

企業責任

295 個義工項目
服務人次達
94,238

社區投資達
3,100
萬港元



每名重鐵網絡乘客的每公里
用電量較2008年
減少 15.1%

捐贈
2,400 萬港元
物資予非政府機構和
社區組織

港鐵的鐵路和物業服務與我們所服務的市民及社區息息相關。港鐵以可持續的財務模式為基礎，履行企業責任，即代表我們在各業務範疇貫徹安全及負責任的營運方式，以及為我們業務所在社區的發展作出積極貢獻。

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、物業及其他服務來創造經濟價

值，然後將這些服務產生的收入分派給持份者，包括供應商、僱員、資本提供者、股東、政府，以至整個社區。

過去18年來，我們透過每年的《可持續發展報告》，按照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》的披露要求，詳述我們在可持續發展領域的方針和表現。

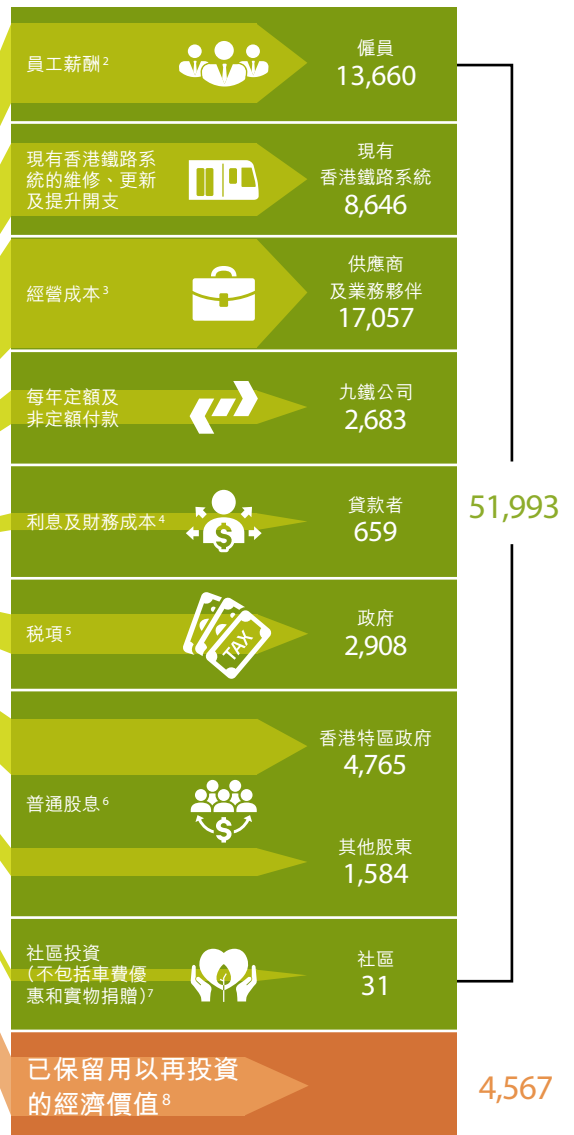
2017年增值及分配圖表(百萬港元)

已創造經濟價值



總額：56,560

已分配經濟價值



總額：56,560

註：

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

企業責任

管治及政策

我們的「長遠目標、使命和信念」(Vision, Mission and Values)體現我們對行為負責的承諾，並建基於一個穩固的企業管治架構。

我們恪守公司一般訓示及企業責任政策(已於2017年7月更新)下的清晰政策及管理指令。董事局的企業責任委員會對我們所作的企業責任承諾進行策略性監督，並就有關事宜向董事局作出匯報。我們的企業責任督導委員會協助執行總監會檢討、監察和確保各處別負責任地執行及經營實務。

我們於2008年公布的《供應商行為守則》，為供應商提供一個基本和強制性的行為框架，當中涵蓋道德標準、人權和勞工權利，以及供應鏈管理方面的要求。港鐵所有採購合約均訂明供應商須全面遵從守則的規定，並有責任確保他們本身的供應商亦一同恪守。我們已更新該守則，加入公司的綠色採購政策，鼓勵供應商採納可持續發展的營運模式。

我們如何營運業務

安全

為顧客提供安全可靠的鐵路服務是公司營運的核心。我們「安全第一」的文化包括關心顧客、員工、承建商以及任何有合理原因進入港鐵鐵路設施的人士。我們在維修方面作出龐大投資，確保港鐵資產達致高安全水平，同時亦採取各種措施來應對具體的安全議題。我們不斷努力提升顧客安全表現，使香港重鐵和輕鐵網絡於2017年的須呈報事故數目較對上一年減少5.5%。有關顧客安全的更多詳情，載於「香港客運業務」一節。

港鐵為員工、承建商和系統貫徹執行同樣嚴謹的安全方針。我們的安全保證程序於整個項目周期的每一個階段作出連貫一致的檢查，以評估對營運安全的影響。我們採用自上而下及自下而上的方法來綜合、核實及驗證安全規定，包括訂立有關的合約規定、對安全相關及具安全關鍵性的系統及設計進行安全完整性評估，以及實地進行核實及驗證活動。我們還僱用獨立安全評估人員，查核公司的安全關鍵性系統的開發過程是否適當及有效。這些評估人員在建造項目和安裝工程的所有階段均有參與。

環境及天然資源

公司的目標是成為世界上最具資源運用效益和生態可持續性的鐵路和物業服務供應商之一。電氣化集體運輸鐵路被公認為最符合環境可持續性的運輸方式，可為大城市數以百萬計的人口提供客運服務。因此，港鐵對環境最大的貢獻是避免污染，例如讓更多市民使用鐵路服務，從而紓緩路邊廢氣排放和道路擠塞的情況，以及提升有限土地資源的運用效益。我們在香港的新鐵路綫令市民可使用鐵路完成更多旅程，增加對環境的貢獻。

我們的企業責任政策要求我們承擔管理環境的責任。我們透過獨立審核的ISO 14001環境管理系統認證程序，培養僱員及合作夥伴的問責性。我們亦根據專家的建議，採取應對氣候變化的措施，包括檢討我們的設計標準及訂立應對極端天氣事件的程序。

我們對環境議題的應對，始於展開大型建造及營運活動之前的環境影響評估。我們還實施全面的環境管理和監察計劃，紓緩噪音、空氣及水質、廢物、能源使用以及生物多樣化方面的影響。



提升環境效益是公司的重要目標。我們繼續尋找方法減少能源用量，並訂立目標，使重鐵網絡每乘客每公里的能源用量在2020年之前，從2008年的水平降低21%。到2017年年底為止，公司已減少了15.1%的能源用量。港鐵正在進行一項大型的空調冷卻裝置更換計劃，在車站和車廠安裝更先進、更環保的設備，藉此提升能源效益。我們亦利用新科技(如人工智能)以提升效率。

我們自2002年起匯報我們的溫室氣體排放量。我們根據世界資源研究所和世界可持續發展工商理事會制定的《溫室氣體議定書》，監控範疇1、2和3的溫室氣體排放，同時亦參照香港政府環境保護署和機電工程署以至其他國際機構發布的指引。

我們的人才

港鐵的成功，全賴一群全心全意、專注投入的員工。我們提供各類培訓及發展機會，培育人才並幫助他們盡展所長，從而確保我們有一支專業團隊為顧客提供關懷備至的服務。詳情載於「人力資源」一節。

我們的顧客

港鐵在香港的周日平均乘客量為576萬人次，可見我們的列車服務對廣大市民的日常生活有莫大影響。我們不斷努力了解顧客的需要，為他們提供更優質的服務。詳情載於「香港客運業務」一節。在香港以外地區，於2017年，我們的周日平均乘客量約為649萬人次。有關我們如何努力提高服務水平，詳情載於「中國內地及國際業務」一節。



我們如何為社會作出貢獻

作為企業公民，我們運用公司資產、技術及資源來聯繫業務所在地的社區，並促進及支持其繁榮發展。

我們透過「心繫社區」平台，推行措施支援青少年和長者，同時改善我們所在城市的居住環境。我們所有的活動均經過精心策劃，扶植全港18區的社群。我們投資於年輕人，因為他們是我們的顧客、未來的領導者、創新者及主人翁。我們透過企業義工隊及與非牟利機構及社會企業合作，舉辦各項社區計劃，為社會上不同的需要出一分力。我們將藝術融入車站的建築設計當中，藉以提升乘客的旅程體驗，亦在車站及商場內展示藝術作品和舉辦現場藝術表演。

青少年

我們對青少年發展的願景是激發青少年的潛能，讓他們擁有為自己和社區創造光明前景所需的技能、知識和機會。在2017年，逾7,000名年輕人參與了我們的青少年計劃。

其中一個主要項目是每年舉辦的暑期計劃「Train'出光輝每一程」。在2017年，來自93間學校的160名中學生完成了為期十天的活動。計劃透過工作坊、體驗營以及在港鐵的工作體驗，增強參加者的信心、提升他們的溝通和領導技巧、擴闊他們的社交圈子，以及加深他們對事業發展的了解。

我們亦不斷徵詢青少年對公司計劃的意見。我們的青年智囊團「青思聚」與港鐵管理層定期交流意見。「從校園到就業」計劃方面，由公眾選出的五個項目中，有四個正在全速進行。為了讓青少年更容易適應從校園到就業的轉變，我們的社區夥伴向中學女生教授編碼、支援教師改善學生學習環境、培養年輕人支持兒童權利，以及扶育從事手藝工作的年輕人，實踐創業的願景。

最後一點，港鐵於2017年推出了「STEM創未來」計劃，鼓勵中學生探索科學、科技、工程及數學(STEM)科目。我們與青年成就香港部及香港教育城一起設計該計劃，其目的

是讓學生更深入地了解STEM科目的實際應用。我們還邀請就讀中三或以上的學生組隊，分享他們對「共融及可持續發展社區」的願景。三支優秀隊伍將有機會於2018年夏季參觀我們在海外的業務。

關懷社區

「鐵路人 鐵路心」是「心繫社區」計劃的核心項目。我們的員工和退休員工於2017年發起及籌辦了295個社區項目，較2016年增加12%，超過6,800義工參與人次。項目主要惠及長者、傷健和智障人士、兒童、青少年及弱勢家庭。年內，我們推出了一項新計劃，透過超過400名區議員，安排來自18區的10,000名長者遊覽剛完成翻新的昂坪360。此外，我們於2017年11月舉辦首個「港鐵義工月」，約100名義工參加了四項具港鐵特色的義工活動。

除了支持多項社區和義工活動外，我們亦於年內提供約3,100萬港元的社區投資，當中包括向於2017年2月尖沙咀縱火事件中受傷的乘客捐出180萬港元，公司其後於2017年9月再捐出500萬港元善款。

企業責任獲嘉許

2017年，我們在履行企業責任方面繼續獲得國際性的肯定。

港鐵於2017年躋身《財富》「改變世界」排行榜，嘉許公司高質素、低碳運輸服務及可持續發展的鐵路及物業商業模式。我們是首50間上榜的跨國機構中的唯一一間香港公司，在企業責任的貢獻得到表揚。《財富》讚揚港鐵高達99.9%的車程準時度，以及為乘客提供低車費，而毋需倚賴納稅人的直接資助。

年內，我們亦獲頒多個獎項，包括香港生產力促進局舉辦的第八屆「香港傑出企業公民獎」的銀獎，以及香港管理

此外，港鐵為超過60個非牟利組織提供免費廣告位，以支持他們的工作。由2016年起，公司亦在西鐵綫沿綫提供12間商舖，以優惠租金租予非政府機構營辦的社會企業，當中有九間商店已於2017年開業。

文化藝術

公司透過「港鐵·藝術」計劃，在車站展出優秀藝術作品，為乘車環境增添姿彩。2017年，我們在香港各個車站舉行了64個不同類型的活動。年內，在45個車站展示的本地及國際藝術家的常設藝術作品增至73件。

年內，我們與薩凡納藝術設計大學香港分校的14名設計學生合作，構思在深水埗站設立藝術品。在學生們提出的七份提案中，「Urban Identity」和「Chairs of Sham Shui Po」兩份提案獲選為最終設計。藝術品將於2018年完成裝置。

2017年，公司亦與不同的藝術和設計機構合作，透過「心繫社區」平台舉辦了四個不同藝術主題的展覽。

專業協會的「香港可持續發展獎」。港鐵亦連續三年獲頒發「10年Plus『商界展關懷』標誌」，以嘉許我們在關懷社區、僱員及環境方面努力不懈。

公司仍然是投資者相關指數的成份股，包括道瓊斯亞太區可持續發展指數、富時社會責任指數，以及恒生可持續發展企業指數。公司亦於摩根士丹利資本國際環球可持續發展指數中獲得「AAA」評級，標誌著港鐵在全球道路及鐵路運輸行業的領先地位。