，並讓所有員工在共享平台上取得 為達到合規、公平處理、一致性和透明度，複檢和修改目前的招聘政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定和實施符合僱傭條例和法定規管的招聘政策。 為達到合規、公平處理、一致性和透明度，制定和實施招聘程序。 讓主要持分者參與，藉此在實施招聘政策及程序上獲取多方意見、承擔意識及質素。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘政策及程序

1. 名稱	制定招聘流程
2. 編號	106937L5
3. 應用範圍	制定詳細的招聘流程（例如批核權限表、機制、相關文件），以切合多元化和不斷變化的業務需要。此能力單元適用於在本地及國際的各類招聘任務中，為機構提供合資格人選，以合規、公平、一致和透明的方式，制定和實施招聘流程。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效的機構招聘流程的元素和要求 在設計有效的招聘流程時，了解僱傭條例和法定規管 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定批核權限表和機制（例如徵用的審批職級、審批人數、面試人員的職級、每一職位的面試次數），作為機構招聘流程的組成部分 為各業務市場和司法管轄區，制定招聘文件範本（例如人員配置申請表、求職申請表、面試人員的反饋表格、資歷查核同意書） 確定在招聘流程中收集和歸檔主要個人資料的標準程序（例如學歷證明、前僱主推薦信、住址和電話號碼） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 進行定期複檢時，嚴格遵守僱傭條例和法定規管以管治招聘流程和相關文件 定期修改目前的招聘流程，以切合多元化和不斷變化的業務需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定和實施批核權限表和機制，作為招聘流程的組成部分。 為各業務市場和司法管轄區，建立和實施標準招聘程序、工作流程和文件範本，以提高效率並保持一致性的平等機會和多元共融的原則。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘政策及程序

1. 名稱	制定促進內部員工調動的政策
2. 編號	106938L5
3. 應用範圍	根據機構的策略方針和情況，制定內部招聘 / 調職政策。此能力單元適用於制定和實施政策，以促進內部 / 區域 / 國際員工調動，有效而迅速地填補職位空缺。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構的內部招聘 / 調職政策 • 了解各業務市場和司法管轄區有關僱傭條例和法定規管的發展和最新修訂 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定內部招聘 / 調職政策，以促進內部員工調動 (例如崗位輪替、職位晉升) • 根據核准的內部招聘 / 調職政策，為各業務市場和司法管轄區，制定相關程序、工作流程和文件範本，有效而迅速地促進內部員工調動 • 向各階層員工，闡述內部招聘 / 調職政策 • 通過完善的文件編制系統，保存內部招聘 / 調職政策及程序的文件，並使其在共享平台上易於取得 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行定期文件複檢時，嚴格遵守僱傭條例和法定規管以管治內部招聘 / 調職政策及程序 • 定期修改內部招聘 / 調職政策、流程和相關文件，以切合多元化和不斷變化的業務需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定和實施符合僱傭條例和法定規管的內部招聘 / 調職政策。 • 為各業務市場和司法管轄區，制定程序、工作流程和文件範本，以促進內部員工調動。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘政策及程序

1. 名稱	驗證招聘政策和程序之效益
2. 編號	106939L5
3. 應用範圍	辨識目前招聘政策及程序的優勢和可改進之處。此能力單元適用於通過收集各種證據來評核機構的招聘和人力資源策略的適切度，為本地及國際任務定期複檢和調整招聘政策及程序。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區有關僱傭條例和法定規管的發展和最新修訂 • 了解有效的招聘政策及程序的元素和要求 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就機構的招聘政策及程序，進行用戶體驗調查 • 分析用戶體驗調查的發現，辨識可改進之處 • 為招聘政策及程序進行定期複檢，以符合僱傭條例和法定規管，並切合多元化和不斷變化的業務和員工需要 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據招聘政策及程序的定期複檢，確定合適的調整方案，供高級管理層審批 • 為有效實施，向所有員工清晰地闡明最新政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識合適的工具，以評估用戶對機構的招聘政策及程序的體驗。 • 為招聘的政策及程序，執行定期複檢。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘渠道及方法

1. 名稱	評核潛在職業介紹所 / 外判服務供應商
2. 編號	106941L5
3. 應用範圍	評核潛在業務夥伴，以執行招聘流程和達成招聘目的及指標。此能力單元適用於職業介紹所 / 外判服務供應商的甄選流程，以及為有效的本地及 / 或全球人力規劃及編配，持續管理供應商關係。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區，招聘服務的最新趨勢和發展 了解潛在職業介紹所 / 外判服務供應商的聲譽、相關行業經驗、招聘顧問概況、求職者數據庫、收費等條件 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定準則，以甄選合適的職業介紹所 / 外判服務供應商 通過各種渠道 (例如推薦、網上搜尋)，辨識潛在職業介紹所 / 外判服務供應商 建立或維護數據庫，以跟蹤每一潛在職業介紹所 / 外判服務供應商的營運能力和服務 根據既定準則，制定甄選機制 (例如面試)，以評核潛在職業介紹所 / 外判服務供應商 進行職業介紹所 / 外判服務供應商的甄選 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常為潛在職業介紹所 / 外判服務供應商的服務質素進行資歷查核
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定準則和機制，以評核潛在職業介紹所 / 外判服務供應商。 根據既定準則，進行針對性評估，以甄選合適的職業介紹所 / 外判服務供應商。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘渠道及方法

1. 名稱	與職業介紹所 / 外判服務供應商洽談服務條款和條件，並對其工作表現進行定期複檢
2. 編號	106942L5
3. 應用範圍	將招聘流程外判給專門物色、篩選、面試等人才徵用活動的外部組織。此能力單元適用於確定服務合約的服務條款和條件，以及管理供應商表現和合約更新的流程。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區，職業介紹所 / 外判服務供應商採取的一般服務條款和條件 了解必要的法律條款和元素，以便有效複檢服務合約 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立或維護數據庫，以跟蹤每一現有的職業介紹所 / 外判服務供應商的營運能力和現有的服務 制定和洽談服務合約的條款和條件 參照已採取的主要績效指標進行定期複檢，以管理職業介紹所 / 外判服務供應商的工作表現 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據外判服務供應商評估結果，管理合約更新或終止 就服務合約的條款和條件，對職業介紹所 / 外判服務供應商採取有效的談判戰術
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為成本效益，針對市場基準，制定服務合約的條款和條件。 制定主要績效指標，以評估職業介紹所 / 外判服務供應商的工作表現。 如有需要，與職業介紹所 / 外判服務供應商進行談判。 根據既定主要績效指標，對職業介紹所 / 外判服務供應商的工作表現進行定期複檢。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：招聘渠道及方法

1. 名稱	驗證現有招聘渠道及方法之效益
2. 編號	106944L5
3. 應用範圍	辨識現有的招聘渠道及方法之優勢和可改進之處。此能力單元適用於定期複檢和調整現有的招聘渠道及方法，收集各種證據以確定其有效性。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各種招聘渠道及方法之利弊（例如從傳統的招聘流程到新興的網上招聘） 了解主要量度標準（例如由籌備至完工所需時間、招聘一個職位所需成本、申請人數量），以複檢招聘渠道及方法之效益 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為複檢招聘渠道及方法之效益，制定或修訂主要量度標準清單和衡量機制（例如由籌備至完工所需時間、招聘一個職位所需成本、申請人數量） 進行定期用戶體驗調查，以複檢招聘策略和現有的招聘渠道及方法之效益 分析並複檢調查的發現，以評核現有的招聘渠道及方法之績效和效益 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動探索新的招聘渠道及方法（例如網上招聘），以改進成本效益和招聘成果
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定主要量度標準和機制，以評估現有的招聘渠道及方法之效益。 對現有的招聘渠道及方法之效益，進行定期複檢。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘渠道及方法

1. 名稱	搜尋適用於特定業務市場的招聘渠道
2. 編號	106940L4
3. 應用範圍	搜尋各種適用於特定業務市場的招聘渠道。此能力單元適用於開發和維繫各種招聘渠道，從而建立和維持與求職者的潛在來源之堅實聯繫。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效的招聘渠道之關鍵成功因素 • 為特定業務市場，了解各種招聘渠道（例如社交媒體、招聘網站） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 衡量各種適用於特定業務市場的招聘渠道，並辨識出最具成本效益的渠道 • 聯繫招聘或媒體機構、教育機構和專業協會，探索和辨識適用於特定業務市場的招聘渠道 • 利用已建立的網絡接觸潛在求職者（例如專業機構、招聘會、學校和大學） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動探索嶄新和開創性的招聘渠道，以改進招聘成果和成本效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就招聘質素和成本效益，辨識適用於特定業務市場的招聘渠道。 • 讓不同持分者參與，開發招聘網絡和渠道。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘渠道及方法

1. 名稱	備妥招聘的詳細內容，並使用預設的招聘渠道及方法
2. 編號	106943L4
3. 應用範圍	提供職位概述，撮要職位的主要職責和對機構整體成功之重要性。此能力單元適用於招聘廣告和報張 / 社交媒體廣告的製作，以誘發求職者申請職位。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效招聘訊息的主要元素和要求 • 為各職位空缺，了解市場上物色潛在求職者的各種來源 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構的工作規範和職責說明，備妥清晰而準確的招聘內容 • 通過建立和向潛在求職者展示有力的僱主品牌，運用內容營銷，吸引合適人選 • 採用最具成本效益的招聘渠道及方法 • 如有需要，調整現有的招聘渠道及方法，以優化招聘成果 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動搜尋嶄新的招聘渠道及方法，以改進成本效益和招聘成果
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以清晰而準確的方式，備妥招聘內容。 • 通過既定的招聘渠道及方法，物色求職者。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 招聘渠道及方法

1. 名稱	監察招聘預算
2. 編號	106945L4
3. 應用範圍	針對預算，運用分析技巧來監察招聘開支。此能力單元適用於跟蹤招聘流程中發生的所有費用，並以部門修正行動計劃管理預算差異。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解一般招聘預算的主要元素，以及機構制定預算的過程 了解部門預算如何發揮作用，並展示分析技巧，以監察招聘預算 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在財務部的輔助下，完成招聘費用報告 與財務部和部門主管協作，監察並複檢每個部門的實際招聘費用和預算差異 為重大的預算差異，與財務部和部門主管協作，執行部門修正行動計劃，以維持員工開支在核准的預算之內 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 及時向部門更新未計劃 / 未預算的項目和成本預測 主動搜尋新招聘渠道及方法，以節省成本和優化成果
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 編製招聘費用報告，以監察招聘預算。 與相關人士（例如財務部、部門主管）一起監察部門修正行動計劃，以維持員工開支在核准的預算之內。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 評估、甄選及取錄

1. 名稱	在招聘及甄選流程中，為招聘經理提供培訓和支援
2. 編號	106946L5
3. 應用範圍	參照機構的招聘政策及程序，為招聘經理提供適時的培訓和支援。此能力單元適用於本地及國際任務的招聘及甄選流程，使涉及的招聘經理執行一致的招聘政策及程序。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效的招聘及甄選流程的主要元素 • 了解機構採取的招聘及甄選流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據最新的工作規範和職責說明，製作或修改職位廣告，供招聘經理認可 • 與招聘經理一起界定甄選準則 • 若反應緩慢，檢驗並修改招聘廣告 • 為招聘經理，提供關鍵技巧和招聘及甄選流程中的步驟的培訓 • 在做甄選決定時，為招聘經理提供支援 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在招聘及甄選流程中，經常採用最新的工作規範和職責說明 • 在整個招聘及甄選流程中，與招聘經理保持協作
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據最新的工作規範和職責說明，製作招聘廣告。 • 與招聘經理一起為職位空缺制定甄選準則。 • 為招聘經理提供關鍵技能支援（例如面試技巧）。 • 制定招聘及甄選流程中的程序。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：評估、甄選及取錄

1. 名稱	設計並執行高級職位的面試流程
2. 編號	106948L5
3. 應用範圍	在面試過程中，評估目標人選的合適度。此能力單元適用於遵守僱傭條例，為本地及國際任務而進行高級職位的面試流程，並與招聘經理協作，為有關職位甄選最合資格人選。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解正面的面試體驗對僱主品牌及商譽管理之重要性 • 了解在面試和甄選過程中，違反僱傭條例和法定規管之重要性和可能帶來的後果 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採用最有效的面試形式（例如結構式和小組式面試），從而最切合招聘經理的選擇和招聘職位的性質 • 遵守僱傭條例，為與目標人選進行初步面試設定問題 • 根據面試的表現及對職位要求相關的提問之回應，分析目標人選對職位的合適度 • 教育招聘經理，遵守僱傭條例和法定規管，根據職位要求在面試時提問 • 指導招聘經理，在面試時向求職者表達適當的敏感度和同理心 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨識可改進之處，以提升招聘成果和求職者在面試及甄選流程中的體驗 • 主動與招聘經理評估面試體驗
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守僱傭條例，設定有關工作基本要求的面試問題。 • 執行面試流程，為有關職位甄選最合資格人選。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 評估、甄選及取錄

1. 名稱	尋找並應用合適的評核工具
2. 編號	106950L5
3. 應用範圍	尋找並應用合適、公平和有效的評核工具，以切合特定的招聘需要，填補各階層的關鍵職位空缺。此能力單元適用於對各階層職位的合資格人選進行評估，以支持本地及國際任務的甄擇決策。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為各階層職位，了解評估、甄選和應用合適的工具之關鍵因素（例如評核的有效性和可靠性） • 了解市場上現有的評核工具 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析市場上現有的評核工具之優點和弱點 • 根據不同職位要求，尋找最合適和具成本效益的評核工具 • 評估進行評核的趨勢以及市場上的相關工具 • 分析各種因素（例如保密性、與不同科技平台的兼容性），為各階層職位，確定並挑選合適的評核工具 • 應用已採取的評核工具，從而收集合資格人選在工作方面的資料 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動驗證為各階層職位採取的評核工具之效能
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定準則和機制，從而為各階層職位挑選合適的評核工具。 • 根據既定準則和機制實施評核，以辨識和挑選合適的評核工具。 • 應用已採取的評核工具做甄選決定。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：評估、甄選及取錄

1. 名稱	實施取錄的審批流程
2. 編號	106951L5
3. 應用範圍	充分考慮內部相對性和外部市場基準統計，為本地及國際任務實施適當的審批流程。此能力單元適用於為各階層職位發出取錄通知，而執行內部相對性和外部市場基準統計、背景調查及資歷查核，並完成適當的審批流程。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解在本地及 / 或國際僱傭條例和法定規管下，招聘及甄選之主要元素 • 了解機構發出取錄通知的程序 • 了解僱主在員工調遷國外及 / 或僱用外籍人員的法律義務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參照內部評級方法、薪酬表和市場基準統計，制定兼備薪酬福利條件和職級的取錄通知 • 針對機構內所有職級的相關職位，分析最新市場薪酬調查數據 • 帶備必要的文件，闡釋擬訂之薪酬福利條件，供招聘經理認可；如有需要，亦供其審批 • 在求職者的同意下，進行背景調查及資歷查核，以核實資料的準確性（例如資歷、工作經驗、簽證）和驗證相關文件的合法性（例如求職者提供的前僱主推薦信） • 發出每項本地或國際取錄通知前，進行內部相對性和外部市場基準統計 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在發出取錄通知過程中，經常嚴格遵守僱傭條例和法定規管 • 在進行背景調查前，經常先獲取求職者的同意
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參照內部評級方法、薪酬表和市場基準統計，制定兼備薪酬福利條件和職級的取錄通知。 • 在發出每項本地或國際取錄通知前，先完成審批流程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 評估、甄選及取錄

1. 名稱	通過初步篩選，評核求職者的背景和與職位要求相關的經驗
2. 編號	106947L4
3. 應用範圍	評核求職者的背景和與職位要求相關的經驗、基本技能和資歷。此能力單元適用於使驗證工作經驗、認可資格和教育，作為識別人圍面試人選的關鍵過程。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解初步篩選對甄選流程的整體效能之重要性 了解職位空缺的職責說明上之主要職位要求和核心能力 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與招聘經理協作，為初步篩選採納一套清晰的準則（例如學歷、技能組合、相關年資） 採取評分制，從而對初步篩選流程進行標準化，並增強初步篩選的客觀性 根據既定準則，篩選所得的申請表和履歷表 初步篩選後，備妥潛在人選清單，供招聘經理識別人圍面試人選 搜尋和推薦新的初步篩選形式（例如小組選拔、使用電子工具），以提升效能和客觀性 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在進行初步篩選時，經常嚴格遵守平等機會和其他僱傭條例 經常謹慎處理求職者的資料和保密性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行初步篩選，以識別人圍面試人選。 初步篩選後，備妥潛在人選清單。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：評估、甄選及取錄

1. 名稱	面試初級職位的求職者
2. 編號	106949L4
3. 應用範圍	在面試過程中，深入了解和評估目標人選。此能力單元適用於符合僱傭條例，進行初級職位的面試流程，並為職位甄選出最合資格人選。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解正面的面試體驗對僱主品牌及商譽管理之重要性 • 了解在面試和甄選過程中，違反僱傭條例和法定規管之重要性和可能帶來的後果 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為招聘初級職位，採用最有效的面試形式（例如單獨面談、筆試） • 使用合適的準則（例如相關工作經驗、成績表、知識和技能），招聘初級職位 • 遵守僱傭條例，與目標人選安排和進行面試 • 根據面試的表現及對職位要求相關的提問之回應，複檢求職者對職位的合適度 • 遵守僱傭條例和法定規管，根據職位要求在面試時提問 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在面試時向求職者表達適當的敏感度和同理心
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定適用於招聘初級職位的面試形式和準則。 • 執行面試流程，為職位甄選出最合資格人選。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 評估、甄選及取錄

1. 名稱	執行取錄流程
2. 編號	106952L4
3. 應用範圍	根據核准的僱用條款和條件，發出取錄通知；如有需要，與被取錄人士洽談。此能力單元適用於向被取錄人士發出本地或國際取錄通知的流程。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管，以發出取錄通知 • 了解各業務市場和司法管轄區有關工作許可證 / 簽證的申請程序，以便向非本地人士發出取錄通知 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向被取錄人士發出口頭取錄通知，概述薪酬福利條件以及其他取錄條款和條件，並在有需要時與他們洽談 • 遵循招聘政策，按擬訂條款和條件備妥僱傭合約，供高級管理層審批 • 在僱傭合約生效日期前，核實被取錄人士的工作許可證 / 簽證之有效性，或在申請上提供協助 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與被取錄人士有效溝通核准的僱用條款和條件 • 經常為僱傭合約的條款和條件嚴格保密
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 實施向被取錄人士發出本地或國際取錄通知的流程。 • 如有需要，與被取錄人士洽談。 • 為每位被取錄人士，備妥包含具體僱用條款和條件的本地或國際僱傭合約。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 評估、甄選及取錄

1. 名稱	安排求職者面試
2. 編號	106953L2
3. 應用範圍	與求職者安排面試日期和時間。此能力單元適用於執行招聘程序，有效而迅速地為職位空缺物色合資格人選。
4. 級別	2
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效排期面試對求職者和機構雙方之重要性 • 了解機構的招聘程序和排期面試的方式 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守數據保護原則及避免違規 • 遵循標準操作程序，為求職者排期面試 • 按照可用的時間段，聯絡入圍面試人選 • 按機構的排期方式，記錄為每位求職者確認的面試時間 • 當發生變化時，更新機構的排期面試紀錄（例如取消面試） • 向求職者發送排期面試確認函 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過協定的渠道（例如電話、電郵），提醒求職者如期參加面試
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為入圍面試人選排期面試。 • 在數據輸入期間進行數據品質和一致性的精確度檢查。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：評估、甄選及取錄

1. 名稱	處理未被取錄人士的資料並存檔
2. 編號	106954L2
3. 應用範圍	謹慎處理未被取錄人士的資料，並系統地把相關文件存檔。此能力單元適用於符合各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管，處理未被取錄人士的個人資料。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區有關數據保護和發放個人資料的條例和法定規管 了解符合《個人資料（私隱）條例》的數據保護原則，以及對此的既定政策及指引 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵守數據保護原則，並避免違規 遵循機構的數據保護和發放個人資料指引和指令 在數據輸入和數據管理期間，進行精確度檢查 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵循標準操作程序，打理一個完善的文件編制系統，以擷取、管理、儲存、保留、交付和棄置未被取錄人士的資料和面試紀錄 遵循標準操作程序，處理未被取錄人士的個人資料和面試紀錄，並加以存檔（例如在預設期內，儲存資料供未來招聘之用、在預設期後，銷毀申請表和履歷表），如適用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在數據輸入期間進行數據品質和一致性的精確度檢查。 執行標準操作程序，處理人力資源數據和紀錄。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 新員工入職

1. 名稱	制定入職流程及程序
2. 編號	106955L5
3. 應用範圍	制定入職流程及程序，讓新員工感受到歡迎並為其工作做好準備。此能力單元適用於制定入職流程及程序，並提供指引和工具（例如入職清單及範本），以達到有效而迅速的入職體驗。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解成功入職之主要元素，從而為機構設計最合適的入職流程 • 了解入職在優秀人才管理週期內之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定入職清單，以達到有效而迅速的入職體驗 • 為各業務市場和司法管轄區，制定要求新員工在首日簽署的文件範本（例如一些聲明和知識產權協議） • 向新員工闡述機構的政策及程序（例如派發員工手冊） • 為各業務市場和司法管轄區，制定各種通告範本，以歡迎新員工及籌備迎新活動或參觀辦公室 • 在新員工上任前，設置工作間（例如開通網絡、開立電子郵箱、安裝電話、座位安排） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動探索改進入職體驗的方法（例如入職後的首個九十天、使用科技促進流程） • 主動與新員工交流，解決他們的入職需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為各業務市場和司法管轄區，制定入職流程、程序和工具（例如清單和文件範本），以達到有效而迅速的入職體驗。 • 與新員工交流，為他們對工作做好準備提供支援。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 新員工入職

1. 名稱	籌備和執行入職輔導及迎新活動
2. 編號	106957L4
3. 應用範圍	通過合適的入職輔導及迎新活動，為新員工提供在機構工作的要點（例如機構的歷史、業務方針、組織架構）。此能力單元適用於提供入職輔導及迎新活動，協助新員工適應新的工作環境及深入認識機構。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效的入職輔導及迎新活動之主要元素 了解入職輔導及迎新活動之目標和益處 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與機構內所有 / 相關部門協作，籌備和執行入職輔導及迎新活動 在合適的時間內，為新員工安排入職輔導及迎新活動 在入職輔導及迎新活動中，提供有關機構的要點（例如機構的歷史、願景、使命、價值觀、業務方針、策略、組織架構） 定期調整入職輔導及迎新活動的議程和內容，以切合多元化和不斷變化的業務需要 為持續改進，收集對於入職輔導及迎新活動效益的反饋 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常在特定時間或上任後的一段時間內，為新員工提供入職輔導及迎新活動 在充分考慮培訓對象和現在資源後，籌備和執行入職輔導及迎新活動
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為各階層員工，適時地訂定和提供合適的入職輔導及迎新活動（例如為高級管理層籌備量身訂製的入職輔導及迎新活動）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 2. 人力規劃及編配

主要職能 : 新員工入職

1. 名稱	與相關部門合作，為新員工準備必要資源
2. 編號	106956L3
3. 應用範圍	與招聘經理和相關部門協作，為新員工準備必要資源提供支援。此能力單元適用於為新員工提供入職支援。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效的人職、入職輔導及迎新活動對新員工和機構雙方之重要性 • 了解入職程序和機構採納的人職輔導及迎新活動的細節 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與管理人員溝通入職、入職輔導、迎新活動、其角色與交流，對新員工成功入職之重要性 • 為新員工編製入職計劃 (例如具體設備、培訓及入職輔導計劃) • 如適用，聯絡相關部門 (例如資訊科技部)，為新員工於工作間運作提供技術培訓 (例如個人電腦、內聯網、共用檔案、軟件應用程式及其他設備) <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時向相關人士 (例如招聘經理) 匯報新員工的關注事項或需要 • 有效而迅速地與相關部門合作，加快入職流程及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與招聘經理和相關部門協作，為每位新員工準備必要資源。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：僱主品牌及商譽管理

1. 名稱	制定員工價值取向，並設計僱主品牌策略
2. 編號	106959L6
3. 應用範圍	界定機構對員工的一套說法，並設計獨特而有效創造僱主品牌和吸引人才的策略。此能力單元適用於使制定和維繫員工價值取向及僱主品牌策略，成為機構的優秀人才管理、僱主品牌及商譽管理之組成部分。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工價值取向的概念和良好做法，以及它與僱主品牌之間的聯繫 了解有助建立有效和具競爭力的僱主品牌策略之元素（例如僱主品牌、策略目標、薪酬福利條件） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織採用合適的方法進行分享員工體驗的研究（例如讓所有員工參與網上問卷調查、讓員工代表參與焦點小組座談） 通過合適的渠道讓員工參與（例如論壇、工作坊）並收集他們對訂立機構未來方針及制定員工價值取向的意見和提議 以有效的工具和衡量方法，確定內部和外部對機構的企業形象和核心價值的看法 使推廣機構的價值觀和信念，成為僱主品牌及商譽管理之組成部分 與高級管理層一起為機構制定一套獨特、完整和堅實的員工價值取向 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 使主動闡述員工價值取向的主要訊息以推廣機構為首選僱主，成為僱主品牌策略的一部分 適時地驗證既定的員工價值取向及僱主品牌策略的效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為員工招聘、挽留、投入程度和市場對機構的整體看法，與高級管理層一起制定一套獨特、完整和堅實的員工價值取向及僱主品牌策略。 實施組織研究和員工投入程度結論，評核員工體驗，並提升員工價值取向及僱主品牌策略。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：僱主品牌及商譽管理

1. 名稱	設計政策、渠道及活動，以促進內部和外部溝通
2. 編號	106960L6
3. 應用範圍	促進員工、客戶和其他持分者更佳的溝通和參與。此能力單元適用於為機構的員工招聘、挽留、投入程度和市場定位，設計和實施在員工價值取向及僱主品牌策略之間建立聯繫的政策、渠道及活動。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解僱主品牌的目標、原則和益處 • 了解機構對僱主品牌及商譽管理的承擔 • 了解內部和外部的組織溝通之良好做法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參照機構的員工價值取向及僱主品牌，設計政策以促進內部和外部溝通，並尋求高級管理層的認可和支持 • 通過合適的方式（例如企業宣傳片、事業發展機會、員工親身體驗），培養和維持正面的員工體驗及僱主品牌 • 設計合適的溝通平台（例如數碼媒體），以有效推廣企業形象、待人之道（例如吸引人才、挽留和參與）和員工體驗 • 為僱主品牌的溝通，甄選合適的數據分析（例如利用大數據） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過給所有員工的持續教育和溝通，以一致的方式培養和策動僱主品牌（例如把僱主品牌納入內部溝通、與人力資源相關的網站和文件） • 就員工價值取向及僱主品牌策略之間建立聯繫，與最佳實務基準進行比較
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參照機構的員工價值取向及僱主品牌策略，設計政策、渠道及活動，以促進內部和外部溝通。 • 設計合適的溝通平台，以推廣企業形象、待人之道和正面的員工體驗。 • 為僱主品牌的溝通，甄選合適的數據分析。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：僱主品牌及商譽管理

1. 名稱	以正面的員工體驗，宣揚機構的核心價值
2. 編號	106958L5
3. 應用範圍	把機構的願景、使命和核心價值納入員工行為及實務，轉化為宣揚和維持正面的員工體驗及僱主品牌。此能力單元適用於制定方式和機制，以訂定僱主品牌和正面的員工體驗之實務，並創造一個促進員工在事業上獲得滿足感和專業成長的職場。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構的願景、使命、核心價值和它們對業務營運的影響 了解僱主品牌、商譽管理和員工體驗的概念和良好做法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 把願景、使命、核心價值轉化為宣揚和維持正面的員工體驗及僱主品牌的員工行為（例如員工福祉、態度積極、喜樂和滿意） 制定在機構內宣揚願景、使命、核心價值和正面的員工體驗之方式（例如設計活動和實務去提升員工的滿意度和參與） 向內部和外部持分者，提供維護機構的願景、使命、核心價值和商譽的資料（例如組織消息、管理人員的任命） 制定機制（例如求職和職位空缺提示），透過所有招聘渠道，包括社交媒體和數碼平台，提供一致和正面的求職者體驗 使建立一個促進員工在事業上獲得滿足感和專業成長的職場，成為機構核心價值之組成部分（例如員工能構思在服務機構的同時可達成個人目標） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就僱主品牌及商譽管理的現行做法與市場的最佳實務基準進行比較 主動分析員工對機構的價值觀和正面體驗的反饋
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定合適的方式，在機構內宣揚願景、使命、核心價值和正面的員工體驗（例如設計活動和實務去提升員工的滿意度和參與）。 制定機制（例如求職和職位空缺提示），透過所有招聘渠道，包括社交媒體和數碼平台，提供一致和正面的求職者體驗。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：僱主品牌及商譽管理

1. 名稱	管理招聘流程，讓求職者有正面的體驗
2. 編號	106962L5
3. 應用範圍	在招聘流程的不同階段，有效管理所有互動（例如招聘廣告、求職者查詢、面試、發出取錄通知）。此能力單元適用於在整個招聘流程中，提供一致和正面的求職者體驗，並管理各種招聘渠道，包括社交媒體和數碼平台。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解求職者體驗的概念及對僱主品牌和吸引人才之重要性 • 了解招聘流程的不同階段 • 了解市場上管理求職者體驗的最佳實務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定指引和衡量標準，供招聘經理在招聘流程的不同階段，營造正面的求職者體驗 • 採用合適的方法，獲取所有員工對提供正面的求職者體驗的輔助（例如在接待處給予溫馨及舒適的印象） • 在求職過程中，為各階層職位提供清晰的指示；並在求職者面試時分享重要的職位資料（例如職業前途的例子） • 為求職者提供選擇（例如申請其他職位空缺），如適用 • 評核整個招聘流程的求職者體驗 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時確認收到求職申請，並告知甄選流程的預計時間表 • 有效管理面試時間 • 於整個流程中，在有最終取錄決定前，專業地與求職者保持聯繫 • 及時與求職者溝通面試結果
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定指引和衡量標準，從而在整個招聘流程中，營造一致和正面的求職者體驗。 • 讓所有員工參與，提供正面的求職者體驗。 • 根據既定的衡量標準，評核整個招聘流程的求職者體驗（例如精心準備面試、在求職者面試時提供重要的職位資料，並在面試後及時跟進）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：2. 人力規劃及編配

主要職能：僱主品牌及商譽管理

1. 名稱	為推廣機構，籌辦合適的活動或製作溝通「實用工具」
2. 編號	106961L4
3. 應用範圍	因應機構的需要，籌辦僱主品牌活動；並為各種目的，準備標準的溝通方式（例如尋求員工支持、改進客戶體驗）。此能力單元適用於以一致的方式推廣機構和員工價值取向。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區內業界的重要廠商或競爭對手如何建立僱主品牌 了解一般品牌活動（例如廣告、交易會、贊助、產品設計和包裝）的利弊 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 製作包含機構的歷史、願景、使命、核心價值、策略、文化、工作環境、薪酬福利、職業發展等的「實用工具」，以備招聘、員工入職輔導及迎新活動、學習及發展活動之用 搜尋容許機構有效與主要持分者溝通的渠道 與擁護者 / 大使聯繫，從而向各階層員工傳遞主要訊息 與相關部門夥伴，籌辦僱主品牌活動，如適用 在高級管理層出席主要品牌活動或溝通會議時，進行必要的安排 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 一致地溝通主要訊息，並主動跟進員工和持分者的反饋和提議
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 按計劃執行僱主品牌活動，以推廣機構。 為推廣機構，製作合適的溝通方式（例如「實用工具」、網上論壇）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 報酬策略

1. 名稱	符合機構的策略性目標和人力資源策略，制定報酬策略
2. 編號	106963L7
3. 應用範圍	制定策略去訂定、優先處理和整合各項報酬措施。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下，為報酬策略提供方針，以輔助機構的策略性目標及人力資源策略。
4. 級別	7
5. 學分	7 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各種報酬策略的特點 (例如內在與外在報酬、經濟與非經濟報酬) • 了解報酬策略可如何積極參與機構的短期和長期策略性目標 • 了解制定報酬策略的不同階段 (例如診斷、設計、測試和實施) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基於多種因素的詳盡考慮 (例如人才策略、機構文化、業務性質和生命週期、短期和長期業務目的和目標、薪酬遞增的方式、稅務法例、機構的經濟負擔能力)，為機構創制最合適的報酬策略 • 以合理的經濟與非經濟報酬組合，為機構制定報酬策略 • 諮詢並徵求高級管理層對報酬策略的輔助 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經常因應機構的業務需要和整體人力資源策略，制定報酬策略 • 讓高級管理層參與制定報酬策略方面，與市場上的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在充分考慮多種因素後，實施可行的報酬策略分析。 • 建立一個連繫機構的策略性目標及人力資源策略的報酬策略。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 報酬策略

1. 名稱	制定報酬哲學，藉此作為報酬框架的指導原則
2. 編號	106964L7
3. 應用範圍	轉化機構願景、使命和價值觀為報酬哲學，從而引導基本薪金、短期和長期獎勵、嘉許和福利的設計和決策。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下，制定報酬框架。
4. 級別	7
5. 學分	7 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在制定報酬哲學時，了解其概念和價值 • 了解各業務市場和司法管轄區的報酬策略趨勢（例如營造嘉許文化、整體薪酬回報策略） • 了解有助制定報酬哲學的關鍵因素（例如機構的核心價值、外部業務環境） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定符合機構策略目標及人力資源策略的報酬哲學 • 為機構制定報酬哲學，作為報酬框架的指導原則（例如浮動薪資、注重能力和持續發展） • 諮詢並徵求高級管理層對報酬哲學的支持 • 制定簡潔的報酬哲學說明，從而引導報酬策略的制定和實施 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配合機構的規模、性質和文化，制定合適的報酬哲學 • 調查社會和經濟趨勢及其對報酬策略和理念發展之潛在影響
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與高級管理層進行詳盡的討論，藉此在制定報酬哲學前獲取多方意見及承擔意識。 • 制定報酬哲學作為指導原則，以制定機構的報酬框架（例如浮動薪酬、注重能力和持續發展）。 • 制定簡潔的報酬哲學說明，從而引導報酬策略的制定和實施。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：報酬策略

1. 名稱	設計報酬政策、程序及實務
2. 編號	106965L6
3. 應用範圍	設計報酬政策、程序及實務，以增進員工投入程度和生產力。此能力單元適用於為嘉許員工對機構成功的貢獻而制定報酬制度。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區有關員工薪酬福利的法定規管及條例 • 了解有效的報酬制度之主要組成部分 (例如薪酬福利、對工作表現的嘉許、職業發展) • 了解最新的高管薪酬趨勢 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按工作表現、能力、技能、經驗及 / 或市場價值，設計報酬員工的政策 • 設計與報酬管理、員工薪酬福利相關的程序及實務 (例如工作評估、發薪) • 為機構設計有效的報酬制度，以公平和公正的方式嘉許員工的工作表現和成就 (例如不論性別、種族都獲同等報酬) • 設計高層管理人員薪酬結構及 / 或計劃 • 設計年度工作表現評估後的補償週期 / 年度獎勵的增幅或獎金 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與市場上的最佳實務作對照分析 (例如整體薪酬回報)，以提升報酬制度的競爭力 and 效益 • 如有需要，因應機構在合併與收購 / 分拆 / 擁有權變動的變化，重新設計或整合報酬政策、程序及實務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合各業務市場和司法管轄區的員工薪酬福利，設計報酬政策、程序及實務。 • 設計報酬政策、程序及實務，以公平和公正的方式嘉許員工的工作表現和成就。 • 設計高層管理人員薪酬結構及 / 或計劃。 • 配合年度工作表現評估週期，設計補償週期 / 年度獎勵。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 報酬策略

1. 名稱	評估報酬制度的競爭力 and 效益
2. 編號	106967L6
3. 應用範圍	評估報酬制度的政策、程序、實務，以至保持它在內部公平性和外部競爭力之間的平衡，並在充分考慮對成本的影響後提出可改進之處。此能力單元適用於讓相關持分者參與定期複審及調整報酬制度，以維持其競爭力及效益。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解複檢報酬制度的政策、程序及實務之重要性和目標 了解各種複檢方法，從而進行報酬制度的政策、程序及實務的定期複審 了解各種影響報酬制度的競爭力和效益之障礙 (例如缺乏資源、缺乏資料和數據) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為報酬制度的每個組成部分之競爭力和效益 (例如對財務的影響和成本、員工流失率、相關持分者的意見)，確定評估準則 確定合適的方法，以複審報酬制度的競爭力和效益 (例如外部基準數據) 評估不同來源所得的報酬制度市場數據 (例如市場趨勢和薪酬報告、專業機構、員工股份獎勵計劃的法定 / 股份交換要求的變化) 為持續改進，徵求主要持分者對現有報酬制度的意見 充分考慮對成本的影響，修改現有的報酬制度 (例如採取對員工更具價值的新獎勵計劃) <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 與市場上的最佳實務作對照分析 (例如調整業務策略的獎勵、主動溝通)，以提升報酬制度的競爭力和效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定準則和機制，以評估報酬制度的競爭力和效益。 根據既定的準則和機制，定期進行報酬制度的評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 報酬策略

1. 名稱	訂定並管理薪酬福利預算
2. 編號	106966L5
3. 應用範圍	為員工提供具競爭力的薪酬福利，訂定並管理預算。此能力單元適用於通過對財務資源進行確定，訂定薪酬福利預算並監察其實施，藉此確保機構運作無間斷，並運用預算的資源嘉許員工的努力和業績。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解每項獎勵計劃對成本的影響 就訂定並管理薪酬福利預算，了解財務原則和指引 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就機構內各階層員工的薪酬福利，認清目前的員工成本 對於將會影響薪酬福利預算的各種參數進行情景分析 與管理人員和財務部協作，訂定薪酬福利預算 參照機構的財務表現，訂立人力資源成本目標，並據此管理預算 與財務部協作，定期為各獎勵計劃進行差異分析，並識別預算差異的成因及節省機會 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 對高級管理層審批的預期投資回報，提出對薪酬福利（例如薪酬結構、醫療福利、更換外判服務供應商）的調整 充分考慮機構的業務和財務表現，定期複檢預算差異
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 與管理人員和財務部協作，訂定薪酬福利預算。 監察薪酬福利預算之實施（例如定期複檢以確定差異和節省成本的機會），以維持員工開支在核准的預算之內。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 工作評估及基本薪金 / 職位架構

1. 名稱	設計職級 / 薪酬等級結構
2. 編號	106969L6
3. 應用範圍	為現有的員工設計職級 / 薪酬等級結構，並保持職位之間的公平性。此能力單元適用於制定職級 / 薪酬等級結構的政策和指引，從而以公平和公正的方式補償各階層員工、管理本地及國際發薪，並在機構內反映相對性和促進職業發展。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解清晰的職級 / 薪酬等級結構可在各業務市場和司法管轄區促進客觀決定薪酬和事業發展 了解設計職級 / 薪酬等級結構的基本步驟(例如職位分析和評估、薪酬調查分析、薪酬政策發展、薪酬結構的組成) 了解不同工種 / 職能，以及各項工種 / 職能的職業發展及在機構內的機會 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為員工制定職業階梯和職涯規劃，以提高其知識和技能 確定適當數量的職級 / 薪酬等級，清晰地區分不同職級和相應的知識水平、技能和職責 界定職級 / 薪酬等級的描述 有效設計職級 / 薪酬等級結構，藉此輔助員工的事業晉升和發展機會(例如釐清等級之間的區別、設定事業動向的準則) 根據每項工種及職級 / 薪酬等級結構，考究職涯規劃和職業階梯 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動設計職級 / 薪酬等級結構的政策和指引，藉此輔助機構的發展及維持內部公平性 根據對於某項工種 / 職能重要的因素，將非基準職位與同一項工種 / 職能內的基準職位進行比較
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在機構內制定職業階梯和職涯規劃。 建立清晰說明每個職級 / 薪酬等級的結構，從而加以區別不同職級，以及相應的知識、技能和職責水平。 為輔助機構的發展及維持內部公平性，設計職級 / 薪酬等級結構的政策和指引。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 工作評估及基本薪金 / 職位架構

1. 名稱	設計基本薪金幅度 / 結構
2. 編號	106970L6
3. 應用範圍	根據工作評估結果和分析，以及所採取的職級 / 薪酬等級結構，設計基本薪金幅度 / 結構。此能力單元適用於基本薪金幅度 / 結構及薪酬政策線的設計，以判斷職位之間的內部公平性，並辨識市場上具競爭力的薪酬做法，使薪酬遞增符合報酬策略。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解基本薪金幅度 / 結構的主要元素 (例如支薪時間表、職級、薪金幅度) • 了解各種基本薪金幅度 / 結構的特點 (例如工種結構、等級結構、廣分職級結構) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 考究不同來源所得的市場數據 (例如薪酬趨勢調查、專業機構)，以判斷薪酬遞增 • 充分考慮其特點後，設計基本薪金結構 • 判定薪酬政策線以設定所有職位的中位數，並據此釐定最低和最高薪酬水平、薪酬等級與薪金幅度之間的關係 • 參照市場趨勢，判定機構在薪酬市場上的定位以及合適的薪酬組合 (例如固定或浮動薪酬) <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據工作評估結果，評估每個等級範圍內薪酬定位的分佈情況 • 為特殊調整和晉升調整設計指引，以吸引和挽留員工
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 充分考慮可輔助機構策略性目標和報酬策略的特點後，為各業務市場和司法管轄區設計基本薪金幅度 / 結構。 • 根據機構的報酬哲學，判定薪酬政策線以設定所有職位的中位數，並據此釐定最低和最高薪酬水平、薪酬等級與薪金幅度之間的關係。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 工作評估及基本薪金 / 職位架構

1. 名稱	進行工作評估及分析
2. 編號	106968L5
3. 應用範圍	界定與某項工作相關的職務、職責、責任承擔和技能，然後運用合適的方式去驗證該項工作在市場上的價值，以及在機構內與其他工作的關係。此能力單元適用於進行工作評估及分析。這涉及參照內部相對性和市場基準統計，以及把工作排列至合適的薪酬等級和相關工種 / 職能的分類中，從而分析一項工作對機構的價值定位。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各工作評估方式的原則和方法 (例如點數法、排名法、分類法) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 充分考慮機構的性質，挑選最合適的工作評估方式 (例如對較大型的機構採取較科學或較量化的方法) 參照最新的職責說明，進行工作評估及分析，以評估履行特定工作職責所需的經驗和技能 驗證該職位對機構價值定位之貢獻 把職位排列至合適的薪酬等級，並把它們分類至相關工種 / 職能 複檢並驗證職責說明 將內部工作評估結果與市場基準水平聯繫起來 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常根據工作評估結果，把職位排列至合適的薪酬等級
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 參照各業務市場和司法管轄區的最新的職責說明，分析履行特定工作職責所需的經驗和技能。 把職位排列至合適的薪酬等級，並把它們分類至相關工種 / 職能。 建立內部工作評估結果與市場基準水平之間的聯繫。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：工作評估及基本薪金 / 職位架構

1. 名稱	對薪酬及等級進行定期複檢
2. 編號	106971L5
3. 應用範圍	複檢現有的職級 / 薪酬等級結構及基本薪金結構，並就評級方法、過渡安排和即將為各階層員工提供的獎勵提出調整建議。此能力單元適用於定期複檢及調整各階層員工的薪酬及職級，以保持在各業務市場和司法管轄區內的競爭力的薪酬定位。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解薪酬及薪酬等級的複檢對工作評估之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合報酬策略和業務需要，界定複檢目標及範圍 配合最新的職責說明、衡量每個職位的價值，並將相關職位與市場基準作比較，從而對薪酬及薪酬等級進行定期複檢 搜集市場數據（例如通過薪酬趨勢研究、專業機構）進行數據和敏感度分析，並在有需要時為受影響群組（例如合約員工）啟動非週期性薪酬複檢 根據內部分級和外部職稱，複檢評級方法 根據機構的報酬策略，調整中點薪酬等級和薪金幅度；並複檢薪酬遞增，以保持具競爭力的薪酬定位 參照機構的報酬策略和業績，為基本薪金調整、晉升、特殊調整和浮動花紅，制定預算 藉薪酬及薪酬等級複檢，引導管理人員遵循報酬哲學、預算和指引 辨識對機構的經常性和非經常性成本影響，並提供敏感度分析，以促進高級管理層的決策 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 驗證複檢的效益，以確定可改進之處
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期執行薪酬及薪酬等級複檢，配合最新的職責說明、衡量每個職位的價值，並將相關職位與市場基準作比較。 參照機構的報酬策略和業績，為基本薪金調整、晉升、特殊調整和浮動花紅，制定預算。 就報酬哲學、預算和指引，與機構的策略性目標及人力資源策略的關聯，為管理人員提供建議。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 工作評估及基本薪金 / 職位架構

1. 名稱	配合市場基準統計的工作
2. 編號	106972L4
3. 應用範圍	配合市場基準統計的工作，藉此機構可就關鍵職位的薪酬福利，與各業務市場和司法管轄區的其他機構作比較。此能力單元適用於參與市場基準統計，以達致外部公平性和保持機構吸引、挽留和激勵員工的競爭力。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解市場研究公司的基準統計目標和機制 • 了解由市場研究公司設定的基準調查中，用不同參數和術語所表示薪酬的組成部分 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評核對機構有影響的基準調查的有效性 (例如數據使用和保密性) • 將機構的薪酬組成部分，與基準參數進行配對 • 根據工種、職級、工作內容等，在內部挑選非常近似的工作，進行基準比較 • 為參與基準調查，彙編和提供相關數據 • 檢查數據的完整性以便進行比較；並以高度的專業態度，謹慎處理數據 • 與高級管理層溝通研究結果、觀察和影響 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 輔助人力資源專業人員和部門主管去解讀研究結果，以驅動優秀人才管理及員工投入程度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為參與基準調查，向市場研究公司提供相關數據。 • 為人力資源專業人員和部門主管提供支援，以解讀研究結果。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 補償計劃的設計及行政管理

1. 名稱	設計補償計劃
2. 編號	106973L6
3. 應用範圍	設計補償計劃，按員工作表現獎勵其貢獻，並激勵他們達成機構目標。此能力單元適用於通過經濟補償和非經濟補償的組合，設計和實施機構的補償計劃，以吸引、挽留和激勵各階層員工。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解補償計劃是機構吸引、挽留和激勵員工的主要報酬策略元素之一 了解各業務市場和司法管轄區各種報酬元素 (例如直接經濟補償、間接經濟補償、非經濟補償) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構的報酬策略，在補償計劃中，判定合適的報酬元素 (例如固定薪酬、短期獎勵、假期) 判定各階層員工的固定薪酬 (例如月薪、固定津貼) 和浮動薪酬 (例如酌情花紅、股票期權) 的組成部分 估計浮動薪酬的所有組成部分的總金額，並分析對成本的影響 呈交補償計劃的預算，供高級管理層審批 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構的最新發展及 / 或外部市場變化，定期評估和重新設計補償計劃 徵求主要持分者 (例如高級管理層、股東、員工) 的意見，從而確定策略性報酬元素，如適用 維持補償計劃在內部公平性和外部競爭力之間的平衡
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就補償計劃的設計，對可能的經濟補償和非經濟補償組合進行分析。 充分考慮內部公平性和外部競爭力之間的平衡，設計補償計劃及預算。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：補償計劃的設計及行政管理

1. 名稱	評核潛在薪酬福利外判服務供應商，並管理供應商關係
2. 編號	106975L5
3. 應用範圍	評核潛在薪酬福利外判服務供應商，並通過衡量績效和驅動持續改進，管理供應商關係。此能力單元適用於薪酬福利外判服務供應商的甄選流程，以及為有效的補償計劃行政管理，持續管理供應商關係。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效的補償計劃行政管理之重要性 • 了解各類薪酬福利外判服務供應商（例如發薪、搬遷、稅務諮詢、保險） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定準則和機制，以評核潛在薪酬福利外判服務供應商 • 以公正和具透明度的方式，實施外判服務供應商甄選流程 • 與市場上的主要薪酬福利外判服務供應商，建立有效的網絡 • 根據所提供的服務範圍，確定潛在薪酬福利外判服務供應商 • 根據機構的業務需要，任用薪酬福利外判服務供應商 • 向指定的外判服務供應商，闡述服務範圍和表現要求 • 制定關鍵績效指標，以跟蹤和評核指定的外判服務供應商之表現 • 根據關鍵績效指標，複檢外判服務供應商之表現，並向他們提供反饋以堅守服務標準 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將供應商關係管理與其他機構的最佳實務作對照分析，以提升其價值和對機構帶來最佳回報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為薪酬福利，制定評核潛在外判服務供應商的準則和機制。 • 根據既定的準則和機制，為薪酬福利，進行評估以甄選合適的外判服務供應商。 • 為複檢外判服務供應商之表現，制定關鍵績效指標。 • 向指定的外判服務供應商，提供適時和持續的反饋。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 補償計劃的設計及行政管理

1. 名稱	向持分者闡述已採取的補償計劃，並管理他們的期望
2. 編號	106976L5
3. 應用範圍	運用多渠道與員工 / 持分者闡述補償計劃，並管理他們的期望。此能力單元適用於就機構的補償計劃，與員工 / 持分者進行溝通，藉此獲取他們的輔助，並適時解決他們的關注事項。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構的報酬策略、哲學、政策、程序及實務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預測員工 / 持分者對已採取的補償計劃的需要及關注事項，並主動制定策略以管理他們的期望 • 挑選合適的溝通渠道，向員工 / 持分者闡述已採取的補償計劃 • 制定溝通材料，介紹補償計劃與機構的報酬策略之間的聯繫 • 就已採取的補償計劃之操作，與管理人員聯絡 • 制定機制，以收集員工的反饋，並解答他們的查詢 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在溝通過程中，主動收集員工的反饋 • 以及時和專業的方式，回覆員工的意見及查詢 • 為持續改進，定期驗證與持分者的溝通效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為向員工 / 持分者介紹補償計劃，辨識機構內的有效溝通渠道。 • 制定機制，收集員工的反饋和解答他們的查詢。 • 與員工 / 持分者保持雙向溝通，呈示補償計劃與機構的報酬策略之間的聯繫。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 補償計劃的設計及行政管理

1. 名稱	處理補償計劃的工作
2. 編號	106974L4
3. 應用範圍	符合各業務市場和司法管轄區，與員工補償相關的法定規管及條例，處理補償計劃的工作。此能力單元適用於補償計劃的行政管理，從而在補償員工方面達致並保持合規。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區，與員工補償相關的法定規管及條例 了解機構的法律合規責任 (例如保留僱傭合約、跟蹤僱傭條款的修訂)、從而設計和處理補償計劃 根據各業務市場和司法管轄區，與員工補償相關的法定規管及條例，了解須課稅入息 (例如代替假期的工資、附帶利益、離職時收取的款項) 與毋須課稅入息 (例如遣散費、長期服務金、陪審員獲發的津貼) 之間的區別 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據當地僱傭條例，計算和支付所有款項 為補償計劃的設計及行政管理符合法律和法規，尋求專業意見 (例如法律及合規管理部、外部顧問、國際外派外判服務供應商)，如適用 收集各業務市場和司法管轄區最新法規變更的資訊，以保持機構的報酬實務合規 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在相關部門 (例如法律及合規管理部、內部審計部) 的輔助下，為補償 / 薪酬的公平性符合法規，執行人力資源審計
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用支付系統，按時付款給員工。 就符合各業務市場和司法管轄區的法律和法規去處理補償計劃的工作，尋求資訊或建議。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 薪金和福利的行政管理

1. 名稱	訂立並管理發薪流程
2. 編號	106977L5
3. 應用範圍	訂立處理工資核算（例如月薪計算、固定津貼、酌情花紅、股票期權）和薪金行政管理（例如退休福利的行政管理、薪金支付）的流程及系統界面。此能力單元適用於讓相關持分者參與，訂立和實施本地及 / 或國際發薪流程和系統界面，使機構能以適時、準確和一致的方式執行發薪流程。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區，與僱傭相關的法定規管及條例 了解薪金行政管理常見的挑戰（例如員工身份被錯誤歸類、記錄保存不善、保密違規） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求和內部政策，制定本地及 / 或國際發薪流程及系統界面 制定發薪審批框架、指引及職責，包括發薪安排的內部控制程序（例如職能分工） 根據法律為相關員工發放非週期性支薪，如適用 查對本地及 / 或國際的發薪 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 開發審計線索，以跟蹤經授權的工資交易是否處理得宜 設定內部發薪控制系統（例如給員工的發薪通知書和必要的報告） 定期分析發薪流程，以確定可改進之處
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求和內部政策，與相關人士（例如資訊科技部、外判服務供應商）合作，訂立本地及 / 或國際發薪流程及系統界面。 為合適的職能分工和控制責任，制定本地及 / 或國際發薪審批框架、指引及職責。 按照法規，執行發薪週期和支付相關員工非週期性的工作。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：薪金和福利的行政管理

1. 名稱	界定福利計劃的適用範圍
2. 編號	106978L6
3. 應用範圍	界定除了月薪外，供給員工須課稅（例如代替假期的工資、附帶利益、離職時收取的款項）與毋須課稅（例如遣散費、長期服務金、陪審員獲發的津貼）的報酬，並管理福利計劃的預算。此能力單元適用於通過充分考慮機構的經濟負擔能力，訂立和實施福利計劃，以增加員工的經濟保障，提高員工投入程度和保留人才。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構提供員工福利的利弊 了解機構的報酬策略、哲學、政策、程序及實務 了解員工福利趨勢及對成本的影響 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 使福利計劃及整體薪酬回報，與業務目標及人力資源策略拉近 充分考慮預算和員工需要，確定合適的福利項目 進行市場基準統計和成本分析 充分考慮機構的經濟負擔能力，界定福利計劃的適用範圍 根據不斷變化的員工人口統計和需要，探索福利項目的選項（例如家庭援助、團體保險、跨國共保、保健計劃） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 進行定期的成本收益分析，以達致福利計劃的成本效益 與市場上的最佳實務作對照分析，以提升各類福利的競爭力和效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合業務目標及人力資源策略，制定福利計劃及整體薪酬回報。 實施定期的市場基準統計和成本分析，以估算員工福利的總成本及對員工的影響（例如稅務風險），以界定福利計劃的適用範圍。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 薪金和福利的行政管理

1. 名稱	評核潛在發薪外判服務供應商，並管理供應商關係
2. 編號	106980L5
3. 應用範圍	評核潛在發薪外判服務供應商，並通過衡量績效和驅動持續改進，管理供應商關係。此能力單元適用於為有效的本地及 / 或國際薪金和福利的行政管理，進行發薪外判服務供應商的甄選和持續管理。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效的薪金和福利的行政管理之重要性 • 了解市場上常見的發薪服務 (例如工資申報、報稅、工資成本報告) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定準則和機制，評核潛在發薪外判服務供應商 • 以公正和具透明度的方式，實施外判服務供應商甄選流程 • 與各業務市場和司法管轄區的主要發薪外判服務供應商，建立有效的網絡 • 根據所提供的服務範圍，確定潛在發薪外判服務供應商 • 根據機構的業務需要，任用發薪外判服務供應商 • 向指定的外判服務供應商，闡述服務範圍和表現要求 • 制定關鍵績效指標，以跟蹤和評核指定的外判服務供應商之表現 • 根據關鍵績效指標，複檢外判服務供應商之表現，並向他們提供反饋以堅守服務標準 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將供應商關係管理與其他機構的最佳實務作對照分析，以提升其價值和對機構帶來最佳回報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定評核潛在發薪外判服務供應商的準則和機制。 • 根據既定的準則和機制，為各業務市場和司法管轄區，進行評估以甄選合適的發薪外判服務供應商。 • 為複檢外判服務供應商之表現，制定關鍵績效指標。 • 向指定的外判服務供應商，提供適時和持續的反饋。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 薪金和福利的行政管理

1. 名稱	向持分者闡述已採取的福利計劃，並管理他們的期望
2. 編號	106981L5
3. 應用範圍	運用多渠道與員工 / 持分者闡述福利計劃，並管理他們的期望。此能力單元適用於就機構的福利計劃，與員工 / 持分者進行溝通，藉此獲取他們的輔助，並適時解決他們的關注事項。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構的報酬策略、哲學、政策、程序及實務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 預測員工 / 持分者對已採取的福利計劃的需要和關注事項，並主動制定策略以管理他們的期望 挑選合適的溝通渠道，向員工 / 持分者闡述已採取的福利計劃 制定溝通材料，介紹福利計劃與機構的報酬策略之間的聯繫 與發薪外判服務供應商合作主持溝通會議，向員工介紹市場最新資訊和已採取的福利計劃，如適用 就已採取的福利計劃，為員工建立常見問題和答案 制定機制，以收集員工的反饋，並解答他們的查詢 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 以及時和專業的方式，回覆員工的意見及關注事項 驗證在員工手冊中的福利計劃資料 為持續改進，定期驗證與持分者的溝通效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 向員工 / 持分者介紹福利計劃，認清機構內的有效溝通渠道。 制定機制，收集員工的反饋和解答他們的查詢。 與員工 / 持分者進行雙向溝通，介紹福利計劃與機構報酬策略之間的聯繫。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 薪金和福利的行政管理

1. 名稱	履行相關的法規和課稅處理方法
2. 編號	106979L4
3. 應用範圍	根據各業務市場和司法管轄區與員工相關的條例及法定規管，製備所有相關文件，並執行一系列日常工作去輔助本地及 / 或國際薪金和福利的行政管理。此能力單元適用於履行機構的補償實務之法規責任。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區與員工相關的條例，以及發薪和員工福利的法定規管 • 了解機構的法規責任 (例如保留發薪紀錄、上報員工僱用條件的變化、填寫僱主報稅表) • 根據員工相關的條例及法定規管，了解須課稅入息 (例如代替假期的工資、附帶利益、離職時收取的款項) 與毋須課稅入息 (例如遣散費、長期服務金、陪審員獲發的津貼) 之間的區別 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守法規，計算和支付所有工資交易，包括特殊情況 (例如因缺勤、損毀或遺失了僱主的設備等而扣減工資) • 及時向強積金計劃或認可職業退休計劃申報和供款 (例如為新員工登記、為退休員工取消登記) • 遵守法規，申報和賠償工傷 • 就賠償糾紛和賠償問題，與相關人士 (例如醫療保健代理、保險公司、發薪外判服務供應商) 聯絡，如適用 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時製備所有相關文件 • 就本地及 / 或國際薪金和福利的行政管理符合法律和法規，尋求專業意見 (例如法律及合規管理部、外部顧問)，如適用 • 收集最新法規變更的資訊，以保持機構的報酬實務合規
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以及時、準確和一致的方式，進行所有本地及 / 或國際發薪活動 (例如月薪計算、固定津貼、退休福利的行政管理、支薪)。 • 及時申報退休供款和工傷賠償事宜。 • 與相關人士有效溝通，以輔助本地及 / 或國際薪金和福利的行政管理。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 薪金和福利的行政管理

1. 名稱	保持薪金和福利系統更新
2. 編號	106982L3
3. 應用範圍	維護工資核算（例如月薪計算、固定津貼、酌情花紅、股票期權）和薪金行政管理（例如退休福利的行政管理、支薪）的流程及系統界面。此能力單元適用於以及時、準確和一致的方式，實施本地及 / 或國際發薪流程，並為相關員工執行符合法規的非週期性付款。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解薪金行政管理常見的挑戰（例如員工身份被錯誤歸類、紀錄保存不善、保密違規） 了解常見的發薪類別和付款流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求和內部政策，維護本地及 / 或國際發薪流程及系統界面 採取發薪審批框架、指引及職責，包括發薪安排的內部控制程序（例如職能分工） 收集工資計算數據，並檢查付款理據（例如加班、輪班、休假紀錄） 檢查在發薪流程中，數據的完整性、準確性、保密性和安全性 根據法律，為相關員工備妥非週期性支薪，如適用 及時製備工資核算報告，供管理層複檢 檢查各種薪酬福利計劃所需的資格 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動提供協助，建立審計線索，以跟蹤經授權的工資交易是否處理得宜 主動維持內部發薪控制系統（例如給員工的發薪通知書和必要的報告）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合監管要求和內部政策，與相關人士（例如資訊科技部、外判服務供應商）合作，執行本地及 / 或國際發薪流程及系統界面。 在數據輸入期間進行數據品質和一致性的精確度檢查；並為處理發薪數據和把發薪紀錄存檔，實施標準操作程序。 執行發薪週期，並為相關員工執行符合法規的非週期性付款。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通

1. 名稱	促進並管理薪酬複檢
2. 編號	106983L5
3. 應用範圍	訂立和實施政策及實務，以促進並管理薪酬複檢。此能力單元適用於政策及實務之制定和實施，從而管治薪酬複檢的流程，通過充分考慮員工工作表現、服務年期、現有底薪、內部均衡性、外部基準、預算等，判定薪酬調整。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解薪酬複檢對機構和員工的價值 • 了解機構的主要收入來源，以及在其主要財務量度標準中，報酬策略對成本的影響 • 了解各業務市場和司法管轄區的報酬策略趨勢 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定薪酬複檢政策及實務，以解決機構的業務需要 • 制定審批機制，以管理非週期性薪酬復檢 • 分析不同來源所得的薪酬趨勢市場數據（例如薪酬趨勢調查、專業機構），並判斷機構內不同工種的市場價值 • 在工作表現評估後，檢視整體工作表現和底薪水平相對於該職位的職責之關係 • 與財務部協作並驗證預算中的主要財務量度標準（例如在業務單位之間的增薪分配） • 建立常見問題和答案，以促進薪酬複檢之實施 • 充分考慮對成本的影響，就基本薪金結構提出調整建議，並尋求高級管理層審批 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經常界定在薪酬複檢中的角色和責任（例如誰可提出和誰可審批薪酬複檢的要求）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參照機構的報酬策略及報酬哲學，制定政策及實務，以促進和監管薪酬複檢。 • 建立審批機制，管理非週期性薪酬復檢，從而照顧新員工和轉了發薪類別並錯過複檢日期的員工。 • 根據既定的政策及實務，監察薪酬複檢之實施。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通

1. 名稱	按業績計薪的流程和制度，驗證其應用和影響之效益
2. 編號	106984L5
3. 應用範圍	驗證按業績計薪的流程和制度的有效性。此能力單元適用於按業績計薪的流程和制度之驗證，藉此在機構內保持成功的計薪計劃，以改善對員工的吸引力、保留率和激勵；推動公平的處理方法與權益；以及管理員工成本。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解嶄新而具競爭力的按業績計薪計劃之價值 • 了解各種按業績計薪評估的方法（例如個案研究、數據分析、問卷調查） • 了解成功的按業績計薪計劃之主要組成部分（例如足夠的資金、合適的工作特點、恰當的工作表現反饋） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 複檢按業績計薪的流程和制度之應用和影響，以保持公平和有效的管理（例如按業績計薪計劃的良好組合和其他報酬元素、根據機構的報酬哲學，提供功績調薪分配指引） • 運用人力資源數據分析，以驗證按業績計薪計劃的效益（例如對機構的財務貢獻） • 運用合適的模型去檢視工作表現（例如關於客戶滿意度的流程衡量標準和關於銷售量的成果衡量標準） • 充分考慮對成本的影響，就按業績計薪計劃提出調整建議，並尋求高級管理層審批 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據持分者的反饋，主動調整按計薪的流程和制度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參照機構的報酬政策，驗證按業績計薪的流程和制度。 • 充分考慮對成本的影響，就按業績計薪計劃的調整提出建議。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通

1. 名稱	因應報酬政策、程序及實務的變更，訂定溝通計劃
2. 編號	106985L5
3. 應用範圍	研製涉及多渠道的溝通計劃，從而與員工 / 持分者溝通擬訂之報酬政策、程序及實務的變更，並管理他們的期望。此能力單元適用於訂定溝通計劃，藉此獲取員工 / 持分者的支持，並適時解決他們關於擬議中變更之報酬政策、程序及實務的顧慮。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解訂定有效的溝通計劃之價值 • 了解有效的溝通計劃之主要元素 (例如清晰的目標、目標對象、溝通材料) • 了解機構的報酬策略、哲學、政策、程序及實務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 報酬政策、程序及實務變更時，預測員工 / 持分者的需要和關注事項，並主動制定策略以管理他們的期望 • 挑選合適的溝通渠道，向員工 / 持分者闡述報酬政策、程序及實務的變更 • 制定溝通材料，介紹報酬政策、程序及實務與機構的報酬策略之間的聯繫 • 制定機制，以收集員工的反饋，並解答他們的查詢 • 為管理人員提供培訓，以溝通報酬政策、程序及實務的變更 • 與相關部門 (例如企業傳訊部) 合作，與外部持分者 (例如傳媒、政治家) 溝通，如適用 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動複檢溝通計劃的效益 • 若報酬政策、程序及實務發生變化，適時制定溝通計劃，以避免員工之間的誤傳，尤其是在合併與收購 / 分拆 / 擁有權變動時
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為向員工 / 持分者介紹報酬政策、程序及實務的變更，認清機構內的有效溝通渠道。 • 制定機制，收集員工的反饋和解答他們的查詢。 • 與員工 / 持分者保持雙向溝通，介紹報酬政策、程序及實務的變更與機構的報酬策略之間的聯繫。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通

1. 名稱	進行福利複檢
2. 編號	106987L5
3. 應用範圍	制定機制複檢現有的福利計劃，並備妥預算以管理新的福利計劃。此能力單元適用於定期複檢和調整各階層員工的福利計劃，識別效益欠佳的福利項目並提出建議，及以預計的投資回報率提升現有的福利計劃。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解嶄新而具競爭力的福利計劃之價值 • 了解各業務市場和司法管轄區的員工福利趨勢及發展 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 界定複檢的清晰目標及成果（例如員工投入程度、競爭力、成本效益） • 建立基準統計，以識別現有的福利項目與標準之間存在的重大偏差 • 根據員工的反饋（例如通過問卷調查、焦點小組座談），訂定優先處理的福利項目 • 尋找並甄選合適的外判服務供應商，以切合特定項目（例如牙科）的新服務要求 • 制定預算並進行成本分析，從而估計新福利計劃的總成本及對員工的影響（例如稅務風險） • 以預計的投資回報率，對福利計劃提出變更，供高級管理層審批 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據結合了業務目標和員工反饋等的健全框架，經常進行複檢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就符合業務目標和人力資源策略，進行福利複檢。 • 充分考慮對成本的影響，就福利計劃的調整提出建議。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 報酬政策、程序及實務的監管、評估及溝通

1. 名稱	就報酬政策、程序及實務的變更，執行溝通計劃
2. 編號	106986L4
3. 應用範圍	以多渠道執行溝通計劃，就報酬政策、程序及實務上擬訂的變更，與員工 / 持分者溝通。此能力單元適用於與員工 / 持分者溝通，就報酬政策、程序及實務變更，進行有系統的資訊分享和雙向溝通。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構對報酬政策、程序及實務變更而制定的溝通計劃 了解有效執行溝通計劃之關鍵成功因素 (例如建立跟蹤系統，記錄新的和持續的溝通活動、使用各種解決問題的方法) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就報酬政策、程序及實務變更，採用標誌著里程碑的時間表去執行溝通計劃 與相關持分者 (例如高級管理層) 保持溝通，從而有效執行溝通計劃 傳達關於報酬政策、程序及實務上變更背後的原委 更新有關員工就報酬政策、程序及實務變更的常見問題和解答 收集員工的反饋，並解答他們的查詢 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常為管理人員及 / 或相關部門提供支援，以處理有關報酬政策、程序及實務變更的查詢 為持續改進，定期評核與持分者溝通的效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據制定的時間表，執行溝通計劃，以解釋擬訂的報酬政策、程序及實務上變更的原委。 制定機制，收集員工的反饋和解答他們的查詢。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 區域 / 國際員工派遣調動

1. 名稱	為區域 / 國際員工派遣報酬制度，設計政策、程序及實務
2. 編號	107112L6 (Temporarily assigned. To be advised by QFS.)
3. 應用範圍	制定區域 / 國際員工派遣報酬制度的政策、程序及實務，以加強機構的區域 / 國際員工派遣調動。此能力單元適用於在設計區域 / 國際員工派遣報酬制度過程中，認可派遣員工對機構成功所作出的貢獻。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解設計有效的區域 / 國際員工派遣調動政策之基本原則 • 了解設計序及實務時，不同所在地對稅務合規、監管和會計要求的不同方式 • 了解區域 / 國際任務的主要報酬項目 (例如基本薪金、生活費調整、房屋津貼) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計區域 / 國際員工派遣的調動政策，以切合機構的業務和人才發展需要 • 設計程序及實務，以加強機構在區域 / 國際員工派遣調動 • 讓相關持分者參與，並徵求其意見去設計區域 / 國際員工派遣報酬制度 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 密切監察影響區域 / 國際員工派遣的調動政策、程序、實務及報酬制度的問題，並作出必要的變更 • 與市場上的最佳實務作對照分析，以提升區域 / 國際員工派遣報酬制度的競爭力 and 效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計政策、程序及實務，以提升機構的區域 / 國際員工派遣調動。 • 設計區域 / 國際員工派遣報酬制度，在獎勵和激勵派遣的員工與控制總部的成本之間取得平衡。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理

主要職能 : 區域 / 國際員工派遣調動

1. 名稱	訂定並管理國際派遣任務方案
2. 編號	106988L5
3. 應用範圍	訂定並管理區域 / 國際員工派遣調動以及國際派遣任務方案，當中包括從甄選派遣員工、為他們及其家屬做好準備、遙距衡量其工作表現、以致在任期結束後調回返國。此能力單元適用於讓相關持分者參與，訂定和實施有效的區域 / 國際派遣任務方案。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解國際任務的生命週期 (例如派遣任務前、啟程前、到埗、在任、返國)，以及有效的國際任務之主要元素 (例如薪酬福利、發薪流程) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定各種國際派遣任務方案，以切合機構的業務和人才發展需要 管理派遣員工的期望，並在整個國際任務的生命週期中提供支援 估計國際派遣任務方案的潛在成本 評核國際派遣任務方案的風險 為順利派遣任務，諮詢並與相關人士 (例如派遣員工、內部人才搜尋團隊、業務單位、外部供應商、稅務專家、移民顧問) 合作 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 為持續改進，系統地收集主要持分者 (例如業務單位、法律部、財務部、派遣員工) 對整個派遣任務體驗的反饋 (例如對返國安排的滿意度調查) 主動衡量國際任務的價值，並使國際派遣員工調動的實務與業務需要拉近
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構的業務和人才發展需要 (例如發掘新市場、建立新業務關係、產生或轉讓知識，發展全球領導技能)，制定各種兼備預算的國際外派任務方案 (例如短期、長期、以項目為本)。 為持續改進，建立機制，收集主要持分者對派遣任務體驗的反饋。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 3. 報酬管理
 主要職能 : 區域 / 國際員工派遣調動

1. 名稱	為區域 / 國際員工派遣調動，評核潛在外判服務供應商，並管理供應商關係
2. 編號	106989L5
3. 應用範圍	評核潛在外判服務供應商，並通過衡量績效和驅動持續改進，管理供應商關係。此能力單元適用於供應商的甄選流程，以及對有效的區域 / 國際派遣服務供應商關係的持續管理。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區，國際派遣服務的最新趨勢和發展 了解國際派遣外判服務供應商採取的一般服務條款和條件 了解必要的法律條款和語言，以便有效複檢服務合約 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定準則和機制，為區域 / 國際派遣服務，評核潛在外判服務供應商 以公平和透明的方式，進行供應商甄選流程 與市場上區域 / 國際派遣服務的主要外判服務供應商 (例如稅務、運輸、住屋、兒童教育、醫療保健、簽證)，建立有效的網絡 根據服務範圍 (例如全球稅務合規)、地理位置、客戶服務、費用等，確定區域 / 國際外派服務的潛在外判服務供應商 根據機構的業務需要，任用區域 / 國際員工派遣服務的外判服務供應商 向指定的外判服務供應商，闡述服務範圍和表現要求 制定關鍵績效指標，以跟蹤和評核指定的外判服務供應商之表現 根據關鍵績效指標，複檢外判服務供應商之表現，並向他們提供反饋以堅守服務標準 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 將供應商關係管理與其他機構的最佳實務作對照分析，以提升供應商價值和為機構取得最佳回報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為區域 / 國際派遣服務，制定評核潛在外判服務供應商的準則和機制。 根據既定的準則和機制，為區域 / 國際派遣服務，進行評估以甄選合適的外判服務供應商。 為複檢外判服務供應商之表現，制定關鍵績效指標。 向指定的外判服務供應商，提供適時和持續的反饋。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：區域 / 國際員工派遣調動

1. 名稱	為減低機構和派遣員工的風險，與專家保持聯絡
2. 編號	106990L4
3. 應用範圍	與主題專家協作，識別區域 / 國際員工派遣調動所面對的關鍵問題解決方案（例如簽證、海外稅務、國外安全和保安）。此能力單元適用於與相關持分者溝通，重點關注風險預防，從而充分利用全球日益增加的業務機會。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解國際任務對派遣員工和機構可能造成的風險 • 了解各種可用的稅務計劃策略，以減低各業務市場和司法管轄區的國際任務成本 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據稅務專家的建議，製備稅務計劃供高級管理層審批 • 衡量派遣國際任務予員工的稅務影響（例如派遣員工在外地的潛在課稅義務，以及任何關於所在地報稅和預扣稅的企業義務），並尋求高級管理層審批稅務計劃 • 就國際任務期間的健康、安全和福祉，更新派遣員工的概況（例如與稅務專家和財務部協作，最大限度地為派遣員工減省課稅） • 與派遣員工溝通機構對國際任務的稅務策略和安排 • 對可能影響工作表現和去留的事件，與派遣員工溝通可能造成的風險 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向稅務專家提供準確和適時的資料，以便獲取建議 / 報稅 • 在派遣任務前，就與稅務專家討論相關稅務問題（例如稅務計劃選項），為派遣員工提供協助，如適用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與專家保持有效聯絡，以減低機構和派遣員工的風險。 • 與實務專家合作，履行僱主對派遣員工在執行國際任務期間的健康、安全和福祉有關的義務（例如管理安全的工作環境、保護派遣員工免受所在地的各種騷擾）。 • 根據稅務專家的建議，製備稅務計劃供高級管理層審批。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：3. 報酬管理

主要職能：區域 / 國際員工派遣調動

1. 名稱	為國際任務派遣員工（及其家屬），提供協助和支援
2. 編號	106991L4
3. 應用範圍	為國際任務派遣員工（及其家屬），提供協助和支援，以便處理所有影響海外任務的行政和私人問題（例如簽證申請、壓力、關係問題、長者護理、托兒、教育）。此能力單元適用於讓派遣員工（及其家屬）參與，應付從啟程前計劃到返國過程中，國際任務引起的問題。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解對於因為業務原故而遷居的現任或新僱員工，提供一致和均等支援之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與派遣員工溝通國際任務的工作詳情（例如職位的性質和職責、任期、從屬關係、新地點的營業時間、薪酬福利、稅務安排） 為派遣員工提供新地點和搬遷流程的資料（例如出發前簡報、文化介紹、商旅） 啟程前，檢查每位派遣員工符合新地點的所有特定要求與否（例如體檢、簽證） 提供支援予派遣員工以便他們適應新職場（例如迎新活動），及其家屬投入新社區（例如運輸協助、住屋、交通、兒童教育） 根據機構的退款政策，計算派遣員工的所有報銷款項 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期與派遣員工溝通，以提升員工投入程度和人才保留率 在國際任務完成後，協助派遣員工重新融入原本的機構
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為與派遣員工（及其家屬）討論國際任務，識別機構內的有效溝通渠道。 從啟程前計劃到返國，讓派遣員工（及其家屬）參與整個過程。 為派遣員工（及其家屬），提供協助和支援。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 優秀人才管理及發展的策略及流程

1. 名稱	制定知識管理策略和優秀人才管理及發展策略
2. 編號	106992L7
3. 應用範圍	根據對業務環境的理解、機構、領袖能力和核心能力要求的變化，制定知識管理策略和優秀人才管理及發展策略。此能力單元適用於讓主要持分者參與下培養優秀人才管理的文化，為制定知識管理策略、優秀人才管理及發展策略，以及機構能力框架的發展。
4. 級別	7
5. 學分	7 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解業務環境和行業，以預測機會、挑戰和潛在的變化 • 了解不斷變化的業務環境對機構能力和所需能力的影響 • 了解知識管理對提升機構解決業務問題、適應和進化，以切合不斷變化的業務需要的能力之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定機構對於領袖能力和相關技能的需求和要求 • 夥伴主要持分者，確定對業務成就至關重要的核心能力 • 將對於領袖能力和相關技能的要求轉化成能力框架 • 制定知識管理策略和優秀人才管理及發展策略 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動考究領導能力對於繼任計劃、領袖能力培訓課程、員工學習及發展課程，以至工作表現管理系統的影響
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定知識管理策略和優秀人才管理及發展策略。 • 確定對業務成就至關重要的核心能力。 • 為機構制定能力框架。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 優秀人才管理及發展的策略及流程

1. 名稱	設計知識管理和優秀人才管理及發展的政策及流程
2. 編號	106993L6
3. 應用範圍	根據機構的策略方針和人才策略，設計知識管理和優秀人才管理及發展的政策及流程。此能力單元適用於知識管理的設計和實施，讓相關持分者參與涉及優秀人才管理及發展相關的人力資源功能（例如繼任計劃、學習及發展、工作表現管理）的優秀人才管理及發展的政策及流程。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構對人才的定義及對其發展的目標 了解將機構的優秀人才管理及發展與策略方針連繫起來之重要性 了解制定有效的知識管理和優秀人才管理及發展的政策之基本原則 了解機構文化規範了在機構中甚麼行得通、甚麼行不通 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓相關持分者參與，並徵求其意見以設計優秀人才管理及發展的政策及流程 確定機構的優秀人才管理及發展目標，從而根據機構的策略方針去制定有效的政策 為知識管理和優秀人才管理及發展，整合擬訂之政策、流程及課程 建立一個學習型組織，並將員工學習措施與業務策略結合起來 調整相關課程（例如領袖能力發展課程），以符合優秀人才管理及發展的政策 以一種能反映對所有階層員工公正的方式，帶領優秀人才管理及發展的政策及流程之執行 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期將知識管理和優秀人才管理及發展與其他機構的最佳實務作對照分析，藉此輔助僱主品牌及商譽管理 符合不斷變化的業務環境、機構的策略方針和人才策略，為優秀人才管理及發展的政策引進變更
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構的策略方針和人才策略，設計有效的知識管理和優秀人才管理及發展的政策及流程。 實施知識管理和優秀人才管理及發展的政策及流程，以及相關課程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 優秀人才管理及發展的策略及流程

1. 名稱	進行人才複檢，藉此訂立人力資源庫
2. 編號	106994L5
3. 應用範圍	充分考慮內部和外部環境、目前和未來發展需要及挑戰，為人才庫確定並保持優勢、需要及發展機會。此能力單元適用於讓主要持分者參與，訂立人力資源庫，以盤點本地及 / 或全球所有工種及與機構相關能力範疇之員工實力。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解一個準確和更新的人力資源庫如何改善機構能力，以增長其人力資本及業務 • 了解各種人才複檢的評核方法之利弊 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 挑選合適的評核方法，進行人才複檢 • 符合未來的機構增長和領袖能力發展的需要，確定機構中高潛力員工的標準和類別 • 辨識現有的內部和外部人才庫之實力 • 與管理人員合作，評核其業務單位內所有員工，從而甄選高潛力員工 • 訂立符合機構願景和策略性計劃的人力資源庫 • 保持合適的能力紀錄，為機構訂立人力資源庫 • 讓主要持分者（例如高級管理層、潛在繼任人）參與訂立人才發展方針和進行人才複檢 • 定期複檢機構的領導能力和相關技能，並調整它們對業務成就之相對重要性 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 探索新方法去改善人才複檢的效率和效益 • 將人才複檢與其他機構的最佳實務作對照分析 • 夥伴職能主管，有效促進人才複檢會議
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立機構中高潛力員工的標準和類別。 • 執行人才複檢，確定人才庫的優勢、需要及發展機會。 • 訂立人力資源庫（例如知識、專業資格、技能、與工作相關的經驗、員工已獲得的能力），以有效符合機構願景和策略性計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 優秀人才管理及發展的策略及流程

1. 名稱	鑑定機構能力差距
2. 編號	106995L5
3. 應用範圍	根據人力資源庫（例如專業資格、與工作相關的經驗、員工已獲得的能力）和相關評核，分析機構內關鍵職位的能力差距。此能力單元適用於讓高級管理層參與，就與機構成就相關的所有範疇（例如領袖能力、招聘流程）之績效與條件，鑑定機構能力差距。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各種評核方法的應用和效益，以鑑定機構能力差距 • 了解甚麼構成機構達成目標和切合持分者期望的能力 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴高級管理層，複檢目前領袖能力之實力 • 挑選合適的方法和工具去分析目前機構能力，並鑑定策略實施對機構內影響最大的關鍵職位之實力差距 • 分析機構的短期和長期增長潛力，以確定對機構能力差距的影響 • 確定解決機構能力差距所需的能力水平 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在機構績效方面，定期複檢和衡量經鑑定之能力差距 • 讓高級管理層參與，討論和校準人力資源庫 • 整合人力資本評核和機構能力差距的分析，並專業地向高級管理層呈示
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據詳盡的機構人力資本評核，建立機構能力差距的全貌。 • 為訂立優秀人才管理及發展策略，執行機構能力差距的分析。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 優秀人才管理及發展的策略及流程

1. 名稱	分析優秀人才管理及發展策略對業務的影響或投資回報率
2. 編號	106996L5
3. 應用範圍	分析投資回報率和與衡量業務影響相關的因素。此能力單元適用於在管理人員的輔助下，利用各種業務和人力資本數據來輔助業務決策和策動優秀人才管理及發展策略，從而評估業務影響和投資回報率。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解衡量投資回報率，以及在生產力和成本方面與衡量業務影響相關的因素（例如員工流失率、財政收入、員工滿意度評分）之最佳實務 了解分析性和財務性管理技能，以衡量優秀人才管理及發展策略對業務的影響或投資回報率 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定符合業務目標的投資回報率表現指標（例如晉升率、在特定時段內的留任率、流失率、員工投入程度指數、工作表現跟蹤） 定期複檢每項優秀人才管理及發展措施的投資回報率（以貨幣及非貨幣體現） 分析優秀人才管理及發展策略之結果，並驗證其對機構的短期和長期目標之效益 預測採取優秀人才管理及發展措施的成本影響，以準確衡量投資回報率 複檢發展前與發展後的領導效益（例如員工滿意度的變化），從而就領導能力對業務的影響及改進作全面的衡量 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在衡量對業務的影響方面，獲取管理人員的支持與贊同
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立表現指標或量度標準，以及合適的衡量機制。 評核對業務的影響和投資回報率，從而使對於人才的投資，符合業務目標和優秀人才管理及發展的策略。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 繼任計劃

1. 名稱	確定繼任計劃的關鍵職位和所需能力
2. 編號	106997L6
3. 應用範圍	確定機構內的關鍵職位和所需能力，從而創造機構的競爭優勢和可持續發展。此能力單元適用於讓高級管理層和管理人員參與，為各業務市場和司法管轄區，鑑定辨識各工種的關鍵職位所需能力和能力範疇，使機構能面對各種機會、挑戰和行業的潛在變化。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為繼任計劃，了解行業和業務環境，以至員工流動和發展趨勢 • 了解繼任計劃對機構的長期增長之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 讓管理人員參與，就每一既定的關鍵職位，更新兼備所需能力的職責說明 • 建立內部社交網絡論壇，讓員工有效分享知識 • 將每一關鍵職位的要求整合到一個正式的能力框架中，並定期複審 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 讓高級管理層和管理人員參與，以獲取他們對既定的關鍵職位之認可 • 對於關鍵職位的準則，在較廣泛的機構層面上保持協調一致
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為機構內的關鍵職位，辨識所需能力。 • 讓主要持分者參與，藉此在繼任計劃上獲取多方意見、承擔意識及質素。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：繼任計劃

1. 名稱	評估為有潛能的繼任人而設的發展活動效益
2. 編號	107000L6
3. 應用範圍	展示發展活動的價值，並確定可改進之處。此能力單元適用於讓主要持分者參與定期複審和調整計劃的發展目標，在各業務市場和司法管轄區，進行為有潛能的繼任人而設的發展活動。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各種評估發展活動效益的方法（例如發展活動之前與之後的評估）及其利弊 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就評估為有潛能的繼任人而設的發展活動效益，辨識相關可衡量的參數 跟蹤既定的參數，以及有潛能的繼任人在發展活動之前與之後所展示的關鍵能力的熟練程度 通過各種可衡量的參數，評估為有潛能的繼任人而設的發展活動效益（例如跟蹤晉升、內部調職、領導能力的改進） 夥伴主要持分者，評估為有潛能的繼任人而設的發展活動效益 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估發展活動並作出合適的調整，以切合不斷變化的業務需要和策略方針 向有潛能的繼任人和高級管理層，呈示發展活動之評估結果 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定各種可衡量的參數，以評估為有潛能的繼任人而設的發展活動效益（例如在知識、技能、態度和於發展活動後的在職行為上之變化）。 根據既定的參數和評估計劃，實施評估。 讓主要持分者參與整個為有潛能的繼任人而設的發展活動效益之評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：繼任計劃

1. 名稱	甄選有潛能的繼任人，並輔助他們制定符合繼任職位的個人發展計劃
2. 編號	106998L5
3. 應用範圍	甄選並發展有潛能的繼任人。此能力單元適用於在各業務市場和司法管轄區甄選和發展有潛能的繼任人之過程，藉此為機構形成關鍵人才的合適組合。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解辨識有潛能的繼任人的評核方法和準則 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 挑選合適的評核方法，以辨識有潛能的繼任人 分析機構的人力資源庫，並在內部和外部尋找有潛能的繼任人填補繼任角色 根據協定的準則，挑選有潛能的繼任人 將每一關鍵職位的所需能力與內部和外部人才庫做配對，從而有效辨識有潛能的繼任人 辨識有潛能的繼任人的能力差距，以制定個人發展計劃 在設定工作表現目標、界定發展範疇和辨識合適的措施上，促進與管理人員和有潛能的繼任人進行的事業發展討論 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動讓高級管理層參與有潛能的繼任人的甄選和發展過程 通過強調事業機會與工作表現期望，獲取有潛能的繼任人對其個人發展計劃作出的承諾
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據既定的準則（例如持續工作表現與成就、領導能力、對機構的承擔、事業抱負），實施甄選有潛能的繼任人的評核。 為有潛能的繼任人提供協助，以制定符合繼任角色的個人發展計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：繼任計劃

1. 名稱	辨識各種輔助有潛能的繼任人持續學習的發展方案
2. 編號	106999L5
3. 應用範圍	辨識各種內部及 / 或外部發展方案，藉此輔助有潛能的繼任人的發展需要。此能力單元適用於在機構內提供持續學習的環境，以及在各業務市場和司法管轄區內有潛能的繼任人相關的各種發展方式與方案。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就既定的關鍵職位，了解有潛能的繼任人的發展需要 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為每一發展方案確定清晰的目標和績效指標，並與相關有潛能的繼任人溝通 充分考慮方案的品質及成本效益，辨識內部發展方案，或讓外部供應商全面或局部參與 制定執行計劃，藉此輔助有潛能的繼任人持續學習 協調在職學習措施（例如行動學習項目），使有潛能的繼任人持續學習 根據有潛能的繼任人的個人發展計劃，與管理人員訂定優先處理的發展方案 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就優秀人才管理方面，與市場上的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就每項為有潛能的繼任人而設的發展方案，建立清晰的目標和績效指標。 通過運用內部和外部資源提供發展方案，以輔助有潛能的繼任人持續學習。 讓有潛能的繼任人投入其持續學習。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 繼任計劃

1. 名稱	訂立定期人才複檢，並修訂繼任計劃
2. 編號	107001L5
3. 應用範圍	提供機會，以恰當的深度和專注去深入討論機構的人才問題。此能力單元適用於運用重要的數據或資料進行人才複檢討論，適時夥伴相關持分者及時執行繼任計劃。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解一個有效的人才複檢流程及管治機制如何運作 了解機構的繼任計劃和定期人才複檢的發展目標，並更新繼任計劃 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定人才複檢流程，以及在機構進行定期人才複檢與上報的管治機制 運用人力資源數據庫，以準備所有重要的數據或資料（例如在人員替換圖上有潛能的人才），供人才複檢和繼任計劃的討論 根據與相關持分者的討論，複檢和修訂個人發展計劃和機構的繼任計劃 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓高級管理層參與，驗證主要職位的繼任計劃和機構增長所需的關鍵技能 利用機構的人才複檢，檢視和更新繼任計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定人才複檢流程（例如分階段評核）、規格（例如文件、複檢討論、跟進），以及定期人才複檢與上報的管治機制。 根據既定的流程及管治機制，執行定期人才複檢。 根據人才複檢結果，調整個人發展計劃和機構的繼任計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 領袖能力及管理發展

1. 名稱	設計領導能力和介入工具
2. 編號	107002L6
3. 應用範圍	專門為機構設計一個領導能力框架，以及合適的介入工具。此能力單元適用於通過確定全面的領袖能力發展範圍，以及統一的評估、甄選和發展栽培對象，為機構設計一個完備的領導能力框架。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解領袖能力發展的關鍵成功因素 (例如高級管理層的輔助、具挑戰性的工作任務) • 了解機構的業務環境，以及對於領導能力要求之影響 • 了解各種領袖能力發展措施 (例如以講師主導和體驗的活動)，以甄選介入工具 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定符合機構文化、願景和業務策略之有效領袖能力和領導實力 • 設計領導職位的能力框架 • 設計和引進內部或市場現有的介入工具，評核其效益，並為選取的發展介入工具備妥預算 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就領袖能力發展方面，與市場上的最佳實務作對照分析 • 夥伴高級管理層，調整對於領袖能力及管理發展的期望
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為機構設計一個完備的領導能力框架。 • 根據完備的領導能力框架和機構的就緒程度，執行介入工具的甄選及 / 或開發。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 領袖能力及管理發展

1. 名稱	評估領袖能力發展措施之效益，並更新員工的個人發展計劃
2. 編號	107006L6
3. 應用範圍	考究並向機構展示領袖能力發展措施之價值。此能力單元適用於就本地及 / 或全球領袖能力發展措施，進行符合計劃發展目標的定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就領袖能力發展措施之評估，和更新栽培對象的個人發展計劃，了解兩者的重要性和目標 了解各種方法去評估領袖能力發展措施之效益 了解在採取領袖能力發展措施後，從學員反應到投資回報之間，不同層次的評估 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 採取合適的方法，評估領袖能力發展措施之效益 確定評估目標、準則和方法，評估栽培對象之學習效益 讓栽培對象得知評估結果，並與他們協作調整其個人發展計劃 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期評估發展計劃的進度 根據評估結果、不斷變化的業務需要和策略方針，就領袖能力發展措施目標及設計，引進變更 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立統一的方法，以評估個人學習效益，和內部及 / 或外部領袖能力發展措施之效益。 根據既定的方法，執行領袖能力發展措施之評估。 根據評估結果、不斷變化的業務需要和策略方針，就個人發展計劃和領袖能力發展措施，實施調整。 讓栽培對象參與整個領袖能力發展措施之評估過程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 領袖能力及管理發展

1. 名稱	為領袖能力發展，辨識栽培對象
2. 編號	107003L5
3. 應用範圍	為領導職位，辨識高潛力員工。此能力單元適用於讓主要持分者參與，辨識高潛力員工，藉此在各業務市場和司法管轄區，為機構的所有範疇建立健全以及符合機構文化、願景和業務策略的領導人才輸送管道。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 了解在領袖能力發展範疇的主要持分者及其關注事項，從而為領導力發展，辨識栽培對象 6.2 應用及流程 <ul style="list-style-type: none"> • 複檢目前為領袖能力發展辨識栽培對象的實務 • 根據領導能力框架，與主要持分者並肩，為領袖能力發展辨識栽培對象 • 通過評核工具，為領袖能力發展辨識栽培對象 6.3 專業行為及態度 <ul style="list-style-type: none"> • 利用機構內其他人才複檢會議 (例如為訂立人力資源庫而召開的人才複檢會議)，為領袖能力發展辨識栽培對象
7. 評核指引	此能力單元的綜合成果要求是： <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴主要持分者，為領袖能力發展辨識栽培對象。 • 通過合適的評核工具和機構內的人才複檢會議，有效地為領袖能力發展辨識栽培對象。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 領袖能力及管理發展

1. 名稱	訂立並進行領袖能力培訓和其他相關活動，藉此輔助栽培對象持續學習
2. 編號	107005L5
3. 應用範圍	訂立培訓和其他相關的活動，以加強栽培對象的領導實力和持續學習。此能力單元適用於通過協調及 / 或進行各種機構採取的領袖能力發展措施，為相關持分者提供內部 / 外部 / 本地 / 全球學習機會。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效的培訓師或培訓籌辦者應具備的主要技能組合和屬性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 辨識在職發展機會 (例如海外任務) 和栽培對象的流動情況，以把握這些機會 在內部或市場上，探索各種現有的領袖能力發展選項 在培訓課程前、中、後，管理行政和後勤安排 (例如與內部培訓師或外部供應商聯繫、場地甄選、場地佈置、設備) 制定領袖能力及管理發展課程，並運用有效的演示和促導技巧進行這些課程 通過各種學習方法，讓參加者投入於培訓課程中 進行培訓和辨識相關活動，或在市場上尋找合適的學習解決方案，藉此輔助栽培對象持續學習 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 跟蹤栽培對象的發展活動之進度，以符合發展目標
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供相關內部及 / 或外部學習機會 (例如內部培訓課程、行動學習計劃、崗位輪替、海外任務、電子學習計劃、會議)，藉此輔助栽培對象持續學習。 在籌辦及 / 或進行培訓和其他相關活動時，通過有效的演示和促導技巧傳播知識。 夥伴栽培對象，跟進其學習體驗和成就。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理
 主要職能 : 領袖能力及管理發展

1. 名稱	為栽培對象建構其個人發展計劃，提供協助
2. 編號	107004L4
3. 應用範圍	為既定的栽培對象提供協助（例如資訊和支援），以建構其個人發展計劃。此能力單元適用於優質個人發展計劃的建構過程。在這過程中，栽培對象和管理層，就實現前者的個人事業發展和機構發展之間共同目標所需的具體發展體驗，作出共同決定。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解一個有效的個人發展計劃之主要組成部分 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與栽培對象有效溝通其事業機會和發展需要，並獲取他們對發展的承諾 通過適當使用評核工具和工作表現數據，協助栽培對象了解其優勢、發展需要和事業抱負 與栽培對象合作，建構其個人發展計劃和設定具體目標 就事業抱負、在機構內的發展機會和對領袖能力發展課程的承諾，安排高級管理層或主管與栽培對象之間的討論 檢查栽培對象的工作表現目標，與符合業務目標和方針而建構之個人發展計劃之間的一致性 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓栽培對象的主管參與整個過程，並獲取他們的認可
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓主要持分者（例如高級管理層或主管與栽培對象）參與整個個人發展計劃的建構過程。 根據機構和各種發展選項的就緒程度，為栽培對象建構優質個人發展計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 員工學習及發展

1. 名稱	設計員工學習及發展的政策及程序
2. 編號	107007L6
3. 應用範圍	根據機構營運環境、業務策略及它們對人力資本的影響，設計員工學習及發展的政策及程序。此能力單元適用於設計並實施所有人力資源功能中，與知識管理和員工學習及發展（例如優秀人才管理、繼任計劃、在職學習、課堂和電子學習計劃）相關的政策及程序。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構營運環境、業務策略及它們對人力資本的影響 • 了解制定有效的員工學習及發展政策之主要組成部分及流程 • 了解各種知識管理方式的利弊 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設計員工學習及發展的政策及程序，以切合機構的需要 • 培養機構整體的學習及發展、知識管理，以及實務和創新資訊的交流 • 與所有員工一同執行和提升員工學習及發展的政策及程序 • 以清晰和簡潔的方式，闡述員工學習及發展將如何為機構策略和人力資源目標作出貢獻 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 讓主要持分者參與，以徵求他們的輔助去制定和實施員工學習及發展的政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據機構營運環境、業務策略及它們對人力資本的影響，建立員工學習及發展的政策及程序。 • 讓所有員工參與，落實和提升員工學習及發展的政策。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 員工學習及發展

1. 名稱	評估員工學習及發展措施之效益
2. 編號	107014L6
3. 應用範圍	考究並向機構展示員工學習及發展措施之價值，並辨識可改進之處。此能力單元適用於就內部 / 外部 / 本地 / 全球員工學習及發展措施，進行符合機構的人力資源策略的定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工學習及發展措施的評估之重要性和目標 了解在採取員工學習及發展措施後，從學員反應到投資回報之間，不同層次的評估 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 確定培訓評估的層次，並訂定評估準則和方法，從而客觀評估員工對知識的掌握和在工作上的學習應用 辨識和運用合適的學習量度標準及數據分析，以衡量員工學習及發展措施之影響 在採取員工學習及發展措施之前及之後，評估工作表現、生產力及對所需能力的多方面反饋 在分析階段，就既定的學習和工作表現目標，評估在知識、技能、態度和在職行為上的變化 利用在評估時收集所得的資料和數據，進一步改善未來員工學習及發展措施之設計、開發和交付 讓相關人士參與整個設計和實施評估的過程 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估員工學習及發展的政策及程序，並適時引進變更 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立統一的方法，以評估員工學習及發展措施之效益。 根據既定的方法，執行員工學習及發展措施之評估。 讓主要持分者參與整個員工學習及發展措施之評估過程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：員工學習及發展

1. 名稱	進行培訓需要分析
2. 編號	107008L5
3. 應用範圍	辨識機構各階層的能力差距和發展需要。此能力單元適用於讓管理人員參與，實施本地及 / 或全球培訓需要分析，以解決目前培訓需要和預計的工作表現挑戰。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解進行培訓需要分析的原則、方法、技術和挑戰 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 以相關的方法和工具 (例如培訓需要分析、以能力為本的工作表現評估), 辨識機構層面和個人發展需要的能力差距 評核目前員工在技能組合和能力方面的實力, 並為未來的人力預測所需的實力 分析員工的個人發展計劃 為未來的培訓安排, 與管理人員並肩, 辨識員工的共同或特定的能力差距或發展需要 根據培訓需要分析的發現, 設定優先處理的培訓和行動計劃 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就培訓需要分析方面, 與市場上的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行培訓需要分析, 以辨識機構各階層的發展需要和能力差距。 根據培訓需要分析的發現, 建立培訓的優先處理行動計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：員工學習及發展

1. 名稱	訂立員工學習及發展課程
2. 編號	107009L5
3. 應用範圍	為機構提供的所有員工學習及發展課程，訂立優質培訓設計和培訓材料。此能力單元適用於內部及 / 或與外部供應商協作，訂立本地及 / 或全球員工學習及發展課程。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解優質培訓設計的主要組成部分和各式各樣的進行方法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為每項員工學習及發展課程，訂立清晰的學習目標及評核機制 在充分考慮各種培訓方法的利弊後，為每項員工學習及發展課程，挑選合適的培訓方法 (例如講課、個案研究、角色扮演、電子學習計劃) 為即將舉行的課程，訂立兼備方法和機制的培訓計劃，從而最合適地切合既定的培訓需要和能力差距 從相關用戶、業務單位或部門，獲取對於量身訂製的培訓課程之認可 根據既定的甄選準則 (例如合適的培訓師)，為外部採購員工學習及發展課程，辨識最合適和具成本效益的外部供應商 不論是內部或與指定的外判服務供應商合作，利用最新的培訓設計和進行方法，訂立培訓材料 (例如培訓師指引和參加者指引) 應用知識管理、保留及轉移技術，推廣在機構中的知識轉移 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 驗證每項員工學習及發展課程的整體設計，以切合所需的業務成果和學習目標 主動探索新的員工學習及發展技術和解決方案，以改善員工學習及發展課程之設計和效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 訂立具備詳細內容的員工學習及發展課程 (例如學習目標、培訓方法、評核機制)，以切合既定的培訓需要、知識轉移和能力差距。 執行各種員工學習及發展技術和解決方案，以改善員工學習及發展課程之設計和效益。 讓所有員工參與知識管理、保留和轉移。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：員工學習及發展

1. 名稱	籌備並進行員工學習及發展課程
2. 編號	107010L4
3. 應用範圍	提供員工學習及發展課程，以強化員工的實力。此能力單元適用於符合機構的業務方針和持續發展，籌備並進行本地及 / 或全球員工學習及發展課程，以切合員工的學習及發展需要和事業抱負。
4. 級別	4
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效的培訓師或培訓籌辦者應具備的主要技能組合和屬性 了解即將設計及 / 或進行的培訓課程的主題 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在課程前、中、後，執行行政和後勤安排 就切合個人的學習需要和期望，以及機構的業務方針，以合適的課程內容和參加者甄選去籌備員工學習及發展課程 使用有效的演示和促導技巧，以及最合適的授課語言，進行員工學習及發展課程 執行品質保證機制，以監察員工學習及發展課程的進行 從主要持分者（例如管理人員）獲取反饋，以監察進度和評估學習成果 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動跟進核准的行動計劃、進度報告和預期成果的達成 採取相關措施，評估員工學習及發展課程之效益（例如在技能、知識或行為上可衡量的變化）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為順利舉行各項機構的員工學習及發展課程，執行行政和後勤安排（例如報名、場地甄選、場地佈置、設備、財務安排和文件）。 根據核准的行動計劃，提供員工學習及發展課程。 讓主要持分者參與，監察進度和評估學習成果。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 員工學習及發展

1. 名稱	複檢員工發展計劃
2. 編號	107011L5
3. 應用範圍	監察員工發展計劃，以保持員工和管理人員雙方的積極性。此能力單元適用於讓相關持分者參與整個複檢員工發展計劃的過程。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工發展計劃的主要組成部分 (例如評核、發展機會、進展檢查和反饋) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就協定的工作表現目標和指標，與管理人員溝通員工發展計劃的進度 and 成就，並對員工發展提供持續的反饋和輔助 複檢預定課程之培訓目標達成與否 就發展計劃的效益，向實習生和管理人員提供建設性反饋 提醒管理人員去辨識、優先處理和調整員工發展計劃 制定培訓需要分析和發展計劃的新週期 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動跟進核准的行動計劃、進度報告和預期成果的達成 定期為員工發展計劃作出必要的調整 / 更新
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓實習生和管理人員參與，複檢前者的發展效益。 定期執行員工發展計劃的跟蹤和調整。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：員工學習及發展

1. 名稱	為員工學習及發展課程，做妥必要的安排
2. 編號	107012L3
3. 應用範圍	為籌備員工學習及發展課程提供協助，以強化員工的實力。此能力單元適用於符合機構的業務方針和持續發展，籌備員工學習及發展課程，以切合員工的學習及發展需要和事業抱負。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解提供合適的學習環境及現場的培訓支援對學習效益之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構的培訓日曆及 / 或時間表，為員工學習及發展課程，確認場地和設備的預定 處理來自不同部門的報名事宜，備妥參加者名單，並為促導員或培訓師做準備而編制參加者的概況 備妥和發送確認函 / 電郵 / 備忘給參加者，如適用，也抄送給其督導人員 根據培訓師的指示，備妥培訓材料 根據促導員或培訓師的喜好（例如文具、歇息時間），為場地佈置和餐飲安排聯絡相關人士，如適用 檢查設備和設施（例如電腦筆記本、影音系統、箱頭筆、互聯網），並在有需要時聯絡相關人士（例如行政部、資訊科技部）進行修理、重新安裝及 / 或更換 視情況而定，執行登記流程，並在員工學習及發展課程期間，為促導員或培訓師提供協助（例如摘錄筆記、拍攝集體照片） 執行必要的跟進工作（例如收集反饋表格、在內部社交網絡論壇上分享知識） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過員工學習及發展課程，主動向促導員或培訓師提供協助 主動向員工推廣與其個人發展計劃相關的課程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為順利舉行各項員工學習及發展課程，執行行政和後勤安排（例如報名事宜、場地佈置、設備、結帳）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：員工學習及發展

1. 名稱	保持員工學習及發展課程的紀錄更新
2. 編號	107013L3
3. 應用範圍	為強化員工的實力而提供之各項員工學習及發展課程，保持紀錄更新。此能力單元適用於因應監管要求，維護文件編制系統，以有效提供文件。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工學習及發展課程的紀錄更新，可保持員工符合各業務市場和司法管轄區的法定規管 了解員工學習及發展課程的紀錄更新，可提供有關員工學習及發展需要和事業發展的資訊 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就協定的工作表現目標和指標，檢查員工發展計劃的進度 and 成就 遵守標準操作程序，處理培訓紀錄 遵守數據的完整性、準確性、機密性和安全性 籌備培訓需要分析和發展計劃的新週期 及時製成與員工學習及發展課程相關的報告，供管理層複檢 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動為完備的文件編制系統提供協助，以擷取、管理、儲存、保留、交付和棄置培訓數據和紀錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在數據輸入期間進行數據品質和一致性的精確度檢查。 為處理培訓數據和把培訓紀錄存檔，實施標準操作程序。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 工作表現管理

1. 名稱	設計工作表現管理的政策、程序及系統
2. 編號	107015L6
3. 應用範圍	根據機構業務需要、策略方針和待人哲學，設計工作表現管理的政策、程序及系統。此能力單元適用於讓所有員工參與，設計和實施所有人力資源功能中，與工作表現管理（例如優秀人才管理、學習及發展、報酬策略）相關的政策、程序及系統。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構的工作表現管理目標和價值 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構業務需要、策略方針和待人哲學，確定工作表現管理目標 設計工作表現管理的政策、程序及系統，並使它們與其他人力資源流程協調一致（例如優秀人才管理、學習及發展、報酬策略） 呈交整體工作表現管理的政策、程序及系統，供高級管理層審批 就整個機構的工作表現評分分佈，徵求高級管理層的意見和指引 以相關材料（例如表格、文件）為輔，向員工和管理人員呈示已獲採納的工作表現管理的政策、程序及系統 讓員工和管理人員參與持續溝通，幫助他們了解目標，並遵循工作表現管理的實施流程和文件要求 定期評估，並為工作表現管理的政策、程序及系統引進變更，以迎合機構和員工的發展需要 通過個人、團隊和機構整體的溝通，強調以績效為本和以能力為本的文化之策略重要性 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就工作表現管理方面，與市場上的最佳實務作對照分析 參照機構過去的實務和相關持分者的意見 利用資訊科技，開發或獲取合適的電腦軟件去管理流程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合其他人力資源流程和機構的策略性發展，建立整體工作表現管理的政策、程序及系統。 讓所有員工參與，實施工作表現管理的政策、程序及系統。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：工作表現管理

1. 名稱	開發工作表現評核工具
2. 編號	107016L5
3. 應用範圍	開發工作表現評核工具，用其通過執行任務和處理定期 / 臨時項目的表現，複檢知識的應用、技能、態度和工作行為。此能力單元適用於開發和實施相關工具，如適用，複檢員工在業務目標、關鍵績效指標和所需能力上的成就。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各種工作表現評核工具（例如測試、工作表現評核「實用法寶工具」） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據既定的準則和量度標準，從外部供應商，開發或獲取合適的工作表現評核工具 當應用以能力為本的評核時，為各階層員工制定一套具備清晰指引的能力要求 就有效運用工作表現評核工具，向管理人員和員工提供必要的支援（例如首選的語言選擇） 就工作表現評核工具的效益，徵求管理人員和員工的反饋 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就工作表現評核工具的開發和應用方面，與市場上的最佳實務作對照分析 從外部供應商，利用資訊科技去設計或獲取合適的工作表現評核工具
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據既定的準則和量度標準，於內部及 / 或與外部供應商協作，開發工作表現評核工具。 讓管理人員和員工參與，使他們有效運用工作表現評核工具。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 工作表現管理

1. 名稱	進行工作表現評分分佈的校準，並促進員工發展的討論和決定
2. 編號	107018L5
3. 應用範圍	為評核人員提供機會，對不同層次的工作表現要求達成共識，並作出較客觀的工作表現評核和晉升決策。此能力單元適用於讓相關持分者參與工作表現校準流程和晉升討論，藉此對所有員工採取相似的工作表現要求和標準，以助消除任何潛在偏見。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就不同評核人員給予工作表現評分的準確性或客觀性，了解常見的挑戰 • 了解在改進工作表現評核時運用校準之重要性和好處 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在預定的時間內，有效整合工作表現評級 • 複檢和促進部門對工作表現評分的討論，以便在高級管理層認可前，達成公正的評級分佈 • 以相關數據和業務合理性為輔，促進適當的高級管理層就關鍵 / 高級人員晉升的討論 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在校準會議前，向管理人員提供培訓或指導 • 以相關數據和例子為輔，促進校準、晉升和發展討論
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴相關持分者（例如評核人員、高級管理層），執行工作表現校準和晉升討論。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：4. 優秀人才管理

主要職能：工作表現管理

1. 名稱	為員工的事業發展和機構的人力資源庫，辨識工作表現差距和發展需要
2. 編號	107019L5
3. 應用範圍	確定工作表現差距的根本成因和改進的解決方案。此能力單元適用於實施工作表現差距分析和訂立改進的解決方案，藉此協助員工進行事業計劃和更新機構的人力資源庫。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 作為全面的工作表現管理流程之一個重要部分，了解工作表現差劣的共同特點和改進的解決方案 • 了解不同的發展需要和計劃，藉此輔助員工的事業發展和豐富機構的人力資源庫 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 徵求管理人員和員工對後者的個人發展計劃之協議 • 為管理人員和員工提供協助，將經辨識之工作表現差距轉化成個人發展計劃 • 為管理人員制定指引，以準備和進行工作表現反饋會議 • 就處理令人不滿的工作表現或重大能力差距，向管理人員提供建議 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為培訓需要分析，更新人力資源庫的發展需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為員工的事業發展和機構的人力資源庫，執行工作表現差距分析，以辨識發展需要。 • 為經辨識之工作表現差距轉化成個人發展計劃，和處理令人不滿的工作表現或重大能力差距，提供協助。 • 符合所有法律和合規要求，就準備和進行工作表現反饋會議，制定清晰的指引。 • 持續更新機構的人力資源庫。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 4. 優秀人才管理

主要職能 : 工作表現管理

1. 名稱	監察工作表現反饋的溝通過程
2. 編號	107017L4
3. 應用範圍	保持參與式溝通過程以及持續工作表現反饋和改進的環境。此能力單元適用於與所有員工溝通，藉此保持對工作表現目標和期望的共識，這對機構的成功至關重要。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構的工作表現管理政策、程序及系統，從而有效管理工作表現反饋給員工的溝通過程 了解如何能有效溝通工作表現反饋（例如具體和適時的反饋、對員工的文化背景具敏感度） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就有效進行員工工作表現反饋會議，為評核人員提供培訓；並就有關會議前的準備，提供清晰的指引 在整個工作表現管理週期保持定期對話，包括安排指導和師徒計劃 監察申訴個案，並為獲取人力資源建議，與相關持分者聯繫以解決有關個案 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據所有法律和合規性考慮或要求，如適用，執行溝通流程（例如恰當的文件）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合所有法律和合規要求，籌備工作表現反饋會議。 提供有效進行員工工作表現反饋會議的培訓。 讓相關持分者參與，藉此獲取人力資源建議，適當地解決申訴個案。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 人力資源政策及程序

1. 名稱	設計符合持分者需要的人力資源政策及程序
2. 編號	107021L6
3. 應用範圍	設計政策及程序來管治機構的人力資源管理事務。此能力單元適用於讓主要持分者參與，人力資源政策及程序之制定，以符合各業務市場和司法管轄區的法例和監管要求、解決不同持分者的需要，以及涵蓋人力資源管理的不同範圍（例如招聘、培訓、薪酬福利、僱傭條例）。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解在機構內建立清晰的人力資源政策及程序之價值和流程 • 了解僱傭條例和法定規管的發展或最新進展 • 了解機構文化和核心價值 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 徵求主要持分者對人力資源政策及程序的意見或反饋 • 設計人力資源政策及程序時，將持分者的需要整合其中 • 徵求高級管理層對擬訂之人力資源政策及程序的輔助 • 建立人力資源相關事務的批核權限表 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如有需要，因應僱傭條款和條件或僱傭條例和法定規管的變化，在法律建議下引入人力資源政策及程序的變更（例如給員工的最短通知期限、員工的書面同意） • 符合相關法律和法規，並對所有員工採取公正態度，經常設計清晰和具體的人力資源政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管，設計人力資源政策及程序。該人力資源政策及程序，應涵蓋不同持分者的需要，以及人力資源管理的不同範圍。 • 因應僱傭條款和條件或僱傭條例和法定規管的變化，修訂人力資源政策及程序。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：5. 人力資源政策及流程

主要職能：人力資源政策及程序

1. 名稱	為人力資源業務進行成本分析及訂定預算
2. 編號	107020L5
3. 應用範圍	根據廣泛的成本和預算因素，應用經濟評估和為人力資源營運提供所需資源。此能力單元適用於夥伴高級管理層和部門主管，訂定人力資源預算，以提供最佳的成本效益解決方案，去達成機構的人力資源營運之預期目標。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解人力資源業務，以及市場上相關的產品與服務 • 了解財務管理和數據分析技巧（例如各類成本、進行成本效益分析的指引），從而有效地為人力資源營運進行成本分析及訂定預算 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴高級管理層和部門主管，為滿足人力資源營運的需要，確定活動計劃和所需資源 • 訂定預算和定期預測 • 夥伴部門主管，複檢人力資源預算和預測，並向高級管理層呈交評述和建議 • 複檢人力資源營運的實際開支與獲批預算，並為重大差異向高級管理層呈交評述和糾正行動計劃 • 如適用，為標準成本執行所有成本會計活動 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為達到成本效益，購買人力資源產品和服務，以控制成本並保持最佳服務 • 為人力資源營運，探索較好的方式進行成本分析及訂定預算
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以系統的方式，執行人力資源營運成本分析。 • 在詳盡的人力資源營運成本分析外，亦根據既定的人力資源營運計劃和所需資源，訂定預算和定期預測。 • 夥伴部門主管，就人力資源預算執行定期跟蹤和所需調整（例如檢視現有的服務供應商之表現和成本效益、以原本的預測與預算作比較）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 人力資源政策及程序

1. 名稱	針對人力資源政策及程序，與員工保持溝通
2. 編號	107022L4
3. 應用範圍	使用各種溝通渠道（例如焦點小組座談、簡報會、全體員工會議、內聯網），包括社交媒體（例如網誌、聊天室、論壇），通知、解釋和更新機構的人力資源政策及程序。此能力單元適用於以一致的方式，與所有員工溝通人力資源政策及程序之實施。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在機構內對人力資源政策及程序的有效溝通之重要性 了解有效與員工溝通的關鍵成功因素，從而高效地溝通人力資源政策及程序 了解在機構內使用社交媒體的情況，以加強對人力資源政策及程序之溝通 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 協助高級管理層建立人力資源相關事務的批核權限表 通過合適的培訓課程（例如入職課程）和溝通渠道（例如內聯網、全體員工會議、網誌），協調有關人力資源政策及程序的消息或變更之發佈 夥伴相關部門，提供或協調與員工之間的溝通或培訓 使用各種合適的溝通渠道，通知、更新人力資源政策及程序，並尋求反饋 及時更新指定溝通渠道上的資訊 就新的或修訂的人力資源政策及程序，安排員工簽收以表明他們對這份文件的理解 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動搜尋合適的新科技（例如網上培訓），以加強與員工在人力資源政策及程序上的溝通 主動監察和改進與員工溝通之效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在機構內建立有效的渠道，從而溝通人力資源政策及程序。 通過合適的培訓課程（例如入職課程）及 / 或各種溝通渠道，讓所有員工參與人力資源政策及程序之實施。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 人力資源政策及程序

1. 名稱	保持人力資源工作流程暢順
2. 編號	107023L4
3. 應用範圍	在機構整體與部門層面，保持人力資源工作流程暢順。此能力單元適用於為有效的人力資源計劃、管理和發展，保持一個全面的人力資源管理系統。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解保持和改進人力資源工作流程之好處 了解市場上和行業中常見的人力資源工作流程，從而為機構選取合適的工作流程與程序 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據批核權限表，以及程序的負責單位，執行人力資源工作流程 與相關部門保持點對點的人力資源工作流程 通過既定的流程與程序，適時檢查並通知相關部門有關員工的變動 監察人力資源工作流程中的主要風險範圍 監察人力資源工作流程，以識別可改進之處 使用溝通渠道，收集員工對人力資源工作流程的反饋和提議 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動搜尋各種現代科技，以改進流程的效率和效益（例如數碼化資訊，以便相關人士取閱） 將人力資源工作流程與其他機構的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據用戶的關鍵要求和機構的營運，保持人力資源工作流程暢順。 及時識別人力資源工作流程可改進之處。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 人力資源政策及程序

1. 名稱	製成並更新人力資源政策溝通材料
2. 編號	107024L4
3. 應用範圍	根據營運環境的變化，當中包括合規要求，提供有關機構的人力資源政策及程序資訊。此能力單元適用於溝通材料的製作和更新，以保障機構和所有員工免於誤解和招致潛在訴訟。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解制定和定期更新員工手冊之重要性 了解一本精心編寫的員工手冊之主要元素 (例如機構願景、使命和價值觀, 行為守則) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 參照最新的人力資源政策及程序, 製成並更新人力資源政策溝通材料 把人力資源政策溝通材料放上分享平台, 以便所有員工取閱 就人力資源政策溝通材料, 提供中、英文以外的其他版本 (例如適用), 藉此輔助來自不同文化與種族背景的員工之需要 根據既定流程, 向員工派發新的或修訂的人力資源政策溝通材料 (例如作為新員工的標準資訊材料的一部分) 就新的或修訂的員工手冊, 安排員工簽收以表明他們對這份文件的理解 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 對於人力資源政策溝通材料中提及的主要人力資源政策及程序, 提供定期培訓或簡介會 (例如作為迎新活動的一部分) 在主題專家的輔助下 (例如適用), 驗證人力資源政策溝通材料的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據人力資源政策及程序, 製作人力資源政策溝通材料。 因應人力資源政策及程序的變更, 修改人力資源政策溝通材料。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	設計並複審人力資源營運及服務的架構、流程及職責
2. 編號	107025L6
3. 應用範圍	考慮機構管治和商業道德的最佳實務，為管治人力資源營運及優質服務交付，設計並複審架構、流程及職責。此能力單元適用於建立人力資源部的架構和服務範圍，以及人力資源營運和服務的架構、流程和職責的複審。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解市場上人力資源服務交付的最新模型 (例如包含策略性、功能性及營運性的人力資源模型) • 了解新科技 (例如雲端技術) 對設計和實施人力資源營運模型的潛在影響 • 當設計、發展和複審人力資源營運和服務的架構和職責時，了解組織架構的主要元素 (例如地域分佈、員工數日和權限分配) • 了解機構管治的最佳實務，以及其相關的商業道德和員工作行為 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 把機構的策略轉化成有效和可行的人力資源策略及營運計劃 • 讓高級管理層參與，基於機構業務而調整的人力資源營運和服務之發展或複審過程 (例如為多元化業務而設的共享服務模型) • 充分考慮機構管治和商業道德的最佳實務，在人力資源模型中，為每項功能設計架構及界定責任承擔與職責 • 設計工作流程，優化人力資源營運和服務之效益 • 設計品質檢查機制和內部審查程序，包括人力資源營運和服務複審的明確時間表和頻率 • 建立員工道德規範，以管治決策 • 建立員工行為守則，概述預期的工作行為 • 設計外判服務供應商管治策略，精心編寫管理外判服務供應商生命週期的政策和程序 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採取適用於機構的人力資源營運模型和服務交付的最佳實務，以提升服務品質 • 收集持分者的反饋，從而辨識可改進之處
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立支援業務方針和策略的架構，並說明所採取的人力資源模型中，每項功能的責任承擔與職責。 • 為人力資源營運和服務進行複審，建立品質檢查機制和內部審查程序。 • 為人力資源營運和服務的架構及責任進行複審。 • 為管理外判服務供應商，建立管治策略、政策和程序。 • 建立員工道德規範和員工行為守則，從而為員工在職場上建立專業和道德行為提供指導。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	訂定所需的人力資源實力，並驗證人力資源營運及服務交付之效益和效率
2. 編號	107026L5
3. 應用範圍	訂立人力資源實力的概況。此能力單元適用於夥伴相關持分者，鑑定主要人力資源能力，以達成機構的策略性優先排序，以及發展對於有效和快捷交付人力資源營運及優質服務的 必要實力。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在機構內提供優質服務，以實現有效的人力資源營運所需的必要實力 了解目前人力資源實力的水平，以及人力資源部整體的能力，從而對人力資源營運及服務交付進行客觀及以事實為基礎的評估 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 鑑定人力資源策略和營運計劃所需的人力資源能力，並為之訂定優先排序 制定並落實人力資源改進計劃，以填補能力差距 確定每項人力資源政策和程序的負責單位及責任承擔 為數據之準確性，建立品質檢查機制和內部審查流程 夥伴相關部門，堅守數據保護原則，避免違規 為數據保護、發放個人資料、品質檢查和內部審查流程，制定準則和指令 制定人力資源營運及服務交付的效益及效率之驗證準則 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期監測人力資源服務交付的服務水平 夥伴資訊科技專業人員，探索資訊管理的最佳實務（例如開發一個讓所有員工取得人力資源資訊、服務和工具的內聯網） 建立健全的反饋和評估機制，監測人力資源營運及服務交付 根據主要人力資源能力，評估人力資源專業人員的工作表現
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為交付人力資源策略和營運計劃，鑑定主要人力資源能力。 根據既定的複檢流程和評估機制，定期執行人力資源營運及服務交付複檢。 為填補能力差距，制定並落實人力資源改進計劃。 建立文件編制系統，以擷取、管理、儲存、保留、交付和棄置人力資源數據和紀錄。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	訂立人力資源營運及服務交付的改進解決方案
2. 編號	107027L5
3. 應用範圍	為人力資源營運及優質服務交付，訂立實用的改進解決方案。此能力單元適用於讓相關持分者參與，為有效和快捷的人力資源營運及服務交付，根據各持分者的需要以及對投資的估計和所需預算，訂立改進解決方案。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解有效和快捷的人力資源營運及服務交付的主要元素，從而為人力資源訂立和落實改進解決方案 • 了解人力資源營運及服務交付的表現差距或改進機會 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為改進人力資源營運及服務交付，制定兼備預算的計劃書 • 為落實人力資源解決方案，鑑定所需的員工、資源和成本，以改進人力資源營運及服務交付的效益和效率（例如採用外判服務供應商的服務） • 通過訂立服務水平協議或客戶滿意度量度標準，為每項人力資源功能提供指導，以建立一種注重品質的思維方式 • 保持人力資源程序的清晰度，並消除種種隱患（例如使工作停滯不前的障礙、處理時間過長、人力資源相關的專用詞彙和術語） • 在實施人力資源解決方案期間，與主要持分者（例如員工、外判服務供應商）保持密切溝通，並適時解決記錄在案的問題 • 分析在不同部門實施的人力資源解決方案之影響 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 探索改進人力資源營運及服務交付之效益和效率的方法 • 根據人力資源能力，評估人力資源專業人員的工作表現
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定兼備預算的改進解決方案，以改進人力資源營運及服務交付。 • 為每項人力資源功能，訂立服務水平協議或客戶滿意度量度標準。 • 執行已獲採納的人力資源改進解決方案，及跟進影響評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	評核潛在人力資源外判服務供應商，並管理供應商關係
2. 編號	107031L5
3. 應用範圍	通過衡量工作表現和策動持續改進，評核潛在人力資源外判服務供應商，並管理供應商關係。此能力單元適用於各種人力資源營運外判服務供應商的甄選流程，以及為有效人力資源營運及優質服務交付，持續管理供應商關係。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為人力資源營運及優質服務交付，了解不同類型的外判服務供應商 • 了解外判服務供應商為人力資源營運及優質服務交付所採取的一般服務條款及條件 • 了解必要的法律條款和語言，以便有效複檢服務合約 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定準則和機制，為人力資源營運及優質服務交付以評核潛在在外判服務供應商 • 以公正和具透明度的方式，實施外判服務供應商甄選流程 • 與市場上人力資源營運及優質服務交付的主要外判服務供應商，建立有效的網絡 • 根據服務範圍、客戶服務、費用等，鑑定人力資源營運及優質服務交付的潛在在外判服務供應商 • 根據機構的業務需要，任用人力資源營運及優質服務交付的外判服務供應商 • 向指定的外判服務供應商，闡述服務範圍和表現要求 • 制定關鍵績效指標，以跟蹤和評核指定外判服務供應商的表現 • 根據關鍵績效指標，複檢外判服務供應商之表現，並向他們提供反饋以堅守服務標準 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將供應商關係管理與其他機構的最佳實務作對照分析，以提升其價值和對機構帶來最佳回報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為人力資源營運及優質服務交付，制定評核潛在在外判服務供應商的準則和機制。 • 為人力資源營運及優質服務交付，根據既定準則和機制進行評估，以甄選合適的外判服務供應商。 • 為複檢外判服務供應商之表現，制定關鍵績效指標。 • 向指定的外判服務供應商，提供適時和持續的反饋。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	有效地安排系統移交，向外判服務供應商傳達重要和必要的資訊，並監察他們的服務
2. 編號	107029L4
3. 應用範圍	與外判服務供應商作多方面溝通，並管理系統移交過程。此能力單元適用於系統切換過程，與外判服務供應商溝通重要資訊及監控他們的效益，以達到期望的供應商行為標準。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在一個系統或項目的生命週期中，恰當的系統移交之重要性 了解系統移交包括整個系統（例如系統軟件）和所有技術知識的移交，以及有效管理系統所需的重要資料和責任 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 落實系統移交，並備妥指定的外判服務供應商所需的資料 作為系統移交過程的組成部分，備妥操作和保養的文件 與指定的外判服務供應商溝通系統移交的詳細要求 根據協定的時間表，夥伴指定的外判服務供應商落實跟進行動計劃 根據協定的績效指標，監察指定的外判服務供應商和衡量系統移交的效益 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 有系統地分享資料（例如使用問題登記簿描述問題和解決方案） 將系統切換和供應商關係管理與其他機構的最佳實務作對照分析，以改進人力資源營運及服務交付的效率和效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 作為系統切換過程的組成部分，備妥各種操作和保養的文件（例如供應商手冊、最佳實務指南、清單、問題登記簿）。 根據協定的交付成果和時間表，夥伴指定的外判服務供應商落實跟進行動計劃。 根據既定的評估流程和管治機制，對指定的外判服務供應商執行工作表現評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	遵守預定的規則，定期更新人力資源數據
2. 編號	107028L3
3. 應用範圍	就處理員工的個人資料，協助保持一個具成本效益和安全的平台，並建立複查機制以確保數據的準確性。此能力單元適用於人力資源數據管理，以確保各類人力資源數據的準確性、及時性、可比性（例如多年來在系統內的數據仍保持某程度的一致）、適用性（例如數據包含的訊息易被理解）和相關性（例如數據切合目前和未來需要的程度）。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解系統整合的成本影響和差異（例如不同系統共享相同數據庫）和解決方案的界面（例如將不同系統捆綁在一起），從而建立一個有效的平台去更新資料 了解如何選擇一個具成本效益和安全的平台去更新資料 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 打理一個完備的文件編制系統，把文件整理成檔案 打理識別系統，以便跟蹤需要在不同時間更新的各類資料（例如每月發薪和經常變動的補償支付紀錄、每季即時獎勵的跟蹤、每年工作表現評核） 跟蹤數據取閱和變更情況 聯絡相關部門，更新各類人力資源資料 根據既定的通訊規程，從中央數據庫或單一平台，產生相關的人力資源數據以便更新 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 謹慎處理員工的個人資料，並遵守《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 操作具成本效益和安全的平台，並按照工作時間表更新不同系統內的人力資源數據。 維護能擷取、管理、儲存、保留、交付和棄置人力資源數據和紀錄的修改歷史之文件編制系統。 根據既定的通訊規程和合規要求，執行資料檢查和更新。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 人力資源營運及優質服務交付

1. 名稱	記錄修改歷史並存檔
2. 編號	107030L2
3. 應用範圍	保全人力資源紀錄和數據可靠性，並對不同用戶所新增和修改的各種版本進行完整的紀錄。此能力單元適用於擷取、管理、儲存、保留、交付和棄置有關所有員工的資料和文件的程序。該程序應符合法定和商業數據存檔要求（例如保存至少七年的發薪紀錄）。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解妥善保全人力資源紀錄和數據儲存之重要性 • 了解保持可靠的修改歷史和數據儲存的原則和方法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對機構持有的數據和文件分門別類 • 根據文件編制系統，把所有以前和目前的文件存檔 • 遵循品質檢查機制和內部審查流程，確保數據的準確性 • 遵循標準操作程序，處理數據 • 適當時使用科技記錄和儲存文件的修改資料，並定期為相關數據備份 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 記錄數據 / 文件的更新、儲存或棄置，並符合法定和商業數據存檔要求把文件存檔 • 確認內部控制流程的完整檔案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照標準操作程序，輸入、更新、儲存或棄置數據 / 文件。 • 就數據品質和一致性，實施品質檢查機制和內部審查流程。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	界定系統要求，並挑選合適的電腦硬件和軟件
2. 編號	107032L5
3. 應用範圍	為建立機構的人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統，界定系統要求，並挑選合適的電腦硬件和軟件。此能力單元適用於讓相關持分者參與需求評估之實施，以及在預算範圍內挑選電腦軟件和硬件配套，以便人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統有效運作。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構在建立和實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統的業務需要、可用預算和資源 了解人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統之重要性和主要組成部分，從而得知系統需求的周全定義 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 收集來自主要用戶的業務需要，以建立合適的系統 將數據安全要求轉化成系統設置要求 夥伴主要用戶，界定系統要求和設定清晰的交付成果 與資訊科技部合作，就系統實施，複檢整套電腦硬件和軟件支援的要求，並在有需要時挑選合適的電腦硬件和軟件 制定系統評估計劃 監察系統評估過程 與潛在外判服務供應商安排示範，並評估系統特點 / 功能，設置和保養成本 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析所選系統在機構內的兼容性 在系統評估過程中，諮詢相關部門 挑選具備適當技能和承諾的員工，組成系統評估項目專責小組
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據與主要用戶和資訊科技部共同界定的系統要求（例如電腦硬件和軟件支援）和交付成果，建立系統評估計劃。 執行系統評估，以挑選合適的電腦硬件和軟件。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	制定並實施附有時間表和所需資源的項目計劃
2. 編號	107033L5
3. 應用範圍	應用項目管理方式，計劃、制定和整合人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統。此能力單元適用於夥伴所有項目持分者制定和實施項目計劃，按時和按預算制定並實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解項目管理對於有效計劃和整合人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統之價值 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 組成項目專責小組去制定、執行和監察項目計劃 與相關部門就時間表和資源分配進行協商，以取得最佳效果 制定項目計劃和問題升級上報程序 執行項目計劃和問題升級上報程序，並適時解決問題 與指定的外判服務供應商，就項目的里程碑和交付成果達成協議 與所有項目持分者（例如項目專責小組組員、指定的外判服務供應商）定期舉行進度會議，並就升級上報的問題適當地把解決方案記錄在案 及時向項目發起人和高級管理層闡述執行情況報告 與所有項目持分者建立一種堅實的工作關係（例如項目發起人、項目專責小組組員、指定的外判服務供應商） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據項目計劃的要求（例如在預算範圍內準時完成），執行項目 有效運用項目管理技巧（例如解決問題和領導能力），執行和監察項目計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立一個由相關部門代表組成的項目專責小組，鑑定在項目計劃與實施的不同階段所需的內部和外部資源。 為訂立和系統，制定項目計劃。 制定問題升級上報程序，確定和跟蹤潛在問題，並指派合適人員適時解決問題。 根據項目計劃，實施項目管理。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	制定應變計劃，並管理系統整合和數據遷移
2. 編號	107034L5
3. 應用範圍	制定一連串需要採取的應變行動，以防首選的系統整合和數據遷移計劃未能落實或現況有變。此能力單元適用於夥伴主要持分者制定應變計劃，儘量減少在系統整合和數據遷移期間發生業務中斷和風險承擔，並在預算範圍內按時完成過渡。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解為系統整合和數據遷移制定應變計劃之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就系統整合和數據遷移，為應變計劃確定清晰的目標 為系統整合和數據遷移的品質保證及準時完成，制定跟蹤機制 估計在系統整合和數據遷移期間，在不同情況下可能出現的後果；並針對特定情況，計劃一連串合適的應變行動 估計應變計劃所需的資源 設置定期備份時間表，並將數據檔案儲存在另一個安全的平台上 讓主要持分者參與應變計劃，並經常知會他們系統整合和數據遷移的進展 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常在主要整合和數據遷移前，進行小規模測試和試驗 定期提供進度報告，跟蹤系統整合和數據遷移是否如計劃般順利執行 在制定和監察應變計劃上，控制每個執行細節
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定應變計劃，使系統整合和數據遷移成功。 為數據品質和一致性，建立衡量標準。 根據首選計劃，並在適當時依照應變計劃，執行系統整合和數據遷移。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	驗證系統的效益和效率
2. 編號	107036L5
3. 應用範圍	複檢系統在機構內獲取、儲存、操縱、分析、檢索和分發人力資源資訊的表現。此能力單元適用於讓主要持分者參與系統評估，從而保持有效和快捷的系統表現，以切合機構內主要用戶所確定的業務要求。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解結構化評估對評核人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統的效益和效率之重要性 • 了解各種衡量人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統的效益和效率之方法(例如節省成本的百分比) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定清晰的系統評估目標，並制定參數以評估系統的效益和效率 • 徵用合適的工具，並以主要持分者(例如指定的外判服務供應商)接受的衡量標準作為系統評估 • 為系統評估，制定兼備時間表的行動計劃 • 系統評估後，夥伴主要持分者執行跟進行動 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期進行系統評估，並提供報告供高級管理層複審和系統改善
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定或運用合適的機制，驗證系統的效益和效率。 • 根據既定的流程和評估機制，執行系統評估。 • 執行系統評估後的行動計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	評核潛在系統外判服務供應商，並管理供應商關係
2. 編號	107037L5
3. 應用範圍	評核潛在系統外判服務供應商，並通過衡量表現和推動持續改進管理供應商關係。此能力單元適用於系統外判服務供應商的甄選流程，以及為人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統的有效運作，持續管理供應商關係。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各類系統外判服務供應商 • 了解系統外判服務供應商採取的一般服務條款和條件 • 了解必要的法律條款和語言，以便有效複檢服務合約 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定準則和機制，評核潛在系統外判服務供應商 • 以公正和具透明度的方式，實施外判服務供應商甄選流程 • 與市場上的主要系統外判服務供應商，建立有效的網絡 • 根據服務範圍、客戶服務、費用等，辨識潛在系統外判服務供應商 • 根據機構的業務需要，任用系統外判服務供應商 • 向指定的外判服務供應商，闡述服務範圍和表現要求 • 制定關鍵績效指標，以跟蹤和評核指定的外判服務供應商之表現 • 根據關鍵績效指標，複檢外判服務供應商之表現，並向他們提供反饋以堅守服務標準 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 將供應商關係管理與其他機構的最佳實務作對照分析，以提升其價值和對機構帶來最佳回報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定評核潛在系統外判服務供應商的準則和機制。 • 根據既定準則和機制（例如系統、電腦硬件和軟件的兼容性）進行評估，以甄選合適的系統外判服務供應商。 • 為複檢外判服務供應商之表現，制定關鍵績效指標。 • 向指定的外判服務供應商，提供適時和持續的反饋。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：5. 人力資源政策及流程

主要職能：訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	監察機構的數據保安，並維護系統
2. 編號	107035L4
3. 應用範圍	保護員工的個人資料，免遭數據流失或發生數據洩露事件。此能力單元適用於讓相關持分者參與建立常規監察流程，從而維護系統和數據保安措施，以取得、處理和儲存人力資源數據和把過剩的數據歸檔。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統之實施過程中，維護資料和數據安全及完整之日益重要性 了解在人力資源界別，數據保護與保安的最佳實務，從而為機構選擇合適的實務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 以相關數據保安要求，備妥用戶的概況 與資訊科技部協調，建立常規監察流程以維護系統，並識別對數據保安進行定期複檢所需的支援 定期執行測試計劃，以評核系統達到機構對數據保護要求的實力 監察與新科技相關的保安風險（例如雲端人力資源資訊系統解決方案） 就數據保安進行的定期系統保養或升級，與資訊科技部或指定的外判服務供應商協調 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 夥伴資訊科技部或指定的外判服務供應商，定期執行現有的保安措施和在適當時提出改進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構對數據保護的要求，制定和維護數據保安流程和措施（例如仔細確定保安批核權限表）。 實施現有的保安措施以識別潛在漏洞，並在適當時提出改進建議（例如經常更改密碼、教育員工安全通訊規程）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 訂立及實施人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統

1. 名稱	在人力資源方面，提供有效的系統保養支援
2. 編號	107038L4
3. 應用範圍	在人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統實施後，提供及時和有效的系統保養支援。此能力單元適用於通過偵測潛在問題、減少意外中斷、使系統順利運作、以及促成系統的改進，讓終端用戶參與提供有效的系統保養支援。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統實施後，持續系統保養之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 隨機抽查以偵測潛在問題，並執行適當的系統保養 根據服務水平協議 (例如適用)，監察外判服務供應商以防止糾紛 在系統保養期間，為終端用戶提供支援 執行定期用戶和法定要求複檢，以應付系統的持續發展和改進 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 檢查符合所有與系統保養相關的合規要求與否
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就系統的無間斷維護、持續發展和改進方面，進行監察。 為系統保養，執行隨機抽查。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 系統的保養、改善、合規性和可靠性

1. 名稱	評估人力資源系統、政策、程序和營運之效益
2. 編號	107041L6
3. 應用範圍	作為人力資源系統保養及改善的一部分，評估人力資源系統、政策、程序和營運。此能力單元適用於讓相關持分者參與人力資源系統、政策、程序和營運的定期複審，以辨識改善機會、保持機構遵守法規及符合機構文化和核心價值。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解評估人力資源系統、政策、程序和營運之重要性和目標 • 了解各種人力資源系統、政策、程序和營運的定期複審方法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定合適的時間表，評估人力資源系統、政策、程序和營運 • 在有需要時，向有關當局、外部專家、專業機構諮詢法律建議 • 徵求員工的反饋和提議，以改善現有的人力資源系統、政策、程序和營運 • 鑑定並廢除過時的人力資源政策及程序 • 就員工投入程度、保留率和人力優化方面，釐定可改進之處 • 讓受到人力資源系統、政策、程序和營運影響的相關人士（例如機構中某些員工群組）參與整個評估過程 • 從定期評估中取得見解，並建議修改或行動計劃供高級管理層複審 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 仔細調整評估過程的每一步 • 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行人力資源系統、政策、程序和營運的評估。 • 根據人力資源系統、政策、程序和營運的評估結果，提供改進員工投入程度、保留率和人力優化方面的建議。 • 讓相關持分者參與人力資源系統、政策、程序和營運的評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

0 職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 系統的保養、改善、合規性和可靠性

1. 名稱	更新系統，藉此解決內部 / 外部環境的轉變
2. 編號	107039L5
3. 應用範圍	計劃和執行人力資源政策、流程、系統和營運的調整和更新。此能力單元適用於在主要持分者的輔助下，調整和更新系統的流程，藉此解決內部 / 外部環境的轉變對人力資源營運的影響。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解不斷變化的內部和外部環境對人力資源業務的影響 • 了解與數據保護和人力資源營運相關的僱傭條例和法定規管、內部政策和程序 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析來自不同渠道的相關資料，辨識影響系統的保養、改善、合規性和可靠性的問題 • 在有需要時，就已確認的問題，諮詢相關專業人士（例如律師、專業機構）意見和建議 • 制定兼備所需資源的行動計劃，以解決內部 / 外部環境的轉變 • 讓主要持分者參與整個系統更新過程 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經常執行跟進行動，按計劃保持系統更新 • 仔細監控更新過程的每一步
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與專業機構建立諮詢聯繫。 • 為系統調整和更新，制定兼備所需資源的行動計劃。 • 根據行動計劃和持分者的需要，執行系統調整和更新。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 系統的保養、改善、合規性和可靠性

1. 名稱	當修改人力資源政策、程序及營運時，諮詢並整合內部 / 外部法律意見
2. 編號	107042L5
3. 應用範圍	就修改人力資源政策、程序及營運對廣泛的業務挑戰以至人力資源問題在法律上的影響，諮詢並整合有關當局的意見。此能力單元適用於充分考慮內部 / 外部法律意見，並讓相關持分者參與修改人力資源政策、程序、營運及系統的諮詢過程。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解廣泛的業務挑戰以至人力資源問題在法律上的影響 (例如從收購業務至終止僱傭) 了解僱傭條例和法定規管 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就各種人力資源問題，向有關當局、外部專家或專業機構諮詢意見 (例如向內部或外部法律顧問諮詢修改僱傭條款、向平等機會委員會諮詢平等機會問題) 將從有關當局、外部專家或專業機構得來的整合意見轉化成人力資源政策、程序及營運的修改建議 估計相關法律成本，並制定預算供高級管理層審批 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常尋求額外意見，並讓高級管理層參與，以作出明智的決定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 收集法律意見，藉此減少修改人力資源政策、程序及營運所帶來的負面影響。 充分考慮內部 / 外部法律意見，修改或改進人力資源政策、程序及營運。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 系統的保養、改善、合規性和可靠性

1. 名稱	為數據的準確性，進行定期數據品質保證
2. 編號	107040L4
3. 應用範圍	驗證並確保人力資源數據的可靠性、完整性和相關性。此能力單元適用於驗證流程，並向機構內主要持分者提供準確的人力資源資料，以作出業務和人力資源相關的決定。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解數據品質和準確性對於機構作出恰當的業務和人力資源相關的決定之重要性 • 就改善數據品質和確保數據準確性，了解數據品質保證之性質和流程 • 了解各種改善數據品質的方法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在數據輸入和數據管理期間，檢查其精確度 • 執行標準操作程序，按照時間表進行數據複檢和審查 • 在數據品質保證的流程中，與相關部門協調 • 根據不同情況，執行跟進行動 • 驗證系統內數據的可靠性和效益 • 監控數據品質保證過程的每一步 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動搜尋實用和具成本效益的方法去進行數據品質保證
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為數據複檢和審查，落實標準操作程序及時間表。 • 根據標準操作程序和時間表，執行數據複檢和審查。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 系統的保養、改善、合規性和可靠性

1. 名稱	在發放個人資料時，貫徹數據保護、監控和遵守法規
2. 編號	107043L3
3. 應用範圍	符合有關數據保護的法律要求、專業行為守則和最佳實務，在監控內容及個人資料的應用上提供協助。此能力單元適用於機構在處理個人資料方面，倡導、堅守和維護個人（例如員工、求職者）的隱私權之數據保護流程。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區，與數據保護和發放個人資料相關的條例及法定規管 • 了解符合《個人資料（私隱）條例》的數據保護原則，以及數據保護的政策及指引 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行機構的數據保護政策及指引 • 與員工及求職者溝通有關數據取閱和個人資料更新的清晰聯絡資料 • 搜尋有關數據保護的法律要求、專業行為守則和最佳實務的變更資料 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與所有員工清晰地溝通有關機構的數據保護和發放個人資料之政策及指引
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 實施機構的數據保護政策及指引。 • 向各階層員工及求職者，提供數據取閱和個人資料更新的清晰聯絡資料。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 系統的保養、改善、合規性和可靠性

1. 名稱	處理人力資源數據，並把員工紀錄存檔
2. 編號	107044L2
3. 應用範圍	謹慎處理人力資源數據，並系統地把員工紀錄存檔。此能力單元適用於符合各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管，為處理各類員工的個人資料而實施之操作程序，以及打理一個完備的文件編制系統。
4. 級別	2
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區，與數據保護和發放個人資料相關的條例及法定規管 • 了解符合《個人資料(私隱)條例》的數據保護原則，以及數據保護的政策及指引 • 了解人力資源數據和紀錄，其中包含了員工的薪酬、工作表現、個人聯絡資料、工作經驗和就業資格證明相關的敏感資料 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守數據保護原則並避免違規 • 遵循機構的數據保護和發放個人資料指引和指令 • 遵循標準操作程序，打理一個完善的文件編制系統，以擷取、管理、儲存、保留、交付和棄置人力資源數據和紀錄 • 在數據輸入和數據管理期間，進行精確度檢查 • 根據標準操作程序，處理人力資源數據，並把員工紀錄存檔 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提出任何關於人力資源數據和紀錄的問題，以便管理層複檢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在數據輸入期間進行數據品質和一致性的精確度檢查。 • 為處理人力資源數據和把員工紀錄存檔，實施標準操作程序。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 推進深化人力資源管理系統

1. 名稱	辨識新的資訊科技和人力資源解決方案所帶來的改進機會
2. 編號	107049L5
3. 應用範圍	檢驗新的資訊科技和人力資源解決方案，並辨識改進機會，以切合目前和未來業務需要。此能力單元適用於夥伴主要持分者，通過訂立優先排序及制定兼備預算和系統升級或深化時間表的行動計劃，以制定系統改善計劃。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解市場上人力資源解決方案的趨勢和發展 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與人力資源從業員進行定期會議，探索新的資訊科技和人力資源解決方案所帶來的改進機會 利用最新科技去改進機構的人力資源服務 從現有數據中，預測機構對人力資源服務的未來需求 兼備成本估算，呈示改進機會供主要持分者考慮和決定 估計系統提升對主要持分者（例如部門主管、業務管理人員）的影響 制定系統升級或深化的階段，並訂立實施時間表 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期向高級管理層和相關持分者呈示進度更新 有效地徵求主要持分者的輔助
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為切合目前和未來業務需要，辨識新的資訊科技和人力資源解決方案所帶來的改進機會。 制定兼備預算和時間表的系統改善計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 推進深化人力資源管理系統

1. 名稱	衡量用戶體驗，並提高人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的功效
2. 編號	107046L4
3. 應用範圍	使用各種渠道衡量用戶體驗，從而改善系統功效和用戶滿意度。此能力單元適用於通過計劃和進行用戶體驗研究，讓所有員工參與辨識在系統提升上可改進之處、首選系統提升範圍，以及改善用戶與系統互動的使用率及滿意度。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 為系統改善，了解並選取從終端用戶收集優質反饋的有效渠道和方法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過各種渠道向所有員工收集用戶體驗反饋(例如問卷調查、焦點小組座談)，從而改善人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統對終端用戶的功效 彙編用戶的提議，供高級管理層確定系統要求(例如人力資源自助服務的實力) 評核系統提升的相關範圍 根據用戶反饋，評核擬訂之系統提升的可能性和實用性 提供與人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統相關的培訓及支援，以提升用戶體驗 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 搜尋實用和具成本效益的方法，提高用戶的使用量和體驗(例如培訓或聘用「超級用戶」)
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 辨識渠道和方法，收集人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統，在質和量兩方面的用戶經驗數據。 根據用戶體驗研究結果，辨識系統提升所需改善的範圍，以提高用戶使用量和滿意度。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 推進深化人力資源管理系統

1. 名稱	採用有助員工處理工作任務的工具
2. 編號	107047L4
3. 應用範圍	採用在職工具，從而幫助員工處理工作任務。此能力單元適用於識別改進機會和應用績效支援工具的過程（例如工作輔助工具印刷品，電子績效支援系統），以提高機構的整體生產力。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解績效支援工具和系統如何幫助員工處理工作任務 • 了解各種績效支援工具，從而為機構開發合適的工具 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在開發過程中與員工聯絡，以識別用戶需求和評估工具的效用 • 評核關鍵任務和工具開發的優先處理需要（例如建立學習管理系統，以改進培訓評估或保存培訓紀錄的流程） • 在不同地區、不同人力資源團隊提供一致的服務上（例如適用），使用工具去標準化人力資源服務流程 • 在自助服務的應用上，為員工 / 管理人員提供協助，以提高機構的整體生產力 • 在推出新工具前，進行小規模測試 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期評核工具的能效和益處 • 搜尋實用和具成本效益的方法，開發績效支援工具
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為績效支援工具之應用提供協助，從而標準化人力資源服務流程和實現人力資源服務交付的一致性。 • 就績效支援工具，執行必要的調整。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程
 主要職能 : 推進深化人力資源管理系統

1. 名稱	因應人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的新特點和功能，向所有員工提供培訓
2. 編號	107048L4
3. 應用範圍	因應人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的新特點和功能，適時計劃和提供培訓。此能力單元適用於通過評核培訓需要，適時提供有關人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的新特點和功能之培訓，藉此以必要的技能和知識裝備所有員工，以提高整體生產力和工作品質。
4. 級別	4
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各階層和各職能員工的培訓需要 • 了解機構內最有效的系統培訓渠道和方法 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 當新特點和功能就位時，夥伴指定的外判服務供應商籌辦合適的培訓 • 根據目標對象 (例如按地理位置劃分、按職能劃分) 制定培訓和相關成本中心的預算 (例如業務單位或部門) • 與目標對象溝通培訓目標和學習成果 • 以必要的技能和知識裝備所有員工，讓他們有效和快捷執行任務，以提高生產力和工作品質 • 培訓員工，讓他們了解明確界定的程序和流程，並按所需的能力水平執行任務 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在培訓後，主動採取跟進行動 • 經常尋求培訓後的反饋，以檢視和改進培訓效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立具體的培訓目標、計劃和品質指標，以指導相關培訓的計劃、交付和跟進。 • 當新特點和功能就位時，夥伴指定的外判服務供應商，為所有員工提供合適的培訓。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 推進深化人力資源管理系統

1. 名稱	充分認識機構所採取的人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的實力、功能和應用情況
2. 編號	107045L3
3. 應用範圍	充分認識人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統，從而更有效、靈活和切合需要地應用系統去管理人力資源事務。此能力單元適用於識別現有系統的性能、優勢和限制，以輔助機構的數碼化人力資源策略及日常營運。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解新科技對人力資源營運的影響 • 了解所選用之人力資源系統的全部功能以及系統升級的要求和流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 參閱指定的外判服務供應商提供的用戶手冊，以充分認識機構採取的人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的實力、功能和應用範圍 • 檢查有關係統各項功能的實用性 • 檢查現有人力資源管理系統 / 人力資源資訊系統在輔助數碼化人力資源策略上的實力 (例如在人才搜尋和員工投入程度方面) <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向高級管理層匯報人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統在各人力資源流程中所展示的能力、功能和應用情況
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別機構採取的人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的實力、功能和應用情況。 • 為評估人力資源系統不同功能的實用性、優勢和限制，提供協助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 人力資源數據分析

1. 名稱	辨識策動員工生產力的關鍵因素，並把它們配置在人力資源系統中
2. 編號	107050L5
3. 應用範圍	辨識策動業績和員工生產力的關鍵因素，並擷取關鍵數據置入系統中，從而產生人力資源數據分析。此能力單元適用於讓主要持分者參與，通過辨識策動業績和生產力的關鍵因素去進行系統配置，以及建立人力資源措施和業務成果之間的關聯。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解如何善用人力資源數據分析，以提升人力資源的核心功能 了解人力資源措施、主要績效指標，以及業務成果之間的關聯（例如將員工投入程度與客戶保留率的數據聯繫起來） 了解策動業績和員工生產力的關鍵因素，從而為機構設計和採用合適的人力資源數據分析 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與主要持分者（例如高級管理層）商討，以確定主要績效指標和其他策動員工生產力的關鍵因素 鑑定數據欄以擷取人力資源管理系統中的關鍵數據或資料，並建立主要績效指標之間的關聯 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動讓主要持分者參與整個數據分析和人力資源系統配置過程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 在辨識策動員工生產力的關鍵因素和所需人力資源數據分析的過程中，讓主要持分者熱烈參與。 執行系統配置，以產生和善用人力資源數據分析。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：5. 人力資源政策及流程

主要職能：人力資源數據分析

1. 名稱	部署預測分析，藉此減少人才流失和優化員工作表現
2. 編號	107051L5
3. 應用範圍	部署預測分析工具去檢索、組織、分析和匯報人力資源數據。此能力單元適用於讓主要持分者參與預測分析之實施，以改進人才搜尋、員工投入程度、保留、培訓及發展、薪酬、繼任計劃、工作表現管理及其他。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解市場趨勢和發展，從而為機構選取和採用合適的預測分析工具 了解各主要持分者（例如部門主管、業務管理人員）在預測分析的生命週期中之角色 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓主要持分者參與預測分析的生命週期（例如業務管理人員應參與辨識業務挑戰、決策，以及評估流程及投資回報率；資訊科技專才應參與模型驗證、部署和監察） 部署合適的預測分析工具去檢索、組織、分析和匯報人力資源數據 對人力資源程序，以及整合了專注於以多個人力資源程序去解決策略性問題（例如繼任計劃）的數據分析，進行因果關係分析 採用人力資源資訊系統，分析相關數據，幫助業務主管作出明智的決定 為人力資源相關的決策製作相關報告（例如趨勢分析、人員配置之數據、工作表現評級、薪酬數據），以減少人才流失和優化員工作表現 根據預測分析的既定標準，驗證報告結果和數據 呈示與特定業務單位或部門相關的主要發現 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 有系統地整合來自機構內各階層的數據，並向高級管理層提供有關員工流失和員工作表現的見解 根據一段相當長的時間（例如過去三年）內的發現，主動預測趨勢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行與人力資源相關決策的預測分析，藉此減少人才流失和優化員工作表現。 訂定有效的方式和系統，衡量和匯報人力資源對業績的影響。 從人力資源的角度，提供兼備評述的統計數字、分析、重點和主要發現的業績報告。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 5. 人力資源政策及流程

主要職能 : 人力資源數據分析

1. 名稱	向管理層提供準確和持續更新的人力資源量度標準
2. 編號	107052L4
3. 應用範圍	將數據轉化成人力資源量度標準，為機構策略性計劃及管理提供業務性的見解。此能力單元適用於向管理層和相關用戶，提供廣泛的人力資源量度標準（例如員工流失的成本、每次招聘的成本、人才保留率、達到或超過績效目標的百分比、投資回報）。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解高級管理層的期望，為跟蹤年度趨勢和主要變量的變化制定參數 • 了解分析人力資源量度標準之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為資訊科技和終端用戶，提供有關人力資源量度標準的定期培訓或進修課程 • 從主要持分者（例如部門主管、管理人員）收集相關數據或資料 • 更正或刪除不準確及過時的數據 • 檢索、組織、更新、檢查和轉化數據成人力資源量度標準 • 更新人力資源儀表板，以便更有效地溝通所選取的人力資源量度標準 • 與主要持分者（例如高級管理層、部門主管）溝通管理報告 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過所選取的人力資源量度標準，主動證明優質人力資源服務交付
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行數據管理，以確保數據準確性，並善用所需的人力資源指標。 • 向管理層提供準確和持續更新的人力資源量度標準報告。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：5. 人力資源政策及流程

主要職能：人力資源數據分析

1. 名稱	衡量並匯報人力資源對業績的影響
2. 編號	107053L4
3. 應用範圍	從人力資源的角度，衡量並匯報對業績的影響，以助機構作出明智的決定。此能力單元適用於通過識別終端用戶的需要，衡量人力資源對業績的影響；以及優化人力資源數據分析的效益，以策動業務成果和機構中人力資源管理的改進。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解製備優質評述之原則（例如以事實為基礎、與用戶相關），從而能有效衡量和匯報人力資源對業績的影響 了解終端用戶的需要，專注於相關數據分析及主要發現，從而能有效衡量和匯報人力資源對業績的影響 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與業務單位 / 部門聯繫，根據各人力資源系統的既定數據欄，收集相關人力資源數據 / 資料 檢查來自不同來源的數據，構成數據倉庫或報表引擎的基礎 使用人力資源資訊系統（例如適用），檢索、組織、檢查和更新相關人力資源數據 / 資料，衡量對業績的影響 通過提供評述的統計數字、分析、重點和主要發現，編製人力資源對業績影響的報告 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動與業務單位 / 部門聯繫，收集最新的人力資源數據 / 資料，並更新人力資源系統
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用有效的方式和系統，衡量並匯報人力資源對業績的影響。 協助完成人力資源對業績影響的報告。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 遵守監管機構的法規

1. 名稱	獲取高級管理層對人力資源遵守法規的承諾
2. 編號	107056L5
3. 應用範圍	建立與高級管理層溝通人力資源政策、程序及實務的渠道，並獲取他們對遵守法規的承諾。此能力單元適用於得到高級管理層輔助下遵守法規的做法。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解遵守法規之責任全賴機構的每位成員 • 了解高級管理層對機構的人力資源政策、程序及實務的觀點和關注事項 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過有效的溝通渠道，以劃一的方式向高級管理層呈示人力資源政策、程序及實務，並提供有關僱傭條例和法定規管之定期更新 • 闡述機構的合規需要，徵求高級管理層的輔助，使遵守法規的承諾得以堅守 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與其他機構遵守法規的最佳實務作對照分析 (例如進行定期遵守法規審查) • 採用合適的持分者管理技巧，徵求高級管理層對所有相關的僱傭條例和法定規管的合規承諾
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立渠道，以劃一的方式與高級管理層溝通人力資源政策、程序及實務。 • 與高級管理層保持雙向溝通，為他們提供僱傭條例和法定規管之定期更新，以及徵求他們對遵守法規的輔助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：遵守監管機構的法規

1. 名稱	訂立程序，藉此偵測和管理違規情況
2. 編號	107058L5
3. 應用範圍	訂立程序，藉此偵測違規情況和管理其後果（例如提供調查資料，制定預防措施）。此能力單元適用於讓高級管理層參與，合規監察措施和數據收集機制之訂立。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區的僱傭條例之最新發展和未來趨勢 了解常見的違規種類，以釐定調查的方向和關鍵範圍 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 確定違規種類，並提供一些需要調查、落實紀律處分及 / 或採取補救措施的可公佈例子 讓高級管理層參與，制定一個偵測及管理違規問題（例如主動舉報、審查、糾正行動程序）的框架和系統 認清機構內有效的違規舉報渠道 為調查提供有用訊息，制定合規監察措施和計劃（例如持續的業務流程複檢）以及數據收集方法 確定必要的資源，為相關單位展開的調查及 / 或訴訟提供支援 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立有效的溝通渠道，於內部向合適階層員工匯報違規狀況，並在必要時於外部向相關政府部門及 / 或監管機構呈報 通過進行統計分析和編制有關反覆出現問題的紀錄，來監管不合規的重犯個案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為偵測和管理違規個案，建立合規監察措施和計劃（例如制定舉報政策、用例子界定違規種類）。 為調查提供支援，辨識數據收集方法和必要的資源。 在機構內建立違規舉報渠道，容許員工坦率舉報，而涉及任何違規行為的員工得到公平的保護。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：遵守監管機構的法規

1. 名稱	檢驗人力資源政策、程序及實務遵守法規的要求與否
2. 編號	107055L4
3. 應用範圍	就人力資源政策、程序及實務的設計和營運，檢驗是否遵守法規的要求，時刻吸引、留住和激勵員工。此能力單元適用於維持監管合規性，通過使用實務專家的建議來識別潛在人力資源遵守法規問題和建立人力資源最佳實務。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解遵守法規的重要性，和跟蹤它在僱傭關係、人力資源營運及提供服務方面的發展 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 籌辦合適的培訓，並為人力資源專業人員和管理人員提供協助，從而適時、公正和劃一地執行人力資源政策、程序及實務 識別因受到僱傭條例和法定規管之變更所影響的相關人力資源政策、程序及實務 尋求實務專家的建議（例如公司秘書、合規或法律顧問），以保持人力資源政策、程序及實務上符合監管要求 在檢視人力資源政策、程序及實務時，使用合適的渠道收集員工的意見 從內部和外部人士（例如公司秘書、勞工處），收集有關僱傭條例和法定規管的最新資訊 按照人力資源政策及程序，保持人力資源實務，並為定期人力資源審計提供支援 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 及時為人力資源政策、程序及實務作出必要的調整 / 更新 對其他機構人力資源政策、程序及實務的最佳做法進行複檢（例如聆聽前員工的心聲、在整個複檢過程中保持透明度）以供酌情參考 / 採納
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 識別潛在人力資源之違規問題。 建立遵守法規的人力資源最佳實務。 提供執行定期人力資源審計的協助，檢視現行人力資源政策、程序和實務（例如文件、系統），識別改進人力資源職能的需求，評核是否符合現行法定要求。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：遵守監管機構的法規

1. 名稱	檢驗員工在人力資源方面遵守法規的理解，並獲取他們的承諾
2. 編號	107057L4
3. 應用範圍	檢驗員工對他們在遵守法規上的角色和責任的理解，並獲取他們的承諾，從而根據機構的人力資源政策、程序及實務執行職務。此能力單元適用於與所有員工溝通，以保持機構的業務營運符合所有相關的僱傭法規和監管要求。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工投入程度是為機構遵守法規建立堅實承諾的關鍵 了解與員工溝通的各種渠道之可用性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就僱傭監管要求，檢查員工通常不明瞭的人力資源政策、程序及實務 通過合適的方式（例如電郵、內聯網），與員工溝通有關僱傭監管要求的人力資源政策、程序及實務 採用機制確認員工理解僱傭監管要求的人力資源政策、程序及實務（例如員工的書面確認） 保持查詢渠道，讓員工理解和澄清有關僱傭監管要求的人力資源政策、程序及實務 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就人力資源政策、程序及實務的合規、道德及僱傭監管要求，主動與所有員工溝通，並為他們提供合適的培訓課程（例如為新員工提供的人職輔導及迎新活動）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就有關僱傭監管要求的人力資源政策、程序及實務，保持與所有員工溝通劃一的渠道（例如內聯網、培訓）。 與所有員工保持雙向溝通，提供有關僱傭監管要求的人力資源政策、程序及實務的定期更新，並獲取他們對遵守法規的承諾。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：遵守監管機構的法規

1. 名稱	監察違規的個案，並為相關訴訟提供支援
2. 編號	107059L4
3. 應用範圍	根據既定的合規監察措施和計劃，監察違規造成的風險及後果。此能力單元適用於糾正違規問題，監管干預（例如主動舉報、審查、糾正行動程序），以及支援機構合規地重返實務專家的建議（例如持續的業務流程複檢）。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解違規對機構和個別員工造成的潛在後果 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行定期人力資源審計，以保持合規 監察違規的個案，並向高級管理層匯報嚴重違規的個案 搜查違規的根本成因，並記錄下來供日後參考 在有需要時，徵求實務專家（例如公司秘書、合規或法律顧問）的建議，以處理違規問題 根據被採納的解決方案，解決違規的個案 與主要持分者溝通，並鼓勵他們提出違規問題，從而及時採取糾正行動 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在員工、政府部門及 / 或監管機構（例如勞資審裁處、平等機會委員會）提出訴訟時，提供支援（例如舉證資料 / 材料、上庭）的最佳實務作對照分析 提出合適的違規舉報政策，容許員工坦率舉報，而涉及任何違規行為的員工得到公平的保護。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 既定的合規監察措施和計劃之執行。 為任何員工、政府部門及 / 或監管機構提出的訴訟提供支援。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：遵守監管機構的法規

1. 名稱	掌握有關僱傭條例的最新知識
2. 編號	107054L3
3. 應用範圍	掌握各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管之最新知識。此能力單元適用於遵守法規要求，為所有員工提供全面的就業保障和福利（例如生育保障、代替假期的工資、離職時收取的款項）。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管的要求，並跟蹤其發展或最新修訂 了解各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管的最新發展情況 了解各業務市場和司法管轄區的司法系統和常見的違規問題（例如員工身份被錯誤歸類、社交媒體政策） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 搜尋渠道，獲取各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管之最近資訊 匯報僱傭條例和法定規管之變更對機構營運及發展的潛在影響 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動尋找內部和外部學習機會，以獲得僱傭條例和法定規管的知識
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 找出各業務市場和司法管轄區，可獲取有關僱傭條例和法定規管的最新知識之渠道（例如業務主管、專門從事人力資源合規的外部顧問、人力資源的專業機構、政府部門和監管機構）。 為識別僱傭條例和法定規管之變更對機構的影響，提供協助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 管理員工關係

1. 名稱	設計管理員工關係的政策、程序及措施
2. 編號	107060L6
3. 應用範圍	設計在機構內推廣健全的員工關係政策、程序及措施。此能力單元適用於設計員工關係的政策、程序及措施，以建立和培養一種開放溝通和互相尊重的文化，藉此輔助機構的策略性目標和達至員工滿意。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解建立和保持強健的員工關係之好處 • 了解在各業務市場和司法管轄區，管理員工關係的趨勢和市場慣例 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合機構的人力資源策略，設計員工關係的政策、程序及措施 • 設計內部和外部溝通的指引及規程 • 引進能使管理人員與員工保持開放而有效溝通的指導 • 在機構內培養一種開放溝通和互相尊重的文化 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就員工關係，設計讓員工容易取閱、透明和公正的政策、程序及措施 • 評估員工關係的政策、程序及措施，並適時引進變更
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為使內部有效溝通，建立員工關係的政策、程序及措施（例如採用合適的社交媒體和資訊科技）。 • 內部和外部溝通的指引及規程之建立。 • 為所有員工提供指導，在機構內培養一種開放溝通和互相尊重的文化。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	訂立紀律處分和申訴個案的政策及程序
2. 編號	107061L5
3. 應用範圍	訂立政策及程序，為管理人員和員工提供劃一的指導和支援，解決僱傭關係中出現的困難。此能力單元適用於訂立各類紀律處分和申訴個案的政策及程序。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解紀律處分和申訴個案的常見成因 了解紀律處分和申訴個案的各種處理方式（例如指導、口頭警告） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵守各業務市場和司法管轄區的僱傭條例，訂立紀律處分和申訴個案的政策及程序 為人力資源專業人員和管理人員提供指導，協助他們公正而迅速地處理紀律處分和申訴個案 為人力資源專業人員和管理人員提供培訓和指導，從而採取和落實紀律處分和申訴個案的政策及程序 為實施紀律處分和申訴個案的政策及程序，在機構內培養一種開放溝通和互相尊重的文化 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 與市場上處理紀律處分和申訴個案的最佳實務作對照分析 定期複檢和修訂有關政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 訂立公正而迅速處理紀律處分和申訴個案的政策及程序。 與所有員工進行雙向溝通，幫助他們理解紀律處分和申訴個案的政策及程序。 根據相關政策及程序，為人力資源專業人員和管理人員，提供處理紀律處分和申訴個案的指導和援助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	在處理員工個人及工作表現問題方面，為管理人員提供培訓和支援
2. 編號	107063L5
3. 應用範圍	在處理員工個人及工作表現問題方面，為管理人員提供實用的技能和所需的支援。此能力單元適用於為管理人員提供指引和培訓，以處理僱傭關係中出現的困難。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工個人及工作表現問題的常見種類和潛藏 / 根本成因 了解不當處理員工工作表現問題的潛在後果 了解為管理人員有效提供指導的主要成功因素 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 建議管理人員以公平、劃一和適時的方式，應用人力資源政策、程序及實務 為管理人員提供指引和培訓，以處理員工個人及工作表現問題 與管理人員闡述其職責及權限，和處理員工個人及工作表現問題的技巧 與管理人員跟進，並在有需要時提供迅速援助 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 與市場上為管理人員提供指導以及工作表現管理的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據相關人力資源政策、程序及實務，為管理人員提供指引和培訓，以處理員工個人及工作表現問題。 夥伴管理人員執行跟進行動，以公平、劃一和適時的方式，處理員工個人及工作表現問題。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 管理員工關係

1. 名稱	推動友好的工作關係，並有效地解決職場衝突
2. 編號	107064L5
3. 應用範圍	鼓勵員工跨團隊協作、互相尊重和對不同溝通風格的理解。此能力單元適用於訂立及實施方案和活動，藉此為所有員工提供機會，與同事建立良好關係和有效解決職場衝突。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解讓員工投入和激勵他們為機構成功作貢獻之重要性 • 了解各類職場衝突及其解決方案 • 了解各種訴訟糾紛解決機制的法律程序和安排 (例如調解、仲裁和訴訟) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推動跨團隊協作、互相尊重和對不同溝通風格的理解，從而在員工隊伍中培養友好的工作關係 • 訂立及實施方案和活動，以建立和保持友好的工作關係 • 分析及選擇合適的方法去解決職場衝突 • 諮詢實務專家 (例如勞工處、香港和解中心，國際仲裁中心) 的建議 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時為管理人員提供解決職場衝突的建議 • 將家庭友善僱傭元素整合為人力資源政策、程序及實務，從而在員工隊伍中推動友好的工作關係
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂立及實施方案和活動 (例如員工支援計劃、員工健康)，以推動和保持友好的工作關係。 • 及時為管理人員提供解決職場衝突的建議和援助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	訂立政策及程序，藉此管理員工離職
2. 編號	107065L5
3. 應用範圍	提供政策及程序作為指導，以符合道德、理性和劃一的方式，管理員工離職。此能力單元適用於訂立政策及程序，協助相關持分者（例如管理人員、保安人員）管理各種員工離職。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解管理員工離職的政策及程序 • 了解以符合道德、理性和劃一的方式，管理員工離職之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守各業務市場和司法管轄區的僱傭條例，訂立管理各種員工離職的政策及程序 • 提供指導，協助相關持分者以符合道德、理性和劃一的方式，管理員工離職 • 訂立離職面談指引，從而讓機構更了解員工離職原因，並相應地調整人力資源策略 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與市場上管理員工離職的最佳實務作對照分析（例如員工支援計劃） • 定期複檢和修訂有關政策及程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合各業務市場和司法管轄區的監管要求，訂立管理各種員工離職的政策及程序。 • 為了解離職原因和營造正面的員工體驗，訂立離職面談指引。 • 為人力資源專業人員和管理人員提供指導，讓他們以符合道德、理性和劃一的方式，管理員工離職程序（例如為管理人員和員工提供離職手續辦理清單）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	與員工在機構內保持有效的溝通
2. 編號	107062L4
3. 應用範圍	以合適的溝通渠道與所有員工溝通。此能力單元適用於採用有效的溝通渠道和工具，藉此輔助機構的策略性目標和達到員工滿意度。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效溝通對於在機構內建立信任和協作之重要性 了解各種溝通策略和渠道的利弊 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 因應不同的溝通目標，採用合適的溝通渠道 使用合適的溝通渠道和工具，使雙向溝通得以在機構中實現 通過合適的溝通渠道與各階層員工溝通，並匯報其關注事項，以便高級管理層複審和行動 籌辦與員工代表（例如工會）的定期會議 為新員工提供設計良好的迎新培訓，也為離任員工提供合理的離職面談 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用合適的溝通渠道（例如員工意見調查、焦點小組座談、檢討會議），收集員工的意見和反饋 以同理心和其他溝通技巧，使雙向溝通得以在機構中實現
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 因應不同的溝通目標（例如提高認知或獲取承諾），使用合適的溝通渠道和工具（例如聯合諮詢小組、查詢熱線、電郵、網上聊天室），令雙向溝通得以在各階層員工之間實現。 在機構內保持雙向溝通，從而達成有效溝通（例如與工會舉行定期會議、離職面談）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	監察員工離職的流程
2. 編號	107066L4
3. 應用範圍	監察員工離職的流程，藉此保持機構符合政策和監管的要求。此能力單元適用於監察和執行所有員工離職的政策及程序。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解常見員工離職的形式（例如退休、辭職、停工、裁員、解僱） • 了解機構管理員工離職的政策及程序 • 了解在機構中員工離職的流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別員工離職的種類，並執行相關政策和程序（例如計算因離職所得的薪金和福利） • 與受影響的員工進行解僱或停工會議，如適用，解釋遣散費、福利和即將為他們提供的服務 • 營造正面的員工體驗，在監察離職期間，為自願離職（例如與辭職人員進行離職面談）和非自願離職（例如提供就業服務）者提供協助 • 為管理人員提供協助及支持，以處理工作交接、知識轉移和其他任務 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 恰當和準確地處理員工因離職所得的福利及其他裨益（例如津貼） • 為導致終止僱傭合約的事故或事件保留適當的文件，並通知所有受影響的部門 / 人士
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據相關政策、程序和監管要求，實施合適的行動去管理各種員工離職程序。 • 為管理人員提供協助及輔助，以處理工作交接、知識轉移和其他工作（例如為管理人員和員工提供交接 / 離職手續辦理清單）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	執行員工活動的行政和後勤安排
2. 編號	107067L3
3. 應用範圍	為鼓勵員工跨團隊協作、互相尊重和對不同溝通風格的理解，提供籌辦員工活動的援助。此能力單元適用於所有員工活動的行政和後勤安排，藉此建立同事之間的良好關係。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解讓員工投入和激勵他們為機構成功作貢獻之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據已確認的員工活動細節（例如周年晚會、開放日），確認預約安排（例如場地、設備、綜藝表演、交通） 處理來自不同部門參加員工活動的報名事宜 如適用，製備和發送請柬致外部人士（例如主禮嘉賓、夥伴機構） 根據員工活動的要求（例如紀念品製作、禮品包裝、臨時育嬰室設置、祝酒的香檳），為場地佈置及餐飲安排提供後勤支援 製備活動程序表（例如彩排時間、大型設備的搬入 / 搬出時間） 檢查設備和設施（例如音響系統、更衣室），並在有需要時聯絡相關人士（例如外判服務供應商）進行修理、重新安裝及 / 或更換 執行登記流程，並在整項員工活動期間為負責人提供協助 執行必要的跟進工作（例如收集反饋表格、搬出和歸還大型設備） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在整項員工活動期間，主動為負責人提供協助 主動檢查行政和後勤安排的準確性和細節
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 各項員工活動的所有行政和後勤安排要求之識別。 為順利舉行各項員工活動，執行行政和後勤安排（例如報名事宜、場地佈置、設備、結帳）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	執行員工離職的流程
2. 編號	107068L3
3. 應用範圍	在符合機構的政策和監管要求下，執行員工離職的流程。此能力單元適用於在不影響業務運作和員工士氣的情況下，為離職員工執行合適的行動。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解人力資源專業人員、相關業務單位的管理人員，以及離任員工的責任 了解機構管理員工離職的政策及程序 了解機構執行員工離職的流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 確認各種員工離職所需符合的要求（例如因不當行為、解僱、停工而終止僱傭合約） 執行相關政策和程序（例如收回員工證，門匙卡，儲物櫃鑰匙） 與相關部門及 / 或資深人員共同處理難應付的個案（例如被終止僱用的員工可能以粗暴的方式發洩其挫敗感） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就導致終止僱傭合約的事故或事件，為所需製備的文件及向所有受影響的部門 / 人士發通知，主動提供協助 主動檢查員工離職安排的準確性和細節
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據相關政策及程序，為員工離職執行合適的行動，提供協助及支持。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理員工關係

1. 名稱	進行員工離職時所涉及的工作
2. 編號	107069L3
3. 應用範圍	符合機構的政策和監管要求，進行員工離職時所涉及的工作。此能力單元適用於在不影響業務運作和員工士氣的情況下，執行標準操作程序去進行各種員工離職時所涉及的工作。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構在管理員工離職的政策及程序 • 了解機構執行員工離職的流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵循機構的指引和各種員工離職的指令 • 按照標準操作程序，進行員工離職時所涉及的工作 • 將收回物品記錄在離職手續辦理清單上（例如員工證，門匙卡，儲物櫃鑰匙、手提電腦） • 在有需要時，聯絡相關部門（例如行政部、資訊科技部）終止離任員工存取機構的資產（例如辦公室內部、業務文件、電郵） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提出任何有關員工離職的問題供管理層複檢 • 主動檢查各項員工離職安排的準確性和細節
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 標準操作程序之執行，以進行各種員工離職時所涉及的工作。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理勞資關係

1. 名稱	設計管理勞資關係的策略、原則及政策
2. 編號	107070L6
3. 應用範圍	設計策略、原則及政策去管治勞資關係管理。此能力單元適用於管理機構與工會及 / 或員工代表之間的關係，使各方有效地參與解決職場衝突，並在引發衝突的目標、價值及利益之間達成和解。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各業務市場和司法管轄區管理勞資關係的趨勢和市場慣例 了解建立和保持健全的勞資關係，對減少勞資糾紛、提高員工士氣和業務持續性之好處 了解作為主要持分者的工會及 / 或員工代表，在勞資關係中的角色 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合各業務市場和司法管轄區的相關法例，設計管理勞資關係的策略、原則及政策 就擬訂之管理勞資關係的策略、原則及政策，徵求高級管理層的輔助和認可 為與勞資關係的主要持分者有效溝通，針對工會及 / 或員工代表，設計溝通指引 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 設計讓員工容易取閱、透明和公正的勞資關係政策及指引 評估勞資關係的政策及指引，並適時引進變更
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定勞資關係的策略、原則及政策，藉此在勞資關係方面建立最佳實務及程序，從而有效解決職場衝突。 制定與工會及 / 或員工代表溝通的指引。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理勞資關係

1. 名稱	與工會及 / 或外部人士，進行諮詢和議價談判
2. 編號	107072L5
3. 應用範圍	運用有效的溝通技巧，與相關政府部門、公共機構及 / 或外部工會代表進行諮詢和談判。此能力單元適用於與工會及 / 或外部人士進行溝通、諮詢和談判，保持持續溝通和推動合作，藉此在引發衝突的目標、價值及利益之間達成和解。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解諮詢和談判之間的差異，以及兩者在不同情況下之應用 徹底了解目前所關注的問題，以及機構和涉事各方（例如相關政府部門、公共機構）一直以來的關係 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 自發與涉事各方（例如工會代表）進行的非正式討論，了解他們在解決目前所關注的問題之立場及當中的利害關係 制定溝通計劃，使人力資源在機構和涉事各方之間，發揮橋樑的角色 在與有關政府部門、公共機構及 / 或工會代表進行諮詢和談判時運用協議 根據高級管理層認可的既定策略，反映機構對有關問題的觀點和立場 向涉事各方提供相關和必要的資訊及資料（例如完整的會議紀錄），令諮詢和談判過程具透明度 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用有效的談判技巧，就有關問題向涉事各方提出解決方案 視涉事各方為管理勞資關係的夥伴
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 溝通計劃之制定，使人力資源在進行諮詢和談判期間，發揮橋樑的角色。 運用合適的協議和談判技巧，與涉事各方進行諮詢和談判。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 管理勞資關係

1. 名稱	訂立政策及程序，藉此處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突
2. 編號	107073L5
3. 應用範圍	提供政策及程序作為管理勞資關係的指導。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下，訂立政策及程序，以合規、公正、劃一和透明的方式，處理各種勞資糾紛和申訴個案。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解管理勞資關係之目的和價值 了解勞資糾紛、員工申訴個案和職場衝突的常見成因（例如不良的溝通或在關注問題上欠缺建設性對話） 了解各種處理及解決勞資糾紛、員工申訴個案和職場衝突的方式（例如談判、調解、訴訟） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 以公平、客觀和劃一為指導原則，訂立政策去處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突 以共識為基礎，訂立程序去處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突（例如討論和談判、調解） 就處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突，徵求高級管理層對擬訂之政策及程序的輔助 監管處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突的政策及程序，符合僱傭條例與否 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在機構（即僱主）與員工、工會和監管機構之間，推動團隊合作及和諧關係 通過建立有效的機制，加強勞資關係和管理職場衝突，從而減少勞資糾紛，以及專業和適時地解決勞資問題
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 遵守公平、客觀和劃一為指導原則，訂立政策及程序，處理勞資糾紛、調查員工申訴個案和解決職場衝突。 為管理職場衝突，以及在機構與其主要持分者（例如員工、工會、監管機構）之間保持和諧關係，實施相關政策及程序。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理勞資關係

1. 名稱	與工會及 / 或員工代表，保持開放的溝通
2. 編號	107071L4
3. 應用範圍	與主要持分者協作，預防及解決職場衝突。此能力單元適用於與工會及 / 或員工代表的持續溝通，藉此推動合作以預防職場衝突，並在引發衝突的目標、價值及利益之間達成和解。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解開放的溝通以及與工會代表保持劃一的意見交流之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 以開放態度聆聽工會及 / 或員工代表提出的關注事項和問題 在有需要時，澄清和更正工會及 / 或員工代表的誤解或錯覺 迅速回應工會及 / 或員工代表提出的關注事項和問題，並在有需要時解釋機構作出決定之理由 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在作出人力資源和僱傭問題的關鍵決定前，先收集工會及 / 或員工代表的意見和提議
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據機構在勞資關係的策略、原則及政策，與工會及 / 或員工代表保持雙向溝通，以推動合作和解決職場衝突。 對工會及 / 或員工代表可能產生的任何誤解或錯覺作出澄清。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：管理勞資關係

1. 名稱	與管理人員聯絡，解決勞資關係問題
2. 編號	107074L4
3. 應用範圍	為管理人員提供相關資訊、輔助及支持，以解決勞資關係問題。此能力單元適用於與管理人員的溝通，藉此處理早期的職場衝突和減少勞資糾紛。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構在管理勞資關係的政策及程序 • 了解工會及 / 或員工代表在整體僱傭問題的意見 • 了解每一記錄在案的勞資關係個案的背景資料 • 了解管理勞資關係的重要技巧 (例如仲裁技巧、調停技巧、調解技巧、談判技巧) <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與管理人員溝通，他們在處理及解決勞資關係問題上的角色、責任及權限 • 當協助管理人員解決勞資關係問題時，參考類似個案和過去的和解安排 • 監察勞資關係問題的發展，並向管理人員提供最新訊息 • 夥伴管理人員，尋求符合內部政策和僱傭條例的解決或和解方案 • 與管理人員溝通各解決方案的潛在風險 (例如機構未能及時解決個案所產生的短期影響) <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為管理人員提供相關培訓 (例如輔導技巧)，以有效處理勞資關係問題 • 為管理人員提供輔助及援助，從而與他們的團隊保持開放的溝通 (例如管理員工情緒)，以減少勞資糾紛
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據相關人力資源政策、程序及實務，為管理人員提供解決勞資關係問題的資訊、援助及輔助。 • 與管理人員保持雙向溝通，以解決勞資關係問題。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 風險管理

1. 名稱	評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險
2. 編號	107080L6
3. 應用範圍	評估機構整體或人力資源功能的主要業務風險，以保持無間斷的人力資源支援及服務。此能力單元適用於讓主要持分者參與，鑑定人力資源方案和活動的潛在風險，並訂定風險管理計劃。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解無間斷的人力資源支援及服務，對機構在法律、道德、財務及業務上之重要性 • 了解機構採取的風險管理流程 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估和釐定人力資源方案和活動的潛在風險（例如在財務上可能被濫用的薪酬福利、招聘過程中的歧視行為、缺乏關鍵技能） • 就人力資源方案和活動，訂定風險管理計劃，並在適當時就有關計劃獲取專業意見 • 為得出一個機構的整體視野，讓主要持分者參與風險鑑定和風險管理計劃 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為提供無間斷的人力資源支援及服務，定期評估風險管理計劃並引進變更
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為提供無間斷的人力資源支援及服務，就人力資源方案和活動，訂定風險管理計劃。 • 就人力資源方案和活動，夥伴主要持分者進行定期的潛在風險評估（例如在財務上可能被濫用的薪酬福利、招聘過程中的歧視行為、缺乏關鍵技能）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：風險管理

1. 名稱	鑑定會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險
2. 編號	107076L5
3. 應用範圍	評核和管理會影響業務發展持續性和人員風險概況的關鍵風險。此能力單元適用於讓主要持分者參與，已將人力資源觀點整合在機構業務計劃和決策中的風險管理。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各類會影響業務發展持續性的關鍵風險 (例如人為風險、合規風險、運作風險、聲譽風險) 了解持分者關係管理在風險管理上之重要性 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與機構的主要持分者並肩評核會影響業務發展持續性的關鍵風險 向高級管理層和主要持分者，闡述人為風險以及因之而對業務造成的潛在損害 (例如過份依賴關鍵人員、獲取或開發新技能之難處) 夥伴主要持分者鑑定替代方案，以解決會影響業務發展持續性的關鍵風險 (例如人手短缺) 與主要持分者並肩鑑定合適的風險管理方式 (例如降低風險、風險轉移)，以管理 / 減輕風險 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定和採取有關業務發展持續性的風險管理政策 主動讓主要持分者參與整個過程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 與主要持分者訂立定期會議，評估和管理會影響業務發展持續性的關鍵風險。 與主要持分者保持雙向溝通，解決關鍵風險 (例如人手短缺) 和鑑定合適的風險管理方式 (例如降低風險、風險轉移)，以管理 / 減輕風險。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：風險管理

1. 名稱	定期驗證並修訂業務持續性發展計劃
2. 編號	107079L5
3. 應用範圍	定期舉行複檢，並為業務發展持續性修訂相關計劃。此能力單元適用於讓所有相關員工參與，定期複檢和修訂業務持續性發展計劃。當中涉及將業務持續性發展計劃整合到每個業務決策中，在定期複檢時分配責任，把複檢結果納入業務持續性發展計劃修訂本，並保留修訂歷史以記錄變更。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解複檢的需要，以應付未納入現有業務持續性發展計劃中之未預見到的或破壞性事件 了解各種測試、複檢和改進業務持續性發展計劃的方法（例如桌面演習、緊急疏散演習） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 確定曾經歷業務中斷及 / 或緊急情況的員工，邀請他們參與業務持續性發展計劃複檢 根據學習所得及對年度演習及 / 或進修課程的複檢，修訂業務持續性發展計劃 一旦發生員工變動、業務增長或部門擴充，便重組業務持續性發展計劃委員會 / 更換成員 夥伴外判服務供應商複檢合約，訂立業務持續性發展計劃以保持關鍵和重要的服務無間斷 因應新發展，修訂業務持續性發展計劃（例如新的業務持續性發展計劃委員會 / 成員，新設施安裝） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 在適當的時間間距內，定期進行緊急疏散演習，提醒員工注意業務持續性發展計劃，並確定需要改進之處 向所有相關員工，闡述他們在業務持續性發展計劃中的角色和責任，以實現機構性發展（例如進行影響評估）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 夥伴曾經歷業務中斷及 / 或緊急情況的員工執行業務持續性發展計劃複檢，以應付之前未預見到的或破壞性事件。 因應複檢結果和新發展，調整業務持續性發展計劃（例如新的業務持續性發展計劃委員會 / 成員，新設施安裝）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 風險管理

1. 名稱	收集有關就業市場趨勢和影響僱傭問題的資訊
2. 編號	107075L4
3. 應用範圍	收集各業務市場和司法管轄區的就業市場趨勢和影響僱傭問題的數據，並把它們轉化成有意義的資訊。此能力單元適用於把就業市場資訊收集流程，以及有關資訊對機構變化的影響之確定，成為風險管理的一個組成部分。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有效風險管理之重要性，從而減少會影響機構成功和業績的僱傭問題出現之可能性和影響（例如員工不安和不良的員工流失） 了解各種提供就業市場趨勢資訊的來源 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與專門從事人力資源配置的外部顧問、人力資源專業機構、政府部門和監管機構，尋求並保持堅實的網絡，以了解最新的就業市場趨勢 收集最新就業市場趨勢，並解讀僱傭條例變化對機構的影響 把市場數據轉化成有意義的資訊，以進行準確的風險評估 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 搜尋並採用新渠道（例如跟蹤相關網誌、參與相關論壇和社群）去獲取新知識，從而掌握就業市場變化、人力資本風險和影響僱傭的問題
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 夥伴相關資訊來源（例如專門從事人力資源配置的外部顧問、人力資源專業機構、政府部門和監管機構）確定獲取新知識的網絡，從而掌握就業市場變化、人力資本風險和影響僱傭的問題。 確定就業市場變化對機構的影響。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：風險管理

1. 名稱	進行減輕或減少人員風險的必要行動
2. 編號	107077L4
3. 應用範圍	減少與風險管理及業務持續性相關的人員風險。此能力單元適用於讓部門代表參與業務流程複檢，以及業務持續性和人員風險概況的維繫。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就風險管理及業務持續性，了解優秀人才管理及繼任計劃策略之重要性 了解機構內高潛力的員工 / 繼任人的潛能、工作表現和就緒程度 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與部門代表協調，檢視業務流程，並就機構的業務營運和未來發展，識別各階層的關鍵職位 確認每一個主要職位的工作要求、能力和工作表現標準 保持工作表現管理系統有效運作，以識別和留住高潛力的員工和繼任人 定期更新人才庫 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 與市場上識別和發展高潛力的員工 / 繼任人的最佳實務作對照分析，並在適當時採納
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 夥伴部門代表實施業務流程複檢，識別和進行減輕或減少人員風險的必要行動。 參照優秀人才管理及繼任計劃策略，為每一個主要職位進行工作要求、能力和工作表現標準之識別。 實施定期複檢，並更新機構的人才庫。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 6. 遵守法規及風險管理

主要職能 : 風險管理

1. 名稱	完成並溝通業務持續性發展計劃，藉此保持人力資源業務順利運作
2. 編號	107078L4
3. 應用範圍	完成並溝通業務持續性發展計劃，使人力資源業務無間斷。此能力單元適用於通過已備妥的業務持續性發展計劃文件，讓所有員工易於存取，以保持人力資源業務順利運作。業務持續性計劃包含了有助機構舒緩風險，以及在意外中斷或緊急情況下仍可保持業務的管治架構及實施方法。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解業務持續性發展計劃之重要性，以應付業務中斷或緊急情況（例如辦公室發生火災、網絡連繫發生故障） 了解業務持續性發展計劃的主要元素 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 確認業務持續性計劃需要處理的潛在問題、威脅或風險 檢查對維持業務運作至關重要的主要職能 完成人手和後備人員清單，以在緊急情況下填補關鍵職位 完成硬件設備清單（例如關鍵設備 / 文件 / 臨時營運設施），並確定在業務中斷或緊急情況下，最有效取得這些硬件設備的方法 為業務持續性發展計劃委員會 / 成員，提供充足的培訓和支援 與相關員工溝通他們在業務持續性發展計劃中的角色和責任，並讓所有員工易於取得業務持續性發展計劃文件 聯絡相關部門（例如客戶服務部、資訊科技部、保安部）提名代表加入業務持續性發展計劃委員會 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 保持所有人力資源服務供應商的最新紀錄，並適時向業務持續性發展計劃委員會 / 成員提供必要的人力資源資訊和定期更新 定期與所有員工溝通業務持續性發展計劃，尤其是關於緊急疏散程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為在業務中斷或緊急情況下有效協調，建立中央資訊和資源（例如彙編人手清單和資源清單）。 與業務持續性發展計劃委員會 / 成員保持雙向溝通，從而實施業務持續性發展計劃，以保持人力資源業務順利運作（例如培訓）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	設計職業安全及健康的策略及政策
2. 編號	107081L6
3. 應用範圍	設計策略及政策，於機構內引進和達成職業安全及健康。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下，為發展和保持一種正面的職業安全及健康文化，設計策略及政策。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解在職場上職業安全及健康的法律框架，以及有關職業安全及健康的政策、策略、實務及方案的市場趨勢 • 了解在機構中培養一種正面的職業安全及健康文化之主要組成部分 • 了解在各業務市場和司法管轄區違犯職業安全及健康的法例、政策及程序之後果 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合相關法例，設計職業安全及健康的策略及政策 • 釐定機構內各階層員工對職業安全及健康的知識差距 • 夥伴高級管理層，訂定合適的職業安全及健康的策略、政策及方案，以及實施時所需的預算和資源 • 徵求管理人員的輔助，並向員工介紹職業安全及健康的策略、政策及方案，以及強調合規之好處和重要性 • 根據監管和內部要求，訂定職業安全及健康的培訓矩陣，並提供合適的職業安全及健康培訓課程 • 設計有效的系統去匯報、記錄和分析職業安全及健康的表現，實施改進措施，以預防和解決職業安全及健康的問題 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有效地向機構內各階層員工介紹有關職業安全及健康的變化和更新 • 定期評估職業安全及健康的策略及政策，以回應不斷變化的政治、社會和法律環境
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合相關法例，職業安全及健康的策略及政策之訂立（例如培養一種正面的職業安全及健康文化）。 • 為員工提供職業安全及健康培訓課程。 • 改進措施以預防和解決職業安全及健康的問題。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	評估職業安全及健康的策略及政策之效益
2. 編號	107086L6
3. 應用範圍	採用質量衡量工具，評估職業安全及健康的策略及政策之效益。此能力單元適用於讓主要持分者參與，定期評估相關策略及政策，以持續在機構發展一種正面的職業安全及健康文化。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就職業安全及健康的策略及政策之效益，了解評估機制的主要組成部分 • 了解市場上各種衡量相關策略及政策之效益量度標準 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴主要持分者，釐定職業安全及健康的策略及政策之關鍵成功因素 • 通過合適的方式或活動（例如焦點小組座談、訪問、聊天室），徵求員工的意見，以及評估職業安全及健康的策略及政策之效益 • 定期評估職業安全及健康的培訓矩陣 • 整合和考究現有的數據（例如工傷和機件損毀數字），釐定職業安全及健康的策略及政策之影響 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向高級管理層呈示評估結果及提升職業安全及健康之建議 • 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定的準則和機制，進行職業安全及健康的策略及政策之評估。 • 根據評估結果，提供建議改進職業安全及健康的策略及政策。 • 讓主要持分者參與職業安全及健康的策略及政策之評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	落實危害鑑定、評估和風險管理的措施
2. 編號	107085L5
3. 應用範圍	使各階層員工實施對危害鑑定、評估和風險管理的措施。此能力單元適用於讓各階層員工參與，根據職業安全及健康的政策及實務，訂立和實施風險管理措施。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 作為機構的職業安全及健康的政策及實務之一部分，了解進行危害鑑定、評估和風險管理措施的程序 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 讓各階層員工參與，為機構落實危害鑑定、評估和風險管理措施 通過複檢於工作環境、設備或程序中出現的變化，鑑定潛在危害 分析與潛在危害相關的風險 制定和落實風險管理措施，以消除或降低風險水平 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 複檢風險管理措施的效益，以改進機構的職業安全及健康的政策及實務 識別新種類的潛在危害和風險管理措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 實施危害鑑定和風險分析，夥伴各階層員工處理有關風險的主要問題（例如危害、後果、可能性）。 根據職業安全及健康的政策及實務，訂立和實施風險管理措施（即預防措施、防護措施、緩解措施）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	與各部門聯絡，推廣職業安全及健康對業務的貢獻
2. 編號	107082L4
3. 應用範圍	列舉對業務的影響、行為與態度上有所改變的實例，推廣職業安全及健康之重要性，以及有關文化。此能力單元適用於向員工、持分者和公眾，展示機構於職業安全及健康所得的良好經驗和好處。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解市場上各類職業安全及健康的常用表現指標，從而為機構選擇合適的相關表現指標 • 了解有效推廣職業安全及健康的成功和正面影響之策略（例如講故事、舉證） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向員工、持分者和公眾，展示機構對職業安全及健康的承諾 • 與各部門協調人員聯絡，在機構內籌辦職業安全及健康的推廣活動 • 展示職業安全及健康的表現與業務表現之關聯（例如職業安全及健康的表現相對於營運效率），並把職業安全及健康的主要指標整合至機構管治年報中 • 把職業安全及健康的表現納入業績的主要指標之一 • 與各階層員工溝通職業安全及健康在內與在外的成就及里程碑，並嘉許在這方面有良好表現及貢獻的員工和承辦商 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就遵守法規和對機構績效的影響，定期編制報告，匯報職業安全及健康的主要統計資料和事件 • 將機構在職業安全及健康的主要實務與其他機構的最佳實務作對照分析 • 為短期勝利籌辦慶祝活動，從而在眾多職業安全及健康措施之驅動力中保持高昂士氣
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 籌辦推廣活動，向員工、持分者和公眾，展示機構對職業安全及健康的承諾。 • 為把職業安全及健康的主要指標整合至機構管治年報中，提供協助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	與各部門聯絡，設定和實現職業安全及健康的表現目標和指標
2. 編號	107083L4
3. 應用範圍	為設定和實現職業安全及健康的表現目標和指標，與主要持分者聯絡。此能力單元適用於與各部門溝通，以建立一種正面的職業安全及健康文化，並實現機構設定的相關表現目標和指標。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解各業務市場和司法管轄區有關職業安全及健康的僱傭條例和法定規管 • 了解市場上常見的職業安全及健康的表現目標和指標，從而為機構採取合適的相關表現目標和指標 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與各部門代表聯絡，設定機構的安全職責架構 • 組織跨部門職業安全及健康委員會，設定安全表現目標和指標 • 通過對同行的類似機構進行基準測試，與相關部門聯絡，設定職業安全及健康的表現目標和指標 • 與各階層員工溝通職業安全及健康的表現目標和指標 • 就與各跨部門職業安全及健康委員會協定的相關表現目標和指標，進行定期複檢 • 與各跨部門職業安全及健康委員會合作，建立相關改進計劃 • 在機構整體和部門層面，進行職業安全及健康審查 • 向部門和員工提供良好的職業安全及健康表現之更新，並為之而慶祝 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因應不斷變化的業務環境，定期更新職業安全及健康的表現目標和指標 • 以同理心和其他溝通技巧，與各部門聯絡
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用適當的溝通渠道和工具，以助機構設定和實現安全表現目標和指標。 • 保持雙向溝通，從而設定和實現安全表現目標和指標（例如建立改進計劃）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	聯絡不同部門，藉此執行職業安全及健康的教育方案
2. 編號	107084L3
3. 應用範圍	聯絡不同部門，藉此順利安排職業安全及健康的教育方案。此能力單元適用於各種教育方案所需的協調和實施，從而收窄各階層員工在職業安全及健康方面的知識差距。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各階層員工有效參加各種職業安全及健康教育方案的需要和關注事項 了解市場上各種職業安全及健康教育方案的利弊，並為機構採取合適的教育方案 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期編制和確認職業安全及健康的培訓矩陣 根據核准的預算和資源，為各種職業安全及健康教育方案排期 聯絡不同部門，邀請所有員工（包括新員工）參加相關的職業安全及健康的教育方案 製備有關職業安全及健康的培訓和遵守法規的文件 定期進行職業安全及健康的演習和實務 通過內部溝通渠道，通知各部門有關持續的職業安全及健康教育方案（例如電郵、海報和通告、課堂） <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 及時製備包含跟進計劃的職業安全及健康教育方案的進度報告，供高級管理層複審 以同理心和其他溝通技巧，與不同部門溝通
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為各種核准的預算和資源的職業安全及健康教育方案，提供推廣和籌備方面的援助，從而收窄各階層員工的知識差距。 編寫有關職業安全及健康的培訓和遵守法規的文件。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：6. 遵守法規及風險管理

主要職能：職業安全及健康

1. 名稱	保留個人防護裝備和安全設備的存貨紀錄
2. 編號	107087L2
3. 應用範圍	保存供給所有員工使用的個人防護裝備和安全設備性能良好的存貨紀錄。此能力單元適用於成為職業安全及健康、遵守法規及風險管理的組成部分，保持個人防護裝備和安全設備的存貨紀錄，達到機構設定的職業安全及健康的表現目標和指標。
4. 級別	2
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解將供給所有員工使用的個人防護裝備和安全設備，保持其性能良好之重要性 • 了解機構的職業安全及健康的表現目標和指標 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據製造商的使用說明書，貯存個人防護裝備和安全設備（例如安全帽、防護眼鏡、防護面盾、防護耳塞、防護背心、防護手套、防護設備工具包） • 在工作場所附近保持所需的存貨 • 監察存貨水平（例如入口處指示牌） • 遵循標準操作程序，進行檢驗 • 將檢驗結果記錄在維修保養紀錄中（例如進行測試的個人防護裝備名稱、檢驗或更換日期和時間） • 如有需要，聯絡相關人士（例如行政部、供應商）進行維修及 / 或更換 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察個人防護裝備和安全設備的使用情況適當與否（例如穿戴防塵面罩的正確方法） • 在每次使用個人防護裝備和安全設備前，進行檢驗
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保持個人防護裝備和安全設備的維修保養紀錄之準確性。 • 為所有員工提供充足而性能良好的個人防護裝備和安全設備。 • 為個人防護裝備和安全設備進行定期檢驗。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度
 主要職能 : 與員工溝通的策略

1. 名稱	評估與員工溝通的策略和溝通方式之效益
2. 編號	107092L6
3. 應用範圍	評估與員工溝通的策略和溝通方式（例如電話系統、檔案分享系統、論壇）之效益、展示其價值和提出改進建議。此能力單元適用於讓主要持分者參與，就與員工溝通的策略和溝通方式，進行符合機構文化和核心價值的定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就與員工溝通的策略之效益，了解評估機制的主要組成部分 了解市場上各種衡量相關策略之效益的量度標準 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與主要持分者一起釐定與員工溝通的策略和溝通方式之關鍵成功因素 設計合適的方式或活動（例如焦點小組座談、訪問、聊天室），徵求員工的意見，以及評估與員工溝通的策略和溝通方式之效益 整合和分析現有的數據（例如員工滿意度指數），釐定與員工溝通的策略和溝通方式之影響 提出增進與員工溝通的策略，並重新設計溝通方式 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 向高級管理層呈示評估結果及增進與員工溝通的策略之建議 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應到業務影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據既定的準則和機制，執行與員工溝通的策略和溝通方式之評估。 根據評估結果，提出增進與員工溝通的策略，並改進溝通方式的設計及應用。 讓主要持分者參與評估與員工溝通的策略和溝通方式。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度
 主要職能 : 與員工溝通的策略

1. 名稱	推廣一種有效而開放的溝通文化
2. 編號	107088L5
3. 應用範圍	推廣一種建立高效和協作的職場文化。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下，制定與員工溝通的策略，以及在員工之間保持訊息流通的溝通渠道。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各種溝通方式和渠道的優點和弱點，從而推廣一種有效而開放的溝通文化 了解有效而開放的溝通文化之重要性和主要組成部分 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 符合機構文化、業務目標、願景、使命、價值觀、策略和待人哲學，制定與員工溝通的策略 向高級管理層介紹與員工溝通的策略，徵求他們協助在機構中建立一種開放而高透明度的文化 挑選溝通方式和渠道，以發放訊息和收集員工或員工組織的反饋 確定主要持分者（例如前線管理人員、人力資源管理總監）在溝通過程中的角色和責任 為溝通活動，運用內部和外部資源，制定詳細的執行計劃（例如預算、現場支援） 在傳遞敏感訊息時，預測相關提問並有效處理回應 向管理人員提供培訓和輔導，從而在機構中推廣一種有效而開放的溝通文化 為達成有效溝通，在有需要時促進管理層與員工之間的對話和互動 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就有效的員工溝通，與其他機構的最佳實務基準作對照 以被廣泛採納的溝通機制和渠道作為楷模，推廣一種有效而開放的溝通文化
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 與員工溝通的策略和執行計劃之制定，從而讓員工參與審議機構待人哲學和業務目標。 制定各種雙向溝通的方式和渠道（例如社交媒體、網誌、聊天室、論壇）。 為在機構中推廣一種有效而開放的溝通文化，向管理人員提供培訓和指導。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度
 主要職能 : 與員工溝通的策略

1. 名稱	訂立政策及措施，藉此增進與員工溝通之效益
2. 編號	107090L5
3. 應用範圍	訂立政策及措施，藉此保持有效的機構溝通，並建立高效和協作的職場。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下，訂立和溝通員工價值取向，以及人力資源策略、政策及措施。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過各種渠道了解員工的需要，從而有效發揮內部公關的角色 • 在塑造一個友善和關懷的人力資源形象方面，了解市場上的最佳實務 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴高級管理層，溝通和訂立員工價值取向，反映機構的管理哲學和文化 • 訂立輔助員工價值取向之政策及措施（例如彈性上班時間、工作與生活平衡、平等機會、多元共融） • 通過合適的溝通渠道和活動，與員工建立融洽的關係，以了解他們的需要 • 通過合適的溝通渠道，聆聽和回應員工的關注事項 • 通過各種渠道，驗證員工溝通活動之效益 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動徵求員工和相關持分者（例如前線管理人員人員和員工組織）對人力資源措施的反饋和支援 • 把關懷元素和家庭友善僱傭措施納入為人力資源政策、程序及實務 • 就機構的實務方面，與市場上的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 政策及措施之制定，以輔助機構的員工價值取向及解決員工的關注事項為目標。 • 就輔助員工價值取向及建立高效和協作的職場，與員工保持雙向溝通。 • 通過各種渠道，評估員工溝通活動之效益。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度
 主要職能 : 與員工溝通的策略

1. 名稱	為員工溝通，搜尋高明而具創意的方式
2. 編號	107091L4
3. 應用範圍	搜尋方便易用的溝通方式，以助多層面的員工溝通。此能力單元適用於溝通方式之評核，從而幫助各員工群組取得及時溝通和業績。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解市場上各種現有的溝通方式，從而為機構引進合適的溝通方式 • 了解因應不同員工群組而採用不同溝通方式的優點和弱點 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因應不同員工群組而採用不同溝通方式 • 在工具甄選過程中，就目前的資訊科技設施之特點、兼容性和技術性、成本影響、益處、弊端和風險而言，為每種溝通方式執行全面的評核 • 因應高級管理層或有關部門不同層次的溝通需要，提議合適的溝通方式 • 完成行動計劃和策略發佈，向不同職級員工推廣新的溝通方式 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就應用伶俐而具創意的溝通方式方面，與市場上的最佳實務作對照分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定的準則和機制，評核每種溝通方式。 • 向不同職級員工推廣新的溝通方式，實施行動計劃和策略發佈。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度
 主要職能 : 與員工溝通的策略

1. 名稱	執行員工溝通活動
2. 編號	107089L3
3. 應用範圍	使執行員工溝通活動成為與員工溝通的整體策略之組成部分。此能力單元適用於在執行合適員工溝通活動時，使機構內部資訊有效流通和維持高水平的員工投入程度。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 職務範圍的知識 <ul style="list-style-type: none"> 了解籌備有效和具成本效益的員工溝通活動之關鍵要素 6.2 應用及流程 <ul style="list-style-type: none"> 使執行各類員工溝通活動成為與員工溝通的整體策略之組成部分 為接觸目標對象和擴大參與度，進行員工溝通執行計劃 根據評估結果，執行跟進行動 6.3 專業行為及態度 <ul style="list-style-type: none"> 主動匯報員工提出的問題和關注事項予高級管理層，以便及時跟進 辨識和遵循各類員工溝通活動的特定要求
7. 評核指引	此能力單元的綜合成果要求是： <ul style="list-style-type: none"> 實施員工溝通活動，以幫助員工了解各項措施的主要訊息並獲取他們的輔助。 根據員工溝通活動的評估結果，執行跟進行動，使資訊有效流通和維持高水平的員工投入程度。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工投入程度

1. 名稱	評估增進員工投入程度的措施之效益
2. 編號	107096L6
3. 應用範圍	評估員工投入程度的措施之效益、展示其價值和提出改進建議。此能力單元適用於讓主要持分者參與，就員工投入程度的措施，進行符合機構文化和核心價值的定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構採取增進員工投入程度的措施之目標和主要組成部分，從而設計合適的評估機制 • 了解市場上各種衡量員工投入程度的量度標準 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 夥伴主要持分者，在質和量兩方面，釐定員工投入程度的主要指標 • 設定清晰的目標和可達成的時間表，評估員工投入程度的措施之效益 • 設計合適的方式或活動（例如焦點小組座談、訪問），徵求員工的意見，以及評估員工投入程度的措施之效益 • 整合和考究現有的數據（例如員工流失率），釐定員工投入程度的措施之影響 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向高級管理層呈示評估結果及增進員工投入程度之建議 • 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定的準則和機制，執行員工投入程度的措施之評估。 • 根據評估結果，提供建議改進員工投入程度的措施。 • 讓主要持分者參與員工投入程度的措施之評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工投入程度

1. 名稱	確定增進員工投入程度的主要驅動力
2. 編號	107094L5
3. 應用範圍	與主要持分者一起確定增進員工投入程度的主要驅動力，使之成為機構競爭力的組成部分。此能力單元適用於讓主要持分者參與，在員工激勵、生產力及包容各類業務和機構變化的靈活性方面，增進員工投入程度的主要驅動力之確定。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解持分者關係管理的重要性和各種方法，從而有效地讓主要持分者投入參與 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 由機構內調動有特定資源的合適代表，監督員工投入程度的措施 確定主要持分者，並運用合適的溝通渠道讓各持分者群組（例如高級管理層、管理人員、員工組織、勞工代表）投入參與 在激勵員工、生產力及靈活性方面，確定增進員工投入程度的主要驅動力 整合、分析和解讀主要持分者對增進員工投入程度的主要驅動力之意見 設立以質和量兩方面為指標的機制和渠道，複檢員工投入程度的水平 通過合適的渠道，就增進員工投入程度的主要驅動力，與主要持分者分享主要結論 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 徵求主要持分者的反饋，並管理他們在溝通主要驅動力因素和員工投入程度改進措施方面的期望
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 確定機構增進員工投入程度的主要驅動力，複檢和改善員工投入程度。 與主要持分者保持雙向溝通，在員工激勵、生產力及靈活性（例如事業機會、決策參與、員工健康的承諾）方面，確定增進員工投入程度的主要驅動力。 就員工投入程度的水平，制定複檢機制和渠道（例如員工投入程度調查、員工諮詢、離職面談、焦點小組座談）。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工投入程度

1. 名稱	訂立並管理機構和部門行動計劃，以增進員工投入程度
2. 編號	107095L5
3. 應用範圍	以具體的措施，訂立有關增進員工投入程度的機構和部門行動計劃，並管理實施進度。此能力單元適用於制定和管理與業務目標相關連之機構和部門有關增進員工投入程度的計劃、在管理行動的優先處理上、側重於為相關持分者（例如在督導層面、針對特定部門）在行動領域上創造正面的影響。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解訂立和實施機構和部門行動計劃之挑戰及關鍵成功因素 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 把增進員工投入程度的主要驅動力轉化為機構和部門行動計劃 為機構和部門行動計劃，建立清晰和可達成的目標 提供具有明確可交付成果、負責單位、時間表及績效指標方式，以跟蹤機構和部門行動計劃之實施 根據部門行動計劃之共同主題制定機制，訂立有關增進員工投入程度的機構行動計劃 向員工介紹機構和部門行動計劃，並呈示機構、部門和個人績效指標之間的關聯 制定機制，從而訂立並管理機構和部門行動計劃 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過合適的渠道，主動加強機構和部門行動計劃之實施 定期複檢機構和部門行動計劃之實施進度，並讓高級管理層知悉最新情況 根據對於機構的影響或變化情況的評估，在適當時修訂行動計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就訂立並管理機構和部門行動計劃，制定機制。 根據增進員工投入程度的主要驅動力，制定機構和部門行動計劃（例如事業機會、參與決策、對員工健康的承諾）。 監督有關增進員工投入程度的機構和部門行動計劃。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工投入程度

1. 名稱	衡量員工投入程度
2. 編號	107093L4
3. 應用範圍	通過各種方式衡量員工投入程度的水平，藉此更了解員工的意見及他們與機構的關係。此能力單元適用於透過使用符合機構對員工的承諾和業務策略的質和量指標來衡量員工投入程度的水平。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解衡量和改進員工投入程度的不同方法之優點和弱點 • 了解市場上常見的員工投入程度指標，以便進行市場基準統計 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對員工群組進行細分，通過不同方式衡量其投入程度的水平 • 採用以質和量為指標的機制和渠道，衡量各員工群組和職級之投入程度的水平 • 稽核不同來源所得的數據，並把有關員工投入程度對業績和員工作表現之影響的主要發現編寫成報告 • 提供實施機構和部門行動計劃之援助，從而改進員工投入程度 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 採用具體、可衡量和實用的員工投入程度指標 • 主動稽核各項員工投入程度衡量的準確性和細節
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以質和量為指標，衡量員工投入程度的水平（例如客戶滿意度的水平、缺勤率、員工流失率、員工對機構的產品或服務的信心）。 • 為改進員工投入程度，提供實施機構和部門行動計劃之援助。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 多元共融

1. 名稱	設計政策及程序以維護平等機會和接受多元共融
2. 編號	107098L6
3. 應用範圍	設計政策及程序，為員工投入程度、企業社會責任和競爭優勢，維護平等機會和接受多元共融。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下設計政策及程序，以管理機構內實施平等機會和多元共融的實務，從而保持一支包含廣泛知識、技能和業務資源的多元化員工隊伍。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解市場上有關平等機會和多元共融的僱傭條例和法定規管，從而為機構設計合適的政策及程序 了解維護及接受平等機會和多元共融的市場慣例，從而為機構設計合適的政策及程序 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 成為設計合適的政策及程序的重要流程之一，夥伴高級管理層釐定平等機會和多元共融的範疇 考慮相關法律依據，釐定平等機會和多元共融的清晰定義和範疇 設計政策及程序，解決違反平等機會和多元共融的投訴 / 指控，包括處理程序、不遵守的後果和解決措施 釐定員工、管理人員和高級管理層在機構中維護平等機會和接受多元共融的角色 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 評估在機構中閱取多元共融政策及程序的訊息渠道 評估多元共融政策及程序，並引進修訂
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為解決違反平等機會和多元共融的投訴 / 指控，包括處理程序、違規後果和解決措施，制定政策及程序。 為保持一支多元化員工隊伍，在機構中維護平等機會和接受多元共融方面，就員工、管理人員和高級管理層的角色提供建議。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 多元共融

1. 名稱	評估平等機會和多元共融的政策及程序
2. 編號	107101L6
3. 應用範圍	提供建議以支持一支具廣泛知識、技能和業務資源的多元化員工隊伍。此能力單元適用於讓主要持分者參與，於職場實施平等機會和多元共融的政策及程序之定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構的平等機會和多元共融的政策及程序，以及僱傭條例和法定規管的發展，從而為機構設計和進行複審 了解評估人力資源政策的慣例（例如諮詢及審批流程） <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 釐定評估的頻率和報告結構 為符合各業務市場和司法管轄區的所有相關法律要求，夥伴主要持分者及時評估政策及程序 讓機構的各類持分者就平等機會和多元共融的政策及程序，提供反饋及 / 或提議 就多元共融的複審，徵求法律專家和相關專業機構的意見 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 向高級管理層呈示評估結果及提升平等機會和多元共融之建議 參照平等機會和多元共融的最新僱傭條例和法定規管，為政策及程序引進修訂 就多元共融的政策複審方面，與市場上的最佳實務作對照分析 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為符合各業務市場和司法管轄區的所有相關法律要求，執行平等機會和多元共融的政策及程序。 根據評估結果，提供建議改進平等機會和多元共融的政策、程序和實務。 讓主要持分者參與平等機會和多元共融的政策及程序之評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 多元共融

1. 名稱	訂立政策及程序，藉此推廣平等機會和多元共融
2. 編號	107097L5
3. 應用範圍	訂立政策及程序，促進員工生命週期中的平等機會和多元共融。此能力單元適用於在高級管理層的輔助下制定政策及程序，以管理機構為所有員工提供同樣的就業機會而不論種族、年齡、性別、殘疾、婚姻狀況等。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解平等機會和多元共融的重要性和法定要求，以及相關的合規要求和問題 了解市場上推廣平等機會和多元共融的最佳實務，從而在機構中創造一個有效維護這種價值觀的工作環境 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 與高級管理層並肩把平等機會和多元共融整合為機構的核心價值 訂立政策及程序，在機構中推廣平等機會和多元共融 讓主要持分者參與推廣平等機會和多元共融 制定機制，把握對於平等機會和多元共融的明顯關注事項 促進平等機會和多元共融成為員工投入程度的組成部分 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 將機構的現行做法與市場最佳實務進行比較，以在整個員工生命週期中推廣平等機會和多元共融 保持所有政策及程序的準確性和一致性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為在整個員工生命週期中推廣平等機會和多元共融，制定政策及程序。 為把握對於平等機會和多元共融的明顯關注事項，制定機制（例如意見調查、網上投票表決）。 不論種族、年齡、性別、殘疾、婚姻狀況等，為所有員工提供同樣的就業機會，實施相關政策及程序。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 多元共融

1. 名稱	輔導管理人員提供平等機會和多元共融的實務
2. 編號	107100L5
3. 應用範圍	向管理人員提供輔導或相關支援，以履行平等機會和多元共融實務。此能力單元適用於提供指導或相關支援，使管理人員能夠在部門層面培養多元共融文化，並在整個員工生命週期中創造一個推廣平等機會和多元共融的工作環境。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解管理人員在機構中交付和監察平等機會和多元共融實務方面的角色和責任 • 了解各種輔導風格的優點和弱點，從而在不同情況下優化輔導之效益 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過管理人員的輔助，在部門層面推廣多元共融文化 • 教育管理人員，在機構中提升平等機會和多元共融的理由和益處 • 輔導管理人員在機構中推廣平等機會和多元共融面的角色和責任 • 當管理人員遇到困難或需要澄清相關政策和程序時，為他們提供支援或建議 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定反饋機制，讓管理人員就傳達平等機會和多元共融實務方面，分享和提出關注事項 • 與管理人員溝通多元共融的最新發展，包括各業務市場和司法管轄區的僱傭條例和法定規管
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在機構中處理平等機會和多元共融方面，向管理人員提供指導及 / 或建議。 • 提供支援或建議，讓管理人員得知多元共融的最新發展。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：多元共融

1. 名稱	溝通各項政策及實務，藉此保持平等機會和多元共融
2. 編號	107099L4
3. 應用範圍	與所有員工溝通，幫助他們熟習並遵循機構的平等機會和多元共融政策及實務。此能力單元適用於溝通各項政策及實務，藉此建立一個讓員工享有平等機會、獲得尊重與尊嚴的工作環境。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解在多元共融教育方面，各種溝通渠道和方式的優點和弱點 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 採用合適的溝通渠道和方式，與所有員工溝通相關的政策及實務(例如教育活動、展覽、展示) 組織合適的培訓，提高員工了解多元共融的相關政策之目標、投訴和解決程序、以及不遵守相關制定的可能後果的理解 採用合適的培訓方式(例如課堂、電子學習計劃)，並使用內部資源或聯繫主題專家(例如平等機會委員會)提供培訓 製作多元共融政策及實務的「實用法寶工具」 與目標參與者協調培訓，並與所有員工溝通在多元共融相關問題的常見陷阱和風險 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 籌備涵蓋多元共融政策及實務的新員工迎新活動 將機構制定多元共融教材的現行做法與其他機構的最佳實務進行比較
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為多元共融的員工教育，採用合適的溝通渠道(例如教育活動、展覽、展示)和製作「實用法寶工具」。 提供各種內部及 / 或外部培訓，幫助所有員工熟習維護平等機會和多元共融的政策和實務。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 員工健康、工作與生活平衡

1. 名稱	設計政策，藉此培養員工健康、工作與生活平衡
2. 編號	107103L6
3. 應用範圍	諮詢管理人員和員工，設計有關員工健康、工作與生活平衡的政策及實務。此能力單元適用於在各持分者群組的輔助下，設計可培養員工健康、工作與生活平衡的政策及實務，從而在員工的積極性、生產力、創造力及忠誠度方面維持高水平的員工投入程度。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解員工健康、工作與生活平衡對改進員工投入程度和業績的潛在影響 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 就員工健康、工作與生活平衡的需要，建立機制去收集各持分者群組的意見和提議 (例如高級管理層、員工) 徵求內部和外部的支持和資源，這對執行機構員工健康、工作與生活平衡的措施至關重要 徵求高級管理層對有關員工健康、工作與生活平衡的政策及實務的輔助 通過各種渠道，向所有員工介紹已被採用的員工健康、工作與生活平衡的政策及實務 徵求所有員工的及時反饋，並作出必要的調整以提升有關員工健康、工作與生活平衡的政策及實務之效益 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動介紹員工健康、工作與生活平衡對改進員工投入程度和業績的正面影響 因應社會和業務環境的變化，適時評估有關員工健康、工作與生活平衡的政策及實務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 諮詢機制之建立，以釐定員工健康、工作與生活平衡的需要。 有關員工健康、工作與生活平衡的政策及實務之制定，從而在員工的積極性、生產力、創造力及忠誠度方面維持高水平的員工投入程度。 與各持分者群組保持雙向溝通 (例如高級管理層、員工)，推廣員工健康、工作與生活平衡。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工健康、工作與生活平衡

1. 名稱	評估員工健康、工作與生活平衡的措施之效益
2. 編號	107106L6
3. 應用範圍	評估員工健康、工作與生活平衡措施的效益、展示其價值並推薦改善領域。此能力單元適用於讓所有員工參與，就員工健康、工作與生活平衡的措施，進行符合機構的人力資源策略的定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解機構的人力資源策略和員工健康、工作與生活平衡的措施之間的關係，從而設計合適的評估機制 了解各種衡量相關措施之效益的人力資源量度標準 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 運用清晰界限設計機制，以定期評估員工健康、工作與生活平衡的措施之效益 就員工健康、工作與生活平衡的措施之評估，考究員工在質和量兩方面的反饋 考究員工健康、工作與生活平衡的措施之參與率和員工的回響 解讀人力資源量度標準（例如員工流失率、醫療索償比率、缺勤率、員工投入程度） 釐定有關措施對機構的人力資源策略之影響（例如在吸引和挽留人才、僱主品牌、員工投入程度），並在適當時調整有關措施的方針 讓所有員工參與整個評估過程 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 向高級管理層呈示評估結果及提升員工健康、工作與生活平衡之建議 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據既定的界限和機制，執行員工健康、工作與生活平衡的措施之評估。 提供建議，強化機構在策動員工健康、工作與生活平衡的人力資源策略。 讓所有員工參與員工健康、工作與生活平衡的措施及人力資源策略之評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工健康、工作與生活平衡

1. 名稱	確定和訂定優先處理的各種培養員工健康、工作與生活平衡的措施
2. 編號	107102L5
3. 應用範圍	根據員工概況和需要，確定風險優次級別，優先處理的各種員工健康、工作與生活平衡的措施，以及獲取主要持分者的支持。此能力單元適用於為不同員工群組和職級，確定既實用又合宜的員工健康、工作與生活平衡的措施。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解有關員工健康、工作與生活平衡的最新趨勢、員工需要和市場上現有的方案 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 徵求高級管理層輔助員工健康、工作與生活平衡的措施之理由以及對員工以至機構的益處 建立諮詢機制，確定員工健康、工作與生活平衡的需要 確定最切合員工和機構的需要之員工健康、工作與生活平衡的措施 確定溝通渠道，以獲取主要持分者對員工健康、工作與生活平衡的措施之輔助 考慮員工的需要，進行成本效益分析，以訂定優先處理的員工健康的措施 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 將機構的員工健康主要實務與其他機構的最佳實務作對照分析 在整個諮詢過程中，於各職級和員工群組之間，向一個平衡的員工組合進行諮詢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據既定的機制，並充分考慮員工需要、機構文化、業務性質和成本影響後，確定員工健康、工作與生活平衡的措施。 考慮員工的需要和投資價值（例如提高員工士氣，降低員工流失率，減少缺勤率），執行成本效益分析，以訂定優先處理的員工健康、工作與生活平衡的措施。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工健康、工作與生活平衡

1. 名稱	籌備各種培養員工健康的健康教育活動
2. 編號	107104L4
3. 應用範圍	利用現有的支援、資源和資訊，籌備各種與員工健康相關的健康教育活動。此能力單元適用於推廣員工健康和相關的健康教育，藉此為機構建立一支投入和充滿活力的員工隊伍。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解與健康生活方式和員工健康相關的最新趨勢和資訊，以及目前可能影響機構營運的健康風險 了解員工在員工健康和相關的健康教育方面的需要 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 根據統計數據（例如病假紀錄和醫療索償），評核員工的健康狀況 搜尋現有的支援和資源（例如專業服務供應商），以及有關員工健康和健康教育的資訊 就各種選擇進行成本分析，並完成預算供高級管理層審批 就員工健康的措施和相關的健康教育，準備一個包含時間框架的定期計劃 落實與健康教育相關的活動（例如在內聯網分享健康提示、健康講座、現場身體檢查） 與員工溝通種種保持健康生活方式的益處和實用提示 與各方聯繫（例如醫療服務供應商和醫生），交付員工健康的措施 籌備在機構中推廣員工健康的活動 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 收集員工的反饋，並為員工健康的措施之效益作出必要的調整 就計劃和籌備與健康教育相關的活動，找出最佳實務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就員工健康的措施和相關的健康教育的各種選擇，進行成本分析。 實施已獲批的健康教育計劃和活動，以達到員工健康、工作與生活平衡。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：員工健康、工作與生活平衡

1. 名稱	執行培養員工健康、工作與生活平衡的措施
2. 編號	107105L3
3. 應用範圍	執行員工健康、工作與生活平衡的措施，藉此讓員工實踐各項已被採取的理念和措施。此能力單元適用於在相關的持分者輔助下，在機構中執行員工健康、工作與生活平衡的措施。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解市場上各類工作與生活平衡的措施，從而為機構選擇合適的相關措施 了解有關工作與生活平衡的業務策略和員工需要 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 在適當時聯絡服務供應商（例如非政府機構），界定措施的細節 在機構中執行員工健康、工作與生活平衡的措施（例如彈性上班時間、家庭友善僱傭措施） 及時收集所有員工的反饋，衡量員工健康、工作與生活平衡措施之效益 在執行工作與生活平衡的措施期間，檢查籌備和管理的細節 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期檢查現有措施的績效，以便持續改進 就員工健康、工作與生活平衡的措施，主動檢查各項安排的準確性和細節
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 執行各項已被採取的內部及 / 或外部員工健康、工作與生活平衡的措施（例如臨床熱線、彈性上班時間）。 與目標對象（例如服務供應商、服務使用者）跟進目前的措施之績效，從而作出持續改進。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：企業社會責任

1. 名稱	設計企業社會責任的方針、策略及政策
2. 編號	107107L6
3. 應用範圍	設計符合機構的業務策略、員工需要和社會政治環境之企業社會責任的方針、策略及政策。此能力單元適用於企業社會責任方針的設計，以表達機構對社會的貢獻，以及企業社會責任的策略和政策，以符合機構的業務策略和員工及社區的價值創造。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解企業社會責任的最新趨勢，以及目前的社會需要、機構的業務策略和員工需要 • 了解機構營運所在地的社會政治環境，從而為機構制定合適的企業社會責任的方針及策略 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 為機構設計企業社會責任的方針、策略及政策 • 制定長期和短期計劃，以操作化機構的企業社會責任的方針及策略 • 制定指引和機制，以促進企業社會責任的措施 • 釐定可嘉許員工參與和貢獻企業社會責任的措施之渠道 • 向義工隊隊長及隊員提供所需的支援，以策動企業社會責任的措施 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動探索和引進企業社會責任的措施之新元素（例如與外部合作夥伴協作爭取成本效益）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定企業社會責任的方針、策略及政策，以展示機構對員工和社區的承諾。 • 長期和短期計劃之制定，藉此以一貫方式和毅力策動企業社會責任。 • 企業社會責任的指引（例如在財務報告中披露機構的企業社會責任的策略、措施和績效）和策動相關措施的機制（例如員工的義工服務機會）之制定。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：企業社會責任

1. 名稱	評估企業社會責任的措施之效益
2. 編號	107111L6
3. 應用範圍	評估機構的企業社會責任的措施之效益、展示其價值和提出改進建議。此能力單元適用於讓主要持分者參與，就企業社會責任的措施，進行符合機構文化和核心價值的定期複審和調整。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就企業社會責任的措施之效益，了解評估機制的主要組成部分 了解市場上各種衡量相關措施之效益的量度標準 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 夥伴主要持分者，釐定企業社會責任的措施之關鍵成功因素（例如現有的企業社會責任的方針、策略和政策） 通過合適的方式或活動（例如焦點小組座談、訪問、聊天室）徵求員工的意見，以及評估企業社會責任的措施之效益 整合和考究現有的數據（例如員工的義工服務機會），釐定企業社會責任的措施之影響 根據評估結果、反饋和來自主要持分者的提議，重新設計企業社會責任的措施 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 向高級管理層呈示評估結果及提升企業社會責任的措施之建議 界定評估的範疇，涵蓋各方因素或職級（例如從員工反應至對業務的影響）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 就企業社會責任的措施，確定關鍵成功因素。 根據既定的方法，執行企業社會責任的措施之評估。 根據評估結果，提供建議優化企業社會責任的措施之效益（例如把企業社會責任整合到僱主品牌中）。 讓主要持分者參與企業社會責任措施之評估。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：7. 員工投入程度

主要職能：企業社會責任

1. 名稱	針對企業社會責任的措施，徵求主要持分者的輔助
2. 編號	107108L5
3. 應用範圍	通過了解主要持分者的觀點和解決他們對企業社會責任的需要和關注事項，徵求主要持分者對相關措施的輔助。此能力單元適用於對持分者的溝通和管理，就計劃和實施機構的企業社會責任的措施，徵求和調動內部及 / 或外部資源。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就輔助機構的企業社會責任的措施，了解不同類別的持分者（例如員工、員工家屬、退休員工、客戶、外判服務供應商、投資者）的需要和關注事項 了解對於持分者的溝通和管理的重要性和關鍵技能，從而在計劃和實施企業社會責任的措施時，獲得主要持分者的輔助 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 因應主要持分者，當中包括內部和外部合作夥伴，確定合適的溝通渠道 就計劃和實施機構的企業社會責任的措施，徵求主要持分者的輔助 建立管治架構，為企業社會責任的措施於機構內徵求和調動義工 調動資源（例如部門的支援、義工），計劃和落實企業社會責任的措施 建立機制，收集主要持分者對企業社會責任的措施之反饋 與外部持分者（例如傳媒及非政府機構）一起計劃和落實企業社會責任的措施 向特定的外部合作夥伴，闡述機構的企業社會責任的方針和策略 建立一個具備清晰溝通機制、可與外部持分者持續發展的網絡 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 就各項企業社會責任的措施，跟進反饋和提議，並作出必要的調整和改進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 為支援機構的企業社會責任的措施，建立各種有效溝通渠道，與社區上廣泛的個別人士、團體及機構發展夥伴關係。 建立機制，收集主要持分者對各項企業社會責任的措施之反饋。 通過各種溝通渠道，讓所有員工和外部合作夥伴參與各項企業社會責任的措施。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 企業社會責任

1. 名稱	與其他機構聯絡，藉此進行企業社會責任的措施
2. 編號	107110L4
3. 應用範圍	與各類機構（例如非政府機構）聯繫，進行企業社會責任的措施，使社區有更寬的參與度和更廣的影響。此能力單元適用於與其他機構維繫夥伴關係，並根據機構的長期和短期計劃，進行企業社會責任的措施。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 就與其他機構合作執行企業社會責任的措施，了解協作管理的重要性和關鍵技能 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> 為執行企業社會責任的措施，在外部的潛在夥伴之間維繫一個堅實的網絡 與其他機構聯絡，在企業社會責任的措施之目的、性質，以及彼此的角色和責任取得一致看法 根據既定的目標、時間框架、複檢機制以及企業社會責任範圍上的潛在夥伴，執行企業社會責任的措施 為日後協作，與目前的夥伴機構保持密切關係 採納溝通機制、目標和績效指標，與夥伴機構共同執行企業社會責任的措施 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 主動匯報夥伴機構提出的問題和關注事項，以便高級管理層及時跟進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對企業社會責任的措施，維繫外部持分者的網絡。 定期聯絡夥伴機構。 與夥伴機構協作，執行各項企業社會責任的措施。
8. 備註	

人力資源管理界別《能力標準說明》

能力單元

職能範疇 : 7. 員工投入程度

主要職能 : 企業社會責任

1. 名稱	聯絡義工隊，藉此推廣和實施企業社會責任的措施
2. 編號	107109L3
3. 應用範圍	與義工隊保持聯絡，激勵內部持分者（例如員工、員工家屬、退休員工）通過義務工作和專業貢獻服務社區。此能力單元適用於與義工隊聯絡，使用內部及 / 或外部資源實施企業社會責任的措施。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解組成一支有效推廣和實施企業社會責任措施之義工隊的要素 • 了解實施企業社會責任的措施之潛在風險、曝光量及法定規管 <p>6.2 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與義工隊溝通機構對於義工服務的概念，以促進其發展和可持續性 • 通過與內部義工隊和相關外界人士協作，執行企業社會責任的措施 • 準備各種與企業社會責任的措施相關之內部和外部溝通文件 • 聯絡不同部門，組織義工隊 <p>6.3 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動向義工隊提供協助，藉此宣傳和落實企業社會責任的措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準備各種與內部義工隊和外界人士溝通的相關文件（例如活動時間表、託運訂單的確認）。 • 為組成義工隊，提供協助以落實各項企業社會責任的措施。
8. 備註	