

企業責任



港鐵競步賽 2010

我們以企業責任為指引，致力平衡不同訴求和達致穩健的營運能力。公司的企業責任政策由董事局負責監察，當中確定六個管理重點，以落實可持續發展的最佳實務為目標：

環境保護

我們透過不斷創新和持續改進，奠定環保新標準。

礙於香港以較高碳濃度的化石燃料為發電方式，公司把能源管理的重點放在能源使用方面。在專責的能源管理委員會領導下，公司持續尋求改善能源使用及提高能源效益的機會，致使我們市區鐵路綫的用電量於過去五年顯著下降，每載客車卡行車公里的用電量由2005年的5.94kWh大幅降至2010年的4.83kWh，減幅達18.7%。

此外，我們實施一項提升能源效益的新計劃，以盡量減少建築物及機電系統消耗能源。有關措施包括增加使用自然光、改善車站的熱效率等。公司亦同時根據於初步及詳細設計階段時進行的獨立環境影響評估結果，於鐵路施工期間，採取針對噪音、水質、空氣質素及廢物管理的環境紓緩措施。

「日出康城」以其廚餘堆肥、循環再用水及廢物、電動車及「中央公園」式的休憩空間等措施，榮獲「建築環境評估法」的白金認證，是香港其中一項最高水平的環境認證。公司旗下的商場、私人屋苑及商用物業，亦憑藉卓越的環境表現而獲得其他多個優異獎項。

在西港島綫工程中，我們採取創新的環保建築方法，使用水來緩衝爆破時產生的震動力，並減少噪音及泥塵。我們還建造了一個密封式的輸送帶系統，運送堅尼地城挖掘工程中的泥石，以減輕對交通造成的壓力及泥塵對社區的影響。

全球各國不斷就氣候變化進行對話，意味著未來可能出現與監察、匯報及核實碳排放有關的規管風險。因此，我們預期公司的未來發展將在符合規管要求、能源成本及環境損害等範疇受到影響，並相應推出多項涵蓋供應商、未來項目以及持續營運的溫室氣體排放管理計劃。公司的環保採購政策、供應商實務守則及環保採購約章，均體現了我們肩負領導角色，積極管理我們的碳足印對鐵路生命周期的影響。

公司已展開一個項目，預測及記錄新鐵路項目在發展與營運期間所產生的碳排放。我們正在研發多款工具，用以估計公司鐵路基建的含碳量，若將這數據加上我們對多年營運期內用電量的估計，我們便能估算出鐵路在生命周期內的碳排放量。這些工具一旦完成，我們便可據此改善公司的鐵路設計、記錄施工期間的碳濃度，以及測試公司預測的準確度。我們的初步目標是在首次評估中達到85%的準確度，在完成鐵路的施工及營運周期後，我們將能提升50年期經濟評估中的預測準確度。

緊密聯繫 建設社區

公司年內推行「心繫社區行動」及多項計劃，以青少年、社區外展、藝術及文化、健康及綠色生活為目標。我們透過這些項目，與本地社區保持緊密聯繫，從而加深了解社區需要，建立和諧關係。

我們專為年青人設計一系列計劃，照顧他們在人生不同階段的需要。當中的「Friend' 出光輝每一程」及「Train' 出光輝每一程」計劃，各帶領逾百位學生訂立及追求人生目標。此外，公司推出的「港鐵小站長」計劃，讓參與的小學生一嘗



「Friend' 出光輝每一程

企業責任

擔任港鐵車站站長的滋味。我們與商界環保協會合辦「學校商界跨接計劃」，安排中學生參觀公司的營運設施，並向他們介紹我們採取的環保措施。

2010年，公司的「鐵路人·鐵路心」計劃共舉辦了破紀錄的198項社區義工活動，約4,400名義工參與。2010年5月，公司義工隊為全港的長者、長期病患者、弱勢家庭以及智障人士籌辦了七項服務計劃。我們亦在公司的「Silver Network」計劃中安排探訪長者，並透過公司的「NGO Bond」及「Society Link」計劃，為非政府組織舉行研討會及參觀車廠活動。

我們亦透過「港鐵車站藝術」計劃，為多個社區增添藝術氣息。年內，公司還參加多項健康相關活動，包括贊助第六屆「港鐵競步賽」，為醫院管理局健康資訊天地籌得超過113萬港元。

服務客戶 提升價值

我們持續改善及提升服務和產品的質素，滿足客戶需要。

要了解客戶的需要，關鍵在於與他們保持聯繫。因此，我們設立了港鐵車站及車廂「意見區」、電台聽眾來電節目、港鐵友禮會及港鐵熱綫，同時以港鐵Facebook這個最新的溝通渠道，吸引年青一代客戶。

我們亦與不同的殘障乘客權益組織合作，於車站尋找適合加裝客用升降機的位置。2010年，我們於深水埗站、石硤尾站、黃大仙站、太子站及長沙灣站安裝升降機的建議已獲政府有關部門審批通過，而長沙灣站的安裝項目是與房屋委員會合作進行。

培育人才

員工是公司最寶貴的資產，我們培養良好的公司文化，幫助員工學習及成長，並以公司為榮。

為培育員工並確保長遠的專業管理能力，我們制訂了「行政人員持續進修計劃」及「員工綜合發展計劃」，以提升公司的學習文化，保持公司在各項業務的領導地位。為促進工作與生活平衡，我們與香港的「社商賢匯」機構合作進行研究，其後推出「健康生活計劃」。

有關員工管理措施的進一步詳情，載於第66至70頁「執行總監會管理報告 — 人力資源」。

合理回報 回饋股東

我們通過發揮公司的核心能力，在香港及中國內地擴展業務，並在歐洲及世界其他地方把握商機，以推動公司的可持續發展。

我們擴展香港網絡，並開拓中國內地及海外市場的業務，標誌著公司業務增長的重大里程碑。公司以「企業風險管理體系」支援業務擴張，藉以識別、記錄、處理及監控業務擴展所附隨的風險。在此框架下所採取的措施，反映我們運用核心能力和信念，以配合外在市場情況及需要。我們在這些市場的表現不斷改善，展現我們的機構及員工在香港以外的穩健營運能力。

我們致力與廣大的機構及零售投資者維持良好關係，有關詳情載於第80至81頁「投資者關係」。



「港鐵車站藝術」計劃 — 於荃灣站展出的「流動城市」

推廣安全 重視操守

我們要求所有有關人士絕對重視安全第一，而公司本身則切實遵從商業操守實務、與有關人士保持緊密溝通，並建立有助實現共同目標的良好關係。

公司的企業安全管理委員會在四個處別委員會的支持下，於各業務及職能部門中貫徹安全管理政策及指引。我們並制訂相關流程，確實執行符合安全及商業操守的實務，當中包括PAS 55-1 資產管理守則、OHSAS 18001 健康及安全守則、工作操守、供應商實務守則、遵守競爭法律手冊及安全手冊。