

香港麥當勞

以人為本的企業文化 打造理想職場新典範

麥當勞自1975年起扎根香港，服務廣大市民50年。隨着品牌穩步發展，麥當勞規模日益壯大，現擁有逾16,000名員工，分店數量遍布全港各區，致力為香港市民提供高質素的美食和服務，並矢志為顧客帶來愉快的用餐體驗。作為全港最具知名度的大型機構之一，麥當勞秉承「以人為本」的企業精神，持續推出多項吸引與培訓人才的措施，提升員工體驗。

多元活動促進工作生活平衡 全方位提升團隊向心力

麥當勞堅信「有開心的員工才有開心的顧客」，致力打造一個促進員工成長與發展的理想工作環境。公司深信，員工的幸福感直接影響顧客體驗，因此持續投放資源於員工福祉及職業發展方面。



為提升員工的滿意度，麥當勞定期籌備不同活動，例如音樂會、籃球比賽及電影首映等，邀請員工家人一同出席，讓員工可以與家人共享歡樂時光，增加員工的歸屬感，亦讓他們享受工作與生活的平衡。

為了進一步提升餐廳總經理的領導能力及市場觸覺，凝聚團隊向心力，麥當勞去年更率領逾330名餐廳總經理及員工赴上海「遊學團」(Managers' Convention)。每兩年一度的餐廳總經理「遊學團」(Managers' Convention)為香港麥當勞人才培訓的重點活動之一，旨在讓管理層與餐廳總經理（餐總）分享並慶祝業務成果，「遊學團」過往曾多次在日本、韓國、泰國等地舉行，平日謹守餐廳前線工作的餐廳總經理們難得可以聚首一堂，體驗不一樣的遊學之旅。

此外，麥當勞更會舉辦集訓練、學習、樂趣於一身的「全明星精英大賽」，讓員工有機會展示持之以恆的培訓成果及團隊合作的精神，表揚及獎勵傑出表現的員工。

傾聽員工心聲 打造互信共融工作環境

麥當勞特別重視建立正面的企業文化，推出首席快樂官（CHO）工作坊，邀請餐廳經理、營運團隊及顧客服務團隊參與工作坊，分享GEAR（Goals、Engagement、Action、Results）領導模式，協助管理層建立更有效的領導方式打造愉快的理想職場。同時，公司設立完善的員工援助計劃（EAP），為員工提供專業諮詢服務，並建立快速回應機制，及時解決員工的情緒問題，幫助他們度過難關。

麥當勞定期進行員工工作滿意度問卷調查，務求深入了解前線及後勤員工的工作滿意度及投入度，推動公司政策與時俱進。透過高透明度的溝通，展現公司對員工意見的重視，讓雙方建立一個互信、安心的工作環境。

為答謝和鼓勵員工向顧客提供優質服務，麥當勞推出了「McAppreciation」計劃，旨在培養員工時刻感恩的正面文化。透過管理團隊突擊採訪優秀的員工，贈送貼心的訂制禮物。每年10月5日是麥當勞的盛事—



「Founder's Day」，管理團隊都會帶領辦公室員工到訪港九新界各分店，與前線團隊互動，為他們送上小禮物以示鼓勵。適逢今年是香港麥當勞成立50週年，為答謝員工每天用心服務逾百萬名顧客，香港麥當勞於農曆新年前向逾萬名員工派發港幣1,000元50週年利是，包括前線員工、餐廳管理組、辦公室同事及管理層，總共派出逾一千萬元，為50週年這個特別時刻增添歡樂。

積極培訓人才 鼓勵員工提升專業技能

2023年，麥當勞為旗下餐廳管理組員工開辦的《管理發展專業文憑（資歷架構第5級）》成功獲香港政府資歷架構認可，成為香港飲食界首間開辦屬資歷架構第5級課程的企業，為員工提供與學士學位同等資歷級別的培訓課程，修讀期間既可獲取工作經驗及薪酬，學費亦由麥當勞全額資助。這項創舉不僅為餐飲業樹立新標準，更徹底改變了大眾對飲食業員工的固有印象。



作為全球性企業，麥當勞在超過100個國家實施統一的培訓標準，並為員工提供豐富的發展機會，包括海外培訓及重要賽事服務等寶貴經驗。這些全方位的人才發展策略與關懷措施，不僅提升了員工的專業技能，更強化了他們對企業的歸屬感，成功將麥當勞打造成餐飲業內最具吸引力的僱主之一。

此外，麥當勞設立了健全的員工表揚制度，希望提升員工的快樂及歸屬感，獎項包括「Outstanding Manager Award」、「The Global Ray Kroc Award」、「Presidents' Award」等不同獎項，以肯定及表彰他們一直以來的努力及貢獻。

理想職場環境 吸納Z世代人才

身處舒適的工作環境，無疑會提升員工的工作效率及士氣。為此，麥當勞於2024年初翻新辦公室，以員



工體驗為首要考慮，將健康、可持續發展、協作、科技和藝術五大創新元素融合到佔地420平方米的全新辦公室當中，更利用協作工間舉辦McFamily Day，邀請員工家人一起聚會，並推出「McInspiration Series」，誠邀不同業界領袖向麥當勞員工分享他們的寶貴經驗，加深員工對企業核心價值的認識，致力為「McFamily」創造幸福感Max的McHappy Office。

如何吸引Z世代一直是企業需要解決的問題，麥當勞憑藉着青春、有活力的形象，並開展不同的社交媒體帳戶及各類優惠，提升與Z世代的互動，不僅吸引Z世代成為顧客，更鼓勵他們加入麥當勞大家庭。麥當勞一直努力吸引及留住Z世代人才，因此公司經常舉辦瞄準Z世代族群的推廣活動，包括全港大型DSE考生打氣Party及利用社交媒體和麥當勞App推出《DSE放榜麥記陪住你》，成功招攬不少Z世代加入。



融入數碼科技 提升員工體驗

麥當勞推出了全新的人力資源管理系統（HRMS），透過從招聘到薪資管理的數據同步化，全面提升求職者、員工及管理團隊的使用體驗。系統建立了完整的數據人才資料庫，方便員工管理及查看個人資訊，更包含招聘平台、面試排程工具、線上錄用等一站式功能。在薪資管理方面，系統不僅整合排班系統的輪班津貼計算，更建立了完整的非津貼類薪酬規則體系。利用自動化運算功能，確保薪資數據準確性，並於處理前提供完善的審核機制，提升營運及管理效率。

麥當勞亦推出全新的員工內部手機應用程式——「McClub」。透過全新的UX/UI設計，提升員工的使用體驗。員工只需透過一個應用程式便能隨時接收公司最新動向及通往不同的人力資源及餐廳營運系統等。員工更能透過「McClub」培訓系統展開自主學習，系統會提供多個教學影片，讓員工鞏固及學習餐廳營運技能，包括產品製作、清潔、食品安全、管理等課題，並在應用程式中列出不同崗位的發展路徑，激發他們對管理職涯發展的興趣，藉此留住優秀人才。

應用AI科技 有效管理員工

步入人工智能（AI）時代，麥當勞推出了全新的「AI Crew Rate」，利用AI技術分析薪酬市場趨勢，以提升薪酬管理效率。「AI Crew Rate」每月都會自動生成薪酬基準報告，報告會與人力資源、營運和財務部門共享，協助他們可以調整員工薪酬及預算分配，及時作出合乎市場發展的重要決策。

創新技術讓麥當勞成功降低營運成本超支率及平均員工流失率，不僅改善企業的薪酬結構，亦鞏固了香港麥當勞在市場中的競爭地位。



香港麥當勞榮獲《CTgoodjobs Best HR Awards 2024》以下獎項：

🏆 年度僱主	傑出大獎
🏆 最佳員工投入度策略大獎	傑出大獎
🏆 最佳辦公室設施大獎	傑出大獎
🏆 最佳招聘營銷獎	傑出大獎
🏆 最開心文化大獎	傑出大獎
🏆 最佳職場大獎	傑出大獎
🏆 最佳人工智能實踐大獎	金獎
🏆 最佳Z世代人才吸引力大獎	金獎
🏆 最佳人力資源數碼化大獎	金獎
🏆 年度招聘團隊	得獎團隊