



# 員工關係

## 簡介



# 目錄



員工關係是什麼？ 4

員工關係爲什麼那樣重要？ 5

怎樣建立良好的員工關係？ 6

## 溝通方法 7

- 一. 諮詢制度
- 二. 員工投訴程序
- 三. 公務員建議計劃
- 四. 《公務員通訊》
- 五. 其他溝通渠道

## 員工福利 9

- 一. 度假居
- 二. 員工福利基金
- 三. 公務員退休紀念品計劃
- 四. 退休前講座
- 五. 部門福利組

## 員工濟急／支援服務 10

- 一. 健康工作方式培訓課程
- 二. 壓力管理輔導服務
- 三. 員工濟急基金
- 四. 預支薪金
- 五. 殯葬費特別補助金
- 六. 其他支援



## 職業安全健康 12

- 一. 公務員職業安全健康工作小組
- 二. 安全委員會

參考資料 13

常問問題 15

# 員工關係 是什麼？

員工關係是指管職雙方的接觸，包括員工與上司相處之道及他們的溝通合作方式。

政府十分重視公務員隊伍的良好員工關係，深信這是人力資源管理不可或缺的一環。

# 員工關係 爲什麼 那樣重要？

良好的員工關係，既可促使管職雙方緊密合作、互相信任，亦有助於培養團隊精神、減少衝突。若員工對所屬機構有歸屬感，便能與管方攜手合作實現機構的共同目標。若管職雙方關係良好，機構成功的機會便大大提高。

就公務員隊伍而言，員工關係良好，管職雙方自會緊密合作，公務員整體的生產力和效率將因此而提高，從而可以爲市民提供應有的優質服務。

# 怎樣建立 良好的 員工關係？

政府深信，良好的員工關係建基於管職雙方的有效溝通和深入了解。上司應該以身作則，聽取下屬的意見，和鼓勵他們各抒己見或提出建議。

公務員事務局員工關係部在促進政府員工關係方面發揮重要的作用。員工關係部的主要工作目標，是確保員工諮詢制度和程序妥為設立，並獲員工、員工協會和政府部門善加運用。現時，政府中央和各部門均設有正式的諮詢途徑，分別為中央評議會和部門協商委員會。員工關係部人員以管方代表身分出席這些會議，並在有需要時就員工關係事宜給予員工和部門管理人員協助和意見。此外，他們亦與政府員工協會保持緊密聯繫，並印製《公務員通訊》，以加強政府內部的溝通。員工關係部亦負責制定和檢討政府的員工福利和濟急計劃的政策，這些計劃包括度假居、公務員退休紀念品計劃、員工福利基金、員工濟急基金和壓力管理輔導服務。

各部門的員工關係事宜通常由部門主任秘書負責。一些部門更設有員工關係組，專責促進部門的員工關係。

## 溝通方法

### (一) 諮詢制度

#### 諮詢的重要

政府會就影響員工的事宜徵詢他們的意見。在制定政策時，員工的意見和建議會獲得考慮。

通過彼此溝通，管方可以向員工解釋新措施的背景和理據，員工可以利用他們的工作知識或經驗提出寶貴意見。諮詢過程有助管方獲取員工支持新措施，使其能順利推行。

#### 諮詢渠道

公務員體制設有完善的諮詢制度，包括公務員中央評議會和部門協商委員會。通過這些渠道，政府就服務條件、工作環境和工作上各樣問題徵詢個別員工、公務員工會和員工組織的意見。

## 公務員中央評議會

政府設有四個中央評議會，即高級公務員評議會、第一標準薪級公務員評議會、警察評議會和紀律部隊評議會。各評議會均由管職雙方代表組成。管方成員主要來自處理員工關注事宜的政策局和部門，而職方成員則全部由員工協會、公務員工會提名。評議會定期召開會議，商討員工關注的問題。

政府政策規定，公務員服務條款和條件如有重大修改，使大部分員工受影響，政府會事先徵詢各中央評議會職方的意見。公務員每年的薪酬調整、附帶福利修訂，以及提高公務員整體效率的措施等問題，均會在中央評議會會議上討論。

## 部門協商委員會

在部門的層面，政府鼓勵有超過100名員工的部門成立部門協商委員會，管方成員由部門管理人員擔任，而職方成員則由員工自行推選或員工協會提名的代表組成。

公務員事務局也派代表出席部門協商委員會會議，解釋政府的政策和措施，以及充當政府中央與部門之間的橋樑。現時已有85個部門協商委員會成立。

部門協商委員會通常討論與部門有關的問題，例如：

- 諮詢安排；
- 個別職系的聘用和晉升準則；
- 個別職系的服務條件；
- 福利和康樂活動；
- 培訓工作；
- 辦公地方和工作環境；
- 宿舍和制服。

一些部門更在部門協商委員會下設立小組委員會，例如一般職系協商委員會，以促進某組別員工與管方之間的溝通。

### 與職方代表溝通

一些部門及職系首長亦定期與員工協會及各單位組別的員工代表舉行會議，就影響他們的事宜交換意見。

## (二) 員工投訴程序

員工如果受到同事或管方某種對待而感到不滿，可提出投訴。各局及部門均已制定一套處理員工投訴的程序。員工如有投訴，可用中文或英文以書面或口頭向部門員工投訴主任提出。

各局和部門也制定了一套類似的程序處理有關性騷擾的投訴，員工可按照既定的程序提出投訴。

## (三) 公務員建議計劃

這是一項鼓勵公務員提出建議改善工作效率的獎勵計劃。每個部門均設有部門公務員建議評審委員會，審核有關改善部門運作或管理的建議。公務員事務局設有公務員建議評審委員會，考慮適用於整個政府的改善建議。提出好建議的公務員，會獲得獎勵。

#### (四) 《公務員通訊》

為加強管職雙方的溝通，公務員事務局每季都編製《公務員通訊》分發給所有在職及退休公務員。這份通訊報導一些全體公務員都關注和感興趣的政府事務。政策局經常在這份刊物發表文章，以有趣生動的方式介紹重要的信息和施政措施。此外，這份通訊也有助公務員加強歸屬感。公務員事務局網頁也載有《公務員通訊》，網址是 <http://www.csb.gov.hk>。

#### (五) 其他溝通渠道

一些部門及職系首長會定期出版內部通訊，就關乎員工利益的主要事項及發展提供最新資料。

一些部門及職系管方代表亦會定期進行親善訪問，在工作間與員工會面。

#### 員工福利

##### (一) 度假居

政府現時共有七間度假別墅，三間位於大嶼山長沙，四間位於大尾篤，以特惠價錢租給員工享用。度假別墅環境優美，交通便利，地方寬敞，設有空氣調節及其他多種設備，足供八人入住。

員工若希望使用度假設施，可於擬使用日期兩個月前申請，也可透過電話申請未有編配的度假居。詳細資料和申請表格可向各局或部門人事部索取。

##### (二) 員工福利基金

為提高公務員士氣，加強歸屬感，各局及部門可動用員工福利基金為員工舉辦康體、聯誼和福利活動，或購置康體設備。

紀律部隊的員工福利基金的運作受  
法例規管，除資助聯誼康樂活動外，也為  
有需要的員工提供濟急貸款。

### (三) 公務員退休紀念品計劃

為嘉許員工的貢獻，政府特別設立公務員  
退休紀念品計劃。公務員退休時如果  
服務滿十年並取得良好評核成績，可獲贈  
刻有姓名和退休年份的紀念品。

### (四) 退休前講座

公務員事務局定期為行將退休的員工  
舉辦退休前講座。講座的目的是為即將  
退休的員工提供資料，讓他們認識  
退休後會面對的各種事情，準備身心迎接  
轉變，並採取積極的態度面對退休生活。

### (五) 部門福利組

部門的員工福利事宜通常由部門主任秘書  
負責。一些部門更設有部門福利組，專責  
照顧員工的福利，提供更周全的服務。

## 員工濟急／支援服務

### (一) 健康工作方式培訓課程

政府作為關懷員工的僱主，致力協助員工  
處理工作和家庭的壓力。

公務員培訓處定期舉辦培訓課程和研討會，  
協助學員找出生活和工作壓力的來源，  
以及訂定應付和紓緩壓力的策略。該處亦已  
製備一套互動式唯讀光碟的壓力管理  
自學課程。一些部門也按需要為員工舉辦  
壓力管理研討會。

在一些為新招聘的一般職系人員開辦的  
入職訓練課程，也加插了教導員工健康工作  
方式的環節。部分紀律部隊也在入職或部門  
訓練課程中，向學員講授壓力管理的知識。

### (二) 壓力管理輔導服務

多個政府部門，包括香港海關、機電工程署、  
消防處、衛生署、社會福利署、香港郵政、  
運輸署、香港警務處、懲教署、房屋署和食  
物環境衛生署，都有為員工提供不同形式的  
輔導服務，以協助他們處理因工作所引致的  
壓力或其他個人問題。除上述由部門提供的

服務外，由二零零二年七月開始，六十多個尚未有任何輔導服務的決策局及部門的七萬多名員工，可免費使用由公務員事務局提供的壓力管理熱線輔導服務。熱線號碼為2715 9936。

### (三) 員工濟急基金

員工濟急基金提供最高可達4,000元的免息貸款給總薪級表第19點或以下的非紀律人員，以應付意想不到的困境，例如家人患病、天災導致財物損失，以及無法支付子女教育開支等。員工可向部門主任秘書或部門福利主任申請貸款。

### (四) 預支薪金

公務員如須支付某類意外開支，可請求預支薪金。有關申請預支薪金的手續，可向部門主任秘書或部門福利主任查詢。

### (五) 殯葬費特別補助金

公務員身故，其家屬若需要獲得緊急資助，可申請殯葬費特別補助金，以支付殯葬及其他有關的開支。補助金由公務員

事務局統籌處理，批出款額視乎個別情況而定，但通常不會超過5,000元。在特別情況下，公務員事務局局長可考慮增加補助額。

### (六) 其他支援

一些部門或職系所提供的其他支援如下：

#### *職系管理會議*

透過職系管理會議，職系首長與職系人員進行諮詢，討論職系人員關注的事宜，從而加強管職雙方的溝通。

#### *聯絡計劃*

其中一個一般職系設有聯絡計劃，為職系管理人員和職系人員提供額外溝通渠道。根據這計劃，職系人員會組成多個聯絡小組，討論共同關注的事宜。職系人員可自己決定是否加入這項計劃。職系管理人員不時會見聯絡小組及小組召集人，雙方就職系人員關注的事宜交流意見。

## 學長計劃

這項計劃的目的，是向新同事提供非正式的個人輔助服務。員工雖然可以隨時向上司求助，但很多時他們可能會覺得難於向直屬上司訴說困難和憂慮，另外一部分員工亦可能於面對上司時感到難於啓齒。相反地，由於他們與入職年期較長的學長是朋友關係，大家沒有那麼拘謹，所以上述的問題不會存在，學長們可以為新同事給予較佳的精神上支持。另一方面，學長也可以提點新同事，與他們分享經驗，加深他們對部門的認識，從而幫助他們易於適應新環境。

## 職業安全健康

### (一) 公務員職業安全健康工作小組

政府一向積極推廣公務員職業安全健康工作，並在一九九六年簽訂《職業安全約章》，以表示落實這工作的決心。同年，公務員事務局成立了公務員職業安全健康工作小組，成員包括公務員中央評議會職方

代表及各政府部門代表。工作小組的主要任務，是研究公務員整體的職業安全健康事宜，以及向各部門建議實施一些提高對職業安全健康警覺和鼓勵實踐的措施。工作小組更積極舉辦各種職業安全健康推廣活動，包括研討會、同樂日、展覽、調查、製備職業安全健康迷你資料庫，以及製作一套載有“安全管理制度執行指引”連錄影帶及唯讀光碟的宣傳應用資料套。

### (二) 安全委員會

很多部門已成立安全委員會，定期與員工討論部門的安全政策及程序，以期確立各項安全措施並加強工作間的安全管理和安全意識。

# 參考資料

## 溝通方法

### (一) 諮詢制度

- 公務員事務局通告第12/91號  
員工處理公務員評議會和職工會事務
- 公務員事務局通告第21/91號  
部門協商委員會
- 公務員事務局通函第33/98號  
一般職系協商委員會

### (二) 員工投訴程序

- 公務員事務局通告第20/91號  
員工投訴程序
- 公務員事務局通告第11/2004號  
公務員性騷擾投訴處理指引

### (三) 公務員建議計劃

- 公務員事務局通告第12/96號  
公務員建議計劃

### (四) 《公務員通訊》

- 公務員事務局網頁  
(網址是<http://www.csb.gov.hk>)

## 員工福利

### (一) 度假居

- 公務員事務局通告第5/2003號  
公務員度假居

### (二) 員工福利基金

- 公務員事務局通告第6/96號  
員工福利基金
- 公務員事務局通告第11/2003號  
員工福利基金捐款

### (三) 公務員退休紀念品計劃

- 公務員事務局通告第10/95號  
公務員退休紀念品計劃

## 員工濟急／支援服務

### (一) 員工濟急基金

- 公務員事務局通告第15/92號  
員工濟急基金

### (二) 預支薪金

- 有關預支薪金的情況於《公務員事務規例》第618至639條闡明。

## 職業安全健康

- 公務員事務局通函第53/96號  
《職業安全約章》－公務員職業安全和健康

# 常問問題

## 諮詢制度

**問**1. 誰代表我出席部門協商委員會會議？  
我怎樣可以向委員會表達意見？

**答**1. 部門協商委員會職方代表，通常是由部門個別單位組別的員工或個別職系人員選出。在一些情況下，職方代表會由有關員工協會提名。你如果要向部門協商委員會表達意見，可與職方代表聯絡。你可以向部門主任秘書或員工關係組查詢誰是你的代表。

**問**2. 我會否因為參加員工協會活動而受到不公平對待？我可否在辦公時間內放下工作處理協會事務？

**答**2. 參加員工協會活動的人員不會受到不公平對待。員工協會或其執行委員會的內務會議通常應該在辦公時間以外舉行，但也有少數活動(例如協會與部門管理人員的會議)會獲准在辦公時間內舉行。部門首長會按個別情況酌情決定應否批准員工參加。

## 員工投訴程序

**問3.** 我如何提出投訴？

**答3.** 員工如有投訴，應親自或通過同事或員工協會以書面提出，中英文皆可。員工也可選擇提出口頭投訴。無論是口頭或書面投訴，均會獲相同方法處理。投訴應向部門首長提出，由部門員工投訴主任經辦。

**問4.** 我會否因為提出投訴而受罰？  
我的投訴會否受到保密處理？

**答4.** 員工提出合理及非惡意的投訴，是不會受罰的。所有投訴均會保密。未經投訴人同意，他們的身分不會被透露給參與調查以外的任何人員知道。

## 公務員建議計劃

**問5.** 我應該向誰提出有關提高辦公效率的建議？這項計劃有什麼獎勵？

**答5.** 適用於整個政府的建議，應該向

公務員事務局員工關係部公務員建議評審委員會秘書提出。與部門有關的建議，則該送交部門公務員建議評審委員會秘書。得獎者可獲獎金，數額視乎改善建議的成效而定，最高可達15,000元。

## 員工福利基金

**問6.** 各局及部門的員工福利基金可否接受捐款？

**答6.** 可以。公務員事務局通告第11/2003號闡明員工福利基金捐款的處理程序和接受準則。各局或部門獲授權處理15萬元或以下的捐款。捐款如果超過15萬元，或由同一名捐款人在12個月內捐出而總額超過15萬元，均須由公務員事務局審批。

**問7.** 我可否提議如何運用員工福利基金？

**答7.** 任何人員均可就如何運用員工福利基金向所屬部門的員工福利主任、主任秘書或協商委員會代表提出建議。

## 預支薪金

**問**8. 我如果要支付家中成員突患重病而招致的意外開支，可否申請預支薪金？

**答**8. 公務員如因家庭變故或罹患重病需款應急，可根據《公務員事務規例》第624條申請預支數額不超過總薪級表第30點的薪金。

公務員如有近親（包括配偶、子女、父母、兄弟、姊妹）在本港以外地方病重，可根據《公務員事務規例》第620條申請預支數額不超過總薪級表第15點的薪金，以支付探病所需的來回旅費。

在上述情況下預支薪金，均無須繳付利息。

**問**9. 遇到上述情況，應如何申請預支薪金？

**答**9. 有關人員可致函或用便箋向部門首長提出申請，由部門主任秘書經辦。

## 資料查詢

**問**10. 我想進一步了解本指南的某些問題，應該向誰人請教？

**答**10. 如果問題與所屬部門有關，可聯絡部門主任秘書或部門員工關係組。至於一般或與政策有關的問題，可參照下頁名單與公務員事務局員工關係部有關的高級行政主任聯絡。

負責人員

高級行政主任  
(員工關係)1  
電話2810 3702

局／部門

教育局  
食物及衛生局  
勞工及福利局  
漁農自然護理署  
民航處  
公司註冊處  
衛生署  
司法機構  
律政司  
土地註冊處  
法律援助署  
破產管理署  
差餉物業估價署  
社會福利署  
學生資助辦事處  
大學教育資助委員會秘書處

負責人員

高級行政主任  
(員工關係)2  
電話2810 3703

局／部門

行政長官辦公室  
財經事務及庫務局  
民政事務局  
政府統計處  
食物環境衛生署  
政府化驗所  
政府物流服務署  
民政事務總署  
香港金融管理局  
政府資訊科技總監辦公室  
保險業監理處  
知識產權署  
康樂及文化事務署  
海事處  
香港電台  
影視及娛樂事務管理處  
庫務署

負責人員

高級行政主任  
(員工關係)3  
電話2810 3704

局／部門

政務司司長辦公室  
財政司司長辦公室  
政制及內地事務局  
公務員事務局  
審計署  
環境保護署  
政府產業署  
房屋署  
香港天文台  
香港郵政  
稅務局  
政府新聞處  
公務及司法人員薪俸及服務條件  
諮詢委員會聯合秘書處  
勞工處  
選舉事務處

負責人員

高級行政主任  
(員工關係)4  
電話2810 3705

局／部門

商務及經濟發展局  
保安局  
醫療輔助隊  
民眾安全服務處  
懲教署  
香港海關  
消防處  
政府飛行服務隊  
香港警務處  
入境事務處  
廉政公署  
投訴警方獨立監察委員會  
創新科技署  
投資推廣署  
電訊管理局  
工業貿易署

## 負責人員

高級行政主任  
(員工關係)5  
電話2810 3706

## 局／部門

環境局  
運輸及房屋局  
發展局  
建築署  
屋宇署  
土木工程拓展署  
渠務署  
機電工程署  
路政署  
地政總署  
規劃署  
運輸署  
水務署