

員工關係

我們的業務得以發展和成長，關鍵在於我們的員工。員工全情投入工作，我們才能達致成為「客戶最佳選擇」這一願景。因此，本集團致力為員工締造一個和諧的工作環境，提供充分的發展機會，讓他們成就卓越。在2004年，我們採取了多項新措施，為集團培育新的企業文化。我們通過精簡組織架構，採行審慎設計的人力資源體制，以及繼續提供全面的員工培訓和發展計劃，藉以為績效為本的管理文化增添新動力，確保我們的員工能盡展所長，並使其個人目標與企業的發展目標一致。

推展企業文化 確立目標理念

優秀的企業文化，能激勵員工對工作的熱情。我們相信，要達至更理想的業績，必須要為我們的企業文化注入新動力。為此，本集團成立了「企業文化建設管理委員會」，負責設計和推動新的企業文化。

經過管理層的廣泛和全面討論，以及對員工的諮詢，董事會已於2004年7月確立本集團的願景、使命及核心價值觀。

我們的願景是：

客戶最佳選擇

我們的使命是：

服務客戶，優質專業；激勵員工，盡展所長；回報股東，增創價值。

我們的核心價值觀是：

以人為本，團結協作，講求績效，進取創新，恪守誠信，關愛社會。

將本集團的使命及核心價值觀的英文首字母連起來，正好是「中銀精神」(BOC SPIRIT) — 信息簡單但鏗鏘有力，鼓勵我們全體員工發揮團隊精神，邁向共同目標。

建設企業文化是一項長期工作。我們將於2005年推出全面的員工溝通計劃，這是建立新企業文化的重要一步，將有助我們面對未來的種種挑戰。

改革人力機制 更新績效管理

2004年7月，我們推出了以崗位為本及以績效為導向的新人力資源機制。新機制的目的在於使本集團的政策措施符合市場慣例，以便更好地吸引、保留、激勵及發掘最好的人才，從而實現集團的目標。在新的人力機制下，員工均按其才幹和能力，獲分配至最適合的崗位上；表現優秀的員工，將獲享合理的待遇，以及美好的事業前程。我們相信，新的機制是公平、合理，以及具市場競爭力的，將有利於員工和集團的長遠發展。

完善招聘程序 吸引高質專才

本集團一向積極尋求和吸引高素質的人才加入。為配合業務發展需要，本集團於2004年2月分別到香港7家大學舉行招聘講座，吸引了1,000多位同學參加；本集團更為成功獲聘的大專畢業生設計了兩套為期六個月的針對性入職培訓計劃。

本集團於2004年10月30日在中銀大廈舉行了首次大型招聘日，招聘客戶服務經理、財務策劃顧問、個人理財經理、營銷經理、客戶關係經理、客戶主任等六類



前線營銷專才。當日共吸引了800多人參與，並即場接受逾400人面試。

在2004年，為精簡招聘工作流程，我們在網上平台引入了科學化的招聘評估工具。

加強員工發展 開發培訓渠道

優質的培訓，有助員工應付日新月異的市場環境挑戰，從而確保為客戶提供優質的銀行服務。在2004年內，本集團員工參與了各

類通識和專業培訓課程、工作坊和講座，涵蓋法律合規、公司治理、企業文化、業務營銷等範疇。年內本集團共開辦超過1,250期培訓班，逾95,000人次接受了培訓。

本集團鼓勵員工終生學習。年內，我們成功地開發了首個網上互動學習課程，為員工提供一個不受時間和地域限制的學習平台，有效減低了培訓成本及脫產培訓的次數。



開展多元溝通 促進員工關係

本集團建立了一套行之有效的員工溝通機制，有助員工和管理層的雙向交流。這些機制包括與員工直接對話、高層管理人員探訪

前線業務單位、發放內部通訊、設立員工熱線，以及組織多種有利建立團隊協作精神的活動。我們在2004年聘請專業顧問公司進行了「員工投入度調查」。

為表彰員工的貢獻及表現，本集團舉行了《2003年優秀團隊和優秀個人表彰頒獎大會》，共有626名同事及43個單位獲獎。我們更組織獲獎的優秀員工代表到內地參觀訪問。

對員工和公司來說，作息平衡十分重要。本集團定期為員工舉辦各種康樂活動，包括中銀繽紛嘉年華大型活動、足球賽、乒乓球賽、保齡球賽等，以凝聚團隊精神，增進員工對企業的歸屬感。此外，我們亦積極推動員工參與各項由本集團贊助的公益慈善活動，藉以提高員工的社會公民意識。

