

執行總監會管理報告

鐵路營運

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。

乘客量

年內，計入由12月2日的兩鐵合併效應，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。車費收入增加5.1%至62.13億港元。

機場快綫乘客量上升6.3%至1,020萬人次。由12月2日至年底，羅湖及落馬洲過境服務方面，全年乘客量錄得820萬人次。機場快綫的車費收入增長7.0%至6.55億港元，過境服務、輕鐵、城際客運及巴士服務在兩鐵合併後期間的總收入為2.47億港元。

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%。

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。我們推出多個車站活動和服務推廣，包括推出地鐵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。

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」，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，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。

珠江三角洲的經濟蓬勃發展，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。過境服務方面，我們為推廣落馬洲站，為乘客提供新年及春節假期免費試搭。

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。

服務表現

在充滿轉變的時代，維持良好服務表現至關重要。在2007年，兩鐵合併前，地鐵系統的服務表現完全超越政府在各方面規定的最低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。綜合網絡由2007年12月2日至年底的合併後期間的服務水平，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的「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。

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年標準借鑑報告，公司繼續取得領先地位。

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」。公司的鐵路資產管理同樣蜚聲國際，在2007年國際資產管理會議上榮獲澳洲的Asset Management Council及Maintenance Engineering Society頒發Gold Asset Management Excellence Award。

提升服務

公司繼續加強列車服務及鐵路網絡基建設施。

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。

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入口亦已

啟用。西鐵綫的屯門站將興建3條行人天橋，以加強連接鄰近的乘客交通交匯處及位於河傍街的新住宅發展項目。

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。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。

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。

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。

生產力

公司繼續以提高效率及生產力作為優先處理的工作之一。在3月份，公司成功將地鐵綫78列列車中的469個交流發電機更換為先進的靜流逆變器，每年節省770萬港元的能源，並降低噪音水平。東鐵綫列車亦展開靜流逆變器更換工程，計劃於2010年完成，估計每年可節省能源成本510萬港元。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。

車站內商務及鐵路相關業務

受惠於經濟暢旺、乘客量上升，加上2007年12月2日至年底兩鐵合併的效應，公司車站內商務及鐵路相關業務收入增長12.9%至17.41億港元。若不包括兩鐵合併的效應，這項業務的收入於2007年增長4.8%至16.16億港元。

廣告

隨著乘客量上升及推出嶄新的廣告形式，廣告收入因而增長11.0%至5.93億港元(不包括兩鐵合併的效應則增長9.6%至5.85億港元)。

我們繼續提高等離子電視網絡的質素，包括於2007年3月底成功完成更換68台軌道旁的等離子電視及其後置系統，讓乘客享有最佳觀賞質素。

機場快綫方面，公司已於2007年5月完成以全新多媒體系統取代車廂內的座位椅背電視。5月底，公司亦於觀塘綫、港島綫、荃灣綫、東涌綫及將軍澳綫車站的客務中心為香港房屋委員會公屋租戶推出租金繳付服務。