

员工关系



本集团深明员工在企业成长和发展中所担当的重要角色。因此，本集团透过人力资源合理配置及管理变革，不断提高员工生产力，并通过有效运用资源，提升整体运作效益。除了不断优化员工结构及素质外，本集团致力建立一套配合业务策略、以客户为主导的企业文化。藉著推动新的企业文化，建立良好的激励与考核机制，推进全面的员工培训，确立具透明度和有效的沟通工作环境，本集团务求建立一支充满干劲、热诚与专业的员工队伍，为客户提供优质服务，为股东创造更大价值。

推动薪酬改革 完善评核机制

为配合业务发展策略和薪酬管理政策，本集团在年内继续推进和落实薪酬改革工作，以建立具市场竞争力的薪酬管理办法，达致有效激励、保留和吸引优秀人才的目的。年内本集团积极研究及筹备推出以岗位为本的新薪酬管理机制，包括利用较具代表性及科学化的方法，完善本集团的组织架构和岗位设置，厘清岗位职责。

为鼓励员工积极开拓业务，实现股东价值最大化的目标，在参照薪酬顾问的建议和参考市场的最佳做法后，本集团在2003年继续落实奖励与业绩挂钩的策略，实施了各项激励计划，包括结合本集团整体效益、部门营运绩效和员工个人表现等三项因素，厘定和发放了2002年度的花红；继续实行「零售业务销售激励计划」；以及进一步完善全行的激励政策，如年度花红及专项激励计划等。

在长期激励计划方面，根据2002年7月份上市时推出的「上市前认股权计划」，持有认股权的员工在2003年内已可行使部分认股权。



为了提升员工绩效水平，推动以表现为导向的企业文化，本集团于2003年完成了员工表现管理机制的研究工作，将引入及建立一套以绩效为导向的表现管理模式，并计划于2004年推行；通过绩效目标的设立、检讨及评估，以确保员工个人发展目标与企业长远发展策略一致。

加强员工培训 招聘专业人才

本集团为员工提供全面和专业的培训计划，以切合不断变化的市场环境和银行业务。截至2003年12月底的一年内，本集团为全体员工开办了约1,000项培训课程，逾60,000人次接受了培训。培训内容包括为各级员工举办的多项法律合规培训，以确保不同岗位人员具备依法合规经营意识，

并适时更新合规认识；为分行举办服务与营销培训，用以进一步提升前线人员的优质服务和销售技能；为高层管理人员组织一系列有关法律合规、企业管治、企业文化、优质服务及团队工作等课程和讲座，以配合个人发展及提高专业管理水平。此外，还通过利用多样化、多渠道的培训方式，鼓励员工终生学习，如推出网上互动学习课程，提供一个全天候的学习平台。

为配合业务策略及未来发展所需，在招聘专才和培育新血方面，本集团特别设立两套为期六个月的大专毕业生入职培训计划；透过多元化的招聘途径，包括通过国际人力资源顾问，吸纳了具有相当资历的高层管理人员及专才，并在招聘流程中，透过网上测

试平台，以及引进专业评量方法，以便有效招聘与选拔人才。

完善沟通机制 强化员工关系

本集团非常重视建立良好的员工关系，积极建立各种沟通渠道，听取员工意见。年内，开展了不同形式的员工关系与沟通活动，包括组织各级员工的沟通会、座谈会，安排管理层探访分行，以及进行员工意见调查，藉此加强管理层与员工之间的沟通；并进一步开展合理化建议活动，鼓励员工提出改善工作及营运效益的建议。

为表彰员工对企业的贡献及优秀表现，本集团举行了《中银香港2002年度先进单位和先进个人表彰颁奖典礼》，共有859名同事及35个单位获奖。同时，集团透过组织各类活动，如保龄球赛、各类球队交流活动等，促进员工关系。此外，本集团亦积极推动员工参与各类公益慈善活动，提高员工的社会公民意识，如超过2,200名员工及家属参加「新界区公益金百万行」；逾1,000名员工及家属参与「中银香港光明行」慈善步行筹款；全年逾4,500名员工参加各项慈善和义工服务。