

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	解決公司勞資糾紛
編號	LOCUOM405B
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能夠根據法例及人力資源管理知識，掌握談判技巧，以減低勞資雙方的衝突，使勞資糾紛能順利達致和解。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解勞資糾紛相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 物流作業之業務經營及市場概況 ● 物流或所屬行業的人力供求、培訓及素質 ● 僱傭法例，如《勞資關係條例》並更新相關的監管要求 ● 人力資源管理及營運能力等之協調 ● 勞資問題的分析方法及技巧，包括其背景及成因等 ● 人力資源管理及工業關係的概念及理論 ● 《僱傭合約》內之服務條款及條件 ● 不同類型合約勞工的薪酬及有關計劃 ● 工會、工人運動、勞資關係等概念 ● 基本談判技巧 ● 收集最新規則和條例，工會活動和相關信息以及在公司之間分享的技能 ● 建立適當的就業歷史和個人記錄 ● 政府在勞資糾紛的角色及如何獲取支援 ● 勞資糾紛的成因、來由及其影響 ● 勞資糾紛對公司服務的影響 <p>2. 處理勞資糾紛</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析糾紛的可能發展及其嚴重性 ● 分析糾紛未能及時解決對公司所產生的短期及長期影響 ● 分析糾紛引致的利益或人事衝突 ● 瞭解公司管理層的態度與底線 ● 分析員工的情況、訴求、不滿 ● 評估勞方的要求是否合理、合法及合情 ● 評估勞方反應是否涉及公平原則 ● 陳述資方立場及限制，亦反映勞方訴求予管理層 ● 找出勞資可共同商討及尋求共識的元素 ● 擬定短期處理方法，把對客戶及各方的影響減至最低 ● 擬定相關解決方案 ● 運用談判技巧，與勞方進行談判，以達成共識 ● 尋求政府部門或勞工團體的意見或協助 ● 撰寫報告，闡述及檢討勞資糾紛事件 ● 與各部門溝通，建立良好的工作關係和適當的員工歷史和記錄

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">為各級監督人員提供有關處理糾紛和避免團隊衝突的最新監管培訓
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">能按個別事件，分析勞資雙方的分歧及對各方的影響能幫助勞方及資方/管理層溝通，以減低分歧，並找出勞資可共同商討及尋求共識的元素能擬定有效的勞資糾紛解決方案，撰寫報告闡述及檢討勞資糾紛事件
備註	