



專業服務，關懷備至

港鐵員工
來自不同部門





人力資源

員工是港鐵最寶貴的資產。港鐵在多方面的職能範疇上提供長遠及具吸引力的事業發展機會。

香港的
員工流失率維持在
3.7%
的低水平

每位香港僱員
獲得
6.6
天培訓

8,700
場「增進員工溝通計劃」
溝通會

員工是港鐵最寶貴的資產。港鐵在多方面的職能範疇上提供長遠及具吸引力的事業發展機會。

公司與其附屬公司於2015年12月31日在香港及香港以外地區分別僱用17,127和8,157名員工。聯營公司在香港及香港以外地區共僱用11,109名員工。

為提升企業營運效率及配合公司業務增長，公司於2016年初成立技術工程處，推動公司在技術工程上精益求精，並配合公司在這方面的長遠規劃。

羅致及挽留人才

於2015年，公司舉辦各類招聘活動，以配合公司在香港、中國內地及海外目前的營運需要及未來的業務增長。年內，公司在香港招聘了1,806名新員工，而員工流失率則維持在3.7%的低水平。

為提升港鐵的僱主品牌形象，我們推行多項計劃連繫社區和接觸青少年。我們透過與本地多間大學合辦的本科生

「工讀交替和合作計劃」提供實習機會，以及參與「人生及事業教育論壇」，協助青少年為投身職場作好準備。

我們又積極吸納年青人才，年內招聘了創紀錄的153名學徒及見習技術員。同時，公司透過各項見習人員發展計劃共聘請了40名大學畢業生。現時，共有128名見習人員及407名學徒正在公司不同的發展計劃中接受培訓。

為支持《有能者·聘之約章》，公司於2015年與香港社會服務聯會及多間本地大學合作，為有殘疾或特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。

為挽留員工，公司提供具市場競爭力的薪酬福利，包括採用與工作表現掛鈎的薪酬檢討機制，並提供良好的事業發展機會。年內，獲內部晉升的香港員工共有1,454名。

公司繼續舉辦一系列的領導人才發展計劃，培育領導人才及年青專才，以配合公司不斷擴展的業務。我們亦為各級員工在香港及香港以外地區提供大量發展機會。



Kelvin
港鐵員工

Kelvin至今已服務港鐵八年，現在負責管理車站商務。他在公司歷任不同職位，包括市務、物業、公司事務及城際鐵路業務，以及派駐北京工作。透過在不同部門的職位輪調，Kelvin對公司文化有了更深刻的了解。他形容港鐵公司為一個「大家庭」，他十分欣賞部門內及部門之間的出色合作。港鐵公司為員工提供全面培訓，並不斷鼓勵他們保持積極主動的工作態度，所以同事們都能守望相助，快捷妥當地完成工作。

Kelvin回想八年前和參與培訓的同屆見習管理人員一同相處的美好時光，至今依然歷歷在目。「我們每一位來自不同學科，大家一起接受培訓。縱使大家現時在不同的部門工作，但我們目標一致，就是希望為顧客提供安全、可靠及舒適的旅程體驗。」

執行總監會管理報告

人力資源

聯繫及激勵員工

公司鼓勵管理人員與員工積極聯繫，並就彼此所關注的事項提供有效的溝通渠道。為此，公司設立了行之有效的員工協商機制，包括聯席協商會及員工評議會，現有逾800名員工代表，全部由員工選出。公司亦透過「增進員工溝通計劃」，與員工加強聯繫，並促進部門經理與其員工的雙向溝通。於2015年，在該計劃下共舉辦了8,700場溝通會。

為表彰員工的傑出表現，我們於2015年向4,243名員工頒發12個「港鐵傑出貢獻嘉獎」及22張嘉許狀。公司勵志短片系列「港鐵因您精彩」繼續成為激勵員工的有效渠道，瀏覽次數超過170,000次，正面留言超過22,000個。而「We are MTR」計劃則繼續加強公司與退休員工及前港鐵員工的聯繫。

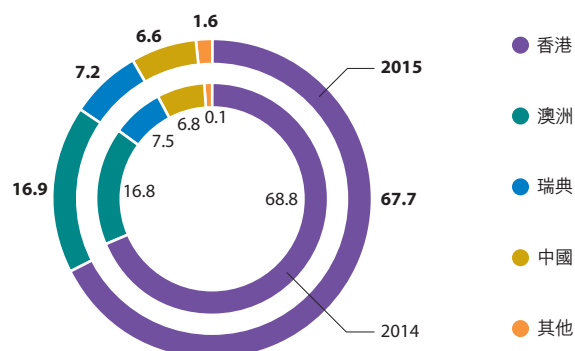
公司透過跨國內部溝通平台「MTRconnects」，分享公司的最新發展和員工的故事，藉此加強全球各地員工之間的溝通。截至年底，平台錄得超過563,000次瀏覽，其中單一訪客超過13,300個。



透過「鐵路人 鐵路心」計劃，鼓勵員工積極服務社會

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)



持續學習及發展的文化

提供專業和出色的團隊以服務顧客是我們重要的使命。公司提供全面的培訓及發展課程，涵蓋範疇包括領導能力、車務營運、技術及顧客服務，於2015年舉辦了6,510項培訓課程，合共為每名員工提供平均6.6天的培訓。

公司在員工培訓和發展方面的努力，再次榮獲多個本地及國際獎項，其中包括美國人才發展協會 (Association for



我們透過各項見習人員發展計劃，培育年青人才

Talent Development)的「卓越培訓實踐獎」，而港鐵亦是五間獲香港管理專業協會頒發的「25週年 — 致力人才發展機構榮譽大獎」的機構之一，見證公司多年來在促進員工發展方面的傑出成就。

推動精益求精

作為聯繫員工的有效渠道，公司推行「員工創意計劃」，以鼓勵員工於工作間發揮創意。公司已優化該計劃，設立多個新獎項來鼓勵員工提出創新意念。在2015年收到的735份意見書中，有九份被評為「變革改進意念」，其中八份建議已於工作間實踐。

「臻善圈」計劃繼續鼓勵員工發揮集體創意、精益求精，以及加強聯繫員工。港鐵在香港推行「臻善圈」計劃已經超

過27年，於2015年，該計劃共有5,672名會員及953個小組，所提交的提案達950份。我們於2015年6月舉辦首個「全球臻善圈會議」(「Global WIT Conference」)，有1,600名員工參加，當中包括120名來自深圳、北京、杭州、斯德哥爾摩、墨爾本和倫敦的員工代表。

未來願景

公司的未來願景，是透過成立「港鐵學院」，成為培訓及發展未來的鐵路專業人才的基地。香港特別行政區行政長官於2016年1月在施政報告提及有關計劃。此計劃目的是培訓人才，為香港及香港以外地區的鐵路系統提供安全、可靠及有效率的營運及維修服務。「港鐵學院」仍處於初期籌劃階段，預計將會提供技術工程、車務營運、管理及顧客服務的重點課程。