

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

引言

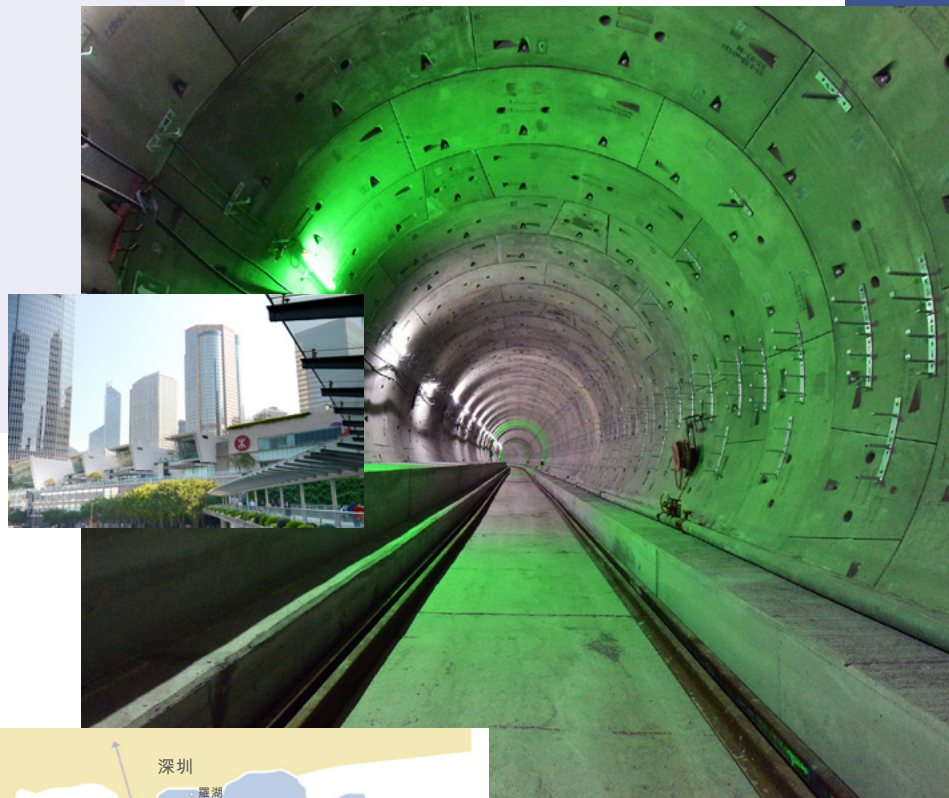
2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



《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)

共建未來

作為一間負責任和可持續發展的公司，我們營運業務必須放遠目光，高瞻遠矚。鑑於公司的鐵路和物業使用年限較長，我們今天的發展建設都會對未來數十年產生重大影響。儘管未來難以預測，但展望未來同時增加我們營運業務的靈活性以確保我們能夠應對或適應可能出現的變化，卻是至關重要。此外，作為社區成員，我們還關注持份者現在和未來的福祉。



4

政府已邀請公司提交
的項目建議書數量



約 18,000

在未來四至六年提供的
住宅單位數量



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

▶ 引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

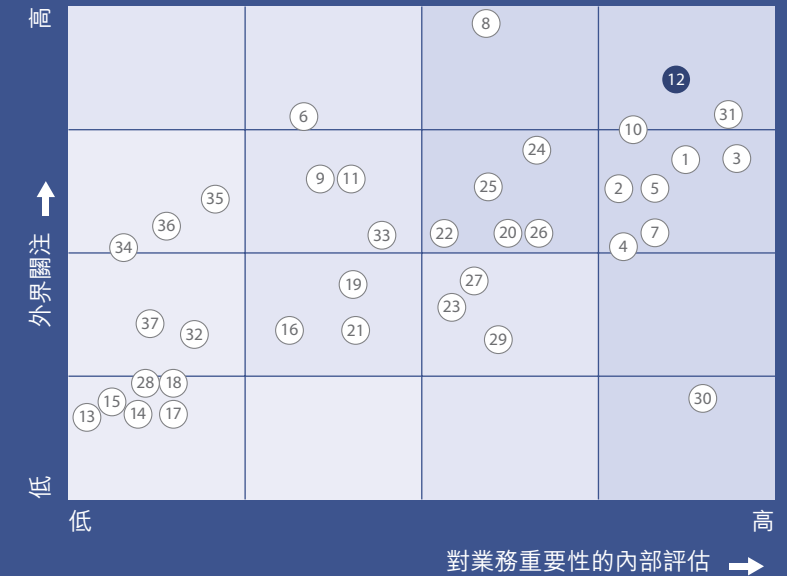
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

本章介紹我們現有服務的改善計劃、香港正在進行的新鐵路項目及物業發展項目，以及在中國內地、歐洲和澳洲擴展業務的新機遇。我們還將探討公司前瞻性研究的多項發現和影響。

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）

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

引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

全球背景

一項於 2016 年公布的研究顯示，全球約 54.5% 的人口居住在城市，但預期到 2030 年該比例將增至 60%。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報告，根據其最新 2016 年版，大部分人口增長將來自亞洲和非洲的城市及其周邊地區。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。

聯合國指出可持續的城市化應包括公共交通及住房等在內的有關城市基礎設施的建設，而這則對很多地區保持經濟和社會發展起關鍵作用。

這解釋了為什麼在 2016 年，我們確定與聯合國 17 個可持續發展目標中的三個看齊，並告知可持續發展目標秘書處我們全力支持這些目標。我們認為，作為一間提供鐵路及物業服務的公司，我們可透過實現連繫及建設社區的願景，為業務所在地社區的可持續發展作出貢獻。現時我們重點關注三個可持續發展目標，並相信我們可在這些領域發揮重要作用：

- 可持續發展目標 8：體面工作和經濟增長；請參閱「[財務與經濟表現](#)」及「[員工](#)」章節
- 可持續發展目標 9：產業、創新和基礎設施；請參閱「[顧客](#)」一章及本章
- 可持續發展目標 11：可持續城市和社區；請參閱「[社區](#)」及「[環境](#)」章節

了解更多……

有關可持續發展目標的詳情，請參閱此[網站](#)。

隨著全球及香港都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。

我們支持《香港氣候行動藍圖 2030+》。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，加上在人口最稠密的城市之一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續締佳績。

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

2017 年及未來發展

香港鐵路的未來

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，而我們在繼續超越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持份者和業務長遠需要的措施。

優化資產

我們以嚴格的資產管理系統來管理鐵路資產。我們定期更新中長期資產計劃以收錄公司所擁有的全部資產的詳盡資料，包括資產狀況和表現記錄、營運和維護成本趨勢，以及資產更新策略。透過持續改進資產管理流程，有助我們降低鐵路資產的使用周期成本，並提高其社會及商業價值。

未來的鐵路服務

我們進行全面檢視，以確定我們能有效應對乘客未來不斷轉變的需求。為規劃未來，我們在 2016 年進行全面研究，並制定了「2030 顧客體驗願景藍圖」，為提升服務及資產管理規劃提供框架，以進一步改善公司主要顧客群（即乘客、旅客及長者）的乘車體驗。所有這些都需要不同部門之間互相合作，並以開放態度迎接未來。

運用技術建設新鐵路

為幫助香港拓展新綫路，我們一直在現有鐵路建設項目中採用建築信息模擬 (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，包括鐵路系統中經識別的每個元素以及內置的關鍵營運和維修數據，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，改善項目交付並提高我們的才能和能力。

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

新鐵路項目

我們明白，我們必須繼續探索鐵路網絡拓展的機會，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及營運意見，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公共交通需求，政府的策略是繼續以鐵路作為發展本港公共運輸的骨幹。政府於《鐵路發展策略 2014》概述了七個新鐵路項目。政府已邀請我們為其中四個項目提交項目建議書，分別為屯門南延綫、北環綫（及古洞站）、東九龍綫和東涌西延綫（及東涌東站）。公司已於 2016 年 12 月向政府提交屯門南延綫的項目建議書，並正就北環綫（及古洞站）及東九龍綫進行技術研究，以準備於 2017 年提交項目建議書，東涌西延綫（及東涌東站）的項目建議書將於其後提交。

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 改善網絡的穩健性和東西的连接 • 疏導東鐵綫的客流量 • 服務新發展區及「香港 2030+：跨越 2030 年的規劃遠景與策略」中新界北發展所描繪的其他策略性增長區域 • 加強跨境流動



《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)

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
屯門南延綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> 將現有的西鐵綫從屯門站向南延伸至屯門南鐵路站 路線約長 2.4 公里 作規劃參考的初步建議落實時間：2019 年至 2022 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> 加強屯門南地區的连接性 鼓勵居民以鐵路作為主要的交通模式



《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)

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
東九龍綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 一條沿著觀塘北部運行的新鐵路綫，連接觀塘綫（以及未來的沙中綫）的鑽石山站和將軍澳綫的寶琳站 • 路綫約長 7.8 公里 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2019 年至 2025 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 提供額外的運載能力，服務觀塘北部地區已落實興建的发展區 • 改善鐵路網絡的營運穩健性



《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)

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
東涌西延綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> 將現有的東涌綫向西延伸至新增設的東涌西站 路線約長 1.5 公里 作規劃參考的初步建議落實時間：2020 年至 2024 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> 支持東涌新市鎮的擴展計劃



《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)

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
洪水橋站
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 位於西鐵綫的天水圍站及兆康站之間 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2021 年至 2024 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 支持洪水橋新發展區的發展



《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)

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



引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
南港島綫（西段）
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> • 一條新的鐵路綫，連接南港島綫（東段）及西港島綫 • 路綫約長 7.4 公里 • 作規劃參考的初步建議落實時間：2021 年至 2026 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> • 應付港島南區西部潛在發展可能衍生的公共運輸需求 • 紓緩薄扶林地區道路網絡的壓力



《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)

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

《鐵路發展策略 2014》中擬建的鐵路項目

方案
北港島綫
走綫說明
<ul style="list-style-type: none"> 將東涌綫向東延伸和將軍澳綫向西延伸，在港島北岸形成的一條新鐵路綫 路綫約長 5 公里 作規劃參考的初步建議落實時間：2021 年至 2026 年
功能
<ul style="list-style-type: none"> 分流過海客運量 應付擴展中的核心商業區的運輸需求 改善鐵路網絡的營運穩健性



《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)

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

引言

▶ 2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

新物業發展項目

為滿足市民的住屋需求，我們於 2016 年推出了兩個新的物業發展項目。過去三年左右，港鐵相繼批出 11 個物業發展項目。這些項目現正處於不同的計劃及施工階段，完成後將於未來四至六年提供約 18,000 個住宅單位。我們期待將有關項目推出市場。

為回應本地住屋需求上升，視乎市場情況，我們正考慮在未來 12 個月左右推出六個物業發展項目，當中或包括「日出康城」第十一及十二期、黃竹坑站第二及三期、何文田站第二期，及視乎用地改劃和其他法定批核而定的油塘通風大樓地塊物業發展項目。作為九廣鐵路公司（九鐵公司）相關附屬公司代理人，視乎市場情況，我們計劃於 2017 年推出錦上路站地塊第一期。

我們會繼續研究鐵路沿綫可供物業發展的地塊。其中一個地點位於大嶼山小蠔灣車廠上蓋，在完成必要的規劃及其他批准後，將可興建大約 14,000 個住宅單位。港鐵已接近完成小蠔灣用地的環境影響評估，法定規劃程序預計於 2017 年開展。另一處地點位於油塘通風大樓，可興建約 500 個住宅單位。有關土地正處於用地改劃程序。在此初步階段，公司不能保證上述兩個項目的商業可行性。

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
何文田站第一期物業發展項目	2016 年 12 月	高銀金融（集團）有限公司
黃竹坑站第一期物業發展項目	2017 年 2 月	路勁基建有限公司和平安不動產資本有限公司

* 除了攤分住宅部分的利潤外，我們將為該發展項目投入 49.8 億港元以支持發展、保留商場業權並為商場進行裝修。

** 作為九鐵公司相關附屬公司代理人。

[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](#)
[引言](#)
[2017 年及未來發展](#)

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才
為不斷轉變的世界做好準備

[中國內地及國際業務](#)
[可持續發展表現指標](#)

新投資項目

我們不斷優化公司現有商場組合的現有資產，同時不斷努力拓展新項目。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%。

	總樓面面積 (平方米)	目標日期
主要新增項目		
大圍	60,620	2022 年
「日出康城」	44,500	2020 年下半年
擴建 / 改善項目		
青衣城	12,100	2017 年下半年
德福廣場 (兩層寫字樓改建為零售用途)	3,400	2017 年下半年

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。目前，我們正逐步開展一系列項目，這些項目在未來數年將投入營運。

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。該鐵路綫的北段已於 2016 年 12 月通車。

我們與北京市基礎設施投資有限公司（京港地鐵合作夥伴之一）及京港地鐵簽署合作框架協議，以對北京地鐵四號綫和大興綫現有沿綫車站及車廠的綜合開發，聯手進行前期的可行性研究。

深圳

2016 年 8 月，我們在深圳的顧問公司與深圳市政府簽署項目管理協議，以對深圳地鐵四號綫北延綫的施工進行監督。

瑞典斯德哥爾摩

MTR Stockholm 的斯德哥爾摩地鐵營運及維修專營權獲延長六年（從 2017 年延至 2023 年），並且我們已取得 Stockholm commuter rail (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。

澳洲悉尼

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。

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

引言

2017 年及未來發展

▶ 港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

預見到未來對鐵路相關專業人才日益增長的需求，香港鐵路有限公司設立港鐵學院（以下簡稱“學院”），以全球性的專業培訓研究中心為定位，進一步提高世界級水準的表現，不斷追求卓越。

作為港鐵公司的全資子公司，學院旨在成為認可的鐵路管理及工程卓越群組，為香港、中國內地以至海外鐵路行業提供高質素的課程。學院於 2016 年 11 月正式開幕，校舍選址港鐵紅磡大樓經翻新的場地。

學院為有志於投身鐵路行業的人士提供優質課程。學院開幕後，同步推出第一個經評審的「鐵路工程高等文憑」課程。公眾對此課程反響熱烈，報名者眾多，第一批學生已於 2017 年 1 月入讀。其他經評審課程正在籌劃中，力求配合不同階段鐵路專業人才的專業知識及職業發展需求。

學院亦向社區提供一系列獨立短期課程。通過持續事業發展課程，為業界人士提供有關鐵路營運及工程管理的培訓。學院亦提供鐵路相關入門精品課程供公眾人士報讀，以滿足公眾對鐵路營運和技術方面的求知興趣。港鐵學院推出的眾多短期課程受到本地社區公眾及鐵路迷的廣泛關注及興趣。

在香港以外地區，仰賴公司為鐵路公司及鐵路相關機構提供諮詢服務和專業培訓的豐富經驗和領先世界的業務卓績，港鐵學院為全球鐵路行政管理人員提供特色的企業服務課程，計劃於 2017 年第二季度推出三項企業服務課程，重點關注發展規劃、可靠性、營運及維修管理。這些課程將由港鐵經驗豐富的資深經理和專業人士進行分享。隨著課程開展，進一步確定港鐵學院成為全球交通運輸專業學習培育中心。

您知道嗎？

軌道交通卓越交流平台（RTEC）

港鐵學院還將開辦軌道交通卓越交流平台（RTEC）。「一帶一路」沿線國家的鐵路運營商們，可以通過這個全面的平臺建立人脈、互相交流各自在軌道交通領域的最佳實踐以及在鐵路運營管理方面的專業知識，共同追求更卓越的服務運營水準。該平臺將促成多個卓越中心，包括：安全、資產管理、系統工程、客戶服務和運營培訓等主題。

了解更多……

請參閱網頁以了解港鐵學院及相關培訓與課程。

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

引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

為不斷轉變的世界做好準備

2030 年展望

我們在日益多元化及波動不定的環境中營運。我們在 2016 年進行了一項前瞻性研究。透過外部專家進行的研究，以及與行政人員和來自不同業務單位的專家進行一系列的工作坊，我們希望了解目前至 2030 年間影響公司營運環境的發展趨勢。我們專注於全球交通及物業發展的策略性趨勢，確定它們的影響和優先級，並制定行動計劃，為公司將來發展作好準備。

我們著眼於大趨勢，根據公司業務的潛在影響及迫切性，探討這些趨勢的相關性；優先處理並整合多個被視為重要的策略性主題，以便進一步深入研究：

- 人口老化

預計 2030 年及以後，人口老化的比重將大幅增加。我們需因應人口結構的變化，考慮對公司鐵路網絡的營運、物業業務及工作場所的影響。

- 系統對氣候變化的抗逆能力

伴隨預期未來氣候變化的不利現象，我們的服務受極端天氣的影響亦會增加。我們的鐵路系統設計需更具抗逆能力，以及適應氣候變化所帶來的影響；並需因應不斷轉變的環境而作出調整。

- 數碼轉型

數碼技術的發展將繼續促進各行各業的轉型。藉助先進科技，我們將有更多機會提升鐵路服務，加強與客戶的溝通，並開發新商業模式，以及提高員工的工作效率。

我們將繼續調查及監察上述各項策略重點下的大趨勢發展，以便公司為未來做更佳準備。

為未來做好準備

根據工作坊的成果，及我們定期進行的風險回顧及所確定的新風險，本報告已確定並探討了多項對公司營運造成影響的挑戰，相關內容概述如下。

安全 — 由於富有經驗的員工將屆退休年齡而陸續被新人接替，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，尤其老年乘客及不熟悉我們網絡的訪港旅客人數不斷增加，都會給未來的顧客安全帶來新挑戰。

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。我們亦正在為我們的資產制定基建策略及設計指引，以適應氣候變化所產生的直接影響及加強系統的抗逆能力。

員工 — 由於部分富有經驗的員工臨近退休，我們正不斷增加培訓和發展機會，以助新入職僱員及新晉升人員具備履行其職責所需的知識及技能。我們亦致力發掘自動化的機會以減輕員工的工作量，並就提供顧客服務方面提升工作效率及靈活性。另一方面，較年輕的員工可能對工作的期望不同。我們將增進跨世代員工之間的溝通及合作，加強數碼技術及能力方面的培訓及發展，並促進工作與生活的平衡。

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

引言

2017 年及未來發展

港鐵學院 — 培養未來的鐵路專業人才

▶ 為不斷轉變的世界做好準備

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

社區 — 因應社區需求不斷變化，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城市可持續發展。

顧客 — 乘客量持續增長亦增加了對我們服務的需求。在各種資產升級和更新工程中，我們必須保持世界級的列車服務，紓緩鐵路網絡的擠迫情況。我們還須應對老齡化人口的需要，改善無障礙設施。此外，利用我們目前綜合交通及物業發展模式，繼續發掘新的商機。高科技亦帶來了更個人化的顧客服務及加強溝通的可能性。更好的數據分析亦有助於我們理解顧客的行為模式，有利於我們改進服務或發展新業務。

供應鏈 — 我們的優質服務與供應商的質素息息相關。我們亦明白，我們的服務影響甚大，遠不止限於公司內部和日常營運範圍。因此，我們持續監控供應商的可持續發展風險，並鼓勵整個價值鏈（包括供應商、承辦商、租戶及乘客）實踐可持續發展。

您知道嗎？

HackTrainHK 透過群眾外包產生創新意念

在港鐵網絡及昂坪 360 上花上 48 小時會帶來什麼？那便是更多的創新意念來提升顧客體驗及鐵路營運效率。

HackTrainHK 作為香港和亞洲首個鐵路編程馬拉松活動，由公司贊助並由 Hack Partners Limited 主辦，來自世界各地的 40 名程式開發員、設計師及企業家藉此親身體驗了服務提升所面對的挑戰和機遇。經過密集式的集思廣益、破解及編碼活動，各參賽組別分別展示了他們多元化及深入思考的意念。「Osmosis」的概念於是次活動中脫穎而出。這個方案透過即時影像來疏導扶手電梯人流。除了其他新穎意念外，HackTrainHK 透過群眾外包的模式徵集初創公司和企業團體的創新構思，為社區注入活力。