

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard 5

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 人力資源的政策及指引	HKCSS/SQS/C.5.00
2) 督導及工作表現審核參考資料	HKCSS/SQS/C.5.01

香港社會服務聯會
服務質素標準 5

人力資源的政策及指引

1. 政策目的

執行單位

- 1.1. 確保本會備有人力資源管理制度，在現有資源下甄選及聘用合適人選，為本會服務。
- 1.2. 確保本會各職級職員認識及了解人力資源、政策、角色及任務和清楚相關程序。
- 1.3. 確保機構有計劃地制訂「人力資源政策」，讓員工在人力資源政策管理下，得到適當激勵、輔導和發展。
- 1.4. 確保機構的政策及處理程序符合香港特別行政區之有關法例，如：僱傭條例或個人資料(私隱)條例的要求，確保職員及應徵者的基本權益及個人資料得以保障。

2. 理念

- 2.1 以公平、公正及良好僱主的理念設計一套人力資源管理制度，提供聘用、新職員之就職及導引、培訓及發展、督導、表現評估與紀律行動，為職員提供提升及發展技能的機會，都是為服務使用者提供優質服務的必要條件。
- 2.2 以公平，公正及有透明度的人力資源管理，讓社會人士選擇申請公開招聘的職位。

3. 政策

- 3.1 本會管理層代表本會，以良好僱主的原則管理本會的人力資源。本會應以靈活、關懷及鼓勵的態度去管理員工，並帶出群策群力及信任的合作模式，推動群體合作的精神。
- 3.2 人力資源管理是所有管理人員的職責。
- 3.3 員工是本會人力資源的主要財富，本會有責任鼓勵員工積極承擔工作，各展所長，推動本會工作，以願意承擔的態度完成工作計劃，達成使命。
- 3.4 制訂一套有系統的人力資源管理，提供具問責的招聘工作及恰當的職員調配晉升的措施，使本會員工能有效發揮其積極性及潛能，增強各人在工作崗位上的發展及成就感。

- 3.5 制訂新職員入職導向訓練，督導及定期工作表現審核，鑑別職員在工作上所需的持續訓練及發展機會，以改善職員表現，為服務使用者提供優質服務。
- 3.6 制訂紀律處分的程序，確保對職員採取紀律行動時要有清晰及公平的處理。
- 3.7 本會在招聘工作中，不會因應徵者的性別、年齡、家庭狀況、宗教信仰或殘障而以歧視或不公平的態度處理有關人士的申請。

4. 執行政序

社聯屬下單位因職位空缺或工作需要，會填補或增聘長期、合約、臨時及兼職職員協助推行服務。填補或增聘職位，可以招聘、調派或晉升方式進行。

4.1 招聘

- 4.1.1 當個別單位有需要招聘職員時，須徵得所屬業務總監及行政總裁批准，並透過行政部集中處理招聘事宜。批文送達行政部時，將進行招聘工作。
- 4.1.2 公開招聘由行政部執行。招聘及甄選程序請參照職員手冊 6.1 項。
- 4.1.3 招聘短期及臨時職員，請參照臨時員工(casual worker)的聘用政策和相關措施及短期員工(casual worker)的聘用政策和相關措施(職員手冊第 6.9 及 6.10 項)
- 4.1.4 在甄選申請人過程中，以應徵者的能力，資格為甄選準則，不會有任何涉及種族、宗教、性別、殘障或國籍等歧視條件，也以不違反法律及公平原則作篩選。
- 4.1.5 所有招聘之職位，合符資格的現職職員均有權申請。
- 4.1.6 在甄選過程中，評審人員若與申請人有任何親屬關係或非因工作關係而認識者，須主動申報，避免有利益衝突。
- 4.1.7 招聘程序一般三個月內完成。其他申請人資料，在完成招聘後六個月銷毀。部份資歷合適的申請人，其個人資料可被保存十二個月後銷毀。在保存期間，確保個人資料得以保密。
- 4.1.8 以上程序之主要負責人為高級經理(人力資源及行政)。

單位主管

人力資源單位

人力資源單位

4.2 調派

- 4.2.1 為確保知人善任，本會在有需要時有權調派職員出任其他同職級、職系的崗位。(請參閱 6.1.15)
- 4.2.2 制訂職員的調派由行政總裁及有關業務總監議訂，經行政總裁確認，交由行政部負責執行。調派程序一般三個月內完成。
- 4.2.3 處理任何調派的工作，被調派的職員對有關調派有知情權。若有不滿或建議，本會有途徑讓職員提出申訴(見職員手冊第

6.6 項)

4.3 晉升

- 4.3.1 表現優異的職員有晉升的機會。
- 4.3.2 為確保公平、公正的聘用原則，表現優異的職員均有平等機會申請可晉升之職位。而職員申請晉升的職系，均可免除第一階段之面試，直接進入第二階段之篩選。在有需要的情況下，職員可被要求進行筆試的甄選程序，再進入第二階段之篩選。
- 4.3.3 所屬單位主管可提出申請，直接晉升表現優異的職員。申請需以書面提出，連同推薦職員之績效評核表及理據，透過核心業務總監向行政總裁申請。
- 4.3.4 職員獲晉升後，本會以新合約與職員重新釐訂僱傭關係。
- 4.3.5 職員晉升由有關業務總監建議，經行政總裁批核，由高級經理(人力資源及行政)轄下之人力資源組負責執行。晉升程序一般三個月內完成。

單位主管 /
業務總監 /
人力資源單位

4.4 制訂職員聘用合約

- 4.4.1 制訂具約束力合約，使僱傭雙方恪守合約精神。
- 4.4.2 合約應列明聘用細則，包括職員職位、職權與職責、直屬上司、薪酬、工作條件、職員福利等，並以不違反《僱傭條例》為原則，制訂合適聘用條款。
- 4.4.3 合約須由職員及本會代表(行政總裁)/(業務總監)雙方簽訂始為有效，合約共簽兩份，一份由本會存案，另一份予僱員保存。
- 4.4.4 本會備有各項職員工作細則，聘用政策及條款、僱員福利等資料(可參閱職員手冊 6.1 -6.10)
- 4.4.5 終止合約須根據《僱傭條例》之要求，確保僱傭雙方得到合法之保障(見職員手冊 6.1.11 至 6.1.14)
- 4.4.6 合約制訂由高級經理(人力資源及行政)轄下之人力資源組負責執行，由行政總裁簽核作實。

人力資源單位

4.5 紀律處分

- 4.5.1 本會要求員工有良好的工作態度及操守。當職員在工作表現或行為上違反聘用合約或香港特別行政區法例時，本會有權執行紀律處分(見職員手冊 6.1.13)
- 4.5.2 在執行紀律處分之前，每個情況都要作出適當調查，該職員之直屬上司須即時提交報告及建議予行政總裁裁決，若該直屬上司出現角色或利益衝突，行政總裁需委任其他人士處理。在採取任何紀律行動前，確保有關直屬上司已向該員工提供所需的協助與輔導。在未有改善的情況下，才決定作出

- 處理方案。在嚴重的情況下，行政總裁有權作出即時的決定。
- 4.5.3 任何紀律處分應符合合約條款及《僱傭條例》之規定，負責上司應提交有關報告予業務總監，而業務總監經研究個案後，向行政總裁提出申請，經裁決後，以清晰及公平的程序知會有關職員。
- 4.5.4 有關工作的執行，由所屬業務總監及高級經理(人力資源及行政)共同負責。
- 4.5.5 員工對決定的紀律行動如有不同意，均有上訴的權利。上訴機制詳情見職員手冊第 6.6 項。
- 4.6 新職員入職導向訓練政策及程序
- 4.6.1 政策
- 提供入職導向指引及訓練，縮短新職員認識本會運作的時間，儘快投入新的工作環境。
- 4.6.2 程序
- 新職員入職當日，由主任(人力資源)負責為新職員提供入職介紹，使其認識本會基本運作。
 - 為新職員舉行入職跟進會面，由主任(人力資源)負責統籌，每月舉行一次(如適用)。
 - 搜集新職員對入職導向訓練的意見，按需要調整。
 - 搜集新職員入職後對機構及工作環境/條件的意見，按需要作出改善。
- 4.7 督導及工作表現審核政策及程序
- 4.7.1 政策
- 為職員提供定期的督導和工作表現評檢，對盡責和有貢獻的職員給予鼓勵和讚許，對工作有不足之處的職員，給予指導和清晰的工作要求，從而提升職員及本會服務質素。
- 4.7.2 程序
- 定期由直屬上司作督導，有不足之處，給予指導和要求，對盡責和表現優異者給予讚許。
 - 完成試用期作試用期終結評核，由行政總裁/業務總監批核後，發出正式聘用函件。
 - 每年四月進行週年績效評核。
詳情請參閱職員績效評核須知
(File: P:\ResourcesSharing\HR\Staff Rank Structure & Performance Management) 及職員手冊 6.5
 - 對工作表現不符合要求的員工，上司應清楚向員工提出不足之處，提出清晰要求，並建議改良方法，並於彼此接受的時段，再作檢討，務求員工的工作表現有所提升。

人力資源單位

單位主管

- 於每年十月，上司可因應工作需要，與下屬修訂工作目標，以切合實際情況，於年終時評核下屬的工作表現。

4.8 職員持續訓練和發展

4.8.1 政策

本會鼓勵職員主動提升和發展技能，為服務使用者提供優質服務的必要條件。

4.8.2 程序

- 本會備有新職員入職導向指引，提高新職員對新工作環境的適應能力。
- 本會設職員發展資助計劃，鼓勵職員積極學習，自我增值(見職員手冊 6.4.40-6.4.45 及 6.7.12 至 6.7.19)
- 本會設定期專題研討，為職員提供分享經驗及擴闊視野的機會。

4.9 利益衝突

若在招聘上，申請人與本會職員有任何親屬關係，雙方均需向人力資源組申報。本會接納所有合資格人仕申請本會的空缺職位，而負責選拔之職員如屬利益申報者，應於面試中保持緘默。在甄選的過程，該職員亦盡量不影響其他選拔者的決定，以免引致利益衝突。

4.10 僱用殘疾人士政策

本會制訂此僱用殘疾人士政策，目的為適合受聘職位要求的殘疾人士提供優先就業機會，讓他們在平等的機會下得以貢獻所長，投身工作:(2007年2月1日生效)

- 歡迎殘疾人士申請本會職位。
- 殘疾人士如達到有關職位的基本入職要求，均獲邀參與遴選面試，投身工作。
- 確定本會僱用殘疾人士的指標為不少於總僱員人數的百分之二。

5. 檢討及修訂

本政策於2002年4月制訂，目的為配合服務質素標準5在本會落實執行。政策經行政總裁審核後正式生效。本政策文件存放於本會的工作手冊內。所有現職或新入職的職員，均須閱讀及依據有關政策提供服務。本政策及有關措施的內容，將適時進行檢討。

* 各級別的職員績效評核表格可於 P:\ResourcesSharing\HR\Staff Rank Structure & Performance Management\Performance Planning & Appraisal Form (3rd Edition)內下載。