

2024年12月6日  
資料文件

立法會交通事務委員會  
鐵路事宜小組委員會

香港鐵路有限公司的鐵路服務人力資源

本文件旨在向委員介紹香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）為香港持續提供高效率、安全及可靠的鐵路服務而投放的人力資源及規劃。

引言

2. 港鐵公司植根香港45年，一直致力為香港提供優質的鐵路服務及建設鐵路網絡連繫社區，推動城市前行。隨着鐵路網絡持續擴展，連貫全港各區，目前的鐵路網絡總長度增至271公里<sup>1</sup>，重鐵、機場快綫和高鐵共設有99個車站<sup>2</sup>，另外有68個輕鐵車站。港鐵每日為市民提供長達19小時的列車服務，在每日載客量達500多萬人次及頻密班次的情況下，港鐵服務的乘客車程準時度一直維持於百分之99.9。要維持高水平的服務，實有賴員工的共同努力，尤其是站務、車務和維修人員每日全心投入。

3. 員工是港鐵公司的重要資產。營運鐵路涵蓋車務營運、車站管理、資產管理及維修保養等不同專門範疇。近年，社會結構轉變、對工作的要求的改變、人才流失等因素，確實對鐵路專業的招聘構成挑戰。為此，港鐵公司不時檢視人手及市場情況，制訂及更新人力資源規劃及招聘計劃，並按市場及公司情況適時檢討薪酬待遇，確保港鐵團隊持續為香港提供世界級的鐵路服務。

<sup>1</sup> 包括九條重鐵路線、機場快綫、輕鐵、高鐵香港段。

<sup>2</sup> 包括98個重鐵車站及一個高鐵車站。

## 鐵路人力資源狀況

4. 目前，港鐵公司在香港聘用超過17 000員工，當中逾三分之二屬香港客運服務業務單位，主要職責包括車站及列車營運和服務；鐵道車輛、鐵路沿綫結構、路軌、架空電纜及其他固定裝置的維修保養；技術及工程設計服務和支援；營運和工程的規劃，以及現有和新鐵路支綫的協調管理等。香港客運服務業務單位團隊日以繼夜，以強大的團隊合作精神，為香港社會提供世界級的鐵路服務。

5. 港鐵公司一直以提供安全及可靠的鐵路服務為首要原則，沿用審慎管理原則，規劃人手以應對整個鐵路網絡的車務運作、資產管理及維修保養需要。自2007年兩鐵合併以來，隨著港鐵公司的鐵路網絡擴展，營運及維修人員編制亦相應增加，兩者的增幅大致相若。

6. 為確保營運效率及服務質素，港鐵公司在人力資源規劃上採取了全職、半職、兼職及合約工作的混合模式。截至2024年10月，港鐵公司的全職車務、維修保養及鐵路營運後勤支援的員工人數（包括經理級和非經理級）超過1.2萬。為配合鐵路營運以及突發情況的需要，港鐵公司亦會因應情況聘請兼職車務員工協助車站運作（主要負責車站人流及月台管理），以及透過外判承辦商進行非主要系統及部件的維修保養工作。

7. 港鐵公司根據定期的維修需求和評估非定期工程需求（如緊急維修）以制定人力資源需求。外判員工一般會負責執行重複性和技術要求較低的工作。另外，港鐵公司亦會按法例規管要求安排持有所需牌照或註冊的合資格外判人員進行相關工作，例如由註冊升降機及自動梯承辦商人員為車站升降機及自動扶手電梯提供檢驗及保養服務。有關安排已參考市場基準及當前人力市場的供求情況。港鐵公司一直採用一套根據國際標準制定的嚴謹維修保養機制，承辦商員工必需取得所需的資格及證明，港鐵內部人員亦會負責督導承辦商，確保承辦商員工和合約代工的維修工作，符合港鐵公司訂立的安全及質量標準。

## 應對整體人力市場挑戰

8. 港鐵公司一直以鐵路安全為先，沿用審慎管理原則，就整個鐵路網絡的人手安排作出合適的分配，並不時檢視和調整，以應對運作需要。人手配置考慮因素包括現有鐵路服務網絡的營運安排、未來業務的發展藍圖及方針、資產更新項目的規劃、未來推展新鐵路項目工程時間表等。港鐵公司會整合整體需要的人力資源，以作出合適的決策。

9. 隨着人力市場變化，近年本港各行各業普遍面對人手不足及請人難的問題，港鐵公司亦不例外。鐵路行業無論是車務或維修均須輪班工作，上、下班時間有時在清晨或深宵，而且工作需要有一定的紀律，同時要應對各項挑戰和變化。因此，港鐵公司制定人力規劃時，必須充分考慮這些挑戰，以吸引人才投身鐵路服務。

## 由待遇及福利入手提升吸引力

10. 港鐵公司不時檢視相關薪酬福利安排，確保員工整體薪酬待遇持續具市場競爭力。港鐵公司為員工提供具競爭力的薪酬福利，除底薪及工作津貼之外，員工可享有13個月薪金及年度酌情獎金。港鐵公司設有完善的績效管理制度，透過與工作表現掛鈎的薪酬檢討機制，獎勵員工的表現。至於個別因應市場人手供應的挑戰而出現招聘困難、以及人才競爭相對較激烈的職位，港鐵公司會因時制宜，在適當時進行薪酬水平調查，並按需要作特別薪酬調整。

11. 港鐵公司關顧員工身心靈健康，致力營造與時並進的工作環境。港鐵公司實施家庭友善政策，促進工作與生活平衡，包括提供優於法例要求的16周分娩假、10日的侍產假、10週的領養假及一天身心健康假等。港鐵公司亦設有康樂機會所讓員工與親友歡度閒暇時光，以及讓員工兌換健康產品或服務的「身心健平台」。

12. 港鐵公司的員工及其合資格家屬可享免費乘搭港鐵及醫療福利。港鐵公司最近更增設單身全職員工「1+1八達通卡」免費乘車優惠，合資格的單身全職員工可選擇提名一位

親友享用免費乘車福利，以照顧員工的不同需要，明年一月開始實施。

### 提供培訓開拓完善晉升階梯

13. 港鐵公司深知員工的專業能力和發展對鐵路營運至關重要，因此致力為員工提供切合他們需要的培訓及全面的發展計劃，協助他們提升多元化的知識和專業技能，裝備自己應對未來挑戰。港鐵公司並積極為員工開拓清晰的晉升階梯，為員工提供發展機會，協助他們在事業發展上獲得長遠進步。

14. 每位鐵路前線員工入職均會接受入職和在職培訓，由具備相關工作經驗的同事帶領，幫助他們熟悉工作環境。車務員工會定期參加重溫課程，持續學習和鞏固有關安全管理及事故應變的知識，確保他們在工作中能夠應對各種突發情況並保持高水平的安全標準。

15. 與此同時，港鐵公司十分重視未來領導人才的培育，設立「見習人員發展計劃」及一系列「人才梯隊計劃」，並透過「管理潛能發展計劃」及「管理發展計劃」評估及識別具領導潛質的督導及管理人員，提升及建立員工的專業技能及領導能力，港鐵公司為員工提供完善的晉升階梯，為鐵路行業的長遠發展建立強大的人才梯隊。

16. 為持續培訓新一代的鐵路人才，為社會建立具備專業技能的鐵路人才庫，地鐵公司（港鐵公司前身）自1978年起實行學徒訓練計劃，至今有超過2 200名年青人完成訓練。受訓學徒完成訓練後可加入港鐵公司維修工程團隊工作。港鐵公司亦會全費資助技工學徒及技術員學徒修讀指定的職業訓練局課程，以達致專業認可學歷。其中，技工學徒可通過考核獲得在資歷架構下認可的「鐵路維修文憑」。

17. 考慮到鐵路相關專業人才需求日益增長，港鐵公司於2016年成立港鐵學院，培訓鐵路人才。港鐵學院以全球性的專業培訓研究中心為定位，培養研究人才推動未來的行業發展。港鐵學院現時提供三個獲香港學術及職業資歷評審局認可的課程。截至2023年，港鐵學院共有416名畢業生，當中大約六成目前任職港鐵公司。此外，港鐵公司積極與內地及海

外學術機構及公司建立夥伴關係，例如與香港理工大學和北京交通大學簽署合作協議，推出「一帶一路」軌道交通高級管理及專業人才培訓項目，促進人才培育、技術合作和交流。

### 開拓招聘渠道延攬人才

18. 近年，勞動力市場人手尤其緊張，各行各業在招聘及挽留人才方面別具挑戰。港鐵公司與時並進，透過以下措施增加招聘渠道，以招募和挽留人才：

- a) 在車站、社區中心、港鐵商場等地點舉行多個招聘日；
- b) 安排港鐵流動招聘車前往不同地點，介紹鐵路行業事業發展機會，提升招聘效率；
- c) 推出「半職工作計劃」，提供更具彈性的工作安排，讓不同背景或家庭崗位的求職者也可投身鐵路行業；
- d) 檢討退休政策以便更靈活處理延遲退休個案；
- e) 推出「員工推薦計劃」，透過獎金鼓勵員工推薦親友加入港鐵公司；
- f) 為有招聘困難的指定職位推出「入職獎金計劃」；
- g) 先後於九龍清真寺暨伊斯蘭中心及灣仔錫克廟舉辦招聘會，向多元族裔宣傳鐵路職業發展機會。

### **應用創新科技**

19. 港鐵公司近年積極投放資源，利用創新科技優化工作流程，以提升員工及乘客的滿意度，包括透過機器人及數位技術，取代一些重複性的工序，如學生乘車優惠計劃的申請流程等；並積極應用人工智能等科技，包括推出相關軟件支援車站管理的工作，減輕員工的工作負擔，並更靈活調配工作人手。

20. 在維修及保養工作方面，港鐵公司亦透過應用創新科技，進行更具預測性和規範性的維修工作，從而減少非計劃的維修工作，提升維修效率及鐵路資產管理，並減輕前線維修員工的工作壓力，以更有效運用人力資源。

## 加強員工溝通

21. 港鐵公司一向重視員工溝通，有常設機制及多種渠道，聆聽員工的意見，包括員工評議會、部門／組別層面的聯席協商會，以及工會，員工代表及工會代表與管理層保持雙向溝通，增加員工的歸屬感及加強聯繫。
22. 作為持續內部溝通策略重要的一環，港鐵公司會定期進行員工投入度調查，以了解員工心聲。繼2021年的大型「員工投入度調查」及2022年的「員工投入度脈搏調查」，港鐵公司再於2023年進行另一次大型「員工投入度調查」，收集同事意見。在向員工公布有關結果、分析及見解後，港鐵公司支持員工設立多個工作小組負責設計及執行跟進行動，以回應員工需要並改善在港鐵公司的工作體驗。

## 人力資源界別獎項

23. 憑藉與時並進的人力資源管理計劃及多元化的招聘、挽留及培訓措施，港鐵公司歷年獲得多個香港人力資源界別認可及頒發多個獎項，例如2023/24年香港人力資源學會員工福利金獎，和2024年香港管理專業協會最佳管理培訓及發展金獎，肯定港鐵公司在人力資源管理方面所作出的努力。為了解市民對港鐵公司的服務表現及評價，自2012年開始，港鐵公司每季委託獨立專業研究機構進行民意調查，定期在不同地點以隨機方式，訪問大約800名年齡介乎15至64歲市民。根據最近的企業形象民意調查，有超過九成市民認為港鐵公司是良好僱主。

## 未來路向

24. 鐵路是香港公共交通重要一環。除了現有的鐵路線外，港鐵公司亦正推展多項新鐵路項目，繼續擴展鐵路網絡的覆蓋範圍，連繫及建設社區。港鐵公司會按工程項目週期及進度，就不同階段的人力需求適時編配及增聘人手，亦會透過不同渠道，加強宣傳鐵路職業發展機會。

25. 要在香港鐵路網絡如此龐大的載客量和頻繁的班次下保持世界級的鐵路服務水平，全賴每位員工的辛勤付出與不懈努力。為配合未來的營運需要，港鐵公司將繼續投放充足資源，通過多元化的人力資源管理措施，並透過上述多管齊下的計劃，吸引更多的本地年輕一代進入鐵路行業，繼續推動城市前行。

港鐵公司  
2024年12月