









智慧連繫 宜居城市

2017年可持續發展報告





目錄

 智慧連繫 宜居城市	1	 負責任地營運	21	 建設可持續發展的未來	74
 主席的話	3	 安全	22	 可持續發展表現指標	77
 行政總裁的話	4	 我們的顧客	32	引言	78
 關於本報告	5	 環境和自然資源	38	獨立審驗報告	79
報告範圍	5	 我們的人才	52	表現數據表	82
持份者參與	6	 我們的供應商	61	2016年CoMET 基準比較結果	100
重要性	10	 貢獻社會	66	附錄	104
 關於港鐵	13	推動進步	67		
長遠目標、使命和信念	13	社區投資	69		
港鐵業務	14				
可持續的財政能力	16				
公司管治	18				

智慧連繫 宜居城市

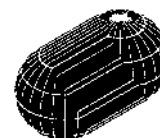
港鐵的長遠目標是用關懷備至的服務，連繫及建設社區。我們透過運輸營運及物業業務，運用公司的資產、技能和資源增強社區的宜居性，藉著提供安全及高效的鐵路運輸服務，連繫鐵路範圍以外的不同地方。2017年，我們在香港的周日平均載客量為576萬人次，海外載客量約為649萬人次。





我們於2017年7月更新了涵蓋全面的企業責任政策，為港鐵的企業責任提供指導方針，當中詳載我們的原則、目標及對企業行為的期望。企業責任政策亦展示了我們在**負責任地營運**及**貢獻社會**下的重點範疇。本報告受到企業責任政策的架構和內容啟發，並大體上與企業責任政策互相呼應，主要介紹我們相關的方針和重點範疇。有關企業責任政策的更多資訊，請參閱本報告的**公司管治**章節。

港鐵每年出版可持續發展報告，旨在披露與港鐵及其持份者相關的重要環境、社會及管治資訊。讀者可透過報告內提供的連結，瀏覽其他公開資料，包括我們的**年報**及**網站**，查閱本報告尚未提供的相關資料。請瀏覽**內容索引**，查閱本報告披露的所有相關議題及其披露位置。



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM



2017 Constituent
MSCI Global
Sustainability Indexes



恒生可持續發展企業
指數系列 2017-2018成份股





主席的話

馬時亨教授

對港鐵來說，今年是令人興奮、喜訊連連的一年。能夠擔任一間在市民日常生活中扮演重要角色的公司的主席，我深感自豪。港鐵建設充滿活力的生活空間，利用覆蓋廣泛的城市運輸網絡將市民和地方聯繫，讓我們業務所在的社區不斷發展轉型。我們致力透過我們的服務，提升城市的宜居性，成為具有吸引力的生活、工作及安居樂業之所。

我們透過廣泛的鐵路網絡，為外出工作、學習和玩樂的市民提供交通連繫，對社會民生有深遠影響，因此亦深明我們所肩負的重大社會責任。在鐵路網絡的建造、營運及維護所有過程中，我們必定會顧及對環境的影響，確保建設長遠低碳和穩健的運輸服務，以及支持可持續發展的綠色基礎設施。誠然，隨著全球日趨城市化，交

通和基礎設施與城市的可持續發展息息相關。根據聯合國經濟及社會事務部公布的研究顯示，至2030年居住在城市的全球人口比例預計將增至60%，居住人口達1,000萬或以上的城市將有41個。一方面為人口密集的地方提供運輸服務，另一方面要盡量減低碳足跡，對不少城市而言確實是一大挑戰。

我們堅定不移地以支援社區蓬勃發展為目標，並以建設具抗逆力、高適應性、及可長期提供服務的基礎設施，以提升我們所在營運地區的宜居性為己任。期間我們需要做好規劃，積極評估業務可能面對的實際和間接的氣候風險，並繼續利用智能創新技術達致減排。我們亦十分重視客戶，事事以客為先，故此不斷推出新的數碼方案，例如手機應用程式及電子付款選項，供顧客使用。我們承諾將繼續投放資源，完善鐵路網絡，為目前及未來的顧客提供更優質的服務。

隨著我們在香港和海外拓展網絡，我們與政府、當地居民和合作夥伴緊密合作和溝通，提供以人為本的服務，打造宜居空間，為市民謀求最大的福祉。與顧客和市民保持溝通及維持高透明度，是港鐵持續取得成功的關鍵。從管理團隊到車站助理，我們均依賴每名員工與顧客及市民進行溝通。

作為良好的企業公民，港鐵會運用公司的技能、資產和資源，支援我們營運地區裡的不同社群。2017年，我們除舉辦多項現有的社區參與項目外，更推出全新的「STEM創未來」計劃，讓中學生了解如何應用STEM知識解決社會問題，並表達對可持續及共容社會的期望，勝出隊伍更有機會參觀港鐵在瑞典的鐵路運作。透過持續的社區參與計劃及開誠佈公的對話，我們用心聆聽各界持份者的意見，改善服務表現並支援社區發展。

港鐵連繫及建造房屋、寫字樓、商舖及休閒空間，確保業務所在的城市能夠蓬勃發展，為所有居民創造美好生活。我們的努力獲得國際認同，港鐵是唯一一間入選《財富》2017年「改變世界」企業50強的香港公司。另外，港鐵亦榮獲香港管理專業協會新主辦的2016/2017年度「香港可持續發展獎」。未來一年，我們將繼續為於9月開通的廣深港高鐵積極準備，高速鐵路網絡將更便捷地聯繫香港與中國內地。我誠邀各持份者與我們一同攜手，打造一個更可持續和宜居的環境。



行政總裁的話

梁國權

港鐵一直致力透過關懷備至的服務，連繫和建設社區。企業責任是我們提供安全高效的運輸服務，又或是發展舒適、以社區為本的零售和住宅發展項目等活動的關鍵因素。港鐵全球同事恪守公司的企業責任政策，共同努力實踐公司策略，依照公司的長遠目標、使命和信念為顧客提供服務。

我們每天服務乘客逾1,200萬人次，其中香港佔576萬人次。我們對所取得的成就深感自豪，繼續致力為香港服務，努力實現「鐵路2.0」計劃，為顧客提供更便捷的服務。憑藉在香港獲得的知識，港鐵審慎拓展國際市場，業務現已擴展至中國內地、澳洲、瑞典及英國。隨著2016年12月瑞典MTR Pendeltågen投入服務，我們現已成為當地載客量最高的鐵路營運商。

在鐵路營運業務沿綫，我們還建造住宅樓宇、商場及休憩空間，以鐵路方便聯繫，發展新社區。除了改變及活化當地社區外，我們的「鐵路加物業」模式確保公司財務的可持續性，對提升現有的鐵路資產及進一步擴展鐵路網絡，提供安全、快捷及優質服務，同時維持一個市民可負擔的票價，尤其重要。

我們不斷加強及擴充海內外業務的同時，公司的企業責任政策指導我們如何處理對環境和周邊社區的影響。除了在項目和業務整個生命周期內實施的環境管理和監察計劃外，我們還不斷尋找機會，進一步改善我們的排放表現，以及應對氣候變化影響的長遠抗逆能力。舉例而言，我們在列車加裝的再生制動系統，將列車煞車時所產生的機械能轉化為電能，供鄰近的列車使用。另外，我們在南港島綫（東段）額外安裝儲能系統，儲存這些能量供日後使用。我們亦與業務夥伴、供應商及相關持份者合作，實現成為一間負責任及可持續發展的領先企業的長遠目標。當中，港鐵成為香港首批發行綠色債券的公司，便是最佳例證。承接2016年首次發行第一批綠色債券的成功經驗，我們於2017年再度發出5張私人配售的綠色債券。未來，我們會因應市場情況，在適當的時機繼續發行綠色債券。

我們聽取市民意見，以確保我們的服務能滿足他們的需要。我們大幅加強改善車站內的無障礙通道，確保所有乘客都能輕鬆乘搭港鐵。2017年，我們於20個轉綫車站的員工休息室提供哺乳間，並會繼續進行適當的改善工程。我們的長遠目標，是與業務所在地一同成長。我們的「心繫社區」（Community Connect）平台，透過外展服務、藝術和文化計劃，以及推廣環保及健康生活的活動，將我們的關愛服務擴展至社區。我們亦透過特定計劃，主動與下一代保持溝通，協助年青人提升技巧、激發動力和把握機遇，為投入職場作好準備。

除了實物資產外，我們的同事是我們最重要的資源，全憑他們維持及改進我們每天享有的安全高效服務。許多同事已在港鐵服務了一段長時間，充分體現我們致力建立一個開放包容、正面和具回報的工作場所。我們在這方面的努力，為港鐵贏得2017年Randstad僱主品牌調查中「香港最具吸引力僱主」的美譽。我們憑藉今天的經驗，透過港鐵學院為日後培育人才。港鐵學院是鐵路和鐵路相關知識的中轉站，服務香港廣大市民，並協助其他地區發展它們的鐵路基礎設施。

關於本報告

報告範圍

報告指引

我們參考國際認可的報告指引，披露可持續發展資料。於本報告期內，我們根據全球報告倡議(GRI)標準核心選項編製可持續發展報告。為方便瀏覽，我們已提供GRI內容索引，亦參考了公共交通國際聯會(UITP)可持續發展章程報告指引1.0版、ISO 26000社會責任指引和聯合國可持續發展目標(SDG)而編制。詳情請參閱「[議題重要性矩陣](#)」清單(僅提供英文版本)。

作為一間上市公司(聯交所：0066)，港鐵遵守香港交易及結算所有限公司(香港交易所)的《上市規則》。因此，我們亦於報告內加入一份內容索引，列出我們對香港交易所附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)的遵守情況。

報告範圍

港鐵的2017年可持續發展報告，披露於2017年(1月1日至12月31日)被確定對本公司具有重大意義的議題。雖然我們大部分的業務集中在香港，但港鐵亦審慎地拓展國際業務，在中國內地、澳洲、瑞典和英國經營業務。為了提高披露資料的準確性和透明度，報告綜合來自所有業務的數據(如適用)，包括本公司實施管理監控的全資擁有或持有多數股權的附屬公司。德勤已選取本報告內披露的指定量化數據，作獨立審驗。詳情請參閱[獨立審驗報告](#)。

本報告涵蓋以下地區的業務：

瑞典

斯德哥爾摩地鐵

- 由 *MTR Tunnelbannan 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

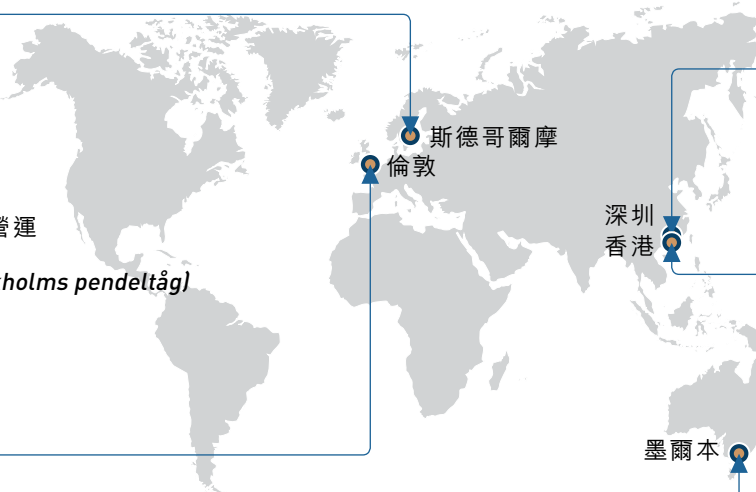
Stockholm commuter rail (Stockholms pendeltåg)

- 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



中國內地

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

香港

由港鐵公司營運

- 重鐵、輕鐵及接駁巴士服務
- 物業發展、租賃及管理
- 商業營運
- 昂坪360

澳洲

墨爾本都市鐵路

- 由 *Metro Trains Melbourne Pty. Limited* 營運

請參閱[港鐵業務](#)，了解我們在香港及全球業務的詳情。

持份者參與

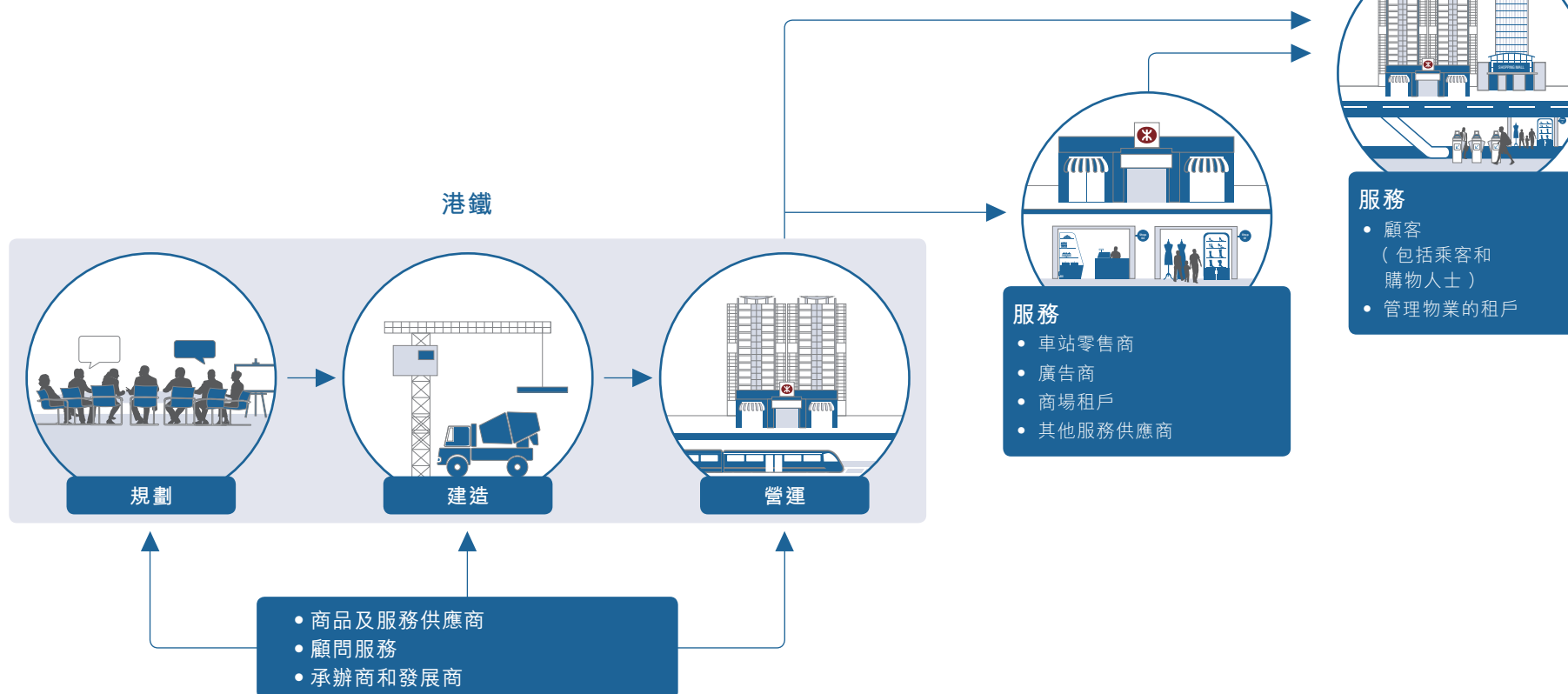
港鐵保持與持份者的溝通聯繫，當中涉及各界人士，提供各式各樣的觀點、意見和期望。透過溝通聯繫，持份者提供重要的意見，有助我們確定可能對業務營運構成威脅的新風險。這個過程也是我們就公司舉措表達和收集意見的機會。

我們界定為持份者的群組包括：由於港鐵在香港價值鏈上的主要業務而受到重大影響及/或其行動預期會對公司實現目標有重大影響的個人或組織。

「港鐵社區聯網」

公司於2009年成立「港鐵社區聯網」平台，透過參觀活動、聚會和電子通訊，讓車務處與專業團體及民間組織成員交換意見及聯繫。目前，該聯網共有25會員機構，來自香港不同的社團，協會，專業機構和非政府組織。2015年，此舉措榮獲香港社會服務聯會頒發「傑出融合獎」，以表揚我們讓持份者廣泛參與，積極尋求持續改善的空間，致力建設社區友善設施。

港鐵公司的價值鏈



我們的流程

為構建我們的持份者參與流程，我們按照持份者的地理位置、年齡、社會經濟階層和工作背景等，將他們歸類為十個主要持份者組別。請參閱附錄內的持份者參與渠道表，了解每組持份者的定義及其參與的不同方式。

我們的持份者在參與期間提出了多項議題，包括我們的營運對他們有何影響。不同持份者組別提出的議題，連同本報告回應相關議題篇幅的位置載列如下。

持份者組別	重點關注議題	港鐵回應
業務夥伴	機構管治框架與過程	公司管治
	公平營運(與其他機構進行合乎道德的交易)	公平與道德企業
	反貪污	公平與道德企業
	負責任的政治參與	推動進步
	公平競爭	公平與道德企業
	公平貿易(真實的資訊以及公平的合同慣例)	公平與道德企業
	顧客的健康及安全	管理方針；顧客安全
	顧客資料保護和私隱	港鐵私隱政策
	獲取實質性服務(包括避免服務受阻)	列車服務表現；推動進步
	員工及承辦商的健康與安全	員工及承辦商安全
社區	公平營運(與其他機構進行合乎道德的交易)	公平與道德企業
	顧客教育	顧客安全
	顧客的健康及安全	管理方針；顧客安全
	顧客資料保護和私隱	港鐵私隱政策
	獲取實質性服務(包括避免服務受阻)	列車服務表現；推動進步
	勞工實務	管理方針；培養企業文化 — 社區意識
	員工及承辦商的健康與安全	員工及承辦商安全
	社區參與和發展	推動進步；社區投資
	教育及文化	社區投資
	創造就業及技能提升	招聘
	財富及創造收入	可持續的財政能力
	社區投資	社區投資

持份者組別	重點關注議題	港鐵回應
顧客及乘客	公平貿易(真實的資訊以及公平的合同慣例)	我們的供應商
	顧客的健康及安全	管理方針；顧客安全
	可持續產品及服務	負責任地營運
	顧客服務、支援和投訴處理	我們的顧客
	顧客資料保護和私隱	港鐵私隱政策
	獲取實質性服務(包括避免服務受阻)	列車服務表現；推動進步
環保組織	社區參與和發展	推動進步；社區投資
投資者	機構管治框架與過程	公司管治
	公平營運(與其他機構進行合乎道德的交易)	公平與道德企業
	反貪污	公平與道德企業
媒體	包括向公眾發布新聞、評論和報道等資訊的傳統和網上媒體。媒體反映的課題已由持份者向我們提出。	
政治團體	反貪污	公平與道德企業
	顧客教育	管理方針；顧客安全
	顧客的健康及安全	管理方針；顧客安全
	獲取實質性服務(包括避免服務受阻)	列車服務表現；推動進步
監管機構	防止污染	廢物
	可持續的資源利用	能源；水資源
	氣候變化	氣候變化
	技術開發及獲取	鐵路營運中的顧客服務；港鐵旗下物業的顧客服務；社區投資
員工	顧客服務、支援和投訴處理	管理方針
	顧客的健康及安全	管理方針；顧客安全
	工作條件及社會保障	管理方針；工作與生活平衡
	員工及承辦商的健康與安全	員工及承辦商安全
供應商	公平競爭	公平與道德企業

外部評審小組

今年是我們第四年利用外部評審小組成員廣泛的可持續發展相關專長，為本報告較完備的擬稿提供獨立意見。我們已全面考慮所收集到的意見，協助我們加強本報告披露資料的相關性和質素。

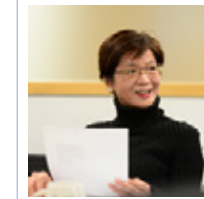
今年的委員會成員：



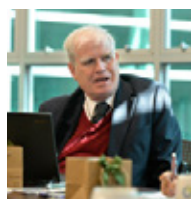
郝雪麗
Shirlee Algire
香港賽馬會持續發展
高級經理



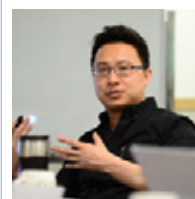
吳敏
Mike Kilburn
香港機場管理局
可持續發展署理總經理



劉玉燕
聯合國兒童基金
香港委員會總幹事



紀必信
Robert Gibson
思匯政策研究所夥伴兼
香港科技大學兼任教授



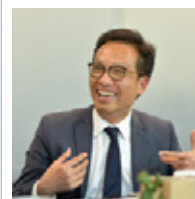
關凱臨
領展房地產投資信託基金
可持續發展總經理



吳家穎
獨立顧問



戴潔瑩
偉榮策略有限公司
董事

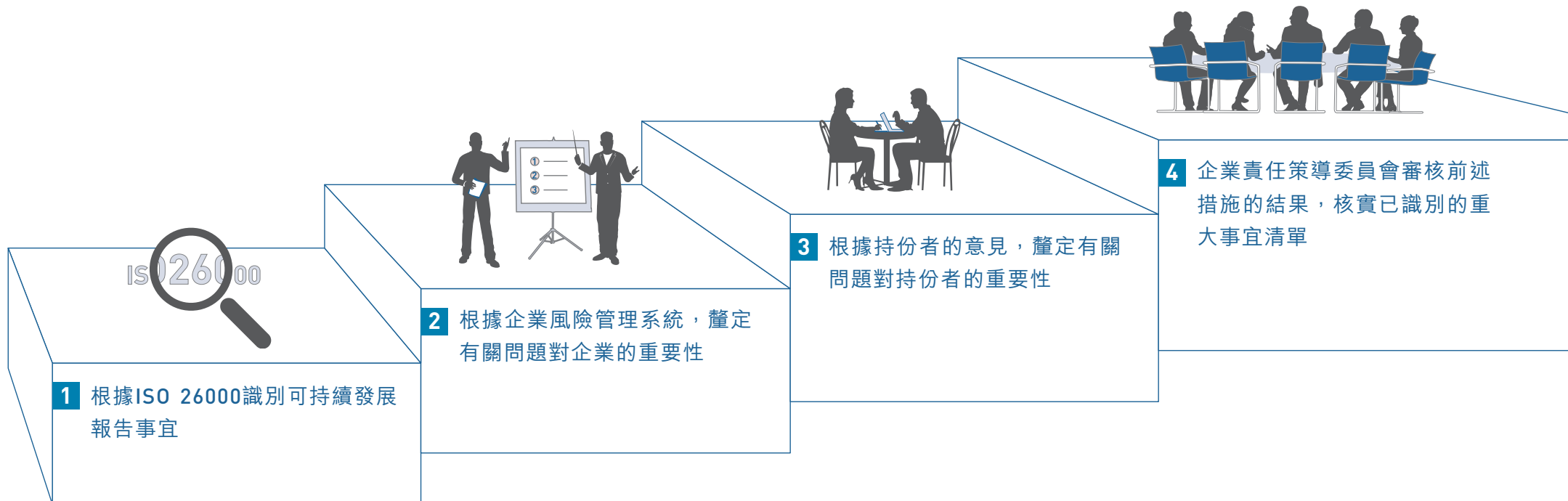


胡兆基
友盟建築材料有限公司
風險經理

重要性

為確保我們的可持續發展報告所述議題，反映港鐵對經濟、環境及社會的重大影響，及/或對持份者的評估和決策有實質影響，我們每年會進行一次重要性評估，協助我們確定公司及各持份者組別共同關注的議題。

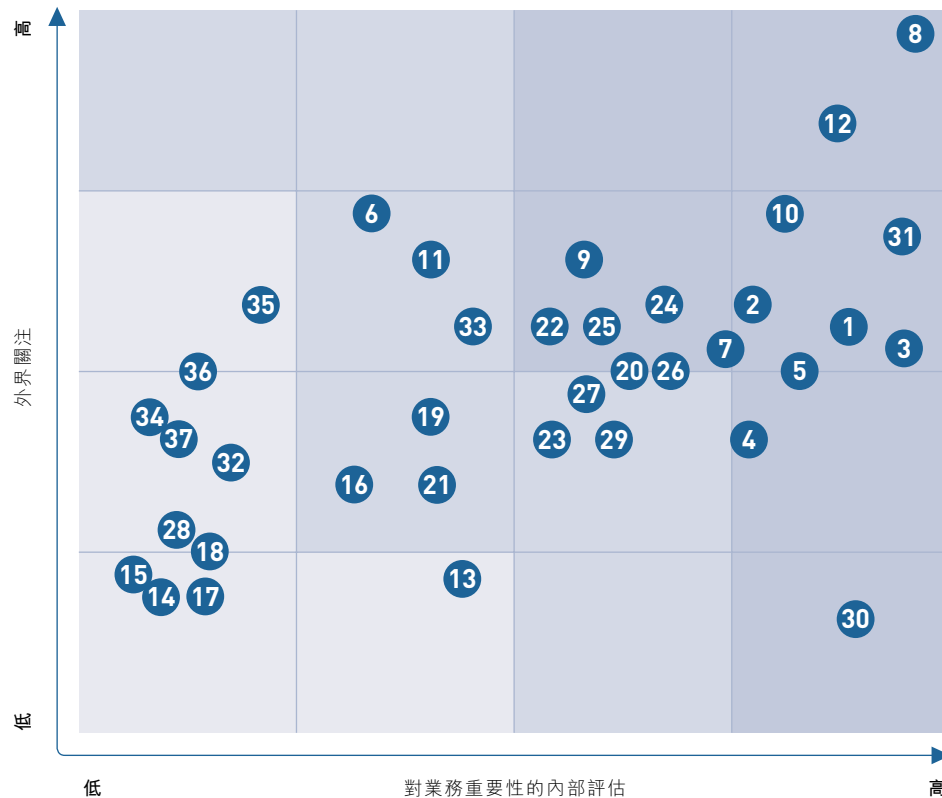
我們的重要性評估方法包括四個步驟：



請按此處 [🔗](#) 了解關於我們重要性評估方法的詳細解釋。

議題重要性矩陣

根據我們的重要性評估程序，我們已確定下列對港鐵具重大意義的議題：


I. 公司管治

- 1 機構管治框架與過程
- 2 公平營運（與其他機構進行合乎道德的交易）
- 3 反貪污
- 4 負責任的政治參與
- 5 公平競爭

II. 顧客權益

- 6 公平貿易（包括真實和公正的資訊以及公平的合同慣例）
- 7 顧客教育
- 8 顧客的健康及安全
- 9 可持續產品及服務
- 10 顧客服務、支援和投訴處理
- 11 顧客資料保護和私隱
- 12 獲取實質性服務（包括避免服務受阻）

III. 人權和勞工

- 13 人權風險評估
- 14 人權風險事宜
- 15 人權申訴機制
- 16 多元化及平等機會
- 17 職場基本原則和權利（基於國際勞工組織）
- 18 保護員工公民權利和政治權利

- 19 勞工實務
- 20 工作條件及社會保障
- 21 員工諮詢及參與（包括結社自由及集體談判權）
- 22 員工及承辦商的健康及安全
- 23 員工發展及培訓

IV. 環境

- 24 防止污染（空氣、水及廢物）
- 25 可持續的資源利用（資源效率及用水）
- 26 氣候變化
- 27 生物多樣性

V. 供應鏈

- 28 供應鏈之人權風險
- 29 向價值鏈推廣社會責任

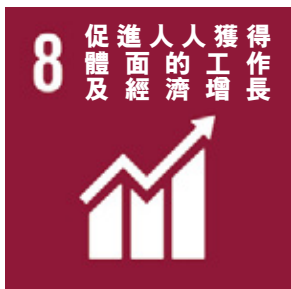
VI. 社區參與和發展

- 30 來自政府的付款 / 繳稅
- 31 社區參與及發展（參與）
- 32 教育及文化
- 33 創造就業及技能提升
- 34 技術開發及獲取
- 35 財富及收入創造
- 36 社區健康
- 37 社區投資（包括僱員義工）

重要性程度最高的議題會在矩陣的右上角顯示，重要性程度最低的議題則會放在左下角。按照重要性評估程序的第四步，經企業責任策導委員會及外部評審小組審閱及驗證後，可能會移動議題的重要性。我們重視持份者對我們議題重要性的評估結果，以及對我們報告內容的意見。請聯絡我們告訴我們您的看法。

可持續發展目標

我們深明本身對於業務所在地成功實現可持續城市化所肩負的角色，特別是透過我們在發展可持續城市基礎設施(包括集體運輸系統和房屋)方面的貢獻。2016年，我們針對聯合國可持續發展目標中確定的全球可持續發展議程，思考港鐵作為一間專門提供鐵路和物業服務的公司，如何可發揮其專業知識作出貢獻。我們相信我們的業務能夠進一步提高營運地區的宜居水平，協助我們以可持續發展的方式連繫及建設社區。作為一名全球公民，我們已確定港鐵在推進可持續發展目標方面可發揮重要作用的三個領域，並已通知可持續發展目標秘書處，我們將全力支持這些目標：



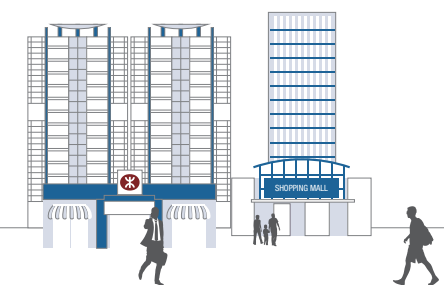
請參考以下章節：
可持續的財政能力
我們的人才



請參考以下章節：
港鐵業務
可持續的財政能力
我們的顧客
環境和自然資源
我們的人才
推動進步



請參考以下章節：
可持續的財政能力
安全
我們的顧客
環境和自然資源
推動進步



關於港鐵

香港鐵路有限公司(「港鐵」)於1975年成立，是一家總部位於香港特別行政區的上市公司，主要業務是直接或透過合營企業，在香港及國際上(中國內地、澳洲、瑞典及英國)建造及營運集體運輸鐵路系統。2017年，我們在香港的周日平均載客量為576萬人次，海外載客量約為649萬人次。

我們被公認為全球領先的載客鐵路運輸商。除此之外，我們還與物業發展商合作，參與發展及銷售住宅和商業物業，並經營物業管理服務。這些業務主要集中在香港和中國內地。

長遠目標、使命和信念

我們的長遠目標、使命和信念為我們的業務提供指引，實現我們以關懷備至的服務，連繫及建設社區的目標，為我們的成功奠定了基礎。

長遠目標

用關懷備至的服務，連繫及建設社區，以成為具領導地位的跨國企業。

使命

我們致力：

- 提升我們在香港的企業公民聲譽
- 拓展並強化香港核心業務
- 加快國內及國際業務的發展
- 啟發、連繫及培育我們的員工

信念

優質服務

我們主動預見，聆聽及回應顧客需要，為他們提供安全、有效及貼心的服務。

創造價值

我們透過業務拓展，有效執行，持續改進和創新，以創造盈利及提升公司聲譽

互敬互重

我們對內及對外都保持緊密合作，無分彼此，同心協力，互信互重。

勇於進取

我們勇於檢討及改善現狀，主動承擔責任以克服各種障礙。

港鐵業務

我們在香港的業務分為四大範疇。請參閱我們的年報，了解有關客運業務、車站商務、物業及其他業務，以及網絡拓展的進一步詳情。

香港營運網絡及未來支援

地圖說明

	車站		建議車站		深圳地鐵網絡
	轉綫車站		建議轉車站		只限寶馬日

現有網絡

	機場快綫		港島綫		馬鞍山綫		荃灣綫
	迪士尼綫		觀塘綫		南港島綫		東涌綫
	東鐵綫		輕鐵		將軍澳綫		西鐵綫

興建中項目

	廣深港高速鐵路		沙田至中環綫(大圍至紅磡段)		沙田至中環綫(紅磡至金鐘段)
--	---------	--	----------------	--	----------------

根據《鐵路發展策略2014》的未來可建支綫

	北環綫及古洞站		東涌西延綫及可能興建的東涌東站
	屯門南延綫		洪水橋站
	東九龍綫		南港島綫(西段)
			北港島綫

公司所擁有/發展/管理的物業

- 01 德福花園/德福廣場一期及二期
- 02 環球大廈
- 03 海富中心
- 04 旺角中心
- 05 綠楊新邨/綠楊坊
- 06 新葵芳花園
- 07 新葵興花園
- 08 東昌大廈
- 09 康怡花園/康山花園
- 10 康澤花園
- 11 康威花園/無限極廣場
- 12 峻峰花園
- 13 新翠花園
- 14 修頓花園
- 15 杏花邨/杏花園/杏花新城
- 16 柏景臺
- 17 欣景花園
- 18 盈翠半島/青衣城1期/青衣城2期
- 19 東堤灣畔/東薈城/諾富特東薈城酒店/海堤灣畔/藍天海岸/映灣園
- 20 帝柏海灣/維港灣/柏景灣/君匯港/中銀中心/匯豐中心/奧海城一期/奧海城二期
- 21 漾日居/翠天半島/君臨天下/凱旋門/圓方/天璽/港景匯/香港W酒店/環球貿易廣場/香港麗思卡爾頓酒店
- 22 國際金融中心一期/國際金融中心二期/國際金融中心商場/四季酒店/Four Seasons Place
- 23 將軍澳豪庭/君傲灣/天晉/PopCorn 1/PopCorn 2/香港九龍東皇冠假日酒店/香港九龍東智選假日酒店/星峰薈
- 24 蔚藍灣畔/埋理街
- 25 清水灣道8號/彩虹泊車轉乘公眾停車場
- 26 都會駅
- 27 駿景園/駿景廣場
- 28 海邊坊
- 29 新屯門中心/新屯門商場
- 30 恒福花園/恒福商場
- 31 連城廣場
- 32 港鐵紅磡大樓/紅磡站停車場
- 33 策誠軒
- 34 首都/領都/傲藍天
- 35 御龍山
- 36 銀湖·天峰
- 37 名城
- 38 濠岸8號
- 39 瓏門
- 40 The Austin/Grand Austin
- 41 環宇海灣

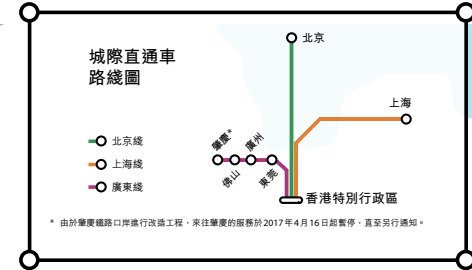
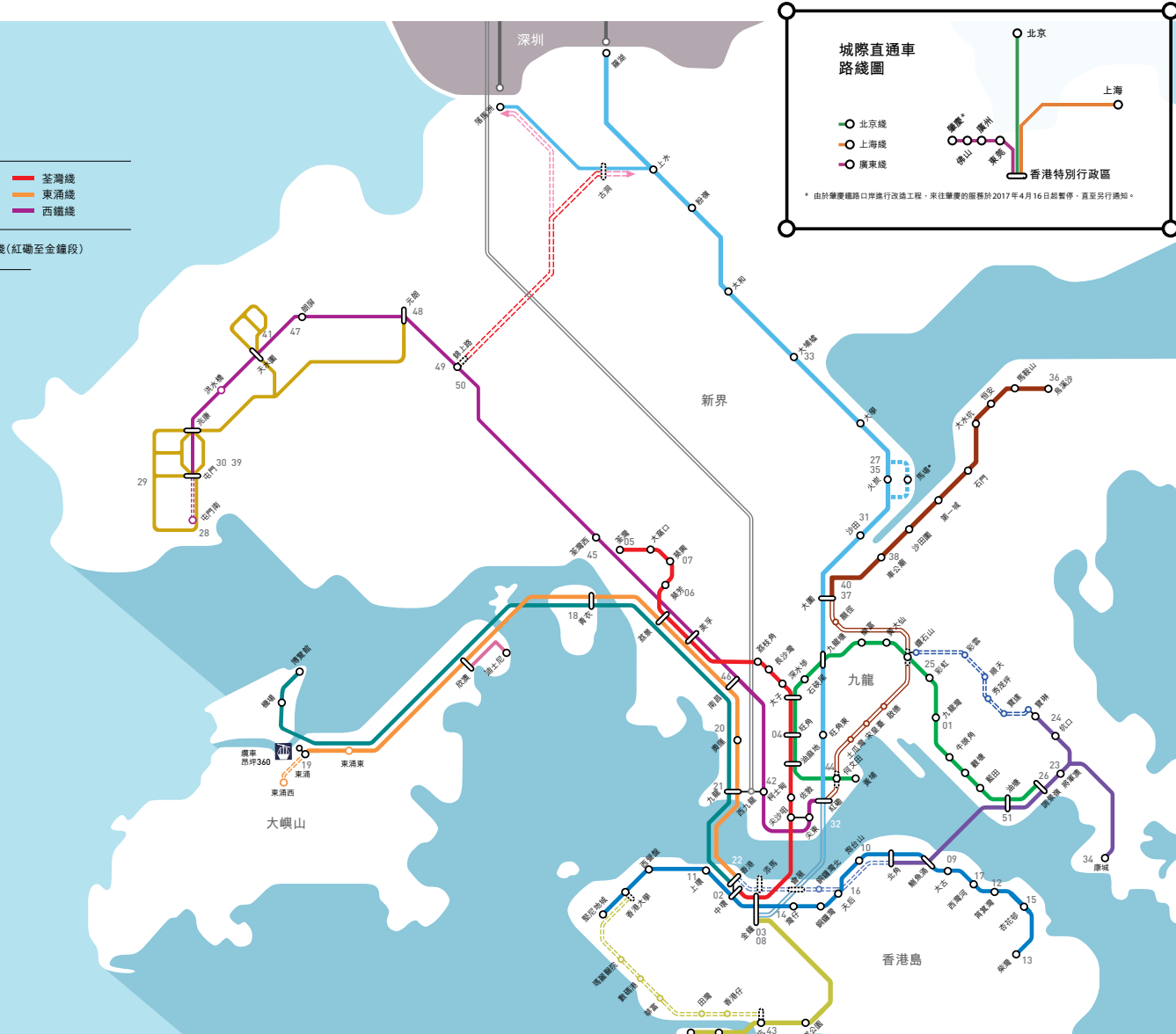
發展中/計劃中的物業

- 34 日出康城物業發展組合
- 40 大圍站
- 41 天樂站
- 43 黃竹坑站物業發展組合
- 44 何文田站物業發展組合
- 51 油塘酒風大樓

西鐵綫物業發展

(作為九廣鐵路公司相關附屬公司代理)

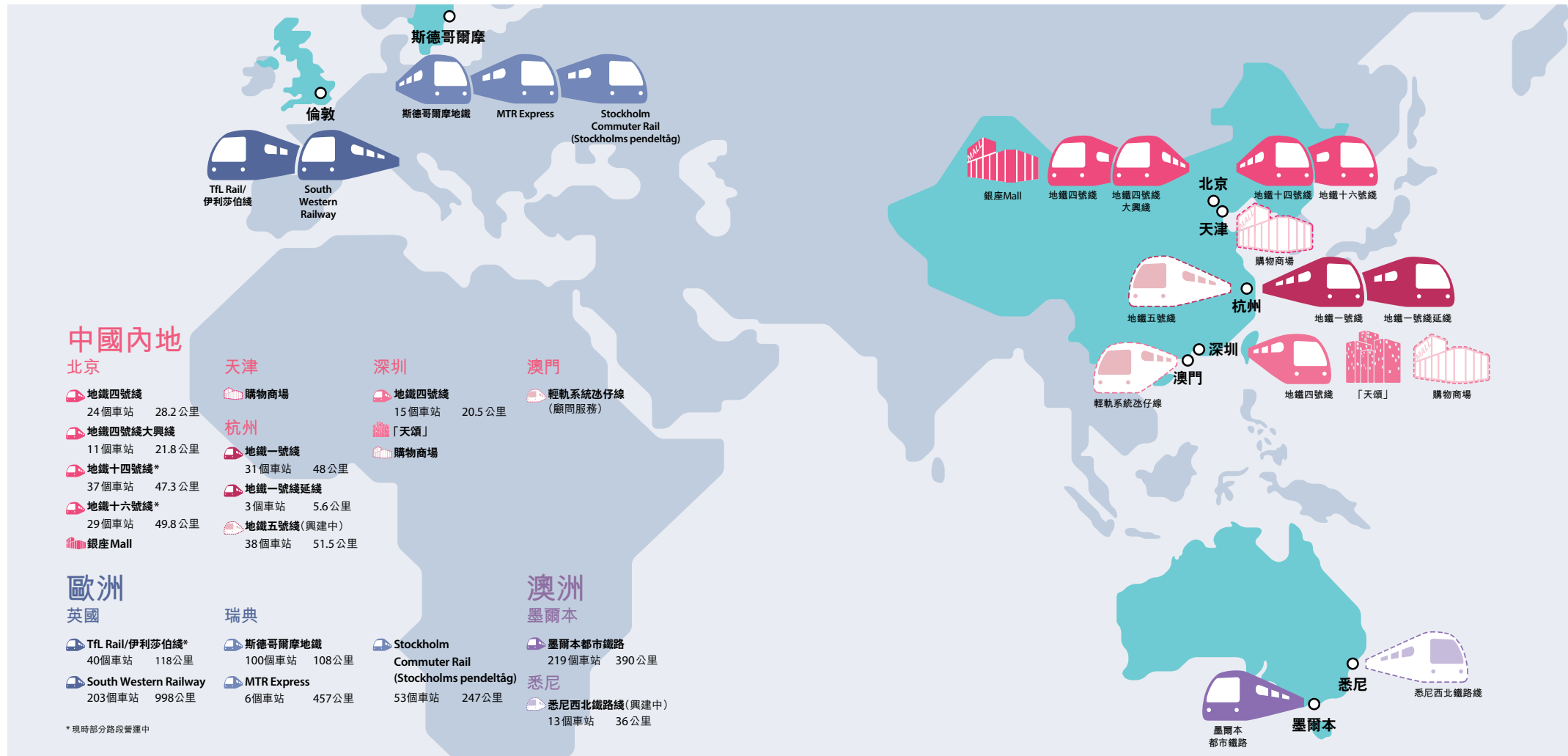
- 39 瓏門
- 45 海之戀/海之戀·愛炫美/全·城匯/柏傲灣/環宇海灣
- 46 匯豐
- 47 朗屏8號/朗屏站(南)
- 48 元朗站
- 49 錦上路站物業發展組合
- 50 八鄉維修中心



除了地圖概述的業務外，我們亦經營車站商務、物業投資、鐵路相關的顧問服務、昂坪纜車及昂坪360主題市集，以及「八達通」智能卡支付系統。

我們的附屬公司及聯營公司在海外從事鐵路系統的建設、營運及維修保養工作，並提供各類相關的服務。我們在中國內地亦參與出租商舖，並提供屋苑管理服務和物業發展等。請參閱我們的年報，了解我們在中國內地、澳洲、瑞典及英國業務的進一步詳情。

中國內地及國際業務概覽



請參閱關於本報告，了解本報告的匯報範圍。

港鐵學院

在我們的鐵路和相關商業業務之外，港鐵亦致力培育下一代的鐵路專才，不僅為著我們本身的營運，亦為全球鐵路行業維持頂尖的技术和能力。

港鐵學院在2016年成立，旨在為香港市民及中國內地和海外鐵路行業，提供鐵路管理人員及專業人士的課程。透過培訓人才、培育專家和行政人員，港鐵學院將為促進香港和全球鐵路行業的服務和卓越營運作出貢獻。請瀏覽[此處](#)，查閱港鐵學院的最新資訊。

來自17個國家，超過100名行政人員參加了港鐵學院舉辦的企業及專題課程，提高他們的知識以追求卓越營運。為推廣鐵路行業，以及誘發香港年青一代對鐵路行業的熱誠和好奇心，港鐵學院支持開辦及發展「鐵路學」應用學習課程並提供支援。該課程是首個納入香港中學文憑考試的鐵路相關應用學習課程，並將於2018/2019中學學年首次推出。

在港鐵的支持下，Metro Trains Melbourne的Metro Academy亦為公眾提供深入了解墨爾本都市鐵路和鐵路營運的機會。請瀏覽[此處](#)，查閱培訓機會的最新資訊。

可持續的財政能力

鑑於我們核心業務的資本密集性質，鐵路公司傳統上難以獲得經營及拓展業務所需的融資。我們依靠可持續和穩定的融資渠道，包括票務收益，透過不斷的資本投資，為業務進行維修及提升工程，繼續為顧客提供優質服務。

香港客運業務的票價

票價是港鐵穩定和可持續的主要收入來源之一，確保我們能作出龐大的資本投資，配合維修、更換和提升公司資產的需要，長遠繼續為顧客提供他們期望的服務水平。港鐵深明乘客對我們服務的依賴，並了解部分乘客群對票價調整十分敏感，尤其是低收入人士或居住在偏遠地區的人士。我們的服務是否符合市民負擔能力對我們非常重要，故此我們會繼續針對特定的乘客群提供恆常及限時的推廣優惠。

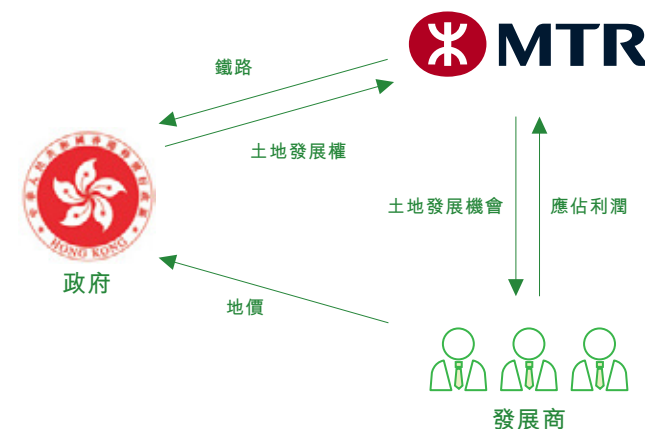
票價調整機制由港鐵於2007年與政府訂立，並獲小股東通過，目的是達致公平、客觀和具透明度的適時票價調整。根據我們的營運協議，票價調整機制計劃每五年檢討一次。在2016年3月，我們接獲政府發出的要求，於2016年4月達成協議，提前一年對票價調整機制進行檢討，並於2017年3月公布檢討結果。在現行計算票價調整機制方程式保持不變的基礎上，公司推出惠及所有乘客的新安排，同時確保港鐵具有可持續的財政能力，繼續為乘客提供安全可靠及效率卓越的鐵路服務。

了解更多有關港鐵與香港特區政府共同檢討票價調整機制的詳細結果，可按[此處](#)。

鐵路加物業

我們的「鐵路加物業」模式，為40年前我們興建及營運首條鐵路綫提供資金，對我們為市民提供可靠及優質鐵路服務擔當重要角色。政府向我們批出鐵路沿綫的土地發展權，在支付相關的地價後，讓我們透過投資興建物業等資產產生利潤，再將所得資金投入支持鐵路營運，以彌補興建新鐵路綫時的資金差額。

香港的「鐵路加物業」模式



註：模式經過簡化，只用以闡釋「鐵路加物業」模式的一般架構。實際的落實方式可能有異。

已創造及已分配的經濟價值

下述的增值及分配圖表，闡述了我們為顧客提供運輸、物業和其他服務所創造的經濟價值，並如何將之分配予持份者 — 供應商、僱員、貸款者、股東、政府以至廣大市民。

綠色債券

我們於2016年訂立港鐵綠色債券框架，有助把港鐵的環境、社會及公司管治納入融資決策過程中。該框架符合國際資本市場協會制定的綠色債券原則之核心元素，為發行綠色債券、集資用途及匯報詳情提供指引。了解關於我們的綠色債券框架及發行綠色債券的更多資訊，請參閱綠色債券報告。發行綠色債券有助我們開拓全新且增長迅速的債券投資者基礎群組，擴闊我們的資金來源，令其更多元化，並提供與傳統債券同樣具有成本效益的資金，為「鐵路2.0」下的一系列綠色服務和網絡提升項目提供所需資金。

註：

- 1 未計及2,300萬港元的員工薪酬。
- 2 不包括與香港鐵路系統維修有關的21.04億港元員工薪酬及予以資本化作為資產的11.91億港元員工薪酬。
- 3 以簡便為由，經營成本包括利息收入及應佔聯營公司及合營公司利潤或虧損，並已扣除非控股權益應佔利潤。不包括與香港鐵路系統維修有關的16.78億港元經營成本。
- 4 不包括予以資本化作為資產的3.73億港元利息開支。
- 5 代表本期稅項，不包括遞延稅項。
- 6 代表年內已付普通股息。不包括根據高鐵香港段協議所支付的130億港元第二期，即最後一期特別股息（97.56億港元予香港特區政府財政司長法團及32.53億港元予其他股東）。
- 7 包括捐贈、贊助及其他社區參與貢獻（包含向2017年2月10日發生的縱火事件之傷者捐出的680萬港元），並不包括26.72億港元恆常車費優惠及推廣和2,400萬港元實物捐贈。
- 8 為已保留經濟價值用以再投資創造未來經濟價值。其代表年內已保留公司股東應佔基本業務利潤（未計及折舊、攤銷及遞延稅項），並已計及已分配予公司的持份者及投放於香港鐵路系統的資產維修、更新及提升的金額，但未包括根據高鐵香港段協議所支付的130億港元第二期，即最後一期特別股息。

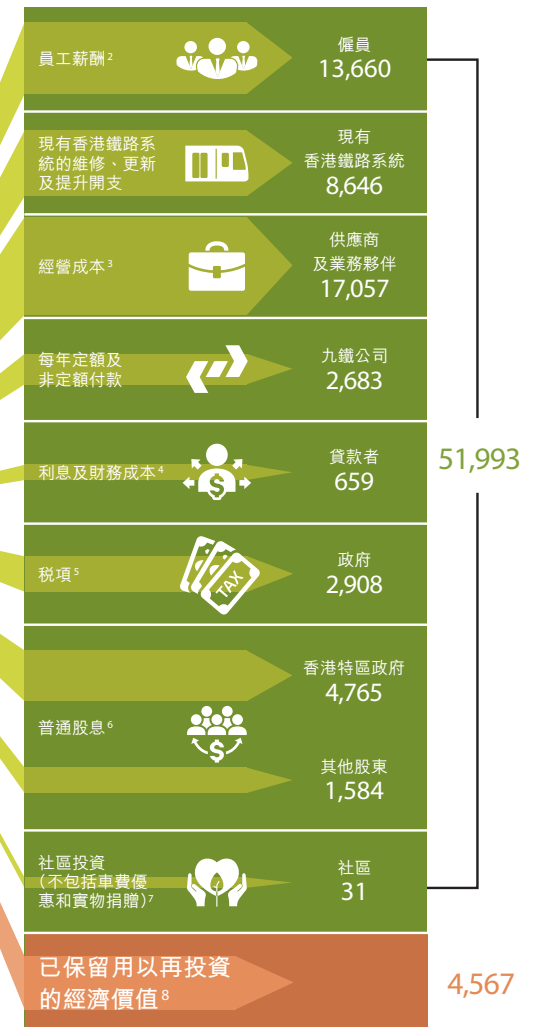
2017年增值及分配圖表(百萬港元)

已創造經濟價值



總額：56,560

已分配經濟價值



總額：56,560

請參閱我們的年報，了解有關我們財務摘要的進一步詳情。

公司管治

透過董事局及執行委員會的成員攜手合作，確保港鐵得到完善管理，以符合所有持份者的利益。董事局在制定公司的策略願景和方向後，便責成執行委員會成員制定和落實所需政策和制度，以推動港鐵的持續發展，並為香港及海外社區發展作出貢獻。請參閱我們年報中的[公司管治報告](#)，了解有關我們公司管治方針及架構的更多詳情。

請按下方連結，了解我們董事局的更多詳情：

[《董事局多元化政策》](#)

[董事局多元化數據](#)

[董事局委員會的職權範圍](#)

公司繼續在香港以外的中國內地、澳洲、瑞典及英國拓展業務。我們的管治框架，訂明公司有責任為個別的附屬公司及聯營公司制訂各自的管治框架。透過此架構，港鐵雖然可對附屬公司及聯營公司進行一定程度的監控及監察，但我們亦會要求他們採用適合其業務性質和當地情況的管理實務和政策。此方式確保我們的海外業務，可就重要問題定期諮詢及告知公司。我們的附屬公司及聯營公司，每年均須向公司匯報已遵守的管理實務和管治架構。

港鐵的可持續發展管治

董事局

董事局是我們的最高管治機構。在主席領導下，董事局專注於公司的整體策略、政策及公司管治。作為良好公司管治的重要部分，董事局成立合共六個董事局委員會，以監督不同範疇的公司事務。

執行委員會

董事局授權執行委員會管理公司的日常事務。該委員會由行政總裁領導，由執行總監會的所有成員組成。

企業責任委員會

匯報對象： 董事局

主席： 董事局主席

會議次數： 每年兩次

成員： 一名非執行董事(為董事局主席)，四名獨立非執行董事，三名執行總監會成員，包括行政總裁、人力資源總監及公司事務總監。

企業責任策導委員會

企業責任策導委員會就企業責任和可持續發展提供意見，並向公司內所有部門傳遞相關措施。

匯報對象： 執行委員會

主席： 公司事務總監

會議次數： 每年三次

成員： 個別總監會成員及各主要業務單位的高級管理人員。

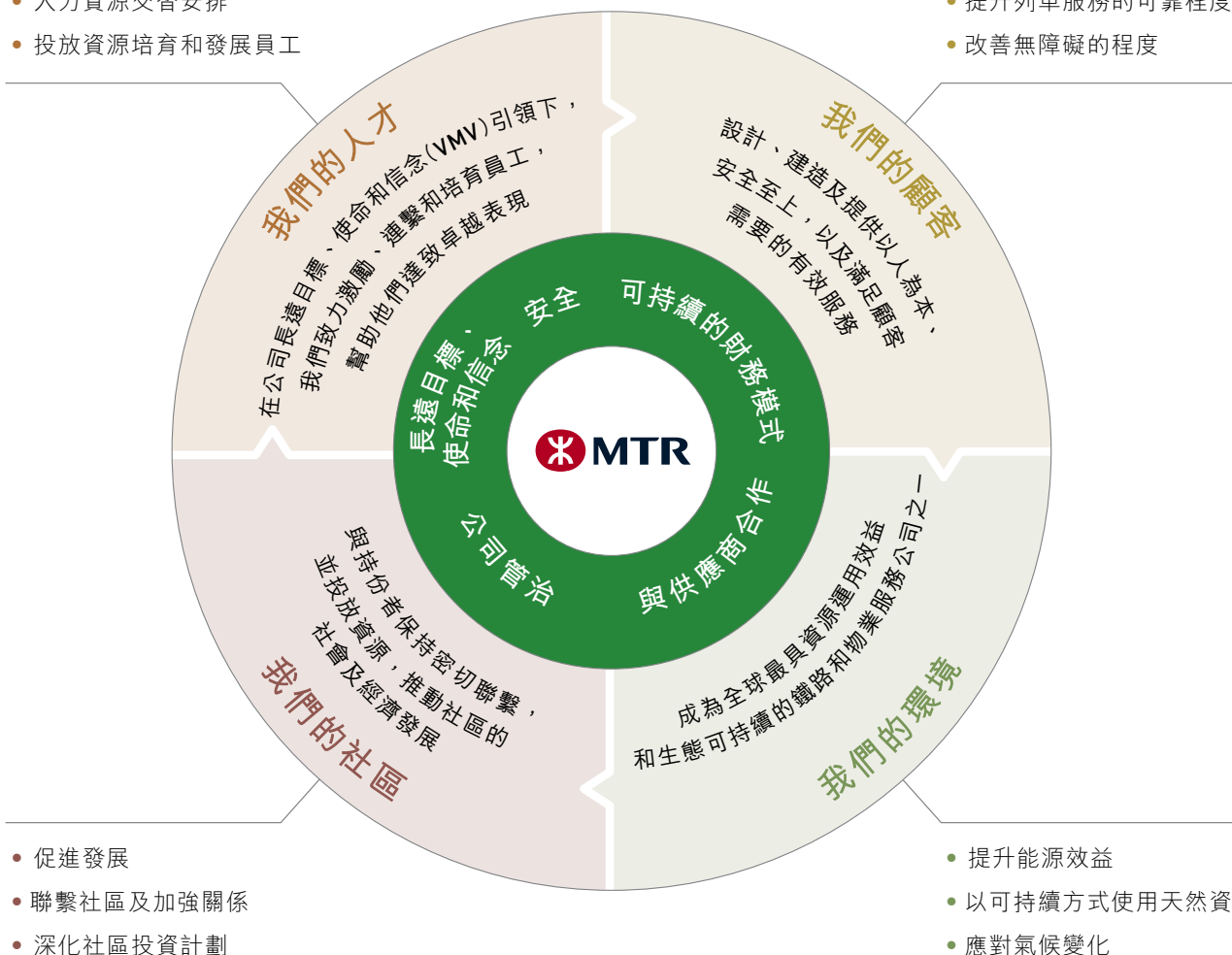
企業責任政策

2017年，我們進一步完善企業責任政策，與公司在社會和環境影響方面的重要範疇相呼應。該政策為我們制定和落實可持續發展舉措提供指引，最終目標是讓我們繼續成為一間對社會作出貢獻的負責任企業。我們深明，我們的業務和服務與所服務的市民和社區的生活息息相關。對我們而言，企業責任是在可持續的財務模式支持下，安全及負責任地營運各項業務，並就發展業務所在的社區積極作出貢獻。

推動社區的社會及經濟發展、提升市民的生活質素，並促進居住和營商環境的蓬勃發展

- 加強企業文化
- 人力資源交替安排
- 投放資源培育和發展員工

- 以乘客的需要作為設計和規劃的核心
- 提升列車服務的可靠程度
- 改善無障礙的程度



公司政策

公司的企業責任管理方針包括多項公司政策，特別是涵蓋被視為對持份者最重要及/或需要跨部門廣泛協調的事宜。

請參閱下列政策和聲明以了解更多：

[企業責任政策](#)

[安全政策](#)

[舉報政策](#)

[綠色採購政策](#)

[氣候變化聲明](#)

[生物多樣性政策](#)

[奴役和販賣人口聲明](#)

獎項和外部約章

在報告年度，我們榮獲多個獎項，包括入選《財富》2017年「改變世界」企業50強的公司，印證了我們的員工在建設和維持強大的可持續發展管理文化而付出的努力。請按[此處](#)了解更多詳情。

我們支持由外部機構制定的約章、原則及措施，並參與各個協會及倡議組織。請按[此處](#)下載清單。

公平與道德企業

為恪守最高的商業道德標準，並以尊重公平、公正和誠信為原則，於公司所有業務地區營運，公司會定期檢討及更新《工作操守指引》，以確保制定適用的道德業務實務及行為，且符合公司和法規的要求。指引加強了持份者對我們的信任，與公司的「長遠目標、使命和信念」互相呼應。我們定期對指引進行檢討，並已於2018年五月份向所有員工公布更新版本。請按[此處](#)查閱最新版本《工作操守指引》。

作為一間秉持高道德標準的企業，所有員工必須遵守於公司所有業務營運地區的反貪污賄賂的法規，我們對任何形式的賄賂或貪污行為，採取零容忍的政策。我們根據《工作操守指引》，以及有關防止賄賂及非法收受/提供利益、利益衝突等的內部政策，訂立公司的信念及期望員工應恪守的道德行為。公司為新員工舉辦入職課程，並邀請廉政公署定期舉辦講座，以提高員工的商業道德意識。

公司制定了舉報政策，以支持我們在道德行為方面的方針。這政策提供針對公司在財政、法律或聲譽上構成或可能構成重大不利影響的欺詐、不道德、違反法律法規的行為，進行秘密舉報的多個渠道。我們鼓勵並協助舉報者申訴不滿，毋需害怕遭受報復。我們的舉報政策適用於全體員工，以及與公司有業務往來的任何人士，包括顧客、業務夥伴及供應商。

所有接獲有關行為不當的舉報個案，會以最緊急、保密及受尊重的安排處理。舉報委員會由內部審核主管擔任主席，成員包括法律及歐洲業務總監和人力資源總監等。2017年，舉報委員會評估了142宗個案，並評定其中118宗不符合「舉報」的定義。其餘24宗舉報個案中，已完成跟進調查包括：1宗情況屬實、3宗部分屬實及8宗無法得到證實的個案。截至2017年12月31日，餘下12宗個案仍在調查中。管理層就已證實及部分屬實的個案採取適當的跟進行動，包括採取紀律處分。

風險管理

我們將可持續發展融入我們的風險管理，有助妥善監控業務。我們的企業風險管理架構支持公司的日常運作，提供簡單而有效的管理程序，辨識和檢討各業務單位中的風險，並定出資源分配的優先次序，管理可能出現的風險。管理層亦可藉此清晰掌握公司所面對的重大風險，並據此支援決策和項目執行，以達致最佳的業務表現。企業風險委員會、執行委員會和風險委員會按季檢討公司的企業風險組合，並就新興風險集思廣益，以確保掌握重大的風險。

請參閱公司年報，當中詳述我們識別及評估公司風險(包括可持續發展風險)的方式，以及現時所管理的重大風險。請按[此處](#)了解我們風險管理系統及流程的詳情。風險委員會的職權範圍可在[此處](#)瀏覽。

負責任地營運



作為在世界各地連繫及建設社區的集體運輸營運商和物業服務公司，負責任地營運是我們所有營運業務的核心。我們牢記此原則，積極主動地開展活動和舉措，以安全、環保和對社會負責的方式營運我們的服務。我們致力提供安全可靠的鐵路和物業服務，提高營運效率，減少資源消耗，提供優質服務以滿足顧客需求，並促進可持續供應鏈。

安全



我們每周為香港約576萬名乘客及香港以外地區的649萬名乘客提供可靠舒適的旅程，故此安全是公司的首要目標。我們的高級管理層不斷強調安全的重要性，以身作則，將堅守不移的「安全第一」植根於港鐵的基因中——向顧客、員工、承辦商和合法進入港鐵設施內的任何人士傳遞關愛和安全的訊息，確保將這種文化注入我們的所有業務中。



-5.5%

2017年在香港須呈報事故數目*



0

2017年香港顧客死亡人數



-5%

在香港涉及車門的
相關意外事故

*與2016年數字比較

管理方針

「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安全責任。

我們制定了「公司安全策略計劃」，以加強基本的安全意識，有效管理所有業務範圍的安全情況，以支援公司在全球迅速增長及擴展的業務。為掌握最新趨勢及不斷更新安全實務，我們每四年對「公司安全策略計劃」進行檢討和更新。我們最新的「2017年至2020年公司安全策略計劃」概述了公司的安全願景、安全目標和策略重點，以在公司業務所在的每個地方傳達安全訊息，推動改善安全的工作。

2017年至2020年公司安全策略計劃

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. 有計劃地按年減少發生受傷事故
- G4. 在公司所有業務範疇，成為全球安全表現最佳者之一
- G5. 在公司策略重點所在的每個地方，成為當地最安全的公共交通工具

策略重點

- S1. 由上而下及由下而上進一步推動「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. 提高公司的安全標準和有關指引
- 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

公司行之有效的「公司安全管理模式」包括八大核心元素，提供適用於業務擴展和應付各種安全挑戰高效而完善的系統。我們為每個核心元素制定適切的安全管理流程，有效監察公司各項業務的安全表現及實現持續改善。



1. 組織及管理問責性

公司安全管理委員會由技術工程總監擔任主席，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及公司安全策略計劃的執行情況，並進行檢討及審核，以推動持續改進安全表現。

公司安全管理架構



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。

2. 持份者管理

持份者管理有助我們與持份者就安全實務和表現進行雙向溝通。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，學習和進步。

我們還密切監察工地團隊，定期與他們保持聯繫，確保他們在所有建築工地維持高度的安全標準。有關詳情，請參閱員工及承辦商安全以及與承辦商合作。

3. 能力管理

公司制定能力管理模型，有系統地檢討及確定對我們員工的能力要求，確保員工具備安全工作和管理風險的能力。我們亦評估承辦商的能力，作為甄選承辦商的部分準則。

此外，公司的「人的因素計劃」旨在於不論是定期重複多次進行相同動作的正常情況下，還是在員工必須迅速正確作出反應的緊急情況下，都能提高員工的安全和服務表現。我們在公司不同的營運範疇推廣「手指確認程序」（即員工用手指指出並大聲宣讀將採取的行動），以有效減少人為疏忽。

4. 標準和程序

除了我們的「公司安全政策」外，安全規則、程序和工作指引等其他安全文件，為員工提供安全指引，並確保管理相關風險。這些文件是按需要編製，定期進行檢討，並可供所有員工隨時查閱。

我們為顧客、公眾、員工和承辦商訂立安全目標，並全年定期監察公司安全表現的達標情況。以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目標，當中考慮實際表現、新的安全挑戰，以及安全改進措施。

5. 安全文化

安全領袖培訓課程有助培養我們的安全文化，促進管理層制定有效而實用的安全管理計劃。因此，我們要求所有管理人員必須參加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及提升本身的安全知識。截至2017年底，超過2,170位管理人員已完成上述培訓課程。

我們建立了有效的安全文化，鼓勵向相關團隊主動匯報安全隱患，並透過港鐵內的各種平台和渠道，定期交流全球各地員工的最佳實務。車務處執行的安全匯報制度，採用多種溝通途徑，包括利用異常警報手機應用程式 AAAiSPOTit 等方法，讓工作人員能夠即時匯報列車操作時遇到的安全問題和潛在安全隱患，以便迅速而有效地得到適當的處理。

除手機應用程式外，我們還善用公司網站，向所有員工傳遞安全訊息。我們亦在 mtrconnects 網站設立了安全網頁，方便所有香港及海外員工瀏覽與安全相關的知識和資料。我們還設立了「安全專業員聯網」，建立涵蓋香港及以外地區的附屬公司和聯營公司的通訊網絡，以促進公司內安全管理和良好實務的分享。



我們除了關注本身的業務外，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） — 一個全球網絡，聯繫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，與其他運輸服務營辦商交流知識。
- 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。

請參閱 **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。

6. 資產管理

為確保遵守規則及妥善識別和緩解安全風險，公司有系統地管理及持續改進資本資產。為符合公司高水平的安全和服務質素，車務處已獲取 ISO 55001 資產管理系統。該系統設有一套程序，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。另外，它還涉及評估營運安全影響，並確保我們為所有營運業務提供一個安全的系統。

7. 審核和系統保證

為確保安全管理系統所制定的計劃，能夠以有效的方式達致預期目標，我們制定架構完善的審核計劃，確保有效執行安全管理流程，並識別需要持續改進的地方。公司在適當的情況下會採用這套完善的系統保證程序，以確保妥善考慮及繼續管理安全風險。舉例說，我們設有一套已採用超過 20 年的安全系統保證程序，用於設計、建造和調試新鐵路線。尤其是，我們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，以緩解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及設計，以及進行現場審核和驗證工作。我們還委託獨立安全評核機構，檢討公司關鍵安全系統的制定過程是否適當和有效，為系統的安全提供額外的保證。

8. 風險管理

作為一間每天為數以百萬計顧客提供服務，並將社區連繫的公司，管理我們的安全風險是首要任務。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。

我們還與政府部門緊密合作，制定企業傳染病業務延續性計劃和企業危機管理計劃等緊急應變計劃，以有效地迅速應對公共衛生問題、突發事件和危機。我們會因應需要，定期檢討、調整風險管理和監控措施及訂立處理的優先次序。

顧客安全

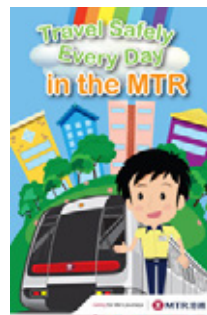
乘客安全表現

對於2017年2月10日晚上繁忙時段在車廂發生的一宗縱火事件，我們深感悲痛。事故發生期間，列車車長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，職員立即疏散列車上的乘客，並協助處理傷者，車站內的顧客按照車站職員指示，迅速及有秩序地疏散。

我們立即成立了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，並查找可改善之處，進一步加強公司在緊急情況下的應變能力。委員會確認了同事們對事件已作出堅定、迅速、高效並有序的处理及反應，並與警方和消防處作出恰當的配合。確保每一趟旅程安全舒適是我們的首要責任。委員會已於2017年4月向政府提交檢討報告。請[按此處](#) 查閱報告的行政摘要。

為加強安全風險管理及提高公眾的消防安全意識，我們於2017年推出了多項措施，包括：

- ☑ 增加與警方及消防處聯合演習的次數，由過往每年12次增加至2017年超過15次；
- ☑ 在車站和列車上增置手提滅火筒，並在擺放的位置加裝更顯眼的標示；
- ☑ 在月台提供滅火毯供職員使用；
- ☑ 我們推出「日日安全搭港鐵」安全活動，透過一系列全新宣傳海報和鐵路安全短片，傳遞重要的鐵路和消防安全訊息，提醒顧客不可攜帶任何危險品進入港鐵範圍，並講解緊急事故應變程序。



委員會亦建議了一些中長期的鐵路安全措施。舉例說，我們計劃於2023年底前，在所有重鐵列車車廂內裝配閉路電視，以助改善乘客安全及加強我們在緊急情況下的應變措施。

在香港乘客及公眾需要住院的受傷事故



在香港乘客及公眾安全 — 致命事故



在香港顧客需要住院的受傷事故宗數(每1億次計乘客車程)

	2016	2017
重鐵		
目標	9.48	9.29
表現	8.39	7.30
輕鐵		
目標	13.66	13.66
表現	14.55	9.52
巴士		
目標	6.88	6.88
表現	6.29	9.44

顧客需要住院的受傷事故宗數(每100萬次計乘客車程)

	深圳市軌道交通4號綫	墨爾本都市鐵路	斯德哥爾摩地鐵	MTR Pendeltågen	TfL Rail/ 伊利莎伯綫
目標	1.47	2.00	1.35	1.35	2.80
表現	1.12	0.76	1.08	0.75	3.03

Customer Safety Initiatives

港鐵鐵路網絡共有約1,000條扶手電梯，我們繼續努力盡量減低對顧客安全構成的風險。2017年8月，我們展開第二浪的「日日安全搭港鐵」活動，提醒顧客在使用扶手電梯時要提高警覺，避免站近梯級邊緣，攜帶嬰兒車時應使用升降機，以及不要在扶手電梯上使用手提電話。我們亦在港鐵的策略性車站，派駐穿著紅色制服的安全大使，提醒顧客乘搭扶手電梯時的安全貼士，及派發印有相關訊息的迷你桌上遊戲。

預防自殺

根據內部收集的統計數字，港鐵於2017年共錄得8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，我們繼續與撒瑪利亞防止自殺會合作，於指定的東鐵綫車站設立情緒急救站。我們亦於重要車站，派駐預防自殺小組及預防自殺巡察隊。

此外，為加強乘客在月台上的安全，以及防止他人擅自進入鐵路軌道，港鐵將為沙田至中環綫(沙中綫)項目的東鐵綫及馬鞍山綫月台，進行改善工程。除了這兩條綫外，其他所有港鐵路綫已配備月台幕門。截至2017年年底，我們已為馬鞍山綫沿綫九個車站，完成安裝自動月台幕門工程。港鐵將繼續為東鐵綫安裝自動月台幕門，為乘客提供安全愉快的旅程。詳情請參閱「我們的顧客」。

輕鐵及港鐵巴士車隊安全

我們的巴士和輕鐵服務與其他道路使用者共用路面，道路安全因而成為這些車輛的主要關注事項。為加強市民乘搭輕鐵及港鐵巴士時的道路安全意識，港鐵聯同香港警務處新界北總區交通部、道路安全議會及香港交通安全隊(新界北總區)，舉行香港警務處新界北總區交通部「專注駕駛推展禮」暨「輕鐵及港鐵巴士道路安全運動」。有關活動詳情，請參閱有關新聞稿。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。

管理及投資物業

物業處亦高度重視顧客、居民及公眾人士在港鐵旗下管理及投資物業中的人身安全及舒適度。我們繼續盡一切努力消除管理及投資物業的潛在安全隱患，同時提高住戶和租戶的安全意識。舉例說，我們定期為餐飲租戶進行消防安全審核，確保他們遵守所有適用法律，並改進工作實務，以盡量減少火警危險。2017年，我們共進行了395次消防安全審核。我們亦檢查商場租戶商舖內的電子設備，以減低經由電子設備引致火警的安全隱患。

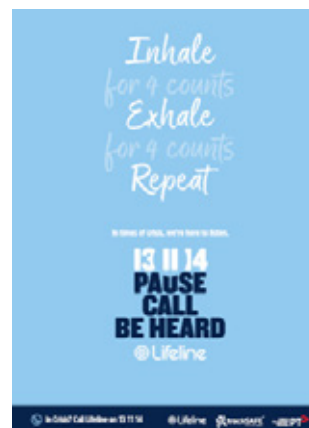
我們亦為租戶安排消防安全培訓課程，以加強他們的消防安全知識，並定期檢查我們旗下屋苑和商場內所有緊急逃生通道，確保它們暢通無阻，而防煙門則適當地關閉。我們在旗下屋苑和商場還會定期進行緊急演習，以提高安全認識，讓我們的顧客、租戶和居民熟習在緊急情況下的疏散路綫。

社區的安全意識

除了我們正在推行的安全措施外，我們也認識到社區的支持與合作，對確保鐵路系統的安全至關重要。因此，我們定期與社區夥伴溝通聯繫，提高他們的安全意識，及推廣乘坐港鐵時的安全與禮貌行為。舉例說，公司於2017年香港書展期間舉辦了多項活動，向兒童推廣安全及有禮好行為，包括上演深受歡迎的互動舞台劇《港鐵X香港話劇團：鐵路安全的達人—魔王再臨》，以及人稱「基哥」的港鐵車務營運總管李聖基到場為小朋友講故事。此外，我們支持樂在棋中社會企業有限公司於書展期間設置攤位，讓市民透過一系列有趣的攤位遊戲，測試自己對鐵路安全和防火意識方面的知識，並於展覽期間推出新版「港鐵沿途有禮」桌上遊戲。相關收益將支持樂在棋中在香港舉辦青少年發展項目。

Metro Trains Melbourne 的創傷管理指導委員會

今年，墨爾本都市鐵路的創傷管理指導委員會獲維多利亞州政府撥款，推行包括為員工提出防止自殺的培訓，在自殺熱點加裝圍欄及標語以及提供生命輔導服務的聯繫電話號碼等項目。車站內已張貼活動的海報，鼓勵有需要人士採取行動，聯絡生命熱線。



全球各地的安全意識措施

「童學職業範」計劃

深圳港鐵4號綫(龍華綫)推出「童學職業範」計劃，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。



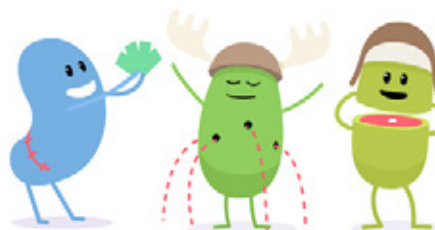
「但爸爸，你不能這樣做！」斯德哥爾摩兒童安全活動

乘搭鐵路是斯德哥爾摩日常生活的重要部分。我們每年都會舉辦「小安全獎」(Little Safety Award)，鼓勵學童學習如何安全有禮地乘搭列車。2017年，我們的安全宣傳活動主題是「但爸爸，你不能這樣做！」(But Dad, You Cannot Do That!)，讓學童告訴家人如何安全地乘搭鐵路列車。請瀏覽MTR Nordic網站，了解安全活動詳情。



墨爾本「蠢蠢的死法」(Dumb Ways to Die)

Metro Trains Melbourne 推出安全宣傳活動「蠢蠢的死法」(Dumb Ways to Die)，向公眾推廣鐵路安全。該安全宣傳活動全球錄得超過2億次的網上瀏覽人次，遊戲局數更高達50億。因著這宣傳活動非常成功，美國科羅拉多州丹佛市區域交通區更開創先河，首次獲授權使用這項安全宣傳活動，向廣大市民推廣安全教育。



員工及承辦商安全

建築工地的安全表現

我們致力維護員工和承辦商的安全。儘管我們竭盡所能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，但2017年仍不幸發生了涉及一名員工及兩名承辦商員工的致命事故，我們對此深表遺憾。於2017年9月12日，LOHAS P5接獲一宗由高空墮下的死亡意外事故報告。由於一個吊起位於平台用於臨時覆蓋入口的傾斜竹製平台的電線吊索螺栓鬆脫，一名正在進行金屬工序的承辦商工人不慎由平台墮下地面。該平台並非工作台，我們已就事件進行現場調查，並將意外所得教訓與其他項目分享，避免同類事件再次發生。另一宗造成承辦商工人死亡的意外事故，涉及工人在小蠔灣車廠金屬工作平台上進行改善工程時，由高空墮下。我們隨即成立調查小組，查明意外原因，並提出意見避免再次發生同類事件。

	2016	2017
員工安全 — 死亡	0	1
承辦商安全 — 死亡	1	2

員工損失工時的工傷事故

我們繼續致力改善員工的工作環境，並在所有業務中秉承安全文化。與2016年相比，我們於2017年的員工損失工時工傷事故有所改善，物業處員工的損失工時工傷事故則與去年相若。港鐵透過各種舉措，不斷致力提升員工的安全意識，例如舉辦「安全專業人士社區論壇」(Safety Professionals' Community Forum)和叉車操作安全比賽(Forklift Truck Operation Safety Competition)，以及每年6月舉行的大型活動「公司安全月」。「公司安全月」包括舉辦一系列活動，例如網上安全問答比賽、工地安全參觀活動、安全論壇和研討會，加強員工對「安全第一」原則的認識和安全知識。

在香港每100,000工時員工損失工時工傷事故

	2016	2017
公司支援部門	0.09	0.06
車務處	0.47	0.42
工程處	0.25	0.20
物業處	0.09	0.09

在MTM，我們透過提供更好的設備，協助員工履行職務，務求不斷提升員工的工作安全和效率。MTM更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。MTM又設立「MetroSafe熱線」，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，我們還開發了一套TrackSAFE創傷管理架構，幫助僱員及其家屬在經歷創傷事故後恢復精神健康。

承辦商須呈報的意外

2017年，公司大部分分處的須呈報意外發生率均錄得輕微改善。我們持續開展安全活動，不斷努力提升承辦商的安全意識。我們亦定期審查與工作有關的風險，並對高風險活動進行評估，以保障承辦商的安全。

在我們的投資物業方面，今年承辦商須呈報的意外事故共有十宗，其中有4宗的成因涉及我們控制範圍以外的外在因素，包括交通意外及人為破壞。

在香港承辦商每100,000工時須呈報意外發生率

	2016	2017
公司支援部門	0.22	0.21
營運鐵路	0.16	0.18
項目建造 — 鐵路拓展項目	0.49	0.32
項目建造 — 網絡改進項目	不適用	0.22
物業發展及投資項目	0.03	0.03
投資物業	0.05	0.26
物業管理	0.12	0.18

職業安全健康大獎

我們喜獲職業安全健康局、勞工處、機電工程署及香港物業管理公司協會主辦的最佳職業安全健康大獎，表彰我們在職業健康與安全方面的努力。

承辦商安全措施

我們與承辦商攜手合作，秉持最高的安全水平，並在我們的項目工地向所有工人傳遞安全訊息，協助承辦商掌握最新的行業安全趨勢，確保他們與港鐵的安全原則一致。有關詳情，請參閱與承辦商合作。

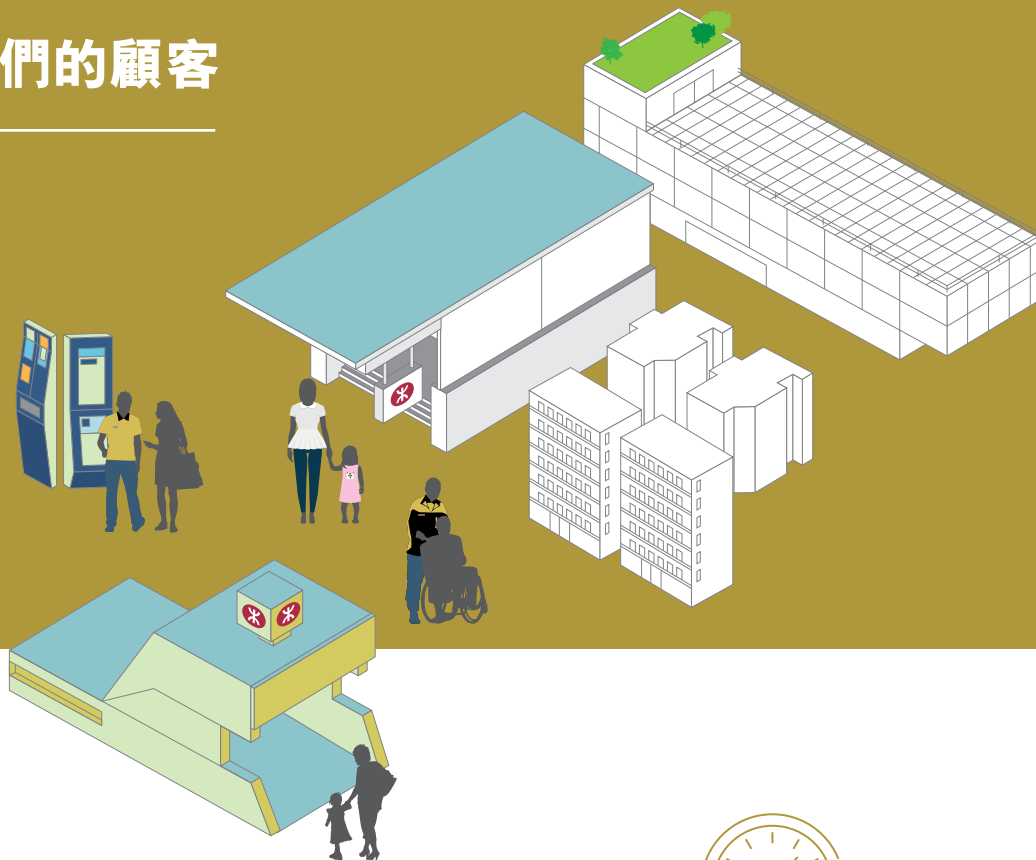
安全推廣活動及安全計劃

為提高承辦商的安全及健康水平，我們在香港舉辦各種推廣活動，以提高他們對安全與健康的認識。我們還透過培訓活動、舉辦一系列採用多種語言的工地推廣活動、現場指導及各種溝通措施，與承辦商工人直接聯繫。2017年已進行的安全推廣活動包括：

- 舉辦安全創新會議及展覽，推廣採用創新的方式及工程控制，達至更高的安全標準
- 舉辦安全領導論壇，促進承辦商秉持港鐵「安全第一」的理念
- 「高危重點範圍」活動旨在加強工程控制，以去除與高空及電力工作相關的隱患
- 「護手」工作鼓勵使用機械輔助設施或工具，減低手部和手指因直接接觸物件而造成傷害的風險
- 舉辦安全之「道」活動，加強地盤整理，提供安全及合適的通道
- 拍攝安全短片，協助承辦商向工人宣傳安全資訊
- 重安全 不後悔活動，對員工的風險取態發揮正面影響
- 疲勞管理的教材，為員工及承辦商提供達致工作與生活平衡的指引

2018年，我們的推廣活動將繼續針對建築工地常見的高空及電力工作安全，以及改善工地整潔及採用工程控制的方法，避免人手操作此等主要造成工地意外的工作。

我們的顧客



鐵路營運方面，我們於全球各地的周日載客量超過1,200萬人次。我們綜合發展物業與鐵路服務，因此無論顧客是早上上班或在晚上的娛樂休閒活動，我們都有機會與他們接觸。我們深明我們的服務對許多人具有深遠影響，因此我們致力提供優質高效的服務及良好的客戶體驗，讓旅程更加舒適便捷，使我們的物業租戶稱心滿意。

有關更詳細的列車顧客統計數字，包括鐵路網絡需求水平，以及乘客總數及平均人數，請參閱我們的2017年報。



99.9%
在香港乘客車程準時程度



20個
在香港的轉綫車站
提供哺乳間



超過\$26億港元
於2017年提供的恆常優惠
及推廣金額

管理方針

我們與政府訂立的營運協議，詳細列明我們的營運牌照條件。為力臻卓越服務，我們的內部指標均符合甚至超越有關協議條款。

我們的顧客服務承諾加強我們為顧客提供安全可靠、效率超卓的鐵路服務承諾。顧客服務承諾每年更新一次，並載於顧客網站，告訴乘客我們涵蓋15個表現範疇進取的定量指標，包括列車準時度、服務和設施可靠度、潔淨度及顧客回應，以及上一年的表現。我們的**網站** [☒](#)載有港鐵服務通訊，每季度發布一次表現。

為確保我們長遠能夠繼續履行顧客服務承諾，我們審慎規劃投資項目，以配合維修和提升資產的需要。車務處採用的《資產管理手冊》列明符合最佳實務的資產管理系統規定。我們的內部資產管理系統RailASSURE涵蓋設備管理、工程管理、維護規劃、預算及分析等職能，並已獲得ISO 55001:2014資產管理系統標準的認證。隨著我們的鐵路網絡日趨成熟，預計每年的相關開支將不斷增加。有關我們於報告期內所作投資的更多詳情，請參閱本報告的**資產升級**章節。

除了資產升級外，我們亦致力透過改進現有措施或因應需要制定和實施新措施，從而提升顧客體驗。港鐵於2015年訂立「顧客體驗管理模式」，其中包括全面的旅程描繪活動和定期舉行顧客及用戶小組會議，收集對港鐵措施和顧客需要的意見。顧客體驗拓展組致力提升顧客的全面體驗，深入了解顧客最關注的事宜，並制定計劃不斷提升服務。為進一步確保服務質素，我們的營運鐵路亦已獲得ISO 9001:2015品質管理標準的認證。

事故應變

在服務受阻時，我們已作好迅速應變的準備，為顧客提供適時及準確的服務資訊，並主動提供協助。同時，我們會派出專責團隊盡快恢復鐵路服務的運作。

當列車服務受阻，顧客服務快速應變隊及車站職員會在前線提供協助，及時向乘客提供有關情況，以及列車服務所受影響的資訊，並安排免費接駁巴士接載受影響乘客前往最近的港鐵車站，繼續他們的行程，務求盡量減少延誤。港鐵會立即出動專責團隊，處理服務受阻情況。舉例說，基建維修快速應變隊負責維修鐵路基建、鐵道車輛快速應變隊負責處理列車故障，而基建工程控制中心則透過實時監控系統，整合位於鐵路網絡各車廠的故障報告中心。自2013年底開始，由不同部門的同事義務組成了顧客服務支援隊，經訓練後在事故發生時他們會為前線人員提供額外支援。

列車服務表現

在香港，2017年重鐵網絡列車按照編定班次行走和乘客車程的準時程度，均維持於99.9%的世界級水平，優於在營運協議和公司自訂更為嚴格的顧客服務目標中所列明的表現目標。2017年，公司重鐵和輕鐵網絡因港鐵可控制的因素導致長達31分鐘或以上的延誤，分別有九宗和一宗。我們將繼續盡全力減少延誤的次數，以及減低延誤為乘客帶來的影響。按**此處** [☒](#)查閱2017年香港的營運表現。

根據2016年國際都市鐵路聯會(CoMET)基準比較結果的最新數據，港鐵香港重鐵網絡在大部分指標衡量中的表現，均維持穩定或有所提升。雖然與全球16個城市的17個鐵路系統進行基準比較，港鐵網絡的表現較為理想，但我們仍會繼續尋求進一步改善的機會。

為評估顧客的滿意度，我們定期進行意見調查，結果反映在服務質素指數和票價指數中。請參閱公司**年報**以了解我們的表現詳情。

鐵路營運中的顧客服務

為顧客提供暢順愉快的旅程，是我們的首要目標。我們透過關懷備至的顧客服務和技術方案，從而提升顧客體驗，實現上述目標。

提升顧客體驗

在繁忙時段，我們調配車站助理協助站內乘客，並在主要轉綫車站內協助疏導人流。我們於冬季的繁忙時段在指定車站設立「不適乘客支援點」，為乘客提供所需的特別協助。我們更推出全新制服，確保顧客可輕鬆識別車站內的車站助理。

我們的定期顧客調查計劃，有助我們識別顧客服務的需求，制定日後持續改善的方案，確保乘客在港鐵享有舒適愉快的旅程。

為使乘客享有更安全和舒適愉快的旅程，我們致力向顧客強調良好、安全和有禮行為的重要性。透過於2017年推出「天天開心搭港鐵」禮讓運動，我們繼續宣揚禮貌行為，攜手建立愉快舒適的乘車體驗。此外，港鐵聯同香港電台以「我和你•愛共享」為主題的2017年禮讓運動，鼓勵乘客透過禮讓行為向其他乘客表達關愛，例如讓座予有需要人士，合力締造愉快的港鐵旅程。

我們已採取措施紓緩鐵路網絡若干路綫的擠迫情況，例如可行時加密繁忙時段的列車班次。在節日期間，我們為特定節日加開列車班次及提供通宵列車服務，方便顧客外出與親友歡渡佳節。請瀏覽[此處](#)，查閱有關各鐵路綫的平均列車班次和列車服務時間。

讓顧客掌握最新資訊，是我們以人為本的服務一個重要範疇。我們利用科技加強與顧客的溝通，包括為車站月台安裝新的LCD資訊顯示系統，所有港鐵車站提供免費Wifi服務熱點，在13個策略性車站設置流動裝置充電設施，以及全面的手機應用程式，提供有用和實時資訊，讓顧客享受更個人化的乘搭體驗。2017年，我們在手機應用程式加入新能，例如聊天機器人、快速退出和票價建議等，提供最具成本效益的票價組合詳情。詳細了解我們在[香港的應用程式](#)：

我們致力以數碼科技提升顧客體驗及鐵路服務的努力，今年再度獲得肯定。港鐵於2017年獲International Data Corporation選為「年度香港數位轉型綜合領導者」，及勇奪「亞太區數位轉型綜合領導者大獎」，我們倍感自豪。

深圳質耕服務暖心鑒證

在深圳，我們邀請40名乘客代表參與港鐵(深圳)主辦的「質耕服務暖心鑒證」計劃，讓乘客代表有機會體驗員工的日常工作和職責。乘客代表被分為三個小組，分別為站務、乘務及鐵路保護小組，了解員工背後的工作情況，以及我們對提供優質顧客服務的承諾。



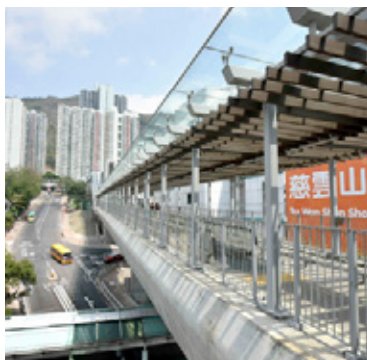
資產升級

港鐵客務中心為鐵路網絡車站內的乘客提供資訊和協助。為了向乘客提供更優質的服務，並為同事們帶來更好的工作環境，客務中心自2010年起採用更完善的全新設計。在部分採用流動客戶服務模式的車站，我們安裝了多功能自助客務機，以便顧客在需要時聯絡控制室的工作人員，提供即時協助。此外，單程售票機將更換為「二合一」售票增值機，為乘客提供一站式的服務亭。港鐵於2017年12月開始推行試驗計劃，將部分售票機升級，以支援流動支付付款，乘客可於指定車站以支付寶、支付寶HK、微信支付或WeChat Pay HK購買單程車票。試驗計劃將於2018年上半年逐步推廣至尖沙咀、尖東和銅鑼灣站。

為確保社會各階層人士(包括長者和殘疾人士)乘搭港鐵時暢通無阻，我們在車站提供超越香港法定要求的無障礙設施。多年來，我們安裝了站外升降機、闊閘機、點字牌、觸覺洗手間標誌和引導徑等設施，幫助有特別需要的人士。此外，我們亦試行免費無障礙接駁服務，協助輪椅乘客更便捷地前往太古城道無障礙的D1出入口。我們還在為**有需要的乘客獻上無盡關懷**中追蹤和網上分享我們實施無障礙設施方面的進展。查閱無障礙設施清單，請參閱我們的顧客網站及港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」。

慈雲山區的行人設施

港鐵沙中綫項目自2015年起進行行人設施改善工程，包括新增行人系統，改善港鐵鑽石山站的步行環境及通道。隨著項目落成啟用，慈雲山區居民不但可享用更方便的無障礙通道來往港鐵鑽石山站，更可輕鬆往返區內各處。了解慈雲山區行人設施改善工程的詳情，請按**此處**。



港鐵不斷進行投資及再投資，以確保我們能夠達致乘客現時和日後對我們日漸提高的期望。2017年，我們斥資超過86億港元對現有網絡進行維護、替換及升級。重點項目如下：

鐵路基建及列車



- 公司正斥資共**60億港元**，購置**93**列更舒適的全新**八卡列車**，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的列車。首列列車已於2018年1月交付到香港，而最後一批列車將於2023年交付。



- 正在建造的餘下**兩個新鐵路項目**，即廣深港高速鐵路香港段及沙田至中環綫，項目竣工後將改善全港各區及與中國內地的交通連繫。



- 新信號系統**能讓我們為顧客提供更頻密的列車服務，**提升整體的載客量**。2017年，我們繼續為指定路綫加裝先進的「通訊為本列車控制」技術，並在非行車時段進行測試，務求將對乘客造成的干擾減至最低。香港鐵路網絡正逐步進行信號更換工程，預計工程將於2026年完成。



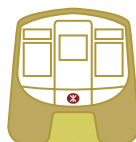
車站及站內設施

- 過去五年，我們為馬鞍山綫進行了一系列的列車提升及改善工程，以及月台加裝工程，從而配合東西走廊以**八卡列車**行走作好準備。2017年底，馬鞍山綫全面以八卡列車行駛，全綫九個車站合共安裝了**720對自動月台閘門**，為乘客提供舒適安全的乘車環境。馬鞍山綫自動月台閘門加裝工程已於2017年12月竣工，較原定目標提前一年完成。



- 2017年12月，我們展開安裝工程，首先更換七個車站及兩個車廠的**29部空調冷卻裝置**，工程預計將於2018年4月完成。

- 西鐵綫現有的**28列七卡列車**正改裝為八卡列車，以提升現有的列車服務，並配合將來東西走廊的新鐵路綫運作。截至2017年12月31日，西鐵綫有**24列已改裝的八卡列車**投入服務，所有列車預計將於2018年年中投入服務。



- 一部新升降機和七部經翻新的扶手電梯**已於2017年投入服務。



- 自2017年12月起，我們在**20個轉綫車站**的職員休息室內**增設了哺乳間**，為有需要的乘客提供更舒適的環境餵哺母乳。

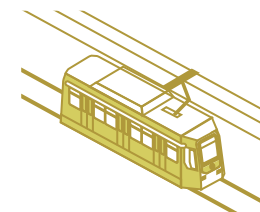
- 在兩個轉綫車站（即調景嶺站及油塘站）的**公共洗手間安裝工程已經開展**，預計將於2019年上半年完工。公司在紅磡站城際直通車離境大堂的範圍內，重新配置男女及無障礙洗手間，以及增設育嬰室的工程，已於2017年完成。



- 我們不斷努力，確保為乘客提供適時及相關資訊。於2017年，我們在觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的車站安裝**新一代乘客資訊顯示屏**的工程，已大致完成。我們亦為機場快綫及巴士上的車載資訊作出改進。

輕鐵

- 首批合共**30輛輕鐵車輛**將於2018年交付到香港，並於2019年至2023年間逐步投入客運服務。



港鐵旗下物業的顧客服務

我們希望顧客在港鐵商場購物時，享有一個舒適愉快的環境。為了讓顧客享有優質的購物體驗，我們提供各類服務，令顧客更感舒適便利。我們更不斷優化和提升商場內的設施，以滿足購物人士的不同需要，例如改善港鐵商場的無障礙設施，並超越現行的法定要求，並在港鐵旗下的所有商場提供哺乳間。此外，我們亦為旗下商場開發手機應用程式，為購物人士提供有關購物和時尚生活的最新資訊。隨著「青衣城」2期於2017年12月落成，社區人士可享用綠化平台及天台花園，提升顧客體驗。

港鐵旗下物業的手機應用程式



港鐵商場

港鐵商場的智能購物平台，提供商店指南及最新推廣優惠。



圓方商場

Elements Mall手機應用程式提供獨家獎賞計劃、即時購物禮遇和最新推廣優惠。

為了向顧客提供前所未有的一站式24小時管理服務，港鐵公司旗下的Premier Plus品牌為高級物業發展項目，包括住宅項目、天璽及國金二期辦公大樓等提供六星級物業管理服務。為體現港鐵力求不斷改進的文化，國金二期已獲得ISO 10002:2014投訴處理管理體系及ISO 22301:2012業務連續性管理體系的認證，為首個港鐵管理物業獲此認證。

2017年，港鐵商場的卓越表現榮獲多個獎項表揚，包括獲《蘋果日報》頒發「十大我最喜愛動MALL王大獎」及「最佳商場服務大獎」、獲《東週刊》頒發「香港服務大獎 — 購物商場」，獲新城財經台頒發「十大香港商場體驗行銷大獎」，並獲《經濟日報》選為「2016年全港10大我最喜愛商場」。

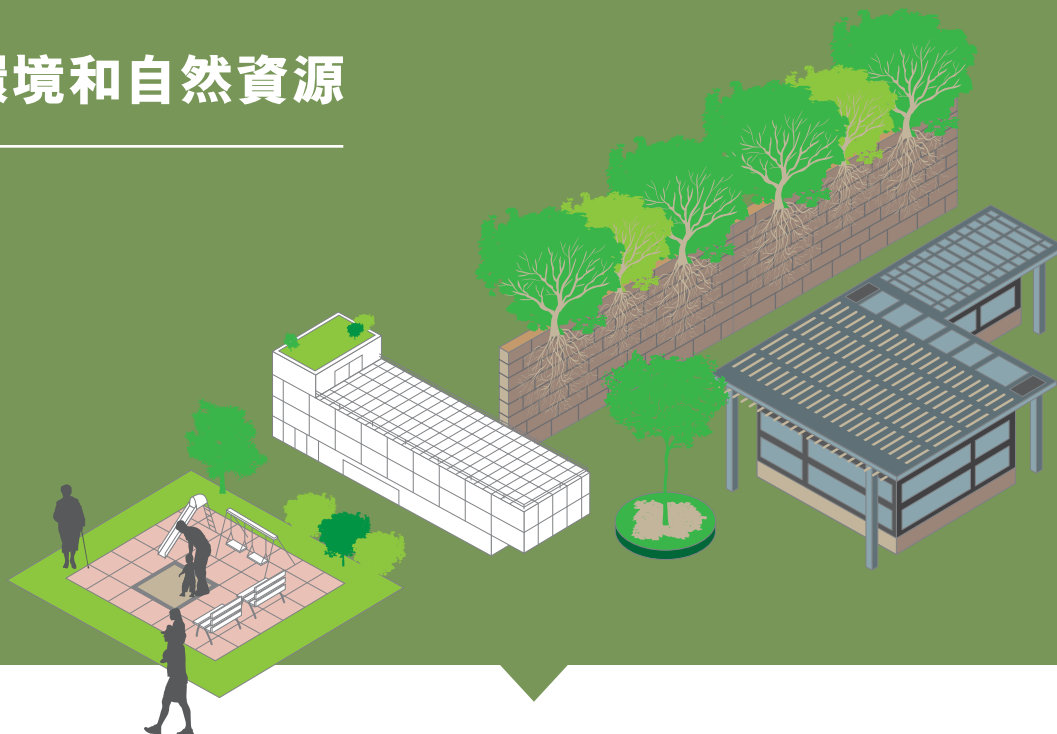
車站商店的客戶服務

截至2017年底，港鐵鐵路網絡旗下共有超過1,416間港鐵商店，匯聚各式商戶，供應食品飲料、便利店、保健美容產品、時裝配飾等不同商品及客運服務，滿足乘客的日常購物需要。為迎合乘客對不同服務的需要，多款自助服務設施現已遍佈鐵路沿綫車站，包括自動櫃員機和自動照相亭。我們的[網站](#)定期更新港鐵商店的詳情及優惠資料。

為了讓港鐵乘客在使用鐵路網絡時享有最大便利，公司參考「優化商戶組合模型」以釐定港鐵商店的租戶組合。該模型根據港鐵商務團隊就每個車站的乘客概況所作評估而制定，並因應顧客需要建立適當的租戶組合。

我們為港鐵商店的新租戶提供支援，包括為首次於車站開店的租戶提供商店設計意見，以及經營和管理指引，並於港鐵網絡免費張貼一次海報，以增加租戶對潛在顧客的曝光率。

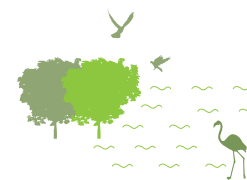
環境和自然資源



隨著全球面對日益嚴峻的環境挑戰，維護健康的生態系統對維持世界各地宜居的繁榮社區至為重要。港鐵擔當積極的角色，提供可持續的集體運輸模式，致力成為全球最有效利用資源及保持生態可持續性的鐵路與物業服務公司之一。我們的目標是減少直接排放、有效利用資源及加強應對氣候變化的能力。



-15.1%
與2008年比較，香港重鐵網絡
每名乘客公里的用電量



自2007年以來，
落馬洲濕地發現了
超過 **260** 種雀鳥



-1.6%
與2016年比較，2017年
香港的溫室氣體排放量

管理方針

港鐵**企業責任政策**訂明我們對保護資源及降低和管理環境影響的總體方針，尤其關注環境保護、氣候變化和生物多樣性。該方針在整個項目周期內，即從構思到建造以至長期營運期間，為港鐵所有業務提供指引。

在香港，我們開展所有項目前，會遵循環境影響評估的法定流程，以提醒我們可能產生的潛在影響，並協助我們避免、減少和緩解這些影響。環境影響評估包括持份者參與，我們透過舉辦諮詢活動邀請公眾參與其中，如有需要亦會邀請專家參與評審。完成評估後，發出的環境許可證會訂明在項目規定年限內適用的條款。過去多年，我們向環境保護署提交多份環評報告，並因應西港島綫、南港島綫(東段)、觀塘綫延綫、高鐵及沙中綫推行多項緩解措施，確保將環境影響減至最低至可接受水平。

在興建新鐵路綫時，我們透過持續環境改善計劃(CEIP)促進我們建造組和環境組的員工，以及顧問、承辦商和相關官員之間的資訊交流。我們亦會就新鐵路工程與環境方面的最新狀況，定期與環保組織溝通。

在建造和營運過程期間，我們透過環境管理系統協助我們識別環境影響和實現持續改善。該環境管理系統乃按照ISO 14001:2015標準而建立，並已獲得認證。

此外，我們的**生物多樣性政策**和**綠色採購政策**已就相關的主要環境範疇，確立詳盡的指導。我們亦發表港鐵**氣候變化聲明**，加強我們對舒緩和適應氣候變化的承諾，以確保公司日後可繼續提供安全可靠、效率超卓的鐵路服務。在行業方面，我們亦支持**UITP氣候領導宣言**，該11項宣言概述氣候變化的影響、我們身體力行的責任，以及對成為氣候領導者的承諾。

環境保護

在企業責任政策的指導下，我們透過實施廣泛的環境管理和監察計劃，從而管理和減少業務對環境的影響。

能源

提供可靠和便利的交通運輸，需要大量由非可再生和可再生燃料產生的電力。作為主要的電力消耗者，港鐵在所有業務中致力實現能源效益。由於購買電力是我們最大的非員工營運成本，因此港鐵視具能源效益的措施為可減少環境影響亦同時可節省成本的契機。

本年度，我們於全球消耗的電力接近3,000億千瓦時。我們大部分的電力耗用是在香港，2017年香港的總用電量為2,023.7億千瓦時，而其他國際業務在2017年的用電量則合共為947.5億千瓦時。

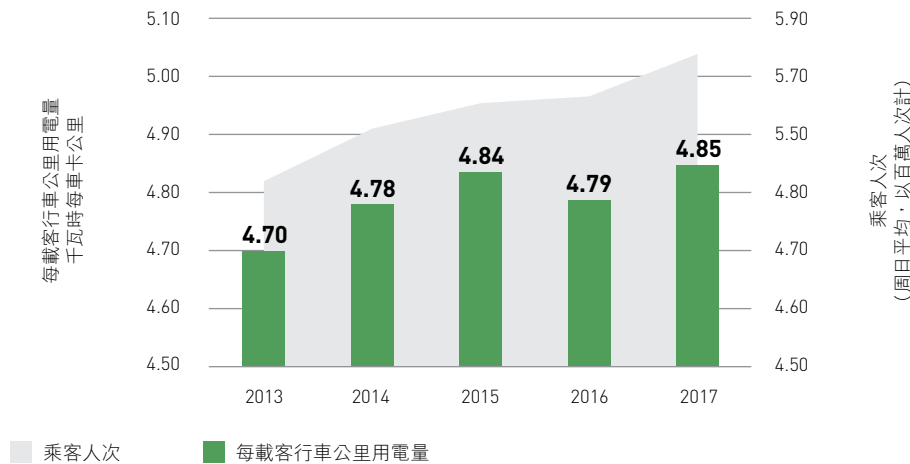
香港的用電量(兆瓦時)

		2015	2016	2017
總量		1,954,893	1,948,421	2,023,667
鐵路營運	總量	1,541,108	1,542,581	1,628,344
	重鐵	1,486,014	1,487,354	1,573,174
	輕鐵及巴士	55,094	55,227	55,170
物業		413,785	405,840	395,323

註：包括我們在擁有和管理的物業中，所能夠控制的能源使用(即不反映租戶的用電量)。

在香港，鐵路車務處及物業部分別佔香港用電量的80.5%及19.5%。港鐵香港的耗電量主要是用於重鐵業務，重鐵網絡不斷擴展，今年南港島綫（東段）和觀塘綫延綫完成並全面通車，加上列車班次加密，導致用電強度輕微上升。

鐵路資產用電效率比例(香港)



重鐵業務用電量(以地方計算)

地點	億千瓦時
香港	1,628.34
深圳市軌道交通4號綫	91.43
墨爾本都市鐵路	460.20
斯德哥爾摩地鐵	169.73
MTR Pendeltågen	183.32
TfL Rail/ 伊利莎伯綫	43.21
總數	2,576.23

物業業務

物業業務方面，我們遵循綠色建築標準，以助管理我們所發展和管理的物業對環境的影響，並要求所有新建項目取得綠建環評(BEAM Plus)或能源與環境設計先鋒評級(LEED)認證。

我們是香港首家參與物業發展，而自願並有系統地實施本地綠色建築標準的公司。我們採取以下措施履行承諾。

達到綠色建築標準

- 要求新建住宅物業發展項目至少達到綠建環評(BEAM Plus)金級認證

支持政府能源效益措施

- 簽署《戶外燈光約章》，於午夜後熄掉不必要的燈具
- 簽署《節能約章》，於夏季自願將港鐵管理範圍的室內溫度維持在攝氏24-26度之間

在公司旗下管理物業採用節能技術

- 在部分住宅樓宇的泵及空調系統安裝變速驅動器
- 為會所範圍的大型戶外玻璃窗貼上隔熱膜
- 在後樓梯及部分住宅樓宇的機械設備層安裝動態傳感器及光學傳感器，控制可調節光暗的燈具
- 廣泛採用較節能的LED燈

在公司旗下管理物業更新設施

- 更新樓宇管理系統，有效管理樓宇操作
- 在會所及辦公大樓，更換中央空調系統的舊風櫃
- 在住宅樓宇入口大堂，將舊空調系統更換為高能源效益的系統
- 在辦公大樓及住宅樓宇，更換中央空調系統的舊水泵
- 在會所及辦公大樓，更換舊冷水機組

推動行為改變

- 與中華電力合作推廣其節能計劃

2013年我們訂立節能目標，要求旗下投資物業組合的能源用量於2023年底前減少12%。截至2017年底，我們香港物業業務的用電量已減少了10%。

2017年，我們的節能措施在中電「綠倍動力」中的「環保節能機構」嘉許計劃中獲得表揚。該計劃是一個跨界別的合作平台，旨在表揚具能源效益和節約能源的機構。港鐵旗下的商場德福廣場榮獲物業管理 — 工商業組別的銅獎，表揚我們在節能方面作出的努力。國際金融中心二期則獲頒綠建環評(鉑金級)認證，表揚其具能源效益的樓宇操作。

我們的車站

在香港，我們的工作重點是在城市炎熱的氣候中，為顧客維持舒適溫度所需的能源需求。

抽氣扇

當戶外溫度低於攝氏22度時，會使用抽氣扇在車站內產生負壓，讓涼快的戶外空氣經過車站入口進入車站，減少整體製冷需求。

幕門

為保留車站內的冷空氣，我們安裝了幕門以減低活塞效應(即運行的列車將車站的冷空氣帶進隧道，而將隧道內的熱空氣帶入車站)，從而減少月台所需的製冷量。

更換空調冷卻裝置

由現在直至2023年，我們會在車站內進行空調冷卻裝置更換計劃，預計可較2017年的耗電量降低30%。

在深圳市軌道交通四號綫，我們非繁忙時段關閉備用的自動扶梯，並在非營運時間關閉車站風扇。在斯德哥爾摩Pendeltågen車站，我們於2017年將所有燈具更換為較具能源效益的LED燈，於全數32個車站的更換工程預計會在2018年初完成。

在倫敦伊利莎伯綫，我們選取了查德威爾希思站(Chadwell Heath station)的月台和行人天橋區域，作為首個大規模試驗使用LED燈具系統的地點。我們亦於最近完成的售票大廳翻新工程和在較小的車站區域進行加裝LED照明的外部工程。有關工程涉及安裝LED燈具、控制設置及控制光度水平，已於2017年12月完成。我們正期待全面了解此低能耗的方案，對我們營運時整體能耗的影響。

鐵路業務

我們的目標是至2020年使重鐵網絡每名乘客公里的用電量與2008年相比降低21%。我們亦在全球的運營中採取了多項額外的措施。

我們深明協調各方工作的需要，故此委派能源管理工作小組探討在重鐵營運的過程中，提升能源效益的措施，當中包括向員工推廣節約能源。為應付不斷上升的乘客量，雖然我們增加了列車班次，而南港島綫(東段)和觀塘綫延綫今年亦已全面通車，但我們透過這些措施，仍可將每名乘客公里的用電量維持在1.26%的輕微升幅。

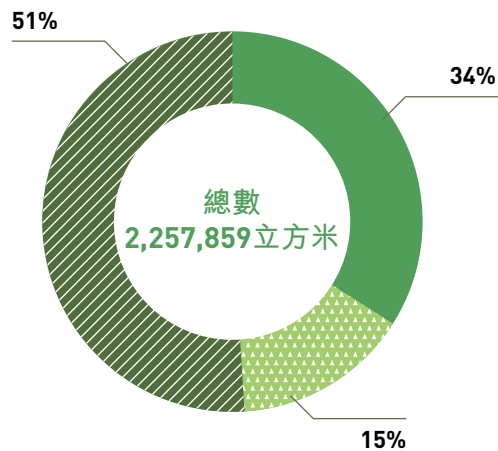
在香港，我們採用列車能源再生制動技術，將列車制動時所產生的動能轉化成電能，回輸供電網絡，並通過架空電力系統供其他列車使用。南港島綫(東段)亦安裝了超級電容器能源儲存設備，以更好地利用列車制動時所額外產生的能量。

在新鐵路綫的採購階段，我們與潛在供應商進行生命周期成本評估，讓我們可盡早採用節能技術，確保從第一階段開始便能提高能源效益。了解更多，請按[此處](#)參閱列車採購流程。

水資源

潔淨水源的供應對我們周圍環境的生機十分重要。我們的持份者表示，水的耗用量和供應量是重要議題，特別是全球水資源短缺已對企業和社區造成影響。我們的用水主要來自市政供水服務，大部分是用於清潔和灌溉植物。為減少用水量，我們已在業務營運中安裝水回收系統和節水裝置。

各營運業務的用水量(香港)



- 管理及投資物業
- 鐵路營運—市政供水
- 鐵路營運—車站冷卻水塔用水

鐵路業務

在鐵路運營中，水主要用於清潔列車、鐵路基建設施和車站。在香港，我們回收清洗列車車廂的污水，供車廠作沖廁用途或再作清洗列車之用。在墨爾本，由於我們在較易發生旱災的地區經營業務，我們非常著重節約用水。我們在車站和車廠利用集水缸收集污水，再將之用於清洗列車。

物業業務

在香港，管理和投資物業的耗水量佔港鐵總用量51%。為解決栽種植物所需的大量用水，「日出康城」安裝了一套中水回用系統，每天可收集並處理高達440,000升水。回收的污水會用於灌溉園林和清潔戶外公共用地。在冬天晚上，我們會用泳池蓋蓋好室內暖水泳池，以減少熱量和池水的流失。我們旗下的商場亦安裝了其他節水裝置，例如雙抽水馬桶和自動水龍頭。

了解更多有關港鐵如何回收水資源的資訊



噪音

由於營運列車和鐵路網絡維修活動所產生的噪音會影響附近民居，故此我們會盡量減低這些噪音。我們透過為鐵路業務採取消減噪音措施，維持鐵路沿綫及車站周邊社區的生活質素。新鐵路綫的建造階段尤其挑戰重重，往往需要因應工地限制和施工困難而訂製合適的隔音間。不斷增加的城市密度和圍繞鐵路建設的新住宅項目也為我們帶來挑戰。2017年內，車務處共接獲174宗與噪音有關的投訴，佔全年接獲與環保有關的投訴之84%。

鐵路業務

我們按乘客意見制定了內部評比指標，以此監察鐵路沿綫及列車內的噪音水平。除了為提高乘客舒適度而採取的多項改進工作外，我們亦不斷作出改善，以緩解列車運行噪音對社區的影響。

在香港，我們建設「鐵路加物業」社區時，會將鐵路和列車所產生的噪音影響一併納入考慮。我們設計的噪音緩解措施，通常會融入周圍環境，南港島綫（東段）便是最新例證。我們在高架橋下栽種樹木，為周圍的隔音罩/隔音屏障增添綠意，令構築物與自然景觀融為一體。



我們於沙中錢近愛民邨的Portal 1A，興建一條全長150米的自然通風隔音罩。此隔音罩是全港首創，糅合隔音、美觀悅目的設計及節能三項優點。由於隔音罩有兩層及頂部為開放式設計，故此不需要加裝機械通風系統仍能符合消防法例的要求。此安排既可免卻操作時的用電及相關成本，亦不會由於操作機械通風系統而產生噪音。雖然建築時間及空間有限，但興建隔音罩時並沒有阻礙東鐵綫的服務。



新鐵路在施工期間，我們已實施多項系統性措施，確保在新鐵路的建造階段均採用一致的消減噪音措施。這些措施包括：

- 委聘獨立聲學顧問評審及建議消減噪音措施
- 按需要推行「建築噪音許可證」的管理計劃
- 建立工作許可證制度，在限制時間內（即星期一至星期六晚上7時至翌晨7時，以及星期日全日與公眾假期）工作時，確保所用的機械符合規格，而使用者亦獲得有關噪音控制的合規訓練
- 為東鐵綫月台加固工程安裝「流動隔音間」

物業業務

在物業建造行業，建造樓宇時會廣泛採用預制組件及模塊組件。預製樓宇建築組件和機電（E & M）配件會在工地現場組裝，有助減少建築工序及噪音滋擾。機電系統的模塊組件可將多項元件組裝為一個操作系統，改善建築效率，同時亦減少噪音及廢物產生。

為加強建造物業時的物流安排及組裝過程，我們在近期的住宅發展項目引入建築信息模型（Building Information Modelling），改善建築管理及各階段的銜接情況，在組裝過程中減少浪費。以模塊建造樓宇並採用建築信息模型作支援，可改善建造流程，減少滋擾及噪音的影響。

空氣質素

由於數以百萬計的乘客和顧客會途經港鐵車站和列車，以及前往港鐵商場，我們尤其注意監察和改善鐵路營運和物業業務中的空氣質素，確保乘客享有健康舒適的旅程，而顧客則可享受輕鬆自在的購物體驗。

鐵路業務

在港鐵的香港業務中，我們根據環境保護署（「環保署」）發出的《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則—鐵路》，主動監測鐵路車站和列車車廂的空氣質素，確保有足夠通風。

物業業務

多年來，港鐵不斷努力為寫字樓和物業的員工和顧客維持良好和健康的室內環境，因而榮獲香港環保署頒發「特別嘉許獎」。



廢物

大量乘客每天途經港鐵車站，並有無數市民前往或居住在我們管理的物業。在經過這些場所時，顧客可能會產生各種廢物，這些廢物均會由港鐵收集。為減少運往堆填區的廢物數量，我們在車站和商場設置清晰標示的回收箱，鼓勵將廢物分類和回收。我們亦在旗下管理物業的所有公共區域採用這種做法。除回收外，我們在鐵路營運和物業業務中，更會促進內部員工改變行為和妥善處理廢物，致力減少資源使用。

鐵路業務

我們採取多種方式管理鐵路業務所產生的不同廢物。



都市固體廢物

為應對香港實施新的廢物管制條例，我們正逐步在指定車站增設更多回收箱，並在2016年安裝指示牌顯示回收箱的位置，以鼓勵顧客使用。同時，為深入了解鐵路業務所收集到的可回收廢物，我們收集並匯報可回收廢物的數據。

在倫敦，MTR Crossrail必須將最少90%收集到的商業廢物回收，而不可將之運往堆填區棄置。為達到此要求，我們依賴廢物收集商將收集到的廢物運往資源回收設施(Material Recovery Facilities)，進行分類、儲存及循環再造。

挖掘物料和建築廢物

在香港，所有新鐵路項目產生的挖掘物料和建築廢物，均須遵守由政府監管的運載記錄制度，以記錄廢物的數量及處理情況，確保適當地處置此類廢物。

我們鼓勵承辦商在建造過程中重用挖掘物料，並回收及減少廢物。我們在所有新鐵路項目的合約中已加入相關條文，例如推行廢物管理計劃(Waste Management Plan)，以列明廢物管理的最佳實務及工地現場的緩解措施。我們亦會定期檢查廢物數據，確保妥善執行廢物管理工作。

廢水

落馬洲站和羅湖站的污水會經由污水處理廠處理後排放，而大埔滘員工宿舍的污水則會排放到沿海水域。除此之外，港鐵在香港的用水均會經過適當處理，並排放至香港特區政府渠務署管理的公用排水渠/污水渠系統。

化學廢物

我們的鐵路營運會產生少量化學廢物，主要包括廢電池和廢潤滑油。港鐵重鐵網絡的車站、車廠和巴士廠均根據香港《廢物處置條例》(第354章)於環保署登記為化學廢物產生者。我們會委任《廢物處置條例》下的持牌化學廢物收集者，妥善收集、運送及處置化學廢物。

物業業務

在我們管理的香港物業中，我們會與業主委員會和業主立案法團攜手合作，向居民推廣廢物分類計劃。在可能情況下，我們與可回收廢物回收商聯繫，為居民舉辦環保參觀活動。我們透過「綠色列車措施」及在旗下管理物業的公共區域設置特別回收箱，收集二手衫、墨盒和CD光碟等物品，以供回收利用或捐贈予慈善機構。在推行玻璃再造磚計劃後，我們更進一步收集廢玻璃瓶改造為可再用的材料。我們亦與環境運動委員會指定的環保團體合作，在我們管理的部分物業舉辦「乾淨廢物回收」工作坊。

為協助減少廚餘，港鐵成為最先簽署加入「惜食香港運動」的機構之一，並成為該運動的督導委員會成員，以支持香港政府和其他持份者珍惜食物、減少廚餘。我們致力以下列方式減少廚餘對環境的影響：

港鐵商場

我們發起港鐵商場減少廚餘運動，鼓勵餐飲業租戶從源頭減少廚餘，並向商場推廣減少廚餘方案。

管理的屋苑

港鐵在管理的屋苑內推出「中央廚餘回收計劃」，並為此舉辦多項不同的宣傳活動，例如節日食物捐贈、舉辦座談會等，以鼓勵居民把剩餘食物捐贈予弱勢社群或利用剩食烹調成其他菜色，從而減少廚餘。我們還為旗下部分的管理屋苑，利用廚餘堆肥機把廚餘變成肥料。

氣候變化

應對氣候變化的能力影響城市長遠的可持續性和繁榮發展。港鐵在不同的城市建立和營運綠色交通網絡，積極紓緩業務帶來的環境影響，並就氣候變化可能對業務造成的不利影響做好準備。同時，我們的可靠服務聯繫各個社區，顧客可自由出行，使城市擁有更穩健的交通基礎設施，更好地應對氣候變化帶來的衝擊。

鑑於鐵路和物業基礎設施的持久性，我們深明氣候變化是一項不斷增加的風險，會造成短、中及長期影響。極端天氣事件(例如更頻繁的強風暴)會增加發生洪水和泥石流等環境問題的可能性，從而可能導致鐵路服務中斷，令員工和社區面臨安全風險，以及對我們的鐵路和物業資產造成損害。氣溫上升引起的中暑情況亦會對港鐵造成額外風險，可能會影響我們的供暖、通風和空調系統，現有的地面鐵路，以及新的鐵路和物業項目。

隨著於2017年1月發表的《香港氣候行動藍圖2030+》報告，港鐵支持政府全力協助中國履行自2016年11月4日起生效的《巴黎協議》，就減少或避免溫室氣體排放履行更大的責任。我們還支持澳洲政府採取的措施，例如2013年維多利亞氣候變化適應計劃(Victorian Climate Change Adaptation Plan)，該計劃重點指出溫度上升對造成叢林大火的頻率和嚴重性的相關風險。

我們正採取各種措施緩解全球溫度上升，包括推廣和提供可靠和環保的運輸方式，**努力提高能源效率**，透過《可持續發展報告》以及CDP氣候變化投資者調查問卷等方法，向持份者匯報進展情況。港鐵亦尋求機會，透過本地及UITP等國際組織共同應對氣候變化問題。

港鐵的**風險管理框架**亦已加入了氣候風險，將直接實體風險和其他間接風險融入公司的策略計劃中，並將相關考量傳達予負責在資產層面識別和管理相關風險的部門，包括鐵路營運、物業發展、投資和設施管理的部門。

我們按照氣候科學家的建議應對氣候變化，採用緩解和適應雙管齊下的措施，減少和管控已識別的風險。

緩解措施

為客運、物業和其他業務購買的電力，是港鐵溫室氣體排放的主要源頭。為進一步了解上述業務造成的影響，我們進行了一次生命周期碳評估試點計劃，並發現營運階段在鐵路項目整個生命周期內排放的溫室氣體比例較高。研究同時顯示，環境控制系統和照明等日常樓宇營運項目，佔樓宇整個生命周期的溫室氣體排放量90%。雖然港鐵消耗大量電力，但電力是直接從當地電力供應商提供，使我們對能源來源和燃料組合可造成的直接影響較小。因此，港鐵著重以**節能**減少溫室氣體排放量，在這方面我們可發揮最大的影響力。

除了節能措施外，香港業務目前在資產替換過程中會評估生命周期成本，包括資本投資、營運資源使用、維護及備件更換。我們還更換了舊接駁巴士車隊，新型巴士符合歐盟第五代巴士標準，提升了車隊的載客能力，並配備節能LED照明裝置及高效能引擎，可減少溫室氣體及其他污染物的排放。新巴士已於2017年底投入服務。有關港鐵能源效益措施的更多資訊，請參閱**能源**。

為使港鐵項目可採用更多環保的材料，我們率先在2015年使用粒化高爐礦渣粉(GGBS)，與傳統水泥相比，粒化高爐礦渣粉的隱含碳降低約67%。

適應措施

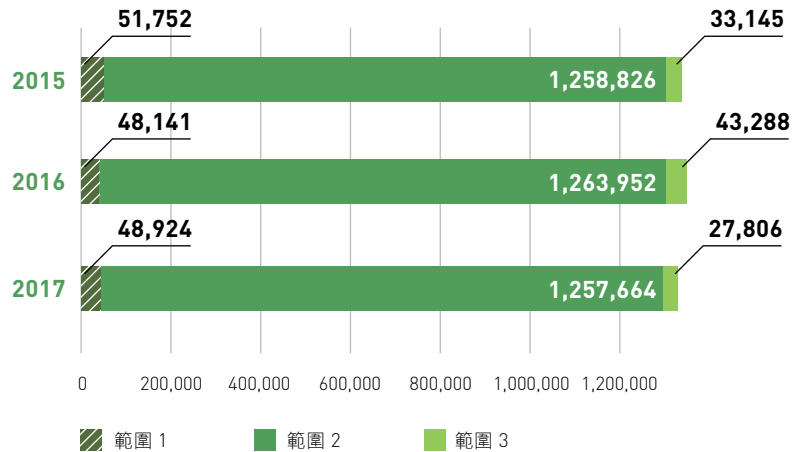
港鐵已為香港及海外設施進行天氣影響評估，並已實施適應措施。舉例說，在確定哪些車站最易受到因暴雨而引起的洪水和泥石流後，我們便在高風險地區加強或加裝防洪措施。

我們還定期進行視察和評估，確保現有的鐵路基建設施在極端天氣情況下保持穩定表現。作為預防措施，車務處在雨季來臨前會檢查車站附近的斜坡，以儘早發現任何脆弱的地區。雨季期間，我們會實施特殊程序及並為前線人員部署特殊設備，以應付強烈颱風、暴雨等極端天氣。我們的顧客服務颱風支援隊繼續提供**颱風期間旅行的安全貼士**，並在颱風期間協助顧客處理事故。物業處亦加強程序的實施工作，同時已採取措施確保有足夠的人力和設備應對嚴重洪災。

在倫敦，MTR Crossrail與負責鐵路維修的Network Rail緊密合作，制定氣候變化適應計劃。與此同時，在澳洲MTM已針對酷熱天氣實施新的規劃和程序措施，以助保障我們的營運表現。目前，我們會實時監察變電站的溫度，讓我們能夠向電氣監控中心迅速發出潛在危險警示。

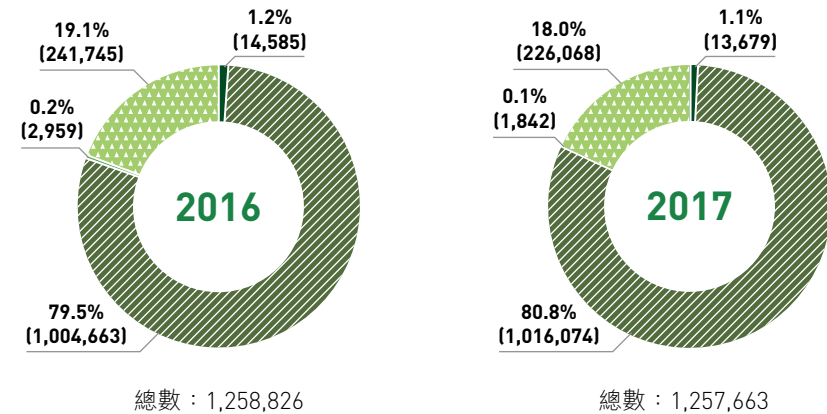
我們的溫室氣體表現

香港的溫室氣體排放總量(公噸二氧化碳當量)



範圍1 公司擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，例如實地燃燒化石燃料所產生的排放。
 範圍2 發電、供熱和製冷或者公司向外部購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。
 範圍3 並非由公司擁有或直接控制，但與公司業務活動有關的來源所產生的溫室氣體排放。

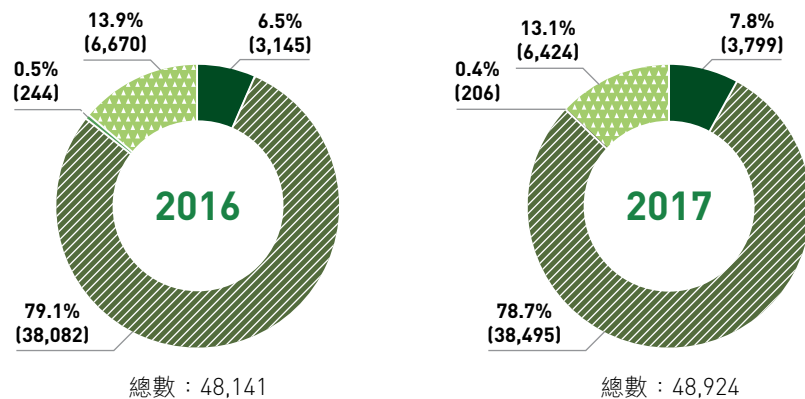
香港的範圍2 排放分類(公噸二氧化碳當量)



■ 公司職能部門及主要辦公大樓
 ▨ 客運業務

■ 網絡拓展
 ▨ 物業及其他業務

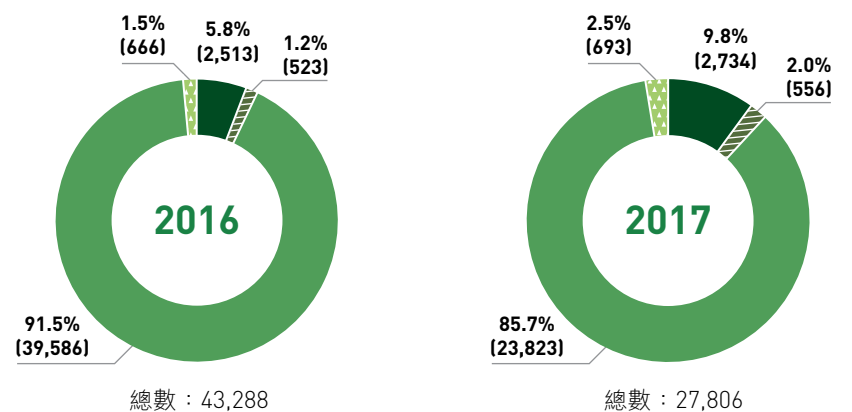
香港的範圍1 排放分類(公噸二氧化碳當量)



■ 公司職能部門及主要辦公大樓
 ▨ 客運業務

■ 網絡拓展
 ▨ 物業及其他業務

香港的範圍3 排放分類(公噸二氧化碳當量)



■ 公司職能部門及主要辦公大樓
 ▨ 客運業務

■ 網絡拓展
 ▨ 物業及其他業務

生物多樣性

宜居城市能夠將都市生活的便利與自然環境融為一體。港鐵透過保護和培育生物多樣性，從而保持社區與自然遺產的聯繫。我們深信，鐵路和物業發展能夠與自然和諧共存。

鐵路業務

在新鐵路項目建造期間，我們致力保護自然環境，對影響自然棲息地的鐵路段及高度生態敏感地區，我們更是格外審慎。

與樹木作伴

樹木是城市的市肺，讓市民能夠呼吸新鮮空氣，並接觸大自然。在香港某些地區，樹木甚至被視為文化遺產。為保護樹木的自然和文化價值，我們在規劃和建造新路綫時會盡量保護樹木，並支持各項加強保護樹木的措施和計劃。

保護樹木一向是我們優先考慮的項目。在港島綫延綫施工階段期間，我們更改了車站位置和鐵路路綫，以保護堅尼地城科士街組成「石牆樹」的榕樹，這些榕樹被認為對鄰近社區和整個香港社會具有獨特的歷史、美學、生態和文化價值。

雖然有時不免要砍伐樹木，但我們會採取緩解措施，透過補種新樹，並小心設計及興建新公園及花園，讓市民在項目完成後可享受宜人環境。

為協助我們進一步改善管理實務，並加深對本港樹木的認識，我們支持由發展局樹木管理辦事處、香港中文大學及一間樹木培植顧問公司主導的研究，利用來自沙中綫沿綫移除樹木所收集的數據，對香港與華南不同樹種的強度進行研究。

自2015年底起，我們便透過增加對鐵路網絡已開通區段沿綫逾33,000株樹木進行大規模樹木勘測的頻率，由每四年一次增至每兩年一次，以降低倒下的樹木影響列車服務的風險。除了採用更嚴格的樹木編碼系統之外，我們還為鐵路網絡沿綫的樹木開發了智能標籤。利用射頻識別技術，可以簡單快速的方式檢索有關樹種、樹木高度及樹木狀況的資訊。這使我們得以監察樹木的健康狀況及更好地照顧樹木，同時在颱風季節保持鐵路網絡的安全。按[此處](#)了解更多使用智能標籤的資訊。

了解有關港鐵樹木保護工作的更多資訊



鳥類唱歌的地方

港鐵對落馬洲濕地的管理工作，便是本地在生物多樣性管理方面的最佳案例。於2002年建造的上水至落馬洲支綫(東鐵綫的一部分)，是《環境影響評估條例》監管下的工程項目。根據該環境影響評估報告建議，有關工程需建造一個32公頃的生態提升區，以減輕落馬洲支綫在建造和營運時，對該生態敏感區的濕地動物所帶來的影響。落馬洲濕地位於新界西北面，自2007年起開始運作，濕地內的沼澤、魚塘和蘆葦區為候鳥提供一個重要的棲息環境，提供受保護的棲息地，以維持生物多樣性。

過去15年來，我們一直與一群專業的環保人士合作管理落馬洲濕地，在保育方面取得重大成功。除了大量瀕危的黑臉琵鷺外，在2017年的繁殖季節，有八個不同品種的100對候鳥在濕地繁衍生息，其中包括被視為本地關注的品種小鸞鷗和灰背棕鳥等禽鳥。自2007年以來，落馬洲濕地發現了超過260種雀鳥，約佔香港有記錄雀鳥品種的一半。濕地內還有不少蜻蜓、爬行動物、哺乳動物和兩棲動物，包括易危品種中華鱉和瀕危品種歐亞水獺。

透過此項目，我們展示了同時可保護生物多樣性和自然遺產的鐵路發展項目，為社區創造持久價值。

了解有關落馬洲濕地的更多資訊



提升生態環境的高速鐵路

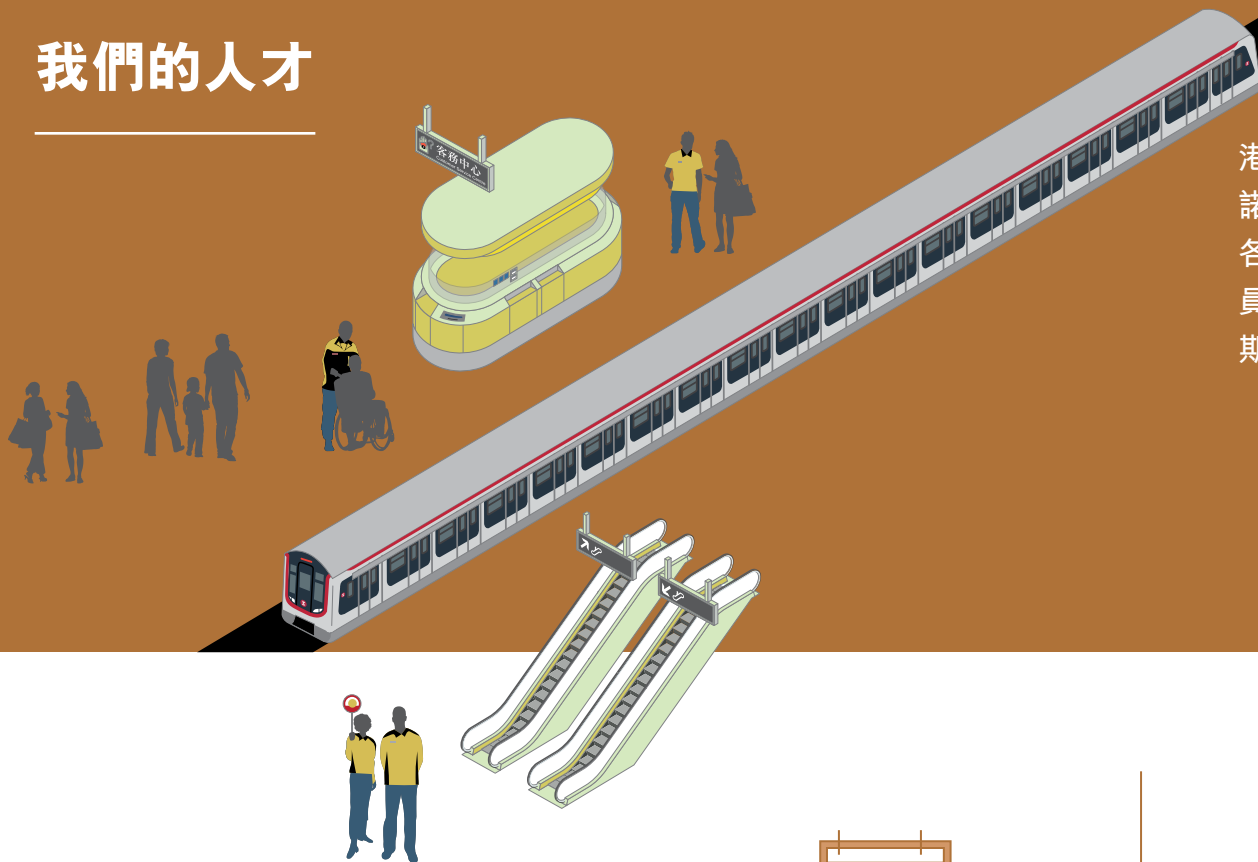
在高鐵的建造工程中，我們將石崗的列車停放處內的明渠擴闊，興建一個2.4公頃的緩解溪流棲息地 (Mitigation Stream Habitat)。該棲息地為野生動物提供適當的河道生境，特別適合小白鷺、池鷺及赤斑曲鉤脈蜻蜓。

我們在該棲息地引入生態友善的設計，以加強河道的生態價值。我們擴闊河道，增加濕地的整體面積，並利用不同的水深，重新創建了與天然河道相若的淺灘排列生境。我們亦小心設計河道的水流力學，以維持全年不斷的水流流經河床。河床則採用天然物料建造，有利水中的野生動物棲息；梯形渠道的河岸改善了水生和陸生野生動物之間的連接，河岸的小斜坡則可吸引池鷺及小白鷺等雀鳥在岸邊涉水覓食。

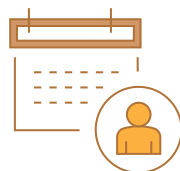
自2017年2月完成棲息地的建造工程後，我們每月均進行生態監測工作，以確定水鳥的踪跡，包括兩種鷺科品種的目標水鳥。棲息地提供不同的環境，包括露天水域、露天河道洪泛平原、草原、蘆葦和竹叢，有助發展成為一個可自給自足的天然河道，支持豐富多樣的野生動物生長。



我們的人才



港鐵盡心盡力的團隊支持我們向顧客和社區履行每項承諾。港鐵建造和維護具抗逆能力的鐵路、軌道、車廠及各類建築物，而確保這些資產每天運作暢順的是我們的員工，他們均以積極的態度達致卓越表現，以滿足顧客的期望。



7.1

每名香港員工的平均培訓日數



4.5%

香港員工自願離職率



超過 **7,800** 場

2017年在香港舉辦的雙向溝通會

管理方針

我們遵循企業責任政策及企業文化制定策略、政策和實務，以營造一個融洽和共融的工作環境，鼓勵多向溝通及共同協作，推動高效創新，以及靈活變通，支持專業及個人發展，並促進全體員工的福祉，維持融洽的員工關係。

以香港的成功作為基礎，我們制定的環球人力資源策略圍繞三大範疇：企業文化發展、人才管理，以及人力資本調派和發展。

- 人力資本調派和發展：**為配合港鐵全球擴張和發展策略的人力資源需要，我們設立了環球人力資源庫並制定環球外派政策，以促進全球的人力資源調配，並在全球各地辦事處提供一致的員工調派條款。我們為大約200名香港員工提供機會，讓他們體驗海外全職或出差工作。在這些工作中，我們鼓勵員工與海外同事進行知識交流，從而實現最佳實務和專業知識的跨地區轉移和本地化。
- 人才管理：**我們是按業務需要制定內部的人才管理策略。我們會發掘和培養有才能的員工，建立企業人才庫，以配合業務及繼任人選的需要。我們會根據每位候選人的情況制定個人的發展計劃，提供多元化的發展機會，包括崗位輪調，委派以項目為基礎的任務，以及擔綱不同的職能。
- 企業文化發展：**為確保公司的整體人力資源策略及全球倡議會按獨特的當地情況進行檢討並有效實施，各樞紐的人力資源部門會定期舉行聯席會議。這有助為港鐵確定合適的候選人，以及在所有業務中維護和加強公司文化及工作環境時，保持各樞紐預期的一致性。



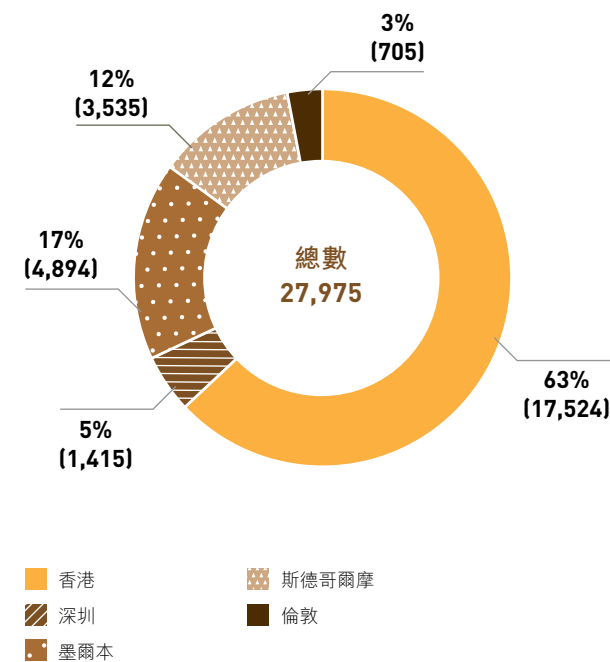
我們對指定期進行檢討和更新，確保指引的適用性並符合公司和法規的要求。2015年，我們

我們的《工作操守指引》(指引)強調持份者對我們的信任，要求各階層員工恪守高水平的商業道德和誠信標準。指引訂明公司的道德實務要求、理念和價值，規管員工行為以達致公司的商業目標。所有員工必須閱讀、了解及遵守指引要求。

我們對指引定期進行檢討和更新，確保指引的適用性並符合公司和法規的要求。2015年，我們

對指引進行了一次全面檢討，隨後會定期檢討指引內容，並於2018年5月份向所有員工公布更新版本。我們會透過研討會及強制性電腦培訓課程等教育計劃，提升員工的意識及加強他們對在職場應用指引原則的了解。

按地方劃分的全職僱員



員工協商流程

與員工建立互信、健康、穩定及和諧的關係至關重要。除了遵守在我們營運地方有關集體談判和保障加入工會免受歧視所適用的法律責任之外，我們還與員工進行積極及公開的對話，以維繫勇於承擔、充滿熱誠和緊密聯繫的員工隊伍。

公司於2016年11月成功進行首次全球性員工投入度調查，回覆率高達94%。我們隨後在企業及部門層面展開跟進行動，並與員工溝通，以回應員工意見。在香港，我們推行溝通、改變管理、表現管理及嘉許等企業措施，獲員工積極參與及反饋意見。

在香港，我們的兩級員工協商機制在員工和管理層之間維繫有建設性和公開的對話。



為進一步加強員工與管理層之間的溝通，我們定期與七個工會舉行會議。除上述機制外，我們還制定了其他的員工溝通渠道，其中包括「增進員工溝通計劃」。在該計劃下，我們於2017年共舉行了逾7,800場雙向的溝通會。該計劃近期進行重組，進一步加強傳遞公司訊息的有效性。

在斯德哥爾摩，MTR亦致力透過2013年推出的「Our Joint Journey」計劃，促進所有員工之間的公開對話，並於2017年第一季將計劃拓展至MTR Pendeltågen。團隊管理人員會領導我們就核心價值、策略和目標展開對話，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他們對公司長遠目標的承諾。

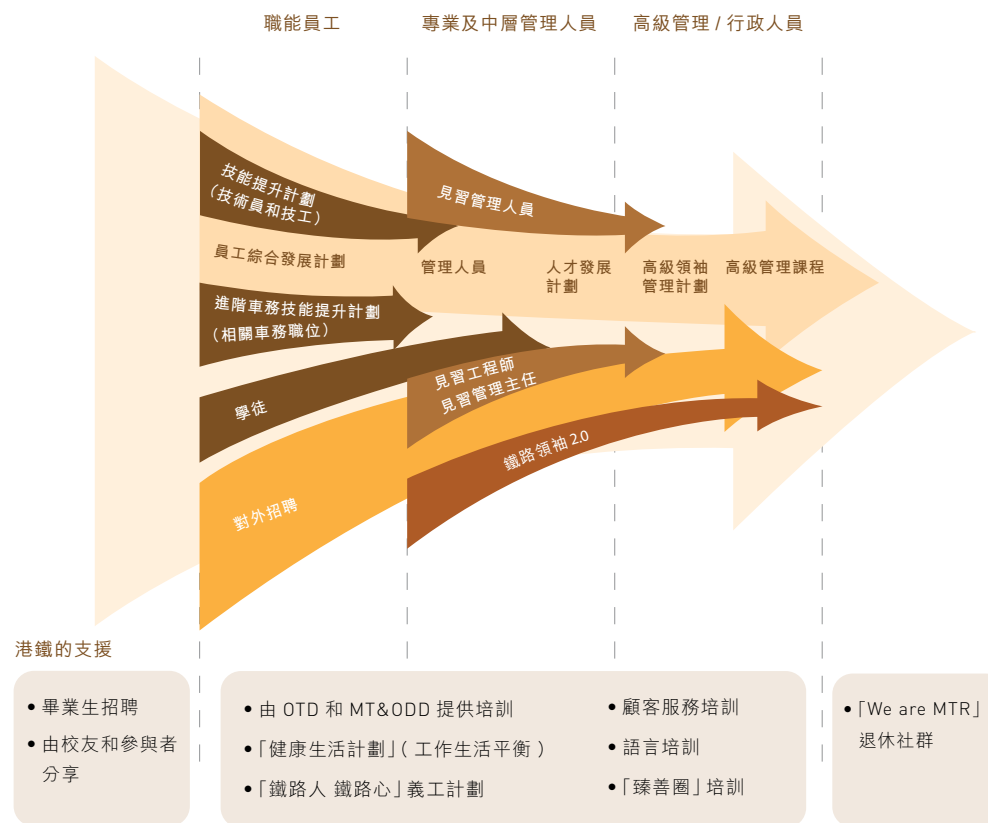
招聘

為確保香港、中國內地、澳洲、瑞典及英國的所有員工均會共同維護我們的價值觀及企業文化，我們力求招聘有正確態度的合適人才。全球各地的港鐵員工都擁有共同特徵，例如追求卓越和持續改善、以積極態度應付挑戰、致力為客戶提供關懷備至的服務，以及不斷尋求學習和發展機會。

招聘

專業及中層管理人員

退休



港鐵各業務部門為合適人才提供不同的事業發展機會。

2017年可持續發展報告

2017年，我們獲Randstad Group選為「香港最具吸引力僱主」，二度榮登榜首，證明我們的招聘策略行之有效。我們亦在人力資源雜誌舉辦的「2017年人力資源亞洲招聘獎」(Human Resources Asia Recruitment Awards 2017)中榮獲五個獎項，其中包括「最佳招聘網站」和「最佳招聘評估方法」銀獎，以及「最佳畢業生招聘」、「最佳入職體驗」和「年度最佳內部招聘團隊」銅獎。

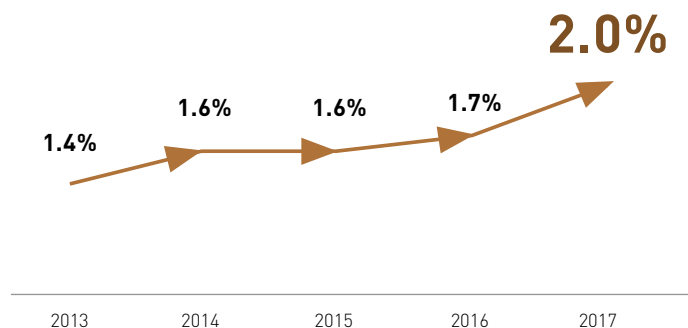
平等機會

港鐵致力提供一個開放和支持性的工作場所，沒有任何基於性別、性傾向、殘疾、年齡、種族、民族或人種、家庭崗位，或其他受法律保障的個人特徵而作出的歧視行為。我們只按能力、經驗、技能和資歷，客觀評估潛在和在職員工。

除了不歧視政策外，我們還關注特定的弱勢群體，以提供額外的職業援助。

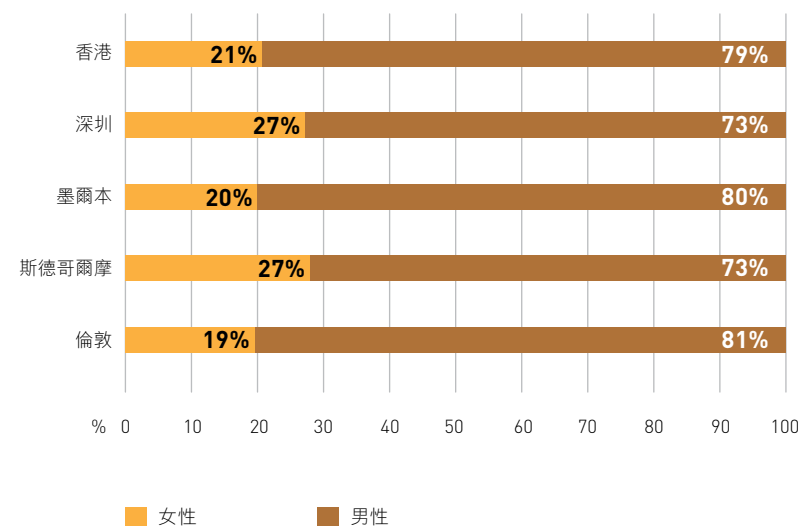
2017年，港鐵與香港社會服務聯會及本地大學第四年合作，為10名殘疾或有特殊學習需要的大學生提供暑期實習機會。我們與心光盲人院暨學校舉辦的試點實習計劃，獲勞工及福利局主辦的《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃頒發「友善聘用獎」。港鐵亦僱用346名殘疾人士，佔香港全職員工總數2%。

香港僱用的殘疾人士



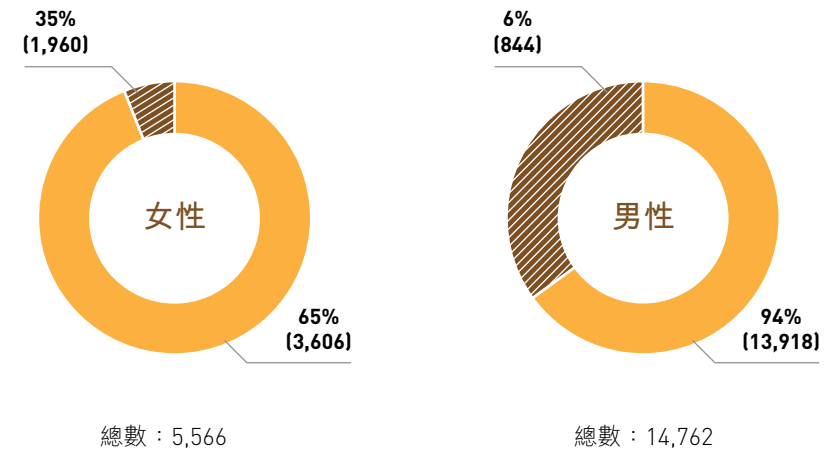
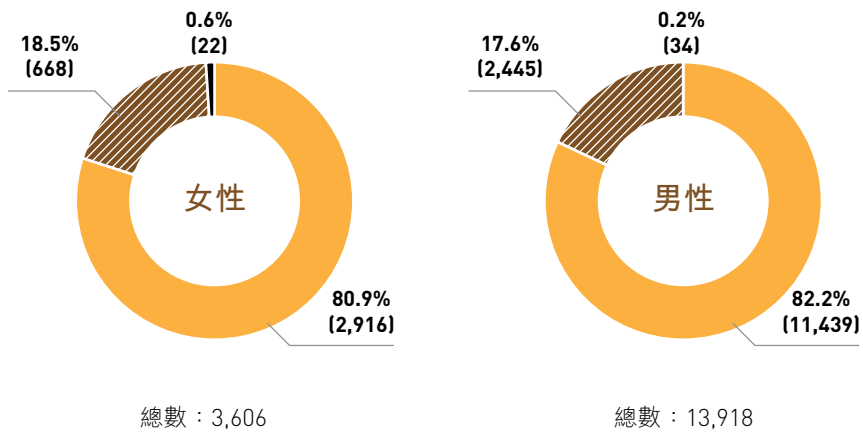
MTM在招募策略、人才管理、政策與程序、有薪育嬰假、設施及康樂設施等主要範疇貫徹有關策略，以改善性別平衡，在招聘新員工時力求達致男女比例各佔一半的目標。在鐵路網絡中，在2017年完全符合資格的女性駕駛員已增至182人，未來，MTM將繼續加強招聘策略，並向各院校的年青女性宣傳鐵路行業。

按地方及性別劃分的員工組合(全職僱員)



2017年按性別及僱傭類別劃分的全職僱員組合(香港)

2017年按性別及僱傭類別劃分的總僱員人數(香港)



■ 連續性合約員工
 ■ 可續期合約員工
 ■ 臨時合約員工

■ 全職僱員
 ■ 兼職僱員

招募青年才俊

為確保我們擁有足夠的熟練和經驗豐富的人才，以滿足未來的營運需求，港鐵已推出並參與多項學徒訓練計劃。2017年，我們在全球共招聘了139名學徒和26名見習技術員。

在香港，我們透過「學徒訓練計劃」、「見習技術員計劃」、與勞工處合辦為期一年的「初級見習技工培訓計劃」，以及與職業訓練局合辦為期四年的「技工學徒訓練計劃」招聘了501人，以培育更多年輕人加入技術及維修行列。

在英國，港鐵的營運協議包括針對青年失業的條文。港鐵遵守以下的相關條文：

- 學徒訓練：未來八年在多個部門提供學徒訓練機會。
- 失業問題：與相關機構合作，協助已完成正規教育但仍未掌握就業所需技能的人士。
- 教育/職業支援：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)的一部分，我們具體參照科學、技術、工程及數學網絡(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。

企業的人才管道由「見習人員計劃」開始，協助我們發掘及培養青年才俊，並提供培訓，內容針對一般管理或專業知識，為公司業務各領域的管理職位作準備。2017年，我們聘請了30名大學畢業生，其中包括10名見習管理人員、11名見習工程師及9名見習主任，未來他們將有機會晉升至管理人員。

我們的見習生會經歷為期兩年推進式的跨部門崗位輪調，於第三年確定最終任職部門，並擔任高級督導工作。我們為見習工程師提供由香港工程師學會舉辦的工程畢業生培訓計劃，從而獲取專業認可資格。我們亦透過崗位輪調，培育見習主任，成為在特定範疇的專才。

我們透過「管理人員發展計劃」物色和甄選年輕人才，透過跨部門或跨地域的崗位輪調、由跨部門高級管理人員擔任導師及提供體驗及小組學習等種種途徑，培養未來的中層管理人員。

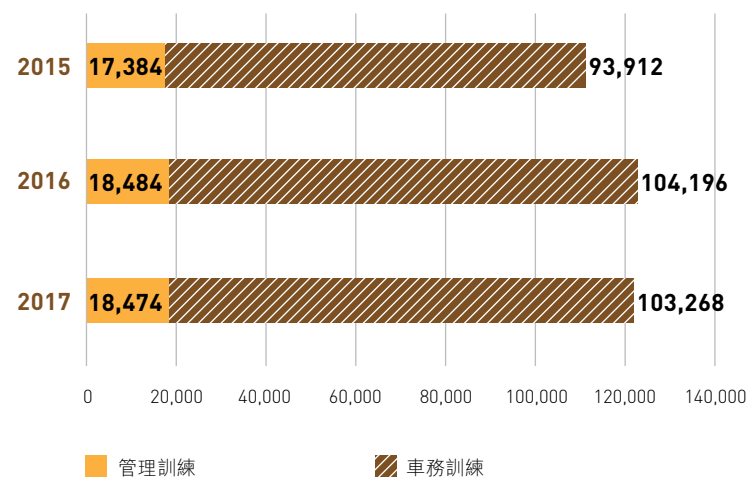
培訓和發展

港鐵深明培訓和發展對公司業務和培育未來人才方面發揮著重要作用。因此，港鐵投資於員工培訓計劃，以助員工緊貼行業最新趨勢、掌握先進技術，以及應對不斷轉變的營商環境。

每位員工平均接受培訓的日數

地點	日數
香港	7.1
深圳市軌道交通4號綫	8.1
墨爾本都市鐵路	8.9
斯德哥爾摩地鐵	1.8
MTR Pendeltågen	2.8
TfL Rail/ 伊利莎伯綫	24.0

香港員工培訓總日數



員工培訓及發展計劃

公司提供多項培訓及發展計劃，配合員工在不同職業發展階段的需求。我們為督導級別或以上員工提供一系列管理技巧培訓課程。其他管理培訓計劃包括：

- **「員工綜合發展計劃」** — 為未來的領袖提供機會積累督導經驗，並建立同事間的人脈網絡，為他們的事業發展提供支援。
- **「鐵路2.0領袖發展計劃」** — 為計劃下經理級的員工提供專門的培訓計劃，配合崗位輪調的機會，加強其特定專長，為未來晉升後需擔當更大的責任作準備。
- **「行政人員持續學習計劃」** — 為管理人員提供專項綜合培訓計劃，透過一系列特設的學習計劃，容許領導人員參與深入的圓桌討論，促進有效領導，協助提升專業能力、領導和管理技巧。
- **「領袖培訓計劃」** — 透過行政人員在「Wisdom of Coach」系列短片中現身說法，和其他員工參與的舉措及技能提升計劃，促進培訓文化，並提高領導人員的工作表現管理能力。

港鐵安全管理方針及顧客服務獲得具針對性和特定培訓計劃的支持，不論工作的範疇和擔當哪些職責，所有員工均會獲得所需培訓。為鼓勵員工隨時隨地學習，公司推出一站式學習平台「流動學習中心」，提供實用流動學習單元。我們更推出針對不同業務的語言課程，進一步加強港鐵的自學文化。

導師的知識和技能對於提供優質和有效的培訓計劃至為重要。車務訓練網絡是一個專為導師而設的互動學習及分享平台。網絡連結各業務單位的訓練部門，以便各學員交流有助提高訓練質素的構思和策略，並讓導師可掌握最佳實務和最新的訓練科技。

培養企業文化

透過我們的「長遠目標、使命和信念」，我們的企業文化一直是公司成功的關鍵。面對快速改變的環境，我們以四個重點加強企業文化，包括「多向溝通」、「高效創新」、「共同協作」和「靈活變通」，協助我們迎接新挑戰，達到企業策略。我們更推出「鞏固文化」宣傳計劃，以一系列的在線遊戲、專題研討會及以技術為本的工作坊，加強所有員工對企業文化的認識。

- **「臻善圈」(WIT)**：旨在鼓勵員工發揮積極性、啟迪新思維，以及鍛鍊解難及決策等技巧，以制定提升表現的項目。「臻善圈」小組由四至十名員工自發組成，並有一名導師從旁協助。「臻善圈」理念在香港已推行29年，並已推廣至港鐵在深圳、北京、杭州、墨爾本和斯德哥爾摩的附屬及聯營公司。在香港及以外地區，現已分別成立接近1,100及460個「臻善圈」小組，參加的香港員工約有6,400名，海外員工則約有3,800名。2017年，這些「臻善圈」小組共提交超過1,500個工作改善項目。
- **員工創意計劃**：在香港，我們還鼓勵員工就提升工作效率出謀獻策。2017年，我們共收到502項建議，其中有12%的建議獲公司表揚，並在工作中實踐，包括資源節約計劃、提升運營可靠度、特別設計用以提升工作效率的工具，以及採取更有效的安全措施等。

表揚

除了檢討全年工作表現及與工作表現掛鈎的薪酬檢討外，公司還設立了多項獎勵計劃，感謝員工的出色表現。

「港鐵傑出貢獻嘉獎」

「港鐵傑出貢獻嘉獎」是公司對員工的最高表揚。香港業務和香港以外地區附屬公司及聯營公司的員工，均可以獲得個人或團隊形式的提名，以表揚他們的模範表現或行為，展現了地鐵的價值觀，並貫徹公司的新文化重點。獲提名者須由部門主管或當地管理層提交，而跨部門評審委員會透過嚴格的篩選程序選出得獎者。

2017年，32支團隊及2名員工於10月舉行的年度頒獎禮上獲得表彰和認可。他們的全情投入和專業精神，使港鐵能夠進一步加強服務，並拓展香港和海外的業務。

「活出信念獎」計劃

這項以香港為主的獎勵計劃，讓員工可就其值得讚揚的行為，即時獲得嘉許及獎勵，旨在鼓勵員工繼續展示地鐵的價值觀，加強公司企業文化。我們會在企業資訊網站的「我讚我撐」平台上，分享得獎者的模範故事。

長期服務獎旨在表彰服務年資達10年、20年、30年或40年的員工，以感謝他們對港鐵的長期貢獻。2017年，共有893名香港員工獲頒此獎項。

「Celebrating You」嘉許典禮

這項在英國舉辦的嘉許典禮，旨在表彰公司個別員工和團隊悉心盡責、充分體現公司的價值觀，以及提供卓越客戶服務。提名期結束後，獎項評審團經過有系統的程序，在每個組別挑選前三名個人或團隊以及得獎者。長期服務獎亦會頒予服務年資連續達20年或以上的員工。「Celebrating You」嘉許獎亦提供一個平台，以表揚有傑出貢獻的供應商。

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公布「Shout-Out」的得獎名單。

「VMV」大獎

「VMV」大獎是由MTR Nordic主辦的年度盛會，旨在表彰展示公司VMV的員工。2017年「VMV」大獎共有約340名員工及嘉賓出席，當中由經理頒發124個「金塊」獎項(Golden nugget "Guldklimp" awards)，表揚其屬下員工。另外，亦頒發314個「黃金顆粒」獎項(Grain of gold "Guld Korn")，感謝同事們的傑出成就。



工作與生活平衡

港鐵透過一系列的計劃，鼓勵員工追求均衡和健康的生活方式。

為確保員工能夠履行家庭責任，港鐵提供一系列家庭友善僱傭實務，包括提供全薪的婚假、產假、侍產假、恩恤假及進修假，以及在工作地點設置哺乳室及提供相關支援。

港鐵每年舉辦各類聯誼活動，例如海洋公園「哈囉喂」之夜及「聖誕兒童遊戲日」，讓香港的員工及親友可共渡歡樂時光。公司為就讀本地學校及教育機構的合資格員工子女，提供多個獎學金。香港員工及退休員工只需支付象徵式會費，便可參加港鐵康樂會，與親友一起享用多項康樂及健身設施和參加活動。

年內，公司為員工安排多項與健康有關的研討會和活動，例如每年安排在工作地點為員工免費注射季節性流感疫苗。ICAN計劃是獲得公司員工讚揚的措施之一，該計劃為管理壓力、促進身心健康和鼓勵正向思維提供實用的心理建議。此外，公司為全體香港員工及合資格家屬，提供由專業輔導人員接聽的24小時輔導服務熱線。

港鐵的「健康生活計劃」強調員工的全面健康發展。該計劃以「身、心、智、社」為主題，包括身體、心理、智力及社交健康，並獲職業安全健康局頒發「好心情@健康工作間」大獎。

在墨爾本，推行創傷管理架構、MetroSafe熱線和疲勞風險管理計劃等，有助我們促進員工健康和福祉。

2017年，MTR Crossrail推出一個全新的「My Wellbeing Centre」在線網站，推廣健康生活習慣。此網站協助員工投入積極的生活習慣，了解均衡飲食，以及財務處理安排。「My Wellbeing Centre」亦提供專家網誌、健康生活習慣、多套健身及思想正面的短片、營養小貼士，以及財務專家的意見。

社區意識

港鐵的工作場所文化以歸屬感見稱，員工感受到與工作場所和彼此間的個人聯繫。為建立緊密聯繫的員工隊伍，我們透過團隊建設工作坊及其他措施，促進員工之間的緊密聯繫。

我們鼓勵全球各地的員工進行多向溝通。透過內部溝通平台「MTRconnects」，員工可了解對公司環球業務有影響的最新發展，並分享工作經驗和港鐵同事的故事，加深相互了解。

2017年，港鐵香港員工的自願離職率為4.5%，較香港其他僱主及全球鐵路業為低。僱員的服務年資反映港鐵能夠吸引和挽留熱誠幹練和經驗豐富的員工。2017年，公司僱員的平均服務年資為13.1年。

員工退休後，公司透過實用的資料和簡訊，協助他們過渡此重要的人生轉變。公司於2013年推出「We are MTR」退休社群計劃，使員工與舊同事保持緊密聯繫，並協助與其他退休員工建立新的聯繫，為退休員工提供公司發展的最新資訊，與公司保持聯繫。該計劃目前已聯繫超過1,500名退休員工。

在港鐵的斯德哥爾摩業務中，年度員工調查結果仍然十分正面，員工士氣指數為84%。

按地方劃分的自願離職率

地點	%
香港	4.5
深圳市軌道交通4號綫	12.0
墨爾本都市鐵路	5.6
斯德哥爾摩地鐵	5.2
MTR Pendeltågen	5.8
TfL Rail / 伊利莎伯綫	3.7

我們的供應商

我們產品和服務的多樣性意味著港鐵供應鏈的涵蓋範圍廣泛。港鐵採用供應鏈夥伴關係的合作方式，推廣品質、安全、可靠性及商業操守，並邀請供應商和承辦商參與我們的可持續發展之旅，為社會帶來持久和正面的改變。



72%

2017年主要供應商對港鐵企業責任問卷的回覆率



715名

自2012年起參與「沙中綫建造業學員培訓計劃」的學員數目



100%

供應商須遵守港鐵的《供應商行為守則》

管理方針

採購及合約部旗下的可持續發展採購專責小組於2012年成立，並向工程技術總監匯報，負責監察公司可持續供應鏈措施的總體執行情況。其重點工作範疇包括：

- **供應商調查及合規性**：進行《供應商行為守則》合規調查
- **環保採購**：分享環保採購措施和實務
- **活動及推廣**：與供應商協調，提升認知和分享可持續發展措施實務的活動，並推廣公司的可持續發展措施
- **培訓及發展**：為專責小組成員舉辦和推薦參加可持續採購的相關培訓，從而提升能力

我們致力以負責任的管理態度達致可持續業務營運，制定適用於所有員工的採購和招標活動的政策和指引。

- **《工作操守指引》**：公司的《工作操守指引》致力確保公平、公開及誠信競爭，為員工道德操守訂立指引，確保每位員工負責在所有採購活動中，遵守《競爭條例》等的相關法例。有關我們最新的**招標通知**、**招標/意向書邀請**、**批出合約通知**，以及**供應商/承辦商註冊及行政**，請參閱我們的網站。
- **環保採購政策**：作為香港環保採購約章的創始成員，我們在一系列的商品採購中，加入了環保規格要求，強調資源效益、可回收性和生物降解性。我們更與供應商合作，發掘和實施創新的環境實務。

為將可持續發展採購實務納入供應鏈中，我們已制定了一套政策和程序，訂明我們對供應商在道德、社會和環境表現方面的期望和要求。

- **《供應商行為守則》**：《供應商行為守則》於2008年發布，為供應商提供一個行為框架，當中涵蓋道德標準、人權和勞工權利，以及供應鏈管理。公司訂立的所有採購合約，均規定供應商須全面遵守《供應商行為守則》。
- **港鐵反奴役及人口販賣聲明**（「聲明」）：隨著港鐵在多個國家和城市開展鐵路和物業相關的項目，該聲明反映我們致力確保在公司廣泛的供應鏈中，不存在現代形式的奴役或人口販賣情況。



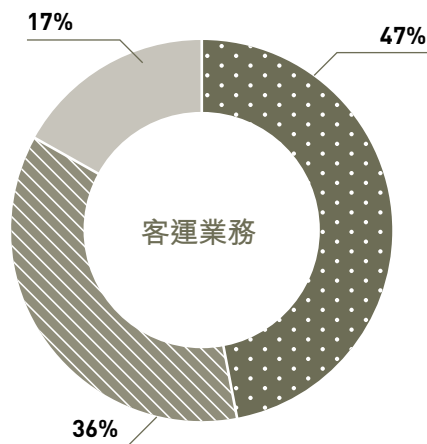
供應鏈評估

供應商提供的產品和服務，對我們提供的服務及建設的基礎設施的品質有重大影響。我們制定了一系列供應鏈評估程序，以確保供應商達到高品質標準。

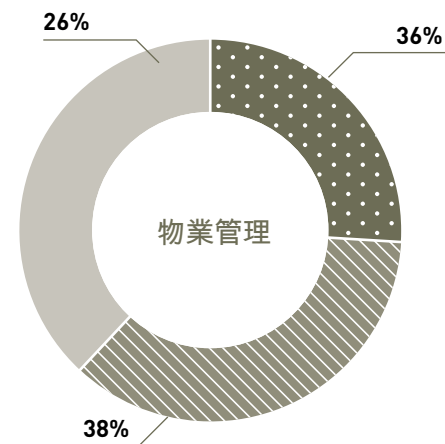
我們對新列車採購作出的巨大投資，需要對所購設備進行完善和強化的評估。對於新路綫採購的所有列車，我們對其性能進行生命周期評估，按40年的平均年期計算未來能源使用及列車維修的成本。我們還監控製造及組裝過程的品質，確保實現所有表現指標。此外，我們還會獎勵符合訂明表現範圍的供應商。

下圖列出了我們於2017年在產品和服務方面的開支分布。我們就客運業務、物業管理及鐵路延綫項目三組不同供應鏈的各自供應商，按照其採購類別所佔總支出的比重進行評估。

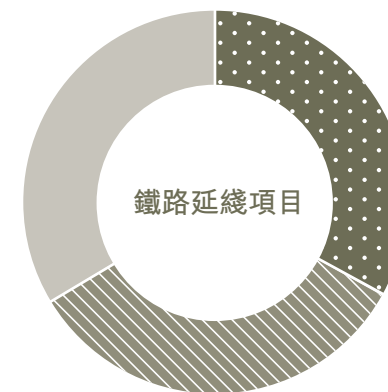
2017年主要類別的開支比率



- 工程與維修服務
工人安全與健康
- 商品服務及備料
人權與勞工
- 一般商品與服務



- 工程與維修服務
工人安全與健康
- 清潔、安全與會所服務
人權與勞工
- 其他商品與服務



鑒於開支的周期性，開支比率未予提供

- 土木工程
人權與勞工
工人安全與健康
- 顧問及其他
- 工程與機械工程
人權與勞工
工人安全與健康

我們識別每個供應商類別的可持續發展風險，從而能夠根據部門和支出類別，訂立出與供應商建立聯繫的策略性重點範疇。我們識別的供應鏈風險包括與氣候變化有關的極端天氣情況導致阻延貨物的生產和交付，以及增加我們基礎設施和物業資產的保險費。

為有效管理和監控供應鏈中已識別的風險，我們與供應商緊密合作，制定並實施適當的風險緩解措施。舉例說，我們的供應商會為安全及服務關鍵備件備有充足存貨，並尋求開拓更多專用備件的供應來源，確保貨品與服務可持續不斷地供應。

我們亦會因應關鍵備件供應商的業務性質、地理位置及過往表現，評估其可持續發展風險。我們會對被確定為高風險的供應商，進行嚴密監察，並實施改善行動。

我們會透過企業風險管理系統，定期評估供應鏈中的其他風險。

供應商聯繫

為促進與供應商、承辦商和顧問之間的互動和建設性溝通，我們邀請他們參與論壇、研討會和實地考察，以衡量其表現和分享最佳實務。我們的採購團隊亦會定期考察供應商的設施。透過營造合作互助的文化，我們使供應商能夠履行負責任和可持續的實務，相比只是恪守規則更進一步。

供應商調查

為協助我們了解供應商是否遵守《供應商行為守則》，以及其可持續發展的實踐程度，我們定期對供應商進行調查，就以下方面搜集與政策、措施和監察系統狀況的有關資料：

- 道德標準
- 消費者保障
- 人權和勞工權利
- 供應鏈管理
- 環境保護
- 利益衝突

調查結果將有助我們找出改進及發掘合作的機會，以及確定將來優化可持續發展規定的計劃。最近一次調查已於2017年中完成，我們向803個主要供應商進行調查，當中收到72%的主要供應商對企業責任問卷的回覆。我們了解到，表示有制定企業責任政策、舉措及監控制度的供應商整體上較2011年的基線有所增加。

與承辦商合作

我們要求每名供應商確保其轄下的供應商、分判商和專門承辦商須完全遵守《供應商行為守則》，以進一步監察供應鏈的影響。

獲得承辦商的支持，是我們實現負責任和可持續發展企業策略和目標的重要一環。承辦商須遵守合約中一系列有關安全的嚴格規定和要求，我們亦與他們建立合同以外的合作關係，共同努力改善交付計劃。此舉有助促進行業安全、環境表現和品質的最佳實務。我們與承辦商合作的例子包括：



鐵路延綫項目的材料測試實驗室

為簡化測試流程，港鐵材料測試實驗室自行開發材料測試系統(MTS)，用於五項新鐵路項目的建造工程，包括西港島綫，觀塘綫延綫，南港島綫(東段)，高鐵及沙中綫。

該流程利用多個QR碼、射頻識別(RFID)及流動電話技術，自動採集並傳輸每個混凝土及鋼筋樣本的資訊，大幅減少了人為失誤或數據處理不當所帶來的風險。測試結果將傳至網上，並由香港實驗所認可計劃之認可簽署人簽發電子報告，縮短正式報告簽發時間至24小時，整個過程達致無紙化。

香港建材協會及政府屋宇署現時亦是MTS的使用者。成功開發這項行業領先技術，是我們與材料供應商、承辦商及建築工程師廣泛協作的成果。

新鐵路綫的見習人員計劃

「沙中綫建造業學員培訓計劃」於2012年推出，旨在解決我們鐵路延綫項目面臨技術型建築工人短缺的問題。

該計劃旨在提供不同建造工種的技術訓練和實習機會，並要求沙中綫所有土木工程承辦商，招募並培訓指定數量的見習員，並在見習員通過相關工藝測試後正式聘用最少12個月。

截至2017年底，已有759位學員接受培訓，當中497位已完成培訓計劃並再次投入他們的事業，當中涵蓋隧道工、木工及紮鐵工等不同工種。

品質、安全、環境管理和關顧社區卓越獎

自2010年起，我們為主要承辦商和分判商舉辦年度獎勵計劃，以表揚及鼓勵他們的優異表現，以及促進香港新鐵路項目建設期間的持續改善。

2017年不同獎項類別的金獎得主如下：

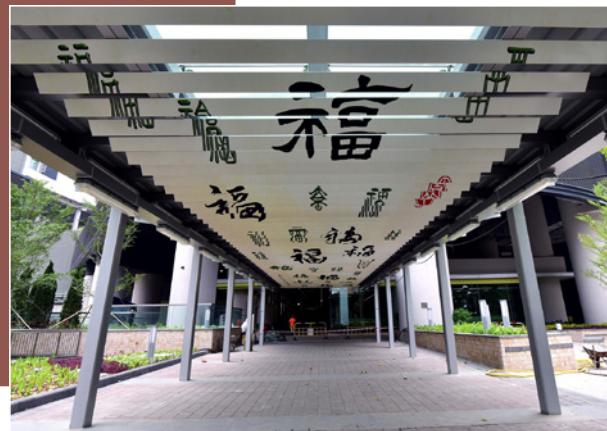
- **品質金獎**：合約849 的GTECH - CIC 聯營公司 — 無線電通信系統
- **安全金獎**：合約851的西門子有限公司 — 固定通信系統；和合約1164的金門電機有限公司 — 鑽石山建築服務共同榮獲
- **環保金獎**：合約1106 Leader聯營公司 — 鑽石山站

On Board — 港鐵Crossrail的年度供應商日

我們的年度供應商日“On Board”旨在與供應鏈建立更緊密的關係，但最重要是與當地供應鏈和中小型企業(SME)的業務合作。我們與主要供應商分享我們面對的挑戰，讓參加機構介紹其業務，並了解更多有關港鐵Crossrail的機會。來自15個主要供應商的22位與會者亦參加了一個論壇，重點討論四個主題：多樣性和可持續性、創新、績效和風險緩解。

貢獻社會

港鐵將市民和他們熱愛的地方聯繫，為社區發展作出貢獻。我們精心設計鐵路和物業發展項目，以配合不同需要，實現高效、健康和快樂的生活方式。



推動進步

40年前，我們透過「鐵路加物業」模式為首條鐵路綫籌集資金。如今，我們以同樣的模式擴大鐵路網絡，覆蓋全港18區，提供連接住宅區、商業區、康樂設施、娛樂和自然景觀的便利交通。在這個模式下，當我們繳交地價後，便獲授予鐵路沿綫的土地發展權，以建設綜合社區，包括住宅、寫字樓、商場、學校、綠化地帶及其他社區設施。這種以人為本的發展模式，將土地使用率提升至最高，並鼓勵使用便捷高效的集體運輸，以減低對路面交通的依賴。

「鐵路加物業」模式側重於無縫連接和便捷的聯繫，鼓勵鐵路沿綫強大社區的可持續發展，從而進一步提高我們所在城市的宜居性。

社區鐵路

建設新社區

我們深明市民追求的理想生活方式不斷轉變，已不單止只考慮功能上的需要。因此，我們致力透過公司物業發展項目，進一步迎合市民的期望。

香港「青衣城」2期

「青衣城」2期於2017年竣工後，成為了青衣的新焦點。受居民對便利和更多公共空間的訴求啟發，港鐵將前青衣貨車停車場，一個尚未完全被利用的空間，改建成一個以行人通道連接，設有一個約5,000平方米天台花園及綠化平台花園的商場新翼，並改善現有的公共交通交匯處。



香港「日出康城」

作為港鐵至今最大型的發展項目之一，「日出康城」正發展成為一個全面規劃的綜合社區。日出康城站於2009年啓用，是區內的主要交通樞紐，設有有蓋行人通道網絡，預計在項目發展完成後，方便約68,000名居民出入。

連接現有社區

我們深明，為了繼續連繫及建設目前缺乏高效集體運輸系統的地區，我們必須繼續探索拓展網絡的新機遇。

香港：沙田至中環綫

全長17公里的沙田至中環綫(沙中綫)，將現有鐵路綫連接成東西走廊及南北走廊。該鐵路綫預計於2021年完工，為新界地區及維港兩岸提供所需的新交通聯繫，服務的居住及就業人口估計達64萬。除了建設新的車站和隧道外，該項目還改善了11項社區設施，並提升了現有的鐵路系統，包括15個新的行人道系統，以改善附近的步行環境。工程進展順利，截至年底工程已完成81.2%。沙中綫將節省行車時間，方便前往啟德新發展區多用途體育館和其他康樂設施，從而推動旅遊和商業活動的發展，以及創造新的就業機會。

為回應市民關注並滿足社區的特殊需求，我們成立了社區聯絡小組，作為與當地社區定期溝通項目進展和工程影響的渠道。小組成員包括當地區議會議員，居民、學校、商業機構和地方組織代表，以及政府部門(例如路政署、運輸署、警務署、地政總署及民政事務總署)代表。我們還舉辦工作坊和講座，由沙中綫項目小組和承辦商向當地機構和學校介紹沙中綫工程的最新情況。

港鐵審慎地保護和保存我們社區的歷史和遺產。位於前大磡村的機槍堡和前皇家空軍飛機庫，分別被評為二級和三級歷史建築物，現時已暫存於鑽石山前大磡村港鐵工地內的臨時貯存庫。另外，我們亦根據古物古蹟辦事處批准的保育建議，改變了宋皇臺站的设计及建造工程，保護在現場發現的文物。

倫敦伊利莎伯綫

伊利莎伯綫將從西部的Reading和Heathrow經中央隧道，到達東部的Shenfield和Abbey Wood，全長超過60英里。新鐵路綫將設41個車站（10個新站和30個改造車站），預計每年將為約2億人提供服務。

為了與持份者保持密切溝通，我們在伊利莎伯綫沿綫的車站、圖書館和學校定期舉辦“Here to Help”時段。這些時段給予客人在早晨或傍晚的繁忙時間與我們聯繫的機會，並向我們發表任何意見，包括有關車站升級工程和新的Class 345列車的問題。



城際互通

憑藉港鐵連接當地社區從而為經濟增長作出貢獻的成功經驗，我們矢志把握城際鐵路帶來的機遇。

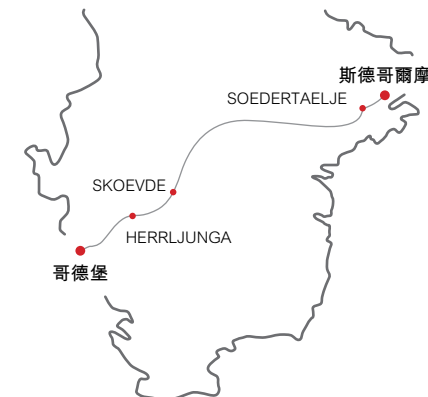
高鐵香港段

高鐵香港段全長26公里，將提供跨境的高速鐵路服務，連接香港與深圳、廣州及中國內地的高速鐵路網絡。我們相信，隨著加強香港與中國內地的聯繫，兩地的經濟發展和文化交流將得到提升。香港的支柱產業，例如金融服務、旅遊、貿易和專業服務等，尤其受惠。其他優點包括大幅縮短行車時間，以及在日常營運和維修鐵路，以至西九龍站的零售、餐飲及車站管理和服務方面均能創造職位。

該地下車站佔地約11公頃，位於西九龍，毗鄰西九文化區，並連接西九文化區、港鐵九龍站和柯士甸站，與這個世界級的綜合藝術文化區產生協同效應。站內將預留空間，配合將來實施一地兩檢所需的設施。

MTR Express (斯德哥爾摩 — 哥德堡)

MTR Express於2015年3月21日於瑞典開展優質列車服務，將位處東岸的首都斯德哥爾摩和西部工業城市哥德堡兩大城市連接。港鐵公司購置了6列全新列車，行走全長455公里路段，每週合共有90班次。我們的服務為兩個經濟重鎮提供便利的交通。MTR Express在這航綫的準點率最高，超過主要競爭對手約10個百分點。



社區投資

對我們而言，改善社區並不單指建設基礎設施，還有發展人力資本。為配合港鐵為日後業務所建設的基礎設施，作為一個企業公民，我們希望透過善用本身的資產、技能及資源，聯繫、發展及支持社區，為孕育一個繁榮的社區出一分力。2017年，我們在香港的員工自願參與了295個義工服務項目，服務社區。公司亦提供其他實物捐贈，價值港幣2,400萬元，並投資了3,100萬元於多項社區活動。透過港鐵的社區措施，我們力求創造一個積極和共容的環境，使不同人士和群體都能夠享受繁榮安定及高質素的生活。



心繫社區

港鐵公司透過「心繫社區」平台，為不同持份者舉辦各類型活動，在加強城市宜居性的同時，服務不同年紀、不同界別的市民。我們的活動均經過精心策劃，用以扶植社區，共同創造一個蓬勃和可持續發展的香港。具體活動包括：



- 青年人是我們的顧客，未來的領導者、創新者及主人翁-我們於青年發展投放資源，為社區的未來作出貢獻。
- 我們透過企業義工隊及與非牟利機構及社會企業合作，回應社會所需，從而令社會更聯繫及繁榮昌盛。
- 我們將藝術融入車站的建築設計當中，藉以提升乘客的旅程體驗。我們亦在車站及商場內展示藝術作品和舉辦現場藝術表演。

社區投資計劃

兒童

- 《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》
「鐵路安全學校巡迴演出計劃」
- 「港鐵小站長」計劃
- 《港鐵沿途有禮》桌上遊戲

青年人

- STEM創未來
- 'Train'出光輝每一程
- 青思聚
- 退役運動員生活技能培訓計劃
- 「從校園到就業」資助項目

長者

- 18區 x 港鐵昂坪360『耆趣』遊
- 香港電台第五台「長者港鐵安全運動」
- 長者講座

利用我們的技能和資產

- 港鐵「非政府組織及社會企業支援計劃」
- 非政府組織廣告空間
- 「鐵路人 鐵路心」義工計劃
- 港鐵·藝術
 - 車站藝術品
 - 藝術展覽空間
 - 港鐵商場藝術活動
 - 社區畫廊
 - 港鐵藝術舞臺
- 學校講座

部分活動概述如下：

兒童

《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》「鐵路安全學校巡迴演出計劃」

自2011年起，港鐵舉辦鐵路安全學校巡迴演出計劃，贊助香港話劇團到訪全港幼稚園、小學、中學及特殊學校，透過互動有趣的舞台劇，宣揚鐵路安全和有禮好行為，以及鐵路發展為生活帶來的好處，同時鼓勵年輕人欣賞藝術。



青年人

STEM創未來

為培養青少年探索知識的興趣，並鼓勵他們鑽研STEM科目，港鐵於2017年設立了「STEM創未來」計劃。該計劃得到青年成就香港部、香港教育城及香港電腦教育學會的支持並負責設計，鼓勵中學生對周圍的世界保持好奇，並提高他們對STEM科目（科學、技術、工程和數學）的興趣。自2017年9月起，港鐵的同事向7,500名中學學生發表講話，解釋在計劃、建造和營運鐵路系統時如何應用STEM技能。來自44所學校的300多名學生組成了57個團隊，以建立他們對“可持續及共容社會”的願景。計劃下亦設有工作坊，讓學員透過3D打印將概念形象化。該計劃反映了港鐵公司致力通過分享我們的知識培養未來人才，並為下一代提供必要的技能，以進一步提高社區的生活質量。



「Train」出光輝每一程

約170名中學生在暑假期間參加「Train」出光輝每一程計劃，這項每年於夏季舉行的計劃旨在協助學生為他們的職業與生涯作規劃，並提供全人發展體驗。透過學習體驗營、工作坊和於港鐵實習，學生們走出固有的框架，結交新朋友，並提升人際溝通的技巧和創意思維。港鐵導師與學生分享本身經驗及職業生涯，使他們在展開自我發現之旅的同時了解港鐵。這項饒富意義的活動獲得參與者的積極反饋。其中91%的參與者表示了解到港鐵的營運，82%的參與者受到工作體驗計劃的啟迪。

青思聚

於2015年成立的「青思聚」由多位18至30歲來自不同背景的在職青年及學生組成。作為港鐵公司的「青年顧問」，成員們每季會跟管理層交換意見，就港鐵的業務構思和舉措提出看法。年內，成員們除了透過參觀港鐵的設施進一步瞭解我們的業務外，亦從各種特別設計的培訓課程及實際商業運作的體驗中，得到專業發展和個人成長。

「青思聚」成員們為「鐵路2.0」的命名及標誌設計作出貢獻，他們的意見亦改善了我們與外界的溝通模式，例如以幽默的手法推廣「搭車要識DO」鐵路安全運動，以及為附例及票價調整機制的傳訊工作注入年輕新動力。



「從校園到就業」計劃

香港的競爭力取決於下一代能否滿足市場對生產力和創意的高度要求。作為本港其中一個大型僱主，我們於2015年推出了「從校園到就業」計劃，以促進商界和社會各界攜手合作，促成年輕人掌握一展抱負的技能和視野，滿足不斷改變的市場需求。

由公眾選出的五個項目中，有四個正在全速進行。為了讓青少年更容易適應從校園到就業的轉變，我們的社區夥伴向中學女生教授編碼、支援教師改善學生學習環境、培養年輕人支持兒童權利，以及扶育從事手藝工作的年輕人，實踐創業的願景。

長者

18區 x 港鐵昂坪360「耆趣」遊

為表達對長者的敬意，感謝他們過去對社會的貢獻，港鐵與十八區區議會合作推出一項全新計劃，邀請超過一萬名長者暢遊昂坪360，享受輕鬆愉快的旅程。我們亦藉此機會，邀請長者參與互動遊戲，提醒長者們良好的乘車習慣及鐵路安全訊息，令大家的港鐵旅程更安全、更舒適，並繼續活躍於社區。



利用我們的技能和資產

非政府組織及社會企業支援計劃

非政府組織及社會企業支援計劃旨在支持非政府組織或社會企業，在港鐵車站為社區提供方便的關懷服務，並為弱勢群體創造就業機會。根據這項計劃，企業可申請在西鐵綫的指定車站舖位開設商店。合資格申請者在獲得民政事務總署「伙伴倡自強」或社會福利署「創業展才能」社企計劃資助後，可以每月1,500港元的特惠租金租用指定商舖。目前，西鐵綫共批出12間此類型的零售店舖，其中9間已正式開業。

港鐵•藝術

「港鐵•藝術」計劃把藝術注入顧客的每一程，為顧客的旅程更添姿采。我們在車站大堂及月台上展示藝術作品，可以令顧客的旅程增添生氣和動力。該計劃已擴展至港鐵全綫網絡。現時港鐵車站共放置了74件藝術品，由來自本地及世界各地如澳洲、中國內地、日本、馬來西亞、紐西蘭、南韓、台灣、英國及美國等地的藝術家創作，是香港各個車站令人難忘的亮點。

我們亦在中環站、上環站及西灣河站提供藝術展覽的地方，展出業餘藝術家、學校和非牟利團體的優秀作品，包括畫作、書法、編織藝術、攝影及木製工藝品，有助推廣本地社區藝術，讓顧客欣賞到本地藝術家的才華。

在港鐵網絡內共有62個「社區畫廊」，於各區提供一個熱門場地，讓不同人士有機會向社區展示其創意作品。

「鐵路人 鐵路心」義工計劃

港鐵與香港社會息息相關，港鐵公司對推動我們服務範圍內的社區發展一直不遺餘力。除了發起及支持各項公益和慈善活動外，港鐵員工亦善用公餘時間貢獻社會，自1993年開始自發舉辦及參與義工活動。我們於2005年推出「鐵路人 鐵路心」義工計劃，以進一步加強我們對社區的承諾，並為員工義工提供各式各樣的支援。

2017年，港鐵員工和退休員工共發起和組織295個義工項目，較2016年增加12%，參與義工包括員工的家屬和親友共超過6,800名。這些項目主要惠及長者、心智和身體殘障人士、兒童、青少年和弱勢家庭。我們還於2017年11月舉辦了首屆“港鐵義工月”，並有新義工積極參與，為社會各階層服務。我們很高興「鐵路人 鐵路心」義工計劃獲得由義務工作發展局舉辦的第七屆香港傑出義工獎。港鐵連續第三年獲頒「商界展關懷連續10年標誌」，表揚我們對照顧社區、員工及環境作出的承諾。



合共 **295** 個
由香港員工和退休員工
建議的社區項目



6,800
2017年員工和退休員工
義工人數



94,238
2017年受益人數

其他業務計劃

MTR Stockholm - My Dream Now

MTR Stockholm自2014年起與My Dream Now展開合作，旨在啓迪和激勵青少年尋找理想職業。港鐵員工一直以來為高中生提供指導，舉辦實地考察，並到指定學校聽課。

港鐵深圳

為鼓勵綠色出行，港鐵深圳於2017年9月19日舉辦了一場接力賽。參賽者只能以踏單車、乘搭港鐵和步行方式參賽。目的地為位於龍華綫的港鐵深圳總部。為推廣環保意識，單車比賽期間更設有問答環節。活動大獲好評，參與者表示現在更願意使用綠色交通工具。



籌款及捐贈

港鐵員工不僅是提供高效和貼心服務的專業人士，還積極參與義務工作和籌款活動。2017年，港鐵員工為慈善機構籌得超過368,000港元善款。此外，港鐵和員工還一起向於2017年2月10日尖沙咀站縱火事件中受傷及留院醫治的傷者捐出700萬港元。

除籌款活動外，我們還為超過60間機構免費提供廣告位，以支持社區義工以至長者護理服務等公益事業。我們希望提高廣大市民對社會重要問題的認識，同時也向他們宣傳這些機構的工作。

Metro Trains Melbourne – The SMART Metro – Scratch Space Challenge

為啟發下一代交通運輸領導者思考如何行碼數字化鐵路網使社區受惠，MTM為60名大專生舉辦了SMART Metro-Scratch Space Challenge，挑戰他們尋找創新解決方案，管理在重大基建工程期間對旅客造成的滋擾。

MTR Crossrail

在MTR Crossrail，我們定期邀請車站使用者協助我們在Seven Kings和Goodmayes車站的花圃種植和維護鮮花。該夥伴關係鼓勵社區成員保持地區整潔，亦有助進行車站園藝工作。由於得到了積極的反饋，我們正尋求在更廣泛的社區內推出社區鐵路夥伴關係計劃。這將使更多的社區成員積極地參與維護當地的車站和鐵路。

我們特別委派了8名前線員工作為「社區領袖」，支持在其所屬社區的車站附近舉辦活動，包括在莊園公園和森林門節日以及伊爾福德醫院教堂的活動。自我們參與後，參觀教堂的人數增加了20%。參觀人數的增加使教堂得以繼續從英國國家遺產中獲得資金。所有通過開放日收集到的資金會用於對建築物進行重要修葺，讓更多人受惠。

建設可持續發展的未來

港鐵提供可靠便利的鐵路服務，將人們與對他們至關重要的社區聯繫起來。我們還不斷改善設施和周邊環境，致力提升顧客體驗。



我們在日益多元化及波動不定的環境中營運。我們在2016年進行了一項前瞻性研究，希望了解目前至2030年間影響公司營運環境的發展趨勢。我們專注於影響全球交通及物業發展的策略性趨勢，確定它們的影響和優次，並制定行動計劃，為公司作好更充分的準備。我們確定的大趨勢如下：

- **人口老化**

我們預計2030年及以後，人口老化的比重將大幅增加。我們需因應人口結構的變化，考慮對公司鐵路網絡的營運、物業業務及工作場所的影響。

- **系統對氣候變化的抗逆能力**

伴隨預期未來氣候變化的不利現象，我們的服務受極端天氣的影響亦會增加。我們的鐵路系統設計需更具抗逆能力，以及適應氣候變化所帶來的影響；並需因應不斷轉變的環境而作出調整。

- **數碼轉型**

數碼技術的發展將繼續促進各行各業的轉型。借助先進科技，我們將有更多機會提升鐵路服務，加強與客戶的溝通，並開發新商業模式，以及提高員工的工作效率。

可持續的財政能力

股東期望獲得合理投資回報，但其他持份者則要求票價維持在可負擔的水平，我們明白港鐵必須平衡這兩種訴求，同時繼續投資，確保為乘客帶來安全、舒適和便捷的旅程。由於新物業發展項目是重要的收入來源，為了確保「鐵路加物業」模式持續成功，我們正在發掘現有業務組合中的新機遇。

我們亦有留意到氣候相關財務資料披露專責小組(Taskforce on Climate Related Financial Disclosures，簡稱「TCFD」)於2017年6月發表的報告，當中建議像港鐵等的大公司評估其業務在短、中及長期可能受到的實體風險和過渡風險。實體風險包括諸如熱浪或嚴重颱風等事故更頻密發生的嚴重問題；長期風險包括諸如海平面上升及溫度和降雨模式出現長期變化等問題。過渡風險包括科技造成的影響和政府政策改變。我們正檢討TCFD的建議，並會在日後的報告中匯報有關進展。

安全

由於富有經驗的員工將屆退休年齡而陸續被新人接替，我們必須面對由此產生的風險。我們還須應對乘客不斷變化的人口結構，尤其老年乘客及不熟悉我們網絡的訪港旅客人數不斷增加，都會給未來的顧客安全帶來新挑戰。為應對上述挑戰，我們已改善車站內的無障礙設施和方向指示牌。

環境及自然資源

除了應對廢物管理等重大的環境挑戰外，我們正在提高能源和其他資源的使用效益，以減少增加氣候變化威脅的溫室氣體排放。我們已為香港和海外業務進行氣候適應性評估，並正在為我們的資產制定基建策略及設計指引，以適應氣候變化所產生的直接影響及加強系統的抗逆能力。

員工

我們一方面應對老齡化社會對乘客人口結構所帶來的變化，同時亦必須應對有關趨勢對公司員工結構造成的影響。由於部分富有經驗的員工臨近退休，我們面對著失去透過累積多年經驗和知識建立得來的技能和專長的風險。我們正積極推動富有經驗的員工與新入職員工及初級員工之間的知識轉移。我們亦正不斷增加培訓和發展機會，以進一步協助新入職員工及新晉升人員具備履行其職責所需的知識及技能。

隨著我們的員工年紀漸長，我們亦致力發掘自動化的機會以減輕員工的工作量，並就提供顧客服務方面提升工作效率及靈活性。同時，我們透過一系列的見習管理人員和學徒計劃吸引年輕人才。我們深明較年輕的員工可能對工作的期望不同，因此我們正增進跨世代員工之間的溝通及合作，加強數碼技術及能力方面的培訓及發展，並促進工作與生活的平衡。

為應對上述大趨勢所帶來的風險和機遇，並確保港鐵在未來數十年繼續為社區服務，我們以不同的方式積極為未來作好準備，包括本報告中所述的方式。

我們致力為在香港及其他有港鐵營運的地方發展可持續的宜居城市發揮重要作用。由於乘客量不斷增加，加上鐵路網絡日益成熟且不斷拓展，港鐵的資產定會受到更大壓力，而我們在繼續超越客運業務的安全和服務標準上將面對更大考驗。因此，我們正在審慎規劃能夠滿足持份者和業務長遠需要的措施。有關我們業務展望的更多詳情，請參閱港鐵**2017年報**。

顧客

乘客量持續增長亦增加了對我們服務的需求。在各種資產升級和更新工程中，我們必須保持世界級的列車服務，紓緩鐵路網絡的擠迫情況。我們還須應對老化人口的需要，改善無障礙設施及加強設施內的方向指示牌，並利用我們目前綜合交通及物業發展模式，繼續發掘新的商機。



更多自動門，以方便長者出入



採用較大型出口標示

技術進步不僅帶來了風險，亦帶來了更個人化的顧客服務及加強溝通的可能性。隨著顧客在網上接觸到有關鐵路服務未經驗證或不準確的資訊，我們因而可能面對更嚴格的審查和顧客對應變措施更高的期望。同時，更好的數據分析亦有助我們理解顧客的行為模式，有利於我們改進服務或發展新業務。我們已推出多個流動應用程式，以助我們為顧客提供實時資訊及量身制定的服務，從而滿足顧客的需要。我們將繼續探討數碼化帶來的機遇。

供應鏈

我們的優質服務與供應商的質素息息相關。我們亦明白，我們的服務影響甚大，遠不止限於公司內部和日常營運範圍。因此，我們持續監控供應商的可持續發展風險，並鼓勵整個價值鏈(包括供應商、承辦商、租戶及乘客)實踐可持續發展。

社區

因應社區需求不斷變化，我們將繼續投資於我們服務的社區，並尋找創新方法加強與持份者的聯繫，同時與夥伴攜手合作，支持香港和我們業務所在的其他城市的可持續發展。

可持續發展表現指標

本章節提供有關港鐵可持續發展表現及數據管理的綜合資訊，包括關鍵術語的定義及主要表現參數 (KPI) 的計算基準。



引言

本章節提供有關港鐵可持續發展表現及數據管理的綜合資訊，包括關鍵術語的定義及主要表現參數 (KPI) 的計算基準。請參閱 [2016年 CoMET 基準比較結果](#)，了解港鐵相對全球其他鐵路系統的表現。

本章節為英文版的繁體版譯本，但如譯文中的定義存在任何歧異，則以英文版為準。

內容索引

本報告根據全球報告倡議組織可持續發展報告標準 (GRI) 核心選項編製。我們已提供 GRI 內容索引，其中包括與公共交通國際聯會 (UITP) 可持續發展章程報告指引 1.0 版的相互參照。為了證明我們當前對香港交易所《環境、社會及管治報告指引》(HKEx ESG 指引) 2015 年修訂版的符規水平，我們亦提供 HKEx ESG 內容索引。

請參閱可持續發展報告內容索引。

數據管理

本公司穩健的數據管理系統包含以下組成部分，確保在本可持續發展報告內所披露數據的完整性：

- 董事局審核委員會監察所有財務資料的完整性，公司已委聘畢馬威會計師事務所擔任外聘核數師。
- 港鐵人力資源管理系統包含與公司員工有關的所有數據。
- 港鐵的中央可持續發展數據採集系統提供審核跟蹤，有助辨識其他量化數據的錯誤或數據缺口。
- 定期評估及內部監察計劃，可確保公司符合有關遵守法令及法規之公司指引及指示 (CGI)。
- 德勤全球 (德勤) 就其他指定量化數據提供獨立審驗報告 (見第 82 頁)。在表現表中，已審驗的數據標有「#」。

請參閱主要表現參數的範圍，查閱香港及附屬公司相關主要表現參數的具體範圍。

了解更多...

全球報告倡議組織推動可持續發展報告作為機構加強可持續發展並為可持續發展作出貢獻的一種途徑。

香港交易及結算所有限公司 (香港交易所, HKEx) 已發布經修訂的《**環境、社會及管治報告指引**》。該指引概述當前對上市公司的**建議常規**，並已更新，納入多項改變。

UITP 是一間非牟利國際協會，在全球網絡中匯集所有公共交通持份者及可持續發展交通模式。**UITP 可持續發展約章**刊登於該協會網站。

獨立審驗報告

德勤全球 (德勤) 根據英文版報告就指定量化數據提供獨立有限審驗並提供審驗報告。該報告僅提供英文版本。如若繁體中文版本翻譯存在任何歧異，則以德勤審驗過的英文版為準。該公司的審驗報告載於以下幾頁。



To the Board of Directors of MTR Corporation Limited

We have been engaged by the Directors of MTR Corporation Limited (the "Company") to perform a limited assurance engagement in relation to certain sustainability performance data (the "Subject Matter") for the year ended 31 December 2017 (the "Reporting Period") and contained in its Sustainability Report 2017 (the "Sustainability Report"), as set out below.

Subject Matter

The details of the Subject Matter selected by the Company are as follows:

Hong Kong

Environmental Performance

GHG Emission Inventory

- Total GHG Emissions (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Corporate Support Functions and Main Office Buildings (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Transport Operations (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)
- GHG Emissions - Network Expansion (tonnes CO₂e)

- GHG Emissions - Properties and Other Businesses (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
 - Scope 3 (tonnes CO₂e)

Waste Management

- Metals recycled from railway operations (tonnes)
- Total hazardous waste (tonnes)
- Total hazardous waste in liquid (litres)

Social Performance

- Total employees in Hong Kong (number)
- Voluntary staff turnover rate (%)
- Vacant posts filled internally either by promotion or transfer (%)
- Percentage of employees trained by management (%)
- Training days per employee (days)
- Training days per employee by gender (days)
- Training days per employee by management (days)
- Total staff training days (man-day)

Supply Chain Management

- Number of suppliers by geographical region (number)

Safety Performance

- Passenger and Public Safety - Fatality performance
 - Heavy Rail
 - Light Rail
 - Bus
- Passenger and Public Safety - Number of injuries requiring hospitalisation per 100 million passenger journeys performance
 - Heavy Rail
 - Light Rail
 - Bus
- Staff Safety - Fatality performance
 - Corporate support functions
 - Operations division
 - Projects division
 - Property division
- Staff Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance

- Corporate support functions
- Operations division
- Projects division
- Property division
- Contractor Safety - Fatality performance
 - Corporate support functions
 - Operations railway
 - Hong Kong property development and investment projects
 - Hong Kong investment property
 - Hong Kong management property
 - Hong Kong project construction - railway extension projects
 - Hong Kong project construction - network improvement projects
- Contractor Safety - Reportable accidents per 100,000 man-hour performance
 - Corporate support functions
 - Operations railway
 - Hong Kong property development and investment projects
 - Hong Kong investment property
 - Hong Kong management property
 - Hong Kong project construction - railway extension projects
 - Hong Kong project construction - network improvement projects

Mainland of China and International Business

(The Subject Matter, presented as follows, applies to

- Shenzhen Metro Line 4, managed by MTR Corporation (Shenzhen) Limited ("MTR(SZ)");
- Stockholm Metro, with operations and/or maintenance works being performed by MTR Tunnelbanan AB and MTR Tech AB; and Stockholm Pendeltåg, with operations being performed by MTR Pendeltågen AB (collectively named as "MTR Stockholm");
- Melbourne's metropolitan rail services, managed by Metro Trains Melbourne Pty. Ltd. ("MTM"); and
- TfL Rail Elizabeth Line, managed by MTR Corporation (Crossrail) Limited ("MTR Crossrail"), unless otherwise specified.)

Environmental Performance

GHG Emission Inventory

- Total GHG Emissions (tonnes CO₂e)
 - Scope 1 (tonnes CO₂e) (only applicable to MTR(SZ), MTR Stockholm and MTM)
 - Scope 2 (tonnes CO₂e)
- Total electricity consumption – heavy rail (MWh)
- Total water consumption from railway operation (m³) (only applicable to MTR(SZ) and MTM)

Waste Management

- Metals recycled from railway operations (tonnes) (only applicable to MTR(SZ), MTR Stockholm and MTM)
- Total hazardous waste (tonnes) (only applicable to MTR(SZ) and MTR Stockholm)
- Total hazardous waste in liquid (litres) (only applicable to MTR(SZ) and MTR Stockholm)
- Total commercial waste (tonnes) (only applicable to MTR Crossrail)

Social Performance

- Total employees (number)
- Total workforce by gender (number)
- Total workforce by age (number)
- Total workforce by employment type (number)
- Voluntary staff turnover rate (%)
- Voluntary staff turnover rate by age (%)
- Voluntary staff turnover rate by gender (%)
- Percentage of employees trained by gender (%) (only applicable to MTR(SZ), MTR Stockholm and MTR Crossrail)
- Percentage of employees trained by management (%) (only applicable to MTR(SZ), MTR Stockholm and MTR Crossrail)
- Training days per employee (days)
- Training days per employee by gender (days)
- Training days per employee by management (days)

Safety Performance

- Passenger and Public Safety - Fatality performance
- Passenger and Public Safety - Number of injuries per million passenger journeys performance
- Staff Safety - Fatality performance
- Staff Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance
- Contractor Safety - Fatality performance (only applicable to MTR(SZ), MTM and MTR Crossrail)
- Contractor Safety - Lost time injuries per 100,000 man-hour performance (only applicable to MTR(SZ), MTM and MTR Crossrail)

Train Service Performance

- Train punctuality (%)
- Train reliability (revenue car-km/incident) (only applicable to MTR(SZ), MTR Stockholm and MTM)
- Train service delivery (%)

Supply Chain Management

- Number of suppliers by geographical region

Reporting criteria

The Subject Matter is presented in accordance with the "Performance Metrics" and "Data Management" set out on Page 77 and in the Appendix II of the Company's Sustainability Report which is contained in its website (in PDF) respectively (the "Reporting Criteria").

Our Independence and Quality Control

We have complied with the independence and other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the Hong Kong Institute of Certified Public Accountants (the "HKICPA"), which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behavior.

Our firm applies Hong Kong Standard on Quality Control 1 and accordingly maintains a comprehensive system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Responsibilities

Deloitte Touche Tohmatsu

It is our responsibility to express a conclusion on the Subject Matter based on our work performed and to report our conclusion solely to you, as a body, in accordance with our agreed terms of engagement and for no other purpose. We do not assume responsibility or accept liability to any other person for the contents of this report.

MTR Corporation Limited

The Directors are responsible for the preparation and presentation of the Subject Matter in accordance with the Reporting Criteria. This responsibility includes designing, implementing and maintaining internal controls relevant to the preparation and presentation of the Subject Matter, applying an appropriate basis of preparation, making estimates that are reasonable in the circumstances and ensuring the accuracy and completeness of the Subject Matter.

Reporting Framework

We conducted our work in accordance with the International Standard on Assurance Engagements 3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, and the International Standard on Assurance Engagements 3410, Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements (the "Standards"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board. The Standards require that we comply with ethical requirements, and plan and perform the engagement to obtain limited assurance as to whether any matters have come to our attention that cause us to believe that the Subject Matter does not comply in all material respects with the Reporting Criteria.

Objectives

The overall objectives of our procedures were to assess:

- Whether the Subject Matter was prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria;
- The consistency of the information presented with the findings of our work.

Procedures performed

Our work comprised the following limited procedures:

- Interviews with relevant management and personnel involved in providing information relating to the Subject Matter for inclusion in the Sustainability Report;
- Sample testing of documentary evidence at the Company's corporate-level and subsidiary-level;
- Analytical procedures; and,
- Recalculation.

We have not performed any procedures in relation to other data included in the Sustainability Report. In addition, our work performed is not for the purposes of expressing an opinion on the effectiveness of the Company's internal controls.

The procedures performed in a limited assurance engagement vary in nature and timing from, and are less in extent than for, a reasonable assurance engagement. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

Inherent Limitations

Non-financial performance information, including the Subject Matter, is subject to more inherent limitations than financial information given both its nature and the methods used for determining, calculating, sampling and estimating such information. This could have a material impact on comparability. Qualitative interpretations of relevance, materiality and the accuracy of such information are subject to individual assumptions and judgements.

Conclusion

Based on the procedures we have performed and the evidence we have obtained, nothing has come to our attention that caused us to believe that: 1) the Subject Matter has not been prepared, in all material respects, in accordance with the Reporting Criteria, and 2) that relevant sections in the Sustainability Report relating to the Subject Matter are not consistent with the findings of our work.

Deloitte Touche Tohmatsu

Certified Public Accountants
Hong Kong
8 May 2018

表現數據表

香港的環境表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
能源使用							
鐵路業務購買的總電量	兆瓦時		1,424,953	1,471,301	1,541,108	1,542,581	1,628,344
重鐵	兆瓦時		1,371,918	1,417,339	1,486,014	1,487,354	1,573,174
輕鐵及巴士	兆瓦時		53,035	53,962	55,094	55,227	55,170
每載客車卡行車公里耗電量	每載客車卡行車 公里千瓦時	能源	4.70	4.78	4.84	4.79	4.85
重鐵	每載客車卡行車 公里千瓦時		4.69	4.77	4.83	4.78	4.84
輕鐵及巴士	每載客車卡行車 公里千瓦時		5.03	5.03	4.99	4.95	4.95
為管理和投資物業購買的總電量	兆瓦時		407,966	410,168	413,785	405,840	395,323
耗水量							
鐵路業務耗水量	立方米		846,709	851,639	870,630	754,541	768,302
車站冷卻塔的總耗水量 (2016年起)	立方米	水資源	不適用	不適用	不適用	187,952	223,237
管理及投資物業耗水量	立方米		1,214,050	1,108,946	1,152,486	1,124,603	1,147,940
廢物管理							
# 從鐵路業務回收的金屬	公噸		2,843	3,034	3,724	3,247	3,598
# 危險廢物總量 (2015年起)	公噸		不適用	不適用	223	186	238
# 危險液態廢物總量 (2015年起)	公升	廢物	不適用	不適用	98,104	96,599	75,609
鐵路延綫項目產生的一般廢物	公噸		58,967	187,831	83,091	89,022	53,608
回收的建築廢料總量 (2014年起)	公噸		不適用	6,288,912	5,656,010	14,030,460	1,040,668
氣候變化管理							
氣候變化年度檢討 — 風險評估及持續的 風險管理措施	文本	氣候變化	已完成	已完成	已完成	已完成	已完成

香港的環境表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
溫室氣體排放總量							
# 溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量		1,359,996	1,497,435	1,343,723	1,355,381	1,334,394
# 範圍 1	公噸二氧化碳當量		51,963	58,342	51,752	48,141	48,924
# 範圍 2	公噸二氧化碳當量		1,242,449	1,354,625	1,258,826	1,263,952	1,257,664
# 範圍 3	公噸二氧化碳當量		65,584	84,468	33,145	43,288	27,806
公司職能部門及主要辦公大樓							
# 總量	公噸二氧化碳當量		21,059	21,493	18,900	20,243	20,212
範圍 1	公噸二氧化碳當量		2,943	2,895	2,943	3,145	3,799
範圍 2	公噸二氧化碳當量		16,268	16,645	14,029	14,585	13,679
範圍 3	公噸二氧化碳當量		1,847	1,953	1,928	2,513	2,734
客運業務							
# 總量	公噸二氧化碳當量	氣候變化	991,629	1,103,799	1,034,102	1,043,268	1,055,126
# 範圍 1	公噸二氧化碳當量		41,183	47,116	39,311	38,082	38,495
# 範圍 2	公噸二氧化碳當量		949,969	1,056,204	994,316	1,004,663	1,016,074
# 範圍 3	公噸二氧化碳當量		476	479	475	523	556
鐵路網絡拓展							
# 總量	公噸二氧化碳當量		67,113	86,457	35,043	42,789	25,871
範圍 1	公噸二氧化碳當量		433	278	274	244	206
範圍 2	公噸二氧化碳當量		4,143	4,804	4,705	2,959	1,842
範圍 3	公噸二氧化碳當量		62,537	81,375	30,064	39,586	23,823
物業及其他業務							
# 總量	公噸二氧化碳當量		280,196	285,686	255,678	249,081	233,185
# 範圍 1	公噸二氧化碳當量		7,404	8,053	9,224	6,670	6,424
# 範圍 2	公噸二氧化碳當量		272,069	276,972	245,776	241,745	226,068
# 範圍 3	公噸二氧化碳當量		724	661	678	666	693

註：

該等KPI已獲德勤審驗。

'不適用'代表該等KPI指標無數據提供。

香港的社會表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
總乘客人次 — 周日平均	百萬	我們的顧客	5.25	5.46	5.56	5.59	5.76
總乘客人次 — 香港客運服務	百萬		1,819	1,900	1,934	1,949	2,000
香港專營公共交通工具佔有率	%	關於港鐵	46.9	48.1	48.5	48.4	49.1
僱員總數							
# 僱員總數	人數		16,158	16,624	17,127	17,639	17,524
按年齡劃分的員工人數							
30 歲以下	人數		不適用	3,103	3,335	3,595	3,593
30 歲至 50 歲以下	人數		不適用	8,561	8,635	8,676	8,531
50 歲及以上	人數		不適用	4,960	5,157	5,368	5,400
按性別劃分的員工人數							
女性	人數	我們的人才	不適用	3,375	3,465	3,631	3,606
男性	人數		不適用	13,249	13,662	14,008	13,918
按僱員類型劃分的員工人數							
# 全職	人數		不適用	16,624	17,127	17,639	17,524
兼職	人數		不適用	2,507	2,698	3,010	1,960
僱用的殘疾人士人數	人數		223	256	271	300	346
僱用的殘疾人士比率 (%)	%		1.4	1.6	1.6	1.7	2.0
女性僱員比率	%		20.3	20.3	20.2	20.6	20.6
董事局內女性比率	%	關於港鐵	27	25	21	21	20

香港的社會表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
員工自願離職率							
#員工自願離職率 (整體)	%		4.2	4.4	3.7	3.5	4.5
按年齡劃分的員工自願離職率 (2015 年起)							
30 歲以下	%		不適用	不適用	8.2	7.6	9.7
30 歲至 50 歲以下	%		不適用	不適用	3.3	3.5	4.3
50 歲及以上	%		不適用	不適用	1.6	0.9	1.2
按性別劃分的員工自願離職率 (2015 年起)							
女性	%		不適用	不適用	5.6	4.5	6.2
男性	%		不適用	不適用	3.2	3.2	4.0
#透過內部晉升或轉調填補的空缺	%	我們的人才	49	59	59	67	57
新僱員招聘率							
按年齡劃分的新僱員招聘率							
30 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	35.4	30.5
30 歲至 50 歲以下	%		不適用	不適用	不適用	5.2	4.6
50 歲及以上	%		不適用	不適用	不適用	1.3	1.3
按性別劃分的新僱員招聘率							
女性	%		不適用	不適用	不適用	14.3	10.7
男性	%		不適用	不適用	不適用	9.1	8.4
僱員培訓							
接受培訓的僱員百分比 (2015 年起)							
按性別劃分的每名僱員的培訓日數							
女性	%		不適用	不適用	80.3	82.6	88.7
男性	%		不適用	不適用	90.6	88.1	91.7
按管理級別劃分的每名僱員的培訓日數							
# 經理級	%	培訓和發展	不適用	不適用	92.9	76.8	75.1
# 非經理級	%		不適用	不適用	88.0	88.3	93.0

香港的社會表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
僱員培訓							
# 員工培訓總日數	工作日		103,517	112,831	111,296	122,680	121,742
管理訓練	工作日		22,133	18,784	17,384	18,484	18,474
車務訓練	工作日		81,384	94,047	93,912	104,196	103,268
# 每名僱員的培訓日數 (總體)	天		6.5	6.9	6.6	7.1	7.1
按性別劃分的每名僱員的培訓日數 (2015年起)							
# 女性	天	培訓和發展	不適用	不適用	4.8	5.2	5.0
# 男性	天		不適用	不適用	7.1	7.5	7.6
按管理級別劃分的每名僱員的培訓日數 (2015年起)							
# 經理級	天		不適用	不適用	2.4	2.3	1.9
# 非經理級	天		不適用	不適用	7.2	7.7	7.7
慈善捐贈							
現金捐款	千港元		6,700	15,400	8,200	13,500	21,800
實物禮品	千港元		27,520	20,490	19,100	22,000	24,000
員工籌款	千港元	社區投資	398	274	515	362	368
僱員義工活動 (項目數量)	數量		239	245	255	263	295
僱員義工活動 (義工人數)	數量		6,000	6,000	6,069	6,292	3,954
不遵守法規 (已定罪個案數量)							
貪污個案	數量		0	0	0	0	0
涉及健康及安全標準的個案	數量		不適用	1	0	2	0
涉及勞動標準的個案	數量		不適用	0	0	0	1^[1]
涉及產品責任 (包括顧客私隱) 的個案	數量	公平與道德企業	不適用	0	0	0	0
涉及工作環境的個案	數量		不適用	0	0	0	0
涉及環保規例的個案							
香港鐵路有限公司	數量		0	2	0	0	0
總承辦商	數量		4	1	2	2	3^[2]

香港的社會表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
已實現的顧客服務承諾項目							
列車按照編定班次行走							
港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫 (自 2016 年起)、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
東鐵綫 (包括馬鞍山綫)	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
輕鐵	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
乘客車程準時程度							
港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫 (自 2016 年起)、東涌綫和迪士尼綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
東鐵綫 (包括馬鞍山綫)	%		99.9	99.8	99.9	99.9	99.9
西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
列車服務準時程度							
		<u>關於港鐵</u>					
港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫 (自 2016 年起) 東涌綫和迪士尼綫	%		99.8	99.7	99.8	99.7	99.7
機場快綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
東鐵綫 (包括馬鞍山綫)	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
西鐵綫	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
輕鐵	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
列車服務可靠程度							
東鐵綫 (包括馬鞍山綫) 及西鐵綫	載客車卡行車公里 / 事故		4,412,228	4,747,878	7,386,248	7,327,371	8,158,284
港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、荃灣綫、南港島綫 (自 2016 年起)、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫	載客車卡行車公里 / 事故		3,474,269	3,585,340	2,861,014	3,964,527	5,202,676

香港的社會表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
溫度及通風							
維持一個涼快、舒適的車廂環境， 溫度一般不超過 26°C（不包括輕鐵）	%		99.9	99.9	99.9	99.9	99.9
輕鐵車廂空調系統每月發生故障次數	次數		0	0	0	0	0
車站維持一個涼快、舒適的環境， 月台的溫度一般不超過 27°C， 車站大堂不超過 29°C，特別炎熱的日子除外	%	<u>我們的供應商</u>	99.7	99.9	99.9	99.9	99.8
西北鐵路服務範圍內巴士服務							
按照編定班次行走	%		99.5	99.7	99.7	99.7	99.0
供應商分佈							
洲（2015年起）							
# 非洲	數量		不適用	不適用	0	0	0
# 亞洲	數量		不適用	不適用	1,865	1,792	1,667
# 歐洲	數量	<u>關於港鐵</u>	不適用	不適用	154	143	145
# 北美洲	數量		不適用	不適用	29	29	21
# 大洋洲	數量		不適用	不適用	26	24	26
# 南美洲	數量		不適用	不適用	0	0	0

註：

- [1] 一名承辦商的合資格人士因違反《電力條例》第 31 條 (1) 的規定，以沒有註冊之電業工程人員進行電力工程而被檢控。該合資格人士認罪，並被罰款港幣 5,000 元。
- [2] 一宗涉及沙田至中環綫承辦商的水污染個案，被罰款港幣 180,000 元。另一宗涉及沙田至中環綫承辦商在海上傾倒的案件，被判罰款港幣 200,000 元。另一宗與噪音管制條例有關的案件，涉及黃埔車站的承辦商及一名挖土機機員，分別被罰款港幣 12,000 元及 10,000 元。地鐵公司繼續提醒所有承辦商注意遵守適用條例的重要性，並已加強現場監察及現場視察，以防此違規事故再次發生。

該等KPI已獲德勤審驗。

'不適用'代表該等KPI指標無數據提供。

香港的安全表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
乘客及公眾安全							
死亡人數							
重鐵							
	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		2	0	1	0	0
輕鐵							
	人數	顧客安全	0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	1	1	0
巴士							
	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	1	0
按每一億載客人次計算需住院治療的乘客受傷宗數							
重鐵							
	人數		9.72	10.02	9.72	9.48	9.29
# 表現	人數		10.25	8.12	7.91	8.39	7.30
輕鐵							
	人數	顧客安全	11.50	12.08	12.67	13.66	13.66
# 表現	人數		15.73	8.61	14.76	14.55	9.52
巴士							
	人數		9.12	8.66	7.48	6.88	6.88
# 表現	人數		4.91	4.68	0.00	6.29	9.44

香港的安全表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
員工安全							
死亡人數							
公司支援職能部門							
	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	0	0
車務處							
	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	0	1 ^[3]
工程處							
	人數	員工及 承辦商安全	0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	0	0
物業處							
	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	0	0
中國及國際業務處 (直到2015年)							
	人數		0	0	0	不適用 ^[4]	不適用 ^[4]
	人數		0	0	0	不適用 ^[4]	不適用 ^[4]

香港的安全表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數							
公司支援職能部門							
	人數		0.14	0.13	0.13	0.15	0.15
#	表現		0.23	0.17	0.17	0.09	0.06
車務處							
	人數		0.49	0.50	0.45	0.44	0.44
#	表現		0.67	0.40	0.56	0.47	0.42
工程處							
	人數	員工及 承辦商安全	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
#	表現		0.08	0.11	0.11	0.25	0.20
物業處							
	人數		0.30	0.30	0.30	0.30	0.30
#	表現		0.29	0.10	0.14	0.09	0.09
中國及國際業務處 (直到2015年)							
	人數		0.00	0.00	0.00	不適用 ^[4]	不適用 ^[4]
	表現		0.00	0.00	0.00	不適用 ^[4]	不適用 ^[4]

香港的安全表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
承辦商安全							
死亡人數							
公司支援職能部門							
目標	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	0	0
營運鐵路							
目標	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	0	0	0
香港物業發展及投資項目							
目標	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		1	1	0	0	1 ^[5]
香港投資物業							
目標	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數	員工及承辦商安全	1	0	0	0	0
香港管理物業							
目標	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		0	0	1	0	0
香港項目建造 — 鐵路延綫項目							
目標	人數		0	0	0	0	0
# 表現	人數		2	1	2	1	0
香港項目建造 — 網絡改善項目 ^[6]							
目標	人數		不適用	不適用	不適用	不適用	0
# 表現	人數		不適用	不適用	不適用	不適用	1 ^[7]
中國及國際業務處 (直到2015年)							
目標	人數		0	0	0	不適用 ^[6]	不適用 ^[4]
表現	人數		0	0	0	不適用 ^[6]	不適用 ^[4]

香港的安全表現

主要表現參數	單位	鏈結	2013	2014	2015	2016	2017
按每 100,000 工時計算應呈報的事故							
公司支援職能部門							
目標	人數		0.18	0.17	0.23	0.15	0.15
# 表現	人數		0.17	0.08	0.15	0.22	0.21
營運鐵路							
目標	人數		0.21	0.21	0.21	0.21	0.21
# 表現	人數		0.24	0.16	0.16	0.16	0.18
香港項目建造 — 鐵路延綫項目							
目標	人數		0.30	0.30	0.30	0.30	0.30
# 表現	人數		0.56	0.57	0.48	0.49	0.32
香港項目建造 — 網絡改善項目 ^[6]							
目標	人數		不適用	不適用	不適用	不適用	0.30
# 表現	人數	員工及 承辦商安全	不適用	不適用	不適用	不適用	0.22
香港物業發展及投資項目							
目標	人數		0.38	0.35	0.30	0.30	0.30
# 表現	人數		0.04	0.06	0.06	0.03	0.03
香港投資物業							
目標	人數		0.22	0.22	0.22	0.22	0.22
# 表現	人數		0.16	0.15	0.08	0.05	0.26
香港管理物業							
目標	人數		0.22	0.22	0.22	0.22	0.22
# 表現	人數		0.13	0.13	0.15	0.12	0.18
中國及國際業務處 (直到2015年)							
目標	人數		0.00	不適用	0.00	不適用 ^[6]	不適用 ^[4]
表現	人數		0.00	不適用	0.00	不適用 ^[6]	不適用 ^[4]

註：

- [3] 一名維修技工在路軌維修保養時被發現倒臥在大圍車廠附近的路軌上，並在現場被宣布死亡。
- [4] 由於公司結構改變，此 KPI 不再作個別報告。
- [5] 在 LOPHAS Park 施工現場，一名工人從高處墜下，後來被證實死亡。
- [6] 網絡改善項目的承包商安全績效，在往年的報告之鐵路運營部分報告。此數據在 2017 年開始會分開報告。
- [7] 在小蠔灣車廠，一名工人從一建築中的金屬平台高處墜下，後來被證實死亡。

該等 KPI 已獲德勤審驗。

'不適用' 代表該等 KPI 指標無數據提供。

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			Stockholms Pendeltåg		TfL Rail/ 伊利莎伯綫			
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Pendeltågen		MTR Crossrail			
主要表現參數	單位	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016	2017	2015	2016	2017	
環境表現																
#	總耗電量 — 重鐵	兆瓦時	89,879	88,768	91,427	450,867	452,093	460,203	188,147	159,891	169,733	不適用	183,322	不適用	43,769	43,205
#	鐵路業務 總耗水量	立方米	185,935	195,709	202,514	171,078	207,249	235,918	不適用	不適用	不適用 ^[9]	不適用	不適用 ^[9]	不適用	不適用	不適用 ^[9]
#	回收金屬	公噸	9.4	29.2	18.0	45.0	53.6	2,075.8	365.0	309.0	266.0	不適用	114.5	不適用	不適用	不適用 ^[9]
#	危險廢物總量 (2015年起)	公噸	18.1	28.8	51.2	不適用	不適用	不適用 ^[9]	46.2	49.0	48.5	不適用	48.0	不適用	不適用	不適用 ^[9]
#	危險液態廢物總量 (2015年起)	公升	不適用	6.5	11.6^[10]	不適用	不適用	不適用 ^[9]	236	145	91.5^[11]	不適用	353,677^[11]	不適用	不適用	不適用 ^[9]
#	溫室氣體排放總量	公噸二氧化碳當量	85,601	84,542	87,118	520,975	507,072	504,996	264 ^[12]	190	11,476	不適用	11,962	不適用	19,284	15,189
#	範圍 1 排放	公噸二氧化碳當量	315	310	362	464	5,204	5,690	264 ^[12]	190	158	不適用	9	不適用	62	不適用 ^[9]
#	範圍 2 排放	公噸二氧化碳當量	85,286	84,232	86,755	520,511	501,868	499,306	不適用	不適用	11,318	不適用	11,953	不適用	19,222	15,189
社會表現																
僱員總數																
#	僱員總數	人數	1,347	1,358	1,415	4,784	5,116	5,466^[13]	2,718	3,160	3,192^[14]	不適用	1,323^[14]	不適用	859	725
按性別劃分的員工人數																
#	女性	人數	396	383	381	950	1,104	1,234^[13]	807	877	897^[14]	不適用	417^[14]	不適用	78	145
#	男性	人數	951	975	1,034	3,834	4,012	4,232^[13]	1,911	2,283	2,295^[14]	不適用	906^[14]	不適用	209	580
	不明	人數	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	44	不適用	
按年齡劃分的員工人數																
#	30歲以下	人數	828	774	749	534	619	553^[13]	499	558	584^[14]	不適用	210^[14]	不適用	不適用	119
#	30歲至50歲 以下	人數	515	579	660	2,317	2,508	2,522^[13]	1,214	1,379	1,375^[14]	不適用	639^[14]	不適用	不適用	449
#	50歲及以上	人數	4	5	6	1,933	1,989	1,819^[13]	1,005	1,223	1,233^[14]	不適用	474^[14]	不適用	不適用	157
僱員類型總數																
#	全職	人數	1,347	1,358	1,415	4,260	4,431	4,894	1,805	2,252	2,335	不適用	1,200	不適用	不適用	705
#	兼職	人數	0	0	0	524	576	572	913	908	857	不適用	123	不適用	不適用	20

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			Stockholms Pendeltåg		TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Pendeltågen		MTR Crossrail		
主要表現參數	單位	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016	2017	2015	2016	2017
員工自願離職率															
#	員工自願離職率 (整體)	%	11.4	11.9	12.0	不適用	5.1	5.6	5.0	3.6	5.2	不適用	5.8	不適用	3.7
按年齡劃分的員工自願離職率 (2016 年起)															
#	30 歲以下	%	不適用	16.7	15.2	不適用	4.9	0.4	不適用	8.5	9.7	不適用	12.2	不適用	8.3
#	30 歲至 50 歲以下	%	不適用	5.4	7.7	不適用	5.2	2.6	不適用	4.5	6.6	不適用	5.3	不適用	2.9
#	50 歲及以上	%	不適用	0	0	不適用	5.1	2.5	不適用	1.7	2.8	不適用	4.3	不適用	3.3
按性別劃分的員工自願離職率 (2016 年起)															
#	女性	%	不適用	9.7	6.8	不適用	5.3	1.4	不適用	3.4	7.0	不適用	6.1	不適用	5.2
#	男性	%	不適用	12.6	13.4	不適用	5.1	4.0	不適用	3.7	4.6	不適用	5.7	不適用	3.7
	透過內部晉升或轉調填補的空缺	%	28.6	22.1	24.9	不適用	33.5	不適用	不適用	17.0	6.5	不適用	5.8	不適用	23.3
僱員培訓															
按性別劃分的接受過培訓的僱員百分比 (2016 年起)															
#	女性	%	不適用	96.9	88.7	不適用	不適用	不適用^[9]	不適用	54.3	88.5	不適用	87.8	不適用	82.1
#	男性	%	不適用	96.9	95.4	不適用	不適用	不適用^[9]	不適用	55.8	92.1	不適用	91.7	不適用	79.7
按管理級別劃分的接受過培訓的僱員百分比 (2016 年起)															
#	經理級	%	不適用	96.4	96.6	不適用	不適用	不適用^[9]	不適用	84.8	96.9	不適用	97.9	不適用	91.9
#	非經理級	%	不適用	96.9	93.4	不適用	不適用	不適用^[9]	不適用	54.0	90.7	不適用	90.3	不適用	78.0
#	每名僱員的培訓日數	天	1.8	8.9	8.1	13.8	6.2	8.9	3.0	2.4	1.8	不適用	2.8	不適用	24.0
按性別劃分的每名僱員的培訓日數 (2016 年起)															
#	女性	天	不適用	5.4	5.1	不適用	6.2	8.9	不適用	2.5	1.7	不適用	2.6	不適用	15.0
#	男性	天	不適用	10.3	9.2	不適用	6.2	8.9	不適用	2.4	1.8	不適用	2.8	不適用	26.8
按管理級別劃分的每名僱員的培訓日數 (2016 年起)															
#	經理級	天	不適用	6.2	6.2	不適用	2.0	4.0	不適用	3.2	2.4	不適用	2.7	不適用	2.1
#	非經理級	天	不適用	9.0	8.1	不適用	7.1	9.4	不適用	2.4	1.8	不適用	2.8	不適用	28.5

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			Stockholms Pendeltåg		TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Pendeltågen		MTR Crossrail		
主要表現參數	單位	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016	2017	2015	2016	2017
列車服務表現															
總乘客人次	百萬	189	199	210	230	233	241	338	349	353	不適用	95	不適用	不適用	43
乘客車程準時程度	%	99.99	99.99	99.99	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用
# 列車服務準時程度	%	99.91	99.95	99.95	92.51	91.99	91.82	97.70	97.70	97.80	不適用	89.50	不適用	94.10	94.23
# 列車服務可靠程度	載客車卡行車公里 / 事故	19,565,412	4,986,119	10,149,775	69,738	27,688	33,001	52,562 ^[12]	51,939	54,528	不適用	45,386	不適用	不適用	不適用^[9]
# 列車按照編定班次行走	%	99.95	99.96	99.97	98.75	98.61	98.89	99.40	99.40	99.36	不適用	96.90	不適用	96.90	97.36
慈善捐贈															
現金捐款	千港元	0	0	0	184,190	61,972	119,816	115	116	0	不適用	0	不適用	不適用	18,465
違反法規 (已定罪個案數目)															
貪污個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
涉及健康及安全的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
涉及勞動標準的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
涉及產品責任 (包括顧客私隱) 的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
涉及工作環境的個案	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
涉及環境法例的個案															
港鐵附屬公司	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
總承辦商	數量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	不適用	不適用

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			Stockholms Pendeltåg		TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Pendeltågen		MTR Crossrail		
主要表現參數	單位	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016	2017	2015	2016	2017
供應商分佈															
洲 (2016年起)															
#	非洲	數量	不適用	0	0	不適用	0	0	不適用	0	0	不適用	不適用	不適用	0
#	亞洲	數量	不適用	547	337	不適用	1	5	不適用	1	1	不適用	不適用	不適用	0
#	歐洲	數量	不適用	0	0	不適用	12	19	不適用	290	323	不適用	不適用	不適用	257
#	北美洲	數量	不適用	0	0	不適用	4	2	不適用	1	1	不適用	不適用	不適用	0
#	大洋洲	數量	不適用	0	0	不適用	990	1,164	不適用	0	0	不適用	不適用	不適用	0
#	南美洲	數量	不適用	0	0	不適用	0	0	不適用	0	0	不適用	不適用	不適用	0
安全目標及表現															
乘客及公眾安全															
死亡人數															
	目標	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
#	表現	人數	0	0	0	2	5	0	3	0	3 ^[15]	不適用	0	不適用	0

中國內地及國際業務

		深圳四號綫			墨爾本都市鐵路			斯德哥爾摩地鐵			Stockholms Pendeltåg		TfL Rail/ 伊利莎伯綫		
		MTR(SZ)			MTM			MTRS ^[8]			MTR Pendeltågen		MTR Crossrail		
主要表現參數	單位	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2016	2017	2015	2016	2017
每百萬乘客人次的受傷宗數															
目標	人數	1.47	1.47	1.47	2.00	2.00	2.00	1.40	1.35	1.35	不適用	1.35	不適用	3.03	2.80
# 表現	人數	1.11	1.21	1.12	2.07	1.01	0.76	1.47	1.15	1.08	不適用	0.74	不適用	2.75	3.03
員工安全															
死亡人數															
目標	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
# 表現	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數															
目標	人數	0.26	0.25	0.25	0.50	0.50	0.50	0.60	0.60	0.60	不適用	0.60	不適用	0.70	0.70
# 表現	人數	0.21	0.08	0.17	0.52	0.35	0.49	0.32	0.29	0.29	不適用	0.21	不適用	0.86	0.37
承辦商安全															
死亡人數															
目標	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	0	不適用	0	0
# 表現	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	不適用	不適用	不適用	不適用	0	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數															
目標	人數	0.44	0.42	0.42	0.40	0.40	0.40	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用	不適用 ^[16]	不適用^[16]
# 表現	人數	0.12	0.23	0.12	0.22	0.08	0.03	不適用	不適用 ^[17]	不適用^[17]	不適用	不適用^[17]	不適用	0.33	0.31

註：

[8] 環境主要表現指標涵蓋 MTR Tunnelbanan AB 及 MTR Tech AB 於年內的主要業務活動；包括員工數量、員工培訓以及員工安全等與人力資源相關的主要表現指標為 MTR Tunnelbanan AB, MTR Tech AB and MTR Nordic AB 公司的總和。與鐵路營運相關的 KPI 包括列車服務準時程度、列車服務可靠程度以及列車按照編定班次行走等代表了 MTR Tunnelbanna AB 公司營運的斯德哥爾摩地鐵服務表現。

[9] 該等 KPI 尚未被德勤審驗。

[10] 該 KPI 以公噸計算。

[11] 該 KPI 以公噸計算。數據轉換是採用由德勤已實驗的原本重量（千克）再應用轉換系數（有理據支援）計算所得。

[12] 數據修正。

[13] 該 KPI 指標包括全職及兼職員工。

[14] 該 KPI 指標包括全職及兼職員工以及承辦商。

[15] 兩宗由於火車抵達時乘客墮入路軌引起。一宗涉及一名乘客從月台跌下後被一列火車撞倒。

[16] MTR Crossrail 尚未訂立承辦商工傷事故目標。

[17] 港鐵並無監察承辦商員工的受傷數據，因為該 KPI 與其業務性質或需要無關。

該等 KPI 已獲德勤審驗。

'不適用' 代表該等 KPI 指標無數據提供。

昂坪 360 纜車環境、社會及管治表現

主要表現參數	單位	2016	2017
僱員總數			
員工總數	人數	378	285^[18]
按年齡劃分的員工(全職)比率			
30歲以下	人數	95	94
30歲至50歲以下	人數	165	459
50歲及以上	人數	32	32
按性別劃分的員工(全職)比率			
女性	人數	124	123
男性	人數	168	162
僱員類型總數			
全職	人數	292	285
兼職	人數	86	74
列車服務表現			
列車服務可靠程度	%	99.87	99.91

主要表現參數	單位	2016	2017
安全目標及表現			
乘客安全			
死亡人數			
目標	人數	0	0
表現	人數	0	0
每百萬乘客人次的受傷宗數			
目標	人數	0.31	0.31
表現	人數	0.12	0.00
員工安全			
死亡人數			
目標	人數	0	0
表現	人數	0	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數			
目標	人數	1.79	0.99
表現	人數	0.99	1.52
承辦商安全			
死亡人數			
目標	人數	0	0
表現	人數	0	0
按每 100,000 工時計算損失工時工傷事故宗數			
目標	人數	1.64	1.64
表現	人數	2.35	0.79

註：

[18] 該 KPI 指標包括全職及兼職員工。

2016年 CoMET 基準比較結果

國際都市鐵路聯會 (CoMET) 推行計劃，從世界各地的大型鐵路系統營運商收集數據，用以比較業內的表現及改善標準。2017年的基準比較借鑒來自16個城市的17個鐵路系統的2016年評估數據，該等城市包括北京、柏林、德里、廣州、香港、倫敦、墨西哥城、馬德里、莫斯科、紐約、巴黎、聖地亞哥、新加坡、上海、聖保羅及台北。表現按六個類別量度，其中包括成長與學習、顧客、內部流程、安全及保安、財務表現，以及環境表現。

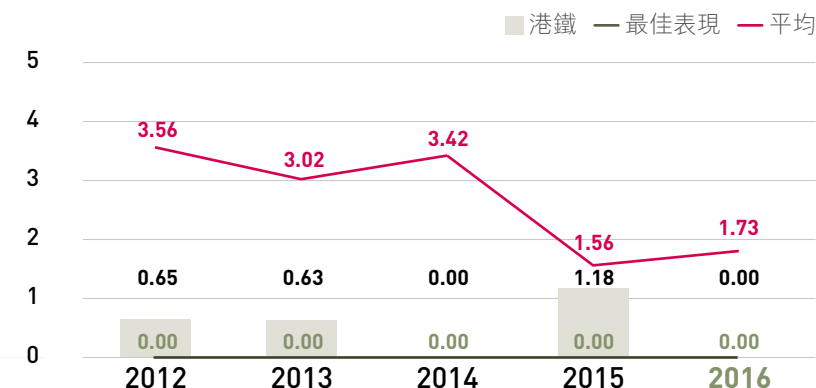
我們多年來一直參加 CoMET 計劃，以對我們的鐵路表現進行基準比較並尋求進一步改善。

了解更多...

CoMET 及 Nova 為地鐵基準組織，目前由來自30個城市的32個大中型鐵路系統組成。該聯盟由成員共同擁有及督導，並獲得倫敦帝國學院的軌道與運輸策略中心 (RTSC) 支持。

安全

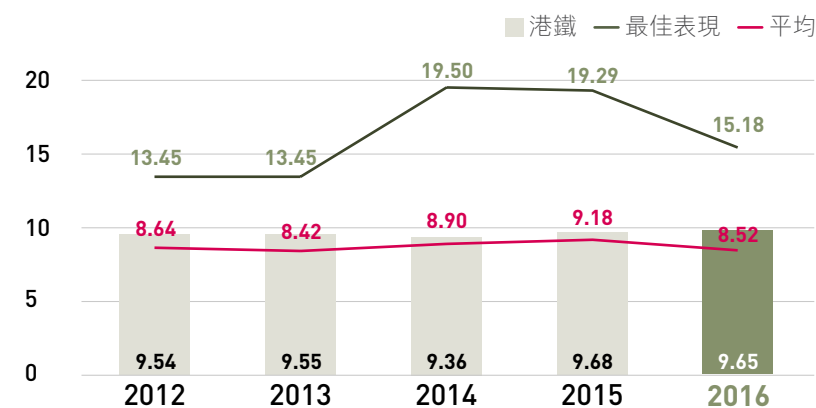
每十億載客人次計算的事故死亡人數*
— 乘客安全



* 請注意，該 KPI 與我們往年匯報按每十億載客人次計算死亡人數的 KPI 稍有不同。

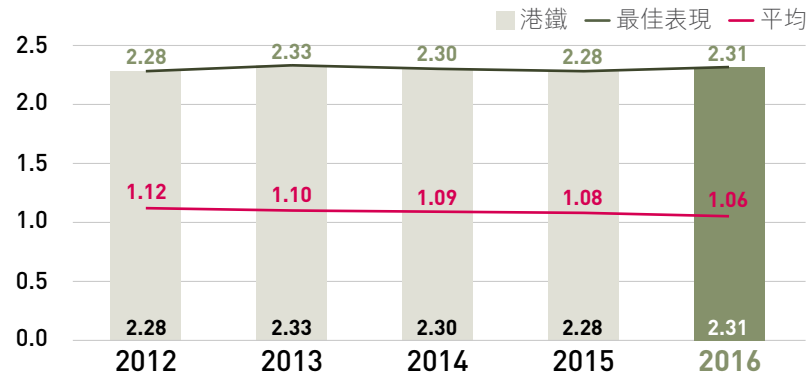
員工

按員工及承辦商工時計算行車公里

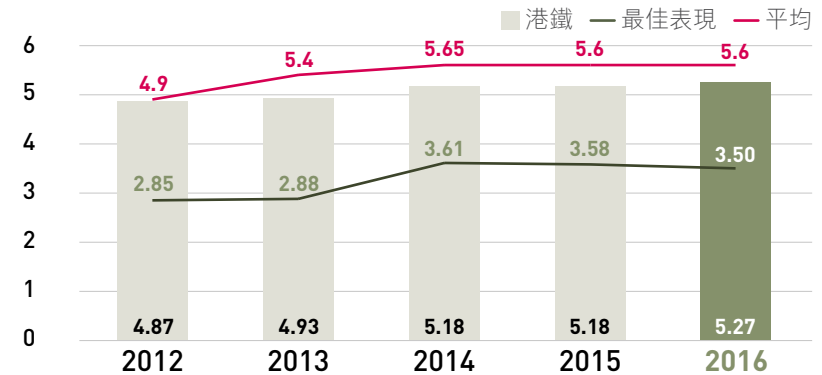


財務表現

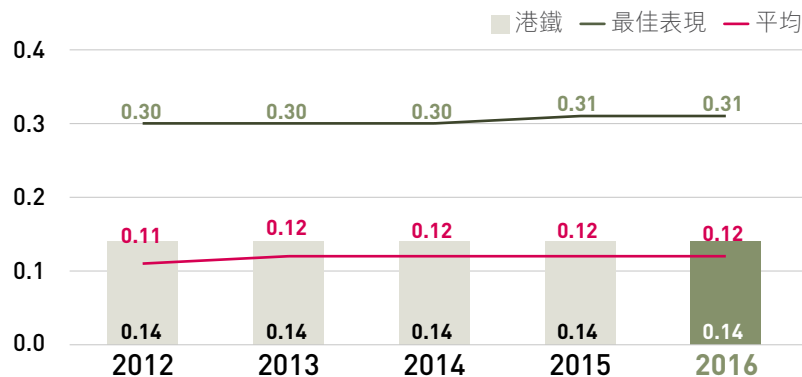
商業總收入/ 經營成本
— 營運能力及使用率的量度指標



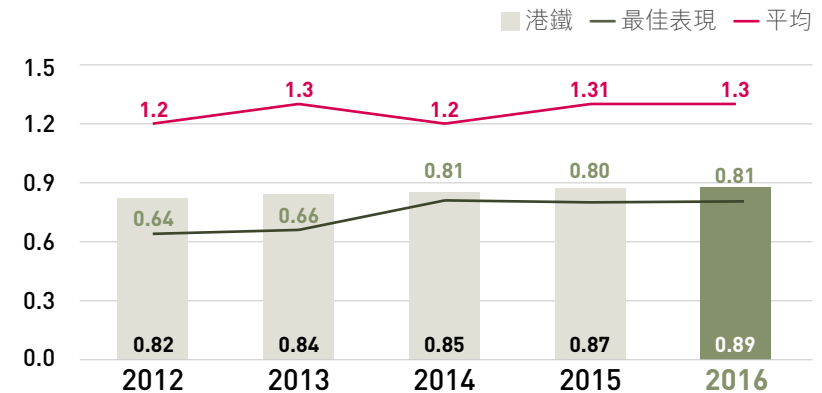
行車公里經營成本 (US\$PPP)



每乘客公里車費收入 (US\$PPP)
— 車費水平的量度指標

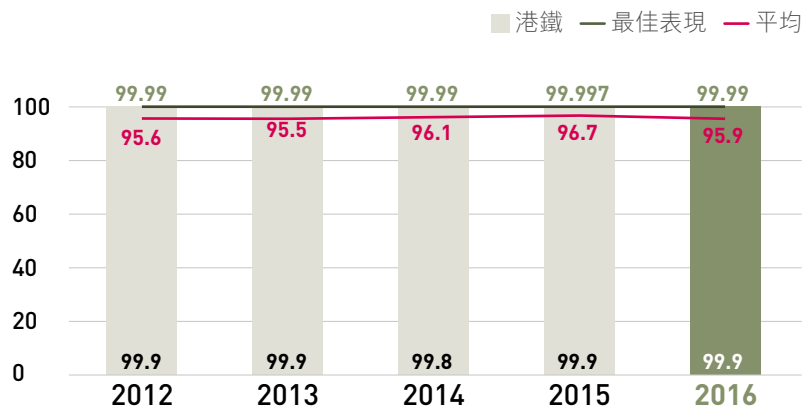


乘客人次經營成本 (US\$PPP)

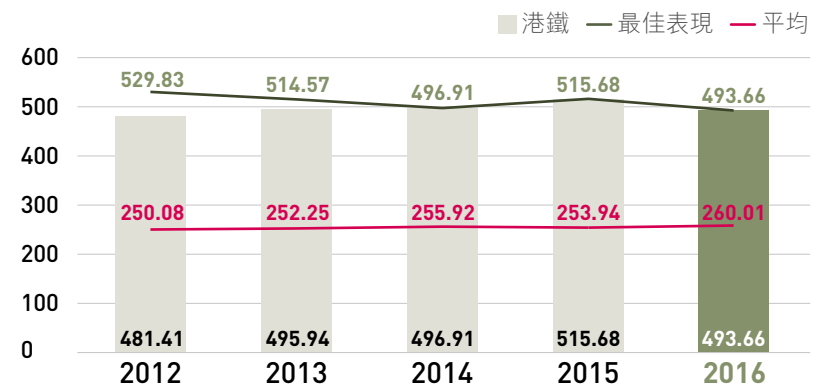


顧客服務

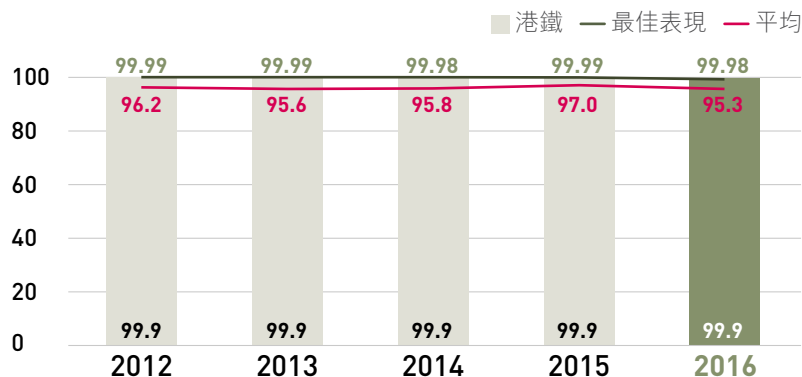
乘客車程準時程度 %
— 服務表現的量度指標



每綫段公里的載客公里
— 資產利用率的量度指標



列車班次準時程度 %
— 服務表現的量度指標



定義

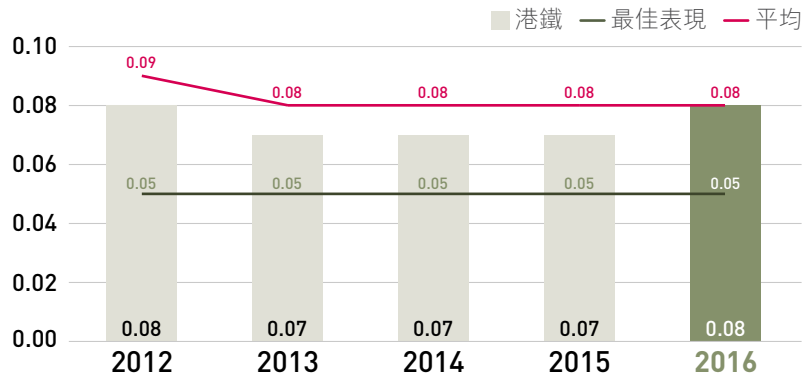
乘客人次 一年內乘坐公司列車的總乘客人次

乘客公里 一年內公司列車乘客的行程公里總數

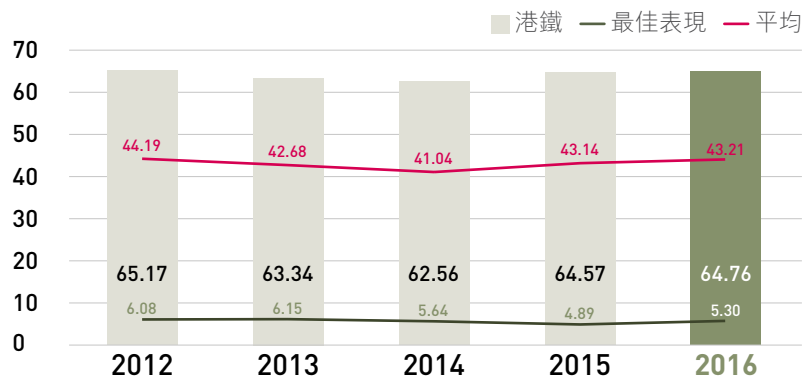
行車公里 一年內公司收費（載客）列車行走的公里總數

環境

每乘客公里總能耗
— 能源效益的度量指標



每乘客公里二氧化碳排放
— 導致氣候變化的度量指標



附錄

如對下列附錄感興趣，請點擊相關鏈結了解更多（僅提供網絡英文版）：

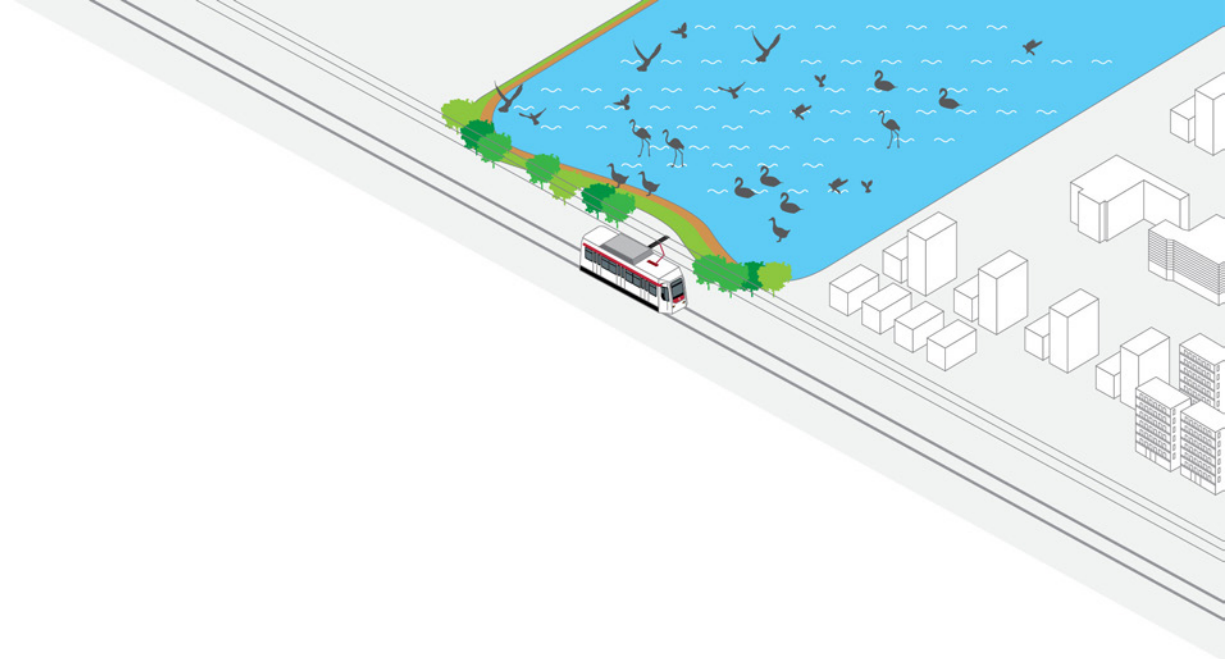
附錄一：可持續發展報告內容索引

附錄二：主要表現參數的範圍

附錄三：可持續議題重要性評估方法

附錄四：持份者參與方式

附錄五：港鐵參與的外部約章及會員



香港鐵路有限公司

香港九龍
九龍灣德福廣場
港鐵總部大樓

電話：(852) 2993 2111

傳真：(852) 2798 8822

www.mtr.com.hk

www.mtr.com.hk/sustainability_report