

TEAMWORK



創新、
分享與學習。

加強溝通、
建立互信。



同享目標



人力資源

逾60,000人次參加了
5,000場
「增進員工溝通計劃」
溝通會

每名僱員獲得
6.3個培訓
工作日，
是市場
平均數的
2.6倍



公司建立了一
支穩定
及充滿熱誠的
員工團隊，
員工自願
流失率低至
4.2%





坦誠溝通是港鐵企業文化的重要元素

公司與其受控制附屬公司於2012年12月31日在香港及香港以外地區分別僱用15,200和6,955名員工。

羅致及保留人才

公司的經常性業務及增長策略，有賴穩定和日益壯大的營運、技術及管理人才的配合。

有見及此，公司採取主動的人力資源調配及提前進行招聘以配合人力需求，年內共有逾1,800名員工加入公司。為配合未來的業務發展，我們於2012年招聘了26名見習工程師、

八名見習主任及六名見習管理人員。我們更加強在海外招聘，特別是工程方面的專才，以滿足香港新鐵路延綫項目的人力需求。

為配合海外招聘活動，我們於英國推出以專門行業為對象的企業品牌推廣及專才招聘活動。

我們繼續與各專上院校合作，以吸引來自工程、建築及物業管理相關學系的畢業生，於2012年年中合共有51名畢業生入職。我們同時舉辦招聘會及就業博覽，以接觸本地求职者，並與業界組織及非政府機構合作，透過社區招聘計劃，為合資格人士提供就業機會。

「公司與其受控制附屬公司於2012年12月31日在香港及香港以外地區分別僱用15,200和6,955名員工。」

為配合我們香港鐵路網絡拓展計劃高峰期的人手需求，公司加強其學徒及見習技術員培訓計劃，提供有系統及不同長短的培訓課程，培育優秀的技術人才。公司於2012年內招聘了52名技工學徒、24名技術員學徒及13名見習技術員。截至2012年12月底，學徒及見習技術員總數已增至299人。

為配合中國內地及海外的業務發展，公司制訂多項措施，並發展人力資源策略，其中包括成立專責支援中國內地及國際業務的核心小組。公司更僱用顧問公司參與制訂人力資源制度及政策，以推動人才的全球流動性。公司亦繼續推動人才本地化，物色人才擔任內地的重要營運職位，並聘用勞務公司為北京地鐵十四號綫及杭州地鐵一號綫項目提供招聘服務，以加快招募本地員工。

員工激勵及參與

儘管就業市場出現反彈，但公司的員工流失率仍維持於4.2%的低水平。這證明公司的員工薪酬及福利具競爭力，而公司亦有效地透過各項獎勵計劃表揚員工的貢獻，當中

執行總監會管理報告·人力資源

包括「港鐵傑出貢獻嘉獎」、「工作表現獎」、「活出公司信念獎」等。此外，公司為員工制訂清晰的事業發展路向，亦有助挽留人才。

為加強員工的自豪感，公司製作一系列勵志短片「港鐵因您精彩」，講述不同部門的前線員工在工作上的小故事。透過受訪者發自內心的經驗分享啟發觀眾，讓他們明白員工如何並肩攜手，為香港社會提供卓越優質服務。首兩個系列共有九個故事，於年內透過內聯網播放，員工反應非常熱烈，錄得超過92,000瀏覽人次及11,700則正面評價，而第三個系列的頭三個故事亦錄得逾34,000瀏覽人次及5,000則正面評價。

發展領導才能

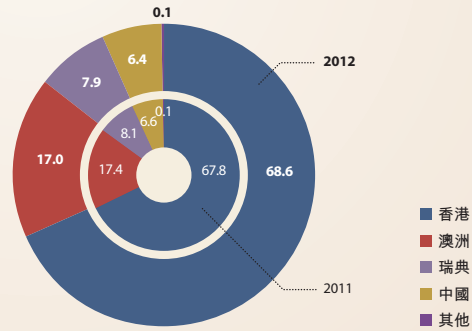
公司於年內繼續甄選及培育各階層的領導人才。

新聘用的見習管理人員參加於2012年7月舉行的迎新課程，內容包括團隊精神訓練、實地考察及行動學習項目。這批青年才俊在香港及中國內地參加按需要設計的課程，當中包括工作輪調和培訓及發展課程。公司於2009年招聘的見習管理人員，已於2012年獲安排擔任督導級職位。

為栽培具潛質的高級督導人員及初級管理人員，讓他們勝任更高的職位，公司設有為期三年的「管理人員發展計劃」，內容包括跨職能部門工作輪調、師友輔導、體驗式學習、考察活動及分享論壇。2012年，公司甄選了新一批的管理人員加入該計劃。

按地域劃分的員工數目分布

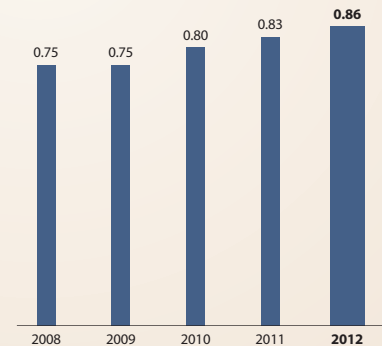
(百分率)



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)



透過培訓及發展活動，推動力臻卓越、團結一致、好學不倦及精益求精的文化

2012年10月，公司進行了另一輪評估，在高級管理人員中物色極具晉升潛質的人才。

行政人員培訓方面，公司繼續推行「行政人員持續進修計劃」，讓行政人員及高級管理人員透過綜合培訓模式，掌握最佳的經營實務，活動包括十場內部研討會、工作坊及電子課程等。公司更每兩個月或每季派發學習資源指南，並於2012年組織了三個「卓越學習聯盟」，邀請各大企業及機構的管理層蒞臨公司分享經驗。

卓越、學習及關懷文化

我們繼續提供培訓，以提升員工的才能，並培養卓越、學習及關懷文化。

公司於年內透過「躍領」計劃，加強「領導展卓越、實踐添自豪」的理念。根據該計劃，公司舉辦了91場工作坊，向約10,000名車務員工介紹該計劃。公司還推行其他計劃，讓高級管理層與員工，包括導師聚首一堂，進行交流。我們還透過獎勵計劃和新的推廣材料，宣揚公司的長遠目標、使命和信念。

為建立關懷為本的服務文化，公司自2012年6月起為超過3,400名車務員工舉辦重溫課程，並為車站的前線督導級人員舉辦實地啟導課程。公司於2012年8月成立優質服務學院，進一步推廣用心服務的訊息。

我們的目標是成為一家富學習風氣的機構，培養協力創新和好學不倦的文化，鼓勵員工勇於創新、分享交流和不斷學習。公司於年內透過舉辦工作坊及多媒體學習，以加強實踐這培訓目標。

公司於年內為管理人員、督導級及非督導級人員定期舉辦培訓課程，輔以精心設計的培訓及發展方案，以配合特定的培訓需要。公司探討創新的培訓方法，並透過電子學習中心推廣自我增值，同時提供流動學習資源，方便員工隨時隨地進行學習。為此，公司的學習資源中心亦已提升了服務水平。

公司在培訓及發展方面的卓越成績於年內廣獲讚譽。在香港，公司榮獲僱員再培訓局頒發「人才企業嘉許獎2012」及獲Best Practice Management頒發「最佳業務實踐獎2012」。國際方面，公司榮獲美國訓練與發展協會頒發「卓越培訓實踐獎」、英國KNOW Network頒發「亞洲最受推崇知識型企業大獎2012」，以及新加坡Human Capital Leadership Institute頒發「亞洲人力資本獎2012」。

員工溝通

為加強部門經理與基層員工的雙向溝通，公司於2012年舉行了超過5,000場「增進員工溝通計劃」溝通會，出席員工逾60,000人次。公司於2012年10月首次以電子問卷形式進行

「2012員工意態調查」，參與率高達96.9%。調查結果將於2013年第一季向員工公布。

2012年9月，在一年兩次的「經理溝通會」上，公司向逾1,100名管理人員傳達經革新的企業策略，其後並透過視像會議向超過670名來自不同部門的督導級人員代表傳達及討論此企業策略。

為加強與內部員工的溝通，公司增闢電子平台「CEO My Post」及「港鐵企業策略」，讓員工緊貼公司最新的業務發展及企業策略。年內，這些電子平台錄得逾54,300瀏覽人次。公司亦利用設於主要辦公大樓的「港鐵資訊」數碼播放系統傳達企業訊息。公司更不斷研究透過其他電子渠道來進一步提高溝通效率。

公司進一步加強與內地營運員工的溝通。其中為配合杭州地鐵一號綫項目，公司於2012年10月為大約2,200名當地僱員舉行了16場溝通會，讓他們加深對合營公司的組織及管理架構、長遠目標和使命的認識，以及提供員工調職安排及事業發展路向等資訊。

「我們繼續提供培訓，以提升員工的才能，並培養卓越、學習及關懷文化。」

推動精益求精

公司透過「員工創意計劃」這個完善的平台，收集員工對促進生產力的建議。而推動每位員工致力尋求及落實更有效的工作方法，是公司提升個人及企業發展的另一策略。

年內，我們透過「臻善圈」培訓計劃，激勵員工運用解難和創新學習工具發揮集體創意，不斷求進。公司於2012年11月舉行「優質改善經驗交流會」，以分享最佳實務。年內，員工還參加在中國內地及馬來西亞舉行的品質改善活動，並獲頒獎項。