

- 地鐵行車綫及機場快綫的車費總收入合共微跌百分之零點一，至五十七億二千萬港元
- 繼將軍澳綫通車後，每周日乘客量上升至二百三十萬人次
- 超出營運協議及顧客服務承諾的所有目標



將軍澳綫讓陳先生一家往來機場及港九新界各地倍加方便。

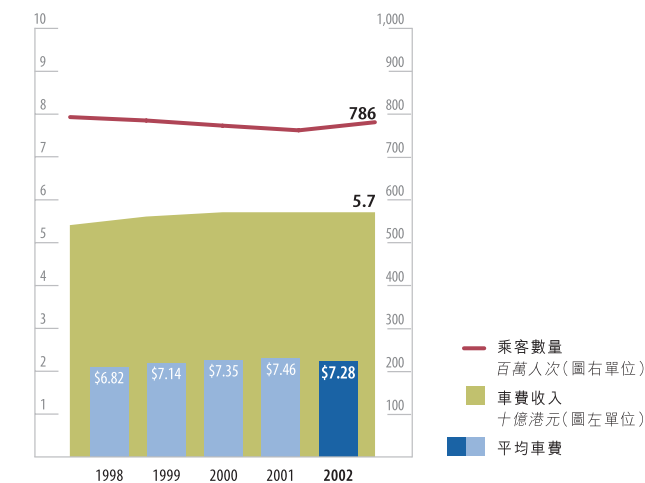
鐵路營運

公司的第五條載客行車綫——將軍澳綫——在八月通車，將安全、可靠、快捷而環保的地鐵服務伸展至東九龍的住宅區。因此，儘管經濟持續疲弱及巴士與地鐵競爭激烈，地鐵的乘客量仍見上升，加上有效監控成本，經營毛利率及盈利能力得以提升。

乘客量

公司於二零零二年面對的其中一項重大挑戰，乃在通縮的經濟環境及巴士劇烈競爭的情況下，維持地鐵的乘客量及收入。為達成目標，我們採取了雙管齊下的對策：一方面持續改善服務，為乘客帶來新體驗，另一方面則推出車費優惠計劃，在不會大幅減少車費收入的情況下，挽留現有乘客及吸引新乘客。

將軍澳綫於八月通車後，帶動二零零二年的乘客量上升，地鐵行車綫錄得總乘客量達七億七千七百萬人次，而二零零一年則為七億五千八百萬人次。地鐵乘客量佔整體專利公共運輸市場百分之二十三點五，與二零零一年的相同。在這整體市場當中，地鐵在過海乘客量所佔比重提升至



乘客及車費

雖然公司推出新優惠計劃令平均車費微跌，但整體乘客量增加帶動車費收入上升。

百分之五十八點二。而車費收入由五十一億六千四百萬港元微升至五十一億六千七百萬港元。

機場快綫方面，一如所料，取消車費折扣後，乘客量相應下降，年內下跌百分之六點三至八百五十萬人次，乘客量佔整體市場百分之二十五。然而，平均車費由二零零一年的六十



他們深信車站主任時刻監察站內情況，所以必定準時安全抵步。

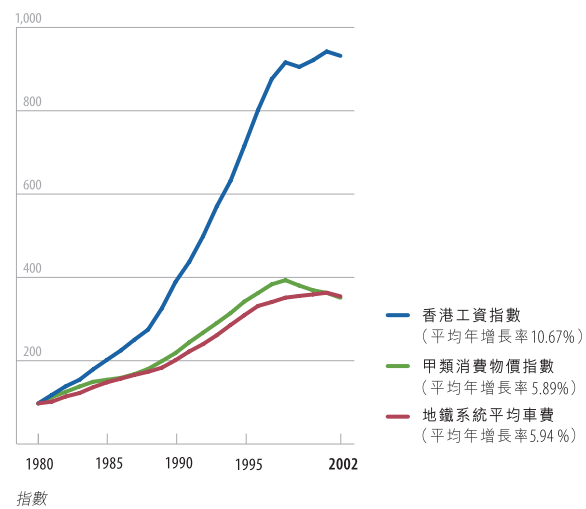
月台幕門隔離月台噪音及提高空調效率，令候車的片刻舒暢自然。

二點五港元上升至二零零二年的六十五點四三港元，而車費收入達五億五千三百萬港元，較二零零一年微跌百分之二。

維持乘客量的核心策略是加強地鐵與其他交通工具之間的緊密連繫，提供更方便的接駁服務。試驗中的轉乘車費折扣優惠計劃已推廣至東涌、愉景灣、將軍澳及觀塘，乘客在上述車站由地鐵轉乘指定路線的巴士，便可獲巴士車費折扣優惠。

我們已在港島西區設置專用巴士站，為各條可能用作接駁地鐵的巴士綫作好準備。這措施是配合香港第二大巴士營運商城巴重組巴士路線而推出，方便從西區乘搭城巴至上環或中環站轉乘地鐵的乘客，使用這些專用巴士站為中轉站。為配合將軍澳綫通車，區內已增設多條專用接駁「M」綫，包括兩條新巴綫、七條九巴綫及七條專綫小巴路線，並同時精簡專利巴士路線以及重整邨巴的路綫。此外，將軍澳綫的流量增長迅速，有賴首次通車時推出特別車費優惠。在通車的首兩週，任何乘客凡於新綫車站乘搭地鐵，均可享車費優惠。

為吸引更多需要步行一段距離方可到達地鐵站的乘客，公司分別在五個與最鄰近地鐵站均距離超過五百米的購物商場安裝「地鐵特惠站」，乘客只須將八達通車票擦過「地鐵特惠站」，即可享受車費優惠。而其他乘車優惠計劃也同樣



車費趨勢

公司決定取消原定調高車費的安排，使地鐵車費維持在一般乘客可負擔的水平，亦符合消費價格的長期變幅。

提升乘客量，包括「十送一」計劃、「搭十次送大家樂餐券」以及地鐵股東乘搭機場快綫享有車費優惠。此外，機場快綫推出多種針對不同客戶群的车費優惠，包括團體套票及兒童、學生及長者等的優惠，並設方便遊客乘搭地鐵及機場快綫的一日及三日通行車票。

公司十月推行為期六個月的服務改善試驗計劃—機場快綫早晨專綫服務，方便從青衣往中環的上班人士，可乘坐極盡舒適的機鐵列車由青衣站前往香港站。

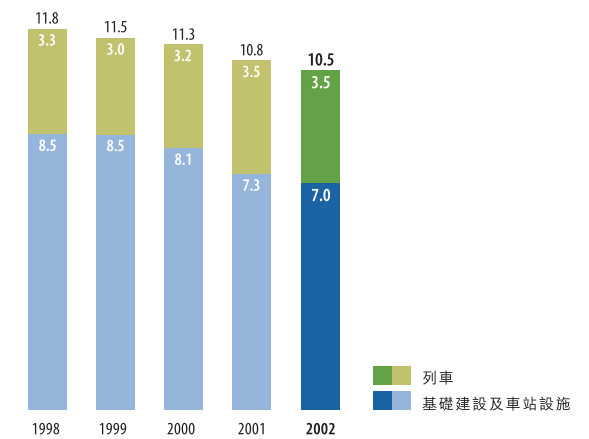
服務表現

將軍澳綫較原定時間提前四個月順利通車乃公司一項重大服務成就。雖然在通車初期略見調校問題，但公司迅速將問題一一解決，而乘客對新綫服務漸給予好評，如今已為地鐵系統額外增加平均每日多於十五萬人次的乘客量。

整體而言，二零零二年公司在安全、可靠性、舒適程度及顧客滿意程度均維持於高水平，超越政府根據營運協議所規定的最低表現水平，以及由公司自訂更嚴格的顧客服務承諾。特別值得一提的是，自一九九九年以來，地鐵的安全表現已連續三年不斷提高。

公司進一步改善自動收費系統及車票的可靠性，而鐵路及其他車站設備的可靠性亦維持於高水平，確保乘客準時抵達及方便使用。當列車服務發生故障時，公司職員會迅速採取應變措施協助乘客，並確保盡快恢復服務。

公司能夠一方面維持卓越的服務水平，另一方面有效控制成本，顧客自然倍感稱心滿意，這從地鐵定期進行的調查顯示顧客滿意程度繼續維持於高水平便可見一斑。二零零二年，地鐵行車綫及機場快綫的服務質素指標，以一百分為滿分，分別獲得六十八分及八十二分，反映我們的服務得到乘客高度讚賞。根據國際都市鐵路聯會 (CoMET) 發表的標準借鑑報告，地鐵在十間參與機構中，在安全、服務質素、可靠性、乘客成本及盈利能力方面，繼續表現卓越。



每車卡公里鐵路保養開支

工程外判及精簡流程，使鐵路維修保養成本進一步降低，自一九九八年以來每車卡公里鐵路保養開支下跌百分之十一。

服務改善措施

地鐵每年致力改善鐵路基建及服務，務求令顧客滿意程度、可靠性、乘客量及營運效率維持於高水平。

二零零二年，公司繼續裝設一套嶄新車站管理系統並已於十二個車站完成。該系統結合不同車站的控制設備及系統，劃一操作人員與機器介面，從而簡化運作程序、提高效率及復原率以及減少人為錯誤。

為營造一個更光亮、更現代化的地鐵服務環境，公司推行大規模的車站改善工程，其中黃大仙站及筲箕灣站增設出入口，而美孚、旺角、筲箕灣及銅鑼灣站均加裝扶手電梯及升降機。