

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。

執行總監會管理報告

兩鐵合併後，公司的廣告覆蓋面已擴展至包括過境服務市場在內的鐵路網絡。公司的廣告業務規模亦有擴大，在年底，公司車站內及車廂內廣告媒體數目分別為20,564及27,011個。

車站零售

由於租金及零售銷售額增長，車站零售設施收入增長27.6%至4.99億港元(不包括兩鐵合併的效應則增長9.7%至4.29億港元)。

年內，零售網絡引入31個新商品類別及品牌以提升顧客滿意度。兩鐵合併後，車站商店於年底為1,230間，包括9間免稅店分佈在羅湖站、落馬洲站及紅磡站。

電訊

電訊服務收入為2.33億港元，較2006年減少10.0%(不包括兩鐵合併的效應則減少11.2%至2.30億港元)。激烈的價格競爭及第二代流動電話服務被盈利較低的第三代流動電話取代，繼續影響公司的業務。然而，公司旗下的固網服務供應商TraxComm Limited錄得較高收入及提供頻寬服務逾220千兆，較2006年年底增加40%。

由於兩鐵合併，多個流動電話營辦商租用天台位置作為流動電話基站所帶來的收入較2006年增長13.6%，基站站址亦由22個增至34個。公司與一間電訊營辦商合作，在合併後網絡的20個車站為乘客提供無線上網服務。

由兩鐵合併日起，公司接管九鐵系統的電訊業務，其規模與地鐵公司的電訊業務相若，而我們現有的光纖網絡覆蓋面由156公里增至324公里，帶來發展跨境業務的潛力。

物業及其他業務

香港物業市場暢旺，本公司物業業務業績良好。由於需求不斷增加、供應相對有限，寫字樓空置率維持在低水平，而租金水平高企。商舖市場亦受私人消費及旅客開支推動，表現強勁。「一手」私人住宅市場的總成交宗數和金額分別較2006年增長37%及106%。

貨運服務

隨著兩鐵合併，公司接手九鐵公司相對規模較小的過境貨運經營權。該項業務包括貨物儲倉及躉船停泊位等配套服務；及集裝箱、一般貨物及牲口運輸等核心鐵路貨運服務。2007年12月2日至年底，貨運業務收入為300萬港元。

對外顧問服務方面

我們配合公司策略，專注擴展可帶來新投資機會的顧問服務，並取得進展。該等服務於2007年的收入為1.93億港元，較2006年減少3.0%，主要原因是客戶的要求改變，使一些項目較原定計劃延遲開展。

在中國內地，公司獲亞洲開發銀行委託參與一個顧問項目，為財政部的公私合營研究提供技術支援。

在泰國，公司簽訂一個顧問項目，擔任Bangkok Mass Transit System Public Company Limited(BTS)訊號重設項目的技術顧問。公司在英國、印度及澳洲等國家取得了新項目，並在迪拜開設分支機構。

上海地鐵九號綫的項目管理諮詢工作繼續進行以及項目一期(12個車站)於2007年12月29日啟用。公司現時向台灣高雄捷運股份有限公司提供的諮詢服務及為迪拜道路及運輸局進行的工作，亦進展良好。公司成功為香港國際機場的旅客捷運系統擴展項目建立供電及訊號系統，該項目已於2007年2月啟用。

物業發展

本年度的物業發展利潤增至83.04億港元，主要來自機場快綫及將軍澳綫發展項目的利潤攤分及新開幕的九龍站圓方商場、東涌藍天海岸和映灣園確認的遞延收入。

東涌聽濤軒的預售獲得良好反應。君臨天下、君滙港、藍天海岸影岸·紅及城中駅再次推售，亦引起熱烈迴響。同