

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

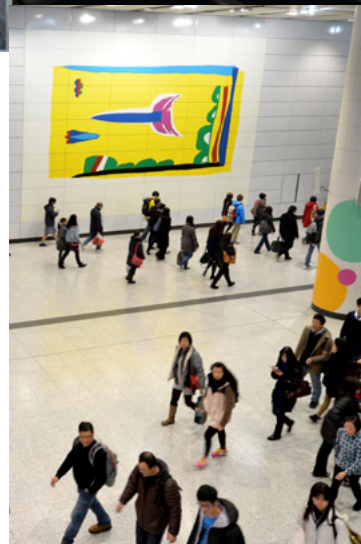
財務及經濟表現

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



引言

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。我們不僅為大眾提供集體運輸服務。作為企業公民，我們透過運用公司的資產、技能和資源來連繫、發展及支持社區的蓬勃發展。



230.9 公里

香港鐵路綫總長



1979 年

香港第一條鐵路綫
開通

目錄

引言

- ▶ 城市無限：2016年可持續發展報告
- 我們的報告
- 本報告的範圍
- 關於港鐵公司
- 價值鏈、重要性及持份者參與

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

城市無限：2016年可持續發展報告

我們的城市充滿無限可能：一次偶遇可能讓你結識一位莫逆之交、社交聚會可能是締結深厚社區關係的開始、讀書求學可能助你建立事業，青雲直上。是什麼使這些可能性成為現實呢？

去年港鐵網路首次貫通全港 18 區，覆蓋全城，拉近我們的顧客與家人、朋友、公司、學校以及其他消閒活動的距離。無論他們是建立人際關係、學習新知識還是只是想探索這座城市，我們都會提供安全可靠的列車服務將他們送往目的地。

港鐵通過每一段順暢的旅程，幫助顧客把握城市的無限機遇，並釋放潛力。

香港以外的故事



墨爾本



斯德哥爾摩



深圳



倫敦



Isaac/香港大學

[閱讀故事](#)



Keith/利東

[閱讀故事](#)



楊太/黃埔

[閱讀故事](#)



覃太/青衣

[閱讀故事](#)



Hayes/石硤尾

[閱讀故事](#)



Annie/佐敦

[閱讀故事](#)



目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

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. 印刷版宣傳冊介紹了我們如何連繫顧客與其中一個對他們很重要的地方，同時回應了港鐵為實現該旅程在幕後所作出的努力。我們的目標是用關懷備至的服務及以負責任及可持續的方式，連繫及建設社區。
2. 報告網站及互動 PDF 詳述我們針對各類事宜的管理模式、各項計劃和主要表現指標；此外，您亦可以由此了解更多如關於我們的發展計劃。雖然本報告主要聚焦我們在香港的業務，但「中國內地及國際業務」章節亦有載列有關我們海外附屬公司的資料。

外部評審小組

我們委任第三屆外部評審小組，為我們的可持續發展報告計劃提供獨立意見，並為本報告的初稿和 2016 年議題的重要性矩陣提供意見。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：



郝雪麗
Shirlee Algire
香港賽馬會持續發展
高級經理



吳敏
Mike Kilburn
香港機場管理局
可持續發展署理總經理



劉玉燕
Jane Lau
聯合國兒童基金
香港委員會總幹事



羅茜嘉
Jessica Robinson
聯合國負責任投資原則
高級顧問



紀必信
Robert Gibson
思匯政策研究所夥伴兼
香港科技大學兼任教授



關凱臨
Calvin Lee Kwan
領展房地產投資信託基金
可持續發展總經理



吳家穎
Simon Ng
獨立顧問



戴潔瑩
Agnes Tai
偉榮策略有限公司董事



胡兆基
SK Wu
友盟建築材料有限公司
風險經理

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

可持續發展報告指引

自 2001 年開始編製可持續發展報告以來，我們的報告均參考認可的報告指引。本年度的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 版和 ISO26000 社會責任指引的相互參照。請按一下 [此處](#)，了解 [「經識別的實質性方面與邊界」](#) 清單 (僅提供英文版)。

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。

本報告的範圍

本報告涵蓋公司在香港的主要業務於 2016 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，尤其著重鐵路營運帶來的影響。鐵路營運是港鐵的核心業務，佔公司收入的大部分。

本報告的範圍

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。有關上述公司的可持續發展管理及成就的討論載於 [「中國內地及國際業務」](#) 章節，而定表現指標則載於 [「可持續發展表現指標」](#) 章節。

一般而言，本報告其他篇章並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則除外。我們致力與我們的附屬公司合作，提倡披露有關環境、社會及管治的資料。

我們亦納入 [昂坪 360](#) 重要範疇的表現指標。昂坪 360 是港鐵在香港的一間全資附屬公司，經營東涌至昂坪纜車系統及昂坪市集。

了解更多……

請參閱 [2016 年報](#) 的資料，以了解不同業務對總收入的貢獻 (綜合損益表)，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 27 和 28)。

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

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。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 2016 年底，該系統的周日平均載客量超過 560 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。

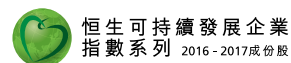
除了在香港營運鐵路外，我們亦在中國內地、歐洲和澳洲經營業務，直接或透過合營企業提供營運與維修服務。

2016 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 37,700 名員工，其中大部分為當地員工。

獎項清單

請按一下[此處](#)，了解公司於 2016 年內所獲獎項。

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

長遠目標、使命和信念

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。我們為乘客提供優質鐵路服務，充分體現出我們持之以恆及積極認真地實現關懷備至的服務，連繫及建設社區，以成為具領導地位的跨國企業之該長遠目標。



目錄

🚇 引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

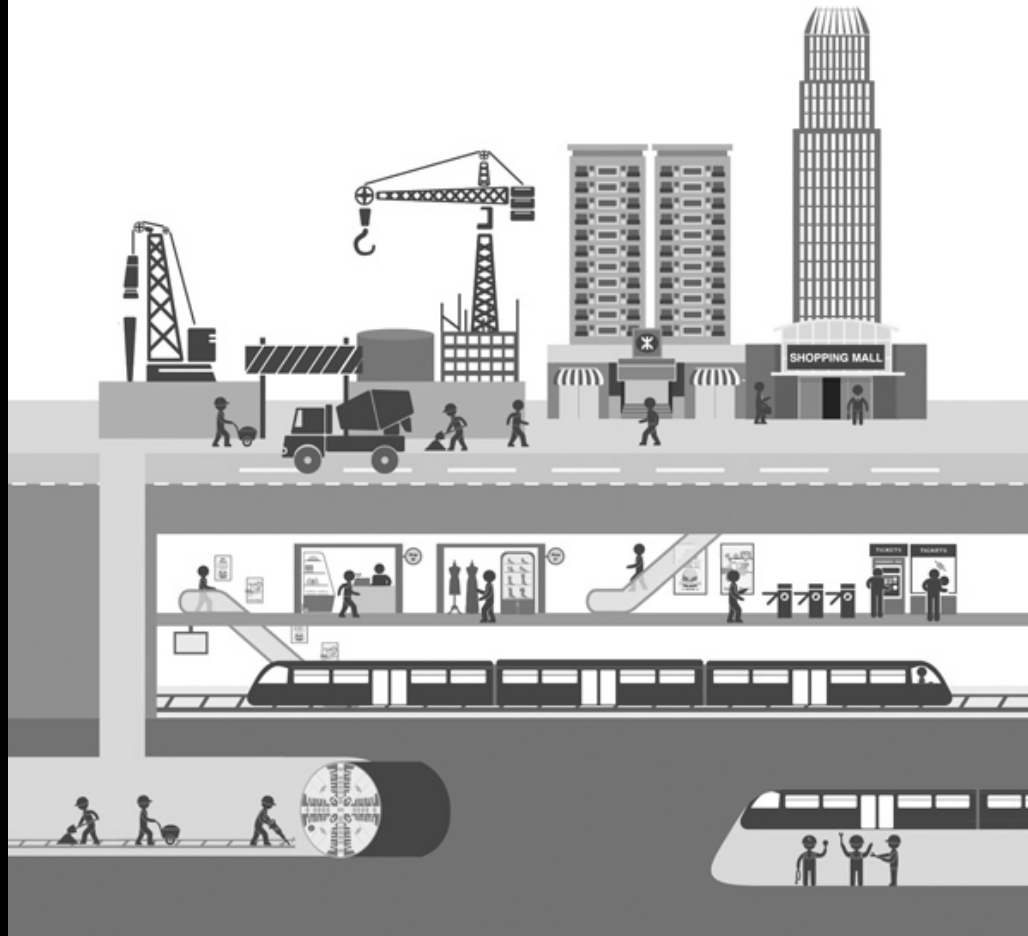
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



- 香港客運業務
- 香港網絡拓展
- 香港車站商務
- 物業及其他業務
- 中國內地及國際業務

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

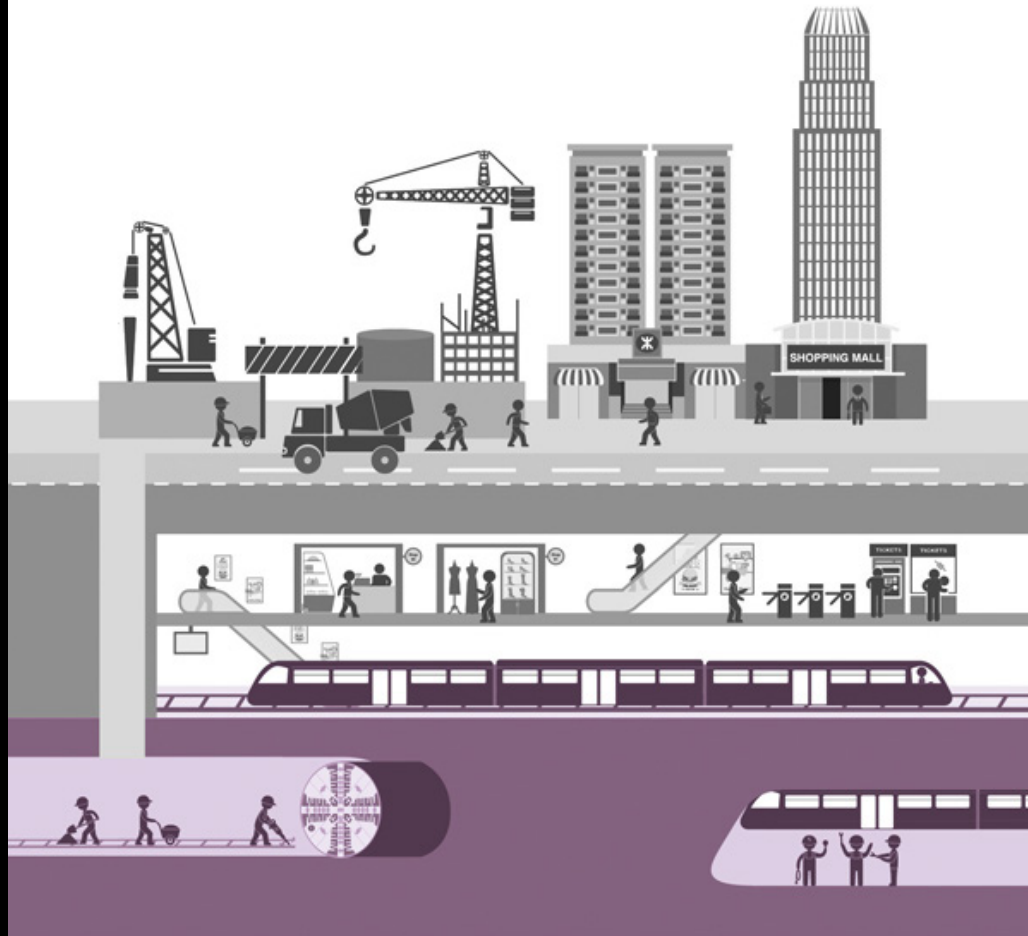
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務

我們經營一個包括 11 條重鐵綫及一個輕鐵系統的集體運輸鐵路系統。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。

香港網絡拓展

香港車站商務

物業及其他業務

中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

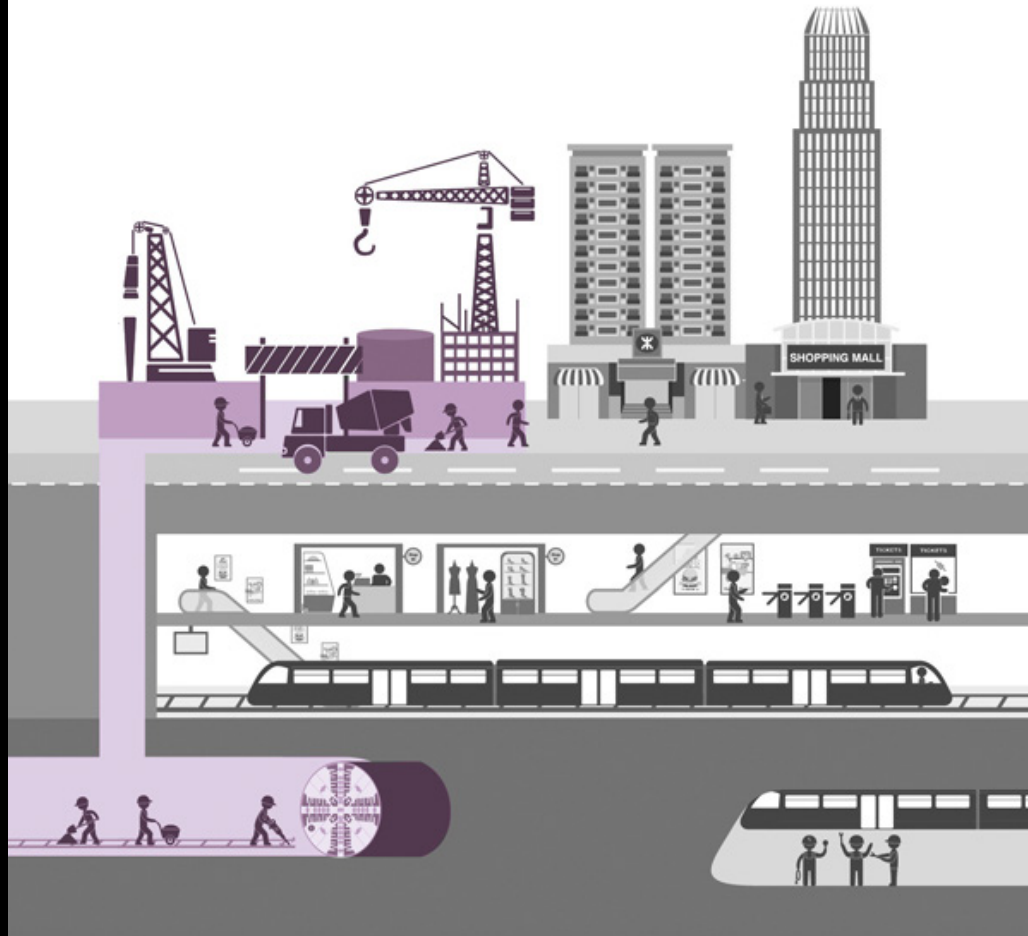
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



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。觀塘綫延綫及南港島綫（東段）已於 2016 年竣工，而港島綫西延則於 2014 年完成。另有兩個項目仍然在進行當中，包括沙田至中環綫和高鐵香港段。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。

香港車站商務



物業及其他業務



中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

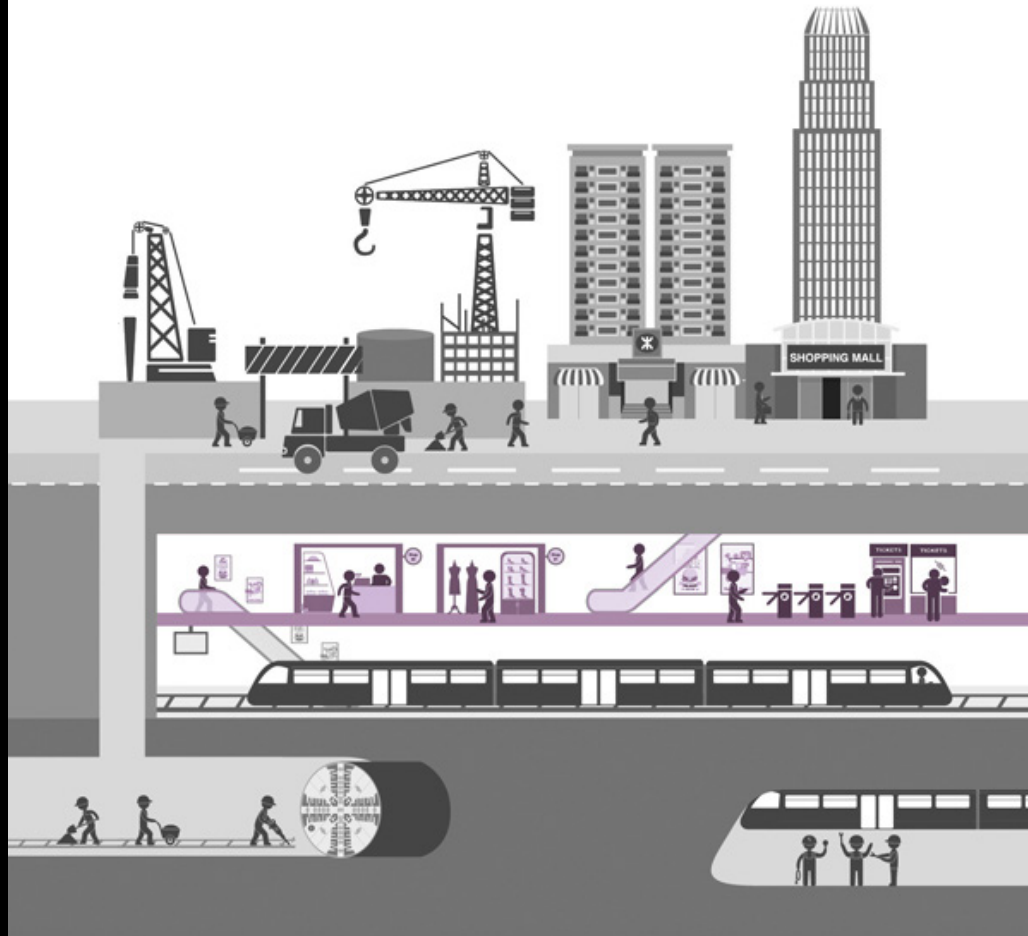
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



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。

物業及其他業務



中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

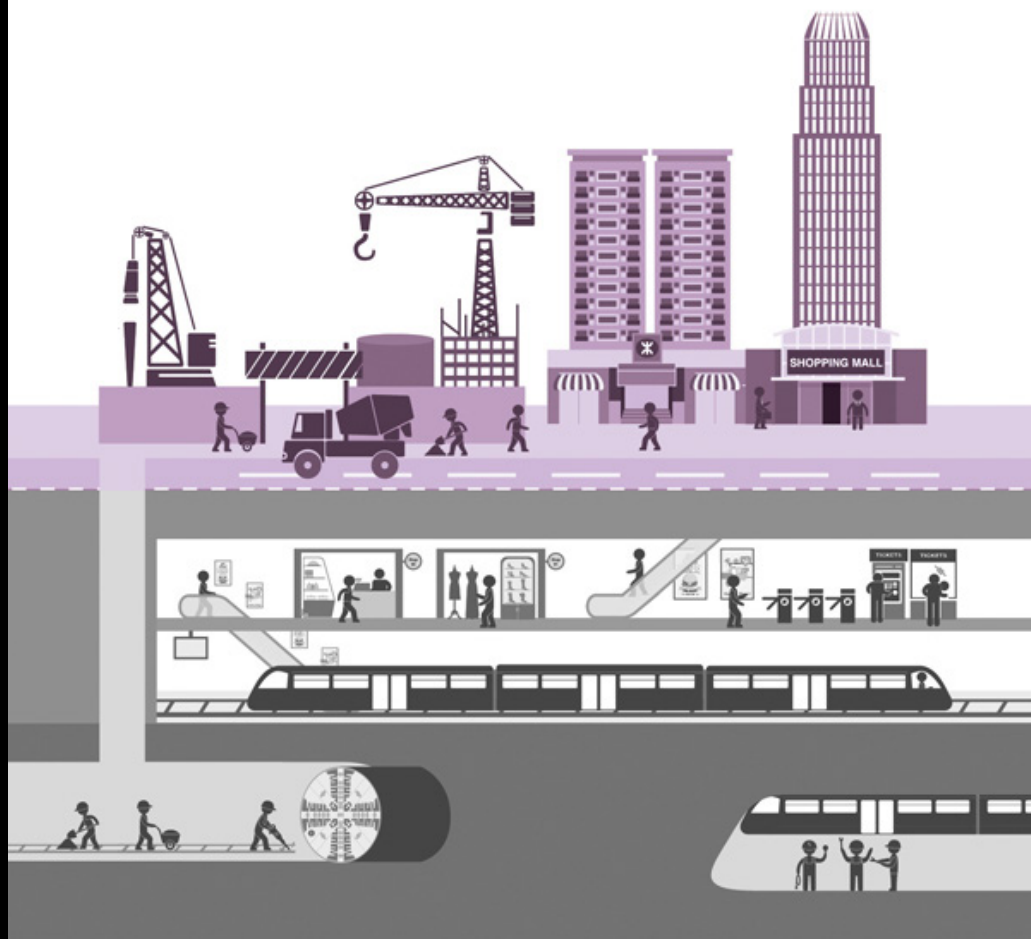
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



香港車站商務



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。

中國內地及國際業務



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

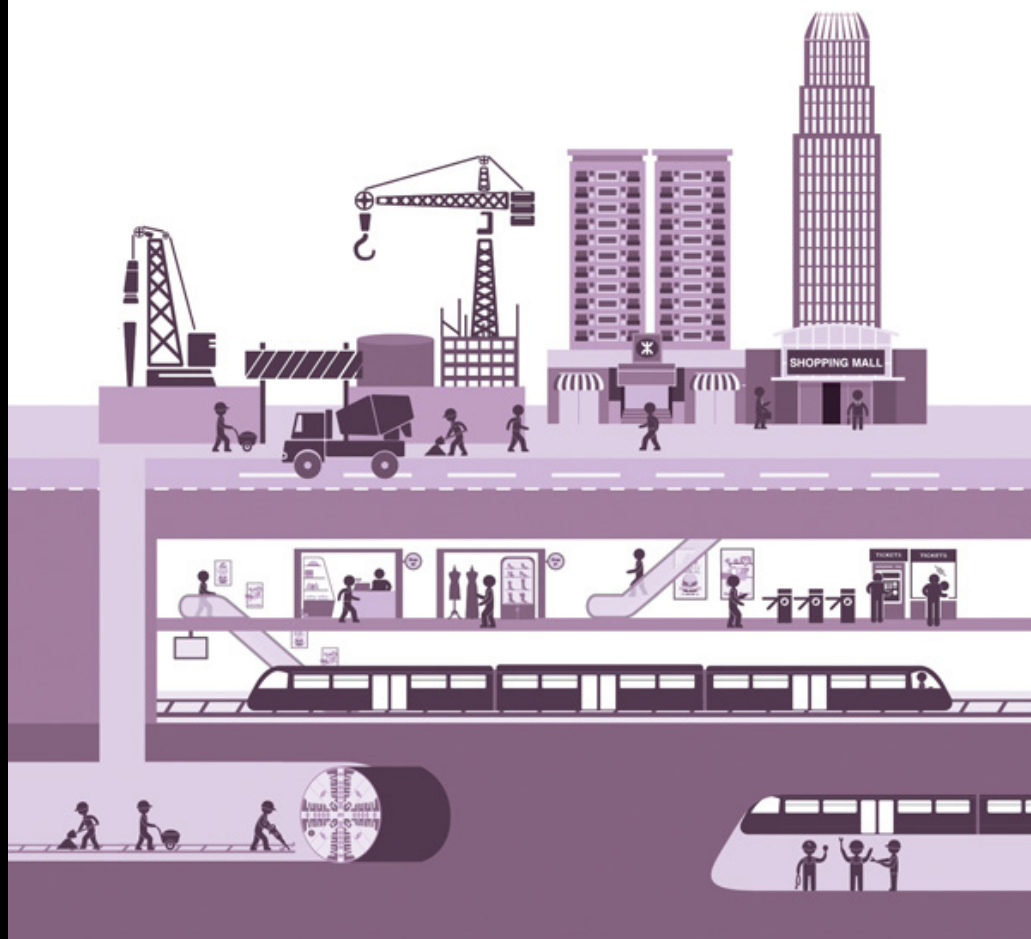
公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

我們的業務



香港客運業務



香港網絡拓展



香港車站商務



物業及其他業務



中國內地及國際業務



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。

目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

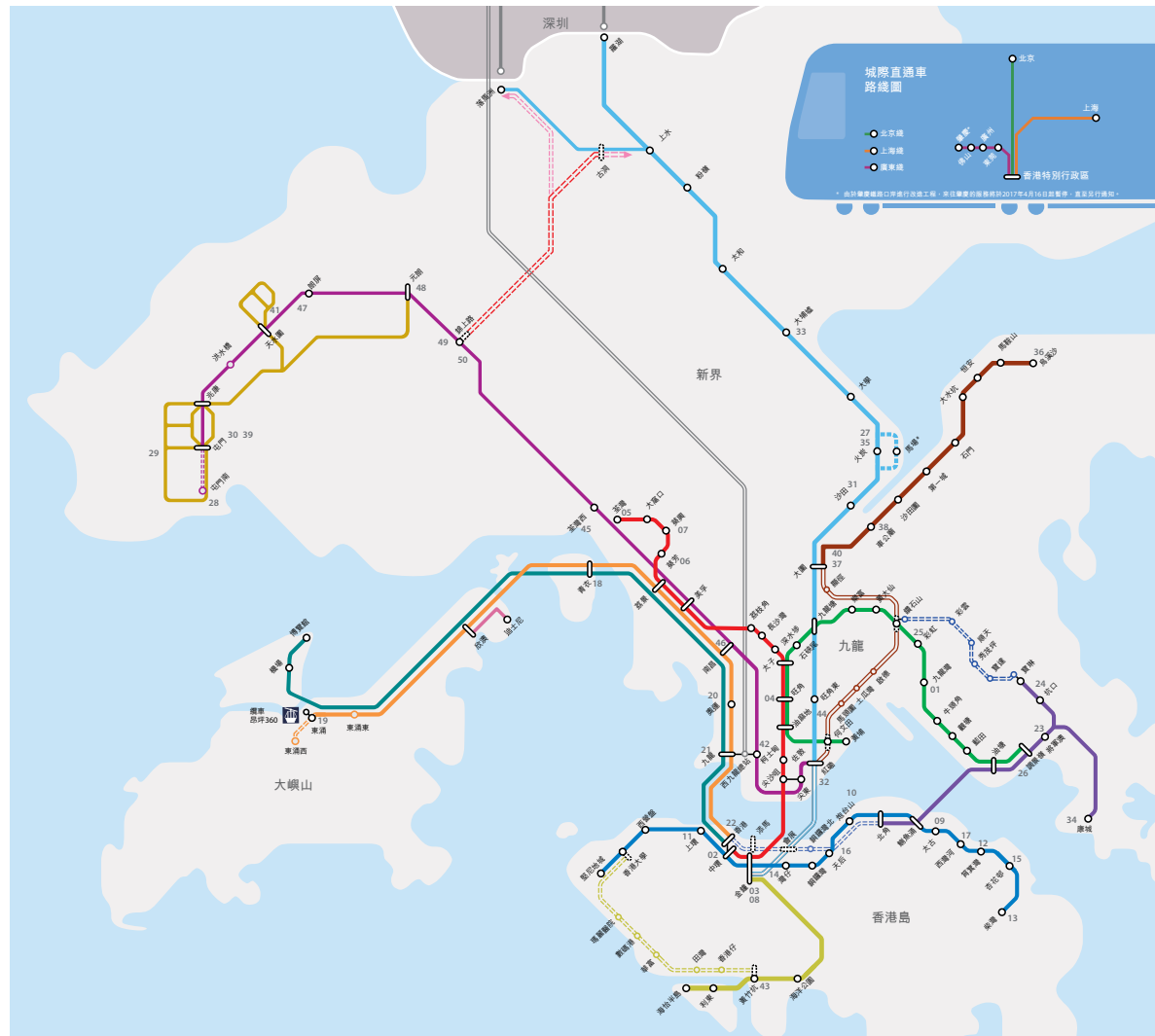
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

香港客運業務及網絡拓展

- 11 條重鐵綫路，路綫總長 230.9 公里
- 93 個車站和 68 個輕鐵站
- 周日平均乘客量約 560 萬人次
- 總乘客量逾 19.5 億人次
- 兩個鐵路項目於 2016 年竣工；港鐵首次貫通全港 18 區
- 兩個全長合共 43 公里的鐵路項目正在興建中

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 / 君瀾港 / 中銀中心 / 滙豐中心 / 奧海城一期 / 奧海城二期
- 21 漾日居 / 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 / 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
- 22 將軍澳豪庭 / 君傲灣 / 天晉 / PopCorn 1 / PopCorn 2 / 香港九龍東皇冠假日酒店 / 香港九龍東智選假日酒店 / 星峰薈
- 23 蔚藍灣畔 / 連理街
- 24 清水灣道 8 號 / 彩虹泊車轉乘公眾停車場
- 25 都會駅
- 26 駿景園 / 駿景廣場
- 27 海趣坊
- 28 新屯門中心 / 新屯門商場
- 29 恒福花園 / 恒福商場
- 30 連城廣場
- 31 港鐵紅磡大樓 / 紅磡站停車場
- 32 策誠軒
- 33 首都 / 領都 / 緻藍天
- 34 御龍山
- 35 銀湖 • 天峰
- 36 名城
- 37 濠岸 8 號
- 38 瓏門
- 39 The Austin/Grand Austin
- 40 環宇海灣

發展中 / 計劃中的物業

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

西鐵綫物業發展

(作為九廣鐵路公司相關附屬公司代理)

- 46 瓏門
- 47 荃灣西站 (五區) 灣畔 / 荃灣西站 (五區) 城畔 / 柏傲灣 / 環宇海灣
- 48 匯豐
- 49 朗屏 8 號 / 朗屏站 (南)
- 50 元朗站
- 51 錦上路站物業發展組合
- 52 八鄉維修中心

目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告
我們的報告
本報告的範圍
關於港鐵公司
價值鏈、重要性及持份者參與

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

香港鐵路網絡

本地鐵路服務指十條主要的鐵路綫：觀塘綫、荃灣綫、港島綫、南港島綫（東段）、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。

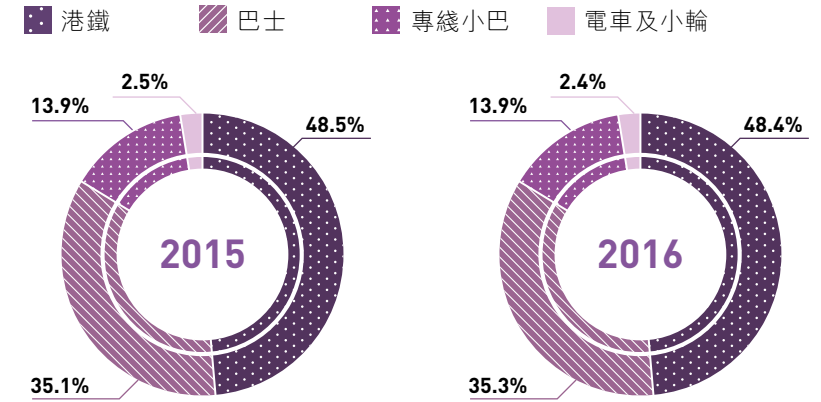
機場快綫指連接香港國際機場與中環商業中心區香港站的直接鐵路服務。

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。

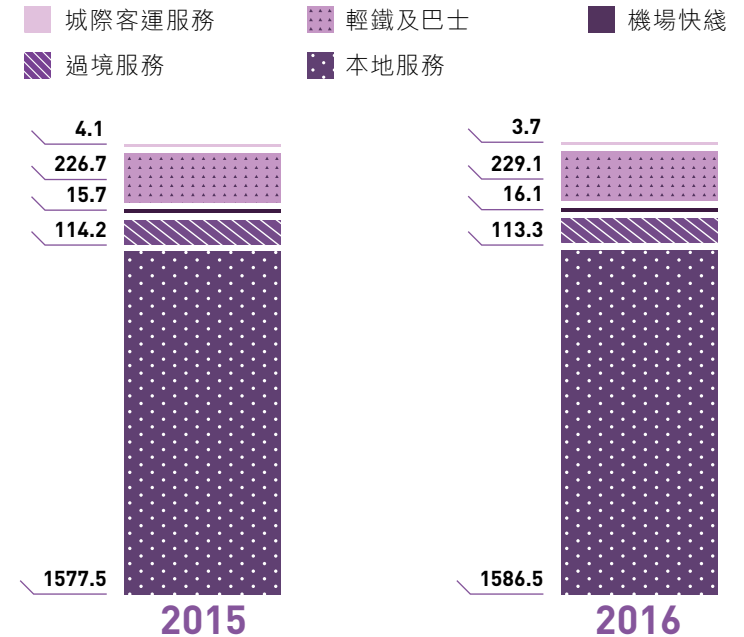
城際客運服務指往返中國內地城市（即北京、上海和廣東）的三條城際列車綫路。

2016年，我們在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率為48.4%，較去年微跌。

在香港的專營公共交通（%）



香港客運業務的總乘客量（百萬人次）



目錄

引言

- 城市無限：
2016 年可持續發展報告
- 我們的報告
- 本報告的範圍
- ▶ 關於港鐵公司
- 價值鏈、重要性及持份者參與

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

觀塘綫延綫已於 2016 年 10 月 23 日通車，將現有的鐵路綫由油麻地伸延至黃埔。2016 年 12 月 28 日，南港島綫（東段）由金鐘伸延至港島南區，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。

上述兩個項目體現「鐵路加物業」的發展模式。請參閱社區章節，以了解在開發上述兩條鐵路綫時，我們為切合當前及未來社區的需要而作出的考慮。

兩條新綫目前在施工中，連同觀塘綫延綫和南港島綫（東段），以及已於 2014 年通車的港島綫西延，香港鐵路網絡的路綫長度將增加 25% 左右，以滿足香港市民未來的交通需要。

香港網絡拓展項目（及 2016 年鐵路項目的完工狀況）

香港網絡拓展項目 — 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 87%。

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，為新界地區及維港兩岸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。截至年底，該項目整體已完成 68%。

了解更多……

高鐵香港段

2015 年 11 月 30 日，公司宣布與香港特區政府達成「[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，贊成票佔總票數的 99.83%。2016 年 3 月 11 日，香港特區政府立法會亦通過額外工程費用安排，令協議隨即成無條件及全面生效。

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](#)。

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

香港車站商務

- 1,392 個港鐵車站商店，為乘客提供便利
- 22,485 個車站廣告點及 23,747 個列車廣告點
- 4G 數據服務覆蓋全車站
- 加速進行流動電話網絡和 WiFi 系統的升級和安裝

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 2016 年 12 月 31 日，車站內共有 1,392 間商店，舖位面積達 57,151 平方米，較 2015 年增加 913 平方米。

了解更多……

請瀏覽我們的顧客網站，了解有關港鐵商店及商場的更多資訊。

電訊服務方面，一個新流動電話網絡的鋪設工程進展理想，預計於 2018 年完成，以提供更高的流動數據容量和更便捷的 4G 服務。我們亦與一間電訊營運商合作進行 Wi-Fi 設備升級工程，以提升服務水平。

香港物業業務

- 96,066 個住宅單位
- 管理 758,427 平方米商用及寫字樓面積
- 投資物業組合：
 - » 212,538 平方米零售物業
 - » 54,677 平方米可出租寫字樓及其他用途面積
 - » 未來五年將增加 120,620 平方米的總樓面面積

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商場和寫字樓及其他用途物業。

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 2016 年底，我們擁有 96,066 個住宅單位及管理 758,427 平方米的商用及寫字樓面積。我們不斷優化現有商場組合中的資產，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%。

過去三年，為配合市民的住房需求，港鐵已批出多個新物業發展項目。項目落成後，將提供約 18,000 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**共建未來**章節。

了解更多……

請瀏覽我們的公司網站，了解有關港鐵物業的更多資訊。

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

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 提供里約地鐵四號綫的技術顧問服務。里約地鐵四號綫於 2016 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綫和二號綫為 Metro Rio 提供協助。

有關顧問服務的更多資訊，請瀏覽我們的公司網站。

我們在香港亦從事其他業務，包括昂坪 360 纜車和昂坪市集（於 2014 年獲《英國電訊報》選為「世界十大驚喜纜車之旅」之一）。我們更首次包括昂坪 360 的相關可持續性議題的表現指標。我們亦從事「八達通」智能卡支付系統，由於我們並無該公司的營運控制權，故其不屬於本報告的涵蓋範圍。

了解更多……

有關昂坪 360 纜車及昂坪市集的更多資訊，請瀏覽網站。

中國內地及國際業務

在香港以外地區，我們在清晰的風險參數範圍內，在鐵路相關項目（包括物業發展項目），作出選擇性的投資，希望帶來持續回報。

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 2016 年的總載客量達到約 18 億人次。

2016 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洲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：北京地鐵十六號綫北段於 2016 年 12 月 31 日通車。
- 杭州：在 G20 峰會期間，我們維持卓越的安全及營運表現，並獲杭州市政府高度評價。
- 瑞典：於 2016 年 12 月 11 日接手管理 Stockholm commuter rail Service (Stockholms pendeltåg)。
- 深圳：在車站上蓋的低密度住宅項目中，首批已售單位於 2016 年 12 月移交買家。

目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

▶ 關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

瑞典

斯德哥爾摩地鐵

- 由MTR Tunnelbanan AB*營運
- 由MTR Tech AB*負責列車維修

MTR Express 城際鐵路服務

- 由MTR Express (Sweden) AB*營運

Stockholm commuter rail (Stockholms pendeltåg)

- 2016年12月開始專營權
- 由MTR Pendeltågen AB*營運
- 由Emtrain AB# 負責列車維修

英國

TfL Rail / 伊利莎伯綫

- 由MTR Corporation (Crossrail) Limited# 營運

London Overground

- 直至2016年11月
- 由London Overground Rail Operations Limited# 營運

澳洲

悉尼西北鐵路綫

- 2019年開始營運
- 由Metro Trains Sydney Pty. Limited# 營運

墨爾本都市鐵路

- 由Metro Trains Melbourne Pty. Limited# 營運

中國內地

北京地鐵四號綫，大興綫

- 北京地鐵十四號及十六號綫(第一期)
- 由北京京港地鐵有限公司# 營運

杭州地鐵一號綫及延綫

- 由杭州杭港地鐵有限公司# 營運

深圳市軌道交通4號綫(龍華綫)

- 由港鐵軌道交通(深圳)有限公司* 營運

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，請閱覽共建未來。

* 港鐵公司全資擁有的附屬公司

港鐵公司作為股東的合資公司或聯營公司

目錄



引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

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

我們的價值鏈包含了從規劃、建設到營運的鐵路、物業、零售以及其他的各類活動。

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。

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

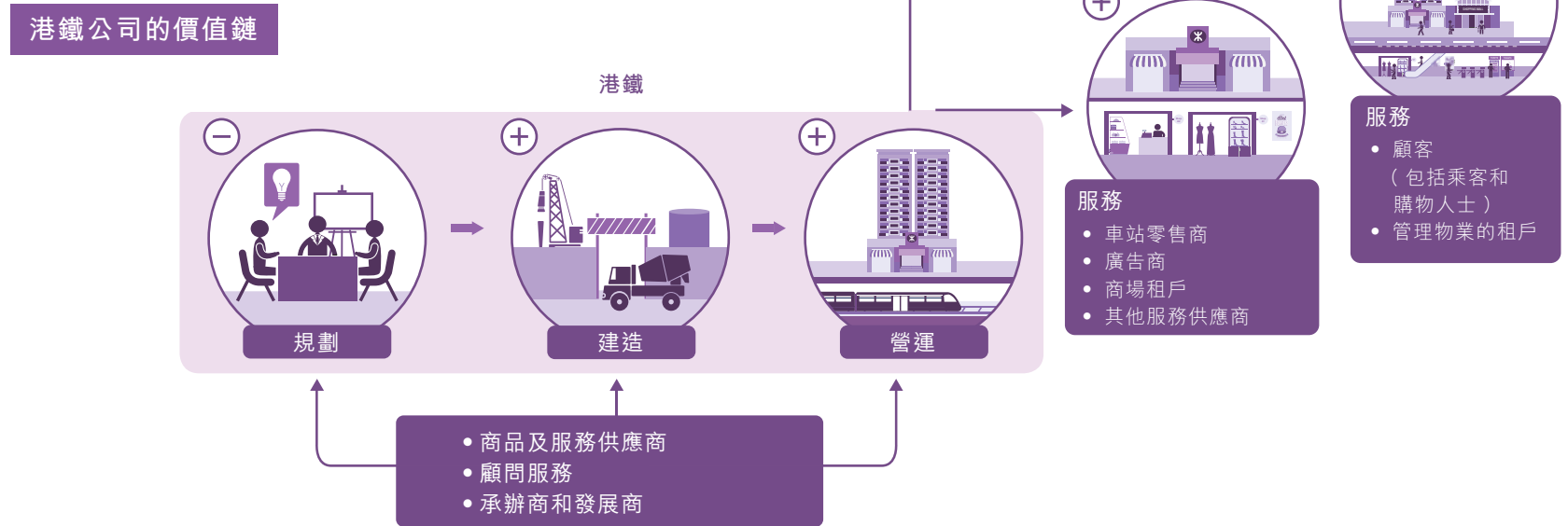
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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、流程和產出都可以作為評估其表現的條件。



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 環保組織 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 (參與) 	<p>顧客</p> <p>共建未來</p> <p>社區</p>

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

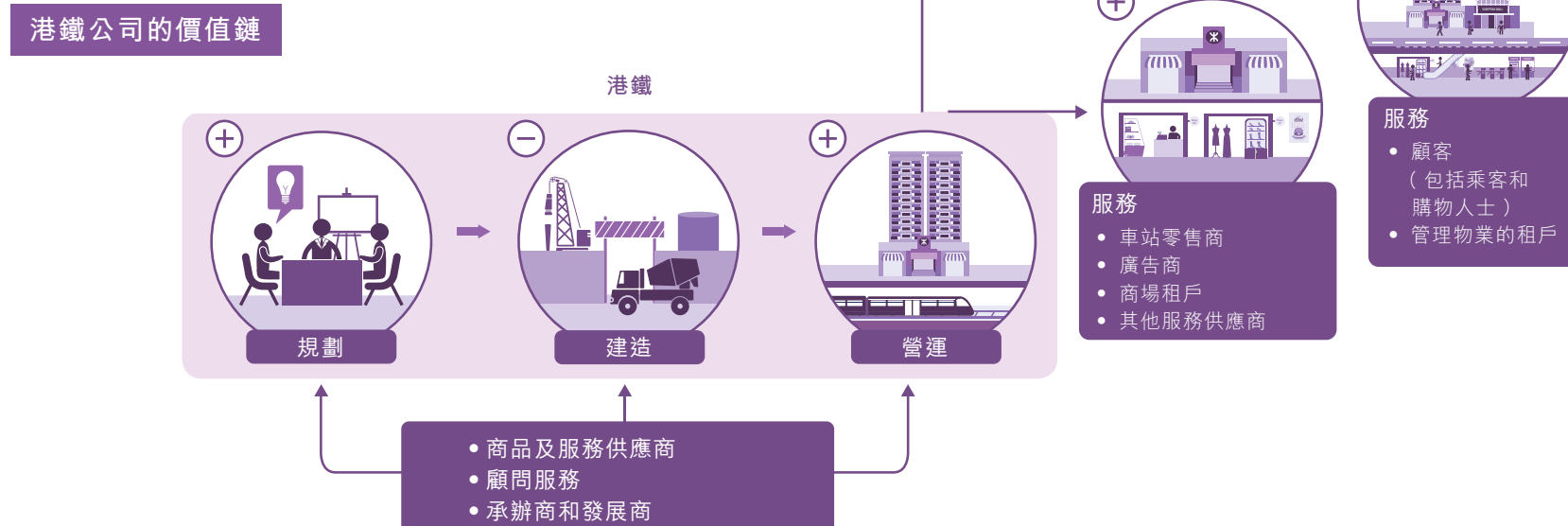
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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、流程和產出都可以作為評估其表現的條件。



階段	主要持份者	關注的最重要議題	港鐵回應
建造	<ul style="list-style-type: none"> 監管機構 政治團體 環保組織 社區 業務夥伴 供應商 投資者 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 員工及承辦商的健康及安全 公平營運 公平競爭 防止污染 可持續的資源使用 社區參與和發展 (參與) 來自政府的付款 / 繳稅 	<ul style="list-style-type: none"> 安全 公司管治 顧客 環境 社區

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

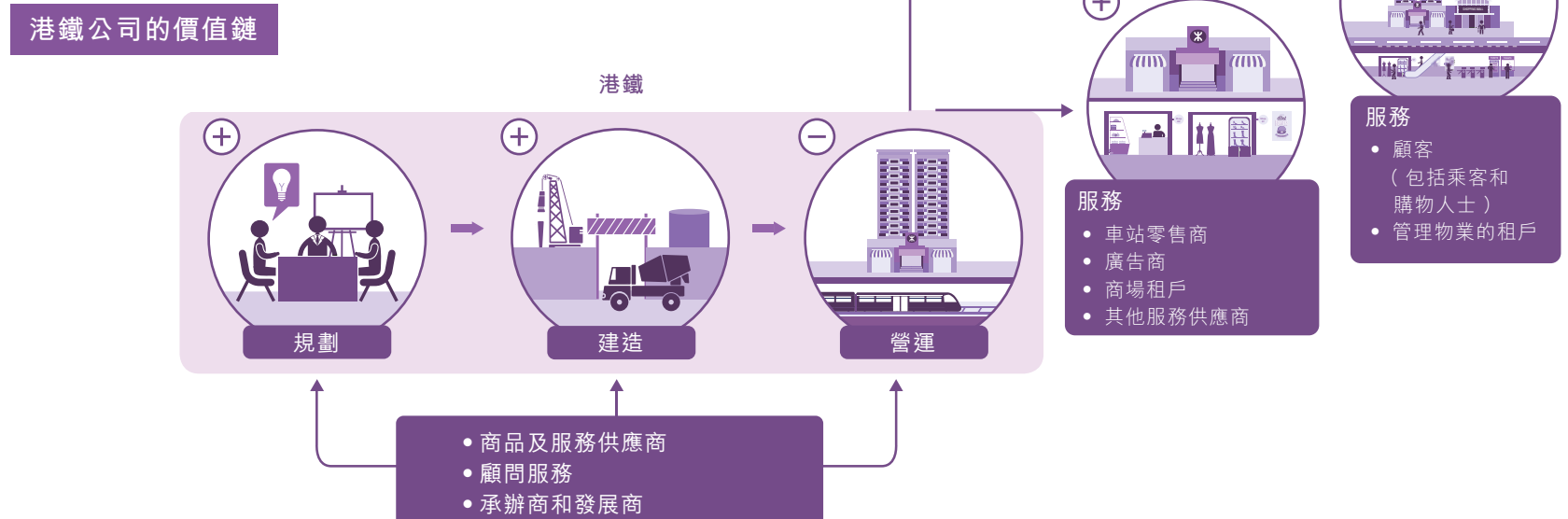
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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、流程和產出都可以作為評估其表現的條件。



階段	主要持份者	關注的最重要議題	港鐵回應
營運	<ul style="list-style-type: none"> 監管機構 員工 供應商 社區 投資者 政治團體 環保組織 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客的健康及安全 員工及承辦商的健康及安全 公平營運 公平競爭 氣候變化 防止污染 可持續的資源使用 社區參與和發展 (參與) 	<ul style="list-style-type: none"> 安全 供應鏈 財務及經濟表現 社區 環境 顧客 中國內地及國際業務

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

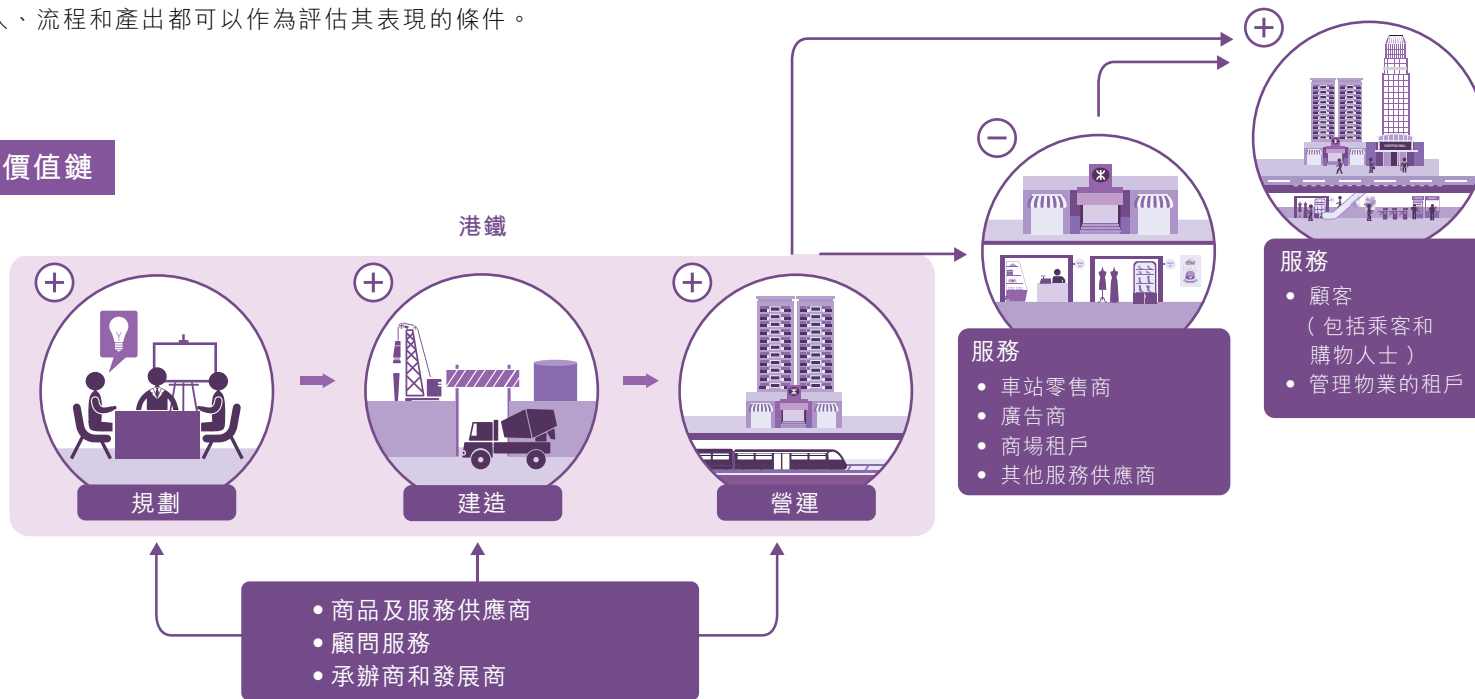
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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、流程和產出都可以作為評估其表現的條件。

港鐵公司的價值鏈



階段	主要持份者	關注的最重要議題	港鐵回應
提供服務 車站零售商、 廣告商、商場租戶	<ul style="list-style-type: none"> 顧客 員工 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客的健康及安全 員工及承辦商的健康及安全 公平營運 顧客教育 顧客服務、支援和投訴處理 	安全 供應鏈 顧客

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

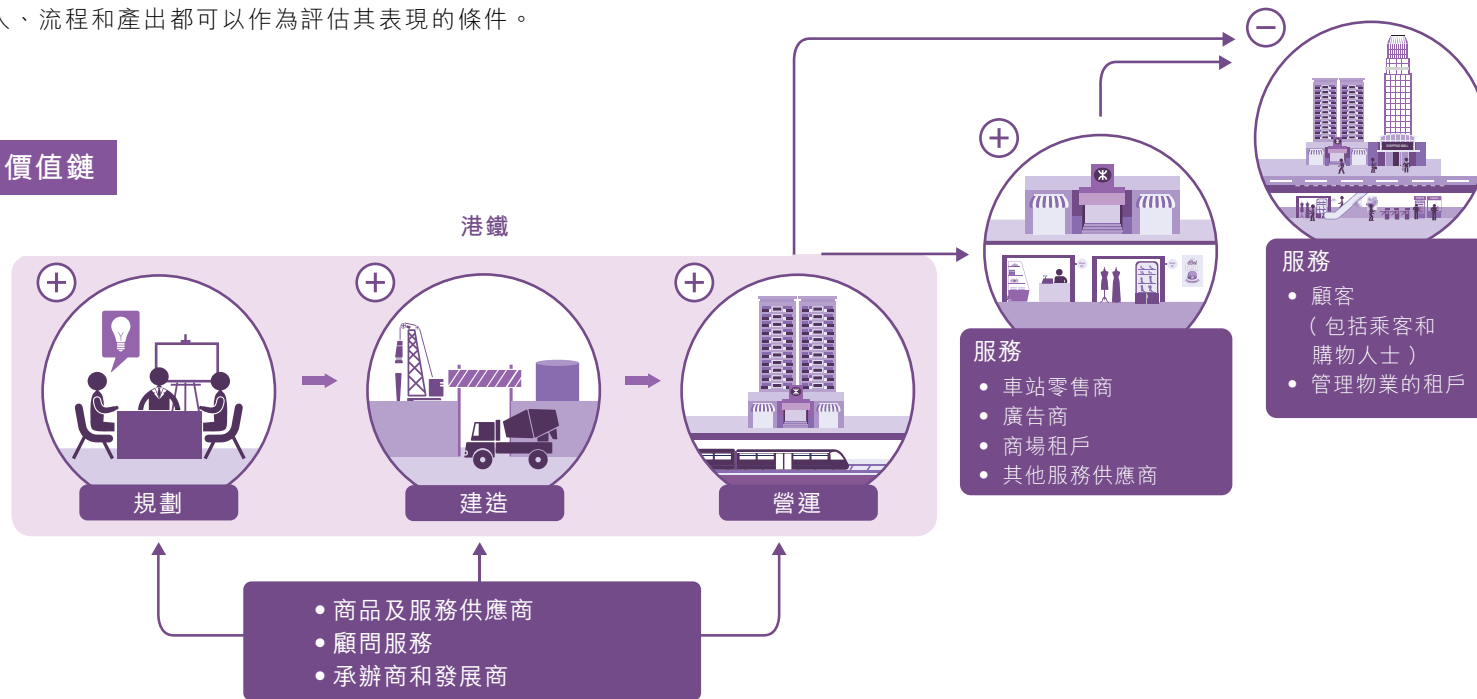
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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、流程和產出都可以作為評估其表現的條件。

港鐵公司的價值鏈



階段	主要持份者	關注的最重要議題	港鐵回應
提供服務 客運業務的乘客及 管理物業的租戶	<ul style="list-style-type: none"> 顧客 員工 社區 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客的健康及安全 員工及承辦商的健康及安全 顧客教育 顧客服務、支援和投訴處理 獲取實質性服務 社區參與和發展 (參與) 	安全 顧客 社區 中國內地及國際業務

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

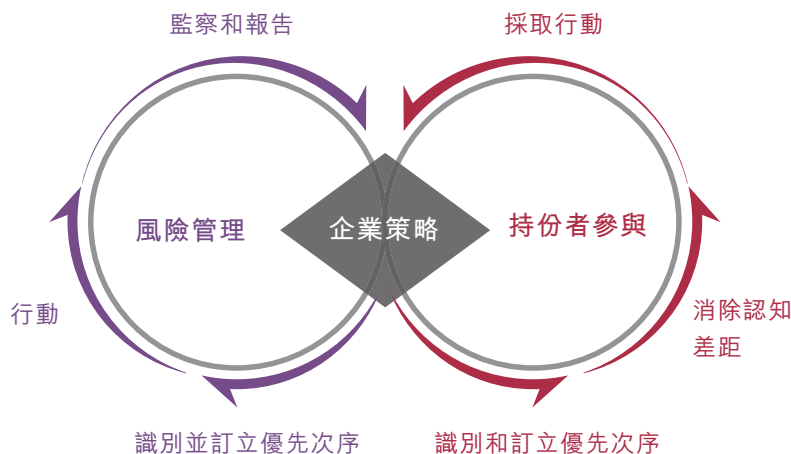
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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如何透過持份者參與及風險管理進行議題重要性評估。

可持續競爭優勢



持份者參與和風險管理

持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。就重要性評估而言，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，以了解重要性矩陣中的相關可持續發展報告事宜的狀況，以及下列議題的描述。

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，矩陣將顯示這類持份者最重視的可持續發展議題（議題根據 ISO 26000 訂立，請參閱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。

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

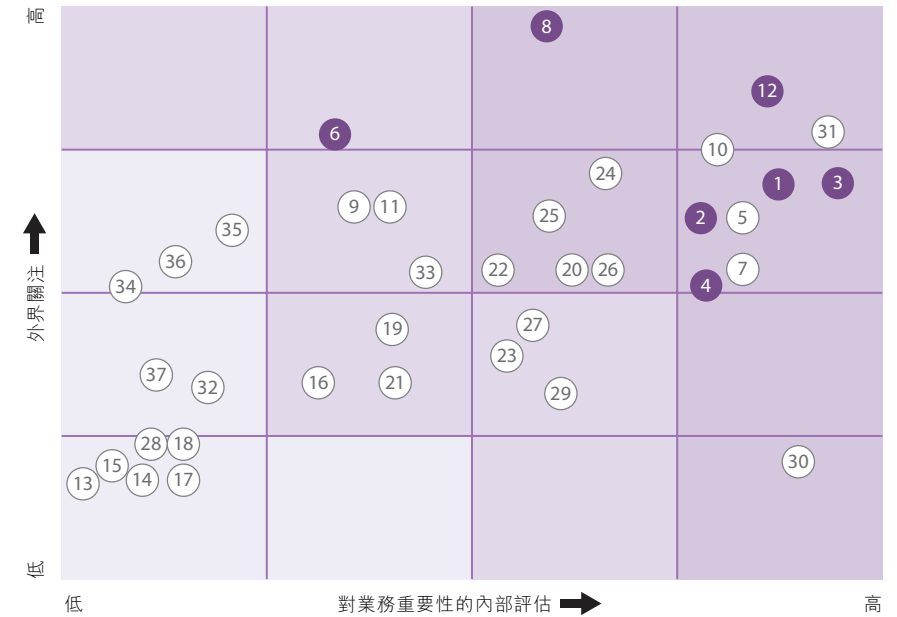
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	−	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

散戶、其他資本提供者及財務分析機構



重要程度 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 股東大會 公告及通函 投資者會議及路演 港鐵熱綫及電郵查詢 港鐵網站 股票過戶登記處 	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
	⑥ 公平貿易（真實的資訊以及公平的合同慣例）	中	未匯報
	⑧ 顧客的健康及安全	高	顧客安全
	⑫ 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路線

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

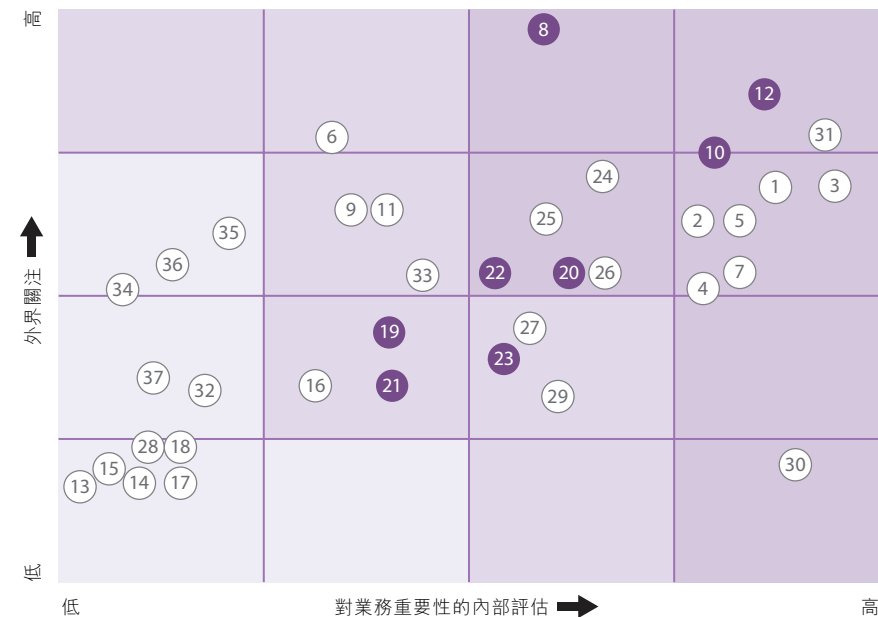
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	-	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

公司及其附屬公司的所有僱員。

 重要程度 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"> 行政總裁的話 經理溝通會 處別 / 部門溝通會 員工投入度調查 員工協商機制 (員工評議會 (SCC) 及 聯席協商會 (JCC)) 與工會會面 增進員工溝通計劃 各種內部溝通計劃及渠道 「We are MTR」— 退休員工計劃 	8 顧客的健康及安全	高	顧客安全
	10 顧客服務、支援和投訴處理	高	顧客 - 管理方針
	12 獲取實質性服務 (包括避免服務受阻)	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路線
	19 勞工實務	中	員工 - 管理方針
	20 工作條件及社會保障	高	員工 - 管理方針 工作與生活平衡
	21 員工諮詢與參與 (包括結社自由及集體談判權)	中	員工 - 管理方針 連繫及表揚員工
	22 員工及承辦商的健康及安全	高	員工及承辦商安全
	23 員工發展及培訓	中	員工培訓及發展計劃 培養企業文化

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

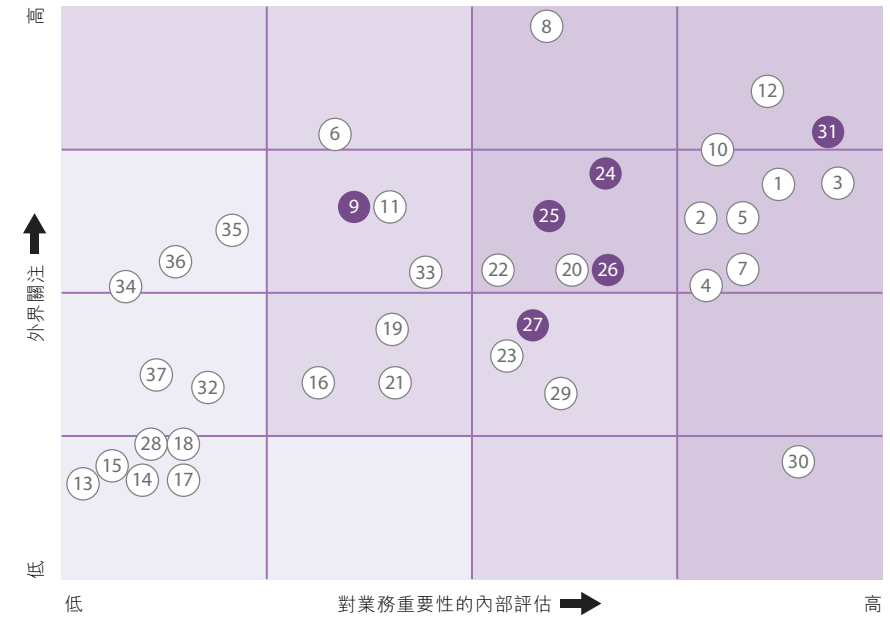
投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	-	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

涵蓋來自不同背景，但對我們的業務活動的環境影響及 / 或對特定環境問題表示關注的持份者，包括非政府組織、學術機構和業界機構。

重要程度 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"> 與環保組織會面 持續環境改善計劃 (CEIP) 環境影響評估諮詢 生態學者顧問服務 碳排放量披露項目 濕地特別顧問委員會 	9 可持續產品及服務	中	環境一引言
	24 防止污染 (空氣、水及廢物)	高	環境保護
	25 可持續的資源利用 (資源效率及用水)	高	可持續的資源使用
	26 氣候變化	高	氣候變化
	27 生物多樣性	中	生態
	31 社區參與和發展	高	連繫社區



目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

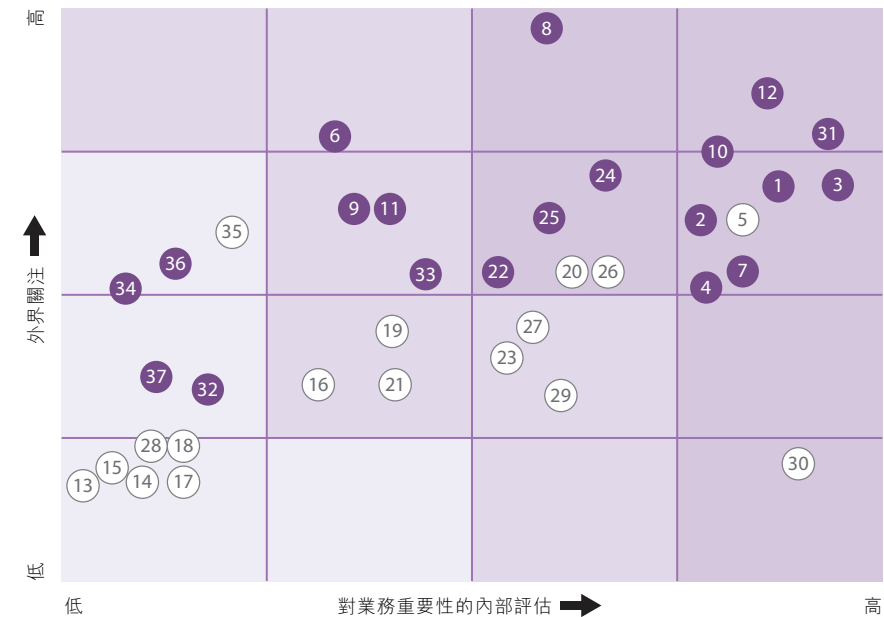
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	-	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

以人數和關注事宜的廣泛程度衡量，社區人士是我們最大的持份者類別，其中包括因毗鄰我們的鐵路營運、物業發展或網絡拓展項目而受我們的業務活動直接影響的當地居民。持份者亦包括代表更廣大的社群（例如年輕人和長者）及弱勢群體（例如殘疾和低收入群體）的社區團體。

 重要程度 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"> • 社交媒體渠道 • 媒體關係、公告、新聞稿 • 與新聞界聯絡 • 透過「心繫社區」與「Youth Connect」開展企業責任項目 • 社區聯絡小組會議 • 社區聯網 • 「鐵路人 鐵路心」公司義工計劃 • 「港鐵車站藝術」 • 與非政府組織開展合作計劃 	<ol 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(真實和公正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 9 可持續產品及服務 10 顧客服務、支援和投訴處理 11 顧客資料保護和私隱 12 獲取實質性服務(包括避免服務受阻) 	高 高 高 高 中 高 高 中 高 中 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 環境 - 引言 顧客 - 管理方針 重要性 優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路線 員工及承辦商安全 環境保護 可持續的資源使用 連繫社區 社區鐵路 投資我們的社區	
		<ol style="list-style-type: none"> 22 員工及承辦商的健康及安全 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) 31 社區參與和發展(參與) 32 教育及文化 	高 高 高 高 低	我們的社區 香港招聘活動 未匯報 未匯報 義工活動 投資我們的社區
		<ol style="list-style-type: none"> 33 創造就業及技能提升 	中	
		<ol style="list-style-type: none"> 34 技術開發及獲取 36 社區健康 37 社區投資(包括僱員義工) 	低 低 低	

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

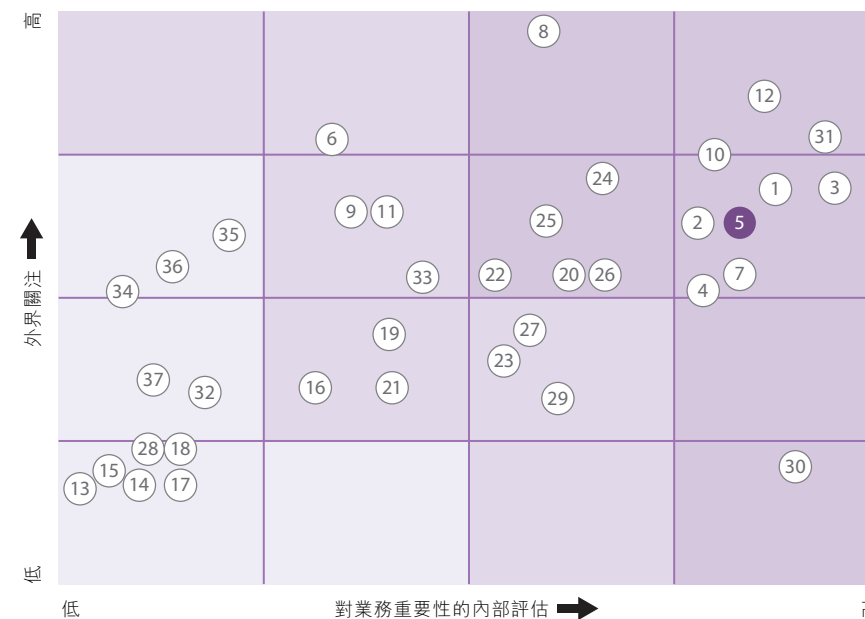
投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	-	媒體	+

簡介

為我們提供供應鏈所用產品和服務的所有機構和人士。

重要程度 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"> • 供應商企業責任調查 • 供應商審核 • 業界大會和路演 • 合作計劃、實地視察和講座 	5 公平競爭	高	反貪污及舉報



目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

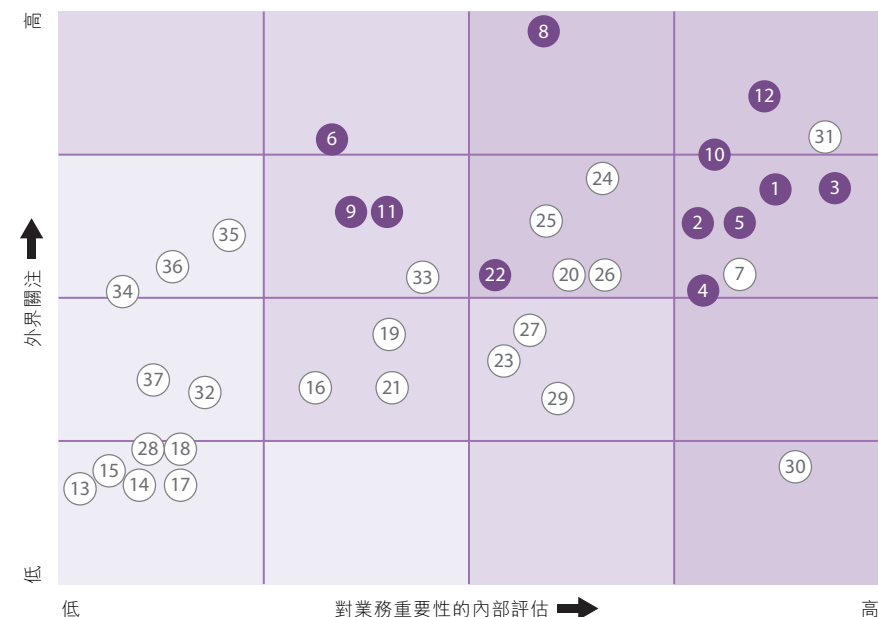
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	-
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

我們供應鏈內的一個子集，主要由代表公司進行網絡拓展、物業發展和投資項目的承辦商（和承辦商的僱員）組成。我們從供應商中抽出這些業務夥伴作為一個獨立類別處理，原因是他們與港鐵有密切的協作關係。

 重要程度 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"> 業界會議、大會、招聘會、路演 合作計劃、合約及工地會議、講座 	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
	6 公平貿易（真實和公正的資訊以及公平的合同慣例）	中	未匯報
	8 顧客的健康及安全	高	顧客安全
	9 可持續產品及服務	中	環境 - 引言
	10 顧客服務、支援和投訴處理	高	顧客 - 管理方針
	11 顧客資料保護和私隱	中	重要性
	12 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路線
	22 員工及承辦商的健康及安全	高	員工及承辦商安全

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

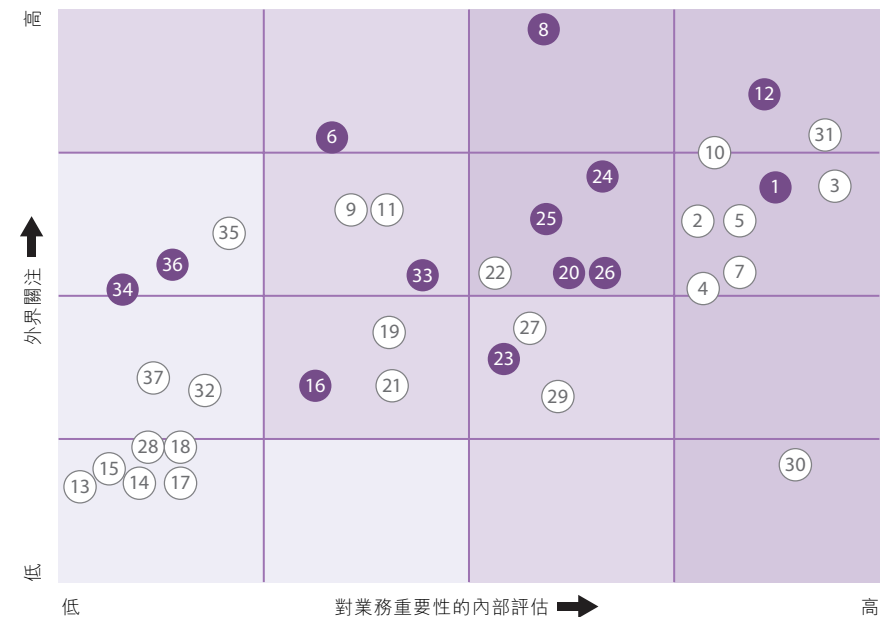
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	-
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

這些機構所執行的法規和其他標準對我們的日常營運和業務發展產生影響，包括各政府部門和香港交易所。



重要程度 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"> • 符規報告 • 立法會會議 • 關於交通及市區規劃的諮詢小組 • 與區議員會面 • 與立法會議員會面 	① 機構管治框架與過程	高	公司管治 - 管理方針
	⑥ 公平貿易(真實和公正的資訊以及公平的合同慣例)	中	未匯報
	⑧ 顧客的健康及安全	高	顧客安全
	⑫ 獲取實質性服務 (包括避免服務受阻)	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路線
	⑬ 多樣性與平等機遇	中	
	⑳ 工作條件及社會保障	高	員工 - 管理方針 工作與生活平衡
	㉓ 員工發展及培訓	中	員工培訓及發展計劃 培養企業文化
	㉔ 防止污染 (空氣、水及廢物)	高	環境保護
	㉕ 可持續的資源利用(資源效率及用水)	高	可持續的資源使用
	㉖ 氣候變化	高	氣候變化
	㉓ 創造就業及技能提升	中	我們的人才 香港的招聘活動
	⑳ 技術開發及獲取	低	未匯報
㉖ 社區健康	低	未匯報	

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

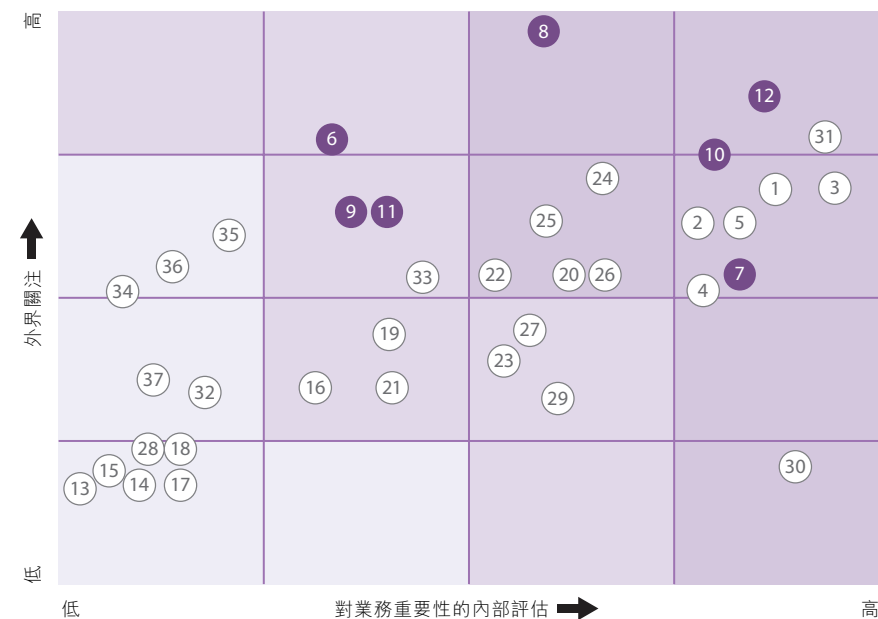
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	-
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	+

簡介

就我們的鐵路業務而言，「顧客」和「乘客」指採用本公司香港客運業務提供的各種運輸服務的人士。就我們的物業業務而言，「顧客」亦指我們管理的物業中的住戶和商戶，以及所有港鐵商場的顧客。

 重要程度 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"> 顧客滿意調查 「MTR Mobile」智能手機應用程式 港鐵友禮會 港鐵網站及 facebook 專頁 港鐵熱線 	6 公平貿易（真實和公正的資訊以及公平的合同慣例）	中	未匯報
	7 顧客教育	高	安全管理方針
	8 顧客的健康及安全	高	顧客安全
	9 可持續產品及服務	中	環境 - 引言
	10 顧客服務、支援和投訴處理	高	顧客 - 管理方針
	11 顧客資料保護和私隱	中	重要性
	12 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路線

目錄

引言

 城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

價值鏈、重要性及持份者參與

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

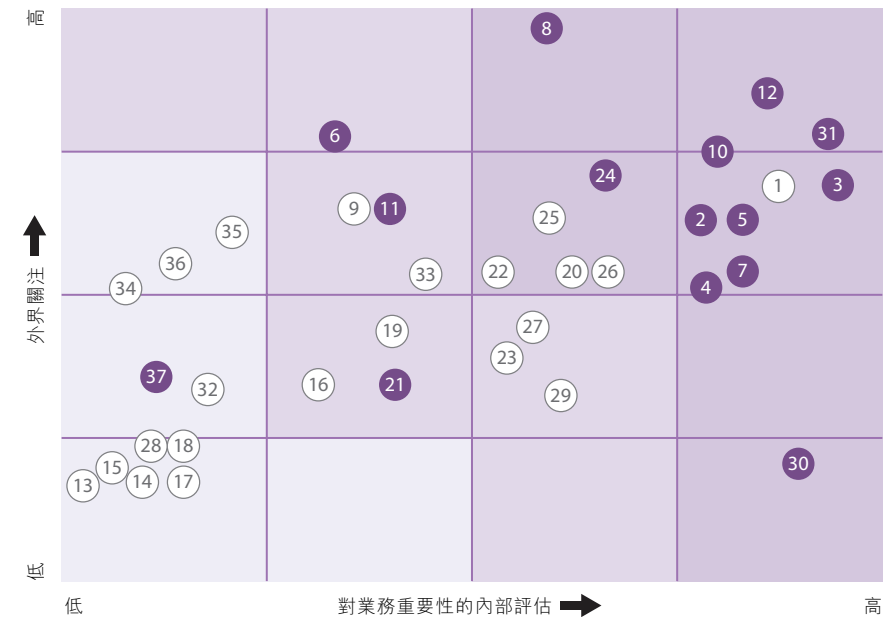
可持續發展表現指標

重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	-
供應商	+	媒體	+

簡介

香港政治機構的代表，包括區議員和立法會議員。我們需要就與營運協議或新鐵路工程有關的事宜定期向他們匯報最新情況。



重要程度 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"> 立法會會議 與區議員會面 與立法會議員會面 其他會議 	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
	6 公平貿易(真實和公正的資訊以及公平的合同慣例)	中	未匯報
	7 顧客教育	高	安全管理方針
	8 顧客的健康及安全	高	顧客安全
	10 顧客服務、支援和投訴處理	高	顧客 - 管理方針
	11 顧客資料保護和私隱	中	重要性
	12 獲取實質性服務(包括避免服務受阻)	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路綫
	21 員工諮詢及參與(包括結社自由及集體談判權)	中	員工 - 管理方針 連繫及表揚員工
	24 防止污染(空氣、水及廢物)	高	環境保護
30 來自政府付款 / 繳稅	高	「鐵路加物業」模式	
31 社區參與及發展	高	連繫社區	
37 社區投資(包括僱員義工)	低	義工活動 投資我們的社區	

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

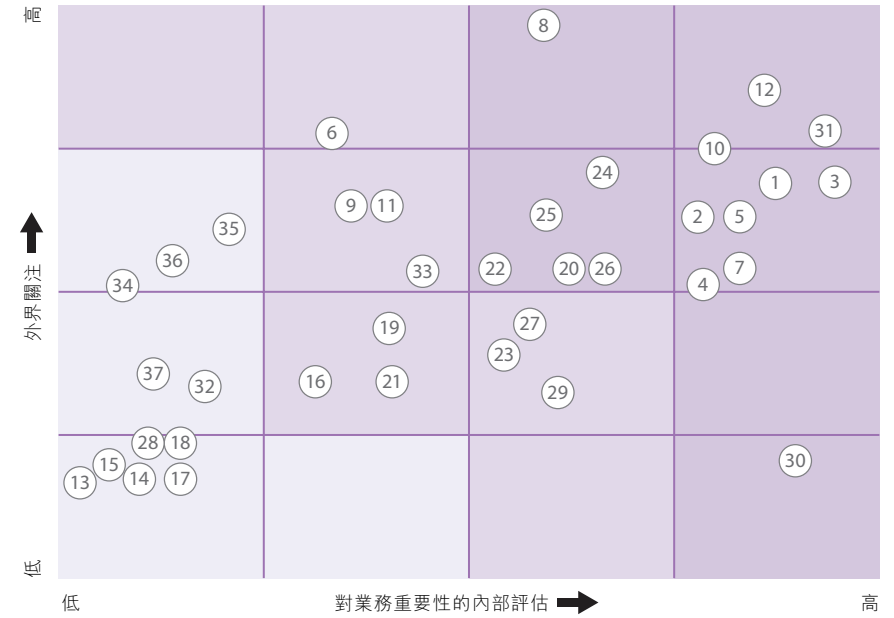
重要性矩陣 — 按持份者的關注分類

投資者	+	業務夥伴	+
員工	+	監管機構	+
環保組織	+	顧客及乘客	+
社區	+	政治團體	+
供應商	+	媒體	-

簡介

包括向公眾發布新聞、評論和報道等資訊的傳統和網上媒體。由於媒體反映的課題已由持份者向我們提出，所以我們不會將媒體作為一個獨立類別處理。我們透過不同渠道與媒體保持聯繫。

重要程度 低 中 高



目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

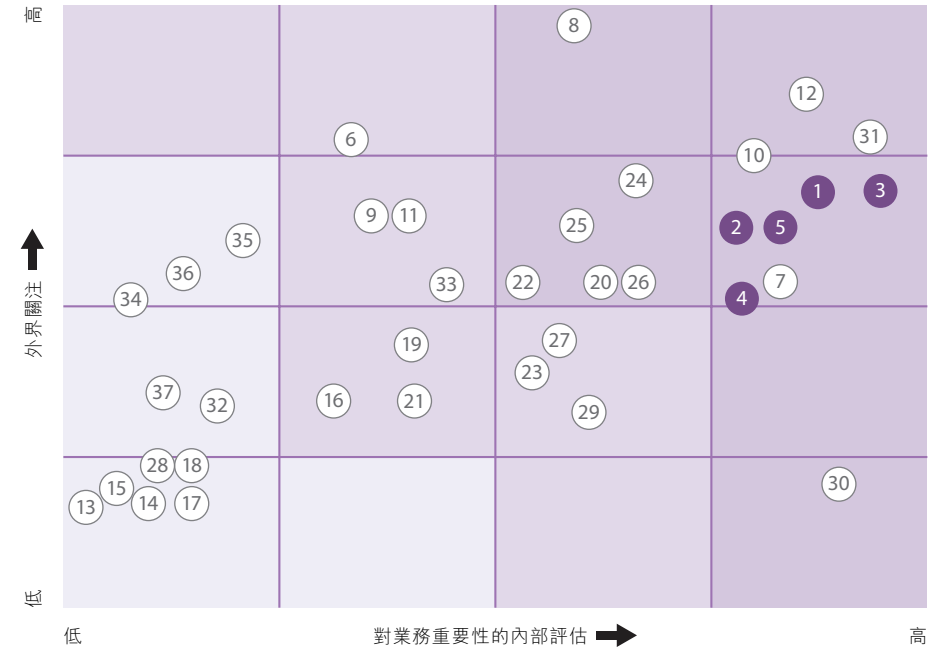
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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	+



重要程度 低 中 高

	重要程度	港鐵回應
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	公司與道德企業
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

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

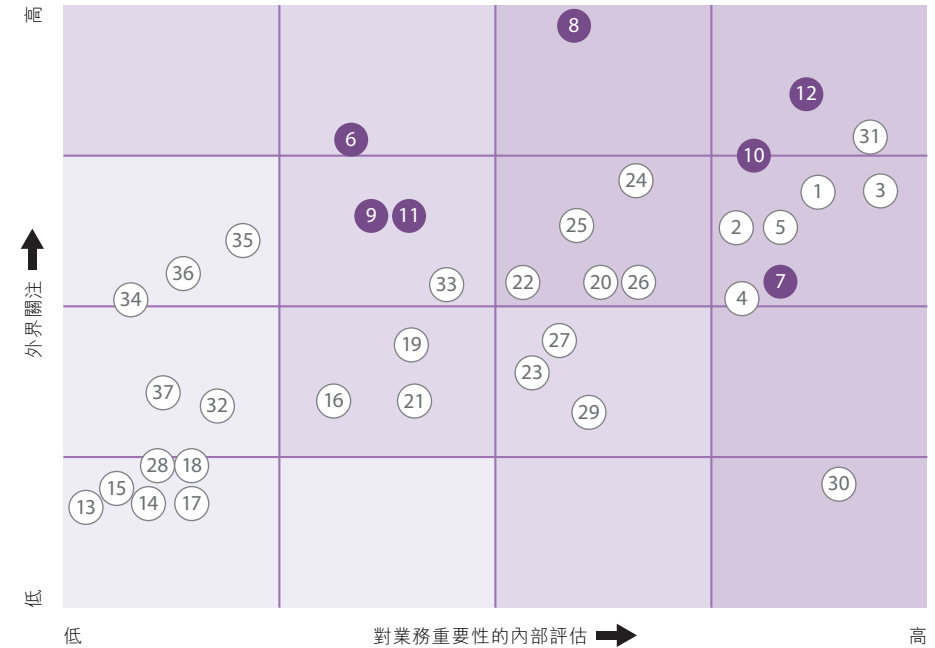
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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	+



重要程度 低 中 高

	重要程度	港鐵回應
6 公平貿易（包括真實和公正的資訊以及公平的合同慣例）	中	未匯報
7 顧客教育	高	安全管理方針
8 顧客的健康及安全	高	顧客安全
9 可持續產品及服務	中	環境 - 引言
10 顧客服務、支援和投訴處理	高	顧客 - 管理方針
11 顧客資料保護和私隱	中	重要性
12 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）	高	優惠和折扣 列車服務表現 新鐵路綫

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

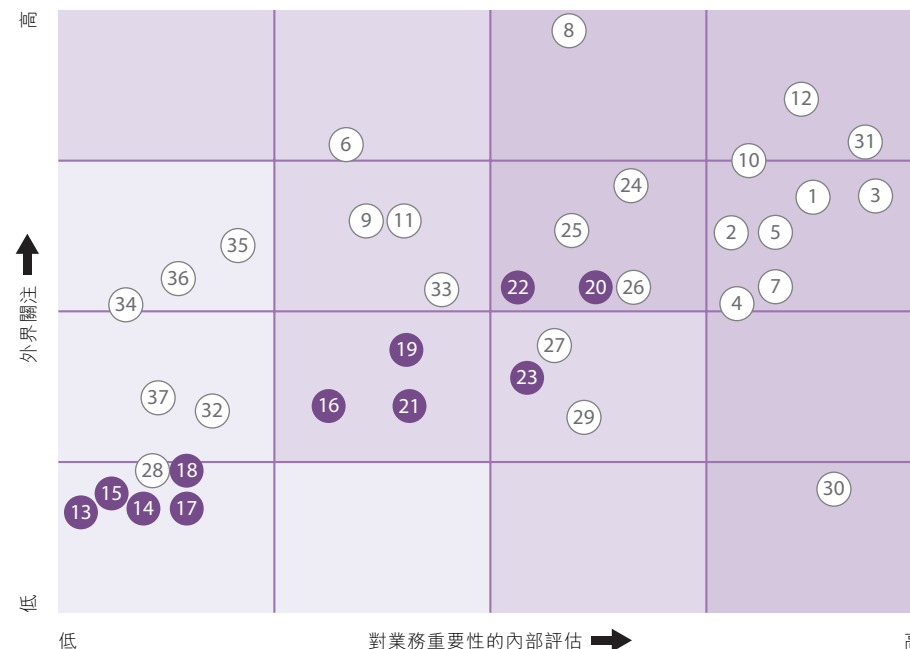
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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	+



重要程度 低 中 高

議題編號	重要程度	港鐵回應
13 人權風險評估	低	未匯報
14 人權風險事宜	低	未匯報
15 人權申訴機制	低	反貪污及舉報 公司管治 - 管理方針
16 多元化及平等機會	中	員工 引言
17 職場基本原則和權利 (基於國際勞工組織)	低	未匯報
18 保護員工公民權利和政治權利	低	未匯報
19 勞工實務	中	員工 - 管理方針
20 工作條件及社會保障	高	員工 - 管理方針 工作與生活平衡
21 員工諮詢及參與 (包括結社自由及集體談判權)	中	員工 - 管理方針 連繫及表揚員工
22 員工及承辦商的健康及安全	高	員工及承辦商安全
23 員工發展及培訓	中	培訓與發展 培養企業文化

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

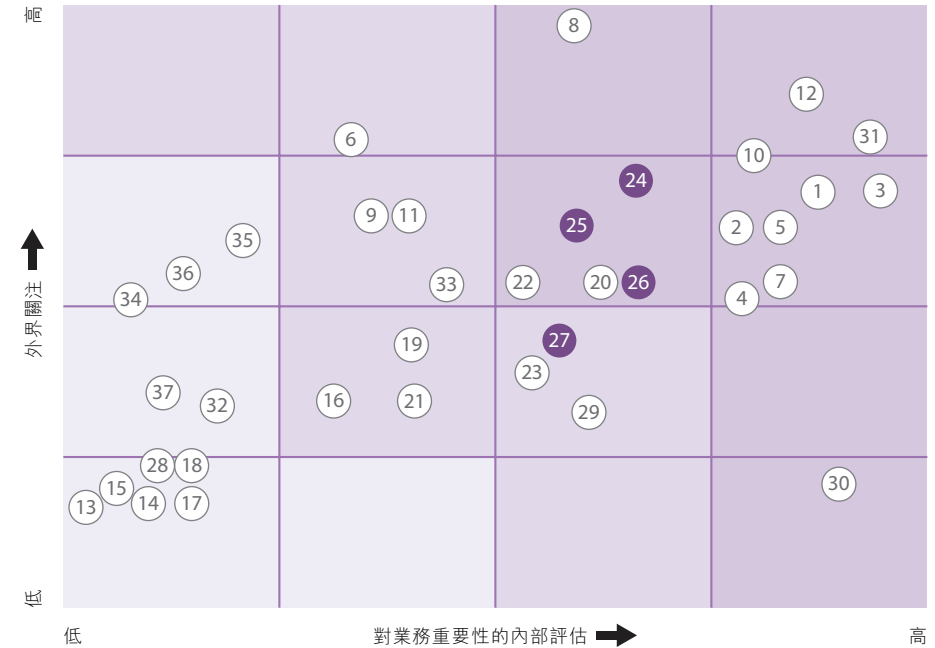
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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	+



重要程度 低 中 高

	重要程度	港鐵回應
24 防止污染（包括空氣、水及廢物）	高	環境保護
25 可持續的資源利用（包括資源效率及用水）	高	可持續的資源使用
26 氣候變化	高	氣候變化
27 生物多樣性	中	生態

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

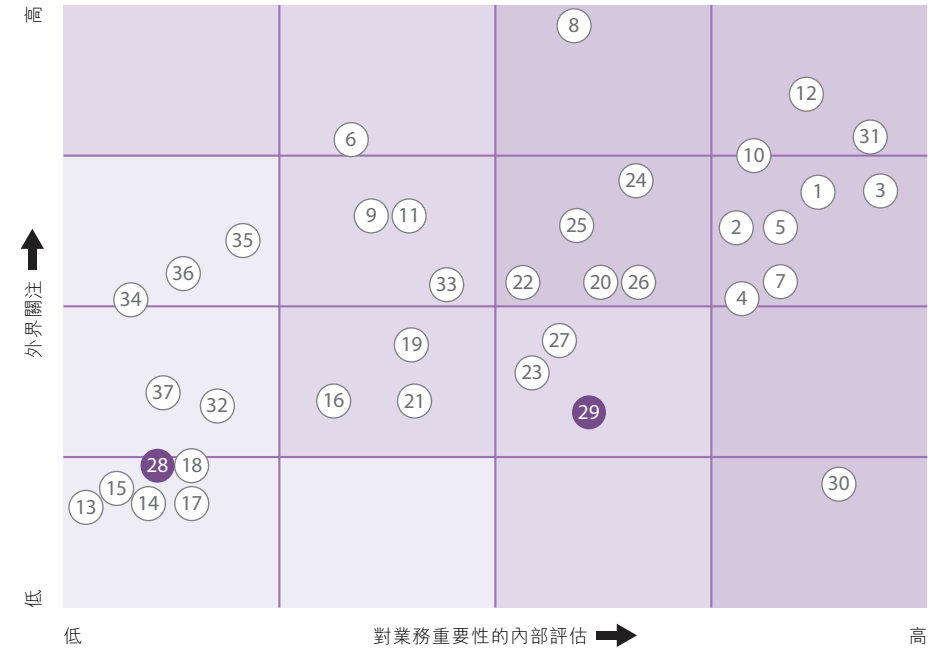
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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 +



重要程度 低 中 高

議題	重要程度	港鐵回應
28 供應鏈之人權風險	低	供應鏈管理
29 向價值鏈推廣社會責任	中	供應鏈 - 引言 與承辦商保持聯繫和合作

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

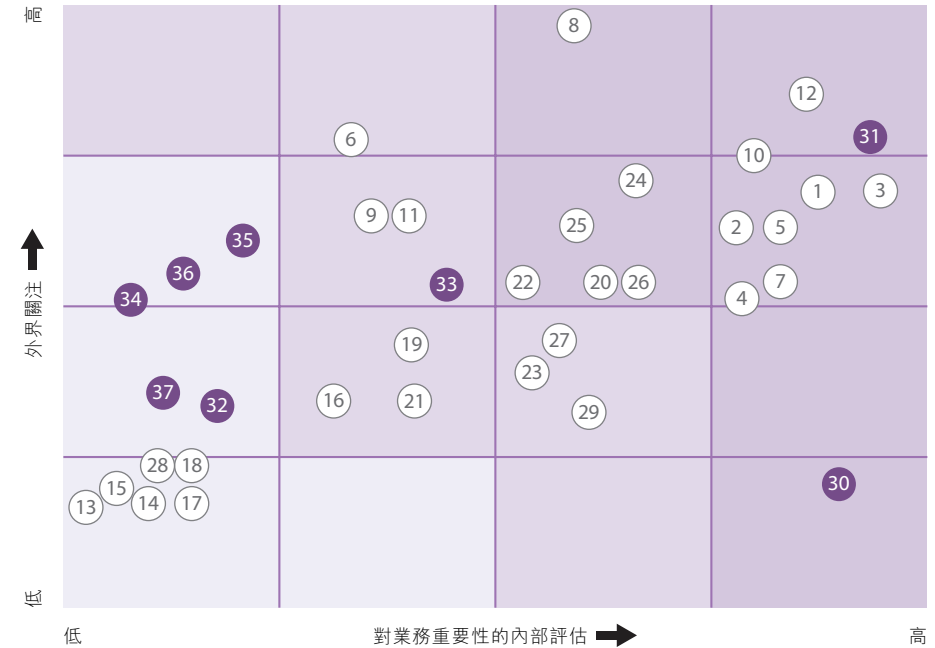
共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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	-



重要程度 低 中 高

議題	重要程度	港鐵回應
30 來自政府付款 / 繳稅	高	「鐵路加物業」模式
31 社區參與及發展	高	連繫社區
32 教育及文化	低	社區鐵路 投資我們的社區
33 創造就業及技能提升	中	我們的人才 香港的招聘活動
34 技術開發及獲取	低	未匯報
35 財富及收入創造	低	未匯報
36 社區健康	低	未匯報
37 社區投資（包括僱員義工）	低	義工活動 投資我們的社區

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

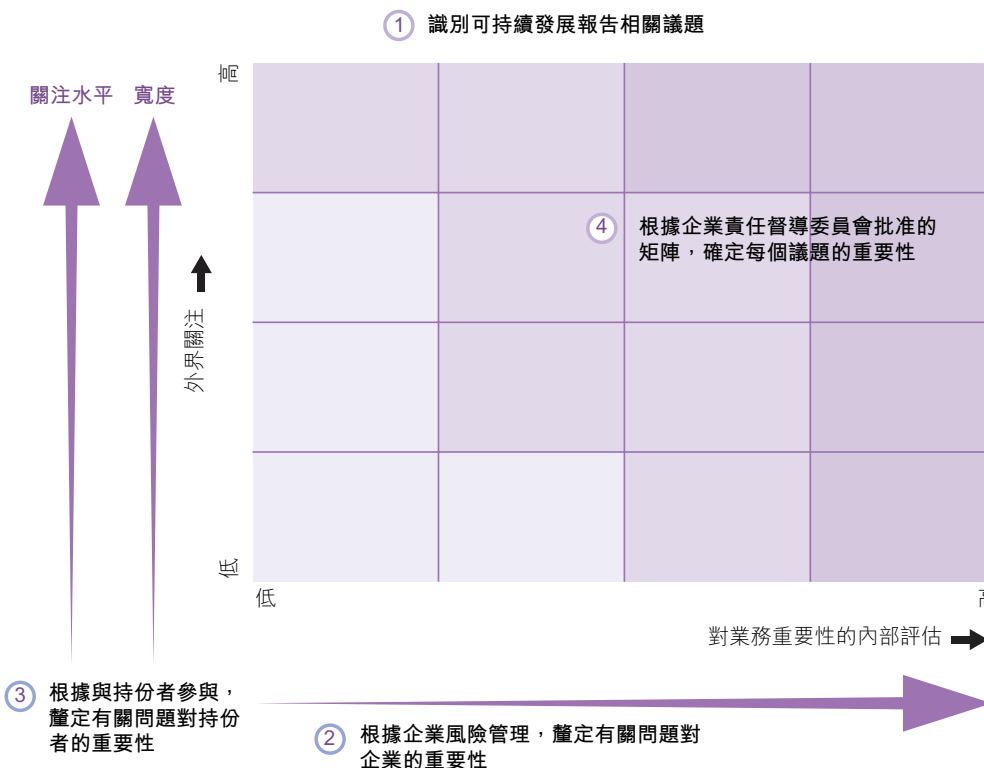
重要性評估方法

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 / 或對持份者的評估和決策有實質影響，並指出公司及各持份者共同關注的議題，而非只是投資者關注的議題。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

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。

確定重要性的步驟



- 第一步
- 第二步
- 第三步
- 第四步

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

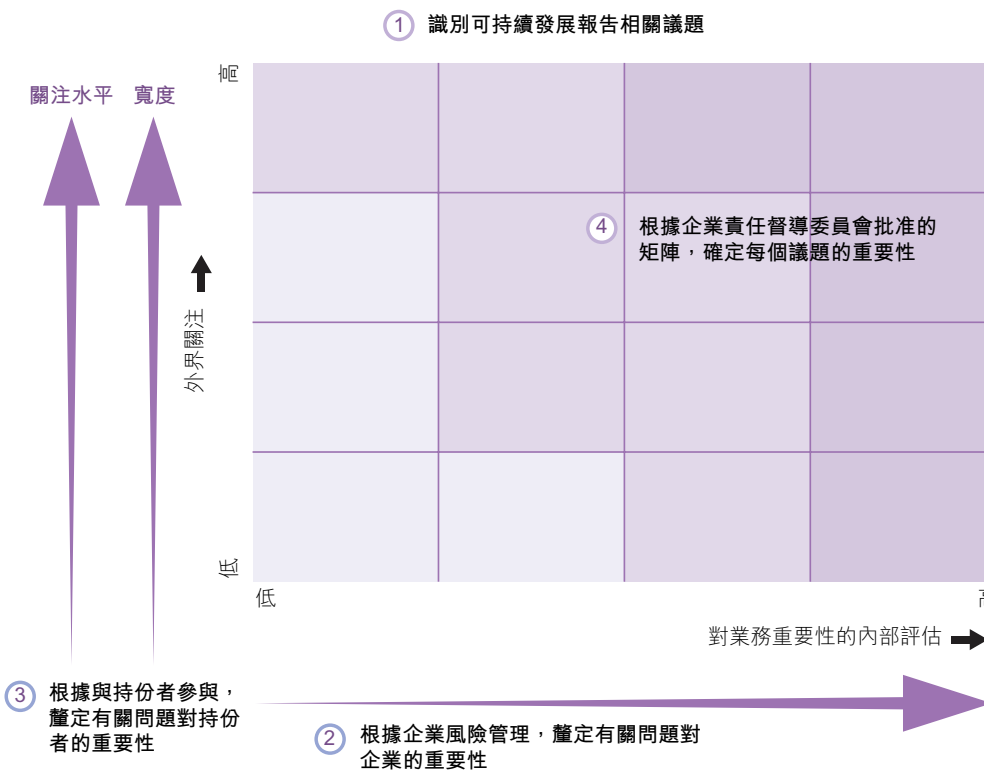
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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 / 或對持份者的評估和決策有實質影響，並指出公司及各持份者共同關注的議題，而非只是投資者關注的議題。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

確定重要性的步驟



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。

第一步

識別可持續發展報告事宜

我們採用「ISO26000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

第二步

第三步

第四步



目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

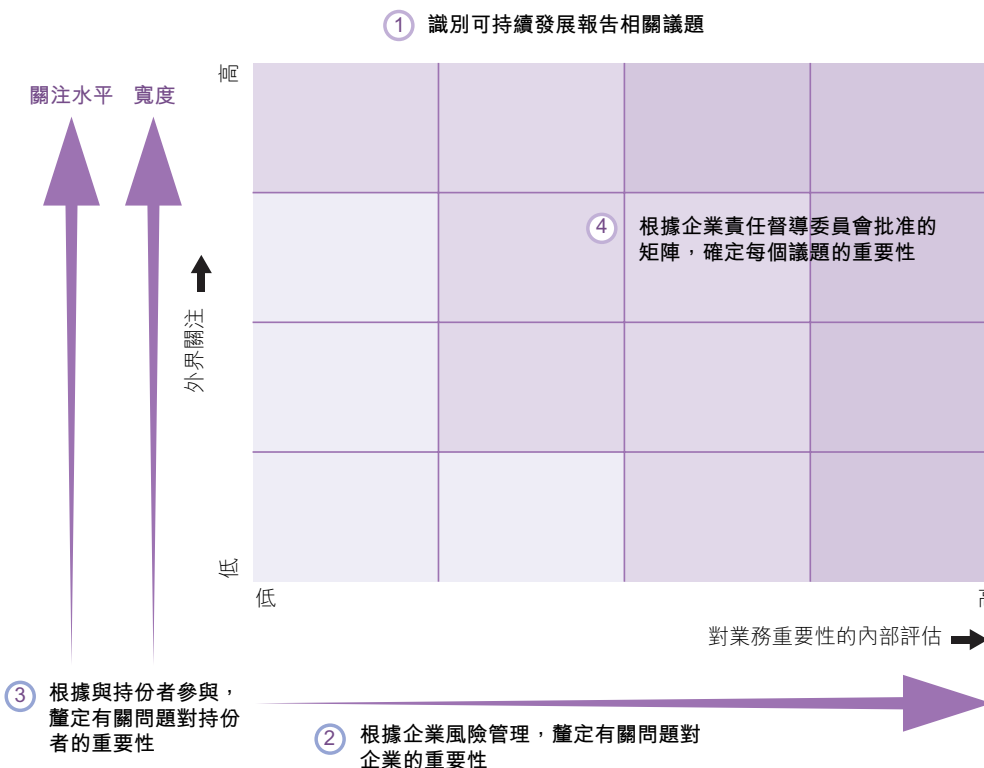
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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 / 或對持份者的評估和決策有實質影響，並指出公司及各持份者共同關注的議題，而非只是投資者關注的議題。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

確定重要性的步驟



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。

第一步

第二步

根據企業風險管理，釐定有關問題對企業的重要性
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46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項可持續性議題的每個位置反映出來。

第三步

第四步

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

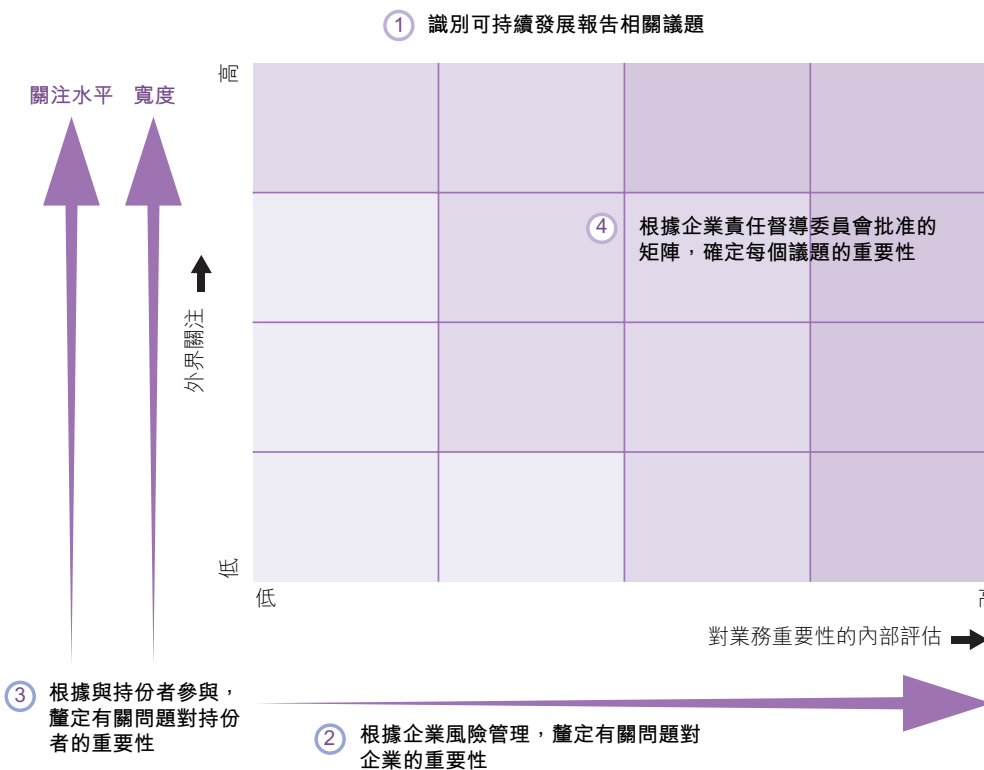
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

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 / 或對持份者的評估和決策有實質影響，並指出公司及各持份者共同關注的議題，而非只是投資者關注的議題。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

確定重要性的步驟



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。

- 第一步
- 第二步
- 第三步

根據與持份者參與，釐定有關問題對持份者的重要性

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連繫的結果，以確定37項議題中每項議題對他們的相對重要性。請注意，每項議題沿橫軸由下至上排列的位置愈高，便反映持份者感興趣的程度（例如，有些持份者表現濃厚興趣）及/或感興趣的人愈多（例如，許多持份者表現一定興趣）。2016年，外部評審小組亦應邀審閱及驗證評估結果。小組就某項議題的位置變動提出建議，並獲得公司採納。

- 第四步

目錄

引言

城市無限：
2016年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

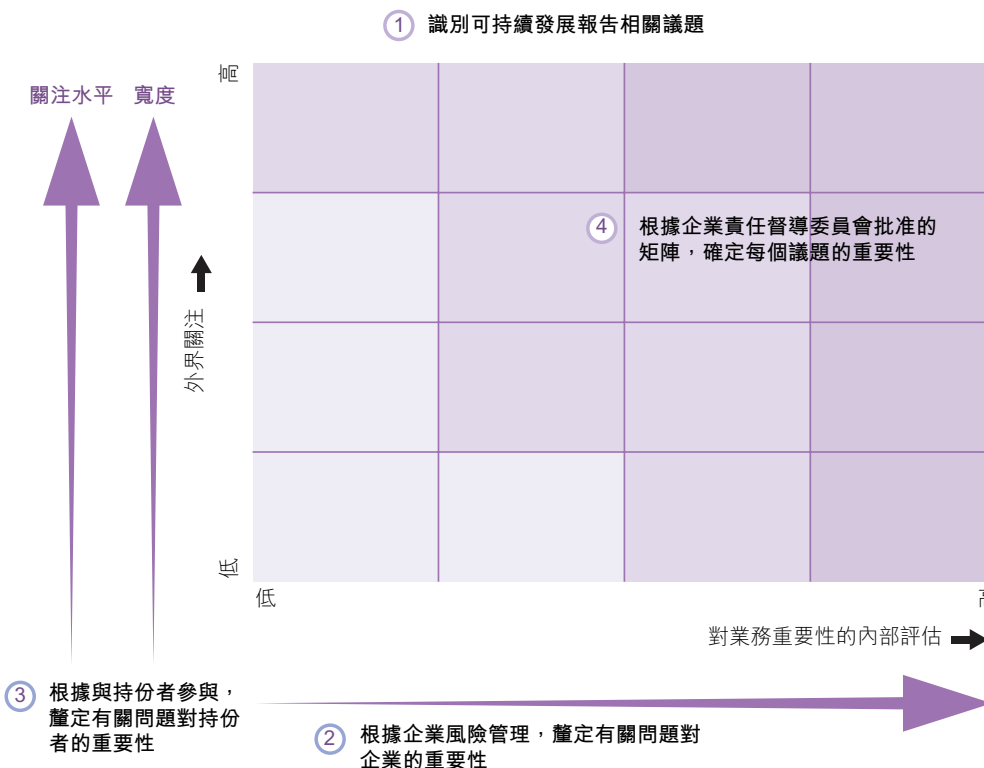
重要性評估方法

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 / 或對持份者的評估和決策有實質影響，並指出公司及各持份者共同關注的議題，而非只是投資者關注的議題。我們的重要性評估方法包括下圖概述的四個基本步驟。

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。

確定重要性的步驟



- 第一步
- 第二步
- 第三步
- 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2016年審閱和核准了所有37項議題的重要性評估結果。

目錄

引言

城市無限：
2016 年可持續發展報告

我們的報告

本報告的範圍

關於港鐵公司

▶ 價值鏈、重要性及持份者參與

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

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 2016 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。

- **政府付款 / 繳稅（第 30 項）** 與政府支付的補貼或其他合約協議形式的款項有關，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，如港鐵的鐵路業務而言，[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。
- 原先經內外部評估為低重要性的**財富及收入創造（第 35 項）**，我們現已依據外部評審小組的建議提高其重要性。雖然鐵路新綫和延綫通車為附近居民帶來更大便利和促進社區發展，但有小組成員認為新港鐵車站創造的價值並未有獲得公平分配，造成了貴族化現象。我們希望在設計、施工及營運階段與當地居民溝通聯繫，以回應他們的需要。車站內有不少藝術作品便是我們與居民一起創作的，以頌揚地方社區的文化歷史和特色。詳情請參閱[社區](#)一節。

- 持份者認為教育和文化（第 32 項）及社區投資（包括僱員義工服務）（第 37 項）的重要性不高，但我們認為，我們有機會可善用我們的技能、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、安全等。因此，我們在[社區](#)章節報告了相關活動和計劃，並在[員工](#)章節報告了僱員義工服務。