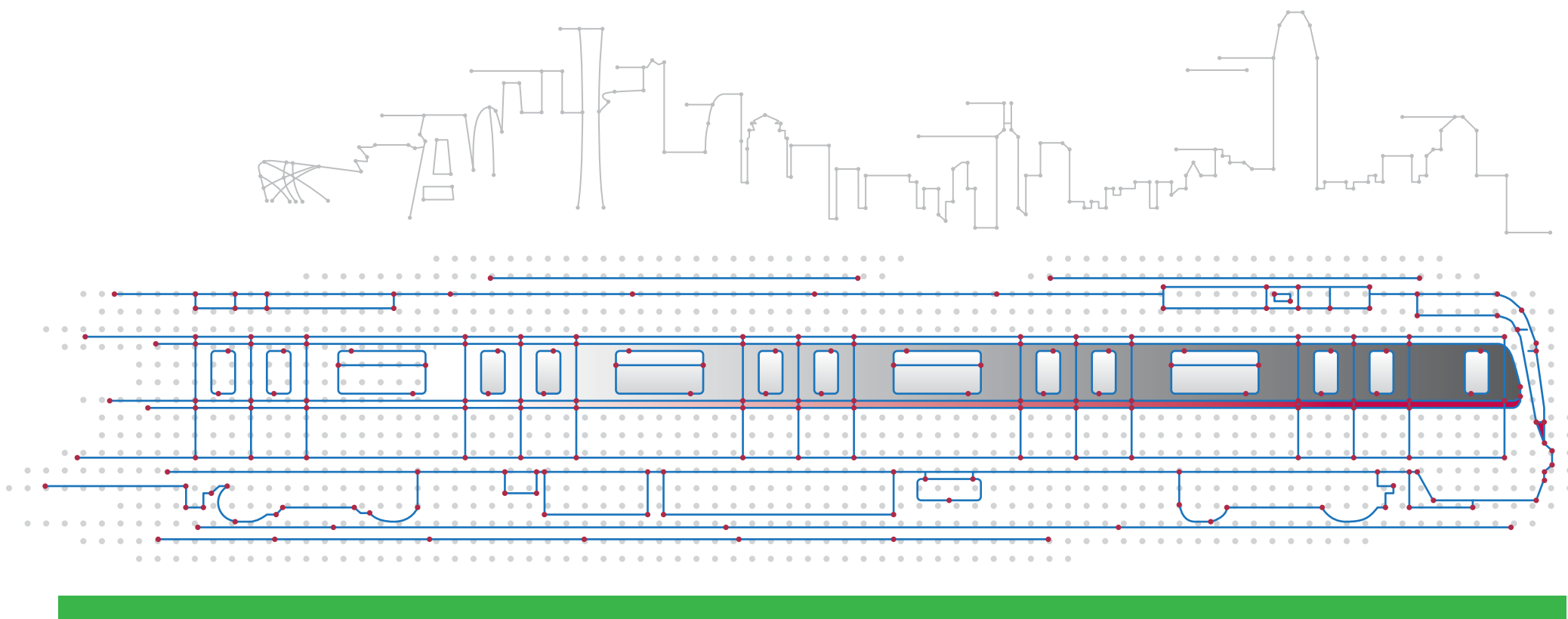
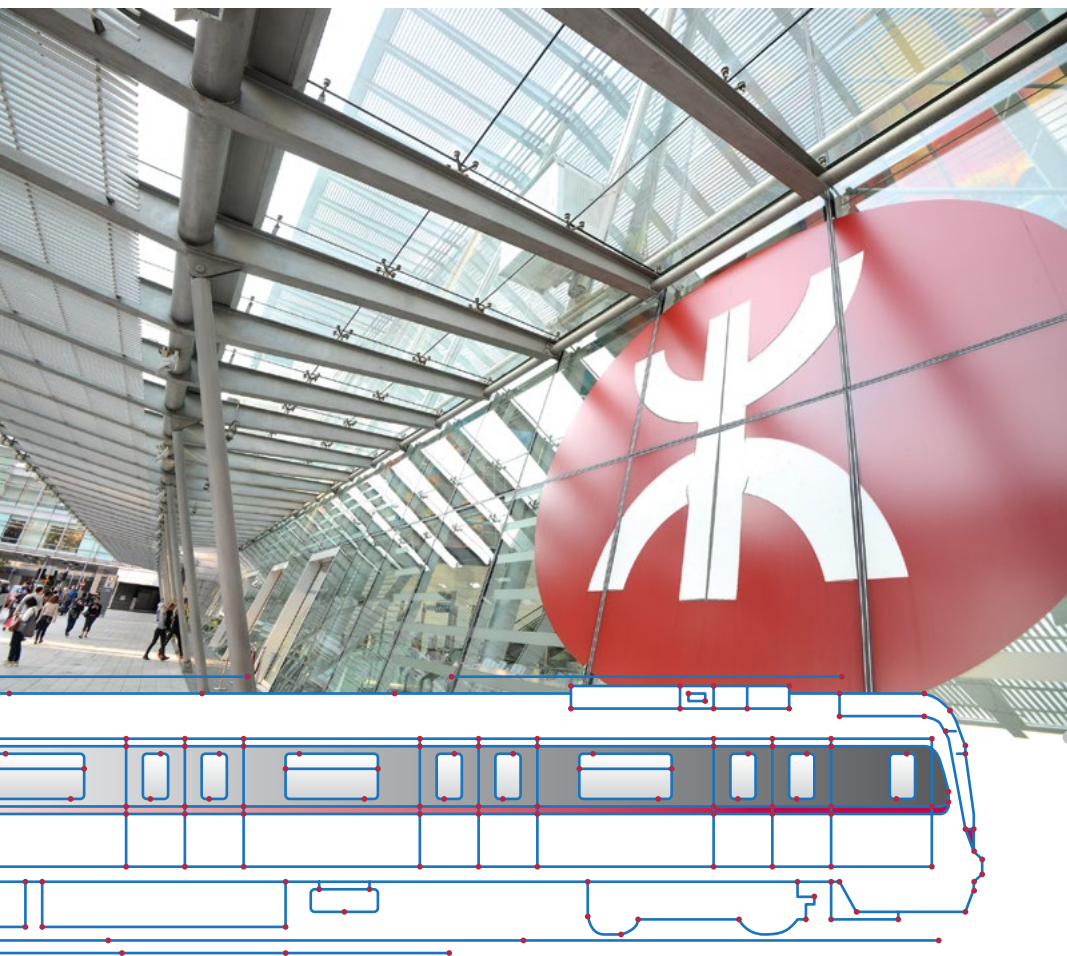


可持續發展報告 2018



目錄



主席的話	03
行政總裁的話	04
關於本報告	05
關於港鐵	10
企業管治	12
安全第一	14
顧客體驗	22
環境保護	28
人力資源	39
負責任的採購	46
社區投資	49

主席的話



我很榮幸最後一次以港鐵非執行主席的身份，為這份《2018年可持續發展報告》撰寫序言。港鐵於1979年開通首條觀塘綫後，40年來一直在業務規劃和營運中，切實履行企業責任。港鐵的鐵路和物業服務，與所服務的市民和社區的日常生活緊密相連。每名港鐵員工，均視確保安全和負責任的營運為我們的首要原則。我們不但致力為乘客提供安全可靠的鐵路服務，更妥善管理環境問題，注重資源的運用效益和生態的可持續發展。在我出任主席期間，港鐵發行綠色債券，在綠色融資方面邁進一步。我很高興看到有關工作取得美滿成績，並期待公司日後進行更多綠色融資。

香港方便高效的交通聯繫，是社會及經濟發展的基石。自從我於2016年擔任港鐵董事局主席以來，港鐵已安全順利地交付了兩條社區鐵路，即觀塘綫延綫及南港島綫（東段），使港鐵網絡擴展至全港18區。新鐵路綫通車，令市民出行更加方便，並提升生活質素。

另一項值得一提的重大里程碑，是我們於2018年9月開通廣深港高速鐵路（高速鐵路（香港段））。全長26公里的高速鐵路（香港段）是一項重要的基礎設施，為連接中國內地的29,000公里高鐵網絡，提供另一個符合可持續發展理念的交通選擇。能見證香港踏入一個舒適便捷的跨境運輸新紀元，以及成為大灣區多元化發展的一部分，我們感到無比自豪和振奮。

這些新鐵路綫能安全順利交付，鞏固了港鐵致力發展可持續、低碳及具抗逆力運輸網絡和基礎設施的長遠承擔。展望未來，港鐵樂於為香港特別行政區政府的《鐵路發展策略2014》作出貢獻，進一步為本港市民服務。

港鐵致力在營運鐵路系統和管理鐵路資產方面推陳出新，履行我們對地球所肩負的責任。港鐵的再生制動系統，正是我們在業務營運中積極應用創新技術的一個例子。但創新並不止於技術應用。於2018年底，港鐵舉辦了一項饒富意義的活動，將來自落馬洲濕地共1.4公噸的活魚捐贈予「惜食堂」，為長者及弱勢社群烹調共8,200份熱飯餐。

除了不斷投資和努力建設、保養和提升港鐵的鐵路資產和基礎設施，務求提供安全、穩固和可靠的鐵路服務外，港鐵還積極向持份者施予援手，促進他們的發展。由我擔任主席的董事局企業責任委員會，於2017-18年度首次推出了「STEM創未來」計劃，讓港鐵同事發揮專業和技術知識，以鐵路設計、興建及營運為例子，激發參與計劃的中學生對科學、科技、工程及數學科目的興趣。表現最優秀的隊伍更獲邀參觀港鐵在

香港以外地區的可持續鐵路業務。該計劃廣受學校和師生歡迎，當港鐵於2018-19年度舉辦第二屆活動，參加人數更增加了一倍。這只是港鐵竭誠服務社區的其中一個例子，更多資料詳載於本報告內。

港鐵以高效管理鐵路系統享負盛名，並能夠與世界各地人士分享這方面的豐富經驗。很高興我於2016年成立港鐵學院的願景得到政府支持，讓我們能提供量身訂制的鐵路相關培訓課程。香港作為重要的交通樞紐，港鐵學院希望透過為本地及其他地區的鐵路專業人員提供培訓，對中國的「一帶一路」倡議作出貢獻。這種知識轉移是我們貢獻社會的其中一個方式，有助維持人才供應的穩定性，讓訓練有素的員工繼續營運鐵路這種可持續的運輸模式。

與其他成功機構一樣，港鐵取得卓越的成就並不是沒有經過重重挑戰的。年內，港鐵在鐵路營運和建設基礎設施方面遇到不少困難，鐵路服務曾因事故而數次嚴重受阻，我們交付安全和優質新鐵路建設項目的能力亦受到公眾關注。若稱2018年是尤具挑戰的一年絕不為過。儘管如此，港鐵具備完善的企業管治架構，讓我們能夠持續虛心學習，不斷改進。事實上，政府就沙田至中環綫施工事宜委任的法定調查委員會提交的中期報告，確定了紅磡站擴建部分的月台層板及連續牆的安全性。這足以證明港鐵對安全的堅定承諾，同時亦展示出港鐵在學習、改進和繼續茁壯成長的能力。

我即將卸任港鐵主席。我深信港鐵及其團隊日後必繼續為香港社會提供優質的服務。

主席
馬時亨教授
香港

行政總裁的話



擔任香港鐵路有限公司行政總裁一職，對我來說是一項莫大榮譽，我承諾以謙遜的態度履行這個職位所賦予的責任。港鐵人才鼎盛，現時在世界各地僱用超過47,000名專業員工，廣泛的鐵路及物業網絡遍佈香港及全球。相比港鐵於1979年開始為香港市民提供服務時，只有一條全長8公里，共有9個車站的觀塘綫，今日的發展實在是一項重大的成就。

作為服務了公司24載的資深員工，我對公司的卓越成就和過去數十年躋身成為全球領先的鐵路公司之一，以至成為一家成功的企業深感自豪。然而，2018年對港鐵而言可說是多事之秋，已營運多年的重鐵網絡出現一些服務事故，而2018年10月16日更出現前所未見的信號故障，導致服務較長時間中斷。此外，港鐵亦因沙田至中環綫紅磡站擴建部分及相關結構的項目管理而受到質疑。儘管由行政長官會同行政會議委任的調查委員會已確認有關結構的安全性和完整性，但港鐵在上述事件中確實有很多值得反思的地方。雖然港鐵40年來沿用相同的工程管理方式成功完成多個鐵路項目，但上述事件提醒我們仍需持續改進。

面對上述挑戰，我認為港鐵當前的首要任務是要繼續致力為全球各地乘客提供安全可靠和物有所值的運輸服務；確保龐大複雜的業務運作保持暢順，以提升營運所在城市的交通聯繫和宜居性，並重建港鐵的聲譽，特別是在新鐵路項目方面的工作。在貫徹落實這些優先目標的過程中，我們必須充分考慮環境、社會及管治事宜。港鐵網絡面對氣候變化的抗逆力、港鐵乘客及員工的安全、港鐵與持份者溝通協作的方式等等，都只是我們在環境、社會及管治層面一些務必積極落實的要點。

人力資源是公司賴以成功的最重要資產。因此，我們為員工提供和諧共融、關懷備至的工作環境，並協助他們盡展潛能。我們相信內部文化是港鐵企業特質中的一個要素，對我們在各營運層面如何追求卓越有舉足輕重的影響。年內，我們推出了「鞏固文化」活動，圍繞「多向溝通」、「高效創新」、「靈活變通」及「共同協作」四大元素，激勵公司各處別和部門力臻卓越，創造非凡。

在鐵路系統日漸成熟、乘客量仍不斷增長的情況下，港鐵要繼續邁進，必須克服不少難關。港鐵近期面對的問題引起了公眾的極大關注，並令我們一度引以為傲的聲譽蒙上陰霾。在落實必須的改善措施來應對這些問題的過程中，我們預見面前將挑戰重重。可持續發展之道在於平衡，縱然面對種種制約，港鐵仍將發揮以客為尊的服務精神，求取不同方面的妥善平衡。

我深信港鐵全體同事都認同，我們很榮幸有機會能夠服務、聯繫及打造公司業務所在地的社區。面對世界各地的顧客，港鐵將一如既往，以坦誠開放的態度聆聽意見，以處處為人著想的精神竭誠服務。縱使眼前挑戰重重，我深信只要大家團結一致，我們定能一一克服，續創輝煌。

行政總裁
金澤培博士
香港

關於本報告

香港鐵路有限公司(「港鐵」)可持續發展報告的框架，由專設的[可持續發展網站](#)(「網站」)和可持續發展報告(「報告」)組成，全面闡述與公司相關及具重大意義的可持續發展議題。網站載列港鐵可持續發展方針的詳情及相關工作，而報告則載列港鐵於過去一年在可持續發展方面的表現和挑戰，並與其他公開資料，包括港鐵《[年報](#)》和其他公司網站內容互相補足。請瀏覽[內容索引](#)，查閱本報告披露的所有資訊。

我們重視您對港鐵可持續發展表現和披露的意見。請[聯絡我們](#)表達您的意見。

報告框架

作為一間上市公司，我們遵守香港交易及結算有限公司(香港交易所)的《上市規則》，包括附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(ESG指引)的披露規定。我們參考國際認可的報告指引，披露可持續發展資料。本報告乃根據《全球報告倡議組織(GRI)披露標準》的核心選項，並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)而編製。鑑於我們對營運地區在發展可持續城市基礎設施方面的貢獻，我們相信港鐵作為一名全球公民，可於三個可持續發展目標(第8、9及11項)擔任重要角色，並已通知可持續發展目標秘書處，傳達我們將全力支持這些目標。我們亦透過多元化的業務，支持其他的可持續發展目標。

8 體面工作和經濟增長



9 產品、創新和基礎設施



11 可持續城市和社區



對氣候變化的抗逆能力、人口老化和數碼轉型，將為我們的業務帶來機遇與挑戰。本報告亦闡述我們為應對這三大趨勢所作出的努力、計劃和進展。我們針對此三大趨勢而作出相應措施的詳情，載於本《可持續發展報告》的以下章節。

大趨勢

對氣候變化的抗逆能力

人口老化

數碼轉型

報告章節

環保-氣候變化

客戶體驗-車站客戶服務

客戶服務-鐵路營運的顧客服務-提升設備及系統

報告範圍

本報告披露由2018年1月1日至12月31日期間，對港鐵具有重大意義的議題。港鐵的總部位於香港，在國際上拓展鐵路的相關項目和業務，遍及英國、澳洲、瑞典和中國內地。港鐵的物業發展及管理服務位於香港和中國內地。報告綜合來自所有業務的數據(如適用)，包括港鐵實施管理監控的全資擁有或持有多數股權的附屬公司。請瀏覽[可持續發展網站](#)，查閱我們的表現數據。安永諮詢服務有限公司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](#)。

港鐵《[年報](#)》提供我們在香港以至世界各地業務的詳情。

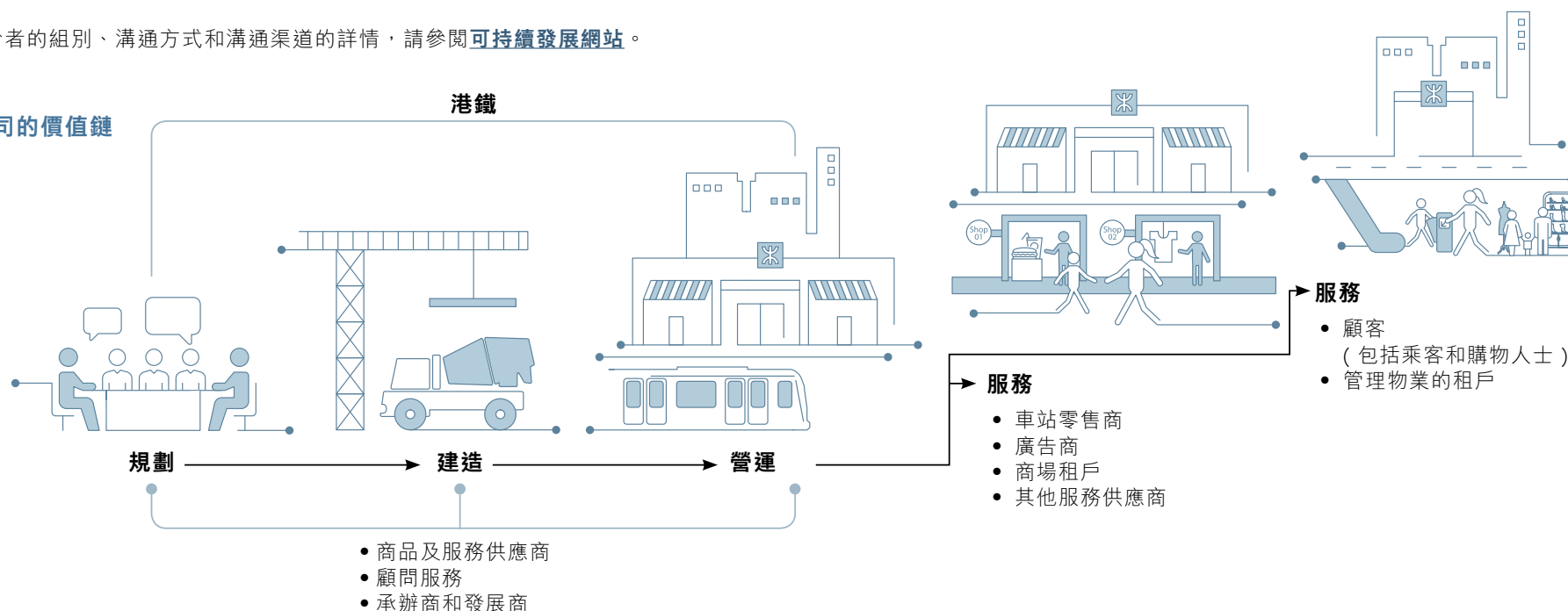
請瀏覽[可持續發展網站](#)，查閱我們的披露方針、報告框架、可持續發展目標承諾和三大趨勢的詳情。

持份者參與

我們與持份者保持動態及持續的溝通聯繫，歡迎並收集在價值鏈上各界人士的不同觀點、意見和期望。我們將持份者劃分為十個主要組別，透過不同渠道與他們聯繫，以協助確定可能影響港鐵業務營運的新風險和機遇。我們亦利用有關平台與持份者保持聯繫，主動收集他們對公司推行的舉措之寶貴意見。

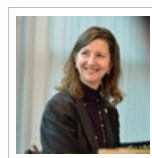
有關持份者的組別、溝通方式和溝通渠道的詳情，請參閱[可持續發展網站](#)。

港鐵公司的價值鏈



外部評審小組

我們繼續邀請可持續發展領域相關的專業人士，擔任港鐵外部評審小組的成員，就公司的匯報策略和方針提供意見，並審閱網站和報告較完備的擬稿。他們的寶貴意見有助我們加強本報告披露資料的相關性和質素。今年的委員會成員包括：



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



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
領展資產管理有限公司
企業社會責任總經理



戴潔瑩
偉榮策略有限公司
董事



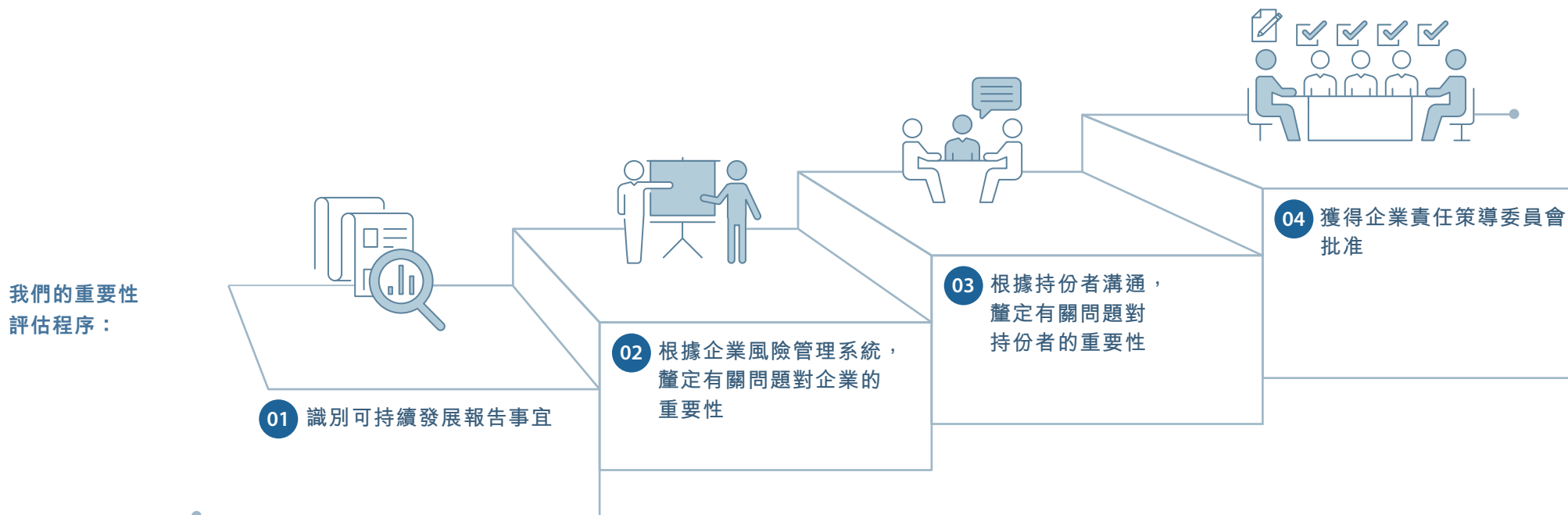
胡兆基
友盟建築材料有限公司
風險經理



劉玉燕
聯合國兒童基金會
時任香港委員會總幹事

重要性

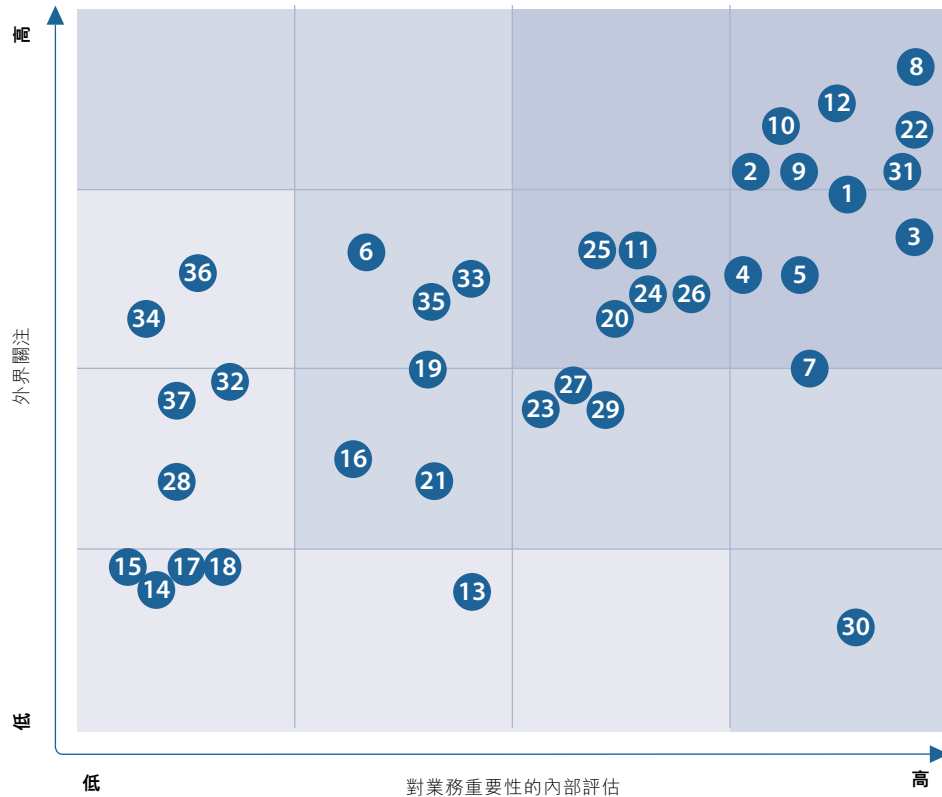
我們每年會進行一次重要性評估，確定公司及各持份者組別共同關注的議題，確保我們在可持續發展報告框架下披露的資料，反映港鐵對經濟、環境及社會的重大影響，或對持份者的評估和決策有實質影響。



請參閱港鐵[可持續發展網站](#)，詳細了解我們的重要性評估方法。

議題重要性矩陣

我們的重要性評估結果，如以下矩陣所示。



矩陣的右上角顯示重要性最高的議題，而左下角則顯示重要性相對較低的議題。有關結果經企業責任策導委員會及外部評審小組審閱及驗證，是重要性評估程序的一部分。

在評估過程中，我們將第8項「顧客的健康及安全」及第22項「員工及承辦商的健康及安全」向右移至「高」重要性的位置，反映港鐵將安全第一作為優先的考量。我們亦將第13項「人權風險評估」移至更高的重要性水平，以回應相關的政策措施，例如已在我們業務營運所在地實施的《現代奴隸法案》。

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 獲得基本服務（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

IV. 環境

- 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
- 24 預防污染（空氣、水及廢物）
- 25 可持續地運用資源（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 社區參與和發展（聯繫）
- 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）

在重要性評估過程中，我們亦將可持續發展目標納入考量，使公司的業務策略及披露，與全球可持續發展的優次保持一致。我們已承諾支持的可持續發展目標、高重要性的議題與相關回應闡述如下。

可持續發展目標、高重要性的議題及我們的回應

可持續發展目標	<p>8 體面工作和經濟增長</p>	<p>9 產品、創新和基礎設施</p>	<p>11 可持續城市 and 社區</p>
<p>高重要性的議題</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 工作條件及社會保障 • 員工及承辦商的健康及安全 • 可持續地運用資源 • 社區參與和發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續產品及服務 • 獲得基本服務 • 可持續地運用資源 	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客的健康及安全 • 可持續產品及服務 • 顧客服務、支援和投訴處理 • 獲得基本服務 • 預防污染 • 可持續地運用資源 • 氣候變化
<p>我們的回應</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 安全第一 • 環境保護 • 人力資源 • 社區投資 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續的財政能力 • 環境保護 • 社區投資 	<ul style="list-style-type: none"> • 可持續的財政能力 • 安全第一 • 客戶體驗 • 環境保護 • 社區投資

關於港鐵

業務概覽

香港鐵路有限公司(「港鐵」)於1975年成立，是一家總部設於香港特別行政區的上市公司。

每日，港鐵聯繫市民及社區。作為世界級可持續鐵路運輸服務的營運商，港鐵在安全、可靠程度、顧客服務和效益方面均處於領導地位。

由設計、規劃和建設，以至開通、維修和營運，港鐵擁有全方位的鐵路專業知識和累積逾40年的鐵路項目發展經驗。除了參與各項鐵路項目及營運外，港鐵還透過鐵路、商業和物業發展的無縫整合，建設並管理鐵路沿線充滿活力的社區。

港鐵在香港、英國、瑞典、澳洲和中國內地擁有超過47,000名員工(包括香港及全球各地的附屬和聯營公司)，每周日的全球客運量超過1,200萬人次。港鐵致力發展和連繫社區，創建更美好未來。

有關港鐵業務、鐵路網絡及未來支綫的發展詳情載於港鐵《[年報](#)》。

可持續的財政能力

已創造及已分配的經濟價值

港鐵需要穩定和可持續的資本投資，以配合持續維修、更換和提升公司資產的需要，長遠為顧客提供安全可靠和優質的服務。票價是港鐵主要收入來源之一，使我們能維持龐大的資本投資，繼續為顧客提供高水平服務。我們的票價由票價調整機制釐定，以達致公平、客觀和具透明度的適時票價調整。票價調整機制每五年檢討一次，而最近一次檢討結果已於2017年3月公布。請參閱[可持續發展網站](#)了解詳情。

我們行之有效的「鐵路加物業」模式，是港鐵另一收入來源，持續支持公司的鐵路營運。該模式為我們帶來收入，而所得資金會投入支持鐵路營運，以彌補興建新鐵路綫時的資金差額。請參閱[可持續發展網站](#)，了解有關「鐵路加物業」模式的詳情。

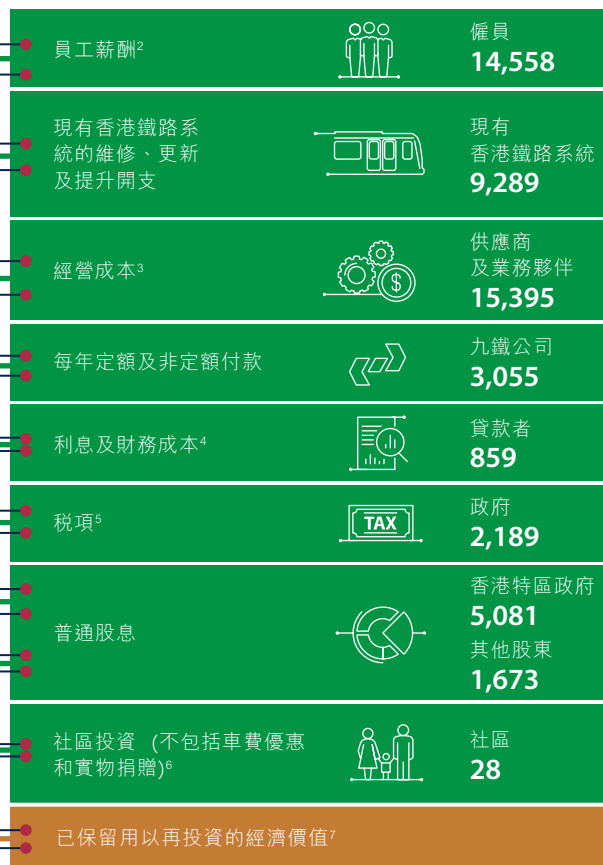
我們的貢獻不止於為股東創造利潤。我們同時透過為顧客提供運輸、物業及其他服務，以創造經濟價值，然後將這些服務產生的收入分派予持份者，包括供應商、僱員、貸款者、股東、政府，以至整個社區。請參閱港鐵《[年報](#)》，了解我們2018年財務詳情。

2018年增值及分配圖表(百萬港元)

已創造經濟價值



已分配經濟價值



總額：56,530

總額：56,530

綠色融資

2018年，港鐵訂立了《綠色融資框架》，擴大一直實施的綠色債券框架，以涵蓋其他形式的綠色融資，反映港鐵致力發展可持續的融資市場，以及繼續於可持續的綠色業務作出投資。

2018年，我們新發行了三項綠色債券，將我們發行綠色債券的數目增加至9宗；以及在綠色融資框架下，安排首項總值25億港元的綠色雙邊循環貸款。所有融資已全數分配到公司的綠色項目組合中。

了解關於我們的綠色債券框架、《綠色融資框架》及綠色融資計劃的更多資訊，請參閱[可持續發展網站](#)。

獎項、外部約章及會藉

在報告年度，我們榮獲多個獎項，印證了我們的努力。我們支持由外部機構制定的相關約章、原則及措施，並參與各個協會及倡議組織。請按[此處](#)了解更多詳情。

註：

1 未計及2,600萬港元的員工薪酬。

2 不包括與香港鐵路系統維修有關的21.69億港元、予以資本化作為資產的11.78億港元及可收回的5.66億港元員工薪酬。

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18.93億港元經營成本。

4 不包括予以資本化作為資產的4.07億港元利息開支。

5 代表本期稅項，不包括遞延稅項。

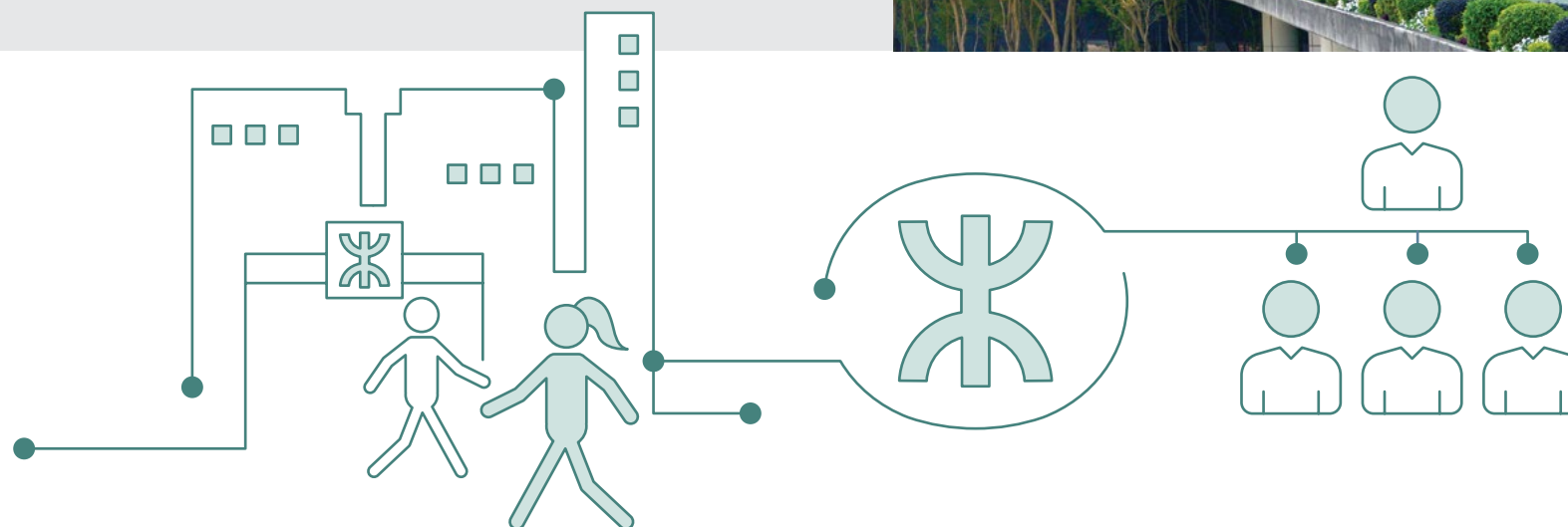
6 包括捐贈、贊助及其他社區參與貢獻，並不包括27.69億港元恆常車費優惠及推廣和2,600萬港元實物捐贈。

7 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。

企業管治

管治架構及方針

我們繼續在企業管治方面尋求並採納最佳實務，貫徹企業策略的制定和落實工作。透過穩健的企業管治體系和完善的管治架構，董事局及執行委員會的成員承諾確保港鐵得到完善管理，以符合所有持份者的利益。我們亦於董事局轄下設立企業責任委員會，由董事局主席領導，以監督港鐵在環境、社會及管治方面重要議題的承諾和表現；另一方面，企業責任策導委員會向執行委員會匯報，確保措施決策能下達港鐵各層級員工並貫徹執行。請參閱我們專設的[可持續發展網站](#)，了解更多港鐵的管治方針、管治架構、角色及職責的詳情。



公司的企業責任和可持續發展工作，遵循多項公司政策和指引，包括《企業責任政策》、《工作操守指引》、《舉報政策》、《公司安全政策》、《綠色採購政策》、《氣候變化聲明》、《公司生物多樣性政策》、《港鐵反奴役及人口販賣聲明》及《董事局多元化政策》。有關我們的政策和指引詳情和連結，請參閱[可持續發展網站](#)。

公平和誠信是港鐵維持高水平的道德標準的核心。我們的《舉報政策》透過為內外部各方設立保密渠道，協助公司維持問責性。2018年，舉報小組接獲136宗舉報個案，當中91宗並不符合「舉報」的定義，並已對45宗符合舉報的個案完成跟進調查：當中有6宗情況屬實、7宗部分屬實、15宗無法得到證實及14宗不能進行調查。截至2018年12月31日，3宗個案仍在調查中。針對情況屬實及部分屬實的舉報個案，管理層會採取適當的跟進行動，包括紀律處分。

我們繼續透過《企業風險管理架構》，識別及評估企業風險，包括可持續發展風險。有關我們的風險管理架構、方針和重點工作範疇的詳情，請參閱[可持續發展網站](#)。已識別的風險會按《ISO 26000》的相關環境、社會及管治議題劃分，並已評估其重要程度。我們明白，由於外界對我們日益關注，故此與企業管治有關的環境、社會及管治議題，其重要性水平會上升。我們深信港鐵具備的管治架構足以應付有關情況，我們亦會繼續與持份者保持聯繫，回應他們對有關議題的關注。請參閱我們的[重要性評估章節](#)，了解更多詳情。

有關沙田至中環綫的建造工程

在2018年年中，沙田至中環綫(沙中綫)其中三個車站的施工質量，以及有否適時匯報建造事宜等方面受到公眾質疑，特別是有關紅磡站的擴建工程。港鐵嚴肅對待有關事宜，並立即採取措施，調查有關問題、向政府匯報調查結果，以及保留追究有關承建商的權利。

港鐵全力配合沙中綫項目紅磡站擴建部分及其鄰近的建造工程調查委員會的調查工作。我們歡迎香港特區政府於2019年3月26日公布委員會的中期報告。報告中委員會清楚確定，連續牆及月台層板的建造工程達安全水平，並且毋須進行重建或加固工程。委員會亦就港鐵應如何改善項目管理提出寶貴建議，而這些建議亦與港鐵董事局轄下工程委員會得出的檢討結果大致相符。港鐵已開始落實執行這些建議。

我們已編寫了一份專題文章，提供沙中綫事故及港鐵已採取的行動之有關詳情，並上載於我們的可持續發展網站。請參閱[沙中綫項目網站](#)及我們的[可持續發展網站](#)，了解有關沙中綫事故的詳情及最新資訊。

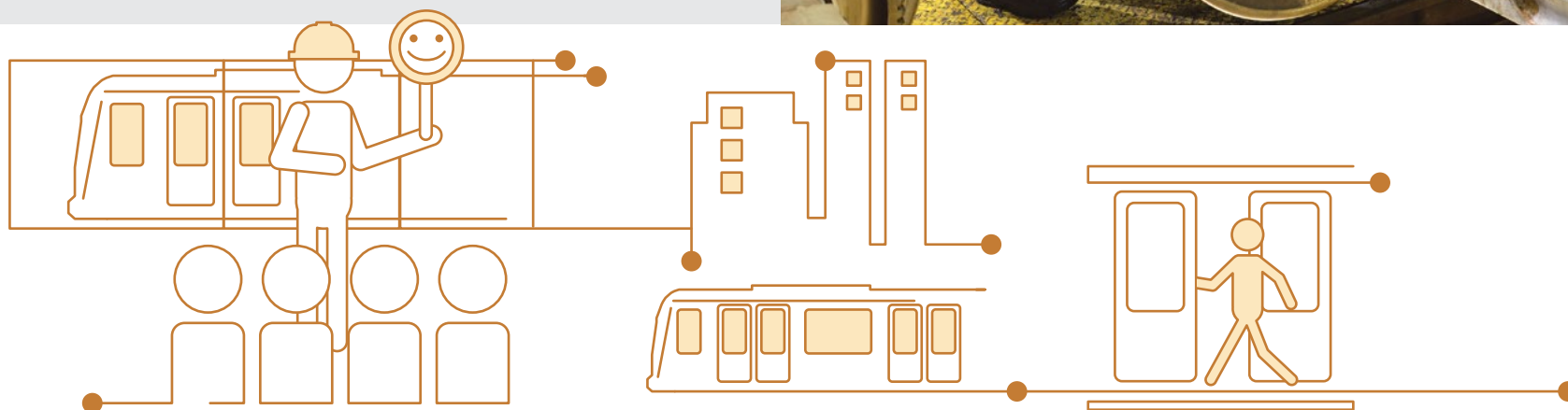
沙田至中環綫



安全第一

安全管理

港鐵承諾提供安全、有效及貼心的服務，盡一切努力培養安全為港鐵上下員工首要責任的「安全第一」文化。「[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。再輔以圍繞八大核心元素而制訂的「[公司安全管理模式](#)」，當中列明各範疇的安全管理流程，有助我們落實為業務量身制定高效而完善的系統，以應對所有安全挑戰。我們還會每四年制定一次「[公司安全策略計劃](#)」，列明公司的願景、目標及重點領域，為安全實務提供指引，並在香港和海外所有業務範圍推動改善安全的工作。請參閱[可持續發展網站](#)，了解港鐵安全第一的架構和模式。





鐵路項目的質素一向是港鐵的主要關注重點。2018年，沙中綫其中三個車站的施工質量和適時匯報若干建造事宜等方面受到質疑。於2019年3月26日，香港特區政府公布獨立調查委員會呈交的中期報告，當中委員會明確表示紅磡站台層板及連續牆達到安全水平，無須重建或進行加固工程。請參閱[沙中綫專題報告](#)了解更多詳情。

職業安全健康大獎

港鐵物業處在職業安全健康局、勞工處、立法會勞工界及勞工顧問委員會合辦的「第十屆全港傑出職安健員工嘉許計劃2018」中，榮獲傑出物業安全管理銅獎，表彰我們在職業安全與健康方面的努力。此外，港鐵物業處在「第十七屆香港職業安全健康大獎」中獲頒安全文化大獎金獎，表揚物業管理部過去三年出色而穩定的安全表現及低事故率。物業安全小組亦榮獲香港職業安全衛生協會2018年度「職安健團隊大獎金獎」。

年內，港鐵工程處在職業安全健康局舉辦的「第十三屆職業安全健康大獎」中，獲頒「好心情@健康工作間」大獎(業務部/中小企組)的良好機構大獎。

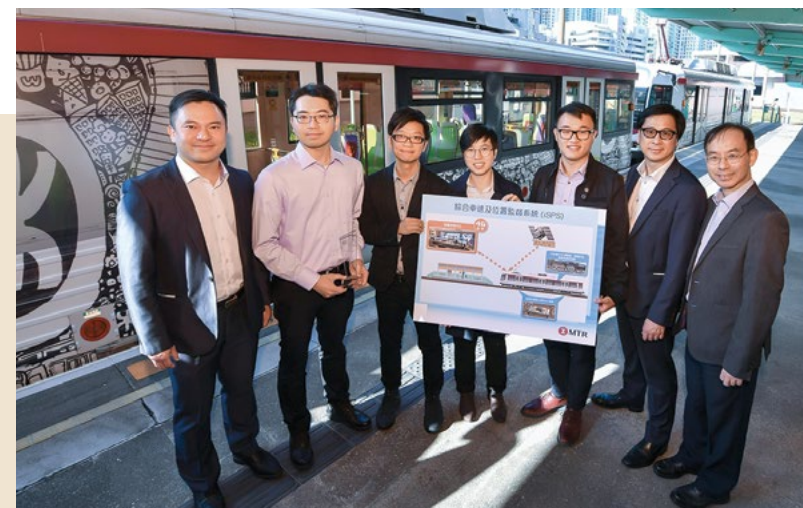
顧客安全

道路及軌道安全

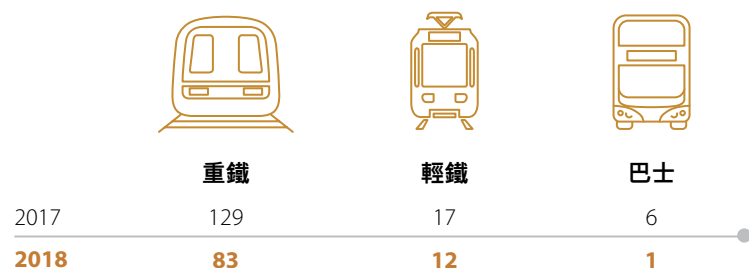
港鐵致力為顧客提供安全可靠的服務，尋求機會持續改善，進一步提升營運安全。2018年，我們加強了為重鐵業務建立備受國際公認的鐵路基建及資產維修保養制度，確保鐵路設施安全穩妥，以保障乘客、員工及市民的安全。我們監察鐵路處所周邊的所有工程，確保鐵路設施和營運安全，不受影響。我們還為輕鐵服務研發「車速及位置監督綜合系統」，可在輕鐵車務控制中心實時監察輕鐵車速，並向車長發出車速限制提示。該系統榮獲工程及科技學會頒發多項國際及本地獎項表揚。該系統已在水圍的三條輕鐵路綫試行，並將由2019年第二季起逐步於整個輕鐵網絡採用。

港鐵聯同香港警務處新界北總區交通部和香港交通安全隊(新界北總區)，舉行「專注駕駛推展禮」暨「輕鐵及港鐵巴士道路安全運動」，加強市民乘搭輕鐵及接駁巴士時的道路安全意識。港鐵亦與香港警務處新界南總區交通部合辦「港鐵巴士安全工作坊」，讓港鐵巴士車長有機會與本地其他巴士營運商同業交流經驗。

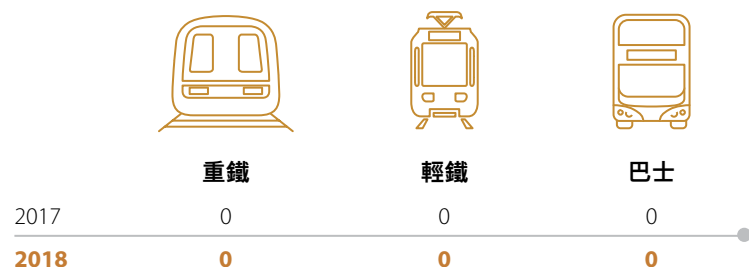
憑藉員工的全情投入、勤勉盡責和專業精神，2018年港鐵的香港客運業務繼續保持全球領先的安全表現，重鐵及輕鐵網絡的須呈報事故數目分別減少8%及16%。



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



在香港以外其他營運地區乘客及公眾安全 — 致命事故

	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 Express	Stockholms Pendeltåg	TfL Rail/伊利莎伯綫
目標	0	0	0	0	0	0
表現	0	0	0	0	0	0

在香港以外其他營運地區顧客的受傷事故宗數（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 Express	Stockholms Pendeltåg	TfL Rail/伊利莎伯綫
目標	1.45	2.00	1.20	6.00	1.35	3.21
表現	0.96	0.87	0.97	25.12	1.04	2.34

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）

	2017	2018
重鐵		
目標	9.29	9.26
表現	7.30	4.60
輕鐵		
目標	13.66	13.66
表現	9.52	6.69
巴士		
目標	6.88	6.88
表現	9.44	1.57

應對緊急情況的能力

我們繼續有系統地識別新的安全隱患並將相關風險盡量減至最低。隨著極端天氣事件成為可能影響港鐵業務和服務的重要議題，我們已制定完善的應急計劃應對有關情況。2018年9月，香港經歷有史以來最強的颱風，港鐵同事提前採取防護措施，例如檢查排水系統及防洪設備和設施，盡量減少損毀，加強應變工作。在颱風侵襲最嚴重的時候，我們維持正常服務時間的地下列車服務，協助乘客安全抵達目的地。無法繼續行程的乘客在港鐵車站暫避，並由車站職員照顧。當天氣情況允許，我們立即派出維修人員清理泥石，檢查系統的完整性，並維修受損的架空電纜，以恢復港鐵的鐵路服務。

我們參與多個涉及不同情景的緊急服務大型演習，加強應變工作，並進一步加強與有關方面應對緊急情況的溝通和協作。今年，港鐵聯同消防處及香港警務處進行了一系列的聯合演習，模擬高速鐵路(香港段)發生各種緊急情況。我們還與上述部門進行反恐演習，以維持對有關情況的高級別應變工作。我們還邀請市民參與部分的緊急演習。例如，我們邀請了80名來自「**港鐵社區聯網**」、「**青思聚**」及「**顧客服務大使同學會**」的義工，聯同130名港鐵職員一同參與東鐵綫緊急事故演習。透過這些聯合演習，我們加強了港鐵、各緊急服務和社區合作夥伴之間的協作和溝通，以穩健、有序和有效的方式應對緊急情況。



建立社區的安全意識

社區的支持與合作，對確保安全和愉快的旅程非常重要。因此，我們定期與社區夥伴溝通聯繫，提高他們的安全意識，推廣乘坐港鐵時的安全有禮好行為。2018年3月，我們在青衣站推出「港鐵安全體驗天地」互動計劃，向小朋友宣揚乘搭港鐵時應注意的安全要點及適當行為。我們亦發起扶手電梯安全運動，強調時刻緊握扶手和站穩以避免受傷的重要性，並於指定港鐵站派出扶手電梯安全大使，提醒乘客有關的安全守則。此外，我們還在「機電嘉年華2018」設置攤位，透過有趣的互動遊戲讓訪客重溫和加強他們的鐵路安全知識。



2018年可持續發展報告

港鐵再次贊助社企《樂在棋中》在「香港書展2018」設置攤位，宣傳安全和禮貌訊息，向市民提供認識鐵路安全和良好乘車行為的全新體驗。我們亦於書展開幕當日，在兒童天地表演特別的舞台劇目「港鐵x香港話劇團《鐵路安全の達人魔王再臨》」，為2018-19年《港鐵x香港話劇團》鐵路安全學校巡迴演出計劃揭開序幕，劇團將走訪55間幼稚園、50間小學及特殊學校巡迴演出。我們今年的亮點之一，是開設「港鐵安全體驗天地限定店」。小朋友可參加互動工作坊，製作自己的「STOP」警告標誌，並試玩新版的「港鐵沿途有禮」桌上遊戲。

港鐵舉辦一系列的計劃，向長者宣傳鐵路安全。2018年，我們與香港電台第五台再度攜手合作，舉辦年度的「長者計劃」，提醒長者安全乘搭港鐵的重要性，以及使用扶手電梯時的安全貼士。該項計劃已舉辦逾20年，請瀏覽[港鐵網站](#)了解詳情。



附屬公司的安全措施

港鐵瑞典和英國業務在安全方面取得的重要里程碑

根據《中國內地及國際業務處》2018年公司安全管治計劃，MTR Crossrail 第二階段的營運前安全評估，以及 MTR Tunnelbana 和 MTR Pendeltågen 的公司安全管治檢討已於2018年5月順利完成。營運前安全評估和公司安全管治檢討提供額外的安全保證，並確定良好實務和潛在的改進措施，以提升營運安全和可靠性。

Metro Trains Melbourne 推出公平公正的文化框架

Metro Trains Melbourne 推出「強化安全行為計劃」，以配合 Metro Trains Melbourne 的公平、公開和公正文化政策。「強化安全行為計劃」模式旨在協助擔任領導職位的員工，一致及公平地管理與安全事故相關的一系列行為。該模式應用於調查後對不同類型的安全行為進行分類，以確定會影響它們的公平及恰當行為。我們編制了互動教育課程，並交付給相關業務領域所有擔任領導職位的員工，以配合應用該模式。該計劃亦被納入「地鐵安全週」期間的一項活動，以喚醒員工對該計劃的認識，並加強 Metro Trains Melbourne 對公平、公開和公正文化的堅定承諾。「強化安全行為計劃」大受好評，並將進一步納入 Metro Trains Melbourne 的主要安全和人員管理流程中。

職業安全及健康學會深圳市軌道交通4號綫三期工程第五屆安全論壇

約200名運輸和基建專家聯同深圳市政府有關部門的官員，以及規劃和工地管理專業人士，參加由職業安全及健康學會主辦的深圳市軌道交通4號綫三期工程第五屆安全論壇。今年論壇的主題為「鐵路系統地底工程的施工安全」。論壇為參與者提供分享和學習項目施工的寶貴機會，深入討論各項安全議題，包括隧道建造和避免石棉危害的安全實務。

港鐵（深圳）榮獲ISO 55001認證

港鐵（深圳）獲得ISO 55001資產管理系統認證，成為國內軌道交通業首家獲此認證的公司。資產管理是港鐵「公司安全管理模式」的核心元素之一。落實推行ISO 55001標準，確保我們為乘客繼續提供安全優質的服務。

員工及承辦商安全

港鐵參加了國際社會保障協會(International Social Security Association)舉辦的全球「Vision Zero運動」，致力為工作團隊〔包括港鐵及承辦商的員工〕提供零傷害的工作環境。該運動提倡建立穩健的預防文化，將各階段工作的安全、健康和福祉融為一體，避免發生與工作有關的意外、傷害和職業病。

員工安全措施

港鐵於2018年6月舉行「公司安全月」，是公司主要的年度活動之一，藉此向全體員工推廣「安全第一」文化。今年的主題是「人人都是安全領袖」，標誌著安全有賴公司上下員工的積極參與。今年，我們舉辦了一項全新活動「人人都是安全領袖」微電影比賽，讓同事有機會發揮創意，透過製作微電影宣傳安全。同事所製作的微電影，清楚表現出港鐵奉行的安全文化。「公司安全月」開幕禮期間，播放了最高分的三部安全影片。

員工損失工時的工傷事故

我們致力在所有業務中秉持安全文化，並不斷改善員工的工作環境。2018年，業務部門的員工損失工時工傷事故較2017年同期有所改善。

在香港每100,000工時 員工損失工時工傷事故	2017	2018
公司支援職能部門	0.06	0.16
車務處	0.42	0.38
工程處	0.20	0.00
物業處	0.09	0.00

註：損失工時工傷事故是指由於工作有關的傷害導致喪失工作能力一天或更長時間的事故。

承辦商安全措施

我們經常向承辦商傳達行業最新的安全要求、趨勢和最佳實務，並在項目工地向所有工人傳遞安全訊息。我們在香港推行了多項安全措施，保障承辦商的安全和健康，並透過培訓活動、工地推廣活動、現場指導及各種溝通措施，與建築工人直接聯繫，此舉有助我們維持最高的安全水平，並確保承辦商貫徹落實港鐵的安全政策。2018年，港鐵的公司安全管理委員會到訪大圍站物業發展及沙中綫等不同建造項目，以評估工地安全規定及緩解措施的有效性。公司安全管理委員會成員巡視了工地情況，並讚揚工地施工團隊和承辦商，在不斷提升工地安全方面所作出的努力。



安全創新分享活動



安全創新大賽
頒獎典禮



百萬富翁安全問答比賽

建築工地的安全表現

	2017	2018
員工致命事故	1	0
承辦商致命事故	2	0

承辦商須呈報的意外

2018年，港鐵大部分分處的須呈報意外發生率均錄得輕微改善。我們持續推行多項安全計劃，鼓勵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，並解決和消除高風險領域，保障承辦商的安全。

在香港承辦商每100,000工時須呈報意外發生率	2017	2018
公司支援職能部門	0.21	0.74
營運鐵路	0.18	0.26
項目建造-鐵路拓展項目	0.35	0.23
項目建造-網絡改進項目	0.22	0.06
物業發展及投資項目	0.03	0.02
投資物業	0.26	0.03
物業管理	0.18	0.11

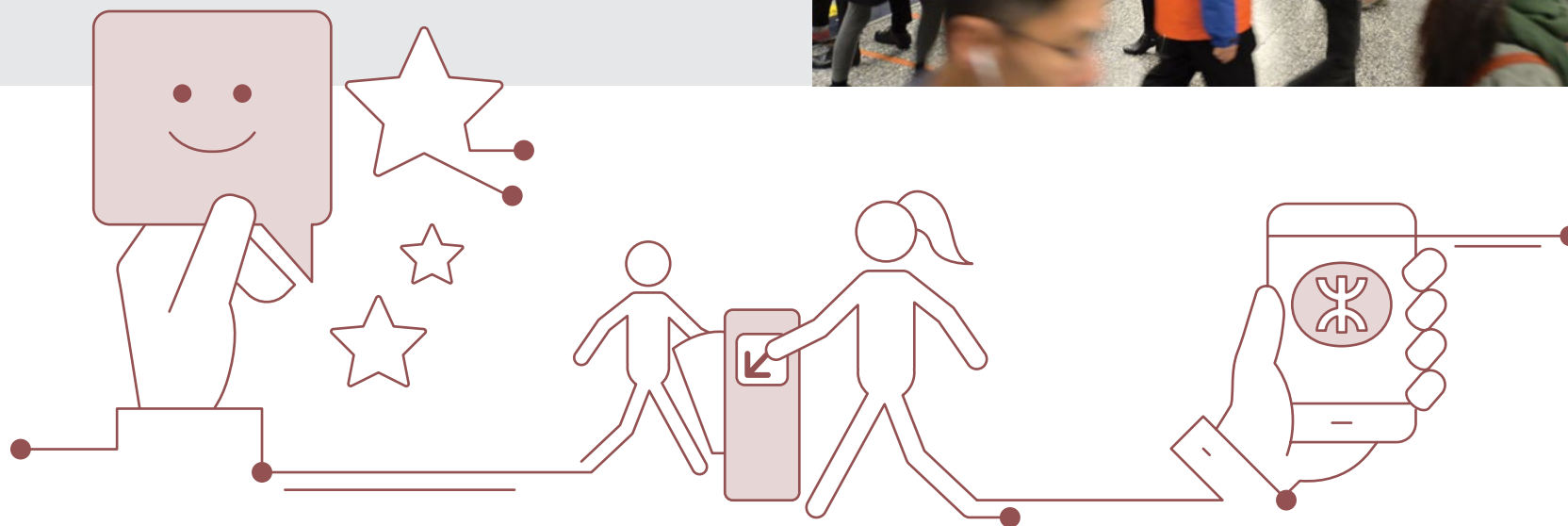
註：在工程處，須呈報意外是指工業意外發生後隨即導致喪失工作能力超過三天的事故。

顧客體驗

提升顧客體驗

港鐵每週日的全球客運量超過1,200萬人次。除了參與各項鐵路項目及營運外，港鐵亦透過鐵路、商業和物業發展的無縫整合，建設並管理鐵路沿線充滿活力的新社區，並在日常生活中與顧客緊密交流。

我們致力提供優質服務，為顧客營造愉快友善的乘車體驗。有關提升顧客體驗方針的詳情，請參閱[可持續發展網站](#)。



在香港，港鐵與政府訂立的營運協議，詳細列明我們營運牌照的相關條件。我們訂立的內部指標及規定，均超越有關協議條款，務求提供最佳的顧客體驗，力臻提供卓越服務。例如，我們界定涵蓋15個服務領域的**顧客服務承諾**，並制定「顧客體驗管理模式」，確保提供優質、安全和可靠的集體運輸服務。顧客可透過熱線和網站等溝通渠道與我們聯絡，查詢資源及向我們表達關注或給予意見。當港鐵列車服務受阻，車站職員會與顧客服務快速應變隊及顧客服務支援隊合作，協助受影響的乘客，同時會派出專責團隊處理故障問題，迅速恢復正常服務運作。我們會因應需要，安排免費接駁巴士前往最近的港鐵車站。

鑑於數碼轉型的發展趨勢，港鐵尊重並意識到私隱及個人資料保護的重要性。我們遵照**私隱政策聲明**中的承諾，遵守相關法例要求。

我們致力為年長人士提供長者友善的服務及設施，以及為所有人士提供無障礙通道，並不斷作出改善，以應對人口老化和殘疾人士的需要。我們的努力得到社會各界的認同，在香港社會服務聯會舉辦的「2018長者友善措施致意行動」中，獲頒「金星獎」及「持續推動大獎」兩項殊榮。

港鐵連續第五年榮獲《東周刊》香港經典品牌2018「經典品牌」獎以及香港優質標誌局「Q嘜」人氣品牌（旅遊、消閒及交通）大獎，肯定及表揚公司多年來透過鐵路及優質服務為香港繁榮發展所作出的貢獻。港鐵亦連續12年獲得「香港『Q嘜』優質服務計劃」認可，是我們致力為顧客提供優質服務的重大成就。



列車服務表現

港鐵的香港列車服務表現繼續維持世界級水平，超越營運協議及公司自訂的嚴格內部指標，乘客車程準時率達99.9%。雖然我們已盡一切努力避免事故發生，但在2018年因港鐵可控制的因素導致31分鐘或以上的服務受阻情況¹共有12宗，其中包括1宗輕鐵事故。我們調查了每宗事故，並採取一切必要措施防止事故再次發生，並改善應變計劃。

我們監察每日乘客量，並尋找改善列車服務的機會，務求不斷精益求精。截至2018年4月，荃灣綫、觀塘綫及港島綫每星期額外增加238班列車班次，尤其是在平日及週末的晚間時段，為顧客提供班次更頻密的列車服務。

我們定期進行意見調查和研究，以評估客戶滿意度，確保港鐵服務符合顧客的期望。有關結果會在服務質素指數及票價指數反映。詳情請參閱港鐵《年報》。

我們亦使用CoMET基準比較平台，對照以下六個不同領域約30個頂級指標，比較香港重鐵網絡與海外同業的表現：發展、學習和創新、財務、顧客、內部流程、安全及保安，以及環境。詳情請參閱港鐵**可持續發展網站**內的**可持續發展表現指標**。

¹ 不包括外部因素造成的延誤。

鐵路營運中的顧客服務

我們繼續利用「社區聯網」作為與專業人士和非政府組織的溝通平台，聆聽顧客的需要，就加強客戶服務及建立一個更加包容的社區交換意見。2018年3月10日，在以「鐵路2.0：資產更新和升級」為主題的活動中，來自15個非政府組織約60名參與者和港鐵代表，獲邀前往錦田大樓參加聚會，並參觀八鄉車廠，分享對港鐵列車服務表現、服務提升及人流管理措施的意見。



資產和系統升級

我們在資產改善方面作出重大投資，是港鐵提升顧客服務整體方針的一部分。我們展開大規模的車隊升級項目，斥資合共60億港元購置93列八卡列車，於2023年底前更換現有的市區綫列車。新列車包括多項先進的功能和運作系統，可為乘客提供更舒適的旅程。首批列車已經交付，有關計劃應可按照預期的時間表完成。

2018年5月，我們已完成將西鐵綫現有的七卡列車改裝為八卡列車，為未來屯馬綫的服務作好準備，並提升

現有的列車服務。我們還為輕鐵網絡購置了新列車。兩輛新輕鐵車輛已於2018年12月運抵香港，完成測試及試運行後，將於2019年底投入客運服務。

鑑於乘客量將會增加，我們為七條城市鐵路綫展開一項大型信號系統更換工程，預計於2026年完成，將為顧客提供班次更頻密的列車服務，提升整體的載客量。請參閱港鐵《年報》了解有關詳情。

我們一直在非行車時段測試荃灣綫的信號系統，以準備轉用新的信號系統。2019年3月18日，在荃灣綫於非行車時段測試新信號系統期間，中環站附近發生了列車相撞事故，我們感到十分遺憾。港鐵高度關注有關事故，已要求負責的承辦商提交詳細報告及採取補救措施。港鐵亦已成立調查小組，調查並確定事故的根本原因及提出建議，避免再次發生類似事故。在確定事故原因之前，我們已暫停所有在非行車時段對新信號系統進行的列車測試。

即時資訊和數碼平台在日常生活中愈趨普及。我們不斷尋求機會推行新計劃或擴大現有計劃，配合數碼轉型的新趨勢，為顧客提供更好的體驗和便利。例如，我們繼續將單程售票機改換為「二合一」售票增值機，為乘客提供便捷的一站式服務設備。若干售票機亦將進行升級，以支援支付寶和微信支付等二維碼流動支付方案，為乘客提供更大便利。

我們還加強了MTR Mobile 智能手機應用程式，新增「Chatbot」互動查詢功能「基哥」，以方便的互動方式，為乘客提供最新的乘車資訊。乘客只需輸入目的地名稱，「基哥」便會協助他們規劃行程，提供最快捷的乘車路線建議。金鐘站是港鐵鐵路系統中最繁忙的轉綫車站之一，我們在MTR Mobile 智能手機應用程式中，為該站推出全新的「預計候車時間」功能試驗計劃，以便乘客可更好地規劃行程。我們利用人工智能技術，根據在指定月台設置的網路攝錄機所拍攝的實時客流量，計算候車時間。在晚間繁忙時段，金鐘站閘機上方的乘客資訊顯示屏，亦會顯示相同的候車時間資訊。MTR Mobile 於《Marketing》雜誌舉辦的「手機市場推廣卓越大獎2018」中榮獲「最佳表現大獎-品牌」殊榮及其他組別的七個獎項，表彰港鐵顧客服務的智能手機方案。在「鐵路2.0-乘客新體驗」的主題下，我們制訂了一系列全新的數碼計劃，以加強MTR Mobile 的功能，為乘客提供更「以客為本」的個人乘車體驗。詳情請瀏覽[港鐵在香港的應用程式](#)。

我們還加強了MTR Mobile 智能手機應用程式，新增「Chatbot」互動查詢功能「基哥」，以方便的互動方式，為乘客提供最新的乘車資訊。乘客只需輸入目的地名稱，「基哥」便會協助他們規劃行程，提供最快捷的乘車路線建議。金鐘站是港鐵鐵路系統中最繁忙的轉綫車站之一，我們在MTR Mobile 智能手機應用程式中，為該站推出全新的「預計候車時間」功能試驗計劃，以便乘客可更好地規劃行程。我們利用人工智能技術，根據在指定月台設置的網路攝錄機所拍攝的實時客流量，計算候車時間。在晚間繁忙時段，金鐘站閘機上方的乘客資訊顯示屏，亦會顯示相同的候車時間資訊。MTR Mobile 於《Marketing》雜誌舉辦的「手機市場推廣卓越大獎2018」中榮獲「最佳表現大獎-品牌」殊榮及其他組別的七個獎項，表彰港鐵顧客服務的智能手機方案。在「鐵路2.0-乘客新體驗」的主題下，我們制訂了一系列全新的數碼計劃，以加強MTR Mobile 的功能，為乘客提供更「以客為本」的個人乘車體驗。詳情請瀏覽[港鐵在香港的應用程式](#)。



加強步行性

2018年11月，一條連接尖沙咀站至加拿芬道及K11購物藝術館的新設行人隧道正式啓用。新行人隧道為市民提供方便的全天候通道橫過加拿芬道，進一步加強港鐵尖沙咀站與鄰近社區的連繫，舒緩往返車站大堂南端及麼地道行人隧道的人流。

顧客意識和教育

顧客教育活動是港鐵確保優質顧客體驗的主要措施。我們一直推廣乘客的有禮好行為，致力為所有乘客帶來更舒適愉快的乘車體驗。承接去年成功舉辦「天天開心搭港鐵」禮讓運動，我們繼續採取相同的宣傳方式，提高乘客對乘搭港鐵時安全有禮好行為的重要性之意識。今年，我們以故事動畫和宣傳海報的方式，宣揚四種乘車禮貌行為，包括「搭車時，先落後上」、「行入車廂中間」、「上車時，不衝門」，以及「讓座給有需要人士」。

今年，我們首次邀請員工及其子女分享他們在港鐵的工作經歷，小朋友在短片中發揮想像力和創意介紹父母的工作，以提升顧客對港鐵貼心專業服務的認識。這條窩心短片有助市民了解每名港鐵員工為顧客提供的貼心服務，為乘客帶來更美好的旅程。

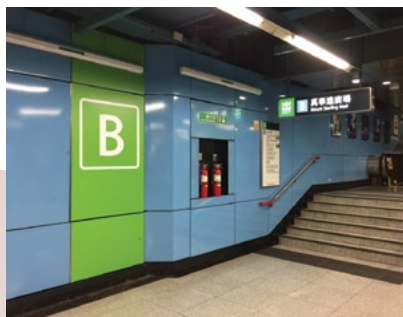


港鐵車站的顧客服務

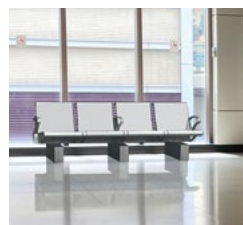
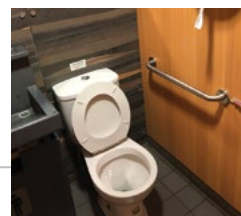
港鐵提供舒適便捷的車站環境和設施，致力提升顧客的乘車體驗。港鐵於2018年10月在東涌站大堂非付費區，裝設了一台飲水機作試點，方便顧客及鼓勵他們使用可重用的水樽。港鐵將檢討試行計劃的成效，以便考慮在其他車站裝設飲水機。

我們提供無障礙通道，並在車站增設指示牌，應付人口老化的需要。我們已進行的改善工程和提升計劃包括：

- 在觀塘綫、荃灣綫及港島綫全綫車站採用較大型的出口標示及指示牌，顯示乘客升降機及洗手間的位置



- 自2018年第一季起，在重鐵路綫的所有客務中心提供書鏡型放大鏡
- 在超過半數的港鐵車站提供乘客洗手間
- 翻新美孚站及筲箕灣站的職員洗手間，增設防滑地板及扶手；觀塘綫、荃灣綫及港島綫沿綫車站正進行職員洗手間翻新工程，並將於2019年上半年竣工



- 於2019年底前在美孚站D出口及筲箕灣站B出口附近裝設座椅
- 於2019年4月底前，在美孚站A出口長而傾斜的行人通道安裝扶手
- 在所有港鐵車站提供至少一條無障礙通道

- 完成可行性研究，並計劃三年內在美孚站A出口安裝乘客升降機，並於2023年底前在筲箕灣站A3出口安裝扶手電梯以取代部分樓梯

多年來，我們在網站提供詳細資料，列出為有需要的乘客提供協助的設備及措施。請參閱《[為有需要的乘客獻上無盡關懷小冊子](#)》了解詳情。

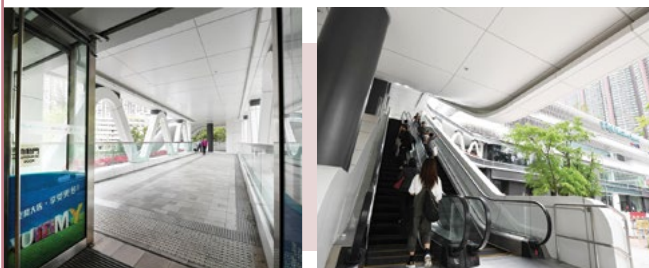
港鐵與社區緊密聯繫，經常為顧客送上節日驚喜。舉例說，我們於2018年3月30日及31日，在16個車站為顧客舉辦為期兩天的復活節慶祝活動，特別安排了復活兔、兔女郎和氣球大師向乘客派發復活節小禮物，帶來節日氣氛。我們還邀請立法會議員盧偉國先生，參加港鐵在香港站舉行的「中樂表演」，以中國傳統樂器演奏多首華語流行曲，與乘客慶祝端午節和中秋節。港鐵公司主席還化身聖誕老人，在香港站派發聖誕禮物，為顧客帶來驚喜。



港鐵旗下物業的顧客服務

香港鐵路有限公司及旗下13個港鐵商場，分別於香港綠建商舖聯盟舉辦的香港綠建商舖聯盟嘉許禮2018，獲頒「至綠發展商/策略伙伴」及「綠建商場新盟友」，以表揚港鐵在推動綠色購物環境和可持續發展購物環境，以及在日常營運中落實環保措施的努力。

「青衣城」2期是港鐵公司首個自行發展的商場。連接「青衣城」2期與牙鷹洲花園的24小時全新有蓋行人天橋於2018年4月啟用，進一步方便市民出入「青衣城」2期及鄰近地方。新行人通道設有樓梯、升降機和扶手電梯，令前往青衣城商舖、青衣站及附近公共運輸設施的居民（尤其是青敬路牙鷹洲花園附近的居民）更加方便。



港鐵致力為不同需要的顧客提供舒適、無縫的購物體驗。港鐵的德福廣場在香港復康聯會及香港社會服務聯會主辦的「2018年共融環境嘉許計劃」頒獎典禮上，榮獲「共融環境優異獎」，表彰了德福廣場在積極優化商場無障礙設施方面，充分體現社會責任感。該獎項同時表揚了德福廣場卓越的商場管理，以及對社區不同需要所作出的貢獻。國際金融中心二期在RICS香港年度大獎2018頒獎典禮上，榮獲「物業管理團隊」大獎。

港鐵的住宅物業「天璽」，在香港康樂管理協會舉辦的住宅會所管理大獎2017中，獲頒銀獎(住宅單位數目為1,000伙以下)。另一個住宅樓宇「御龍山」，則在沙田區第十七屆優質大廈管理比賽中獲頒三項大獎，包括私人屋苑組第二名、大廈環境衛生組冠軍，以及環境保護及綠化組冠軍。



德福廣場榮獲「共融環境優異獎」

港鐵回應市民的需要，為顧客提供貼心服務。我們已將「PopCorn2」和寶盈花園之間出入口處的一對手動門改裝為自動門，方便長者和有需要人士，西貢區議員對此表示歡迎。

港鐵商場不時為顧客帶來娛樂和休閒活動，致力營造愉快的購物環境。例如，我們推出了一系列具吸引力和饒有趣味的宣傳活動，暑假期間為多個港鐵商場帶來不同的著名卡通和漫畫人物。港鐵商場與租戶攜手，為顧客營造優質的購物和用餐體驗，向顧客帶來更優質的服務。除了委託專業顧問公司進行神秘顧客調查外，港鐵商場亦為租戶舉辦現場培訓工作坊及分享會，

不斷提升服務質素。我們於2018年4月舉行了港鐵商場「全面優質顧客服務計劃」2017年度頒獎典禮，表彰港鐵商場租戶代客的卓越表現。

港鐵附屬公司的顧客服務

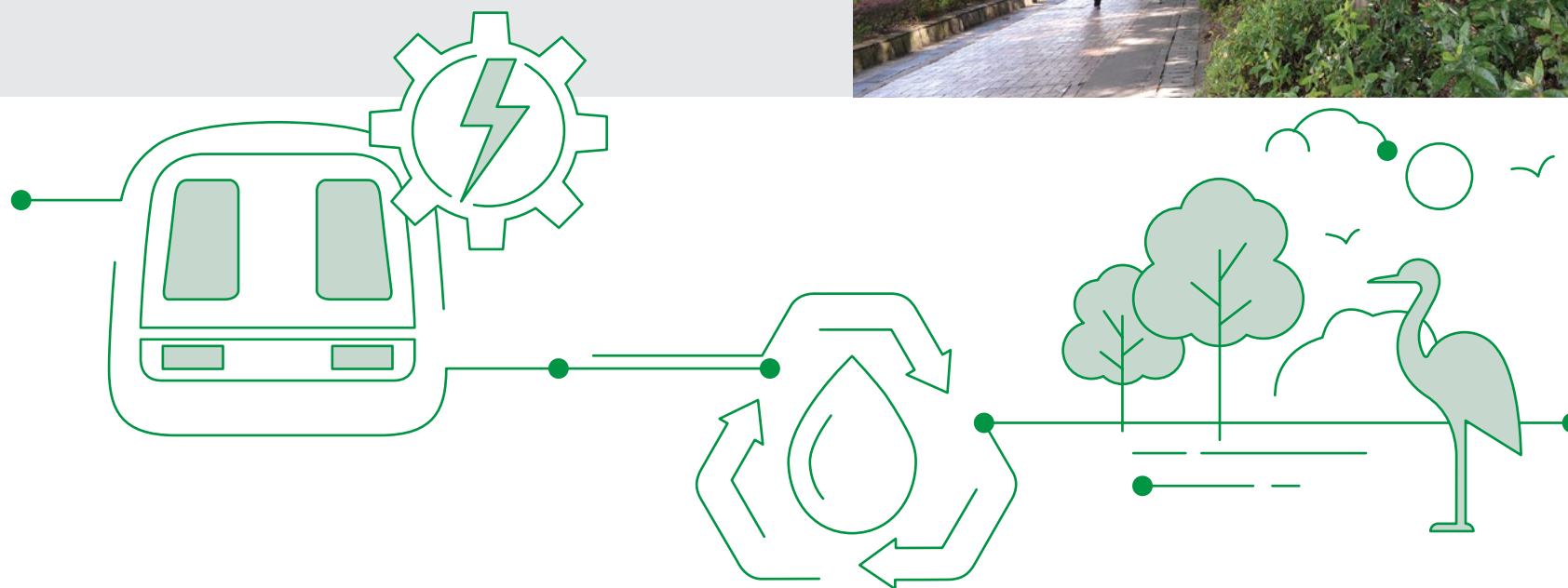
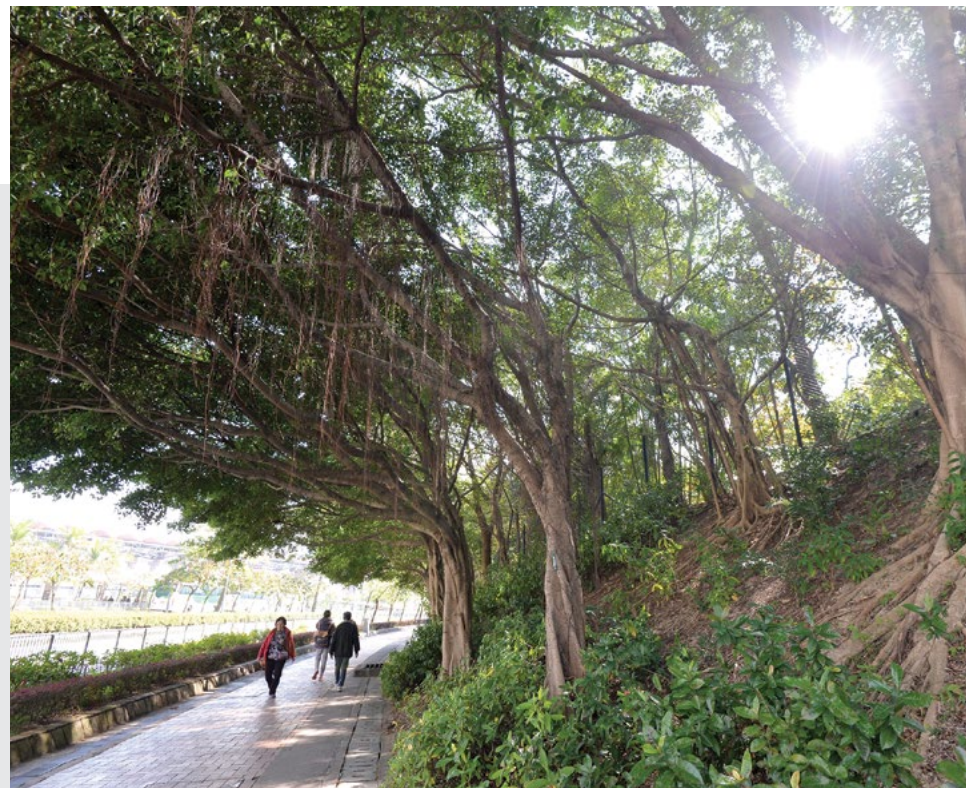
MTR Nordic開發智能手機應用程式「MyHeadsapp」，為列車乘客提供有關斯德哥爾摩地區出行障礙的資訊。2018年10月，我們亦為Stockholms pendeltåg推出了網頁實時列車到達搜尋服務。全新的應用程式讓乘客可因應本身需要查閱更多資訊，能更準確估計車程時間。



環境保護

管理我們的環境足印

港鐵的**企業責任政策**訂明我們在管理環境影響方面的原則及方針，指導我們妥善考慮資源保育、管理和減低環境影響、維持生物多樣性及應對氣候風險。企業責任政策連同其他針對特定可持續發展事宜的政策和聲明，適用於港鐵所有的業務活動〔請參閱負責任的**採購章節**〕。我們取得《ISO 14001：2015環境管理系統標準認證》，有助我們識別和管理環境影響，妥善監控港鐵項目在建造及營運階段產生的環境因素，並推動持續改進。請瀏覽**可持續發展網站**，了解有關我們管理環境足印的方針及政策詳情。



得獎者	獎項名稱
深圳市軌道交通4號綫	深圳外商投資企業協會2017-2018年度「全國優秀外商投資企業 - 安全環保鼓勵獎」
墨爾本都市鐵路	澳洲基建可持續發展委員會 (ISCA) 營運可持續性評級 (v1.2)「嘉許」級



MTR Tunnelbanan	瑞典品質獎2018
-----------------	-----------

在興建新鐵路項目的過程中，我們推行多項緩解措施，減低相關的環境影響。[可持續發展網站](#)中的環境保護章節，載列了我們恆常採用的環保措施。請參閱港鐵[以往的](#)[可持續發展報告](#)，了解以往建造工程中採用的特定緩解措施。

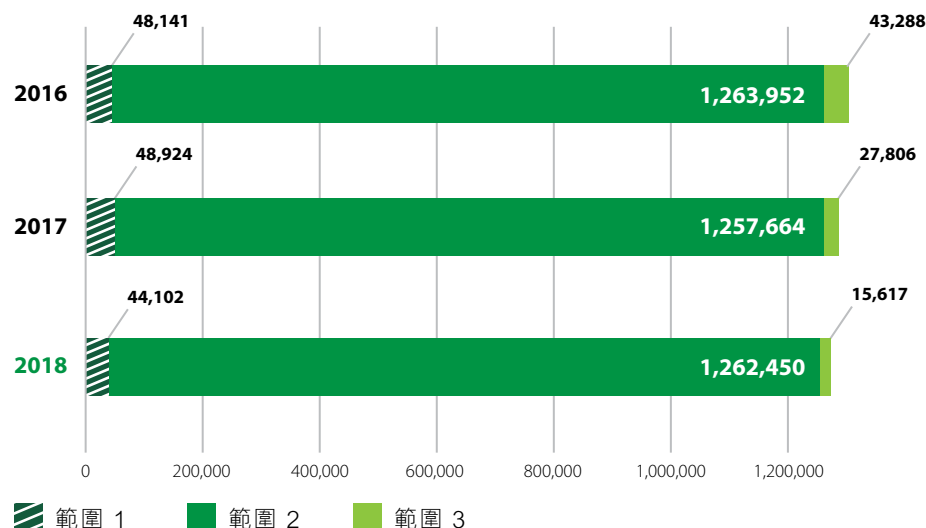
我們亦在整個建造過程中與社區保持聯繫，就我們為環保所作出的努力加強溝通。除了定期與各區的社區聯絡小組保持聯繫外，我們亦向非政府環保組織進行簡報及安排實地考察，以便就建造工程不同階段的環境事宜向他們提供最新資訊。

氣候變化

能源消耗佔港鐵碳足印逾90%。雖然港鐵消耗大量電力，但我們只能直接向本地電力供應商購電，故此對改變能源來源和燃料組合的直接影響較小。因此，港鐵著重透過節能減少溫室氣體排放量，是我們可發揮最大影響力的方法。

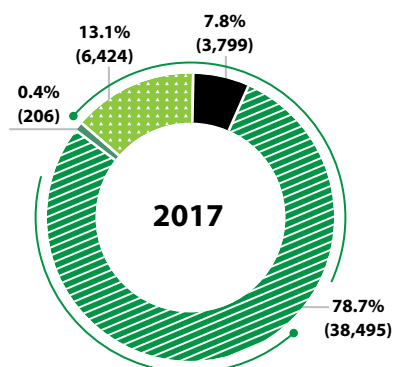
我們的溫室氣體表現

香港的溫室氣體排放總量(公噸二氧化碳當量)

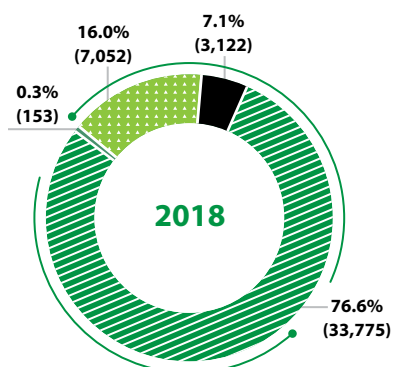
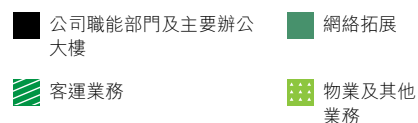


範圍1 港鐵擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，例如實地燃燒化石燃料所產生的排放。
 範圍2 發電、供熱和製冷或者港鐵向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。
 範圍3 並非由港鐵擁有或直接控制，但與港鐵業務活動有關的來源所產生的溫室氣體排放。

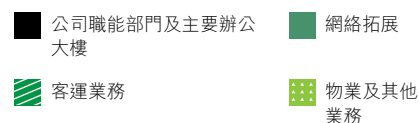
香港的範圍1 排放分類(公噸二氧化碳當量)



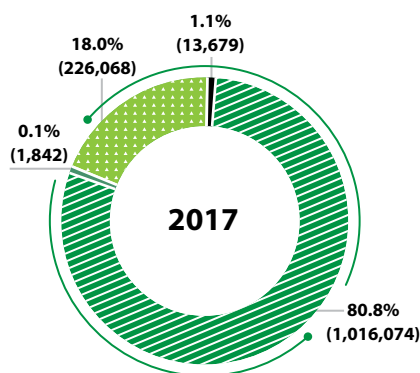
總數：48,924



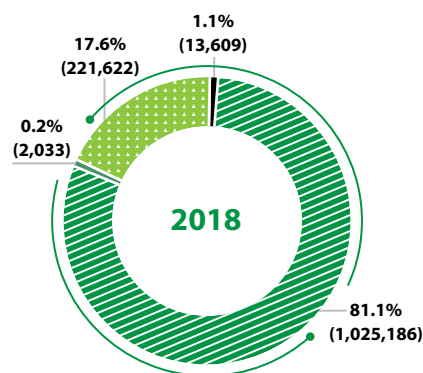
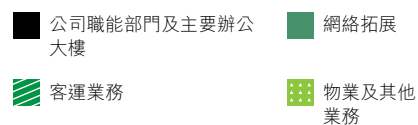
總數：44,102



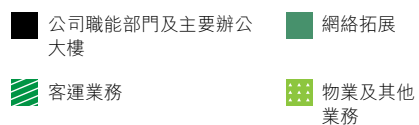
香港的範圍2 排放分類(公噸二氧化碳當量)



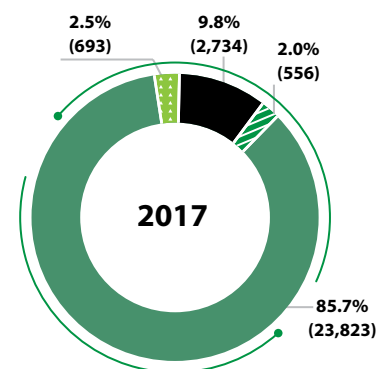
總數：1,257,663



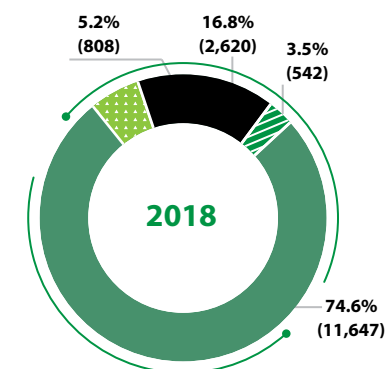
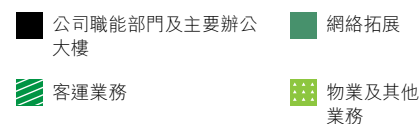
總數：1,262,450



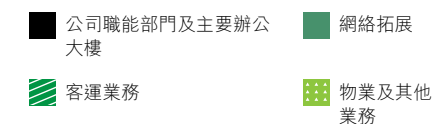
香港的範圍3 排放分類(公噸二氧化碳當量)



總數：27,806



總數：15,617



減低能耗與能源效益

港鐵的鐵路綫營運需要耗用大量的電力，是我們最大的碳足印。因此，港鐵著重能源效益，致力尋求節能機會，減少對環境的影響並降低營運成本。

2018年，我們於全球消耗的電力為3,000億千瓦時，其中香港業務的用電量約為三分之二。港鐵香港的耗電量主要是用於重鐵業務，其中鐵路車務處約佔80%，而物業處則約佔20%。

重鐵業務用電量(以地方計算)

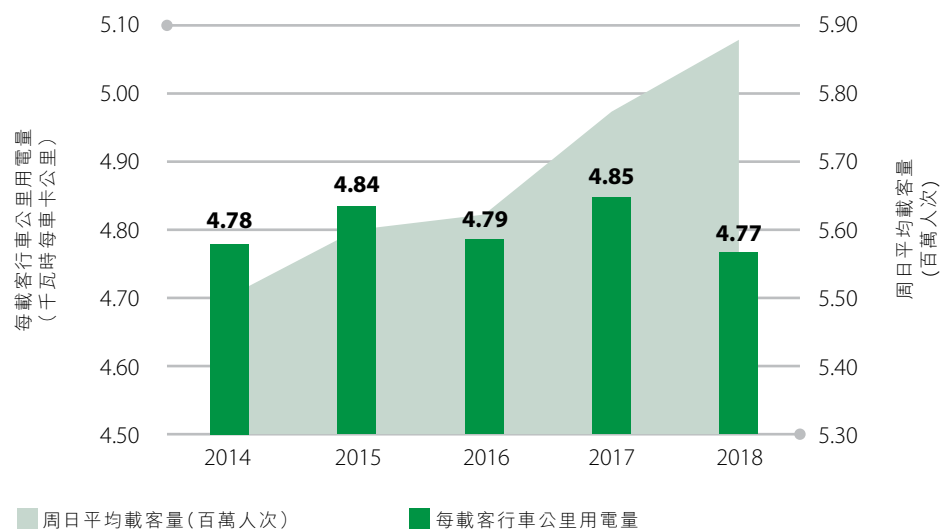
地點 / 鐵路綫	億千瓦特
香港	1580.44
深圳市軌道交通4號綫	93.77
墨爾本都市鐵路	462.59
斯德哥爾摩地鐵	168.48
Stockholms Pendeltåg	215.19
MTR Express	18.73
TfL Rail / 伊利莎伯綫	60.36
總數	2,599.56

香港的用電量(兆瓦時)

	2016	2017	2018	
總量	1,948,421	2,023,667	2,033,451	
鐵路營運	總量	1,542,581	1,628,344	1,635,542
	重鐵	1,487,354	1,573,174	1,580,443
	輕鐵及巴士	55,227	55,170	55,099
物業	405,840	395,323	387,909	

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)。

鐵路資產用電效率比例(香港)



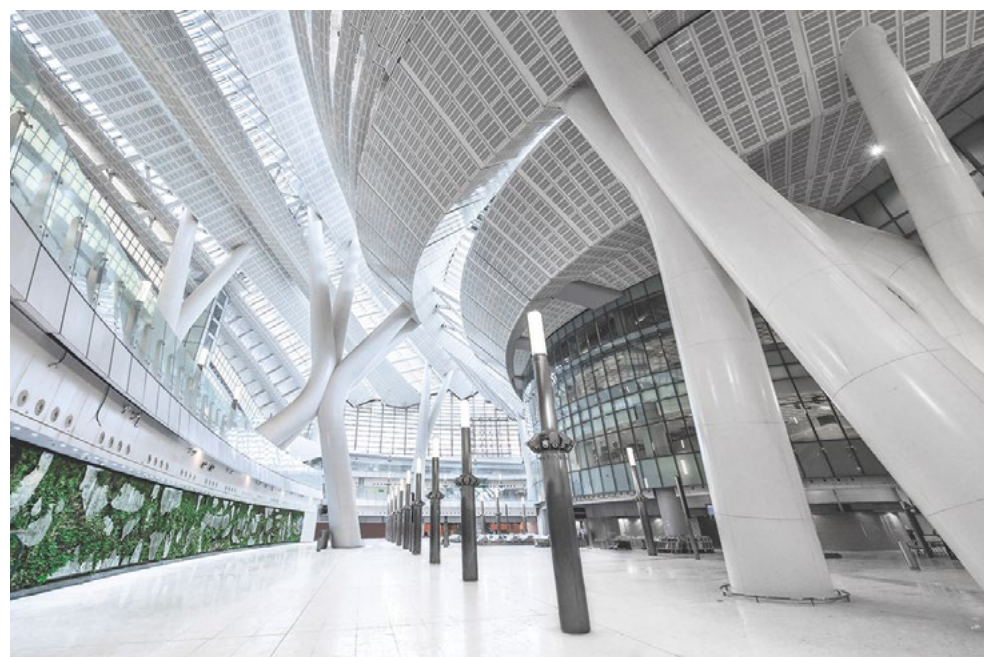
鐵路業務

我們不斷探索優化能源效益的機會，但絕不影響我們對提供安全、可靠和優質服務的承諾。我們在鐵路業務中採取不同措施，以實現港鐵在2020年使重鐵網絡每名乘客公里的用電量與2008年相比減少21%的目標。截至2018年，每名乘客每公里的用電量較基準年減少了17%。

我們正進行大型的空調冷卻裝置更換項目，為38個車站及四個鐵路車廠更換共160部空調冷卻裝置，務求將用電量較2017年水平減少最多30%。截至2018年，我們已如期更換了29部空調冷卻裝置。此外，我們繼續為港鐵車站、廣告牌、列車、隧道及所管理物業的LED照明系統進行升級，並在各個車站安裝抽氣扇和幕門。

新近開通的香港西九龍站採用了多項可持續設計元素，減少能源消耗。車站備受讚譽的時尚現代化結構，採用4,000塊不同形狀的流線型玻璃，可透入充足的自然光，從而減少日間使用燈光照明的需要。該設計亦將傳熱量減至最低，從而減少整體製冷需要。

在香港，我們採用了列車能源再生制動技術，將列車煞車時所產生的機械能轉為電能，再將電力回饋到供電網絡，並透過架空電力系統供其他列車使用。南港島綫（東段）亦安裝了超級電容儲能裝置，可善用列車煞車時所產生的額外能量。



物業業務

2013年，我們訂立了使旗下投資物業組合的能源用量於2023年底前減少12%的目標。截至2018年，我們在香港投資物業組合的用電量已減少了11%。

作為綠色建築標準的長期支持機構，港鐵要求新建住宅物業發展項目至少達到綠建環評(BEAM Plus)的金級認證。2018年，國際金融中心二期獲頒「綠建環評既有建築」(BEAM Plus Existing Building)的最終鉑金級評級。

我們在旗下各管理物業一方面加強顧客的舒適及方便程度，確保顧客享有優質購物體驗，另一方面則採取措施，節約能源。港鐵再度因環保工作及貼心服務而獲得表揚，年內獲頒多個獎項：

頒獎組織	獎項名稱	物業名稱
中華電力	中電「綠倍動力」嘉許計劃 - (物業管理 - 工商業) 銅獎	德福廣場
環境局	Climate Ready@HK - 「慳神有計大比拼2017」 - 卓越慳神獎 (住宅大廈/ 屋苑組別)	天璽
	Climate Ready@HK - 「慳神有計大比拼2017」 - 卓越慳神獎 (商場)	圓方商場
	Climate Ready@HK - 「慳神有計大比拼2017」 - 踴躍支持團體慳神獎	港鐵商場
Climate Ready@HK - 「慳神有計大比拼2017」 - 4Ts 約章計劃感謝證書		

氣候風險及披露

根據港鐵的《風險管理框架》，我們確定了與氣候變化相關的直接實體風險和其他間接風險，並每年評估可能產生的影響。由於港鐵資產的生命周期較長，我們已將氣候風險納入公司的策略計劃中，並在資產層面積極管理有關風險。港鐵的《氣候變化聲明》，重申我們適應和紓緩氣候變化相關風險的承諾。我們亦透過多種方式披露有關表現，包括透過 CDP 披露碳排放資料。我們現時正為公司制訂氣候變化對應策略，明確闡述我們應對氣候變化的承諾及方針。請參閱[可持續發展網站](#)了解詳情。

支持在香港應用可再生能源

兩間電力公司與香港特區政府在新《管制計劃協議》下公布推出上網電價 (FiT)，我們隨即探討港鐵在香港的物業採用可再生能源，以配合低碳業務的可能性。考慮地契條款、可用空間和周邊環境後，我們計劃於2019年在紅磡辦公大樓安裝太陽能光伏系統，系統發電容量58.6千瓦，發電持續約15年直至2033年。系統的安裝工程預計於2019年第二季完成，但須視乎實際工程限制而定。

附屬公司的措施

我們的海外業務積極提升車隊的能源效益。

MTR Nordic 進行了全面的能源審核，以確定 MTR Tunnelbanan 和 MTR Pendeltågen 車廠的能源消耗模式。根據審核結果，我們制訂了2019年的行動計劃。MTR Nordic 已制訂在2020年底前，於MTR Tunnelbanan 和 MTR Pendeltågen 所有車廠減少20%能源消耗的整體目標。此外，MTR Nordic 已在所有車站升級使用 LED 照明，每年節省用電量約1,800兆瓦時。於報告年度，MTR Nordic 還在贊比亞進行植樹項目，以抵銷2017年範圍1和範圍3所有的溫室氣體排放量，相等於359公噸二氧化碳當量。MTR Nordic 將於2019年進行類似項目，以抵銷2018年的溫室氣體排放量。MTR Nordic亦支持使用可再生能源。目前，MTR Nordic 在業務中使用96%的可再生能源，並將於2019年改為全數使用可再生能源。MTR Nordic 可悉數轉用低碳能源，是當地政策配合及能源供應商參與的成果。



MetroTrains Melbourne 為 Comeng 車隊進行大型升級工程，包括為136列列車安裝新的LED燈具。截至2018年，升級工程已完成40%。完成整項升級計劃後，將可節省3,570兆瓦時的能耗。

MTR Crossrail 在23個站點安裝自動儀表讀數器，實時監察所有車站及列車停放處的用電量。安裝工程於2018年10月完成，該系統可提高能源分析的準確性，有助預測相關用電趨勢，確定日後的節能空間。作為網絡車站改進計劃的一部分，MTR Crossrail 還提升了Ilford 和 West Drayton 站的照明系統、移動傳感器和計時器。

廢物

乘客和顧客每天穿梭港鐵的運輸網絡和相連的物業時，可能會產生各種類型的廢物。我們已在車站、商場及旗下管理物業設置清晰標示的回收箱，鼓勵廢物分類和回收的習慣，以減少運往堆填區的廢物數量。在公司內部，我們促進員工改變行為模式，減少廢物產生，並確保在鐵路營運和物業業務中妥善處理廢物。

鐵路業務

鑑於公眾對減少塑膠廢物的關注日益提高，港鐵參加了由商界發起的「免『廢』暢飲工作小組」。工作小組由飲品業公司、環保團體、回收商、機構和智庫組織等組成，致力減少使用一次性飲品包裝。工作小組已通過一份立場書，並承諾促進和落實四項策略和行動，以應對一次性飲品包裝造成的問題：減少使用、重新設計、推動回收及循環再用。港鐵已在香港西九龍站及圓方商場和青衣城等部分物業設置飲水機，支持免「廢」暢飲計劃。在充分考慮乘客安全、衛生及客流量等因素後，我們在東涌站安裝了一台飲水機作為試點，支持政府呼籲及業界承諾，減少一次性飲品包裝。該飲水機為市民提供了方便的飲用水源，鼓勵他們使用可重複再用的水樽，有助減少運往堆填區的一次性飲品包裝的數量。我們正為荃灣站和太子站安裝飲水機，將於2019年第二季投入服務，擴大試驗計劃的範圍。我們將檢討試驗計劃的成效，並考慮進一步擴大計劃的可能性。



物業業務

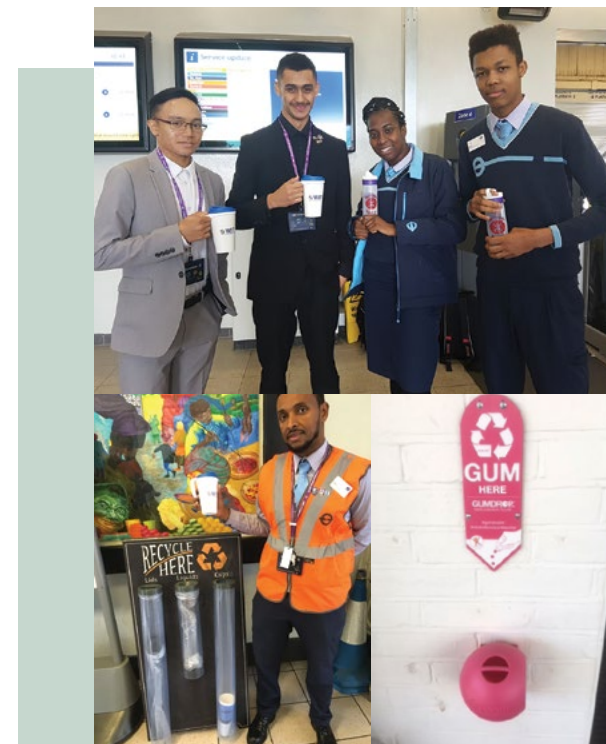
在港鐵管理的物業中，我們與業主委員會和業主立法團緊密合作，繼續向居民推廣各類廢物分類計劃。例如，我們參加了綠領行動舉辦的「利是封回收重用大行動」。我們透過「綠色列車措施」及在旗下管理物業的公共區域設置特別回收箱，收集二手衫、墨盒和CD光碟等物品，以供回收利用或捐贈。透過「玻璃再造磚」計劃，我們收集廢玻璃瓶，經處理改造為可再用的材料。我們亦透過「港鐵商場減少廚餘運動」，繼續鼓勵餐飲業租戶從源頭減廢，減少廚餘。透過節日食物捐贈和舉辦座談會等不同的宣傳活動，我們鼓勵旗下管理屋苑的居民參加「中央廚餘回收計劃」，避免產生廚餘。我們還為旗下部分的管理屋苑，利用廚餘堆肥機把廚餘變成肥料。

附屬公司的措施

港鐵的深圳業務方面，我們在業務中分配紙張配額和推廣重用廢紙，於2018年成功將打印紙使用量限制在少於4,500包的目標。廢物管理方面，維修部門必須遵守港鐵的廢物管理程序，並在處理廢物時遵循減少和重用原則。港鐵深圳業務部門會定期進行監察，有助將所產生的危險廢物較2017年減少15%。

MTR Crossrail發起了一項長期活動，最終目標是回收在業務中產生的90%廢物。2018年，MTR Crossrail透過將剩餘廢物送往一個轉廢為能的設施，達到25%的平均回收率及「0%堆填」的目標。MTR Crossrail亦於2018年9月至12月期間推出「Waste Trial」計劃，於四個車站安裝乾式混合回收及一般廢物箱（Dry Mixed Recycle and General Waste bins）提高回收率。目前，試行車站的平均廢物回收

率約為37%至46%。此外，MTR Crossrail於2018年10月推出「Gum Drop Bins – Eastern Station Trial」計劃。MTR Crossrail將根據試行的結果，考慮將該計劃擴展至其他業務地點。在可持續發展週期間，MTR Crossrail推出了「減少浪費，增加回收」和「為行動負責」計劃，鼓勵前線員工參與。MTR Crossrail與設施管理承辦商及廢物服務供應商合作，舉行咖啡杯收集週活動，派發可再用的咖啡杯和可再用的水樽，宣傳減廢及避免使用一次性飲料容器。



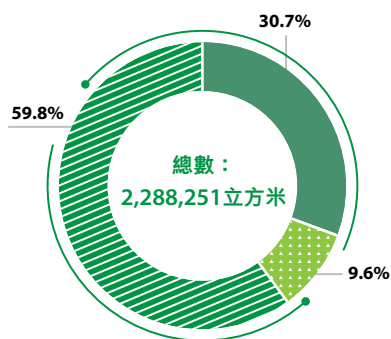
MTR Nordic 在車廠採取多項措施，改善廢物分類及處理流程。MTR Nordic 與供應商合作，尋找替代品取替「斯德哥爾摩市議會逐步淘汰清單」中列出的化學品，致力減少在業務中所產生的危險化學品。MTR Nordic 亦與維護二手資訊科技設備的服務供應商合作，確保該設備（如未損壞）經過轉售重生，以節省資源和金錢。



節約用水

我們認為，基於水是稀有資源，水的耗用量和供應量是與港鐵業務相關的重要議題。我們已安裝污水回收系統和節水裝置，減少鐵路和物業業務中的耗水量。

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

附屬公司的措施

我們致力緩解水資源短缺的風險，尤其是在較易發生旱災地區的業務，例如墨爾本都市鐵路網絡。我們採取節約用水的措施，避免浪費水資源，包括高效用水清洗列車和車站採用適合的水管配件。Metro Trains Melbourne 透過裝設水錶和數據記錄儀，記錄部分高危地點的用水情況，主動管理漏水情況，令整個網絡的用水量較去年減少了22%。

MTR Crossrail 於2018年12月推出一個節約用水的項目，減少洗手間的用水量，並在四個車站利用智能技術掌握用水模式。我們安裝了智能水龍頭和智能皂液器，並以無線方式連接網站，持續監察和檢討用水情況，同時亦有助改善這些車站的清潔和維修活動。

噪音

我們定期監察噪音水平，並在需要時採取適當的緩減措施，避免列車運作所產生的聲音對周邊社區造成滋擾。在噪音滋擾方面，車務處在2018年共接獲162宗與噪音有關的投訴，佔全年接獲與環境有關的所有投訴90%。

在發展所有新鐵路線之前，我們會委託獨立顧問進行環境影響評估(EIA)研究，由其評估因建造和營運新鐵路線而可能造成的環境影響，包括噪音滋擾，並根據《環境影響評估條例》提出緩解措施。在建造階段，我們會根據環境許可證持續監察新鐵路線對環境的影響。我們會將定期監察數據和每月報告提交予環保署，並供公眾查閱。

過去多年，我們已交付西港島綫、南港島綫(東段)、觀塘綫延綫及高速鐵路(香港段)項目。根據環保署在批准各鐵路項目的環境影響評估報告後發出的環境許可證，我們須在新鐵路線投入服務前提交證明符合環保規定的報告。其中包括列車和固定設備噪音表現報告，落實緩解措施的情況，以及與當地社區和政府部門就各種環境議題進行協商的記錄等。港鐵已落實所需的緩解措施，以減低對環境的影響，並全面遵守環境許可證，令鐵路線的營運可順利過渡。

2018年，我們進行了超過7,000次噪音、塵埃和水質監測，以監察因建造高速鐵路(香港段)及沙田至中環綫(沙中綫)項目對環境造成的任何潛在影響，並在需要時採取適當行動。我們的承辦商、環境小組及獨立環境查核人進行不同的檢查，確保易受影響地方所受的影響維持在可接受的水平。這些項目遵守環境監察及審核規定，情況令人滿意，顯示我們在新鐵路項目施工期間的環境管理及緩解措施卓有成效。

請瀏覽[項目網站](#)，查閱沙中綫的環境影響評估報告及其監察數據和報告。沙中綫項目採取的噪音緩減措施包括：

- 使用低噪音機器
- 豎立隔音屏障或遮蓋物
- 使用隔音布覆蓋機械

自2015年起，港鐵每年與環保署合舉辦「環保署-港鐵聯合環保論壇」，與業界人士及持份者分享我們的「環保」知識。今年的論壇於2018年11月舉行，主題為檢討和改進環境監察及審核，共有約130名來自不同政府部門、項目倡議人、顧問、承辦商和港鐵員工出席。

附屬公司的措施

由於列車行駛時的聲音備受北歐 MTR Pendeltågen 沿線的持份者關注，MTR Pendeltågen 一直進行列車車輪的消音器分析工作，確保它們繼續正常運作。我們已對80%的消音器完成分析，當中96%處於最佳運行狀態。未能符合表現標準的消音器將被替換。

室內空氣質素

我們根據環境保護署發出的《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則 - 鐵路》，監察室內空氣質素，確保我們於香港的鐵路設施有足夠通風，確保舒適的乘車體驗。2018年，我們的車站及列車在客流量高峰時段的二氧化碳濃度低於2,500百萬分之一的水平，持續符合環境保護署的守則要求之每小時平均濃度的第一級準則。我們還安裝了空氣淨化器，有效清除大部分港鐵車站內公共洗手間的總揮發性有機化合物及臭味等令人不快的氣味，並改善衛生情況。

生物多樣性

在興建新鐵路綫時，我們透過保護和培育生物多樣性，保護自然遺產。我們需要長久管理一些生物多樣性敏感的地點，例如落馬洲濕地。在我們的不懈努力下，落馬洲濕地已成為區域內生物多樣性管理的典範。自2007年以來，濕地共觀察到逾260種鳥類。在2018年的繁殖季節，有五個不同品種的鳥類在濕地繁衍生息，其中包括小鸕鶿、白面雞、黑水雞、白頸鴉及灰背棕鳥。有關落馬洲濕地的詳情，請參閱[落馬洲濕地網站](#)。

在高速鐵路(香港段)中，我們將石崗的列車停放處比鄰的明渠擴闊，興建一個2.4公頃的「緩解溪流棲息地」，為野生動物提供適當的河道生境。我們於首年每月均會進行生態監察工作，直至2018年2月。在監察期間，我們發現在棲息地有超過45種鳥類，包括在建造高速鐵路(香港段)之前的基線調查中未有發現的20個新品種。因此，我們可確定「緩解溪流棲息地」，是一個可自給自足的鳥類生境。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne 制定了生物多樣性管理計劃，以保護整個網絡30多處地點的生態價值，包括極度瀕危的草原和受保護的動植物品種。所有地點均實施保育工作計劃，以管理和監察動植物品種所受到的威脅。此外，Metro Trains Melbourne 還舉辦了一次關於管理受聯邦政府保護的澳棕短鼻袋狸的生境之區域論壇，帶頭為土地管理者和保育持份者制定業界指引。



綠化

在營運公共運輸鐵路網絡及提供物業發展和管理服務的同時，我們透過保育樹木和綠化，將香港打造成為宜居城市作出貢獻。

鐵路業務

在新車站的規劃階段，我們盡可能將綠化元素融入建築設計和周邊環境。2018年底通車的香港西九龍站，在設計上充分展現我們在綠化方面的工作。車站上蓋及鄰近地方設有佔地三公頃的公共綠化空間，包括綠化廣場、巴士總站屋頂花園及觀光層，共栽種逾700棵適合香港氣候的樹木和灌木，包括重陽木和白蘭花。我們邀請區議會代表和100名師生等社區成員，在通車前美化車站附近環境，加強市民的綠化意識。參與者在車站主要出入口前的綠化廣場種植樹木，為市民和訪客提供優美的休閒空間。香港西九龍站是香港鬧市中可讓人休閒放鬆的城市綠洲，訪客和市民可在香港具代表性的高樓大廈和維多利亞港的背景 downstream 漫步，享受綠化環境。



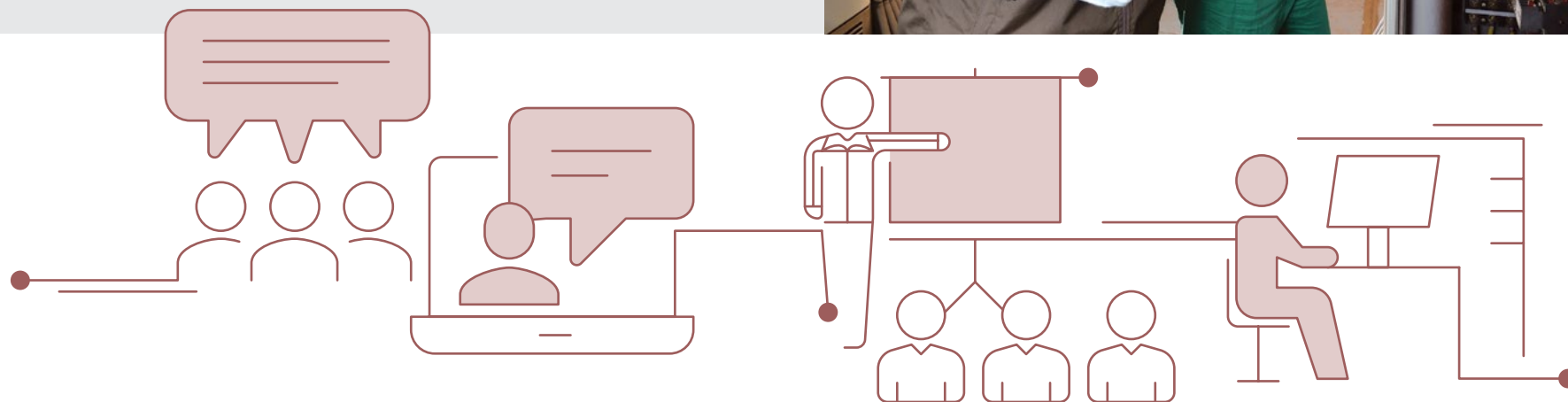
我們還在新的鐵路項目中採用新一代的綠化屋頂系統，包括西港島綫、南港島綫（東段）、觀塘綫延綫和沙中綫。與傳統的綠化屋頂設計相比，新系統可回收、節約和供應綠化用水，有效維持屋頂植物的生長，減少灌溉用水及維修保養成本。沙中綫顯徑站的綠化屋頂系統面積約5,000平方米，面積相當於一個小型足球場。屋頂的植物大大提升了車站的外觀和園林價值，與附近一帶環境融為一體。



人力資源

管理方針

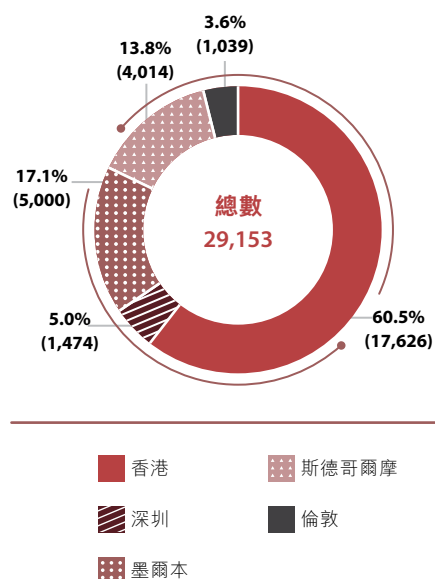
港鐵的企業策略、政策及實務為營造一個共融的工作場所，促進坦誠和互動溝通，支持專業發展，以及保障員工福祉奠定了基礎。我們尊重平等機會，遵守相關法律要求，營造和諧的工作環境，不會因為性別、性傾向、殘疾、年齡、種族、膚色、民族或人種、家庭狀況，或其他受法律保障的個人特徵，而作出歧視行為。請瀏覽[可持續發展網站](#)，了解有關港鐵的人力資源管理整體方針及環球人力資源策略。



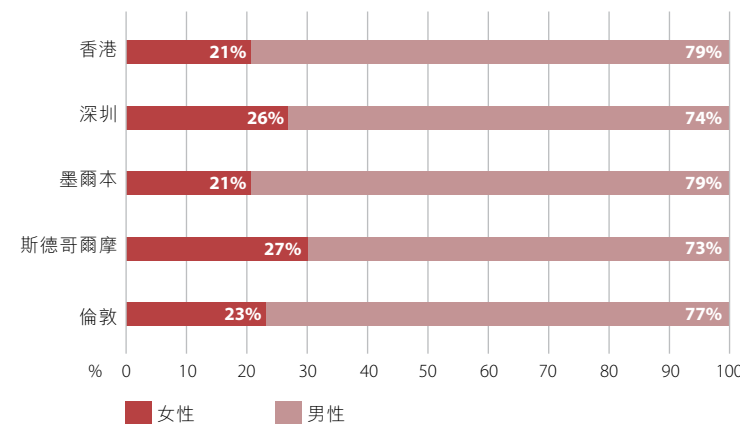
高水平的商業操守及誠信是公司持續取得成功，及進一步發展香港及海外業務的關鍵。港鐵的《**工作操守指引**》訂明公司對員工道德行為及誠信的期望。所有員工均須完成強制性電腦培訓課程，新員工亦須於入職三個月內完成培訓課程，確保建立道德的工作文化，並提高同事對《工作操守指引》及相關法律的理解和遵守情況。同時，我們於2018年3月舉辦了兩場「認識《防止賄賂條例》及《工作操守指引》」講座。我們邀請來自香港廉政公署的講者詳細講解《防止賄賂條例》，解釋常見的貪污漏洞，並提供防止貪污和利益衝突的貼士。講座還討論了港鐵《工作操守指引》的重點和更新內容。

港鐵亦制定了《性騷擾政策及處理程序》，員工可於內聯網上查閱。我們於2018年舉辦了三場「防止及處理性騷擾」講座，加強同事對性騷擾及相關條例的認識。這些講座旨在提高員工對防止工作場所發生性騷擾的意識，讓員工認識性騷擾的定義、禁止理由及法律規定的非法行為。

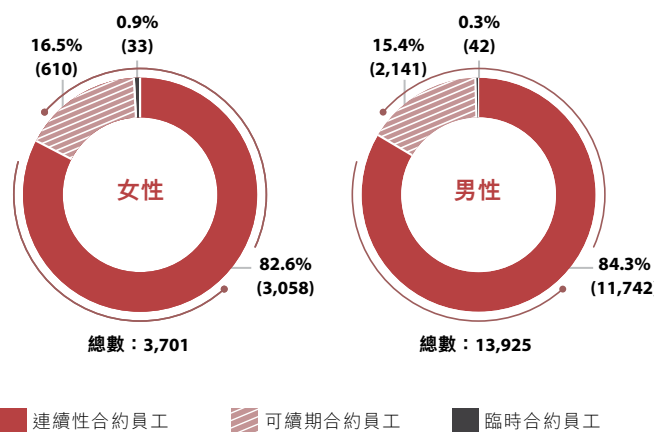
按地方劃分的全職僱員



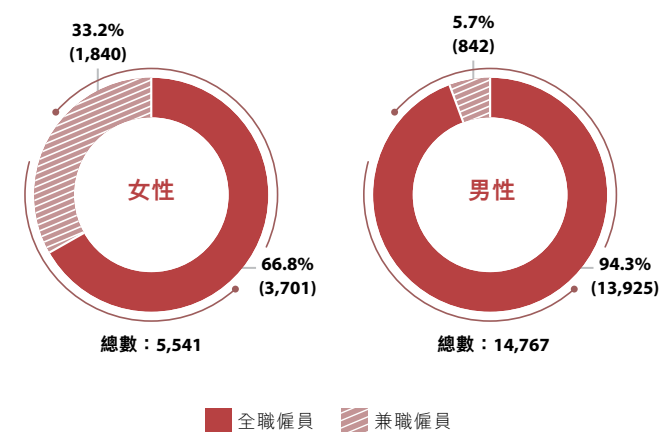
按地方及性別劃分的員工組合(全職僱員)



2018年按性別及僱傭類別劃分的全職僱員組合(香港)



2018年按性別及僱傭類別劃分的總僱員人數(香港)



2018年可持續發展報告

我們相信，坦誠溝通和員工充分的協商，對於在所有機構建立健康友好、彼此信任和尊重的關係至關重要。我們鼓勵員工透過各種溝通渠道提出任何問題、關注或不滿，而無需害怕遭受報復。我們亦深明賦予員工權力的重要性，並提倡創新決策和解決問題的能力。

我們制定了環球人力資源策略，其中包含三大範疇：人力資源調派和發展、人才管理以及企業文化發展，使我們的海外附屬公司和業務與港鐵的文化和信念保持一致。

培養企業文化

港鐵致力培養與公司「長遠目標、使命和信念」一致的強大企業文化。2018年2月，我們推出新的「鞏固港鐵文化」活動，透過一系列員工參與計劃，在四大範疇培養更強大的企業文化：

我們圍繞四個文化重點舉辦各種活動，包括線上遊戲、技能工作坊、專題講座和跨部門合作機會，以培養員工適應新的全球趨勢，並應對不斷提高的持份者期望的能力。例如：

- 在不同處別揀選超過100名大使，透過體驗式學習活動、小組討論及意見交流，向各級同事傳達企業文化訊息
- 不同部門的推廣專責小組在各個車廠舉行路演，邀請同事參加「鞏固文化」活動，內容包括在線遊戲和觀看自學短片
- 以「加快數碼廣告工程」為主題的跨處別工作坊，旨在體現「共同協作」和「靈活變通」的內部文化。工作坊舉行期間，代表們提出了八項改善建議，供有關部門審議
- 為培養「高效創新」並鼓勵同事展示所期望的行為，我們舉辦了多場專題講座，邀請外部講者分享各自的創新歷程

- 我們還推出港鐵首個音樂短片「MTR People Around the World」，推廣港鐵的「一個團隊」精神，聯繫和發展世界各地的社區。



每年，我們都很高興透過「臻善圈」提交的改進項目，看到員工的創造力、團隊合作、創新和解決問題的能力。「臻善圈」今年的主題是「創意匯聚在今天，臻善成就在明天」，全球各地的「臻善圈」提交了超過1,500個工作改善項目。在2018年6月舉行的臻善圈周年發布大會上，來自香港和中國內地七支優秀的臻善圈隊伍展示了他們的項目，展現了「臻善圈」精神和個人對項目取得成功的貢獻價值，啟迪與會者。此外，今年我們首次邀請倫敦、斯德哥爾摩和墨爾本三個國際業務樞紐的代表，在「臻善圈」周年發布會內分享他們的改善項目。

鞏固港鐵文化 追求卓越及增長



我們在2018年5月舉辦了首屆「機械人流程自動化比賽」(Robotic Process Automation Contest)，鼓勵善用科技提高創新和效率。每支參賽隊伍集思廣益，並嘗試創新理念，將重複和繁瑣工作流程自動化。同事對此項比賽反應熱烈，我們收到各部門提交共40多份提案，最後揀選六支隊伍晉身歷時一天半的總決賽。

港鐵高度讚賞展現責任感、表現出色，並在日常工作中秉持港鐵信念的員工。我們繼續以不同的獎項，表彰同事所取得的成就。例如，我們向忠誠盡責的同事頒發「港鐵傑出貢獻嘉獎」和長期服務獎。今年，12支隊伍因卓越貢獻獲頒「港鐵傑出貢獻嘉獎」，而有900多名同事因長期服務達20年、30年及40年而獲得表彰。「鐵路2.0」乘客新體驗-數碼轉型團隊透過創新數碼工具令乘客的旅程更個人化和便捷，當中所發揮的創意為團隊奪得最高榮譽大獎。我們推出四個文化重點獎，以表彰展現港鐵企業文化核心精神的員工：「多向溝通」、「高效創新」、「共同協作」及「靈活變通」，感謝同事體現企業文化。

員工協商及溝通

坦誠和雙向溝通對於避免員工之間的誤解，從而建立一支積極穩定的員工隊伍至關重要。我們重視員工的意見，使我們能夠作出正確和審慎的決定。我們鼓勵全球各地員工之間的多向溝通。我們設有完善的兩級員工協商機制，包括員工評議會和42個聯席協商會，員工選出900多名員工代表，與管理層討論共同關心的事項，以維繫香港員工與管理層之間的坦誠和具建設性的溝通。我們亦定期與七個員工工會舉行會議，以理解員工情緒及確保員工對港鐵有正確的理解。年內，我們亦推出革新後的「增進員工溝通計劃」平台，協助部門經理傳達公司資訊。

2018年9月，我們推出 MTR Express 數碼新聞平台，為同事提供更適時的資訊和更豐富的內容，方便員工隨時隨地瀏覽。除了 MTR Express 每月通訊提供的定期內容外，新平台還包括新增專題和功能，包括短片及港鐵社交媒體頻道的連結。推出 MTR Express 數碼新聞平台，是提升員工溝通效率和推動創新的一項重要舉措。新平台將於2019年第二季前全面取代 MTR Express 的印刷版。

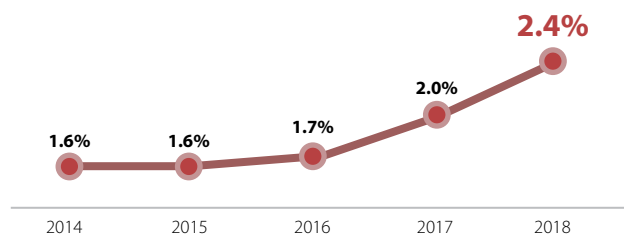
我們鼓勵員工加強溝通技巧，推動員工彼此的多向溝通。今年，我們舉辦了一次實驗性學習活動「黑暗中的午餐」，協助參與者反思自己在聆聽方面的成效。來自「黑暗中的對話」的兩位視障嘉賓講者分享了他們的個人經歷，並提供有關積極聆聽技巧、建設性說話及避免產生溝通障礙的貼士。



招聘

我們只會根據經驗、技能、學歷、能力及表現評估所有求職者的表現，以實現我們提供平等就業機會和共融工作場所的承諾。2018年，我們很高興繼續與香港社會服務聯會、心光盲人院暨學校及本地大學合作，為11名殘疾或有特殊學習需要的大學生在香港提供暑期實習機會。港鐵亦僱用415名殘疾人士，佔香港全職員工總數2.4%。

香港僱用的殘疾人士



我們很榮幸獲得勞工及福利局頒發「友善聘用獎」。該獎項旨在表彰港鐵參與《有能者・聘之約章》及共融機構嘉許計劃，以及與心光盲人院暨學校合辦試點實習計劃，以推廣聘用殘疾人士及營造共融的工作場所。

我們致力培養年輕人才，以建立一支技術精湛、經驗豐富的專業隊伍，以應付未來的營運需要，確保業務的連續性。我們繼續提供各種**學徒訓練計劃**，讓年輕員工獲得實踐經驗，熟悉不同部門，在經驗豐富的督導員指導下完成任務和項目。今年，共有178名大學畢業生順利完成培訓計劃，並成為鐵路工程和維修專業人員，其中包括23名見習工程師、125名學徒及30名見習技術員。

此外，2018年共有23名大學畢業生加入了我們的「**見習人員計劃**」，在一般管理及專業知識方面發展事業。他們將接受為期3年的發展培訓計劃，包括崗位輪調、以項目為基礎的任務、師友計劃等，為他們日後在港鐵擔綱管理及領導職位作好準備。

員工培訓與發展

港鐵一向視員工為寶貴的資產和力量，確保公司運作順暢和業務可持續發展。我們為各級員工提供廣泛的培訓和發展機會，以支持和推動他們的專業發展。

今年，學習及發展部為員工提供各種培訓及發展課程，課程涵蓋不同範疇並分別納入六所專業學院 - 卓越領導學院、高效管理學院、優質服務學院、品質及企業效能學院、個人效能學院和語文傳訊學院。除了傳統的課堂訓練，部門還提供多元化的學習平台，包括體驗式培訓，經驗分享及流動學習平台等，以幫助員工發展新技能、增進知識並提升工作表現。

另外，公司提供多項管理學習計劃給不同範疇和職業發展階段的同事，包括「行政人員持續學習計劃」、「員工綜合發展計劃」、「員工技能提升計劃」等。

每年，我們為見習人員提供廣泛的「企業熟悉計劃」，讓他們深入了解港鐵文化、業務及前線運作。今年，我們為不同時間取錄的新見習人員安排了全面的「企業熟悉計劃」，內容包括分享會、實地考察和團隊建立活動，協助未來的領導人才緊貼公司迅速發展的業務一同成長，同時保持追求卓越的表現。

鑑於員工不同的知識背景及工作模式，我們採用靈活的方法滿足他們的個人需要和學習模式。例如，我們推出新的車務訓練部(「OTD」)學習站，讓員工可獲取由特定列車和車站資訊，以至風險管理和鐵路安全等不同主題的培訓材料。員工可透過桌上電腦及流動裝置登入OTD學習站，為員工提供隨時隨地學習的靈活性。

我們還為員工物色分享寶貴經驗和最新技術的合適平台。2018年4月，「港鐵青年工程師-保險獎」得獎者舉辦了一場分享會，與港鐵同事分享了他們在造訪法國和德國期間，所獲得的技術和非技術方面的有趣經歷。這項兩年舉辦一次的獎項，讓優勝者有機會透過為期一週的海外實地考察，擴大其在工程領域方面的視野。於2019年5月，基建維修部和技術及工程事務部的同事到訪廣州市地下鐵道總公司，了解他們在將架空接觸網系統改裝成架空剛性導電軌方面的成功經驗。港鐵與中車青島四方機車車輛股份有限公司(是高速鐵路九列列車的製造商)舉行經驗分享工作坊，旨在交流高速列車資訊，並探索未來合作的機會。昂坪360派遣工程師前往意大利、德國和瑞士，與纜車製造商進行交流，學習新技能融入日常維護工作中，進一步令昂坪360纜車達致高度的可靠性和穩定性。

一支年輕的港鐵工程師隊伍在工程及科技學會主辦的「青年科技專才展覽及比賽 2018」中，獲得冠軍大獎。該團隊因在第四代鐵路數據分析振動傳感器方面的工作和技術開發而受到表彰。其中一名團隊成員為港鐵的見習工程師，她在崗位輪調期間首次接觸鐵路分析工作。她參與了列車振動的測量和監察工作，並嘗試提高傳感器的準確度和表現。港鐵致力釋放和發展人才庫中所有年輕新血的潛力，該獎項正充分展現了港鐵年輕人才的發展潛力。

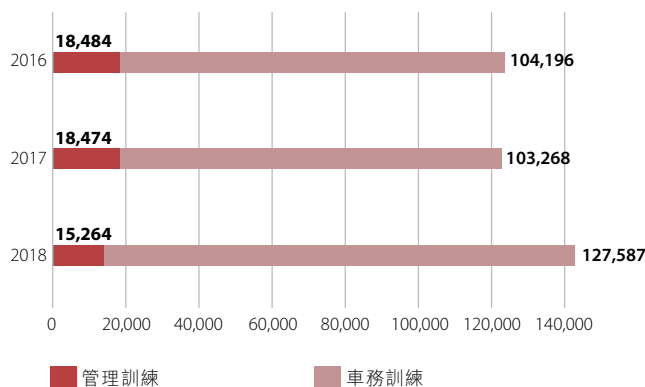
除了知識構建外，我們還為員工提供發展個人特質的機會。「港鐵領袖發展計劃」邀請了基建維修部路軌維修團隊的66名督導，在2018年11月和12月接受身心方面的挑戰。參與者攀山涉水，克服重重困難，各人均表現出勇氣和團隊精神，走出了自己的舒適區。該計劃有助加強團隊的聯繫，發揮隊員的領導潛能、內在力量和堅毅不屈的精神。

我們很高興港鐵的培訓和發展工作，一直以來均獲得外部機構的表揚。港鐵在僱員再培訓局人才企業嘉許計劃2017至2018頒獎典禮上榮獲「人才企業 - 企業大獎」，表彰公司在培訓和發展以及為港鐵持續業務發展培育專業人才方面的努力和承諾。此外，港鐵創學群的創新技能培訓計劃「Let's Innovate! – Unleashing Innovative Potential of railOvators」榮獲美國環球人力資源研究及分析公司 Brandon Hall Group 頒發「卓越學習（最佳獨特/創新學習和發展計劃）」金獎。該培訓計劃有助前線同事掌握不同的創新工具和技術，並提升他們的技能，利用新方法解決問題，提高業務效率。

每位員工平均接受培訓的日數

地點 / 鐵路線	日數
香港	8.2
深圳市軌道交通4號線	8.7
墨爾本都市鐵路	7.1
斯德哥爾摩地鐵	2
Stockholms Pendeltåg	2.2
MTR Express	1.5
TfL Rail / 伊利莎伯綫	19.7

香港員工培訓總日數



工作與生活平衡

港鐵一向重視員工的健康和福祉。2018年7月，我們為香港合資格員工進一步增加全薪的產假及待產假，女性產假增至14星期而男性的待產假則增至5日，加強員工福祉。

年內，港鐵為員工舉辦各類康樂活動（如健康工作坊、體育比賽和歌唱比賽），讓員工和親友一同參加，全力支持並鼓勵員工維持工作與生活平衡。我們很高興港鐵龍舟隊在今年的多場比賽中取得勝利。例如，該隊獲得2018年沙田龍舟賽混合邀請賽的冠軍、亞軍和季軍，香港仔龍舟競渡大賽慈善金杯冠軍和總統榮譽杯亞軍，香港賽艇錦標賽男子工商機構杯冠軍和女子工商機構杯亞軍和團體錦標賽冠軍，以及第八屆「香港室內龍舟錦標賽」工商界男子及女子組冠軍。港鐵賽艇隊在年內最盛大的室內賽艇錦標賽 - 「2018香港室內賽艇錦標賽暨慈善長途接力賽」中取得優異成績。該隊分別贏得工商機構女子接力賽冠軍、男子接力賽亞軍及30分鐘慈善長途接力賽季軍。港鐵車務處同事亦組織了一支球隊，並於2018年4月參加由香港大學工程醫學會舉辦的七人足球錦標賽。憑藉同事的熱情和體育精神，該隊在分組賽中大獲全勝，並晉身總決賽，最終在11支球隊中贏得亞軍。

與家人散步是保持健康和共度美好時光的簡單而有效的方式。2018年10月，我們在科學園舉辦了「Health Walk 2018」，參與者與家人、朋友和同事一同完成全長3公里的步行活動。在活動開始之前，我們向勝出「人人都是安全領袖」填色比賽的員工子女頒發證書和獎品。

昂坪360連續四天舉辦「Wellness Dance x Positive Team Power Workshop」，讓同事暫時離開辦公室，透過舞蹈鍛煉身體。工作坊旨在喚起員工的愉快心情，培養正能量。昂坪360亦於5月舉辦了首次電影觀賞會，傳遞「愉快工作，幸福生活」的精神。同事及親友獲邀在奧海城免費觀賞電影。

港鐵團隊的歸屬感

我們透過團隊建設工作坊及其他計劃，建立牢固的員工關係，致力打造緊密聯繫的員工隊伍。例如，物資及倉務部員工舉辦了兩次燒烤午餐，共有六支每隊七至八人的隊伍參加烹飪比賽。參賽者在友誼賽中展示各自的廚藝，同時享受海邊美景。比賽同時讓員工可透過輕鬆的聯誼活動，建立團隊精神，增進彼此了解。

作為港鐵團隊的一份子，我們希望透過人生重要的退休過渡期支持和照顧港鐵員工。港鐵「We are MTR」計劃表達了我們對退休員工的感激之情，並有助我們與他們建立更緊密的聯繫。在7月18日的「We are MTR」慶祝午餐聚會上，160多名休同事與高級管理人員聚首一堂，分享他們美好的回憶。聚會期間安排了功夫鍛煉活動，鼓勵和提醒退休員工保持健康的生活方式。高級管理人員亦衷心感謝與會者為公司辛勤工作和無私貢獻。隨著高速鐵路服務的開通，我們於9月為退休員工

舉辦了兩次參觀香港西九龍站的活動，加強與退休員工的聯繫和溝通。活動期間，退休員工有機會體驗高速鐵路新車站的設施和服務，之後更獲邀參加簡報會，了解港鐵現時的海外業務。

我們對於能夠成為香港最受歡迎的僱主之一深感自豪，這表明我們有能力吸引和挽留有才能和經驗的人才。港鐵榮獲 Randstad Group「香港最具吸引力僱主2018」亞軍，連續六年躋身五甲之列，並連續五年位列亞軍。該獎項根據一項獨立的網上意見調查，收集超過4,200名本地受訪者的意見，以衡量香港75家最大僱主的整體品牌知名度和吸引力。過去一年，港鐵香港員工的自願離職率維持在4.7%的低水平；港鐵員工的平均服務年資為13.1年，反映我們有能力吸引和挽留技術精湛、經驗豐富的人才。

按地方劃分的自願離職率

地點 / 鐵路綫	%
香港	4.7
深圳市軌道交通4號綫	7.7
墨爾本都市鐵路	7.4
斯德哥爾摩地鐵	4.9
Stockholms Pendeltåg	6.1
MTR Express	15.5
TfL Rail / 伊利莎伯綫	4.5



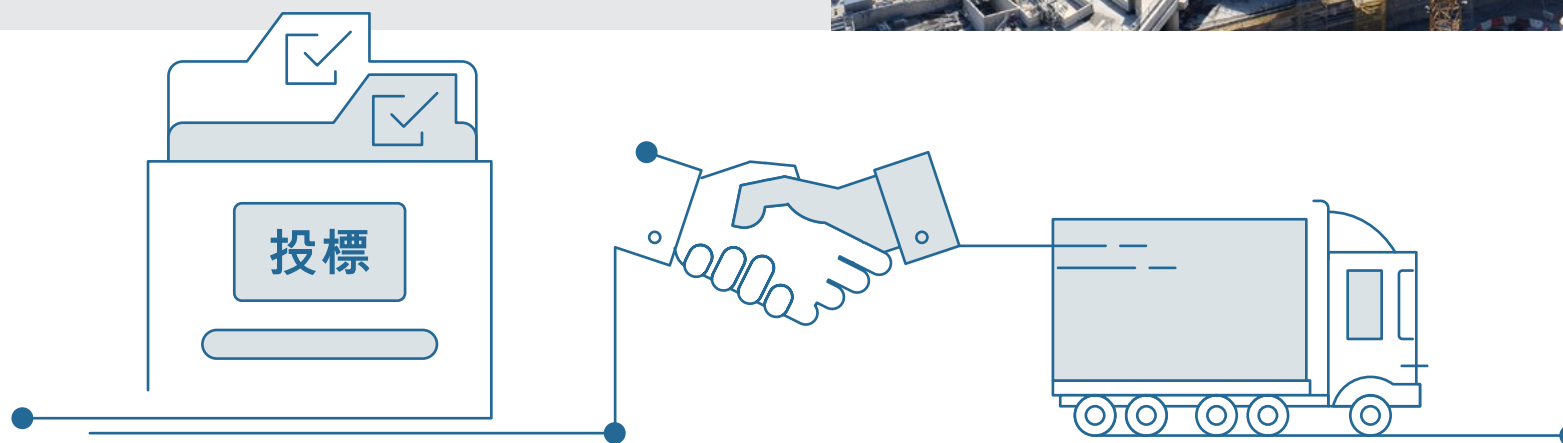
負責任的採購

供應鏈管理

我們的業務將我們與供應鏈上的各類持份者聯繫。我們制定了識別、監察及緩減供應鏈相關風險的完善機制，作為「企業風險管理體系」的一部分，致力實現負責任和可持續的業務。港鐵的**綠色採購政策**及其他與採購有關的政策及指引，明確要求我們遵循公平、具透明度及市場競爭力的採購流程，要求所有員工遵守最高的商業誠信標準，並遵守相關法例及法規。

我們在整個供應鏈採取協作方式，鼓勵供應商、承辦商及其他合作夥伴探索和實施可持續的經營實務。《**供應商行為守則**》概述港鐵在道德標準、人權和勞工權利，以及供應鏈管理方面的要求。所有供應商均須全面遵守有關守則。

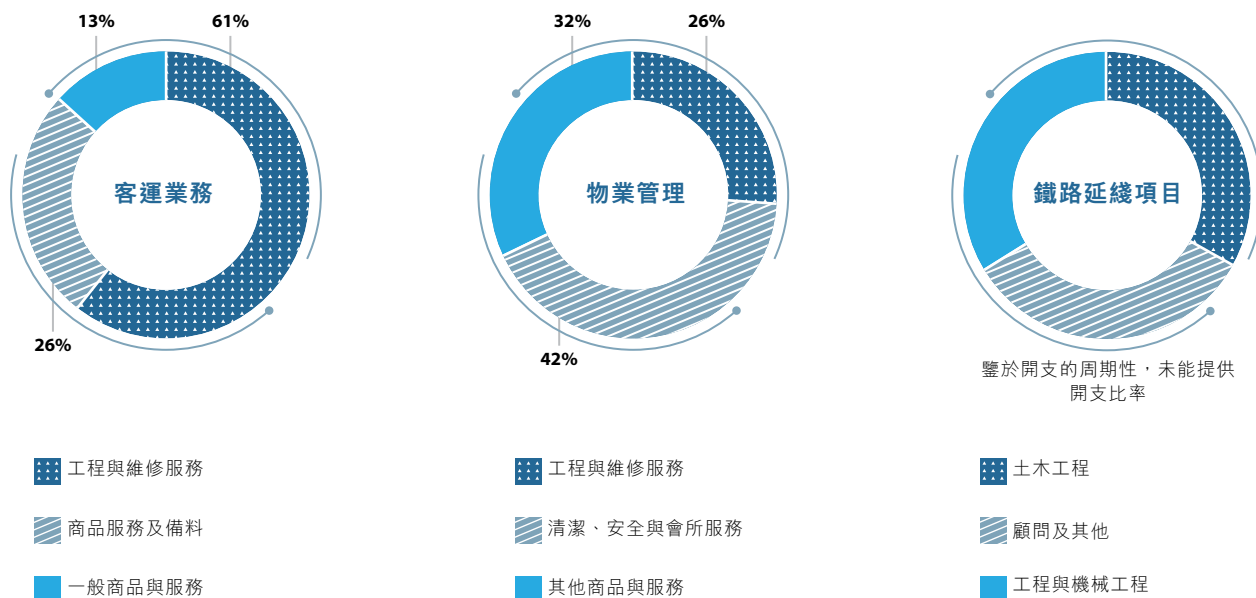
請參閱[可持續發展網站](#)，了解有關港鐵供應鏈管理整體方針的詳情。



供應鏈評估

我們深明供應商提供的產品和服務，可能會影響我們的服務質素及建設的基建設施。我們制定了一套全面的供應鏈評估程序，評估供應商的表現，以符合港鐵要求高質素的標準。下圖列出了我們於2018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供應商，按照其採購類別所佔總支出的比重進行評估。

2018年主要類別的開支比率



供應商聯繫

我們相信，與各類供應商、承辦商及顧問保持有效的雙向溝通，有助我們建立可持續發展的價值鏈。因此，我們積極聯繫供應鏈內的合作夥伴，並支持他們採納及落實最佳的可持續發展實務，超越只遵守法規的要求。

合作

港鐵是環保促進會於2018年推出《可持續採購約章》的創始成員之一。約章鼓勵簽署方參照ISO 20400:2017可持續採購指引，制訂、記錄及實施可持續採購實務。我們亦透過定期會議及經驗分享會，分享最佳實務，推動可持續採購。

加強措施

我們在2018年開展了一項研究，檢討我們現行的負責任採購方針，進一步加強我們的採購和供應商管理實務。檢討包括研究和評比我們現行的採購方針，並提供相關的改進計劃。我們將採用環境、社會及管治準則，進行供應商對比及風險評估的工作，以識別高風險的供應商，並界定可加強採購實務的要求和管理行動。

新鐵路綫的見習人員計劃

於2012年，我們推出了「沙中綫建造業學員培訓計劃」，以解決鐵路延綫項目面臨熟練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，要求沙中綫所有土木工程承辦商，招募指定數量的見習員，為他們提供培訓，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2018年底，已有764位學員接受有關培訓，當中520位已完成培訓計劃，並再次投入他們的建造工程事業，當中涵蓋隧道工、木工及紮鐵工等不同工種。

鑒於開支的周期性，未能提供開支比率



品質、安全、環境管理和關顧社區卓越獎

我們於2010年推出此項年度獎勵計劃，旨在表揚及鼓勵主要承辦商和分判商的良好表現，以及促進香港新鐵路項目建設期間的持續改善。

2018年各獎項的金獎得主如下：

獎項類別		得獎者	
品質金獎	土木工程	嘉寶 - 布依格聯營	合約1128 南面通風大樓至金鐘站鐵路隧道建造工程
	建築服務及機電工程	金門機電工程有限公司	合約1164 鑽石山站樓宇設備
安全金獎	土木工程	五洋 - 中建聯營	合約 1121 過海鐵路隧道建造工程
	建築服務及機電工程	金門機電工程有限公司	合約1164鑽石山站樓宇設備
環保金獎		Vinci Construction Grands Projets	合約1122 金鐘站越位隧道建造工程
關顧社區金獎		禮頓 - 中建聯營	合約1123 會展站及西面連接隧道工程

附屬公司的措施

On Board –MTR Crossrail的年度供應商日

MTR Crossrail 舉辦年度供應商日「On-Board」活動，與供應鏈內的合作夥伴建立更緊密、穩固的關係，更重要是聯繫當地供應鏈和中小型企業。2018年，MTR Crossrail與主要供應商分享所面對的挑戰，讓參加機構介紹其業務，並深入了解 MTR Crossrail 的業務。今年，共有16個現有及潛在的合作夥伴和供應商參加了是次活動，重點討論了可持續性就業、環境報告、平等和多樣性、廢物管理等可持續性議題的主要計劃和挑戰。



社區投資

聯繫社區

港鐵致力發展我們服務的社區。我們利用本身的資源和專長，實現公司打造無縫連接、可持續發展繁榮社區的願景。使用港鐵便捷高效的集體運輸鐵路服務，可大大減低對路面交通的依賴，紓緩路邊廢氣排放和噪音問題。

透過「鐵路加物業」模式，我們在鐵路沿線建設綜合和繁榮的社區，並提高我們營運所在城市的宜居性。憑藉在推動當地繁榮昌盛的成功經驗，我們還透過城際鐵路連接偏遠社區。

有關我們社區投資方針的詳情，請參閱[可持續發展網站](#)。有關港鐵如何推動鐵路沿線社區進步的更多資訊，請參閱港鐵《年報》。



香港高速鐵路

經過十年的努力和付出，**廣州-深圳-香港高速鐵路（香港段）**（「高速鐵路（香港段）」）客運服務於2018年9月23日正式開通，對此我們深感自豪和興奮。高速鐵路（香港段）全長26公里，以西九龍站為起點，向北延伸至深圳/香港邊境，連接超過29,000公里的國家高鐵網絡，接通中國內地多個城市，包括44個長短途目的地而無需轉車。新的跨境高速鐵路（香港段）服務，大幅縮短了往返香港與內地主要城市的交通時間和費用，為乘客帶來嶄新的旅程體驗，透過加強香港與大灣區及中國內地其他地方的聯繫，對香港的社會經濟發展和文化交流產生正面影響。在香港西九龍站營運初期，港鐵派出一支特別專責小組處理問題，疏導客流，紓緩排隊等候的情況。截至2018年12月，高速鐵路（香港段）的客運量約有530萬人次。



香港沙田至中環綫

沙中綫全長17公里，是一條將現有香港鐵路網絡拓展為東西走廊及南北走廊的策略性鐵路項目。除了加強交通聯繫外，沙中綫亦旨在紓緩現有鐵路綫和道路的擠塞壓力。此鐵路綫服務的居住及就業人口估計達64萬，每年可創造高達41億港元的交通收益。該項目將改善11項社區設施，並提升現有的鐵路系統，包括15個新的行人道系統，改善附近的步行環境。該項目繼續取得進展，全部11件沉管隧道預製組件於2018年已順利安裝於維多利亞港的海床。詳情請參閱[沙中綫項目網站](#)。

請參閱[可持續發展網站](#)，了解有關沙中綫建造工程事故的更多資訊。



澳門輕軌系統氹仔綫

2018年4月，我們獲批澳門輕軌系統氹仔綫的營運及維護服務合約。澳門輕軌是澳門首個軌道交通項目，將為居民及旅客提供便捷、穩定及環保的集體運輸服務。澳門輕軌系統氹仔綫全長9.3公里，共設11個站，連接路氹城和氹仔客運碼頭等主要地點，預計於2019年通車。詳情請參閱[澳門輕軌網站](#)。



墨爾本都市鐵路

Metro Trains Melbourne 成功獲得新的七年合約，將繼續營運**墨爾本都市鐵路**。Metro Trains Melbourne 亦獲得澳洲國家基礎建設大獎的卓越營運商獎，以表彰墨爾本都市鐵路四號綫項目團隊的奉獻精神和專業知識。



倫敦伊利莎伯綫

在倫敦東部營運倫敦運輸局(「TfL」)鐵路服務三年後，我們已展開倫敦西部的服務。MTR Crossrail 自2018年5月開始營運倫敦柏靈頓站至希斯路機場「TfL鐵路」的載客服務。當倫敦中部的鐵路開通後，「TfL鐵路」將成為「**伊利莎伯綫**」其中一部分。當倫敦市中心的隧道段落成後，「伊利莎伯綫」將由英國西部的Reading貫通至東部的Shenfield和Abbey Wood，延伸至118公里，連接41個車站，預計每年將服務約2億人次。「伊利莎伯綫」將重塑倫敦的交通，提供更便捷、更簡單、更四通八達的旅程，令倫敦市中心的鐵路載客量增加10%。自2015年通車以來，MTR Crossrail 已將「公共績效評估年度平均值」(Public Performance Measure Moving Annual Average)從91.2%提升至96.5%，繼續躋身為英國最可靠的鐵路服務之一。



社區投資

港鐵與社區息息相關，我們致力透過積極的社區投資，創建一個富有活力的公民社會。在不斷努力為未來發展基建的同時，我們利用資產、技能和資源聯繫、發展和支持社區。

2018年，港鐵在香港的員工為「鐵路人 鐵路心」計劃下的292個項目完成了36,981個小時義工服務，而港鐵亦提供價值港幣2,600萬元的實物捐贈，並投資了港幣2,800萬元支持不同的社會階層，包括兒童、青少年、長者及弱勢社群。透過港鐵廣泛的社區措施，我們致力創造一個積極和共融的環境，使不同人士均能夠享受繁榮安定及優質的生活。

心繫社區

港鐵透過「**心繫社區**」平台，為年輕人以至長者等不同持份者舉辦各類型活動。我們在活動中致力扶持所服務的社區，在可持續發展的香港共同成長。具體而言，我們的工作主要專注以下三個核心領域：

- 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，從而令社會更緊密聯繫及繁榮昌盛
- 我們將藝術融入車站的建築設計當中，亦為藝術工作者在車站及商場內展示藝術作品和舉辦現場藝術表演，藉以提升乘客的旅程體驗

社區投資計劃

兒童

- 「港鐵小站長」計劃
- 港鐵 x 樂在棋中：港鐵安全體驗天地
- 《港鐵 x 香港話劇團：鐵路戀曲》「鐵路安全學校巡迴演出計劃」

青年人

- STEM創未來
- ‘Train’ 出光輝每一程
- 青思聚
- 「週末『躍匯』藝文青」
- 「從校園到就業」
- 香港運動員就業及教育計劃－生活技能培訓計劃

長者

- 港鐵 x 香港電台「長者港鐵安全運動」
- 長者講座
- 「社區老友大使」計劃
- 18區 x 港鐵昂坪360『耆趣』遊

利用我們的技能和資產

- 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
- 「鐵路人 鐵路心」計劃
- 非政府組織廣告空間
- 港鐵「非政府組織及社會企業支援計劃」

社區投資計劃

兒童

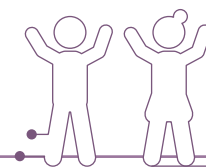
「港鐵小站長」計劃

我們於2018年11月再度推出「港鐵小站長」計劃，參與計劃的小朋友有機會參觀指定車站的幕後運作，並以車站大使身份宣揚安全訊息及派發小禮品。



港鐵 x 樂在棋中：港鐵安全體驗天地

港鐵與樂在棋中社會企業有限公司合作，自2018年3月起在青衣站推出全新的「港鐵安全體驗天地」互動計劃，向小朋友宣揚乘搭港鐵時應注意的安全要點。此外，港鐵更在2018年8月贊助樂在棋中在香港書展的會場設立「安全天地」遊戲攤位。參加「安全天地」互動計劃的人次超過43,500人，小朋友透過扮演列車車長，學習月台和使用扶手電梯的安全事項、正確使用升降機等鐵路安全有禮好行為。

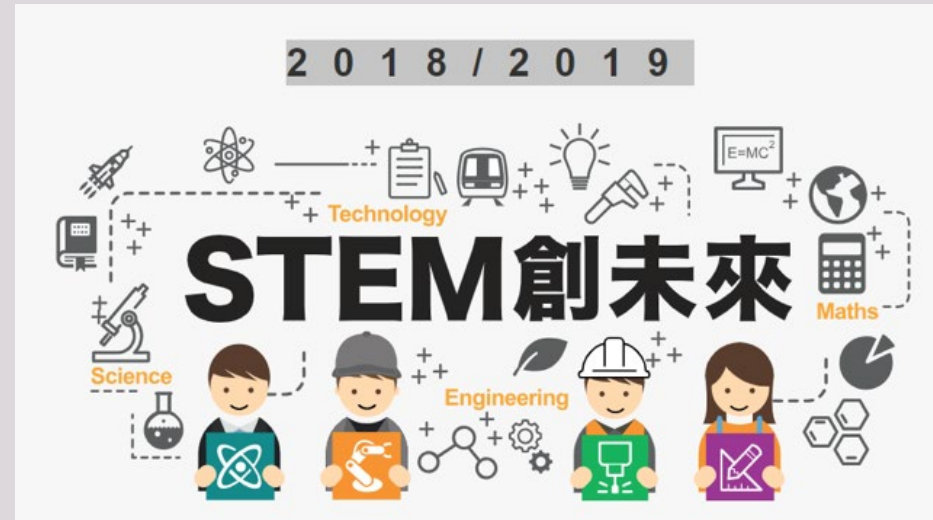
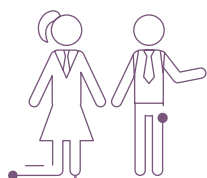


青少年

STEM創未來

港鐵於2017年9月推出「STEM創未來」計劃，旨在培養中學生的好奇心，並提高他們對STEM科目（科學、科技、工程及數學）的興趣。該計劃以港鐵鐵路系統為案例，展示STEM科目在日常生活中的應用，讓同學們發揮創意和運用技巧解決現實世界的挑戰。2017年9月至2018年2月期間，港鐵同事為約7,500名中學生舉辦講座，闡釋在規劃、建造和營運鐵路系統時如何運用STEM原則。參加者對講座的反應正面，超過95%的老師同意講座能加強同學對STEM科目的認識和應用情況。同學們還獲邀參加CAD繪圖和3D打印工作坊。在「共融及可持續發展社區」的主題下，我們共收到57份建議書，14支入圍隊伍在首屆概念展示日，向評判團展示他們的想法和3D打印模型。三支表現最優秀的隊伍，有機會於夏季前往瑞典參觀港鐵的鐵路業務，並了解當地的可持續發展情況。

「STEM創未來」計劃於2018年9月再度推出，第二年的主題為「創新和可持續發展基建」。透過為下一代提供與STEM相關的技能和知識，我們希望年青人能夠為自己和社區創造一個更光明的未來。



青少年

‘Train’出光輝每一程

港鐵每年舉辦的暑期計劃「Train」出光輝每一程，於2018年踏入十周年，超過200名中三至中五學生參與了今年的暑期活動。這項計劃旨在讓同學們透過挑戰自己，了解港鐵公司的運作及體驗不同崗位的職責，協助同學為事業及生涯作出規劃，並支持全人發展。同學們在參加為期八天的計劃後，包括學習體驗營、互動工作坊、社區服務和港鐵實習，並接受港鐵導師的指導，均增強了信心、人際關係及領導技巧，並對自己的事業取態有最佳的認識。約98%的參與者表示會向同輩推薦此計劃。



「週末『躍匯』藝文青」

2018年夏季，我們推出「週末『躍匯』藝文青」活動，旨在於表演藝術領域培養年輕人。我們與香港青年協會合作，邀請樂隊、舞蹈團、無伴奏合唱團等青年表演者，於每個週六下午2時至3時在香港站的「港鐵藝術舞臺」展示才藝。我們將香港站打造成青年人的表演舞台，希望充分發揮年輕人的潛力，並帶來充滿樂趣和活力的表演舞台，每週六展示他們的才華。



長者

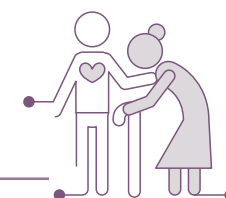
港鐵 x 香港電台「長者港鐵安全運動」及「長者日」老友記免費搭港鐵

港鐵與香港電台第五台攜手舉辦年度長者活動已超過20年。除了在開幕儀式上向長者傳遞安全訊息外，我們今年更邀請約100名長者參觀香港西九龍站，了解高速鐵路服務。我們於「長者日」繼續為65歲或以上的長者八達通持卡人，提供免費乘搭港鐵、輕鐵及港鐵巴士的優惠，答謝長者對社會所作出的貢獻。



「18區 x 港鐵昂坪360『耆趣』遊」

港鐵由2018年10月開始繼續舉辦「18區 x 港鐵昂坪360『耆趣』遊」計劃。今年，該計劃與18區區議會合作，邀請超過12,000名長者免費乘坐纜車，並在昂坪市集享用免費午餐，以及參與互動遊戲，加強長者的鐵路安全意識。



利用我們的技能和資產

「鐵路人 鐵路心」計劃

港鐵致力支持所服務社區的可持續發展。在我們不斷努力進行社區參與和發展計劃的同時，港鐵員工一直有利用公餘時間參與義工活動。我們於2005年推出「鐵路人 鐵路心」計劃，為員工義工隊組織的社區項目提供資金及援助，讓我們能團結一致，更好地支持社區。

2018年，港鐵員工和退休員工共發起和組織292個義工項目，涉及環保和提升社群能力等廣泛領域。超過5,600名員工及家屬和親友以及退休員工義工參與，惠及超過61,000人，包括心智和身體殘障人士、弱勢家庭、兒童、青少年及長者。港鐵連續第四年獲香港社會服務聯會頒發「10年Plus『商界展關懷』標誌」，以表揚我們在關懷社區、僱員及環境方面的努力。

港鐵在2018年完成的部分義工項目包括：

• 實至「魚」歸－活魚捐贈項目

今年12月，我們向惜食堂捐贈在港鐵旗下管理的落馬洲濕地捕撈約1,400公斤的金山魴及鮭魚。這些活魚是作為濕地棲息雀鳥的食物，以及控制水生植物和濕地水質。我們將體積過大，鳥類無法捕食的魚類捕撈贈送予惜食堂。在港鐵義工隊的協助下，以捐贈的活魚烹製了約8,200份熱飯餐，並以餐盒派送和堂食方式派發給社區人士。約120名長者在惜食堂社區中心享用了營養豐富的熱飯餐。港鐵向惜食堂捐贈活魚是一項「雙贏」的成果，我們既可與社區分享濕地保育的豐碩成果，亦維持了魚塘的生態平衡。



• 「街跑少年」計劃

港鐵贊助「全城街馬」為來自全港各區的中學生提供免費的跑步訓練課程，支持年輕一代並加強社區聯繫。同學們與港鐵義工隊一同前往上水、九龍城及灣仔三個地區進行街跑，並到訪上述地區的長者中心。參與者與長者分享恆常運動的好處，與他們一同進行伸展運動，並向長者派發紀念品表達關懷。

港鐵於3月首次舉辦「義工隊項目主管培訓工作坊」，加強義工隊項目主管的領導才能和活動管理技巧。透過簡短的講座、角色扮演、遊戲和個案研究等一系列實踐活動，參與者對義工隊項目主管的角色和責任有更深的認識，有助他們日後有效組織義工服務。

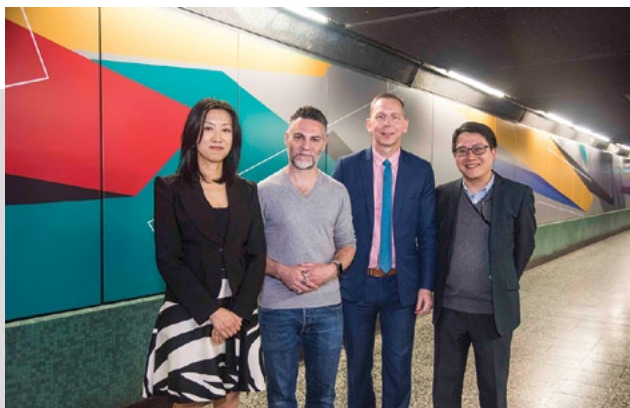
我們還要感謝企業社區參與小組早年在義工服務方面的卓越成就和貢獻。該小組於1993年由一群充滿愛心的同事組成，他們組織義工服務，協助社會上有需要的人士，是「鐵路人 鐵路心」計劃的基礎。今年4月，企業社區參與小組舉行了最後一次年會，為他們在港鐵義工服務史上取得的驕人成就和貢獻劃上完美句號。企業社區參與小組的精神將透過「鐵路人 鐵路心」計劃傳承下去，港鐵將不斷為同事提供資源為社區作出貢獻。



港鐵 • 藝術

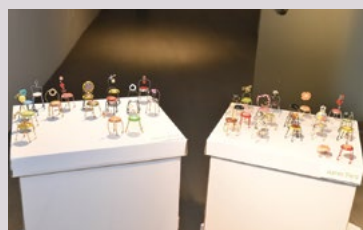
「港鐵 • 藝術」計劃旨在為乘客的旅程增添姿采，為乘客的生活注入色彩。自1998年起，我們在車站建築的設計中加入了吸引的藝術品，例如雕塑品、懸垂藝術品及馬賽克畫作等。2018年，我們在鰂魚涌站A出入口附近的行人隧道，展示一幅由英國街頭藝術家創作的車站藝術品「動感清晨」，為港鐵乘客帶來嶄新和充滿動感色彩的乘車體驗。我們亦在中環站J出入口的「綠惜春天」展覽中，展出由一位積極推動環保的本地藝術家精心制作的升級改造藝術品，喚起大眾對減少廢物和保護環境的意識。「港鐵 • 藝術」計劃已擴展至港鐵全綫網絡。現時港鐵車站共放置了82件藝術品，由來自本地及世界各地的藝術家創作，包括澳洲、中國內地、日本、馬來西亞、紐西蘭、南韓、台灣、英國和美國等地，是香港各個車站令人難忘的景點。

鰂魚涌站的「動感清晨」



我們繼續在中環、上環及西環站的藝術展櫃，展出業餘藝術家、學校和非牟利團體的傑出藝術作品。展品涵蓋多個類別，包括畫作、書法、攝影及手工藝品。該計劃旨在支持有抱負的本地藝術家，並讓乘客可欣賞到藝術家的才華，營造更有活力的社會。此外，港鐵網絡內共有62個「社區畫廊」，讓不同人士可藉港鐵提供的熱門場地，向社區展示其創意作品，展露才華。

隨著高速鐵路(香港段)正式開通，香港西九龍站已成為新的藝術地標，展示由香港、中國內地、法國、摩洛哥及南韓藝術家創作的六件精彩作品。例如，在車站的離港大堂，一系列金屬雕塑地圖構成了我們的標誌性藝術作品之一「香港文化地圖」。該金屬牆刻有中文和英文，詳述了香港歷史和文化的源由，包括人物、電影、食物、文學、歌曲和歷史。



升級改造
藝術品「綠惜春天」



西九龍站的「香港文化地圖」

為非政府組織提供免費廣告空間

2018年，我們為超過60間機構免費提供廣告位置，支持各種社區義工及長者護理服務。我們旨在利用港鐵的資源和資產，喚醒大眾對重要社會議題的意識，同時向他們宣傳這些社福機構及其服務。

「Train of Attention」應用程式

我們與新效社有限公司合作，開發了一個免費的多媒體培訓應用程式「Train of Attention」，協助專注力有困難的學生。使用者可透過列車駕駛練習，體驗什麼是「專注力控制」。我們利用南港島綫進行模擬駕駛作為試點，學生、家長和老師的反應非常正面。我們已為新效社有限公司提供另外兩條鐵路綫的資料，以開發全套專注力培訓課程，並計劃於2019年第一季推出該應用程式。新效社有限公司是一間慈善機構，其願景是推廣應用優質的輔助科技，協助所有學習者獲得有效的學習體驗，尤其是有特殊教育需要的弱勢兒童和青少年。

港鐵 x 香港紅十字會

港鐵利用廣泛的商場和寫字樓網絡，與香港紅十字會合辦捐血活動超過15年。港鐵於2018年獲頒發《給血聯盟》金獎，表揚我們於捐血活動方面不遺餘力。作為負責任的企業公民，港鐵承諾會繼續透過運用公司的技能和資產，協助有需要的人士。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne 與救世軍合作，幫助墨爾本的弱勢社群。訓練有素的義工前往鐵路網絡各地，關愛受困者、無家可歸者、醉酒者、吸毒者、情緒迷惘或需要幫助的人士。此外，Metro Trains Melbourne 為非牟利機構 Travellers Aid 提供免費場地，該機構致力透過使用公共交通工具，協助行動不便人士與社區保持聯繫及參與社區活動。Metro Trains Melbourne 社區教育組於2018年到訪了超過280所學校及195個社區組織，分享有關列車、軌道及車站安全貼士，向學生及弱勢社群推廣安全文化。



MTR Crossrail

MTR Crossrail 舉辦「Station Adoption Programme」，定期邀請小學生協助在當地車站的花圃種植和照料花卉。這項合辦活動鼓勵社區成員積極參與，保持當地車站和鐵路乾淨整潔。今年，位於 TfL Rail 車站附近的16所小學獲邀參加該計劃。

MTR Nordic

今年，MTR Nordic 繼續與 My Dream Now 合作，共同解決青年失業和社會隔離問題。該計劃共有30名員工參與，指導高中生，舉辦實地考察及參觀學校課程。MTR Nordic 全力支持在斯德哥爾摩隔離問題最嚴重的地區舉辦 Järvaweek 招聘活動，進一步促進社區共融。該次招聘活動中，我們為當地社區創造了37個工作機會。MTR Nordic 還與斯德哥爾摩 "GeBlod" 合作，招募捐血人士。我們在鐵路網絡設立流動捐血站，鼓勵乘客捐血。



My Dream Now



Järvaweek



流動捐血站

籌款及捐贈

員工積極參與義工服務，是港鐵社區計劃成功的關鍵。港鐵員工亦支持慈善機構籌募經費，於2018年為公益金、香港癌症基金會及香港救助兒童會等慈善機構籌得264,000港元善款。其他籌款及捐贈活動包括：

- 向東涌的鄰舍輔導會捐贈家電，送贈低收入家庭
- 參加由香港圓桌會議在維多利亞公園舉辦的「香港24小時慈善腳踏車格蘭披治大賽」，並在24小時內由200多名同事共同完成1,285公里的賽程
- 在「樂施毅行者2018」於限時內走畢全長100公里路程，為樂施會籌得超過180,000港元善款



港鐵對社區投資的承諾和共同努力得到廣泛認同。香港公益金在2017/18年度商業及僱員募捐計劃的頒獎禮上，向港鐵公司頒發「公益榮譽獎」、「鑽石獎」及「最高籌款機構第十名」獎項。



港鐵學院

港鐵學院對有興趣投身鐵路業的年輕人提供培訓，支持香港專業運輸服務的發展。港鐵學院積極與政府官員、學者、同業和市民大眾分享其培養未來鐵路行政人員及專業人士的願景和使命。2018年6月，觀塘區議員參觀了港鐵學院，深入了解其設施、計劃及願景。澳門教青局教育廳廳長及澳門中學校長在內的56名訪客，亦於2018年10月參觀了港鐵學院。

作為國際上首屈一指的鐵路公司，港鐵為不同的鐵路同業提供專業培訓及顧問服務，足跡遍佈全球。港鐵學院在成功往績的基礎上更進一步，在2018年3月和4月安排了三項培訓課程，分別為鐵路行政人員課程、鐵路專業人員課程 - 車務管理，以及鐵路專業課程 - 資產管理，與鐵路行政人員和管理人員分享見解和最佳實務。來自澳洲、巴西、法國、德國、印度、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡和瑞典等10個國家的鐵路營運商和執法機關共派出35名不同職級代表，參加為期五天的課程。代表團對課程感到非常滿意，在課程評估中給予了正面意見，特別是港鐵開誠布公地分享見解和寶貴經驗。代表團對課程均表示滿意，當中93%的參加者表示會向其他人推薦該課程。

年內，港鐵學院已將鐵路課程擴展至菲律賓，以配合「一帶一路」倡議，並接觸更廣泛的受眾。今年4月，港鐵學院與馬尼拉的FEATI University簽署諒解備忘錄，協助該大學為鐵路專業人士和行政人員開發自己的培訓課程，為導師進行培訓，並協助發展有關的鐵路課程內容。港鐵學院的鐵路相關課程將納入該大學現有的學士工程課程中，以教育和培訓當地極為短缺的鐵路工程專業人士。港鐵學院將繼續與海外學術機構和專業團體建立策略性聯盟，進一步擴大其發展和影響範圍。



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

