

# 貼心服務

## 延展動力











每年在鐵路網絡維修、  
翻新及改善工程上的支出  
及投資超過

**\$40** 億港元

**31** 部

「港鐵特惠站」  
為乘客提供  
車費折扣



港鐵「意見區」  
向顧客收集了

**1,348**

項寶貴意見

香港客運業務在2011年的總收入為135.09億港元，較2010年增加6.9%。收入增加，是由於經濟強勁，加上公司於2010年6月及2011年6月按票價調整機制調整了票價所致。

## 乘客量

於2011年，我們在香港的所有鐵路和巴士客運服務(不包括城際客運服務)的總乘客量較去年增加5.1%至16.875億人次。

受惠於經濟增長及蓬勃的旅遊業，公司的本地鐵路服務錄得13.666億人次的總乘客量，較2010年增加5.2%。本地鐵路服務包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、迪士尼綫、東鐵綫(不包括過境服務)、西鐵綫及馬鞍山綫。

由於中國內地來港遊客人數持續上升，羅湖及落馬洲過境服務於2011年的乘客量較2010年增加3.9%，至1.039億人次。

由於往來香港的航空旅客量持續上升，機場快綫於2011年的乘客量達1,180萬人次，較2010年增加5.9%。

輕鐵、巴士及城際客運服務於2011年的乘客量合計為2.09億人次，較去年增加5.2%。

## 周日平均乘客量

於2011年，公司在香港的所有鐵路和巴士客運服務(不包括城際客運服務)的周日平均乘客量增加5.1%至480萬人次，主要來自較2010年上升5.2%至400萬人次的本地鐵路服務。

## 市場佔有率

於2011年，公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率由2010年的44.3%增加至2011年的45.4%。在這個總額之中，我們在過海交通工具市場的佔有率由65.3%增加至66.2%。我們在過境業務市場的佔有率由55.0%輕微下降至54.5%。我們在往返機場交通工具市場的佔有率則由21.6%上升至21.8%。

## 車費收入

於2011年，香港車費總收入為133.57億港元，較2010年增加7.2%，其中本地鐵路服務的收入佔93.00億港元，即



公司透過廣泛的培訓活動，讓前線員工建立工作勤奮，樂於助人的態度

69.6%。本地鐵路服務的每名乘客平均車費上升2.0%，至6.81港元，主要反映票價及乘客旅程模式的變動。

過境服務於2011年的車費收入為26.33億港元，較2010年增加5.9%。機場快綫的車費收入為7.51億港元，上升8.2%。輕鐵、巴士及城際客運服務於2011年的車費收入合計為6.73億港元，較2010年上升10.3%。

於2011年，其他鐵路相關業務收入為1.52億港元，較2010年減少13.6%。

其他鐵路相關業務收入包括城際客運服務輔助工程、代表第三方進行的工程、八達通服務費，以及違反附例的罰款等。



## 香港客運業務

### 票價調整

公司於2011年6月19日根據年度票價調整機制上調票價，所有適用車程票價的加權平均升幅為2.2%。

### 服務推廣

公司於年內不斷推行有效的推廣活動，為乘客量帶來支持。當中包括「搭一百賞一票」優惠和為使用離島渡輪服務的乘客提供在中環站或香港站的轉乘港鐵優惠。另外，我們於兩個商場設置新的「港鐵特惠站」，令「港鐵特惠站」數目於2011年年底時增至31部。



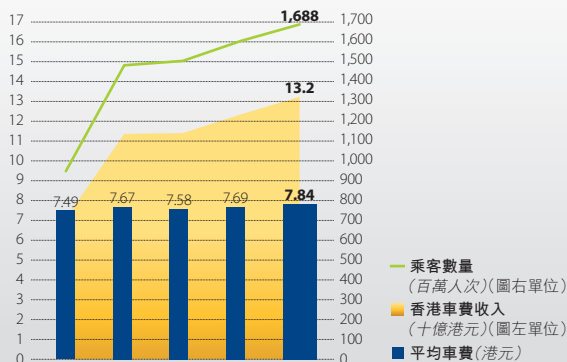
車站的新入口使乘客更感便利，更為都市建築增添姿采

我們推出全年的港鐵旅遊票推廣活動，為旅客提供車票連同主要旅遊景點的折扣優惠券之套票。為刺激跨境旅遊，我們為即日來回香港的遊客提供過境旅遊票、為城際旅客提供周末套票，以及其他推廣計劃。為慶祝迪士尼樂園五周年紀念，公司推出特別版的迪士尼綫全日通。除此之外，機場快綫也推出多項票務推廣活動，包括為機場快綫「多乘賞」計劃會員提供雙倍積分獎賞，並延長與「亞洲萬里通」合作的推廣計劃。

公司革新港鐵網站，加上推廣活動配合，吸引更多人加入港鐵友禮會，使會員人數於2011年年底增至超過120萬名。年內，公司把提供有關車程及車站設施資訊的MTR Mobile推廣予Google Android用家使用，並為Apple iOS

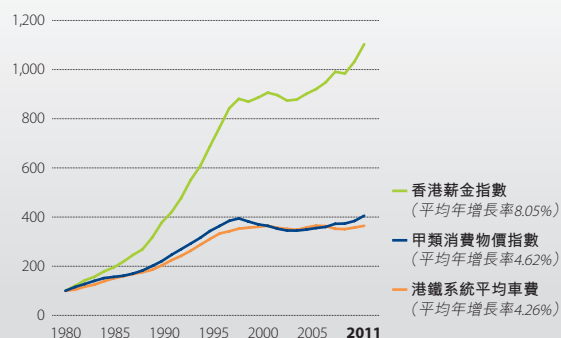
### 乘客及車費 (香港客運業務 — 不包括城際客運服務)

受惠於經濟增長及來港旅客量增加，公司的車費收入及乘客量均有所上升。



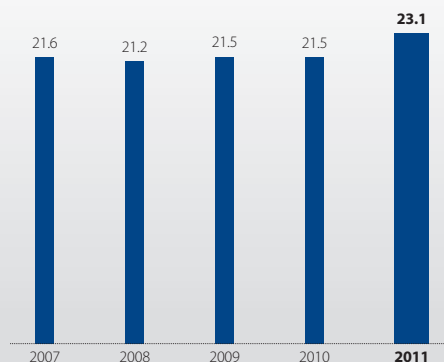
### 車費趨勢

過往，港鐵車費的調整一直落後於香港的薪金增長，但與消費價格的長期變幅相約。



### 香港客運業務每車卡公里的經營開支

每車卡公里的經營開支上升，成本增加反映我們持續改善服務和系統。





## 企業責任焦點

### 保護環境

公司推出落馬洲濕地改善計劃的目的，是彌補在興建落馬洲支綫時，對生態環境造成的損害。

我們在濕地多年來的管理工作非常成功，為稀有的灰背棕鳥、黑臉琵鷺等季節性候鳥提供了一個理想的棲息和繁殖地點。在2011年的候鳥繁殖季節，我們於落馬洲及西鐵濕地範圍內設置了84個人工鳥巢箱，而這些候鳥共築了137個鳥窩，讓544隻雛鳥出生。



平台推出多個升級版本。自2010年推出以來，MTR Mobile 共奪得11個獎項，包括「2011香港資訊及通訊科技獎」之「最佳生活時尚大獎」及「最佳無間斷網絡(流動資訊娛樂)金獎」。

### 服務表現及市場嘉許

公司的服務表現繼續超越在營運協議和公司本身更為嚴格的顧客服務目標中所訂下的表現目標。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，均達到99.7%或以上的水平。

公司的優質服務再次廣獲表揚，於香港奪得多個獎項。表揚公司在整體服務上的良好表現之獎項包括有《星島日報》的「星鑽服務品牌選舉2010」中的最佳「公共交通」服務大獎，以及《東周刊》頒發的「香港服務大獎2011 — 公共交通組別」及「企業責任大獎」。公司也在香港以外地區得到表揚，包括獲亞太顧客服務協會頒發「2010年最佳顧客滿意品管系統獎(公共交通)」。此外，城際直通車及「九廣通」亦贏得多個重要獎項。

公司2011年的定期意見調查所錄得的顧客滿意度繼續保持高企。本地鐵路和過境服務以及機場快綫兩項服務的服務質素指標分別上升至74及84(2010年則分別為73及83)，

而反映乘客對兩項服務之票價滿意程度的票價指標在過去的一年則分別為64及70(2010年分別為65及67)。

除了平日的正常列車服務外，港鐵還會在特別日子為香港市民提供服務，例如在熱帶氣旋影響下仍繼續維持列車服務，並在聖誕、新年及農曆新年等節慶期間加強列車服務或提供通宵列車服務。隨著港鐵網絡的乘客量不斷增加，我們周日乘客量於年內已經先後三次刷新紀錄，而我們的鐵路和巴士客運服務的總乘客量更於2011年9月30日錄得歷史新高的547萬人次。

### 提升服務

公司卓越的服務印證我們每年投資超過40億港元，在現有鐵路網絡進行維修、資產更新及改善工作的努力。2011年，我們繼續進行投資計劃，以提升車站及列車的質素，當中包括購置列車、進行車站翻新工程及安裝方便殘疾人士使用的設施等。

於2011年，我們完成了旺角東站及沙田站的翻新工程，另外還有兩個車站正在進行翻新。紅磡站直通車離境大堂也進行了改善工程，除了更換和增添新座椅外，還安裝了12部大型顯示屏，播出資訊娛樂節目、廣告及列車服務資訊。設置在紅磡站、落馬洲站及羅湖站的貴賓室已完成翻

## 香港客運業務

新工程。此外，在港島綫、觀塘綫和荃灣綫八個地面車站安裝月台自動閘門的工程已於11月完成。公司還進行多個與無綫及上網服務有關的改善項目，方便乘客使用上網服務，當中包括於14個車站的iCentre提供免費Wi-Fi服務。此外，我們還翻新了香港站的公共洗手間，並於鰂魚涌站及牛頭角站設置新洗手間。

公司為加強服務，於2008年訂購的十列新列車中的首列列車已在2011年4月運抵香港。由2011年10月起，我們在觀塘綫對新列車進行不載客試行，是新列車投入服務前進行的檢測及調試程序最後階段的一部分。截至2011年年底，七列新列車已經付運，餘下的列車將於2012年內陸續運抵。而首列新列車已於2011年12月投入客運服務。新列車的新設施包括22吋彩色液晶顯示屏、閉路電視、更高質素的空調及照明設備等。公司將於未來五年分階段提升第一代輕鐵車廂，而首列現代化輕鐵已於2011年1月重新投入客運服務。



港鐵網絡的乘客數以百萬計，但車站內部設計完善，使人流暢通無阻



港鐵網絡奠定可持續運輸服務的典範









公司妥善安排軌道維修工程，確保對客運服務的影響能減至最低

## 接駁服務

接駁服務其中一個重點是必須確保我們在進行延綫項目工程期間，對列車服務的影響能盡量減至最低。基於這個原則，我們於2011年8月在上環站為連接未來西港島綫而進行的54小時轉換工程，可算是十分成功。為配合有關工程，上環站於8月5日星期五晚上關閉，至8月8日星期一清晨重開。在車站關閉期間，公司提供接駁巴士服務接載乘客。

公司繼續按計劃增設及提升車站的出入口及連接通道。葵興站的新行人天橋及荔枝角站的新出入口已經投入服務。我們正繼續進行將軍澳站的新出入口、銅鑼灣站連接希慎廣場的通道、連接車公廟站新出入口的行人天橋，以及大學站的新出入口等工程，這些項目預期可於2012年內落成。中環站連接會所街隧道的通道亦繼續施工，並計劃於2013年投入服務。屯門站、元朗站、尖沙咀站及灣仔站的項目亦正處於不同的規劃及審批階段，預期可於2013年至2015年間落成。

## 方便殘疾人士進出網絡的設施

公司其中一個重要目標是讓包括殘疾人士及長者在內的所有潛在乘客，皆能夠使用我們提供的服務。

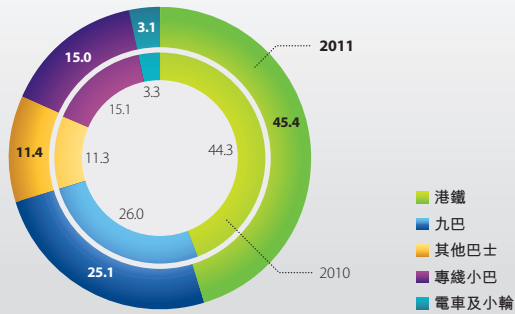
我們於車站外安裝客運升降機，讓乘客進出車站更為方便。黃大仙站的升降機已完成安裝，而石硤尾站的升降機安裝工程亦已獲得批准。在八個車站增設閘閘機的設計工作已經完成，並可於2012年展開安裝工程。我們又在鑽石山站及鰂魚涌站的出入口設置輪椅輔助車協助輪椅使用者進出車站。而牛頭角站及鰂魚涌站大堂已設置了新的公共洗手間，當中還包括可供殘疾人士使用的洗手間。

2011年，公司在列車上引進優先座供有需要人士使用，所有港鐵列車將於2012年年底前完成設置優先座。在安裝工程進行期間，我們亦推出乘客資訊宣傳活動，鼓勵乘客讓座予有需要人士。

此外，所有港鐵列車車廂均已設有多用途區，以供輪椅使用者使用。我們亦會在所有輕鐵車廂的多用途及輪椅區，加設安全帶及靠背。這項工程已於2011年第四季展開，並將於2012年年底前完成。

### 香港主要交通工具市場佔有率

於2011年，港鐵的市場佔有率由2010年的44.3%上升至45.4%。  
(百分率)



使用港鐵的視障人士現已較容易取得乘客資訊。年內，我們於所有輕鐵車站引進列車到站廣播系統，並繼續進行將東鐵綫車站的失明人士引導徑伸延至覆蓋整個月台長度的工程。於2011年，我們亦在13個車站完成安裝點字地圖及樓梯扶手點字板。

### 鐵路網絡的健康與安全

一如以往，公司舉辦了多項推廣安全的活動，當中包括有關車門、扶手電梯，以及輕鐵和巴士與道路等安全推廣，以提升港鐵乘客的安全意識。此外，我們亦在各鐵路綫和車廠進行了多次聯合演練及煙霧測試。



新的月台自動閘門，改善月台情況

為改善我們對緊急醫療事故的應變能力，所有港鐵站及「九廣通」城際直通車自2011年11月起，設置了自動體外心臟除顫器。所有車站督導員均已接受有關心肺復甦法及使用自動體外心臟除顫器的訓練。

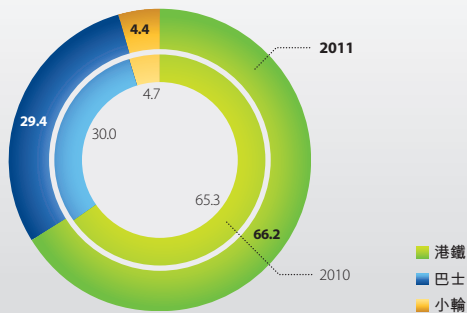
為提升安全表現，我們於2011年改進了公司的安全及健康管治架構，以確保公司上下包括我們在世界各地的附屬及聯營公司在內，均能夠維持高水準的安全表現。除此之外，公司還邀請了「美國公共交通協會」(APTA) 檢討我們的安全管理系統。檢討結果確認並讚揚港鐵公司已實施多項鐵路業界最佳的安全實務。

### 生產力

為提升生產力及減少對環境的影響，我們正推行一系列節能計劃。我們在迪士尼綫、市區綫及東涌綫，以及機場快綫的136列列車上安裝較有能源效益和更長壽的發光二極管照明系統，以取代傳統的光管照明。當工程於2014年完成

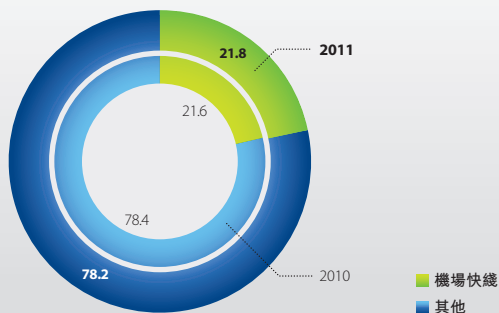
### 主要過海交通工具市場佔有率

公司在過海交通工具市場佔有率上升至66.2%。  
(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上升。  
(百分率)

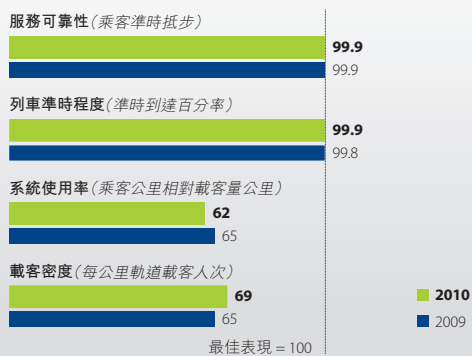




### 標準借鑑

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



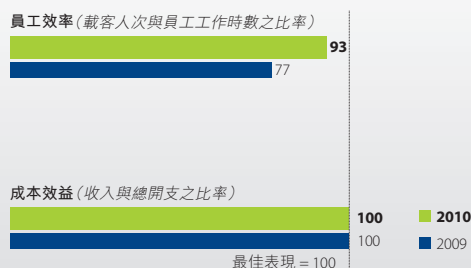
時，預期每年可節省超過3GWh耗電量及2,100噸碳排放。此外，我們為彩虹站及紅磡站的129個廣告牌換上發光二極管照明，連同優化馬鞍山綫各車站的照明，將可節省更多能源支出。

公司三座位於九龍灣、火炭及錦田的辦公大樓，於年內完成安裝39組「日光節能系統」(sun-savers)，以協助節省能源

### 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



消耗。我們也於2011年調整了將軍澳站與車廠之間的隧道通風，進一步節省能源。

每車卡公里的經營開支是我們衡量生產力的重要指標之一。於2011年，這項指標為23.1港元，較往年增加1.6港元，成本增加是由於我們持續改善服務和系統所致。公司香港運輸業務的經營毛利率亦因此減少0.5個百分點至45.6%。



日益頻繁的航空交通，帶動機場快綫的乘客量攀升

## 鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2011		2010	
路線總長度(公里)	218.2		218.2	
車卡數目	1,965		1,941	
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	49		44	
車站商店及銀行數目	1,294		1,254	
車站內廣告點數目	21,064		21,021	
車廂內廣告點數目	23,669		23,817	
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	150	150
— 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	240	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：14個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2010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	鐵路 M
乘客車程(百萬次計)	1,399	909	706	1,119	1,410	632	2,348	1,634	1,585	470	622	1,214	754	505
車卡公里(百萬計)	253	180	138	469	350	199	724	565	243	101	119	275	119	84
路線長度(公里)	175	200	229	439	201	277	301	480	215	115	94	425	65	101
車站數目	82	106	132	270	147	242	166	424	300	66	93	244	58	89

\* 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、北京市地鐵運營有限公司、臺北大眾捷運股份有限公司及廣州市地下鐵道總公司。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。



2011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%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
— 輕鐵	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
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%	<b>99.9%</b>
— 機場快綫	98.5%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.5%	99.0%	<b>99.9%</b>
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%	<b>99.7%</b>
— 機場快綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	<b>99.8%</b>
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	<b>99.8%</b>
— 輕鐵	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
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	<b>1,841,882</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	500,000	<b>3,292,956</b>
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	<b>14,076</b>
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%	<b>99.5%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	<b>99.8%</b>
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	<b>99.6%</b>
— 輕鐵	不適用	99.0%	<b>99.7%</b>
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%	<b>99.6%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	<b>99.7%</b>
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	<b>99.6%</b>
— 輕鐵	不適用	99.0%	<b>99.9%</b>

## 2011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
<b>出入閘機可靠程度</b>			
— 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%	<b>99.8%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
輕鐵月台八達通收費器可靠程度	不適用	99.0%	<b>99.9%</b>
<b>扶手電梯可靠程度</b>			
— 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%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
<b>乘客升降機可靠程度</b>			
— 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%	<b>99.7%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
<b>溫度及通風</b>			
— 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%	<b>99.9%</b>
— 輕鐵：車廂空調系統每月發生故障次數	不適用	<3	<b>0</b>
— 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%	<b>99.9%</b>
<b>清潔程度</b>			
— 列車車廂：每天清潔	不適用	98.5%	<b>99.9%</b>
— 列車車身：平均每兩天清洗一次	不適用	99.0%	<b>100.0%</b>
<b>西北鐵路服務範圍內之巴士服務</b>			
— 按照編定班次行走	不適用	99.0%	<b>99.8%</b>
— 車身清潔：每天清洗	不適用	99.0%	<b>100.0%</b>
六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	<b>100.0%</b>