

共創

和諧關係 同心協力

彼此和睦 上下一心





綻放微笑的向日葵，代表港鐵公司全新的長遠目標、使命及信念。



2,000名港鐵義工隊的義工為善最樂，關愛社群。

人力資源

員工的全情投入、專業精神和悉心服務，是公司成功的基石。員工是公司最重要的資產，令公司更能應付轉變，推動業務發展。為促進兩鐵合併後的業務增長，公司以建立「一間公司，一個團隊」的企業文化為目標。

我們著重維持和諧的員工關係、確保擁有穩定的團隊、挽留和栽培員工、招攬優秀人才，並為我們服務的社區提供關懷的服務。

「一間公司，一個團隊」

公司一向視員工利益為重要的考慮因素之一，我們致力維持和諧的員工關係，以鞏固我們在市場的競爭力。公司於2008年3月1日為12,000名香港員工順利推行新的職級及薪酬架構以及統一的聘用條款，足證兩鐵合併後團結一心的企業文化。員工的甄選和委任程序亦於4月完成，較原定計劃提前一個月。

為了實現「一間公司，一個團隊」的精神，我們為全公司訂立一套新的長遠目標、使命和信念。在高級管理層的鼎力支持下，我們為各部門舉辦一連串傳遞長遠目標、使命和信念的工作坊。為此，公司推出「信念獎」激勵計劃，以表揚員工體現公司信念的良好表現。為了進一步建立高效能的管理文化和加強我們對公司信念的承擔，公司就工作表現評核制度進行了全面的檢討。新的工作表現評核制度融入了公司長遠目標、使命和信念，我們並相應展開廣泛的員工溝通工作和提供有關培訓。

兩鐵合併後公司更具規模，我們其中一項首要工作是建立新的員工諮詢架構，以維持和諧的員工關係。此架構在8月順利推行，並錄得踴躍的投票率，反映新設的聯席協商會和員工評議會具有充分的代表性。

為不斷求進，公司定期進行員工意態調查。兩鐵合併後的首個員工意態調查於2008年11月進行，所有員工獲邀參與，而回覆率高達96%。員工可透過這項調查，直接表達對公司各方面的觀點和意見，有助我們找出可作改進的主要範疇。調查結果反映公司於經歷重大轉變期間，仍能維持員工對工作的積極投入及高度熱誠。

超過 12,000 名香港員工
於 2008 年 4 月 完成甄選及聘用程序
較原定計劃提前一個月

兩鐵合併後
進行 **首次員工意態調查**
反映 **員工對工作的積極投入及高度熱誠**
84% 員工對身為公司一分子深感自豪；
81% 員工願意多走一步協助公司續締佳績

73,225 / 10,821
車務/管理培訓工作日

成功推出新的
工作表現評核制度
融入新訂的長遠目標、
使命和信念

2,000 名義工參與 87 項
「鐵路人·鐵路心」
義工活動





此外，為了感謝員工在合併過程中發揮敬業精神，努力維持優質服務，我們於今年較早時舉辦了一項盛大的合併慶祝活動，並向若干隊伍頒發合併特別傑出貢獻嘉獎，以表揚他們對兩鐵順利合併的重大貢獻。

關懷社區

公司一向以服務社會為榮，對我們關懷社群的基本義務深信不移，全心全意為香港市民的生活質素、健康和進步作出貢獻。

於2008年，港鐵同事繼續參與社區活動。年內，「鐵路人・鐵路心」計劃共舉辦了87項義工活動，約共有2,000名義工參與，造福長者、身體殘障人士、智障人士及弱勢社群的兒童和家庭。第四屆「港鐵競步賽」於4月在中環舉行，其主要目的是鼓勵香港人把運動融入日常生活之中，並為健康教育籌款，共籌得130萬港元。其他社區活動包括由港鐵行政人員聯同學童和長者為350名石硤尾居民舉行綜藝表演，

以及港鐵義工向獨居長者派發糰子的活動。於2008年，公司再度榮獲香港社會服務聯會頒授「2008/09商界展關懷」標誌，以表揚公司對社會的貢獻，包括參與社區活動、鼓勵員工熱心公益，並為員工提供安全和可以照顧家庭需要的工作環境。

培訓及發展

為迎接兩鐵合併後的挑戰，我們在年內推行廣泛的培訓和發展計劃，特別是在有關鐵路安全、鐵路營運和保養、多元技能、員工調配和新入職員工等範疇內。我們亦著重規則和安全資格的訓練，為在合併鐵路後實施新的《鐵路安全規則》作好準備。

為了提升服務水平及提供殷勤的顧客服務，我們特別為過千位督導員提供度身設計的「啟導員工・提升服務」課程。課程重點包括調整思維心態和提升在職啟導的技巧及知識。



公司不斷進行培訓，讓員工掌握實際技能。

我們對訓練及發展的高度重視獲得世界各地和本地專業組織的表揚，包括美國訓練與發展協會、香港最佳業務管理集團及《China STAFF》雜誌。公司的「掌握臻善在手中」培訓計劃在2008年獲得高度評價，贏得美國訓練與發展協會的「優質培訓發展獎項」及香港最佳業務管理集團的「最佳培訓及人力資源實踐獎」。「每天掌握臻善在手中」這格言正好代表臻善精神，就是我們致力鼓勵員工優化日常工作的流程及為公司創造價值。

培養領導人才

我們繼續推行多項管理及領導才能培訓計劃，包括「行政管理人員計劃」及對象為香港特區及中國內地畢業生的「見習管理人員計劃」。

於2008年，參與「行政管理人員計劃」的11名年輕管理人員全部接受了跨職能的調派，包括派往海外工作以開拓眼界，為更廣闊的事業發展鋪路，而為期12個月的師友計劃已於5月圓滿結束。

公司於2008年聘請了五名香港和六名中國內地的見習管理人員，繼續為我們的領袖培養計劃提供高潛質人才。此外，公司聘請了多名見習工程師和見習主任，栽培他們向所選定的專業路向邁進。

配合業務拓展

為配合公司在香港以外地區拓展業務的需要，我們繼續積極為境外項目提供培訓支援。年內，我們為北京地鐵四號綫項目和深圳市軌道交通四號綫項目的內地新聘員工提供完善培訓，包括安排他們前來香港受訓，為這兩大重要新項目作好營運準備。

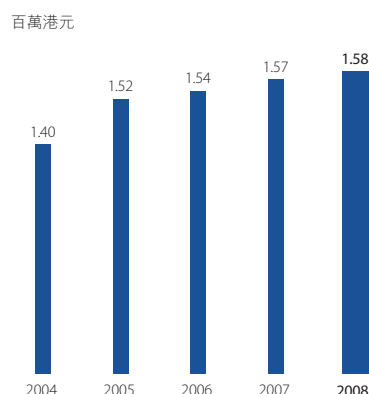
隨著香港鐵路網絡不斷擴展，新鐵路綫的規劃、建造和營運均需要大量人力資源的配合。為了應付人力資源需求的增長，我們已於2008年展開招聘及挽留人才的策劃，進展良好。



員工參加工作坊，將公司的長遠目標、使命和信念植根於心中。

員工生產力 — 營業額與鐵路營運員工人數之比率

員工生產力持續提升。



總員工人數

我們擁有多數經驗豐富的員工，以協助公司拓展香港及海外業務。

