

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

#### 財務管理

#### 整筆撥款儲備的管理

#### 1. 善用儲備（第一組）

##### A. 原則

- i. 機構須依據社署所訂定的用途，確保公平、合理、妥善及有效地運用儲備。
- ii. 機構應善用儲備，藉此維持或加強服務和推行策略性發展，包括建立一支優質的員工隊伍。

社署準則及程序	執行期	執行方向/ 內容
i. 機構須按其實際情況及發展策略，自行決定把整筆撥款儲備用於不同範疇的分配，例如：履行對員工的合約承諾、維持或加強服務和推行策略性發展，包括透過改善現有員工的聘用條件、支持員工作專業發展等方法，建立一支優質的員工隊伍。	按需要	機構會按實際情況及發展策略，自行決定把整筆撥款儲備用於不同範疇的分配，例如：履行對員工的合約承諾、維持或加強服務和推行策略性發展，包括透過改善現有員工的聘用條件、支持員工作專業發展等方法，建立一支優質的員工隊伍。
ii. 機構董事會／管理委員會須每年最少一次在其會議上討論如何管理及運用儲備，在討論時須考慮如何善用儲備以配合機構發展，有關討論須記錄在案。	每年 1 次	討論及通過上述計劃。

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

社署準則及程序	執行期	執行方向/ 內容
iii. 機構在管理整筆撥款儲備時須遵守《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函／通知所訂定的用途，並備有財務報告、財務計劃等文件。	按需要	機構在管理或動用整筆撥款儲備時，會參巧社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函／通知所訂定的用途及《津貼及服務協議》。
iv. 機構須備有文件，說明管理及監察整筆撥款儲備的政策及程序，並須讓員工知悉有關程序。	每 3 年	機構會備有文件，說明管理及監察整筆撥款儲備的政策及程序，並讓員工知悉有關程序。

## 2. 儲備狀況（第一組）

### A. 原則

- i. 機構須透過便利、有效及適時的渠道，以簡明的方式向員工及公眾發佈有關整筆撥款儲備的資訊，包括簡述未來如何運用儲備的計劃。

社署準則及程序	執行期	執行內容
i. 機構須透過適當渠道向公眾發佈有關機構在過去一年運用整筆撥款儲備的資訊，並簡述未來如何運用儲備的計劃。	每年 1 次	機構會透過適當渠道向公眾發佈有關機構在過去一年運用整筆撥款儲備的資訊，並簡述未來如何運用儲備的計劃。例如以網上或壁報板形式發佈。

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

#### 使用非定影員工的公積金儲備

#### 3. 使用儲備（第一組）

##### A. 原則

- i. 機構須按指定用途善用非定影員工的公積金儲備，藉此提高員工士氣，增加員工對機構的歸屬感。

社署準則及程序	執行期	執行內容
i. 機構須按其公積金儲備的實際情況，自行決定將公積金儲備用於以下情況，例如：考慮調整公積金供款比率，或發放一次性的額外供款予員工。	按需要	機構會按公積金儲備的實際情況，自行決定將公積金儲備用於以下情況，例如：考慮調整公積金供款比率，或發放一次性的額外供款予員工。
ii. 機構董事會／管理委員會須每年最少一次在其會議上討論如何管理及運用公積金儲備，在討論時須考慮上述原則，有關討論須記錄在案。	每年 1 次	討論及通過上述計劃。
iii. 機構須依據相關法例、《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告及相關信函／通知所訂定的用途運用非定影員工的公積金儲備，並備有財務報告、財務計劃等文件。	按需要	機構會依據相關法例、社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告及相關信函／通知所訂定的用途運用非定影員工的公積金儲備，並備有財務報告、財務計劃等文件。

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

社署準則及程序	執行期	執行內容
iv. 機構須備有文件，說明管理及監察非定影員工的公積金儲備的機制、政策及程序。	每 3 年	機構會備有文件，說明管理及監察非定影員工的公積金儲備的機制、政策及程序。
v. 機構須在周年大會／年報中報告機構在過去一年如何運用非定影員工的公積金儲備，並簡述未來運用儲備的計劃。	每年 1 次	機構會在周年大會報告機構在過去一年如何運用非定影員工的公積金儲備，並簡述未來運用儲備的計劃。

#### 4. 儲備狀況（第一組）

##### A. 原則

- i. 機構須以便利、有效及適時的渠道向員工發佈有關公積金儲備的資訊，包括簡述未來如何運用公積金儲備的計劃。

社署準則及程序	執行期	執行內容
i. 機構須透過適當渠道向員工發佈有關機構在過去一年運用公積金儲備的資訊，並簡述未來如何運用公積金儲備的計劃。	每年 1 次	機構會透過適當渠道向員工發佈有關機構在過去一年運用公積金儲備的資訊，並簡述未來如何運用公積金儲備的計劃。例如以網上或壁報板形式發佈。

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

#### 人力資源管理

#### 員工薪酬政策及管理

#### 5. 薪酬調整（第一組）

##### A. 原則

- i. 機構須把薪酬調整撥款用於其指定目的，向所有受整筆撥款津助的員工作出適時的薪酬調整。

社署準則及程序	執行期	執行內容
i. 機構運用薪酬調整撥款時，須依據立法會財務委員會批准撥款的指令、社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函／通知所訂定薪酬調整撥款的用途。	每年 1 次	機構運用薪酬調整撥款時，會依據立法會財務委員會批准撥款的指令、社署最新的《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函／通知所訂定薪酬調整撥款的用途。
ii. 同時，機構運用薪酬調整撥款時須 (a) 按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬；或 (b) 把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整。	每年 1 次	機構在運用薪酬調整撥款時， (a) 會按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬；或 (b) 會把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整。
iii. 機構須以書面或電郵的形式向所有受整筆撥款津助的員工發佈有關該年度機構薪酬調整的安排，內容包括以下資料： (a) 社署在該年度因薪酬調整向機構發放額外資源	每年 1 次	機構會以書面形式向所有受整筆撥款津助的員工發佈有關該年度機構薪酬調整的安排，內容包括以下資料： (a) 社署在該年度因薪酬調整向機構發放額外資源的金額；及 (b) 機構在該年度作出的薪酬調整安排（按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬，或把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整，並簡述其原因）。

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

社署準則及程序	執行期	執行內容
的金額； (b) 機構在該年度作出的薪酬調整安排(按公務員薪酬調整的百分比調整員工的薪酬，或把薪酬調整的額外撥款全數用於薪酬調整，並簡述其原因)		

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

#### 機構管治及問責

#### 機構在處理投訴上的角色及責任

#### 6. 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任（第一組）

##### A. 原則

- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，機構須訂立完善機制及政策以清楚說明處理各層級的投訴所涉及的人員，以及每位人員在每個層級的責任及職能。
- ii. 機構須確保所有層級涉及處理投訴的人員均避免利益衝突。
- iii. 機構須讓投訴人及被投訴人知悉有關的投訴正按照機構／整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明之程序處理。

社署準則及程序	執行期	執行內容
i. 就整筆撥款津助有關的投訴，服務使用者／員工就機構或其轄下服務單位提出的投訴應先由有關機構按照其既定政策處理。	按既定政策及流程處理	機構會按照《服務質素標準 15》，並按既定政策及流程處理服務使用者／員工就機構或轄下服務單位提出的整筆撥款津助有關的投訴。
ii. 機構須備有政策文件，說明處理投訴的政策及機制（包括涉及員工、管理層及董事會的投訴）。若機構現行處理投訴的政策及機制（服務質素標準 15）已涵蓋以上範疇，則機構只須沿用現有機制。	每 3 年	機構會按照《服務質素標準 15》，並按既定政策及流程處理，涉及不同人士（包括涉及員工、管理層及董事會）的投訴。
iii. 機構須讓投訴人及被投訴人知悉有關的投訴正按照機構／整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明的程序處理。	按既定政策及流程處理	機構在網站列有歡迎外間人士到本機構／單位參閱《服務質素標準 1-16》，投訴人及被投訴人會知悉有關的投訴正按照機構／整筆撥款獨立處理投訴委員會所訂明的程序處理。

# 香港互勵會有限公司

## 最佳執行指引\_1A

### 政策及程序

#### 7. 機構處理投訴的政策及程序（第一組）

##### A. 原則

- i. 就整筆撥款津助有關的投訴，機構須嚴謹地依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴，並輔以合宜的監察及上訴／覆檢機制。
- ii. 機構須按照整筆撥款獨立處理投訴委員會的程序及要求處理有關的投訴。

社署準則及程序	執行期	執行內容
i. 就整筆撥款津助有關的投訴，機構須備有文件，說明其就處理投訴所採取的內部控制措施。	每3年	機構會按照《服務質素標準15》，並按既定政策及流程處理服務使用者／員工就機構或轄下服務單位提出的整筆撥款津助有關的投訴。
ii. 機構須備存投訴及處理投訴的書面記錄，以確保機構依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴。	按既定政策及流程處理	機構會備存投訴及處理投訴的書面記錄，以確保機構依據既定政策、程序及成員組合，公正地處理投訴。
iii. 機構須按整筆撥款獨立處理投訴委員會的要求，適時提供與投訴相關的資料及書面記錄，讓整筆撥款獨立處理投訴委員會能就投訴進行調查。	按既定政策及流程處理	機構會按整筆撥款獨立處理投訴委員會的要求，適時提供與投訴相關的資料及書面記錄，讓整筆撥款獨立處理投訴委員會能就投訴進行調查。
iv. 機構須備存相關的書面記錄，以顯示機構已就整筆撥款獨立處理投訴委員會所提出的建議作出跟進。	按既定政策及流程處理	機構會備存相關的書面記錄，以顯示機構已就整筆撥款獨立處理投訴委員會所提出的建議作出跟進。