

主席函件

主席
錢果豐博士

“港鐵公司的長遠目標是成為全球公認以關懷備至的服務，連繫及建設所服務社區的企業先驅。”

致各股東及其他有關人士：

本人謹在此熱烈歡迎於2012年1月1日上任的港鐵公司行政總裁韋達誠先生(Mr. Jay Walder)。韋先生在加盟港鐵公司以前，曾在英國和美國參與和領導大型運輸系統的營運工作。本人並藉此衷心感謝於2011年12月31日榮休的前任行政總裁周松崗先生，周先生對公司貢獻良多，在他的領導下港鐵公司屢創佳績，當中包括與九廣鐵路公司合併，以及在香港和香港以外的業務擴展，尤其是香港的五條新鐵路綫。

公司於2011年的業績表現理想，反映我們所有業務續締佳績，香港客運業務的乘客量進一步攀升，整體市場佔有率亦見擴大。令人欣喜的是，在港鐵網絡的乘客量屢創新高的同時，我們的鐵路運作仍繼續維持極高水平的營運及安全表現。由於經濟表現活躍，加上大量內地旅客訪港，公司的車站商務及物業租賃業務收入上升。我們的物業發展利潤包括來自「名城」項目的利潤和公司位於將軍澳第五十六區商場所持權益的應佔利潤。不包括投資物業重估的基本業務利潤增加20.9%至104.68億港元，即每股基本盈利增加19.9%至1.81港元。若包括投資物業重估，股東應佔淨利潤則上升至147.16億港元。按照我們漸進式的股息政策，董事局建議派發末期股息每股0.51港元，即全年股息增加28.8%至每股0.76港元。

此外，公司按照協定的年度票價調整機制上調票價亦對業績帶來支持。按照這機制，所有適用車程票價於2011年6月的加權平均升幅為2.2%。這是我們自1997年以來的第二次票價調整。我們透過這公平和具透明度的機制得以每年投放逾40億港元於維修工作、更新資產及改善服務，藉此持續發展及提升公司的香港運輸服務。作為一家負責任的企業，公司仍繼續為長者、殘疾人士、小童及學生等不同社會階層提供票價優惠。除此之外，我們還提供多種票價推廣。這些票價優惠及推廣於2011年合共超過17億港元。

創造長遠價值

港鐵公司的長遠目標是成為全球公認以關懷備至的服務，連繫及建設所服務社區的企業先驅。而我們的「優質服務」、「互敬互重」、「創造價值」，以及「勇於進取」等信念就是公司達成長遠目標的支柱。據此，我們積極在香港及香港以外地區擴展業務，以達成公司的長遠目標。

公司在香港的業務增長，主要環繞五個鐵路擴展項目，這些項目於2011年均加快了發展步伐。西港島綫和廣深港高速鐵路香港段的建造工程繼續穩步邁進，而兩個項目的隧道挖掘工程現已取得重大進展。2011年5月，公司就南港島綫(東段)、觀塘綫延綫，以及沙田至中環綫前期工程，與政府簽署項目協議。南港島綫(東段)和觀塘綫延綫兩個項目將採用我們行之有效的「鐵路加物業綜合發展經營」模式發展以達至財務上可行，而公司在簽署其項目協議時，已分別獲得黃竹坑車廠和何文田站上蓋用地的物業發展權。自2011年5月動工以來，南港島綫(東段)及觀塘綫延綫的建造工程，以及沙田至中環綫前期工程，均按計劃邁進。

為擴展業務，我們在香港以外地區發揮專長，投資鐵路基建和專營權業務。我們在中國內地的業務於年內取得重大進展。北京地鐵四號綫及大興綫為北京市的乘客提供可靠的服務，其營運表現及乘客量均超越我們訂下的目標。北京地鐵四號綫於2011年9月28日慶祝通車兩周年，期內錄得約5.30億人次的乘客量及完成達8,000萬車卡公里的列車服務。在深圳，隨著第二期延綫通車，深圳市軌道交通龍華綫(深圳市龍華綫)已於2011年6月16日全綫投入服務，營運表現理想，亦超越我們訂下的目標。此外，我們又成功投得深圳市龍華綫車廠上蓋的物業發展權，讓我們可以將公司在鐵路和物業方面的專業經驗引進中國內地。

主席函件

國務院副總理李克強於2011年8月17日宣布中央政府三十六項有關支持香港社會及經濟發展的措施，當中表明支持及鼓勵港鐵進一步在內地發展鐵路項目，我們深感榮幸。我們將繼續推進於杭州的鐵路項目，並積極尋求於深圳和北京發展新的鐵路項目。

在歐洲和澳洲，公司專營權業務的表現於2011年皆有進一步改善。

可持續發展及企業責任

公司透過改善本地公共運輸網絡及提高所服務社區的生活質素，為香港的持續發展作出貢獻。

我們的「鐵路加物業綜合發展經營」模式是公司可持續發展的一個重要元素。這模式不但能打造出財務上能自給自足及可持續發展的城市運輸系統，還促進以集體運輸系統為核心的物業發展。我們現正將這個在香港發展理想的模式，推廣至世界其他城市，特別是中國內地。憑藉近期取得深圳市龍華綫車廠上蓋物業發展用地，公司得以在深圳試行這個發展模式，使我們感到十分光榮。與此同時，公司在香港的南港島綫（東段）及觀塘綫延綫亦會採用這種模式發展。

香港特區政府簽署亞太經合組織（亞洲太平洋經濟合作組織）協議，承諾在2020年前把溫室氣體強度降低20%，而公司將竭盡所能達到這個標準。於2011年，我們在公司的《設計標準手冊》中落實有關鐵路設計能源效益的新條款，當中規定所有新鐵路項目須進行碳評估，並須在整個項目的生命周期內循序漸進地執行減排計劃。我們已完成初步的碳排放評估，對碳排放進行了預測和記錄，同時正研發工具，用作比較我們鐵路基建的含碳量與鐵路營運時的碳排放，以便評估鐵路在整個生命周期的碳排放量。公司這項舉措，開創了鐵路業先河。

目前而言，我們仍繼續對公司的鐵路網絡作出龐大投資，以確保任何人士，包括殘疾人士，皆能使用我們的服務。我們在車站安裝合適的傷健設施和採用相應的車廂設計，包括安裝連接站外的升降機、增設閘閘機、為輪椅使用者

提供相關設施及協助、優先座位，以及於車廂內設置多用途區。此外，公司亦繼續透過不同措施提升服務質素，如購置新列車、安裝月台自動閘門、在月台增設座位，以及在車站增加包括社區老友大使及學生大使在內的當值員工。

與業務相關人士保持緊密聯繫是公司企業責任的重要一環。據此，我們現正在香港興建的四個新鐵路綫項目，均與公眾進行廣泛諮詢後才展開建造工程。而於2011年的諮詢工作，包括與市民及其他有關人士進行社區聯絡小組會議、定期向社區及居民組織匯報工程進度，以及在港鐵車站巡迴展覽這些新鐵路綫的詳細資料。同樣地，我們亦為沙田至中環綫向公眾進行廣泛諮詢，包括與有關區議會及區內居民進行介紹和討論。

我們繼續履行企業的公民責任，相關進度已詳載於公司每年的可持續發展報告。該報告是依據備受國際推崇的「全球報告倡議組織」GRI的G3可持續發展報告指引編製。

心繫社區行動

公司以青少年發展、社區外展、藝術與文化，以及綠色與健康生活為主題的「心繫社區行動」，於2011年繼續取得良好成果。

作為公司青少年發展計劃的一部分，我們選出了100名高中二學生參與於7月舉行的「Train' 出光輝每一程」計劃，為他們提供各式各樣的培訓。而我們的「Friend' 出光輝每一程」計劃，今年則吸引了超過120名中學生參與。此外，公司自2006年開始舉辦「客戶服務大使」計劃，讓350多名參與學生得到寶貴的學習經驗。

公司員工繼續積極支持我們的「鐵路人 鐵路心」計劃，超過5,600名義工參與該計劃於2011年舉辦的206項社區義工活動。我們並繼續支持公益金，今年共籌得超過25萬港元善款。我們的「港鐵 — 與你一起的日子」活動於6月為將軍澳帶來活力動感，參與的年青人透過饒舌歌和戲劇表演展現才華，而他們透過一個藝術作品展表達他們對過去、現在與未來的感受，亦引起社會關注。

“據此，我們積極在香港及香港以外地區擴展業務，以達成公司的長遠目標。”

公司舉辦「港鐵車站藝術」計劃，把藝術品帶進我們的網絡，年內吸引大量青少年參與，當中來自香港及其他國家的兒童展出以促進社會和諧為主題的藝術品，而本地年青人則展出傳統的中國藝術作品。公司繼續推廣綠色與健康生活，於2011年4月舉行的「港鐵競步賽」，為醫院管理局健康資訊天地籌得超過133萬港元善款，為歷屆之冠。自2005年起，公司透過競步賽已籌得超過800萬港元的善款。

嘉許

我們在多個企業營運範疇的卓越表現獲得外界嘉許，所得獎項一年比一年多。

公司致力培養專業及充滿幹勁的團隊之努力備受各界認同。於2011年，公司榮獲香港管理專業協會頒發的「優質管理金獎」、香港理工大學頒發的「香港最受推崇知識型機構大獎」，以及美國訓練與發展協會頒發的「卓越培訓實踐獎」和「卓越培訓實踐個案嘉許」等殊榮。

2011年9月，公司獲世界經濟論壇評選為「可持續發展的新領軍者」(New Sustainability Champion)。此外，公司仍繼續躋身於道瓊斯可持續發展指數、富時社會責任指數、恒生可持續發展企業指數，以及《Corporate Knights》2011全球百大可持續發展企業(Global 100)中唯一一家香港公司。

公司的市場推廣活動亦因其展現的才華和創意而廣獲讚譽。與此同時，公司在全球各地的客運業務，以至車站商務及物業業務，均以其優質服務而屢獲殊榮。

管理層交替

年內，公司作出多個高級管理層的變動，以確保公司繼續具備擴展業務所需的人才及技能。雖然人事更替從來不容易處理，但本人欣然公布，憑著周全的準備工作，配合透徹深入的繼任管理程序，我們得以確保管理層順利交接。

除了委任韋先生為行政總裁之外，公司同時委任四位新執行總監。馬琳女士於2011年9月1日獲委任為法律總監及公司秘書，接替榮休的杜禮先生。鄧智輝先生於2011年10月1日獲委任為物業總監，接替榮休的何恆光先生。楊美珍女士則於2011年9月1日獲擢升為商務總監。我們同時宣布，張少華先生將於2012年7月17日獲委任為人力資源總監，接替於2012年7月16日榮休的陳富強先生。為確保交替順利，張先生已於2011年10月17日成為候任人力資源總監。本人謹藉此機會，熱烈歡迎各位新總監加入公司高層管理團隊，並衷心感謝杜先生和何先生多年來為公司作出的貢獻。

總結

2011年是港鐵公司美好的一年。我們以卓越服務為基礎，進一步實踐我們連繫及發展社區的長遠目標。對董事局同寅和全體員工的勤奮努力和敬業精神，以及其他有關人士的寶貴貢獻，本人謹表衷心謝忱。



主席

錢果豐博士

香港，2012年3月8日