

# 2021 港鐵傑出貢獻嘉獎 - 最高榮譽大獎

## MTR Grand Awards for Outstanding Contribution Top Award



## 人力資源

香港員工自願流失率

**5.6%**

為每名香港員工提供

平均**5.2**天的培訓

世界各地的員工總數超過

**50,000**人

員工是公司發展的推動力。我們一直積極聯繫和培育員工，建立與時並進的工作間及提供平等僱傭機會。我們於年內獲得多個人力資源獎項，肯定我們致力為員工所作出的努力。

截至2021年12月31日，公司與其附屬公司在香港及香港以外地區分別僱用16,863和15,105名員工。此外，聯營公司及合營公司在香港及全球各地共聘用19,887名員工。

## 招募、培育及挽留人才

我們著重聯繫及激勵員工，並重視人才招募及發展，以吸納和挽留員工。香港員工於2021年的自願流失率為5.6%。

為達成公司「讓城市前行」的使命，作為負責任的僱主，公司在新冠疫情的危機中以保障員工就業，及確保業務可持續發展為首要目標。我們繼續審慎運用資源，以配合公司

的營運需求及有效控制成本。在公司的整體獎勵框架下，我們提供具競爭力的薪酬福利、短期及長期的獎勵計劃，以及多元化的發展機會。我們定期進行薪酬檢討，確保薪酬福利具市場競爭力。我們亦設有完善的績效管理制度，並透過與工作表現掛鈎的薪酬檢討機制及多項員工激勵和獎勵計劃，肯定和獎勵員工的表現。

我們積極透過物色及培訓不同資歷的人才，以配合公司長遠的業務增長和可持續發展的需要。公司根據新企業策略所訂的指引，優化及提升了「港鐵領導能力框架」，以提升人力資本的質素及培訓領導人才，為未來作好準備。今年，我們還推出了全新的「管理潛能發展」計劃，提供完善的人才評估及個人化的發展計劃，包括培訓、指導及跨職位的輪調安排，培養高潛質的督導人員。

為了向青年人提供良好的事業發展機會，並為公司建立長遠的人才梯隊，我們在疫情期間繼續以不同的虛擬模式招聘畢業生，包括舉辦網上招聘講座、人才評估中心及面試。今年，我們招募了55名優秀的大學畢業生加入公司不同的見習人員發展計劃。公司亦招募了69名學徒和見習技術員，及35名見習工程師加入公司的學徒計劃及見習工程師計劃，培育年輕的鐵路人才。

## 激勵和聯繫員工

為營造家庭友善及與時並進的工作環境，公司繼2020年實施了彈性上班時間的政策後，我們亦試行辦公室員工在家工作的安排，並為非制服員工制定了彈性的衣著守則。我們繼續竭盡所能保障員工的健康、安全及情緒健康。為支援他們建立抗逆能力以應對疫情，我們推出「情緒健康一站式學習網站」，讓同事可即時獲取多種資源，包括自我情緒評估問卷、健康資訊短片、電子書及輔導服務資訊。

為與社區共同攜手抗疫，公司是首間公共交通機構參與政府的新冠疫苗接種外展服務，於九龍灣車廠為員工及其家屬提供疫苗接種。為鼓勵更多員工接種疫苗及保障他們的健康，已經在2021年內完成接種兩劑新冠疫苗的員工獲額外提供有薪「身心健康假」一天，公司亦舉辦了一系列的網

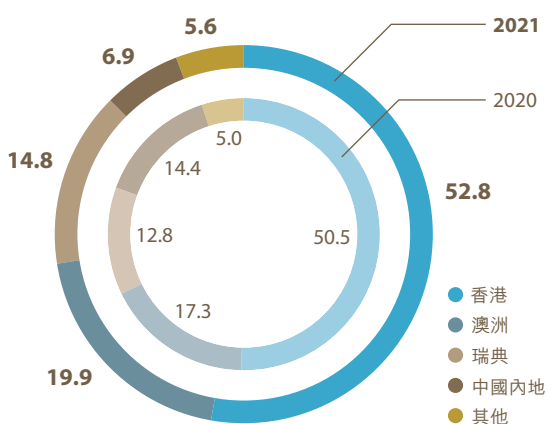
上健康講座，為員工提供醫療資訊。在各種鼓勵措施下，截至2021年年底，超過90%需對外工作的「特定群組」員工已經接種新冠疫苗。

公司於11月舉行「2021港鐵傑出貢獻嘉獎暨長期服務獎」頒獎典禮，表揚員工的卓越表現及對公司的忠誠貢獻。今年獲得40年長期服務獎的得獎者多達44名，創歷年新高。

我們於12月初進行了「2021年員工投入度調查」，收集香港員工及旗下全資子公司經理級員工的意見，調查的整體參與率接近80%。公司將根據調查結果作出跟進，於2022年制訂及執行行動計劃，從而加強員工投入度。

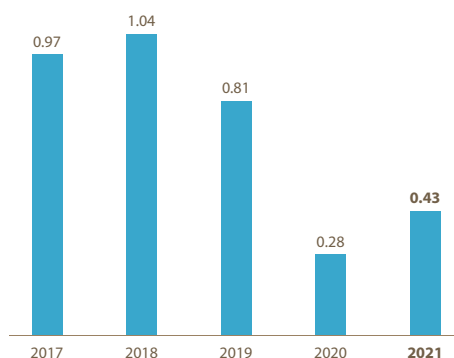
## 按地域劃分的員工數目分佈

(百分率)



## 員工生產力 — 盈利與員工人數之比率\*

(百萬港元)



\* 不包括物業發展的香港業務

## 用心聆聽及回應員工

公司擁有一支積極投入的員工團隊，反映我們致力聯繫員工及回應他們所需。為了解員工對公司新企業策略的認知及理解，我們推出「變·造未來」的季度問卷調查。調查結果顯示員工對公司的變革的體驗及意見反應正面。我們亦推出「改革領袖」及「與總監對話」等專屬溝通渠道，加強提升員工對公司企業策略的認識。

我們提升了公司的內部溝通平台「MTRconnects」，引入全新數碼功能以分享公司的最新發展和港鐵故事，聯繫在世界各地的員工。公司亦設有多種溝通渠道，如行政總裁的話及網誌、影片、溝通會議及論壇、焦點小組及實地探訪

等，加強多向溝通。在疫情期間公司仍維持緊密的業務溝通，我們在2021年為在世界各地的行政管理人員和經理舉辦了九場網上論壇和會議。

我們的員工協商機制繼續促進管理團隊與一千多名由員工直接選出的員工代表保持緊密溝通，討論共同關心的議題。公司的員工評議會和45個聯席協商會每季度舉行定期會議，公司亦定期向員工發放相關的討論成果。年內，公司與員工代表及工會舉行了12場溝通會，向員工講解公司業務的最新發展，尤其是鐵路營運及應對疫情的措施，以回應員工的關注。

## 持續學習的文化

優質的學習及發展課程是我們幫助員工盡展潛能及確保公司達致長遠成功的重要一環。於2021年，我們在香港共舉辦了7,360堂培訓課程，為每名員工提供平均5.2天的培訓。此外，我們亦為員工提供新的學習模式，年內共有10,922名員工參加了273項不同的電子學習課程，學習時數達48,280小時。

在疫情下，我們繼續採用不同模式及利用科技來提供學習及培訓課程，確保培訓質素。除了面授課程外，我們亦舉辦網上工作坊及研討會、電腦訓練及虛擬實境培訓。為

在公司培養持續學習的文化，我們的學習管理系統為員工提供一站式平台，讓他們隨時隨地獲得寶貴的技術及管理的自學資源。我們在工作場所安裝了模擬器及虛擬實境設備，為員工練習在職技能提供更大彈性。

我們為新晉升及新入職的經理及督導推出有系統的「企業發展階梯」計劃，培訓員工的領導力及管理技巧。我們於2021年推出為期六個月的「營運轉型領導力發展」計劃，旨在提升逾150名高潛能領袖的領導才能，加強他們的商業觸覺及培養創新思維。

## 推動精益求精與辦公室數碼化

公司的「臻善圈」計劃在促進創新及推動持續改善方面發揮重要作用。年內，公司舉辦超過75個臻善圈培訓班，並開展598個項目。

我們於6月推出了全新的一站式自助服務網上平台「MyHR」，方便員工隨時隨地搜尋人力資源和行政服務及相關資訊，提交電子表格或查詢，以及了解個案跟進情況。