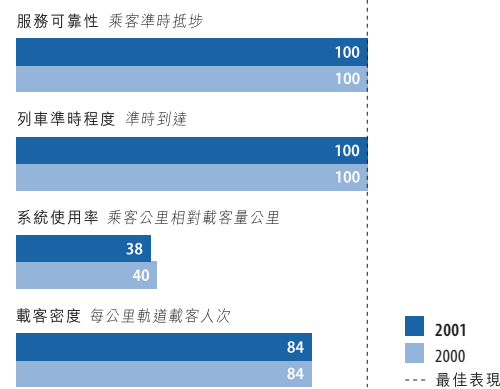




在中環轉乘機場快綫簡單方便。他們甚至可在站內預辦登機手續及寄存行李，從容享受機鐵旅程。

他們喜歡搭乘機鐵列車，車程暢順，車廂服務員殷勤服務，亦可椅背上的電視屏幕查閱起飛時間。

香港地鐵表現與最佳表現比較



標準借鑑

二零零二年服務水平仍超乎理想，超越公司與政府訂立的營運協議目標及公司自行制定更嚴格的顧客服務承諾。

公司已在五個車站安裝月台幕門，分別是尖沙咀、佐敦、油麻地、旺角及太子站，而市區沿綫其他地下車站也正進行安裝工程。安裝月台幕門後，車站的環境得以大大改善。在整個安裝工程中，公司致力確保工程如期竣工，並且絲毫不減地鐵列車服務的可靠性。

經安裝一套全新電腦輔助訊號聯鎖系統後，訊號系統更加有效可靠。該系統配備一套新車輛和基建控制及操作系統，讓操作人員可以靈活地控制列車服務，同時確保列車服務達到最高的安全水平。公司一直銳意改革傳統列車間距管理

系統，今年，我們亦在將軍澳綫安裝一套新軌旁訊號系統，同樣採用現時應用於市區綫的「distance-to-go」概念。

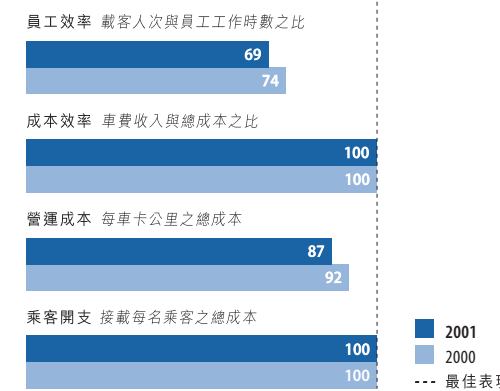
公司引入一款新鋼軌碾磨車及更換二十公里長的鋼軌基座後，路軌更加可靠，乘客也更感舒適。公司已批授合約，將市區綫列車的馬達交流發電機更換為靜態變流器，此舉增加鐵路服務的能源效益及減少噪音。

公司已在所有車站安裝電子顯示板，加強與乘客的溝通。這些設於車站出入口大堂及月台的顯示板，顯示重要的安全信息、列車服務及其他資料如天氣狀況、空氣污染指數和廣告等資訊。此系統已於二零零二年全面投入運作。

一九九八年起，地鐵推出車站藝術計劃，讓乘客享有旅途愜意新體驗。是項計劃年內再予擴展，當中包括地鐵港島綫的地鐵畫廊、地鐵車站藝術表演、地鐵藝術之旅、地鐵社區畫廊以及地鐵車站藝術建築計劃。

我們將繼續擴展地鐵車站藝術計劃至地鐵系統的每個角落，為更多乘客帶來更舒適愉快的乘車體驗。

香港地鐵表現與最佳表現比較



員工效率及財政表現

公司利用現有資源滿足將軍澳綫的人手需求，提高了生產率。

提升生產力

公司成功善用新科技及全新設計、維修及營運工序，加上凍結招聘員工(除特殊情況外)以及發展員工多方面的技能，使地鐵的生產力得以再度提升。

新將軍澳綫的維修服務外判順利推行，當中包括將軍澳車廠的列車維修，使地鐵可按需要來採用市場資源及專業技術。我們也在車站及車廠管理方面完成推行「全面營運」方針，藉此降低營運成本，但又無損安全及服務質素。

年內實施多項節約能源措施，包括公司總部大樓的照明系統重新配綫以及透過自動列車調節及改善時間表以節省牽引能源。此外，我們亦劃一車站的傢具設計，降低了安裝及維修費用。

前景

展望未來，提高乘客量仍是二零零三年的重點方針。南昌新交匯車站及美孚站行人專用區接駁設施將方便乘客轉乘九鐵的西鐵系統(預期於二零零三年第四季通車)。屆時將可大幅擴闊地鐵荃灣及東涌兩綫附近的乘客來源區域，有助提高地鐵日後的乘客量。

我們將繼續設法改善服務質素，同時維持成本效益和使地鐵網絡更四通八達，特別是各種交通工具之間的轉乘安排。預計來年車站改善及月台幕門等工程將繼續取得進展，屆時可進一步改善車站環境及為公司帶來更多商機。

我們亦會以創新思維分析乘客市場，有關資料將助我們在目前的經濟環境下，提供恰當的增值產品使服務更上一層樓。



他們抵步後隨即有行李車可供自由使用，只消數秒便可步進機場大堂。

他們旅途輕鬆又方便，在不知不覺間已橫越香港。

地鐵系統及市場資料

車務運作資料	2002年		2001年	
路線總長度 公里	87.7		82.5	
車卡數目	1,050		923	
車站內的「e分鐘著數」點	18		16	
車站小商店及銀行數目	466		386	
車站內的海報廣告位數目	15,827		15,105	
車卡內的海報廣告位數目	9,984		8,944	
每日營運時數	19		19	
繁忙時間列車間距 以秒計	早上繁忙時間	晚上繁忙時間	早上繁忙時間	晚上繁忙時間
- 荃灣綫	120	144	120	144
- 觀塘綫	128	144	128	144
- 港島綫	128	156	128	156
- 將軍澳綫	160	180	不適用	不適用
- 東涌綫				
香港至東涌站	480	600	600	600
香港至青衣站	240	300	300	300
- 機場快綫	600	600	600	600

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)

2001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	758	402	953	1,434	1,405	1,262	415	503	2,053	3,200
車卡公里 百萬計	97	134	481	331	526	213	92	81	244	613
路線長度 公里	74.2	153	415	200	471	211	115	49	177	265
車站數目	43	170	275	134	424	297	66	46	134	149

*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、Metroplitano de Sao Paulo、Teito Rapid Transit Authority and 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。

二零零二年之營運表現承諾

服務表現項目	營運協議 目標	客戶服務 承諾目標	2002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%	99.9%
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%	99.9%
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	620,238
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	7,000	14,664
增值機可靠性	95.5%	97.5%	99.1%
售票機可靠性	93.0%	97.5%	99.3%
閘機出入口可靠性	97.0%	99.0%	99.7%
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%	99.8%
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	97.0%	99.8%
- 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%	95.2%
清潔程度			
- 列車車廂：每天清潔	不適用	98.0%	100%
- 列車車身：每兩天清洗一次	不適用	98.0%	99.9%