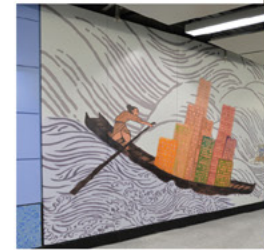


城市無限

2016年可持續發展報告



目錄

- 引言
- 主席的話
- 行政總裁的信
- 安全
- 顧客
- 社區
- 環境
- 員工
- 供應鏈
- 財務及經濟表現
- 公司管治
- 共建未來
- 中國內地及國際業務
- 可持續發展表現指標

目錄

<ul style="list-style-type: none"> 引言 1 城市無限：2016年可持續發展報告 2 我們的報告 3 本報告的範圍 4 關於港鐵公司 9 價值鏈、重要性及持份者參與 18 	<ul style="list-style-type: none"> 環境 65 引言 66 可持續的資源使用 69 氣候變化 74 環境保護 78 	<ul style="list-style-type: none"> 共建未來 129 引言 130 2017年及未來發展 132 港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才 137 為不斷轉變的世界做好準備 138
<ul style="list-style-type: none"> 主席的話 5 	<ul style="list-style-type: none"> 員工 82 引言 83 香港的招聘活動 88 培訓和發展 90 培養企業文化 91 	<ul style="list-style-type: none"> 中國內地及國際業務 140 引言 141 港鐵在中國內地 144 港鐵在歐洲 150 港鐵在澳洲 161
<ul style="list-style-type: none"> 行政總裁的信 7 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈 94 引言 95 供應鏈評估 98 與供應商聯繫及合作 101 	<ul style="list-style-type: none"> 可持續發展表現指標 169 引言 170 獨立審驗報告 171 表現數據表 174 2015年CoMET基準比較結果 193 附錄 197
<ul style="list-style-type: none"> 安全 25 引言 26 顧客安全 33 員工及承辦商安全 37 	<ul style="list-style-type: none"> 財務及經濟表現 103 引言 104 香港客運業務票價 107 「鐵路加物業」模式 112 綠色債券 115 	
<ul style="list-style-type: none"> 顧客 41 引言 42 列車服務表現 46 應對挑戰 47 港鐵旗下物業的顧客服務 51 車站商店的顧客服務 52 	<ul style="list-style-type: none"> 公司管治 121 引言 122 公平與道德企業 127 風險管理 128 	
<ul style="list-style-type: none"> 社區 53 引言 54 連繫社區 55 社區鐵路 58 投資我們的社區 60 		

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

關於港鐵公司

香港鐵路有限公司（「公司」）是一家總部位於香港特別行政區（「香港」）的上市公司（聯交所：0066）。

2000 年 6 月，香港政府（「港府」）在首次公開招股中向私人投資者出售其部分已發行股本。今天，香港政府持有公司多數（76.5%）股權，其餘股權由私人投資者（包括機構投資者和零售投資者）持有。

我們的主要業務是在香港建造及營運集體運輸鐵路系統。截至 2016 年底，該系統的周日平均載客量超過 560 萬人次。我們被公認為世界上最優秀的鐵路運輸供應商之一，我們還與物業發展商合作，參與發展及銷售住宅和商業物業，並經營物業管理服務。

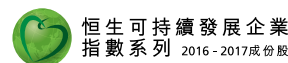
除了在香港營運鐵路外，我們亦在中國內地、歐洲和澳洲經營業務，直接或透過合營企業提供營運與維修服務。

2016 年，我們在香港以外營運的網絡的載客總量與本港載客量相若。在全球各地，公司與附屬公司和聯營公司合共聘用逾 37,700 名員工，其中大部分為當地員工。

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2016 年內所獲獎項。

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

長遠目標、使命和信念

我們的長遠目標、使命和信念，對我們各營運層面的管理方針至關重要。我們為乘客提供優質鐵路服務，充分體現出我們持之以恆及積極認真地實現關懷備至的服務，連繫及建設社區，以成為具領導地位的跨國企業之該長遠目標。



目錄

🚆 引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

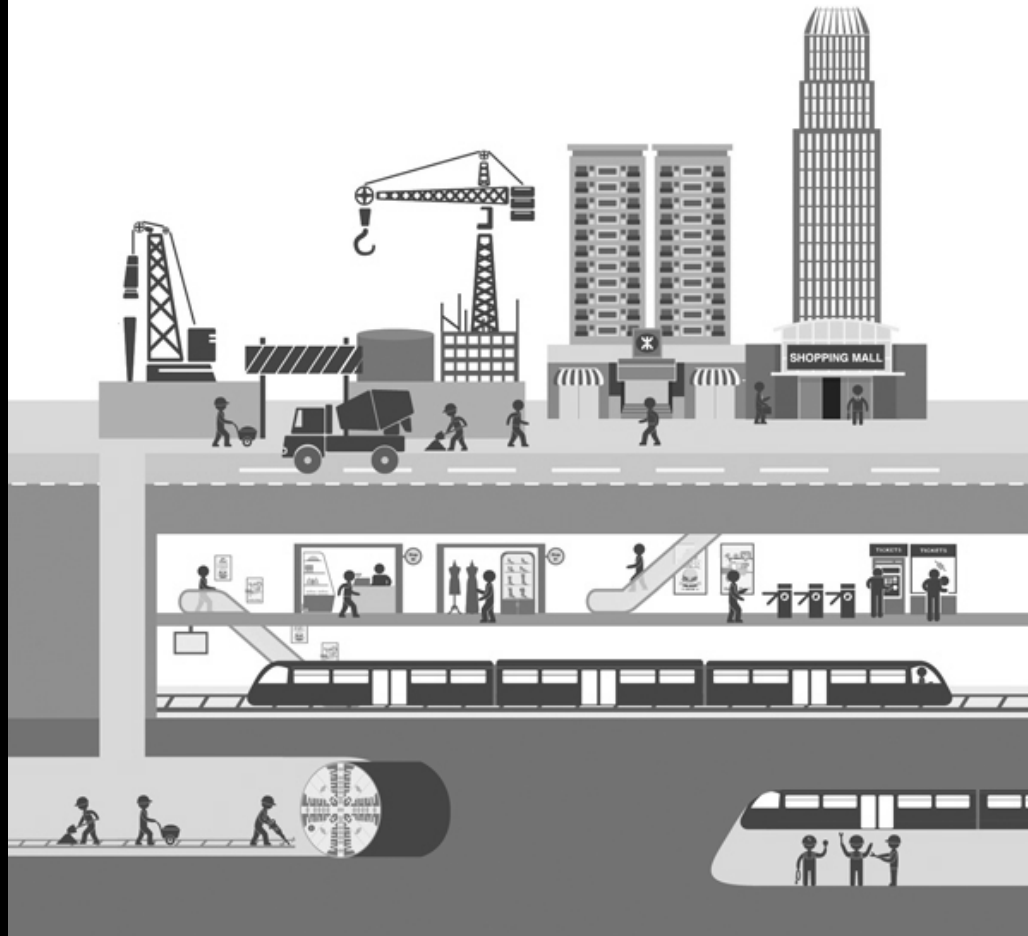
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



- 香港客運業務
- 香港網絡拓展
- 香港車站商務
- 物業及其他業務
- 中國內地及國際業務

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

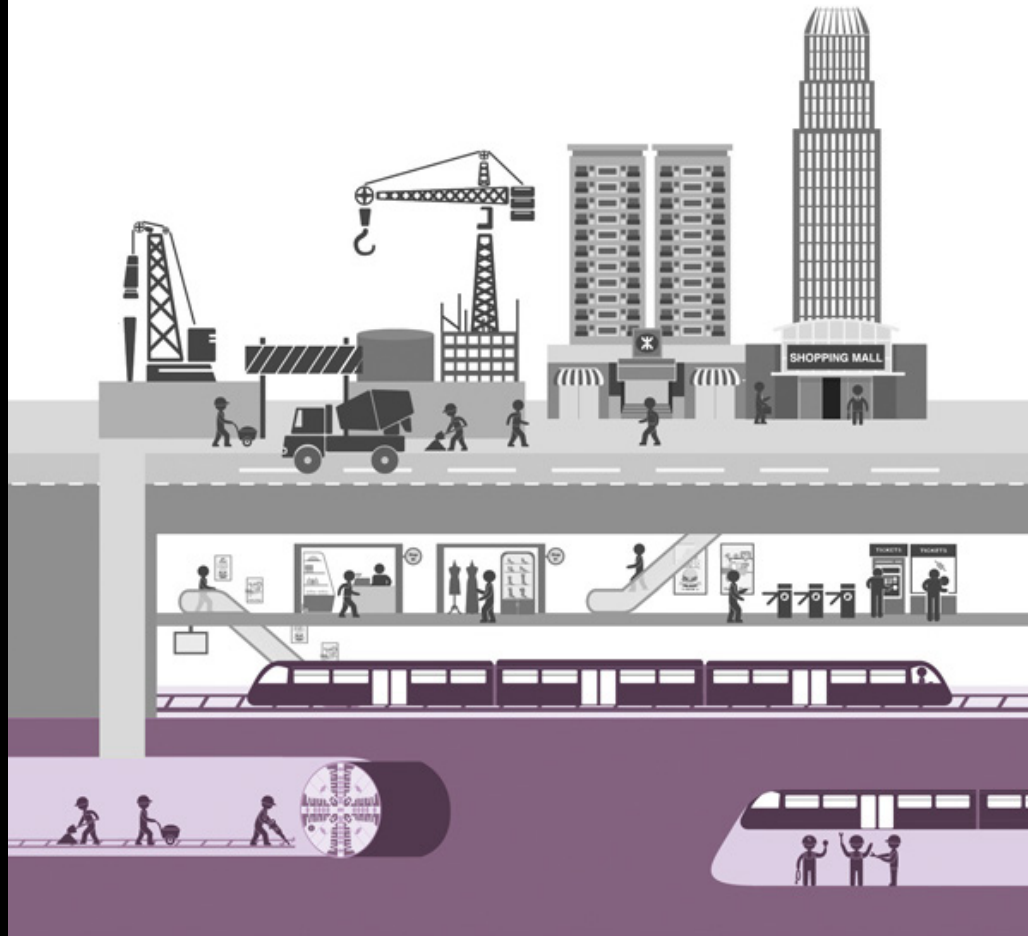
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



我們經營一個包括 11 條重鐵綫及一個輕鐵系統的集體運輸鐵路系統。重鐵網絡包括本地和過境服務以及機場快綫。此外，我們亦提供往來中國內地的城際客運服務，以及小規模接駁巴士服務。

香港網絡拓展



香港車站商務



物業及其他業務



中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

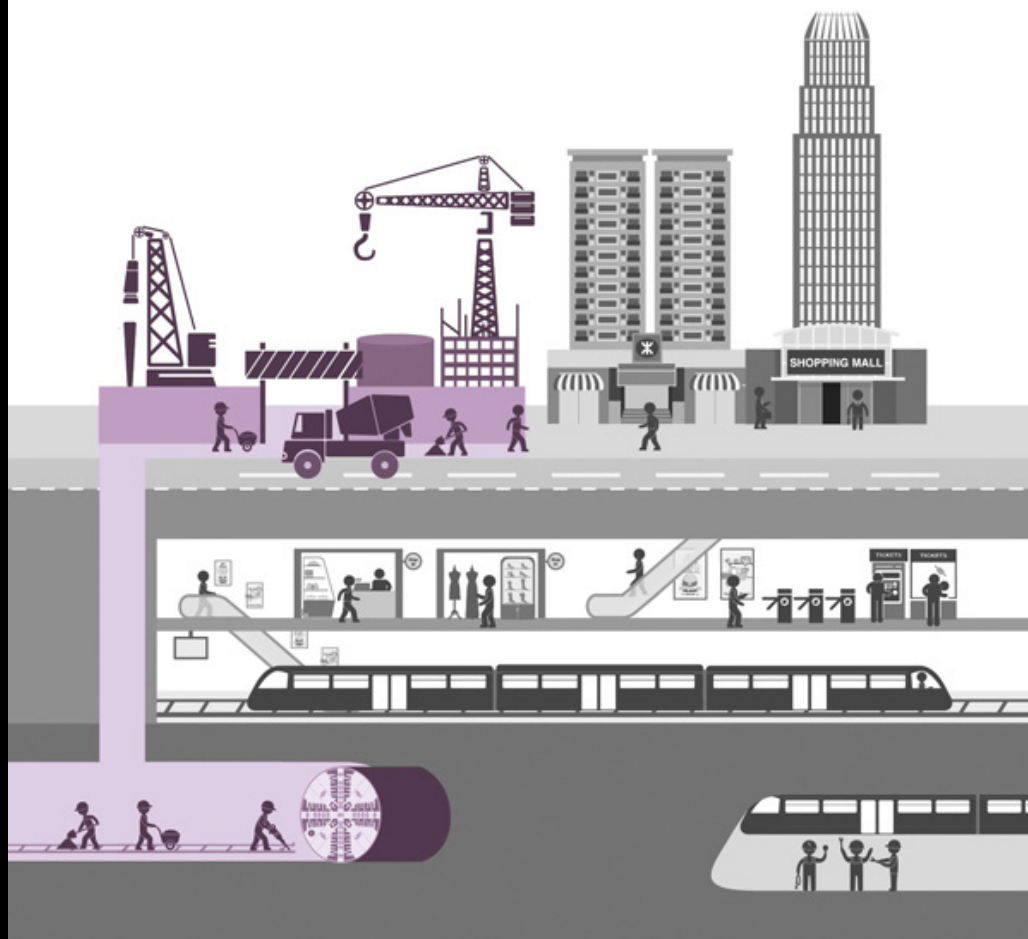
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



我們負責新鐵路延綫的設計及建設工作，以及每年就現有鐵路運輸系統進行多項更新和改善工程。觀塘綫延綫及南港島綫（東段）已於 2016 年竣工，而港島綫西延則於 2014 年完成。另有兩個項目仍然在進行當中，包括沙田至中環綫和高鐵香港段。全部完工後，這五個項目將使我們在香港的鐵路總長度延長約百分之二十五。

香港車站商務



物業及其他業務



中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

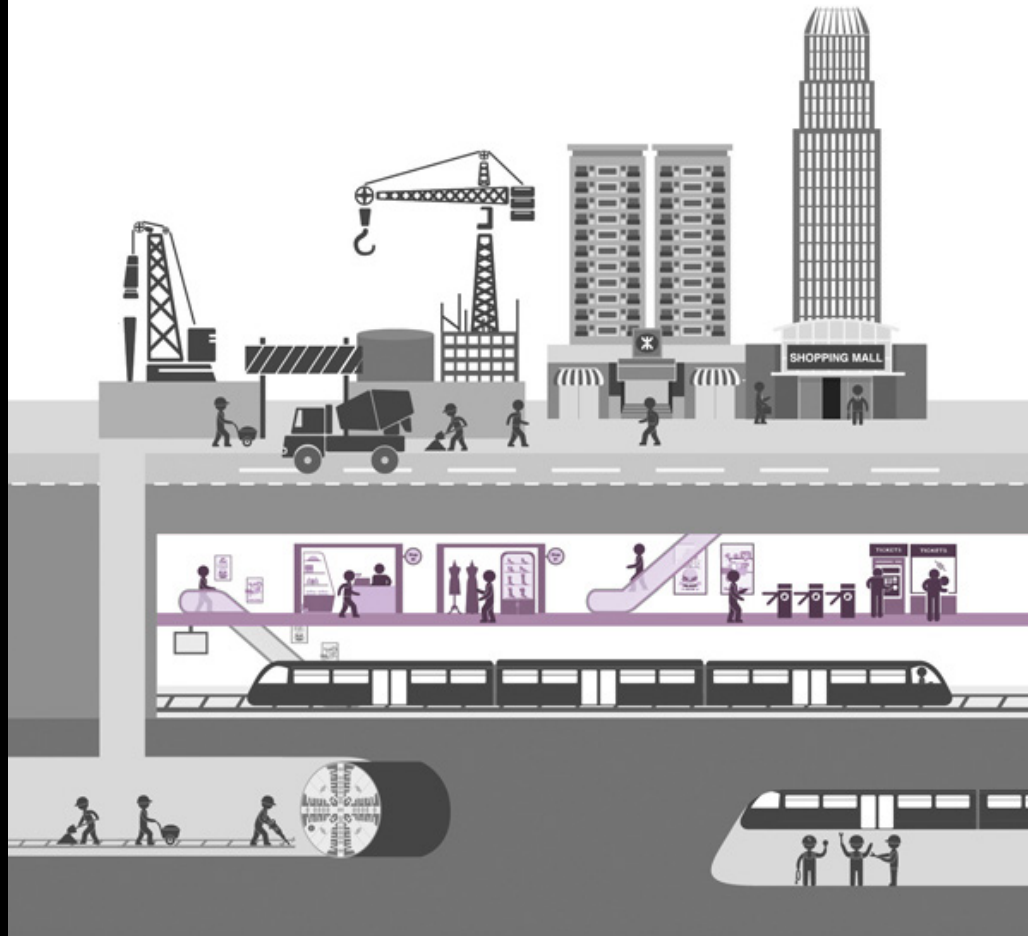
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



香港車站商務



公司憑藉在香港的鐵路系統，經營各類與鐵路相關的業務，例如車站零售商舖租賃、列車與車站廣告、固網及流動電訊服務等。

物業及其他業務



中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

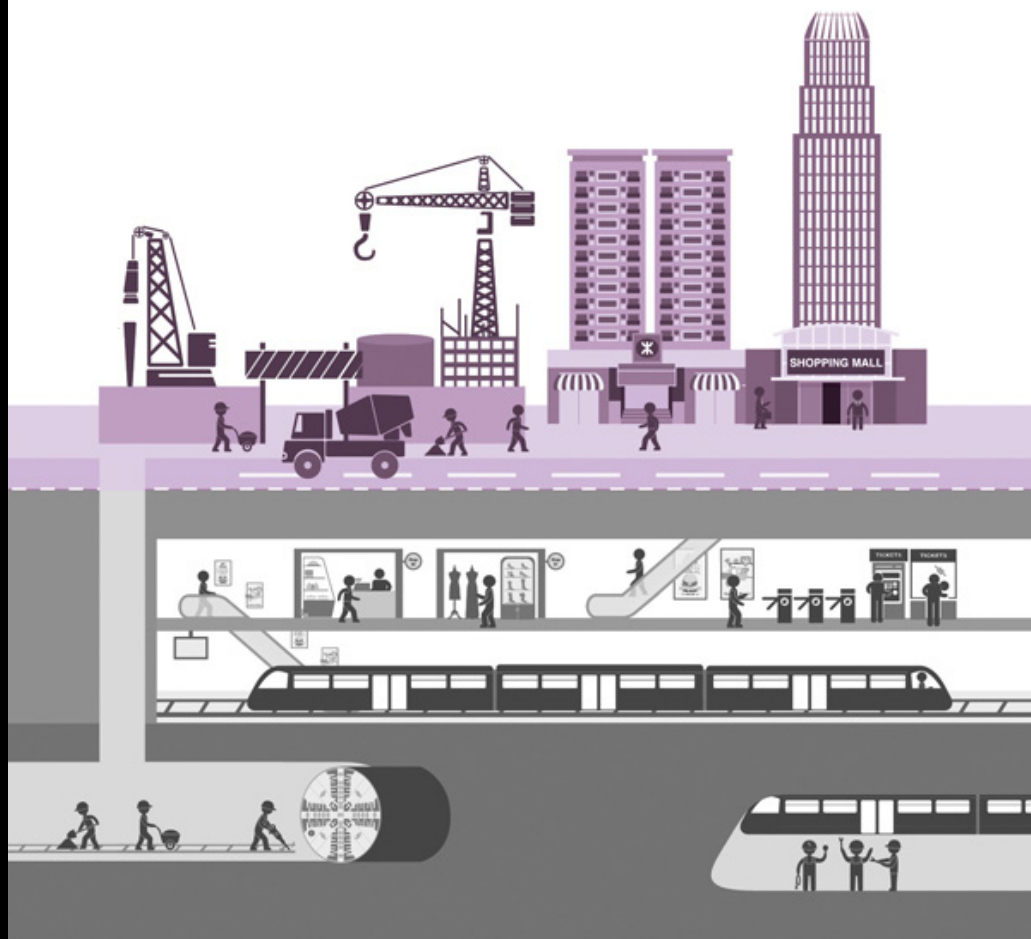
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



香港車站商務



物業及其他業務



我們與物業發展商合作，在車站上蓋或毗鄰興建物業。另外，我們管理多個住宅物業、寫字樓及商場。其他業務包括鐵路相關的顧問服務、昂坪 360 纜車服務及其主題市集，以及八達通卡繳費系統。

中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

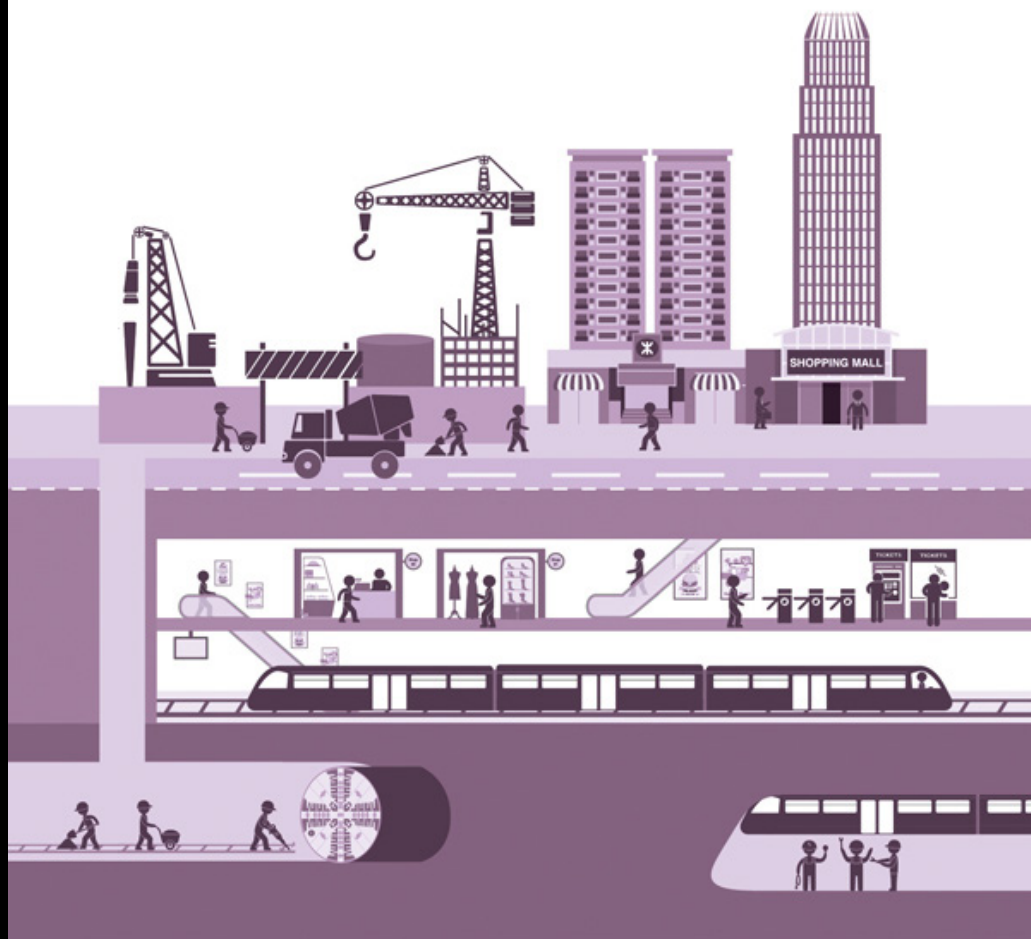
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



香港車站商務



物業及其他業務



中國內地及國際業務



我們的附屬公司及聯營公司在中國內地、英國、瑞典及澳洲從事鐵路系統的建設、營運及維修保養工作，並提供各類相關的服務。我們在中國內地亦參與出租商舖，並提供屋苑管理服務和物業發展等。

目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

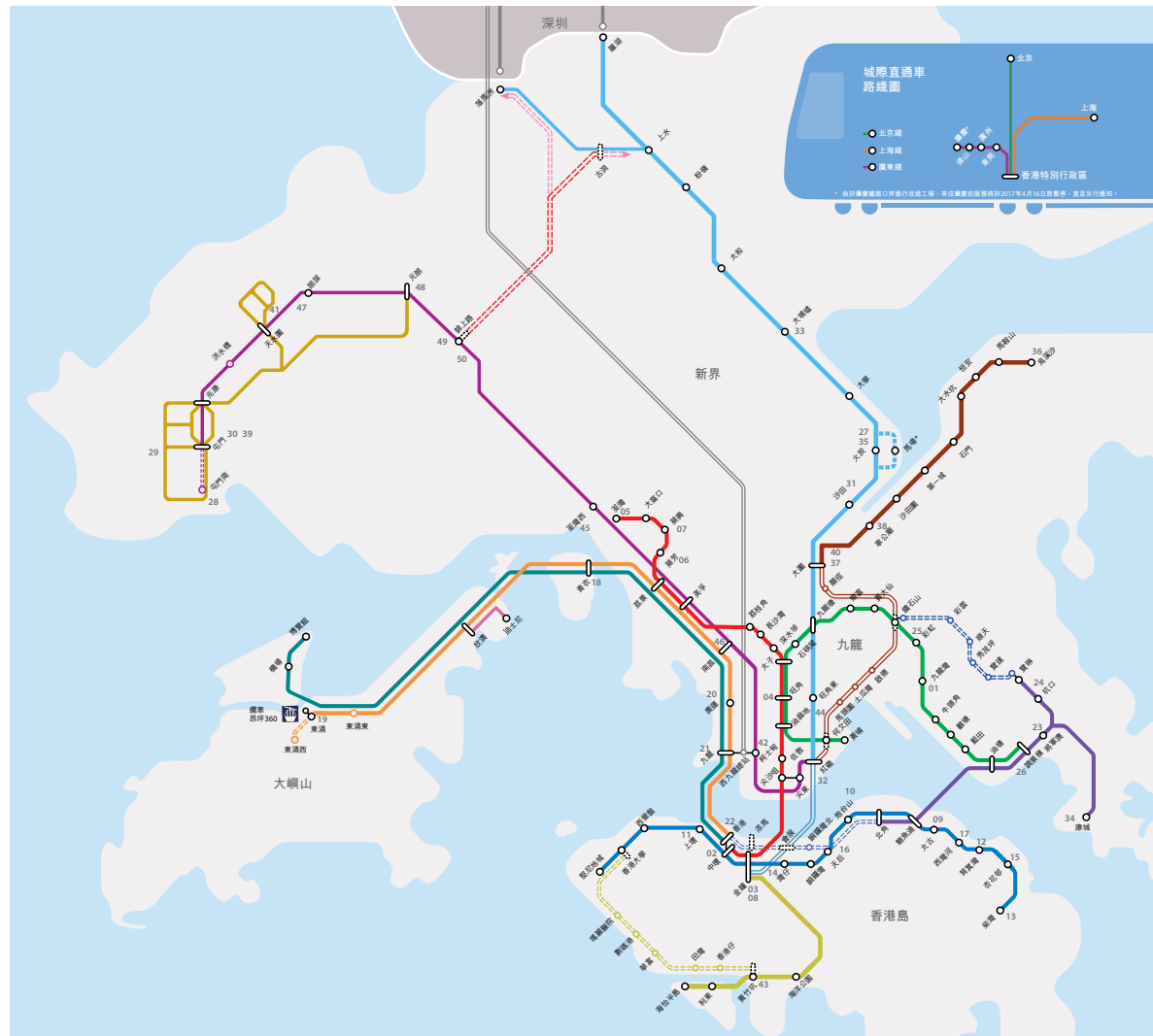
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

香港客運業務及網絡拓展

- 11 條重鐵綫路，路綫總長 230.9 公里
- 93 個車站和 68 個輕鐵站
- 周日平均乘客量約 560 萬人次
- 總乘客量逾 19.5 億人次
- 兩個鐵路項目於 2016 年竣工；港鐵首次貫通全港 18 區
- 兩個全長合共 43 公里的鐵路項目正在興建中

港鐵路綫及物業



公司所擁有 / 發展 / 管理的物業

- 1 德福花園 / 德福廣場一期及二期
- 2 環球大廈
- 3 海富中心
- 4 旺角中心
- 5 綠楊新邨 / 綠楊坊
- 6 新葵芳花園
- 7 新葵興花園
- 8 東昌大廈
- 9 康怡花園 / 康山花園
- 10 康澤花園
- 11 康威花園 / 無限極廣場
- 12 峻峰花園
- 13 新翠花園
- 14 修頓花園
- 15 杏花邨 / 杏花園 / 杏花新城
- 16 柏景臺
- 17 欣景花園
- 18 盈翠半島 / 青衣城
- 19 東堤灣畔 / 東薈城 / 諾富特東薈城酒店 / 海堤灣畔 / 藍天海岸 / 映灣園
- 20 帝柏海灣 / 維港灣 / 柏景灣 / 君瀾港 / 中銀中心 / 滙豐中心 / 奧海城一期 / 奧海城二期
- 21 漾日居 / 擎天半島 / 君臨天下 / 凱旋門 / 圓方 / 天璽 / 港景匯 / 香港 W 酒店 / 環球貿易廣場 / 香港麗思卡爾頓酒店 / 國際金融中心一期 / 國際金融中心二期 / 國際金融中心商場 / 四季酒店 / Four Seasons Place
- 22 將軍澳豪庭 / 君傲灣 / 天晉 / PopCorn 1 / PopCorn 2 / 香港九龍東皇冠假日酒店 / 香港九龍東智選假日酒店 / 星峰薈
- 23 蔚藍灣畔 / 連理街
- 24 清水灣道 8 號 / 彩虹泊車轉乘公眾停車場
- 25 都會駅
- 26 駿景園 / 駿景廣場
- 27 海趣坊
- 28 新屯門中心 / 新屯門商場
- 29 恒福花園 / 恒福商場
- 30 連城廣場
- 31 港鐵紅磡大樓 / 紅磡站停車場
- 32 策誠軒
- 33 首都 / 領都 / 緻藍天
- 34 御龍山
- 35 銀湖 • 天峰
- 36 名城
- 37 濠岸 8 號
- 38 瓏門
- 39 The Austin/Grand Austin
- 40 環宇海灣

發展中 / 計劃中的物業

- 41 日出康城物業發展組合
- 42 大圍站
- 43 天樂站
- 44 黃竹坑站物業發展組合
- 45 何文田站物業發展組合

西鐵綫物業發展

(作為九廣鐵路公司相關附屬公司代理)

- 46 瓏門
- 47 荃灣西站 (五區) 灣畔 / 荃灣西站 (五區) 城畔 / 柏傲灣 / 環宇海灣
- 48 匯豐
- 49 朗屏 8 號 / 朗屏站 (南)
- 50 元朗站
- 51 錦上路站物業發展組合
- 52 八鄉維修中心

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

香港鐵路網絡

本地鐵路服務指十條主要的鐵路綫：觀塘綫、荃灣綫、港島綫、南港島綫（東段）、東涌綫、將軍澳綫、東鐵綫、西鐵綫、馬鞍山綫及迪士尼綫。

過境服務指透過東鐵綫的羅湖或落馬洲站往返香港與深圳的服務。

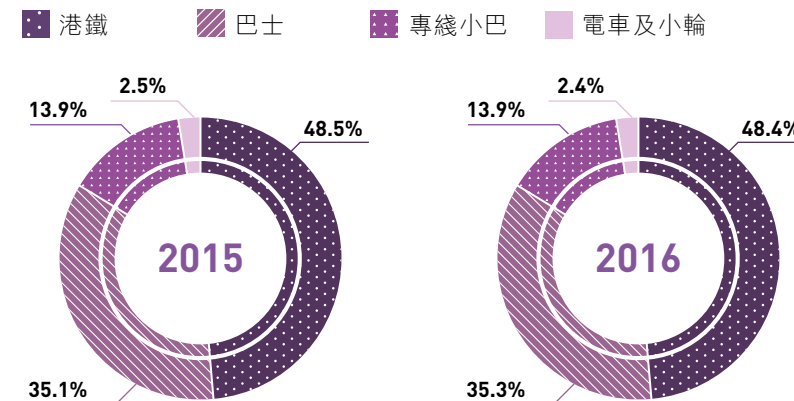
機場快綫指連接香港國際機場與中環商業中心區香港站的直接鐵路服務。

輕鐵及巴士指新界西北的輕鐵網絡以及往返新界多個港鐵車站的接駁巴士服務。

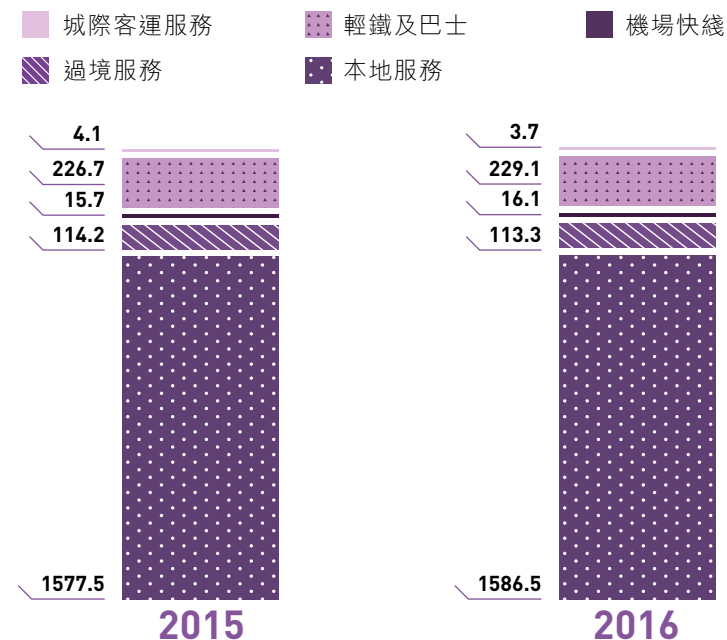
城際客運服務指往返中國內地城市（即北京、上海和廣東）的三條城際列車綫路。

2016 年，我們在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率為 48.4%，較去年微跌。

在香港的專營公共交通（%）



香港客運業務的總乘客量（百萬人次）



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

觀塘綫延綫已於 2016 年 10 月 23 日通車，將現有的鐵路線由油麻地伸延至黃埔。2016 年 12 月 28 日，南港島綫（東段）由金鐘伸延至港島南區，把鐵路服務首次帶進南區，服務估計達 35 萬人的居住及就業人口。

上述兩個項目體現「鐵路加物業」的發展模式。請參閱社區章節，以了解在開發上述兩條鐵路線時，我們為切合當前及未來社區的需要而作出的考慮。

兩條新綫目前在施工中，連同觀塘綫延綫和南港島綫（東段），以及已於 2014 年通車的港島綫西延，香港鐵路網絡的路綫長度將增加 25% 左右，以滿足香港市民未來的交通需要。

香港網絡拓展項目（及 2016 年鐵路項目的完工狀況）

香港網絡拓展項目 — 全長 26 公里的高鐵香港段將提供跨境的高速鐵路服務，連接香港與深圳、廣州及中國內地的高速鐵路網絡。截至年底，此項目已完成 87%。

沙田至中環綫 — 全長 17 公里的沙田至中環綫，將現有鐵路線連接成東西走廊及南北走廊。該鐵路線預計於 2021 年完工，為新界地區及維港兩岸提供所需的新交通聯繫，服務的居住及就業人口估計達 64 萬。截至年底，該項目整體已完成 68%。

了解更多……

高鐵香港段

2015 年 11 月 30 日，公司宣布與香港特區政府達成「高鐵香港段協議」。高鐵香港段協議就解決高鐵香港段項目的額外撥款提出建議。2016 年 2 月 1 日，公司的獨立股東通過決議案，贊成票佔總票數的 99.83%。2016 年 3 月 11 日，香港特區政府立法會亦通過額外工程費用安排，令協議隨即成無條件及全面生效。

我們深明，為了繼續連繫及建設香港目前缺乏高效集體運輸系統的地區，我們必須繼續探索拓展網絡的新機遇。

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

香港車站商務

- 1,392 個港鐵車站商店，為乘客提供便利
- 22,485 個車站廣告點及 23,747 個列車廣告點
- 4G 數據服務覆蓋全車站
- 加速進行流動電話網絡和 WiFi 系統的升級和安裝

為了善用鐵路資產，我們經營鐵路相關的商務活動，例如出租零售舖位、車廂和車站廣告位，以及固定和流動電訊服務。

截至 2016 年 12 月 31 日，車站內共有 1,392 間商店，舖位面積達 57,151 平方米，較 2015 年增加 913 平方米。

了解更多……

請瀏覽我們的顧客網站，了解有關港鐵商店及商場的更多資訊。

電訊服務方面，一個新流動電話網絡的鋪設工程進展理想，預計於 2018 年完成，以提供更高的流動數據容量和更便捷的 4G 服務。我們亦與一間電訊營運商合作進行 Wi-Fi 設備升級工程，以提升服務水平。

香港物業業務

- 96,066 個住宅單位
- 管理 758,427 平方米商用及寫字樓面積
- 投資物業組合：
 - » 212,538 平方米零售物業
 - » 54,677 平方米可出租寫字樓及其他用途面積
 - » 未來五年將增加 120,620 平方米的總樓面面積

在香港，我們與領先的物業發展商攜手，於車站上蓋或附近進行物業發展。我們的投資物業組合包括商場和寫字樓及其他用途物業。

公司亦管理由住宅、寫字樓及商用物業組成的物業組合。截至 2016 年底，我們擁有 96,066 個住宅單位及管理 758,427 平方米的商用及寫字樓面積。我們不斷優化現有商場組合中的資產，同時增加多項大型資產。這些項目將為公司現有的零售物業組合帶來合共約 120,620 平方米的總樓面面積，增幅約 40%。

過去三年，為配合市民的住房需求，港鐵已批出多個新物業發展項目。項目落成後，將提供約 18,000 個住宅單位。有關這些項目和拓展商場組合的更多資訊，請閱覽**共建未來**章節。

了解更多……

請瀏覽我們的公司網站，了解有關港鐵物業的更多資訊。

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

顧問服務及其他業務

我們在全球各地提供顧問及承包服務，範圍涵蓋鐵路規劃、設計管理、系統整合與保證、項目管理、建造工程管理、鐵路營運和維修、非票價收入業務等。近年，我們亦在亞洲、澳洲和中東多個城市提供顧問服務。

您知道嗎？

我們為 Metro Barra 提供里約地鐵四號綫的技術顧問服務。里約地鐵四號綫於 2016 年通車，作為 2016 年巴西里約熱內盧奧運會的主要基建項目。我們亦曾就里約地鐵一號綫和二號綫為 Metro Rio 提供協助。

有關顧問服務的更多資訊，請瀏覽我們的公司網站。

我們在香港亦從事其他業務，包括昂坪 360 纜車和昂坪市集（於 2014 年獲《英國電訊報》選為「世界十大驚喜纜車之旅」之一）。我們更首次包括昂坪 360 的相關可持續性議題的表現指標。我們亦從事「八達通」智能卡支付系統，由於我們並無該公司的營運控制權，故其不屬於本報告的涵蓋範圍。

了解更多……

有關昂坪 360 纜車及昂坪市集的更多資訊，請瀏覽網站。

中國內地及國際業務

在香港以外地區，我們在清晰的風險參數範圍內，在鐵路相關項目（包括物業發展項目），作出選擇性的投資，希望帶來持續回報。

目前，我們的附屬公司及聯營公司在中國內地、英國、瑞典和澳洲從事建造、經營和維修集體運輸鐵路系統及提供相關服務。在中國內地，附屬公司和聯營公司亦從事零售舖位租賃、物業管理服務，以及物業發展。

在香港以外的六個城市，我們的附屬公司和聯營公司於 2016 年的總載客量達到約 18 億人次。

2016 年，我們的海外業務進展順利：

- 澳洲：公司參與的財團現正履行澳洲最大型公共交通項目—悉尼西北鐵路綫的營運、列車及系統合約。該鐵路為公司首個國際公私合營項目。
- 北京：北京地鐵十六號綫北段於 2016 年 12 月 31 日通車。
- 杭州：在 G20 峰會期間，我們維持卓越的安全及營運表現，並獲杭州市政府高度評價。
- 瑞典：於 2016 年 12 月 11 日接手管理 Stockholm commuter rail Service (Stockholms pendeltåg)。
- 深圳：在車站上蓋的低密度住宅項目中，首批已售單位於 2016 年 12 月移交買家。

目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

瑞典

斯德哥爾摩地鐵

- 由MTR Tunnelbanan AB*營運
- 由MTR Tech AB*負責列車維修

MTR Express 城際鐵路服務

- 由MTR Express (Sweden) AB*營運

Stockholm commuter rail (Stockholms pendeltåg)

- 2016年12月開始專營權
- 由MTR Pendeltågen AB*營運
- 由Emtrain AB# 負責列車維修

英國

TfL Rail / 伊利莎伯綫

- 由MTR Corporation (Crossrail) Limited# 營運

London Overground

- 直至2016年11月
- 由London Overground Rail Operations Limited# 營運

澳洲

悉尼西北鐵路綫

- 2019年開始營運
- 由Metro Trains Sydney Pty. Limited# 營運

墨爾本都市鐵路

- 由Metro Trains Melbourne Pty. Limited# 營運

中國內地

北京地鐵四號綫，大興綫

- 北京地鐵十四號及十六號綫(第一期)
- 由北京京港地鐵有限公司# 營運

杭州地鐵一號綫及延綫

- 由杭州杭港地鐵有限公司# 營運

深圳市軌道交通4號綫(龍華綫)

- 由港鐵軌道交通(深圳)有限公司* 營運

請參閱中國內地及國際業務，了解香港以外地區附屬公司在鐵路營運方面的可持續發展方針和表現。有關公司在香港以外地區的未來計劃，請閱覽共建未來。

* 港鐵公司全資擁有的附屬公司

港鐵公司作為股東的合資公司或聯營公司

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



馬時亨教授於去年出任港鐵主席。時隔一年，我們回顧一下他對港鐵的發展及未來機遇的看法。

港鐵去年最主要的成就…

我非常享受這一年來在港鐵的日子。我很清楚，公司明白長遠的成功，取決於能否應對當前的挑戰，同時放眼未來的重要機遇。根據我過去一年的觀察，這是我們一直努力的方向，希望為香港經濟創優增值。

我的意思是什麼呢？港鐵主要通過兩方面創造經濟價值：第一是在財務方面，港鐵將香港境內及境外產生的收入分配到整個城市的經濟體系中；另外是透過營運鐵路及其他業務為社會帶來正面效益。

在財務方面，我們透過營運鐵路及物業業務所創造的經濟價值廣泛地與香港各界分享：以工資、薪金及福利的方式與我們的僱員分享；透過採購產品及服務與我們的供應商及承辦商分享；以收入及納稅的方式與政府分享；以派發股息的方式與我們的股東分享。當然值得一提的是，香港特別行政區政府是我們最大的股東。

營運方面，港鐵創造的價值，尤其是透過我們的鐵路業務所創造的價值，在於我們提供安全、高效、便捷及具有環境效益的業務。我們透過向顧客提供世界級服務將香港連繫起來，這是我們港鐵公司同事每天同心協力去做的事情。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們未來的發展重點…

我們的一貫目標是解決當前的挑戰，同時透過投資開創未來。因此，我們通過不同途徑進行投資以提升港鐵的發展前景。

隨著觀塘綫延綫及南港島綫(東段)這兩條新綫的順利通車，我們已開始過渡至「鐵路2.0」新一代鐵路網：我們不斷改善車站的無障礙及其他設施、加強基礎設施的能源及成本效益、更新現有的列車以及提升鐵路的訊號系統。透過這些投資，我們可以保持安全記錄，並繼續提高服務的舒適度及效率。

這些投資規模龐大，且對港鐵的長遠成功至關重要。因此我們必須審慎考慮它們的長期影響，以及如何透過投資幫助港鐵迎合顧客日後的需求。這些決策往往涉及在不同的訴求中作出權衡。我們盡力向公眾解釋各種難處，我們永遠不可能滿足所有願望，而我們是否有能力進行這些投資，取決於票價調整機制能否為公司提供可持續的收入。

我們繼續與持份者溝通…

港鐵需要繼續聆聽持份者的心聲並盡力回應，這點非常重要。顧客反映的意見、我們在規劃和建設新綫過程中所進行的聯繫及溝通工作、我們與公民社會的對話——這一切均有助我們與持份者保持聯繫及掌握他們最關注的議題。我們努力聆聽他們的關注，並作出必要的改善以繼續滿足他們的需要和願望。

未來的機遇…

港鐵的一舉一動，都以實現目標為核心，那就是不管現在或將來，都會全心全意為公眾服務。港鐵的最佳機遇來自於能夠不斷擴展、改善，並幫助香港發揮潛能，創造更加繁榮昌盛的未來。

除了兩個發展中的鐵路項目外，政府公佈的《鐵路發展策略2014》還提出多個有助香港進一步加強交通連繫的新項目。我們正就首四個新項目進行技術研究並編製有關的建議書。

在香港以外，我們也關心中國內地、歐洲和澳洲的發展機會。憑著我們的國際業務，我們可以繼續開拓具增長潛力的市場，維持我們在全球的競爭力，並將這些優勢帶返香港。

在本報告重點論述的多個範疇中，港鐵正努力不懈以求改善未來。我很榮幸擔任這家公司的主席，並期待於2017年及未來與大家共創更多輝煌成就。

目錄

引言

主席的話

✍ 行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



行政總裁的信

回顧港鐵於2016年的表現，我和港鐵的同事都為所取得的成就深感自豪。年內，我們繼續提升世界級的服務水平、見證香港觀塘綫延綫及南港島綫(東段)通車、接手瑞典Pendeltåg專營權，而中國內地聯營公司北京京港地鐵有限公司營運的北京地鐵十六號綫第一期亦已投入服務。我們投資於人才培訓、加強與香港市民溝通、繼續在世界各地擴展業務，並為未來發展作出投資。

首先，全長2.6公里的觀塘綫延綫於10月通車，全長7公里的南港島綫(東段)亦於12月相繼投入服務。這兩條鐵路綫設有六個車站，大大增強了我們聯繫香港的能力，讓港鐵得以覆蓋全港18區！這兩條鐵路綫得以開通，是同事們從規劃到施工拼搏多年的成果，同時也有賴我們與有關社區溝通無間和公司建設施工的能力。我們為兩條綫路的開通深感自豪，亦十分珍惜有機會繼續為連繫香港社區作出貢獻。

隨著港鐵系統不斷擴展，我們繼續維持世界級的服務準時程度和貫徹安全第一的方針。顧客的需求至關重要，因此我們不斷加強與客戶的溝通聯繫，務求更好地了解並迎合他們現時和未來的需要。為此，我們進行「顧客願景2030」研究，為我們如何滿足不同顧客群的需要帶來啟迪。

藉著新鐵路綫及各項資產更新計劃所帶來的機遇，我們放眼未來，透過革新服務來迎合香港人口轉變所帶來的需求，研發智能化及具抗逆能力的車站功能與設計，並借助嶄新數碼科技所帶來的契機，提升鐵路及物業業務所提供的服務。

[目錄](#)[引言](#)[主席的話](#) [行政總裁的信](#)[安全](#)[顧客](#)[社區](#)[環境](#)[員工](#)[供應鏈](#)[財務及經濟表現](#)[公司管治](#)[共建未來](#)[中國內地及國際業務](#)[可持續發展表現指標](#)

上述的大規模投資有賴一個可持續的財務模式支持，而票價調整機制乃當中的重要部分。我們深明加價可能對本港部分市民帶來壓力，因此推行各類優惠措施以助紓困。但值得一提的是，港鐵票價過往的加幅一直低於通脹及薪酬的平均增幅。與全球其他鐵路系統相比，港鐵現時的票價水平已屬相當相宜。

港鐵高度重視可持續發展，並為節約能源和提升效益作出投資，今年更發行綠色債券，把集資所得投入綠色項目，以提升服務及環保表現。作為一個低碳交通營運者，我們希望協助香港發展成為區域性的綠色金融中心，而此舉亦將有助強化公司的可持續財務模式。

港鐵系統的表現，取決於營運人員的質素；因此，港鐵的人力資源策略須確保公司有足夠人手，並具備滿足當前運作及未來擴張所需要的人才。為此，我們繼續專注於員工招募、培訓、調遷和繼任規劃，而港鐵學院在培訓方面發揮關鍵作用。港鐵學院將作為鐵路以及與鐵路相關的知識樞紐，藉此我們希望提升香港以及海外城市包括「一帶一路」沿途城市的鐵路技能與專長。

環球業務是港鐵長遠成功發展的關鍵一環，這不單有助增強港鐵財務能力，亦會提升公司品牌聲譽；同時也有助於我們學習全球最佳實踐模式以及增加我們的競爭力。因此，我們的策略是繼續尋求拓展在香港及香港以外地區的業務機會。

總括而言，2016年對港鐵來說是美滿的一年。展望來年，當我們繼續努力達致香港嚴格的營運標準，不負市民的殷切期望時，我們肯定也會面對不少新挑戰。2017年2月發生在尖沙咀的縱火事件，便是其中之一。我們的同事在危急時堅定、專業和迅速的反應，與警方和消防署攜手合作，令受傷人數及損害減至最低。除向因今次事件受傷而入院的傷者募捐外，我們也成立了委員會調查事件，並將根據4月公佈的報告跟進落實當中的建議。我們將繼續秉承安全第一的文化精神，從每次事故中汲取經驗教訓，通過相應的安排、資金調撥和業務計劃，我相信公司上下定能同心同德，克服未來挑戰。

我期待繼續與大家共度這個旅程。

梁國權

行政總裁

2017年5月9日

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



安全

安全是公司的首要目標。能夠在其營運的每個城市，為顧客提供安全可靠的公共交通服務，令我們深感自豪。數十年來，在管理層時刻關注下，無論對顧客、員工、承辦商或合理進入港鐵設施內的任何人士，我們都以確保他們的安全為重，這種堅守不移的「安全第一」文化已深深植根於公司的企業基因中。



乘客死亡人數

- 0 重鐵
- 1 輕鐵
- 1 巴士

-11.6%

與2015年相比，香港重鐵網絡涉及扶手電梯須呈報事故數目

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

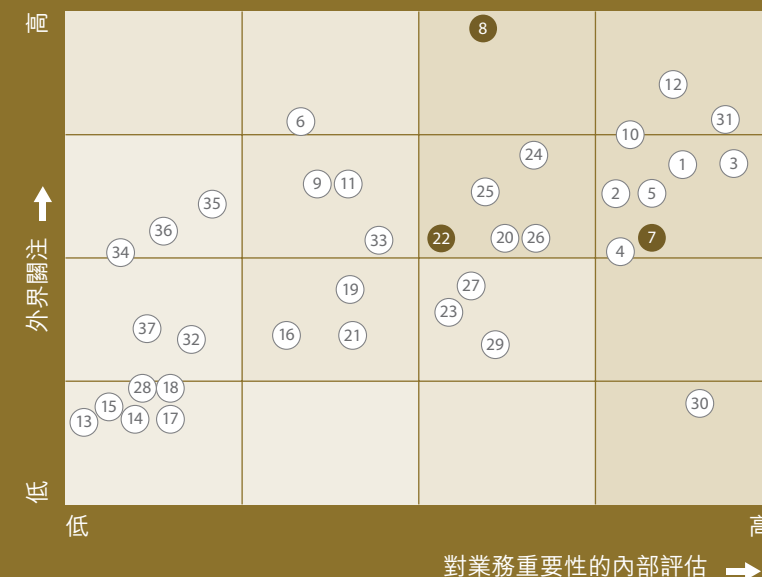
引言

為顧客提供安全可靠的服務，是公司的營運基石。我們在這方面的良好表現，有助我們發揮本身的專長和聲譽，拓展全新業務領域。我們正應對各種挑戰，力求達致安全第一的首要目標：

- 載客量增加，使公司鐵路網絡更常接近載客量上限，因此前線員工和維修人員的工作更加不容有失。
- 香港的人口結構正在改變，長者不斷增長，我們必須適應顧客不斷轉變的需要，尤其是長者乘客。
- 工作團隊的概況正不斷轉變，尤其是地盤工友的平均年齡不斷上升。另外，隨著港鐵網絡不斷拓展，我們亦面對與新入職員工有關的挑戰。我們必須確保員工建立及保留重要技能及能力，並繼續把有關技能傳授給新入職員工。
- 承辦商員工是港鐵整個工作團隊的一部分，也是港鐵安全文化的重要一環。承辦商安全管理是公司安全表現的關鍵因素之一，我們致力提升承辦商員工的安全管理和安全參與度，以加強他們的安全意識和能力，並加強監督。
- 為進一步提高服務質素，我們正在進行鐵路網絡提升及拓展工程，令營運中鐵路或其附近的工程數目和複雜性提高。因此，我們已制定更多應變計劃並加強風險管理措施，確保維持鐵路安全。

然而，年內公司客運業務發生了兩宗致命事故，另外一宗涉及公司的建造項目，令我們深感悲痛。我們將繼續努力，提升各持份者的安全意識，並確保從事故中汲取教訓，避免同類事故再次發生。在公司各業務領域的顧客、員工和承辦商的安全，皆不能有損。

本章涵蓋的重要議題



- ⑦ 顧客教育
- ⑧ 顧客的健康及安全
- ②② 員工及承辦商的健康及安全

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

▶ 引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

政策及導向架構

安全政策及安全管治

「公司安全政策」和「公司安全管治架構」概述公司的安全管理方針和目標，以確保每名總監、經理、督導，以至所有員工皆肩負各自的安全責任。

公司安全策略計劃

我們每四年對「公司安全策略」進行檢討和更新。經全公司一系列的分析及諮詢後，我們發布了「2017年至2020年公司安全策略計劃」。為配合公司業務規模不斷增長，該計劃以更具策略性的方式建構，直接著眼於全公司面對的安全挑戰。計劃由三個部分組成：安全願景、安全目標和策略重點。

安全願景

- A1. 提供零傷害的環境
- A2. 將卓越的安全表現擴展至全球各地，以維持公司的聲譽

安全目標

- G1. 每年零死亡事故
- G2. 每年零重大系統性安全事故
- G3. 有計劃地按年減少受傷事故發生
- G4. 在公司所有業務範疇，成為全球安全表現最佳者之一
- G5. 在公司業務所在的每個地方，成為當地最安全的公共交通工具

策略重點

- S1. 進一步由上而下，並由下而上推動「安全第一」的文化
- S2. 提高安全能力標準與人為表現

- S3. 使承辦商管理安全的做法與我們一致
- S4. 提高安全管理的效能
- S5. 提高公司安全標準並完善有關指引
- S6. 將安全風險管理的最佳做法推廣至公司業務的所有部分
- S7. 提高應變能力及危機管理能力

公司安全管理模式

「公司安全管理模式」包括公司安全管理方針的八大核心元素。我們為每個核心元素制定適切的安全管理流程，以管理公司各項業務的安全表現。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

▶ 引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

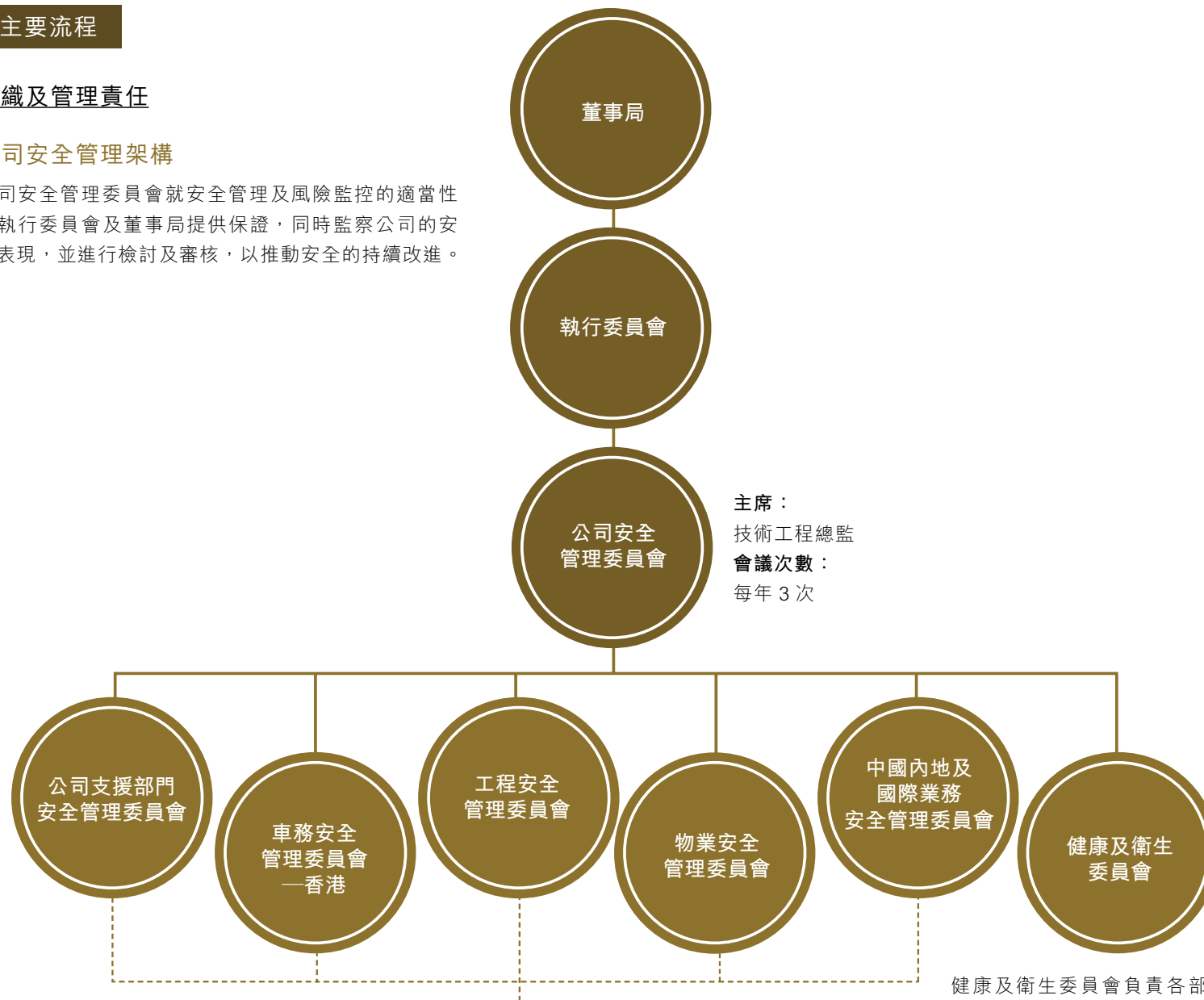
可持續發展表現指標

主要流程

組織及管理責任

公司安全管理架構

公司安全管理委員會就安全管理及風險監控的適當性向執行委員會及董事局提供保證，同時監察公司的安全表現，並進行檢討及審核，以推動安全的持續改進。



主席：
技術工程總監
會議次數：
每年 3 次

公司安全管理委員會下設五個安全管理委員會，負責監察部門經理在相關業務領域履行安全責任的表現。

健康及衛生委員會負責各部門的健康及衛生事宜。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

文化

安全領袖培訓課程

我們要求所有管理人員必須參加公司強制性安全管理培訓課程，以熟悉公司的「公司安全策略計劃」、了解自己的安全管理責任，並建立安全領導技巧。截至 2016 年底，超過 2,000 名管理人員已完成上述培訓課程。

安全學習與分享

作為一間重視學習文化的機構，我們鼓勵員工之間和與全球鐵路同業分享和採納最佳安全實務。我們建立多種渠道鼓勵員工主動提出改善機會，並提醒相關團隊注意安全隱患，以便適時加以管理。

- **加強匯報及監察** — 車務處執行的安全匯報制度，採用多種途徑包括利用異常警報手機應用程式 AAAiSPOTit 等方法，讓員工匯報異常情況、隱患及倖免事故，以便及時採取適當措施。

工程處也透過手機應用程式讓前線員工瀏覽安全提示、接收安全資訊，以及從同事匯報的意外事故中汲取重要的教訓和經驗，並透過另一手機應用程式，為高級管理人員提供鐵路建造項目方面的意外及事故資訊和統計資料。

- **安全事故分享** — 全公司定期與員工分享內部及外部安全事故，從中汲取重要教訓，同時不斷監察全球鐵路事故，並建立全球鐵路事故數據庫來增加安全知識。
- **內部知識平台** — 設有專題安全欄目的網站、安全聊天互動和分享錄像。MTR Creators 是一個網上討論及群組練習平台，員工可透過內聯網及使用公司自 2015 年推出的手機應用程式登入進行知識分享。
- **與子公司共同學習及分享** — 為促進香港業務部門與中國內地和海外業務單位之間的學習和分享，我們識別安全主題以進行借鑑研究，務求分享最佳實務同時不斷提升安全管理和表現。我們設立了最佳實務數據庫供全公司所有業務單位使用，並設立「安全專業員聯網」，透過通訊網絡涵蓋香港及以外地區的附屬公司和聯營公司，以促進公司內安全管理和良好實務的分享。

外部學習及基準比較

我們除了關注本身的業務，更與其他運輸服務機構進行基準比較，從中學習。這個目標可透過多個渠道實現：

- **公用事業安全及職業健康政策聯合小組** — 在安全及職業健康事宜方面加強公司與政府、職業安全健康局（職安局）及公用事業公司的諮詢及聯繫，並分享良好實務。
- **國際公共交通聯合會 (UITP)** — 提供一個全球網絡，讓所有公共運輸持份者認識所有可持續運輸模式。港鐵積極參與 UITP，以與其他運輸服務營辦商分享資訊和切磋交流。
- **CoMET 參考基準** — 我們透過國際都市鐵路聯會 (Community of Metros)，與世界各地鐵路營運商進行安全表現的基準比較，並分享資訊。

您知道嗎？

您可參閱 [CoMET 基準比較結果](#)，了解港鐵與其他鐵路公司的安全表現基準比較詳情。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[引言](#)
[顧客安全](#)
[員工及承辦商安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

標準和程序

安全文件清晰聲明管理層對安全工作的承諾，並提供有關風險管理和工作安全的指引。這些文件包括「公司安全政策」、安全規則、程序和工作指引。公司已制定有關編製、發佈和定期檢討安全文件的制度，而所有員工均可隨時查閱與安全有關的資訊。

安全指標和監察

我們為顧客、員工和承辦商訂立安全指標，並全年不斷監察公司安全表現的達標情況。在逐年減少受傷事故為方向的指引下，我們每年以系統性的方法檢討安全指標，當中考慮實際表現、新的安全挑戰以及安全改進措施。鑑於公司提供的三種交通工具 — 重鐵、輕鐵和巴士的經營環境都不一樣，而安全監控和保護措施也各有不同，因此三種交通工具的安全指標並無直接的可比性。同樣地，公司其他業務（如建造工程和物業管理）的安全指標亦採用不同的方法制定。

風險管理

我們主動識別和記錄安全隱患，並透過有系統的風險評估和監控，務求把相關風險降至合理可行的最低水平。我們會識別風險管理及監控措施的負責部門或團隊，並定期進行檢討及訂立風險處理優次。

應對社區傳染病的業務連續性計劃

我們已訂立計劃與政府緊密合作，監察與公共健康有關的事宜和關注。該計劃概述公司對社區爆發嚴重傳染病的應變措施，包括面對疫症時保持業務繼續營運的方針。

危機管理計劃

公司於 1995 年設立機制，每當遇上危機便會成立危機管理小組，確保公司能有組織及高效地應對危機，包括及時與政府部門等主要持份者溝通。危機管理小組由相關執行委員會成員及行政經理組成，其運作由列載各成員職責及其他事宜的《危機管理計劃》所規範。該計劃透過定時檢討及根據世界級標準進行更新。危機管理小組的運作是藉著資訊系統來監察最新的危機形勢、問題和策略行動，並發放與危機相關的信息。危機管理小組定時進行演習，以確認危機管理組織及安排的有效性，並為成員提供實習機會。危機管理小組於 2016 年 8 月進行過一次有關物業發展項目 / 鐵路營運銜接的危機情境演習，而其影子小組成員亦已於 2016 年 12 月進行有關網絡攻擊情境的演習。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

了解更多……

2017年2月10日，我們的一部列車發生縱火事件。我們處理事件的反應，充分展示公司安全第一的精神。調查顯示，當時在星期五晚上的繁忙時間，一名人士在由金鐘站開往尖沙咀站的荃灣綫列車車廂內點燃易燃液體並引致起火，期間列車車長冷靜地將列車駛至尖沙咀站，並預先通知車務控制中心的同事，通報車站職員。列車抵達尖沙咀站後，職員疏散列車上的乘客，並協助處理傷者，車站內的顧客於數分鐘內迅速及有秩序地疏散。我們的同事堅定、專業及迅速的反應，與警方和消防署攜手合作，令受傷人數及損害減至最低。

我們高度關注今次事件，並已成立一個高級別檢討委員會，全方位審視今次事件的處理及安全程序，並查找可提升之處，進一步加強公司在緊急情況下的應變。委員會已於2017年4月向政府提交檢討報告。請點擊此[鏈接](#)以了解更多詳情。

資產管理

公司有系統地管理資本資產，在整個資產使用周期中，我們秉持不斷改進的原則，除了達致公司目標外，更確保公司符合法定責任，以及妥善識別和紓緩有關風險。車務處的資產管理系統已取得 ISO 55001 認證。

確保關鍵項目的質素

為符合公司高水平的安全和服務質素，我們制定並實施完善的保證程序，確保關鍵項目符合公司規格。關鍵項目是指與高安全風險有關（「安全關鍵工程備料」）或可能導致服務長時間中斷（「服務關鍵工程備料」）的物品及配件。

審核和系統保證

公司制定架構完善的審核計劃，確保能落實安全管理系統所制定的計劃，並達致預期目標。這些審核計劃有助確保安全管理流程得到充分執行，並識別需要改進的地方。公司在必要時會採用系統保證程序，在整個系統使用周期內，不斷參照歐洲標準 EN50126，把安全風險控制在合理可行的最低水平。

外部安全管理系統檢討

一支由鐵路安全專家組成的國際審核小組，在2014年為車務處進行了第八次外部安全管理系統檢討。公司的營運協議條款要求進行有關檢討，以就公司的安全管理是否符合國際標準提供額外保證。透過視察，我們於2015年完成建議的措施，並於2016年檢討了具體議題（例如員工的安全匯報）。有關的檢討每三年進行一次，下次檢討將於2017年進行。

新鐵路綫的安全系統保證

過去20多年來，港鐵在設計、建造和調試鐵路綫時，均會參照國際標準（如 EN50126）來執行完善的系統保證程序。公司採納基於風險的安全管理方式並著重優化以下四大範疇：可靠度、可用性、可維護性和安全性。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

能力管理

公司有系統地制定各職級的能力要求，並建立能力管理模型，以對甄選、編配和資格評審進行安排：

- 確保員工具備工作要求的身體和心理質素；
- 持續地評估承辦商的能力，作為甄選承辦商的一個因素；
- 使在公司內工作的人員具備安全工作和管理風險的能力；及
- 確定任何業務轉變都經過妥善規劃，確保中長期內能調配具有妥善技術和能力的員工。

人的因素

良好的安全表現取決於員工在不同情況下的行為。了解員工在緊急情況下的行為模式，以及在特定工作環境中的重複動作，是減少安全事故的重要因素。

公司的「人的因素計劃」利用有關人類行為和表現特徵設計的資料，推行安全、舒適和高效的工作環境和實務。不論是重複多次進行相同動作的正常情況，還是必須對全新及不時轉變的形勢迅速作出反應的緊急情況下，都能提高員工的安全和服務表現。有鑑於「手指確認程序」（又稱「pointing and calling」）可有效減少人為疏忽，我們已經在公司不同營運範疇推廣該程序。我們亦鼓勵員工進行同儕觀察，在「不記名、不責備、不躲藏」的原則下指出帶風險行為。

持份者管理

個人和機構對公司的安全表現能產生影響，反之亦能受其影響。因此，我們與持份者保持緊密聯繫：

- 向持份者傳達、灌輸及提升他們對安全規定和表現的認識；
- 聆聽、了解及回應持份者的關注，以確定雙方可以合作及聯繫的範疇；
- 加強持份者對安全責任的認識及承擔；及
- 透過分享經驗和知識，協助持份者學習和進步。

工地安全

透過工地團隊的密切監察，所有建築工地得以維持高度的安全標準。我們推出多項工人安全推廣計劃，包括每半年為承辦商舉行一次的安全會議，以及年內舉行多個大型安全推廣活動。

有關詳情，請參閱[員工及承辦商安全](#)以及[與承辦商合作](#)。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

顧客安全

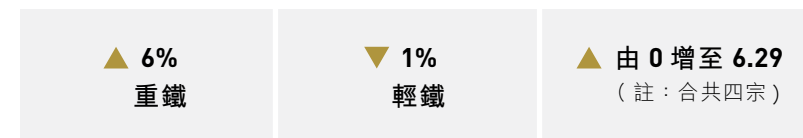
乘客安全表現

對於公司客運業務發生了兩宗乘客 / 公眾致命事故，我們深感悲痛：

- 1月4日的輕鐵事故：事發時一男一女兩名途人騎單車衝過紅燈，被一列駛過的輕鐵撞倒，儘管車長當時已緊急剎車和拉響響號，但仍未能阻止意外發生。該名男子送抵醫院後證實不治。
- 6月12日的天水圍接駁巴士事故：一名婦人在紅色行人過路燈亮起時衝出馬路，雖然巴士車長已緊急剎車，但該名婦人仍被撞倒。該名婦人被送往醫院搶救，翌日證實不治。

我們一直努力不懈改善安全表現，2016年香港重鐵網絡須呈報事故較2015年減少9.1%。輕鐵乘客受傷率（定義為「需要住院的乘客受傷事故宗數」）亦有改善。長者受傷率也有所下降。鑒於長者乘客數量不斷增加，我們亦舉辦各項有針對性的安全講座、參觀活動和扶手電梯安全運動以提升安全意識。

乘客需要住院的受傷事故宗數較 2015 年變幅



乘客及公眾安全一致命事故



顧客需要住院的受傷事故宗數 (每 1 億次計乘客車程)

	2015	2016
重鐵		
目標	9.72	9.48
表現	7.91	8.39
輕鐵		
目標	12.67	13.66
表現	14.76	14.55
巴士		
目標	7.48	6.88
表現	0.00	6.29

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

▶ 顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

扶手電梯安全及其他在大堂發生的意外

最常見的意外類型較 2015 年減少，我們深感欣慰：

- 涉及扶手電梯的須呈報事故減少 11.6%
- 車門相關意外減少 29%
- 月台空隙相關意外減少 16%

港鐵鐵路網絡共有約 1,000 條扶手電梯。為盡量減低對顧客安全構成的風險，港鐵於 2012 年底成立了一支特別工作小組，致力提高扶手電梯的使用安全。除了去年的工作包括加裝黃色的扶手電梯扶手，以及在扶手電梯上張貼有安全提示的告示外，為不斷求進，公司在指定車站設置推廣攤位向顧客（特別是長者）宣傳安全使用扶手電梯的知識。公司亦於策略性位置安排車站助理，提醒乘客注意列車車門和月台空隙。

了解更多……

[點擊觀看港鐵扶手電梯安全宣傳短片](#)

顧客安全措施

預防自殺

根據港鐵內部收集的統計數字，港鐵於 2016 年共錄得 17 宗在港鐵鐵路網絡上自殺及自殺不遂個案。為盡量減少這些不幸事件的發生，我們與撒瑪利亞防止自殺會合作，繼續於旺角車站、沙田站、大圍站及大學站設立情緒急救站。急救站派駐志願社工，並展示多款橫額，提供有關情緒周期資料的宣傳單張，及提供處理情緒問題的建議。我們亦於重要車站安排預防自殺小組及預防自殺巡察隊。

防止罪案

全賴香港警方的不斷努力，加上港鐵乘客時刻保持警惕，打擊罪行，我們成功把罪案率保持在低水平，而港鐵更獲表揚為全球最安全的城市客運鐵路之一。我們亦加強宣傳防止性騷擾，並鼓勵受害人及證人向車站職員或警方報案。2016 年 12 月，我們與鐵路警區合辦每年一度的「港鐵防止罪行活動」。活動以「精明眼 防罪案 遇罪案 即舉報」為主題，展示於港鐵網絡內的車站海報，以及顧客資訊顯示系統。

輕鐵安全

維持輕鐵安全可以是一項嚴峻挑戰，因為輕鐵與重鐵不同，輕鐵列車採用手動駕駛模式，列車在路軌上需要與其他道路使用者共用路面，但又不能與其他車輛完全分隔。我們不斷加強輕鐵車長的安全意識，並透過「輕鐵及港鐵巴士道路安全運動」及「輕軌交匯處安全推廣」等活動，向本地居民宣傳身處輕鐵系統附近時的安全注意事項。另一方面，我們亦透過提升資產來解決有關問題。我們已著手研究擴闊輕鐵月台，並為港鐵範圍內的輕軌交匯處提供額外照明。此外，我們還設置之字形路障，引導行人在穿越路軌前注意駛近的車輛。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理及投資物業

物業處高度重視顧客、居民及公眾人士在港鐵旗下管理及投資的物業中的人身安全。我們繼續盡一切努力消除物業的潛在安全隱患。2016年，我們透過以下方式，提醒餐飲租戶加強對事故預防及應變措施的重視：

- 為餐飲租戶進行超過 300 次消防安全審核，並給予有關加強消防安全的建議。我們亦更新了火警危險評估安全檢查表，包括確保通道無障礙並提供餐廳服務區的逃生方法
- 安排消防安全培訓課程
- 在旗下屋苑和商場進行超過 250 次緊急演習

在投資物業部我們進行年度危機演習，模擬變壓器故障導致公司旗下商場全面停電，繼而嚴重影響商場運作的情況。有關演習涵蓋人群管理，安全疏散購物人士和租戶，演習成績令人滿意。

為不斷提高住戶和租戶的安全意識，我們繼續定期出版載有安全相關資訊的通訊。公司的努力備受認同，在職業安全健康局舉辦的第 15 屆「香港職業安全健康大獎」中榮獲「安全表現大獎」。

社區的安全意識措施

為推廣鐵路安全有禮的重要性，公司自 2011 年起推出《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》「鐵路安全學校巡迴演出計劃」，在幼稚園、小學和中學，以及特殊學校演出。過去五學年，已有超過 117,000 名學生欣賞過這齣話劇。

此外，我們在學校和為長者舉辦多場安全有禮講座。我們又向老人中心的長者派發「長者包」，使他們熟悉港鐵的設施和安全使用港鐵網絡。我們還夥拍香港電台第五台的一個長者節目，安排長者參觀新的何文田站和黃埔站，並與電台節目主持和藝人進行有關鐵路安全有禮行為的互動遊戲。

安全資訊樂無窮

2015 年，公司與本地社企「樂在棋中」攜手設計一套桌上遊戲，讓小朋友從小認識乘搭港鐵時應注意的安全及有禮好行為。公司於 2016 年香港書展期間推出這套桌上遊戲的全新版本，加入有關新鐵路線和車站的資料。有關收益已全數撥捐「樂在棋中」，支持香港的青少年發展計劃。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

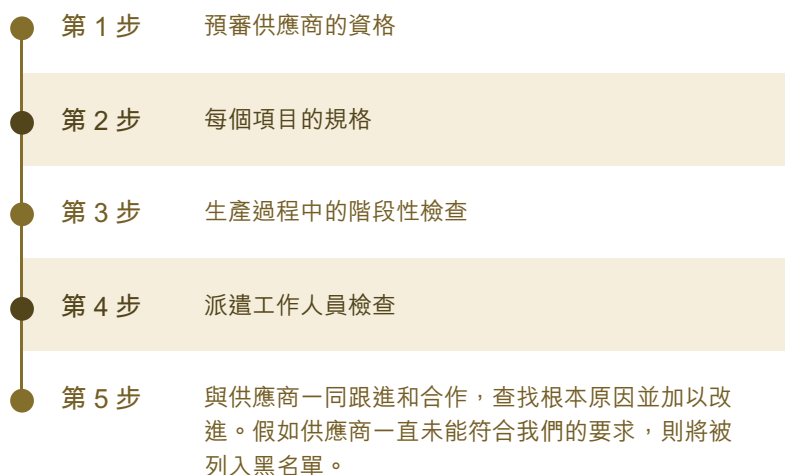
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

為各方而設的安全系統

確保關鍵項目的質素

經董事局和執行委員會審核的完善五級保證程序，包括由相關專責小組在子系統及組件層面識別被視為具安全性或服務關鍵性的所有鐵路運營物品及配件。目前，現有鐵路線已有經界定的服務關鍵項目，並正籌劃為新鐵路線進行識別程序。



新鐵路線的安全系統保證

安全保證過程涉及評估項目整個項目周期內的營運安全影響，按各個階段目標持續進行查核。舉例說，港鐵與不同的部門和承辦商，就不同安全系統的銜接工作展開合作，以紓緩當中因銜接而可能出現的影響。我們採用由上而下和由下而上的方式，整合、驗證及審核安全規定，包括制定合約要求、為安全相關和安全關鍵系統進行完整性安全評估，以及進行現場審核和驗證工作。我們還委託獨立安全評估機構，檢討公司關鍵安全系統的制定過程是否適當和有效。該評估機構亦有參與項目各階段的評估工作。

了解更多公司為確保乘客安全，於觀塘綫延綫及南港島綫通車所展開的準備工作。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

員工及承辦商安全

員工及承辦商的安全表現

建築工地致命事故

儘管我們致力在所有建築工地推行安全措施，並加強承辦商及其承判商的安全實務，公司的建築工地於 2016 年仍不幸發生了一宗涉及承辦商的致命事故，我們對此深表遺憾。在沙田至中環綫位於紅磡的網絡拓展項目工地，一名工人從約 4.5 米高處跌入圍堰的水中。公司已成立調查小組來查明事故原因，並提供建議避免事故再次發生。

安全表現

	2015	2016
員工安全—死亡	0	0
承辦商安全—死亡	3	1

員工損失工時工傷事故

總體上，港鐵於 2016 年的員工損失工時工傷事故有所改善。雖然工程處員工的損失工時工傷發生率升至每 100,000 工時 0.25 宗，但值得欣慰的是，大部分事故只是涉及員工在工地巡查時不慎滑倒、絆倒或在同一高度跌倒造成輕傷。工程處已與全體職員分享從事故中汲取的教訓。我們已引入「Safe Steps」、「安全之「道」，你我做到」活動，並設立由獨立人士每月進行巡查的機制，以加強工地管理。

員工安全—損失工時工傷事故（每 100,000 工作小時）

	2015	2016
公司支援部門	0.17	0.09
車務處	0.56	0.47
工程處	0.11	0.25
物業處	0.14	0.09

承辦商須呈報的意外

工程處的承辦商須呈報的意外發生率微升至 0.49 宗，主要事故涉及滑倒、絆倒或在同一高度跌倒及人力提舉。因此於 2017 年我們會繼續推行「安全之「道」，你我做到」及「護手工作」兩項大型推廣活動，提升承辦商的安全意識。

在公司的管理和投資物業中，2016 年須呈報事故宗數錄得輕微改善。公司不斷提升員工安全意識和管理工作相關風險，包括安全管理培訓、審核高風險活動的施工說明書和進行風險評估，務求改善作業方法。我們亦就計劃開展的大型維修、保養、加建及改建 (RMAA) 工程項目，全面檢討其所涉及的風險。我們舉辦會所安全活動，發掘更多改進機會，並分享與工作間安全相關的改善措施。

2016 年，保安員佔事故宗數超過一半，而涉及滑倒、絆倒和跌倒的事故更佔超過 60%。因此，我們已計劃於 2017 年為保安員舉辦一系列的培訓及宣傳計劃。

承辦商安全—須呈報意外（每 100,000 工作小時）

	2015	2016
公司支援部門	0.15	0.22
營運鐵路	0.16	0.16
項目建造—鐵路拓展項目	0.48	0.49
物業發展及投資項目	0.06	0.03
投資物業	0.08	0.05
物業管理	0.15	0.12

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

▶ 員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

員工健康

公司一向關注員工的健康與福祉，例如安排在工作地點為員工免費注射季節性流感疫苗、在「公司安全月」期間舉辦健康衛生講座，以及於年內不定期舉辦各類活動，例如每年秋季的「健康步行日」、「ICan」心理衛生計劃等。

職業安全健康大獎

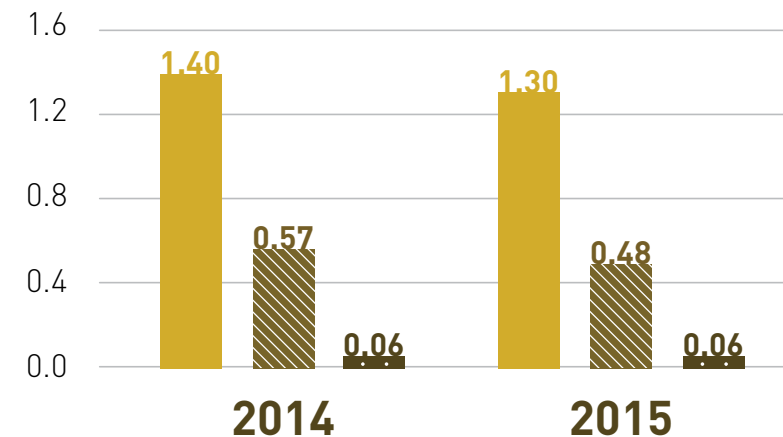
在職業安全健康局所舉辦的第 15 屆香港職業安全健康大獎中，公司的 2015 年《可持續發展報告》榮獲職業安全健康（職安健）年報銀獎同時投資物業部也榮獲安全表現大獎。

承辦商安全

在建築工地工作，會面對不少安全挑戰。因此，公司特別重視向網絡拓展項目、物業發展及投資項目的工友推廣安全訊息。港鐵網絡拓展項目的須呈報意外發生率，持續低於香港建造業的平均水平，證明公司的安全措施行之有效。

建造業須呈報意外參考基準（每 100,000 工作小時）

- 香港建造業平均水平 *
- ▨ 港鐵香港項目工程（鐵路拓展項目）—承辦商
- 港鐵香港物業發展及投資項目—承辦商



* 2015 年錄得數字為最新數字。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

承辦商安全措施

我們持續推行新措施，確保公司項目的所有建造工人均有高度安全的工作環境及保障。有關詳情，請參閱[與承辦商合作](#)。

工程處承辦商

工程處透過培訓活動、舉辦一系列大型工地推廣活動、現場指導及各種溝通措施，與承辦商工人直接聯繫，致力提升項目工程的安全與健康水平。我們還與各持份者和員工保持溝通聯繫，爭取他們對高水平安全標準的支持，努力聽取和回應各方人士的關注和意見。

2016 年大型推廣活動

- 舉辦季度安全主題推廣活動，涵蓋多項安全管理範疇，包括工地策劃、安全控制措施層次、安全文化、防火安全。
- 舉辦「護手」創新獎勵計劃，鼓勵承辦商使用機械輔助設施或工具，減低手部因直接接觸物件而造成傷害的機會。
- 引進新的獨立巡查及審核系統以取代之前的 ISRS 審核系統，以更全面評估承辦商的安全表現。新的系統針對高風險活動，評估承辦商對法定要求、港鐵的合約規定、承辦商安全計劃承諾等方面的遵守情況。公司要求各總承辦商每年接受安全審核，以及每月對高風險活動進行安全巡查。
- 舉辦「重安全 不後悔」活動，改變工人不安全行為，對工人的風險取態發揮正面影響。與明建會合作製作以「重安全 不後悔」為題的安全影片，講述嚴重事故對工友的深遠影響。希望透過真人真事，讓員工與承辦商加深認識遵守工地安全規則的重要性，時刻謹記安全第一。
- 響應英國職業安全健康學會 (IOSH) 發起的「No Time to Lose」的活動，向工友傳遞重要的職業健康訊息，以及提高工人對特定健康主題的認識。

展望將來

我們會繼續推行「安全之「道」，你我做到」及「護手工作」兩項大型推廣活動，提升承辦商的安全意識及減少最常見的意外。我們來年進行的項目會涉及潛在風險較高的作業，如高空作業和通電便是其中兩個例子，因此，我們在 2017 年會繼續保持警惕。

2017 年安全行動計劃

- 高風險重點範疇 — 2017 年大部分項目將進入高空及電力工作的高峰期，如未能妥善管理，這兩項高危工作有可能帶來嚴重後果。我們希望藉活動加強宣傳，做好地盤監控措施。
- 「護手」工作 — 手部意外最常於人力提舉或搬運物件時發生，這活動旨在繼續推廣工程控制措施，以減低手部因直接接觸物件而造成傷害的機會。培養不斷創新的企業文化，確保在工作中貫徹落實「護手」工作。
- 安全之「道」，你我做到 — 「滑倒、絆倒或於同一高度跌倒」是地盤最常見的意外之一，這活動鼓勵承辦商切實整理地盤，提供安全及合適的通道，達至減少意外的目標。
- 重安全 不後悔 — 公司將於 2017 繼續舉辦有關活動，對員工的風險取態發揮正面影響。
- 疲勞管理 — 疲勞的影響和疲勞與事故發生率之間的關係，在運輸界已廣為人知，但建造業在這方面的資訊卻少之又少。除了增加安全事故的機會外，疲勞還會對健康造成長期影響。疲勞或令工人的工作表現下降，並可能減低身體的本能反應和決策能力。因此，我們將對疲勞的影響進行研究，並就應對已知的疲勞問題提出切實可行的建議。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)

[安全](#)
[引言](#)
[顧客安全](#)
[▶ 員工及承辦商安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

物業發展項目承辦商

在公司與合營夥伴的共同努力下，物業發展項目於 2016 年錄得的須呈報事故頻率為 0.03 宗，較 2015 年下降 50%，表現優越。

2016 年，公司推出多項安全措施，致力達致卓越的安全標準：

- 每月審閱預期要開展的高風險活動，並編製詳細的施工說明書和進行風險評估。在工程開展前，透過安全簡報會向前線員工傳達有關資訊。
- 高級管理人員繼續進行工地巡查活動，以展示公司高層對安全的承諾。
- 與港鐵項目經理及駐場安全經理定期舉辦安全工作坊，以加強他們的安全意識。
- 每月與合資格人士檢查棚架（超越了法定安全要求）。
- 定期舉辦安全活動，涵蓋多項安全問題，包括高空作業、電力危險、酷熱天氣、火災，及廠房與設備安全。
- 進行安全系統審核，以臨時工程的安全為著眼點，例如設計負載、搭建及檢查安排。
- 對每個發展項目定期進行審核，確保安全管理制度到位。
- 舉辦並邀請員工參與安全口號設計比賽。工地展示勝出的口號，以培養安全文化。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



顧客

我們的目標是設計、營造及提供以人為本、安全可靠，且能滿足顧客需要的服務，這意味著我們需要：

- 以顧客的需要設計及規劃服務
- 提升服務水平，及
- 改善無障礙設施



559萬人次
周日平均乘客量



99.9%
乘客車程準時程度

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

隨著公司重鐵網絡現已覆蓋全港 18 區，每個工作日的平均載客量約 560 萬人次，我們深明列車服務對香港市民日常生活的深遠影響，因此時刻緊記此重任，致力為顧客提供舒適可靠的旅程。

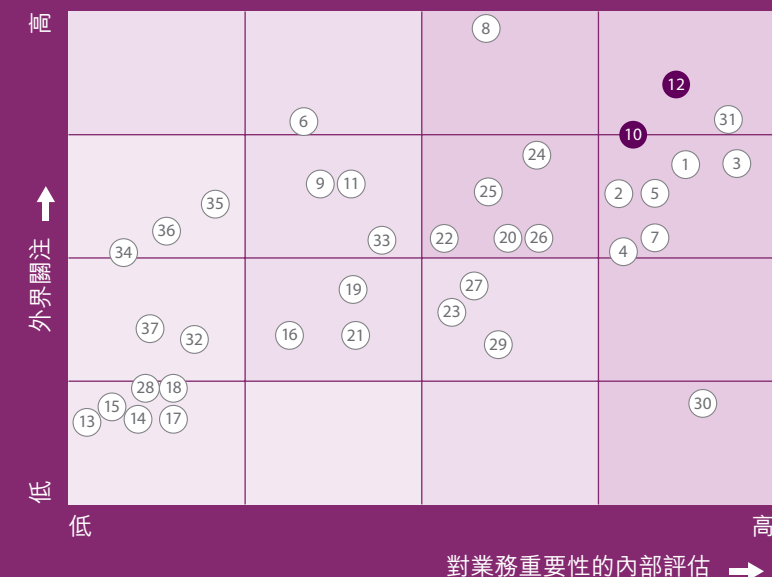
2016 年，經濟放緩導致乘客量下降，羅湖及落馬州的過鏡服務尤其受挫，但部分被香港兩條新鐵路綫的開通所抵銷，因此香港的鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加 0.6% 至 559 萬人次。

在這個數字背後，多項長期趨勢正帶動港鐵網絡的服務需求不斷提高，這從以下圖表可見一斑。

	2012	2013	2014	2015	2016
總乘客量—本地和過境服務 (百萬人次)	1,541	1,586	1,661	1,692	1,700
平均乘客量—本地和過境服務 (每日平均) (百萬人次)	4.45	4.60	4.80	4.89	4.92
每車卡平均載客量—本地和過境服務	63	65	67	65	64

在本章節，您可看到我們如何應對這些走勢帶來的挑戰，從而維持及提升列車服務表現。此外，我們繼續在公司管理的物業及車站商店提供有關顧客服務的資訊。

本章涵蓋的重要議題



- ⑩ 顧客服務、支援和投訴處理
- ⑫ 獲取實質性服務 (包括避免服務受阻)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

營運協議

港鐵與政府訂立的營運協議，詳細列明我們的營運牌照條件。為力臻卓越服務，我們的內部指標都符合甚至超越有關協議條款。

顧客服務承諾

「顧客服務承諾」是載列港鐵對顧客所作服務承諾的基本文件，當中進取的定量指標涵蓋 15 個表現範疇，包括準時度、可靠度、室內環境、潔淨度及顧客回應。我們每年都更新承諾，並將承諾載於顧客網站。

了解更多……

點擊[此處](#)可下載港鐵服務承諾的最新表現數據或點擊[此處](#)，獲取更多資訊。

了解更多……

2016 年，港鐵定期進行的意見調查反映顧客滿意度維持高企。服務質素指標及顧客對港鐵票價滿意度的票價指標，均載於公司年報。

資產管理架構

車務處的《資產管理手冊》列明符合最佳實務的資產管理系統規定。車務處亦採用自行研發的資產管理系統 RailASSURE，涵蓋設備管理、工程管理、維修規劃、預算及分析等職能。車務處的資產管理系統已獲得 ISO 55001:2014 認證。

此外，根據新近標準，我們鐵路營運已分別在質素及環境管理方面獲得 ISO9001:2015 及 ISO14001:2015 最新認證。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

主要原則及程序

提升 / 投資硬件

我們為乘客提供最高服務水平的能力，繫於不斷作出投資，為他們帶來更可靠、更便捷及更舒適的旅程。隨著港鐵網絡日趨成熟，預計每年維持及提升鐵路系統的開支料將不斷增加。詳情請參閱「[提升資產](#)」。

顧客體驗

我們因應市民需要推出服務提升措施，並於 2015 年成立了顧客體驗拓展組，以提升顧客的全面體驗。我們深入了解顧客最關注的事宜，並制定計劃不斷提升服務，特別從以下幾方面著手：

顧客服務團隊

我們承諾在六個工作日內回應 99% 乘客的書面查詢。各業務單位均高度重視所有合理的查詢。有時候，當我們對顧客查詢的意思或意義不太清楚，客務聯絡代表便會直接聯絡有關顧客，確保我們充分了解有關情況。

顧客服務訓練

優質服務是公司企業文化的重要一環，優質服務學院為各級員工提供全面的顧客服務訓練課程，以助他們培養達致優質服務所需的技巧和能力。除了顧客服務訓練外，我們還定期舉辦包括事故應變及處理的各項車務訓練重溫課程，最近期的主題是安全意識和事故應變。

加強流動通訊

我們開發了多款智能手機應用程式，為乘客提供實時資訊。為方便視障人士使用，港鐵智能手機應用程式 (MTR Mobile) 已加入無障礙設計元素、更快捷的導航功能，以及更佳的語音資訊。透過上述措施，港鐵於 2016 年在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃 (流動應用程式組別)」中榮獲「最喜愛流動應用程式獎」、「至易用流動應用程式獎」及兩項金獎。

了解更多……

查詢港鐵智能手機應用程式的詳情，請按以下連結：

- 「[MTR Mobile](#)」— 港鐵的綜合智能手機應用程式，提供「鐵路行程指南」、站內設施、無障礙設施、車站商店等資料，連同旅遊訊息及機場快綫資訊，並可登入港鐵友禮會和「[Traffic News](#)」
- 「[Next Train](#)」— 提供機場快綫、東涌綫、西鐵綫及將軍澳綫的實時列車班次資訊
- 「[城際直通車](#)」— 提供時間表、票價、購票資訊，以及有關往返香港與中國內地城市的城際客運服務的最新消息
- 「[港鐵商場](#)」— 港鐵商場的智能購物平台，提供商店指南及介紹最新的推廣活動

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全



顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

事故應變

對於服務受阻情況，我們提前做好準備。我們迅速應變，為顧客提供適時、準確的服務諮詢，並主動提供協助。同時，我們會派出專責團隊盡快恢復鐵路服務的運作。

快速應變顯關懷

當列車服務受阻，顧客服務快速應變隊及車站職員會在前線提供協助，及時向乘客提供有關情況以及列車服務受到的影響，並安排免費接駁巴士接載受影響乘客前往最近的港鐵車站，繼續他們的行程。

一旦發現問題，港鐵便會立即出動專責團隊。舉例說，基建維修快速應變隊負責維修鐵路基建、鐵道車輛快速應變隊負責處理列車故障，而基建工程控制中心則透過實時監控系統，整合位於鐵路網絡各車廠的故障報告中心。自 2013 年底開始，由不同部門的同事義務組成了顧客服務支援隊，經訓練後在事故發生時他們可為前線人員提供額外支援。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

▶ 列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

列車服務表現

表現計分卡

儘管港鐵是全球最繁忙的鐵路系統之一，但在列車服務可靠程度方面，我們於 2016 年在香港的服務表現卻是自 2007 年兩鐵合併以來最優秀的年份之一。

下表概述我們量度重鐵網絡列車服務質素的關鍵指標。

港鐵列車服務表現（重鐵網絡）

	2015	2016
乘客車程準時程度	99.9%	99.9%
載客車卡行車公里總數	307,729,166	311,103,721
列車班次總數	1,911,637	1,918,927
多於 30 分鐘的延誤次數 *	7	6

* 不包括外在因素造成之延誤

客戶服務參考基準

與世界各地鐵路系統的列車服務質素比較，港鐵在香港的重鐵網絡表現理想，但我們仍會不斷作出改善。根據 2015 年國際都市鐵路聯會 (CoMET) 基準比較結果的最新數據，港鐵在大部分指標衡量中的表現維持穩定或有所提升。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

應對挑戰

伴隨新鐵路綫建成通車，港鐵網絡將持續擴大，乘客量不斷增長，因此我們在列車按照編定班次行走方面持續面對挑戰。同時，我們部分資產已啟用數十年之久，需要進行更新及維修保養的工作。

2016年，我們推出大型計劃「鐵路2.0」，以提升乘車體驗，為香港準備「下一代」的鐵路運輸。「鐵路2.0」計劃包括四個新鐵路項目（其中兩個經已完成）、主要銜接工程，以及現有網絡的主要資產更新、保養工程及設施升級。考慮到乘客的意見，我們會集中紓緩擠迫情況、提升設施水平並加強溝通。

提升顧客體驗

顧客體驗管理模式

港鐵於2015年訂立了「顧客體驗管理模式」，並進行旅程描繪活動和定期舉行顧客及用戶小組會議，進而相繼推行了多項顧客服務措施。為加強事故期間的溝通，我們會及時提供清晰準確的資訊予受影響的乘客，並於每次發生重大事故後進行詳細的意見調查，以收集乘客意見，用以提升服務質素。

車站顧客服務

港鐵客務中心為鐵路網絡車站內的乘客提供資訊和協助。為了向乘客提供更優質服務，並為同事們帶來更好的工作環境，客務中心自2010年起採用更完善的全新設計。在新通車的南港島綫（東段）中，部分車站採用流動客戶服務模式，因此我們安裝了多功能自助客務機，以便顧客在需要即時協助時聯絡控制室的工作人員。

我們已調配超過2700名車站助理，在繁忙時段或主要轉綫車站內協助疏導人流。我們於繁忙時段在指定車站設立「不適乘客支援點」，為乘客提供所需的特別協助。

禮讓運動

為使乘客在港鐵享有更舒適愉快的旅程，我們定期透過不同途徑，向乘客推廣禮貌行為。2016年，我們推廣「先落後上」及「行入車廂中間」等有禮行為，並透過熊熊兒童合唱團演唱的音樂錄像傳達這些訊息。

了解更多……

登記攜帶較大型樂器和體育用品

綜合考慮顧客的需要和權益與鐵路安全和擠迫情況後，我們於2015年推出了登記較大型樂器計劃。鑒於計劃運作暢順，港鐵公司由2016年8月1日起擴大計劃範圍，讓市民可攜帶超出現行隨身物件尺寸規定的體育用品乘搭港鐵。歡迎了解該計劃的詳情，並於有需要時在網上登記。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

無障礙設施及關懷有特別需要的顧客

為確保社會各階層人士（包括長者和殘疾人士）可同樣獲享使用港鐵網絡的平等機會，我們的《設計標準手冊》為車站訂立超越香港監管規定的無障礙設施規格，而現時各主要車站均設有無障礙設施。我們致力滿足香港人口結構不斷轉變帶來的需要，並透過安裝站外升降機、闊閘機、點字牌、觸覺洗手間標誌和引導徑等設施，滿足殘疾人士的特別需要。所有車站（包括多個輕鐵客戶服務中心）均已安裝這些設施，公司同時在輕鐵行人過路處安裝了觸覺危險警告瓷磚。

我們亦與香港導盲犬協會合作，由 2015 年 10 月開始，讓導盲犬在港鐵範圍內進行訓練。

我們的網站亦符合最新的無障礙標準。2016 年，港鐵在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」（網站組別）中榮獲金獎。

了解更多……

有關港鐵網絡設施的更多資訊，請參閱「[為有需要的乘客獻上無盡關懷](#)」小冊子或在港鐵顧客網站或港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」[搜尋無障礙設施](#)。

您知道嗎？

安裝新升降機

要在繁忙的市區安裝升降機絕非易事，因為工程存在各種挑戰，例如要採取防洪措施、處理開挖升降機槽的不明朗因素和盡量減低對繁忙車站的運作造成不便。尤其是，在舊式車站安裝或加裝站外升降機更是一項挑戰，因為我們需要取得監管部門批准，才能在港鐵範圍以外的地方工作。

2016 年，除了新開通的觀塘綫延綫和南港島綫（東段）以外，我們在重鐵車站增設六部升降機。現時除了港鐵重鐵系統 93 個車站中的三個車站外，其他所有車站均設有升降機連同輪椅輔助車、輪椅升降台和闊閘機可供行動不便的乘客獨立出入及使用。其餘三個車站均有車站職員向有需要人士提供協助。

您知道嗎？

為輪椅使用者提供免費無障礙接駁服務

由 2016 年 9 月 9 日起，港鐵於藍田站為輪椅乘客推行免費無障礙接駁服務試行計劃，為期一年。藍田站依山而建，目前只有下坡方向的 C 出入口提供無障礙通道而位於啟田道和茜發道斜坡的兩個出入口（A 和 D1）則不便輪椅乘客進出車站。試行計劃推出後，輪椅乘客可於早上 7 時至晚上 11 時期間，在抵達車站時聯絡車站職員，在 A 或 D1 出入口與 C 出入口之間安排接駁服務。公司將在計劃試行一年後進行檢討。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

提升資產

沒有精心策劃，99.9% 的列車可靠度是不可能實現的。因此不斷投資及再投資我們的資產，對於繼續達致乘客日漸提高的期望至關重要。2016 年，我們斥資超過 80 億港元對現有網絡進行保養、替換及升級，重點項目如下：

鐵路基建及列車



- 耗資 **33 億港元**，為市區七條綫進行訊號系統更換項目已經啓動。其中，荃灣綫將會首先完成訊號系統升級，工程正在進行，預計於 2018 年年底竣工。港島綫、觀塘綫和將軍澳綫亦已於 2016 年較早時展開工地勘察。



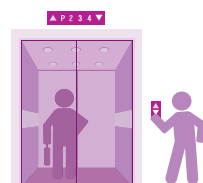
- 斥資 60 億港元，購置 **93 列**更舒適的全新**八卡列車**，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的列車。列車於 2018 年至 2023 年間交付。

- 為港鐵網絡最舊的鐵路綫—東鐵綫進行大型改善工程，包括**月台及車站改善工程**。

- 現有的 28 列七卡列車逐步改裝為八卡列車**，以提升現有列車服務，並配合將來東西走廊的運作；所有改裝列車將預計於 2018 年間投入服務。

- 馬鞍山綫進行**延伸沿綫車站月台**工程，自 2017 年初起現有的四卡列車將陸續由八卡列車取代。

車站及站內設施



- 六部**連接車站大堂和地面的**新升降機**及**六部**經翻新的**升降機**已於 2016 年啟用。



- 我們致力為所有主要轉綫車站裝設**洗手間**，作為車站改善工程的一部分。最新增設的洗手間位於金鐘站。



- 紅磡站大堂的**翻新工程**已於 2017 年 2 月完成。



- 馬鞍山綫沿綫各車站的**延伸月台**已於 2016 年 11 月投入服務；沿綫月台亦陸續安裝**自動月台幕門**；自 2017 年初起現有的四卡列車將陸續由八卡列車取代。

- 灣仔站於 2016 年 11 月開始安裝全新的空調冷卻裝置，工程預計將於 2017 年完成，而其他車站及鐵路車廠的 **160 部**空調冷卻裝置將隨後於 2017 年至 2023 年間更換。



- 自 2017 年 2 月底起，於 **13 個**港鐵車站提供**免費流動通訊裝置充電服務**。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

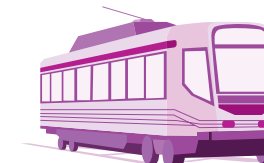
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

輕鐵及巴士車隊



- 輕鐵全綫輕鐵單程售票機已更換為「二合一」售票增值機。



- 斥資約 7.45 億港元購入 **40 輛輕鐵列車**，首批預計在 2019 年投入客運服務。新輕鐵列車車採用 LED 照明系統，並增加了乘客座位。



- 斥資約二億港元購買 **六十八輛新雙層巴士**，更換將於 2016 年和 2017 年退役的巴士。除配備節能特色外，新巴士採用歐盟第五代引擎，總載客量也會增加。預計全新巴士將於 2017 年底前全部投入服務。

紓緩擠迫

我們已採取措施紓緩鐵路網絡若干路綫的擠迫情況，例如加密繁忙時段的列車班次。

由 2015 年 3 月起，馬鞍山綫、將軍澳綫及港島綫，以及部分輕鐵路綫的每周列車班次已逐步增加合共 599 班作為中期措施，令每星期的整體載客量增加約 42 萬人次。2016 年，港島綫、荃灣綫及觀塘綫的每周列車班次已合共增加 140 班，並自 2017 年 2 月起再增加 148 班。自 2012 年 3 月起，港鐵各重鐵路綫每星期已額外增加了超過 2,700 班列車服務，輕鐵路綫亦每星期增加超過 650 班列車服務。

解決擠塞問題的長遠方法包括增建鐵路綫擴大我們的鐵路網絡從而令整個網絡的擠迫情況得以紓緩。其中兩個例子是施工中的沙田至中環綫及《鐵路發展策略》建議發展的北港島綫。

為配合沙中綫項目，東鐵綫正在進行訊號系統提升工程，而耗資 33 億港元的市區七條綫路的訊號系統更換工程也已於 2015 年在荃灣綫展開。預計項目 2026 年竣工後，新系統可令港鐵列車班次更頻密，整體載客量也將增加 10%。

了解更多……

請按此處查閱有關各鐵路綫的平均列車班次和列車服務時間。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

▶ 港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

港鐵旗下物業的顧客服務

港鐵商場

為了讓顧客享有優質的購物體驗，港鐵商場致力提供各類服務，令顧客更感舒適便利。我們還不斷優化商場內的設施，以滿足購物人士的不同需要。舉例說，我們於 2015 年在所有港鐵商場設立附設哺乳設施的育嬰室，並開始分階段改善港鐵商場的無障礙設施，個別設施甚至已超越了現行的法定要求。自 2015 年起，圓方、德福廣場、青衣城、PopCorn、駿景廣場、海趣坊、連理街和綠楊坊均獲得香港品質保證局頒發「無障礙」認證。PopCorn 向社區提供無障礙服務，而於 2016 年榮獲「無障礙設施展關懷獎」。

過去 14 年來，我們一直為港鐵商場推行名為「全面優質顧客服務計劃」的優質服務計劃，包括提倡良好的客戶服務實務及貫徹穩定的服務質素。我們根據該計劃舉行工作坊、培訓活動和監察表現，與租戶保持緊密聯繫。

2016 年，港鐵商場的卓越表現榮獲多個獎項表揚，包括獲《蘋果日報》頒發「十大我最喜愛動 MALL 王大獎」及「最佳商場服務大獎」、獲《東周刊》頒發「香港服務大獎——購物商場」並獲《經濟日報》選為「2016 年全港 10 大我最喜愛商場」。

Premier Plus

Premier Plus 是港鐵物業管理組合旗下的卓越品牌，為高級物業發展項目，包括住宅項目天璽及國金二期辦公樓等提供物業管理服務。我們為租戶提供媲美國際五星級酒店的一站式 24 小時禮賓服務。為體現港鐵力求不斷改進的文化，國金二期已獲得 ISO10002:2014 投訴處理管理體系及 ISO22301:2012 業務連續性管理體系的認證，為首個港鐵管理物業獲此認證。

了解更多……

有關港鐵商場及 Premier Plus 的詳情，請參閱相關網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全



顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

▶ 車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

車站商店的顧客服務

截至 2016 年底，港鐵旗下共有超過 1,392 間港鐵商店。港鐵商店匯聚各式商戶，供應便利店、食品飲料、保健美容、時裝配飾等不同商品及客運服務，滿足乘客的日常需要。

優化商戶組合

為了讓港鐵乘客享有最大便利，公司參考「優化商戶組合模型」來釐定港鐵商店的租戶組合。該模型根據港鐵商務團隊就每個車站的乘客概況所作評估而制定，把準租戶劃分為三大組別：

- 核心 — 便利店、麵包餅店、銀行
- 飲食 — 外賣餐飲、糖果及雜貨店
- 零售 — 時裝、配飾、保健和美容、客運服務等

同時，港鐵網絡車站按乘客使用港鐵服務的主要目的，分為四個組別：

- 本地 — 便利店、麵包餅店、銀行
- 休閒 — 外賣餐飲、糖果及雜貨店
- 住宅 — 時裝、配飾、保健和美容、客運服務等
- 跨境 — 往返中國內地的消閒和商務旅遊

在「優化商戶組合模型」的協助下，港鐵商務團隊評估每個車站的乘客概況和地理位置，並因應顧客需要建立適當的租戶組合。

支援車站商店租戶

我們為港鐵商店的新租戶提供支援，包括為首次於車站開店的租戶提供商店設計意見以及經營和管理指引，並於港鐵網絡免費張貼海報一次，以增加租戶對潛在顧客的曝光率。2016 年，我們推出了「[非政府組織及社會企業支援計劃](#)」，在西鐵沿綫為社企提供指定舖位。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



社區

港鐵的業務與社區人民的生活息息相關。了解社區的需求是令到港鐵能夠達致以關懷備至的服務連繫和發展社區的長遠目標。因此，我們一直重視與直接受港鐵項目影響的本地居民保持緊密聯繫，並支持社區計劃以幫助提升本港生活質素。



18區

港鐵服務覆蓋全港



2,270萬

用於社區投資
(不包括車費優惠和實物捐贈)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

▶ 引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

連繫及發展社區

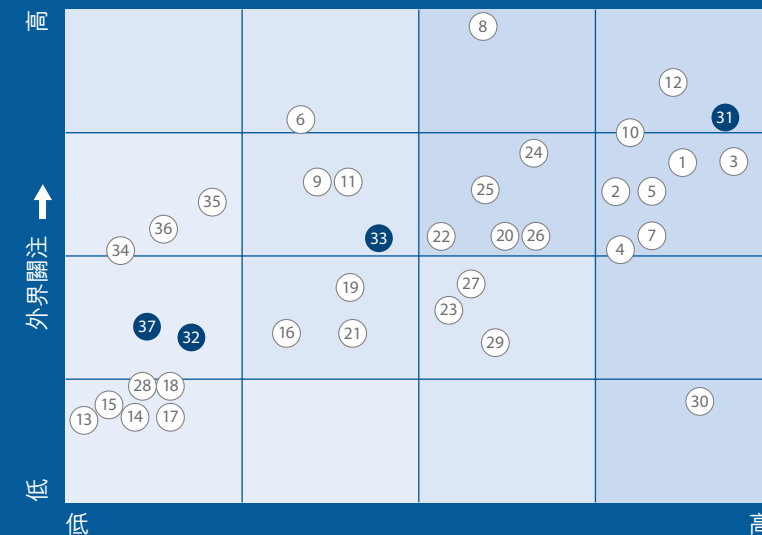
我們採用鐵路加物業綜合發展模式，在港鐵網絡沿綫建設可持續發展的社區樞紐。我們設計、營造和提供服務，務求以人為本、安全、高效，且有助提高生活質素。我們亦不遺餘力地保育自然生態和歷史建築，致力為香港創造一個更環保、更宜居的城市環境。我們無法憑一己之力實現城市的社會可持續發展，因此我們必須與政府和其他機構合作，共同努力解決非我們所能直接影響和控制的社會、經濟及環境問題。

港鐵網絡經擴展後，於 2016 年覆蓋全港 18 區，並為新舊社區帶來新設施。交通系統和城市規劃的結合，大大減少了居民對私家車的倚賴：在香港，公共交通佔交通流量的九成，而其中港鐵在專營公共交通工具的市場佔有率則高達 48.4%。鐵路有助減低交通意外和傷亡、紓緩交通擠塞，以及減少與交通工具有關的碳排放，同時亦鼓勵市民步行，投入更健康的生活方式，此外也使得有限的土地資源得到有效利用。

多年來，港鐵採用以鐵路運輸為導向的發展方式 (TOD)，高效可靠的運行使香港交通系統的美譽得以繼續且不斷提升。

對我們來說，改善社區並不單指建設基礎設施，還需要支持人力資本的發展。因此港鐵的社區計劃以社會未來棟樑的年青人作為重點。我們希望讓年青人提升技巧、激發動力、擴闊視野和把握機遇，為自己及社區創造一個充滿生機和可持續發展的未來。

本章涵蓋的重要議題



對業務重要性的內部評估 →

- ③1 社區參與和發展 (參與)
- ③2 教育及文化
- ③3 創造就業及技能提升
- ③7 社區投資 (包括僱員義工)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

▶ 連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

連繫社區

除了透過溝通聯繫以了解顧客對我們服務質素的看法外，公司還就新鐵路線、物業發展及其他主要工程的影響，向本港市民進行廣泛諮詢。公司致力與持份者合作，紓緩噪音、塵埃、交通干擾等造成的不便，並盡可能參詳和採納社區人士的意見，務使項目設計和服務能為當地社區帶來最大裨益。

新鐵路線

下一頁的圖闡述公司在鐵路拓展項目施工期間通常採取的監控措施。兩條新鐵路線展現了我們如何實踐上述原則。

在項目設計、施工及籌備通車的不同階段，我們與政府的不同部門保持緊密的合作關係：

- **規劃諮詢**

在項目規劃階段，我們與政府部門、區議會、社區及組織代表進行一系列的諮詢活動，確保新鐵路設計滿足香港和市民的需要。我們審慎考慮對這些新鐵路項目設計的所有意見，包括鐵路走綫、車站及出入口位置、工地等因素。

- **進度報告**

隨著項目推展，我們定期向立法會鐵路事宜小組委員會提交進度報告，包括有關建造進度、以及與社區聯絡的各項工作。我們亦出席相關區議會會議，讓議員掌握工程的進展情況。

- **持續合作**

新鐵路線由建造到投入服務，我們一直與多個政府部門緊密合作，確保及時取得施工期間所需的各項許可。在路政署鐵路拓展處的協助下，我們得以妥善處理政府相關部門及市民提出的要求和關注。

您知道嗎？

把南港島綫樹木苗圃改建為公園

為保育受鐵路發展項目影響的樹木，部分樹木會被移植並「存放」在苗圃內。我們將其中一個苗圃設於奇力灣海旁以便安置因興建港南島綫（東段）而被移植的樹木。秉承善用空間的原則，我們已進一步將苗圃改造成臨時公園，為南區居民提供更多的休憩空間。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

▶ 連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

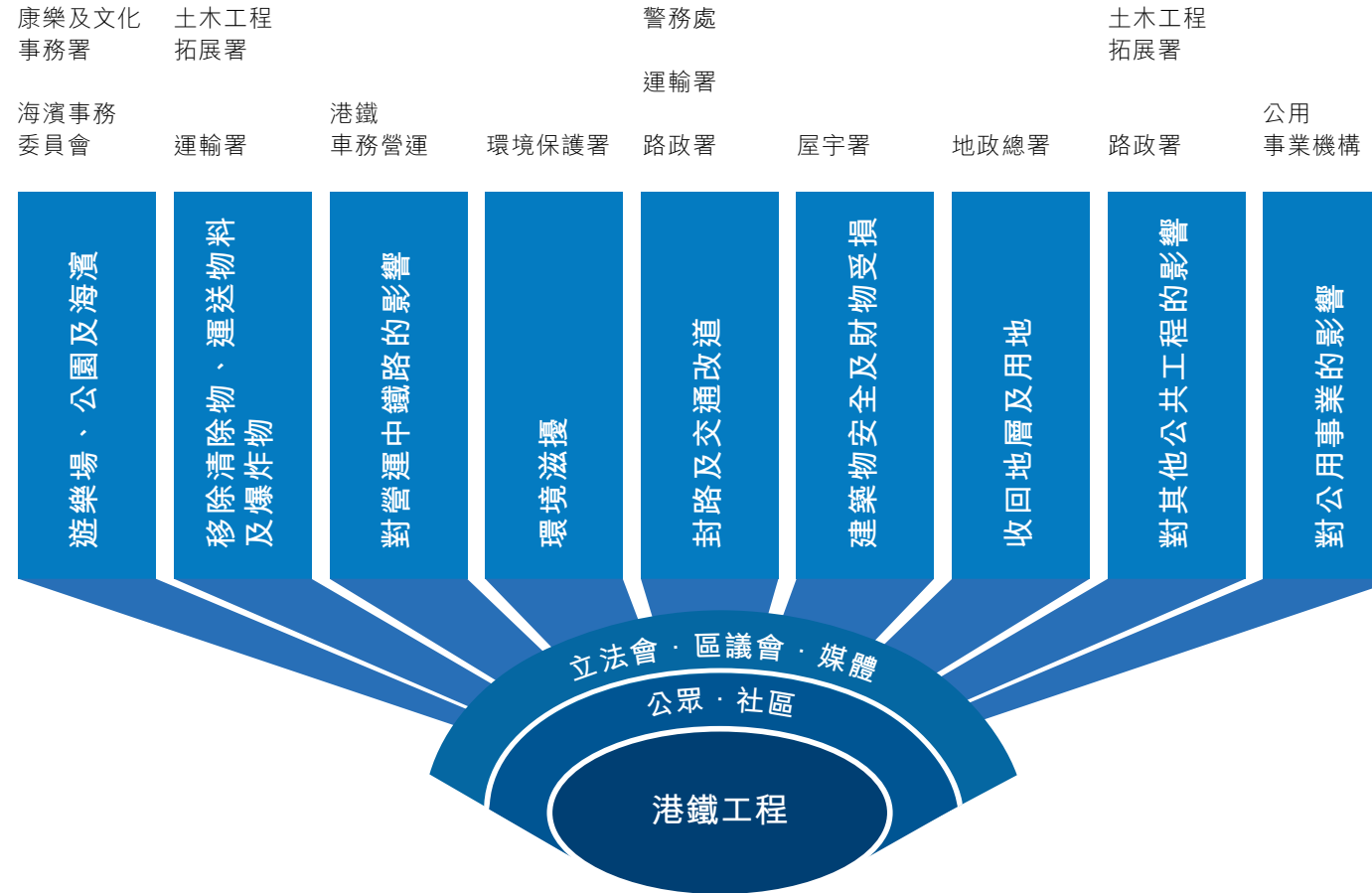
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

工程對持份者的影響：通常採取的監控措施

港鐵項目管理、與持份者緊密聯繫、社區及媒體關係



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

鐵路營運

「港鐵社區聯網」

「港鐵社區聯網」於 2009 年成立，是車務處透過參觀活動、聯誼聚會及電子通訊，與專業團體和民間組織成員交流意見和保持聯繫的一個平台。聯網目前共有 24 家機構成員，當中包括香港多個社團、協會、專業機構及非政府組織。2015 年，「港鐵社區聯網」在連繫持份者並積極尋求機會持續改善社區共融設施上的努力榮獲香港社會服務聯會「傑出融合獎」。

關懷有特別需要的乘客

為使公司的運輸系統和其他物業服務可供各類人士使用，我們與不同的社區團體保持聯繫和進行諮詢，以收集他們的意見，特別是在新資產設計階段。我們定期舉辦與港鐵公司長者溝通會以及港鐵公司與殘疾人士溝通會的溝通論壇，收集他們的意見。有關這方面的成果，請參閱我們的顧客章節。

物業發展和管理

物業發展

我們深明市民追求的理想生活方式不斷轉變，滿足功能需要已不再是他們唯一的考慮因素。我們致力迎合市民對公司物業發展項目的更高期望。舉例說，在「青衣城」擴建項目開發過程中，就青衣站附近一個位於青荃路的貨車停車場改建為商業發展，我們一直與當地居民和區議會保持溝通和諮詢。

該項目包括改善現有的公共交通交匯處，並將提供行人通道，以及一個約 5,000 平方米的平台花園。項目附近的長廊也由港鐵設計及管理。此外，項目還將節能措施納入設計中。這些設施為社區提供更愜意的綜合生活空間，滿足居民對更宜居建築環境的訴求。

港鐵商場

港鐵商場與港鐵網絡車站緊密連繫。我們仔細設計和運營在「鐵路加物業」模式基礎下，旗下港鐵商場為市民提供了購物消閒及其他康樂或社交活動的社區樞紐。港鐵商場為社區提供了一個既舒適又方便的活動場地，也成為居民聚首一堂，欣賞文化藝術和享受生活的聚腳點。2016 年，我們開展了 100 多項「心繫社區」計劃的活動，涵蓋青少年發展、藝術、社區服務、慈善及環保活動。

物業管理

2016 年，港鐵管理的住宅項目舉辦超過 487 項社區活動，其中包括社區關係、環保及慈善 / 籌款活動，為居民締造和諧的生活環境，並推廣社區的可持續發展。舉例說，我們舉辦節日性的慶祝和環保教育活動，如清潔海灘活動、舊書回收計劃以及家電回收計劃，並與中電合作推廣「全城過電 2016」節能計劃。

所有港鐵管理的寫字樓亦舉辦多項環保及募捐活動，獲得租戶積極參加。

了解更多……

請瀏覽我們兩個網絡拓展項目網站：[廣深港高速鐵路（香港段）](#)及[沙田至中環綫](#)，了解更多。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[引言](#)
[連繫社區](#)
[社區鐵路](#)
[投資我們的社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫

速覽	回應市民關注	連繫本地社區	籌備通車	通車
----	--------	--------	------	----

觀塘綫是港鐵建於 1970 年代的首條鐵路，而觀塘綫延綫全長 2.6 公里，將觀塘綫伸延至何文田及黃埔。新鐵路綫於 2011 年開始施工，並於 2016 年 10 月 23 日投入服務。

走綫	將現有的觀塘綫由油麻地伸延至黃埔，途經何文田
車站	在何文田及黃埔設地下車站
全程長度	約 2.6 公里
估計車程	5 分鐘（來往黃埔站與油麻地站）
行車班次	繁忙時間由何文田站開出列車約每 2 分鐘一班，由黃埔站開出列車約每 4 分鐘一班
票價	與港鐵現有票價結構一致



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



行人流量

為方便何文田一帶上山下山的屋邨及屋苑居民使用觀塘綫延綫的鐵路服務，政府委託了港鐵公司負責進行有關的「主要基建工程」，連接何文田站與周邊社區，包括：

- 何文田站設五個出入口，市民可以透過車站非付費區，利用升降機及行人通道來往附近屋邨；
- 在忠孝街設置公共運輸設施；
- 興建有蓋行人天橋及通道連接何文田站與愛民邨、何文田邨，以及漆咸道北和蕪湖街一帶；
- 興建行人隧道接駁何文田站與忠孝街及佛光街。



盡量減少滋擾

觀塘綫延綫工程在人口密集的地區開展，我們深明建造工程會對區內居民造成影響。為釋除他們的疑慮，我們於項目展開時便與持份者保持聯繫和進行諮詢，致力平衡居民的訴求和工程項目的需要。

港鐵工程團隊需要找出工程可能造成的影響，以便在施工期間採取適當的紓緩措施：

- 交通改道對市民每天出入造成甚麼影響？
- 工程會否對鄰近建築物的結構造成影響？
- 工程會否對區內居民造成噪音、塵埃或其他滋擾？

何文田站鄰近住宅及主要道路。在施工期間，即使會影響工程速度，我們仍進行了大規模的爆破保護，如採用「籠中籠」雙重爆破保護及「天羅地網」，在保護鐵籠外加設多一個保護籠。在開挖期間，我們還採取緩解措施，盡量減少噪音和揚塵。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



社區聯絡小組

公司除了參與立法會和區議會會議外，還分別在油麻地、何文田及黃埔設立了三個社區聯絡小組，直接與持份者溝通。各小組的成員包括當區區議員、相關的分區委員會、社區代表、居民、學校、機構、相關政府部門及港鐵公司的代表。

各社區聯絡小組定期舉行會議，讓小組成員和居民掌握工程的最新進展，以及與社區聯繫工作。我們在會議上聆聽居民對新項目實施方案的意見，並回應他們的查詢，希望可盡量減低鐵路工程對社區和居民的影響。

網站及資訊中心

自鐵路項目規劃階段開始，直至整個建造工程期間，我們為觀塘綫延綫項目設立了一個專題網站，提供工程背景資料、工程進度，以及社區聯絡工作的情況。

展示本地藝術人才

何文田站及黃埔站除了引入各種綠化設計，還加入藝術元素，透過人來人往的車站推動社區藝術，加深市民及遊客對本地歷史及文化的認識，同時為乘客帶來更舒適和更悅目的乘客環境。

口述歷史劇

在九龍城區議會、香港理工大學及活齡學院的支持下，我們與中英劇團攜手舉辦「長幼同行新里程」口述歷史劇計劃：邀請紅磡及黃埔區內的長者及學生參與戲劇培訓工作坊，並透過故事訪談及資料搜集，以口述歷史劇的形式作社區公演，將紅磡及何文田區一帶獨特的歷史文化和生活面貌搬上舞台。

鐵路經過紅磡，跟一群老街坊的人生軌跡相遇，見證著社區的變遷。一班家在紅磡的長者與中學生，攜手演繹這裡的大時代、小回憶，段段真人真事，讓人細味的紅磡故事。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



提升客戶服務

在籌備觀塘綫延綫時，我們推行多項措施來提升顧客服務：

- 顧客體驗審計：邀請不同的持份者就新車站的佈局及設施提供意見；
- 列車測試的乘客資訊：為方便油麻地站在列車測試及試運行期間落實全新的乘客上落車安排，我們在車站放置通告，以及透過列車廣播，通知乘客最新安排；
- 換上全新指示牌：由於何文田站日後將成為 8 層轉綫車站，我們為車站安裝新指示牌，包括圖象方向指示牌、顯示估計步行時間的指示牌，及大型方向指示牌，以協助顧客找到正確的出口。

觀塘綫延綫青年大使

另外，我們與香港理工大學合作開展創新的社區外展計劃，委任逾 30 名同學擔任觀塘綫延綫青年大使。由 2016 年 5 月至 9 月，青年大使造訪了紅磡、何文田、黃埔的區內學校、長者中心、屋邨屋苑及社區中心，向社區介紹新綫的特色和車站設施。該計劃為學生提供鍛煉領導才能的好機會，並培養他們對社區的使命感。

車站參觀活動

觀塘綫延綫通車之前，我們邀請殘疾人士團體參觀新車站，方便他們了解站內的無障礙設施。

緊急事故演習

在政府運輸署和機電工程署的監督下，我們亦與消防處和香港警務處聯合舉行緊急事故演習，以測試各項緊急應變部署及疏散程序，為通車做好準備。這次演習約有 120 名港鐵職員參與，而這只是我們在通車前進行的 70 多次模擬演習的其中一次。

社區感謝日

我們於 2016 年 10 月 15 日在何文田站舉行觀塘綫延綫感謝日，答謝何文田及黃埔居民在鐵路建造和籌備營運期間的支持。區議員、社區聯絡小組成員、觀塘綫延綫青年大使，以及參與「港鐵 • 藝術」計劃的團體和合作夥伴均有出席活動。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



2016年10月23日上午6時，港鐵觀塘綫延綫正式投入客運服務。黃埔站人頭攢動，逾千名市民等候乘坐首班列車，希望率先體驗這條2.6公里長新延綫服務。公司管理層到場歡迎乘搭由黃埔至調景嶺首班列車上的逾千名乘客。

在鐵路延綫營運初期，新車站及觀塘綫沿途均加派職員及車站助理，協助乘客熟悉車站環境和新設施。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

 全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

南港島綫（東段）為一中型鐵路系統，由金鐘伸延至南區，途經海洋公園、黃竹坑、利東，並以海怡半島為終點站。這條新鐵路綫在設計上回應市民對改善南區交通的需要，把南區與香港現有的鐵路網絡連繫起來，同時推動南區的旅遊及經濟發展。

南港島綫（東段）於2011年5月動工，已於2016年12月28日投入服務。



走綫	由金鐘至海怡半島，整條鐵路由隧道和高架橋組成
車站	金鐘、海洋公園、黃竹坑、利東及海怡半島。車廠毗鄰黃竹坑站
全程長度	約7公里
行車班次	繁忙時間約3分鐘一班
票價	與港鐵現時的票價結構相同
轉乘	金鐘站日後將成為四條港鐵綫之轉乘車站，即港島綫、荃灣綫、南港島綫、及未來沙田至中環綫
估計車程 #	<ul style="list-style-type: none"> 來往金鐘與海洋公園 — 約4分鐘 來往金鐘與海怡半島 — 約11分鐘 來往尖沙咀與海洋公園 — 約12分鐘

為出發車站前往目的地車站所需的預計乘車時間。
乘客的實際旅程時間亦可能考慮等候時間及其他因素。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

 全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

全自動列車控制系統

南港島綫是一個全新中型鐵路系統，採用全自動列車控制系統運作。系統可發揮高度可靠及靈活調動的優勢，提升列車服務。

全自動列車控制系統備有自動修復功能，遇上突發事故，車務控制中心可指令列車重新啟動及恢復正常運作，令列車服務的穩定性得以提升。同時，車務控制中心亦能指令增加列車班次，以應付突然增加的乘客量。

新列車設計

南港島綫列車引入南區聞名的旅遊及沿海特色為設計元素。因應全自動列車控制系統，列車採用無駕駛室的開放式設計，讓乘客在享受寬敞的空間之餘，亦可以透過擋風玻璃，盡覽沿途景色。



部分設計特色包括：

- 採用全自動控制系統，列車頭尾兩端的駕駛室為乘客提供開放式空間；
- 每卡車廂設有多用途空間，照顧如輪椅使用者等不同人士的需要；
- 天花燈箱採用獨特的水波紋設計，以配合南區「沿海之鄉」的海洋主題，令車廂環境更有活力及趣味；
- 隔音設計包括：採用升高地台來減低由車底下機件傳入車廂的聲響；車門的門框四周加上膠邊，減低由車廂外部傳入的聲響，令車廂更為寧靜，以及安裝較寧靜的冷凝器風扇及車輪減震環，以盡量減低車輪與路軌接觸時產生的聲響；
- 每卡車廂裝設閉路電視鏡頭。

再生制動及儲能

新列車現時採用再生制動作為標準設計，讓列車得以將煞車時產生的動能轉化為電能，繼而輸送回架空電纜系統供鄰近的列車使用。然而，如果附近沒有其他列車，這些電能便會消散成熱力。

我們在南港島綫採用了全新的儲能系統，以儲存再生製動產生的原本會被浪費掉的能量。只要有電力驅動的列車，這些儲存的能量便可被釋放再加以使用。視乎車務狀況，預期此系統可以減少使用 5 至 10% 的牽引能源。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

個案研究：南港島綫（東段）

速覽	全自動列車控制系統 和新列車設計	回應市民關注	連繫本地社區	籌備開通
----	---------------------	--------	--------	------

盡量減少滋擾

與其他項目一樣，我們爭取盡量減少交通改道及其他建造活動對周邊產生的滋擾。我們找出項目工程的潛在影響，並採取適當的緩解措施。

行人設施

為加強港鐵網絡與周邊地區的連繫，南港島綫沿綫進行了主要公共基建工程，包括：

- 車站地面層設置公共交通設施，方便市民轉乘其他路面交通工具；
- 在黃竹坑站建造行人徑，讓市民可由香港仔海濱公園直達黃竹坑站；建造行人天橋連接黃竹坑站與鄰近工業區；
- 黃竹坑車站周邊的道路改善工程。
- 在海怡半島站建造一條長約 80 米及設有升降機的有蓋行人天橋，連接海怡半島和鴨脷洲邨這兩個人口密集的屋苑，為當區居民提供方便及無障礙的連接通道。

滿足坊眾的特殊需要

南島綫高架橋段經過黃竹坑地區。為滿足周邊社區的特殊需要及配合區內福利機構（如東華三院賽馬會復康中心）照顧有特殊需要的坊眾，公司對鐵路設計作出多項修訂，以盡量減低對中心造成的景觀及噪音影響，包括：

- 更改高架橋的設計，確保高架橋與中心之間有較闊的距離；
- 透過降低中心附近的高架橋結構來改變鐵路走綫；以及
- 在相關的高架橋段安裝全封閉式的隔音屏障，以進一步減低列車噪音對中心的影響。

南堤綠徑

公司將奇力灣海旁的臨時樹木苗圃改造成南堤綠徑，為南區市民提供綠化的休憩空間。南堤綠徑已於 2013 年 3 月開放予公眾使用。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

社區聯絡小組

為了與受南港島綫（東段）工程影響的持份者保持聯繫，我們分別在金鐘、利東、黃竹坑及海洋公園和春坎山、網綫灣及海怡半島設立了五個社區聯絡小組。各社區聯絡小組定期舉行會議，就項目進度及社區聯絡工作與小組成員和居民進行交流，同時回應和處理社區居民的關注和查詢。

導賞團計劃

為了加深公眾對南港島綫以及南區歷史和社區文化的認識，我們贊助及支持「連繫港島南 - 南區導賞團計劃」，由蒲窩青少年中心負責統籌。由 2016 年 7 月至 12 月，蒲窩的導賞員帶領參加者走訪南區各處具有歷史、文化、藝術價值的地點，以及參觀全新的黃竹坑站，率先親身體驗新車站的設計和設施，以及相關的社區接駁設施。導賞景點包括舊香港仔警署（二級歷史建築）、香港仔天后廟（三級歷史建築），以及鴨脷洲洪聖古廟（法定古蹟）。

展現本地文化

藝術是港鐵新車站的重要部分，可為乘客的旅程增添姿彩，並把本地社區的歷史與地方特色連繫起來。每個南港島綫車站均擺設委製的藝術作品，當中大部分參考了南區居民的意見而創作。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

巡迴展覽、講座及車站參觀活動

2016年8月至12月，我們在南區區內學校、機構及屋苑舉辦了一連串的巡迴展覽及講座，向區內人士介紹南港島綫的設計特色及車站設施，以及連接社區的行人網絡。

在新綫通車前，我們亦為學生、專業機構及其他持份者特別安排了多次參觀活動，向他們展示新車站的特色，以及南港島綫所採用的全自動列車控制系統。

大型緊急事故演習

在投入服務前，南港島綫進行了超過115次演習，透過模擬不同情景，加強緊急服務部門人員與港鐵職員之間的合作和溝通。此外，港鐵公司為南港島綫特別購置了適合在隧道內運作的車輛—「應變急先鋒」，在有需要時於隧道內執行救援程序，提升緊急服務部門人員的機動性及救援效率。

2016年11月18日，我們進行歷來規模最大的演習活動。是次演習由港鐵車務團隊、香港消防處及警務處聯合舉行，多個其他政府部門亦有派員到場視察。南港島綫列車上超過60名「乘客」，包括三名「受傷」乘客及一名輪椅人士，需要從列車前端的緊急出口離開車廂，沿隧道步行前往海怡半島站。港鐵職員即時疏散乘客，並要求緊急服務部門派員到場協助。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

▶ 投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

投資我們的社區

港鐵的服務網絡覆蓋廣泛地域和社區，我們希望透過善用人才的技能、自己的資源和人際網絡，為發展社區、改善生活質素，以及孕育一個繁榮的社區出一份力。除了員工在業餘時間參與義工服務外，公司也提供恆常車費推廣優惠及實物捐贈。在 2016 年，我們也投資了 2,270 萬元於多項社區活動。我們致力促進社區的社會及經濟發展、提升市民的生活質素並提供有利於生活和營商的環境。港鐵社區計劃的最終目標是為公司及社會締造長遠裨益。

心繫社區



2016 年 4 月，港鐵推出「心繫社區」(Community Connect) 平台，其中包含各類社區計劃，充分彰顯港鐵致力提供關懷適切的服務，並積極推動與所服務社區的互動。「心繫社區」平台涵蓋三大範疇：文化藝術、關懷社區，以及環保及健康生活。

關懷社區	文化藝術	環保及健康生活
<ul style="list-style-type: none"> • 「鐵路人 鐵路心」義工計劃 • 「社區聯網」 • 長者講座 • 學校講座 • 港鐵 x 香港話劇團「鐵路安全學校巡迴演出」計劃 • 非政府組織及社會企業支援計劃 • 港鐵「安全有禮」桌上遊戲 	<ul style="list-style-type: none"> • 港鐵 · 藝術 <ul style="list-style-type: none"> - 車站藝術品 - 藝術展覽空間 - 港鐵商場藝術活動 • 港鐵藝術舞臺 • 社區畫廊 	<ul style="list-style-type: none"> • 多行樓梯、多點健康 • 港鐵 x 街跑少年 (全城街馬) • 港鐵競步賽

下文著重介紹了其中的幾個有代表性的計劃。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[引言](#)
[連繫社區](#)
[社區鐵路](#)
[投資我們的社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

關懷社區

非政府組織及社會企業支援計劃

除了直接購買社會企業的產品或服務來支持 NGO 及社企外，我們在 2016 年也尋找機會對他們給予支持。

我們推出了「非政府組織及社會企業支援計劃」，有關機構可向港鐵公司提交計劃書，申請在西鐵綫的指定車站舖位開設商店。合資格申請者在獲得民政事務總署「伙伴倡自強」或社會福利署「創業展才能」社企計劃資助後，可以每月 1,500 港元的特惠租金租用指定商舖。售賣健康餛飩菜包的「煮餛飩」成為首個獲得該支援計劃支持的租戶，其於港鐵屯門站開設的新店已於 2016 年 11 月開幕。

「鐵路人 鐵路心」義工計劃

按此[處](#)閱讀有關由港鐵員工發起的「鐵路人 鐵路心」義工計劃。

社區安全有禮活動

我們亦為學生和長者舉辦活動，推廣鐵路安全有禮的訊息。閱讀「[顧客安全措施](#)」一節了解有關詳情。

港鐵 • 藝術

港鐵「車站藝術」計劃透過在鐵路網絡沿綫展示藝術作品，不單令顧客的旅程更多姿多采，更把藝術注入顧客生活的每一程。

我們繼續支持本地藝術家在上環站及西灣河站的臨時展覽空間，以及中環站近 J 出口的永久迷你展廊，展出他們的作品。我們每逢星期五黃昏便會在香港站中環行人隧道的「港鐵藝術舞臺」呈獻現場藝術表演，表演節目包羅萬有，包括流行樂、嘻哈音樂、古典音樂、傳統中國音樂、話劇及舞蹈等。我們於喜慶節日更會在香港站安排特別的表演節目。

了解更多……

港鐵 • 藝術 — 車站藝術作為「港鐵 • 藝術」計劃的一部分，我們與由五名藝術專家組成的藝術諮詢委員會合作，協助為新鐵路綫挑選藝術家和發展藝術概念。

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）通車，使「港鐵 • 藝術」計劃的規模顯著擴大。我們委託本地藝術家為兩條新綫的車站創作了合共 11 件藝術品。當中不少藝術品更是與當地居民共同創作的，例如利東站的「隨步南岸」。在黃埔站，藝術家林東鵬與當地學生在月台創作了兩幅壁畫，頌揚當地社區歷史及文化特色。

[下載](#)「港鐵車站藝術」單張，或[按此](#)深入了解其中幾位藝術家、聽聽他們的創作故事，以及透過「[網路藝術館](#)」欣賞在動態中的藝術品。

了解更多……

港鐵 • 藝術 — 港鐵商場展覽活動

2016 年 5 月，我們為「港鐵 • 藝術 — 港鐵商場展覽活動」打響頭炮，與香港設計中心在圓方合辦「HK Design to Connect: DFA 設計獎展覽」，展出「DFA 亞洲最具影響力設計獎」的獲獎設計。作為「港鐵 • 藝術」計劃的新項目，我們透過港鐵商場支持藝術界，包括培育本地新進設計師，及探索設計界如何將創新意念轉化成產品及服務，從中體現港鐵對連繫社區、貢獻社群的努力。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

環保及健康生活

港鐵競步賽

港鐵自 2005 年起每年舉辦「港鐵競步賽」，以推廣健康生活。2016 年，這項社區健康慈善活動吸引了 1,000 名健兒參加。賽事得到參賽者及參與機構的踴躍支持，為醫院管理局健康資訊天地籌得超過 100 萬港元的善款。善款用作提高公眾對預防和控制疾病的認識，以及教育大眾從小建立健康生活的重要性。

港鐵 x 街跑少年（全城街馬）

為鼓勵青少年進行有系統的訓練來實現目標，同時強身健體和培養「我做得到」的精神，港鐵與全城街馬共同舉辦了一項計劃，為來自全港 18 區超過 320 名學生以及港鐵員工提供一系列的跑步訓練課程。在計劃結束時，同學不但能首次完成 10 公里挑戰，還能擴闊社交圈子，並透過街跑活動，加深對社區的認識。

關注青少年

年輕人在我們所聯繫的社區中扮演重要角色。他們是未來的創新者、領導者，以及我們今天所建立的資產的未來看護人。支持青年發展等於我們對光明未來的投資。

港鐵青年計劃透過為年輕人提供不同層面的支持，鼓勵他們提升技巧、激發動力和擴闊視野，為自己和社區創造一個充滿生機和可持續發展的未來。

我們透過各種項目讓年青人盡展潛能，為年青人和與他們有緊密接觸的人士提供支援、知識和經驗。我們運用公司的網絡、資源和專長，讓市民了解年青人面對的問題，同時也讓我們與年青人有更好的溝通，聽取他們的意見並為他們提供發展機會。

下表概述部分有代表性的青少年計劃。有關計劃的更多資訊，請點擊顧客網站的有關計劃。

	我們的目標 激發年青人發揮潛能			港鐵提供的支援		
	加強對年青人的了解	與年青人保持溝通	為年青人提供新技能、機會和經驗	公司專長	資源（資金、場地或設施）	公司網絡
青思聚	✓	✓	✓	✓	✓	✓
「從校園到就業」計劃	✓	✓	✓	✓	✓	✓
‘Train’ 出光輝每一程		✓	✓	✓	✓	✓
「顧客服務大使實習計劃」及「旅客服務大使實習計劃」		✓	✓	✓	✓	✓
「港鐵 x 中大青年生活質素指數」調查	✓				✓	
青年講座*（內部計劃）	✓	✓	✓			

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

▶ 投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

青思聚

2015年，我們成立青年智庫「青思聚」，收集年青人對公司計劃落實構思的意見，以及對新興事件的看法。青思聚的成員由多位在職青年及學生所組成，他們每季跟管理層交換意見，就港鐵的業務構思和舉措提出看法，他們的意見改善了我們與外界的溝通模式。他們以年青乘客的角度，為我們的企業溝通方式提供寶貴意見、協助我們為已於2016年推出的「鐵路2.0」計劃命名、幫助我們檢討票價調整機制和港鐵附例，並為我們的2030年服務提升措施提供建議。

「青思聚」成員從計劃中獲得寶貴的商業經驗和技能。除了定期與港鐵高層交流意見外，他們亦參觀港鐵的幕後設施，以及參加不同主題的專業管理培訓課程如創新和創意等。成員們也藉此機會交友結誼，擴闊人脈網絡。首批成員向我們表示，他們對公司為滿足各持份者利益而定期管理的多種因素有更深入的認識，並由於參加計劃，提升了他們的自信心和溝通技巧。

「從校園到就業」計劃

香港的競爭力取決於下一代能否滿足市場對生產力和創意的高度要求。作為本港其中一個大型僱主，我們於2015年推出了「從校園到就業」計劃，以促進商界和社會各界攜手合作，促成年輕人掌握一展抱負的技能和視野。

一如我們的列車把不同背景的人集在一起，我們透過舉行跨界別高峰會來啟動這項計劃，匯聚來自教育界、社工界、商界、決策機構及非政府組織的專業人士和港鐵員工，與青年人分享從校園進入社會的經驗。

2016年，我們推出了「社區創新平台」並舉辦一系列的工作坊，延續討論，推動共同制定解決方案，促進年青人技能發展。我們邀請年青人和持份者採用「設計思維」——一種結合創意和批判思維，飽經驗證的創新流程，制定以使用者為中心的解決方案，從而在「從校園到就業」的過程中為年青人帶來啟發。透過上述開放式創新流程，我們收到84個出色意念，並與大約600名人士保持溝通一起創作。在社區顧問的協助下及透過公眾投票，我們資助了五個項目。在未來的三年，這些項目將會推動創新、創業及領導才能，以及培養青少年對科學、科技、工程及數學（「STEM」）的興趣。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

▶ 投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

中學生個人發展項目

我們繼續舉辦兩項大型計劃以助年青人的生涯計劃，「‘Train’ 出光輝每一程」及「‘Friend’ 出光輝每一程」，為中學生提供培養技能和個人發展的機會，讓年青人探索自己的興趣，進一步了解和增強自己的潛能。

自 2009 年起，「‘Train’ 出光輝每一程」計劃為高中生提供為期 10 天的多元化暑期培訓課程。透過工作坊、學者體驗營和港鐵實習，為學生提供擴闊視野的機會，使他們具備軟性技能。2016 年的暑假，約 100 名學生順利完成了這項計劃。

2016 年 5 月，共有 135 名學生順利完成為期六個月的師友計劃「‘Friend’ 出光輝每一程」。公司於 2010 年推出這項計劃，為每一位中學同學配對一位年青的港鐵員工，作為他們的導師。透過一對一分享人生經歷和參加團體活動，導師與同學均獲得新的體驗，並一起成長。

籌款及捐贈

員工積極參與義務工作及籌款活動，是公司企業文化的重要一環。2016 年，港鐵員工為慈善機構籌得超過 362,000 港元善款。此外，港鐵公司與員工合共特別捐出 200 萬港元，以支持 2016 年於香港牛頭角迷你倉大火事件中英勇殉職的兩名消防員的家人，另外亦向於 2017 年 2 月 10 日尖沙咀站縱火事件中受傷及住院的傷者合共捐出 200 萬港元。2016 年，公司的總捐款額達 1,350 萬港元。

僱員籌款 (萬港元)

2015

\$820

2016

\$1,350

港鐵對籌款不遺餘力，因而榮獲香港公益金頒發「公益榮譽獎」，其中在商業及僱員募捐計劃方面更成為十大最高籌款機構之一。港鐵在 2014/2015 年度為公益金籌得超過 100 萬港元。

除了籌款活動，我們還為超過 50 間機構免費提供廣告位，以支持社區義工以至長者護理服務等公益事業。我們希望通過支持這些機構的工作，普及廣大市民對社會重要問題的認識，同時也向他們宣傳這些機構的工作。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



環境

我們致力成為全球最有效利用資源及保持生態可持續性的鐵路與物業服務公司之一。為此，我們不斷：

- 提升能源效益；
- 可持續地使用自然資源；及
- 應對氣候變化。



260種

落馬洲濕地發現的
雀鳥種類數量



1,355,381

公噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放量

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

▶ 引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

我們集中討論港鐵的鐵路系統，原因是港鐵網絡覆蓋廣泛地區並耗用大量資源，而港鐵今天的建造工程也可能會對環境造成長遠影響。此外，我們還探討物業及其他業務，特別是與使用資源有關的業務。

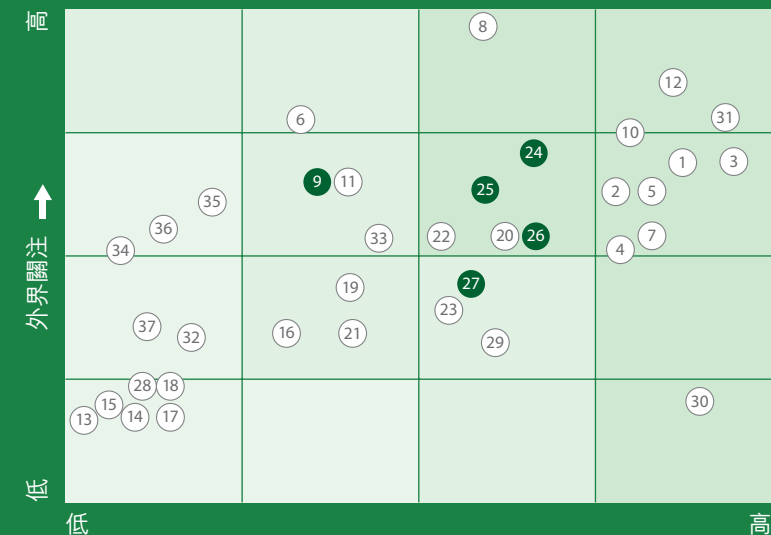
隨著全球人口不斷增長且日趨都市化，電氣化集體運輸鐵路被公認為最符合環境可持續性的運輸方式。我們相信公司對環境最顯著的貢獻，在於鐵路服務能避免對環境造成破壞。由於鐵路的載容量龐大，港鐵可取代大部分道路運輸，並帶來多種裨益，包括令空氣更清新、紓緩道路擠塞、提高有限土地資源的使用效益等。

上述觀點最近得到公共交通國際聯會（International Association of Public Transport, UITP）和理特管理諮詢公司（Arthur D. Little）的印證。兩個機構均形容香港擁有「全球最先進的城市系統」和全球首屈一指的低碳交通工具。

了解更多……

下載 [Future of Urban Mobility 2.0](#)，細閱有關理特和 UITP 於 2014 年 1 月發表的研究結果，包括涵蓋 84 個城市的「城市流動性指數」的最新版本。

本章涵蓋的重要議題



對業務重要性的內部評估 →

- ⑨ 可持續產品及服務
- ②④ 防止污染（空氣、水及廢物）
- ②⑤ 可持續的資源利用（資源效率及用水）
- ②⑥ 氣候變化
- ②⑦ 生物多樣性

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

您知道嗎？

需要多少部汽車才能抵得上一列港鐵列車的滿載乘客量？

1 列港鐵列車



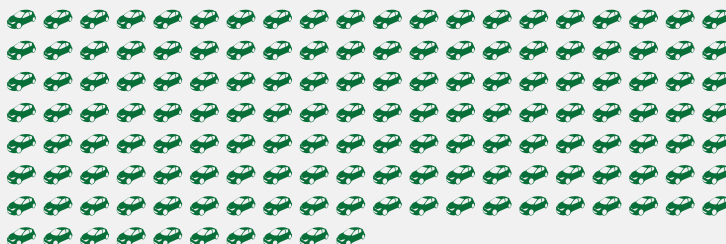
25 部巴士



150 部小巴



1,500 部汽車



假設：每部汽車搭載一至兩名乘客；每部小巴搭載 16 名乘客；每部巴士搭載 100 名乘客；以及一列列車搭載 2,500 名乘客

管理方針

指導架構

我們的承諾及政策

- 我們的氣候變化聲明（僅提供英文版）指出，氣候變化正在影響香港及公司經營業務的其他地區。我們通過為顧客和社區提供低碳交通工具和生活方式，以舒緩氣候變化的影響，同時為確保公司日後可繼續提供安全可靠、效率超卓的鐵路服務，我們亦積極應對氣候變化。
- 港鐵的生物多樣性政策（僅提供英文版），要求我們保護生態敏感地區。根據有關政策，我們的環境管理系統已考慮生物多樣性因素，其中對落馬洲濕地的管理工作便是例子之一。
- 我們的綠色採購政策（僅提供英文版）載述以負責任態度管理自然資源的原則。

管理風險

與環境有關的風險由企業風險委員會定期評估。以氣候變化為例，我們把影響分為直接風險（包括服務供應、資產管理、員工和顧客），以及間接風險（包括供應鏈和社區）。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

能源效益

自 2012 年 10 月起，我們成為世界可持續發展工商理事會 (WBCSD)「建築物能源效益宣言」的締約方。在能源效益方面，我們致力超越監管規定。

了解更多……

根據機電工程署的資料，建築物佔香港總用電量約 90%。而規管香港能源效益的監管要求包括《建築物能源效益條例》和《建築物能源效益守則》。

您知道嗎？

港鐵首次發行綠色債券

我們於 2016 年發行了首批綠色債券。發行綠色債券使我們得以開拓全新和增長迅速的投資者基礎，提供具成本效益的資金以投資於一系列綠色服務及網絡提升項目，並協助香港發展成為區域性綠色金融樞紐。有關的更多資訊，請參閱綠色債券一節。

主要流程

環境管理系統

我們的環境管理系統乃按照 ISO 14001:2004 標準進行編製和進行認證，以便車務處、工程處及物業處（透過選定的港鐵管理的物業）識別環境影響和實現持續改善。我們的車務處已取得全新的 ISO 14001:2015 證書，其他業務部門也將根據需要進行過渡。

了解更多……

ISO 14001 提供一個任何公司或組織均可遵循的框架，以建立有效的環境管理系統並提高其環境表現。除其他變化外，2015 年發佈的最新版本還要求環境管理與組織策略更緊密地結合，並關注生命週期環境考量。

內部工作小組

為確保我們能適當地把對環境的影響降至最低，我們已在公司設立相關的環境工作小組，以處理整體環境管理、能源、水、廢物和廚餘等事宜。在新鐵路綫的建造方面，我們已指派特定的環境團隊，處理每條鐵路綫的環境事宜。

環境影響評估

我們的新項目遵循環境影響評估的法定流程，包括提出避免、減少和緩解有關影響的建議。流程亦包括進行公眾諮詢，如有需要亦包括專家評審。根據該流程的結果，環境保護署發出環境許可證，訂明在項目規定年限內必須遵守的條件，包括控制和監測與噪音、水質、空氣質素、廢物處理和生態等有關的環境影響。

就新鐵路綫與持份者合作

作為新鐵路綫持份者參與的一部份，我們的持續環境改善計劃 (CEIP) 為我們建造組和環境組的員工以及顧問、承辦商和相關官員提供一個知識分享平台。

我們亦定期與非政府環保組織溝通，告知新鐵路工程方面與環境有關的最新狀況。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

可持續的資源使用

2016 年，我們向香港兩家電力公司購買了逾 1,940 千兆度電，佔香港總用電量約 4%。在港鐵的總用電量中，重鐵佔 76% 的最高比重，物業處的佔比則約為 21%，當中包括我們擁有和管理的所有物業，但只考慮我們在物業中所能控制的能源使用（即不反映租戶的用電量）。

用電量（兆瓦時）

	2015	2016
總量	1,954,893	1,948,421
鐵路營運	1,541,108	1,542,581
重鐵（佔總用電量的比重）	1,486,014 [76%]	1,487,354 [76%]
輕鐵及巴士（佔總用電量的比重）	55,094 [3%]	55,227 [3%]
物業（佔總用電量的比重）	413,785 [21%]	405,840 [21%]

能源效益

購電是我們最大的非員工營運成本。即使不考慮減少能耗所帶來的環境效益，單是從成本角度考慮，也值得我們尋求創新方法來提升能源效益。

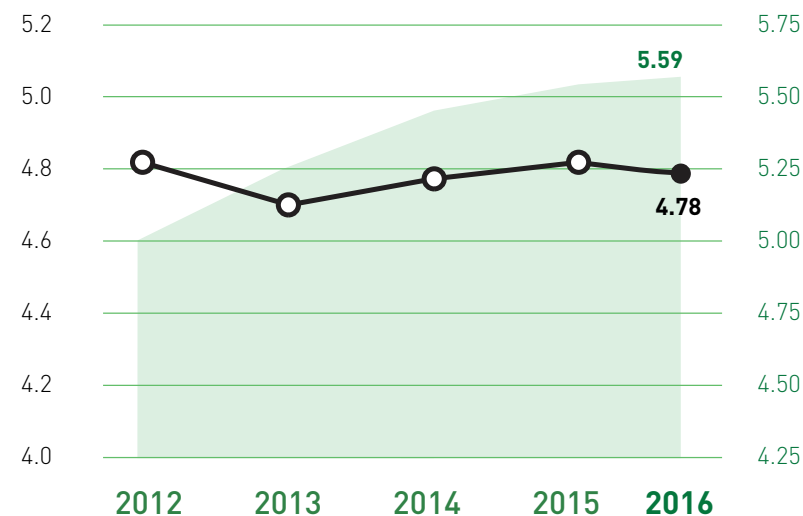
我們以兩個方式量度用電量，以評估我們在能源效益方面的表現：

- 每載客車卡行車公里的用電量（如圖所示）
- 重鐵業務每名乘客公里的用電量

鐵路資產用電效率比例（香港）

每載客行車公里用電量
千瓦時每車卡公里

乘客量
（周日平均，以百萬人次計）



我們的目標是至 2020 年使重鐵網絡每名乘客公里的用電量與 2008 年（兩鐵合併後的首個全年度）相比水平降低 21%。重鐵系統的乘客量持續上升、列車班次增加，用電量因而提高，但與 2008 年的基準比較仍減少了 16.1%。

就我們的投資物業而言，我們主要針對樓齡較舊的建築物進行能源效益提升項目。2013 年，我們訂立了使旗下投資物業組合的能源用量於 2023 年底前減少 12% 的目標。截至 2016 年底，我們的用電量已較 2013 年的基準減少了 8%。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[引言](#)
[▶ 可持續的資源使用](#)
[氣候變化](#)
[環境保護](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

供電趨勢

在香港，我們只能向兩家業務垂直綜合的供電商購電。這兩家電力公司根據管制計劃協議（有效期至 2033 年）受到政府規管。由於電力公司因應能源市場的發展（包括環境政策的影響）調整電價，我們預計我們未來幾年的電力成本將會上升。

2015 年，我們參與了香港環境局就香港管制計劃協議未來安排而舉行的公眾諮詢。我們重申希望政府繼續在安全性、可靠度、合理價格和環保等四個目標中尋找適當平衡。為了加強採用可再生能源和需求管理措施，我們亦建議政府向私營機構提供更多財政支持，而不是只提供稅務優惠。

了解更多……

有關香港電力供應的監管框架，請瀏覽[環境局](#)網站。

節能措施

多年來，我們推行多項節能措施，並繼續尋求新方法來減少各營運層面的能源消耗。

在新鐵路綫的採購階段，我們與潛在供應商進行生命週期成本評估，以盡早採用節能技術，確保從一開始便使營運符合能源效益。了解更多，請參閱[列車採購](#)的個案研究。

能源管理工作小組會在鐵路營運的過程中探討提升能源效益的措施，包括向員工推廣節能。我們為旗下商場制定綜合節能計劃，包括鼓勵員工、租戶、承辦商及市民節約能源。2016 年，我們的節能措施獲得「環保節能機構」嘉許計劃表揚。該計劃是一個跨界別的合作平台，目的是表彰能源效益和節約能源。

- 鐵路營運和「御龍山」因不斷努力推行新節能措施，贏得尊尚榮譽大獎；
- 天璽榮獲物業管理（住宅組別）金獎，港鐵商場則榮獲齊心節能大獎，是對港鐵節能工作的認同。

為表支持，我們率先簽署加入政府推行的多項計劃，其中包括：

- 《節能約章》— 自願將港鐵總部及由港鐵管理的辦公大樓和商場的公共區域的平均室內溫度維持在攝氏 24—26℃ 之間。
- 《戶外燈光約章》— 於每天午夜後熄掉不必要的戶外燈光。

下一頁信息圖概括了我們推行的各種措施。〔請按一下圖中不同部分，了解更多我們在每個範疇的措施。〕

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

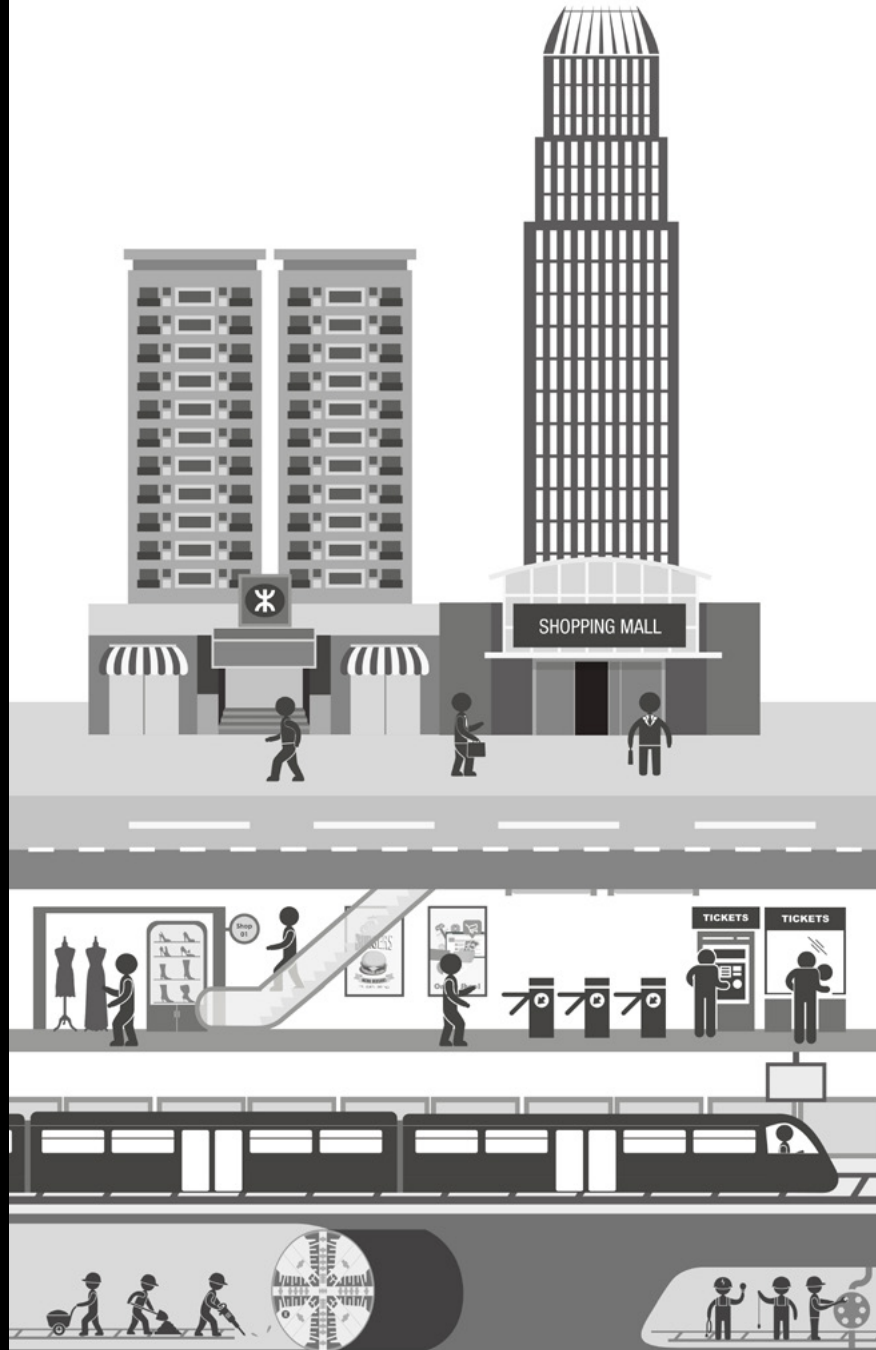
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

🌿 環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

∧ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

月台幕門



冬季全排氣模式



環境控制系統



節能照明



扶手電梯節能模式



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

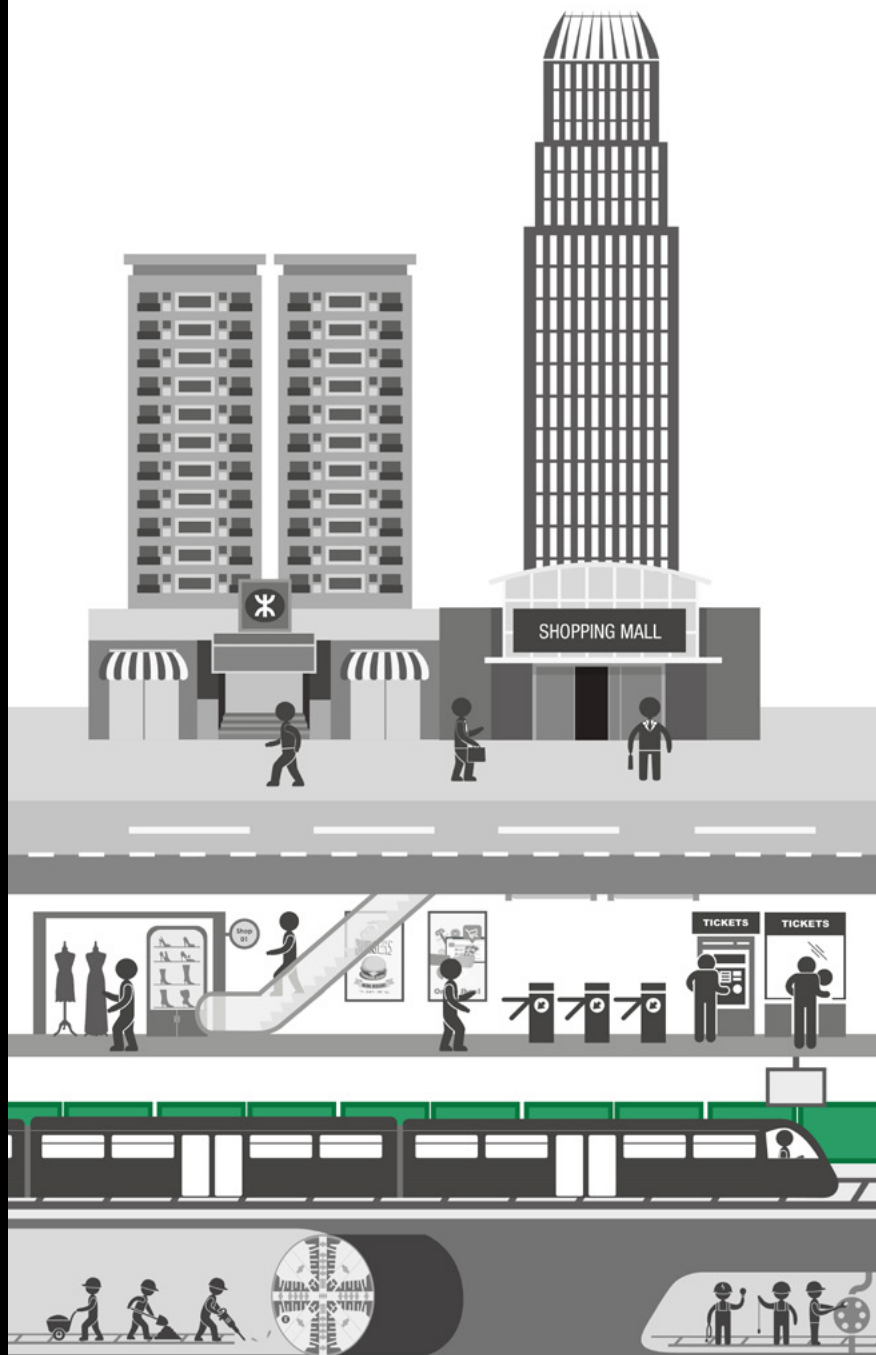
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

∧ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

月台幕門



可盡量減少月台上的製冷量，並減少活塞效應（即運行的列車將車站的冷空氣帶進隧道，而將隧道的熱空氣帶入車站）。

冬季全排氣模式



環境控制系統



節能照明



扶手電梯節能模式



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

∧ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

月台幕門



冬季全排氣模式



當戶外溫度低於 22°C 時，車站內的抽氣扇產生負壓，讓涼爽的戶外空氣經過入口進入車站，減少整體製冷需求。

環境控制系統



節能照明



扶手電梯節能模式



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

∧ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

月台幕門



冬季全排氣模式



環境控制系統



我們正在選定的車站排風系統安裝變頻裝置驅動的空氣處理機組，從而提升能源效益。進行生命週期成本評估，我們還會從 2017 年至 2023 年在車站內開展空調冷卻裝置更換計劃，以將耗電量降低 30%。

逐步調整從車站入口到大堂再到月台的溫度變化，以降低整體製冷需求。

節能照明



扶手電梯節能模式



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

∧ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

月台幕門



冬季全排氣模式



環境控制系統



節能照明



繼續在車站、廣告牌、列車、隧道及公司管理的物業中安裝比傳統燈泡節能 40% 的 LED 燈。LED 燈的使用壽命長達 50,000 小時，比傳統燈泡長兩倍半。在陽光普照的日子，我們的光感應器控制系統會自動關閉不需要的燈光。

扶手電梯節能模式



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

∧ 車站

✓ 列車和路軌

✓ 物業

月台幕門



冬季全排氣模式



環境控制系統



節能照明



扶手電梯節能模式



在非繁忙時段關閉不需要使用的扶手電梯。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

🌿 環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

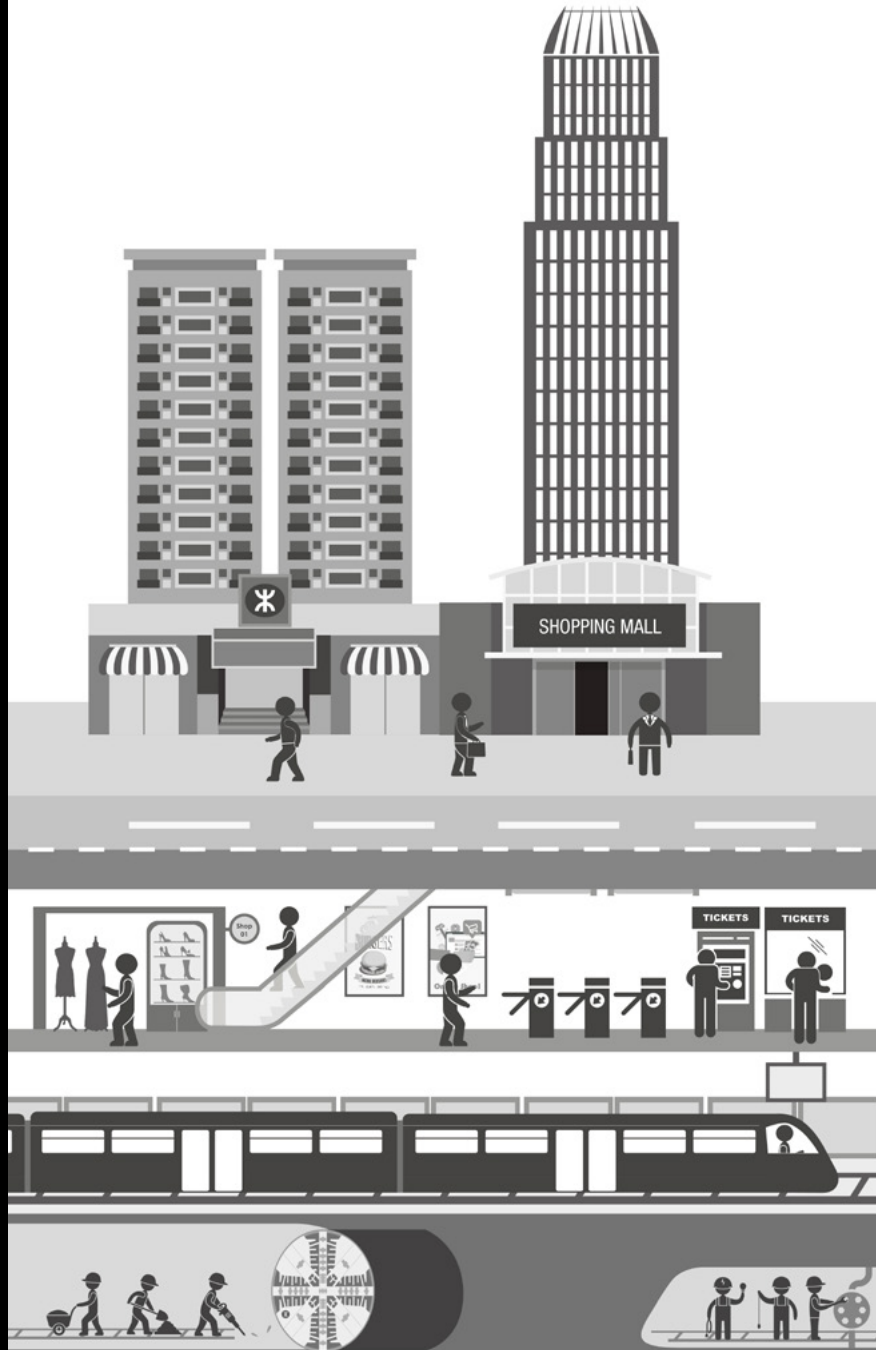
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

∧ 列車和路軌

✓ 物業

再生制動



能源儲存



列車滑行



軌道旁風機



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

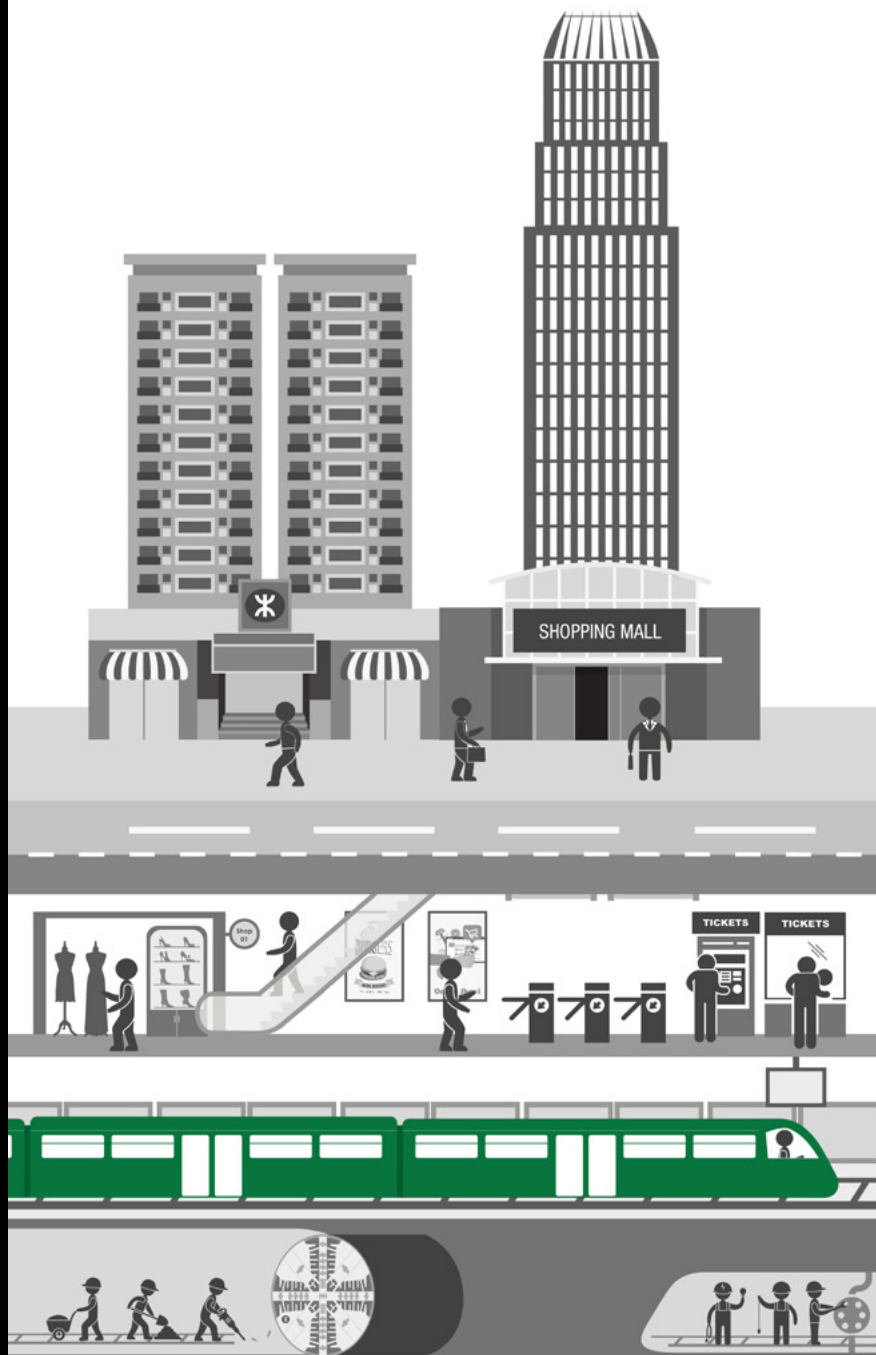
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

∧ 列車和路軌

✓ 物業

再生制動



我們將列車煞停時產生的動能轉換成電能，然後輸回供電網絡，通過架空電力系統供其他列車使用。

能源儲存



列車滑行



軌道旁風機



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

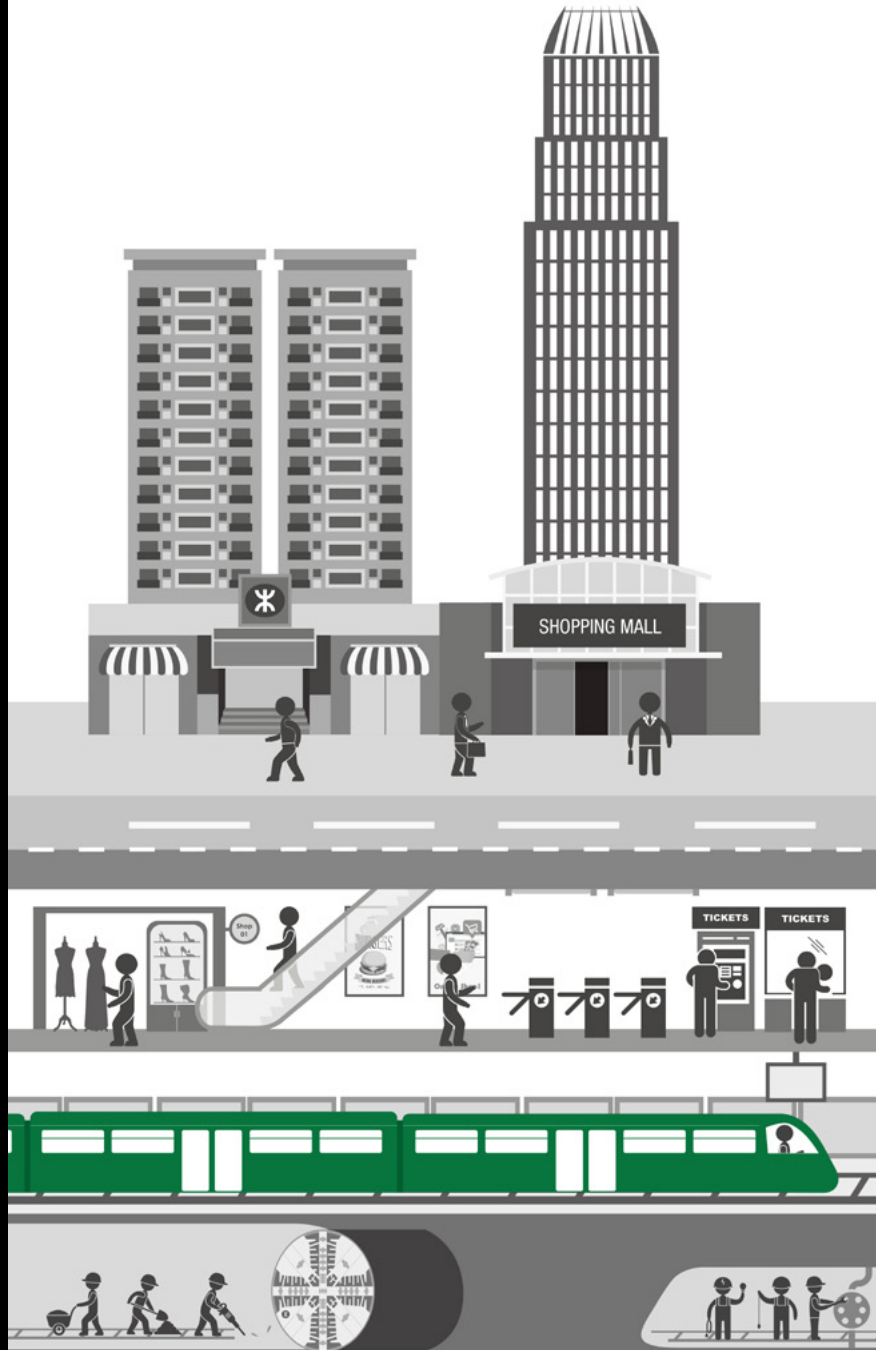
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

∧ 列車和路軌

✓ 物業

再生制動



能源儲存



南港島綫〈東段〉安裝了全新的超級電容器能源儲存設備，以更好地利用列車煞掣所額外產生的能量。

列車滑行



軌道旁風機



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

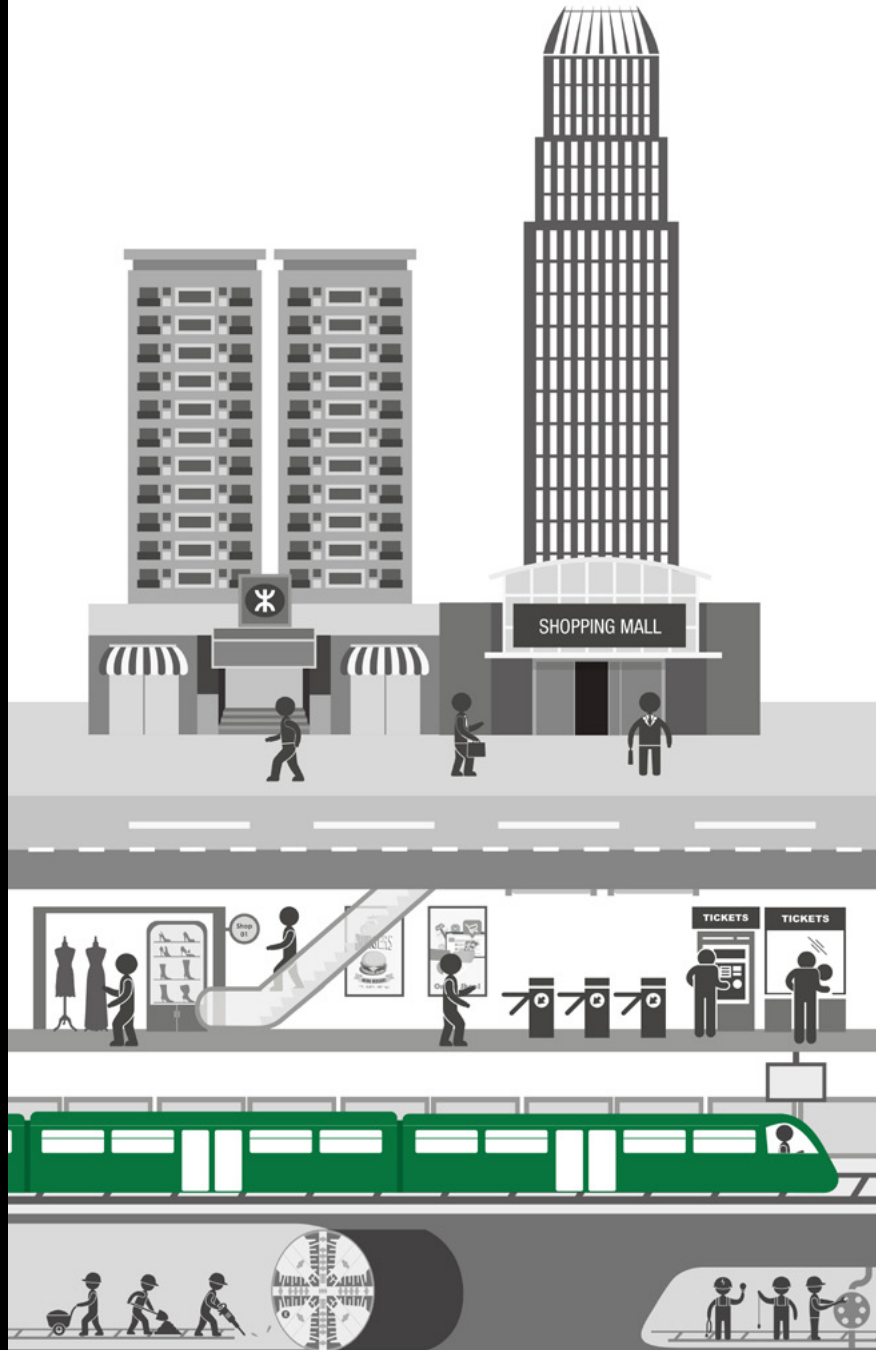
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

∧ 列車和路軌

✓ 物業

再生制動



能源儲存



列車滑行



當列車下坡或準備減速進站時，司機以空擋滑行，節約能源。

軌道旁風機



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

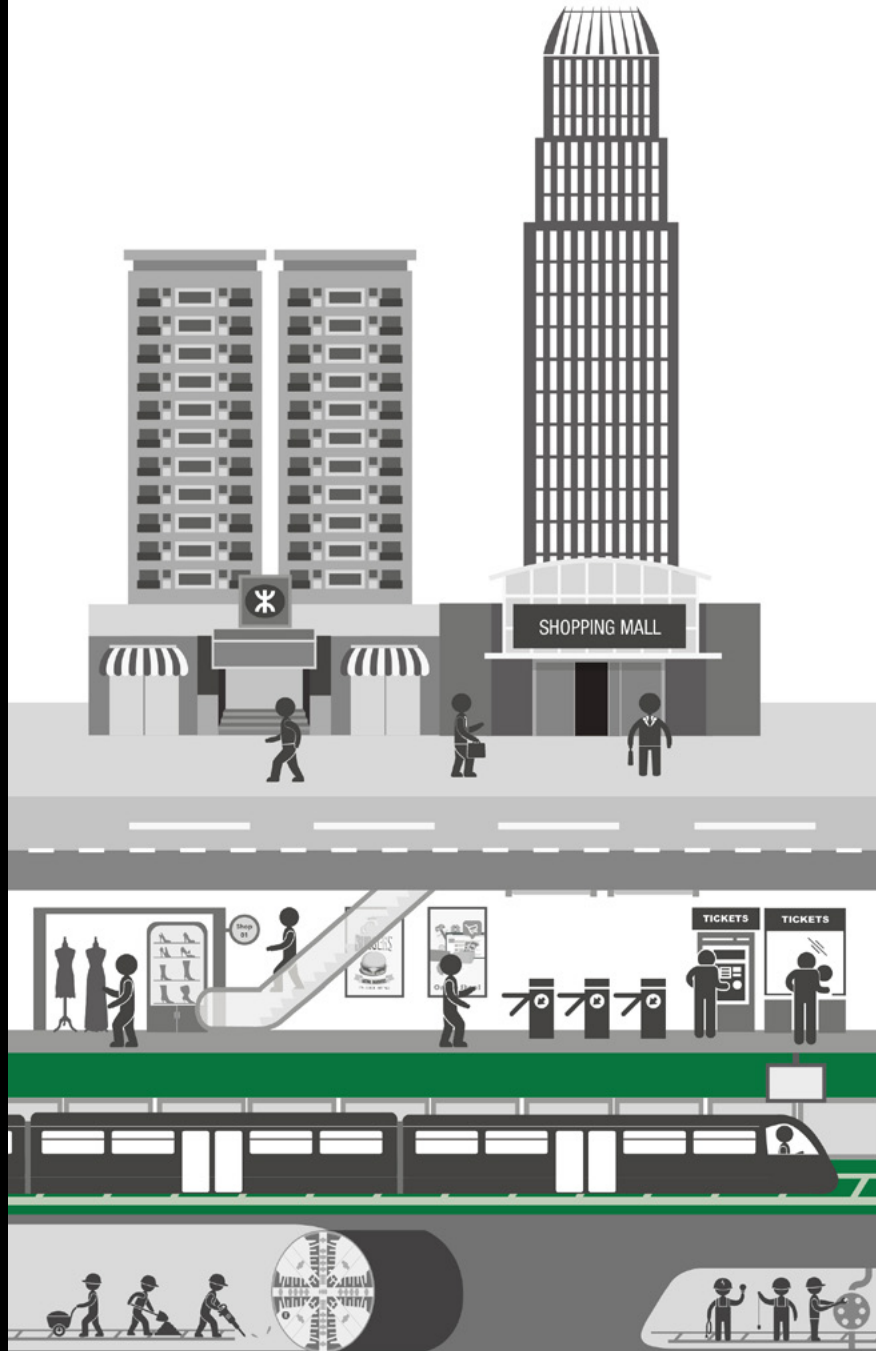
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

∧ 列車和路軌

✓ 物業

再生制動



能源儲存



列車滑行



軌道旁風機



在繁忙時段和非繁忙時段優化風機運作，以維持適合列車運行的軌道旁溫度。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



隔熱膜



動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



水冷式系統的能源效益高於傳統製風冷式系統，可節省高達 20% 的能量。

空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



隔熱膜



動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



阻止室外熱空氣進入，以更有效地保持大堂涼爽。

安裝空調淨風裝置，以節約能源。

調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



隔熱膜



動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

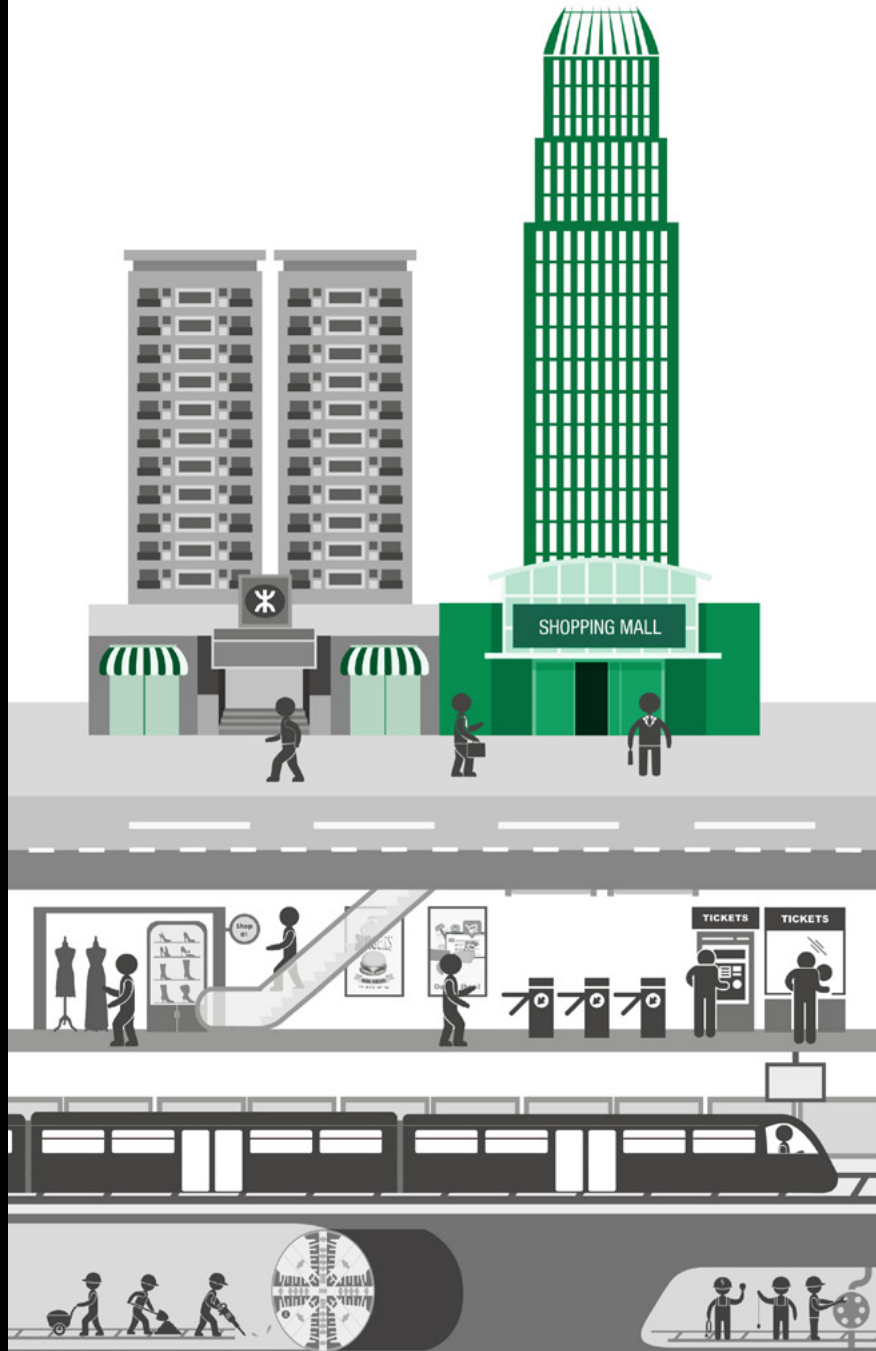
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



重新調整公共地方照明和製冷機的運作時間。

變速驅動器



隔熱膜



動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



在會所範圍和寫字樓安裝空氣處理機組，在部分負載的運行情況下節約能源。

隔熱膜



動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



隔熱膜



為會所範圍的大型戶外玻璃窗貼上隔熱膜，以降低吸收太陽熱能。

動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



隔熱膜



動態感應器



把後樓梯的燈光照明保持在最低的可接受水平，以節約無人使用時的能源。

把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

▶ 可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

節能措施



點擊查看

✓ 車站

✓ 列車和路軌

∧ 物業

水冷式空調系統結合傳統式和磁懸浮製冷機



空氣阻隔大堂及風簾機



調整能耗設備的運作時間



變速驅動器



隔熱膜



動態感應器



把舊式燈具換成具節能功能的 LED 燈



採用具節能效益的 LED 燈，用於車道照明、電梯大堂射燈、出口標誌、樓梯照明、停車場照明等。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

綠色建築

在 2010 年，我們成為香港首家參與物業發展而自願實施環境標準的公司，我們要求新建住宅物業發展項目至少達到香港綠色建築議會綠建環評（BEAM Plus）金級認證標準。這是五個等級中的第二高等級。此外，我們正視乎情況在其他物業和鐵路車站實施 BEAM 或 LEED 標準。

由於我們將於未來幾年進行更多物業發展並翻新現有的管理物業，我們計劃安裝和使用環保設備來降低建築物對環境的影響。

了解更多……

[BEAM Plus](#) 是香港綠色建築議會認可的一個全面環境評估計劃。自 2012 年 11 月起，公司可正式登記，按最新的 BEAM Plus 版本 1.2 進行新建建築認證。

[能源與環境設計先鋒評級 \(LEED\)](#) 是美國綠色建築議會對綠色建築的設計、建造、營運和維修制定的一系列評級系統。

年份	物業 / 車站	授予的建築物標準
2016	日出康城 6 期 N 區住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2016	日出康城 5 期 G 區住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2016	荃灣西站荃灣 (七區) 住宅	BEAM 白金級
2016	青衣城擴建部份	BEAM Plus 銀級 (暫定評估)
2016	柯士甸 C 區住宅	BEAM Plus 金級 (最終評估)
2015	荃灣西站城畔住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2015	荃灣西站荃灣 (六區) 住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2015	日出康城 O 區住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2015	朗屏站朗屏北住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2014	荃灣西站灣畔住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2013	南昌站住宅	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2013	國金二期	LEED 營運及維修 一金級
2013	大學站入口	LEED 建築主體與外殼 一銀級
2013	車公廟站沙田「溱岸 8 號」(住宅)	BEAM 白金級
2012	柯士甸站住宅發展項目	BEAM Plus 金級 (暫定評估)
2010	西九龍總站	BEAM 銀級

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

水資源消耗

我們認識到水的耗用量和供應量對我們的持份者十分重要。香港高達 80% 的用水量是靠東江流域供應，但這個水源正受到快速城市化和氣候變化等因素的威脅。

我們的用水全部源自水務署的供水系統。在鐵路營運中，水主要用於清潔列車、鐵路基礎設施和車站。我們用回收水供部分車站作沖廁用途，並供車廠清洗列車之用。

物業用水

管理和投資物業佔港鐵總用水量約達 50%。近年來，隨著物業組合規模擴大，栽種植物和游泳池的用水量增加，我們物業的用水量也相應提高。

用水量（立方米）

	2015	2016
總量	2,023,116	2,067,096
鐵路營運	870,630	754,541
車站冷卻塔	不適用	187,952
管理和投資物業	1,152,486	1,124,603

我們在管理的物業內推行節水措施。例如，「日出康城」的中水回用系統每天收集並處理來自「首都」、「領都」的洗盥污水多達 440,000 升。該系統把部分家居污水回收，用於灌溉、水景觀和清潔戶外公共用地。在冬天晚上，室內泳池在沒有人使用的時候會用泳池蓋蓋好，以減少熱量和水的流失。

您知道嗎？

空調冷卻裝置更換—平衡措施

在灣仔站安裝新的空調冷卻裝置，標誌著我們未來七年的大規模空調冷卻裝置更換計劃的開始。從 2017 年第四季度開始，至 2023 年，38 個港鐵車站及四個鐵路車廠合計 160 個空調冷卻裝置將更換為更加先進及更加環保的系統。

這些新型空調冷卻裝置採用變頻驅動逆變技術，可根據車站環境的實際溫度調節功率容量。這將提高能源效益，並達到機電工程署的新能源效益等級標準。

此外，我們會在六個車站安裝 20 台空調水冷裝置，取代現有的空調氣冷裝置，以進一步減少能源用量；缺點是這些水冷設備不可避免地會增加耗水量。我們會定期測試和監察這些空調冷卻裝置的水質，並進行化學劑量處理。我們會根據需要換水，以保持衛生及防止傳染性疾病的傳播。與制定許多其他決策一樣，在設計這些新型空調冷卻裝置系統時，我們綜合考慮各種因素，包括能效、噪音水平、制冷劑類型以及配合未來擴展需要的備用容量等，選出最合適的空調冷卻裝置類型。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

► 氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

氣候變化

我們按照氣候科學家的最新建議應對氣候變化，採用適應和緩解雙管齊下的措施減少和管控預期的氣候風險。

我們全力支持 [UITP 氣候領導宣言](#)。該 11 點宣言概述氣候變化的影響、我們身體力行的責任，以及對成為氣候領導者的承諾。

了解更多……

《香港氣候行動藍圖 2030+》

2016 年 11 月 4 日，《巴黎協議》正式生效，取代了《京都議定書》。這項國際協議獲得全球 195 個國家的政府採納，當中訂立了將全球溫度升幅限制在不超過 2°C，並力爭控制在 1.5°C 內的進取目標，各國為此需要制定減排目標。

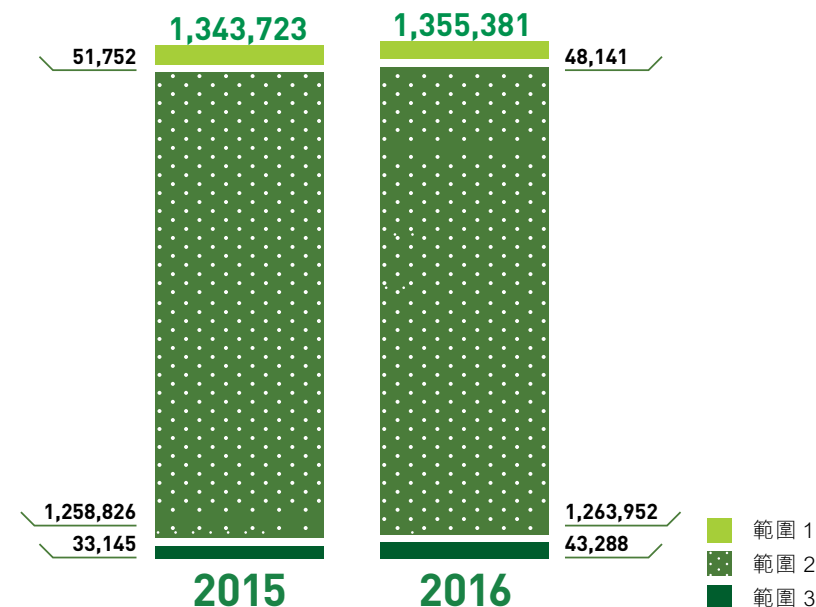
香港可盡一己之力，協助中國履行《巴黎協議》下的責任。為此，香港須每五年檢討應對氣候變化的工作，以配合《巴黎協議》訂立的匯報時間表。2017 年 1 月，香港特區政府公布了《[香港氣候行動藍圖 2030+](#)》。

港鐵公司對這個里程碑表示熱烈歡迎。去年，我們一直支持港府在第 21 次締約方會議完成後舉行參與會議，包括與香港建築行業進行討論。我們將支持《香港氣候行動藍圖》、推廣港鐵作為環保的交通模式、不斷提高能源效益、為業務單位訂立目標，並匯報行動進度。

溫室氣體排放

自 2002 年起，我們開始披露溫室氣體排放數據。我們根據《溫室氣體盤查議定書》監測範圍 1、2 及 3 的溫室氣體排放，亦參照香港環境保護署及機電工程署公佈的[指引](#)和其他國際資料。

溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）



範圍 1 公司擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，如實地燃燒化石燃料所產生的排放。

範圍 2 發電、供熱和製冷或者公司向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放

範圍 3 排放包括並非由公司擁有或直接控制，但與公司業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

► 氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

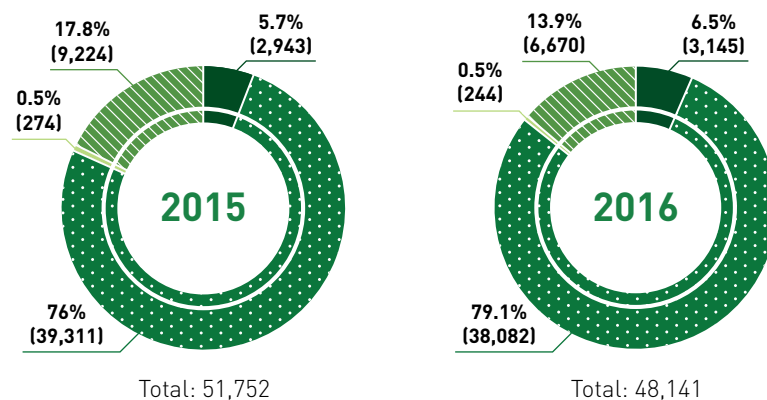
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

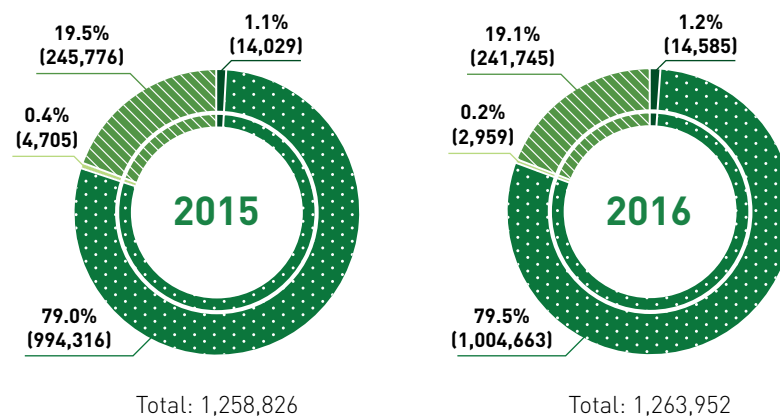
範圍 1 排放分類 (公噸二氧化碳當量)

- 公司職能部門及主要辦公大樓
- 客運業務
- 網絡拓展
- 物業及其他業務



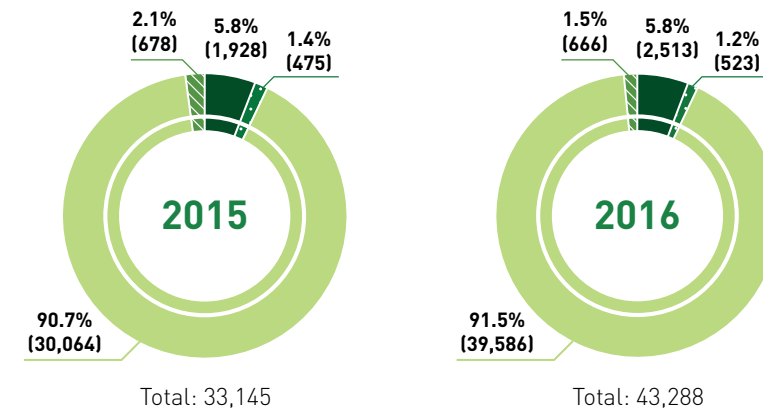
範圍 2 排放分類 (公噸二氧化碳當量)

- 公司職能部門及主要辦公大樓
- 客運業務
- 網絡拓展
- 物業及其他業務



範圍 3 排放分類 (公噸二氧化碳當量)

- 公司職能部門及主要辦公大樓
- 客運業務
- 網絡拓展
- 物業及其他業務



氣候風險

在公司層面，港鐵的風險管理框架亦包含針對氣候風險的年度評估。在審查與氣候相關的風險時，我們參照 UITP 和香港商界環保協會等當地和國際組織。與氣候變化有關而可能直接或間接影響鐵路營運、物業發展、投資和管理設施的特定問題，由相關部門在資產管理層面識別和管理。同時我們也時密切關注可能的法規變化。

了解更多……

自 2006 年起，我們每年參與碳信息披露項目 (CDP) 的氣候變化計劃。CDP 是位於英國的一個組織，與投資者及公司合作披露世界各大企業的溫室氣體排放情況。有關港鐵對 2016 年 CDP 問卷的回應，可登入該項目的網站索閱。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

► 氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

緩解

大多數溫室氣體排放間接來自客運、物業和其他業務的用電。電力由本港兩家業務垂直綜合的電力公司提供，其燃料組合包括煤、天然氣和核能。我們對發電來源的影響力甚微，因此是以節能措施作為緩解努力的重點。

生命周期評估

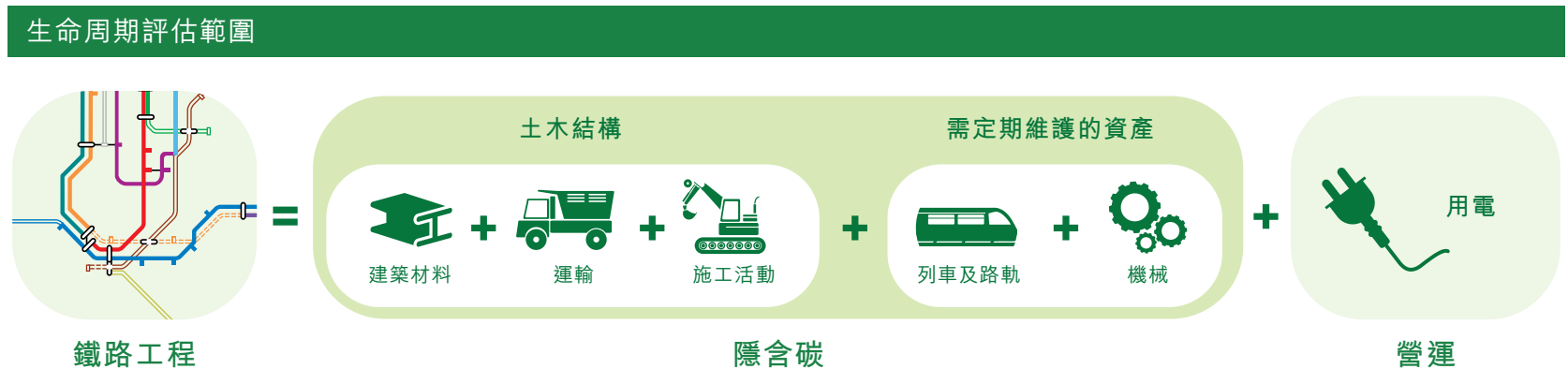
眾所周知，與日常營運有關（例如環境控制系統和照明）的排放佔建築物總生命周期溫室氣體排放的 90 %。我們的初步研究確認了鐵路項目營運階段的總生命周期溫室氣體排放同樣很高，而與鐵路營運相比，鐵路項目建造和退役階段對氣候變化的整體影響相對較小。

儘管如此，我們不斷探索使用更加環保的材料的可能性。經相關政府部門批准，我們已於 2015 年開始在沙田至中環綫的其中一份合約中使用粒化高爐礦渣粉 (GGBS)，開創了香港私有項目的先河。與傳統水泥相比，粒化高爐礦渣粉的隱含碳降低了近三分之二。

資產替換

根據項目生命周期評估的結論，在替換資產時，我們重視生命周期成本並考慮資本投資、營運資源使用、維護及備件更換，從而獲得最佳結果。

用於替代舊接駁巴士車隊的首批 68 輛新巴士，已於 2016 年初投入服務。這些新型巴士符合歐盟第五代巴士標準，屬於購買當日最新及最嚴格的环境標準。這些巴士提升了車隊的載客能力，並配備節能 LED 照明裝置及高效能引擎，可減少溫室氣體排放以及其他污染物。這是港鐵最大的一份新巴士訂單，所有巴士將於 2017 年底前投入服務。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

適應

在世界各地，氣候科學家的研究資料越來越準確地反映未來 20 年至 100 年氣候變化的預計影響。如果短期內未能大幅降低溫室氣體排放，則香港在未來幾十年可能受到重大影響。面對潛在威脅，我們現已實施應對策略，以減少氣候變化對公司業務的直接影響。

暴雨和水災

香港天文台提供關於氣候變化的廣泛資訊（包括對 21 世紀香港氣候的預測）。2015 年底，我們對港鐵鐵路網絡極端天氣事件的風險進行了研究。具體而言，包括識別因暴雨而受洪水或泥石流風險影響的車站。

鐵路結構是為配合長期使用而設計和建造的。為了應對氣候變化帶來的較長期影響，我們定期檢討《設計標準手冊》，確保新的鐵路項目有能力抵禦 200 年一遇的降雨量。我們亦定期進行視察和評估，確保現有的鐵路基建設施在極端天氣情況下保持穩定表現。例如，我們正在加高防洪擋板來加強或提升所有車站的防洪能力，以保障重要設備的安全。

極端天氣有可能干擾我們的正常營運。為了向顧客提供安全可靠的服務，車務處將在雨季來臨之前檢查車站附近的斜坡，以評估及應對泥石流風險。我們又為前線人員開發特殊程序及設備，以應付強烈颱風、暴雨等極端天氣。2016 年，我們還成立顧客服務颱風支援隊，以在颱風期間協助處理事故。物業處已採取措施，確保程序得以實施並有足夠的人力和設備應對嚴重洪災。

溫度上升

氣溫上升將會直接影響供暖、通風和空調系統，導致維修需要增加、營運成本上升。酷熱天氣亦對員工和承辦商，尤其是建築工人的身心健康造成直接影響。我們按照香港勞工處公佈的建議，在炎夏期間於所有工地執行預防中暑措施和指引。

了解更多……

我們刊發了[港鐵颱風乘車錦囊](#)，指導乘客在極端天氣情況下安全乘車。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

環境保護

噪音

鐵路營運

港鐵公司了解受影響持份者對鐵路網絡上列車營運及維修活動所產生噪音的關注。在 2016 年，車務處共收到 271 宗關於噪音的投訴，佔全年接獲與環境相關的投訴總數的 91%。

我們定期監察鐵路沿綫的噪音水平，並參照按乘客意見所制定的內部指標，監測列車車廂內的噪音水平。雖然我們的鐵路維持在良好狀態，但我們仍然不斷作出改善，以緩解列車運行噪音對社區的影響。2016 年，我們配合房屋委員會的公屋發展項目在東涌綫沿綫加裝了隔音屏障。

建造新鐵路綫

當建造工程位於毗鄰人口密集區域時，我們會更審慎地採取適當措施來控制噪音。為此，我們已實施多項系統性措施，確保在新鐵路的建造階段採用一致的消減噪音措施。這些措施包括：

- 委聘獨立聲學顧問評審及建議消減噪音措施
- 按需要推行「建築噪音許可證」的管理計劃
- 建立工作許可證制度，在限制時間內（即星期一至星期六 19 時至 7 時，以及星期日全日與公眾假期）工作時，確保機械符合規格，和使用者獲得有關噪音控制的合規訓練。

噪音緩解措施通常是在項目的不同階段由各部門合作制定的。透過互相合作，我們得以構思創新的方法。

您知道嗎？

新鐵路的創新噪音緩解措施

為減低新鐵路在施工期間的噪音滋擾，我們為東鐵綫月台加固工程研發出「流動隔音間」。這些流動隔音間可在 15 分鐘內完成安裝，把噪音降低 25 分貝。這些隔音間可靈活移動，以便在夜間非交通時段在不影響區內居民的情況下展開改裝工程，而每天早上，月台又可迅速恢復正常運作狀態。

我們的噪音緩解措施亦經常配合美觀悅目的設計。南港島綫（東段）高架橋下將栽種樹木，為周圍的綠色隔音罩 / 隔音屏障增添綠意，令構築物與自然景觀融為一體。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

空氣質素

我們根據政府的鐵路設施指引，定期監察鐵路系統中的室內空氣質素，讓乘客獲得健康舒適的旅程，同時促進員工的身心健康。

在 2016 年，鐵路車站和列車車廂於繁忙時間的空氣質素，均達到環境保護署（「環保署」）發出的《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則—鐵路》中一級良好空氣質素水平，即二氧化碳濃度 1 小時平均值低於 2,500ppm*，顯示港鐵車站及車廂擁有良好空氣質素並無發現健康問題。

* 二氧化碳是一個替代指標，是環保署於專業守則所作出的建議，原因是室內環境的二氧化碳濃度是反映通風系統的有效性和通風是否充足的理想指標。參考：《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則》（僅提供英文版）

您知道嗎？

多年來，港鐵努力為寫字樓和物業的員工和顧客維持良好和健康的室內環境，因而榮獲香港環保署頒發「特別嘉許獎」。港鐵獲得嘉獎的物業項目包括：

- 「卓越級」：PopCorn、連城廣場、國金二期、天璽、御龍山、青衣城、海趣坊、杏花新城（東翼）、杏花新城（西翼）、連理街和港鐵紅磡大樓
- 「良好級」：港鐵總部大樓、火炭大樓、港鐵錦田大樓；旗下全部 13 個商場和 6 個管理的物業。

廢物

2016 年，我們已開始實施全面評估，以了解我們如何在各個業務部門實行之有效的廢物管理。我們力圖在明年開始展開實施。

減少及回收建築廢物

新鐵路項目產生大量建築廢物和挖掘物料。我們所有地盤均遵守由政府監管的運載記錄制度，以記錄廢物和確保適當處置。我們亦繼續探索減少廢物的新方法，並在原地及其他項目中重用挖掘物料。

我們能夠重用或回收鐵路網絡拓展項目中約 45% 的挖掘物料，並設法以新方法減少海泥卸置量，以水泥加固海泥的方法。該水泥加固工序把水泥和一般物料與海床底泥混合，成為水泥加固海泥供回填工程使用。小部分從啟德一帶挖起的海泥曾被用作試驗，效果良好。水泥加固海泥亦被用於啟德沙田至中環綫隧道區的回填工程。

鐵路營運產生的廢物及廢水

我們的鐵路營運會產生少量化學廢物，主要包括廢電池和廢潤滑油。港鐵重鐵網絡的車站、車廠和巴士廠均根據《廢物處置條例》（第 354 章）於環境保護署（「環保署」）登記為化學廢物產生者。當有需要處置化學廢物，公司會委任《廢物處置條例》下的持牌化學廢物收集者，負責收集化學廢物以便妥善運送及處置。

除落馬洲站和羅湖站透過本身的污水處理廠處理所排出的廢水外，公司在香港的所有用水同樣經過適當處理，然後排放至渠務署的公用排水渠 / 污水渠系統。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

影響我們的租戶和顧客

每日，數以百萬計的乘客途經港鐵各個車站以及我們管理的物業，當中產生的各種廢物由我們進行收集。我們在重鐵網絡的車站及商場均設置回收箱，鼓勵進行回收。我們亦提供廢物回收箱，將管理物業內所有公共區域的廢物分類回收。

我們正在一些選定的車站擺放更多回收箱，在 2016 年，我們已安裝指示牌以告知顧客這些回收箱的位置。我們亦正研究如何妥善收集和披露有關可回收和一般廢物的數據，以準備回應有關政府規管廢物的建議。

在我們管理的物業中，我們亦攜手業主委員會和業主立案法團，向居民推廣廢物分類計劃。在可能情況下，我們與可回收廢物回收商聯繫，為居民舉辦綠色生態遊。我們透過「綠色列車措施」以及在我們管理的物業的公共區域設置特別回收箱，收集二手衫、墨盒和 CD 光碟等物品，以供回收利用或向慈善機構進行捐贈。在推行玻璃再造磚計劃後，我們更進一步，收集廢玻璃瓶改造為可再用的材料。我們亦與環境運動委員會指定的環保團體合作，在我們管理的部分物業舉辦「乾淨廢物回收」工作坊。

您知道嗎？

合作減少廚餘

為應對廚餘問題，港鐵成為最先簽署加入「惜食香港運動」的機構之一。港鐵現為該運動督導委員會成員，以支持港府和其他持份者。我們力求以下列方式減少廚餘對環境的影響。

港鐵商場 — 我們發起港鐵商場減少廚餘運動，鼓勵餐飲業租戶從源頭減少廚餘，並向商場推廣減少廚餘方案。2015 年，我們攜手惜食堂展開一項試點計劃，向「圓方」及「杏花新城」的餐飲業租戶回收剩餘的可用食物，造福本港弱勢群體。同時，港鐵商場榮獲小寶慈善基金頒發「2016 惜食米仔」感謝座，以表揚港鐵年內在回收剩食方面的努力和貢獻。

管理的屋苑 — 為改善屋苑環境，港鐵在管理的一些屋苑內推出「中央廚餘回收計劃」，並為此舉辦多項不同的宣傳活動，例如節日食物捐贈、「綠色煮食」座談會等，以鼓勵居民把剩餘食物捐贈予弱勢社群或利用剩食烹調成其他菜色，從而減少廚餘。我們還為旗下部分的管理屋苑安裝了廚餘堆肥機，把廚餘變成肥料。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

引言

可持續的資源使用

氣候變化

環境保護

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

生態

在新鐵路項目建造期間，我們致力保護自然環境，對影響自然棲息地的鐵路段及高度生態敏感地區，我們更是格外審慎。例如，[高鐵香港段](#)項目團隊正在進行相關工程，避免工程直接影響米埔自然保護區一帶的棲息地。

樹木保護

我們按照既定指引保護現有樹木和種植新樹木，以致力改善城市環境。在規劃及建造新綫路時，我們會評估我們的項目對樹木的影響，確定樹木可否就地保育或需要被移植。當需要移走樹木，我們會在項目落成後補種新樹。

自 2015 年底起，我們便開始透過增加對鐵路網絡已開通區段沿綫逾 33,000 株樹木進行大規模樹木勘測的頻率（從每四年一次增至每兩年一次）來加強有關措施，以降低倒下的樹木影響列車服務的風險。除了採用更為嚴格的樹木編碼系統之外，我們還為鐵路網絡沿綫的樹木開發了智能標籤。利用射頻識別技術，可以簡單快速的方式檢索有關樹種、樹木高度及樹木狀況的資訊。這使我們得以在颱風季節更好地照顧樹木及保持鐵路網絡的安全。

您知道嗎？

我們支持就樹木腐朽對樹木品種的影響進行研究的項目。該研究由發展局樹木管理辦事處、香港中文大學及一間樹木培植顧問公司主導，是香港與華南首項對不同樹種強度進行的研究。我們從自沙中綫沿綫移除的樹木收集數據，不但加深我們對本港樹木的認識，更有助我們改善樹木管理實務。

落馬洲濕地

於 2002 年建造的上水至落馬洲支綫（東鐵綫的一部分）是《環境影響評估條例》監管下的工程。根據該環境影響評估報告建議，該工程需建立一個 32 公頃的生態提升區，以減輕該工程在建造和營運等對生態敏感區的濕地動物所帶來的影響。落馬洲濕地位於新界西北面，在米埔內后海灣拉姆薩爾濕地的東側，並自 2007 年起開始運作，為目標物種提供棲息地，以維持生物多樣性。過去 14 年來，我們一直與一群環境專業人士合作管理落馬洲濕地。該項安排開創先河，為濕地內的生物多樣性管理作最佳案例，並樹立典範。

候鳥的保育

落馬洲濕地內的沼澤和魚塘為候鳥提供一個合適的棲息環境。以 2016 年的繁殖季節為例，相信有六個不同品種的 134 對候鳥在濕地繁衍生息，其中包括被視為本地關注的品種小鸞鷗和灰背棕鳥等禽鳥。自 2007 年以來，落馬洲濕地發現了超過 260 種雀鳥，佔香港有記錄雀鳥品種的一半。落馬洲濕地內還錄到不少瀕危品種的黑臉琵鷺。

對本地關注的目標品種，例如雉尾水雉，我們正著手採取措施來改善牠們在濕地的棲息環境。

其他物種的保育

生態提升區亦為蜻蜓、兩棲動物、爬行動物和哺乳動物等提供各種棲息地，區內還經常見到易危品種物種——中華鱉和瀕危品種——歐亞水獺。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



員工

港鐵員工專注投入、敬業樂業，是公司賴以成功的基石。憑著員工敢於拼搏的精神，我們能夠滿足顧客的期望，建立以悉心服務顧客及廣大市民為榮的企業文化。在公司「長遠目標、使命和信念」(VMV)的引領下，我們致力啟發、連繫及培育員工，激勵他們締造佳績。

**37,721**全球員工數目
(只計全職員工)**7.1日**每位員工平均
接受培訓的日數

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

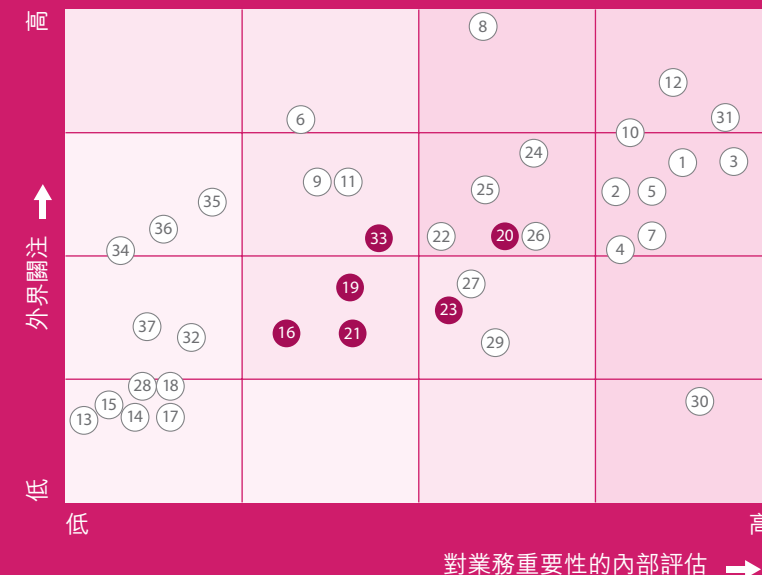
引言

港鐵在人力資源管理、培訓及提升員工投入度方面所作的貢獻和努力得到認可，我們在多項調查中獲選為最佳僱主，並獲得以下嘉獎：

- 獲《HR Asia Magazine》頒發「2016 最理想工作公司」獎項；
- 獲選為 Randstad Group「2016 香港最具吸引力僱主」亞軍；
- 於 2016 年 Universum Employer Study「Engineering / Natural Sciences」的組別獲選為香港最具吸引力僱主的第三名；
- 於 jobsDB 2016 年「十大企業」調查中獲選為最受歡迎僱主第二名。

公司的成就得到肯定當然值得欣慰，但隨著港鐵在香港和世界各地不斷拓展業務，我們明白公司的人力資源管理正面對多項挑戰，當中包括因為拓展鐵路網絡及提升服務而不斷增加的人力資源需求。我們第一代員工當中有不少人於近年陸續退休，隨之而來的挑戰包括繼任計劃、人事調動及員工更替等，特別是知識轉移相關事宜。為配合香港乃至世界各地培育未來鐵路專才的需要，公司於 2016 年 11 月宣佈成立港鐵學院，致力建設香港成為一個鐵路專才培訓及發展中心。

本章涵蓋的重要議題



- ①6 多樣性與平等機遇
- ①9 勞工實務
- ②0 工作條件及社會保障
- ②1 員工諮詢與參與（包括結社自由及集體談判權）
- ②3 員工發展及培訓
- ③3 創造就業及技能提升

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

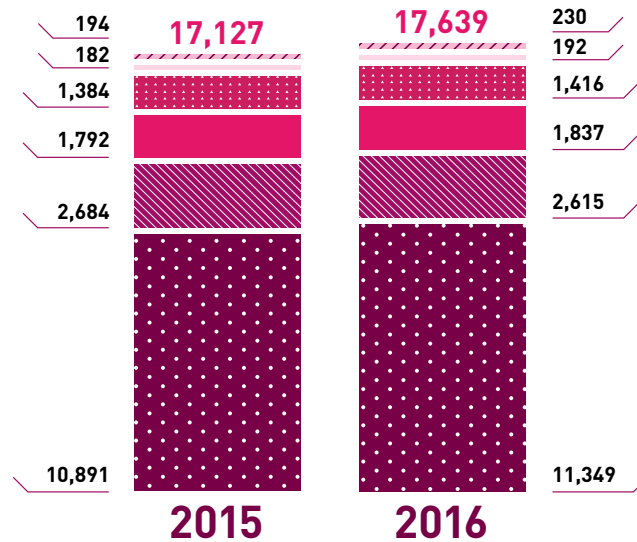
可持續發展表現指標

我們的人才

港鐵的業務營運，離不開有形資產，例如鐵路和軌道、車站、車廠及各類建築物等。但歸根究底，我們需要具有不同技能及專長的員工來設計、建造、營運及維修鐵路基建，確保每天運作暢順。

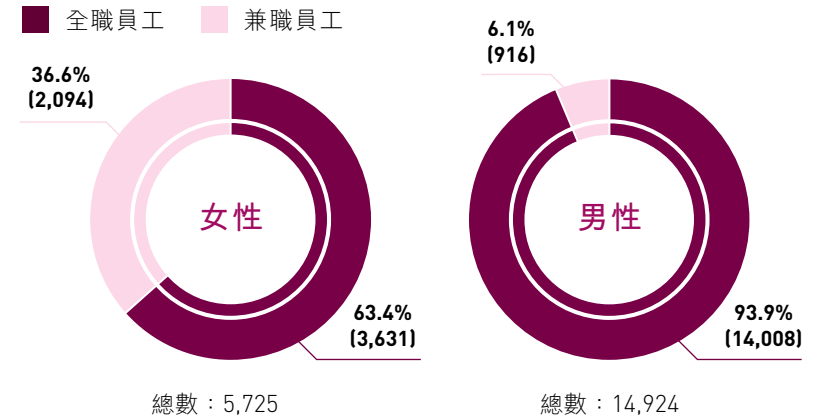
下圖闡述港鐵香港員工的組合。

按工作範疇劃分的全職僱員



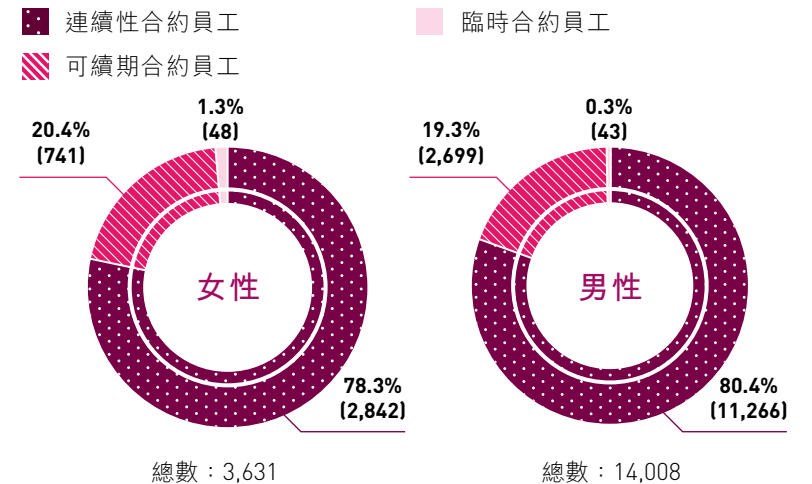
- 中國內地及國際業務
- 車站商務
- 物業及其他業務
- 管理及支援部門
- 項目
- 車務

2016 年按性別及僱傭類別劃分的員工組合



公司在香港的全職和兼職員工總數（不包括香港以外附屬公司）為 20,649

2016 年按性別及僱傭合約劃分的全職僱員



公司在香港的全職員工總數（不包括香港以外附屬公司）為 17,639

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

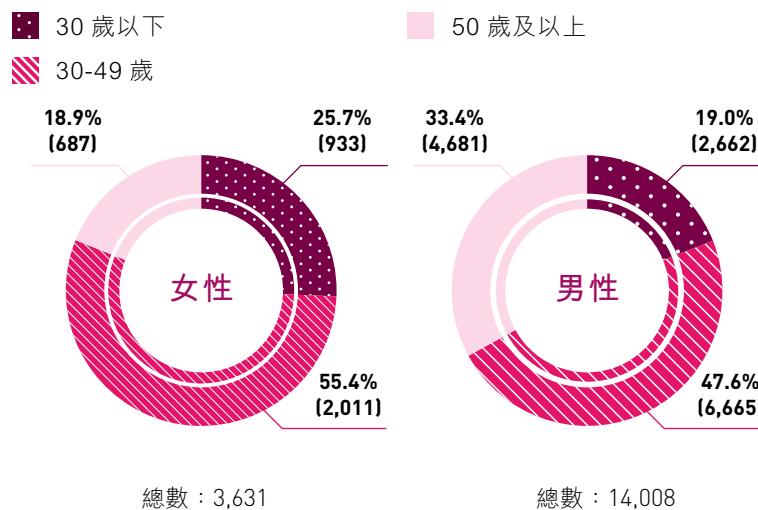
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

2016 年按年齡及性別劃分的全職僱員



在某些業務範疇，尤其是建造新鐵路線及物業，我們依賴並非由港鐵直接聘用的承辦商員工。有關與承辦商合作的詳情，請參閱[安全](#)和[供應鏈](#)章節。

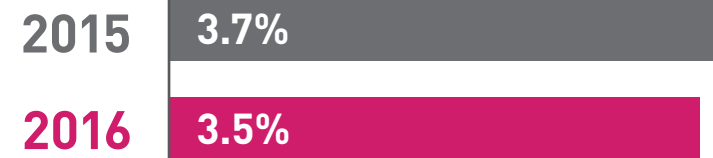
服務年資

僱員的服務年資反映港鐵能夠吸引和挽留熱誠幹練和經驗豐富的員工。2016 年，公司於香港的全職僱員平均服務年資為 12.8 年。其中，889 名員工榮獲 10 至 40 年長期服務獎，以表彰他們對公司的長期貢獻，當中有 3 名員工服務年資更達 40 年。

自願離職率

2016 年，公司員工的自願離職率為 3.5%，較香港其他僱主及全球鐵路業為低。

香港員工自願離職率



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

指導架構

行政職責

港鐵人力資源總監負責監察所有與人力資源、員工關係、獎酬管理、人才管理、培訓、機構發展、保安及辦公室行政有關的事宜。

《工作操守指引》

連同其他規管僱員行為的公司政策及指引，《工作操守指引》（「該指引」）透過加強持份者對我們的信任，奠定公司成功的基石。該指引就如何應對日常工作中出現的情況提供實用建議，並為公司上下員工提供遵守「長遠目標、使命和信念」的指引。請按此[鏈結](#)下載《工作操守指引》的最新修訂版本。

員工協商

我們遵守業務所在之國家及地區就集體談判和加入工會所適用的法律責任。在香港，我們透過行之有效的員工協商機制，定期及公開地與員工進行協商，成功維繫穩定和諧的員工關係。

港鐵員工選出逾 900 名代表加入聯席協商會 (JCC)，負責處理部門或組別層面員工所關注的事宜。另外，員工評議會 (SCC) 是公司與員工雙方協商包括薪酬與福利等公司層面事宜的平台，由人力資源總監擔任主席並由員工選出的 48 名評議員及來自不同業務單位的 10 名高級管理層代表組成。員工評議會於 1981 年成立，至今已 35 年。評議員對公司的信任及支持有助克服不少挑戰，其中包括兩鐵合併。此外，公司定期與七個工會舉行會議，為員工溝通提供額外渠道。

主要原則和程序

平等機會

我們絕不容忍任何基於性別、性傾向、殘疾、年齡、種族、民族或人種、家庭崗位，或其他受法律保障的個人特徵而作出的歧視行為。我們按每位員工的能力、經驗、技能和資歷等客觀的評估，處理所有與僱傭和人力資源相關的事宜。我們支持僱用殘疾人士。2016 年，港鐵與香港社會服務聯會及本地大學第三年合作，為 10 名殘疾或有特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。

您知道嗎？

2016 年港鐵僱用 300 名殘疾人士，佔全職員工總數 1.7%。

事業發展

我們的培訓計劃配合公司在技能及管理人員繼任安排方面的長遠需要。我們希望羅致合適人才，並挽留及在他們不同的事業階段給予栽培，使他們與公司一起成長。

「臻善圈」

「臻善圈」計劃成立至今超過 28 年，鼓勵員工發揮積極性、啟迪新思維，以及鍛鍊組織、規劃、解難及決策等技巧。每個「臻善圈」小組均由四至十名從事相同或類似工作的員工自發組成。他們每月至少開會一次，以制定提升表現的項目，並有一名導師從旁協助。

港鐵在深圳、北京、杭州、墨爾本和斯德哥爾摩的附屬及聯營公司亦已採用「臻善圈」理念。在香港以外地區，接近有 350 個「臻善圈」小組，參加員工約 3,000 名。2016 年，這些「臻善圈」小組共提交接近 420 個工作改善項目。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

▶ 引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

環球人力資源策略

港鐵致力確保海外營運能延續我們在香港的佳績。為此，我們鼓勵在中國內地及海外分享知識和傳遞最佳實務。目前，公司有 140 多名香港員工全職於海外負責各業務項目，另有部分員工是以公幹形式前往海外。公司鼓勵員工於海外期間及完成海外任務返回香港後，分享他們的經歷和學習經驗。通過互相分享和學習，我們確保知識可更加靈活適於用當地環境。

為使港鐵海外營運具備適當的人才、文化和工作環境，人力資源部門會定期與環球人力資源團隊舉行會議，確保公司的整體人力資源策略及全球倡議得到有效的檢討和實施。

量身制定的方針

在中國內地，港鐵專注羅致當地人才，並培養當前營運和未來擴展業務所需的技能。港鐵夥拍內地多間教育機構，招攬及栽培見習人員。

在相對成熟的澳洲和歐洲市場，我們為當地強大的團隊提供支援。在這些地區，我們建基於香港的經驗，強化營運流程並開拓商機。

策略性人力資源架構

港鐵透過環球人力資源架構，為未來數年的人力資源策略制定了三個清晰目標，即專注於企業文化發展、人才管理，以及人力資本調派和發展。為實現上述目標，港鐵自 2013 年起開始實施系統性的執行計劃。

人力資源調配

港鐵於 2016 年制定了環球外派政策，以促進全球的人力資源調配，並在全球各地辦事處提供一致的員工調派條款。

為配合公司發展策略不斷擴展業務的機會，公司近年設立了一個環球人力資源庫，該資源庫可整合海外附屬公司及香港和中國內地現有核心支援團隊的潛在人力資源，以支援中國內地和海外業務的管理及人力資源。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

▶ 香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

大學畢業生和年輕專才的機會

港鐵不少員工都是透過「見習人員計劃」，開始他們的職業生涯。透過這項綜合領導人才管道計劃，我們發掘及培養青年才俊，讓他們日後有能力擔當高層管理職位。2016年，我們透過「見習人員計劃」聘請了30名大學畢業生，其中包括7名見習管理人員、18名見習工程師及6名見習主任。目前，我們共有超過100名見習生正在接受培訓。

見習生在推進式的見習人員發展計劃中有機會在兩年內體驗多達四次密集式的跨部門崗位輪調，從而獲得與其所選之專業領域有關的深入知識及實戰經驗。計劃的目的是發掘及栽培年青人才以在他日成為公司領導人。培訓內容針對一般管理或專業知識等獨立科別，並提供各業務範疇的工作機會。

您知道嗎？

哪類人士適合在港鐵工作？

港鐵員工都擁有一些共同特徵，例如喜歡與人和諧共處、滿懷追求卓越的热誠、積極尋求改善的拼搏精神、面對挑戰迎難而上。港鐵員工充分尊重顧客對我們的信任，並致力為顧客提供關懷備至的服務。從香港到中國內地、澳洲以至歐洲，世界各地的港鐵員工均共同信守公司的信念。

「管理人員發展計劃」

我們亦為「管理人員發展計劃」物色和甄選年輕專才，透過跨部門或跨地域崗位輪調、由跨部門高級管理人員擔任導師、提供跨境體驗小組學習等種種途徑，培養高潛質的中層管理人員。

學徒及見習技術員

2016年，公司招聘了184名學徒及見習技術員，人數創歷年新高，以配合公司未來的營運需要。我們亦推出兩項新計劃，包括與勞工處合辦為期一年的「初級見習技工培訓計劃」，及與職業訓練局合辦為期四年的「技工學徒訓練計劃」，以培育更多年輕人加入技術及維修行列。

「學徒訓練計劃」

港鐵的「學徒訓練計劃」於1978年按照《學徒制度條例》設立，至今已為超過1,400名青年人提供培訓。學徒接受有系統的在職訓練、掌握技術知識，並獲得事業發展指引。他們還有機會報讀指定的職業訓練局課程，以獲取認可的學術資格。多名畢業生進而在港鐵及其他機構擔任高級工程師和管理人員職位。

2016年，多名應屆畢業生獲職業訓練局頒發「傑出學徒/見習員獎」，這是港鐵學徒連續第19年榮獲該獎項。

「見習技術員計劃」

港鐵自2011年起推出為期兩年的「見習技術員計劃」，其對象是工程學科的高級文憑持有人。見習技術員獲得各種與鐵路維修有關的在職及專業培訓機會。2016年，我們招收了30名見習人員參與此計劃。

了解更多……

有關港鐵在香港提供的就業機會，請參閱港鐵公司網站的[港鐵專業發展](#)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

▶ 培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

培訓和發展

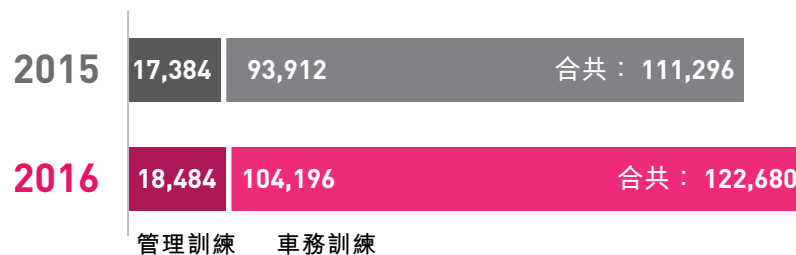
港鐵投資於員工培訓計劃，使員工可緊貼行業變化、掌握先進技術，以及應對不斷轉變的營商環境。

港鐵致力培育員工，追求卓越服務，我們很榮幸於 2016 年獲得本地及海外專業人士協會的表彰，包括獲美國 Association for Talent Development 頒發「卓越實踐獎」(Excellence in Practice Award)，及在香港管理專業協會舉辦的「最佳管理培訓及發展獎」中榮獲三項殊榮。

每位員工平均接受培訓的日數



員工培訓總日數 (工作日數)



員工培訓及發展計劃

公司專設多項培訓及發展計劃，配合新入職以至主管級別的員工在不同職業發展階段的需求。訓練是港鐵安全管理方針及顧客服務的重要一環，公司按照員工的工作範疇和所承擔的職責，提供相應培訓。

除為督導級別或以上員工提供一系列管理技巧培訓課程外，其他管理培訓計劃包括：

- 「員工綜合發展計劃」— 為未來的領袖提供機會積累督導經驗，並建立同事間的人脈網絡，為他們的事業發展提供支援。
- 「行政人員持續學習計劃」— 為管理人員提供專項綜合培訓計劃，協助提升專業能力和管理技巧，以強化領導力。
- 「策略性領導之成功帶領變革」課程 — 協助管理人員加強團隊處理不同情況的應變能力，及有效協助實現公司戰略。

車務訓練網絡是一個為學員專設的互動學習及分享平台，有助維持高水平的訓練質素。網絡連結各業務單位的訓練部門，以便分享有助提高訓練質素的構思和策略，讓各學員掌握最佳實務和最新的訓練科技。

自學資源

為進一步建立公司的自學文化及營造個人化的互動學習環境，公司的一站式學習平台（「流動學習中心」）提供一系列的流動資源。2016 年，我們推出以部門為本的實用流動學習單元，包括為物業員工度身制定的普通話課程、BBC 商務英語課程等。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

▶ 培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

培養企業文化

企業文化的重要，在於使港鐵員工的行為與「長遠目標、使命和信念」保持一致，並營造一個鼓勵員工全情投入、實現理想的工作環境。本報告其他章節亦概述了港鐵企業文化的關鍵範疇：

- 安全是港鐵的首要目標，高於我們所做的一切
- 港鐵力求了解並迎合顧客目前及日後的需要。
- 港鐵積極為營運所覆蓋的社區作出貢獻，在制定新鐵路項目的設計和建造方針時，與地區社群建立真誠和良好的聯繫。

連繫及表揚員工

員工協商與溝通

我們重視每位員工的意見。除了員工協商機制外，我們還透過其他不同溝通渠道接觸員工。例如，公司透過「增進員工溝通計劃」於 2016 年舉辦了 8,650 場溝通會，包括部門會議、溝通分享會、跨職級非正式會面等，鼓勵部門管理人員與員工雙向溝通，從中了解員工的想法。

公司透過內聯網的「行政總裁的話」欄目，與香港及海外員工就公司發展保持聯繫。公司設立的論壇有助加強行政人員與一般管理人員之間的溝通，而行政總裁及總監實地考察，與員工見面和交流意見，則有助了解員工所面對的挑戰。

隨著公司不斷擴展香港以外地區的業務，公司於 2016 年 11 月首次進行全球性員工投入度調查，以收集香港、中國內地及國際業務員工的寶貴意見。整體參與率高逾 94%。公司於收集及檢討調查結果後，將展開跟進行動回應員工意見。

海外業務溝通

港鐵於 2014 年 1 月推出名為「MTRconnects」的跨國內部溝通平台，讓全球各地員工保持聯繫。「MTRconnects」報道對公司環球業務有影響的最新進展及企業新聞，並鼓勵員工分享工作經驗和港鐵同事的故事，加深相互了解。

員工創意計劃

港鐵的員工富有創意並致力創新，公司對參與「員工創意計劃」為提升工作表現出謀劃策的員工深表感謝。2016 年，我們共收到 624 項建議，其中有 11% 的建議獲公司表揚，並在工作中得以實施，包括資源節約計劃、提升運營可靠度、特別設計用來提升工作效率的工具，以及物業業務方面更有效的安全措施等。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

▶ 培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

激勵與獎賞

港鐵注重表揚員工的出色表現。除了檢討全年工作表現和與薪酬檢討及花紅掛鈎的工作表現外，公司設立了多個獎勵計劃，如「活出信念獎」計劃。管理人員及督導人員透過該計劃，嘉許員工在工作中體現公司的核心價值觀。公司繼續製作一系列勵志短片「港鐵因您精彩」，講述不同部門的前綫員工在日常工作中的故事。

為支持育有子女的員工，公司為就讀本地學校及教育機構的合資格員工子女，提供多個獎學金。公司亦設立「關懷社區 (Caring for Community)」獎項，嘉獎積極參與社區義工活動、展現關懷社區精神的學生。每年約有 80 名學生受惠於此項計劃。

您知道嗎？

「港鐵傑出貢獻嘉獎」

「港鐵傑出貢獻嘉獎」是公司對員工的最高表揚。香港業務和香港以外地區附屬公司及聯營公司的員工，均可以獲得個人或團隊形式的提名。提名須由部門主管或當地管理層提交，而跨部門評審委員會透過嚴格的篩選程序選出得獎者。

2016 年，公司共收到 104 項提名，創下歷史新高。公司於 10 月舉行了年度頒獎典禮。本年度最高榮譽大獎頒予港島綫隧道臨時支撐架工程團隊。金鐘站需進行 59 米長、20 米闊的支撐架挖掘工程，以在沙中綫竣工後改建為首個大型四綫轉車站。工程團隊順利完成此項極具挑戰的任務，並成功確保港島綫營運正常，不受影響。此項工程亦得到外界認可嘉許，在倫敦的「NCE 國際隧道工程獎」(International Tunnelling Awards) 頒獎禮上榮獲「2015 年特殊隧道項目大獎」(Specialist Tunnelling Project of the Year Award 2015)。

工作與生活平衡

港鐵透過一系列的計劃，確保員工享有均衡和健康的生活方式。

家庭友善僱傭實務

港鐵透過家庭友善僱傭實務，為員工及其家屬提供進一步支援。港鐵為香港員工提供全新的婚假、產假、侍產假、恩恤假及進修假，以及近期推出的哺乳室及相關支援，為員工營造共融的工作環境。

港鐵康樂會

港鐵每年舉辦各類聯誼活動，例如歌唱比賽及「聖誕兒童遊戲日」，讓員工及親友可共渡歡樂時光。員工及退休員工只需支付象徵式會費，便可參加港鐵康樂會，與親友一起享用一系列的康樂及體育設施和參加活動。

「健康生活計劃」

港鐵舉辦一系列計劃，作為「健康生活計劃」的一部分，確保僱員享有均衡和健康的生活方式。「健康生活計劃」強調員工「身」、「心」、「智」、「社」的全面健康發展。

公司舉辦例如優質睡眠貼士、促進工作間衛生環境、紓緩壓力等熱門主題的研討會和活動。此外，公司為全體員工及合資格家屬，提供由專業輔導人員接聽的 24 小時輔導服務熱線。公司亦為部分前綫員工在工作間提供減壓設施如康樂遊戲。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

引言

香港的招聘活動

培訓和發展

培養企業文化

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

「We are MTR」退休社群

在服務公司期間，港鐵不少員工與同事們建立了深厚的關係，因此退休對他們來說是一個重大甚至是困難的轉變。退休前，員工會收到實用的資料和簡訊，協助他們為退休生活做準備。公司於 2013 年為退休員工推出了「We are MTR」計劃，使員工保持對港鐵的一份自豪感，為退休員工提供公司發展的最新資訊，協助他們與其他退休員工和舊同事保持緊密聯繫。該計劃目前已聯繫起超過 1,200 名退休員工。

義工活動

港鐵鼓勵員工利用工餘時間和個人技能服務社群。透過「鐵路人 鐵路心」計劃，員工及退休同事可發起、組織和參與義工活動。

2016 年，「鐵路人 鐵路心」計劃舉辦了 263 個義工項目，超過 6,200 名人次參與。員工和退休義工獲頒發共 60 個獎項，以表揚他們對社區的卓越貢獻。

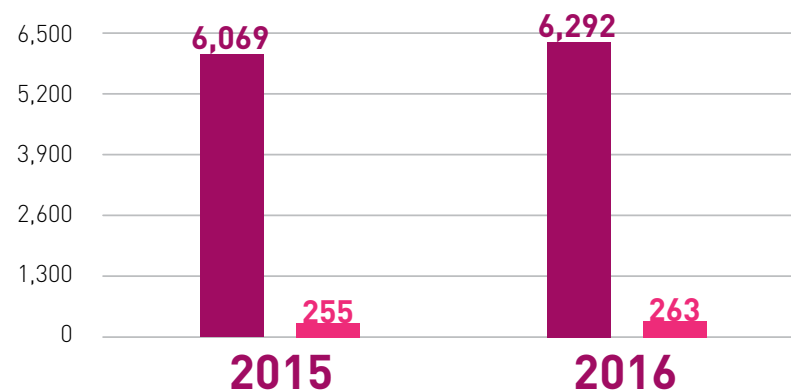
了解更多……

有關「鐵路人 鐵路心」計劃詳情，請瀏覽公司的顧客網站。

義工活動

義工人次

義工項目數目



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

 供應鏈

引言

供應鏈評估

與供應商聯繫及合作

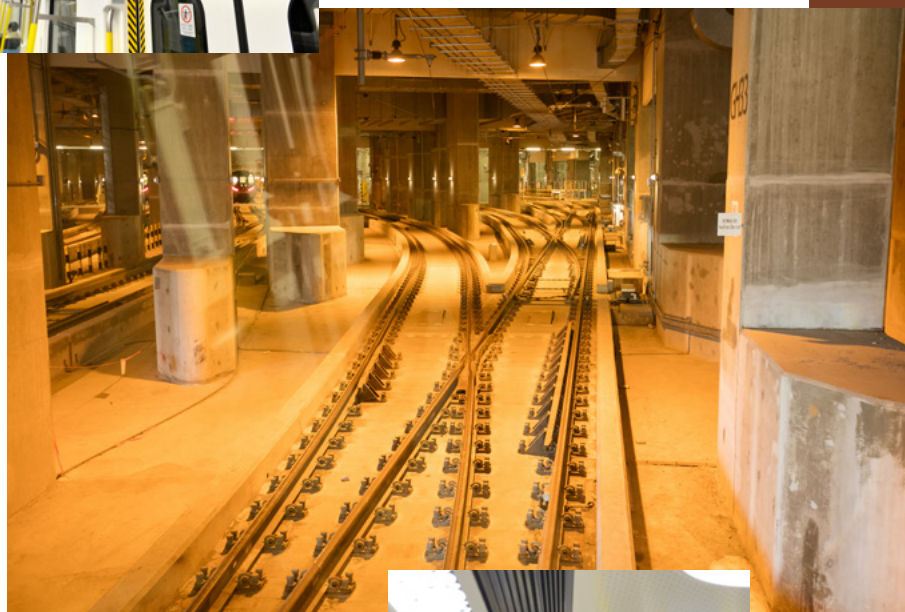
財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



供應鏈

我們的供應鏈包括鐵路建造、客運業務、物業管理和其他業務在內的各種產品與服務，透過多元化的供應鏈，為香港及其他地區的經濟作出重要的貢獻。

**80億港元**

2016年投放於鐵路
維修、更新及提升
工程

**715**

自2012年起，參加
「建造業學員培訓
計劃」的學員總數

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

▶ 引言

供應鏈評估

與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

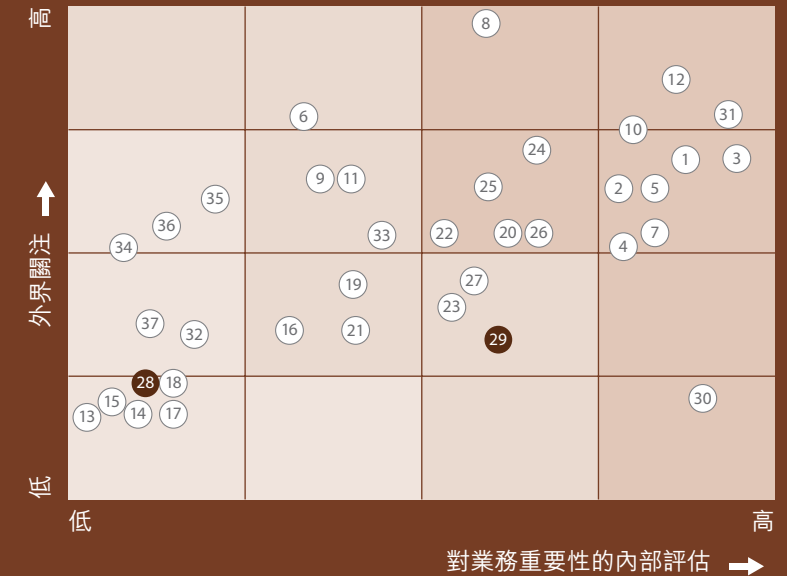
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

我們憑著與供應鏈持份者建立的深厚的合作關係，推廣品質、安全、可靠性、商業操守，並秉持負責任和可持續經營理念的堅定承諾。我們作為公平公正的業務夥伴，聲譽卓著，有助維持我們與持份者的長久協作關係。

本章涵蓋的重要議題



②8 供應鏈之人權風險

②9 向價值鏈推廣社會責任

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工



供應鏈

引言

供應鏈評估

與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

管理方針

《供應商行為守則》

《供應商行為守則》於 2008 年發布，提供一個基本和強制性的行為框架，當中涵蓋道德標準、人權和勞工權利，以及供應鏈管理。公司訂立的所有採購合約，均規定供應商須全面遵守《供應商行為守則》，任何違反行為一概視為嚴重違約。供應商亦有責任確保他們本身的供應商同時遵守《供應商行為守則》。

了解更多……

您可由此下載本公司 [《供應商行為守則》](#)。

採購流程提倡透明度

公司基於良好管治的原則，建立清晰透明、不偏不倚的採購流程。這個流程的主要目標是保障股東和其他不同持份者的利益，包括鼓勵競爭、為公司提供物有所值的產品及服務，並確保流程符合公司作為負責任和可持續發展企業的相關政策。

根據公司政策及透明度要求，我們在公司網站上公布相關合約和招標的資訊。

了解更多……

有關我們最新的 [招標通知](#)、[招標 / 意向書邀請](#) 以及 [批出合約通知](#) 以及 [供應商 / 承辦商註冊及行政](#)，請參閱我們的網站。

促進公平競爭

港鐵的成功有賴持份者對我們的信任。因此，港鐵全體員工有責任時刻維護公司所著稱的營商公平和道德操守的聲譽。因應香港政府於 2015 年 12 月 14 日全面實施的《競爭條例》，公司於 2015 年檢討了業務安排和常規、刊發新的相關手冊，並舉辦研討會，以提升員工對《競爭條例》的認識。

公司的《工作操守指引》為員工道德操守訂立指引，我們致力確保公平、公開及誠信競爭，並奉行不偏不倚、具透明度及市場競爭力的採購流程。我們實施競爭性招標程序，確保為有能力、合資格及有興趣的供應商、承辦商和顧問公司提供公平競爭機會，並不限定營運地點。

例如在招標過程中，若某投標公司有意成為另一投標公司的供應商、分包商或顧問，又或該投標公司同時為一間為該次投標而成立的合資公司之合夥人，則該公司不可就該次招標項目各自分別遞交投標意向書。此外，若投標公司之間有任何關連，如乃附屬、控權或姊妹公司等，均不可以其自身或合資公司合夥人身份就同一招標項目遞交標書。該等互有關連之公司，應協調決定由哪一家公司負責遞交一份標書。

此外，投標公司遞交標書時，也必須聲明其未曾與任何公司達成或簽訂任何涉及合謀競標、抬高標價、提供失標補償或任何其他相關合謀活動的有關協議、安排或諒解文件。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工



供應鏈

引言

供應鏈評估

與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

環保採購

我們的環保採購政策鼓勵採購團隊提倡供應鏈的可持續發展。我們是香港環保採購約章的創始成員，在一系列的商品採購中，加入了環保規格要求，包括 LED 燈等節能設備、森林管理委員會 (FSC) 認證的文具產品等。同樣地，在採購資本資產如列車、空調製冷設備時，我們會進行生命周期評估。我們也會鼓勵供應商在適當和可能的情況下申請環保標籤認證。

了解更多……

香港環保採購約章是環保促進會發起的一項舉措。環保促進會是於 2000 年成立的一個非牟利環境協會，以鼓勵香港工商界推行環保措施為宗旨。

可持續發展採購專責小組

採購及合約部的可持續發展採購專責小組於 2012 年成立。我們在 2016 年檢討並加強了專責小組的管治架構。專責小組的同事會跟進公司可持續採購執行情況，並向工程技術總監匯報。

專責小組的重點工作範疇為：

- 供應商調查：進行《供應商行為守則》合規調查
- 環保採購：分享環保採購措施和實務
- 活動及推廣：與供應商協調及分享可持續發展措施實務的活動，並推廣公司的可持續發展措施
- 培訓及發展：為專責小組成員舉辦和推薦參加可持續發展的相關培訓，從而提升能力

供應鏈可持續發展基準比較

2015 年，我們完成一項獨立研究，對港鐵的供應鏈可持續性進行了基準比較。在若干方面，我們與鐵路和物業行業的最佳實務相符，但在某些方面，我們正考慮如何優化自身實踐，以符合並超越市場基準。

我們明白，所有公司日後將更加需要提升供應鏈管理實務，以提升產品責任和效率，同時降低對環境和社會影響。未來我們會繼續策略性地將可持續發展納入採購流程，並率先實施其他改進措施。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

引言

▶ 供應鏈評估

與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

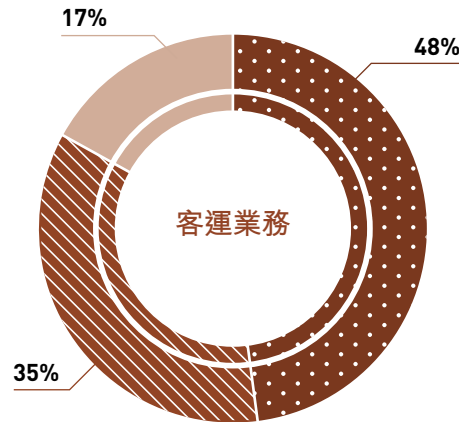
可持續發展表現指標

供應鏈評估

下圖列出了我們於 2016 年在產品和服務方面的開支分佈。由於不同業務單位的供應商及服務提供者日趨多元化，我們就客運業務、物業管理及鐵路延綫項目三組不同供應鏈的各自供應商，按照其採購類別所佔該

業務單位總支出的比重，評估每個供應商類別的相關可持續發展風險，並訂立出與供應商建立聯繫的策略性重點範疇。

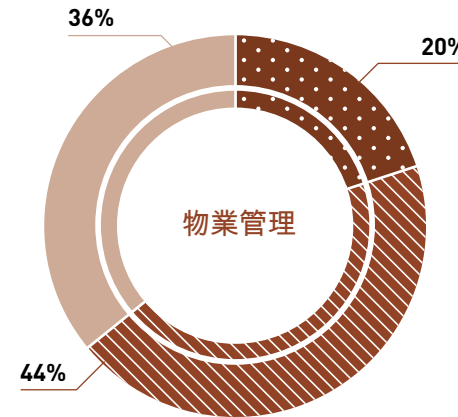
2016 年主要類別的開支比率



工程與維修服務
工人安全與健康

商品、服務及備料
人權與勞工

一般商品與服務



清潔、安全與會所服務
人權與勞工

工程與維修
工人安全與健康

其他商品與服務



土木工程
人權與勞工
工人安全與健康

顧問及其他

工程與機械工程
人權與勞工
工人安全與健康

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工



供應鏈

引言

▶ 供應鏈評估

與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

供應鏈風險管理

三個業務類別當中，客運業務開支仍然最大。本年度我們共斥資逾 80 億港元用於維修、更換及提升現有鐵路網絡。此項開支預計將會逐年大幅增加。我們所提供的服務及修建的基礎設施質素有賴於供應商所交付的產品與服務的可靠性和質素。因此，我們的供應鏈風險與其他企業風險一樣，須通過企業風險管理系統定期進行評估。

例如，我們預計洪災和其他與氣候變化有關的極端天氣情況對我們的供應鏈可能產生重大影響，包括阻延貨物的生產和交付，而我們的基礎設施和物業資產也會受到保費增加的影響。因此，我們已實施風險緩解措施，例如與供應商緊密合作，確保貨品與服務可持續不斷地供應。另外，我們亦會確保供應商為安全及服務關鍵備件備有充足存貨，並尋求開拓更多專用備件的供應來源，確保與科技發展保持同步以避免產品過時。

您知道嗎？

供應鏈中的模範管理實務

自 2009 年以來，我們共斥資 97 億港元為新鐵路綫採購列車。鑒於這方面的投資龐大，我們近年努力改進對此類設備的生命周期評估方法。在決策過程中，除了考慮前期資本性開支外，我們還按 40 年的平均年期計算未來能源使用及列車維修的成本。對於已購買並進行過生命周期評估的設備，我們會進行監控，以對比預期表現的準確性。在某些情況下，若表現符合指明的性能範圍，我們會獎勵有關的供應商。

此外，為了達到我們的高品質標準，我們與列車製造商保持緊密關係。我們的列車模範質量管理實務源自我們與其中一個主要供應商的深入合作關係。我們通過位於製造基地的聯合項目辦事處，與該供應商緊密合作，確保實現所有質量表現指標，包括針對所有主要零元件的完整可追蹤性，尤其關注維修和安全用途的關鍵部件。我們亦在工廠安排全職員工，以確保製造及組裝過程的品質，並將此方法用於新鐵路綫採購列車的整個過程中，包括我們於 2015 年宣佈的 93 列新的 8 卡列車的招標過程。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工



供應鏈

引言

供應鏈評估

▶ 與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

與供應商聯繫及合作

與承辦商聯繫，是我們價值鏈工作的一部分。我們邀請供應商參與定期論壇、研討會和實地考察，以衡量其表現和分享最佳實務。我們的採購團隊亦會定期考察供應商的設施。整體而言，我們的目的是與供應商共同營造合作互助的文化，並推廣負責任和可持續的營商理念，相比只是恪守合同精神更進一步。我們的車務處、工程處和物業處專注於工友健康和 safety、人權、勞工實務和聯繫社區，並就上述事宜與持份者建立策略性聯繫。

供應商調查

我們定期對供應商進行調查，就以下方面搜集與政策、措施和監察系統的狀況有關的資料

- 道德標準
- 人權和勞工權利
- 環境保護
- 消費者保障
- 供應鏈管理
- 利益衝突

最近一次調查已於 2014 年完成，當中我們收到 660 間供應商對企業責任問卷的回覆。我們了解到，表示有制定企業責任政策、舉措及監控制度的供應商整體上較 2011 年的基綫有所增加，比例從 27.6% 增至 46%。其他指標也有 4.6% 的平均升幅。

問卷調查結果有助於我們了解供應商是否遵守《供應商行為守則》及其可持續發展的實踐程度。此外，我們計劃於 2017 年年中展開下一次調查，以期了解他們可持續發展的主要範疇，並將調查結果與我們自己的評估進行比較，從而查找改進及發掘合作的機會，以便確定將來推出優化的可持續發展規定的可行性。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工



供應鏈

引言

供應鏈評估

▶ 與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

與承辦商合作

承辦商除了直接聘用自己員工，亦會聘用分判商和專門承辦商。獲得承辦商的支持是我們實現負責任和可持續發展企業策略和目標的重要一環。

承辦商須遵守合約中一系列有關安全的嚴格規定和要求；我們亦致力與他們建立合同以外的合作關係，共同努力改善項目交付。

您知道嗎？

鐵路延綫項目的材料測試實驗室

港鐵材料測試實驗室於 1975 年建立，並於 2009 年開發電腦化材料管理系統及自動化測試流程。此後，該實驗室已就 70 個港鐵鐵路延綫項目合約完成對 738,000 個混凝土方塊及 152,000 個鋼筋樣本的測試以確保其符合最嚴格材料標準，平均每天測試 700 個混凝土方塊及 100 個鋼筋樣本。

為符合相關法例規定及公司內部要求，每批使用的混凝土及鋼筋均須對多項參數進行測試，包括強度、質量及樣本破壞模式。傳統上取樣及測試流程非常費時，主要透過審批不同文件及人手處理。承辦商通常在工地現場準備混凝土樣本，然後由業主（政府或發展商）的監管代表將樣本送抵第三方實驗室進行測試，整個流測試程耗時通常超過兩週。

我們於 2000 年年底開始修建五項新的鐵路項目時，便著手簡化測試流程。由內部開發的材料測試系統 (MTS)，利用 QR 碼、射頻識別 (RFID) 及流動電話技術，採集並傳輸每個混凝土及鋼筋樣本的資訊。該自動化流程大幅減少了人為失誤或數據處理不當所帶來的風險。

測試設備經改善後，該流程可自動將測試結果傳至網上並由香港實驗所認可計劃之認可簽署人的簽發電子報告，及後建築工程師及承辦商立即可獲知相關測試結果。在應用 MTS 後，正式報告簽發時間已降至 24 小時內且是一個無紙化系統。保守估計，每個測試樣本最少可節省 11 張紙。

在開發材料測試系統期間，我們與材料供應商及商會、承辦商及建築工程師密切磋商及合作以了解他們的需求及關注。此外，透過年度持份者滿意度調查取得的用戶意見，以及隨著先進技術的發展。多年來我們逐步改進，以進一步提升系統使其更簡易使用且更高效。

為行業領先實務作貢獻

該 MTS 的流動平台仍是開放系統，此舉是為鼓勵各方共同協作為行業推進使用自動化及可靠的測試系統。例如，香港建材協會（前稱為混凝土製造商協會）現已採用流動技術及 QR 碼混凝土出廠證。2014 年，政府屋宇署開始接納首個 MTS 簽發的電子報告，無疑是對該系統發揮積極作用的最佳認可。

作為香港的大型基礎設施提供商，我們對能為行業的創新科技發展持續作出重要貢獻，深感自豪。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

 供應鏈

引言

供應鏈評估

▶ 與供應商聯繫及合作

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

您知道嗎？

品質、安全、環境管理和關顧社區卓越獎

港鐵工程處於 2010 年推出年度獎勵計劃，旨在促進香港新鐵路項目建設期間，品質、安全、環境管理及關顧社區等方面的持續改善。2016 年，獎勵計劃除適用於主要承辦商之外，亦拓寬至次要承辦商，以表揚及鼓勵他們的優異表現。

不同獎項類別的金獎得主如下：

- **品質金獎**：合約 841A 的北京和利時有限公司：信號系統 — 軌道設備，及合約 841B：信號系統 — 列車設備
- **安全金獎**：合約 1109 的三星—新昌聯營共同榮獲：宋皇臺及土瓜灣站及隧道，以及合約 816C 的株式會社新菱：西九龍總站 — 電氣安裝工程。
- **環保金獎**：合約 1103 的萬喜大型項目公司：顯徑站至鑽石山站
- **持份者參與金獎**：合約 1109 的三星—新昌聯營：宋皇臺及土瓜灣站及隧道

您知道嗎？

新鐵路綫的見習人員計劃

過去幾年，技術型建築工人短缺，始終是我們鐵路延綫項目所面臨的問題。為吸引新血加入建造業，我們於 2012 年推出「沙中綫建造業學員培訓計劃」。該計劃旨在為有志從事建造業的人士，提供不同建造工種的技術訓練和實習機會。培訓計劃要求沙中綫所有土木工程承辦商招募並培訓指定數量的見習員，並在見習員通過相關工藝測試後正式聘用最少 12 個月。截至 2016 年底，已有 715 位學員接受培訓，當中 455 位已完成培訓計劃並正式獲聘，當中涵蓋隧道工、木工及紮鐵工等 17 個工種。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈



財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

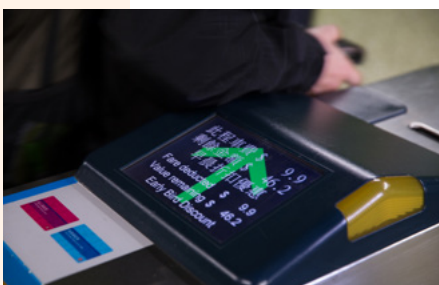
綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



財務及 經濟表現

2016年，公司在香港的鐵路網絡和巴士客運服務的周日平均乘客量約為560萬人次，並有數以十萬計的市民在我們發展或管理的物業中安居樂業，購物消閒。因此，我們的表現不但會對股東，更會對各持份者造成影響。



2,573億港元
資產總值，截至2016年
12月31日



8.4%
總收入增加

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

▶ 引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

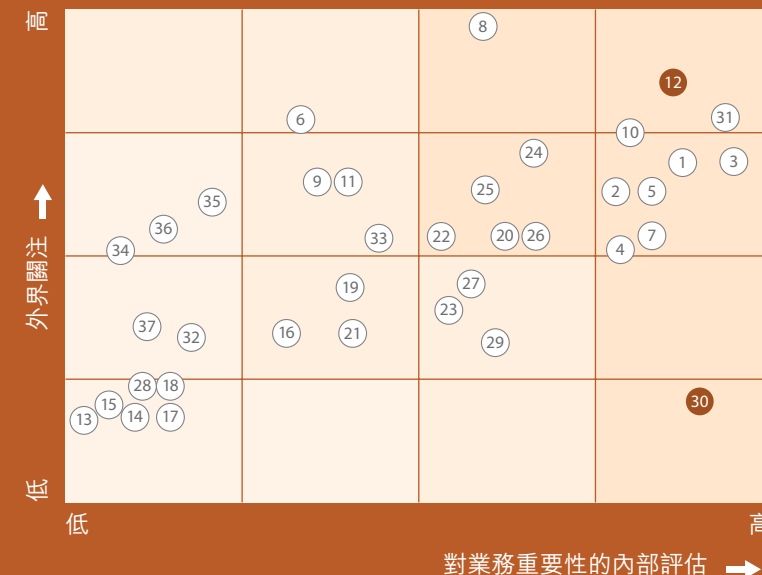
引言

鑑於鐵路業的資本密集性質，鐵路公司傳統上難以獲得經營及拓展業務所需的融資。為確保港鐵可持續提供乘客所期望的世界級服務，我們必須具備充裕的財力，為公司現有及未來的投資項目、維修服務及提升工程提供資金。因此，可持續的健康財政狀況至為重要。

本節重點指出，港鐵需要穩定的車費收入，作為最重要的經常性收入來源之一。港鐵亦採用多個行之有效的融資模式，如「鐵路加物業」模式、「公私合營」及「服務經營權」和「現金津貼」，以配合長遠提供優質鐵路服務的需要。2016年11月，我們首次發行綠色債券，以集資進行有助公司繼續提供綠色運輸及物業服務的項目。相關情況將於本節詳細討論。

在本報告的其他章節中，您可了解我們如何不斷作出投資，為顧客維持、改善及擴展服務；同時認識對港鐵日後締造佳績可能產生影響或助力的發展趨勢。

本章涵蓋的重要議題



- ⑫ 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）
- ③① 來自政府付款 / 繳稅

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

▶ 引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

經濟及財務表現摘要

自港鐵於 1975 年成立以來，我們與香港一同成長。我們以關懷備至的服務，連繫及建設社區，提供安全可靠的運輸服務，為市民建立與各方面至關重要的連繫；與此同時，香港蓬勃發展的經濟，以及完善的教育制度，亦為公司的服務提供了資本、技術人才和龐大市場，推動公司不斷發展。

我們為香港作出的貢獻，遠遠超過我們為股東所創造的盈利。今年，我們制定了增值及分配圖表來闡述這一點。收入是我們為顧客提供運輸、物業和其他服務所創造的經濟價值。這些經濟價值跟著會分配予持份者——供應商、僱員、貸款者、股東、政府以至廣大市民。保留溢利則代表我們為維持及提升現有資產而作出的再投資，以及作新項目的融資能力。

2016 年增值及分配圖表 (百萬港元)

已創造經濟價值

 香港客運業務收入
\$17,655

 香港車站商務收入
\$5,544

 香港物業租賃及
管理業務收入
\$4,741

 中國內地及
國際附屬公司收入
\$14,826

 其他業務收入
\$2,423

 香港物業發展利潤¹
\$337

總額：45,526

已分配經濟價值

員工薪酬

 僱員²
\$13,671

 經營成本³

 供應商
及業務夥伴
\$13,332

 每年定額
及非定額付款

 九鐵公司
\$2,537

 利息及
財務成本

 貸款者⁴
\$297

 稅項⁵

 政府
\$1,240

 普通股息⁶

 股東
\$6,238^{6,7}

 社區投資
(不包括車費優惠
和實物捐贈)

 社區
\$23⁸

 已保留經濟價值⁹ 8,188

Total: 45,526

註：

- 1 未計及 2,600 萬港元的員工薪酬。
- 2 不包括予以資本化作為資產的 13.85 億港元員工薪酬。
- 3 以簡便為由，經營成本包括利息收入及應佔聯營公司利潤或虧損，並已扣除非控股權益應佔利潤。
- 4 不包括予以資本化作為資產的 6.32 億港元利息開支。
- 5 代表本期稅項，但不包括遞延稅項。
- 6 代表年內已付普通股息。
- 7 包括已付香港特區政府財政司司長法團的 47.01 億港元普通股息，但不包括根據高鐵香港段協議所支付的 129 億港元第一期特別股息。
- 8 包括捐贈、贊助及其他社區參與貢獻，但不包括 25.36 億港元恆常車費優惠及推廣和 2,200 萬港元實物捐贈。
- 9 為已保留經濟價值用以再投資創造未來經濟價值。其代表年內已保留公司股東應佔基本業務利潤（未計及折舊、攤銷及遞延稅項），並已計及已分配予公司的持份者的金額，但未包括根據高鐵香港段協議所支付的 129 億港元第一期特別股息。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

▶ 引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

財務摘要

(百萬港元)	2015	2016	變動
總收入	41,701	45,189	▲ 8.4%
總 EBITDA ⁽¹⁾	16,120	17,313	▲ 7.4%
EBITDA ⁽¹⁾ 毛利率	38.7%	38.3%	▼ 0.4% 個百分點
EBITDA ⁽¹⁾ 毛利率 (不包括中國內地及國際附屬公司)	53.3%	53.9%	▲ 0.6% 個百分點
總 EBIT ⁽²⁾⁽³⁾	10,622	11,399	▲ 7.3%
EBIT ⁽²⁾ 毛利率 ⁽³⁾	25.5%	25.2%	▼ 0.3% 個百分點
EBIT ⁽²⁾ 毛利率 ⁽³⁾ (不包括中國內地及國際附屬公司)	34.8%	34.8%	--
經常性業務利潤 ⁽⁴⁾	8,565	8,916	▲ 4.1%
香港及中國內地物業發展除稅後利潤	2,329	530	▼ 77.2%
基本業務利潤 ⁽⁴⁾	10,894	9,446	▼ 13.3%
投資物業重估	2,100	808	▼ 61.5%
公司股東應佔淨利潤 ⁽⁴⁾	12,994	10,254	▼ 21.1%
每股盈利(港元) ⁽⁴⁾	2.22	1.74	▼ 21.6%
基本業務每股盈利(港元) ⁽⁴⁾	1.87	1.61	▼ 13.9%
每股普通股股息(港元)	1.06	1.07	▲ 0.9%

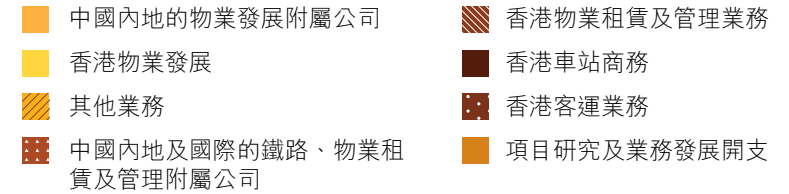
注：1. EBITDA 代表未計香港物業發展利潤、折舊、攤銷及每年非定額付款前經營利潤

2. EBIT 代表未計利息及財務開支前經營利潤

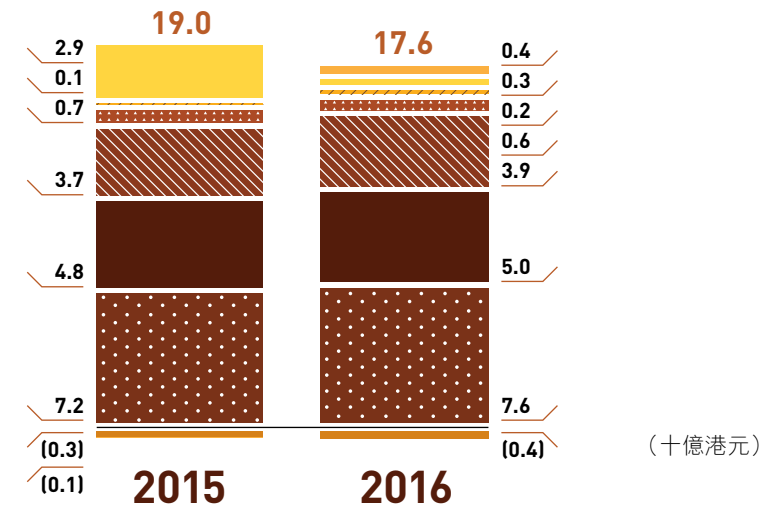
3. 不包括香港物業發展

4. 已扣除非控股權益

經營利潤* 來源



* 代表未計折舊、攤銷及每年非定額付款前經營利潤



財務及經濟表現的綜合數據載於本報告的可持續發展表現指標一節。

您知道嗎？

財務表現基準

根據 CoMET 基準，港鐵按載客量和使用率計算的財務表現，一直領先所有其他參與評核的鐵路系統。這個結果反映香港情況獨特（如人煙稠密）以及「鐵路加物業」模式行之有效等，使我們能夠以自負營虧的方式經營業務，同時將票價維持在合理水平。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

▶ 香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

香港客運業務票價

對不少持份者，尤其是低收入人士或依賴港鐵提供便捷運輸服務往返偏遠地區的人士而言，票價調整都是一個敏感議題。另一方面，票價收入是公司其中一個可持續和穩定的主要收入來源，確保我們能作出龐大投資，配合維修、更換和提升公司資產的長期需要。

經過廣泛討論後，港鐵在 2007 年與九鐵公司合併時與政府訂立票價調整機制，並獲小股東通過。該機制的目的是達致公平、客觀和具透明度的票價調整。我們透過向目標客戶群提供恆常及限時推廣優惠，回應乘客對港鐵票價是否符合市民負擔能力的關注。

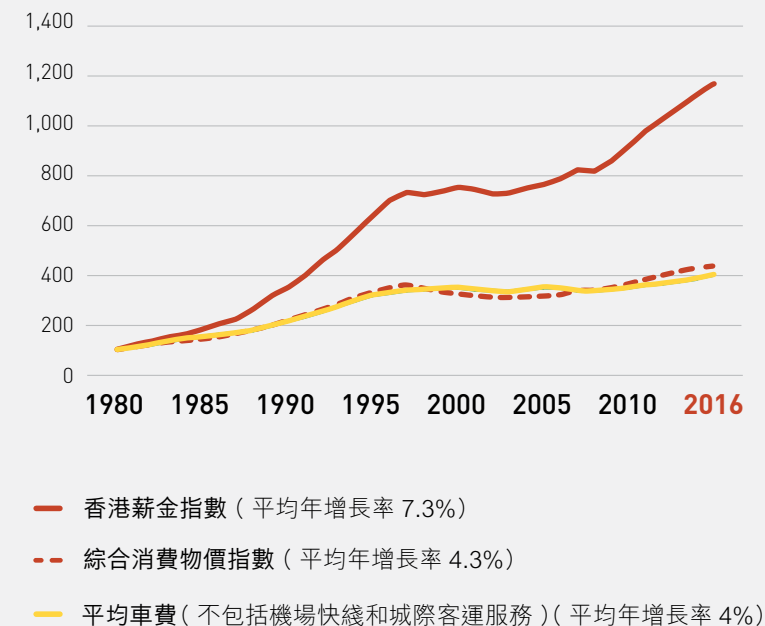
您知道嗎？

由 2008 年至 2016 年間，港鐵根據票價調整機制上調票價的幅度，遠低於年均消費物價通脹率和年均薪金漲幅。



- 港鐵票價平均加幅
- 年均物價通脹率（根據綜合消費物價指數錄得）
- 年均薪金漲幅（根據香港的薪金指數計算）

下圖顯示港鐵票價調整幅度與消費物價的長期變動相若，且一直落後於香港的薪金增長。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

- ▶ 香港客運業務票價
- 「鐵路加物業」模式
- 綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

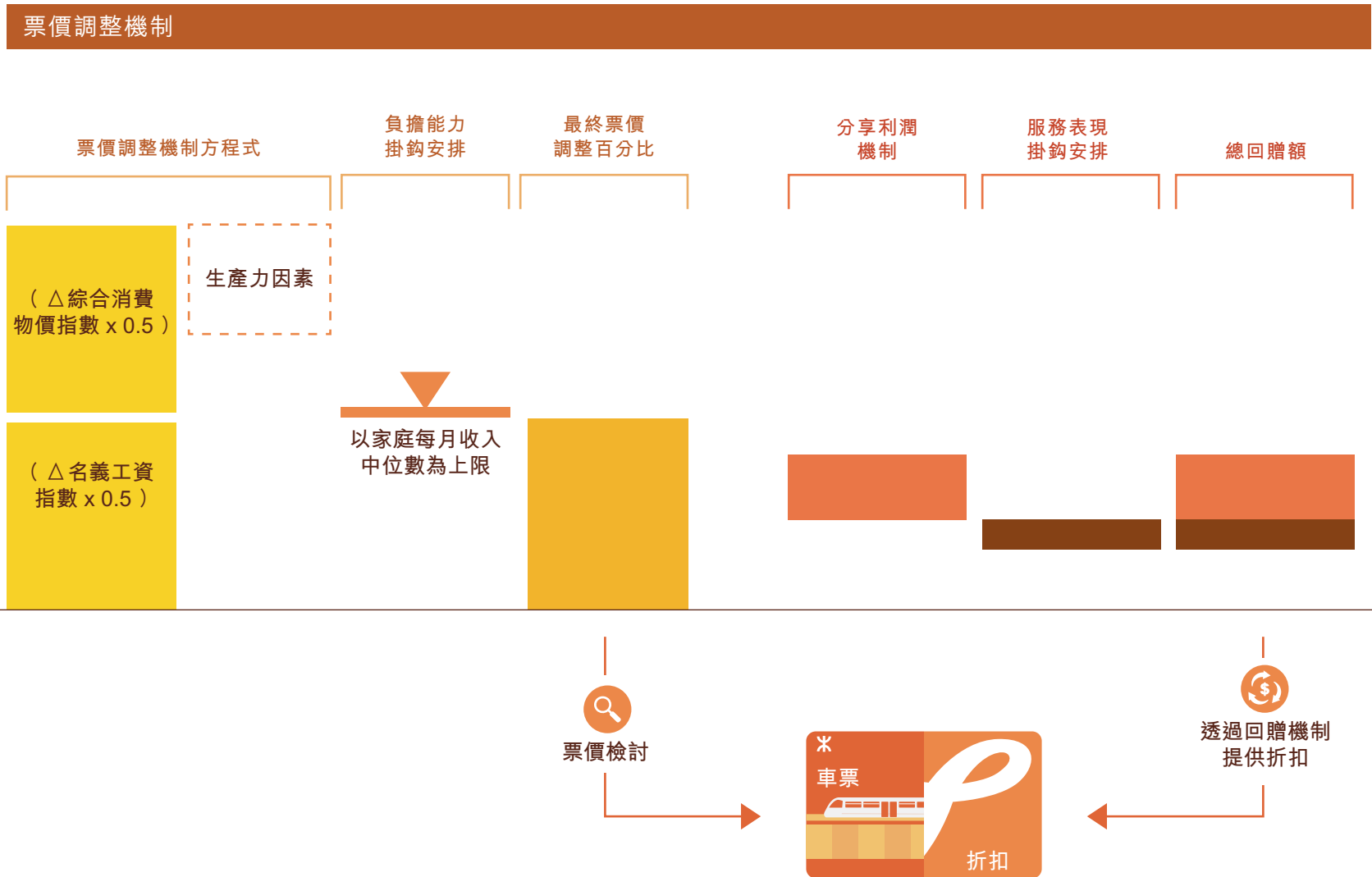
可持續發展表現指標

票價調整機制

票價調整機制方程式

票價調整機制建基於一個客觀、具透明度及直接驅動的方程式，讓我們可因應經濟狀況訂立票價，因此票價的變動有一定程度的可預測性，而該機制有助我們在履行對股東的財務責任與社會期望之間取得平衡。機

制適用於重鐵、輕鐵、港鐵巴士的票價，以及向乘搭機場快綫的機場員工所收取的票價。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

- ▶ 香港客運業務票價
- 「鐵路加物業」模式
- 綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

票價調整機制方程式包含多個組成部分。政府統計處所公佈的綜合消費物價指數和運輸業名義工資指數的變動，反映了港鐵營運成本的變化。而透過引入生產力因素，乘客便可分享到港鐵提升生產力所帶來的裨益。

檢討票價調整機制

根據我們的營運協議，票價調整機制一般每五年檢討一次。票價調整機制於 2013 年完成首次檢討，對預設的「生產力因素」作出修訂，並引入以下三項因素：

- 生產力因素：於 2008 至 2012 年的五年內，港鐵鐵路業務合併後，生產力增加了 1.2%。我們於首次的票價調整機制檢討中，與乘客分享港鐵提升生產力所帶來的裨益，把生產力因素設定為 0.6%。
- 負擔能力掛鈎安排：整體調整幅度計算出來後，會與政府前一年第四季的家庭每月收入中位數進行比較，並以此中位數為上限。假如家庭收入中位數的按年變動為 0 或負值，則票價將被凍結。這項安排將於經濟低迷時提供票價援助，其提供的負擔能力折扣會在兩年內逐步撤銷。
- 服務表現掛鈎安排：對因設備故障或人為失誤所引致的每宗超過 30 分鐘的列車服務延誤，我們將撥出預先釐定的金額（根據服務延誤時間按比例增減），並於隨後一年透過既定機制向乘客提供回贈。
- 分享利潤機制：按照港鐵相關業務產生的利潤按比例增減，撥出預先釐定的一個金額，再透過回贈機制，向客戶提供折扣作為分享的利潤。

了解更多……

提前檢討票價調整機制

根據我們的營運協議，票價調整機制一般每五年檢討一次。雖然下次檢討原定於 2017/18 年進行，但在 2016 年 3 月接獲政府發出的要求後，我們根據雙方於 2016 年 4 月達成的協議，提前一年與政府共同檢討票價調整機制。檢討結果已於 2017 年 3 月公佈。

在現行票價調整機制方程式的基礎上，公司推出惠及所有乘客的新安排，同時確保港鐵公司具有可持續的財政能力，以繼續為乘客提供安全可靠及效率卓越的鐵路服務。此外，我們亦制定具吸引力的票價方案，惠及港鐵所服務的各類乘客。

了解更多有關港鐵與香港特區政府共同檢討票價調整機制的詳細結果，可按[此處](#)。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

- ▶ 香港客運業務票價
- 「鐵路加物業」模式
- 綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

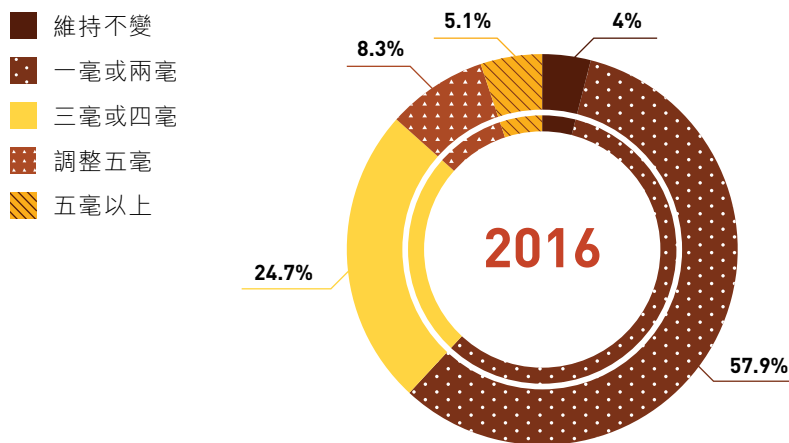
2016 年的票價調整

最新的票價調整方案於 2016 年 6 月生效，整體票價調整幅度 +2.65%，反映

- 義工資指數按年上升 4.1%，
- 2015 年 12 月，綜合消費物價指數按年變動為 2.4%；及
- 生產力因素為 0.6%。

2016 年的調整幅度，較 2015 年第四季「家庭每月收入中位數」按年升幅 3.33% 為低。

2016 年票價調整後乘客車程票價調整所佔比例



優惠和折扣

恆常票價推廣和優惠

2016 年，我們向相信最能受惠於調低票價的目標乘客，提供總值超過 25 億港元的恆常票價優惠和推廣，其中包括：

- 長者及合資格殘疾人士
- 港鐵學生乘車優惠計劃
- 港鐵轉乘優惠

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果。

2016 年，我們透過「即日第二程車費九折」優惠，向鐵路客運服務的顧客提供服務表現和盈利能力掛鉤安排下的特定金額。

2016 年的折扣

2016 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外、加強或延長車費優惠。其中包括：

- 「港鐵都會票」優惠延長 — 專為經常於市區範圍內乘搭中、長距離過海車程的乘客提供 11% 至 25% 的車費折扣。優惠已延長一年至 2017 年 6 月 30 日。
- 港鐵特惠站 — 我們設置港鐵特惠站，鼓勵乘客使用港鐵網絡。只需用成人八達通輕拍港鐵特惠站讀卡機，乘客下次乘搭港鐵便可節省兩元。

了解更多……

查詢港鐵特惠站的位置，請瀏覽[公司網站](#)。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

▶ 香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

- 「早晨折扣」優惠延長 — 乘客於早上 7 時 15 分至 8 時 15 分期間出閘，可享有 25% 車費折扣；成人乘客在普通周日於 35 個指定車站出閘，可享有票價折扣；優惠已延長一年至 2017 年 5 月 31 日。
- 特惠星期六 — 由 2016 年 11 月至 2017 年 3 月，每個月的第一個星期六使用成人八達通乘搭港鐵本地車程可享小童特惠車費，而其他享有八達通特惠票價優惠的乘客則一律每程只需 1 港元。

2016 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為支持「長者日」及「國際復康日」，我們亦於當日分別讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

了解更多……

有關車票、車費、特別計劃和常客車票計劃的最新資訊，請瀏覽公司的客戶網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

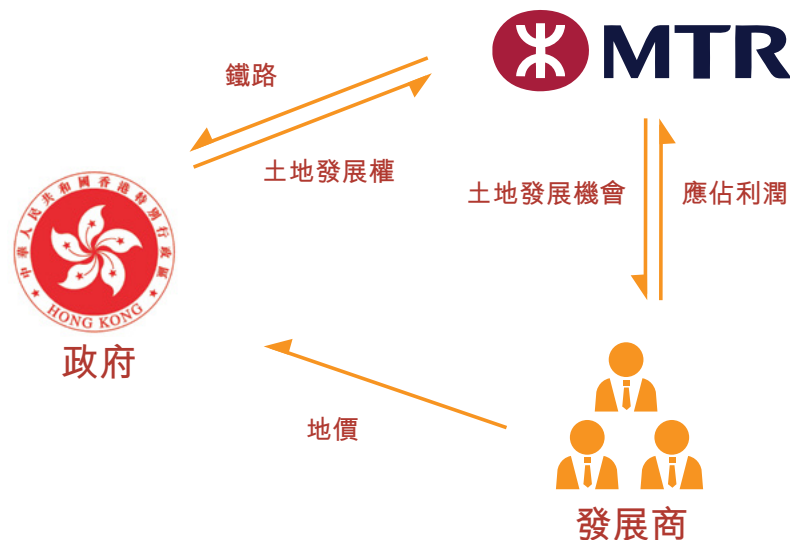
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

「鐵路加物業」模式

公司透過「鐵路加物業」模式提供可靠的世界級鐵路服務。這個模式是公司於 40 年前為首條鐵路綫籌集資金而訂立的，今天仍然是港鐵香港業務的基石。繳交地價後，我們獲授予鐵路沿綫的土地發展權，在結合鐵車站、車廠及發展項目的基礎上建設綜合社區，包括住宅、寫字樓、商場、學校、綠化地帶及其他社區設施，使各持份者都能受惠於港鐵為周邊社區帶來的好處。

香港的「鐵路加物業」模式



註：模型經過簡化，只用以闡釋「鐵路加物業」模式的一般架構。實際的落實方式可能有異。

除了透過「鐵路加物業」資產（如投資物業）的收入為鐵路業務提供資金外，「鐵路加物業」模式亦有助彌補建造新鐵路綫時的資金短缺。根據這個模式發展的項目接近鐵路車站和其他設施，為當地居民提供交通便利。

香港「鐵路加物業」模式的可持續發展效益概要



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

- 德福花園
- 東涌綫沿綫發展
- 日出康城
- 大圍站發展項目
- 何文田站發展項目
- 活化黃竹坑

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱共建未來章節，或點擊[此處](#)瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

德福花園

觀塘綫九龍灣站和車廠是鐵路導向發展模式早期的成功例子之一。德福花園於 80 年代初落成，包括多幢大廈和一個地區商場，並有多塊連接車站的休憩用地。

東涌綫沿綫發展

日出康城

大圍站發展項目

何文田站發展項目

活化黃竹坑

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱共建未來章節，或點擊[此處](#)瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

德福花園

東涌綫沿綫發展

香港站上蓋的國際金融中心透過增加世界級甲級寫字樓的樓面面積，擴大了香港的核心商業區。同樣，在維港彼岸，環球貿易廣場所在的西九龍以往交通不便，但現在從中環乘搭東涌綫或機場快綫只需 10 分鐘便可抵達。青衣城和盈翠半島竣工後，成為了青衣的新焦點，新鐵路綫為東涌多個住宅物業發展項目提供與市中心的便利交通聯繫，並有助推動香港經濟持續發展及增長。

日出康城

大圍站發展項目

何文田站發展項目

活化黃竹坑

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱共建未來章節，或點擊[此處](#)瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

- 德福花園
- 東涌綫沿綫發展
- 日出康城

作為港鐵至今最大型的發展項目之一，「日出康城」正發展成為一個全面規劃的綜合社區。日出康城站於 2009 年啓用，是區內的主要交通樞紐，並有有蓋行人通道網絡方便約 68,000 名居民出入。2016 年，公司批出多一個新的物業發展項目，進一步拓展日出康城。

- 大圍站發展項目
- 何文田站發展項目
- 活化黃竹坑

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱共建未來章節，或點擊此處瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

🏠 財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

德福花園

東涌綫沿綫發展

日出康城

大圍站發展項目

作為東鐵綫和馬鞍山綫的轉綫車站，大圍站預期將成為區內的主要交通樞紐。這個匯聚車站、公共運輸交匯處、零售/住宅物業及專上學院的綜合項目，將成為可持續鐵路導向發展概念的楷模。

何文田站發展項目

活化黃竹坑

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱共建未來章節，或點擊[此處](#)瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

- 德福花園
- 東涌綫沿綫發展
- 日出康城
- 大圍站發展項目
- 何文田站發展項目

香港首條地鐵綫觀塘綫，現已增設何文田站及黃埔站。何文田站現為港鐵網絡中面積最大的車站，日後亦將成為沙田至中環綫的轉乘站，設有行人天橋連接車站附近一帶的屋邨。何文田站上蓋的全新物業發展項目，將分期提供約1,400至1,800個住宅單位，為何文田區注入新動力。

活化黃竹坑

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱共建未來章節，或點擊此處瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

- 德福花園
- 東涌綫沿綫發展
- 日出康城
- 大圍站發展項目
- 何文田站發展項目
- 活化黃竹坑

我們計劃在黃竹坑興建的大型發展項目將會是促進南區改造的催化劑。項目將成為區內的矚目焦點，為社區帶來便利和活力，同時也將推動區內的旅遊活動。根據這個舊屋邨重建項目的總綱發展藍圖，該項目可容納一個車站、一間鐵路車廠、政府、機構及社區設施、一個佔地 47,000 平方米的商場及約 4,700 個住宅單位。

了解更多……

有關港鐵鐵路沿綫物業發展項目的詳情，請參閱 [共建未來](#) 章節，或 [點擊此處](#) 瀏覽公司網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

▶ 「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

放眼世界

我們認為「鐵路加物業」模式亦能配合不同的市場情況，適用於全球各地其他城市。舉例說，我們在深圳市軌道交通龍華綫車廠上蓋自行發展的物業項目——天頌引起市場的熱烈反應。項目位於車廠上蓋的第一批低密度住宅單位已於2016年12月移交買家，而多層住宅大廈將如期於2017年年中交付。

我們現正於中國內地（天津和北京）進一步拓展商機。2016年11月，我們與北京市基礎設施投資有限公司（京投）、北京京港地鐵有限公司（京港地鐵）簽署合作框架協議，對北京地鐵四號綫和大興綫若干現有車站及車廠用地的綜合開發，聯手進行前期的可行性研究。我們以車廠上蓋發展為著眼點，展開研究。我們於2017年1月與京投簽署了諒解備忘錄，將戰略性合作關係擴展至北京其他主要與鐵路相關的物業發展項目。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

綠色債券

為了把港鐵的環境、社會及公司管治納入融資決策過程中，港鐵決定發行綠色債券，並於 2016 年 10 月訂立港鐵綠色債券框架，有關框架符合國際資本市場協會制定的綠色債券原則的核心元素，為日後發行綠色債券提供指引。

綠色債券有助公司開拓全新且增長迅速的債券投資者基礎及令其債券投資者更多元化，並提供與傳統債券同樣具有成本效益的資金，為「鐵路 2.0」下的一系列綠色服務和網絡提升項目提供所需資金。綠色債券亦有助推廣本港的綠色債券市場，並符合香港政府「香港氣候行動藍圖 2030+」的策略，支持香港金融發展局有關發展「香港成為區域性綠色金融樞紐」的建議。

了解更多……

根據《巴黎協議》，香港特區政府環境局於 2017 年 1 月發表了《香港氣候行動藍圖 2030+》報告，當中訂立香港於 2030 年減少碳排放的新目標（在 2030 年之前把碳強度從 2005 年的基準水平降低，達致相當於 36% 的絕對減排量），以及各方為達到這目標而共同制訂的計劃。

該計劃亦有助香港金融發展局發展香港成為區域綠色融資翹楚的建議，有望在本港經濟由「棕色」過渡到「綠色」的進程中發揮重要作用。

有關香港金融發展局的詳細建議，請參閱發展局於 2016 年 5 月發表的報告。

首次發行綠色債券

港鐵於 2016 年 11 月首次發行總值 6 億美元的 10 年期綠色債券。該綠色債券以面額 5 億美元於 10 月下旬推出接受認購，引起了亞洲和歐洲各機構投資者的熱烈反應，其中不乏專攻綠色債券的投資者，最終獲得超過 14 億美元認購。集團決定將發行規模增至 6 億美元，並按指引息差下限，即 10 年期美國國庫債券孳息率 1.737% 加 80 個基點，以年息率 2.537% 作為定價。港鐵綠色債券榮獲《亞洲金融》評選為 2016 年度亞洲區「最佳綠色債券」。

發行詳情

發行人：	MTR Corporation (C.I.) Limited
擔保人：	香港鐵路有限公司
名義本金額：	6 億美元
發售價：	99.675%
淨募集資金：	5.9805 億美元
定價日：	2016 年 10 月 24 日
發行日：	2016 年 11 月 2 日
到期日：	2026 年 11 月 2 日
票息率：	年利率 2.50%，每半年派息一次
ISIN 代碼：	XS1509084775
上市：	香港聯交所

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

▶ 綠色債券

公司管治

共建未來

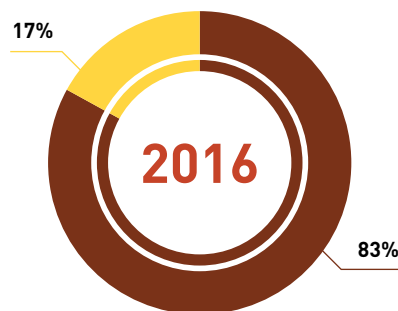
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

配額及分銷統計數據

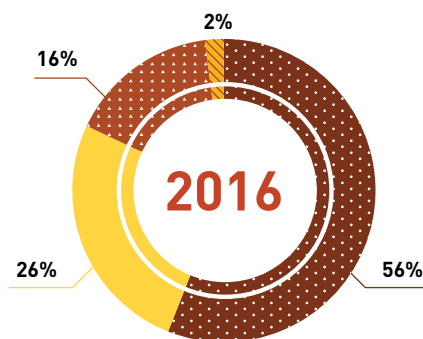
按地區劃分

■ 亞洲
■ 歐洲



按投資者類型劃分

■ 資產經理
■ 銀行
■ 保險
■ 其他 / 私人銀行



您知道嗎？

綠色債券指數

港鐵首批綠色債券已獲納入以下的綠色債券指數：

- 巴克萊明晟綠色債券指數 (Barclays MSCI Green Bond Index)
- 美銀美林綠色債券指數 (BofA Merrill Lynch Green Bond Index)
- Solactive 綠色債券指數 (Solactive Green Bond Index)
- 標普綠色債券指數 (S&P Green Bond Index)

港鐵綠色債券框架

港鐵企業責任政策和框架訂明公司廣泛的環境目標。港鐵訂立綠色債券框架，旨在專為綠色債券的發行、集資用途及匯報提供指引。

港鐵綠色債券框架

- 於 2016 年 10 月訂立
- 訂明港鐵綠色債券所籌集的資金將全部或部分作為合資格投資項目的資金或再融資
- 港鐵綠色債券所籌集的資金，在還未分配予合資格投資項目時，可用於償還港鐵一般信貸額度下的借款
- 合資格投資項目包括以下範疇的項目：
 - » 低碳運輸
 - » 能源效益
 - » 可持續鐵路車站及物業發展
 - » 適應氣候變化
 - » 生物多樣性和保育
 - » 水的管理
 - » 廢物管理
 - » 防止污染

了解更多……

下載港鐵綠色債券框架 (僅提供英文版)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

符合綠色債券原則

港鐵的綠色債券框架符合國際資本市場協會制定的綠色債券原則。

綠色債券原則（2016年6月更新版本）是一套自願性的流程指引，透過釐清綠色債券的發行方式，就綠色債券的透明度和訊息披露作出建議，並推動綠色債券市場的完善發展。

了解更多……

框架概述及獨立意見

[Sustainalytics 就港鐵綠色債券框架提供獨立意見](#)（僅提供英文版），並確定其符合綠色債券原則的四大支柱，且屬可靠及穩健。

識別和確定集資所得的使用資格的程序

港鐵綠色債券集資所得的潛在用途將根據以下流程審核，並指定相關用途：

項目部門申請

希望使用綠色債券集資金額的港鐵部門須填寫綠色投資表格

資格審核

庫務部及企業責任部 - 持續發展部審核綠色投資表格，以確保：

- 投資符合港鐵綠色債券框架內的合資格投資準則
- 可持續發展裨益的合理證據（港鐵明白業務及項目可能在某些重要方面為環境帶來裨益，但亦有可能在其他方面損害環境，所以需要在兩者之間取得平衡）

審核標準

評估合資格投資時會考慮：

- 投資的技術參數
- 關鍵績效指標
- 比較同業或參考基準投資項目及計劃
- 使用週期分析
- 可持續發展風險
- 庫務部及企業責任部 - 持續發展部要求按規定提交綠色投資表格的港鐵部門提供進一步資料

批准

必須經過庫務部及企業責任部同意，投資項目才能根據綠色債券框架被指定為合資格投資。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

▶ 綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

綠色債券的集資用途和項目最新進展

綠色債券的集資淨額已被指定用於兩個主要項目的資本性開支，並總結如下。有關項目各自的最新情況，請參閱以下兩頁。

投資	指定金額	類別
觀塘綫延綫	1.6774 億美元	低碳運輸
南港島綫（東段）	4.3031 億美元	低碳運輸 能源效益
總計	5.9805 億美元	
指定金額的餘額：	零	

了解更多……

對港鐵綠色債券的審驗

德勤已就港鐵首次發行的綠色債券之集資用途及特定環境關鍵表現指標提供審驗報告（僅提供英文版）。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

▶ 綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

綠色債券項目最新進展

投資項目一的名稱	觀塘綫延綫
投資總額	69 億港元
撥自綠色債券的投資額	13 億港元 (1.6774 億美元)
合資格投資項目類別	低碳運輸
投資項目介紹	<p>公司與香港特別行政區政府於 2011 年 5 月 17 日就觀塘綫延綫的融資、設計、建設及營運訂立項目協議。這條全長 2.6 公里的觀塘綫延綫已於 2016 年 10 月 23 日投入服務，是現有的觀塘綫（油麻地站至黃埔站，並在何文田設有轉車站）的延綫。</p> <p>觀塘綫延綫落成後，黃埔站現為觀塘綫總站，而何文田站將成為興建中的沙田至中環綫的轉綫車站。</p> <p>透過港鐵觀塘綫延綫，往返黃埔站與油麻地站只需約 5 分鐘，而乘搭其他公共道路交通工具則需要 15 至 20 分鐘。預期這條新延綫將顯著紓緩何文田與黃埔地區的交通擠塞情況。</p>
估計為環境帶來的正面影響	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每年減少 19,000 公噸的二氧化碳當量排放量 2) 其他正面影響： <p>紓緩道路交通及擠塞情況，因而減低路面車輛造成的環境影響，如路邊空氣污染。香港政府已確定路邊空氣質素欠佳和交通擠塞日益惡化是導致香港空氣質素問題（包括影響公共健康）的原因之一（資料來源：http://www.enb.gov.hk/tc/files/New_Air_Plan_tc.pdf）</p> 3) 公司已所有新建的車站（包括該延綫的車站）採取多項措施，例如列車再生制動、全月台幕門及高效空調冷卻設備等，以達致節約能源及減少污染的目標

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

引言

香港客運業務票價

「鐵路加物業」模式

▶ 綠色債券

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

投資項目二的名稱	南港島綫（東段）
投資總額	172 億港元
撥自綠色債券的投資額	4.3031 億美元（33 億港元）
合資格投資項目類別	低碳運輸及能源效益
投資項目介紹	<p>公司與香港特別行政區政府於 2011 年 5 月 17 日就南港島綫（東段）的融資、設計、建設及營運訂立項目協議。該項目隨即動工。這條全長 7 公里的南港島綫（東段）已於 2016 年 12 月 28 日投入服務。南港島綫為一中型鐵路系統，由金鐘伸延至南區，途經海洋公園、黃竹坑、利東並以海怡半島為終點站。這條新綫在設計上回應市民對改善南區交通的需要，把南區與香港現有的鐵路網絡連繫起來，同時推動南區的旅遊及經濟發展。</p> <p>來往金鐘站與海洋公園站只需約 4 分鐘，而來往金鐘站與海怡半島站則只需約 11 分鐘。南港島綫（東段）預期將顯著紓緩香港仔隧道的交通擠塞情況。</p>
估計為環境帶來的正面影響	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每年減少 18,900 公噸二氧化碳排放量 2) 透過列車再生制動和軌道旁能源儲存系統，每年可節省 629,600 度電（附註 1） 3) 採取相關措施，例如改善及擴大指定區域的隔音屏障以滿足街坊的特殊需要、採用綠化天台及外牆設計，以及在奇力灣設立「南堤綠徑」公眾休憩空間 4) 其他正面影響： <p>紓緩路面交通及擠塞情況，因而減低路面車輛造成的環境影響，如路邊空氣污染。香港政府已確定，路邊空氣質素欠佳和交通擠塞日益惡化是導致香港空氣質素問題（包括香港市民的健康問題）的原因之一（資料來源：http://www.enb.gov.hk/tc/files/New_Air_Plan_tc.pdf）</p>

附註 1：全年節省的用電量，是根據 2017 年第一季實地測量的數據推算而得。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



公司管治

我們深信，良好的公司管治是機構建立公信力的重要基石。董事局及執行委員會的成員承諾致力履行集體責任，確保公司得到完善管理，以符合所有持份者的利益。董事局成員負責監督公司的策略願景和方向，而執行委員會成員則負責制定和落實所需政策和制度。憑藉這個信念，我們持續努力不懈為尋求和落實最佳常規以達致良好公司管治。



21%
董事局中女性比例



13名獨立非執行董事

5名非執行董事

1名執行董事

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

▶ 引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

因公司管治活動已詳載於我們的年報中，本節主要載述企業責任有關的公司管治方針。

我們以竭盡企業責任為原則，為企業行為提供指引並為落實企業策略提供支持。憑藉我們的「長遠目標、使命和信念」，加上完善的企業風險管理及與持份者保持聯繫的程序，我們致力維持公司的持續發展，同時對社區發展作出貢獻。

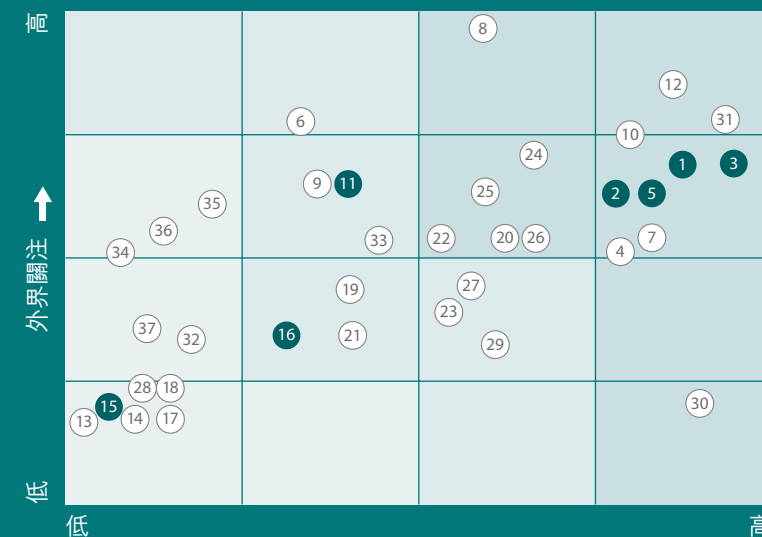
了解更多……

我們每年均會發表公司管治報告書，作為年報的一部分。報告書描述我們根據香港聯合交易所有限公司《上市規則》的《企業管治守則》所採納的最佳常規。

企業責任對我們有何意義？

我們的鐵路及物業服務與市民的生活和業務所在的社區息息相關。因此，我們的企業責任是安全並負責任地營運各種業務，以及積極貢獻業務所在的社區。

本章涵蓋的重要議題



對業務重要性的內部評估 →

- ① 機構管治框架與過程
- ② 公平營運（與其他機構進行合乎道德的交易）
- ③ 反貪污
- ⑤ 公平競爭
- ⑪ 顧客資料保護和私隱
- ⑮ 人權申訴機制
- ⑯ 多元化及平等機會

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

▶ 引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

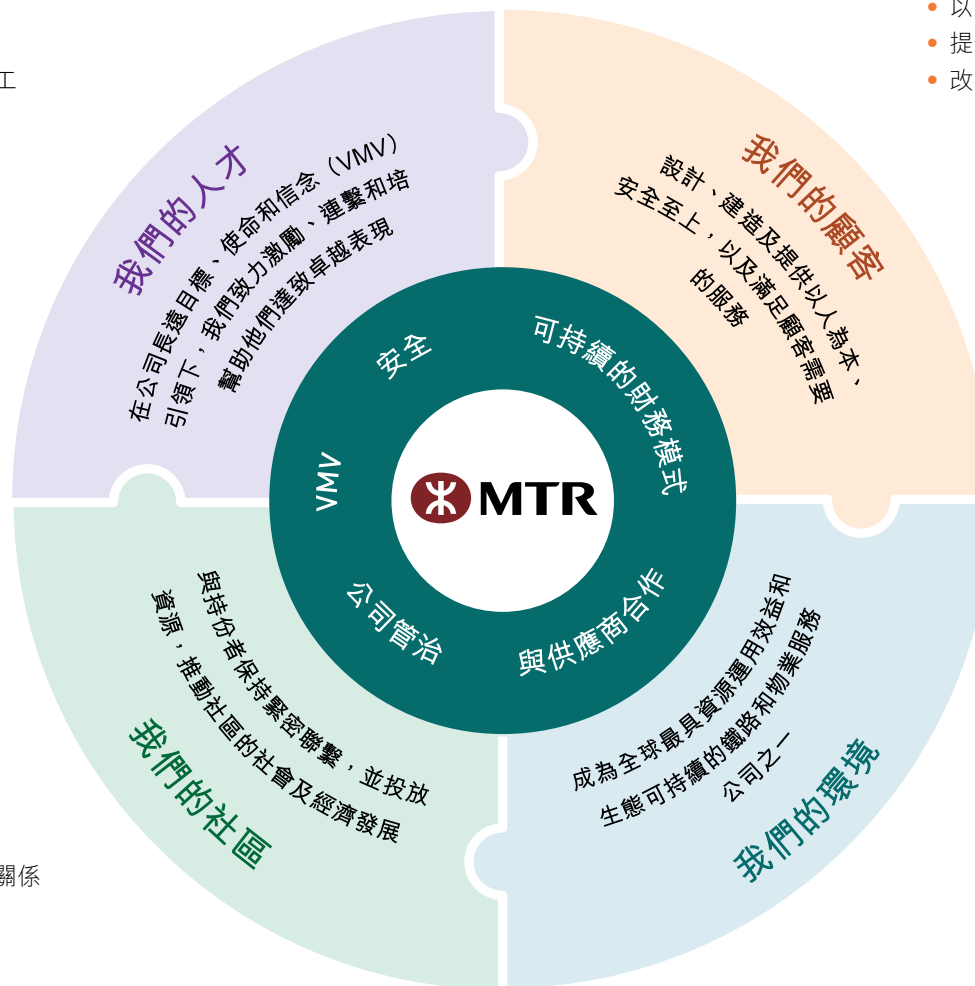
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

推動社區的社會及經濟發展、提升市民的生活質素，並促進居住和營商環境的蓬勃發展

- 加強企業文化
- 人力資源交替安排
- 投放資源培育和發展員工

- 以乘客的需要作為設計和規劃的核心
- 提升列車服務可靠程度
- 改善方便程度



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

▶ 引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

每名員工均堅守承諾，履行企業責任，為此我們制定了涵蓋董事局及高層人員的管治架構，確保這個架構在公司內得到貫徹執行。董事局企業責任委員會及風險委員會與執行委員會互相合作，確保積極有效地識別及處理企業責任事宜所帶來的風險和機遇。

董事局

董事局是我們的最高管治機構。在主席領導下，董事局專注於公司的整體策略、政策及公司管治。

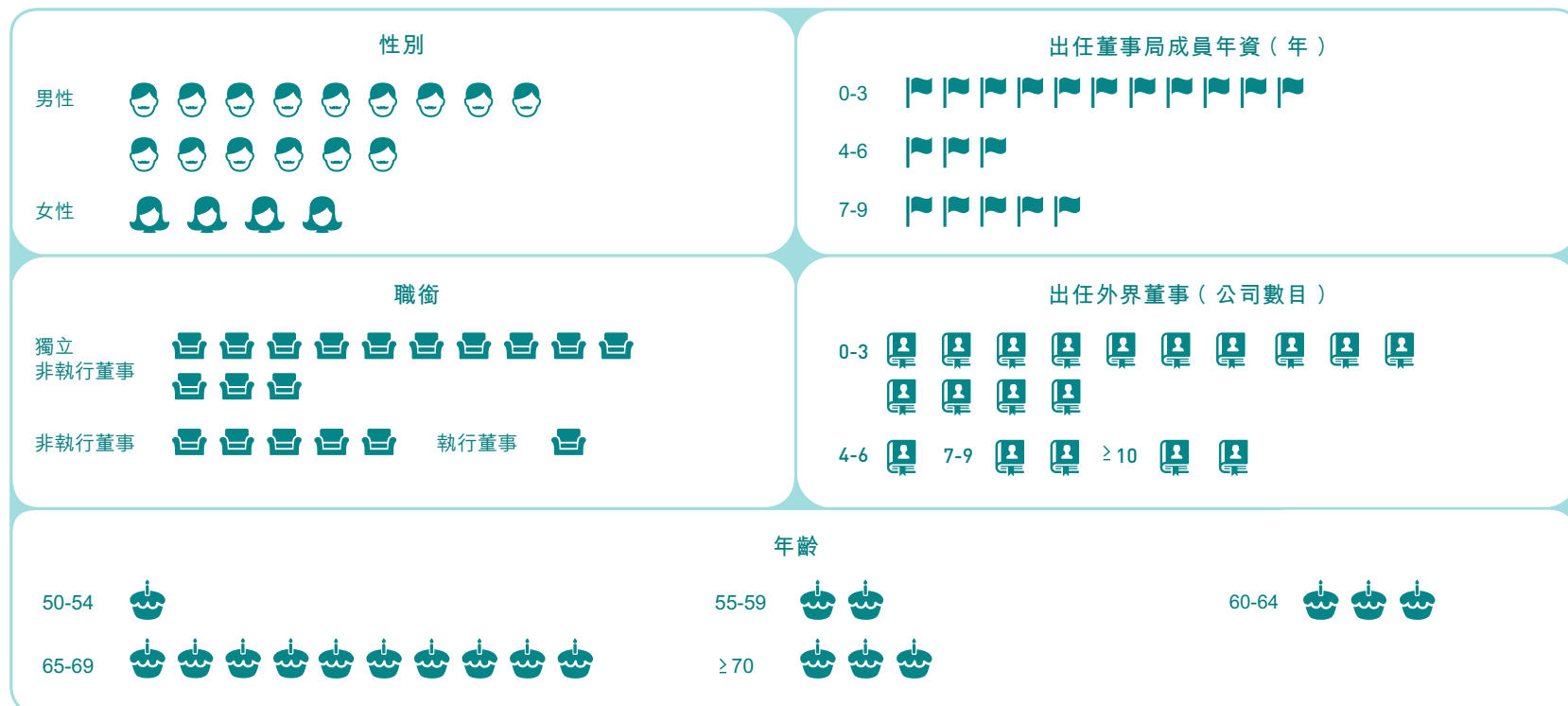
董事局擇優甄選成員，並慎重考慮多元化政策，確保董事局成員在技能、經驗及觀點角度多元化方面的適當平衡，從而加強公司業務策略的執行令董事局保持有效運作。

作為良好公司管治的重要部分，董事局成立合共六個董事局委員會，以監督不同範疇的公司事務。

了解更多……

請參閱我們的網頁，以了解董事局委員會的職權範圍，及董事局多元化政策。

董事局多元化



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

▶ 引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

執行委員會

董事局授權執行委員會管理公司的日常事務。該委員會由行政總裁領導，並自 2016 年 5 月 1 日起由執行總監會的所有成員組成，其中包括在 2015 至 2016 年間因重組執行總監會而新設的五個職位，分別為常務總監—車務及中國內地業務、法律及歐洲業務總監、公司事務總監、技術工程總監及港鐵學院校長。

了解更多……

請瀏覽公司網站，了解有關董事局成員和執行總監會的詳情。

企業責任委員會

匯報對象：董事局

主席：董事局主席

會議次數：每年兩次

成員：

- 一名非執行董事（為董事局主席）
- 三名獨立非執行董事（自 2016 年 1 月 1 日起）
- 三名執行總監會成員，包括行政總裁、人力資源總監及公司事務總監（自 2016 年 1 月 1 日起）。

了解更多……

如欲了解有關企業責任委員會的職權範圍，請點擊[此處](#)。

企業責任督導委員會

匯報對象：執行委員會

主席：公司事務總監

會議次數：每年三次

成員：個別總監會成員及各主要業務單位的高級管理人員。

企業責任督導委員會就企業責任及可持續發展的措施提供意見，並向公司各部門傳達有關措施。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[引言](#)
[公平與道德企業](#)
[風險管理](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

公司政策

公司的企業責任管理方針包括多項公司政策，尤其是涵蓋被視為對持份者至關重要及 / 或需要跨部門廣泛協調的事宜。

請參閱下列政策了解更多。相關政策僅提供英文版。

[企業責任政策](#)

[可持續發展政策](#)

[安全政策](#)

[舉報政策](#)

[公司董事局多元化政策](#)

[綠色採購政策](#)

[氣候變化聲明](#)

[生物多樣性政策](#)

外部約章及會員資格

我們批准由外部機構制定的約章、原則及措施，並參與各協會及倡議組織。請[點擊此處](#)，以了解更多詳情。

港鐵附屬及聯營公司的管治

隨著公司繼續在香港以外地區拓展業務，在本地、中國內地及海外註冊的附屬及聯營公司亦不斷增加。為確保良好公司管治及妥善管理財務和其他風險，公司對附屬及聯營公司實施若干監控措施，並要求它們遵守當地適當的管理實務及政策。

有關詳情，請參閱[中國內地及國際業務](#)。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

公平與道德企業

《工作操守指引》

公司定期檢討及更新《工作操守指引》以確保內容適用且符合公司和法規的要求。公司於 2015 全面檢討了指引後，現正進行例行檢討，經修訂的指引將會於 2017 年第三季度向所有員工派發。公司亦計劃舉辦宣傳活動及教育計劃以提升員工意識。連同其他公司政策和指引，《工作操守指引》加強了持份者對我們的信任。該指引與公司的「長遠目標、使命和信念」互相呼應，有助達致提高運作透明度的目標。所有員工均須恪守最高的商業道德標準，並以尊重公平、公正和誠信為原則於公司所有業務地區營運。

了解更多……

請參閱最新版本的 [《工作操守指引》](#)

反貪污及舉報

作為一間堅守崇高道德標準的企業，公司要求所有員工在我們經營業務的所有地區，切實遵守當地防止賄賂及貪污的法規。我們絕不姑息任何形式的賄賂或貪污行為。公司以《工作操守指引》為公司的核心價值及道德操守要求提供指引，並就防止賄賂及非法收受 / 提供利益、利益衝突等落實有關的內部政策。公司透過新員工入職課程內介紹相關內容，並邀請廉政公署的嘉賓講者定期舉辦講座，向全體員工傳達以上訊息。

公司的舉報政策對公司在財政、法律或聲譽上構成或可能構成重大不利影響的欺詐、不道德、違反法律或公司政策的行為，確立舉報機制。我們鼓勵並協助舉報者申訴不滿而毋需害怕遭受報復。公司的舉報政策適用於全體員工，以及與公司有業務往來的任何人士，包括顧客、業務夥伴及供應商。

所舉報的不當行為，均以極度迫切、高度保密及受到尊重的方式予以處理。舉報委員會由內部審核主管擔任主席，成員包括法律及歐洲業務總監和人力資源總監。2016 年，舉報委員會評估了 60 宗個案，並評定其中 45 宗不符合公司舉報機制中跟進調查個案的定義。其餘 15 宗舉報個案中，已完成跟進調查包括：1 宗情況屬實、1 宗部分屬實及 8 宗無法得到證實。餘下 5 宗個案截至 2016 年 12 月 31 日仍在調查中。管理層正就已經證實及部分屬實的個案採取適當的跟進行動，包括採取紀律處分。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

引言

公平與道德企業

風險管理

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

風險管理

從公司發展前瞻性角度出發，風險管理與可持續發展息息相關。

我們的企業風險管理架構融入公司的日常運作，提供簡單而有效的管理程序，辨識和檢討各業務單位中的風險，並定出資源分配優先次序管理可能出現的風險。管理層亦可通過這體系清晰掌握公司所面對的重大風險，並據此支援決策和項目執行，以達致更佳業務表現。

在考慮已制定的風險控制措施後，公司按已辨識的風險的可能性及風險事件的後果，評估每項風險。根據風險矩陣釐定風險評級 (E1-E4)，極高風險為 E1，低風險為 E4。風險評級反映管理層處理相關風險時須付出的關注及調控力度。

公司採取主動的措施以辨識、評估和管理來自經常性和增長業務，以及經常轉變的營商環境下所產生的重大風險。企業風險委員會、執行委員會和風險委員會按季檢討公司的企業風險組合，並就新興風險集思廣益，以確保掌握重大風險，繼而利用風險矩陣評估已辨識的重大風險，並確認貫徹執行風險控制措施的負責人。公司現正管理的重大風險已載於公司年報中。

2016 年，公司進行了前瞻性研究並舉辦了工作坊，以了解社會、科技、經濟、環境及政治變化對公司營運環境的潛在影響，以及可能對業務帶來的影響和機遇。有關討論詳情，請參閱**共建未來**。

了解更多……

請參閱公司年報中的「[風險管理](#)」，當中詳述公司風險管理系統及流程，以及現時所管理的重大風險。

請同時參閱[風險委員會的職權範圍](#)。

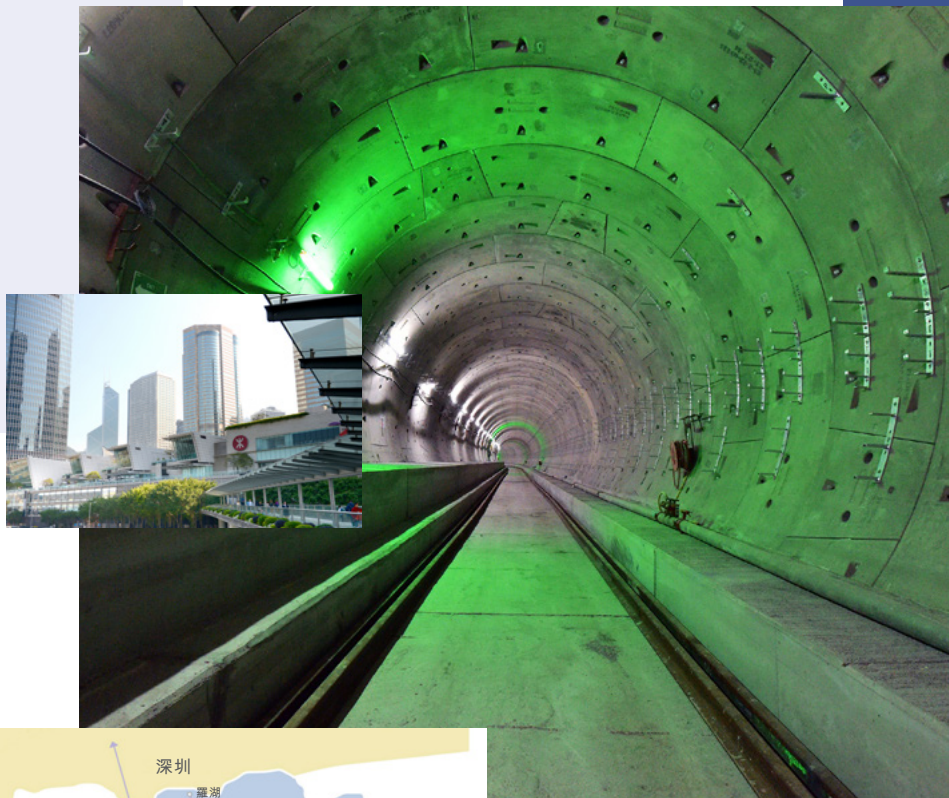
目錄

- 引言
- 主席的話
- 行政總裁的信
- 安全
- 顧客
- 社區
- 環境
- 員工
- 供應鏈
- 財務及經濟表現
- 公司管治

 共建未來

- 引言
- 2017 年及未來發展
- 港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務
可持續發展表現指標



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

-  車站
-  轉綫車站
-  現有或已落實的鐵路
-  新鐵路計劃
(初步概念)
(以不同顏色顯示)



共建未來

作為一間負責任和可持續發展的公司，我們營運業務必須放遠目光，高瞻遠矚。鑑於公司的鐵路和物業使用年限較長，我們今天的發展建設都會對未來數十年產生重大影響。儘管未來難以預測，但展望未來同時增加我們營運業務的靈活性以確保我們能夠應對或適應可能出現的變化，卻是至關重要。此外，作為社區成員，我們還關注持份者現在和未來的福祉。



4

政府已邀請公司提交的項目建議書數量



約 18,000

在未來四至六年提供的住宅單位數量

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

▶ 引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

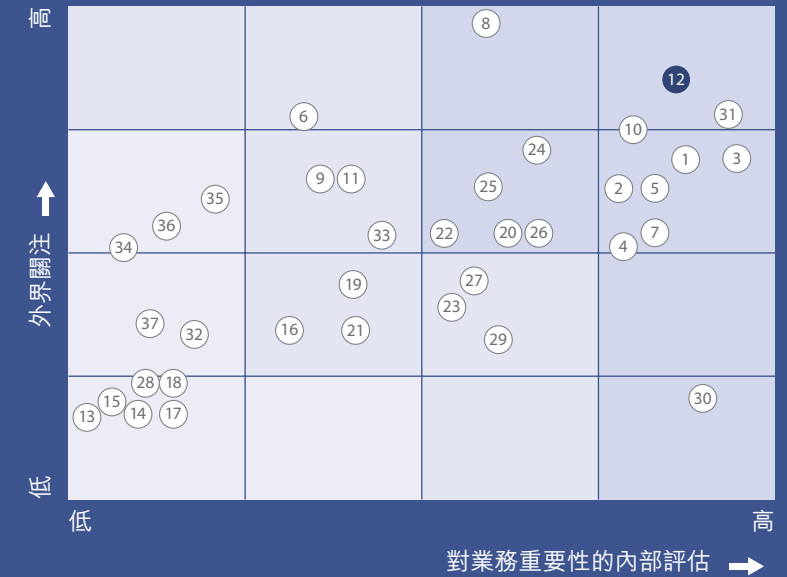
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

本章介紹我們現有服務的改善計劃、香港正在進行的新鐵路項目及物業發展項目，以及在中國內地、歐洲和澳洲擴展業務的新機遇。我們還將探討公司前瞻性研究的多項發現和影響。

本章涵蓋的重要議題



⑫ 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

全球背景

一項於 2016 年公布的研究顯示，全球約 54.5% 的人口居住在城市，但預期到 2030 年該比例將增至 60%。聯合國經濟和社會事務部（聯合國經社部）每兩年編製一次的研究報告，根據其最新 2016 年版，大部分人口增長將來自亞洲和非洲的城市及其周邊地區。1990 年全球有 10 個人口上千萬的超大型城市，而到 2030 年這個數字可能增至 41 個。

聯合國指出可持續的城市化應包括公共交通及住房等在內的有關城市基礎設施的建設，而這則對很多地區保持經濟和社會發展起關鍵作用。

這解釋了為什麼在 2016 年，我們確定與聯合國 17 個可持續發展目標中的三個看齊，並告知可持續發展目標秘書處我們全力支持這些目標。我們認為，作為一間提供鐵路及物業服務的公司，我們可透過實現連繫及建設社區的願景，為業務所在地社區的可持續發展作出貢獻。現時我們重點關注三個可持續發展目標，並相信我們可在這些領域發揮重要作用：

- 可持續發展目標 8：體面工作和經濟增長；請參閱「[財務與經濟表現](#)」及「[員工](#)」章節
- 可持續發展目標 9：產業、創新和基礎設施；請參閱「[顧客](#)」一章及本章
- 可持續發展目標 11：可持續城市和社區；請參閱「[社區](#)」及「[環境](#)」章節

了解更多……

有關可持續發展目標的詳情，請參閱此網站。

隨著全球及香港都受到氣候變化的影響，加上在巴黎的第 21 次締約方大會就氣候變化達成歷史性協議，投資發展可持續公共交通系統的需要現已變得更加迫切。

我們支持《香港氣候行動藍圖 2030+》。我們的長遠目標是以關懷備至的服務連繫及建設社區，成為一家具領導地位跨國企業。憑著「鐵路加物業」模式，加上在人口最稠密的城市之一營運鐵路服務的卓越表現，我們相信港鐵具備良好條件面對這些全球發展並續締佳績。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

2017 年及未來發展

香港鐵路的未來

由於乘客量不斷增加，加上鐵路網絡日益成熟且不斷拓展，港鐵的資產定會受到更大壓力，而我們在繼續超越客運業務的安全和服務標準上將面對更大考驗。因此，我們正在審慎規劃能夠滿足持份者和業務長遠需要的措施。

優化資產

我們以嚴格的資產管理系統來管理鐵路資產。我們定期更新中長期資產計劃以收錄公司所擁有的全部資產的詳盡資料，包括資產狀況和表現記錄、營運和維護成本趨勢，以及資產更新策略。透過持續改進資產管理流程，有助我們降低鐵路資產的使用周期成本，並提高其社會及商業價值。

未來的鐵路服務

我們進行全面檢視，以確定我們能有效應對乘客未來不斷轉變的需求。為規劃未來，我們在 2016 年進行全面研究，並制定了「2030 顧客體驗願景藍圖」，為提升服務及資產管理規劃提供框架，以進一步改善公司主要顧客群（即乘客、旅客及長者）的乘車體驗。所有這些都需要不同部門之間互相合作，並以開放態度迎接未來。

運用技術建設新鐵路

為幫助香港拓展新綫路，我們一直在現有鐵路建設項目中採用建築信息模擬 (BIM) 流程和技術。

透過 BIM，建築業可以提高複雜項目的質素和協調性，並享有在其他國家和其他行業達致的效率。相關行業已使用數碼技術，提高項目和生產周期中的協作性、質素、協調性和效率。

我們了解這些優點和行業趨勢，並會在新鐵路項目的主要設計流程中利用 BIM，以提供在建資產（對我們而言，即鐵路系統）的數碼圖像，使設計流程初期的資料管理更加完善，並可用於每個項目的各個階段。由於所建模型高度準確且載有大量資料，包括鐵路系統中經識別的每個元素以及內置的關鍵營運和維修數據，因此 BIM 亦有利於提升最終資產的管理效益。

BIM 打破了傳統的資產交付和運作常規。隨著新一代鐵路項目上馬，我們將與香港業界和設計夥伴合作，改善項目交付並提高我們的才能和能力。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

新鐵路項目

我們明白，我們必須繼續探索鐵路網絡拓展的機會，以連繫及建設香港某些目前缺乏高效率集體運輸系統的地區。我們將繼續向政府提供技術及營運意見，支持香港其他鐵路網絡拓展計劃的規劃和落實。

鐵路發展策略

為配合香港日益增長的公共交通需求，政府的策略是繼續以鐵路作為發展本港公共運輸的骨幹。政府於《鐵路發展策略 2014》概述了七個新鐵路項目。政府已邀請我們為其中四個項目提交項目建議書，分別為屯門南延綫、北環綫（及古洞站）、東九龍綫和東涌西延綫（及東涌東站）。公司已於 2016 年 12 月向政府提交屯門南延綫的項目建議書，並正就北環綫（及古洞站）及東九龍綫進行技術研究，以準備於 2017 年提交項目建議書，東涌西延綫（及東涌東站）的項目建議書將於其後提交。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
北環綫及古洞站
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 一條大型跨區鐵路綫連接西鐵綫的錦上路站及於落馬洲支綫增設的古洞站 • 路綫約長 10.7 公里 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2018 年至 2023 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 改善網絡的穩健性和東西的连接 • 疏導東鐵綫的客流量 • 服務新發展區及「香港 2030+：跨越 2030 年的規劃遠景與策略」中新界北發展所描繪的其他策略性增長區域 • 加強跨境流動



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
屯門南延綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> 將現有的西鐵綫從屯門站向南延伸至屯門南鐵路站 路線約長 2.4 公里 作規劃參考的初步建議落實時間：2019 年至 2022 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> 加強屯門南地區的连接性 鼓勵居民以鐵路作為主要的交通模式



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

🔭 共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
東九龍綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 一條沿著觀塘北部運行的新鐵路綫，連接觀塘綫（以及未來的沙中綫）的鑽石山站和將軍澳綫的寶琳站 • 路綫約長 7.8 公里 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2019 年至 2025 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 提供額外的運載能力，服務觀塘北部地區已落實興建的发展區 • 改善鐵路網絡的營運穩健性



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- ◻ 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

🔭 共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
東涌西延綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> 將現有的東涌綫向西延伸至新增設的東涌西站 路線約長 1.5 公里 作規劃參考的初步建議落實時間：2020 年至 2024 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> 支持東涌新市鎮的擴展計劃



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- ◻ 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

🔭 共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
洪水橋站
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 位於西鐵綫的天水圍站及兆康站之間 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2021 年至 2024 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 支持洪水橋新發展區的發展



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- ◻ 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

🔭 共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
南港島綫（西段）
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 一條新的鐵路綫，連接南港島綫（東段）及西港島綫 • 路綫約長 7.4 公里 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2021 年至 2026 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 應付港島南區西部潛在發展可能衍生的公共運輸需求 • 紓緩薄扶林地區道路網絡的壓力



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- ◯ 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃
(初步概念)
(以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

 共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
北港島綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> 將東涌綫向東延伸和將軍澳綫向西延伸，在港島北岸形成的一條新鐵路綫 路綫約長 5 公里 作規劃參考的初步建議落實時間：2021 年至 2026 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> 分流過海客運量 應付擴展中的核心商業區的運輸需求 改善鐵路網絡的營運穩健性



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

-  車站
-  轉綫車站
-  現有或已落實的鐵路
-  新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

新物業發展項目

為滿足市民的住屋需求，我們於 2016 年推出了兩個新的物業發展項目。過去三年左右，港鐵相繼批出 11 個物業發展項目。這些項目現正處於不同的計劃及施工階段，完成後將於未來四至六年提供約 18,000 個住宅單位。我們期待將有關項目推出市場。

為回應本地住屋需求上升，視乎市場情況，我們正考慮在未來 12 個月左右推出六個物業發展項目，當中或包括「日出康城」第十一及十二期、黃竹坑站第二及三期、何文田站第二期，及視乎用地改劃和其他法定批核而定的油塘通風大樓地塊物業發展項目。作為九廣鐵路公司（九鐵公司）相關附屬公司代理人，視乎市場情況，我們計劃於 2017 年推出錦上路站地塊第一期。

我們會繼續研究鐵路沿綫可供物業發展的地塊。其中一個地點位於大嶼山小蠔灣車廠上蓋，在完成必要的規劃及其他批准後，將可興建大約 14,000 個住宅單位。港鐵已接近完成小蠔灣用地的環境影響評估，法定規劃程序預計於 2017 年開展。另一處地點位於油塘通風大樓，可興建約 500 個住宅單位。有關土地正處於用地改劃程序。在此初步階段，公司不能保證上述兩個項目的商業可行性。

香港的新物業發展

	批出日期	發展商
「日出康城」第六期	2015 年 1 月	南豐集團控股有限公司
天榮站（輕鐵）物業發展項目	2015 年 2 月	新鴻基地產發展有限公司
「日出康城」第七期 *	2015 年 6 月	會德豐有限公司
元朗站物業發展項目 **	2015 年 8 月	新鴻基地產發展有限公司
「日出康城」第八期	2015 年 10 月	長江實業地產有限公司
「日出康城」第九期	2015 年 12 月	會德豐有限公司
「日出康城」第十期	2016 年 3 月	南豐集團控股有限公司
何文田站第一期物業發展項目	2016 年 12 月	高銀金融（集團）有限公司
黃竹坑站第一期物業發展項目	2017 年 2 月	路勁基建有限公司和平安不動產資本有限公司

* 除了攤分住宅部分的利潤外，我們將為該發展項目投入 49.8 億港元以支持發展、保留商場業權並為商場進行裝修。

** 作為九鐵公司相關附屬公司代理人。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

新投資項目

我們不斷優化公司現有商場組合的現有資產，同時不斷努力拓展新項目。這些項目將為現有零售物業組合增加共約 120,620 平方米（「總樓面面積」），使應佔總樓面面積增加約 40%。

	總樓面面積 (平方米)	目標日期
主要新增項目		
大圍	60,620	2022 年
「日出康城」	44,500	2020 年下半年
擴建 / 改善項目		
青衣城	12,100	2017 年下半年
德福廣場 (兩層寫字樓改建為零售用途)	3,400	2017 年下半年

香港以外地區的未來計劃

我們以香港為家，但亦不忘把握中國內地和其他海外市場上的擴展機遇。目前，我們正逐步開展一系列項目，這些項目在未來數年將投入營運。

北京

2015 年 11 月 28 日，北京京港地鐵有限公司就投資、營運和維修北京地鐵十六號綫簽署了特許經營協議。這條全長 50 公里的鐵路綫將連接北安河與宛平，共有 29 個車站。該鐵路綫的北段已於 2016 年 12 月通車。

我們與北京市基礎設施投資有限公司（京港地鐵合作夥伴之一）及京港地鐵簽署合作框架協議，以對北京地鐵四號綫和大興綫現有沿綫車站及車廠的綜合開發，聯手進行前期的可行性研究。

深圳

2016 年 8 月，我們在深圳的顧問公司與深圳市政府簽署項目管理協議，以對深圳地鐵四號綫北延綫的施工進行監督。

瑞典斯德哥爾摩

MTR Stockholm 的斯德哥爾摩地鐵營運及維修專營權獲延長六年（從 2017 年延至 2023 年），並且我們已取得 Stockholm commuter rail (Stockholms pendeltåg) 營運及維修專營權，由 2016 年 12 月起為期 10 年，並有機會獲延長四年。這是瑞典的第二大鐵路專營權，僅次於斯德哥爾摩地鐵。

澳洲悉尼

2014 年，Northwest Rapid Transit Consortium (NRT) 獲批 Sydney Metro Northwest 的營運、列車及系統合約，此為我們首個海外「公私合營」項目。NRT 將設計和交付鐵路系統，而港鐵的附屬公司 Metro Trains Sydney (MTS) 將由通車起提供 15 年的營運和維修服務。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

2017 年及未來發展

▶ 港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

預見到未來對鐵路相關專業人才日益增長的需求，香港鐵路有限公司設立港鐵學院（以下簡稱“學院”），以全球性的專業培訓研究中心為定位，進一步提高世界級水準的表現，不斷追求卓越。

作為港鐵公司的全資子公司，學院旨在成為認可的鐵路管理及工程卓越群組，為香港、中國內地以至海外鐵路行業提供高質素的課程。學院於2016年11月正式開幕，校舍選址港鐵紅磡大樓經翻新的場地。

學院為有志於投身鐵路行業的人士提供優質課程。學院開幕後，同步推出第一個經評審的「鐵路工程高等文憑」課程。公眾對此課程反響熱烈，報名者眾多，第一批學生已於2017年1月入讀。其他經評審課程正在籌劃中，力求配合不同階段鐵路專業人才的專業知識及職業發展需求。

學院亦向社區提供一系列獨立短期課程。通過持續事業發展課程，為業界人士提供有關鐵路營運及工程管理的培訓。學院亦提供鐵路相關入門精品課程供公眾人士報讀，以滿足公眾對鐵路營運和技術方面的求知興趣。港鐵學院推出的眾多短期課程受到本地社區公眾及鐵路迷的廣泛關注及興趣。

在香港以外地區，仰賴公司為鐵路公司及鐵路相關機構提供諮詢服務和專業培訓的豐富經驗和領先世界的業務卓績，港鐵學院為全球鐵路行政管理人員提供特色的企業服務課程，計劃於2017年第二季度推出三項企業服務課程，重點關注發展規劃、可靠性、營運及維修管理。這些課程將由港鐵經驗豐富的資深經理和專業人士進行分享。隨著課程開展，進一步確定港鐵學院成為全球交通運輸專業學習培育中心。

您知道嗎？

軌道交通卓越交流平台（RTEC）

港鐵學院還將開辦軌道交通卓越交流平台（RTEC）。「一帶一路」沿線國家的鐵路運營商們，可以通過這個全面的平臺建立人脈、互相交流各自在軌道交通領域的最佳實踐以及在鐵路運營管理方面的專業知識，共同追求更卓越的服務運營水準。該平臺將促成多個卓越中心，包括：安全、資產管理、系統工程、客戶服務和運營培訓等主題。

了解更多……

請參閱網頁以了解港鐵學院及相關培訓與課程。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

為不斷轉變的世界做好準備

2030 年展望

我們在日益多元化及波動不定的環境中營運。我們在 2016 年進行了一項前瞻性研究。透過外部專家進行的研究，以及與行政人員和來自不同業務單位的專家進行一系列的工作坊，我們希望了解目前至 2030 年間影響公司營運環境的發展趨勢。我們專注於全球交通及物業發展的策略性趨勢，確定它們的影響和優先級，並制定行動計劃，為公司將來發展作好準備。

我們著眼於大趨勢，根據公司業務的潛在影響及迫切性，探討這些趨勢的相關性；優先處理並整合多個被視為重要的策略性主題，以便進一步深入研究：

- 人口老化

預計 2030 年及以後，人口老化的比重將大幅增加。我們需因應人口結構的變化，考慮對公司鐵路網絡的營運、物業業務及工作場所的影響。

- 系統對氣候變化的抗逆能力

伴隨預期未來氣候變化的不利現象，我們的服務受極端天氣的影響亦會增加。我們的鐵路系統設計需更具抗逆能力，以及適應氣候變化所帶來的影響；並需因應不斷轉變的環境而作出調整。

- 數碼轉型

數碼技術的發展將繼續促進各行各業的轉型。藉助先進科技，我們將有更多機會提升鐵路服務，加強與客戶的溝通，並開發新商業模式，以及提高員工的工作效率。

我們將繼續調查及監察上述各項策略重點下的大趨勢發展，以便公司為未來做更佳準備。

為未來做好準備

根據工作坊的成果，及我們定期進行的風險回顧及所確定的新風險，本報告已確定並探討了多項對公司營運造成影響的挑戰，相關內容概述如下。

安全 — 由於富有經驗的員工將屆退休年齡而陸續被新人接替，我們必須面對由此產生的風險。我們還須應對乘客不斷變化的人口結構，尤其老年乘客及不熟悉我們網絡的訪港旅客人數不斷增加，都會給未來的顧客安全帶來新挑戰。

財務表現 — 股東期望獲得合理投資回報，但其他持份者則要求票價維持在可負擔的水平，我們明白港鐵必須平衡這兩種訴求，同時繼續投資，確保為乘客帶來安全、舒適和便捷的旅程。由於新物業發展項目是重要的收入來源，為了確保「鐵路加物業」模式持續成功，我們正在發掘現有業務組合中的新機遇。

環境 — 除了應對廢物管理等其他重大的環境挑戰，我們正在提高能源和其他資源的使用效益，以減少增加氣候變化威脅的溫室氣體排放。我們亦正在為我們的資產制定基建策略及設計指引，以適應氣候變化所產生的直接影響及加強系統的抗逆能力。

員工 — 由於部分富有經驗的員工臨近退休，我們正不斷增加培訓和發展機會，以助新入職僱員及新晉升人員具備履行其職責所需的知識及技能。我們亦致力發掘自動化的機會以減輕員工的工作量，並就提供顧客服務方面提升工作效率及靈活性。另一方面，較年輕的員工可能對工作的期望不同。我們將增進跨世代員工之間的溝通及合作，加強數碼技術及能力方面的培訓及發展，並促進工作與生活的平衡。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

▶ 為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區 — 因應社區需求不斷變化，我們將繼續投資於我們服務的社區，並尋找創新方法來加強與持份者的聯繫，同時與夥伴攜手合作，支持香港和我們業務所在的其他城市可持續發展。

顧客 — 乘客量持續增長亦增加了對我們服務的需求。在各種資產升級和更新工程中，我們必須保持世界級的列車服務，紓緩鐵路網絡的擠迫情況。我們還須應對老齡化人口的需要，改善無障礙設施。此外，利用我們目前綜合交通及物業發展模式，繼續發掘新的商機。高科技亦帶來了更個人化的顧客服務及加強溝通的可能性。更好的數據分析亦有助於我們理解顧客的行為模式，有利於我們改進服務或發展新業務。

供應鏈 — 我們的優質服務與供應商的質素息息相關。我們亦明白，我們的服務影響甚大，遠不止限於公司內部和日常營運範圍。因此，我們持續監控供應商的可持續發展風險，並鼓勵整個價值鏈（包括供應商、承辦商、租戶及乘客）實踐可持續發展。

您知道嗎？

HackTrainHK 透過群眾外包產生創新意念

在港鐵網絡及昂坪 360 上花上 48 小時會帶來什麼？那便是更多的創新意念來提升顧客體驗及鐵路營運效率。

HackTrainHK 作為香港和亞洲首個鐵路編程馬拉松活動，由公司贊助並由 Hack Partners Limited 主辦，來自世界各地的 40 名程式開發員、設計師及企業家藉此親身體驗了服務提升所面對的挑戰和機遇。經過密集式的集思廣益、破解及編碼活動，各參賽組別分別展示了他們多元化及深入思考的意念。「Osmosis」的概念於是次活動中脫穎而出。這個方案透過即時影像來疏導扶手電梯人流。除了其他新穎意念外，HackTrainHK 透過群眾外包的模式徵集初創公司和企業團體的創新構思，為社區注入活力。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

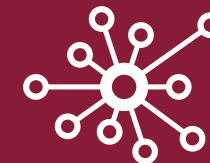
港鐵在澳洲

可持續發展表現指標



中國內地及國際業務

我們植根香港，邁向國際，不斷在中國內地及國際拓展鐵路相關及營運項目，業務遍及澳洲、瑞典和英國。我們把香港成功的「鐵路加物業」綜合發展模式拓展到中國內地，分別於北京、深圳及天津發展物業業務。

**9個**在香港以外的鐵路
業務數目**超過 960公里**香港以外的鐵路綫
營運總長度

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

▶ 引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

引言

在擴展全球業務的過程中，我們保持審慎態度。在考慮香港以外地區的發展時，我們更傾向於鞏固我們在現已涉足的國家和城市的地位。

了解更多……

請參閱我們的 [2016 年報](#)，了解有關中國內地及國際業務的詳情。

在本章節中，我們按地區劃分，重點描述全球各地主要鐵路營運附屬公司的關鍵可持續發展表現。此外，我們還提供有關這些鐵路業務的關鍵表現指標 (KPI)。

按地區劃分的周日平均乘客量：

- 中國內地 — 290 萬人次，
- 歐洲 — 180 萬人次
(包括 LOROL，但不包括 Stockholm commuter rail，其專營權剛於 2016 年 12 月開始)
- 澳洲 — 80 萬人次

瑞典

斯德哥爾摩地鐵

- 由 MTR Tunnelbanan AB* 營運
- 由 MTR Tech AB* 負責列車維修

MTR Express 城際鐵路服務

- 由 MTR Express (Sweden) AB* 營運

Stockholm commuter rail (Stockholms pendeltåg)

- 2016 年 12 月開始專營權
- 由 MTR Pendeltågen AB* 營運
- 由 Emtrain AB* 負責列車維修

英國

TfL Rail / 伊利莎伯綫

- 由 MTR Corporation (Crossrail) Limited# 營運

London Overground

- 直至 2016 年 11 月
- 由 London Overground Rail Operations Limited# 營運

澳洲

悉尼西北鐵路綫

- 2019 年開始營運
- 由 Metro Trains Sydney Pty. Limited# 營運

墨爾本都市鐵路

- 由 Metro Trains Melbourne Pty. Limited# 營運

中國內地

北京地鐵四號綫，大興綫

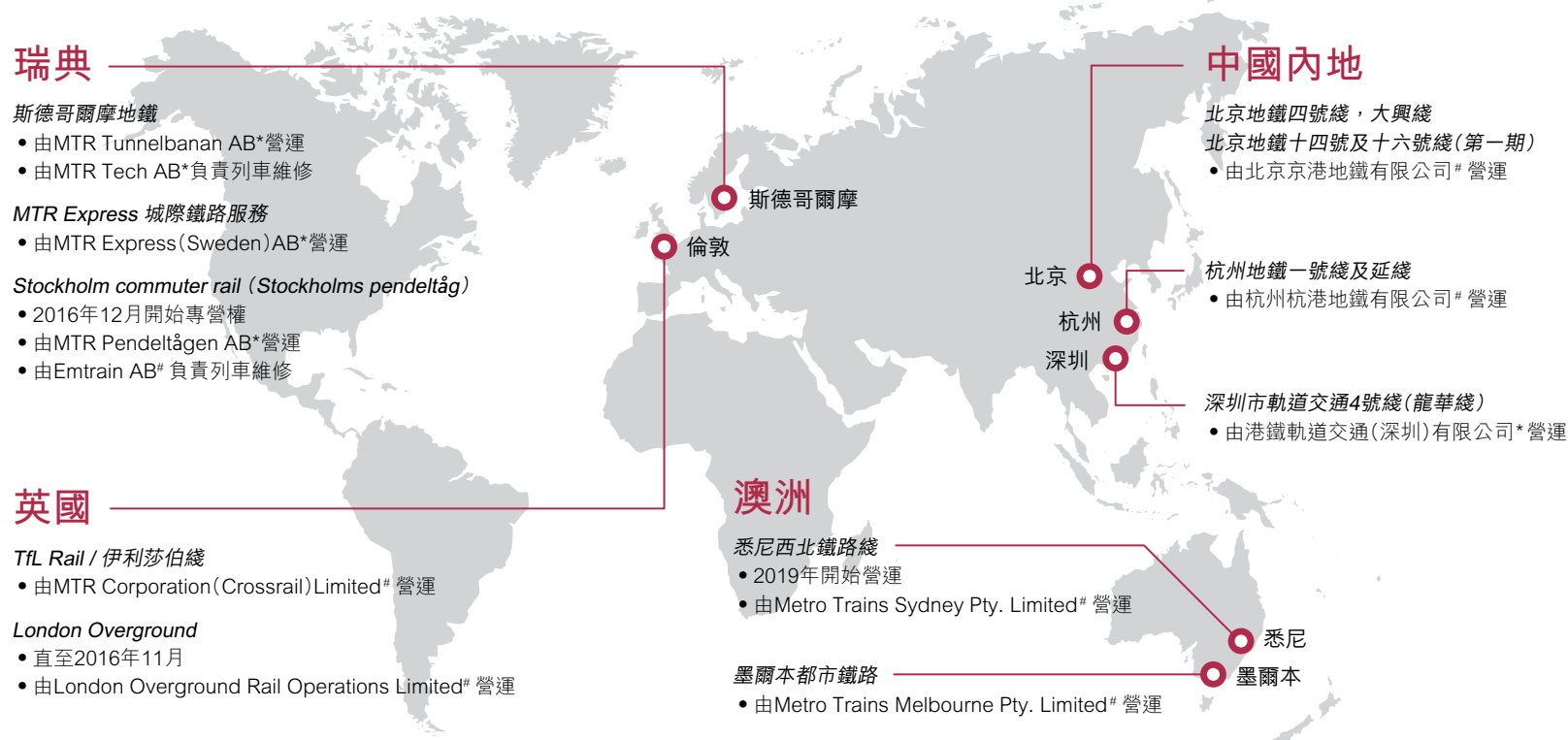
- 北京地鐵十四號及十六號綫 (第一期)
- 由北京京港地鐵有限公司# 營運

杭州地鐵一號綫及延綫

- 由杭州杭港地鐵有限公司# 營運

深圳市軌道交通 4 號綫 (龍華綫)

- 由港鐵軌道交通 (深圳) 有限公司* 營運



* 港鐵公司全資擁有的附屬公司

港鐵公司作為股東的合資公司或聯營公司

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

▶ 引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理方針

指導架構

香港以外的附屬公司及聯屬公司的管治

在車務及中國內地業務常務總監、法律及歐洲業務總監及副總監 - 澳洲業務支持下，行政總裁負責監督附屬公司及聯屬公司的管治。

儘管這些附屬公司及聯營公司為獨立的法人實體，公司作為這些附屬公司及聯營公司的股東，已實行了一項管理管治體系（「管治體系」），以確保行使適當程度的監控及監察。

於 2016 年，公司進行了管治體系檢討，以完善管理管治規定及強化實行的過程，並推廣加強公司與附屬公司和聯營公司在相關職能的合作。

根據管治體系，公司為個別附屬公司及聯營公司規劃了特別為其製訂的管治框架以便進行監控及監察。各附屬公司及聯營公司因應公司管理管治規定，採納適用與其業務性質及當地情況符合的管理守則及政策。因此，附屬公司及聯營公司的管治框架可確保有充足內部監控、在重要事情上向公司進行諮詢及知會公司、以及定期向公司匯報及作出保證。經營重要業務的附屬公司及聯營公司，每年均須匯報已遵守有關管理常規及管治框架。

管理指令

為了確保良好的企業管治及管理財務和聲譽風險，我們對附屬公司及聯營公司進行監督。此外，我們致力在我們擁有重大控制權或影響力的所有範疇推廣最佳實務。

我們全資擁有或持有多數股權的附屬公司必須採納與內部控制、諮詢和報告有關的一套管理指令：

- 內部控制 — 落實恰當的程序和管理系統，以確保遵守相關法規以及公司關於安全、企業風險、資產管理和其他事宜的具體要求。
- 諮詢 — 必須就經營權或專營權協議的重大變更、高級管理人員的委任、訴訟和不遵從相關法規的情況及其他事宜，諮詢總部。
- 報告 — 適時匯報財務、營運和安全表現。

營運協議

我們的附屬公司及聯營公司透過各種形式的協議與地方當局合作，包括營運及維修 (O&M)、「公私合營」(PPP) 和建造 - 營運 - 轉移 (BOT) 安排。我們透過附屬公司和聯營公司的活動對環境、社會和管治所發揮的影響力，在很大程度上取決於這些協議的具體條款以及地方條件和環境。

公平與道德企業

我們提倡公平及符合道德的營商實務。就防止賄賂和不法行為而言，如果其他國家的法律或慣例比我們在香港的反賄賂機制更嚴格，則應以較嚴格的標準為準。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來



中國內地及國際業務

▶ 引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

《工作操守指引》

不論工作地點在何處，所有員工都應遵守《工作操守指引》。他們不但要時刻根據最高的道德標準行事，還應識別及處理其他員工不遵守操守指引的任何行為。

主要原則和流程

風險管理

我們要求附屬公司及主要聯營公司制定企業風險管理（「企業風險管理」）體系，作為企業管治體系的重要一環。公司採取措施辨識、評估和管理來自經常性和增長業務，以及經常轉變的營商環境下所產生的重大風險，涉及不同類別，包括財務和營商環境、安全和健康、保安、服務和業務表現、環境、聲譽及政治議題等。經辨識的風險會被記錄在風險登記冊中，以便作定期檢討及監控。

我們透過每年在香港舉行的內部「審核和風險論壇」及定期電話會議，與來自不同業務單位的風險管理人員協作和溝通，互相學習和認識風險管理的最新發展和挑戰。

核證及審核

在開始營運之前及在營運或業務活動發生任何重大變化之後，我們都會進行全面核證及定期審核（包括安全保證評估及企業風險管理檢討）。

本地人才

一般而言，我們的附屬公司和聯營公司由本地團隊負責；我們盡可能羅致與我們的價值觀相同並有助於在當地環境中培養獨特企業文化的人員。

學習與分享

為了促進資訊流動及發展開放、信任的關係，我們鼓勵公司上下員工與同事們發展關係以及奉行重視分享與學習的文化。

安全

我們根據與國際最佳實務進行的基準比較，提升了公司的安全管治架構。所作出的改進包括在總部對主要營運變更進行獨立風險評估，並要求業務部門規劃及達致指定的成熟水平。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來



中國內地及國際業務

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

港鐵在中國內地

下表概述公司在中國內地的主要業務。點擊各行名稱，以了解有關業務的詳情。

中國內地主要業務概覽

鐵路建造、營運與維修

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
營運中項目						
北京京港地鐵						
北京地鐵四號綫	49%	公私合營	2009年9月	30	24	28.2
北京地鐵四號綫 大興綫	49%	營運及維修專營權	2010年12月	10	11	21.8
北京地鐵十四號綫	49%	公私合營	一期西段： 2013年5月 二期東段： 2014年12月 三期中段： 2015年12月	30 ^{附註11}	一期西段：7 二期東段：12 ^{附註1} 三期中段：11 ^{附註1}	一期西段：12.4 二期東段：14.8 三期中段：16.6
北京地鐵十六號綫	49%	營運及維修專營權	一期：2016年12月	直至全綫開通 ^{附註2}	一期：10 ^{附註2}	一期：19.6
港鐵軌道交通（深圳）有限公司						
深圳市軌道交通 龍華綫	100%	建設—營運—轉移 ^{附註3}	一期：2010年7月 二期：2011年6月	30	一期：5 二期：10	一期：4.5 二期：16

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
杭州杭港地鐵有限公司						
杭州地鐵一號綫	49%	公私合營	2012年11月	25	31	48
杭州地鐵一號綫延綫	49%	營運及維修專營權	2015年11月	跟杭州地鐵一號綫專營權期限同時完結	3	5.7

進展中項目

北京地鐵十四號綫， 中國內地	49%	公私合營	全綫：2018年後	30 ^{附註11}	全綫：37	全綫：47.3
北京地鐵十六號綫， 中國內地	49%	公私合營	全綫：2018年後	30 ^{附註12}	全綫：29	全綫：49.8

物業發展、租賃及管理

物業	港鐵公司 所佔權益	商業模式	獲得土地使用權 / 服務合約開展	總樓面面積 (平方米)
港鐵物業(深圳)有限公司				
天頌	100%	物業發展及管理服務	2011	~206,000
港鐵(北京)商業設施管理有限公司				
銀座 Mall	100%	物業租賃及管理服務	2006	~30,000

附註：

- 1 在北京地鐵十四號綫二期東段的12個車站中，11個已經啟用(其中一個目前不停站)。在北京地鐵十四號綫三期中段的11個車站中，九個已經啟用(其中兩個目前不停站)。
- 2 北京地鐵十六號綫一期以營運及維修專營權運作直至全綫開通，現有十個車站中，九個已經啟用(其中一個目前不停站)。
- 3 深圳市軌道交通龍華綫一期的資產由深圳市政府擁有，而港鐵軌道交通(深圳)有限公司已於2010年7月接管其營運。
- 11 北京地鐵十四號綫公私合營特許協議於2015年12月31日起生效。
- 12 北京地鐵十六號綫公私合營特許協議將於全綫開通後生效。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

深圳市軌道交通四號綫（龍華綫）

引言

自 2010 年 7 月起，港鐵全資附屬公司港鐵軌道交通（深圳）（港鐵（深圳））營運深圳地鐵四號綫。2016 年 6 月 16 日，港鐵（深圳）慶祝通車五周年。該路綫亦被稱為龍華綫，貫穿南北，南至與香港東鐵綫互接的福田口岸站，北至龍華新區的清湖站。該路綫與深圳地鐵網絡中由其他營運商管理的六條路綫相交。

由於深圳人口的迅速膨脹及地鐵網絡深受市民歡迎，深圳地鐵四號綫的客運量穩步增長，佔深圳地鐵網絡總客運量的 17%。

2016 年四號綫（龍華綫）的主要資料和數字

- 1 條鐵路綫
- 15 個車站
- 路綫全長 20.5 公里



總乘客量

1.99 億人次

總耗電量（兆瓦時）


 按年下跌 **1.2%**

不遵守法規事故率

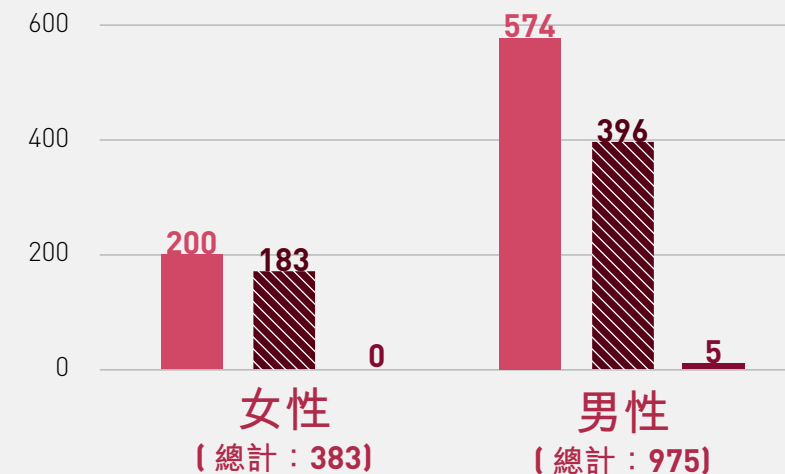
零
安健事故

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

- 30 歲以下
- 30-49 歲
- 50 歲及以上


28.2%
的員工為女性

57.0%
的員工在 30 歲以下

0.4%
的員工在 50 歲及以上

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理摘要

龍華新區在過去的發展相對落後，但是由於商業中心區的生活成本日益高漲，加上該區透過深圳地鐵網絡與深圳市其他地區建立了良好的交通聯繫，因此龍華新區正成為受歡迎的居住區。四號綫主要在高峰時段為進出深圳商業中心區的工人提供客運服務。因此，我們的挑戰主要與周日常客的乘車模式和人口結構有關。

四卡列車改裝成六卡列車

2015 年，我們完成了六卡列車改裝，以緩解高峰時段的擠迫情況。該項目標誌著技術和顧客服務的一項成就，所有列車均已提前安全地完成改裝，並且將對乘客的影響減至最低。改裝對於緩解高峰時段的車廂擠迫情況至關重要。

營運表現

2016 年，港鐵（深圳）的乘客車程準時程度達 99.99%、列車服務準時程度達 99.95%，而列車按照編定班次行走的可靠程度達 99.96%。

2016 年，我們推行多項顧客服務改進措施，比如：

- 自 2016 年 6 月起，每月約增加 60 班車，每月整體載客量進一步增加約 11 萬人次；
- 自 2016 年 10 月起，每星期約增加 60 班車，每月整體載客量進一步增加約 50 萬人次；
- 高峰時段的列車班次縮短至最短 2.5 分鐘一班

四號綫（龍華綫）的營運表現

服務表現項目	2015	2016
乘客車程準時程度	99.99%	99.99%
列車服務準時程度	99.91%	99.95%
列車服務可靠程度	19,565,412 載客車卡行車公里 / 事故	4,986,119 載客車卡行車公里 / 事故
列車按照編定班次行走	99.95%	99.96%

投資於我們的車站

港鐵（深圳）負責維修和保養四號綫沿綫車站，並與深圳地鐵網絡的其他營運商合作，確保在互連的車站可順暢管理四號綫月台。2016 年，港鐵（深圳）繼續投資以維持所有車站高標準的整體外觀和完善設施，包括訊號系統更新、增設閘機以及完善票務系統。

顧客服務承諾

我們在堅實的基礎上，繼續致力提升顧客服務，包括設置圍欄柱、完善指示牌和票務系統，以及疏導乘客人流。我們還在高峰時段增加月台助理人數，並舉辦更多客戶服務培訓。為貫徹我們對顧客服務的承諾，我們於 2016 年檢討應對突發事故的程序，包括如何向受影響的乘客提供更好的援助和資訊。除了直接溝通外，我們還透過年度顧客滿意度調查收集顧客的意見。顧客的監察推動我們不斷改進，精益求精。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

顧客服務檢討機制

我們於 2015 年對前綫員工的顧客服務機制進行內部檢討，有助識別可改善服務質素的範疇。我們在多個車站進行「神秘乘客」意見調查，2016 年，我們更將意見調查的範圍擴大至車站更多不同工作崗位。所有調查結果已交予各車站進行跟進，並提交港鐵（深圳）的高級管理人員參詳。我們還推出「黃昏茶敘」和「透明列車」兩項新舉措，讓港鐵（深圳）代表與顧客坦誠溝通，直接聆聽他們的意見，推動我們不斷求進。

安全承諾

我們制定了一系列宣傳計劃，讓更多顧客得享安全舒適的旅程。我們在車站張貼各種海報，提示乘客留意不同來源的風險，如閘門、列車車門和樓梯。我們還在車站和列車上播放一系列有關自動扶梯安全的錄像。我們在社區和學校亦進行多項安全宣傳活動，並將「小小站長」計劃升級為「童學職業範」，向學童灌輸安全有禮的乘車禮儀，並鼓勵他們與親友分享所學到的知識。

四號綫（龍華綫）的安全表現

	2015	2016
乘客死亡人數	0	0
員工死亡人數	0	0
承辦商死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數 (每百萬乘客人次)	1.11	1.21
員工損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.21	0.08
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.12	0.23

我們與地方政府部門和社區其他持份者合作，在 2016 年進行了兩次緊急演習，模擬如何與消防處和警方等部門合作，為港鐵員工在列車和車站疏散乘客作好準備。演習還有助我們檢討現有程序，識別需要改善的地方。

員工

我們繼續與深圳的培訓機構合作，為年輕人提供實習機會。我們希望此舉除了為公司儲備優秀的青年才俊外，還能夠為社區的年輕人提供寶貴的學習機會。

全職員工
總數
1,358

員工
自願離職率
11.9%

每名員工的
培訓日數
8.9

環境

港鐵（深圳）只是營運深圳地鐵網絡中的一條鐵路線，對環境的直接影響微乎其微。2016 年，雖然乘客量增加 5.3%，但耗電量卻下降了 1.2%。這全賴多項節能措施，例如關閉備用列車空調和備用自動扶梯、在非營運時間關閉車站風扇等。

過去三年，隨著乘客量增加，用水量亦增加了 5%。2016 年，我們在寫字樓推廣廢物分類。環境管理委員會還安排參觀轉廢為能發電廠及舉辦相關講座，以提高員工的整體意識。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

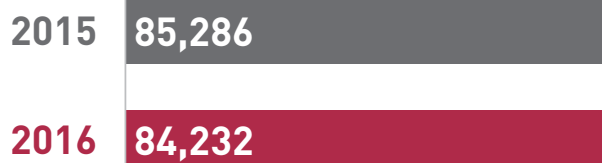
可持續發展表現指標

四號綫（龍華綫）的環境表現 溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）

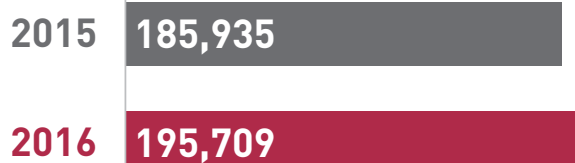
範圍 1



範圍 2



總耗水量（立方米）



社區

我們的社區計劃強調我們營運的是社區鐵路，並聚焦青少年發展、社區外展及公共藝術。

10月，我們舉辦開放日活動，邀請市民參加港鐵（深圳）員工的「角色扮演」活動。市民反應踴躍，共有500多人報名參加，我們從中選出60名乘客投入三個不同的工作崗位，包括客戶服務人員、乘務員，以及鐵路保護小組成員。透過培訓和溝通，他們有機會了解和認識我們為乘客提供優質服務所付出的努力、我們對堅守安全程序的承諾，以及工作背後的種種艱辛。

2016年，港鐵義工隊舉辦多項活動，幫助有需要的人士。義工隊向鄉村小學捐贈窗簾，並協助安裝。他們還在春節高峰期向乘客送上溫暖，其他活動包括探望有特殊需要的孤兒，並為他們舉辦生日派及送贈衣物。

港鐵（深圳）與地鐵沿綫的多所小學合作推出「小小站長」計劃，向兒童推廣安全教育。2016年，計劃升級為「童學職業範」，與當地警方及銀行舉辦「小小站長」、「小小警察」和「小小銀行家」三項活動。60名小學生在完成有關責任感、安全貼士、禮貌行為及緊急應變方面的培訓後，便在車站前線人員的陪同下進行「小小站長」的工作。計劃旨在向兒童加強灌輸責任感和安全行為的重要性。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來



中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

港鐵在歐洲

港鐵在歐洲開始經營鐵路業務，至今已有十年時間。我們不斷擴展，鐵路業務現集中於歐洲兩大樞紐：

- 英國：MTR Crossrail(伊利莎伯綫專營權) 和 LOROL(London Overground 專營權，於 2016 年 11 月結束)。
- 瑞典：MTR Nordic AB，持有 MTR Stockholm AB、MTR Tech AB (斯德哥爾摩地鐵的列車維修服務)、MTR Express AB、MTR Pendeltågen AB(Stockholm commuter rail 的營運實體)100% 控制權，及 Emtrain AB(Stockholm commuter rail 的列車維修服務) 50% 控制權。

歐洲鐵路業務概覽

鐵路建造、營運與維修

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
營運中項目						
MTR Corporation (Crossrail) Limited						
TfL Rail/ 伊利莎伯綫， 英國	100%	營運及維修專營權	2015 年 5 月	8	40 (28) ^{附註 4}	118
MTR Tunnelbanan AB						
斯德哥爾摩地鐵，瑞典	100%	營運及維修專營權 ^{附註 5}	2009 年 11 月	14 ^{附註 6}	100	110
MTR Express (Sweden) AB						
MTR Express，瑞典	100%	非專營營運	2015 年 3 月 ^{附註 7}	不適用 ^{附註 8}	5 ^{附註 9}	455

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路綫長度 (公里)
MTR Pendeltågen AB						
Stockholm commuter rail (Stockholm pendeltåg) · 瑞典	100%	營運及維修專營權 ^{附註 10}	2016 年 12 月	10	53	241

附註：

- 4 MTR Crossrail 將負責管理伊利莎伯綫全綫 40 個車站的其中 28 個。
- 5 列車維修服務由附屬公司 MTR Tech AB 負責。
- 6 瑞典斯德哥爾摩當局於 2015 年 9 月決定把本身為期八年的斯德哥爾摩地鐵營運及維修專營權延長六年（由 2017 年延長至 2023 年）至總共 14 年。
- 7 MTR Express 於 2015 年 3 月 21 日開展初步服務，然後於 2015 年 8 月開始全面投入運作。
- 8 營運此服務的列車路綫使用權須按程序每年更新。
- 9 MTR Express 並不負責管理這些車站。
- 10 列車維修服務由港鐵與 Euro Main Rail AB 各佔 50% 股權的聯營公司 Emtrain AB 負責。

您知道嗎？

TBT 由 MTRS 與 Mantena AS 以各佔 50% 股權的合資模式成立，向 MTR Stockholm 提供列車維修服務。2016 年 2 月，MTR Nordic 完成收購 Mantena 的 50% 股權，並將該公司易名為 MTR TechAB（港鐵的全資附屬公司）。

您知道嗎？

MTR Nordic 亦獲得 Stockholm commuter rail (Stockholm pendeltåg) 專營權，最初為期 10 年，期滿後有機會獲延長四年。這是瑞典的第二大鐵路專營權，僅次於斯德哥爾摩地鐵。我們於 2016 年 12 月開始營運該服務。

MTR Express

2016 年是 MTR Express 全面營運往來瑞典兩大城市 - 斯德哥爾摩和哥德堡的 455 公里鐵路綫的第一個年度，每周達 90 班次。MTR Express 錄得非常高水平的營運表現，準時度亦持續比市場表現為佳。乘客量不斷上升，客戶滿意度維持高水平。2016 年，MTR Express 於一項獨立調查中被評選為瑞典客最佳鐵路營運商。此外，MTR Express 亦繼續加強與基建公司 Trafikverket 的合作。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

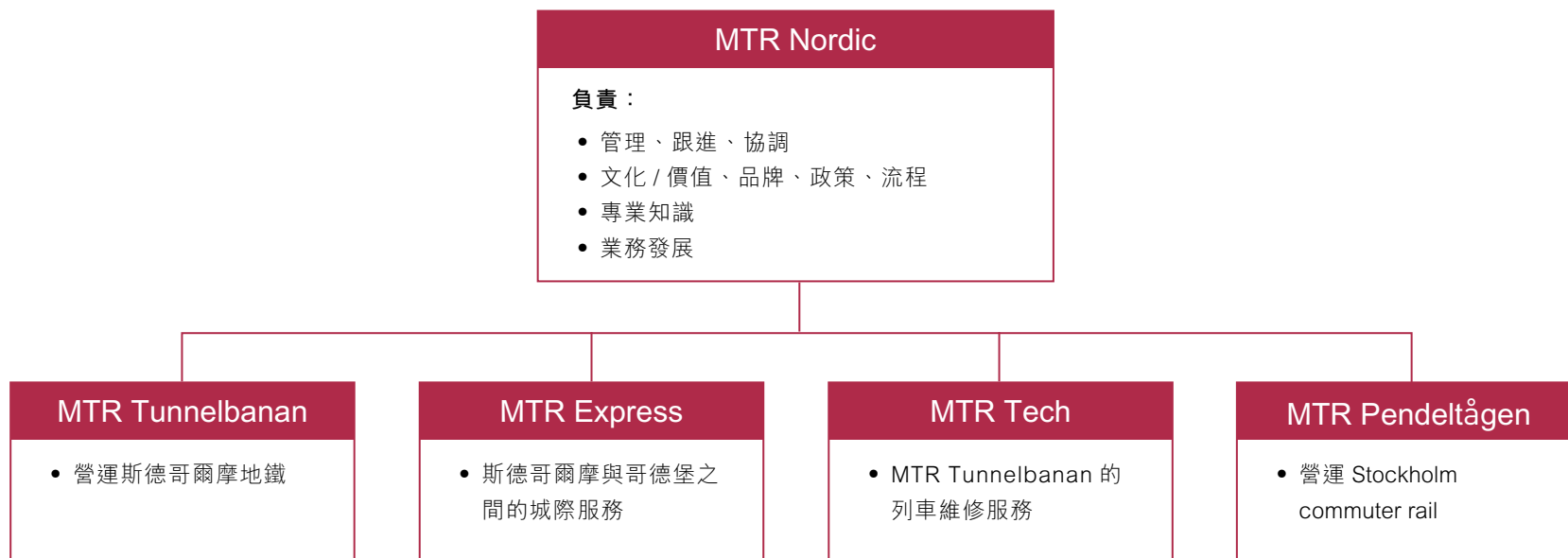
可持續發展表現指標

斯德哥爾摩地鐵

引言

2016 年，公司的瑞典業務顯著增長：隨著斯德哥爾摩通勤列車於 2016 年 12 月投入服務，公司進一步加強在斯德哥爾摩的業務發展；MTR Nordic 透過收購，使 MTR Tech AB（前稱 TBT，負責為 MTR Stockholm 提供列車維修服務）成為其全資附屬公司。

今年的報告將重點介紹由 MTR Tunnelbanan 負責營運，並獲得 MTR Nordic 及 MTR Tech AB 提供支援的斯德哥爾摩地鐵。



MTR Tunnelbanan (MTRS) 自 2009 年 11 月起營運瑞典首都地鐵系統。根據我們與斯德哥爾摩公共運輸機構 AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) 訂立的營運及維修協議，我們負責地鐵乘客的乘車體驗，工作範圍涵蓋鐵路營運、車站、站內服務及相關項目。列車維修服務則由 MTR Tech AB（前稱 TBT）負責。

斯德哥爾摩的人口每年增加 40,000 人，使其成為歐洲人口增長最快的城市之一。為了滿足這個充滿活力及不斷擴展的城市的交通需求，我們承諾根據營運條款，達致高水平的安全性、準時程度、清潔度及顧客服務。我們亦與 SL 緊密合作，採購提升地鐵系統的新技術及定期收取關於表現的意見反饋。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

自 2009 年接管地鐵營運以來，MTR 在營運及顧客服務方面作出了一連串改善，包括使列車準時程度由 92% 提升至今年超過 97% 的紀錄高位。於 2016 年 12 月 11 日，我們的業務組合新增 Stockholm Commuter Trains 業務。我們提前一年開始進行籌備和調動員工，為正式營運做好準備。2016 年，在現有管理團隊努力不懈及港鐵投入更多資源支持

下，終於順利完成交接。我們在營運第一天，服務未有中斷，所有系統和接駁項目的轉移亦按計劃順利完成。我們面前的主要挑戰，是保持資訊系統的穩定表現，由於交接期間車隊情況普遍較差，因此亦須確保列車的可用率。公共交通管理局、SL 及瑞典運輸管理局均稱讚 MTR Pendeltågen 是當局取消鐵路服務監管以來最成功的業務交接。

2016 年斯德哥爾摩地鐵的主要資料和數字

• 3 條鐵路綫 • 100 個車站 • 路綫全長 110 公里



總乘客量

3.49 億人次

總耗電量 (兆瓦時)

2015 188,147

2016 159,891

按年下跌 15.0%

不遵守法規事故率

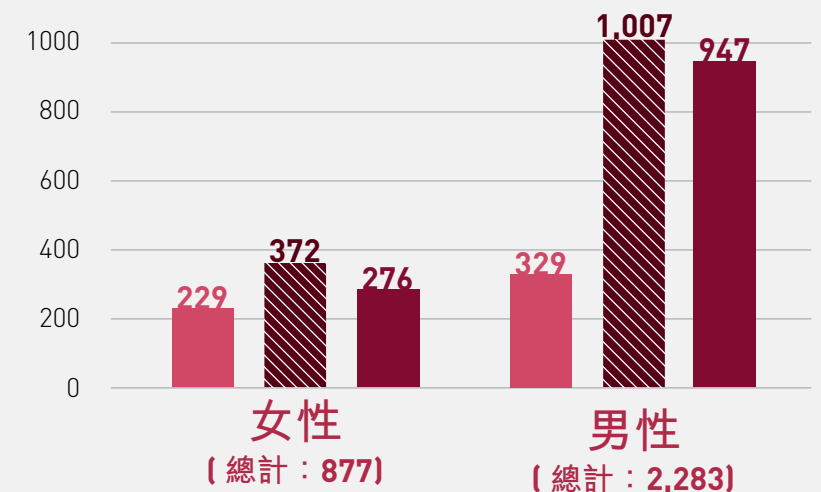
零
安健事故

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ■ 30-49 歲 ■ 50 歲及以上



27.8%

的員工為女性

17.7%

的員工在 30 歲以下

38.7%

的員工在 50 歲及以上

注：組合包含兼職員工的人數

慈善捐贈

相當於約 116,000 港元

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[引言](#)
[港鐵在中國內地](#)
[港鐵在歐洲](#)
[港鐵在澳洲](#)
[可持續發展表現指標](#)

了解更多……

有關 MTRS 可持續發展的更多資訊，請參閱 [MTRS 和 MTR Tech 可持續發展報告](#)。

管理摘要

MTRS 正在多個關鍵的業務範疇取得顯著進展。或許最重要的是，顧客對整體旅程體驗的意見持續改善，於 2015 年的滿意度升至 81%。由於管理層的高度重視，公司團隊之間及與 MTR Tech 之間達致更好的跨職能協調。2016 年，我們很高興從年度員工調查結果中獲悉，員工士氣再次提高，目前升至 93%。

安全表現

每年，MTRS 都會基於上一年的結果，制定全面的安全計劃，並確定主要指標的具體水平。2016 年，MTRS 並無錄得乘客致命事故，表現令人鼓舞。

斯德哥爾摩地鐵的安全表現

	2015	2016
乘客死亡人數	3	0
員工死亡人數	0	0
承辦商員工死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數 (每百萬乘客人次)	1.47	1.15
員工受傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.32	0.29
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	不適用	不適用

* 附註：MTRS 不監控承辦商員工的受傷情況。有關詳情，請參閱表現指標章節。

防止自殺

我們面對的兩個主要安全挑戰是防止及應對鐵路網絡中的自殺企圖，尤其是在整體自殺趨勢上升的冬季。我們繼續與 Karolinska University Hospital 合作推行防止自殺計劃，並與非牟利組織 SOS Alarm 合作，提供直接聯絡救護服務的途徑。

確保安全

對乘搭我們列車及途經我們車站的所有乘客，MTRS 以確保他們的安全為首要目標。2016 年，我們與市政局、警方和本地持份者一同參與多項活動，以提升我們車站和周圍地區的安全。此外，我們一直在研究於 2017 年初開始執行的新安全政策。

營運表現

MTRS 訂立列車按照編定班次行走的嚴格目標 — 100% 的列車應該按照編定班次開出，而至少 95.5% 的列車應該準時到達。我們亦密切監察顧客對我們服務的滿意程度，以及我們提供的乘客資訊質素。

2016 年，我們繼續取得斯德哥爾摩地鐵系統有史以來列車服務準時程度的最佳表現。這是由於年內我們推行額外措施，比如採用新的分析工具和以跨職能的方法控制品質。展望未來，我們面對的最大營運挑戰之一是，如何處理因服務需求日增導致月台和列車更加擁擠的問題。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

斯德哥爾摩地鐵的營運表現

服務表現項目	2015	2016
乘客車程準時程度	不適用	不適用
列車服務準時程度	97.7%	97.7%
列車服務可靠程度	52,562 載客車卡行車公里 / 事故	51,939 載客車卡行車公里 / 事故
列車按照編定班次行走	99.4%	99.4%

聯繫員工

MTRS 為所有員工培養開放及關懷的文化。2015 年，我們繼續執行 2013 年推出的「Our Joint Journey」計劃，目前亦包括 MTR Express 和 MTR Tech 內部的結構性溝通。我們亦計劃推出「MTR Pendeltågen」之旅，並準備於 2017 年第一季啟動。我們就核心價值、策略和目標展開對話（由團隊管理人員領導），並且召開工作會議討論持續改善，以提升員工的工作滿足感及強化我們對公司長遠目標的承諾。此外，我們亦開始與 VMV 大獎合作，當中包括全部五間公司。

2015 年，我們宣布希望於 2020 年透過「臻善圈」達致的願景，包括加強持續改善文化，以支持我們成為瑞典的世界級鐵路營運商的目標。我們希望透過「臻善圈」這種自然方式，改善公司各方面的日常工作。2016 年，我們透過向公司及旗下附屬公司的各級管理人員灌輸有關方法和工具，向實現願景邁出了重要的一步。這大大有助推廣使用這種方法和提升員工參與度。

斯德哥爾摩地鐵的社會表現

全職員工 總數	員工 自願離職率	每名員工的 培訓日數
2,252	3.6%	2.4

綠色交通的領導者

斯德哥爾摩地鐵 100% 靠來自水力和風能的可再生電力提供動力，在附屬公司和聯營公司中獨樹一幟。因此，我們在斯德哥爾摩的鐵路營運所產生的溫室氣體排放幾乎為零，可說是最環保的交通方式。

斯德哥爾摩地鐵的環境表現

溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）

範圍 1

2015 264

2016 190

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

未來願景

瑞典是歐洲人口增長最快的國家之一。2016 年的人口增至 1,000 萬，預計到 2024 年將超逾 1,100 萬。為應付人口的快速增長，估計在 2025 年前將需要興建 700,000 個新的住宅單位，國會同時承諾在未來 15 年內實現運輸業不使用化石燃料的目標。

MTR Nordic 致力應對上述挑戰，以實現連繫及建設可持續發展社區的願景。2016 年 7 月，在瑞典哥特蘭島 Almedalen 舉辦的政治周期間，我們就 2070 年哥德堡願景（Vision Gothenburg 2070）的聯合計劃舉辦了最後一場研討會。此後，在探討哥德堡的未來發展時，這個願景便被相關論壇採用。

面對房屋不足的迫切挑戰，尤其是在哥德堡地區，我們與 Skanska、WSP 和 Scania 三家總部位於瑞典的跨國公司開展新的合作夥伴關係。共同任務是制定切實的理念，於現有公共交通系統沿綫或配合新的基建投資項目來建設新城市。我們將運用本身在交通樞紐和物業發展方面的經驗，期待在不久的將來發揮重要作用，把這個理念付諸實踐。

2016 年，我們在北歐其他市場加強了聯繫工作。我們首次在丹麥政治周舉辦研討會，與各界人士建立聯繫，並於秋季的個別會議上進行跟進。

在挪威，政府繼續放寬對鐵路業的監管，預計於 2017 年春季首次就鐵路服務進行招標。我們已開始與相關持份者溝通聯繫，為投標作準備。

了解更多……

[Stockholm 2070](#) 是我們與 Skanska 及 Sweco 合作制定的斯德哥爾摩可持續發展計劃。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

TfL Rail/ 伊利莎伯綫

引言

2014年7月30日，港鐵公司的全資附屬公司 MTR Corporation (Crossrail)Limited (「MTR Crossrail」) 獲批出行走倫敦的新伊利莎伯綫（最初稱為「Crossrail」) 列車服務的經營權。

MTR Crossrail 最初營辦往來 Liverpool Street 與 Shenfield 的原有列車，但從 2015 年 5 月 31 日起以暫定的「TfL Rail」品牌開展該路綫的列車服務。隨著新隧道和車站的建造工程持續進行、現有車站進行提升工程以及新列車相繼投入，該路綫將分階段陸續增加班次。伊利莎伯綫

預期將於 2019 年 12 月之前全綫開通，該路綫貫穿倫敦，全長 118 公里，共有 40 個車站，屆時將會提供行走倫敦的市內地鐵客運服務，連接倫敦金融區、Canary Wharf、West End 與 Heathrow 至倫敦東西面的通勤帶。

自 2015 年 5 月 31 日起，這條鐵路綫的員工數目由 350 人增至超過 850 人，其中包括承辦商員工。我們成功進行了兩次員工意見調查，回覆率理想，其中在 2016 年進行的一次員工意見調查錄得 87% 的回覆率。

2016 年 TfL Rail/ 伊利莎伯綫的主要資料和數字

• 1 條鐵路綫 • 14 個車站



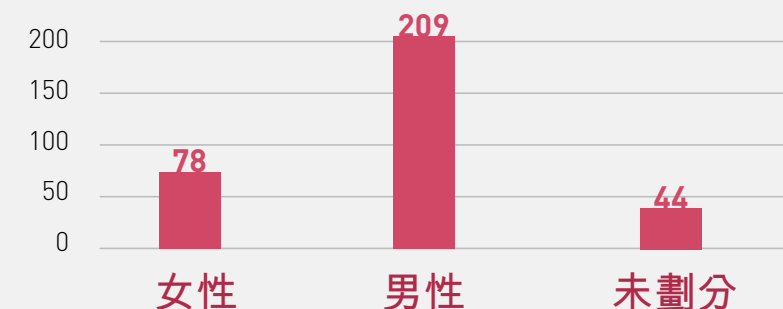
預期於 2019 年 12 月全綫通車
路綫全長

118 公里

總耗電量 (兆瓦時)

2016 **43,769**

公司員工組合



注：組合包含兼職員工的人數
* 未包括 528 名承辦商員工

不遵守法規事故率

零 安健事故 **零** 貪污個案 **零** 環境違規罰款

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理摘要

營運表現

我們獲得業界認可，在表現、招聘及工程方面榮獲多個獎項。

我們與 Network Rail 合辦倫敦 Liverpool Street 至 Shenfield 綫服務，雙方合作愉快，因而於 2016 年 3 月獲頒 London Transport Awards。這個合作項目還榮獲 National Transport Awards，MTR Crossrail 和 Network Rail 都獲得高度評價。

工程團隊在 2015 年一整年進行列車翻新計劃，憑藉其努力和堅持迅即榮獲 2016 年全國鐵路獎 (National Rail Awards)。2015 年，在 MTR Crossrail 經營權生效首六個月內，工程團隊連同 Eversholt Rail Group 和 Bombardier Transportation 一起成功完成了列車翻新計劃。該計劃全面翻新了 315 型列車並刷新列車形象，包括進行了明顯的改造，比如更改車身圖案設計、採用全新的內部嵌板和座墊、改善列車整體外觀等。

此外，工程團隊消除了長期的故障，並識別事故的根本原因以防事故重演，因而顯著提高了列車服務的可靠度。

除全國鐵路獎 (National Rail Award) 外，車隊憑藉提高列車服務的可靠度，榮獲 2016 年鐵路員工獎 (Rail Staff Awards) 的年度最佳車廠團隊 (Depot Team of the Year) 殊榮。

表現方面，MTR Crossrail 的 Liverpool Street 站至 Shenfield 站一段的服務水平和準時性顯著改善。PPM 數目持續增長，此外 TfL Rail 的最後三期 (8、9 和 10 期) 竣工，就 PPM 而言，TfL Rail 是全國表現最佳的 TOC，較全國數字高出 6.3%。上述數字使我們在 2016 年倫敦和東南亞金哨獎 (Golden Whistle Awards) 中贏得營運表現的銀哨獎 (Silver Whistle Award)。

我們在列車保養、維修及營運方面亦有改善，令春季全國鐵路乘客意見調查 (Spring National Rail Passenger Result) 的得分顯著上升，由 2015 年春季的 77% 升到 2016 年的 79%。

根據 2016 年春季全國鐵路乘客意見調查，我們主要在以下幾方面作出改善：

- 列車準時程度和可靠程度 — 改善 10%
- 列車清潔程度 — 改善 17%
- 維修 — 改善 18%
- 處理列車延誤 — 改善 25%

TfL Rail/ 伊利莎伯綫的服務表現

	2015	2016
列車服務準時程度	不適用	94.1%
列車按照編定班次行走	不適用	96.9%

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[引言](#)
[港鐵在中國內地](#)
[港鐵在歐洲](#)
[港鐵在澳洲](#)
[可持續發展表現指標](#)

聯繫員工

MTR Crossrail 深明員工是公司最重要的資產，表揚員工是確保員工的投入感和滿意度的重要因素。

2016 年 5 月，MTR Crossrail 首次舉辦「Celebrating You」內部嘉許典禮，以表彰公司個別員工和團隊悉心盡責、竭盡所能、充分體現公司價值觀，以及提供卓越客戶服務。同事們當晚聚首一堂，欣賞餘興節目之餘，更接受公司的嘉許。

MTR Crossrail 亦制定名為「Shout Outs」的內部僱員嘉許計劃，讓同事可立刻表揚彼此的辛勤努力和付出，充分體現港鐵的價值觀。公司每星期一次透過內部溝通渠道進行「Shout-Out」活動。年內，我們共收到 400 多項對公司同事的表揚。

此外，我們還首次舉辦可持續發展月，其中的員工身心健康路演為同事提供膽固醇和血壓檢查，並舉行針對睡眠、營養、酒精和運動的訓練活動。

安全表現

2016 年，公司並無錄得死亡事故，亦未有超過乘客受傷目標，令我們感到欣慰。

我們會繼續努力提升安全表現。公司的施工項目已採用嚴格的安全標準，反映我們對健康和安全的關注。Crossrail 落實的健康和安全管理系統，已通過 BS OHSAS 18001:2007 認證。Crossrail 的健康和安全管理系統就管理僱員健康和風險作出安排，並為承辦商制定所需遵守的最低標準。除了上述標準外，Crossrail 還連同業界夥伴一起簽署 HSE 協議，訂明 Crossrail 及業界夥伴需要帶頭遵守的主要行為。我們亦要求為 Crossrail 工作的承辦商簽署這份協議。作為管理伊利莎伯綫的列車營運商，我們正貫徹落實 Crossrail 為 Crossrail 項目營運階段所訂立的管理原則。

TfL Rail/ 伊利莎伯綫的安全表現

		2016
乘客死亡人數	目標	0
	表現	0
員工死亡人數	目標	0
	表現	0
承辦商死亡人數	目標	0
	表現	0
乘客受傷事故宗數 (每百萬乘客人次)	目標	3.03
	表現	2.75
員工損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	目標	0.70
	表現	0.86
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	目標	不適用
	表現	0.33

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

環境表現

我們根據 ISO 14001:2015 標準，全面實施環境管理系統。2016 年 6 月，我們成功取得認證，證明我們所制定的相關程序可紓緩環境影響、減少環境意外，以及有助管理和改善環境表現。作為一間營運不足一年的新公司，我們仍在界定環境管理流程和相關活動，考慮到這些制約，這項認證得來不易，員工和外部核數師都認為這是一項重大成就。我們將不斷改進流程，整合能源管理系統和環境管理系統。

社區表現

社區大使

透過聆聽和回應乘客意見打造個人化服務，是 MTR Crossrail 的目標之一。早前，該公司招募了不少社區大使，在每個車站及周邊地區與當地社群建立關係。此舉是為了加強與社區的重要關係，同時向持份者傳達我們的團結精神、自豪感和責任心。2016 年，我們舉行了多次社區路演，例如直接回覆當地居民有關 Romford 活動的查詢。這些路演活動亦為我們提供與市民討論無障礙通道設施、計劃關閉、工程計劃和鐵路安全的機會。我們發現這些舉措有助加強與當地持份者的關係，並與顧客保持聯繫，不斷為他們提供資訊。

策略性勞工需求及培訓：支持倫敦

為響應大倫敦政府為解決技能短缺（比如青年失業）而發起的計劃，MTR Crossrail 的營運協議包括以下四個方面的有關條文：

- 學徒訓練：未來八年在多個部門提供學徒訓練機會。公司現已僱用六名學徒。
- 失業問題：向無業的應徵者提供機會，讓我們可增加對有關問題的認識；與相關機構建立夥伴關係、參加招聘會，以及提供職前培訓。
- 教育 / 職業支持：在整個經營權有效期內安排實習機會，確保個人學習、發展或增強他們與就業市場有關的知識和技能。作為學校參與計劃 (School Engagement Plan) 的一部份，我們具體參照 Science Technology Engineering Maths Network (STEMNET) 科目，安排學習日期。
- 創造就業：透過公司網站及當地多份報章刊登招聘廣告。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

港鐵在澳洲

澳洲鐵路業務概覽

鐵路建造、營運與維修

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路綫長度 (公里)
--	--------------	------	-------------------	------------------------	------	--------------

營運中項目

Metro Trains Melbourne Pty. Ltd.

墨爾本都市鐵路服務	60%	營運及維修專營權	2009年11月	8	218	390
-----------	-----	----------	----------	---	-----	-----

營運中項目

Metro Trains Sydney Pty. Limited

悉尼西北鐵路綫，澳洲	混合	公私合營 (營運、列車及系統)	2019年 ^{附註13}	15	13 ^{附註14}	36 ^{附註14}
------------	----	--------------------	-----------------------	----	--------------------	--------------------

附註：

13 視乎澳洲新南威爾斯省政府的安排。

14 悉尼西北鐵路綫包括八個新車站和五個翻新車站，13公里長的現有鐵路段和23公里長的新鐵路段。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來



中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

墨爾本都市鐵路

引言

港鐵持有多數股權的附屬公司 Metro Trains Melbourne Pty. Limited (MTM) 於 2009 年 11 月接管墨爾本都市鐵路服務的營運及維修專營權。根據我們與維多利亞省政府訂立的營運及維修協議條款，我們已實現列車、基建、車站及設施的全面縱向式綜合。我們重新就專營權延長七年進行磋商，預計可於 2017 年年中得出結果。

墨爾本的鐵路網絡最初於 1854 年通車，是世界上歷史最悠久的鐵路系統之一，目前亦是澳洲最繁忙的鐵路之一。我們每星期提供超過 14,000 班列車，其中超過 2,000 班是在現有專營權期內增加的。

全憑著本身強大的安全和創新文化，公司才能應付與日俱增的公共運輸需求，以及維持鐵路系統的運作。2016 年，我們獲《澳洲金融時報》評選為澳洲 50 大創新公司。

維多利亞省政府正積極投資大型項目，以提升和擴展城市鐵路網絡。我們與財團夥伴合作，加強了項目交付能力，以在交付大型在建項目方面發揮重要作用。公司的項目和規劃部門在規模、複雜度和專業知識方面均有重大提升。

2016 年，我們榮獲多個獎項和認證，並取得新的 ISO 9001:2015 質素認證、ISO 14001:2015 環境認證，以及目前的 AS4801:2001 職業健康與安全標準認證。



您知道嗎？

墨爾本鐵路網絡包括維多利亞遺產名錄載列的 30 個遺址，而根據《1995 年文物法令》(Heritage Act 1995)，該地位具有法定意義。在該鐵路網絡附近，可以找到很多具有重要土著文化價值的地方。此外，還有很多地方或文物受到地方政府保護，包括樹木、車輛、花園和建築物。在進行鐵路網絡提升工程之時，我們必須審慎考慮文物保育，確保為後代保存這條具歷史價值的鐵路。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

2016 年墨爾本都市鐵路的主要資料和數字

- 15 條鐵路線
- 218 個車站
- 路線全長 390 公里



總乘客量
2.33 億人次

總耗電量 (兆瓦時)



按年升幅為 **0.3%**

不遵守法規事故率

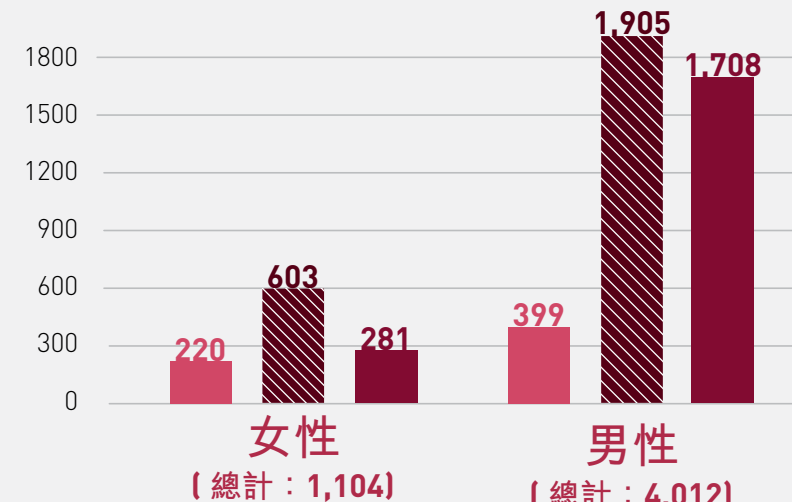
零
安健事故

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ▨ 30-49 歲 ■ 50 歲及以上



21.6%
的員工為女性

12.1%
的員工在 30 歲以下

38.9%
的員工在 50 歲及以上

注：組合包含兼職員工和承辦商的人數

慈善捐贈

相當於約 **61,972 港元**

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理摘要

顧客和服務的交付

我們深明服務的準時程度和交付的穩健表現能產生實際價值，有助推動墨爾本經濟的蓬勃發展。MTM 的顧客主要希望列車服務的質素和可靠性可不斷提升。

年內，列車的準時程度保持穩定，12 個月平均水平達 91.99%。總括而言，現時鐵路的準時表現持續超過 90%，遠高於 87% 的專營權目標。列車按照編定班次行走也高於目標，平均達到 98.6%。

墨爾本都市鐵路的營運表現

服務表現項目	2015	2016
乘客車程準時程度	不適用	不適用
列車服務準時程度	92.51%	91.99%
列車服務可靠程度	69,738 載客車卡行車公里 / 事故	27,688 載客車卡行車公里 / 事故
列車按照編定班次行走	98.75%	98.61%

乘客的旅程始於離開家門之前，並在安全抵達目的地後終止。公司的顧客體驗團隊與 Public Transport Victoria 合作，一同規劃車程中的每個環節，致力精益求精。最近推出的一些新舉措包括：顧客服務新標準、神秘顧客、月台改善項目和車上公布、徹底清潔和塗鴉清除計劃。MTM 的努力獲得乘客的肯定，專營權開始時的乘客滿意度為 63.3，而去年更創下 73.5 新高。

我們還透過 Metro 網站和 Twitter 推文來加強溝通，並透過 metroNotify 應用程式為乘客提供最新實時資訊，通知乘客服務受到延誤或中斷。該應用程式至今已產生超過 1 億次推送通知，下載量超過 220,000 次。我們增設了一個顧客監控中心，以便在服務中斷時管理各種資訊。2016 年，我們為員工推出「OnTrack」應用程式，以在跨部門層面配合對服務突然中斷的有效管理。現在，前線員工更配備了智能裝置，能夠立即為乘客提供準確資訊。

您知道嗎？

讓人人都能乘搭地鐵

我們致力讓所有人都能使用墨爾本都市鐵路系統。2016 年，我們與 Guide Dogs Victoria、Vision Australia 和 Scope 等主要殘疾人士團體進行了一系列的專題小組和考察會議。我們的「Stop Here」應用程式有助感官缺損人士獨自瀏覽鐵路網絡，在即將到達指定車站時透過不同方式向他們發出提示。2016 年，「Stop Here」應用程式在「Excellence in Accessible Communications and Technology」中榮獲 Victorian Disability Award。該獎項旨在表彰能夠激發殘疾人士的潛能、努力創造共融社會的人士和企業。

您知道嗎？

逃票創歷史新低

在專營權初期，逃票率曾超過 11%，但在 2016 年卻創下新低紀錄—2.3%，這對收入保障來說是一項卓越成就。逃票創下新低，主要由於落實策略性資源調配，以及加強宣傳上車前付費，而非等到在下車才追查逃票人士。其他原因包括推行票務教育、改善顧客服務、加派人手，以及加強檢票工作。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

安全表現

雖然尚未達到我們自訂的嚴格目標，但乘客受傷事故率持續下降，讓我們深感欣慰。然而，令人遺憾的是，都市鐵路網絡發生了五宗乘客死亡事件。查詢詳情，請參閱表現指標章節。

墨爾本都市鐵路的安全表現

	2015	2016
乘客死亡人數	2	5
員工死亡人數	0	0
承辦商員工死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數 (每一百萬乘客流量)	2.07	1.01
員工損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.52	0.35
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.22	0.08

顧客安全措施

MTM 與名為「TrackSAFE」的全國性非牟利組織合作，使公眾注意鐵路安全，包括減少鐵路相關自殺和盡量降低平交道口風險。MTM 亦與救世軍密切合作，派義工前往鐵路網絡協助弱勢社群。我們亦與傳媒合作，在鐵路安全周期間發出安全提示和安全訊息。

我們正協助維多利亞省政府作好準備，以於未來三年提升「環城鐵路」的保安水平。我們將為四條地下隧道和三個地鐵站安裝更完善的侵入者偵測和防火系統。灑水系統也將進行升級，並將在三個繁忙車站安裝煙霧管理系統。

此外，MTM 與平交道口移除管理局 (Level Crossing Removal Authority, LXRA) 和維多利亞省政府合作，移除 50 個平交道口，預期此舉將提升表現及提高顧客和當地社區的安全性。

您知道嗎？

「蠢蠢的死法」(Dumb Ways to Die) 登陸美國

我們屢破紀錄的鐵路安全訊息「蠢蠢的死法」在國際上掀起熱潮，全球錄得超過 2 億次的網上瀏覽人次，遊戲局數更達 50 億。現在，美國科羅拉多州丹佛市區域交通區已獲授權使用這項安全宣傳活動，開創美國運輸業的先河。該活動以巴士和列車乘客為對象，並成為學校安全教育計劃的重點項目。

員工安全措施

為幫助僱員及其家屬在經歷創傷事故後恢復精神健康，MTM 及 TrackSAFE 已制定新的創傷管理架構。該架構從全方位的角度處理問題，設法減少創傷事件的影響。MTM 又設立「MetroSafe 熱綫」，方便僱員快速、簡便地報告安全問題，直接向負責的部門或團隊反映意見。

此外，MTM 推出疲勞風險管理計劃，幫助督導人員處理工作場所中的疲勞問題。我們不斷努力提供更好的設備，以提升員工在履行職務時的安全和效率。舉例說，MTM 為高架電纜團隊提供定制的高架工作平台、三個高架剪刀式平台和三個移動升降台，使重要的鐵路網絡維修工程可在安全情況下進行。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

環境

維多利亞省主要依靠燃煤發電，地鐵系統因使用電力而間接導致大量溫室氣體排放。根據營運及維修協議的條款，我們的角色是構思和提議節能措施。

MTM 制定全面的環境管理系統，並執行緩解重大環境影響的策略，例如循環再用寫字樓和車廠的廢料、在車站和車廠安裝集水缸，並使用回收水清洗列車。我們繼續提升對日常營運中環境問題的認識。

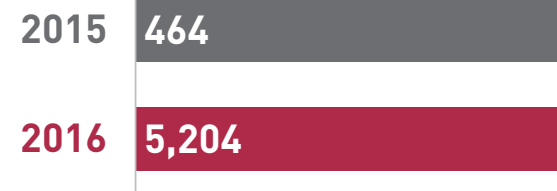
應對氣候變化

澳洲正受到氣候變化的影響。2013 年維多利亞氣候變化適應計劃 (Victorian Climate Change Adaptation Plan) 指出兩方面的直接風險，包括氣溫超過 35°C 的天數增多，及叢林大火的頻率和嚴重性提高。為應對這些挑戰，MTM 針對酷熱天氣實施全新計劃和程序。

2015 年，我們的鐵路網絡應用實時鐵路溫度監控技術，透過遙距監察變電站的溫度，向電氣監控中心發出潛在危險警示。在炎炎夏日，這項功能尤其重要，因為變電站內的極高溫度，可能會對其表現造成不良影響。

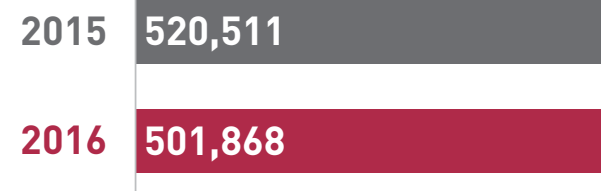
墨爾本都市鐵路營運的環境影響
溫室氣體排放 (公噸二氧化碳當量)

範圍 1

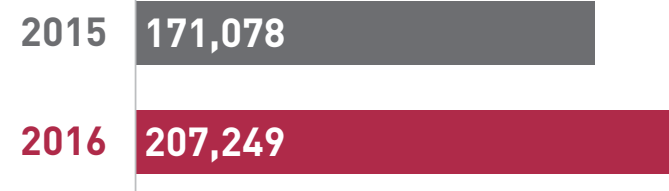


* 2016 年修訂了涵蓋範圍

範圍 2



總耗水量 (立方米)



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

員工

MTM 的員工自願離職率繼續維持在低水平，反映員工的整體工作滿意度依然很高。我們一直與員工保持緊密聯繫，在各部門進行連串坦誠溝通，以建立長期合作關係。在最新的 2016 年員工意見調查中，員工投入感達 70%。MTM 最近榮獲澳洲培訓大獎 (National Training Awards) 中的「年度最佳大型僱主」(Large Employer of the Year)，被公認為澳洲最頂尖的培訓機構之一。此前，我們已獲得省內多個獎譽，包括年度最佳大型僱主 (Large Employer of the Year) 和員工學徒發展獎 (Employee Award for Apprentice Development)。

墨爾本都市鐵路的社會表現

 全職員工
總數

4,431

 每名員工的
培訓日數

6.2

MTM 致力應對性別平衡問題，以吸引更多女性投身鐵路行業。性別平衡仍然是所有管理人員最關心的議題，公司定期匯報性別平衡的進展。今天，我們在招聘新員工時，力求達致男女比例各佔一半的目標。為此，我們在招募策略、人才管理、政策與程序、有薪育嬰假、設施及康樂設施等範疇貫徹有關策略。我們亦向各院校宣傳鐵路行業，吸引更多不同背景的人才加入。在鐵路網絡中，完全符合資格的女性駕駛員已增至 154 人。同時，女性見習駕駛員的數目亦明顯增長，在 2015/2016 年創下 50.6% 的新高。

社區

墨爾本的鐵路依然是墨爾本社會經濟結構的重要組成部份。MTM 以多種方式支持各種非牟利組織，包括籌款站、社區藝術展、企業贊助、社區節日、與地方議會合辦的車站和表演活動等。

MTM 的企業社會責任計劃有三大支柱：

- **支持弱勢群體**：救世軍 - 地鐵運輸隊 (Salvation Army-Metro Transit Teams) 每周出勤六天，協助保護鐵路網絡上的弱勢群體。我們亦透過見習生和學徒計劃，為年輕人尋找有前途的事業發展機會。
- **讓車站展現生氣**：我們透過一系列的合作項目和活動回饋墨爾本市，其中包括「Keep Victoria Beautiful Stationeers Program」、弗林德斯街 (Flinders Street) 排燈節舞蹈 (Diwali Dancing)、由樂手在弗蘭克斯頓 (Frankston) 綫作現場表演的「Multicultural Express」、救世軍的 Carol-A-Thon、紐波特變電站的當代藝術獎 (Substation Contemporary Art Prize at Newport)、擔任墨爾本國際電影節主要贊助商，以及舉辦各式各樣的活動。
- **向今後的乘客灌輸鐵路知識**：我們的社區教育小組與多間學校和殘疾人士團體合作，對地鐵乘客進行教育、改善平交道口和軌道上的不當行為、減低鐵路網絡的傷亡風險。小組訪問了 300 多間學校，向不同年齡的學生提供專為他們設計的安全資訊。小組亦接觸長者、殘疾人士團體、社區團體等，為他們提供服務。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來



中國內地及國際業務

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

共建未來

受惠於維多利亞省政府的龐大投資，墨爾本市的鐵路系統正進行多個地標式工程項目，如平交道口移除工程、墨爾本地鐵隧道建造工程、Cranbourne-Pakenham 綫提升工程、Mernda 綫延綫擴建計劃、Comeng Life 綫延綫計劃、大容量列車和高容量訊號系統等。

假以時日，這些項目將使都市鐵路系統的面貌改觀，讓 MTM 有機會展現其員工及港鐵公司、John Holland Group 和 UGL Rail 等股東的專業才具。我們正與廣大持份者合作，確保以高效安全的方式實現這個大型計劃。

MTM 已大大提高其項目交付能力。公司項目和規劃部在規模、複雜性和專業知識方面已有顯著提升。該部門強化了在數十個增值項目方面的技能，包括興建新車站和進行車站升級工程。該部門還對多個項目，包括 Calder Park 列車停放處和多個車站停車場，採用高效的承包模式，因而節省了 10% 以上的成本。

今天，我們與主要持份者和多個政府機構更緊密地合作，其中包括維多利亞省公共交通（Public Transport Victoria）、平交道口管理局（Level Crossing Authority）和墨爾本地鐵鐵路局（Melbourne Metro Rail Authority）。我們又繼續參與多個政府和專營權項目，並憑藉從中研發的多個創新方案（如車站模組化施工方法）締造卓績，創造巨大價值。我們以複雜項目的主要承辦商身份，逐漸提升領導地位，並具備優越條件對墨爾本鐵路的未來發展作出重大貢獻。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

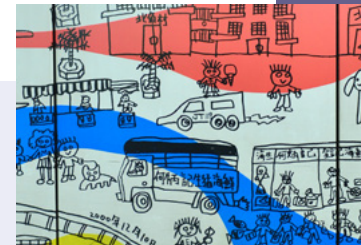
2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄



可持續發展 表現指標

本節提供有關港鐵可持續發展表現及數據管理的綜合資訊，包括關鍵術語的定義及關鍵表現指標 (KPI) 的計算基準。請參閱 2015 年 CoMET 基準比較結果 {2015 年 CoMET 基準比較結果}，了解港鐵相對全球其他鐵路系統的表现。



經獨立機構審驗



遵守香港交易所
《環境、社會及管治
報告指引》

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

▶ 引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

引言

本節提供有關港鐵可持續發展表現及數據管理的綜合資訊，包括關鍵術語的定義及關鍵表現指標 (KPI) 的計算基準。請參閱 [2015 年 CoMET 基準比較結果](#)，了解港鐵相對全球其他鐵路系統的表現。

本節為英文版的繁體版譯本，但如譯文中的定義存在任何歧異，則以英文版為準。

內容索引

本報告根據《全球報告倡議組織 G4 可持續發展報告指引》(GRI-G4) 核心選項編製。我們已提供 GRI 內容索引，其中包括與公共交通國際聯會 (UITP) 可持續發展章程 報告指引 1.0 版的相互參照。為了證明我們當前對香港交易所《環境、社會及管治報告指引》(HKEx ESG 指引) 2015 年修訂版的符規水平，我們亦提供 HKEx ESG 內容索引。

請參閱附錄一本報告範圍，了解「經識別的實質性方面與邊界」清單。

請按一下 [此處附錄二](#) 下載內容索引。

了解更多 ...

全球報告倡議組織推動可持續發展報告成為機構加強可持續發展並為可持續發展作出貢獻的一種途徑。[G4 Online](#) 以便於檢閱的格式，呈列 G4 可持續發展報告指引 (GRI-G4)。

了解更多 ...

香港交易及結算所有限公司 (香港交易所, HKEx) 已發布經修訂的《[環境、社會及管治報告指引](#)》。該指引概述當前對上市公司的建議常規，並已予更新，納入多項改變。

UITP 是一間非牟利國際協會，在全球網絡中匯集所有公共交通持份者及可持續發展交通模式。[UITP 可持續發展約章](#) 登載於該協會網站。

數據管理

公司穩健的數據管理系統包含以下組成部分，確保可持續發展報告所披露數據的完整性：

- 董事局審核委員會監察所有財務資料的完整性，公司已委聘畢馬威會計師事務所擔任外聘核數師。
- 港鐵人力資源管理系統包含與公司員工有關的所有數據。
- 港鐵的中央可持續發展數據採集系統提供審核跟蹤，有助辨識其他量化數據的錯誤或數據缺口。
- 定期評估及內部監察計劃，可確保公司符合有關遵守法令及法規之公司指引及訓示 (CGI)。
- 法國國際質量認證中心 (香港) 有限公司為與集團營運協議及顧客服務目標有關的指定顧客服務表現數據提供保證。在社會表現中，已保證的數據標有「*」。
- 德勤全球 (德勤) 就其他指定量化數據提供獨立審驗報告 (僅提供英文版見 171 頁)。在表現表中，已審驗的數據標有「#」。

了解更多 ...

請參閱 [公司年報](#)，了解關於公司審核委員會工作的更多資訊。

此外，我們亦匯報公司在世界各地的附屬公司旗下鐵路業務的可持續發展表現，即中國內地的港鐵軌道交通 (深圳) 有限公司 (MTRSZ) 營運的 [深圳四號綫](#)、瑞典的 MTR Nordic AB 全資擁有的 MTR Tunnelbanan AB 及 MTR Tech AB 營運並提供維修的 [斯德哥爾摩地鐵](#)、倫敦 MTR Crossrail 公司營運的 [TfL Rail/ 伊利莎伯綫](#) 以及澳洲 Metro Trains Melbourne Pty. Ltd. 公司營運的 [墨爾本都市鐵路](#)。

從 2016 年開始，我們也增加了對附屬公司昂坪 360 相關表現數據的披露。

[附錄三](#)：數據管理提供香港以及附屬公司相關表現指標的具體範圍。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

▶ 獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

獨立審驗報告

德勤全球(德勤)根據英文版報告就指定量化數據提供獨立有限審驗並提供審驗報告。該報告僅提供英文版本。如若繁體中文版本翻譯存在任何歧異，則以德勤審驗過的英文版為準。該公司的審驗報告載於以下幾頁。



To the Board of Directors of MTR Corporation Limited

We have been engaged by the Directors of MTR Corporation Limited (the "Company") to perform a limited assurance engagement in relation to certain sustainability performance data (the "Subject Matter") for the year ended 31 December 2016 (the "Reporting Period") and contained in its Sustainability Report 2016 ("the Sustainability Report"), as set out below.

Subject Matter

The details of the Subject Matter selected by the Company are as follows:

Hong Kong

Environmental Performance

GHG Emission Inventory

- Total GHG Emissions (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Corporate Support Functions and Main Office Buildings (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Transport Operations (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Network Expansion (tonnes CO₂e)

- GHG Emissions - Properties and Other Businesses (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)

Waste Management

- Metals recycled from railway operations (tonnes)
- Total hazardous waste (tonnes)
- Total hazardous waste in liquid (litres)

Social Performance

- Total employees in Hong Kong (number)
- Voluntary staff turnover rate (%)
- Vacant posts filled internally either by promotion or transfer (%)
- Percentage of employees trained by management (%)
- Training days per employee (days)
- Training days per employee by gender (days)
- Training days per employee by management (days)
- Total staff training days (man-day)

Safety Performance

- Passenger and Public Safety - Fatality performance
 - Heavy Rail
 - Light Rail
 - Bus
- Passenger and Public Safety - Number of injuries requiring hospitalisation per 100 million passenger journeys performance
 - Heavy Rail
 - Light Rail
 - Bus
- Staff Safety - Fatality performance
 - Corporate support function
 - Operations division
 - Projects division
 - Property division

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

- Staff Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance
 - Corporate support function
 - Operations division
 - Projects division
 - Property division
- Contractor Safety - Fatality performance
 - Corporate support function
 - Operations railway
 - Hong Kong property development and investment projects
 - Hong Kong investment property
 - Hong Kong management property
 - Hong Kong project construction - railway extension projects
- Contractor Safety - Reportable accidents per 100,000 man-hour performance
 - Corporate support function
 - Operations railway
 - Hong Kong property development and investment projects
 - Hong Kong investment property
 - Hong Kong management property
 - Hong Kong project construction - railway extension projects

Supply Chain Management

- Number of suppliers by geographical region (number)

Mainland of China and International Business

[The Subject Matter, presented as follows, applies to

- Shenzhen Metro Line 4, managed by MTR Corporation (Shenzhen) Limited ("MTR(SZ)");
- Stockholm Metro, with operations and/or maintenance works being performed by MTR Tunnelbanan AB and MTR Tech AB (collectively named as "Stockholm Metro"); and
- Melbourne's metropolitan rail services, managed by Metro Trains Melbourne Pty. Ltd. ("MTM"), unless otherwise specified.]

Environmental Performance
GHG Emission Inventory

- Total GHG Emissions (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)

- Total electricity consumption - heavy rail (MWh)
- Total water consumption (m³) (only applicable to MTR(SZ) and MTM)

Waste Management

- Metals recycled from railway operations (tonnes)
- Total hazardous waste (tonnes) (only applicable to MTR(SZ) and Stockholm Metro)
- Total hazardous waste in liquid (litres) (only applicable to MTR(SZ) and Stockholm Metro)

Social Performance

- Total employees (number)
- Total employees by gender (number)
- Total employees by employment type (number)
- Total employees by age (number)
- Voluntary staff turnover rate (%)
- Voluntary staff turnover rate by gender (%)
- Voluntary staff turnover rate by age (%)
- Percentage of employees trained by gender (%) (only applicable to MTR(SZ) and Stockholm Metro)
- Percentage of employees trained by management (%) (only applicable to MTR(SZ) and Stockholm Metro)
- Training days per employee (days)
- Training days per employee by gender (days)
- Training days per employee by management (days)

Safety Performance

- Passenger and Public Safety - Fatality performance
- Passenger and Public Safety - Number of injuries per million passenger journeys performance
- Staff Safety - Fatality performance
- Staff Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance
- Contractor Safety - Fatality performance
- Contractor Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance (only applicable to MTR(SZ) and MTM)

Train Service Performance

- Train punctuality (%)
- Train reliability (revenue car-km/ incident)
- Train service delivery (%)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

▶ 獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

Supply Chain Management

- Number of suppliers by geographical region (only applicable to Stockholm Metro and MTM)

Reporting criteria

The Subject Matter is presented in accordance with the "Performance Metrics" and subsection "Data Management" set out on Page 170 and Appendix III of the Company's Sustainability Report which is contained in its website (in PDF) respectively (the "Reporting Criteria").

Responsibilities

Deloitte Touche Tohmatsu

It is our responsibility to express a conclusion on the Subject Matter based on our work performed and to report our conclusion solely to you, as a body, in accordance with our agreed terms of engagement and for no other purpose. We do not assume responsibility or accept liability to any other person for the contents of this report.

MTR Corporation Limited

The Directors are responsible for the preparation and presentation of the Subject Matter in accordance with the Reporting Criteria. This responsibility includes designing, implementing and maintaining internal controls relevant to the preparation and presentation of the Subject Matter, applying an appropriate basis of preparation, making estimates that are reasonable in the circumstances and ensuring the accuracy and completeness of the Subject Matter.

Reporting Framework

We conducted our work in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, and the International Standard on Assurance Engagements 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements (the "Standards"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board. The Standards require that we comply with ethical requirements, and plan and perform the engagement to obtain limited assurance as to whether any matters have come to our attention that cause us to believe that the Subject Matter does not comply in all material respects with the Reporting Criteria.

Objectives

The overall objectives of our procedures were to assess:

- Whether the Subject Matter was prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria;
- The consistency of the information presented with the findings of our work.

Procedures performed

Our work comprised the following limited procedures:

- Interviews with relevant management and personnel involved in providing information relating to the Subject Matter for inclusion in the Sustainability Report;
- Sample testing of documentary evidence at the Company's corporate-level and subsidiary-level;
- Analytical procedures; and,
- Recalculation.

We have not performed any procedures in relation to other data included in the Sustainability Report. In addition, our work performed is not for the purposes of expressing an opinion on the effectiveness of the Company's internal controls.

Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that caused us to believe that: 1) the Subject Matter has not been prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria, and 2) that relevant sections in the Sustainability Report relating to the Subject Matter are not consistent with the findings of our work.

Deloitte Touche Tohmatsu

Certified Public Accountants
Hong Kong
9 May 2017

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

表現數據表

本小節中的表格載列有關本公司香港業務的主要經濟、環境、社會及安全表現趨勢，以及附屬公司的可持續發展表現趨勢數據。表格載有鏈結，方便獲取報告中相關指標 (KPI) 的更多資訊。

綜合財務及經濟表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
營業額	百萬港元		35,739	38,707	40,156	41,701	45,189
EBITDA 總額	百萬港元		12,895	14,399	15,423	16,120	17,313
物業發展利潤	百萬港元		3,238	1,396	4,216	2,891	311
股東應佔年內不包括物業發展的基本業務（經常性業務）利潤	百萬港元		6,914	7,437	8,024	8,565	8,916
股東應佔年內利潤	百萬港元		13,375	13,025	15,606	12,994	10,254
每股股息	港元		0.79	0.92	1.05	1.06	1.07
資產總值	百萬港元		206,687	215,823	227,152	241,103	257,340
貸款、其他負債及銀行透支	百萬港元		23,577	24,511	20,507	20,811	39,939
公司股東應佔總權益	百萬港元		142,904	152,577	163,325	170,055	149,461
EBITDA 利潤率（包括香港境外的鐵路附屬公司）	%		36.1	37.2	38.4	38.7	38.3
EBITDA 利潤率（不包括香港境外的鐵路附屬公司）	%	財務及經濟表現	53.6	53.4	53.1	53.3	53.9
來自基本業務的平均股東資金回報率	%		7.0	5.8	7.3	6.5	5.9
淨負債權益比率	%		11.0	11.8	7.6	11.3	20.2
利息保障倍數	倍數		13.0	11.5	15.2	14.4	12.7
已付本期稅項							
已付香港稅項	百萬港元		-1,699	-1,183	-954	-1,800	-2,271
已付中國內地及海外稅項	百萬港元		-100	-160	-173	-369	-355
香港客運業務的相關開支							
水電費用	百萬港元		-1,200	-1,293	-1,409	-1,482	-1,511
保養及相關工程	百萬港元		-1,112	-1,177	-1,361	-1,324	-1,379
員工薪酬及有關費用	百萬港元		-4,067	-4,198	-4,450	-4,906	-5,191
耗用的存料與備料	百萬港元		-477	-514	-540	-557	-538

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)
[引言](#)
[獨立審驗報告](#)
[表現數據表](#)
[2015年 CoMET 基準比較結果](#)
[附錄](#)

環境表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
鐵路業務的能源使用							
購買的總電量	兆瓦時		1,423,108	1,424,953	1,471,301	1,541,108	1,542,581
重鐵	兆瓦時		1,369,518	1,371,918	1,417,339	1,486,014	1,487,354
輕鐵及巴士	兆瓦時		53,590	53,035	53,962	55,094	55,227
每載客車卡行車公里耗電量	每載客車卡行車 公里千瓦時	<u>節能措施</u>	4.83	4.70	4.78	4.84	4.79
重鐵	每載客車卡行車 公里千瓦時		4.82	4.69	4.77	4.83	4.78
輕鐵及巴士	每載客車卡行車 公里千瓦時		5.13	5.03	5.03	4.99	4.95
耗水量							
鐵路營運耗水量	立方米		841,671	846,709	851,639	870,630	754,541
車站冷卻塔耗水量 (2016 年起)	立方米	<u>水資源消耗</u>	不適用	不適用	不適用	不適用	187,952
管理及投資物業耗水量	立方米		994,540	1,214,050	1,108,946	1,152,486	1,124,603
廢物管理							
# 從鐵路業務回收的金屬	公噸		3,990	2,843	3,034	3,724	3,247
# 危險廢物總量 (2015 年起)	公噸		不適用	不適用	不適用	223	186
# 危險液態廢物總量 (2015 年起)	公升	<u>廢物</u>	不適用	不適用	不適用	98,104	96,599
鐵路延綫項目產生的一般廢物	公噸		26,267	58,967	187,831	83,091	89,022
回收的建築廢料總量 (2014 年起)	公噸		不適用	不適用	6,288,912	5,656,010	14,030,460
氣候變化管理							
氣候變化年度檢討 - 風險評估及持續的風險管理措施	文本	<u>氣候變化</u>	已完成	已完成	已完成	已完成	已完成

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

環境表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
溫室氣體排放總量							
# 溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量		1,255,123	1,359,996	1,497,435	1,343,723	1,355,381
# 範圍 1	公噸二氧化碳當量		53,567	51,963	58,342	51,752	48,141
# 範圍 2	公噸二氧化碳當量		1,171,763	1,242,449	1,354,625	1,258,826	1,263,952
# 範圍 3	公噸二氧化碳當量		29,792	65,584	84,468	33,145	43,288
公司職能部門及主要辦公大樓							
# 總量	公噸二氧化碳當量		19,231	21,059	21,493	18,900	20,243
範圍 1	公噸二氧化碳當量		2,840	2,943	2,895	2,943	3,145
範圍 2	公噸二氧化碳當量		14,750	16,268	16,645	14,029	14,585
範圍 3	公噸二氧化碳當量		1,641	1,847	1,953	1,928	2,513
客運業務							
# 總量	公噸二氧化碳當量		944,361	991,629	1,103,799	1,034,102	1,043,268
# 範圍 1	公噸二氧化碳當量	氣候變化	40,709	41,183	47,116	39,311	38,082
# 範圍 2	公噸二氧化碳當量		903,177	949,969	1,056,204	994,316	1,004,663
# 範圍 3	公噸二氧化碳當量		475	476	479	475	523
鐵路網絡拓展							
# 總量	公噸二氧化碳當量		30,600	67,113	86,457	35,043	42,789
範圍 1	公噸二氧化碳當量		421	433	278	274	244
範圍 2	公噸二氧化碳當量		3,097	4,143	4,804	4,705	2,959
範圍 3	公噸二氧化碳當量		27,083	62,537	81,375	30,064	39,586
物業及其他業務							
# 總量	公噸二氧化碳當量		260,930	280,196	285,686	255,678	249,081
# 範圍 1	公噸二氧化碳當量		9,598	7,404	8,053	9,224	6,670
# 範圍 2	公噸二氧化碳當量		250,740	272,069	276,972	245,776	241,745
# 範圍 3	公噸二氧化碳當量		593	724	661	678	666

注

該等 KPI 已獲德勤審驗。

'不適用' 代表該等 KPI 指標無數據提供。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015年 CoMET 基準比較結果

附錄

社會表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
總乘客量 - 周日平均	百萬	顧客引言	5.07	5.25	5.46	5.56	5.59
總乘客量 - 香港客運服務	百萬		1,767	1,819	1,900	1,934	1,949
香港專營公共交通工具佔有率	%	關於港鐵公司	46.4	46.9	48.1	48.5	48.4
僱員總數							
# 員工總數量	數量		15,200	16,158	16,624	17,127	17,639
按照年齡劃分的員工數量							
30歲以下	數量		不適用	不適用	3,103	3,335	3,595
30歲至50歲以下	數量		不適用	不適用	8,561	8,635	8,676
50歲及以上	數量		不適用	不適用	4,960	5,157	5,368
按照性別劃分的員工數量							
女性	數量	我們的人才	不適用	不適用	3,375	3,465	3,631
男性	數量		不適用	不適用	13,249	13,662	14,008
按照僱用類型劃分的員工數量							
# 全職	數量		不適用	不適用	16,624	17,127	17,639
兼職	數量		不適用	不適用	2,507	2,698	3,010
僱用的殘疾人士人數	數量		199	223	256	271	300
僱用的殘疾人士人數 (%)	%		1.3	1.4	1.6	1.6	1.7
女性僱員比率	%		19.7	20.3	20.3	20.2	20.6
董事局內女性比率	%	公司管治	17	27	25	21	21

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

社會表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
員工離職率							
# 員工自願離職率 (整體)	%		4.2	4.2	4.4	3.7	3.5
按年齡劃分的員工自願離職率 (2015 年起)							
30 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	8.2	7.6
30 歲至 50 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	3.3	3.5
50 歲及以上	%		不適用	不適用	不適用	1.6	0.9
按性別劃分的員工自願離職率 (2015 年起)							
女性	%		不適用	不適用	不適用	5.6	4.5
男性	%		不適用	不適用	不適用	3.2	3.2
# 透過內部晉升或轉調填補的空缺	%	我們的人才	48	49	59	59	67
新聘請員工							
按年齡劃分的新聘請員工數量							
30 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	不適用	35.4
30 歲至 50 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	不適用	5.2
50 歲及以上	%		不適用	不適用	不適用	不適用	1.3
按性別劃分的新聘請員工數量							
女性	%		不適用	不適用	不適用	不適用	14.3
男性	%		不適用	不適用	不適用	不適用	9.1
僱員培訓							
接受培訓的員工百分比 (2015 年起)							
按性別劃分的接受培訓的員工百分比							
女性	%		不適用	不適用	不適用	80.3	82.6
男性	%		不適用	不適用	不適用	90.6	88.1
按管理級別劃分的接受培訓的員工百分比							
# 經理級	%	培訓與發展	不適用	不適用	不適用	92.9	76.8
# 非經理級	%		不適用	不適用	不適用	88.0	88.3

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

社會表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
員工培訓日數							
# 員工培訓總日數	工日		94,401	103,517	112,831	111,296	122,680
管理培訓	工日		23,211	22,133	18,784	17,384	18,484
車務培訓	工日		71,190	81,384	94,047	93,912	104,196
# 每名員工的平均培訓日數 (整體)	天		6.3	6.5	6.9	6.6	7.1
按性別劃分的每名員工的培訓日數 (2015 年起)							
# 女性	天	培訓與發展	不適用	不適用	不適用	4.8	5.2
# 男性	天		不適用	不適用	不適用	7.1	7.5
按管理級別劃分的每名員工的培訓日數 (2015 年起)							
# 經理級	天		不適用	不適用	不適用	2.4	2.3
# 非經理級	天		不適用	不適用	不適用	7.2	7.7
慈善捐贈							
現金捐款	千港元	投資我們的社區	3,800	6,700	15,400	8,200	13,500
實物禮品	千港元		17,300	27,520	20,490	19,100	22,000
員工籌款	千港元		399	398	274	515	362
員工義工活動 (項目數量)	數量	義工活動	239	239	245	255	263
員工義工活動 (義工參與人次)	數量		5,800	6,000	6,000	6,069	6,292
違反法規 (已定罪個案數量)							
貪污個案	數量		0	0	0	0	0
涉及健康及安全標準的個案	數量		不適用	不適用	1	0	2^[1]
涉及勞動標準的個案	數量		不適用	不適用	0	0	0
涉及產品責任 (包括顧客私隱) 的個案	數量	公平與道德 企業	不適用	不適用	0	0	0
涉及工作環境的個案	數量		不適用	不適用	0	0	0
涉及環保規例的個案							
香港鐵路有限公司	數量		0	0	2	0	0
總承辦商	數量		4	4	1	2 ^[2]	2^[3]

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

社會表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
已實現的顧客服務承諾項目							
列車按照編定班次行走							
* 港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫（2016年起）、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 東鐵綫（包括馬鞍山綫）	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 輕鐵	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
乘客車程準時程度							
* 港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫（2016年起）、東涌綫和迪士尼綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 東鐵綫（包括馬鞍山綫）	%		99.9	99.9	99.8	99.9	99.9
* 西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
列車服務準時程度							
			列車服務表現				
* 港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫（2016年起）、東涌綫和迪士尼綫	%		99.8	99.8	99.7	99.8	99.7
* 機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 東鐵綫（包括馬鞍山綫）	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
* 輕鐵	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
列車服務可靠程度							
東鐵綫（包括馬鞍山綫）及西鐵綫	載客車卡 行車公里/ 事故		7,113,301	4,412,228	4,747,878	7,386,248	7,327,371
港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫（2016年起）、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫	載客車卡 行車公里/ 事故		4,203,807	3,474,269	3,585,340	2,861,014	3,964,527

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015年 CoMET 基準比較結果

附錄

社會表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016	
溫度及通風								
維持一個涼快、舒適的車廂環境，溫度一般不超過 26°C（不包括輕鐵）	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	
輕鐵車廂空調系統每月發生故障次數	次數		0	0	0	0	0	
車站維持一個涼快、舒適的環境，月台的溫度一般不超過 27°C，車站大堂不超過 29°C，特別炎熱的日子除外	%	<u>列車服務表現</u>	99.9	99.7	99.9	99.9	99.9	
西北鐵路服務範圍內巴士按照編定班次行走								
按照編定班次行走	%		99.8	99.5	99.7	99.7	99.7	
供應鏈								
供應商數量按照大陸分佈（2015年起）								
# 非洲	數量		不適用	不適用	不適用	0	0	
# 亞洲	數量		不適用	不適用	不適用	1,865	1,792	
# 歐洲	數量	供應鍊	不適用	不適用	不適用	154	143	
# 北美	數量		不適用	不適用	不適用	29	29	
# 大洋洲	數量			不適用	不適用	26	24	
# 南美	數量			不適用	不適用	不適用	0	0
				不適用	不適用	不適用	0	0

注

[1] 一宗涉及領都游泳池的水質不符合細菌質量標準要求，被罰款港幣 2,500 元；另一宗涉及清水灣道八號違反消防規定，被罰款港幣 4,000 元。

[2] 數據修正。

[3] 一宗涉及高鐵工程承辦商違反水污染管制，被罰款港幣 20,000 元。另一宗涉及沙田至中環線工程承辦商違反施工噪音許可證要求，被罰款港幣 15,000 元。

該等 KPI 已獲德勤審驗。

* 該等 KPI 在 2016 年數據已獲 Bureau Veritas 單獨審驗。

‘不適用’ 代表該等 KPI 指標無數據提供。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015年 CoMET 基準比較結果

附錄

安全目標及表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
乘客及公眾安全							
死亡人數							
重鐵							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	2	0	1	0
輕鐵							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	1	1^[4]
巴士							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	1^[5]
按每一億載客人次計算需住院治療的乘客受傷宗數							
重鐵							
	目標	數量	9.72	9.72	10.02	9.72	9.48
#	表現	數量	9.72	10.25	8.12	7.91	8.39
輕鐵							
	目標	數量	8.59	11.50	12.08	12.67	13.66
#	表現	數量	13.76	15.73	8.61	14.76	14.55
巴士							
	目標	數量	9.60	9.12	8.66	7.48	6.88
#	表現	數量	5.07	4.91	4.68	0.00	6.29

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

▶ 表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

安全目標及表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
員工安全							
死亡人數							
公司支援職能部門							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	0
車務處							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	0
工程處							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	0
物業處							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	0
中國及國際業務處 (至 2015 年)							
	目標	人數	0	0	0	0	不適用 ^[6]
	表現	人數	0	0	0	0	不適用 ^[6]

 員工及
承辦商安全

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

▶ 表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

安全目標及表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數							
公司支援職能部門							
	目標		0.10	0.14	0.13	0.13	0.15
#	表現		0.19	0.23	0.17	0.17	0.09
車務處							
	目標		0.49	0.49	0.50	0.45	0.44
#	表現		0.54	0.67	0.40	0.56	0.47
工程處							
	目標	員工及 承辦商安全	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
#	表現		0.07	0.08	0.11	0.11	0.25
物業處							
	目標		0.33	0.30	0.30	0.30	0.30
#	表現		0.24	0.29	0.10	0.14	0.09
中國及國際業務處 (至 2015 年)							
	目標		0.00	0.00	0.00	0.00	不適用 ^[6]
	表現		0.00	0.00	0.00	0.00	不適用 ^[6]

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

安全目標及表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
承辦商安全							
死亡人數							
公司支援職能部門							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	0
營運鐵路							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	0	0
香港物業發展及投資項目							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	1	1	0	0
香港投資物業							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	1	0	0	0
香港管理物業							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	0	0	1	0
香港項目建造 - 鐵路延綫項目							
	目標	人數	0	0	0	0	0
#	表現	人數	0	2	1	2	1 ^[7]
中國及國際業務處 (至 2015 年)							
	目標	人數	0	0	0	0	不適用 ^[6]
	表現	人數	0	0	0	0	不適用 ^[6]

 員工及
承辦商安全

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

安全目標及表現

主要指標	單位	鏈結	2012	2013	2014	2015	2016
按每 100,000 工時計算應呈報的事故							
公司支援職能部門							
	目標		0.16	0.18	0.17	0.23	0.15
#	表現		0.18	0.17	0.08	0.15	0.22
營運鐵路							
	目標		0.21	0.21	0.21	0.21	0.21
#	表現		0.21	0.24	0.16	0.16	0.16
香港項目建造 – 鐵路延綫項目							
	目標		0.30	0.30	0.30	0.30	0.30
#	表現		0.47	0.56	0.57	0.48	0.49
香港物業發展及投資項目							
	目標	員工及 承辦商安全	0.38	0.38	0.35	0.30	0.30
#	表現		0.17	0.04	0.06	0.06	0.03
香港投資物業							
	目標		0.20	0.22	0.22	0.22	0.22
#	表現		0.15	0.16	0.15	0.08	0.05
香港管理物業							
	目標		0.20	0.22	0.22	0.22	0.22
#	表現		0.17	0.13	0.13	0.15	0.12
中國及國際業務處 (至 2015 年)							
	目標		0.00	0.00	不適用	0.00	不適用^[6]
	表現		0.00	0.00	不適用	0.00	不適用^[6]

注

[4] 一名騎自行車的男子和女子穿過紅色信號燈，雖然駕駛員已經緊急剎車並按了喇叭，但該名男子仍被附近輕軌列車撞上，其在抵達醫院後被證實死亡。

[5] 一名女子在行人紅色信號燈時闖入行人過路處，即使巴士司機立即施加剎車，但巴士仍撞到該名女子。該名女子被送入醫院，翌日死亡。

[6] 由於公司組織結構的變化，這一指標將不再單獨披露。

[7] 在沙田至中環綫的網絡拓展項目工地，一名工人從高處跌入圍堰的水中，後證實死亡。

該等 KPI 已獲德勤審驗。

‘不適用’ 代表該等 KPI 指標無數據提供。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Crossrail ^[9]		
主要指標	單位	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015	2016	
環境表現													
#	總耗電量 - 重鐵	兆瓦時	73,987	89,879	88,768	437,821	450,867	452,093	182,288	188,147	159,891	不適用	43,769
#	總耗水量	立方米	183,813	185,935	195,709	143,890	171,078	207,249	不適用	不適用	不適用^[10]	不適用	不適用
#	回收金屬	公噸	7.5	9.4	29.2	30.1	45.0	53.6	278.0	365.0	309.0	不適用	不適用
#	危險廢物總量 (2015 年起)	公噸	8.1	18.1	28.8	不適用	不適用	不適用^[10]	338.0	46.2	49.0	不適用	不適用
#	危險液態廢物總量 (2015 年起)	公升	不適用	不適用	6.5^[11]	不適用	不適用	不適用^[10]	不適用	236	145	不適用	不適用
#	溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量	77,635	85,601	84,542	450,556	520,975	507,072	280 ^[12]	264 ^[12]	190	不適用	19,284
#	範圍 1 排放	公噸二氧化碳當量	289	315	310	661	464	5,204	280 ^[12]	264 ^[12]	190	不適用	62
#	範圍 2 排放	公噸二氧化碳當量	77,346	85,286	84,232	449,895	520,511	501,868	不適用	不適用	不適用	不適用	19,222
社會表現													
僱員總數													
#	員工總數	人數	1,331	1,347	1,358	4,521	4,784	5,116^[13]	2,519	2,718	3,160^[14]	不適用	859^[15]
按照性別劃分的員工數量													
#	女性	人數	402	396	383	834	950	1,104^[13]	739	807	877^[14]	不適用	78
#	男性	人數	929	951	975	3,687	3,834	4,012^[13]	1,780	1,911	2,283^[14]	不適用	209
	未知	人數	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	44
按照年齡劃分的員工數量													
#	30 歲以下	人數	839	828	774	495	534	619^[13]	442	499	558^[14]	不適用	不適用
#	30 歲至 50 歲以下	人數	488	515	579	2,200	2,317	2,508^[13]	1,129	1,214	1,379^[14]	不適用	不適用
#	50 歲及以上	人數	4	4	5	1,826	1,933	1,989^[13]	948	1,005	1,223^[14]	不適用	不適用
按照僱用類型劃分的員工數量													
#	全職	人數	1,330	1,347	1,358	4,060	4,260	4,431	1,797	1,805	2,252	不適用	不適用
#	兼職	人數	1	0	0	461	524	576	722	913	908	不適用	不適用

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015年 CoMET 基準比較結果

附錄

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Crossrail ^[9]		
主要指標	單位	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015	2016	
員工自願離職率													
#	員工自願離職率 (整體)	%	8.3	11.4	11.9	4.1	不適用	5.1	4.2	5.0	3.6	不適用	不適用
按年齡劃分的員工自願離職率 (2016年起)													
#	30歲以下	%	不適用	不適用	16.7	不適用	不適用	4.9	不適用	不適用	8.5	不適用	不適用
#	30歲至 50歲以下	%	不適用	不適用	5.4	不適用	不適用	5.2	不適用	不適用	4.5	不適用	不適用
#	50歲及以上	%	不適用	不適用	0	不適用	不適用	5.1	不適用	不適用	1.7	不適用	不適用
按性別劃分的員工自願離職率 (2016年起)													
#	女性	%	不適用	不適用	9.7	不適用	不適用	5.3	不適用	不適用	3.4	不適用	不適用
#	男性	%	不適用	不適用	12.6	不適用	不適用	5.1	不適用	不適用	3.7	不適用	不適用
#	透過內部晉升或轉 調填補的空缺	%	92.0	28.6	22.1	46.0	不適用	33.5	不適用	不適用	17.0	不適用	不適用
僱員培訓													
按性別劃分的接受培訓的員工百分比 (2016年起)													
#	女性	%	不適用	不適用	96.9	不適用	不適用	不適用^[10]	不適用	不適用	54.3	不適用	不適用
#	男性	%	不適用	不適用	96.9	不適用	不適用	不適用^[10]	不適用	不適用	55.8	不適用	不適用
按管理級別劃分的接受培訓的員工百分比 (2016年起)													
#	經理級	%	不適用	不適用	96.4	不適用	不適用	不適用^[10]	不適用	不適用	84.8	不適用	不適用
#	非經理級	%	不適用	不適用	96.9	不適用	不適用	不適用^[10]	不適用	不適用	54.0	不適用	不適用
#	每名員工的平均 培訓日數(整體)	天	1.8	1.8	8.9	13.0	13.8	6.2	2.8	3.0	2.4	不適用	不適用
按性別劃分的每名員工的培訓日數 (2016年起)													
#	女性	天	不適用	不適用	5.4	不適用	不適用	6.2	不適用	不適用	2.5	不適用	不適用
#	男性	天	不適用	不適用	10.3	不適用	不適用	6.2	不適用	不適用	2.4	不適用	不適用
按管理級別劃分的每名員工的培訓日數 (2016年起)													
#	經理級	天	不適用	不適用	6.2	不適用	不適用	2.0	不適用	不適用	3.2	不適用	不適用
#	非經理級	天	不適用	不適用	9.0	不適用	不適用	7.1	不適用	不適用	2.4	不適用	不適用

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015年 CoMET 基準比較結果

附錄

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			TfL Rail/ 伊利莎伯綫	
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Crossrail ^[9]	
主要指標	單位	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015	2016
列車服務表現												
總乘客量	百萬	169	189	199	222	230	233	330	338	349	不適用	不適用
乘客車程準時程度	%	99.99	99.99	99.99	91.40	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
# 列車服務準時程度	%	99.86	99.91	99.95	92.81	92.51	91.99	96.10	97.70	97.70	不適用	94.10
# 列車服務可靠程度	載客車卡 行車公里 / 事故	15,852,883	19,565,412	4,986,119	63,372	69,738	27,688	50,783	52,562 ^[12]	51,939	不適用	不適用
# 列車按照編定班次行走	%	99.95	99.95	99.96	98.83	98.75	98.61	99.00	99.40	99.40	不適用	96.90
慈善捐贈												
現金捐款	千港元	0	0	0	526,415	184,190	61,972	150	115	116	不適用	不適用
違反法規（已定罪個案數目）												
貪污個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
涉及健康及安全的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
涉及勞動標準的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
涉及產品責任（包括顧客私隱）的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
涉及工作環境的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
違反環境法規												
港鐵附屬公司	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
總承辦商	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	不適用

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Crossrail ^[9]		
主要指標	單位	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015	2016	
供應商													
按照大陸分佈 (2016 年起)													
#	非洲	數量	不適用	不適用	0 ^[10]	不適用	不適用	0	不適用	不適用	0	不適用	不適用
#	亞洲	數量	不適用	不適用	547 ^[10]	不適用	不適用	1	不適用	不適用	1	不適用	不適用
#	歐洲	數量	不適用	不適用	0 ^[10]	不適用	不適用	12	不適用	不適用	290	不適用	不適用
#	北美	數量	不適用	不適用	0 ^[10]	不適用	不適用	4	不適用	不適用	1	不適用	不適用
#	大洋洲	數量	不適用	不適用	0 ^[10]	不適用	不適用	990	不適用	不適用	0	不適用	不適用
#	南美	數量	不適用	不適用	0 ^[10]	不適用	不適用	0	不適用	不適用	0	不適用	不適用
安全目標及表現													
乘客及公眾安全													
死亡人數													
	目標	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
#	表現	數量	0	0	0	8	2	5 ^[16]	1	3	0	不適用	0
每百萬乘客人次的受傷宗數													
	目標	數量	1.47	1.47	1.47	2.00	2.00	2.00	0.98	1.40	1.35	不適用	3.03
#	表現	數量	1.07	1.11	1.21	2.32	2.07	1.01	1.49	1.47	1.15	不適用	2.75
員工安全													
死亡人數													
	目標	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
#	表現	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數													
	目標	數量	0.27	0.26	0.25	0.60	0.50	0.50	0.63	0.60	0.60	不適用	0.70
#	表現	數量	0.18	0.21	0.08	0.61	0.52	0.35	0.46	0.32	0.29	不適用	0.86

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Crossrail ^[9]		
主要指標	單位	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2015	2016	
承辦商安全													
死亡人數													
	目標	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
#	表現	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數													
	目標	數量	0.45	0.44	0.42	0.40	0.40	0.40	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用^[17]
#	表現	數量	0.07	0.12	0.23	0.38	0.22	0.08	不適用	不適用	不適用^[18]	不適用	0.33

注

[8] 環境主要表現指標涵蓋 MTR Tunnelbanan AB 及 MTR Tech AB 於年內的主要業務活動；包括員工數量、員工培訓以及員工安全等與人力資源相關的主要表現指標為 MTR Tunnelbanan AB, MTR Tech AB and MTR Nordic AB 公司的總和。與鐵路營運相關的指標包括列車服務準時程度、列車服務可靠程度以及列車按照編定班次行走等代表了 MTR Tunnelbanna AB 公司營運的斯德哥爾摩地鐵服務表現。

[9] 鑒於伊麗莎伯綫 2015 年 5 月 31 日方開始營運，因此 2016 年以前並未就相關指標進行披露。2016 年首次全年營運，所有 KPI 指標並未獲德勤審驗。

[10] 該等 KPI 並未獲德勤審驗。

[11] 該 KPI 指標以公噸為單位。

[12] 數據修正。

[13] 該 KPI 指標包括全職及兼職員工。

[14] 該 KPI 指標包括全職及兼職員工以及承辦商。

[15] 該 KPI 指標包括承辦商。

[16] 兩宗事故因越軌導致三人死亡。另外一宗涉及機動車沖入高速載客列車行車路口導致車上兩名女性死亡。

[17] MTR Crossrail 尚未訂立承辦商工傷事故目標。

[18] 港鐵並無監察承辦商員工的受傷數據，因為該 KPI 與其業務性質或需要無關。

該等 KPI 已獲德勤審驗。

'不適用' 代表該等 KPI 指標無數據提供。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

昂坪 360 纜車

主要指標	單位	2016
僱員總數		
員工總數	人數	378 ^[19]
按照年齡劃分的全職員工數量		
30 歲以下	人數	95
30 歲至 50 歲以下	人數	165
50 歲及以上	人數	32
按照性別劃分的全職員工數量		
女性	人數	124
男性	人數	168
按照僱用類型劃分的員工數量		
全職	人數	292
兼職	人數	86
營運表現		
纜車系統可靠程度	%	99.87

主要指標	單位	2016
安全目標及表現		
乘客安全		
死亡人數		
目標	人數	0
表現	人數	0
按每十萬乘客次計算需乘客受傷宗數		
目標	數量	0.31
表現	數量	0.12
員工安全		
死亡人數		
目標	人數	0
表現	人數	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數		
目標	數量	1.79
表現	數量	0.99
承辦商安全		
死亡人數		
目標	人數	0
表現	人數	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數		
目標	數量	1.64
表現	數量	2.35

注

[19] 該 KPI 指標包括全職及兼職員工。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

表現數據表

▶ 2015 年 CoMET 基準比較結果

附錄

2015 年 CoMET 基準比較結果

國際都市鐵路聯會 (CoMET) 推行計劃，從世界各地的大型鐵路系統營運商收集數據，用以比較業內的表現及改善標準。2016 年的基準比較借鑒來自 16 個城市的 17 個鐵路系統的 2015 年評估數據，該等城市包括北京、柏林、德里、廣州、香港、倫敦、墨西哥城、馬德里、莫斯科、紐約、巴黎、聖地亞哥、新加坡、上海、聖保羅及台北。表現按六個類別量度，其中包括成長與學習、顧客、內部流程、安全及保安、財務表現，以及環境表現。

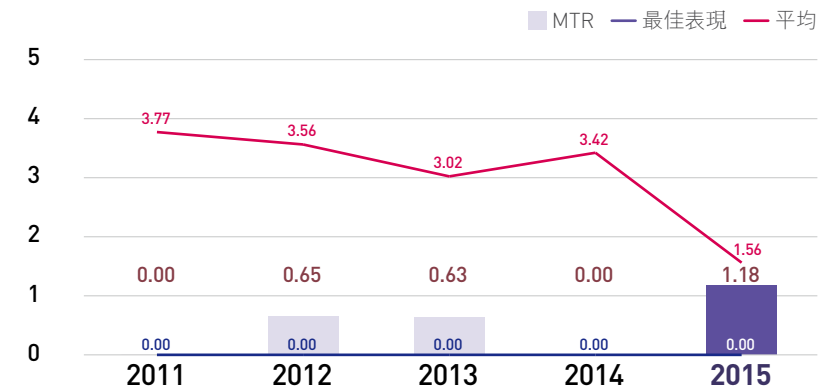
我們多年來一直參加 CoMET 計劃，以對我們的鐵路表現進行基準比較並尋求進一步改善。

了解更多 ...

CoMET 及 Nova 為地鐵基準組織，目前由來自 30 個城市的 32 個大中型鐵路系統組成。該聯盟由成員共同擁有及督導，並獲得倫敦帝國學院的軌道與運輸策略中心 (RTSC) 支持。

安全

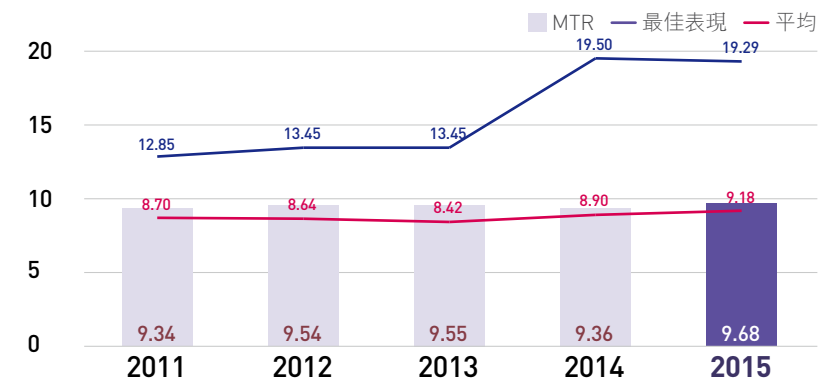
按每十億載客人次計算的事故死亡人數 * — 乘客安全



* 請注意，該 KPI 與我們往年匯報按每十億載客人次計算死亡人數的 KPI 稍有不同。

員工

按員工及承辦商工時計算行車公里



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

目 可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

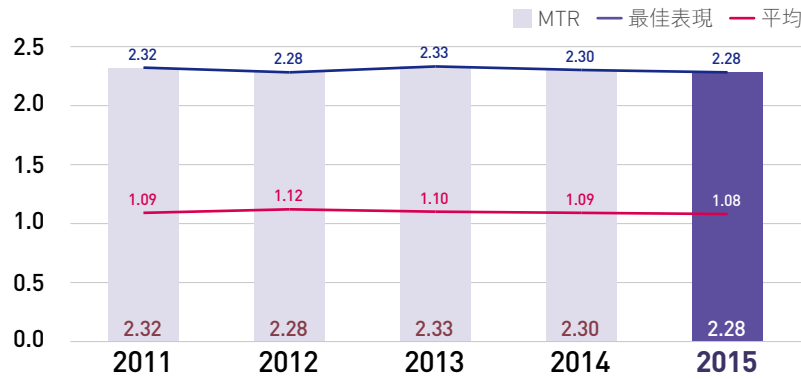
表現數據表

▶ 2015 年 CoMET 基準比較結果

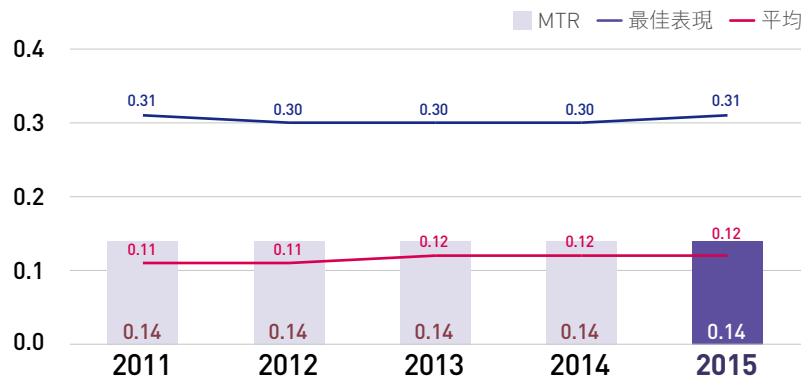
附錄

財務表現

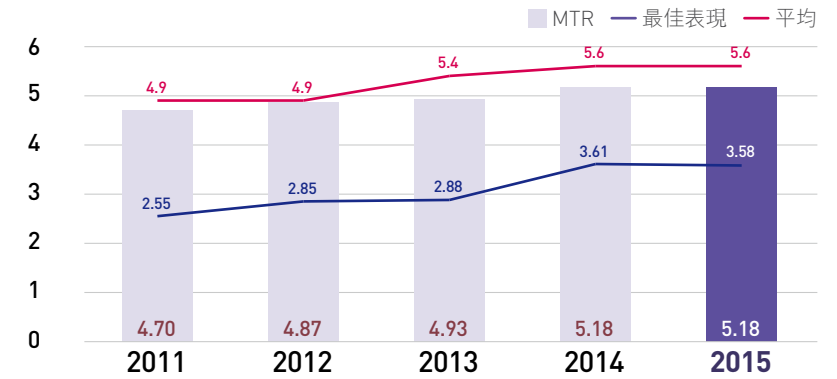
商業總收入/經營成本
— 營運能力及使用率的量度指標



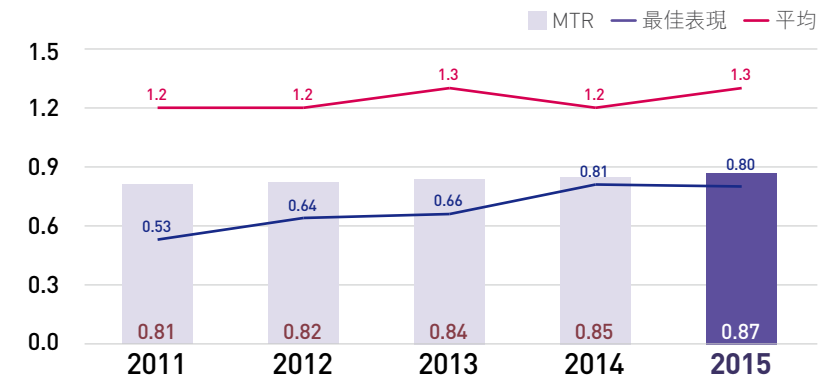
每乘客公里車費收入 (US\$PPP)
— 車費水平的量度指標



行車公里經營成本 (US\$PPP)



乘客人次經營成本 (US\$PPP)



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

目 可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

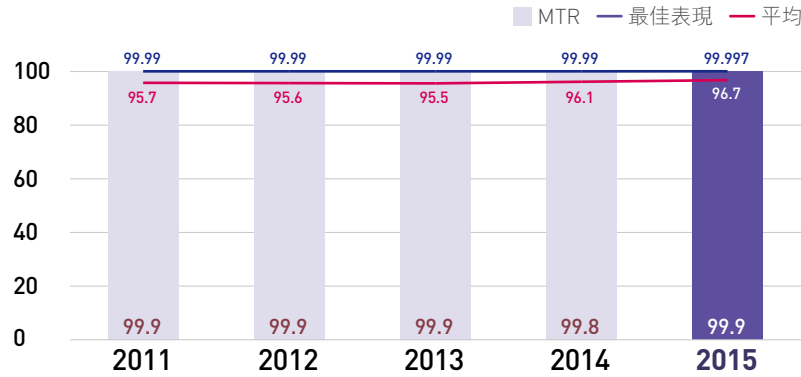
表現數據表

▶ 2015年 CoMET 基準比較結果

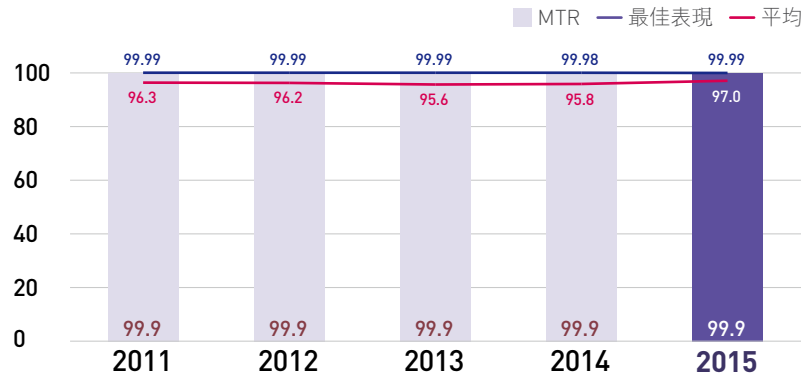
附錄

顧客服務

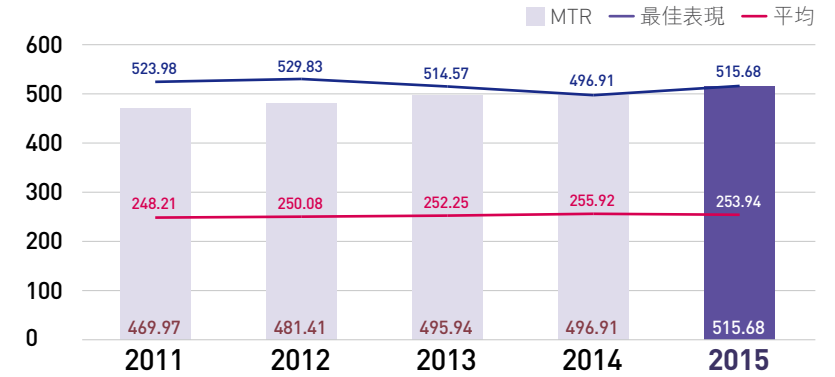
乘客車程準時程度 %
— 服務表現的量度指標



列車班次準時程度 %
— 服務表現的量度指標



每綫段公里的載客公里
— 資產利用率的量度指標



定義

乘客人次 — 一年內乘坐公司列車的總乘客人次

乘客公里 — 一年內公司列車乘客的行程公里總數

行車公里 — 一年內公司收費(載客)列車行走的公里總數

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

目 可持續發展表現指標

引言

獨立審驗報告

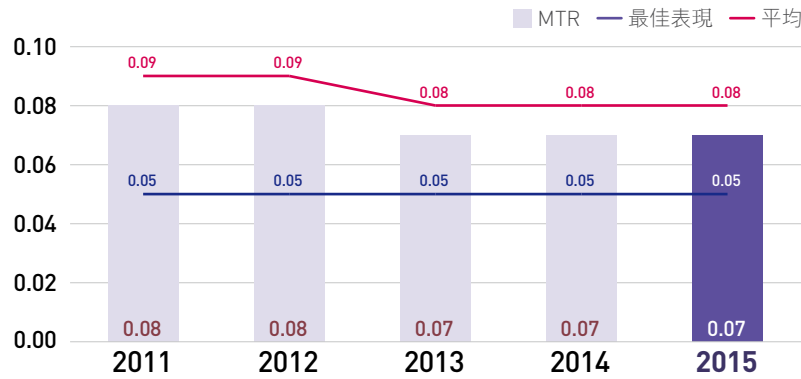
表現數據表

▶ 2015 年 CoMET 基準比較結果

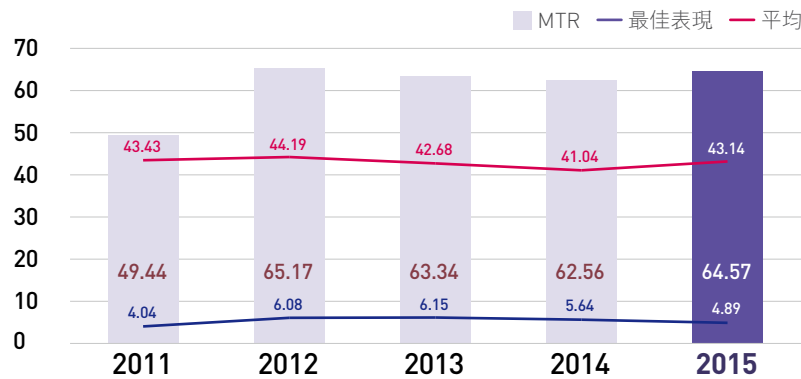
附錄

環境

每乘客公里總能耗
— 能源效益的度量指標



每乘客公里 CO₂ 排放
— 導致氣候變化的度量指標



[目錄](#)[引言](#)[主席的話](#)[行政總裁的信](#)[安全](#)[顧客](#)[社區](#)[環境](#)[員工](#)[供應鏈](#)[財務及經濟表現](#)[公司管治](#)[共建未來](#)[中國內地及國際業務](#) [可持續發展表現指標](#)[引言](#)[獨立審驗報告](#)[表現數據表](#)[2015 年 CoMET 基準比較結果](#) [附錄](#)

附錄

如對下列附錄感興趣，請點擊相關鏈結了解更多(僅提供網絡英文版)：

[附錄一：GRI 範圍、經識別的實質性方面與邊界](#)

[附錄二：可持續發展報告內容索引](#)

[附錄三：數據管理](#)

[附錄四：港鐵參與的外部約章及會員](#)