

**旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「營運管理及行政支援」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 處理違規個案  |
| 編號   | 110774L4  |
| 應用範圍 | 該能力的應用涉及判斷和評估能力。具此能力者，能夠對下屬的不合格表現，採取適當行動。此能力適用於向不同階級、職能及職位的員工，執行各類紀律處分。   |
| 級別   | 4   |
| 學分   | 3 ( 僅供參考 )  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握商業法及合規監控的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解旅遊業內的法規要求，包括：相關法例及規例、由監管機構發出的指引和通告，以及由業內團體發出的行業標準、指引及實務守則</li> <li>● 具備法規檢查的知識</li> <li>● 瞭解公司的合規政策及指引</li> <li>● 熟悉不同部門的業務運作</li> <li>● 瞭解撰寫公司內部及對外合規報告的知識</li> </ul> <p>2. 處理違規個案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集公司各部門於日常營運中，最新及與法規有關的運作記錄</li> <li>● 綜合整理合規調查結果</li> <li>● 提供改善違規事件的建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解在工作環境中，可能出現的貪污誘因和誠信挑戰，並能妥善應對</li> <li>● 以公正和客觀的態度來判斷違規情況和處理違規個案</li> </ul> |
| 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向員工提供適當的指導，監督下屬的工作表現；</li> <li>● 因應不當行為的嚴重性，執行合適的紀律處分；及</li> <li>● 掌握足夠資料及證據來撰寫違規表現報告</li> </ul>   |
| 備註   |   |