



網站



500 萬的故事

2015 年可持續發展報告



目錄

<p> 關於本報告 1</p> <p>500 萬的故事： 2015 年可持續發展報告</p> <p> 行政總裁的話 4</p> <p> 與主席對話 5</p> <p> 關於港鐵公司 6</p> <p>我們的業務 9 價值鏈、重要性及持份者參與 15</p> <p> 安全 22</p> <p>引言 23 顧客安全 30 員工及承辦商安全 33</p> <p> 財務及經濟表現 37</p> <p>引言 38 「鐵路加物業」模式 42 香港客運業務票價 45</p> <p> 環境 48</p> <p>引言 49 可持續的資源使用 53 氣候變化 58 環境保護 63</p>	<p> 公司管治 68</p> <p>引言 69 公司與道德企業 75</p> <p> 員工 76</p> <p>引言 77 香港的招聘活動 81 培養企業文化 84 環球策略 90</p> <p> 社區 91</p> <p>引言 92 連繫社區 95 個案研究：港島綫西延 97 社區計劃 101</p> <p> 顧客 107</p> <p>引言 108 列車服務表現 112 應對挑戰 113 港鐵旗下物業的顧客服務 120 車站商店的顧客服務 121</p> <p> 供應鏈 122</p> <p>引言 123 供應鏈評估 126 與承辦商合作 128</p>	<p> 2016 年及未來發展 129</p> <p>引言 130 香港鐵路的未來 132 香港的新物業發展和投資項目 135 香港以外地區的未來計劃 137</p> <p> 中國內地及國際業務 138</p> <p>引言 139 港鐵在中國內地 142 港鐵在歐洲 148 港鐵在澳洲 156</p> <p> 可持續發展表現指標 164</p> <p>引言 165 數據管理 166 獨立審驗報告 175 表現數據表 178 2014 年 CoMET 基準比較結果 198 報告範圍及內容索引 202</p>
---	---	---

自 2016 年 5 月報告發表後，以下章節已作更新：關於港鐵公司（14 頁）、中國內地及國際業務（139 頁）、可持續發展表現指標（180 頁）。

2017 年 1 月以下章節第二次更新：關於港鐵公司（7 頁）。

500 萬的故事：2015 年可持續發展報告

在香港，每天有超過 550 萬人搭乘港鐵，更有數以十萬計的市民在我們發展的物業中安居樂業，購物消閒。

在香港以外地區，每天亦有 500 萬人使用港鐵營運的列車服務。

每個數字背後，都有一個故事。無論是一家老幼還是莘莘學子、大小商人或外來遊客，我們的鐵路和物業提供一個共享的空間。每個人的需要各不相同，但大家搭乘同一班列車，踏上同一趟旅程。

香港是一個充滿活力的城市，變化不息，每天帶來新機遇、新挑戰。隨著這個城市不斷發展，乘客和其他持份者的需要也與日俱增。在我們營運的其他城市，情況也是如此。

港鐵的成功，在於能滿足這些不同的需要。我們的世界級運輸服務及物業，是我們的顧客賴以成功的支柱。我們踏上同一旅程，同步邁進。

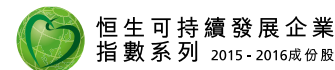
本報告闡釋我們顧客關心的切身問題，探索我們不斷變化的世界，並細述我們的應對之道。這是一個同心同路、共創未來的故事。

關於本報告

如何閱讀本報告

今年，我們繼續以兩個不同但互補的方式作出匯報，為持份者提供資訊：

1. **印刷版報告。**我們的印刷版報告載有各類持份者的故事，跟著由我們的員工現身說法，細述如何滿足他們的需要。作為一家負責任及可持續發展的企業，我們必須平衡持份者當前與未來的需要。我們亦在每個章節提供表現概要，並針對相關的可持續發展課題，敘述更廣闊的社會背景。有關 2015 年的活動概覽，請參閱印刷版報告。
2. **報告網站。**專用微型網站詳述我們針對各類事宜的管理方針、計劃和關鍵績效指標。您可以了解更多印刷版報告中涵蓋的可持續發展及其他課題，例如我們在香港以外地區的附屬公司摘要，以及關於我們未來商業計劃的資訊。報告網站共有 12 個篇章，除非另有所指，否則本報告網站的資料與我們在香港的業務有關。如想了解我們海外附屬公司的具體資訊，請參閱「[中國內地及國際業務](#)」章節。





可持續發展報告的傳統

2001年，我們發表首份環境報告，成為香港可持續發展報告領域的先驅之一。此後，我們每年都公布印刷版和網上版可持續發展報告，同時擴大涵蓋範圍，以社會、管治與環境事宜方面的資訊，補充年報的內容。

外部評審小組

我們委任第二屆外部評審小組，為我們的可持續發展報告計劃提供獨立意見，並為本報告的草稿提供反饋。小組成員均來自香港，他們所以當選委員，是因為他們在可持續發展報告的不同範疇具備豐富經驗。我們非常感謝他們的支持，並在編製最終報告時仔細考慮他們的寶貴意見。

今年的委員會成員：



Stephen Frost

GoBlu International 總監



Robert Gibson

思匯政策研究所研究員
香港科技大學客座教授



Mike Kilburn

香港機場管理局環保事務
高級經理



關凱臨

領展房地產投資信託基金
可持續發展總經理



劉玉燕

聯合國兒童基金
香港委員會總幹事
香港社會服務聯會
香港可持續發展事務
副主席



吳家穎

思匯政策研究所研究總監
聯合國負責任投資原則
亞洲主管（日本除外）



Jessica Robinson
羅茜嘉

聯合國負責任投資原則
亞洲主管（日本除外）



戴潔瑩

Great Glory Investment
Corporation 董事

可持續發展報告指引

本報告根據全球報告倡議組織 G4 可持續發展報告指引 (GRI-G4) 核心選項編製。我們已提供 [GRI 內容指引](#)（僅提供英文版），包括公共交通國際聯會 (UITP) 可持續發展章程報告指引 1.0 版的相互參照。我們亦已提供 [「香港聯交所環境、社會及管治內容索引」](#)（僅提供英文版），以展示公司目前對《聯交所環境、社會及管治報告指引 2015 年修訂版》的符規程度。

獨立審驗

德勤已就指定的量化數據提供獨立審驗報告（僅提供英文版）。

本報告的範圍

本報告涵蓋公司在香港的主要業務活動於 2015 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所面對的重要問題，當中參考議題重要性矩陣，尤其著重鐵路營運的影響。鐵路營運是港鐵的核心業務，佔公司收入的大部分。

請按一下[此處附錄](#)，參考「經識別的重要範疇及界限」清單（僅提供英文版）。

關於我們的附屬公司

附屬公司指公司擁有管理控制權的全資或持有多數股權的實體；聯營公司指公司對其有重大影響力但並無控制權或聯合控制權的實體。

一般而言，本報告不涉及我們在香港以外地區的附屬公司和聯營公司對可持續發展的影響，但與我們在香港的業務或持份者直接有關者除外。我們致力與我們的附屬公司合作，提倡披露有關環境、社會及管治影響的資料。詳情請參閱[中國內地及國際業務和可持續發展表現指標](#)。

了解更多……

請參閱 2015 年年報的資料，以了解不同業務對總收入的貢獻（綜合損益表，第 171 頁），以及公司於附屬公司和主要聯營公司的權益（帳項附註，附註 28）。

行政總裁的話



香港很多市民每一天都離不開我們的服務，港鐵對他們的生活舉足輕重。為此，我們每天都謹守崗位，為顧客提供世界級的服務，無負他們對港鐵的期望。

今年，顧客的心聲再度成為我們可持續發展報告的主題，反映我們貫徹履行以客為本的承諾。我們在2015年的服務表現，是自2007年兩鐵合併以來表現最優秀的其中一年。不過，我們明白總有改進的空間，我們不斷聆聽顧客的意見，務求令服務更臻完善，讓每一趟旅程更稱心。

我們正在擴展鐵路網絡以連接更多香港社區，為乘客提供便捷的旅程，同時亦將會提升訊號系統、購入新列車、更新車站設施，並為乘客提供更多優惠。這是新一代鐵路網絡「鐵路2.0」願景的一環，期望顧客可以享受更全面、更現代化及更便捷的旅程。我們需要以可持續發展的商業模式去達成這個願景，單單在2015年，我們已在維修、更新及提升工程上再投資逾70億港元。

與此同時，我們繼續建設新社區，2015年及2016年初的7個項目招標，將會為房屋市場帶來逾11,000個住宅單位；到2021年，零售物業的規模亦將擴大百分之四十。

港鐵在規劃明天的同時，亦盡心履行今天的承諾，這實有賴一群員工竭誠地工作，以及社區的鼎力支持。我們的員工是我們營運的核心，是我們最重要的資產。隨著創立港鐵的第一代員工陸續退休，公司正廣納及培訓精英人才填補空缺，確保多年來累積的專業知識和經驗得以承傳下去。此外，我們也在加強面向香港下一代的社區計劃。以現行計劃為基礎，我們在2015年推出了「Youth Connect」，協助年輕人提升技能、擴闊視野，激勵他們，並創造機會讓他們達成夢想。年輕人是我們的未來，他們的才能將會在未來帶領和建設港鐵和我們的社區。我們亦會在2016年推出「心繫社區」——一個融合關懷社區、藝術與文化、環保與健康生活的計劃，讓我們進一步與更廣大的社區連繫起來。

港鐵在未來肯定會取得更多成就，但同時亦要迎接更多挑戰：擴建新綫、人口變化、不斷改變的顧客期望、公司日趨全球化。我們必須以負責任及可持續發展的方式管理，平衡持份者目前及未來的需要，才能成功應對這多變的環境。

每天，我們為550萬香港市民服務，也在其他城市服務超過500萬人。我們的員工因而有機會為每位顧客的生活及人生編章作出積極的貢獻，並讓港鐵有幸為香港及其他城市構建未來出一分力。我與在港鐵共事的一眾同事皆感到自豪，並十分期待公司在2016年及未來的發展。

梁國權

行政總裁

2016年5月12日

與主席對話



作為港鐵公司新主席，馬時亨教授跟我們分享了他對這個新角色的一些感想和願景。

對於出任港鐵新主席，你有甚麼感想？

在港鐵擔此重任，我感到既榮幸又戰戰兢兢。港鐵的鐵路營運在世界上首屈一指，擁有驕人成就，能夠成為其中一員，讓我與有榮焉。

與此同時，我亦意識到眼前的種種挑戰。為了讓我們各個營運範疇更臻完善，必須把握機會，繼續精益求精。

我們對香港肩負著重大的責任。港鐵好比這城市的大動脈，將這裡的人與各個跟他們息息相關的地方、活動和事物連繫起來。每一天，我們都必須為顧客們提供優質的服務，無負他們對港鐵的期望。

你展望任內的港鐵會有何發展？

我期望港鐵可憑藉世界級的營運表現成為香港的驕傲，並在國際上擠身可持續鐵路運輸業上的領導者。要實現這一願景，我認為必須由三個重點出發：我們的鐵路網絡、我們的顧客，以及我們的員工。

首先是3條新鐵路綫順利開通；觀塘延綫及南港島綫(東段)今年會投入服務，而高鐵則於2018年通車。雖然高鐵項目在施工上仍然面對挑戰，但已取得相當進展；隨著額外撥款申請獲批，我們會竭盡全力按目標完成該項目。所有這些工程都是新世代鐵路服務「鐵路2.0」的一部份，屆時將為社區帶來更緊密的聯繫，並帶動未來經濟及社會發展。

第二是加強對顧客的關注。我們一直虛心接納顧客對鐵路網絡的批評，並致力作出改善。為了提升顧客對我們的信任，使他們對服務更感滿意，我們必須為他們提供更良好的乘車體驗。我們會積極聆聽顧客的意見、以他們的利益為重，並盡我們所能持續改進。今年我們將陸續推出多項計劃，請拭目以待！

全憑每一位同事專心竭誠地工作，港鐵才有今日的成績。他們是我們最重要的資產，因此在我的願景中，第三個重點是投資於培訓及拓展新一代的鐵路專才。我們最近宣佈成立的「港鐵學院」，旨在吸引更多人才加入鐵路行業，並加強與本地及海外的合作關係。我亦期待港鐵在香港及海外發展時，能夠為香港新一代創造更多寶貴機會，給年輕人開創向上流動的機遇。

你會如何使這願景成真？

最關鍵的是要確立良好的管治，並促進與公司內外各階層的溝通。在公司內，我們要確保港鐵員工，由管理層到前線人員都能上下一心，知悉我們致力達致的目標。

對外，我們必須面對並平衡不同持份者的需要。另外，我們會繼續就新鐵路綫和其他顧客及社區計劃加強有效溝通。

港鐵曾遇上一些風浪，但最終憑著紮實的根基——可持續的商業模式、拼搏的精神，以及我們對顧客及社區堅定不移的承擔，使我們重上軌道。事實上，我相信港鐵無論現在或將來，都會努力尋找更好的方法，為香港市民提供更理想的服務。我個人也十分期待眼前的任務。



關於港鐵公司

香港鐵路有限公司（「公司」）是一家總部位於香港特別行政區（「香港」）的上市公司（聯交所：0066）。

2000年6月，香港政府（「港府」）在首次公開招股中向私人投資者出售其部分已發行股本。公司股份於2000年10月在聯交所掛牌買賣，並透過一級美國預託證券計劃在美國交易。今天，香港政府持有公司多數(76.5%)股權，其餘股權由私人投資者（包括機構投資者和零售投資者）持有。

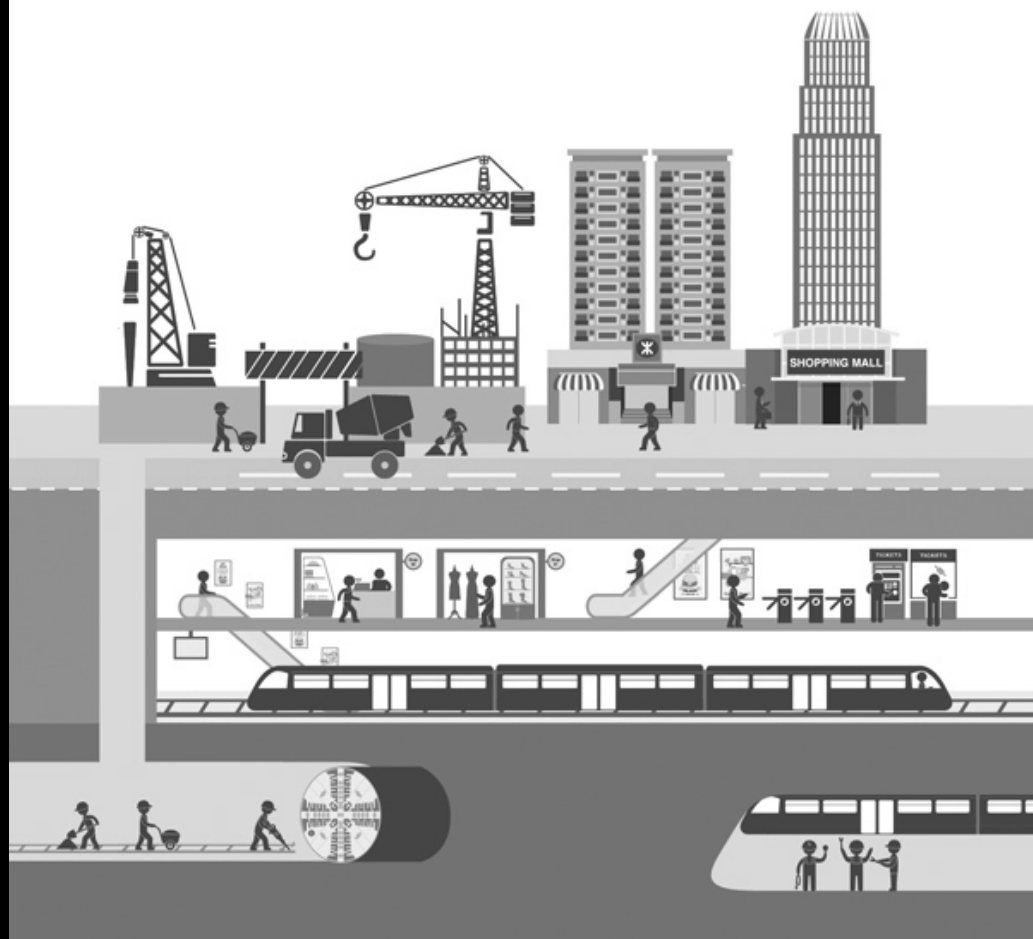
我們的主要業務是在香港建造及營運集體運輸鐵路系統。截至2015年底，該系統的周日平均載客量超過550萬人次。我們被公認為世界上最優秀的鐵路運輸供應商之一，我們還與物業發展商合作，參與發展及銷售住宅和商業物業，並經營物業管理服務。這些業務的成功，乃基於我們獨特的「鐵路加物業」模式。該模式使我們能自給自足，並把票價維持在合理水平。我們在香港營運的鐵路是全世界最繁忙的鐵路之一，其安全、效率及可靠程度均備受推崇。

除了在香港營運鐵路外，我們亦在中國內地、歐洲和澳洲經營業務，直接或透過合營企業提供營運與維修服務。

2015年，我們在香港以外營運的網絡的載客總量與本港載客量相若。在全球各地，公司與附屬公司和聯營公司合共聘用逾31,000名員工，其中大部分為當地員工。



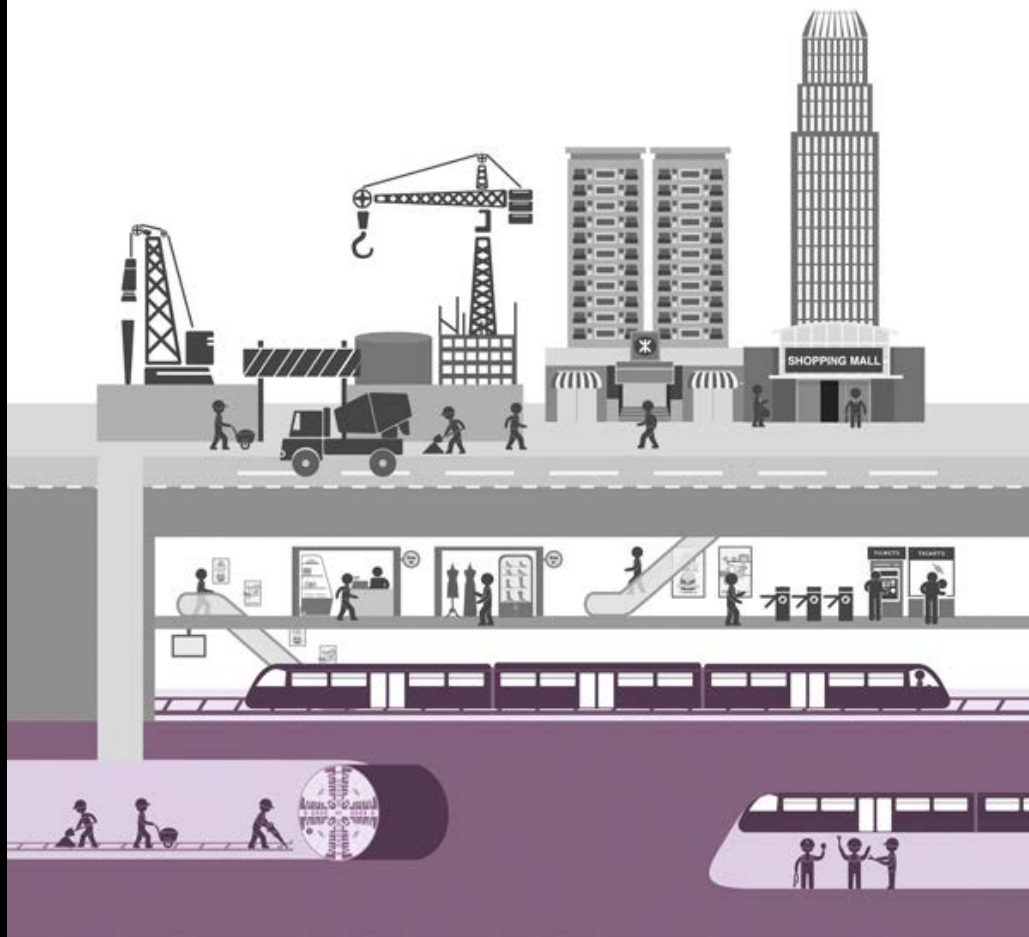
2015 年主要業務數字



獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2015 年內所獲獎項。

2015 年主要業務數字



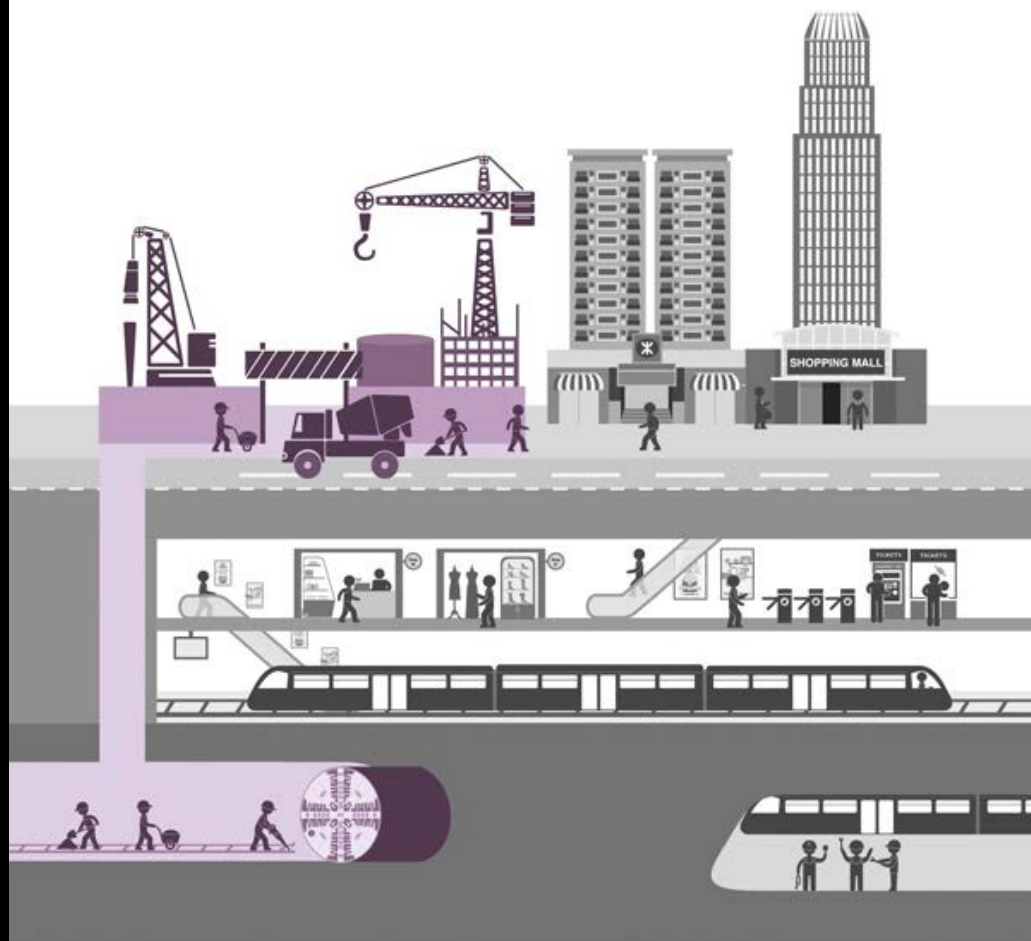
我們在香港經營以鐵路為主的集體運輸系統，包括 10 條鐵路綫和 1 個輕鐵系統。鐵路網絡提供本地和過境服務，以及專為機場而設的機場快綫。我們另有往來中國內地城市的城際客運服務和規模較小的本地接駁巴士服務。

- 路綫總長 220.9 公里
- 87 個車站和 68 個輕鐵站
- 周日平均乘客量超過 550 萬人次
- 總乘客量逾 19 億人次

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2015 年內所獲獎項。

2015 年主要業務數字



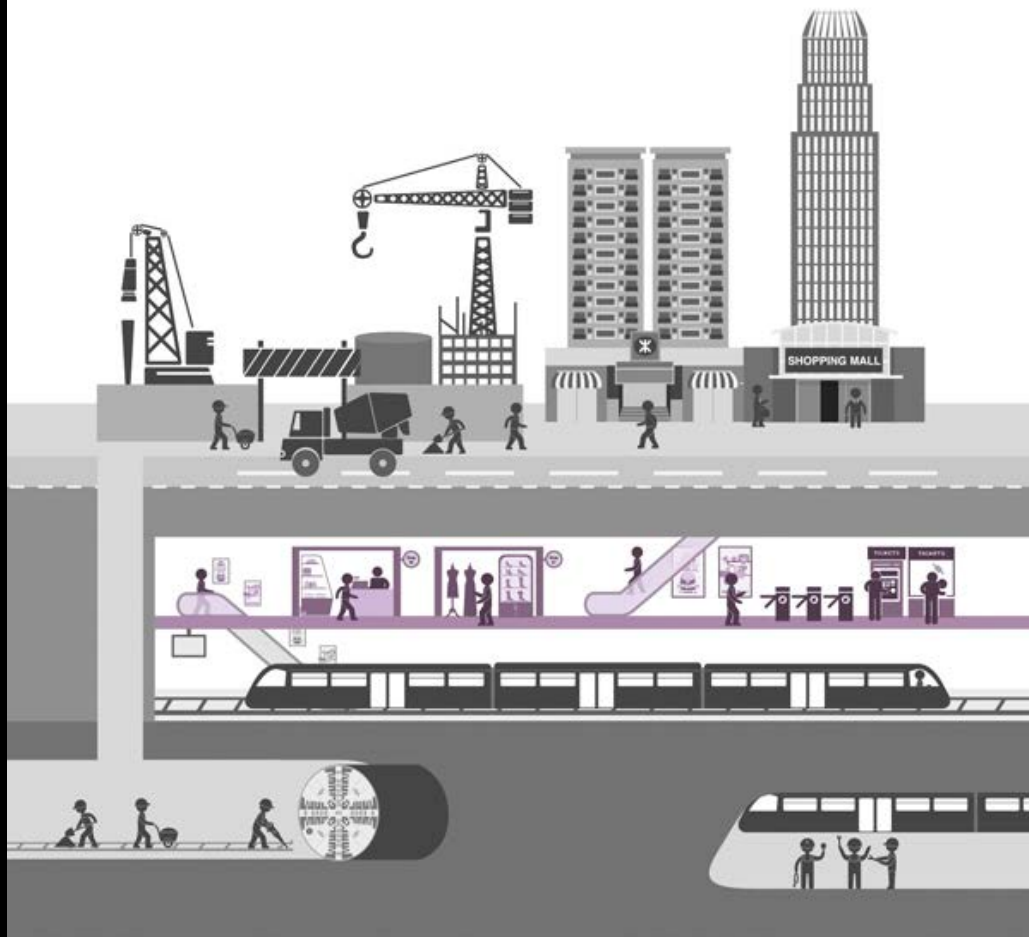
我們負責新鐵路延綫的設計及建設工作，以及每年就現有鐵路運輸系統進行多項更新和改善工程。港島綫西延項目已於 2014 年完工。另有四個項目仍然在進行當中，包括南港島綫（東段）、沙田至中環綫、觀塘綫延綫和高鐵香港段。全部完工後，這五個項目將使我們在香港的鐵路總長度延長約百分之二十五。

- 一個鐵路項目已於 2014 年竣工
- 4 個鐵路項目正在施工
- 這些項目使我們的網絡路線總長增加約 25%

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2015 年內所獲獎項。

2015 年主要業務數字



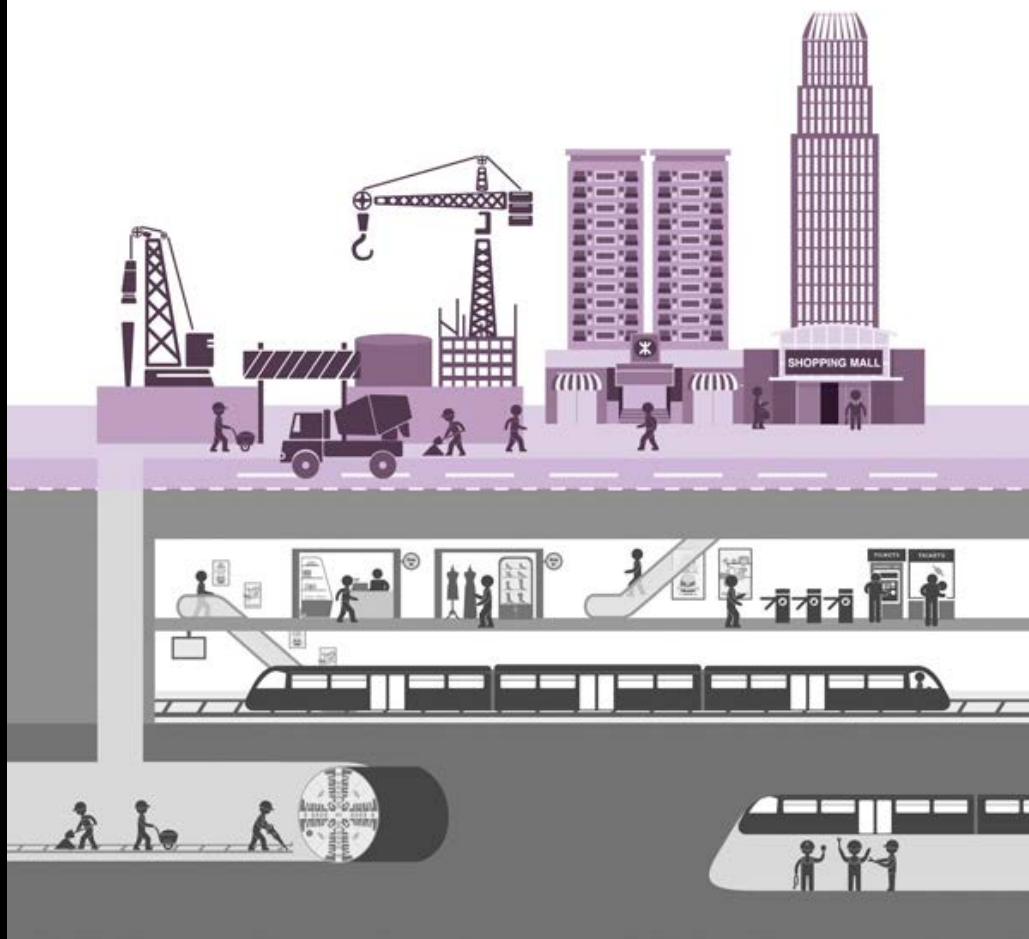
公司憑藉在香港的鐵路系統，經營各類與鐵路相關的業務，例如車站零售商舖租賃、列車與車站廣告、固網及流動電訊服務等。

- 1,362 個車站商店，為乘客提供便利
- 車站及列車的廣告點共達 45,185 個
- 4G 網絡覆蓋所有車站，提升流動服務質素
- 所有車站均提供免費 Wi-Fi 服務

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2015 年內所獲獎項。

2015 年主要業務數字



我們與物業發展商合作，在車站上蓋或毗鄰興建物業。另外，我們管理多個住宅物業、寫字樓及商場。其他業務包括鐵路相關的顧問服務、昂坪 360 纜車服務及其主題市集，以及八達通卡繳費系統。

- 96,066 個住宅單位
- 管理 764,018 平方米商用及寫字樓面積
- 物業投資
 - 212,301 平方米零售物業
 - 55,288 平方米可出租寫字樓及其他用途面積

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2015 年內所獲獎項。

2015 年主要業務數字



我們的附屬公司及聯營公司在中國內地、英國、瑞典及澳洲從事鐵路系統的建設、營運及維修保養工作，並提供各類相關的服務。我們在中國內地亦參與出租商舖，並提供屋苑管理服務和物業發展等。

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2015 年內所獲獎項。

長遠目標、使命和信念

我們的長遠目標，是用關懷備至的服務，連繫及建設社區，以成為具領導地位的跨國企業。我們提供優質鐵路客運服務，反映我們持之以恆、積極認真地實現該長遠目標。我們的四大使命包括：提升我們在香港的企業公民聲譽、拓展並強化香港核心業務、加快國內及國際業務的發展，以及啟發、連繫和培育我們的員工。

我們的長遠目標、使命和信念，對我們各營運層面的管理方針至關重要。



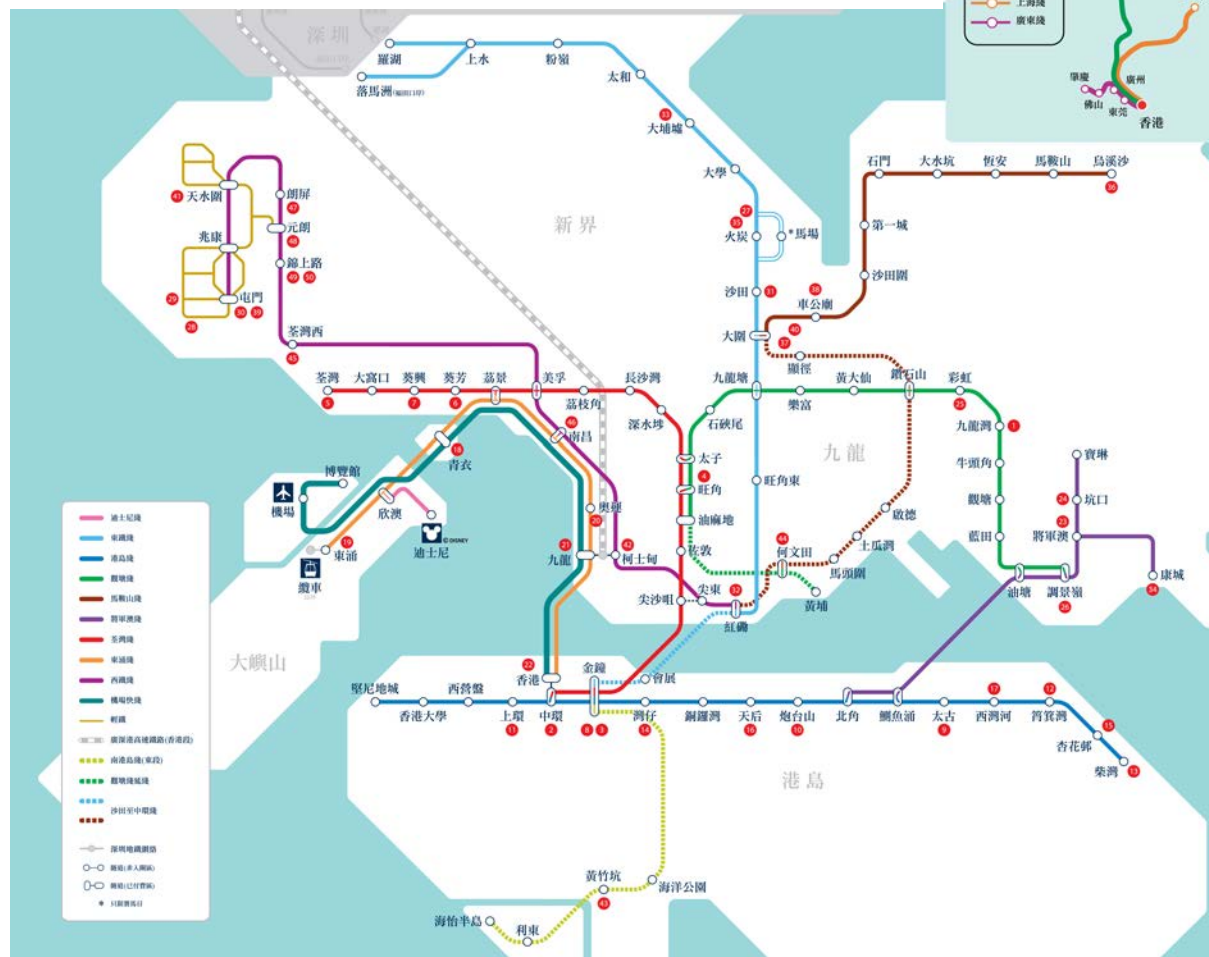
我們的業務

香港客運業務網絡拓展

在香港，我們經營一個包括十條重鐵綫的集體運輸鐵路系統及一個輕鐵系統。重鐵網絡包括本地和過境服務以及機場快綫。此外，我們亦提供往來中國內地的城際客運服務，以及小規模接駁巴士服務。

下列地圖是上述服務的概覽。

港鐵路綫及物業



公司所擁有 / 發展 / 管理的物業

- 1 德福花園 / 德福廣場一期及二期
- 2 環球大廈
- 3 海富中心
- 4 旺角中心
- 5 綠楊新邨 / 綠楊坊
- 6 新葵芳花園
- 7 新葵興花園
- 8 東昌大廈
- 9 康怡花園 / 康山花園
- 10 康澤花園
- 11 康威花園 / 無限極廣場
- 12 峻峰花園
- 13 新翠花園
- 14 修頓花園
- 15 杏花邨 / 杏花園 / 杏花新城
- 16 柏景臺
- 17 欣景花園
- 18 盈翠半島 / 青衣城
- 19 東堤灣畔 / 東薈城 / 諾富特東薈城酒店 / 海堤灣畔 / 藍天海岸 / 映灣園
- 20 帝柏海灣 / 維港灣 / 柏景灣 / 君匯港 / 中銀中心 / 匯豐中心 / 奧海城一期 / 奧海城二期
- 21 豐日居 / 擎天半島 / 君臨天下 / 凱旋門 / 圓方 / 天璽 / 港景匯 / 香港W酒店 / 環球貿易廣場 / 香港麗思卡爾頓酒店
- 22 國際金融中心一期 / 國際金融中心二期 / 國際金融中心商場 / 四季酒店 / Four Seasons Place
- 23 將軍澳豪庭 / 君傲灣 / 天晉 / PopCom 1 / PopCom 2 / 香港九龍東皇冠假日酒店 / 香港九龍東智選假日酒店 / 星峰峇
- 24 蔚藍灣畔 / 連理街
- 25 清水灣道 8 號 / 彩虹泊車轉乘公眾停車場
- 26 都會駅
- 27 駿景園 / 駿景廣場
- 28 海逸坊
- 29 新屯門中心 / 新屯門商場
- 30 恒福花園 / 恒福商場
- 31 建城廣場
- 32 港鐵紅磡大樓 / 紅磡站停車場
- 33 策誠軒
- 34 首都 / 領都 / 領峯 / 領凱 / 緻藍天
- 35 御龍山
- 36 銀湖 / 天峰
- 37 名城 / 盛晉 / 盛世
- 38 濠岸 8 號
- 39 瓏門 / 瓏門二期
- 40 The Austin / Grand Austin
- 41 環宇海灣

發展中 / 計劃中的物業

- 42 日出康城物業發展組合 4 - 10
- 43 大圍站
- 44 天樂站
- 45 黃竹坑站
- 46 何文田站

西鐵綫物業發展

(作為九廣鐵路公司相關附屬公司代理)

- 47 瓏門 / 瓏門二期
- 48 荃灣西站 (五區) 灣畔 / 荃灣西站 (五區) 城畔 / 荃灣西站 (六區) / 環宇海灣
- 49 南昌站
- 50 朗屏 8 號 / 朗屏站 (南)
- 51 元朗站
- 52 錦上路站
- 53 八鄉維修中心

香港鐵路網絡

本地鐵路服務 指九條主要的鐵路綫：觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、東鐵綫、西鐵綫、馬鞍山綫及迪士尼綫）。

過境服務 指透過東鐵綫的羅湖或落馬洲站往返香港與深圳的服務。

機場快綫 指連接香港國際機場與中環商業中心區香港站的直接鐵路服務。

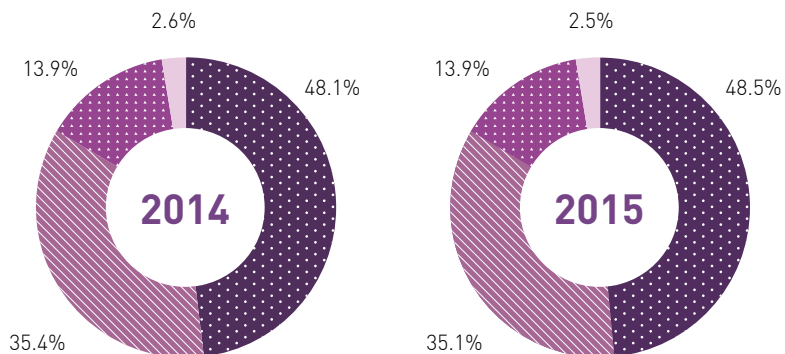
輕鐵及巴士 指新界西北的輕鐵網絡以及往返新界多個港鐵車站的接駁巴士服務。

城際客運服務 指往返中國內地城市（即北京、上海和廣東）的三條城際列車綫路。

自 2006 年起，我們在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率按年上升，目前已超過 48.5%。

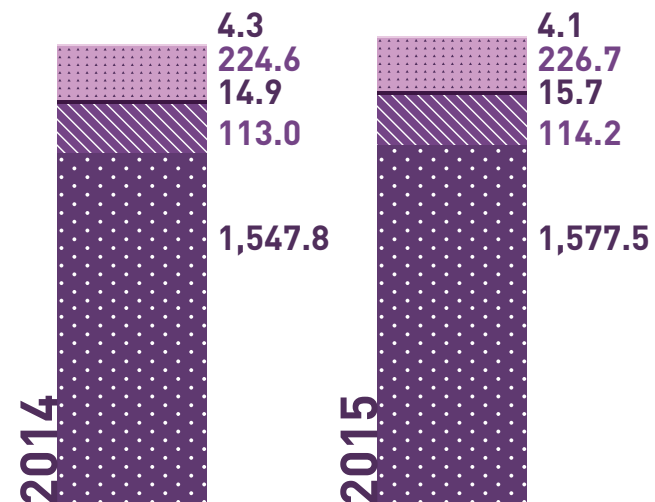
在香港的專營公共交通（%）

港鐵 巴士 專線小巴 電車及小輪



香港客運業務的總乘客量（百萬人次）

城際客運服務 過境服務
輕鐵及巴士 本地服務
機場快綫



除港島綫西延已於 2014 年通車外，四條新綫目前正在施工中，落成後將提升我們香港鐵路網絡的載客量，滿足香港市民未來的交通需要。

港島綫西延綫是五個新鐵路項目的第一個，已於 2015 年 3 月 29 日完工，西營盤站隨之投入服務。下列地圖是四個在建鐵路項目的概覽。新鐵路項目（包括港島綫西延）將把香港鐵路網絡的路綫長度增加 25% 左右。

香港網絡拓展項目（及 2015 年鐵路項目的完工狀況）

南港島綫（東段） — 南港島綫（東段）由金鐘站伸延至港島南區，把鐵路服務首次帶進南區，服務估計達 35 萬人的居住及就業人口。我們負責為新路綫提供融資，以至設計、建造、營運及維修服務。該路綫將是鐵路加物業模式的最新例子。截至年底，項目已完成 93%，目標通車日期為 2016 年底。

觀塘綫延綫 — 由現時的油麻地站伸延至黃埔站。截至年底，此項目已完成 91%，並預計於 2016 年第三季或第四季通車。

高鐵香港段 — 全長 26 公里的高鐵香港段將提供跨境的高速鐵路服務，連接香港與深圳、廣州及中國內地的高速鐵路網絡。截至年底，此項目已完成 76%。

沙田至中環綫 — 全長 17 公里的沙田至中環綫，將現有鐵路綫連接成東西走廊及南北走廊。該鐵路綫預計於 2021 年完工，為新界地區提供所需的新交通聯繫，服務的居住及就業人口估計達 64 萬。截至 2015 年年底，該項目整體已完成 48%。

了解更多……

在[港鐵 YouTube 頻道](#)了解更多我們鐵路延綫項目的資訊。

了解更多……

高鐵香港段

2015 年 11 月 30 日，公司宣佈達成「[高鐵香港段協議](#)」。高鐵香港段協議就解決高鐵香港段項目的額外撥款提出建議。2016 年 2 月 1 日，公司的獨立股東通過決議案，批准、確認及追認高鐵香港段協議的條款（包括高鐵香港段協議界定的有條件特別股息），贊成票佔總票數的 99.83%。香港立法會亦於 3 月 11 日批准該項目所需的額外撥款。

有關詳情，請瀏覽[此連結](#)。

我們深明，為了繼續連繫及建設香港目前缺乏高效集體運輸系統的地區，我們必須繼續探索[拓展網絡的新機遇](#)。



香港車站商務

為了善用鐵路資產，我們經營鐵路相關的商務活動，例如出租零售舖位、車廂和車站廣告位，以及固定和流動電訊服務。

截至 2015 年 12 月 31 日，車站內共有 1,362 間商店，舖位面積達 56,238 平方米，較 2014 年增加 542 平方米。

了解更多……

有關港鐵商店及商場的更多資訊，請瀏覽我們的顧客網站。

電訊服務方面，我們於 2015 年就建立一個新的流動網絡與全部電訊營運商達成協議，以於八個繁忙的車站提供更高的流動數據容量及更便捷的 4G 服務，有關工程的招標正在進行中。

香港物業業務

在香港，我們與領先的物業發展商攜手，於車站上蓋或附近進行物業發展。我們的投資物業組合包括 212,301 平方米的商場和 41,006 平方米的寫字樓。

公司亦管理由住宅、寫字樓及商用物業組成的物業組合。截至 2015 年底，我們管理 96,066 個住宅單位，當中包括 2014 年 10 月落成的「瓏門二期」，另管理 764,018 平方米的商用及寫字樓面積。我們不斷優化現有商場組合的現有資產，同時增加多項大型資產。這些項目將為公司現有的零售物業組合帶來合共約 120,620 平方米的總樓面面積，增幅約 40%。

為配合市民的住房需求，多個新物業發展項目已於 2014 年和 2015 年啟動，涉及約 10,000 個住宅單位。有關這些項目和拓展商場組合的更多資訊，請閱覽 [2016 年及未來發展](#)。

了解更多……

有關港鐵物業的更多資訊，請瀏覽我們的公司網站。

顧問服務及其他業務

我們在全球各地提供顧問及承包服務，範圍涵蓋鐵路規劃、設計管理、系統整合與保證、項目管理、建造工程管理、鐵路營運和維修、非票價收入業務等。近年，我們亦在亞洲、澳洲和中東多個城市提供顧問服務。

您知道嗎？

我們為 Metro Barra 提供里約地鐵四號線的技術顧問服務。里約地鐵四號線預計明年通車，作為 2016 年巴西里約熱內盧奧運會的主要基建項目。我們亦曾就里約地鐵一號線和二號線為 Metro Rio 提供協助。

我們亦在香港從事不屬於本報告涵蓋範圍的其他業務，包括昂坪 360 纜車（於 2014 年獲《英國電訊報》選為「世界十大驚喜纜車之旅」之一）、昂坪市集以及「八達通」智能卡支付系統。

了解更多……

有關昂坪 360 和「八達通」的更多資訊，請瀏覽各自的相關網站。



中國內地及國際業務

在香港以外地區，我們著眼相信會在清晰的風險參數範圍內帶來持續回報的鐵路相關項目（包括物業發展項目），作出選擇性的投資。

目前，我們的附屬公司及聯營公司在中國內地、英國、瑞典和澳洲從事建造、經營和維修集體運輸鐵路系統及提供相關服務。在中國內地，附屬公司和聯營公司亦從事零售舖位租賃、物業管理服務，以及物業發展。

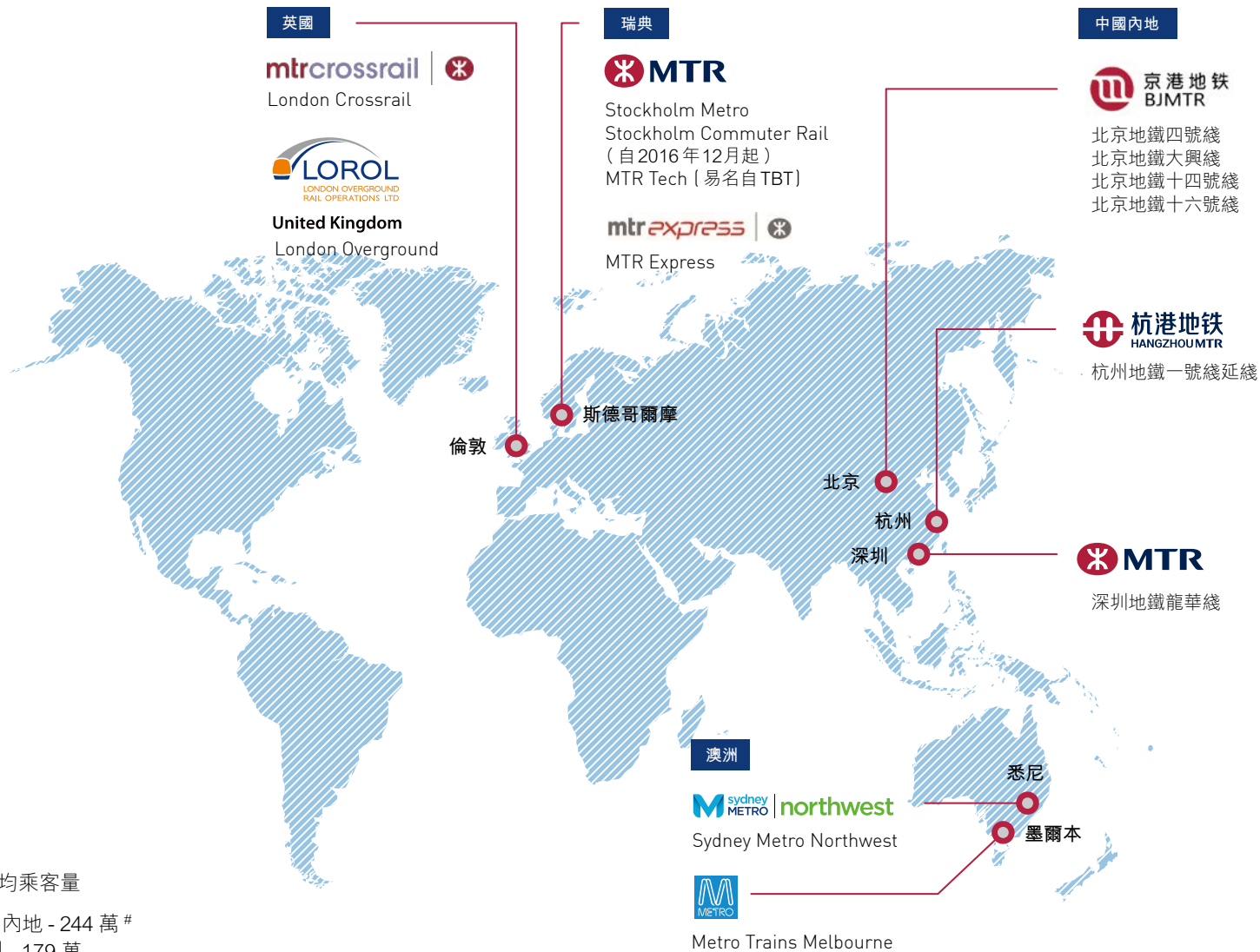
在香港以外的六個城市，我們的附屬公司和聯營公司於 2015 年的總載客量達到約 14.6 億人次。

2015 年，我們的海外業務進展順利：

- 澳洲：公司參與的財團現正履行澳行最大型公共交通項目—悉尼西北鐵路綫的營運、列車及系統合約。該鐵路為公司首個國際公私合營項目。
- 北京：北京地鐵十四號綫第三期中段已於 2015 年 12 月通車。作為「公私合營」項目的北京地鐵十四號綫於 2015 年 12 月 31 日開始營運，其專營權長達 30 年。
- 杭州：展開杭州地鐵一號綫延綫（已於 2015 年 11 月投入服務）的營運和維修服務。
- 瑞典：全新 MTR Express（「MTRX」）於 2015 年 8 月全面通車（初步服務於 2015 年 3 月展開），連接斯德哥爾摩和哥德堡，而港鐵斯德哥爾摩地鐵（「MTRS」）經營的斯德哥爾摩地鐵，其專營權則獲延長六年。
- 英國：2015 年 5 月，開始營運倫敦的 Crossrail Train Service。
- 深圳：公司在中國內地的首個物業發展項目「天頌」預售反應良好。

請參閱[中國內地及國際業務](#)，了解香港以外地區附屬公司在鐵路營運方面的可持續發展方針和表現。有關公司在香港以外地區的未來計劃，請閱覽[2016 年及未來發展](#)。





周日平均乘客量

- 中國內地 - 244 萬 #
- 歐洲 - 179 萬
- 澳洲 - 80 萬

根據個別線路的乘客量計算

價值鏈、重要性及持份者參與

我們深明，單憑一己之力無法成為一家負責任和可持續發展的企業。因此，我們尋求機會與持份者合作，以提升我們的正面影響，同時策略性地透過定期的聯繫活動，加深了解持份者的需要。

價值鏈

我們的價值鏈很複雜，當中包含從規劃、建造到鐵路、物業、零售及其他服務等各類活動。

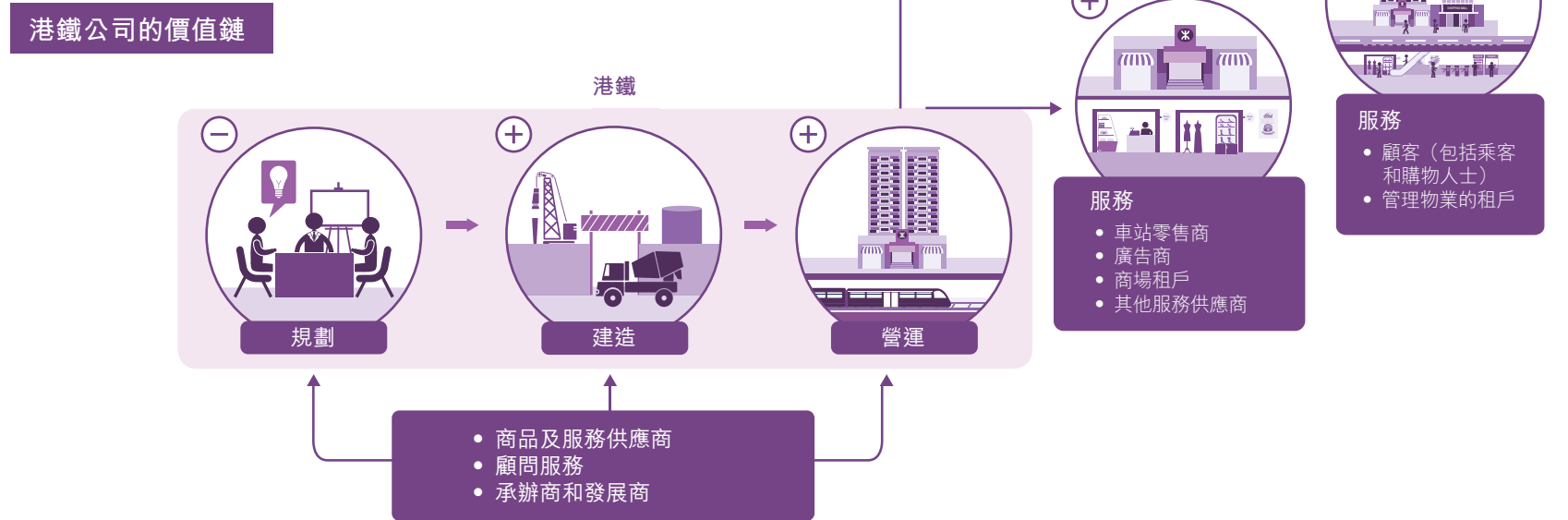
與我們的價值鏈合作

儘管我們的價值鏈複雜，但亦正因如此，我們才有機會擴大、提升和深化公司對社會的貢獻。特別是，我們的供應商是價值鏈的一個重要組成部分，我們的供應鏈章節提供我們與供應商合作的更多詳情。下表概述我們在價值鏈的不同階段，如何應對主要持份者關注的問題。該部分連結至我們的議題重要性矩陣且與其互相配合，本報告的相關章節將有更詳細的敘述。



什麼是價值鏈？

價值鏈是一個機構為提供產品與服務而進行的一系列活動，因此一個機構的各種投入、流程和產出都可以評估其表現的條件。

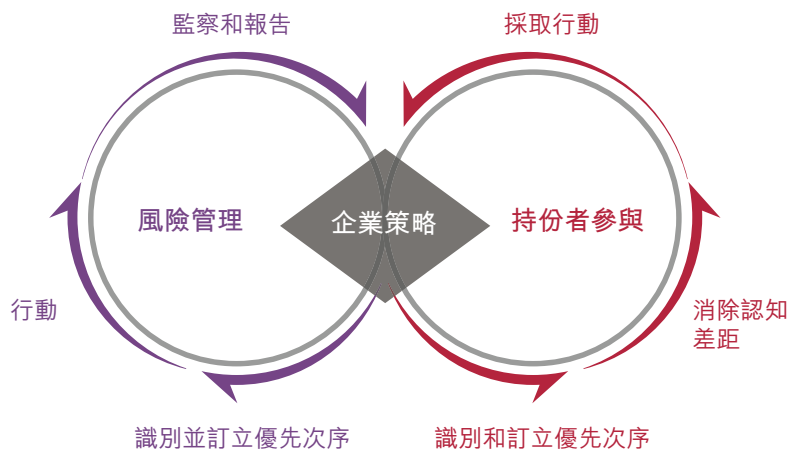


階段	主要持份者	關注的最重要議題	港鐵回應
規劃	<ul style="list-style-type: none"> • 監管機構 • 政治團體 • 環境組織 • 社區 • 投資者 • 員工 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲取實質性服務 • 社區參與和發展 	顧客 2016年及未來發展 社區

重要性

我們每年透過可持續發展報告，與整個價值鏈中的持份者溝通聯繫。以下信息圖概述我們的持份者參與及風險管理如何互相配合，並反映了我們 2015 年可持續發展報告進行持份者參與過程所得到的結果。

可持續競爭優勢



持份者參與和風險管理

份者參與是一個動態變化的過程，我們從中可掌握持份者對公司業務的重要意見。儘管持份者提出的看法和意見多種多樣，但我們希望所有持份者都會覺得我們的確用心聆聽他們的意見並深入了解且考慮他們的意見。就重要評估而言，我們將持份者分為十個組別。每組持份者的定義可參閱我們的議題重要性矩陣。有關我們的風險管理方針，可參閱企業管治章節。

議題重要性矩陣

在後面兩頁請按一下條形中的每個可持續發展議題類別，了解重要性矩陣中的相關可持續發展報告事宜的狀況，以及下列問題的描述。

另外，您可以點擊提要欄中的持份者標題，了解與各類持份者有關的參與渠道和資訊。同時，矩陣將顯示對這類持份者最重視的可持續發展議題（議題根據 ISO 26000 訂定、請參閱議題重要性評估方法以了解詳情）。

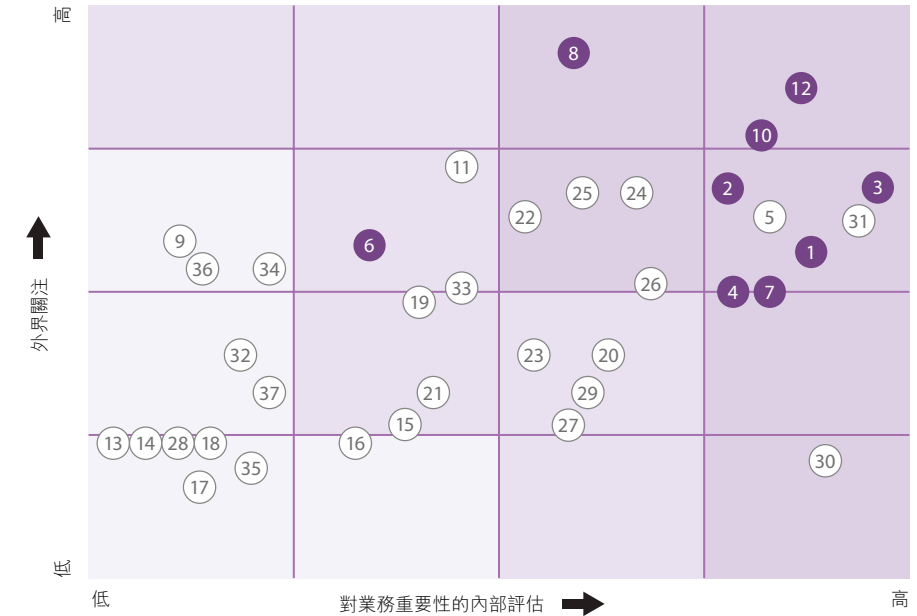
我們的持份者包括對港鐵在香港的主要業務活動有重大影響及/ 或其行動預計對公司實現目標有重大影響的個人群組或組織。我們有數以百萬持份者是來自香港不同地區，他們的年齡、社會經濟階層、工作背景等均不盡相同。

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管者	+
環境組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

股東（包括我們的多數股東 — 香港政府，以及其他資本提供者和財務分析機構）。

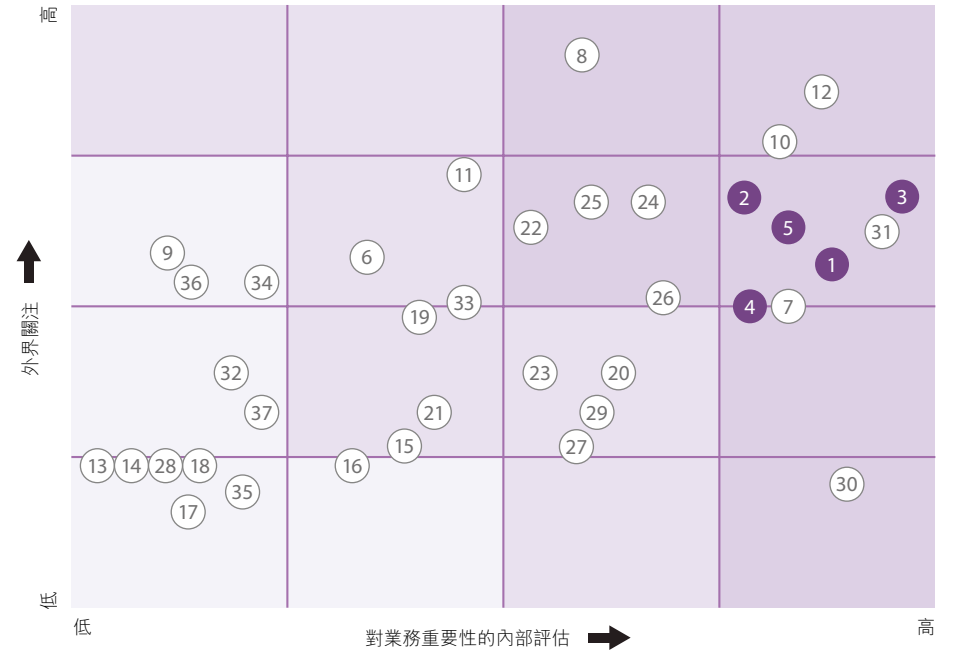


重要性水平 低 中 高

參與渠道	重點關注議題	重要程度	港鐵回應
<ul style="list-style-type: none"> 周年及中期匯報 股東週年大會 特別報告 投資者路演 港鐵熱綫（為持份者而設的專責電郵地址） 社會責任投資指數 	<ul style="list-style-type: none"> 1 機構管治框架與過程 2 公平營運（與其他機構進行合乎道德的交易） 3 反貪污 4 負責任的政治參與 6 公平貿易（真實的資訊以及公平的合同慣例） 7 顧客教育 8 顧客的健康及安全 10 顧客服務、支援和投訴處理 12 獲取實質性服務（包括避免服務受阻） 	高 高 高 高 中 高 高 高 高 高	公司管治 - 管理方針 公平與道德企業 反貪污及舉報 重要性 未匯報 安全管理方針 顧客安全 客戶 - 管理方針 優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路綫

重要性矩陣 — 按議題分類

- I. 公平營運 -
- II. 顧客權益 +
- III. 人權和勞工 +
- IV. 環境 +
- V. 供應鏈 +
- VI. 社區參與和發展 +



重要性水平 低 中 高

	重要程度	網站位置 (2015年可持續發展報告)
① 機構管治框架與過程	高	公司管治 - 管理方針
② 公平營運 (與其他機構進行合乎道德的交易)	高	公平與道德企業
③ 反貪污	高	反貪污及舉報
④ 負責任的政治參與	高	重要性
⑤ 公平競爭	高	反貪污及舉報

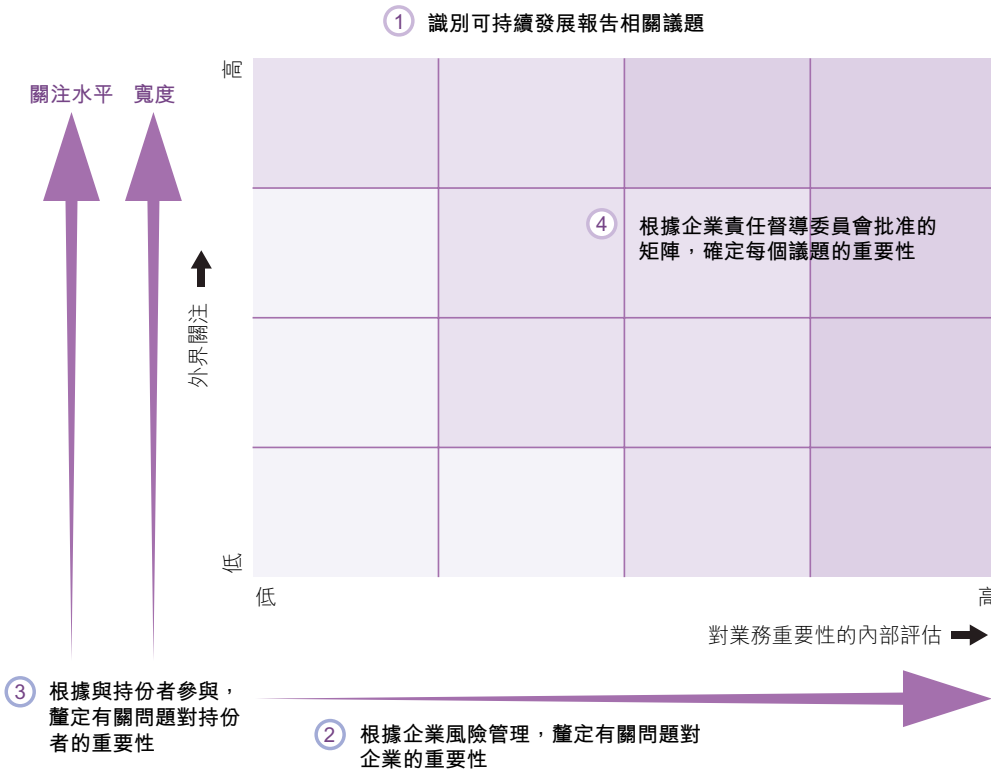
重要性評估方法

重要性原則指出，我們的可持續發展報告所述議題應反映公司對經濟、環境及社會的重大影響，及/ 或有關課題對持份者的評估和決策的重大影響。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

您知道嗎？

在財務報告中，重要性通常指足以影響投資者的經濟決定的最低條件。這個概念亦適用於可持續發展報告，但這方面的重要性是指公司及所有持份者共同關注的事宜，而不只是投資者關注的課題。

確定重要性的步驟



第一步

識別可持續發展報告事宜

我們採用「ISO 26000社會責任指引」，以識別可能與港鐵可持續發展有關的所有事宜。為方便起見，我們將這些議題分為六類：

- i. 公平營運
- ii. 消費者權益
- iii. 人權和勞工
- iv. 環境
- v. 供應鏈
- vi. 社區參與和發展

了解更多

ISO 26000 是國際認可標準，用以澄清企業責任的定義，並將其原則轉化為最佳方案。

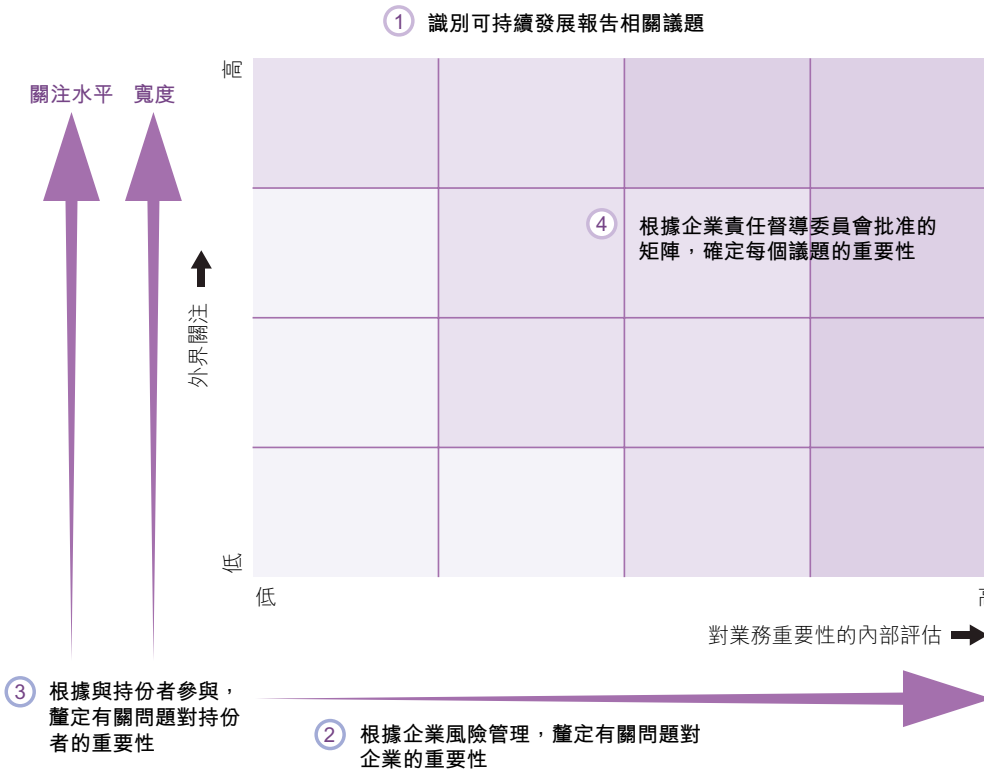
重要性評估方法

重要性原則指出，我們的可持續發展報告所述課題應反映公司對經濟、環境及社會的重大影響，及 / 或有關議題對持份者的評估和決策的重大影響。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

您知道嗎？

在財務報告中，重要性通常指足以影響投資者的經濟決定的最低條件。這個概念亦適用於可持續發展報告，但這方面的重要性是指公司及所有持份者共同關注的事宜，而不只是投資者關注的課題。

確定重要性的步驟



第二步

從企業風險管理角度評估對公司的重要性

這些議題沿橫軸從左到右，按風險由低至高的順序排列。

我們的可持續發展團隊針對透過ISO 26000標準識別的所有37項議題和企業風險登記冊中的前37項企業風險，評估它們之間的關係，從而判斷每項議題對公司的相對重要性，並由重要性矩陣橫軸上的37項議題的每個位置反映出來。

了解更多

ISO 26000 是國際認可標準，用以澄清企業責任的定義，並將其原則轉化為最佳方案。

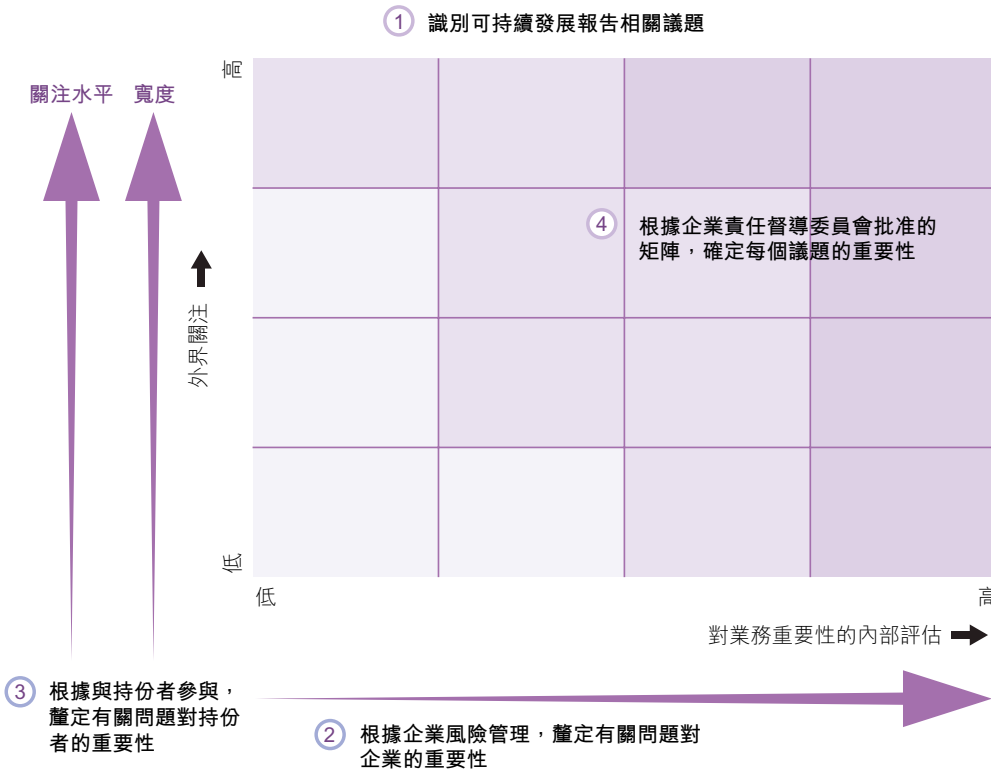
重要性評估方法

重要性原則指出，我們的可持續發展報告所述課題應反映公司對經濟、環境及社會的重大影響，及/ 或有關課題對持份者的評估和決策的重大影響。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

您知道嗎？

在財務報告中，重要性通常指足以影響投資者的經濟決定的最低條件。這個概念亦適用於可持續發展報告，但這方面的重要性是指公司及所有持份者共同關注的事宜，而不只是投資者關注的課題。

確定重要性的步驟



第三步

從持份者參與角度評估對持份者的重要性

這些議題沿縱軸從下至上，按照持份者由低至高的關注度順序排列。

我們的可持續發展團隊綜合了一年內與各類持份者參與的結果，以確定37項議題中每項議題對他們的相對重要性。請注意，每項議題沿縱軸排列的位置愈高，便反映持份者感興趣的程度愈大（例如，若干持份者表現出濃厚興趣）及/ 或感興趣的人愈多（例如，許多持份者表現出一定興趣）。

了解更多

ISO 26000 是國際認可標準，用以澄清企業責任的定義，並將其原則轉化為最佳方案。

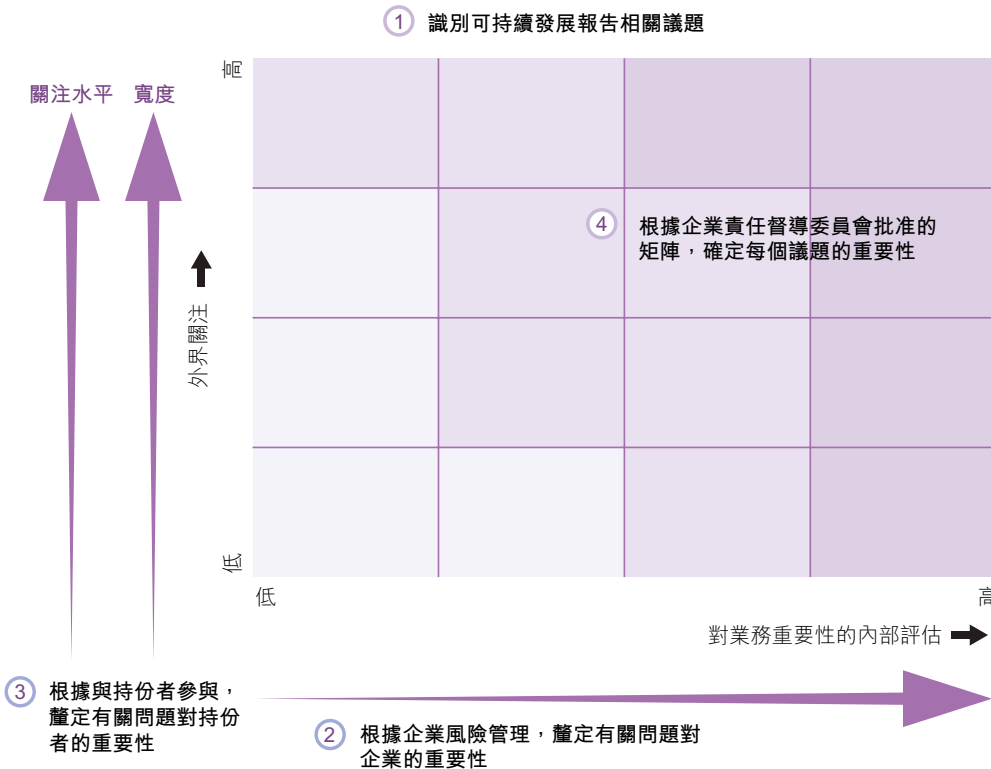
重要性評估方法

重要性原則指出，我們的可持續發展報告所述課題應反映公司對經濟、環境及社會的重大影響，及/ 或有關課題對持份者的評估和決策的重大影響。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

您知道嗎？

在財務報告中，重要性通常指足以影響投資者的經濟決定的最低條件。這個概念亦適用於可持續發展報告，但這方面的重要性是指公司及所有持份者共同關注的事宜，而不只是投資者關注的課題。

確定重要性的步驟



第四步

獲得企業責任督導委員會批准

從矩陣的左下角到右上角，每項議題的重要性由其整體位置決定。我們已根據在矩陣上的位置，為每項事宜劃分低、中和高度的重要性。企業責任督導委員會於2015年討論和核准了所有37項議題的重要性評估結果。

了解更多

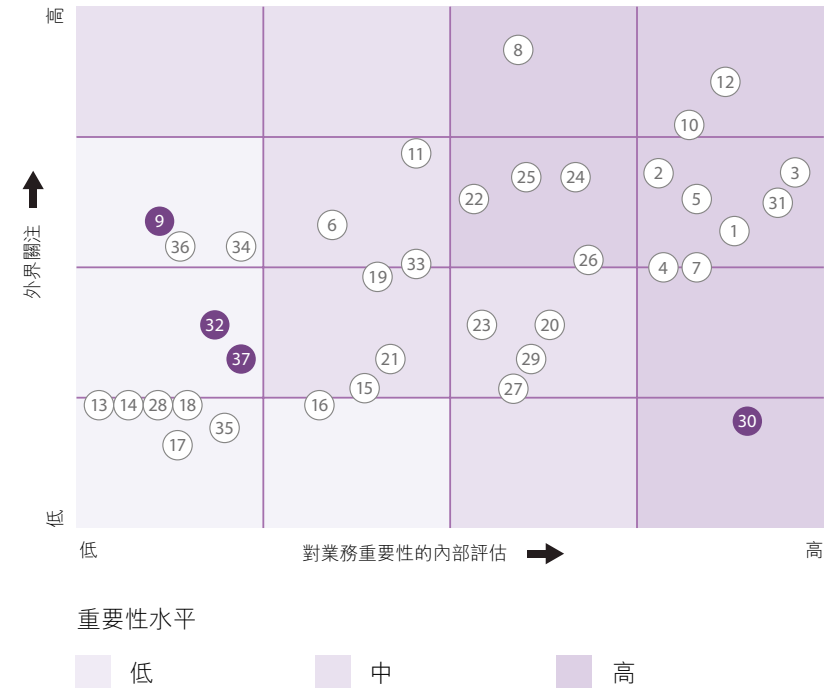
ISO 26000 是國際認可標準，用以澄清企業責任的定義，並將其原則轉化為最佳方案。

評估結果

由於我們不可能鉅細無遺地報告每項議題，因此我們運用重要性原則來確定本報告應披露的各種資料。如果您希望對我們的重要性評估結果反映意見，歡迎聯絡我們。

根據我們於 2015 年的評估結果，下列議題已被識別為「離群組」。這意味著一方（公司或我們持份者群體的集體評估）對該議題很感興趣，但另一方認為該議題的重要性相對較低。此外，我們亦收錄我們相信有機會跟進，但雙方都認為重要性相對較低的議題。

- 可持續發展產品與服務（第 9 項）與減少不可持續的生產與消費模式有關。由於我們的核心業務不產生任何實體產品，因此我們不認為該議題對公司有很大重要性。但我們深明，我們的業務會受到間接影響，或對某些持份者具有重要性，因此我們致力推廣價值鏈中的可持續生產和消費模式。
- 政府付款/ 繳稅（第 30 項）與政府支付的款項有關，包括補貼或其他合約協議以及公司繳納的稅款。儘管我們的持份者對該議題的重視程度似乎不高，但這對我們非常重要，因為我們已與政府簽訂關於高鐵香港段及沙田至中環綫的委託協議（參閱 2015 年報行政總裁回顧 - 由政府委託港鐵興建的新鐵路綫），這兩條綫路均由政府出資。但我們並無收取政府的付款，應注意的是，就我們絕大部分業務而言，如港鐵的鐵路業務，可持續的財務模式至關重要，以確保我們目前和長期來說都能為顧客提供世界級服務。
- 持份者認為教育和文化（第 32 項）及社區投資（包括員工的義工服務）（第 37 項）的重要性不高，但我們認為，我們應把握機會善用我們的技術、資源及網絡，為社區發展作出貢獻，包括關注青少年、藝術、環保，及健康生活和安全。因此，我們在「社區活動」章節報告了相關活動和計劃，並在「員工」一節報告了員工的義工服務。



安全



6.5%

涉及扶手電梯須呈報事故的減幅



- 1 重鐵乘客死亡人數
- 1 輕鐵乘客死亡人數
- 0 巴士乘客死亡人數



>1800

於工地流動診所接受免費健康檢查的工人數目



引言

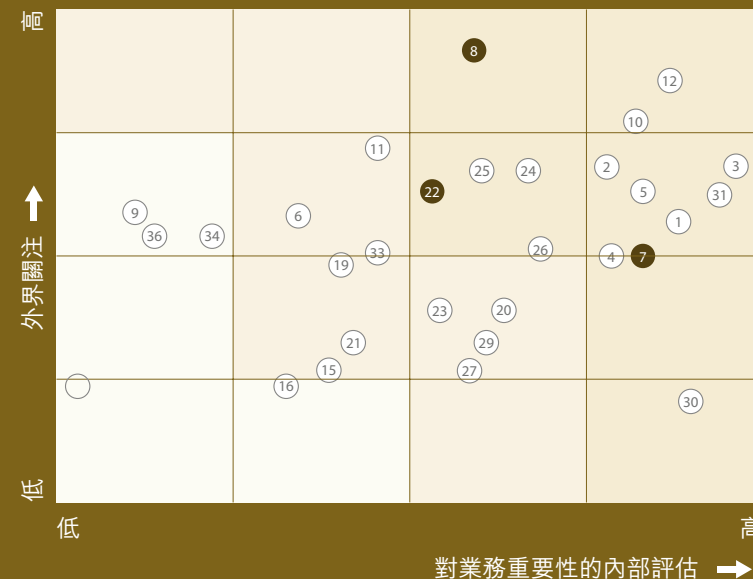
港鐵的安全表現全球首屈一指。公司能夠在其營運的每個城市，為顧客提供最安全的公共交通服務，令我們深感自豪。數十年來，在管理層時刻關注下，無論對顧客、員工、承辦商或合理進入港鐵設施內的任何人士，我們都以確保他們的安全為重，這種不容有失的「安全第一」文化已深深植根於公司的企業基因中。

然而，年內公司鐵路服務發生了兩宗致命事故，另外兩宗涉及公司的建造項目，及一宗涉及公司管理的物業，令我們深感悲痛。我們將繼續努力，提升各持份者的安全意識，並確保從事故中汲取教訓，避免同類事故再次發生。在公司各業務領域的顧客、員工和承辦商的安全，皆不能有損。

為顧客提供安全可靠的服務，是公司的營運基石。我們在這方面的良好表現，有助我們發揮本身的專長和聲譽，拓展全新業務領域。我們正應對各種挑戰，力求達致安全第一的首要目標：

- 公眾和監管機構對公司的安全表現，一直有極高的期望。聆聽和回應持份者的關注事宜，有助我們創新以尋求對策。
- 載客量增加，使公司鐵路網絡更常接近載客量上限，因此前線員工和維修人員的工作更加不容有失。
- 香港的人口結構正在改變，我們必須適應顧客不斷轉變的需要，尤其是對港鐵網絡不太熟悉的訪港旅客和長者乘客。
- 公司員工的概況正不斷轉變，地盤工友受到的影響尤大。隨著港鐵網絡不斷拓展，我們亦面對與新入職員工有關的挑戰。我們必須確保員工建立及保留重要技能，並繼續把有關技能傳授給新入職員工。
- 為進一步提高服務質素，我們正在進行鐵路網絡提升及拓展工程，令涉及營運中鐵路的棕地工程數目和複雜性有所增加。因此，我們加強風險管理措施及制定更多應變計劃，確保維持鐵路安全。

本章涵蓋的重要議題



- ⑦ 顧客教育
- ⑧ 顧客的健康及安全
- ②② 員工及承辦商的健康及安全

管理方針

政策及導向架構

安全政策及策略

「[企業安全政策](#)」（僅提供英文）和「[企業安全策略](#)」概述公司的安全管理方針和目標。公司的「[企業安全管治](#)」架構確保每名總監、經理、督導，以至所有員工皆肩負各自的安全管理責任。為確保上述政策和策略能有效執行，「[企業策略安全計劃 2013-2016](#)」涵蓋三大策略方針：培養「安全第一」文化、推動持續改進，以及連繫各方持份者。

企業安全管理模型

「[企業安全管理模型](#)」包括公司安全管理方針的八大核心元素。我們為每個核心元素制定適切的安全管理流程，以管理公司各項業務的安全表現。

公共健康及衛生政策

我們的「[公共健康及衛生政策](#)」承諾透過提供一個清潔、健康及衛生的環境，保障顧客、公眾、承辦商及僱員的健康。



主要原則

安全價值觀

作為一間跨國公司，我們堅持公司在香港的所有業務以至在香港地區以外的附屬和聯營公司均須遵守同一套安全價值觀（ALERT）：

Absolute Pre-requisite 絕對的先決條件

事事以「安全第一」。

Learning and Sharing 學習和分享

與各業務部門分享所汲取的教訓和知識，並向其他鐵路公司和行業學習，不斷求進。

Excellent Performance 卓越表現

時刻致力提升安全表現，切勿自滿。訂立較高的安全標準，最低限度符合或超越法定要求。

Responsible Citizen 負責任的公民

作為負責任的企業公民，我們關心持份者的安全。用心聆聽並盡力回應社群及持份者的安全需要。

Total Commitment and Ownership 全情投入和承擔責任

安全是每個人的責任，這個觀念必須深深植根於公司的基因中。安全管理是每名總監、經理和督導的責任。

ALARP 原則

我們採用「最低合理可行」（ALARP）的原則，管理一切與顧客、員工及其他持份者有關的安全及健康風險。這種嚴謹的風險管理方針，亦有助公司維持高水平的列車服務表現。



主要流程

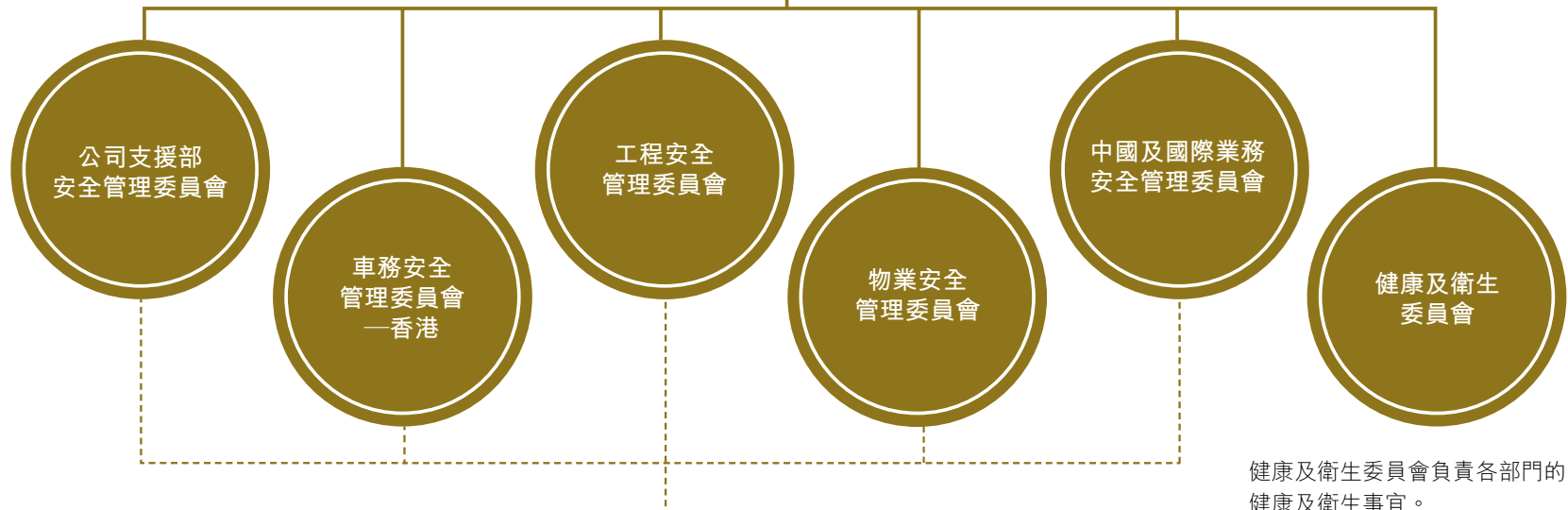
組織及管理層問責性

企業安全管理架構

企業安全管理委員會確保執行委員會及董事會有足夠的安全管理及風險監控措施，並監察各部門和公司支援部企業策略安全計劃的表現和執行情況；同時亦進行檢討及審查，以促進安全持續改進。



主席：
工程總監
會議次數：
每年3次



健康及衛生委員會負責各部門的健康及衛生事宜。

企業安全管理委員會下設五個部門安全管理委員會，負責監察部門經理在相關業務領域履行安全責任的表現。



文化

安全領袖培訓課程

公司於 2013 年開辦強制性公司安全管理培訓課程，確保所有管理人員熟悉公司的「企業策略安全計劃」、了解自己的安全管理責任，並建立安全領導技巧。截至 2015 年底，超過 1,600 名管理人員已完成上述培訓課程。

學習與分享

作為一間重視學習文化的機構，我們鼓勵員工之間和與全球鐵路同業，透過不同渠道分享和採納最佳安全實務，並鼓勵員工主動提出改善機會：

安全學習與分享

工程處內的溝通：

- *SIMS Mobile* — 透過手機應用程式，為高級管理人員提供鐵路建造項目方面的意外及事故資訊和統計資料。
- *Projects Safety* — 透過手機應用程式，讓前線員工瀏覽安全提示、接收安全資訊，以及從同事匯報的意外事故中汲取重要的教訓和經驗。

內部學習

- *SafePedia* — 為香港員工而設的內聯網，方便各部門分享安全知識。
- *MTR Creators* — 讓員工分享資訊的網上討論平台，員工可透過內聯網及使用公司於 2015 年新推出的手機應用程式登入。
- 其他內部知識平台 (mtrconnects、OK Mall、m-tube 及 iShare)：設有專題安全欄目的網站、安全聊天和分享錄像 (insert hyperlink to Learning Org in Staff Section)。

跨部門學習

- 安全專業人士社區 — 在公司設立通訊網絡，涵蓋香港及以外地區的附屬公司和聯營公司，以促進公司內安全管理和良好實務的分享。

外部學習

- 公用事業安全及職業健康政策聯合小組 — 在安全及職業健康事宜方面加強公司與政府、職業安全健康局（職安局）及公用事業公司的諮詢及聯繫，並分享良好實務。
- 國際公共交通聯合會（UITP）— 提供一個全球網絡，讓所有公共運輸持份者認識所有可持續運輸模式。港鐵積極參與 UITP，以與其他運輸服務營辦商分享資訊和切磋交流。
- 向其他鐵路系統學習 — 不斷監察全球鐵路事故，從中汲取教訓以進行內部檢討和分享。

基準比較

- 內部參考基準 — 為促進香港業務單位與中國內地和海外業務單位之間的學習和分享，我們識別安全主題與基準進行比較，務求不斷提升安全管理和表現。
- CoMET 參考基準 — 我們透過國際都市鐵路聯會（Community of Metros），與世界各地鐵路營運商進行安全表現基準比較，並分享資訊。

iSPOTit:

- *iSPOTit* — 由車務處負責的安全匯報制度，利用手機應用程式等方法，讓員工匯報隱患及險失事故，以便及時採取適當措施。

標準和程序

我們恪守「安全管理需要妥善記錄」的原則。安全文件提供有關管理風險、安全工作的指引，並清晰顯示管理層對安全工作的承諾。這些文件包括「企業安全政策」、安全規則、程序和工作指引。公司已制定有關編製、發佈和定期檢討安全文件的制度，而所有員工均可隨時查閱與安全有關的資訊。

安全指標和監察

我們為乘客、員工和承辦商訂立安全指標，並全年不斷監察公司安全表現的達標情況。我們透過每年一次的安全指標檢討，有系統地衡量實際表現、新的安全挑戰，以及安全改進措施。鑑於公司提供的三種交通工具——重鐵、輕鐵和巴士的經營環境都不一樣，而安全監控和保護措施也各有不同，因此三種交通工具的安全指標並無直接的可比性。同樣地，公司其他業務（如建造工程和物業管理）的安全指標亦採用不同的方法制定。

風險管理

我們主動識別和記錄安全隱患，並透過有系統的風險評估和監控，務求把相關風險降至合理可行的最低水平。我們會識別風險管理及監控措施的負責部門或團隊，並定期進行檢討及訂立風險處理優次。

應對社區傳染病的業務連續性計劃

我們已訂立計劃與政府緊密合作，監察與公共健康有關的事宜和關注。該計劃概述公司對社區爆發嚴重傳染病的應變措施，包括面對疫症時保持業務繼續營運的方針。

危機管理計劃

危機管理小組成員包括執行總監會成員、行政經理及後勤人員。執行委員會負責監察主要企業應變計劃的狀況和執行情況，並就各業務領域定期進行安全演習及採取安全措施。

資產管理

公司有系統地管理資本資產，在整個資產使用周期中，我們秉持不斷改進的原則，除了達致企業目標外，更確保公司符合法定責任，以及妥善識別和紓緩有關風險。車務處的資產管理系統已取得 ISO 55001 認證。

確保關鍵項目的質素

為符合公司高水平的安全和服務質素，我們制定並實施完善的保證程序，確保關鍵項目符合公司規格。關鍵項目是指與高安全風險有關（「安全關鍵工程備料」）或可能導致服務長時間中斷（「服務關鍵工程備料」）的物品及配件。

審核和系統保證

公司制定架構完善的審核計劃，確保能落實安全管理系統所制定的計劃，並達致預期目標。這些審核計劃有助確保安全管理流程得到充分執行，並識別需要改進的地方。公司在必要時會採用系統保證程序，在整個系統使用周期內，不斷按歐洲標準 EN50126，把安全風險控制在合理可行的最低水平。



外部安全管理系統檢討

一支由鐵路安全專家組成的國際審核小組，在 2014 年為車務處進行了第八次外部安全管理系統檢討，並於 2015 年進行跟進視察。有關的檢討工作每三年進行一次。公司的營運協議條款要求進行有關檢討，以就公司的安全管理是否符合國際標準提供額外保證。國際審核小組表示，檢討結果的進度令人滿意，並總結了 2014 年檢討的所有結果。

新鐵路綫的安全系統保證

過去 20 多年來，港鐵在設計、建造和調試鐵路綫時，均會參照國際標準（如 EN50126）來執行完善的系統保證程序。有關程序以 ALARP 原則為指引，藉以正確管理安全風險，並著眼於符合系統的可靠性、可用性、可維護性和安全性等四大重點。

能力管理

公司有系統地制定各職級的能力要求，以甄選和編配資質人手安排：

- 確保員工具備工作要求的身體和心理質素；
- 持續地評估承辦商的能力，作為甄選承辦商的一個因素；
- 使在公司內工作的人員具備安全工作和管理風險的能力；
- 確定任何業務轉變都經過妥善規劃，確保中長期內能調配具有妥善技術和能力的員工。

人的因素

良好的安全表現取決於員工在不同情況下的行為。了解員工在緊急情況下的行為模式，以及在特定工作環境中的重複動作，是減少安全事故的重要因素。公司的「人的因素計劃」利用有關人類行為和設計的資料，推行安全、舒適和高效的工作實務。不論是重複多次進行相同動作的正常情況，還是必須對全新及不時轉變的形勢迅速作出反應的緊急情況下，都能提高員工的安全和服務表現。有鑒於「手指確認程序」可有效減少人為疏忽，我們已經在公司不同範疇推廣該程序。我們亦鼓勵員工進行同儕觀察，在「不記名、不責備、不躲藏」的原則下指出危險行為。公司的「預防意外行為處理」（BAAP）獲廣泛表揚，在「第 14 屆香港職業安全健康大獎頒獎禮」上榮獲「工作安全行為大獎」金獎。

持份者管理

個人和機構對業務活動的安全表現能產生影響，反之亦能受其影響。因此，我們與持份者保持緊密聯繫：

- 向持份者傳達、灌輸及提升他們對安全規定和表現的認識；
- 聆聽、了解及回應持份者的關注，以確定雙方可以合作及聯繫的範疇；
- 加強持份者對安全責任的認識及承擔；及
- 透過分享經驗和知識，協助持份者學習和進步。

工地安全

透過工地團隊的密切監察，所有建築工地得以維持高度的安全標準。我們推出多項工人安全推廣計劃，包括每半年為承辦商舉行一次的安全會議，以及年內舉行多個大型安全推廣活動。

有關詳情，請參閱承辦商安全內容、承辦商安全措施，以及與承辦商合作。

以員工配偶為對象的安全活動

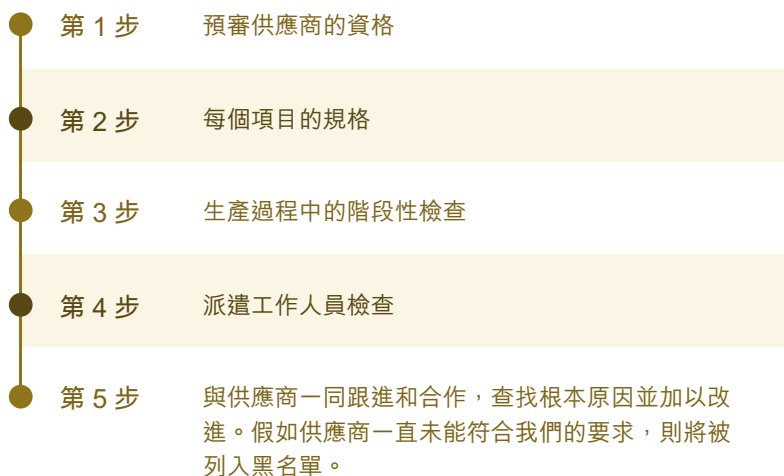
我們直接聯繫工友的配偶，以宣揚安全的重要性，並確保員工更加認真對待工地安全的訊息。2015 年，我們以工友當中數目最多的非華裔群體—尼泊爾工友為試點活動的對象，透過 Namu Buddha Mother Committee 與工友的配偶建立聯繫。該項措施將逐步推廣至其他族裔人士。

顧客安全

為各方而設的安全系統

確保關鍵項目的質素

經董事局和執行委員會審核的完善五級保證程序，包括由相關專責小組在子系統及組件層面識別被視為具安全性或服務關鍵性的所有鐵路運營物品及配件。目前，現有鐵路綫已有經界定的服務關鍵項目，並正為新鐵路綫進行保證程序。



新鐵路綫的安全系統保證

安全保證過程涉及評估項目整個項目周期內的營運安全影響，按不同的階段目標進行查核。舉例說，港鐵與不同的部門和承辦商，就不同系統的銜接工作展開合作，以紓緩當中因銜接而可能出現的影響。我們採用由下而上和由上而下的方式，整合、驗證及審核安全規定，包括制定合約要求、為安全相關和安全關鍵系統進行完整性安全評估，以及進行現場審核和驗證工作。我們還委託獨立安全評估機構，檢討公司關鍵安全系統的制定過程是否適當和有效。該評估機構亦有參與項目各階段的評估工作。

乘客安全表現

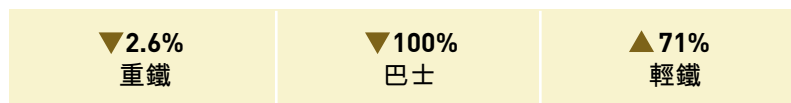
2015 年，公司旗下兩種運輸業務的顧客及公眾安全均有改善。2015 年，本地重鐵服務乘客需要住院的受傷數字減少 2.6%，而港鐵巴士服務並無錄得乘客需要住院的受傷事故。輕鐵服務的乘客受傷數字較 2014 年增加 71%。「車門」及「碰撞（輕鐵列車 / 其他車輛）」個案上升，而「顧客絆倒」仍然是受傷的主要因素。公司已成立專責安全管理辦公室，以提升輕鐵的安全水平。儘管公司已盡力推行安全計劃，但對於年內發生在鐵路範圍中的兩宗致命事故，我們深表遺憾。

- 4 月 14 日，輕鐵：一名男子在交通燈亮起紅燈時衝出馬路。雖然輕鐵車長已緊急剎車和響號，但該名男子仍被列車撞倒及捲入車底，送院後證實不治。
- 11 月 6 日，九龍塘站：一名男子和妻子在九龍塘站出入口 E 下樓梯進入車站，因一腳踏空失去平衡，跌倒在樓梯上，後腦流血。警方把案件歸類為「有人跌倒—送院時已證實死亡」。調查報告確認，事故發生時樓梯乾爽清潔，而且照明充足。

雖然下列個案並無計入公司的安全表現統計數字內，但對於另一人命損失，我們亦深感遺憾。

- 2015 年 3 月 1 日，朗屏站非付費區發生一宗死亡事故。一名乘客自行翻過欄杆時不慎從 9 米高處摔下。警方把案件歸類為「有人從高處墮下」。經警方調查和港鐵的內部調查後，並無發現意外是由公司造成或引致。

乘客需要住院的受傷事故宗數較 2014 年變幅



乘客及公眾安全一致命事故



乘客需要住院的受傷事故宗數 (每 1 億次計乘客車程)

	2014	2015
重鐵		
目標	10.02	9.72
表現	8.12	7.91
輕鐵		
目標	12.08	12.67
表現	8.61	14.76
巴士		
目標	8.66	7.48
表現	4.68	0.00

扶手電梯安全

港鐵鐵路網絡共有約 1,000 條扶手電梯。為減低對顧客安全構成的風險，港鐵於 2012 年底成立了一支特別工作小組，致力提高扶手電梯的使用安全。2015 年，港鐵推出全新宣傳活動，以圖片展示一部翻側的嬰兒車、碎裂的手機屏幕，以及損毀的鞋子，藉此突顯扶手電梯上一些不安全行為的嚴重後果。我們還加裝了黃色的扶手電梯扶手，並在扶手電梯貼上有安全提示的新貼紙。2015 年，港鐵涉及扶手電梯的須呈報事故較 2014 年減少 6.5%。

了解詳情……

[港鐵扶手電梯安全宣傳短片](#)提醒乘客有關港鐵的主要安全訊息—「握扶手 企定定」。



顧客安全措施

預防自殺

根據港鐵內部收集的統計數字，港鐵於 2015 年共錄得三宗自殺不遂個案。為盡量減少這些不幸事件的發生，我們於 2015 年與撒瑪利亞防止自殺會合作，於旺角東站、沙田站、大圍站及大學站設立情緒急救站。急救站派駐志願社工，並展示多款橫額，提供有關情緒周期資料的宣傳單張，及提供處理情緒問題的建議。

防止罪案

全賴香港警方的不斷努力，加上港鐵乘客时刻保持警惕，打擊罪行，我們成功把罪案率保持在低水平，而港鐵更獲表揚為全球最安全的城市客運鐵路之一。2015 年 12 月，我們與鐵路警區合辦每年一度的「港鐵防止罪行活動」。活動以「精明眼 防罪案 遇罪案 即舉報」為主題，展示於港鐵網絡內的車站海報，以及顧客資訊顯示系統。

輕鐵安全

維持輕鐵安全可以是一項嚴峻挑戰，因為輕鐵與重鐵不同，輕鐵列車採用手動駕駛模式，列車在路軌上需要與其他道路使用者共用路面，但又不能與其他車輛完全分隔。因此，港鐵設立了「安全管理辦公室」，以加強輕鐵車長的安全意識和工程監控，例如在大棠路站月台進行改善工程，以紓緩繁忙時段的擠塞情況。我們還舉辦社區參與活動，推廣行人安全和乘搭輕鐵系統時的安全行為。

統一車門開關提示聲

公司已於 2015 年第一季完成統一各港鐵路綫的車門開關提示聲，令列車運作更順暢，並提升乘客的車門安全意識。2015 年，與被車門有關的受傷事故減少 22%。

物業管理

物業處的首要任務，是提升所管理的物業對顧客、住戶及公眾人士的安全性。我們定期檢查建築物和商場的機電設備及逃生通道。2015 年，獨立安全小組進行了超過 900 次安全巡查，亦進行了逾 250 次緊急演習。

我們的努力，使公司在職業安全健康局舉辦的第 14 屆「香港職業安全健康大獎」比賽中榮獲「安全管理制度大獎」金獎及「安全表現大獎」。

鐵路系統內的導盲犬

我們與香港導盲犬協會合作，由 10 月開始，讓導盲犬學員在港鐵範圍內進行訓練。

社區的安全意識措施

為推廣鐵路安全有禮的重要性，公司推出《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》「鐵路安全學校巡迴演出計劃」，在幼稚園、小學和中學，以及特殊學校演出，推廣鐵路安全有禮的訊息。自計劃於 2011 年推出以來，截至 2015/2016 學年欣賞過這齣話劇的學生將超過 117,000 名。

此外，我們在學校和為長者舉辦多場安全有禮講座。我們又向老人中心的長者派發「長者包」，使他們熟悉港鐵的設施和安全使用港鐵網絡。我們還夥拍香港電台第五台的一個長者節目，安排長者參觀港鐵車站及了解站內的安全措施。

安全資訊樂無窮

2015 年，公司與本地社企「樂在棋中」攜手設計一套桌上遊戲，讓小朋友從小認識乘搭港鐵時應注意的安全及有禮好行為。桌上遊戲深受市民歡迎，於 2015 年的香港書展中全部售罄。有關收益已全數撥捐「樂在棋中」，支持香港的青少年發展計劃。港鐵還向小學生免費派發 500 份「小童包」，內含桌上遊戲和兩本教學小冊子、港鐵及輕鐵地圖，以及講述鐵路安全和乘客有禮的 DVD 光碟。

員工及承辦商安全

員工及承辦商的安全表現

建築工地致命事故

儘管我們致力在所有建築工地推行安全措施，並加強承辦商及其承判商的安全實務，不幸地公司的建築工地於 2015 年發生了兩宗涉及承辦商的致命事故，我們對此深表遺憾：

- 在慈雲山的沙中綫網絡拓展項目工地，一名起重機操作員在拆卸履帶起重機時，被起重機的吊臂擊中致死。港鐵成立調查小組並經調查確定，該名承辦商員工在施工時並無執行工作安全措施。事後公司已採取多項措施，包括加強監管拆卸程序、培訓工人和監督工程。
- 在高鐵香港段項目的米埔工地，一條高壓風喉突然爆破，在旁邊的一名工人被擊中，從行人通道下墮約 1.5 米，傷重不治。港鐵成立調查小組並經調查確定，意外起因是由於高壓風喉在不明原因下爆裂。事後公司已採取多項措施，包括加強控制採購活動及改善高壓風喉的使用，例如於固定間距縛緊風喉，以防風喉意外擺動。

公司管理的物業亦發生了一宗致命意外，我們深表遺憾：

- 2015 年 6 月 9 日，一輛汽車失控撞向九龍站的漾日居停車場入口，撞倒崗亭內一名受僱於港鐵承辦商的保安員。雖然事故不屬於公司可控制範圍，但我們仍進行了改善措施包括改善指示牌和路標，以及安裝閉路電視 / 高速攝影機及路壘。

	2014	2015
員工安全—死亡	0	0
承辦商安全—死亡	2	3

員工損失工時工傷事故

2015 年，物業處和車務處員工的損失工時工傷發生率較去年上升，主要由於員工遭襲擊個案顯著上升，加上發生了數宗員工疏忽個案。車務處已成立特別工作小組，應對員工受傷數目的持續升勢。

員工安全—損失工時工傷事故（每 100,000 工作小時）

	2014	2015
公司支援部門	0.17	0.17
車務處	0.40	0.56
工程處	0.11	0.11
物業處	0.10	0.14
中國內地及國際業務處	0.00	0.00

承辦商須呈報的意外

2015 年，公司支援部門及物業管理部的承辦商須呈報意外發生率上升，因為 2015 年增加了一宗輕微個案。



承辦商安全—須呈報意外（每 100,000 工作小時）

	2014	2015
公司支援部門	0.08	0.15
營運鐵路	0.16	0.16
項目建造—鐵路延綫項目	0.57	0.48
物業發展及投資項目	0.06	0.06
投資物業	0.15	0.08
管理物業	0.13	0.15
中國內地及國際業務處 ⁽¹⁾	0.00	0.00

註(1):
由於聘用的承辦商數目有限，中國內地及國際業務處由 2013 年起的須呈報意外事故來量度承辦商是否安全。

職業安全健康大獎

為表彰我們「安全第一」以及安全管理標準的改善，港鐵在第十四屆「香港職業安全健康大獎」中囊括了 8 個獎項，其中包括 2 個金獎。

安全影片囊括多個獎項

在倫敦舉行的 EVCOM Screen Awards 上，港鐵的工地安全意識影片「你的家人需要你」榮獲劇情、指導、音樂和攝影四項金獎。影片的訊息引起香港以至中國內地、澳門、新加坡和墨爾本等地社會各階層反思安全的重要性。

表揚零意外的安全駕駛記錄

45 名車長榮獲「至尊榮譽安全獎」，以表揚他們於過往 15 年的安全零意外駕駛記錄。

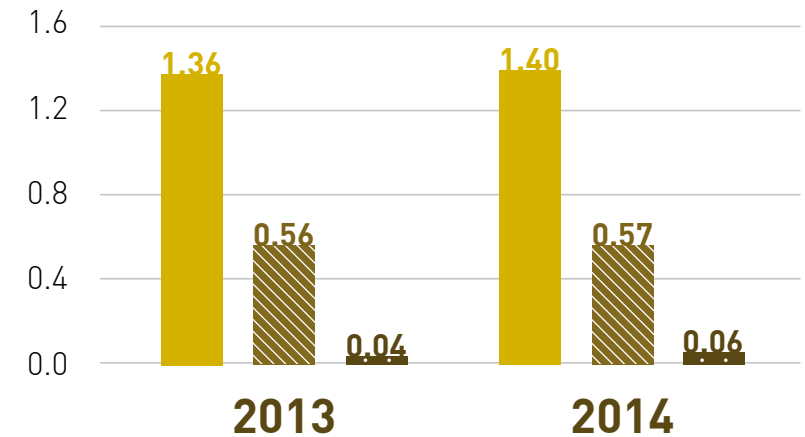
承辦商安全

在建築工地工作，會面對不少安全挑戰。因此，公司特別重視向網絡拓展項目、物業發展及投資項目的工友推廣安全訊息。港鐵網絡拓展項目工地的須呈報意外發生率，持續低於香港建造業的平均水平，證明公司的安全措施行之有效。

須呈報意外率發生是指與主要的承辦商員工有關而導致三天以上病假的工作。上述比較反映，我們相信本地建造業的安全措施仍有很大的改善機會。

建造業須呈報意外參考基準（每 100,000 工作小時）

- 香港建造業平均水平
- ▨ 港鐵香港項目工程（鐵路拓展項目）—承辦商
- 港鐵香港物業發展及投資項目—承辦商



了解詳情……

香港勞工處職業安全及健康部發表的香港建造業安全數據

承辦商安全審核

我們委聘 Det Norske Veritas (DNV) 的獨立審核師，評估旗下鐵路網絡拓展項目工地的安全標準。2015 年，港鐵工程處根據 DNV 安全審核協定 (Safety Audit Protocol) 獲得 8.8 分 (10 分為滿分)，媲美最高的國際標準和最佳實務。

承辦商安全措施

由於整體人口老化，加上大量建造工程正在進行，香港建造業繼續受到熟練工人普遍短缺的影響。為此，我們推行新措施，確保公司項目的所有建造工人均有高度安全的工作環境及保障。有關詳情，請參閱與承辦商合作。

工程處承辦商

所有在公司網絡拓展項目工作的承辦商均經過審核、評級，並有機會因最佳安全實務而獲得鼓勵。公司的「安全及環境改善獎勵計劃」獎勵在鐵路網絡拓展項目中，致力達致嚴格安全及環境準則的承辦商。

工程處還透過培訓活動、引人注目的多種語言工地推廣活動、現場指導及各種溝通措施，與承辦商工人直接聯繫。

工程處的安全活動

流動事故指揮中心 — 當有重大事故發生、位於尖東的流動事故指揮中心，能夠在接到緊急通知時趕到任何項目工地，迅速協調對嚴重事故的處理。

「安全隱患 即時匯報！」 — 鼓勵所有工人立即向主管或管理人員匯報任何不安全的工作情況。公司為不同職級的員工舉辦多場「安全隱患 即時匯報」工作坊，以加強建築工地員工恪守嚴謹安全標準的心態。



人壽保險 — 我們為所有承辦商的工地工人及工管，額外提供高達 200,000 港元的壽險保障，範圍涵蓋自然和意外死亡原因。

安全氣候調查 — 2015 年，我們針對安全文化的 10 個關鍵元素，調查員工及承辦商的態度和觀念。結果顯示，工程處員工具備良好的安全知識，並正不斷努力提升安全表現。

高風險工作安全推廣運動 Safety Campaign on High Risk Subjects — 2015 年，公司推出四個宣傳項目，包括舉辦「高處工作」、「使用電力」、「起重作業」和「機器設備」的「導師培訓」活動。

‘No Time To Lose’ 計劃 — 在本港企業界，港鐵最先響應英國職業安全健康學會 (IOSH) 發起的「No Time To Lose」計劃，以提升工人對工作間致癌物的認知，避免在工地吸入。工程處為員工及承辦商舉辦了多項相關活動。

工友健康

2015年5月，港鐵舉辦第三次「工友健康推廣月」，以提升新鐵路項目建造工友的健康意識和預防疾病。期間，流動診所遍訪港鐵所有大型鐵路項目的41個地盤，為工友提供免費驗身服務，範圍包括聽力測試、膽固醇和血糖水平、身體質量指數、腰臀圍比率、血壓、肺功能測試，以及今年新增的心電圖測試等。專家並向逾2,000名工友講解他們的健康狀況。

為建築工人提供援助

港鐵一直與建造業議會緊密合作，促進本地建築工人的福祉。2015年，公司向政府成立的「建造業關懷基金」捐贈50萬港元。「建造業關懷基金」的成立，是為遇到工業意外身故或嚴重受傷的建築工人的家庭，提供緊急經濟援助。

與分判商保持緊密聯繫

由於分判商負責工地的大部分工程，因此我們必須確保與他們保持緊密聯繫，向他們重申工作安全的重要性。2015年，我們舉辦了一系列的活動，其中包括：

- 參加他們的委員會會議，向他們提供安全資訊和支援，同時收集建議和了解他們的關注；
- 邀請他們參與我們的防護手套挑選過程，聽取他們的意見和建議；
- 與行業協會分享有關拆卸起重機及起吊設備的致命意外的調查結果；
- 邀請來自分判商協會的起重機專家，在一年一度的港鐵安全會議上，分享實用的安全知識。

物業發展項目承辦商

港鐵與發展商、顧問和承辦商合作，為員工提供一個零意外的工作場所。2015年，公司推出多項安全措施，致力達致卓越的安全標準：

- 為物業項目工地和商場規劃不同層面的檢查和審核工作：
 - 高級管理人員實地視察，示範對安全工作的領導角色；
 - 由安全小組進行安全交叉檢查，落實獨立的安全檢查；
 - 識別高風險活動和增加巡查次數，包括舉行施工前會議；
 - 為高處工作、火警、緊急應變、機器設備檢查、用電安全進行安全審核。
- 定期為相關持份者，包括新入職員工，舉辦安全培訓課程、工作坊、午餐會議、研討會等。透過安全提示、險失報告、每月安全通訊、安全研討會及工作坊，傳達從意外/事故中汲取的教訓，避免同類意外和事故再次發生。
 - 加強「以安全為己任」的心態，並定期舉辦溫故知新的安全活動，傳遞安全訊息；
 - 貫徹風險管理方針，確保在施工前識別風險和制定監控措施；
 - 繼續與政府（即勞工處）保持聯繫，以獲取業界最新資訊；
 - 繼續為承辦商及其前線員工舉辦「安全獎勵計劃」和「安全英雄計劃」。



財務及經濟表現



2,411 億

港元資產總值



3.8%

總收入增加



11.3%

淨負債權益比率



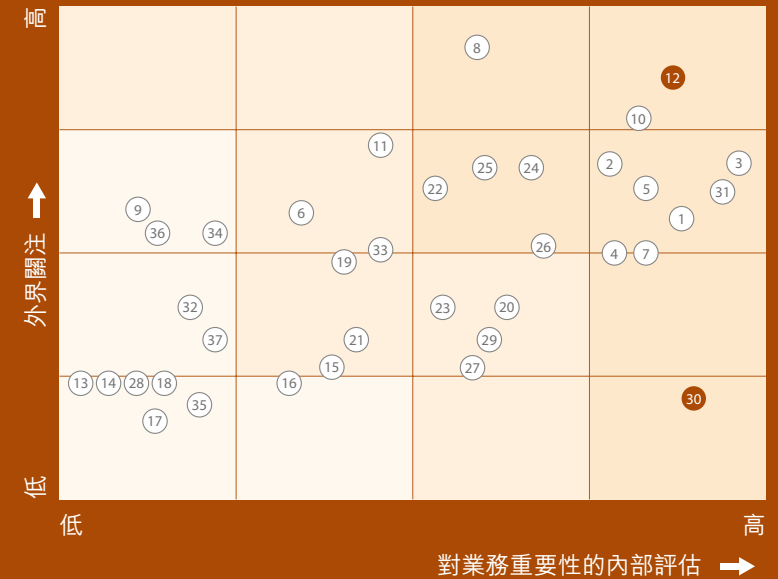
引言

鑑於鐵路業的資本密集性質，鐵路公司傳統上難以獲得經營及拓展業務所需的融資。為確保港鐵可持續提供乘客所期望的世界級服務，我們必須具備充裕的財力，為投資項目、維修服務及提升工程提供資金。

港鐵擁有多種融資模式的經驗，如「鐵路加物業」模式、「公私合營」及「服務經營權」與「現金資助」，以配合長遠提供優質鐵路服務的需要。「鐵路加物業」模式和香港客運業務的車費，是港鐵香港業務財務表現的兩個重要部分，本章節將作闡述。本報告亦將載列香港客運業務的重大開支摘要，以闡述公司如何維護和投資基礎設施，確保能夠延續這項世界級的服務。

在本報告的其他章節中，您可了解我們如何不斷作出投資，為顧客維持、改善及擴展服務；同時了解或會影響或有助港鐵日後締造佳績的發展趨勢。港鐵還透過公司的價值鏈，對香港及其他地區的經濟作出貢獻。

本章涵蓋的重要議題



- ⑫ 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）
- ⑳ 來自政府的付款 / 繳稅

財務表現摘要

2015年，港鐵業務的財務表現令人滿意。公司於2015年的總收入上升3.8%至417.01億港元。未計香港物業發展利潤、折舊、攤銷及每年非定額付款前的經營利潤增加4.5%至161.20億港元。若不包括我們的中國內地及國際附屬公司總收入上升5.8%，經營利潤增加6.3%，而經營毛利率則輕微上升0.2個百分點至53.3%。

香港客運業務在2015年的總收入為169.16億港元，較2014年增加4.3%。經營成本增加5.0%至97.02億港元，經營利潤因此上升3.2%至72.14億港元，而經營毛利率則為42.6%。

於2015年，香港車費總收入為167.54億港元，較2014年增加4.3%。在這個總額之中，本地鐵路服務的收入佔118.19億港元，即71%。本地鐵路服務的每名乘客平均車費上升2.5%至7.49港元。上述增幅被年內向乘客提供的票價優惠所抵銷。

財務及經濟表現的綜合數據載於本報告的可持續發展表現指標一節。

綜合財務表現

總收入

417 億港元

總資產

2,411 億港元

經營利潤

161 億港元

(未計利息及財務開支前)

淨負債權益比率

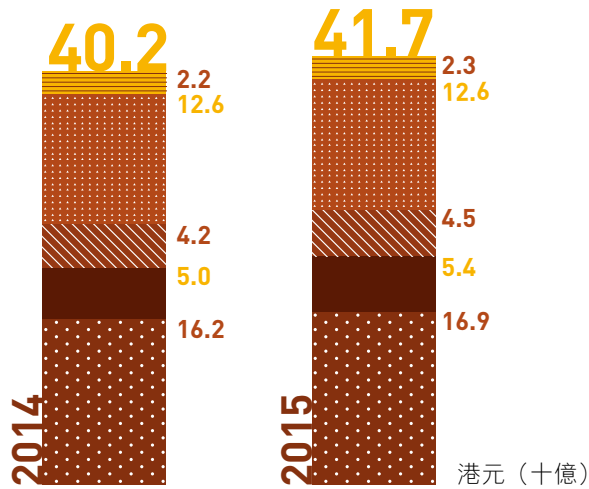
11.3%

逾 **70** 億港元

2015年投放於香港鐵路網絡大型鐵路維修及更新

總營業額

- 其他業務
- 中國內地及國際附屬公司
- 香港物業租賃及管理業務
- 香港車站商務
- 香港客運業務



了解更多……

請參閱公司年報，了解公司於 2015 年的財務表現詳情。

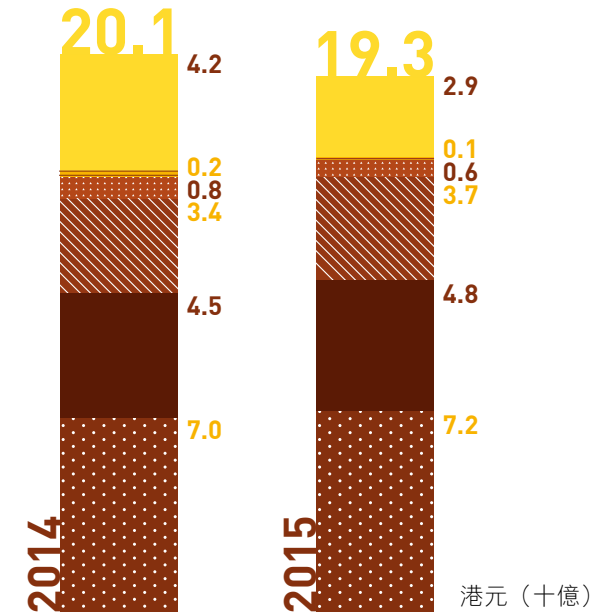
您知道嗎？

2015 年，港鐵投資超過 70 億港元來保養及提升在香港的鐵路網絡。隨著公司的鐵路網絡日趨成熟，預計這方面的支出在未來數年將顯著上升。

經營利潤貢獻*

- 香港物業發展
- 其他業務
- 中國內地及國際附屬公司
- 香港物業租賃及管理業務
- 香港車站商務
- 香港客運業務

* 不包括項目研究及業務發展費用



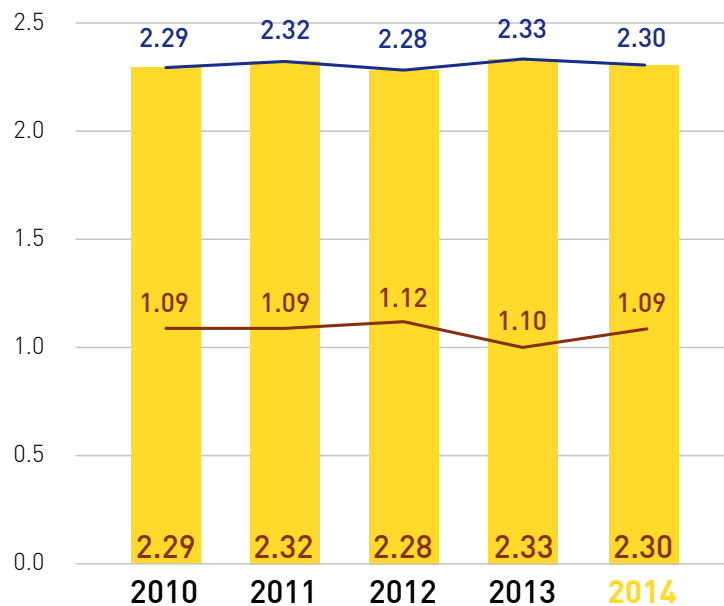
財務表現基準

根據 CoMET 基準，港鐵按載容量和使用率計算的財務表現，一直領先所有其他參與評核的鐵路系統。這個結果反映香港的獨特情況，如人煙稠密，以及「鐵路加物業」模式行之有效，使我們能夠以自負營虧的方式經營業務，同時將票價維持在合理水平。

採用 CoMET 2014 年基準計算的載容量及使用率

商業總收入 / 經營成本

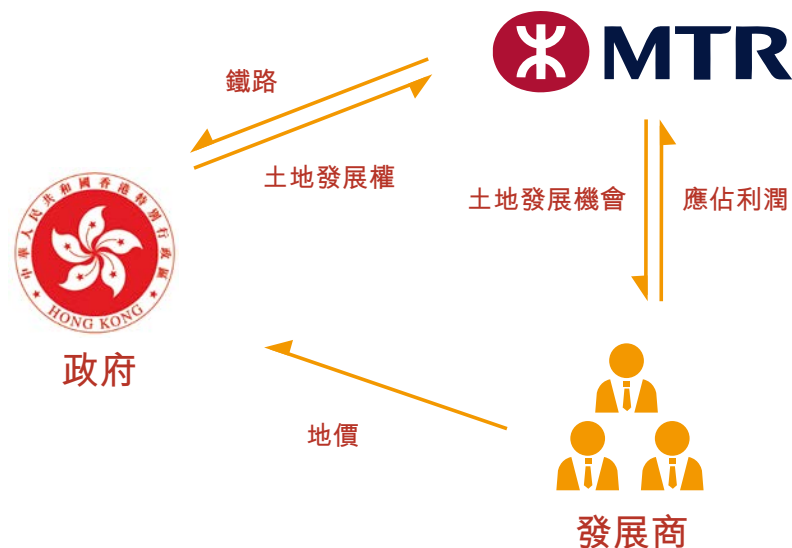
— 最佳表現
— 平均



「鐵路加物業」模式

公司透過「鐵路加物業」模式提供可靠的世界級鐵路服務。這個模式是公司於 40 年前為首條鐵路綫籌集資金而訂立的，今天仍然是港鐵香港業務的基石。繳交地價後，我們獲授予鐵路沿綫的土地發展權，在地鐵車站、車廠及發展項目的基礎上建設綜合社區，包括住宅、寫字樓、商場、學校、綠化地帶及其他社區設施，使各持份者都能受惠於港鐵為周邊社區帶來的好處。

香港的「鐵路加物業」模式



註：模型經過簡化，只用以闡釋「鐵路加物業」模式的一般架構。實際的落實方式可能有異。

除了透過「鐵路加物業」資產（如投資物業）的收入為鐵路業務提供資金外，「鐵路加物業」亦有助彌補建造新鐵路綫時的資金短缺。根據這個模式發展的項目接近鐵路車站和其他設施，為當地居民提供交通便利。

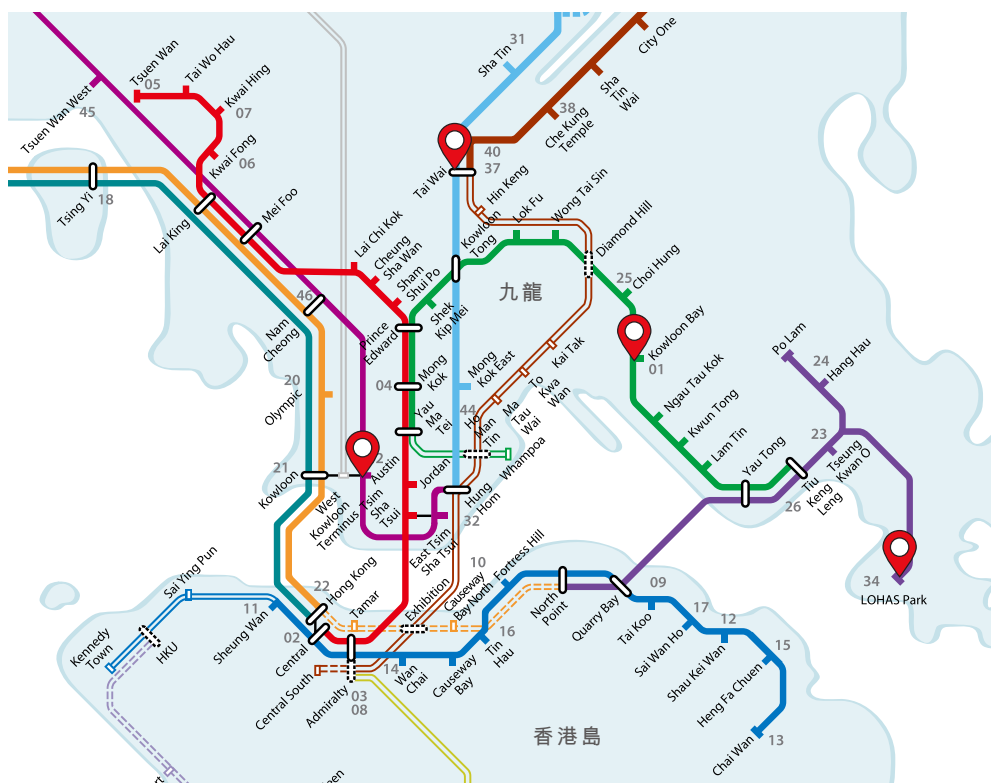
下圖簡單總結了香港「鐵路加物業」模式的可持續發展效益概要。



以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

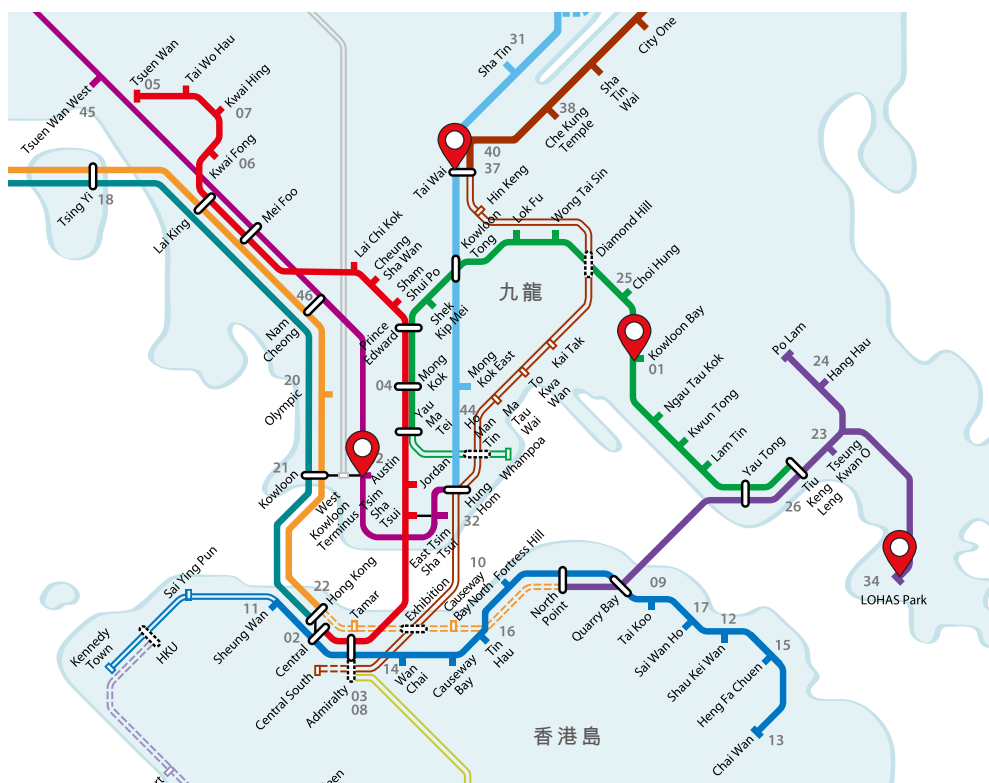
德福花園

觀塘綫九龍灣站和車廠是鐵路導向發展模式早期的成功例子之一。德福花園於 80 年代初落成，包括多幢大廈和一個地區商場，並有多塊連接車站的休憩用地。

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

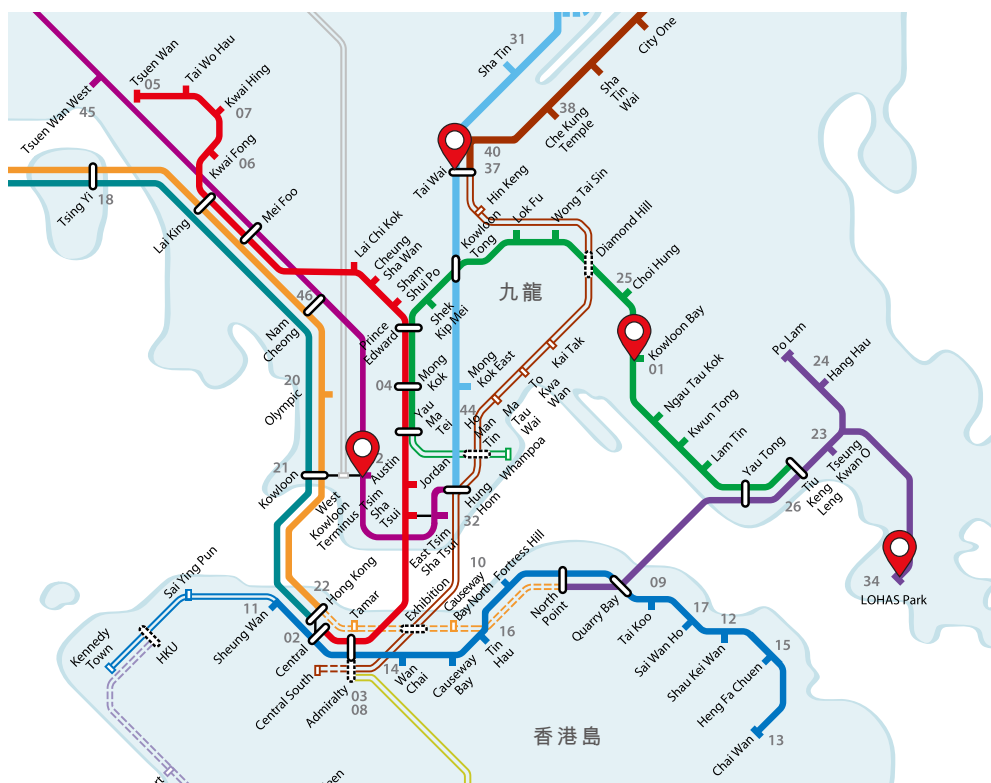
日出康城

作為港鐵至今最大型的發展項目之一，「日出康城」正發展成為一個全面規劃的綜合社區。日出康城站於 2009 年啓用，是區內的主要交通樞紐，並有有蓋行人通道網絡方便約 68,000 名居民出入。於 2015 年及 2016 年初，公司批出五個新的物業發展項目，進一步拓展日出康城。

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

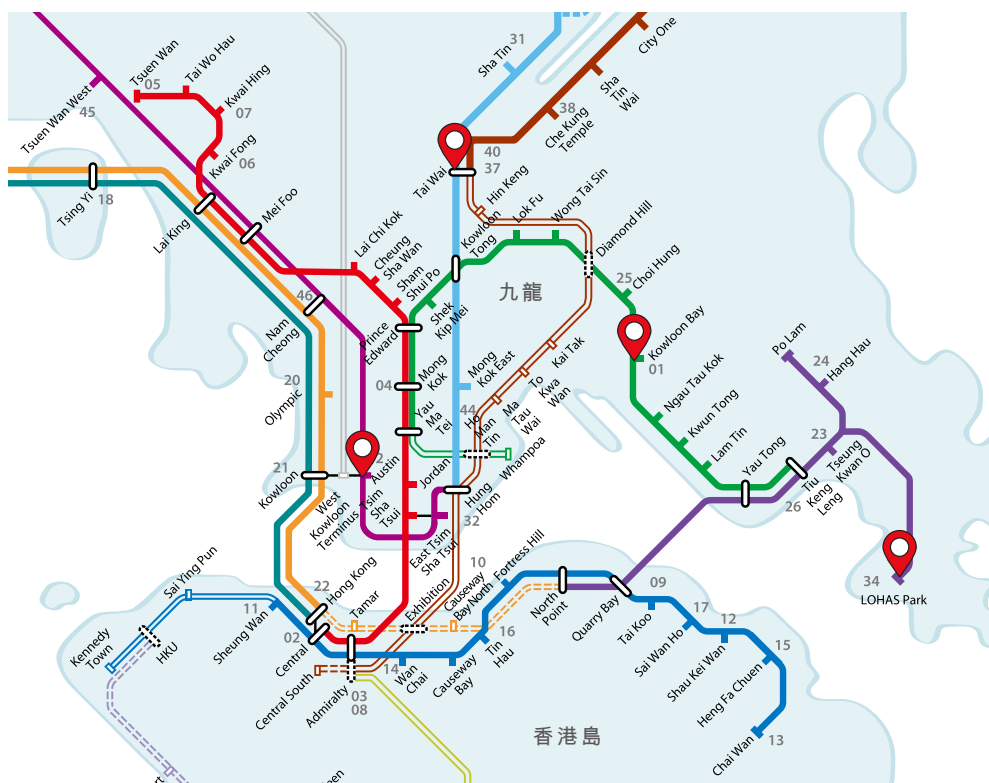
大圍站發展項目

作為東鐵綫和馬鞍山綫的轉綫車站，大圍站發展項目日後將成為區內的主要交通樞紐。這個匯聚車站、公共運輸交匯處、零售 / 住宅物業及專上學院的綜合項目，將成為可持續鐵路導向發展概念的楷模。

以鐵路運輸為導向的發展

以鐵路運輸為導向的發展是政府一項以鐵路為核心的發展模式。按照這項策略，香港的公共運輸以鐵路作為骨幹。其中一個主要目標，是帶動車站附近地區的發展，使香港有限的土地資源得到審慎運用。在為香港市民提供高效、環保的集體運輸服務之餘，更使鐵路設施周圍的土地得以善用。

為配合「鐵路加物業」發展模式，港鐵在鐵路網絡車站全面落實以鐵路運輸為導向的發展。以下是其中的一些成功例子。



港鐵「鐵路加物業」模式在香港的成功例子

柯士甸站發展項目

與港鐵其他物業發展項目一樣，新近落成的柯士甸站發展項目與車站連接。項目分為 The Austin 及 Grand Austin 兩個屋苑。兩者均於 2015 年落成入伙，並同榮獲香港綠色建築議會綠建環評 (BEAM Plus) 評級系統的暫定金級 (Provisional Gold) 評級。

了解更多……

按此處進入港鐵公司網站，了解有關港鐵鐵路沿綫物業的發展項目詳情。

放眼世界

我們認為「鐵路加物業」模式亦能配合不同的市場情況，適用於全球各地其他城市。舉例說，我們在龍華線車廠上蓋自行發展的物業一天預售反應非常熱烈。



香港客運業務票價

票價調整機制

對不少持份者，尤其是低收入人士或依賴港鐵提供便捷運輸服務的人士而言，票價調整都是一個敏感議題。港鐵於 2007 年兩鐵合併時與政府訂立票價調整機制，以達致三個主要目標：確保港鐵票價反映香港的經濟狀況、回應乘客對港鐵票價是否符合市民負擔能力的關注，以及確保港鐵有足夠收入支持長期營運的需要。

檢討票價調整機制

按港鐵或政府要求，票價調整機制須每隔五年檢討一次。票價調整機制於 2013 年完成首次檢討，對預設的「生產力因素」作出修訂，並採用新的計算方法釐定港鐵每年為「即日第二程車費九折」優惠而預留的資金。

了解更多……

2016 年 4 月 20 日，我們宣佈與政府就票價調整機制展開共同檢討，使有關檢討提前一年進行。我們同意提前進行，是應政府要求，同時也回應公眾意見。有關票價調整機制的最新情況，請參閱[港鐵的公司資訊網頁](#)。

票價調整機制方程式

價調整機制建基於一個客觀、具透明度及直接驅動的方程式，因此票價的變動有一定程度的可預測性，而該機制協助我們在履行對股東的財務責任與社區社會責任之間取得平衡。方程式計入政府統計處公佈的綜合消費物價指數和運輸業名義工資指數，以及與政府協定的生產力因素。換言之，乘客將分享到港鐵提升生產力所帶來的裨益。

按年綜合消費物價指數變動
Y%

按年運輸業名義工資指數變動
X%

生產力因素
0.6%

$$\text{整體票價調整} = (Y\% \times 0.5) + (X\% \times 0.5) - 0.6\%$$



2015 年的票價調整

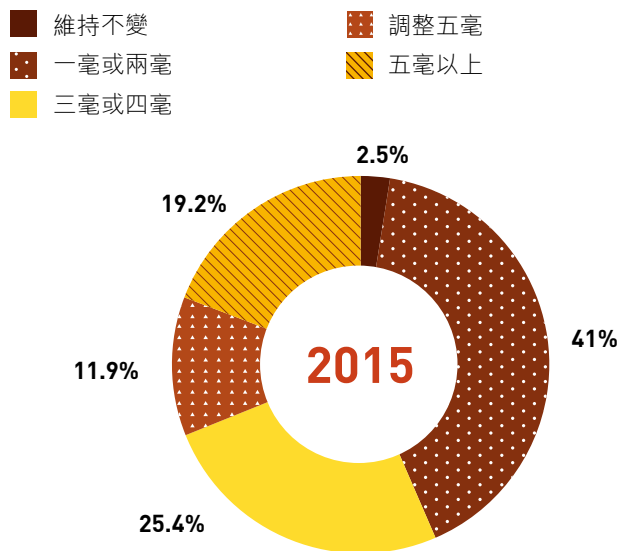
最新的票價調整方案於 2015 年 6 月生效，整體調整幅度為 +4.3%，反映

- 名義工資指數按年上升 4.9%，
- 綜合消費物價指數上升 4.9%；及
- 生產力因素為 0.6%。

2015 年的調整幅度較 2014 年第四季「家庭每月收入中位數」按年升幅 6.67% 為低。

於 2013 年票價調整機制檢討期間，港鐵與政府達成協議，2013 至 2017 年五年間的生產力因素為 0.6%，而非票價調整機制檢討前最初訂立的 0.1%。這意味著期內每年的票價升幅，將較按照原來方程式計算的票價升幅為低。

2015 年票價調整後乘客車程票價調整所佔比例

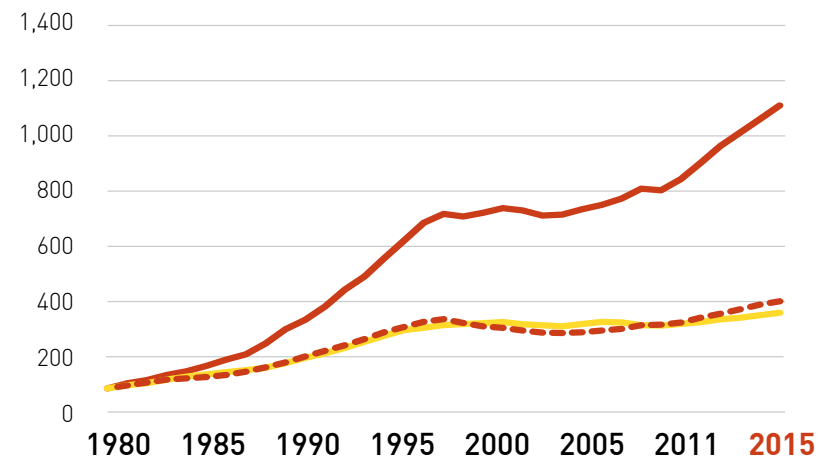


了解更多……

名義工資指數由政府統計處提供，反映督導級及以下僱員的工資變化。

下圖顯示港鐵票價調整幅度與綜合消費價格的長期變幅相若，且一直落後於香港的薪金增長。

票價趨勢



- 香港薪金指數 [平均按年增長 7.4%]
- - 甲類消費價格指數 [平均按年增長 4.4%]
- 港鐵系統平均車費 [平均按年增長 4.0%]

了解更多……

有關車票、票價、特別計劃及常客車票計劃的最新資料，請瀏覽港鐵的顧客網站。



優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：

-  與利潤掛鈎的車費優惠計劃
-  服務表現安排
-  負擔能力折扣





了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：

-  「港鐵節折賞」
-  「港鐵都會票」優惠延長
-  「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：

-  折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：



與利潤掛鈎的車費優惠計劃

透過「即日第二程車費九折」回饋顧客；預先釐定的金額乃按照港鐵相關業務產生的利潤按比例增減。



服務表現安排



負擔能力折扣



了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：



「港鐵節折賞」



「港鐵都會票」優惠延長



「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：



折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：

與利潤掛鈎的車費優惠計劃



服務表現安排



若港鐵服務出現 31 分鐘或以上的延誤，這安排與利潤掛鈎的車費優惠計劃一樣，港鐵亦會透過「即日第二程車費九折」回饋顧客；預先釐定的金額乃按照服務延誤時間按比例增減。

負擔能力折扣



了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：



「港鐵節折賞」



「港鐵都會票」優惠延長



「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：



折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：



與利潤掛鈎的車費優惠計劃



服務表現安排



負擔能力折扣

公司推出最長兩年具時限性的折扣，以於經濟低迷期間為顧客提供臨時援助（當整體票價調整幅度和最近一年第四季的「家庭每月收入中位數」（MMHI）按年變動百分比均為正數，而票價調整幅度高於 MMHI 變動）。



了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：



「港鐵節折賞」



「港鐵都會票」優惠延長



「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：



折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：

-  與利潤掛鈎的車費優惠計劃
-  服務表現安排
-  負擔能力折扣



了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：



「港鐵節折賞」

在六個指定節日推出的新優惠，乘客使用成人八達通乘搭港鐵，可享有相等於小童票價的車費優惠，而原來享有八達通特惠票價優惠的乘客，每程本地車程車費則只需 1 港元；



「港鐵都會票」優惠延長



「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：



折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：

-  與利潤掛鈎的車費優惠計劃
-  服務表現安排
-  負擔能力折扣



了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：



「港鐵節折賞」



「港鐵都會票」優惠延長

專為經常於市區範圍內乘搭中、長距離過海車程的乘客提供 11% 至 25% 的車費折扣。優惠延長一年至 2016 年 6 月 30 日；



「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：



折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：

-  與利潤掛鈎的車費優惠計劃
-  服務表現安排
-  負擔能力折扣






了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：

-  「港鐵節折賞」
-  「港鐵都會票」優惠延長
-  「早晨折扣」優惠延長

乘客於早上 7 時 15 分至 8 時 15 分期間出閘，可享有 25% 車費折扣；優惠延長一年至 2016 年 6 月 30 日；成人乘客在普通周日於 29 個指定車站出閘，可享有票價折扣。

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：



折扣優惠

優惠和折扣

2015 年，我們提供總值約 24 億港元的恆常優惠及推廣。

票價調整機制下的車費優惠計劃

作為 2013 年票價調整機制檢討的一部分，我們同意透過某些計劃，撥出部分利潤以限時票價優惠的方式回饋乘客，與乘客分享商業經營的成果：

-  與利潤掛鈎的車費優惠計劃
-  服務表現安排
-  負擔能力折扣




了解更多……

有關折扣詳情，請參閱港鐵的顧客網站

2015 年的折扣

2015 年，我們宣佈總值超過 5 億港元的額外 / 加強或延長車費優惠。其中包括：

-  「港鐵節折賞」
-  「港鐵都會票」優惠延長
-  「早晨折扣」優惠延長

2015 年的其他折扣計劃包括「全月通加強版」及「全日通」。為慶祝「長者日」及「國際復康日」，我們亦分別於當日讓長者及殘疾人士免費乘坐港鐵。

定期的車費推廣及優惠

我們透過以下的特別計劃，繼續為乘客提供折扣優惠：

-  折扣優惠
- 長者及合資格殘疾人士
- 港鐵學生乘車優惠計劃
- 港鐵特惠站
- 港鐵轉乘優惠

環境



1,343,723 公噸
二氧化碳當量溫室氣體總排放量



15%
港鐵商場廚餘減少約章



21%
2020 年底前，
用電強度較 2008 年下降



引言

我們致力成為全球最有效利用資源及保持生態可持續性的鐵路與物業服務公司之一。為此，我們不斷：

- 提升能源效益；
- 可持續地使用自然資源；及
- 應對氣候變化。

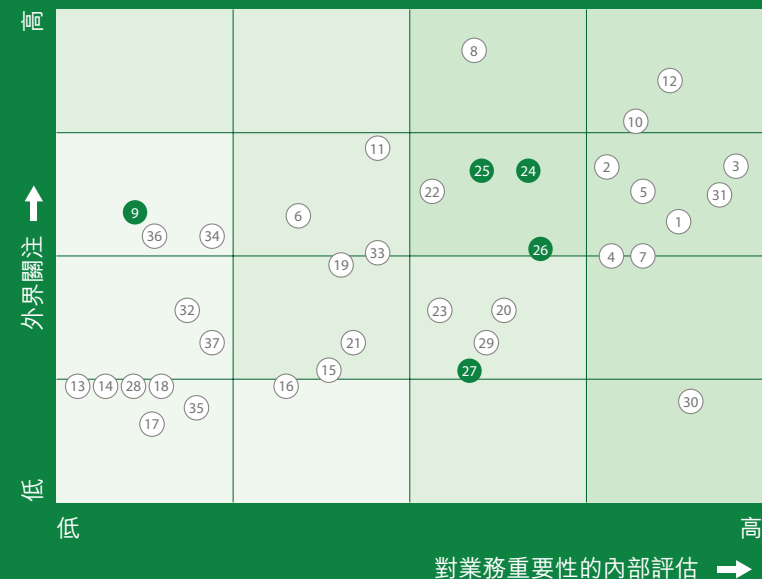
隨著全球人口不斷增長且日趨都市化，電氣化集體運輸鐵路被公認為最符合環境可持續性的運輸方式。我們相信公司對環境最顯著的貢獻，在於鐵路服務能避免對環境造成破壞。舉例說，若市民選擇乘坐港鐵列車而非其他交通工具，香港的空氣將會更潔淨、道路擠塞情況亦得到紓緩，同時也能提高有限土地資源的使用效益。

上述觀點最近得到公共交通國際聯會（International Association of Public Transport, UITP）和理特管理諮詢公司（Arthur D Little）的印證。兩個機構均形容香港擁有「全球最先進的城市系統」和全球首屈一指的低碳交通工具。

了解更多……

下載 [Future of Urban Mobility 2.0](#)，細閱有關理特和 UITP 於 2014 年 1 月發表的研究結果，包括涵蓋 84 個城市的「城市流動性指數」的最新版本。

本章涵蓋的重要議題



- ⑨ 可持續產品及服務
- ②④ 防止污染（空氣、水及廢物）
- ②⑤ 可持續的資源利用（資源效率及用水）
- ②⑥ 氣候變化
- ②⑦ 生物多樣性

下圖顯示與港鐵一架列車在滿載情況下達致相同的載客量所需巴士、小巴和汽車的數量。我們現代化高效的鐵路系統為香港和其他我們運營的城市的清潔和健康的環境作出貢獻。

港鐵對環境的貢獻

1 列港鐵列車



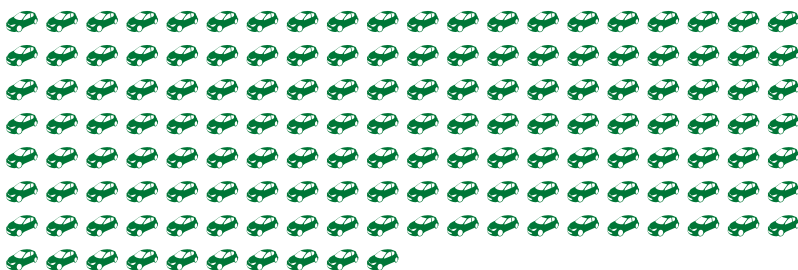
25 部巴士



150 部小巴



1,500 部汽車



管理方針

在本章節中，我們重點介紹公司有關可持續使用資源、氣候變化和保護環境的方針。「可持續發展表現指標」一節所載的數據表，詳列了環境表現的各項關鍵指標。

指導架構

氣候變化聲明

我們的氣候變化聲明（僅提供英文版）指出，氣候變化正在影響香港及公司經營業務的其他地區。我們通過為顧客和社區提供低碳交通工具和生活方式，以紓緩氣候變化的影響，同時為確保公司日後可繼續提供安全可靠、效率超卓的鐵路服務，我們亦積極應對氣候變化。

生物多樣性政策

港鐵的企業生物多樣性政策（僅提供英文版），要求我們保護生態敏感地區。根據有關政策，我們的環境管理系統已考慮生物多樣性因素，其中對落馬洲生態提升區的管理工作便是例子之一。

綠色採購政策

我們的綠色採購政策載述以負責任態度管理自然資源的原則。

管理風險

與環境有關的風險由企業風險委員會定期評估。以氣候變化為例，我們把影響分為直接風險（包括服務供應、資產管理、員工和顧客），以及間接風險（包括我們供應鏈和社區）。



能源效益

自 2012 年 10 月起，我們成為世界可持續發展工商理事會 (WBCSD)「建築物能源效益宣言」的締約方。在能源效益方面，我們致力超越監管規定。

有關能源效益的詳情，請參閱電力消耗和節能措施。

了解更多……

根據機電工程署的資料，建築物佔香港總用电量約 90%。而規管香港能源效益的監管架構包括《建築物能源效益條例》和《建築物能源效益守則》。

樹木保護

我們按照既定指引保護現有樹木和種植新樹木，以致力改善城市環境。我們採用的方法包括評估工程對樹木的影響，以及決定樹木可原址保留，還是需要移植。當需要移走樹木，我們會在項目落成後補種新樹。

景觀 / 視覺影響

為美化車站一帶的環境，我們在可行情況下，會為新車站、出入口和通風豎井等加入屋頂綠化和外牆綠化等環保元素。舉例說，我們與西九文化區管理局共同設計高鐵香港段西九龍總站的通風井，令通風井與周圍環境融為一體，減少視覺影響。

主要流程

環境影響評估

我們的新項目遵循環境影響評估的法定流程，包括提出避免、減少和緩解有關影響的建議。流程亦包括進行公眾諮詢和專家評審。根據該流程的結果，環境保護署發出環境許可證，訂明在項目的整個使用周期內必須遵守的條件，包括監控與噪音、水質、空氣質素、廢物處理和生態等有關的環境影響。

了解更多……

ISO（國際標準化組織）是世界上規模最大的自願性國際標準的制定組織。ISO 14001:2004 提供了一個框架，讓任何公司或組織可按此設立有效的環境管理系統。

內部工作小組

為確保我們能適當地把對環境的影響降至最低，我們已在公司設立相關的環境工作小組，以處理整體環境管理、能源、廢物、廚餘和廢水等事宜。

在新鐵路綫的建造方面，我們已指派特定的環境團隊，處理每條鐵路綫的環境事宜。

就新鐵路綫與持份者合作

作為新鐵路綫持份者參與的一部份，我們於 2012 年啟動了持續環境改善計劃 (CEIP)。該計劃為我們的建造和環境事務員工以及顧問、承辦商和相關官員提供一個知識分享平台。

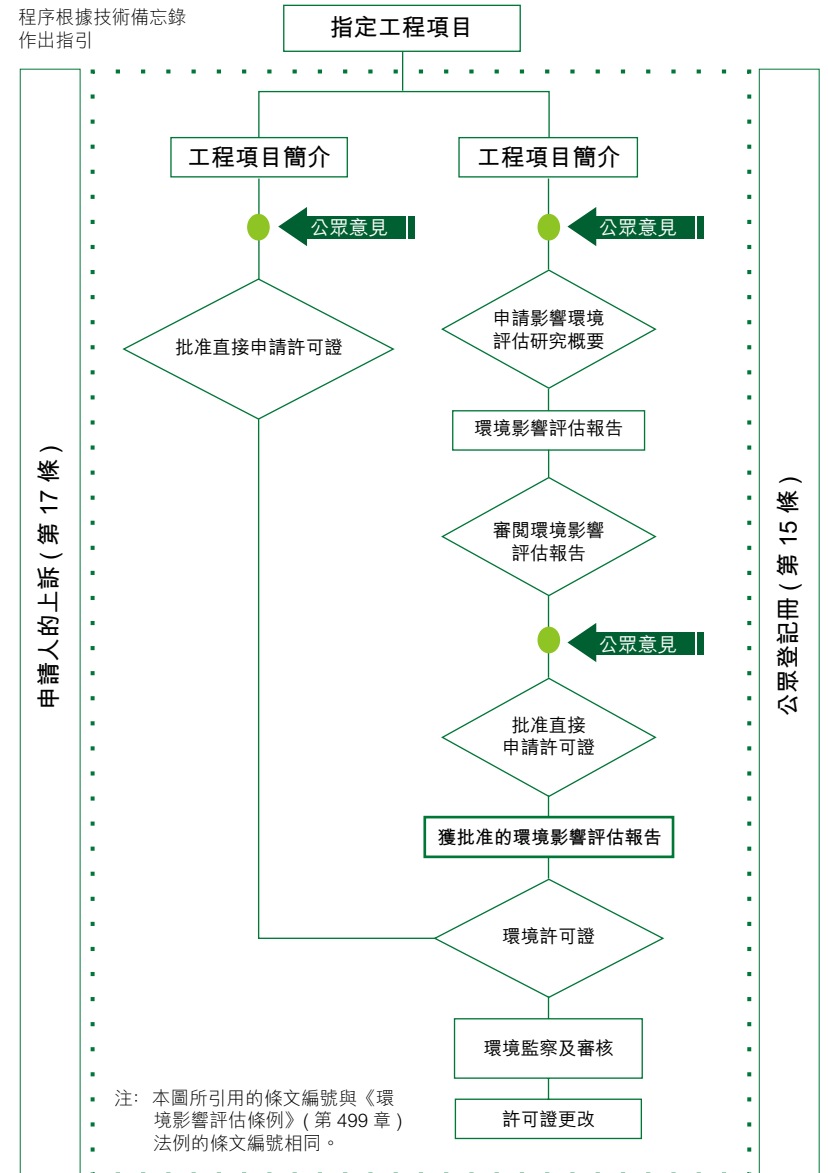
我們亦定期與非政府環保組織溝通，告知新鐵路綫工程方面與環境有關的最新狀況。

環境管理系統

我們的环境管理系統乃按照 ISO 14001:2004 標準進行編制和進行認證，以便車務處、工程處及物業處（透過選定的物業管理團隊）識別環境影響和實現持續改善。在適當時，我們將過渡至全新的 ISO 14001:2015 版本。

法定環境影響評估流程

程序根據技術備忘錄
作出指引



可持續的資源使用

2015 年，我們向香港兩家電力公司購買了逾 1,950 兆度電，佔香港總用電量約 4%。在港鐵的總用電量中，重鐵佔 76% 的最高比重，物業處的佔比則約為 21%，當中包括我們擁有和管理的所有物業，但只考慮我們在物業中所能控制的能源使用（即不反映租戶的用電量）。

用電量（兆瓦時）

	2014	2015
總量	1,881,469	1,954,893
鐵路營運	1,471,301	1,541,108
重鐵	1,417,339	1,486,014
（佔總用電量的比重）	75%	76%
輕鐵及巴士	53,962	55,094
（佔總用電量的比重）	3%	3%
物業	410,168	413,785
（佔總用電量的比重）	22%	21%

能源效益

購電是我們最大的非員工營運成本。即使不考慮減少能耗所帶來的環境效益，單是從成本角度考慮，也值得我們尋求創新方法來提升能源效益。

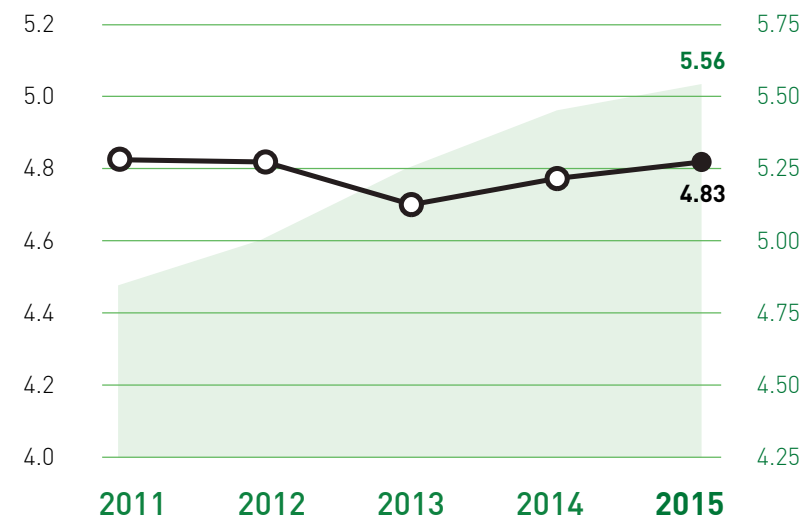
我們以兩個方式量度用電量，以評估我們在能源效益方面的表現：

- 每載客車卡行車公里的用電量（如圖所示）
- 重鐵業務每名乘客公里的用電量

鐵路資產用電效率比例（香港）

每載客行車公里用電量
(KWh/car km)

乘客量
(周日平均，以百萬人次計)



我們的目標是至 2020 年使重鐵網絡每名乘客公里的用電量與 2008 年（兩鐵合併後的首個全年度）相比水平降低 21%。在 2014 年乘客需求飆升後，重鐵業務每名乘客每公里的用電量在 2015 年重拾正軌，與 2008 年的基準比較減少了 16.1%。

供電趨勢

在香港，我們只能向兩家業務垂直綜合的供電商購電。這兩家電力公司根據管制計劃協議（有效期至 2018 年）受到政府規管。由於電力公司因應能源市場的發展（包括環境政策的影響）調整電價，我們預計我們未來幾年的電力成本將會上升。

2015 年，我們參與了香港環境局就香港管制計劃協議未來安排而舉行的公眾諮詢。我們重申希望政府繼續在安全性、可靠度、合理價格和環保等四個目標中尋找適當平衡。為了加強採用可再生能源和需求管理措施，我們亦建議政府向私營機構提供更多財政支持，而不是只提供稅務優惠。

了解更多……

有關香港電力供應的監管框架，請瀏覽環境局網站。

節能措施

多年來，我們推行多項節能措施，並繼續尋求新方法來減少各營運層面的能源消耗。

在新鐵路綫的採購階段，我們與潛在供應商進行生命周期成本評估，以盡早採用節能技術，確保從一開始便使營運符合能源效益。

能源管理工作小組會在鐵路營運的過程中探討提升能源效益的措施，包括向員工推廣節能。我們為旗下商場制定綜合節能計劃，包括鼓勵員工、租戶、承辦商及市民節約能源。2015 年，我們的節能措施獲得「環保節能機構」嘉許計劃表揚。該計劃是一個跨界別的合作平台，目的是表彰能源效益和節約能源。

- 鐵路營運和「御龍山」因不斷努力推行新節能措施，贏得尊尚榮譽大獎；
- PopCorn 商場榮獲物業管理 — 商場組別銅獎。

我們率先簽署加入政府的《節能約章》，自願將港鐵總部及由港鐵管理的辦公大樓和商場的公共區域的平均室內溫度維持在攝氏 24—26℃ 之間。我們亦率先簽署香港首個《戶外燈光約章》，於每天午夜後熄掉不必要的戶外燈光。

下一頁信息圖概述上面所有措施。（請按一下圖中不同部分，了解更多我們在每個範疇的措施。）



節能措施

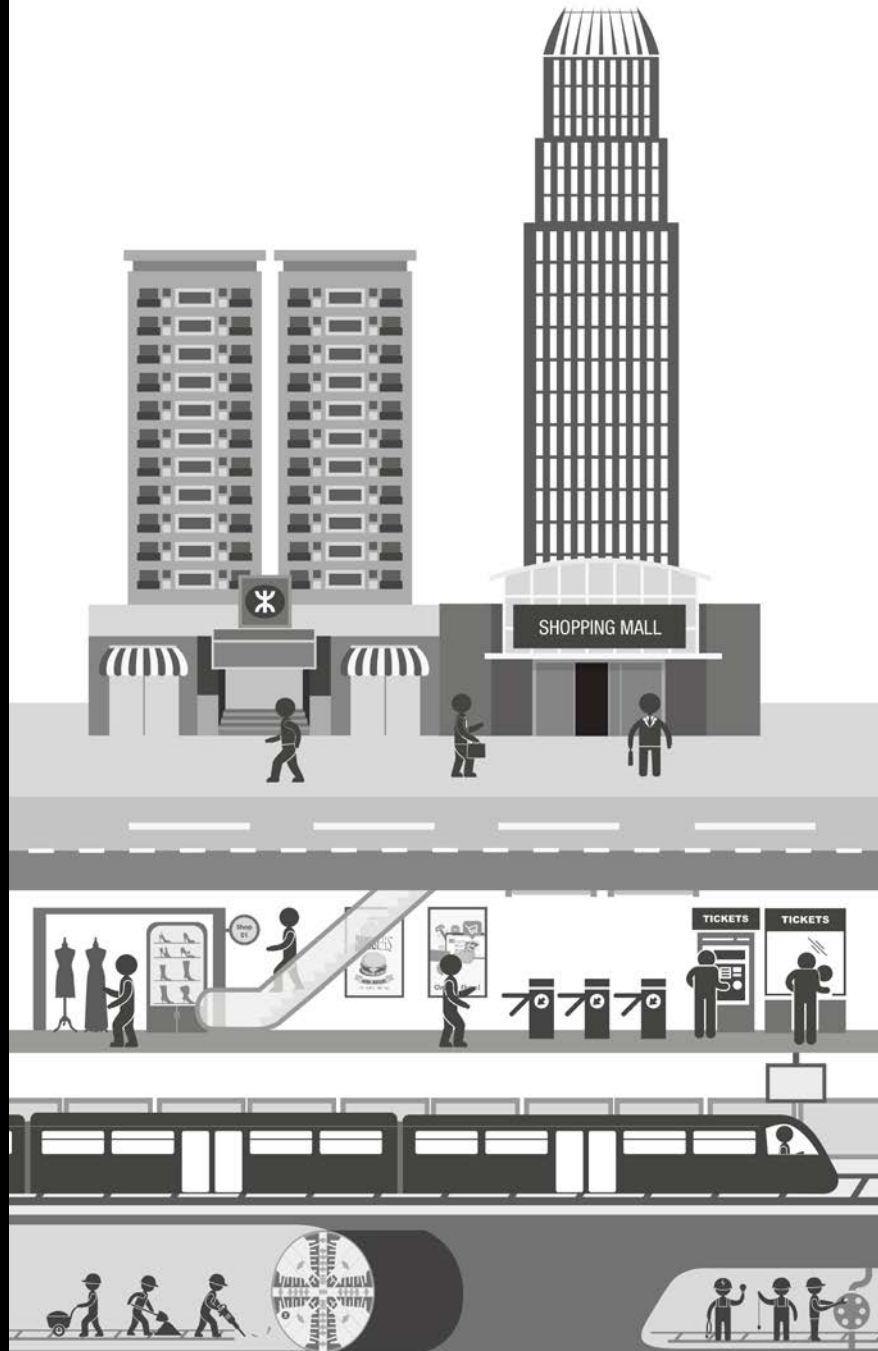
照明

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

發光二極管 (LED) - 不斷將車站、廣告牌、列車、新鐵路線隧道以及公司管理的物業（包括住宅物業）中的照明裝置更換為比傳統燈泡節能 40% 的 LED 燈。LED 燈的使用壽命長達 50,000 小時，比傳統燈泡長兩倍半。

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓（港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統）

物業 - 管理的住宅



節能措施



照明

光感應器控制系統 - 在陽光普照的日子，該系統自動關閉不需要的燈光。

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施



照明

車站

溫度遞變 - 我們逐步調整從車站入口到大堂再到月台的溫度變化，以降低整體製冷需求。

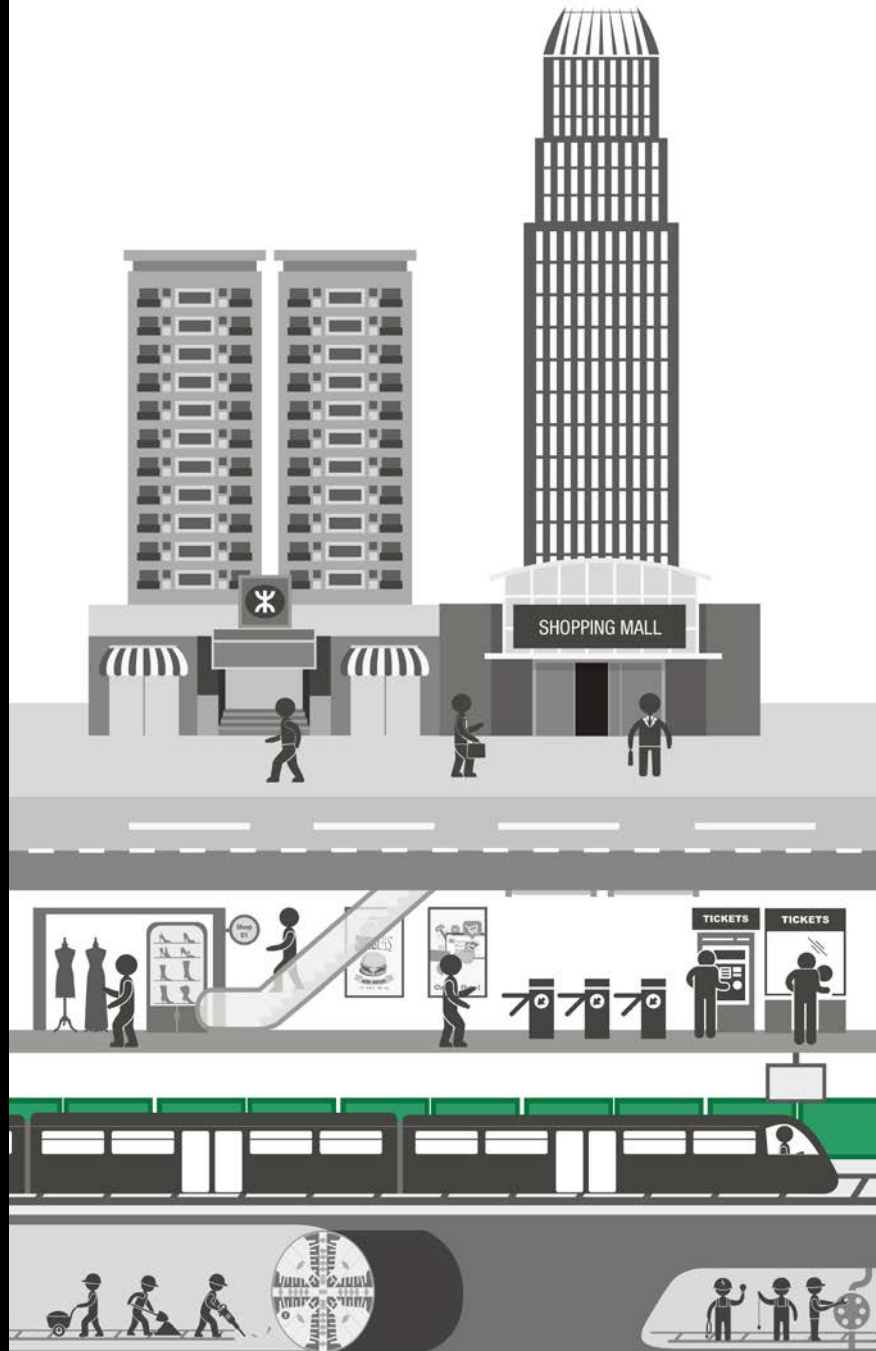
香港屬於亞熱帶氣候，我們一年有兩百多天要依靠空調保持涼爽。港鐵主要透過環境控制系統 (ECS) 來調控車站的能源效益。

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅

節能措施



照明

車站

月台幕門 - 可盡量減少月台上的製冷量，並減少活塞效應（即運行的列車將車站的冷空氣帶進隧道，而將隧道的熱空氣帶入車站）。

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓（港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統）

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

車站

冬季全排氣模式 - 當戶外溫度低於 22℃ 時，車站內的抽氣扇產生負壓，讓涼爽的戶外空氣經過入口進入車站，減少整體製冷需求。

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施



照明

車站

扶手電梯節能模式 - 在非繁忙時段關閉不需要使用的扶手電梯。

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

車站

變頻驅動器 (VFD) - 我們正為車站的通風系統安裝變頻驅動器，以提升能源效益。該項措施最初作為 C40 城市氣候變化領導小組的試點計劃，我們正在西鐵綫落實有關措施。

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施



照明

車站

更換製冷機 - 我們根據生命周期成本評估結果，將會在車站內進行為期十年的製冷機更換計劃，採用能源效益較高的冷水機（變速驅動器/ 無油）。

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓（港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統）

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

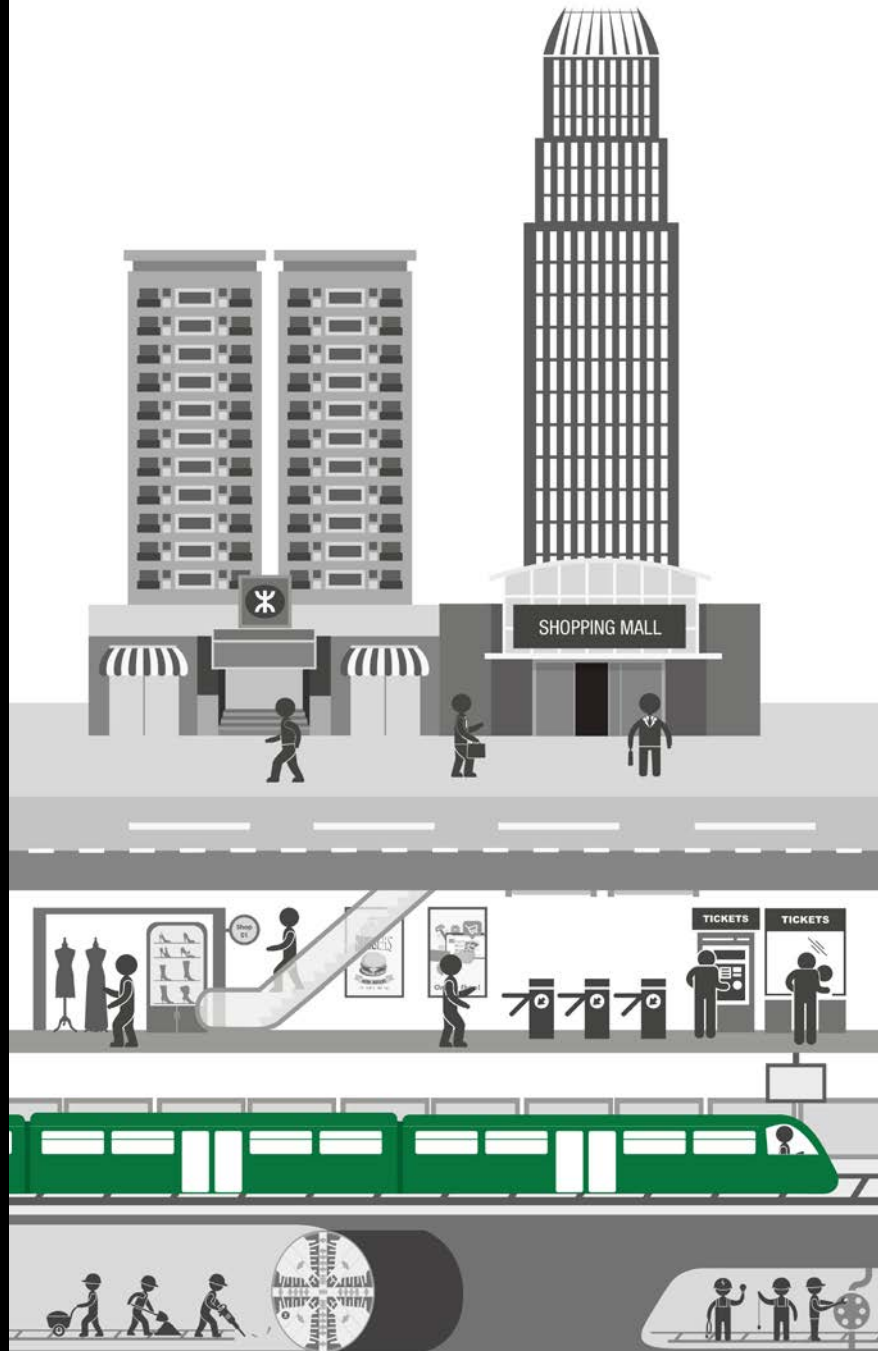
車站

列車和路軌

再生製動 - 我們將列車煞停時產生的動能轉換成電能，然後輸回供電網絡，通過架空電力系統供其他列車使用。

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

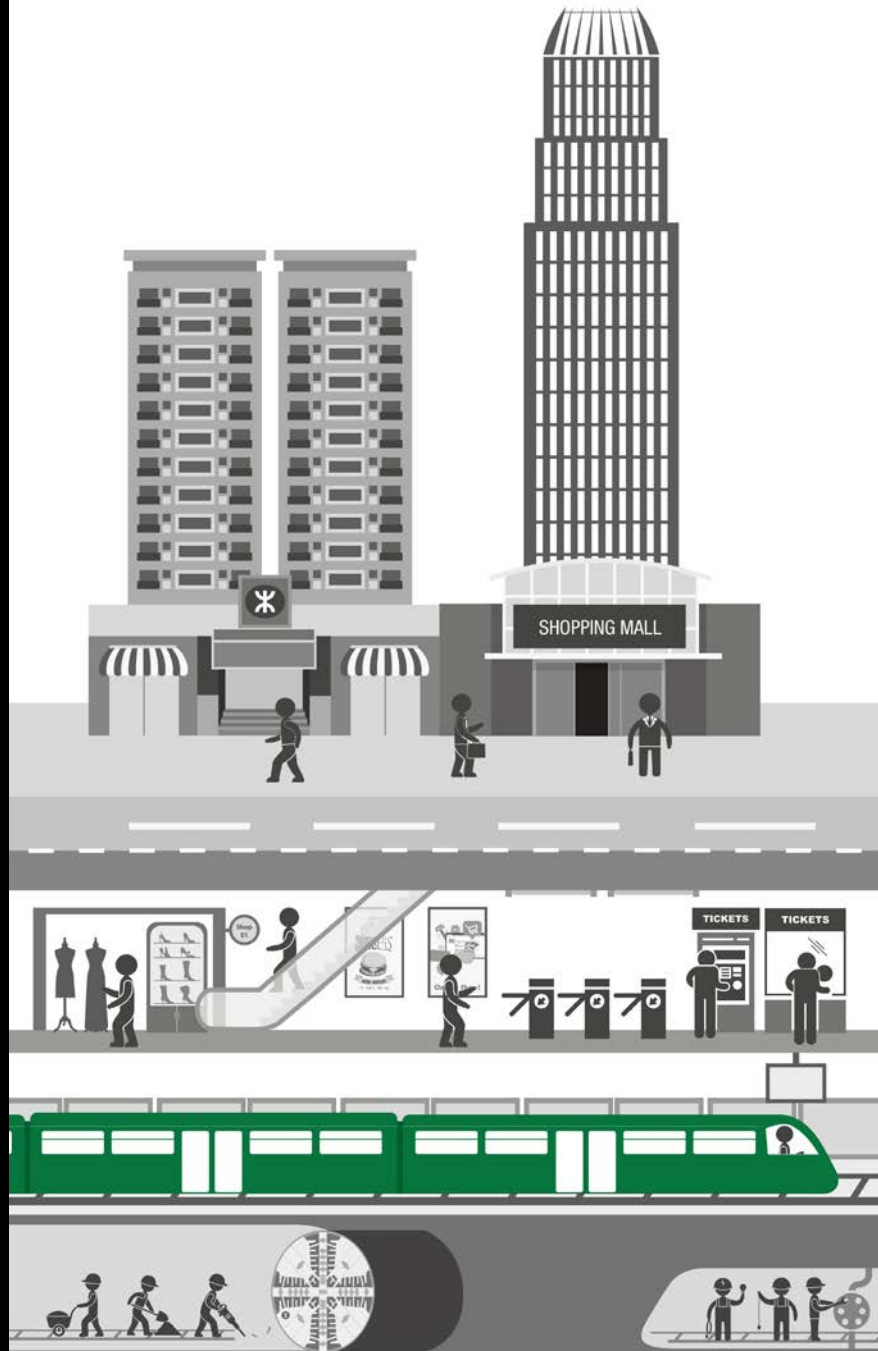
車站

列車和路軌

軌道旁能源儲存（新技術） - 我們正在幾條鐵路綫安裝全新的超級電容器軌道旁能源儲存設備，以更好地利用列車煞掣所額外產生的能量。

物業 - 商場 / 寫字樓（港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統）

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

車站

列車和路軌

列車滑行 - 當列車下坡或準備減速進站時，司機以空擋滑行，節約能源。

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

車站

列車和路軌



軌道旁風機 - 在繁忙時段和非繁忙時段優化風機運作，以維持適合列車運行的軌道旁溫度。

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅



節能措施



照明

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

水冷式空調系統結合傳統式和無油式製冷機 - 水冷式系統的能源效益高於傳統製風冷式系統，可節省高達 20% 的能量。

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

空氣阻隔大堂 - 阻止室外熱空氣進入，以更有效率地保持大堂涼爽。

物業 - 管理的住宅



節能措施

照明

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅

風簾機 - 在「御龍山」會所的奧林匹克大堂的空調淨風裝置安裝風簾機，以節約能源。



節能措施

照明

車站

列車和路軌

物業 - 商場 / 寫字樓 (港鐵在其管理的物業中採用能源管理系統)

物業 - 管理的住宅

調整能耗設備的運作時間 - 重新調整公共地方照明和製冷機的運作時間。



綠色建築

在 2010 年，我們成為香港首家參與物業發展而自願實施環境標準的公司，我們要求部分新建住宅物業發展項目至少達到香港綠色建築議會綠建環評（BEAM Plus）金級認證標準。這是五個等級中的第二高等級。此外，我們正視乎情況在其他物業和鐵路車站實施 BEAM 或 LEED 標準。

由於我們將於未來幾年進行更多物業發展並翻新現有的管理物業，我們計劃安裝和使用環保設備來降低建築物的環境影響。

下表概列截至 2015 年底獲得環保標準暫定評估或認證的物業和車站。

建築物標準	物業 / 車站	年
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	柯士甸站住宅	2012
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	南昌站住宅	2013
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	荃灣西站灣畔住宅	2014
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	荃灣西站城畔住宅	2015
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	荃灣西站荃灣（六區）住宅	2015
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	朗屏站朗屏（北）住宅	2015
BEAM Plus 金級 (暫定評估)	日出康城 O 區住宅	2015
BEAM 銀級	西九龍總站	2010
BEAM 白金級	沙田「溱岸 8 號」	2013
LEED 營運及維修：金級	國金二期	2013
LEED 建築主體與外殼： 銀級	大學站入口	2013

了解更多……

建築環境評估法 (BEAM) 是香港於 1996 年推出的綠色建築評級系統。

BEAM Plus 是香港綠色建築議會認可的一個全面環境評估計劃。自 2012 年 11 月起，公司可正式登記，按最新的 BEAM Plus 版本 1.2 進行新建建築認證。

能源與環境設計先鋒評級 (LEED) 是美國綠色建築議會對綠色建築的設計、建造、營運和維修制定的一系列評級系統。



水資源消耗

我們的用水全部源自水務署的供水系統。在鐵路營運中，水主要用於清潔列車、鐵路基礎設施和車站。

供水風險

我們認識到水的耗用量和供應量對我們的持份者十分重要。香港高達 80% 的用水量是靠東江流域供應，但這個水源正受到快速城市化和氣候變化等因素的威脅。

用水趨勢

管理和投資物業佔港鐵總用水量的比例最大，約達 60%。近年來，隨著物業組合規模擴大，栽種植物和游泳池的用水量增加，我們物業的用水量也相應提高。

用水量（立方米）

	2014	2015
總量	1,960,585	2,023,116
鐵路營運	851,639	870,630
管理和投資物業	1,108,946	1,152,486

節水

我們在管理的物業內推行節水措施。例如，「日出康城」的中水回用系統每天收集並處理來自「首都」、「領都」的洗盥污水多達 440,000 升。該系統把部分家居污水回收，用於灌溉、水景觀和清潔戶外公共用地。



氣候變化

我們按照氣候科學家的最新建議應對氣候變化，採用適應和緩解雙管齊下的措施減少和管控預期的氣候風險。

我們全力支持 [UITP 氣候領導宣言](#)。該 11 點宣言概述氣候變化的影響、我們身體力行的責任，以及對作為氣候領導者的承諾。

了解更多……

2015 年 12 月 12 日，195 國政府的代表參加在巴黎舉行的第 21 次締約方會議，經過兩周的洽談後採納《巴黎協議》。該國際協議訂立了將全球溫度升幅限制在不超過 2°C，並力爭控制在 1.5°C 內的進取目標，各國為此需要制定減排目標。港鐵公司對這個里程碑表示熱烈歡迎。在第 21 次締約方會議召開之前，為了表示支持，我們在香港政府於 2015 年 11 月發表的 [2015 年氣候變化報告](#) 中提供與我們氣候變化措施有關的資訊。

2014 年，政府間氣候變化專門委員會發表第五份評估報告。該報告的主要結論是，人類對氣候系統的影響是毋庸置疑的，氣候變化已經帶來廣泛的影響，而如果人類於未來幾十年繼續排放溫室氣體，可能令氣候變化的影響變得更頻密、更嚴重。

氣候風險

在公司層面，港鐵的 [企業風險管理框架](#) 亦包含針對氣候風險的年度風險評估。與氣候變化有關而影響鐵路營運、物業發展、投資和管理設施的特定問題，由相關部門在資產管理層面識別和管理。在審核風險時，我們參考了 UITP 和香港商界環保協會等本地和國際組織。

緩解

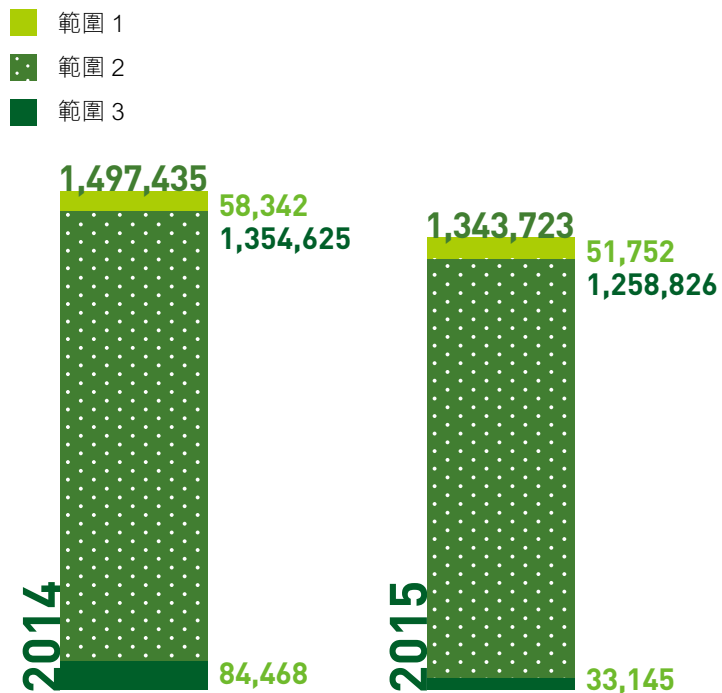
溫室氣體排放

自 2002 年起，我們開始披露溫室氣體排放數據。我們根據《溫室氣體議定書》來監測範圍 1、2 和 3 的 [溫室氣體排放](#)，同時參照香港環境保護署及機電工程署公佈的 [指引](#) 和其他 [國際資料來源](#)。

鑑於大多數溫室氣體排放來自能源使用，因此我們的緩解策略主要集中於節能措施上。



溫室氣體排放 (公噸二氧化碳當量)



範圍 1 公司擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，如實地燃燒化石燃料所產生的排放。

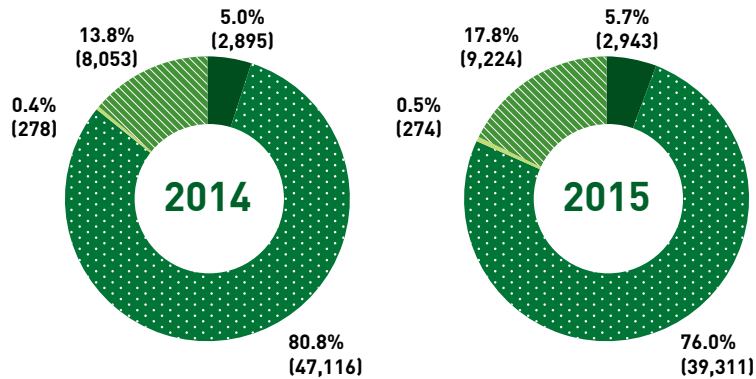
範圍 2 發電、供熱和製冷或者公司向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放

範圍 3 排放包括並非由公司擁有或直接控制，但與公司業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。



範圍 1 排放分類 (公噸二氧化碳當量)

- 公司職能部門及主要辦公大樓
- 客運業務
- 網絡拓展
- 物業及其他業務

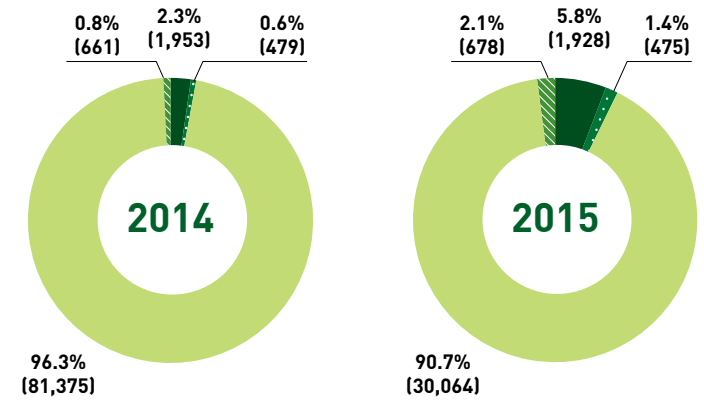


總計：58,342

總計：51,752

範圍 3 排放分類 (公噸二氧化碳當量)

- 公司職能部門及主要辦公大樓
- 客運業務
- 網絡拓展
- 物業及其他業務

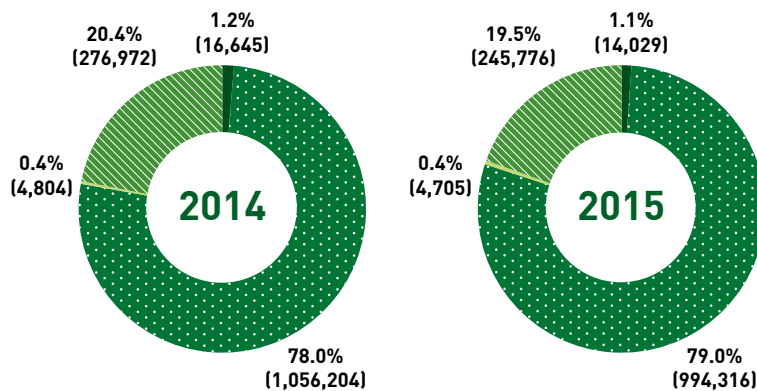


總計：84,468

總計：33,145

範圍 2 排放分類 (公噸二氧化碳當量)

- 公司職能部門及主要辦公大樓
- 客運業務
- 網絡拓展
- 物業及其他業務



總計：1,354,625

總計：1,258,826

碳信息披露項目

自 2006 年起，我們每年參與碳信息披露項目的氣候變化計劃，並自 2012 年起獲得該項目的亞洲（日本除外）氣候披露領袖指數。

了解更多……

碳信息披露項目 (CDP) 是位於英國的一個組織。它與股東和企業合作，披露全球大型公司的溫室氣體排放。有關港鐵 2015 年問卷的回應，可登入該項目的網站索閱。

生命周期碳評估

眾所周知，與日常營運有關（例如環境控制系統和照明）的排放佔建築物總生命周期溫室氣體排放的 90 %。我們於 2010 年的先導研究確認了鐵路項目營運階段的總生命周期溫室氣體排放同樣很高。這意味著與鐵路營運相比，鐵路項目建造和退役階段對氣候變化的整體影響相對較小。

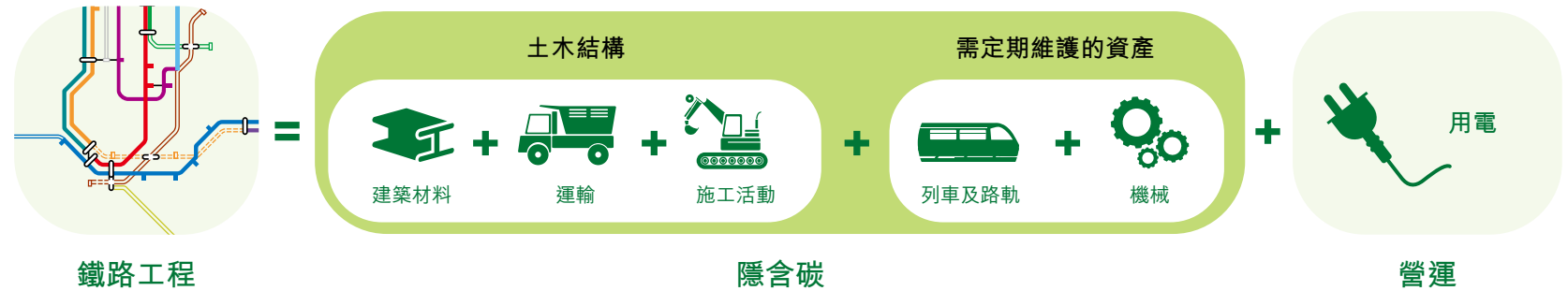
您知道嗎？

2015 年，香港建造業議會針對指定建材推出新的含碳量標籤計劃。儘管我們支持該舉措，但我們相信香港低碳產品市場距離成熟階段尚遠。

氣候變化緩解

大多數溫室氣體排放源自為客運業務、物業和其他業務用電而間接引致的溫室氣體排放。電力由本港兩家業務垂直綜合的電力公司提供，其燃料組合包括煤、天然氣和核能。由於我們對發電來源的影響力甚微，因此我們的緩解努力以節能措施為重點。

生命周期評估範圍



適應

在世界各地，氣候科學家的研究資料越來越準確地反映未來 20 年至 100 年氣候變化的預計影響。如果短期內未能大幅降低溫室氣體排放，則香港在未來幾十年可能受到重大影響。為了應對潛在威脅，我們現在實施應對策略，以減少氣候變化對公司業務的直接影響。

香港氣候變化造成影響的主要因素

年平均溫度 — 到 2060 年上升 1.5 – 3°C，到 2100 年上升 3 – 6°C。

年平均降雨量 — 到 2100 年增加 11%。

暴雨 — 每小時降雨量 > 100 毫米的暴雨更頻繁。

沿海地區洪患 — 珠三角城市（包括香港和深圳）面對大風暴引致水災以至海平面上升的風險。

了解更多……

香港天文台在其網站上提供關於氣候變化的廣泛資訊（包括對 21 世紀香港氣候的預測）。

暴雨和水災

鐵路結構是為配合長期使用而設計和建造的。為了應對氣候變化帶來的較長期影響，我們定期檢討《設計標準手冊》，確保新的鐵路項目有能力抵禦 200 年一遇的降雨量。我們亦定期視察和評估現有的鐵路基礎設施，確保鐵路基礎設施在極端天氣情況下保持穩定表現。

當然極端天氣有可能干擾我們正常營運。為了向顧客提供安全可靠的服務，車務處已為前綫員工制定適當程序，包括針對颱風、暴雨等極端天氣的特別程序和設備。物業處亦已採取措施，確保有足夠的人力物力應對嚴重洪患。

溫度上升

氣溫上升將會直接影響供暖、通風和空調系統，導致維修需要增加、營運成本上升。酷熱天氣亦對員工和承辦商，尤其是建築工人的身心健康造成直接影響。我們按照香港勞工處公布的建議，在炎夏期間於所有工地實施預防中暑措施和指引。

了解更多……

2014 年，我們刊發了港鐵颱風乘車錦囊，指導乘客在極端天氣情況下安全乘車。



環境保護

噪音

鐵路營運

港鐵公司了解受影響持份者對鐵路網絡上列車營運及維修活動所產生噪音的關注。在 2015 年，車務處共收到 246 宗關於噪音的投訴，佔全年接獲與環境相關的投訴總數的 91%。

我們定期監察鐵路沿綫的噪音水平，並參照按乘客意見所制定的內部指標，監測列車車廂內的噪音水平。雖然我們的鐵路維持在良好狀態，但我們仍然不斷作出改善，以緩解列車運行噪音對社區的影響。以 2015 年來說，我們採取多項措施，例如將東鐵綫染布房街附近的兩組道岔改為平直軌道以改善行車噪音；在西營盤站上環站的一段路軌安裝減震器，以改善列車車廂內的噪音。

建造新鐵路綫

當建造工程毗鄰人口密集區域時，我們會更審慎地採取適當措施來控制噪音。為此，我們已實施多項系統性措施，確保在新鐵路綫的建造階段一致採用消減噪音措施。這些措施包括：

- 委聘獨立聲學顧問提供意見
- 推行施工噪音許可證管理計劃
- 建立工作許可證制度，確保設備符合規格，使用者獲得有關噪音控制的合規訓練。

消減噪音措施通常是各部門在項目的不同階段合作制定的。透過衷誠合作，我們得以構思創新的緩解措施。

您知道嗎？

新鐵路綫的創新消減噪音措施

為減低新鐵路綫在施工期間的噪音滋擾，我們為東鐵綫月台加固工程研發出「流動隔音間」。這些流動全隔音間可在 15 分鐘內設置，把噪音降低 25 分貝。這些隔音間可靈活移動，以便在夜間非交通時段在不影響區內居民的情況下展開改裝工程，而每天早上，月台又可迅速恢復正常運作狀態。

我們的消減噪音措施亦經常配合美觀悅目的設計需要。南港島綫（東段）高架橋下將栽種樹木，為周圍的綠化隔音罩/ 隔音屏障增添綠意，令構築物與自然景觀融為一體。



空氣質素

我們根據政府的鐵路設施指引，定期監察鐵路系統中的室內空氣質素，讓乘客獲得健康舒適的旅程，同時促進員工的身心健康。

在 2015 年，鐵路車站和列車車廂於繁忙時間的空氣質素，均達到環境保護署（「環保署」）發出的《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則—鐵路》中一級良好空氣質素水平，即二氧化碳濃度 1 小時平均值低於 2,500ppm*，顯示港鐵車站及車廂擁有良好空氣質素並無發現健康問題。

* 二氧化碳是一個替代指標，原因是室內環境的二氧化碳濃度是反映通風系統的有效性和通風是否充足的理想指標。參考：《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則》

您知道嗎？

使用現代化歐盟巴士

自兩鐵合併，港鐵巴士為新界西北地區的居民提供安全和舒適的接駁服務。

自 2012 年起，港鐵更換了 52 部舊巴士，新巴士全部配備環保的歐盟第五代引擎，符合香港最新和最嚴格的排放標準。新一輪換車計劃將於 2017 年完成，投入 68 部歐盟第五代巴士。

您知道嗎？

多年來，港鐵努力為寫字樓和物業的員工和顧客維持良好和健康的室內環境，因而榮獲香港環保署頒發「特別嘉許獎」。港鐵獲得嘉獎的物業項目包括：

- 「卓越級」：連城廣場、國金二期、擎天半島、御龍山、青衣城、海趣坊、杏花新城（東翼）、杏花新城（西翼）和港鐵紅磡大樓
- 「良好級」：25 項物業包括港鐵總部大樓、火炭大樓、港鐵錦田大樓；22 個商場和管理的物業。



廢物

新鐵路項目產生大量建築廢物和挖掘物料。我們所有地盤均遵守由政府監管的運載記錄制度，以記錄廢物和確保適當處置。我們還繼續探索減少廢物的新方法，並在原地及其他項目中重用挖掘物料。

建築廢物的循環再用

我們能夠再用或回收鐵路網絡拓展項目中約三分之二的挖掘物料，並設法將物業發展產生的清拆廢料用於本地回收再造業。例如，我們回收柯士甸站住宅項目建造期間產生的 60% 廢料，用於生產鋪砌路面的環保磚塊，並將荃灣西站城畔發展項目一個舊停車場拆卸所產生的 60% 廢料循環再用。

鐵路營運產生的廢物循環再用

重鐵網絡的每個車站至少設有一組回收箱，規模較大和較繁忙的車站則會擺放更多回收箱。我們正在一些選定的車站擺放更多數量，並張貼回收箱的所在位置。我們亦正研究如何妥善收集和發放廢物的數據（包括可回收的廢物和一般廢物），以準備回應有關政府規管廢物的建議。

此外，我們還推行金屬和廢油的回收計劃。

廢水排放

除「日出康城」屋苑安裝了洗盥污水循環再用系統外，公司在香港的所有用水均經過適當處理，然後排放至渠務署的公用排水渠/ 污水渠系統。

管理物業的回收措施

我們提供廢物回收箱，將管理物業內所有公共區域的廢物分類回收。在可能情況下，我們與廢物回收商聯繫，為居民舉辦綠色生態遊。我們亦與業主委員會和業主立案法團合作，向居民推廣廢物回收計劃。我們透過「綠色列車措施」，並在所管理物業的公共區域設置特別回收箱，回收二手衫、墨盒和 CD 光碟等物品。在推行玻璃再造磚計劃後，我們更進一步，收集廢玻璃瓶改造為可再用的材料。

合作減少廚餘

為應對廚餘問題，港鐵成為最先簽署加入「惜食香港運動」的機構之一。港鐵現為該運動督導委員會成員，以支持港府和其他持份者。我們力求以下列方式減少廚餘對環境的影響。

港鐵商場 — 我們發起港鐵商場減少廚餘運動，鼓勵餐飲業租戶從源頭減少廚餘，並向商場推廣減少廚餘方案。2015 年，我們攜手惜食堂開展一項試點計劃，向餐飲業租戶回收剩餘的可用食物，造福香港的弱勢群體。

管理的屋苑 — 為改善屋苑環境，港鐵在管理的一些屋苑內推出中央廚餘回收計劃，並為此舉辦多項不同的宣傳活動，例如廚餘染色工作坊，鼓勵居民將廚餘作其他用途，並安裝廚餘堆肥機，把廚餘變成肥料。

了解更多……

根據環境保護署發表的報告，香港每天產生逾 3,000 噸廚餘。「惜食香港運動」督導委員會負責制定和監督「[惜食香港運動](#)」的執行策略。

生態

在新鐵路項目建造期間，我們致力保護自然環境，對影響自然棲息地的鐵路段及高度生態敏感地區，我們更是格外審慎。

了解更多……

高鐵香港段項目團隊正在米埔濕地附近進行自然棲息地保育工作。

樹木保護

2015 年，我們在沙中綫推出 DANTE 樹協作平台，作為一個中央控制中心，對逾 3,000 株樹展開樹木健康和風險評估。該網上應用程式提供大量本地樹木栽培知識及新鐵路項目的可視界面。自該系統實施以來，樹木（移植和保留的樹木）的存活率超過 90%，且未發生與樹木健康有關的事故或意外。DANTE 樹獲得了香港資訊及通訊科技獎的最佳創新（綠色 ICT 創新）組別優異證書。

迄今為止，我們已為五個鐵路項目移植了約 2,000 株樹木。

您知道嗎？

在港島綫西延的案例研究中，有提到我們努力保育堅尼地城科士街的百年石牆樹。香港大學地理系樹木專家詹志勇教授與港鐵公司持續發展事務前主管馮悟文博士（現已退休）合著的《石牆樹保育》，詳述保育這個珍貴自然遺產的故事。該書已於 2014 年 7 月 14 日發行。

落馬洲生態提升區

於 2002 年建造的上水至落馬洲支綫（東鐵綫的一部分）是《環境影響評估條例》監管下的工程。根據該環境影響評估報告建議，該工程需建立一個 32 公頃的生態提升區，以減輕該工程在建造和營運等對生態敏感區的濕地動物所帶來的影響。生態提升區位於新界東北面，在米埔內后海灣拉姆薩爾濕地的東側，並於 2007 年建立，為目標物種提供棲息地，以維持生物多樣性。自工程開展以來，我們一直與環境專業人士合作管理生態提升區。該項安排開創先河，為提升區內的生物多樣性管理作最佳案例，並樹立典範。





Bena Smith, 米埔,
世界自然基金會香港分會,
落馬洲環境委員會成員

“落馬洲生態提升區是濕地補償的一個典範。透過連貫劃一地執行高質素的棲息地管理、生態監察和研究，它為香港的類似項目奠定了標準。這個項目的成功，部分歸因於管理團隊能靈活適應管理、願意引入新措施，並接受環境委員會的建議。”

Karen Barretto,
香港地球之友,
落馬洲環境委員會成員

“港鐵透過投入資金並監察其成效，體現對這個項目的承諾，並開創了極其寶貴的卓越模式，為香港及其他地方的其他項目樹立典範。”

候鳥的保育

生態提升區內的沼澤和魚塘為候鳥提供一個合適的築巢環境。以 2015 年的繁殖季節來說，有 10 個不同種類的 136 對候鳥繁殖記錄。自 2007 年以來，生態提升區發現了超過 260 種雀鳥，佔香港有記錄的一半雀鳥品種。生態提升區內還錄到全球受威脅的物種——黑臉琵鷺。

我們正著手採取措施以改善本地關注的目標物種（例如雉尾水雉）的棲息地。

其他物種的保育

生態提升區亦為蜻蜓和兩棲動物提供各種棲息地。區內經常見到受威脅物種——中華鱉和瀕危物種——歐亞水獺。

公司管治



21%

董事局中女性比例



13 名獨立非執行董事
5 名非執行董事
1 名執行董事



引言

我們深信，良好的公司管治是一家機構建立公信力的重要部分。董事局及執行委員會的成員承諾致力履行集體責任，確保公司得到完善管理，以符合所有持份者的利益。因此，港鐵持續努力不懈為公司識別和落實合適的措施以達致良好公司管理。

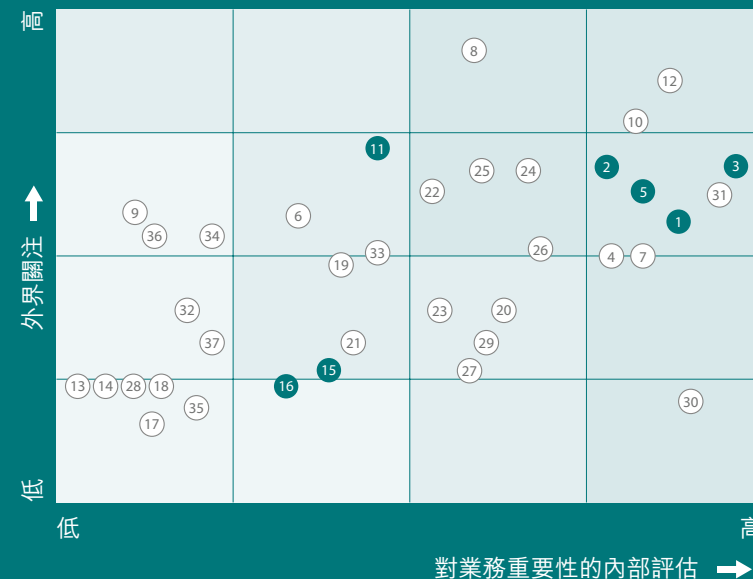
了解更多……

港鐵每年均會發表公司管治報告書，作為年報的一部分。報告書描述我們根據香港交易所《上市規則》的《企業管治準則》所採納的最佳常規。

由於公司管治活動已詳載於我們的年報中，本節只就企業責任概述有關的公司管治方針。

我們以竭盡企業責任為原則，為企業行為提供指引並為落實企業策略提供支持。憑藉公司的「長遠目標、使命和信念」，加上完善的企業風險管理及與持份者保持聯繫的程序，港鐵致力維持公司的持續發展，同時對社區發展作出貢獻。

本章涵蓋的重要議題

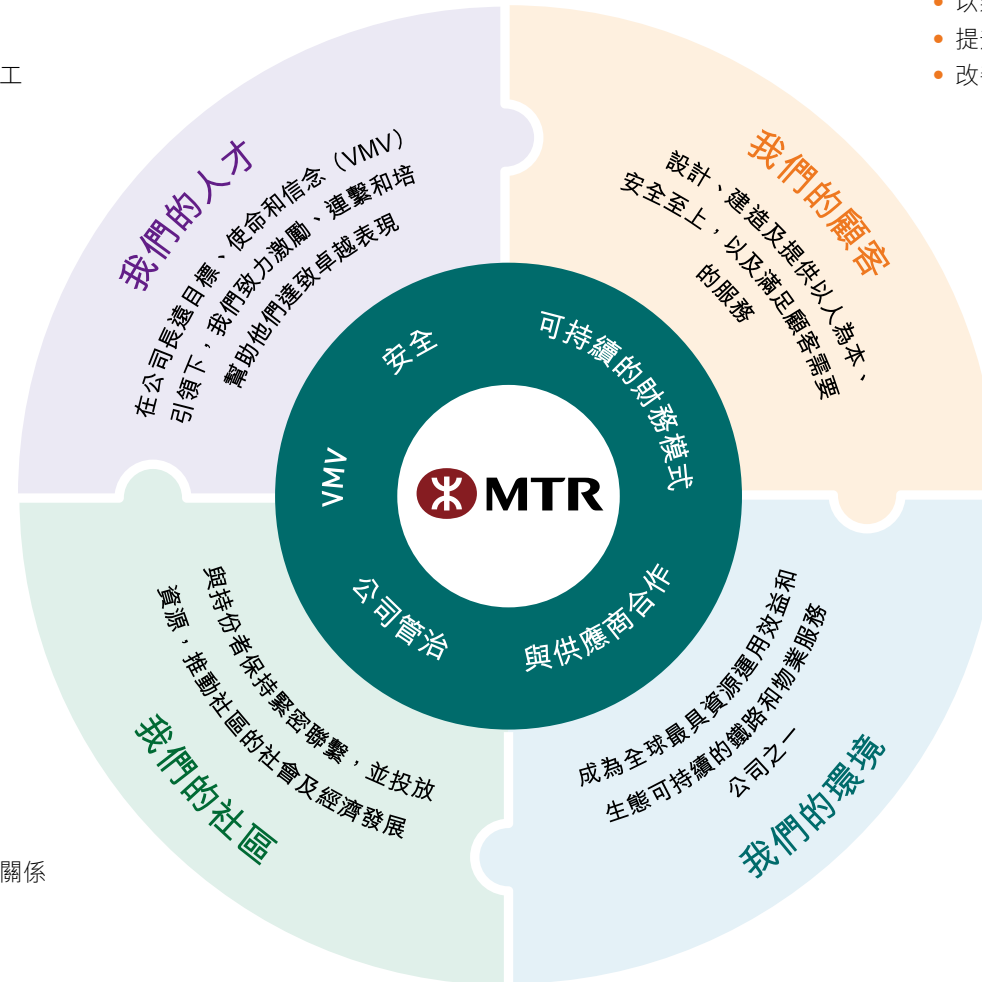


- ① 機構管治框架與過程
- ② 公平營運（與其他機構進行合乎道德的交易）
- ③ 反貪污
- ⑤ 公平競爭
- ⑪ 顧客資料保護和私隱
- ⑮ 人權申訴機制
- ⑯ 多元化及平等機會

推動社區的社會及經濟發展、提升市民的生活質素，並促進居住和營商環境的蓬勃發展

- 加強企業文化
- 人力資源交替安排
- 投放資源培育和發展員工

- 以乘客的需要作為設計和規劃的核心
- 提升列車服務可靠程度
- 改善方便程度



- 促進發展
- 與社區建立聯繫及加強關係
- 深化社區投資計劃

- 提升能源效益
- 以可持續方式使用天然資源
- 應對氣候變化



企業責任對我們有何意義？

公司的鐵路加物業服務與我們所服務的顧客及社區緊密連繫。在港鐵，企業責任是繼續我們可持續發展的商業模式，同時安全並負責任地發展公司業務，並積極回饋所服務社區的建設。

管理方針

每名僱員均肩負企業責任，我們制定了涵蓋董事局及高層人員的管治架構，確保這個架構在機構內得到貫徹執行。董事局企業責任委員會及風險委員會與執行委員會互相合作，確保積極有效地識別及處理企業責任事宜所帶來的風險和機遇。

董事局

董事局是港鐵的最高管治機構。在主席領導下，董事局專注於公司的整體策略、政策及公司管治。於 2015 年，港鐵宣布錢果豐博士在擔任公司主席一職 12 年後退任，並委任馬時亨教授為公司主席，於 2016 年 1 月 1 日生效。馬教授出任董事局企業責任委員會主席，同時兼任董事局另外兩個委員會成員。此外，前署理行政總裁梁國權先生由 2015 年 3 月 16 日起獲委任為行政總裁及董事局成員，任期三年，他亦為企業責任委員會成員。

此外，在 2015 年期間，施文信先生退任及方敏生女士辭任董事局成員，劉炳章先生和黃子欣博士加入港鐵董事局出任獨立非執行董事。

了解更多……

有關港鐵董事局及執行委員會成員的詳情，請瀏覽「投資者關係」頁面。

公司已制定董事局多元化政策，確保董事局成員在技能、經驗及觀點與角度多樣化方面的適當平衡，從而加強公司業務策略的有效執行。

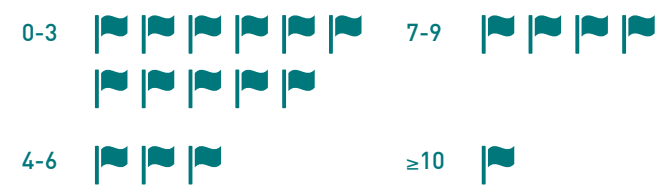


董事局多元化

性別



出任港鐵董事年資 (年)



職銜



出任外界董事 (公司數目)



年齡



了解更多……

請參閱投資者關係網頁以了解港鐵董事局公司管治職能的職權範圍，及董事局多元化政策。

執行委員會

董事局授權執行委員會管理公司的日常事務。該委員會由行政總裁領導，並自 2016 年 5 月 1 日起由執行總監會的所有成員組成，其中包括在 2015 至 2016 年間新設的四個職位，分別為常務總監－車務及中國內地業務、歐洲業務總監、公司事務總監及技術工程總監。

企業責任委員會

匯報對象：董事局

主席：董事局主席

會議次數：每年兩次

成員：一名非執行董事（為董事局主席）、三名獨立非執行董事（自 2016 年 1 月 1 日起）及三名執行總監會成員，包括行政總裁、公司事務總監及人力資源總監。

了解更多……

有關企業責任委員會的詳情，請參閱[職權範圍](#)。

風險委員會

匯報對象：董事局

主席：由董事局委任一名獨立非執行董事出任

會議次數：每季一次

成員：至少四名非執行董事（過半數成員須為獨立非執行董事）。

了解更多……

有關風險委員會的詳情，請參閱[職權範圍](#)。

企業責任督導委員會

匯報對象：執行委員會

主席：法律總監及公司秘書（至 2015 年 12 月 31 日）；公司事務總監（自 2016 年 1 月 1 日起）

會議次數：每年三次

成員：個別總監會成員及各主要業務單位的高級管理人員。

企業責任督導委員會就企業責任及可持續發展的措施提供意見，並向公司各部門傳達有關措施。

企業風險委員會

匯報對象：執行委員會

主席：法律總監及公司秘書

會議次數：每季一次

成員：個別總監會成員及各主要業務單位的高級管理人員。

企業風險管理架構是由企業風險委員會負責推行，該委員會由法律總監及公司秘書擔任主席，成員包括來自各主要業務範疇的管理層代表。按執行委員會授權，企業風險委員會督導企業風險管理架構的執行及改善工作、每季檢討重大風險及主要的新興風險，並按季分別向執行委員會和風險委員會匯報，及每六個月向董事局匯報。

了解更多……

外部約章及會員資格

公司批准由外部機構制定的約章、原則及措施，並參與各協會及倡議組織。下載清單，請[點擊此處附錄](#)（僅提供英文版）。

了解更多……

有關港鐵新鐵路綫的詳情，請參閱公司年報執行總監會管理報告—香港網絡拓展和高鐵香港段網站。

企業風險管理

企業風險管理架構為各業務單位提供簡單而有效的管理程序，用作辨識和檢討風險，對風險定出優先次序以分配資源作出相應風險管理。管理層亦可通過這體系清晰掌握公司所面對的重大風險，並據此作出決定和執行項目，從而有助達致更佳業務表現。在考慮已制定的風險控制措施後，按已辨識的風險的可能性及風險事件的後果，對每項風險進行評估。根據風險矩陣釐定風險評級 (E1-E4)，極高風險為 E1，低風險為 E4。風險評級反映相應管理層處理風險須付出的關注及風險調控力度。

公司採取主動的措施，辨識、評估和管理來自經常性和增長業務，以及經常轉變的營商環境下所產生的重大風險。企業風險委員會、執行委員會和風險委員會每季度檢討企業風險概況並就新興風險集思廣益，以確保掌握重大風險，繼而利用風險矩陣對已辨識的重大風險進行評估，並確立風險控制負責人以貫徹執行風險控制措施。公司現正管理的重大風險載於公司年報中。

公司政策

公司的企業責任管理方針包括多項公司政策，尤其是涵蓋被視為對持份者至關重要及 / 或需要跨部門廣泛協調的事宜。

請參閱下列政策。有關的政策文件 (僅提供英文版) 可於本網站下載：

企業責任政策

— 包括可持續發展、氣候變化及生物多樣性政策

安全政策

舉報政策

公司董事局多元化政策

綠色採購政策



公平與道德企業

港鐵的成功有賴持份者對我們的信任。因此，港鐵全體員工有責任時刻維護公司重視營商的公平性和良好的操守。為符合香港於 2015 年 12 月 14 日全面實施的《競爭條例》，公司於 2015 年檢討了業務安排和常規、刊發新的遵守競爭法律手冊，並舉辦研討會，以提升員工對《競爭條例》的認識。

《工作操守指引》

公司於 2014 年全面檢討《工作操守指引》並作出修訂，讓員工更易掌握有關指引。2015 年，公司推出經修訂的指引，並進行大規模的內部溝通和推廣活動，以加強員工對經修訂指引的認識和理解。有關活動包括手機應用程式遊戲、短片及問答遊戲，以輕鬆有趣的方式演繹指引在現實生活中的應用。連同其他公司政策和指引，《工作操守指引》將加強持份者對我們的信任。該指引與公司的「長遠目標、使命和信念」互相呼應，有助達致提高運作透明度的目標。所有員工均須恪守最高的商業道德標準，並以尊重公平、公正和誠信為原則營運在所有地區的業務。

廉正之風應由高層帶動，因此公司領導人必須為全體員工以身作則。他們有責任識別潛在問題、鼓勵員工遵守指引、指出有違道德操守的行為，以及處理涉及違規行為或手法的任何舉報個案。

了解更多……

請參閱最新版本的 [《工作操守指引》](#)。

反貪舉報

我們鼓勵並協助舉報者申訴不滿而毋需害怕遭受報復。公司的舉報政策適用於全體員工，以及與公司有業務往來的任何人士，包括顧客、業務夥伴及供應商。

所舉報的不當行為，均以最迫切、高度保密及受到尊重的方式予以處理。2015 年，舉報委員會評估了 19 宗個案，其中 12 宗並不符合公司的「舉報」定義，三宗個案經調查後無法得到證實，另四宗情況屬實或部分屬實的個案與員工操守有關，但並不涉及對本公司不公平或違法行為的指控。公司正就經證實的個案採取適當的跟進行動，包括紀律處分（如適用）。《2014 年可持續發展報告》所載兩宗調查中的個案，均已證實為部分屬實，均與員工的操守有關。



員工



25,284

全球員工數目



3.7%

自願離職率



6.6 日

每位員工平均接受培訓的日數



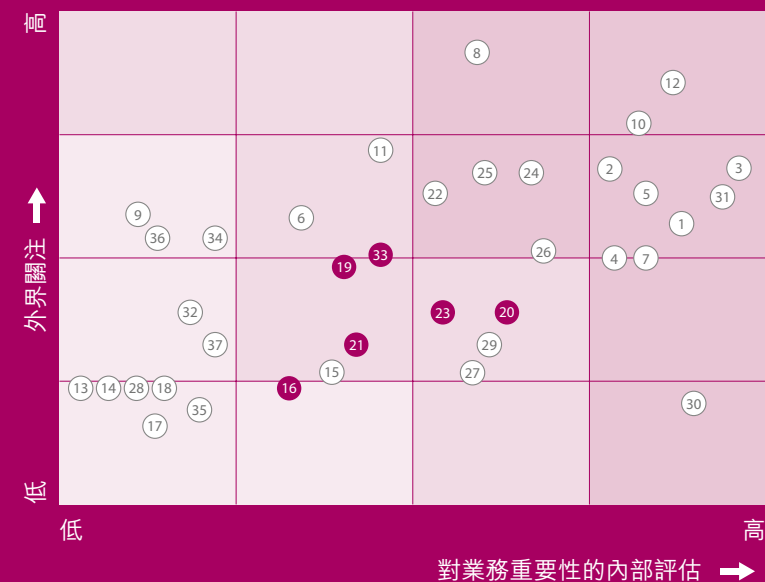
引言

港鐵員工專注投入、敬業樂業，是公司賴以成功的基石。憑著員工勇於拼搏的精神，我們能夠滿足顧客的期望，建立以悉心服務顧客及廣大市民為榮的企業文化。在公司「長遠目標、使命和信念」的引領下，我們積極啟發、連繫和培育員工，激勵他們追求佳績。

2015年，根據全球最具規模的人力資源服務公司之一 Randstad Group 調查所得，港鐵獲選為香港「最具吸引力僱主」之一，並連續三年躋身五強之列。

公司的成就得到肯定當然值得欣慰，但隨著港鐵在香港和世界各地不斷拓展業務，公司的人力資源管理正面對多項挑戰，這包括因為拓展鐵路網絡、提升服務、人事調動、員工更替、繼任規劃、知識轉移等而引致公司對人力資源的需求正不斷提高。為配合培育未來鐵路專才的需要，港鐵主席馬時亨教授於2016年1月宣布計劃成立港鐵學院。

本章涵蓋的重要議題



- ①⑥ 多元化及平等機會
- ①⑨ 勞工實務
- ②⑩ 工作條件及社會保障
- ②① 員工諮詢及參與（包括結社自由及集體談判權）
- ②③ 員工發展及培訓
- ③③ 創造就業及技能提升







我們的人才

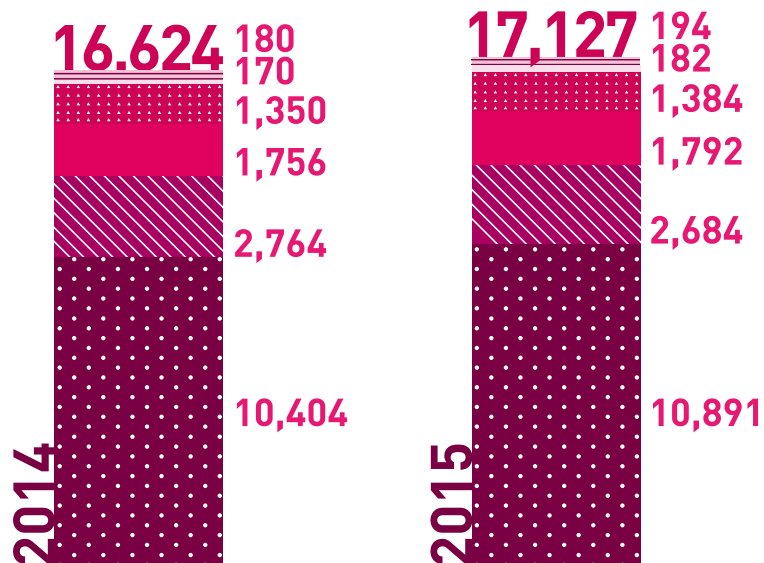
港鐵的業務營運，離不開有形資產，例如鐵路和軌道、車站、車廠及各類建築物等。但歸根究底，我們需要具有不同技能的員工來設計、建造、營運及維護鐵路基建，確保每天保持運作暢順。

下圖闡述港鐵香港員工的組合。

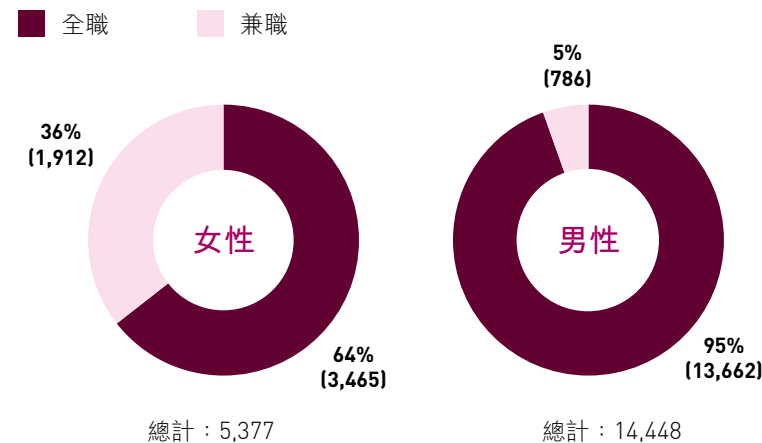
對於相關的表現指標，請參閱「[可持續發展表現指標](#)」。

按工作範疇劃分的全職僱員

-  中國內地及國際業務
-  管理及支援部門
-  車站商務
-  工程項目
-  物業及其他業務
-  車務

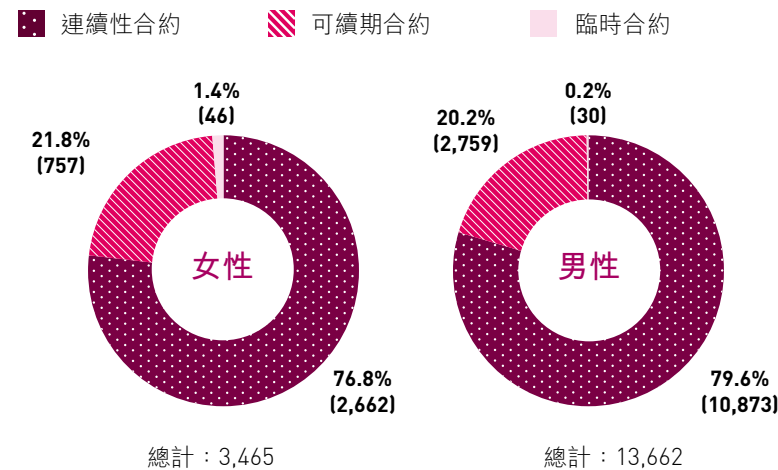


2015年按性別及僱傭類別劃分的港鐵香港員工



公司在香港的全職和兼職員工總數（不包括附屬公司）為 19,825

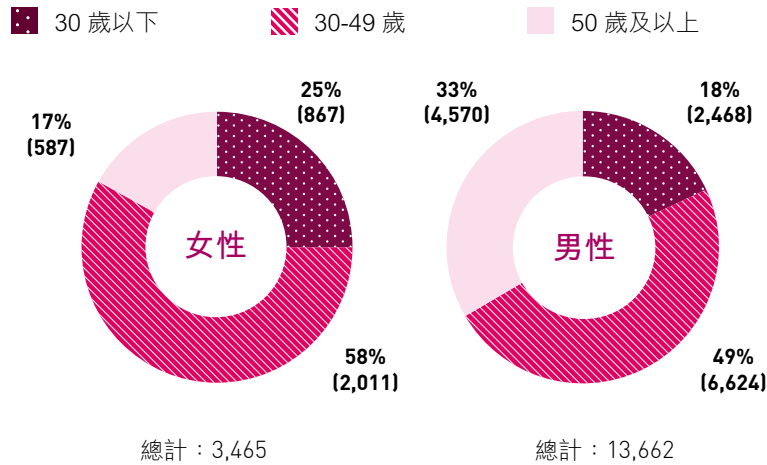
2015年按性別及僱傭合約劃分的全職僱員



公司在香港的全職僱員總數為 17,127（不包括附屬公司）



2015 年按年齡及性別劃分的全職僱員



您知道嗎？

港鐵僱用 271 名殘疾人士，佔全職員工總數 1.6%。

在某些業務範疇，尤其是建造新鐵路線及物業，我們廣泛依賴並非由港鐵直接聘用的承建商員工。有關與承建商合作的詳情，請參閱[安全和供應鏈](#)。

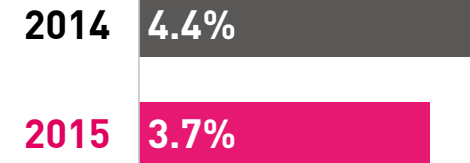
服務年資

僱員的服務年資反映港鐵能吸引和挽留熱誠幹練的員工。2015 年，公司於香港的全職僱員平均服務年資為 12.8 年。

自願離職率

2015 年，公司員工的自願離職率為 3.7%，較香港其他僱主及全球鐵路行業低。

香港員工的自願離職率



管理方針

指導架構

行政職責

港鐵人力資源總監負責監察所有與人力資源、員工關係、薪酬福利、培訓、機構發展、保安及辦公室行政有關的事宜。

《工作操守指引》

連同其他規管僱員行為的公司政策及指引，《工作操守指引》透過加強持份者對我們的信任，奠定公司成功的基石。該指引就如何應對日常工作中出現的情況提供實用建議，並為公司上下員工提供遵守 VMV 的指引。請下載《工作操守指引》的最新修訂版本。

員工協商

我們遵守業務所在國家及地區就集體談判和加入工會的適用法律規定。在香港，我們透過行之有效的員工協商機制，公開及定期與員工進行協商，成功維繫和諧的勞資關係。

港鐵員工選出逾 800 名代表加入聯席協商會 (JCC)，負責處理個別部門或僱員組別所表達的關注。另外，由員工選出的 48 名評議員則與高級管理層代表組成員工評議會 (SCC)，是公司與員工雙方協商包括僱傭條件等公司層面事宜的平台。員工評議會由人力資源總監擔任主席。此外，八個職員工會亦為加強勞資溝通提供額外渠道。

環球人力資源策略

隨著公司不斷拓展香港以外市場，我們必須尋方設法，在不同的新環境中延續香港的成功典範。因此，我們制定環球人力資源策略，並提供全面的人力資源服務，以配合公司在中國內地及國際上的業務發展和增長。

主要原則和程序

平等機會

我們絕不容忍任何基於性別、性傾向、殘疾、年齡、種族、民族或人種、家庭崗位，或其他受法律保障的個人特徵而作出的歧視行為。港鐵處理所有與僱傭和人力資源相關的事宜，是基於每名員工的能力、經驗、技能和資歷等客觀評估。

我們支持僱用殘疾人士。2015 年，港鐵與香港社會服務聯會及本地大學合作，為八名殘疾或有特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。為協助部門督導員了解學生的需要，港鐵舉辦培訓工作坊，分享與殘疾或有特殊學習需要人士交流互動的經驗。

事業發展

我們的培訓計劃旨在配合公司在技能及管理人員繼任安排方面的長遠需要。我們致力羅致合適人才，並在他們不同的事業發展階段給予培訓，鼓勵他們在公司作長遠的發展。

「臻善圈」

「臻善圈」計劃成立至今超過 27 年，鼓勵員工發揮積極性、啟迪新思維，以及鍛鍊組織、規劃、解難及決策等技巧。每個「臻善圈」小組均由四至十名從事相同或類似工作的員工自發組成。他們每月至少開會一次，以制定提升表現的項目，並有一名導師從旁協助。

首屆全球臻善圈會議

2015 年，我們以「臻集廣大，善聚靈感，共匯繁榮」為主體，首次舉辦全球臻善圈會議，在日常工作中積極推行和發展「臻善圈」的各地同事齊集香港，並有多位外界嘉賓應邀出席，分享他們在創新求進及追求卓越方面的豐富知識和成功經驗。



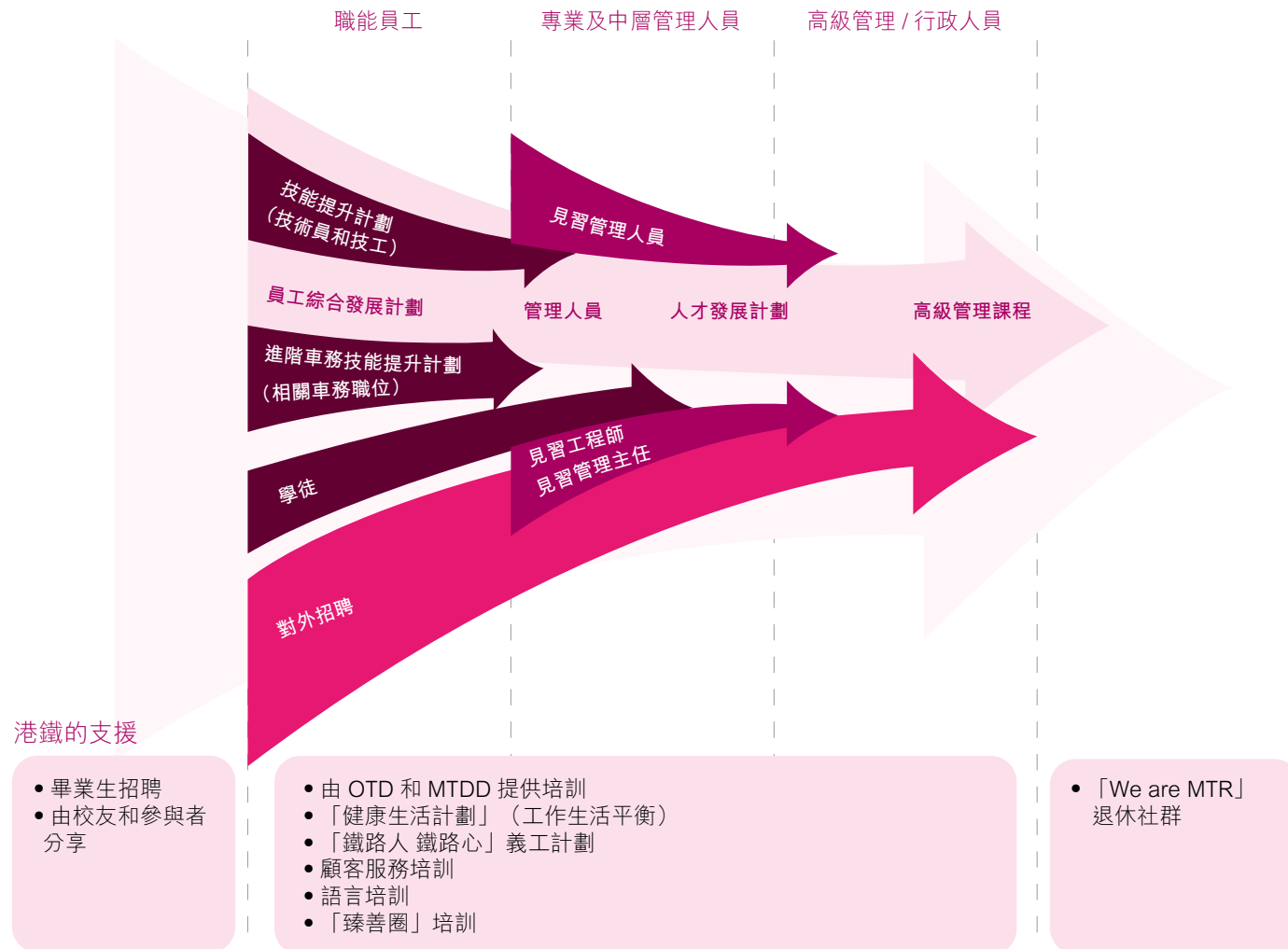
香港的招聘活動

為配合業務拓展對人力資源的需求，我們不斷物色努力拼搏、無懼挑戰、追求卓越、自強不息，希望在公司一展抱負的優秀人才。我們挑選的人才須具備良好的溝通技巧、善於與人合作，並能積極應對急速轉變的環境。

招聘

專業及事業發展

退休



港鐵各業務部門為合適人才提供不同的事業發展機會。

了解更多……

有關港鐵在香港提供的就業機會，請參閱[港鐵事業發展專頁](#)。

您知道嗎？

哪類人士適合在港鐵工作？

雖然並無所謂「典型」的港鐵僱員，但港鐵員工都擁有一些共同特徵，例如尊重顧客對我們的信任、喜歡與人和諧共處、滿懷追求卓越的热誠、面對挑戰迎難而上等。從香港到中國內地、澳洲以至歐洲，世界各地的港鐵員工均信守公司的[共同信念](#)。

大學畢業生和年輕專才的機會

港鐵不少員工都是透過「見習人員發展計劃」，展開在公司的事業發展。透過這項綜合人才管道計劃，我們發掘及培養青年才俊，讓他們日後有能力擔當高層管理職位。2015年，我們聘請了40名有潛質的畢業生，其中包括7名見習管理人員、19名見習工程師及14名見習主任。目前，我們共有超過130名見習生正在接受培訓。

港鐵的加速見習人員發展計劃，讓見習生有機會在兩年內體驗多達四次密集式的跨部門崗位輪調，從而獲得與其所選專業領域有關的深入知識及實戰經驗。計劃的目的是發掘及栽培他日有機會成為公司領導人的年輕人才。培訓內容針對一般管理或專業知識等獨立科別，提供各營運範疇的工作機會。

「見習技工計劃」今年踏入第二個年頭，於2015年招收了27名學員參與有系統的在職維修培訓課程。

了解更多……

請瀏覽公司網站的「事業發展」欄目，了解見習人員的[事業發展](#)。

「管理人員發展計劃」

我們亦為「管理人員發展計劃」物色和甄選年輕專才，透過跨部門或跨地域崗位輪調、由跨部門高級管理人員擔任導師、提供跨境體驗小組學習等種種途徑，培養高潛質的中層管理人員。



學徒及見習技術員

2015 年，公司招聘了 153 名學徒及見習技術員，人數創歷年新高，以配合公司日後的運作需要。

「學徒訓練計劃」

港鐵的「學徒訓練計劃」於 1978 年按照《學徒制度條例》設立，至今已為超過 1,400 名青年人提供培訓。學徒接受有系統的在職訓練、掌握技術知識，並獲得事業發展指引。他們還有機會報讀指定的職業訓練局課程，以獲取認可的學術資格。

2015 年，港鐵榮獲美國 Association for Talent Development 頒發綜合人才管理組別的「卓越實踐獎」，並有多名應屆畢業生獲職業訓練局頒發「傑出學徒 / 見習員獎」。多名畢業生進而在港鐵及其他機構擔任高級工程師和管理人員職位。

了解更多……

有關「[學徒訓練計劃](#)」詳情，請參閱公司網站的「[事業發展](#)」欄目。

「見習技術員計劃」

港鐵自 2011 年起推出為期兩年的「見習技術員計劃」，其對象是工程學科的高級文憑持有人。見習技術員獲得各種與鐵路維修有關的在職及專業培訓機會。2015 年，我們招收了 25 名見習人員參與此計劃。



培養企業文化

企業文化

企業文化的重要，在於使港鐵員工的行為與「長遠目標、使命和信念」保持一致，並營造一個鼓勵員工全情投入、實現理想的工作環境。雖然企業文化的概念難以具體說明或衡量，但港鐵員工對企業文化瞭然於胸，並往往能道出企業文化對他們個人工作經驗的強大影響。本報告其他篇幅亦概述了港鐵企業文化的重要範疇：

- **安全** — 絕不妥協的安全方針，已深深植根於港鐵的企業基因中。
- **顧客** — 自發參與顧客服務支援團隊的員工，體現港鐵對了解和滿足顧客需要的堅定決心。
- **社區** — 在制定新鐵路項目的設計和建造方針時，會與地區社群建立真誠和良好的聯繫。

您知道嗎？

加強企業文化

港鐵企業文化的特色，在於員工對爭取卓越表現鍥而不捨，悉心為顧客提供關懷備至的服務，並反映前人為締造港鐵今天的成就所付出的努力。然而，我們亦明白，企業文化必須與時並進，才能迎合業務及持份者不斷轉變的需要。

繼港鐵於 2014 年上半年公布高鐵香港段項目的延誤及其後獨立董事委員會進行調查後，我們對企業文化展開了全面檢討。

檢討發現，港鐵的企業文化不乏可以持續加強的優點，但某些地方則有改進的空間。2015 年，我們強化了公司的文化框架，同時在高級管理層領導下為管理人員舉辦工作坊及研討會，希望逐步向所有員工推廣企業文化。展望未來，我們期望推動良性和更具建設性的討論、對新意念持開放態度、靈活應對各種轉變，並讓所有管理人員承擔決策責任。



培訓計劃

港鐵投資於員工培訓計劃，使員工可緊貼行業變化、掌握先進技術，以及應對不斷轉變的營商環境。

2015年，港鐵獲得香港管理專業協會評選為「二十五周年—致力人才發展機構榮譽大獎」的五間企業之一，以表揚港鐵過去25年來在員工培訓及發展方面的傑出成就。

每位員工平均接受培訓的日數

2014 6.9

2015 6.6

員工培訓總日數 (工作日數)

管理訓練 | 車務訓練

2014 18,784 94,047 合共：112,831

2015 17,384 93,912 合共：111,296

港鐵學院

2016年初，我們宣佈成立「港鐵學院」，以培訓更多高質素鐵路專才，在本地和海外提供安全、可靠和有效率的鐵路服務，並推動香港成為鐵路專才的培訓基地。

「港鐵學院」正在初期籌劃階段，公司期望「港鐵學院」日後會提供重點的工程技術、車務、管理和顧客服務的專業課程。學院亦會與本地及海外學院合辦相關學科的課程。「港鐵學院」在適當時候亦會為香港境外人士提供鐵路相關的課程。



員工培訓計劃

此表概述港鐵為各類員工提供的主要培訓和發展類型。

課程	員工類別	新入職員工	一般員工	新晉升 高級督導	督導	新晉升 經理	經理
員工入職課程		✓					
經理級管理課程							✓
督導級及專業人員課程					✓		
非督導級人員課程			✓				
顧客服務		✓	✓		✓		✓
語言			✓		✓		✓
行政人員持續進修計劃 *							✓
貝習生發展計劃 * (見習管理人員) / (專才見習生)					✓		
員工綜合發展計劃 *			✓		✓		
見習督導發展計劃 *					✓		
「跨進新領域」領導技能提升計劃 *				✓		✓	

* 由部門提名參加

請參閱[香港的招聘活動](#)，了解見習生、學徒及見習技術員的培訓機會。

管理人員培訓

「行政人員持續進修計劃」協助管理人員提升專業能力和管理技巧，以強化領導力，為栽培未來的領袖。「員工綜合發展計劃」為一般員工及督導人員提供督導經驗，並建立同事間的人脈網絡，為他們的事業發展提供支援。

車務訓練網絡

車務訓練網絡是一個互動的學習及分享平台，有助維持學員高水平的訓練質素。網絡連結各業務單位的訓練部門，以便分享有助提高訓練質素的構思和策略，讓網絡成員掌握最佳實務和最新的訓練科技。

安全及顧客服務訓練

訓練是港鐵安全管理方針及顧客服務的重要一環，公司按照員工的工作範疇和所承擔的職責，提供相應培訓。

碩士課程

為支持同事進修碩士課程，港鐵與本港及海外多間大學合作，例如與 University of Wollongong 合辦工程資產管理碩士課程。

自學資源

港鐵的學習資源中心提供資源，讓員工運用各種自學及培訓教材提升知識和技能。中心培養持續進修文化，每月向員工提供學習摘要和建議。2015 年，我們提升了流動學習平台，透過智能手機提供流動學習體驗。

連繫及表揚員工

協商與溝通

我們重視每名員工的意見。除了員工協商機制外，我們還透過其他不同的員工溝通渠道接觸員工。舉例說，公司透過「增進員工溝通計劃」鼓勵部門管理人員與員工進行雙向溝通，從中了解員工的感受。公司於 2015 年舉辦了超過 8,700 場溝通會，出席員工逾 110,000 人次。公司還定期進行「員工意態調查」。

自 2014 年起，為了讓員工緊貼公司的發展動向，港鐵增闢「行政總裁的話」欄目，報道鐵路延綫項目的最新進展。公司設立的討論區有助加強行政人員與一般管理人員之間的溝通，而行政總裁及總監探訪工地，與員工見面和交流意見，則有助了解員工所面對的挑戰。

激勵與獎賞

公司製作一系列勵志短片「港鐵因您精彩」，講述不同部門的前線員工在日常工作中的小故事。短片大獲好評。我們亦獎勵參與「員工創意計劃」的員工。2015 年，我們共收到 735 項建議，創歷年新高，其中九項建議獲頒「傑出建議獎」，包括資源節約計劃、改善或安裝排水系統、更有效的安全程序及簡化檢驗過程等。公司現已落實其中八項建議。

為表揚員工的出色表現，公司設立了多個獎勵計劃，如「活出信念獎」計劃。管理人員及督導人員透過該計劃，嘉許員工在工作中體現公司的核心價值觀。

為支持育有子女的員工，公司為就讀中學和大專的合資格員工子女，提供多個獎學金。而積極參與社區義工活動的中學生和大專生，亦可獲得這些獎學金，其中包括書簿津貼、部分學費或預定金額的一次性獎金。每年約有 75 名學生受惠於此計劃。



您知道嗎？

「港鐵傑出貢獻嘉獎」

「港鐵傑出貢獻嘉獎」是公司對員工的最高表揚。香港業務和香港以外地區附屬公司及聯屬公司的員工，均可以獲得個人或團隊形式的提名。提名須由部門主管或當地管理層提交，而跨部門評審委員會透過嚴格的篩選程序選出得獎者。

2015年，公司共收到74項「港鐵傑出貢獻嘉獎」提名，並於10月舉行了年度頒獎典禮。

您知道嗎？

「最高榮譽大獎」

2015年，「最高榮譽大獎」由「大型公眾活動應變團隊」奪得，以表揚公司一眾員工、部門及處別於應付2014年底至2015年初的大型封路及抗議活動時所付出的共同努力。雖然期間香港多處地方進行公眾活動和出現封路，但全憑團隊的專業精神、團隊合作、卓越表現和以客為本的服務方針，港鐵仍為香港市民提供安全可靠的列車服務。在部分受影響地區，港鐵是唯一保持運作的交通工具，使廣大市民能繼續如常生活。

工作與生活平衡

港鐵透過一系列的計劃，確保僱員享有均衡和健康的生活方式。

家庭友善僱傭實務

港鐵透過家庭友善僱傭實務，為員工及家屬提供支援。港鐵為香港的所有合資格員工提供全薪的婚假、產假、侍產假、恩恤假及進修假。

港鐵康樂會

港鐵每年舉辦各類聯誼活動，讓員工及家屬輕鬆暢聚。員工支付象徵式會費，便可與家屬一起參加港鐵康樂會，享用一系列的康樂設施。會員亦可參加不同屬會、興趣班、聯誼及康樂活動（如郊遊和燒烤）。2015年，公司舉辦「陸運會」和「聖誕兒童遊戲日」等活動，讓員工及家屬共享歡愉。目前，公司77%的員工已成為港鐵康樂會會員。

「健康生活計劃」

港鐵舉辦一系列計劃，確保僱員享有均衡和健康的生活方式。公司把這些活動統稱為「健康生活計劃」，強調員工「身」、「心」、「智」、「社」的全面健康發展。

公司舉辦以優質睡眠、促進工作間衛生、紓緩壓力等為主題的研討會和活動，與員工保持聯繫。為了進一步支援員工學習，我們邀請嘉賓講者向員工發表演講及主持互動小組會議。我們亦為員工提供參考材料、書籍、海報和健康貼士。此外，公司為全體員工及合資格家屬，提供由專業輔導人員接聽的健康輔導服務專線。



退休社羣

「We are MTR」

在服務公司期間，港鐵不少員工與同事們建立了深厚的關係，因此退休對他們來說是一個重大甚至是困難的轉變。退休前，員工會收到實用的資料和簡訊。退休後，「We are MTR」計劃協助前僱員與其他退休員工和舊同事保持聯繫，讓他們繼續感到自己是港鐵大家庭的一份子。該計劃自 2013 年推出以來，已聯繫起超過 1,000 名退休員工。

懷緬當年

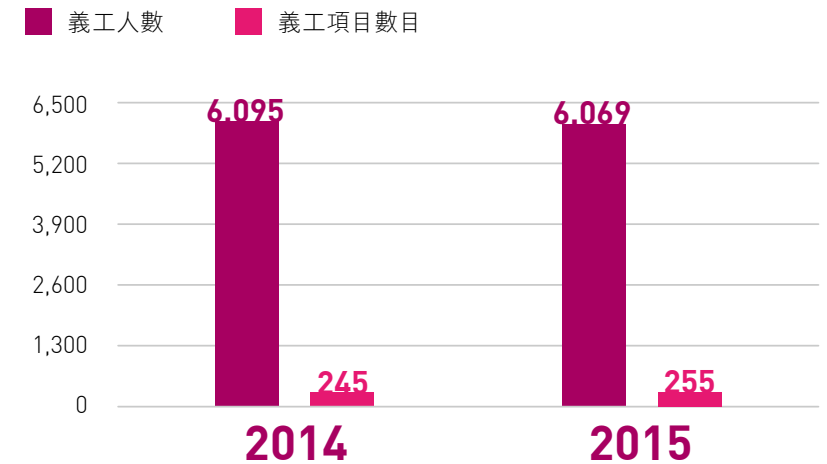
We are MTR 於 2015 年 7 月舉行以「快樂健康的退休生活」為主題的午餐聚會，招待超過 150 名於 2015 年退休的同事，表揚他們多年來為公司作出的寶貴貢獻。該計劃於 2015 年已踏入第三個年頭。

義工活動

港鐵支持和鼓勵員工利用工餘時間和個人技能服務社群。透過公司的「鐵路人 鐵路心」計劃，員工可發起、組織和參與義工活動。

「鐵路人 鐵路心」計劃於 2015 年踏入第十個年頭。該計劃的十周年慶典暨義工嘉許禮於 3 月舉行，出席人士包括港鐵董事局成員、行政總裁、高級管理人員、香港社會服務聯會及非政府機構的代表，以及現職及已退休員工義工等。2015 年，「鐵路人 鐵路心」計劃舉辦了 255 項義工項目，超過 6,000 名義工參與。員工和退休義工在會上獲頒發 53 個獎項，以表揚他們對社區的卓越貢獻。

義工活動



了解更多……

「鐵路人 鐵路心」亦載於公司的顧客網站。

環球策略

港鐵致力確保具備適當的人才、文化和工作環境，在海外延續香港的成功故事。公司環球策略的其中一環，是擴充中國及國際業務的人力資源庫，以支援全球人力資源調配。

人力資源部同事定期舉行環球會議，確保公司的整體人力資源策略得到有效的檢討和實施。來自香港、中國及國際業務的人力資源團隊參與了 2015 年 6 月舉行的第二屆環球人力資源會議，探討多個環球人力資源項目的執行計劃。

量身制定的方針

在中國內地，港鐵專注羅致當地人才，並建立當前營運和未來擴展業務所需的技能。港鐵夥拍中國各地多間教育機構，招攬及栽培見習人員。

在已發展的澳洲和歐洲市場，我們為當地強大的團隊提供支援。在這些地區，我們正在尋找可善用香港經驗的方法，以強化營運流程和增加商機。

策略性人力資源架構

港鐵透過環球人力資源架構，為未來數年的人力資源策略制定了三個清晰目標，即專注於文化發展、人才管理，以及人力資源分配和發展。為實現上述目標，港鐵自 2013 年起開始實施系統性的執行計劃。

人力資源調配

由於公司在香港以外地區的業務組合日益擴展，我們於 2015 年制定了環球外派政策，以促進全球的人力資源調配，並在全球各地辦事處提供一致的員工調派條款。

「臻善圈」

港鐵在深圳、北京、杭州、墨爾本和斯德哥爾摩的附屬及聯營公司已採用「臻善圈」概念。在香港以外地區，「臻善圈」小組現已達 250 個，參加員工逾 2,000 名。2015 年，這些「臻善圈」小組共提交 300 多個工作改善項目。

溝通平台

港鐵於 2014 年 1 月推出名為「MTRconnects」的跨國內部溝通平台，讓全球各地員工保持聯繫。「MTRconnects」報道對公司環球業務有影響的最新發展，並鼓勵員工分享工作經驗和港鐵同事的小故事，加深相互了解。



社區



9

個「心繫社區」計劃

255

個「鐵路人 鐵路心」項目



60

項「港鐵車站藝術」作品



10

個「Youth Connect」技能發展暨自信提升計劃



引言

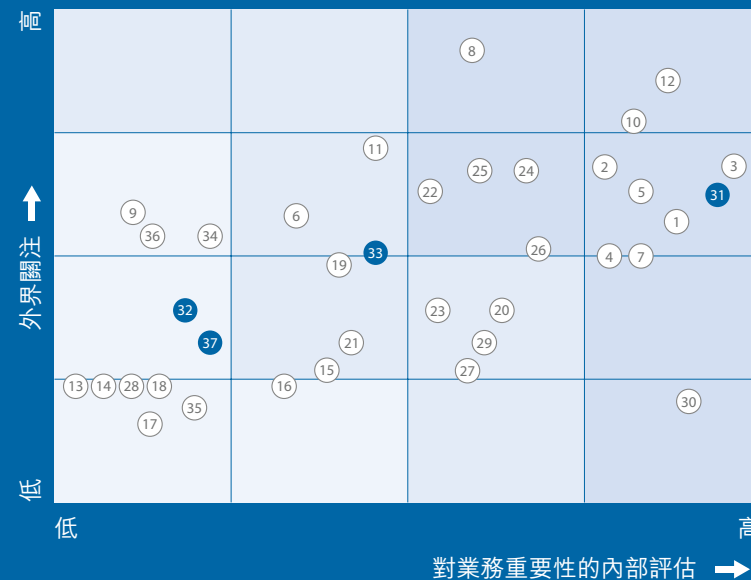
港鐵致力以關懷備至的服務連繫和發展社區。港鐵能否達致這個長遠目標，香港市民是關鍵要素。因此，我們高度重視與直接受港鐵項目影響的本地居民保持緊密聯繫，並支持有助提升本港生活質素的社區計劃。

社會可持續發展的城市

根據聯合國教育、科學及文化組織（聯合國教科文組織），城市的社會可持續發展是指「可容納公民社會的和諧演進、營造有利於各種文化和社會群體作出貢獻的優良環境，同時提升社會各階層人士的生活質素，鼓勵社會共融的一種發展模式。」

把上述概念應用到港鐵身上，意味我們所設計、營造和提供的服務，必須以人為本、安全高效，且有助提高生活質素。顯而易見，我們無法憑一己之力實現城市的社會可持續發展，因此我們必須與政府和其他機構合作，處理我們所能直接影響和控制的社會、經濟及環境問題。

本章涵蓋的重要議題



- ③1 社區參與及發展
- ③2 教育及文化
- ③3 創造就業及技能提升
- ③7 社區投資（包括僱員義工）

港鐵如何看待社會可持續發展城市？



了解更多……

社會可持續發展城市的定義摘自 [Towards Socially Sustainable Cities: Building a knowledge base for urban management in the twenty-first century](#)，這是聯合國教育、科學及文化組織（聯合國教科文組織）於 2000 年與其他機構合作發表的一項研究，是聯合國教科文組織「社會轉型管理」（MOST）項目的一部分。

連繫及發展社區

港鐵與業務所在地區的人民生活息息相關。多年來，港鐵採用以鐵路運輸為導向的發展方式（TOD），使香港的交通系統得以維持和提升高效可靠的美譽。TOD 透過集中發展車站周圍的高密度住宅及辦公物業，盡量提高土地使用效益。交通樞紐透過鐵路網絡連接，亦可帶來更多的綠色空間和其他社區設施。

交通系統和城市規劃的結合，大大減少了居民對汽車的倚賴：在香港，公共交通佔通勤交通流量的九成，而港鐵佔其中高達 48.5% 的市場佔有率。鐵路有助減低交通意外和人命傷亡、節省家庭的交通費用、紓緩交通擠塞，以及減少與交通工具有關的碳排放，同時鼓勵市民步行，投入更健康的生活方式，為本地企業帶來更多人流及生意。

我們採用鐵路加物業綜合發展模式，在港鐵網絡沿綫建立了可持續發展的社區樞紐。新的住宅區得以不斷發展（例如香港的「日出康城」和東涌），而港鐵延伸所及的舊區亦得到活化（如港島綫西延）。港鐵網絡的拓展為社區帶來嶄新的設施，我們亦不遺餘力地保育古蹟和自然生態，致力為香港創造一個更環保、更宜居的城市環境。

我們深明，為了連繫和發展尚未有高效率集體運輸系統覆蓋的地區，我們必須繼續探討拓展鐵路網絡的機會。因此，我們與政府緊密合作，研究增建新鐵路綫的方案。我們亦把這個願景帶到我們業務所在的其他城市。

對我們來說，改善社區並不單指硬件建設，還需要支持人力資本的發展。港鐵以年青人作為社區計劃的主要對象，與公司推動未來基礎建設的使命相輔相成。我們希望協助年青人提升技巧、激發動力、擴闊視野和把握機遇，為自己、為社區創造一個充滿生機、持續發展的未來。



改善社區

港島綫西延通車，為西區這個港島其中一個歷史最悠久的住宅區帶來裨益。以下是我們實現願景的更多例子。

重建黃竹坑

我們計劃在黃竹坑興建的大型發展項目將會是促進南區改造的催化劑。項目將成為區內的矚目焦點，為社區帶來便利和活力，同時也將推動區內的旅遊活動。根據這個重建項目的總綱發展藍圖，該項目可容納一個車站、一間鐵路車廠及 4,000 多個住宅單位。

擴大核心商業區

香港站上蓋的國際金融中心透過增加世界級甲級寫字樓的樓面面積，擴大了香港的核心商業區。同樣，在維港彼岸，環球貿易廣場所在的西九龍以往交通不便，但現在從中環乘搭東涌綫或機場快綫只需 10 分鐘便可抵達。這些建設可支持香港經濟的持續發展和增長。

貫通東西 連接南北

香港鐵路拓展項目帶來遍達香港幾乎每個角落、貫通不同社區的高效率交通服務。一條新走廊將為新界東和新界西提供首條直達鐵路綫。同時，香港歷史最悠久的鐵路綫—已有百年歷史的東鐵綫，將透過香港第四條過海鐵路—沙田至中環綫伸延至香港島，使港島南部與北面深圳邊界之間享有直達鐵路服務。



連繫社區

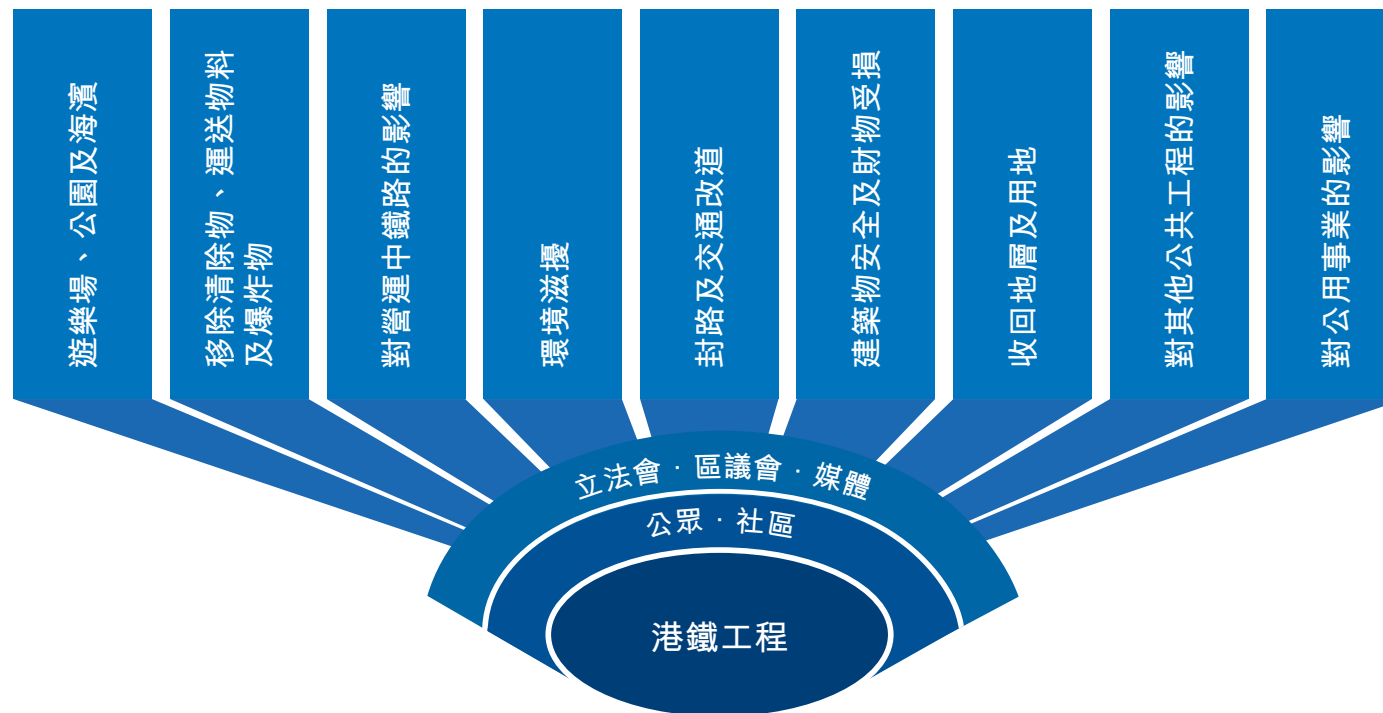
港鐵就新鐵路線、物業發展及其他主要工程的影響，在本地社區進行廣泛諮詢。公司一方面致力與持份者合作，紓緩噪音、灰塵、交通干擾等為本地社區帶來的不便。另一方面，為使項目設計和服務為當地社區帶來最大裨益，我們會盡可能參詳社區人士的意見。

新鐵路線

下圖闡述公司在鐵路拓展項目施工期間通常採取的監控措施。請參閱我們的個案研究，以了解我們如何實踐上述原則。

工程對持份者的影響：通常採取的監控措施

港鐵項目管理、與持份者緊密聯繫、社區及媒體關係



您知道嗎？

公司出版《MTR Projects Journal》（僅提供英文版）概述港鐵拓展項目及提升工程的重要範疇，包括港鐵所面對的挑戰和複雜問題，以及處理有關問題的創新技術。

文物古蹟保育

港鐵與古物古蹟辦事處、古物諮詢委員會，以及由劉文鎖博士帶領的一支經驗豐富的合資格獨立考古專家團隊合作，採取措施保護和保育可追溯至宋元時期的古跡，尤其是在日後沙中綫土瓜灣站和鑽石山站附近的工地。在相關人士的同意下，土瓜灣站的修訂設計亦加入了保育方案，當中考慮了市民的建議，包括展示考古工作中發現的部分文物。港鐵繼續向立法會議員及九龍城區議員匯報考古及建造工程的最新進展。

在鑽石山站，我們保育兩座分別被列為二級和三級歷史建築物的歷史建築——機槍堡及前皇家空軍飛機庫。在古物古蹟辦事處和文物建築專家協助下，我們拆卸這些建築物，並把它們存放在原址一個臨時貯存庫內。

物業發展和管理

物業發展

物業發展項目方面，我們致力滿足業務所在社區的期望。舉例說，我們在「青衣城」擴建項目的發展過程中，用了多年時間諮詢當地居民和區議會。該擴建項目的工程已經展開，我們正將毗鄰青衣站一個位於青荃路的貨車停車場改建為商業項目。

該項目包括改善現有的公共交通交匯處，並將提供行人通道，以及一個約 5,000 平方米的平台花園。這些設施不單滿足居民對更完善建築設計的訴求，亦為社區提供更愜意的綜合生活空間。此外，我們還為項目融入節能設計特色。

同樣地，為滿足市民對更便利的出入通道及更多休憩用地的需求，位於將軍澳站的「PopCorn」特別加入了多項設施，包括「演藝廣場」、平台花園、無障礙通道，以及連接鄰近發展項目的行人通道。

港鐵商場

港鐵商場與港鐵網絡車站緊密結合。商場設計和營運模式參考鄰近商場，提供購物消閒及其他康樂或聯誼活動的樞紐。港鐵商場為社區提供活動場地，讓當地居民聚首一堂，欣賞藝術和享受生活。2015 年，港鐵支持 100 多項「心繫社區」計劃的活動，涵蓋青少年發展，以至藝術、社區服務、慈善及環保活動。

住宅項目

2015 年，港鐵管理的住宅項目舉辦超過 400 項社區活動，其中包括社區關係、環保及慈善 / 籌款活動，為居民締造和諧的生活環境，並推廣社區的可持續發展。舉例說，我們舉辦推廣不同國家文化的節慶和音樂活動、由愛護動物協會主辦的教育講座、家電回收計劃、長者探訪活動等。

寫字樓

港鐵旗下管理的寫字樓，舉辦多項環保及捐款活動，吸引租戶參加。

鐵路營運

「港鐵社區聯網」

「港鐵社區聯網」是（「心繫社區」的組成部分）於 2009 年成立，是車務處透過參觀活動、聯誼聚會及電子通訊與成員交流意見和保持聯繫的一個平台。聯網目前共有 24 家機構成員，當中包括香港多個社團、協會及專業機構。2015 年，「港鐵社區聯網」榮獲「傑出融合獎」，以表揚公司廣泛地連繫持份者，並積極尋求機會持續改善社區共融設施。

「港鐵社區聯網」的一項首要任務，是與專業組織的年青成員保持緊密聯繫，如香港測量師學會、香港工程師學會及英國特許建造學會（香港）。2015 年，我們舉辦了三場「港鐵社區聯網」聚會，與持份者暢談顧客服務、安全及鐵路發展等議題。約 950 名個人會員參加了我們於年內舉辦的九次參觀活動。



個案研究：港島綫西延

2014年12月28日上午6時，港鐵港島綫西延正式投入服務。逾千名市民聚集堅尼地城站，希望乘搭這條全長三公里新延綫的頭班列車。為了替通車作好準備，超過500名港鐵職員及承辦商人員通宵工作，在整個港鐵網絡更換了超過23,000個標誌及資訊牌，同時因應兩個新車站的加入而更新了相關的電子資訊及收費軟件。

港島綫西延共有三個新站，包括西營盤站、香港大學站和堅尼地城站。作為社區鐵路，這條延綫為逾九成西區居民帶來便捷的交通聯繫，包括一個全天候綜合行人網絡。自2005年起，我們積極進行了一系列社區聯繫活動，以聽取當區持份者及居民的意見。

這個造價185億港元（最新估算）的項目完成後，由堅尼地城站乘港鐵至上環站僅需7分鐘，如使用路面交通則需要15至25分鐘。香港大學站和堅尼地城站於2014年12月28日投入服務，而西營盤站亦於2015年3月29日啓用。新車站融入創新的環境管理特色和藝術設計元素，為乘客未來新車站的面貌。

2015年3月，港鐵舉辦「港島綫西延感謝日」，向中西區區議員、西港島綫社區聯絡小組成員和西港島綫青年大使頒發感謝狀，感謝他們於港島綫西延建造及試運行期間全力支持及積極參與。

新鐵路綫的整體運作大致暢順，三個車站的每日平均載客量約200,000人次。於通車初期，港鐵加派職員及車站助理在新車站和港島綫各站，協助乘客了解及熟悉新車站的服務及設施。根據我們的觀察，新鐵路服務深受當區居民及香港各區市民歡迎。

甚麼是「社區鐵路」？

港島綫西延便是社區鐵路的一個好例子，其建造目的是為了迎合在鐵路所在社區內居住和工作的市民的需要。以下例子說明這個港島綫西延項目如何迎合當區居民實際所需：

- 提供便利居民的全天候綜合行人網絡，包括設於香港大學站和西營盤站非付費區內的行人隧道、扶手電梯及升降機等，讓市民往來西半山與皇后大道西更加方便舒適。
- 在士美菲路設立綠色專綫小巴上落客區，並於堅尼地城站出入口上蓋重置約7,300平方米的康樂設施。
- 在山市街及石山街裝設升降機及扶手電梯，方便乘客往返堅尼地城站。
- 興建一條連接香港大學站出入口與香港大學百周年校園的行人天橋，方便往返大學人士。
- 重建新的堅尼地城游泳池，並活化歷史建築物成為新的康復中心，使有關設施在項目施工期間仍可繼續提供服務。
- 提升及加強西區的公共休憩設施，例如遊樂場、花園、休憩處，以及增加區內的康樂設施用地。



與政府機關合作

規劃諮詢

在項目規劃階段，我們與政府部門和區議會代表進行了一系列的諮詢活動，確保新鐵路滿足香港和當地市民的需要。我們審慎考慮有關延綫設計的所有意見，包括鐵路綫、車站位置、工地等因素。

進度報告

隨著項目推進，我們就鐵路相關事宜定期向立法會小組委員會提交進度報告，包括有關建造安全及社區聯絡活動的報告。我們亦與中西區區議會舉行會議，讓議員掌握最新的發展情況。

持續合作

由新鐵路綫建造到投入服務，我們一直與多個政府部門緊密合作，確保及時取得所需批核。在路政署鐵路拓展處的協助下，我們得以妥善處理由相關政府部門及當地市民提出的要求和關注。透過港鐵主動與機電工程署、屋宇署、消防處及土力工程處等政府辦公室的溝通，有助我們就建議工程達成協議和符合法定要求。我們與環境保護署合作，把對市民造成的環境影響減至最低。地政總署就收回土地和移除樹木提供意見，而運輸署則就封路、交通改道及移除清除物提供支援，而在與消防處磋商後，我們亦採納了新的消防安全指引。

車務演習

在籌備新綫通車期間，我們在運輸署和機電工程署的監督下，與消防處和香港警務處進行了一次大型車務演習，以測試緊急應變及疏散程序。這次演習約有 120 名港鐵職員參與，而這只是我們在通車前進行 70 多次模擬車務演習的其中一次。

與本地社區的聯繫

社區聯絡小組

為了與受港島綫西延工程影響的持份者保持聯繫，我們分別就西營盤段、香港大學段和堅尼地城段設立了三個社區聯絡小組，各小組的成員包括當區區議員、相關的分區委員會、社區代表、居民、學校、相關政府部門及港鐵公司的代表。各社區聯絡小組定期舉行會議，讓小組成員和居民掌握工程的最新進展，以及小組的社區聯絡工作情況。我們透過會議聆聽居民有關新鐵路項目的意見，以及回應他們的查詢。

網站及資訊中心

在港島綫西延施工期間，我們特別為項目設立了網站，提供工程背景資料、工程進度，以及社區聯絡工作的情況。此外，我們亦於堅尼地城開設資訊中心，就當區居民所關注的事宜，直接與市民溝通。

了解更多……

我們為所有新鐵路項目設立了專題網站。若有興趣了解其他鐵路網絡拓展項目，請瀏覽該網站。

青年大使

我們與香港大學建築學院社區項目工作坊攜手，展開一項創新的社區計劃，委任超過 50 名學生擔任西港島綫青年大使。在 2014 年 5 月至 9 月期間，青年大使到訪西區逾 30 所學校、長者中心、住宅大廈及社區中心，推廣新鐵路延綫的特點和車站設施。此計劃為學生提供發展領導才能的機會，並培養他們對社區的使命感。



迎接新挑戰

行人流量

西營盤站和香港大學站設有全天候綜合行人網絡，利用行人隧道、扶手電梯和升降機，連接西區山上山下。兩個車站要依山而建，因此工程師在設計車站出入口和行人設施時面對很大的挑戰。有見及此，我們在兩個車站設立升降機專用出入口，成為港鐵網絡內最先採用這項設計的車站。以香港大學站為例，升降機設於非付費區，以連接車站大堂與薄扶林道和香港大學，從而改善了本地居民和顧客的便利。

盡量減少滋擾

在人口密集的西區，我們深明工程活動會對區內居民造成影響。為釋除他們的疑慮，我們於項目展開時便與持份者保持聯繫和進行諮詢，致力平衡居民的訴求和工程項目的需要。港鐵工程團隊需要找出工程可能造成的影響，以便在施工期間採取適當的紓緩措施：

- 交通改道對市民每天出入造成甚麼影響？
- 工程會否對鄰近建築物的結構造成影響？
- 會否對區內居民造成噪音、塵埃或其他滋擾？

您知道嗎？

港島綫西延的走綫深入香港建築物林立的地區之下。興建鐵路需要向在鐵路走綫上面逾 300 幢私樓的業主回收地層。政府根據《鐵路條例》進行有關工作。港島綫西延的回收地層速度是公司歷來最有效率的一次，這次經驗有助我們日後進行其他新鐵路綫的項目。

保育古樹

在興建港島綫西延時，我們深明工程對附近社區的影響，以及在可行情況下保育自然遺產的需要。我們在堅尼地城面對一項嚴峻的挑戰，科士街有一幅有過百年歷史的壯觀樹牆，牆上長有 22 棵細葉榕和五棵日本無花果樹，其中四棵獲列入政府的《古樹名木冊》。這是香港最古老和最大幅的樹牆，具有極高的生態和歷史價值。

我們就保育高價值樹牆與當地社區和政府進行超過 100 次諮詢會議後，決定按 2005 年的項目初步設計，將堅尼地城站由科士街原址遷往前堅尼地城游泳池底下。保育樹牆、拆卸舊泳池、在城西道重建新游泳池的兩期工程，合共花費約 9 億港元。新泳池第一期已於 2011 年 5 月啓用。第二期工程（包括室內泳池設施）預計於 2016 年年底竣工。

透過上述努力，我們成功為科士街樹牆制定一項完善而持久的市區保育計劃。我們可憑藉這次經驗，為日後所有新項目制定保育自然遺產和保護樹木的新標準。



推廣文化藝術

我們舉辦西港島綫西區藝術計劃活動，透過三個新港鐵車站的設計，展現西區的獨特文化。舉例說，由「情繫港島西」攝影比賽的得獎作品和市民在西區拍攝的生活照拼砌而成的全景圖，在車站大堂永久展示；而在堅尼地城站大堂作永久展示的藝術作品《城果》，則是透過收集當地居民的手印製作而成。在項目施工期間，我們亦邀請區內學生參加圍板美化繪畫比賽，為工地圍板添上色彩。

西區印象

我們與香港青年藝術協會合辦「西區印象」藝術工作坊及導賞團，由本地藝術家帶領年青人創作描繪西區傳統商店和地方特色的藝術作品。作品將永久展示於西營盤站和香港大學站。

短片

我們與香港藝術中心 ifva greenlab 合作，聯同三名新晉導演卓韻芝、周冠威及卓亦謙創作出三套短片。短片描寫中西區的獨特風貌，社區內人與人之間的緊密關係，以及區內人士對新鐵路的期盼心情。



社區計劃

鑑於港鐵網絡覆蓋廣泛地域和社區，我們希望成為良好的企業公民，透過利用我們的人才、資源和網絡，為社區發展作出貢獻。我們致力促進社區的社會及經濟發展、提高市民的生活質素，締造利於生活和營商的環境。港鐵社區計劃的最終目標，是在以下與公司業務有直接關係的範疇內，為公司及社會締造長遠裨益：

- 青少年：投放資源在青少年身上，對推動和維持公司及社區的長遠發展至關重要。青少年是我們的顧客、未來的員工、守護者和創造者。我們透過提供輔導、生活技能訓練及工作體驗等計劃，積極培育下一代，讓青少年具備所需技能，擴闊視野，以克服未來的挑戰。
- 藝術：文化藝術是一個社區的傳統、歷史和特質的構成部分，與我們為未來建設和連繫社區的長遠目標一脈相承。我們支持藝術發展，亦希望鼓勵社會欣賞藝術，以提升生活質素和鼓勵創意思維。
- 環保及健康生活：「鐵路加物業綜合發展經營」模式創造了充滿活力、樂活步行和適宜居住的社區。我們透過鼓勵市民步行、節約能源和減少碳排放，對市民的身體健康作出貢獻。此外，我們支持有助提升、推廣及協助市民奉行綠色健康生活方式的措施。
- 安全：確保顧客、市民、承辦商和員工的安全，是公司對的首要目標。我們需要持份者認同我們安全第一的文化，因此我們向乘客推廣及提升他們對安全有禮旅程的認識，並為市民、員工和承辦商提供安全的環境。

下文將概述港鐵的主要社區計劃，如「Youth Connect」及「心繫社區」等。

Youth Connect

在我們致力維繫的社區中，年青人是重要的一份子。他們將肩負帶領社區邁步向前的重任，因此我們把資源投放在他們身上。他們是未來的創造者、主人翁，並會守護我們今天努力建立的資產。

2015年9月，我們推出「Youth Connect」，一個匯聚港鐵各類社區計劃，激勵年青人發揮潛能的平台。「Youth Connect」的目標，是激勵年青人掌握技能、發揮積極性和把握機會，為自己和社區締造一個光明和可持續的未來。

「Youth Connect」舉辦各類活動，透過各種方式讓年青人盡展潛能。我們希望為年青人和與他們有緊密接觸的人士提供支援、知識和經驗。我們運用本身的網絡、資源和專長，讓市民了解年青人面對的問題，讓我們與年青人有更好的溝通，加強對他們的了解，並為他們提供機會、技能和經驗。我們透過這個平台匯聚各項社區計劃，配合我們推動業務所在社區健康蓬勃發展的目標。

「Youth Connect」所舉辦的計劃包括：

- 青思聚
- 「從校園到就業」旗艦計劃
- 'Train' 出光輝每一程
- 'Friend' 出光輝每一程
- 「港鐵 x 中大青年生活質素指數」調查
- 「學生品管圈」一臻善圈計劃
- 商校家長計劃
- 「顧客服務大使實習計劃」及「旅客服務大使實習計劃」
- 「生活技能」—香港運動員就業及教育計劃
- 青年講座

青思聚

年青人希望參與社區建設，他們的參與有助我們從年青人的角度了解社會大眾所關注的議題。於 2015 年 7 月正式成立的「青思聚」，由四位港鐵職員及十位來自不同背景、曾參與港鐵公司不同社區計劃的年青人組成。他們一直提供意見，協助我們以年青乘客角度優化處於初步階段的構思，以更好回應社區需要。「青思聚」在 2015 年舉行了兩次會議，為我們的企業溝通方式提供寶貴意見，並協助我們為已於 2016 年推出的「鐵路 2.0」計劃命名。

作為對「青思聚」成員的時間和意見的肯定，公司為成員們提供寶貴的商業經驗和技能。他們定期與港鐵高層交流意見、參加專業培訓課程，以及參觀港鐵的幕後設施。成員們也藉此機會交友結誼，擴闊人脈網絡。

「從校園到就業」旗艦計劃

我們亦於 2015 年 9 月舉辦「從校園到就業」旗艦計劃。香港的競爭力取決於下一代能否滿足市場對高效率、具創意員工的需求。年青人和僱主都意識到香港新一代的理想與能力開始出現落差，同時也了解勞動市場的演變以及日益受技術主導的經濟發展所產生的人力需求。只有商界、教育和社會各界共同努力，香港才可以續創輝煌。

就像港鐵列車使不同背景的人走在一起，我們啟動旗艦計劃，並舉行跨界別高峰會，匯聚來自教育界、社工界、商界、決策機構及非政府組織的專業人士和港鐵員工，與青年人討論從校園進入社會的議題。高峰會由港鐵與香港社會服務聯合會合辦，並獲得 Asian Charity Service 全力支持，與會者就議題交流意見和看法，並探討可提供協助的形式和方案。

要開闢多個就業途徑，無法一蹴即至。我們於 2016 年推出一個「社區創新平台」，採用設計思維和一種經驗證的創新流程，延續討論，推動共同制定解決方案。港鐵計劃提供財政及其他援助，試驗推行成熟的創新方案來應對實際需要，協助年青人投身職場。

‘Train’ 出光輝每一程

自 2009 年起，「‘Train’ 出光輝每一程」計劃共為 700 名中學生提供為期 10 天的多元化暑期培訓課程。活動包括參加工作坊、訓練營、參觀港鐵設施，以及在港鐵車站吸收工作經驗。該計劃旨在擴闊學生的視野，使他們具備所需的寶貴技能和視野，日後為自己和社區創造一個光明的未來。2015 年，該計劃獲得美國 Learning! 100 大獎及美國人才發展協會卓越培訓實踐獎。



‘Friend’ 出光輝每一程

這項為期八個月的計劃，今年踏入第六個年頭。該計劃為每位中學生配對一位年輕熱誠的「港鐵 Friend」導師。除了一對一的分享環節外，導師和同學還會一同參與嶄新的體驗活動，如參觀港鐵的幕後設施和參加義工活動。透過這個分享之旅，同學和導師得到了全新的正面體會。

「港鐵 x 中大青年生活質素指數」調查

自 2013 年起，港鐵一直贊助香港中文大學每年進行的「青年人生活質素指數」調查。指數涵蓋八個領域：生理狀況、心理狀況、社交與家庭、經濟、教育、政治、生活環境和整體生活滿意程度，共有 28 個指標。指數可為決策者和社區人士在制定和籌劃青少年政策和項目的過程中提供有用參考。

「學生品管圈」計劃

港鐵物業處於 2009 年制定「學生品管圈」計劃，向青少年推廣臻善文化。我們曾與三間小學合作，共有約 220 名小學生參加計劃。2015 年，計劃更擴展至中學。

商校家長計劃

自 2006 年起，港鐵參加由青年企業家發展局舉辦的「商校家長計劃」。港鐵物業處職員擔任公司大使，為中學生提供投身職場前接觸商業世界的機會，並培養他們的創業精神。過去數年，我們已與 30 多間中學合作，為約 1,000 名青少年提供援助。

「顧客服務大使實習計劃」及「旅客服務大使實習計劃」

「顧客服務大使實習計劃」於 2015 年踏入第七個年頭，繼續為五間專上院校的 200 名學生提供汲取工作體驗的機會。該計劃讓參加者有機會掌握實際的客戶服務知識，並提升他們的溝通和人際技巧。

為退役運動員而設的「生活技能培訓」— 香港運動員就業及教育計劃

自 2013 年起，我們便與香港體育協會暨奧林匹克委員會（港協暨奧委會）合作，全力支持「香港運動員就業及教育計劃」，為退役運動員提供「生活技能培訓」，助其轉換職業。培訓課程包括為期五個工作坊，內容包括解決問題、有效溝通、時間管理、決策及表達技巧。計劃至今舉行了 30 場工作坊，吸引超過 500 名運動員參加。為表揚港鐵的支持，港協暨奧委會向港鐵頒發「支持機構嘉許狀」。

了解更多……

有關港鐵青少年計劃的詳情，請瀏覽港鐵顧客網站。



心繫社區平台

2016年3月，港鐵推出心繫社區 (Community Connect) 平台，其中包含各類社區計劃，充分彰顯港鐵致力提供關懷適切的服務，並積極推動與所服務社區的互動。該平台涵蓋及整合不同類型的企業責任活動整合在這平台上，透過「港鐵車站藝術」計劃支持藝術發展；透過籌款和義工服務回饋社會；並透過定期探訪、體育活動、支持非政府機構及學校巡迴演出，接觸本地社群。

「Community Connect」舉辦的活動包括：

- 港鐵車站藝術
- 「鐵路人 鐵路心」義工計劃
- 港鐵 X 香港話劇團「鐵路安全學校巡迴演出」計劃
- 學校講座和長者計劃
- 鐵路安全桌上遊戲及「沿途有禮」教材套
- 支持社會企業
- [「港鐵社區聯網」](#)
- 港鐵競步賽
- 籌款及捐贈

港鐵車站藝術

今年踏入第17個年頭的「港鐵車站藝術」計劃，目的是為乘客的旅程增添姿采，並把藝術融入乘客生活的每一程。該計劃最初是為配合機場快綫和東涌綫於1998年通車而推出，在車站建築的實際設計中為不同類型的藝術作品留一席位。此後，該計劃已擴展至港鐵的所有鐵路線。

我們繼續支持新晉本地藝術家在「藝術管道」展出他們的作品。「藝術管道」是港鐵在中環站設立的永久迷你展廊。透過「藝術之旅」計劃，我們在港鐵網絡沿綫各站定期舉辦短期展覽，展出平面和立體藝術作品。而透過「車站藝術表演」計劃，我們每逢星期五黃昏在香港站舉行現場藝術表演。

2015年，我們首次把「港鐵藝術之旅」擴展到港鐵西灣河站及調景嶺站兩個車站，同時間舉行展覽。在展覽中打頭陣的是21件在香港慈善機構 Redress 主辦2014/15年度「衣酷適再生時尚設計」比賽中脫穎而出的優秀時裝展品。作為「香港藝術月—藝術空間@港鐵」展覽的一部分，中環站的「藝術管道」便展出了由11位著名藝術家創作的繪畫、雕塑及藝術裝置。港鐵目前共有55個「社區藝術畫廊」和60個「車站藝術建築」裝置作品，包括位於西營盤站和火炭站的新增藝術作品。我們亦於沙田至中環綫的鑽石山站及顯徑站的地盤圍板上，展出多名學生的藝術作品。

新鐵路線上的「車站藝術建築」

作為「車站藝術建築」計劃的一部分，我們與由五名藝術專家組成的藝術諮詢委員會合作，協助挑選藝術家和發展藝術概念。就港鐵其中兩條新鐵路線（沙田至中環綫和高鐵香港段），我們便與下列的策展人合作，提供策展指導和管理藝術作品的發展工作。





南港島綫（東段）方面，我們委託多名藝術家（包括來自香港青年藝術協會的藝術家）創作具有地區特色的藝術作品。不少藝術作品均有當地居民的參與部分，從而建立他們對車站的歸屬感。至於觀塘綫延綫項目的車站，不少藝術作品是從公開比賽中挑選出來，如為何文田站創作兩件雕塑作品的 Kwok Man Ho。這些新展品將令該計劃成為香港規模最大的公眾藝術作品珍藏。

了解更多……

如欲下載《港鐵車站藝術簡易指南》及了解港鐵藝術計劃的詳情，請瀏覽港鐵顧客網站或登入 youtube 瀏覽港鐵虛擬畫廊 1 及 2。

您亦可透過港鐵的 youtube 視頻，深入了解港鐵的藝術家和他們的作品。

「鐵路人 鐵路心」義工計劃

港鐵由員工發起的「鐵路人 鐵路心」義工計劃，今年踏入第 10 個年頭。為慶祝這項里程碑，我們在香港舉辦了一項比賽，以展示和表揚義工透過計劃為社區所作的貢獻，並鼓勵市民參與義工活動。比賽共收到超過 350 份鼓舞人心的義工故事，義工故事的勝出者獲贈免費乘搭港鐵一年的獎勵，以鼓勵市民接觸社區參與義工服務。

鐵路安全學校巡迴演出計劃

為推廣鐵路安全有禮的重要性，公司推出《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》「鐵路安全學校巡迴演出計劃」，在幼稚園、小學和中學，以及特殊學校演出，以推廣鐵路安全有禮的訊息。自計劃於 2011 年推出以來，截至 2015/2016 學年看過這齣話劇的學生將超過 117,000 名。

此外，我們在學校和為長者舉辦多場安全有禮講座。我們又向老人中心的長者派發「長者包」，使他們熟悉港鐵的設施和安全使用港鐵網絡。我們還夥拍香港電台第五台的一個長者節目，安排長者參觀港鐵車站及了解站內的安全措施。

安全桌上遊戲

2015 年，公司與本地社企「樂在棋中」攜手設計一款桌上遊戲，讓小朋友從小認識搭乘港鐵時應注意的安全及有禮好行為。桌上遊戲深受市民歡迎，於 2015 年的香港書展中全部售罄。有關收益已全數撥捐「樂在棋中」，以支持香港的青少年發展計劃。港鐵還向小學生免費派發 500 份「小童包」，內含桌上遊戲和兩本教學小冊子、港鐵及輕鐵地圖，以及講述鐵路安全和乘客有禮的 DVD 光碟。

支持社會企業

在過去數年，為市民不同需要服務的社企不斷增加。除了一如過往的做法，直接購買社企的產品或服務來支持它們外，我們正研究能否運用公司現有資源，透過港鐵商場和車站商店給予支持。

年內，我們在車站商店推出了一項支持社企的計劃。我們正透過民政事務總署及社會福利署招募合資格的非政府機構，獲選社企將可以每月 1,500 港元的優惠租金，租用西鐵綫沿綫 12 個商舖之一。我們希望計劃可協助社企更有效地服務社會上有需要的人士，並在競爭激烈的營商環境中蓬勃發展。

港鐵競步賽

港鐵自 2005 年起每年舉辦「港鐵競步賽」，以推廣健康生活。2015 年，這項社區健康慈善活動吸引了 1,500 名健兒參加。賽事得到參賽者及參與機構的踴躍支持，為醫院管理局健康資訊天地籌得 142 萬港元的善款，其中逾 137,000 港元來自港鐵僱員。善款將用作提高公眾對預防和控制疾病的認識，以及教育大眾從小建立健康生活的重要性。

籌款及捐贈

員工積極參與義工及籌款活動，是港鐵企業文化的支柱。2015 年，港鐵員工籌得超過 515,000 港元善款，撥捐多項公益事業。

僱員籌款（萬港元）

2014 27.4

2015 51.5

港鐵對籌款不遺餘力，因而榮獲香港公益金頒發「公益榮譽獎」，其中在商業及僱員募捐計劃方面更成為十大最高籌款機構之一。港鐵在 2014/2015 年度為公益金籌得超過 100 萬港元。

2015 年公司共捐出 820 萬港元。此外，除了籌款活動，我們還為超過 50 間機構免費提供廣告位，以支持社區義工以至長者護理服務等公益事業。我們希望能夠支持這些機構的工作，包括加強宣傳對社會有影響的重要問題，並向廣大市民宣傳這些機構的工作。



顧客



99.9%

乘客車程準時程度



>70 億港元

於維修、更新及提升
香港鐵路網絡



556 萬人次

周日平均乘客量



引言

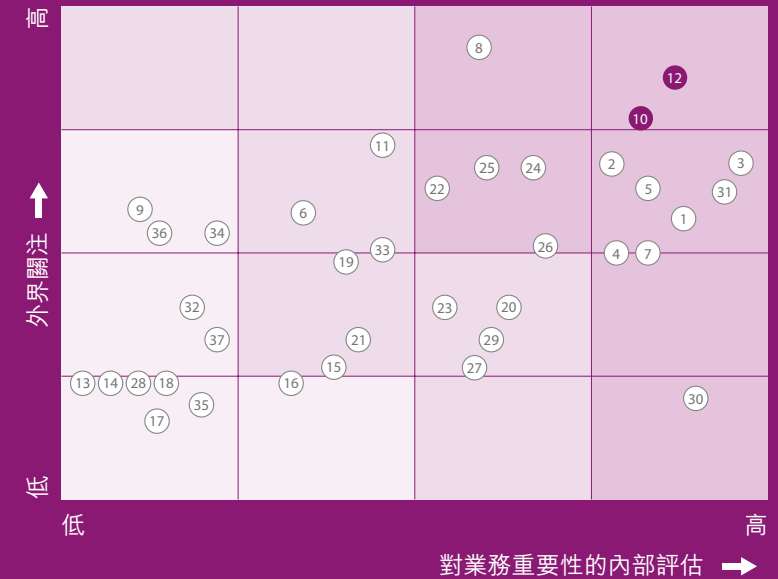
我們的目標是設計、營造及提供以人為本、安全可靠，且能滿足顧客需要的服務，這意味著我們需要：

- 以顧客的需要設計及規劃服務
- 提升服務水平，及
- 改善無障礙設施

在香港，港鐵網絡每個工作日的平均載客量超過 550 萬人次，港鐵員工深明列車服務對香港市民日常生活的深遠影響，因此時刻緊記此重任，致力為顧客提供舒適可靠的旅程。

2015 年，香港的鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加 1.8%。在這個數字背後，多項長期趨勢正帶動港鐵網絡的服務需求不斷提高，這從以下圖表可見一斑。

本章涵蓋的重要議題

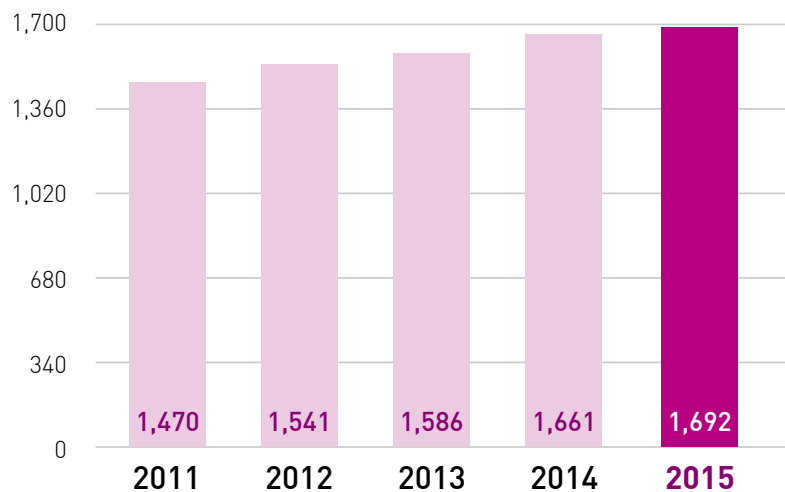


⑩ 顧客服務、支援和投訴處理

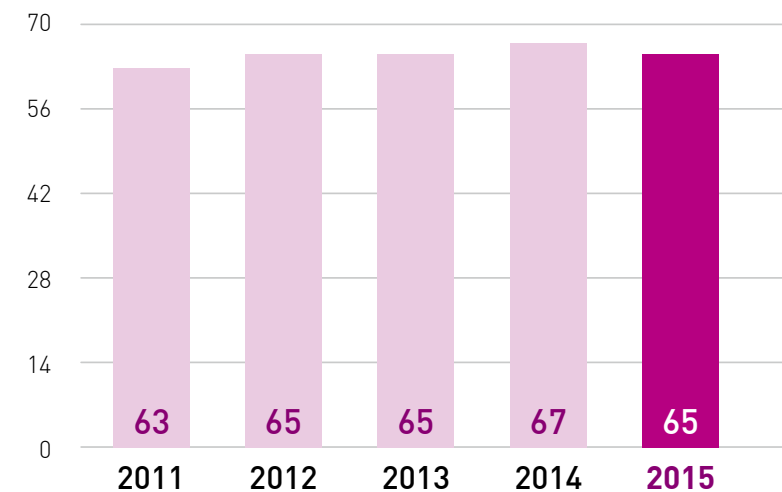
⑫ 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）



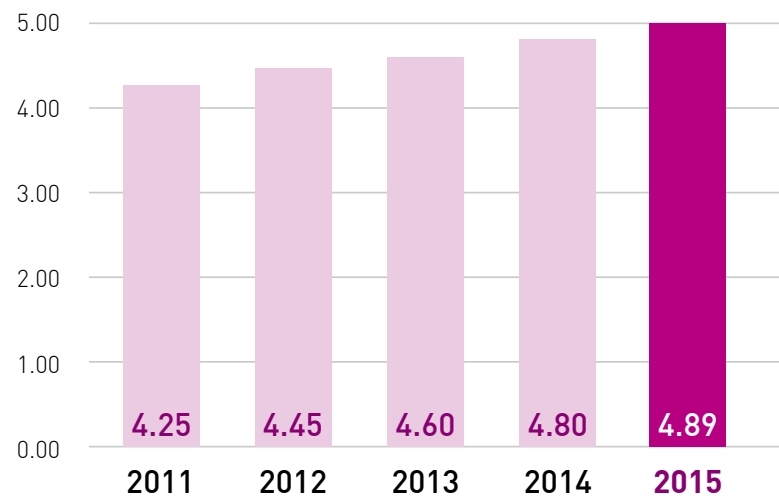
本地鐵路及過境服務的總乘客人次 (百萬計)



本地鐵路及過境服務的每車卡平均載客量



本地鐵路及過境服務的平均乘客人次 (周日平均) (百萬計)



在本節中，大家可了解港鐵如何應對這些趨勢帶來的挑戰，從而維持及改善列車服務表現。我們亦繼續提供公司旗下管理物業及車站零售商店的顧客服務資料。



管理方針

營運協議

港鐵與政府訂立的營運協議，詳細列明我們的營運牌照條件。為力臻卓越服務，我們的內部指標都符合甚至超越有關協議條款。

顧客服務承諾

「顧客服務承諾」是載列港鐵對顧客所作服務承諾的基本文件，當中進取的定量指標涵蓋 15 個表現範疇，包括準時度、可靠度、室內環境、潔淨度及顧客回應。我們每年都更新承諾，並將承諾載於顧客網站。

了解更多……

請下載港鐵服務承諾的最新表現數據或 [點擊此處](#)，獲取顧客網站的更多資訊。

了解更多……

2015 年，港鐵定期進行的意見調查反映顧客滿意度維持高企。服務質素指標及量度顧客對港鐵票價滿意度的票價指標，均載於公司年報。

資產管理架構

車務處的《資產管理手冊》列明符合最佳實務的資產管理系統規定。車務處亦採用自行研發的資產管理系統 RailASSURE，涵蓋設備管理、工程管理、維修規劃、預算及分析等職能。港鐵以風險為本的資產管理架構獲得 PAS 55 認證，PAS 55 是首項可公開取得的有形資產優化管理標準。國際標準組織 (International Standards Organisation) 於 2014 年公布一項較新的標準後，我們現正處於過渡至 ISO 55000 認證的階段。

主要原則及程序

提升 / 投資硬件

我們為乘客提供最高服務水平的能力，繫於不斷作出投資，為他們帶來更可靠、更方便及更舒適的旅程。隨著港鐵網絡日趨成熟，預計每年維持及提升鐵路系統的開支料將不斷增加。

顧客體驗

我們因應市民需要推出乘客體驗提升措施，並於 2015 年成立了新的顧客體驗拓展組，以提升顧客的全面體驗。我們深入了解顧客最關注的事宜，並制定計劃不斷提升服務，尤其是針對四大範疇：員工、流程、設施和乘客資訊。我們初期的工作重點是加強與乘客的溝通，尤其是當服務出現延誤之時，提供適時和有效的資訊，方便乘客計劃行程。

加強流動通訊

我們開發了多款智能手機應用程式，為乘客提供實時資訊，包括列車抵達時間、個別路線出現較長時間延誤時的即時車務資訊，以及為訪港旅客而設的虛擬嚮導服務。為方便視障人士使用，智能手機應用程式已加入無障礙設計元素、更快捷的導航功能，以及更佳的語音資訊。透過上述措施，港鐵於 2015 年連續第二年在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃 (流動應用程式組別)」中榮獲兩項金獎。

了解更多……

查詢港鐵智能手機應用程式的詳情，請按以下連結：

- [MTR Mobile](#)
- [Next Train](#)
- [MTR Tourist](#)



顧客服務團隊

我們承諾在六個工作日內回應 99% 乘客的書面查詢。各業務單位的高級管理人員均高度重視所有合理的查詢。有時候，當我們對顧客查詢的意思或意義不太清楚，顧客服務代表便會直接聯絡有關顧客，確保我們充分了解有關情況。

了解更多……

請按[此處](#)，透過不同渠道與我們聯絡。

顧客服務訓練

優質服務作為公司企業文化的重要一環，車務處與人力資源及行政處於 2012 年共同成立了優質服務學院，為各級員工提供多元化的顧客服務訓練，以助他們培養達致優質服務所需的技巧和能力。除了顧客服務訓練外，我們還定期舉辦包括事故應變及處理的各項車務訓練重溫課程，最近期的主題是安全意識和事故應變。

事故應變

港鐵服務有時會出現受阻情況，因此我們已作好迅速應變的準備，為乘客提供適時、準確的服務資訊，並主動提供協助。同時，我們會派出專責團隊盡快恢復鐵路服務的運作。

快速應變顯關懷

當列車服務受阻，顧客服務快速應變隊及車站職員會在前線提供協助，適時向乘客交代有關情況以及列車服務受到的影響，並安排免費接駁巴士接載受影響乘客前往最近的港鐵車站，繼續他們的行程。

一旦發現問題，港鐵便會立即出動專責團隊。舉例說，基建維修快速應變隊負責維修鐵路基建、鐵道車輛快速應變隊負責處理列車故障，而基建工程控制中心則透過實時監控系統，整合位於鐵路網絡各車廠的故障報告中心。2013 年底，由公司不同部門的同事義務組成了顧客服務支援隊，經訓練後在事故發生時為前線人員提供額外支援。



列車服務表現

表現計分卡

自 2007 年兩鐵合併以來，至 2015 年，載容量大增 30.5%，但港鐵本年在香港的服務表現卻是 最優秀的其中一年。

下表概述我們量度重鐵網絡列車服務質素的關鍵指標。

港鐵列車服務表現 2015 年 1 月 — 12 月

乘客車程準時程度

2015	99.9%
與 2014 年同期比較	維持 99.9%

載客車卡行車公里總數

2015	307,729,166
與 2014 年同期比較	增加 3.6%

重鐵列車班次總數

2015	1,911,637
與 2014 年同期比較	增加 2.7%

平均每 100 萬行車公里遇到 ≥8 分鐘延誤 * 次數

2015	0.4
與 2014 年同期比較	無升跌

* 不包括外在因素造成之延誤

2015 年，在重鐵服務提供的逾 190 萬班的班次中，31 分鐘或以上的服務受阻宗數減少，只有七宗。

客戶服務參考基準

與世界各地鐵路系統的列車服務質素比較，港鐵在香港的重鐵網絡表現理想，但我們會不斷作出改善。根據 [2014 年國際都市鐵路聯會 \(CoMET\) 基準比較結果](#) 的最新數據，按大部分指標衡量，港鐵的表現維持穩定或有所提升。

為什麼要加入國際都市鐵路聯會？

我們參與國際都市鐵路聯會 (CoMET) 計劃。該計劃每年向世界各地的大型地鐵系統營運商收集數據，用以比較業界表現及提升標準。有關數據涵蓋多個重要範疇，包括盈利能力、顧客服務、環境表現、安全等。

由於搜集的數據跨越多年，我們得以可靠地追蹤相關趨勢及最佳範例，有助識別表現有所改進的集團成員，並反映相對其他參與者可以達致的改善程度。透過參與上述計劃，我們得以分享有關最佳範例、創新意念和最新科技的資訊，繼續提升標準以達致最佳表現。



應對挑戰

我們參考乘客的意見，繼續落實多項重要措施，致力紓緩擠迫情況、提升設施水平，以及加強溝通。儘管香港客運業務的整體表現繼續達致世界級水平，但列車服務依然面對各種挑戰。

紓緩擠迫

我們已採取措施，紓緩鐵路網絡若干路綫的擠迫情況，例如加密繁忙時段的列車班次。

由 2015 年 3 月起，馬鞍山綫、將軍澳綫及港島綫，以及部分輕鐵路綫的每周列車班次已逐步增加合共 599 班，令每星期的整體載客量增加約 42 萬人次。此外，九條輕鐵路綫亦於周日及周末投入更多雙卡車行駛，以提升載客量。自 2012 年 3 月起，港鐵各重鐵路綫每星期已額外增加了超過 2,600 班列車服務，輕鐵路綫亦每星期增加超過 650 班列車服務。

除了提升六條現有鐵路綫及機場快綫的訊號系統以配合加密列車班次外，解決擠塞問題的長遠方法包括增建鐵路綫，令整個網絡的擠迫情況得以紓緩。兩個例子是施工中的沙田至中環綫及《鐵路發展策略》建議發展的北港島綫。

了解更多……

請按此處查閱有關各鐵路綫的平均列車班次和列車服務時間。



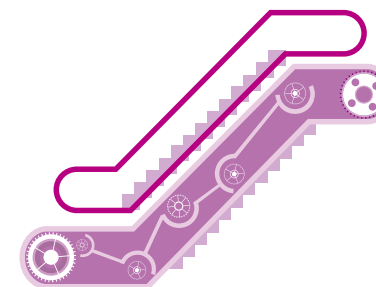
提升資產

沒有精心策劃，99.9% 的列車可靠度是不可能實現的，不斷投資及再投資，對於繼續達致乘客日漸提高的期望至關重要。因此，我們每年繼續從鐵路營運中撥出部分收入，用於維修及提升公司資產。以下是 2015 年完成或宣布的重點項目：

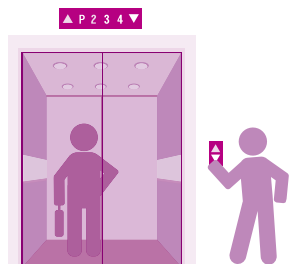
車站及站內設施



- 尖沙咀站及柯士甸站的**新出入口**已經啟用；



- 在旺角站（大堂工程將於 2017 年完成）、鑽石山站及火炭站進行大堂改善工程及**加裝扶手電梯**；



- 已於多個車站加裝**八部站外升降機**；
- 更換**八部液壓升降機**；
- 分階段在多個車站更換**16 部液壓升降機**；於 2019 年底前完成安裝七部站外升降機；



- 已於**25 個車站**裝設闊閘機；
- 馬鞍山綫方面，大圍站的首批自動月台閘門已經啟用，並預計於 2017 年底前完成所有安裝工程；



- 在旺角站和太子站**新設的公共洗手間**已經完成。馬鞍山綫沿綫車站的公共洗手間已完成翻新；



- 完成統一西鐵綫的**車門開關提示聲**；

- 以節能型號更換**160 部水冷製冷機**；
- 已計劃裝設**新的閉路電視系統**。

鐵路基建及列車



- 繼續進行耗資 70 億港元的鐵路基建維修工程：

- 批出 **33 億港元** 的訊號系統更換合約。初步設計及前期工程已於 2015 年展開。預計於 2026 年完成；



- 為港鐵網絡最舊的鐵路綫—東鐵綫進行大型改善工程，包括為所有車站進行月台改善工程和安裝自動月台閘門。



- 以約 60 億港元購入 **93 列 8 卡列車** 來取代第一代列車，是公司歷來最大的新列車訂單，新列車將於 2018 至 2022 年間投入服務；



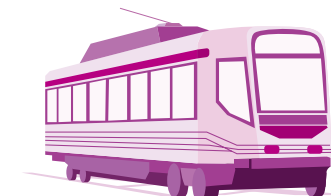
- 其他資產更新計劃包括購入多輛總值約 2 億港元的**路軌維修車輛**；



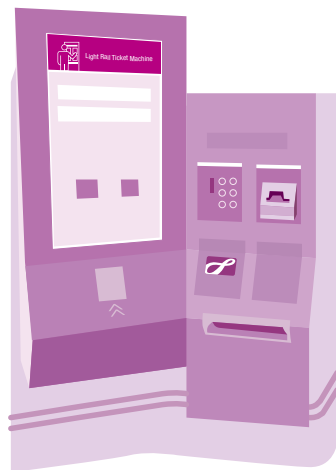
輕鐵及巴士車隊



- 已更換輕鐵大棠路站的月台簷篷；



- 撥出 3 億港元增購 10 個輕鐵車廂及 10 輛巴士，最終細節將於完成可行性研究後確定；



- 輕鐵全綫輕鐵單程售票機陸續更換為「二合一」售票增值機，預計於 2016 年初可供市民使用；



- 接收四輛新的雙層巴士，以取代舊巴士；

- 已購買六輛新巴士服務新界西北地區。



提升顧客體驗

回應顧客

自 2012 年起，我們一直協調各業務範疇的服務改善措施，以回應廣大市民的需要。有關措施著眼於為乘客提供更舒適的旅程、改善車站通道和設施，以及向乘客傳遞鐵路服務資訊。

顧客體驗管理模式

年內，港鐵訂立「顧客體驗管理模式」，並進行旅程描繪活動和定期舉行顧客及用戶小組會議，以助制定目前正在推行的多項顧客服務措施。為加強事故期間的溝通，公司現在適時提供清晰準確的資訊予受影響的乘客，並於每次發生重大事故後進行詳細的意見調查，以收集乘客意見，用以提升服務質素。

車站工作人員

公司於 2015 年增聘了超過 300 名車站助理，協助紓緩車站內的人流。

乘客要求特別協助

我們於繁忙時間在六個車站設立九個「不適乘客支援點」，為乘客提供所需的特別協助。我們在冬季推出一項宣傳活動，提醒需要協助，尤其是身體不適的乘客聯絡港鐵員工。

禮貌運動

為使乘客在港鐵享有更舒適愉快的旅程，我們定期透過不同途徑，向乘客推廣禮貌行為。為此，我們與香港電台合辦「活在香港分享愛 港鐵禮讓運動 2015」，透過在港鐵網絡內張貼海報，展示乘客搭乘港鐵時的「正確」和「不當」行為，並宣揚助人精神。

提升客務中心

港鐵客務中心為鐵路網絡車站內的乘客提供資訊和協助。為了向乘客提供更優質服務，並為同事們帶來更好的工作環境，客務中心自 2010 年起採用更完善的全新設計。2015 年，東涌站新客務中心正式啟用，取代已有 17 年歷史的舊客務中心。

無障礙設施

為確保社會各階層人士（包括長者和殘疾人士）可同樣獲享使用港鐵網絡的平等機會，我們的《設計標準手冊》為車站訂立超越香港監管規定的無障礙設施規格。舉例說，我們透過安裝站外升降機、闊閘機、凸字標誌等設施，致力滿足香港人口結構不斷轉變帶來的需要。港鐵現時在各主要車站均設有無障礙設施。我們還透過加強與殘疾人士的溝通，滿足他們的特別需要。2015 年，港鐵在多個車站，包括輕鐵客戶服務中心，增設凸字地圖、扶手凸字牌、觸覺洗手間標誌、觸覺引路徑等新裝置。公司同時在輕鐵行人過路處安裝了觸覺危險警告瓷磚。2015 年，港鐵榮獲致力服務本港殘疾人士的非政府組織堅毅忍者障殘人士國際互助協會，頒發「無障礙設施關懷獎」。

了解更多 ……

有關港鐵網絡設施的更多資訊，請參閱顧客網站的[無障礙設施搜尋功能](#)或港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」。



您知道嗎？

安裝新升降機

透過無障礙設施，乘客進出車站更加便利。2008 年，港鐵成立了站外升降機建造項目團隊（External Lift Construction Project Team）。要在繁忙的市區安裝升降機絕非易事，因為工程存在各種挑戰，例如要採取防洪措施、處理開挖升降機槽的不明朗因素，和盡量減低會對繁忙車站的運作造成不便。尤其是，在舊式車站安裝或加裝站外升降機更是一項挑戰，因為我們需要取得監管部門批准，才能在港鐵範圍以外的地方工作。

我們已為不同車站共增設八部新升降機，未來數年將有更多升降機投入服務。

上述項目團隊的成績

啓用年份	車站
2009	大窩口站
2011	上環站、黃大仙站
2012	佐敦站、長沙灣站、深水埗站
2013	石硤尾站
2015	荔枝角站、太子站、西灣河站
2016	筲箕灣站、油麻地站
2019*	炮台山站

* 預計投入服務日期

與乘客溝通

車站廣播及「MTR Mobile」的「Traffic News」功能，是公司兩個最重要的通訊渠道，並將成為進一步加強的重點。2015 年，公司於東涌綫及機場快綫安裝了新液晶體資訊顯示系統，並將逐步把這項裝置推展至港島綫、觀塘綫和荃灣綫，為乘客提供適時的資訊。

MTR Mobile

2015 年，我們提升智能手機應用程式 MTR Mobile 鐵路行程指南的點對點搜尋功能，覆蓋超過 35,000 個地標以供搜尋路線。截至 2015 年底，已有 350 萬名用戶下載我們的應用程式。

港鐵客戶網站

2015 年，我們進一步加強港鐵網站，使其符合最新的無障礙標準。港鐵在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」中榮獲金獎（網站組別）。



登記攜帶較大型樂器

如何平衡不同顧客的需要和權益，有時可能費煞心思。我們的共同出發點，是確保乘客享有安全舒適的旅程。2015年9月，我們接獲批評，內容針對港鐵長期以來對隨身物件（尤其是樂器）的尺寸規定。儘管有市民誤解這是選擇性執法，但我們重申這些規則對所有乘客一視同仁，而且切實執行。

雖然如此，我們因應市民的關注，於2015年10月進行公眾諮詢，並與音樂界的代表進行多次討論，同時作出內部檢討。諮詢結果顯示，五成人傾向支持為較大型樂器設立登記或豁免制度，三成人建議放寬現時的規定，兩成人則建議維持或收緊有關規定。我們重申，任何有關限制或特別安排，均需充份考慮多項重要原則，包括保持客流暢順，以確保乘客在有需要時可緊急疏散，並盡量減低長型物件觸及高壓架空電纜和設備而導致的觸電風險，尤其是當有需要撤離車廂而在隧道內行走的情況下。

2015年11月2日起，我們為攜帶較大型樂器展開了為期四個月的試行計劃，並於2016年3月1日宣布繼續實施有關計劃。

我們知道，運動與其他康文團體亦在檢討期間表達了意見。由於運動和文康用品的種類繁多，希望乘客理解我們需要時間仔細研究進一步的豁免情況。



港鐵旗下物業的顧客服務

港鐵商場

為了讓顧客享有優質的購物體驗，港鐵商場致力提供各類服務，令顧客更感舒適便利。我們還不斷優化商場內的設施，以滿足購物人士的不同需要。舉例說，我們於 2015 年在所有港鐵商場設立附設哺乳設施的育嬰室，並開始分階段改善港鐵商場的無障礙設施，務求超越現行的法定要求。2015 年，圓方、德福廣場、青衣城和 PopCorn 均獲得香港品質保證局頒發「無障礙」認證。

過去 13 年來，我們一直為港鐵商場推行名為「全面優質顧客服務計劃」的優質服務計劃，包括提倡良好的客戶服務實務及貫徹穩定的服務質素。我們根據該計劃舉行工作坊、培訓活動和監察表現，與租戶保持緊密聯繫。

2015 年，港鐵商場的卓越表現榮獲多個獎項表揚，包括獲《東周刊》頒發「香港服務大獎——購物商場」，以及獲《經濟日報》選為「全港 10 大我最喜愛商場」。

您知道嗎？

家庭護理間

港鐵商場率先引進優質家庭護理間和服務，開創本港商場界先河。根據「新世紀論壇」於 2015 年在全港進行的一項調查，圓方和青衣城均獲得最高排名，在設備供應、環境、氛圍和增值服務方面取得滿分。德福廣場在設備供應方面亦取得最高分，而杏花新城則取得最佳進步獎。

Premier Plus

Premier Plus 是港鐵物業管理組合旗下的卓越品牌，為高級物業發展項目，包括住宅項目天璽及國金二期辦公樓等提供物業管理服務。我們為租戶提供媲美國際五星級酒店的一站式 24 小時禮賓服務。2015 年，國金二期由於其優質服務，榮獲皇家特許測量師學會香港年度大獎的「物業 / 設施管理團隊大獎」，以及香港設施管理學會卓越設施管理獎的「卓越大獎」。

了解更多……

有關港鐵商場及 Premier Plus 的詳情，請參閱相關網站。



車站商店的顧客服務

截至 2015 年底，港鐵旗下共有超過 1,360 間港鐵商店。港鐵商店匯聚各式商戶，供應便利店、食品飲料、保健美容、時裝配飾等不同商品及客運服務，滿足乘客的日常需要。

優化商戶組合

為了讓港鐵乘客享有最大便利，公司參考「優化商戶組合模型」來釐定港鐵商店的租戶組合。該模型根據港鐵商務團隊就每個車站的乘客概況所作評估而制定，把準租戶劃分為三大組別：

- 核心 — 便利店、麵包餅店、銀行
- 飲食 — 外賣餐飲、糖果及雜貨店
- 零售 — 時裝、配飾、保健和美容、客運服務等

同時，港鐵網絡車站按乘客使用港鐵服務的主要目的，分為四個組別：

- 本地 — 便利店、麵包餅店、銀行
- 休閒 — 外賣餐飲、糖果及雜貨店
- 住宅 — 時裝、配飾、保健和美容、客運服務等
- 跨境 — 往返中國內地的消閒和商務旅遊

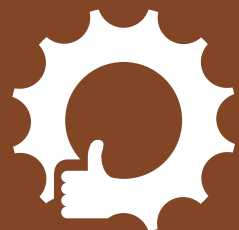
在「優化商戶組合模型」的協助下，港鐵商務團隊評估每個車站的乘客概況和地理位置，並因應顧客需要建立適當的租戶組合。

支援車站商店租戶

我們為港鐵商店的新租戶提供支援，包括為首次於車站開店的租戶提供商店設計意見以及經營和管理指引，並於港鐵網絡免費張貼海報一次，以增加租戶對潛在顧客的曝光率。2015 年，我們還推出一項新措施，在西鐵沿綫為社企提供 12 個指定舖位。



供應鏈



4.6%

供應商遵照《供應商行為守則》的平均改善率



567

自 2012 年起，參加「建造業學員培訓計劃」的學員總數



43%

制訂「企業社會責任政策」的供應商百分比

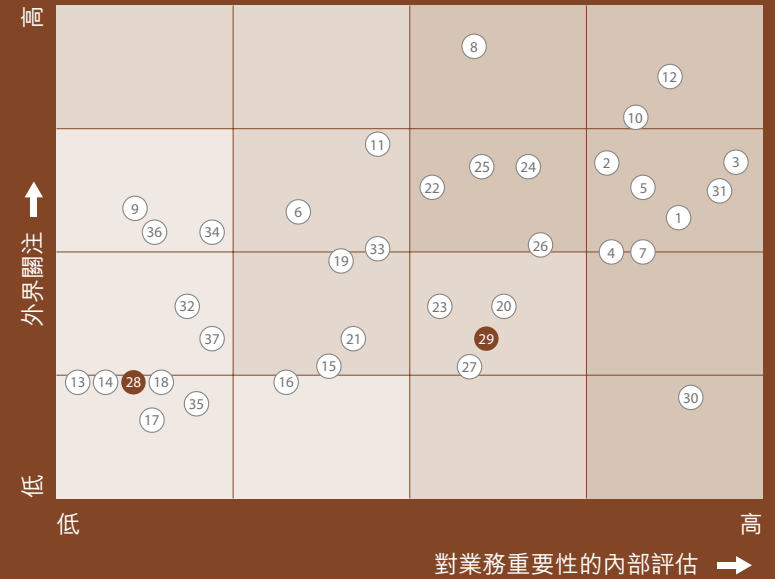


引言

我們透過多元化的供應鏈，為香港及其他地區的經濟作出重要的貢獻。供應鏈包括為鐵路建造項目、客運業務、物業管理和其他業務提供的各種產品與服務。

我們與供應鏈的持份者建立深厚的合作關係，推廣品質、安全、可靠性、商業操守，以及對負責任和可持續經營理念的堅定承諾。我們作為公平公正的業務夥伴，聲譽卓著，有助維持我們與持份者的協作關係。

本章涵蓋的重要議題



- ②⑧ 供應鏈之人權風險
- ②⑨ 向價值鏈推廣社會責任



管理方針

本節介紹是什麼重要元素構成我們的採購方針以及與供應商的合作關係。本節亦載有公司網站的連結，方便獲取更多資訊。

指導架構

採購流程

公司基於良好管治的原則，建立清晰透明、不偏不倚的採購流程。這個流程的主要目標是保障股東和其他不同持份者的利益，包括鼓勵競爭、為港鐵提供優越價值，並確保遵守公司作為負責任和可持續發展企業的政策。

供應鏈風險管理

企業風險委員會定期評估我們受到的供應鏈風險。例如，預測洪災和其他與氣候變化有關的極端天氣情況對我們的供應鏈可能產生的重大影響，包括阻延貨物的生產和交付，亦令我們的基礎設施和物業資產的保費增加。因此，我們已實施風險緩解措施，例如與供應商緊密合作，確保能持續獲得貨品與服務供應（尤其是安全及維修用的關鍵備件）、持有充足的關鍵備件存貨，以及研究方法開拓更多供應來源。

可持續發展採購專責小組

採購及合約部的可持續發展採購專責小組於 2012 年成立，由部門內不同組別的同事組成，負責研究公司可持續採購活動的整體和實際執行情況。專責小組向採購及合約部總經理以及法律總監及公司秘書匯報，並按照以下類別設立五支團隊：

- 報告：可持續發展指數和可持續發展報告
- 供應商調查和合規：《供應商行為守則》合規調查
- 環保採購：分享環保採購措施和實務
- 活動及推廣：與供應商協調宣傳和分享活動，並推廣公司的可持續發展措施
- 培訓及發展：為專責小組成員舉辦和推薦參加可持續發展相關培訓，從而提升能力

主要原則和流程

供應商調查

我們定期對供應商進行調查，就以下方面搜集與政策、措施和監察系統的狀況有關的資料

- 道德標準
- 人權和勞工權利
- 環境保護（包括碳排放、能源、水、廢物和噪音）
- 消費者保障
- 供應鏈管理
- 利益衝突

我們利用這些資訊，了解供應商如何遵守《供應商行為守則》，以查找有待改善之處及發掘合作和協作機會。



《供應商行為守則》

《供應商行為守則》於 2008 年發布，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。公司訂立的所有採購合約，均規定供應商須全面遵守《供應商行為守則》，任何違反行為一概視為嚴重違約。供應商亦有責任確保他們本身的供應商遵守《供應商行為守則》。

了解更多……

您可由此下載本公司 [《供應商行為守則》](#)。

環保採購

我們的環保採購政策鼓勵採購團隊提倡供應鏈的可持續發展。我們是香港環保採購約章的創始成員，採購一系列有環保規格的商品，例如須進行生命周期評估的長期基礎設施（如列車、空調製冷設備等）、LED 燈等節能設備、森林管理委員會 (FSC) 認證的文具產品等。我們更鼓勵供應商在適當和可能的情況下採用生態標籤。

了解更多……

香港環保採購約章是環保促進會發起的一項舉措。環保促進會是於 2000 年成立的一個非牟利環境協會，以鼓勵香港工商界推行環保措施為宗旨。

供應商參與

我們邀請供應商參與定期論壇、研討會和實地考察，以評估本身的表現和分享最佳實務。我們的採購團隊亦會定期考察供應商的設施。整體而言，我們的目的是與供應商共同營造供應鏈合作互助的文化，並推廣負責任和可持續的營商理念，相比只是恪守合同精神更進一步。我們的車務處、工程處和物業處專注於工友健康和 safety、人權、勞工實務和聯繫社區，以掌握供應鏈中有利於就上述事宜與持份者建立策略性聯繫的特定範疇。

請參閱 [供應鏈評估](#) 和 [與承辦商合作](#) 以了解更多。

提倡透明度

我們在公司網站上公布關於合約和招標的資訊，以確保透明度。

了解更多……

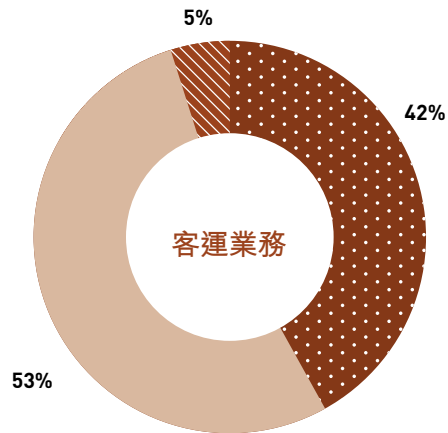
請參閱我們的 [公司網站](#)，以了解招標進程公告、招標 / 意向書邀請、合約公告、供應商註冊和行政方面的資訊。



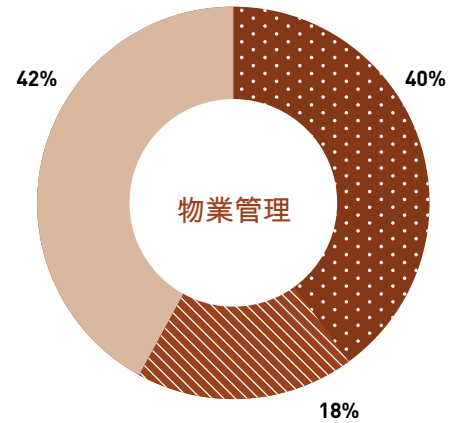
供應鏈評估

下圖分析我們於 2015 年在產品和服務方面的開支資料，並按部門和開支類別劃分，並列出我們與供應商建立聯繫的策略性重點範疇。

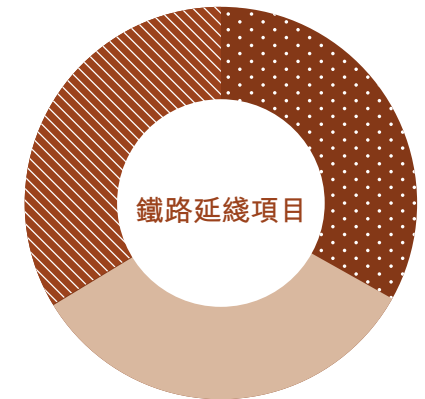
2015 年主要類別的開支比率



- 工程與維修服務
工人安全與健康
- 其他服務及備料
人權與勞工
- 一般商品與服務



- 清潔、安全與會所服務
人權與勞工
- 工程與維修
工人安全與健康
- 其他商品與服務



- 鑒於開支的周期性，開支比率未予提供
- 土木工程
人權與勞工
工人安全與健康
 - 顧問及其他
 - 工程與機械工程
人權與勞工
工人安全與健康



2014 年供應商調查

港鐵定期對供應商進行調查，最近一次是在 2014 年。2014 年，我們收到 660 間供應商對企業責任問卷的回覆。我們觀察到，表示有制定企業責任政策、舉措及監控制度的供應商整體上較 2011 年的基綫有所增加，比例從 27.6% 增至 46%。其他指標則有 4.6% 的平均升幅。

供應鏈可持續發展基準活動

2015 年，我們完成一項獨立研究，對港鐵的供應鏈可持續性進行了基準比較。在若干方面，我們與鐵路和地產行業的最佳實務相符，但在其他方面，我們正考慮如何優化本身的實務，以符合並超越市場常規。我們明白，所有公司日後將更加需要從產品責任、效率以至環境和社會影響等方面著手，提升供應鏈的表現。

您知道嗎？

供應鏈中的模範管理實務

自 2009 年以來，我們共斥資 97 億港元為新鐵路綫採購列車。鑒於這方面的投資龐大，我們近年努力改進對此類設備的生命周期評估方法。在決策過程中，除了考慮前期資本性開支外，我們還按 40 年的平均年期計算未來能源使用及列車維修的成本。對於已購買並進行過生命周期評估的設備，我們會進行監控，以對比預期表現的準確性。在某些情況下，若表現符合指明的性能範圍，我們會獎勵有關的供應商。

此外，為了達到我們的高品質標準，我們與列車製造商保持緊密關係。我們的列車模範質量管理實務源自我們與其中一個主要供應商的深入合作關係。我們通過位於製造基地的聯合項目辦事處，與該供應商緊密合作，確保實現所有質量表現指標，包括針對所有主要零元件的完整可追蹤性，尤其關注維修和安全用途的關鍵部件。在為新鐵路綫採購列車時，我們一律實施該方針。

2015 年，我們宣布為 93 列 8 卡列車進行招標，並在這個過程中持續推行這項實務。根據合約，新列車的供應、製造、測試和調試均需要按照港鐵所訂的規格，在嚴謹的設計及生產標準下進行。公司亦派遣全職員工到場監督整個製造和組裝過程，確保列車質量符合要求。



與承辦商合作

與承辦商聯繫，是我們價值鏈工作的一部分。一般而言，承辦商會直接聘用本身員工，並可能會僱用分判商和專門承辦商。獲得承辦商的支持，對我們成為負責任和可持續發展企業的策略目標至關重要。

承辦商須遵守合約中一系列嚴格安全規定和要求；但我們亦致力與他們建立合同以外的合作關係，共同努力改善交付計劃。例如，我們為每項大型土木工程合約設立「作戰室」，為項目團隊成員劃定一個協作空間，一起工作，以符合安全、品質和環境最佳實務的嚴格標準。

新鐵路綫的見習人員計劃

為吸引新血加入建造業，我們於 2012 年推出「沙中綫建造業學員培訓計劃」。該計劃旨在為有志從事建造業的人士，提供不同建造工種的技術訓練和實習機會。58 位見習員在首屆沙中綫建造業學員培訓計劃嘉許典禮上獲頒畢業證書，標誌著他們的培訓計劃已經完成。積極參與培訓計劃的承辦商亦在典禮上獲得嘉獎。培訓計劃要求沙中綫所有土木工程的承辦商招募並培訓指定數量的見習員，並在見習員通過相關工藝測試後正式聘用最少 12 個月。截至 2015 年底，已有 567 位學員接受培訓，當中 313 位已完成培訓計劃並正式獲聘，當中涵蓋平水、木工及普通焊接工等 17 個工種。

建築地盤的安全與清潔

我們與勞工處、業界機構、工會和其他主要僱主合作，為香港建築工人提供安全標準的指引。我們亦要求承辦商確保地盤清潔衛生，以提高地盤安全及為建造業塑造更佳形象。

您知道嗎？

品質、安全、環境管理和關顧社區卓越獎

港鐵工程處於 2010 年推出年度獎勵計劃，在香港的新鐵路項目進行期間，促進品質、安全、環境管理、關顧社區等方面的持續改善。

2015 年，「三星一新昌聯營」（沙中綫）憑藉在工程意外率、地盤狀況、安全審計結果、培訓和安全領導等一系列客觀標準的傑出表現，從所有延綫項目承辦商中脫穎而出，獲得安全大獎。我們尤其讚賞三星一新昌聯營在資源規劃與分配方面恪守堅定的安全承諾，以安全和關懷的方式進行施工。

2015 年的其他得獎者：

- 西松建設株式會社（南港島綫（東段））憑藉貫徹推行創新環保措施獲得環保金獎。其新措施包括為香港公園通風豎井工程度身訂造的消減噪音措施，使這個噪音工程即使位處五星級酒店、公寓、英國駐港領事館和最高法院附近，亦得以繼續進行。另一個例子是在隧道工程中節省用水 50%。
- 「三星一新昌聯營」（沙中綫）在繁忙的馬頭圍和九龍城區進行大型改道工程，與道路使用者和行人保持良好的互助和溝通，因此獲得關顧社區金獎。這亦包括與馬頭圍道的商店和區內的學校保持良好的合作關係。
- 公程合約 761 & 962C 贏得品質金獎：射頻工程有限公司（南港島綫（東段））致力確保高工程質量。即使合約未有規定，該公司亦主動進行檢測活動，大大增強工程品質予人的信心，因此獲得表揚。



2016 年及未來發展



93

列新列車



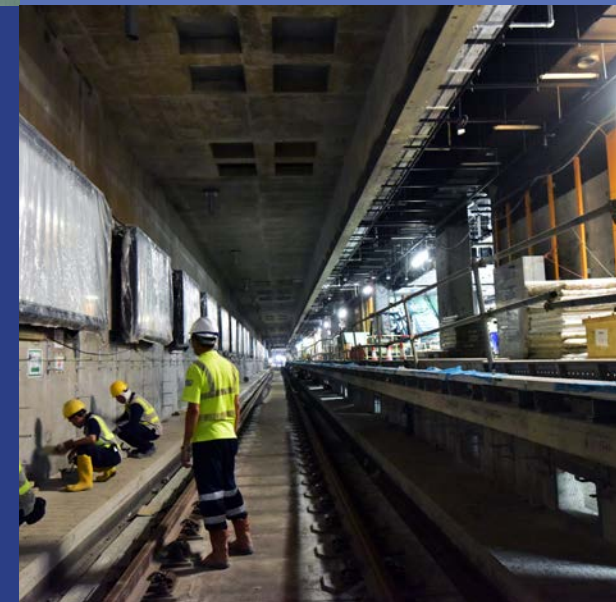
7

個《鐵路發展策略 2014》
建議推行的鐵路項目



11,410

個 2015 年及 2016 年初推出的
7 個物業發展項目所提供的
新住宅單位數量



引言

作為一間負責任和可持續發展的企業，我們必須放遠目光，高瞻遠矚。本節敘述我們對未來的期望，包括現有服務的改善計劃、香港的新鐵路項目、正在進行的物業發展項目，以及在中國內地、歐洲和澳洲擴展業務的新機遇。

全球背景

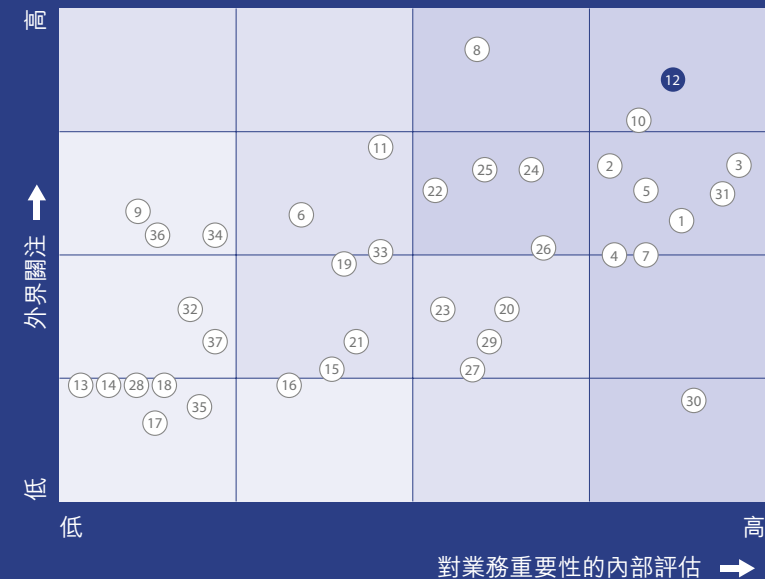
一項於 2014 年公布的研究顯示，全球約 54% 的人口居住在城市，但預期到 2050 年該比例將增至 66%。根據聯合國經濟和社會事務部（聯合國經社部）於 2014 年發表每兩年編製一次的研究報告，大部分人口增長將來自亞洲和非洲的城市及其週邊地區。

可持續的城市化涉及創造公共交通及住房等適當的城市基礎設施，聯合國指出這個趨勢將對很多地區保持經濟和社會發展起關鍵作用。

了解更多……

《世界城市化展望》是聯合國經濟和社會事務部（聯合國經社部）每兩年編製一次的研究。2014 年的研究報告指出，1990 年全球有 10 個人口上千萬的超大型城市，而到 2030 年這個數字可能增至 41 個。

本章涵蓋的重要議題



⑫ 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）

隨著全球及香港都感受到氣候變化的影響，加上在巴黎的第 21 次締約方大會就氣候變化達成歷史性協議，投資發展可持續公共交通系統的需要現已變得更加迫切。

香港在這方面被視為全球領導者。在公共交通國際聯會 (UITP) 及管理顧問公司 Arthur D Little 發表的一項研究中，在 66 個按「交通成熟度及表現」評比的城市中，以 1 到 100 分計算，香港位列榜首。值得一提的是，香港因使用以多式聯運交通卡（八達通卡）來綜合不同的交通服務，並「明確推行減低交通廢氣排放及縮短平均上班時間的清晰交通策略」而備受讚譽。

了解更多……

請下載 [Future of Urban Mobility 2.0](#)（《城市交通的未來 2.0》）
印刷本

我們的長遠目標是以關懷備至的服務連繫及建設社區，成為一家具領導地位跨國企業。憑著「鐵路加物業」模式，加上在世界上一個人口最稠密的城市營運鐵路服務的卓越表現，我們相信港鐵具備良好條件面對這些全球發展並持續佳績。

連結其他章節

在這份報告中，我們重點指出對我們提供服務有影響的多個挑戰。

安全 — 由於富經驗的員工將屆退休年齡而陸續被新人取代，我們必須面對由此產生的風險。我們還須應對乘客不斷變化的人口結構，尤其因為老年乘客及不熟悉我們網絡的訪港旅客人數不斷增加，未來的顧客安全將面臨新挑戰。

財務表現 — 股東期望獲得合理投資回報，但其他持份者則要求票價維持在可負擔的水平，我們明白港鐵必須平衡這兩種訴求，同時繼續投資，確保為乘客帶來安全、舒適和便捷的旅程。由於新物業發展項目是重要的收入來源，為了確保「鐵路加物業」模式持續成功，我們正在發掘現有業務組合中的新機遇。

環境 — 除了應對廢物管理等其他重大的環境挑戰，我們正在提高能源和其他資源的使用效益，以減少增加氣候變化威脅的溫室氣體排放。我們亦正採取措施，掌握並適應氣候變化對公司業務的直接影響。

企業管治 — 我們參考持份者的回應，在 2014 年從企業管治入手，提高執行網絡拓展項目的透明度。我們明白，今後必須向持份者有效傳達公司擴展業務的其他重大機遇。

員工 — 由於較年長的員工準備退休，我們正在增加培訓和發展機會，讓新入職僱員具備履行職責所需的技能。我們亦正在加強企業文化，以應對公司業務不斷變化的需求和持份者的期望。

社區 — 我們將繼續投資於我們服務的社區，並尋找創新方法來加強與持份者的聯繫，同時與夥伴攜手合作，支持香港和我們業務所在的其他地點創造可持續發展的社會。

顧客 — 隨著乘客量不斷增長，我們正面對與日俱增的服務需求。除了要保持世界級的列車服務表現及舒緩網絡的擠迫情況外，我們還須透過改善列車、車站和物業中的無障礙設施，應對老齡化人口的需要。

供應鏈 — 我們明白，我們有責任鼓勵整個價值鏈（包括供應商、承辦商、租戶及乘客）採取可持續發展實務。



香港鐵路的未來

對未來的投資

由於乘客量不斷增加，加上鐵路網絡日益成熟且不斷拓展，港鐵的資產定會受到更大壓力，而我們在繼續滿足客運業務的安全和服務標準上將面對更大考驗。因此，我們正在審慎規劃能夠滿足業務和持份者長遠需要的措施。

港鐵未來的面貌將會怎樣？

優化資產

我們透過定期評估資產表現，致力優化資產。我們定期更新未來 50 年的資產更新計劃，加入公司所擁有的全部資產的詳盡資料，包括狀況和表現記錄、營運和維修成本趨勢，以及資產更新策略。

提升列車質素

除了採購 93 列新的 8 卡列車外，我們更在嶄新的內部設計中加入未來城市列車的若干特色，包括：

- 新一代列車車廂提供新的動態路線圖，可以展示更多有用資訊
- 橢圓形扶手
- 門邊企位增闊
- 改善照明
- 懸掛式吊環

我們正計劃在未來幾年翻新觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫上的第一代列車。

如何為未來做好準備？

我們正在實施一項計劃，全盤考慮未來有效回應乘客需求所需的系統、流程和技能。不同部門因此需要互相合作，並以開放態度迎接將來。該計劃的其中一環是利用大數據、先進技術和創新意念，更有效地預測、預防和應對服務受阻以及回復列車運作，從而進一步提升乘客服務。

科學發展，絕非幻想

如果港鐵能在設備出現故障前未卜先知，那情況將會怎樣？這聽起來像是科幻小說的情節，但事實上，由於感應技術、大數據和雲端運算的發展，我們相信在不遠的將來，這情況很有可能在現實中出現。

所有的可能性都讓人不可思議。我們的列車和其他設備上安裝的先進感應技術，可以像我們的五官一樣實時取得運作數據。所有數據被發送至系統的大腦 — 雲端伺服器，然後使用複雜的分析技術和人工智能，將實時數據與預設的警報門檻值作比較。

儘管我們並未為這個預防性維修系統制定時間表，但我們的長遠目標是識別故障模式，並在問題發生前加以解決，以提供更安全和更具成本效益的列車服務。



運用技術建設新鐵路

為配合香港的新鐵路項目，我們一直在探索在現有鐵路項目中使用建築信息模擬 (BIM) 流程和技術。

透過 BIM，建築業可以提高複雜項目的質素和協調性，並享有在其他國家和其他行業已達致的效率。相關行業已使用數碼技術，提高項目和生產周期中的協作性、質素、協調性和效率。

我們了解這些優點和行業趨勢，並會在新鐵路項目的主要設計流程中利用 BIM，以提供在建資產（對我們而言，即鐵路系統）的數碼圖像，使設計流程初期的資料管理更加完善，並可用於每個項目的各個階段。由於所建模型高度準確且載有大量資料，包括內置的關鍵運作和維修數據，加上鐵路每個元素已經識別，因此 BIM 亦有利於提升最終資產的管理效益。

BIM 打破了傳統的資產交付和運作常規。隨著新一代鐵路項目上馬，我們將與香港業界和設計夥伴合作，改善項目交付及提高我們的才能和能力。

新鐵路綫

我們明白，我們必須繼續探索拓展網絡的機會，以連繫及建設香港某些目前缺乏高效率集體運輸系統的地區。我們將繼續向政府提供技術意見，支持香港其他鐵路網絡拓展計劃的規劃和落實。

鐵路發展策略

為配合香港日益增長的交通需求，政府的策略是繼續以鐵路作為發展本港公共運輸的骨幹。除了目前正在建造的四個新鐵路項目外，政府於《鐵路發展策略 2014》已提出計劃至 2031 年分階段推展七個新鐵路項目，並提出優先推展三條鐵路綫，分別為屯門南延綫、北環綫（及古洞站）和東九龍綫。我們繼續配合政府開展鐵路拓展計劃。



《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案

北環綫及古洞站

走綫說明

- 一條大型跨區鐵路綫連接西鐵綫的錦上路站及於落馬洲支綫增設的古洞站
- 路綫約長 10.7 公里
- 作規劃參考的初步建議落實時間：2018 年至 2023 年

功能

- 改善網絡的穩健性和東西的连接
- 疏導東鐵綫的客流量
- 服務新界北部的發展區（包括古洞北和粉嶺北新發展區）
- 加強跨境流動

若繼續建設上述七項擬建的鐵路，預期鐵路網絡將服務所在地區的 75% 居民和約 85% 的工作地點。



《鐵路發展策略 2014》建議興建的鐵路項目

- 車站
- ◻ 轉綫車站
- 現有或已落實的鐵路
- 新鐵路計劃 (初步概念) (以不同顏色顯示)



香港的新物業發展和投資項目

新物業發展項目

為滿足市民的住屋需求，我們於 2015 年及 2016 年初推出了七個新的物業發展項目，包括一個由我們擔任九廣鐵路公司（九鐵公司）相關附屬公司項目代理的物業發展項目。這些物業發展項目包括約 11,410 個新住宅單位，我們期待將有關項目推出市場。

視乎市場情況，我們預期在未來 12 個月內推出三個物業發展項目，包括一個「日出康城」發展項目，及分別位於何文田及黃竹坑的首個物業項目。

我們會繼續評估於鐵路沿綫發展其他物業項目以增加香港住宅供應的可行性。其中一個可行的地點位於大嶼山小蠔灣車廠上蓋，當完成規劃及取得其他批准，將可興建不少於 10,000 個住宅單位。我們仍需進行大量工作，包括規劃圖則修訂、工地規劃、重新設置車廠、取得所需批准、地價評估，以及制定商業模式以推展工程等。在此初步階段，公司不能保證這項計劃能夠成為一個可行的商業項目。

香港的新物業發展

	批出日期	發展商
「日出康城」第六期	2015 年 1 月	南豐集團控股有限公司
天榮站（輕鐵）物業發展項目	2015 年 2 月	新鴻基地產發展有限公司
「日出康城」第七期*	2015 年 6 月	會德豐有限公司
元朗站物業發展項目**	2015 年 8 月	新鴻基地產發展有限公司
「日出康城」第八期	2015 年 10 月	長江實業地產有限公司
「日出康城」第九期	2015 年 12 月	會德豐有限公司
「日出康城」第十期	2016 年 3 月	南豐集團控股有限公司

* 除了攤分住宅部分的利潤外，我們亦將為該發展項目投入 49.8 億港元，並保留商場業權和為商場進行裝修。

** 擔任九鐵公司相關附屬公司的項目代理。



新投資項目

我們不斷優化公司現有商場組合的現有資產，同時增加大量樓面。這些項目將為現有零售物業組合增加共約 120,620 平方米總樓面面積，使應佔總樓面面積增加約 40%。

主要新增項目

	總樓面面積 (平方米)	目標日期
大圍	60,620	2021 年第三季度
「日出康城」	44,500	2020 年第四季度

擴建/ 改善項目

	增加總樓面面積 (平方米)	目標日期	其他附註
青衣城	12,100	2017 年第四季度	
德福廣場 (兩層寫字樓改建為零售用途)	3,400	2017 年第二季度	滿足東九龍對零售服務日益增長的需求



香港以外地區的未來計劃

香港以外地區的未來計劃

我們以香港為家，但亦不忘把握中國內地和其他海外市場上的擴展機遇。我們已獲批數個新的鐵路相關項目，期待在未來數年施工和營運。

北京

2015 年 11 月 28 日，[北京京港地鐵有限公司](#)就投資、營運和維修北京地鐵十六號綫簽署了特許經營協議。這條全長 50 公里的鐵路綫將連接北安河與宛平，共有 29 個車站。

深圳

我們已於 2014 年與龍華新區管委會簽署《戰略合作框架協議》，共同研究深圳市軌道交通龍華綫北延綫的合作機會。港鐵的中國附屬公司將為該延綫的建造項目提供意見及技術支援。

重慶

我們已於 2014 年與重慶市政府簽署了諒解備忘錄，並已就重慶市的地鐵及物業發展機遇展開了初步討論。

瑞典

[MTR Stockholm](#) 的斯德哥爾摩地鐵營運及維修專營權最近獲延長六年（從 2017 年延至 2023 年）。此外，[MTR Nordic](#) 亦取得 [Stockholm Commuter Rail Systems \(Stockholms Pendeltåg\)](#) 營運及維修專營權，由 2016 年 12 月起為期 10 年，並有機會獲延長四年。這是瑞典的第二大鐵路專營權，僅次於斯德哥爾摩地鐵。

澳洲

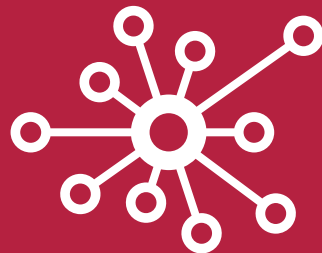
2014 年，[Northwest Rapid Transit Consortium \(NRT\)](#) 獲批 [Sydney Metro Northwest](#) 的營運、列車及系統合約，此為我們首個海外「公私合營」項目。NRT 將設計和交付鐵路系統，而港鐵的附屬公司 [Metro Trains Sydney \(MTS\)](#) 將由通車起提供 15 年的營運和維修服務。

國際顧問服務

港鐵公司在世界各地提供顧問及承包服務，範圍包括鐵路策劃、設計管理、系統聯調與保證、項目管理、建築管理、鐵路營運與維修以及非車費收入業務。港鐵公司曾提供服務予澳洲、中國內地、印度、中東、拉丁美洲和東南亞等地的鐵路公司、政府機構和鐵路系統供應商。在本港，港鐵公司一直為香港國際機場旅客捷運系統提供營運與維修的顧問服務。該系統現正進行擴充，以配合香港空運的增長。



中國內地及國際業務



867.5 公里

間附屬公司和聯屬公司在香港境外經營業務



5 百萬

香港以外平均周日乘客量



8

在香港以外營運鐵路服務



引言

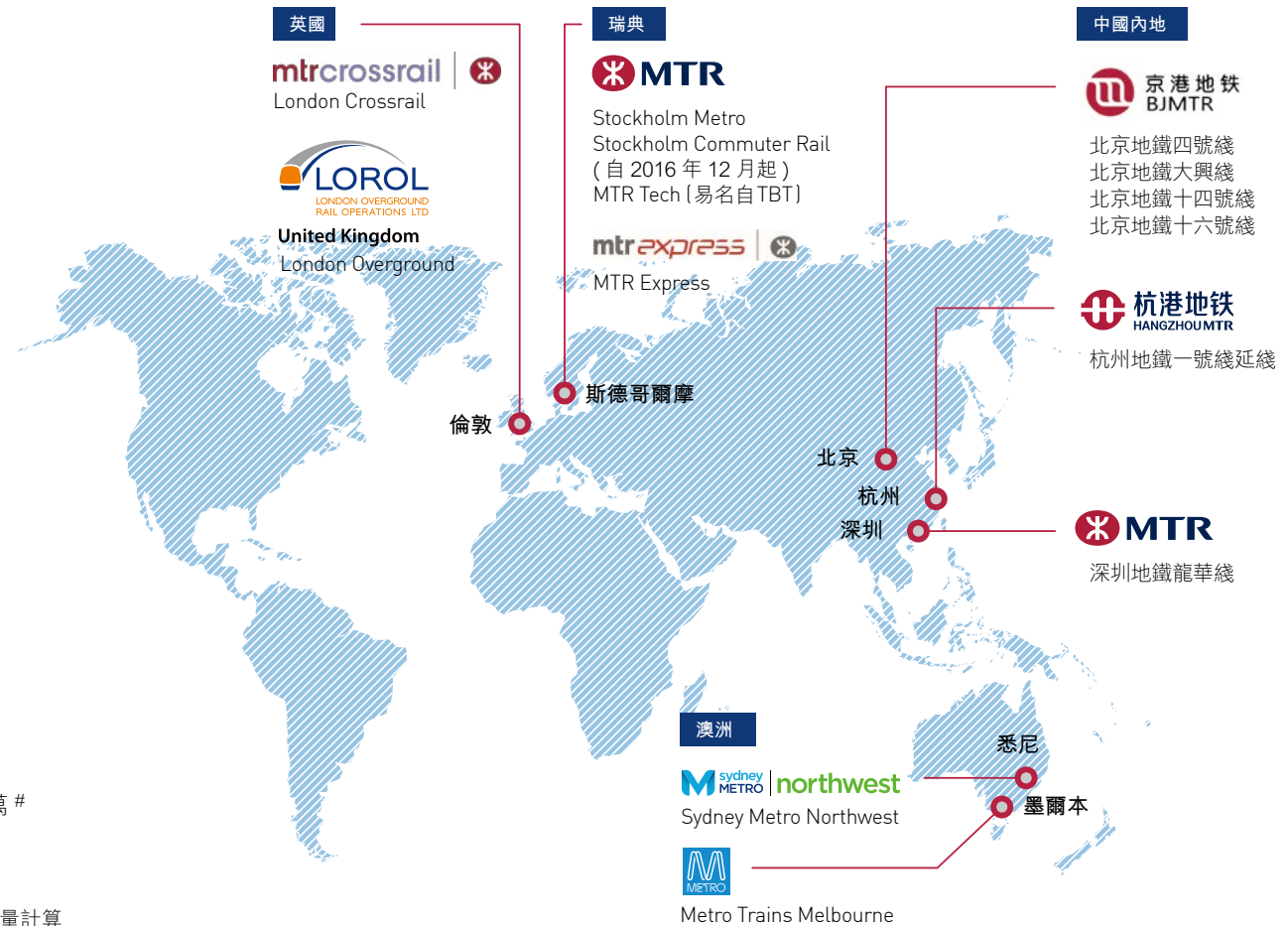
在香港以外地區，我們在清晰的風險參數範圍內小心選擇與鐵路有關的投資項目（包括物業發展），我們相信有關項目可以為我們提供可持續的回報。

在本章節中，我們按地區（即中國內地、歐洲和澳洲劃分，針對港鐵在全球各地附屬公司所管理的鐵路業務，重點描述其可持續發展表現的主要範疇。此外，我們還提供載有這些鐵路業務的主要表現指標 (KPI) 的數據表。

了解更多……

請參閱我們的 2015 年報。

下圖為我們附屬公司和聯屬公司所在地的地圖。



周日平均乘客量

- 中國內地 - 244 萬 #
- 歐洲 - 179 萬
- 澳洲 - 80 萬

根據個別綫路的乘客量計算

管理方針

指導架構

附屬公司及聯營公司的管治

在新設立的常務總監－車務及中國內地業務和歐洲業務總監支持下，行政總裁負責監督附屬公司及聯營公司的管治。

管理指令

為了確保良好的企業管治及管理財務和聲譽風險，我們對附屬公司及聯營公司進行監督。此外，我們致力在公司擁有重大控制權或影響力的所有範疇推廣最佳常規。

我們全資擁有或持有多數股權的附屬公司必須採納與內部控制、諮詢和報告有關的一套管理指令：

- **內部控制** — 落實恰當的程序和管理系統，以確保遵守相關法規以及公司關於安全、企業風險、資產管理和其他事宜的具體要求。
- **諮詢** — 必須就經營權或專營權協議的重大變更、高級管理人員的委任、訴訟和不遵從相關法規的情況及其他事宜，諮詢總部。
- **報告** — 適時匯報財務、營運和安全表現。

營運協議

我們的附屬公司及聯營公司透過各種形式的協議與地方當局合作，包括營運及維修 (O&M)、公私合營 (PPP) 和建造 - 營運 - 轉移 (BOT) 安排。我們透過附屬公司和聯營公司的活動對環境、社會和管治所發揮的影響力，在很大程度上取決於這些協議的具體條款、以及地方條件和環境。

公平與道德企業

我們提倡公平及符合道德的商業行為。就防止賄賂和不法行為而言，如果其他國家的法律或慣例比我們在香港的反貪污機制更嚴格，則以較嚴格的標準為準。

《工作操守指引》

不論工作地點在何處，所有員工都應遵守《工作操守指引》。他們不但要時刻根據最高的道德標準行事，還應識別及處理其他員工不遵守操守指引的任何行為。



主要原則和流程

審驗及審核

在營運開始及在營運或業務過程中發生任何重大變化時，我們都會進行全面核驗及定期審核（包括安全保證評估及企業風險管理檢討）。

本地人才

一般而言，我們的附屬公司和聯營公司由本地團隊負責；我們盡可能羅致與我們價值觀相同並有助於在地方環境下培養獨特企業文化的人員。

學習與分享

為了促進資訊流動及發展開放與互信的關係，我們鼓勵公司上下員工與他們的合作方建立關係並推行分享與學習的文化。

以堅實的基礎為磐石

在繼續擴展全球業務的過程中，我們保持審慎態度。在考慮香港以外地區的未來計劃時，我們更傾向於鞏固我們在現已涉足的國家和城市的地位。

安全

我們比較國際間的最佳常規，提升公司安全管治架構。所作出的改進包括總部對營運方面的主要變動進行獨立風險評估，並要求業務部門規劃並達到相關成熟水準。



港鐵在中國內地

我們在中國內地的主要業務概覽

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始/ 預計通車日期	專營權/ 經營權 有效期 (年)	車站數目	路綫長度 (公里)
營運中項目						
北京地鐵 四號綫	49%	公私合營	2009年9月	30	24	28
北京地鐵 四號綫大興綫	49%	營運及維修 專營權	2010年12月	10	11	22
北京地鐵 十四號綫	49%	公私合營	西段：2013年5月 東段：2014年12月 中段：2015年12月	30	西段：7 東段：12 (附註1) 中段：11 (附註1)	西段：12.4 東段：14.8 中段：16.6
深圳地鐵四號綫	100%	建造 - 營運 - 轉移 (「BOT」) (附註2)	一期：2010年 二期：2011年	30	一期：5 二期：10	一期：4.5 二期：16
杭州地鐵 一號綫	49%	公私合營	2012年11月	25	31	48
杭州地鐵 一號綫延綫	49%	營運及維修專營權	2015年11月	跟杭州地鐵一號綫專 營權期限同時完結	3	5.7
進展中的項目						
北京地鐵 十四號綫	49%	公私合營	全綫：2017年後	30	全綫：37	全綫：47.3
北京地鐵 十六號綫	49%	公私合營	一期：2016年 二期：2017年後	30	全綫：29	全綫：50

附註 1) 北京地鐵十四號綫東段 12 個車站中，10 個已經啓用（其中兩個目前不停站）。北京地鐵十四號綫中段 11 個車站中，9 個已經啓用（其中兩個目前不停站）。

2) 深圳市軌道交通龍華綫一期的資產由深圳市政府擁有，而港鐵軌道交通（深圳）有限公司已於 2010 年 7 月接管其營運。



北京京港地鐵有限公司（京港地鐵公司） 聯營公司

成立時間：2006 年

業務：負責投資、營運和維修北京地鐵四號、十四號和十六號綫的「公私合營」協議，以及提供大興綫（與北京地鐵四號綫相連接）鐵路營運及維修服務。

京港地鐵公司是首家參與中國內地城市軌道交通的「外商投資合作公司」。該公司是我們與北京市基礎設施投資有限公司 (2%) 和北京首都創業集團 (49%) 建立的合營公司。

港鐵軌道交通（深圳）有限公司（港鐵（深圳）） 附屬公司

成立時間：2004 年

業務：負責投資、設計和建造深圳地鐵四號綫第二期以及第一期和第二期營運的 BOT 協議。

杭州杭港地鐵有限公司（杭港地鐵） 聯營公司

成立時間：2012 年

業務：投資、營運及維修杭州地鐵一號綫的「公私合營」協議，以及杭州地鐵一號綫延綫的營運及維修協議。

杭港地鐵是港鐵與杭州市地鐵集團有限公司附屬公司 (51%) 組成的合資公司（我們持有 49% 股權）。

物業業務

深圳

2011 年，我們贏得深圳市軌道交通龍華綫車廠一期地段的土地開發權投標展開了中國內地首個物業發展項目。該項目名為「天頌」，也是我們首個透過港鐵物業發展（深圳）有限公司發展自行發展的物業項目。該公司由港鐵兩家附屬公司港鐵軌道交通（深圳）有限公司和港鐵物業（深圳）有限公司共同擁有。

「天頌」的可供發展總樓面面積約為 206,000 平方米，其中包括 1,698 個住宅單位及一個約 10,000 平方米的商場。首批住宅單位於 2015 年 4 月預售。截至 2015 年年底，1,698 個住宅單位中約有 96% 的住宅單位已經售出。該項目預期於 2017 年年中完成。

中國內地的其他物業業務

天津

2013 年 8 月，我們持有 49% 股權的聯營公司 — 天津城鐵港鐵建設有限公司競得一幅位於天津河北區天津地鐵六號綫北運河站上蓋的土地使用權。此地塊的可供發展總樓面面積約為 278,650 平方米，將發展為綜合商住項目。

北京

在北京，我們營運銀座 Mall 並向該商場提供物業和租賃管理服務，該商場歸第三方擁有，商場位於北京東城區，總樓面面積約為 30,000 平方米。

此外，至 2015 年年底，我們在北京為兩個第三方物業提供物業管理服務。這兩個項目為商用和住宅物業傲城融富中心，以及北辰購物中心和毗鄰的寫字樓。上述兩項物業的總樓面面積合共約 230,000 平方米。



港鐵深圳



引言

自 2010 年 7 月起，港鐵全資附屬公司港鐵軌道交通（深圳）（港鐵（深圳））營運深圳地鐵四號綫。該路綫亦被稱為龍華綫，貫穿南北，南至與香港東鐵綫互接的福田口岸站，北至龍華新區的清湖站。該路綫與深圳地鐵網絡中由其他營運商管理的四條路綫相交。

由於深圳人口迅速膨脹及地鐵網絡深受市民歡迎，深圳地鐵四號綫的乘客量每年平均增加 20% 以上。

四號綫（龍華綫）的主要資料和數字

- 1 條鐵路綫
- 15 個車站
- 路綫全長 20.5 公里



總乘客量（億人次）

1.89

總耗電量（兆瓦時）

2014 73,987

2015 89,879

按年上升 21.5%

不遵守法規事故率

零

遵守法規事故率

零

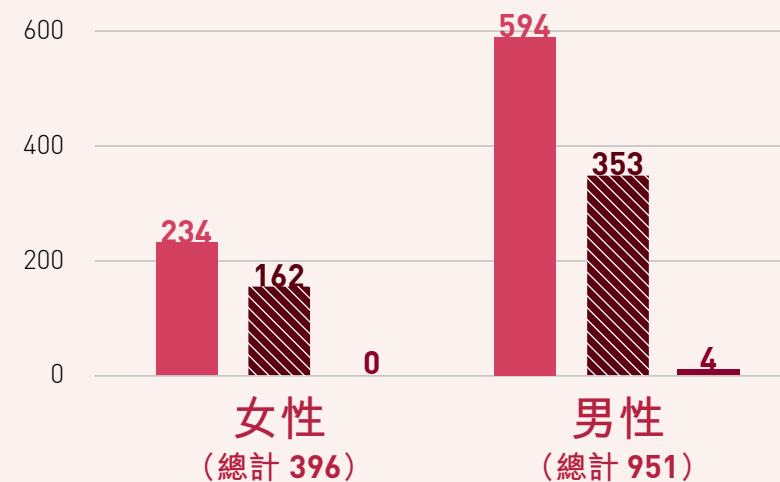
貪污個案

零

環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ■ 30 — 49 歲 ■ 50 歲及以上



29.4% 的員工為女性

61.5% 的員工在 30 歲以下

0.3% 的員工在 50 歲及以上

管理摘要

龍華新區在過去的發展相對落後，但是隨著商業中心區的生活成本日益高漲，加上該區通過地鐵網絡與深圳其他地區建立了良好的交通聯繫，因此龍華新區成為越來越受歡迎。四號綫主要在高峰時段為進出深圳商業中心區的工作人士提供客運服務。因此，我們的挑戰主要與周日乘客量有關。

4 卡列車改裝成 6 卡列車

2015 年，我們完成了 6 卡列車改裝以緩解高峰時段的擠迫情況。該項目標誌著技術和顧客服務的一項成就，所有列車均已提前安全地完成改裝，並且將對乘客的影響減至最低。

營運表現

2015 年，港鐵（深圳）的乘客車程準時程度達 99.99%、列車服務準時程度達 99.91%，而列車按照編定班次行走的可靠程度達 99.95%。

2015 年，我們推行多項顧客服務改進措施，比如：

- 自 2015 年 9 月 30 日起，每星期約增加 34 班車，每月整體載客量進一步增加約 270,000 人次。
- 高峰時段的列車班次縮短至最短 2.5 分鐘一班。

四號綫（龍華綫）的營運表現

	2015 年	自 2014 年以來的變化
乘客車程準時程度	99.99%	無升跌
列車服務準時程度	99.91%	上升 0.1%
列車服務可靠程度	19,565,412 <small>載客車卡 行車公里 / 事故</small>	上升 23.4%
列車按照編定班次行走	99.95%	無升跌

投資於我們的車站

港鐵（深圳）負責維修和保養四號綫沿綫車站，並與深圳地鐵網絡的其他營運商合作，確保在互連的車站可順暢管理四號綫月台。2015 年，港鐵（深圳）繼續投資以維持所有車站高標準的整體外觀和完善設施（包括公共洗手間）。

龍華綫的安全表現

	2014	2015
乘客死亡人數	1	0
員工死亡人數	0	0
承辦商死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數（每 100,000 工時）	1.07	1.11
員工損失工時工傷事故宗數（每 100,000 工時）	0.18	0.21
承辦商損失工時工傷事故宗數（每 100,000 工時）	0.07	0.12

顧客參與

港鐵（深圳）每年都進行顧客滿意度調查，調查結果不斷改善。2015 年，在深圳的五條地鐵綫中，港鐵（深圳）的排名從第五名上升至第三名，顧客滿意度指數改善 29%。衛生、安全和顧客服務相關指標達到 90%，而室內溫度 / 通風、設施和乘客訊息傳遞的得分均高於 85%。根據深圳市軌道辦 RDO 對顧客滿意度的年度調查，港鐵（深圳）排名從第四名上升至第二名，我們的努力大獲深圳政府和公眾好評。

近期 4 卡列車改裝成 6 卡列車等舉措、排隊指引和改善指示牌，對提高滿意度評分作出了重大貢獻。2015 年，港鐵（深圳）亦集中精力於列車營運服務、乘客人流、售票系統和顧客服務培訓。

作為社區聯繫計劃的一部分，我們舉辦了體驗日，邀請獲選的乘客參觀前綫列車服務、車站營運，以及我們員工負責的列車和基礎設施維修服務。



顧客服務檢討機制

我們於 2015 年對前綫員工的顧客服務機制進行內部檢討，有助識別待改善服務質素的範疇。公司透過「神秘顧客」對每個車站進行檢討，並與港鐵（深圳）高級管理人員分享了意見反饋。

安全承諾

我們量身制定參與計劃，以推廣安全舒適的旅程。例如，我們與車站附近的學校合作，鼓勵學生成為大使，示範安全體諒的行為，比如使用自動扶梯時緊握扶手、在月台上遵守排隊秩序，以及避免坐在車廂地板上。

安全大使接受培訓，為有需要的乘客提供協助，特別是引導攜帶大型行李的乘客使用升降機。我們亦制定專門計劃與車站附近的大型工廠保持聯繫，以在高峰期（比如春節前後）提供人潮管理協助。

2015 年，我們邀請社區人士參加在清湖站附近「花半里」舉行的社區巡展。活動包括討論扶手電梯安全，並且利用展板、安全示範和問答互動回應社區人士的關注。

員工

我們繼續與深圳的培訓機構合作，為年輕人提供實習機會。我們希望此舉除了為公司儲備優秀的人材外，還能夠為社區的年輕人提供寶貴的學習機會。

港鐵（深圳）連續第二年榮獲中國企業大學聯盟（Chinese Society for Training and Development, CSTD）頒發的 2014 年度最佳人才培養實踐案例獎，以表彰其為一般和督導級員工制定的職業發展計劃。

四號綫（龍華綫）的社會表現

全職人員總數	員工自願離職率	每名員工的培訓日數
1,347	11.4%	1.8

社區

我們的社區計劃強調我們營運的是社區鐵路，並聚焦青少年發展、社區外展及公共藝術。

2015 年，透過僱員義工活動計劃，義工隊舉辦了一次二手物品回收活動，並將物品捐贈給有需要的兒童。該活動收集了逾 200 本書籍、80 套衣服和 60 件玩具，捐贈給農村地區的兒童。

港鐵（深圳）與地鐵沿綫的多所小學合作推出「小小站長」計劃，以加強小朋友地鐵安全教育。啟動儀式上，五所學校的 40 多名小學生獲邀參加，在前綫員工的陪同下接受了關於車站工作、安全行為和應急程序的培訓。

我們還與當地職業學院合作推出服務大使計劃，培訓被選中的學生向乘客提供顧客支援服務。

港鐵（深圳）又推出「尋找最美乘客」(Hunt for kind-hearted) 活動，增強禮貌行為的意識。我們鼓勵乘客在港鐵（深圳）微博帳戶分享相關照片和故事，並參加公眾投票。我們共收到 200 多件作品，並在深圳北站的展覽中展出了 41 張最佳照片。



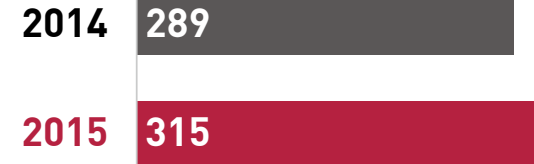
環境

港鐵（深圳）只是深圳地鐵網絡中的一條營運鐵路線，對環境的直接影響最小。2015 年，由於乘客量增加以及較長的 6 卡列車投入服務以後，能源需求上升，耗電量增加了 21.5%。與 2014 年相比，2015 年用水量小幅增加了 1%。

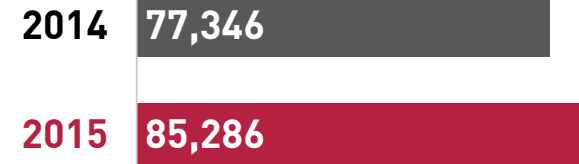
環保工作小組於 2015 年成立，推動同事加強合作促進環境保護。例如，工作小組於 7 月份與員工一起參觀華僑城濕地，以加深了解生物多樣性、濕地保護、廢物管理等問題。

四號綫（龍華綫）的環境影響
溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）

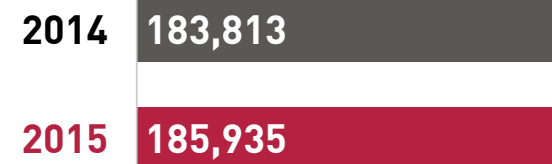
範圍 1



範圍 2



總耗水量（立方米）



港鐵在歐洲

港鐵在歐洲開始經營鐵路業務，至今已有八年時間。自此，我們在歐洲的兩大樞紐發展鐵路業務（港鐵歐洲）：

- 英國：London Overground Rail Operations Limited (LOROL) 和 MTR Corporation (Crossrail) Limited

- 瑞典：MTR Nordic AB，持有 MTR Stockholm AB、MTR Express AB 和 MTR Pendeltågen AB（Stockholm Commuter Rail 的營運實體）、MTR Tech AB 100% 控制權及 EM Tech AB 的 50% 控制權。

歐洲鐵路業務概覽

	港鐵公司所佔權益	商業模式	專營權開始/ 預計通車日期	專營權/ 經營權有效期 (年)	車站數目	路綫長度 (公里)
營運中鐵路						
London Overground，英國	50%	營運及維修專營權	2007 年 11 月	9	111 (81) (附註 1)	167
MTR Crossrail，英國	100%	營運及維修專營權	2015 年 5 月	8	40 (28) (附註 3)	118
斯德哥爾摩地鐵，瑞典	100%	營運及維修專營權 (附註 2)	2009 年 11 月	14	100	110
MTR Express，瑞典	100%	非專營營運	2015 年 3 月 (附註 4)	不適用 (附註 5)	5 (附註 6)	455
進展中的項目						
Commuter Rail Systems (Stockholms Pendeltåg)，瑞典	100%	營運及維修專營權 (附註 7)	2016 年 12 月	10	53	241

附註：1) 這數目只包括由 LOROL 管理的車站，而 London Overground 共有 111 個車站。由 2015 年 5 月起，前 West Anglia 的服務被合併入 London Overground 系統，而 London Overground 因此增加了 28 個車站（其中 24 個由 LOROL 管理）和延長了 43 公里。

2) 列車維修服務由全資擁有的附屬公司 MTR Tech AB 負責。港鐵公司向 Mantena AS 收購了 Tunnelbanan Teknik 50% 的股權並把公司易名為 MTR Tech AB。

3) MTR Crossrail 將負責管理 Crossrail 全綫 40 個車站的其中 28 個。

4) MTR Express 已於 2015 年 3 月 21 日開展初步服務，然後於 2015 年 8 月全面投入運作。

5) 這項服務的營運牌照需要續期。

6) MTR Express 並不負責管理這些車站。

7) 此專營權的授予取決於瑞典法院的覆核結果，此覆核由其中一個投標者就瑞典當局的招標程序向當地法院提出。瑞典當局於 2016 年 4 月 12 日，直接和 MTR Nordic 簽定了合約，由 MTR Nordic 於過渡期間營運 Stockholm Commuter Rail Systems。

London Overground Railway Operations Limited (LOROL) 聯營公司

成立時間：2007 年

業務：London Overground 鐵路服務的營運及維修協議。

LOROL 是公司與 Arriva 各佔 50% 股權的合資公司。Arriva 是 Deutsche Bahn AG 的附屬公司。

MTR Corporation (Crossrail) Limited (MTR Crossrail) 附屬公司

成立時間：2014 年

業務：負責就 Crossrail 鐵路服務與倫敦運輸局訂立的營運及維修協議。於 2015 年 5 月 31 日開始營運，初期的品牌名為「TFL Rail」。Crossrail 是歐洲最大的建造項目。鐵路服務將從 2015 年分階段開始，118 公里的鐵路綫於 2019 年全線開通後，該項目將增加倫敦鐵路的載客量 10 %。

MTR Stockholm AB (MTRS) 附屬公司

成立時間：2008 年

業務：負責斯德哥爾摩地鐵的鐵路服務營運及維修協議。斯德哥爾摩當局於 2015 年 9 月將營運及維修協議延長六年，即 2017 年延至 2023 年。

MTR Express (Sweden) AB (MTRX) 附屬公司

成立時間：2013 年

業務：使用我們自己的列車以及斯德哥爾摩與哥德堡之間的現有路軌及基礎設施，以乘客可負擔的票價提供優質城際鐵路服務。

Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) 聯營公司（2016 年 2 月易名 TBT 為 MTR Tech AB）

成立時間：2008 年

業務：為 MTR Stockholm 提供列車維修服務。

MTR Express

在完成全面測試和安全檢查後，瑞典兩個最大城市斯德哥爾摩與哥德堡之間於 2015 年 3 月 21 日開始客運服務。營運初期，每個周日來回方向各有四班列車，當新的瑞士製 FLIRT 列車付運後，這條 455 公里長的鐵路綫於 2015 年 8 月增至八班來回班次。車上座椅乃根據人體工學設計，而乘客更可選擇途中在座位上享受全餐服務。

您知道嗎？

TBT 由 MTRS 與 Mantena AS 以各佔 50% 股權的合資模式成立，向 MTR Stockholm 提供列車維修服務。2016 年 2 月，MTR Nordic 完成收購 Mantena AS 的 50% 股權，並將該公司易名為 MTR Tech AB（港鐵的全資附屬公司）。

您知道嗎？

MTR Nordic 亦獲得 Stockholm Commuter Rail Systems (Stockholms Pendeltåg) 經營權，自 2016 年 12 月起為期 10 年，並有機會可獲延長四年。這是瑞典的第二大鐵路專營權，僅次於斯德哥爾摩地鐵。此專營權的授予取決於瑞典法院的覆核結果，此覆核由其中一個投標者就瑞典當局的招標程序向當地法院提出。瑞典當局於 2016 年 4 月 12 日，直接和 MTR Nordic 簽定了合約，由 MTR Nordic 於過渡期間營運 Stockholm Commuter Rail Systems。



MTR Stockholm



引言

港鐵的全資附屬公司 MTR Stockholm (MTRS) 自 2009 年 11 月起營運瑞典首都地鐵系統。根據我們與斯德哥爾摩公共運輸機構 AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) 訂立的營運及維修協議，我們負責地鐵乘客的乘車體驗，工作範圍涵蓋鐵路營運、車站、站內服務及相關項目。列車維修服務則由 TBT(已易名為 MTR Tech AB) 負責。

斯德哥爾摩的人口每年增加 40,000 人，使其成為歐洲人口增長最快的城市之一。為了滿足這個充滿活力及不斷擴展的城市的交通需求，我們承諾根據營運條款，於安全性、準時程度、潔淨的鐵路服務及顧客服務上，作出高水平的表現。我們亦與 SL 緊密合作，獲得提升地鐵系統的新技術及定期獲得關於表現的意見反饋。

自 2009 年接管地鐵營運以來，MTRS 在營運及顧客服務方面作出了一連串改善，包括使列車準時程度由 92% 提升至今年超過 98% 的紀錄高位。由於表現卓越，MTRS 的經營權最近獲延長六年（由 2017 年延至 2023 年）。

瑞典品質大獎

MTRS 榮獲 Swedish Institute for Quality (SIQ) 頒授 2014 年瑞典品質大獎 (2014 Swedish Quality Award)，以讚揚其長期採用系統的改善方式。我們獲此殊榮深感榮幸，並期望在未來繼續為斯德哥爾摩公共運輸系統的可持續發展作出貢獻。2015 年，我們舉辦了兩次深受歡迎的「開放日」活動，與其他公司分享品質計劃的成功故事。

未來願景

我們認為，要想擴大和改善斯德哥爾摩的公共運輸系統，必須加大投資。透過與瑞典兩間跨國公司 Skanska 和 Sweco 攜手合作，我們正為斯德哥爾摩制定 60 年可持續發展計劃，並希望對日後落實該計劃發揮關鍵作用。

2015 年 9 月，我們與其他四間公司一起提呈 2070 年哥德堡的未來願景，當中包含多元化、共融發展等事宜。我們亦是基礎設施委員會 (Infrastructure Commission) 的九個創始人之一，透過發表報告致力擴大有關瑞典基礎設施問題的討論。

我們繼續積極討論車站發展問題。與港鐵在香港採取的方針類似，我們透過車站發展創造營收，用於進一步發展公共交通基礎設施。我們於 2015 年設立公共事務團隊，幫助處理這個重要議程。

了解更多……

Stockholm 2070 是我們與 Skanska 和 Sweco 合作為斯德哥爾摩制定的可持續發展計劃。



2015 年 MTR 的主要資料和數字

- 3 條鐵路線
- 100 個車站
- 路線全長 110 公里



總乘客量 (億人次)

3.37

總耗電量 (兆瓦時)

2014 182,288

2015 188,147

按年上升 **3.2%**

不遵守法規事故率

零

遵守法規事故率

零

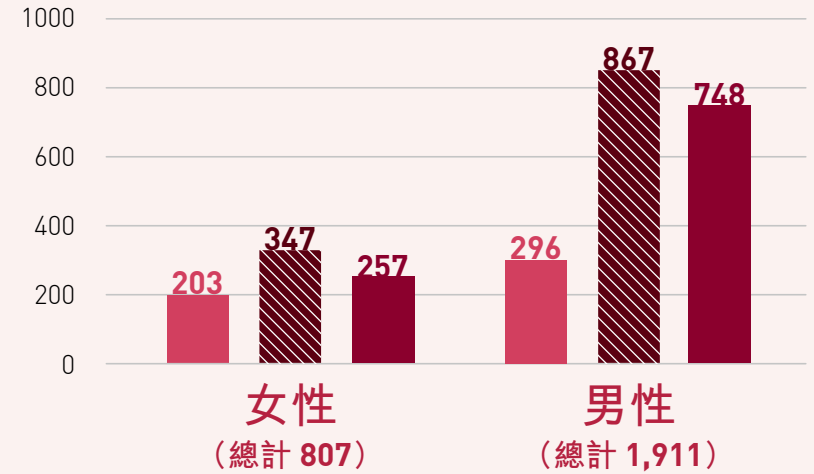
貪污個案

零

環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ■ 30 — 49 歲 ■ 50 歲及以上



29.7%
的員工為女性

18.4%
的員工在 30 歲以下

37.0%
的員工在 50 歲及以上

注：組合包含兼職員工的人數

慈善捐贈

相當於約 **HK\$115,000**

了解更多……

有關 MTR 可持續發展的更多資訊，請參閱 [MTR 和 TBT 可持續發展報告](#)。

管理摘要

MTRS 正在多個關鍵的業務範疇取得顯著進展。或許最重要的是，顧客對整體旅程體驗的意見持續改善，2015 年的滿意度升至 81%。由於管理層的高度重視，公司團隊之間及與 TBT 之間達致更好的跨職能協調。2015 年，我們很高興從年度員工調查結果中獲悉，員工士氣再次提高，目前升至 92%。

安全表現

每年，MTRS 都會基於上一年的結果，制定全面的安全計劃，並確定有關主要表現指標的目標。2015 年的乘客死亡人數為三人，詳情請見 [可持續發展表現指標](#)。

MTRS 的安全表現

	2014	2015
乘客死亡人數	1	3
員工死亡人數	0	0
承建商死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數（每 100,000 工時）	1.49	1.47
員工損失工時工傷事故宗數（每 100,000 工時）	0.46	0.32
承辦商損失工時工傷事故宗數（每 100,000 工時）	不適用	不適用

防止自殺

我們面臨的兩個主要安全挑戰是防止及應對鐵路網絡中的自殺企圖，尤其是在整體自殺趨勢上升的冬季。我們正與 Karolinska University Hospital 合作推行防止自殺計劃，並與非牟利組織 SOS Alarm 合作，提供直接聯絡救護服務的途徑。

確保安全

對乘搭我們列車及途經我們車站的所有乘客，MTRS 以確保他們的安全為首要目標。我們與 Tryggare Sverige Foundation 建立了夥伴關係，以提升我們車站和周圍地區的安全。

營運表現

MTRS 訂立列車按照編定班次行走的嚴格標準 — 100% 的列車應該按照編定班次開出，而至少 95.5% 的列車應該準時到達。我們亦密切監察顧客對我們服務的滿意程度，以及我們提供的乘客資訊質素。

2015 年，我們繼續取得斯德哥爾摩地鐵系統有史以來列車服務準時程度的最佳表現。這是由於年內我們推行額外措施，比如採用新的分析工具和以跨職能方法控制品質。展望未來，我們面臨的最大營運挑戰之一是，如何處理因服務需求日增導致月台和列車更加擁擠的問題。

MTRS 的營運表現

	2015 年	自 2014 年以來的變化
乘客車程準時程度	不適用	不適用
列車服務準時程度	97.7	上升 1.7%
列車服務可靠程度	55,066 <small>載客車卡 行車公里 / 事故</small>	上升 8.4%
列車按照編定班次行走	99.4%	上升 0.4%



聯繫員工

MTRS 為所有員工培養開放及關懷的文化。2015 年，我們繼續執行 2013 年推出的「Our Joint Journey」計劃，目前亦包括 TBT 內部的結構性溝通。我們就核心價值、策略和目標展開對話（由團隊管理人員領導），並且召開工作會議討論持續改善，以提升員工的工作滿足感及強化我們對公司長遠目標的承諾。2015 年，我們宣布希望於 2020 年透過「臻善圈」達致的願景，包括加強持續改善文化，以支持我們成為瑞典的世界級鐵路營運商的目標。

MTRS 的社會表現

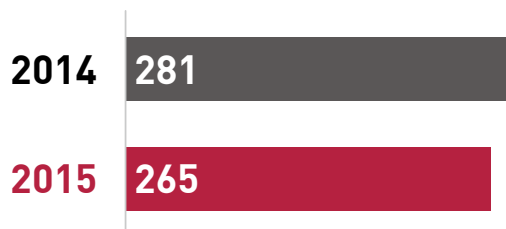
全職人員總數	員工自願離職率	每名員工的培訓日數
1,805	5.0%	3.0

綠色交通的領導者

斯德哥爾摩地鐵 100% 靠來自水力和風能的可再生電力提供動力，在附屬公司和聯營公司中獨樹一幟。因此，我們在斯德哥爾摩的鐵路營運所產生的溫室氣體排放幾乎為零，可說是最環保的交通方式。

MTRS 的環境影響 溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）

範圍 1



MTR Crossrail



引言

2014 年 7 月 30 日，港鐵公司的全資附屬公司 MTR Corporation (Crossrail) Limited (「MTR Crossrail」) 獲批行走倫敦的新伊麗莎白綫（最初稱為「Crossrail」) 列車服務的經營權。

MTR Crossrail 最初營運往來 Liverpool Street 與 Shenfield 的原有列車，但從 2015 年 5 月 31 日起以暫定的「TfL Rail」品牌開展該路綫的列車服務。隨著新隧道和車站的建造工程持續進行、現有車站進行提升工程以及新列車相繼投入，該路綫將分階段陸續增加班次。伊麗莎白綫預期將於 2019 年 12 月之前全綫開通，該路綫貫穿倫敦，全長 118 公里，共有 40 個車站，屆時將會提供行走倫敦的市內地鐵客運服務，連接倫敦金融區、Canary Wharf、West End 與 Heathrow 至倫敦東西面的通勤帶。

由於經營權生效至今不到一年，目前尚未能獲得環境、社會及管治表現數據，而有關全面管理方針的資料亦暫時未能提供。在現階段，我們闡述一些故事和案例研究，以展示我們如何有效地向倫敦顧客提供服務。

管理摘要

影子測試

在開展服務之前數月，MTR Crossrail 團隊落實若干特定系統。在 2015 年 5 月 31 日之前兩星期，我們對有關系統進行了測試，同時在安全環境下測試培訓、流程、計劃和功能，迎接第一日通車。

社區參與

Hello 項目

MTR Crossrail 於營運的第一個月為僱員、顧客和社區推出「Hello 項目」，持續整個 6 月，而最終成為 Crossrail 全方位服務的一部分。在此期間，由於該路綫更名為「TfL Rail」，我們邀請當地小學的小學生幫手進行車站的重開活動。



社區大使

透過聆聽和回應乘客意見打造個人化服務，是 MTR Crossrail 的目標之一。早前，該公司招募了不少社區大使，在每個車站及周邊地區與當地社群建立關係。此舉是為了加強與社區聯繫，同時向持份者傳達我們的團結心、自豪感和責任心。

您知道嗎？

MTR Crossrail 每個季度在 TfL Rail 官方 twitter 帳戶舉辦「Tweet the Manager」活動。透過直接從顧客接收推文並獲取他們對變革的良好印象，團隊可確認前幾個月的營運進展是否順利，並有機會了解如何提升顧客服務質素。



倫敦，運行不息！

今年夏天，London Underground 發生連串罷工行動，使其他運輸服務的需求激增。TfL Rail 和 London Overground 在維持倫敦的運輸服務方面發揮了重要作用。

在 London Underground 發生罷工的 7、8 月期間，London Overground 的客運需求增加 45% 至 750,000 班次。在罷工期間，車站員工和義工協助大批乘客安全地上落列車。列車維修小組四處進行維修，確保備件完全可用；員工亦加班工作，保持列車清潔。TfL Rail 也採取了相似措施，由高級管理團隊在整個網絡的各個車站擔任指揮，向乘客提供即時資訊以及派發水和糖果。

「安全車站」認證

2015 年 10 月，在 TfL Rail 通車僅四個月後，MTR Crossrail 管理的所有車站均根據「安全車站」(Secure Station) 計劃獲得認證。認證得益於多項新措施的推廣，包括確保每天首班車和尾班車開出前後 15 分鐘都有員工當值、改善車站環境，以及確保列車服務準時等。該計劃包括進行詳細的審核、顧客意見調查和客流量計算。

列車翻新計劃

在 MTR Crossrail 經營權生效首六個月內，工程團隊連同 Eversholt Rail Group 和 Bombardier Transportation 一起成功完成了列車翻新計劃。該計劃徹底翻新 315 型列車及採用新名稱，並進行了明顯的改造，比如車身圖案設計、全新內部嵌板、座墊和列車整體外觀等。此外，工程團隊清除長期的故障及識別事故的根本原因以防事故重演，因而顯著提高了列車服務的可靠程度。

策略性勞工需求及培訓：支持倫敦

為響應大倫敦政府為解決技能短缺（比如青年失業）而發起的計劃，MTR Crossrail 的營運協議包括以下方面：

- 學徒訓練：未來八年在多個部門提供學徒訓練。公司現已僱用六名學徒。
- 失業問題：向無業的應徵者提供就業機會，讓我們可增加對有關問題的認識；與相關機構建立夥伴關係、參加招聘會，以及提供職前培訓；
- 教育/ 職業支持：在整個經營權有效期內安排實習機會，確保個人學習、發展或增強他們與就業市場有關的知識和技能。作為學校參與計劃 (School Engagement Plan) 的一部分，我們具體參照 Science Technology Engineering Maths Network (STEMNET) 科目，安排學習日期；
- 創造就業：透過公司網站及當地多份報章刊登招聘廣告。



港鐵在澳洲

澳洲鐵路業務概覽

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始/ 預計通車日期	專營權/ 經營權有效期 (年)	車站數目	路綫長度 (公里)
營運中項目						
Melbourne Metro	60%	營運及維修專營權	2009 年 11 月	8	218	390
進展中的項目						
悉尼西北鐵路綫	混合	公私合營 (營運、列車及系統)	2019	15	13 (附註 1)	36 (附註 1)

附註： 1) 悉尼西北鐵路包括 8 個現有車站和 5 個翻新車站，13 公里長的現有鐵路段和 23 公里長的新鐵路段。

Metro Trains Melbourne Pty Ltd (MTM) 附屬公司

成立時間：2009 年

業務：負責墨爾本鐵路的鐵路服務營運及維修協議。

MTM 是一個由港鐵和兩個澳洲合作夥伴組成的財團，包括 John Holland Group (20%) 及 UGL Limited 旗下的 UGL Rail (20%)。

Northwest Rapid Transit Consortium (NRT) 混合

成立時間：2014 年

業務：悉尼西北鐵路綫 (SMNW) 的公私合營項目 (營運、列車及系統)。

NRT 是一個包含四個其他合作夥伴 (即 John Holland Group、Leighton Contractors、UGL Limited 及 Plenary Group) 的財團。

悉尼西北鐵路綫

2014 年，我們成功投得澳洲悉尼價值數十億美元的西北鐵路 (NWRL) (現稱為悉尼西北鐵路 (SMNW)) 的公私合營 (營運、列車及系統) 合約。悉尼西北鐵路綫是港鐵在中國內地以外的首個公私合營項目，亦是澳洲即將興建的最大型鐵路項目之一。

Northwest Rapid Transit Consortium (NRT)

NRT 與新南威爾斯省運輸局在悉尼國家基礎建設大獎 (National Infrastructure Awards) 頒獎禮上榮獲政府合作夥伴卓越獎。該獎由澳洲基礎建設合作夥伴 (Infrastructure Partnerships Australia) 授予，而澳洲基礎建設合作夥伴是澳洲基建市場改革的獨立智囊團。

NRT 憑著出色的公私合營項目，榮獲其他兩項國際大獎。此外，NRT 還憑藉與悉尼西北鐵路綫項目團隊和新南威爾斯省運輸局的出色合作，榮獲最佳運輸項目獎 (Best Transit Project Award) 及最高殊榮 Grand Prix Award。



Metro Trains Melbourne



引言

港鐵持有多數股權的附屬公司 Metro Trains Melbourne (MTM) 於 2009 年 11 月接管墨爾本鐵路系統的營運及維修專營權。根據我們與維多利亞省政府訂立的營運及維修協議條款，我們已實現管理系統的全面垂直整合，其中包括列車、鐵路、車站及車站設施。

墨爾本是澳洲發展最迅速的城市，據報道每周吸引逾 1,800 名新居民落戶。墨爾本的鐵路網絡最初於 1854 年通車，是世界上最古老的鐵路系統之一，目前亦是澳洲最繁忙的鐵路之一，15 條鐵路綫每個周日提供約 2,200 班列車。

應對挑戰

我們與財團中的合作夥伴共同應對挑戰，把傳統的郊區鐵路改造成高頻率、高載容量的地鐵系統，滿足一個不斷發展的現代化城市的需求。2015 年，MTM 的乘客量創下 2.3 億人次紀錄。此外，MTM 對鐵路網絡的準時程度、顧客滿意度和票價合規性作出顯著改進。展望未來，在加強與有軌電車和巴士的接駁服務下，預期 MTM 乘客量的增幅還會進一步擴大。



2015 年 MTM 的主要資料和數字

- 15 條鐵路線
- 218 個車站
- 路線全長 390 公里



總乘客量 (億人次)

2.3

總耗電量 (兆瓦時)

2014 437,821

2015 450,867

按年升幅為 3.0%

不遵守法規事故率

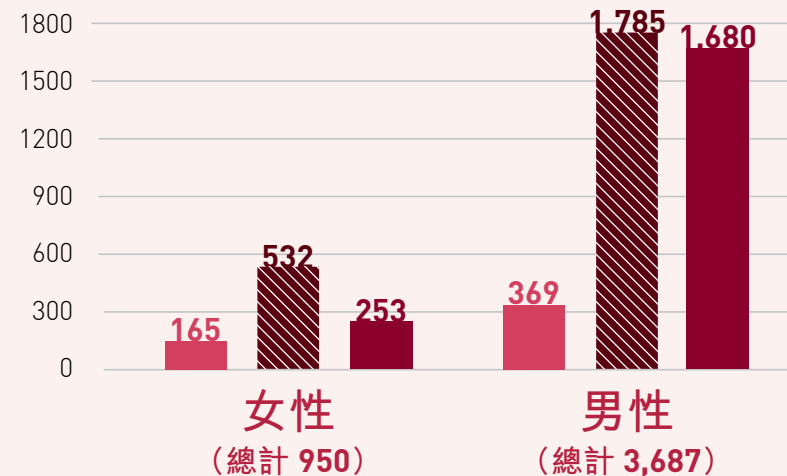
零
遵守法規事故率

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ■ 30 - 49 歲 ■ 50 歲及以上



19.9%
的員工為女性

11.2%
的員工在 30 歲以下

40.4%
的員工在 50 歲及以上

注：組合包含兼職員工的人數

慈善捐贈

相當於約 184,190 港元



您知道嗎？

墨爾本鐵路網絡包括維多利亞遺產名錄載列的 30 個遺址，而根據《1995 年文物法令》(Heritage Act 1995)，該地位具有法定意義。在該鐵路網絡附近，可以找到很多具有重要土著文化價值的地方。此外，還有很多地方或文物受到地方政府保護，包括樹木、車輛、花園和建築物。在進行鐵路網絡提升工程之時，我們必須審慎考慮文物保育，確保為後代保存這條具歷史價值的鐵路。

管理摘要

MTM 的安全表現

2015 年，Metro Trains Melbourne 營運的城市鐵路網絡發生兩例乘客死亡事件。詳情請見可持續發展表現指標。

	2014	2015
乘客死亡人數	8	2
員工死亡人數	0	0
承建商死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數（每 100,000 工時）	2.32	2.07
員工損失工時工傷事故宗數（每 100,000 工時）	0.61	0.52
承辦商損失工時工傷事故宗數（每 100,000 工時）	0.38	0.22

您知道嗎？

由 MTM 創作的公共宣傳活動「蠢蠢的死法」(Dumb Ways to Die) 是全球獲獎最多的安全宣傳活動。宣傳短片於 2012 年 11 月推出後，迅速在 YouTube 走紅，並繼續深受世界各地的觀眾追捧。

在活動短片大獲成功後，MTM 推出「蠢蠢的死法」數碼遊戲，錄得全球下載量超過 1 億次，遊戲局數達 20 億。MTM 最新推出的「蠢蠢的死法 2：遊戲」，更在澳洲 iPad 和 iPhone 免費遊戲排行榜上獨佔鰲頭，在美國更成為名列榜首的 iPad 遊戲和排名第三的 iPhone 遊戲。因此，我們能夠擴大安全宣傳活動的覆蓋範圍，讓近 7,000 萬人作出「在列車周圍注意安全」的承諾。

按一下此處，查看有關短片掀起的熱潮。

安全措施

顧客

MTM 與名為「TrackSAFE」的全國性非牟利組織合作，使公眾注意鐵路安全，包括減少鐵路相關自殺個案和盡量降低平交道口風險。MTM 亦與救世軍密切合作，派義工前往鐵路網絡協助弱勢社群。

此外，MTM 與平交道口移除管理局 (Level Crossing Removal Authority, LXRA) 和維多利亞省政府合作，移除 50 個平交道口，預期此舉將有助提升表現及提高顧客和當地社區的安全性。



員工

為幫助僱員及其家屬在經歷創傷事故後恢復精神健康，MTM 及 TrackSAFE 已制定新的創傷管理架構。該架構從全方位的角度處理問題，設法減少創傷事件的影響。

MTM 亦推出疲勞風險管理計劃，幫助督導人員處理工作場所中的疲勞問題。

MTM 又設立「MetroSafe 熱線」，方便僱員快速、簡便地報告安全問題，直接向負責的部門或團隊反映意見。

按照編定班次行走

MTM 的顧客主要關心列車服務的質素及可靠性能否持續改善。我們根據每月基準來評估按照編定班次行走的表現 — 至少 98% 的列車按照編定班次出發；至少 88% 的列車準時到站。如果 MTM 在任何月份未能達致該等基準，合資格的顧客將獲得賠償。

2015 年，MTM 的列車按照編定班次行走的可靠程度及準點率分別約為 98.8% 和 92.5%，自 2012 年以來一直高於指標。由於 MTM 員工的努力，逃票率大幅下降，現在達到 2.7% 的創紀錄低位。

MTM 的營運表現

	2015 年	自 2014 年以來的變化
乘客車程準時程度	不適用	不適用
列車服務準時程度	92.51%	下降 0.3%
列車服務可靠程度	69,738 <small>載客車卡 行車公里 / 事故</small>	上升 10.1%
列車按照編定班次行走	98.75%	下降 0.1%

在過去一年，MTM 與 Public Transport Victoria (PTV) 合作推出多項服務改善措施：

- Regional Rail Link 項目完工，在繁忙時段為另外 23 個城市和 10 個服務區域提升客運能力，使每天載客量增加 54,000 人次。
- Cranbourne-Pakenham 綫增加班次，包括 Dandenong 走廊沿綫每 10 分鐘一班的班次
- 提高 Frankston 的客運能力，使早晨繁忙時段的載客量增加 2,000 人次。

顧客體驗團隊與車站員工合作，處理服務受阻事故、發布數碼資訊、提升乘客安全度，及收集乘客意見。為求顧客稱心滿意，MTM 採用傳統渠道（控制中心、服務公告）以及數碼工具（應用程式、流動平台）和計劃。這些措施加上高度的顧客服務標準，使 2015 年顧客滿意度達到 73.5% 的創紀錄新高。

您知道嗎？

metroNotify 應用程式向乘客的智能設備自動發送即時資訊，告知乘客有關服務延誤情況和工程計劃，方便乘客更好地規劃行程。當乘客將到達指定車站時，可透過不同方式獲得 Stop Here 應用程式發出的提示，而不必再依賴傳統的車上廣播。有感官殘疾的乘客對該應用程式特別受落，他們現在可以看到、聽到或感覺到這些通告。該應用程式亦獲得有語言障礙或不熟悉墨爾本鐵路網絡的旅客歡迎。



對未來的投資

在維多利亞政府支持下，MTM 正在進行墨爾本鐵路基礎設施數十年來最大規模的改造。MTM 正與 PTV 合作開展多個項目，以提升墨爾本的鐵路基礎設施，例如：

- **Regional Rail Link 項目**：由於現有的區域和都市鐵路服務經墨爾本西部到達墨爾本市中心，MTM 必須先理順這些服務，突破瓶頸，才能進行該項目。
- **卡爾德公園停放處**：我們提供能停放六輛列車的三個雙掛列車停放處、與主鐵路綫相連的连接路、新的訊號與通訊室，以及容納 30 名駕駛員和 30 個泊車位的設施（以及通往主道路的新車道），有助 PTV 顯著地節約成本。
- **Mooroolbark 車站提升工程**：MTM 和 PTV 將改造車站，提供新咖啡館和簷篷、綠化用地和新車站入口；以及提升停車場，新設 64 個泊車位。
- **Ringwood 車站提升工程**：MTM 協助開展該項目，為 Ringwood 提供現代化的綜合交通設施，例如全程無障礙設施和乘客候車亭，鐵路綫上設有 24 小時通行的新行人大堂，並提升被列入文化遺產保護名錄的建築物。
- **Syndal 多層停車場**：與社區合作進行項目提升，為車站使用者提供 250 個新泊車位；新停車場還配備更佳照明、閉路電視、綠化用地及單車架。

車站現代化

為應對乘客對安全和無障礙設施的關注，MTM 正在推行現代化計劃，包括改造整個都市網絡的車站。我們已在所有新車站採納安全與無障礙設施的嚴格標準，包括高架月台，以助坐輪椅的乘客上落列車。

員工

MTM 於 2014 年推出全球招募計劃，邀請全球有經驗的鐵路專才遷居墨爾本，並加入公司。同期，我們的員工自願離職率維持低水平，反映員工的整體工作滿意度依然很高。

MTM 的社會表現

全職人員總數

4,260

每名員工的培訓日數

13.8

2015 年，MTM 憑藉性別多元化計劃（Gender Diversity Programme）贏得澳洲鐵路行業大獎（Australasian Rail Industry Awards）勞動力多元化大獎（Workforce Diversity Award）。MTM 意識到多元化和包容性的優點，因此最近委任新的性別平衡和多元化經理，制定六步策略，以應對公司的性別平衡問題。有關工作專注於招募策略、人才管理、政策與程序、有薪育嬰假、設施及康樂設施，以及大中小學。結果非常令人振奮。當 MTM 於 2009 年獲得專營權時，570 名駕駛員中只有 16 名是女性。及至 2015 年，女性佔見習駕駛員比例已升至 50.6%。MTM 正力求在更廣泛的業務領域延續我們的成功經驗，使所有業務部招募的新人員中，男女比例達到 50/50 的目標。



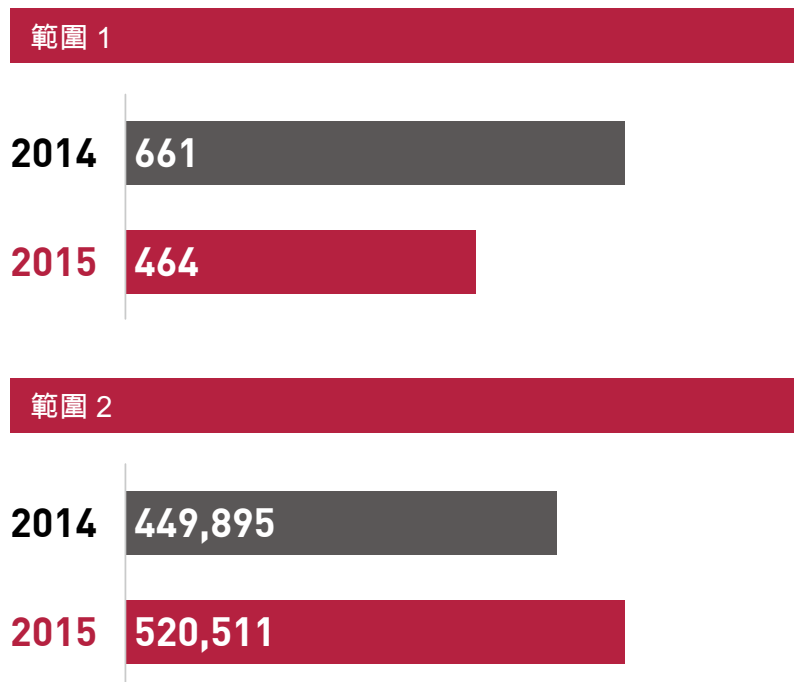
環境

維多利亞省主要依靠燃煤發電，地鐵系統因使用電力而間接導致大量溫室氣體排放。根據 O&M 協議的條款，我們的角色是構思和提議節能措施。

MTM 制定全面的環境管理系統，並執行緩解重大環境影響的策略，例如循環再用寫字樓和車廠的廢料、在車站和車廠安裝集水缸，並使用回收水清洗列車。我們繼續提升對日常營運中環境問題的認識。2015 年，公司推出綠色辦公室計劃。

MTM 營運的環境影響

溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）



總耗水量（立方米）

2014 143,890

2015 171,078

應對氣候變化

澳洲正受到氣候變化的影響。2013 年維多利亞氣候變化適應計劃（Victorian Climate Change Adaptation Plan）指出兩方面的直接風險，包括氣溫超過 35°C 的天數增多，及叢林大火的頻率和嚴重性提高。為應對這些挑戰，MTM 針對酷熱天氣實施全新計劃和程序，例如執行嚴格的列車車速限制。

2015 年，我們的鐵路網絡應用實時鐵路溫度監控技術，採用熱感應器和網上界面來製作熱圖，以有效使用道旁翻板來規定特定路段的最高軌道速度。該創新技術讓我們能掌握氣溫趨勢，在必要時設定速度限制。我們可以藉此更有效地部署適當人員，把資源集中投入最可能受酷熱天氣影響的營運範疇。



社區

墨爾本的鐵路依然是墨爾本社會經濟結構的重要組成部分。MTM 以多種方式支持廣泛的非牟利組織。我們的社區教育組與許多學校和殘障群體合作。此外，我們透過見習生和學徒計劃，為年輕人帶來有前途的事業發展。MTM 的企業社會責任計劃有三大支柱：

- 支持弱勢顧客
- 讓鐵路車站展現生氣
- 教育現在和將來與鐵路互動交流的人士

支持弱勢顧客

MTM 與救世軍合作，安排訓練有素的義工協助鐵路網絡上的弱勢社群。MTM 還透過籌款日活動，向許多慈善組織開放其鐵路網絡，以與鐵路乘客進行互動及為許多公益事業籌集寶貴經費。

讓車站展現生氣

MTM 關心在鐵路走廊沿綫的乘客和多元化社區，並默默耕耘，與當地社群建立良好關係，讓車站展現生氣。一些例子包括：

- Flinders Street：印度排燈節歌舞表演
- 伊麗莎白街入口：茶藝表演以及 Kwaliti Chai，展現印度文化的另一面
- 旗桿山站：在墨爾本市的支持下，組織工餘時間的搖滾音樂會
- 環城鐵路：與墨爾本春節機構合辦農曆新年推廣活動
- 肯辛頓：社區藝術展
- Sunshine：快閃圖書館
- 其他地點：年輕說唱歌手的街頭表演

教育與鐵路互動交流的人士

MTM 亦設法向未來的顧客、工程師和鐵路專家灌輸正確知識。我們積極與學校和特殊需求群體合作，並與各家機構保持緊密聯繫，包括 RMIT、斯威本科技大學 (Swinburne University)、莫納什大學 (Monash University)、澳洲工程師協會 (Engineers Australia) 和 TrackSAFE。



可持續發展表現指標



參照 GRI G4 編製



遵守香港交易所
《環境、社會及管治
報告指引》



經獨立機構審驗



引言

本節提供有關港鐵可持續發展表現及數據管理的綜合資訊，包括關鍵術語的定義及關鍵績效指標 (KPI) 的計算基準。請參閱 [2014 年 CoMET 基準比較結果](#)，了解港鐵相對全球其他鐵路系統的表現。

本節為英文版的繁體版譯本，但如譯文中的定義存在任何歧異，則以英文版為準。

內容索引

本報告根據全球報告倡議組織 G4 可持續發展報告指引 (GRI-G4) 核心選項編製。我們已提供 [GRI 內容索引](#)，其中包括與公共交通國際聯會 (UITP) 可持續發展章程報告指引 1.0 版的相互參照。為了證明我們當前對香港交易所《環境、社會及管治報告指引》(HKEx ESG 指引) 2015 年修訂版的符規水平，我們亦提供 [HKEx ESG 內容索引](#)。

請參閱附錄本報告範圍，了解「識別重大範疇與界限」清單（僅提供英文版）。

了解更多……

全球報告倡議組織推動可持續發展報告成為機構加強可持續發展並為可持續發展作出貢獻的一種途徑。[G4 Online](#) 以便於檢閱的格式，呈列 G4 可持續發展報告指引 (GRI-G4)。

了解更多……

香港交易及結算所有限公司 (香港交易所, HKEx) 已發布經修訂的《環境、社會及管治報告指引》。該指引概述當前對上市公司的建議常規，並已予更新，納入多項改變。

UITP 是一間非牟利國際協會，在全球網絡中匯集所有公共交通持份者及可持續發展交通模式。[UITP 可持續發展約章](#)登載於該協會網站。

數據管理

本公司穩健的數據管理系統包含以下組成部分，確保本可持續發展報告所披露數據的完整性：

- 董事局審核委員會監察所有財務資料的完整性，公司已委聘畢馬威會計師事務所擔任外聘核數師。
- 港鐵人力資源管理系統包含與公司員工有關的所有數據。
- 港鐵的中央可持續發展數據採集系統提供審核跟蹤，有助辨識其他量化數據的錯誤或數據缺口。
- 定期評估及內部監察計劃，可確保公司符合有關遵守法令及法規之公司指引及指示 (CGI)。
- 法國國際質量認證中心 (香港) 有限公司為與集團營運協議及顧客服務且標有關的指定顧客服務表現數據提供保證。在社會表現節中，已保證的數據標有「*」。
- 德勤全球 (德勤) 就其他指定量化數據提供獨立審驗報告。在表現表中，已審驗的數據標有「#」。

了解更多……

請參閱公司年報，了解關於公司審核委員會工作的更多資訊。

綜合財務及經濟表現

為方便公司持份者起見，港鐵從公司年報中複製指定的經濟及財務 KPI 供持份者參考。請參閱年報以了解有關數據的更多資訊。

了解更多……

[港鐵 2015 年報](#)已登載於港鐵的公司網站。

環境表現

客運業務

為了在相同的基礎上與其他地鐵營運商進行比較，公司鐵路業務的部分 KPI（比如，能源使用、耗水量及廢物管理）只反映營收業務所造成的環境影響。比如，有關重鐵的購電數據包括列車使用的牽引能源及輔助能源，以及車站及車廠中使用的能源，但不包括新鐵路綫的測試及調試期間以及廣告牌及車站商舖使用的能源。

工程處及物業處

港鐵根據環境影響評估監察公司工程建築地盤的表現。港鐵的一般廢物 KPI 旨在監察從鐵路網絡拓展項目地盤轉移至土木工程拓展署管理的公眾填料接收設施或運輸至替代建築地盤的廢物量。

我們並不匯報非公司所能直接控制或發揮作用的影響，比如公司建築地盤內的承辦商及公司管理及投資物業內的租戶所負責的能源使用及耗水量。

溫室氣體排放

按照本報告的範圍，港鐵披露了公司在香港的主要業務所產生的溫室氣體（包括 CO₂、CH₄ 及 N₂O）排放數據。一般而言，公司按營運控制權來界定報告界限。換言之，我們的溫室氣體資料庫涵蓋我們佔有營運控制權的業務所產生的 100% 溫室氣體排放，但不包括我們並無控制權的業務所產生的溫室氣體排放。

請注意，我們的溫室氣體資料庫當前不包括我們並無營運控制權的香港附屬公司昂坪 360 的業務。我們對另一間香港附屬公司八達通並無營運控制權，因此亦無納入該公司的溫室氣體排放。在香港境外經營鐵路業務的附屬公司的溫室氣體排放數據則分開匯報。

下表載列公司的溫室氣體資料庫摘要，該資料庫符合世界可持續發展工商理事會及世界資源研究所共同發布的《溫室氣體盤查議定書》。我們已對產生直接排放及減除（範圍 1）以及能源相關間接排放（範圍 2）的業務及活動進行說明。我們亦選擇匯報我們認為與公司業務相關及屬於重大的其他間接排放（範圍 3）。

定義

範圍 1 排放指公司擁有或控制的來源（比如場內發電機及鍋爐、專用車隊及製冷系統的滲漏物）產生的直接排放。

範圍 2 排放指匯報實體向外部供應商購買的電力、暖氣、製冷及蒸汽在生產及運輸過程中產生的間接排放。

範圍 3 排放指未被納入範圍 2 的匯報實體在價值鏈中的上游及下游業務所產生的間接排放。例如與向匯報實體供應資源及材料（比如水）、匯報實體外判工序（比如處理及棄置廢物）以及員工公幹外訪等有關的排放。

公司支援職能部門及主要辦公大樓

公司職能部門包括財務處、人力資源及行政處、法律及採購處、商業及市場推廣處、公司事務處、內部審核部，及公司策略部。主要辦公大樓包含九龍灣總部、火炭鐵路大樓、錦田大樓及國金二期 33 樓。

範圍 1 包括燃料消耗及製冷劑。

範圍 2 包括購買的電力。

範圍 3 包括耗水量及污水處理、紙張消耗及員工商務旅遊。

請注意：

- 製冷劑僅於九龍灣總部使用。
- 國金二期 33 樓的耗電量、耗水量及污水處理僅從 2013 年起計算。
- 由於集中採購紙張，因此該數據反映所有業務單位的紙張消耗，而不僅僅是公司職能部門。

客運業務

客運業務包括重鐵、輕鐵及接駁巴士服務、所有港鐵車站、車廠及其他鐵路支援服務。

範圍 1 包括支援鐵路業務的燃料消耗、接駁巴士服務所用燃料及製冷劑。

範圍 2 包括鐵路業務的購電量。

範圍 3 包括耗水量及污水處理。

請注意：

- 從 2014 年起，購買的電力包括廣告亭、車站商鋪、車站停車場、將軍澳綫實驗室、Traxcomm 及電訊，以及新鐵路綫營運前階段的測試及調試活動。
- 從 2014 年起，耗水量亦包含隧道清洗。我們正在根據資產替換計劃替換舊的水冷式製冷系統。為方便在相同的基礎上比較用水量，目前並不包括冷卻塔的耗水量。

鐵路網絡拓展

鐵路網絡拓展包含觀塘綫延綫、沙田至中環綫、南港島綫（東段）、廣深港高速鐵路（香港段）及港島綫西延（投入服務後的餘下工程）的所有土木和機電工程。

範圍 1 包括燃料消耗。

範圍 2 包括購買的電力。

範圍 3 包括耗水量及污水處理，以及棄置於堆填區的一般廢棄物。

請注意：

- 燃料消耗包括項目的地盤辦公室，但不包括建造活動。
- 購買的電力包括項目的地盤辦公室，但不包括建造活動。
- 棄置於堆填區的一般廢棄物包括建造活動及地盤辦公室產生的廢棄物。

物業及其他業務

物業及其他業務包括公司擁有、發展及管理的以下物業：

- 香港投資物業，即德福廣場一期、德福廣場二期、綠楊坊、連理街、PopCorn 2 期、杏花新城、ELEMENTS 圓方、青衣城、連城廣場、PopCorn 一期、紅磡大樓、「溱岸 8 號」、策誠軒、海趣坊。
- 香港管理物業，即海富中心、環球大廈、東昌大廈、修頓花園、康威花園、杏花邨、康怡花園、康山花園、峻峰花園、欣景花園、康澤花園、國金二期、德福花園、蔚藍灣畔、清水灣道 8 號、都會、君傲灣、首都、領都（自 2014 年起）、天晉（自 2014 年起）、漾日居、擎天半島、君臨天下、天璽、凱旋門、聯合廣場、盈翠半島、東堤灣畔、海堤灣畔、藍天海岸、映灣園、禦龍山、銀湖天峰、名城、綠楊新村、新葵芳花園、君滙港、維港灣、帝柏海灣及柏景灣、「溱岸 8 號」（自 2014 年起）、瓏門（自 2014 年起）、環宇海灣（自 2015 年起）、the Austin（自 2015 年起）及 Grand Austin（自 2015 年起）。

範圍 1 包括燃料消耗及製冷劑。

範圍 2 包括購買的電力。

範圍 3 包括耗水量及污水處理。

請注意：

- 由代理人代表公司管理的物業不包括在內。
- 香港物業發展及投資項目不包括在內，因為它們是由項目發展商與公司合作管理。

溫室氣體計算方面，我們主要的參考文件是香港環境保護署及機電工程署發布的「香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（2010 年 2 月）」。這是以下資訊的主要來源：

- 溫室氣體排放因子，指相對業務單位的某一排放源，其某一溫室氣體的平均排放速率；及
- 全球變暖潛能，指某一溫室氣體在大氣層中所吸收熱量的相對量度指標。

耗電量的排放因子取自香港兩間電力公司（即中華電力有限公司及港燈）於報告年度發布的可持續發展報告。於 2015 報告年度，食水耗用量及污水處理的排放因子則來自編製本報告之時水務署 (WSD) 的最新年報及渠務署 (DSD) 最新的可持續發展報告。

我們參考另外兩份關於特定溫室氣體排放因子的指引文件，該等因子在香港或我們主要參考文件中均無提述：

- 棄置於堆填區的一般廢棄物的排放因子來自紐西蘭環境部於 2015 年 4 月最新發布的《Guidance for Voluntary Corporate Greenhouse Gas Reporting: Data and methods for the 2013 calendar year》；及
- 員工商務旅遊的排放因子來自英國能源與氣候變化部發布的《2015 Government GHG Conversion Factors for Company Reporting: Methodology Paper for Emission Factors》。

了解更多……

《溫室氣體盤查議定書》在了解、量化及管理溫室氣體排放方面，是使用最廣泛的國際核算工具。它是世界上幾乎每個溫室氣體標準及計劃的基礎。

我們用於計算溫室氣體排放的其他指引文件來自香港環境保護署、紐西蘭環境部及英國能源與氣候變化部。

社會表現

合規

我們有關遵守法令及法規的公司指引及指示 (CGI) 涵蓋香港、中國內地及與公司業務有顯著關連的其他地區的法令及法規。在內部，我們匯報可能影響營運、導致財務損失或損害公司名譽的實際或潛在的不合規行為，包括輕微違規。CGI 亦涵蓋本公司或須承擔責任的承辦商或業務夥伴等其他方的不合規行為。

在本報告中，我們披露截至 2015 年 12 月 31 日已結束並經定罪的違規個案數目。

員工

一般而言，員工的所有 KPI 均反映公司在香港的全職僱員，不包括臨時及兼職員工、附屬公司的員工及駐英國辦事處的員工。

僱用殘疾人士數目	有身心殘疾的員工（不包括罹患慢性疾病的員工）人數。該數據亦以佔報告期終員工總數的一個百分比列示。
員工自願離職率	於報告期間每个月的員工離職率總和。每月的員工離職率為該月內自願離職的員工人數佔月底員工總數的百分比。除了整體離職率外，亦按類別、性別和年齡層報告員工的自願離職率，分別以佔同一類別員工總數的百分比表示。
透過內部晉升或轉調填補的空缺數目	於報告期間透過內部升職或跨部門轉調或調動來填補的空缺數目，並以佔報告期間填補的空缺總數的百分比來表示。
董事局內女性人數及董事局多元化的其他 KPI	為與公司年報保持一致，我們對董事局組合及董事局多元化的 KPI（包括董事局內的女性人數）反映截至 2016 年 3 月 11 日（即 2015 財年業績公布之日）的董事局組合。

作為上述一般情況的例外情況，為與公司年報公布的數據保持一致，以下 KPI 包括兼職員工以及我們的香港附屬公司昂坪 360 僱用的員工。

僱員總數	截至報告期終的全職僱員總數。
女性僱員數目	公司僱用的女性僱員總數，為佔截至報告期終全職僱員總數的百分比。

發展及培訓

接受過培訓的員工人數不包括兼職員工、承辦商及港鐵附屬公司的員工。

所有僱員培訓總日數 <ul style="list-style-type: none"> • 管理訓練 • 車務訓練 	報告期內，公司所有僱員培訓包括管理訓練和車務訓練兩種。所有培訓以日數表示。
按性別劃分的接受過培訓的僱員百分比 <ul style="list-style-type: none"> • 女性 • 男性 	報告期內接受過培訓的僱員百分比指：某性別僱員曾受培訓人數佔同一性別僱員總數的百分比。
按管理級別劃分的接受過培訓的僱員百分比 <ul style="list-style-type: none"> • 經理級 • 非經理級 	報告期內接受過培訓的僱員百分比指：某一管理級別僱員曾受培訓人數佔同一級別僱員總數的百分比。
每名僱員的培訓日數（整體）	已完成的所有培訓以日數表示。
按性別劃分的每名僱員培訓日數 <ul style="list-style-type: none"> • 女性 • 男性 	按性別劃分的培訓日數是按某性別員工的培訓總日數除以同一性別的僱員總數計算。
按管理級別劃分的接受過培訓的僱員百分比 <ul style="list-style-type: none"> • 經理級 • 非經理級 	按管理級別劃分的培訓日數是按某級別員工的培訓總日數除以同一級別的僱員總數計算。



顧客服務

公司的營運協議訂立我們必須達到甚至超越的多個服務交付指標。除該等 KPI 外，公司的顧客服務承諾亦包含若干其他服務承諾。

了解更多……

請從公司的顧客網站下載我們的 [2015 年服務承諾](#)。

供應商分佈

在本報告中，已披露的供應商指公司於報告期內獲得合約的第一層交易供應商。具體分佈根據供應商的主要聯絡辦事處地點按各大洲分類。

乘客及公共安全

乘客死亡人數	港鐵香港鐵路網絡中的乘客死亡人數，不包括自殺、自殺不遂、乘客間爭執及由於乘客的身體狀況而導致的傷亡。
按每一億載客人次計算 需住院治療的乘客受傷宗數	意外發生後需立即送院觀察或治療的受傷人數。指公眾受重傷，但不包括自殺、自殺不遂、乘客間爭執及由於乘客的身體狀況而導致的受傷。

安全目標及表現

公司訂立乘客及公眾安全、員工安全及承辦商安全目標，並全年定期監察我們的 KPI。公司每年根據系統方法檢討該等安全目標，當中考慮實際表現、新的安全挑戰，及安全改進措施。所有安全 KPI 包括發生於報告期間且 2016 年 3 月底確定的死亡、受傷和應呈報的事故。

由於公司提供的三種交通服務（重鐵、輕鐵及巴士）的營運環境各不相同，安全控制及保護措施亦有異，因此每種交通工具的安全目標無法直接比較。

員工及承辦商安全

根據《香港鐵路條例》（第 556A 章），公司已對員工安全採取嚴格的匯報標準。我們對承辦商安全的匯報方針遵從《工廠及工業經營條例》（第 59A 章）、《僱員補償條例》（第 282 章）及《職業安全及健康條例》（第 509 章）。

員工死亡人數	於報告期間員工因工死亡人數。
按每 100,000 工時計算員工損失工時工傷事故宗數	導致員工獲批一天或以上病假之工傷事故宗數。
承辦商員工死亡人數	於報告期間主要承辦商員工因工死亡事故宗數。
按每 100,000 小時計算應呈報的承辦商事故宗數	於報告期間導致主要承辦商員工三天以上病假的工傷事故宗數。
按每 100,000 工時計算承辦商損失工時工傷事故宗數	於報告期間導致主要承辦商員工獲批至少一更或一天病假的工傷事故宗數。該 KPI 從 2014 年起適用於中國內地及國際業務處。

員工及承辦商安全目標

為反映與我們員工有關的風險類型，公司不同業務單位採用差異化的員工安全目標，有關目標在下表中概述。請注意，雖然香港物業發展及投資項目是由項目發展商與本公司合作管理，但也包括在內，我們同時包括由代理人管理的香港投資物業及管理物業。

公司支援職能部門	包括財務處、人力資源及行政處、法律及採購處、商業及市場推廣處、公司事務處、內部審核部，及公司策略部。
香港營運鐵路業務	車務處員工進行的工作，包括車務處的項目。
香港物業發展及投資項目	包括位於柯士甸站、車公廟站、日出康城站、大圍站、將軍澳站、荃灣西站、朗屏站、屯門站、南昌站、天璽二期、帝柏海灣及柏景灣的物業發展地盤上的地基、樓宇、改建及其他追加工程。



香港投資物業	包括位於德福廣場一期、德福廣場二期、綠楊坊、連理街、PopCorn 2 期、杏花新城、ELEMENTS 圓方、青衣城、連城廣場、PopCorn 一期、紅磡大樓、「溱岸 8 號」、策誠軒、海趣坊、杏花邨俱樂部、恆福廣場*、新屯門商場* 及駿景廣場* 建築地盤上的工程。
香港管理物業	包括下列物業的保養及管理工程，即海富中心、環球大廈、東昌大廈、修頓花園、康威花園、杏花邨、康怡廣場、康山花園、峻峰花園、欣景花園、康澤花園、國金二期、德福花園、蔚藍灣畔、清水灣道 8 號、都會、君傲灣、首都、領都（自 2014 年起）、天晉（自 2014 年起）、漾日居、擎天半島、君臨天下、天璽、凱旋門、聯合廣場、盈翠半島、東堤灣畔、海堤灣畔、藍天海岸、映灣園、御龍山、銀湖天峰、名城、綠楊新村、新葵芳花園、君滙港、維港灣、帝柏海灣及柏景灣、「溱岸 8 號」（自 2014 年起）、瓏門（自 2014 年起）、環宇海灣（自 2015 年起）、the Austin（自 2015 年起）、Grand Austin（自 2015 年起）、「日出康城」中央公園、恆福花園* 及駿景園*。
香港鐵路網絡拓展	包括觀塘綫延綫、沙田至中環綫、南港島綫（東段）、港島綫西延及廣深港高速鐵路（香港段）的土木和機電工程。
中國內地及國際業務處	包括中國及國際業務部進行的工程，但 MTR Crossrail 除外，該公司於 2015 年 5 月 31 日才開始營運，營運時間未滿一年。

* 這些物業由代理人管理。

中國內地及國際業務

我們匯報公司在世界各地的附屬公司旗下鐵路業務的可持續發展表現，即中國內地的港鐵軌道交通（深圳）有限公司 (MTRSZ)、瑞典的 MTR Stockholm AB (MTRS)、倫敦 MTR Crossrail（僅有定質資料）* 以及澳洲的 Metro Trains Melbourne Pty Ltd (MTM)。

請注意，港鐵的 KPI 包括 Tunnelbanan Teknik Stockholm (TBT) 的數據，公司於 2015 財年之前持有該附屬公司的 50% 股權。該附屬公司向 MTR Stockholm 提供列車維修服務。

* 請注意，MTR Crossrail 的 KPI 並未予以匯報，因為該公司於 2015 年 5 月 31 日才開始營運，就報告期間而言，其營運時間尚未滿一整年。

獨立審驗報告

德勤全球（德勤）根據英文版報告就指定量化數據提供獨立有限審驗並提供審驗報告。該報告僅提供英文版本。如若繁體中文版本翻譯存在任何歧異，則以德勤審驗過的英文版為準。該公司的審驗報告載於以下幾頁。



To the Board of Directors of MTR Corporation Limited

We have been engaged by the Directors of MTR Corporation Limited (the "Company") to perform a limited assurance engagement in relation to certain sustainability performance data (the "Subject Matter") for the year ended 31 December 2015 (the "Reporting Period") and contained in its Sustainability Report 2015 (the "Sustainability Report"), as set out below.

Subject matter

The details of the Subject Matter selected by the Company are as follows:

Environmental Performance (Hong Kong)

GHG Emission Inventory

- Total GHG Emissions (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Corporate Support Functions and Main Office Buildings (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Transport Operations (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Network Expansion (tonnes CO₂e)

- GHG Emissions - Properties and Other Businesses (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)

Waste Management

- Metals recycled from railway operations (tonnes)

Social Performance (Hong Kong)

- Total employees in Hong Kong (number)
- Voluntary staff turnover rate (%)
- Vacant posts filled internally either by promotion or transfer (%)
- Percentage of employees trained by management (%)
- Training days per employee (man-day)
- Training days per employee by gender (man-day)
- Training days per employee by management (man-day)

Safety Performance (Hong Kong)

- Passenger and Public Safety - Fatality performance
 - Heavy Rail
 - Light Rail
 - Bus
- Passenger and Public Safety - Number of injuries requiring hospitalisation per 100 million passenger journeys performance
 - Heavy Rail
 - Light Rail
 - Bus
- Staff Safety - Fatality performance
 - Corporate support function
 - Operations division
 - Projects division
 - Property division
 - China and international business division



- Staff Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance
 - Corporate support function
 - Operations division
 - Projects division
 - Property division
 - China and international business division
- Contractor Safety - Fatality performance
 - Corporate support function
 - Operations railway
 - Hong Kong property development and investment projects
 - Hong Kong investment property
 - Hong Kong management property
 - Hong Kong project construction - railway extension projects
 - China and international business division
- Contractor Safety - Reportable accidents per 100,000 man-hour performance
 - Corporate support function
 - Operations railway
 - Hong Kong property development and investment projects
 - Hong Kong investment property
 - Hong Kong management property
 - Hong Kong project construction - railway extension projects
- Contractor Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance
 - China and international business division

Safety Performance (Mainland of China and International Business)

- Passenger and Public Safety
 - Fatality performance
 - Number of injuries per million passenger journeys performance
- Staff Safety
 - Fatality performance
 - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance
- Contractor Safety
 - Fatality performance
 - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance

Supply Chain Management

- Number of suppliers by geographical region

Reporting criteria

The Subject Matter is presented in accordance with the "Performance Metrics" and subsection "Data Management" set out on Page 173 of the Company's Sustainability Report which is contained in its website (in PDF) the "Reporting Criteria").

Responsibilities

Deloitte Touche Tohmatsu

It is our responsibility to express a conclusion on the Subject Matter based on our work performed and to report our conclusion solely to you, as a body, in accordance with our agreed terms of engagement and for no other purpose. We do not assume responsibility or accept liability to any other person for the contents of this report.

MTR Corporation Limited

The Directors are responsible for the preparation and presentation of the Subject Matter in accordance with the Reporting Criteria. This responsibility includes designing, implementing and maintaining internal controls relevant to the preparation and presentation of the Subject Matter, applying an appropriate basis of preparation and making estimates that are reasonable in the circumstances.

Reporting Framework

We conducted our work in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, and the International Standard on Assurance Engagements 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements (the "Standards"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board. The Standards require that we comply with ethical requirements, and plan and perform the engagement to obtain limited assurance as to whether any matters have come to our attention that cause us to believe that the Subject Matter does not comply in all material respects with the Reporting Criteria.



Objectives

The overall objectives of our procedures were to assess:

- Whether the Subject Matter was prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria;
- The consistency of the information presented with the findings of our work.

Procedures performed

Our work comprised the following limited procedures:

- Interviews with relevant management and personnel involved in providing information relating to the Subject Matter for inclusion in the Sustainability Report;
- Sample testing of documentary evidence at the Company's corporate-level;
- Analytical procedures; and,
- Recalculation

Our work did not include visiting the Company's operations outside Hong Kong and reviewing data collection, collation and validation at such other locations.

We have not performed any procedures in relation to other data included in the Sustainability Report. In addition, our work performed is not for the purposes of expressing an opinion on the effectiveness of the Company's internal controls.

Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that caused us to believe that: 1) the Subject Matter contained in the Sustainability Report has not been prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria, and 2) that relevant sections in the Sustainability Report relating to the Subject Matter are not consistent with the findings of our work.

Deloitte Touche Tohmatsu

Certified Public Accountants

Hong Kong

12 May 2016



表現數據表

本小節中的表格載列有關本公司香港業務的主要經濟、環境、社會及安全表現趨勢，以及香港境外附屬公司的可持續發展表現趨勢數據。表格載有連結，方便獲取有關本報告中 KPI 的更多資訊。

綜合財務及經濟表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	
營業額	百萬港元	財務表現摘要	33,423	35,739	38,707	40,156	41,701	
EBITDA 總額	百萬港元		12,124	12,895	14,399	15,423	16,120	
物業發展利潤	百萬港元		4,934	3,238	1,396	4,216	2,891	
股東應佔年內不包括物業發展的基本業務（經常性業務）利潤	百萬港元		6,243	6,914	7,437	8,024	8,565	
股東應佔年內利潤	百萬港元		15,556	13,375	13,025	15,606	12,994	
每股股息	港元		0.76	0.79	0.92	1.05	1.06	
資產總值	百萬港元		197,684	206,687	215,823	227,152	241,103	
貸款、其他負債及銀行透支	百萬港元		23,168	23,577	24,511	20,507	20,811	
公司股東應佔總權益	百萬港元		131,907	142,904	152,557	163,325	170,055	
EBITDA 利潤率（包括香港境外的鐵路附屬公司）	%		36.3	36.1	37.2	38.4	38.7	
EBITDA 利潤率（不包括香港境外的鐵路附屬公司）	%		55.6	53.6	53.4	53.1	53.3	
來自基本業務的平均股東資金回報率	%		8.2	7.0	5.8	7.3	6.5	
淨負債權益比率	%		11.4	11.0	11.8	7.6	11.3	
利息保障倍數	倍數		14.5	13.0	11.5	15.2	14.4	
已付本期稅項								
已付香港稅項	百萬港元		-1,949	-1,699	-1,183	-954	-1,800	
已付中國內地及海外稅項	百萬港元		-154	-100	-160	-173	-369	
香港客運業務的相關開支								
水電費用	百萬港元		-1,110	-1,200	-1,293	-1,409	-1,482	
保養及相關工程	百萬港元	-1,048	-1,112	-1,177	-1,361	-1,324		
員工薪酬及有關費用	百萬港元	-3,673	-4,067	-4,198	-4,450	-4,906		
耗用的存料與備料	百萬港元	-466	-477	-514	-540	-557		

環境表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015
鐵路業務的能源使用							
購買的總電量	兆瓦時	耗電量	1,375,813	1,423,108	1,424,953	1,471,301	1,541,108
重鐵	兆瓦時		1,323,795	1,369,518	1,371,918	1,417,339	1,486,014
輕鐵及巴士	兆瓦時		52,019	53,590	53,035	53,962	55,094
每載客車卡行車公里耗電量	每載客車卡行車公里千瓦時		4.84	4.83	4.70	4.78	4.84
重鐵	每載客車卡行車公里千瓦時		4.83	4.82	4.69	4.77	4.83
輕鐵及巴士	每載客車卡行車公里千瓦時		5.12	5.13	5.03	5.03	4.99
耗水量							
鐵路業務耗水量	立方米	水	887,378	841,671	846,709	851,639	870,630
管理及投資物業耗水量	立方米		1,095,937	994,540	1,214,050	1,108,946	1,152,486
廢物管理							
# 從鐵路業務回收的金屬	公噸	廢物	3,020	3,990	2,843	3,034	3,724
危險廢物總量 (2015 年起)	公噸		不適用	不適用	不適用	不適用	223
危險液態廢物總量 (2015 年起)	公升		不適用	不適用	不適用	不適用	98,104
鐵路延綫項目產生的一般廢物	公噸		15,855	26,267	58,967	187,831	83,091
回收的建築廢料總量 (2014 年起)	公噸		不適用	不適用	不適用	6,288,912	5,656,010
氣候變化管理							
氣候變化年度檢討 — 風險評估及持續的風險管理措施	文本	減緩氣候變化	已完成	已完成	已完成	已完成	已完成



環境表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015
溫室氣體排放總量							
#	溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量	1,218,242	1,255,123	1,359,996	1,497,435	1,343,723
#	範圍 1	公噸二氧化碳當量	42,431	53,567	51,963	58,342	51,752
#	範圍 2	公噸二氧化碳當量	1,156,531	1,171,763	1,242,449	1,354,625	1,258,826
#	範圍 3	公噸二氧化碳當量	19,280	29,792	65,584	84,468	33,145
公司職能部門及主要辦公大樓							
#	總量	公噸二氧化碳當量	19,976	19,231	21,059	21,493	18,900
	範圍 1	公噸二氧化碳當量	3,115	2,840	2,943	2,895	2,943
	範圍 2	公噸二氧化碳當量	15,139	14,750	16,268	16,645	14,029
	範圍 3	公噸二氧化碳當量	1,722	1,641	1,847	1,953	1,928
客運業務							
#	總量	公噸二氧化碳當量	925,526	944,361	991,629	1,103,799	1,034,102
#	範圍 1	公噸二氧化碳當量	33,000	40,709	41,183	47,116	39,311
#	範圍 2	公噸二氧化碳當量	892,023	903,177	949,969	1,056,204	994,316
#	範圍 3	公噸二氧化碳當量	503	475	476	479	475
鐵路網絡拓展							
#	總量	公噸二氧化碳當量	19,827	30,600	67,113	86,457	35,043
	範圍 1	公噸二氧化碳當量	332	421	433	278	274
	範圍 2	公噸二氧化碳當量	3,093	3,097	4,143	4,804	4,705
	範圍 3	公噸二氧化碳當量	16,402	27,083	62,537	81,375	30,064
物業及其他業務							
#	總量	公噸二氧化碳當量	252,913	260,930	280,196	285,686	255,678
#	範圍 1	公噸二氧化碳當量	5,984	9,598	7,404	8,053	9,224
#	範圍 2	公噸二氧化碳當量	246,275	250,740	272,069	276,972	245,776
#	範圍 3	公噸二氧化碳當量	653	593	724	661	678

減緩氣候變化

註 # 該等 KPI 已獲德勤審驗。

社會表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
總乘客量 — 周日平均	百萬	顧客引言	4.85	5.07	5.25	5.46	5.56	
總乘客量 — 香港客運服務	百萬		1,688	1,767	1,819	1,900	1,934	
香港專營公共交通工具佔有率	%	香港客運業務及鐵路網絡拓展	45.4	46.4	46.9	48.1	48.5	
# 僱員總數	人數	我們的人才	14,444	15,200	16,158	16,624	17,127	
僱用的殘疾人士人數	人數		201	199	223	256	271	
僱用的殘疾人士人數 (%)	%		1.4	1.3	1.4	1.6	1.6	
女性僱員比率	%		19.3	19.7	20.3	20.3	20.2	
董事局內女性比率	%	管理方針	17	17	27	25	21	

員工離職率

# 員工自願離職率 (整體)	%	我們的人才	3.3	4.2	4.2	4.4	3.7		
按性別劃分的員工自願離職率 (2015 年起)									
- 女性	%		不適用	不適用	不適用	不適用	5.6		
- 男性	%		不適用	不適用	不適用	不適用	3.2		
按年齡劃分的員工自願離職率 (2015 年起)									
- 不到 30 歲	%		不適用	不適用	不適用	不適用	8.2		
- 30 歲至 50 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	不適用	3.3		
- 50 歲及以上	%		不適用	不適用	不適用	不適用	1.6		
# 透過內部晉升或轉調填補的空缺	%		49	48	49	59	59		



社會表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註	
僱員培訓									
員工培訓總日數	工作日	培訓計劃	84,801	94,401	103,517	112,831	111,296		
- 管理訓練	工作日		21,578	23,211	22,133	18,784	17,384		
- 車務訓練	工作日		63,223	71,190	81,384	94,047	93,912		
按性別劃分的接受過培訓的僱員百分比 (2015 年起)									
- 女性	%		不適用	不適用	不適用	不適用	80.3		
- 男性	%		不適用	不適用	不適用	不適用	90.6		
按管理級別劃分的接受過培訓的僱員百分比 (2015 年起)									
# - 經理級	%		不適用	不適用	不適用	不適用	92.9		
# - 非經理級	%		不適用	不適用	不適用	不適用	88.0		
# 每名僱員的培訓日數 (整體)	天		6.0	6.3	6.5	6.9	6.6		
按性別劃分的每名僱員的培訓日數 (2015 年起)									
# - 女性	工作日		不適用	不適用	不適用	不適用	4.8		
# - 男性	工作日		不適用	不適用	不適用	不適用	7.1		
按管理級別劃分的每名僱員的培訓日數									
# - 經理級	工作日		不適用	不適用	不適用	不適用	2.4		
# - 非經理級	工作日	不適用	不適用	不適用	不適用	7.2			



社會表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
慈善捐贈								
現金捐款	千港元	<u>Community Connect</u>	2,700	3,800	6,700	15,400	8,200	
實物禮品	千港元		25,600	17,300	27,520	20,490	19,100	
員工籌款	千港元		355	399	398	274	515	
僱員義工活動（項目數量）	數量	<u>僱員義工活動</u>	206	239	239	245	255	
僱員義工活動（義工人數）	人數		5,600	5,800	6,000	6,000	6,069	
不遵守法規								
已定罪個案數量								
貪污個案	數量	<u>公平與道德企業</u>	0	0	0	0	0	
涉及健康及安全標準的個案	數量		不適用	不適用	不適用	1	0	
涉及勞動標準的個案	數量		不適用	不適用	不適用	0	0	
涉及產品責任（包括顧客私隱）的個案	數量		不適用	不適用	不適用	0	0	
涉及工作環境的個案	數量		不適用	不適用	不適用	0	0	
涉及環保規例的個案								
- 香港鐵路有限公司	數量		1	0	0	2	0	
- 總承辦商	數量	1	4	4	1	1	註 1	



社會表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註	
已實現的顧客服務承諾項目									
列車按照編定班次行走 (列車實際班次與編定班次作出比較)									
* 港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫	%	列車服務表現	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
* 東鐵綫 (包括馬鞍山綫)	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
* 西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
* 輕鐵	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
乘客車程準時程度 (延誤 5 分鐘以下的乘客車程與總班次作比較)									
* 港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、東涌綫和迪士尼綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
* 機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
* 東鐵綫 (包括馬鞍山綫)	%		99.9	99.9	99.9	99.8	99.9		
* 西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
列車服務準時程度 (延誤在預定時間內的列車班次與總班次作比較；延誤時間因不同鐵路綫而異)									
* 港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、東涌綫和迪士尼綫	%		99.7	99.8	99.8	99.7	99.8		
* 機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9		
* 東鐵綫 (包括馬鞍山綫)	%	99.8	99.9	99.9	99.9	99.9			
* 西鐵綫	%	99.8	99.9	99.9	99.9	99.9			
* 輕鐵	%	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9			



社會表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
列車服務可靠程度 (包括導致 5 分鐘或以上延誤的事故)								
東鐵綫 (包括馬鞍山綫) 及西鐵綫	載客車卡 行車公里 / 事故	列車服務表現	3,292,956	7,113,301	4,412,228	4,747,878	7,386,248	
港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、東涌綫、 迪士尼綫和機場快綫	載客車卡 行車公里 / 事故		1,841,882	4,203,807	3,474,269	3,585,340	2,861,014	
溫度及通風 (有關維持涼快舒適的環境之內部指引)								
維持一個涼快、舒適的車廂環境，溫度一般不 超過 26°C (不包括輕鐵)	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	
輕鐵車廂空調系統每月發生故障次數	次數		0	0	0	0	0	
車站維持一個涼快、舒適的環境，月台的溫度 一般不超過 27°C，車站大堂不超過 29°C，特別 炎熱的日子除外	%		99.9	99.9	99.7	99.9	99.9	
西北鐵路服務範圍內巴士按照編定班次行走 (巴士實際班次與編定班次作出比較)								
按照編定班次行走	%		99.8	99.8	99.5	99.7	99.7	



社會表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
供應商分佈 (2015 年起)								
# 亞洲	數量	供應鏈	不適用	不適用	不適用	不適用	1865	
# 歐洲	數量		不適用	不適用	不適用	不適用	154	
# 北美洲	數量		不適用	不適用	不適用	不適用	29	
# 南美洲	數量		不適用	不適用	不適用	不適用	0	
# 大洋洲	數量		不適用	不適用	不適用	不適用	26	

註

註 1：《水污染管制（一般）規例》

我們的鐵路延綫項目有一名承辦商因不遵守《水污染管制條例》而被罰款 30,000 港元。

該等 KPI 已獲德勤審驗。

* 該等 KPI 2015 年數據已獲法國國際質量認證中心 (香港) 有限公司單獨審驗。



安全目標及表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
乘客及公眾安全								
死亡人數								
重鐵								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	2	0	1	註 2
輕鐵								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	1	0	0	0	1	註 3
巴士								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	
按每一億載客人次計算需住院治療的乘客受傷宗數								
重鐵								
	目標	宗數	7.65	9.72	9.72	10.02	9.72	
#	表現	宗數	9.38	9.72	10.25	8.12	7.91	
輕鐵								
	目標	宗數	13.78	8.59	11.50	12.08	12.67	
#	表現	宗數	7.44	13.76	15.73	8.61	14.76	
巴士								
	目標	宗數	10.07	9.60	9.12	8.66	7.48	
#	表現	宗數	7.05	5.07	4.91	4.68	0.00	

註

註 2：一名男子在九龍塘站入口處下樓梯時失去平衡，送院後證實死亡。

註 3：一名男子在「紅燈」亮起時衝出馬路，被輕鐵列車撞倒，送院後證實死亡。



安全目標及表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
員工安全								
死亡人數								
公司支援職能部門								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	
車務處								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	
工程處								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	
物業處								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
	表現	人數	0	0	0	0	0	
中國及國際業務處								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	

員工及
承辦商安全



安全目標及表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數								
公司支援職能部門								
	目標	宗數	0.10	0.10	0.14	0.13	0.13	
#	表現	宗數	0.26	0.19	0.23	0.17	0.17	
車務處								
	目標	宗數	0.49	0.49	0.49	0.50	0.45	
#	表現	宗數	0.42	0.54	0.67	0.40	0.56	
工程處								
	目標	宗數	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	
#	表現	宗數	0.05	0.07	0.08	0.11	0.11	
物業處								
	目標	宗數	0.41	0.33	0.30	0.30	0.30	
#	表現	宗數	0.15	0.24	0.29	0.10	0.14	
中國及國際業務處								
	目標	宗數	0.94	0.00	0.00	0.00	0.00	
#	表現	宗數	0.55	0.00	0.00	0.00	0.00	

 員工及
承辦商安全


安全目標及表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
承辦商安全								
死亡人數								
公司支援職能部門								
	目標	人數	不適用	0	0	0	0	
#	表現	人數	不適用	0	0	0	0	
營運鐵路								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	
香港物業發展及投資項目								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	1	1	0	
香港投資物業								
	目標	人數	不適用	0	0	0	0	
#	表現	人數	不適用	0	1	0	0	
香港管理物業								
	目標	人數	不適用	0	0	0	0	
#	表現	人數	不適用	0	0	0	1	註 4
香港項目建造 — 鐵路延綫項目								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	2	0	2	1	2	註 5
中國及國際業務處								
	目標	人數	0	0	0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	

註

註 4：一輛汽車失控，衝進九龍站發展項目漾日居的停車場入口，撞倒一名在崗亭內的保安員，該保安後來證實死亡。

註 5：在沙田至中環綫的鐵路網絡拓展項目中，一名起重機操作員在拆除工程中被履帶起重機的起重臂壓傷，後來證實死亡。在高鐵香港段的米埔工地，一名工人被一條高壓氣喉擊中，使他從高處跌下，其後證實死亡。



安全目標及表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註						
按每 100,000 工時計算應呈報的事故														
公司支援職能部門			員工及 承辦商安全											
	目標	宗數							不適用	0.16	0.18	0.17	0.23	
#	表現	宗數							不適用	0.18	0.17	0.08	0.15	
營運鐵路														
	目標	宗數							0.25	0.21	0.21	0.21	0.21	
#	表現	宗數							0.19	0.21	0.24	0.16	0.16	
香港項目建造 — 鐵路延綫項目														
	目標	宗數							0.30	0.30	0.30	0.30	0.30	
#	表現	宗數							0.41	0.47	0.56	0.57	0.48	
香港物業發展及投資項目														
	目標	宗數							0.47	0.38	0.38	0.35	0.30	
#	表現	宗數							0.20	0.17	0.04	0.06	0.06	
香港投資物業														
	目標	宗數							n/a	0.20	0.22	0.22	0.22	
#	表現	宗數							n/a	0.15	0.16	0.15	0.08	
香港管理物業														
	目標	宗數	n/a	0.20	0.22	0.22	0.22							
#	表現	宗數	n/a	0.17	0.13	0.13	0.15							
中國及國際業務處														
	目標	宗數	0.50	0.00	不適用	不適用	不適用							
#	表現	宗數	0.07	0.00	不適用	不適用	不適用							



安全目標及表現

KPI	量度指標	連結	2011	2012	2013	2014	2015	註
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數 (2013 年起)								
中國及國際業務處								
目標	宗數		不適用	不適用	0.00	0.00	0.00	
# 表現	宗數		不適用	不適用	0.00	0.00	0.00	

該等 KPI 已獲德勤審驗。



中國內地及國際業務

		深圳 (MTRSZ)				斯德哥爾摩 (MTRS)				墨爾本 (MTM)			
		港鐵深圳				港鐵斯德哥爾摩				港鐵墨爾本			
KPIs	量度指標	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註
環境表現													
總耗電量 — 重鐵	總耗電量 — 重鐵	65,166	73,987	89,879		181,116	182,288	188,147		439,903	437,821	450,867	
總耗水量	總耗水量	222,071	183,813	185,935		不適用	不適用	不適用		123,943	143,890	171,078	
回收金屬	回收金屬	3.5	7.5	9.4		不適用	278.0	365.0		44.3	30.1	45.0	
危險廢物總量 (2015 年起)	危險廢物總量 (2015 年起)	不適用	不適用	18.1	註 6	不適用	不適用	46.2		不適用	不適用	不適用	註 7
危險液態廢物總量 (2015 年起)	危險液態廢物總量 (2015 年起)	不適用	不適用	不適用		不適用	不適用	236		不適用	不適用	不適用	
溫室氣體排放總量	溫室氣體排放總量	70,217	77,635	85,601	註 8	31	281	265		462,107	450,556	520,975	
範圍 1 排放	範圍 1 排放	318	289	315		27	281	265		670	661	464	
範圍 2 排放	範圍 2 排放	69,898	77,346	85,286		4	不適用	不適用		461,437	449,895	520,511	

註

註 6：當地環保法例所界定的所有危險廢物（包括廢油）均以公噸呈報。

註 7：現階段未能提供數據，但以後將會報告。

註 8：當地政府已要求 MTRSZ 根據當地方法報告溫室氣體排放量。為保持一致，2013 年以來的數字已予重列。2015 年的排放增加，是因為列車班次增加及 6 卡列車投入服務，使耗電量增加。4 卡車改裝 6 卡車的項目於 2014 年進行。



中國內地及國際業務

		深圳 (MTRSZ)				斯德哥爾摩 (MTRS)				墨爾本 (MTM)			
		港鐵深圳				港鐵斯德哥爾摩				港鐵墨爾本			
KPIs	量度指標	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註
社會表現													
僱員總數	人數	1,289	1,331	1,347		2,663	2,519	2,718		4,297	4,521	4,784	
女性僱員比率	%	32.0	30.2	29.4		29.9	29.3	29.7		21.0	18.4	19.9	
員工自願離職率	%	12.9	8.3	11.4		5.0	4.2	5.0		4.0	4.1	不適用	
每名僱員的培訓日數	天	1.5	1.8	1.8		3.0	2.8	3.0		11.7	13.0	13.8	
列車服務表現													
總乘客量	百萬	140	169	189		328	330	338		227	222	230	
乘客車程準時程度	%	不適用	99.99	99.99		不適用	不適用	不適用		不適用	91.4	不適用	
列車服務準時程度	%	不適用	99.86	99.91		不適用	96.1	97.7		不適用	92.8	92.5	
列車服務可靠程度	載客車卡 行車公里 / 事故	不適用	15,852,883	19,565,412		不適用	50,783	55,066		不適用	63,372	69,738	
列車按照編定班次行走	%	不適用	99.95	99.95		不適用	99.0	99.4		不適用	98.8	98.8	
慈善捐贈													
現金捐款	港元	0	0	0		120,927	150,000	115,000		215,579	526,415	184,190	



中國內地及國際業務

		深圳 (MTRSZ)				斯德哥爾摩 (MTRS)				墨爾本 (MTM)			
		港鐵深圳				港鐵斯德哥爾摩				港鐵墨爾本			
KPIs	量度指標	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註
不遵守法規													
(已定罪個案數目)													
貪污個案	數量	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
涉及健康及安全的個案	數量	不適用	0	0		不適用	0	0		不適用	0	0	
涉及勞動標準的個案	數量	不適用	0	0		不適用	0	0		不適用	0	0	
涉及產品責任 (包括顧客私隱)的個案	數量	不適用	0	0		不適用	0	0		不適用	0	0	
涉及工作環境的個案	數量	不適用	0	0		不適用	0	0		不適用	0	0	
涉及工作環境的個案													
- 港鐵附屬公司	數量	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
- 總承辦商	數量	0	0	0		0	0	0		0	0	0	

中國內地及國際業務

		深圳 (MTRSZ)				斯德哥爾摩 (MTRS)				墨爾本 (MTM)				
		港鐵深圳				港鐵斯德哥爾摩				港鐵墨爾本				
KPIs	量度指標	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註	
安全目標及表現														
乘客及公眾安全														
死亡人數														
	目標	人數	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0		1	1	3	註9	1	8	2	註10
每百萬乘客人次的受傷宗數														
	目標	人數	1.47	1.47	1.47		0.99	0.98	1.40		3.60	2.00	2.00	
#	表現	人數	1.36	1.07	1.11		1.25	1.49	1.47		2.04	2.32	2.07	

註

註9：三宗事故，分別為一名乘客跌下路軌、一名乘客失去平衡，及另一名乘客衝出路軌。

註10：一名男乘客在過路處被一列非載客列車撞倒，另一名乘客被該列車車廂碰到，警方正在調查此事。



中國內地及國際業務

		深圳 (MTRSZ)				斯德哥爾摩 (MTRS)				墨爾本 (MTM)			
		港鐵深圳				港鐵斯德哥爾摩				港鐵墨爾本			
KPIs	量度指標	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註	2013	2014	2015	註
員工安全													
死亡人數													
	目標	人數	0	0	0	0	0	0		0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	0		0	0	0	
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數													
	目標	人數	0.28	0.27	0.26	0.63	0.63	0.60		0.60	0.60	0.50	
#	表現	人數	0.14	0.18	0.21	0.39	0.46	0.32		1.04	0.61	0.52	
承辦商安全													
死亡人數													
	目標	人數	0	0	0	0	0	0		0	0	0	
#	表現	人數	0	0	0	0	0	0		0	0	0	
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數													
	目標	人數	0.47	0.45	0.44	不適用	不適用	不適用		0.40	0.40	0.40	
#	表現	人數	0.16	0.07	0.12	不適用	不適用	不適用	註 11	0.16	0.38	0.22	

註

註 11：港鐵並無監察承辦商員工的受傷數據，因為該 KPI 與其業務性質或需要無關。

該等 KPI 已獲德勤審驗。



2014 年 CoMET 基準比較結果

國際都市鐵路聯會 (CoMET) 推行計劃，從世界各地的大型鐵路系統營運商收集數據，用以比較業內的表現及改善標準。2015 年的基準比較借鑒來自 16 個城市的鐵路系統的 2014 年評估數據，該等城市包括北京、柏林、德里、廣州、香港、倫敦、墨西哥城、馬德里、莫斯科、紐約、巴黎、聖地亞哥、新加坡、上海、聖保羅及台北。表現按六個類別量度，其中包括成長與學習、顧客、內部流程、安全及保安、財務表現，以及環境表現。

[為什麼要加入 CoMET ?](#)

安全

公司 2014 年的乘客安全記錄反映公司並無發生致命事故。在該年度的 CoMET 基準比較結果中，致命事故乃按有關意外致死的 KPI 進行記錄。該 KPI 涵蓋地鐵營運、擁有或維持的物業或列車發生意外，或由於地鐵營運而導致的死亡個案（如在事件發生後 30 天內死亡）。

財務表現

2014 年，公司的商業總收入 / 經營成本指標繼續優於所有其他 CoMET 參與者，這在我們成功的可持續發展財務模式中得到反映。今年，我們開始匯報一項新指標，即每乘客公里車費收入。該指標顯示我們於過去五年來自乘客車費的平均收入水平與其他鐵路營運商的比較。2014 年，我們兩項正規的經營成本量度指標，即按行車公里收入及乘客人次計算的經營成本，亦保持改善趨勢。

環境

2014 年，我們開始匯報一項新指標，即每乘客公里 CO₂ 排放。由於我們對電力來源的影響力甚微，因此我們主要以提高能源效益作為紓緩氣候變化的重點。CoMET 基準比較結果顯示，我們每乘客公里的能耗保持改善趨勢，表現優於世界各地其他鐵路系統的平均水平。

顧客服務

按準時程度及可靠程度與其他鐵路系統相比，我們在香港的乘客可享受達到國際標準的優質服務，但仍然有一些改善空間。儘管目前繁忙時段存在擁擠的問題，但設備使用率數據證明，我們的服務營運具有效率，而且能盡最大努力利用現有鐵路網絡為乘客提供最佳乘車體驗。

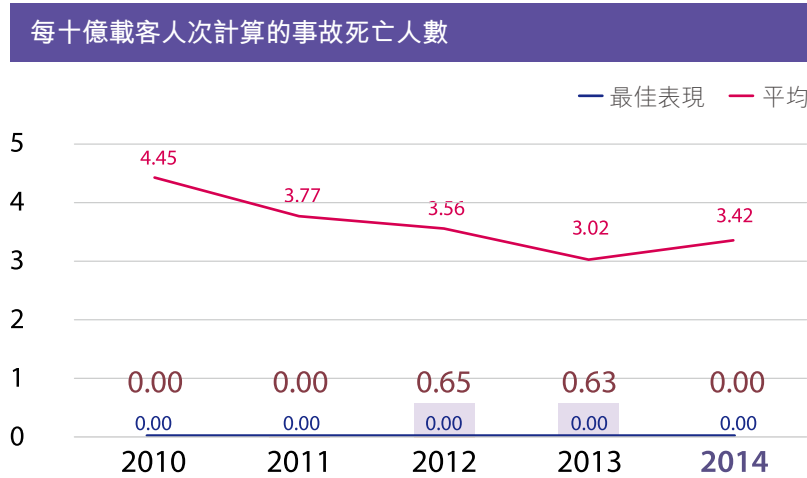
了解更多……

CoMET 及 Nova 為地鐵基準組織，目前由來自 30 個城市的 32 個大中型鐵路系統組成。該聯盟由成員共同擁有及督導，並獲得倫敦帝國學院的軌道與運輸策略中心 (RTSC) 支持。



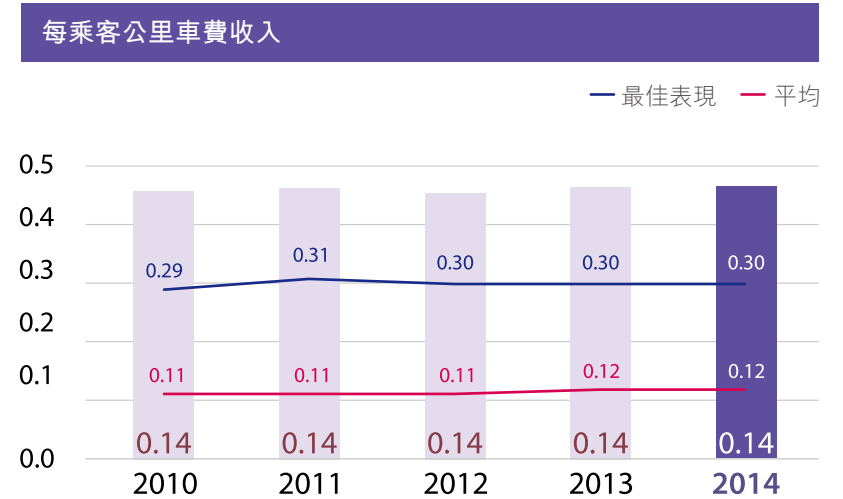
安全

按每十億載客人次計算的事故死亡人數 * — 乘客安全



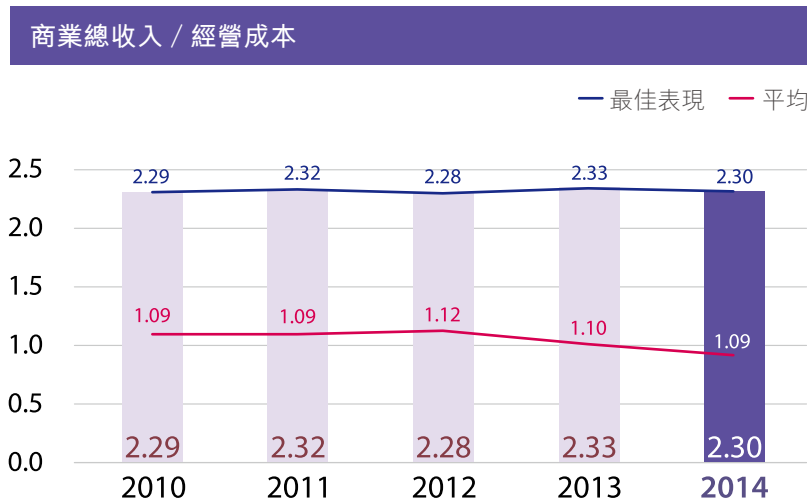
* 請注意，該 KPI 與我們往年匯報按每十億載客人次計算死亡人數的 KPI 稍有不同。

每乘客公里車費收入 (US\$PPP) — 車費水平

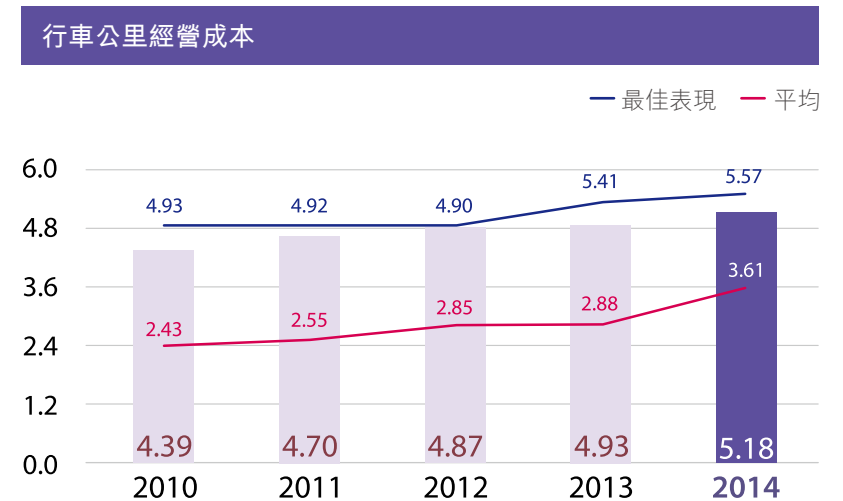


財務表現

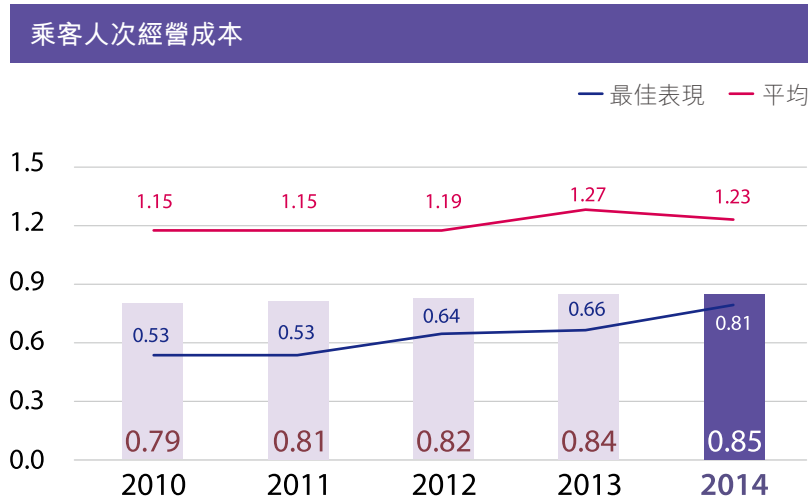
商業總收入 / 經營成本 — 營運能力及使用率的量度指標



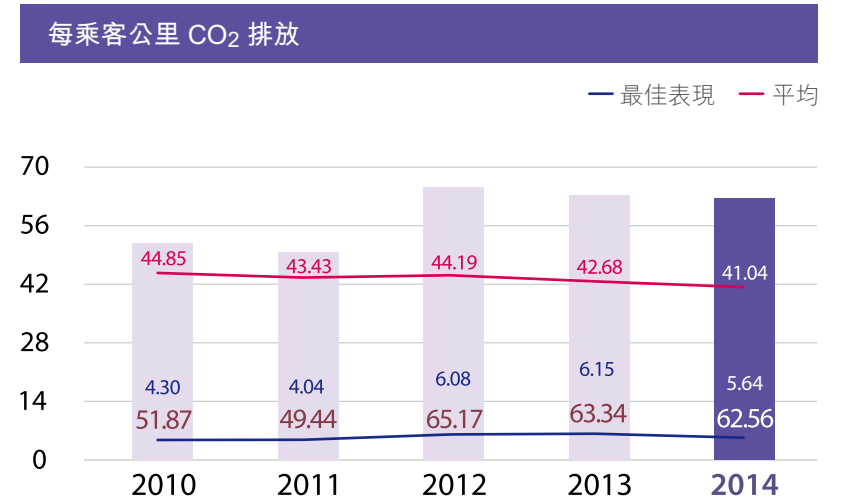
行車公里經營成本 (US\$PPP)



乘客人次經營成本 (US\$PPP)

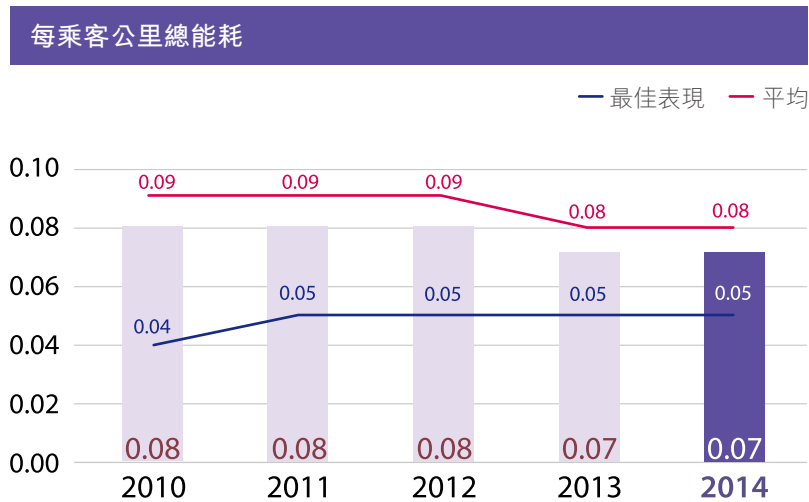


每乘客公里 CO₂ 排放— 導致氣候變化



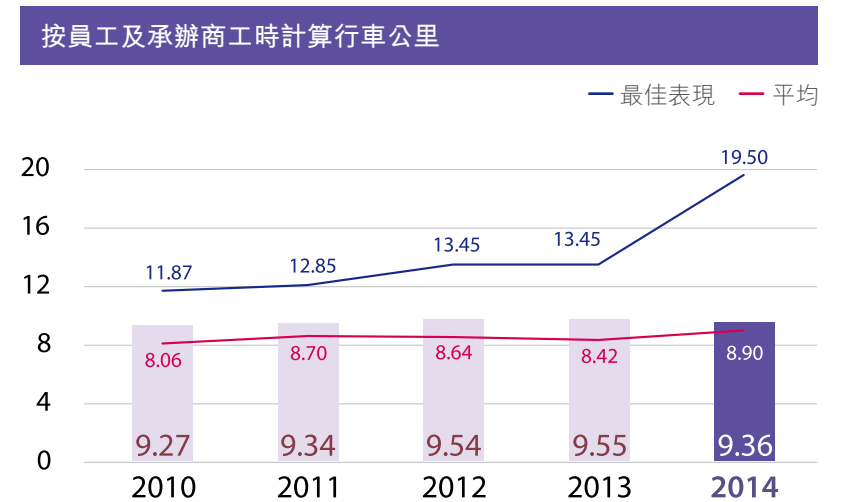
環境

每乘客公里總能耗 — 能源效益的度量指標



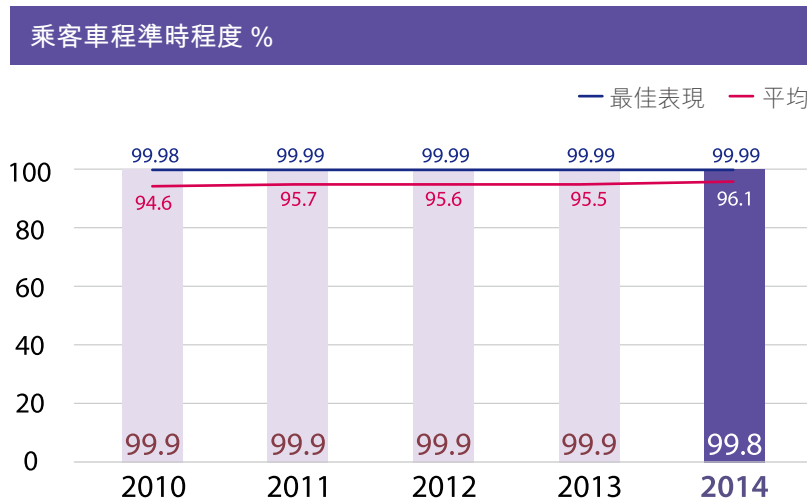
員工

按員工及承辦商工時計算行車公里

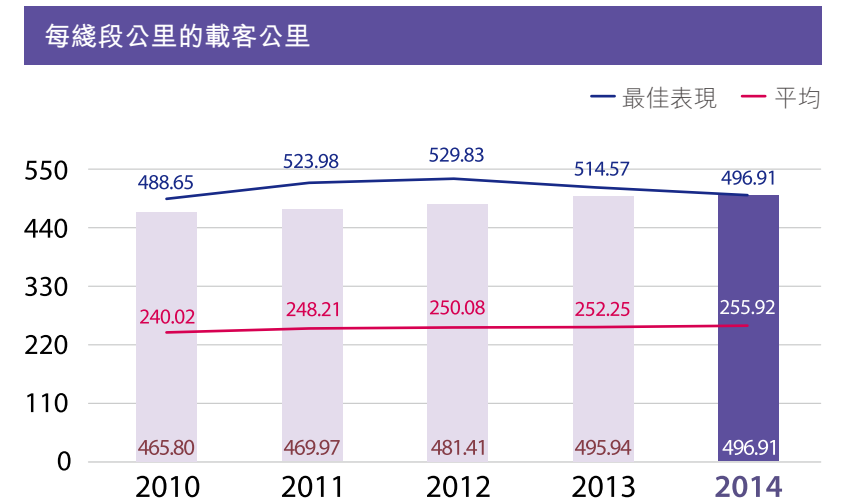


顧客

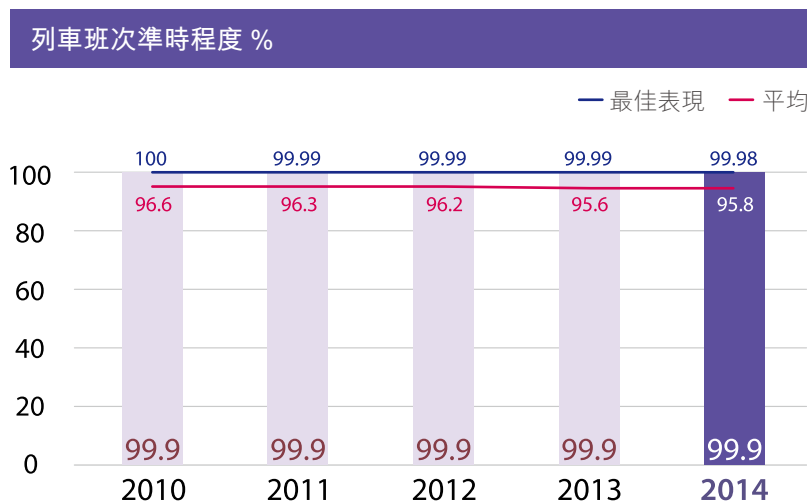
乘客車程準時程度 % — 服務表現



每綫段公里的載客公里 — 資產利用率



列車班次準時程度 % — 服務表現



定義

乘客人次 — 一年內乘坐公司列車的總乘客人次

乘客公里 — 一年內公司列車乘客的行程公里總數

行車公里 — 一年內公司收費（載客）列車行走的公里總數



APPENDIX: GRI SCOPE, ASPECTS AND BOUNDARIES

This table provides a summary of the topics covered in our Sustainability Report 2015. It provides a list of Identified Material Aspects and Boundaries in accordance with the Global Reporting Initiative G4 Sustainability Reporting Guidelines ("GRI-G4"). The Aspect Boundaries that have been identified within and outside of the organisation reflects our management approach to sustainability issues.

Please note that according to GRI-G4, the word "Aspect" refers to the list of subjects for which GRI Indicators and Disclosure on Management Approach have been developed. The range of Aspects covered in the report is called the "Scope" and the description of where impacts occur for each material Aspect is called the "Aspect Boundary".

GRI Material Aspects*	Aspect Boundaries						
	Within the organisation (G4-20)				Outside the organisation (G4-21)		
	Company-wide	Operations Division	Projects Division	Property Division	Contractors/Suppliers	Customers	Communities
Category: Economic							
Economic Performance	✓						
Indirect Economic Impacts	✓						✓
Category: Environmental							
Energy		✓	✓	✓			
Water		✓	✓	✓			
Emissions		✓	✓	✓			
Effluents and Waste		✓	✓	✓			
Products and Services		✓		✓	✓		
Compliance	✓				✓		
Category: Social							
Sub-Category: Labour practices and decent work							
Occupational Health and Safety	✓				✓		



GRI Material Aspects*	Aspect Boundaries						
	Within the organisation (G4-20)				Outside the organisation (G4-21)		
	Company-wide	Operations Division	Projects Division	Property Division	Contractors/Suppliers	Customers	Communities
Sub-Category: Society							
Local Communities	✓						✓
Anti-Corruption	✓				✓		
Public Policy	✓						✓
Anti-Competitive Behaviour	✓				✓	✓	
Compliance	✓				✓		
Sub-Category: Product Responsibility							
Customer Health and Safety		✓	✓	✓	✓	✓	
Product and Service Labelling		✓		✓		✓	
Compliance	✓				✓		

*GRI Aspects mapped to our ESG Issues with Materiality llevel: High



APPENDIX: MTR EXTERNAL CHARTERS AND MEMBERSHIPS

We endorse externally developed charters, principles and initiatives, and participate in associations and advocacy organisations as summarised in the following tables.

External Charters, Principles and Initiatives

Name of Charter	Sponsoring Organisation(s)
Food Wise Charter	Hong Kong Environment Bureau Food Wise Campaign
Talent-wise Employment Charter	Hong Kong Labour and Welfare Bureau, Rehabilitation Advisory Committee, Hong Kong Council of Social Service and Hong Kong Joint Council for People with Disabilities
UITP Charter on Sustainable Development	International Association of Public Transport (UITP)
Hong Kong Energy Saving Charter	Hong Kong Environment Bureau
Manifesto for Energy Efficiency in Buildings	World Business Council for Sustainable Development
Hong Kong Green Purchasing Charter	Green Council
Hong Kong Clean Air Charter	Business Coalition on the Environment and Hong Kong General Chamber of Commerce
Hong Kong Corporate Social Responsibility Charter	Community Business
Charter on External Lighting	Hong Kong Environment Bureau



Associations and Advocacy Organisations (Local)

Name of Organisation	Nature of Membership
Business Environment Council	Corporate Member and Member of ESG Advisory Group
Community Business	Corporate Member
Hong Kong Green Building Council	Institutional Member
Hong Kong Institute of Environmental Impact Assessment	Executive Committee Member
Hong Kong Knowledge Management Society	Member
International Handbook for Engineering Safety Management (iESM) Working Group	Member
Major Projects Association	Member
The Association for Project Management Hong Kong Branch	Corporate Member
The Community Chest of Hong Kong	Member of the Corporate & Employee Contribution Programme Organising Committee and Convenor of Green Day
The Lighthouse Club of Hong Kong	Corporate Member
Hong Kong General Chamber of Commerce	Member

Associations and Advocacy Organisations (International)

Name of Organisation	Nature of Membership
Clinton Climate Initiative	Affiliate
Community of Metros (CoMET)	Member
Dow Jones Sustainability Index	Constituent Company
FTSE4Good Index Series	Constituent Company
International Association of Public Transport (UITP) Sustainable Development Commission	Member
Business for Social Responsibility	Corporate Member



APPENDIX: CONTENT INDEX FOR SUSTAINABILITY REPORTING GUIDELINES

The content index includes two parts: **Part I** are the KPIs for the Hong Kong Stock Exchange Environmental, Social and Governance Reporting Guide (HKEx ESG Guide) and **Part II** is according to GRI-G4 Indicators and

Disclosures on Management Approach. We also made reference to the International Association of Public Transport (UITP) Sustainability Charter Reporting Guide 1.0

• Part I: HKEx ESG Guides Content Index

		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
General disclosures							
Aspect A1 Emissions and waste	Policies and compliance with laws and regulations relating to air quality and greenhouse gas emissions, discharges into water and land, and generation of hazardous and non-hazardous waste.		X		Environment Management Approach Mitigation Waste Corporate Policies Social Performance		In line with the outcomes of our materiality assessment , our sustainability report focuses on management of greenhouse gas (GHG) emissions and waste. However please note that policies and legal compliance relating to NO ₂ , SO ₂ and particulate matter emissions and discharges on land fall within the remit of our management processes for the Environment, including EIA and EMS.
Aspect A2 Use of resources	Policies on efficient use of resources, including energy, water and other raw materials.	X			Environment Management Approach Sustainable Resource Use		
Aspect A3 Environment and natural resources	Policies on minimising significant impacts on the environment and natural resources.	X			Environment Management Approach Sustainable Resource Use Mitigation Waste Corporate Policies Supply Chain Introduction		



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
Aspect B1 Employment	Policies and compliance with laws and regulations relating to compensation and dismissal, recruitment and promotion, working hours, rest periods, equal opportunity, diversity, anti-discrimination, and other benefits and welfare.	X			Corporate Policies Fair and Ethical Business Staff Management Approach		
Aspect B2 Health and safety	Policies and compliance with laws and regulations relating to providing a safe working environment and protecting employees from occupational hazards.	X			Safety Management Approach Staff and Contractor Safety		
Aspect B3 Development and training	Policies on improving employees' knowledge and skills for discharging duties at work. Description of training activities.	X			Staff Management Approach Recruitment in Hong Kong		
Aspect B4 Labour standards	Policies and compliance with laws and regulations relating to preventing child and forced labour.	X			Supply Chain Introduction		This Aspect applies to management of our supply chain only as there is no risk of child or forced labour occurring within our organisation.
Aspect B5 Supply chain management	Policies on managing environmental and social risks of the supply chain.	X			Supply Chain Introduction		
Aspect B6 Product responsibility	Policies; and compliance with laws and regulations relating to health and safety, advertising, labelling and privacy matters relating to products and services provided and methods of redress.		X		Safety Management Approach Customer Safety Initiatives Customers Management Approach		In line with the outcomes of our materiality assessment , our sustainability report focuses on policies and compliance relating to health and safety. In addition, our privacy policy is available on our customer website.



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
Aspect B7 Anti-corruption	Policies and compliance with laws and regulations relating to bribery, extortion, fraud and money laundering.	X			Corporate Policies Code of Conduct Anti-Corruption and Whistle-Blowing Social Performance		
Aspect B8 Community investment	Policies on community engagement to understand the needs of the communities where we operate and to ensure that our activities take into consideration the communities' interests.	X			Community Introduction		

Other comply or explain provisions

Aspect A1 Emissions and waste

A1.1	The types of emissions and respective emissions data.			X			Emissions of NO ₂ , SO ₂ and particulate matter from gaseous fuel and vehicles are not determined to be <u>Highly material issues</u> for our organisation.
A1.2	Greenhouse gas emissions in total (in tonnes) and where appropriate, intensity (e.g. per unit of production volume, per facility).	X			Mitigation Environmental Performance	#	
A1.3	Total hazardous waste produced (in tonnes) and where appropriate, intensity (e.g. per unit of production volume, per facility).	X			Environmental Performance		



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
A1.4	Total non-hazardous waste produced (in tonnes) and where appropriate, intensity (e.g. per unit of production volume, per facility).		X		Waste Environmental Performance		In line with the outcomes of our materiality assessment , our sustainability report provides information on construction and general waste from railway extension projects, as well as metals recycling from railway operations. We are working in the medium-term to provide more information about the breakdown of waste.
A1.5	Description of measures to mitigate emissions and results achieved.	X			Mitigation Energy Saving Measures		
A1.6	Description of how hazardous and non-hazardous wastes are handled, reduction initiatives and results achieved.		X		Waste		With regards to chemical waste, mostly associated with spent oil and used batteries, the Company complies with the Hong Kong Waste Disposal (Chemical Waste) (General) Regulation (Cap. 354) and works with registered contractors who possess a valid Chemical Waste Collector License as required by Hong Kong Environmental Protection Department (EPD).

Aspect A2 Use of resources

A2.1	Energy consumption by type (e.g. electricity, gas or oil) in total (kwh in ,000s) and intensity (e.g. per unit of production volume, per facility).	X			Sustainable Resource Use Environmental Performance		
A2.2	Water consumption in total and intensity (e.g. per unit of production volume, per facility).		X		Water Consumption Environmental Performance		In line with the outcomes of our materiality assessment , our sustainability report provides information on water consumption in railway operations and in management and investment properties.



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
A2.3	Description of energy use efficiency initiatives and results achieved.	X			Energy Saving Measures		
A2.4	Description of whether there is any issue in sourcing water that is fit for purpose, water efficiency initiatives and results achieved.		X		Water Consumption		Sourcing water that is fit for purpose and water efficiency initiatives are not determined to be <u>Highly material issues</u> for our organisation.
A2.5	Total packaging material used (in tonnes), and if applicable, with reference to per unit produced.			X			Use of packaging material is not determined to be a <u>Highly material issue</u> for our organisation.

Aspect A3 The environment and natural resources

A3.1	Description of the significant impacts of activities on the environment and natural resources and the actions taken to manage them.	X			Environment Introduction Sustainable Resource Use Climate Change Environmental Protection Corporate Policies Supply Chain Introduction		
------	---	---	--	--	---	--	--

Recommended disclosures

Aspect B1 Employment

B1.1	Total workforce by gender, employment type, age group and geographical region.	X			Our People Social Performance	#	We disclose data on full-time employees of the Company in Hong Kong, including staff of our Hong Kong subsidiary Ngong Ping 360 but excluding part-time staff and staff of other subsidiaries. Our sustainability report also provides additional information about the employees of our international subsidiaries in Shenzhen , Stockholm and Melbourne .
B1.2	Employee turnover rate by gender, age group and geographical region.	X			Staff Introduction Social Performance	#	



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
Aspect B2 Health and safety							
B2.1	Fatality number and rate.	X			Staff and Contractor Safety Performance Safety Targets and Performance	#	
B2.2	Lost days due to work injury.	X			Staff and Contractor Safety Performance Safety Targets and Performance	#	
B2.3	Description of occupational health and safety measures adopted how they are implemented and monitored.	X			Safety Management Approach Staff and Contractor Safety		
Aspect B3 Development and training							
B3.1	The percentage of employees trained by gender and employee category (e.g. senior management, middle management, etc.).	X			Social Performance	#	
B3.2	The average training hours completed per employee by gender and employee category.	X			Training Programmes Social Performance	#	
Aspect B4 Labour standards							
B4.1	Description of measures to review employment practices to avoid child and forced labour.		X		Supply Chain Introduction Supply Chain Assessment		This Aspect applies to management of our supply chain only as we believe there is no risk of child or forced labour occurring within our organisation.
B4.2	Description of steps taken to eliminate such practices when discovered.			X			No such practices have been discovered.



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
Aspect B5 Supply chain management							
B5.1	Number of suppliers by geographical region.	X			Social Performance	#	
B5.2	Description of practices relating to engaging suppliers, number of suppliers where the practices are being implemented, how they are implemented and monitored.	X			Supply Chain Introduction Supply Chain Assessment		
Aspect B6 Product responsibility							
B6.1	Percentage of total products sold or shipped subject to recalls for safety and health reasons.			X	Train Service Performance	*	This KPI is not relevant to our businesses. We report on our transport service delivery performance to demonstrate our commitment to providing safe and reliable services to our customers. Refer to Train Service Performance for more details.
B6.2	Number of products and service related complaints received and how they are dealt with.		X		Customers Management Approach		
B6.3	Description of practices relating to observing and protecting intellectual property rights.			X			Intellectual property is not determined to be a Highly material issue for our organisation.
B6.4	Description of quality assurance process and recall procedures.	X			Safety Management Approach		
B6.5	Description of consumer data protection and privacy policies, how they are implemented and monitored.		X		Please see explanation		Our privacy policy is available on our customer website. Implementation and monitoring of consumer data protection and privacy are not determined to be Highly material issues for our organisation.



		Disclosure level			Website Location SR15	External Assurance	Explanation
		Full	Partial	None			
Aspect B7 Anti-corruption							
B7.1	Number of concluded legal cases regarding corrupt practices brought against the issuer or its employees during the reporting period and the outcomes of the cases.	X			Social Performance		
B7.2	Description of preventive measures and whistle-blowing procedures, how they are implemented and monitored.	X			Anti-Corruption and Whistle-Blowing		
Aspect B8 Community investment							
B8.1	Focus areas of contribution (e.g. education, environmental concerns, labour needs, health, culture, sport).	X			Community Engagement Community Programmes		
B8.2	Resources contributed (e.g. money or time) to the focus area.	X			Community Programmes Social Performance		

#These KPIs have been assured by Deloitte.

*The KPIs have been assured by Bureau Veritas Certification.



• Part II: GRI Content Index

General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
Strategy and Analysis						
G4-1	CEO Statement		CEO Letter and Q&A with Chairman			
G4-2	Key sustainability impacts, risks, and opportunities		CEO Letter and Q&A with Chairman		Gov 10	
Organisational Profile						
G4-3	Name of the organisation		About MTR Corporation			
G4-4	Primary brands, products, and services		About MTR Corporation Our Businesses		Eco 2	
G4-5	Headquarters		About MTR Corporation			
G4-6	Countries of operation		Our Businesses			
G4-7	Nature of ownership and legal form		About MTR Corporation			
G4-8	Markets served		Our Businesses			
G4-9	Scale of organisation		About MTR Corporation Financial Performance Highlights Our People Customers Introduction Consolidated Financial and Economic Performance Social Performance		Eco 1	
G4-10	Workforce profile		Our People Recruitment in Hong Kong		Soc 13, Soc 14, Eco 16	There are no significant variations in employment numbers, such as seasonal variations.
G4-11	Collective bargaining		Staff Management Approach		Gov 6, Gov 11, Soc 3	



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
G4-12	Supply chain description		Value Chain Supply Chain Introduction Social Performance			
G4-13	Significant changes during the reporting period		Please refer to comment.			There were no significant changes during the reporting period.
G4-14	Precautionary approach		Corporate Governance Management Approach Enterprise Risk Management		Gov 10	
G4-15	Externally-developed charters, principles or initiatives		Corporate Governance Management Approach MTR External Charters and Memberships			
G4-16	Membership of external associations		Corporate Governance Management Approach MTR External Charters and Memberships			

Identified Material Aspects and Boundaries

G4-17	Entities included in consolidated financial statements		Please refer to our Annual Report			
G4-18	Defining the report content		Value Chain, Materiality and Stakeholder Engagement		Gov 18	
G4-19	List of material aspects		Materiality List of Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-20	Aspect boundary within the organisation		Scope of this Report List of Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-21	Aspect boundary outside the organisation		Scope of this Report List of Identified Material Aspects and Boundaries			



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
G4-22	Restatements of information		Please refer to comment.			There have been no restatements of information.
G4-23	Significant changes in the scope and aspect boundaries		Please refer to comment.			Our ESG Issue #10 (Customer service, support and complaint handling) has been mapped to GRI Aspect: Product and service labelling rather than GRI Aspect: Grievance mechanisms for impacts on society, as previously reported.

Stakeholder Engagement

G4-24	List of stakeholder groups engaged		Materiality		Gov 6	
G4-25	Identification and selection of stakeholders		Value Chain Materiality		Gov 6	
G4-26	Approach to stakeholder engagement		Value Chain Materiality		Gov 6	
G4-27	Key topics and concerns raised through stakeholder engagement and how the organisation has responded		Value Chain Materiality Evaluation of Results			

Report Profile

G4-28	Reporting period		Scope of this Report			
G4-29	Date of most recent previous report		About this Report			
G4-30	Reporting cycle		About this Report			
G4-31	Contact point for questions		Contact Us			
G4-32	In accordance' option and GRI Content Index		About this Report		Gov 18	
G4-33	External assurance		Independent Assurance Report	#	Gov 3	



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
Governance						
G4-34	Governance structure	Organisational governance structure and process (1)	Corporate Governance Introduction		Gov 1, Gov 2, Gov 5	
Ethics and Integrity						
G4-56	Values, principles, standards and norms of behaviour	Fair operating practices (2)	Vision, Mission and Values Corporate Policies Fair and Ethical Business		Gov 5, Gov 11	
Specific Standard Disclosures for Material Aspects						
ECONOMIC PERFORMANCE						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Financial and Economic Performance Introduction			
G4-EC2	Risks and opportunities due to climate change	Climate change (26)	Climate Change		Gov 10	
G4-EC4	Financial assistance received from Government	Payment from government/ tax payment (30)	Materiality Methodology Rail plus Property Model			
INDIRECT ECONOMIC IMPACTS						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Community Introduction Value Chain			
G4-EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	Access to essential services (12)	Our Businesses Community Introduction Customers Introduction Train Service Performance 2016 & Beyond Introduction			



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
Procurement Practices						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Supply Chain Introduction		Gov 13	
ENERGY						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Environment Management Approach		Env 1	
G4-EN3	Energy consumption within the organization	Sustainable resource use (25)	Sustainable Resource Use Environmental Performance		Env 3, Env 4	
G4-EN5	Energy intensity		Sustainable Resource Use			
G4-EN6	Reduction of energy consumption		Energy Saving Measures		Env 20	
G4-EN7	Reductions in energy requirements of products and services					
WATER						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Environment Management Approach		Env 1	
G4-EN8	Total water withdrawal by source	Sustainable resource use (25)	Water Consumption Environmental Performance			All water is sourced from municipal water supplies.
BIODIVERSITY						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Biodiversity (27)	Environment Management Approach Ecology Corporate Policies		Env 1, Env 2	
G4-EN11	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas		Ecology			
G4-EN13	Habitats protected or restored					



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
EMISSIONS						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Environment Management Approach Mitigation Corporate Policies		Env 1	Offsets are not used to meet reduction targets.
G4-EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	Climate change (26)	Mitigation Environmental Performance	#	Env 7	
G4-EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)			#	Env 7	
G4-EN17	Other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3)			#	Env 7	
EFFLUENTS AND WASTE						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Environment Management Approach		Gov 15, Env 1	
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method	Prevention of pollution (24)	Waste Environmental Performance			This indicator is partially disclosed because complete information about the breakdown of waste is not available. In regards to chemical waste, mostly associated with spent oil and used batteries, the Company complies with the Hong Kong Waste Disposal (Chemical Waste) (General) Regulation (Cap. 354) and works with registered contractors who possess a valid Chemical Waste Collector License as required by Hong Kong Environmental Protection Department (EPD).



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
PRODUCTS AND SERVICES						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Environment Introduction Sustainable Resource Use		Gov 8, Env 1	
G4-EN27	Mitigation of environmental impacts of products and services	Sustainable products & services (9)	Climate Change Environmental Protection Corporate Policies Supply Chain Introduction			
COMPLIANCE						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Environment Management Approach		Gov 8	
G4-EN29	Non-compliance with environmental laws and regulations	Prevention of pollution (24)	Social Performance			
SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Promoting social responsibility in the value chain (29)	Supply Chain Introduction		Gov 13, Eco12	
ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Corporate Policies Anti-Corruption and Whistle-Blowing			
EMPLOYMENT						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Staff Management Approach			
G4-LA1	New employee hires and employee turnover	Employment practices (19)	Staff Introduction Social Performance	#	Soc 4, Soc 13	



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
------------------------------	--	--	--------------------------	--------------------	------	--

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY

G4-DMA	Disclosure of management approach		Safety Management Approach Staff and Contractor Safety		Gov 6, Gov 7, Gov 8, Gov 9, Soc 7	
G4-LA5	Workforce represented in formal joint management-worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs		Staff Management Approach			Workers' health and safety is addressed through the formal consultation mechanism, including Joint Consultative Committees representing all staff.
G4-LA6	Injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and work-related fatalities	Employee and contractor health and safety (22)	Staff and Contractor Safety Performance Safety Targets and Performance	#	Soc 16, Soc 17	We disclose this indicator with breakdown by divisions rather than gender because this presentation is more relevant to understanding our businesses.

TRAINING AND EDUCATION

G4-DMA	Disclosure of management approach	Employee	Staff Management Approach Recruitment in Hong Kong			
G4-LA9	Average hours of training	development and training (23)	Training Programmes Social Performance	#	Soc 8	

DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY

G4-DMA	Disclosure of management approach		Fair and Ethical Business Staff Management Approach			
G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees	Diversity and equal opportunity (16)	Our People Corporate Governance Management Approach Social Performance		Soc 13	



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOUR PRACTICES						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Promoting social responsibility in the value chain (29)	Supply Chain Introduction		Gov 11, Gov 13, Eco 12	
LABOUR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Conditions of work & social protection (20)	Corporate Policies Anti-Corruption and Whistle-Blowing Staff Management Approach		Soc 3	
INVESTMENT						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Supply chain human rights risk (28)	Supply Chain Introduction		-	
NON-DISCRIMINATION						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Fair and Ethical Business Staff Management Approach			
SUPPLIER HUMAN RIGHTS ASSESSMENT						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Promoting social responsibility in the value chain (29)	Supply Chain Introduction		Gov 11, Gov 13, Eco 12	
HUMAN RIGHTS GRIEVANCE MECHANISMS						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Human rights grievances mechanism (15)	Anti-Corruption and Whistle-Blowing		Gov 11	



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
LOCAL COMMUNITIES						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Community Introduction		Soc 6	
G4-S01	Local community engagement, impact assessments, and development programs	Community involvement and development (31)	Community Engagement Case study: Island Line Extension to Western District Community Programmes		Soc 15	
ANTI-CORRUPTION						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Corporate Policies Anti-Corruption and Whistle-Blowing		Gov 12	
G4-S05	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Anti-corruption (3)	Anti-Corruption and Whistle-Blowing			
PUBLIC POLICY						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Value Chain Fair and Ethical Business New Railway Lines			
G4-S06	Total value of political contributions	Responsible political involvement (4)	Please refer to comment.			As a matter of policy and as stated in the Company's Code of Conduct , we do not make political contributions in Hong Kong or any other location.
ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOUR						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Corporate Policies Anti-Corruption and Whistle-Blowing			
G4-S07	Legal actions for ant-competitive behaviour, anti-trust, and monopoly practices	Fair competition (5)	Please refer to comment.			The Company was not involved in legal actions concerning anti-competitive behaviour, anti-trust and monopoly practices during 2015.



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
COMPLIANCE						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Corporate Governance Management Approach Fair and Ethical Business		Gov 11	
G4-S08	Non-compliance with laws and regulations	Organizational Governance structure and process (1)	Social Performance			
CUSTOMER HEALTH AND SAFETY						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Safety Management Approach Customer Safety Initiatives		Gov 8, Gov 9	
G4-PR1	Percentage of significant product and service categories for which health and safety impacts are assessed for improvement	Customer education (7) Customer health and safety (8)	Customer Safety Safety Targets and Performance			All service categories are under continuous assessment for improvement of health and safety.
PRODUCT SERVICE AND LABELLING						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Anti-Corruption and Whistle-Blowing Community Engagement Customers Management Approach		Soc 3	
G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	Customer service, support and complaint handling (10)	Please refer to comment.			Customer satisfaction is measured through regular surveys and research and reflected in the Service Quality Index and Fare Index. Please refer to our Annual Report 2015 page 37.



General Standard Disclosures		MTR Sustainability Reporting Issue (Issue #)	Website location SR 2015	External Assurance	UITP	Notes, including reasons for omissions
CUSTOMER PRIVACY						
G4-DMA	Disclosure of management approach	Customer data protection & privacy (11)	Please refer to comment.		Gov 11	Our privacy policy is available on our customer website.
COMPLIANCE						
G4-DMA	Disclosure of management approach		Customers Management Approach		Gov 8	
G4-PR9	Non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	Access to essential services, including avoidance of service disruption (12)	Train Service Performance		Soc 3	All service categories are under continuous assessment for improvement of health and safety.

#These KPIs have been assured by Deloitte.

