

明愛青少年及社區服務

服務質素標準（五）

職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、 調派 及紀律處分守則的政策

服務單位/機構實施有效的職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派及紀律處分守則。

上次修訂日期：

2023年4月24日

修訂日期：

2025年7月17日

**明愛青少年及社區服務
服務質素標準5
社會工作服務部**

職員招聘、簽訂職員合約、發展、訓練、評估、調派 及紀律處分守則的政策

1. 目的

1.1 本政策的制定是確保本部及服務單位備有職員（包括兼職職員）招聘、調派及晉升、簽訂職員合約及紀律處分的政策及程序，而該政策及程序可供職員閱覽。

2. 內容

政策內容包括：

- 2.1 招聘、調派及晉升、簽訂職員合約及紀律處分的政策及程序。
- 2.2 本部及服務單位備有新職員入職導向訓練的政策及程序。
- 2.3 本部及服務單位為職員提供持續的工作表現審核／評核，以鑑別職員工作表現上須改善的地方及持續訓練和發展的需要。
- 2.4 本部及服務單位備有職員訓練政策和職員訓練及發展計劃。

3. 相關文件

- 3.1 社會工作服務人力資源政策。
- 3.2 社會工作服務備有新員工迎新手冊（內部傳閱）。

5.1 社會工作服務人力資源政策

政策理念

- 1. 社會工作服務部致力從不斷的覺醒、參與、分擔與分享培養全人發展，並在社區內致力推動真理、仁愛、正義、自由與和平。
- 2. 為達成此使命，本部會確保有合適的招聘及調配員工，僱傭合約，員工督導和表現評核安排，員工紀律行動及員工培訓及發展計劃的政策。此外，本部會委派合資格和受過訓練的員工根據服務使用者及社區的需要而提供全面的服務。

2.1 招聘、調配及晉升員工

- a 本部會確保招聘、調配及晉升的員工認識及接受機構的宗旨及價值，或具有相近的人生態度及使命，與及具備有關職系之通用及專職勝任能力。
- b 為確保招聘、調配及晉升的過程是公平及公正，本部不會因應徵者的性別、年齡、家庭狀況、健康狀況、宗教信仰或殘疾的原因而歧視他們和不公平地處理他們的申請。
- c 若應徵者是負責招聘、調配及晉升之員工／委員會成員的親友，員工／成員應事先申報及不應參與過程，以確保公平及公正。
- d 本部保證招聘、調配及晉升員工的過程是以有計劃的方式進行。並透過分析服務單位的人手需要而決定職位空缺情況。有關空缺職位的資料，會讓本部所有員工及／或公眾人士知悉。招聘、調配及晉升員工的甄選是基於遴選小組的決定及／或社會工作服務部長或總主任的贊同。

2.2 僱傭合約

- a 本部會確保每個員工都有一份由機構發出的書面合約。
- b 此份合約需經雙方的簽署確認。而此份合約會於聘用的第一個月月底前發出。

- c 合約會清楚列明僱用細則，包括：僱員的工作內容、職銜、試用期和聘用期限、薪金及其他福利。
- d 任何一方都有要求更改合約內容的權利，但最後的改動一定要雙方(僱主與僱員)同意。本部會確保有公平及公正的程序去處理此類事項。
- e 本部會遵守明愛僱員手冊第 5 及 6 項，有關終止僱傭合約、辭職及無需提前通知對方或付代通知金之解僱的政策。
- f 新員工會獲得定期合約，意即特定時段內的僱傭合約，在一般情況下不會超過三年，而續聘需由社會工作服務部長、服務總主任或相關之高級督導主任決定。長期或開放式合約，則是指沒有特定時段的僱傭合約，員工須在機構同一職級服務三年或以上，表現令上司滿意，並獲相關高級督導主任推薦和服務總主任贊同。

2.3 員工的入職及導引

- a 為提供高質素服務，本部會為所有新入職員工提供入職及導引活動。
- b 本部致力在導引活動中提供所有關於機構和各項服務的重要資訊予所有新入職員工。內容包括機構的歷史、使命、服務單位和機構的政策及程序、組織架構、工作的角色及責任和服務使用者的資料。
- c 本部會盡力提供足夠的資源，以確保導引活動的目標得以達到。
- d 導引活動會視乎招聘率而定期舉行，而所有新入職員工均會被邀出席。

2.4 員工督導和表現評核

- a 為提供高質素服務，本部會定期對員工提供持續的督導和定期的表現評核。
- b 本部確保評核表現的過程保持客觀，根據可觀察的資料、具發展性、和將注意力集中在以職位的任務和工作角色而制訂的表現標準上。
- c 本部設有上訴機制，以處理員工對評核內容／不同意見。
- d 本部會確保督導與表現評核內容保密處理。

2.5 員工紀律行動

- a 本部致力確保所有員工依據專業操守、機構訂定之員工守則及工作要求履行職務。
- b 我們已建立一套公平的程序去處理有違規／行為不當的員工。
- c 本部會確保在執行紀律行動前，每個個案都經過適當的調查程序。
- d 員工如對所議決執行的紀律行動有不同意的地方，均有上訴的權利。
- e 若員工是負責執行紀律行動之員工／委員會成員的親友，員工／成員應事先申報及不參與整個過程，以確保公平及公正。

2.6 員工培訓及發展計劃

- a. 為提供高質素服務，本部會確保所有員工在其特定的角色及責任上都有足夠的訓練。
- b. 本部承諾會為員工提供足夠的機會，使他們可得到與其工作角色及服務單位的活動計劃有關的培訓及發展。提供方式包括不同培訓選擇的組合，例如在職訓練、參與研討會及工作坊、以及正式訓練。
- c. 培訓需要可透過培訓需要分析、表現評核結果或服務使用者需要分析而得到，並納入週年培訓計劃。
- d. 本部承諾會提供足夠資源，以確保能達致培訓的目標。

3. 本政策適用於全部員工，包括但不限於全職、兼職、合約制或臨時員工。

4. 人力資源管理手冊2015之第二部份：政策及程序及第四部份：服務條件已臚列機構有關招聘、委任、調動、員工晉升、聘書、試用期、辭職及終止聘約通知期等事宜的政策及程序，社會工作服務必須遵守，除非社會工作服務部長另行發出通告／信函有關服務的其他政策及程序。

附件 (有關文件可於 E-learning 下載)

1. 新員工迎新手冊
2. Human Resources Management Manual 2019
3. Appendix 01 Request for Issue of Appointment Letter 聘書申請表 (20180110).pdf
4. Appendix 02 僱用及終止僱用保安員的工作指引.pdf
5. Appendix 03 Notice of Transfer／Change of Information Form.pdf
6. Appendix 04 Procedures for Staff Promotion (20150930).pdf
7. Appendix 04 員工晉升程序 (20150930).pdf
8. Appendix 08 Guidelines on Retirement and Emp of Ind beyond Retirement Age (20150317).pdf
9. Appendix 08 退休及聘請已過退休年齡之.pdf
10. Appendix 12 實施《最低工資條例》之行.pdf
11. Appendix 21 Guidelines on Probationary Service (20120601).pdf
12. Appendix 21 試用期服務指引 (20120601).pdf
13. Appendix 22 Guidelines on Trial Service (20120601).pdf
14. Appendix 22 試任服務指引 (20120601).pdf
15. 超越薪級中點措施(201704).pdf
16. Issuance of Open Contract (20070511).pdf
17. Years of Experience Recognized for New Recruits.pdf
18. Relaxation of Mid-point Bar for Some Ranks.pdf

SERVICE QUALITY STANDARD 5

POLICY ON STAFF RECRUITMENT, CONTRACTING, DEVELOPMENT, TRAINING, ASSESSMENT, DEPLOYMENT AND DISCIPLINARY PRACTICES OF SOCIAL WORK SERVICES DIVISION

1. Objectives

1.1 This policy is to ensure the Division and service unit have policies and procedures on staff (including part-time staff) recruitment, deployment and promotion, employment contracting and disciplinary actions, and such policies and procedures are accessible to staff.

2. Content

The policy content include:

- 2.1 Policies and procedures on staff recruitment, deployment and promotion, employment contracting and disciplinary actions.
- 2.2 The Division and service unit have induction policy and procedures for new staff.
- 2.3 The Division and service unit provide on-going supervision for staff and conducts regular performance reviews/ appraisals for identifying areas for performance improvement and needs for ongoing training and development.
- 2.4 The Division and service unit have a training policy and a plan for staff training and development.

3. Relevant documents

- 3.1 Policy on human resources of Social Work Services.
- 3.2 New Staff Orientation Manual (internal circulation) of Social Work Services.

POLICY ON HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

Rationale of the Policy

1. The Social Work Services Division is committed to promote integral human development and a caring community grounded on truth, love, justice, freedom and peace through an on-going process of awareness, participation and sharing.
2. In order to achieve this mission, the Division will implement effective staff recruitment, contracting, development, training, assessment, deployment and disciplinary practices. Besides, appropriately qualified and trained staff from the Division will provide a range of comprehensive services based upon individual service user's or community needs according to the nature of service.

2.1 Staff recruitment, deployment, transfer and promotion

- (a) The Division will ensure the recruitment, deployment, transfer and promotion of right person who understands and recognizes the mission and values of the agency; or holds similar life values and mission; as well as possesses the core competencies of the job required.
- (b) The Division will ensure that the recruitment, deployment, transfer and promotion process is fair and just, and will not discriminate unfairly against potential applicants on grounds of gender, age, health condition, family status, religion or disability.
- (c) In order to ensure a fair and just recruitment, deployment, transfer and promotion process,

when the applicants are close friends or relatives of the responsible staff/committee members, the members should declare an interest and abstain from the process.

- (d) The Division ensure that the process of hiring, deploying, transferring and promoting staff within the service unit/agency is in a planned manner. Vacancies will be identified through the process of staff need analysis. Information on job vacancy will be publicized to all staff members in Social Work Services Division and/or to the public. The selection for appointment, deployment, transfer and promotion should base on the decision of the selection panel and/or endorsement of Director of Social Work Services or Service Head.

2.2 Staff employment contracting

- (a) The Division will ensure that every staff member will have a written contract prepared by the agency.
- (b) This contract has to be signed by both parties for confirmation. It will be issued before the end of the first month of the employment.
- (c) The contract will clearly state the details for employment, including, the job title, salary, probation period (if any), employment period, and other benefits offered with employee's work content attached to it.
- (d) Any parties have the rights to request for change of contract terms but any final amendment should be agreed by both parties (employer and employee) concerned. Social Work Services will ensure that there is a fair and just procedure in handling such matters.
- (e) The Division would follow the policies of Termination of Contract, Notice of Resignation and Termination of Employment without Notice or Payment in lieu of Notice as stated in Caritas Employee Handbook in Sections 5 and 6.
- (f) New staff members are employed on the basis of Fixed-term Contract which refers to a contract of employment for a specified period of time normally not longer than three years and renewable at the discretion of Director of Social Work Services, Service Head or the relevant Senior Social Work Supervisor. Permanent or Open Contract which refers to a contract of employment for an unspecified period of time will be offered to staff members that have been serving the same rank for 3 years or above in the agency subject to satisfactory performance and recommendation of the relevant Senior Social Work Supervisor and endorsement of Service Head.

2.3 Staff induction and orientation

- (a) In order to provide high quality service, the Division will provide staff induction and orientation programme for all new staff members.
- (b) The Division is committed to providing all important information related to the agency and the service itself to all new staff members in the orientation programme. The contents include the agency service and history, mission, agency and service unit policies and procedures, organization structure, work roles and responsibilities and service users' information.
- (c) The Division is committed to providing adequate resources to ensure that the orientation programme's objectives be achieved.
- (d) Orientation programme will be held at regular interval depending upon the rate of recruitment, and all new staff members will be asked to attend the programme.

2.4 Staff supervision and performance

- (a) In order to provide a high quality service, the Division will provide on-going supervision and performance appraisals to the staff members on regular basis.
- (b) The Division will ensure that the process of performance appraisal be objective, based

upon observable information, developmental, focused upon standards of performance derived from task and work role analysis of the position.

- (c) The Division will have an appeal system to handle the disagreement of employees on the appraisal content/ process.
- (d) The Division will ensure that all the content of supervision and performance appraisal will be kept confidential.

2.5 Disciplinary Actions related to Staff Matters

- (a) The Division is committed to ensure that all staff members behave according to the job required and codes of practices being set by agency as well as related professions.
- (b) A fair procedure for taking disciplinary actions related to staff matters is established in order to deal with those staff members who are committing any of the listed deviant/ unacceptable behaviour in the staff disciplinary guidelines.
- (c) The Division will ensure that proper investigation of every case is conducted before taking disciplinary action.
- (d) Staff members will have the right to appeal if they disagree with the disciplinary action determined.
- (e) In order to ensure the disciplinary actions are fair and just, when the staff members are close friends or relatives of the staff/committee members responsible for the actions, the members should declare an interest and abstain from the process.

2.6 Staff training and development

- (a) In order to provide a high quality service, the Division will ensure that all staff are highly trained in their particular roles and responsibilities.
- (b) The Division is committed to providing ample opportunities for staff training and development which is relevant to their work role and to the programme plans of their work unit. Delivery methods may include a combination of training options such as in-service training, attendance at conferences and workshops and formal training.
- (c) Training requirements will be identified through training needs analysis, performance appraisal results or service user's needs analyses and will be compiled into an annual training plan.
- (d) The Division is committed to providing adequate resources to ensure that the training targets are achieved.

3. Policies on human resources are applicable to all types of staff members, including but not limited to full-time, part-time, contractual or temporary ones

4. Part II: Policies and Procedures and Part IV: Condition of Service of the Human Resources Management Manual 2015 have stated the agency's policies and procedures on staff recruitment, appointment, transfer, staff promotion, employment contracts, probationary period and notice period of resignation or termination of employment etc. The Division must follow these policies and procedures unless Director of Social Work Services have issued separate notices/circulars to announce the other policies and procedures for The Division.

Encl. (Documents can be downloaded in E-learning)

1. 新員工迎新手冊
2. Human Resources Management Manual 2019
3. Appendix 01 Request for Issue of Appointment Letter 聘書申請表 (20180110).pdf
4. Appendix 02 僱用及終止僱用保安員的工作指引.pdf
5. Appendix 03 Notice of Transfer／Change of Information Form.pdf
6. Appendix 04 Procedures for Staff Promotion (20150930).pdf
7. Appendix 04 員工晉升程序 (20150930).pdf
8. Appendix 08 Guidelines on Retirement and Emp of Ind beyond Retirement Age (20150317).pdf
9. Appendix 08 退休及聘請已過退休年齡之.pdf
10. Appendix 12 實施《最低工資條例》之行.pdf
11. Appendix 21 Guidelines on Probationary Service (20120601).pdf
12. Appendix 21 試用期服務指引 (20120601).pdf
13. Appendix 22 Guidelines on Trial Service (20120601).pdf
14. Appendix 22 試任服務指引 (20120601).pdf
15. 超越薪級中點措施(201704).pdf
16. Issuance of Open Contract (20070511).pdf
17. Years of Experience Recognized for New Recruits.pdf
18. Relaxation of Mid-point Bar for Some Ranks.pdf

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

- a. 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，如申請人的性別、年齡、種族、宗教、家庭崗位、性傾向及殘疾狀況，不會被用作挑選僱員時之考慮因素。機構設有擢升機制，以鼓勵表現優異的僱員；同時，對犯過之僱員則予以紀律處分。
- b. 本單位依照明愛遵照《個人資料（私隱）條例》制定的人力資源管理實務守則(附件一)處理求職者及僱員的個人資料。
- c. 服務單位透過入職導向，讓僱員了解機構的宗旨及服務單位的運作。
- d. 服務單位透過培訓及督導，提高僱員的工作能力，從而提供優質服務。
- e. 服務單位備有程序進行僱員(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：

有關程序	附件		有關段落
招聘程序 甄選程序及準則 聘用	一	人力資源管理實務守則 2015 年 9 月版(附錄 39)	5.2.1
	二	招聘廣告	5.2.2.2
	三	入職評選積分表	5.2.4.4
入職導向	九	新僱員需要認識的資料	5.2.7
督導及評核	四	職級勝任能力概述	5.2.8.5
培訓	五	明愛僱員手冊 2018 年 9 月最新修訂第 20 頁之進修或在職訓練 機構資助進修表	5.2.9.2
	六	機構贊助進修申請表(0-12 個月承諾留任服務期)	
	七		
擢升／調職	一	人力資源管理實務守則 2015 年 9 月版(附錄 4)	5.2.3
員工紀律	一	人力資源管理實務守則 2015 年 9 月版(附錄 18)	5.2.6
離職／退休	八	離職通知書 及 異職僱員收郵件方式授權書及供報稅資料	5.2.10.1
	十一	離職僱員資料核對表	

5.2.2 招聘

5.2.2.1 目的：

- a. 當服務單位有職位空缺時，單位主管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：

- a. 招聘方式包括機構內及機構外兩方面：

1. 機構內：發出通告予各部門傳閱；供有興趣僱員申請。
 2. 機構外：在報章及/或機構網頁上刊登招聘廣告（附件二），亦可在公眾人士可閱覽的壁佈板上張貼招聘告示。

- b. 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。

- c. 所有申請函件交由相關單位主管審閱，根據該職位所需的要求，挑選符合條件之申請人，安排面試。

- d. 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：

1. 申請人的學歷是否達到有關職位要求
 2. 申請人是否具備有關職位要求的專業資格
 3. 申請人是否具備有關職位要求的最低年資
 4. 申請人的學業成績，尤其與工作性質有關之科目
 5. 申請人過去之工作經驗及轉工情況
 6. 學校或前僱主的推薦函件

- e. 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：

1. 其過去工作表現
 2. 其過去的工作表現評核的結果
 3. 其過去直屬上司的推薦

- f. 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

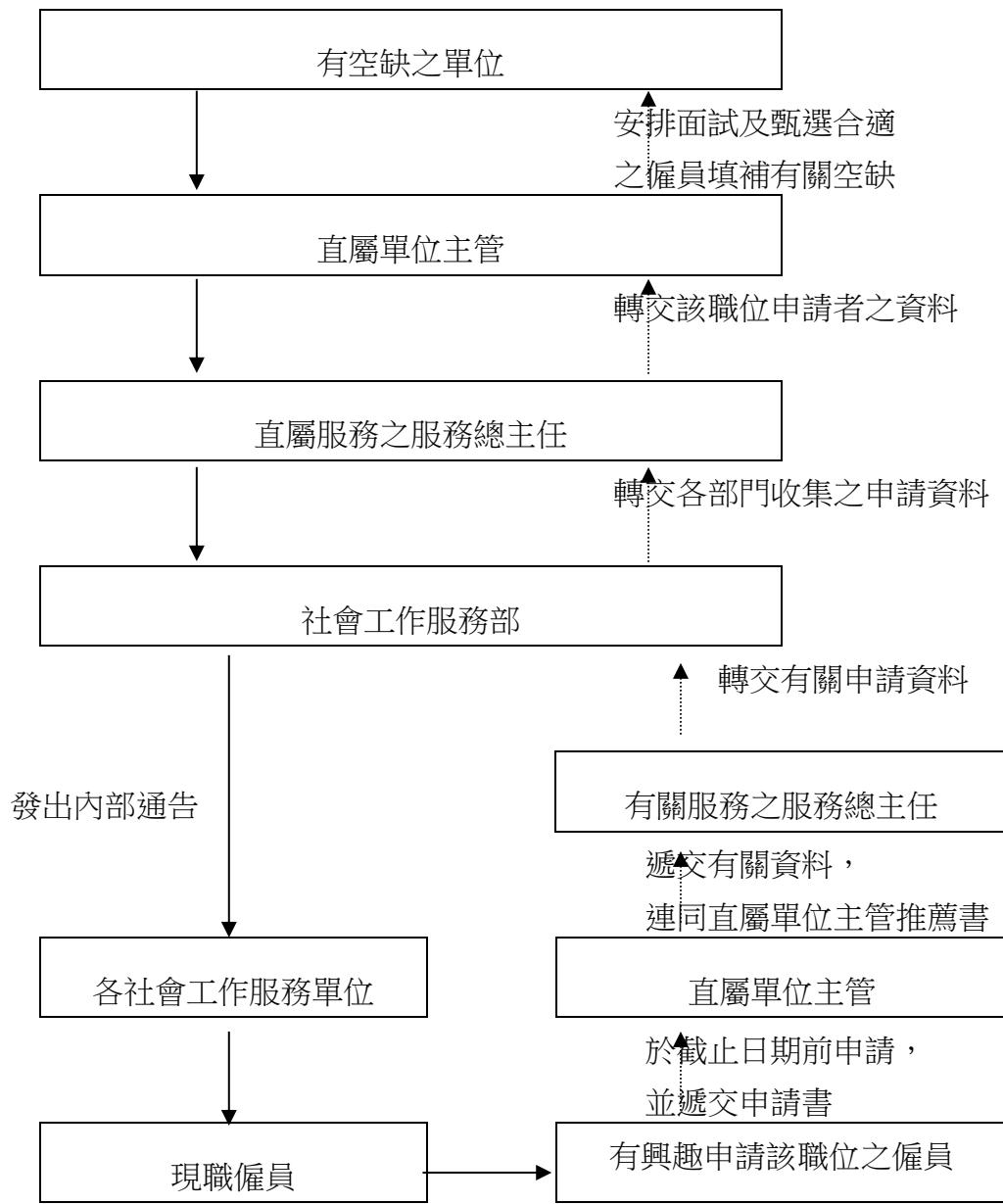
5.2.3.1 擢升／調職之程序：

- a. 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，擢升／調職申請亦會以相同的方式和準則考慮。
- b. 當單位有可供晉升的職位空缺時，單位主管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／調職的僱員亦能獲悉。（詳見「5.2.2 招聘」）
- c. 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。
- d. 有興趣申請擢升／調職的僱員，其申請函件可經由單位主管連同其推薦書轉交有關服務之總辦事處。
- e. 申請擢升／調職的僱員，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單位主管的推薦書均會成為重要的考慮因素。
- f. 有關負責人將進行甄選、面試等程序，詳情見（5.2.4 甄選程序及準則）。
- g. 機構內部晉升流程圖（見後頁）。

5.2.3.2 機構需要僱員調職：

- a. 遇機構有需要時，可以要求僱員調職至其他工作崗位，單位主管需向該僱員提出及解釋有關情況。
- b. 單位給予僱員時間考慮，但需在指定之期限內答覆。
- c. 機構會按僱員之意願作參考，但機構會根據服務的需要而作出最後決定。
- d. 平調僱員由總主任參考現有資料(例如工作表現評估報告內曾表達調職意願)決定調動之人選，不設公開邀請僱員申請程序，總主任在有需要時會向個別單位主管作諮詢。

機構內部擢升流程圖



→ 空缺職位資料通知

→ 申請

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。面試由單位主管負責，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單位主管
福利工作員、文員（及薪酬水平相同職級）、活動助理或以下職級	單位主管
工友或以下職級	單位主管或其代表

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申請人，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：

- a. 申請人在面試中能否表達對有關職位之勝任能力及對各項範疇有所認識，並具備所需知識。
- b. 如面試過程中有安排測試，須考慮其測試的成績。
- c. 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，包括以人為本的服務態度及不斷改進的精神。
- d. 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。
- e. 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。
- f. 面試的過程中，負責人會視乎有關職位在具體技巧上的需要，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「入職評選積分表」(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。

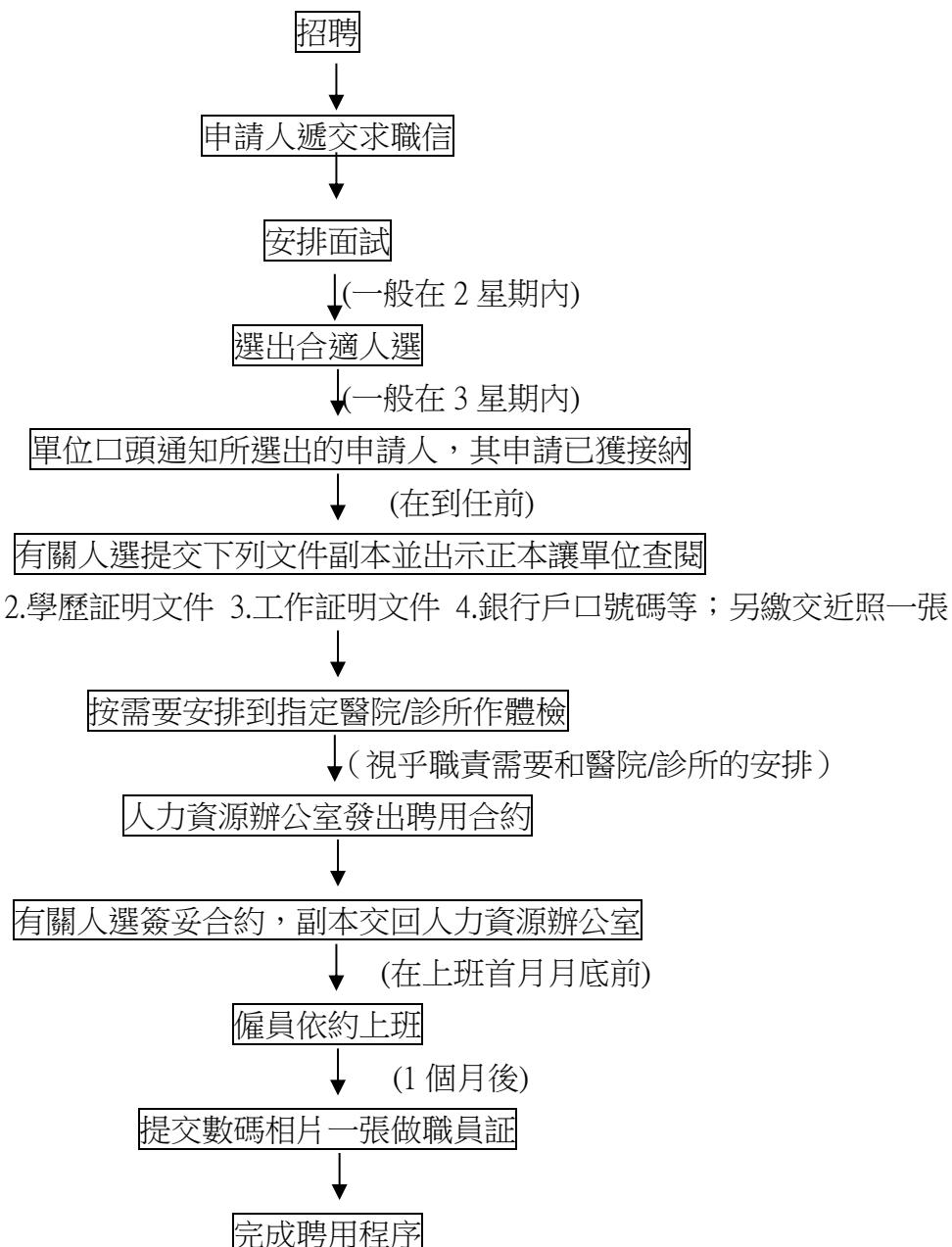
5.2.4.6 為保障甄選過程的公開、公平及公正等要求，除非申請人主動提及，否則負責面試的人員不會問及申請人的性別、年齡、種族、宗教、家庭崗位、性傾向與殘疾狀況等與工作能力無關之個人資料。

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）視乎工作需要而決定是否發出職員證件，其聘用合約由服務單位發出。僱員（視乎工作性質）須呈交性罪行記錄查核證明（詳見人力資源管理實務守則附錄 45）、「索取求職者同意查核個人資料授權書」和「Seeking Reference of Previous Employer」。

5.2.5.2 聘用合約：

- a. 在一般情況下，在到職首月，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)。聘用合約包括以下內容：
 1. 僱員姓名
 2. 聘用職位及主要職責
 3. 隸屬部門、工作地點
 4. 聘用日期及期限
 5. 聘用形式：合約／長期；全職／半職／兼職
 6. 聘用時之薪酬及薪酬發放方式
 7. 薪酬調整安排
 8. 每星期工作時間
 9. 享有假期、公積金及其他福利
 10. 離職安排
- b. 聘用合約一經簽訂，雙方均需履行聘用合約上所列出各項條件，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 僱員紀律

5.2.6.1 目的：

制定紀律處分與投訴程序目的是要向僱員灌輸責任感，亦為保障機構與僱員之利益，使紀律處分事宜得到快捷而公平的處理，鼓勵僱員改善行為及工作表現。

5.2.6.2 發出警告及／或取消／延遲增薪(參考人力資源管理實務守則附錄 18 (附件一))：

若僱員有違反機構訂立的行為規範、有關服務的工作表現指標，輕者機構可施口頭警告，重者則被書面警告／訓誡、暫緩或停止加薪、暫停職務或解僱。

5.2.6.3 輕微過失的處分程序

a. 口頭警告

1. 當僱員犯了一次或多次的輕微過失或單一次的不當行為，其

- 直屬上司可向該僱員發囗頭警告。
2. 直屬上司在發囗頭警告之前，需給予僱員解釋的機會。如直屬上司不滿意解釋，就可向該僱員發囗頭警告，在旁要有一位見證人，這證人應與被警告之僱員無利害關係或應較該僱員高級。
 3. 囗頭警告應列明僱員行為或工作表現不善之處，並需要僱員在合理之時間內改善，例如：三個月內。囗頭警告需記錄在案，紀錄要由僱員之直屬上司和見証人簽署，並保存於服務單位之檔案內。
 4. 囗頭警告之有效期通常是一年，但要以僱員於警告後不再犯過為準。然而，如認為恰當，有效期可以延長。有效期過後，囗頭警告即失效。

5.2.6.4 嚴重過失或工作表現不恰當的處分程序

縱然得到緊密督導或輔導，僱員仍犯嚴重過失（包括嚴重行為不當）及／或工作表現不恰當，就會受到下列一種或以上的紀律處分：

a. 書面警告

1. 當僱員被指犯了嚴重過失，或重複犯輕微過失或行為不當，就應給予書面警告。
2. 直屬上司於發書面警告之前，應與僱員討論其短處，如不滿意僱員之解釋，就要讓其知道將會被書面警告和紀錄在案，同時讓其知道僱員的權利。
3. 如僱員放棄陳詞權利或覆查權利，其直屬上司應書面報告上級，採取行動。該名上級應審查個案，向該僱員發書面警告，列明過失之性質、期望在合理時間內（例如六個月之內）要改善之處，和再犯之可能後果。
4. 書面警告之副本要存放於人力資源辦公室之檔案裡。
5. 若僱員在指定的時間內沒有改善行為或工作表現，其直屬上司應將証據交給人力資源主管，發出最後書面警告給該僱員，讓其知道若無持續改善，本機構就按有關程序執行處分。
6. 書面警告的有效期通常是一年，但要以僱員被警告後，確有顯著改善和再無違規而定。
7. 警告有效期可以延長，最多不超過一年，但要以不當行為的性質、任何其他相關因素，及僱員在觀察期內的態度和工作表現作準，並且要得有關人員同意（例如：有關服務總主任／服務部長／專責事務主管，副總裁或總裁）。有效期過後，

書面警告即失效。

b. 暫緩加薪或停止加薪

1. 經口頭或第一次書面警告之後，僱員的工作表現仍毫無改善，按情況，有關的服務總主任／服務部長／專責事務主管，副總裁或總裁可以依僱員直屬上司的建議，授權暫緩或停止加薪。
2. 「暫緩加薪」是指在到期日暫時停止加薪。如僱員已明顯改善其行為或工作表現，就可以由原定的加薪日期獲追補加薪額，或由授權職員（如上述 b.1 項所列明）酌情另訂日期加薪。如屬後者的做法，加薪的月份將永久延緩，正式獲得加薪的日期將成為新的加薪月份。若果延期加薪之後，僱員仍無改善，暫緩加薪便轉變成停止加薪。
3. 「停止加薪」是指由到期加薪日起，一年內不予加薪。加薪額不會追補歸還給僱員。不過，原定的加薪月份則可保留不變。
4. 直屬上司應於施罰之前通知僱員有關其權利。
5. 如在限期內無收到僱員提出申訴或覆查申請，人力資源辦公室於收到授權職員的建議後便執行處分。

c. 以適當的通知期或代通知金解僱

1. 若僱員已獲充分機會去改正缺點，又曾被最後書面警告，卻仍然是行為不檢或工作表現差勁，就可以被解僱。
2. 僱員的直屬上司應向上級呈交書面建議，並同時通知該僱員，他／她有意將其解僱及讓其知道其作僱員的權利。
3. 倘若僱員放棄其權利，有關主管應將解僱建議連同個案的實情，警告紀錄和僱員在指定時期內的回應，送交人力資源主管跟進。
4. 人力資源主管會發信，給予該僱員適當通知期或代通知金。
5. 總裁或副總裁有最終的解僱權。

d. 即時終止僱傭合約(按香港明愛僱員手冊 P.2 第六點之指引)：

任何僱員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：

1. 不忠實、欺詐或盜用機構財物。
2. 受僱時，蓄意虛報過去履歷或其他有關事情。

3. 故意不服從合法合理的命令或慣常疏忽職守。
4. 嚴重行為錯誤，有違盡忠職守的本份。
5. 未得機構授權而接受他人或機構任何形式之利益或賞賜。
6. 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。
7. 觸犯香港刑法而被判罪。
8. 其他行為不當，經兩次警告，仍無顯著改善。

5.2.6.5 上訴程序：

a. 陳詞權利

1. 所有僱員有權在受處分之前向其直屬上司之上級申訴。陳詞權利須於處分通知之日起兩周內提出。
2. 服務部長或服務總主任，副總裁或總裁(按情況而定)於收到僱員的約見申請時，應盡快安排聆聽申訴，並決定應否維持或撤回紀律處分。

b. 覆查權利

1. 覆查權利限於有關程序指明的紀律處分行動。
2. 無論僱員有否運用其陳詞權利，他/她可以申請由其直屬上司之上級覆查其個案。倘若服務總主任或地區事務協調主任/大廈經理於較早時期已參與處理個案，覆查申請就應呈交服務部長、副總裁或總裁(按情況而定)。
3. 僱員在接到上司之通知，表示有意施行處分時，僱員可由通知之日起兩周內，以書面向合適之管理人員申述其個案。
4. 當僱員提出覆查申請之後，任何紀律處分就要停止，直至複查有了結果。
5. 覆查委員會應盡快安排會見該僱員，聆聽其申述，當中應考慮其直屬上司之意見和僱員的書面陳述。僱員有權自選一名同事陪同他/她出席會見。
6. 委員會之建議一經服務部長、副總裁或總裁(按情況而定)通過便為最終決定，但仍要視乎僱員會否提出上訴。

c. 上訴權利

1. 上訴權利限用於有關程序指明的紀律處分行動。
2. 倘若僱員在行使覆查權利之後，仍對將要受到的紀律處分感到憤憤不平，他/她可以書面向人力資源主管提出上訴。行使上訴權之期限是由覆查結果通知書之日起兩周內。
3. 人力資源主管應諮詢服務部長與/或副總裁或總裁，商議成立上訴委員會，聆聽上訴。
4. 僱員有權自選一名同事陪同他/她出席聆訊。
5. 上訴委員會之調查結果與建議一經副總裁，總裁或管理局通過便為最終決定。

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：

- a. 入職當天，由單位主管或及其委派職員帶領新聘僱員參觀單位及辦事處，將他／她介紹予各現職僱員，並讓新聘僱員認識工作環境及可使用的設施及器材。
- b. 單位主管於首個月內向僱員講解下列內容：
 1. 閣釋職責範圍，機構之期望及要求
 2. 閣釋聘用條款
 3. 僱員守則、工作指引
 4. 僱員向機構反映意見的途徑
 5. 利益衝突之處理及與工作有關之法例等
 6. 單位日常的運作情況
 7. 職業安全知識
 8. 服務質素標準
 9. 緊急時之應變措施
 10. 颱風及暴雨警告訊號懸掛後之服務安排
- c. 透過新職員導向日向僱員講解下列內容：
 1. 閣釋機構使命、服務宗旨和行政架構
 2. 部門組織架構圖
 3. 青社服務未來三年策略服務計劃
 4. 青社服務內聯網及網頁
 5. 知識管理
 6. 僱員培訓及發展
 7. 職員圖書館
 8. 僱員情緒支援計劃
- d. 由服務單位提供予新僱員自行閱讀的資料：
 1. 青少年及社區服務簡介單張、單位服務簡介單張
 2. 僱員通訊錄
 3. 僱員工作崗位、職責說明及分工表
 4. 中心週年行事曆
 5. 中心活動分工表

6. 中心儲物室及儲物柜之使用
7. 中心通訊
8. 過往兩年的單位及服務週年工作報告
9. 過往兩年的機構年報

上述各項新僱員需要認識的資料是刊載於不同檔案之內，詳情參閱新員工需要認識的資料（附件九）。

5.2.8 督導及表現評核

5.2.8.1 目的：

- a. 本機構重視僱員需要及工作成就感，機構為僱員提供持續之工作督導，讓僱員更能發揮其潛質，提供高質素的服務。
- b. 使僱員更了解自己的工作能力及工作表現，是否配合服務所需，並提出僱員需要改善的地方。
- c. 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，從而改善及加強僱員的工作知識及技巧。
- d. 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：

- a. 直屬上司／單位主管須為其下屬持續地提供督導。一般僱員最少每年一次，由直屬上司評估其工作表現。
- b. 所有督導，均由該名僱員之直屬上司負責。
- c. 直屬上司於督導後，如對僱員的表現不滿意（例如僱員有過失、表現欠理想等）須作紀錄。並向督導主任／高級督導主任報告和尋求意見，有關記錄會存放於該僱員人事檔案內。
- d. 若僱員遇到工作上的問題，直屬上司須負責協助僱員處理有關問題。

5.2.8.3 督導的內容：

- a. 督導內容，可由直屬上司或僱員提出，一般內容包括工作表現及與服務質素相關的問題。
- b. 亦可分為下列三方面：
 - 行政性 — 監察／評估僱員的處事能力及工作態度，確保僱員之表現合符機構的要求。
 - 專業性 — 僱員的專業價值、工作方向、工作技巧。
 - 支持性 — 鼓勵及開解，使僱員保持良好士氣及工作情緒。
- c. 在督導時，直屬主管有責任指出僱員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：

- a. 每一位僱員每年進行一次工作表現評估，直屬上司根據僱員之工作表現能否合符機構的要求而決定是否給予加薪。如僱員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。下表詳

列各職級僱員呈交評核報告時段和評估期：

職系	呈交評核報告時段	評估期
1. 管理級人員 2. 專業人員(包括社工、輔助醫療工作員)	每年 4 至 6 月或合約期滿前	去年 4 月 1 日至今年 3 月 31 日或合約期
3. 行政人員 4. 程序工作員 5. 職工	每年 10 至 12 月或合約期滿前	去年 10 月 1 日至今年 9 月 30 日或合約期

- b. 所有僱員須在每年的「呈交評核報告時段」內/合約期滿前填寫週年工作表現評核表格，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」，並交單位主管副署和填寫評核意見。於兩星期前交總辦事處再轉交人力資源辦公室處理。僱員可於 E-Learning 下載最新版本之週年工作表現評核表格。
- c. 若直屬上司並非該單位主管時，直屬上司在處理下屬之評核前，須先與單位主管商討有關僱員之表現，才進行僱員之評核。
- d. 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：

- a. 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」(附件四) 與下屬討論其工作表現，並給予評分。
- b. 評核的內容亦包括僱員在工作上需要改善的地方和需要培訓的範圍。

5.2.8.6 合約僱員之工作表現評核：

- a. 合約僱員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僱員合約或推薦與該僱員續約，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」呈交單位主管副簽，由單位主管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：

- a. 如果被評核的僱員不同意直屬上司的評核，可經直屬上司向單位主管提出反對，並以書面方式申明理由；加簽人員及／或單位主管將約見有關僱員及評核主管，以了解情況，並作出判決。

- b. 若僱員對加簽人員及／或單位主管的判決仍表不滿，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僱員所屬服務評核委員會的意見，並作最後決定。

5.2.9 僱員培訓及發展計劃

5.2.9.1 目的：

- a. 以便僱員與時並進，應付服務面對的挑戰。
- b. 迎合服務的需要，實現服務的發展。
- c. 配合逼切的工作要求或接受新任務。
- d. 提高工作能力，勝任指派的職務。
- e. 達致個人成長並發展事業。
- f. 維持有助本機構持續進步的學習文化。

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	- 單位按服務需要而編排內容。
	※ 工作坊	- 盡量安排在不同時間舉行，讓每位有關的僱員均可接受培訓。
	※ 會議	- 有名額限制的課程，則以僱員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。
	※ 培訓班	
	※ 交流會	
其它機構 - 本地 - 海外	※ 借調	- 同上
	※ 專業資格考試	- 參閱明愛僱員手冊 2018 年 9 月 最新修訂第 20 頁之進修或在職訓練(附件六)

- a. 凡需申請休班或費用贊助以參與進修課程或海外考察團，須填寫「Request for Agency Sponsorship 機構資助進修申請表」(附件六)或「機構贊助進修申請表」(0-12 個月承諾留任服務期) (附件七)
- b. 所有接受培訓的資料須記錄及存於個人資料檔案內。

5.2.9.3 培訓資助

- a. 服務內每位僱員（不包括兼職及替假僱員）都享有每年最多 40 小時及 500 元之進修贊助。
- b. 有關社會福利發展基金之資助形式，按社會工作服務部之指引行事。
- c. 全薪進修假，以參加全時間的課程(但需有政府的資助或撥款)
- d. 全薪進修假，以參加為期最多三個月的短期課程
- e. 全薪休班，以參加在職訓練或部份時間訓練
- f. 無薪進修假，為個人發展而參加為期最多三年的全時間或部份時間課程
- g. 償還最多可達 100%的學費及/或補助，金額相等於參加訓練所需要的 25%至 100%
- h. 透過機構的申請，向外獲得助學金或貸款。

5.2.10 離職

5.2.10.1 一般情況下離職程序：

- a. 開放式合約僱員：
 1. 在試用期首月，僱主、僱員任何一方均可隨時終止合約或毋須支付代通知金。
 2. 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。
- b. 有期限合約僱員：
 1. 一年合約須要一或兩個月通知期，按僱員個別合約期而定。
 2. 少於一年合約須要七天通知期
 3. 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。
 4. 活動助理的通知期為十四天。
- c. 全職僱員之辭職信之受件人為人力資源主管，副本送服務總主任和單位主管。合約/兼職僱員則按合約列明之通知期前遞交。
- d. 辭職信於離職前一個月透過其單位主管及服務總主任交人力資源主管。
- e. 當單位主管接到辭職信時，須即時送交服務總主任，並註明接收日期。
- f. 如該僱員離職後移民，亦應申報。
- g. 如單位主管需與有關僱員商討離職日期，須即時通知服務總主任。
- h. 收到辭職信後，單位將離職僱員已填妥的表格 I04(附件八 A)離職僱員收郵件方式授權書及供報稅資料交總辦事處，然後由總辦事處填寫 I03 離職通知書（附件八 B）一併交人力資源辦公室。
- i. 注意年假／產假不能代替通知期。
- j. 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」。
- k. 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僱員事前同意後，又或者應僱員之申請，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。到時還未放取的年假餘額將以薪金代替。僱員可享有的年假將計算至其最後受薪日。（總部通告 2002-04 號）
- l. 離職前填妥人力資源管理實務守則(附錄 19)「離職僱員資料核對表」(附件十一)

5.2.10.2 退休：

- a. 不論男女僱員，正常之退休年齡為 60 歲。
- b. 若僱員已介 60 歲退休年齡，遇機構有合適的職位空缺，可以獲機構重聘，僱員可以再行申請接受聘用；惟僱員須通過身體檢查合格，並以定期合約方式聘用，最高亦只可受聘至 65 歲為止。

服務質素標準 5 (附件)

附件	名稱	檔案圖示
附件一	人力資源管理實務守則 2015 年 9 月版	 SQS5-Annex1_人力資源管理實務守則
附件二	招聘廣告 (樣本)	 SQS5-Annex2_招聘廣告 (樣本).pd
附件三	入職評選積分表	 SQS5-Annex3a_Scoresheet_Intervie  SQS5-Annex3b_Scoresheet_Intervie  SQS5-Annex3c_Scoresheet_Intervie  SQS5-Annex3d_Scoresheet_Intervie  SQS5-Annex3e_Scoresheet_Intervie
附件四	職級勝任能力概述	 SQS5-Annex4a_社會工作人員填寫工作  SQS5-Annex4b_程序工作員填寫工作  SQS5-Annex4c_行政人員填寫工作表現  SQS5-Annex4d_職工填寫工作表現

		 SQS5-Annex4e_輔助醫療工作人員填
附件五	進修或在職訓練	 SQS5-Annex5_進修或在職訓練.pdf
附件六	機構資助進修表（須履行六個月以上之協約）	 SQS5-Annex6_機構資助進修表（須履
附件七	機構贊助進修申請表(0-12 個月承諾留任服務期)	 SQS5-Annex7_機構贊助進修申請表(
附件八	離職通知書 及 離職僱員收郵件方式授權書及供報稅資料	 SQS5-Annex8a_離職僱員收郵件方式授  SQS5-Annex8b_離職通知書.docx
附件九	新僱員需要認識的資料 (參考表)	 SQS5-Annex9_新僱員需要認識的資料
附件十	退休及聘請已過退休年齡之人士的指引	 SQS5-Annex10a_退休及聘請已過退休  SQS5-Annex10b_僱員滿60歲時的重
附件十一	離職僱員資料核對表	 SQS5-Annex11_離職僱員資料核對表.c