





締造

# 一間公司 一個團隊

在2007年，我們的首要工作是融合員工成為「一間公司，一個團隊」，同時維持穩定的工作團隊及和諧的員工關係

# 執行總監會管理報告

## 人力資源



員工團結合作，建立成功的團隊，體現合一的精神

公司的成功乃建基於員工的全情投入、悉心服務和專業精神。我們一直視員工為公司最重要的資產，他們帶動業務的擴展，並令公司能適應轉變。兩鐵合併帶來重大的機遇，讓我們融合為「一間公司，一個團隊」，令公司更為強大、更有活力、更具競爭力和更加團結，致力實現成為全球最佳鐵路公司的理想。

### 合併計劃與溝通

合併的關鍵在於每一位員工。年內一個最主要的挑戰是在指定日期前維持穩定的工作團隊，以及確保發展業務所需的人力資源不受影響。

作為一個關懷的僱主，公司於合併過程中致力照顧員工的利益，同時在制訂對員工有影響的政策時力求公平公正。公司透過多個渠道諮詢員工意見，並積極與他們保持緊密溝通。公司定期印發內部通訊「合併通訊」，提供有關重要里程碑及合併事宜的資料。員工亦能透過行政總裁及人力資源總監致全體員工的信函、簡報會、合併專設熱綫及電郵，了解合併的進展。因此，在合併過程中，公司一直能夠保持融洽的員工關係。

### 「一間公司，一個團隊」

為了讓員工了解合併過程、加強員工的正面思維、讓不同背景的員工可以互相認識和溝通，公司為超過12,000名員工舉辦一系列文化融合工作坊。公司成功向所有員工傳達3個主題：「與時並進，創造機會」、「一間公司，一個團隊」及「全程為您，心的服務」。這些活動均有助增加合併進程的透明度，從而減低員工的不明朗感受。

為了實現「一間公司，一個團隊」的理念，我們在指定日期前向員工公布一套統一的聘用條款及職級架構。在制訂這些條款和架構的過程中，我們一直以員工的利益為主要考慮因素，同時致力維持公司在市場上的競爭力及確保12,000多名不同職能和工種的員工得到公平公正的對待。我們進行了廣泛的員工溝通和諮詢工作，包括舉行簡報會和印發資料小冊子，讓員工明白有關安排。

我們亦制訂全面的人事計劃，挽留優秀人才以應付業務需要。我們力求員工的甄選和委任過程公平、有效和公正。我們還推出自願離職計劃，讓員工有多一個的選擇。這些安排是雙贏的方案，令人事安排及員工調配更具靈活性，並對員工的影響減至最低。

### 關懷社區

作為一間關懷和盡責的公司，我們恪守對社區的服務承諾。

在2007年，員工繼續透過「鐵路人•鐵路心」計劃參與社區的義務工作。同時，公司透過該計劃協助員工發起、組織和參與社區項目。年內，該計劃合共舉辦了86項義工活動，造福長者、身體殘障人士、智障人士、弱勢社群的兒童和家庭，以及推動環保。

在八間社會服務機構的提名下，公司再度獲香港社會服務聯會頒授「2007/08商界展關懷」標誌，以表揚公司對社會的貢獻，包括鼓勵員工參與義工活動、熱心公益，並為員工提供安全和友善的工作環境。

為 14,134 名員工  
建立一套統一的  
職級架構及聘用條款

就兩鐵合併舉辦

452 場員工簡報會

為逾12,000名員工舉辦

99 場文化融合工作坊

完成合併鐵路網絡運作的  
相關培訓

36,225/7,637

車務/管理培訓 工作日

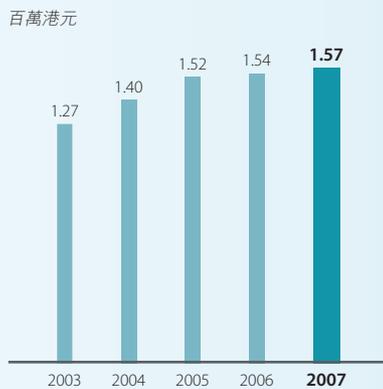
1,800 名義工 參與 86 個  
「鐵路人•鐵路心」  
義工項目

為全體員工提供免費

流感防疫注射，保障員工健康

### 員工生產力 — 營業額與鐵路營運員工人數之比率

員工生產力持續提升。



### 總員工人數

兩鐵合併為公司帶來更多具才幹的員工，以助公司拓展業務。



透過廚藝比賽等漸進融合活動，加強員工的團體精神

### 培訓及發展

公司於2007年特別加強培訓，確保員工具備所需技能及專業知識來面對合併和新紀元的挑戰。透過適時及全面的車務及安全培訓，員工得以掌握所需的知識和技能，以助合併鐵路網絡暢順運作。公司舉辦一系列內部的顧客服務培訓課程，培養守望相助的工作文化。此外，公司為全體站務、車務及車站維修人員提供顧客服務培訓，著重培養推己及人的精神。

為配合未來的人力需求，公司實施了多項培育管理人才的計劃。我們安排2,000名高級和初級督導員參與「以同理心聆聽技巧」的課程，並為高級督導員舉行一系列有關「中國業務管理」課程及研討會。此外，公司為車站督導員提供「服務領導技巧」新課程。

### 培養領導人才

培育發展各級別的高潛質員工，繼續是栽培未來管理人才的重點工作。共11名在為期3年的「行政管理人員計劃」內的年輕管理人員已於2007年開始輪崗計劃。此外，公司推行導師計劃，為每名行政管理人員安排一名高級經理作為導師，以達成培育行政及高潛質高級管理人才的雙重目的。



員工於九龍灣訓練中心內的列車模擬駕駛室接受培訓，以掌握所需的工作技能

在2007年，公司集合來自所有主要職能部門的代表，成立了一個小組，專責處理見習管理人員的輪崗安排和發展。年內，公司共招攬10名來自中國內地與6名來自香港特區的見習管理人員。

公司同時進行其他人才發展計劃，培養具優厚專業發展潛力的管理人員。4名高級管理人員參與海外行政人員發展計劃，3名中級管理人員則參與Richard Ivey School of Business舉辦的Ivey Consortium Executive Programme。公司亦於香港為北京及深圳投資項目的內地營運管理人員舉辦培訓計劃，同時為我們上海項目的內地要員提供培訓。

此外，我們亦挑選2名高級督導員參加國際都市鐵路聯會(CoMET)員工交流計劃，安排他們到London Underground展開為期6個月的實習工作。計劃的主要目的是讓他們在不同文化的國家汲取工作經驗，並在各自工作範疇內比較最佳實務的基準。

### 支援拓展業務

為配合公司在香港以外地區迅速擴展業務，我們繼續積極為深圳市軌道交通四號綫、北京地鐵四號綫及對外顧問服務提供培訓支援。公司亦加強分配資源，適時調動人手支援新獲批的London Overground專營權。

公司亦推出國內見習管理人員計劃，為內地增長中的業務培育本地人才。年內，公司聘請了10位來自內地主要大學的見習管理人員。他們已於2007年7月在香港開始為期12個月的密集培訓和輪崗計劃。

此外，為培訓中國內地的鐵路專才，公司於2007年12月與北京市交通學校簽訂合作協議，共同營辦培訓中心，為鐵路業培訓優秀人才。