



香港互勵會

Hong Kong Mutual Encouragement Association

香港互勵會

《最佳執行指引手冊》

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

目錄

	頁數
簡介	2
I. 財務管理	
1. 整筆撥款儲備的管理	
1.1 善用儲備	3-4
1.2 儲備狀況	4
2. 使用非定影員工的公積金儲備	
2.1 使用儲備	5-6
2.2 儲備狀況	6
II. 人力資源管理	
1. 員工薪酬政策及管理	
1.1 薪酬調整	7-8
2. 合約的處理	
2.1 調職及終止合約的處理	8
2.2 僱傭合約的決策	8-9
III. 機構管治及問責	
1. 機構在處理投訴上的角色及責任	
1.1 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任	10-11
1.2 機構處理投訴的政策及程序	11

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

簡介：

社會福利署向非政府機構公佈之《最佳執行指引》於2014年7月1日起生效。

《最佳執行指引》包括了3項範疇：財務管理、人力資源管理及機構管治。非政府機構應就以上範疇制訂政策及程序，以提升機構管治水平。

機構因應社會福利署《最佳執行指引》要求，制定了政策及程序，並會按時檢討。《最佳執行指引》分為兩組不同層次的指引：第一組：機構除非有充分理由，否則理應遵守的指引；及第二組：鼓勵機構採用的指引。

政策制訂日期：2021年11月

政策檢討周期：本政策基本每3年進行檢討，如有需要亦會隨時作出檢討

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

I. 財務管理

1. 整筆撥款儲備的管理

1.1 善用儲備

原則

機構會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。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。

政策

- 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、支持員工工作專業發展等方法，建立一支優質的員工隊伍。
- 為確保善用整筆撥款儲備，董事會每年最少一次在會議上討論如何管理及運用儲備，以配合機構發展，並記錄在案。
- 機構在管理整筆撥款儲備時，會遵守《整筆撥款手冊》、整筆撥款通告、相關信函 / 通知所訂定的用途，並備有財務報告等文件。
- 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，並讓職員知悉有關程序。

程序

- 機構內部會計師 / 主管會向董事會報告整筆撥款儲備狀況。及董事會每年最少1次在會議上討論如何管理及運用儲備，以配合機構發展，有關討論會記錄在案。
- 機構每年就所有「津貼及服務協議」所規定的服務單位提交社署周年財務報告及經核數師審核之財務報告。
- 機構職員可於社署網站查閱經核數師審核的社署周年財務報告。
- 機構「財務政策」按需要進行檢討及更新，任何修訂必須呈交至

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

董事會批核。

1.2 儲備狀況

原則

機構會透過便利、有效及適時的渠道，以簡明的方式向職員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。

政策

- 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。例如以壁報板或網上形式發佈。

程序

- 職員及公眾可透過社署周年財務報告，知悉有關整筆撥款儲備在過去1年運用的情況。並職員及公眾可於社署網站查閱經核數師審核的社署周年財務報告。
- 職員及公眾可透過整筆撥款儲備運用及未來計劃，知悉整筆撥款儲備在過去1年運用的情況及未來計劃。並職員及公眾可於機構網站查閱相關資訊。

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

2. 使用非定影員工的公積金儲備

2.1 使用儲備

原則

機構會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。

政策

- 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。
- 為確保機構善用非定影員工公積金儲備，董事會每年最少一次在會議上討論如何管理及運用公積金儲備，並記錄在案。
- 機構須依據相關法例、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，並備有財務報告等文件。
- 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。
- 機構會在周年大會或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。

程序

- 機構內部會計師 / 主管會向董事會報告非定影員工公積金儲備狀況。董事會每年最少1次在會議上討論如何管理及運用公積金儲備，有關討論會記錄在案。
- 機構職員可於社署網站查閱經核數師審核的社署周年財務報告。
- 管理層每3年評估非定影員工公積金儲備情況及推算未來狀況供董事會討論。例如：考慮是否須調整非定影員工公積金供款比率，或發放1次性的額外供款予員工等。

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

- 職員及公眾可透過非定影員工的公積金儲備運用及未來計劃，知悉公積金儲備狀況。並職員及公眾可於機構網站查閱相關資訊。

2.2 儲備狀況

原則

機構會以便利、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。

政策

- 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。

程序

- 職員可透過社署周年財務報告，知悉機構在過去1年運用公積金儲備的資訊。並職員可於社署網站查閱經核數師審核的社署周年財務報告。
- 職員可透過非定影員工的公積金儲備運用及未來計劃，知悉公積金儲備狀況及未來計劃。並職員可於機構網站查閱相關資訊。

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

II. 人力資源管理

1. 員工薪酬政策及管理

1.1 薪酬調整

原則

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。

政策

- 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。
- 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。
- 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）。

程序

- 收到社署通知有關立法會財務委員會通過公務員薪酬的調整幅度，其後會再收到由社署發放的薪酬調整撥款。
- 當收到社署發放的薪酬調整撥款，董事會會決定(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。
- 單位主任會於單位會議上宣布有關公務員薪酬的調整安排，並讓所有受整筆撥款津助的員工知悉。內容包括以下資料：(a)社署在

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

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。

- 社署撥款至機構後，職員會在2個月內收到補發薪酬調整的薪金。

2. 合約的處理

2.1 調職及終止合約的處理

原則

機構會就員工僱傭合約的處理訂立清晰及具透明度的政策。

政策

- 機構會訂立受資助職位(包括有時限及無時限合約) 的招聘政策，例如是否透過公開招聘及會否首先通知內部員工等。
- 機構會備有文件，說明處理僱傭合約的政策，包括員工內部調職、續約、不續約及終止合約的政策、程序及通知員工的具體時限。有關文件可供員工閱覽。

程序

- 職員及公眾可透過「服務質素標準5-人力資源」，知悉有關合約的處理(包括員工內部調職、續約、不續約及終止合約的政策、程序及通知員工的具體時限等)。並職員及公眾可在服務單位閱覽有關文件。

2.2 僱傭合約的決策

原則

機構在處理僱傭合約的決策時，會依從相關的規定和程序。

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

政策

- 機構會備有文件說明處理員工聘任、內部調職、續約、不續約及終止合約決策的規定及程序。機構會通知員工，包括現職及剛到任的員工有關文件及閱覽途徑。
- 機構會備有文件，說明處理有關僱傭合約方面的投訴的政策及程序。有關文件可供員工閱覽。

程序

- 職員及公眾可透過「服務質素標準5-人力資源」，知悉有關合約的處理(包括員工內部調職、續約、不續約及終止合約決策的規定及程序。並現職及剛到任的員工可在服務單位閱覽有關文件。
- 職員及公眾可透過「服務質素標準15-申訴」，知悉處理投訴的政策及程序。並現職及剛到任的員工可在服務單位閱覽有關文件。

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

III. 機構管治及問責

1. 機構在處理投訴上的角色及責任

1.1 不同層級的投訴處理所涉及的人員、職能及責任

原則

就整筆撥款津助有關的投訴，機構會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。並確保所有層級涉及處理投訴的人員均避免利益衝突。再者機構會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。

政策

- 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會先由有關機構按照其既定政策處理。
- 機構會備有政策文件，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）。
- 機構會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。

程序

- 職員及公眾可透過「服務質素標準15-申訴」，知悉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）。並職員及公眾可在服務單位閱覽有關文件。
- 機構 / 單位會因應投訴個案的性質及嚴重性，委任合適人員就投訴作出調查及處理，務求所有對機構、服務單位或個別職員作出的申訴，均可獲得公平及公正的處理，並確保相關之處理人員，並無任何利益衝突。
- 若投訴涉及個別董事，該投訴將由董事會作出決定，唯涉及的董事不能參與董事會內有關其個案的討論。

香港互勵會有限公司

最佳執行指引 (第一組)

- 若投訴涉及整筆撥款，將遵守「整筆撥款獨立處理投訴委員會」的程序及要求處理

1.2 機構處理投訴的政策及程序

原則

就整筆撥款津助有關的投訴，機構會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。再者機構會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。

政策

- 就整筆撥款津助有關的投訴，機構會備有文件，說明處理投訴所採取的內部控制措施。
- 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。
- 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
- 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。

程序

- 機構 / 服務單位會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。
- 機構 / 服務單位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。