



| 以 人 为 本 |

## 员工关系

本集团屡创新里程，  
实有赖充满干劲、创  
意、忠诚和具专业  
水准的全体员工。  
透过现代化的  
管理制度和人力  
资源政策，确保  
员工的发展方向与  
集团的长远目标  
一致。



团队精神是成功的关键

员工是中银香港的重要资产，也是推动企业不断发展与成长的原动力。本集团在二零零一年完成了香港银行史上前所未有的重组合并后，紧接着在二零零二年成功地进行了上市招股，获得社会广泛认同，实有赖充满干劲、创意、忠诚和具专业水准的全体员工。年内本集团透过现代化的管理制度和人力资源政策，包括有系统的激励与考核制度、多元化的员工培训、具透明度的良好沟通工作环境，为本集团创造具优势的竞争条件，以配合本集团的长远业务发展目标。

### 推动以表现为导向、客户为中心的企业文化

二零零二年本集团对员工考核制度进行研究和修订，强调员工工作表现与个人才能发展，以激励员工积极工作，不断提高服务质素。此外，还启动了建立一套以表现为导向的科学化绩效考核和管理制度，确保员工的个人发展目标与企业长远策略一致。为加强员工队伍竞争力，达到吸纳优才、提高人员生产力和培育“以客户为中心”的文化目标，本集团现正研究建立才干模型，以才干确立招聘、培训、晋升和事业发展的准则。此外，为确保有潜质卓越的人员作为本集团各关键岗位的接班人选，发挥优化员工队伍结构的效用，本集团透过各种有效渠道招揽人才，包括为一些专业岗位聘请专业人员。本集团更配合加强营销的业务策略，本年度大学毕业生招聘以前线营销岗位为主，以便配合分行优化计划。



通过业务知识及技能比赛，提高员工的团队合作精神

参照薪酬顾问的建议和市场的最佳做法，本集团二零零二年进一步推展薪酬改革工作，包括研究制定短、长期激励计划。在二零零二年内基本完成了与本集团整体效益、部门营运绩效和员工个人表现直接挂钩的年度花红计划的设计工作；配合本集团整体业务发展需要，于二零零二年推行了“零售业务销售激

励计划”，现正研究企业银行与中国业务营销奖励计划，预计可在二零零三年推行，以鼓励营销人员积极开拓业务，为实现股东价值最大化的目标作出贡献。在长期激励计划方面，“上市前认股权计划”已在二零零二年七月份上市时推出，上市后为员工设立的“股份储蓄计划”和“认股权计划”，预计可在二零零三年推行。这

些计划将有效地把员工、企业和股东利益互相结合起来。

### 多元化的员工培训

我们深信，优质的员工培训是提供卓越银行金融服务的关键所在。本集团为员工提供全面的培训计划，以配合不断变化的市场环境、监管机构的要求和业务发展的需要，也让员工发展个人潜能。年内为员工度身订造各类专业考试辅导和备试课程，协助员工考取相关的专业资格，如财富管理业务、销售技巧应用等。此外，为有效提高分行的优质服务和销售技能，本集团正研究为部份分行进行卓越营销和服务培训计划，建立成功案例后，将模式推广至其他分行应用。

为配合未来业务发展、招揽和培育新血，并因应零售和企业银行的不同工作性质，本集团特别为新入职的大专毕业生设立两套针对性的培

训计划；也为各专业部门举办不同的业务专题和技巧培训，如授信分析。符合监管机构对金融机构的合规要求是本公司作为上市公司的持续责任，为此，我们在二零零二年为各级员工举办多项法规培训，合共超过6,000人次参加。此外，面对市场竞争与企业环境变化，本集团特别为员工开办数十期专题讲座和工作坊，合共约3,000人次出席，让员工掌握纾缓心理压力、提高团队精神的方法。

高层培训方面，我们组织了一系列有关企业文化、变革管理、策略管理等专题培训课程和讲座；安排了本地和海外权威学术机构的课程或国际性研讨会，例如科技大学商学院、哈佛工商学院等；并推荐报读高水准的行政人员工商管理硕士课程，以配合个人发展和提高专业水平。二零零二年本集团为全体员工共开办了729项培训课程，共55,098人次接受了培训。

终身学习有助员工加强竞争能力，迎接未来挑战，因此本集团建立学习资源中心，进行有系统的知识管理。学习资源中心内设图书馆、自修室和小组讨论室，更配备多媒体电脑，提供教材、书籍、光碟、录影带供员工参考和借阅，有利员工以多渠道、多元化方式吸取新知识，自我增值。

### 良好的沟通机制

本集团致力建立和完善良好的双向沟通机制，鼓励员工提出合理化建议，建立员工申诉机制，让员工充分发表意见，藉此促进融洽的关系。

年内，本集团为员工组织了多项业务与文体康乐活动，如为推广团队精神、激发员工对业务学习的热诚，开展了员工业务知识和业务技能比赛，并为决赛举办了“希望之光”大型综合晚会，鼓励员工提高专业技能和服务质素；还举行了大规模的“中银香港二零零二年运动会”，透过体育竞技康乐活动，加强员工的凝聚力。同时，本集团积极推动员工参与公益慈善活动，提高员工的社会公民意识，如发动1,400多名同事利用假日参加了“中银香港光明行”慈善筹款步行。此外，许多同事在不同的社区积极参与各类慈善和义工活动。



中银香港员工在“中银香港二零零二年运动会”上全力以赴，争取最佳成绩