

香港路德會社會服務處

服務質素標準 5：人力資源

目 錄

招聘、調配及晉升職員的政策	P. 1
填補空缺和調配職員程序指引	P. 2 - 5
僱傭合約的政策	P. 6
僱傭合約的指引	P. 7 - 8
入職及導引政策	P. 9
入職及導引活動的指引	P. 10
職員督導和表現評核的政策	P. 11
職員督導和表現評核的指引	P. 12 - 14
職員紀律行動的政策	P. 15
執行職員紀律行動程序的指引	P. 16
職員培訓及發展計劃的政策	P. 17
職員培訓及發展計劃的指引	P. 18
附件： BASIC QUALIFICATIONS OF COMMON POSTS 《性罪行定罪紀錄查核》執行指引及附件 「種族平等政策」文件	
督導紀錄	[表格編號: H02]
職員年度評檢	[表格編號: H06S 及 H06P]
試用期/試職期/職員工作表現有顯著變化	[表格編號: H06T]
填寫「職員評檢表格」H06S/H06P/H06T 指引	
職位申請表	[表格編號: H07]
職位申請甄選紀錄	[表格編號: H12]
新職員導引紀錄	[表格編號: H22]
職員參與培訓活動意見調查表	[表格編號: H23]
新聘任職員資料表	[表格編號: H28]

服務質素標準 5

人力資源

香港路德會社會服務處招聘、調配及晉升職員的政策

1. 香港路德會社會服務處致力為不同需要的人士提供多元化的設施及服務；並透過社會服務的實踐，達到群體間分享資源及互助的目的。
2. 為達成此使命，香港路德會社會服務處確保聘用和調配合適的職員，他們皆擁有合適的技能、知識及與職位有關的經驗。
3. 香港路德會社會服務處會確保招聘的過程的公平及公正，不會因應徵者的性別、年齡、家庭狀況、宗教信仰、種族或殘障的原因而歧視他們和不公平地處理他們的申請。
4. 為確保招聘的過程是公平及公正，香港路德會社會服務處會制定避免利益衝突的措施。
5. 香港路德會社會服務處保證招聘和調配職員的過程是以有計劃的方式進行。
6. 本政策適用於全部職員，無論是全職、兼職、合約制或臨時職員，以及透過內部調配及晉升填補的職位。
7. 有關招聘、調配及晉升的事項都會定期作出檢討及評估。

政策制訂日期:	二零零二年四月十九日	
檢討日期:	二零零五年八月十五日	二零一四年十月七日
	二零零八年九月四日	二零一七年九月一日
	二零一一年八月廿四日	二零二零年九月四日

發佈：本處所有單位均獲發給本政策文件。單位主管應通知各職員有關本政策文件的內容，職員亦可隨時索閱。

檢討：本政策在制訂日期起每三年全面檢討一次，並可按需要提交高層職員會議內檢討及修訂。

填補空缺和調配職員程序指引

本處的服務單位因應其服務類別設有既定的職級及人手編制。編制須符合社會福利署(以下簡稱“社署”)的《津貼及服務協議》要求及或個別服務的人手比例規定。單位須不時檢討單位現有職員的質素及人手是否能配合服務及發展需要，以提交決策層決定培訓計劃、調配或增加職位等，因此而需要進行招聘、晉升及調職的程序如下：

1. 招聘及晉升以填補職位空缺

1.1 招聘程序

- 1.1.1 服務總監或行政部門主管在確認其屬下單位有職位出缺後須通知人力資源部，並確定填補空缺的方法。
- 1.1.2 一般填補空缺方法為向外招聘或由本處發出通告，邀請職員作內部申請。向外招聘包括刊登招聘廣告、社會服務團體提供的免費招聘服務、職員轉介等。內部轉職則須具函向行政總裁申請。
- 1.1.3 本處備有「職位申請表」[表格編號：H07]供職位申請人填寫。各職位的職責說明可參閱本處【單位執行手冊】乙部。
- 1.1.4 人力資源部負責初步篩選申請人，以學歷及/或資歷是否符合職位的基本要求為準則。
- 1.1.5 本處根據保安局發出的《性罪行定罪紀錄查核》機制，會按需要而要求與兒童(18歲以下)或精神上無行為能力人士工作有關的“準僱員”進行查核申請，詳情請參考本處《性罪行定罪紀錄查核》執行指引。

1.2 甄選

- 1.2.1 職位申請人必須符合本處規定的基本學歷及資歷(如適用)要求。人力資源部參考社會福利署對專業職級的基本學歷及資歷而制定職位的要求。[參考文件: Basic Qualifications of Common Posts]
- 1.2.2 每一職位招聘必須安排職位申請人於開始招聘後的一個月內進行不少於一次的面試，而不獲安排面試的申請人則會被列為已經落選。
- 1.2.3 **非單位主管級的職位：**第一次面試由單位主管負責，負責職員可邀請其他人士參與，例如：單位副主管、職位的督導者等。
單位主管級的職位：第一次面試由服務總監負責，負責職員可邀請其他人士參與，例如人力資源總監。
服務總監級或行政部門主管的職位：第一次面試由社會服務委員會授權職員負責，例如行政總裁、副行政總裁等。
- 1.2.4 面試應在所屬單位或本處總辦事處進行。
- 1.2.5 可按職位的性質要求申請人進行同等的能力/技能測試，例如：書

寫能力、打字速度、電腦應用、烹調技巧等。以更能比較申請人的適合職位要求的程度。

1.2.6 應以申請人對工作的認識、表達能力、成熟程度、技能、知識及與職位有關的經驗等為甄選的準則。不可以申請人的性別、年齡、家庭狀況、宗教信仰、種族(可參考「種族平等政策」文件)或殘障等為考慮。

1.2.7 本處備有「職位申請甄選紀錄」[表格編號：H12]供負責面試的職員填寫。

1.2.8 如需進行第二次面談，必須附有已填妥的「職位申請甄選紀錄」[表格編號：H12]，供負責第二次面試的職員參考。所有面試紀錄最少保留至職位被填補後一個月。

1.2.9 各職級的聘任決定：

由社會服務委員會主席 或 社會服務委員會主席授權行政總裁決定，再由社會服務委員會通過的聘任

包括：I) 行政人員 - 服務總監/助理服務總監/人力資源總監/財務總監

II) 單位主管

III) 學位社工 - 社工(二)/社工(三)

V) 上述 I 及 II 項所述職位的內部轉職申請/調配

由行政總裁決定的聘任

包括：I) 曾接受專業訓練的職員(須經社會服務委員會決定的職位除外) -- ；社工(四)/註冊護士/登記護士/各級物理治療師/各級職業治療師/言語治療師/輔導心理學家/輔導員/臨床心理學家/教育心理學家/各級特殊幼兒工作員/手語翻譯員等。

II) 所有內部轉職申請/調配 (需經社會服務委員會決定的職位除外)。

由服務總監、人力資源總監決定的聘任

包括：I) 全職直接服務人員

II) 全職支援服務人員

由單位主管、人力資源總監決定的聘任

包括：I) 兼職直接服務人員

II) 兼職支援服務人員

(*各職位級別的內容，請參閱本處【職員規章】I. 規章通則)

- 1.2.10 避免利益衝突：負責甄選的職員應留意職位申請人的資料，一旦發現申請人為 / 可能為其認識的人士，應向其上級申報，由上級指派其他職員一起參與該職位的所有面試。是次推薦作第二次面談或決定聘任時，如包括負責甄選職員認識的申請人，則需得到參與第一次面談的所有職員一致同意，否則應交上級層峰處理。
- 1.2.11 在經過甄選後，如合適的申請超過一位而且表現接近，則可在選出成功者後，將落選者排列成後補名單。
- 1.2.12 如經過整個招聘程序仍未有合適的申請人，服務總監或行政部門主管在確認後通知人力資源部再次進行招聘的程序。
- 1.2.13 在最後的面試後一個月內作出聘用與否的決定。由人力資源部通知成功的申請人，落選者可由單位自行通知或要求由人力資源部以書面通知。
- 1.2.14 如成功的申請人不接受本處的聘任，可從後補名單中最前的一位填補。
- 1.2.15 所有關於職位申請人的資料應以**保密**處理，詳情可參閱本處【保障個人資料私隱執行指引】。
- 1.2.16 單位聘請非編制內職員的指引：
- 單位可按服務需要自行招聘導師、替假職員及短期合約職員，應盡量採用公開招聘形式，包括刊登廣告及在單位範圍張貼招聘海報等。
 - 單位應備有「職位申請表」[表格編號：H07]供職位申請人填寫。
 - 每一職位招聘必須安排職位申請人進行不少於一次的面試。
 - 面試必須由單位主管或由單位主管授權的職員負責。
 - 面試應在所屬單位內進行。
 - 應以申請人對工作的認識、表達能力、成熟程度、技能、知識及與職位有關的經驗等為甄選的準則。不可以申請人的性別、年齡、家庭狀況、宗教信仰、種族或殘障等為考慮。
 - 單位應備有「職位申請甄選紀錄」[表格編號：H12]供負責面試的職員填寫。所有面試紀錄最少保留至職位被填補後一個月。
 - 聘任應由單位主管級或以上職員決定。
 - 避免利益衝突：負責甄選的職員應留意職位申請人的資料，一旦發現申請人為 / 可能為其認識的人士，應向其上級申報，由上級指派其他職員一起參與該職位的所有面試。決定聘任時，如包括負責甄選職員認識的申請人，則需得到參與面談的所有職員一致同意，否則應交上級層峰處理。
 - 在經過甄選後，如合適的申請超過一位而且表現接近，則可在選出成功者後，將落選者排列成後補名單。
 - 如經過整個招聘程序仍未有合適的申請人，單位主管在確認後

再次進行招聘的程序。

- 如成功的申請人不接受本處的聘任，可從後補名單中最前的一位填補。
- 在最後的面試後一個月內作出聘用與否的決定。由負責招聘的職員通知成功及落選的申請人。
- 所有關於職位申請人的資料應以保密處理，詳情可參考本處【保障個人資料私隱執行指引】。

2. 職員調配

2.1 本處會因應服務發展、服務轉型等原因而作出內部職員調配。職員亦可就其個人理由向機構提出調配的要求。

2.2 由本處提出調配要求：由行政總裁委派負責職員向可能受影響的職員及其上級進行諮詢以尋求意見及跟進，在開始諮詢後一個月內向行政總裁匯報，最後交行政總裁決定。

2.3 由職員提出調配要求：

- 如屬出缺職位：職員應具函呈行政總裁申請，並說明申請調職理由等。行政總裁會以層峰將申請交負責職位甄選的職員。負責人應以與本章 1.2 相同的甄選程序及準則處理內部及外來申請。最後交行政總裁決定。

- 如屬非出缺職位：職員可具函呈行政總裁申請，並說明申請調職理由等。由行政總裁指派職員負責了解申請調配的需要及可行性。負責人需安排與申請人進行面談，面談內容應有書面紀錄[表格編號：H12]，在面談後的一個月內向行政總裁匯報，最後交行政總裁決定。

2.4 在調配的決策過程中，本處會以機構的發展計劃、資源運用、職員的能力及職員個人意願為考慮。

2.5 在落實執行調配後，接受調配的職員需與上級保持意見交流，以檢討調配的成效。

3. 晉升

3.1 晉升指現職職員升任須具一定資歷的職位。

3.2 有可供晉升的職位出缺時，一般填補空缺方法為先由本處發出通告，邀請職員作內部申請，或按實際情況同時向外招聘。

3.3 內部申請：職員應具函呈行政總裁申請；由社會服務委員會主席或社會服務委員會主席授權行政總裁與申請人進行甄選面談決定，再由社會服務委員會通過。

3.4 對外招聘：甄選程序與本章 1.2 相同。最後由社會服務委員會通過。

3.5 負責人應以相同的甄選準則處理內部及外來申請。

香港路德會社會服務處僱傭合約的政策

1. 香港路德會社會服務處會確保每位職員都有一份書面合約。
2. 此份合約需要雙方的簽署確認。而此份合約會於聘用的第一個月內發出。
3. 合約會清楚列明僱用細則，例如：僱員的職銜、試用期、聘用期限（合約制僱員適用）、薪金及其他福利。
4. 任何一方都有要求更改合約內容的權利。香港路德會社會服務處會確保有公平公正的程序去處理此類事項。
5. 本政策適用於全部職員，無論是全職、兼職、合約制或臨時職員。

政策制訂日期:	二零零二年四月十九日	
檢討日期:	二零零五年八月十五日	二零一四年十月七日
	二零零八年九月四日	二零一七年九月一日
	二零一一年八月廿四日	二零二零年九月四日

發佈：本處所有單位均獲發給本政策文件。單位主管應通知各職員有關本政策文件的內容，職員亦可隨時索閱。

檢討：本政策在制訂日期起每三年全面檢討一次，並可按需要提交高層職員會議內檢討及修訂。

僱傭合約的指引

本處為每一位受聘的職員準備一份書面，並由雙方簽署的合約。

1. 合約內容必須經雙方同意而編寫。
2. 合約為一式兩份。
3. 合約必須於職員履職前或到職後一個月內簽妥交回總辦事處存檔。
4. 簽署妥當的合約，正本交人力資源部存放於總辦事處職員個人資料檔案內，副本由職員自行保存。
5. 合約內容應包括：
 - 聘任職位；
 - 聘用期限（非永久性合約適用）；
 - 薪金計算：月薪/日薪或其他；
 - 薪金數目；
 - 試用期 / 試職期(轉職及晉升職位適用)；
 - 其他福利；
 - 履職日期；
 - 終止僱傭關係：終止一方要給予對方的通知期；
 - 以本處【職員規章】補充其他僱傭細則。
6. 合約細則變更
 - 6.1 一經簽訂的合約，除非在合約雙方同意下方可作出修改。
 - 6.2 合約雙方均可要求修改合約內容，但必須由提出修改一方以書面說明欲修改的內容及理由交另一方考慮。
 - 6.3 修改合約要求如由本處提出，該書面說明必須由行政總裁簽署。如修改合約要求由職員提出，該書面說明必須送呈行政總裁；如提出者為行政總裁，該書面說明必須送呈社會服務委員會主席。
 - 6.4 不同意合約更改的一方，必須於一個月內以書面回覆對方，並說明不同意的理由。對方亦需於一個月內以書面通知反對一方是否撤回更改合約的要求。
 - 6.5 如雙方同意更改合約內容，則由接受一方以書面回覆提出一方其意願。本處人力資源部會準備一份新的合約；合約經雙方簽署後以取代舊合約。
7. 適用於單位聘請非編制內職員的指引
 - 單位為每一位聘用的導師/替假職員/短期合約僱員準備一份書面，並由雙方簽署的合約。
 - 合約內容必須經雙方同意而編寫。

- 合約為一式兩份。
- 合約必須於職員履職前或到職當日簽妥。
- 簽署妥當的合約，正本交單位存放於職員個人資料檔案內，副本由職員自行保存。
- 合約內容應包括：
 - ◆ 聘任職位；
 - ◆ 聘用期限；
 - ◆ 薪金計算：月薪/日薪/時薪/或其他計算方法；
 - ◆ 薪酬數目；
 - ◆ 其他福利（如適用）；
 - ◆ 履職日期；
 - ◆ 終止僱傭關係：終止一方要給予對方的通知期；
 - ◆ 其他僱傭細則（如適用）。
- 合約細則變更
 - 一經簽訂的合約，除非在合約雙方同意下方可作出修改。
 - 合約雙方均可要求修改合約內容，但必須由提出修改一方以書面說明欲修改的內容及理由交另一方考慮。
 - 修改合約要求如由單位提出，該書面說明必須由單位主管簽署。如修改合約要求由職員提出，該書面說明必須送呈單位主管。
 - 不同意合約更改的一方，必須於一個月內以書面回覆對方，並說明不同意的理由。對方亦需於一個月內以書面通知反對一方是否撤回更改合約的要求。
 - 如雙方同意更改合約內容，則由接受一方以書面回覆提出一方其意願。由單位負責人準備一份新的合約；合約經雙方簽署後以取代舊合約。

香港路德會社會服務處職員的入職及導引政策

1. 香港路德會社會服務處為不同需要的人士提供多元化的設施及服務；並透過社會服務的實踐，達到群體間分享資源及互助的目的。
2. 為提供高質素服務，香港路德會社會服務處會為所有新入職職員提供入職及導引活動。
3. 香港路德會社會服務處致力在導引活動中提供所有關於服務單位和本身服務的重要資訊予所有新入職職員。內容包括香港路德會社會服務處的歷史、使命和前瞻計劃、香港路德會社會服務處的政策及程序、組織架構、工作的角色及責任等。
4. 香港路德會社會服務處會盡力提供足夠的資源，以確保導引活動的目標能夠得以達到。
5. 導引活動會定期舉行，而所有新入職職員均會被邀請出席。
6. 所有入職導引項目都會定期監察及評估，而每項有關活動都會進行一年一次的正式檢討。

政策制訂日期:	二零零二年四月十九日	
檢討日期:	二零零五年八月十五日	二零一四年十月七日
	二零零八年九月四日	二零一七年九月一日
	二零一一年八月廿四日	二零二零年九月四日

發佈：本處所有單位均獲發給本政策文件。單位主管應通知各職員有關本政策文件的內容，職員亦可隨時索閱。

檢討：本政策在制訂日期起每三年全面檢討一次，並可按需要提交高層職員會議內檢討及修訂。

職員的人職及導引活動的指引

本處備有：

- 年刊
- 職員規章
- 單位執行手冊
- 服務簡介單張
- 機構網頁
- 介紹機構服務的光碟

以幫助新入職的職員認識機構的歷史、願景、使命、核心價值、服務宗旨、架構、政策及運作程序等。

- 1.1 負責人向各新職員簡介機構的歷史、願景、使命、核心價值、服務宗旨、架構及其聘用條件及職員聯誼會運作等。
- 1.2 單位在新職員履職兩星期內，由單位主管或其指派的職員與新職員的直屬督導者，向新職員講解有關其工作崗位的資料，當中可包括：
 - 職位
 - 職責範圍
 - 督導/問責
 - 服務表現評檢
 - 應該參與的會議
 - 單位對職員的要求及期望
 - 有關服務使用者的資料
 - 職業安全及健康
 - 說明有關工作範圍涉及的法例，例如：各執業的註冊條例，保障個人資料私隱條例，防止歧視條例等。
- 1.3 單位必須存有進行導引活動的紀錄[表格編號：H22]。
- 1.4 向參與者收集意見，並每年定期檢討導引活動的效能，有需要時作出修改。

香港路德會社會服務處職員督導和表現評核的政策

1. 香港路德會社會服務處致力為不同需要的人士提供多元化的設施及服務；並透過社會服務的實踐，達到群體間分享資源及互助的目的。
2. 為達成此使命，香港路德會社會服務處的合資格和受過訓練的職員會根據服務使用者的需要而提供全面的服務。
3. 為提供高質素服務，香港路德會社會服務處會對職員提供持續的督導和定期的表現評核。
4. 香港路德會社會服務處期望表現評核會保持客觀，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。
5. 香港路德會社會服務處設有上訴機制，以處理職員對評核內容／過程的不同意見。
6. 香港路德會社會服務處會確保督導與表現評核內容的保密。

政策制訂日期:	二零零二年四月十九日	
檢討日期:	二零零五年八月十五日	二零一四年十月七日
	二零零八年九月四日	二零一七年九月一日
	二零一一年八月廿四日	二零二零年九月四日

發佈：本處所有單位均獲發給本政策文件。單位主管應通知各職員有關本政策文件的內容，職員亦可隨時索閱。

檢討：本政策在制訂日期起每三年全面檢討一次，並可按需要提交高層職員會議內檢討及修訂。

職員督導和表現評核的指引

1.1 督導

- 1.1.1 每一職員均有一指定的直屬督導者。
- 1.1.2 督導的作用是協助職員於服務時發揮更高的效率及效能，並促進個人成長及專業發展。通過督導，職員與督導者互相交換意見，指出工作中所需留意及改進之處，交換經驗及分享工作的樂趣，同時藉此機會，使上級瞭解職員的需要，以便提供相應的訓練或督導，使其更加明瞭本身的職責，在工作中具良好的表現，進而肯定其工作價值。
- 1.1.3 督導工作必須恆常進行。各單位必須自行制定時間表，定期舉行正式的督導面談，並填寫「督導紀錄」[表格編號：H02]作紀錄。
- 1.1.4 所有督導紀錄應保存在單位的職員個人資料檔案內，資料並作機密處理，直至職員離職/轉職後交回人力資源部。
- 1.1.5 呈交上級的試用期完結評檢及年度評檢，均須附有最少一份督導紀錄以作參考。

1.2 表現評檢

1.2.1 評檢分類：

- 1.2.1.1 新職員試用期、
- 1.2.1.2 試職期(升職/轉職)
- 1.2.1.3 職員工作表現有顯著變化的評檢
- 1.2.1.4 職員年度評檢
- 1.2.1.5 其他：「非自願的終止聘用」的書面評核：(不包括因服務/計劃/資助撥款完結而不獲續約的情況)

1.2.2 定期評檢：

- 1.2.2.1 新職員試用期評檢：全職職員 - 首 6 個月；兼職職員 - 首 3 個月
- 1.2.2.2 升職/轉職職員的試職期評檢：首 4 個月
- 1.2.2.3 職員年度評檢：由每年 9 月開始，於該年度 9 月 16 日或之後入職者，其年度評檢將延至下一年度。

1.2.3 呈交評檢報告

- 1.2.3.1 試用期內評檢：督導者必須為下屬在既定的試用期內完成評檢，並在試用期完結前呈交最少一次報告 [表格編號：H06T]，以便評定其是否通過試用期。如表現未如理想者，其報告須於評檢期第 5 個月(全職)/第 3 個月(兼職)內呈交，以便處理其他行政手續。
- 1.2.3.2 升職/轉職職員的試職期評檢：督導者必須為下屬在既定的試職

期內完成評檢，並在試職期完結前呈交一次報告[表格編號：H06T]。

1.2.3.3 職員工作表現有顯著變化(按需要): 在評檢期的首3個月/6個月/9個月就職員的工作表現與上一次的評檢比較有明顯的變化時，呈交最少一次報告[表格編號：H06T]以作檢討及記錄。

1.2.3.4 年度評檢：督導者必須每年為下屬進行評檢，並呈交一次報告「職員評檢」[表格編號：H06S 或 H06P 及專業職系同工年度工作目標訂立及檢討表格]。為配合劃一的年度薪酬調整，評檢報告必須於每年7月31日前呈交，以便處理其他行政手續。評檢報告須附有最少一份的定期「督導紀錄」[表格編號：H02]以作參考。有關進行工作表現評核細則，請參考附件《填寫「職員評檢表格」(H06S 及 H06P) 指引》。

1.2.3.5 其他評檢：「非自願的終止聘用」的書面評核：(不包括因服務/計劃/資助撥款完結而不獲續約的情況)
督導者必須呈交一次評檢報告 [表格編號 H06S/H06P：以配合有關行動。

1.2.4 年度評檢內容

1.2.4.1 工作態度: 佔整體分數百分之三十(30%)

1.2.4.2 工作(職能)表現: 一般職系 - 佔整體分數百分之七十(70%);

專業職系 - 佔整體分數百分之六十(60%)

1.2.4.3 工作目標: 一般職系 - 不適用;

專業職系 - 佔整體分數百分之十(10%)

輔助工具：

定期督導 - 由督導者與個別職員定期進行，目的為輔助及改善職員的工作表現。督導紀錄[表格編號：H02]亦可作為工作表現進度的參考。

評檢結果

1. 試用期/試職期/職員工作表現有顯著變化(按需要)：

1.1 表現被評定為「滿意」：通過試用期/通過試職期/繼續接受定期督導。

1.2 表現被評定為「不滿意」：延長試用期/延長試職期/加強督導，因應被延長的試用期/試職期內，需要再接受評檢。

1.3 再評檢結果為「滿意」：通過試用期/試職期/繼續接受定期督導。

1.4 再評檢結果為「不滿意」，本處會考慮解僱或勸退該職員。

2. 年度評檢

2.1 按所得分數確定整體表現級別與行動：

評分級別	行動
A 級	可獲該年度公佈比率增薪(如適用)/續約/繼續聘用
B 級	可獲該年度公佈比率增薪(如適用)/續約/繼續聘用
C 級	可獲該年度公佈比率增薪(如適用)/續約/繼續聘用
D 級	暫停增薪/繼續聘用/勸退/不獲續約/解僱

備註：須同時參考本處最新的薪酬制度及本處【職員規章】有關「終止僱傭關係」的其他規定。

2.2 上訴：職員可就評檢結果提出上訴

2.3 上訴機制：按層峯處理。最高可上訴至社會服務委員會主席。

2.4 上訴程序：

提出上訴：上訴須以書面向上層提出，並按本處之層峯處理。當中應列出不服評檢結果的理據。如涉及增薪，必須於得悉評檢級別後七天內提出，上訴期間，薪酬暫時不作調整。

駁回上訴：上訴如遭駁回，可再循層峯提出，以本會社會服務委員會主席為最終決定。如涉及增薪，必須於首輪上訴有結果後七天內提出，上訴期間，薪酬暫時不作調整。

上訴得直：如上訴得直，可發還原單位，由上層指派合適人士負責為該職員再進行評檢。職員對最後的評檢結果不得異議。上訴期間，薪酬暫時不作調整，追溯期以該年度薪酬調整生效月份為限(一般情況為每年9月份)。

3. 其他：「非自願的終止聘用」的書面評核：(不包括因服務/計劃/資助撥款完結而不獲續約的情況)

評分級別	行動
A 級	不適用
B 級	不適用
C 級	不適用
D 級	勸退/不獲續約/解僱

備註：須同時參考本處 SQS5《職員紀律行動的政策》及【職員規章】有關「終止僱傭關係」的其他規定。

香港路德會社會服務處職員紀律行動的政策

1. 香港路德會社會服務處致力確保所有職員有良好的操守。
2. 我們已建立一套公平的程序去處理有違規／不當行為的職員。
3. 香港路德會社會服務處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。
4. 所有職員如對所決定的紀律行動有不同意的地方，均有上訴的權利。

政策制訂日期:	二零零二年四月十九日	
檢討日期:	二零零五年八月十五日	二零一四年十月七日
	二零零八年九月四日	二零一七年九月一日
	二零一一年八月廿四日	二零二零年九月四日

發佈：本處所有單位均獲發給本政策文件。單位主管應通知各職員有關本政策文件的內容，職員亦可隨時索閱。

檢討：本政策在制訂日期起每三年全面檢討一次，並可按需要提交高層職員會議內檢討及修訂。

執行職員紀律行動程序的指引

1. 本處要求所有職員必須遵守既定的服務規則，一般內容可參考本處【職員規章】III. 服務規則。
2. 對於發現職員有違規／不當行為，由其直屬督導者作出調查並提交報告，再交上一級審視，如經證實後，會採取紀律行動。
3. 會以違規／不當行為的嚴重性而決定採取不同程度的紀律行動。
4. 執行紀律行動的職級及權力：
 - 由單位主管級或以上發出 → 口頭警告及書面紀錄
 - 由服務總監級或以上發出 → 書面警告
 - 由行政總裁級或以上發出 → 即時解僱 / 解僱 / 勸退 / 停職 / 其他適當行動
5. 避免利益衝突的措施：
 - 與涉嫌有違規／不當行為的職員有親屬關係的職員不得參與調查工作。
 - 與涉嫌有違規／不當行為的職員有親屬關係的職員不得參與決定及執行紀律行動。有關事件應尋求上級的意見及決定。
6. 上訴機制
 - 職員可就違規／不當行為被採取的行動提出上訴
 - 上訴機制：服務總監→ 行政總裁→ 社會服務委員會→ 本會執行部
 - 上訴程序：
 - 提出上訴：**上訴須以書面提出，當中應列出不服的理據。
 - 駁回上訴：**上訴如遭駁回，可再向機制再上一級提出覆核。直至本會執行部的決定為最終決定，其判決必須切實執行。
 - **調查及回應上訴的時限：**必須於收到書面上訴申請的三個月內完成及回應當事人。
7. 所有違規／不當行為而需採取紀律行動者，其中有關的各樣程序必須備有書面紀錄，並交人力資源部存放於職員的個人資料檔案內。
8. 單位主管、服務總監、人力資源總監及行政總裁均有責任監察程序的執行及定期作出檢討。

香港路德會社會服務處職員培訓及發展計劃的政策

1. 香港路德會社會服務處致力為不同需要的人士提供多元化的設施及服務；並透過社會服務的實踐，達到群體間分享資源及互助的目的。
2. 為達成此使命，香港路德會社會服務處的合資格和受過訓練的職員會根據服務使用者的需要而提供服務。
3. 為提供高質素服務，香港路德會社會服務處會確保所有職員在其特定的角色及責任都有訓練。
4. 香港路德會社會服務處承諾會為職員提供足夠的機會，使他們可得到與其工作角色及服務單位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。
5. 培訓需要可透過培訓需要分析、表現評核結果及服務使用者需要分析而得到。
6. 香港路德會社會服務處承諾提供資源，以確保能達致培訓的目標。
7. 所有培訓活動都會被定期監察及評估，和每年都會就各項培訓及發展計劃內容作正式檢討。

政策制訂日期:	二零零二年四月十九日	
檢討日期:	二零零五年八月十五日	二零一四年十月七日
	二零零八年九月四日	二零一七年九月一日
	二零一一年八月廿四日	二零二零年九月四日

發佈：本處所有單位均獲發給本政策文件。單位主管應通知各職員有關本政策文件的內容，職員亦可隨時索閱。

檢討：本政策在制訂日期起每三年全面檢討一次，並可按需要提交高層職員會議內檢討及修訂。

職員培訓及發展計劃的指引

1. 評估培訓和發展需要，以下列方法找出：
 - 組織分析（目標、資源、環境因素）；
 - 工作分析（根據工作類型的範疇與職責）；及
 - 能力分析（個人所需技能、知識和態度、工作上要求的個人能力）。

2. 取得有關培訓和發展需要的資料可以透過：
 - 表現評核
 - 督導
 - 職員需要的分析（調查/面談/會議/意見箱）
 - 服務使用者的意見
 - 重要事件的分析
 - 服務計劃

3. 在設計培訓和發展計劃時需考慮
 - 服務單位/機構的目標
 - 專業的要求
 - 所需的管理和行政技巧
 - 健康及安全培訓的要求
 - 法律的要求
 - 技術延伸的機會
 - 事業目標和計劃
 - 職員的取向是否符合服務的策略方向

4. 行政
 - 培訓和發展計劃可以機構/服務組別/單位層面進行
 - 決定不同方式的培訓和發展計劃（工作坊/課程/講座/學習小組）
 - 紀錄職員培訓和發展計劃的進行
 - 服務單位/機構的支援，如時間、金錢及其他資源分配
 - 評核訓練的成果
 - 保存出席率的紀錄及意見調查表[表格編號：H23]
 - 留意及發放外界舉辦的培訓活動消息及資料
 - 鼓勵及推薦合適的職員參與外界舉辦的培訓活動
 - 對職員參與外界舉辦的培訓活動提供支援，如時間、金錢等。

5. 每年定期檢討各項有關職員的培訓和發展計劃內容。