



各員工竭誠提供服務

人力資源

二零零三年，地鐵公司成功克服種種挑戰，進一步提高員工生產力，同時在非典型肺炎的艱難時期維持員工士氣，並為日後的復甦作好準備。

透過激勵和溝通提高員工生產力

過去數年，地鐵致力激勵員工竭誠工作，為持續提高員工生產力而努力。鑑於二零零三年經濟疲弱，加上非典型肺炎對收入的打擊，公司須在維持優質服務的大前提下加緊控制成本。

在非典型肺炎的挑戰及艱難的經營環境下，我們更需強調與員工的溝通，以維持高昂的士氣。年內，我們加緊與各員工之間的諮詢和溝通工作，讓他們深入了解公司所面對的挑戰和困境。

此外，我們再檢討員工意態調查的運作，找出可以改善的地方，在二零零三年底進行的第五次調查中加以改進。為使調查更具成本效益，二零零三年起我們以抽樣方法取代過往的全面性員工調查。我們又制定員工滿意指數作為衡量員工意態的基準，讓我們更容易了解公司的優勝之處和有待改善的地方。

我們致力提高效率，以及在整體營運有效地調動人手，進一步提升了生產力。憑藉各員工的辛勤和承擔，乘客量和商業活動的回升速度較最初估計為快。為表揚員工在非典型肺炎期間的努力和貢獻，公司決定向全體員工發放特惠金，全數補償他們因年內實施「每月一天無薪假期計劃」被扣取的薪金。

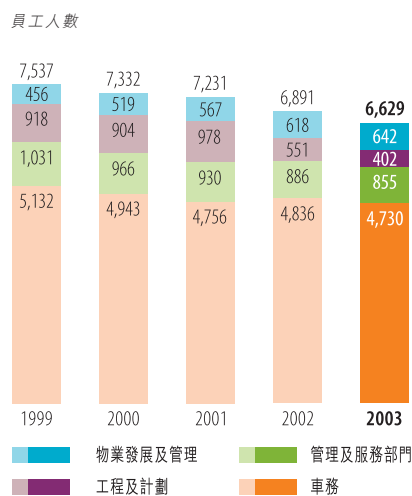
人才培訓

公司周全的培訓計劃，繼續為員工提供專業發展機會，有助激勵員工上進。年內我們共舉辦了四萬七千六百八十八個工作日的培訓活動，並獲得了多個國際培訓獎項，足證我們在培訓人才方面的成功。這些獎項包括由美國訓練及發展學會頒發的ASTD BEST獎項，藉以表揚我們以力學不倦的精神，致力培訓企業人才，爭取商業成就。

我們繼續透過全面而有效的培訓課程，確保員工和承辦商具備專業技術和才能。我們順利編排和完成了南昌站的培訓工作，並於年內落實及推行為深圳地鐵、曼谷地鐵和天津濱海地鐵等海外地鐵提供的培訓顧問服務。

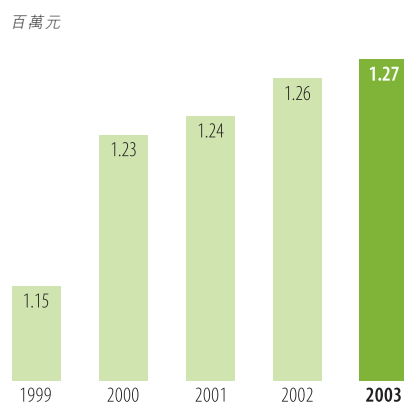
員工統計

地鐵憑藉專業和投入的員工在減少人手的同時繼續提供優質服務。



員工生產力——營業額與鐵路營運員工人數之比

員工生產力在二零零三年再度攀升。



領袖培訓方面亦有所加強。除躍進發展計劃外，我們增加了專為初級經理及高級督導人員而設的領導典範新體驗計劃。該計劃更會於二零零四年向下推廣至初級督導人員，務求提升他們的領導才能。此外亦有舉辦專門的培訓活動，包括為前綫人員所需而設及上課時間靈活的普通話速成班，以及持續的客戶服務培訓，讓公司可在內地旅客放寬來港等新措施下取得最佳收益。

工作操守指引

地鐵一直倡導高水平的員工操守，以協助改善公司管治和持續發展。因此，我們將更新二零零二年首次印發的《工作操守指引》，確保員工奉行公司管治的各項新準則。此外，我們亦會印發《公司工作操守指引員工手冊》，為《工作操守指引》作進一步的補充，具體指引員工的行為操守。