

## 人力資源管理 《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

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
編號	107073L5
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。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解管理勞資關係之目的和價值</li> <li>• 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 )</li> <li>• 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 )</li> </ul> <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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 )</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
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"> <li>• 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。</li> <li>• 為管理職場衝突，以及在機構與其持分者 ( 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。</li> </ul>
備註	