



| 以 人 為 本 |

員工關係

本集團屢創新里程，
實有賴充滿幹勁、創
意、忠誠和具專業
水準的全體員工。
透過現代化的
管理制度和人力
資源政策，確保
員工的發展方向與
集團的長遠目標
一致。



團隊精神是成功的關鍵

員工是中銀香港的重要資產，也是推動企業不斷發展與成長的原動力。本集團在二零零一年完成了香港銀行史上前所未有的重組合併後，緊接著在二零零二年成功地進行了上市招股，獲得社會廣泛認同，實有賴充滿幹勁、創意、忠誠和具專業水準的全體員工。年內本集團透過現代化的管理制度和人力資源政策，包括有系統的激勵與考核制度、多元化的員工培訓、具透明度的良好溝通工作環境，為本集團創造具優勢的競爭條件，以配合本集團的長遠業務發展目標。

推動以表現為導向、客戶為中心的企業文化

二零零二年本集團對員工考核制度進行研究和修訂，強調員工工作表現與個人才能發展，以激勵員工積極工作，不斷提高服務質素。此外，還啟動了建立一套以表現為導向的科學化績效考核和管理制度，確保員工的個人發展目標與企業長遠策略一致。為加強員工隊伍競爭力，達到吸納優才、提高人員生產力和培育“以客戶為中心”的文化目標，本集團現正研究建立才幹模型，以才幹確立招聘、培訓、晉升和事業發展的準則。此外，為確保有潛質卓越的人員作為本集團各關鍵崗位的接班人選，發揮優化員工隊伍結構的效用，本集團透過各種有效渠道招攬人才，包括為一些專業崗位聘請專業人員。本集團更配合加強營銷的業務策略，本年度大學畢業生招聘以前線營銷崗位為主，以便配合分行優化計劃。



通過業務知識及技能比賽，提高員工的團隊合作精神

參照薪酬顧問的建議和市場的最佳做法，本集團二零零二年進一步推展薪酬改革工作，包括研究制定短、長期激勵計劃。在二零零二年內基本完成了與本集團整體效益、部門營運績效和員工個人表現直接掛鈎的年度花紅計劃的設計工作；配合本集團整體業務發展需要，於二零零二年推行了“零售業務銷售激

勵計劃”，現正研究企業銀行與中國業務營銷獎勵計劃，預計可在二零零三年推行，以鼓勵營銷人員積極開拓業務，為實現股東價值最大化的目標作出貢獻。在長期激勵計劃方面，“上市前認股權計劃”已在二零零二年七月份上市時推出，上市後為員工設立的“股份儲蓄計劃”和“認股權計劃”，預計可在二零零三年推行。這

些計劃將有效地把員工、企業和股東利益互相結合起來。

多元化的員工培訓

我們深信，優質的員工培訓是提供卓越銀行金融服務的關鍵所在。本集團為員工提供全面的培訓計劃，以配合不斷變化的市場環境、監管機構的要求和業務發展的需要，也讓員工發展個人潛能。年內為員工度身訂造各類專業考試輔導和備試課程，協助員工考取相關的專業資格，如財富管理業務、銷售技巧應用等。此外，為有效提高分行的優質服務和銷售技能，本集團正研究為部份分行進行卓越營銷和服務培訓計劃，建立成功案例後，將模式推廣至其他分行應用。

為配合未來業務發展、招攬和培育新血，並因應零售和企業銀行的不同工作性質，本集團特別為新入職的大專畢業生設立兩套針對性的培

訓計劃；也為各專業部門舉辦不同的業務專題和技巧培訓，如授信分析。符合監管機構對金融機構的合規要求是本公司作為上市公司的持續責任，為此，我們在二零零二年為各級員工舉辦多項法規培訓，合共超過6,000人次參加。此外，面對市場競爭與企業環境變化，本集團特別為員工開辦數十期專題講座和工作坊，合共約3,000人次出席，讓員工掌握紓緩心理壓力、提高團隊精神的方法。

高層培訓方面，我們組織了一系列有關企業文化、變革管理、策略管理等專題培訓課程和講座；安排了本地和海外權威學術機構的課程或國際性研討會，例如科技大學商學院、哈佛工商學院等；並推薦報讀高水準的行政人員工商管理碩士課程，以配合個人發展和提高專業水平。二零零二年本集團為全體員工共開辦了729項培訓課程，共55,098人次接受了培訓。

終身學習有助員工加強競爭能力，迎接未來挑戰，因此本集團建立學習資源中心，進行有系統的知識管理。學習資源中心內設圖書館、自修室和小組討論室，更配備多媒體電腦，提供教材、書籍、光碟、錄影帶供員工參考和借閱，有利員工以多渠道、多元化方式吸取新知識，自我增值。

良好的溝通機制

本集團致力建立和完善良好的雙向溝通機制，鼓勵員工提出合理化建議，建立員工申訴機制，讓員工充分發意見，藉此促進融洽的關係。

年內，本集團為員工組織了多項業務與文體康樂活動，如為推廣團隊精神、激發員工對業務學習的熱誠，開展了員工業務知識和業務技能比賽，並為決賽舉辦了“希望之光”大型綜合晚會，鼓勵員工提高專業技能和服務質素；還舉行了大規模的“中銀香港二零零二年運動會”，透過體育競技康樂活動，加強員工的凝聚力。同時，本集團積極推動員工參與公益慈善活動，提高員工的社會公民意識，如發動1,400多名同事利用假日參加了“中銀香港光明行”慈善籌款步行。此外，許多同事在不同的社區積極參與各類慈善和義工活動。



中銀香港員工在“中銀香港二零零二年運動會”上全力以赴，爭取最佳成績