

興建西鐵中轉站是地鐵其中一項較長遠的策略，目的是希望透過提供與其他交通工具更方便的接駁服務進而提升地鐵乘客量。為此，我們在二零零三年延長東涌站四條新大嶼山巴士綫及將軍澳、觀塘及銅鑼灣站九條專綫小巴綫接駁服務的乘客轉乘地鐵車費折扣優惠。

為擴大乘客來源，地鐵在二零零三年增加「地鐵特惠站」裝設地點至十個，為持有八達通卡乘客提供車費優惠，藉以吸引更多需要步行一段距離方可到達地鐵車站的人士選乘地鐵。

年內，公司繼續進行令顧客體驗更佳地鐵旅程的工程計劃，包括多項令地鐵站外觀更為現代化的修建工程。已完成的工程包括旺角站的新行人隧道及新扶手電梯、九龍塘站的新入口，以及尖沙咀及美孚站的改善工程。此外，八個地鐵站內的扶手電梯亦已完成翻新工程，以提高其可靠程度及降低維修成本。

公司已在十四個車站共三十六個月台加裝月台幕門，包括上環、中環、金鐘、灣仔、尖沙咀、佐敦、油麻地、旺角、太子、深水埗一號月台、長沙灣一號月台、石硤尾

車站翻新計劃使中環站煥然一新



一號月台、九龍塘、以及彩虹二號及三號月台。在整個安裝過程中，公司一直致力確保工程如期竣工，並維持可靠的列車服務。

為達致最高能源效益，我們於二零零三年五月開始在已加裝月台幕門的車站進行試驗，藉着調整隧道冷凍溫度，令月台及隧道能達至最佳的空氣對流效果。在尖沙咀、佐敦、油麻地、旺角及太子站的試驗結果良好，能有效節省大量能源。

提升生產力

透過採用新設計、新科技及新營運工序，配合繼續停止對外招聘員工及更多外判工作，地鐵的生產力得以再度提升。

荃灣、上環、北角及調景嶺站已實行列車自動掉頭，這有助縮短掉頭時間及將人手需求減至最低。我們致力發展全自動列車操作及車站分組控制概念，務求令將來竹篙灣綫更有效地運作。荃灣站已安裝的新設計升降機，無需機房操作，令我們在提升公司服務水平的同時，更能有效地減低成本及節省空間。

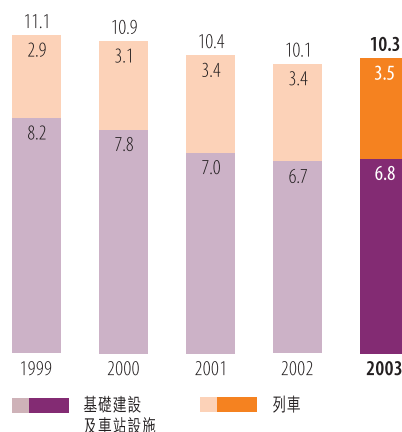
年內公司繼續落實與承建商建立夥伴合作、外判維修及車務工作的政策，在節省成本的同時，不會影響服務質素及安全表現。外判工作包括全面外判將軍澳綫的基建維修工作，如信號系統、行車軌道及配電設備，以及軌旁輔助設備。

我們透過發展最合適的計劃以延長資產的可用年期，以及提升、替換或減省系統及設施，務求繼續降低資產的使用週期成本。除加長東涌綫列車至八個車卡外，市區綫列車也正進行改裝，以便適用於竹篙灣綫，而無需添置新列車。

每車卡公里鐵路保養開支

二零零三年，非典型肺炎導致的額外開支，令保養開支比率輕微上升。

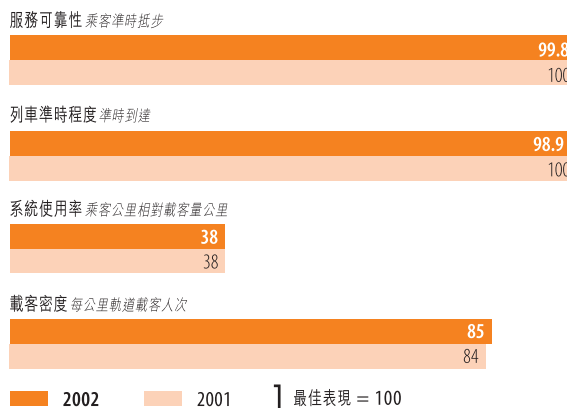
以一九九九年港元價格計算



標準借鑑

準時及可靠繼續為地鐵鐵路服務的特點。

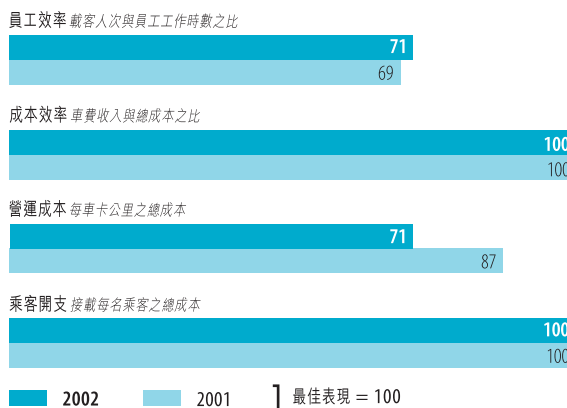
香港地鐵表現與最佳表現比較



員工效率及財政表現

公司穩步改善其成本控制。

香港地鐵表現與最佳表現比較



地鐵系統及市場資料

車務運作資料	2003年				2002年
路線總長度 公里	87.7				87.7
車卡數目	1,050				1,050
車站內的「e分鐘著數」點	18				18
車站商店及銀行數目	490				466
車站內的海報廣告位數目	14,328				15,827
車卡內的海報廣告位數目	13,072				9,984
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	128	144	120	144	
- 觀塘綫	128	144	128	144	
- 港島綫	128	156	128	156	
- 將軍澳綫	160	180	160	180	
- 東涌綫					
香港至東涌站	480	600	480	600	
香港至青衣站	240	300	240	300	
- 機場快綫	900	900	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)

2002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	777	399	942	1,396	1,413	1,283	410	517	2,041	3,200
車卡公里 百萬計	103	136	477	344	554	219	93	82	245	622
路線長度 公里	80.4	153	408	201	471	211	115	52	183	267
車站數目	48	170	275	147	423	297	66	52	138	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、Metropolitano 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。



新客務中心更方便乘客查詢事宜

二零零三年之營運表現承諾

服務表現項目	營運協議 目標	客戶服務 承諾目標	2003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%	99.6%
- 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	1,213,247
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	7,000	14,437
增值機可靠性	95.5%	97.5%	99.2%
售票機可靠性	93.0%	97.5%	99.4%
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%	99.9%
- 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%	99.5%
清潔程度			
- 列車車廂：每天清潔	不適用	98.0%	99.9%
- 列車車身：每兩天清洗一次	不適用	98.0%	99.9%