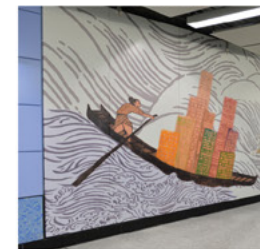




城市無限

2016年可持續發展報告
摘要報告





目錄

	關於本報告	2		環境	26
	關於我們	3		員工	28
	主席的話	4		供應鏈	30
	行政總裁的信	6		財務及經濟表現	32
	城市旅程	8		公司管治	34
	安全	20		共建未來	36
	顧客	22		中國內地與國際業務	38
	社區	24			



城市無限

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。

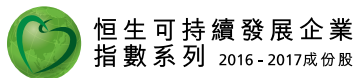
港鐵通過每一段順暢的旅程，幫助顧客把握城市的無限機遇，並釋放潛力。

關於本報告

今年的報告我們繼續採用兩個相輔相成的方式：

1. 本摘要報告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。我們的長遠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. 報告網站及互動式PDF提供更詳盡的資訊，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。

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



關於我們

港鐵公司

● 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。

● 香港客運服務

我們在香港經營以鐵路為主的集體運輸系統，包括11條鐵路線和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。觀塘綫延伸及南港島綫(東段)已於2016年完工通車而港島綫西延項目也於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。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。





主席的話

**馬時亨教授於去年出任港鐵主席。
時隔一年，我們回顧一下他對港鐵的發展及未來機遇的看法。**

港鐵去年最主要的成就…

我非常享受這一年來在港鐵的日子。我很清楚，公司明白長遠的成功，取決於能否應對當前的挑戰，同時放眼未來的重要機遇。根據我過去一年的觀察，這是我們一直努力的方向，希望為香港經濟創優增值。

我的意思是什麼呢？港鐵主要通過兩方面創造經濟價值：第一是在財務方面，港鐵將香港境內及境外產生的收入分配到整個城市的經濟體系中；另外是透過營運鐵路及其他業務為社會帶來正面效益。

在財務方面，我們透過營運鐵路及物業業務所創造的經濟價值廣泛地與香港各界分享：以工資、薪金及福利的方式與我們的僱員分享；透過採購產品及服務與我們的供應商及承辦商分享；以收入及納稅的方式與政府分享；以派發股息的方式與我們的股東分享。當然值得一提的是，香港特別行政區政府是我們最大的股東。

營運方面，港鐵創造的價值，尤其是透過我們的鐵路業務所創造的價值，在於我們提供安全、高效、便捷及具有環境效益的業務。我們透過向顧客提供世界級服務將香港連繫起來，這是我們港鐵公司同事每天同心協力去做的事情。

我們未來的發展重點…

我們的一貫目標是解決當前的挑戰，同時透過投資開創未來。因此，我們通過不同途徑進行投資以提升港鐵的發展前景。

隨著觀塘綫延綫及南港島綫（東段）這兩條新綫的順利通車，我們已開始過渡至「鐵路2.0」新一代鐵路網：我們不斷改善車站的無障礙及其他設施、加強基礎設施的能源及成本效益、更新現有的列車以及提升鐵路的訊號系統。透過這些投資，我們可以保持安全記錄，並繼續提高服務的舒適度及效率。

這些投資規模龐大，且對港鐵的長遠成功至關重要。因此我們必須審慎考慮它們的長期影響，以及如何透過投資幫助港鐵迎合顧客日後的需求。這些決策往往涉及在不同的訴求中作出權衡。我們盡力向公眾解釋各種難處，我們永遠不可能滿足所有願望，而我們是否有能力進行這些投資，取決於票價調整機制能否為公司提供可持續的收入。

我們繼續與持份者溝通…

港鐵需要繼續聆聽持份者的心聲並盡力回應，這點非常重要。顧客反映的意見、我們在規劃和建設新綫過程中所進行的聯繫及溝通工作、我們與公民社會的對話——這一切均有助我們與持份者保持聯繫及掌握他們最關注的議題。我們努力聆聽他們的關注，並作出必要的改善以繼續滿足他們的需要和願望。

未來的機遇…

港鐵的一舉一動，都以實現目標為核心，那就是不管現在或將來，都會全心全意為公眾服務。港鐵的最佳機遇來自於能夠不斷擴展、改善，並幫助香港發揮潛能，創造更加繁榮昌盛的未來。

除了兩個發展中的鐵路項目外，政府公佈的《鐵路發展策略2014》還提出多個有助香港進一步加強交通連繫的新項目。我們正就首四個新項目進行技術研究並編製有關的建議書。

在香港以外，我們也關心中國內地、歐洲和澳洲的發展機會。憑著我們的國際業務，我們可以繼續開拓具增長潛力的市場，維持我們在全球的競爭力，並將這些優勢帶返香港。

在本報告重點論述的多個範疇中，港鐵正努力不懈以求改善未來。我很榮幸擔任這家公司的主席，並期待於2017年及未來與大家共創更多輝煌成就。



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。

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

旅程背後的故事 ...



李俊明

工程項目策略分析辦公室主管

帶領新設立的工程項目策略分析辦公室，研究新的鐵路項目和長期資產規劃。

港島綫西延兩年前才啓用，因此 Isaac 大學期間未有機會搭乘港鐵上學。但港島綫已經運作了三十二年，所以系統維修保養對鐵路穩定運行很重要。我們努力確保列車班次頻繁而且可靠。高峰時段，在港島綫的每班列車相隔不到兩分鐘，因此 Isaac 完全不必擔心錯過巴士和繁忙時段交通擠塞。

當我們在不斷擴大港鐵網絡以滿足日益增長的人口同時，現有的鐵路系統也日漸折舊。很多資產需要升級和更換。這還恰好給予我們機會評估各種新技術，並通過合理部署新設備以提高系統性能和客戶體驗。

資產升級和更換時供應商提供的設備、部件和服務也會影響我們為顧客提供的服務質素。因此，我們與供應商密切合作，確保質量符合我們的設計和製造標準。例如在購買新列車時，我們在工廠設立了有港鐵工程師駐守的聯合辦公室，幫助製造商達到我們嚴格的規格和性能要求。同時對公司來說，透過提高資產的性能，可以減少更換、維修以及平時長期營運成本。概括而言，我們設定了清晰的準則來指引並協助專家團隊共同努力實現我們的目標。

鐵路建設要經得起時間的考驗，要仔細考慮每個決定。最近我們檢視了鐵路的設計標準，審慎地評估新技術。我們緊貼市場趨勢和新發展，採用的任何技術都必須是可靠、今適而且在市場上已經成熟。我們並不追求最昂貴或奪目的科技，但力求選擇範圍內最今適實用的。在鐵路系統的生命周期內，我們從整體上權衡初始資本投資、營運成本和長期維修，與其他環境因素如長遠能源使用以及社會需求等之間的關係。最終，我們希望使鐵路成為可持續發展的業務並將節約所得回饋顧客。

相等於車費收入 **47.7%**

的金額投放於鐵路維修、更新及升級工程，
2016年總額逾80億港元

112秒

高峰時段最短的列車運行間隔
我們的列車班次頻密，服務眾多顧客

下一站 ... 利東

姓名：朱兆良

職業：教師

港鐵站：利東



「我也從未試過這個角度欣賞南區，
感覺很特別。」



「南港島綫通車，簡直是願望成真！」朱兆良 (Keith) 是個南區人。他從前住在華富邨，現居於海怡半島，現在於利東邨一所中學任教數學。

「說真的，因為巴士站就在家樓下，原本我也打算繼續乘巴士上班。但後來試一試港鐵，發現它的班次很頻密，甚麼時候離家也可以。結果現在每天都乘港鐵上下班。就算現在出旺角，我也會乘港鐵。車程不需半小時呢！」

南港島綫不僅令 Keith 上下班和出入市區更方便，他現在吃午飯的選擇也多了。「從前由利東到鴨脷洲大街要乘車，現在穿過利東站就能到達。我現在午飯經常光顧鴨脷洲大街的小店，我最喜歡的是妹記滷水鵝和悠然軒社企餐廳。我想這些小店也樂於見到多了區外人士光顧吧！」

南港島綫的無人駕駛為 Keith 和其他乘客帶來不少樂趣。「列車駕駛室的位置現在變成了玻璃窗，小朋友們經常搶着站在車頭車尾位置看風景。在這位置可以看着列車在高架橋上行駛，我也從未試過從這個角度欣賞南區，感覺很特別。」Keith 每早也會經過海怡半島站一幅馬賽克壁畫。「那壁畫很能捕捉得到南區的漁港特色，例如畫中有香港仔街渡、避風塘和珍寶海鮮舫。你很難在其他地方找到這些東西的！」

雖然 Keith 已經搬出華富邨多年，但是他從沒忘記他的鄰居。「希望港鐵可以快點接通華富邨及南區其他地方，讓其他南區人也可以享受到我現在的方便。還有，如果少乘搭路面交通，可以令空氣乾淨一些。環境優美空氣好是南區最吸引人的地方！」



旅程背後的故事 ...



潘建強

建造經理

作為南港島綫（東段）工程的建造經理—土木，不論因為專業還是個人原因，這個項目都令他非常興奮。

像 Keith 一樣，我也是南區人！我在黃竹坑長大，在那裡上學，能回到我成長的地方，發展南區，讓我特別興奮。

南港島綫將南區直接與市區相連。它的開通不僅為 Keith 和其他南區居民帶來便利。一方面，他們現在上班、上學或到香港其他地區更方便；另一方面，新綫也將遊客帶到海洋公園、區內的特賣場，甚至一些小店，為南區注入更多活力。

南港島綫是香港第二條使用全自動列車控制系統的鐵路。列車不是由車長操作而是由車務控制中心控制，在調整列車班次和調動上可以更加靈活，不須車長待命。例如，如果前往海洋公園的遊客劇增，我們也能快速應付。新列車並沒有駕駛室，乘客可以在車廂的兩端欣賞景色。看來乘客最愛車頭，因為我看到他們很多像 Keith 一樣在車頭拍照。我非常高興這設計能夠讓乘客以全新方式來欣賞南區。

我們在興建黃竹坑站時遇到一些挑戰。黃竹坑車站採用高架設計，部分走綫位於明渠上方，所以我們需要在明渠內建一個水閘，完成地基工作。在明渠內的工程必須在約六個月的旱季期間完成；否則我們就要將有關工程推遲至下一個旱季。所以我們並無後備方案！工程期間我們每天都密切監察進度，一旦自測落後，我們都盡所有努力去追趕。幸好，工程最終按時完成了。

我參與過許多新綫的建設。見證了一條新綫開通後，人們會開始搬到沿綫居住，之後新的社區就會逐漸誕生。我很好奇也期待我童年的社區未來幾年會發生什麼樣的改變！

下一站 ... 黃埔

姓名：楊太
職業：家庭主婦
港鐵站：黃埔



「以前荃灣好像很遠，現在好了，什麼時候都可以去探望舊同學。」



吃過晚飯，楊太喜歡到紅磡海旁散步。每晚這裡都有人跳舞，有人跑步，很是熱鬧。不知不覺，楊太在紅磡區已經住了十六年。

楊太在荃灣長大，結婚後才搬到紅磡區。她是一名家庭主婦，不用上班，平時就在家裏照顧孩子、買菜煮飯，有空打打麻將。「不過現在孩子長大了，不用常常照顧他們。以前去油麻地買菜或者去荃灣探我媽搭車都要很久，很多時還是由我先生開車比較方便。自從有了觀塘綫延綫，他就不用那麼辛苦了！約朋友在遠一點的地方也無所謂！」楊太笑着說。

此外，她孩子的生活也起了變化。「我女兒還在讀書，有時要去觀塘，有時要去調景嶺上課，兩邊跑。我兒子現在也常常約朋友去旺角買球衣、球鞋啊！有了地鐵，他們上學逛街真的方便了許多！」

想起興建地鐵那段時間，街坊也會抱怨說：「這裡過不了馬路，那裏路太窄，很不方便。」區議會定期發佈關於工程進度的報告，她也沒有多留意。幾年過去，觀塘綫延綫通車了。「我聽說新建的地鐵站和舊的有些不同，不過我搭了港鐵那麼多年，對它的系統都很熟悉，也就沒有什麼需要去找職員協助或留意新的裝置了。新綫開通前，我女兒提醒我 D1 出口離家最近，所以我以後都記住是 D1 出口。」

這天，楊太又約了舊同學在荃灣見面。「以前荃灣好像很遠，我總是提不起勁去見面，現在好了，什麼時候都可以去探望他們！」



旅程背後的故事 ...



鄭群興

車務營運主管 - 南面網絡

領導觀塘綫延綫的通車事宜，
並管理香港南面網絡。

三十九年前我加入公司，當時港鐵剛成立。雖然我已經歷過許多綫路的啓用，但觀塘綫延綫籌備通車工作仍然一樣充滿挑戰！在新綫通車之前一年我們就已成立了營運工作組來協調多個部門的工作。

越接近通車的日子開會便越頻密，在通車前四個月，更開始每天溝通討論。楊太可能只看到地面工程，其實很多地下工程也在同時進行。我們反複測試所有設備，買車票、過閘機、搭升降機和扶手電梯，確保新綫第一天開始就百分之百運作正常。任何我們可以想像到的突發事件都會進行演練，以保證一切正常運作，安全可靠。

我們也會通過培訓員工為顧客提供額外的指引。觀塘綫延綫每隔一班列車就會以何文田為終點站。通車初期，為提供更好服務，我們在何文田站加派車站助理，協助和提醒前往黃埔的乘客等候下一班列車。

黃埔站的月台連接兩個獨立的大堂。在準備期間，我們意識到需要在月台清楚指示每個大堂連接的出口及附近的大廈或街道。這並不是每個港鐵月台的設計，但我很高興我們在指示牌上的努力能幫助楊太快速找到 D1 出口。

對於不像楊太那麼熟悉紅磡的顧客，我們受過培訓的員工也能解答有關附近地區的問題，例如郵局或附近學校的位置。黃埔站新設的多用途自助客務機，會幫助顧客購買單程票、都會票以及解決一些八達通卡的小問題。有需要時亦可透過實時視像通話，向我們在何文田的職員尋求進一步協助。

我在港鐵很多年，仍覺得工作十分有意義；特別是當我們能利用新技術及加強顧客服務的元素滿足社區需求的時候。我加入港鐵，是希望能服務社區。我們不僅營運列車，更將顧客與他們息息相關的人、事、物連繫起來。

下一站 ... 青衣海濱公園

姓名：覃太
職業：助理經理
港鐵站：青衣



「還是覺得這裡環境舒服，如無意外，
應該會在這裡住下去呢！」



星期日，覃太一家到青衣城吃飯、購物已經成為了一種習慣。在商場旁的海濱長廊上，她與丈夫一邊看海一邊散步，回憶剛搬到青衣的情景。

「我們結婚之後就搬到了青衣，都二十年了。這些年來，我看著青衣一直在變化。當年，青衣只有一道橋連接市區。我們從前沒有選擇，只能乘巴士、小巴。一開始老公說要搬進來的時候，我還怕上班困難，因為那時乘車進出都要三小時。刮颱風時，要是趕不上小巴，就真的完全沒辦法回到家了！」

搬到青衣的三年後，覃太成為媽媽，同年東涌綫也正式通車。「青衣城建成後，青衣居民多了一個聚腳點，星期六日逛商店、看電影、外出吃飯，都不需要離開這個島了，到港島區或東涌也方便了。」

青衣的轉變並沒有停下來，青衣城二期正在興建。「因為各大品牌都能在青衣城找到，所以我希望新商場可以有一些本土製作的小店，多引入年輕人的創意。還有，如果將來有更多有蓋行人天橋連接青衣城，受壞天氣的影響就更少了！」

城市面貌在變，但和睦的鄰里關係卻從來沒變。「如果我們家裏缺少什麼東西，通常在同一樓層都能借得到，例如有時我們客人多不夠椅子用，就會到隔壁借。記得有一次，我們在家裏吃火鍋，爐子突然壞了，很快就問鄰居借到了！」

潮起潮落，海浪不絕，望着小朋友在海濱長廊上嬉戲，覃太會心微笑。「還是覺得這裡環境舒服，如無意外，應該會在這裡住下去呢！」



旅程背後的故事 ...



廖頌基

總城市規劃經理

參與港鐵發展項目的總體規劃。

港鐵除了興建鐵路之外，我們亦同時建造社區。透過全面的鐵路網絡，便利市民上班、上學、回家及消遣。我們採用鐵路運輸為導向的發展模式於港鐵沿綫興建物業發展。而青衣站發展項目正是展示港鐵如何為香港的城市面貌作出貢獻的一個例子，覃太也剛好直接見證了青衣的發展。

用家傳統上著重物業發展所提供的硬件，例如樓宇、配套及休閒設施。當社會蓬勃發展，顧客更重視生活品味及居住質素，所以我們要全面考慮及融合硬件設計與市民對

生活質素的期望。港鐵在這一方面具優勢，因為作為商場及住宅物業的管理者，有利我們優化發展，以持續回應社區日益轉變的需求。

我們現正將青衣貨車停車場轉型為青衣城二期，為市民提供更好的服務。我們在考慮到各持份者的願景後，已重新規劃原有的貨車停車場及公共交通交匯處，以騰出空間建造特色社區地標，並提供更多元化的商店、營造城市綠洲的園景花園和便捷的行人通道連接港鐵車站及公共交通交匯處。我們希望透過進一步優化青衣的生活環境，為覃太及其他居民增添一個全新匯聚點。

我們清楚了解自己在社區建設工作所擔任的角色，以及港鐵物業發展項目可為社會帶來的影響。因此，我們致力平衡各持份者不同甚至有時相左的需要或意見。我們希望通過港鐵物業發展項目，實現公眾對生活環境的期望。能夠見證團隊共同努力的成果，讓市民每天享用我們構思、規劃及建造的發展，實在令我感到欣慰。

70%+

鐵路2.0計劃工程項目完成後，
住在距離港鐵站10分鐘步行
路程內的香港市民百分比

3%

港鐵在運輸業消耗的能源比例。
然而我們在香港專營公共交通工
具市場的整體佔有率超過48%

下一站 ... 伊利沙伯醫院

姓名：謝潔愛
職業：退休護士
港鐵站：佐敦



「我非常喜歡護士的工作，
責任也很重大。」



謝潔愛（Annie）以前每天都從佐敦站走到伊利沙伯醫院上班，她在那裏度過整個護士職業生涯。

「我中學畢業就到護士學校學習。學校和醫院的培訓讓我學到很多，也累積了豐富的經驗。退休前我還當上了病房經理，要負責管理護士和照料癌症兒童。我非常喜歡護士的工作，責任也很重大，關乎生命，要小心不能出錯；既要減輕病人的痛苦，更要照顧他們心靈的需要，是『白衣天使』。」

「從前職安健未被重視，醫院有很多因工受傷的病人。有的因工傷全身癱瘓的病人更是家中經濟支柱，很令人難過！我會跟他們聊天和唱歌，希望令他們臥床的日子不要太辛苦。當然也有不少令人開心的事。有一次，我為一個重十磅的嬰兒接生，胖嘟嘟，好可愛，逗得人很開心！」

Annie 也希望年輕人意識到護理工作的重要性和意義。「我很喜歡教導學生護士和分享經驗，他們都稱我為『大家姐』呢！」

到了退休的年紀，再捨不得也要離開。但 Annie 服務他人的心並沒有減退。現在的她更忙碌了！「我會去長者學苑上課、在機場當長者大使並探訪獨居長者。港鐵長者兩元優惠讓我去哪兒都很容易！」

在她豐富精彩的退休生活中，最喜歡的還是到長者中心和「老友記」分享醫學常識。「我經常叮囑他們外出要留心，行慢點，多搭升降機，不要在扶手電梯上走動，要保護關節，慎防滑倒，免得家人擔心，自己痛苦。」



旅程背後的故事 ...



李秀敏

人力資源經理 - 項目及技術工程

支援工程和技術工程處的員工。

我在 1993 年加入港鐵工程處，曾離開了一段時間，一年後便重新加入公司。此後，我們陸續開通了多條新綫。我很高興看到四通八達的港鐵網絡可以方便 Annie 到不同地方參加活動，保持積極的退休生活。

工程處團隊會隨著不同工程項目和不同階段而變化，但整個團隊一直朝著共同的目標努力。人力資源部門需支援人手規劃，並為新同事及時開展迎新培訓幫助他們盡快投入工作，所以我們也感到不少壓力！我們透過不同的招聘渠道確保為工程項目帶來合適的人才。

除了見習工程師計劃，我們在 2012 年新工程項目開展時為新畢業生設立了工務督察培訓計劃，為業界引進新血。千禧世代員工坦率敢言，所以我們除增加了更多互動交流的機會外，還邀請高級管理人員或其他同事進行指導，與他們分享項目管理經驗。工程師大都很直率，我們時有爭論，他們有時也對我很嚴苛，但我明白他們並不是針對個人，這反而是互信表現！我們從每個項目中學習，建立一個更好的溝通渠道。正如 Annie，我們與同事分享經驗，細心指導下屬，希望能傳授知識和企業文化。這承諾從未改變。

人力資源部給予員工各方面的照顧。記得去年聖誕節前夕，一名督察因工受傷，部門立即派同事去醫院探訪、提供支援。雖然我們已盡力防止意外發生，但工傷有時還是難以避免。我很欣慰當同事受傷時有像 Annie 這樣的醫護人員幫助他們。同時，我也很高興我們能幫上忙。

新綫建成通車後，我們面對的則是另一種挑戰，員工需要的技能也不相同。部門內其他同事負責支援鐵路營運會向相關人員提供所需的培訓，確保顧客有一個安全愉快的旅程。

7.1 日

每位員工接受培訓的日數
我們致力發展員工才能，力臻完善

-11.6%

與2015年相比，香港重鐵網絡涉及
扶手電梯須呈報事故數目

下一站 ... 南山邨

姓名：溫兆熙
職業：理財顧問
港鐵站：石硤尾



「南山邨是我第十九個家，跟外婆住了差不多八年，是住得最久的一個地方。」



每星期回到南山邨探外婆，經過賣雞蛋仔的檔位和其他大排檔，溫兆熙 (Hayes) 都會鬆一口氣，放下工作的奔波疲憊，心裡多了一份自在。「從前因為家境不太好，經常搬家。南山邨是我第十九個家，為了節省租金，跟外婆住了差不多八年，是住得最久的一個地方。」

Hayes 兩年前轉職成為保險顧問。每天早上九時正回到公司開會，之後就到不同地方見客。「通常一天見三四個客。最忙碌的時候，可以見七個呢！剛入職的幾個月，還沒想到按著客戶的地點安排行程。試過一個星期天，早上在將軍澳見客，但下午卻要到天水圍。嘩！由新界東到新界西，好像取西經一樣，覺得自己是孫悟空呀！」

Hayes 常常乘搭港鐵，因為較易預算時間。每天花在乘搭港鐵的時間達兩至三小時，他很喜歡觀察車廂的人和事。「我見過幾次乘客爭執的場面。有的因為被衝門撞開車門的乘客撞到，也有因為誰應該坐關愛座而爭執。但最有趣還是睡覺的乘客，有的睡到晃來晃去，我很擔心他的脖子會折斷呢！」

Hayes 不太清楚自己每月花在交通的費用。「由於常常要到處見客，大概千多元吧。我有想過買都會票，但我的客戶大都在新界九龍區，未必經常過海，計算過覺得也不一定受惠。」

啲 Hayes 見完最後一個客，在石硤尾站出站，趕緊回外婆家吃飯。「外婆從小帶大我。雖然茶餐廳的招牌換過了，她也不再帶我到樓下買玩具，但是每次回來都會讓我自在，覺得回到屬於自己的地方。」



旅程背後的故事 ...



元立行

總經理 - 市務及策劃

負責制定港鐵的票價，
努力確保票價與其他交通工具
相比具有競爭力。

作為世界上最密集使用的鐵路系統之一，同時伴隨着市民對鐵路服務不斷上升的需求，我們的系統和基礎設施正面臨着相當大的壓力。要維持安全可靠的服務，我們必須對系統和資產進行定期保養和升級。

眾所周知，鐵路是資本密集型的基礎設施。在開展鐵路 2.0 願景的同時，我們也正在更新一系列設施。車費收入對維修保養及更換資產所需費用提供了重要支持，是我們穩定收入的來源之一，因此必不可少。

我們的票價調整機制建基於政府公開的統計數字，是一個公開、客觀及透明度的機制。任何票價改動都必須經董事局通過。為了充分權衡各持份者的需求和考慮，港鐵董事局的獨立非執行董事比例相對較高，有助反映不同意見和經驗。

我們明白交通費用對一些家庭帶來一定的負擔。每年，我們將票價調整幅度方案提交董事局後，也會推出不同的車費優惠，這包括幾個現行的優惠：我們是第一個為老人提供「2 元乘車優惠」和唯一一個為全日制學生提供票價優惠的主要公共交通工具。我們也推出了「都會票」、月票、「早晨折扣優惠」等等，配合顧客不同的通勤模式。我們會繼續推出優惠，使包括 Hayes 在內的顧客受益。

我們的成功有賴顧客的支持，所以透過回扣機制與他們分享收益。我們不僅要為股東財務的可持續性負責，也要通過物業及運輸服務為社會增值，幫助像 Hayes 這樣的香港市民追求事業並豐富他們的社交生活。

>25億港元

2016年恒常車費優惠及推廣

68%

董事局內獨立非執行董事的比例
以確保董事局能代表不同意見及經驗



安全

安全是公司的首要目標。能夠在營運的每個城市，為顧客提供安全可靠的公共交通服務，我們深感自豪。數十年來，在管理層時刻關注下，無論對顧客、員工、承辦商或合理進入港鐵設施內的任何人士，我們都以確保他們的安全為重要任務。這種不容有失的「安全第一」文化已深深植根於公司的企業基因中。

對於年內公司鐵路服務發生了兩宗致命事故，及另外一宗涉及公司的建造項目，我們深感悲痛。我們將繼續努力，提升各持份者的安全意識，並確保從事故中汲取教訓，避免同類事故再次發生。

我們一直努力不懈改善安全表現，2016年香港重鐵網絡須呈報事故較2015年減少9.1%。長者受傷率也有所下降。鑒於長者乘客數量不斷增加，我們亦舉辦各項有針對性的安全講座、參觀活動和扶手電梯安全運動以提升安全意識。

0名
職員死亡

1名
承辦商員工死亡

乘客死亡

	2015	2016
重鐵	1	0
輕鐵	1	1
巴士	0	1

乘客受傷入院人數 (以每1億乘客人次計算)

	2015	2016
重鐵	7.91	8.39
輕鐵	14.76	14.55
巴士	0.00	6.29



扶手電梯安全運動

我們的系統中共有近 1,000 台扶手電梯，而扶手電梯事故是最常見的事故類別之一。我們繼續加強對公眾的扶手電梯的安全意識教育。

-11.6%

與 2015 年相比，香港重鐵網絡涉及
扶手電梯須呈報事故數目

背景

為顧客提供安全及可靠的服務是我們營運的根基。我們堅實的風險管理系統指引我們為危機作好準備。同時我們也將繼續提升公司安全管理系統、加強審察及系統保證、改進各項標準和程序並通過與持份者溝通增加其安全意識。

公司於 1995 年設立機制，每當遇上危機便會成立危機管理小組，確保我們能有組織及高效地應對危機，包括及時與政府部門等主要持份者溝通。危機管理小組由相關執行總監會成員及行政經理組成，其運作由詳列各成員職責及其他事宜的《危機管理計劃》所規範。我們亦會定期檢討及根據世界級標準更新該計劃。危機管理小組藉著資訊系統來監察最新的危機形勢、問題和策略行動，並發放與危機相關的信息。危機管理小組定期進行演習，以確認其組織及安排有效，並為成員提供實習機會。

2017 年 2 月 10 日，我們的一部列車上發生縱火事件。我們對事件的處理和反應，充分展示公司安全第一的精神。我們高度關注今次事件，並已成立一個高級別檢討委員會，全方位檢討今次事件的處理及鐵路網絡的安全程序，並檢討有否可作進一步提升之處，以加強公司在緊急情況下的應變。

[詳情請見報告全文](#)



顧客

隨著公司重鐵網絡現已覆蓋全港 18 區，在 2016 年，我們在香港的所有鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加 0.6% 至 559 萬人次。服務表現與上一年相比繼續改進，鐵路服務可靠度更是自 2007 年與九鐵公司合併以來的最佳表現。

我們理解我們的顧客關心擠迫問題，特別是繁忙時段。透過開通新綫，提升網絡載客量，擠迫問題可以得到紓緩。自 2012 年起，我們已在不同重鐵綫路逐步增加 2,700 班列車並在輕鐵綫路每周增加 650 班列車作為中期措施。在 2016 年，港島綫、荃灣綫及觀塘綫的每周列車班次合共增加了 140 班。

2016 年我們繼續改善港鐵重鐵網絡系統中的無障礙設施。現時所有港鐵車站均設有至少一個無障礙通道，例如斜道、輪椅輔助車、輪椅升降台或升降機。為進一步改善通道設施，年內我們在車站增設了六部升降機。同時，我們的車站職員也會繼續向有需要的人士包括行動不便的乘客提供協助。

5,326位

鐵路客戶服務職員

4,751位

鐵路維修職員

港鐵列車服務表現 (重鐵網絡)

	2015	2016
乘客車程準時程度	99.9%	99.9%
載客車卡行車公里總數	307,729,166	311,103,721
列車班次總數	1,911,637	1,918,927
多於 30 分鐘的延誤次數 *	7	6

* 不包括外在因素造成之延誤

無障礙通道

在藍田站，我們為輪椅顧客推行免費無障礙接駁試驗計劃，幫助他們克服該地區的地形障礙。

顧客優惠

我們明白交通費用對社會某些社群帶來一定的負擔。我們通過恒常車費優惠計劃使這些特定群組受惠。我們是第一個為長者提供 2 元票價優惠和唯一提供學生票價的公共交通營運商。

加強列車服務

在馬鞍山綫，8 卡列車正逐漸取代 4 卡列車，載客量將會倍增。馬鞍山沿綫月台亦陸續安裝自動月台幕門，令顧客出入更安全。這都是未來沙田至中環綫籌備工程的一部分。

背景

2016 年，我們公布推出大型計劃「鐵路 2.0」，以提升乘車體驗，為香港準備新一代的鐵路。「鐵路 2.0」計劃包括四個新鐵路項目（其中兩個經已完成）、主要聯接工程以及現有網絡的主要資產更新及設施升級。例如：港鐵網絡最早期的鐵路線——東鐵綫現正進行大型改善工程，包括各項月台及車站改善工程。

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，以便未來數年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。

規劃及預測未來需要有賴不同部門互相合作，並以開放態度迎接將來。我們計劃利用大數據、先進技術和創新理念，更有效地預測、預防和應對服務受阻以及恢復列車運作，從而進一步提升乘客服務。

[詳情請見報告全文](#)



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、建造和提供的服務都務求以人為本、安全、高效，且有助提高生活質素。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。

我們就新鐵路線、物業發展及其他主要工程向當區市民進行廣泛諮詢以減低和舒緩影響。在觀塘綫延綫規劃和施工期間，我們在受鐵路建設影響的地區成立了社區聯絡小組，與社區持份者保持溝通。我們與香港理工大學合作，派出青年大使走訪何文田和黃埔的學校及老人中心，向社區人士介紹新車站和設施。

南港島綫（東段）的開通大幅減少了南區與市區之間的交通時間。全自動控制系統及全新的列車設計，讓顧客一覽南區的開揚景色。與觀塘綫延綫和南港島綫（東段）相連的物業發展計劃也已相繼展開。物業發展完工後將為該區帶來便利和注入活力。

觀塘綫延綫

全長

約 **2.6公里**

車站數目

2

預計車程

5分鐘

由黃埔至油麻地

南港島綫（東段）

全長

約 **7 km**

車站數目

4

預計車程

11分鐘

由金鐘至海怡半島



非政府組織及社會企業支援計劃

位於屯門站的「煮餸易」於二零一六年十一月開幕，是港鐵「非政府組織及社會企業支援計劃」下首家投入服務的港鐵車站商店。該計劃讓合資格企業以特惠租金租用指定港鐵車站商店。更多在這計劃下的商店將在未來一年陸續開幕。



鐵路物業綜合發展模式

何文田站和黃竹坑站的物業發展是我們最新的物業發展項目。它們將與港鐵網絡相結合，以方便居民和顧客。

背景

作為企業公民，我們透過我們的資產、技能和資源，為社區繁榮作出貢獻。我們的「心繫社區」平台涵蓋各種有利於不同群體的計劃，並特別關注青少年。我們希望激勵年青人掌握技能、發揮積極性和把握機會，為自己和社區締造一個光明和可持續的未來。

今年是「青思聚」成立第二年，青思聚的成員為我們的企業溝通方式、檢討票價調整機制和港鐵附例提供了寶貴的意見，並為我們的 2030 年服務提升計劃提供建議。

我們的「從校園到就業」計劃，目標是促進商界和社會各界攜手合作，收窄香港新一代在理想與技能之間的落差，以及應對市場不斷變化的人力需求。在社區顧問的協助下及透過公眾投票，五個能夠推動創新、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」）的興趣的項目已經選出。這些項目會獲港鐵公司提供資助，於未來三年內陸續推出。

此外，我們的兩項大型計劃「Train 出光輝每一程」及「Friend 出光輝每一程」，繼續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，實現發展事業的機會。

[詳情請見報告全文](#)



環境

我們致力成為全球最有效利用資源及保持生態可持續性的鐵路與物業服務公司之一。

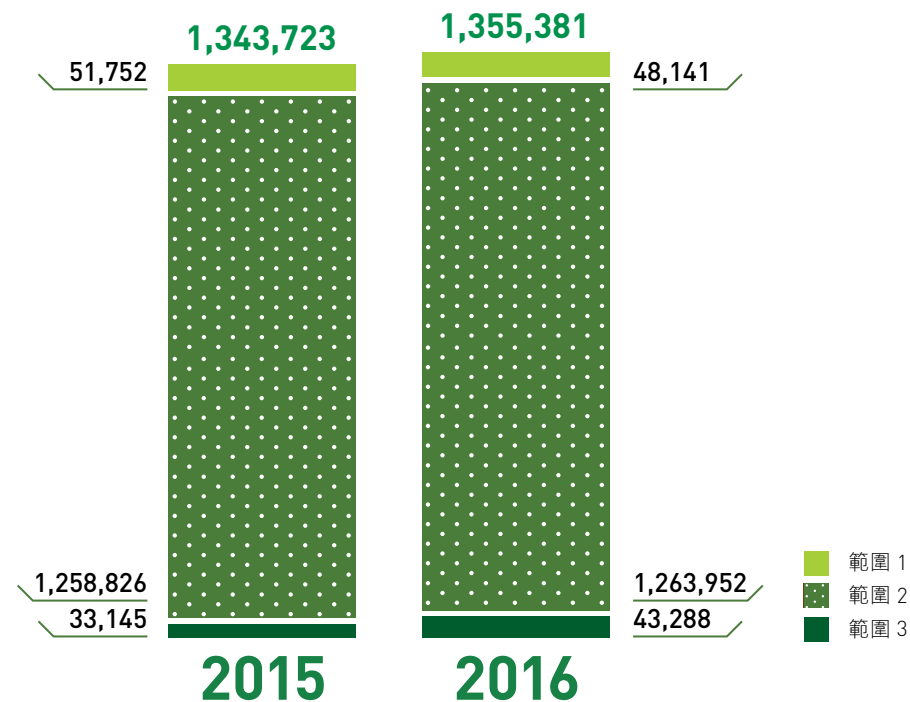
儘管我們不斷擴大鐵路網絡且增加列車班次，但 2016 年我們鐵路業務用電僅增加了 0.1%。同時，我們也在向著至 2020 年重鐵網絡用電量與 2008 年相比減少 21% 的目標前進。我們把握升級和更換資產的機會，採用高效率的設備，例如於 2017 年開展大型更換車站空調冷卻裝置計劃。

我們深明良好的環境管理始於設計階段並且需要不斷作出努力。自上水至落馬洲支綫建成後，我們一直管理著一個位於落馬洲，約 32 公頃的濕地。我們很欣慰該生態提升區的沼澤和魚塘能夠為候鳥提供了一個合適的築巢環境。以 2016 年的繁殖季節為例，有約 134 對候鳥在濕地繁衍生息，其中包括受野生動物保護條例保護的小鸞鷗和灰背棕鳥等禽鳥。

16.1%

與2008年基準比較，2016年用電強度（千瓦時每乘客公里）減少幅度

溫室氣體排放量（公噸二氧化碳當量）





更換車站空調冷卻裝置計劃

我們的大型更換車站空調冷卻裝置計劃已在灣仔站啟動。在未來六年間，我們會以更先進更環保的系統取代現時鐵路網絡中的160台空調冷卻裝置，從而幫助我們節省大約30%的能源。



新輕鐵列車和巴士

我們購買了40列新的輕鐵列車和雙層接駁巴士，以擴大和更新我們的車隊並增加載客量。新車輛將為顧客提供更舒適的服務，並有助滿足不斷增長的乘客量。此外，新巴士符合歐盟五期標準，減少路邊排放。

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。香港交通運輸中超過九成使用公共運輸系統，而其中港鐵在專營公共交通工具的整體市場佔有率達48.4%。即便如此，根據香港特區政府公布的《香港氣候行動藍圖2030+》，我們在運輸業能源消耗中所佔比例僅為3%。因此，繼續拓展及延伸鐵路網絡作為公共運輸的骨幹，乃實現《氣候行動藍圖》中減碳目標的重要元素。

與此同時，我們也減少了其他交通工具對環境的影響，從而改善路邊空氣質素、減少交通擠塞及更有效運用土地資源。本圖顯示了一列港鐵列車接載相等數目乘客所需要的巴士、小巴及私家車的數量。

1 列港鐵列車



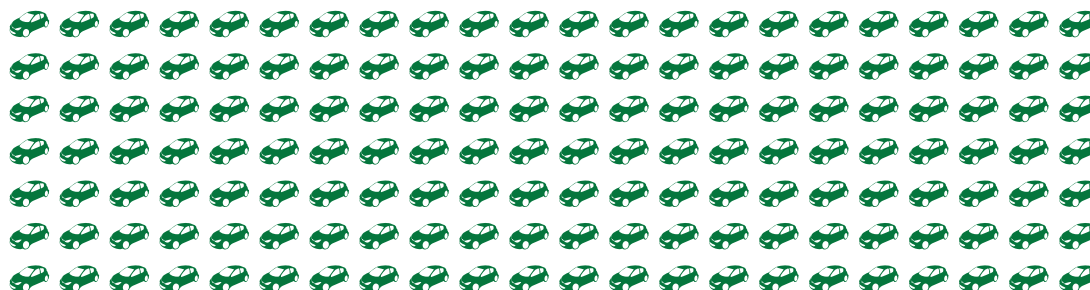
25 部巴士



150 部小巴



1,500 部私家車



[詳情請見報告全文](#)



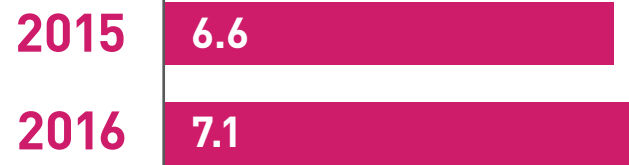
員工

港鐵員工專注投入、敬業樂業，是公司在香港及海外運營賴以成功的基石。公司與其附屬公司於 2016 年年底在香港及香港以外地區分別僱用 17,639 和 9,866 名員工。聯營公司共僱用 10,216 名員工。

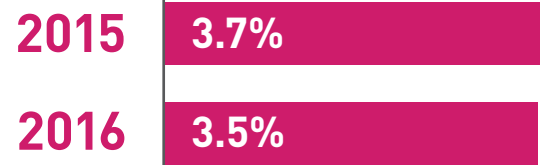
我們重視每名員工的意見。除了員工協商機制外，我們還透過其他不同溝通渠道接觸員工，包括部門會議和溝通分享會等，鼓勵部門管理人員與員工雙向溝通，從中了解員工的想法。

公司於 2016 年 11 月進行首次全球員工投入度調查，以收集香港、中國內地及海外員工的寶貴意見。整體回覆率高逾 94%。我們正收集及檢討調查結果，並將展開進行動回應員工意見，此部分將於明年報告中詳述。

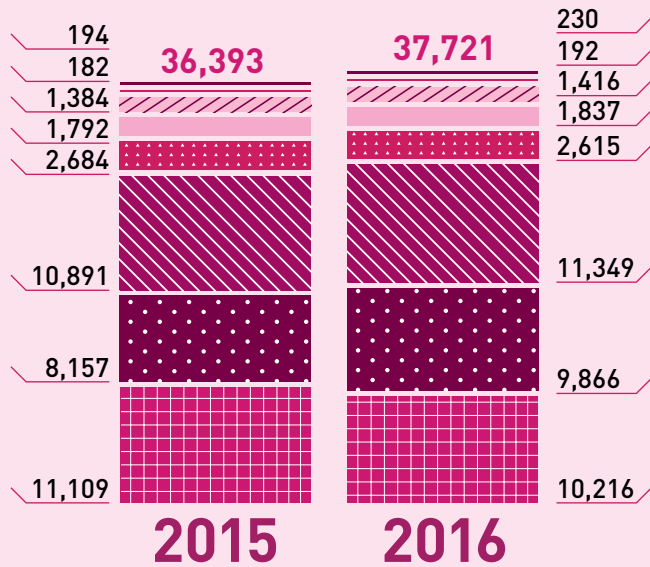
每位員工平均接受培訓的日數





自願離職率



全球人力資源總數（只計全職員工）



 香港及香港以外聯營公司
 香港以外附屬公司

香港
 中國內地及國際業務
 車站商務
 物業及其他業務
 管理及支援部門
 項目
 車務

背景

在加強營運同時，我們也向海外業務的本土團隊提供支持。我們透過環球人力資源架構，為未來數年的人力資源策略制定了三個清晰目標，即專注於企業文化發展、人才管理，以及人力資源調派和發展。為實現上述目標，港鐵自 2013 年起開始實施系統性的執行計劃。

例如，為配合公司發展策略不斷擴展業務的機會，公司近年設立了一個環球人力資源庫，該資源庫整合了海外附屬公司及香港和中國內地現有專責的核心支援團隊的潛在人力資源，以支援人力資源需求。港鐵於 2016 年制定了環球人員外派政策，以促進全球的人力資源調配，並在全球各地辦事處提供劃一的員工調派條款。

目前，公司有 140 多名香港員工全職於海外負責各業務項目，另有部分員工以公幹形式前往海外。公司鼓勵員工完成海外任務返回香港後，分享他們的經歷和學習經驗。通過互相分享和學習，確保知識可被當地應用於各地不同的環境。

詳情請見報告全文

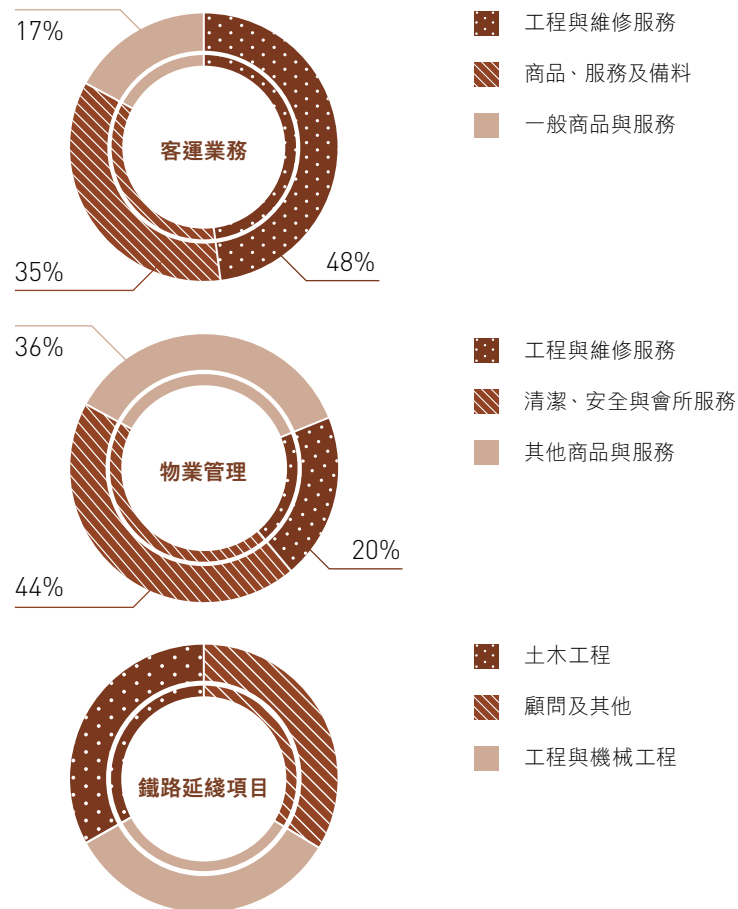


供應鏈

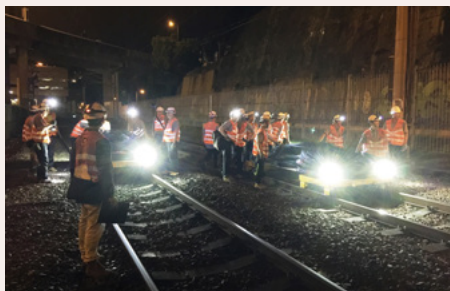
我們與供應鏈中的持份者建立深厚的合作關係，推廣品質、安全、可靠性、商業操守，以及對負責任和可持續經營理念的堅定承諾。

三個開支類別當中，客運業務開支仍然最大。本年度我們共斥資逾 80 億港元用於維修、更換及提升現有鐵路網絡。我們所提供的服務及修建的基礎設施的質素有賴於供應商所交付的產品與服務的可靠性和質素。因此，我們的供應鏈風險與其他企業風險一樣，須通過企業風險管理系統定期進行評估。我們也按照部門和開支類別，確定與不同供應商相關的可持續發展風險，並就著不同的策略性重點範疇與供應商加強聯繫。

2016年主要類別的開支比率



(鑒於開支的周期性，開支比率未予提供)



新信號系統

我們展開了大型信號系統更換工程，進一步提高列車班次和鐵路網絡的載客量。我們現正通宵在每天短暫的非行車時段內進行測試，以減少對顧客的影響。

相等於車費收入 **47.7%**
的金額投放於鐵路維修、更新及升級工程，
2016 年總額逾 80 億港元

背景

採購及合約部的可持續發展採購專責小組於 2012 年成立。我們已於 2016 年檢討並加強專責小組的管治架構。專責小組由負責跟進公司可持續採購執行情況的同事組成，並向技術工程總監匯報。

專責小組工作重點之一是定期對供應商進行調查，以收集其可持續發展相關的政策、計劃和監測系統情況。問卷調查結果有助於我們了解供應商是否遵守《供應商行為守則》及其可持續發展的實踐程度。

最近一次調查已於 2014 年完成，我們觀察到表示有制定企業責任政策、計劃及監控制度的供應商整體有所增加，比例從 27.6% 增至 46%。我們計劃於 2017 年年中展開下一次調查，以了解他們可持續發展的主要範疇，並將調查結果與我們自己的評估進行比較，從而找出可改進的地方及發掘合作的機會，以便確定將來加強可持續發展規定的可行性。

[詳情請見報告全文](#)



財務及經濟表現

我們必須具備充足的財力，為公司現有及未來的投資項目、維修服務及提升工程提供資金。因此，可持續及健康的財政狀況至為重要。票價收入是公司其中一個可持續和穩定的主要收入來源。港鐵在 2007 年與九鐵公司合併時與政府訂立票價調整機制。該機制的目的是達致公平、客觀和具透明度的票價調整。

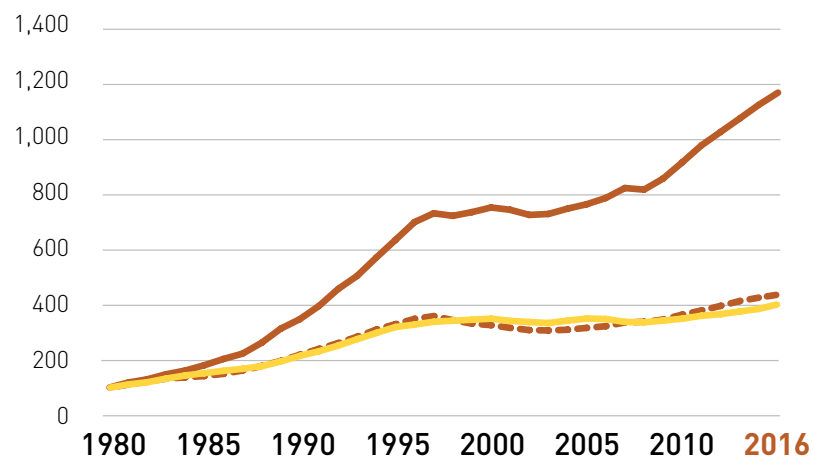
根據 2016 年 4 月與政府達成的協議，我們於 2017/18 年度提前檢討票價調整機制，並已於 2017 年 3 月公佈檢討結果。根據票價調整機制方程式，在確保公司財務穩健，以支持安全、可靠且高效服務的同時，2017/18 年度港鐵票價將不作調整，令乘客受惠。此外，我們也已推出一籃子優惠計劃，所有乘客的車程均可受惠。

我們採用多個行之有效的融資模式，如「鐵路加物業」模式、「公私合營」、「服務經營權」和「現金津貼」，以配合長遠提供優質鐵路服務的需要。2016 年 11 月，我們首次發行綠色債券，為公司的綠色運輸及物業服務項目集資。

> 25億港元

2016年恒常車費優惠及推廣總額

車費趨勢



- 香港薪金指數 (平均年增長率 7.3%)
- - 綜合消費物價指數 (平均年增長率 4.3%)
- 平均車費 (不包括機場快綫和城際客運服務) (平均年增長率 4%)

背景

我們為香港作出的貢獻，並不限於我們為股東所創造的盈利。今年，我們準備了增值及分配圖表來闡述這一點。收入是我們為顧客提供運輸、物業和其他服務所創造的經濟價值。這些經濟價值跟著會分派予持份者 — 供應商、員工、貸款者、股東、政府以至廣大市民。保留溢利則代表我們為維持及提升流動資產而作出的再投資，以及新項目的融資能力。

2016年增值及分配圖表 (百萬港元)

已創造經濟價值

香港客運業務收入
\$17,655

香港車站商務收入
\$5,544

香港物業租賃及
管理業務收入
\$4,741

中國內地及
國際附屬公司收入
\$14,826

其他業務收入
\$2,423

香港物業發展利潤¹
\$ 337

總額：45,526

已分配經濟價值

員工薪酬

僱員²
\$13,671

經營成本³

供應商及
業務夥伴
\$13,332

每年定額及
非定額付款

九鐵公司
\$ 2,537

利息及
財務成本

貸款者⁴
\$297

稅項⁵

政府
\$1,240

普通股息⁶

股東
\$6,238^{6,7}

社區投資
(不包括車費優惠
和實物捐贈)

社區
\$23⁸

已保留經濟價值⁹ 8,188

總額：45,526

註：

- 1 未計及 2,600 萬港元的員工薪酬。
- 2 不包括予以資本化作為資產的 13.85 億港元員工薪酬。
- 3 以簡便為由，經營成本包括利息收入及應佔聯營公司利潤或虧損，並已扣除非控股權益應佔利潤。
- 4 不包括予以資本化作為資產的 6.32 億港元利息開支。
- 5 代表本期稅項，但不包括遞延稅項。
- 6 代表年內已付普通股息。
- 7 包括已付香港特區政府財政司司長法團的 47.01 億港元普通股息，但不包括根據高鐵香港段協議所支付的 129 億港元第一期特別股息。
- 8 包括捐贈、贊助及其他社區參與貢獻，但不包括 25.36 億港元恆常車費優惠及推廣和 2,200 萬港元實物捐贈。
- 9 為已保留經濟價值用以再投資創造未來經濟價值。其代表年內已保留公司股東應佔基本業務利潤（未計及折舊、攤銷及遞延稅項），並已計及已分配予公司的持份者的金額，但未包括根據高鐵香港段協議所支付的 129 億港元第一期特別股息。

詳情請見報告全文

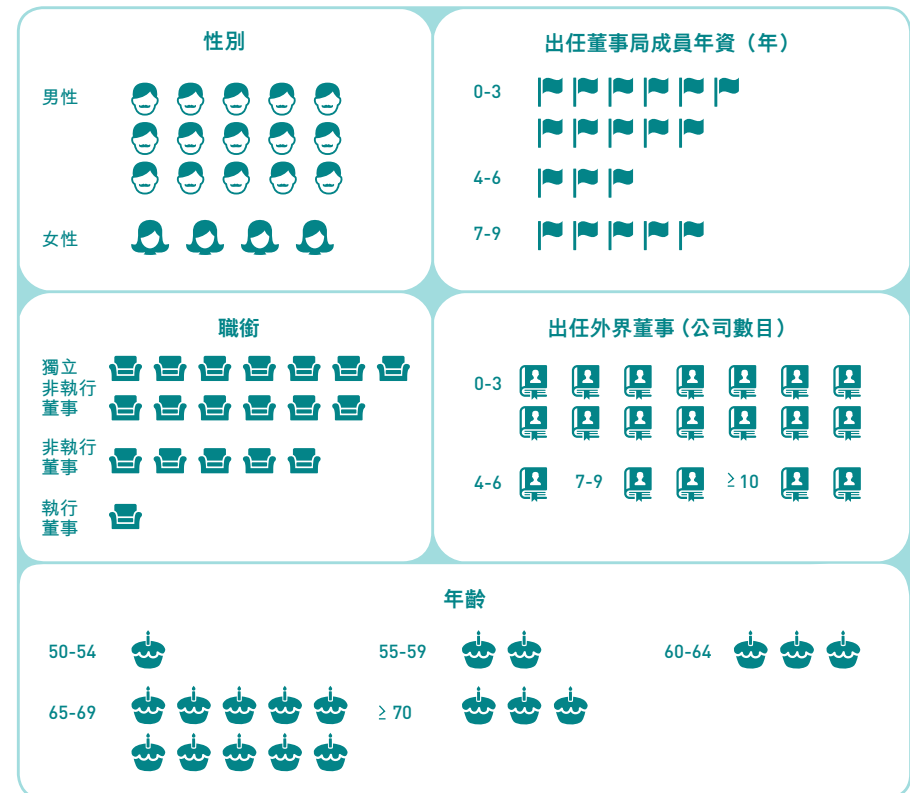


公司管治

我們深信，良好的公司管治是機構建立公信力的重要基石。董事局及執行委員會的成員承諾致力履行集體責任，確保公司得到完善管理，以符合所有持份者的利益。董事局成員負責監督公司的策略願景和方向，而執行委員會成員則負責制定和落實所需政策和制度。憑藉這個信念，我們持續努力不懈為尋求和落實合適的措施以達致良好公司管治。

我們謹慎考慮多元化政策，確保董事局成員在技能、經驗及觀點角度多元化方面的適當平衡，從而加強公司業務策略的有效執行。

董事局多元化



背景

隨著公司繼續在香港以外地區拓展業務，在本地、中國內地及海外註冊的附屬及聯營公司亦不斷增加。為確保良好公司管治及妥善管理財務和其他風險，公司對附屬及聯營公司實施若干監控措施，並要求它們遵守當地適當的管理守則及政策。

我們致力在公司擁有重大控制權或影響力的所有範疇推廣最佳常規。參考香港的安排，我們在全資擁有或持有多數股權的附屬公司設立了一套與內部控制、諮詢和報告有關的管理指令。作為公司管治框架的重要組成部分，我們亦要求附屬及主要聯營公司建立企業風險管理系統。通過採取相應措施，我們從經常性和增長型業務以及不斷變化的商業環境，涵蓋金融和商業環境、安全與健康、保安、服務和經營業績、環境、聲譽以及政治問題中，識別、評估並管理當中潛在的重大風險；並把已辨識的風險記錄在風險登記冊中，以便作定期檢討及監控。

在開始營運前以及在營運或業務活動發生重大改變後，我們會進行包括安全評估和企業風險評估在內的全面監察和定期審核。

我們以竭盡企業責任為原則，為企業行為提供指引並為落實企業策略提供支持。憑藉公司的「長遠目標、使命和信念」，加上完善的企業風險管理及與持份者保持聯繫，我們致力維持公司的持續發展，同時對社區發展作出貢獻。

詳情請見報告全文



共建未來

我們必須繼續探索鐵路網絡拓展的機會，以連繫及建設香港的地區，向更多顧客提供高效率集體運輸系統；同時我們也會盡量減低整體對環境的影響。有鑒於此，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；並在鐵路沿綫尋找物業發展的機會。

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。

為支持上述發展，培育工程和技術專才，特別是社區鐵路專業人員的發展，尤為重要。作為港鐵公司的全資子公司，港鐵學院（以下簡稱“學院”）的目標是在鐵路管理及工程方面成為世界公認的卓越核心，為港鐵員工、香港社區、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。

4

政府已邀請公司在《鐵路發展策略2014》確定的7個項目中提交的项目建議書數量

約 18,000

在未來四至六年提供的住宅單位數量
已批出的11個物業發展項目正處於不同的計劃及施工階段

120,620平方米

投資物業組合在未來5年增加的總建築面積

背景

我們的經營環境日益多元化及波動。2016年，我們進行了一項前瞻性研究，透過外部顧問進行的研究，以及與行政人員和來自不同業務單位的專家進行的一系列工作坊，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次序，並制定行動計劃，為公司將來發展作好準備。

我們整合多個被視為重要的策略性主題並將之排序，以便進一步深入研究：

- **人口老化**—預計2030年及以後，老年人口的比例將大幅增加。我們需因應人口結構的變化，考慮對公司鐵路網絡的營運、物業業務及職場上的影響。
- **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，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。藉著先進科技，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。

我們將繼續研究及監察上述各項策略重點下的發展，以便為未來做更佳準備。



與「HackTrain 香港」一起創新

一眾來自世界各地的電腦程式員、設計師和企業家雲集香港，參與亞洲首次鐵路編程馬拉松活動。他們為提升服務質素和營運效率提出了創新的理念。我們正研究實施其中一些獲獎方案的可能性。



港鐵學院

「港鐵學院」於2016年11月成立，願景是成為全球公認的鐵路管理和工程中心，提供高質素的培訓。首個經評審課程—鐵路工程高級文憑已於2017年1月展開。

[詳情請見報告全文](#)



中國內地與國際業務

香港以外，港鐵每天也在中國內地及其它國際城市為約 560 萬顧客提供優質服務。我們鼓勵全球員工共同分享和學習，這有助我們獲得寶貴經驗、推廣最佳實踐方法，並在不同城市推行我們獨特的企業文化。本章重點介紹了我們位於中國內地、澳洲、瑞典和英國的附屬公司。

詳情請見報告全文

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

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

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

* 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

澳洲墨爾本

下一站 ... 弗林德斯街

姓名：Natalie

職業：客戶關係經理

車站：弗林德斯街 (Flinders Street)



「我們都喜歡坐在車站的樓梯上吃午餐。祖母會跟我講她年輕時在舞會跳舞的故事。」



墨爾本

當 Natalie 抱著兒子走下弗林德斯街車站的階梯時，抬頭望了望午後陽光下的古蹟大樓。通常因趕著上班，Natalie 不會在車站逗留很久。只有週末才會放慢腳步，欣賞墨爾本的這一地標。

「小時候，每當我與祖父母來到市中心時，我們都喜歡坐在車站的樓梯上吃午餐。祖母會跟我講她年輕時在舞會跳舞的故事。所以，我從小就常乘車到弗林德斯街車站了。」她低頭逗着兒子，回憶往事。

對 Natalie 來說，弗林德斯街車站是墨爾本生活重要的一環。「所有墨爾本人都認識這個地方。我長大後也常約朋友到這裏。我結婚的地方就在車站對面的聯邦廣場，那裡可以與車站合照。現在，我每天早上都在這裏下車；雖然車站人頭湧湧，但我就喜歡這種身處人群當中的感覺！」

Natalie 的生活、墨爾本地鐵和弗林德斯街車站這幾年都轉變了不少。「現在，我們使用 myki 卡乘車。車站也多了閘機和廣播系統，提醒列車到達的時間。如果我需要問路或者轉月台，都有車站職員幫忙。還有顯示屏會列出列車到達的時間，十分方便！」她笑道。「通宵服務也讓我可以更享受城市生活，特別是晚上，如除夕的慶祝活動。我們不需再擔心找不到泊車位置，可以慢慢享受節日，夜了就到弗林德斯街車站乘車回家。就算要到足球場或板球場，駕車也不再是必須了。弗林德斯街車站將不同的地方都連接在一起了。」

雖然今天弗林德斯街車站三樓的舞廳已經關閉，但仍保留着 Natalie 祖母的回憶。Natalie 望着兒子，再看看古蹟大樓：「等他長大後，我一定會跟他說那舞廳的故事，希望他也有同樣的感受。」



旅程背後的故事 ...



TONY CHIERA

顧客服務經理

Tony 是墨爾本城市環綫的顧客服務經理，負責的車站包括弗林德斯街車站。

Natalie 及其他幾百萬乘客的鐵路旅程有賴幕後大量的工作。我們不斷在列車時刻表、舒適度、安全及顧客參與上努力改善，以了解並滿足顧客的需要。同時，我們也十分重視顧客溝通及員工培訓。

我剛入職時，我們的服務資訊沒有現在這麼完善。如 Natalie 所說，現在我們有廣播系統、顯示屏，我們的員工更配備了平板電腦，可以向顧客提供交通、安全和城市資訊等。我們亦有員工專職負責在社交平台更新消息，與顧客溝通。

由於顧客接收資訊的渠道越來越多，因此在發放訊息時我們會特別小心，以免令人混淆；特別是現在很多工程項目同時進行，例如弗林德斯街車站重修工程、鐵路升級工程、新隧道工程等。當有服務受阻時，我們必須準確無誤地通知顧客。

在服務受阻時，顧客現在會期望我們能提供替代的交通接駁服務。因為涉及項目規劃、列車調配、乘客資訊、車次安排及巴士出車率等，這需要項目經理、車站職員、其他公共運輸職員、社區組織以及維多利亞省公共交通局職員之間緊密溝通，共同籌劃才可行。此外，我們也需要考慮到像 Natalie 般的常客和對鐵路系統欠缺熟悉的乘客的不同需求。

雖然我們的工作很容易被人忽略，但我清楚記得去年新年前夕有一群老人家因為能在晚上安全出行，前來感謝我們的工作。老人通常會因為擔心晚上出門不安全而選擇留在家裏。所以當知道我們辛苦的工作能讓他們外出分享節日的快樂，我感到相當滿足。

**15**

條鐵路綫

**218**

個車站

**390公里**

路綫總長

**2.33億**

每年乘客車程

**91.99%**

列車準時程度

**4,431**

全職人員總數

墨爾本都市鐵路

墨爾本的鐵路網絡是世界上最古老的鐵路系統之一，亦是目前澳洲最繁忙的鐵路之一。我們每星期提供超過 14,000 班列車，且在準時程度和按照編定班次行走的可靠程度上表現優異。年內，列車的準時程度保持穩定，12 個月平均水平達 91.99%。總括而言，現時鐵路的準時表現持續超過 90%，遠高於 87% 的專營權目標。列車按照編定班次行走也高於目標，平均達到 98.6%。

我們開發了包括社交媒體和手機應用程序在內的不同渠道為顧客提供更新和其他旅程信息，其中「Stop Here」應用程式有助感官缺損人士獨立使用鐵路網。

除了增設顧客監控中心外，我們還為前綫員工配備了智能裝置，讓他們能夠即時為乘客提供準確資訊。

維多利亞省政府正積極投資大型項目，以提升和擴展城市鐵路網絡。公司的項目和規劃部門在規模、複雜程度和專業知識方面均有重大提升。我們亦會與其他夥伴合作，以加強項目交付能力，在交付大型在建項目方面發揮重要作用。

2016 年，我們榮獲多個獎項和認證，並取得新的 ISO 9001:2015 質素認證、ISO 14001:2015 環境認證，以及 AS4801:2001 職業健康與安全標準認證。此外，我們更獲《澳洲金融時報》評選為澳洲 50 大創新公司之一。

港鐵持有多數股權的附屬公司 Metro Trains Melbourne (MTM) 於 2009 年 11 月接管墨爾本都市鐵路服務的營運及維修專營權。根據我們與維多利亞省政府訂立的營運及維修協議條款，我們已實現管理列車、基建、車站及設施的全面垂直整合。我們現正就專營權延長七年進行磋商，結果預計可於 2017 年年中公佈。

瑞典斯德哥爾摩 下一站 ... 斯德哥爾摩

姓名：Lovisa Fontana

職業：大學生

車站：奧丁廣場 (Odenplan)



「三年前，所有東西都既新鮮又陌生；
現在，這裡就是我的家。」



「這座城市很有生氣。」 Lovisa 熱情地介紹斯德哥爾摩。「我喜歡這裏的氣氛，每天都有很多事情發生。」

Lovisa 還記得三年前她剛從家鄉努拉 (Nora) 搬到斯德哥爾摩的情景。「我覺得所有東西都很新奇有趣。我很想認識這個城市。如果沒有地鐵，我不會見識到城市這麼多面。斯德哥爾摩由不同部分組成，很值得探索。」

Lovisa 平日在卡羅琳學院修讀心理學；周末，她會在市中心的時裝店上班。「我喜歡認識不同的人，也喜歡時裝。所以現在我既賣時裝服飾又能認識不同的人，簡直是個完美的組合！」

閒時，Lovisa 喜歡探索城市，尋找美食。「到處都有美食！」她興奮地說。「聖艾歷廣場站的 ESA，有全城最美味的壽司。奧丁廣場站，有我最愛的墨西哥餐廳 YUC。」
「坐地鐵很簡單方便！發現的越多我就越愛這個城市。」

交通便捷是斯德哥爾摩的其中一個優點。只需一程地鐵，Lovisa 就能與朋友見面，嚐到美食。即使住在城市的南部她也享受到便利。她喜愛到長橋公園這些綠化空間散步，享受社區的寧靜。這個社區令 Lovisa 想起她的家鄉。「我從努拉搬到哈寧厄，後來到電訊廣場，接著換到聖艾歷廣場，再到貝格珊拉，最後就到了這裏，福然根。我到過也住過很多不同的地方，但我還是最喜歡南部這邊。」

Lovisa 還有三年才畢業。她希望之後留在斯德哥爾摩。「我很喜歡這裏，因為這座城市有很多可能性。三年前，所有東西都既新鮮又陌生；現在，這裡就是我的家。」



旅程背後的故事 ...



KIM WIDEGRIP

區域經理

在過去的六年裡，
Kim 是紅綫車站的區域經理。
Kim 一直致力於改善客戶體驗。

顯然，Lovisa 依靠乘搭地鐵到斯德哥爾摩各區。因此，我們的首要任務就是使乘坐地鐵成為一個愉快的經歷。這從聘請最好的員工開始。詳細的招聘過程有助於我們找到與公司的核心價值觀相符且對顧客服務充滿熱誠的員工。

新員工加入後，我們會提供輔導和領導能力培訓，以確保他們掌握正確的知識和提供優質的服務。2013 年起我們展開內部神秘客戶互動調查，一開始車站員工很反對被神秘顧客觀察和評級。為此，我們通過角色扮演他們與顧客之間的互動，以及討論顧客的期望，讓車站員工慢慢參與其中，也逐漸讓他們理解顧客所期待的服務。我們邀請每個同事都參加，鼓勵他們互相討論並為自己的成果自豪。現在每個星期他們都好奇自己的成績，並且經常在小組裏比較和討論如何能提供更好的服務。這是一個良性競爭，對顧客和員工都有益處。

車站員工對自己的工作自豪。員工調查中也顯示九成八的員工對自己的工作滿意。我認為這是因為他們在公司努力工作，不斷成長。更讓我自豪的是，其中一個紅綫的車站經理連續兩年獲得了願景使命價值 (VMV) 大獎！他們的拼搏奉獻得到了認同。他們希望每個顧客都能在地鐵有一段美好的旅程。Lovisa 住在紅綫沿綫，應該知道我們接載乘客的數目最多。但列車和軌道將要等明年更換信號系統之後才能升級，所以，要確保乘客對列車服務滿意，顧客服務非常重要。顧客顯然非常欣賞我們的努力，因為儘管紅綫是斯德哥爾摩最擁擠和歷史最久的路綫，他們仍然選擇紅綫，而不是其他運輸工具。

**3**

條鐵路綫

**100**

個車站

**110公里**

路綫總長

**3.49億**

每年乘客車程

**97.7%**

列車準時程度

**2,252**

全職人員總數

斯德哥爾摩地鐵

斯德哥爾摩地鐵是我們在瑞典營運的第一條鐵路綫。MTR Stockholm 現更名為 MTR Tunnelbanan (MTRS)，並繼續不斷投資、優化營運並改善顧客服務，以滿足這座不斷發展的城市顧客需求。2016 年 2 月，我們向合資夥伴購入股份，全面掌管斯德哥爾摩地鐵列車的維修服務，並將 Tunnelbanan Teknik Stockholm AB (TBT) 更名為 MTR Tech AB。

斯德哥爾摩的人口每年增加 40,000 人，是歐洲人口增長最快的城市之一。為了滿足這個充滿活力及不斷擴展的城市的交通需求，我們承諾根據營運條款，於安全、準時度、整潔度及顧客服務上，作出高水平的表現。我們亦與地方當局緊密合作，採購新技術提升地鐵系統並定期接收服務表現的意見反饋。

自 2009 年接管地鐵營運以來，MTRS 在營運及顧客服務方面作出了連串改善，包括使列車準時程度由 92% 提升至今年超過 97% 的紀錄高位。我們繼續推行防止自殺計劃。2016 年，我們與市政當局、警方和本地持份者一同參與多項活動，以提升我們車站和周圍地區的安全。顧客對整體旅程體驗的意見持續改善，本年的滿意度升至 81%。

對團隊來說，只有共同的信念和承諾才會推動持續的進步。公司團隊之間及與 MTR Tech 之間跨職能協調不斷改進。年度員工調查結果反映，員工士氣正在提高，2016 年升至 93%，我們為此感到很高興。

中國深圳

下一站 ... 少年宮

姓名：郭東明
職業：中醫藥劑師
車站：少年宮



「想不起來它特別的地方。但是如果你不在這裡的話，就會開始懷念它！」



郭東明是一名中醫藥師。他經常為各個醫院提供配藥方面的專業諮詢。少年宮站是他幾乎每天都會經過的地方。除了是到兒童醫院的必經之路，在周末的時候，他也喜歡約家人好友來這裡聚聚，放鬆身心。

「少年宮站一帶是大家休閒的好去處，書城中心城、蓮花山公園、深圳音樂廳、圖書館、少年宮全都在這附近。旁邊一到晚上就有能擺地攤、街頭藝人表演、畫畫的地方，非常熱鬧！」

東明憶起和家人 15 年前剛來深圳時，對比起現在的深圳，變化可謂翻天覆地。「以前這邊全部是小樓房或空地。從 2004 年首條地鐵開通到現在，深圳的發展非常迅速！我們也一樣，當時就是想尋求一種改變。我從小在農村長大，小時候就採過藥，對植物很感興趣，所以報考大學的時候自然就選了中醫藥。畢業以後其實工作很穩定，很輕鬆。但是就覺得那不是年輕人該過的日子，所以就決定來深圳。」

東明的孩子轉眼已經讀高中了。「從他很小的時候，我們就經常帶他來中心城、少年宮看模型。小朋友對宇宙啊、進化啊特別有興趣！後來就慢慢地帶他到書城，現在就大多去圖書館看書。我也喜歡看書，以前因為要考證，多看跟專業有關的書；現在就按興趣，人文歷史的會多一點。還有收藏，也是一個讓我忘掉壓力、煩惱的好方法。地鐵車票就是我的其中一項收藏！」

如今，東明在深圳建立了自己的家，完全融入了深圳的生活。「我感覺這裡就像一個熟人，你要去說它一樣什麼東西，一時還想不起來它特別的地方。但是如果你不在這裡的話，就會開始懷念它！」



旅程背後的故事 ...



蔡啟明

技術員—車站維修

蔡啟明是港鐵深圳車站維修部的員工，負責龍華綫自動售檢票系統的檢查及維修工作。

每一個乘客都會使用售檢票系統。我們負責確保它運作順暢。我們的工作主要分為糾正性維修和預防性維修。為了減少設備故障率，我們特別注重預防性維修，例如我們會對閘機閘門和機身間隙的寬度進行月檢及詳細的半年檢，如果太寬的話，小朋友有機會被閘機夾到手。

2015至2016年我們在龍華綫新增六十台售票機及閘機以滿足營運需求。另外，為配合深圳地鐵三期7、9、11號綫的開通，我們對整條龍華綫的自動售檢票系統進行了軟件升級，更新新的站點和票價。由於工作涉及車資，我們需要特別小心處理。在新票價上綫那夜，我們反覆驗證全綫近二百個車站的票價，確保沒有錯誤，工作量十分大呢！

為確保服務質量，我們設定了一些指標去衡量我們對顧客的服務承諾。故障發生時，車站會先通報維修工程中心，再交給我們處理。故障按緊急程度分為四級，各有不同的響應時限。深圳地鐵客流越多，故障也自然多，對我們也添了一些工作壓力。例如少年宮站便是我們最繁忙的車站之一。但也提供機會讓我們提升專業能力、綜合能力，更快應對故障，更快修復！我們對顧客的服務承諾是公開透明的，今年全達標了，令我們非常有滿足感！

和東明一樣，一般顧客未必會留意我們的工作，但這其實是最好的讚賞，代表他們不需要我們的協助，出行暢通無阻。

**1**

條鐵路綫

**15**

個車站

**20.5公里**

路綫總長

**1.99億**

每年乘客車程

**99.95%**

列車準時程度

**1,358**

全職人員總數

深圳市軌道交通 4 號綫 (龍華綫)

港鐵在中國內地不同城市經營鐵路運營服務。自 2010 年 7 月起，港鐵全資附屬公司港鐵軌道交通 (深圳) (港鐵 (深圳)) 營運深圳地鐵四號綫，又稱龍華綫。我們的營運貫穿南北；南至與香港東鐵綫互接的福田口岸站，北至龍華新區的清湖站。該路綫與深圳地鐵網絡中由其他營運商管理的四條路綫相交，將顧客與深圳市軌道交通網連接起來，佔深圳地區總乘客量的 17%。

龍華新區在過去的發展相對緩慢，但是由於商業中心區的生活成本日益高漲，加上該區透過深圳地鐵網絡與深圳市其他地區建立了良好的交通聯繫，因此龍華新區正成為受歡迎的住宅區。2015 年，我們完成了六卡列車改裝，以緩解高峰時段的擠迫情況。2016 年，我們每月增加 300 班次列車，並將列車班次縮短至最短 2.5 分鐘一班，進一步提升了載客量。透過這一系列的改善措施，2016 年，港鐵 (深圳) 的乘客車程準時程度達 99.99%、列車服務準時程度達 99.95%，而列車按照編定班次行走的可靠程度達 99.96%，是歷年來最佳表現。

此外，我們也通過改善標示及售票系統、增加高峰時段月台助理協助顧客等措施致力提升顧客服務。對內，我們加強員工的顧客服務培訓，並展開「神秘乘客」意見調查。我們是深圳市唯一公佈顧客服務承諾的鐵路營運商，彰顯我們對顧客提供安全可靠服務的決心和承諾。

2016 年是深圳地鐵四號綫營運五周年。我們很榮幸見證並參與了這座城市的發展。

英國倫敦

下一站 ... 史特拉福

姓名：Ian Gill

職業：客戶關係經理

車站：史特拉福 (Stratford)



「我還記得第一次來這裡，我就在想這地方挺好呢。住在這裡應該不錯」。



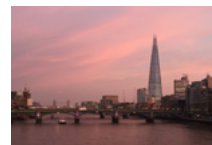
「我們第一次置業，在史特拉福買了個單位。」Ian 興高采烈地談他的新居。史特拉福不久前還是個寧靜的市郊，距離倫敦約十公里。現在已經變得熱鬧非常。

「說真的，在倫敦奧運之前，我從未來過史特拉福。從前，史特拉福在地圖上只是個倫敦東的小地方，沒什麼特色，我的朋友中也沒有人住在這裏。」Ian 回想到。

倫敦奧運為史特拉福注入生氣，這個從前未得到充分開發的郊區發生了翻天覆地的變化。倫敦取得奧運申辦權後，倫敦奧林匹克體育場和水上運動中心在史特拉福相繼建成。「現在這是個新發展區，吸引了越來越多年輕的專業人士搬到這裡。史特拉福將會是個文化氣息濃厚的社區。我還記得第一次來這裡看奧運時，我就在想：『嗯，這地方挺好呢。住在這裡應該不錯』。」Ian 笑著說。

「在倫敦你很難找到另一個像史特拉福的地方。這裡出入市中心很方便，但我也能繼續享受戶外生活，例如可以在公園跑步、騎單車。下班後可以放下繁忙的工作回到綠草如茵的家中，這感覺太棒了！這裡與都市迥異卻又緊密連接。當伊利沙伯綫開通後，上班只需十五分鐘呢！」Ian 興奮地說。

目前史特拉福奧林匹克公園內及附近仍有不同的發展項目正在進行，Ian 相信他在未來五至十年間仍會住在這裏。「五到十年後，我們要再想想搬到哪裏。大概會是個離倫敦更遠一點但有鐵路接駁的市郊。置業等於購買一項資產。作為首次置業買家，我們最看重的是其轉售價值。當我們十年後賣樓時，它應該比現在價值更高。我相信這裡的基建和交通網絡能為我的物業增值。」Ian 滿有信心地說。



旅程背後的故事 ...



CHRIS LOVEGROVE

MTR CROSSRAIL 列車駕駛訓練導師

Chris 做列車司機約六年，
2016 年擔任列車駕駛訓練導師
的新職位。

像 Ian 一樣，每個人對伊利莎伯綫都很雀躍。它穿過倫敦市中心直達希斯路機場，中途經過許多繁忙的車站。隨著工程分階段完工，下一步就由列車司機接棒，載搭顧客暢遊這條新綫路。

作為一名列車司機，我們通常不會被注意到，有的話當然好！雖然顧客可能察覺不出好司機和壞司機的分別，但我們知道我們工作的意義。每天我們都帶著一種使命感和紀律去工作，確保大量顧客安全地上班和回家。這對我們來說意義很大，就算要清晨或深夜的當值也是值得的。

新聘請的司機要通過九個月嚴格的培訓計劃才能成為合格的司機。他們期間會學習各種理論、鐵路規則、火車如何運作等，之後我們再和他們一起踏進駕駛室，教他們如何駕駛。在駕駛室裏，會告訴他們每個車站的位置、教他們什麼時候需要開動列車、如何加速以及如何停車等，以幫助他們熟悉路綫，確保不會出現任何問題。之後，學員會回到課堂學習如何處理緊急情況，之後才會返回駕駛室成為一名真正的司機。

伊利莎伯新綫讓我們感到興奮的另一個原因是，我們將引入新的列車！人人都期待著駕駛新車的訓練。我們最近推出了一個模擬系統，讓司機置身於平時鐵路訓練不常出現的情景，使他們更了解身為一名列車司機在不同情況下的責任。

未來幾年非常值得期待。當 Ian 搬入新居時，他將會乘坐由我們新司機駕駛的新列車！到目前為止，我已經訓練了十二個合格的司機。很快在伊利莎伯綫的列車上將有很多我培訓過的司機，這就像在建立一個團隊，讓我很自豪！

**1**

條鐵路綫

**14**

個車站

**32.5公里**

路綫總長

2019年12日全面投入服務後

**118公里**

路綫總長

**94.1%**

列車準時程度

**859**全職人員總數
(包括承辦商)

TfL Rail/ 伊莉莎伯綫

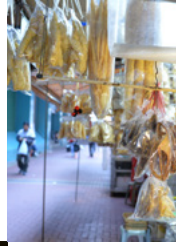
2015年5月31日起，MTR Crossrail 開始營運往來 Liverpool Street 與 Shenfield 的 Crossrail 新專營權，並以「TfL Rail」作為過渡的品牌名稱。隨著新建隧道和車站建設工作的進行，伊莉莎伯綫服務將陸續開通，現有車站進行升級外，新的列車也同時投入使用。預期 2019 年年底該綫將全綫開通。

自我們接手營運以來，列車服務在短期內已經得到明顯改善且列車準時度也達到目標。經營權生效首六個月內，我們與合作夥伴一起成功完成了列車翻新計劃。該計劃徹底翻新 315 型列車並更新名稱，同時進行了明顯的改造，比如車身圖案設計、全新的內部嵌板、座墊和列車整體外觀等。

此外，團隊消除多項長期的故障及識別事故的根本原因以防事故重演，因而顯著提高列車服務的可靠程度。

我們不僅提供可靠的服務，同時透過聆聽和回應乘客意見達致個人化服務，是 MTR Crossrail 的目標之一。我們社區大使在每個車站及周邊地區與當地社區建立關係。2016 年，我們舉行了多次社區路演，直接回應居民的疑問，同時與他們就一些議題進行討論，例如：無障礙通道設施、關閉計劃、預期工程和鐵路安全等。這些舉措有助加強與當地持份者的關係，並使我們與顧客保持聯繫。

經過共同努力，2016 年乘客調查結果顯示我們在列車準時度和可靠度、清潔、維護和維修以及延誤管理上均有顯著改善。



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