

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[環境](#)
[員工](#)
[供應鏈](#)
[財務及經濟表現](#)
[公司管治](#)
[共建未來](#)
[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)


# 行政總裁的信

回顧港鐵於2016年的表現，我和港鐵的同事都為所取得的成就深感自豪。年內，我們繼續提升世界級的服務水平、見證香港觀塘綫延綫及南港島綫(東段)通車、接手瑞典Pendeltåg專營權，而中國內地聯營公司北京京港地鐵有限公司營運的北京地鐵十六號綫第一期亦已投入服務。我們投資於人才培訓、加強與香港市民溝通、繼續在世界各地擴展業務，並為未來發展作出投資。

首先，全長2.6公里的觀塘綫延綫於10月通車，全長7公里的南港島綫(東段)亦於12月相繼投入服務。這兩條鐵路綫設有六個車站，大大增強了我們聯繫香港的能力，讓港鐵得以覆蓋全港18區！這兩條鐵路綫得以開通，是同事們從規劃到施工拼搏多年的成果，同時也有賴我們與有關社區溝通無間和公司建設施工的能力。我們為兩條綫路的開通深感自豪，亦十分珍惜有機會繼續為連繫香港社區作出貢獻。

隨著港鐵系統不斷擴展，我們繼續維持世界級的服務準時程度和貫徹安全第一的方針。顧客的需求至關重要，因此我們不斷加強與客戶的溝通聯繫，務求更好地了解並迎合他們現時和未來的需要。為此，我們進行「顧客願景2030」研究，為我們如何滿足不同顧客群的需要帶來啟迪。

藉著新鐵路綫及各項資產更新計劃所帶來的機遇，我們放眼未來，透過革新服務來迎合香港人口轉變所帶來的需求，研發智能化及具抗逆能力的車站功能與設計，並借助嶄新數碼科技所帶來的契機，提升鐵路及物業業務所提供的服務。

[目錄](#)[引言](#)[主席的話](#) [行政總裁的信](#)[安全](#)[顧客](#)[社區](#)[環境](#)[員工](#)[供應鏈](#)[財務及經濟表現](#)[公司管治](#)[共建未來](#)[中國內地及國際業務](#)[可持續發展表現指標](#)

上述的大規模投資有賴一個可持續的財務模式支持，而票價調整機制乃當中的重要部分。我們深明加價可能對本港部分市民帶來壓力，因此推行各類優惠措施以助紓困。但值得一提的是，港鐵票價過往的加幅一直低於通脹及薪酬的平均增幅。與全球其他鐵路系統相比，港鐵現時的票價水平已屬相當相宜。

港鐵高度重視可持續發展，並為節約能源和提升效益作出投資，今年更發行綠色債券，把集資所得投入綠色項目，以提升服務及環保表現。作為一個低碳交通營運者，我們希望協助香港發展成為區域性的綠色金融中心，而此舉亦將有助強化公司的可持續財務模式。

港鐵系統的表現，取決於營運人員的質素；因此，港鐵的人力資源策略須確保公司有足夠人手，並具備滿足當前運作及未來擴張所需要的人才。為此，我們繼續專注於員工招募、培訓、調遷和繼任規劃，而港鐵學院在培訓方面發揮關鍵作用。港鐵學院將作為鐵路以及與鐵路相關的知識樞紐，藉此我們希望提升香港以及海外城市包括「一帶一路」沿途城市的鐵路技能與專長。

環球業務是港鐵長遠成功發展的關鍵一環，這不單有助增強港鐵財務能力，亦會提升公司品牌聲譽；同時也有助於我們學習全球最佳實踐模式以及增加我們的競爭力。因此，我們的策略是繼續尋求拓展在香港及香港以外地區的業務機會。

總括而言，2016年對港鐵來說是美滿的一年。展望來年，當我們繼續努力達致香港嚴格的營運標準，不負市民的殷切期望時，我們肯定也會面對不少新挑戰。2017年2月發生在尖沙咀的縱火事件，便是其中之一。我們的同事在危急時堅定、專業和迅速的反應，與警方和消防署攜手合作，令受傷人數及損害減至最低。除向因今次事件受傷而入院的傷者募捐外，我們也成立了委員會調查事件，並將根據4月公佈的報告跟進落實當中的建議。我們將繼續秉承安全第一的文化精神，從每次事故中汲取經驗教訓，通過相應的安排、資金調撥和業務計劃，我相信公司上下定能同心同德，克服未來挑戰。

我期待繼續與大家共度這個旅程。

**梁國權**

行政總裁

2017年5月9日