

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境



員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



# 員工

港鐵員工專注投入、敬業樂業，是公司賴以成功的基石。憑著員工敢於拼搏的精神，我們能夠滿足顧客的期望，建立以悉心服務顧客及廣大市民為榮的企業文化。在公司「長遠目標、使命和信念」(VMV) 的引領下，我們致力啟發、連繫及培育員工，激勵他們締造佳績。



## 37,721

全球員工數目  
(只計全職員工)



## 7.1日

每位員工平均  
接受培訓的日數

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

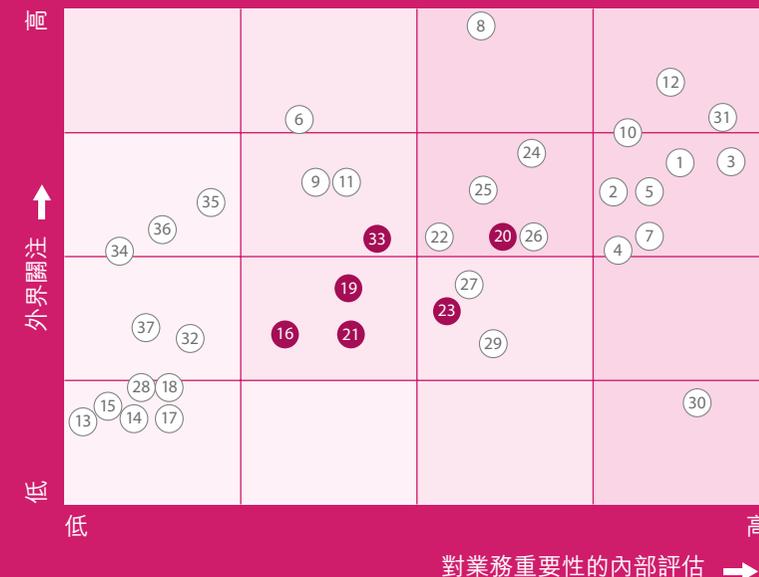
## 引言

港鐵在人力資源管理、培訓及提升員工投入度方面所作的貢獻和努力得到認可，我們在多項調查中獲選為最佳僱主，並獲得以下嘉獎：

- 獲《HR Asia Magazine》頒發「2016 最理想工作公司」獎項；
- 獲選為 Randstad Group「2016 香港最具吸引力僱主」亞軍；
- 於 2016 年 Universum Employer Study「Engineering / Natural Sciences」的組別獲選為香港最具吸引力僱主的第三名；
- 於 jobsDB 2016 年「十大企業」調查中獲選為最受歡迎僱主第二名。

公司的成就得到肯定當然值得欣慰，但隨著港鐵在香港和世界各地不斷拓展業務，我們明白公司的人力資源管理正面對多項挑戰，當中包括因為拓展鐵路網絡及提升服務而不斷增加的人力資源需求。我們第一代員工當中有不少人於近年陸續退休，隨之而來的挑戰包括繼任計劃、人事調動及員工更替等，特別是知識轉移相關事宜。為配合香港乃至世界各地培育未來鐵路專才的需要，公司於 2016 年 11 月宣佈成立港鐵學院，致力建設香港成為一個鐵路專才培訓及發展中心。

## 本章涵蓋的重要議題



- ①6 多樣性與平等機遇
- ①9 勞工實務
- ②0 工作條件及社會保障
- ②1 員工諮詢與參與（包括結社自由及集體談判權）
- ②3 員工發展及培訓
- ③3 創造就業及技能提升

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

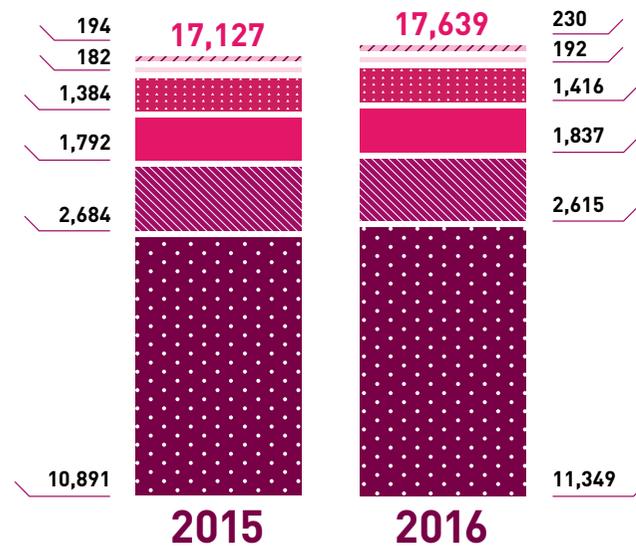
可持續發展表現指標

我們的人才

港鐵的業務營運，離不開有形資產，例如鐵路和軌道、車站、車廠及各類建築物等。但歸根究底，我們需要具有不同技能及專長的員工來設計、建造、營運及維修鐵路基建，確保每天運作暢順。

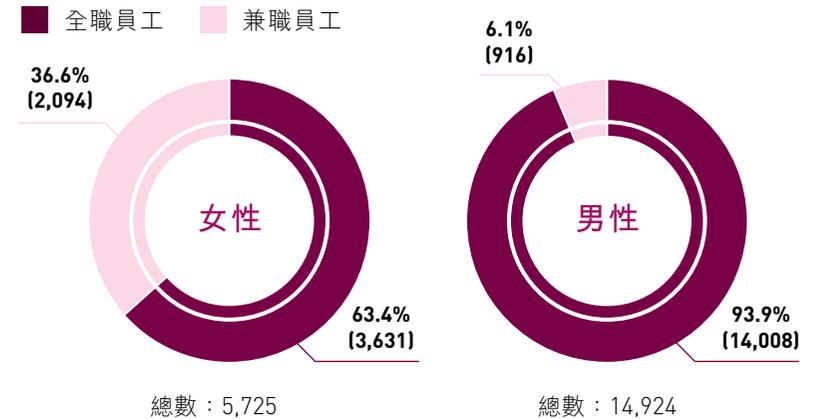
下圖闡述港鐵香港員工的組合。

按工作範疇劃分的全職僱員



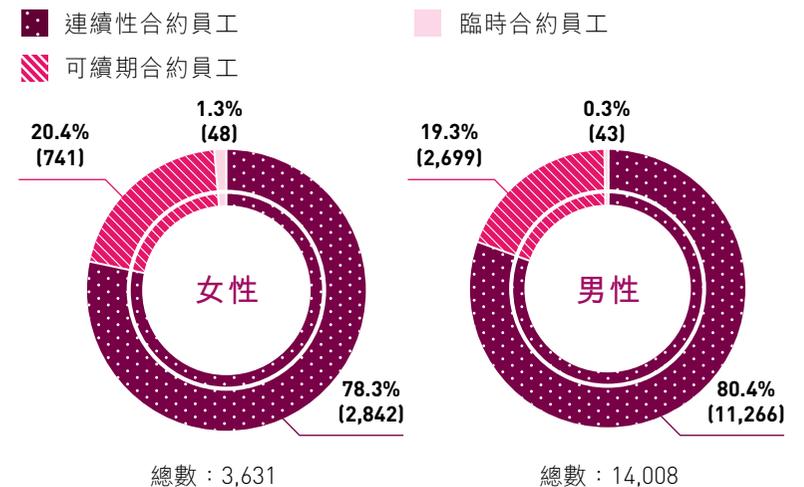
- 中國內地及國際業務
- 車站商務
- 物業及其他業務
- 管理及支援部門
- 項目
- 車務

2016年按性別及僱傭類別劃分的員工組合



公司在香港的全職和兼職員工總數（不包括香港以外附屬公司）為 20,649

2016年按性別及僱傭合約劃分的全職僱員



公司在香港的全職員工總數（不包括香港以外附屬公司）為 17,639

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

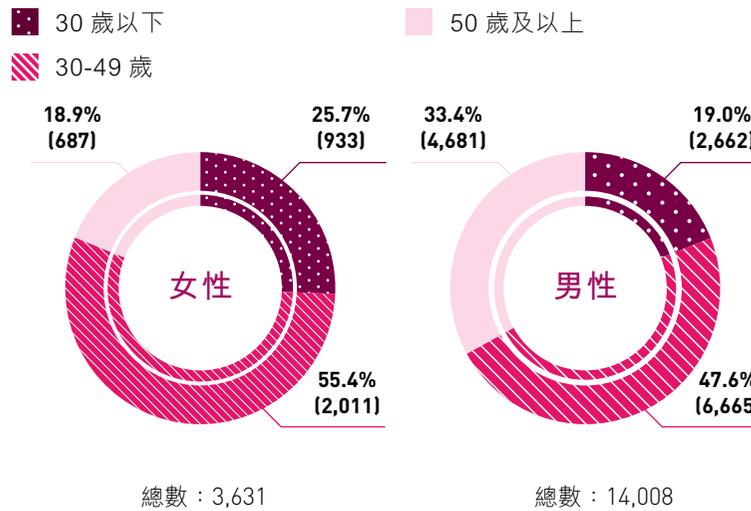
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

2016 年按年齡及性別劃分的全職僱員



在某些業務範疇，尤其是建造新鐵路線及物業，我們依賴並非由港鐵直接聘用的承辦商員工。有關與承辦商合作的詳情，請參閱[安全](#)和[供應鏈](#)章節。

服務年資

僱員的服務年資反映港鐵能夠吸引和挽留熱誠幹練和經驗豐富的員工。2016 年，公司於香港的全職僱員平均服務年資為 12.8 年。其中，889 名員工榮獲 10 至 40 年長期服務獎，以表彰他們對公司的長期貢獻，當中有 3 名員工服務年資更達 40 年。

自願離職率

2016 年，公司員工的自願離職率為 3.5%，較香港其他僱主及全球鐵路業為低。

香港員工自願離職率



## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## ▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 管理方針

## 指導架構

## 行政職責

港鐵人力資源總監負責監察所有與人力資源、員工關係、獎酬管理、人才管理、培訓、機構發展、保安及辦公室行政有關的事宜。

## 《工作操守指引》

連同其他規管僱員行為的公司政策及指引，《工作操守指引》（「該指引」）透過加強持份者對我們的信任，奠定公司成功的基石。該指引就如何應對日常工作中出現的情況提供實用建議，並為公司上下員工提供遵守「長遠目標、使命和信念」的指引。請按此[鏈結](#)下載《工作操守指引》的最新修訂版本。

## 員工協商

我們遵守業務所在之國家及地區就集體談判和加入工會所適用的法律責任。在香港，我們透過行之有效的員工協商機制，定期及公開地與員工進行協商，成功維繫穩定和諧的員工關係。

港鐵員工選出逾 900 名代表加入聯席協商會 (JCC)，負責處理部門或組別層面員工所關注的事宜。另外，員工評議會 (SCC) 是公司與員工雙方協商包括薪酬與福利等公司層面事宜的平台，由人力資源總監擔任主席並由員工選出的 48 名評議員及來自不同業務單位的 10 名高級管理層代表組成。員工評議會於 1981 年成立，至今已 35 年。評議員對公司的信任及支持有助克服不少挑戰，其中包括兩鐵合併。此外，公司定期與七個工會舉行會議，為員工溝通提供額外渠道。

## 主要原則和程序

## 平等機會

我們絕不容忍任何基於性別、性傾向、殘疾、年齡、種族、民族或人種、家庭崗位，或其他受法律保障的個人特徵而作出的歧視行為。我們按每位員工的能力、經驗、技能和資歷等客觀的評估，處理所有與僱傭和人力資源相關的事宜。我們支持僱用殘疾人士。2016 年，港鐵與香港社會服務聯會及本地大學第三年合作，為 10 名殘疾或有特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。

## 您知道嗎？

2016 年港鐵僱用 300 名殘疾人士，佔全職員工總數 1.7%。

## 事業發展

我們的培訓計劃配合公司在技能及管理人員繼任安排方面的長遠需要。我們希望羅致合適人才，並挽留及在他們不同的事業階段給予栽培，使他們與公司一起成長。

## 「臻善圈」

「臻善圈」計劃成立至今超過 28 年，鼓勵員工發揮積極性、啟迪新思維，以及鍛鍊組織、規劃、解難及決策等技巧。每個「臻善圈」小組均由四至十名從事相同或類似工作的員工自發組成。他們每月至少開會一次，以制定提升表現的項目，並有一名導師從旁協助。

港鐵在深圳、北京、杭州、墨爾本和斯德哥爾摩的附屬及聯營公司亦已採用「臻善圈」理念。在香港以外地區，接近有 350 個「臻善圈」小組，參加員工約 3,000 名。2016 年，這些「臻善圈」小組共提交接近 420 個工作改善項目。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 顧客

## 社區

## 環境

 員工

## ▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 環球人力資源策略

港鐵致力確保海外營運能延續我們在香港的佳績。為此，我們鼓勵在中國內地及海外分享知識和傳遞最佳實務。目前，公司有 140 多名香港員工全職於海外負責各業務項目，另有部分員工是以公幹形式前往海外。公司鼓勵員工於海外期間及完成海外任務返回香港後，分享他們的經歷和學習經驗。通過互相分享和學習，我們確保知識可更加靈活適於用當地環境。

為使港鐵海外營運具備適當的人才、文化和工作環境，人力資源部門會定期與環球人力資源團隊舉行會議，確保公司的整體人力資源策略及全球倡議得到有效的檢討和實施。

## 量身制定的方針

在中國內地，港鐵專注羅致當地人才，並培養當前營運和未來擴展業務所需的技能。港鐵夥拍內地多間教育機構，招攬及栽培見習人員。

在相對成熟的澳洲和歐洲市場，我們為當地強大的團隊提供支援。在這些地區，我們建基於香港的經驗，強化營運流程並開拓商機。

## 策略性人力資源架構

港鐵透過環球人力資源架構，為未來數年的人力資源策略制定了三個清晰目標，即專注於企業文化發展、人才管理，以及人力資本調派和發展。為實現上述目標，港鐵自 2013 年起開始實施系統性的執行計劃。

## 人力資源調配

港鐵於 2016 年制定了環球外派政策，以促進全球的人力資源調配，並在全球各地辦事處提供一致的員工調派條款。

為配合公司發展策略不斷擴展業務的機會，公司近年設立了一個環球人力資源庫，該資源庫可整合海外附屬公司及香港和中國內地現有核心支援團隊的潛在人力資源，以支援中國內地和海外業務的管理及人力資源。



## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 引言

## ▶ 香港的招聘活動

## 培訓和發展

## 培養企業文化

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 大學畢業生和年輕專才的機會

港鐵不少員工都是透過「見習人員計劃」，開始他們的職業生涯。透過這項綜合領導人才管道計劃，我們發掘及培養青年才俊，讓他們日後有能力擔當高層管理職位。2016年，我們透過「見習人員計劃」聘請了30名大學畢業生，其中包括7名見習管理人員、18名見習工程師及6名見習主任。目前，我們共有超過100名見習生正在接受培訓。

見習生在推進式的見習人員發展計劃中有機會在兩年內體驗多達四次密集式的跨部門崗位輪調，從而獲得與其所選之專業領域有關的深入知識及實戰經驗。計劃的目的是發掘及栽培年青人才以在他日成為公司領導人。培訓內容針對一般管理或專業知識等獨立科別，並提供各業務範疇的工作機會。

### 您知道嗎？

#### 哪類人士適合在港鐵工作？

港鐵員工都擁有一些共同特徵，例如喜歡與人和諧共處、滿懷追求卓越的热誠、積極尋求改善的拼搏精神、面對挑戰迎難而上。港鐵員工充分尊重顧客對我們的信任，並致力為顧客提供關懷備至的服務。從香港到中國內地、澳洲以至歐洲，世界各地的港鐵員工均共同信守公司的信念。

### 「管理人員發展計劃」

我們亦為「管理人員發展計劃」物色和甄選年輕專才，透過跨部門或跨地域崗位輪調、由跨部門高級管理人員擔任導師、提供跨境體驗小組學習等種種途徑，培養高潛質的中層管理人員。

## 學徒及見習技術員

2016年，公司招聘了184名學徒及見習技術員，人數創歷年新高，以配合公司未來的營運需要。我們亦推出兩項新計劃，包括與勞工處合辦為期一年的「初級見習技工培訓計劃」，及與職業訓練局合辦為期四年的「技工學徒訓練計劃」，以培育更多年輕人加入技術及維修行列。

### 「學徒訓練計劃」

港鐵的「學徒訓練計劃」於1978年按照《學徒制度條例》設立，至今已為超過1,400名青年人提供培訓。學徒接受有系統的在職訓練、掌握技術知識，並獲得事業發展指引。他們還有機會報讀指定的職業訓練局課程，以獲取認可的學術資格。多名畢業生進而在港鐵及其他機構擔任高級工程師和管理人員職位。

2016年，多名應屆畢業生獲職業訓練局頒發「傑出學徒 / 見習員獎」，這是港鐵學徒連續第19年榮獲該獎項。

### 「見習技術員計劃」

港鐵自2011年起推出為期兩年的「見習技術員計劃」，其對象是工程學科的高級文憑持有人。見習技術員獲得各種與鐵路維修有關的在職及專業培訓機會。2016年，我們招收了30名見習人員參與此計劃。

### 了解更多……

有關港鐵在香港提供的就業機會，請參閱港鐵公司網站的[港鐵專業發展](#)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

▶ 培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

## 培訓和發展

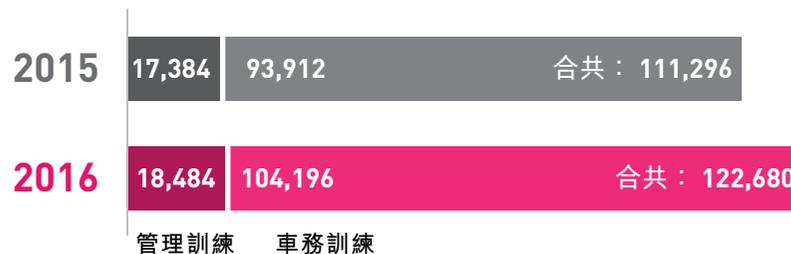
港鐵投資於員工培訓計劃，使員工可緊貼行業變化、掌握先進技術，以及應對不斷轉變的營商環境。

港鐵致力培育員工，追求卓越服務，我們很榮幸於 2016 年獲得本地及海外專業人士協會的表彰，包括獲美國 Association for Talent Development 頒發「卓越實踐獎」(Excellence in Practice Award)，及在香港管理專業協會舉辦的「最佳管理培訓及發展獎」中榮獲三項殊榮。

### 每位員工平均接受培訓的日數



### 員工培訓總日數 (工作日數)



## 員工培訓及發展計劃

公司專設多項培訓及發展計劃，配合新入職以至主管級別的員工在不同職業發展階段的需求。訓練是港鐵安全管理方針及顧客服務的重要一環，公司按照員工的工作範疇和所承擔的職責，提供相應培訓。

除為督導級別或以上員工提供一系列管理技巧培訓課程外，其他管理培訓計劃包括：

- 「員工綜合發展計劃」— 為未來的領袖提供機會積累督導經驗，並建立同事間的人脈網絡，為他們的事業發展提供支援。
- 「行政人員持續學習計劃」— 為管理人員提供專項綜合培訓計劃，協助提升專業能力和管理技巧，以強化領導力。
- 「策略性領導之成功帶領變革」課程— 協助管理人員加強團隊處理不同情況的應變能力，及有效協助實現公司戰略。

車務訓練網絡是一個為學員專設的互動學習及分享平台，有助維持高水平的訓練質素。網絡連結各業務單位的訓練部門，以便分享有助提高訓練質素的構思和策略，讓各學員掌握最佳實務和最新的訓練科技。

## 自學資源

為進一步建立公司的自學文化及營造個人化的互動學習環境，公司的一站式學習平台（「流動學習中心」）提供一系列的流動資源。2016 年，我們推出以部門為本的實用流動學習單元，包括為物業員工度身制定的普通話課程、BBC 商務英語課程等。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 顧客

## 社區

## 環境

 員工

## 引言

## 香港的招聘活動

## 培訓和發展

## ▶ 培養企業文化

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 培養企業文化

企業文化的重要，在於使港鐵員工的行為與「長遠目標、使命和信念」保持一致，並營造一個鼓勵員工全情投入、實現理想的工作環境。本報告其他章節亦概述了港鐵企業文化的關鍵範疇：

- 安全是港鐵的首要目標，高於我們所做的一切
- 港鐵力求了解並迎合顧客目前及日後的需要。
- 港鐵積極為營運所覆蓋的社區作出貢獻，在制定新鐵路項目的設計和建造方針時，與地區社群建立真誠和良好的聯繫。

### 連繫及表揚員工

#### 員工協商與溝通

我們重視每位員工的意見。除了員工協商機制外，我們還透過其他不同溝通渠道接觸員工。例如，公司透過「增進員工溝通計劃」於2016年舉辦了8,650場溝通會，包括部門會議、溝通分享會、跨職級非正式會面等，鼓勵部門管理人員與員工雙向溝通，從中了解員工的想法。

公司透過內聯網的「行政總裁的話」欄目，與香港及海外員工就公司發展保持聯繫。公司設立的論壇有助加強行政人員與一般管理人員之間的溝通，而行政總裁及總監實地考察，與員工見面和交流意見，則有助了解員工所面對的挑戰。

隨著公司不斷擴展香港以外地區的業務，公司於2016年11月首次進行全球性員工投入度調查，以收集香港、中國內地及國際業務員工的寶貴意見。整體參與率高逾94%。公司於收集及檢討調查結果後，將展開跟進行動回應員工意見。

### 海外業務溝通

港鐵於2014年1月推出名為「MTRconnects」的跨國內部溝通平台，讓全球各地員工保持聯繫。「MTRconnects」報道對公司環球業務有影響的最新進展及企業新聞，並鼓勵員工分享工作經驗和港鐵同事的故事，加深相互了解。

### 員工創意計劃

港鐵的員工富有創意並致力創新，公司對參與「員工創意計劃」為提升工作表現出謀劃策的員工深表感謝。2016年，我們共收到624項建議，其中有11%的建議獲公司表揚，並在工作中得以實施，包括資源節約計劃、提升運營可靠度、特別設計用來提升工作效率的工具，以及物業業務方面更有效的安全措施等。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 顧客

## 社區

## 環境



## 員工

## 引言

## 香港的招聘活動

## 培訓和發展

## ► 培養企業文化

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 激勵與獎賞

港鐵注重表揚員工的出色表現。除了檢討全年工作表現和與薪酬檢討及花紅掛鈎的工作表現外，公司設立了多個獎勵計劃，如「活出信念獎」計劃。管理人員及督導人員透過該計劃，嘉許員工在工作中體現公司的核心價值觀。公司繼續製作一系列勵志短片「港鐵因您精彩」，講述不同部門的前綫員工在日常工作中的故事。

為支持育有子女的員工，公司為就讀本地學校及教育機構的合資格員工子女，提供多個獎學金。公司亦設立「關懷社區 (Caring for Community)」獎項，嘉獎積極參與社區義工活動、展現關懷社區精神的學生。每年約有 80 名學生受惠於此項計劃。

## 您知道嗎？

## 「港鐵傑出貢獻嘉獎」

「港鐵傑出貢獻嘉獎」是公司對員工的最高表揚。香港業務和香港以外地區附屬公司及聯營公司的員工，均可以獲得個人或團隊形式的提名。提名須由部門主管或當地管理層提交，而跨部門評審委員會透過嚴格的篩選程序選出得獎者。

2016 年，公司共收到 104 項提名，創下歷史新高。公司於 10 月舉行了年度頒獎典禮。本年度最高榮譽大獎頒予港島綫隧道臨時支撐架工程團隊。金鐘站需進行 59 米長、20 米闊的支撐架挖掘工程，以在沙中綫竣工後改建為首個大型四綫轉車站。工程團隊順利完成此項極具挑戰的任務，並成功確保港島綫營運正常，不受影響。此項工程亦得到外界認可嘉許，在倫敦的「NCE 國際隧道工程獎」(International Tunnelling Awards) 頒獎禮上榮獲「2015 年特殊隧道項目大獎」(Specialist Tunnelling Project of the Year Award 2015)。

## 工作與生活平衡

港鐵透過一系列的計劃，確保員工享有均衡和健康的生活方式。

## 家庭友善僱傭實務

港鐵透過家庭友善僱傭實務，為員工及其家屬提供進一步支援。港鐵為香港員工提供全新的婚假、產假、侍產假、恩恤假及進修假，以及近期推出的哺乳室及相關支援，為員工營造共融的工作環境。

## 港鐵康樂會

港鐵每年舉辦各類聯誼活動，例如歌唱比賽及「聖誕兒童遊戲日」，讓員工及親友可共渡歡樂時光。員工及退休員工只需支付象徵式會費，便可參加港鐵康樂會，與親友一起享用一系列的康樂及體育設施和參加活動。

## 「健康生活計劃」

港鐵舉辦一系列計劃，作為「健康生活計劃」的一部分，確保僱員享有均衡和健康的生活方式。「健康生活計劃」強調員工「身」、「心」、「智」、「社」的全面健康發展。

公司舉辦例如優質睡眠貼士、促進工作間衛生環境、紓緩壓力等熱門主題的研討會和活動。此外，公司為全體員工及合資格家屬，提供由專業輔導人員接聽的 24 小時輔導服務熱線。公司亦為部分前線員工在工作間提供減壓設施如康樂遊戲。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 引言

## 香港的招聘活動

## 培訓和發展

## 培養企業文化

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 「We are MTR」退休社群

在服務公司期間，港鐵不少員工與同事們建立了深厚的關係，因此退休對他們來說是一個重大甚至是困難的轉變。退休前，員工會收到實用的資料和簡訊，協助他們為退休生活做準備。公司於 2013 年為退休員工推出了「We are MTR」計劃，使員工保持對港鐵的一份自豪感，為退休員工提供公司發展的最新資訊，協助他們與其他退休員工和舊同事保持緊密聯繫。該計劃目前已聯繫起超過 1,200 名退休員工。

## 義工活動

港鐵鼓勵員工利用工餘時間和個人技能服務社群。透過「鐵路人 鐵路心」計劃，員工及退休同事可發起、組織和參與義工活動。

2016 年，「鐵路人 鐵路心」計劃舉辦了 263 個義工項目，超過 6,200 名人次參與。員工和退休義工獲頒發共 60 個獎項，以表揚他們對社區的卓越貢獻。

### 了解更多……

有關「鐵路人 鐵路心」計劃詳情，請瀏覽公司的顧客網站。

## 義工活動

■ 義工人次  
■ 義工項目數目

