

服務質素標準 5

5.2 明愛青少年及社區服務人力資源管理有關之程序

5.2.1 政策

5.2.1.1 政策：

- ～ 透過公開、公正、公平的情況下甄選合適的人員出任不同的職位。工作能力以外的因素，如申請人的婚姻及家庭狀況、宗教背景、性傾向及殘疾狀況，不會被用作挑選員工時之考慮因素。機構設有擢升機制，以鼓勵表現優異的員工；同時，對犯過之員工則予以紀律處分。
- ～ 本單位依照明愛的行政指引-總部通告第 04/01 號（附件一）處理求職者及僱員的個人資料。
- ～ 服務單位透過入職導向，讓員工了解機構的宗旨及服務單位的運作。
- ～ 服務單位透過培訓及督導，提高員工的工作能力，從而提供優質服務。
- ～ 服務單位備有程序進行職員(全職及兼職)招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評核、調派及紀律處分。詳情請參閱下列之流程表：

人力資源管理 流程	有關程序	附件		有關 段落	
<pre> graph TD A[招聘] --> B[入職] B --> C[評核] B --> D[培訓] C --> E[員工紀律行為] C --> F[擢升] C --> G[調職] D --> F D --> G F --> H[離職] G --> H </pre>	招聘程序 甄選程序及準則 聘用	一	總部通告第 04/01 號 人力資源管理實務守則	5.2.1.1	
		二	招聘廣告	5.2.2.2	
		三	職位申請接見記錄表	5.2.4.4	
				5.2.7	
		入職導向 督導及評核	四	週年工作表現評核表格	5.2.8.4
			五	勝任能力概述	5.2.8.5
		培訓	六	香港明愛員工手冊 2.2005 版 P.14 之進修或在職訓練	5.2.9.2
			七	機構贊助進修表	5.2.9.2
			八	個人進修贊助紀錄	5.2.9.2
	擢升／調職			5.2.3	
	員工紀律行為			5.2.6	
	離職／退休	九	Request for Acknowledgement of Resignation	5.2.10.1	

5.2.2 招聘

5.2.2.1 目的：

- ～ 當服務單位有職位空缺時，督導主任須讓機構其他部門及公眾人士知悉有關職位的資料，以公平公正的方式選出合適的人選。

5.2.2.2 程序：

- ～ 招聘方式包括機構內及機構外兩方面：
 - 一 機構內：發出通告予各部門傳閱；供有興趣員工申請。
 - 一 機構外：在報章上刊登招聘廣告（附件二），亦可在公眾人士可閱覽的壁佈板上張貼招聘啟示。
- ～ 招聘廣告可透過總辦事處交人力資源辦公室辦理；副本需存檔於服務單位。
- ～ 所有申請函件交由督導主任及有關單位主任審閱，根據該職位所需的要求，揀選合乎條件之申請人，安排面試。
- ～ 在申請職位的信件中，可從下列範疇中挑選出合適的申請人，約晤面試：
 - 一 申請人的學歷是否達到有關職位要求
 - 一 申請人是否具備有關職位要求的專業資格
 - 一 申請人是否具備有關職位要求的最低年資
 - 一 申請人的學業成績，尤其與工作性質有關之科目
 - 一 申請人過去之工作經驗及轉工情況
 - 一 學校或前僱主的推薦函件
 - 一 申請人的申請信件是否有誠意
- ～ 如屬於現職於本機構(即申請升職或調職)或曾任職於本機構之申請人，考慮的範疇除上列事項外，更須加上：
 - 一 其過去工作表現
 - 一 其過去的工作表現評核的結果
 - 一 其過去直屬上司的推薦
- ～ 如申請人與本機構僱員相熟，或由與機構有利益關係的團體或個人引薦，在申請人同意下，有關人等只可視為諮詢人，惟其申請將與其他申請人以同一基準考慮，不能因此而優先約晤或取錄。

5.2.3 擢升／調職

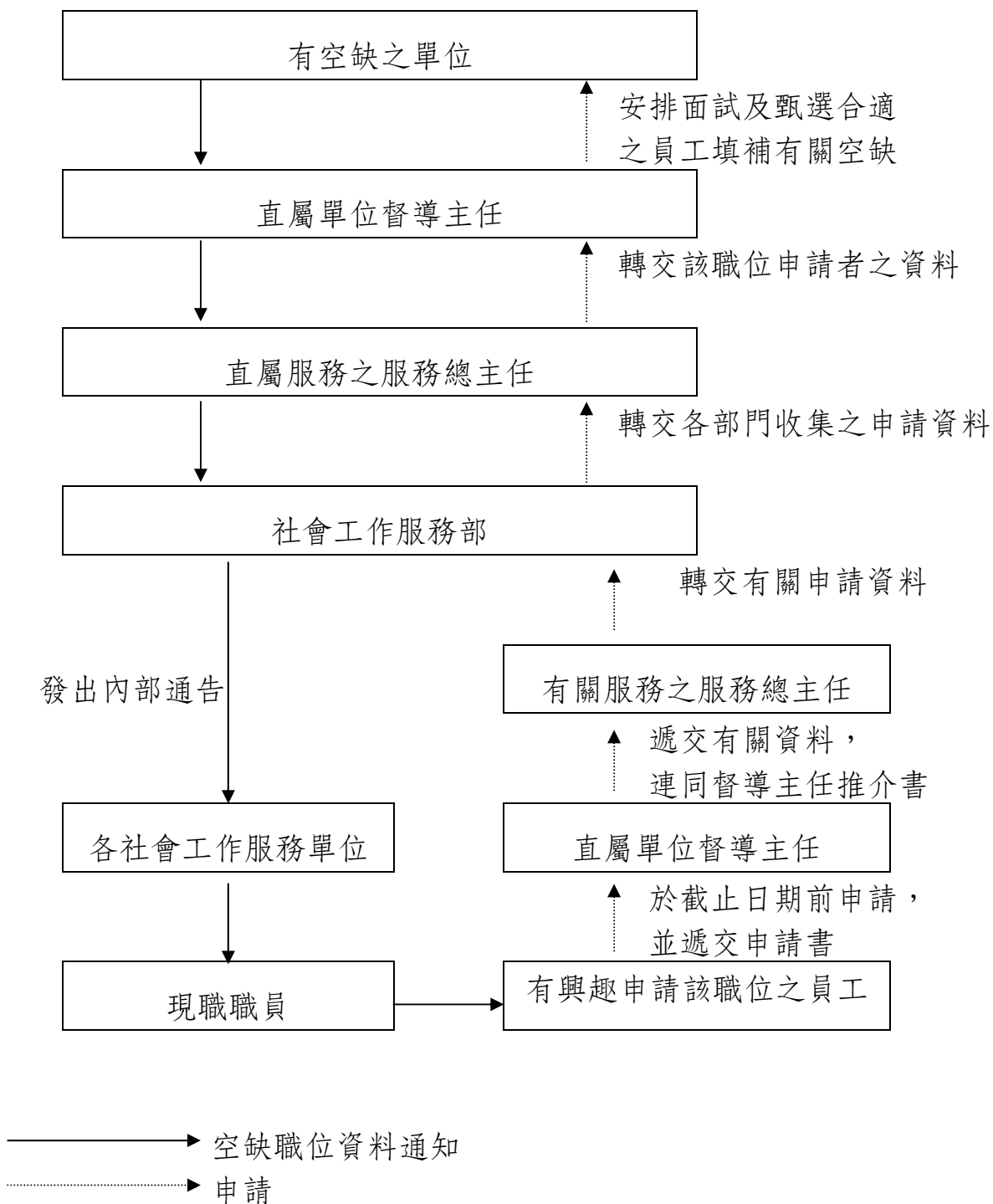
5.2.3.1 擢升／調職之程序：

- ～ 機構內各服務單位有可供晉升職位空缺時，須以公正方式甄選合適的人選，晉升調職申請亦會以相同的方式和準則考慮。
- ～ 當單位有可供晉升的職位空缺時，督導主任須讓機構其他部門員工知悉有關職位的資料，使有興趣申請擢升／調職的同事亦能獲悉。(詳見「5.2 招聘」)
- ～ 擢升的職位會先從機構內部人選考慮，若沒有合適人選才作公開招聘。
- ～ 有興趣申請擢升／調職的同事，其申請函件可經由督導主任連同其推薦書轉交有關服務之總辦事處。
- ～ 申請擢升／調職的同事，如學歷與資歷符合新職位的要求，其每年的表現評核及所屬部門督導主任的推薦書均會成為重要的考慮因素。
- ～ 有關負責人將進行甄選、面試等程序，詳情見(5.2「招聘」及5.3「面試」)。
- ～ 機構內部調職或晉升流程圖(見後頁)。

5.2.3.2 機構需要員工調職：

- ～ 遇機構有需要時，可以要求員工調職至其他工作崗位，督導主任需向該員工提出及解釋有關情況。
- ～ 單位給予員工時間考慮，但需在指定之期限內答覆。
- ～ 機構會按員工之意願作參考，但機構會根據服務的需要而作出最後決定。

機構內部調職或晉升流程圖



5.2.4 甄選程序及準則

5.2.4.1 所有職位的招聘，必須經過面試。面試負責人一般包括有關單位主任、督導主任，但亦視乎空缺職位的職級而定，詳見下表。

職級	面試負責人
註冊社工	服務總主任或其代表及督導主任
福利工作人員、文員（及薪酬水平相同職級）、活動助理或以下職級	單位主任及督導主任
工友或以下職級	督導主任或其代表及單位主任

5.2.4.2 面試一般以面談形式進行，由上述的負責人員約晤合適的候選人，通過交談來澄清及補充申請函件及履歷所提供的資料。

在面試的過程中，可從下列範疇中排出優次，並決定合適的人選：

- 申請人在面試中能否表達對有關職位之勝任能力各項範疇有所認識，並具備所需知識。
- 如面試過程中有安排測試，須考慮其測試的成績。
- 申請人是否認識本機構的宗旨及價值觀，或表現出他／她具有相近的人生態度及能力，包括僱客服務態度及不斷改進的精神。
- 申請人在面試應對中之表現，包括其個人之思維能力、社交技巧、性格成熟程度。
- 申請人的熱誠，反映在他／她的談吐、儀態、衣著上及是否準時出席面試。
- 面試的過程中，負責人會視乎有關職位之具體技巧上的需要，安排面談、筆試、操作或測試操作有關器材，測試成績是其中被考慮的範疇。

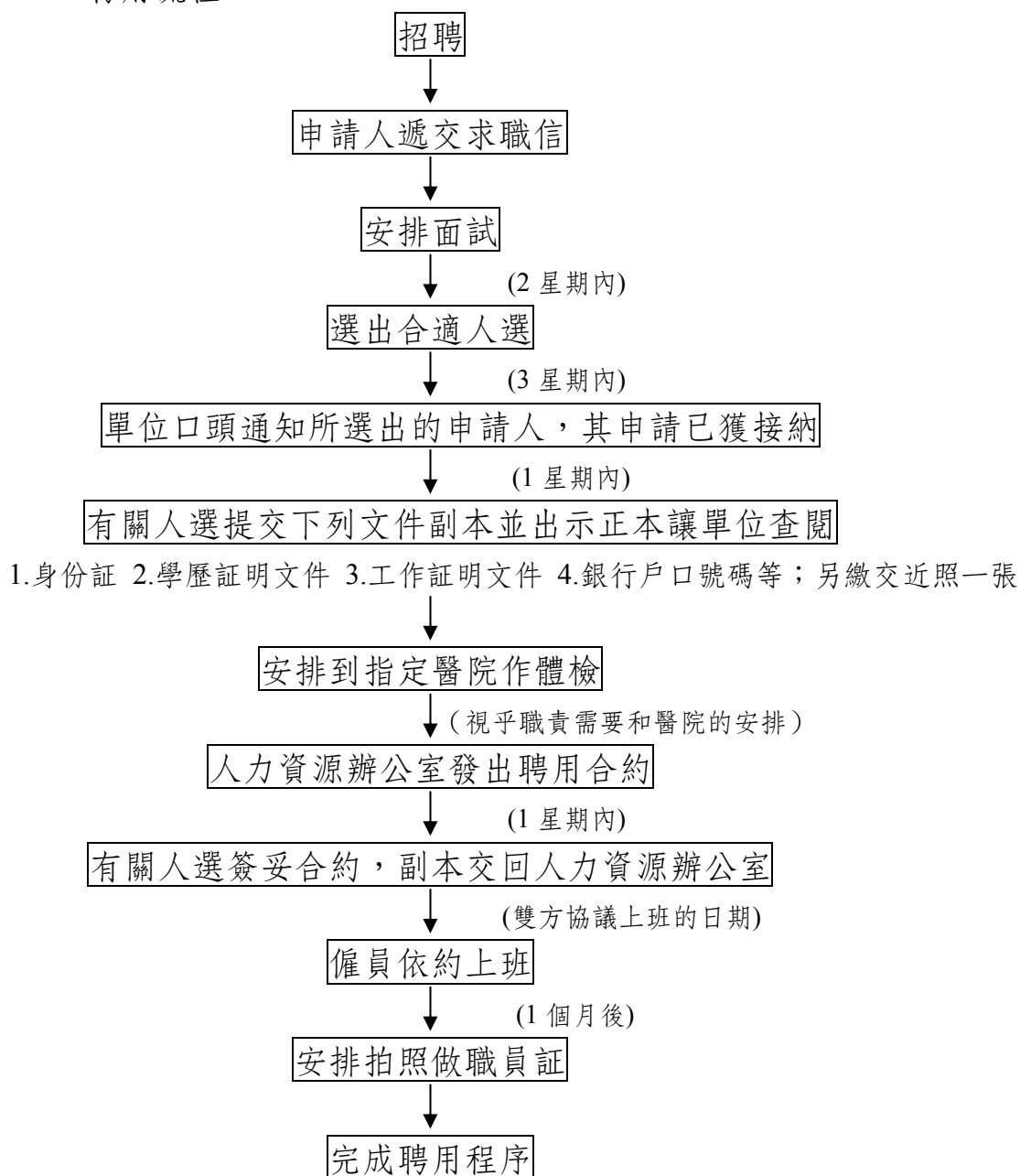
5.2.4.3 如申請人與面試負責人有親屬關係者，面試負責人應該避席，由其他合適人選進行面試。

5.2.4.4 面試完畢後，負責人須填寫「申請職位接見記錄」（附件三）。

-
- 5.2.4.5 面試次數的安排要視乎有關空缺的職級而定，一般情況下，專業人員會被安排一次或以上的面試。
- 5.2.4.6 為保障甄選過程的公開、公平及公正等要求，除非申請人主動提及，否則負責面試的人員不會問及申請人的婚姻及家庭狀況、宗教背景、性傾向與殘疾狀況等與工作能力無關之個人資料。
- 5.2.4.7 面試結果之通知日期會在面談時跟申請人約定，以面試後三星期為期限，合適人選會在期限內獲書面／口頭通知，未獲聯絡者則作落選論。
- 5.2.4.8 招聘及面試過程一般在 6-8 週內完成。

5.2.5 聘用

5.2.5.1 聘用流程：



附註： 上列各項程序適用於本機構所有僱員，包括全職及半職；惟臨時工及兼職（因每週工作時間少於 18 小時）則無須驗身（法例規限者除外），亦視乎工作需要而決定是否發出職員證件，其聘用合約由單位發出。

5.2.5.2 聘用合約：

～ 在一般情況下，僱員在到職前，將會收到一份由人力資源辦公室發出的聘用合約(內列詳細的聘用條件)及僱員手冊。聘用合約包括以下

內容：

- 僱員姓名
- 聘用職位及主要職責
- 隸屬部門、工作地點
- 聘用日期及期限
- 聘用形式：合約／長期；全職／半職／兼職
- 聘用時之薪酬及薪酬發放方式
- 薪酬調整安排
- 每星期工作時間
- 享有假期、公積金及其他福利
- 離職安排
- 離職可享有之酬金

～ 聘用合約一經簽訂，雙方均需履行聘用合約上所列各項條件，直至該聘用合約上所列聘用期終結為止。或者由機構或員工任何一方提出解約。

5.2.6 員工紀律行為

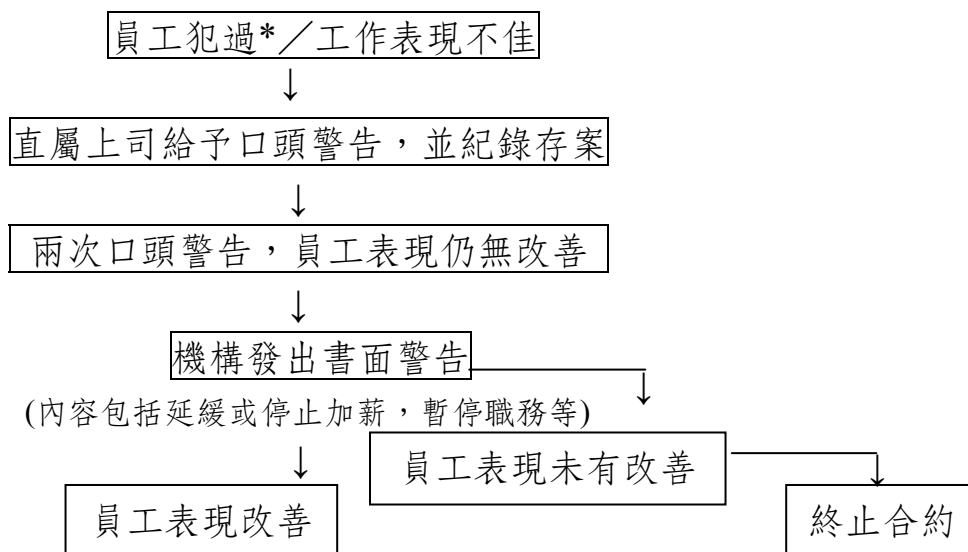
5.2.6.1 目的：

～ 制定紀律處分與投訴程序目的是要向員工灌輸責任感，亦為保障機構與員工之利益，使紀律處分事宜得到快捷而公平的處理。

5.2.6.2 發出警告及／或取消／延遲增薪：

～ 若員工犯過，輕者機構可施口頭警告，重者則被書面警告、延緩或停止加薪、暫停職務或解僱。

(1) 紀律處分程序：



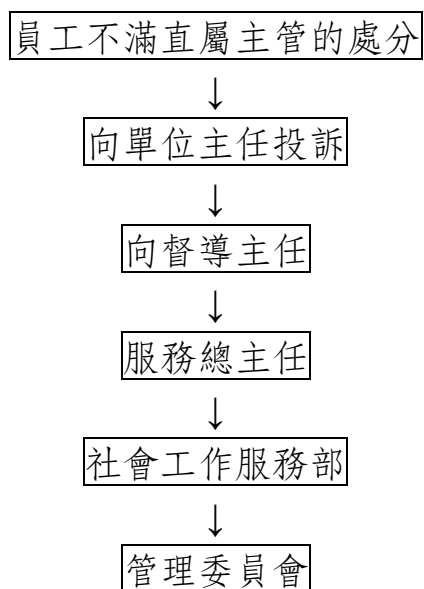
(2) 即時終止僱傭合約(按香港明愛員工手冊 P.2 第六點之指引)：

任何員工若犯下列行為或過失時，機構有權即時終止聘約，無須給予遣散費或長期服務金、解僱通知或薪金代替通知：

- ～ 不忠實、欺詐或盜用機構財物。
- ～ 受僱時，蓄意虛報過去履歷或其他有關事情。
- ～ 故意不服從合法合理的命令或慣常疏忽職守。
- ～ 嚴重行為錯誤，有違盡忠職守的本份。
- ～ 未得機構授權而接受他人或機構任何形式之利益或賞賜。
- ～ 未經直屬上司許可，擅離職守超過兩日。但情有可原者可酌情處理。
- ～ 觸犯香港刑法而被判罪。
- ～ 其他行為不檢，經兩次警告，仍無顯著改善。

5.2.6.3 上訴程序：

- ～ 被警告或解僱的僱員，若對紀律處分有不滿，可以書面向管理層提出上訴。



備註： 上述各條款適用於機構所有僱員(包括全職、兼職及試用期內)。

5.2.7 入職導向

5.2.7.1 目的：

為確保新聘僱員能了解機構、部門及單位的服務概況，以便盡快熟習工作環境，投入工作，建立對機構的歸屬感。

5.2.7.2 程序：

- ～ 入職當天，由單位主任帶新聘僱員參觀單位及辦事處，將他／她介紹予各現職僱員，並讓新聘同事認識工作環境及可使用的用具設施及器材。
- ～ 單位主任於兩個星期內向員工講解下列內容：
- (1) 闡釋機構使命、服務宗旨和行政架構
 - (2) 闡釋聘用條款

- (3) 闡釋職責範圍，機構之期望及要求
- (4) 員工守則、工作指引
- (5) 員工向機構反映意見的途徑
- (6) 利益衝突之處理及與工作有關之法例等
- (7) 單位日常的運作情況
- (8) 職業安全知識
- (9) 服務質素標準
- (10) 緊急時之應變措施

5.2.7.3 新員工需要認識的資料：

	資料名稱	內容	全職及兼職員工
(一)	服務單位工作備忘錄	職員聯絡電話及地址	✓
		職員工作崗位、職責說明及分工表	✓
		中心週年行事曆	✓
		中心活動分工表	✓
		中心儲物室及儲物櫃之使用	✓
		颱風及暴雨警告訊號懸掛後之服務安排	✓
		處理利益衝突的指引	✓
		與工作相關之法例資料	✓
(二)	機構介紹冊	宗旨	✓
		使命、價值觀	✓
		機構網址／青少年及社區服務網址	✓
		青少年及社區服務簡介單張	✓
		部門組織架構圖	✓
		單位服務簡介單張	✓
(三)	中心通訊	中心通訊	✓
(四)	單位及服務週年工作報告	過往兩年的工作報告	✓
(五)	機構年報	過往兩年的年報	✓

5.2.8 督導及表現評核

5.2.8.1 目的：

- ～ 本機構重視員工需要及工作成就感，機構為員工提供持續之工作督導，讓員工更能發揮其潛質，提供高質素的服務。
- ～ 使員工更了解自己的工作能力及工作表現，是否配合服務所需，並提出員工需要改善的地方。
- ～ 直屬主管亦可透過持續的溝通，探尋下屬的需要，給予適當的支持和安排適合的培訓，從而改善及加強員工的工作知識及技巧。
- ～ 督導的過程及紀錄均須以保密方式處理。

5.2.8.2 督導的職責：

- ～ 直屬上司／單位主任須為其下屬持續地提供督導。一般員工最少每年一次，由直屬上司評估其工作表現
- ～ 所有督導，均由該名僱員之直屬上司負責。

督導負責人	接受督導員工之職級
督導主任	單位主任、助理社會工作主任、高級社會工作助理、高級福利工作員
單位主任	助理社會工作主任、高級社會工作助理、社會工作助理、高級福利工作員、福利工作員
高級社會工作助理	福利工作員
高級福利工作員／福利工作員／文書主任	文書、工友

- ～ 直屬上司於督導後，如對員工的表現不滿意（例如職員犯的過失、表現欠理想等）須紀錄。並向督導主任報告和尋求督導主任意見，有關記錄會存放於該員工人事檔案內。
- ～ 若員工遇到工作上或個人的問題，直屬上司須負責協助員工處理有關問題；一般來說，直屬上司及督導主任須給予員工情緒上的支援及清晰明確的指示。

5.2.8.3 督導的內容：

- ～ 督導內容，可由直屬上司或員工提出，一般內容包括工作表現及與服務質素相關的問題。
- ～ 亦可分為下列三方面：
 - 行政性 — 監察／評估員工的處事能力及工作態度，確保員工之表現合符機構的要求。
 - 專業性 — 員工的專業價值、工作方向、工作技巧。
 - 支持性 — 鼓勵及開解，使員工保持良好士氣及工作情緒。
- ～ 在督導時，直屬主管有責任指出員工在工作上需要改善的地方及需接受訓練和發展的範圍。

5.2.8.4 定期工作評核之程序：

- ～ 每一位員工在每一年之增薪日期前一個月須作表現評估，直屬上司根據員工之工作表現能否合符機構的要求而決定是否給予加薪。如員工該年之工作表現未能達至機構之要求，則機構有權停止或延遲其增薪。
- ～ 所有員工須在每年增薪日期前一個月，填寫週年工作表現評核表格（附件四），然後由其直屬上司評核和安排面見，然後填寫「週年評核報告」，並交單位主管及督導主任副署和填寫評核意見。再由督導主任於兩星期前交總辦事處再轉交人力資源辦公室處理。
- ～ 若直屬上司並非該單位的單位主任或社會工作督導主任時，直屬上司在處理下屬之評核前，須先與單位主任或社會工作督導主任商討有關員工之表現，才進行員工之評核。
- ～ 評核的過程及記錄均須以保密方式處理。

5.2.8.5 評核的內容：

- ～ 主管須以不偏不倚、維持公正的態度，依據各職級的「勝任能力概述」（附件五）與下屬討論其工作表現，並給予評分。
- ～ 評核的內容亦包括員工在工作上需要改善的地方和需要培訓的範圍。

5.2.8.6 合約員工之工作表現評核：

- ～ 合約員工在合約終結日前須進行工作表現評估，其直屬上司可根據其工作表現建議終止該員工合約或推薦與該員工續約，年期按工作性質而定。其直屬上司須在合約期滿前一個月，將填妥之「週年工作表現評核表格」呈交督導主任副簽，由督導主任於合約期滿前兩星期呈交予總辦事處再轉交人力資源辦公室處理。

5.2.8.7 上訴：

- ～ 如果被評核的員工不同意直屬上司的評核，可經直屬上司向督導主任提出反對，並以書面方式申明理由；加簽人員及／或督導主任將約見有關員工及評核主管，以了解情況，並作出判決。
- ～ 若員工對加簽人員及／或督導主任的判決仍表不滿，可依上述程序再向服務總主任提出反對；服務總主任及／或社會工作服務部長可諮詢職員所屬服務評核委員會的意見，並作最後決定。

5.2.9 員工培訓及發展計劃

5.2.9.1 目的：

- ～ 持續培訓以提高員工的工作能力及改善服務質素。
- ～ 培訓課程是按服務單位所提供之服務種類而定。
- ～ 有需要之員工均會有機會獲得合適之培訓。

5.2.9.2 培訓的安排：

提供培訓之組織	培訓性質	安排方法
機構內部 - 單位 - 服務	※ 講座 ※ 工作坊 ※ 會議 ※ 培訓班	- 單位按服務需要而編排內容。 - 盡量安排在不同時間舉行，讓每位有關的員工均可接受培訓。 - 有名額限制的課程，則以同工之入職年資或其是否曾接受類同之培訓作決定參加的優先次序。
其它機構 - 本地 - 海外	※ 交流會	- 同上 - 參閱香港明愛員工手冊 2005 年 2 月修訂版 P.14 之進修或在職訓練(附件六)

- ～ 時間超過 4 節 (16 小時) 或贊助費用超過 200 元之進修課程或海外考察團，則需填寫「機構贊助進修表」(附件七)
- ～ 所有接受培訓的資料須記錄於「個人進修贊助紀錄 (附件八)」及存於個人資料檔案內。

5.2.9.3 培訓資助

- ～ 服務內每位員工 (不包括短期職位職員) 都享有每年最多 30 小時及 500 元之進修贊助。

5.2.10 離職

5.2.10.1 一般情況下離職程序：

- ～ 長期僱員：
 - 在試用期首月，僱主、僱員任何一方均可隨時終止合約或繳付代通知金。
 - 在僱用第二個月起，任何一方均需最少一個月通知或以代通知金代替通知期。若於個別合約中另有規定，則依約辦理。
- ～ 合約僱員：
 - 一年合約須要一個月通知期
 - 少於一年合約須要七天通知期

- 在合約期內，任何一方只須給予對方一個月／七日書面通知或一個月／七日薪金代替通知，即可終止聘約。
- ~ 全職員工之辭職信之受件人為人力資源主管，副本送服務總主任，督導主任／單位主任。合約/兼職員工則按合約列明之通知期前遞交。
- ~ 辭職信於離職前一個月透過其督導主任／單位主管及服務總主任交人力資源主管。
- ~ 當督導主任接到辭職信時，請即送交服務總主任，並註明接收日期。
- ~ 如有資料，督導主任應通知服務總主任離職之員工是否轉職，如是，則須提供其新職之僱主名稱及上任日期。
- ~ 如該員工離職後移民，亦應申報。
- ~ 如督導主任需與有關員工商討離職日期，請即通知服務總主任。
- ~ 收到辭職信後，總辦事處填寫 **Request for Acknowledgment of Resignation** (附件九) 交人力資源辦公室。
- ~ 請注意年假／產假不能代替通知期。
- ~ 通知期如少於一個月 (應扣除在通知期前已批准於通知期內之年假／產假)，代通知金則按年曆實際日期計算，以支票交付，抬頭為「香港明愛」。
- ~ 在接到離職通知後，在不影響服務的情況下，有關批假主管在徵得有關員工事前同意後，又或者應員工之申請，可安排其在必需的終止服務通知期 (照個別合約所規定的期限) 內休假。到時還未享用的年假餘額將以薪金代替。員工可享有的年假將計算至其最後受薪日。(總部通告 2002-04 號)
- ~ 其直屬上司應於其最後之工作日或離職後立即遞交該同工之工作表現評估 (**Reference**)。此評估應存於其人事檔案內，以備後用。除移民外，該員工不得存有該評估之正本或副本。

5.2.10.2 退休：

- ~ 不論男女員工，正常之退休年齡為 60 歲。
- ~ 若員工已介 60 歲退休年齡，遇機構有合適的職位空缺，員工可以再行申請接受聘用；惟員工必須身體驗查合格，並以合約方式聘用，最高亦只可受聘至 65 歲為止。

日期： 本指引於 2002 年 4 月 1 日生效。
 發佈： 本指引自 2002 年 4 月 1 日陳列於服務單位內供公眾索閱。
 檢討： 本指引會於每三年進行檢討，主要是透過中層員工會議進行檢討。
 最新修訂日期： 2007 年 12 月 31 日