

员工关系

我们的业务得以发展和成长，关键在于我们的员工。员工全情投入工作，我们才能达致成为「客户最佳选择」这一愿景。因此，本集团致力为员工缔造一个和谐的工作环境，提供充分的发展机会，让他们成就卓越。在2004年，我们采取了多项新措施，为集团培育新的企业文化。我们通过精简组织架构，采用审慎设计的人力资源体制，以及继续提供全面的员工培训和发展计划，藉以为绩效为本的管理文化增添新动力，确保我们的员工能尽展所长，并使其个人目标与企业的发展目标一致。

推展企业文化 确立目标理念

优秀的企业文化，能激励员工对工作的热情。我们相信，要达至更理想的业绩，必须要为我们的企业文化注入新动力。为此，本集团成立了「企业文化建设管理委员会」，负责设计和推动新的企业文化。

经过管理层的广泛和全面讨论，以及对员工的谘询，董事会已于2004年7月确立本集团的愿景、使命及核心价值观。

我们的**愿景**是：

客户最佳选择

我们的**使命**是：

服务客户，优质专业；激励员工，尽展所长；回报股东，增创价值。

我们的**核心价值观**是：

以人为本，团结协作，讲求绩效，进取创新，恪守诚信，关爱社会。

将本集团的使命及核心价值观的英文首字母连起来，正好是「中银精神」(BOC SPIRIT)——信息简单但铿锵有力，鼓励我们全体员工发挥团队精神，迈向共同目标。

建设企业文化是一项长期工作。我们将于2005年推出全面的员工沟通计划，这是建立新企业文化的重要一步，将有助我们面对未来的种种挑战。

改革人力机制 更新绩效管理

2004年7月，我们推出了以岗位为本及以绩效为导向的新人力资源机制。新机制的目的在于使本集团的政策措施符合市场惯例，以便更好地吸引、保留、激励及发掘最好的人才，从而实现集团的目标。在新的人力机制下，员工均按其才干和能力，获分配至最适合的岗位上；表现优秀的员工，将获享合理的待遇，以及美好的事业前程。我们相信，新的机制是公平、合理，以及具市场竞争力的，将有利于员工和集团的长远发展。

完善招聘程序 吸引高质专才

本集团一向积极寻求和吸引高素质的人才加入。为配合业务发展需要，本集团于2004年2月分别到香港7家大学举行招聘讲座，吸引了1,000多位同学参加；本集团更为成功获聘的大专毕业生设计了两套为期六个月的针对性入职培训计划。

本集团于2004年10月30日在中银大厦举行了首次大型招聘日，招聘客户服务经理、财务策划顾问、个人理财经理、营销经理、客户关系经理、客户主任等六类



前线营销专才。当日共吸引了800多人参与，并即场接受逾400人面试。

在2004年，为精简招聘工作流程，我们在网上平台引入了科学化的招聘评估工具。

加强员工发展 开发培训渠道

优质的培训，有助员工应付日新月异的市场环境挑战，从而确保为客户提供优质的银行服务。在2004年内，本集团员工参与了各

类通识和专业培训课程、工作坊和讲座，涵盖法律合规、公司治理、企业文化、业务营销等范畴。年内本集团共开办超过1,250期培训班，逾95,000人次接受了培训。

本集团鼓励员工终生学习。年内，我们成功地开发了首个网上互动学习课程，为员工提供一个不受时间和地域限制的学习平台，有效减低了培训成本及脱产培训的次数。



为表彰员工的贡献及表现，本集团举行了《2003年优秀团队和优秀个人表彰颁奖大会》，共有626名同事及43个单位获奖。我们更组织获奖的优秀员工代表到内地参观访问。

对员工和公司来说，作息平衡十分重要。本集团定期为员工举办各种康乐活动，包括中银缤纷嘉年华大型活动、足球赛、乒乓球赛、保龄球赛等，以凝聚团队精神，增进员工对企业的归属感。此外，我们亦积极推动员工参与各项由本集团赞助的公益慈善活动，藉以提高员工的社会公民意识。

开展多元沟通 促进员工关系

本集团建立了一套行之有效的员工沟通机制，有助员工和管理层的双向交流。这些机制包括与员工直接对话、高层管理人员探访

前线业务单位、发放内部通讯、设立员工热线，以及组织多种有利建立团队协作精神的活动。我们在2004年聘请专业顾问公司进行了「员工投入度调查」。

