

聯繫持份者

持份者組別

2022年聯繫計劃及成就



顧客

- 繼續提供恆常車費優惠，減輕市民在疫情下的經濟壓力，並推廣共享共融理念
- 為解決顧客車程當中的痛點，公司推出智慧出行方案，包括屯馬綫及東鐵綫的「車廂載客情況顯示」功能及金鐘站的「過海易」
- 推出「關愛共乘」手機應用程式，方便有特殊需要的乘客感受無縫連繫的出行體驗
- 提供無縫連繫的出行體驗，讓顧客在車站商店及毗連商場內享受購物消費的樂趣
- 在MTR Mobile應用程式推出個人化及聯繫活動，以及數碼營銷活動
- 推出MTR Web3 Discord作為聯繫顧客的全新渠道



投資者

- 與投資者舉行約100場會議，就港鐵各項業務提供資訊
- 定期更新公司網站及財務報告中的主要數據
- 舉行周年成員大會，為股東提供機會與董事進行面對面的溝通，以了解有關公司表現和營運的事宜



政府及監管機構

- 與政府就《鐵路發展策略2014》下的鐵路項目緊密合作，並支持政府的《北部都會區發展策略》
- 為支持立法會和區議會的社區工作，安排各種活動及提供贊助
- 歡迎政府官員及部門參加香港特區成立25周年慶典、測試演習及開幕禮等活動
- 支持政府重開羅湖站、落馬洲站及香港西九龍站的口岸管制站，並於2023年初陸續恢復列車服務



社區

- 於新冠疫情下推出一系列關愛計劃，包括為醫護人員提供免費車票、寬減租戶的租金、為社會企業及慈善組織提供食物及日常用品以支援有需要人士、以及讓用戶透過「MTR分」獎賞計劃將MTR分捐贈予慈善項目
- 為學生舉辦事業及生涯規劃活動(例如「Train'出光輝每一程」計劃)
- 為非政府機構及少數族裔提供贊助及義工服務
- 協助非政府機構透過遊戲及循環再用玩具推廣家庭健康，並為低收入家庭舉辦STEM課程
- 多個車站商店以象徵式租金租予非政府機構，並向非牟利組織提供免費廣告位



承辦商及供應商

- 在新冠疫情期間為供應商提供支援及協助，確保供應商的安全和健康
- 為相關類別的供應商舉辦有關環境、社會及管治倡議及最佳實務的交流會及培訓會
- 為重點類別及供應商制定長期策略及聯繫計劃
- 設立供應商審計計劃、進行供應商審計，並提供改善建議
- 對主要供應商進行意見調查，以了解為港鐵公司提供服務支援的挑戰及潛在的改進空間
- 透過供應商管理會議或供應商評估系統向供應商提供表現反饋



僱員

- 在家工作政策常規化
- 推出有薪領養假、延長有薪產假至16周、延長有薪待產假至10天，並放寬恩恤假的申請資格
- 成立專責小組，按2021年員工投入度調查結果制定及執行跟進行動計劃，於2022年12月進行員工投入度脈搏調查
- 維持兩層面的員工協商機制，包括公司層面的員工評議會和業務單位/職能層面的聯席協商會
- 頒發港鐵傑出貢獻嘉獎、長期服務獎及「信念獎」
- 繼續推行身心健康措施，例如「靈活福利網上平台」、港鐵康樂會及「鐵路人 鐵路心」義工計劃

2023年及以後的計劃

- 繼續提供恆常車費優惠及其他推廣
- 為聯繫不同乘客組別，在港鐵網絡制定更多智慧出行方案，並繼續為「關愛共乘」應用程式開發更多功能
- 因應最新市場趨勢和顧客喜好，繼續優化租戶組合
- 透過豐富MTR Mobile客戶資料，善用更先進的數據平台，為一般乘客及特定顧客層提供以數據為本的個人化及應用服務
- 持續探索Web3場景，以全新數碼方式聯繫顧客

車費優惠
智慧出行方案
「關愛共乘」手機應用程式



- 繼續透過不同渠道發表重要公告及最新資訊，與投資者保持聯繫
- 恢復舉行實體會議及路演

與投資者舉行會議
財務報告
周年成員大會



- 繼續支持政府以鐵路系統為香港交通骨幹的政策，包括發展《跨越2030年的鐵路及主要幹道策略性研究》(「RMR2030+研究」)下倡議的三條策略性鐵路
- 知悉及聯繫擬成立的鐵路署和新的政策局
- 繼續推行其他恆常聯繫計劃

《鐵路發展策略2014》
「RMR2030+研究」
社區工作



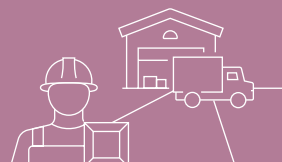
- 根據社會及環境目標更新社會及環境參與策略，確保港鐵的計劃能滿足不同社群的需要
- 拓展鐵路網絡，以安全、環保、實惠及便捷的鐵路服務連接更多社區
- 與多家學術機構建立合作關係，共同發展多項創新智能科技
- 繼續推行其他恆常聯繫計劃

關愛計劃
事業及生涯規劃活動
贊助及義工服務



- 優化現有供應商名單，以有效率、富成效的方式管理供應商
- 繼續為相關類別的供應商舉辦有關環境、社會及管治倡議及最佳實務的交流會及培訓會
- 繼續合理調整針對重點類別及供應商的長期策略
- 加強供應商審計計劃，並將審計活動推展至世界各地的港鐵供應商
- 繼續與主要供應商進行供應商管理會議，以鞏固業務關係，並了解優化工作量及工作流程的最新科技

安全和健康
環境、社會及管治倡議
鞏固業務關係



- 於2023年2月向員工溝通員工投入度脈搏調查結果，並審視行動計劃的執行進度。下一次員工投入度調查將於2023年第四季舉行
- 繼續推行其他恆常員工聯繫計劃

員工投入度脈搏調查
兩層面的員工協商機制
身心健康措施

