

# 「創造 可持續發展未來」

聘用 **150** 名 學徒及  
見習技術員



公司義工為  
**75**間非政府機構  
舉辦社區項目



在沿綫車站設置  
55個社區畫廊





# 企業責任

企業責任對公司和社會的長遠成功發展至關重要。公司的營運基石，是力求滿足今天業務相關人士的需要，同時放眼未來，確保滿足日後業務相關人士的需要，從而達致為公司和社區的可持續發展作出貢獻的目標。

為達此目標，我們致力確保滿足客戶的需要、尊重員工、善用自然資源、管理對環境的影響，並對業務所在地的社區作出正面貢獻。港鐵以可持續發展財務模式作為發展基礎，讓我們能夠以負責任、可持續的方式實踐目標，同時得以為投資者提供合理回報。對維持公司的競爭力和盈利能力以至作為一間建設和連繫社區的企業，這個方針十分重要。

## 管治及政策

公司的「長遠目標、使命和信念」(Vision, Mission, Values “VMV”)和強大的企業管治架構，為港鐵履行企業責任貫注強大動力。該企業管治架構傳達公司的信念，並將之融入日常運作，及附屬和聯營公司之中。所有營運實體均恪守一系列管理指令，當中就確保業務和營運的完整性提供所需的實務、政策和程序。

港鐵的企業管治架構包括企業責任政策和企業可持續發展政策。董事局企業責任委員會負責監察和指導上述政策的落實、協助識別漸現的社會和環境事宜，並定期向董事局匯報有關公司表現的最新情況。該委員會由企業責任督導委員會提供協助，後者由法律總監及公司秘書擔任主席。法律總監及公司秘書是執行總監會成員，直接向行政總裁匯報。督導委員會討論可持續發展及企業責任事宜，其成員負責領導各項措施的落實，使企業責任願景在公司內部得到貫徹執行。

## 我們如何營運業務

### 安全

我們一直維持業務營運及新發展項目方面的高度安全標準，並以此作為營運的基石。公司承擔責任的對象並不限於本身的僱員，同時包括顧客、合作夥伴、承建商，以及任何有合理原因進入港鐵設施內的人士。

公司的「企業策略性安全計劃」包括三項策略方針：提倡安全第一的文化、推動精益求精的精神，以及與業務相關人士緊密聯繫，以實現公司的安全目標。

我們努力強化安全第一的文化和持續改進對安全的管理，因而在職業安全健康局、勞工處及另外13個機構合辦的第13屆「香港職業安全健康大獎」比賽中獲頒三個獎項。

美國公共交通協會(American Public Transportation Association)連同英國鐵路監管局(Office of Rail Regulation)和倫敦運輸局的代表對港鐵鐵路營運的安全管理系統進行了外部檢討，結論是港鐵擁有卓越的安全管理系統。審查小組找出了29項領先業界的有效安全管理實務，以及數個可進一步提升整體安全管理的範疇。

我們與承判商攜手，提升建築地盤的安全標準。鐵路延綫項目方面，Det Norske Veritas為各主要承判商進行一年兩次的安全審核。物業發展項目方面，除了「安全獎勵計劃」外，我們於2014年還推出了「安全英雄獎勵計劃」，鼓勵承判商的前線員工以安全穩妥的態度進行所有建造工程。

我們還對北京的客運業務進行綜合安全及營運檢討，以評估其安全規定、資產管理和營運系統/程序的落實、員工的知識和能力，以及資產狀況。公司以這項新方針評估現有業務的穩健性以及在香港以外的地區樞紐擴展鐵路網絡的準備程度，這對配合公司的發展計劃至關重要，有助我們在各業務領域追求卓越表現和不斷改進服務。

最後，為配合一年一度的扶手電梯安全運動，我們利用多種媒體，向港鐵乘客傳遞使用網絡內接近1,000條扶手電梯的安全訊息。

### 環境和自然資源

我們深明，公司的業務與自然環境互相依存，共生共榮。我們的目標，是成為全球資源運用效益和生態可持續發展能力最高的鐵路和物業服務供應商之一。

在貫徹企業可持續發展政策之餘，我們還落實載於公司氣候變化和企業生物多樣性政策中的環保原則。這些政策要求我們致力減少碳排放、提高能源效益、保護重要的自然棲息地，並採取措施紓緩公司營運造成的負面影響。以受到港鐵落馬洲支綫及西鐵綫影響的生態敏感濕地區域為例，我們找到了保護和監察其生物多樣性的方法。

在展開新項目之前，我們會進行環境影響評估。透過公司的環境管理系統，我們可於資產的整段使用期內，追蹤業務營運的影響，並識別和控制當中的重大環境風險。我們還透過獨立機構審核的ISO 14001認證過程，不斷精益求精，並培養公司僱員和合作夥伴的問責性。

在2014年，我們繼續於鐵路營運過程中落實員工在節能比賽中提出的節能構思。我們還繼續支持在港鐵總部大樓、旗下管理的港鐵商場和寫字樓落實政府的「室內溫度節約章」。「青衣城」擴建項目方面，我們除了安裝節能設備外，亦在設計過程中廣泛研究多種節能措施，如具備需求管理控制的先進空調系統、節能照明等。

鑑於廚餘問題和堆填區容量日益受關注，我們與杏花邨業主委員會合作推出「中央處理廚餘，改善屋苑環境」計劃，將廚餘和家居廢物分離及回收。透過「港鐵商場廚餘減少節約章」計劃，我們與餐飲業商戶合作，推廣減少廚餘的方法，並鼓勵商戶從源頭減少潛在廚餘。

在建造港島綫西延期間，我們採取措施保護堅尼地城站附近歷史悠久的樹牆，並於2014年7月出版《石牆樹保育》一書，以誌這個成功的保育項目。

### 我們的員工

鑑於人力資本對支持公司營運及實現業務擴展目標的重要性，我們投入資源招攬合適的僱員，並致力發展和培育人才。公司還透過各種溝通渠道，與同事討論、回應和處理他們所關注的事宜。

我們推行一系列計劃啟發、連繫和培育人才，以支持同事的專業發展。公司的職業發展計劃著重提升員工的技能和知識，協助他們準備就緒以應付未來的挑戰。公司開辦港鐵高級管理課程，以提高香港、中國內地及海外高級經理的領導和管理能力，便是例子之一。

公司每兩個月舉辦一次研討會，以增進同事的健康知識，並於辦公室提供健體設備，鼓勵員工多做運動。

清晰的「長遠目標、使命和信念」是公司成功的基石，公司透過舉行工作坊和研討會，加強落實「長遠目標、使命和信念」，並向員工頒發獎項以示鼓勵。於2014年進行全面

檢討的《工作操守指引》將於2015年上半年推出。新《工作操守指引》與企業指引將會合而為一，方便員工閱讀和理解。除了強調重要原則外，更新後的操守指引還列舉生活實例，說明員工如何對公司公正處事、重視道德操守的聲譽上作出貢獻。

獨立董事委員會就廣深港高速鐵路香港段發表兩份報告後，我們檢討公司的企業文化，查找可以加強的優勢和需要改善的地方，從而為所有員工營造一個鼓勵良性辯論和建設性質疑、歡迎新構思和承擔決策責任的工作環境。2015年，我們將推出公司文化轉變措施，以助實現公司的企業策略和願景。

### 我們的客戶

為進一步提升公司一貫高水平的客戶服務，我們承諾令乘客旅程更方便、更舒適，並體現於多項措施，如加密列車班次、增聘月台職員、為某些型號列車改裝車門導軌、新增升降機和洗手間、提升票務系統和智能手機應用程式等。

### 我們如何為社會作出貢獻

我們深明，我們有責任提升業務所在地社區的生活質素，並利用公司的網絡、技能和資源，齊心協力應對社會挑戰。

公司支持各項青少年相關活動和藝術發展。公司義工積極參與社區活動，幫助有需要的人士。透過這種多管齊下的方式，我們與青少年建立互信關係，並激發他們的潛能，使他們具備所需的技能、動力、視野和機會，為自己 and 所在社區創造一個安穩的未來。

### 青少年

2014年，港鐵同事繼續獻出時間和技能，支持「Train' 出光輝每一程」和「Friend' 出光輝每一程」計劃，為香港63間學校的220名學生帶來了鼓勵和新體驗。

港鐵的「顧客服務大使實習計劃」今年踏入第九個年頭，為五間專上院校的200名學生提供工作體驗機會。參加者表示，該計劃提供實用的客戶服務知識、提升溝通和人際技巧，並有助個人發展。

此外，港鐵同事透過今年踏入第六個年頭的「學生品管圈計劃」，向小學生灌輸港鐵的「臻善圈」理念，重點是查

## 企業責任

找問題所在、收集資料進行分析，以及學習解決問題的技巧。我們還繼續與青年企業家發展局合作，為中學生舉辦工作坊、模擬求職面試，以及公司參觀活動。

為支持勞工及福利局推行的《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃，我們與香港社會服務聯會及本地大學合作，為有殘疾或特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。於2014年9月，公司獲頒《有能者・聘之約章》的「優秀共融機構獎」，以表彰公司推動殘疾人士就業。我們亦繼續支持「香港運動員就業及教育計劃」，為退役運動員提供工作機會及生活技能培訓。

青少年是我們社會企業責任的焦點所在。我們鼓勵員工加強參與，透過舉辦研討會和電影會加深同事對年輕人的了解。這些活動獲得900多名員工參加，逾75%的電影會參與者表示，電影會增進了他們對年輕人的認識，並改變他們對年輕人的觀感。

### 藝術

「車站藝術表演」計劃今年踏入第16個年頭，繼續為乘客的旅途增添姿彩。為紀念港鐵通車35周年，我們在中環站舉辦「港鐵車票珍藏展 — 車票之旅35載」，展出車票多年來的演變過程，以及為紀念香港一些重要時刻而特別設計的车票。「車站藝術表演」每周在不同車站舉行，內容包括舞蹈以至中國傳統音樂等。我們的55個社區藝術畫廊和「車站藝術建築」計劃，繼續為乘客帶來豐富多采的車站環境。

### 支持社區

經審慎評估當前情況後，港鐵宣布於2014年停辦自2005年



我們關愛社群，特別重視幫助年輕人

起每年舉辦的慈善活動「港鐵競步賽」。儘管如此，公司自行透過醫院管理局慈善基金向醫院管理局捐出1,000萬港元善款，以感謝香港市民對港鐵的支持。年內，公司與員工合共捐贈超過1,550萬港元予慈善團體及其他機構。

我們致力建立一個活力澎湃的公民社會，為非牟利機構提供車站內的廣告位，以宣揚他們的服務，並提高市民對社會問題的意識。2014年，我們向49間機構提供廣告位，支持各類義工及長者服務。

港鐵員工透過不同方式接觸社群。在公司的支持及鼓勵下，我們透過「鐵路人 鐵路心」義工計劃，為75間非政府機構舉辦了245個社區項目，參與義工超過6,000人。

### 嘉許企業責任

2014年，公司在履行企業責任方面的努力，繼續廣獲嘉許。

港鐵自2011年起納入亞洲(日本除外)氣候披露領袖指數。自2002年以來，公司一直躋身道瓊斯亞太區可持續發展指數及富時社會責任指數系列，而自恒生可持續發展企業指數於2010年設立以來，公司一直是其成份股。港鐵是摩根士丹利綜合指數環球可持續發展指數成份股，並於2014年獲MSCI ESG Research授予其無形價值評估的「AA」評級，屬於MSCI的第二高評級，令港鐵成為全球公路及鐵路運輸行業內獲此評級的三大公司之一。

2014年，我們同時榮獲多個獎項和認證，其中包括連續第七年榮獲《都市盛世》雜誌頒發「都市盛世環保企業獎2014」的環保節能運輸系統組別白金獎，並獲康樂及文化事務署頒發「2014最佳園林大獎 — 私人物業(大型住宅物業組 — 樓齡五年或以下)」組別的最高榮譽 — 金獎。在中電2014年的「環保節能機構」嘉許計劃中，我們奪得「公營機構/公用事業/大學」和「物業管理 — 住宅」兩個組別的金獎。我們的「員工綜合發展計劃」則榮獲Association for Talent Development頒發「卓越實踐獎」，見證公司促進職場學習和員工發展的努力在國際上得到表揚。