

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標



中國內地及國際業務

我們植根香港，邁向國際，不斷在中國內地及國際拓展鐵路相關及營運項目，業務遍及澳洲、瑞典和英國。我們把香港成功的「鐵路加物業」綜合發展模式拓展到中國內地，分別於北京、深圳及天津發展物業業務。



9個

在香港以外的鐵路業務數目



超過960公里

香港以外的鐵路綫營運總長度

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

▶ 引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

引言

在擴展全球業務的過程中，我們保持審慎態度。在考慮香港以外地區的發展時，我們更傾向於鞏固我們在現已涉足的國家和城市的地位。

了解更多……

請參閱我們的 [2016 年報](#)，了解有關中國內地及國際業務的詳情。

在本章節中，我們按地區劃分，重點描述全球各地主要鐵路營運附屬公司的關鍵可持續發展表現。此外，我們還提供有關這些鐵路業務的關鍵表現指標 (KPI)。

按地區劃分的周日平均乘客量：

- 中國內地 — 290 萬人次，
- 歐洲 — 180 萬人次
(包括 LOROL，但不包括 Stockholm commuter rail，其專營權剛於 2016 年 12 月開始)
- 澳洲 — 80 萬人次

瑞典

斯德哥爾摩地鐵

- 由 MTR Tunnelbanan AB* 營運
- 由 MTR Tech AB* 負責列車維修

MTR Express 城際鐵路服務

- 由 MTR Express (Sweden) AB* 營運

Stockholm commuter rail (Stockholms pendeltåg)

- 2016 年 12 月開始專營權
- 由 MTR Pendeltågen AB* 營運
- 由 Emtrain AB* 負責列車維修

英國

TfL Rail / 伊利莎伯綫

- 由 MTR Corporation (Crossrail) Limited# 營運

London Overground

- 直至 2016 年 11 月
- 由 London Overground Rail Operations Limited# 營運

澳洲

悉尼西北鐵路綫

- 2019 年開始營運
- 由 Metro Trains Sydney Pty. Limited# 營運

墨爾本都市鐵路

- 由 Metro Trains Melbourne Pty. Limited# 營運

中國內地

北京地鐵四號綫，大興綫

- 北京地鐵十四號及十六號綫 (第一期)
- 由北京京港地鐵有限公司# 營運

杭州地鐵一號綫及延綫

- 由杭州杭港地鐵有限公司# 營運

深圳市軌道交通 4 號綫 (龍華綫)

- 由港鐵軌道交通 (深圳) 有限公司* 營運

* 港鐵公司全資擁有的附屬公司

港鐵公司作為股東的合資公司或聯營公司

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

▶ 引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理方針

指導架構

香港以外的附屬公司及聯屬公司的管治

在車務及中國內地業務常務總監、法律及歐洲業務總監及副總監 - 澳洲業務支持下，行政總裁負責監督附屬公司及聯屬公司的管治。

儘管這些附屬公司及聯營公司為獨立的法人實體，公司作為這些附屬公司及聯營公司的股東，已實行了一項管理管治體系（「管治體系」），以確保行使適當程度的監控及監察。

於 2016 年，公司進行了管治體系檢討，以完善管理管治規定及強化實行的過程，並推廣加強公司與附屬公司和聯營公司在相關職能的合作。

根據管治體系，公司為個別附屬公司及聯營公司規劃了特別為其製訂的管治框架以便進行監控及監察。各附屬公司及聯營公司因應公司管理管治規定，採納適用與其業務性質及當地情況符合的管理守則及政策。因此，附屬公司及聯營公司的管治框架可確保有充足內部監控、在重要事情上向公司進行諮詢及知會公司、以及定期向公司匯報及作出保證。經營重要業務的附屬公司及聯營公司，每年均須匯報已遵守有關管理常規及管治框架。

管理指令

為了確保良好的企業管治及管理財務和聲譽風險，我們對附屬公司及聯營公司進行監督。此外，我們致力在我們擁有重大控制權或影響力的所有範疇推廣最佳實務。

我們全資擁有或持有多數股權的附屬公司必須採納與內部控制、諮詢和報告有關的一套管理指令：

- 內部控制 — 落實恰當的程序和管理系統，以確保遵守相關法規以及公司關於安全、企業風險、資產管理和其他事宜的具體要求。
- 諮詢 — 必須就經營權或專營權協議的重大變更、高級管理人員的委任、訴訟和不遵從相關法規的情況及其他事宜，諮詢總部。
- 報告 — 適時匯報財務、營運和安全表現。

營運協議

我們的附屬公司及聯營公司透過各種形式的協議與地方當局合作，包括營運及維修 (O&M)、「公私合營」(PPP) 和建造 - 營運 - 轉移 (BOT) 安排。我們透過附屬公司和聯營公司的活動對環境、社會和管治所發揮的影響力，在很大程度上取決於這些協議的具體條款以及地方條件和環境。

公平與道德企業

我們提倡公平及符合道德的營商實務。就防止賄賂和不法行為而言，如果其他國家的法律或慣例比我們在香港的反賄賂機制更嚴格，則應以較嚴格的標準為準。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

▶ 引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

《工作操守指引》

不論工作地點在何處，所有員工都應遵守《工作操守指引》。他們不但要時刻根據最高的道德標準行事，還應識別及處理其他員工不遵守操守指引的任何行為。

主要原則和流程

風險管理

我們要求附屬公司及主要聯營公司制定企業風險管理（「企業風險管理」）體系，作為企業管治體系的重要一環。公司採取措施辨識、評估和管理來自經常性和增長業務，以及經常轉變的營商環境下所產生的重大風險，涉及不同類別，包括財務和營商環境、安全和健康、保安、服務和業務表現、環境、聲譽及政治議題等。經辨識的風險會被記錄在風險登記冊中，以便作定期檢討及監控。

我們透過每年在香港舉行的內部「審核和風險論壇」及定期電話會議，與來自不同業務單位的風險管理人員協作和溝通，互相學習和認識風險管理的最新發展和挑戰。

核證及審核

在開始營運之前及在營運或業務活動發生任何重大變化之後，我們都會進行全面核證及定期審核（包括安全保證評估及企業風險管理檢討）。

本地人才

一般而言，我們的附屬公司和聯營公司由本地團隊負責；我們盡可能羅致與我們的價值觀相同並有助於在當地環境中培養獨特企業文化的人員。

學習與分享

為了促進資訊流動及發展開放、信任的關係，我們鼓勵公司上下員工與同事們發展關係以及奉行重視分享與學習的文化。

安全

我們根據與國際最佳實務進行的基準比較，提升了公司的安全管治架構。所作出的改進包括在總部對主要營運變更進行獨立風險評估，並要求業務部門規劃及達致指定的成熟水平。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

港鐵在中國內地

下表概述公司在中國內地的主要業務。點擊各行名稱，以了解有關業務的詳情。

中國內地主要業務概覽

鐵路建造、營運與維修

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
營運中項目						
北京京港地鐵						
北京地鐵四號綫	49%	公私合營	2009年9月	30	24	28.2
北京地鐵四號綫 大興綫	49%	營運及維修專營權	2010年12月	10	11	21.8
北京地鐵十四號綫	49%	公私合營	一期西段： 2013年5月 二期東段： 2014年12月 三期中段： 2015年12月	30 ^{附註11}	一期西段：7 二期東段：12 ^{附註1} 三期中段：11 ^{附註1}	一期西段：12.4 二期東段：14.8 三期中段：16.6
北京地鐵十六號綫	49%	營運及維修專營權	一期：2016年12月	直至全綫開通 ^{附註2}	一期：10 ^{附註2}	一期：19.6
港鐵軌道交通（深圳）有限公司						
深圳市軌道交通 龍華綫	100%	建設—營運—轉移 ^{附註3}	一期：2010年7月 二期：2011年6月	30	一期：5 二期：10	一期：4.5 二期：16

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
杭州杭港地鐵有限公司						
杭州地鐵一號綫	49%	公私合營	2012年11月	25	31	48
杭州地鐵一號綫延綫	49%	營運及維修專營權	2015年11月	跟杭州地鐵一號綫專營權期限同時完結	3	5.7

進展中項目

北京地鐵十四號綫， 中國內地	49%	公私合營	全綫：2018年後	30 ^{附註11}	全綫：37	全綫：47.3
北京地鐵十六號綫， 中國內地	49%	公私合營	全綫：2018年後	30 ^{附註12}	全綫：29	全綫：49.8

物業發展、租賃及管理

物業	港鐵公司 所佔權益	商業模式	獲得土地使用權 / 服務合約開展	總樓面面積 (平方米)
港鐵物業(深圳)有限公司				
天頌	100%	物業發展及管理服務	2011	~206,000
港鐵(北京)商業設施管理有限公司				
銀座 Mall	100%	物業租賃及管理服務	2006	~30,000

附註：

- 1 在北京地鐵十四號綫二期東段的 12 個車站中，11 個已經啟用 (其中一個目前不停站)。在北京地鐵十四號綫三期中段的 11 個車站中，九個已經啟用 (其中兩個目前不停站)。
- 2 北京地鐵十六號綫一期以營運及維修專營權運作直至全綫開通，現有十個車站中，九個已經啟用 (其中一個目前不停站)。
- 3 深圳市軌道交通龍華綫一期的資產由深圳市政府擁有，而港鐵軌道交通(深圳)有限公司已於 2010 年 7 月接管其營運。
- 11 北京地鐵十四號綫公私合營特許協議於 2015 年 12 月 31 日起生效。
- 12 北京地鐵十六號綫公私合營特許協議將於全綫開通後生效。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

深圳市軌道交通四號綫（龍華綫）

引言

自 2010 年 7 月起，港鐵全資附屬公司港鐵軌道交通（深圳）（港鐵（深圳））營運深圳地鐵四號綫。2016 年 6 月 16 日，港鐵（深圳）慶祝通車五周年。該路綫亦被稱為龍華綫，貫穿南北，南至與香港東鐵綫互接的福田口岸站，北至龍華新區的清湖站。該路綫與深圳地鐵網絡中由其他營運商管理的六條路綫相交。

由於深圳人口的迅速膨脹及地鐵網絡深受市民歡迎，深圳地鐵四號綫的客運量穩步增長，佔深圳地鐵網絡總客運量的 17%。

2016 年四號綫（龍華綫）的主要資料和數字

- 1 條鐵路綫
- 15 個車站
- 路綫全長 20.5 公里



總乘客量

1.99 億人次

總耗電量（兆瓦時）


 按年下跌 **1.2%**

不遵守法規事故率

零
安健事故

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

- 30 歲以下
- 30-49 歲
- 50 歲及以上


28.2%
的員工為女性

57.0%
的員工在 30 歲以下

0.4%
的員工在 50 歲及以上

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理摘要

龍華新區在過去的發展相對落後，但是由於商業中心區的生活成本日益高漲，加上該區透過深圳地鐵網絡與深圳市其他地區建立了良好的交通聯繫，因此龍華新區正成為受歡迎的居住區。四號綫主要在高峰時段為進出深圳商業中心區的工人提供客運服務。因此，我們的挑戰主要與周日常客的乘車模式和人口結構有關。

四卡列車改裝成六卡列車

2015 年，我們完成了六卡列車改裝，以緩解高峰時段的擠迫情況。該項目標誌著技術和顧客服務的一項成就，所有列車均已提前安全地完成改裝，並且將對乘客的影響減至最低。改裝對於緩解高峰時段的車廂擠迫情況至關重要。

營運表現

2016 年，港鐵（深圳）的乘客車程準時程度達 99.99%、列車服務準時程度達 99.95%，而列車按照編定班次行走的可靠程度達 99.96%。

2016 年，我們推行多項顧客服務改進措施，比如：

- 自 2016 年 6 月起，每月約增加 60 班車，每月整體載客量進一步增加約 11 萬人次；
- 自 2016 年 10 月起，每星期約增加 60 班車，每月整體載客量進一步增加約 50 萬人次；
- 高峰時段的列車班次縮短至最短 2.5 分鐘一班

四號綫（龍華綫）的營運表現

服務表現項目	2015	2016
乘客車程準時程度	99.99%	99.99%
列車服務準時程度	99.91%	99.95%
列車服務可靠程度	19,565,412 載客車卡行車公里 / 事故	4,986,119 載客車卡行車公里 / 事故
列車按照編定班次行走	99.95%	99.96%

投資於我們的車站

港鐵（深圳）負責維修和保養四號綫沿綫車站，並與深圳地鐵網絡的其他營運商合作，確保在互連的車站可順暢管理四號綫月台。2016 年，港鐵（深圳）繼續投資以維持所有車站高標準的整體外觀和完善設施，包括訊號系統更新、增設閘機以及完善票務系統。

顧客服務承諾

我們在堅實的基礎上，繼續致力提升顧客服務，包括設置圍欄柱、完善指示牌和票務系統，以及疏導乘客人流。我們還在高峰時段增加月台助理人數，並舉辦更多客戶服務培訓。為貫徹我們對顧客服務的承諾，我們於 2016 年檢討應對突發事故的程序，包括如何向受影響的乘客提供更好的援助和資訊。除了直接溝通外，我們還透過年度顧客滿意度調查收集顧客的意見。顧客的監察推動我們不斷改進，精益求精。

[目錄](#)
[引言](#)
[主席的話](#)
[行政總裁的信](#)
[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](#)
[引言](#)
[港鐵在中國內地](#)
[港鐵在歐洲](#)
[港鐵在澳洲](#)
[可持續發展表現指標](#)

顧客服務檢討機制

我們於 2015 年對前綫員工的顧客服務機制進行內部檢討，有助識別可改善服務質素的範疇。我們在多個車站進行「神秘乘客」意見調查，2016 年，我們更將意見調查的範圍擴大至車站更多不同工作崗位。所有調查結果已交予各車站進行跟進，並提交港鐵（深圳）的高級管理人員參詳。我們還推出「黃昏茶敘」和「透明列車」兩項新舉措，讓港鐵（深圳）代表與顧客坦誠溝通，直接聆聽他們的意見，推動我們不斷求進。

安全承諾

我們制定了一系列宣傳計劃，讓更多顧客得享安全舒適的旅程。我們在車站張貼各種海報，提示乘客留意不同來源的風險，如閘門、列車車門和樓梯。我們還在車站和列車上播放一系列有關自動扶手梯安全的錄像。我們在社區和學校亦進行多項安全宣傳活動，並將「小小站長」計劃升級為「童學職業範」，向學童灌輸安全有禮的乘車禮儀，並鼓勵他們與親友分享所學到的知識。

四號綫（龍華綫）的安全表現

	2015	2016
乘客死亡人數	0	0
員工死亡人數	0	0
承辦商死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數 (每百萬乘客人次)	1.11	1.21
員工損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.21	0.08
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.12	0.23

我們與地方政府部門和社區其他持份者合作，在 2016 年進行了兩次緊急演習，模擬如何與消防處和警方等部門合作，為港鐵員工在列車和車站疏散乘客作好準備。演習還有助我們檢討現有程序，識別需要改善的地方。

員工

我們繼續與深圳的培訓機構合作，為年輕人提供實習機會。我們希望此舉除了為公司儲備優秀的青年才俊外，還能夠為社區的年輕人提供寶貴的學習機會。

全職員工
總數
1,358

員工
自願離職率
11.9%

每名員工的
培訓日數
8.9

環境

港鐵（深圳）只是營運深圳地鐵網絡中的一條鐵路線，對環境的直接影響微乎其微。2016 年，雖然乘客量增加 5.3%，但耗電量卻下降了 1.2%。這全賴多項節能措施，例如關閉備用列車空調和備用自動扶梯、在非營運時間關閉車站風扇等。

過去三年，隨著乘客量增加，用水量亦增加了 5%。2016 年，我們在寫字樓推廣廢物分類。環境管理委員會還安排參觀轉廢為能發電廠及舉辦相關講座，以提高員工的整體意識。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

▶ 港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

四號綫（龍華綫）的環境表現 溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）

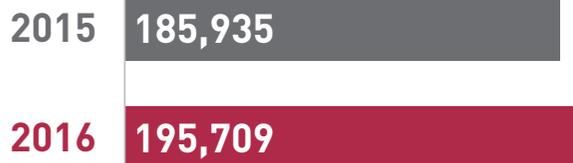
範圍 1



範圍 2



總耗水量（立方米）



社區

我們的社區計劃強調我們營運的是社區鐵路，並聚焦青少年發展、社區外展及公共藝術。

10月，我們舉辦開放日活動，邀請市民參加港鐵（深圳）員工的「角色扮演」活動。市民反應踴躍，共有500多人報名參加，我們從中選出60名乘客投入三個不同的工作崗位，包括客戶服務人員、乘務員，以及鐵路保護小組成員。透過培訓和溝通，他們有機會了解和認識我們為乘客提供優質服務所付出的努力、我們對堅守安全程序的承諾，以及工作背後的種種艱辛。

2016年，港鐵義工隊舉辦多項活動，幫助有需要的人士。義工隊向鄉村小學捐贈窗簾，並協助安裝。他們還在春節高峰期向乘客送上溫暖，其他活動包括探望有特殊需要的孤兒，並為他們舉辦生日派及送贈衣物。

港鐵（深圳）與地鐵沿綫的多所小學合作推出「小小站長」計劃，向兒童推廣安全教育。2016年，計劃升級為「童學職業範」，與當地警方及銀行舉辦「小小站長」、「小小警察」和「小小銀行家」三項活動。60名小學生在完成有關責任感、安全貼士、禮貌行為及緊急應變方面的培訓後，便在車站前線人員的陪同下進行「小小站長」的工作。計劃旨在向兒童加強灌輸責任感和安全行為的重要性。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

港鐵在歐洲

港鐵在歐洲開始經營鐵路業務，至今已有十年時間。我們不斷擴展，鐵路業務現集中於歐洲兩大樞紐：

- 英國：MTR Crossrail(伊利莎伯綫專營權) 和 LOROL(London Overground 專營權，於 2016 年 11 月結束)。
- 瑞典：MTR Nordic AB，持有 MTR Stockholm AB、MTR Tech AB (斯德哥爾摩地鐵的列車維修服務)、MTR Express AB、MTR Pendeltågen AB(Stockholm commuter rail 的營運實體)100% 控制權，及 Emtrain AB(Stockholm commuter rail 的列車維修服務) 50% 控制權。

歐洲鐵路業務概覽

鐵路建造、營運與維修

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
營運中項目						
MTR Corporation (Crossrail) Limited						
TfL Rail/ 伊利莎伯綫， 英國	100%	營運及維修專營權	2015 年 5 月	8	40 (28) ^{附註 4}	118
MTR Tunnelbanan AB						
斯德哥爾摩地鐵，瑞典	100%	營運及維修專營權 ^{附註 5}	2009 年 11 月	14 ^{附註 6}	100	110
MTR Express (Sweden) AB						
MTR Express，瑞典	100%	非專營營運	2015 年 3 月 ^{附註 7}	不適用 ^{附註 8}	5 ^{附註 9}	455

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路線長度 (公里)
MTR Pendeltågen AB						
Stockholm commuter rail (Stockholm pendeltåg) · 瑞典	100%	營運及維修專營權 ^{附註 10}	2016 年 12 月	10	53	241

附註：

- 4 MTR Crossrail 將負責管理伊利莎伯綫全綫 40 個車站的其中 28 個。
- 5 列車維修服務由附屬公司 MTR Tech AB 負責。
- 6 瑞典斯德哥爾摩當局於 2015 年 9 月決定把本身為期八年的斯德哥爾摩地鐵營運及維修專營權延長六年（由 2017 年延長至 2023 年）至總共 14 年。
- 7 MTR Express 於 2015 年 3 月 21 日開展初步服務，然後於 2015 年 8 月開始全面投入運作。
- 8 營運此服務的列車路線使用權須按程序每年更新。
- 9 MTR Express 並不負責管理這些車站。
- 10 列車維修服務由港鐵與 Euro Main Rail AB 各佔 50% 股權的聯營公司 Emtrain AB 負責。

您知道嗎？

TBT 由 MTRS 與 Mantena AS 以各佔 50% 股權的合資模式成立，向 MTR Stockholm 提供列車維修服務。2016 年 2 月，MTR Nordic 完成收購 Mantena 的 50% 股權，並將該公司易名為 MTR TechAB（港鐵的全資附屬公司）。

您知道嗎？

MTR Nordic 亦獲得 Stockholm commuter rail (Stockholm pendeltåg) 專營權，最初為期 10 年，期滿後有機會獲延長四年。這是瑞典的第二大鐵路專營權，僅次於斯德哥爾摩地鐵。我們於 2016 年 12 月開始營運該服務。

MTR Express

2016 年是 MTR Express 全面營運往來瑞典兩大城市 - 斯德哥爾摩和哥德堡的 455 公里鐵路綫的第一個年度，每周達 90 班次。MTR Express 錄得非常高水平的營運表現，準時度亦持續比市場表現為佳。乘客量不斷上升，客戶滿意度維持高水平。2016 年，MTR Express 於一項獨立調查中被評選為瑞典客最佳鐵路營運商。此外，MTR Express 亦繼續加強與基建公司 Trafikverket 的合作。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

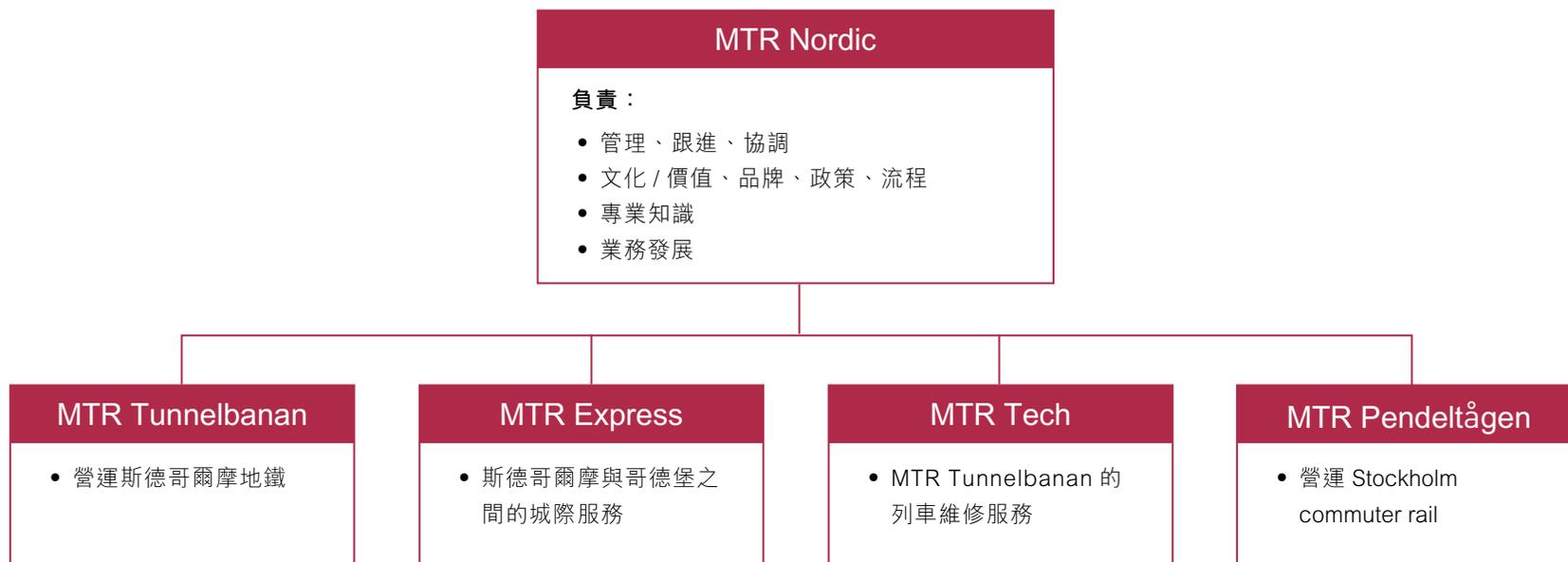
可持續發展表現指標

斯德哥爾摩地鐵

引言

2016年，公司的瑞典業務顯著增長：隨著斯德哥爾摩通勤列車於2016年12月投入服務，公司進一步加強在斯德哥爾摩的業務發展；MTR Nordic 透過收購，使 MTR Tech AB（前稱 TBT，負責為 MTR Stockholm 提供列車維修服務）成為其全資附屬公司。

今年的報告將重點介紹由 MTR Tunnelbanan 負責營運，並獲得 MTR Nordic 及 MTR Tech AB 提供支援的斯德哥爾摩地鐵。



MTR Tunnelbanan (MTRS) 自 2009 年 11 月起營運瑞典首都地鐵系統。根據我們與斯德哥爾摩公共運輸機構 AB Storstockholms Lokaltrafik (SL) 訂立的營運及維修協議，我們負責地鐵乘客的乘車體驗，工作範圍涵蓋鐵路營運、車站、站內服務及相關項目。列車維修服務則由 MTR Tech AB（前稱 TBT）負責。

斯德哥爾摩的人口每年增加 40,000 人，使其成為歐洲人口增長最快的城市之一。為了滿足這個充滿活力及不斷擴展的城市的交通需求，我們承諾根據營運條款，達致高水平的安全性、準時程度、清潔度及顧客服務。我們亦與 SL 緊密合作，採購提升地鐵系統的新技術及定期收取關於表現的意見反饋。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

自 2009 年接管地鐵營運以來，MTR 在營運及顧客服務方面作出了一連串改善，包括使列車準時程度由 92% 提升至今年超過 97% 的紀錄高位。於 2016 年 12 月 11 日，我們的業務組合新增 Stockholm Commuter Trains 業務。我們提前一年開始進行籌備和調動員工，為正式營運做好準備。2016 年，在現有管理團隊努力不懈及港鐵投入更多資源支持

下，終於順利完成交接。我們在營運第一天，服務未有中斷，所有系統和接駁項目的轉移亦按計劃順利完成。我們面前的主要挑戰，是保持資訊系統的穩定表現，由於交接期間車隊情況普遍較差，因此亦須確保列車的可用率。公共交通管理局、SL 及瑞典運輸管理局均稱讚 MTR Pendeltågen 是當局取消鐵路服務監管以來最成功的業務交接。

2016 年斯德哥爾摩地鐵的主要資料和數字

• 3 條鐵路綫 • 100 個車站 • 路綫全長 110 公里



總乘客量

3.49 億人次

總耗電量 (兆瓦時)

2015 188,147

2016 159,891

按年下跌 15.0%

不遵守法規事故率

零
安健事故

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ■ 30-49 歲 ■ 50 歲及以上



27.8%

的員工為女性

17.7%

的員工在 30 歲以下

38.7%

的員工在 50 歲及以上

注：組合包含兼職員工的人數

慈善捐贈

相當於約 116,000 港元

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

了解更多……

有關 MTRS 可持續發展的更多資訊，請參閱 [MTRS 和 MTR Tech 可持續發展報告](#)。

管理摘要

MTRS 正在多個關鍵的業務範疇取得顯著進展。或許最重要的是，顧客對整體旅程體驗的意見持續改善，於 2015 年的滿意度升至 81%。由於管理層的高度重視，公司團隊之間及與 MTR Tech 之間達致更好的跨職能協調。2016 年，我們很高興從年度員工調查結果中獲悉，員工士氣再次提高，目前升至 93%。

安全表現

每年，MTRS 都會基於上一年的結果，制定全面的安全計劃，並確定主要指標的具體水平。2016 年，MTRS 並無錄得乘客致命事故，表現令人鼓舞。

斯德哥爾摩地鐵的安全表現

	2015	2016
乘客死亡人數	3	0
員工死亡人數	0	0
承辦商員工死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數 (每百萬乘客人次)	1.47	1.15
員工受傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.32	0.29
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	不適用	不適用

* 附註：MTRS 不監控承辦商員工的受傷情況。有關詳情，請參閱表現指標章節。

防止自殺

我們面對的兩個主要安全挑戰是防止及應對鐵路網絡中的自殺企圖，尤其是在整體自殺趨勢上升的冬季。我們繼續與 Karolinska University Hospital 合作推行防止自殺計劃，並與非牟利組織 SOS Alarm 合作，提供直接聯絡救護服務的途徑。

確保安全

對乘搭我們列車及途經我們車站的所有乘客，MTRS 以確保他們的安全為首要目標。2016 年，我們與市政局、警方和本地持份者一同參與多項活動，以提升我們車站和周圍地區的安全。此外，我們一直在研究於 2017 年初開始執行的新安全政策。

營運表現

MTRS 訂立列車按照編定班次行走的嚴格目標 — 100% 的列車應該按照編定班次開出，而至少 95.5% 的列車應該準時到達。我們亦密切監察顧客對我們服務的滿意程度，以及我們提供的乘客資訊質素。

2016 年，我們繼續取得斯德哥爾摩地鐵系統有史以來列車服務準時程度的最佳表現。這是由於年內我們推行額外措施，比如採用新的分析工具和以跨職能的方法控制品質。展望未來，我們面對的最大營運挑戰之一是，如何處理因服務需求日增導致月台和列車更加擁擠的問題。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

斯德哥爾摩地鐵的營運表現

服務表現項目	2015	2016
乘客車程準時程度	不適用	不適用
列車服務準時程度	97.7%	97.7%
列車服務可靠程度	52,562 載客車卡行車公里 / 事故	51,939 載客車卡行車公里 / 事故
列車按照編定班次行走	99.4%	99.4%

聯繫員工

MTRS 為所有員工培養開放及關懷的文化。2015 年，我們繼續執行 2013 年推出的「Our Joint Journey」計劃，目前亦包括 MTR Express 和 MTR Tech 內部的結構性溝通。我們亦計劃推出「MTR Pendeltågen」之旅，並準備於 2017 年第一季啟動。我們就核心價值、策略和目標展開對話（由團隊管理人員領導），並且召開工作會議討論持續改善，以提升員工的工作滿足感及強化我們對公司長遠目標的承諾。此外，我們亦開始與 VMV 大獎合作，當中包括全部五間公司。

2015 年，我們宣布希望於 2020 年透過「臻善圈」達致的願景，包括加強持續改善文化，以支持我們成為瑞典的世界級鐵路營運商的目標。我們希望透過「臻善圈」這種自然方式，改善公司各方面的日常工作。2016 年，我們透過向公司及旗下附屬公司的各級管理人員灌輸有關方法和工具，向實現願景邁出了重要的一步。這大大有助推廣使用這種方法和提升員工參與度。

斯德哥爾摩地鐵的社會表現

全職員工 總數	員工 自願離職率	每名員工的 培訓日數
2,252	3.6%	2.4

綠色交通的領導者

斯德哥爾摩地鐵 100% 靠來自水力和風能的可再生電力提供動力，在附屬公司和聯營公司中獨樹一幟。因此，我們在斯德哥爾摩的鐵路營運所產生的溫室氣體排放幾乎為零，可說是最環保的交通方式。

斯德哥爾摩地鐵的環境表現

溫室氣體排放（公噸二氧化碳當量）

範圍 1

2015 264

2016 190

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

未來願景

瑞典是歐洲人口增長最快的國家之一。2016 年的人口增至 1,000 萬，預計到 2024 年將超逾 1,100 萬。為應付人口的快速增長，估計在 2025 年前將需要興建 700,000 個新的住宅單位，國會同時承諾在未來 15 年內實現運輸業不使用化石燃料的目標。

MTR Nordic 致力應對上述挑戰，以實現連繫及建設可持續發展社區的願景。2016 年 7 月，在瑞典哥特蘭島 Almedalen 舉辦的政治周期間，我們就 2070 年哥德堡願景（Vision Gothenburg 2070）的聯合計劃舉辦了最後一場研討會。此後，在探討哥德堡的未來發展時，這個願景便被相關論壇採用。

面對房屋不足的迫切挑戰，尤其是在哥德堡地區，我們與 Skanska、WSP 和 Scania 三家總部位於瑞典的跨國公司開展新的合作夥伴關係。共同任務是制定切實的理念，於現有公共交通系統沿綫或配合新的基建投資項目來建設新城市。我們將運用本身在交通樞紐和物業發展方面的經驗，期待在不久的將來發揮重要作用，把這個理念付諸實踐。

2016 年，我們在北歐其他市場加強了聯繫工作。我們首次在丹麥政治周舉辦研討會，與各界人士建立聯繫，並於秋季的個別會議上進行跟進。

在挪威，政府繼續放寬對鐵路業的監管，預計於 2017 年春季首次就鐵路服務進行招標。我們已開始與相關持份者溝通聯繫，為投標作準備。

了解更多……

[Stockholm 2070](#) 是我們與 Skanska 及 Sweco 合作制定的斯德哥爾摩可持續發展計劃。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

TfL Rail/ 伊利莎伯綫

引言

2014年7月30日，港鐵公司的全資附屬公司 MTR Corporation (Crossrail)Limited (「MTR Crossrail」) 獲批出行走倫敦的新伊利莎伯綫（最初稱為「Crossrail」) 列車服務的經營權。

MTR Crossrail 最初營辦往來 Liverpool Street 與 Shenfield 的原有列車，但從 2015 年 5 月 31 日起以暫定的「TfL Rail」品牌開展該路綫的列車服務。隨著新隧道和車站的建造工程持續進行、現有車站進行提升工程以及新列車相繼投入，該路綫將分階段陸續增加班次。伊利莎伯綫

預期將於 2019 年 12 月之前全綫開通，該路綫貫穿倫敦，全長 118 公里，共有 40 個車站，屆時將會提供行走倫敦的市內地鐵客運服務，連接倫敦金融區、Canary Wharf、West End 與 Heathrow 至倫敦東西面的通勤帶。

自 2015 年 5 月 31 日起，這條鐵路綫的員工數目由 350 人增至超過 850 人，其中包括承辦商員工。我們成功進行了兩次員工意見調查，回覆率理想，其中在 2016 年進行的一次員工意見調查錄得 87% 的回覆率。

2016 年 TfL Rail/ 伊利莎伯綫的主要資料和數字

• 1 條鐵路綫 • 14 個車站



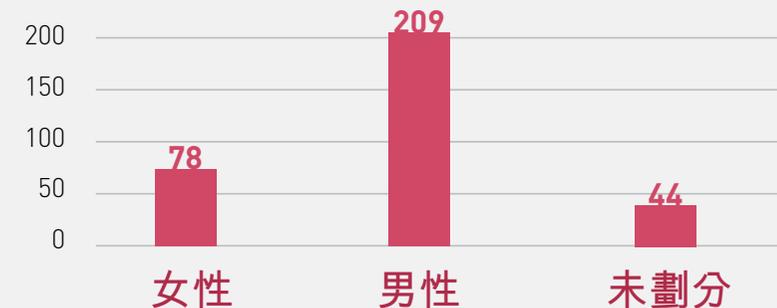
預期於 2019 年 12 月全綫通車
路綫全長

118 公里

總耗電量 (兆瓦時)

2016 **43,769**

公司員工組合



注：組合包含兼職員工的人數
* 未包括 528 名承辦商員工

不遵守法規事故率

零 安健事故 **零** 貪污個案 **零** 環境違規罰款

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理摘要

營運表現

我們獲得業界認可，在表現、招聘及工程方面榮獲多個獎項。

我們與 Network Rail 合辦倫敦 Liverpool Street 至 Shenfield 綫服務，雙方合作愉快，因而於 2016 年 3 月獲頒 London Transport Awards。這個合作項目還榮獲 National Transport Awards，MTR Crossrail 和 Network Rail 都獲得高度評價。

工程團隊在 2015 年一整年進行列車翻新計劃，憑藉其努力和堅持迅即榮獲 2016 年全國鐵路獎 (National Rail Awards)。2015 年，在 MTR Crossrail 經營權生效首六個月內，工程團隊連同 Eversholt Rail Group 和 Bombardier Transportation 一起成功完成了列車翻新計劃。該計劃全面翻新了 315 型列車並刷新列車形象，包括進行了明顯的改造，比如更改車身圖案設計、採用全新的內部嵌板和座墊、改善列車整體外觀等。

此外，工程團隊消除了長期的故障，並識別事故的根本原因以防事故重演，因而顯著提高了列車服務的可靠度。

除全國鐵路獎 (National Rail Award) 外，車隊憑藉提高列車服務的可靠度，榮獲 2016 年鐵路員工獎 (Rail Staff Awards) 的年度最佳車廠團隊 (Depot Team of the Year) 殊榮。

表現方面，MTR Crossrail 的 Liverpool Street 站至 Shenfield 站一段的服務水平和準時性顯著改善。PPM 數目持續增長，此外 TfL Rail 的最後三期 (8、9 和 10 期) 竣工，就 PPM 而言，TfL Rail 是全國表現最佳的 TOC，較全國數字高出 6.3%。上述數字使我們在 2016 年倫敦和東南亞金哨獎 (Golden Whistle Awards) 中贏得營運表現的銀哨獎 (Silver Whistle Award)。

我們在列車保養、維修及營運方面亦有改善，令春季全國鐵路乘客意見調查 (Spring National Rail Passenger Result) 的得分顯著上升，由 2015 年春季的 77% 升到 2016 年的 79%。

根據 2016 年春季全國鐵路乘客意見調查，我們主要在以下幾方面作出改善：

- 列車準時程度和可靠程度 — 改善 10%
- 列車清潔程度 — 改善 17%
- 維修 — 改善 18%
- 處理列車延誤 — 改善 25%

TfL Rail/ 伊利莎伯綫的服務表現

	2015	2016
列車服務準時程度	不適用	94.1%
列車按照編定班次行走	不適用	96.9%

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

▶ 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

聯繫員工

MTR Crossrail 深明員工是公司最重要的資產，表揚員工是確保員工的投入感和滿意度的重要因素。

2016 年 5 月，MTR Crossrail 首次舉辦「Celebrating You」內部嘉許典禮，以表彰公司個別員工和團隊悉心盡責、竭盡所能、充分體現公司價值觀，以及提供卓越客戶服務。同事們當晚聚首一堂，欣賞餘興節目之餘，更接受公司的嘉許。

MTR Crossrail 亦制定名為「Shout Outs」的內部僱員嘉許計劃，讓同事可立刻表揚彼此的辛勤努力和付出，充分體現港鐵的價值觀。公司每星期一次透過內部溝通渠道進行「Shout-Out」活動。年內，我們共收到 400 多項對公司同事的表揚。

此外，我們還首次舉辦可持續發展月，其中的員工身心健康路演為同事提供膽固醇和血壓檢查，並舉行針對睡眠、營養、酒精和運動的訓練活動。

安全表現

2016 年，公司並無錄得死亡事故，亦未有超過乘客受傷目標，令我們感到欣慰。

我們會繼續努力提升安全表現。公司的施工項目已採用嚴格的安全標準，反映我們對健康和安全的關注。Crossrail 落實的健康和安全管理系統，已通過 BS OHSAS 18001:2007 認證。Crossrail 的健康和安全管理系統就管理僱員健康和安全管理風險作出安排，並為承辦商制定所需遵守的最低標準。除了上述標準外，Crossrail 還連同業界夥伴一起簽署 HSE 協議，訂明 Crossrail 及業界夥伴需要帶頭遵守的主要行為。我們亦要求為 Crossrail 工作的承辦商簽署這份協議。作為管理伊利莎伯綫的列車營運商，我們正貫徹落實 Crossrail 為 Crossrail 項目營運階段所訂立的管理原則。

TfL Rail/ 伊利莎伯綫的安全表現

		2016
乘客死亡人數	目標	0
	表現	0
員工死亡人數	目標	0
	表現	0
承辦商死亡人數	目標	0
	表現	0
乘客受傷事故宗數 (每百萬乘客人次)	目標	3.03
	表現	2.75
員工損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	目標	0.70
	表現	0.86
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	目標	不適用
	表現	0.33

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地


 港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

環境表現

我們根據 ISO 14001:2015 標準，全面實施環境管理系統。2016 年 6 月，我們成功取得認證，證明我們所制定的相關程序可紓緩環境影響、減少環境意外，以及有助管理和改善環境表現。作為一間營運不足一年的新公司，我們仍在界定環境管理流程和相關活動，考慮到這些制約，這項認證得來不易，員工和外部核數師都認為這是一項重大成就。我們將不斷改進流程，整合能源管理系統和環境管理系統。

社區表現

社區大使

透過聆聽和回應乘客意見打造個人化服務，是 MTR Crossrail 的目標之一。早前，該公司招募了不少社區大使，在每個車站及周邊地區與當地社群建立關係。此舉是為了加強與社區的重要關係，同時向持份者傳達我們的團結精神、自豪感和責任心。2016 年，我們舉行了多次社區路演，例如直接回覆當地居民有關 Romford 活動的查詢。這些路演活動亦為我們提供與市民討論無障礙通道設施、計劃關閉、工程計劃和鐵路安全的機會。我們發現這些舉措有助加強與當地持份者的關係，並與顧客保持聯繫，不斷為他們提供資訊。

策略性勞工需求及培訓：支持倫敦

為響應大倫敦政府為解決技能短缺（比如青年失業）而發起的計劃，MTR Crossrail 的營運協議包括以下四個方面的有關條文：

- 學徒訓練：未來八年在多個部門提供學徒訓練機會。公司現已僱用六名學徒。
- 失業問題：向無業的應徵者提供機會，讓我們可增加對有關問題的認識；與相關機構建立夥伴關係、參加招聘會，以及提供職前培訓。
- 教育 / 職業支持：在整個經營權有效期內安排實習機會，確保個人學習、發展或增強他們與就業市場有關的知識和技能。作為學校參與計劃 (School Engagement Plan) 的一部份，我們具體參照 Science Technology Engineering Maths Network (STEMNET) 科目，安排學習日期。
- 創造就業：透過公司網站及當地多份報章刊登招聘廣告。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

港鐵在澳洲

澳洲鐵路業務概覽

鐵路建造、營運與維修

	港鐵公司 所佔權益	商業模式	專營權開始 / 預計通車日期	專營權 / 經營權有效期 (年)	車站數目	路綫長度 (公里)
營運中項目						
<u>Metro Trains Melbourne Pty. Ltd.</u>						
墨爾本都市鐵路服務	60%	營運及維修專營權	2009年11月	8	218	390
營運中項目						
<u>Metro Trains Sydney Pty. Limited</u>						
悉尼西北鐵路綫，澳洲	混合	公私合營 (營運、列車及系統)	2019年 ^{附註13}	15	13 ^{附註14}	36 ^{附註14}

附註：

13 視乎澳洲新南威爾斯省政府的安排。

14 悉尼西北鐵路綫包括八個新車站和五個翻新車站，13公里長的現有鐵路段和23公里長的新鐵路段。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

墨爾本都市鐵路

引言

港鐵持有多數股權的附屬公司 Metro Trains Melbourne Pty. Limited (MTM) 於 2009 年 11 月接管墨爾本都市鐵路服務的營運及維修專營權。根據我們與維多利亞省政府訂立的營運及維修協議條款，我們已實現列車、基建、車站及設施的全面縱向式綜合。我們重新就專營權延長七年進行磋商，預計可於 2017 年年中得出結果。

墨爾本的鐵路網絡最初於 1854 年通車，是世界上歷史最悠久的鐵路系統之一，目前亦是澳洲最繁忙的鐵路之一。我們每星期提供超過 14,000 班列車，其中超過 2,000 班是在現有專營權期內增加的。

全憑著本身強大的安全和創新文化，公司才能應付與日俱增的公共運輸需求，以及維持鐵路系統的運作。2016 年，我們獲《澳洲金融時報》評選為澳洲 50 大創新公司。

維多利亞省政府正積極投資大型項目，以提升和擴展城市鐵路網絡。我們與財團夥伴合作，加強了項目交付能力，以在交付大型在建項目方面發揮重要作用。公司的項目和規劃部門在規模、複雜度和專業知識方面均有重大提升。

2016 年，我們榮獲多個獎項和認證，並取得新的 ISO 9001:2015 質素認證、ISO 14001:2015 環境認證，以及目前的 AS4801:2001 職業健康與安全標準認證。



您知道嗎？

墨爾本鐵路網絡包括維多利亞遺產名錄載列的 30 個遺址，而根據《1995 年文物法令》(Heritage Act 1995)，該地位具有法定意義。在該鐵路網絡附近，可以找到很多具有重要土著文化價值的地方。此外，還有很多地方或文物受到地方政府保護，包括樹木、車輛、花園和建築物。在進行鐵路網絡提升工程之時，我們必須審慎考慮文物保育，確保為後代保存這條具歷史價值的鐵路。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

2016 年墨爾本都市鐵路的主要資料和數字

- 15 條鐵路線
- 218 個車站
- 路線全長 390 公里



總乘客量
2.33 億人次

總耗電量 (兆瓦時)



按年升幅為 **0.3%**

不遵守法規事故率

零
安健事故

零
貪污個案

零
環境違規罰款

公司員工組合

■ 30 歲以下 ▨ 30-49 歲 ■ 50 歲及以上



21.6%
的員工為女性

12.1%
的員工在 30 歲以下

38.9%
的員工在 50 歲及以上

注：組合包含兼職員工和承辦商的人數

慈善捐贈

相當於約 **61,972 港元**

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

管理摘要

顧客和服務的交付

我們深明服務的準時程度和交付的穩健表現能產生實際價值，有助推動墨爾本經濟的蓬勃發展。MTM 的顧客主要希望列車服務的質素和可靠度可不斷提升。

年內，列車的準時程度保持穩定，12 個月平均水平達 91.99%。總括而言，現時鐵路的準時表現持續超過 90%，遠高於 87% 的專營權目標。列車按照編定班次行走也高於目標，平均達到 98.6%。

墨爾本都市鐵路的營運表現

服務表現項目	2015	2016
乘客車程準時程度	不適用	不適用
列車服務準時程度	92.51%	91.99%
列車服務可靠程度	69,738 載客車卡行車公里 / 事故	27,688 載客車卡行車公里 / 事故
列車按照編定班次行走	98.75%	98.61%

乘客的旅程始於離開家門之前，並在安全抵達目的地後終止。公司的顧客體驗團隊與 Public Transport Victoria 合作，一同規劃車程中的每個環節，致力精益求精。最近推出的一些新舉措包括：顧客服務新標準、神秘顧客、月台改善項目和車上公布、徹底清潔和塗鴉清除計劃。MTM 的努力獲得乘客的肯定，專營權開始時的乘客滿意度為 63.3，而去年更創下 73.5 新高。

我們還透過 Metro 網站和 Twitter 推文來加強溝通，並透過 metroNotify 應用程式為乘客提供最新實時資訊，通知乘客服務受到延誤或中斷。該應用程式至今已產生超過 1 億次推送通知，下載量超過 220,000 次。我們增設了一個顧客監控中心，以便在服務中斷時管理各種資訊。2016 年，我們為員工推出「OnTrack」應用程式，以在跨部門層面配合對服務突然中斷的有效管理。現在，前線員工更配備了智能裝置，能夠立即為乘客提供準確資訊。

您知道嗎？

讓人人都能乘搭地鐵

我們致力讓所有人都能使用墨爾本都市鐵路系統。2016 年，我們與 Guide Dogs Victoria、Vision Australia 和 Scope 等主要殘疾人士團體進行了一系列的專題小組和考察會議。我們的「Stop Here」應用程式有助感官缺損人士獨自瀏覽鐵路網絡，在即將到達指定車站時透過不同方式向他們發出提示。2016 年，「Stop Here」應用程式在「Excellence in Accessible Communications and Technology」中榮獲 Victorian Disability Award。該獎項旨在表彰能夠激發殘疾人士的潛能、努力創造共融社會的人士和企業。

您知道嗎？

逃票創歷史新低

在專營權初期，逃票率曾超過 11%，但在 2016 年卻創下新低紀錄—2.3%，這對收入保障來說是一項卓越成就。逃票創下新低，主要由於落實策略性資源調配，以及加強宣傳上車前付費，而非等到在下車才追查逃票人士。其他原因包括推行票務教育、改善顧客服務、加派人手，以及加強檢票工作。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

安全表現

雖然尚未達到我們自訂的嚴格目標，但乘客受傷事故率持續下降，讓我們深感欣慰。然而，令人遺憾的是，都市鐵路網絡發生了五宗乘客死亡事件。查詢詳情，請參閱表現指標章節。

墨爾本都市鐵路的安全表現

	2015	2016
乘客死亡人數	2	5
員工死亡人數	0	0
承辦商員工死亡人數	0	0
乘客受傷事故宗數 (每一百萬乘客流量)	2.07	1.01
員工損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.52	0.35
承辦商損失工時工傷事故宗數 (每 100,000 工時)	0.22	0.08

顧客安全措施

MTM 與名為「TrackSAFE」的全國性非牟利組織合作，使公眾注意鐵路安全，包括減少鐵路相關自殺和盡量降低平交道口風險。MTM 亦與救世軍密切合作，派義工前往鐵路網絡協助弱勢社群。我們亦與傳媒合作，在鐵路安全周期間發出安全提示和安全訊息。

我們正協助維多利亞省政府作好準備，以於未來三年提升「環城鐵路」的保安水平。我們將為四條地下隧道和三個地鐵站安裝更完善的侵入者偵測和防火系統。灑水系統也將進行升級，並將在三個繁忙車站安裝煙霧管理系統。

此外，MTM 與平交道口移除管理局 (Level Crossing Removal Authority, LXRA) 和維多利亞省政府合作，移除 50 個平交道口，預期此舉將提升表現及提高顧客和當地社區的安全性。

您知道嗎？

「蠢蠢的死法」(Dumb Ways to Die) 登陸美國

我們屢破紀錄的鐵路安全訊息「蠢蠢的死法」在國際上掀起熱潮，全球錄得超過 2 億次的網上瀏覽人次，遊戲局數更達 50 億。現在，美國科羅拉多州丹佛市區域交通區已獲授權使用這項安全宣傳活動，開創美國運輸業的先河。該活動以巴士和列車乘客為對象，並成為學校安全教育計劃的重點項目。

員工安全措施

為幫助僱員及其家屬在經歷創傷事故後恢復精神健康，MTM 及 TrackSAFE 已制定新的創傷管理架構。該架構從全方位的角度處理問題，設法減少創傷事件的影響。MTM 又設立「MetroSafe 熱綫」，方便僱員快速、簡便地報告安全問題，直接向負責的部門或團隊反映意見。

此外，MTM 推出疲勞風險管理計劃，幫助督導人員處理工作場所中的疲勞問題。我們不斷努力提供更好的設備，以提升員工在履行職務時的安全和效率。舉例說，MTM 為高架電纜團隊提供定制的高架工作平台、三個高架剪刀式平台和三個移動升降台，使重要的鐵路網絡維修工程可在安全情況下進行。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

環境

維多利亞省主要依靠燃煤發電，地鐵系統因使用電力而間接導致大量溫室氣體排放。根據營運及維修協議的條款，我們的角色是構思和提議節能措施。

MTM 制定全面的環境管理系統，並執行緩解重大環境影響的策略，例如循環再用寫字樓和車廠的廢料、在車站和車廠安裝集水缸，並使用回收水清洗列車。我們繼續提升對日常營運中環境問題的認識。

應對氣候變化

澳洲正受到氣候變化的影響。2013 年維多利亞氣候變化適應計劃 (Victorian Climate Change Adaptation Plan) 指出兩方面的直接風險，包括氣溫超過 35°C 的天數增多，及叢林大火的頻率和嚴重性提高。為應對這些挑戰，MTM 針對酷熱天氣實施全新計劃和程序。

2015 年，我們的鐵路網絡應用實時鐵路溫度監控技術，透過遙距監察變電站的溫度，向電氣監控中心發出潛在危險警示。在炎炎夏日，這項功能尤其重要，因為變電站內的極高溫度，可能會對其表現造成不良影響。

墨爾本都市鐵路營運的環境影響 溫室氣體排放 (公噸二氧化碳當量)

範圍 1



* 2016 年修訂了涵蓋範圍

範圍 2



總耗水量 (立方米)



目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

員工

MTM 的員工自願離職率繼續維持在低水平，反映員工的整體工作滿意度依然很高。我們一直與員工保持緊密聯繫，在各部門進行連串坦誠溝通，以建立長期合作關係。在最新的 2016 年員工意見調查中，員工投入感達 70%。MTM 最近榮獲澳洲培訓大獎 (National Training Awards) 中的「年度最佳大型僱主」(Large Employer of the Year)，被公認為澳洲最頂尖的培訓機構之一。此前，我們已獲得省內多個獎譽，包括年度最佳大型僱主 (Large Employer of the Year) 和員工學徒發展獎 (Employee Award for Apprentice Development)。

墨爾本都市鐵路的社會表現

 全職員工
總數

4,431

 每名員工的
培訓日數

6.2

MTM 致力應對性別平衡問題，以吸引更多女性投身鐵路行業。性別平衡仍然是所有管理人員最關心的議題，公司定期匯報性別平衡的進展。今天，我們在招聘新員工時，力求達致男女比例各佔一半的目標。為此，我們在招募策略、人才管理、政策與程序、有薪育嬰假、設施及康樂設施等範疇貫徹有關策略。我們亦向各院校宣傳鐵路行業，吸引更多不同背景的人才加入。在鐵路網絡中，完全符合資格的女性駕駛員已增至 154 人。同時，女性見習駕駛員的數目亦明顯增長，在 2015/2016 年創下 50.6% 的新高。

社區

墨爾本的鐵路依然是墨爾本社會經濟結構的重要組成部份。MTM 以多種方式支持各種非牟利組織，包括籌款站、社區藝術展、企業贊助、社區節日、與地方議會合辦的車站和表演活動等。

MTM 的企業社會責任計劃有三大支柱：

- **支持弱勢群體**：救世軍 - 地鐵運輸隊 (Salvation Army-Metro Transit Teams) 每周出勤六天，協助保護鐵路網絡上的弱勢群體。我們亦透過見習生和學徒計劃，為年輕人尋找有前途的事業發展機會。
- **讓車站展現生氣**：我們透過一系列的合作項目和活動回饋墨爾本市，其中包括「Keep Victoria Beautiful Stationeers Program」、弗林德斯街 (Flinders Street) 排燈節舞蹈 (Diwali Dancing)、由樂手在弗蘭克斯頓 (Frankston) 綫作現場表演的「Multicultural Express」、救世軍的 Carol-A-Thon、紐波特變電站的當代藝術獎 (Substation Contemporary Art Prize at Newport)、擔任墨爾本國際電影節主要贊助商，以及舉辦各式各樣的活動。
- **向今後的乘客灌輸鐵路知識**：我們的社區教育小組與多間學校和殘疾人士團體合作，對地鐵乘客進行教育、改善平交道口和軌道上的不當行為、減低鐵路網絡的傷亡風險。小組訪問了 300 多間學校，向不同年齡的學生提供專為他們設計的安全資訊。小組亦接觸長者、殘疾人士團體、社區團體等，為他們提供服務。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

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

引言

港鐵在中國內地

港鐵在歐洲

▶ 港鐵在澳洲

可持續發展表現指標

共建未來

受惠於維多利亞省政府的龐大投資，墨爾本市的鐵路系統正進行多個地標式工程項目，如平交道口移除工程、墨爾本地鐵隧道建造工程、Cranbourne-Pakenham 綫提升工程、Mernda 綫延綫擴建計劃、Comeng Life 綫延綫計劃、大容量列車和高容量訊號系統等。

假以時日，這些項目將使都市鐵路系統的面貌改觀，讓 MTM 有機會展現其員工及港鐵公司、John Holland Group 和 UGL Rail 等股東的專業才具。我們正與廣大持份者合作，確保以高效安全的方式實現這個大型計劃。

MTM 已大大提高其項目交付能力。公司項目和規劃部在規模、複雜性和專業知識方面已有顯著提升。該部門強化了在數十個增值項目方面的技能，包括興建新車站和進行車站升級工程。該部門還對多個項目，包括 Calder Park 列車停放處和多個車站停車場，採用高效的承包模式，因而節省了 10% 以上的成本。

今天，我們與主要持份者和多個政府機構更緊密地合作，其中包括維多利亞省公共交通（Public Transport Victoria）、平交道口管理局（Level Crossing Authority）和墨爾本地鐵鐵路局（Melbourne Metro Rail Authority）。我們又繼續參與多個政府和專營權項目，並憑藉從中研發的多個創新方案（如車站模組化施工方法）締造卓績，創造巨大價值。我們以複雜項目的主要承辦商身份，逐漸提升領導地位，並具備優越條件對墨爾本鐵路的未來發展作出重大貢獻。