





關愛社群

延展動力

企業責任

公司的企業責任政策為六個管理重點的實務提供指引，以落實可持續發展的最佳實務為目標，從而讓我們的業務得以平衡發展和達致穩健的營運能力。該政策由董事局的企業責任委員會負責監察，而該委員會主席由港鐵主席擔任。

環境保護

我們致力透過創新及持續改進，保護環境。

公司興建新鐵路綫以拓展行之有效的環保運輸系統，同時締造優質的生活環境，長遠而言將有助減少香港的碳足印。然而，建造全新基建設施難免需要大興土木，並刺激能源及資源的需求。但公司勇於接受這些挑戰，藉此引領業界落實可持續發展的最佳實務。

公司的新物業發展項目致力紓緩環境足印。我們在物業項目的整個生命週期中，於規劃、設計、建造、營運及維護等範疇，識別及引入環保計劃，以優化能源效益及減少資源消耗。

公司致力降低能源消耗及採用阻擋陽光的裝置，例如我們在柯士甸站安裝低能量吸收雙層玻璃及高效能室內空調系統。此外，該車站還使用窗戶和光井設計，為行人加強空氣流通。

由於全球各地日益關注食水這種珍貴的自然資源，我們亦十分重視節約用水。我們在公司的建築物內安裝設施以回收雨水及中央空調冷凝水供灌溉之用，並配合其他節約用水的設備，藉以減少耗水量。目前，日出康城內的污水處理系統每天收集及處理44萬升來自住宅的污水，用以灌溉園林及清洗戶外公共區域。我們亦於公司管理的住宅物業「御龍山」及「君傲灣」推行食水管理計劃，並分別在水務署舉辦的「節約用水設計比賽」中贏得冠和季軍的殊榮。

我們的新物業發展項目均採納「香港建築環境評估法」(BEAM)中的綠色建築設計最佳實務。日出康城「日出公園」、荃灣西站七區發展項目，以及車公廟站、南昌站和柯士甸站發展項目，均採用建築環境評估法的實務。在柯士

甸站，我們回收再造來自清拆前廣東道政府合署的建築廢料，其中逾60%用於鋪設路面及其他用途。

在設計及建造新鐵路綫之前，公司均進行審慎的環境影響評估，以大大降低鐵路對環境的影響。這從我們在建造西港島綫及南港島綫(東段)期間，努力保護樹木的工作中可見一斑。在西港島綫項目中，我們致力完成科士街樹牆的保育工作，而在南港島綫(東段)項目中，我們在切實可行的情況下盡力保留或移植具有高度生態價值的樹木。據估計，我們可保留大約20%的樹木，當中包括所有被列為「古老及珍貴」品種的樹木，而大約8%的樹木將可以進行移植。此外，我們會種植新樹木作為補償，目標是使樹木總數能達致淨增加。

公司管理的落馬洲濕地，反映我們在其他方面保護環境的努力。在2011年的候鳥繁殖季節，我們於落馬洲及西鐵濕地範圍內設置了84個人工鳥巢箱，其中約94%成為一對對候鳥的安樂窩。2011年，我們的人工鳥巢箱共築出137個鳥窩(2010年則為128個)，讓544隻雛鳥成功出生(2010年則為400隻)。

我們協助保護的另一種全球瀕危物種是黑臉琵鷺。這種雀鳥僅在東亞地區出現，估計全球合共只有2,000隻左右，當中會飛到香港過冬的平均佔全球總數約20%，即400隻黑臉琵鷺。而2010至2011年度的冬季，落馬洲濕地錄得的黑臉琵鷺數目更創下歷年新高的293隻。

參與及建設社區

本港市民一直積極參與我們為新鐵路綫設立的社區聯絡小組。因此，西港島綫、南港島綫(東段)及觀塘綫延綫的建造工程均得以在鄰近社區支持下順利展開。我們竭盡所能成為這些區內居民的「好鄰居」，透過減低噪音、抑制塵埃及臨時交通管理等一系列措施，盡量減少工程對社區環境的影響。因此，即使項目規模龐大，那些受影響地區內的商業活動和社區生活仍然保持正常。此外，我們憑藉建基於社區聯絡小組的合作伙伴關係，繼續推行公司的社區外展計劃，透過學校訪問等活動，把鐵路和城市發展等訊息引進課堂內。

我們的「心繫社區行動」計劃繼續獲得廣泛社區的熱烈支持。2011年，逾120名中學生參加了我們的「Friend' 出光輝每一程」輔導活動，而100名學生則被選出參與公司的「Train' 出光輝每一程」計劃，接受多元化的培訓。



公司「心繫社區行動」中的「Friend' 出光輝每一程」計劃，大獲香港市民好評。

公司員工亦積極參與我們「鐵路人 鐵路心」計劃的義工活動，展現他們關懷社區的熱誠。2011年，這計劃舉辦的項目總數增至206個，逾5,600名義工參與。

確保為乘客提供優質及物有所值的服務

公司鐵路服務的表現繼續處於全球同業中的領導地位，但我們仍精益求精，進一步提升價值。2011年，我們為乘客引入MTR Mobile及iPhone、iPad和Android等應用程式。乘客能夠透過這些使用簡單的程式規劃行程，並查閱有關車站、港鐵友禮會、港鐵車站商店及沿綫地標和設施的資料。我們的客戶服務質素亦與科技發展同步邁進 — 除了「車站意見區」、電台聽眾來電節目、港鐵友禮會和港鐵熱綫外，我們最近還推出港鐵Facebook，與客戶加強聯繫。

在方便乘客出入港鐵網絡方面，我們於港鐵車站安裝客運升降機、增設闊閘機，以及設置輔助設施協助輪椅使用者等項目，反映公司持續改善車站以配合長者及殘疾人士的需要。

培訓及發展人才

我們需要維持源源不絕的人力資本，為香港及我們服務的其他城市之居民持續提供世界級的鐵路服務。

公司進行新鐵路延綫項目及擴展海外市場，為員工帶來機遇與挑戰。為應付未來的人力需求，我們積極進行人手及預先招聘規劃。我們繼續招聘見習工程師、見習主任及見習管理人員，同時增聘學徒並嘗試推行一個技術主任計劃。2011年，我們亦主動推出事業發展計劃。年內，我們在香港透過提前進行的招聘計劃共聘用了1,525名新員工，並擢升了逾800名員工。

我們亦透過各種激勵計劃獎勵及表彰員工積極參與工作，支持及鼓勵他們與公司共同成長。

為投資者提供合理的回報

2011年，我們在香港、中國內地，以及海外的鐵路及物業業務的增長強勁。公司在香港的五個新鐵路項目亦進展良好。然而，我們仍須審慎識別及管理相關風險，並向投資者匯報潛在的機遇與風險。我們已建立有效渠道，公平地向各類投資者披露清晰的最新資料。

公司入選恒生可持續發展企業指數、道瓊斯可持續發展指數及富時社會責任指數，連同年報所取得的獎項，證明我們的成績獲得了市場肯定。

提倡安全及遵從具道德的業務操守

公司「企業安全管治」中的指引，為我們的安全至上文化奠定根基，而其他公司管治最佳實務則支持我們的企業風險管理體系，應對社會變化。我們在香港、中國內地和海外把握擴展機會之時，亦須面對隨之而來的重重挑戰。不斷轉變的公眾議題和社會訴求亦增添了我們業務上的不確定性。我們識別和檢討這些風險，並審慎評估其影響。我們制訂了紓緩風險的策略，並推行公眾參與及變革計劃。我們與業務相關人士就環境保護、保存地區傳統色彩，以及減少建造工程對社區的影響等範疇，共同識別備受關注的事宜。