

Cathy  
港鐵義工隊成員





開創可持續未來

# 企業責任

我們致力在公司推動可持續發展，同時為社區發展作出貢獻。為達致此目標，我們希望不單只滿足各持份者的需要，還要顧及他們未來的需求。

為此，我們致力滿足顧客的需要、尊重員工、善用天然資源、減低對環境的影響，並為社區作出貢獻。我們深信，公司能夠為股東及社區創造價值，透過鐵路綫及物業發展連繫及建設社區、提供就業機會，舉辦外展計劃將資源投放於社區，締造可持續發展的生活環境。港鐵以可持續發展的財務模式作為營運基礎，讓我們能夠以負責任的方式實踐目標，同時得以為投資者提供合理回報。

過去16年來，公司透過每年的《可持續發展報告》，詳述我們在可持續發展領域的方針和表現。《可持續發展報告》按照香港聯合交易所的規定，披露與環境、社會及管治有關的資料。

## 管治及政策

港鐵的「長遠目標、使命和信念」(Vision, Mission and Values, 「VMV」)體現我們對履行企業責任的承諾，並建基於一個鞏固的企業管治架構。

港鐵所有營運均受清晰的政策及管理指令所約束，包括公司一般訓示，相關的企業責任政策及企業可持續發展政策。董事局的企業責任委員會負責監察有關政策的落實，並就相關問題向董事局提供指引及匯報。企業責任督導委員會由法律總監及公司秘書擔任主席，負責在公司各層面的業務宣傳和倡導負責任的業務操守。公司於2015年修訂《工作操守指引》，以採納與可持續發展相關的措施。

我們自2008年起亦實施《供應商行為守則》，為供應商提供一個基本和強制性的行為框架，涵蓋道德標準、人權和勞工權利，以及供應鏈管理方面的要求。公司所有採購合約均訂明供應商須全面遵從守則的規定，並有責任確保他們本身的供應商亦一同恪守。

## 我們如何營運業務

### 安全

為乘客提供安全可靠的服務是公司營運的基石，同時讓我們可以在現有專營權的基礎上開拓全新的發展領域。我們安全第一的文化包括關心顧客、員工、承建商以及任何有合理原因進入港鐵設施內的人士。透過在維修方面的龐大投資，我們不斷提升港鐵資產的安全狀況，並採取措施來應對安全問題。我們努力不懈，安全表現持續改善，使香港重鐵網絡於2015年的須呈報事故數目較2014年減少6.1%。

我們十分關注扶手電梯安全尤其是就長者及兒童而言，因為約一半扶手電梯事故涉及這兩個組群。我們於2015年特別著力處理這個問題，年內與扶手電梯有關的須呈報事故較2014年減少6.5%。公司已於2015年初提早完成統一各重鐵路綫的車門開關提示聲，因而令與車門有關的須呈報事故數目較2014年減少22%。另外，輕鐵的安全改善措施亦取得良好進展。

我們在第14屆「香港職業安全健康大獎」中，奪得八個獎項，包括兩個「金獎」，表揚公司的「安全第一」文化以及對改善安全管理水準所作出的努力。

我們繼續在興建中的鐵路項目執行安全措施及計劃，加強對員工及工地承建商的保障。除了舉行會議及每兩個月一次的定期健康推廣活動外，我們還提供100萬港元，贊助中小型承建商購買輕便的工作台。

我們借鑑國際上最佳的實踐方法，為港鐵的附屬公司和聯營公司提升企業安全管治架構，提升項目包括將由公司總部進行的安全評估範圍伸展至在營運上作出的任何重大改變，以及提升企業安全管治的日常檢討程序。我們亦以調查形式收集公司各層面對增強安全文化的意見。

### 環境及天然資源

公司的目標是成為於世界上最具資源運用效益和生態可持續性的鐵路和物業服務供應商之一。電氣化集體運輸鐵路被公認為最符合環境可持續性的運輸方式，可以配合不斷因城市人口上升而增加的交通需求，並減少對空氣和道路擠塞的影響，以及善用土地。

公司就氣候變化所作出的聲明及企業生物多樣化政策，要求我們承擔管理環境問題的責任。我們透過ISO 14001環境管理系統認證過程的獨立審核，培養僱員及合作夥伴的問責性，而公司的綠色採購政策從供應鏈方面著手，鼓勵採納可持續發展的措施。我們亦根據頂尖科學家的最新建議，對氣候變化採取紓緩及應對策略。

我們在處理環境問題時，首要步驟是就大型建造及營運項目進行環境影響評估。此外，我們對噪音、空氣及水質、廢物、能源、生物多樣化及氣候變化的影響，實施全面的環境管理及監察計劃。

公司以提升能源效益為重要目標，同時持續設法減少能源用量。我們的目標是希望重鐵網絡每乘客公里的能源用量到2020年前可以從2008年的水平減低21%。截至2015年12月31日，公司已減少了16.1%的能源用量。

2010年，港鐵成為香港首家參與物業發展的公司，有系統地自發實施環保標準，並承諾其部分新發展住宅項目須至少達到香港綠建環評金級認證。

我們繼續實行「港鐵商場廚餘減少約章」，鼓勵港鐵商場的餐飲業租戶盡量由源頭減少廢物及推廣減少廚餘。

此外，我們亦小心保護自然棲息地及天然資產。在港島綫西延建造期間，我們採取措施保育堅尼地城站附近歷史悠久的樹牆，並繼續管理落馬洲支綫及西鐵綫周邊的生態敏感濕地。

### 我們的人才

港鐵的成功，全賴一眾全心全意，熱誠投入工作的員工。憑藉我們的VMV，致力啟發、連繫和培育員工，幫助他們達致卓越表現。

於2015年，我們舉行了40場工作坊及研討會，以加強企業文化，並舉辦活動提升員工對新修訂《工作操守指引》的認識。「臻善圈」計劃一如以往，繼續鼓勵員工發揮集體創意、精益求精以及加強聯繫員工。為推廣公司在全球各地業務機構的「臻善圈」文化，我們於2015年6月舉辦了「全球臻善圈會議」(「2015 Global WIT Conference」)，吸引來自香港以外地區業務的員工參加。

公司推行多項人力資源措施，以配合香港、中國內地及國際業務當前的營運需要及未來的業務增長。公司於2015年透過招聘日、就業博覽會以及見習人員招聘會等活動，聘用了1,806名新員工。

公司建立「環球人力資源庫」，以促進公司在不同地區營運業務的動員能力。公司亦已制定環球外派政策，統一全球各地附屬公司的調派條款。

### 我們的顧客

港鐵在香港的網絡每周日平均乘客量達556萬人次，反映列車服務對廣大市民日常生活有莫大的影響。

我們透過各種渠道，包括定期意見調查及客戶小組會議等，以了解乘客的需要。我們建立顧客體驗管理模式，以了解顧客最關注的事宜，並積極提升他們的乘車體驗。我們向不同顧客群收集意見，了解他們在鐵路旅程中的需要，從而制定改善措施，例如在大堂入閘機前提供下一班列車到達時間及優化指示牌的試行計劃。

為維持高水平的服務，公司在2015年在維修或提升工程方面投資逾70億港元，改善措施包括提供更頻密的列車班次，更舒適的車廂及車站等。此外，我們承諾未來數年投資超過90億港元，購置新列車及訊號系統。我們亦於2015年提供的總值約24億港元的恆常優惠及推廣之上，額外於2015/2016年度投放5億港元的票價優惠。

### 我們如何為社會作出貢獻

每年，公司善用資產以及員工發揮的樂善精神，舉行各種活動，繼續支持以青少年、藝術及社區為對象的各種計劃。

#### 青少年

港鐵秉持培育年輕人的長遠承諾，啟發他們盡展潛能。

2015年9月，公司推出嶄新平台「Youth Connect」，涵蓋現有及新增的青少年發展計劃，全方位激發青少年潛能，讓他們具備所需技能、動力及視野，為自己和社區創建更光明的前景。

## 企業責任

Youth Connect 透過發揮公司的網絡、資源及專長等優勢，讓社區人士知悉影響青少年的各種問題，亦能讓我們可以加強與年青人的聯繫和加深對他們的了解，以及提供機會讓青年人學習所需技能及累積經驗。我們在去年7月組成了青年智囊團「青思聚」，由14位19至29歲的年輕人組成，就我們的初步服務構思提供意見，讓我們可以從年輕人的角度出發，加深了解顧客的需要。同時，他們獲安排參觀港鐵幕後的營運情況及接受軟性技能培訓。

Youth Connect 計劃下的其他主要活動，包括「'Train' 出光輝每一程」及「'Friend' 出光輝每一程」計劃。「'Friend' 出光輝每一程」於2014/2015年度已舉辦了六年，吸引大約120名中學生參加。約100名中學生於2015年夏季參與第七年的「'Train' 出光輝每一程」計劃。

公司於2015年9月與香港社會服務聯會合辦，並由Asian Charity Services 鼎力支持的「從校園到就業」跨界別高峰會，匯聚超過270名來自商界、非政府機構及教育界的代表，就社會該如何支持年青人從教育過渡到就業的議題上各抒己見。我們將於2016年推出網上社區創新平台，繼續集思廣益，提出為年輕人打開就業大門的方案。

### 藝術

公司透過「港鐵車站藝術」計劃，在車站展出優秀的藝術作品，及舉辦各種藝術活動，為乘車環境增添姿彩。

我們於2015年在中環站的「小型展廊」—「藝術管道」舉辦了不同活動支持本地藝術家，展示他們的藝術作品。我們還透過「港鐵車站藝術 — 藝術之旅」計劃，定期在鐵路網絡車站舉行短期展覽，展出平面及立體藝術品。其中包括在2015年8月展出由香港學生以特殊需要人士的日常生活環境為主題的創新家居設計。

「車站藝術建築」計劃展出來自本港及澳洲、中國內地、日本、新西蘭、韓國、台灣和美國等地著名藝術家總共60件藝術品。港鐵網絡還設有55個社區畫廊，為市民開拓一個展現藝術才華的平台。

### 支持社區

2015年，「鐵路人 鐵路心」計劃慶祝成立十周年，超過6,000名義工參與了255個社區項目，協助數以萬計的人士。此外，我們向公益金等慈善機構捐款共約820萬港元，另為50個非牟利組織提供廣告位，以支持他們的工作。

公司宣揚健康生活的年度盛事「港鐵競步賽2015」於2015年9月13日舉行。今屆賽事為醫院管理局健康資訊天地籌得創紀錄的142萬港元善款，用以提高公眾預防和控制疾病的意識，以及推廣健康生活。比賽由港鐵公司與香港業餘田徑總會合辦，吸引來自不同界別的市民參加。

公司將於九龍站設立「港鐵展廊」，以互動方式加強與社區連繫。我們亦在西鐵綫沿綫提供12個鋪位供社會企業使用。

### 企業責任獲嘉許

公司在履行企業責任方面得到普遍的肯定，並於2015年得到國際性的表揚。

公司一直是投資者相關指數的成份股，包括道瓊斯亞太區可持續發展指數、富時社會責任指數、恒生可持續發展企業指數、「碳信息披露項目」的亞洲(日本除外)碳信息披露領袖企業指數，以及摩根士丹利資本國際環球可持續發展指數。2015年，公司於摩根士丹利資本國際環球可持續發展指數中獲得「AAA」評級，標誌著港鐵在全球道路及鐵路運輸行業的領先地位。

港鐵亦榮獲香港社會服務聯會頒發「10年Plus『商界展關懷』標誌」，以及由香港生產力促進局頒發的企業組別「香港傑出企業公民獎 — 銀獎」。