

取信 · 享譽

工作操守指引

心繫生活每一程
www.mtr.com.hk



2024年10月第9版

© 2024 香港鐵路有限公司

保留一切權利。未得香港鐵路有限公司書面許可前，不得以任何方式複製此文件任何部份。

請到公司恪守道德系列學習平台參閱最新版本。

此中文譯本如與英文版本有歧義，概以英文版本為準。

我們的 長遠目標、 使命及信念

我們的信念

• 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。

我們的長遠目標

我們用關懷備至、創新及可持續的服務，連繫及建設社區，以成為廣受國際認可的企業。

我們的使命

推動城市前行

- 港鐵成立並存在於今天的使命是要推動城市前行。
- 通過我們的鐵路網絡和物業發展，我們推動城市及市民繼續前行並取得進步。
- 通過實現我們的使命，我們為所有持分者創造長期及可持續的價值，包括我們的客戶、員工、供應鏈和社區。



目錄

- 04 共建更美好的港鐵
- 06 第一章：
防止賄賂與違法行為
- 12 第二章：
工作操守與合規
- 16 第三章：
與員工的關係
- 24 第四章：
利益衝突
- 32 第五章：
商業關係操守
- 40 第六章：
與股東的關係
- 46 第七章：
與客戶的關係
- 48 第八章：
對社區的責任
- 52 第九章：
維護公司的形象、資產與資訊
- 62 第十章：
遵守與秉持

守護公司聲譽 你我同樣有責

各位同事：

港鐵一直致力以關懷的服務連繫和建設社區，銳意成為廣受國際認可的企業先驅。要達到這個長遠目標，我們必須保持誠實可靠的信譽。要維護港鐵信譽，需要我們大家盡每一分力才可成事。不論在公司營運各方面，還是日常工作中，我們都要時刻秉持道德操守。

《工作操守指引》概述公司對商業道德與責任的指導性原則，包括每位員工必須遵守的政策和程序，並輔以實例說明日常工作中我們可能遇到的情況，以及應對之策。

我們應加強對《工作操守指引》的意識，實踐其原則並識別出可改善之處。同時，我們也要攜手合力打造全方位的客戶體驗，貫徹以客為本的方針。換言之，就是要為同事提供適當的工具與環境，讓我們對內對外的服務都能事半功倍。這樣，我們將更能維護公司的名聲，並確保公司在業務所在的所有地區能持續發展。

我敦促各位謹記，港鐵備受公眾關注，因此，我們必須時刻恪守最高的道德標準。請熟讀《工作操守指引》，這樣我們才能正當地營商，同時為客戶提供更佳的服务。

同事秉持工作操守，是公司賴以成功的基石。

行政總裁
金澤培



共建更美好的港鐵

如員工能時刻遵守《工作操守指引》（下稱「指引」），香港鐵路有限公司（下稱「公司」）與公司持份者皆能受惠。指引建基於公司政策與守則，涵蓋以下範圍：

- 識別和避免不合法及不道德的商業行為
- 正當的採購和招標程序
- 管理層與員工之間的有效溝通
- 公司與持份者及社區的關係
- 展現專業形象
- 保護公司的資產及商譽
- 安全及健康的工作方式
- 懷疑發現不道德行為時應採取的行動
- 識別和避免利益衝突

請細心閱讀本指引並遵守各項規定。

指引載有什麼資料？

指引易於閱讀，載有一般守則與工作實例，讓你能在業務過程中維護公司作為公平與道德企業的聲譽。

管理人員擔當什麼角色？

建立公司的道德意識，必須由上而下。港鐵的經理級別及督導員工必須時刻堅守最高的道德標準，並以身作則。他們既應找出潛在的問題、鼓勵同事恪守指引、挑戰不道德的行為、對不當行為有所警覺，也應處理任何經舉報的違規情況與不符合公司標準的商業行為。員工必須恪守指引，公司才能在各地市場繼續保持佳績。

我們的 《工作操守指引》



何時該遵循指引？

無論何時，你都應該遵循指引內的守則，並參與培訓（如適用）以加深對指引的了解。

指引為何重要？

指引建基於公司的長遠目標、使命和信念。只要公司所有員工恪守指引，而公司附屬公司和聯營公司的員工也恪守各自的工作操守指引，我們才確保能為客戶、合作夥伴及供應商創造合乎道德的環境。指引也有助我們與持份者建立長遠信任，這對公司的持續成功至為重要。

指引的對象是誰？

指引是為公司全體員工而設，世界各業務地區的員工，不論是以全職、兼職或短期形式聘用，均包括在內。指引也供公司於香港以內及外的附屬公司和聯營公司作參考之用，以助推廣相若的道德標準，這些公司均須制定適用於其業務和營運的工作操守指引。

被委派到公司附屬公司或聯營公司的員工除了要遵守本指引外，也必須遵守有關公司的工作操守指引或同等標準。



1

防止賄賂與 違法行為



防止賄賂與貪污行為

請了解

公司堅守崇高的商業道德標準，要求所有員工遵守我們每個業務所在地區有關防止賄賂和貪污的法規，且絕不姑息任何形式的賄賂或貪污行為。

請履行

任何時候都必須遵守所有適用的法律及公司守則。如公司業務所在地區的防貪法規或慣例比公司的更為嚴謹，就應遵循較高的標準。

不要進行或參與任何涉及貪污或可能被視為貪污的活動。

向所有下屬明確說明公司的防止賄賂政策。

如發現賄賂、貪污或不當行為，務必向舉報小組舉報。你將得到公平的對待，並會受到保護，不必擔心被報復。



索取或收受利益

如你索取或收受任何人士提供的利益（包括金錢、饋贈、佣金、貸款、費用、報酬、職位、受僱工作、合約、服務、贊助、或其他好處），以作為誘因或回報去執行或不執行任何你作為公司僱員的職能，或優待或妨礙任何人與公司進行業務往來，則你可能會遭到刑事起訴。

請了解

切勿向客戶、供應商或與公司有業務往來的人士索取任何利益。

請履行

無論何時，如接受個人利益會影響你的客觀判斷，或導致你損害公司利益，或會被視為或被指為行為不當，便應予拒絕。

只有在符合以下所有條件以及公司一般指示第123號所列明的其他要求時，你才可接受利益：

- (a) 接受利益不會影響業務交易的結果；
- (b) 不構成任何回報的責任；
- (c) 以公開及透明的方式進行；

- (d) 不是重複或定期進行；
- (e) 對有關關係而言是恰當且符合當地禮節的做法；
- (f) 所接受的利益是合理而相稱的，而非奢華或過度的；以及
- (g) 拒絕接受可被視為無禮或不符合社交禮節。

請注意

你可接受承辦商、業務夥伴或其他與你有公務往來的人士向你提供合理的食物和飲品款待，前提是接受該等款待不會被視為將會或意圖破壞穩健的商業原則。

你應拒絕接受過度慷慨、過分奢華或過分頻密的款待。

提供利益

請了解

正當的日常商務往來，可以有**合理且相稱**的款待、贊助或饋贈，以象徵友好、祝賀或感謝。

請履行

代表公司進行業務時，不得直接或通過第三者向任何人或公司提供利益，以影響其與公司的往來，亦不得向任何與公司有業務往來的政府官員提供利益。

疏通費是指提供給當地官員的費用，目的為使其加快或促使其履行其職務。公司嚴禁支付任何疏通費，而此舉在多個公司業務所在地區亦屬違法。

每種公務支出皆須**取得正式批准**。報銷款待、贊助或禮品等費用的申請表格已上載至公司的內聯網，可供下載使用。

所有已獲批准的款待、贊助、禮物、慈善捐款或其他利益的**紀錄皆須保留**。

與公共或政府部門、國有企業或外國公職人員往來，可能涉及複雜的法律和法規，處理這種情況須格外謹慎，以確保向該等人士或機構提供任何利益或娛樂的做法符合有關司法管轄區所有適用的監管規定。

請注意

慈善捐款是公司回饋社會的其中一種方式。然而，任何捐款皆不應該與商業決策有任何關連。我們不會以慈善活動影響合同、交易條件或業務成果。

公司不會批准以公司名義進行任何政治捐獻。你可於私人時間內，利用私人資源或資產以個人名義作政治捐獻，前提是有關捐獻不會與公司產生任何實際關連或被視作與公司有關連。

想

一 想

我是香港公司的僱員，但最近被借調至澳洲負責一項海外工程項目。

我在澳洲是否需要遵守公司的《工作操守指引》？

答案：

是。然而，若公司業務所在國家的法規或慣例訂定了比指引更嚴格的標準，則須遵守更高的標準。



我的部門與一名承辦商合作，且一直合作愉快。承辦商以贊助公司的身分，給我們贈送了幾張主題公園門票作為禮物。

我們可以接受這些門票嗎？

答案：

無論何時，如接受個人利益會影響你的客觀判斷，或導致你損害港鐵的利益，或會被視為或被指為行為不當，便應予拒絕。

然而，若接受個人利益不會構成任何回報的責任，不會影響業務交易的結果，你可以公開及毫無保留地予以討論，而且拒絕接受可被視為無禮或不符合社交禮節，則你可在得到公司批准的情況下接受有關利益。有關詳情請參閱《公司一般指示第123號》。



2

工作操守與合規



共建道德文化

請了解

每位員工共享的價值觀和信念，是公司道德文化的基礎。員工所作的商業決定，便是建基於這一套公司道德文化。若全體員工都時刻恪守監管規定和嚴謹的道德標準，則監管問題出現時亦可迎刃而解。

道德文化也可提高公司的盈利能力，鞏固持份者對我們的信任和忠誠，改善營運效率，並促進員工之間的互信。

身為管理人員：

你是員工的榜樣。管理人員應以身作則，堅守並實踐道德標準原則。你的行為對你身邊的每個人都有影響，因此你須時刻守護公司的長遠目標、使命和信念。

身為員工：

你是公司維持道德文化的基石。公司制定的標準必須得到全公司上下採用，由管理層到每位前線員工都責無旁貸。

遵循公司的政策和程序，並依循公司一般指示和公司通告的規定。你也須遵守所有法律要求、所有適用的職能/業務單位和部門規章或程序，以及直屬上司或管理人員的合理指示。



如員工違反或不遵守任何法律要求、公司政策或程序，會損害公司的誠信、公平、坦誠和透明度。這些信念是我們業務的基石，而你的道德操守更是我們成功的關鍵。

請履行

請注意

執勤時的身體狀況與行為

請了解

所有員工必須在身心健康的情況下履行其職責。你必須勝任你的職務，並專注於提供安全和優質的服務。

疾病、藥物副作用或情緒困擾可能會妨礙你執行職務。當你懷疑自己是否適合履行職務時，請尋求醫生的意見。

受藥物或酒精影響時工作極為危險，公司嚴厲禁止。

公司實施工作間禁煙政策，處所範圍內均嚴禁吸煙。穿著制服的員工即使身處公司處所範圍以外，亦不應在公眾人士在場的情況下吸煙。



如果你因受傷、疾病或壓力而須接受任何一種藥物治療，應先尋求醫生的意見。接受藥物治療時，應向醫生查詢有關療程會否對你執行職務的能力造成影響。

請履行

酒精或非法藥物的容器可代表違規行為。如你管有這類物品，你會惹人懷疑違反《工作操守指引》。

請注意

嚴禁在工作場所內賭博、在工作時間內睡眠或進行任何妨礙工作的活動。

3

與員工的關係



坦誠溝通與協商

請了解

坦誠溝通是關鍵。

管理層與員工之間的互信和尊重，對促進業務營運和營造健康的工作環境至關重要。公司致力推動坦誠溝通，聯席協商會及員工評議會均為公司現有行之有效的雙向渠道，讓管理層與員工討論共同關心的議題。

我們鼓勵以公正、公平、坦誠和透明公開的方式溝通。公司設有多種溝通渠道，例如員工溝通會、內聯網、專訊、告示板和業務單位/職能訊息。

管理人員及直屬上司應致力推動互敬互重的文化，並鼓勵勇於進取精神。

管理人員及直屬上司應給予清晰的工作指示，說明工作項目的目的，並讓員工了解可以如何配合公司的長遠目標、使命、信念及策略。

保持包容，與員工分享公司的長遠目標，讓他們明白自己對公司的發展與進步所能擔當的角色。

鼓勵員工提出意見。聆聽並重視他們的意見，以建立互相協作的工作關係。

賦予員工權力，並為他們提供所需的資源來作出正確的決定。認同員工的付出與貢獻，使他們對工作更投入、更有滿足感。

員工應勇於承擔責任，克服障礙。

如有任何疑慮或問題，請向管理人員及直屬上司提出。溝通是雙向的，你應放心提出疑問及建議。



營造有利於進行建設性討論的環境，讓員工的想法得到重視，並鼓勵每個人表達意見。

如有任何不滿，請告訴管理人員及直屬上司。如問題得不到解決，請通知組別或部門主管以作處理。人力資源業務夥伴可為你提供適當協助。

請注意

如果政府或執法機構就調查工作接觸你，你在一般情況下應配合調查，並且不應妨礙調查工作進行。然而，無論何時，即使遇到必須依法將調查細節保密的行賄個案，你都有權尋求法律意見。如你被邀請協助調查，我們建議你聯絡法律及管治總監，一切資料將嚴格保密。

多元的工作團隊及共融、互重和安全的工作環境

請了解

我們深明一支多元的工作團隊的重要性，並致力為員工提供平等的就業機會以及一個共融、互重和安全的工作環境。我們絕不容忍工作環境內任何形式的騷擾或歧視，不論是基於性別、性取向、殘疾、年齡、種族、膚色、國籍或人種、家庭崗位、宗教、政見，還是在我們營運地區內其他受保障的特質。公司的反歧視政策適用於招聘、晉升、調職、獎勵、培訓等有關範疇。

我們的企業策略是要吸引、保留和激勵優秀的人才，並讓他們發展潛能，以組成一支競爭力強、敬業樂業的成功團隊。我們以知識、技能和能力作為招聘的準則，並以工作表現及公司信念的實踐作為獎勵和晉升員工的基礎。

作聘用決定時，以實際的職位要求和求職者的履歷為基礎，考慮其教育程度、工作經驗、專業或技術專長、表現、領導能力及其他工作相關能力等是否合適。

實施公平的表揚制度，以獎勵和晉升員工。秉持公平的原則為員工訂定目標。基於性別、性取向、殘疾、年齡、種族、膚色、國籍或人種、家庭崗位、宗教、或政見等原因而拒絕提供晉升或發展機會均屬歧視，公司嚴厲禁止。

擁抱平等精神及多元價值。尊重所有同事。須知道我們有賴每一位員工共同參與和建造一個愉快、共融和互相支持的工作環境，讓所有員工能夠實現自我，持續成長，盡展潛能。

如遇到或目擊任何形式的歧視或騷擾行為，請向部門主管、人力資源業務夥伴或舉報小組舉報。

不可作出帶有性冒犯的行為，或作任何可能侮辱或威嚇同事的性挑逗或性要求。

不可作出辱罵、恐嚇或其他冒犯或攻擊行為。留意帶有冒犯的言論和行為可能對員工造成的影響。

提防無意識偏見。了解你的行為與決定可能受到無意識偏見影響的風險。作為管理人員和直屬上司應積極消除偏見，創造共融的環境，並避免在招聘和晉升過程中出現任何的歧視。



員工的私隱

請了解

我們尊重員工的私隱，並遵守所有適用的法律要求。員工如因職務所需而接觸到其他員工的個人資料，須將有關資料以保密形式處理。

請履行

使用、處理或轉移任何個人資料時，須尊重私隱權。

如要收集員工的個人資料，須明確知會有關員工，說明收集個人資料的目的、資料將如何被使用和可能被轉移給什麼人或機構。

收集所得的個人資料，只限用於收集有關資料的原本或直接相關的用途，並在考慮到資料的用途之下盡力確保有關個人資料的準確性。

請參閱《保障個人資料私隱循規手冊》及相關的公司一般指示，了解詳情並依循有關程序，以保護員工的個人資料。

請注意

避免收集不必要的個人資料。

健康與安全

公司致力保障員工的安全、健康與福利，並遵守一切有關職業安全、健康和衛生的法例，為員工提供安全的工作環境。此外，員工如負責安全攸關的工作，我們會密切監察其健康，以確保其適合履行職務。與此同時，公司也維護設備、裝置和設施，以確保工作間的安全與員工的職業健康。

請了解

公司致力於培養安全和卓越運營的文化。我們鼓勵員工報告錯誤、安全隱患和未遂事故。

嚴格遵守有關安全、健康和環境保護的法律及法規。

請履行

了解與工作有關的潛在危機，明白並遵守有關安全的所有政策、規則及程序，並懂得如何將之應用於工作上。

承擔安全管理的責任。公司每位成員都有責任和義務保護自身的安全，並向管理人員及直屬上司報告意外、潛在危險及其他安全問題。

及時報告任何錯誤或未遂事故，並全力配合事故調查。

應跟進已呈報的健康或安全風險或意外。按照程序改善不足，並汲取經驗不斷改進。

請注意



有一位管理人員認為，觸摸他人是表示友善的行為，無傷大雅。有一次他握住一名女同事的手臂，並觸碰到她的腰部，令她感到難堪。

他這樣做有問題嗎？我目擊後應該怎樣做？

答案：

港鐵致力為員工提供安全和免受騷擾的工作環境。該名管理人員應避免在工作場所作出可被視為性冒犯或性威脅的行為。根據《性別歧視條例》，不受歡迎並涉及性的行為或性挑逗可構成性騷擾。如目擊任何形式的性騷擾，應向部門主管、人力資源業務夥伴或舉報小組報告。



4

利益衝突



請了解

請以公司的最佳利益為依歸。

當私人利益與公司利益有所抵觸或衝突，就會構成利益衝突。私人利益包括財務和其他個人利益，亦包括你的家屬、親屬及私人密友的利益。

你須避免任何實際有利益衝突或會被視為有利益衝突的情況，並在有關情況出現時向組別主管或以上級別匯報。

即使不涉及實際的濫用職權或收受利益，表面上的利益衝突也可以破壞公眾對公司的信任，與實際的利益衝突所造成的損害無異。

你須申報任何實際或潛在的利益衝突。如察覺有利益衝突的情況出現，或發現任何交易或關係可能導致利益衝突，請向組別主管或以上級別匯報，如情況涉及執行總監會成員，則請與法律及管治總監聯絡。

請履行



你在受僱期間藉公司財產、資訊或職位所發現的潛在商業機會，絕不可據為己用。若此等商機出現，你有責任以公司最大的利益為依歸。

請注意



共事或從事商業活動

請了解

與家屬、親屬或私人密友共事或從事商業活動，很有可能造成實際或被視為存在的利益衝突。為保持公司的信譽並避免個人受到嫌疑，你必須避免並申報所有潛在的衝突。

請履行

須作安排以避免利益衝突。申報任何可能存在利益衝突的私人業務、投資、財務審批或人事管理安排，除獲得批准外，應迴避參與有關的決策。行事保持透明公開，既有助避免利益衝突發生，也有助鞏固我們的信譽。

如有任何直系親屬於公司工作，請向管理人員或直屬上司及人力資源代表報告。直系親屬包括丈夫、妻子、父母、子女、兄弟姐妹以及配偶的父母及子女的配偶。

外間工作

除非事先得到所屬部門主管和人力資源業務夥伴的書面批准，否則不論有否收取報酬，從事外間工作屬違反聘用條款。一般而言，於正常工作時間外從事無薪義務或慈善工作，倘若沒有構成實際或被視為存在的利益衝突，則不需獲得批准。

接受外間工作前，須事先獲得批准，並須每年重新申請。申請時，你須充分披露任何有關的利益衝突。

於你負責監督的承辦商中從事兼職工作，或為競爭者提供顧問服務，即使是無薪工作，也明確構成利益衝突，必須避免。

請了解

請履行

請注意

與同事或業務夥伴之財務往來

請了解

與公司的同事或業務夥伴有任何財務往來，可能會影響你的客觀判斷，或妨礙你為公司謀取最佳利益。請同事喝一杯咖啡是一種善意的表示，但向同事借款進行重大投資或與其進行頻繁或鉅額的賭博則不然。

請履行

與同事和業務夥伴交往時，必須保持恰當的判斷。

請注意

同事之間的財務往來，包括個人貸款、擔任擔保人或共同投資、進行頻繁或鉅額的賭博，都可能導致你欠下其他同事的人情及巨債，由此產生利益衝突。公司嚴禁這種性質的財務往來。

不可與公司相關的企業或組織進行財務交易。由銀行、財務機構或港鐵儲蓄互助社以當時市場利率及條款提供的借貸，則不受此限。



想

一 想

我是一個面試小組的成員，為我所屬的部門進行招聘，以填補一個職位空缺。面試者當中，有一位應徵者是我的表親，我肯定我能作出客觀的評估。

我應否知會面試小組？

答案：

你必須通知面試小組，並申報與任何求職者的關係，否則可構成利益衝突。為避免任何實際或潛在的利益衝突，應作出合適的安排，例如避免參與決定，或邀請公正無私的第三方加入面試小組。



我有朋友的公司向港鐵供應鐵路相關的設備。

在不受薪的情況下，我可以接受這位朋友的邀請，為其公司擔任兼職顧問嗎？

答案：

在一般情況下，不論有否受薪，你都不能從事任何外間工作。儘管公司會按每個個案的情況考慮給予特別批准，然而有任何實際或潛在利益衝突的個案絕不會獲得豁免。有關詳情可參閱《公司一般指示第80號》。



5

商業關係操守



公開與公平的競爭

請了解

公平、公開及誠實的競爭，是我們公司文化的一部分。公司能在各種業務上維持高道德標準和誠信，有賴於恪守競爭法。

我們的業務涉及投標，加上我們又與許多不同司法管轄區的供應商或客戶合作，因此我們必須遵循當地有關競爭的適用法律。在所有法律框架下依法行事，是我們業務不可或缺的一環。

永遠不要因為合作項目是由政府或國有企業提出，便假定該項目或商業合作是合法。國有企業亦可能受限於競爭法。

請履行

任何有關當地競爭法的問題，請諮詢法律一常務部。我們業務所在的每個司法管轄區都有各自的法律要求。

如發現有任何懷疑違反公平競爭的行為，請向法律一常務部舉報。



在大多數司法管轄區，與競爭對手或承辦商串通投標、操縱價格或訂立市場分配協議，均屬不道德及違法。

請注意

協議杯葛或抵制特定的客戶或供應商，違背我們廉潔、公平、誠實和透明公開的商業原則。

串通對手，推出各自開發的新技術或創新意念，屬反競爭行為之一。

在行業協會的會議上討論商業競爭上的議題，如產品價格、銷售條款、市場營銷、市場或客戶分配等，都可被視為反競爭行為。

採購與招標

請了解

我們致力保持採購過程公平、透明和具競爭性。在正常情況下，採購及合約部會以招標方式採購工程、貨物和服務。

採購與招標活動須根據以下準則進行：

- 以不偏不倚的方法選出能勝任且負責任的供應商和承辦商；
- 有效地引進競爭；
- 按需要選擇合適的合約類別；
- 遵守一切適用的法例、規則與合約責任；
- 採取有效的監察系統和管理制度，以預防並及早察覺在採購與招標過程中的賄賂、欺詐或其他不當行為；以及
- 訂立公平合理的標書評核與審批條件。

世界各地有能力和合資格的供應商、承辦商和顧問，如有興趣與我們合作，我們都會確保為他們提供公平的競爭機會，並以合理價格向他們採購所需的工程、貨物或服務。

請履行

每個採購決定，都要以公司的最佳利益為依歸。

選擇供應商和承辦商時，要以符合規定和物有所值（通常是價低者得）為原則，並須在適當情況下，考慮其他關鍵因素，如質量、安全、環境及社會方面的表現、交貨或項目完成時間、可靠程度、售後服務、付款條件及其他採購團隊事先已釐定的條件。

遵循所有合約的精神和本意。

不得採用偏頗或不明確的預審和評估標準，讓不合資格的供應商或承辦商入圍，或將合資格的拒諸門外。

向個別投標人士或任何未經批准的單位透露敏感的招標資料，即屬違反本指引。

作虛構的報價是刑事罪行。

蓄意分拆訂單以避開管制，屬於對個別供應商或承辦商的偏袒。

偽造紀錄以掩飾不交付、供應短缺的情況或接受不合格的產品，不但會損害公司的利益和聲譽，而且你也會面臨起訴。

保障個人資料

請了解

我們從員工、客戶、商戶、住戶、訪客、商務合作夥伴及其他相關人士收集所得的個人資料，只限使用於合法的商業或營運用途。我們承諾遵守所有適用的法律及法規，以保障個人資料私隱。

如須處理個人資料，請確保你恪守所有法律要求及公司的內部程序和指引。有關個人資料的收集、準確性、保留、使用、查閱及保安，請嚴格遵循既定的程序。

請履行

個人資料必須要為合法目的而收集，並須以合理的方式且按「有需要知道」原則收集。此守則同樣適用於代表本公司收集個人資料的代理、承辦商或業務合作夥伴。

確保資料準確，並遵守我們有關個人資料保留期限的內部政策。

個人資料只可用於經同意的用途。個人資料的使用僅限於當事人已知悉的用途。如有任何有關使用和轉移個人資料的疑問，應向法律一常務部查詢。

採取合理的程序，以防止未經授權或意外存取、刪除、遺失或使用個人資料，以保障個人資料的安全。

與任何第三方的資料處理者簽定合約時須加入適當條款，以確保個人資料得到妥善處理。

如收到查閱資料或更正資料的要求，請即諮詢法律一常務部的個人資料（私隱）主任。

請注意

如發現個人資料有遺失或在未經授權的情況下被查閱，應盡快通知法律一常務部。

想

一 想

最近，我在統籌一個團隊培訓活動時，收集了某些同事的流動電話號碼。之後，另一位同事向我索取該電話號碼表，以便他籌辦另一個活動。

我應否向他提供這些資料？

答案：

你不應提供這些資料，因為相關電話號碼只應作收集時的用途。不過，你可在取得當事人同意後提供有關資料作新的用途。



我岳母的公司正參與競投公司一個項目。在一次家庭聚餐時，她要求我偽造報價結果，從而增加其公司中標的機會。

我應該怎樣做？

答案：

你應該拒絕她的要求。偽造報價單是刑事罪行，這樣做會使你遭到起訴。



6

與股東的關係



我們致力為所有持份者創造價值，而就我們的股東而言，則是使其獲得最佳回報，並審慎管理業務和財政，以維持公司的高信貸評級。要確保公司的管理符合所有持份者，包括投資者的最佳利益，良好的企業管治是箇中關鍵。

資訊的透明度與披露

請了解

我們須對持份者負責任，並尊重投資者的知情權，讓他們能掌握所須的資料以評估對公司的投資。我們會遵照法定和監管機構的規定，向投資者提供所須的資料。

管治及風險管理 — 公司秘書部負責透過由香港交易所營運的電子呈交系統，向所有股東發放資訊。

員工應熟悉並遵守適用於其職責範圍內，公司有關披露資料的監控措施及程序，其中包括須公布的報告和文件。

請履行

披露未經公開的內幕消息前，請先諮詢管治及風險管理 — 公司秘書部。有關如何處理內幕消息的詳情，可參閱本章「內幕消息及證券交易」一節。

所有來自機構投資者和股東的查詢，請轉介至投資客戶關係部。

請注意



財務會計政策與實務

港鐵公司的財務會計和報告的政策，要求所有員工遵守所有相關法律、規則及規例的內容與精神，以確保廉潔、公平、誠實和透明。為確保紀錄和賬目準確和完整，應採取完善的內部監控措施。

請了解

致力保持你職責範圍內所有報告或紀錄的準確性和完整性。及時並如實記錄所有的業務支出。

請履行

如發現任何隱藏的資金或虛假紀錄，請即向內部審核主管舉報。

真誠並充份地與內部和外部的審核人員合作。

準確並及時地向公司業務所在地區有關當局提交監管文件。

所有會計信息系統，如用於採集數據或處理向外公布的財務報告所載的資訊，則不論是系統本身或其操作，均須接受嚴格的內部監控。

請注意

嚴禁將任何含糊、不準確或誤導的陳述或紀錄載入公司的簿冊、帳目、紀錄、文件或財務報表。

嚴禁銷毀、篡改或偽造任何與調查或訴訟程序有關的紀錄，否則可能招致刑事起訴。

嚴禁開立帳外帳戶，或任何逃避審查或審批程序的行為。

內幕消息及證券交易

請了解

內幕消息是指有關公司、公司股東或行政人員或公司證券的消息或資料，該等消息或資料並未普遍為慣常或相當可能會進行公司證券交易的人所知，而該等消息或資料如普遍為他們所知，可能會對公司證券的價格造成重大影響。

利用內幕消息謀取個人利益實屬違法，公司嚴厲禁止。不得利用未披露的內幕消息，以自己的帳戶或鼓勵他人買賣港鐵公司或任何相關上市公司的證券、期貨合約或金融衍生產品。

如你受到《香港上市規則》所載之《上市發行人董事進行證券交易的標準守則》的限制，請於買賣證券前向管治與風險管理 — 公司秘書部查詢。

公司的行政人員應密切監察公司的業務、企業發展和事件，以便能迅速識別、評估任何可能構成內幕消息的資料，並向《公司一般指示第308號 — (Inside Information)》所介定的授權人士上報。

將資料保密，在公司作正式披露之前，不能向任何人披露內幕消息。

請於買賣公司的證券（包括行使認股權）、期貨合約或衍生產品前，確保依循公司的內部程序和指引。

請履行

請注意



公司與某家上市公司的業務關係即將終止，我可以取得相關的保密信息。我有一位親友購買了該上市公司的金融衍生產品，我想告訴她要把它賣掉，以避免財務損失。

若我披露這一信息，會否違反公司指引？

答案：

會。若你披露這一信息，將會違反《公司一般指示第213號 — 公司資訊管理政策》以及其他相關公司一般指示所訂明的內部指引，而根據《證券及期貨條例》，你也有可能面臨起訴。



7

與客戶的關係



請了解

我們致力成為以客為尊的機構，時刻準備聆聽和回應客戶的需要，以提供安全、快捷、可靠且物有所值的服務。

我們旨在不斷全方位改善營運質素，滿足並超越客戶的需要及期望，為我們所服務的社區帶來更好的生活。

為所有客戶提供高水準的專業服務。精益求精，帶來具長遠價值的解決方案。

請履行

遵守和執行所有與員工、承辦商和客戶有關的安全、健康和環保法律或程序。

以真誠、公正和有禮的態度對待客戶，並以開放和專業的態度處理查詢、建議和投訴。從客戶的角度考慮問題。

保障客戶的個人資料私隱。有關詳情請參閱本指引第五章。



若歪曲或誇大我們的能力，會令客戶產生不切實際的期望，並可能會令他們失望。我們以開明的態度營運，即使看似無關輕重的細節，也要如實地交代。

請注意

8

對社區的責任



愛護環境

請了解

公司深明應對氣候變化的重要性。我們致力把各種低碳措施融入於我們的政策、策略、規劃和業務營運當中，同時加強我們適應及應對與氣候相關的風險的抗逆能力。

我們致力符合所有適用的環保法規並採取行業最佳做法以加強我們在環保方面的表現。

在規劃發展項目、進行日常營運及建造工程時，**須遵守有關環保的法律**和公司的環保政策、策略與程序。

在日常工作上**實踐環保措施**。以身體力行實踐「減用、重用、再回收」，建構綠色工作空間，減少我們的碳足跡。

一旦違反環保相關法律或程序，或隱瞞危害環境的事故或意外，會對我們的聲譽以及對社區造成負面影響。

請履行

請注意



社區和政治活動

我們積極履行環保與社會責任，為社區創造價值。這也是公司得以持續獲得社會認可，繼續連繫及建設更美好社區的關鍵。

我們推出了「鐵路人 鐵路心」義工計劃，以鼓勵員工籌辦和參與義工活動。

公司亦支持慈善活動，例如籌辦員工募捐活動、在財務及/或物資上支援非牟利/社福機構等。

請了解

公司不作政治捐獻，也不會協助任何政黨。然而，我們尊重員工的權利，你可以個人身份參與政治活動或作政治捐獻。

請履行

在參與任何社會或政治活動，或作政治捐獻時，確保遵守公司的政策和程序，並確保有關活動或捐款不會與你在公司的角色和職務產生利益衝突。

請注意

不得在工作時間內，向同事、承辦商、客戶或其他你因作為公司員工而接觸到的任何人士宣傳個人的政治觀點。

不可利用公司的處所或資產，作宣傳政治觀點或活動之用。

想

一 想

我是某政黨的活躍成員，被政黨要求利用在港鐵建立的業務聯繫協助招募黨員。

這樣做可以嗎？

答案：

不可以。你不得在工作時間內向同事或任何你因作為公司員工而取得聯繫的業務夥伴或其他人士宣傳個人政治觀點。



9

維護公司的形象、 資產與資訊



維護公司聲譽

請了解

我們世界一流的服務聲譽卓著，是公司主要的競爭優勢。當你要評估業務關係、進行交易或其他活動時，必須首要考慮任何有可能影響公司聲譽的風險因素。作為港鐵團隊的一員，你有責任保護公司的形象、信譽和口碑。

令客戶、股東和廣大市民對我們建立信任和信心，並加以維持與維護，藉此鞏固公司的形象和聲譽。

港鐵的商號只可用於公司業務，而不得用來謀取個人利益或用於私人活動。

使用網絡或即時通訊渠道作私人通訊時，須保持謹慎和警覺，並確保不會與你身為公司員工的責任相違背。

不可對公司作出誹謗或虛假的陳述。

保持行為和舉止得體，不參與任何可能會損害公司形象和聲譽的活動。



如表達意見時默示代表公司的立場，會令社會大眾對公司產生誤解。向任何媒體談及私務或任何與公司無關的事情時，請清楚表明相關立場只代表個人，與公司無關。

一旦發生任何可能會損害公司聲譽的事故，請即通知高級管理人員。

保護公司資產

請了解

身為港鐵員工，你有責任保護和善用公司的資產，例如公司車輛、辦公室家具、設備、文件和資訊。公司資產還包括無形的知識產權，當中有商標、專利、版權、註冊外觀設計、機密的專有資訊及域名。

公司為你提供工作所需的設施、電腦設備、軟件和周邊設備。公司的電話、留言信箱、流動裝置、傳真機、電子郵件系統、互聯網服務、電腦和其他通訊或資訊技術設施，皆專為職務用途而設，應盡量避免作私人用途。在適用法律及法規容許的範圍內，公司可能查閱、複製或複印你曾利用公司的設備、系統或服務使用、瀏覽、發送、接收或儲存的資料，並/或監察其用途。

請履行

謹慎保管公司的資產，並確保其得到正確使用以及只用於指派給你的用途。

識別、評估、記錄和保護每個特定職責範圍內的知識產權，並保留證明公司知識產權擁有權的所有資料。

如有任何違規行為或可能侵犯知識產權的情況，請通知你的部門主管，並進一步向法律 — 常務部報告。

使用公司提供的溝通渠道時，須保持良好的判斷力，並避免任何可能對公司不利或造成尷尬的使用方式。

遵守所有關於公司電腦系統的保安及可接受使用政策。

如發現任何涉嫌濫用、欺詐或盜竊公司財產的情況，請即向企業保安部報告，以便調查。

如有任何關於資訊保安的問題或涉嫌違反的情況，請即向資訊科技服務部報告。

每當委託第三方參與開發新技術或新工序、發明或提供設計服務或製作有版權存在的產品時，必須簽定書面協議，明確列明存在的知識產權擁有權。如須擬訂有關協議，請諮詢法律 — 常務部。

請注意

禁止未經適當授權而擅用或丟棄公司資產，包括因職務或個人需要而分配給你的公司物品。

毀壞或浪費公司資產，將增加公司的成本，並最終會導致我們的效率、盈利能力和社會價值下降。



處理公司資訊

請了解

我們對保護公司資訊非常重視，以防止未經授權的披露、使用、修改、遺失或損毀。你有責任保護公司保密資訊或其他敏感的公司資訊，並為你因職務而接觸到的資訊的保密、完整和安全負責。

請履行

當處理保密或敏感的公司資訊時，保持應有的謹慎態度，並遵守所有適用的保安政策、原則和指引。只使用公司認可的硬件、軟件和渠道。

公司資料只限用作獲授權的公司業務或用途。

於在家工作情況下處理公司資料時，須格外小心謹慎及嚴格遵守公司指引。

應根據適當的程序和法律規定，銷毀不再需要的
保密資訊。

請注意

絕不可散播有關公司的虛假或未經證實的消息。
如發現有關情況，請即向你的管理人員或直屬上
司報告，以便作澄清。

切勿在互聯網討論平台或社交媒體等渠道向未獲
得授權人士（包括同事及/或公司以外人士）散
播公司消息。

向外界發放公司資訊

我們以開放的態度，與媒體和我們所服務的社區
維持良好關係。

請了解

企業事務及品牌職能是我們的官方公關代表。
未經企業事務及品牌職能批准，不得向媒體就
公司事宜表達意見或評論。

任何傳媒對企業事務及品牌職能的查詢或要求，
請轉介公司事務處處理。

請履行

接受任何有關企業事務及品牌職能的訪問之前，
請先徵求公司事務處的批准。

於報紙、雜誌或其他媒體發表任何關於公司業務
或利益的信件或文章之前，請先徵求企業事務及
品牌職能的批准。

請注意



我加入了一個熱門網上論壇，在論壇上經常看到有關港鐵的討論。我有興趣與其他論壇成員分享個人意見，以及在公司工作的經歷。

有甚麼我需要注意的呢？

答案：

我們意識到，利用網上渠道分享資訊和意見愈見流行。然而，使用網上渠道時，你應該保持謹慎和警覺，並負責任地行事。請參閱《公司一般指示第305號》，以了解詳細的指引。



想

一 想

一位同事在替我們那小組申請公司資源時，為了獲得優先資源分配等級而故意誇大了小組的需求。

我應該怎樣做？

答案：

故意誇大資源需求，例如停車位、電腦和其他公司資產，以獲得不公平的資源分配優先權是明顯的失實陳述，是不可接受的。你應該報告這個問題以糾正有關的資料。





10

遵守與秉持



請了解

我們堅定承諾遵守《工作操守指引》，而每一位員工均有責任了解及遵守其內容。我們會定期檢討《工作操守指引》，並通知所有員工有關修訂。

管理人員及直屬上司有責任確保下屬了解《工作操守指引》的內容，並確保其遵守指引所訂明的標準和要求。

違反《工作操守指引》的行為可能會導致紀律處分，嚴重者更會遭解僱。涉嫌貪污或其他刑事罪行的案件，公司將向有關當局報告。

公司設立《舉報政策》，鼓勵員工舉報不當行為，包括實際或涉嫌欺詐或違法的行為，以及違反公司政策的行為，這等行為會或可能會導致公司在財務、法律或聲譽上遭受嚴重的負面影響。

公司進行內部調查時，可能會要求你提供協助。調查可能涉及你的同事或第三方，例如承辦商。公司所有調查都需要員工儘量配合，以維持我們嚴謹的誠信標準。



了解並遵守《工作操守指引》，並協助同事遵循指引。

請履行

如發現實際或潛在違反《工作操守指引》的情況，請向公司的高級管理人員（通常是你的部門主管）報告。

如對與你有關的特定情況或業務做法有任何問題或疑慮，請向你的管理人員或直屬上司、人力資源管理部或法律 — 常務部徵詢建議。

如不肯定牽涉到你的新業務做法是否符合公司的政策、程序和《工作操守指引》，請徵詢法律 — 常務部的意見，以便確定。

根據《舉報政策》，員工如欲提出或收到投訴，應經《舉報政策》所訂明的舉報渠道轉介舉報小組處理。

你應提供個案的具體資料，以便調查。

舉報不當行為時，應提供你的姓名和聯絡資料，使公司能在必要時向你查詢更多有關資料。公司會盡力將你的身份和你提供的機密資料保密，讓你可放心提出疑慮，亦不用擔心會遭到不利的對待或歧視。

在進行內部調查時，你必須充分、真誠地合作，並對一切討論內容嚴加保密。

請注意

對非法或不道德的行為視而不見，會破壞公司的廉潔、誠信和透明度。如發現任何不當行為，請即舉報。

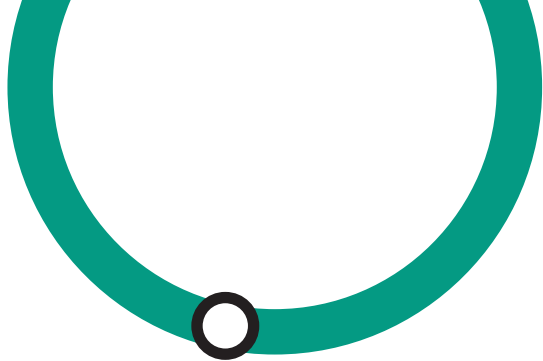
我認為我的管理人員做了違反《工作操守指引》的行為。

若我舉報他，我會否受到保護？

答案：

會。公司保證，作出真確及適當的投訴之舉報者會獲公平及保密對待。只要是基於真誠而提出的指控，即使所提出的投訴無法獲證實，公司亦將確保舉報者不會受到不公平解僱、迫害或不當的紀律處分。若有任何人士（員工或第三方）對舉報者進行報復或威脅報復，公司保留對其採取適當行動的權利。





聯絡方法

如對《工作操守指引》有任何查詢、意見或提議，歡迎向績效及獎酬管理部聯絡。

電郵：RMD@mtr.com.hk

地址：香港九龍灣德福廣場港鐵總部大樓

