

# 助力員工職涯發展 打造學習型組織

香港是國際銀行中心，銀行穩定是金融穩定的基礎，中國銀行(香港)有限公司作為本港主要商業銀行集團，除深耕香港本地市場、注重推動區域化發展外，更落實加大區域培訓力度，持續共享課程和師資資源，並考慮在疫情進一步緩和後，開展拜訪交流，共同探討與海外培訓中心聯手協作，打造學習型組織。

中國銀行(香港)有限公司(下稱中銀香港)培訓工作圍繞集團發展戰略，配合員工職涯發展規劃，以分層分類方式為員工提供新入職、持續進修及專業認證等針對性培訓。集團人力資源部副總經理鄭碧玲表示，知識及技能劃分為領導與管理能力、通用技能及業務專業知識等，結合不同板塊各部門差異化需要、不同崗位核心能力的要求，建構分層分類培訓體系。

鄭碧玲強調，集團積極推進資歷架構(QF)培訓，推動員工獲取相關專業資格認證。2013年至今，中銀香港已有2,700名員工成功修畢資歷架構課程並獲取相關資歷架構資歷認證，她喜見員工在取得資歷架構資歷後，不僅知識水準有所提升，在每項工作能力和表現方面都有明顯改進。



中國銀行(香港)有限公司  
人力資源部副總經理  
**鄭碧玲**

「人才乃業務成功之基石，亦是銀行重要的資產，培訓對人力資源管理工作，以至組織長遠可持續發展至關重要，中銀香港致力通過各類培訓與學習，結合員工職涯發展不同階段的需要，讓他們發揮優勢、盡展所長，與銀行共同成長。」



▲▶ 中銀香港員工參加內部培訓課程。



## 持續發展及認證 6個 QF 課程

中銀香港由2013年至今已持續發展及認證6個資歷架構課程，包括2013年獲評核為QF第3級的「銀行客戶服務主任證書課程」、2015年獲評核為QF第3級的「營運品質及流程管理證書」、QF第4級的「營運品質及流程管理高等證書」和「個人銀行經理高等證書」、「企業銀行助理客戶經理高等證書」，以及2017年獲評核為QF第5級的「營運質量及流程管理專業證書」。2023年將推出《銀行客戶服務主任證書(網上課程)》，此為業界首個資歷架構認可的網上課程。

鄭碧玲以QF第5級的「營運質量及流程管理專業證書」為例，主要為營運部的管理及指定專業人員提供質量管理及優化、流程策略管理及監控和風險管理等方面的專業知識及技能，協助部門優化流程及質量管理。課程總培訓時數為349小時，當中面授時數佔214小時、自修時數佔135小時，以習作、課後測試、項目演示評核作為評估方法。中銀香港更是全港首家建立系統化培訓成效評估機制的銀行，除課後問卷、課後測試等成效評估工具外，還設立「行為考核跟蹤機制」，修畢資歷架構課程，員工取得相關工作崗位為本的

資歷後，經與主管溝通其職業發展意向，結合工作考核成績等，可得到進一步發展的機會。

## 各級證書課程 核心能力為本

中銀香港以員工職涯發展及崗位核心能力為本，開辦的課程內容根據員工的崗位職務設計，並設有分行實習等行為評核環節，讓他們具備足夠基礎銀行知識、相關客戶服務或合規銷售技巧，提升學習成效與學員體驗。

鄭碧玲強調，「中銀香港按《資歷架構課程發展及質素保證手冊》及《中銀香港內部兼職師資管理辦法》作出合宜安排，持續擴大內外部優秀師資庫，特別是跨界師資的搜尋渠道，為集團提供『數字化轉型』公開課，進一步提升影響力及培訓成效。」

資歷架構的「職業資歷階梯」與中銀香港員工職涯發展規劃亦不謀而合，不同級別提供清晰學習目標及框架，助員工了解事業發展前景，確立個人進修藍圖與事業目標，促進組織內部人才流動和晉升，支持業務長遠可持續發展，這有助中銀香港提升整體人力資源管理工作的有效性，做好「招人、育人、留人」等工作。

## 中銀香港人才培育及事業發展階梯



www.hkqr.gov.hk

資歷名冊  
搜尋資歷



中國銀行 | Q