



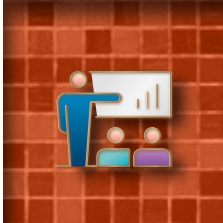
2023港鐵傑出貢獻嘉獎 - 特別嘉許獎

MTR Grand Awards for Outstanding Contribution Special Recognition Award

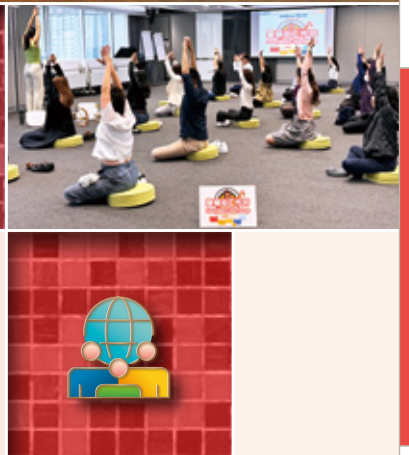


超過**120**項
員工投入度調查
跟進行動

為每名
香港員工提供
平均**7.2**天的
培訓



世界各地的
員工總數超過
54,000人

人力資源

一家公司成功的關鍵因素，在於能夠妥善聯繫、培養和激勵員工。為確保業務能持續營運及秉持「推動城市前行」的使命，港鐵在2023年繼續為員工帶來廣泛的學習、發展和事業機會、提供平等就業機會，並締造一個互相支持、和諧共融的工作環境。年內，公司獲得香港人力資源界別頒發多個獎項，肯定我們所作出的努力。

截至2023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17,405和16,000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21,498名員工。

招聘、管理及挽留人才

於2023年，港鐵香港員工的自願流失率為7.2%。在勞動力市場尤其緊張之時，公司採取各項措施吸引和挽留員工，

包括定期與員工溝通聯繫、提供全面的學習和發展計劃，並給予事業發展和個人成長的機會。

近年，招聘及挽留人才別具挑戰性。為吸引及挽留員工，我們在公司的整體獎酬框架下提供具競爭力的薪酬福利、短期及長期獎勵計劃，以及多元化的事業發展機會。為配合業務營運的人手需要，公司繼續積極進行招聘。為加強與社區的聯繫及提高公眾對港鐵的認知度，我們在車站、社區中心、港鐵商場等地點舉行多個招聘日。此外，港鐵招聘巴士亦駛往多個地點吸引求職者。招聘宣傳渠道橫跨數碼平台、元宇宙、印刷媒體和車站廣告。此外，我們採取一系列措施來吸引和挽留人才，例如推出半職工作、擴大員工推薦計劃、為有招聘困難的指定職位推出入職獎金計劃，並檢討退休政策以便更靈活處理延遲退休個案。

我們亦定期檢討薪酬福利並按需要作出調整，確保薪酬福利具市場競爭力。公司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嘉獎計劃，肯定和獎勵員工的表現。

公司還與本地和海外大學合作，繼續透過各種數碼和實體渠道推展畢業生招聘計劃。於2023年，共有79名優秀畢業生參加了公司的見習人員發展計劃，另有168名學徒和見習技術員，及31名見習工程師分別加入公司的學徒訓練計劃及見習工程師計劃。公司主要透過這兩項計劃培育鐵路行業年青人才。

作為關懷員工的僱主，港鐵重視員工的身心健康，致力營造與時並進的工作環境、實施家庭友善政策，以及促進工作與生活平衡。我們於2023年檢討及優化了惡劣天氣津貼，以肯定員工在惡劣天氣下仍然辛勤工作的貢獻，同時亦積極研究於2024年提升「身心健平台」，以加強對員工的支援。

為了實現企業策略及長遠業務目標，公司必須建立強大的人才梯隊，以培育未來的領導人才。我們推行一系列「人才梯隊計劃」，包括「管理潛能發展計劃」及「管理發展計劃」，以評估及識別具有領導潛質的督導及管理人員，然後透過系統化的發展計劃及跨部門輪調安排，培訓有關人才。

面對當前人力市場的不同挑戰，僱主必須有效地向人才傳達清晰、鮮明的僱主品牌形象，使其與公司的宗旨和目標產生共鳴。在2023年，我們展開了僱主品牌項目，首階段包括全面檢討港鐵的僱主品牌形象、確定僱員的價值信念，以及制定全面的招聘推廣策略。

激勵和聯繫員工

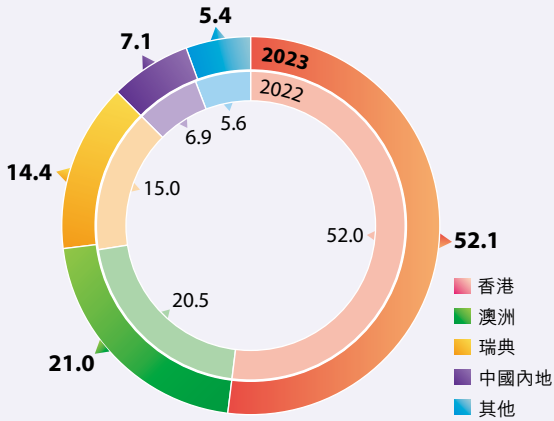
作為持續內部溝通策略的一環，我們繼2021年進行「員工投入度調查」後，於2022年12月進行「員工投入度脈搏調查」，收集同事的意見。脈搏調查的回應率達58%，有關的結果、分析及見解已於2023年2月向管理層及員工公布。其後，我們在公司層面及業務單位/職能層面共設立了十個工作小組，負責設計及執行120多項跟進行動，以回應員工的需要並改善在港鐵的工作體驗。2023年11月至12月，公司進行另一次全面的「員工投入度調查」，聆聽香港員工及全資附屬公司員工的需要，回應率達77%。公司將於2024年第一季公布調查結果及分析，繼而制定及執行有關的行動計劃。

在2023年2月，我們分別向合資格全職及臨時/兼職員工派發500港元及200港元的「特別利息」，以感謝同事在過去充滿挑戰的一年努力不懈，完成各項重要里程碑。於9月，公司向香港客運服務同事頒發特別「信念獎」，表揚他們在2023年9月7日及8日發生的極端暴雨中，為確保香港繼續前行所表現出的拼搏和專業精神。我們亦向各業務單位/職能擔任關鍵崗位的同事頒發額外的一次性特別嘉許獎，以表揚他們在惡劣天氣下謹守崗位。

於2023年11月，公司舉辦一年一度的「港鐵傑出貢獻嘉獎暨長期服務獎頒獎典禮」，表揚同事及團隊的卓越表現及對公司的忠誠服務，有95名員工榮獲40年長期服務獎，創下歷史新高。在2023年，我們優化了「港鐵傑出貢獻嘉獎」計劃，增加了獎項的名額及獎金，以加強激勵員工。於2023年9月7日和8日，黃大仙站因極端天氣情況發生嚴重水浸，前綫同事悉心盡力處理事故，使車站服務得以迅速恢復，因而獲公司頒發特別嘉許獎以資表揚。

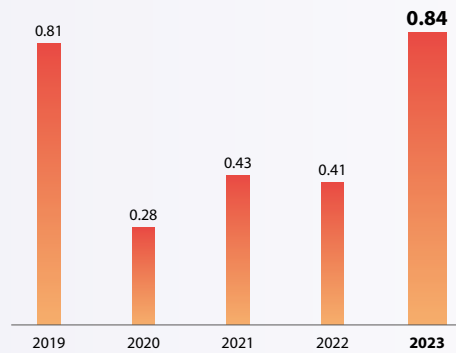
按地域劃分的員工數目分佈

(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

為了培養一支敬業樂業、積極進取的員工隊伍，我們盡力聯繫同事，用心聆聽及回應他們的需要。透過員工協商機制，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，討論共同關注的議題。在2023年，公司的員工評議會和50個聯席協會於每個季度舉行會議，並定期與同事溝通有關的討論項目和成果。我們還與員工代表和工會舉行了14場溝通會，講解公司業務的最新發展，並回應員工的關注。

我們繼續以各種內部溝通方式，與在香港、中國內地及海外業務樞紐的員工分享資訊，並就公司發展情況交流意見。年內，我們在公司的全球內部網站MTRConnects上發布行政總裁的話、行政總裁網誌及專題影片等，並定期舉辦管理層焦點小組討論、進行實地探訪及議會會議，以接觸和聯繫不同員工。

隨著疫情消退，我們於2023年恢復面對面的溝通活動。公司共舉辦了七場管理層論壇和會議，包括行政管理人員論壇、經理溝通會等，以促進香港、中國內地及海外業務樞紐的管理人員之間的聯繫。

持續學習的文化

港鐵投放資源提供優質學習和發展活動，以提升員工的能力，讓公司業務和人員均取得長遠的成功發展。在2023年，我們繼續為每位員工提供全面的學習及發展課程，內容涵蓋商業、管理及實用技能，為每名員工提供平均7.2天的培訓，包括面授、數碼及網上學習課程。

此外，我們繼續開發機械人系統及數據驅動思維等科技化課程，幫助員工提升鐵路安全及效率。這些課程與新升級的鐵路系統相輔相成，共同為同事提供前綫營運所需的知識和技能。