





群策群力  
延展動力

逾 50,000 人次參加了  
「增進員工  
溝通計劃」的

**5,100**

場溝通會

每名僱員獲得

**6** 個培訓  
工作日



等於市場  
平均數的  
**2.4** 倍

員工自願流失率處於

**3.3%**  
的低水平

公司部署得宜，以配合其不斷增長的業務，包括香港延綫項目和中國內地及海外專營權業務擴展對人力資源的需求。在2011年12月31日，公司與其受控制附屬公司共僱用21,295名員工。

公司在這方面的努力，於2011年獲得多個獎項嘉許，包括香港管理專業協會的「優質管理金獎」殊榮，以及香港理工大學的「香港最受推崇知識型機構大獎」。

## 羅致及保留人才

公司的策略性人力資源規劃及機制，能有系統地達致資源運用的最高效益和配合公司對人力資源的新需求，以確保相關項目能適時完成。

年內，我們在香港透過提前進行的招聘計劃共聘用了1,525名新員工。我們繼續於香港和中國內地招聘見習工程師、見習管理人員及見習管理主任，以配合公司的業務擴展。為配合香港延綫項目在高峰期的人手需求，我們已將招收學徒的數目增加一倍，由2010年的60名增至2011年的121名，並從專業技術學院招聘15名畢業生加入公司的「工務督導培訓計劃」。

公司提供具競爭力的薪酬福利和事業發展機會，因此在保留員工方面一向表現超卓。儘管人力市場於2011年持續復甦，公司的員工流失率仍處於3.3%的低水平。年內，我們於內部擢升了逾800名員工。

## 員工激勵及參與

除了具競爭力的薪酬福利外，公司也透過多種獎項的嘉許，激勵員工加倍努力。「港鐵傑出貢獻嘉獎」是公司的最高榮譽，由2011年開始，我們更接受附屬公司的員工提名競逐，讓全球各地的員工與公司建立更緊密的聯繫。

## 發展領導才能

除了為核心及增長業務提供全面及以才能為本的營運、技術及安全培訓外，公司還推出一系列的人才發展計劃來物色和栽培未來的領袖。公司培養員工領導才能的其中一項計劃是「管理人員發展計劃」，參加這計劃的第二及第三批管理人員取得理想的發展進度，對發展計劃皆有高度的正面評價。而第四批管理人員的甄選程序已於2011年10月完成。



我們舉行各種活動，宣揚公司的長遠目標、使命和信念。

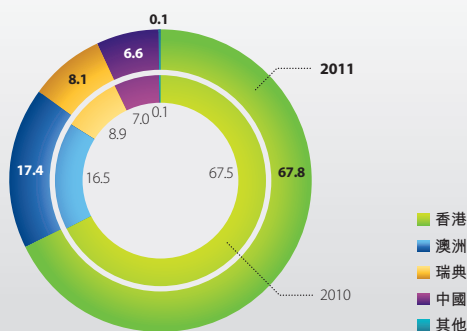
## 人力資源

公司為香港及中國內地的見習管理人員提供工作輪調、研習、輔導及培訓計劃，還安排出外考察及其他各種活動，讓見習管理人員為投入工作作好準備。公司於2008年聘用的第二批見習管理人員，已於年內獲安排擔任高級督導級職位。

於2011年，我們為另一批優秀高層管理員工進行了新一輪的發展及評估，以了解他們的發展需要，讓他們能發揮其晉升潛力，開拓更廣闊的事業路向。所有參加者均獲安排因應他們個別需要而悉心設計的發展計劃，以加強他們的全面管理能力。此外，22位較早時參與計劃的員工已於2011年晉升至更高級的職位。

### 按地域劃分的員工數目分佈

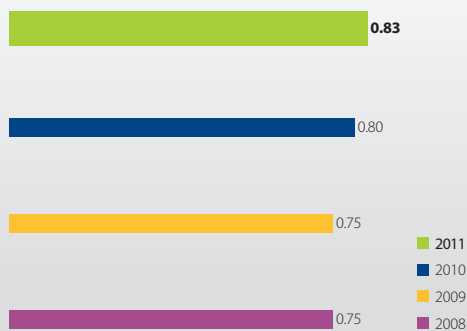
(百分率)



### 員工生產力 — 盈利與員工人數之比率\*

\* 不包括物業發展的香港業務

(百萬港元)



## 學習文化

我們的目標是把港鐵公司打造成一個不斷學習的知識型機構。為此，公司設立了完善的資訊科技平台以促進員工之間分享知識，並透過精心設計和全面的學習和發展活動，以協助員工保持學習意欲。公司推行的「潛行創意空間」計劃，利用創意思考學習影片等創新和具創意的溝通模式及活動，從自我、小組及整體角度，強調協同創意的重要性。

公司在香港、中國內地及海外推行各項有關措施。於2011年內，我們推行超過5,892個涵蓋公司各部門的培訓課程，為每名員工提供約6個培訓工作日。

為加深員工對公司使命的了解，公司於2011年推行多項活動，其中包括一個經革新的專題網站、攝影比賽、深化課程，以及讓參與員工到其他部門進行探訪活動的「Welcome to My Home — 了解《處別》不同，探訪溝通互共融」計劃。

公司年內舉行的其他活動，亦有助培養關愛的服務精神以及學習文化，並確保行政及高級管理層能掌握現行最新的最佳經營實務及管理意見。

公司亦十分關注員工的身心康泰，我們舉辦了一項「健康生活計劃」以鼓勵同事培養健康生活的行為。

## 精益求精的工作文化

我們還培育了一個精益求精、致力改善工作流程的文化，以確保公司能持續不斷提升效率。公司推行的「掌握臻善在手中」計劃，正好體現了運用創新思維以改善日常工作的臻善精神，而「臻善圈」項目亦有助公司減省成本和優化工作程序。與此同時，臻善文化亦鼓勵員工改善他們個人及專業的知識和技能，以協助公司面對不斷轉變的業務挑戰。

為推動精益求精的工作文化，公司透過培訓活動鼓勵員工共同發揮創意，不斷求進。為強化培訓成果，公司還與其他公司合辦活動，分享有助改善品質的最佳實務。

## 企業責任焦點

### 培育人才

團隊精神可以透過各種方法來建立，而義工活動是公司培育團隊精神的其中一環。在9月，約100名公司「鐵路人 鐵路心」計劃的義工參加了由東華三院社區服務及復康服務部舉辦的《畫中舞·快樂七色魚》活動。

我們的義工在活動中透過處理服裝、協調舞台運作、攝影及協助參與人士等工作，幫助在身體、心智及社交能力方面有殘障的人士，以畫伴舞來表達他們對生活的感受。

鳴謝東華三院提供《畫中舞·快樂七色魚》活動之相片以供刊載



### 員工溝通

公司設有行之有效的員工諮詢機制，讓管理層透過員工選出之代表聆聽及適時回應員工的關注。公司於2011年共舉行了超過5,100場「增進員工溝通計劃」溝通會，出席員工逾50,000人次，成功加強了部門經理與基層員工的雙向溝通，有助公司及早期了解和處理員工所關注的事宜。

我們與派駐中國內地及海外員工的密切溝通，對於香港以外業務暢順運作的重要性日益增加。因此，我們建立了各種快捷簡便的溝通渠道，確保在香港以外工作的員工能了解他們所關注的事宜。

我們不斷增闢電子溝通渠道，讓員工緊貼公司最新的業務發展及公司策略。我們定期將管理層溝通會議的精華片段上載至公司內聯網。為提升公司品牌形象，我們在香港的總部大樓安裝內部數碼廣播系統。透過這個「港鐵資訊」電視系統，員工及訪客可隨時掌握公司的重要訊息。

員工透過日常工作推動公司的成功。我們於2011年推出五集勵志短片「港鐵因您精彩」勉勵員工，讓他們以自己的工作為榮。

為加強員工家屬與公司的聯繫及鼓勵本地教育，公司設立企業獎學金計劃，向員工子女提供獎學金，以表揚他們優異的學業成績及積極參與義工活動。