MTR

可持續發展報告
2019
概覽

港鐵公司的可持續發展

自1975年成立以來，香港鐵路有限公司(「港鐵公司」)一直秉持核心理念，以負責任的態度營運業務，並在各業務營運層面有效地運用天然資源，對社區發展作出積極貢獻。我們在這方面的努力除了體現於港鐵公司的「長遠目標、使命和信念」外，亦見諸我們對實踐最佳企業管治實務的承諾，以確保港鐵公司得到完善管理，符合所有持份者的利益。為實現成為一間負責任企業，為社會締造共享價值的長遠目標，我們遵從《企業責任政策》及多個針對特定可持續發展範疇的配套政策。有關這方面的政策及指引詳情及連結，請瀏覽我們的**可持續發展網站**。

關於可持續發展的披露

我們於專設的可持續發展網站和《可持續發展報告》中，披露與公司可持續發展議題有關的重要政策、措施及表現。可持續發展網站作為公司可持續發展事項的中央資料庫，載列公司的可持續發展方針及正在進行相關的工作詳情，而《可持續發展報告》則就公司過去一年，在可持續發展方面的表現和挑戰提供最新資料，並輔以《年報》和公司其他網站等相關公開資料。我們亦披露以投資者為對象的相關資料，讓投資者掌握公司最新的可持續發展計劃和措施。

請瀏覽港鐵公司可持續發展網站http://www.mtr.com.hk/sustainability/2019rpt/ch/home.php。

我們重視您對港鐵公司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

FTSE4Good

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION

MSCI 2019 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes

Corporate ESG Performance Prime RATED BY ISS ESG

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

免責條款(只提供英文版本)：www.mtr.com.hk/sustainability/2019rpt/en/pdf/MTR_SR2019_mscidisclaimer.pdf

主席及行政總裁的話。

港鐵是香港人家傳戶曉、引以為傲的品牌。過去10年，我們取得驕人成績，讓港鐵成為著名的跨國鐵路營運者。

40年以來，港鐵一直以客為本，努力不懈追求卓越營運，並讓乘客體驗更舒適的旅程。港鐵為社區創造價值，實在令我引以為傲。

港鐵以可持續發展作為服務核心。我們制定了「氣候變化策略」，支持香港轉型為低碳城市。我們亦會透過完善的社區計劃，例如「STEM創未來」和「'Train'出光輝每一程」，繼續貢獻社區。

對港鐵而言，2019年充滿挑戰，特別是發生對我們安全紀錄構成影響的事件。港鐵非常重視這些事件，會採取相應的改善措施，避免同類事件再次發生。安全是港鐵營運的首要考量，我們會堅守此原則，絕不妥協。新型冠狀病毒疫情爆發期間，我們為港鐵車站和商場租戶推出特別支援措施，並捐贈口罩予有需要人士，共同抗疫。

展望未來，我們將繼續加強社區聯繫，保持靈活應對不斷改變的環境，鞏固港鐵作為安全、可靠及高效公共鐵路公司的聲譽。

主席
歐陽伯權
香港

回顧我擔任港鐵行政總裁的首個年頭，這確實是艱巨的一年。公司在多方面經歷了前所未見的嚴峻挑戰，更面對新型冠狀病毒的考驗。港鐵將繼續以致誠態度與香港並肩同行，一起應對此困難時刻。

2019年亦是港鐵通車四十周年紀念。我們在鐵路沿綫建設了多個充滿活力的社區，為乘客出行及往返家居提供無縫連接的交通服務。我們更由一家本地公司發展成為國際品牌。

「讓香港繼續前行」是我們的使命。2019年，我們繼續進行資產提升工程，同時亦作出了多項改善措施，不斷優化我們的管理程序。我們積極利用我們的時間、資源和專業知識，共同努力為社區發展作出貢獻。港鐵品牌亦於2019年繼續拓展全球。

展望未來，我們將繼續利用創新科技加強公共運輸系統，以可持續發展的方式服務社區。我有信心，港鐵會茁壯成為更優秀的團隊，共同努力加強我們作為安全可靠和高效鐵路營運商的聲譽。

行政總裁
金澤培博士
香港

關於港鐵公司

262.6公里
香港鐵路綫全長

1,280萬人次
2019年全球每個工作日的乘客人次

2019年總收入
545億港元

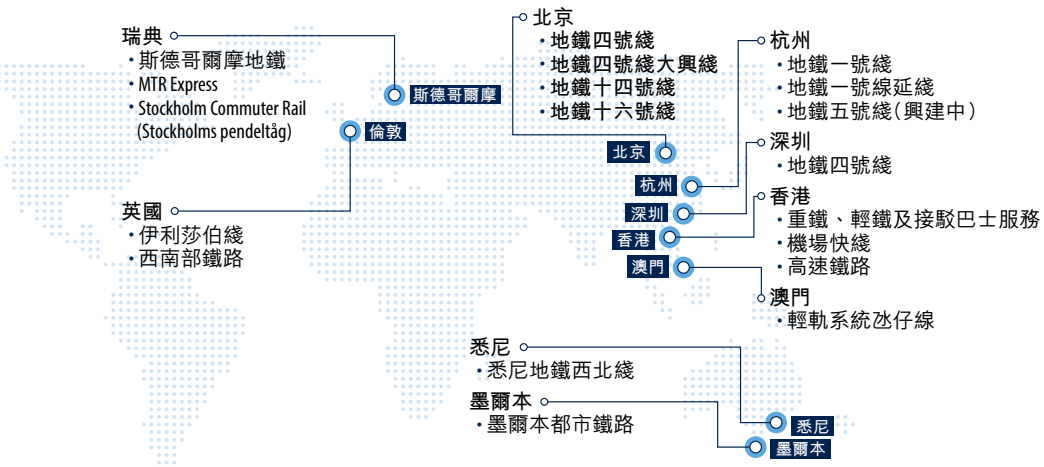
逾104,000個
在香港管理的住宅單位

逾772,000平方米
在香港管理的商用及寫字樓面積

9項
綠色債券以3種不同貨幣發行

香港鐵路有限公司是一家總部位於香港的上市公司(聯交所：0066)，經過40多年發展，從一家本地鐵路公司發展成為著名的跨國鐵路營運商。我們在香港及世界各地(包括英國、澳洲、瑞典及中國內地)營運逾2,600公里長的鐵路網絡，僱用逾50,000位員工，提供安全可靠、高效及以客為先的服務。港鐵公司擁有全方位的鐵路專業知識，由設計、建造到開通、維修及營運。除了核心的鐵路業務外，我們還透過「鐵路加物業」模式，進行鐵路、商業及物業無縫綜合發展，促進鐵路沿綫的社區發展。

鐵路服務概覽



請參閱港鐵公司《2019年報》，了解鐵路及物業組合的完整清單。

安全第一

0
2019年香港
乘客死亡人數

0
2019年香港的
員工及承辦商員工
死亡人數

-20%
與2018年比較，2019年
香港重鐵網絡涉及顧客
需要住院的受傷事故宗
數(每1億次計乘客車程)

安全是港鐵公司各階層的首要責任，我們向全體員工灌輸「安全第一」的文化，並透過《公司安全政策》和「公司安全管治架構」支持及監察有關工作。我們每四年制訂一次《公司安全策略計劃》，清晰列明安全目標及重要議題。我們根據「公司安全管理模式」，圍繞八大核心元素所訂明的安全管理流程，以應對香港及海外不同業務所面對的安全挑戰。

2019年，我們繼續深化「安全第一」的文化。我們採取的部分措施包括：

顧客安全	- 港鐵公司新的宣傳大使「鐵仔」在一年一度的「扶手電梯安全運動」中初次亮相，並推出一套社交媒體貼圖集、海報及短片，向乘客推廣安全使用扶手電梯的貼士。 - 與社企「樂在棋中」合作，透過香港書展的主題活動，向社區傳達鐵路安全訊息。
員工及承辦商安全	- 參加全球「Vision Zero運動」，旨在提倡建立預防安全的文化，將安全和身心健康納入各項工作的考慮因素，打造安全的環境。 - 舉辦以「健康從心發，安全決意行」為主題的「公司安全月」活動，強調身心健康與安全作業息息相關。 - 推出「Safety Hero獎勵計劃」，表揚秉持「安全第一」文化的前線及承辦商員工。

顧客體驗

99.9%
香港乘客車程準時度

140萬+
MTR Mobile每月的活躍用戶

23
個香港轉綫車站設有哺乳間及育嬰間

我們的目標是為顧客提供安全、可靠和優質的服務。我們每年界定及公布涵蓋15個服務領域的顧客服務承諾目標，並實施「顧客體驗管理模式」，致力確保滿足顧客的需求。當列車服務受阻時，職員及支援團隊會為受影響乘客提供援助，同時派出專責團隊務求盡快及安全地恢復正常運作。

2019年，我們繼續提升資產及設施，並專注顧客教育和宣傳活動，令乘客旅程更加愉快。我們採取的部分措施包括：

鐵路營運的顧客服務	- 設立「顧客服務及收益保護組」，負責收益保護(檢查車票)、執行附例、於大型活動期間與車站團隊共同提供顧客服務，以及在列車服務中斷期間提供緊急接駁巴士服務。 - 舉辦「顧客服務月」，強化港鐵公司以客為本的服務精神。 - 荃灣綫、觀塘綫及港島綫每星期額外增加86班列車班次，於星期五、週末及公眾假期為乘客提供更頻密的列車服務。 - 東鐵綫於平日早上繁忙時段增加15班列車班次。
提升資產及設施	- MTR Mobile應用程式推出「落車提示」、「行程指南」及「港鐵巴士實時到站時間」功能，為每月超過140萬名活躍用戶提供計劃行程的資訊。 - 在旺角站推出「掃出好去處」功能，在車站的街道圖及出口指示牌增設二維碼，為乘客提供前往目的地的指引。 - 於七個轉綫車站設置育嬰間，提供尿片更換墊、洗手盆及獨立哺乳間。

環境保護

-12%
與2008年比較，香港重鐵網絡每名乘客公里的用電量

-12%
與2013年比較，香港投資物業的用電量

270+
落馬洲濕地發現的鳥類品種

港鐵公司的《企業責任政策》訂明我們在管理環境影響、資源保育、維持生物多樣性及應對氣候風險方面的方針。我們新制訂的《氣候變化策略》詳列我們應對氣候變化的承諾及舉措。環境保護是我們在業務活動中的一個核心考慮因素。港鐵公司在展開所有新鐵路項目之前，會進行法定的環境影響評估，以避免、減低及緩解潛在的環境影響。港鐵公司透過推行已獲得ISO 14001: 2015認證的環境管理系統，有系統地管理項目中由建造到開通不同階段的環境影響。

2019年，我們繼續致力成為一間善用資源和維持生態可持續性的鐵路與物業服務公司。我們推行的部分措施包括：

節能及提升能源效益	- 在紅磡辦公大樓裝設189塊太陽能板的發電系統，其發電容量為58.6千瓦，可持續運行約15年至2033年。 - 持續進行大型空調冷卻裝置更換項目，2019年共更換32部空調冷卻裝置，減少了7.2吉瓦時的用電量。
資源保育	- 在東涌站、荃灣站和太子站增設飲水機，並於觀塘站、銅鑼灣站及筲箕灣站安裝自助售水機，為乘客提供減少使用一次性塑膠飲品包裝的另一個選擇。
生物多樣性	- 與香港城市大學的氣象學家共同制訂樹木風險分析地圖，以確定颱風路徑與風向的相互關係，以便提早採取預防措施及更有效的復修工作，加強我們的樹木管理策略。 - 在我們管理的落馬洲濕地觀察到超過270種鳥類品種，並於2019年的繁殖季節發現有六個不同品種的雀鳥在濕地範圍繁殖。

人力資源

50,000+
全球員工人數
（包括附屬公司
及聯營公司）

4.4%
香港員工自願
離職率

7.1
香港每名員工平均
接受培訓的日數

港鐵公司的企業文化鼓勵和諧共融、互相扶持的工作環境，以帶動公司追求卓越及增長的精神。港鐵公司的《工作操守指引》連同公司制訂的僱傭政策及實務，旨在建立重視安全、互信、道德操守及協作無間的工作環境。我們秉持公平與平等機會的原則，並遵從相關的法例規定，確保我們的工作場所不存在歧視情況。

2019年，我們繼續於公司內部推廣四個文化重點：「多向溝通」、「高效創新」、「靈活變通」及「共同協作」。我們採取的部分措施包括：

培養企業文化	- 舉辦「創意激盪」集思廣益活動，收集員工對改善環保表現的意見，該活動共收集到134個傑出構思，其中兩個構思獲頒「最佳建議獎」，並將評估實踐的可行性。
培訓與發展	- 與香港大學合作開發虛擬現實培訓平台「VR CAVE」，為見習人員提供九個互動訓練項目，涵蓋工程領域範疇作業及車站營運訓練。
工作與生活平衡	- 推出全新的公司健康計劃「VitaMe我有我健康」，在各辦公大樓的會議室及升降機大堂舉行快閃瑜伽活動。 - 在「VitaMe我有我健康」計劃下舉辦首屆港鐵健康日，逾1,000名同事參與各式各樣的健康活動，包括室內龍舟挑戰賽、現場按摩服務、即時健康檢測，以及三場健康講座，涵蓋身體、情緒及理財的範疇。

負責任的採購

100%
供應商須遵守港鐵公司的《供應商行為守則》*

764名
自2012年起參與「沙中綫建造業學員培訓計劃」的學員*

94%
在供應商類別評估中被納入為最低風險組別的供應商*

我們致力維持負責任及可持續的業務營運，並將此方針推廣至供應鏈，透過「企業風險管理架構」，全面識別、評估及緩解相關風險。《綠色採購政策》及《供應商行為守則》等政策及指引，概述我們對員工和供應鏈內合作夥伴的期望，確保符合高水平的人權和勞工權益、供應鏈管理及道德經營實務標準。

2019年，我們繼續致力緩解供應鏈內的潛在風險，並與供應商合作探討和落實可持續的經營實務。我們採取的部分措施包括：

供應商參與	- 制訂可持續採購計劃，對我們目前的可持續採購方法和政策進行初步檢討，再按四個風險級別對供應商進行評估及分類。 - 繼續對客運業務、物業管理及鐵路延綫項目的供應商，按照其採購類別的開支佔整體支出比率進行評估。 - 為「沙中綫建造業學員培訓計劃」的764名學員提供培訓。

* 附註：表現數據僅涵蓋我們在香港的業務

社區投資

2,100萬港元
社區投資

259個
香港的義工活動

約2,200萬人次
高速鐵路(香港段)自2018年9月通車以來的乘客量

我們善用本身的資源和專長，為我們所服務的社區發展作出貢獻。港鐵公司的「鐵路加物業」模式，加上我們的慈善捐贈和公司義工服務，推動我們建立可持續發展及繁榮的共融社區，滿足社會不同階層的需要。

2019年，我們繼續推行基建工程，提升社區聯繫，共同積極回饋社會。我們採取的部分措施包括：

心繫社區	- 高速鐵路(香港段)的覆蓋範圍已擴展至合共58個內地站點，可無須轉綫直達14個新目的地。每日的長途列車班次亦已增加至17班，多貫通四個城市。
社區投資	- 重新推出「港鐵小站長」計劃，邀請小學生參觀港鐵車站的控制室，並參與角色扮演，體驗不同崗位車站職員的工作。 - 青少年暑期計劃「“Train”出光輝每一程」吸引了260名中學生參加，創下參加人數最高的紀錄。該計劃旨在協助同學為事業及生涯作出規劃，並支持全人發展。 - 推出網上義工平台「社職」，讓同事能夠隨時隨地透過新的手機應用程式，瀏覽、發起及報名參加義工活動。 - 在不同的港鐵車站展出82件來自世界各地藝術家的藝術創作。

附屬公司的措施

在香港以外地方，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)

- 在八條地鐵綫所有車站的閘機進行改善工程，支援二維碼付款，例如微信支付和銀聯閃付等，滿足不同乘客的需求。
- 嚴格遵守廢物管理程序，並遵循「重用和減用」原則，將產生的危險廢物量由2018年的水平減少31%。
- 與深圳市交通運委員會合辦一項公眾外展活動，宣傳乘搭公共交通的便捷，為公眾帶來有趣、健康的一天。

澳洲—Metro Trains Sydney

- 在新開通的悉尼地鐵西北綫裝設月台幕門，並在全自動無人駕駛列車裝置乘客緊急按鈕，可直接聯繫車務控制中心職員。

澳洲—Metro Trains Melbourne

- 設立無障礙諮詢小組，直接收集公眾意見，為2019-2021年無障礙計劃提供意見。
- 作為Comeng列車車隊大型改善工程的一部分，將136列列車上的車廂照明更換為LED燈，並在所有五個列車維修廠加裝LED照明燈，因而節省了50%以上的用電量。
- 在Flinders Street站進行一項咖啡杯(佔乘客所產生廢物量40%)分類和回收試點活動。
- 對用水量最高的70個地點進行審計，以發掘更多提升用水效益的機會，並在開始出現老化的基建地點安裝定時水龍頭、雙冲式水箱、防破壞水龍頭及水錶，解決漏水問題。
- 參加由墨爾本市特派團舉辦的年度過夜籌款活動「Sleep at the 'G'」，為無家可歸青少年籌款，並喚起公眾對他們的關注。

附屬公司的措施

英 國 — MTR Elizabeth line

- 舉辦多場「聯合安全推廣活動」，為乘客提供乘搭公共交通工具的基本安全貼士，以及有關車站升級工程和伊利莎伯綫開通的最新資訊。
- 在特定的車站月台、行人天橋及天篷裝設LED照明，同時配合感光器，於適當時間自動調低照明亮度。
- 將廢物運往轉廢為能設施進行處理，達到13%的平均回收率及「0%堆填」的目標。
- 支持倫敦運輸局在港鐵伊利莎伯綫的部分車站安裝飲水機。
- 在Romford地鐵站的隧道內舉行一年一度的「Samaritans Charity Bike Ride」活動，為有需要人士籌款。

瑞 典 — MTR Nordic

- 在2019年10月舉行「安全月」活動，以提高對預防性安全措施的認識，超過200位員工參與。
- 在業務營運中使用100%可再生電能。
- 將替代交通工具和自置汽車的可再生燃料使用率提升至61%。
- 與Stockholms Stadsmission合作，透過出售車站無人認領的失物和員工捐款，為無家可歸者籌得149,283港元。
- 為車務人員提供保安培訓，教導應對帶攻擊性和威脅性的突發情況，幫助了解有關預防罪案和保安的理論。

FSC www.fsc.org MIX Paper from responsible sources FSC™ C017167
PRINTED WITH SOY INK