

讓城市 持續前行



社會共融



溫室氣體
排放



發展及機遇

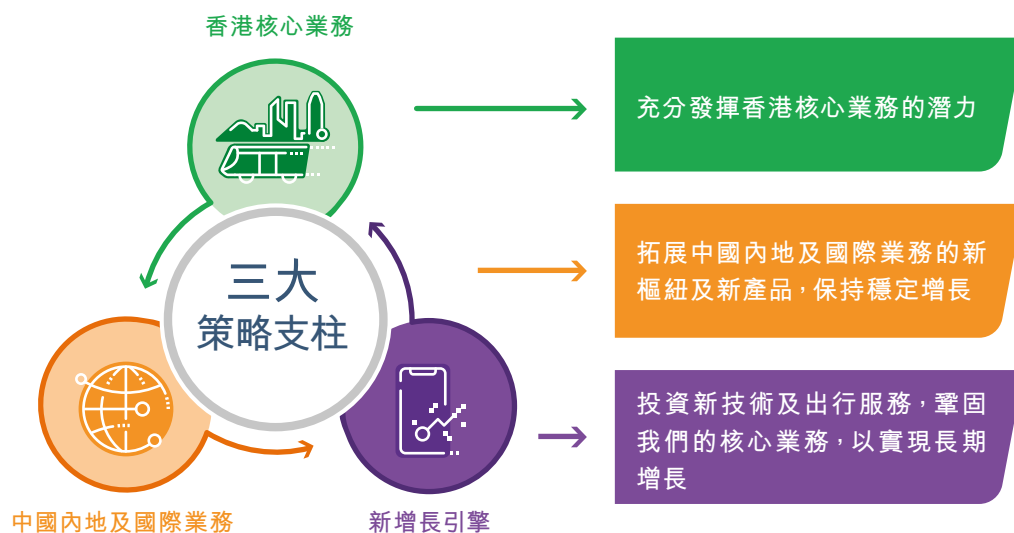
2020年可持續發展報告



新企業策略

在2020年中，香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）制訂了具前瞻性的新企業策略，著重創新和可持續發展，藉此推動未來的業務增長，為股東及持份者創造價值。

我們的企業策略：「變·造未來」，在穩健的環境、社會及管治架構下，清楚訂明公司的業務及社會目標，推動港鐵業務的可持續發展，同時與業務所在社區建立健康、長遠的互惠關係。秉持著「讓城市前行」的使命，我們的企業策略透過強化香港核心業務、保持中國內地及國際業務穩定增長，以及推動強大的新增長引擎三大策略支柱，作為我們在瞬息萬變的商業環境中，保持競爭力的策略，引領港鐵成為更穩健、更能適應未來發展的機構。



港鐵公司的企業策略，亦將我們的社會目標納入公司的營運和管理模式中。我們期望

讓城市持續前行

港鐵公司憑藉優秀的管治架構，致力以可持續方式管理業務，與個人和社區一起進步，並為應對氣候變化作出貢獻。



社會共融

提供無障礙的出行服務，並於
工作環境促進多元文化



溫室氣體排放

營運低碳運輸網絡，並進一步
減少溫室氣體排放



發展及機遇

促進社會流動，帶動個人與社區發展

我們已就社會目標的三個重點範疇實施多項措施，並在本《報告》內相關的內容旁邊標示所屬的範疇。

目錄



主席的話	04
行政總裁的話	05
讓城市安全前行	06
關於本報告	11
關於港鐵	18
安全第一	24
顧客體驗	32
氣候變化與環境	39
共融及人力資源	50
與社區共同發展	56
負責任的採購	64

主席的話



2020年對所有人而言都是前所未有及艱巨的一年。新型冠狀病毒疫情爆發，導致商貿中斷、學校停課、僱員需在家工作，連帶市民日常出行亦顯著下降。在此艱難時刻，港鐵公司全球50,000名僱員展現出高度靈活的應變能力，提供貼心、創新及可持續的服務，繼續聯繫及支援社區，同時保障乘客安全。

港鐵公司的使命是「讓城市前行」，我們一直竭力為社區提供安全、可靠及可負擔的運輸服務。疫情期間，我們加強清潔列車及鐵路設施，並採用創新的消毒技術保障市民健康。我們亦提供財政援助，例如向乘客提供車費扣減優惠，以及向商場及車站租戶提供租金減免。港鐵公司董事局及執行總監會更向非政府團體及慈善機構捐出共430萬港元的薪酬，幫助有需要人士。港鐵公司在抗疫初期物資供應較緊絀時，捐出100,000個外科口罩，保障市民的健康和安全。最重要是，

我們照顧員工的需要，更特別關顧需要接觸大量人流的前線員工，在日常營運中為他們提供適當的個人防護裝備及指引。

港鐵公司的營運環境瞬息萬變，並受到多項新興風險和機遇影響，故此持份者期望我們具備更穩健的環境、社會及管治制度。2020年6月，港鐵公司董事局完成了公司未來發展方向的策略審視工作，並制訂名為「變·造未來」的企業策略，訂出透過建立適合未來發展需要的組織架構，推動港鐵公司業務持續增長的三大支柱。我們將不斷加強香港的核心業務，維持中國內地及國際市場業務穩健增長，同時拓展新增長引擎，特別是發展智慧城市及智慧出行。環境、社會及管治原則一直是港鐵公司營運的重要一環，新的企業策略確定了港鐵公司將進一步把環境、社會及管治元素，引領及融入未來的發展方針。

港鐵公司首次將環境、社會及管治提升至企業策略的核心

環節，當中包括引入明確的社會目標，並以鞏固的第二及第三道防線加強管治。我們支持社會共融，確保所有人不論長幼傷健或社會經濟地位均能使用港鐵服務，同時亦積極應對氣候變化，不斷減少業務營運產生的溫室氣體排放，為未來達致碳中和的目標作出貢獻。此外，我們在不斷拓展服務網絡的同時，為員工、供應鏈及社區創造機遇。這些範疇均是香港以至港鐵公司服務的眾多社區普遍關注的議題。

我們相信，將社會目標融入業務發展的核心，是企業的可持續發展和進步之道，也是作為企業公民應盡之責。2020年8月，我們在新的可持續融資框架下，發行總值12億美元10年期的綠色債券，支持港鐵的可持續發展，所籌集的資金將用作投資節約能源、保護環境、提升及拓展低碳鐵路服務等項目。是次債券發行屬亞太區企業至今最大規模的單筆綠色債券，在「2020《財資》3A國家大獎」(The Asset Triple A Country Awards 2020)中，奪得香港區「最佳綠色債券」獎；而港鐵公司作為籌集可持續發展資金的首驅，亦在該大獎中獲得香港區「最佳可持續金融集資者」(Best Issuer for Sustainable Finance)的稱號。此外，我們在關懷社區、環境及培育員工方面，亦一直不遺餘力，香港社會服務聯會頒發的「15年Plus『商界展關懷』標誌」，對港鐵公司在這些方面的工作予以肯定。

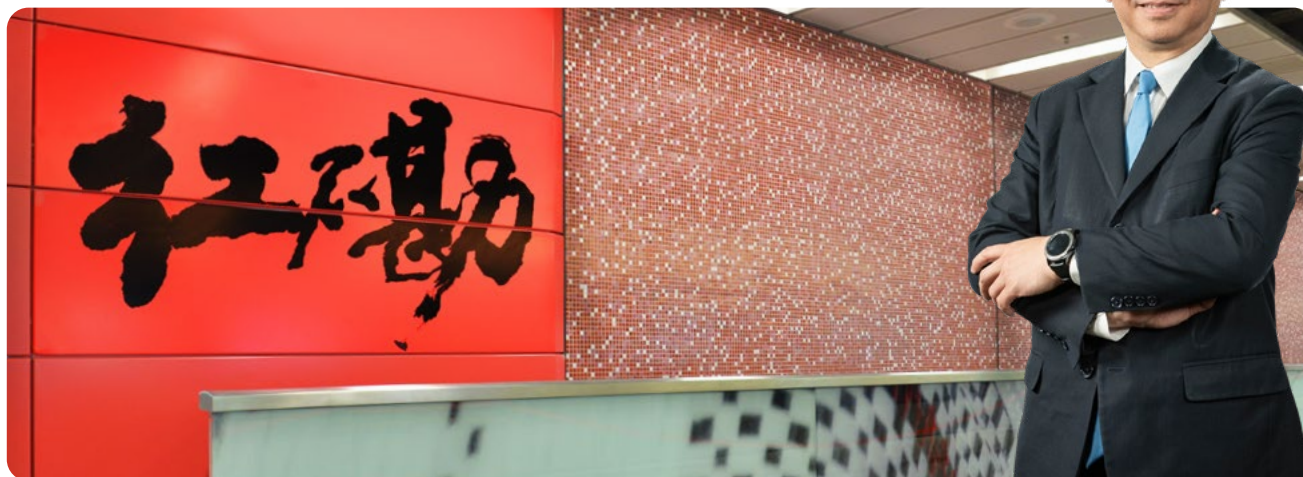
港鐵公司在轉型的過程中，有賴各位員工竭誠的服務，才可成功地長遠發展。在新企業策略及社會目標引領下，我們將繼續與所服務的社區一起成長，並與各持份者合作，創造一個共融及可持續的未來，令港鐵公司成為享譽全球的企業，以關懷、創新和可持續的服務連繫不同社群，推動社區發展。

主席

歐陽伯權博士

香港

行政總裁的話



2020年是不一樣的一年。新型冠狀病毒疫情肆虐，各地實施封城措施，徹底影響市民大眾的日常生活。然而，不少企業和個人靈活地適應這種「新常態」。誠然，零售、餐飲、旅遊及許多其他行業的業績大幅下滑，港鐵公司業務同樣受到嚴重影響。在此艱難時刻，港鐵員工一直堅定不移地緊守崗位，讓城市繼續前行，本著摯誠提供安全可靠的服務及關懷社區。

在疫情爆發之初，港鐵公司迅速實施應變計劃，保障顧客及員工健康。我們徹底執行日常清潔工作，加強通風，並引入消毒機械人為鐵路站及列車消毒，同時利用新科技，例如光觸媒塗層及在乘客升降機加設非接觸式按鈕等，進一步提升車站公共設施的衛生情況。我們自設口罩生產線，確保員工獲得穩定的口罩供應。另外，我們還為乘客提供車費扣減優惠，並為旗下大部分商場及車站商舖租戶提供租金減免。

過去一年，儘管充滿挑戰，我們仍然迎來香港屯馬綫一期、內地杭州地鐵五號綫全綫以及深圳地鐵四號綫北延段等成功通車，正式投入服務；而本港全新購物、餐飲及休閒中心「The LOHAS康城」亦順利開幕；工程方面，現有及新項目亦取得新發展。2020年8月，我們發行了新一批總值12億美元的10年期綠色債券，是亞太區單次最大規模的企業綠色債券，用以投資鐵路相關的保育及提高能源效益項目。政府就沙田至中環綫建造工程的調查工作亦於年內結束，調查結果再次確認在實施適當措施之後，新紅磡站結構安全及適合作預定用途。今後，我們會繼續提升管理流程，務求提供優質服務，回應持份者的期望。

我們於最近制訂了具前瞻性的新企業策略，著重創新和可持續發展，藉此推動未來的業務增長，為股東及持份者創造價值，以配合公司的長遠發展。新企業策略：「變・造未來」已

清楚訂明公司未來的業務重心及社會目標，以維持競爭力、推動港鐵公司業務的可持續發展，同時與社區建立健康、長遠的互惠關係。新的企業策略涵蓋三大支柱：(1)繼續充分發揮香港核心業務潛力；(2)在內地及國際業務市場維持穩健增長；及(3)投資新技術及出行服務，拓展新增長引擎，推動長遠發展。在未來十來年，港鐵準備投資約壹仟億港元在香港建造新鐵路綫和在小蠔灣車廠上蓋發展新的社區。

在新的企業策略下，我們重新界定了港鐵公司的社會目標，以反映我們推動長遠發展以回應社會需求的承諾。當中包括三大範疇：促進社會共融、減少溫室氣體排放，以及為個人及社區提供發展機遇。我們致力讓所有人不論長幼傷健均可享用港鐵服務，藉此促進社會共融，同時提供高效便捷的低碳運輸服務，並培育年輕一代及本地企業茁壯成長。

展望未來，港鐵公司會繼續努力推動本港交通和城市基建的未來發展。我們並已著手開展一項顧問研究，制訂減少碳排放的長遠藍圖，希望在2021年開始實施全面的減排計劃，並會繼續致力提供低碳運輸網絡聯繫社區，配合政府推動香港在2050年前達至碳中和城市的承諾。

新型冠狀病毒疫情帶來的挑戰遠比預期漫長。儘管如此，我們懷著希望和樂觀的態度展望來年發展，在新企業策略及社會目標下，以及全球50,000名靈活變通、堅忍剛毅的同事支持，我深信港鐵公司定能維持可持續發展及提供安全服務，讓城市繼續前行。

行政總裁

金澤培博士

香港

讓城市安全前行

2019新型冠狀病毒疫情爆發，令所有人都經歷了艱難的一年。我們心繫每位受疫情影響的市民，同時努力不懈地工作，讓城市繼續前行。在這艱困時刻，目睹港人熱心互助，發揮善心同舟共濟，實在令人深感鼓舞。我們定必與廣大市民團結一致，齊心對抗疫情。

面對疫情肆虐，香港鐵路有限公司（「港鐵」或「港鐵公司」）在應對疫情時，一直把乘客、員工和承辦商的安全與健康作為首要考量。在疫情狀況不明朗下，我們理解業務夥伴和持份者會感到擔憂焦慮，亦明白疫情對他們的日常生活造成了極大的改變，影響每一個人。儘管疫情帶來重重挑戰，但港鐵作為主要的公共交通運輸工具，一直致力營造安全及衛生的鐵路網絡。

港鐵的健康及衛生委員會一直密切監察疫情的發展，並針對疫情情況制訂應變措施，減低對香港業務的影響。我們按照「企業傳染病業務延續性計劃」成立傳染病管理委員會，密切跟進疫情情況，為各業務範疇迅速制訂應對措施。傳染病管理委員會在兩名總監的帶領下，適時制定內部應對措施，例如人力資源政策、個案管理、進入港鐵處所的守則及特別工作安排等，以確保業務持續運作。

港鐵是業務所在社區的一員，有責任與社區並肩同行。我們一直致力服務香港市民，並將繼續因應疫情的最新發展迅速採取適切的行動，亦會遵從醫療機構和專家的建議，確保我們服務的城市安全地繼續前行。

齊心抗疫

我們的工作重點是要保持安全及衛生的業務營運，此乃我們的基本工作，繼續為所服務的社區提供可靠高效的服務。

除了加強清潔和消毒外，我們亦在車站和列車上實施一系列措施，以保障乘客的安全。我們在港鐵車站加密清潔隔塵網及抽入新鮮空氣，加強空氣流通，並設置多個消毒站方便乘客消毒雙手。我們亦在車站和其他設施內過百部升降機安裝非接觸式自動感應器，以減少間接的肢體接觸。我們在旗下物業的扶手電梯、升降機及公用設施加強清潔及消毒，並為訪客及購物顧客提供消毒搓手液。此外，我們要求所有於車站及物業管理的前線員工，在當值期間時刻佩戴口罩及合適的個人防護裝備，並在每天上班前量度體溫。



車站設消毒站，提供消毒搓手液

我們更添置了全新的「雙氧水霧化消毒機械人」(「VHP機器人」)，在車廂進行深度清潔和消毒。VHP機器人會釋放雙氧水噴霧，徹底清潔所有表面，並滲透至清潔人員無法觸及的區域。這項創新技術，是港鐵公司與本地一家生物科技公司合作的成果。



添置了全新的「VHP機器人」在車廂進行深度清潔

支持社區

於2020年疫情爆發初期，所有人均積極採取措施，保護自己免受病毒感染。由於供應鏈中斷，香港以至世界各地的口罩存貨迅速售罄，不少個人、機構甚至是政府部門，在一段頗長的時間內均無法購得足夠的口罩。有見及此，我們為員工準備足夠的口罩後，在2020年2月透過香港社會服務聯會向弱勢群體捐贈了10萬個口罩。



向弱勢群體捐贈10萬個口罩

董事會和執行總監會成員捐出部分薪酬予六個慈善組織，包括惜食堂、銀杏館愛心行動、協康會、香港家庭福利會(「家福會」)、ImpactHK及香港公益金，捐贈總額約430萬港元，為超過50,000名受惠人士提供40,000多份熱餐和食品券，以及臨時住所和學習支援。

新型冠狀病毒疫情肆虐全球，嚴重影響社會和經濟。作為負責任的企業公民，港鐵為乘客及租戶推出了一系列特別紓緩措施，不但為乘客提供車費折扣優惠，還為港鐵車站及港鐵商場的租戶，特別是中小型規模的商戶，提供租金減免。

除上述紓緩措施外，不少港鐵員工亦熱心幫助社區及有需要人士。港鐵公司「鐵路人鐵路心」計劃的義工，舉辦多項義工活動，協助容易受到新型冠狀病毒疫情影響的人士。我們的義工與香港社會服務聯會及多個非政府組織合作，為低收入家庭及長者提供協助，減輕他們的負擔。我們的義工更親手包裝和運送食物包及消毒用品，贈送予全港13個非政府組織。



港鐵公司「鐵路人鐵路心」計劃的義工為有需要人士提供協助

社交限制為我們帶來不同影響。鑑於需關閉學校校舍，不少組織籌辦學習支援活動，減輕對學生的影響。港鐵主動伸出援手，透過捐款及派遣義工隊，全力支持這些組織。我們為有特殊學習需要的學生提供學習套件，並捐贈電子學習設備予低收入家庭的學生，協助兒童在家學習。



與協康會合作為特殊學習需要的學生送上學習套件

2020年8月至9月期間，我們透過家福會，向低收入家庭捐贈200部平板電腦，而港鐵公司「鐵路人鐵路心」計劃的義工亦聯同家福會，將這些平板電腦派發給全港多間家庭服務中心及學校的學童。我們的義工亦協助協康會為有特殊學習需要的學生包裝學習套件。除提供學習材料外，港鐵公司更透過樂在棋中社會企業及多個非政府組織夥伴，捐贈數百套港鐵桌上遊戲，為受惠家庭添上點點歡樂。

醫護人員一直站在抗疫最前線，為表支持及謝意，港鐵公司自去年3月起為當值醫護人員免費提供機場快綫車票，往返博覽館站鄰近的社區治療設施及市區。



從社區夥伴收集約50幅畫作，在各港鐵車站展示，為乘客帶來正能量。

於2020年9月，我們舉辦了「童心抗疫 繼續前行」繪畫活動，邀請香港明愛、協康會、匡智會及家福會的兒童，透過繪畫發揮創意，表達愛心和鼓勵。活動一共收到約50幅畫作，並於2020年10月中旬至11月下旬，在各港鐵車站的展覽箱展示，為乘客帶來正能量，鼓勵他們齊心對抗疫情。

我們在20個港鐵車站設置自動派發機，派發新型冠狀病毒樣本收集包，配合政府推行「加強化驗室監察計劃」，方便市民使用新型冠狀病毒檢測服務。我們在樣本收集點維持社交距離措施。自動派發機位置亦加裝紫外綫空氣淨化器，為乘客提供多一重保障。考慮到人流增多，我們亦在相關車站加強清潔和消毒工作。



附屬公司的措施

MTR Nordic

自2011年起MTR Nordic每年會捐贈在運輸系統中尋獲而無人認領的現金，以支持Stockholm City Mission。2020年，MTR Nordic捐贈了222,972瑞典克朗（超過200,000港元）。MTR Nordic深明在疫情下對於經濟援助的需求增加，因而額外捐贈了300,000瑞典克朗（超過280,000港元），即在2020年捐贈共522,972瑞典克朗（超過490,000港元），支持Stockholm City Mission的工作。

Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne透過Metro Cares Community Grants支援社區。在2020年3月向基層社區組織捐贈共30筆，每筆1,500澳元（逾8,000港元）的款項。另外，Metro Trains Melbourne於2020年11月，向對抗疫情的慈善機構捐贈五筆合共5,000澳元（逾29,000港元）的款項。

關懷員工和承辦商

作為負責任的僱主，我們致力保障就業機會，並保持靈活應變的抗逆能力，確保業務可持續發展。鑑於持續的艱難營商環境，我們已採取審慎的財務管理，積極推行成本控制措施，以維持穩健財務。

港鐵員工在這艱難時刻仍盡力維持業務運作，讓所服務的城市繼續前行，令我們引以為傲。在疫情下，我們為員工提供充足及適當的個人防護裝備，並在工作場所實施一系列預防措施，保障員工的健康，讓乘客安心使用我們的鐵路服務。除了加強辦公室的日常清潔外，我們亦為所有員工提供口罩，提醒他們保持個人衛生，並需於每天上班前量度體溫。如有不適，員工亦應盡快求醫。我們在辦公大樓入口設置體溫檢查站，以便監測員工及到訪人士的健康狀況，同時實行嚴格的訪客政策，將到訪次數減至最低。共用區域亦設有多部消毒搓手液機，讓員工在雙手沒有明顯污漬並距離洗手設施較遠時，仍養成消毒雙手的習慣。我們安排於辦公室上班的員工分組在辦公室或在家工作，響應政府的呼籲盡量減少社交接觸，另外，我們亦為前線員工發放額外的洗衣津貼，鼓勵同事多洗滌制服，保持更高的個人衛生水平。自疫情爆發以來，我們一直與員工保持緊密溝通，為他們提供最新的疫情消息及實用的健康建議，並解答員工提出的疑慮。

有賴各項措施多管齊下，我們只有少數員工確診新型冠狀病毒，而港鐵公司亦迅速為工作場所進行消毒，並安排確診人士的密切接觸者留家等候政府跟進。港鐵公司亦設立了審慎的病例報告及管理程序，盡力減少工作場所傳播病毒的風險。健康及衛生委員會在各部門傳染病應變聯絡人員的協助下，定期向員工發放疫情的最新消息、港鐵公司採取的措施，以及其他有助員工保障自身健康的資訊。

抗疫期間，我們希望在沒有推高市場需求的情況下，設法為員工取得穩定的口罩供應。在9月，港鐵在小蠔灣車廠設立一條口罩生產線，每月可生產逾30萬個口罩。每個港鐵口罩均由香港理工大學專家研發的納米纖維製成，並且通過測試，符合ASTM第二級的防護標準，具高度防護效能。生產口罩的無塵室已獲ISO 14644-1國際標準第八級的認證，有關認證涵蓋無塵室的空氣潔淨度及其他相關受控環境的規格。我們亦在口罩印上港鐵宣傳大使「鐵仔」的標誌及「讓城市前行」的口號，鼓勵大家在這艱難時刻放眼向前。港鐵公司已於2020年年底設立第二條生產線，增加口罩產量。



港鐵在小蠔灣車廠設立一條口罩生產線，確保員工有穩定的口罩供應

港鐵支持建造業議會及香港建造商會，呼籲建造業推行2019冠狀病毒病強制檢測。我們已要求在港鐵地盤工作的所有承辦商參加強制檢測，並要求他們必須出示過去14日內進行2019冠狀病毒病檢測的陰性檢測結果，方可進入地盤範圍。此外，每天需要在港鐵地盤或其他地盤工作超過2小時（不論在同一地盤或多個地盤合計）的港鐵員工，亦應於進入相關地盤範圍之前的14日內接受2019冠狀病毒病檢測以配合有關呼籲。

我們亦採取其他控制措施，減低建築工地的傳播風險，其中包括：

- 工人在進入工地工作前需先量度體溫；
- 在工地範圍內必須佩戴口罩；
- 在工地增設消毒站供工人清潔雙手；
- 設定午膳專用區，保持適當的社交距離；
- 盡量於室外舉行簡介會；以及
- 就承辦商的確診病例和隔離個案追蹤密切接觸者，以減少傳播風險。

附屬公司的措施

港鐵伊利莎伯綫

疫情期間，港鐵伊利莎伯綫與港鐵認可的工會合作，處理影響員工健康及安全、福祉、疾病及年假安排的事宜。工會代表與各項業務的同事組成了工作小組，為較易受疫情影響的同事，就員工的身心健康給予意見及建議。鑒於疫情仍欠明朗，港鐵伊利莎伯綫制定了新型冠狀病毒疫情下的身心健康策略，在這艱難時刻為工作場所提供應對疫情的指引。

我們加緊為車站和列車進行深度清潔，特別著重清潔扶手、出入閘區、電梯按鈕等頻繁接觸點，並在日常清潔工作中增設衛生督導小組。此外，我們所有業務一律執行社交距離措施，例如利用指示牌及地上標記，提醒各人保持兩米的社交距離，而港鐵同事亦經過訓練，在面對顧客時盡量減少接觸，以保持社交距離。所有前線同事亦獲提供適當的個人防護裝備，包括手套、圍裙、消毒搓手液及口罩。

內部方面，我們為每一位員工提供一個口罩及三十個可替換濾芯。口罩可重複使用，而且已通過安全認證。此項措施在協助員工適應新常態之餘，同時亦提醒我們注意對環境的影響。



為所有前線同事提供適當的個人防護裝備

公司為員工提供合適的資訊科技設備，讓總部員工可在家工作，並建議所有在家工作的員工自行評估座位安排，每隔一段時間亦應站立稍作休息，預防肌肉骨骼受傷。在疫情的「新常態」下，因應部分員工表示在疫情後有意選擇在家工作以便照顧家人的要求，我們亦積極審視現行的彈性工作政策及家庭友善政策。

除了身體健康外，港鐵伊利莎伯綫亦非常重視員工的心理及情緒健康。我們透過網上員工交流平台 Yammer，定期向員工發放最新資訊，並邀請員工參與小測驗和比賽，以提高士氣。在保持社交距離的前提下，我們鼓勵管理人員透過電話、視像通話或親自會面，定期與屬下團隊進行一對一談話，以了解同事的身心健康狀況，以及促進一個支持員工的工作環境。此外，在2020年4月，我們亦透過學習管理系統推出兩個關於精神健康的網上單元，為員工提供更佳支援。



為每位員工提供一個口罩及多個可替換濾芯

我們明白疫情或會為同事及其家人帶來經濟影響。我們舉辦了兩場講解財務健康的網上講座，並安排經驗豐富的銀行家，為有需要的同事進行30分鐘的個人財務健康檢視，協助他們減輕經濟負擔。

關於本報告



港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

- > [報告框架](#)
- > [持份者參與](#)
- > [重要性評估](#)

港鐵公司網站：

- > [《港鐵公司財務概要及財務報告》](#)

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 102-50, 102-53, 102-54, 102-56

港鐵公司以有效和透明的方式，結合專設的[可持續發展網站](#)（「網站」）及《可持續發展報告》（「報告」），披露可持續發展資料。網站載有港鐵公司所有可持續發展的相關資訊，包括公司的可持續發展策略、管理方針及框架，以及正在實施的相關可持續發展工作。《報告》則載列港鐵公司於報告年度內有關可持續發展的工作摘要、措施表現和所面對的挑戰的資料。

網站和《報告》闡述我們如何管理重要的可持續發展議題，成為業務策略的一部分，所載內容與其他公開資料，例如港鐵《年報》互相補足。請瀏覽按照香港交易所及GRI標準編撰的[《可持續發展報告內容索引》](#)，查閱公司披露的資料。

為達至「讓城市前行」的目標，我們於今年訂明三大重點範疇，以推進我們的社會目標，包括1)社會共融；2)溫室氣體排放；及3)發展與機會。詳情請參閱[《關於港鐵》](#)章節。

我們非常重視您對港鐵公司可持續發展表現和披露的意見。請將您的意見發送至 sdmngr@mtr.com.hk 或透過[港鐵公司網站](#)向我們反映。

報告框架

港鐵公司是一間上市公司，一直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。我們根據《全球報告倡議組織（「GRI」）披露標準》的核心選項披露相關資料，並參考聯合國可持續發展目標（SDGs）、

公共交通國際聯會（UITP）《可持續發展章程報告指引1.0版》及《ISO 26000社會責任指引》等國際認可的報告指引，編寫《報告》。我們亦按照與氣候相關財務資訊披露工作小組（Task Force for Climate-related Financial Disclosures「TCFD」）建議的框架，披露港鐵公司與氣候相關的資訊。

作為地球公民，港鐵公司運用本身的專業知識及資源，為全球的可持續發展作出貢獻。我們在業務所在地發展可持續的城市基建，將可持續發展目標第8項（體面工作和經濟增長）、第9項（產品、創新和基礎設施）及第11項（可持續城市和社區），訂為與港鐵公司業務最相關的範疇，並已知會可持續發展目標秘書處，傳達我們將全力支持這些目標。此外，我們亦透過多元化的業務，支持其他可持續發展目標。本報告闡述我們支持不同可持續發展目標的工作。

下述三大趨勢將為我們的業務帶來機遇與挑戰，本報告會闡述我們針對此三大趨勢而作出的相應措施。



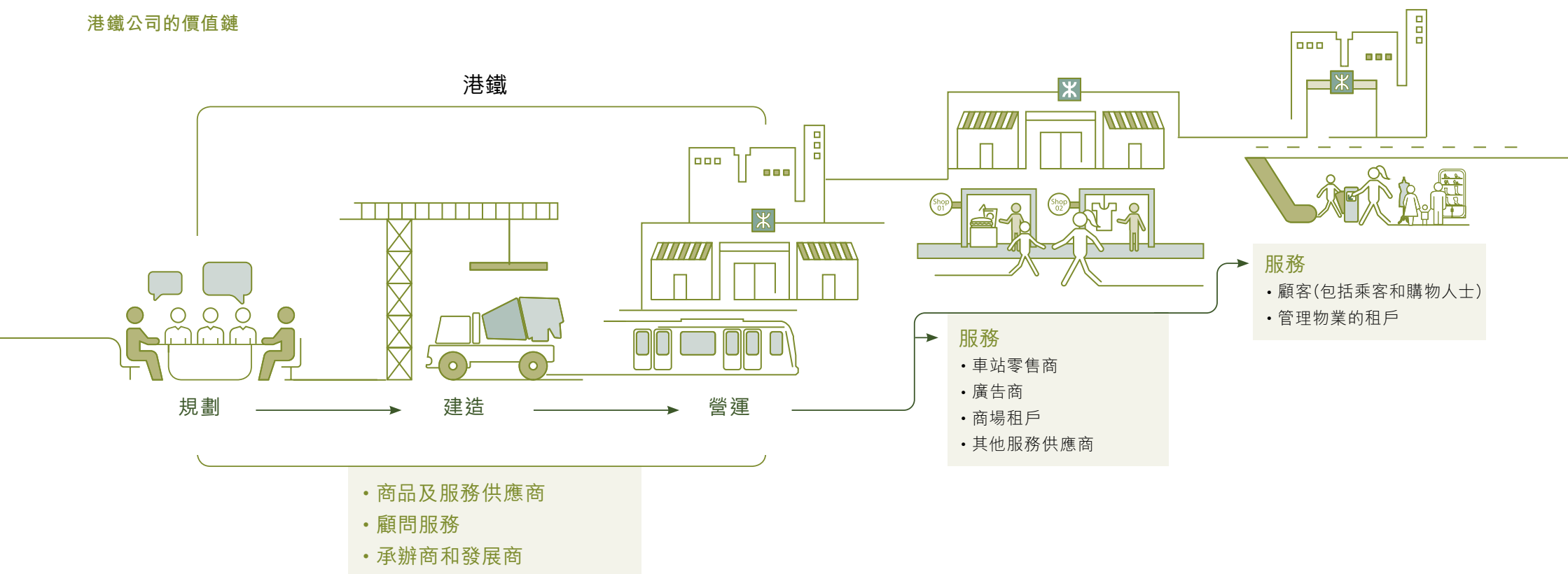
請瀏覽我們的[網站](#)，查閱我們的披露方針、報告框架、可持續發展目標承諾和三大趨勢的詳情。

報告範圍

本報告披露由2020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、澳門和中國內地；而港鐵公司的物業發展及管理服務則位於香港和中國內地。《報告》綜合來自所有業務的資料，包括港鐵公司實施管理監控的全資擁有或持有主要股權的附屬公司，今年的範圍新增悉尼和澳門業務的相關資料。然而，在與客戶簽訂的營運及維護服務合約下，港鐵公司並非澳門業務數據的單一擁有人，因此本報告並未能披露我們在澳門業務的數據。我們將適時與客戶檢討資料披露的安排，在合適的情況下盡可能於未來的報告中披露相關數據。請瀏覽《[表現指標](#)》章節，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，作獨立審核。詳情請參閱《[獨立審驗報告](#)》。

港鐵《年報》載述我們在香港以至世界各地業務的詳情。另外，請參閱我們海外附屬公司 [MTR Nordic](#) 和 [Metro Trains Melbourne](#) 的《可持續發展報告》，了解更多這些公司的表現和最新措施。

港鐵公司的價值鏈



持份者參與

我們與持份者保持雙向的溝通聯繫，從而收集在價值鏈上各界人士的觀點、優次和期望。我們透過不同的溝通渠道，識別潛在的風險和機遇，平衡各方利益及作出適當的決定。我們亦藉此機會，收集持份者對公司推行不同措施的寶貴意見，以追求卓越的營運表現。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](#)。

外部評審小組

每年，我們會邀請可持續發展領域的專業人士，就公司的匯報方針和策略提供意見，並審閱網站和報告的內容。他們的寶貴意見，有助我們加強披露可持續發展資料的質素。今年的外部評審小組成員包括：



郝雪麗
Shirley 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
前可持續發展主管



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
可持續發展主管



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

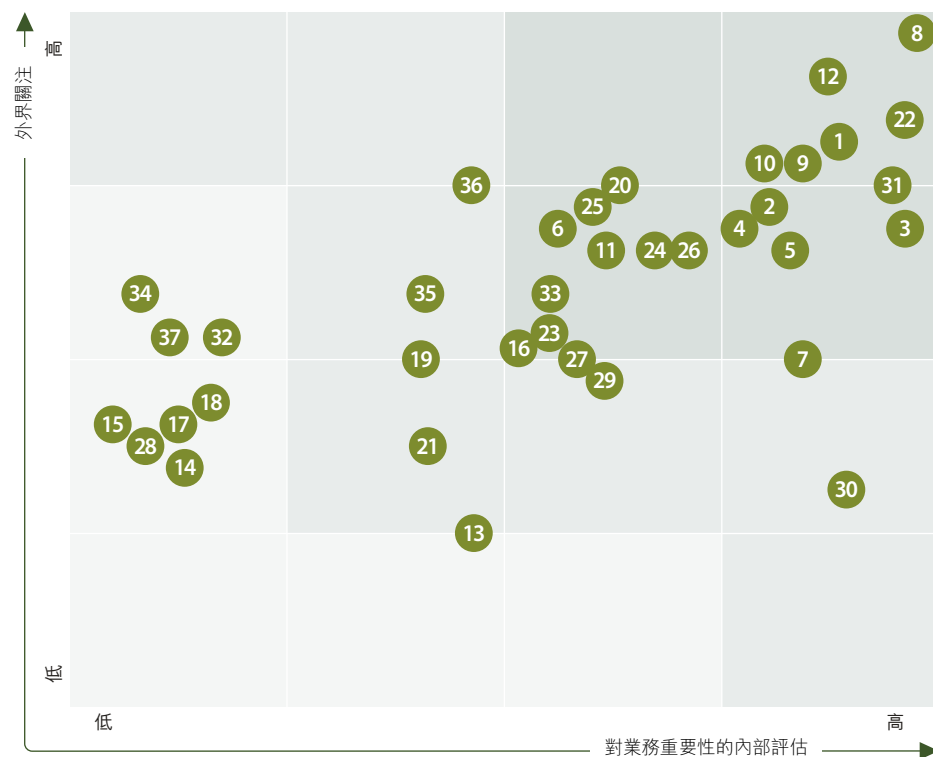
重要性評估

我們每年會根據四個步驟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，識別對港鐵公司在經濟、環境及社會方面重要的議題，或對持份者的評估和決策有實質影響的事宜。請參閱 [可持續發展網站](#)，了解我們的重要性評估方法。



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。有關結果經外部評審小組審閱及企業責任策導委員會驗證。

在今年的檢視過程中，鑒於新型冠狀病毒疫情，我們提升了議題36「社區健康」對公司業務的重要性。港鐵訂立新的社會目標，致力促進社會共融，為個人及社區提供發展機遇。因此，我們亦相應提高議題16「多元化及平等機會」及議題33「創造就業及技能提升」的重要性。

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 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)

聯合國可持續發展目標、高重要性的議題及我們的回應

在重要性評估過程中，我們亦將聯合國可持續發展目標納入考量之列，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。我們承諾支持的三項聯合國可持續發展目標，透過多元化的業務支持的其他可持續發展目標，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與高重要性議題及本報告相關章節對照表

高重要性的議題	承諾支持的聯合國可持續發展目標			支持的其他聯合國可持續發展目標								
	8 體面工作和經濟增長	9 產業、創新和基礎設施	11 可持續城市和社區	3 良好健康與福祉	4 優質教育	5 性別平等	6 清潔飲水和衛生設施	7 可承載的清潔能源	10 減少不平等	12 負責任消費和生產	13 氣候行動	15 陸地生物
可持續產品及服務		●	●							●		
顧客的健康及安全			●	●								
員工及承辦商的健康及安全	●			●								
工作條件及社會保障	●											
顧客教育										●		
顧客服務、支援和投訴處理			●									
生物多樣性												●
氣候變化			●					●			●	
預防污染		●	●				●	●		●		
可持續地運用資源	●	●	●				●	●		●		●
多元化及平等機會									●			
獲得基本服務		●	●									
社區參與和發展	●				●	●						

聯合國可持續發展目標與高重要性議題及本報告相關章節對照表

高重要性的議題	披露高重要性的議題及聯合國可持續發展目標的相應章節						
	關於港鐵 - 可持續的財政能力	安全第一	顧客體驗	氣候變化與環境	共融與人力資源	與社區共同發展	負責任的採購
可持續產品及服務	●			●			●
顧客的健康及安全		●					
員工及承辦商的健康 及安全		●					
工作條件及社會保障		●			●		
顧客教育			●				
顧客服務、支援和投訴 處理			●				
生物多樣性				●			
氣候變化				●			
預防污染				●			●
可持續地運用資源				●			●
多元化及平等機會					●	●	
獲得基本服務						●	
社區參與和發展						●	

關於港鐵



香港

總部地點



1975年

成立年份



262.6公里

香港鐵路線全長

港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

- > 企業管治
- > 風險管理
- > [可持續的財政能力](#)
- > [可持續投資](#)

我們的政策與指引

- > [《董事局多元化政策》](#)
- > [《工作操守指引》](#)
- > [《企業責任政策》](#)
- > [《港鐵公司反現代奴役和人口販賣聲明》](#)
- > [《可持續融資框架》](#)
- > [《舉報政策》](#)

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-11, 102-16, 102-18, 201-1, 205-3, 206-1

香港交易所關鍵績效指標：GD-A1, GD-A2, GD-B7, B7.2, B7.3 GD-B1, GD-B8

我們的願景是用關懷備至、創新及可持續的服務，連繫及建設社區，以成為廣受國際認可的企業。企業管治及公平營運對港鐵公司而言均是重要的議題。我們穩健的企業管治架構，是公司能以公平和道德的方式實現其業務目標的基礎。有效管治可持續發展議題，有助公司完善對相關風險的管理和抗禦能力。

業務概覽

港鐵公司總部設於香港特別行政區，於香港聯合交易所上市（聯交所股份編號：66），是世界級可持續鐵路運輸服務的營運商。港鐵公司的主要業務是在香港、中國內地、澳門、澳洲、瑞典及英國建設及營運公共運輸鐵路。受疫情影響，鐵路網絡在2020年的每日全球客運量共820萬人次。

在香港和中國內地，港鐵公司的業務範圍涵蓋車站商務、與發展商合作建造及銷售住宅和商業物業，以及提供物業管理服務。港鐵公司積極培訓與鐵路相關的專業人員，設立港鐵學院提供優質的鐵路管理及工程課程，滿足市場需求。有關港鐵公司的業務、鐵路網絡及未來支綫的發展詳情，請參閱港鐵《年報》。

可持續發展指數表現

作為上市公司，港鐵公司的可持續發展表現獲多家著名獨立環境、社會及管治評級機構評估，其中包括：

- 道瓊斯可持續發展指數（「DJSI」）—自2013年起，港鐵公司一直是DJSI亞太指數的成份股，並再次獲納入《2021年永續年鑑》（The Sustainability Yearbook 2021）。該年鑑涵蓋每個行業前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—自2015年以來，港鐵公司一直獲得AAA級別（按AAA-CCC評級）。



免責條款（只提供英文版本）

- 富時社會責任指數系列—自2002年以來，港鐵公司一直是這項指數的成份股。



- CDP—港鐵公司在今年的氣候變化評估中再次獲得B級，而亞洲區企業的平均分數為D級。



- ISS環境、社會及管治企業評級—港鐵公司獲得「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。



- 第五屆香港企業可持續發展指數（「HKBSI」）—由香港中文大學（「中大」）舉辦，HKBSI旨在顯示恒生指數成份公司在業務可持續性方面的發展和表現。2020年，港鐵公司在這項指數中名列第5位。



- 首屆大灣區企業可持續發展指數（「GBABSI」）—中大於2020年推出GBABSI，涵蓋在大灣區營運且符合滬港通南向交易的香港上市企業。於2020年，港鐵公司在這項指數中排名第3位。



企業管治

具備健全完善的管治是企業致勝的基石。港鐵公司董事局成員與執行委員會緊密合作，制訂港鐵公司的企業策略，確保公司以審慎的態度，平衡不同持份者的利益。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成效。由公司事務總監領導的企業責任策導委員會，成員包括執行總監會的成員，以及代表公司主要業務部門的相關同事，負責各處別的可持續發展計劃實施情況。

請參閱港鐵《年報》，了解有關企業管治的詳情。

道德與誠信

港鐵公司恪守最高的商業道德標準，以公平公開、誠實正直的方式參與市場競爭。港鐵公司已制訂多項措施確保遵守競爭條例，並加強旗下業務營運嚴守商業道德和誠信的承諾。我們的《工作操守指引》清晰訂明公司在道德行為方面對員工的期望，並載有關於公開公平競爭的提示。對於所有涉及投標程序，以及與供應商或客戶合作的工作，我們一律遵守業務所在各司法權區有關競爭的適用法例。

港鐵公司非常重視誠信。公司的《工作操守指引》為商業道德操守和行為提供指引。所有員工均須完成強制性電腦培訓課程，以確保清楚理解《工作操守指引》及相關法例的要求。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，我們還定期舉辦員工計劃及舉座，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，並解釋最新的反貪污措施，增強員工意識。

今年，學習及發展部舉辦了下列網上研討會，增進公司內部的道德和誠信意識並吸收新知：

講題	目標	講者
「了解《防止賄賂條例》和《工作操守指引》」	加強反貪意識	香港特別行政區廉政公署
「了解《個人資料(私隱)條例》」	提高正確處理個人資料的意識	香港個人資料私隱專員公署
「預防及處理性騷擾事件」	增進對性騷擾及相關條例的認識	平等機會委員會
「了解香港的《反歧視條例》」	加強對性別、殘疾、家庭崗位及種族相關的四種反歧視條例的意識	平等機會委員會

截至2020年12月31日，我們的員工已透過企業入職課程和研討會，參加反貪污培訓，年內的培訓時數合共為260小時。

我們的《舉報政策》設立明確的保密機制，讓內部和外部各方均能夠反映他們對不道德或不當行為的關注。於2020年，舉報小組共接獲256宗舉報個案，當中215宗並不符合「舉報」的定義。我們已就32宗舉報個案完成調查，當中有兩宗情況屬實、4宗部分屬實，以及26宗無法得到證實。截至2020年12月31日，我們仍在調查的個案共有9宗。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。

風險管理

我們的「企業風險管理架構」，清楚說明我們所面對的重大風險。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。透過有關架構所識別的「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，繼而評估其重要程度。

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。港鐵公司嚴肅對待有關事宜，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。

港鐵公司全力配合政府於2018年6月成立的調查委員會，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。委員會於2020年5月12日公布的最終報告中明確判定，紅磡站擴建部分及其鄰近的工程結構在完成適當措施後達到安全水平，符合所需用途。調查委員會於中期報告及最終報告內均指出，相關建造過程中有數項不足之處，並就港鐵公司的項目管理實務提出建議，而當中多項建議與港鐵董事局轄下工程委員會審查後得出的建議一致。港鐵公司已落實執行這些建議，當中不少建議更已被納入公司的日常作業規範中。港鐵公司亦留意到，調查委員會亦發現部分建造工程並未按照合約執行，港鐵公司會按照合約處理相關事宜。

鐵路項目的質素和安全一直是港鐵公司的首要考量。展望未來，我們會繼續時刻保持嚴格的安全標準。

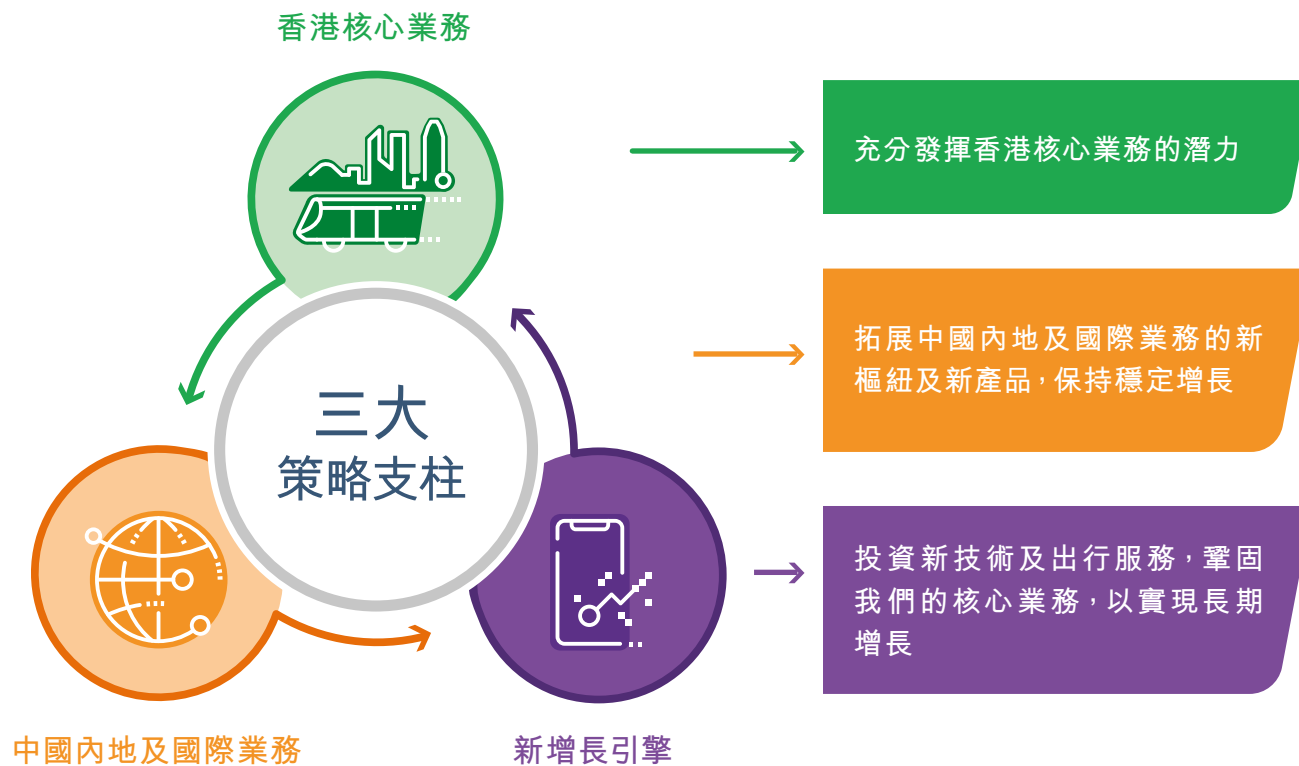
請瀏覽港鐵公司可持續發展網站，參閱[沙中綫的專題文章](#)。

社會目標

新策略推動可持續發展

2020年7月，港鐵董事局定出公司新的企業策略：「變・造未來」，為港鐵公司作好準備迎接未來。在同一個核心信念下，我們重新訂定公司的使命為「讓城市前行」，以應對不斷演進的社會和環境需求，通過我們的低碳鐵路網絡及物業發展，帶動城市及其居民持續發展及進步。我們致力將環境、社會及管治納入業務和營運中，為持份者，包括我們的顧客、投資者、員工、業務合作夥伴和社區，創造長遠價值。

我們新的企業策略包括三大範疇：



根據新的企業策略，我們提出三大重點範疇以推進社會目標：(1)提供無障礙的出行服務，並於工作環境促進多元文化；(2)營運低碳運輸網絡，並進一步減少溫室氣體排放；以及(3)促進社會流動，提升年青人的技能和創新能力。港鐵公司新訂的社會目標，反映我們將致力善用港鐵公司的業務規模及專業知識，造福社群。



社會共融

港鐵公司致力促進社會共融，提倡平等，並對所服務的社區產生正面影響。我們的鐵路系統和物業歡迎所有人使用，包括長者、殘疾人士、帶同嬰兒或幼兒出行的人士，以及需要無障礙通道的人士。我們在公司內部積極提倡平等機會，創造多元共融的工作環境。關於我們推動社會共融的詳情，請參閱本報告所載的《顧客體驗》、《共融與人力資源》及《與社區共同發展》章節。



溫室氣體排放

港鐵公司提供低碳的運輸方案，連繫我們所服務的社區。作為一家可靠、高效及環保的運輸系統營運商，我們致力管理環境和碳足跡，幫助香港過渡為碳中和的城市。多年來，我們在設計、規劃、建造和營運鐵路網絡及物業時，均加入了多項具能源效益的措施。我們為重鐵網絡和投資物業組合訂立節能目標，與全球共同努力減少溫室氣體排放。關於我們應對氣候變化的詳情，請參閱本報告《氣候變化與環境》章節。



發展及機遇

港鐵公司希望藉著為社區提供機會，促進社會流動和進步。我們借助新興科技，並與本地學校和大學合作，著力發展適用於未來的技能及創新方案，提升社區技能。另外，我們亦支持員工的個人和專業發展。港鐵公司與眾多供應商及商業夥伴合作，透過供應鏈實務工作，致力為業務所在城市的企業提供發展機會。關於我們促進社會流動和進步的詳情，請參閱本報告所載的《共融與人力資源》、《與社區共同發展》及《負責任的採購》章節。

我們已就社會目標的三個重點範疇實施多項措施，並在本《報告》內相關的內容旁邊標示所屬的範疇。

可持續的財政能力

已創造及已分配的經濟價值

長期保持可持續的財政能力，對我們維修及提升資產，以至提供優質服務而言至關重要。車費是港鐵公司主要的收入來源，其他收入包括透過物業及其他服務賺取收益。我們按具透明度的**票價調整機制**，以公平和客觀的方式每年調整票價，確保所有乘客能負擔港鐵的車資。

除車費收入外，「鐵路加物業」模式亦是我們的資金來源。這種模式的核心理念，是在物業發展與鐵路網絡之間建立無縫連接，讓我們把握更多商機。物業發展帶來的部分收益，會投入用作支持鐵路營運及興建新鐵路綫。

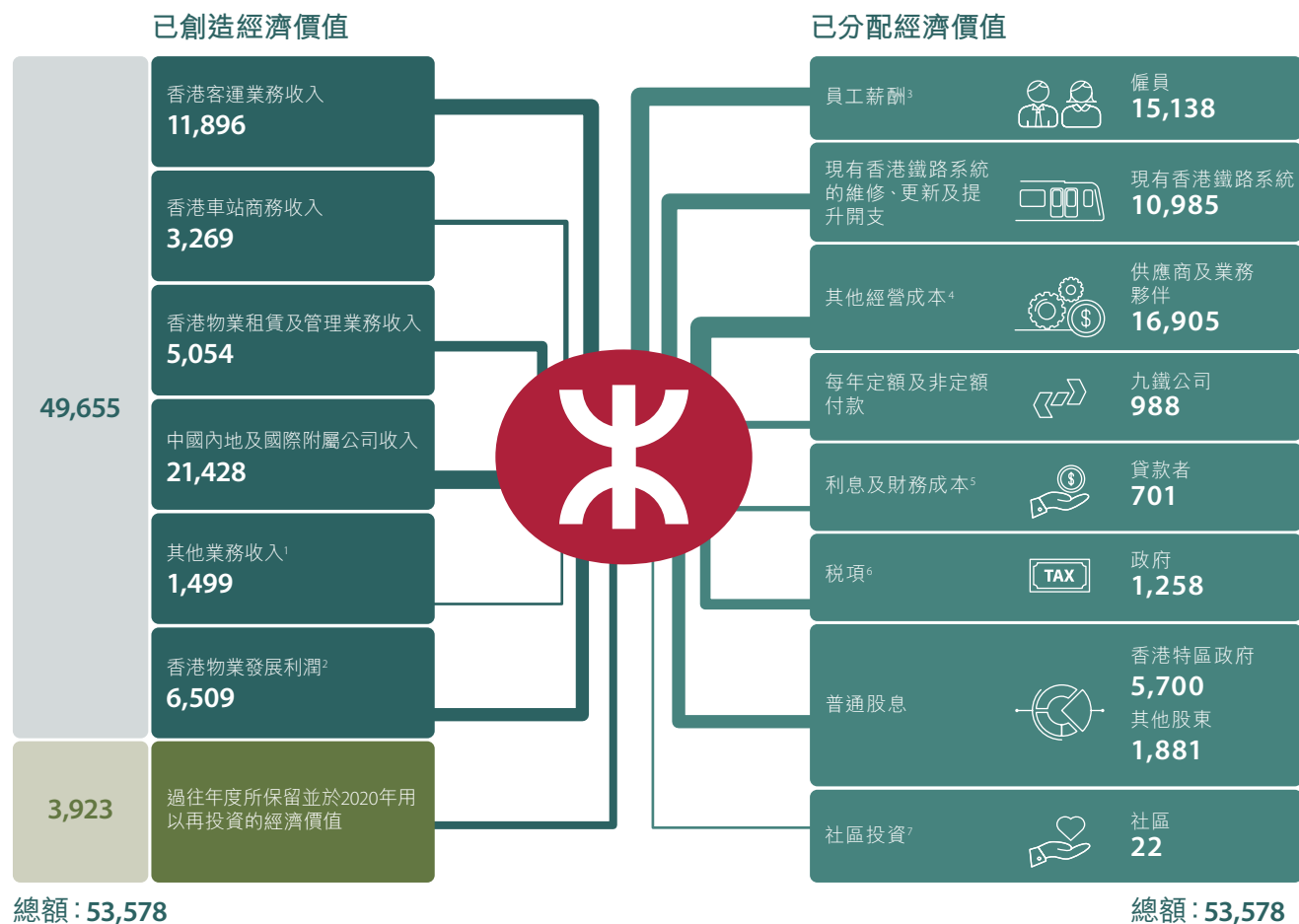
我們創造的經濟價值惠及不同的持份者，包括供應商、僱員、貸款者、股東、政府，以至整個社區。

有關我們2020年財務表現的詳情，請參閱港鐵《年報》。

可持續融資

自2016年起，港鐵透過可持續融資安排合共集資超過230億港元，是我們融資策略的重要一環，提供資金更換鐵路資產、改善能源效益、提升鐵路服務及自然保育項目。今年，我們制定了新的《可持續融資框架》，並成功發行了12億美元10年期綠色債券，屬亞太區企業至今最大規模的單筆綠色債券，再次肯定我們推動可持續融資發展的承諾。在《財資》雜誌舉辦的「2020《財資》3A國家大獎」(The Asset Triple A Country Awards 2020)中，我們所發行的債券奪得香港區「最佳綠色債券」獎，而港鐵作為籌集可持續發展資金先驅，亦獲得香港區「最佳可持續金融集資者」(Best Issuer for Sustainable Finance)的稱號。

2020年增值及分配圖表(百萬港元)



注：

- 1 包括應佔聯營公司及合營公司利潤。
- 2 未計及1,800萬港元的員工薪酬。
- 3 不包括與香港鐵路系統維修有關的24.30億港元、予以資本化作為資產的14.12億港元及可收回的5.96億港元員工薪酬。
- 4 以簡便為由，其他經營成本包括利息收入，並已扣除非控股權益。不包括與香港鐵路系統維修有關的24.24億港元經營成本。
- 5 不包括予以資本化作為資產的3.60億港元利息開支。
- 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2000萬港元的實物捐贈。此外，這金額並未計及(i)恆常車費優惠及推廣總價17.10億港元，(ii)就向香港乘客提供的額外車費推廣(包括使用八達通的乘客提供「程程20%車費扣減」以及「港鐵都會票」和「全月通加強版」的100港元扣減)而港鐵所承擔的金額，以及(iii)向車站商店和商場租戶提供的租金寬減。

安全第一



顧客安全

建立安全意識

員工及承辦商
安全



-53%

香港重鐵網絡的乘客
及公眾受傷事故宗數



- 80%

香港輕鐵網絡的乘客
及公眾受傷事故宗數



-67%

香港接駁巴士的乘客
及公眾受傷事故宗數

港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

> [安全第一](#)

我們的政策與指引

> [《公司安全政策》](#)

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-9, 416-1

香港交易所關鍵績效指標：GD-B2, GD-B6, B2.1, B2.2, B2.3, B8.1, B8.2

聯合國可持續發展目標：



顧客、員工和承辦商的健康與安全，是港鐵公司重要的議題。鑑於我們的主要業務是鐵路營運，我們對提供安全服務的承諾是堅定不移的。我們已採取必要的預防措施，在營運過程中管理對顧客、員工和承辦商的安全風險。

安全管理

港鐵公司致力向公司上下員工灌輸「安全第一」為首要任務的安全文化。我們修訂的《公司安全政策》以及「公司安全管治架構」，概述港鐵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，構成為港鐵公司業務制訂的高效及完善的管理系統。我們會每四年制訂一份《公司安全策略計劃》，協助應對公司面臨的安全挑戰。公司《2017-2020年公司安全策略計劃》即將屆滿，我們現正為未來四年制訂新一份策略計劃，列明公司的願景、目標及重點領域，為港鐵公司的安全實務提供指引，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。

顧客安全

顧客、公眾、員工及承辦商的健康與安全，一直是港鐵公司的首要考慮。自新型冠狀病毒疫情爆發以來，我們已實行多項防疫措施，確保列車、車站及相關設施清潔衛生。有關港鐵公司應對新型冠狀病毒疫情措施的詳情，請參閱本報告的《讓城市安全前行》章節。

在保護顧客免受新型冠狀病毒潛在風險危害之餘，港鐵公司一如既往在公司各層面強調安全營運的重要性。我們致力在內部灌輸「安全第一」的文化，為員工提供適當培訓，以確保他們有相關知識及技能履行日常職責，時刻謹記乘客安全。我們明白在港鐵業務營運場所內，或會出現自身無法控制的意外情況，因此我們為前線員工做好準備，以便能冷靜快速地應變和處理有關情況。例如，企業保安部推出一項計劃，旨在提升港鐵公司內部安全意識，並教導員工應對涉及保安事件的正確處理程序。為期兩個月的計劃已於2020年6月結束，向港鐵員工教授了重要的三步行動法，即「一眼關七」、「保安觸覺」及「冷靜應變」，為處理可能出現緊張情況的員工提供心理框架。



此項計劃包括模擬潛在保安事故的互動電子遊戲，讓參加者有機會練習上述三步行動法。透過兩種保安事故情境——即車站發現可疑物品或車廠內發現可疑人士，參加者須完成一系列重要的抉擇步驟解決相關情況。此電子遊戲有助員工做好準備，應對日常營運中可能發生的保安事件。

附屬公司的措施

MTR Nordic

MTR Nordic每年會向新入職員工提供安全培訓，同時全體員工每四年均須參加複修課程。歐盟新安全規例EU 2018/762 (CSM-CA)，在歐盟就安全管理系統設立通用規定，該規例生效後，我們已完善現有的安全管理系統，確保符合有關新規定。

港鐵(澳門)

港鐵(澳門)籌辦了「心出發·遊澳門」活動，邀請參觀人士視察車廠，藉此加強乘客對鐵路營運的認識及提升鐵路安全意識。

港鐵(深圳)

2020年10月，深圳4號線第三期開通前，港鐵(深圳)已進行營運前安全評估，以及營運與維修準備狀態評估，確保路線在安全及營運方面準備就緒，保障乘客安全。是次評估由香港車務處及中國內地業務的同事共同進行。

附屬公司的措施

MTR Nordic

港鐵公司努力保障乘客的安全，包括他們乘車以外的時間。在MTR Nordic，我們繼續與當地市政當局及其他相關持份者合作，在車站附近進行安全巡查。有關安全巡查有助保障乘客的人身安全。透過實地巡視車站四周，我們可以更清楚了解周圍環境的潛在危險，並實施適當的改善措施。例如，我們已識別並改善照明不足的範圍或被樹葉遮擋的位置，確保乘客的通道暢通無阻。除參與多項由外部持份者舉辦的安全巡查外，我們在2020年合共進行十五次安全巡查，每次的參與人數約為10至20人。



我們繼續在車站附近進行安全巡查，保障乘客的人身安全

道路及軌道安全

港鐵公司致力維持鐵路系統可靠安全。透過數碼化轉型，港鐵公司不斷探索創新和更智能的方式，收集數據、改善列車運作，並作出適時的維修保養。2020年1月，港鐵公司正式啟用位於火炭鐵路大樓的數據工作室，標誌我們的鐵路網絡邁進維修智能化的時代。該數據工作室作為中央樞紐，負責收集、整合及分析港鐵鐵路系統、資產狀況監察應用程式及維修活動的龐大資產數據。透過分析及應用有關數據，港鐵公司可進行預防和具針對性的維修保養，同時優化維修工作，進一步提升鐵路的可靠性及生產力，並完善我們的資產保養，以保障乘客安全。

港鐵公司的巴士業務培訓部門已悉心制定專門的培訓課程，以提高港鐵巴士車長的防衛駕駛技術，增強應對意外情況及惡劣交通狀況的能力，改善道路安全。我們為巴士車長提供所需技能，務求更有效地保護乘客及巴士車長的人身安全。培訓課程的重點，是在洪水橋巴士廠的受控環境下進行駕駛訓練，內容涵蓋道路上可能出現的多種意外情況。此類培訓讓巴士車長體驗更準確真實的模擬訓練，從而減低道路事故的風險。除防衛駕駛技術外，培訓課程亦涵蓋緊急程序，包括如何正確使用滅火筒及引導乘客疏散等。由於反應良好，港鐵公司計劃為輕鐵列車車長，以及在新界西北駕駛公司緊急車輛的同事，提供類似培訓。

輕鐵出軌事故

2020年8月29日，由屯門碼頭站開往元朗站的一輛輕鐵610綫列車，在駛近兆康站月台時偏離路軌。事故發生後，列車服務即時啟動改道程序，並安全有序地疏散車上全部20名乘客，幸而並未造成任何傷亡。直至午夜列車服務暫停後，我們隨即展開搶修檢測及安全檢查工作。翌日，在完成評估後，列車服務恢復正常運作。

我們特此成立調查委員會，成員包括外聘專家以及車務處和技術工程處的高級人員，負責調查事故成因及提出改善建議，防止同類事故再次發生。調查委員會總結認為，事故路段的道岔尖軌側面磨耗令局部軌距偏闊，導致涉事輕鐵車輪與軌道相互接觸欠佳，因而發生偏離路軌事故。調查委員會亦確認，輕鐵軌道維修人員有按照內部程序進行路軌維修工作。港鐵跟進落實調查委員會建議的多項措施，包括在輕軌列車上安裝實時軌道動態性能監察系統，增加潤滑輪/軌道接觸面的次數，以及成立一個高層次的督導委員會，專責監察落實改善措施的進度。

東鐵綫事件

2020年5月，我們於非行車時間測試東鐵綫新信號系統時遇到事故，最終導致東鐵綫暫緩原定於2020年9月實施的混合車隊營運的計劃。

信號事故

東鐵綫於2020年5月23日及25日，在非行車時間發生三宗事件。港鐵公司已就有關事件完成全面調查，並就調查結果提交報告，有關結果已獲政府審視及接納。

首宗事故涉及車務控制中心的顯示系統，出現短暫未能實時顯示訊號。報告結論是測試過程中，啟動了信號自動列車監控子系統的一項數據記錄功能，引致該系統控制台上的線路圖顯示出現灰屏情況。由於此數據記錄功能不會在正常列車服務時應用，因此有關事故不會構成任何安全隱患。

第二宗事故涉及聯鎖系統電腦關閉。報告認為事件是聯鎖區域內四部安全電腦的其中兩部，在測試過程中被同時關閉而引致，事件屬程序失誤。由於我們的正常操作程序會順序逐部關閉電腦，因此有關事故並不會構成任何安全隱患。

最後一宗事故涉及一列測試列車朝錯誤方向啟動，並駛過一個未有前進指示的燈號。事件由人為因素引起，事發時列車自動保護系統一直保持運作，確保隨後的其他列車在非行車時間安全運行。

該《調查報告》總結三宗事故均由人為因素或程序失誤引起，但並未對乘客及列車運作構成安全影響。為審慎起見，港鐵公司已實施一系列措施，加強相關員工及承辦商的認知，同時提升東鐵綫新信號系統的操作程序。

暫緩「混合車隊營運」

2020年9月11日，港鐵公司宣佈東鐵綫暫緩啟用原定於2020年9月12日投入使用的新信號系統，以及進行「混合車隊營運」。此決定於新系統投入使用前進行總結檢視後作出，過程中觀察到軟件運作時，有潛在機會令列車的行車路線與原定路線不同。雖然相關情況只是在分析測試/模擬情境期間，按數據記錄推斷而出現，而且發生的機會輕微，但港鐵公司並沒有因此輕視有關狀況，並將之確認為「重複設定行車路線」(Route Recall)的問題。

承辦商已透過升級軟件，並停用新軟件模塊解決有關情況。暫緩「混合車隊營運」以處理有關的軟件狀況屬於預防措施，旨在確保新信號系統在營運時能運作暢順及可靠。

儘管東鐵綫列車服務並未因暫緩展開「混合車隊營運」而受到影響，但該事故引起公眾對港鐵公司內部溝通，以及與政府相互交流過程的關注。

港鐵公司於9月13日宣佈成立調查委員會，以審視港鐵公司內部及與相關政府部門的溝通及通報機制。

在調查委員會進行調查期間，港鐵公司同步就新信號系統及「混合車隊營運」完成正式和全面的技術調查，並將結果交予調查委員會審視和核實。2021年1月21日，港鐵公司向運輸及房屋局提交由調查委員會所作的報告。港鐵公司確認並接納調查委員會的調查結果，認為有關情況並不是安全問題，惟涉及服務可靠性。

港鐵公司已接納及落實調查委員會在報告中提出的建議。新信號系統及列車所有相關測試已順利完成，同時通過政府審批。東鐵綫新信號系統及九卡列車，已於2021年2月6日成功投入服務。

2020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。我們努力達到安全目標，確保乘客在鐵路網絡內的安全。與2019年相比，我們在重鐵網絡、輕鐵網絡和巴士的乘客及公眾受傷事故宗數，在2020年分別大幅下降了53%、80%和67%。為保持我們的安全表現標準，港鐵公司一直使用CoMET基準比較平台，與海外同業就香港的重鐵網絡，在安全及保安領域等30個高級別指標的各項表現作出比較。詳情請參閱可持續發展網站內《[表現指標](#)》章節。

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
2018	83	12	1
2019	62	10	6
2020	29	2	2

在香港乘客及公眾安全 — 致命事故

	重鐵	輕鐵	巴士
2018	0	0	0
2019	0	0	0
2020	1	1	0

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)

	2018	2019	2020
重鐵			
目標	9.26	8.56	7.60
表現	4.60	3.67	2.51
輕鐵			
目標	13.66	13.08	11.67
表現	6.69	6.41	1.79
巴士			
目標	6.88	6.88	6.85
表現	1.57	9.52	3.99

在香港以外其他營運地區乘客及公眾安全 — 致命事故

	深圳市軌道交通四號綫	墨爾本都市鐵路	悉尼地鐵西北綫	斯德哥爾摩地鐵	MTRX	Stockholm Pendeltåg	TfL Rail/伊利莎伯綫
目標	0	0	0	0	0	0	0
表現	0	0	0	0	0	1	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)

	深圳市軌道交通四號綫	墨爾本都市鐵路	悉尼地鐵西北綫	斯德哥爾摩地鐵	MTRX	Stockholm Pendeltåg	TfL Rail/伊利莎伯綫
目標	1.42	2.00	1.40	1.00	19.00	1.00	4.21
表現	0.89	1.41	2.73	0.88	16.14	0.62	5.30

建立社區的安全意識

我們在維持可靠安全鐵路系統方面的努力，由公司業務延伸至所服務的社區。我們期望全面提升社區的安全意識，確保乘客合作和支持，共同維持鐵路安全。我們需要向乘客傳達有關安全及保安的重要資訊，讓乘客了解如何與我們一起確保有關場所的安全。

我們出版的安全小冊子《[日日安全搭港鐵](#)》，涵蓋多個安全課題，包括一般安全規例、安全使用車站設施、列車安全、正確使用緊急設備、緊急疏散程序及港鐵保安指引。我們用彩色插畫、照片及簡短說明傳達有關資訊，以吸引讀者注意並確保有關資訊易於理解。



我們出版《日日安全搭港鐵》安全小冊子提高乘客的安全意識

儘管我們已竭盡所能，但仍難以預計在惡劣天氣下的情況，並可能對乘客及公眾構成安全風險。除了在惡劣天氣下於車站實行有關措施外，我們亦會提醒乘客注意安全，並透過特別公告詳述港鐵的特別服務安排。

我們以「鐵仔」為主題，設計了一套全新的宣傳海報，並展示將在港鐵車站，以配合颱風季節的安全運動。此外，乘客亦可透過MTR Mobile手機應用程式、港鐵公司網頁、港鐵官方Facebook專頁、站內廣播及特別告示，及時了解涉及安全的重大突發資訊，從而作出更佳的行程規劃，安全出行。

附屬公司的措施

MTR Nordic

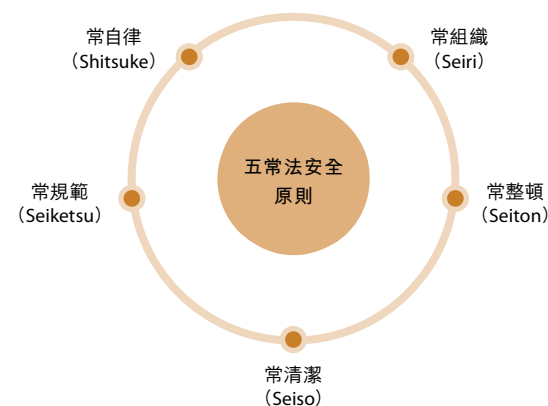
作為社區的重要成員，MTR Nordic深明我們在車站及附近範圍的管理及改善工作十分重要。車站周邊的安全及罪案預防工作，是我們在社區建設方面的重點領域之一。MTR Nordic與車站所在城市的罪案預防委員會積極合作，旨在與業務所在城市的相關合作夥伴加強協作，探討潛在問題及緩解方案。

2020年，MTR Nordic合共參加超過50場委員會會議，討論罪案預防、保安及安全的議題。

員工及承辦商安全

員工安全措施

港鐵公司一直提倡將五常法(5S)安全原則，用作管理工具，以維持工作場所整潔安全。該等原則可有效避免職業傷患，以及減少工作場所的潛在危險。我們舉行內部5S比賽，參賽隊伍須在實際場景中運用五常法。各隊均運用有關原則及才智，加強貨物及裝備儲存設施，以改善工作場所的整體安全及整潔水平，從而加強學徒、見習技術員及車務處關於5S原則的理念和思維。評審及部門經理其後評估各項已改善的設施，決定在工作場所最有效地應用有關原則的隊伍，並與其他同事分享獲勝隊伍的最佳示例，以供學習。



我們應用五常法安全原則，維持工作場所整潔安全

港鐵公司在「公司安全月」舉辦一年一度的「Safety Hero獎勵計劃」，表揚員工和承辦商積極實踐安全措施的努力。在2020年的計劃中，「創新方法實現零傷害」比賽亦嘉許香港和海外附屬公司員工，在工作中實踐改善安全、健康和衛生的措施和創新意念。

自新型冠狀病毒疫情爆發以來，我們在工作場所採取了多項措施，保護我們的員工及承辦商免受病毒感染。有關措施的詳情，請參閱本報告所載的《讓城市安全前行》章節。

職業安全及健康大獎

「第七屆最佳職安健物業管理大獎」

最佳物業管理大獎

職業安全健康局

獎項	獎項類別	得獎物業
最佳職安健物業管理大獎	金獎	圓方
工作安全改善計劃	金獎	柏傲灣
最佳物業管理大獎－提升業戶裝修及維修安全	金獎	德福廣場
最佳職安健物業管理承辦商	金獎	御龍山(惠康環境服務有限公司)
第26屆公德地盤嘉許計劃－新建工程(非工務工程)	金獎	日出康城LP10

我們認真謹慎處理每宗員工工傷事故，調查每宗事故的發生原因，盡可能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「安全第一」的文化。針對前線員工，我們每月會在個別工地舉辦分享會，與他們分享安全巡查觀察到的情況，以及從意外事故所汲取的教訓。我們亦在承辦商工地執行一般整潔情況的指引，改善工作環境，減少與環境相關的危險。

員工損失工時的工傷事故

2020年，公司後勤部門、車務處及工程處的員工工傷事故率較上一年低。雖然物業處2020年的員工工傷事故率則稍高於上一年，但仍處於低水平並達到目標。我們將繼續密切監察在營運過程中員工的受傷情況，並在切實可行的範圍內努力消除潛在的危險。導致員工工傷的部分主要原因包括：滑倒、絆倒及跌倒、受襲和被物件擊中。我們已為前線部門舉辦特定的安全巡查培訓計劃，以及有關危害識別的虛擬現實課程，藉此提高各營運部門的安全意識，秉持「安全第一」文化，進一步減低工作場所的危險。車務處亦推出一系列安全短片，宣傳安全合規、風險管理、保持整潔等相關議題的重要性。

在香港每100,000工時員工損失工時的工傷事故

	2018	2019	2020
公司後勤部門	0.16	0.20	0.04
車務處	0.38	0.65	0.43
工程處	0.00	0.16	0.04
物業處	0.00	0.04	0.16

註：
損失工時的工傷事故是指由於工作有關的傷害導致一天或以上病假的故事。

承辦商安全措施

我們在香港推行多項安全措施，保障承建商的安全和健康，包括透過培訓、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。港鐵公司於2020年8月發起「WE Safe安全拍住上」計劃，透過一系列活動提升承辦商的安全意識及地盤安全準則，響應建造業議會的「生命第一」活動。我們亦舉辦「百萬富翁安全問答比賽」及相關活動，讓港鐵公司僱員、承辦商和工人聚首一堂，透過安全問答進一步增進安全知識。「安全隱患 即時匯報」計劃繼續鼓勵承辦商和工人，就安全事宜勇於表達意見。有關聯繫渠道有助我們維持最高的安全水平及標準，並確保承建商貫徹落實港鐵公司的安全政策，以及「安全第一」的文化。港鐵公司一直致力提升安全標準及承辦商的安全，包括向工友提供福利設施及適當照顧以預防工業意外，保持零意外工作環境，以及遵循法例要求。此外，我們的《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，均在推動港鐵公司「安全第一」文化擔當重要角色。

2020年，港鐵公司在香港的建造工程繼續達到零致命事故的目標。在承辦商員工損失工時的工傷事故率方面，香港所有業務範疇均達致2020年各項安全目標。除上述安全宣傳活動外，工程處亦於2020年7月舉辦品質、安全、環保與社區參與卓越獎頒獎禮，表揚在安全方面有傑出表現和成就的建造承辦商。

建築工地的安全表現

香港工程項目施工地盤死亡人數	2018	2019	2020
員工致命事故	0	0	0
承辦商致命事故	0	0	0

在香港每100,000工時承辦商員工損失工時的工傷事故^[註1]

	2018 ^[註2]	2019 ^[註2]	2020
公司後勤部門	0.74	0.62	0.32
營運鐵路	0.26	0.25	0.24
項目建造—鐵路拓展項目	0.23	0.26	0.49
項目建造—網絡改進項目	0.06	0.00	0.00
物業發展及投資項目	0.02	0.05	0.03
投資物業	0.03	0.18	0.21
物業管理	0.11	0.18	0.19

註

- [1] 損失工時的工傷事故是指由於工作有關的傷害導致一天或以上病假的事故。
- [2] 於2020年之前，港鐵公司使用每100,000工時須呈報意外發生率衡量本港各承辦商的安全表現。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne已制定「零傷害行為框架」(Zero Harm Behaviour Framework)，以增強安全領導和文化，並實施「關鍵風險管理計劃」(Critical Risk Management Programme)，是零傷害路線圖的一部分。該計劃著重於管理和緩解可能導致死亡或嚴重傷害的12大風險。

最近，我們的基建團隊使用無人機檢查外部結構和高空區域，以避免員工和承辦商在高空工作的需要，降低風險。

港鐵(澳門)

我們制訂了一系列措施，確保安全表現符合政府規定及港鐵公司的內部目標，並進行了多次安全檢查識別潛在危險，確保符合當地的法例法規，監察當地法定相關標準及內部安全管理程序的落實情況，並採取適當的糾正措施。我們的員工及承辦商均需接受安全培訓，掌握安全工作的相關知識。公司亦執行關鍵工作安全檢查，確保吊運工作、化學品處理、高空工作、負荷物移動機械操作等高風險工作，均遵照相關的安全工作系統守則。

顧客體驗



港鐵公司可持續發展網站：

參閱港鐵公司的管理方針

> 顧客體驗

我們的政策及指引

> [《顧客服務目標》](#)

> [《為有需要的乘客獻上無盡關懷小冊子》](#)

本章內容：

香港交易所關鍵績效指標：B6.1, B6.4

聯合國可持續發展目標：



99.9%

香港乘客車程準時度



123萬+

MTR Mobile在香港
每月的活躍用戶



23個

香港轉綫車站設有
哺乳間及/或育嬰間

我們每天服務不同的顧客，因此確保顧客享受優質的顧客體驗，滿足他們的需要，是港鐵公司業務的重要一環。除了提供安全舒適以及效率超卓的集體運輸網絡外，社區發展、可持續服務以及顧客教育亦是公司的重要議題。

列車服務表現

我們以超越與政府簽訂的營運協議所訂明的規定，設立具挑戰性的內部指標，今年，我們的乘客車程準時度再次達到99.9%，為全球鐵路營運商表現最優秀的公司之一。雖然我們已努力預防意外事故發生，但是在2020年因港鐵公司可控制的因素而導致31分鐘或以上的服務受阻情況共有8宗。對於每宗事故，我們均進行全面調查，並採取必要措施防止事故再次發生，同時完善應變計劃。

我們定期與顧客溝通，評估乘客的滿意度，並且在「服務質素指數」和「票價指數」中報告有關結果，不斷提升服務表現。這些指數的最新結果，請參閱港鐵《年報》。我們亦使用CoMET基準比較平台，對香港重鐵網絡與海外同業的各項表現作出比較，項目包括發展、學習和創新、財務、顧客、內部流程、安全及保安，以及環境共六個領域的30個適用的高級別指標。詳情請參閱《表現指標》章節。

完善無障礙旅程

港鐵公司一直努力建造無縫共融的運輸網絡。過往數年，我們完成多項改善工程，力求在車站、列車及物業均能為長者、殘疾及有需要的乘客提供適切易用的設施。包括為行動不便的乘客提供輪椅升降台、扶手電梯、升降機、闊閘機、輪椅輔助車、活動摺板及無障礙洗手間；並為視障乘客提供配備點字板的指示牌、觸覺車站佈置圖、引導徑及動態路線圖。車廂內亦設有多用途空間，方便輪椅使用者及有需要人士使用。我們在輕鐵豐景園站試行安裝易達斜台後，計劃在2021年第一季在另外24個輕鐵站安裝易達斜台，方便輪椅使用者上落輕鐵。



使用易達斜台方便輪椅使用者上落輕鐵車廂

港鐵客戶服務中心配備了感應環迴系統，支援聽障乘客，而車站及列車上亦設有數碼顯示屏，利用視像廣播重要的服務資訊。對於視障人士，我們陸續在車站出入口、升降機及洗手間以大型指示圖取代現有的指示牌，讓乘客更容易找到有關設施。我們亦在安全可行的情況下，於月台及長通道增設座椅，為行動不便的人士提供稍作休息的地方。未來，我們在計劃擴展鐵路及興建物業項目時，會盡可能按照無障礙設計原則。現時，每個港鐵車站和輕鐵站均至少有一條無障礙通道，而所有港鐵巴士均設有輪椅通道。[港鐵公司網頁](#)及[MTR Mobile](#)手機應用程式提供港鐵公司無障礙設施的詳情。

自2012年起，港鐵公司自配合政府的「長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」，為長者及合資格的殘疾人士提供特惠車費。此外，我們每半年與本港殘疾相關人士的代表溝通，有助我們在規劃新鐵路或車站改善工程時，更能符合他們的需要。例如，我們與香港導盲犬協會合作，為利用港鐵鐵路網絡出行的導盲犬使用者，引入特別乘車證。請觀看[短片](#)，了解我們如何協助視障乘客。

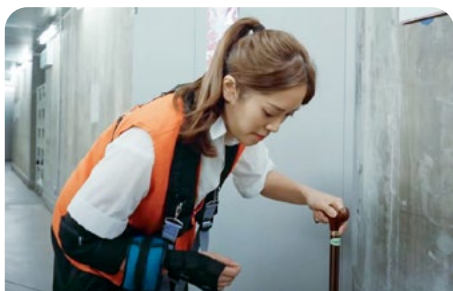
促進社會共融的鐵路服務

我們通過專業服務及改良設施，實踐在鐵路網絡推動社會共融的承諾。我們除了增設升降機、大型指示牌及座椅等方便長者的設施外，亦向車站職員提供互動培訓，加強他們了解年長乘客可能遇到的困難。

「我記得有一次參加培訓課時，大家要穿上高齡模擬體驗衣以模仿行動不便的長者，有助我們設身處地了解長者的感受，並反思可如何為他們提供協助。自此之後，我會更加留意長者的需要，並會主動耐心地提供協助。」

自2019年11月起，在年長乘客量較多的港鐵車站客務中心，均備有特別的字母卡，以便車站職員利用字母卡與年長乘客溝通，避免誤解，例如錯聽「B」和「D」等發音相似的字母。

請觀看 [短片](#)，了解港鐵如何推動社會共融。



為車站職員提供互動培訓，令他們了解年長乘客可能遇到的困難



港鐵車站客務中心均備有特別的字母卡方便與年長乘客溝通

附屬公司的措施

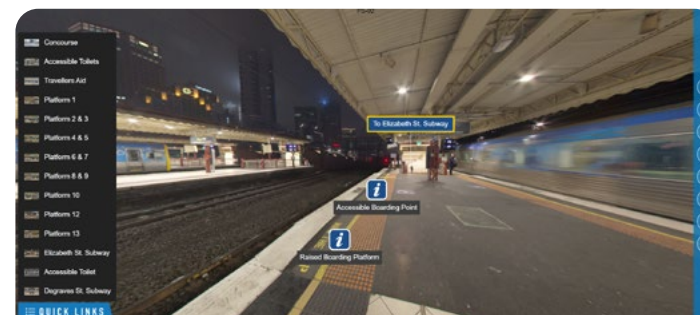
Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne長期支持我們提升鐵路網絡無障礙設施的承諾，其轄下的無障礙諮詢小組最少每季舉行一次會議，邀請有切身體驗的乘客及傷殘支援組織代表提出建議和指引，協助改善我們的無障礙設施。Metro Trains Melbourne推出Communication Access Symbol Accreditation計劃，為2,500多名僱員舉辦合共300場培訓，讓他們能為有溝通障礙的乘客提供更好的服務。



Communication Access Symbol Accreditation計劃下的僱員培訓，為有溝通障礙的乘客提供更好的服務

Metro Trains Melbourne同時引入多項數碼工具，以協助有需要的乘客編訂行程，包括在乘客流量最多的八個車站引入虛擬導覽，為自閉症乘客編製視覺解說，並且製作車站無障礙設施指南。



在車站引入虛擬導覽協助乘客編訂行程

我們的鐵路營運

鑒於鐵路營運與乘客的日常生活息息相關，我們努力確保乘客每次乘搭港鐵均為親切愉快的旅程。2020年，車務處品質保證工作小組提出「一步到位」、「盡責守規」及「一絲不苟」的口號，為同事提供簡單指引，進一步提高服務質素。



為香港中學文憑試考生打氣

我們密切監察每日的乘客量，以便在必要時調整列車服務，配合乘客的需要。在香港中學文憑考試期間，我們每日額外增加約30班列車服務，確保考生順利出行。我們亦在車站內播放車站職員、藝人及電台主持的窩心錄音，為考生加油打氣。

港鐵公司以人為本的服務獲得不同組織的廣泛認同：

獎項	頒發組織	獎項名稱
香港服務大獎2020	《東周刊》	公共交通工具組別大獎 (連續16年)
IDC數位轉型大獎2020	國際數據資訊	2020香港數位轉型綜合領導者
市場領袖大獎2019/2020	香港市務學會	Hong Kong Power Brand Award
星鑽服務大獎2019	《星島日報》	公共交通服務大獎 (連續14年)
星級企業大獎2019	《明報周刊》	公共交通工具組別大獎—銅獎

提升資產和系統

我們投入大量資金為列車進行車隊升級工程，令乘客旅程更感舒適。我們購入93列新的八卡車廂的重鐵列車及40輛新輕鐵列車，以取代舊有列車並擴大輕鐵的車隊規模。截至2020年12月，11列新的八卡車廂的重鐵列車及10輛新輕鐵列車已運抵香港，並正進行投入服務前的嚴格測試。2020年11月17日，首批兩列新輕鐵列車正式投入服務，連接新界西北各地。新的重鐵列車配備先進的操作系統及多項新設備，包括動態路線圖、環型扶手桿；而新輕鐵列車則配備節能照明系統。我們在其中一列新輕鐵列車上嘗試安裝太陽能光伏發電板，研究在鐵路營運中增加使用可再生能源的可能性。我們會審視測試成效，再考慮是否擴大在其他列車上安裝太陽能光伏發電板。

因應預期乘客量將會增加，我們正為七條市區鐵路展開一項大型信號系統更換工程，以提供班次更頻密的列車服務，提升整體的載客量。荃灣綫已於非行車時間開始進行測試，預計將於2023年完成。請參閱港鐵公司《年報》，了解有關工程的詳情。

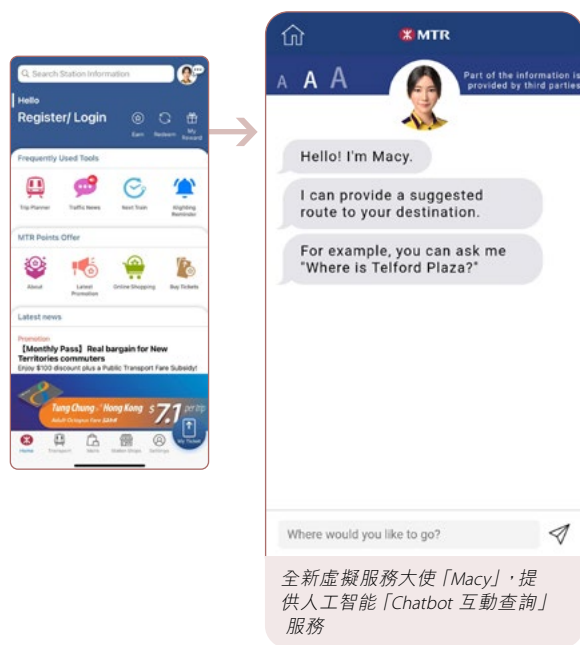
附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

Comeng技術團隊為Comeng列車車隊進行多項翻新工程，包括重新編排座椅及翻新椅面，裝設LED照明裝置，以及安裝全新扶手柱及扶手吊環。列車前部將裝配全新數碼指示牌，以便更清楚地展示目的地資訊。翻新工程快將竣工，在最後階段將進行乘客資訊系統升級工程，並為車廂裝配數碼顯示屏，實時追蹤及顯示列車行程。

智慧出行

我們的生活節奏越來越快，數碼科技為顧客帶來更快捷和個人化的新體驗。2020年5月，我們把 **MTR Mobile** 改造為全方位的綜合應用程式，為用戶提供實時的最新列車服務情況、建議港鐵路綫行程，以及提供港鐵商場各項優惠及最新資訊。我們亦推出全新的獎勵計劃，讓用戶可透過日常出行，以及在指定的港鐵商場及商鋪購物和惠



顧餐飲服務，賺取「MTR積分」以換取免費車程及其他獎賞。此外，我們亦加強應用程式內的多項功能，包括將「Next Train」功能擴展至輕鐵網絡，以及推出全新虛擬服務大使「Macy」，提供人工智能「Chatbot互動查詢」服務。全新二維碼付費服務於2021年1月23日推出，覆蓋全綫93個重鐵車站（機場快綫車站除外）。乘客可利用多種靈活的付款方式，讓旅程變得更便捷。



在重鐵網絡提供二維碼付費服務，乘客可利用多種靈活的付款方式

附屬公司的措施

MTR Nordic

MTRX於瑞典開展優質城際新鐵路服務，連接首都斯德哥爾摩和西部工業城市哥德堡。MTRX推出多項數碼創新舉措，提升客戶體驗，包括自選座位、無票出行，以及最新為列車意外延誤或取消而推出的「自動延誤退款」(Automatic Delay Repay)的自動補償計劃。

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。改善工程包括在車站大堂設立公共洗手間，以及在指定車站開設育嬰間及哺乳間。我們於2020年2月、6月及9月分別在屯馬綫一期的車站、油麻地站及北角站付費區增設新的洗手間和育嬰間。位於北角站的洗手間配備自動門，確保使用者出入便利。未來，育嬰間將成為港鐵新車站設計的一部分。

2020年，我們在調景嶺站、金鐘站、海怡半島站、北角站、彩虹站、大圍站和天水圍站加裝共七台飲水機，方便及鼓勵顧客使用可重用的水樽。連同之前在三個車站安裝的飲水機，顧客現時可自備水樽於10個車站補充飲用水。展望未來，我們將持續審視此計劃的成效，並在考慮清潔、客流量及安全等因素後，決定進一步擴大設置飲水機的範圍。



安裝在車站內的飲水機，鼓勵乘客使用可重用的水樽

港鐵不僅在全綫車站提供免費Wi-Fi熱點，亦在13個車站設有「iCentre」供乘客免費上網。我們現於29個車站提供流動裝置充電設施，包括USB充電插座及無線充電裝置。此外，本地電訊營運商已在40個港鐵車站推出5G服務。

建設嬰兒友善的運輸網絡

截至2020年，港鐵公司已在九個車站開設育嬰間，提供嬰兒尿片更換墊、洗手盆及獨立哺乳間，並在14個轉綫車站設立哺乳間，佔港鐵車站總數四分之一。其餘車站將因應乘客要求安排私人哺乳間。請觀看[短片](#)，了解我們如何在整個鐵路網絡建造方便照顧嬰兒的良好環境。



在九個車站設置育嬰間



在14個轉綫車站設置哺乳間

人工智能機械人為乘客服務

港鐵公司繼續利用人工智能及物聯網科技(IoT)，提供多項個人化服務及加強資訊聯繫。啟德站已引入五名「智能見習生」機械人，協助車站營運團隊。例如，「尋路員-T」及「引路員-T」能為乘客提供行程查詢服務，帶領乘客到車站出入口、洗手間等特定位置。



引入「智能見習生」機械人，協助車站運作

顧客意識和教育

我們重點推動乘客教育活動，確保讓所有乘客均有一個安全愉快的旅程體驗。今年，我們推出禮貌運動，鼓勵大家奉行四種有禮行為：「唔挨扶手行入啲」、「照顧他人讓個位」、「用手機要細聲啲」和「顧自己顧人啲」。我們製作了優先座貼紙，推廣有並在鐵路網絡內的指定月台座位張貼，推廣有禮運動。



在指定月台座位張貼優先座貼紙

我們的物業

隨著「The LOHAS康城」第二期於2020年11月開業後，日出康城與周邊社區變得更緊密相連，提供更便捷、不受天氣影響的通道進出周邊的公共交通設施，亦為所有顧客帶來舒適的無縫購物體驗。以全方位購物中心定位的「The LOHAS康城」推出一系列智能服務，同時設立四大不同互動數碼娛樂專區，將數碼科技融入現代商場設計及設施。例如，顧客可在「互動體能運動區」體驗虛擬踏單車，過程中不僅會顯示顧客運動燃燒的卡路里數量，更可將顧客的腳踏動力轉化為電能用作手機充電。我們採用數碼科技，引入機械人為客戶提供多項服務，以及進行巡查及清潔工作。



顧客可在「互動體能運動區」體驗虛擬踏單車

獎項	頒發組織	得獎物業
香港服務大獎2020—尊尚服務之選	東周刊	圓方
香港服務大獎2020—購物商場大獎	東周刊	德福廣場
2020 Communicator Awards - Award of Distinction	美國Academy of Interactive & Visual Arts	圓方網站
香港房屋經理學會精英大獎2020—傑出團隊(私營房屋—非住宅)—卓越獎	香港房屋經理學會	國際金融中心二期
Digital EX數碼體驗營銷大獎2020—最佳運用意見領袖獎	新城財經台	杏花新城
Digital EX數碼體驗營銷大獎2020—十大最佳數碼體驗營銷大獎商場	新城財經台	圓方
香港最優秀服務大獎2020	CORPHUB	圓方
全港25大我最喜愛商場活動2019-2020	香港經濟日報	德福廣場
市場領袖大獎2019/2020—市場領袖大獎	香港市務學會	青衣城

氣候變化與環境



296塊

太陽能發電板已於
港鐵總部大樓安裝



-15%

與2013年比較，
香港投資物業的用電量



-6.1%

與2018年比較，
香港重鐵網絡的用電量

港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

- > [環境保護](#)
- > [可持續投資](#)
- > [企業管治](#)

我們的政策與指引

- > [《企業責任政策》](#)
- > [《氣候變化策略》](#)
- > [《管理空調公共運輸設施內空氣質素專業守則—鐵路》](#)

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：201-2, 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 303-5, 304-1, 304-3, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2

香港交易所關鍵績效指標：GD-A1, GD-A2, GD-A3, GD-A4, A1.2, A1.5, A1.6, A2.1, A2.2, A2.3, A2.4, A3.1, A4.1

聯合國可持續發展目標：



港鐵公司的《企業責任政策》為我們在管理環境影響、資源保育及生物多樣性方面，提供了清晰的指引。由於氣候變化是港鐵公司的重要議程，因此我們持續評估氣候變化對業務營運抗逆能力的影響，同時積極採取措施管理與氣候相關的風險，並把握氣候變化帶來的機遇。

氣候變化

港鐵公司深明氣候變化是重大議題，會對公司營運及服務構成影響。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保持公司業務達至滿意水平的關鍵要求。

與氣候相關財務資訊披露 (TCFD)

我們按照TCFD建議的四個核心元素：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，並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。有關企業責任委員會的職責及年內的工作

詳情，請參閱港鐵《年報》內的《[公司管治報告書](#)》。由行政總裁領導的執行總監會，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的可持續發展舉措。企業責任策導委員會成員包括執行總監會的成員，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](#)》採取三管齊下的方針，應對氣候變化。我們致力提供低碳運輸網絡、提升能源效益、加強在業務營運適應氣候變化及提升抗逆能力。我們為港鐵公司所有業務提供策略指引，並交付各個附屬公司根據營運當地的特定區域標準，以及自身營運的優次，調整其應對氣候變化的措施。

三管齊下的氣候變化應對策略



低碳運輸網絡

港鐵公司致力為業務所在的社區提供低碳運輸網絡，我們的鐵路網絡較其他道路交通運輸工具的載客量更多，有助連繫社區。透過建設和擴展鐵路系統，有助減少碳排放。

減少碳排放

我們的減碳措施，主要針對減少業務營運的能源消耗，以及提升能源效益。我們會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碳排放量。

由於我們的碳排放主要來自能源消耗，我們將繼續與本地能源供應商合作，長遠推動低碳的能源供應。



適應氣候變化及加強抗逆能力

鑑於鐵路及基礎設施有較長的資產壽命，我們採用生命週期評估方式，識別各項目週期內的潛在節能機遇，以及應對氣候變化的抗逆能力元素。我們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，例如安裝防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，以緩減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，當中包括氣候風險。企業風險委員會主席每季度會向執行總監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，會分別由持續發展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總監會作出匯報。

在鐵路設施及物業管理的營運過程中，我們遵循《ISO 14001環境管理系統標準》管理環境風險，當中包括氣候風險。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。當中的風險包括香港出現極端天氣事件的頻率上升、降雨模式變得異常，以及氣溫上升。這些風險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，以及影響乘客及僱員安全而導致服務受阻。我們已為設施工程作出財務預算，使轄下設施獲得妥善維護及定期更新，確保服務運作正常可靠。相反地，透過我們的評核工作，我們亦看到氣候變化為業務帶來優化資源效益的機遇，從而致力達致更佳的可持續發展及業務表現。

風險及機遇	時限	影響
風險		
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，從而導致服務受阻。
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，導致服務受阻。
機遇		
支持低碳運輸	長期	港鐵公司的鐵路網絡是香港低碳公共運輸系統的骨幹，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

港鐵公司開展了一項與氣候相關的情景分析，評估港鐵業務在氣溫上升及颱風侵襲漸趨頻繁的情況下的抗逆能力。根據分析結果，同時考慮公司的企業風險管理架構參數，我們評估了鐵路營運於選定時限內可能面對的風險，並且制訂了全面的行動計劃，包括大規模更新硬件、支持使用可再生能源及可持續融資，從而緩減相關風險，並把握新氣候狀況所帶來的商機。

2020年，我們進行了「極端天氣及氣候變化影響研究」，審視極端天氣及氣候變化相關事件，對公司在香港的鐵路網絡及營運可能產生的影響。該項研究參考了本地的氣象數據，模擬各種不同情景，藉此識別在暴雨和強颱風下，鐵路處所、系統及營運涉及的潛在高風險領域，當中包括水浸、泥石流、閃電、強風及氣溫五個方面。研究工作亦檢討了港鐵公司現時的預防措施及資產改進計劃，並且查勘視察工地環境，以評估及檢視鐵路網絡應對極端天氣事件的抗逆能力。我們已根據研究結果，制訂詳盡的適應及緩減行動計劃，藉此加強我們的對氣候變化的抗逆能力，當中的主要措施包括：在水浸風險較高的地區設置防洪板、加固東鐵沿線的幾幅人造斜坡，以及再作深入研究提升抗逆措施。

請參閱我們對[《CDP問卷》的回應](#)，詳細了解港鐵公司與氣候變化相關的風險與機遇，以及我們如何將這些風險及機遇納入策略及財務規劃中。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[《企業管治》](#)章節及港鐵公司《年報》內的[《公司管治報告書》](#)。

指標和目標

我們不斷致力減低對環境的影響，並已制訂兩項節能目標，以減少香港業務營運的溫室氣體排放。有關我們的減碳措施和表現詳情，請參閱本章節較後部分。



-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年底前使能源用量減少12%
(以2013年為基準年)

我們有意加強目前的行動計劃，制訂一幅長遠路線圖，務求達致更具影響力的溫室氣體減排目標。因此，我們已啟動研究工作，制訂長期的溫室氣體減排目標及路線圖，有關研究工作將於2021年內完成。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne完成了氣候變化風險及適應力評估工作，藉此深入了解氣候變化可能為業務帶來的風險，並支持其運輸系統開展長遠的適應能力規劃。年度的天氣抗逆能力計劃包括：澳洲氣象局有關季節性氣候前景和火災風險預測的氣候簡報、軌道重新加壓和監測軌頭溫度，藉以管理軌道彎曲或斷裂的風險，並且清除地面植被和修剪樹木，減少發生山林火災的風險。



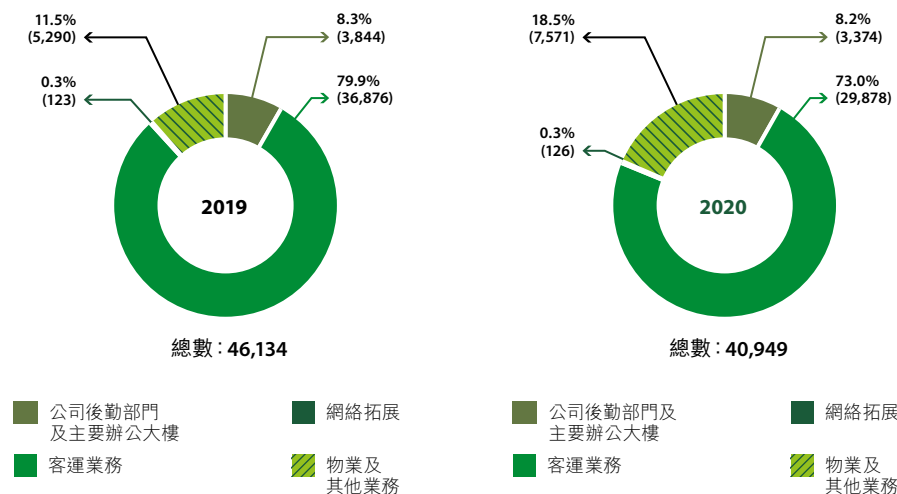
我們的溫室氣體表現

香港業務的溫室氣體排放總量(公噸二氧化碳當量)

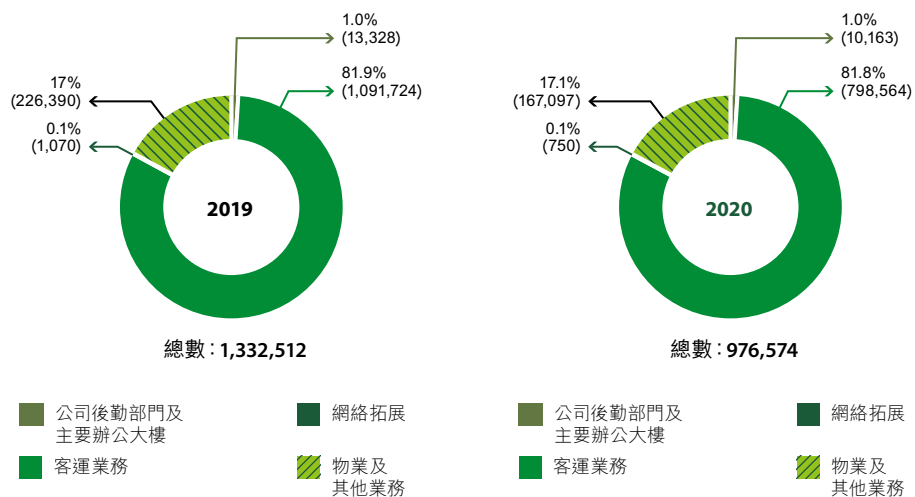


範圍1：港鐵公司擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放，例如實地燃燒石化燃料所產生的排放。
 範圍2：港鐵公司使用能源而間接引致的溫室氣體排放(源自由場外產生電力、熱力及製冷或蒸汽的溫室氣體排放)。
 範圍3：並非由港鐵公司擁有或直接控制，但與公司業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

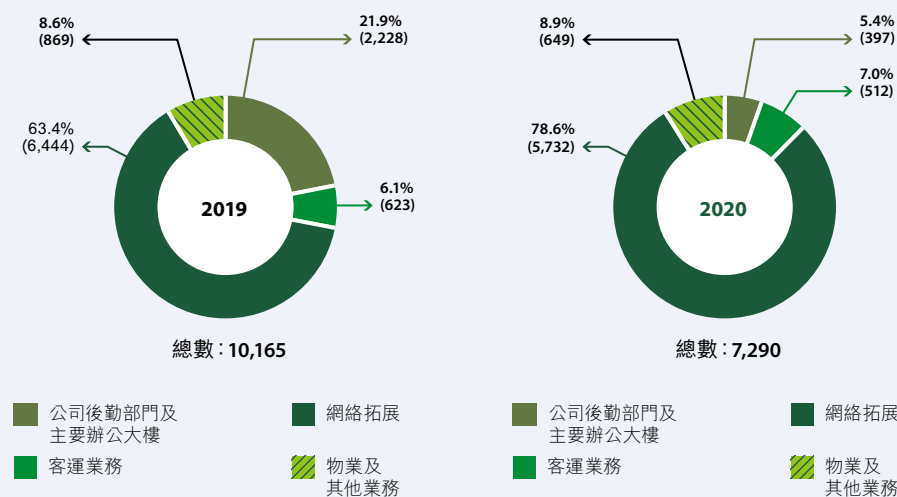
香港業務的範圍1排放分類(公噸二氧化碳當量)



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)



促進社區支持

於2020年8月初，我們在MTR Mobile手機應用程式推出「碳足跡大挑戰」活動，讓乘客將每次乘搭港鐵而減少的碳排放量轉換成積分，並兌換獎賞，鼓勵公眾使用低碳運輸服務。截至2020年12月，超過53,000名註冊用戶參加此活動，減少超過4,940公噸的碳排放量，相當於超過20萬棵樹一年吸收的二氧化碳量。



減低能耗與提升能源效益

營運鐵路網絡所用的能源，主要來自不可再生燃料。因此，購買能源是我們最大的非員工營運成本，亦是我們最大的碳排放來源。港鐵公司致力減少對環境造成的影響，並致力減低所有業務營運的能源消耗，提升能源效益。2020年，我們的全球業務消耗電力為3,000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，我們的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		2019	2020
香港	香港營運網絡	1,559.73	1,484.03
中國內地	深圳市軌道交通四號綫	98.29	101.66
英國	TfL Rail/伊利莎伯綫	74.14	112.13
瑞典	斯德哥爾摩地鐵	165.77	168.53
	MTRX	19.24	14.56
澳洲	Stockholms Pendeltåg	194.94	201.29
	墨爾本都市鐵路	468.78	445.75
	悉尼地鐵西北綫	-	87.74
總量		2,580.89	2,615.69

CARBON WALLET

港鐵公司積極鼓勵市民實踐低碳生活，響應香港特區政府在2050年前實現碳中和的承諾。我們已在2021年3月推出名為「Carbon Wallet」的全新流動應用程式，透過回收、素食及自備水樽三個生活範疇，實踐減碳行動。用戶可以因應其減碳量贏取積分，兌換合作夥伴的環保產品及/或服務。此應用程式亦設有減碳地圖，方便用戶尋找附近的回收站、素食餐廳及加水站。「Carbon Wallet」以成為香港一站式的減碳平台為目標，致力與不同合作夥伴及社區共建環保生態圈，並與公眾攜手，一同應對氣候變化。



Carbobear 惜碳熊 Pengreen 走塑鵝

香港的用電量(兆瓦時)

		2018	2019	2020
總量		2,023,451	2,013,899	1,910,711
鐵路營運	總量	1,635,542	1,613,075	1,534,491
	重鐵	1,580,443	1,559,734	1,484,030
	輕鐵及巴士	55,099	53,341	50,461
物業		387,909	400,824	376,220

註：已包括在我們擁有和管理的物業中，能夠控制的能源使用(即不反映住戶及租戶的用電量)。

鐵路業務

我們採取了一系列節能措施減少能源消耗，以實現2020年的節能目標，令重鐵網絡每名乘客公里的用電量較2008年減少21%。近年，我們的節能工作取得良好進展。與基準年相比，我們在2017年和2018年的每名乘客公里用電量分別減少了15.1%和17%。在2019年本港多處發生前所未見的公眾活動事件，其後又在2020年爆發新型冠狀病毒疫情，我們期間仍維持日常服務讓城市前行，然而過去兩年鐵路網絡的乘客量卻大幅減少。2020年，儘管我們重鐵網絡的用電量較2018年減少6.1%，但我們的每名乘客公里用電量與基準年相比卻增加了21.2%。我們仍致力提高能源效益，盡量減少碳足跡。在2020年年中，我們開展了一項研究，

以便訂立長遠的減碳目標，並制訂切實可行的路線圖，繼續推行減碳措施，有關研究工作將於2021年內完成。

今年，我們舉辦了節約能源比賽2020，鼓勵港鐵車站和鐵路車廠節約能源。本著協作創新的精神，十條港鐵綫、機場快綫及各鐵路車廠克服各項挑戰，在不影響服務的情況下，積極把握機會節約能源。當中的節能措施包括優化溫度控制、調整升降機和扶手電梯的運行時間、在非繁忙時段關閉車站大堂及月台的照明，安裝設有感光器的自動控制裝置，以及將工作坊的螢光燈管更換為LED燈。港鐵公司頒發獎項予優勝團隊，表揚節能成效最高的港鐵車站及鐵路車廠。

我們的大型空調冷卻裝置更換項目繼續如期進行，截至2020年，我們已更換了92部空調冷卻裝置，完成率接近60%。我們繼續在港鐵車站、廣告牌、列車及隧道安裝LED燈，代替舊照明裝置，亦改變運作程序以進一步提高能源效益。例如，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，確保機電設備以最佳水平運作，而無損乘客的舒適度。

在香港，我們採用列車能源再生制動技術，將列車煞車時所產生的動能轉為電能，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。我們計劃於機場快綫及東涌綫的荔景牽引配電站，以及位於港島綫的香港大學站，安裝兩部車站節能換流系統，擴大列車能源再生制動能源的應用範圍。該等系統每天平均可產生500千瓦時的可再生能源，並轉化成低壓交流電，直接提供電力予站內設施，如照明、空調、扶手電梯及升降機等。安裝工程預計於2022竣工。

我們致力在實際可行的情況下，由規劃、設計、建造至營運階段，均將可持續發展的考慮因素納入未來的鐵路發展之中。在興建沙田至中環綫（「沙中綫」）的過程中，我們採用了創新的建造方法，並盡可能使用可持續物料，展示了我們決心推動可持續發展的設計及建造工程。我們致力減少環境足跡的努力獲得業界的認可。

大型空調冷卻裝置更換項目

港鐵公司一直進行大規模的空調冷卻裝置更換計劃，包括車站及車廠的外圍相關設備，務求在不影響乘客舒適度的情況下盡量節省能源。此大型更換計劃有助我們減少能源使用和溫室氣體排放，同時提高日後的製冷功能。該項目完成後，與2017年相比，預計將減少30%的用電量。

由於項目規模龐大且複雜，我們特別成立了大型空調冷卻裝置更換項目團隊，專責監督項目的執行情況。項目團隊小心規劃整個更換項目，在冬季至翌年4月更換現有的空調冷卻裝置，確保更換工程不會對車站服務造成影響。除時間上的限制外，空調冷卻裝置的安裝過程亦是一大挑戰，更換過程中，我們需要用到

複雜的起重機將空調冷卻裝置安放在車站屋頂，而在奧運站的工程更需要在兩條繁忙的公路之間操作起重機，更換工程尤其困難。

在團隊的努力下，截至2020年已更換92部空調冷卻裝置，完成近60%的更換工程。



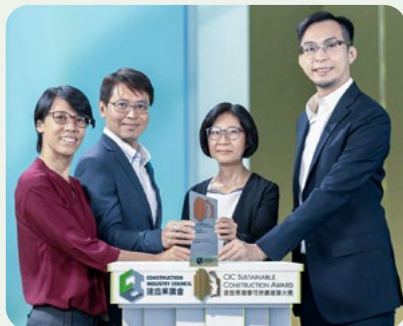
奧運站的製冷設備

建造業議會可持續建築大獎2020

沙中綫工程合約1121過海鐵路隧道的負責團隊，於建造業議會可持續建築大獎2020中榮獲項目擁有人(公營界別)金獎，而承建商五洋—中建聯營亦在同一獎項中，獲得承建商(新工程)優異獎。

沙中綫項目團隊運用一系列的創新方案和可持續發展理念，落成了本港第四條過海鐵路隧道，全長1.7公里，重點包括：

- 重新設計沉管隧道結構，減少使用建築材料和碳足跡；
- 延長沉管隧道段，避免進行臨時填海；
- 利用前石澳石礦場作為預製沉管隧道組件工場，減少工地現場對環境帶來的影響；及
- 專門為工程度身製作大型礫石鋪墊器，高效而精確地在維多利亞港的海床鋪上平坦的墊層，以便安裝沉管隧道。



物業業務

多年來，我們一直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。在我們不斷努力下，港鐵旗下投資物業組合於2019年已達致減少12%能源消耗的目標，較原定時間提前四年完成。截至2020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15%。

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2020年，我們的物業組合共獲得5項「綠建環評」認證。

年份	物業名稱	獲頒「綠建環評」(BEAM Plus)標準認證
2020	南昌站(住宅)(匯璽、匯璽I、匯璽II)	綠建環評金級(最終評估)
2019	荃灣西站(城畔)住宅發展項目(全·城滙)	綠建環評金級(最終評估)
2019	荃灣西站(荃灣6)住宅發展項目(柏傲灣)	綠建環評金級(最終評估)
2018	朗屏站(北)住宅發展項目(朗屏8號)	綠建環評金級(最終評估)
2017	柯士甸站住宅發展項目 (The Austin and Grand Austin)	綠建環評金級(最終評估)

我們已在公司所管理的建築物及地方採取多項節能措施。在港鐵總部大樓，我們安裝了電容器和有源濾波器，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，港鐵公司於2019年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。我們亦推出了一項更換計劃，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2020年底，港鐵總部大樓約20%的螢光燈管，以及九龍灣車廠食堂約400枚傳統筒燈已更換為LED燈。

港鐵公司在旗下管理物業進行以下項目，以提升資產的能源效益：

- 將傳統燈具更換為LED燈；
- 為旗下管理物業內的機房、公用區域及大堂安裝高能源效益的空調系統；在空氣處理機組抽氣扇內安裝變速驅動器；
- 在後樓梯及部分樓宇的機械設備層安裝動態傳感器及光學傳感器，控制可調節光暗的燈具；
- 提升樓宇管理系統的照明控制；及
- 進行升降機現代化工程。

我們亦繼續密切監察旗下管理物業的空調系統的運作，調校大堂及會所的設定溫度，以節省能源。

支持在香港使用可再生能源

增加使用可再生能源，是應對全球氣候變化問題的主要措施之一。在港鐵紅磡大樓裝設189塊太陽能發電板的太陽能光伏系統後，我們於2020年在港鐵總部大樓安裝另一個由296塊太陽能發電板組成、發電容量為93.24千瓦的太陽能光伏系統。我們亦在其中一列新一代輕軌列車上安裝太陽能發電板，為車廂照明系統供電，將更多再生能源應用在鐵路營運上。我們將檢視有關的測試成效，並考慮在輕鐵網絡進一步使用太陽能的可能性。此外，我們亦計劃在合適的車站和鐵路車廠安裝可再生能源系統，並已選定顯徑站為測試車站，安裝太陽能光伏系統以支持本地的可再生能源發展。



安裝於港鐵總部大樓天台的太陽能發電板



於新一代輕軌列車上安裝太陽能發電板

附屬公司的措施

MTR Nordic

MTR Nordic承諾最遲於2030年前實現碳中和，是北歐地區首家依照科學基礎目標倡議組織 (Science Based Targets Initiative) 的標準，設定科學基礎減碳目標 (science-based target) 的交通運輸營運商。因政策的支持和當地能源供應商的參與，MTR Nordic自2018年起在業務營運中增加使用可再生能源，從而達致碳中和。

MTR Nordic的業務**100%使用可再生電力**

採取**100%不使用石化燃料**的汽車

將替代交通工具使用可再生燃料的比例從**29%提高至75%**

在採取多項節能措施下，MTR Nordic於2020年的能源消耗，較2018年基準年減少6%。未來，MTR Nordic的目標是在2025年之前將總能源消耗降低15%。屆時，所有實施和購買的本地運輸工具，包括鐵路、自置車輛、替代交通工具、的士及送貨車輛，亦將使用可再生燃料。

廢物

現時，有數以百萬計的乘客和顧客使用我們龐大的鐵路網絡和綜合物業，我們必須以負責任的方式，管理這些廢物。因此，我們已制訂多項措施，鼓勵港鐵車站、旗下商場及管理物業減廢及回收資源。在公司內部，我們亦致力推動員工在行為上作出改變，推廣妥善的廢物處理方式。

鐵路業務

港鐵沿綫各站的大堂設置了三色回收箱，收集廢紙、鋁罐和膠樽。2019年，我們開始在東涌站、荃灣站及太子站裝設飲水機，並在觀塘站、銅鑼灣站、筲箕灣站及佐敦站安裝自助售水機，鼓勵乘客使用可重用的水樽，代替用完即棄的塑膠飲品容器。今年，我們已在調景嶺站、金鐘站、海怡半島站、北角站、彩虹站、大圍站及天水圍站增設七部飲水機，方便乘客補充飲用水。

在疫情下，我們已加強清潔飲水機，確保健康衛生。相關的預防措施包括：

- 每兩小時經飲水機的出水位置排放清水一分鐘；
- 每兩小時用70%的酒精消毒濕紙巾徹底清潔飲水機機身、接水盤及出水位置；及
- 保持水機附近環境衛生及乾爽。

未來，我們將繼續檢討此計劃的成效及考慮進一步廣展計劃，並同時兼顧衛生、乘客流量及安全等考慮因素。

物業業務

我們在港鐵公司管理的物業中，積極提高公眾對可持續廢物管理的意識。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。透過我們管理物業的回收設施，收集各類可回收物件，例如廢紙、舊衣服、玻璃瓶。持份者亦參與其他的回收活動，將所收集的物資作慈善捐贈。

今年，我們與本地非政府環保組織合作，在康城及Grand Austin安裝兩台逆向自動售貨機，試行一年。我們希望是次合作能鼓勵住戶、租戶和顧客回收飲品紙盒，並且推廣源頭分類的概念，減少運往堆填區的廢棄物數量。我們下一步會在部分旗下的物業，安裝回收塑膠飲品容器的逆向自動售貨機，進一步推廣將廢物回收再造。

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，我們繼續運用數碼方案提高資源效益，盡可能減少廢物產生，例如我們在總部大樓各樓層裝設電子告示板，並計劃將這項措施擴展至在香港的其他四幢港鐵大樓，提供公司的最新資訊及樓層指南、導向指引等一般資料，減少不必要用紙。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

港鐵伊利莎伯綫

港鐵伊利莎伯綫為達到「0%堆填」的目標，推出新的廢物分類計劃加強回收工作，在所有TfL Rail Western車站及總部大樓，裝置附有清晰標示的一般廢物及乾式混合回收箱，收集紙張、塑膠、金屬等各類廢物。



在所有TfL Rail Western車站及總部大樓裝置一般廢物及乾式混合回收箱

節約用水

水是稀少的寶貴資源。我們在鐵路和物業設施安裝污水回收系統和節水裝置，例如在辦公大樓和港鐵商場安裝感應式自動水龍頭、限流器及雙掣式沖廁系統，進一步提升用水效率，有效管理用水。

生物多樣性

我們遵循《企業責任政策》保護生物多樣性和自然遺產。在進行新項目時，我們嚴格遵守相關的法律規定，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。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

在受控情況下進行生態火耕，是維持、重置和增加植物物種多樣性的重要管理方式，可藉此繼續為本地動物提供棲息地。自2019年起，Metro Trains Melbourne一直在我們具有生態價值的草原上進行生態火耕，作為《生物多樣性管理計劃》的一部分，以保護其生態價值。

港鐵公司在落馬洲濕地的管理工作，是區內成功管理生物多樣性的範例之一。在落馬洲濕地發現超過270種雀鳥，其中包括瀕危的黑臉琵鷺。於繁殖季節，我們發現了屬於5個不同品種的145多對雀鳥在濕地繁衍生息。濕地還棲息著蜻蜓、爬行動物、哺乳類動物和兩棲動物，當中包括被列為瀕危、易危和近危的物種。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](#)。



在落馬洲濕地發現超過270種雀鳥

綠化

在設計、規劃和建造新鐵路線和建築物時，我們會在切實可行的情況下，盡可能將綠化元素融入旗下的項目和周邊地區。例如，顯徑站的設計以木色和棕色為主，將車站融入周邊環境。車站外牆加裝了採用環保物料製成的遮蔭裝置，為乘客遮擋陽光，降低室內溫度。車站採用半開放式設計，頂蓋的大型天窗配合建築樓高，令車站達致最佳的自然採光和對流通風效果。此外，我們亦在車站及其相關構築物上，安裝面積約達5,000平方米的新一代綠化天台系統（「NGGRS」）。與傳統的綠化天台設計相比，新一代

綠化天台系統可循環利用、節約及供應用水，能有效維持植物的長期生長，減少灌溉的需要。未來，我們會繼續於新建鐵路項目中，採用新一代綠化天台系統。

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，是我們的樹木管理策略的一部分。我們的樹木管理團隊利用「近距離無線通訊技術」，定期監察及保養鐵路沿綫約30,000棵樹木。我們亦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，為應付颱風吹襲作好準備。



顯徑站的設計以木色和棕色為主，將車站融入周邊環境



在顯徑站及其相關構築物上，安裝面積約達5,000平方米的綠化天台

共融及人力資源



25%

女性在董事局所佔比例



50,000+名

全球員工人數



3.4%

香港僱用的殘疾人士比例

港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

> [人力資源](#)

我們的政策及指引

> [《董事局多元化政策》](#)

> [《工作操守指引》](#)

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：102-8, 401-1, 404-1, 405-1

香港交易所關鍵績效指標：GD-B1, GD-B3, GD-B4, B1.1, B1.2, B3.1, B3.2

聯合國可持續發展目標：



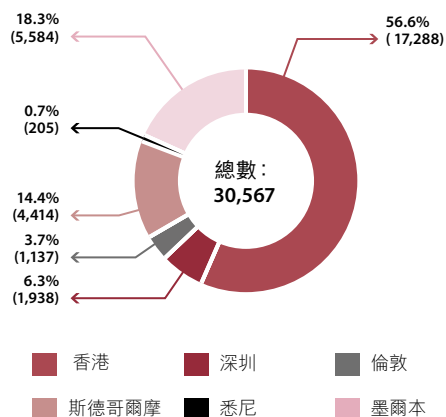
維持公司可持續的人力資源，是推動卓越的營運表現及業務增長的其中一個關鍵因素。港鐵公司致力營造一個注重多元化、互相尊重以及提供平等機會的和諧共融工作環境。

共融及平等機會

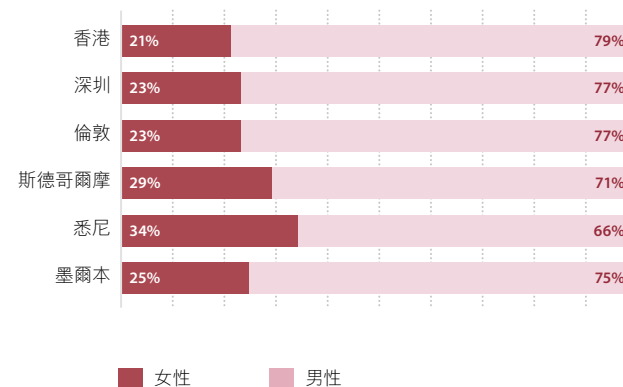
港鐵公司是平等機會僱主，並遵守相關法律要求，確保工作場所內不會有人因為性別、性取向、殘疾、年齡、種族、膚色、國籍或人種、家庭崗位、宗教、政見或其他受保障的特質，而受到歧視。所有員工均須完成一系列必修電腦培訓課程，幫助他們理解相關法例。我們致力與員工共創和諧共融、安全至上、互信互賴及共同協作的工作環境。我們期望所有員工彼此尊重，配合公司致力確保各級員工在工作場所享有平等對待及呈現多元化的價值，並鼓勵所有員工透過既定的舉報政策或溝通渠道，提出任何問題、關注或不滿，而毋需害怕遭受報復。

港鐵公司堅守平等機會的承諾，只會根據職業要求、學歷及工作表現進行招聘、獎勵及晉升的決定。

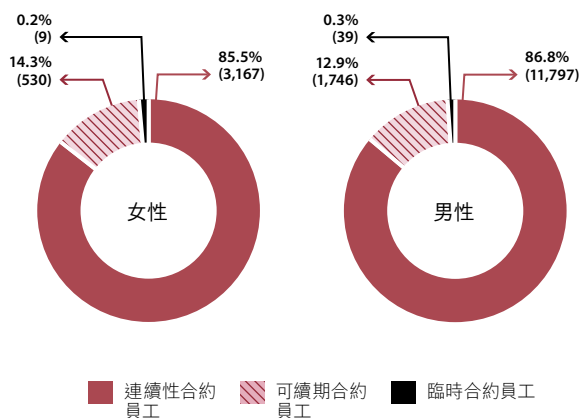
2020年按地區劃分的全職僱員



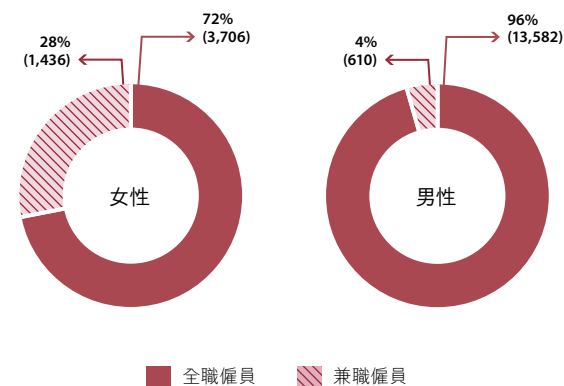
2020年按地方及性別劃分的員工組合(全職僱員)



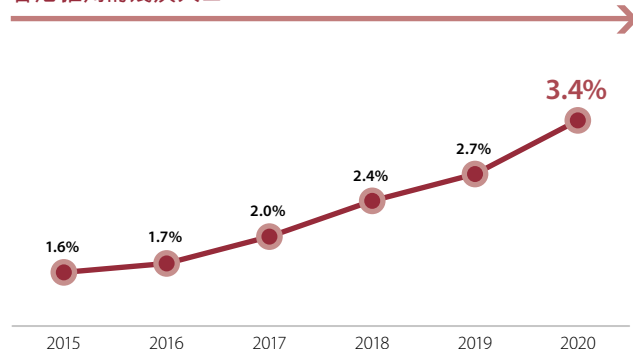
2020年按性別及僱傭合約類別劃分的全職僱員組合(香港)



2020年按性別及僱傭合約類別劃分的總僱員人數(香港)



香港僱用的殘疾人士



除了營造一個共融的工作環境之外，港鐵公司目前已就新的社會目標，致力推動社會和諧共融。我們現正制定全面的策略、計劃及目標，並推行多項措施，落實新的社會目標。

聖誕節期間，港鐵公司舉辦一系列活動，以保持社交距離的方式慶祝佳節。公司秉承社會共融的原則，主動與黑暗中對話(香港)基金會(「黑暗中對話」)聯繫，創作聖誕詩歌音樂影片。在黑暗中對話的協助下，我們改寫經典聖誕詩歌的歌詞，並加入港鐵元素的節日祝福，由港鐵車站同事以手語進行表演。該音樂影片已於2020年12月上載至社交平台，並在港鐵車廂和車站大堂電視，以及港鐵YouTube頻道播放，與市民包括聾啞人士等一同歡度聖誕佳節之餘，亦讓我們學習用手語表達與港鐵相關的用語及節日祝福。



尖沙咀站的同事示範利用手語表達「快樂」；同事以手語表演聖誕歌曲，祝願香港市民聖誕及新年快樂

附屬公司的措施

港鐵伊利莎伯綫

於港鐵伊利莎伯綫為準備通車而開展招聘工作時，管理團隊希望建立一支能夠反映公司所服務的多元化社區的員工隊伍，因此成立了一個多元化及共融工作小組，負責設計、制定及實施多元化及共融的招聘策略。工作小組採取多項措施，以實現多元化及共融目標，包括推出女車長招聘活動，以及推出專題學習資料，當中有神經多樣性工具包、為管理人員提供有關管理自閉症的培訓課程以及“Equally Yours”棋盤遊戲。通車後，港鐵伊利莎伯綫成功超額完成目標，少數族裔員工佔整體員工31%，而女性員工則佔23%。

憑藉共同努力，港鐵伊利莎伯綫在「Women in Rail Awards」頒獎典禮上榮獲「Diversity and Inclusion Award」，並入圍競逐「Personnel Today Awards: Diversity and Inclusion Award」和「HR Excellence Awards: Best Diversity and Inclusion Strategy」。多元及共融工作小組亦憑藉出色表現，於2020年「港鐵傑出貢獻嘉獎」中獲頒優異證書。

此外，港鐵伊利莎伯綫在2020年11月23日的一周，慶祝第五屆可持續發展周。今年，我們通過網上交流平台Yammer



港鐵伊利莎伯綫的女車長佔整體車長人數約14%，是行業平均水平的兩倍

舉辦所有活動，保持社交距離。當中舉辦的各種競賽和活動旨在提高員工認識，並鼓勵他們秉持五大活動主題：溝通聯繫、健康和福祉、平等、多元及支持社區。

Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne舉辦領英人才吸納活動，以繼續提高在STEM領域就業的婦女人數。活動涵蓋了Metro Trains Melbourne的贊助內容，以公司內的女性為主角，促進性別多樣性。在過去兩個財政年度，我們的努力成功令工程、項目管理和資訊科技團隊中的女性百分比，從22%提升至36%。

培養企業文化

港鐵公司精益求精及追求增長的內部文化，建基於多向溝通、高效創新、靈活變通以及共同協作四項重點，推動我們不斷發展。

鞏固港鐵文化 追求卓越及增長



我們舉辦「鞏固港鐵文化」網上研討會，邀請港鐵及其他公司講者分享實用的經驗，為員工提供結合四個文化重點學習及運用技能的機會，培養和鞏固企業文化。

鑒於新型冠狀病毒疫情肆虐，研討會主要透過網上形式進行，年內向超過500位來自各部門的同事直播六場網上研討會，內容涵蓋多個主題，包括新常态下靈活工作、多向溝通的精髓、培養創新思維、促進多元文化協作等。



邀請外間講者在「鞏固港鐵文化」網上研討會分享實用的管理經驗及思維方式

約240名來自高速鐵路（香港段）及城際客運團隊的成員，於5月至6月參加了11個團隊建設工作坊，透過不同活動實踐「多向溝通」及「共同協作」。



透過改良版的冰壺遊戲建立團隊精神

港鐵公司讚揚並支持員工發揮創造力，配合「高效創新」的重點。每年，港鐵員工透過「臻善圈」提交多項改善方案，充分發揮創意、團隊精神、創新思維及解難能力。2020年，在「同心同步求改變，群策群力展臻善」的主題下，世界各地的「臻善圈」團隊合共提交超過1,000項改善方案。

「港鐵傑出貢獻嘉獎」表揚在彰顯港鐵信念和文化方面取得卓越成就的同事。今年，我們收到逾50個提名，經評審委員會評估，共頒發10個「港鐵傑出貢獻嘉獎」、4個文化重點獎、12個優異獎及1個特別表揚獎，得獎項目包括應對新型冠狀病毒疫情、提升能源效益、多元及共融措施等。此外，1,147名員工獲頒長期服務獎，表揚他們盡心竭力工作達20年、30年及40年。

員工協商及溝通

就共同關心的事項進行坦誠溝通，對鼓勵員工與管理層之間具建設性的交流十分重要。我們設有兩級員工協商機制，包括由1,000多名員工組成的員工評議會和45個聯席協商會，提供完善可靠的制度，讓員工代表參與並討論。港鐵公司鼓勵員工參與各自選區的聯席協商會員工代表的直接選舉。我們將聯席協商會選舉期由10天延長至20天，並在部分選區採用電子投票方式進行選舉，確保員工在2020年的特殊情況下仍能選出代表。

我們亦舉行一年兩次的管理層溝通會，邀請世界各地超過2,200名管理人員參加，由總監會成員講解最新的業務發展及計劃。今年，管理層溝通會透過網上舉行，總監會成員分享港鐵為減低新型冠狀病毒對員工及業務的影響而採取的控制措施，以及打造公司未來15年發展方向的新企業策略。



總監會成員在今年的管理層溝通會上，分享公司為減低新型冠狀病毒對業務的影響而採取的措施，以及新的企業策略

培養年輕人才

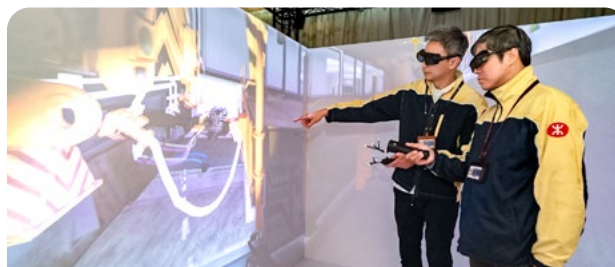
港鐵公司致力發展及維持優秀的人才隊伍，以確保各級員工的持續發展。我們透過學徒計劃及見習管理人員計劃為學員提供機會累積實踐經驗。2020年，共有152名畢業生順利完成培訓計劃，成為鐵路工程和維修專業人員，其中包括6名見習工程師、129名學徒及17名見習技術員。此外，2020年共有30名大學畢業生加入我們的見習管理人員計劃，在一般管理或專業知識方面發展事業。他們參加為期兩星期的網上「公司業務及文化體驗課程」，該課程全面介紹港鐵公司的業務範圍、企業文化和信念，並讓實習生與40多名總經理、部門主管和專家交流。計劃結束後，所有實習生均會到公司內不同部門輪流工作，並透過一系列的管理培訓和企業活動，獲得多方面事業發展的支援。

其中一位修畢港鐵公司培訓課程的技術員學徒榮，以及另一位修畢工藝課程的學徒，獲職業訓練局頒發2020年「尤德爵士紀念基金優秀學徒獎」，培訓成果足讓我們引以為榮。該獎勵計劃旨在推廣及支持學徒培訓，以及嘉許優秀學徒。今年，港鐵公司學徒已連續24年獲得此項殊榮。

學習與發展

我們積極培養持續學習的文化，鼓勵同事不斷發展，開創事業成就。在2020年，學習及發展部與車務訓練部攜手開發一系列專門培訓課程，涵蓋「軟技能」和技術知識，幫助員工規劃學習旅程，藉此實現抱負並滿足工作需要。除線上及線下的自學資源外，港鐵公司亦資助員工進修及參加外部培訓，支援員工的專業發展。

我們繼續善用虛擬實境技術，提升車務及維修人員的培訓成效。截至2020年，我們擁有6間虛擬現實培訓中心，提供超過30個與安全實務相關的課件。



利用虛擬實境技術，提升培訓成效

在2020年，我們的虛擬現實培訓研發團隊在「港鐵傑出貢獻嘉獎」獲頒發優異獎，以表彰團隊努力不懈推廣以技術為本的培訓工具，提升培訓成效及效率。

在「軟技能」培訓方面，我們引入多項新課程，內容涵蓋靈活項目管理、承辦商管理、故事演說及演講，同時亦推出全新系列的業務基礎課程，既能滿足企業的學習需求，亦與業務發展策略保持一致。

年內，我們大部分課程均以虛擬形式授課，僅安排個別課程開設實體的小班授課，以保持社交距離。虛擬學習採用分組討論室、投票、聊天室等多種工具授課，以增進與學員之間的互動交流。我們亦舉辦網上研討會及製作短片、電子課程、每月電子學習精華等，為同事提供多種網上學習機會。

我們會繼續為處於不同事業發展階段的在職員工，提供培訓及發展機會，因應他們的不同需要推出一系列職業發展計劃，例如專為資深領袖員工而設的「行政人員持續學習計劃」，以及適合剛獲晉升及新入職管理人員的「企業發展階梯計劃」。

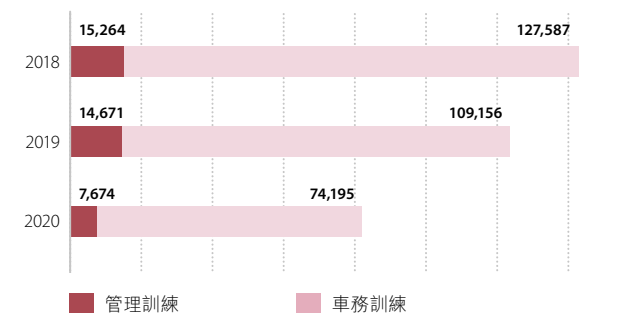
港鐵公司於12月推出一站式學習入門網站「學習管理系統」，加強員工的學習體驗，讓他們可以隨時隨地學習。網站設有社交學習及自訂課程功能，並可無限量獲取自學資源，幫助同事開展精彩的學習之旅。

我們制定系統化的評估流程，衡量學員的學習進度是否符合預設目標。我們會繼續致力為同事提供靈活方便的學習環境。

每名員工平均接受培訓的日數

地點/鐵路線	日數
香港	4.8
深圳市軌道交通四號綫	18.9
墨爾本都市鐵路	7.0
悉尼地鐵西北綫	3.5
斯德哥爾摩地鐵	3.4
Stockholms Pendeltåg	1.1
MTRX	2.8
TfL Rail/伊利莎伯綫	6.5

香港員工培訓總日數



港鐵團隊的歸屬感

港鐵公司很榮幸獲評為首選僱主，目前在全球聘有逾50,000位竭誠盡責的員工。我們提供具市場競爭力的薪酬及福利，讓員工及其家人維持良好的生活水平。我們的自願離職率維持在低水平，香港員工的平均服務年資為13.6年，反映我們吸引和挽留技術精湛、經驗豐富人才的能力。港鐵公司這個大家庭不只限於員工，還包括員工親屬。港鐵設有獎學金計劃，每年為同事成績優異的子女提供中學及專上教育獎學金。2020年，共有320名員工子女申請獎學金，當其中88名員工子女獲發獎學金。

按地區劃分自願離職率

地點/鐵路線	%
香港	3.4
深圳市軌道交通四號綫	7.4
墨爾本都市鐵路	4.1
悉尼地鐵西北綫	8.4
斯德哥爾摩地鐵	4.1
Stockholms Pendeltåg	3.2
MTRX	9.7
TfL Rail/伊利莎伯綫	3.3

我們亦特別著重幫助同事應對逆境中的精神壓力。今年，學習及發展部開發了專門的一站式情緒健康學習平台，為員工提供一系列實用資源，包括針對疫情而設的壓力管理和精神復原網上課程、工作坊及研討會等。此外，我們亦設有24小時求助熱線，為有需要的員工及其合資格家屬提供輔導服務。

我們鼓勵員工平衡工作與生活，並維持身心健康。港鐵公司今年引入彈性上班時間，員工在獲得部門主管批准，以及符合營運及業務需要，便可於早上選擇彈性上班時間。自2020年起，港鐵公司員工亦享有額外一天的身心健康假期，並可通過「靈活福利網上平台」，兌換健康產品和服務。火炭康體中心經翻新後已在10月重新開放，提供設備



員工可在翻新後重開的火炭康體中心與親友一起享用康樂及體育設施

完善的健身室、卡拉OK室、桌球枱及兒童遊戲室，連同另外四間康體中心，供港鐵康樂會會員及其家屬使用。所有港鐵公司員工、配偶及退休員工，均可申請成為港鐵康樂會會員，只需支付象徵式會費，便可與親友一起享用康樂及體育設施。於疫情期間，我們在公司健康生活計劃下，舉辦了多個網上健康講座，內容涵蓋身體、心靈及財務健康，以支援我們的員工。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

Metro Trains Melbourne舉辦了一系列有趣活動，例如午間問答遊戲及小組健康挑戰賽等，讓員工在居家工作期間仍能保持溝通、專注力和活力。此外，我們亦為員工提供網上資源，提供助員工在逆境下保持身心健康的建議。



與社區共同發展



聯繫社區

社區投資

港鐵·藝術



2,200萬港元

社區投資金額



50,000+名

支援受新型冠狀病毒疫情
影響的人士*



100,000個

向弱勢社群捐贈口罩*

港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

> 社區貢獻

我們的政策與指引

> 企業責任政策

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：203-1, 413-1

香港交易所關鍵績效指標：GD-B8, B8.1, B8.2

聯合國可持續發展目標：



*註：表現數據僅涵蓋我們在香港的業務

港鐵公司利用本身的資源和專長，以促進社區的參與和發展，與社區共同成長。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，以及推行不同的社區項目。

聯繫社區

港鐵公司致力透過我們的服務，提升社區的宜居性及連繫。憑藉我們為偏遠社區提供無縫連接的成功經驗，我們繼續在本地和世界各地構建和擴展我們的鐵路網絡。

沙田至中環綫——屯馬綫一期

屯馬綫一期完成超過3,000次安全演習及員工緊急服務演練，於2020年2月14日順利通車。新建的顯徑站和啟德站及鑽石山站擴建部分，連接烏溪沙至啟德沿綫社區，並縮短往返新界東至九龍東的乘車時間，更有助紓緩東鐵綫大圍站至九龍塘站的人流。



東鐵綫紅磡至金鐘過海段——會展站平頂

會展站於2020年11月12日舉行平頂典禮，標誌著這項新鐵路段工程邁進另一重要里程碑，將東鐵綫穿越維港延伸至金鐘站。會展站平頂亦意味著「紅磡至金鐘段」的土木工程大致完成。這個採用三層設計的地底車站將成為嶄新的接駁點，通往本港其中一個舉辦會議和展覽活動的商業樞紐地段。會展站亦將成為灣仔北商業區的一部分，為附近商廈、酒店及香港會議展覽中心提供鐵路接駁服務。



深圳市軌道交通四號綫——北部延綫三期

深圳市軌道交通四號綫三期於2020年10月28日正式通車，標誌著港鐵的深圳鐵路項目邁向了重要里程碑。四號綫延綫全長10.8公里，新設8個車站，由現有的清湖站向北伸延至龍華及觀瀾一帶。延綫的新建路段有助提升深圳中北部的交通運輸效率，可大幅紓緩交通擠塞情況。目前，四號綫總長達31.3公里，單程行車時間約為51分鐘。



The LOHAS康城

於2020年11月1日，港鐵公司慶祝「The LOHAS康城」2期開幕，商場引入為線上到線下商店及本地初創企業而設的全新期間限定店專區、將軍澳區內最大型影院，以及一系列的智能數碼互動服務，藉此提升顧客體驗。新的特色功能包括結合運動與數碼體驗專區、鼓勵市民多做運動的互動體驗設施，以及增設變身機械人的智能服務大使，協助巡邏及清潔工作。康城站不但設有公共交通交匯處，連同「The LOHAS康城」1期在內，聯繫超過100多間零售店鋪、餐飲及服務，方便居民及顧客。

商場內設有佔地近一萬平方呎的全新期間限定店專區「The LOHAS Collect」，由港鐵公司專門開發及管理，目的是打破傳統的租務框架，為本地的小型公司及初創企業提供一個實體平台推廣品牌及展示產品。「The LOHAS Collect」的首批商戶包括了手工精品店、特色飲品等20多個不同品牌，展現了香港人的創意及創業精神。



智能顧客服務機器人可充當商場指南，解答顧客查詢(左)，還可以多國語言為小孩講故事，與小孩為伴(右)。

社區投資

港鐵公司致力發展基建連繫社區，同時繼續尋找機會善用本身的資源、資產和專長，促進社區健康發展，對社會作出貢獻。在疫情的影響下，我們調整了社區外展策略，大幅減少義工服務，改以網上或遙距方式舉辦慈善活動，確保公司義工和公眾安全。與此同時，我們集中力量提供紓緩措施，幫助有需要人士。港鐵公司在香港的員工參與超過64個社區項目，完成合共6,344小時的義工服務，而港鐵公司亦提供價值2,000萬港元的實物捐贈，並於多項社區活動投資共2,200萬港元。有關港鐵公司在疫情下關心社區事務的詳情，請參閱《讓城市安全前行》章節。

附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

2020年，澳洲維多利亞州發生嚴重的山林大火，Metro Trains Melbourne迅速行動，以不同方式提供支援。由於不少員工坐言起行，自願親赴前線參與緊急服務，公司隨即頒布新的休假政策，以行動支持這些英勇的員工，確保他們即使在火災季節請假，在經濟上也不會受到任何影響。

另外，墨爾本的員工努力為賑災及重建工作募捐，而Metro Trains Melbourne亦就每一筆善款捐出等額款項，以示支持。經過員工的共同努力，我們合共捐出220,000澳元（逾130萬港元）予維多利亞州山林大火賑災活動。

Metro Trains Melbourne還從每年的社區撥款中，撥出部分資金用於賑災及重建工作，透過Metro Cares Community Grants捐出超過10,000澳元（逾59,000港元），支持多個山林大火救援行動，以及關注野生動物及棲息地再生的團體。

獎項	頒發組織	獎項名稱
社會資本動力獎2020	社區投資共享基金	「社會資本動力標誌獎2020」
灣區企業可持續發展大獎	新城財經台	傑出灣區企業大獎—社會可持續發展大獎—可持續發展城市及社區 傑出灣區企業大獎—綠色可持續發展大獎—氣候行動
香港服務大獎2020	東周刊	企業責任大獎 (連續第26年)
01企業金勳大獎2020—公用事業組別	香港01	傑出無障礙設施品牌 傑出防疫措施品牌 傑出社會責任品牌
2019/2020年度商業及僱員募捐計劃	香港公益金	鑽石獎 「僱員樂助計劃最高籌款獎」第三名 「十大最高籌款機構」第四名
「支持社企機構」嘉許計劃	豐盛社企學會有限公司	傑出支持社企機構2020

社區投資計劃

兒童

港鐵學校講座計劃

我們到訪全港多間小學舉行一小時的講座，向學童講解港鐵公司的歷史，以及乘搭時應注意的安全守則及禮貌行為，藉此聯繫社區及接觸區內兒童。2020年，我們總共為超過2,700名學童舉辦了13場講座。雖然我們將講座由親身講解改為網上直播形式舉行，以配合相關防疫措施，但學生對講座仍然很感興趣。



『「童」心抗疫 繼續前行』繪畫活動

港鐵公司在2020年9月舉辦『「童」心抗疫 繼續前行』繪畫活動，邀請來自香港明愛、協康會、匡智會及香港家庭福利會的小朋友參加，透過藝術發揮創意，表達愛心和鼓勵，收集到近50幅精美畫作。我們向每位小畫家頒發獎狀，並將畫作在港鐵車站內展出，感謝各位小朋友參與及提供畫作。



利是封設計比賽的冠軍作品 (小學組)



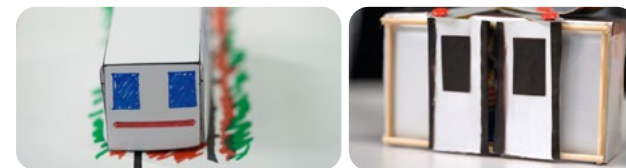
利是封設計比賽的冠軍作品 (幼兒組)

昂坪360利是封設計比賽

昂坪360義工隊聯同「願望成真基金」舉辦利是封設計比賽，為病童籌集善款以實現他們的願望。比賽以「新年願望」為設計主題，分別由親子幼兒組及小學組提交設計，參加者每提交作品時，需捐出20港元予「願望成真基金」，而昂坪360亦會捐出等額善款。是次活動反應熱烈，共收集到逾1,500份參賽作品。各年齡組別的得獎者均獲頒發獎狀及禮品，得獎作品更會印製成2021農曆新年利是封。

港鐵 × Oh! 爸媽暑期網上鐵路學堂

港鐵公司與熱門教育平台「Oh!爸媽」攜手合作，於2020年8月開辦一系列暑期網上鐵路學堂，讓小朋友在暑假期間學習STEAM學科(科學、科技、工程、藝術及數學)。網上學堂內容多元化，由運用環保物料DIY製作玩具，以至有趣輕鬆的英語課堂，課程範圍廣泛。網上學堂有助小朋友與家長享受益智有趣的親子活動，成功吸引超過200,000次瀏覽量，獲得許多正面評價。



附屬公司的措施

Metro Trains Melbourne

自2008年起，Metro Trains Melbourne一直為學校和社區團體免費提供社區教育活動，藉此推廣公眾安全使用鐵路網絡。今年，我們推出小學網上社區教育計劃，確保社區教育在新型冠狀病毒疫情期間仍得以持續。在2020年5月至10月期間，Metro Trains Melbourne為3,663學生舉辦了147場社區教育活動。

青年人

‘Train’ 出光輝每一程

我們舉辦的暑期計劃「Train’ 出光輝每一程」，旨在協助中學生為事業及生涯作出規劃，並支持他們的全人發展。今年我們已連續第12年推出此項計劃，礙於疫情首次在網上舉行。透過事業及生涯規劃工作坊和分享會、思想正面的對談、多間非政府機構提供的共融分享會，以及虛擬港鐵公司實習工作體驗，我們聯繫了近百位學生。我們亦邀請了人力資源及行政事務、市場推廣、工程、車務營運、項目和工程處別的同事擔任演講嘉賓，與所有參與者分享自身經驗及現實生活智慧。我們亦邀請了28名2020年入職的見習管理人員及部門見習主任，與學生一起參加此項為期四天的工作坊。



附屬公司的措施

MTR Nordic

MTR Nordic全力支持於斯德哥爾摩邊緣化及失業率高企的社區，舉辦的Järva week招聘活動。於2020年，我們邀請來自斯德哥爾摩偏遠地區的大學生，參觀我們的業務營運，讓他們增廣見識及擴闊人際網絡，以作職涯規劃。

長者

長者外展活動

港鐵公司繼續支持「長者日」，於2020年11月15日為65歲或以上的長者八達通持有人，提供免費乘搭港鐵、輕鐵及港鐵巴士優惠。此外，我們亦與香港電台第五台攜手舉辦一年一度的「長者港鐵安全運動」，香港電台第五台的一眾節目主持人在大型海報中亮相，向長者乘客宣揚鐵路安全貼士。我們亦定期舉辦線上和線下宣傳活動，在長者中心傳遞鐵路和安全信息。



定期以網上及現場講座的方式在長者中心向參與長者傳遞鐵路安全資訊



長者可於「長者日」享受港鐵免費乘車優惠

「鐵路人 鐵路心」計劃

我們繼續善用時間、資源和專業知識，透過「鐵路人 鐵路心」計劃努力為社區發展作出貢獻。在港鐵公司義工及退休員工的熱心幫助下，我們籌辦了一系列社區計劃，為長者、弱勢家庭、兒童，以及心智和身體殘障人士提供支援。

今年，港鐵公司獲10間非政府組織合作夥伴提名，參與商界展關懷計劃，並榮獲香港社會服務聯會頒發「15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2020年完成的義工項目摘要：

「同心共建義工林」

港鐵公司的義工聯同義務工作發展局及世界綠色組織，參與了「同心共建義工林」活動，於城門郊野公園種植多棵本土原生品種樹木。於2020年6月27日，我們的同事於城門郊野公園協助種植不同本土原生品種樹木的樹苗，在促進郊野公園的植物生態價值及生物多樣性的同時，亦能享受大自然美景。



『童心聖誕樂悠「油」』

港鐵公司的義工舉辦了『童心聖誕樂悠「油」』聖誕卡繪畫活動，藉此向本港的獨居長者送上節日祝福。鑑於疫情關係，義工隊郵寄聖誕卡予長者，又或在保持社交距離的情況下，將聖誕卡連同聖誕禮物包直接送到長者手上，以傳達聖誕祝福，分享佳節的歡樂氣氛。



港鐵・藝術

「港鐵・藝術」計劃旨在鼓勵市民欣賞藝術作品，並為鐵路旅程增添姿彩。自1998年推出此計劃以來，我們在車站大堂及月台展出各式各樣的藝術品，由相片、繪畫、建築裝置藝術、雕塑以至懸垂藝術品、馬賽克畫作，包羅萬有。透過這項計劃，我們至今在超過50個港鐵站展出逾80件作品，來自本地及澳洲、日本、馬來西亞、紐西蘭、南韓、中國內地、台灣、英國、美國、摩洛哥、法國等多地藝術家的藝術創作。我們希望繼續讓乘客能欣賞藝術作品，並為市民建設一個充滿活力的城市。2020年，我們分別在啟德、鑽石山、顯徑、灣仔及調景嶺站，展出七件以本地古蹟、歷史和習俗等主題的藝術品。

我們亦在中環、上環和西灣河站的開放式藝術展覽空間，支持本地業餘藝術家、學童及非牟利機構展示藝術作品，鼓勵本地創作，並提高公眾對本地藝術的興趣。我們共舉辦了八場展覽，作品包括畫作、雕塑、手工藝品、中國書法、建築模型和立體打印筆繪製藝術品，展現本地社區的多元創作力。目前，我們在超過60個車站設有社區畫廊，讓本地藝術家向社區人士展示才華。

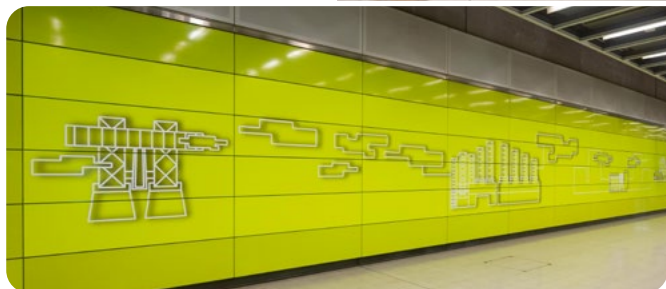
→ 2020年港鐵車站藝術展覽

於港鐵中環站展出歌星鄧麗君小姐的回憶展



於灣仔站展出「這是灣仔」的大型全景攝影藝術品

於調景嶺站的大型壁畫及月台座椅兩款車站藝術品，展示調景嶺區的歷史與變遷



於上環及西灣河站展出藝術家明月以「風雨同路 • 同心共耕」為題的畫展，勉勵港人重拾信念，以積極正面的態度面對疫情

於顯徑、鑽石山及啟德站展出屯馬綫一期的車站藝術品



於上環及西灣河站展出患有肌肉萎縮症的青年攝影師所拍攝的動人相片



籌款及捐贈

港鐵公司一直運用自身資源，支持營運所在社區不斷成長和發展；而今年更特別需要各方同舟共濟、共度時艱。關於我們在疫情期間的捐獻及支援有需要人士的詳情，請參閱本報告內的《[讓城市安全前行](#)》章節。

在2020年下半年，全港血庫存量偏低。我們與香港紅十字會攜手合作，安排捐血車於10月5日至8日在香港站提供流動捐血服務，鼓勵更多市民捐血。鑑於市民踴躍參與，我們邀請香港紅十字會捐血車於11月下旬，在火炭鐵路大樓再次舉辦流動捐血活動。

於2020年初，澳洲多處有大片土地遭山火消毀。為此，港鐵公司全球各地的營運部門於1月至2月期間，攜手舉辦員工捐款活動，支持「澳洲紅十字會救援與復原基金」，全體員工合共籌得300,000澳元（逾178萬港元）善款。

港鐵學院 

mtrAcademy | 

港鐵公司成立港鐵學院（以下簡稱「學院」），作為鐵路管理和營運的全球培訓研究中心。憑藉港鐵公司在鐵路業的

世界級經驗，學院提供度身定制的培訓課程，為香港以至世界各地培養未來的鐵路專業人員及業界領袖。今年，學院繼續探索各種新方式，為有志從事鐵路行業的人才提供更廣泛的行業培訓支援。於2020年3月學院與香港理工大學轄下的專業及持續教育學院簽訂合作備忘錄，就攜手發展教育及培訓課程奠定基礎，助業界增進鐵路工程專業知識。雙方亦於合作備忘錄內，擬定學院的鐵路工程高等文憑畢業生，可繼續修讀機電工程或機械工程工學士的銜接途徑。

學院致力透過上述合作培養鐵路人才，提升業界的專業知識，推動全球鐵路業服務及營運精益求精。

附屬公司的措施

港鐵伊利莎伯綫

港鐵伊麗莎伯綫的員工在聖誕期間舉辦名為“Something for Everyone”的聖誕慈善活動，旨在與有需要人士分享歡樂，宣揚奉獻精神。活動以籌款形式進行，讓同事可在2020年裡，從五項善舉中選擇支持一項（或多項）活動，捐獻方式包括購買每張1英鎊的獎券、捐贈物資予食物銀行，又或是打扮作神秘聖誕老人等，充分體現了聖誕節的真正意義。港鐵伊利莎伯綫支持的善舉包括：

撒瑪利亞會 — 購買撒瑪利亞會每張1英鎊的獎券（頭獎為5,000英鎊），支持弱勢社群。

Action for Children — 在Action for Children的協助下，同事在聖誕節透過「虛擬禮物」捐贈活動，打扮作神秘聖誕老人，為兒童帶來歡樂。

Crisis及Café Art — 同事在聖誕節期間，透過直接捐贈禮物或捐款予Crisis，或購買Café Art的2021年月曆，支持及關心露宿者。

#FoodbankExpress — 2019新型冠狀病毒疫情肆虐，令社區支援機構及弱勢社群飽受壓力。2020年底，港鐵伊利莎伯綫的大使發起內部籌款活動#FoodbankExpress，為當地三間食物銀行募捐，每星期將員工捐贈的食物，運送至指定的食物銀行，並邀請主要持分者一同參與，收集食品贈送予有需要人士。

在為期四星期的活動中，團隊在網上通訊平台Yammer

上載一系列的宣傳貼文，鼓勵全體員工參與捐贈食物。公司每週的內部通訊，亦定期刊登活動消息及最新進展。

在各人的共同努力下，我們的員工透過指定食物銀行，向社會上有需要人士捐贈超過2,000件、估計價值為1,400英鎊（超過15,000港元）的食品。部分大使更在其中一間合作的食物銀行Whitechapel Mission擔任義工，幫忙烹煮食物派發予倫敦的露宿者。



負責任的採購



港鐵公司可持續發展網站：

參閱我們的管理方針

> [負責任的採購](#)

我們的政策與指引

> [《供應商行為守則》](#)

> [《綠色採購政策》](#)

> [《港鐵反奴役及人口販賣聲明》](#)

本章內容：

全球報告倡議組織(GRI)：102-9, 308-2, 412-2, 414-2

香港交易所關鍵績效指標：GD-B5, B5.2, B5.3, B5.4

聯合國可持續發展目標：



100%

供應商須遵守港鐵公司的
《供應商行為守則》



94%

在供應商類別評估中被納入為
最低風險組別的供應商



764名

自2012年起參與
「沙中綫建造業學員培訓計劃」
的學員

註：數據僅涵蓋香港的營運業務

供應鏈的長期穩定性、彈性和可持續性，對維持港鐵公司業務平穩營運十分重要。我們已將重要議題，納入港鐵公司供應鏈管理方法的考量中，當中包括可持續資源使用、可持續產品和服務以及預防污染。港鐵公司致力將負責任採購的指導原則，應用於整個供應鏈各方面的管理工作，以促進更廣泛地採用負責任的供應商和採購慣例。

供應鏈管理

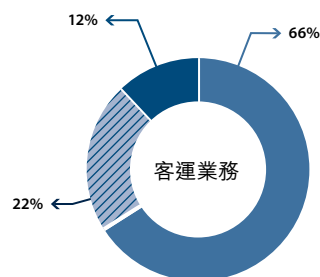
我們的「企業風險管理架構」，協助識別及評估與供應鏈相關的風險，而《綠色採購政策》則為僱員提供可持續採購決策的指導原則，並進一步在供應鏈推廣環保措施。《供應商行為守則》確保供應商遵從高水平的人權和勞工權益、供應鏈管理及業務道德操守。今年，我們進一步更新《供應商行為守則》，要求供應商支持英國《現代奴隸法》(Modern Slavery Act)的原則。

港鐵公司將負責任採購的原則，應用於我們整個營運和供應鏈中，包括我們的日常行政和後勤支援工作，例如，我們在辦公室僅使用經過FSC™森林管理委員會認證的紙張。我們還鼓勵員工在購買設備或其他辦公用品時，考慮較環保的產品。

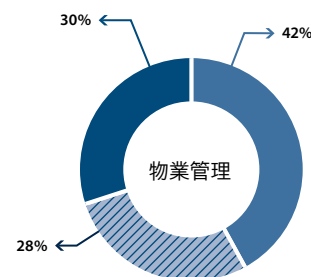
供應鏈評估

港鐵公司設有全面的供應鏈評估程序，當中的採購分析包括追蹤相關的支出數據。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。下圖按業務類別，顯示港鐵公司的產品及服務開支佔整體支出的比率。

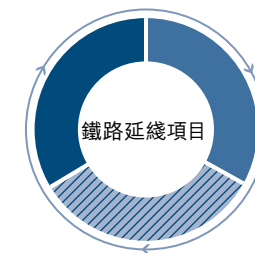
2020年主要類別的開支比率



- 工程與維修服務
- 一般商品與服務
- 商品、服務及備料



- 工程與維修服務
- 清潔、安全與會所服務
- 其他商品與服務



- 土木工程
- 顧問及其他
- 工程與機械工程

註：鑑於開支的週期性，未能提供開支比率

供應商參與

合作

我們參照《ISO 20400:2017可持續採購指引》進行採購工作，致力維繫可持續的供應鏈合作關係，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，以展示我們對緩減供應鏈風險的承諾。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，以及供應商群組的分析，以評估供應鏈風險，以及量度我們影響供應鏈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，評估供應鏈合作夥伴。分析結果有助我們將超過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。

我們修改了《供應商行為守則》並納入附加權利，要求供應商證明其工作團隊已閱讀、理解並確認遵守《供應商行為守則》，要求供應商嚴格遵守相關規定。此外，我們亦修訂了《供應商行為守則》，明確地加入供應鏈的反對奴隸和人口販運的要求。

未來，港鐵公司將繼續推進可持續採購計劃，以調整我們的策略，從而妥善評估、管理及支持供應鏈合作夥伴，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，港鐵公司的承辦商對熟練建築工人的需求大幅增加，因此我們於2012年推出「沙中綫建造業學員培訓計劃」，填補熟練工人短缺的情況。該計劃要求沙中綫所有土木工程承辦商，招募指定數量的合適見習人員，為他們提供在職專業培訓，從而提升承辦商的整體培訓人數。培訓結束後，順利通過相關工藝測試的見習人員將獲聘用12個月。截至2020年年底，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。

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

