



逾6,000

名義工參加245項
「鐵路人 鐵路心」項目

每名僱員獲得

6.9個

培訓工作日



「提升團隊精神」



逾 7,700
場「增進員工溝通計劃」
溝通會

人力資源

公司與其受控制之附屬公司於2014年12月31日在香港及香港以外地區分別僱用16,624和7,530名員工。

2014 港鐵傑出貢獻嘉獎暨長期服務獎 MTR Grand Awards for Outstanding Contribution Long Service Awards Presentation Ceremony



公司與其受控制之附屬公司於2014年12月31日在香港及香港以外地區分別僱用16,624和7,530名員工。

羅致及挽留人才

為配合公司的營運需要及業務增長，我們積極制定各項人力資源策略及凝聚員工的計劃，以滿足目前及未來公司在香港、中國內地及海外的人力資源需求。於2014年，公司在香港招聘了逾1,900名新員工，並於內部晉升了超過1,500名員工，而員工流失率則維持在4.4%的低水平。

為接觸更多求職者，我們舉辦各類招聘活動，包括安排招聘日、於車站內設立招聘攤位、舉辦及參與職業博覽會和就業講座，並與專上學院合辦招聘活動。此外，我們還以嶄新的途徑宣傳招聘訊息，包括透過站內設施、車廂內資訊屏幕、社交媒體，以及革新公司的求職網站等。

我們積極吸納年輕人才，並於年內招聘了150名學徒及見習技術員，以配合公司未來的營運需要。我們又推出新的見習技工計劃，於2014年招收了33名學員參與有系統的在職維修培訓課程。此外，我們合共招聘了24名見習工程師、25名見習主任及五名見習管理人員，以接任未來的管理職位。在中國內地，我們夥拍廣州鐵路職業技術學院和深圳市第二職業技術學校兩所教育機構，去招聘見習人員。

為增加全球人力資源調配的靈活性及充分發揮員工的專長，中國及國際業務的核心支援團隊正擴充規模，加入海外員工，並建立一個環球人力資源庫以配合海外業務的發展。

此外，我們推出支持殘疾人士就業計劃。年內，公司與香港社會服務聯會及本地大學合作，為有殘疾或特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。於2014年9月，公司獲頒《有能者·聘之約章》的「優秀共融機構獎」，以表彰公司在推動殘疾人士就業方面的努力。

公司亦致力挽留人才。在香港，我們為參與施工中的指定鐵路擴建工程的合資格員工推出Project Retention Bonus Scheme，以鼓勵專業及技術人員工作至工程完成。在中國內地，我們就薪酬架構作出檢討、提升員工福利和因應市場趨勢作出需要的薪酬調整，公司並推行其他計劃以提供更具吸引力的事業發展機會。同時，公司透過其他各項措施來獎賞和激勵員工。根據全球其中一家最大的人力資源服務公司Randstad Group在香港進行的一項調查，公司連續兩年獲選為香港首兩名「最具吸引力僱主」的其中之一。

員工激勵及參與

公司推行各項計劃和活動，激勵員工積極投入工作。2014年，公司撥出經費，鼓勵各部門安排小型活動以提升團隊精神和建立人際網絡。公司亦鼓勵各處別和部門提供更多機會，讓員工獲得更豐富的工作體驗和參與跨職能的崗位輪調。公司的勵志短片系列「港鐵因您精彩」，由不同部門員工分享他們對自己工作崗位的感想，獲得非常正面的回應。「港鐵傑出貢獻嘉獎」計劃於2014年共接獲65項提名，其中10項提名是來自港鐵附屬及聯營公司。公司還邀請內地和海外獲獎團隊的代表及個人獎項得主來港出席頒



頒獎典禮 Distribution & Ceremony



執行總監會管理報告

人力資源



定期舉辦VMV講座，推廣公司的「長遠目標、使命和信念」

獎典禮。「MTRconnects」亦透過各項計劃，包括首屆全球攝影比賽，與全球各地員工保持聯繫。「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。在中國內地，我們舉辦多項活動以增強員工對公司的認同感。至於澳洲、瑞典和英國業務，公司再次進行員工調查，以助管理層了解員工所關注的事項。

發展領導才能

為培育公司的領導人才，我們繼續舉辦公司及處別層面的人才發展計劃，以及「管理人員發展計劃」及見習人員發展計劃。年內，我們亦為各級員工提供大量發展機會，例如為行政人員及高級經理而設的「行政人員持續進修計劃」，以及為香港、中國內地及海外高級經理而設的「港鐵高級管理課程」，還有為經理和高級督導而設的多個領袖課程。

我們在香港和中國內地共有100多名見習管理人員及見習主任。他們於2014年，接受了架構井然、量身定制的培訓及發展計劃，其中包括崗位輪調，以及42項培訓及發展課程。年內，行政人員和高級經理出席了八場內部研討會和工作坊，並定期收到學習資源指南。我們舉辦了兩場「領袖論壇」研討會，邀請跨國公司行政總裁級的管理要員聚

首一堂，分享真知灼見。為了更具策略性地物色人才，我們與毅偉商學院合作在香港舉辦團隊發展課程。「港鐵高級管理課程」、「Strategic Change Leaders for Success」及「Reaching New Horizons」領袖課程，亦有助高級經理加強領導能力及加深了解各種時下專題，如變革管理、決策及持份者管理。公司在墨爾本的業務亦舉辦類似的課程。

卓越、學習及培訓文化

年內，我們繼續完善員工培訓計劃，鼓勵員工爭取卓越表現及促進個人發展。

公司的學習資源中心是為員工提供最新資源的平台，讓員工透過各種自學教材學習知識和提升技能。中心提供培訓和發展教材、推薦相關讀物和參考資料，並以每月摘要鼓勵員工學習，以培養持續進修的文化。

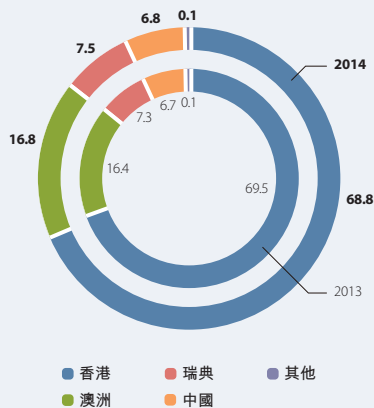
為進一步推廣持續自學文化，我們把電子/流動學習活動併入培訓及發展計劃，以配合員工靈活學習的需要。為激發員工的創意，公司推出了八輯「We Can Innovate」教學短片，展示港鐵不同處別的創新項目。為達致全面覆蓋，公司採用員工可接觸的四個視頻播放渠道，包括內聯網、車站內的電視機、「優質服務百科」(ESpedia)和M-board，以及港鐵網站內的討論區。

年內，公司量身制定切合員工特定需要的培訓課程，涵蓋職能與非職能上的能力、策略規劃、合作及團隊精神。為保持卓越服務，公司致力培訓前綫的列車及車站員工，包括為數百名員工舉辦培訓課程，課程內容由處理客戶投訴，以至後勤同事的支援等。此外，公司還舉辦每兩個月一次的「健康生活計劃」研討會，以加強員工對「身(體)」、「心(境)」、「智(慧)」和「社(交)」方面的健康知識。另外還有「Healthy Mind, Healthy Habits」以及相關主題的工作坊，如太極等。

2014年7月，公司把香港的車務訓練部與內地的三個業務樞紐納入網絡。此為重要的協作機制，讓各方得益，並作為一個互動學習平台，讓導師持續發展他們的才幹和能力。

按地域劃分的員工數目分布

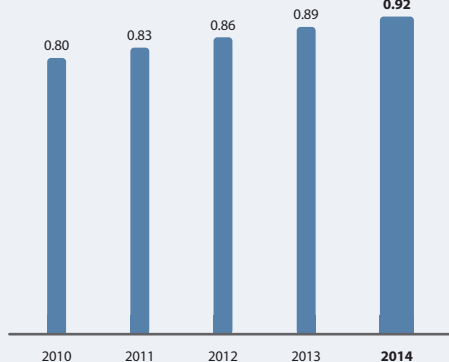
(百分率)



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)



年內，公司在推廣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Association for Talent Development(前稱美國訓練及發展協會)的「卓越實踐獎」，以及在香港人力資源管理學會舉辦的「卓越人力資源獎2014」獲頒發「卓越學習及發展獎」。2014年，公司舉辦了7,331項培訓課程，為每名香港員工提供6.9天的培訓。

員工溝通

我們鼓勵管理人員與員工積極保持溝通，並提供有效的溝通渠道以討論彼此關注的事項。為此，公司設有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。公司透過「增進員工溝通計劃」，加強部門經理與前綫員工的雙向溝通，於2014年舉辦超過7,700場溝通會，出席員工逾100,000人次。

為了讓員工掌握公司的發展動向，並就公司的延綫項目與他們積極溝通，公司內聯網增設了「行政總裁的話」及「MTR In Focus」欄目。公司還繼續為行政人員和總經理舉辦論壇，以加強溝通互動，而行政總裁及行政人員更進行探訪，與員工見面和交流意見，以了解員工的工作進展和面對的挑戰。

公司透過會議及跨國的內部溝通平台「MTRconnects」，加強全球各地業務單位之間的溝通。該平台旨在讓全球各地員工加強分享公司的最新發展和港鐵員工的故事。截至年底，平台錄得338,000瀏覽人次，其中單一訪客超過9,900個。

推動精益求精

公司推行「員工創意計劃」多年，作為聯繫員工的渠道，並成功鼓勵員工於工作間發揮創意。2014年，公司革新該計劃，引入多個新獎項來激勵員工提出創新意念。

「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」計劃已超過26年，於2014年，該計劃共有5,369名會員及920個小組，所呈交的提案達905個。承接在香港的佳績，「臻善圈」計劃現已推廣至公司在深圳、北京、杭州、斯德哥爾摩和墨爾本的業務，共有2,097名會員及250個小組，並於2014年提交了306個提案。