

乘客量增長反映公司擴展香港鐵路網絡的成果，
當中包括迪士尼綫和博覽館站啟用後的全年客量貢獻

邁步前進



主圖 地鐵行車綫乘客量再創新高

左圖 顧客滿意程度繼續保持高水平



二零零六年地鐵行車綫及機場快綫的總車費收入增加3.8%至六十五億二千三百萬港元。由於經濟增長，以及迪士尼綫及博覽館站啟用後的全年效應，乘客量進一步增加，促使總車費收入上升。此外，由於二零零五年若干推廣計劃的變動以及迪士尼綫啟用的全年貢獻，地鐵行車綫平均車費因而上升，亦促使總車費收入增長。

乘客量

二零零六年的地鐵行車綫總乘客量再創新高，較二零零五年的八億五千八百萬人次增加1.0%至八億六千七百萬人次；周日平均乘客量增加1.0%至二百五十萬人次。公司在專利公共交通工具市場的佔有率保持在25%；在過海公共交通工具市

場的佔有率亦保持在61%。地鐵行車綫的車費收入為五十九億一千一百萬港元，較二零零五年的五十七億二千一百萬港元增長3.3%。

由於香港國際機場航空旅客數量持續增加，以及二零零五年十二月啟用的博覽館站吸引更多乘客，二零零六年機場快綫乘客量增長12.8%至九百六十萬人次。每日平均乘客量由二零零五年的二萬三千三百人次，增長12.8%至二萬六千二百人次。機場快綫（不包括來往博覽館站的乘客）在機場交通工具市場的估計佔有率，由二零零五年的22%升至23%。本年度，機場快綫車費總收入增長9.1%至六億一千二百萬港元。



左圖車站人員友善專業，為顧客提供「心的服務」

服務推廣

地鐵公司有效的服務推廣計劃為公司營造競爭優勢，有助提升公眾對公司的優質服務的認識，以及促進乘客量增長。

公司於二零零六年成功舉辦了一系列推廣活動。七月至九月期間，「搭十次地鐵換領Hello Kitty印章」推廣活動因印章成為熱門收藏品，不僅令乘客量上升1.2%，亦為公司帶來額外收入。

公司於五月推出「全城開心行動」，每日吸引超過二萬名用戶。公司亦推陳出新於年內與無線電視翡翠台聯手推出兩個電視節目，包括特別製作的遊戲節目及贊助處境喜劇。這些節目成功提升公司客戶服務的形象。

為讓地鐵友禮會會員投入參與，我們在年內進行多項調查，聽取他們的提議及意見。他們長期以來一直支持公司的服務，因此我們對其看法及建議極為重視。

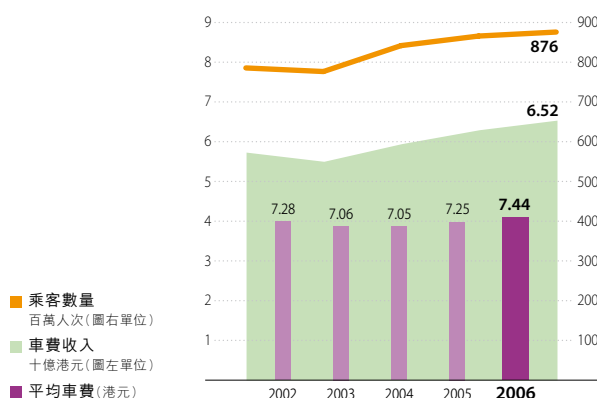
機場快綫方面，以商務乘客為目標對象的機場快綫「多乘賞」計劃日益受歡迎，並增設港龍航空VISA積分獎賞，提供更多獎勵的選擇。

為吸引更多本地休閒旅客乘坐機場快綫，我們在節慶假日舉辦推廣活動，包括回程折扣優惠及小童八達通卡持有人可免費乘搭優惠。同時，公司與香港旅遊發展局及銀聯聯采香港旅遊會合作為海外乘客提供車費優惠。

為提高博覽館站的知名度，公司於七月展開廣告宣傳活動，並與活動籌辦單位作出特別安排，方便參與者使用機場快綫前往博覽館。

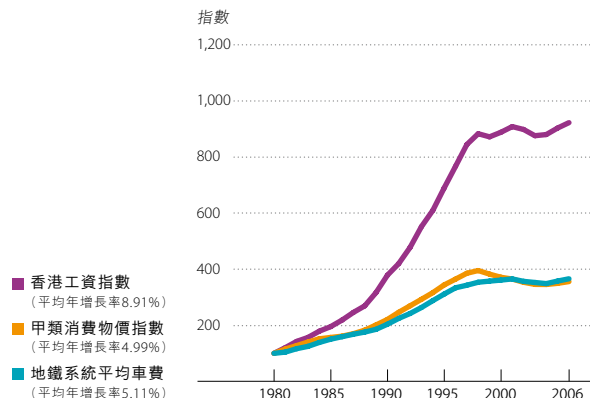
乘客及車費

由於地鐵乘客量創下新高，而且平均車費上升，車費收入增長3.8%。



車費趨勢

近年來，地鐵車費的調整一直落後於香港的工資增長，但符合消費價格的長期變幅。



透過加強與其他交通工具的接駁以提高乘客量的策略，對保持市場佔有率尤其重要。公司於年內新增七條接駁巴士轉乘優惠路線，令總數達至三十二條；此外，亦增加四個「地鐵特惠站」至年末總數達二十個，為成人八達通卡持有人提供車費優惠。

年內，公司在市場推廣、品牌及乘客認知度方面所作的努力獲得外界廣泛嘉許。公司在亞洲電視舉辦的第十二屆十大電視廣告頒獎典禮中，贏得「十大最受歡迎電視廣告大獎」及「最深刻印象電視廣告大獎」。公司榮獲《盛世雜誌》頒發「2006盛世卓越品牌大獎——卓越交通服務品牌」，及《東週刊》與「星島出版」聯合頒發「香港經典品牌」——經典品牌大獎。此外，地鐵公司的乘車安全廣告獲《都市日報》主辦的「最佳報章廣告2006」評為「香港十大最佳報章廣告」。

服務表現

地鐵公司不斷在可靠、安全、舒適及顧客滿意程度上維持極高水平，再次取得卓越的營運表現。

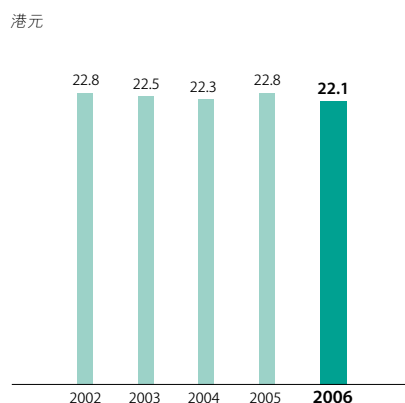
公司的服務表現連續第六年超越政府根據營運協議規定的各項表現水平，以及公司本身所制定更為嚴格的顧客服務目標。年內，地鐵乘客車程準時程度、列車按照編定班次行走程度均達99.9%，而列車服務準時程度則達99.7%。在偶然發生服務延誤時，我們致力縮短恢復服務的時間，以盡量減低對乘客的影響。

公司於年內推出「顧客服務年」及「心的服務」等大型活動，以進一步提升我們的顧客服務。公司為車站員工及月台助理安排培訓，讓其更了解乘客的感受及需要，此外亦邀請乘客評選最佳站務員，並舉行扶手電梯及列車車門安全等推廣活動。

下圖車站內設有可靠及易於使用的設備

每車卡公里鐵路經營開支

儘管有新支綫啟用，但維修成本保持平穩，令每車卡公里經營開支下降。



年內，公司就乘客滿意程度定期進行調查，調查結果持續維持在高水平。以一百分為滿分，二零零六年地鐵行車綫及機場快綫的服務質素指標，分別錄得七十一分及八十一分。此外，根據國際都市鐵路聯會(CoMET)發表的標準借鑑報告，地鐵系統與其他十一個繁忙都市鐵路系統比較，在顧客服務、服務可靠性及成本效益方面均保持領先地位。

我們的服務表現在多方面再獲殊榮。在香港，公司連續兩年榮獲《東週刊》頒發的「香港好生活大獎2006 — 公共交通工具組別」，並連續八年榮獲《壹週刊》頒發的「服務第壹大獎 — 公共交通工具組別」。

為確保持續有效及優質的安全管理並符合營運協議的要求，公司委任獨立的城市交通安全委員會「美國公共運輸協會」(American Public Transportation Association)進行第五次獨立安全管理系統檢討。是次檢討採用專為營運鐵路而制定的專業鐵路安全審核計劃(Rail Safety Audit Programme)。檢討結果顯示地鐵公司有八項安全管理方法獲評為「業界領先的有效管理方法」，另外一百四十一項則獲評為「業界的有效管理方法」，結果令人滿意。這次檢討確認了地鐵公司不僅符合公司本身及業界的安全要求，更在安全管理的多個範疇成為全球鐵路營運商的領導者。

服務改善

公司致力改善列車服務及鐵路網絡基礎設施，確保地鐵在香港公共交通業內著著領先。

車站及鐵路

歷時六年，於全綫七十四個地下車站月台裝設幕門的工程已於二零零六年上半年正式竣工，顯著改善了乘客的舒適度及安全。

公司的車站改善計劃踏入第九年，繼續確保車站在外觀及環境方面更能滿足乘客提升的要求。於年內，三十八個車站已進行改善及翻新工程，令已翻新的車站數目自一九九八年計劃展開以來共達四十六個。

公司對車站及列車車廂內的乘客資訊系統作出多項重要改善。東涌綫的列車到站訊息已延長至抵站前十分鐘；年中，公司開始於機場快綫的列車座椅頭枕置入多媒體音效設備。中央廣播系統及乘客資訊顯示亦已進行改裝，以改善資訊的即時發佈。

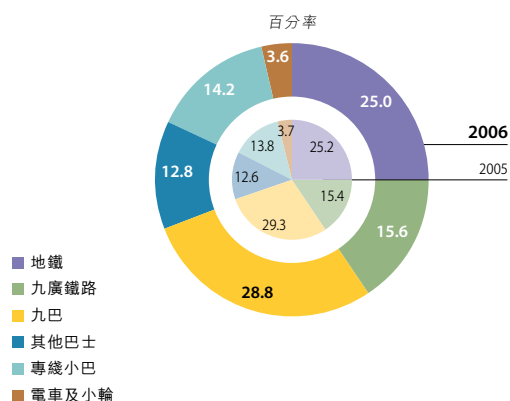
公司已於一月展開逐步更換觀塘綫及荃灣綫鐵路路軌的工程計劃，目的是提升旅程的舒適度及服務可靠性，並有助延長鐵路路軌的使用壽命，及減低因鐵路路軌故障引致服務延誤的機會。

下圖列車按照編定班次行走程度為99.9%，持續達致極高的服務水平



香港主要交通工具市場佔有率

儘管競爭激烈，地鐵仍維持在香港交通工具市場的佔有率。



年內，三個車站新增的行人通道相繼落成，令接駁地鐵網絡更為方便。彩虹站的新建通道與泊車轉乘公眾停車場及匯八坊連接，葵芳站則增設連接新都會廣場行人天橋的新出入口，調景嶺站的新建通道可直接通往都會駅。

載客列車

自九月以來，東涌綫繁忙時間及非繁忙時間的列車班次均有所增加。截至年底，共有三列新車正式投入服務。

公司將七十八列地鐵行車綫列車的交流發電機，更換為最先進的靜態逆變器，有助提高列車的能源效益及可靠程度，並減低聲響。年內，此項目已大致完成。

車站進出及殘疾人士設施

多年以來，公司致力投放資源改善殘疾人士設施，包括增設客用升降機、斜道、輪椅輔助車及輪椅升降台等，方便殘疾人士進出車站。二零零六年公司繼續在整個地鐵網絡推行車站無障礙計劃。



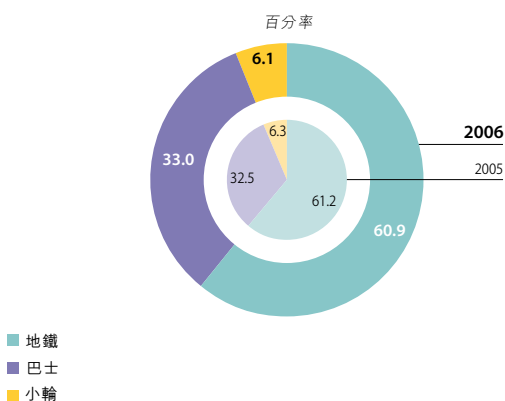
上圖盡責而專業的維修人員對提供優質乘客服務尤為重要

長沙灣及深水埗站的全新客用升降機已投入服務，黃大仙站及太子站則裝設自助輪椅升降台。尖沙咀、旺角、石硤尾及觀塘站相繼引入新型扶手電梯發聲器，以協助視力受損乘客。公司亦為聽覺受損乘客於東涌綫及機場快綫所有車站安裝新型的感應環迴系統。

荔枝角及大窩口站現正安裝站內客用升降機，而自助輪椅升降台亦於七個車站內進行安裝，這些工程將於二零零八年完成。

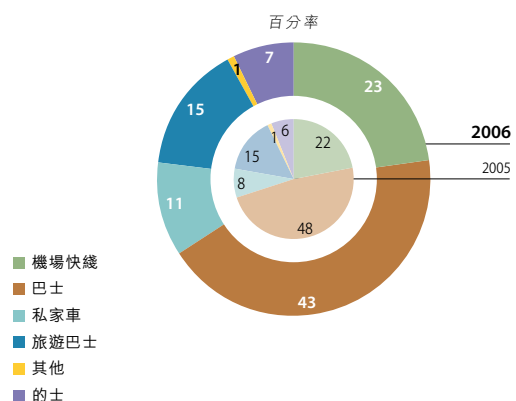
主要過海交通工具市場佔有率

公司在過海交通工具市場佔有率大致平穩，保持於61%。



主要來往機場交通工具的市場佔有率

公司在機場交通工具的市場佔有率持續提高。



健康與衛生

為了提升地鐵車站、列車和地鐵公司管理的商場的衛生水平，公司於九月由日本引入一種稱為「納米銀二氧化鈦」的嶄新技術。這種有效而不含毒素的殺菌劑已噴塗在顧客經常接觸的表面，包括地鐵車站內扶手電梯和升降機的扶手，售票機、增值機和升降機的按鈕，列車車廂內扶手柱的紅色部份和扶手吊環，以及地鐵公司管理的商場內扶手電梯的扶手。噴塗工程為期三個月，已於十二月底完成。

地鐵系統及市場資料

車務運作資料	2006		2005	
	路綫總長度 公里	91		91
車卡數目	1,074		1,050	
車站內的「e分鐘著數」機	22		18	
車站商店及銀行數目	552		557	
車站內廣告位數目	15,206		15,127	
車卡內廣告位數目	9,036		10,624	
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	140	128	144
— 觀塘綫	128	144	128	144
— 港島綫	124	156	128	156
— 將軍澳綫	160	180	160	180
— 東涌綫				
香港至東涌站	360	480	480	600
香港至青衣站	240	240	240	300
— 機場快綫	720	720	720	720
— 迪士尼綫	270	270	270	270

生產力

年內，公司持續尋求提高效率及生產力的方法。二零零六年每車卡行車公里的營運成本為22.1港元，比零五年下降3.1%。儘管迪士尼綫及博覽館站啟用對零六年產生全年效應，令載客車卡行車公里總數提高3%，但維修成本仍能成功控制在二零零五年的相若水平。公司支援成本亦較二零零五年有所下降。

年內，地鐵的維修資訊系統升級為企業資產管理系統，以優化營運效能，令資產使用率及表現得以提升。

標準借鑑

與國際標準比較，地鐵公司仍保持其穩固地位，尤其在顧客服務及服務可靠性方面。

員工效率及成本效益

公司將繼續採用新技術及措施提高營運效率。

香港地鐵表現與最佳表現比較

服務可靠性 乘客準時抵步



列車準時程度 準時到達



系統使用率 乘客公里相對載客量公里



載客密度 每公里軌道載客人次



■ 2005
■ 2004

最佳表現 = 100

香港地鐵表現與最佳表現比較

員工效率 載客人次與員工工作時數之比



成本效率 車費收入與總成本之比



■ 2005
■ 2004

最佳表現 = 100



左圖 乘客安全及服務仍是公司的首要關注事項

國際地鐵系統表現比較：十二個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2005年鐵路網絡數據	地鐵* 行車綫	鐵路 A	鐵路 B	鐵路 C	鐵路 D	鐵路 E	鐵路 F	鐵路 G	鐵路 H	鐵路 I	鐵路 J	鐵路 K
乘客車程 百萬次計	856	464	971	1,441	644	2,603	1,449	1,373	445	581	513	2,102
車卡公里 百萬計	114	122	492	353	155	669	540	226	98	57	90	255
路線長度 公里	80	153	443	201	227	278	471	212	115	75	58	183
車站數目	50	170	275	147	190	156	424	297	66	54	52	138

* 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 Verkehrsbetriebe、London Underground Limited、New York City Transit、Sistema de Transporte Colectivo、Régie Autonome des Transports Parisiens Metro、Régie Autonome des Transports Parisiens Réseau Express Régional、Metropolitano de São Paulo、Tokyo Metro、Moscow Metro、Metro de Madrid及上海地鐵運營有限公司。根據協議，參與比較的機構只能以不記名方式披露個別成員的資料。

二零零六年之營運表現

服務表現項目	營運協議 目標	顧客服務 目標	2006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%
乘客車程準時程度			
—地鐵行車綫	98.5%	99.5%	99.9%
—機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
列車服務準時程度			
—地鐵行車綫	98.0%	99.0%	99.7%
—機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
列車服務可靠程度：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	1,448,915
車票可靠程度：乘客使用磁性車票多少次才遇到一次車票失誤	不適用	8,000	14,705
增值機可靠程度	95.5%	98.0%	99.4%
自動售票機可靠程度	93.0%	98.0%	99.6%
出入閘機可靠程度	97.0%	99.0%	99.8%
扶手電梯可靠程度	98.0%	99.0%	99.9%
乘客升降機可靠程度	98.5%	99.0%	99.9%
溫度及通風			
—列車車廂：維持一個涼快、舒適的車廂環境，平均溫度在攝氏二十六度或以下	不適用	97.0%	99.9%
—車站：維持一個涼快、舒適的車站環境，月台平均溫度在攝氏二十七度或以下，車站大堂則在攝氏二十九度或以下(特別炎熱的日子除外)	不適用	90.0%	99.9%
清潔程度			
—列車車廂：每天清潔	不適用	98.5%	100%
—列車車身：每兩天清洗一次	不適用	98.0%	99.9%
七天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	99.9%