

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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



社區

港鐵的業務與社區人民的生活息息相關。了解社區的需求是令到港鐵能夠達致以關懷備至的服務連繫和發展社區的長遠目標。因此，我們一直重視與直接受港鐵項目影響的本地居民保持緊密聯繫，並支持社區計劃以幫助提升本港生活質素。

**18區**

港鐵服務覆蓋全港

**2,270萬**用於社區投資
(不包括車費優惠和
實物捐贈)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

▶ 引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

引言

連繫及發展社區

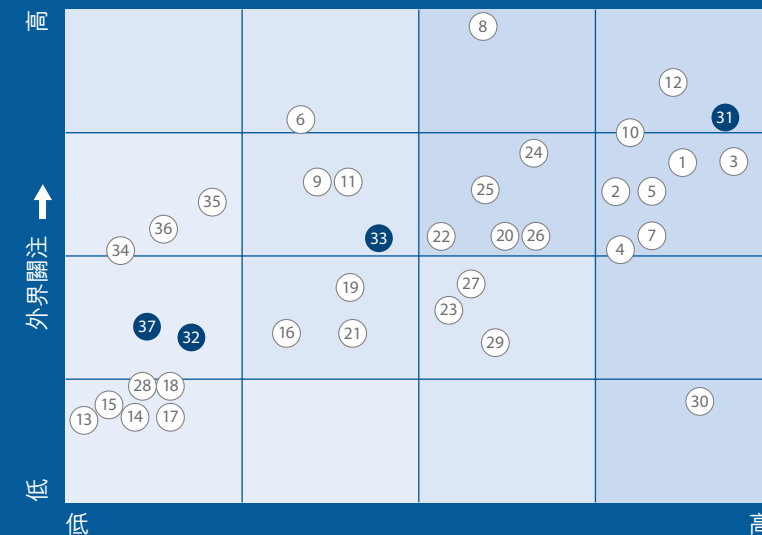
我們採用鐵路加物業綜合發展模式，在港鐵網絡沿綫建設可持續發展的社區樞紐。我們設計、營造和提供服務，務求以人為本、安全、高效，且有助提高生活質素。我們亦不遺餘力地保育自然生態和歷史建築，致力為香港創造一個更環保、更宜居的城市環境。我們無法憑一己之力實現城市的社會可持續發展，因此我們必須與政府和其他機構合作，共同努力解決非我們所能直接影響和控制的社會、經濟及環境問題。

港鐵網絡經擴展後，於 2016 年覆蓋全港 18 區，並為新舊社區帶來新設施。交通系統和城市規劃的結合，大大減少了居民對私家車的倚賴：在香港，公共交通佔交通流量的九成，而其中港鐵在專營公共交通工具的市場佔有率則高達 48.4%。鐵路有助減低交通意外和傷亡、紓緩交通擠塞，以及減少與交通工具有關的碳排放，同時亦鼓勵市民步行，投入更健康的生活方式，此外也使得有限的土地資源得到有效利用。

多年來，港鐵採用以鐵路運輸為導向的發展方式 (TOD)，高效可靠的運行使香港交通系統的美譽得以繼續且不斷提升。

對我們來說，改善社區並不單指建設基礎設施，還需要支持人力資本的發展。因此港鐵的社區計劃以社會未來棟樑的青年人作為重點。我們希望讓青年人提升技巧、激發動力、擴闊視野和把握機遇，為自己及社區創造一個充滿生機和可持續發展的未來。

本章涵蓋的重要議題



對業務重要性的內部評估 →

- ③1 社區參與和發展 (參與)
- 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)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

▶ 連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

連繫社區

除了透過溝通聯繫以了解顧客對我們服務質素的看法外，公司還就新鐵路綫、物業發展及其他主要工程的影響，向本港市民進行廣泛諮詢。公司致力與持份者合作，紓緩噪音、塵埃、交通干擾等造成的不便，並盡可能參詳和採納社區人士的意見，務使項目設計和服務能為當地社區帶來最大裨益。

新鐵路綫

下一頁的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。兩條新鐵路綫展現了我們如何實踐上述原則。

在項目設計、施工及籌備通車的不同階段，我們與政府的不同部門保持緊密的合作關係：

- **規劃諮詢**

在項目規劃階段，我們與政府部門、區議會、社區及組織代表進行一系列的諮詢活動，確保新鐵路設計滿足香港和市民的需要。我們審慎考慮對這些新鐵路項目設計的所有意見，包括鐵路走綫、車站及出入口位置、工地等因素。

- **進度報告**

隨著項目推展，我們定期向立法會鐵路事宜小組委員會提交進度報告，包括有關建造進度、以及與社區聯絡的各項工作。我們亦出席相關區議會會議，讓議員掌握工程的進展情況。

- **持續合作**

新鐵路綫由建造到投入服務，我們一直與多個政府部門緊密合作，確保及時取得施工期間所需的各項許可。在路政署鐵路拓展處的協助下，我們得以妥善處理政府相關部門及市民提出的要求和關注。

您知道嗎？

把南港島綫樹木苗圃改建為公園

為保育受鐵路發展項目影響的樹木，部分樹木會被移植並「存放」在苗圃內。我們將其中一個苗圃設於奇力灣海旁以便安置因興建港南島綫（東段）而被移植的樹木。秉承善用空間的原則，我們已進一步將苗圃改造成臨時公園，為南區居民提供更多的休憩空間。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

▶ 連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

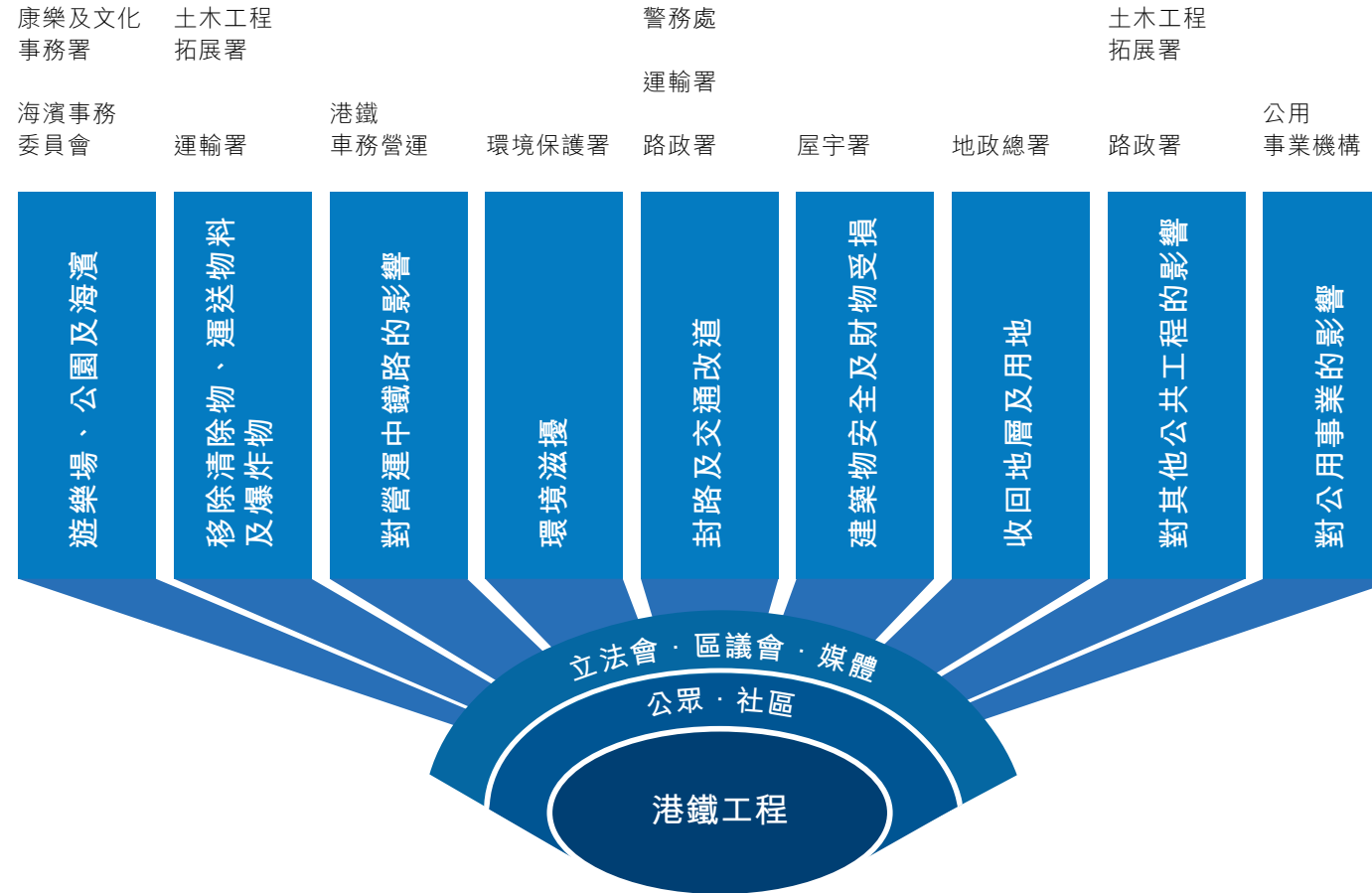
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

▶ 連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

鐵路營運

「港鐵社區聯網」

「港鐵社區聯網」於 2009 年成立，是車務處透過參觀活動、聯誼聚會及電子通訊，與專業團體和民間組織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、專業機構及非政府組織。2015 年，「港鐵社區聯網」在連繫持份者並積極尋求機會持續改善社區共融設施上的努力榮獲香港社會服務聯會「傑出融合獎」。

關懷有特別需要的乘客

為使公司的運輸系統和其他物業服務可供各類人士使用，我們與不同的社區團體保持聯繫和進行諮詢，以收集他們的意見，特別是在新資產設計階段。我們定期舉辦與港鐵公司長者溝通會以及港鐵公司與殘疾人士溝通會的溝通論壇，收集他們的意見。有關這方面的成果，請參閱我們的顧客章節。

物業發展和管理

物業發展

我們深明市民追求的理想生活方式不斷轉變，滿足功能需要已不再是他們唯一的考慮因素。我們致力迎合市民對公司物業發展項目的更高期望。舉例說，在「青衣城」擴建項目開發過程中，就青衣站附近一個位於青荃路的貨車停車場改建為商業發展，我們一直與當地居民和區議會保持溝通和諮詢。

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。項目附近的長廊也由港鐵設計及管理。此外，項目還將節能措施納入設計中。這些設施為社區提供更愜意的綜合生活空間，滿足居民對更宜居建築環境的訴求。

港鐵商場

港鐵商場與港鐵網絡車站緊密連繫。我們仔細設計和運營在「鐵路加物業」模式基礎下，旗下港鐵商場為市民提供了購物消閒及其他康樂或社交活動的社區樞紐。港鐵商場為社區提供了一個既舒適又方便的活動場地，也成為居民聚首一堂，欣賞文化藝術和享受生活的聚腳點。2016 年，我們開展了 100 多項「心繫社區」計劃的活動，涵蓋青少年發展、藝術、社區服務、慈善及環保活動。

物業管理

2016 年，港鐵管理的住宅項目舉辦超過 487 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，我們舉辦節日性的慶祝和環保教育活動，如清潔海灘活動、舊書回收計劃以及家電回收計劃，並與中電合作推廣「全城過電 2016」節能計劃。

所有港鐵管理的寫字樓亦舉辦多項環保及募捐活動，獲得租戶積極參加。

了解更多……

請瀏覽我們兩個網絡拓展項目網站：[廣深港高速鐵路（香港段）](#)及[沙田至中環綫](#)，了解更多。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫

| | | | | |
|----|--------|--------|------|----|
| 速覽 | 回應市民關注 | 連繫本地社區 | 籌備通車 | 通車 |
|----|--------|--------|------|----|

觀塘綫是港鐵建於 1970 年代的首條鐵路，而觀塘綫延綫全長 2.6 公里，將觀塘綫伸延至何文田及黃埔。新鐵路綫於 2011 年開始施工，並於 2016 年 10 月 23 日投入服務。

| | |
|------|------------------------------------------|
| 走綫 | 將現有的觀塘綫由油麻地伸延至黃埔，途經何文田 |
| 車站 | 在何文田及黃埔設地下車站 |
| 全程長度 | 約 2.6 公里 |
| 估計車程 | 5 分鐘（來往黃埔站與油麻地站） |
| 行車班次 | 繁忙時間由何文田站開出列車約每 2 分鐘一班，由黃埔站開出列車約每 4 分鐘一班 |
| 票價 | 與港鐵現有票價結構一致 |



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

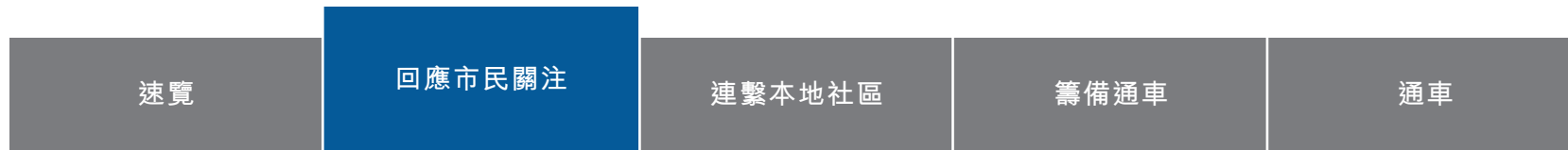
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



行人流量

為方便何文田一帶上山下山的屋邨及屋苑居民使用觀塘綫延綫的鐵路服務，政府委託了港鐵公司負責進行有關的「主要基建工程」，連接何文田站與周邊社區，包括：

- 何文田站設五個出入口，市民可以透過車站非付費區，利用升降機及行人通道來往附近屋邨；
- 在忠孝街設置公共運輸設施；
- 興建有蓋行人天橋及通道連接何文田站與愛民邨、何文田邨，以及漆咸道北和蕪湖街一帶；
- 興建行人隧道接駁何文田站與忠孝街及佛光街。



盡量減少滋擾

觀塘綫延綫工程在人口密集的地區開展，我們深明建造工程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？
- 工程會否對區內居民造成噪音、塵埃或其他滋擾？

何文田站鄰近住宅及主要道路。在施工期間，即使會影響工程速度，我們仍進行了大規模的爆破保護，如採用「籠中籠」雙重爆破保護及「天羅地網」，在保護鐵籠外加設多一個保護籠。在開挖期間，我們還採取緩解措施，盡量減少噪音和揚塵。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



社區聯絡小組

公司除了參與立法會和區議會會議外，還分別在油麻地、何文田及黃埔設立了三個社區聯絡小組，直接與持份者溝通。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、機構、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，以及與社區聯繫工作。我們在會議上聆聽居民對新項目實施方案的意見，並回應他們的查詢，希望可盡量減低鐵路工程對社區和居民的影響。

網站及資訊中心

自鐵路項目規劃階段開始，直至整個建造工程期間，我們為觀塘綫延綫項目設立了一個專題網站，提供工程背景資料、工程進度，以及社區聯絡工作的情況。

展示本地藝術人才

何文田站及黃埔站除了引入各種綠化設計，還加入藝術元素，透過人來人往的車站推動社區藝術，加深市民及遊客對本地歷史及文化的認識，同時為乘客帶來更舒適和更悅目的乘客環境。

口述歷史劇

在九龍城區議會、香港理工大學及活齡學院的支持下，我們與中英劇團攜手舉辦「長幼同行新里程」口述歷史劇計劃：邀請紅磡及黃埔區內的長者及學生參與戲劇培訓工作坊，並透過故事訪談及資料搜集，以口述歷史劇的形式作社區公演，將紅磡及何文田區一帶獨特的歷史文化和生活面貌搬上舞台。

鐵路經過紅磡，跟一群老街坊的人生軌跡相遇，見證著社區的變遷。一班家在紅磡的長者與中學生，攜手演繹這裡的大時代、小回憶，段段真人真事，讓人細味的紅磡故事。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

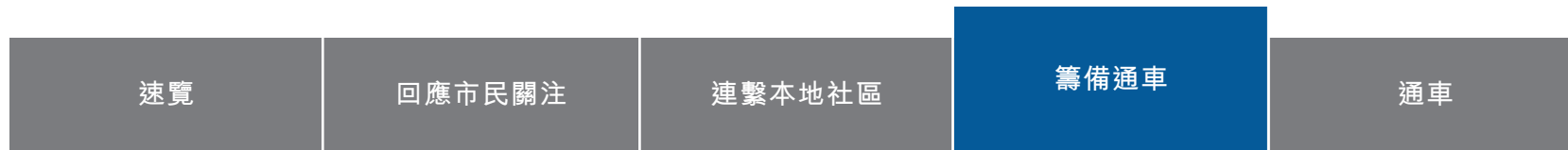
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



提升客戶服務

在籌備觀塘綫延綫時，我們推行多項措施來提升顧客服務：

- 顧客體驗審計：邀請不同的持份者就新車站的佈局及設施提供意見；
- 列車測試的乘客資訊：為方便油麻地站在列車測試及試運行期間落實全新的乘客上落車安排，我們在車站放置通告，以及透過列車廣播，通知乘客最新安排；
- 換上全新指示牌：由於何文田站日後將成為 8 層轉綫車站，我們為車站安裝新指示牌，包括圖象方向指示牌、顯示估計步行時間的指示牌，及大型方向指示牌，以協助顧客找到正確的出口。

觀塘綫延綫青年大使

另外，我們與香港理工大學合作開展創新的社區外展計劃，委任逾 30 名同學擔任觀塘綫延綫青年大使。由 2016 年 5 月至 9 月，青年大使造訪了紅磡、何文田、黃埔的區內學校、長者中心、屋邨屋苑及社區中心，向社區介紹新綫的特色和車站設施。該計劃為學生提供鍛煉領導才能的好機會，並培養他們對社區的使命感。

車站參觀活動

觀塘綫延綫通車之前，我們邀請殘疾人士團體參觀新車站，方便他們了解站內的無障礙設施。

緊急事故演習

在政府運輸署和機電工程署的監督下，我們亦與消防處和香港警務處聯合舉行緊急事故演習，以測試各項緊急應變部署及疏散程序，為通車做好準備。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的 70 多次模擬演習的其中一次。

社區感謝日

我們於 2016 年 10 月 15 日在何文田站舉行觀塘綫延綫感謝日，答謝何文田及黃埔居民在鐵路建造和籌備營運期間的支持。區議員、社區聯絡小組成員、觀塘綫延綫青年大使，以及參與「港鐵 • 藝術」計劃的團體和合作夥伴均有出席活動。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

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

社區鐵路

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）反映我們一如既往地努力發展社區鐵路，以滿足鐵路服務所及地區內居民的生活和工作需要。瀏覽下頁，可了解我們與各持份者的溝通、如何滿足社區人士的特定要求，以及如何就新綫通車的籌備工作與市民保持溝通。

個案研究：觀塘綫延綫



2016年10月23日上午6時，港鐵觀塘綫延綫正式投入客運服務。黃埔站人頭攢動，逾千名市民等候乘坐首班列車，希望率先體驗這條2.6公里長新延綫服務。公司管理層到場歡迎乘搭由黃埔至調景嶺首班列車上的逾千名乘客。

在鐵路延綫營運初期，新車站及觀塘綫沿途均加派職員及車站助理，協助乘客熟悉車站環境和新設施。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

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

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

 全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

南港島綫（東段）為一中型鐵路系統，由金鐘伸延至南區，途經海洋公園、黃竹坑、利東，並以海怡半島為終點站。這條新鐵路綫在設計上回應市民對改善南區交通的需要，把南區與香港現有的鐵路網絡連繫起來，同時推動南區的旅遊及經濟發展。

南港島綫（東段）於 2011 年 5 月動工，已於 2016 年 12 月 28 日投入服務。



| | |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 走綫 | 由金鐘至海怡半島，整條鐵路由隧道和高架橋組成 |
| 車站 | 金鐘、海洋公園、黃竹坑、利東及海怡半島。車廠毗鄰黃竹坑站 |
| 全程長度 | 約 7 公里 |
| 行車班次 | 繁忙時間約 3 分鐘一班 |
| 票價 | 與港鐵現時的票價結構相同 |
| 轉乘 | 金鐘站日後將成為四條港鐵綫之轉乘車站，即港島綫、荃灣綫、南港島綫、及未來沙田至中環綫 |
| 估計車程 # | <ul style="list-style-type: none"> 來往金鐘與海洋公園 — 約 4 分鐘 來往金鐘與海怡半島 — 約 11 分鐘 來往尖沙咀與海洋公園 — 約 12 分鐘 |

為出發車站前往目的地車站所需的預計乘車時間。
乘客的實際旅程時間亦可能考慮等候時間及其他因素。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

**全自動列車控制系統
和新列車設計**

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

全自動列車控制系統

南港島綫是一個全新中型鐵路系統，採用全自動列車控制系統運作。系統可發揮高度可靠及靈活調動的優勢，提升列車服務。

全自動列車控制系統備有自動修復功能，遇上突發事故，車務控制中心可指令列車重新啟動及恢復正常運作，令列車服務的穩定性得以提升。同時，車務控制中心亦能指令增加列車班次，以應付突然增加的乘客量。

新列車設計

南港島綫列車引入南區聞名的旅遊及沿海特色為設計元素。因應全自動列車控制系統，列車採用無駕駛室的開放式設計，讓乘客在享受寬敞的空間之餘，亦可以透過擋風玻璃，盡覽沿途景色。



部分設計特色包括：

- 採用全自動控制系統，列車頭尾兩端的駕駛室為乘客提供開放式空間；
- 每卡車廂設有多用途空間，照顧如輪椅使用者等不同人士的需要；
- 天花燈箱採用獨特的水波紋設計，以配合南區「沿海之鄉」的海洋主題，令車廂環境更有活力及趣味；
- 隔音設計包括：採用升高地台來減低由車底下機件傳入車廂的聲響；車門的門框四周加上膠邊，減低由車廂外部傳入的聲響，令車廂更為寧靜，以及安裝較寧靜的冷凝器風扇及車輪減震環，以盡量減低車輪與路軌接觸時產生的聲響；
- 每卡車廂裝設閉路電視鏡頭。

再生制動及儲能

新列車現時採用再生制動作為標準設計，讓列車得以將煞車時產生的動能轉化為電能，繼而輸送回架空電纜系統供鄰近的列車使用。然而，如果附近沒有其他列車，這些電能便會消散成熱力。

我們在南港島綫採用了全新的儲能系統，以儲存再生製動產生的原本會被浪費掉的能量。只要有電力驅動的列車，這些儲存的能量便可被釋放再加以使用。視乎車務狀況，預期此系統可以減少使用 5 至 10% 的牽引能源。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

 全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

盡量減少滋擾

與其他項目一樣，我們爭取盡量減少交通改道及其他建造活動對周邊產生的滋擾。我們找出項目工程的潛在影響，並採取適當的緩解措施。

行人設施

為加強港鐵網絡與周邊地區的連繫，南港島綫沿綫進行了主要公共基建工程，包括：

- 車站地面層設置公共交通設施，方便市民轉乘其他路面交通工具；
- 在黃竹坑站建造行人徑，讓市民可由香港仔海濱公園直達黃竹坑站；建造行人天橋連接黃竹坑站與鄰近工業區；
- 黃竹坑車站周邊的道路改善工程。
- 在海怡半島站建造一條長約 80 米及設有升降機的有蓋行人天橋，連接海怡半島和鴨脷洲邨這兩個人口密集的屋苑，為當區居民提供方便及無障礙的連接通道。

滿足坊眾的特殊需要

南島綫高架橋段經過黃竹坑地區。為滿足周邊社區的特殊需要及配合區內福利機構（如東華三院賽馬會復康中心）照顧有特殊需要的坊眾，公司對鐵路設計作出多項修訂，以盡量減低對中心造成的景觀及噪音影響，包括：

- 更改高架橋的設計，確保高架橋與中心之間有較闊的距離；
- 透過降低中心附近的高架橋結構來改變鐵路走綫；以及
- 在相關的高架橋段安裝全封閉式的隔音屏障，以進一步減低列車噪音對中心的影響。

南堤綠徑

公司將奇力灣海旁的臨時樹木苗圃改造成南堤綠徑，為南區市民提供綠化的休憩空間。南堤綠徑已於 2013 年 3 月開放予公眾使用。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

 全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

社區聯絡小組

為了與受南港島綫（東段）工程影響的持份者保持聯繫，我們分別在金鐘、利東、黃竹坑及海洋公園和春坎山、網綫灣及海怡半島設立了五個社區聯絡小組。各社區聯絡小組定期舉行會議，就項目進度及社區聯絡工作與小組成員和居民進行交流，同時回應和處理社區居民的關注和查詢。

導賞團計劃

為了加深公眾對南港島綫以及南區歷史和社區文化的認識，我們贊助及支持「連繫港島南 - 南區導賞團計劃」，由蒲窩青少年中心負責統籌。由 2016 年 7 月至 12 月，蒲窩的導賞員帶領參加者走訪南區各處具有歷史、文化、藝術價值的地點，以及參觀全新的黃竹坑站，率先親身體驗新車站的設計和設施，以及相關的社區接駁設施。導賞景點包括舊香港仔警署（二級歷史建築）、香港仔天后廟（三級歷史建築），以及鴨脷洲洪聖古廟（法定古蹟）。

展現本地文化

藝術是港鐵新車站的重要部分，可為乘客的旅程增添姿彩，並把本地社區的歷史與地方特色連繫起來。每個南港島綫車站均擺設委製的藝術作品，當中大部分參考了南區居民的意見而創作。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

▶ 社區鐵路

投資我們的社區

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

個案研究：南港島綫（東段）

速覽

全自動列車控制系統
和新列車設計

回應市民關注

連繫本地社區

籌備開通

巡迴展覽、講座及車站參觀活動

2016年8月至12月，我們在南區區內學校、機構及屋苑舉辦了一連串的巡迴展覽及講座，向區內人士介紹南港島綫的設計特色及車站設施，以及連接社區的行人網絡。

在新綫通車前，我們亦為學生、專業機構及其他持份者特別安排了多次參觀活動，向他們展示新車站的特色，以及南港島綫所採用的全自動列車控制系統。

大型緊急事故演習

在投入服務前，南港島綫進行了超過115次演習，透過模擬不同情景，加強緊急服務部門人員與港鐵職員之間的合作和溝通。此外，港鐵公司為南港島綫特別購置了適合在隧道內運作的車輛—「應變急先鋒」，在有需要時於隧道內執行救援程序，提升緊急服務部門人員的機動性及救援效率。

2016年11月18日，我們進行歷來規模最大的演習活動。是次演習由港鐵車務團隊、香港消防處及警務處聯合舉行，多個其他政府部門亦有派員到場視察。南港島綫列車上超過60名「乘客」，包括三名「受傷」乘客及一名輪椅人士，需要從列車前端的緊急出口離開車廂，沿隧道步行前往海怡半島站。港鐵職員即時疏散乘客，並要求緊急服務部門派員到場協助。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

▶ 投資我們的社區

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

投資我們的社區

港鐵的服務網絡覆蓋廣泛地域和社區，我們希望透過善用人才的技能、自己的資源和人際網絡，為發展社區、改善生活質素，以及孕育一個繁榮的社區出一份力。除了員工在業餘時間參與義工服務外，公司也提供恆常車費推廣優惠及實物捐贈。在 2016 年，我們也投資了 2,270 萬元於多項社區活動。我們致力促進社區的社會及經濟發展、提升市民的生活質素並提供有利於生活和營商的環境。港鐵社區計劃的最終目標是為公司及社會締造長遠裨益。

心繫社區



2016 年 4 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。「心繫社區」平台涵蓋三大範疇：文化藝術、關懷社區，以及環保及健康生活。

| 關懷社區 | 文化藝術 | 環保及健康生活 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • 「鐵路人 鐵路心」義工計劃 • 「社區聯網」 • 長者講座 • 學校講座 • 港鐵 x 香港話劇團「鐵路安全學校巡迴演出」計劃 • 非政府組織及社會企業支援計劃 • 港鐵「安全有禮」桌上遊戲 | <ul style="list-style-type: none"> • 港鐵 · 藝術 <ul style="list-style-type: none"> - 車站藝術品 - 藝術展覽空間 - 港鐵商場藝術活動 • 港鐵藝術舞臺 • 社區畫廊 | <ul style="list-style-type: none"> • 多行樓梯、多點健康 • 港鐵 x 街跑少年 (全城街馬) • 港鐵競步賽 |

下文著重介紹了其中的幾個有代表性的計劃。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[安全](#)
[顧客](#)
[社區](#)
[引言](#)
[連繫社區](#)
[社區鐵路](#)
[投資我們的社區](#)
[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](#)

關懷社區

非政府組織及社會企業支援計劃

除了直接購買社會企業的產品或服務來支持 NGO 及社企外，我們在 2016 年也尋找機會對他們給予支持。

我們推出了「非政府組織及社會企業支援計劃」，有關機構可向港鐵公司提交計劃書，申請在西鐵綫的指定車站舖位開設商店。合資格申請者在獲得民政事務總署「伙伴倡自強」或社會福利署「創業展才能」社企計劃資助後，可以每月 1,500 港元的特惠租金租用指定商舖。售賣健康餛飩菜包的「煮餛飩」成為首個獲得該支援計劃支持的租戶，其於港鐵屯門站開設的新店已於 2016 年 11 月開幕。

「鐵路人 鐵路心」義工計劃

按此[處](#)閱讀有關由港鐵員工發起的「鐵路人 鐵路心」義工計劃。

社區安全有禮活動

我們亦為學生和長者舉辦活動，推廣鐵路安全有禮的訊息。閱讀「[顧客安全措施](#)」一節了解有關詳情。

港鐵 • 藝術

港鐵「車站藝術」計劃透過在鐵路網絡沿綫展示藝術作品，不單令顧客的旅程更多姿多采，更把藝術注入顧客生活的每一程。

我們繼續支持本地藝術家在上環站及西灣河站的臨時展覽空間，以及中環站近 J 出口的永久迷你展廊，展出他們的作品。我們每逢星期五黃昏便會在香港站中環行人隧道的「港鐵藝術舞臺」呈獻現場藝術表演，表演節目包羅萬有，包括流行樂、嘻哈音樂、古典音樂、傳統中國音樂、話劇及舞蹈等。我們於喜慶節日更會在香港站安排特別的表演節目。

了解更多……

港鐵 • 藝術 — 車站藝術作為「港鐵 • 藝術」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，協助為新鐵路綫挑選藝術家和發展藝術概念。

觀塘綫延綫和南港島綫（東段）通車，使「港鐵 • 藝術」計劃的規模顯著擴大。我們委託本地藝術家為兩條新綫的車站創作了合共 11 件藝術品。當中不少藝術品更是與當地居民共同創作的，例如利東站的「隨步南岸」。在黃埔站，藝術家林東鵬與當地學生在月台創作了兩幅壁畫，頌揚當地社區歷史及文化特色。

[下載](#)「港鐵車站藝術」單張，或[按此](#)深入了解其中幾位藝術家、聽聽他們的創作故事，以及透過「[網路藝術館](#)」欣賞在動態中的藝術品。

了解更多……

港鐵 • 藝術 — 港鐵商場展覽活動

2016 年 5 月，我們為「港鐵 • 藝術 — 港鐵商場展覽活動」打響頭炮，與香港設計中心在圓方合辦「HK Design to Connect: DFA 設計獎展覽」，展出「DFA 亞洲最具影響力設計獎」的獲獎設計。作為「港鐵 • 藝術」計劃的新項目，我們透過港鐵商場支持藝術界，包括培育本地新進設計師，及探索設計界如何將創新意念轉化成產品及服務，從中體現港鐵對連繫社區、貢獻社群的努力。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

環保及健康生活

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。2016 年，這項社區健康慈善活動吸引了 1,000 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超過 100 萬港元的善款。善款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。

港鐵 x 街跑少年（全城街馬）

為鼓勵青少年進行有系統的訓練來實現目標，同時強身健體和培養「我做得到」的精神，港鐵與全城街馬共同舉辦了一項計劃，為來自全港 18 區超過 320 名學生以及港鐵員工提供一系列的跑步訓練課程。在計劃結束時，同學不但能首次完成 10 公里挑戰，還能擴闊社交圈子，並透過街跑活動，加深對社區的認識。

關注青少年

年輕人在我們所聯繫的社區中扮演重要角色。他們是未來的創新者、領導者，以及我們今天所建立的資產的未來看護人。支持青年發展等於我們對光明未來的投資。

港鐵青年計劃透過為年輕人提供不同層面的支持，鼓勵他們提升技巧、激發動力和擴闊視野，為自己和社區創造一個充滿生機和可持續發展的未來。

我們透過各種項目讓年青人盡展潛能，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。我們運用公司的網絡、資源和專長，讓市民了解年青人面對的問題，同時也讓我們與年青人有更好的溝通，聽取他們的意見並為他們提供發展機會。

下表概述部分有代表性的青少年計劃。有關計劃的更多資訊，請點擊顧客網站的有關計劃。

| | 我們的目標 激發年青人發揮潛能 | | | 港鐵提供的支援 | | |
|---------------------------|-----------------|----------|-----------------|---------|--------------|------|
| | 加強對年青人的了解 | 與年青人保持溝通 | 為年青人提供新技能、機會和經驗 | 公司專長 | 資源（資金、場地或設施） | 公司網絡 |
| 青思聚 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 「從校園到就業」計劃 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ‘Train’ 出光輝每一程 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 「顧客服務大使實習計劃」及「旅客服務大使實習計劃」 | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 「港鐵 x 中大青年生活質素指數」調查 | ✓ | | | | ✓ | |
| 青年講座*（內部計劃） | ✓ | ✓ | ✓ | | | |

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

▶ 投資我們的社區

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

青思聚

2015年，我們成立青年智庫「青思聚」，收集年青人對公司計劃落實構思的意見，以及對新興事件的看法。青思聚的成員由多位在職青年及學生所組成，他們每季跟管理層交換意見，就港鐵的業務構思和舉措提出看法，他們的意見改善了我們與外界的溝通模式。他們以年青乘客的角度，為我們的企業溝通方式提供寶貴意見、協助我們為已於2016年推出的「鐵路2.0」計劃命名、幫助我們檢討票價調整機制和港鐵附例，並為我們的2030年服務提升措施提供建議。

「青思聚」成員從計劃中獲得寶貴的商業經驗和技能。除了定期與港鐵高層交流意見外，他們亦參觀港鐵的幕後設施，以及參加不同主題的專業管理培訓課程如創新和創意等。成員們也藉此機會交友結誼，擴闊人脈網絡。首批成員向我們表示，他們對公司為滿足各持份者利益而定期管理的多種因素有更深入的認識，並由於參加計劃，提升了他們的自信心和溝通技巧。

「從校園到就業」計劃

香港的競爭力取決於下一代能否滿足市場對生產力和創意的高度要求。作為本港其中一個大型僱主，我們於2015年推出了「從校園到就業」計劃，以促進商界和社會各界攜手合作，促成年輕人掌握一展抱負的技能和視野。

一如我們的列車把不同背景的人集在一起，我們透過舉行跨界別高峰會來啟動這項計劃，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，與青年人分享從校園進入社會的經驗。

2016年，我們推出了「社區創新平台」並舉辦一系列的工作坊，延續討論，推動共同制定解決方案，促進年青人技能發展。我們邀請年青人和持份者採用「設計思維」——一種結合創意和批判思維，飽經驗證的創新流程，制定以使用者為中心的解決方案，從而在「從校園到就業」的過程中為年青人帶來啟發。透過上述開放式創新流程，我們收到84個出色意念，並與大約600名人士保持溝通一起創作。在社區顧問的協助下及透過公眾投票，我們資助了五個項目。在未來的三年，這些項目將會推動創新、創業及領導才能，以及培養青少年對科學、科技、工程及數學（「STEM」）的興趣。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

引言

連繫社區

社區鐵路

投資我們的社區

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

中學生個人發展項目

我們繼續舉辦兩項大型計劃以助年青人的生涯計劃，「‘Train’ 出光輝每一程」及「‘Friend’ 出光輝每一程」，為中學生提供培養技能和個人發展的機會，讓年青人探索自己的興趣，進一步了解和增強自己的潛能。

自 2009 年起，「‘Train’ 出光輝每一程」計劃為高中生提供為期 10 天的多元化暑期培訓課程。透過工作坊、學者體驗營和港鐵實習，為學生提供擴闊視野的機會，使他們具備軟性技能。2016 年的暑假，約 100 名學生順利完成了這項計劃。

2016 年 5 月，共有 135 名學生順利完成為期六個月的師友計劃「‘Friend’ 出光輝每一程」。公司於 2010 年推出這項計劃，為每一位中學同學配對一位年青的港鐵員工，作為他們的導師。透過一對一分享人生經歷和參加團體活動，導師與同學均獲得新的體驗，並一起成長。

籌款及捐贈

員工積極參與義務工作及籌款活動，是公司企業文化的重要一環。2016 年，港鐵員工為慈善機構籌得超過 362,000 港元善款。此外，港鐵公司與員工合共特別捐出 200 萬港元，以支持 2016 年於香港牛頭角迷你倉大火事件中英勇殉職的兩名消防員的家人，另外亦向於 2017 年 2 月 10 日尖沙咀站縱火事件中受傷及住院的傷者合共捐出 200 萬港元。2016 年，公司的總捐款額達 1,350 萬港元。

僱員籌款 (萬港元)

2015

\$820

2016

\$1,350

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。

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。我們希望通過支持這些機構的工作，普及廣大市民對社會重要問題的認識，同時也向他們宣傳這些機構的工作。