

員工關係



本集團深明員工在企業成長和發展中所擔當的重要角色。因此，本集團透過人力資源合理配置及管理變革，不斷提高員工生產力，並通過有效運用資源，提昇整體運作效益。除了不斷優化員工結構及素質外，本集團致力建立一套配合業務策略、以客戶為主導的企業文化。藉著推動新的企業文化，建立良好的激勵與考核機制，推進全面的員工培訓，確立具透明度和有效的溝通工作環境，本集團務求建立一支充滿幹勁、熱誠與專業的員工隊伍，為客戶提供優質服務，為股東創造更大價值。

推動薪酬改革 完善評核機制

為配合業務發展策略和薪酬管理政策，本集團在年內繼續推進和落實薪酬改革工作，以建立具市場競爭力的薪酬管理辦法，達致有效激勵、保留和吸引優秀人才的目的。年內本集團積極研究及籌備推出以崗位為本的新薪酬管理機制，包括利用較具代表性及科學化的方法，完善本集團的組織架構和崗位設置，釐清崗位職責。

為鼓勵員工積極開拓業務，實現股東價值最大化的目標，在參照薪酬顧問的建議和參考市場的最佳做法後，本集團在2003年繼續落實獎勵與業績掛鈎的策略，實施了各項激勵計劃，包括結合本集團整體效益、部門營運績效和員工個人表現等三項因素，釐定和發放了2002年度的花紅；繼續實行「零售業務銷售激勵計劃」；以及進一步完善全行的激勵政策，如年度花紅及專項激勵計劃等。

在長期激勵計劃方面，根據2002年7月份上市時推出的「上市前認股權計劃」，持有認股權的員工在2003年內已可行使部分認股權。



為了提昇員工績效水平，推動以表現為導向的企業文化，本集團於2003年完成了員工表現管理機制的研究工作，將引入及建立一套以績效為導向的表現管理模式，並計劃於2004年推行；通過績效目標的設立、檢討及評估，以確保員工個人發展目標與企業長遠發展策略一致。

加強員工培訓 招聘專業人才

本集團為員工提供全面和專業的培訓計劃，以切合不斷變化的市場環境和銀行業務。截至2003年12月底的一年內，本集團為全體員工開辦了約1,000項培訓課程，逾60,000人次接受了培訓。培訓內容包括為各級員工舉辦的多項法律合規培訓，以確保不同崗位人員具備依法合規經營意識，

並適時更新合規認識；為分行舉辦服務與營銷培訓，用以進一步提昇前線人員的優質服務和銷售技能；為高層管理人員組織一系列有關法律合規、企業管治、企業文化、優質服務及團隊工作等課程和講座，以配合個人發展及提高專業管理水平。此外，還通過利用多樣化、多渠道的培訓方式，鼓勵員工終生學習，如推出網上互動學習課程，提供一個全天候的學習平台。

為配合業務策略及未來發展所需，在招聘專才和培育新血方面，本集團特別設立兩套為期六個月的大專畢業生入職培訓計劃；透過多元化的招聘途徑，包括通過國際人力資源顧問，吸納了具有相當資歷的高層管理人員及專才，並在招聘流程中，透過網上測

試平台，以及引進專業評量方法，以便有效招聘與選拔人才。

完善溝通機制 強化員工關係

本集團非常重視建立良好的員工關係，積極建立各種溝通渠道，聽取員工意見。年內，開展了不同形式的員工關係與溝通活動，包括組織各級員工的溝通會、座談會，安排管理層探訪分行，以及進行員工意見調查，藉此加強管理層與員工之間的溝通；並進一步開展合理化建議活動，鼓勵員工提出改善工作及營運效益的建議。

為表彰員工對企業的貢獻及優秀表現，本集團舉行了《中銀香港2002年度先進單位和個人表彰頒獎典禮》，共有859名同事及35個單位獲獎。同時，集團透過組織各類活動，如保齡球賽、各類球隊交流活動等，促進員工關係。此外，本集團亦積極推動員工參與各類公益慈善活動，提高員工的社會公民意識，如超過2,200名員工及家屬參加「新界區公益金百萬行」；逾1,000名員工及家屬參與「中銀香港光明行」慈善步行籌款；全年逾4,500名員工參加各項慈善和義工服務。