

如需更多資料，請聯絡：

蕭嘉敏(Carmen Siu)

電話: 香港 +852-2593-4580

carmen.siu@towersperrin.com

即時發佈

**韜睿調查發現**  
**事業發展機會、企業領導能力及在工作和生活中取得平衡是**  
**香港企業吸引和挽留人才**  
**以及提升工作敬業度的最關鍵因素**

**全球最大型的人力資源調查研究顯示香港員工重視企業的創新及管理技巧**  
**而數據亦肯定了員工敬業度與公司業績之間的關係**

【香港，2007年11月27日】最近一項針對來自全球18個國家近90,000名員工——包括1,000名來自香港的員工所做的調查研究顯示，大多數香港員工在選擇雇主、決定是否留任或對工作做出更多付出以求改善個人表現的時候，主要視乎是否有良好的發展機遇、企業的領導能力如何以及能否在工作和生活中取得適當平衡。

然而在另一方面，結果亦顯示香港員工認為企業或高級管理層沒有盡力滿足他們，因此令他們無法全情投入工作，也不能為企業的成功作出最大貢獻。員工所理解的高層口中所說的和他們實際做到的，存在著極大差距，只有四份之一受訪者感到「高級管理層是真心為員工謀求利益」。

「韜睿2007年全球人力資源管理調查」發現，如同和世界某些其它地區的員工，在香港員工身上也存在著一種差距，也就是——員工對公司做出無私奉獻的意願，與公司能否有效引導員工投入工作、提升表現——之間的差距。衡量員工對工作的敬業度（或者是投入度），主要是看他們在理智上、情感上和工作主動性上對工作的投入程度。

調查亦發現，與員工敬業度較低的企業相比，員工敬業度越高，企業就越能達到較佳的業績，也越能留住最有價值的員工。

### 「我的雇主能為我帶來哪些事業發展機遇？」

據調查所得，「良好的事業發展機遇」為本港企業吸引人才的首要因素和提升員工敬業度的第二大因素，同時亦是提升中國內地員工敬業度的首要因素。然而，受訪者當中只有 26%認為雇主能滿足這方面的需要。「了解自己在公司的晉升機會」是留住香港員工的第三大因素，由此可見他們十分希望知道自己在機構裏會有甚麼發展機會。此外，他們亦會視「學習與發展機會」為衡量一份工作是否具有吸引力的第三大因素，恰好印證了他們對事業發展的重視。

調查結果亦顯示，只有 5%受訪的香港員工會全力投入工作（即願意為公司的成功作出更多努力），表現出極高的敬業度，但有 59%受訪者則表現出某種程度上或完全低敬業度，這表示他們會為工作投入儘可能少的努力，或者正在物色另一份工作。在內地則有 16%員工會全情投入工作，有 33%受訪者表示會某程度上或完全不投入工作。

上述這種韜睿所稱的「敬業落差」，會引致企業面對很高的勞工流動性，亦會導致員工工作效率處於偏低水準。有 73%的香港員工都正在積極尋找新工作或願意考慮其他的工作機會。

### 員工重視有能力和具創新意念的領導層

公司領導能力在世界各地均是提升員工敬業度的主要因素。事實上，在提升香港與中國兩地員工對工作敬業度的十項首要條件中，有八項均與企業文化和領導層的能力有關，例如「公司是否鼓勵有創見的思考」就成為提升本地員工敬業度的先決條件和提升中國員工敬業度的第二大因素，然而卻只有 37%受訪者相信其公司會重視這方面的發展，和感到「高級管理層會與員工真誠坦率地交流」。只有 26%受訪的香港員工同意「我的就業機構會就不同級別培養出傑出領導」。

韜睿諮詢公司資深諮詢顧問陳國濤先生表示：「隨著中國的經濟發展，香港作為一個全球性商業中心的角色亦正在不斷轉變，因此香港的企業領導人員需積極創新，以維持企業的競爭力。此外，員工都希望了解公司和自己事業發展的方向。」

整體來說，對公司領導層給予正面評價的受訪者不足 50%，而認同「高層管理人員有盡力保持公開的態度和親和力」，以及他們的「言行與公司所抱持的價值觀相符」的只有 36%。此外，有 32%受訪者認為「高層管理人員會支持創新意念」，而感到「高級管理層是真心為員工謀求利益」的只有 27%。另一方面，只有 6%的受訪員工相信「高層人員十分重視我們，彷彿我們是公司最重要的一部份」。

### 工作環境是提升員工敬業度的重要因素

在香港，「能令員工在工作與生活間取得平衡」是提升員工敬業度的第五項重要因素之一，但只有 31%受訪者感到自己取得這種平衡。「休假／有薪假期」是吸引員工的第二大因素，而「優厚的底薪」則為第四大因素。

陳國濤先生亦表示：「優厚的薪酬雖可吸引人才，但雇主對員工所表現出的關懷、努力為員工提供良好的學習和事業發展機遇、以及讓他們能在生活與工作間取得平衡的良好工作環境才是挽留優秀人才和驅使他們為企業做出重要貢獻的關鍵因素。調查結果亦顯示，領導層和各級經理必需改善其管理技巧，透過溝通、增加公司政策的透明度和不斷創新來提高員工對工作的投入度。」

此外，在啟發、推動、輔導員工或評估員工工作表現方面，企業經理們取得的評價亦不外如是。舉例說，只有 30%員工同意其上司「明白如何可令我更投入工作」，有 34%則認為上司「能公平地及有效地評核下屬的工作表現」。

### 員工對工作的敬業度越高，公司便會取得更佳業績

一項針對 40 家全球性企業的調查發現，員工對工作的敬業度和公司業績存著密切關係，這項結果令人矚目。該調查對公司的業績和員工工作的敬業度數據進行了迴

歸分析，結果發現，員工敬業度最高的企業，總體營業收入及每股盈利按年分別上升了 19%及 28%，而員工敬業度最低的企業，其總體營業收入及每股盈利按年分別下降 33%及 11%。

另一項歷時三年的相關研究顯示，員工敬業度最高的企業營運利潤增加了 3.7%，而員工敬業度最低的企業則下降了 2%。

高敬業度和低敬業度員工之間存在明顯的差異。調查發現香港有 71%高敬業度員工相信他們能夠為企業的產品和服務質素做出貢獻，有 81%相信自己能影響客戶的滿意度，另外有 57%更相信自己能影響企業的收入。屬於完全低敬業度的員工當中，認同上述三種觀點的分別僅佔 30%及 34%及 15%。

陳國濤先生表示：「簡單來說，員工的敬業度對企業各項表現——包括客戶滿意程度、收入增長、成本控制、盈利能力及創新力等的重要性均毋庸置疑。韜睿全球人力資源管理調查證實了敬業度和財務業績之間的決定性關係，並首次將這項關係量化。結果顯示，企業費盡心思找尋途徑提升競爭優勢，其實員工本身就是最大的競爭潛力。企業需要對他們的員工和客戶進行深入的了解。就變化和多樣化程度而言，員工與客戶根本無異。許多企業都會進行大規模的調查來研究客戶的消費心態，相反，只有少數企業會利用同等的力氣或工具來了解究竟甚麼是影響員工工作態度的因素，以及如何能使員工投入更多時間和精力於工作中。」

員工的敬業度對他們的留任亦有直接的影響。例如，有 52%高敬業度的香港員工沒有計畫離開他們任職的企業，而只有 12%完全低敬業度的員工抱持以上觀點。

陳國濤先生總結：「令人鼓舞的是，企業其實可以正面影響員工的敬業度。可是，最大的難題是領導層和管理人員對員工的管理手法需有要作出相當大的改變。他們需要表現出對員工的關懷，並建立一種良好文化，使員工感到自己被重視，給予他們擴闊知識領域、技能和創意的機會。」

管理層或許已經充分掌握了自己崗位的基本運作原則，可是他們還需要與員工緊密聯繫，激勵他們，並且保持員工的最佳表現。以上所有因素對企業的營運增長均起著關鍵性的影響。員工的意見分析反映了企業如何可使員工更投入工作。高級管理層應針對以下三方面來提升員工的敬業度：

1. 為鼓舞員工士氣、展示公司遠景和實現承諾，學習變得更易於接近，並與員工建立一種更公開、更透明的溝通方式；
2. 堅守崇高的企業道德和價值觀以建立與員工之間情感上的聯繫；
3. 向員工清晰展示公司如何就員工對公司的忠誠和投入作出回報。

### 關於韜睿全球人力資源管理調查

韜睿的全球人力資源管理調查是在同類調查中規模最大，資料來源為 18 個國家的 88,600 名員工，當中包括超過 1,000 名來自香港和 5,000 名來自中國內地的員工。此次調查提供了豐富的資料和具洞察力的分析，有助企業為員工提供高敬業度的工作體驗，以及對實際改善企業策略和業績的方案做出更多的投入。

有關韜睿全球人力資源管理調查的進一步資料可參閱 [www.towersperrin.com/qws](http://www.towersperrin.com/qws)。

### 關於韜睿諮詢公司

韜睿諮詢是全球性專業服務公司，主要透過高效的人員、風險及財政管理，幫助企業提升業績表現。韜睿人力資源管理諮詢業務提供全球人力資源戰略諮詢和人事管理服務，幫助企業有效管理人力投資。韜睿的業務重點包括員工福利、薪酬、溝通、變革管理、員工調研和人力資源服務實施輔助等。韜睿旗下的通能公司（Tillinghast）為金融服務行業提供管理和精算諮詢服務。此外，韜睿的再保險機構為保險公司提供再保險仲介服務。韜睿公司的業務辦事處和商業合作伙伴遍佈美國、加拿大、歐洲、亞洲、拉丁美洲、南非、澳洲及紐西蘭等地。有關韜睿全球的進一步詳情，請參閱 [www.towersperrin.com/hrservices](http://www.towersperrin.com/hrservices)。