



主席函件

作為一間提供可持續鐵路服務及新住宅項目的公司，港鐵在不少社區的日常生活中扮演關鍵的角色，並透過支持社區活動來提升服務地區的生活質素。

致各股東及其他有關人士：

我於2016年初就任主席以來，經歷了振奮人心、成績斐然的一年。公司在多方面取得驕人的卓越進展。除了繼續為顧客提供世界級的鐵路服務外，我們還見證香港兩條新鐵路綫——觀塘綫延綫和南港島綫(東段)(「南港島綫」)開通，為顧客帶來更多選擇，令旅程更添便利。憑藉港鐵在香港超過17,000位同事專心致志、努力不懈，以及備受推崇的營運模式，我們得以繼續為我們根基所在地提供卓越服務，從而進一步發揮公司的品牌優勢和專業技術，在中國內地和海外拓展業務。我們於2016年最後一季在中國內地開通北京地鐵十六號綫第一期，並接管瑞典Stockholm commuter rail(「Stockholms pendeltåg」)的專營權。我們亦成立了「港鐵學院」，為全球各地培育鐵路專才。

公司於2016年的財務業績，反映經常性業務表現穩定，而來自物業發展的貢獻一如預期大幅減少。年內，來自經常性業務的股東應佔利潤上升4.1%至89.16億港元。除稅後香港及中國內地物業發展利潤下跌77.2%至5.30億港元，因此，來自基本業務的股東應佔利潤下跌13.3%至94.46億港元。包括投資物業重估，股東應佔淨利潤為102.54億港元，即重估後每股盈利為1.74港元。除派發每股4.40港元的一次性特別現金股息(當中每股2.20港元的第一期特別股息已於2016年7月13日向股東派發，而每股同樣為2.20港元的第二期特別股息將於2017年下半年派發)外，董事局建議派發末期普通股息每股0.82港元，連同每股0.25港元的中期股息，全年普通股息為每股1.07港元。

我在履新之時提出了一個願景，要使港鐵躋身可持續鐵路運輸服務的世界級營運者，並在香港以至世界各地獲得認可。為達致此項願景，我們專注於三大範疇：我們的鐵路網絡、我們的顧客和我們的員工。我將概述公司於年內在每個範疇的表現以及對社區的貢獻。

我們的鐵路網絡

我們作出廣泛投資，以維持鐵路網絡的優質服務，並興建新綫配合未來需要。「鐵路2.0」因此誕生，引領香港鐵路運輸進入新紀元，支持香港的經濟及社會發展。年內，我們在香港的同事盡心竭力，克服重重挑戰，順利開通觀塘綫延綫和南港島綫。承接新綫投入服務，我們會繼續努力完成餘下兩個興建中的項目—廣深港高速鐵路香港段(「高鐵香港段」)和沙田至中環綫。高鐵香港段符合施工進度，預計工程可於2018年第三季完成，但仍要視乎政府就海

關、出入境及檢疫設施的「一地兩檢」問題提出解決方案。至於沙田至中環綫的兩條走廊，預計分別於2019年及2021年竣工。我在此衷心感謝公司員工、承辦商、各政府部門，以至社會各界的鼎力支持。

政府在《鐵路發展策略2014》中提議分階段興建七個新鐵路項目。政府已邀請港鐵先就其中四個項目(分別為屯門南延綫、北環綫(及古洞站)、東九龍綫及東涌西延綫(及東涌東站))提交項目建議書。公司已於2016年12月向政府提交屯門南延綫項目的建議書，隨後將向政府提交北環綫(及古洞站)、東九龍綫和東涌西延綫(及東涌東站)的項目建議書。

在香港以外地區，我們亦積極尋覓新機遇。在中國內地，我們正與杭州市政府就投資杭州地鐵五號綫項目進行磋商。我們亦已簽署協議，就北京地鐵四號綫及大興綫沿綫現有若干車站及車廠用地的綜合發展，共同進行前期研究。我們又與中國鐵路總公司簽署了戰略合作意向書，探討在高速鐵路項目建設、營運、相應綜合物業開發及鐵路專業人員培訓方面的戰略性合作。我們可以透過此戰略夥伴關係，抓緊內地「一帶一路」倡議所帶來的機遇。

國際業務方面，在英國，我們正在等候South Western Rail專營權的競投結果，結果將於2017年4月公布。此外，我們亦正準備競投Wales and Border的鐵路專營權。在瑞典，我們遞交了Skåne county commuter rail(「Pågatåg」)的標書。在澳洲，我們繼續就延長Metro Trains Melbourne的專營權及可能參與悉尼城市及西南鐵路綫項目進行磋商。

我們的顧客

我完全明白顧客對我們的服務有很高的期望，而我亦欣然報告，港鐵在2016錄得最佳的鐵路服務可靠度，是自2007年兩鐵合併以來的最佳表現。年內，公司重鐵和輕鐵網絡分別錄得六宗和兩宗由港鐵可控制的元素所致、長達31分鐘或以上的延誤。公司的安全紀錄亦維持世界級水平。

為確保我們可以繼續提供非常可靠的服務，「鐵路2.0」涵蓋大型的資產更新計劃，包括投入93億港元購置更加舒適的新列車，以及提升訊號系統。這兩個項目進展理想，有關的實地測試將安排在晚間進行，避免影響正常的列車服務。在未來七年，我們將把車站及車廠內的空調冷卻裝置更換成更具能源效益的型號。此外，為滿足更高的服務需求，公司正訂購新輕鐵車輛。為配合新鐵路綫，紅磡站、鑽石山站及金鐘站正進行大型改建工程，以優化在港鐵網絡內轉乘不同路綫時的體驗，加強與香港各區的交通聯繫。除了「鐵路2.0」的投資項目外，我們還斥資進行其他鐵路網絡改善項目，包括改善車站環境、增設連接車站大堂和地面的升降機、翻新扶手電梯和洗手間，以及提升乘客資訊顯示裝置。

公司透過票價調整機制，得以持續對香港的鐵路網絡作出這些重要投資。該票價調整機制公平、客觀、具透明度，能妥善平衡乘客的利益和港鐵維持可持續財務基礎的需要。按國際標準衡量，香港鐵路服務的票價非常合理，於過去八年的平均增幅一直低於通脹及平均薪酬升幅。港鐵定期與政府檢討票價調整機制，而下次檢討原定於2017

年展開，於2018年完成。然而，政府要求提早展開檢討程序，我們已於2016年4月同意較原定時間提前一年共同檢討。港鐵與政府正就這次檢討繼續進行商討。

每年，港鐵都會推出各種優惠和推廣活動，當中許多以年輕人、居住地點離市中心較遠的人士、長者和有殘障人士為對象，使不同社群對票價更能負擔。公司於2016年的車費優惠和推廣總值約25.36億港元，並已宣布於2016/2017年度額外提供總值逾5億港元的車費推廣優惠。同時，我們亦尋求其他方法提升顧客體驗，將於2017年3月結束的「開心搭•生日獎」抽獎活動，為乘客的旅程增添歡樂。

除了票價合理外，我們更重要是了解顧客的需要，才能為他們提供優質服務。年內，我們推出多項措施以改善我們與顧客的溝通。為規劃未來，我們展開了一項主要研究，以界定未來的理想顧客體驗，並藉此制定了《2030顧客體驗願景藍圖》，為日後落實改善措施提升顧客的旅程體驗，提供一個框架。

我們時刻尋求創新方法提升服務水平。2016年11月，港鐵贊助首次在亞洲舉行的鐵路編程馬拉松活動「HackTrain香港」。40位來自香港及全球各地不同界別的參加者接受歷時48小時的挑戰，構思如何以科技輔助方案提高港鐵的服務效率及帶來更愉快的旅程。

提到2017年2月10日在荃灣綫一列由金鐘站開往尖沙咀站的列車上發生的縱火事件，我實在感到非常難過，並希望傷者能早日康復。港鐵與東華三院舉行募捐行動，支援



因今次事件受傷而入院的傷者。港鐵以及一眾同事已捐出200萬港元，並透過東華三院收集公眾捐款。正如每次發生大型事故一樣，我們即時成立委員會，調查事件及提出改善建議。鑑於今次事件嚴重，今次成立的委員會由車務總監和技術工程總監聯合帶領，並會尋求公司以外的專家協助。我在此再次感謝各位同事，在危急時表現專業，能夠堅定、冷靜和迅速地處理事件，充分體現他們所接受的完善培訓，使顧客承受的影響減至最低。我為我們所有同事盡心服務的精神而感到非常自豪。

我們的員工

港鐵能持續為顧客提供世界級服務，全憑專業員工團隊專心致志、努力不懈地工作。我們重視同事的意見和期望，因此公司於2016年11月進行了首次全球員工投入度調查，參與率高逾94%。根據同事在調查中反映的意見，我們將展開跟進行動，以求持續改進。

我們貫徹履行對啟發、連繫及培育員工的承諾，因此每年獲得本地及海外機構的表揚。於2016年，港鐵榮獲多個本地及國際機構評選為最佳僱主之一，而在員工培訓方面亦獲得多個獎項，包括香港管理專業協會「最佳管理培訓及發展獎」的三項殊榮，以及美國人才發展協會 (Association for Talent Development) 的「卓越實踐獎」。

我們將會把員工技能和培訓計劃的寶貴資源帶到香港以外地區，從而對中國內地遠大的「一帶一路」倡議作出貢獻。為此，我們於2016年11月成立「港鐵學院」，為香港以至中國內地及海外的鐵路行業人才開辦培訓課程，力求成為世界公認培育鐵路管理及工程優秀人才的中心。

為社區作出貢獻

作為一間提供可持續鐵路服務及新住宅項目的公司，港鐵在不少社區的日常生活中扮演關鍵的角色，並透過支持社區活動來提升服務地區的生活質素。

透過「心繫社區」計劃，我們在西鐵綫沿綫提供若干車站商店，以優惠租金租予非政府機構營辦的社會企業。我們亦在港鐵網絡沿綫提供免費廣告位來支持非政府機構及非牟利機構的營運。另一項新項目是2017年2月開幕的「港鐵展廊」。這個設於九龍站的互動展廊以多媒體的方式展



示香港鐵路業的發展歷程；並與我們歷久常新、為港鐵車站及物業範圍帶來藝術氣息的「港鐵·藝術」計劃互相輝映。

至於「Youth Connect」計劃，我們繼續邀請年青人透過青年智囊團「青思聚」與我們交流意見，並正在把部分收集到的新意念付諸實行。與此同時，我們於2016年9月宣布支持五項與社區共創，並經由公眾挑選的新計劃，為年青人從校園到就業的過程中提供支援。此外，「Youth Connect」之下的長期計劃則繼續為來自有需要家庭的中學生提供支援和機會。

作為低碳業務營運者，鐵路運輸的環保效益得到充分肯定。2016年，公司結合了財務和環保兩方面的策略首次發行綠色債券。公司透過綠色融資得以吸納新投資者，並提供具成本效益的財務安排，投資於一系列對環境友善的服務和網絡提升項目，以實現「鐵路2.0」的願景，並協助香港發展成為區域性綠色金融樞紐。

董事局交替

港鐵董事局人才濟濟，對維持港鐵高水平的企業管治至關重要，有助公司可持續業務的成功發展。本人謹藉此機會，再次歡迎於2016年5月18日獲委任為公司獨立非執行董事的周永健先生，同時感謝服務董事局逾24年並於2016年退任獨立非執行董事的何承天先生。公司獨立非執

行董事吳亮星先生服務董事局至今逾九年，將於2017年5月17日的周年股東大會上卸任。本人感謝吳先生多年來為董事局及公司竭誠服務，貢獻卓越。

年內，蒙董事局同寅給予寶貴意見和鼎力支持，不勝感激。我亦感謝全體同事年內專心致志、努力不懈，使港鐵成為一家能引以自豪的公司。



主席

馬時亨教授

香港，2017年3月7日