

共創 優質服務

網絡覆蓋更廣、效率更高



港鐵公司是香港首屈一指的公共運輸營辦商。

香港鐵路業務

公司於2008年的總車費收入增加61.2%至114.67億港元，主要原因是兩鐵合併令乘客量增加。車費收入亦反映，由於兩鐵合併後調減票價，總車費收入較港鐵公司與合併前九鐵公司於2007年的鐵路及巴士服務的合計車費收入輕微減少0.3%。

兩鐵合併

自2007年12月2日合併日以來，前地鐵公司與前九鐵公司的鐵路業務的整合取得良好進展。於2008年，公司的兩大重點工作是取得協同效益及完成「第二日」交接安排。

我們持續進行能源優化、合併採購以增規模、盡量提高擴大後網絡的收入及整頓員工成本，繼續發揮合併的協同效益。我們有信心於兩鐵合併首三年內全面實現達每年4.5億港元的協同效益目標。

隨著統一單程車票系統於9月28日進行測試，「第二日」的交接安排亦宣告展開。單程票乘客可享有票價調減，且只需一張車票便可通行整個港鐵系統，而設於九龍塘、美孚和南昌站供乘客在前地鐵公司與前九鐵公司系統之間於轉乘時使用的轉綫閘機，則仍然留在原位。同於9月28日，我們將學生享有多至正常票價一半折扣的學生乘車優惠擴展至東鐵、西鐵和馬鞍山綫、輕鐵及港鐵接駁巴士（機場快綫、往返羅湖及落馬洲站的車程，以及東鐵綫的頭等服務不包括在內）。我們在南昌站月台貫通七處牆壁，讓乘搭東涌綫列車往香港方向的乘客只需橫過對面月台，便可轉搭西鐵綫往屯門方向的列車。為確保兩套不同的單程車票系統順利整合，我們以超過15萬個經常出現的車費組合來測試軟件的應用情況，以確保扣除的車費正確無誤。

隨著測試順利完成，三個轉車站的100部轉綫閘機已於2008年11月10日全部拆除。我們派出超過150名穿上黃色T恤的顧客服務大使前往九龍塘、美孚和南昌站，幫助乘客適應站內的改動。「第二日」協調工作的完成，標誌著兩鐵合併最後階段的一個重大里程碑。

於2008年12月
在專營公共交通工具市場
佔42.7%

於2008年本地鐵路服務的
周日平均乘客量
達350萬人次

2008年整體服務每名乘客的
平均車費為7.72港元

2008年整體服務每名乘客的
營運成本為4.02港元

乘客車程準時程度達99.9%





乘客量

綜合港鐵系統全年的總乘客量較去年增加56.6%至14.851億人次，主要因為兩鐵合併所致。按「同比」基準計算，倘與港鐵公司和合併前九鐵公司於2007年合計的鐵路和巴士乘客量(可比較合計乘客量)相比，總乘客量則上升3.6%。

本地鐵路服務，包括地鐵綫(由觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫及迪士尼綫組成)以及九鐵綫(由東鐵綫(不包括過境服務)、西鐵綫及馬鞍山綫組成)，於2008年錄得總乘客量12.054億人次。這個數字較2007年增加31.6%，較對等的可比較合計乘客量上升4%，主要因為兩鐵合併日實施票價調減及綜合鐵路系統更加便利。

2008年，隨著過境交通的需求不斷上升，羅湖及落馬洲過境服務的乘客量較2007年全年的過境服務乘客量增加1.4%至9,340萬人次。

儘管香港國際機場的旅客量下跌，但乘搭機場快綫往返機場的乘客量上升，加上往返亞洲國際博覽館的乘客量增加，使2008年的機場快綫乘客量上升4.2%至1,060萬人次。

輕鐵、巴士及城際客運服務於2008年的乘客量合計為1.756億人次，較該等服務於2007年全年的乘客量增加2.5%。

整體上，綜合港鐵系統的所有鐵路及巴士客運服務於2008年的周日平均乘客量為430萬人次，較2007年對等的可比較合計乘客量增加4.1%。於2008年，本地鐵路服務的周日平均乘客量為350萬人次，與對等的可比較合計乘客量相比上升4.4%。

於2008年12月，公司在專營公共交通工具市場的整體佔有率由2007年12月兩鐵合併後的41.6%上升至42.7%。我們在過海交通工具市場的佔有率由2007年的62.5%增加至63.6%，另外在來往機場交通工具市場的佔有率則由2007年的23%增加至24%。然而，由於競爭持續激烈，過境業務的市場佔有率由2007年的57.0%下降至56.2%。

車費收入

在2008年，總車費收入為114.67億港元，較2007年增加61.2%，因為兩鐵合併所致。但由於兩鐵合併日實施票價調減，總車費收入較港鐵公司與合併前九鐵公司於2007年的鐵路及巴士服務的合計車費收入輕微減少0.3%。

由於兩鐵合併，本地鐵路服務於2008年的車費收入達79.30億港元，較去年增加27.6%，但與2007年地鐵綫和九鐵綫的合計車費收入(合計車費收入)相比，則輕微下跌1.0%，主要與兩鐵合併日實施的票價調減有關，但其部分影響已被上述的乘客量上升所抵銷。在2008年，過境服務



機場快綫繼續吸引新乘客。

的車費收入為22.83億港元，與該服務在2007年的對等12個月收入相比，增加1.2%。而機場快綫於2008年的車費收入為6.73億港元，較2007年增加2.7%。

在2008年，本地鐵路服務每名乘客的平均車費為6.58港元，較2007年減少3.0%（與去年地鐵綫及九鐵綫每名乘客（已就轉車乘客數目作出調整）的加權平均車費6.91港元比較，則減少4.8%），同樣是因兩鐵合併日實行一次性票價調減所致。過境服務方面，2008年每名乘客的平均車費為24.45港元，較2007年對等的可比較平均車費輕微減少0.2%。機場快綫每名乘客的平均車費為63.47港元，較2007年微跌1.4%。

服務推廣

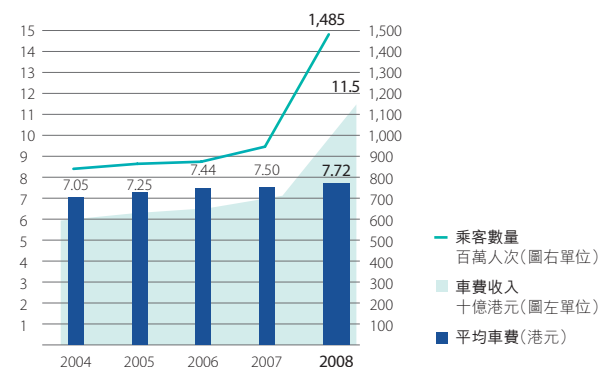
公司卓有成效的服務推廣一直是推動乘客量增長的要素之一，同時有助提高公司品牌的知名度，及顯示我們致力滿足顧客對優質服務的殷切期望。

為實踐這項承諾，我們由6月至8月推出「一路心向著你」的顧客服務運動，並以電視廣告、報章雜誌廣告及特稿，以及車站裝飾等配合宣傳。我們連續三個周末在香港站設置「全港開心大合拍」的活動攤位，由開心大使邀請乘客拍照及與乘客玩遊戲。公司還特別設計了一系列「開心列車」，由6月至8月期間行走荃灣綫，為乘客提供一個舒適、愉快及輕鬆的乘車環境。

公司又舉辦各種活動，致力建設更美好的社區。我們通過「生態及文化專題研習」比賽，鼓勵小學生愛護環境，並舉辦「拍好香港」短片創作比賽，邀請中學生及專上學院的

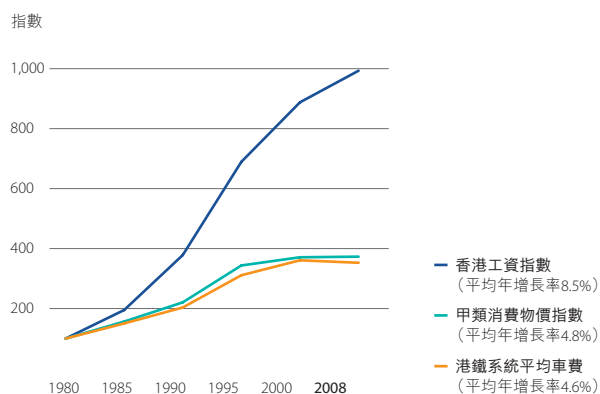
乘客及車費

由於兩鐵合併的效應，總車費收入及乘客量均有所增加。



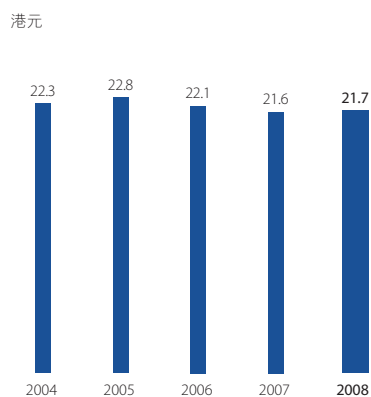
車費趨勢

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。



每車卡公里鐵路經營開支

每車卡公里的經營開支維持在低水平。





網絡擴展後，連接新的集客區。

學生創作宣傳短片，宣揚「好禮貌 • 好行為」的訊息。另外，公司與香港濕地公園推出雙重優惠，不單提供入場費折扣，還可免費乘搭行走新界西北部的輕鐵和港鐵巴士，鼓勵公眾遊覽濕地公園，了解濕地生態。

我們於5月推出新的宣傳活動，宣揚乘搭港鐵的良好禮貌和行為。我們鼓勵乘客將宣傳良好行為的摺紙摺成兔子，發揚「一齊為人做好嘢」的精神。乘客可以將兔子送給親友，從而將訊息傳播開去。我們亦透過香港教育統籌局將摺紙派發到幼稚園和小學。

其他推廣活動包括「港鐵友禮會」的全新「站站獎」積分計劃、「港鐵友禮會」網頁的「愛網工程」，及於兩星期內吸引了20,000位乘客投票的「最親切車站職員選舉」。於7月舉行的頒獎典禮上，共有81位員工獲頒「最親切車站職員獎」。

為鼓勵遊客透過港鐵網絡探索香港豐富多姿的面貌，我們於夏季與香港旅遊發展局攜手推廣「香港盛夏魅力」活動。有關方面亦製作了《Explore Hong Kong by MTR》和《Hong Kong Train Tour》這兩款旅遊指南，在香港和中國內地超過30個城市派發。

為慶祝機場快綫通車十周年，我們舉辦多項活動，包括於7月和8月推出「小童免費乘車」推廣活動，以吸引更多家庭乘客選搭。我們繼續為購買機場快綫單程票的公司股東提供34%折扣，並向機場快綫「多乘賞」計劃的參加者提供多重優惠。

公司繼續以車費優惠作為吸引市民選用港鐵服務的主要賣點。我們於7月為離島小輪乘客推出轉乘特惠，為期6個月；並於9月底開始將學生乘車優惠擴大至東鐵、西鐵和馬鞍山綫的本地鐵路服務，讓學生於整個港鐵網絡都能享有成人票價減半的優惠。其他車費推廣計劃包括為經常使用東鐵和西鐵綫的乘客提供的全月通計劃。

接駁服務

公司加強與其他交通工具的接駁服務，有助推動港鐵乘客量增長。在東鐵接駁巴士服務方面，我們第一批共九部裝有低排放歐盟四型引擎及超低地台設計的全新Alexander Dennis Dart Enviro 200型號巴士於4月投入服務，取代車齡漸老的Leyland Olympian型號巴士。另外四部已於2009年2月交付，而最後一批15部雙層巴士預計於2009年第二季付運。公司又以11部同類巴士取代車齡漸老的Mitsubishi單層巴士，其中首兩部已於9月投入服務，行走新界西北部的接駁巴士路線，為公司帶來收入。截至年底為止，公司的車隊中有七成是採用超低地台設計的巴士。

我們為多個車站開闢了新的行人通道和出入口，包括連接九龍灣站與彩盈邨的行人天橋，以及於上環站新設連接維德廣場的綜合出入口。

市場嘉許

公司在市場推廣、品牌及提升乘客認知度方面的努力再次獲得外界廣泛嘉許。我們於2007年為鼓勵乘客於早上繁忙時段前乘車而推出的電視廣告「舒緩早上繁忙情況」於2008年Cinérail Film Festival中榮獲UITP「Golden Cinérail for Advertising Film」獎項。公司連續第二年榮膺《星島日報》「星鑽服務品牌選舉2007 — 最佳公共交通服務大獎」，並奪得「盛世環保企業獎2008」，以表揚我們於環保上的卓越成就。宣傳兩鐵合併的平面廣告在《都市日報》舉辦的「最佳報章廣告2008」中，獲專業評委評選為三個全年「最佳綜合」廣告之一，而宣傳兩鐵合併的電視廣告歌於TVB電視廣告大獎2008中贏得「最受歡迎廣告歌曲大獎」。

服務表現

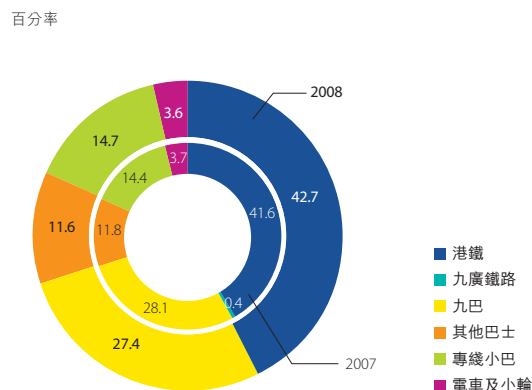
在瞬息萬變和競爭激烈的時代，精益求精的文化對公司業務的增長至關重要。於2008年，我們繼續提升客戶服務，務求提供最為舒適、可靠及安全的旅程。

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。於2007年12月2日至2008年12月31日期間，公司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。列車按照編定班次行走的可靠程度、乘客車程準時程度及列車服務準時程度均達99.7%或以上。

我們於2008年的培訓著重規例和安全資格，為合併鐵路實施新的《鐵路安全規則》作好準備，共有7,000名車務人員及2,500承辦商人員接受了訓練。我們又進行其他訓練，以支援合併後的營運，當中包括員工調配、多元技能及編更安排。在安全方面，我們於5月和8月分別推出列車車門安全計劃和扶手電梯安全計劃，而11月則定為安全月。其他措施包括收緊對東鐵綫攜帶含酒精液體和化學品的管制。

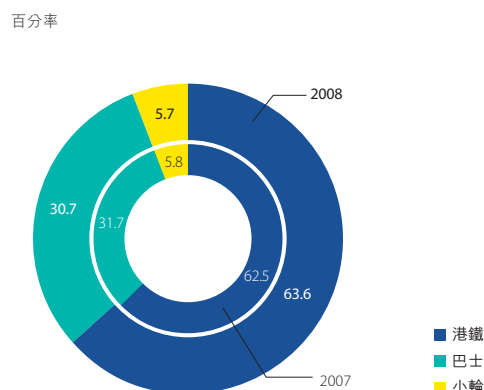
香港主要交通工具市場佔有率(12月份)

於2008年12月，港鐵的市場佔有率由2007年12月兩鐵合併後的41.6%上升至42.7%。



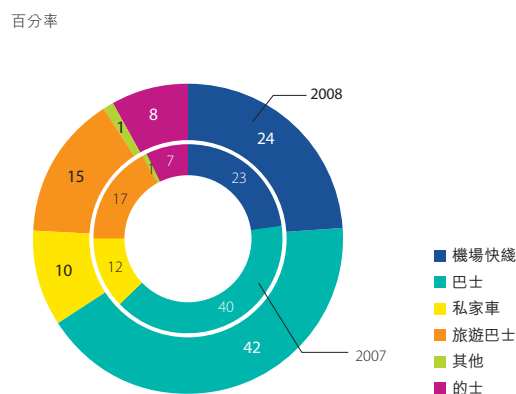
主要過海交通工具市場佔有率(12月份)

公司在過海交通工具市場佔有率上升至63.6%。



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有所增加。





安全與維修至為重要。

在北京奧運舉行期間，我們加強城際直通車服務的安檢措施，在紅磡站設置X光檢測機和金屬探測器，檢查旅客的手提行李。

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2008年，本地鐵路/過境服務及機場快綫的服務質素指標分別為71及82(2007年：分別為70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64(2007年：分別為58及62)。根據由12個成員組成的國際都市鐵路聯會(CoMET)於2007年發表的標準借鑑，公司在顧客服務、服務可靠性、業務表現，以及安全方面均保持領先地位。

公司卓越的服務表現，再次獲得多個獎項嘉許，包括「2008年度鐵路大獎」中的「亞太區最佳鐵路獎」、香港工業總會與恒生銀行舉辦的「2008年恒生珠三角環保大獎」，以及於香港優質顧客服務協會主辦的「優質顧客服務大獎2007」選舉中贏得「卓越大獎銅獎」。往來香港與廣州的「九廣通」城際客運服務，榮獲《盛世雜誌》舉辦的「2008盛世卓越品牌大獎 — 卓越跨境客運服務品牌」。

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。

為了讓乘客享有更舒適的旅程，我們於2008年第四季引入五列各有七個車卡的新列車，行走西鐵綫。為配合九龍南綫通車，我們正在採購22輛新的輕鐵列車，第一批預計於2009年第四季付運。公司訂購的十列新車，將於2011年至2012年付運，以增加現有路綫的班次，配合港島、觀塘、荃灣和將軍澳各綫乘客量的持續增長。此外，京九/滬九直通車於1月改以電動機車牽引列車，取代原來的柴油機車，為乘客帶來更佳服務，也有利於環保。長途乘客對此表示歡迎。京九直通車和滬九直通車於2008年的每日平均乘客量分別較2007年增長約21%及14%。

兩鐵合併後，公司於東鐵綫推出翻新計劃，為車站添上清新的色彩，以及富有地方特色和用車站名稱做主題的圖案，以提供舒適清新的環境，同時令乘客在列車抵達月台時更容易識別所到的車站。我們又對車站設施作出改善，包括劃一月台座椅，令乘客更加舒適，及統一所有標示，讓乘客更易識別港鐵網絡內的路綫。我們亦為旺角東站進行翻新工程，同時加建25間商店，預計可於2009年3月啟用。



我們車站月台的設計既新穎又便利。

公司於年底開始為港島綫、荃灣綫和觀塘綫八個地面車站加裝迪士尼綫所採用的自動化月台幕門，預計整個項目將於2012年完成。我們為九龍塘站觀塘綫大堂安裝了一部闊身的閘機，另於美孚站D入口安裝了一部闊身閘機。於2008年第一季，我們完成為旗下所有列車、巴士和機場快綫穿梭巴士噴上光催化塗層，以提高我們車站、列車和巴士車廂的衛生水平。

我們於2008年8月開始於機場快綫的列車車廂內提供無綫上網接駁，為經常出埠的旅客帶來增值服務。是項服務於2009年初已遍及所有機場快綫的列車。此外，乘客可於我們30個車站進行無綫上網，當中包括機場快綫各站。

為了把握持續上升的遊客量及鐵路網絡擴大所帶來的商機，「港鐵旅遊」進行了革新，並重新定位為主力服務旅客的象徵。設於羅湖站的「港鐵旅遊」向入境旅客提供多種旅遊相關服務及產品，而金鐘站的門市亦擴大了產品種類，以加強服務。

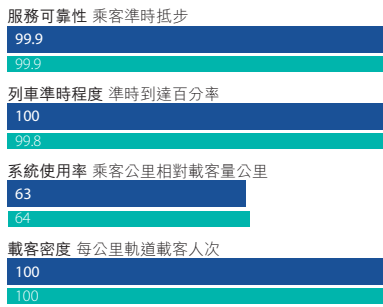


「於2008年，公司繼續以提高效率和生產力為首要工作之一。」

標準借鑑

與國際標準比較，港鐵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

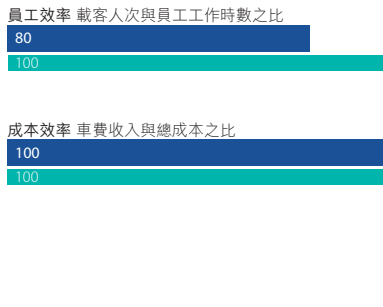


最佳表現 = 100

員工效率及成本效益

公司將繼續採用新技術及措施以提高營運效率。

港鐵表現與最佳表現比較



最佳表現 = 100

方便殘疾人士進出車站的設施

於兩鐵合併後，公司積極檢討港鐵網絡內殘疾乘客設施的整合和標準化。尤其，我們已開始為所有輕鐵月台鋪設引導徑，預計於2009年初完成。

我們已開始為大窩口站加建一部室外升降機，連接行人天橋和該站的地面大堂，並已就深水埗、黃大仙、佐敦和油麻地站安裝升降機展開規劃，預計於2012年完工。公司於將軍澳綫各站及機場、彩虹、葵芳、佐敦和牛頭角站裝設了供視障人士使用的點字地圖，並於港鐵沿綫各站安裝了扶手電梯發聲裝置。

生產力

於2008年，公司繼續以提高效率和生產力為首要工作之一。我們於2008年將多技能的快速應變隊的負責範圍擴大至西鐵綫、東鐵綫、輕鐵綫及馬鞍山綫，藉此加快公司對事故的反應，同時每年節省約100萬港元的成本。車票的分類工序現已外判，而位於錦上路站和大圍站的分票中心已經關閉。由於營運策略有變，車票稽查組的68名員工已由合約員工取代，從而節省成本約880萬港元。



港鐵員工以活動摺板，協助殘疾人士乘搭列車。

鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2008		2007	
路線總長度 公里	211.6		211.6	
車卡數目	1,919		1,871	
車站數目 (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、東鐵綫及馬鞍山綫)	82		82	
輕鐵車站數目	68		68	
車站內的「e分鐘著數」機	31		24	
車站商店及銀行數目	1,186		1,230	
車站內廣告點數目	20,539		20,564	
車廂內廣告點數目	26,619		27,011	
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	19.0		19.0	
東鐵綫及馬鞍山綫	19.5		19.5	
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	130	128	140
— 觀塘綫	128	144	128	144
— 港島綫	120	150	124	156
— 東鐵綫				
尖東至上水	212	212	212	212
尖東至羅湖	327	327	327	327
尖東至落馬洲	600	600	600	600
— 馬鞍山綫	180	240	180	240
— 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	210	270
— 迪士尼綫	270	270	270	270
— 輕鐵	270	300	270	300

國際鐵路系統表現比較：12個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2007年鐵路網絡數據	港鐵*	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	888	473	1,080	1,352	692	2,529	1,568	1,431	458	612	781	612
車卡公里 百萬計	118	122	505	363	184	686	571	239	102	97	85	101
路線長度 公里	84	144	439	201	275	281	480	212	115	86	117	61
車站數目	51	170	269	147	239	159	424	297	66	85	77	55

* 2007年納入國際地鐵系統表現比較之港鐵綫包括觀塘、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、Metro de Santiago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。



2008年之營運表現

服務表現項目	營運協議目標	顧客服務目標	實際表現 ^{##}
列車按照編定班次行走(列車服務供應)			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	99.9%
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	99.9%
— 輕鐵	98.5%	99.5%	99.9%
乘客車程準時程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫及迪士尼綫	98.5%	99.5%	99.9%
— 機場快綫	98.5%	99.0%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	98.5%	99.0%	99.9%
列車服務準時程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫及迪士尼綫	98.0%	99.0%	99.7%
— 機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.8%
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.9%
— 輕鐵	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			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	不適用	500,000	2,294,126
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	500,000	2,167,927
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			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫、機場快綫、東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫*	不適用	8,000	11,224
增值機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	99.6%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.8%
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.8%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.7%
自動售票機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	97.0%	99.0%	99.5%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.7%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.8%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.8%

2008年之營運表現(續)

服務表現項目	營運協議目標	顧客服務目標	實際表現 ^{##}
出入閘機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	97.0%	99.0%	99.7%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.6%
輕鐵月台八達通收費器可靠程度	不適用	99.0%	99.9%
扶手電梯可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.9%
乘客升降機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.7%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	99.7%
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	99.7%
溫度及通風			
列車車廂(不包括輕鐵)：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%	99.8%
輕鐵：車廂空調系統每月發生故障次數	不適用	<3次	0次
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%	99.6%
清潔程度			
列車車廂：每天清潔	不適用	98.5%	99.9%
列車車身：平均每兩天清洗一次	不適用	99.0%	100.0%
西北鐵路服務範圍內之巴士服務			
— 按照編定班次行走	不適用	99.0%	100.0%
— 車身清潔：每天清洗	不適用	99.0%	99.3%
六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	100.0%

^{##} 根據合併後之營運協議，實際表現數字包括2007年12月2日至2008年12月31日止期間的表現

* 自2008年9月28日開始加入東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫

支持奧運

作為奧運馬術比賽鐵路運輸服務協作機構，我們深感榮幸，並將「開心・關心」的服務精神發揮得淋漓盡致。

我們投入公司各方面的資源，在為期十日的盛裝舞步、障礙賽和三日賽期間，確保觀眾、運動員和他們的隨行人員迅速、安全和準時地到達位於沙田和雙魚河的比賽場地。我們成立了一支馬術賽特別職務隊，務求將這項難得的任務辦好，不負所託。

車站職員於9月7日至11日期間，利用額外的活動摺板協助身障乘客暢順地乘車出席殘奧馬術比賽。我們還檢查車站升降機和輪椅升降台，確保使用輪椅的乘客在往來賽事途中不會遇到任何困難。

此外，公司亦於8月贊助2008北京奧運會的香港奧運志願者團隊乘坐京九直通車往返北京，以示我們對北京奧運會的支持。