

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	解決公司勞資糾紛
2. 編號	LOCUOM405A
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 勞資糾紛相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白物流作業之業務經營及市場概況</li> <li>◆ 瞭解物流或所屬行業的人力供求、培訓及素質</li> <li>◆ 掌握人力資源管理及工業關係<sup>25</sup>的概念及理論</li> <li>◆ 瞭解僱傭法例，如《勞資關係條例》</li> <li>◆ 瞭解人力資源管理及營運能力等之協調</li> <li>◆ 掌握勞資問題的分析方法及技巧，包括其背景及成因等</li> <li>◆ 瞭解《僱傭合約》內之服務條款及條件</li> <li>◆ 瞭解工會、工人運動、勞資關係等概念</li> <li>◆ 瞭解基本談判技巧</li> <li>◆ 具良好的溝通技巧</li> <li>◆ 瞭解政府在勞資糾紛的角色及如何獲取支援</li> </ul> <p>6.2 處理勞資糾紛</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解勞資糾紛的成因、來由及其影響</li> <li>◆ 瞭解勞資糾紛對公司服務的影響</li> <li>◆ 分析糾紛的可能發展及其嚴重性</li> <li>◆ 分析糾紛未能及時解決對公司所產生的短期及長期影響</li> <li>◆ 分析糾紛引致的利益或人事衝突</li> <li>◆ 瞭解公司管理層的態度與底線</li> <li>◆ 瞭解及分析員工的情況、訴求、不滿</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 判斷勞方的要求是否合理、合法及合情</li> <li>◆ 判斷勞方反應是否涉及公平原則</li> <li>◆ 陳述資方立場及限制，亦反映勞方訴求予管理層</li> <li>◆ 找出勞資可共同商討及尋求共識的元素</li> <li>◆ 擬定短期處理方法，把對客戶及各方的影響減至最低</li> <li>◆ 擬定相關解決方案</li> <li>◆ 運用談判技巧，與勞方進行談判，以達成共識</li> <li>◆ 尋求政府部門或勞工團體的意見或協助</li> <li>◆ 撰寫報告，闡述及檢討勞資糾紛事件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按個別事件，分析勞資雙方的分歧及對各方的影響；</p> <p>(ii) 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；及</p> <p>(iii) 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。</p>
8. 備註	