



寧靜快捷

為減低耗電量及改善車站環境，地鐵動用二百億港元，在所有地下車站加裝月台幕門。地鐵公司是全球唯一進行同類工程的鐵路機構。軌旁安全情況改善，亦會令乘客受惠。

- 地鐵行車綫及機場快綫車費收入共上升百分之零點二，達五十七億二千八百萬港元
- 全面達到或超逾營運協議及顧客服務承諾的目標
- 生產力及經營利潤增加

鐵路 營運

地鐵繼續致力改善香港生活質素，並透過提供安全、可靠、快捷而環保的集體運輸服務，加強作為高效率服務樞紐的角色。

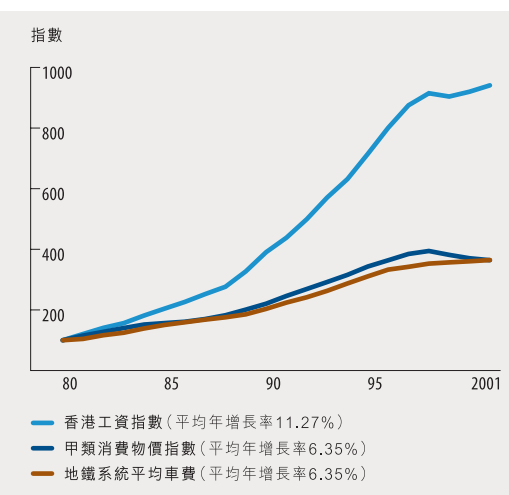
量合共七億五千八百萬人次，而二零零零年則為七億六千七百萬人次。乘客量佔整個專利公共運輸市場百分之二十三點五，而於二零零零年則佔百分之二十四點一。過海乘客量的市場佔有率輕微下降至百分之五十七點四。地鐵行車綫車費收入為五十一億六千四百萬港元。

乘客量

乘客量於二零零零年底略見改善，至二零零一年，由於失業率上升，人口由市區遷移至地鐵未能直達的新界地區，加上與其他公共交通工具的競爭更趨白熱化，乘客量出現下調。地鐵行車綫年內錄得乘客

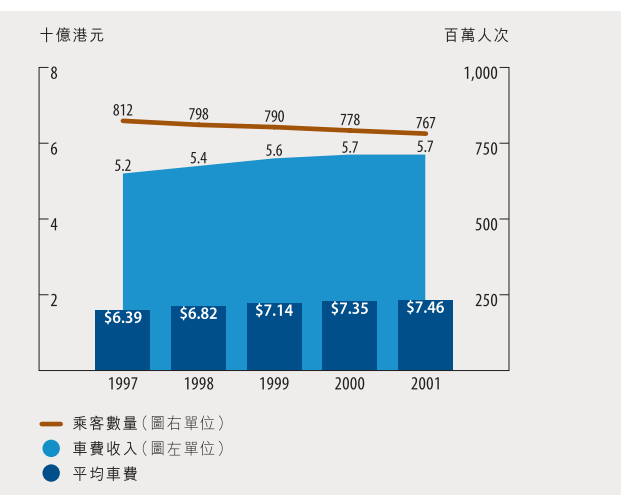
由於香港經濟環境持續低迷，公司繼於二零零一年凍結車費外，亦決定在二零零二年內不作車費調整。

車費趨勢



過去二十年，地鐵車費一直與消費物價指數同步，相對於工資增長更為便宜。

乘客及車費



經濟疲弱，加上來自其他低環保的交通工具的競爭，導致地鐵載客量於二零零一年輕微下跌。



機場快綫所面對的挑戰，相對較為嚴峻，尤其在美國九一一事件後，航空業受到嚴重打擊。二零零一年乘客量下跌至九百萬，跌幅達百分之十二點八，整體市場佔有率則為百分之二十七。然而，由於取消車費折扣，收入並未受影響。平均車費由二零零零年的五十三點一

港元，調升至二零零一年的六十二點五港元，帶來收入合共五億六千四百萬港元，增幅為百分之二點七。

本年度推出創新的市場推廣計劃，有助提升乘客量。

為超越我們達百分之九十九的可靠性表現目標，公司必須密切監察鐵路營運的每項細節，絕對不容掉以輕心。本年度，我們將控制板上所有數據資料轉移至一個以個人電腦視窗為基礎的系統上。此舉既能配合我們的車站控制室合併計劃，亦可減省成本及作出更迅速的回應。

電子監察

我們於二零零一年推出多項乘客推廣計劃，例如吉蒂貓及史樂比模型列車、搭十程送肯德基餐券及惠康購物券及地鐵車票等，均反應熱烈，帶來乘客量增長共三百一十七萬人次。

七月推出全新的「多點時間，多點生活」推廣計劃，邀請知名青春藝人配合宣傳，使地鐵形象煥然一新，吸引年輕一輩乘客。於二零零零年七月再次推出的網上地鐵優惠會，年底前已招募逾十二萬會員，為日後的長期惠顧計劃及交叉銷售，建立強大的顧客網。

國際地鐵系統表現比較：十個繁忙市區地下鐵路系統（都市鐵路聯會）

2000年 鐵路網絡數據	地鐵* 行車綫	鐵路 A系統	鐵路 B系統	鐵路 C系統	鐵路 D系統	鐵路 E系統	鐵路 F系統	鐵路 G系統	鐵路 H系統	鐵路 I系統
乘客車程 百萬次計	767	405	970	1,393	1,381	1,247	404	486	2,042	3,203
車卡公里 百萬計	92	133	429	324	517	214	91	82	241	610
路綫長度 公里	74	153	408	200	471	211	115	49	177	264
車站數目	43	170	275	134	425	297	65	46	134	144

* 機場快綫並不納入國際地鐵系統表現比較。

註：其他參與國際地鐵系統表現比較的機構包括 Berliner Verkehrs – Betriebe、London Underground Limited、New York City Transport Authority、Sistema de Transporte Colectivo、Regie Autonome de Transports Parisiens Metro、Regie Autonome de Transports Parisiens Regional Express Railway、Metropolitano de Sao Paulo、Teito Rapid Transit Authority、Moscow Metro。根據協議，參與比較的機構只能以不記名的方式披露個別成員的資料。

服務表現

我們的表現完全達到本身之嚴格標準，確保為乘客提供準時便捷的服務。票務設備及車票的可靠性持續改善，而鐵路及其他車站設備則仍保持高度可靠。

公司與政府達成的營運協議，列明最低限度的表現水平要求，再輔以地鐵另行制訂的顧客服務目標承諾。我們的表現全面超越這些目標。年內，地鐵乘客車程的可靠性高達百分之九十九點九，以每日乘車兩次、每周乘車五日計算，相當於大約兩年才遇上一次五分鐘或以上的延誤。在極少數服務嚴重受阻的情況下，地鐵員工亦能迅速為乘客提供協助，並確保盡快恢復正常服務。扶手電梯可靠性亦高達百分之九十九點九，平均機器故障約為每月半小時。所有其他設備的可靠性同樣錄得理想數字。

表現卓越，服務質素提升，顧客自然倍感稱心滿意。地鐵定期進行市場調查，收集顧客意見，服務表現力求盡善盡美。二零零一年，地鐵行車綫及機場快綫的服務質素指標，以一百分滿分計算，分別獲得六十九分及八十分，反映我們的服務備受讚賞。根據

國際性都市鐵路聯會(CoMET)最新的國際標準借鑑結果，地鐵在十間參與機構中，表現理想，在安全、服務質素、可靠性、乘客成本及盈利能力方面，繼續獲得優越評級。

改善措施

二零零一年，公司在列車、車站及顧客服務方面均作出連串重大改善，使顧客滿意程度、可靠性及乘客量得以維持於高水平。

二零零零年十二月，我們加強市區綫非繁忙時段的列車服務，隨後更在二零零一年年中，增加黃昏繁忙時段的列車班次。這些措施可縮短整體交通時間，讓乘客倍感舒適。

由於列車現代化計劃提早完成，車廂環境大為改善。新車廂能提供完善、更符合能源效益的照明設備及通風系統、更舒適的座椅，以及更多空間擺放行李或輪椅。車廂內設有簡單易明的閃燈路綫圖，用以顯示行車方向、下一個車站及車門打開方向，另設有全新液晶顯示螢幕「資趣台」。駕駛室採用更佳的工效

二零零一年之營運表現承諾

服務表現項目	營運協議 目標	客戶服務 承諾目標	2001年 實際表現
列車按照編定班次行走（列車服務供應）	98.5%	99.5%	99.8%
乘客服務車程準時性			
• 地鐵行車綫	98.5%	99.5%	99.9%
• 機場快綫	98.0%	99.0%	99.8%
列車準時程度			
• 地鐵行車綫	98.0%	99.0%	99.3%
• 機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
列車服務可靠性：列車行走多少車卡公里才遇到一次五分鐘或以上的延誤	不適用	500,000	577,247
車票可靠性：乘客使用磁性車票多少次才遇到一次車票失誤	不適用	6,000	11,768
增值機可靠性	95.5%	97.0%	98.8%
售票機可靠性	93.0%	97.0%	99.0%
閘機出入口可靠性	97.0%	98.5%	99.6%
扶手電梯可靠性	98.0%	99.0%	99.9%
乘客升降機可靠性	98.5%	99.0%	99.7%
溫度及通風			
• 列車車廂：維持一個涼快、舒適的車廂環境，平均溫度為攝氏二十六度或以下	不適用	95.0%	99.9%
• 車站：除特別炎熱的日子外，維持一個涼快、舒適的車站環境，月台平均溫度為攝氏二十七度或以下，車站大堂則為攝氏二十九度或以下	不適用	90.0%	96.3%
清潔程度			
• 列車車廂：每天清潔	不適用	97.0%	99.9%
• 列車車身：每兩天清洗一次	不適用	97.0%	99.9%



列車維修

地鐵列車內置電機設備先進精良，頂尖的維修技術是安全、可靠服務的關鍵所在。公司嚴格制訂資產重置計劃，有助延長機器壽命及減低成本。

設計，亦能更快診斷故障情況及恢復正常運作。乘客及員工均對現代化車廂評價極高。

去年九月，觀塘綫與港島綫位於北角站的全新轉綫站順利啟用，標誌另一重大里程碑。該站的新設施可為乘客節省大量時間，使過海乘客量即時上升百分之一點八，以總乘客量計算，則上升百分之零點六。

興建這個全新轉綫站，需對現有觀塘綫進行重大轉駁工程，而有關工程已於八月二十五日非行車時間內進行。有關改動涉及將位於鰂魚涌的軌道、架空電纜、訊號及其他運作系統同步切斷，然後在通往北角站的新隧道內轉駁新系統。在審慎策劃及部署之下，此項大型工程得以在預算成本內按時完成，並將所造成的干擾減至最低。

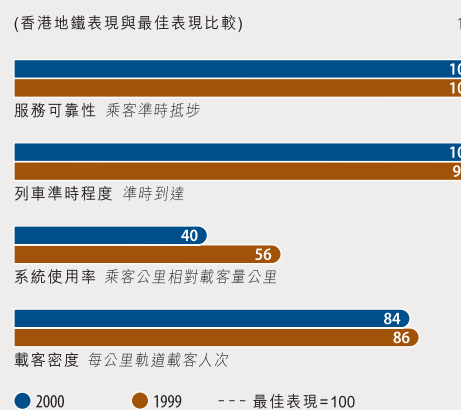
為提升顧客服務，我們繼續推行車站改善計劃，加強車站入口、大堂及控制室的設施。我們更開始在車站月台加建月台幕門，改善整體環境，提高能源效益及安全程度。首批幕門設施已於二零零一年十月於彩虹站正式啟用，而地鐵公司是全球唯一一家在現有行車綫加裝月台幕門的鐵路營運機構。

獎項

公司在鐵路營運各有關方面（包括設計、建造、驗收、營運及維修等）的項目管理、技術及操作專業上，一直表現卓越。

去年一月，地鐵取得 ISO 9001:2001 認證，成為全港首間榮獲香港品質保證局根據新修訂品質標準頒發此項認證的公司。

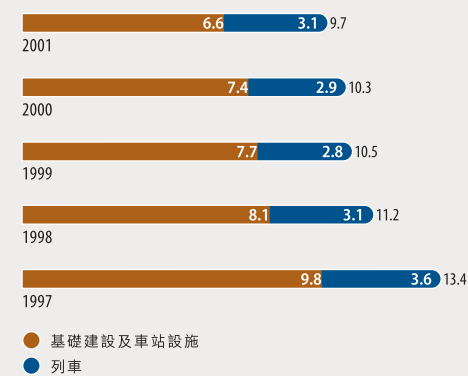
標準借鑑



地鐵再次超越內部及政府所訂下的目標，在列車準時程度及服務可靠性方面，仍獨佔鰲頭。

每車卡公里鐵路保養開支

以一九九七年港元價格計算



有系統的維修計劃，使我們保持系統處於最佳狀態的相對成本，得以逐步減少。

交通服務創新獎」殊榮，其中包括地鐵公司。在香港民主建港聯盟每年一次的「香港公共交通機構表現」調查中，地鐵亦榮膺「最佳交通營辦商」。

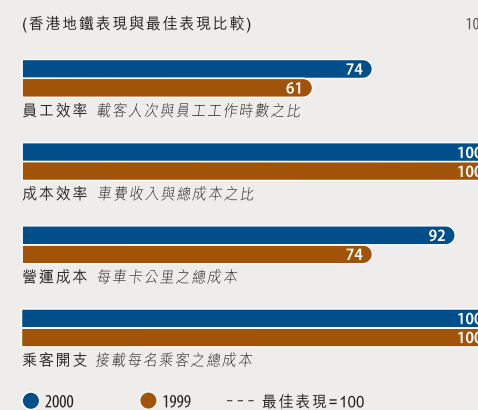
去年一月，地鐵取得 ISO 9001:2001 認證，成為全港首間榮獲香港品質保證局根據新修訂品質標準頒發此項認證的公司。

提升生產力

我們在鐵路設計、維修及營運方面致力發掘新技術及奉行最佳實務守則，在二零零一年再見美滿成果。

總營運成本由三十六億六千三百萬港元，降低至三十五億三千一百萬港元，反映我們在提高生產力方面又再邁進一大步，這主要有賴我們重新策劃業務流程及銳意培訓多技能的員工，使我們能更有效調配員工及

員工效率及財政表現



服務水平提高，地鐵安全效率兼備的業務營運能力始終如一。



地鐵系統及市場資料

車務運作資料	2001年		2000年	
	早上繁忙時間	晚上繁忙時間	早上繁忙時間	晚上繁忙時間
路線總長度 公里	82.5		82.2	
車卡數目	923		923	
車站內的「e分鐘著數」點	16		-	
車站小商店及銀行數目	386		377	
車站內的海報廣告位數目	15,105		15,000	
車卡內的海報廣告位數目	8,944		10,384	
每日營運時數	19		19	
繁忙時間列車間距 以秒計				
• 荃灣綫	120	144	120	150
• 觀塘綫	128	144	128	150
• 港島綫	128	156	128	165
• 東涌綫				
香港至東涌站	600	600	600	600
香港至青衣站	300	300	300	300
• 機場快綫	600	600	600	600

減省人手。若干非核心的維修及支援服務加以外判，亦有助大幅節省開支。

在合適情況下，地鐵運作亦進一步自動化。年內，嶄新的轉向架自動清洗設備已投入操作，另於上環及荃灣站引入自動調頭運作，有效節省人力資源。

於二零零零年展開的全面車站運作及全面車廠運作計劃同時取得相當進展。有關計劃將車站及車廠的營運和維修工作逐步合併，員工接受適當培訓後，可掌握多種不同技術，從而提高生產力、增強靈活性，並對突發事件更快作出反應。

降低成本

提高員工生產力的同時，在其他方面節省成本亦同樣重要。透過善用列車自動控制系統，以及在車站照明設備內換上節約能源裝置，令我們成功減低耗電量，更獲電力公司提供折扣優惠。

鐵路營運需不斷投入龐大資金，而維修及更換設備系統亦所費不菲。因此，長遠而言，我們若要賺取盈利，同時達到服務承諾的目標，則必須在進行維修及資產重置方面爭取最大效益。

我們定期以系統化方式評估各樣設備及系統狀況，從而策劃最具成效的重置計劃。我們會逐一仔細評估各個項目，確保達至最佳效果。一經批核後，有關項目即獲得妥善管理，以便在預算成本之內按時完成，達到預期表現目標。二零零一年內，我們在此方面再度成功達到預期成果。

前景

疲弱經濟對乘客量造成的壓力，預料最少會延續至二零零二年度上半年。然而，將軍澳支綫可提早在八月啟用，將有助從第四季起增加乘客量及收入。

我們會繼續在各不同營運領域上，適當採納嶄新技術及奉行最佳實務守則，全力爭取實現提供最佳服務、增加收入、賺取高營運毛利的終極目標。

接駁連繫

在北角站新隧道內進行精確的路軌焊接工作，是建立新轉車站其中一個不容忽視的細節。新轉車站有助乘客縮短觀塘綫至港島綫的轉車時間。