



無論是乘搭列車或在站內消閒，地鐵均為乘客提供一個清潔、安全、可靠及方便的环境

鐵路營運

- 受非典型肺炎影響，地鐵及機場快綫總車費收入下跌百分之四，達五十四億八千九百萬港元
- 與西鐵接駁的南昌站及美孚站的新設施成功投入服務
- 達到所有營運協議及顧客服務承諾目標

香港爆發非典型肺炎，為公司鐵路營運一項最嚴峻的短期挑戰。但公司年內收入僅有輕微下跌，足以證明疫情受控後公司業務復甦強勁，以及地鐵在困難時刻仍能有效管理業務。

乘客量

地鐵年內的主要工作，是維持乘客量及收入水平。在非典型肺炎疫情高峰期間，由於香港經濟活動及市民社交生活受到嚴重影響，乘客量跌幅高達百分之二十五；而在整個年度，地鐵也同時面對巴士的激烈競爭。儘管如此，乘客量在下半年迅速回升，而二零零二年八月投入服務的將軍澳綫的全年營運，也為地鐵網絡收益帶來不少貢獻。

地鐵行車綫年內錄得總乘客量七億七千萬人次，而二零零二年則為七億七千七百萬人次。乘客量佔整體專利公共交通工具市場百分之二十四點三，較二零零二年的百分之二十三點五有顯著增長。二零零三年平安夜及聖誕節的乘客量創歷年新高，分別為三百二十二萬及二百零二萬人次。在百分之二十四點三的總市場佔有率當中，地鐵在過海載客量的市場佔有率也上升至百分之五十八點七。地鐵行車綫車費收入則由五十一億六千七百萬港元輕微下降至五十億六千四百萬港元。

機場快綫方面，乘客量驟跌至六百八十萬人次，跌幅達百分之十九。平均車費也由二零零二年的六十五點四三港元，下跌至二零零三年的六十二點零七港元。車費總收入下跌至四億二千五百萬港元，跌幅為百分之二十三。此外，機場快綫的市場佔有率由二零零二年的百分之二十五下跌至百分之二十三。

服務推廣

為配合地鐵在香港以外加強開拓收入，我們不斷推廣地鐵網絡至境外，特別是中國內地，並在來港旅客主要來源地設立分銷網，出售地鐵及機場快綫車票。

為了提高機場快綫乘客量，我們推出新獎賞計劃，乘客凡購買機場快綫「2程來回車票」乙張，即可賺取「亞洲萬里通」里數。此舉不但鼓勵經常乘搭飛機的旅客增加使用機場快綫，更可加深國際旅客對公司品牌的認識。

公司在香港推出一連串乘車優惠計劃，藉以增加乘客量及改善整體車費收入。特別在非典型肺炎疫潮過後，我們希望透過不同的優惠，令公眾更能體會地鐵網絡方便、可靠、安全及清潔，從而令乘客量加速回升。

地鐵乘車優惠計劃包括「十送一」、「搭五次送現金優惠券」及小童及長者假日「兩元搭地鐵」；機場快綫則推出小童免費、學生及長者半價、團體套票，以及在指定時段給予機場員工「七送一」優惠。

站內環境大為改善，嶄新售票機功能更廣



除乘車優惠計劃外，公司也推出層面更廣的品牌及獎勵計劃，包括重新包裝及推出MTR Club，至年底已錄得超過二十四萬名會員；新一輯的電視廣告宣傳片成功地提高年輕乘客對地鐵品牌的認識，而「情繫地鐵」電視劇集則以服務承諾為焦點。機場快綫五週年的推廣計劃則以人見人愛的史洛比卡通人物為主題，成功地提高乘客對機場快綫品牌的認識。

服務表現

優質服務繼續成為地鐵吸引乘客選搭的優勢所在，而公司則保持高水平的可靠、安全、舒適服務及顧客滿意程度。將軍澳綫完成信號系統改善工作及車輛經若干修改後一直運作順暢，顧客滿意程度也因此處於高水平。

二零零三年公司提供的優質服務包括多項與非典型肺炎有關的措施，如派發口罩、加強車站及列車內的空氣流通，以及加密清潔車站。公司也因應可能出現的事故，如僱員受感染等定下應變計劃。由於這些措施成效顯著，加上能快速推行，成功防範了疫症在地鐵網絡內傳播，地鐵的聲譽也因此提高。

地鐵行車綫在二零零二年的列車服務表現因引入將軍澳綫的新綫設備曾一度輕微下降。不過，經我們努力不懈克服各種問題後，公司的服務水平在二零零三年已再度回升，較政府根據營運協議所規定的服務表現基準，以及公司自訂更嚴格的顧客服務承諾更為理想。我們的營運安全表現維持在高水平，乘客意外率更連續四年持續獲得改善。

公司進一步改善自動收費系統及車票的可靠程度，而鐵路及其他車站設備的可靠程度也維持於高水平，有效地為乘客提供便捷的服務，確保他們準時抵達目的地。地鐵年內的乘客車程準時性達百分之九十九點九。當列車服務嚴重受阻時，公司員工能迅速採取應變措施協助乘客，並確保盡快恢復正常服務。扶手電梯可靠性達百分之九十九點九，其中暫停服務時間平均為每月約半小時。

公司能一方面維持卓越的服務水平，另一方面有效地控制成本，實是一大成就，以致地鐵在定期進行的乘客調查中所錄得的顧客滿意程度繼續維持在高水平。地鐵及機場快綫在二零零三年的服務質素指標，以一百分為滿分，分別為六十九分及八十一分，反映乘客對我們服務的高度評價。根據國際都市鐵路聯會 (CoMET) 發表的標準借鑑報告，地鐵與其他九間都市鐵路機構比較，在安全、服務質素、乘客成本及盈利能力方面，繼續表現卓越。地鐵更第五度獲得壹週刊舉辦的顧客服務大獎運輸類別獎項。

服務改善

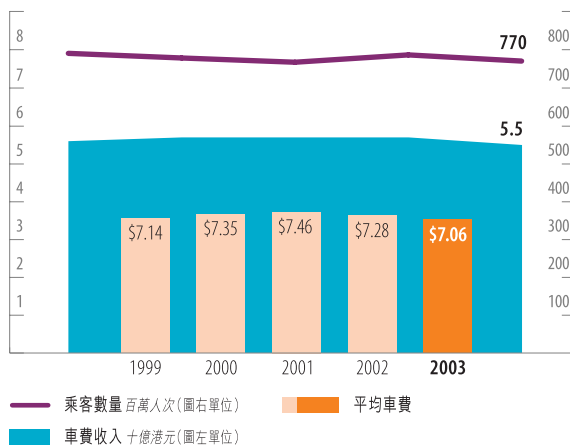
儘管面對困境，地鐵繼續致力改善其鐵路基建及服務。

年內完成的最大型單一網絡改善工程為荔景至奧運站之間的機場鐵路四線軌道，以及新建的東涌綫南昌站。在完成前，機場快綫與東涌綫列車在荔景至奧運站之間需要共用軌道。四線軌道工程為機場快綫及東涌綫列車提供四點五公里各自獨立的軌道，有助十二月成功啟用與九廣西鐵連接的南昌及美孚中轉站。

安裝四線軌道極為複雜，涉及多個階段的改道工程，包括安裝及更替新軌道、架空電綫設備，以及修正軌旁信號系統。此外，東涌綫列車由七個車卡改組為八個車卡，令載客量提升約百分之十四。月台佈局及信號設計也需要相應作出一般修正。所有與西鐵中轉站有關的工程已按原定的啟用時間表準時完成。

乘客及車費

受非典型肺炎影響，乘客量連帶車費一同下降，車費收入輕微減少。



車費趨勢

地鐵繼續確保其車費具競爭性並在可負擔範圍內。

