

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



# 安全

安全是公司的首要目標。能夠在其營運的每個城市，為顧客提供安全可靠的公共交通服務，令我們深感自豪。數十年來，在管理層時刻關注下，無論對顧客、員工、承辦商或合理進入港鐵設施內的任何人士，我們都以確保他們的安全為重，這種堅守不移的「安全第一」文化已深深植根於公司的企業基因中。



乘客死亡人數

- 0 重鐵
- 1 輕鐵
- 1 巴士

## -11.6%

與2015年相比，香港重鐵網絡涉及扶手電梯須呈報事故數目

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

▶ 引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

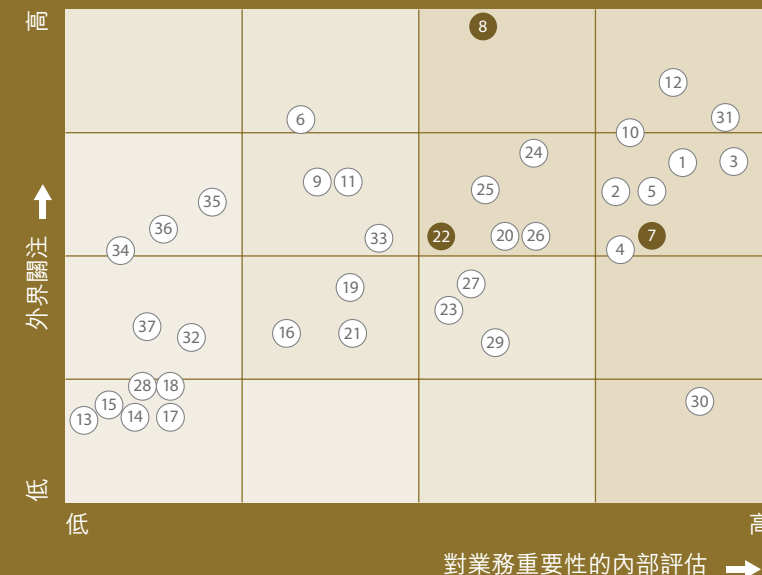
## 引言

為顧客提供安全可靠的服務，是公司的營運基石。我們在這方面的良好表現，有助我們發揮本身的專長和聲譽，拓展全新業務領域。我們正應對各種挑戰，力求達致安全第一的首要目標：

- 載客量增加，使公司鐵路網絡更常接近載客量上限，因此前線員工和維修人員的工作更加不容有失。
- 香港的人口結構正在改變，長者不斷增長，我們必須適應顧客不斷轉變的需要，尤其是長者乘客。
- 工作團隊的概況正不斷轉變，尤其是地盤工友的平均年齡不斷上升。另外，隨著港鐵網絡不斷拓展，我們亦面對與新入職員工有關的挑戰。我們必須確保員工建立及保留重要技能及能力，並繼續把有關技能傳授給新入職員工。
- 承辦商員工是港鐵整個工作團隊的一部分，也是港鐵安全文化的重要一環。承辦商安全管理是公司安全表現的關鍵因素之一，我們致力提升承辦商員工的安全管理和安全參與度，以加強他們的安全意識和能力，並加強監督。
- 為進一步提高服務質素，我們正在進行鐵路網絡提升及拓展工程，令營運中鐵路或其附近的工程數目和複雜性提高。因此，我們已制定更多應變計劃並加強風險管理措施，確保維持鐵路安全。

然而，年內公司客運業務發生了兩宗致命事故，另外一宗涉及公司的建造項目，令我們深感悲痛。我們將繼續努力，提升各持份者的安全意識，並確保從事故中汲取教訓，避免同類事故再次發生。在公司各業務領域的顧客、員工和承辦商的安全，皆不能有損。

## 本章涵蓋的重要議題



- ⑦ 顧客教育
- ⑧ 顧客的健康及安全
- ②② 員工及承辦商的健康及安全

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

▶ 引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

政策及導向架構

安全政策及安全管治

「公司安全政策」和「公司安全管治架構」概述公司的安全管理方針和目標，以確保每名總監、經理、督導，以至所有員工皆肩負各自的安全責任。

公司安全策略計劃

我們每四年對「公司安全策略」進行檢討和更新。經全公司一系列的分析及諮詢後，我們發布了「2017年至2020年公司安全策略計劃」。為配合公司業務規模不斷增長，該計劃以更具策略性的方式建構，直接著眼於全公司面對的安全挑戰。計劃由三個部分組成：安全願景、安全目標和策略重點。

安全願景

- A1. 提供零傷害的環境
- A2. 將卓越的安全表現擴展至全球各地，以維持公司的聲譽

安全目標

- G1. 每年零死亡事故
- G2. 每年零重大系統性安全事故
- G3. 有計劃地按年減少受傷事故發生
- G4. 在公司所有業務範疇，成為全球安全表現最佳者之一
- G5. 在公司業務所在的每個地方，成為當地最安全的公共交通工具

策略重點

- S1. 進一步由上而下，並由下而上推動「安全第一」的文化
- S2. 提高安全能力標準與人為表現

- S3. 使承辦商管理安全的做法與我們一致
- S4. 提高安全管理的效能
- S5. 提高公司安全標準並完善有關指引
- S6. 將安全風險管理的最佳做法推廣至公司業務的所有部分
- S7. 提高應變能力及危機管理能力

公司安全管理模式

「公司安全管理模式」包括公司安全管理方針的八大核心元素。我們為每個核心元素制定適切的安全管理流程，以管理公司各項業務的安全表現。



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

▶ 引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

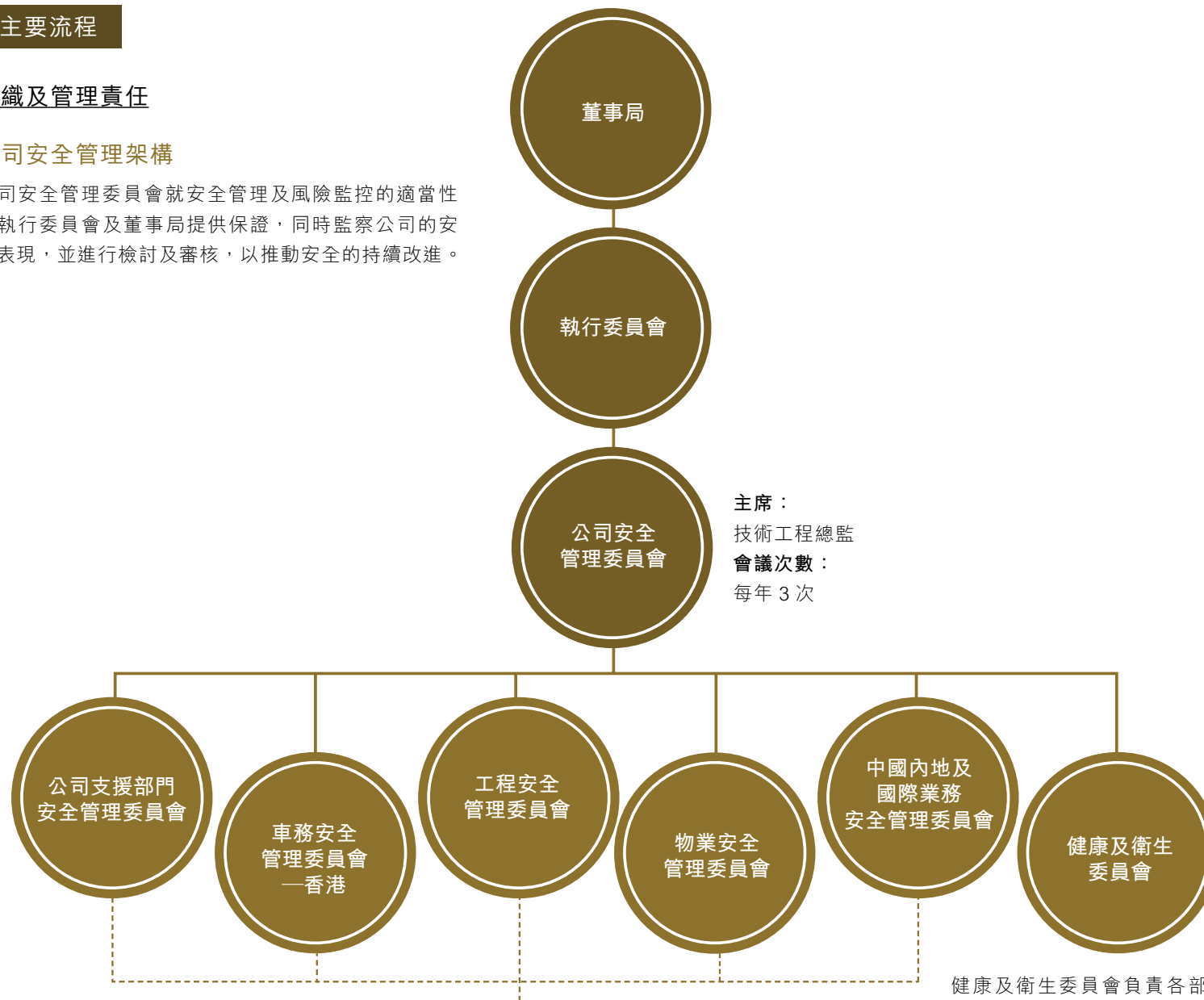
可持續發展表現指標

主要流程

組織及管理責任

公司安全管理架構

公司安全管理委員會就安全管理及風險監控的適當性向執行委員會及董事局提供保證，同時監察公司的安全表現，並進行檢討及審核，以推動安全的持續改進。



公司安全管理委員會下設五個安全管理委員會，負責監察部門經理在相關業務領域履行安全責任的表現。

健康及衛生委員會負責各部門的健康及衛生事宜。



## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 文化

## 安全領袖培訓課程

我們要求所有管理人員必須參加公司強制性安全管理培訓課程，以熟悉公司的「公司安全策略計劃」、了解自己的安全管理責任，並建立安全領導技巧。截至 2016 年底，超過 2,000 名管理人員已完成上述培訓課程。

## 安全學習與分享

作為一間重視學習文化的機構，我們鼓勵員工之間和與全球鐵路同業分享和採納最佳安全實務。我們建立多種渠道鼓勵員工主動提出改善機會，並提醒相關團隊注意安全隱患，以便適時加以管理。

- **加強匯報及監察** — 車務處執行的安全匯報制度，採用多種途徑包括利用異常警報手機應用程式 AAAiSPOTit 等方法，讓員工匯報異常情況、隱患及倖免事故，以便及時採取適當措施。

工程處也透過手機應用程式讓前線員工瀏覽安全提示、接收安全資訊，以及從同事匯報的意外事故中汲取重要的教訓和經驗，並透過另一手機應用程式，為高級管理人員提供鐵路建造項目方面的意外及事故資訊和統計資料。

- **安全事故分享** — 全公司定期與員工分享內部及外部安全事故，從中汲取重要教訓，同時不斷監察全球鐵路事故，並建立全球鐵路事故數據庫來增加安全知識。
- **內部知識平台** — 設有專題安全欄目的網站、安全聊天互動和分享錄像。MTR Creators 是一個網上討論及群組練習平台，員工可透過內聯網及使用公司自 2015 年推出的手機應用程式登入進行知識分享。
- **與子公司共同學習及分享** — 為促進香港業務部門與中國內地和海外業務單位之間的學習和分享，我們識別安全主題以進行借鑑研究，務求分享最佳實務同時不斷提升安全管理和表現。我們設立了最佳實務數據庫供全公司所有業務單位使用，並設立「安全專業員聯網」，透過通訊網絡涵蓋香港及以外地區的附屬公司和聯營公司，以促進公司內安全管理和良好實務的分享。

## 外部學習及基準比較

我們除了關注本身的業務，更與其他運輸服務機構進行基準比較，從中學習。這個目標可透過多個渠道實現：

- **公用事業安全及職業健康政策聯合小組** — 在安全及職業健康事宜方面加強公司與政府、職業安全健康局（職安局）及公用事業公司的諮詢及聯繫，並分享良好實務。
- **國際公共交通聯合會 (UITP)** — 提供一個全球網絡，讓所有公共運輸持份者認識所有可持續運輸模式。港鐵積極參與 UITP，以與其他運輸服務營辦商分享資訊和切磋交流。
- **CoMET 參考基準** — 我們透過國際都市鐵路聯會 (Community of Metros)，與世界各地鐵路營運商進行安全表現的基準比較，並分享資訊。

## 您知道嗎？

您可參閱 [CoMET 基準比較結果](#)，了解港鐵與其他鐵路公司的安全表現基準比較詳情。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

▶ 引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

標準和程序

安全文件清晰聲明管理層對安全工作的承諾，並提供有關風險管理和工作安全的指引。這些文件包括「公司安全政策」、安全規則、程序和工作指引。公司已制定有關編製、發佈和定期檢討安全文件的制度，而所有員工均可隨時查閱與安全有關的資訊。

安全指標和監察

我們為顧客、員工和承辦商訂立安全指標，並全年不斷監察公司安全表現的達標情況。在逐年減少受傷事故為方向的指引下，我們每年以系統性的方法檢討安全指標，當中考慮實際表現、新的安全挑戰以及安全改進措施。鑑於公司提供的三種交通工具 — 重鐵、輕鐵和巴士的經營環境都不一樣，而安全監控和保護措施也各有不同，因此三種交通工具的安全指標並無直接的可比性。同樣地，公司其他業務（如建造工程和物業管理）的安全指標亦採用不同的方法制定。

風險管理

我們主動識別和記錄安全隱患，並透過有系統的風險評估和監控，務求把相關風險降至合理可行的最低水平。我們會識別風險管理及監控措施的負責部門或團隊，並定期進行檢討及訂立風險處理優次。

應對社區傳染病的業務連續性計劃

我們已訂立計劃與政府緊密合作，監察與公共健康有關的事宜和關注。該計劃概述公司對社區爆發嚴重傳染病的應變措施，包括面對疫症時保持業務繼續營運的方針。

危機管理計劃

公司於 1995 年設立機制，每當遇上危機便會成立危機管理小組，確保公司能有組織及高效地應對危機，包括及時與政府部門等主要持份者溝通。危機管理小組由相關執行委員會成員及行政經理組成，其運作由列載各成員職責及其他事宜的《危機管理計劃》所規範。該計劃透過定時檢討及根據世界級標準進行更新。危機管理小組的運作是藉著資訊系統來監察最新的危機形勢、問題和策略行動，並發放與危機相關的信息。危機管理小組定時進行演習，以確認危機管理組織及安排的有效性，並為成員提供實習機會。危機管理小組於 2016 年 8 月進行過一次有關物業發展項目 / 鐵路營運銜接的危機情境演習，而其影子小組成員亦已於 2016 年 12 月進行有關網絡攻擊情境的演習。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 了解更多……

2017年2月10日，我們的一部列車發生縱火事件。我們處理事件的反應，充分展示公司安全第一的精神。調查顯示，當時在星期五晚上的繁忙時間，一名人士在由金鐘站開往尖沙咀站的荃灣綫列車車廂內點燃易燃液體並引致起火，期間列車車長冷靜地將列車駛至尖沙咀站，並預先通知車務控制中心的同事，通報車站職員。列車抵達尖沙咀站後，職員疏散列車上的乘客，並協助處理傷者，車站內的顧客於數分鐘內迅速及有秩序地疏散。我們的同事堅定、專業及迅速的反應，與警方和消防署攜手合作，令受傷人數及損害減至最低。

我們高度關注今次事件，並已成立一個高級別檢討委員會，全方位審視今次事件的處理及安全程序，並查找可提升之處，進一步加強公司在緊急情況下的應變。委員會已於2017年4月向政府提交檢討報告。請點擊此[鏈接](#)以了解更多詳情。

## 資產管理

公司有系統地管理資本資產，在整個資產使用周期中，我們秉持不斷改進的原則，除了達致公司目標外，更確保公司符合法定責任，以及妥善識別和紓緩有關風險。車務處的資產管理系統已取得 ISO 55001 認證。

## 確保關鍵項目的質素

為符合公司高水平的安全和服務質素，我們制定並實施完善的保證程序，確保關鍵項目符合公司規格。關鍵項目是指與高安全風險有關（「安全關鍵工程備料」）或可能導致服務長時間中斷（「服務關鍵工程備料」）的物品及配件。

## 審核和系統保證

公司制定架構完善的審核計劃，確保能落實安全管理系統所制定的計劃，並達致預期目標。這些審核計劃有助確保安全管理流程得到充分執行，並識別需要改進的地方。公司在必要時會採用系統保證程序，在整個系統使用周期內，不斷參照歐洲標準 EN50126，把安全風險控制在合理可行的最低水平。

## 外部安全管理系統檢討

一支由鐵路安全專家組成的國際審核小組，在2014年為車務處進行了第八次外部安全管理系統檢討。公司的營運協議條款要求進行有關檢討，以就公司的安全管理是否符合國際標準提供額外保證。透過視察，我們於2015年完成建議的措施，並於2016年檢討了具體議題（例如員工的安全匯報）。有關的檢討每三年進行一次，下次檢討將於2017年進行。

## 新鐵路綫的安全系統保證

過去20多年來，港鐵在設計、建造和調試鐵路綫時，均會參照國際標準（如 EN50126）來執行完善的系統保證程序。公司採納基於風險的安全管理方式並著重優化以下四大範疇：可靠度、可用性、可維護性和安全性。

## 目錄

### 引言

### 主席的話

### 行政總裁的信



## 安全

### 引言

### 顧客安全

### 員工及承辦商安全

### 顧客

### 社區

### 環境

### 員工

### 供應鏈

### 財務及經濟表現

### 公司管治

### 共建未來

### 中國內地及國際業務

### 可持續發展表現指標

## 能力管理

公司有系統地制定各職級的能力要求，並建立能力管理模型，以對甄選、編配和資格評審進行安排：

- 確保員工具備工作要求的身體和心理質素；
- 持續地評估承辦商的能力，作為甄選承辦商的一個因素；
- 使在公司內工作的人員具備安全工作和管理風險的能力；及
- 確定任何業務轉變都經過妥善規劃，確保中長期內能調配具有妥善技術和能力的員工。

## 人的因素

良好的安全表現取決於員工在不同情況下的行為。了解員工在緊急情況下的行為模式，以及在特定工作環境中的重複動作，是減少安全事故的重要因素。

公司的「人的因素計劃」利用有關人類行為和表現特徵設計的資料，推行安全、舒適和高效的工作環境和實務。不論是重複多次進行相同動作的正常情況，還是必須對全新及不時轉變的形勢迅速作出反應的緊急情況下，都能提高員工的安全和服務表現。有鑑於「手指確認程序」（又稱「pointing and calling」）可有效減少人為疏忽，我們已經在公司不同營運範疇推廣該程序。我們亦鼓勵員工進行同儕觀察，在「不記名、不責備、不躲藏」的原則下指出帶風險行為。

## 持份者管理

個人和機構對公司的安全表現能產生影響，反之亦能受其影響。因此，我們與持份者保持緊密聯繫：

- 向持份者傳達、灌輸及提升他們對安全規定和表現的認識；
- 聆聽、了解及回應持份者的關注，以確定雙方可以合作及聯繫的範疇；
- 加強持份者對安全責任的認識及承擔；及
- 透過分享經驗和知識，協助持份者學習和進步。

## 工地安全

透過工地團隊的密切監察，所有建築工地得以維持高度的安全標準。我們推出多項工人安全推廣計劃，包括每半年為承辦商舉行一次的安全會議，以及年內舉行多個大型安全推廣活動。

有關詳情，請參閱[員工及承辦商安全](#)以及[與承辦商合作](#)。



## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 顧客安全

## 乘客安全表現

對於公司客運業務發生了兩宗乘客 / 公眾致命事故，我們深感悲痛：

- 1月4日的輕鐵事故：事發時一男一女兩名途人騎單車衝過紅燈，被一列駛過的輕鐵撞倒，儘管車長當時已緊急剎車和拉響響號，但仍未能阻止意外發生。該名男子送抵醫院後證實不治。
- 6月12日的天水圍接駁巴士事故：一名婦人在紅色行人過路燈亮起時衝出馬路，雖然巴士車長已緊急剎車，但該名婦人仍被撞倒。該名婦人被送往醫院搶救，翌日證實不治。

我們一直努力不懈改善安全表現，2016年香港重鐵網絡須呈報事故較2015年減少9.1%。輕鐵乘客受傷率（定義為「需要住院的乘客受傷事故宗數」）亦有改善。長者受傷率也有所下降。鑒於長者乘客數量不斷增加，我們亦舉辦各項有針對性的安全講座、參觀活動和扶手電梯安全運動以提升安全意識。

## 乘客需要住院的受傷事故宗數較 2015 年變幅



## 乘客及公眾安全一致命事故



## 顧客需要住院的受傷事故宗數（每 1 億次計乘客車程）

	2015	2016
<b>重鐵</b>		
目標	9.72	<b>9.48</b>
表現	7.91	<b>8.39</b>
<b>輕鐵</b>		
目標	12.67	<b>13.66</b>
表現	14.76	<b>14.55</b>
<b>巴士</b>		
目標	7.48	<b>6.88</b>
表現	0.00	<b>6.29</b>

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 扶手電梯安全及其他在大堂發生的意外

最常見的意外類型較 2015 年減少，我們深感欣慰：

- 涉及扶手電梯的須呈報事故減少 11.6%
- 車門相關意外減少 29%
- 月台空隙相關意外減少 16%

港鐵鐵路網絡共有約 1,000 條扶手電梯。為盡量減低對顧客安全構成的風險，港鐵於 2012 年底成立了一支特別工作小組，致力提高扶手電梯的使用安全。除了去年的工作包括加裝黃色的扶手電梯扶手，以及在扶手電梯上張貼有安全提示的告示外，為不斷求進，公司在指定車站設置推廣攤位向顧客（特別是長者）宣傳安全使用扶手電梯的知識。公司亦於策略性位置安排車站助理，提醒乘客注意列車車門和月台空隙。

## 了解更多……

[點擊觀看港鐵扶手電梯安全宣傳短片](#)

## 顧客安全措施

## 預防自殺

根據港鐵內部收集的統計數字，港鐵於 2016 年共錄得 17 宗在港鐵鐵路網絡上自殺及自殺不遂個案。為盡量減少這些不幸事件的發生，我們與撒瑪利亞防止自殺會合作，繼續於旺角車站、沙田站、大圍站及大學站設立情緒急救站。急救站派駐志願社工，並展示多款橫額，提供有關情緒周期資料的宣傳單張，及提供處理情緒問題的建議。我們亦於重要車站安排預防自殺小組及預防自殺巡察隊。

## 防止罪案

全賴香港警方的不斷努力，加上港鐵乘客時刻保持警惕，打擊罪行，我們成功把罪案率保持在低水平，而港鐵更獲表揚為全球最安全的城市客運鐵路之一。我們亦加強宣傳防止性騷擾，並鼓勵受害人及證人向車站職員或警方報案。2016 年 12 月，我們與鐵路警區合辦每年一度的「港鐵防止罪行活動」。活動以「精明眼 防罪案 遇罪案 即舉報」為主題，展示於港鐵網絡內的車站海報，以及顧客資訊顯示系統。

## 輕鐵安全

維持輕鐵安全可以是一項嚴峻挑戰，因為輕鐵與重鐵不同，輕鐵列車採用手動駕駛模式，列車在路軌上需要與其他道路使用者共用路面，但又不能與其他車輛完全分隔。我們不斷加強輕鐵車長的安全意識，並透過「輕鐵及港鐵巴士道路安全運動」及「輕軌交匯處安全推廣」等活動，向本地居民宣傳身處輕鐵系統附近時的安全注意事項。另一方面，我們亦透過提升資產來解決有關問題。我們已著手研究擴闊輕鐵月台，並為港鐵範圍內的輕軌交匯處提供額外照明。此外，我們還設置之字形路障，引導行人在穿越路軌前注意駛近的車輛。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 管理及投資物業

物業處高度重視顧客、居民及公眾人士在港鐵旗下管理及投資的物業中的人身安全。我們繼續盡一切努力消除物業的潛在安全隱患。2016年，我們透過以下方式，提醒餐飲租戶加強對事故預防及應變措施的重視：

- 為餐飲租戶進行超過 300 次消防安全審核，並給予有關加強消防安全的建議。我們亦更新了火警危險評估安全檢查表，包括確保通道無障礙並提供餐廳服務區的逃生方法
- 安排消防安全培訓課程
- 在旗下屋苑和商場進行超過 250 次緊急演習

在投資物業部我們進行年度危機演習，模擬變壓器故障導致公司旗下商場全面停電，繼而嚴重影響商場運作的情況。有關演習涵蓋人群管理，安全疏散購物人士和租戶，演習成績令人滿意。

為不斷提高住戶和租戶的安全意識，我們繼續定期出版載有安全相關資訊的通訊。公司的努力備受認同，在職業安全健康局舉辦的第 15 屆「香港職業安全健康大獎」中榮獲「安全表現大獎」。

## 社區的安全意識措施

為推廣鐵路安全有禮的重要性，公司自 2011 年起推出《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》「鐵路安全學校巡迴演出計劃」，在幼稚園、小學和中學，以及特殊學校演出。過去五學年，已有超過 117,000 名學生欣賞過這齣話劇。

此外，我們在學校和為長者舉辦多場安全有禮講座。我們又向老人中心的長者派發「長者包」，使他們熟悉港鐵的設施和安全使用港鐵網絡。我們還夥拍香港電台第五台的一個長者節目，安排長者參觀新的何文田站和黃埔站，並與電台節目主持和藝人進行有關鐵路安全有禮行為的互動遊戲。

## 安全資訊樂無窮

2015 年，公司與本地社企「樂在棋中」攜手設計一套桌上遊戲，讓小朋友從小認識乘搭港鐵時應注意的安全及有禮好行為。公司於 2016 年香港書展期間推出這套桌上遊戲的全新版本，加入有關新鐵路線和車站的資料。有關收益已全數撥捐「樂在棋中」，支持香港的青少年發展計劃。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

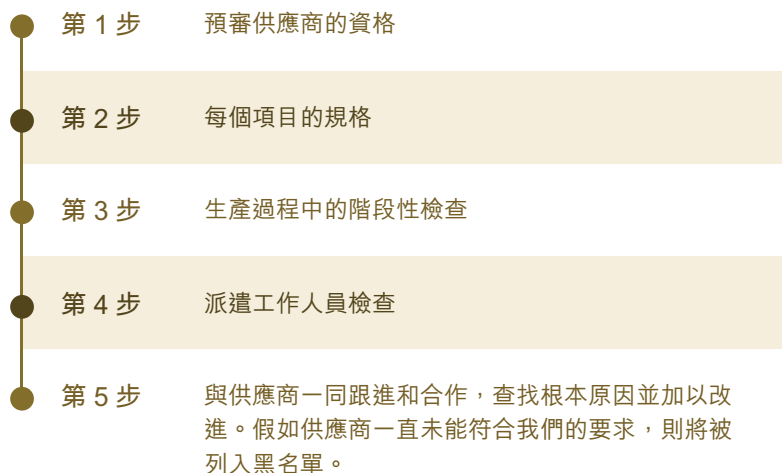
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

## 為各方而設的安全系統

### 確保關鍵項目的質素

經董事局和執行委員會審核的完善五級保證程序，包括由相關專責小組在子系統及組件層面識別被視為具安全性或服務關鍵性的所有鐵路運營物品及配件。目前，現有鐵路線已有經界定的服務關鍵項目，並正籌劃為新鐵路線進行識別程序。



### 新鐵路線的安全系統保證

安全保證過程涉及評估項目整個項目周期內的營運安全影響，按各個階段目標持續進行查核。舉例說，港鐵與不同的部門和承辦商，就不同安全系統的銜接工作展開合作，以紓緩當中因銜接而可能出現的影響。我們採用由上而下和由下而上的方式，整合、驗證及審核安全規定，包括制定合約要求、為安全相關和安全關鍵系統進行完整性安全評估，以及進行現場審核和驗證工作。我們還委託獨立安全評估機構，檢討公司關鍵安全系統的制定過程是否適當和有效。該評估機構亦有參與項目各階段的評估工作。

了解更多公司為確保乘客安全，於觀塘綫延綫及南港島綫通車所展開的準備工作。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 員工及承辦商安全

### 員工及承辦商的安全表現

#### 建築工地致命事故

儘管我們致力在所有建築工地推行安全措施，並加強承辦商及其承判商的安全實務，公司的建築工地於 2016 年仍不幸發生了一宗涉及承辦商的致命事故，我們對此深表遺憾。在沙田至中環綫位於紅磡的網絡拓展項目工地，一名工人從約 4.5 米高處跌入圍堰的水中。公司已成立調查小組來查明事故原因，並提供建議避免事故再次發生。

#### 安全表現

	2015	2016
員工安全—死亡	0	<b>0</b>
承辦商安全—死亡	3	<b>1</b>

#### 員工損失工時工傷事故

總體上，港鐵於 2016 年的員工損失工時工傷事故有所改善。雖然工程處員工的損失工時工傷發生率升至每 100,000 工時 0.25 宗，但值得欣慰的是，大部分事故只是涉及員工在工地巡查時不慎滑倒、絆倒或在同一高度跌倒造成輕傷。工程處已與全體職員分享從事故中汲取的教訓。我們已引入「Safe Steps」、「安全之「道」，你我做到」活動，並設立由獨立人士每月進行巡查的機制，以加強工地管理。

#### 員工安全—損失工時工傷事故（每 100,000 工作小時）

	2015	2016
公司支援部門	0.17	<b>0.09</b>
車務處	0.56	<b>0.47</b>
工程處	0.11	<b>0.25</b>
物業處	0.14	<b>0.09</b>

#### 承辦商須呈報的意外

工程處的承辦商須呈報的意外發生率微升至 0.49 宗，主要事故涉及滑倒、絆倒或在同一高度跌倒及人力提舉。因此於 2017 年我們會繼續推行「安全之「道」，你我做到」及「護手工作」兩項大型推廣活動，提升承辦商的安全意識。

在公司的管理和投資物業中，2016 年須呈報事故宗數錄得輕微改善。公司不斷提升員工安全意識和管理工作相關風險，包括安全管理培訓、審核高風險活動的施工說明書和進行風險評估，務求改善作業方法。我們亦就計劃開展的大型維修、保養、加建及改建 (RMAA) 工程項目，全面檢討其所涉及的風險。我們舉辦會所安全活動，發掘更多改進機會，並分享與工作間安全相關的改善措施。

2016 年，保安員佔事故宗數超過一半，而涉及滑倒、絆倒和跌倒的事故更佔超過 60%。因此，我們已計劃於 2017 年為保安員舉辦一系列的培訓及宣傳計劃。

#### 承辦商安全—須呈報意外（每 100,000 工作小時）

	2015	2016
公司支援部門	0.15	<b>0.22</b>
營運鐵路	0.16	<b>0.16</b>
項目建造—鐵路拓展項目	0.48	<b>0.49</b>
物業發展及投資項目	0.06	<b>0.03</b>
投資物業	0.08	<b>0.05</b>
物業管理	0.15	<b>0.12</b>



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

引言

顧客安全

▶ 員工及承辦商安全

顧客

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

員工健康

公司一向關注員工的健康與福祉，例如安排在工作地點為員工免費注射季節性流感疫苗、在「公司安全月」期間舉辦健康衛生講座，以及於年內不定期舉辦各類活動，例如每年秋季的「健康步行日」、「ICan」心理衛生計劃等。

職業安全健康大獎

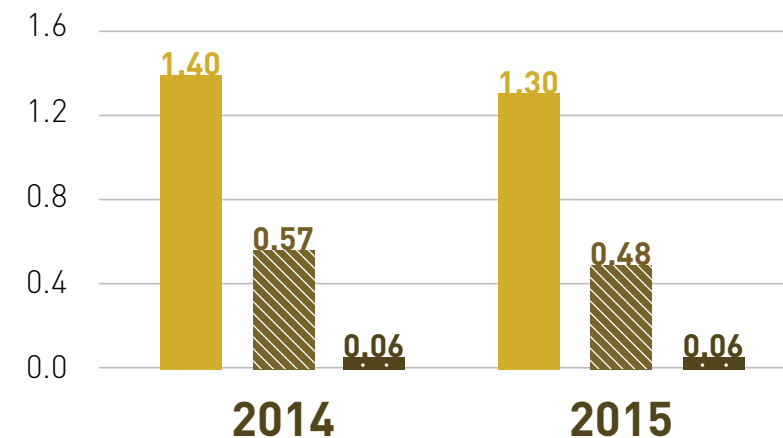
在職業安全健康局所舉辦的第 15 屆香港職業安全健康大獎中，公司的 2015 年《可持續發展報告》榮獲職業安全健康（職安健）年報銀獎同時投資物業部也榮獲安全表現大獎。

承辦商安全

在建築工地工作，會面對不少安全挑戰。因此，公司特別重視向網絡拓展項目、物業發展及投資項目的工友推廣安全訊息。港鐵網絡拓展項目工地的須呈報意外發生率，持續低於香港建造業的平均水平，證明公司的安全措施行之有效。

建造業須呈報意外參考基準（每 100,000 工作小時）

- 香港建造業平均水平 \*
- ▨ 港鐵香港項目工程（鐵路拓展項目）—承辦商
- 港鐵香港物業發展及投資項目—承辦商



\* 2015 年錄得數字為最新數字。

## 目錄

## 引言

## 主席的話

## 行政總裁的信

## 安全

## 引言

## 顧客安全

## 員工及承辦商安全

## 顧客

## 社區

## 環境

## 員工

## 供應鏈

## 財務及經濟表現

## 公司管治

## 共建未來

## 中國內地及國際業務

## 可持續發展表現指標

## 承辦商安全措施

我們持續推行新措施，確保公司項目的所有建造工人均有高度安全的工作環境及保障。有關詳情，請參閱[與承辦商合作](#)。

## 工程處承辦商

工程處透過培訓活動、舉辦一系列大型工地推廣活動、現場指導及各種溝通措施，與承辦商工人直接聯繫，致力提升項目工程的安全與健康水平。我們還與各持份者和員工保持溝通聯繫，爭取他們對高水平安全標準的支持，努力聽取和回應各方人士的關注和意見。

## 2016 年大型推廣活動

- 舉辦季度安全主題推廣活動，涵蓋多項安全管理範疇，包括工地策劃、安全控制措施層次、安全文化、防火安全。
- 舉辦「護手」創新獎勵計劃，鼓勵承辦商使用機械輔助設施或工具，減低手部因直接接觸物件而造成傷害的機會。
- 引進新的獨立巡查及審核系統以取代之前的 ISRS 審核系統，以更全面評估承辦商的安全表現。新的系統針對高風險活動，評估承辦商對法定要求、港鐵的合約規定、承辦商安全計劃承諾等方面的遵守情況。公司要求各總承辦商每年接受安全審核，以及每月對高風險活動進行安全巡查。
- 舉辦「重安全 不後悔」活動，改變工人不安全行為，對工人的風險取態發揮正面影響。與明建會合作製作以「重安全 不後悔」為題的安全影片，講述嚴重事故對工友的深遠影響。希望透過真人真事，讓員工與承辦商加深認識遵守工地安全規則的重要性，時刻謹記安全第一。
- 響應英國職業安全健康學會 (IOSH) 發起的「No Time to Lose」的活動，向工友傳遞重要的職業健康訊息，以及提高工人對特定健康主題的認識。

## 展望將來

我們會繼續推行「安全之「道」，你我做到」及「護手工作」兩項大型推廣活動，提升承辦商的安全意識及減少最常見的意外。我們來年進行的項目會涉及潛在風險較高的作業，如高空作業和通電便是其中兩個例子，因此，我們在 2017 年會繼續保持警惕。

## 2017 年安全行動計劃

- 高風險重點範疇 — 2017 年大部分項目將進入高空及電力工作的高峰期，如未能妥善管理，這兩項高危工作有可能帶來嚴重後果。我們希望藉活動加強宣傳，做好地盤監控措施。
- 「護手」工作 — 手部意外最常於人力提舉或搬運物件時發生，這活動旨在繼續推廣工程控制措施，以減低手部因直接接觸物件而造成傷害的機會。培養不斷創新的企業文化，確保在工作中貫徹落實「護手」工作。
- 安全之「道」，你我做到 — 「滑倒、絆倒或於同一高度跌倒」是地盤最常見的意外之一，這活動鼓勵承辦商切實整理地盤，提供安全及合適的通道，達至減少意外的目標。
- 重安全 不後悔 — 公司將於 2017 繼續舉辦有關活動，對員工的風險取態發揮正面影響。
- 疲勞管理 — 疲勞的影響和疲勞與事故發生率之間的關係，在運輸界已廣為人知，但建造業在這方面的資訊卻少之又少。除了增加安全事故的機會外，疲勞還會對健康造成長期影響。疲勞或令工人的工作表現下降，並可能減低身體的本能反應和決策能力。因此，我們將對疲勞的影響進行研究，並就應對已知的疲勞問題提出切實可行的建議。

## 目錄

### 引言

### 主席的話

### 行政總裁的信



## 安全

### 引言

### 顧客安全

### ▶ 員工及承辦商安全

### 顧客

### 社區

### 環境

### 員工

### 供應鏈

### 財務及經濟表現

### 公司管治

### 共建未來

### 中國內地及國際業務

### 可持續發展表現指標

## 物業發展項目承辦商

在公司與合營夥伴的共同努力下，物業發展項目於 2016 年錄得的須呈報事故頻率為 0.03 宗，較 2015 年下降 50%，表現優越。

2016 年，公司推出多項安全措施，致力達致卓越的安全標準：

- 每月審閱預期要開展的高風險活動，並編製詳細的施工說明書和進行風險評估。在工程開展前，透過安全簡報會向前線員工傳達有關資訊。
- 高級管理人員繼續進行工地巡查活動，以展示公司高層對安全的承諾。
- 與港鐵項目經理及駐場安全經理定期舉辦安全工作坊，以加強他們的安全意識。
- 每月與合資格人士檢查棚架（超越了法定安全要求）。
- 定期舉辦安全活動，涵蓋多項安全問題，包括高空作業、電力危險、酷熱天氣、火災，及廠房與設備安全。
- 進行安全系統審核，以臨時工程的安全為著眼點，例如設計負載、搭建及檢查安排。
- 對每個發展項目定期進行審核，確保安全管理制度到位。
- 舉辦並邀請員工參與安全口號設計比賽。工地展示勝出的口號，以培養安全文化。