



五百萬的故事

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500萬人採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。

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。



公司概覽

P 2-3



行政總裁的話

P 4



與主席對話

P 5



安全

P 6-9



財務及經濟表現

P 10-13



環境

P 14-17



公司管治

P 18-21



員工

P 22-25



社區

P 26-29



顧客

P 30-33



供應鏈

P 34-37



內地及國際業務

P 38-43

關於本報告

本報告收錄了我們履行企業責任所作的努力。我們認為企業責任的關鍵在於將可持續發展的理念與公司的長遠目標融合。我們積極滿足各持份者目前和將來的需要，以促進公司業務和社區的可持續發展。

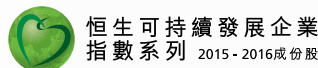
我們自2001年起以印刷及網上版本發表可持續發展報告。今年的報告會繼續採用這兩個相輔相成的方式：

1. **報告印刷本**：本報告由一群多元化的持份者講述他們的故事，然後由我們的員工分享港鐵如何回應大家的需要。我們認為一間負責任及可持續發展的企業，必須平衡各持份者目前及將來的需要。伴隨每個章節，我們亦重點列出了本年度的表現，以及相關議題的社會概況。假如閣下希望了解公司年度表現概述，便不應錯過本份報告。
2. **報告網站** [www.mtr.com.hk/sustainability_report] 就報告印刷本的每個議題提供更詳盡的資訊，包括我們的管理模式、各項計劃和主要表現指標等。

本報告根據全球報告倡議組織可持續發展報告指南(GRI-G4)中的核心內容、香港交易所的環境、社會及管治報告指引，以及公共交通國際聯會的可持續發展報告指南1.0來制定。報告網站亦提供各項可持續發展議題的重要性評估分析、就選定的主要表現指標進行的獨立審驗報告及全文索引。

我們歡迎閣下的意見和回應，請發送電郵至 [sdmng@mtr.com.hk](mailto:sdmngr@mtr.com.hk)。

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



2016 Constituent
MSCI Global
Sustainability Indexes



公司概覽

港鐵在過去逾35年，以鐵路服務將香港以至世界不同角落的社群，暢通無阻地連繫起來，以財政及環境上可持續的方式優化土地運用，並促進城市發展。無論在香港或外地，我們的員工竭力以優質、專業和積極求進的精神服務社區。



長遠目標

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。

使命

我們致力：

- 提升我們在香港的企業公民聲譽。
- 加快國內及國際業務的發展。
- 拓展並強化香港核心業務。
- 啟發、連繫及培育我們的員工。

信念

優質服務

我們主動預見，聆聽及回應顧客需要，為他們提供安全、有效及貼心的服務。

互敬互重

我們對內及對外都保持緊密合作，無分彼此，同心協力，互信互重。

創造價值

我們透過業務拓展，有效執行，持續改進和創新，以創造盈利及提升公司聲譽。

勇於進取

我們勇於檢討及改善現狀，主動承擔責任以克服各種障礙。

港鐵在香港的業務範圍包括：

- **香港物業及其他業務**：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。
- **香港車站商務**：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。
- **香港客運業務**：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。
- **香港網絡拓展**：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。預計全部完工後，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。
- **內地及國際業務**：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。



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。



安全

為顧客提供安全及可靠的服務是我們營運的根基。我們數十年來的管理，一直堅守「安全第一」的文化，使其紮根於公司企業理念之中。我們的鐵路系統極為繁忙，而且正在香港及其他港鐵業務所及的城市擴展，因此我們更要堅持以安全為首，不斷提升我們在業界領先的專業，並保持作為全球其中一個最安全的公共交通營運商的聲譽。

黃湄景 在職母親

在車站內推著嬰兒車走動並不容易。自從我開始要帶嬰兒車外出，才留意到很多地方都缺乏嬰兒車及輪椅使用者的配套設施，這是我過去一直不察覺的。我想這是由於車站是在很久以前設計，當時還沒有這樣繁忙吧。若現在要改善無障礙設施就得改變一些基礎建設了。

要克服帶著嬰兒車出入車站的麻煩總有辦法的，像我現在會常使用嬰兒背帶，車站的闊閘機也足夠讓我推著嬰兒車通過。雖然有些不便，為了省時我還是較喜歡乘搭港鐵。



JUSTIN MURGAI 人道援助工作者

很多人乘搭港鐵時，會因這鐵路系統頗為安全，而覺得這是理所當然。一些不起眼的事我也很欣賞，像那提醒人勿於電梯上使用手提電話的廣播，聽起來無聊卻有道理。職員又會於繁忙時段當值及鼓勵乘客放慢腳步，這真的不錯。但我認為可更進一步——他們可表現得權威一點。另外，我會在人流管制實施時感到困擾。職員總在說廣東話，我從不知發生甚麼事。每逢節日和大型活動期間，港鐵就會人頭湧湧，以指示牌傳遞訊息會蠻有幫助。



吳日棠 髮型師

我每天乘港鐵上下班，覺得它整體服務良好。由於它為很多人服務，縱然遇上事故的機會低，當有事故發生，短時間內就會有很大影響，這是無可否認的。我曾在下班時遇上東涌綫列車入錯綫，當時並沒有擔心安全，因為對港鐵系統有信心。但我跟很多乘客都有點不知所措，希望能有多點消息。至於站內日常的安全問題，衝門或帶著大行李使用扶手電梯也很常見。雖然職員有盡力提供指示，乘客也未必會留意到，因為香港人總是很匆忙！



往月台
to Platform



優先使用 Priority

請讓有需要人士優先使用 Please give priority to those in need

此行將維修
This line will be closed

- 大堂 (Concourse)
- 客務中心 (Customer Service Centre)
- 行李車 (Luggage Trolley)
- 行李架 (Luggage Rack)

升降機
Lift





鄧佩儀
軌道工務經理

港鐵有一系列措施去應對不同的安全事項。影響不大的風險，我們會增加告示並加強溝通；至於最嚴重的潛在安全風險則會盡量透過改良設計去避免。作為工程師，我們需要確保系統在設計上是安全的並且進行適當的維修保養。我的工作與路軌有關。路軌看似簡單但實際卻相當複雜。我們會定期監察有關路軌的一切範疇，發現問題就會立刻處理，一般只能在每晚沒有列車行駛的短短幾個小時內完成維修工作。

我們會認真對待任何與安全相關的事故。一旦出現問題，會全面審視發生了甚麼事以找出前因後果。另外，我們設立了系統指引去促進討論及從中學習，防止同類事件再發生。

無論怎樣減低，風險都一定會存在，因為我們不能百分百預測所有事。科技一直在變、乘客行為也一直在變，因此需要工程師去分析事件並幫助我們了解如何去改善。遇上問題時，部門每位同事都會緊密合作，一起尋找解決方法。

年度回顧

縱然於港鐵重鐵及港鐵營運的巴士服務發生的受傷入院人數比率下降；但在輕鐵發生的意外卻不幸地增加，主要原因是失足絆倒。對於在2015年於鐵路服務中由於難以控制的因素，即顧客行為引致的死亡事故，我們深感悲痛。我們同樣地因為三位承辦商員工在我們的工地及其他港鐵範圍內死亡而感到難過。我們縱然無法防止所有風險，但我們以嚴謹的態度從中汲取教訓，並採取相應措施避免事故再次發生。我們會不斷提升安全意識，把「安全第一」的文化在我們不同的業務中植根。

港鐵網絡中有近1,000條扶手電梯運作。我們於2015年推出了全新的宣傳活動，讓大眾認識在使用扶手電梯時，行動缺乏安全意識可能引致的嚴重後果。我們亦加裝黃色的電梯扶手，也在扶手電梯貼上新的提示。我們特別關注一些行動不便的顧客，例如殘疾人士、長者、攜帶嬰兒車或大型行李的顧客，以及小童。這些措施都展現了港鐵力求不斷改善整體安全及無障礙通行的承諾。

0

名職員死亡

3

名承辦商員工死亡

6.5%

涉及扶手電梯須呈報事故的減幅

乘客死亡人數

	2014	2015
重鐵	0	1
輕鐵	0	1
巴士	0	0

乘客及公眾安全（每100百萬乘客車程受傷入院人數）

	2014	2015
重鐵	8.12	7.91
輕鐵	8.61	14.76
巴士	4.68	0.00

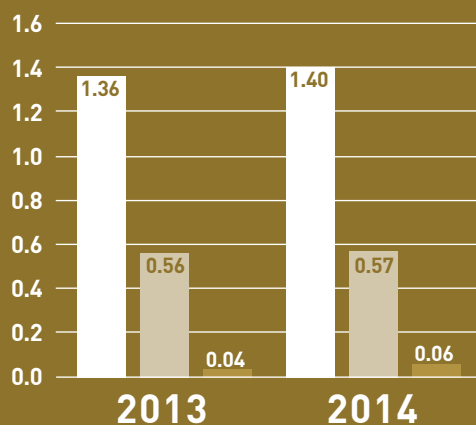
背景

我們致力透過興建更多新綫及綜合物業發展優化香港的鐵路網。不過人口結構的改變持續影響整個建造業，導致技能短缺及勞動人口高齡化。因此，我們極重視員工及承辦商工人的身心健康，而且提供合適的培訓和保健計劃。即使港鐵工地的安全表現較業界平均水平優良，我們仍不斷探索進一步改善全港建造業安全措施的機會。

>1800

於工地流動診所接受免費健康檢查的工人數目

建造業意外報告基準（每十萬工時）



■ 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



財務及經濟表現

為持續提供世界級的鐵路服務，我們需要一個可持續發展的商業模式，藉著穩定的收入和「鐵路加物業」發展模式，支持需要龐大資本的業務，例如維修和提升工程及其他系統投資。港鐵是一間商業機構，我們的財政策略不僅著眼於目前，還要放眼未來，讓港鐵能一直為香港及其他城市服務。

盧振輝 從事石油化工貿易

我住在港鐵沿綫附近的物業很多年了，因為出入較方便。據我所知，越來越少新落成的車站可作物業發展，日後也許會影響港鐵的盈利。即使十年八載內仍不會有問題，但香港實在是太小了，在本地的拓展空間始終有限。若只依賴車費收入，可賺的利潤或許不多，因為政府對票價調整有一定規範。我知道港鐵在英國等地參與經營及管理鐵路項目。我相信透過提供這些服務帶來收入，又不用全資擁有那些鐵路，應該會帶來盈利。

陳先生及陳太 港鐵股東

「1979年，為紀念港鐵投入服務，香港郵政曾發行一套特別郵票。有關的首日封則提前兩星期發售，但首日已售罄，由此預見一個『集體』運輸系統是如何受大眾歡迎。香港人口密度日增，我深知港鐵必然持續發展，因此港鐵甫上市，我就當上了小股東至今。港鐵一些項目，像在站內加建的升降機等也許無法回本，不過我們作為股東能有份貢獻社會，也感到很驕傲。」—陳先生

「退休人士投資需要穩定的回報，怎麼敢去冒險呢？我們覺得港鐵前景好，所以一直選擇以股代息。」—陳太

羅茜嘉 聯合國責任投資原則組織

我們正處於一個越來越受氣候限制的世界，大眾運輸因而扮演著重要的角色。當港鐵繼續於香港及海外拓展，它需要把可持續及低碳的發展方式放在其營運的核心，這是港鐵的價值定位。但隨著港鐵發展，它同時要對顧客有靈敏的觸覺。港鐵能錄得盈利是一件好事，把利潤投放在提升及拓展鐵路網，能讓香港得益。港鐵應該對其利潤持透明態度，讓乘客了解這些盈餘將投資在維修及提升服務。







黃浩樑
基建工務主管

我們必須投放大量資源於鐵路資產之上，使港鐵的營運達到公眾期望。港鐵系統很繁忙，列車班次頻繁而且對可靠度的要求很高。這些因素都讓維修及更換鐵路資產的成本上揚。

安全是我們最重要的基石。乘客可能會挑選最快捷、最舒適或最方便的交通工具，但港鐵作為營運者，我們以安全為主要宗旨。

為了保持安全並達到可靠度的目標，包括港鐵的99%準時度目標，我們必須持續投資。我們需確保持有足夠資金，才能適時進行維修及更換鐵路資產。我們一方面要定期進行維修，另一方面要為未來籌謀。

在規劃沙中綫時，我們在進行必要的改動工程時，發現可趁機更新現有的鐵路資產，包括訊號系統、列車及車站設施的更新。這條新綫預計於2021年完工，屆時東鐵綫及馬鞍山綫全部車站將會完成改裝並設有自動幕門，以進一步保障乘客安全。

港鐵的規劃期常常橫跨30至50年，這是我們行業的特點，因為資產壽命長，而且由策劃至完工需要很多時間籌備。例如，我們於2015年3月批出合約，更換市區綫訊號系統，預期要到2026年才完成。若我們等到資產狀況轉壞才行動，就會太遲了。

年度回顧

在2015年，公司的經常性業務及物業發展業務分別錄得合理及適度的利潤。我們的總收入增加了3.8%，經常性業務經營利潤增加了6.7%。因物業發展利潤降低，除稅後股東應佔基本業務利潤(包括物業發展利潤)下降了5.9%。

港鐵與政府在2015年就高鐵進一步資金安排簽署協議(高鐵香港段協議)，港鐵獨立股東在2016年2月以絕大比數通過高鐵香港段協議的決議案，並於3月獲得立法會通過額外財務承擔。

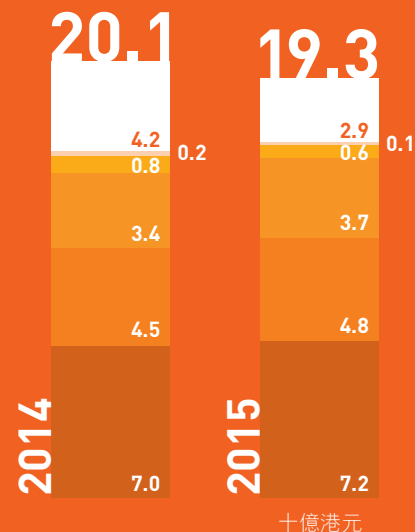
2,411億

港元
資產總值

11.3%

淨負債權益比率

經營利潤來源*



- 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開支

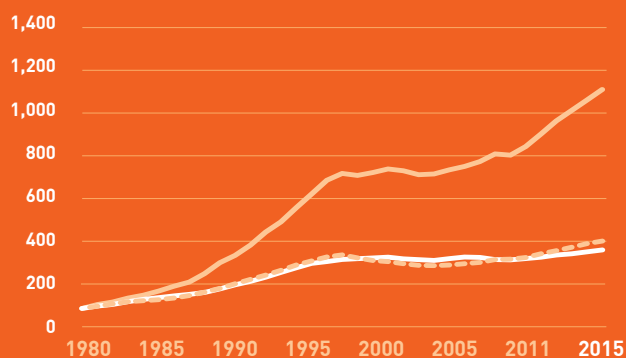
背景

港鐵按照透明及客觀的票價調整機制調整香港客運業務的車費。這個與政府的協定為我們提供一個機制，確保有足夠資金再投資於高質素的鐵路服務。

自1980年代起，港鐵車費調整與香港消費價格的變幅相若，並且一直落後於薪酬增長。2015年的車費調整低於2014年第四季家庭住戶每月入息中位數的增幅，八成乘客車程的車費增加不多於港幣五毫。

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。

車費趨勢



- 香港薪金指數 (平均年度增長率7.4%)
- - 綜合消費物價指數 (平均年度增長率4.4%)
- 港鐵系統平均車費 (平均年度增長率4.0%)

詳情請見：

http://www.mtr.com.hk/sr_financial_ch



環境

我們致力成為全球最有效利用資源並有助生態持續發展的鐵路系統及物業服務供應商之一。我們努力提升能源效益、善用天然資源，以及應對氣候變化的影響。港鐵認同政府聚焦於環境保護的工作，亦與商業夥伴及持份者通力合作，繼續以最符合環境可持續性的原則，成為高效的公共交通之選。

杜珮煒

世界自然基金會香港分會
氣候公眾參與主任

雖然越來越多人關注氣候變化，卻並非人人都有危機感。我的工作好比「四兩撥千斤」，透過鼓勵大家以自己的方法，讓身邊的朋友也關注這問題。我特別希望企業能帶頭行動，因為他們的力量比個人大很多。港鐵的版圖那麼大、接觸公眾的層面那麼廣，每日有數以萬計的人乘坐。我認為可以藉它宣傳及推行公眾可見的環保工作，像在車站上蓋或其物業安裝可再生能源的裝置，既可減少碳排放，又可於社區傳播環保信息。



陸恭蕙

香港特別行政區環境局副局長，
港鐵乘客

與各持份者及社區合作，是在政府其中一樣最令人享受的工作。我們很重視動員社會各階層認識及實踐環保政策，港鐵亦是其中一個主要持份者：例如在提供鐵路服務時節約能源；於發展項目時加入環保建築設計；為市民提供零排放的代步工具；改善車站及物業的廢物管理，以及透過鐵路網絡及物業這些平台，每日與數百萬市民推廣環保資訊。我們希望與港鐵在車站及物業項目有更緊密的合作，一起推廣環保建築及廢物管理。



麥綺帆

王子飯店董事，飯店曾奪得2014年
港鐵商場廚餘減少約章金獎

我們知道社會越來越注重環保，所以我們很樂意參與港鐵商場的廚餘減少約章。我們後勤及店面都設法配合。首先，我們會按每天預約情況訂貨，盡量即日沽清。我們亦建議員工提醒客人，不用一下子點太多菜式。客人也開始自備食物盒及環保袋，把剩食帶走。港鐵商場亦鼓勵及支持我們將多餘但仍可用的食材，捐贈給福利機構，這是我們本來不夠人手去協調的工作。我認為這些工作很有成效，希望會在中國的分店推行類似的措施。





九龍站
Kowloon Station



黃琨璋
車務營運主管—西面網絡

港鐵於極端天氣狀況下的角色比平日更加重要，在其他路面交通可能受影響時，我們要把乘客安全地送回家。

我們整個團隊都很認真看待這份工作，並就不同情況作好準備。港鐵網絡的系統設計能夠承受惡劣天氣，同時，我們亦會定期進行演習去作好準備，及不斷累積經驗，持續優化應變計劃。

我們會跟不同的機構緊密合作，例如運輸署、香港天文台、警務處、消防處、機場管理局、昂坪360等。更重要的是確保我們在惡劣天氣下能夠有效溝通和合作，繼續為市民提供安全可靠的服務。

現在氣候變得越來越難預測及極端。我們會繼續關注其變化及影響，並作最好的準備去面對這個在轉變的新環境。

石詠詩
高級商場事務主任(圓方商場)

我工作的其中一部份是協助推行港鐵的環保項目。我們於圓方實行了不同的環保措施，例如將室內溫度維持於攝氏24至26度、善用天然光照明，以及提供資源回收箱。自2013年起，政府推行惜食香港運動，港鐵商場積極配合並推出了「港鐵商場廚餘減少約章」，由教育餐飲業租戶認識廚餘管理著手，鼓勵他們由源頭減廢，亦協助參與商戶收集廚餘，從而定期記錄其產生的廚餘量。我們很高興看到廚餘產生量逐漸減少。由2015年起，我們更開始協助商戶把仍安全可用的食材捐贈予一間有信譽的非牟利機構，協助弱勢社群。商戶很欣賞我們的工作，有些更希望我們能擴大計劃的規模。不少商戶亦會於其他分店採用這些措施，以及在個人生活中實踐。只要我們攜手合力，就可以創造大改變。



年度回顧

在2014年出現乘客需求不尋常地飆升的情況後，重鐵業務的每乘客每公里用電量在2015年重拾正軌，與2008年的基準比較減少了16.1%。

我們會繼續在所有業務落實新的節能措施。港鐵的鐵路營運服務、御龍山及PopCorn商場，皆得到「綠倍動力」計劃頒發獎項予以肯定。「綠倍動力」計劃是一個多方合作平台，旨在嘉許促進能源效益及保育的項目。

為了全面應對氣候變化，港鐵其中一項工作就是進行年度檢討，每年評估氣候變化為公司帶來的風險。於2015年，我們落實了更多應對氣候變化的措施，並繼續支持公共交通國際聯會的氣候領導宣言。

我們透過自發推行「港鐵商場廚餘減少約章」，繼續鼓勵餐飲業租戶源頭減廢，並於港鐵商場推廣減少廚餘的最佳措施。

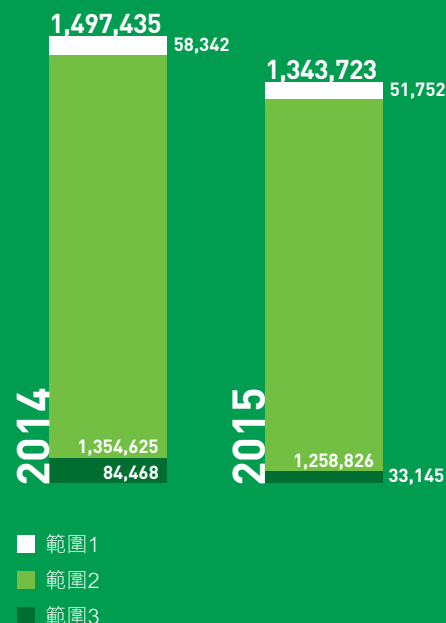
21%

以2008年作基礎，於2020年減少每乘客每公里用電量的目標

15%

港鐵商場廚餘減少約章
所有參與商戶均已達標

溫室氣體排放量（公噸二氧化碳當量）



背景

我們於香港及國際的業務致力為市民大眾提供高效的低碳公共運輸。

也許我們對環境最大的貢獻，是減低其他交通工具所產生的影響，從而改善路邊空氣質素、減少交通擠塞及更有效運用有限的土地資源。這圖像說明一列港鐵列車需要多少部巴士、小巴及私家車才能接載相等數目的乘客。這顯示我們於香港及世界不同城市提供現代化及高效的鐵路系統，為清新及健康的環境作出最顯著的貢獻。

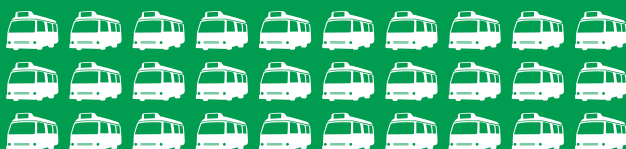
1

列港鐵列車

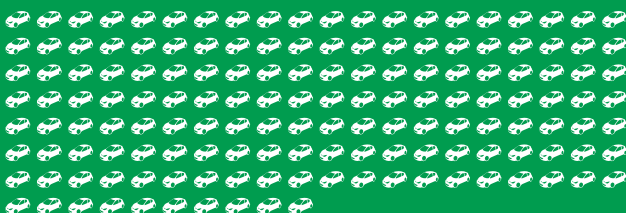
25

部巴士

150

部小巴

1,500

部私家車

詳情請見：

http://www.mtr.com.hk/sr_environment_ch



公司管治

良好公司管治是建立對機構的信任和的關鍵之一。港鐵董事局及執行總監會全體成員一起致力確保港鐵得到完善管理，以符合所有持份者的利益。因此，董事局及總監會將繼續識別公司管治的最佳常規及將其規範化。董事局現時有6個委員會，其中風險委員會及工程委員會於2014年成立，監察整體的企業風險及大型設計及/或建造工程。

BEN POON

數碼及社交媒體顧問

我對港鐵的信任是基於它每天都在運作及沒甚麼失準。我相信列車會準時。對管理層的信任卻不同——現時要贏得別人的信任越來越難了。資訊唾手可得，但並非人人會查證消息是否真確。不過，若你能把領袖與公司連繫起來，會對整間公司的運作更有信心。由於我們平常不會真的「見到」那些管理層，若能看到港鐵的面孔就好了。也許你們可在港鐵張貼一些印有行政總裁面孔及其服務承諾的海報；或者在港鐵網頁發表他們給乘客的特別訊息。



溫南聲

海怡半島居民，註冊社工

我在海怡半島居住十四年了。之前我跟女兒說：「到你三年級時，就可以自己穿過港鐵站去上學了。」當我知道項目會延誤後，只好告訴她要到四年級時，才可以自己上學去。我依然期望南港島綫通車後，能減少乘巴士所需的時間，可以先帶孩子上學後才上班。而我認為項目延誤，政府監督不足及港鐵都有責任。

面對港鐵這間大機構，我只能依靠傳媒監察。這幾年整體傳媒監察港鐵的報導全面，無消息就算是好消息了。



李李嘉麗

港鐵非執行董事及退休公務員

我在去年加入港鐵董事局是希望在退休後繼續服務社會。港鐵董事局正積極處理幾項充滿挑戰的項目，包括高鐵、拓展新支綫及改善訊號系統。我加入董事局一年多以來，深深感受到港鐵擁有著熱誠及關懷的文化，公司在服務乘客方面充份體現了這種文化。我希望於董事局活用公職方面的經驗，鞏固港鐵及大眾的連繫。與大眾有更緊密的關係將有助港鐵在長遠為香港提供更好的服務。

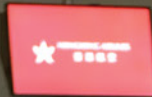


只需24分鐘

airport Only 24 minutes



自助登記行李寄放
Self check-in Baggage Drop-off



16



17



18





馬琳
法律總監及公司秘書

現今持份者對我們的期望與日俱增，也有更多聲音要求各公司提高透明度。港鐵正積極地做好這方面的工作。現在公司管理層與傳媒有更多會面，我們於公司的網頁及應用程式提供更多資訊，亦透過新聞稿及公司報告去公開更多資料。

近來有很多關於港鐵及政府的關係的討論。由於政府既是我們的監管者，又是我們最大的股東，所以這關係極為重要。政府是我們最重要持份者之一，我們努力在政府這兩個角色間取得平衡，正如我們要平衡自己的兩個角色——一間主要由政府持有的公共交通公司，以及一間上市公司。

我深信港鐵是一間很優秀的公司，我們提供的服務亦屬世界級水平。我們希望建立大眾對港鐵的信任，相信港鐵會安全、舒適及可靠地承載乘客，並持續拓展鐵路網，讓香港變得更好。我們希望港鐵能成為一間讓香港引以為傲的公司。

年度回顧

前公司主席錢果豐博士於2015年宣布退休，馬時亨教授獲委任於2016年1月1日接任港鐵主席。馬教授曾於2002至2007年間擔任公司非執行董事、以及於2013年再度加入，對港鐵非常熟悉。

此外，原署理行政總裁梁國權先生獲委任為行政總裁，任命於2015年3月16日生效，為期3年。

我們在2015年亦得到劉炳章先生及黃子欣博士兩位獨立非執行董事加入，接替退休的施文信先生及辭任的方敏生女士。

隨著董事局成員的轉變，我們繼續確保董事局成員有相對平衡的技能、經驗及多元化的視野，符合我們的董事局多元化政策。多元化有助提升執行商業策略時的效率。

董事局多元化

性別

男性  15
女性  4

出任港鐵董事年資 (年)

0-3  12 7-9  3
4-6  3 ≥10  1








職銜

獨立非執行董事  12
非執行董事  5 執行董事  2

出任外界董事 (公司數目)

0-3  12
4-6  2 7-9  2 ≥10  2

年齡

50-54  1 55-59  3 60-64  3
65-69  4 ≥70  2  3
 3

背景

馬教授在2016年1月以港鐵新主席的身份展示了新一代鐵路旅程的全新概念「鐵路2.0」願景，將會把社區更緊密地連繫起來，帶動未來經濟及社會發展。為推動配合這願景的工作，我們將陸續開通四條新鐵路綫——南港島綫（東段）、觀塘綫延綫將於2016年通車，高鐵香港段於2018年投入服務而沙田至中環綫全綫則會於2021年完工；同時未來幾年我們也計劃進行多項提升現有鐵路網絡的重大工程，例如自動月台幕門、月台改善工程、提升自動訊號系統以及投入使用2015年新採購的93輛列車。

我們亦將進一步提升顧客服務，並繼續投資，透過成立「港鐵學院」為香港培育未來的鐵路專才。



認識更多有關「鐵路2.0」的資訊：





員工

港鐵得以成功，有賴每一位專心竭誠服務顧客的員工。我們的員工很重視顧客的信任，即使不斷有人才加入，大家依然秉承著港鐵企業文化的核心價值觀：優質服務、互敬互重、創造價值及勇於進取。我們在所有業務範疇都積極啟發、連繫和培育員工，不斷精益求精，並鼓勵每一位員工對自己正在為所有顧客及社區提供關懷備至的服務而感到自豪。

莊詠欣 客戶服務主任

當我尚未接受入職訓練前，我還以為客戶服務主任的工作不外乎是售票或作車站廣播呢！在受訓時，我從多方面認識車站是如何運作，當中有很多事情是我從未接觸過的。而且，不論天氣好壞，我們都需要學習去操作戶外設施，即使辛苦也好，我從理論中認識到這些工作的重要性。未來當然仍會出現無法預計或從未遇過的挑戰，但是我們在學堂所得的知識，已為我們奠下重要的基礎，我有信心能夠應付得來。



江世傑 見習工程師

我在英國完成土木工程學位後，就申請加入成為港鐵的見習工程師，因為我想參與新鐵路發展項目，可以親身學習這些工程所採用的新科技及創新的工程技術讓我十分興奮！我正在參與沙中綫工程，能夠與一班經驗豐富的同事並肩工作及向他們學習真好。我是工程處的年輕成員，為了於日後帶領鐵路發展項目，我一直朝著這目標努力學習呢！我很感激前輩們給予的支持，亦從他們身上學會如何克服工程地盤的種種挑戰。



曾建明 前高級經理—保安； 於2015年9月退休

我於1975年抱著一試無妨的心，申請加入當時剛創立的地鐵公司。不過最初並未獲分配甚麼工作，令我曾猶豫這份工作是否合適，但很快就發現可以學習的事還多著呢！我曾於不同部門工作，建立對日常營運及這行業的見解。我最終決定在保安領域發展，更於工餘時取得保安管理碩士學位。我亦會受邀到其他機構授課。我在港鐵的40年間，憑著終生學習得到不少晉升機會。我對自己的工作引以為傲，亦感激公司給予的機會，希望與年輕同事共勉。





九龍灣
Kowloon Bay



曾永昌博士
署理總經理
— 人力資源（中國/國際及發展）

港鐵的員工都有一份拼搏精神——他們有強烈的信念促使他們精益求精。我們都朝著同一個目標工作，就是為數以百萬的乘客提供安全及可靠的交通工具。

我們的長遠目標、使命及信念反映出我們一眾員工的個性，亦一直以此支持公司運作。這目標、使命及信念是由下而上制訂出來、由上而下推行。我們邀請了所有部門及各職級的同事共同參與制訂，同時投放很多時間去確保這套信念有足夠的內部溝通。

我們每一位員工都是公司的面孔。港鐵在2015年更新了執行多年的工作操守指引，貫徹履行那些引導我們日常營運的原則。所有職員都要在合乎道德的環境下接觸持份者，並與他們建立互信。但我們並不單靠已有的知識去工作，我們有一個新的計劃名為「實踐企業文化行動」，有助我們為未來做好準備，以及靈活應付一個時刻在變的外在環境。

年度回顧

2015年的「港鐵傑出貢獻嘉獎」由我們的大型公眾活動應變團隊奪得，以嘉許他們在2014年底至2015年初應對路面出現示威活動的關鍵時刻表現卓越。「臻善圈」計劃繼續鼓勵員工攜手力臻卓越，逾1,120位員工出席了第一屆全球「臻善圈」會議，一起展示及鞏固這個企業文化。

我們持續為各階層員工提供及改善培訓及發展機會。「業務培訓網絡」就是其中一例，這是一個由港鐵位於香港、中國內地及國際附屬公司的培訓部門聯合參與的互動學習平台。參與成員在這平台分享改善培訓服務的心得、最佳常規的資訊及最新的培訓科技。

6.6

每位員工平均接受培訓的日數

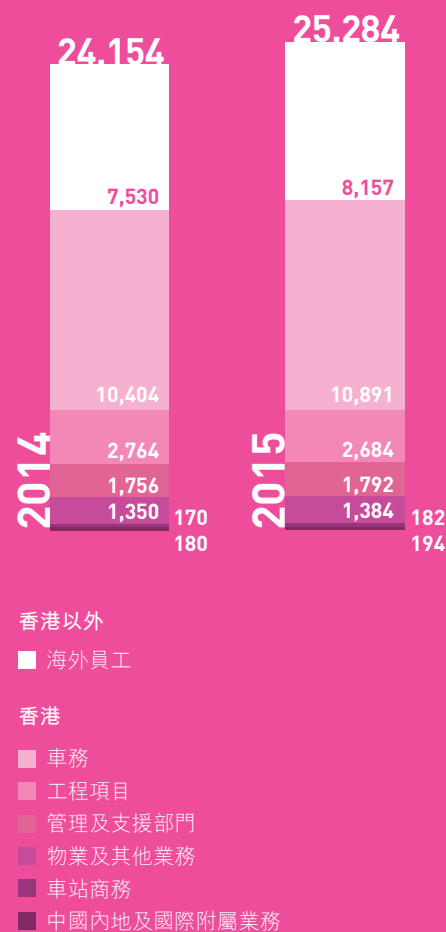
92.9%

曾接受培訓經理職系員工百分比

88.0%

曾接受培訓非經理職系員工百分比

全球人力資源總數（只計全職員工）



背景

港鐵與香港同樣正面臨勞動人口老化的挑戰。隨著服務公司多年的員工陸續退休，一方面要為新一代創造機會；另一方面，多年來建立的寶貴經驗亦可能流失。為協助新舊員工無縫交接，港鐵透過不同計劃確保寶貴經驗及技術得到保留及傳承。這些計劃鞏固港鐵作為業內首選僱主的地位，為新一代提供事業發展機會，並不斷提升同事的技能以配合港鐵擴展中的全球業務。

12.8

港鐵員工的平均年資

自願離職率



屬香港各行業自願離職率的最低水平



社區

我們的長遠目標是以關懷備至的服務連繫及建設社區。港鐵加強社區建設對香港社會及公司是互惠互利的。港鐵的鐵路網覆蓋香港大部份地區，我們充份利用我們的人才、資源及網絡，發展社區、提升生活質素，並且為香港市民培育一個朝氣勃勃的生活及營商環境。

溫健豪

日出康城居民

我姐姐一家住在康城，我跟父母也一起搬到這裡，方便他們照顧外孫。這裡有日出公園讓孩子走動，心情也開朗一點。我每天上班，在家的時間不多，到周末就去海濱跑步，也會去附近行山，在那裡可俯瞰整個將軍澳。不過康城尚未完全發展，暫時有點僻靜，將來商場落成後，長遠應該會不錯的，到時大家都會樂意多留時間待在這個社區。我最想日後有多些運動設施，例如室外足球場、運動場、緩跑徑等，像維園那樣就好了。



易燕珍

退休香港居民

回想80年代前尚未有港鐵荃灣及港島綫時，我要花一個半小時以上，才能從北角的工廠回到葵涌的家。近年來往香港及新界的交通變得方便了，但仍未有簡單直接的交通工具由葵涌到西環，所以我已有20多年沒去那區。港島延綫一通車後，我立刻重遊堅尼地城。我甫出站就一眼認出一些老地方，懷緬舊時之餘，同時我也驚嘆有很多地方都變了！



LOUISE SOLOWAY

參與港鐵車站藝術計劃的藝術家

我的藝術作品主要以人為題材，尤其是大家身邊的尋常人家。我作為外籍人士，有時會擔心公眾可能會對我捕捉西營盤日常生活的作品有很強烈的批評，說：「啊，這只是一個外籍人士的見聞。」這讓我很擔憂。不過西營盤站開始運作後，時常有人駐足觀看、拍拍照片及會心微笑，好像不同年紀的人都有反應。我猜這已成為了一個話題吧，至少我希望能是這樣。港鐵做了很多工作去推廣公共藝術，讓社會不同階層皆能接觸到藝術。



火炭

Fo Tan



出
EXIT





胡嘉麟
高級統籌工程師

我們作為工程師要以簡單的方式與持份者溝通，分享專門的技術資料。我們同時要研究如何於工程學的限制內，去回應公眾、區議員及專業團體的關注。

持份者於不同階段都有參與我們的項目。於工程設計階段，我們多會處理項目可能觸及整個社會的事情，例如是臨時填海項目。然後我們會處理較多與地區相關的工作，例如考慮出口位置。項目施工時，公眾則較關注交通安排，我們會與社區商討及實施能維持交通暢順的方案。我們也希望透過一些工作，讓乘客享受在車站及乘車的旅程，「港鐵車站藝術計劃」就是其中一個例子。

聯繫社區是很重要的工作。大家都希望參與那些讓自己生活環境改頭換面的工程。社區人士最了解自己生活的地方，他們會提供富地區智慧的建議。每一個鐵路項目都會帶來一定程度的影響及轉變。所以我們需要透過構建共同願景去得到公眾認同，他們會較願意忍耐短期的不便。畢竟我們不只是提供交通服務，而是在建設社區。

年度回顧

我們業務的優勢建基於能廣泛連繫香港社區的能力。因此，我們積極支持不同的社區計劃，包括「心繫社區」——一個融合港鐵為廣大社會而設的計劃，為我們的業務和廣大社會同時締造長遠利益。年輕人是我們其中一個社區工作重點，我們在2015年展開「Youth Connect」去整合我們各項為年輕人而設的計劃，目標是激發年輕人為自己及其社區開創光明的未來。「Youth Connect」的活動包括多元化的生活訓練，及提供「“Train” 出光輝每一程」及「“Friend” 出光輝每一程」等計劃，為年輕人提供累積工作經驗及個人發展的機會。

「鐵路人 鐵路心」義工計劃是「心繫社區」其中一個項目，鼓勵員工回饋社會。計劃推行至今已超過十年。本年度有逾6,000名義工參與255項社會服務項目。

10個

「YOUTH CONNECT」技能發展暨自信提升計劃

9個

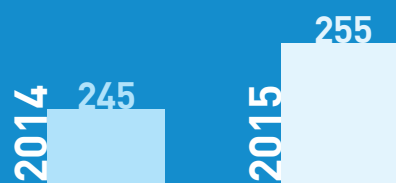
「心繫社區」計劃

235位

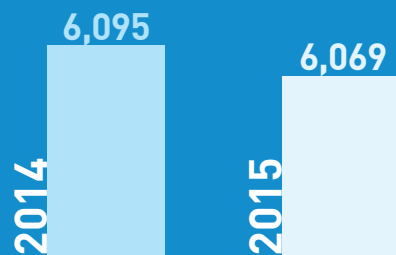
中學生參與

「“Friend” 出光輝每一程」及「“Train” 出光輝每一程」

「鐵路人 鐵路心」義工項目



義工人數



背景

我們的社區計劃著重支持年輕人，因為他們是我們連繫社區的未來領袖。香港的競爭力需要具生產力及創意的勞動人口，加上其經濟體系日趨知識型及以服務業為主，有見及此，港鐵推出了不同計劃項目，例如「從校園到就業」跨界別高峰會以及最近推出的「社區創新平台」，促進跨界別交流和共創方案，激發年輕人積極裝備自己、擴闊視野，以達成自己訂下的目標。

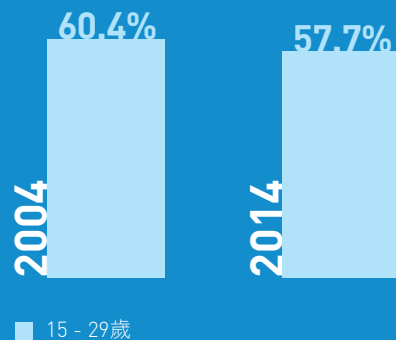
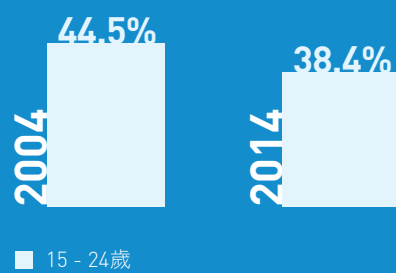
835,200

在2014年，15-24歲的香港人口

60%

根據港鐵一項基於2014年數據研究，15-24歲青年當中自覺對就業未準備就緒的百分比

青年勞動人口參與率



詳情請見：

http://www.mtr.com.hk/sr_community_ch



顧客

我們明白顧客對港鐵各業務提供的各項服務抱有極高期望。我們的鐵路服務每日平均承載著550萬人次乘客，與大家的生活息息相關。不管顧客置身於車廂、車站商店或港鐵管理的物業內，我們同樣用心提供安全、可靠及以人為本的服務。我們會繼續以顧客所需為設計及規劃的中心，致力提供無障礙設施及提升服務質素，並以更有效的方法迎合顧客的需求。

陳嶸 專業人士

我在西鐵綫剛啟用時曾遇上一次事故。我曾經住在美孚站附近，然而有天那裡出現訊號問題。他們一直說問題會在15分鐘內解決，最後卻用了45分鐘。大家都有點不快是因為大家滿以為會很快修妥，但結果比預期中多花很多時間吧！但那已是10年前的事了，10年內只遇過一次45分鐘的延誤也算不錯了，那應該是最壞的一次吧！我認為港鐵是香港最可靠的一種交通工具，乘搭100次裡面，有99次都會知道你的車程需時多久。

祁凱達及蔡明心 「港鐵上河圖」創作人， 於香港中文大學工作

「香港很多區都很有趣，新的舊的、中式的西式的都有。也許港鐵的路綫圖人人皆知，日夜相對，但真正認識這些社區的人其實不多。我和心希望這作品的文字及插圖能引領大家重新想像香港這個家的各種可能性。」—凱達

「港鐵除了是交通工具，也可能是大家每天最常到的公共地方，是生活中重要的一部份。但有乘客卻會剪指甲或扭大音響看劇集。有時我會忍不住用插圖去捕捉這些畫面。港鐵不妨考慮宣傳在這公共空間應有的儀態。」—明心

MAX REBOL 來港工作的外籍人士 於西營盤居住2年

我在十多年前曾來過香港，當時對港鐵的印象至今仍歷歷在目。因為在我的家鄉奧地利並沒有地下鐵，那時乘搭港鐵彷彿是走進未來那麼新穎。兩年前我從上海搬到香港居住。在這裡生活後，我猛然發現每一個車站都有自己的個性，而整個鐵路系統那麼有生氣卻又井井有條。我想給港鐵兩個建議。車廂的座位太滑了，你們可以改善一下嗎？我也希望可以從谷歌或蘋果地圖上看到車站內部的分層平面圖，這個會很有用。







丁嘉俊
車務經理

我的工作目標很清晰，就是由乘客踏入車站起，為他們提供一個安全、舒適及流暢的旅程。然而，在背後的工作卻相當繁重。每天有550萬乘客乘搭港鐵，但每人的需要都不一樣。我們希望能了解及平衡各乘客的要求，所以我們會透過不同渠道聆聽他們的需要，像顧客心聲調查、邀請非牟利組織參觀車站及車廠的社區聯網計劃，我們還會留意社交媒體的討論。最近我們開始推行「Youth Connect」計劃去接觸較年輕的市民。乘客的需要各有不同，有些更是南轅北轍，我們盡力取得平衡，然而這些工作須以安全為前提，因為這是我們最重視的範疇，從來都不會妥協的。這正好反映出港鐵的專業態度。這是我們的根基。

梁靜雯
總經理—客戶體驗拓展

港鐵抱著以客為本的態度服務顧客，我們關心乘客於整個乘車旅程跟乘客接觸的每一個環節，甚至超越車站範圍的接觸點也會考慮。我們盡力了解乘客在乎的是甚麼。我們嘗試跟著不同客群的步伐，完成一趟港鐵旅程，藉此制作一個全面的顧客旅程地圖，了解他們的客項需要。乘客的需要是很即時的，但我們卻不能在轉眼間完成改善工作。例如要改動基礎建設便需要多點時間籌備，因此，我們盡力以更前瞻的方式去規劃。有些改善是可以快點完成的，例如我們已於機場快綫推出二維碼車票，並於全綫車站為乘客提供免費Wi-Fi熱點。環顧香港及放眼全球，數碼化成為大趨勢，所以我們正在構思不同方法去提升乘客的體驗。



年度回顧

即使乘客人次顯著增加達30.5%，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。我們在今年為馬鞍山綫、將軍澳綫、港島綫及輕鐵路綫每星期合共增加599班次列車，額外增加了420,000人次載容量；由2012年起，我們每星期合共增加了2,600班車。為了加強與乘客的溝通，我們已於港島綫、觀塘綫及荃灣綫安裝液晶體資訊顯示屏，以及提升MTR Mobile 智能手機應用程式的搜尋功能。

我們不斷改善車站及站內設施，包括新增出入口及加設站外升降機，方便乘客出入；在旺角站、太子站及馬鞍山綫的數個車站亦新增了洗手間設施。我們亦正在改善無障礙設施，超越法定要求。這些計劃都正分階段展開。

我們亦把以客為本的態度擴展到港鐵物業管理。全綫港鐵商場於2015年起，全面提供優質的親子服務，包括附有餵母乳設施的育嬰室。

5,024位

鐵路客戶服務職員

4,451位

鐵路維修職員

>70億港元

投放於鐵路維修保養 / 總投資額 —— 100億港元

港鐵列車服務表現

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

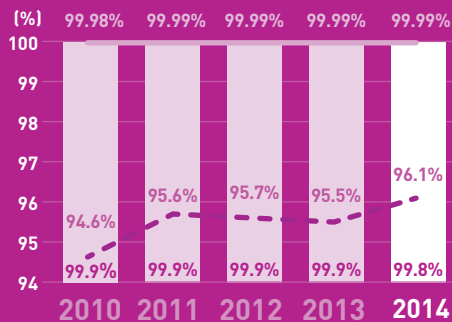
2015	0.4
與2014年同期比較	無升跌

^{*}不包括外在因素造成之延誤

背景

地下鐵路系統的整體表現受到眾多因素影響。以香港為例，在港鐵系統週圍的居住人口密集，有助我們提供高效率的服務。港鐵的重鐵服務的準時度及可靠性媲美世界各地的地下鐵系統，我們的乘客在香港可享受到世界級服務。根據國際都市鐵路聯會 (CoMET) 最新的 2014 年基準報告，我們在 16 家參與的鐵路中，乘客車程準時程度方面排名第 6，列車按照編定班次行走的準時度更排名第 4。

乘客車程準時程度



列車按照編定班次行走的準時到達百分率



■ 港鐵表現 — 最佳表現 - - 平均表現

詳情請見：

http://www.mtr.com.hk/sr_customers_ch



供應鏈

我們的供應鏈為鐵路工程、客務營運、物業管理及其他業務供應產品及服務、創造就業機會，並且為香港和其他城市的經濟帶來裨益。我們需要一套策略性方案，以管控這樣龐大及複雜的商業活動對可持續發展帶來的影響。我們致力成為一個公平及公正的商業夥伴，積極與我們的供應商推動具建設性的合作，保證產品和服務質素，以及達成我們的共同目標——成為負責任及可持續發展的企業。

張志光
工程總監，射頻工程有限公司

我其中一項工作是讓大家在港鐵的網絡中，享用流動通訊服務。由於大眾對流動數據的需求急增，我們當年要數度為旺角站增加3G無線網絡設備去應付！港鐵對我們有嚴格把關：目前我們負責四個新支線項目，一年接受八次嚴格品質審核也不足為奇，所以我們很熟悉港鐵的要求。我們不斷思索如何做得更好，我們不能容許出錯，因為會引起連鎖反應。現在每項工程常有多達30多個單位的工作彼此銜接，而且時間緊湊，所有單位必須緊密合作！



張沛強
勞氏清潔服務有限公司執行董事及總經理—工程，港鐵清潔服務承辦商

我們為港鐵提供清潔服務30多年了。市民大眾對港鐵表現，不論在安全、顧客服務水平和員工儀容禮貌等方面都有高期望。為此我們亦盡力配合，將期望轉化為動力，提升服務質素。

和其他物業管理公司比較，港鐵物業的管理費用並非最平，然而港鐵亦為住戶提供高效率、以客為本和優質的服務，及保持很清潔和衛生的環境，為同業引為楷模。我們希望港鐵在選聘清潔承辦商時，多加考慮他們的經驗和能力，以繼續保持服務水準。



黃頌行
樂在棋中社會企業創辦人

我成立這社企是以創造優質的親子時間為宗旨，並設計與生活相關的遊戲。我們跟港鐵創作這個「沿途有禮」桌上遊戲，是希望讓孩子認識香港的港鐵站分佈，同時灌輸與乘車安全及禮貌相關的知識。這次理大香港專上學院的學生也有份參與。港鐵為這些青年設計師安排車站參觀及提供銷售技巧等訓練，讓他們做得更好。我期望企業能與社企有更多合作。若社企的工作能配合港鐵的理念，它不妨於採購時，為這些社企加分。







王玉媚
建造經理—沙中綫土木工程

我們在項目動工前，就開始跟承辦商有很多接觸，這樣才能確保工作能順利進行。我們有周詳的工作清單去列明需完成的工作、工作要怎樣做、所需材料的品質及數量、須進行的安全測試等。我們亦會作無數次的品質檢查去確保能偵測所有問題及盡快修正。

在過去數年，我們跟承辦商的關係有正面的發展——大家合作多了，也會互相學習。我會告訴承辦商，我們正在為香港、我們的家庭，還有下一代興建車站。這是我們共同完成的事。

我們整個建築行業都在面對同一挑戰，就是要確保合資格勞工的供應穩定。我們為應付這挑戰，開始了一個「培訓本地人才」計劃，要求承辦商為這行業吸納新員工。這是港鐵為這行業維持穩定的人力資源出的一分力。

姜鳳英
採購經理—物業及市務

我的部門在進行採購過程時，一定要保持公正。我們的工作必須遵循公司的工作操守指引，令採購過程保持公開、公平及透明，還有確保當中有競爭。我們盡力尋找物有所值的選擇，以及平衡品質、安全、交付及可靠程度等方面。廉政公署會定期審視我們的工作，並與我們分享防止賄賂及不當行為的最佳措施。

我們的大門時常為供應商開放。例如我們已開放電子投標系統，讓新供應商及承辦商註冊及進行資格預審。為給予社會企業及較小型公司更多機會，我們新增了一個社會企業名錄。我們亦有一個特約工作人員名單，供小型採購項目選擇。

現時的工作比過去複雜多了，因為持份者對我們的期望越來越高。與供應鏈保持緊密關係及通力合作相當重要，這樣有利於解決問題及不斷精益求精。



年度回顧

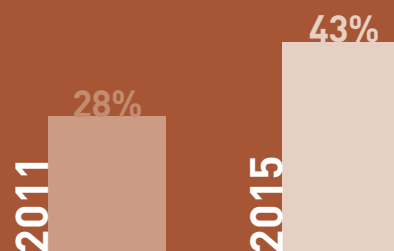
成為一個負責任和可持續發展的企業，其中一個重要元素是與我們的供應鏈夥伴有效地合作，合力達成我們的共同目標。我們最新的《供應商行為守則》問卷調查結果顯示，供應商於遵守該守則方面有所進步，亦有更多供應商擁有一套企業責任政策。

對此我們感到鼓舞，並繼續提升這些表現。我們於2015年就供應鏈的操守進行檢討，發現我們在企業責任及可持續發展方面的表現已媲美全球鐵路和物業的業內最佳常規；至於一些仍未達至及超越業內常規的範疇，我們正考慮如何調整以提升相關表現。

4.6%

供應商遵照《供應商行為守則》的平均改善率

《供應商行為守則》問卷調查中，制訂企業社會責任政策的供應商之百分比



背景

承辦商是我們重要的商業夥伴，協助我們完成新的鐵路及物業發展項目。我們在2012年推出「沙中綫建造業學員培訓計劃」，為有志從事建造業的人士，提供培訓及實習機會。截至2015年底，已有567位學員參加，當中313位已完成培訓並正式獲聘，其中包括木匠及焊接工等合共17類工種。

另一方面，我們已建立機制進一步加強可持續發展採購，例如《供應商行為守則》為供應商提供一套基本但強制性的行為框架，涵蓋道德標準、人權和勞工利益，以及供應鏈管理。我們亦推出額外的獎勵計劃，包括頒發工程項目品質、安全、環保與關顧社區嘉獎，鼓勵承辦商於新綫項目締造最高的品質、安全及環保水平。

567

自2012年起，參加「建造業學員培訓計劃」的學員總數

313

已完成該計劃的學員總數

詳情請見：

http://www.mtr.com.hk/sr_supplychain_ch



另外的五百萬...



BRIANA DENNERT
高中學生，墨爾本

我剛從高中畢業。我喜歡運動，希望大學畢業後能成為體育老師。我家離市區乘火車約需15分鐘，我有時會開車，有時會乘搭火車。乘搭火車比開車需時不會長很多，今天我是因為有幾個朋友一同到市內才開車的。我會透過應用程式去查看火車何時到站。墨爾本的公共交通整體上非常好的，比澳洲其他地方好得多。這裡交通方便，常常有火車，而且總有職員提供協助。如在途中遇上友善的人跟你聊天，會令旅程變得有趣。最糟糕就是碰見體味濃烈的人，有時確會遇到！



BJORN ANDERBERG
記者，斯德哥爾摩

斯德哥爾摩的地下鐵於港鐵接手後變好了。服務改善了，比較乾淨及準時。因為地下鐵安全，我並不擔心14歲的女兒自己乘搭地下鐵到處走走。年輕人不能開車，鐵路給他們更大的生活空間，可以選擇喜歡的學校、朋友及社交環境。大家沒有停濟不前，社會因而變得更好。大家在年少時就可自己作選擇，這是提供公共交通很重要的一個原因。但現在越來越多人乘搭地下鐵，比過去擠迫很多。我們需要更多的地下鐵路，不過要拓展鐵路是政府要下的決定。

港鐵在中國內地、歐洲及澳洲各地城市服務的市民總數，與我們在香港服務的市民人數相若。在不同城市服務讓我們不斷汲取更多寶貴經驗，包括分享專業技術、推廣行業的最佳常規，並把我們獨特的企業文化推廣至不同文化背景的城市。我們在全球的附屬公司及聯營公司有逾19,000位員工，當中絕大多數在當地聘請。

這份可持續發展報告會集中討論四個港鐵全資或作為主要股東的附屬公司。



陳堯
經常往返香港及深圳的乘客，深圳

我在2009年起就住在福民站附近。我乘港鐵上班是因它整點，容易預算時間。我每天於福田口岸過境到香港後就轉乘東鐵到沙田。但回家的時候，為避開福田口岸站等候安檢的人潮，我會改乘巴士。

近年龍華綫周邊的發展迅速、乘客急增，我很慶幸列車由4卡增至6卡。改造時曾有點不便及班次有些延誤，不過現在車廂沒那麼擠了。我認為深圳和香港的鐵路服務標準相似，車站乾淨及指示清晰，也很容易找到職員幫忙，若整個深圳地鐵系統日後都是這樣就好了。



CALLUM HANSLIP 及 CLIFF MARTIN
朋友及TfL-Rail旅程大使，倫敦

「一趟好的鐵路旅程是由職員願意聆聽我們想去哪裡時開始。他們會確保我們能順利抵達目的地，也總有職員在那裡等候我們到達。不過，有時車站會不夠人手去幫助殘疾人士上落車。殘疾人士希望保持獨立自主及受尊重。我們作為旅程大使的工作是培訓新職員，及讓他們學習如何幫助有需要的乘客。」 — Callum

「我們非常高興能成為TfL旅程大使計劃的一份子，希望從今起會有更多改善。目前只有一些無障礙設施，我們希望日後所有車站都會變成無障礙的空間。」 — Cliff



SPIROS PRAKATES
南十字星車站領班助理

我從事顧客服務工作有20年了。我在墨爾本鐵路工作是因為對鐵路系統很有興趣。我們在南十字星車站的工作很多，包括提供大都會區及近郊列車服務、指引乘客去乘搭V綫城際列車和機場巴士。這裡的工作充滿挑戰，亦有很多學習機會，我很享受學習，並且希望能在這崗位繼續發展。

各種各樣的乘客都會來到這個車站。我們的省長昨天才來過呢！你會遇見很多友善的人，他們都愛開玩笑。我喜歡跟人作有趣的互動，所以我很喜歡那些乘客。這讓日子過得好一點及快一點。乘客會有很多問題，也希望你會清晰、準確及自信地回答。

如遇上難以解答的問題，我們會透過無線電溝通——同事會提供有關服務受阻的消息，以及哪條路線正在進行主要工程。我們這個星期剛收到公司贊助的新平板電腦，現在一切資料盡在彈指間。這套系統現在運作得很不錯。我期望墨爾本鐵路的乘客會

顯著增加。隨著車費下調及服務有所改善，這個期望開始成真呢！當新的地下鐵隧道完工後，將吸引更多乘客。而且，將有更多新列車，班次亦更頻密。我為此感到很興奮！我真的很享受於公共交通行業工作，我覺得這個行業的前途一片光明。

Metro Trains Melbourne Pty. Ltd. (MTM)

自2012年起，我們整個鐵路網絡的列車服務表現比預期目標還要優秀。公司在2012至2015年間，加強服務以減少候車時間、增加高峰時段的載客量，並應用現代化的列車監察科技去應對過去曾觸發嚴重延誤的極端酷熱天氣。我們很高興在過去一年見證乘客的滿意度超逾71%，並榮獲Australasian Rail Industry Workforce Diversity Award，以嘉許我們有過半數正接受在職培訓的車長為女性。

15

負責營運的鐵路綫

218

車站總數

390 公里

路綫總長

4,260

全職人員總數

2.3 億

年乘客車程



DAG LOKRANTZ
綠綫車務經理

我的工作很大程度與顧客服務有關。我們的顧客服務理念中，最重要是安全，我希望乘客能感受到鐵路是安全的。第二是準時，第三就是我們在事故發生時能提供資訊，這是非常重要的。第四就是提供舒適的旅程。

我們很重視車長，會為他們提

供所需的資源去把工作好好完成。我們也關心他們的生活是否愜意，因為快樂的車長便是好車長。這裡會為車長提供參與機會，在決策時都盡可能邀請他們參加，我們很欣賞他們提出的改善建議。

我們的乘客量每年都在增加，這是一件好事，也是一個挑

戰。這促使我們要更準時及在乘客溝通方面做得更好。準時度及列車的擠迫情況有密切關係，若能保持班次穩定就能有助疏導人流。我們越來越精密地量度準時度，由以分鐘變成以秒計算。我們亦正在以更聰明的方法去編訂列車時間表。我們保持與乘客溝通以提供資訊，現在會透過應用程式讓乘

客知道哪些車廂有最多空置座位。這些都是正在推行的短期措施。我們將會在幾年內提供可承載更多乘客的新列車。我們會不斷尋求改進的方法。

MTR Stockholm AB (MTRS)

為表揚我們在斯德哥爾摩市提供卓越的服務，MTRS負責的斯德哥爾摩地鐵的專營權獲准延長六年，繼續於2017年至2023年提供服務。我們由2009年起成為該綫的新營運商，為這個城市提供了當地有紀錄以來最佳的列車服務，列車準時度提高至97.7%。我們憑著長遠及有系統的模式持續改善表現，榮獲Swedish Institute for Quality於2014年向MTRS頒授Swedish Quality Award。此外，乘客於2015年對整體乘車體驗滿意度亦超越80%。我們的年度問卷調查顯示員工士氣一年比一年高，而且管理層集中於促進跨部門、跨職能合作的工作亦見成效。

3

負責營運的鐵路線

100

車站總數

110 公里

路線總長

1,805

全職人員總數

3.37 億

年乘客車程



田鑫
副總車務經理

自2012年起，龍華綫的客流量以每年20%的速度增長，加上為了滿足龍華綫作為唯一一條南北幹線的需求，我們比最初規劃提前很多年把這條綫的四卡列車改裝為六卡列車。我們亦需為龍華綫幾個主系統進行改造。過程中最難的是在進行調整及測試時，保證服務不受影響，還有確保乘客的安全，我們最擔心

的是在「四改六」期間，四卡列車到站後錯開了六卡屏蔽門。為保障乘客及營運安全，我們按照港鐵風險管理的要求，為有機會出現的百餘條風險，逐一分析並制訂了控制措施。因為有這詳細的風險管控措施而消除了市政府主管部門在安全上的顧慮。憑著項目及營運團隊合作無間，所有工作不僅順利及安全地進行，

還比預期快三個月完成呢！

我加入港鐵，是希望在軌道交通方面有更多發展機會，及更好的學習不同的企業文化。港鐵很重視員工發展及培訓，並為員工提供全面的職業規劃。港鐵的同事從四面八方來到深圳工作，不同的文化及背景融合在一起，不論職級高低，大家也能在討論中充份發表觀

點。港鐵更提倡員工工作的主動性，這態度讓我很快地克服了語言不通的問題。我會在工餘時，主動去補課，讓自己能更快的適應。我喜歡這裡的文化及友善的工作氛圍，跟同事工作起來很輕鬆，我們常說不怕工作累，但我們需要好的同事關係和工作氛圍。

港鐵軌道交通(深圳)有限公司 (港鐵(深圳))

港鐵(深圳)於2015年繼續保持優秀的服務表現，乘客車程的準時度達到99.99%。我們於一月完成「四改六」列車增編工程，並從九月起每周額外增加34班次列車，令總載客量每月增加27萬乘客車程，在高峰時段加密班次至每2.5分鐘開出一班。我們在今年推行不同的活動去改善乘客體驗，包括改善售票系統及強化顧客服務。我們為聯繫顧客的工作量身制訂合適的計劃，讓旅程更安全及舒適，例如與當地學校合作，邀請學童成為大使，協助港鐵向親友推廣負責任、安全及為他人設想的乘車行為。

1

負責營運的鐵路綫

15

車站總數

20.5 公里

路綫總長

1,347

全職人員總數

1.89 億

年乘客車程



NATASHA ROBERTSON
社區大使

過去6年我都在布倫特伍德車站當票務主任，現時被借調到社區大使組工作。這崗位驅使我跳出固有領域，令我不得不思考眼前的工作。不過，我正朝目標邁進，也樂在其中，因為我學會了很多。我們這些社區大使會與社區保持聯繫，包括合力撲滅罪行及推動一個安全的鐵路網。希望大家能

感受到我們的支援，與車站建立更良好的關係。

最近我們與一群長者會面，討論MTR Crossrail如何透過推廣及提升車站服務去惠及他們。這次活動讓他們喜上眉梢，他們告訴我平常與年青人聊天的機會不多，所以得到他們的感謝是我最大的收穫。我們甚至

加入長者們的舞蹈行列，真的很有趣！

MTR Crossrail深明聯繫社區的重要性，而且我們不只為社區提供服務。有些車站原來的聲譽不太好，我們接觸社區時會告訴他們：「大家也是車站的一份子，來幫助我們一起打理它吧！」我想我們也許能鼓

勵大家保持街道整潔和善待鄰居，為社區帶來更大的影響。

我很興奮能有份見證MTR Crossrail及伊利沙伯綫的轉變，誰不希望加入新項目？這還是全歐洲最大型的建造工程呢！

MTR Corporation (Crossrail) Limited (MTR Crossrail)

經過短短數周完成密集式的準備後，我們於2015年5月31日開始經營暫時名為「TfL-Rail」的鐵路綫，為連接利物浦街至Shenfield沿綫車站提供服務。我們與Eversholt Rail Group及Bombardier Transportation兩間供應商合作，為全綫列車的外觀、車廂及座位換上耳目一新的設計。展望將來，我們期望成為歐洲地下鐵路於乘客體驗方面的參考指標。由於我們的營運將在未來數年擴展，我們其中一個首要工作是聯繫當地社區。我們在2015年展開相關工作，由我們的社區大使與當地學校協調，為已翻新的車站重新開幕舉辦慶祝活動。

目前營運

14

車站

32.5 公里

鐵路綫

2019年12月全面投入服務後

118 公里

路綫總長

香港鐵路有限公司

香港九龍
九龍灣德福廣場
港鐵總部大樓

電話：(852) 2993 2111

傳真：(852) 2798 8822

www.mtr.com.hk

www.mtr.com.hk/sustainability_report

