

# 聯繫持份者

## 2023年聯繫持份者計劃及成就

- 繼續提供恆常車費優惠，減輕市民的經濟壓力，並推廣共享共融理念
- 為提升顧客體驗，公司在 MTR Mobile 應用程式推出多項智慧出行方案；在鰂魚涌站推出生成式人工智能虛擬服務大使
- 推出「關愛共乘」應用程式第二階段，新增預約輪椅活動摺板試用服務、升降機實時運作情況資訊等新功能，方便有特殊需要的乘客
- 提供無縫連繫的體驗，讓顧客在車站商店及毗連商場內享受購物消費的樂趣
- 提升自動收費系統出入閘機，支援更多電子支付方式以方便乘客；全新列車投入服務，提升乘客舒適體驗
- 與投資者舉行約200場會議，就港鐵各項業務提供資訊
- 更新公司網站及財務報告中的主要數據
- 向投資者告知重要公告及最新資訊
- 舉行周年成員大會，為股東提供機會與董事進行面對面的溝通，以了解有關公司表現和營運的事宜
- 與政府就《鐵路發展策略2014》項目緊密合作，並簽署多個項目協議
- 配合政府重開口岸管制站安排，並於2023年初陸續恢復過境列車服務
- 為慶祝香港特別行政區成立26周年送出免費車程，並支持其他政府推廣活動
- 向發展局捐贈退役「烏蠅頭」車廂，在灣仔海濱展出
- 主辦國際公共交通聯會(UITP)亞太區年會，參與者包括公共交通政府機構和政策決策者

### 顧客



### 投資者



### 政府及監管機構



## 2024年及以後的計劃

- 繼續提供恆常車費優惠及其他推廣
- 制定新的智慧出行方案，帶來無縫連繫的出行體驗；繼續為「關愛共乘」應用程式開發更多功能
- 因應最新市場趨勢和顧客喜好，繼續優化零售租戶組合
- 透過豐富 MTR Mobile 客戶資料，善用更先進的數據平台，為不同的乘客及顧客層提供以數據為本的個人化及應用服務
- 每季度舉辦「Hear Your Voice」活動，透過網上問卷調查及在特定車站設立意見調查站，收集顧客對鐵路服務和設施的反饋
- 繼續透過不同渠道發表重要公告及最新資訊，與投資者保持聯繫
- 舉行實體會議及路演
- 提供新鐵路項目進度的最新資訊
- 繼續支持政府以鐵路系統為香港交通骨幹的政策，包括推動《香港主要運輸基建發展藍圖》下的策略性鐵路
- 與政府合作推進未來鐵路項目
- 就提升過境服務與相關政策局及持份者保持緊密溝通，並配合政府政策
- 安排18區區議會參觀車站及共晉午餐
- 繼續推行其他恆常聯繫計劃

## 2023年聯繫持份者計劃及成就

- 為學生舉辦教育、事業及生涯規劃活動，向學生提供獨特發展體驗並推廣鐵路安全
- 為非政府機構及少數族裔提供贊助及義工服務
- 車站商店以象徵式租金租予非政府機構，並向非牟利組織提供免費廣告位
- 推出「關愛共乘長者月」以推廣鐵路安全，並在「長者日」向長者提供免費乘車優惠
- 透過「港鐵·藝術」計劃安排一系列社區展覽和藝術表演，以聯繫本地和國際藝術家，並為車站增添藝術氣息
- 港鐵展廊經翻新後重新開放，透過多項展品、互動多媒體遊戲和多個打卡熱點，展示港鐵的歷史及與社區的聯繫

### 社區



- 優化現有供應商名單，以更有效率、富成效的方式管理供應商，包括在供應商名單中增加中小企數目
- 為相關品類的供應商舉辦有關環境、社會及管治倡議及相關最佳實務經驗的交流及培訓
- 為重點品類及主要供應商制定長遠採購策略及雙方互聯計劃
- 進行供應商審計，並為供應商提供改善供應鏈及採購的建議
- 與主要供應商進行供應商管理會議，以鞏固業務關係，並了解供應商在優化工作流程上所採用的最新科技及技術

### 承辦商及供應商



- 優化工作相關津貼，如惡劣天氣津貼及夜班當值津貼
- 按「2022年員工投入度脈搏調查」結果執行跟進行動計劃；於2023年第四季進行「員工投入度調查」
- 頒發特別嘉許獎，表揚同事在2023年9月的極端暴雨中表現出的拼搏精神
- MTR健康月於2023年10月舉行，以財務和身心健康為主題，參與人次超過6,500
- 與政府部門和非政府機構合作，促進工作場所的多元共融
- 推出半職工作試行計劃，讓員工更能靈活安排工作與生活

### 僱員



## 2024年及以後的計劃

- 就環境及社會方面的聯繫策略作出更新，確保港鐵的活動計劃能滿足不同社群的需要
- 拓展鐵路網絡連繫社區，以安全、環保、實惠及便利的鐵路服務連接更多社區，同時就鐵路項目發展與本地社區積極溝通並提供支援
- 就創新及智能發展與多家學術機構建立合作關係
- 繼續推行其他恆常聯繫計劃

- 繼續優化現有供應商名單，確保管理穩健
- 對公司使用供應商服務和產品而產生的碳排放進行初步調查
- 對重點類別及供應商的長期策略繼續作出合理調整
- 加強供應商審計計劃，並將審計活動推展至世界各地的港鐵供應商
- 繼續與主要供應商舉行供應商管理會議

- 於2024年第一季向員工溝通員工投入度調查結果，並制定跟進行動計劃
- 與全體員工一同慶祝港鐵通車45周年
- 繼續維持兩層面的員工協商機制，並與八個工會坦誠對話及定期溝通，以維持和諧關係
- 繼續推行其他恆常的員工聯繫和身心健康措施，例如在家工作政策、港鐵康樂會、「鐵路人 鐵路心」義工計劃及24小時輔導服務熱綫，並推出優化的「身心健平台」