

A woman with long dark hair, wearing a light blue textured dress and a matching jacket, is walking in a modern airport terminal. She is smiling and talking on a mobile phone. She has a dark blue handbag and is wearing light-colored flat shoes. The background shows other people, including some with backpacks, and a glass-enclosed escalator. The ceiling is white with recessed lighting and blue accents. The overall scene is bright and professional.

Liz
空中服務員



世界級服務水平



香港客運業務

雖然乘客量由2008年至2015年期間大幅增加30.5%，但2015年的服務表現，是自2007年與九鐵公司合併以來表現最優秀之一。

香港客運業務在2015年的總收入為169.16億港元，較2014年增加4.3%。經營成本增加5.0%至97.02億港元，經營利潤因此上升3.2%至72.14億港元，而經營毛利率則為42.6%。

安全

我們繼續努力不懈提升安全水平，使香港重鐵網絡於2015年須呈報事故的數目相比2014年，減少6.1%至1,246宗。另外，我們在職業安全健康局及勞工署合辦的第14屆「香港職業安全健康大獎」中，奪得工作安全行為大獎金獎。

我們十分關注扶手電梯安全。我們於2015年8月至9月舉辦「港鐵扶手電梯安全運動」，提醒乘客注意不正確使用扶

手電梯的風險，包括使用手機、在扶手電梯上推嬰兒車，以及站得太近扶手電梯邊。我們亦張貼新的安全海報及派出經過特別培訓的扶手電梯安全大使，以推廣有關訊息。另外，我們在港鐵車廂和車站大堂，以及電視及其他社交媒體播放一段全新的扶手電梯安全影片。這些安全措施使香港重鐵網絡與扶手電梯有關的須呈報事故數目較2014年減少約6.5%。我們已於2015年年初完成統一各路綫的車門開關提示聲，因而令與車門有關的須呈報事故數目較2014年減少22%。

自公司於2010年起配備自動體外心臟除顫器(AED)後，車站職員使用AED拯救了17位乘客。

專營公共交通
工具市場佔有率

48.5%

乘客車程準時
程度

99.9%

總乘客人次超過

19億



Liz 空中服務員

Liz是一位空中服務員，家住屯門，每星期乘搭港鐵往返機場四至五次。她認為港鐵服務十分可靠，遇上航班回港時間太晚而未能趕及尾班車回家，她才會乘搭其他交通工具。西鐵綫、東涌綫及機場快綫她都「搭慣搭熟」，她認為選乘港鐵能夠避免因塞車造成的不便。

作為港鐵的常客，Liz乘坐港鐵時通常會稍作休息或查看手機。Liz的家在西鐵綫兆康站附近，兆康站是西鐵綫的中途站。Liz表示：「我上車後通常不容易找到座位。因此，如果碰巧給我找到座位，我會視之為一天的好開始！」

執行總監會管理報告

香港客運業務

乘客量

2015年，我們在香港的所有鐵路和巴士客運服務的總乘客量創新高，增加1.8%至19.382億人次。

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)的總乘客量達至15.775億人次，較2014年增加1.9%。香港在2014年第四季的公眾活動事件，令2014年的總乘客量增加，2015年總乘客量的增長幅度因而受到影響。

年內，羅湖及落馬洲過境服務因內地經陸路交通訪港的旅客數目下降，乘客量因此僅增加1.1%至1.142億人次。

由於航空旅客量溫和增長及亞洲國際博覽館舉辦更多活動，機場快綫的乘客量因此增至1,570萬人次，較2014年增加5.7%。

港鐵的輕鐵及巴士服務於2015年的乘客量合計為2.267億人次，增加0.9%。而由於來自中國內地的休閒旅客減少，城際客運服務的乘客量減少6.2%至410萬人次。

於2015年，公司在香港的鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加1.8%至556萬人次(若不包括城際客運服務，則為555萬人次)。當中大部分來自本地鐵路服務，其周日平均乘客量上升1.9%至458萬人次。

市場佔有率

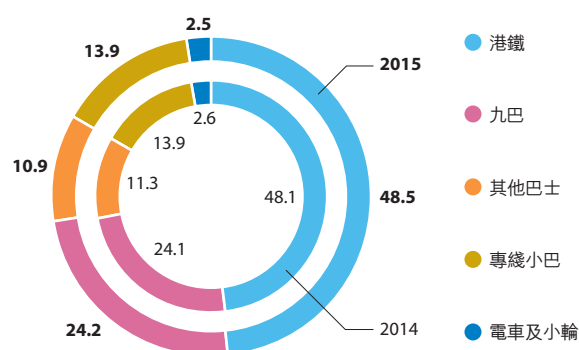
公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率於2015年為48.5%，而2014年則為48.1%。在這個總額之中，我們在過海交通工具市場的佔有率為68.8%。由於持續面對其他交通工具的競爭，公司在過境業務的市場佔有率由51.6%跌至51.3%，而在往返機場交通工具市場的佔有率則由22.3%跌至21.5%。

車費收入

於2015年，香港車費總收入為167.54億港元，較2014年增加4.3%。在這個總額之中，本地鐵路服務的收入佔118.19億港元，即71%。本地鐵路服務每名乘客平均車費上升2.5%至7.49港元，反映車費的調整有部分被票價優惠所抵銷。

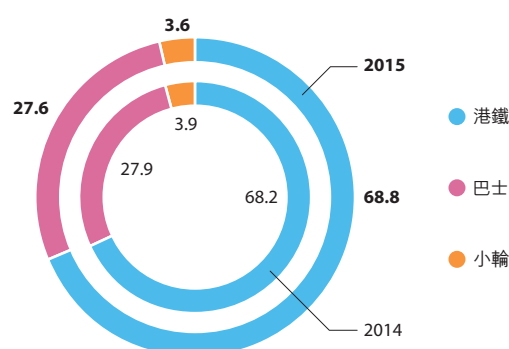
香港主要交通工具市場佔有率

於2015年，港鐵的市場佔有率由2014年的48.1%上升至48.5%。(百分率)



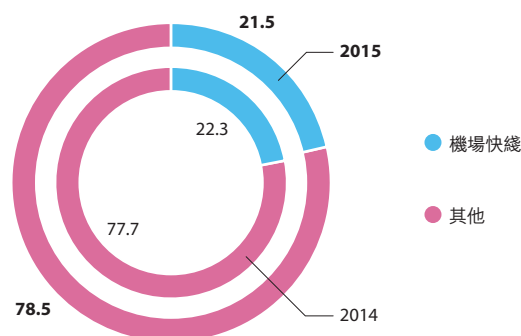
主要過海交通工具市場佔有率

公司在過海交通工具市場佔有率上升至68.8%。(百分率)



機場快綫的市場佔有率

利用機場快綫的航空旅客比例為21.5%。(百分率)





公司於2015年增加超過300名車站助理，以改善車站的月台管理

過境服務於2015年的車費收入為31.72億港元，較2014年增加4.0%。年內，機場快綫的車費收入為9.50億港元，上升3.8%。輕鐵及巴士服務於2015年的車費收入合計為6.71億港元，較2014年上升5.0%。而城際客運服務的車費收入為1.42億港元，較去年下跌2.1%。

港鐵票價按票價調整機制調整，並於2015年6月調整，整體票價調整幅度為4.3%。為配合票價調整，港鐵在2015年提供的恆常優惠及推廣總值約24億港元，並宣布於2015/2016年額外提供總值逾5億港元的車費推廣優惠。

「港鐵節折賞」優惠為公司2015/2016年車費推廣計劃的亮點。公司繼於2015年農曆新年假期的其中兩天推出特別車

費優惠後，又於2015年聖誕節、2016年農曆新年的指定日子，以及將於2016年復活節假期，為港鐵本地服務的乘客推出相同乘搭優惠。

此外，公司將「港鐵都會票」及「早晨折扣優惠」分別延長一年至2016年6月30日及2016年5月31日。其他車費推廣活動包括從「與利潤掛鈎的車費優惠計劃」及「服務表現安排」合共撥出的2.2億港元，在2015年6月至11月期間為乘客提供「即日第二程車費九折」優惠。我們亦於「長者日」及「國際復康日」分別讓長者及殘疾人士免費乘搭港鐵。

為慶祝港鐵迪士尼綫於2015年通車十周年，港鐵於2015年10月及11月推出四款印有迪士尼卡通人物的紀念車票套裝。

執行總監會管理報告

香港客運業務



自2012年3月推出提升服務水平的計劃以來，每周已增加超過2,600班列車班次

除了新的「站站獎」積分計劃外，公司還為港鐵友禮會的會員提供優惠，以鼓勵來自不同乘客群的會員使用過境服務。

廣東綫直通車於2015年7月15日實施新票價，這是自1998年以來首次調整票價。公司還夥拍香港和廣州多家酒店及多處旅遊景點，為廣九直通車的乘客提供特別的旅遊套票優惠。

機場快綫方面，我們於不同節日期間推出了三次小童免費乘搭的優惠，另外於2015年為購買港鐵旅遊車票（「小童遊客全日通」除外）的旅客推出兩項優惠，包括港鐵商場的免費禮品和現金券，以及多個旅遊景點的折扣優惠。

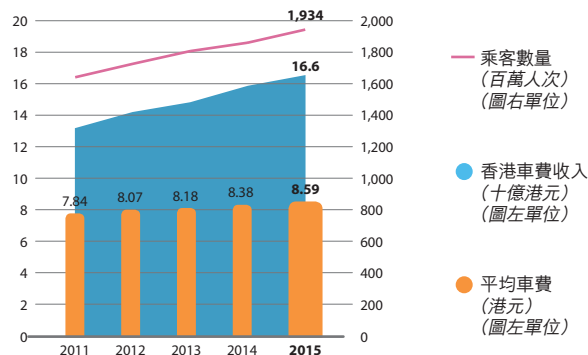


服務及表現

於2015年，我們維持卓越的服務表現，其中重鐵網絡列車按照編定班次行走的可靠程度和乘客車程準時程度均維持在99.9%的世界級水平，超越在營運協議和公司自訂更為嚴格的顧客服務目標中所列明的表現目標。年內，公司重鐵及輕鐵網絡分別提供超過190萬及100萬班次的列車服務，當中由港鐵可控制的因素所致、長達31分鐘或以上的延誤分別只有七宗和一宗。雖然乘客量由2008年至2015年期間大幅增加30.5%，但2015年的服務表現，是自2007年與九鐵公司合併以來表現最優秀之一。

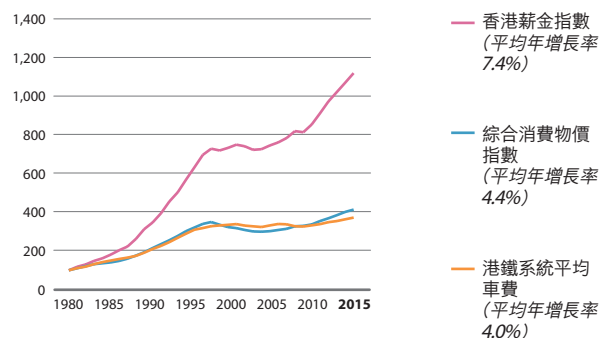
乘客及車費 (香港客運業務 — 不包括城際客運服務)

受惠於經濟增長，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。



服務質素指標及票價指標

公司定期進行意見調查和研究，以掌握顧客對港鐵服務和票價的滿意度，並分別以服務質素指標和票價指標來反映。

	2015	2014
服務質素指標		
本地鐵路及過境服務	71	70
機場快綫	82	82
輕鐵	74	72
巴士	69	68
票價指標		
本地鐵路及過境服務	61	62
機場快綫	75	71
輕鐵	73	73
巴士	68	66

執行總監會管理報告

香港客運業務

一如過往多年，港鐵的卓越服務在本地及國際間廣受讚譽，所獲得的部分獎項載於下表：

在香港獲得的獎項	主辦機構
香港服務大獎2015 • 「公共交通工具組別」大獎	《東周刊》
服務第壹大獎2015 • 公共交通工具組別	《壹週刊》
Yahoo! 感情品牌大獎2015 • 物流/運輸組別	雅虎香港
星鑽服務大獎2014 • 最佳公共交通服務大獎	《星島日報》
動品牌大獎2015 • 公共交通工具組別 • 全城至愛動品牌大獎	《蘋果動新聞》
優質顧客服務大獎2015 • 卓越顧客服務項目獎 — 銀獎	香港優質顧客服務協會
2015 TVB最受歡迎電視廣告大獎 • 專業評審獎	電視廣播有限公司
無障礙網頁嘉許計劃2015 頒予智能手機應用程式「MTR Mobile」 • 金獎 (iOS) • 金獎 (Android) • 最喜愛流動應用程式 頒予港鐵網站 • 金獎	政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會

在香港以外獲得的獎項	主辦機構
2015年最受內地遊客歡迎港澳卓越品牌 • 金爵獎(頒予廣九直通車服務)	中國內地的中華傳媒
2015 Communicator Awards • Award of Distinction: 網站 — 運輸組別(頒予港鐵網站)	美國 Academy of Interactive & Visual Arts
2015 WebAward Competition • 最佳運輸組別網站(頒予港鐵網站)	美國 Web Marketing Association



港鐵列車服務安全快捷，每個周日的載客量達556萬人次



我們投放大量資源於維修、更新及提升我們的香港鐵路網絡

回應顧客訴求

我們繼續推出各種措施，提升服務舒適度、改善車站出入通道及設施，以及加強與顧客的溝通。

公司成立了客戶體驗拓展組，以加深了解顧客需要，並制定計劃不斷提升服務水平。年內，公司建立了一個顧客體驗管理模式，透過一系列顧客小組會議，了解顧客在鐵路旅程中的需要，藉此制定及實施各項客戶服務措施。公司亦加強與乘客的溝通，一旦發生事故時，為受影響的顧客提供清晰、適時及準確的資訊。在發生嚴重延誤後，公司亦會進行詳細的問卷調查，收集意見以助改善服務。為答謝顧客的支持，公司將於2016年4月推出「開心搭·生日獎」。每月抽出一天為幸運日，凡於當天出生並持有香港身份證的顧客，可獲贈生日禮品包一份，包括一張特別設

計、可供一天內無限次乘搭本地鐵路服務的全日通車票，以及獲得港鐵商場50港元現金券和商戶優惠券。

2015年9月，港鐵因應乘客的意見，檢討港鐵鐵路網絡上可攜帶物件的尺寸規定。公司於2015年11月至2016年2月29日實施一項試行計劃，乘客可透過登記領取「攜帶較大型樂器許可證」，攜帶超出現行隨身物件尺寸規定但仍符合指定尺寸範圍內的較大型樂器乘搭港鐵。計劃在試行期間運作暢順，因此由2016年3月1日將登記計劃恆常化。

加密列車班次

於2015年年內，馬鞍山綫、將軍澳綫、港島綫、觀塘綫、東鐵綫及西鐵綫，以及部分輕鐵路綫每星期合共增加599班列車班次。此外，九條輕鐵路綫亦增加拖卡行駛。

執行總監會管理報告

香港客運業務



公司繼續提升顧客服務水平

自公司於2012年3月起推出提升服務水平的計劃以來，港鐵各重鐵路綫每星期已額外增加了超過2,600班列車服務，輕鐵路綫亦每星期增加超過650班列車服務。

「鐵路2.0」— 投資改善鐵路網絡

於2016年年初，港鐵宣布推出「鐵路2.0」計劃，涵蓋現有鐵路網絡多項重要資產更新計劃，以及將於未來數年陸續完成的餘下四條鐵路延綫。計劃完成後，「鐵路2.0」將為乘客提供更頻密的班次服務、更舒適的環境及更完善的網絡，成為真正「新一代」鐵路網絡。

「鐵路2.0」的其中一部分是港鐵為現有網絡進行大型的維修及更新，包括於2015年投放逾70億港元於維修、更新及提升香港鐵路網絡。

資產更新計劃的其中一個重點是公司於2015年7月簽訂價值60億港元的合約，購買93列八卡列車，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的相同數目的八卡列車，令乘客享有更舒適的旅程和更理想的乘車環境。

此外，公司於2015年3月批出總值33億港元的合約，在港島綫、觀塘綫、荃灣綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫安裝新的訊號系統，安裝完成後這些鐵路綫的載客量將可提升約10%。系統初步設計已經完成，而配合新訊號系統安裝工程的前期工作已於2015年12月展開。

為進一步提升列車服務，西鐵綫的28列七卡列車將逐步改裝為八卡列車，以配合未來沙田至中環綫的運作。首列八卡列車已於2016年1月投入客運服務，預計全部八卡列車將於2018年全面投入運作。此外，公司正在研究購入價值逾3億港元的十輛新輕鐵及十輛巴士的可行性，現正等候政府對新界西北整體交通需求的檢討結果。

公司繼續致力改善車站環境，現正在數個車站進行大型工程。

於2015年8月，旺角站的兩個獨立付費區的大堂已合併為一個面積更大的付費區域，除了方便乘客來往車站各處外，並可騰出空間，增設三條扶手電梯，預計於2017年工

程完成後，來往大堂和月台層的人流將會更加暢順。在鑽石山站，連接車站大堂和月台的一部升降機和兩條扶手電梯已投入使用，令乘客上落更方便。在火炭站，原先兩個獨立的付費區大堂已經合而為一，令車站環境更寬敞，乘客出入更方便。

此外，位於荔枝角站、太子站及西灣河站的連接車站大堂和地面的新升降機已於2015年投入服務。而柯士甸站的乘客亦可使用新出入口連接「The Austin」和「Grand Austin」住宅項目。

作為沙田至中環綫工程的一部分，馬鞍山綫自動月台閘門安裝工程正繼續進行。大圍站的首對自動月台閘門已於2015年7月安裝完成。安裝工程現預計於2017年完成，較原定計劃提早一年。公司已於2015年完成在25個車站的閘閘機裝設工程。

為配合公眾需求，旺角站和太子站新設的公共洗手間已於2015年1月開放使用，而馬鞍山綫車站的公共洗手間亦已完成翻新。

為確保列車運作暢順，並提升乘客對車門的安全意識，公司已於2015年3月完成統一車門開關提示聲計劃，而東鐵綫亦於同月開始實施此計劃。

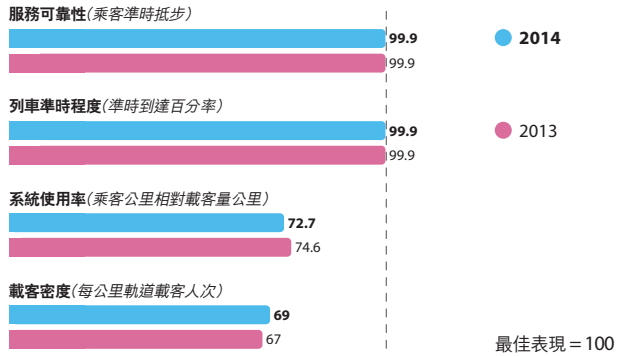


港鐵員工親切友善、訓練有素，乘客使用我們的網絡時，可享有良好的乘車體驗

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。

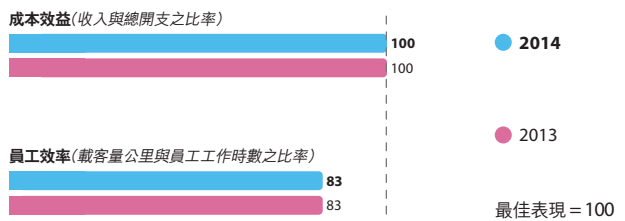
港鐵表現與最佳表現比較



成本效益及員工效率

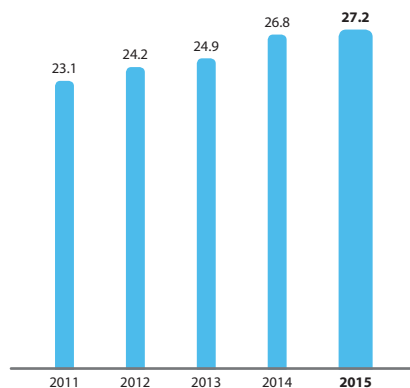
公司繼續採用新措施以提高營運效率。

港鐵表現與最佳表現比較



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，反映我們於持續改善服務和系統的開支增加。(港元)



執行總監會管理報告

香港客運業務



2015年，機場快線的載客量逾1,500萬人次

輕鐵服務方面，大棠路站2號月台的改善工程已於2015年完成，而輕鐵新售票機更換工程正在進行。

展望未來，公司將按「鐵路2.0」計劃繼續優化車站設施，以提升總體顧客體驗。其中一項工程是將160部為車站提供空調的冷卻裝置更換成更具能源效益的型號。我們亦計劃安裝全新的閉路電視系統以擴大覆蓋範圍，確保顧客旅程安全。

加強與乘客溝通

公司繼續加強與乘客的溝通，尤其是改善事故期間的訊息傳遞和內容。

我們正陸續為港島綫、觀塘綫和荃灣綫的車站大堂及月台安裝全新液晶體資訊顯示屏，為乘客提供適時和有用的資訊。

在2015年，港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」、「MTR Tourist」及「Next Train」的用戶已超過350萬。公司已為「MTR Mobile」內的「鐵路行程指南」及「輕鐵行程指南」進行升級，提供超過35,000個地標資料供用戶搜尋路綫。

增加車站支援人員

公司於2015年增加了300名車站助理，協助管理車站內的乘客人流，特別是在繁忙時段。此外，公司還會調配更多員工，一旦發生特別事故時為乘客提供協助，以及在安全運動期間協助宣傳安全訊息。

鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2015		2014	
路線總長度 (公里)	220.9		220.9	
車卡數目	2,106		2,106	
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)	87		87	
輕鐵車站數目	68		68	
車站內的「e分鐘著數」機數目	51		51	
車站商店數目	1,362		1,350	
車站內廣告點數目	21,730		21,592	
車廂內廣告點數目	23,455		23,415	
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	120	120	120	120
— 觀塘綫	126	140	126	140
— 港島綫	112	124	112	124
— 東鐵綫				
紅磡至上水	212	200	212	200
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	133	133	133	133
— 東涌綫				
香港至東涌	360	360	360	360
香港至青衣	240	240	240	240
— 機場快綫	600	600	600	600
— 西鐵綫	171	210	171	210
— 迪士尼綫	270	270	270	270
— 輕鐵	270	300	270	300

國際鐵路系統表現比較：17個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2014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	鐵路 O	鐵路 P	鐵路 Q
乘客車程 (百萬次計)	1,661	1,545	1,358	1,324	1,614	562	2,469	1,786	1,570	486	668	1,668	896	680	517	731	871
車卡公里 (百萬計)	274	373	236	554	372	171	825	555	256	110	140	394	108	117	122	127	157
路線長度 (公里)	177	450	253	439	226	284	327	501	206	115	104	548	66	129	146	130	171
車站數目	84	216	143	270	163	247	177	424	303	66	100	290	59	107	173	79	134

* 納入國際地鐵系統表現比較之港鐵綫包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、迪士尼綫、東鐵綫、馬鞍山綫及西鐵綫，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、Berliner Verkehrsbetriebe、SMRT Corporation Limited、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。

執行總監會管理報告

香港客運業務

2015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%	99.8%
— 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%
— 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	650,000	2,861,014
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	650,000	7,386,248
車票可靠程度：乘客使用智能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	20,254
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%	99.7%
— 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	不適用	99.0%	99.6%
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%	99.7%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.7%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.7%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.9%

2015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%	99.9%
— 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%	99.9%
— 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%	99.8%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	99.8%
— 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	97.5%	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	91.0%	99.9%
清潔程度			
— 列車車廂：每天清潔	不適用	99.0%	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%	99.7%
— 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%	100.0%