



管治及政策



營運業務



回饋社會



嘉許

企業責任

港鐵致力以可持續的模式發展，同時為社區發展作出貢獻。為達致此目標，我們希望在滿足現在的需要之餘，亦顧及未來的需求。

如以下「增值及分配」圖表所顯示，我們的貢獻不止於為股東創造利潤，我們同時透過為顧客提供運輸、物業及其他服務來創造經濟價值，然後再將這些服務所產生的收入

分派給持份者，包括供應商、僱員、資本提供者、股東、政府，以至整個社區。

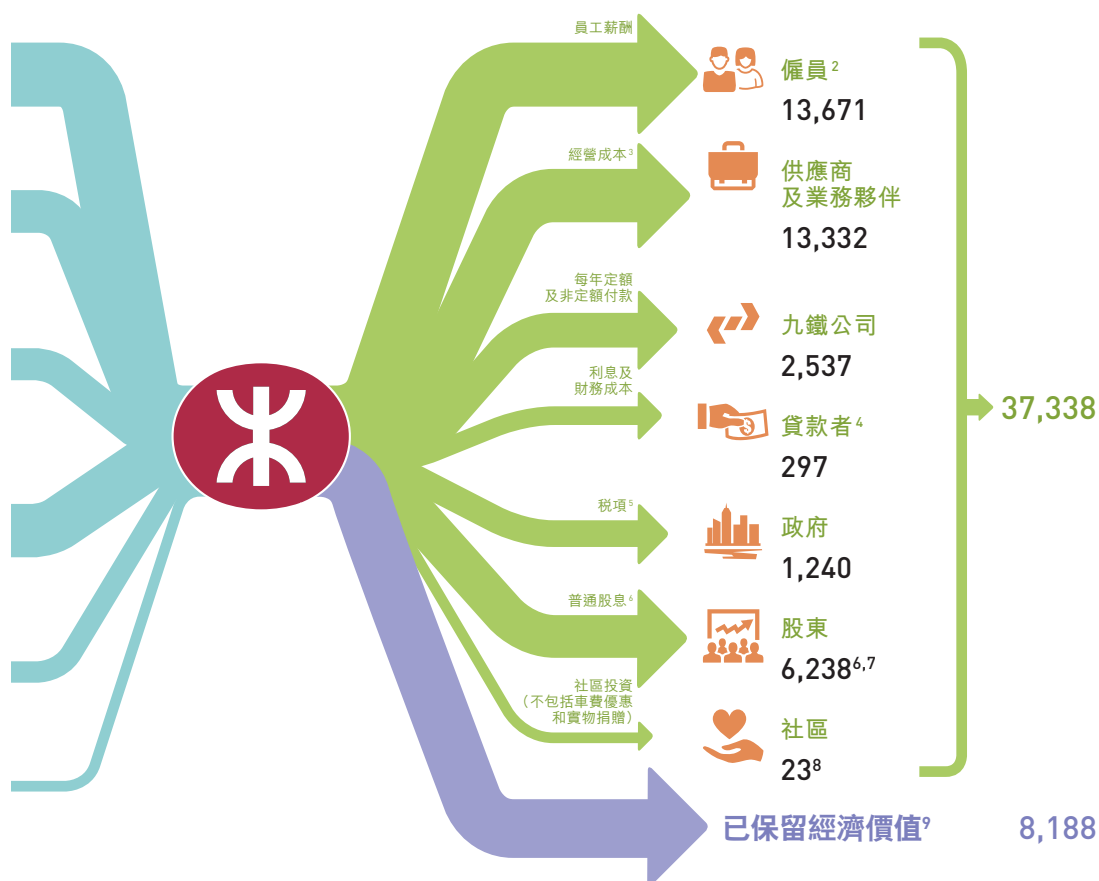
過去17年來，公司透過每年的《可持續發展報告》，詳述我們在可持續發展領域的方針和表現。該報告符合香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的披露建議。

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

已分配經濟價值



總額：45,526

總額：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。

管治及政策

港鐵的「長遠目標、使命和信念」(Vision, Mission and Values)體現我們對行事負責的承諾，並建基於一個鞏固的企業管治架構。

我們恪守公司一般訓示、企業責任政策及企業可持續發展政策下的清晰政策及管理指令。董事局的企業責任委員會負責就相關事宜提供指引及向董事局作出匯報。

我們自2008年起實施《供應商行為守則》，為供應商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，以及供應鏈管理方面的要求。公司所有採購合約均訂明供應商須全面遵從守則的規定，並有責任確保他們本身的供應商亦一同恪守。我們正在更新守則，加入公司的綠色採購政策，鼓勵供應商採納可持續發展的營運模式。經修訂的守則亦會參考將於2017年中公布新訂的ISO可持續採購指引。

我們如何營運業務

安全

為乘客提供安全可靠的服務是公司營運的核心。我們安全第一的文化包括關心顧客、員工、承建商以及任何有合理原因進入港鐵設施內的人士。我們在維修方面作出龐大投資，提升港鐵資產的安全狀況。同時我們亦採取各種措施來應對安全議題。我們努力不斷改善安全表現，使香港重鐵網絡於2016年的須呈報事故數目較2015年減少9.1%。

扶手電梯安全仍然是我們相當關注的領域，尤其是對兒童及長者而言。我們於2016年繼續經常與長者中心、學校及其他機構合作，推出多項相應措施。我們亦透過車站的公告和海報、播放短片、舉辦展覽，以及設置扶手電梯安全推廣攤位等，加強推廣安全訊息。直至2016年年底為止，我們已經在多個車站內的36部指定扶手電梯裝設黃色旁板護掃，避免乘客過於接近梯級邊緣。香港重鐵網絡於2016年涉及扶手電梯的須呈報事故數目減少11.6%。

環境及天然資源

公司的目標是成為世界上最具資源運用效益和生態可持續性的鐵路和物業服務供應商之一。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，可為大城市數以百萬計的人口提供客運服務。因此，港鐵對環境最大的貢獻是避免污染。鐵路交通的環境裨益已有確證，由於很多市民使用鐵路服務，令我們有助紓緩路邊廢氣排放和道路擠塞的情況，以及提升有限土地資源的運用效益。新鐵路綫投入服務後，大家可使用鐵路完成更多旅程，我們對環境的貢獻因而更加顯著。2016年，經營低碳業務的港鐵更結合財政和環保策略，發行首隻綠色債券。這種融資方式有助我們開拓新的投資者基礎，同時獲得符合成本效益的融資，為擴展及提升環保服務作出投資。

更廣泛而言，公司就氣候變化所作出的聲明及企業生物多樣化政策，要求我們承擔環境管理的責任。我們透過獨立



審核的ISO 14001環境管理系統認證程序，培養僱員及合作夥伴的問責性。我們亦根據頂尖科研人員的最新建議，採取應對氣候變化的策略，如檢討我們的設計標準及訂立應對極端天氣事件的程序。

我們對環境議題的應對，始於展開大型建造及營運活動之前的環境影響評估。我們還實施全面的環境管理及監察計劃，紓緩噪音、空氣及水質、廢物、能源使用及生物多樣化方面的影響。

提升能源效益是公司的重要目標。我們繼續尋找方法減少能源用量，並設立目標，使重鐵網絡每乘客每公里的能源用量在2020年之前，從2008年的水平降低21%。到2016年年底為止，公司已減少了16.1%的能源用量。港鐵正在

進行一項大型空調冷卻裝置的更換計劃，在車站及車廠安裝更先進、更環保的設備，藉此提升能源效益。

我們的人才

港鐵的成功，全賴一群全心全意、專注投入的員工。公司提供許多培訓及發展機會，培育人才並幫助他們盡展所長，從而確保我們有一支專業團隊為顧客服務，並滿足公司長遠的人才需求。詳情載於「人力資源」一節。

我們的顧客

港鐵在香港的網絡每周日平均乘客量為559萬人次，可見我們的列車服務對廣大市民的日常生活有莫大影響。我們不斷嘗試了解顧客的需要，為他們提供更優質的服務。詳情載於「香港客運業務」一節。

我們如何為社會作出貢獻

每年，公司都會透過善用資產及員工的樂善精神，舉行各種活動來貢獻社會。我們的主要對象為青少年及本地社區。

青少年

港鐵多年來一直致力培育青少年，激發他們盡展潛能。我們透過「Youth Connect」計劃發揮青少年本身的優勢，為自己和社區創建更光明的前景。

為深入了解青少年的需要和期望，公司於2013年前展開「港鐵 x 中大青年生活質素指數」調查。此外，我們亦透過青年智囊團「青思聚」，讓青少年與港鐵管理層就港鐵的初

步構思交流意見。透過該計劃，成員們為「鐵路2.0」的名稱及標誌提出了他們的想法。他們的意見亦協助我們更好地與市民溝通，例如在「搭車要識Do」活動中以幽默手法推廣安全意識。與此同時，「青思聚」成員亦受惠於我們提供的專業發展機會。

「Train」出光輝每一程」及「Friend」出光輝每一程」計劃是Youth Connect的兩個主要項目。2016年，約100名學生參加了「Train」出光輝每一程」為期十日的暑期活動，另外135名學生則在2015-16學年完成「Friend」出光輝每一程」為期六個月的師友計劃。我們亦繼續透過「顧客服務大使」及「旅客服務大使」計劃為專上學院學生提供實習機會。2016年，上述計劃共惠及200名學生。

公司於2015年年底推出「從校園到就業」計劃。以開放、共創的方式鼓勵青少年、非政府機構及其他持份者發揮創意，運用批判性思維制定能啟發青少年的方案。2016年9月，我們宣布資助五個非政府機構及社會企業的項目，以培養青少年的創意、創業及領導技巧，乃至對科學、科技、工程及數學(STEM)科目的興趣。有關項目是參考市民的意見而選出的。

支持社區

2016年，公司推出了「心繫社區」計劃，為公司的外展及在社區參與活動樹立新平台。該計劃提供的關愛服務反映公司對服務的社區所作出的承諾。這個新平台涵蓋三大範疇：關懷社區、文化藝術，以及環保及健康生活。

關懷社區

「鐵路人 鐵路心」是「心繫社區」計劃的核心項目。同事和退休員工於年內共發起及籌辦了263個社區項目，超過6,200名義工參與其中，為社區內數以千計的人士送上關懷及援助。此外，我們於2016年向慈善機構及其他團體捐款共約1,350萬港元，另有一筆200萬港元的善款特別

捐予2016年6月發生的牛頭角大火中英勇殉職的兩位消防員的家屬。有關2017年2月發生的縱火事件，港鐵以及一眾同事已捐出200萬港元，並透過東華三院的公眾捐款行動以支援受傷而留院的傷者。

此外，港鐵為大約50個非牟利組織提供免費廣告位，以支持他們的工作。公司亦在西鐵綫沿綫提供若干車站商店，以優惠租金租予非政府機構營辦的社會企業。

文化藝術

公司透過「港鐵·藝術」計劃，在車站展出優秀藝術作品，為乘車環境增添姿彩。2016年，我們在香港各個車站舉行了超過60個不同類型的活動。年內，在45個車站展示的本地及國際藝術家的常設藝術作品增至72件。

環保及健康生活

環保及健康生活計劃下的年度盛事「港鐵競步賽2016」於10月23日舉行。今屆賽事為醫院管理局的健康資訊天地計劃籌得過百萬港元善款，該計劃致力提高公眾預防和控制疾病的意識，以及推廣健康生活。

企業責任獲嘉許

2016年，公司在履行企業責任方面繼續得到國際性的肯定。

公司一直是投資者相關指數的成份股，包括道瓊斯亞太區可持續發展指數、富時社會責任指數，以及恒生可持續發

展企業指數。公司於摩根士丹利資本國際環球可持續發展指數中獲得「AAA」評級，標誌著港鐵在全球道路及鐵路運輸行業的領先地位。