





整合營運

暢順無間

近期成功合併的鐵路營運，將帶來更全面、更協調的服務，
有助提升效率、降低票價

執行總監會管理報告

鐵路營運



本地鐵路服務和機場快線的乘客量均上升

公司於2007年的總車費收入增加9.1%至71.15億港元，這是由於香港經濟增長刺激乘客量上升，加上受2007年12月2日至年底的兩鐵合併效應所帶動。

兩鐵合併

對我們的鐵路營運來說，兩鐵合併的影響非常深遠。於12月2日的指定日期，我們不僅要整合兩個鐵路網絡，亦要由該日起調低票價。由於在兩鐵合併前由兩間鐵路公司在各個層面組成的多個合併事務委員會和工作小組緊密合作，為合併進行了大量的準備工作，故許多交接安排得以於指定日期順利完成。

該等合併工作主要包括整合票務系統，讓乘客由指定日期起於合併網絡內使用八達通卡時享有車費調減。這方面的整合亦涉及調校1,325部出入閘機、1,016部售票機及405部增值機，以配合調低票價後的新車費表。這些工作於12月2日前非行車時間內的五個小時全部完成。我們亦更新了超過150,000個指示牌、大量的廣播裝置及乘客資料顯示訊息，確保向乘客提供統一的訊息。票務系統的交接十分成功，出入閘機保持高度可靠。

南昌、美孚、九龍塘及尖沙咀/尖東轉車站已備妥為日常營運所需的共通無線電系統、聯合運作程序及緊急應變計劃。我們亦設立了一個通訊協調中心，以監察不同車務控制中心的主要系統，確保以統一及協調的方式向外界發放列車服務資料。我們於車站進行了超過 17,000 小時的訓練及 17 次演練，確保運作順利過渡。

乘客量

年內，計入由 2007 年 12 月 2 日至年底的兩鐵合併效應，綜合港鐵系統的總乘客量增加 8.2% 至 9.483 億人次。

我們的本地鐵路服務(包括由觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫及迪士尼綫組成的地鐵綫，以及兩鐵合併後由東鐵綫(不包括過境服務)、西鐵綫及馬鞍山綫組成的九鐵綫)於 2007 年錄得總乘客量 9.158 億人次。

於兩鐵合併前由 2007 年年初至 12 月 1 日期間，總乘客量較去年同期增加 2.9% 至 8.146 億人次。於 12 月 2 日兩鐵合併後之餘下期間，就轉車乘客的數目作出調整後，本地鐵路服務的總乘客量為 1.012 億人次。兩鐵合併後，於地鐵綫及九鐵綫之間轉車的乘客只當作一名乘客計算，而在兩鐵合併前地鐵公司和九鐵公司會各自計算該名乘客。因此，公司在兩鐵合併後的市場佔有率及總乘客量看來可能會低於前地鐵公司和九鐵公司各自的統計數字簡單相加所得的結果。

由於香港國際機場航空旅客數量持續上升，加上亞洲國際博覽館展覽及其他活動增加，2007 年的機場快綫乘客量上升 6.3% 至 1,020 萬人次。

羅湖及落馬洲過境服務方面，全年乘客量較 2006 年增加 4.7% 至 9,210 萬人次，當中 820 萬人次於 12 月 2 日兩鐵合併後的期間歸入公司。

由 2007 年 12 月 2 日至年底期間，於合併後新加入的輕鐵、巴士及城際客運服務的乘客量合計為 1,410 萬人次。

於 2007 年 12 月
在專利公共交通工具市場

佔 41.6%

於 2007 年 12 月本地鐵路服務的

周日平均乘客量
達 350 萬人次

2007 年整體服務每名乘客的

平均車費為 7.50 港元

2007 年整體服務每名乘客的

營運成本為 3.39 港元

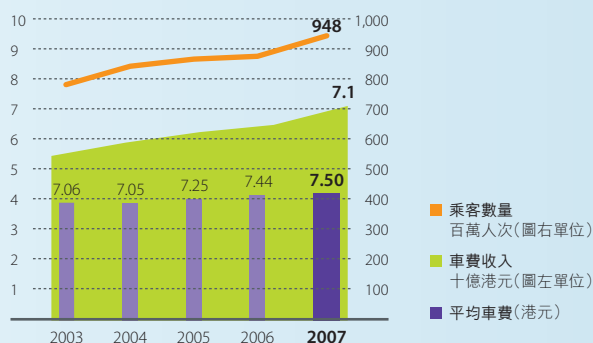
合併前地鐵系統的

乘客車程準時程度
達 99.9%

本地鐵路服務的總車費收入上升至62.13億港元，較2006年所報的59.11億港元增加5.1%

乘客及車費

由於港鐵乘客量創下新高，而且平均車費上升，車費收入增長9.1%。



兩鐵合併需要細心策劃轉車站，例如南昌站

於2007年12月2日兩鐵合併前，本地鐵路服務的周日平均乘客量較去年同期增加3.3%至260萬人次。兩鐵合併後，周日平均乘客量增加至350萬人次。全年合計，本地鐵路服務周日平均乘客量為270萬人次，較2006年增加5.5%。

整體上，於兩鐵合併後，綜合港鐵系統所有鐵路及巴士客運服務的周日平均乘客量為430萬人次。

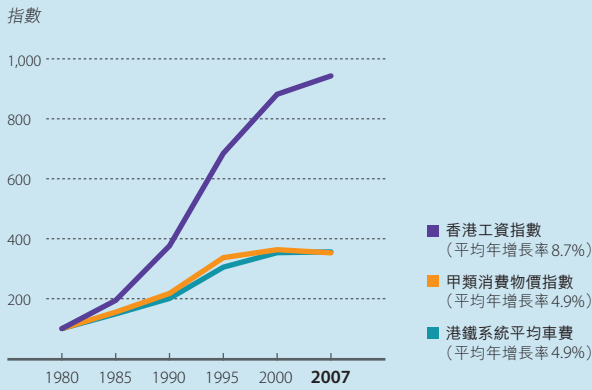
我們在專利公共交通工具市場的整體佔有率由2006年的25.0%增加至兩鐵合併前期間的25.3%。兩鐵合併後，我們包括全部鐵路及巴士客運服務的市場佔有率進一步增加至41.6%。在這個總額之中，我們在往來機場客運服務（不包括來往博覽館站的乘客）的估計佔有率於2007年維持於23%，在過海交通工具市場的佔有率由60.9%增加至61.8%。過境服務的市場佔有率則由2006年的58.3%降至2007年的57.0%。

車費收入

本地鐵路服務於2007年的總車費收入為62.13億港元，較2006年呈報的59.11億港元增加5.1%。機場快綫於2007年的車費收入增加7.0%至6.55億港元。由2007年12月2日至年底期間，過境服務的車費收入貢獻為2.01億港元，輕鐵、巴士及城際客運服務的車費收入貢獻為4,600萬港元。

車費趨勢

近年來，港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。



每車公里鐵路經營開支

合併後網絡更強大，令每車公里經營開支下降 2.3% 至 21.6 港元。



整體上，年內所有客運服務的總車費收入為 71.15 億港元，較 2006 年增加 9.1%。

年內，本地鐵路服務每名乘客的平均車費為 6.78 港元，較 2006 年減少 0.6%。於兩鐵合併前之期間，地鐵線每名乘客的平均車費為 6.83 港元，與 2006 年同期相若。然而，於兩鐵合併後，票價有所調減，加上九鐵綫的平均車費較港鐵綫為低，故本地鐵路服務每名乘客的平均車費減至 6.39 港元。

在 2007 年，機場快綫每名乘客的平均車費收入為 64.34 港元，較 2006 年增加 0.8%。在 2007 年，過境服務每名乘客的平均車費為 24.51 港元，與 2006 年相若。兩鐵合併並無調減機場快綫及過境服務的車費。

服務推廣

公司的乘客量不斷增長，主要由於我們的服務推廣活動奏效。這些活動亦提高我們品牌的知名度，展示我們全面提供優質服務的承諾。

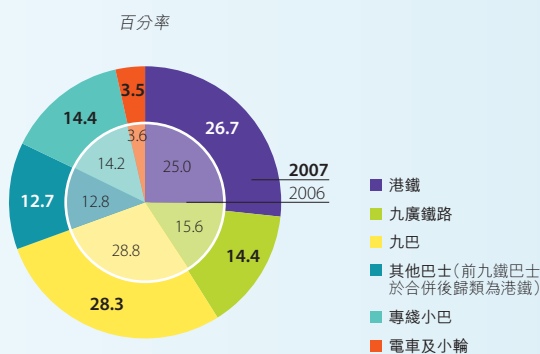
在 2007 年，我們推出多個成效顯著的車站活動和服務推廣，包括於 2 月 14 日在香港站的中環行人隧道舉辦地鐵 Hello Kitty 夢幻婚禮、推出地鐵 Hello Kitty 卡通人物換領計劃，以及向乘搭五次車程的乘客奉送免費早餐等。



羅湖及落馬洲過境服務的乘客量持續增長

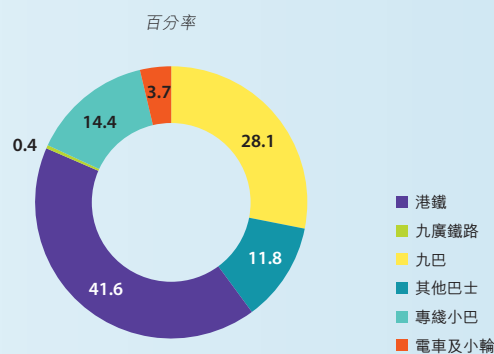
香港主要交通工具市場佔有率

港鐵的市場佔有率增加至26.7%，主要來自2007年12月2日至年底兩鐵合併的效應。



香港主要交通工具市場佔有率(十二月份)

由於兩鐵合併，港鐵的市場佔有率在2007年12月達至41.6%。



綜合港鐵系統是香港公共交通的骨幹

為促進與港鐵友禮會會員的溝通和關係，我們於《都市日報》推出港鐵友禮會專欄，邀請會員以港鐵及其服務作為題材撰文投稿，並設立港鐵友禮會顧客小組，以討論兩鐵合併和反映意見。

我們與香港旅遊發展局締結策略性夥伴關係，印製購物指南「地鐵樂穿梭·愛上香港購物節」，於2007年7月及8月的推廣期內，向購買地鐵一天乘車證或遊客八達通卡的乘客派發，令乘車證和八達通卡的銷售額較去年同期增加48%。

機場快綫方面，由4月開始，港鐵公司股東可享有車費優惠，並獲贈翔天廊食肆之優惠券。備受歡迎的「多乘賞」計劃為累積乘搭機場快綫4次的登記成員提供新獎賞，以提升吸引力。亞洲國際博覽館方面，我們與展銷會籌辦機構合作，為入場人士提供機場快綫即日回程安排及車費優惠。

在2007年，珠江三角洲的經濟蓬勃發展，令過境交通的需求增加，使我們於指定日期自九鐵公司接收的過境服務及直通車業務繼續受惠。連接北京及上海的長途城際客運服務方面，我們繼續為單程及雙程乘客提供非繁忙時間的票價優惠。為推廣新落成的落馬洲站過境服務，我們為使用該車站的乘客提供新年及春節假期免費試搭，並每星期為使用該車站的乘客提供票價優惠。

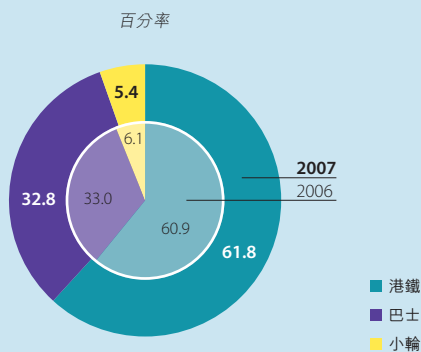
於東鐵綫、西鐵綫及馬鞍山綫方面，我們維持於指定日期前推出的大部分推廣優惠，例如東鐵綫及西鐵綫的全月通及西鐵綫的全日通。

接駁服務

公司加強與其他交通工具的接駁服務，繼續推動公司乘客量增長。兩鐵合併前，公司新增兩條接駁巴士轉乘優惠路線，令總數達34條。兩鐵合併後，合併網絡的接駁巴士轉

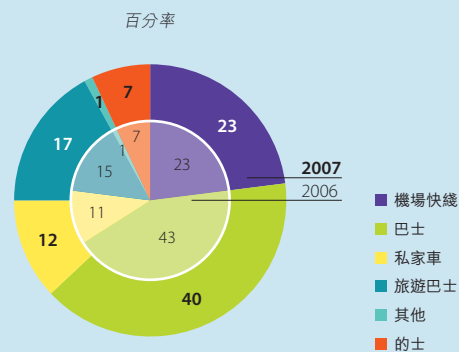
主要過海交通工具市場佔有率

公司在過海交通工具市場佔有率上升至61.8%。



主要來往機場交通工具的市場佔有率

利用港鐵來往香港國際機場的乘客比例維持穩定。



乘優惠路線總數達61條。我們亦從兩鐵合併中接收1,400個車位(位於紅磡及錦上路車站)，使車站車位數目於年底增至2,900個。

市場嘉許

在2007年，公司在市場推廣、品牌及提升乘客認知度方面所作的努力再次獲得外界廣泛嘉許。公司榮膺《星島日報》「星鑽服務品牌選舉2006—公共運輸類別」大獎。公司2006年的《請勿衝門篇》電視廣告在亞洲電視舉辦的第13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」之一。公司的扶手電梯安全廣告獲《都市日報》主辦的「最佳報章廣告2007」評為「十大最喜愛報章廣告」之一。

服務表現

在充滿轉變的時代，維持及提升服務表現至關重要。在2007年，公司繼續加強客戶服務，在顧客滿意程度、舒適、可靠及安全方面均保持極高水平。

於兩鐵合併前的2007年1月1日至2007年12月1日期間，地鐵系統的服務表現完全超越政府規定的各項表現水平以及公司本身制訂更為嚴格的顧客服務目標。乘客車程準時程度達99.9%(機場快綫為99.9%)，列車按照編定班次行走的可靠程度為99.9%，而列車服務準時程度也達99.8%(機場快綫為99.9%)。

兩鐵合併後，包含東鐵綫、西鐵綫、馬鞍山綫及輕鐵的新營運協議於2007年12月2日生效。由合併後的2007年12月2日至年底期間的服務水平，將併入下一年度作出匯報。

這些成績肯定了公司於年內推出「心的服務」活動的成效。為配合這項全年推行的乘客服務活動，公司舉行列車車門及扶手電梯安全及整體安全等每月推廣活動，並於4月至5月於無線電視翡翠台播放一系列一分鐘的處境故事。

在2007年，公司繼續重點培訓員工及月台助理，尤其是考慮到兩鐵合併的因素，幫助他們更了解乘客的需要及感受。安全方面，公司有系統地識別及盡量減低兩鐵合併過渡時的風險，並採納一套共用的安全管理架構，以便實施劃一的安全管理系統。公司為車務人員編製精簡化的《鐵路安全規則》，以便應付日益複雜的運作。公司同時推行人的因素計劃，加強運用人的因素技術來提升員工表現。

年內，公司定期進行乘客滿意度調查，結果反映乘客滿意度維持在高水平。在2007年，地鐵綫及機場快綫的服務質素指標，分別錄得72及81，而反映乘客對票價滿意程度的票價指標則分別為61及62。此表現亦於國際間獲得認同。根據國際都市鐵路聯會(CoMET)發表的2006年標準借鑑



我們不斷提升顧客服務，務求令顧客稱心滿意

報告，公司在顧客服務、服務可靠性、業務表現，以及安全和保安方面繼續取得領先地位。

再次屢獲殊榮反映公司持續優秀的服務表現。在香港，公司連續3年榮獲《東週刊》頒發的「香港服務大獎—公共交通工具組別」，並連續9年榮獲《壹週刊》頒發的「服務第壹大獎—公共交通工具組別」。青衣站站務主任謝俊雄先生亦榮獲多個行業競逐的「服務第壹大獎2007—最佳服務員工獎」。公司的鐵路資產管理同樣蜚聲國際，榮獲澳洲的Asset Management Council及Maintenance Engineering Society頒發2007年Gold Asset Management Excellence Award，車務總監也同時獲頒Steve Maxwell Leadership Award。

提升服務

為支持港鐵網絡作為香港公共交通骨幹，公司繼續加強列車服務及鐵路網絡基礎設施。

連接香港國際機場二號客運大樓翔天廊的機場快綫新建月台已於2007年2月28日投入服務。

年內，多個車站增設行人通道，進一步加強連接地鐵系統。太古廣場三座行人通道於2月建成，為金鐘站與太古廣場三座之間提供連接。九龍站兩個連接圓方商場的新出口亦已啟用。

此外，西鐵綫屯門站將興建3條行人天橋，以加強連接鄰近的乘客交通匯處及位於河傍街的新住宅發展項目。其中一條行人天橋將於2009年完工，另外兩條則預期於2012年完工。

透過車站改善工程，我們繼續將港鐵車站的環境及設計提升至乘客期望的更高水平。在2007年，合併網絡中的46個車站進行了翻新及多項改善工程，美化車站環境及提供更多商舖。這些工程包括改善紅磡站城際客運服務出入境大堂空調及通風系統，已於2007年12月完成。

香港站由7月起新設兩部「自助客務機」進行試用，監測顯示表現良好。自助客務機是另一項新設的乘客服務，方便乘客更直接解決票務問題。客務機設有召援功能，乘客如有問題，可直接聯絡職員。

為了令乘客於現有網絡享受更舒適的旅程，公司正購置5列新車行走荃灣綫、觀塘綫、港島綫及將軍澳綫。

東涌的隔音屏障工程已經完成，令區內的列車噪音水平降低。青衣也正進行改善工程。北大嶼山部分路段換上較低硬度鋼軌的工程歷時6年後已經完成，將大幅減低軌頭表面出現裂紋的機會率，並有助降低路軌噪音。

方便殘疾人士進出車站的設施

公司一直小心籌劃，投資設置殘疾人士設施，包括斜道、手攜式或活動摺板、輪椅輔助車、輪椅升降台及客用升降機等。

標準借鑑

與國際標準比較，香港鐵路公司仍保持其穩固地位，尤其在服務可靠性方面。

港鐵表現與最佳表現比較

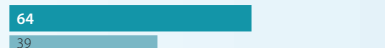
服務可靠性 乘客準時抵步



列車準時程度 準時到達百分率



系統使用率 乘客公里相對載容量公里



載客密度 每公里軌道載客人次



最佳表現=100

■ 2006
■ 2005

員工效率及成本效益

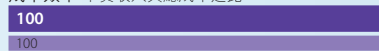
公司將繼續採用新技術及措施提高營運效率。

港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



最佳表現=100

■ 2006
■ 2005



在維修保養人員努力下，列車服務得以維持高度可靠和準時

執行總監會管理報告 鐵路營運

在2007年，荔枝角及大窩口站的站內客用升降機已完成安裝，金鐘站的工程則仍在進行中。深水埗、長沙灣及油麻地站的自助輪椅升降台已完成安裝，鑽石山、佐敦、金鐘及尖沙咀站的升降台則預期於2008年啟用。

生產力

公司繼續以提高效率及生產力作為2007年優先處理的工作之一。在3月份，公司成功將地鐵綫78列列車的469個交

流發電機更換為先進的靜態逆變器，每年節省770萬港元的能源，相當於將年內能源成本減低1.5%，並降低噪音水平。東鐵綫列車亦展開靜態逆變器更換工程，計劃於2010年完成，估計每年可節省能源成本510萬港元。公司擴充網絡後，地鐵系統每車卡行車公里的營運成本維持於2006年的相若水平。在合併後擴大的網絡中，每車卡行車公里的營運成本下降2.3%至21.6港元。

鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2007		2006	
路綫總長度 公里	211.6		91	
車卡數目	1,871		1,074	
車站內的「e分鐘著數」機	24		22	
車站商店及銀行數目	1,230		552	
車站內廣告媒體數目	20,564		15,206	
車廂內廣告媒體數目	27,011		9,036	
每日營運時數				
港島綫、荃灣綫、觀塘綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫、西鐵綫、機場快綫及輕鐵	19		19	
東鐵綫及馬鞍山綫	19.5		不適用	
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	140
— 觀塘綫	128	144	128	144
— 港島綫	124	156	124	156
— 東鐵綫				
尖東至上水	180	210	不適用	不適用
尖東至羅湖	327	327	不適用	不適用
尖東至落馬洲	600	600	不適用	不適用
— 將軍澳綫	160	180	160	180
— 東涌綫				
香港至東涌	360	480	360	480
香港至青衣	240	240	240	240
— 機場快綫	720	720	720	720
— 西鐵綫	210	270	不適用	不適用
— 迪士尼綫	270	270	270	270
— 輕鐵	270	300	不適用	不適用

註：2007年數字包括綜合港鐵系統

國際鐵路系統表現比較：11個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2006年鐵路網絡數據	地鐵綫*	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
乘客車程 百萬次計	867	466	1,014	1,417	657	2,476	1,499	1,410	452	630	564
車卡公里 百萬計	116	122	500	335	151	680	546	227	100	69	94
路綫長度 公里	84	153	443	201	233	279	480	212	115	90	60
車站數目	51	170	275	147	196	157	424	297	66	66	54

* 2006年納入國際地鐵系統表現比較之地鐵綫包括觀塘、荃灣、港島、東涌、將軍澳及迪士尼綫，機場快綫並不納入比較之列。

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、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。



位於青衣的車務控制中心

2007年之營運表現

服務表現項目	營運協議目標	顧客服務目標	2007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			
—地鐵綫	98.0%	99.0%	99.8%
—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	1,762,621
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	14,243
增值機可靠程度	98.0%	98.5%	99.5%
自動售票機可靠程度	97.0%	98.0%	99.4%
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%	100.0%
—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%

[#] 實際表現數字包括2007年1月1日至12月1日合併前之營運協議