

## 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%。

### 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。

本地鐵路服務(由觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫及迪士尼綫、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%。

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，再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%。

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%。

### 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。這包括「一路心向著你」綜合宣傳運動，以及特別設計，由6月至8月期間行走荃灣綫的一列「開心列車」。

公司致力建設更美好的社區。我們通過一項研習計劃鼓勵小學生愛護環境。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。其他推廣活動包括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。

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。

### 服務表現

在競爭激烈的時代，精益求精的文化對公司業務的增長至關重要。於2007年12月2日兩鐵合併完成至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。

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，而反映乘客對票價滿意程度的票價指標則分別為61及64。根據由12個成員組成的國際都市鐵路聯會(CoMET)於2007年進行的基準比較，公司保持領先地位。

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」選舉中贏得銅獎。

## 提升服務

公司繼續加強列車服務及鐵路網絡基建設施。

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。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。

我們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。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自動化月台幕門。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出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。

殘疾乘客方面，我們已開始為所有輕鐵月台鋪設引導徑。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及於多個車站裝設了供視障人士使用的點字地圖。

## 生產力

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。

## 支持奧運

公司獲委任為奧運馬術比賽鐵路運輸服務協作機構。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往沙田出席殘奧馬術比賽。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。

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。

## 車站商務及鐵路相關業務

在2008年，車站商務及鐵路相關業務的收入增加98.1%至34.49億港元。收入增加是因為2008年上半年的乘客量增長及經濟景氣。兩鐵合併令經營規模擴大，不僅使收入加速增長，亦為公司帶來貨運和免稅店方面的新商機。

## 車站零售

車站零售設施於2008年的收入(包括免稅店和車站商店租金)增加209.8%至15.46億港元。這項收入增加，主要來自新增的九鐵綫沿綫零售商店，尤其是10間服務過境旅客的

免稅店。其餘增長來自新增的零售設施面積及上調的新訂合約租金。於9個車站共有45間商店完成翻新，另外新增了18個商品類別。年內，我們收回部分商店進行翻新，截至2008年12月31日止的商店總數達1,186間，而零售設施的總面積為51,539平方米，其中9,510平方米與免稅店業務有關。公司在年底前完成翻新牛頭角、黃大仙、大埔墟、九龍、調景嶺、九龍塘、觀塘、旺角東站以及羅湖抵港大堂的商店。