

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

名稱	發展及執行機構的政策
編號	111230L6
應用範圍	此能力單元適用於零售機構內負責政策的人員。從業員能夠根據機構既定的願景、使命、商業及人才策劃及計劃等，發展出一套可實行的政策，並加以執行，長遠能優化機構的管治。
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉機構政策相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解發展及執行政策以實現機構目標的重要性 ● 通曉機構管理的方針，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 企業的願景 ○ 企業的使命 ○ 商業及人才策略 ○ 商業計劃 ○ 機構制定的政策 ○ 機構在零售業內的定位等 ● 瞭解機構的政策不單在於服務機構本身，同時要照顧社會及客戶的利益 ● 通曉法例及監管機構對零售企業所作出的規管及限制 ● 掌握實行機構政策所需的資源 <p>2. 發展及執行機構的政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 準確界定所發展的機構政策要達到的實際目標 ● 取得機構管理高層的支持，以發展相關的政策 ● 準確計算可用於發展機構政策的財務、人力及其他資源 ● 經過詳細考慮，運用創意技巧，發展/制定機構的政策，在過程中充分考慮以下因素： <ul style="list-style-type: none"> ○ 管理高層所訂立的方針 ○ 其他競爭機構相類似的政策 ○ 社會及客戶對機構的期望 ○ 分析各項政策所需資金及其他資源 ○ 評估及量化政策會帶來的成果 ○ 評估執行相關政策所帶來的影響 ● 制定執行政策的程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 明確訂定執行政策的相關措施 ○ 明確指定由何人/何單位執行相關的政策措施 ○ 清楚記錄及儲存執行政策的細節 ○ 監察並及時修正執行政策過程中出現的問題 ● 建立溝通機制，用以： <ul style="list-style-type: none"> ○ 向管理高層匯報執行政策的情況 ○ 向下屬發出執行政策的最新指示 ○ 向社會大眾/客戶發放機構政策執行的情況

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 確保執行政策的過程中，遵守相關的法例及限制• 確保所定政策能預防任何濫用／挪用機構資產和盜竊等濫權或舞弊行為
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">• 能夠根據本身機構的願景、使命、商業及人才策略及計劃等，發展出一套可實行的政策；• 能夠取得所需資源、人手、執行的要求等來執行相關的政策；及• 能夠長遠地優化機構的管治。
備註	<p>此乃能力單元105032L6的更新版。名稱作出修訂。</p>