

主席函件

“

港鐵的鐵路服務在世界上被公認為首屈一指，我們的目標是使港鐵這家跨國公司在這基礎上繼續邁進，成為香港的驕傲，並在可持續鐵路運輸業務上成為全球推崇的翹楚。

”

馬時亨教授
主席



致各股東及其他有關人士：

這是本人於今年1月1日就任主席以來，首次以此身份致函各位。對於獲委此職，我深感榮幸，在未來數年定必竭盡所能，與公司一同邁步向前。

港鐵的鐵路服務在世界上被公認為首屈一指，我們的目標是使港鐵這家跨國公司在這基礎上繼續邁進，成為香港的驕傲，並在可持續鐵路運輸業務上成為全球推崇的翹楚。為此，我對港鐵的願景涵蓋三大範疇：我們的鐵路網絡、我們的顧客和我們的員工。

首先，我們的目標是按照經修訂的時間表和造價估算，完成香港的新鐵路項目。這些新鐵路綫，連同現有鐵路網絡的多項重大提升工程，將引領香港的鐵路服務進入「鐵路2.0」的新世代，讓社區之間的連繫更為緊密，促進經濟及社會的發展。

隨著西營盤站於去年3月啟用，港島綫西延現已全面投入服務。餘下四個鐵路項目儘管面對不少挑戰，但也取得進展。我們計劃於今年年底前開通觀塘綫延綫和南港島綫(東段)，並於2018年第三季完成廣深港高速鐵路香港段(「高鐵路香港段」)工程。沙田至中環綫的兩條走廊亦將分別於2019年和2021年完成。

高鐵路香港段方面，我們與政府去年就項目所需的額外資金達成「高鐵路香港段協議」，高鐵路香港段協議必須在協定時間內獲得公司的獨立股東批准，以及立法會批准政府作出額外的財務承擔(「立法會批准」)，才能生效。高鐵路香港段協議已於2016年2月1日獲得公司的獨立股東批准，我很高興在公司公布2015年全年業績後，於2016年3月11日獲得「立法會批准」，使高鐵路香港段協議全面生效。本年報的相關部分已被更新，以反映高鐵路香港段協議已全面生效。根據高鐵路香港段協議，(一)政府將承擔以844.2億港元為上限的項目造價，而港鐵將負責承擔超出此上限的金額(但不包括若干經協定的例外費用)；(二)我們亦會向所有股東派發每股合共4.40港元的特別現金股息，分兩期等額派發，即每次每股派發2.20港元；及(三)政府保留權利，在新綫

投入商業營運後，可按照相關的委託協議，就公司的責任問題(如有)提出仲裁。對高鐵路香港段協議獲得公司獨立股東批准及「立法會批准」，本人衷心感謝我們的獨立股東和香港立法會的支持。

除了上述四個鐵路項目外，我們繼續配合和支持政府開展香港的長遠鐵路發展計劃。

公司第二個重點是我們看重的顧客。港鐵是全世界最繁忙的鐵路系統之一，公司在香港的鐵路和巴士客運服務於2015年的周日平均乘客量為556萬人次。我們的目標是為乘客提供安全、可靠及高效的運輸服務外，同時令顧客有一個愉快的旅程。因應對港鐵服務的需求增長，我們已加密列車班次，確保繼續提供舒適的旅程。公司自2012年3月推出提升服務水平的計劃以來，迄今每星期已額外增加超過2,600班列車服務。

我們會繼續恪守安全第一的原則，同時亦希望確保顧客在使用我們的網絡時，可以享有良好的乘車體驗。顧客期望港鐵提供可靠的服務是理所當然的，我亦很高興告訴大家，公司的重鐵路網絡在2015年錄得99.9%乘客車程準時度的佳績，而在重鐵路和輕鐵路網絡，由港鐵可控制的因素所致、長達31分鐘或以上的延誤亦分別只有七宗和一宗。與世界各地的鐵路營運機構比較，港鐵的優秀表現實屬數一數二。至於安全方面，公司亦表現突出，須呈報的事故數目一直維持低水平，去年更進一步下降。

我們為了加深了解顧客的需要，透過「顧客體驗管理模式」制定計劃，加強與顧客的溝通，例如一旦發生事故時，讓顧客獲得清晰、適時和準確的資訊。此外，港鐵亦將於2016年4月推出「開心搭·生日獎」活動，答謝顧客對港鐵的支持。

為了繼續投放資源使鐵路網絡保持高質素，我們需要維持盈利。在2015年，公司在這方面投放的資源超越2014年的逾60億港元，達到逾70億港元，不但使公司的鐵路資產維持良好的營運狀況，並提升列車和車站設施，為乘客

主席函件

帶來更安全、便利和舒適的旅程。去年，改善項目包括加裝連接車站大堂和地面的升降機、闊閘機、洗手間和乘客資訊系統等。為配合「鐵路2.0」願景，我們更宣布投入93億港元購置新的訊號系統和列車。除了這些新的投資項目外，我們於2015年年內還為顧客提供總值約24億港元的恆常票價推廣和優惠，並於2015/2016年度額外提供總值5億港元的優惠計劃。

公司的財務業績充份反映公司的營運表現強勁。年內除稅後的經常性利潤，即不包括物業發展利潤和投資物業重估的基本業務利潤，上升6.7%至85.65億港元。由於除稅後物業發展利潤減至23.29億港元，不包括投資物業重估的基本業務利潤下跌5.9%至108.94億港元。若包括投資物業重估，股東應佔淨利潤為129.94億港元，即每股基本盈利為2.22港元。2015年，來自基本業務的平均股東資金回報率為6.5%，而2014年為7.3%。除了預計分兩期等額派發的一次性特別現金股息每股4.40港元外（於2016年及2017年派發，每次每股2.20港元），董事局建議派發末期普通股息每股0.81港元，全年普通股息為每股1.06港元，股東亦可在普通股息方面選擇以股代息。

公司的成功有賴於一眾港鐵員工的全情投入。他們是公司最寶貴的資產，憑藉豐富經驗和專業精神，每天全心全意為顧客提供優質服務。無論任何職別，公司都以謹慎的態度聘請適當人才，給予他們所需的支援，使他們取得良好工作表現；並透過表揚員工的貢獻，激勵他們積極投入工作。公司的員工流失率一直維持在低水平，反映公司在人力資源管理方面的成效。2015年，公司在員工培訓和發展方面再度獲得表揚，贏得香港管理專業協會的「25週年—致力人才發展機構榮譽大獎」。

公司願景的第三部分，是投放資源培育和發展未來的鐵路專業人才。其中一項重要計劃是成立新的教育機構「港鐵學院」，初步會在香港培訓鐵路及運輸業人才，並計劃將來擴展至中國內地及海外。這項舉措將有助公司業務持續發展，確保我們能繼續提供世界一流的鐵路服務。香港特區行政長官在最新一份施政報告中，對「港鐵學院」的成立表示支持。

港鐵履行企業責任的對象，不限於乘客、股東和員工，還包括業務所在地的社群和環境。每年，港鐵透過「心繫社區行動」舉辦眾多活動回饋社群。我們會繼續努力，做得更好。其中一項最近推出的計劃是在西鐵綫沿綫為社會企業提供12個舖位。公司又舉辦「港鐵競步賽」等各種活動，造福社群，而員工亦經常參與義工服務。公司還透過「港鐵車站藝術」計劃支持藝術工作。現時，已有60件由本地及國際藝術家創作的藝術品在我們的車站展出，為乘客的旅程增添姿彩。

社區工作方面，我們首要關注青少年發展和我們將會留給他們的環境。長期以來，港鐵致力與青少年溝通聯繫，激發他們盡展所能。去年9月，公司推出全新的青少年發展計劃平台「Youth Connect」。同時，我們在各營運層面貫徹愛護環境的理念，例如自發制定目標，削減重鐵網絡中平均每名乘客每公里的耗電量。

最後，我要衷心感謝錢果豐博士在擔任港鐵主席12年間所作出的重大貢獻。在他的領導下，公司以卓越的鐵路服務贏得全球讚譽。我會在他的成果上，致力與港鐵一同續創高峰。我亦感謝施文信先生和方敏生女士多年來的貢獻，他們於2015年卸任本公司董事局獨立非執行董事。

除本人履任主席一職外，董事局亦喜獲多位新成員加入。梁國權先生在擔任署理行政總裁7個月後，於2015年3月16日真除。韓志強先生於2015年4月7日出任發展局常任秘書長(工務)，並接替其前任章志成先生加入港鐵董事局。劉炳章先生和黃子欣博士則於2015年8月11日加入董事局出任獨立非執行董事。

本人獲委任為主席以來，承蒙董事局同寅給予寶貴意見和鼎力支持，不勝感激。同時，我亦藉此機會衷心感謝全體員工於年內作出卓越貢獻。面對諸多挑戰和與日俱增的公眾期望，員工一直專心致志發揮專業精神，確實值得讚許。雖然未來挑戰重重，但我深信港鐵在眾多優秀員工的共同努力下，將繼續為市民提供優質服務，成為香港人引以為傲的成功品牌。



主席

馬時亨教授

香港，2016年3月11日