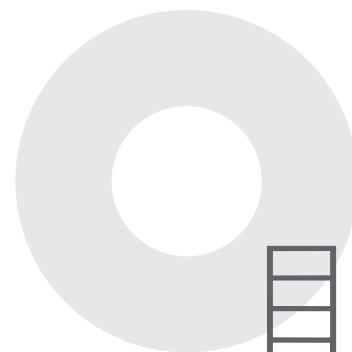




可持續發展報告
2019



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	40
負責任的採購	47
社區投資	49

主席的話。

港鐵和很多與我同年代的人一起成長，是香港人家傳戶曉、引以為傲的品牌。港鐵不僅全情投入，以熱誠的態度為社會提供專業運輸服務，更利用獨有的「鐵路加物業」模式，建設多元化社區，讓許多港人安居樂業。過去10年，我們取得驕人成績，海外多個表現卓越的項目贏得廣泛認同，讓港鐵成為著名的跨國鐵路營運者。

2019年，我滿懷期待接任港鐵主席一職。由局外人成為港鐵大家庭的一份子，營運鐵路網絡涉及的廣泛和複雜過程，讓我讚嘆不已。40年以來，港鐵一直以客為本，努力不懈追求卓越營運，並讓乘客體驗更舒適的旅程。

這種不斷求進的精神，驅使港鐵貫徹始終地滿足、甚至超越不斷增長的載客量需求，以及乘客對我們服務水平不斷提升的期望。維持優質服務之餘，港鐵亦推行不同措施，在確保公司服務的長遠財務可持續性，以及為所服務的社區作出積極貢獻兩者之間，取得良好平衡。港鐵全球50,000名敬業的同事，盡心為香港及其他樞紐地區的顧客提供優質高效服務，為社區創造價值，實在令我引以為傲。

我們展示精益求精與高效率的「獅子山下」精神的同時，亦堅信只有回饋社會，港鐵才能繼續發展及進步。作為本港具領導地位的公共運輸服務營運商，我們深明港鐵在市民日常生活中扮演著重要角色，故此會專業地承擔我們的責任。港鐵以可持續發展作為服務核心。作為企業公民，我們制訂了「氣候變化策略」，闡述我們應對重大氣候風險的承擔和方向，並支持香港轉型為低碳城市。我們亦會透過完善的社區計劃，例如「STEM創未來」和「Train' 出光輝每一程」，繼續貢獻社區。

我在此欣然呈獻這份《2019年可持續發展報告》，當中概述港鐵的長期承諾，提供最貼心可靠的服務，同時考慮營運對環境及社會可能帶來的影響，以及營商環境不斷變化可能產生的潛在可持續發展風險。本報告亦闡釋我們為管理及減輕相關風險而採取的相應措施，確保我們安全及負責任地營運業務。

對港鐵而言，2019年充滿挑戰，特別是發生對我們安全紀錄構成影響的事件。港鐵非常重視這些事件，會採取相應的改善措施，避免同類事件再次發生。安全是港鐵營運的首要考量，我們會堅守此原則，絕不妥協。踏入2020年，新型冠狀病毒疫情對香港和港鐵構成另一挑戰。除了讓香港繼續前行外，我們還為港鐵車站和商場租戶推出特別支援措施，並捐贈口罩予有需要人士，共同抗疫。我藉此機會，向面對挑戰仍緊守崗位、盡忠職守的同事，致以衷心感謝。我們會與香港市民一同迎難而上，克服每個挑戰。

儘管前路充滿挑戰，公司所有員工會竭力秉持港鐵精神，一如既往為顧客提供優質、安全及可靠的服務。展望未來，我們將繼續加強社區聯繫，保持靈活應對不斷改變的環境，鞏固港鐵作為安全、可靠及高效公共鐵路公司的聲譽。

主席
歐陽伯權
香港



行政總裁的話。

擔任港鐵行政總裁的首個年頭，是艱巨的一年。公司在多方面經歷了前所未見的嚴峻挑戰，包括持續的公眾活動，令社會及持份者亦受到影響。踏入2020年，香港及世界各地面對新型冠狀病毒的考驗。作為香港重要的一份子，港鐵承諾會與我們紮根的城市同心抗疫。我們為港鐵車站和商場租戶推出多項特別支援措施，並捐贈口罩予有需要人士。港鐵將繼續以致誠態度與香港並肩同行，一起應對此困難時刻。

2019年亦是港鐵通車四十周年紀念。過去40年，港鐵由一家只營運觀塘綫，全程僅得九個車站的鐵路公司，發展成為擁有96個車站的鐵路網絡，每天服務超過560萬名乘客。建基於鐵路網絡加物業及商業綜合發展模式，我們在鐵路沿綫建設了多個充滿活力的社區，為乘客出行及往返家居提供無縫連接的交通服務。我們更由一家本地公司發展成為國際品牌，業務擴展至中國內地、澳洲、瑞典和英國。我們在所服務的每個社區中，採取積極措施負責任地營運，並在過程中創造共享價值，履行回饋社會的承諾。我很高興能夠透過這本《可持續發展報告》向各位匯報有關工作的成果。

「讓香港繼續前行」是我們由衷的使命。2019年，我們繼續進行資產提升工程，確保為顧客提供最佳的服務水平。我們亦作出了多項改善措施，不斷優化我們的管理程序，確保提供符合客戶期望的高服務水平。

我們積極利用我們的時間、資源和專業知識，共同努力為社區發展作出貢獻。我們透過「心繫社區」平台，培育不同社群的發展，以滿足兒童、青少年及長者不斷轉變的需要。我們亦透過「鐵路人 鐵路心」義工計劃，支援員工及港鐵退休員工籌辦及參與義工活動。

除香港以外，港鐵品牌亦於2019年在其他地區繼續拓展。我們擴展了高鐵的服務網絡，增加多14個直達站點，讓乘客可直達內地50多個地點而無需轉車。我們亦開通了悉尼西北鐵路綫、澳門輕軌系統氹仔綫和杭州地鐵五號綫第一段的客運服務。我們熱切期待鐵路項目連繫當地社區所帶來的機遇。

展望未來，我們將繼續利用創新科技加強公共運輸系統，以可持續發展的方式服務社區。沒有同事們堅定的努力，以上種種均不可能實現。我衷心感謝和讚賞同事在這段困難和社會動盪的日子努力不懈、堅定不移地維持鐵路運作及物業服務。他們的專業態度及致誠服務，充分反映港鐵的「長遠目標、使命和信念」。

我有信心，港鐵會茁壯成為更優秀的團隊，共同努力加強我們作為安全可靠和高效鐵路營運商的聲譽。我們承諾會繼續為所服務的社區創造價值。

行政總裁
金澤培博士
香港



關於本報告。

香港鐵路有限公司(「港鐵公司」)可持續發展的相關策略、措施及表現，在專設的[可持續發展網站](#)(「網站」)及《可持續發展報告》(「報告」)披露，全面闡述如何管理與公司相關及重要的可持續發展議題，並將其納入業務策略中。

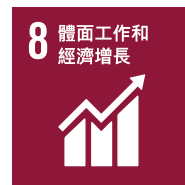
網站作為港鐵公司可持續發展的中央資料庫，載有公司所有可持續發展的相關資訊，包含可持續發展方針、可持續發展框架，及正在進行的可持續發展工作。《報告》則載列港鐵於報告年度內有關可持續發展的措施、表現和挑戰的最新資料。網站及《報告》的內容與其他公開資料(例如港鐵[《年報》](#))互相補足。請瀏覽[內容索引](#)，查閱公司披露的所有資訊。

在本報告中，我們在[《公司管治》章節](#)提供了有關沙中綫項目建造工程的資訊，在[《安全第一》](#)和[《環境保護》](#)章節提供了公眾活動的相關資訊。我們也在港鐵公司的可持續發展網站上載有關[沙中綫項目](#)及[公眾活動](#)的專題文章，以提供更詳細說明。我們還在[《安全第一》](#)章節交代東鐵出軌事件。並分別在本報告的[《安全第一》](#)和[《社區投資》](#)章節提供了我們應對新型冠狀病毒的預防和支援措施。

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，我們嚴格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，披露可持續發展的資料。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(SDGs)而編製。鑑於我們在業務地區對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地球公民，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，支持其他可持續發展目標。



面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	報告章節
對氣候變化的抗逆能力	環境保護 — 氣候變化
人口老化	顧客體驗 — 鐵路營運中的顧客服務
數碼轉型	顧客體驗 — 鐵路營運中的顧客服務 — 提升資產和系統及智慧出行

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。

報告範圍

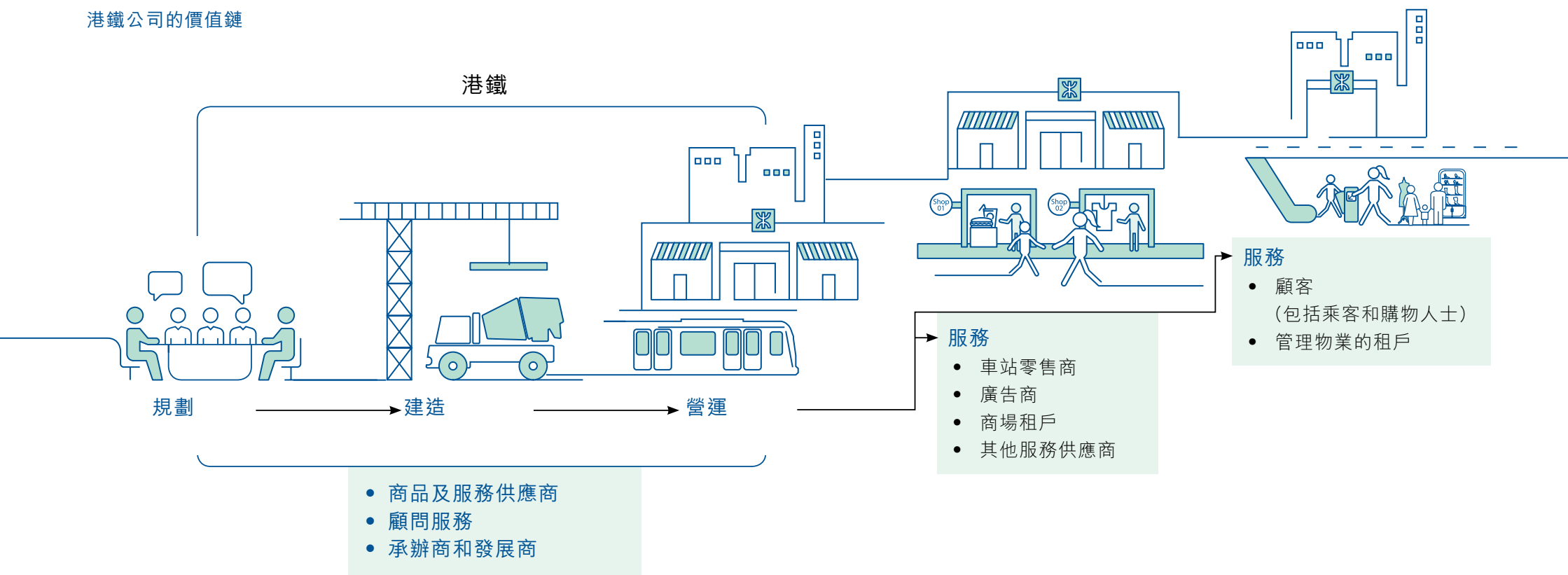
本報告披露由2019年1月1日至12月31日期間，對港鐵公司重要的議題。港鐵公司的總部位於香港，鐵路的相關項目和業務擴展至國際，遍及英國、澳洲、瑞典和中國內地。港鐵公司的物業發展及管理服務位於香港和中國內地。報告綜合來自所有業務的數據(如適用)，包括港鐵公司實施管理監控的全資擁有或持有多數股權的附屬公司。請瀏覽[可持續發展網站](#)，查閱我們的表現數據。安永諮詢服務有限公司已選取本報告內披露的主要數據，作獨立審驗。詳情請參閱《[獨立審驗報告](#)》。

港鐵《[年報](#)》提供我們在香港以至世界各地業務的更多詳情。另請參閱我們的海外附屬公司[MTR Nordic](#)和[Metro Trains Melbourne](#)的可持續發展報告(只提供當地語文版本)，以了解更多關於他們的表現和最新措施。

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，以協助識別可能影響港鐵業務營運的新興風險和機遇。我們亦利用有關平台主動與持份者保持聯繫，收集他們對公司推行的措施之寶貴意見。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，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。今年的外部評審小組成員包括：



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
企業發展及策略總經理



戴潔瑩
偉榮策略有限公司
董事



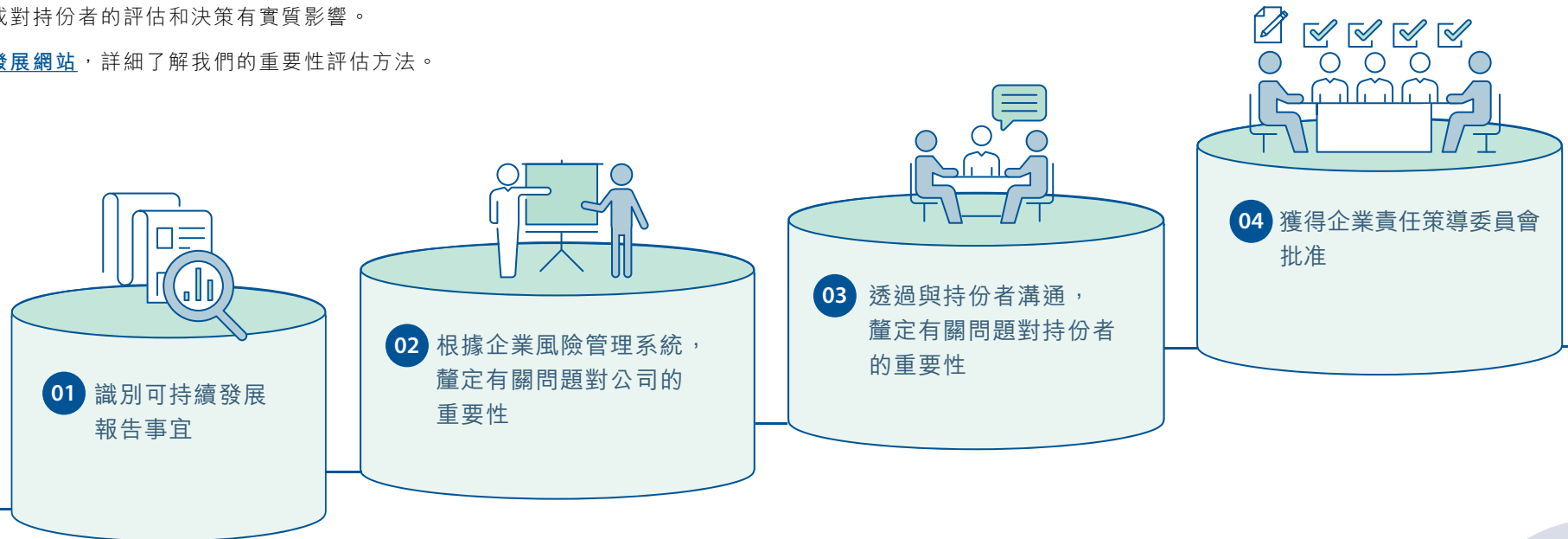
胡兆基
友盟建築材料有限公司
風險經理

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，確保我們可持續發展的相關披露資料，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。

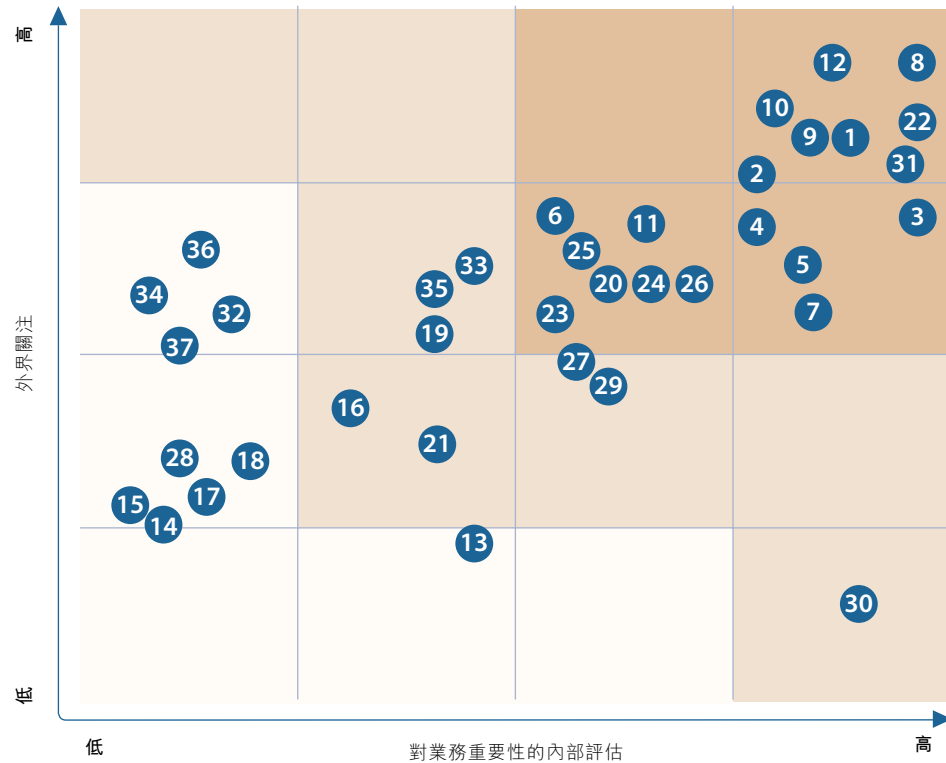
請參閱[港鐵可持續發展網站](#)，詳細了解我們的重要性評估方法。

我們的重要性
評估程序



議題重要性矩陣

以下矩陣展示我們的重要性評估結果。



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。

在檢視過程中，議題8「顧客的健康及安全」和議題22「員工和承包商的健康和安全」均已橫向移至重要區域，以反映公司非常重視安全。我們還提高議題13「人權風險評估」的重要性，以應對該議題所面對的新法例監管，如《現代奴隸法》已經在我們業務的地區生效實施。鑑於公眾對公司的業務日益關注，事實和客觀的資訊披露將變得更加重要。因此，在內部評估過程中，議題6已橫向移至重要區域。

I. 公司管治

- 1 機構管治架構與過程
- 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 公平營銷(包括真實和公正的資訊以及公平的合作慣例)
- 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 保護顧客資料和私隱
- 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

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 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 創造財富及收入
- 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，我們已將聯合國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。我們承諾支持的聯合國可持續發展目標，與其相關的高重要性議題和我們的回應表述如下。

聯合國可持續發展目標、高重要性的議題及我們的回應

聯合國可持續發展目標	 <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 可持續城市和社區</p>
高重要性的議題	<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
我們的回應	<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(「港鐵公司」)於1975年成立，是一家總部設於香港特別行政區的上市公司。港鐵公司的主要業務是在香港、中國內地、澳洲、瑞典及英國建設及營運公共運輸鐵路，業務範圍亦涵蓋香港和中國內地的車站商務，與發展商合作發展及銷售住宅和商業物業，並經營物業管理服務。

在敬業及專業團隊共同努力下，港鐵公司成為世界級可持續鐵路運輸服務營運商，每週日的全球客運量達1,280萬人次。

有關港鐵公司的業務、鐵路網絡及未來支綫的發展詳情，請參閱載於港鐵 [《年報》](#)。

可持續的財政能力

已創造及已分配的經濟價值

港鐵公司必須長期保持可持續的財政能力，支持提供優質服務，以為交通系統進行必要的維修和提升工程。我們透過物業及其他服務等業務創造經濟價值，而票價亦是港鐵公司主要收入來源之一。我們的票價由票價調整機制釐定，該機制旨在達致公平、客觀和具透明度的適時票價調整，並定期檢討機制，以確保所有乘客能負擔港鐵的車資。

我們行之有效的「鐵路加物業」模式能夠讓港鐵把握更多商機，並優化物業發展與鐵路網絡之間的協同效應。物業發展帶來的資金會投入支持鐵路運營，並彌補興建新鐵路綫時的資金差距。請參閱 [可持續發展網站](#)，了解有關可持續的財政能力的詳情，包括票價調整機制及「鐵路加物業」模式。

如增值及分配圖表所顯示，我們創造的經濟價值惠及很多持份者，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2019年的財務表現詳情。

綠色融資

截至2019年年底，港鐵的綠色融資組合已包括九項以三種不同貨幣發行的綠色債券，以及兩項綠色貸款。了解我們的《綠色債券框架》、《綠色融資框架》及相關報告的更多資訊，請參閱 [可持續發展網站](#)。

獎項、外部約章及會籍

我們多項與環保、社會和管治相關的舉措及表現，獲得多個獎項。我們善用與專業團體及行業協會的緊密聯繫，支持並促進由外部機構制訂的相關約章、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。



2019年增值及分配圖表(百萬港元)

已創造經濟價值

香港客運業務收入	19,938
香港車站商務收入	6,799
香港物業租賃及管理業務收入	5,137
中國內地及國際附屬公司收入	21,085
其他業務收入 ¹	1,833
香港物業發展利潤 ²	5,731

總額：60,523

已分配經濟價值

員工薪酬 ³	僱員	15,418
現有香港鐵路系統的維修、更新及提升開支	現有香港鐵路系統	9,845
其他經營成本 ⁴	供應商及業務夥伴	18,549
每年定額及非定額付款	九鐵公司	3,333
利息及財務成本 ⁵	貸款者	720
稅項 ⁶	政府	1,384
普通股息	香港特區政府 其他股東	5,561 1,813
社區投資(不包括車費優惠和實物捐贈) ⁷	社區	21
已保留用以再投資的經濟價值 ⁸		3,879

總額：60,523

注：

- 1 包括應佔聯營公司及合營公司利潤或虧損。
- 2 未計及2,400萬港元的員工薪酬。
- 3 不包括與香港鐵路系統維修有關的24.43億港元、予以資本化作為資產的12.86億港元及可收回的6.02億港元員工薪酬。
- 4 以簡便為由，經營成本包括利息收入，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23.20億港元經營成本。
- 5 不包括予以資本化作為資產的4.49億港元利息開支。
- 6 代表本期稅項，不包括遞延稅項。
- 7 包括捐贈、贊助及其他社區參與貢獻，並不包括26.75億港元恆常車費優惠及推廣和1,800萬港元實物捐贈。
- 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分者及投放於香港鐵路系統的資產維修、更新及提升的金額。

可持續發展指數表現

我們的可持續發展表現獲得多間著名獨立投資機構的評級，其中包括：

- 道瓊斯可持續發展指數(DJSI) — 自2013年起，我們一直是道瓊斯可持續發展亞太指數的成份股，並獲納入《2020年永續年鑑》(The Sustainability Yearbook 2020)。該年鑑涵蓋相關行業前15%的公司，其得分均為所屬行業表現最優秀的三成公司。
- MSCI ESG Leaders Indexes — 我們在2019年獲得AAA級別(按AAA-CCC評級)。公司自2015年以來已獲得AAA級別。
- 富時社會責任指數系列 — 自2002年以來，我們一直獲納入這項指數系列。
- CDP — 我們在2019年氣候變化評估中獲得B級，而亞洲區企業的平均分數為C級。
- ISS環境、社會及管治企業評級 — 我們獲得「Prime Status」，充份反映我們的表現在同業中達到了ISS嚴格的環境、社會及管治要求。

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



FTSE4Good

MSCI
2019 Constituent
MSCI ESG
Leaders Indexes

MSCI
ESG RATINGS
AAA

免責條款(只提供英文版本)



企業管治



20名

董事局
成員



8名

企業責任委員會
成員



11名

執行委員會
成員



管治架構及方針

港鐵公司設有一個穩健的管治架構以實現業務目標。董事局與執行委員會緊密合作，採取審慎和負責任的方式，制訂港鐵的企業策略，以符合所有持份者的利益。董事局轄下的企業責任委員會由董事局主席領導，就港鐵公司在企業責任方面的實務工作和表現，提供策略性指導及審視我們相關工作的表現成效。在日常管理方面，由公司事務總監領導的企業責任策導委員會，負責推動和檢視各處別實施可持續發展的計劃。企業責任策導委員會成員包括執行總監會的個別成員，以及代表公司主要業務部門的同事。

請參閱我們專設的[可持續發展網站](#)，了解更多港鐵公司的管治方針、管治架構、角色及職責的詳情。

我們貫徹執行企業管治架構下的多項企業政策和指引，為我們整體的企業責任和可持續發展策略，以及我們守法的業務經營方法及加強問責精神，奠下穩健的基礎。與可持續發展有關的指導文件包括，例如《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》、《氣候變化策略》、《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](#)。

港鐵公司通過向員工推廣、提供培訓及嚴格執行既定標準，以保持高水平的道德標準和誠信。我們的《舉報政策》設立保密渠道，讓內、外部各方均能夠反映他們對不當行為的關注。2019年，舉報小組共接獲177宗舉報個案，當中122宗並不符合「舉報」的定義。55宗符合舉報定義的個案已完成跟進調查，當中有8宗情況屬實、3宗部分屬實、29宗無法得到證實。截至2019年12月31日，15宗個案仍在調查中。針對情況屬實及部分屬實的舉報個案，管理層已採取適當的跟進行動，包括紀律處分。

風險管理

港鐵公司的「企業風險管理架構」清楚說明我們所面對的重大風險。我們採取全面的風險管理方針，識別及評估企業風險，包括可持續發展風險。透過有關架構識別的可持續發展風險，會按《ISO 26000》的相關環境、社會及管治議題劃分，其後評估其重要程度。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](#)。

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。

港鐵公司全力配合調查委員會對沙中綫項目紅磡站擴建部分及其鄰近建造工程的調查工作。委員會在香港特區政府於2019年3月26日公布的委員會中期報告中清楚確定，連續牆及月台層板的建造工程達安全水平，毋須重建或進行加固工程。委員會亦信納，剪短鋼筋末端螺紋部分的情況並不廣泛，亦非有系統地進行。委員會還就港鐵公司如何改善項目管理提出寶貴建議，而這些建議與港鐵董事局轄下的工程委員會及其外聘顧問提出之建議一致。

我們已逐步落實調查委員會及工程委員會的建議。除了提升項目管理外，港鐵公司亦會加強高層領導，改善對公司內部及承建商的管理、制衡、監督、審核、協作和溝通，以確保港鐵人員及承建商遵守項目管理系統。我們為所有相關人員加強項目管理流程的培訓，以及利用科技協助港鐵及承建商的員工妥善保存施工記錄及跟進工程不合規格的情況。

港鐵公司知悉委員會計劃於2020年3月之前提交最終報告，並將繼續與委員會通力合作。我們亦會繼續致力以安全及嚴謹的態度，推展沙中綫項目。

我們已編寫了一篇專題文章，提供沙中綫事故及港鐵公司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。



安全第一



0

2019年香港
乘客死亡人數



0

2019年香港的員工
及承辦商員工
死亡人數



-20%

與2018年比較，2019年
香港重鐵網絡涉及顧客
需要住院的受傷事故宗數
(每1億次計乘客車程)

安全管理

港鐵公司承諾提供安全、有效及貼心的服務，致力向港鐵公司上下員工灌輸「安全第一」為首要任務的安全文化。我們已制定和經最新修訂的《[公司安全政策](#)》，以及「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制訂高效及完善的系統，以應對所有安全挑戰。我們會每四年制訂一份《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、中國內地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](#)，了解港鐵公司安全第一的文化和安全管理實務。

顧客安全

顧客安全

港鐵公司作為本港主要公共運輸機構之一，向來重視乘客的安全及健康。因應新型冠狀病毒疫情的最新發展，我們已全面加強防疫工作，包括在港鐵車站和車廂以至商場加強通風，並增加清潔和消毒次數，致力保障顧客健康。我們更特別增加清洗及更換各港鐵車站內空調系統的隔塵網。我們亦透過車站內的乘客資料顯示屏，提醒乘客預防新型冠狀病毒及保持良好個人衛生習慣，亦提醒旅客如感到不適，應盡早求醫。港鐵公司自2020年1月30日起暫停高速鐵路(香港段)及城際直通車的服務，而東鐵綫羅湖站及落馬洲站亦自2020年2月4日起暫時關閉，以配合政府的防疫措施。



道路及軌道安全




我們不斷識別安全隱患，有系統地降低相關風險，為顧客提供安全可靠的服務。雖然我們竭力落實最佳實務保障顧客的安全，但今年仍然經歷了多項預期以外的挑戰。

事故描述	我們的應對
<p>2019年9月17日受東鐵綫紅磡站附近發生的出軌事故，導致三卡列車偏離路軌以及兩個車卡脫卡，引致乘客受傷</p>	<p>我們向受傷及受影響的乘客衷心致歉，並感謝員工迅速執行安全程序，減少對顧客造成的影響。港鐵公司職員及消防處人員安全地疏散了列車上約500名乘客，引領他們抵達紅磡站月台。港鐵公司在疏散乘客後，公司即時安排工作人員於現場搜證，然後進行緊急復修、勘察及安全檢查，以盡快恢復服務。當日，東鐵綫紅磡站至旺角東站的服務暫停，以進行現場調查，並將出軌車卡移回路軌。該路段服務於翌日早上恢復行車。</p> <p>港鐵公司成立調查委員會，成員包括外聘專家及車務處和技術工程處的高級人員，深入調查今次事故的成因及提出改善建議。港鐵公司一直配合政府就事故所進行的獨立調查。委員會已完成獨立調查工作，並於2020年2月14日向政府提交報告及於2020年3月3日公布調查結果。委員會評估了有關設備的設計、製造及維修是否適當，並總結事故是由紅磡站附近一個道岔的動態軌距擴闊所致。委員會總結列車及信號系統當時運作正常，與出軌事故無關。</p> <p>港鐵公司的鐵路資產管理及軌道維修一直符合國際標準。然而，委員會總結認為，東鐵綫軌道維修人員對於有關道岔的特別情況認知不足，未能就糾正該處動態軌距所需的維修措施之適用範圍、時間和有效性作出全面的判斷。委員會總結認為維修人員應更著重依靠測量數據而非側重維修經驗去審視軌距擴闊的趨勢。</p> <p>港鐵公司已落實委員會提出的改善建議，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制訂措施針對更換軌枕後軌道剛度所出現的變化； • 優先更換東鐵綫2,627條木材軌枕，進一步提升軌道的整體表現； • 實施遞進方式的軌道維修行動指標，及加強監控軌距並適時向各上級匯報；




事故描述	我們的應對
<p>2019年9月17日受東鐵綫紅磡站附近發生的出軌事故，導致三卡列車偏離路軌以及兩個車卡脫卡，引致乘客受傷(續)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 在引入港鐵公司未使用過的軌道技術時，提升其變革管理及注重提升員工相關的維修能力； 探討及使用新科技和數據分析監察行車期間的軌距及軌道整體表現，並分析軌道狀況的趨勢，以此作維修及向管理層匯報的依據。新設備的安裝工作已於2020年2月展開。 <p>安全一直是港鐵公司營運的首要任務，公司十分重視今次事故。港鐵公司在引入合成軌枕的十年間，未曾遇過同類情況。我們一定會從事故中汲取經驗，竭力落實委員會建議的改善措施，提升軌道維修的工作，並不斷檢討及加強內部監測程序和員工對軌道維修的認知，以保障乘客安全。</p>
<p>持續的公眾活動引致破壞及暴力行為，影響全體乘客及員工安全</p>	<p>港鐵員工及乘客的安全一向是我們的首要考慮。面對破壞及暴力行為，我們的員工需要盡力確保乘客的安全，以及維持可靠的列車服務，令他們面對極嚴峻的局面。經過詳細的風險評估及秉持安全第一的承諾，我們採取審慎措施，例如關閉車站及調整列車服務，以保護乘客免受任何暴力威脅。乘客及公眾可透過港鐵公司網頁、MTR Mobile手機應用程式、車站及列車廣播，了解最新的車務資訊。</p> <p>雖然我們的業務由於公眾活動而受到嚴重影響，我們仍在此期間盡可能提供客運服務。我們亦已開始對遭受破壞的車站設施展開復修工作。東鐵綫大學站遭重複破壞及縱火，受到嚴重損毀。經過維修團隊逾五星期的全力復修，並與相關政府部門進行風險評估及安全驗證，大學站已於2019年12月21日重開，為市民提供基本服務。公司的專業團隊會繼續密切監察及評估有關情況，並迅速應變，以保障乘客及員工的人身安全。</p> <p>因應公眾對在車站或鄰近車站的地方使用催淚氣體，我們已在《環境保護》章節提供如何確保受影響車站的室內空氣質素之措施。我們亦在可持續發展網站上載一份專題文章，闡述我們應對公眾活動的詳情。</p>

2019年港鐵公司的香港客運業務繼續保持全球領先的安全表現，重鐵及輕鐵網絡的乘客及公眾受傷事故宗數較2018年分別減少25%及17%。

在香港乘客及公眾需要住院的受傷事故宗數

			
	重鐵	輕鐵	巴士
2017	129	17	6
2018	83	12	1
2019	62	10	6

在香港乘客及公眾安全 — 致命事故

			
	重鐵	輕鐵	巴士
2017	0	0	0
2018	0	0	0
2019	0	0	0

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	Stockholm Pendeltåg	TfL Rail/伊利莎伯綫
目標	0	0	0	0	0	0
表現	0	2	1	0	0	0

在香港以外其他營運地區乘客的受傷事故宗數(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	Stockholm Pendeltåg	TfL Rail/伊利莎伯綫
目標	1.42	2	1.15	19	1.35	2.08
表現	0.85	1.03	0.87	25.72	0.76	4.34

在香港乘客需要住院的受傷事故宗數(每1億次計乘客車程)

	2017	2018	2019
重鐵			
目標	9.29	9.26	8.56
表現	7.30	4.60	3.67
輕鐵			
目標	13.66	13.66	13.08
表現	9.52	6.69	6.41
巴士			
目標	6.88	6.88	6.88
表現	9.44	1.57	9.52

建立社區的安全意識

我們於指定港鐵車站派出扶手電梯安全大使，提醒乘客有關的安全守則，並派發特別紀念品予正確安全使用扶手電梯的乘客，以作嘉許。2019年，我們新的宣傳大使「鐵仔」在一年一度的「扶手電梯安全運動」中初次亮相，推出一套**社交媒體貼圖集**、宣傳海報及**短片**，向乘客推廣安全使用扶手電梯的貼士。在短片中，「鐵仔」會化身為偵探，拆解各個扶手電梯意外個案，以及提醒乘客注意安全及遵從使用扶手電梯的安全守則。



今年，我們繼續支持樂在棋中社會企業有限公司，於香港書展期間設置攤位，透過主題話劇及互動攤位遊戲等一連串精彩活動，向市民推廣鐵路安全訊息。「港鐵安全體驗天地」在2019年香港書展場館特設的「期間限定店」，設置逼真巨型的港鐵車站場景，更有數列「港鐵列車」於店內「行走」。該限定店於世界知名設計比賽，榮獲美國Muse Design Awards 2019「室內設計」組別玫瑰金獎。此外，「港鐵 x 香港話劇團：鐵路安

全的達人—魔王再臨」劇目在「香港書展2019」開幕日，於兒童天地表演舞台作特別演出，為2019-2020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，將安全訊息帶入幼稚園、小學及特殊學校。



在「香港書展2019」中開設的「港鐵安全體驗天地限定店」

附屬公司的安全第一措施

港鐵(深圳)舉辦多項教育活動，向員工、承辦商及公眾推廣安全意識。車站透過宣傳海報、短片、廣播及其他宣傳材料，提醒乘客注意安全。我們於指定港鐵(深圳)車站派出扶手電梯安全大使，提高乘客安全使用扶手電梯的意識。我們舉辦了安全風險識別工作坊、安全知識比賽及安全論壇等活動，加強員工的安全意識。我們還邀請承辦商參加安全工作坊、安全路演及安全獎勵計劃，讓他們加深認識最新的安全規定及業界最佳實務。

Metro Trains Sydney為新開通的悉尼地鐵西北綫，引進創新的全自動無人駕駛列車操作系統。車站和列車車廂分別安裝了月台幕門及乘客緊急按鈕，確保乘客安全。這是澳洲鐵路系統首個引入的月台幕門裝置，月台幕門與列車車門會同步開關。此外，Metro Trains Sydney還設立了一個車務控制中心，處理緊急情況。有了這些安全措施，乘客可以輕鬆上車，體驗安全的旅程。



Metro Trains Melbourne開發了一款領先業界的嶄新應用程式「Work On Track」。當為鐵路網絡長達998公里的路軌進行保養及更新工程時，該應用程式可保障維修人員的安全。在每個路軌工地上，路軌工作安全小組協調員需要完成實地評估，以往主要是以紙張進行。「Work On Track」應用程式提供一個數碼化方案，讓超過1,000名協調員可運用多種應用程式，即場輕鬆規劃路軌工作，並識別在規劃工地安全措施(包括在無法達到最低視距要求的區域)時所需考慮的安全隱患、限制及額外風險。



「Work On Track」應用程式

每年10月，MTR Nordic會舉辦「安全月」活動，以提高對預防性安全措施的認識。2019年，此項活動的參與人數超過200人。在「安全月」期間，MTR Nordic舉辦了一系列活動，包括安全巡查、與乘客交談推廣安全等。公司與市政當局、警方及房產公司合辦了約10次安全巡查活動，識別車站及附近需要改善的地方，從而加強保安及保障乘客安全。MTR Nordic採取的改善措施包括改善照明、樹木修剪等。在公司內部，MTR Nordic修訂及更新了《安全政策》，並成立新的內部安全組織，進一步推廣安全的重要性。

港鐵伊利莎伯綫曾舉辦多場「聯合安全推廣活動」。在港鐵伊利莎伯綫安保經理協助下，一班安全大使與英國交通警察部一起參加和支持是項安全推廣活動。在活動期間，安全大使及英國交通警察部為乘客提供搭乘公共交通工具的基本安全貼士，以及車站升級工程及伊利莎伯綫開通的最新消息。

員工及承辦商安全

港鐵公司參加了國際社會保障協會 (International Social Security Association) 舉辦的全球「Vision Zero運動」，為港鐵公司及承辦商員工提供安全的工作環境。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。

為保障員工健康，減低新型冠狀病毒的感染風險，我們為員工提供個人防護裝備，並於每天上班前為他們量度體溫。我們更要求所有當值的前線員工，包括車站及物業管理的員工，在當值期間配戴口罩。此外，我們亦提醒員工注意個人衛生，如有不適需通知上級及求醫。



員工安全措施

港鐵公司於2019年5月和6月舉辦「公司安全月」，是公司主要的年度活動之一。今年的活動以「健康從心發，安全決意行」為主題，強調身心健康與安全作業息息相關。今年開幕禮中特別新增「Safety Hero獎勵計劃」，表揚前線員工及承辦商員工，工作時致力堅守「安全第一」原則。此外，我們還一同欣賞以「工作安全源於身心健康」為主題的微電影比賽中最後三強的優秀作品，並即場投票選出冠、亞及季軍。在「公司安全月」期間，各處別舉辦一連串活動，包括安全研討會、健康講座、親子填色比賽、網上安全問答比賽等。

港鐵公司的基建維修部舉辦了一項標榜「五大安全信條」的大型安全宣傳活動，強調及展示工作場所中五個重要的安全範疇，以提高員工的安全意識。每個「安全信條」標語都配以簡單易記的四字真言，分別是「授權始進」、「小心駕駛」、「遵規操作」、「居『高』思危」及「先試後掛」，有助提升同事的安全文化。



員工損失工時的工傷事故

2019年，我們的員工工傷事故率輕微上升。我們調查每宗事故發生的原因，採取合理可行的改善及預防措施。在公司層面，我們繼續舉辦不同活動，提高所有處別員工的安全意識，秉持安全文化。我們更加強各項工作的安全，改善安全表現。

2019年，在公司後勤部門發生的主要意外事故包括：滑倒、絆倒及跌倒和受到襲擊。我們已即時採取行動，就有關事故的成因，解決根本問題。在工程處，大部分的工傷事故均與工地環境及活動有關。我們已加強對承辦商工地的巡查，以改善工地的一般整潔情況。我們為處別舉辦多場安全工作分享會，與員工分享從意外事故所汲取的教訓，以及巡查工地的結果，以預防意外發生，減少工傷事故。我們每月亦會在個別工地為相關員工舉辦分享會，與他們分享安全巡查所觀察到的情況，以及意外事故的成因。

在香港每100,000工時 員工損失工時工傷事故	2017	2018	2019
公司後勤部門	0.06	0.16	0.20
車務處	0.42	0.38	0.65
工程處	0.20	0.00	0.16
物業處	0.09	0.00	0.04

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

我們在香港推行了多項安全措施，保障承建商的安全和健康，並透過培訓、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，並確保承建商貫徹落實港鐵公司的安全政策。2019年4月，港鐵公司的公司安全管理委員會前往鑽石山站擴建部分，進行實地安全巡查。委員會成員巡視了工地情況，並讚揚港鐵公司員工和承建商對於在車站擴建項目安全方面所付出的努力，包括在施工階段管理現有鐵路營運，以及在營運階段疏導大量的轉綫乘客。

2019年1月及9月，港鐵公司及其顧問、合作夥伴及承辦商一起出席「日出康城」物業發展項目的「安全約章簽署儀式」，並作出共同承諾。港鐵公司承諾創造零意外工作環境、不斷提升安全標準，提供良好福利設施、預防工業意外、關懷工友，以及遵循法例要求。該安全約章強調工地安全的重要性，以及各相關持份者的緊密合作，包括政府機構、發展商、承辦商及前線工友，各持份者必須齊心合力推動工地安全的文化。



日出康城十期安全約章的簽署儀式

建築工地的安全表現

香港工程項目 施工地盤死亡人數	2017	2018	2019
員工致命事故	1	0	0
承辦商致命事故	2	0	0

承辦商須呈報的意外

2019年，港鐵公司多個分處的須呈報意外發生率錄得輕微改善。

在香港承辦商每100,000 工時須呈報意外發生率	2017	2018	2019
公司後勤部門	0.21	0.74	0.62
營運鐵路	0.18	0.26	0.25
項目建造－鐵路拓展項目	0.35	0.23	0.26
項目建造－網絡改進項目	0.22	0.06	0.00
物業發展及投資項目	0.03	0.02	0.05
投資物業	0.26	0.03	0.18
物業管理	0.18	0.11	0.18

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。

我們會繼續定期審視工作相關的風險，解決並消除高風險隱患，保障承辦商安全。例如，在公司後勤部門已採取安全措施，識別路軌旁邊廣告發布承辦商在特定地點工作的危險，以及檢討在員工飯堂工作的承辦商之鞋履防滑性。在工程處，我們持續推行多項安全措施，鼓勵員工努力不懈，提升承辦商的安全意識。我們透過「WE Safe 安全拍住上」活動，讓建築工人明白縱使團隊成員崗位不同、職責各異，但安全卻是大家的共同責任。我們亦推出「安全隱患 即時匯報」計劃，鼓勵建築工人就安全事宜勇於表達意見。

我們舉行「百萬富翁安全問答比賽」及相關活動，讓港鐵公司職員聚首一堂，透過安全問答進一步增進安全知識。



職業安全及健康大獎

今年，港鐵公司物業處榮獲20個外部安全獎項，表彰我們秉持「沒有最安全，只有更安全」的原則，培養深厚的安全文化。

「第十一屆全港傑出職安健員工嘉許計劃2019」

職業安全健康局、勞工處、
立法會勞工界及勞工顧問委員會



銀獎

機構/企業組一管工

「第十八屆香港職業安全健康大獎」

職業安全健康局



金獎

工作安全行為大獎

「第六屆最佳職安健物業管理大獎」

職業安全健康局



銀獎

最佳職安健物業管理大獎
青衣城



銅獎

最佳安全改善計劃
君臨天下



銅獎

最佳物業管理大獎：
提升業戶裝修及維修安全
御龍山



優異獎

最佳物業管理大獎：
提升業戶裝修及維修安全
Popcorn

顧客體驗



99.9%

香港乘客
車程準時度



140萬+

MTR Mobile
每月的活躍用戶



23

個香港轉綫車站
設有哺乳間及
育嬰間



提升顧客體驗

在香港，港鐵公司與政府簽訂的營運協議，詳細列明我們營運牌照的條件，包括顧客服務。我們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。我們每年界定並公布涵蓋15個服務領域的**顧客服務承諾**。港鐵公司的「顧客體驗管理模式」確保我們提供優質、安全和可靠的公共運輸服務。我們鼓勵顧客使用各種溝通渠道，例如透過指定熱線和港鐵公司網站查詢資料及提供意見。我們為車站職員提供支援服務隊，確保在港鐵列車服務受阻時，迅速為受影響顧客提供協助。一旦遇上車務故障，我們會派出專責團隊處理，務求盡快及安全地恢復正常服務運作。我們會因應需要，安排免費接駁巴士前往最近的港鐵車站。

有關提升顧客體驗方針的詳情，請參閱[可持續發展網站](#)。

2019年6月，港鐵公司與全球領先的列車及系統製造商中車青島四方機車車輛股份有限公司(中車四方)簽訂諒解備忘錄，攜手合作落實公司市區路線新列車維修智能化。我們希望透過智能技術維修市區路線的新列車，再配合公司的營運和維修經驗，發展列車維修智能化的創新技術，從而提升鐵路營運的安全和服務質素。

港鐵公司連續第六年榮獲香港優質標誌局「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。此外，港鐵公司亦連續13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果。

列車服務表現

港鐵公司的一流列車服務表現再次超越營運協議要求及內部指標，乘客車程準時率達99.9%。我們已努力避免及預防意外事故發生，然而2019年因港鐵公司可控制的因素導致31分鐘或以上的服務受阻情況共有10宗。我們調查了每宗事故，採取必要措施防止事故再次發生，並完善應變計劃。

我們優先考量及評估顧客的滿意度，並在服務質素指數和票價指數中報告結果。詳情請參閱《年報》。截至2019年4月，荃灣綫、觀塘綫及港島綫每星期額外增加86班列車班次，尤其是在週五、週末及公眾假期，以滿足顧客需求。自2019年7月起，東鐵綫於平日早上繁忙時段增加15班列車班次。

我們亦使用CoMET基準比較平台，比較香港重鐵網絡與海外同業的表現，對照以下不同領域的30個適用頂級指標：發展、學習和創新、財務、顧客、內部流程、安全及保安，以及環境。詳情請參閱港鐵公司可持續發展網站內的[表現基準](#)。

鐵路營運中的顧客服務

自2019年1月1日起，港鐵公司在車務部下設立「顧客服務及收益保護組」。該小組負責收益保護(執行查票工作)、執行附例、大型活動期間與車站團隊一同提供顧客服務，以及在列車服務中斷期間提供緊急接駁巴士服務。

2019年4月是顧客服務月，在此期間港鐵公司強化了「以客為本」的服務理念。港鐵公司同事參加了研討會，聽取顧客體驗範疇的知名人士，分享於所屬行業的服務心得。我們亦舉辦了五次專題小組討論，邀請40多名前線同事參加，收集他們意見，發掘進一步改善服務，以及為顧客和乘客提供更佳體驗的機會。

我們於2019年6月15日舉行聚會，慶祝「港鐵社區聯網」成立10週年，會上我們與來自15個非政府組織約60名參與者，分享對顧客體驗及服務改進的最新資訊。參與

者參觀了小蠔灣車廠內的一個新工場，並了解港鐵公司如何透過投資更新及大數據技術為未來做好準備。我們亦討論了「鐵路2.0」項目下智能出行預期為顧客體驗帶來的新體驗。

港鐵公司在高鐵(香港段)投入服務數月後，於2019年6月在香港西九龍站舉行「高鐵茶敘」，邀請乘客就港鐵公司服務及車站設施表達意見。60多名員工在不同時段，收集乘客意見並聽取他們的建議。乘客普遍對港鐵公司提供的不同服務感到滿意，尤其是在提供乘客資訊方面，當中更新後的登車閘口指示牌更獲得讚賞。其間，我們共收到逾300名乘客寶貴的意見，將會認真考慮以提升日後的服務。



香港西九龍站的「高鐵茶敘」



「港鐵社區聯網」聚會暨10週年慶典

港鐵公司以人為本的服務獲得不同組織的廣泛認同：

服務第壹大獎2019
《壹週刊》



長期傑出服務獎
公共交通組別

香港服務大獎2019
《東周刊》



公共交通大獎
企業責任大獎

市場領袖大獎
2018/2019
香港市務學會



香港
Power Brand大獎

2019年優質
顧客服務計劃
香港機場管理局



企業卓越獎
機場快綫

提升資產和系統

列車改善工程正在進行中。我們已接收七列新的八卡車廂列車，在投入服務前正進行全面測試。我們亦購置了40輛新輕鐵列車，以更換及在2023年前將車隊增加至150輛。首批兩列新輕鐵已於2018年12月運抵香港，並於2019年完成測試。其餘車輛將於2020年至2023年間分批交付。

鑑於預期乘客量將會增加，我們為七條市區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。請參閱港鐵公司《年報》，了解有關詳情。

我們在非行車時間於荃灣綫測試新信號系統，為轉換新的信號系統作準備。2019年3月18日，於非行車時間測試期間，中環站附近發生了列車碰撞事故，調查發現事故由於程式執行錯誤引致。調查結果促使港鐵公司加強對有關承建商的監督，並確保執行改善措施。經過全面的安全檢討後，港鐵公司於2019年5月恢復在非行車時間進行新信號系統的行車測試。

智慧出行

我們利用數碼技術加強資訊發布，改善乘車體驗。2019年6月，MTR Mobile手機應用程式加入新功能，每月活躍用戶超過140萬。「落車提示」功能提示乘客在轉綫站或終點站下車。「行程指南」功能經過提升後，可連接公共交通資訊(例如小巴、巴士及渡輪服務)，提供更完善的港鐵或輕鐵點對點行程建議。巴士資訊內的「實時到站時間」功能為乘客提供實時港鐵巴士到站時間，乘客更可使用手機上的定位服務，尋找數條港鐵巴士線路500米內最近的港鐵巴士站。詳情請參閱港鐵公司的MTR Mobile手機應用程式。



我們將繼續提升售票機功能，以支援支付寶和微信支付的流動支付付款模式，為顧客提供多種付款選擇。我們於2019年4月在上水站設置四台相關售票機，令車站內接受流動支付的售票機總數增至24台。我們正努力，希望於2020年年中在港鐵公司閘機提供二維碼付款服務，以靈活多樣的付款方式，為乘客提供更便捷的旅程。我們亦於2019年8月在旺角站作試點，推出「掃出好去處」二維碼導航服務，於車站的街道圖和出口指示牌上新增「掃出好去處」的二維碼，提供前往目的地的出口即時指示資訊。該計劃推出後，首週已錄得超過600次使用紀錄。



港鐵公司透過數碼技術提升及個人化顧客體驗的工作受到認可。

無障礙網頁嘉許計劃18/19

香港互聯網註冊管理有限公司及
政府資訊科技總監辦公室



三連金獎
流動應用程式組別
MTR Mobile



三連金獎
網站組別
港鐵網站

提升車站設施

港鐵公司在過去數年對車站設施進行了多項改善工程，讓乘客享有舒適愉快的旅程。我們在豐景園站安裝並試行易達斜台，方便輪椅乘客上落輕鐵。除了在車站大堂增設新洗手間外，港鐵公司亦在七個轉綫車站設置育嬰間，包括調景嶺站、油麻地站、尖沙咀站、荔景站、中環站、北角站及油塘站。2019年2月，港鐵公司在調景嶺站付費區開設首個育嬰間，提供嬰兒尿片更換墊、洗手盆及獨立哺乳間。新增設的育嬰間將補足港鐵網絡已投入使用的20個哺乳間。我們製作了一則有趣的短片，介紹港鐵公司的「車站小角色」，增進乘客對設施的了解。



在豐景園站安裝並
試行易達斜台



調景嶺站收費區設備齊全的育嬰間

顧客意識和教育

顧客教育活動是港鐵公司確保優質顧客體驗的主要措施。我們繼續透過教育推廣，鼓勵乘客有禮好行為，致力為乘客帶來更舒適愉快的乘車體驗。我們推出短片，分享港鐵公司致力提升車站設施以提供貼心的服務，並推出新宣傳大使「鐵仔」，提醒乘客留意並遵守扶手電梯安全守則。



港鐵車站的顧客服務

港鐵公司透過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。港鐵公司於2018年在東涌站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。港鐵公司根據試點結果及顧客意見，並仔細考慮乘客安全、衛生及客流量等因素，於2019年在荃灣站和太子站裝設飲水機。我們計劃在2020年會在七個車站安裝飲水機。

港鐵公司每年均與顧客共同歡渡節日。在農曆新年大年初二，港鐵公司攜同財神喜迎豬年，向顧客派發利是，祝願乘客萬事如意。復活節期間，港鐵公司舉辦魔術班、手工藝班等主題活動，並在調景嶺站、荃灣站、九龍塘站、西灣河站、屯門站及大圍站設置巨型3-D立體圖，邀請乘客「登上」一列滿載復活蛋的「港鐵復活兔列車」拍攝立體效果的相片。



太子站裝設的飲水機



在六個特定車站設置3-D立體圖供乘客拍照

港鐵公司旗下物業的顧客服務

港鐵商場與一家獲獎的本地初創電競公司合作，推出全港最大型的暑假電競教學活動「盛夏電競大激鬥」，為顧客提供娛樂體驗並支持本地創新項目。活動在青衣城展開開幕，德福廣場及PopCorn亦有參與。活動為期兩個月，購物顧客可登記試玩專業級模擬賽車及各類電競遊戲。



港鐵商場亦支持本地藝術家，於暑假期間在青衣城、綠楊坊、海趣坊、新屯門商場及恒福商場設置本地插畫品牌HAPPIPLAYGROUND裡一眾可愛卡通人物的佈置，並設置拍照互動投影區、挑戰障礙賽及智趣挑戰站，為大小顧客帶來有趣的挑戰。



港鐵商場與租戶攜手，為顧客營造優質的購物和餐飲體驗，提供更優質的服務。今年，我們繼續在港鐵商場進行神秘顧客調查，以提升租戶服務質素。我們於2019年3月舉行了「港鐵商場全面優質顧客服務計劃」2018年度頒獎典禮，表彰港鐵商場租戶代客的卓越服務。

香港服務大獎2019

《東周刊》



卓越服務大獎
圓方



溫情洋溢組別的
購物商場
德福廣場

星島親子品牌大獎

2019



最佳購物體驗
(卡通人物組別)
青衣城

動MALL王大獎2018

蘋果動新聞



十大我最喜愛
動MALL王大獎
德福廣場
PopCorn



最多元化購物
動MALL王大獎
德福廣場



最潮活力
動MALL王大獎
PopCorn



最佳Outlet體驗
動MALL王大獎
杏花新城

附屬公司的顧客服務

為推動數碼化轉型，深圳地鐵公司在八條地鐵綫的所有車站的閘機進行改善工程，支援二維碼付款，例如微信支付和銀聯閃付等，提供多種靈活的付款選擇，滿足不同乘客的需求。

按照港鐵公司「以客為本」的優質服務方針，Metro Trains Melbourne採納乘客至上的服務模式，從「駕駛列車」轉變為「運送乘客」服務。Metro Trains Melbourne將安全、一致性和準時確定為主要目標，作為項目核心，採取各項措施提升效率及服務的安全性。

2019年及2020年目標	2019年結果
可靠程度達到98.5%	可靠程度98.4%
準時度達到92%	準時度91.1%
乘客滿意度得分達到75.4分	乘客滿意度得分74.4分

Metro Trains Melbourne支持港鐵公司提供無障礙設施及無縫運輸網絡的承諾，照顧長者及殘疾人士的需求。Metro Trains Melbourne已設立無障礙諮詢小組，成員包括社區代表，直接收集公眾意見。最近，無障礙諮詢小組為Metro Trains Melbourne提供有關2019-2021年度無障礙計劃的重要意見。

2019年目標	2019年結果
在有斜坡的車站安裝七個電動輪椅輔助車	已達成
在五個車站建造輔助動物休憩區	已達成
獲得以下認證 (Communications Access Accreditation)	已達成

港鐵伊利莎伯綫在大部分車站設置新盆栽，改善車站環境，並在顧客途經車站大堂時散發宜人香氣。顧客對改善後的車站環境表示讚賞。



環境保護。



-12%

與2008年比較，
香港重鐵網絡每名
乘客公里的用電量



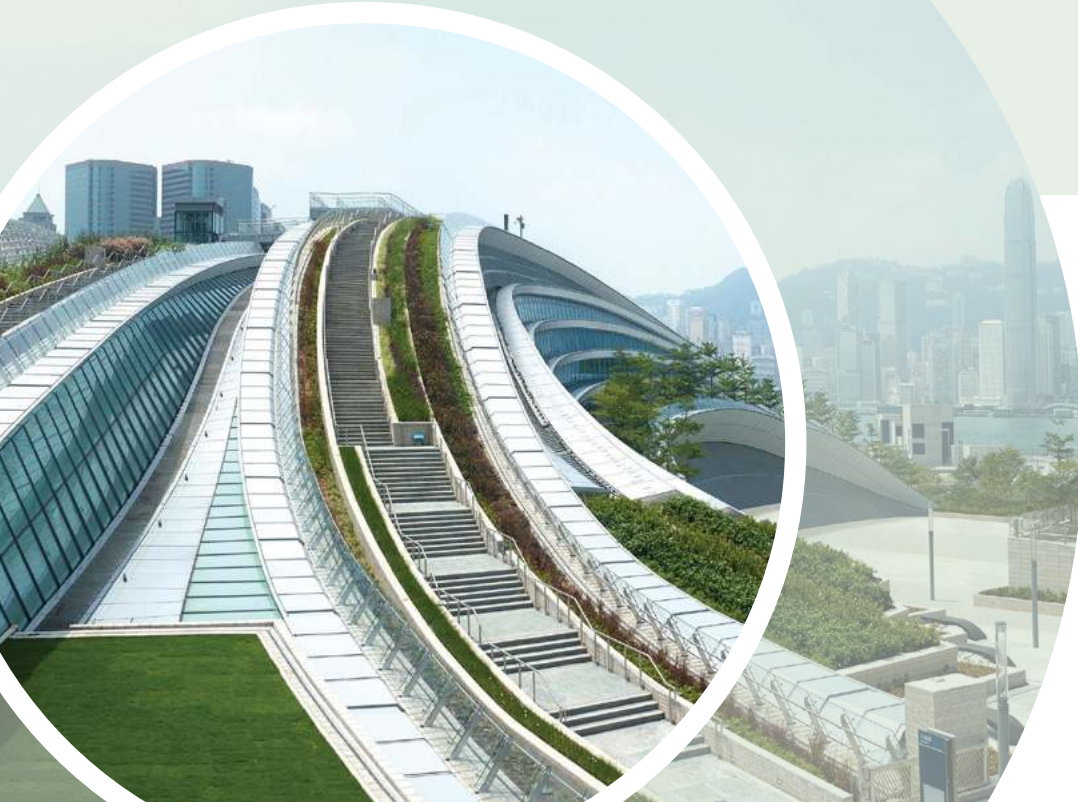
-12%

與2013年比較，
香港投資物業的
用電量



270+

落馬洲濕地發現的
鳥類品種



管理我們的環境足印

港鐵公司的《[企業責任政策](#)》，訂明我們和管理環境影響、資源保育及應對氣候風險方面的原則及方針。該政策適用於港鐵公司所有處別，並輔以相關的政策和聲明，以涵蓋特定的可持續發展議題。2019年，我們制訂了《[氣候變化策略](#)》，以整合我們應對氣候變化的策略。我們按《ISO 14001:2015》標準設計環境管理系統，並取得有關認證，有系統地管理港鐵項目在建造及營運階段所產生的環境影響。在興建新鐵路項目的過程中，我們進行公眾諮詢及採取緩解措施，以減低對環境的影響。除了遵守相關的環保法規外，我們還透過「社區聯絡小組」聯繫鄰近社區，並舉行簡報會及安排實地考察，讓持份者更了解我們的環保工作，以及有關項目的最新資訊。

請瀏覽[可持續發展網站](#)，了解有關我們管理環境足印的政策及整體方針。

氣候變化

港鐵公司深明氣候變化是重大議題，有可能對公司營運及服務構成潛在影響。我們的前瞻性研究指出，系統對氣候變化的抗逆能力是其中一個主要策略性趨勢，為我們帶來短、中及長期的風險和機遇。

與氣候相關財務資訊披露

我們按四個核心元素：管治，策略，風險管理以及指標和目標，披露港鐵公司與氣候相關的財務資訊。

管治

在董事局主席領導下，董事局轄下的企業責任委員會每年召開兩次會議，就港鐵公司在企業責任方面的實務工作，提供策略性指導及審視我們相關工作的表現成效，包括應對氣候變化的相關事宜。企業責任委員會就有關事宜向董事局匯報。企業責任委員會的職責以及年內的工作詳情，請參閱《年報》內的《公司管治報告書》。

由行政總裁領導的執行委員會，負責管理公司的日常事務。由公司事務總監領導的企業責任策導委員會，每年舉行三次會議，負責推動和檢視各處別實施可持續發展的計劃。企業責任策導委員會成員包括執行總監會的個別成員，以及代表公司主要業務部門的同事。

策略

我們制訂了《氣候變化策略》，概述我們三管齊下的應對方式，整合港鐵公司在策略層面上闡述應對氣候變化的方向。

作為世界級可持續鐵路運輸服務的營運商，港鐵公司致力提升公共運輸鐵路系統的能源效益，並繼續在香港拓展鐵路網絡，提供低碳運輸服務。



我們的減碳措施，主要針對減少鐵路營運和物業管理的能源消耗，以及提升能源效益。鑑於鐵路及基建設施有較長的資產壽命，我們採用生命週期評估方式，識別各週期的潛在節能機遇，以及應對氣候變化的抗逆能力元素。

由於我們非常依賴電力供應商提供能源，因此港鐵公司與電力供應商及香港特區政府進行溝通，推動長遠低碳的電力供應。同時，我們繼續尋求合適及可行的方案採用再生能源，以及透過其他方式抵銷溫室氣體排放量。

港鐵公司不斷檢視及更新設計手冊，以加強應對氣候變化的抗逆能力。我們亦推行合適的措施適應氣候變化，例如安裝保護設備和改善預防及緊急應變方案，以減低極端天氣事件對公司資產的影響。

風險管理

我們透過「企業風險管理架構」，每年對氣候變化風險進行監察、檢視及更新。我們定期識別及檢視業務單位的風險，並定出資源分配的優先次序，以紓緩及管理新興及重大風險。各處別的代表向企業風險委員會匯報氣候風險。該委員會負責每年檢討港鐵公司的最高企業風險，以及主要新興風險(包括氣候風險)。企業風險委員會主席每季度會向執行委員會及董事局轄下的風險委員會匯報最高風險，並每六個月向董事局匯報一次。企業層面的氣候變化風險圖表，會分別由可持續發展部門主管及企業風險委員會主席，每年向企業風險委員會及執行委員會作出匯報。

在鐵路設施及物業管理的整個營運過程中，我們遵循《ISO 14001:2015環境管理系統標準》管理環境風險，包括氣候風險。

港鐵公司已識別多項有可能影響公司業務的氣候相關風險及機遇。當中的風險包括增加在香港出現極端天氣事件的頻率、降雨模式變得異常，以及氣溫上升。這些風險帶來的影響可能會嚴重損壞公司資產、增加維修

及營運成本、引致工程延誤，以及對乘客及僱員安全造成不良影響而導致服務受阻。我們已為維修及提升設施工程分配財務預算，確保服務正常運作。另一方面，我們亦看到氣候變化帶來優化資源效益的機遇。港鐵公司部分氣候相關的風險及機遇列於下表。詳情可參閱我們對[CDP問卷的回應](#)（只提供英文版本）。

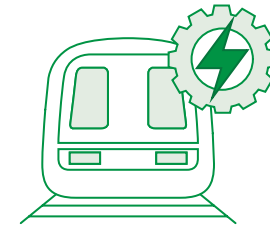
有關港鐵公司管治架構及風險管理流程的進一步詳情，請參閱可持續發展網站的[《公司管治》章節](#)及港鐵公司[《年報》](#)。

指標和目標

我們致力不斷減低對環境的影響，並已制訂節能目標以減少溫室氣體排放。有關我們的減碳措施和表現詳情，請參閱本章節較後部分。

風險及機遇	時限	影響
極端天氣事件	長期	極端天氣事件漸趨頻密，可能會令電纜受損、路軌受阻，損壞資產並加速戶外基建設施損毀，影響鐵路營運及基建設施。
降雨模式變得異常	長期	暴雨可能會引致港鐵車站及設施出現水浸，對地下車站影響尤其嚴重，可能會導致服務中斷。
氣溫上升	中期	氣溫上升及/或熱浪可能會增加冷氣系統負荷，引致路軌變形及損壞，導致服務中斷。
支持低碳運輸	長期	鐵路網絡是香港低碳公共運輸工具系統的骨幹，網絡會不斷擴展。
優化資源效益	中期	節能產品（例如LED照明）和可再生能源越趨普及、技術發展更趨成熟，會令產品價格下調及質素提高，因而會在港鐵公司業務中更廣泛地應用。

註：
 中期：6-10年
 長期：超過10年



-21%

鐵路業務：

在2020年底前使重鐵網絡每名乘客公里的用電量與2008年相比降低21%



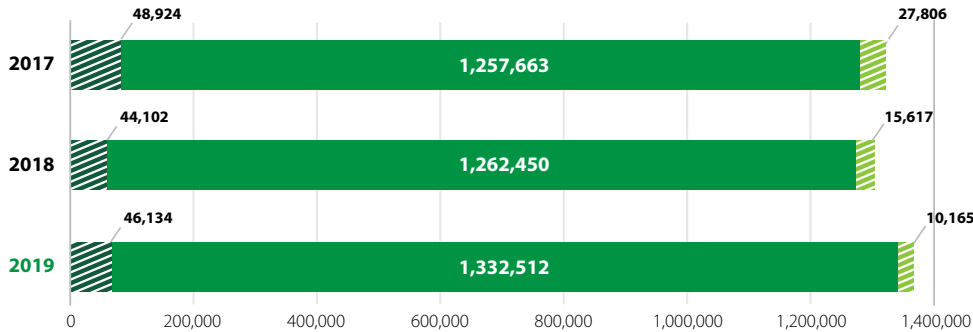
-12%

投資物業組合：

在2023年底前將能源減少12%
 （以2013年為基準年）

我們的溫室氣體表現

香港業務的溫室氣體排放總量(公噸二氧化碳當量)



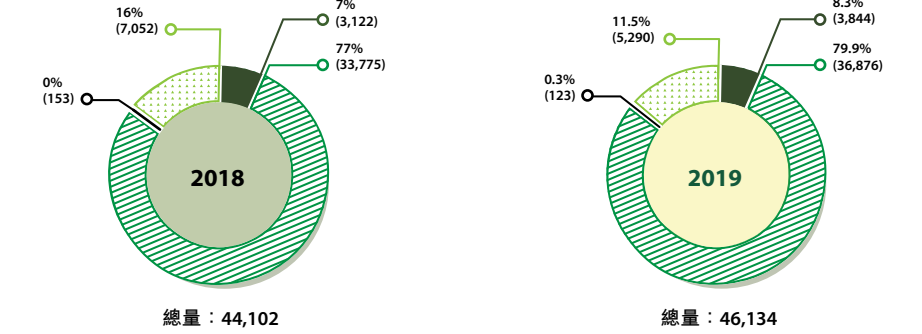
範圍1
 範圍2
 範圍3

範圍1：港鐵公司擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，例如實地燃燒石化燃料所產生的排放。

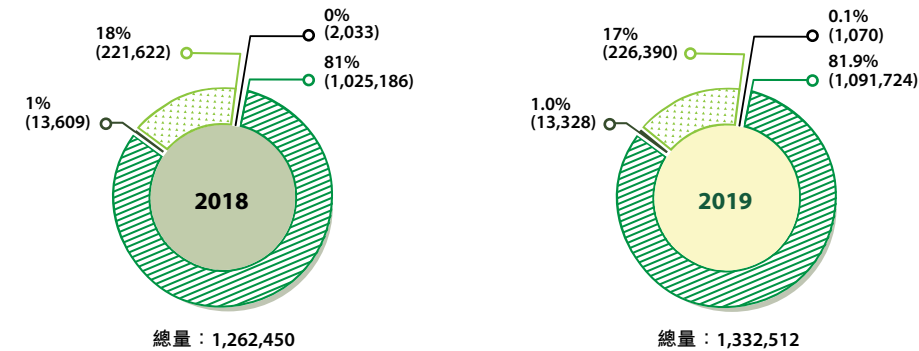
範圍2：港鐵公司使用能源而間接引致的溫室氣體排放(源自自由場外產生電力、熱力及製冷或蒸汽的溫室氣體排放)。

範圍3：並非由港鐵公司擁有或直接控制，但與公司業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

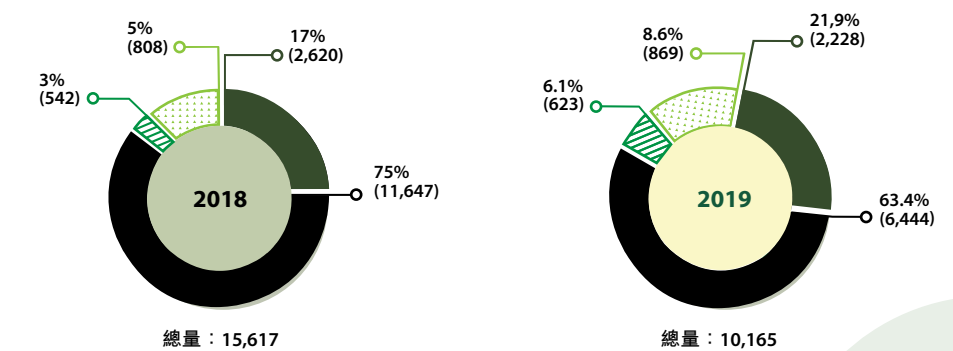
香港業務的範圍1排放分類(公噸二氧化碳當量)



香港業務的範圍2排放分類(公噸二氧化碳當量)



香港業務的範圍3排放分類(公噸二氧化碳當量)



減低能耗與提升能源效益

港鐵公司的鐵路網絡，耗用大量由不可再生及可再生燃料所生產的電力。由於公司的碳足印最大部分來自電力使用，而這方面亦佔非員工營運成本的最大比重，因此我們集中在鐵路和物業營運方面減低能源消耗，提升能源效益。

2019年，我們於全球業務所消耗的電力為3,0000吉瓦時，香港業務的用電量約佔當中的三分之二。在香港業務方面，鐵路營運及物業處分別佔80%及20%的用電量。

重鐵業務用電量(以地方計算)(吉瓦時)

地點/鐵路綫	2018	2019
香港	1580.44	1,559.73
深圳市軌道交通4號綫	93.77	98.29
墨爾本都市鐵路	462.59	468.78
斯德哥爾摩地鐵	168.48	165.77
Stockholms Pendeltåg	215.19	194.94
Stockholm's MTR Express	18.73	19.24
TfL Rail/伊利莎伯綫	60.36	74.14
總量	2,599.56	2,580.89

香港的用電量(兆瓦時)

	2017	2018	2019
總量	2,023,667	2,023,451	2,013,899
鐵路營運	總量	1,628,344	1,635,542
	重鐵	1,573,174	1,580,443
	輕鐵及巴士	55,170	55,099
物業	395,323	387,909	400,824

註：包括在我們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)。

鐵路業務

我們在鐵路業務中採取措施逐步優化能源表現，以實現港鐵公司在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2019年，每名乘客公里的用電量較基準年減少了12%。用電量減幅較去年減少，主要是由於公眾活動期間乘客量下跌所致。

今年，我們繼續進行資產更換和硬件提升工程，進一步提升現有基礎設施的能源效益。例如，我們進行大型的空調冷卻裝置更換項目，在2022年前分階段為38個車站及四個鐵路車廠更換共160部空調冷卻裝置。項目完成後，預期用電量較2017年將會減少多達30%。



接駁巴士車隊升級至新的
歐盟第五代排放標準

2019年，我們如期更換32部空調冷卻裝置，節省了7.2吉瓦時電量。我們在新車站採用節能水冷式空調系統，進一步提升能源表現。除了在港鐵車站、廣告牌、列車及隧道安裝LED燈外，我們還逐步將港鐵接駁巴士車隊中的130輛巴士，升級至新的歐盟第五代排放標準，以提升燃料效益及減低路邊污染物排放。我們在非繁忙時段關掉備用扶手電梯，並定期及按需要檢查車站內的機電設備，特別是供暖、通風及空調系統，確保在營運上達致最高的能源效益。

物業業務

我們致力採用綠色建築標準，並在建築物的建造及營運過程中考慮物料使用、能源消耗、水質及空氣質素等可持續發展因素，以達致旗下投資物業組合的能源耗用量於2023年底前較2013年減少12%的目標。在新住宅物業發展方面，我們的目標是至少達到「綠建環評」(BEAM Plus)金級認證。截至2019年，我們在香港投資物業組合的用電量，較2013年基準年減少了12%，達到了2023年的目標。

年份	物業名稱	獲頒綠建環評(BEAM Plus)標準認證
2019	荃灣西站(城畔住宅)(全·城滙)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)
	荃灣西站(荃灣(六區)住宅)(柏傲灣)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)
	荃灣西站(灣畔住宅)(海之戀)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)
	「青衣城」擴建項目(零售)	綠建環評(BEAM Plus)銀級(最終評估)
2018	南昌站(住宅)(匯璽)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)
	朗屏站(北)(住宅)(朗屏8號)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)
2017	柯士甸站(D地盤住宅項目)(Grand Austin)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)
2016	柯士甸站(C地盤住宅項目)(Grand Austin)	綠建環評(BEAM Plus)金級(最終評估)

港鐵公司已採取多項環保措施，並在公司所管理的建築物或地方安裝節能裝置，履行我們的環保承諾及支持政府的倡議。在港鐵總部大樓，我們安裝了電容器組和有源濾波器，以提升電源質素從而促進整體能源效益。我們亦在建築物的後樓梯，安裝連接移動感應器的可調光LED燈具，減少不必要的照明。此外，港鐵公司在總部大樓進行能源審核，以監察及評估各項節能措施的成效。我們推出一項更換計劃，逐步把總部大樓內約10,000枚螢光燈管更換為LED燈，可節省逾50%的用電，進一步使用更多節能照明。截至2019年底，港鐵總部大樓約13%的螢光燈管，以及九龍灣車廠食堂約400顆傳統筒燈已更換為LED燈。

港鐵公司在旗下管理物業進行以下更換項目，以提升資產的能源效益：

- 在旗下管理物業，將傳統燈具更換為LED燈；
- 為旗下管理物業內的機房、公用區域及大堂更換高能源效益的空調系統；及
- 為旗下管理的辦公大樓更換高能源效益的空調冷卻裝置及進行升降機現代化工程。

我們亦繼續監察及調整管理物業內的大堂及會所的設定溫度。

頒發組織	獎項名稱	物業名稱
環境局及機電工程署	《節能約章2019》— 忠實獎	香港鐵路有限公司— 管理及投資物業
	「慳神有計大比拼2018」— 參與證書	
	「慳神有計大比拼2018」— 優異創科慳神獎	
	4T約章 — 感謝狀	

支持在香港使用可再生能源

我們在紅磡辦公大樓成功裝設了189塊太陽能發電板的太陽能光伏系統後，現計劃在港鐵總部大樓安裝另一個發電容量為40千瓦的太陽能光伏系統。安裝工程預計於2020年底前完成。

港鐵公司購買可再生能源證書，參與本地可再生能源發展，以支持利用太陽能、風能和堆填沼氣等本地可再生能源發電，又或是由中電生產或透過如「上網電價計劃」購入的可再生能源。



港鐵紅磡辦公大樓裝設的太陽能板

附屬公司的措施

深圳市軌道交通4號綫榮獲深圳外商投資企業協會頒發的2018-2019年度「全國優秀外商投資企業—安全環保鼓勵獎」。港鐵(深圳)採取多管齊下的方法，提升車隊的能源效益及管理車站的用電量。除了在車站月台及大堂更換LED照明裝置外，港鐵(深圳)還控制列車空調系統，並監察承建商在施工期間的能源消耗模式。我們亦支持多項節能計劃，例如世界自然基金會的「地球一小時」活動，在活動期間關閉辦公大樓及車站所有非必要照明。

Metro Trains Melbourne於2019年10月完成了Comeng列車車隊的大型改善工程，將136列列車的車廂照明更換為LED燈，預計將因此節省3,570兆瓦時的用電量。該項措施亦改善了車廂內的照明亮度，對乘客體驗、營運和車廂環境帶來正面影響。目前，西門子Nexas和X'Trapolis列車車隊正進行LED照明試驗計劃。我們為全部五個列車維修廠更換LED照明，因而節省逾50%的用電量，進一步提升能源表現。

MTR Nordic已制訂全面的節能減碳目標，包括：

- 在2025年前，減少能源總消耗量15% (與2018年基準年比較)
- 在2025年前，自置車輛和替代交通工具使用100%可再生燃料
- 在2019年前，100%使用可再生電力
- 在2025年前，減少二氧化碳排放量50% (與2018年基準年比較)

MTR Nordic進行了詳細的能源審核，確定MTR Tunnelbanan及MTR Pendeltågen車廠及部分車站的能源消耗模式，以達到節能目標。因此在2019年，車廠和車站在區域供暖的能耗減少約10%，而電力使用量則減少4.5%。此外，在政策支持及當地能源供應商的參與下，MTR Nordic獲得低碳能源供應，在營運中已採用100%可再生電力。而可再生燃料佔替代交通工具和自置車輛能源用量的比重亦已增至61%。MTR Nordic透過黃金標準潔淨能源發展機制項目，對2018年範圍1排放及員工商務旅遊造成的範圍3排放進行了100%的碳補償（合共367公噸二氧化碳當量），進一步減少對氣候變化的影響。MTR Nordic亦參加了瑞典零石化燃料計劃（Fossil Free Sweden），支持瑞典政府減少溫室氣體排放，使瑞典率先成為全球其中一個零石化燃料的國家。



港鐵伊利莎伯綫在特定的車站月台、行人天橋及天篷裝設LED照明，同時配合傳感器，於適當時間自動調低照明亮度，減少能耗及提升能源效益。



Manor Park站 — 月台裝設LED燈

廢物

港鐵公司透過廣泛的運輸網絡及綜合物業發展，每日服務數以百萬計乘客和顧客，當中會產生不同類型的廢物。我們鼓勵減少廢物及培養回收再造的文化，減少運往堆填區的廢物數量。我們在商場及旗下管理物業設置清晰標示的回收箱。在進行回收工作的同時，我們努力改變員工習慣，確保在鐵路營運和物業業務中妥善處理廢物。

鐵路業務

我們繼續支持減少塑膠廢物，減少使用一次性包裝物品。今年，我們繼續履行對「免『廢』暢飲」計劃的承諾，在東涌站、荃灣站及太子站裝設飲水機，並在觀塘站、銅鑼灣站及筲箕灣站安裝自助售水機，鼓勵乘客自攜水樽代替使用一次性包裝飲品。根據顧客的意見，並在全面考慮乘客安全、環境衛生及車站人流等多項因素後，我們計劃於2020年在七個車站增設飲水機。



1. 荃灣站裝設的飲水機
2. 銅鑼灣站裝設的自助售水機

物業業務

在港鐵公司管理的物業中，我們與業主委員會和業主立案法團緊密合作，向住戶推廣廢物分類計劃。我們透過「綠色列車措施」及在旗下管理物業的公共地方設置特定的回收箱，收集狀況良好的二手衣物、墨盒和CD光碟等物品，供回收再用或捐贈予慈善團體。透過「玻璃再造磚」計劃，我們收集廢玻璃瓶，經處理後改造為可再用的材料。

我們繼續透過「港鐵商場減少廚餘運動」，鼓勵餐飲業租戶從源頭減廢，減少廚餘。此外，我們還鼓勵旗下管理物業的住戶參加「中央廚餘回收計劃」，透過節日食物捐贈和舉辦座談會等不同的推廣活動，減少廚餘產生。我們還在旗下部分的管理物業，利用廚餘堆肥機將廚餘變成肥料。

在公司內部，我們加強推行辦公大樓的減廢措施。我們已在總部大樓及其他四幢港鐵大樓裝設電子告示板，提供公司最新資訊及樓層指南和導向指引，減少不必要用紙。安裝工程預計於2020年完成。我們亦在辦公大樓加設雨傘除水機，以減少雨季的塑膠傘袋用量。在員工飯堂，我們逐步採用電子餐牌取代紙張餐牌，每年可以節省約5,000張A4用紙。此外，我們在員工飯堂不會主動派發飲管，鼓勵員工減少使用塑膠飲管，每月可大幅減少使用約6,000支飲管。

附屬公司的措施

港鐵(深圳)繼續為各部門設定紙張用量目標，並鼓勵廢紙重用，旨在將每年的打印紙用量減少至4,500箱。在員工的共同努力下，我們今年達到用紙上限的目標。維修部必須嚴格遵守公司內部的廢物管理程序，並遵循「重用和減用」原則，妥善管理日常營運所產生的危險廢物。港鐵(深圳)透過每月數據分析及定期監察，成功將產生的危險廢物量由2018年的水平減少31%。

年內，Metro Trains Melbourne推行多項措施，減少廢物運往堆填區棄置。例如，我們在Flinders Street車站進行咖啡杯(佔乘客廢物量40%)分類和回收試點計劃。結果反映，我們需要作出更大努力，以改變乘客的回收行為。我們正與承辦商及業界夥伴合作，把路軌更新工程所產生的廢物從堆填區轉送到回收設施，對90%至95%的回收物進行加工處理，以供重用。該回收設施同時亦會回收路軌枕木進行加工。

此外，Metro Trains Melbourne正探討在鐵路網絡中，重用回收再造物料的方法。在Richmond車站，我們安裝了198條由回收塑料在當地製成的複合枕木。每鋪設一公里的路軌，就可以減少64噸運往堆填區的塑料廢物。展望未來，Metro Trains Melbourne將研究在鐵路網絡中使用回收材料的其他機會，包括在路軌更新工程中使用回收道碴，以及將廢輪胎橡膠用於停車場、道路和月台的瀝青鋪設工程。



Duratrack環保枕木，照片由Sustainability Victoria提供

MTR Nordic為旗下地鐵車廠訂立了加強廢物分類的指標，將易燃或未分類廢物降至15%以下。因此，車廠採取多項新措施，改善廢物分類及處理流程。MTR Nordic繼續取締「淘汰」清單中列出的化學品，以減少使用危險化學品。2019年，該清單上的化學品數目由57種減少至39種，而就清潔和去除塗鴉而言，到2020年只剩下一種化學品有待淘汰。

港鐵伊利莎伯綫繼續推行一直採用的措施，增加回收營運過程中產生的廢物。2019年，伊利莎伯綫已達到13%的平均回收率，並將剩餘廢物運往一個轉廢為能的設施進行處理，達到「0%堆填」的目標。此外，伊利莎伯綫繼續與設施管理承辦商及供應商緊密合作，推行多項措施以找出最佳的廢物管理方法。2019年6月，伊利莎伯綫推出一項新的廢物分類試行計劃，在所有TfL Rail Western車站裝置一般廢物及乾式混合回收箱。



Brentwood站的飲水機



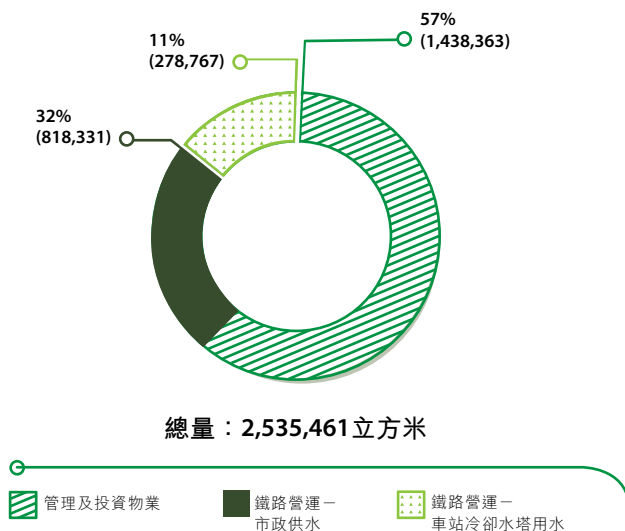
可重用的水樽及環保午餐袋

此外，伊利莎伯綫還舉辦一系列活動，提高員工的環保意識，以推廣可持續的生活方式，提升減廢意識。有關活動包括減廢推廣路演、可持續發展周，以及再次推出的「環保先鋒計劃」(Environmental Champion)。於可持續發展周期間，伊利莎伯綫向員工派發超過1,200個可重用的鋁樽及環保午餐袋，鼓勵員工自備食物及飲品容器，減少產生廢物。伊利莎伯綫還支持TfL在部分車站安裝飲水機。經過周詳考慮後，我們於2019年8月在Brentwood車站安裝了一台飲水機。港鐵伊利莎伯綫的客戶體驗團隊在車站舉辦了提升顧客減廢意識的活動，推廣「棄用一次性塑料用品」的訊息，並向客戶派發可重用的鋁樽。

節約用水

我們在鐵路和物業設施安裝污水回收系統和節水裝置，例如在辦公大樓安裝感應式自動水龍頭和限流器，進一步提升用水效率，有效管理用水。

各營運業務的用水量(香港)



附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne對70個用水最多的地點進行用水審計，結果發現有機會提高其中45個地點的用水效率。透過安裝定時水龍頭、雙沖式水箱和防破壞水龍頭，預計每年可減少約1,000萬公升的用水量。此外，Metro Trains Melbourne持續監控基礎設施開始老化的地點，以更好地解決漏水問題。在員工不斷努力下，Metro Trains Melbourne整個鐵路網路的用水量較去年減少35%；每年節省1.29億公升用水。



檢查漏水情況

噪音

在可行的情況下，我們會盡量減少列車及鐵路網維修活動，對鄰近社區造成的噪音滋擾。我們嚴格遵守法定要求及定期監察噪音水平，並於必要時採取適當的緩解措施。車務處在2019年共接獲150宗與噪音有關的投訴，佔全年接獲與環境有關的所有投訴95%。我們已檢視了所有收到的投訴，並採取了適切及可行的措施，緩解和減少噪音的滋擾。

在設計階段充分考慮不同的噪音緩解措施，例如設置隔音屏障，是減低鐵路營運階段產生噪音滋擾的最有效方法。因此，在發展所有新鐵路綫之前，我們會委託獨立顧問進行環境影響評估(EIA)研究，評估因建造和營運新鐵路綫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》，持續監察新鐵路綫在建造工程期間對環境的影響。我們會將定期監察的數據和每月報告提交予環境保護署，並供公眾查閱。

過去數年，西港島綫、南港島綫(東段)、觀塘綫延綫、高速鐵路(香港段)及屯馬綫一期已相繼通車。根據環境保護署在批准各鐵路項目的《環境影響評估報告》後所發出的《環境許可證》，我們須在新鐵路綫投入服務前，提交證明符合環保規定的報告。當中包括列車和固定設備的噪音表現報告，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。港鐵公司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》的規定，令新鐵路綫可順理過渡至營運階段。

於沙田至中環綫(沙中綫)施工期間，我們仔細評估潛在的環境影響，並採取適當的噪音緩解措施，包括使用低噪音機械、豎立隔音屏障或遮蓋物，以及使用隔音布覆蓋機械。2019年，我們為沙中綫項目工地完成超過6,000項噪音、塵埃和水質監測，以監察項目對環境及鄰近地區的相關影響。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。

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](#)》(只提供英文版本)，積極監察鐵路網絡沿綫設施的室內空氣質素，確保有足夠通風，以顧及乘客的健康和舒適度。2019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(每小時平均濃度)的水平，符合環境保護署的守則要求之第一級準則。截至2019年，我們的投資物業、管理物業和辦公大樓共獲頒44張室內空氣質素證書(Indoor Air Quality Certificate)，其中20張證書為「卓越級」。

加強葵芳站及太古站的清潔工作

警方於2019年8月11日在葵芳站內及太古站出入口附近，曾使用催淚氣體。港鐵公司明白公眾對有關事故的關注。我們尋求不同專家及各政府部門的意見，並參考外國鐵路機構的實務，在事件發生後立即採取多項跟進行動，致力維持一個安全及健康的車站環境。在葵芳站，我們調配額外人手加強清洗車站內的不同設施，

包括扶手電梯、升降機、出入閘機及售票機等。在事件發生後一星期內，我們每晚收車後對葵芳站內的風扇及抽氣設施進行深層清潔。我們亦在太古站採取類似措施，並更換該站所有空調系統的過濾網。

有關更多我們就公眾活動而作出的回應，請參閱本報告《[安全第一](#)》章節及上載於[可持續發展網站](#)的專篇文章。



生物多樣性

港鐵公司的《[公司生物多樣性政策](#)》，為我們保護自然遺產和生物多樣性提供指引。在建造新鐵路綫的過程中，我們嚴格遵守與生物多樣性有關的所有法律規定及條例，並特別注意可能影響自然棲息地的路段和高度生態敏感的地區。落馬洲濕地是我們在鐵路建造過程中，成功管理生物多樣性的典範之一。我們觀察到的鳥類超過270種，其中包括瀕臨絕種的黑臉琵鷺。在2019年的繁殖季節，我們發現了六個不同品種的150多對雀鳥。濕地還棲息著蜻蜓、爬行動物、哺乳類動物和兩棲動物，包括被列為瀕危、脆弱和瀕臨絕種的物種。有關我們管理落馬洲濕地的工作詳情，請參閱[落馬洲濕地網站](#)。



附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne制訂了《生物多樣性管理計劃》，以保護整個網絡逾30個地點的生態價值。今年，Metro Trains Melbourne在Diggers Rest 車站附近兩個具生態價值的地方，進行了首次生態火耕，以促進本土植物再生，減少雜草叢生。



Diggers Rest站附近其中一個具生態價值地方所生長的沼澤乳草 (Milkmaid)

綠化

我們支持保護樹木，並在設計、規劃和建造新鐵路綫和建築物時融入綠化項目。根據我們的樹木管理策略，我們每兩年進行一次大規模的樹木調查，並為鐵路網絡沿綫的樹木制訂嚴謹的樹木編碼系統和智慧標籤。

鑑於極端天氣事件的影響越趨嚴峻，我們已加強提升樹木管理策略。在經歷過多個猛烈颱風後，我們正針對各鐵路綫露天路段的樹木倒塌情況，加強預防和復修措施。港鐵公司的樹木管理團隊，已對鐵路沿綫約30,000棵樹木進行監控及保養，我們更利用「近距離無線通訊技術」(NFC)，給予每棵樹木一張「電子身份證」，當中載有該樹木在年內的高度、健康狀況、與鐵路綫的距離等資料。我們的保養人員在進行定期檢查時，可使用具備NFC功能的流動電話或平板電腦，有效地擷取和更新樹木的資料，以便作進一步分析。此外，我們正與香港城市大學的氣象學家合作，制訂一張樹木風險分析地圖，以確定颱風路徑和風向的相互關係，從而提早採取預防措施，採取更有效的復修行動。

我們已在新鐵路項目，包括沙中綫安裝新一代綠化天台系統。與傳統的綠化天台設計相比，新一代系統可回收、節約和供應用水，長遠有效地維持植物生長，將灌溉所需用水量減至最低。此外，新一代綠化天台系統只需要較淺的種植土壤深度，因此可降低系統的負重和長期的保養成本。以沙中綫的新一代綠化天台系統為例，顯徑站及周邊相關構築物的綠化天台系統最具特色、規模最大，總面積達5,000平方米。顯徑站的大型綠化天台從顯徑站的屋頂開始，沿著南面通風機房延伸至顯徑高架橋，直到地面箱形隧道的盡頭。我們以麥冬作為主要的綠化植物，並按紋理和顏色選擇多個麥冬品種，以配合不同的種植設計圖案。



顯徑站的綠化天台

人力資源。



50,000+

全球員工人數
(包括附屬公司
及聯營公司)



4.4%

香港員工
自願離職率



7.1

香港每名員工
平均接受培訓的
日數



管理方針

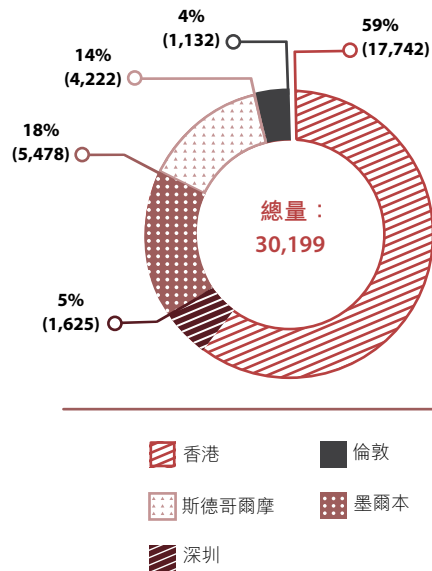
港鐵公司秉持體現企業文化重點的管理方針，建立和諧共融、互相扶持的工作環境。我們透過落實僱傭政策及實務，促進「多向溝通」及「共同協作」，帶動公司不斷成長達致企業的卓越表現。我們努力與員工共創重視安全、互信互賴、協作無間的工作環境，並鼓勵所有員工透過既定的溝通渠道，提出任何問題、關注或不滿，而毋需害怕遭受報復。我們堅守公平和平等機會的原則，遵守相關法律要求，確保工作場所內不會有人因為性別、性傾向、殘疾、年齡、種族、膚色、種族、家庭狀況，或其他受法律保障的個人特徵，而受到歧視。我們制訂了環球人力資源策略，其中包含三大範疇：人力資源調派和發展、人才管理以及企業文化發展，使我們的海外附屬公司和業務與港鐵公司的文化和信念保持一致。

請瀏覽[可持續發展網站](#)，了解港鐵公司整體的人力資源管理方針及環球人力資源策略。

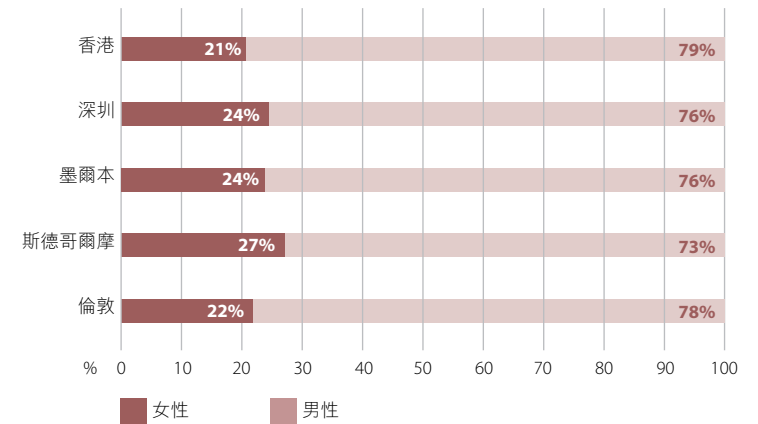
《工作操守指引》訂明公司對全體員工適當行為及道德操守的期望。所有員工均須完成強制性電腦培訓課程，以確保透徹理解《工作操守指引》及相關法例。新員工亦須於入職後三個月內完成上述強制性電腦培訓課程，並在入職培訓時聽取有關《工作操守指引》的簡報。除了強制性電腦培訓課程外，我們還在全年舉辦定期講座，由來自香港廉政公署的講者講解《防止賄賂條例》的關鍵條文，並解釋最新的反貪腐措施。

公司不會容忍工作場所內發生任何形式的騷擾，包括性騷擾和其他不受歡迎的行為。所有員工均須遵守《性騷擾政策及處理程序》的規定，並有義務防止工作場所內發生騷擾行為。學習及發展部於2019年6月舉辦了二場講座，增進同事對相關條例的認識，並讓他們切實理解何謂無騷擾工作場所。一名來自平等機會委員會機構傳訊及培訓部門的培訓人員，向同事解釋何謂「性騷擾」和「不受歡迎的行為」，並舉例說明在公司的政策和程序下被視為不當的行為。

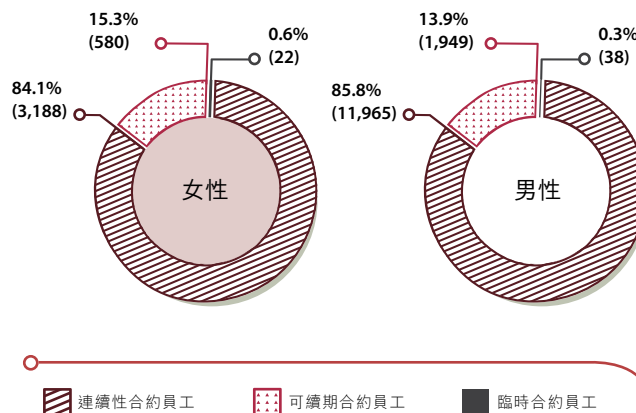
2019年按地區劃分的全職僱員



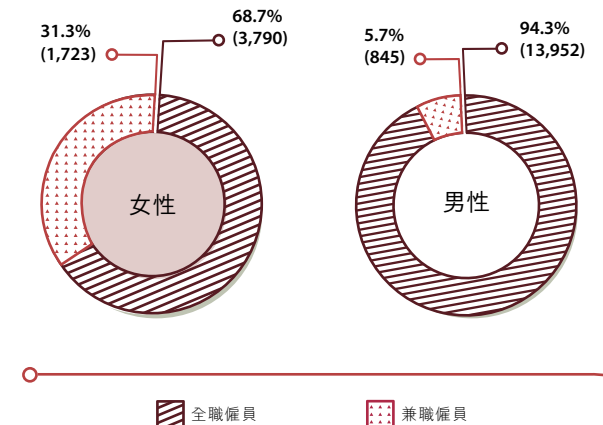
2019年按地方及性別劃分的員工組合(全職僱員)



2019年按性別及僱傭合約類別劃分的全職僱員組合(香港)



2019年按性別及僱傭合約類別劃分的總僱員人數(香港)



培養企業文化

我們圍繞四個文化重點制定及執行各項舉措，繼續培養追求卓越及增長的內部文化。除專題講座和知識構建工作坊外，我們還為員工提供大量機會，在更貼地、更有趣味的環境中實踐公司的文化重點。

為鞏固「靈活變通」和「高效創新」兩個企業文化重點，我們舉辦為期兩天的「創意激盪」集思廣益活動，讓同事們提出改善環保表現的意見和措施。我們邀請所有員工就有關節能和減廢兩方面於四個討論區發表意見，四個討論區分別為「辦公室和員工飯堂」、「商場和屋苑」、「車站和列車」，以及「車廠、物流中心和建造工地」。每個討論區都均由內部專家主持，就同事的意見即時提出反饋，引導同事思考，激發創意。

活動圓滿結束時，超過2,100同事參與討論，並提交超過1,200個構思和3,500條留言。在四個討論區中，大會總共頒發了134個「即場好橋獎」，並從中甄選出16個作最後評審。經過謹慎的評審後，大會評判選出兩個「最佳建議獎」，並就日後執行進行了可行性評估。

在港鐵公司「臻善圈」周年發布大會上，同事們展現出解決問題能力的無限創意，令我們深受啟發。七支來自香港、北京、杭州和深圳的傑出隊伍，向包括倫敦、斯德哥爾摩和墨爾本三個地方的同事代表，分享了他們的改善提案。今年，「全年最佳提案獎(香港業務)」頒給了一組敬業的工程師，他們制定了維修新標準，避免棄置大量的零件。

年內，港鐵公司為了倡議多向溝通和跨處別共同協作的的重要性，我們為同事安排了多場策略性規劃工作坊及共同協作活動。高速鐵路(香港段)及城際客運團隊的成員共同參加了一場策略性工作坊，旨在加強內部溝通，並培養對「以客為本」服務策略的理解和應用。同樣地公司亦為港鐵(澳門)舉辦為期一天的團隊協作工作坊，通過性格類型評估和分析，鼓勵有效溝通，並培養多元與包容文化。



鞏固港鐵文化 追求卓越及增長



公司在海外業務樞紐進一步培養企業文化。2019年夏季，我們為附屬公司的20名同事舉辦為期三天的迎新課程，介紹港鐵的業務和企業文化，讓參與者深入了解港鐵公司的企業特質、業務的機遇和挑戰，並與來自不同地方的同事分享實踐經驗。



「全年最佳提案獎(香港業務)」

港鐵公司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，11支隊伍因卓越貢獻獲頒「港鐵傑出貢獻嘉獎」，而有510多名同事因長期服務達20年、30年及40年而獲得表彰。我們亦頒發四個文化重點獎，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

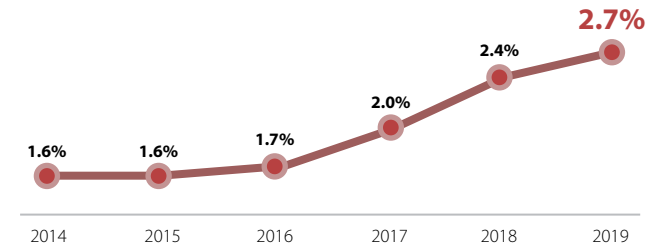
我們明白，健全的員工意見收集及審核流程至關重要，並鼓勵員工坦誠分享他們的意見。我們提倡開放的雙向溝通，以增進相互了解，幫助我們作出審慎的業務決策。我們設有兩級員工協商機制(包括員工評議會和45個聯席協商會)，讓香港員工透過開放的渠道，與管理層進行具建設性的溝通。透過這機制，1,000名當選員工代表與管理層討論共同關心的事項，特別是在2019年下半年的公眾活動期間發生的事宜。我們亦定期與八個員工工會舉行會議和溝通交流，提高員工參與度並及時了解員工情緒，以確保員工對爭議事項有正確的理解，並維繫他們對公司的信任。公司將繼續採取積極措施，締造一個友好、積極、開放的工作環境，促進緊密交流與討論。

在昂坪360，我們推出全新的雙向交流平台Co-working²，讓員工首次可了解公司未來的一些參與計劃，並有機會與同事討論，即時表達意見。在2019年4月的一次會議上，昂坪360企業傳訊與服務營運團隊的數十名員工，討論如何在未來的季節性活動中，讓昂坪市集成為更具吸引力的拍照和社交媒體聚焦熱點。這些季節性活動包括聖誕新年期間舉行的「We Bare Bears」活動，當中除了引人注目的「We Bare Bears」裝置、背景幕布、氣球藝術表演外，還有三隻比實物更大的巨熊供遊客自拍。

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，以體現我們提供平等就業機會和共融工作場所的承諾。港鐵亦僱用468名殘疾人士，佔香港全職員工總數2.7%。

香港僱用的殘疾人士



港鐵公司致力培養年輕、幹練的員工，以建立專業人才儲備，確保無論人口趨勢如何變化，公司都能維繫一支可持續的員工隊伍。我們透過「學徒訓練計劃」，為見習工程師、學徒及見習技術員提供充分的發展機會，讓他們在經驗豐富的導師指導下獲得實踐經驗。吸引新一代的年輕熟練技術人才，今年，共有139名大學畢業生順利完成培訓計劃，成為鐵路工程和維修專業人員，其中包括12名見習工程師、102名學徒及25名見習技術員。此外，2019年共有31名大學畢業生加入我們的「見習管理人員計劃」，在一般管理或專業知識方面發展事業。我們亦很榮幸能繼續與香港理工大學轄下的香港專上學院維繫合作夥伴關係，為本港學生提供暑期實習機會。自2007年起，公司已從香港專上學院招募了670多名學生，在50多個車站擔任各種職務。

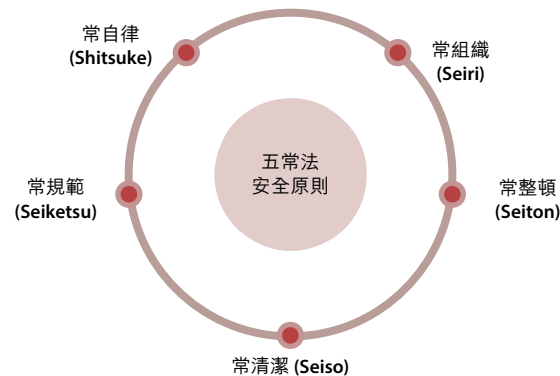
今年，車務訓練部推薦了兩名技術員學徒，參加由職業訓練局舉辦的一項國際參與計劃，前往英國進行為期兩周的參觀活動，以增進了解當地在鐵路、人工智能和智慧城市等應用先進技術的情況。

員工培訓與發展

我們採取前瞻性與創新性兼備的方針培訓及發展員工，利用虛擬現實技術開發嶄新的「VR CAVE訓練系統」，配合靈活變通的企業文化。該虛擬現實培訓平台，由港鐵車務訓練部、資訊科技服務部及香港大學共同開發而成。VR CAVE為見習人員提供九個訓練項目，涵蓋工程領域範疇作業及車站營運訓練。該平台操作靈活又具互動功能，能為培訓部門員工提供更多工具，以安全、有趣的方式對見習人員進行更完善的培訓。



除了利用嶄新技術外，我們亦深明聽取外部聲音和觀點的重要性。我們定期邀請外部專家與同事分享專業知識。於2019年2月，邀請職業安全健康局高級顧問舉辦一系列講座，向400多位學徒及見習技術員分享日本五常法(5S)的安全原則。



除了履行個人職責所需的專業技能與知識外，港鐵公司亦鼓勵各級別僱員學習「軟技能」，令發展更全面。公司夥拍歐洲工商管理學院(INSEAD)，於2019年10月舉辦首個為高級管理人員而設的「全球高管領導培訓課程」，以提升25位來自香港及海外不同業務地區領袖的領導能力。該單元課程包括商學院科目單元、管理層分享心得、領導潛能評估以及行政啟導訓練環節。參與者還參加團隊行動學習項目(Action Learning Project, ALP)，運用學習所得應對實際的業務挑戰。在ALP匯報環節中，行政總裁與學員分享觀點和交流意見。

年內，港鐵公司舉辦多場工作坊，以增進員工的協作技能，並提供機會積極實踐不同的溝通方式。例如，客戶體驗拓展部與學習及發展部於2019年10月共同合作推出「高速鐵路(香港段)Go Pro計劃」，提升服務團隊

的溝通與顧客服務技巧。透過課堂培訓與互動活動，服務團隊得以提升以客為本的思維和本著同理心的溝通技巧。

我們為多個部門的新入職人員(包括見習管理人員、見習工程師、見習人力資源主任、見習物業主任及見習鐵路主任)舉辦為期兩星期的「公司業務及文化體驗課程」，幫助新入職的見習人員增加對港鐵的認識。今年的課程從西貢為期兩日一夜的迎新營開始，讓見習人員參與團隊建立活動，並完成各種團隊挑戰活動。課程亦透過與管理人員分享，並安排學員到九龍灣車廠、香港西九龍站及夜間隧道維修工程參觀，令學員更加瞭解公司的整體業務及日常的運作程序。

我們亦繼續為處於不同事業發展階段的現有員工，尋找培訓和發展機會，提供多項配合不同需要的計劃，例如「行政人員持續學習計劃」、「員工綜合發展計劃」及「員工技能提升計劃」等。

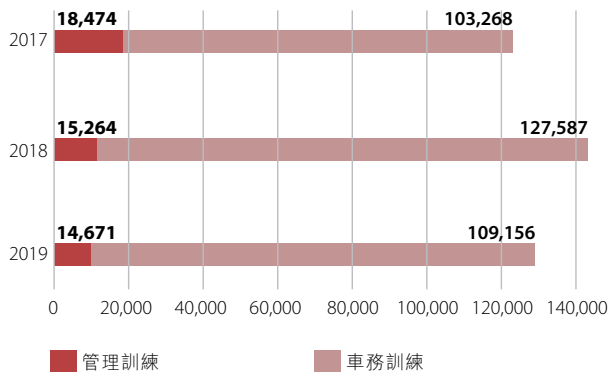
作為海外業務的機構之一，MTR Nordic每年為車務員工安排安全教育，幫助他們應對危險和威脅性的情況，以及理解有關罪案預防和安全的理論。

港鐵公司致力透過培訓促進員工的事業發展，再次獲得僱員再培訓局表揚，榮獲「人才企業－企業大獎」。今年，我們的客戶服務培訓計劃－顧客服務大使「Driving Service Excellence」計劃，亦獲得國際知名的培訓與發展專業組織－人才發展協會(ATD)頒發「2019年卓越實踐獎」，以表揚港鐵公司採取卓越的工作間學習與人才發展實務，滿足明確的需要、具有適當的設計價值，並為公司帶來可衡量的成果。港鐵公司鼓勵及支持員工的專業發展，繼續備受讚揚，令我們對幫助員工成功發展事業與自我改進的信念更加堅定。

每名僱員接受培訓的平均日數

地區/鐵路綫	日數
香港	7.1
深圳市軌道交通4號綫	12.7
墨爾本Metropolitan Rail Services	8.3
斯德哥爾摩地鐵	3.3
Stockholms Pendeltåg	3.0
Stockholm's MTR Express	2.5
TfL Rail/伊利莎伯綫	10.8

香港員工培訓總日數



工作與生活平衡

港鐵公司努力推行增進員工健康和福祉的措施。2019年1月，我們推出新的公司健康計劃「VitaMe我有我健康」，以提升員工的健康意識，並支持員工投入更健康的生活方式。為慶祝「VitaMe我有我健康」的推出，超過500位同事參加了在各辦公大樓升降機大堂及會議室舉行的快閃瑜伽伸展運動。2019年5月，我們舉辦VitaMe計劃下的首屆港鐵健康日，來自公司各部門的1,000多名同事踴躍參與各式各樣的健體活動，包括室內龍舟賽挑戰賽、免費按摩服務、即時健康檢測，以及三場健康講座主題

包括身體、情緒及理財。除了健康日及其他健康教育活動外，VitaMe還為參與公司團體醫療計劃的全體同事，提供AIA Vitality的免費會籍直至2020年6月30日，進一步推廣健康生活。

我們透過協調工餘的康體活動，在機構內努力培養良好的社區環境及健康的工作與生活平衡。港鐵龍舟隊在將軍澳海濱公園，為不同經驗水平的同事舉辦龍舟體驗日。在龍舟隊長領導下，來自多個部門約20名同事參與兩小時的活動，充分鍛煉身體，亦是工餘聯絡感情的大好機會。

由於公司十分重視員工健康，昂坪360於2019年1月舉辦「360樂活健康週」，以促進同事的身心健康。在健康週期間，員工可在辦公時間，享受10分鐘的肩頸按摩以及由專業人員進行脊柱檢查一次。另外，員工亦獲公司贈送兩張健康湯券，滋潤身心，為冬季進補。於同年稍後時間，昂坪360人力資源及行政服務部舉辦大型「桌遊x撲克隊際挑戰賽」，同事可自行組成四人小隊參賽角逐大獎。這種團隊活動鼓勵參與者與隊友加強交流，共同爭取團隊成績而非個人勝利。



快閃瑜伽活動



會場提供免費按摩服務

15位車務處同事組隊參加由香港大學工程舊生會舉辦的七人足球賽，充份顯示出深厚友情和合作無間的團隊精神。繼去年獲亞軍後，今年同事再創佳績，最終在八隊來自其他公司的參賽隊伍中勇奪冠軍。

我們於2019年7月推出一系列名為「提升正能量」的活動，包括由醫生、註冊心理醫生和輔導員舉辦的講座、自學短片，以及24小時諮詢熱線，進一步宣揚心理健康的重要性，並幫助同事應對逆境中的精神壓力。超過700名同事參加了講座，並有500多名同事完成了相關的單元課程，而自學短片的點擊率則達到13,400次。

港鐵團隊的歸屬感

每年，我們會透過「We are MTR」的年度慶祝午餐聚會，肯定退休同事的貢獻與成就。在今年的慶祝聚會上，我們為大約160名出席的退休同事，安排即場示範一系列溫和的瑜伽伸展動作，幫助他們保持健康與活力，一同掀開健康生活的新一章。該計劃將繼續透過定期的電郵通訊，讓退休同事可以與公司保持聯繫，緊貼公司的最新發展。



我們對於能夠成為香港最受歡迎的僱主之一引以為榮，表明我們有能力吸引和挽留人才。公司連續七年躋身國際人力資源顧問公司Randstad集團的「香港最具吸引力僱主」選舉首六名之列。該獎項根據一項獨立的網上意見調查，收集超過3,700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4.4%的低水平；港鐵公司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賦技術及經驗的人才。

學習及發展部安排了40多名同事(包括見習人員與學徒)，參與由香港僱主聯合會舉辦一年一度的「Happy@Work」活動，進一步提升員工的歸屬感。今年有超過10間不同界別的企業，派出近400位成員參加，包括零售、公用事業、物業發展及運輸等。港鐵團隊參加了四個競爭

激烈的比賽項目，包括終極團隊挑戰、最強團隊精神、最佳攝影及最佳遊戲。港鐵團隊展現出團結、創新和決心，在眾多參賽隊伍中脫穎而出，勇奪三個獎項，包括最佳遊戲(冠軍)、最佳攝影(冠軍)及最強團隊精神(季軍)。

於2019年度，港鐵公司推行多項企業責任舉措，其中包括「學生品管圈」計劃，把港鐵「臻善圈」的概念延伸至本地學生。我們於2019年，為仁濟醫院羅陳楚思小學、仁濟醫院趙曾學韞小學及將軍澳循道衛理小學安排了課堂，向學生傳授問題識別、資訊收集和分析，以及解決問題的能力。學生在壓軸工作坊上匯報他們的項目，為學習畫上圓滿句號。有關其他企業責任舉措的詳情，請瀏覽 [《社區投資》](#) 章節。

按地區劃分的自願離職率

地區/鐵路綫	%
香港	4.4
深圳市軌道交通4號綫	8.5
墨爾本都市鐵路	3.6
斯德哥爾摩地鐵	4.2
Stockholms Pendeltåg	4.4
Stockholm's MTR Express	9.6
TfL Rail/伊利莎伯綫	4.9

負責任的採購。



100%

供應商
須遵守港鐵公司的
《供應商行為守則》*



764名

自2012年起參與
「沙中綫建造業學員
培訓計劃」的學員*



94%

在供應商類別評估中
被納入為最低風險
組別的供應商*

供應鏈管理

我們透過「企業風險管理架構」，全面識別及評估與供應鏈相關的風險。按此方式，港鐵公司持續監察整個供應鏈的環保措施執行情況。港鐵公司制訂了多項與採購有關的內部政策及指引，包括 [《綠色採購政策》](#)，為從事採購活動的僱員提供可持續採購決策的指導原則，並進一步在供應鏈推廣環保措施。除內部程序外，港鐵公司亦透過 [《供應商行為守則》](#)（只提供英文版本）在供應鏈中實施嚴格要求，確保遵從高水平的人權和勞工權益、供應鏈管理及具道德的業務操守。

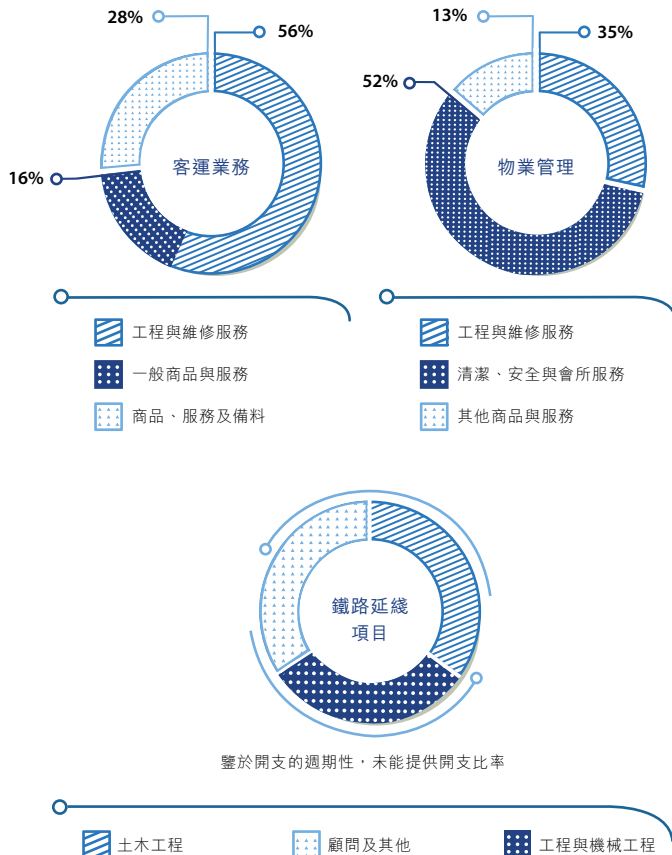
請參閱 [可持續發展網站](#)，了解港鐵公司供應鏈管理的詳情。

* 註：表現數據僅涵蓋我們在香港的業務

供應鏈評估

在全面供應鏈評估程序的採購分析中，港鐵公司認真分析相關的支出數據。我們根據供應商所服務的業務對象，將他們分為三個類別(即客運業務、物業管理及鐵路延綫項目)，並按每個類別進行評估。下圖顯示港鐵公司按業務類別的相關產品及服務開支佔整體支出的比率。

2019年主要類別的開支比率



供應商參與

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，超越法規的要求，以建立可持續發展的價值鏈。

合作

港鐵公司致力加強與供應鏈的夥伴合作關係，以推動共同改善我們的可持續發展實務。我們參照《ISO 20400:2017 可持續採購指引》進行採購工作，亦是環保促進會《可持續採購約章》的創始成員之一。

加強措施

港鐵公司已制訂一項可持續採購計劃，以展示我們對紓緩供應鏈風險的承諾。根據該計劃，港鐵公司已完成對現有可持續採購方針及政策的檢討以及供應商群組分析，以評估供應鏈風險，以及量度我們影響供應商行為習慣和帶動改變的能力。

我們採用以數據主導的方式進行供應商群組分析，按固有風險及公司特定情況，評估供應商合作夥伴。分析結果協助我們將超過100個產品類別中的2,600多個供應商分為四個組別。風險最高的兩組供應商約佔6%，而其餘供應商則屬於風險較低的兩個組別。未來，港鐵公司將繼續優化可持續採購計劃，以調整我們的策略，從而妥善評估、管理及支持供應商合作夥伴，提升其可持續發展表現。

新鐵路綫的見習人員計劃

隨著鐵路延綫項目工程的啟動，港鐵公司對熟練建築工人的需求大幅增加。我們於2012年推出了「沙中綫建造業學員培訓計劃」填補技能短缺的情況。該計劃要求沙中綫所有土木工程的承辦商，招募指定數量的合適見習員，為他們提供現場專業培訓，從而提升承辦

商的整體培訓能力。培訓結束後，順利通過相關工藝測試的見習員將獲聘用12個月。截至2019年底，已有764位學員接受有關培訓，當中520位已完成培訓課程，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。

附屬公司的負責任採購措施

Metro Trains Melbourne成為澳洲首家、全球第八家組織，獲得英國皇家採購與供應學會(CIPS)採購卓越高級金獎。該獎項旨在表彰Metro Trains Melbourne，對有效及具道德的供應鏈管理作出的努力和承諾。為取得此獎項，Metro Trains Melbourne在領導、策略、人員、流程和程序以及績效管理方面達到99項國際採購標準。採購流程改善了列車檢修供應商、巴士更換供應商及基建維修供應商等的表現。



社區投資



2,100萬港元

社區投資



259個

香港的義工活動



約2,200萬人次

高速鐵路(香港段)
自2018年9月
通車以來的乘客量

聯繫社區

港鐵公司致力為我們所服務社區的正面發展作出貢獻。我們利用本身的資源和專長，加強社區聯繫，並建立繁榮的共融社區，滿足不同社會階層的需要。除了向慈善組織和有需要人士提供金錢和實物捐贈外，我們還鼓勵員工參與義工服務及推行廣泛的社區項目。

有關我們社區投資方針的詳情，請參閱我們的[可持續發展網站](#)。

香港沙田至中環綫

今年，沙中綫項目保持穩定的施工進度。截至2019年底，大圍至紅磡段所有車站的建造工程均有顯著進展。作為沙田至中環綫（「沙中綫」）項目的一部分，屯馬綫將分階段通車，第一期包括顯徑站、鑽石山站及啟德站。試營運成功後，屯馬綫一期於2020年2月14日正式通車，大幅縮短大圍站與鑽石山站之間的車程時間。經擴建的鑽石山站將成為屯馬綫與觀塘綫之間新的轉綫站，有助紓緩現有東鐵綫大圍站與九龍塘站之間的擠迫情況，尤其是在早晨高峰時段。詳情請參閱[屯馬綫項目網站](#)。



紅磡至金鐘段全部11件沉管隧道預製組件，已完成安裝工程並連接至地面隧道，而土木和軌道鋪設工程亦相繼竣工。會展站的挖掘工程亦已完成，其結構工程正在進行中。有關項目詳情和最新進展的更多資料，請參閱[沙中綫項目網站](#)。



香港高速鐵路

在慶祝通車一周年之際，[高速鐵路（香港段）](#)（「高鐵」）的覆蓋範圍已擴展至合共58個內地站點，可無須轉綫直達14個新目的地。每日的長途列車班次亦由13班增至17班，貫通多四個城市，包括重慶、南寧、天津和肇慶。透過高鐵，香港連接內地29,000公里長的高速鐵路網絡，由通車至2019年底的載客量約為2,200萬人次。



澳門輕軌系統氹仔綫

澳門輕軌系統氹仔綫於2019年12月10日正式通車，是澳門首個軌道交通項目，為澳門居民和旅客提供便捷、可靠、環保及舒適的集體運輸服務。氹仔綫全長9.3公里，設有11個車站，採用全自動無人駕駛的膠輪列車系統。該輕軌系統已於2020年2月1日開始正式投入收費服務。除了以澳門幣現金購票外，客戶服務中心亦接納「BoC Pay」和「澳門通」的電子付款方式，方便居民和旅客購買車票以體驗輕軌服務。詳情請參閱[港鐵（澳門）網站](#)。



中國杭州地鐵五號綫

2017年6月，港鐵公司與杭州市地鐵集團有限公司組成的聯營公司，獲得杭州地鐵五號綫的特許經營權，特許經營期為全綫通車後起計的25年。2019年6月24日，[杭州地鐵五號綫](#)首段正式投入付費服務，連接位於杭州西北部的良睦路站至善賢站，合共12個車站，全綫長約17.76公里。當全綫開通後，杭州地鐵五號綫的全長將達51.5公里，連接蕭山區的姑娘橋站至餘杭區的綠汀路站，合共38個車站。



悉尼西北地鐵(悉尼)

全長36公里的悉尼西北地鐵於2019年5月26日正式通車，是澳洲首個全自動無人駕駛鐵路網絡，共有13個車站貫通Tallawong至Chatswood。我們引入多項獨特的列車設施，包括月台幕門裝置、導向標識及監控攝影機等為乘客提供安全、愉快的乘車體驗。於營運初期，該鐵路已接載超過1,100萬人次乘客並取得百分之95的乘客滿意度。在悉尼地鐵項目第二階段下，悉尼地鐵西北綫將延伸30公里並連接悉尼地鐵城市及西南綫，形成一條全長66公里、連接Tallawong與Bankstown、沿途共設有31個車站的悉尼地鐵綫。

社區投資

除繼續努力發展基建以加強社區聯繫外，我們還利用本身的資源、資產和專長，對社會作出貢獻。2019年，港鐵公司在香港的員工參與259個社區項目，完成合共21,517小時的義工服務。港鐵公司亦提供價值1,800萬港元的實物捐贈，並於多項社區活動投資共2,100萬港元，令不同社會階層的人士受惠。

我們繼續為逾50個非政府組織提供免費廣告位置，推廣其可持續發展項目和舉措。我們推出「非政府組織

及社會企業支援計劃」，支持非政府組織或社會企業為社區人士提供貼心服務，並為社會弱勢社群創造就業機會。在該計劃下，社會企業可申請在西鐵綫沿綫的指定港鐵商店經營業務。其項目獲得兩個社會企業資助計劃(即民政事務總署的「夥伴倡自強」社區協作計劃和社會福利署的「創業展才能」計劃)其中一個資助的合資格申請者，每月只需繳付1,500港元的優惠租金。任何指定供非政府組織租用但逾三個月未接獲租用申請的商店，將給予並無參與上述民政事務總署及社會福利署資助計劃，但根據第112章《稅務條例》第88條獲豁免納稅的社會企業申請，其租賃條款與港鐵公司的有關支援計劃相同以便更好地服務社區及支援社會企業。目前，西鐵綫沿綫共有12間零售店舖可供租用，其中10間店舖已投入服務。

作為香港的一份子，港鐵公司竭盡所能，與市民共同抗疫。我們深明，在疫情肆虐下，口罩供應緊張，以致部分有需要人士未能購買到口罩。我們在確保不影響前綫員工防護裝備的供應下，透過香港社會服務聯會向長者及有需要人士捐出十萬個口罩。公司除向當值的前綫員工提供口罩外，亦特別向每名員工派發一份防疫心意包，內有15個口罩、一張暖心湯卷及一支消毒搓手液，供他們與家人使用。港鐵員工亦透過香港社會服務聯會，向有需要人士捐出一千個口罩及消毒用品。

我們在本地球務、車站商務和港鐵商場的收入，均受到新型冠狀病毒疫情的嚴重影響。眼見社會各界在疫情下承受極大壓力，個別中小型租戶在經營上亦面對不少困難。因此，我們決定推出多項特別支援措施，與市民共度時艱。有關措施包括在2020年度港鐵車費不會有實際調整，以及港鐵全綫車站及13個商場內的中小型租戶，可獲減免2020年2月及3月的一半租金。

社區投資計劃

兒童

- 「港鐵小站長」計劃
- 港鐵安全體驗天地
- 「港鐵 x 香港話劇團劇場教育計劃」

青年人

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

長者

- 長者講座
- 「社區老友大使」
- 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
- 非政府組織廣告位置
- 港鐵「非政府組織及社會企業支援計劃」
- 高速鐵路社區計劃

心繫社區

港鐵公司透過「心繫社區」平台，為年輕人以至長者舉辦各類活動，令香港社會更添活力，生機蓬勃。詳情請參閱我們的[可持續發展網站](#)。

社區投資計劃

兒童

「港鐵小站長」計劃

我們於2018年為本地的小學生重新推出「港鐵小站長」計劃，為讓小學生認識港鐵車站的日常運作，以及乘搭港鐵時應注意的安全和守禮行為。學生獲邀參觀港鐵車站，並參與角色扮演，體驗不同崗位車站職員的工作。該計劃獲得學校、參與者及家長的正面評價，並收到感謝信表揚港鐵員工的全情投入和專業精神。



港鐵 x 香港話劇團劇場教育計劃

自2011年起，我們與香港話劇團合作，為多間幼稚園、小學及特殊學校逾18萬名學生，舉辦以鐵路安全為主題的教育計劃。我們亦於香港書展開幕當日，特別演出「港鐵 x 香港話劇團《鐵路安全の達人-魔王再臨》」，讓觀眾認識在乘搭港鐵時安全和禮貌行為的重要性。我們透過該系列的巡迴演出，接觸多間幼稚園、小學及特殊學校。



青年人

‘Train’ 出光輝每一程

今年，我們舉辦的暑期計劃「‘Train’ 出光輝每一程」，吸引了260名中三至中五學生參加，創下參加人數最高的紀錄。這項年度計劃旨在協助同學為事業及生涯作出規劃，並支持全人發展。同學們參加港鐵公司提供的工作實習、互動工作坊及夜間體驗營，加強人際溝通及領導技巧，並對自己的事業取態有更佳的認識，建立自信。



青思聚

「青思聚」由多位18至30歲的在職青年和學生組成，成員與公司管理層交換意見，並從青年角度出發，就港鐵公司的業務提出意見及建議。2019年4月，「青思聚」以全新形式推出，共有34位成員出席。成員分成四組，就「綠色生活」及「連繫顧客」兩個主題進行小組討論。他們更有機會與外界顧問及相關的港鐵同事交流，了解港鐵公司的業務運作。成員在制訂提案時表現濃厚興趣及熱情，從中獲得良好的學習體驗。



青年人

STEM創未來

港鐵公司於2018年9月推出「STEM 創未來」計劃，旨在激發中學生對STEM科目(即科學、科技、工程和數學)的興趣，並培養他們探索知識的好奇心。今年，港鐵公司同事向超過13,000名本地中學生舉辦講座，以學生在乘車旅程中所見的各项設計作為例子，講解如何於日常生活應用STEM知識。約700名學生組成132支隊伍，構建他們對「創新和可持續發展基建」的願景，有14支入圍隊伍獲邀於2019年5月4日的概念展示日介紹他們的構思。三支表現最優秀的隊伍已於2019年6月底前往倫敦考察，參觀港鐵公司在當地的鐵路業務，並學習更多有關當地技術及可持續發展的知識。



長者

昂坪360「新春盆菜宴」

昂坪360植根於大嶼山超過十年，一直致力回饋東涌社區。年內，我們的360愛分享大使在逸東邨黎淑英紀念廣場，舉辦「昂坪360愛心新春盆菜宴」，與超過140名區內長者分享節日喜悅。除享用豐富的盆菜外，我們的義工隊更與其他賓客向每位老友記派發新春賀年福袋和情人節專屬的康乃馨，並一起進行團體遊戲。

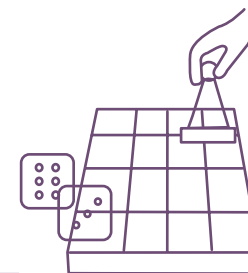
其中一位老友記對昂坪360的盛情款待表示感謝：

「我們十分感激一群友善又風趣的義工，
帶領我們投入遊戲，玩得非常開心。
當然，盆菜也很美味！」



敬老「桌遊日」

昂坪360愛分享大使與東涌鄰舍輔導會(「NAAC」)合作，為20多名居住在東涌的老友記舉辦「桌遊日」。我們選擇適合老友記的趣味桌上遊戲，例如「籤籤入扣」及「妙傳爆趣」等，以愉快的方式促進長者身心健康之餘，更可藉此鍛鍊腦筋。



利用我們的技能和資產

「鐵路人 鐵路心」計劃

港鐵公司為員工的奉獻精神及慈善行為深感自豪。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，更有效地統籌義工活動服務社區。今年，我們推出網上義工平台「社職」，讓同事能夠隨時隨地透過新的手機應用程式，瀏覽、發起及報名參加義工活動。

2019年，港鐵公司員工和退休員工義工共組織了259個社區項目，涉及提升社群能力、環保及兒童與青少年發展等廣泛領域。約有4,400名義工參與，包括退休員工及同事的家屬和親友。這些項目主要惠及長者、弱勢家庭、兒童，以及心智和身體殘障人士。港鐵公司連續第五年獲頒發「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。

港鐵公司在2019年完成的部分義工項目包括：

暢遊米埔活動

港鐵義工隊為聖雅各福群會的學員暢遊米埔。參與者首先登上三層的觀鳥屋，手執望遠鏡尋找雀鳥的蹤影。此外，導賞員還講解在米埔發現的不同鳥類的特徵及行為。觀鳥後，大家前往環保農莊享用燒烤午餐，為令是項活動劃上完滿句號。



閱讀樂計劃

港鐵義工隊分別於2019年6月11日及17日晚間，在大埔公共圖書館為匡智松嶺學校患有智力障礙的學生舉行兩場讀書會，與傷健人士分享閱讀的樂趣。義工為學生揀選了色彩鮮艷的圖書，藉此刺激他們的感官世界，當中亦有學生戴上耳機聆聽音樂。這項活動對義工隊及學生們而言是一種全新體驗，每個人都全程投入，樂在其中。



港鐵·藝術

「港鐵·藝術」計劃旨在豐富市民的文化生活，並為乘車的旅程增添姿采。多年來，我們在車站大堂及月台展出各式各樣的藝術品。在2019年，在香港的48個車站已展出82件來自本地及澳洲、中國內地、日本、馬來西亞、紐西蘭、韓國、台灣、英國、美國、摩洛哥和法國等國際知名藝術家的藝術創作。

我們繼續利用中環站、上環站和西灣河站的開放空間，展示業餘藝術家、學校及非牟利機構的優秀藝術作品。該計劃有助提供機會，讓本地藝術家受到讚賞，亦鼓勵公眾人士欣賞藝術作品。年內，我們共舉辦六場展覽，



中環站的「清醒夢系列二」藝術作品

港鐵·藝術

展出多項藝術品，包括繪畫、裝置藝術和雕塑以至手工藝品。目前，港鐵網絡設有64間社區藝術畫廊，讓不同社會階層的人士，均可在此展示他們的藝術作品和才華。



上環站及西灣河站的珠藝作品



中環站的水彩畫

附屬公司的社區投資計劃

港鐵(深圳)聯同深圳市交通運輸委員會於2019年9月舉辦了一次公眾外展活動，推廣綠色出行。參與者受邀從龍勝站踏單車前往港鐵深圳總部，然後乘搭巴士，再一邊欣賞風景一邊徒步2公里至觀湖亭，最終抵達羊台山森林公園。透過是項活動，我們宣傳乘搭公共交通工具前往城市不同地點的便捷，同時為公眾帶來有趣、健康的活動。

在Metro Trains Melbourne，社區投資框架「Metro Cares」指導我們對影響網絡安全性和可靠性的社會問題，包括社區安全、社會共融和心理健康，開展社區工作。Metro Trains Melbourne的20名員工與行政總裁一起，參加墨爾本市特派團在2019年5月舉辦的過夜籌款活動「Sleep at the 'G'」，喚起公眾對無家可歸青少年的關注。在大家共同努力下，Metro Trains Melbourne籌得超過33,000澳元，用於支援無家可歸的青少年。此外，Metro Trains Melbourne在過去一年為墨爾本的學校和社區團體，舉辦了600多場鐵路安全教育宣傳活動。



Sleep at the 'G' 籌款活動

自2015年起，MTR Nordic與My Dream Now合作，共同解決青年失業和社會階層分化問題。今年，共有30名工作人員被派往社會經濟薄弱地區的學校擔任「班導」，指導高中生、進行實地考察及課堂參觀，會晤約300名學童。該計劃獲得學校和學生非常正面的評價。超過60%參與計劃的學生表示，在參加該計劃後感受到更大的動力。MTR Nordic全力支持在斯德哥爾摩隔離問題最嚴重的地區之一，舉辦Järva week招聘活動，進一步促進社區共融。透過是次活動，我們至今已招聘了24名新員工，招聘人手的過程仍在進行中。MTR Nordic亦與Stockholms Stadsmission合作，透過出售車站無人認領的失物和員工捐款，為無家可歸者籌得149,283港元。



鐵路安全教育宣傳活動

港鐵伊利莎伯綫參與及舉辦多項計劃和活動，聯繫當地社區，其中一項經常性計劃是在Ilford Hospital Chapel舉行開放日開放教堂予公眾人士參觀，並售賣物品籌集資金，以助修葺作為Ilford最古老建築物的小教堂。各親善大使亦藉著開放日，向公眾介紹有關車站工程和伊利莎伯綫的資訊。港鐵伊利莎伯綫還每年在Romford地鐵站的隧道內，舉行「Samaritans Charity Bike Ride」活動，員工和義工以健身單車踏行365公里路程，為有需要人士籌款。



「Samaritans Charity Bike Ride」活動

籌款及捐贈

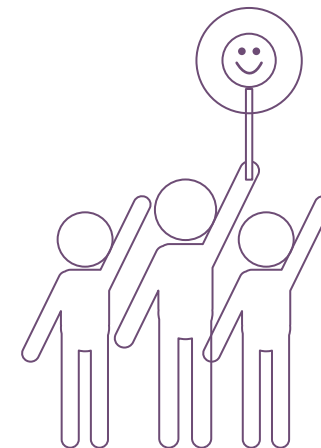
我們積極參與義工服務並支持慈善活動，促進社區繁榮發展。2019年，港鐵公司員工為公益金及香港癌症基金會等慈善機構籌得超過520,000港元善款。

昂坪360舉辦2019蒙眼纜車「心導」挑戰賽，為香港小童群益會發起的「關注兒童及青少年精神健康」項目，籌得約430,000港元善款。

港鐵學院

港鐵公司關注香港及海外對鐵路專才日益增長的需求，因此於2016年成立港鐵學院(以下簡稱「學院」)，作為鐵路管理和營運的全球培訓中心。在2019年，學院推出了一系列不同水平經評審的課程，並開辦多項短期課程和學校課程，招收逾1,100名有志投身鐵路業的學生。

2019年5月，港鐵學院聯同來自不同公私營機構的其他五家學院，共同創立「企業技術學院網絡」，以鞏固行業優勢，致力培養新一代鐵路人才。該網絡推出後，隨即舉辦「職業專才光明前程之路」展覽會暨信息交流會，為參加者提供課程信息及有關事業發展的意見。今年，港鐵學院有超過110名修讀經評審的課程的學生畢業，包括「鐵路工程高等文憑」、「運輸營運及管理高等文憑」和「運輸學文憑」課程。



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

