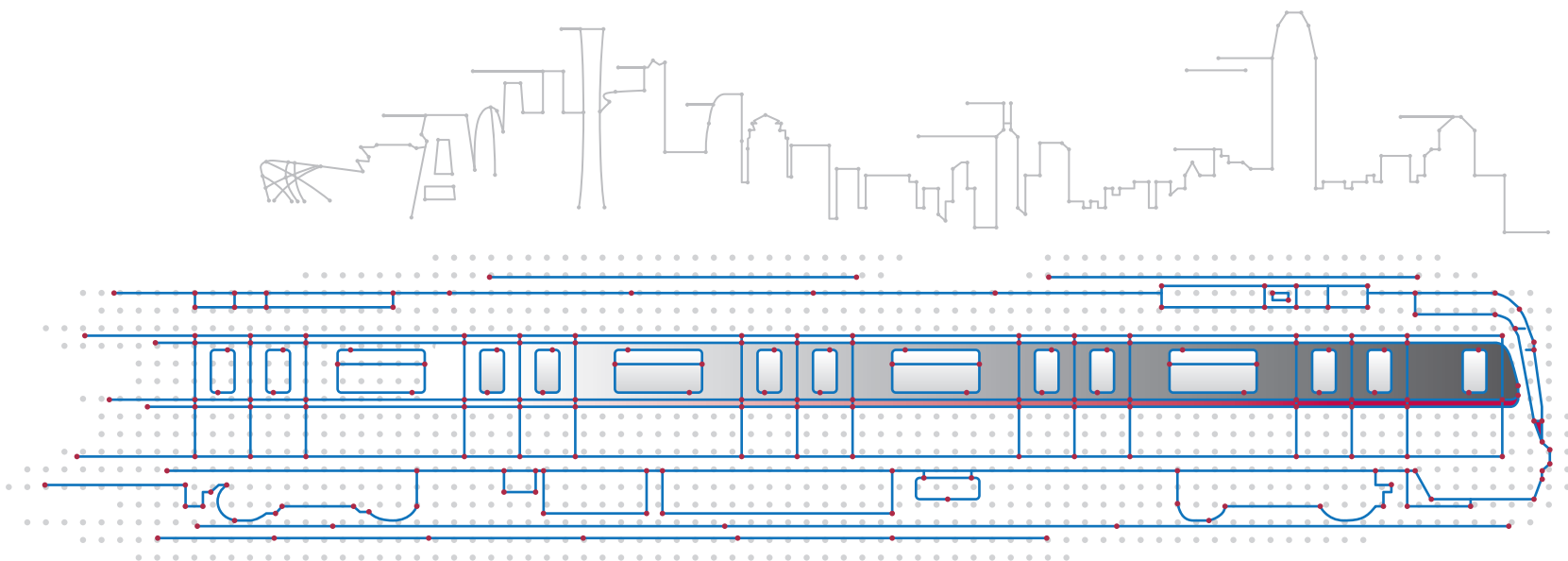


可持續發展報告

2018



概覽



港鐵可持續發展



香港鐵路有限公司（「港鐵公司」或「港鐵」）致力採納最佳的企業管治實務，確保公司得到完善管理，以符合所有持份者的利益。我們的企業責任政策，為我們制定和落實可持續發展舉措提供指引，目標是讓我們繼續成為一間負責任的企業，為社會締造共享價值。我們的企業責任與我們的「長遠目標、使命和信念」相契合，即負責任地營運，各項業務有效地運用天然資源，並就發展業務所在的社區積極作出貢獻。

關於可持續發展報告

港鐵公司可持續發展報告的框架，由可持續發展報告專設網站和年度的可持續發展報告組成，全面闡述相關及重要的可持續發展議題。可持續發展網站載列港鐵公司可持續發展方針的詳情及相關工作，而可持續發展報告則載列港鐵公司於過去一年在可持續發展方面的表現和挑戰，與其他公開資料，包括年報和其他公司網站內容互相補足。請瀏覽港鐵可持續發展網站

<http://www.mtr.com.hk/sustainability/2018rpt/ch/home.php>。

我們重視您對港鐵可持續發展表現和披露的意見。請將您的意見發送至 sdmngr@mtr.com.hk 或透過

http://www.mtr.com.hk/ch/customer/main/contact_us.html 向我們發送。



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

MSCI



2018 Constituent
MSCI Global
Sustainability Indexes



FTSE4Good



Hong Kong
Business
Sustainability Index 2018
香港企業可持續發展指數 2018

Pace-setter
Rank 3

10 years +
商界展關懷
caring company
Awarded by The Hong Kong Council of Social Service
香港社會服務聯會頒發

主席及行政總裁的話



過去40年來，港鐵一直在業務規劃和營運中，切實履行企業責任。確保安全和負責任的營運是我們堅持的原則，同時我們亦注重資源的運用效益和生態的可持續發展。

港鐵在近年交付的新綫和於2018年9月開通的廣深港高速鐵路，展示了方便高效的交通聯繫，是推動社會及經濟發展的先決條件。港鐵能參與加強香港、大灣區以至更遠的聯繫，我深感自豪。

港鐵公司亦繼續在其他方面為社會作出貢獻。例如近年成立了港鐵學院，並擴展青年人計劃，包括廣受歡迎的「STEM創未來」計劃。

與其他成功機構一樣，港鐵取得卓越的成就並不是沒有經過重重挑戰的。2018年是尤具挑戰的一年。港鐵經歷了鐵路服務因事故受阻，及公眾對鐵路建設項目管理的關注。我深信港鐵的完善企業管治架構，能讓我們持續虛心學習，不斷改進。

我即將卸任港鐵主席。我深信港鐵及其團隊日後必繼續為香港社會提供優質的服務。

主席
馬時亨教授
香港

作為服務了公司24載的資深員工，並為新任行政總裁，我對公司四十年來的卓越成就深感自豪。然而，2018年對港鐵而言是多事之秋，包括個別時間較長的服務延誤，以及面對沙田至中環綫項目管理方面的挑戰。

我們當前的首要任務是為乘客提供安全及可靠的服務，並重建港鐵的聲譽。在貫徹落實這些優先目標的過程中，我們必須充分考慮環境、社會及管治事宜。港鐵網絡面對氣候變化的抗逆力，是我們工作的重要一環。

人力資源是公司賴以成功的最重要資產。在2018年內，我們推出了「鞏固文化」活動，以激勵同事力臻卓越，創造非凡。

港鐵全體員工均會認同，我們很榮幸有機會能夠服務、聯繫及建設公司業務所在地的社區。有鑑於鐵路系統日漸飽和，而乘客量仍在上升，我們將面對重重挑戰。雖然如此，我深信港鐵上下會團結一致，繼續迎難而上，克服所有困難。

我們的可持續發展網站和報告中詳載更多資料。我誠邀您細閱並歡迎大家提供意見。

行政總裁
金澤培博士
香港



關於港鐵

香港鐵路有限公司（港鐵公司）於1975年成立，是一家總部設於香港特別行政區的上市公司，香港特區政府為公司的最大股東。作為世界級可持續鐵路運輸服務的營運商，港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和效益方面均處於領導地位。由設計、規劃和建設，以至開通、維修和營運，港鐵擁有全方位的鐵路專業知識，並累積40多年的鐵路項目發展經驗。除了參與各項鐵路項目及營運外，港鐵透過鐵路、商業和物業發展的無縫連接，建設並管理鐵路沿線充滿活力的社區。

業務概覽



請參閱港鐵2018年報，獲取我們的鐵路及物業項目的完整清單。



香港鐵路綫，
全長**256.6公里**



香港以外地區
鐵路綫，全長
2,008.7公里



2018年總收入
539億港元



超過**1,200萬**
2018年全球每個工
作日的乘客人次



管理
超過**99,000個**
香港住宅單位



管理超過
772,000平方米
香港商用及寫字
樓面積

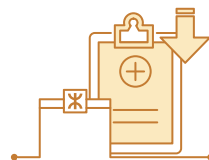
安全第一



我們將安全視為港鐵各階層的首要責任，並向全體員工灌輸「安全第一」的文化。港鐵的企業安全政策和企業安全管治框架，概述公司的安全管理方針及目標。企業安全管理模式訂明適當的安全管理流程，在該模式的支持下，我們能夠實施專門針對公司運營的有效且穩健的系統，以應對安全挑戰。

我們於報告年度內實施的部分安全措施包括：

- 為輕鐵服務開發獲獎的車速及位置監督綜合系統，以實時監察輕鐵車速
- 在青衣站推出「港鐵安全體驗天地」互動計劃，向小朋友宣揚乘搭港鐵時應注意的安全要點及適當的行為
- 於六月推出主題為「人人都是安全領袖」的「公司安全月」活動，加強「安全第一」的文化
- 參加涉及不同狀況的緊急服務重大演習，以加強應對緊急事故的準備



-8%

與2017年比較，
2018年重鐵網絡
呈報事故數目*



0

2018年香港顧客的
死亡人數



-37%

與2017年比較，
2018年重鐵網絡在
香港涉及顧客需要
住院的受傷事故
(每1億次計乘客
車程)

*附註：數據僅涵蓋香港業務

顧客體驗



我們致力提供優質服務，為顧客營造愉快友善的乘車體驗。我們設定的內部目標和要求，遠超與政府簽訂的營運協議中列明的目標，以提供最佳的顧客體驗。

鑑於數碼轉型的趨勢，港鐵尊重並謹慎對待私隱及個人資料保護的重要性。我們致力為長者提供並不斷改善長者友善的服務及設施，應對人口老化問題。

我們於報告年度內實施的部分顧客措施包括：

- 展開大規模的車隊升級項目，共投入60億港元購買93輛八卡列車，於2023年前更換現有的市區綫列車
- 完成將西鐵綫現有的七卡列車改八卡列車。
- 提升現有售票機，更換為「二合一」售票增值機
- 改進「MTR Mobile」應用程式，推出新的「Chatbot」互動查詢功能，為乘客提供最新的乘車資訊，並在金鐘站推出新的「預計候車時間」功能，以便乘客更好地規劃行程
- 繼續提供一系列無障礙通道及改善方向指示牌，並在車站內加裝更多座椅



99.9%
乘客車程準時程度*



20
轉綫車站設有哺乳間



超過27億港元
於2018年提供的恆常
優惠及推廣金額

*附註：數據僅涵蓋香港業務

環境保護



港鐵的企業責任政策訂明我們在管理環境影響方面的原則及方針，指導我們妥善考慮資源保育、管理和減低環境影響、維持生物多樣性及應對氣候風險。

港鐵的鐵路營運需要耗用大量的電力，是我們最大的碳足印。為此，港鐵強調能源效率，尋求節能機會，以減少對環境的影響。

我們於報告年度內實施的部分環保措施包括：

- 進行大型的空調冷卻裝置更換項目，為38個車站及四個鐵路車廠更換共160部空調冷卻裝置，務求將用电量較2017年水平減少最多30%
- 在東涌站試驗安裝飲水機，響應政府減少一次性飲品包裝的號召
- 自2007年以來，落馬洲濕地發現了超過260個雀鳥品種，並於2018年繁殖季節發現五種不同鳥類在濕地內繁衍生息
- 香港西九龍站頂部及周邊增設佔地三公頃的公共綠化空間，包括綠化廣場、巴士總站屋頂花園及觀光層，共栽種700多棵適合香港氣候生長的樹木和灌木



-17%

與2008年比較，
重鐵網絡每名乘客
公里的用电量*



-11%

與2013年比較，
在香港投資物業的
用电量



超過260種

自2007年起於落馬
洲濕地發現的雀鳥

*附註：數據僅涵蓋香港業務

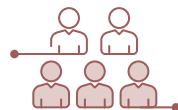
人力資源



港鐵致力營造一個共融的工作場所，促進坦誠和互動溝通，支持專業發展，以及保障員工福祉。港鐵的《工作操守指引》，載列公司對員工道德行為及誠信的期望。我們重視員工的意見，因此鼓勵全球員工之間的多向溝通。公司全年為員工舉行定期活動，全力支持並鼓勵員工維持工作與生活的平衡。

我們於報告年度內實施的部分員工措施包括：

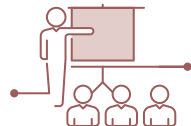
- 推出新的「鞏固港鐵文化」活動，就四個主要範疇培養更強大的企業文化：「多向溝通」、「高效創新」、「靈活變通」及「共同協作」
- 推出港鐵通訊數碼新聞平台，為同事提供更及時的新聞和更豐富的內容
- 「臻善圈」計劃以「創意匯聚在今天，臻善成就在明天」為主題，接獲全球員工共提交逾1,500項工作改善項目
- 舉辦港鐵首個機器人流程自動化競賽，鼓勵運用科技促進創新和效率
- 提供員工各種培訓及發展課程，課程涵蓋不同範疇並分別納入六所專業學院－卓越領導學院、高效管理學院、優質服務學院、品質及企業效能學院、個人效能學院和語文傳訊學院



超過47,000名
全球專職員工
(包括附屬公司及聯營公司)



4.7%
香港員工自願
離職率



8.2
每名員工的平均
培訓日數*

*附註：數據僅涵蓋香港業務

負責任的採購

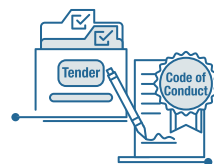


我們致力實現負責任和可持續的營運，並建立了識別、監察及減輕供應鏈相關風險的健全機制，作為企業風險管理框架的一部分。港鐵的綠色採購政策以及其他與採購相關的政策及指引，明確要求我們致力實施公平、透明及具競爭力的採購流程。

我們在整個供應鏈採取攜手合作的方式，鼓勵供應商、承建商及其他合作夥伴探索和實施可持續發展的經營實務。《供應商行為守則》概述公司在道德標準、人權和勞工權利，以及供應鏈管理方面的要求。所有供應商須全面遵守守則。

我們於報告年度內實施的部分採購措施包括：

- 按照採購類別所佔總支出的比重，繼續對客運業務、物業管理及鐵路延綫項目的供應商進行評估
- 檢討我們現時的負責任採購方針，就公司的採購工作進行研究，透過審視和借鑑比較我們現行的方法，以及提供與採購活動相關的改進計劃
- 成為香港環保促進會發起的可持續採購約章的創始成員之一
- 為「沙中綫建造業學員培訓計劃」的764名學員提供培訓



100%

供應商須遵守港鐵的《供應商行為守則》*



764

自2012年起參與「沙中綫建造業學員培訓計劃」的學員數目

*附註：數據僅涵蓋香港業務

社區投資



港鐵致力發展我們所服務的社區。我們利用本身的資源和專長，實現公司打造無縫連接、可持續發展繁榮社區的願景。透過鐵路和物業模式，我們在鐵路沿綫建設綜合和繁榮的社區，並提高業務所在城市的宜居性。

我們於報告年度內實施的部分社區計劃包括：

- 開通廣州—深圳—香港高速鐵路（香港段）（「高速鐵路（香港段）」）的客運服務，該項目全長26公里，接通中國內地的高速鐵路網絡，為大灣區多元化發展作出貢獻
- 以「共融及可持續發展社區」為主題的首屆「STEM創未來」計劃深受歡迎，我們共收到中學生提交的57個建議書，並推出第二年的「STEM創未來」計劃，主題為「可持續發展基建創新」
- 慶祝港鐵的青少年暑期計劃「Train'出光輝每一程」十週年，協助學生為他們的職業與生涯作規劃，並提供全人發展體驗
- 推出「週末『躍匯』藝文青」活動，邀請年輕表演者每週六在香港站展示才藝，促進年輕人的表演藝術發展
- 向惜食堂捐贈從落馬洲濕地捕撈約1,400公斤的活魚，為有需要的市民烹調約8,200份熱食



2,800萬港元
社區投資



264,000港元
員工向慈善機構捐
獻的善款



292項
香港僱員的義工活動



附屬公司的措施

我們憑藉專長及經驗，在中國內地、澳洲、英國及瑞典成功拓展鐵路相關的業務組合。我們於報告年度內實施的部分可持續發展措施包括：

中國內地 - 港鐵（深圳）公司

- 獲得ISO 55001資產管理系統認證，成為國內軌道交通業首家獲此認證的公司，確保繼續為乘客提供安全優質的服務
- 在深圳市地鐵四號綫三期工程的第五屆安全論壇，分享隧道建設及避免石棉危害的安全實務和經驗



超過21億

2018年香港以外地區的總載客人次



0

2018年香港以外地區顧客的死亡人數

澳洲 - Metro Trains Melbourne

- 推出強化安全行為計劃，幫助在領導職位的員工一致及公平地管理與安全事故相關的一系列行為
- 完成Comeng車隊升級工程的四成工作，計劃完成後可減少3,570兆瓦時的能耗
- 制定生物多樣性管理計劃，以保護整個網絡逾30個站點的生態價值，包括極度瀕危的草原和受保護的動植物品種
- 與救世軍合作，幫助城市中的弱勢群體，並為非牟利機構Travellers Aid提供免費場地。該機構致力透過使用公共交通工具，協助行動不便人士與社區保持聯繫及參與社區活動
- 到訪了超過280所學校及195個社區組織，分享有關列車、軌道及車站安全貼士，向學生及弱勢社群推廣安全文化

英國 - MTR Crossrail

- 發起了一項長期活動，最終目標是回收在業務中產生的90%廢物，並在2018年，透過將剩餘廢物送往一個轉廢為能的設施，達到25%的平均回收率及「0%堆填」的目標
- 於2018年9月至12月期間推出「Waste Trial」計劃，旨在於四個車站裝設不同的回收箱和一般廢物箱以提高回收率，在試行車站實現約37%-46%的平均回收率
- 舉行咖啡杯收集週活動，派發可再用的咖啡杯和可再用的水樽，宣傳減廢及避免使用一次性飲料容器
- 舉辦年度供應商日「On-Board」活動，與供應鏈合作夥伴建立更緊密牢固的關係，並讓本地供應鏈聯繫中小企業
- 於2018年5月以「TfL Rail」品牌，開始營運柏靈頓站至希斯路機場線路的客運服務
- 邀請TfL Rail車站附近16所小學的學生參加「Station Adoption Programme」活動，幫助在當地車站的花壇種植及照料鮮花，以鼓勵社區成員保持當地車站和鐵路整潔

瑞典 - MTR Nordic

- 開發手機應用程式「MyHeadsapp」，為乘客提供有關斯德哥爾摩地區出行障礙的資訊
- 進行全面的能源審核，以確定MTR Tunnelbanan和MTR Pendeltågen車廠的能源消耗模式，並制訂行動計劃，達致於2020年底在所有車廠減少20%能源耗用的最終目標
- 由於當地有低碳能源供應，故此在日常運作可使用高達96%再生能源
- 與維護二手IT設備的服務供應商合作，向其轉售設備以節約資源
- 完成80%的列車車輪消音器分析，確保在MTR Nordic Stockholms Pendeltåg線繼續正常運作
- 繼續與My Dream Now合作，共同解決青年失業和社會隔離問題，並招募30名員工參與，指導高中生，舉辦實地考察及參觀學校課程
- 在斯德哥爾摩隔離問題最嚴重的一個地區舉辦Järvaweek招聘活動，為當地社區創造37個工作機會，促進社區共融

