

Hong Kong Tramways Limited

重視人才發展 積極推動變革

自1904年以來，香港電車有限公司（下稱「香港電車」）一直秉持傳承文化歷史價值的使命服務香港，致力成為全球最具代表性和創新性的有軌電車公司。作為香港的重要交通樞紐，香港電車擁有全球最龐大的雙層電車車隊，每日能夠運載高達15萬名乘客。公司堅持以熱誠服務為承諾，將顧客置於首位，提供價格合宜、可靠及便捷的交通服務。透過持續的努力和創新，香港電車不斷發展和優化其服務，以滿足日益增長的乘客需求。

2024年，香港電車憑藉在人力資源管理領域的卓越表現，不僅在業內贏得了良好聲譽，更獲得了CTgoodjobs《Best HR Awards 2024》的多項殊榮，包括「最佳變革領導策略獎（Best Change Leadership Strategy Award）」、「傑出人力資源管理專才（Excellent HR Professional Award）」、「最佳人力資源數碼化大獎（Best in HR Digitalization Award）」以及「最佳人才為本管理大獎（Best People Focus CXO Award）」。這些獎項的獲得凸顯了香港電車在引領變革、專業人才培育、數碼化轉型以及人才關注方面的卓越表現，進一步肯定了香港電車在人力資源管理上的卓越成就。

人力資源升級轉型 保持競爭優勢

為積極應對瞬息萬變的市場環境，香港電車積極進行人力資源轉型，專注於組織效能、人才管理、員工體驗和人力資源運作的優化，以保持競爭優勢。公司重視員工的工作滿意度和專業成長，鼓勵創新思維和持續學習。這種以員工為中心的做法不僅提升了員工的忠誠度，還促進了團隊的凝聚力和工作效率。透過推動員工參與和提供持續的專業發展機會，香港電車確保員工隨時處於最佳狀態以應對挑戰。同時，他們持續引入現代企業管理文化，進一步增強同事和部門之間的溝通和合作。這種文化的建立不僅有助於推動公司內部效能的提升，也為公司未來的發展奠定了堅實的基礎。

香港電車深知員工滿意度對於企業的重要性，因此一直將員工福祉放在首位。公司致力於創造一個公平、積極的工作環境，讓每位員工感到被尊重和重視。透過提供良好的工作條件、平等的發展機會和專業的培訓計劃，香港電車確保員工能夠充分發揮其潛力，並在工作中獲得滿足感。公司重視員工的意見和反饋，積極聆聽並採納建議，從而建立一個開放的工作文化。2024年，透過員工參與度調查，香港電車的員工平均

滿意度得分為3.67（5分為滿分），員工普遍認為公司提供愉快的工作環境，激勵員工更積極投入工作。

此外，公司持續關注員工需求，一直致力改善職場環境，改善政策包括以下五大重點：

- 一、薪酬和福利審查：公司進行了基準比較，檢視並加強了員工的薪酬和福利，特別是針對基層員工，以確保他們得到應有的認可和照顧。
- 二、身心健康支援計劃：制定了身心健康和心理健康支援計劃，為員工提供支持，幫助他們保持良好的身心健康。
- 三、工作場所的改善：對前線和後勤人員的職場環境進行了優化，改善工作環境並提供必要的支援設施，確保員工在安全舒適的環境中工作。
- 四、幸福工作文化：香港電車致力打造融洽的工作文化，定期組織員工活動，促進團隊合作，提升凝聚力。
- 五、家庭友善政策：推動家庭友善理念，加強員工福利和家庭護理政策，例如：婚假、育嬰假、家庭免費電車通行證等，幫助員工平衡工作和家庭生活。





此外，香港電車重新塑造其僱主品牌，致力打破大眾對公司「傳統」、「嚴格」的固有印象。透過積極推動性別平等，香港電車成功提升女性勞動力比率。在過去一年，香港電車的女性勞動力增加了5.3%，反映了公司在推動多元化和包容性方面的承諾。

全面實踐數碼化 有效提高管理效率

隨著數碼化的浪潮席捲各行各業，人力資源領域也越來越重視數碼轉型。香港電車積極採用數碼技術來優化人力資源管理，引入數碼招聘系統、創立員工溝通的網上平台、建立人力資源管理系統及推行員工自助服務等。這些政策不僅提高了人力資源的管理效率，同時亦提升了員工參與度，促進更有效的溝通和協作，並使整體組織運作更加順暢，進一步加強公司的競爭力和可持續發展。

在數碼招聘系統方面，香港電車推出了Digital Recruiter平台，實現了全面自動化的人力資源流程，



涵蓋了從篩選、選擇、溝通到面試等各個環節，從而提升招聘效率。Digital Recruiter平台還與一些本地招聘渠道合作，有助於建立人才儲備庫。同時，與全球其他實體的招聘系統連接，擴大了香港電車及母公司在全球尋找人才的渠道和曝光度，進一步豐富人才選擇的多樣性。

在員工溝通渠道方面，香港電車為加強內部溝通，將原先針對前線電車司機排班的應用程式升級，開發成一個開放性的平台。重新設計後，這個應用程式已開放給所有員工使用，並能隨時隨地獲得公司的最新消息。透過這樣的平台，員工可以更容易地與管理層互動、分享想法和建議，從而建立更緊密的企業文化和合作氛圍。這種開放性的溝通渠道不僅促進了信息的快速流通和透明度，還增進了員工之間的互信和合作，有助於激發創新和提高整體工作效率。

在人力資源管理系統（HRMS）方面，透過自動化所有工作任務，包括薪資處理、福利管理和員工管理等重



複性工作，以提升工作效率並減少人為錯誤。同時，確保所有人力資源活動符合勞動法律法規和內部政策，從手動處理轉向系統公式設定，以降低法律風險。

在員工自助服務（ESS）方面，香港電車為減輕人力資源和其他部門的工作負擔，推出了員工自助服務。透過將分散的紙本文件集中化，整合成一個統一的信息中心，供員工管理個人資料和申請記錄，進一步提升工作效率，使員工更輕鬆地應對各項工作事務。

重視人才發展 以人為本

香港電車深明員工是公司寶貴的資產，積極為公司注入新血液。因此，公司致力於培養和吸引優秀的人才，以確保香港電車的長遠發展和持續創新。為提升僱主品牌知名度，香港電車亦利用了廣告和媒體宣傳

以展現公司的核心價值觀。同時，公司亦持續關注年輕人才的培養，提供全面的實習計劃和學徒計劃，打造了一個開放、積極的企業文化。這些舉措有助於吸引具有潛力和熱情的人才加入香港電車，為公司注入新活力。

香港電車的成功不僅在於其龐大的車隊和高效的運輸系統，更在於對員工的重視和培養。為了確保員工能夠充分發揮他們的潛力，香港電車將繼續投放資源於人才培訓和發展。透過提供專業的培訓計劃和職業發展機會，公司致力於幫助員工不斷提升技能和知識，以應對變化多端的市場需求。未來，香港電車將持續追求卓越和創新，致力提供高品質、可靠的交通服務，進一步推動香港電車在交通服務領域的成功發展，為香港城市生活帶來更多活力和便利。

香港電車榮獲《CTgoodjobs Best HR Awards 2024》以下獎項：

🏆 最佳變革領導策略大獎

傑出大獎

🏆 最佳人力資源數碼化大獎

傑出大獎