



在安全大使的努力
下，於意外率最高
的十部扶手電梯上
發生的意外減少了
55%

港鐵「意見區」
收集了逾
1,200名顧客
的寶貴意見

港鐵推行
節能措施，
使過去5年的鐵
路耗電量減少達
18.7%

向前邁步

關心生活每一程

香港客運服務

於32個車站
設有40個
綜合出入口，
加強了與外界的連
繫，令乘客出入
更方便

29部「港鐵
特惠站」為乘
客提供車費折扣



繁忙的大圍站，將新界東部與香港其他地區連繫起來

公司的香港車費收入，主要來自鐵路、輕鐵及巴士服務，於2010年達至124.59億港元，較2009年上升8.4%。車費收入上升，反映經濟持續改善、九龍南綫和康城站的全年效應，以及票價於2010年6月按票價調整機制作出調整的結果。

乘客量

於2010年，公司在香港的所有鐵路、輕鐵和巴士服務的總乘客量為16.085億人次，較去年增加6.8%。

在經濟復甦的帶動下，本地鐵路服務的總乘客量較2009年增加6.6%至12.987億人次。本地鐵路服務於2010年的周日平均乘客量為380萬人次，較去年上升6.4%。

羅湖及落馬洲過境服務於2010年的乘客量為1億人次，較2009年增加6.3%，反映來自中國內地的旅客增長及經濟復甦。

世界級城市 世界級服務



於2010年，全球經濟復甦刺激航空旅客量反彈，與亞洲國際博覽館於年內舉辦了多項反應熱烈的活動，特別是於2010年11月舉行的「智慧的長河」展覽，使機場快綫的乘客量較2009年上升12.9%至1,110萬人次。

輕鐵、巴士及城際客運服務於2010年的乘客量合計為1.987億人次，較2009年增加8.0%。

於2010年，公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率由2009年的42.6%增加至44.3%。在這個總額之中，我們在過海交通工具市場的佔有率由64%增加至65.3%。而由於競爭持續激烈，我們過境業務於2010年的市場佔有率則由2009年的55.3%輕微下降至55.0%。

車費收入

2010年，公司來自鐵路、輕鐵及巴士服務的車費總收入增加8.4%至124.59億港元。

本地鐵路服務於2010年的車費收入增加8.5%至86.68億港元，佔香港車費總收入的69.6%。本地鐵路服務的每名乘客平均車費上升1.9%至6.67港元，主要由於我們的票價按票價調整機制作出了調整，以及連接東鐵綫及西鐵綫的九龍南綫於2009年投入服務後，部分乘客乘搭較長途的車程所致。

於2010年，過境服務的車費收入為24.87億港元，較2009年增加6.9%。而機場快綫於2010年的車費收入則達至6.94億港元，較2009年上升12.5%。



港鐵以舒適便捷及有效率的服務著稱



「公司的香港車費收入， 主要來自鐵路、輕鐵及巴士 服務，於2010年達至 124.59億港元...」

輕鐵、巴士及城際客運服務於2010年的車費收入合計為6.10億港元，較2009年上升7.4%。

我們根據2007年兩鐵合併所訂下的票價調整機制，於2010年6月13日對部分票價作出了調整。主要包括本地鐵路服務、過境服務，以及巴士和輕鐵客運服務在內的所有適用票價的加權平均調整幅度為+2.05%。按照協定的方法，這個幅度是根據綜合消費物價指數和運輸服務業工資指數於2009年12月的年按年變動，加上未有在2009年執行並結轉至2010年的0.7%增幅計算。票價調整後，在所有需要調整票價的乘客車程中估計約有83%只會有二角或以下的改動，當中估計約有10%的乘客車程的票價更維持不變。

服務推廣

於2010年，公司進行了多項構思創新的市場推廣活動和各類精心設計的服務宣傳，令香港網絡的乘客量增加。

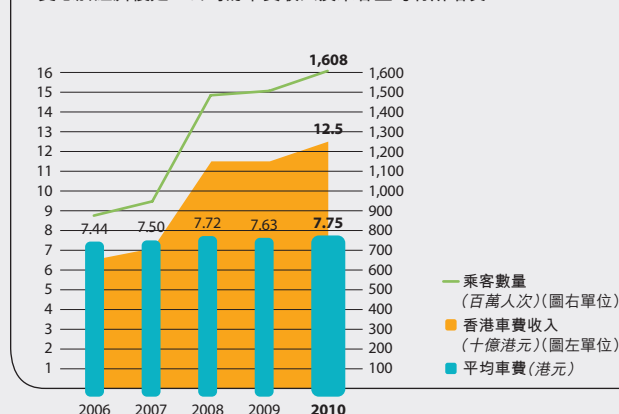
年內的宣傳活動包括鼓勵乘客在情人節期間乘搭港鐵的優惠，以及向周日期間乘搭港鐵滿100港元的八達通用戶贈送港鐵車站商店購物現金券。於5月，我們推出iPhone應用程式，為用戶提供有關計劃港鐵行程和車站設施等資訊。該應用程式大受歡迎，迅速攀上蘋果App Store(香港)免費應用程式排行榜第一位，我們乘勢於12月推出適用於iPad的應用程式。此外，公司亦將長者乘車優惠延長至2011年。

我們於2010年4月至12月期間推出了港鐵旅遊票精選優惠，讓購票的旅客能享受到本港主要景點和觀光服務的特別折扣優惠。公司於3月與「亞洲萬里通」攜手合作，推廣機場快綫車票及遊客車票的網上購票服務。此外，我們支持政府於2010年11月9日至29日期間在亞洲國際博覽館舉辦的「智慧的長河：電子動態版《清明上河圖》」展覽。該項活動吸引

「...我們超越了在營運協議和公司本身更為嚴格的顧客服務目標中訂下的所有表現標準。」

乘客及車費 (香港客運服務)

受惠於經濟復甦，公司的車費收入及乘客量均有所增長。



了逾90萬參觀人士入場，訪客均獲享車費優惠及額外列車服務。我們亦與本地旅行社合作舉辦城際直通車特色旅行團，並革新城際客運網站。而由公司管理、行走於香港與廣州之間的「九廣通」列車，更獲得2010年11月在廣州舉行的亞運會指定為「廣州2010亞運直通車」。

接駁服務

為方便公眾使用港鐵及轉乘服務，我們繼續進行改善工程，包括增建更方便的出入口、行人通道、隧道及行人天橋。

荔枝角站新建的空調行人隧道已經竣工，而天水圍站亦興建了更寬闊的樓梯。我們在屯門站建成全空調綜合出入口，除了安裝自動扶手電梯外，並設有客用升降機連接新的公共交通交匯處。在尖沙咀站，尖沙咀中間道行人隧道伸延段和兩個新出入口已經啟用，令乘客往來區內的店舖、商行和觀光點更加便利，並在任何天氣情況下都能舒適地出入港鐵尖沙咀站。寶琳站行人天橋的改善工程已於2010年2月完成。我們正在葵興站興建一個新出入口連接新鴻基重建項目的行人天橋，工程進展良好，預期出入口可於2011年第一季啟用。此外，港鐵網絡於2010年年底合共有58條接駁路線為乘客提供轉乘優惠。



態度友善的港鐵員工為乘客提供協助

服務表現及市場嘉許

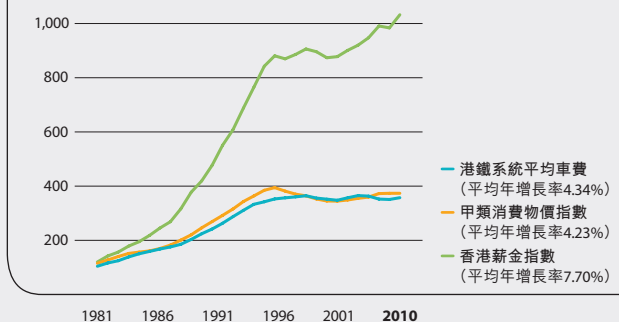
一如以往，我們超越了在營運協議和公司本身更為嚴格的顧客服務目標中訂下的所有表現標準。列車按照編定班次行走的可靠程度、乘客車程準時程度以及列車服務準時程度，均達到99.7%或以上。

公司憑著卓越的服務表現，再次在香港贏得多項殊榮，當中包括《東周刊》主辦的「香港服務大獎 — 公共交通組別獎」，以及《星島日報》的「星鑽服務品牌選舉大獎2009 — 最佳公共交通服務」。

於2010年，公司定期進行的調查反映乘客滿意度維持在高水平。本地鐵路和過境服務、及機場快綫兩項服務的服務質素指標分別上升至73及83(2009年則分別為70及82)，而反映

車費趨勢

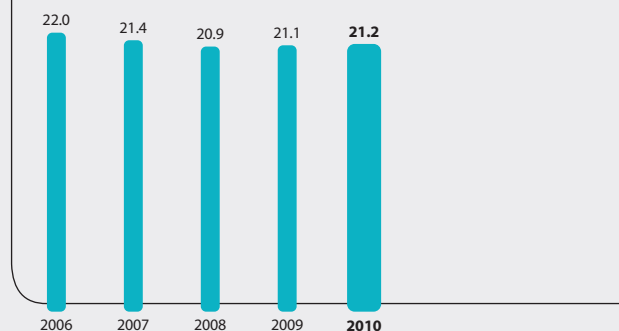
過往，港鐵車費的調整一直落後於香港的薪金增長，但符合消費價格的長期變幅。



香港客運服務每車卡公里的經營開支

每車卡公里的經營開支維持在低水平。

(港元)



乘客對票價滿意程度的票價指標在過去的12個月則分別上升至65及67(2009年則分別為61及63)。

提升服務

我們透過改善和提升工程，致力提高車站及列車的質素，以確保公司的服務質素得以持續改善。在2010年內，我們在美孚站、佐敦站、上水站及旺角東站完成不同程度的翻新工程，而粉嶺站的翻新工程現正進行中。錦上路站及天水圍站的大堂亦已完成翻新。

公司開始在港島綫、觀塘綫和荃灣綫的八個地面車站安裝月台自動閘門，而十個西鐵綫車站亦已鋪上月台輪候地磚。我們亦於2010年3月為火炭禾寮坑的一段路軌安裝了新的隔音罩。

隨著九龍南綫於去年通車，為輕鐵網絡購買的22列輕鐵列車已逐步投入服務，而十列新地鐵列車預計可於2011年第二季開始付運。

方便殘疾人士進出網絡的設施

作為一家以關心社區見稱的企業，我們致力確保所有人士，包括身體有殘疾及行動不便的人士，都能享用我們的服務。

於2010年，我們繼續為殘疾人士提供特惠車費，並增加車站助理數目，為殘疾人士提供協助。



車站的環保建築及藝術品，帶來更愉快的乘車體驗

我們在葵芳站和葵興站增設供殘疾人士使用的斜道，而在黃大仙站、深水埗站及佐敦站，興建室外客用升降機的工程亦正在進行中。

2010年，我們在葵芳站、葵興站及荃灣西站加裝了闊閘機。

我們亦改裝列車車廂以方便殘疾人士出入，包括將部分列車車卡改裝以提供更多用途空間的計劃。這項工程已完成約30%。而所有新輕鐵列車將設有多用途及適合輪椅使用的空間。

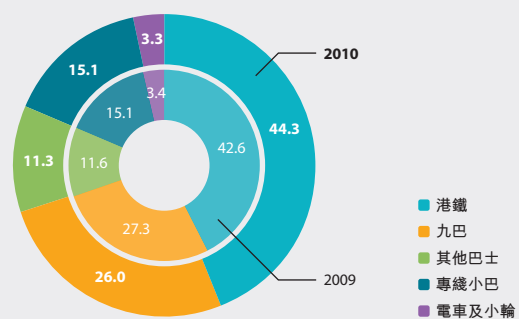


港鐵嚴謹的維修計劃，為卓越的服務表現奠定基石

「公司憑著卓越的服務表現，再次在香港贏得多項殊榮...」

香港主要交通工具市場佔有率

於2010年，港鐵的市場佔有率由2009年的42.6%上升至44.3%。
(百分率)



為更方便殘疾人士使用，我們改良了香港站的洗手間設計，位於抵港大堂樓層經改良後的洗手間已於2010年10月開放供乘客使用，而在離港大堂夾層的新設計洗手間亦已於2010年12月啓用，在市區預辦登機大堂樓層的新設計洗手間則將會在2011年上半年啓用。

年內，我們於九龍塘站東鐵綫月台安裝了失明人士引導徑以協助視障人士使用港鐵服務。此外，其他東鐵綫車站全部月台的失明人士引導徑將於2011年至2012年期間進行改善工程，以伸延至整個月台的長度。大窩口站、旺角站、石硤尾站、鑽石山站及欣澳站則安裝了供視障人士使用的點字地圖及扶手點字板。

生產力

年內，我們進一步提高生產力和效率，包括能源效益。我們透過為車站商店安裝智能電錶及改善將軍澳站和車廠的隧道通風系統，提升了效率並節省了可觀成本。其他節能措施包括東鐵綫車站改用電子鎮流器、優化車站照明等，均為公司進一步降低成本。我們在東鐵綫部分列車上安裝靜止變流器，除可節省能源外還有助減低行車時所發出的聲響。此外，我們計劃於136列港鐵列車裝置高亮度發光二極體(LED)照明，有關設備現正於廠內進行產品設計及類型測試，而安

裝工程預計可於2014年年中完成。除了節能措施之外，我們亦繼續在採購替代物資及簡化車站維修的工作程序等方面著手，尋求其他提高生產力的機會。

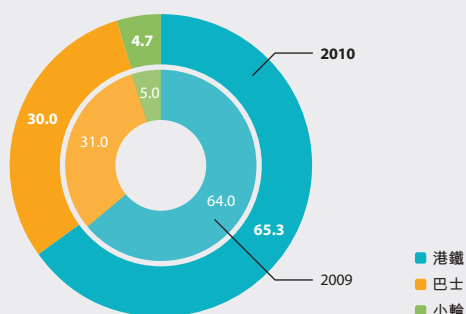
整體而言，我們每車公里的經營開支為21.2港元，較2009年上升0.47%，但此增幅仍低於通貨膨脹。而公司在香港運輸業務的經營毛利率由43.1%上升至46.0%。



港鐵不斷提升服務質素及便利程度，令顧客持續稱心滿意

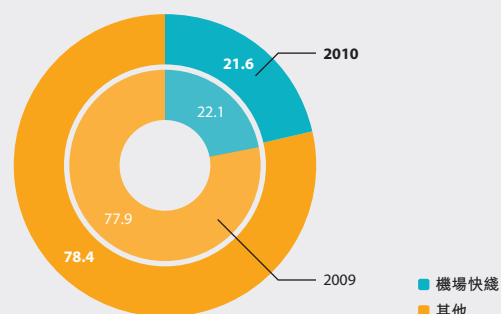
主要過海交通工具市場佔有率

公司在過海交通工具市場佔有率上升至65.3%。
(百分率)



機場快綫的市場佔有率

利用機場快綫的機場乘客比例有所下降。

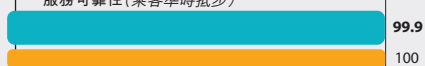


標準借鑑

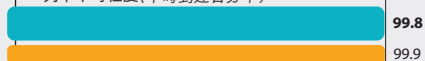
與國際標準比較，港鐵公司仍保持其穩固地位，尤其在服務可靠性方面。

港鐵表現與最佳表現比較

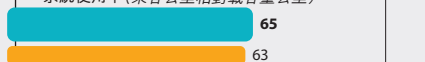
服務可靠性(乘客準時抵步)



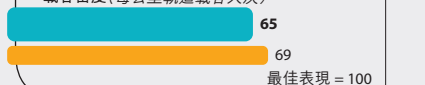
列車準時程度(準時到達百分率)



系統使用率(乘客公里相對載客量公里)



載客密度(每公里軌道載客人次)

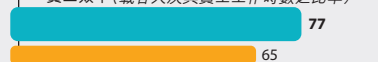


員工效率及成本效益

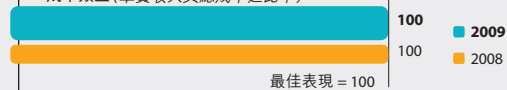
公司繼續採用新技術及措施以提高營運效率。

港鐵表現與最佳表現比較

員工效率(載客人次與員工工作時數之比率)



成本效益(車費收入與總成本之比率)



機場快綫為機場旅客提供方便可靠的服務

鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2010		2009	
路線總長度(公里)	218.2		218.2	
車卡數目	1,941		1,921	
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)	84		84	
輕鐵車站數目	68		68	
車站內的「e分鐘著數」機數目	44		36	
車站商店及銀行數目	1,254		1,228	
車站內廣告點數目	21,021		20,742	
車廂內廣告點數目	23,817		26,823	
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(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	130
— 觀塘綫	128	144	128	144
— 港島綫	120	150	120	150
— 東鐵綫				
紅磡至上水	212	212	212	212
紅磡至羅湖	327	327	327	327
紅磡至落馬洲	600	600	600	600
— 馬鞍山綫	180	240	180	240
— 將軍澳綫	150	150	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	180	270	180	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：13個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2009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	鐵路 L
乘客車程(百萬次計)	1,313	809	532	1,078	1,415	648	2,392	1,598	1,542	461	611	878	706
車卡公里(百萬計)	248	177	119	472	348	201	722	567	246	98	106	169	112
路線長度(公里)	175	200	146	439	201	275	298	480	215	115	86	241	61
車站數目	82	106	173	270	147	241	164	424	300	66	86	156	55

* 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、迪士尼、東鐵、馬鞍山及西鐵綫，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、上海地鐵運營有限公司及北京市地鐵運營有限公司。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。

2010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%	99.8%
— 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%	99.9%
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.8%
— 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	2,459,083
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	500,000	3,813,015
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	26,955
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%	99.5%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.8%
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.7%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.5%
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%	99.6%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.7%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.6%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.8%

2010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%	99.8%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.9%
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%	99.8%
— 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%	99.9%
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	99.9%
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%	99.9%
— 輕鐵：車廂空調系統每月發生故障次數	不適用	<3	0
— 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%	99.8%
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%	99.8%
— 車身清潔：每天清洗	不適用	99.0%	100.0%
六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	99.9%