

我們的員工

4

優質教育



8

體面工作和
經濟增長



員工是恒生成功的基石，亦是我們與社區連繫的重要橋樑。我們為員工提供具競爭力的薪酬及福利政策，並給予他們支持及富彈性的工作環境。

我們透過多項員工培訓及發展計劃培育專業團隊，傳達如何實踐可持續發展，並令本行業務得以成功。

我們的人力資源政策旨在吸納及保留具正確價值觀及行為的員工，推動他們進步，同時貫徹本行的品牌價值和核心價值。我們遵守相關政府法例、條例及法規，如《僱傭條例》、《最低工資條例》、《強制性公積金計劃條例》及《職業退休計劃條例》。

作為一家植根香港的本地銀行，我們致力為本地人才提供機會。我們93%的執行委員會成員¹來自本地²社區。在超過7,800³名全職員工中，99%為永久僱員，1%為合約僱員。

恒生於2020年榮獲僱員再培訓局「ERB人才企業嘉許計劃」嘉許為「人才企業」，表揚我們在學習培訓、人才發展及企業社會責任方面的成就。

- 1 由母公司借調的成員。
- 2 「本地」相當於本行主要營運地點。
- 3 除另有說明，否則本章所報告的數字涵蓋香港業務的所有僱員，不包括由母公司借調的員工。



93%

執行委員會成員¹
來自本地²社區



99%

為永久僱員



我們的員工

建基於穩固的原則

我們的《環球原則》是所有政策和程序的基礎，傳遞我們宗旨、價值觀、策略和風險管理，讓我們在面對困難的選擇時作出合適的決策。我們鼓勵員工本著誠信、敢於發言，並在困難情況下以專業的判斷行事。

我們的使命是「對的原則待客，服務對的客戶」。我們通過「RIGHT Together」計劃實踐此使命。

從RIGHT 模式開始

「RIGHT Together」計劃旨在改變企業文化，促進我們長遠的可持續發展，維持客戶的信任，並為員工提供一個能自主決策、受到重視及獲得啟發的工作環境。

計劃包括五大原則，鼓勵我們企業文化提倡的良好行為：



- 持開放態度，接納建議，勇於動議
- 對問題尋根究柢，尋求長遠解決方案
- 遇疑慮，即上報
- 敢於承擔，全面提升個人及他人對行為操守的要求
- 同心同步，表揚良好操守及品德

導師分享及工作坊加強了我們的「敢言」文化。培訓及內部活動有助推廣「RIGHT 故事」及分享經驗，相關的溝通及工作坊令管理人員更願意作出承擔。本行積極推廣「行為至上」的理念。此外，我們與監管機構合辦研討會，另外亦舉辦虛擬嘉年華，以促進第一及第二道防線之間的合作和互相提點。

透過年度薪酬檢討及「At Our Best」計劃，我們表揚能夠彰顯「可靠、開放、連繫」行為，以及本著誠信改變，貢獻行方及客戶的員工。

敢言

為員工建立與高級管理人員對話渠道及機會是我們促進「敢言」文化的有效方法之一。為創造更多員工與高級管理人員的溝通機會，我們繼續舉行意見交流會。員工參與活動後，表示他們喜歡此類非正式的活動，並認為討論是「有成果的」和「有用的」。亦有員工認為：「非常高興聽到同事的觀點，以及來自恒生不同部門及年資的同事所提出的觀點及分享皆有見地，甚具啟發性。」；「每個人皆有機會分享其看法，互動流暢」和「內容豐富，訊息明確」。

為讓管理人員有信心和技巧在銀行內推行「敢言」文化，自2019年起，28位高級管理人員舉行112次分享會培訓和指導超過800名管理人員。他們分享良好的處



理方法，以及在實踐時所遇到的挑戰。參加者表示這些培訓實用，因為來自不同業務範疇的員工可即時藉此平台分享成功案例及傳承經驗。

在2020年抽樣調查的結果中反映這些措施的成效，當中「敢言」指標的評分由2019年上半年的74%上升至2020年下半年的80%。員工亦表示他們感到更能暢所欲言。

為進一步推動「敢言」文化，我們加強了第二道防線中超過300名管轄責任人及員工的培訓。主要業務及職能部門的代表在工作坊上分享如何增強員工信心及實踐敢言，讓參加者其後對向直屬經理及同事提出意見時感到更有信心，並更有效地應用相關技能。

我們的員工

提升表現及參與度

本行設有完善的工作表現管理制度考核員工的表現，並鼓勵終身學習及持續進步。

我們鼓勵管理人員和員工之間進行頻繁、全面和富意義的溝通，藉此討論工作進度、給予意見和嘉許、辨識員工所需的支援，並解決個人福祉相關的事宜。

我們的人力資源資訊系統讓僱員可提供、要求及接收意見，並追蹤他們獲分配職責及項目的進度。為了讓這些服務更方便使用，我們於2020年推出全新人力資源流動應用程式。通過該新平台，我們旨在協助及鼓勵員工管理日常人力資源相關及自學事宜。

所有員工於每年年底均需要進行正式的工作表現評估。評估內容包括討論他們的表現，檢討其工作目標的進度。在本行員工表現評估框架下，員工的工作及行為表現會獲得評級。行為表現評估會審視員工在風險管理及合規等方面的表現，其見於他們如何維護同事、客戶、環境、市場及行方的利益。相關評級與員工年度薪酬調整的幅度掛鉤。

同工同酬

我們為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引和保留人才。我們採用與工作表現掛鉤的薪酬制度，薪酬調整的幅度根據員工對本行業務的貢獻而釐定，以激勵員

工。我們亦根據集團、業務單位或個人行為、操守及貢獻，酌情向員工發放額外浮動薪酬。為留住員工並保持本行競爭力，我們定期檢討薪酬和晉升機會。

薪金因資歷、職位、個人表現、行為及市場情況而異。本行的薪酬福利遠高於本地法例和規例所定的最低金額。而兼職員工的薪酬會按法例規定和市場水平以定。

我們的人力資源政策嚴格遵守香港法律、條例及法規。作為平等機會僱主，我們的薪酬策略旨在吸引和激勵最優秀的人才。我們根據表現、行為、內部和外部的相對性以及市場基準來釐定員工薪酬。薪酬水平不會因性別、種族、年齡、殘疾或與表現或經驗無關的任何其他因素而有差異。我們遵守香港平等機會委員會，根據《性別歧視條例》提供有關男女同工同酬的指引。我們確信本行釐定薪酬的方式恰如其分。如發現出任類近職務的男女之間存在任何無法用表現、行為評級或經驗等原來解釋的薪資差異，我們會作出適當調整。

員工留任

於2020年，本行香港員工的自然流失率多於12%。我們會密切監察員工流失率，並從員工離職意見調查中搜集資料分析，以回應員工關注的問題，並採取適當措施留住人才。

員工投入感與溝通

本行致力締造一個良好的工作環境，加強員工投入感、推動多元共融文化及鼓勵員工發揮所長。

我們組織員工活動以提倡開放、積極進取而又充滿活力的企業文化。在疫情期間，行政總裁與各級員工舉行網上交流會聆聽彼此的意見，以了解雙方在此艱難時期所關注的事情。超過3,500名員工出席這兩場網上交流會，反映活動成效顯著。

我們經常透過內聯網、員工專用的流動應用程式、晨早廣播、員工交流大會進行溝通，以加強本行員工之間的溝通和協作。員工可瀏覽內聯網以接收新聞、策略訊息及最新資訊，並登記參與活動。年內，我們的晨早廣播讓他們緊貼本行的消息及發展。

員工亦可在專用的流動應用程式「H@SE」上自由分享意見及就不同議題投票。這種直接和透明的溝通方式是我們開放和充滿活力文化的關鍵。

本行透過業務簡報會、員工溝通大會、通函及電郵向員工傳達有關本行的資訊。我們鼓勵員工藉着員工意見調查、意見交流會、小組討論，及員工專用的流動應用程式提供建議、意見和回應。我們亦關注員工自身的感受，以優化培訓，促進溝通，協助員工融入企業文化。

我們的員工

提升表現及參與度

本行每年進行兩次調查，重點關注員工溝通、以及對本行策略、文化及領導的信心及信任。回應率由2019年下半年的66%上升至2020年下半年的77%。

最近一次的調查顯示我們的溝通工作取得令人鼓舞的成果。我們在所有七個指標的表現均高於金融服務行業基準上升一個百分點至14%。其中，「員工投入度」、「員工專注度」、「策略」、「變革領導力」及「敢言」於2020年維持穩定。而「敢言」的關鍵要素——「信任度」上升一個百分點至82%。

促進平等機會與多元共融

恒生致力營造公平和優良的企業文化。我們招聘員工不會因性別、性別認同、性取向、族群、種族、殘疾、年齡、宗教信仰、家庭崗位、婚姻狀況、懷孕、社會經濟背景，或其他與職位要求或職責無關的個人差異而作出歧視。

為營造多元共融的工作環境，我們期望所有員工不論個人的差異，都能彼此欣賞、關懷和尊重。我們努力以身作則，遵守《性別歧視條例》、《種族歧視條例》、《殘疾歧視條例》和《家庭崗位歧視條例》。

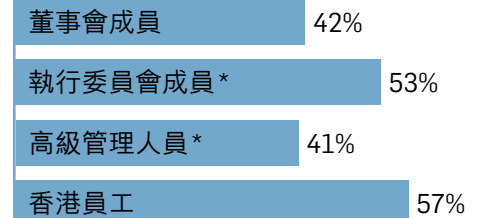
我們內部的《多元文化及共融政策》及《平等機會政策》為維持工作場所平等提供指引，並確保所有僱員知悉並遵守我們的期望。我們特別提醒管理人員應提供一個杜絕歧視、騷擾、傷害及誹謗的工作環境。

本行於委任董事前，會考慮候任董事的能力，以及董事會組合之多元性，包括但不限於其性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年資，並按客觀原則考慮董事人選。我們設有政策確保董事提名程序的透明度，詳情請瀏覽：https://www.hangseng.com/content/dam/hase/zh_hk/aboutus/pdf/Nomination_Policy_tc.pdf。



我們擁護性別多樣性。在Equileap的《2021年性別平等全球報告與排名》研究的3,702家環球企業中，本行排名第49位。我們更是當中十家在董事會、行政人員、高級管理人員和員工四個級別上均實現性別平衡(女性佔40%至60%)的公司之一，並且是唯一的一間銀行。

按公司級別劃分的女性員工(以百分比為單位)：



* 包括由母公司借調的員工。

其中高級管理人員中的41%女性遠高於滙豐集團的多元文化目標，即需在2020年女性擔任高級職位的比例達到30%。

我們會定期檢討有關多元文化與共融的政策，並在適當時候予以修訂，以確保它們符合法規要求、市場趨勢和行業最佳常規。

每位員工都會接受有關多元文化、共融、平等機會和在營運過程中保障人權的培訓，相關課程亦是新僱員入職課程的一部分。於2020年，我們為香港僱員共提供約7,000小時此類型的培訓。

我們的員工

學習培訓和技能發展

我們投放資源於員工的學習培訓和技能發展，以建立及維持員工的專業水平與道德標準，令本行業務得以成功。我們重視發展員工的技能、知識、專業資格、經驗以及良好判斷力，以履行其職責。

為確保員工融入恒生文化，並充分發揮其能力與潛能，我們為新入職僱員、第三方服務供應商和代理承辦商提供全面的入職課程，令他們了解恒生的文化、價值觀、風險管理、企業管治，以及可持續發展目標。

我們就員工的工作崗位提供度身訂造的培訓及發展計劃，讓員工掌握相應的技能及知識，以應付挑戰及符合專業要求。其涵蓋銷售與客戶關係管理、產品、營運、合規、信貸和風險。

為善用我們的行業知識、洞察力及市場常規，我們與教育機構的市場專家合作設計及提供培訓課程。我們於2020年與香港銀行學會合作舉辦了有關保險市場趨勢的課程。

於2020年，我們為香港僱員提供超過55,900小時有關反貪污及賄賂、反洗黑錢及制裁、操守、價值觀及法規等政策及程序的培訓課程。同時，我們亦有其他學習課程提高員工對共融和尊重他人的意識。

我們於2020年為香港僱員提供共242,206小時的學習及發展計劃。我們的所有員工2020年均已接受培訓。

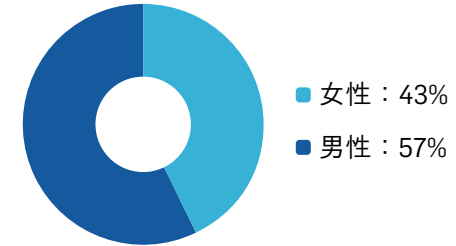
為香港僱員提供總共

242,206小時

學習及發展計劃



2020年按性別分列的受訓人員：



2020年按員工類別劃分的受訓人員：



ESG專訪

員工是恒生銀行最重要的資產。我們通過培養新一代和員工未來所需的技能，發展他們成為領袖，並營造一個令本行於過去88年及未來繼續維持領導地位的學習文化。

培訓與人才發展主管
鄭婉儀

我們的員工

學習培訓和技能發展

學習及發展計劃	2020*	2019	2018	2017
平均學習及發展日數				
每名全職僱員（在香港業務）	3.8	5.5	5	5
平均學習及發展時數（按性別）#				
男性	34	52	46	43
女性	28	40	38	36
平均學習及發展時數（按職級）				
行政人員	25	29	29	32
專職人員	33	44	49	41
文職/非文職人員	37	64	40	41

註：所有人數以等同全職員工計算。

* 受疫情影響，2020年新入職員工人數（尤其是分行員工）下降74%。因此本年度的學習及發展時數亦有所下降。

我們按工作所需為所有同事提供相同的培訓。男女平均培訓時數的差異主要由於較多男同事接受與其職能相關而時數較長的培訓，以及男同事總人數較女同事為少。

營造敏捷文化

本行的培訓提升了員工在處理資訊科技項目中的敏捷度，並幫助他們在非資訊科技領域採用敏捷的處理方法，培訓成果反映在全新及經改良的產品及服務、生產力提升及更有效滿足客戶需要。

自2018年起，逾1,900名員工已接受相關培訓，而系統事故則下降17%。

深化可持續發展

我們為團隊提供所需的知識及技能訓練，以成為銀行業的ESG先導者。於2020年，我們推出講座系列，邀請來自恒生的代表和業內專才分享他們將環境、社會及管治元素融入日常營運（包括可持續融資及銷售）的見解及經驗。超過240名同事參加此系列講座。

於2021年，我們將開發一個全新的網上學習課程，引入環境、社會及管治的內容並解釋其對我們的重要性，以

及我們的工作及價值如何改善環境及社區。我們亦將加強溝通，幫助員工及其家庭成員意識到每個人都能在環境、社會及管治方面發揮重要作用，創造更好的未來。

培育領袖和繼任人才

我們的培訓課程協助員工發展其事業，並提升管理及人際溝通技巧。我們設有專業資格及教育獎勵計劃，鼓勵員工考取更高學歷（例如：碩士學位）及/或專業資格。此外，我們亦提供載有各類與銀行、技術及管理相關主題學習資源的網上平台和講師指導計劃，以支持員工的學習和發展。



提供電子學習和講師指導的計劃，以支持員工的學習和發展。

此外，為加強人事管理能力及培養恒生的企業文化，我們為管理人員舉辦工作坊，以協助他們杜絕職場歧視，促進多元文化，並給予員工信心與同事討論精神健康事宜。

我們致力促進內部升遷，以培育人才，拓闊他們的工作經驗，以及保留專才。於2020年，共894個職位由內部員工調任，肯定恒生對員工職業發展的支持。

我們的員工

學習培訓和技能發展

提供青年機會

我們致力為青年提供機會。我們物色具潛質的員工，培養他們將來擔任本行的領導崗位和其他要職。

管理培訓生計劃

我們每年聘用畢業生以培養年輕人才。我們為有志在銀行界一展抱負的新畢業大學生提供為期三年有系統的管理培訓生計劃，使他們日後具備於本行各業務及職能部門之中擔任管理崗位的能力。請參閱[管理培訓生計劃](#)網站了解詳情。



支持行業舉措

透過不同業務及職能部門的工作實習計劃，我們培育年輕的人才成為銀行的專業人士。在2020年，64名非應屆畢業的大學生參加為期六個月的實習計劃。此計劃幫助他們獲得所需的實際經驗、技能及知識，為投身銀行業並成功發展作好準備。

我們於2020年參與香港金融管理局舉辦的新計劃。作為「銀行業人才起動計劃」的一部分，我們為新畢業生提供為期6個月的實習機會。於2021年，我們將延長現有實習6個月，並為更多畢業生提供類似機會。作為「金融服務業創職位計劃」的一部分，我們亦將為更多經驗豐富的人才提供12個月的實習機會。

成為團隊其中一員感到自豪

恒生擁有令人鼓舞及備受欣賞的工作氣氛，這令我在恒生發展事業時更感滿足。在2019冠狀病毒病疫情期間，銀行迅速作出反應，為員工及社區提供教育、健康活動以及義工服務等方面的支持，我很榮幸成為公司的一份子。

我很高興在前線及後勤有崗位輪調的機會，令我體驗不同團隊如何合作以提供卓越的客戶服務。此外，師友指導亦促進我們的個人成長，讓我們為成為未來領袖做好準備。



管理培訓生(2019年入職)
財富管理及個人銀行業務
李可晴



管理培訓生(2019年入職)
策略及企業發展
霍文進

我們的員工

學習培訓和技能發展

培育出色領袖

保留和培育具潛質的員工有助業務持續發展。我們的「領袖及管理發展課程綱領」提供的課程包括：



培育人才

我們透過對話、專案項目及調派工作，加快人才的成長。

具潛力的員工將獲提名參與發展計劃，並獲邀參與企業領導評估。

我們為年輕的人才提供為期三年系統化的培訓計劃，讓他們掌握行業知識及軟技能。

發展未來技能

為了讓員工發展未來所需技能、滿足不斷變化業務的需求，並在本行拓展事業，我們於2020年推出了「CareerWise」計劃。其特點包括：



Rock Your Profile：舉行工作坊教授如何利用LinkedIn®專業社交網絡服務的個人檔案，促進個人品牌推廣，突顯員工在其專業領域的專長及成就，這有助並加強本行在市場上的形象和能力的吸引人才。



職業KOL：邀請外界及內部的關鍵意見領袖分享他們的職場故事和心路歷程，並講解實務要點。



Talks系列影片：通過影片展示不同部門的團隊及特色，並分享各種不同崗位的有趣事跡，幫助員工在本行把握發展機會。



未來技能：不同業務及職能的代表擔任影響者，鼓勵員工發掘其潛能。

領導才能課程

領導才能是我們可持續增長的基礎。我們提供有系統的發展課程，涵蓋多個範圍，包括領導者自身及建立個人影響力、領導團隊及輔導，以至領導業務，並推動增長及變革。

「**Leading Myself**」課程專注於學員個人發展，使他們能夠有效地與他人合作。

「**Leading Others**」課程針對新晉管理人員，為他們識別技能差距，並定制其學習路徑。工作坊亦協助他們應對在新職位將會面臨的挑戰。

「**Leading a Business or Function**」及「**Leading the Organisation**」課程使高層管理人員具備促進業務增長的技能。這些計劃所教授的領導風格有助提升我們的營運效率。

專題性的人才管理工作坊教授經驗豐富的管理人員應對不同在職挑戰。

表現管理

表現管理使員工能夠實現可持續和長遠的工作成果。這包括設定明確目標、提供定期意見及表揚、評估表現及行為，以及指導及支持員工全力以赴履行職責。我們亦提供表現及人才管理指引等補充資源。

我們亦提供「People Management Clinic工作坊」— 以管理行為為首，並以證據作基礎評估表現。在管理人員和實際例子的協助和支持下，前線管理人員的表現得以提升。

我們的員工

促進員工福祉

員工在工作與生活之間取得平衡，有助他們發揮最佳表現。員工或希望暫時放下工作去追求個人興趣，兼可以稍後重返本身工作崗位。

我們為員工提供不同支援，如領養子女假期。此外，為鼓勵更多員工貢獻社群及體驗由公民參與所帶來的滿足感，本行員工每年可申請達兩個工作天的義工假期。

員工在不同的人生階段或面對各種職場及人生挑戰。故此，我們設有在家工作、兼職工作、停薪留職等彈性工作安排，有助員工履行作為父母或照顧者的責任。我們亦鼓勵員工與經理協商其工作模式，例如彈性工作時間和地點，以平衡工作和個人承諾，從而增強員工的工作投入度，留住和吸引人才。

我們在三幢主要辦公大樓設置母乳餵哺室，配合授乳母親的需要。



為支持員工及其家庭，我們提供16週的有薪產假及10日的有薪侍產假。於2020年，150名女性員工及125名男性員工分別申請產假及侍產假。放取有關假期的員工復工率及留任率接近100%。

我們定期參考市場狀況，確保本行提供的福利能切合員工的需要及身心健康。

支持彈性工作

我們已制定正式政策，視乎僱員的工作性質、業務需求及自身情況，為僱員提供在家或在其他恒生辦公室的彈性工作安排。



員工可使用手提電腦、個人電腦或流動裝置在任何地方安全地工作。

為支援此政策，我們推出新的數碼協作工具及虛擬桌面。我們亦正減低對紙張的依賴，於2020年9月實施了綜合文件管理，以集中所有實體及電子文件處理，運用電子工作流程進一步讓在家工作更易於實行。

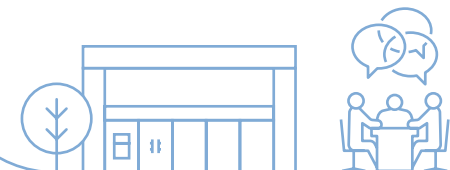
促進健康及保健

我們承諾為員工締造一個身心皆宜的工作環境。

本行設立個人諮詢及輔導服務，由專業的輔導員為員工提供服務與支援。該項免費服務一星期七天，全日24小時運作，所有資料及對話內容絕對保密。

為維持員工及其家屬身體健康，我們提供多項福利，包括住院及手術、門診治療、牙科服務及健康支援。另外，我們亦提供一系列預防性和靈活的健康支援服務，包括常規醫療檢查、視力檢查和疫苗接種。於2020年，我們為員工提供即場季節性流感疫苗接種。

2019冠狀病毒病疫情為身心健康帶來挑戰。我們提出網上健康工作坊「Back to healthy Lifestyle」計劃，如為眾多為人父母的員工舉辦了多場管理兒童情緒健康的工作坊。另外，隨著疫情期間減少運動機會，我們亦安排有關體重管理及健康飲食的工作坊。



我們的員工

促進員工福祉

同時，我們繼續舉辦休閒及康樂活動，以助員工達至工作與生活平衡。例如，我們為主要辦公大樓的所有員工準備時令涼茶。透過線上渠道，我們舉辦多項活動，例如電競比賽、正念認知工作坊、斷捨離工作坊、繪畫及攝影課程以及由本行行政總廚舉辦的烹飪課程。於2020年9月，我們推出「健身月」，提供全面的運動時間表及實時影片指導，以鼓勵員工多做運動。由於反應熱烈，我們期後繼續定期提供網上運動工作坊。



為慶祝傳統節日及加強與同事、朋友及家庭成員的聯繫，我們舉辦一系列線上遊戲及活動。包括復活節蛋繪製比賽、月餅及燈籠製作工作坊。

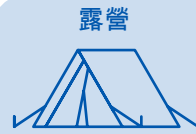
於2020年，超過9,500人次參與逾170項員工活動。

為更了解2019冠狀病毒病疫情對我們員工的身心健康、精神及財務的影響，我們於2020年5月進行了抽樣調查。有關結果證實在最具挑戰的經營環境下，我們的員工適應力強及具靈活性。員工對本行應對疫情的安排感到滿意，大部分員工對我們的策略及未來感到正面。

我們將繼續促進及推廣新的工作模式、創新及技術，成為更有效率及靈活的組織。

家庭課程

我們為員工舉辦休閒及康樂活動，讓員工和家人共享天倫之樂：



露營

由經驗豐富的遠足導師提供香港露營小貼士



瑜伽

為成人及兒童提供有趣及安全的在家瑜伽教學



扭氣球

以氣球製作動物及花卉的課程



活化工作空間

我們繼續翻新總行及其他主要辦公大樓，並採納以活動為本的工作空間模式。透過提供更寬敞的休憩空間，我們希望員工可以更自在地交流，並迎合多元工作風格、鼓勵創意、靈活性及協作，以及維持身心健康。

為令工作空間充滿樂趣及活力，我們的辦公大樓設有多種設施，包括設有遊戲機、桌球及足球機的遊戲角落、乒乓球室、圖書館及設有按摩椅的休息室。我們總行將於2021年啟用其中兩層公共樓層，當中設有餐廳、鮮果及零食販賣機、淋浴間及配備包括健身運動踏板、跑步機、單車機及瑜伽墊等健身設備的健康角。

我們的員工

為提供更高的靈活性，恒生員工為新置物業申請貸款的最長還款期已延至65歲。



促進員工福祉

維持員工穩健財務

為協助員工達至財政穩健，我們提供信用卡、保險和其他產業及服務優惠。我們為員工提供較優惠的儲蓄計劃，以及房屋貸款，使他們可購置首個居所，並提供未來置業援助，以協助員工家庭環境的轉變。

為提供更高的靈活性，恒生員工為新置物業申請貸款的最長還款期已延至65歲。員工亦可繼續因應個人財務狀況縮短貸款還款期限。

為鼓勵員工及早開始部署退休計劃，我們擴大界定供款計劃下的基金選擇。我們亦定期提供基金資料概覽，讓員工了解自身對投資風險和市場波動所能接受的程度。

為了讓員工應對2019冠狀病毒病疫情對個人或家庭財務所造成的潛在負面影響，我們於2020年6月舉辦了兩個分別名為「後疫情時代之投資環境及策略」及「如何管理你的公積金/強積金賬戶？」網上研討會，以作為「財務健康週」的一部分。我們的內部「Wellbeing Hub」亦提供相關網上學習資源供員工參考。

促進職業健康與安全

我們對職業健康及安全(職安健)秉持高標準要求，設立**職安健的政策**及管理架構，把各個職級的員工納入至不同的委員會、論壇和工作小組之中。

恒生為所有員工提供職安健培訓，並列入至我們的入職培訓計劃中，其中包括課堂培訓及網上學習課程。

於2020年，我們成功將OHSAS 18001職業健康安全管理系统升級至最新的ISO 45001標準。該職業健康安全管理系统旨在減低員工、承辦商、客戶，以及所有我們在香港的附屬公司於我們業務過程中的職安健風險。

本行已在所有物業內委任合資格的員工擔任防火糾察及急救員，以便在緊急醫療事故或意外發生時，可以迅速為同事和客戶提供支援。部分人員亦已接受培訓，可以操作安置在各行址物業內的自動體外心臟去顫器。



我們的員工

促進職業健康與安全

恒生設有安全管理委員會，成員包括高層管理人員代表，負責監察職安健計劃和提出建議。中層管理人員組成的工作小組則負責收集並反映員工的關注和意見，並由300名員工組成的工作危害分析小組提供工作支援。（參閱「職業健康及安全：人人有責」）

工作危害分析小組成員最少每六個月進行一次風險評估。如情況有變動或有任何更改，包括使用一些設備、物料、特殊或臨時的活動或裝修，或於事故發生後有採取行動，工作危害分析小組成員會盡快按現行的制度進行分析和評估。當發現工作間有潛在危險時，小組成員會提供安全指引供工作人員參考。

我們鼓勵員工發現有工作間危險或潛在危險時，即時向其所屬部門的工作危害分析小組成員反映，以採取安全措施，減低風險。有關潛在安全問題或包括不正當的體力處理操作、滑倒、絆倒、跌倒，以及電線鬆脫等。

本行傳染病緊急應變計劃，載列在嚴重傳染病爆發時須注意的重要事項和應採取的措施。我們的內聯網亦為員工提供資訊，傳達個人衛生和健康習慣的重要性，與我們在嚴重傳染病爆發期間所採取的應變措施，確保繼續為大眾提供服務。

恒生致力遵守職業安全及健康相關法律及規例，包括但不限於《職業安全及健康條例》(第509章)。



職業健康及安全：人人有責

我們在本行整體和各職能部門層面實施職業健康及安全管理。

本行整體

- 解決職安健問題的安排和制度
- 為達到所訂立的表現標準和實踐程度應採取的措施

各級職能部門層面

- 個人保護裝備
- 安全管理委員會
- 員工代表參與健康及安全檢查、安全審核和意外事故調查
- 培訓及教育
- 投訴及舉報機制

我們的員工

促進職業健康與安全

應對 2019 冠狀病毒病的挑戰

2019 冠狀病毒病為我們的員工及業務帶來重重挑戰。儘管如此，我們仍堅守承諾，繼續支持員工、客戶及社區。

我們迅速關閉及消毒有懷疑及確診患者曾到訪的工作場所或分行，並要求員工進行病毒測試、追蹤密切接觸者及自我隔離。於 2020 年，611 名僱員平均放取 16 天的自我隔離特別假期。

為降低感染風險，我們制定了在家工作、分隔工作安排、保持社交距離及限制員工在不同辦公室之間流動等指引，以應對不同的疫情嚴重程度。不同的業務和職能部門攜手合作，確保安全及有效過渡至在家工作模式，減少現場當值的員工人數。



與此同時，部分分行前線及後勤員工繼續於辦公現場當值，為客戶提供無間斷的服務。為保護員工，本行增加工作場所清潔的次數，並提供口罩及櫃檯防護隔板等防護裝備。我們亦向有關員工提供額外恩恤津貼及年假，以答謝他們的付出。（有關我們如何保護客戶及前線員工的更多資訊，請參閱「我們的客戶」的「[在 2019 冠狀病毒病疫情期間保持工作場所安全](#)」）

員工提出有關 2019 冠狀病毒病疫情的查詢均由人力資源部的專責團隊處理，以確保提供及時和一致的回覆。我們透過緊急通報系統向員工發布最新的工作安排。內聯網及員工流動應用程式也不時提供最新疫情相關資訊，內容包括醫療及心理健康的建議。

為確保在疫情期間員工的學習及發展進度不受影響，我們採取彈性的學習方式，讓員工可繼續透過網上系統及虛擬課堂學習。

我們在 2019 冠狀病毒病疫情期間採取以下措施保護員工，部分措施已諮詢醫療專家意見：



不建議訪客到訪我們的主要辦公大樓及限制員工在辦公大廈之間流動



暫停辦公室的水果供應及歡樂時光聚會



鼓勵在家工作及彈性上班時間



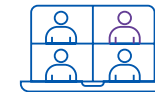
為所有員工提供外科口罩



為分行員工提供手套及護目鏡



限制會議室人數



鼓勵以視像會議代替面對面會議



於大廈入口鋪設消毒墊



於大廈入口量度體溫



在公共區域提供消毒潔手液



增加日常清潔次數



於工作枱及櫃檯安裝防護隔板

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

職業健康與安全統計

職業健康與安全	2020	2019	2018	2017
損失工作日率[^]				
男性	0	0.23	0.73	0.04
女性	5.95	2.41	0.26	2.22
整體	5.95	2.64	0.99	2.26
總損失日數	495	232.5	92.5	187.5
工傷率[#]				
男性	0	0.02	0.03	0.01
女性	0.10	0.06	0.03	0.10
整體	0.10	0.08	0.06	0.11
缺勤率[*]				
男性	1.06%	1.56%	1.50%	1.25%
女性	1.60%	2.28%	2.15%	1.95%
整體	1.37%	1.98%	1.87%	1.66%
職業傷亡致命個案死亡人數	0	0	0	0

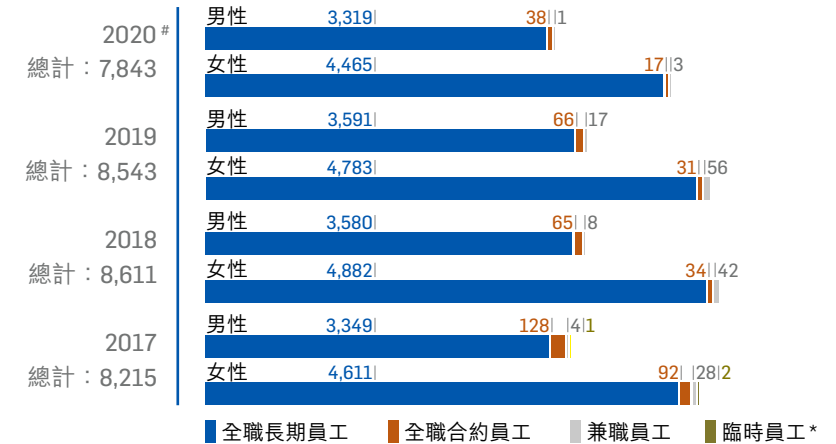
附註：

[^] 損失工作日率按每200,000工作小時(即每100名僱員每年50周,每周工作40個小時)的損失工作日數計算。於2020年、2019年、2018年及2017年的等同全職員工分別為7,843、8,315、8,814及7,828。

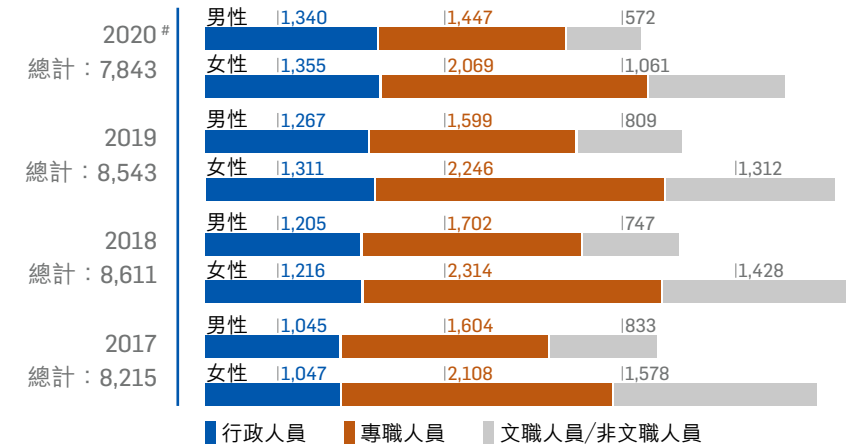
[#] 工傷率是按每200,000工作小時的工傷宗數計算。等同全職員工的人數如上述。

^{*} 缺勤比率指因工傷及其他疾病的缺席日數佔全體僱員預定工作日總數的百分比。於2020年、2019年、2018年及2017年平均員工數目分別為8,391、8,677、8,421及7,863人。

員工類別分佈(按性別劃分)



職位分佈(按性別劃分)



附註：

* 「臨時員工」類別於2018年取消，員工人數已被納入於其餘三個類別之中。

[#] 人才是本行最重要的資產。於2020年，我們致力促進內部轉職，以拓闊員工的工作經驗及發展。儘管員工數目有所減少，本行投資於科技及優化流程以提高員工生產力。

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

員工按年齡分佈

	2020*	2019	2018	2017
30歲以下	1,999	2,536	2,585	2,535
30歲至39歲	2,712	2,704	2,650	2,354
40歲至49歲	1,824	1,957	2,034	2,025
50歲至59歲	1,262	1,271	1,291	1,261
60歲或以上	46	75	50	40
總計	7,843	8,543	8,611	8,215

平均年齡

	2020	2019	2018	2017
行政人員	40	40	40	40
專職人員	37	37	36	37
文職人員/非文職人員	37	36	38	37
總計	38	38	38	38

平均服務年資

	2020	2019	2018	2017
行政人員	9	9	8	9
專職人員	11	10	10	11
文職人員/非文職人員	11	9	11	11
總計	10	9	10	11

新聘及內部新聘員工人數

	2020*		2019		2018		2017	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
新聘員工								
30歲以下	135	98	525	490	563	616	553	566
30歲至39歲	117	50	227	180	346	295	258	246
40歲至49歲	15	28	50	85	67	121	61	68
50歲至59歲	7	3	19	27	32	31	27	16
60歲或以上	1	1	12	13	3	4	13	4
合計	275	180	833	794	1,011	1,067	912	900
總計	455		1,628		2,078		1,812	
新聘員工百分比 [▲]	5.8%		19.1%		24.1%		22.1%	
內部新聘員工								
內部新聘員工百分比 [#]	57.3%		42.1%		26.3%		24.7%	

附註：

- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- + 在2020年，受到2019冠狀病毒病及經濟活動疲弱所影響，本行員工的流失率維持於低水平，因此減少對外招聘。在控制成本及人手增聘上，本行一直審慎處理。
- * 人才是本行最重要的資產。於2020年，我們致力促進內部轉職，以拓闊員工的工作經驗及發展。儘管員工數目有所減少，本行投資於科技及優化流程以提高員工生產力。
- ▲ 新聘員工百分比是指年底總員工之中新員工總數的百分比。
- # 內部新聘員工百分比是指本年度的職位空缺總數之中由內部員工填補職位空缺總數的百分比。

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

員工自然流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2020		2019		2018		2017									
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性								
	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]
30歲以下	225	2.9%	191	2.8%	320	3.8%	343	4.1%	363	4.4%	382	4.7%	358	4.6%	409	5.3%
30歲至39歲	172	2.1%	131	1.6%	256	3.0%	227	2.7%	233	2.8%	207	2.5%	174	2.2%	192	2.5%
40歲至49歲	36	0.4%	79	1.0%	72	0.8%	113	1.3%	70	0.8%	113	1.4%	46	0.6%	75	1.0%
50歲至59歲	30	0.4%	41	0.5%	81	0.9%	83	1.0%	49	0.6%	43	0.6%	22	0.3%	30	0.4%
60歲或以上	40	0.5%	46	0.6%	3	0.1%	4	0.1%	35	0.4%	36	0.5%	52	0.7%	30	0.4%
合計	504	6.3%	488	6.4%	733	8.6%	770	9.2%	751	9.1%	780	9.7%	652	8.4%	737	9.6%
總計	992 (12.7%)				1,502 (17.8%)				1,531 (17.9%)				1,389 (18.0%)			

員工自然流失人數(按職位劃分)

	2020	
	人數	流失率 [^]
行政人員	254	3.0%
專職人員	494	5.9%
文職人員/非文職人員	244	3.8%
總計	992	12.7%

附註：

- 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
 - 所有人數以等同全職員工計算。
 - 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
 - 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- [^] 流失率按實際員工人數計算。

我們的員工

本行員工統計數字一覽表

員工總流失人數(按年齡組別和性別劃分)

	2020		2019		2018		2017									
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性								
	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]	人數	流失率 [^]
30歲以下	235	3.3%	211	3.7%	327	3.9%	347	4.2%	382	4.7%	392	4.9%	385	5.0%	417	5.4%
30歲至39歲	183	2.2%	138	1.8%	262	3.0%	232	2.7%	244	2.9%	224	2.7%	194	2.5%	207	2.7%
40歲至49歲	53	0.6%	99	1.4%	83	1.0%	125	1.5%	77	0.9%	116	1.4%	60	0.8%	108	1.4%
50歲至59歲	46	0.6%	58	1.0%	91	1.1%	95	1.1%	68	0.8%	48	0.6%	43	0.6%	68	0.9%
60歲或以上	70	0.9%	63	0.9%	7	0.1%	7	0.1%	43	0.5%	37	0.5%	53	0.7%	30	0.4%
合計	587	7.6%	569	8.8%	771	9.0%	806	9.6%	815	9.9%	816	10.2%	735	9.5%	831	10.8%
總計	1,156 (16.5%)				1,576 (18.7%)				1,631 (19.9%)				1,566 (20.4%)			

附註：

- 員工人數於年內沒有明顯的季節差異。
- 所有人數以等同全職員工計算。
- 由於捨入誤差，所顯示數字的總和可能並不絕對等同表內合計所得，百分比可能不準確反映絕對數字。
- 香港為本報告涵蓋的唯一營運地點，按地區劃分的員工人數及員工流失率因此並不適用。
- 員工人數、新聘員工人數和員工總流失人數與上述數據在對賬上可能略有差異。這主要是由於員工在母公司或附屬公司之間調動，以及個別員工之受聘狀況(如由全職轉為兼職，或反之亦然)有變所致。

[^] 流失率按實際員工人數計算。