

物流業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	解決公司勞資糾紛
編號	111015L4
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能夠根據法例及人力資源管理知識，掌握談判技巧，以減低勞資雙方的衝突，使勞資糾紛能順利達致和解。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 瞭解勞資糾紛相關知識 • 物流作業之業務經營及市場概況 • 物流或所屬行業的人力供求、培訓及素質 • 僱傭法例，如《勞資關係條例》並更新相關的監管要求 • 人力資源管理及營運能力等之協調 • 勞資問題的分析方法及技巧，包括其背景及成因等 • 人力資源管理及工業關係的概念及理論 • 《僱傭合約》內之服務條款及條件 • 不同類型合約勞工的薪酬及有關計劃 • 工會、工人運動、勞資關係等概念 • 基本談判技巧 • 收集最新規則和條例，工會活動和相關信息以及在公司之間分享的技能 • 建立適當的就業歷史和個人記錄 • 政府在勞資糾紛的角色及如何獲取支援 • 勞資糾紛的成因、來由及其影響 • 勞資糾紛對公司服務的影響 2. 處理勞資糾紛 • 分析糾紛的可能發展及其嚴重性 • 分析糾紛未能及時解決對公司所產生的短期及長期影響 • 分析糾紛引致的利益或人事衝突 • 瞭解公司管理層的態度與底線 • 分析員工的情況、訴求、不滿 • 評估勞方的要求是否合理、合法及合情 • 評估勞方反應是否涉及公平原則 • 陳述資方立場及限制，亦反映勞方訴求予管理層 • 找出勞資可共同商討及尋求共識的元素 • 擬定短期處理方法，把對客戶及各方的影響減至最低 • 擬定相關解決方案 • 運用談判技巧，與勞方進行談判，以達成共識 • 尋求政府部門或勞工團體的意見或協助 • 撰寫報告，闡述及檢討勞資糾紛事件 • 與各部門溝通，建立良好的工作關係和適當的員工歷史和記錄 • 為各級監督人員提供有關處理糾紛和避免團隊衝突的最新監管培訓

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能按個別事件，分析勞資雙方的分歧及對各方的影響 • 能幫助勞方及資方/管理層溝通，以減低分歧，並找出勞資可共同商討及尋求共識的元素 • 能擬定有效的勞資糾紛解決方案，撰寫報告闡述及檢討勞資糾紛事件
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUOM405B，資歷學分由6分修訂為4分