

# 如何有效管理員工申訴

## 為什麼需要此課程？

對於大多數公司來說，在工作場所有員工申訴是非常普遍。他們的申訴是各有不同。其中一些可能與直接主管的管理技能或與其他團隊成員的互動有關。另外些原因可能是由於對現有公司的薪資和福利政策，或工作要求，或工作條件或其他工作方面的不滿而引起。對於公司的管理人員和人力資源部門來說，處理和解決員工的申訴通常不是一件容易的事。



或許您的公司已曾遇到了員工的申訴，您有否想過現有處理政策和程序是否適當，以及是否可以減化甚至消除員工的申訴？這個實用和互動的課程現已準備。

## 課程對象

這課程專為人力資源專業人士，職能經理和主管而設計，對於需要負責處理員工申訴和改善員工協調的管理人士非常適合。

## 課程目的

本課程目的是提供學員一些思維和見解，從而建立或審查現有的相關員工申訴政策，以至改善員工協調方面的工作。學員將從課程中獲得有關如何有效處理員工申訴和員工關係的具體知識。

在課程結束時，學員將能夠回答：

- 為什麼會有員工申訴？
- 公司可能面對什麼樣的員工申訴？
- 分析潛在的員工申訴並了解背後的原因
- 處理員工申訴的程序是什麼？
- 彙報員工申訴的政策
- 預防和管理員工申訴的有效方法
- 建立敬業的員工隊伍的思維和見解

**日期及時間：** 2020年2月19日(星期三) 9:30am – 5:30pm

**上課地點：** 九龍旺角登打士街56號家樂坊21樓(港鐵油麻地站A2出口)

**語言：** 粵語(英語術語)

**費用：** 港幣 2,300 / \*港幣 2,150

(\*優惠價：2020年1月29日或之前報名及付款，或3人同時報名)

**證書：** 出席率達總時數80%以上之學員可獲「華基商學院」頒發出席證書乙張。

**查詢：** 電話：21539887 電郵：[training@ced.edu.hk](mailto:training@ced.edu.hk)

## 報名及繳費辦法：

請填妥報名表格連同劃線支票，郵寄至：九龍旺角登打士街 56 號家樂坊 13 樓 1314 室 華基商學院收  
(支票請書明支付「CED School of Business Limited」，並請劃線)

## 導師：

### Dr. Phiyon Lam

*Doctor in Business Administration*

Phiyon 擁有超過 20 年的區域人力資源管理經驗，曾在大型美國和歐洲跨國製造、消費品、物流和自動化工程全球公司擔任高級亞太區域人力資源領導職位，現在從事管理顧問工作。

Phiyon 在全球商業環境下擁有資深的人力資源管理工作經驗，在組織變更，合併與收購方面的優化和扭轉組織績效方面擁有全面的專業知識。她還擅長制定和執行組織發展戰略，包括人才招聘，發展和保留，績效管理，薪酬和福利制度的建立。Phiyon 擁有香港城市大學的工商管理博士學位。

## 報名表

### 如何有效管理員工申訴 (2020 年 2 月 19 日)

- 申請人請填妥以下表格，然後傳真至：(852) 2770 3230，或電郵至：training@ced.edu.hk

公司名稱：	聯絡人姓名(先生/女士)：		
地址：	職位：		
	電話：		
	電郵：		
參加者姓名(先生/女士)：	參加者姓名(先生/女士)：		
職位：	職位：		
電話：	傳真：	電話：	傳真：
手提電話：	手提電話：		
電郵：	電郵：		

- ✓ 座位有限，先到先得，滿額即止，以繳交費用為準。
- ✓ 申請人請依時到達上課地點。如要取消申請，請在上課前 14 個工作天以書面通知。否則已繳費用，概不退回。
- ✓ 缺席者已繳費用，概不退回。不設有補課。
- ✓ 所有課程費用必須在上課日前 3 個工作天前付清。如遲交費用，本校將會額外收取港幣 200 元行政費。
- ✓ 課程提供者有權根據有需要情況作出任何調動，包括課程內容、上課地點時間及講師。
- ✓ 請問你從何渠道得知本課程？ 1.  傳真 2.  電郵 3.  互聯網 4.  講座 5.  廣告 6.  業務經理 7.  Facebook
- 8.  LinkedIn 9.  學會：(請註明) \_\_\_\_\_ 10.  其他：(請註明) \_\_\_\_\_

本校只會把以上個人資料作本課程登記之用，並會依《個人資料(私隱)條例》保密處理。條例全文請參考香港個人資料私隱專員公署網頁：  
[https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/files/pdpo.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/files/pdpo.pdf)

本人同意以上條款。

申請人簽署：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_