

2014

可持續發展報告

城來城往



量變。  
 成為正面的力量。  
 成為建設性的改變。  
 可帶  
 港香



歡迎閱讀港鐵公司《2014年可持續發展報告》。

今年的可持續發展報告以「城來城往」為題，縱觀香港一天的城市生活百態。

本報告訪問了一些前線和幕後員工，了解他們如何竭誠提供


服務；也訪問了一些乘客，了解港鐵服務如何緊扣他們的生活。他們與許多市民一樣視香港為家，凝聚這個城市的精采活力。這一群，正正是本報告的致敬對象。

雖然港鐵以經營公共鐵路服務為主，但我們的業務並不限

於此。我們全年無休地熱心服務，每天 20 小時將人與人連繫在一起。

換言之，我們不僅是一個有形的實體網絡，同時也將人與人無形的生活網絡連結在一起。

	公司概覽	P2-3
---	------	------

	行政總裁的信 梁國權	P4-5
---	---------------	------

	安全 陳貴友 23:00-05:30	P6-7
---	--------------------------	------

	財務表現 向捷 05:30-08:00	P8-9
---	---------------------------	------

	環境 陳燕珍 08:00-11:00	P10-11
---	--------------------------	--------

	公司管治 錢果豐 11:00-13:30	P12-13
---	----------------------------	--------

	員工 邵小卿 13:30-17:00	P14-15
---	--------------------------	--------

	社區 郭偉華 17:00-19:00	P16-17
---	--------------------------	--------

	顧客 陳定邦 19:00-21:00	P18-19
---	--------------------------	--------

	價值鏈 司徒永富 21:00-23:00	P20-21
---	----------------------------	--------

# 關於本報告

本報告收錄了我們履行企業責任所作的努力。我們認為企業責任的關鍵在於將可持續發展的理念融入公司營運並實現公司的長遠成功。我們積極滿足各持份者目前和將來的需要，以促進公司業務和社區可持續地發展。

我們在2001年發表了首份環境相關報告，成為香港出版可持續發展報告的先鋒之一。自此，我們每年以列印及網絡版兩種方式發佈可持續發展報告並擴闊了報告內容的範疇對公司財務年報進行補充，重點介紹有關社會、管治及環境議題。

今年的報告採取兩個不同但相輔相成的方式，務求向持份者提供各方面的訊息：

1. **報告列印本**：我們相信故事的力量。本報告透過多位香港持份者的故事講述港鐵如何履行企業責任並介紹我們怎樣影響他們的生活。伴隨每個故事，我們亦重點列出了相關議題的本年度表現。其中指標的選取參考了不同披露標準以及持份

者的有關要求。如欲了解公司年度表現概述，請查閱本報告。

2. **報告網站**：每個故事均相應突出了港鐵和持份者共同重視的議題，而這些議題都是通過重要性評估分析選定。網站詳細講述我們的管理模式、各項計劃和主要表現指標等。本報告符合全球報告倡議組織可持續發展報告指南(GRI4)中的核心內容並參考了香港交易所及公共交通國際聯會的披露標準來制定。如欲獲取可持續發展議題的詳細資料，請瀏覽 [www.mtr.com.hk/sustainability\\_report](http://www.mtr.com.hk/sustainability_report)。

我們歡迎你的意見或回應，請發送電郵至 [sdmng@dmtr.com.hk](mailto:sdmng@dmtr.com.hk)。

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



恒生可持續發展企業  
指數系列 2014 - 2015 成份股



# 公司概覽

憑著長遠的目標，我們在過去35年致力用心服務顧客，務求成為一間連繫和建設社區的領先跨國企業，並已取得豐碩的成果。我們竭力以優質專業的技術、積極進取的精神服務社區。





## 長遠目標

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。

## 使命

我們致力：

- 提升我們在香港的企業公民聲譽。
- 加快國內及國際業務的發展。
- 拓展並強化香港核心業務。
- 啟發、連繫及培育我們的員工。

## 信念

### 優質服務

我們主動預見，聆聽及回應顧客需要，為他們提供安全、有效及貼心的服務。

### 互敬互重

我們對內及對外都保持緊密合作，無分彼此，同心協力，互信互重。

### 創造價值

我們透過業務拓展，有效執行，持續改進和創新，以創造盈利及提升公司聲譽。

### 勇於進取

我們勇於檢討及改善現狀，主動承擔責任以克服各種障礙。

港鐵的業務範圍包括：

- **香港物業及其他業務**：我們與物業發展商合作，在車站上蓋或附近興建物業。另外，我們管理多所住宅物業、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、列車與車站廣告以及固定和流動電訊服務等。
- **香港客運業務**：我們在香港經營以鐵路為主的運輸系統，包括10條鐵路綫和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。港島綫西延項目已於2014年完工。另有四個項目仍然在進行當中，包括南港島綫（東段）、沙田至中環綫、觀塘延綫和高鐵香港段。預計全部完工後，這五個項目將我們在香港的鐵路總長度延長約百分之二十五。
- **內地及國際業務與拓展**：我們的子公司及相關公司在中國內地、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以及發展物業等。



## 行政總裁的信

姓名：

**梁國權**

職位/身份：

行政總裁

位置：

港鐵  
堅尼地城站



港鐵對香港市民抱有一份強烈的責任心。我們這一責任心植根於公司信念，反映在我們的核心優勢上，包括：我們的人才、營運表現，並以心連繫社區。

於2014年，我們服務香港社區已經35年。由最初的本地鐵路公司成長為領先的跨國公司，港鐵的確走了很長的路。但是去年，我們對所肩負的責任的理解經歷了考驗，同時引發我們反思並重建公司的核心力量。

2014年上半年對港鐵而言是相當具挑戰性的。我們要應對新鐵路基建項目延誤、列車服務延誤，以及外界對我們處理狗隻闖入路軌事件的批評。這些挑戰促使我們檢討以往回應乘客訴求的方式，以及重新審視如何向持份者公佈訊息並爭取各界的參與。

我們在2014年下半年所遇到的是另一種挑戰。其中之一是在香港出現的公眾活動期間多條幹道封閉，導致港鐵列車和車站的乘客量急增。載客量增加使我們更關注安全，正視與乘客清晰溝通的重要性，同時亦見證了我們員

工的拼搏精神。這些挑戰將不同崗位的港鐵員工團結起來，當中包括已退休員工以及義務參加「粉紅戰隊」車站大使計劃的辦公室員工。他們團結一心，提供不負眾望的世界級服務並協助乘客按時抵達目的地。





我們2014年下半年面對的另一挑戰是開通港島綫西延。感謝所有參與員工的不懈努力，我們方能夠順利開通服務並將港鐵網絡與港島西區相連接。

儘管過去一年接二連三的事件促使我們不僅要保持營運、文化及信念中積極的一面，我們亦從中汲取到三個寶貴的經驗。第一是我們要將重點投放到持份者真正關心的議題上。我們希望通過增加持份者參與以更好更有效地理解並滿足他們的需求。同時亦鞏固團隊合作的精神，鼓勵更多元化、有建設性的意見和措施，群策群力共同尋找解決方案。

第二個寶貴的經驗是公開和透明度的重要性。我們有時未能達到持份者的預期。例如，

雖然我們會盡力避免列車延誤和事故，但一旦出現問題，我們將會以更透明更及時的方式作出公佈。同時，我們也認識到加強管治在執行交付複雜工程項目中的重要性。為此，2014年董事局新增了工程委員會及風險委員會。

第三個經驗是我們所進行的投資將帶領港鐵與香港和其他地方共同成長。香港是一個充滿活力、不斷發展且蘊藏各種機遇和挑戰的城市。因此，我們會繼續投資於公司員工，特別是培養新一代以填補因經驗人員退休造成的空缺。我們亦會繼續投資於基建和設備以及鐵路系統和車站，以進一步改善我們的服務。我們還會以更積極的方式構建充滿活力繁榮的香港社區。



自我們開通首條綫路起的這35年，我們與香港和市民風雨同路一起成長。他們推動我們不斷改進、建設和提供世界級的服務。也正是他們——我們的乘客、員工以及合作夥伴——我們希望借2014年可持續發展報告與他們共同慶祝。因為是他們的生活故事啟發了我們；他們才真正反映了香港的「城來城往」。

我們很榮幸能夠繼續服務香港市民以及在世界不同城市為乘客提供服務，並期待在下一個階段的旅程繼續與您同行。

**梁國權**  
行政總裁  
2015年5月5日







## 安全

時間：

23:00-05:30

姓名：

陳貴友

職位/身份：

技工

位置：

港鐵  
火炭站



深夜時分，大多數人準備就寢之際，有些人的一天才剛剛開始。

其中包括港鐵的「路軌醫生」陳貴友師傅。他所屬的鐵路路軌巡察小組會通宵工作，以確保列車乘客的安全。

為港鐵效力三十載，陳師傅在2009年才轉為夜班。到現在他還沒有完全習慣晚上11點開始至翌日清晨七點結束的夜班生活，仍然在調整自己的生理時鐘。工作時，他必須在3小時內巡查九至十公里的路軌，距離比30輛12卡列車還要長，而這期間卻僅靠一支電筒引領去路。

「這份工並不容易，你需要認真對待。通常要很多年的經驗，才知道巡視路軌時要注意甚麼。碎石、鬆脫了的螺絲、雜草及車輪留在隔電位的鐵粉，這些都有可能影響路軌的狀況。」

當他和同事發現路軌上有小裂痕，他們必須立即記錄並檢查是否能即刻修好或聯絡小組前來協助，然後繼續向前。「巡視路軌對公司很重要。我們就像公司的眼睛，要時刻留心，儘早發現問題並及早處理。」







因為需要在夜間工作，令陳師傅和拍檔發現碎屑或者微小裂痕的工作就更加困難，雖然有時在颱風吹襲時，他也需要在日間巡視。這種情況下他便和車長一起隨車檢查路軌的狀況。

陳師傅的另一個職責是將多年累積的經驗傳授給較年輕的同事，希望他們也能夠將工作做好。就連簡單如巡視路軌時應該如何拿著電筒的小竅門，他都會一一指導。「剛開始的時候，很多人都會拿著電筒不停搖晃。但是這樣接觸光源久了，人便容易眼花頭暈難以發現問題。」

太陽就要升起，陳師傅當日的工作也接近尾聲。之後，他會回到家中，與家人一起吃早餐、處理家庭雜務，然後下午4點左右開始休息睡覺。他的太太和兒女都已習慣他這樣顛倒的作息時間，會盡量降低音量以免打擾他休息。

當晚稍後，陳師傅便會再次起床用膳，開始另一天的工作。儘管辛苦，他仍然以自己的工作為榮。

「我的座右銘，就是自己接上手的工作，一定要對它負責任。就是這麼簡單。」

我們就像公司的  
眼睛，要時刻留心。



## 概要

### 安全

港鐵在安全表現已為國際領導者，在香港及其他港鐵營運城市提供最安全的交通選擇。

經過35年的持續關注和強調，「安全第一」的文化已深深地紮根於公司企業理念之中。公司的安全管理模式包含八個要素，為公司的所有業務規範塑造了安全管理框架。





我們的安全責任延伸至我們的顧客、員工、承判商，以及任何合法進入港鐵設施者。2014年有兩宗承判商工人死亡事故——分別發生在南昌站物業發展項目和沙中綫施工地盤。我們對此深感悲痛，同時通過調查事故原因，從中汲取教訓並採取措施避免事故再次發生。

#### 乘客及公眾安全 — 死亡人數

	2013	2014
重鐵	2	0
輕鐵	0	0
巴士	0	0

#### 乘客受傷入院事故數目較2013年降低

↓ 21%

重鐵

↓ 45%

輕鐵

↓ 5%

巴士

#### 乘客及公眾安全 (每100百萬乘客車程受傷入院人數)

	2013	2014
<b>重鐵</b>		
目標	9.72	10.02
表現	10.25	8.12
<b>輕鐵</b>		
目標	11.50	12.08
表現	15.73	8.61
<b>巴士</b>		
目標	9.12	8.66
表現	4.91	4.68



## 財務表現

時間：

05:30-08:00

姓名：

向捷

職位/身份：

乘客，  
日出康城住客

位置：

港鐵  
灣仔站



向捷 (Joyce) 一清早便起床出門到灣仔的投資研究公司上班。大多數上班族在這個時候才剛剛起床，但她毫不介意早起，因為這讓她避開繁忙時段的人潮。

近來，她發現清晨上班的車費比以往少了。「我偶然發現八達通卡屏幕顯示『早晨折扣優惠』，後來才看到宣傳海報寫著：在早上8時15分前出閘享有車費七五折優惠。省下的錢不算很多，但已讓我很開心。」

另外，Joyce 經常需要到亞太區其他城市公幹。在外期間，她經常使用當地的鐵路服務。她表示：「公幹是我工作的一部分。」

返港時，Joyce 通常會選擇乘搭機場快綫，雖然不是提供最方便連接，但卻是最實際的選擇由機場返回新界的寓所。



省錢，  
但  
下的錢  
不算  
很多，  
但我  
很開  
心。



無論是上班還是外出消遣，Joyce多數都選擇乘搭港鐵。其實她可以選擇駕車的，但她更喜歡使用港鐵。她說：「各條鐵路綫之間緊密連繫，真的非常方便。」

Joyce特別喜歡日出康城僻靜的環境，下班後可以外出慢跑，或者與愛犬到附近的郊野公園散步。她說：「這裡十分寧靜，我覺得住在這裡很安全，同時所有一切又那麼方便。」

除了經常搭乘港鐵外，Joyce還住在由港鐵公司管理的屋苑——位於新界東南的日出康城。當得知日出康城是港鐵公司基於鐵路及物業發展模式開發時，她認為這樣的營運模式合情合理，並補充道：「這樣對港鐵更加有利，不僅可以減少政府對交通的資助，同時港鐵亦有更多資金去做其他事情。」





## 概要

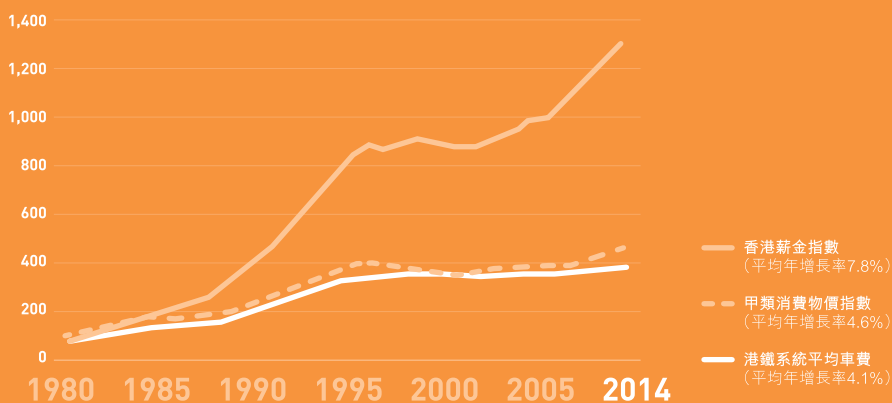
### 財務表現

我們可持續的商業模式對港鐵的長遠成功極為重要。

在香港，我們憑著以「鐵路加物業」的營運模式提供可靠的鐵路服務。該模式使我們取得鐵路沿綫土地的發展權，並在車站上蓋建設集合住宅、辦公大樓及購物商場、學校、公共空間和其他公共設施於一身的綜合式社區，令我們有充足的資金興建需要龐大投資的鐵路項目。

目前車費可加可減機制提供客觀、透明度高的車費模式，確保了我們財務穩健。同時該機制亦為我們提供資金再投資於高質素的鐵路服務。此外，港鐵車費的調整幅度一直落後於薪酬增長，但與消費價格的長期變幅相若。

車費趨勢



2014年，公司的業績表現理想，本地及國際經常性業務持續增長，同時物業發展利潤增加。2014年的總收入增長3.7%、經常性營運利潤上升7.9%。除稅後基本業務利潤（包括物業發展利潤）增加了34.5%。

### 綜合財務摘要

總收入

**402** 億港元

資產總值

**2,272** 億港元

經營利潤

**147** 億港元

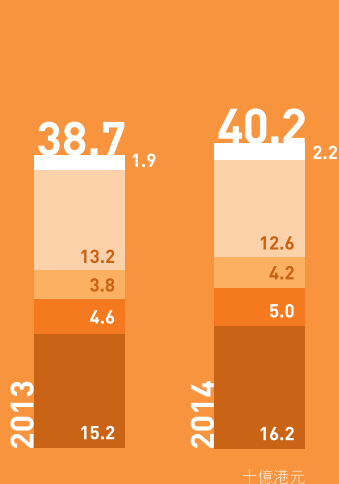
(未計利息及稅項前)

淨負債權益比率

**7.6%**

### 營業額

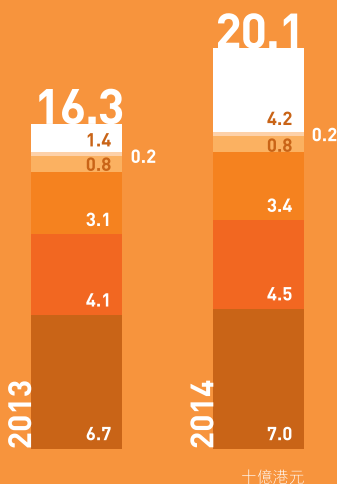
- 香港客運業務
- 香港車站商務
- 香港物業租賃及管理業務
- 中國內地及國際附屬公司
- 其他業務



### 經營利潤來源\*

- 香港客運業務
- 香港車站商務
- 香港物業租賃及管理業務
- 中國內地及國際附屬公司
- 其他業務
- 物業發展

\* 不包括項目研究及業務發展開支





## 環境

時間：

08:00-11:00

NAME:

陳燕珍

職位/身份：

園藝師

位置：

映灣園  
東涌



「Green thumb」或者「green fingers」綠拇指意指擅於種植的人，並不是一個粵語中常用的詞。

正午烈日當空，陳燕珍（珍姐）聽到這個詞後停下工作輕揚眉頭，一笑置之。但是要數最喜愛種植和自然的港鐵員工一定是她。

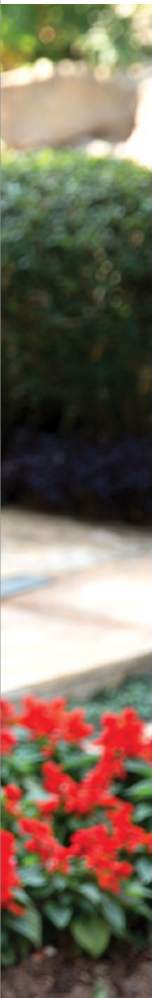


珍姐是映灣園的園藝督導員，在港鐵已經工作了八年。入職初年，她為屋苑種植了數千棵花草灌木、樹木和其他植物。昔日的簡陋空地變得綠草如茵，帶給住戶極大的驚喜和愉悅。

「我們每天都會收到讚賞，有時住客會問我們怎樣打理盆栽。甚至有位住客，因為看到這裡漂亮的園林而從海怡半島搬進映灣園居住。」

儘管珍姐沒提及，但她做出的貢獻已獲港鐵公司嘉許。2014年珍姐獲得了「傑出貢獻嘉獎—個人獎」——這是港鐵員工的最高殊榮。她獲獎的其中一個原因是她回收並利用凋零的花朵和植物進行堆肥以改善土質。該方法不僅節省了成本，更重要的是減少了化學肥料的使用。這個創新的方法證明了我們每個人都可以更有效地運用資源和減少對環境的危害。





當日稍後，珍姐會前往另一個港鐵物業德福廣場，主持一個園藝工作坊。「這已成為我日常工作的一部分。公司其他園藝師都會讓我分享經驗。」

港鐵鼓勵旗下物業在周邊進行景觀設計。透過增加公共綠色空間，不僅讓人們可以從香港緊張繁忙的都市生活壓力中得到放鬆和舒緩；同時亦促進公司達到建築環境影響認證的要求。



當被問及最喜歡工作的哪個部分的時候，她思考了片刻，然後回答說：「這是最喜歡的工作。我喜愛自然，而人們也是真心欣賞植物和鮮花帶來的美感。當他們看得到這裡打理得這麼好，便會明白我們關心住客和他們的生活質素。」



這是最喜歡的工作。  
我喜愛自然，而人們也是真心欣賞植物和鮮花帶來的美感。



# 概要

## 環境

我們的目標是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。

我們綜合考慮如何應對各項環境議題，在主要施工和營運活動初期進行環境影響評估，並全面執行各項環境管理及監察計劃，控制噪音、空氣質素、水質、廢物、能源、生物多樣性及氣候變化等各方面的影響。

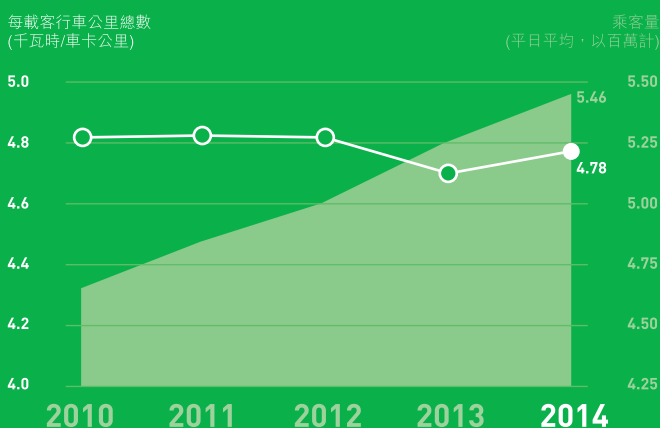
作為香港最大的電力用戶之一，提高能源效益是我們重要環境議題之一。多年來，港鐵推行了多項節能措施，並一直積極尋找新方案以減少營運中的能源耗用量。

我們以兩個方式量度用電量，以取得統一的有用資訊：

- 每載客行車公里總數 (如表所示)
- 每乘客搭乘重鐵公里數

我們的節能目標是希望至2020年，重鐵路的每乘客每公里用電量與2008年相比下降21%。截至2014年，我們已成功減少19.35%。

鐵路資產用電效率比例 (香港)



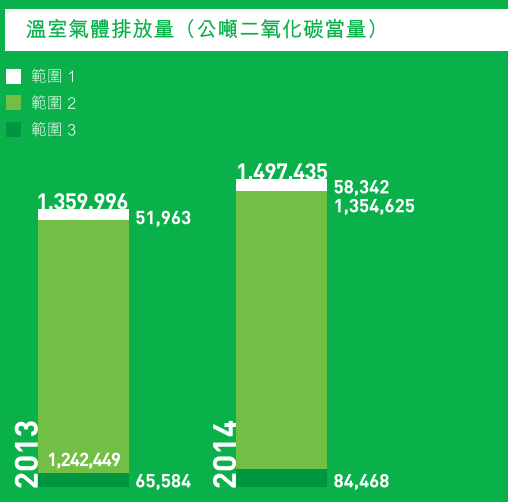


我們應對氣候變化的措施與氣候專家的最新建議相符，即採用緩解與適應雙管齊下的措施減少和管理預期的風險。

港鐵排放的溫室氣體主要來自範圍2的溫室氣體，即所購電力的使用。因此，我們的緩解措施以節能為主。我們亦執行一系列的適應措施，務求應對氣溫上升和極端氣候事件對我們業務的影響。

港鐵的溫室氣體排放量在2013年及2014年分別為1,359,996公噸二氧化碳當量及1,497,435公噸二氧化碳當量。2014年溫室氣體排放量較2013年增加10%。2014年溫室氣體排放量較2013年增加10%，主要是由於2014年港鐵的業務量增加所致。

港鐵的溫室氣體排放量在2013年及2014年分別為1,359,996公噸二氧化碳當量及1,497,435公噸二氧化碳當量。2014年溫室氣體排放量較2013年增加10%。2014年溫室氣體排放量較2013年增加10%，主要是由於2014年港鐵的業務量增加所致。



溫室氣體範圍1、2和3的定義參考了溫室氣體議定書。詳情請參閱我們報告網站。



## 公司管治

TIME:

11:00-13:30

姓名：

錢果豐

職位/身份：

港鐵公司主席

位置：

國際金融中心二期  
中環站



### 錢果豐博士 (Raymond)

1998年加入港鐵公司董事局

2003年出任公司主席，已成

董事局資歷最久的人士。企業

責任團隊有機會在錢博士國際

金融中心二期辦公室裏採訪他

談談他對2014年公司所遇到

挑戰的看法。

港鐵一直在全球交通界享負盛名，但過去一年接二連三的事故——大部分與公眾對港鐵的期望提升有關——使我對公司的定位產生疑問。這些事故包括我們公佈廣深港高速鐵路香港段項目延期及其後一連串的檢討、狗隻闖入路軌事件及服務延誤。許多對我們的批評都是合理的，使我反思我們可以怎樣做得更好。

### 你們採取了哪些措施以提升港鐵公司管治層的可靠性？

我們首先從加強公司內部開始，務求進一步了解各個新鐵路項目的風險和複雜性，並更及時地報告項目的進度。我們新成立了工程委員會和風險委員會，另外新委任了四名非執行及獨立

非執行董事。這些措施不僅符合公眾對港鐵在公司管治方面的高標準要求，也使我们對持份者更盡責，以便可更靈活地迎接未來的挑戰。過去十年，我們在香港和海外的足跡一直在迅速增長，加強管治可以確保我們可持續地增長，並為持份者創優增值。



您如何評價港鐵在重獲公眾信任方面的成果？

透過一系列的措施，例如行政總裁梁國權先生每月與媒體的會面，以及以更積極主動的方式開展持份者參與，我認為公眾已經留意到我們較過往更開放了。我相信現在我們在提供各項資訊上也能更快、更好地應對。

受近期香港出現的公眾活動的影響，我們在公共交通和物業管理上所作出的努力也重拾公眾信心，同時也證明了我們事無巨細以人為本的理念。為此，公司十分感謝員工付出的貢獻和展現的企業精神。

2014年是港鐵公司成立35周年。港鐵在過去多年有何轉變？

自我們1979年開通第一條八公里的鐵路開始，港鐵一直是香港的重要脈絡。該條鐵路以及之後落成的多條綫路對公眾生活帶來重大的改變。隨著網絡的擴展，港鐵在連接社區和促進香港發展方面一直擔當重要的角色。這仍是公司當下和今後的重點，我們將繼續推動地鐵站周邊新社區的發展。

企業社會責任如何配合這個理念？

為真正實現可持續業務發展，我們必須將企業責任融入每項工作中。我們亦須應對不斷變化的香港，不僅要保持優質的工程，同時也要展現對乘客及社區的深切關懷。

港鐵可成為正面的力量為香港帶來具建設性的改變。我個人十分期待這個願景的實現。除了出任公司主席外，我亦是企業責任委員會主席。這是公司裏唯一由我主持的委員會。

港鐵未來將如何保持成功？

港鐵會繼續成功，但我們要在挑戰中汲取教訓並學會應對新的改變。我們可以繼續發掘港鐵貢獻的潛力，為社會帶來更大的裨益。

要做到這一點，我們要繼續了解乘客和各持份者。雖然有人認為我們未能經常成功表達「關懷」，而事實上，我們確實也由衷的關心我們的乘客及持份者。我們之所以成為世界領先企業，正是因為多年以來我們的持份者都對我們抱有極大的期望。我將確保港鐵盡最大的努力，繼續滿足各方的期望。



港鐵可成為正面的力量為香港帶來具建設性的改變。



# 概要

## 公司管治

我們堅信良好公司管治為公司完善管理奠定基礎，以符合所有持份者的利益。

公司整體業務由董事局負責管理。董事局主要專注處理公司策略政策、公司管治、財務及其他與股東相關事項。公司的董事局多元化政策竭力確保董事局成員在履歷、經驗及觀點與角度的多樣性上保持適當的平衡，以支持業務策略的執行並令董事局有效率地運作。

### 董事局多元化

#### 性別



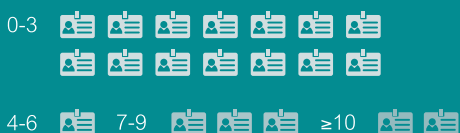
#### 出任港鐵董事年資（年）



#### 職銜



#### 出任外界董事（公司數目）



#### 年齡





---

港鐵可持續發展報告網站主要闡明管治框架以及企業責任管理，而我們的具體管治詳情可見於公司年報——公司管治報告書一章。

在香港，公司四個鐵路網絡擴展工程仍在進行中。我們正透過提高管理和加強監督，努力改善工程延誤問題，特別是高鐵香港段工程。例如，2014年董事局成立了風險委員會和工程委員會，加強監察整體的企業風險和主要工程項目。董事局亦成立了獨立董事委員會，調查高鐵綫工程延誤的原因。該委員會已完成調查工作，其建議亦正在執行中。

2015年1月，香港特別行政區行首長官辦公室公佈了獨立專家小組的高鐵綫事件調查報告。我們已連同兩位獨立董事委員會委任的專家研究該報告，並將執行報告內合適的建議。



## 員工

時間：

13:30-17:00

姓名：

邵小卿

職位/身份：

高級行政秘書  
及「粉紅戰隊」成員

位置：

港鐵  
大學站



午膳時間剛過，東鐵綫旁有一條水管爆裂，噴出來的水高達20米，並因而淋濕了東鐵綫的高架電纜，截斷了向沿綫列車供電的電源。

在商務及市場部任職的高級行政秘書邵小卿（Anna）收到緊急通知。「請馬上前往大學站。」身為港鐵「粉紅戰隊」成員的她馬上趕赴現場，與其他義工會合。

「粉紅戰隊」正式全名是港鐵客務支援隊，是由各個部門的辦公室員工組成的隊伍。「粉紅戰隊」會在發生事故時協助人潮管制、提供客務查詢，以及其他支援工作。即使在人潮湧湧的車站上，你都可以清晰看到身穿粉紅色背心的他們。

當Anna與同事抵達大學站時，混亂的情況迎面而至。電力故障令到數以百計的乘客滯留於車站，有些表現焦躁。「有位住在該區的女士等候接駁巴士已有一個小時，她開始對著我喝罵。但我盡量保持冷靜，畢竟她的感受是可以理解的。」





並非所有乘客都是如此。很多人對她的細心建議表示感激。

「他們很欣賞我們的關懷。」

那麼她為何願意走上前線呢？Anna坦言做「粉紅戰隊」的義工並非易事，但是「我想幫助乘客並支持前線同事的工作。我認為這是港鐵員工的份內事——無論我們處於哪個崗位，我們都是一個團隊。」

Anna在港鐵公司工作了30年，這在港鐵中並不罕見。事實上，她的很多同事一踏入社會便加入了港鐵，半輩子為公司效力。Anna初加入港鐵當秘書的時候，「喜歡港鐵公司發展得

很快，有很多新鐵路線。」她全心投入工作，慢慢晉升至目前的職位，成為港鐵公司一位總監的高級行政秘書。

返回辦公室後，Anna換下粉紅背心，重新投入原來的工作。大學站的事務打斷了她當日的安排，但她的上司亦讚賞她願意盡一己之力幫助乘客。

之後，有位老人家致電投訴港鐵的小冊子字體細小難以閱讀。儘管這不屬於她平時的工作範圍，她還是耐心地與他傾談並承諾跟進。對於Anna和許多其他港鐵員工來說，這些都是份內的事。

無論我們處於哪個崗位，我們都是一個團隊。







我們亦積極構建優良的工作環境，務求啟發員工，並培養他們的歸屬感和滿足感。港鐵以不同的方式對所有員工予以認可、獎勵及激勵；無論在生活中或是工作上，支持員工與我們一起成長。

# 12.8

港鐵員工的平均年資

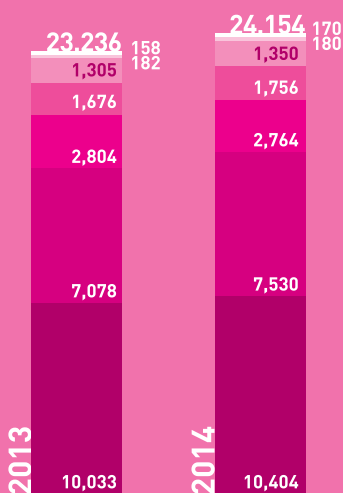
# 4.4%

自願離職率，  
為香港及全球鐵路業界的最低

全球人力資源總數 \*

- 車務
- 海外員工
- 項目
- 管理及支援部門
- 物業及其他業務
- 中國內地及國際附屬公司
- 車站商務

\* 只計全職員工





社區

時間：

17:00-19:00

姓名：

郭偉華

職位/身份：

建造工程師

位置：

港鐵  
香港大學站



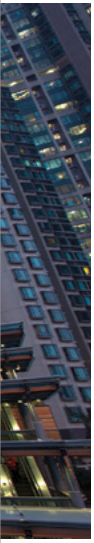
「我不是一個喜歡早起的人。」儘管如此，郭偉華（Gordon）一清早便起來，而現在距離他下班的時間還有兩小時。

每逢星期二早上八點，他要到九龍灣港鐵總部參加每週例會。換言之，他大清早就要從西區的寓所出發。

Gordon 是港鐵工程處建造工程師。然而談到他與港鐵的淵源，則從他十二歲那年說起。當年仍然在小學的他向港鐵提出了減小列車與月台間空隙的建議以改善鐵路安全。儘管該構思當年因實施上有許多技術困難，並沒有被採納，但他仍獲邀參觀港鐵，甚至登上了車長廂。他的故事被刊登於當年的港鐵通訊中，並對他的提議予以讚賞。







# 公眾積極接觸市民的需要。 我並努力了解港鐵積極接觸公眾



當時仍是小學生的他已經立下大志：「我有過很多夢想。我想過做會計師、太空人、醫生。最終還是決定要當工程師，因為我想製造一些我看得見、觸得到、又能幫助人的東西。」

十四年後，他加入港鐵成為見習工程師，參與西港島綫的建設項目。港鐵公司以人為本的理念，令他更堅信選擇加入港鐵是正確的。「我重視與人的交流。雖然鐵路營運是港鐵的核心業務，但公司並非只是重視列車。我喜歡港鐵積極接觸公眾並努力了解市民的需要。」

「過去的經驗讓我明白港鐵認真對待持份者參與。我們希望能夠在項目的早期階段以透明公開的方式開展持份者參與。——這是在工程處學到的最重要的東西。」

現在，時間已經到了晚上七點。Gordon回覆完所有電郵、巡視完所有工程地盤，並替上司準備好一個重要的報告。是時候下班回家了。

往日需要一個半鐘的路程，隨著港島綫西延投入服務而大大縮短了。「我在西區住了 20 年，以前從來沒有想過有朝一日會參與這項工程。這就是我喜歡這份工的原因 —— 我可以建造一些對社區有益、同時我也能夠使用的東西。」



# 概要

## 社區

我們的長遠目標是以關懷備至的服務連繫及建設社區，成為具領導地位的跨國企業。為實現這個目標，我們在兩個層面與社區緊密合作：

- 促進受港鐵新項目直接影響的鄰近社區的參與
- 投資於社會大眾的生活質素和健康

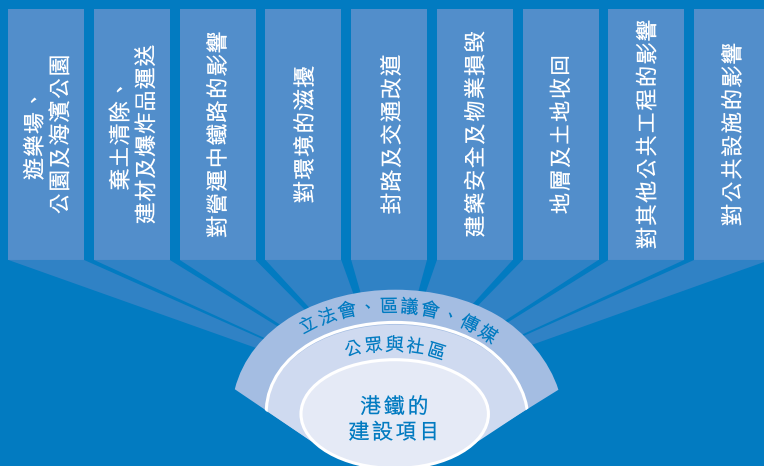
我們明白新項目工程周邊居民對港鐵公司和我們的承判商有特定的需求和期望，有見及此，我們透過多方面與這些社建立關係，務求取得持份者的充分參與。

我們積極提升社區參與，最近完成的鐵路項目——港島綫西延——就是其中一個例子。在工程開始前、進行期間及完工後，我們都與

受新鐵路影響的社區保持連繫，向他們解釋新項目的狀況並回應他們的意見。

根據最新估算，該延綫的施工成本達185億港元，完工後可將港島的交通時間大幅度縮減。共設有三個全新車站：香港大學站和堅尼地城站在2014年率先投入服務；而西營盤站則於2015年3月29日開通。

這條新鐵路延綫的完工不僅使西區居民享受到更便利的交通，同時亦改善區內行人流動性。為確保超過90%的區內居民可以步行前往地鐵站，我們特別設計了一全天候綜合式行人網絡接通地鐵站的未付費區。



我們不能獨力實現公司的願景，因此我們積極與政府機構及持份者合作。我們在香港的社區投資計劃以青少年發展及藝術文化的推廣為重點。

#### 青少年發展

**220** 位

來自63間學校的學生參與「FRIEND出光輝每一程」和「TRAIN出光輝每一程」計劃

**200** 位

來自5間大專院校的學生參加了顧客服務大使實習計劃

#### 慈善捐款

**27.4** 萬港元

由港鐵員工籌款捐贈多間慈善機構

**1,000** 萬港元

由於一年一度的公益活動「港鐵競步賽2014」今年因故取消，港鐵改為向醫院管理局健康資訊天地捐款

#### 物業管理轄下的顧客及租戶參與

**100+**

社區關懷計劃  
由港鐵商場支持

**464** 個

社區活動  
於港鐵轄下的屋苑舉行

這些活動涉及了青少年發展、藝術、社區服務、慈善活動及環境保護等內容。

#### 員工義工服務

**6,000** 名員工

**245** 個活動

#### 港鐵車站藝術

**53**  
個社區畫廊

**59**  
個車站藝術建築





顧客

時間：

19:00-21:00

姓名：

陳定邦

職位/身份：

乘客、學生

位置：

港鐵  
九龍塘站



陳定邦（Bon）是一個滿懷使命感的學生，無時無刻都想辦法幫助香港的弱勢社群。他還有不到兩年，便會取得社會工作學位，並打算畢業後幫助缺乏機會的青少年。

「我希望下一代的社會更公平、美好。所以，我的志願是從事青少年工作。」



現在，他正在橫椅上匆忙地吃晚餐——那是他剛在九龍塘站一間麵飽店買的豬扒飽。吃完之後，他將前往九龍塘站乘坐東鐵綫，然後經紅磡轉乘西鐵綫回到天水圍的家中，整個車程需時約 45 分鐘。

Bon就讀於城市大學，由於港鐵比其他交通工具更快捷和暢順，所以他往返大學都會乘搭港鐵。若是夜了回家，他還可以在途中用電腦複習筆記或做功課。



但是他記得不久前有天晚上，港鐵的服務不如平時般暢順。2014年3月的一個星期日，突如其來的暴雨致使九龍塘站發生水浸。「當時的水位及至小腿，有些人在月台上滑倒。現場情況很混亂，列車班次要改為每八鐘一班。」

Bon跟其他乘客一樣對港鐵期望很高。他喜歡港鐵的方便，一出家門便可乘搭。但同時，他亦擔心車站和車廂過於擁擠。「我要等四班車才上到車。」

Bon期待畢業後可以全職貢獻社會。而現在，經過一整天的課堂和溫習後，他需要好好的休息一下。回家後，他在面書上與朋友閒聊一會，然後便會關燈睡覺了。

他也擔心社會上的弱勢社群，也即是畢業後的服務對象。他們許多都住在偏遠地區，未必能負擔得起港鐵車資。他最近在實習過程中了解到一些小學生從沒踏出過元朗區。

我希望下一代的社會更公平、美好。所以，我的志願是從事青少年工作。



## 概要

### 顧客

在香港，平日有近550萬名乘客使用我們的網絡，因此港鐵明白公司對香港市民肩負重大的責任。乘客對我們抱有極高的期望，同時為有效地滿足他們的需求，我們不僅用心提供服務，同時也通過多種渠道包括定期調查、建議計劃以及論壇等與顧客直接溝通討論。

2014年，雖然香港鐵路營運繼續保持世界級水準，但是在服務方面仍存在不少挑戰。因列車班次增加及受香港出現的公眾活動影響，我們的乘客量有所增加。同時，為紓緩繁忙時段部分路段的擁擠，我們亦於多條鐵路綫增加服務班次唯已經達到港鐵訊號設備的負荷上限。

去年，嚴重的服務受阻事故次數略有上升，引起公眾對港鐵服務可靠性的關注。秉承持續改進服務的精神，我們迅速地調查服務延誤的原因並作出相應改進，並已通過各種渠道將這些改進措施傳達予乘客。

港鐵列車服務表現2014年1-12月

	2014	與2013年同期比較
乘客車程準時程度	<b>99.9%</b>	維持 <b>99.9%</b>
列車班次總數	<b>1,861,260</b> 班次	增加 <b>1.8%</b>
延誤次數 八分鐘或以上的延誤總數	<b>190</b> 次	多 <b>17</b> 次
沒有延誤日數 沒有八分鐘或以上延誤累積日數	<b>222</b> 日 1-12月總營運日數：365日	少 <b>10</b> 日



---

去年，我們投放了超過60億港元維修及更新我們現有鐵路資產。預計金額會在未來隨著網絡使用了一段時間而大幅增加。

一些今年開展的項目包括：

- 以更方便的單程智能車票取代舊式磁帶單程車票，並已於2014年3月完成。
- 我們於多個車站加裝了8部連接車站大堂和地面的升降機，並更換了5部液壓升降機以便乘客更快捷來往車站各層。
- 我們於旺角站和太子站增設公共洗手間設施並已開放給顧客使用。
- 公司已與兩間國際知名的鐵路訊號系統供應商簽署33億港元的合約，計劃採用先進的「通信為本列車控制技術」(CBTC) 設計新的訊號系統。從2018年起首先提升荃灣綫的訊號系統，其後是港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫。整個項目預計可於2026年完成。
- 我們計劃採購全新的8卡列車以更換目前行走於觀塘綫、荃灣綫、港島綫的78列M型列車。新型列車會於2019年至2022年間投入服務，為乘客帶來更加舒適的旅程。



## 價值鏈

時間：

21:00-23:00

姓名：

司徒永富

職位/身份：

鴻福堂  
執行董事

位置：

港鐵  
將軍澳站



「嚐一下這款涼茶吧。味道有點苦，但對清熱很有效。」

人人都理解苦的概念，但是清熱呢？中式草本產品連鎖集團鴻福堂的總經理兼執行董事司徒永富（Ricky）解釋說，「熱」或者「陽」是體內太多病原體所致，而健康之道則在於陰陽調和。

曾幾何時，Ricky杯中的涼茶只有在家中煲製，或者在舊式涼茶店才可喝到。時至今日，在港鐵所達的住宅和商業區的網絡中，市民都可以在沿線車站的鴻福堂分店買到。





「都市人現在沒有時間自行烹製涼茶，但這是中國南方文化的重要元素。這就是為何我們希望通過現代化的涼茶產品，將傳統的生活習慣帶回給我們的顧客。」

Ricky在2000年離開銀行界。他看準傳統涼茶、中式湯水和龜苓膏的市場潛力，決定嘗試建立一個更具吸引力、現代感的品牌形象。他亦發現港鐵車站擁有龐大的客流量，利用港鐵零售網絡將會是鴻福堂開拓市場很好的機會，同時也可為顧客提供更大的便利。

「我第一次與港鐵會談是在2002年。當時港鐵車站內並沒有餐飲零售點，但會上的港鐵代表都對我們的產品十分感

興趣。而我需要確保產品衛生質量同時避免煮食時傳出味道。他們也很願意聆聽並和我一同尋求解決問題的方法。」

伴隨當年將軍澳綫的開通，鴻福堂第一間港鐵站零售分店也在將軍澳站成立營業了。自此之後，鴻福堂的業務一直在穩健拓展，並已成為香港銷售網絡最大的涼茶零售商。目前，他們在香港有超過105間分店，近半設於港鐵車站內。最近，集團在大埔開設了一個先進的生產廠房，證明集團對本地市場充滿信心。除了香港之外，鴻福堂亦在中國內地開設了超過20間分店，並在蘇州開設了新廠房。

正如鴻福堂的涼茶可調和身體一樣，Ricky也相信企業應兼顧公司盈利和社會責任。「儘管盈利很重要，但我們不是只關注收益的公司。相反，我們是利用傳統涼茶智慧生產健康飲品的公司。」

Ricky認為這不僅是生意的成功秘訣，也是健康快樂的人生之源。



他們也很願意聆聽，並和我一同尋求解決問題的方法。

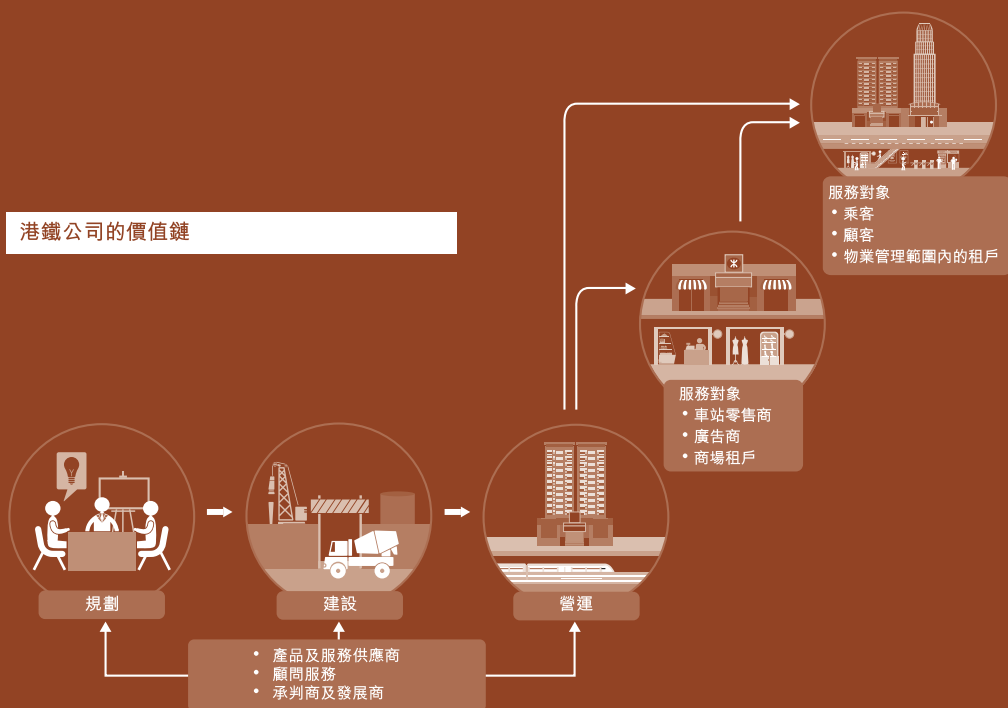


# 概要

## 價值鏈

今年，我們擴闊了可持續發展報告的範圍，更全面地反映我們如何為持份者及整個社會創造價值。

無論是與供應商緊密合作以實現我們企業責任目標，還是促進車站零售網絡內小型店鋪的發展，抑或協助旗下物業租戶減少廚餘，我們都與持份者全力合作，竭盡所能優化對社會的貢獻。



我們與多間供應商合作，並已享譽為公平公正的業務夥伴。港鐵的「供應商行為守則」為我們的供應鏈提供了基本企業責任框架。我們亦會向供應商收集資料了解他們在以下各方面的政策、措施及監察機制：

- 道德標準
- 人權及勞工權益
- 環境保護（包括碳排放、能源、水、廢物及噪音問題）
- 消費者保障
- 供應鏈管理
- 利益衝突

#### 合作減少廚餘

我們推行了港鐵商場廚餘減少獎勵計劃，繼續與食肆租戶合作從源頭上盡量減少廚餘的產生，並在旗下商場宣傳推廣減少廚餘的相關措施。

**270+** 個

品牌於2014年在我們的車站零售網絡內向乘客提供產品及服務。



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](http://www.mtr.com.hk)

[www.mtr.com.hk/sustainability\\_report](http://www.mtr.com.hk/sustainability_report)

