

通達四方

# 造福社群惠員工







# 人力資源

**無**論現在或將來，我們的員工都是公司成功的關鍵。他們的全情投入、專業精神和悉心服務，推動著公司的業務拓展。這推動力標誌著公司成立30年來，一直秉持著的企業文化和信念。

我們透過人力資源管理、員工發展、知識管理以及員工參與義工服務等計劃，致力培育員工和支持我們所服務的社區。

## 配合未來業務增長

未來數年，因應公司在香港和海外的業務增長及配合繼任安排所帶來的龐大人手需求，我們透過全面的人力資源管理機制，繼續積極策劃及招聘人才，以達致理想的人手編制，應付未來數年營運及項目管理發展高峰期的人手要求。為此，車務處每年有200名非經理級員工參加員工綜合發展計劃。為應付香港鐵路網絡擴展帶來的挑戰，工程處亦特地推行事業發展計劃，以發掘具潛質的管理層員工，在未來鐵路項目中擔任更具挑戰性的職務。

### 員工積極投入工作、具高度熱誠

逾4,000名員工參與臻善圈，提案的實際節省金額達2,570萬港元

香港業務的

### 員工自願流失率約為2%

(市場平均水平為8.2%)

逾3,500名義工參與

### 167項「鐵路人·鐵路心」義工活動





外展活動多樂趣，是培訓員工的好方法。

為支援公司於2009年在中國內地的業務擴張，我們在內地推出了「見習工程師培訓計劃」及「車務管理見習主任培訓計劃」。我們亦與同濟大學及北京交通大學合辦維修管理及工程課程，協助員工汲取內地鐵路知識。為配合北京地鐵四號綫投入服務及未來深圳市軌道交通四號綫的啓用，我們亦為內地員工進行全面培訓。

### 持續改善

2008年的員工意態調查參與率高達96%，令人鼓舞。調查結果顯示，逾80%員工對工作的投入程度高企。這項調查還有助我們找出公司的優勢和可以不斷求進的地方。我們亦設立由管理人員和一般員工組成的工作小組，以制訂改進措施。

**70,047/16,895**  
 車務/管理培訓工作日  
 為每名香港員工提供  
**5.8日的培訓**  
 (市場平均日數為2.6日)

截至2009年12月31日僱用  
**逾20,000名員工**

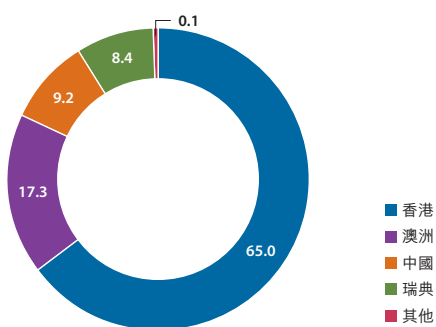
## 人力資源



培訓員工提供安全和高效服務，有助支持業務發展。

### 按地域劃分的員工數目分佈

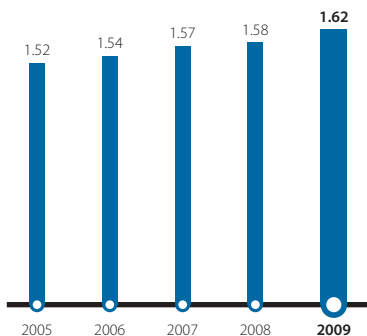
(百分率)



### 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。

(百萬港元)



工作小組著重繼續培養員工對工作的高度熱誠，並透過多個不同渠道加強公司與員工的溝通。我們已透過公司內部的《港鐵通訊》以及簡報會，通知員工有關公司須跟進的事項和相應的行動計劃。

### 關懷社區

為香港市民的健康、生活質素及環境作出貢獻，一向是公司的首要目標之一。

港鐵同事於2009年繼續透過公司的「鐵路人·鐵路心」計劃積極參與義務工作。年內，超過3,500名義工參加該計劃，共舉辦了167項義工活動，向長者、身體殘障人士、智障人士、有需要的年青人及家庭，以至自然環境獻上關懷與支持。2009年4月，十位來自亞太區的競步精英，以及逾千名各界競步好手參加了「港鐵競步賽2009」，以推廣健康生活，並為健康教育籌得超過100萬港元的善款。其他社區計劃包括港鐵一年一度的聖誕兒童遊戲日，當日我們邀請超過200名來自香港家庭福利會及仁愛堂的兒童，連同公司員工及家屬，參加在八鄉車廠舉行的聖誕慶祝活動。此外，我們亦舉辦名為「Friend'出光輝每一程」的義工計劃，協助年青一代健康成長，將來回饋社會。

於2009年，公司的「鐵路人·鐵路心」計劃、「擎天半島」的優質管理服務及昂坪360纜車營運共榮獲香港社會服務聯會三個「商界展關懷」標誌，以表揚公司服務社群的傑出表現。

### 培訓及發展

隨著公司在香港及海外推行擴展計劃，積極進取的人才培訓仍然是維持公司業務成功和增長的關鍵要素。

於2009年，公司適時而且成功推行一連串全方位鐵路營運及安全培訓，以配合香港的康城站和柯士甸站，以及北京地鐵四號綫的啓用。

為進一步提升員工在顧客服務技巧和運作方面的知識，我們於3月推出《關懷服務典範手冊》，並於4月展開名為「Happy Staff, Happy Customer」的大型培訓計劃，讓前線員工建立正面的服務態度，並重溫顧客服務技巧。公司在6月推出全

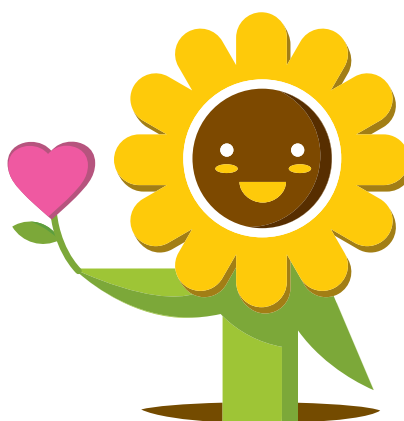


新的關懷乘客運動，舉辦了為期兩周的「最關懷備至車站職員」選舉，選出港鐵網絡內81個車站中最關懷乘客的車站職員。超過28,000位乘客向我們反映，他們欣賞港鐵的優質服務以及關心他們生活每一程的承諾。

年內，多個國際及本地專業團體表揚港鐵在培訓及發展方面的傑出表現。這些獎項包括在美國訓練與發展協會的BEST Award中，公司取得亞太區第一及在全球93名參賽者排名第二的佳績，同時亦是唯一一間榜上有名的運輸服務機構。公司並且奪得該協會的「優質培訓發展獎項」，以及香港管理專業協會的「最佳管理培訓獎」金獎及「香港最受推崇知識型大獎」。此外，我們有三名畢業學徒奪得職業訓練局的「傑出學徒/優異表現獎」，是公司連續第12年獲得此獎項。

### 培養管理人才

為配合公司未來的發展，我們持續推行多個重要培訓計劃來提升員工的管理及領導才能，如透過「行政管理人員計劃」為我們能幹、靈活且具備良好條件的管理人員擔任更高職位作



### ■ 為香港市民的健康、生活質素及環境作出貢獻，一向是公司的首要目標之一。■

好準備。我們於7月推出「行政人員持續進修計劃」，讓高級經理及具潛質的領導人才，透過綜合式的培訓，掌握最新業務的最佳實務及培養洞察力。

為支援業務增長，公司繼續招聘見習管理人員、見習工程師及見習主任，藉以啟發新思維及培育下一代的領導人才。單是「見習管理人員

計劃」，便吸引超過14,000位來自香港、內地及海外的大學畢業生申請。

我們於2009年聘請了六名香港和六名內地的見習管理人員，以及45名見習主任，當中包括21名見習工程師及24名見習管理主任，以幫助他們發展潛能，邁向自己所選擇的事業路向。

除了招聘和培訓畢業生外，年內公司亦為初級督導以至高級管理層的優秀員工提供不同的發展計劃，協助他們發掘自己的長處及潛能。

我們經常舉辦團體活動，藉以宣揚公司的長遠目標、使命和信念。

