

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「人力資源管理及發展」職能範疇

名稱	制定員工挽留方案
編號	111386L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定人力資源政策的人員。從業員能夠瞭解機構的整體人力資源狀況及對各工作崗位員工的需求，制定員工挽留方案，以挽留良好表現、高質素的員工。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解員工關係相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握機構的人力資源策略及制度</li> <li>● 瞭解機構的營運方針及業務發展</li> <li>● 瞭解機構不同工作崗位對專業能力的要求</li> <li>● 瞭解員工流失的因素（如：辭職、裁員、機構／業務重組、退休、因合約期滿或即時解僱）</li> <li>● 認識員工流失的基本成因，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 工作環境、性質</li> <li>○ 人事關係</li> <li>○ 薪酬福利</li> <li>○ 能力錯配</li> <li>○ 經濟環境</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構的員工流失情況及對業務的影響</li> <li>● 明白減低員工流失率對機構的好處</li> <li>● 瞭解勞工法例及相關的法律規定</li> </ul> <p>2. 制定員工挽留方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定有效的員工離職面談機制，以瞭解員工的離職原因</li> <li>● 建立良好溝通機制，以瞭解員工的不滿，以及對工作或機構的要求等</li> <li>● 統計及分析員工流失率及成因，以確定導致員工流失的主要原因</li> <li>● 按機構不同業務單位的運作特色，制定合適的員工關係計劃，以加強員工的歸屬感</li> <li>● 因應機構的營運方針及業務發展，針對員工流失原因，制定員工挽留方案，以挽留人才及減低流失率（如：員工招聘方針、聘用條件、晉升機制）</li> <li>● 因應情況，制定繼任者／接班人計劃，令機構業務運作順暢</li> <li>● 制定員工挽留政策的執行指引，並能與機構的人力資源政策及程序配合</li> <li>● 定時檢討及評估員工挽留方案的成效，並能因應機構需要進行調整</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保所制定的員工挽留方案符合機構整體人力資源政策及法例要求</li> <li>● 確保機構的挽留員工方案在人力資源市場具有競爭力，並能夠挽留人才，減低員工流失</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠透過有效的溝通機制，以掌握員工流失的原因及數據；及</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

「人力資源管理及發展」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠因應機構的業務發展方針及員工流失情況，制定員工挽留方案，以挽留人才及減低流失率。</li></ul>
備註	此乃能力單元105018L5的更新版