不計及由公眾活動
所導致的事故
須呈報事故減少
2%

乘客車程準時
程度
99.9%

周日平均乘客量
561萬人次

香港客運業務

目標

我們致力成為全港最佳的公共運輸服務營運者，為顧客提供安全可靠、關懷備至的服務。同時致力締造可持續的回報，確保我們可以繼續投資於港鐵的網絡、進一步提升我們的高水平服務，以及滿足顧客不斷變化的期望。這些投資項目包括更新及提升現有的鐵路資產，以及建設新鐵路綫，成為新世代鐵路運輸發展計劃的一部分，有助推動香港的經濟及社會發展。

挑戰

- 鐵路營運的安全性
- 在不影響服務表現或顧客體驗下，管理大型資產提升和更新工程
- 員工更替以及如何就我們引進的創新技術，向車務員工提供廣泛的培訓

策略

- 檢討風險管理及車站設計的方針，以提升安全水平
- 維持我們卓越的往績和安全文化，為同事提供清晰指引及完善培訓，以滿足營運和顧客的需要。透過針對性的推廣活動及資訊，提升顧客的安全意識
- 保持極高的表現水平，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。港鐵繼續執行非常嚴謹的維修保養制度，並為更新及提升鐵路資產作出重大投資
- 了解和回應顧客最重視的訴求、提升上班一族的旅程體驗，以及配合人口老化所帶來的乘車需要
- 啓發、鼓勵及培育員工，同時繼續在多方面的職能範疇上提供長遠及具吸引力的事業發展機會

展望

儘管港鐵在年內面對嚴峻挑戰，但我們相信鐵路在可見將來將繼續是本港公共運輸骨幹。

雖然我們的業務對經濟環境改變有一定的抗跌力，但我們需應對不少風險，包括失業率上升、訪港旅客減少，尤其是近期新型冠狀病毒疫情等不明朗因素。由於爆發新型冠狀病毒疫情，香港與內地的邊境口岸關閉，包括羅湖、落馬洲和香港西九龍站的邊境口岸，以及紅磡站城際直通車出入境管制站亦停止開放，期間並不會有過境的鐵路乘客，上述車站的車站商店亦停止營業。加上僱員在家工作、學校停課、遊客及本地休閒乘客人數顯著減少，導致本地鐵路服務乘客量受到重大負面影響。

年內，我們根據票價調整機制將票價上調3.3%，但同時推出「程程3.3%車費扣減」優惠，令八達通乘客於2019/2020的車費不會有實質加幅。因應新型冠狀病毒疫情，我們亦決定透過車費扣減優惠或其他安排，令港鐵車費在2020年餘下時間不會有實際調整。

在沙田至中環綫全綫通車前，屯馬綫一期已於2020年2月14日投入營運，馬鞍山綫的乘客可直達東九龍的啟德站。

財務表現

百萬港元	截至12月31日止年度 2019	2018	增/(減)百分率
香港客運業務			
總收入	**19,938**	19,490	2.3
EBITDA	**5,909**	8,171	(27.7)
EBIT	**(591)**	1,985	n/m
EBITDA邊際比率(%)	**29.6%**	41.9%	(12.3)個百分點
EBIT邊際比率(%)	**(3.0)%**	10.2%	(13.2)個百分點

2019年香港客運業務的總收入上升2.3%至199.38億港元，主要是因為高速鐵路(香港段)在2018年9月通車後作出全年度貢獻，足以抵銷公眾活動所造成的不利影響。但是受到香港公眾活動影響，乘客量減少，以及額外營運和維修的開支增加，導致5.91億港元的未計利息、財務開支及稅項前和計及每年非定額付款後的虧損。

安全

2019年，我們繼續以顧客安全為首要目標。然而，香港重鐵及輕鐵網絡的須呈報事故數目增加16%，主要由於公眾活動所致。若不計及由公眾活動所導致的事故，須呈報事故數目應下降2%。有關安全表現的進一步資料，請參閱本年報的「十年統計數字」。

為提升公眾的鐵路安全意識，我們繼續支持樂在棋中社會企業有限公司，在香港書展設置展覽攤位，宣揚鐵路安全及有禮行為。

於2019年7月，我們透過港鐵大使「鐵仔」開展2019年扶手電梯安全運動，包括推出WhatsApp貼圖、宣傳海報及短片，以推廣扶手電梯安全訊息。此外，我們還與扶手電梯安全專責小組進行四次扶手電梯巡查，以推廣扶手電梯安全的重要性。其他扶手電梯宣傳活動包括在車站設置推廣扶手電梯安全的攤位，以及在扶手電梯事故發生後舉辦預防意外的計劃。

為改善月台空隙的安全程度，我們成立了月台空隙安全專責小組，並發布有關月台空隙的安全訊息。

我們繼續舉辦「港鐵小站長」計劃，參與計劃的小朋友以車站大使身份，在指定港鐵車站宣揚安全訊息及派發小禮品。

輕鐵方面，公司已將創新的「綜合車速與位置監督系統」投入運作。該系統能實時監察輕鐵車速，藉此進一步提升營運安全及效率。

乘客量和收入

	乘客量 百萬計		收入 百萬港元	
	2019	增/(減)百分率	**2019**	增/(減)百分率
香港客運業務				
本地鐵路服務	**1,568.2**	(6.1)	**12,714**	(3.9)
過境服務	**104.2**	(11.3)	**3,164**	(8.9)
高速鐵路(香港段)	**16.9**	219.2	**2,098**	249.7
機場快綫	**15.8**	(11.0)	**1,011**	(12.5)
輕鐵及巴士	**207.3**	(10.0)	**677**	(6.4)
城際客運	**1.9**	(48.2)	**175**	(18.2)
	1,914.3	(6.4)	**19,839**	2.3
其他			**99**	6.5
總計			**19,938**	2.3

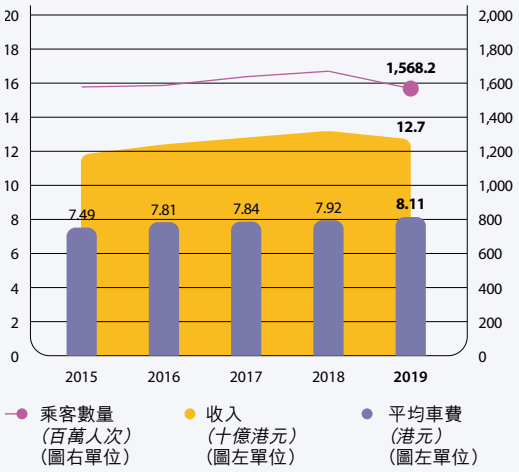
因香港於2019年下半年有公眾活動，加上經濟轉弱及訪港旅客減少，公司在2019年所有鐵路和巴士客運服務的總乘客量減少6.4%至19.143億人次。

按上述數字劃分，公司的本地鐵路服務(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、馬鞍山綫及南港島綫)於2019年12個月的總乘客量為15.682億人次，較去年減少6.1%。

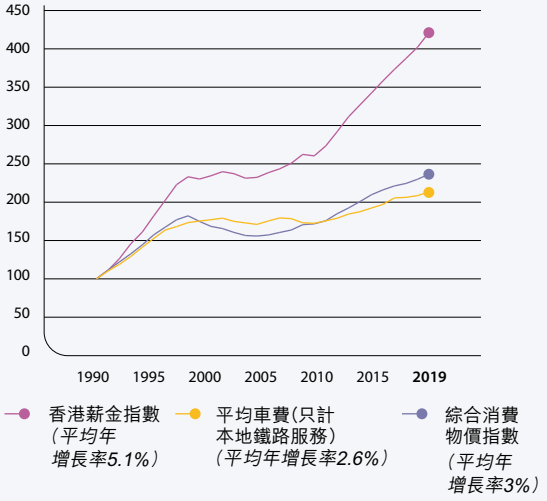
羅湖及落馬洲過境服務的乘客量下跌11.3%至1.042億人次，主要由於訪港內地旅客人數大幅下滑。高速鐵路(香港段)的乘客量為1,690萬人次。隨著訪港旅客減少，機場快綫的乘客量於年內亦下跌11.0%至1,580萬人次。

2019年，公司所有鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量下跌4.5%至561萬人次，而本地鐵路服務的周日平均乘客量則下跌4.2%至466萬人次。

本地鐵路服務 — 乘客及車費



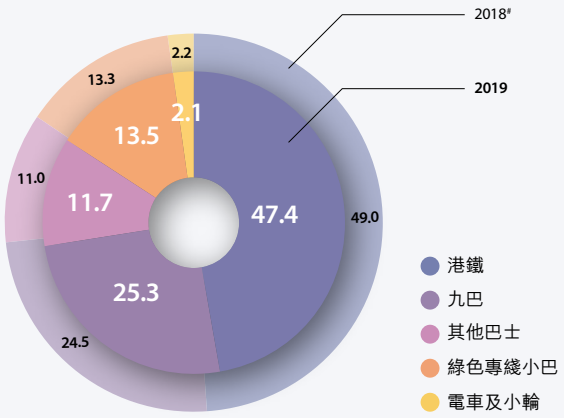
車費趨勢



市場佔有率

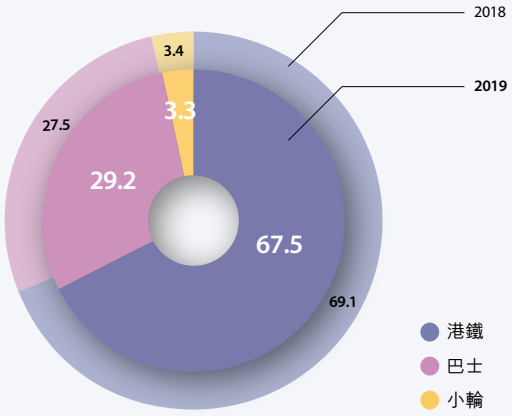
香港主要交通工具市場佔有率

(百分率)



主要過海交通工具市場佔有率

(百分率)



2018年的市場佔有率已調整以反映香港 — 珠海 — 澳門大橋開通的影響。

公司於2019年在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率為47.4%，較2018年的49.0%下跌1.6%。主要由於公眾活動導致所有鐵路服務的乘客量減少，市場佔有率因而下降。當中，我們在過海交通工具市場的佔有率為67.5%，而2018年為69.1%。

港鐵的過境服務和高速鐵路(香港段)，在2019年過境業務的市場佔有率由52.1%下跌至51.3%。我們在往返機場交通工具市場的佔有率則由22.0%下跌至20.5%。

車費調整、推廣及優惠

根據票價調整機制，港鐵票價於2019/2020年度的整體調整幅度為+3.3%。為答謝乘客的支持、慶祝港鐵通車40周年及因應近期新型冠狀病毒疫情，港鐵推出下列大規模的車費推廣活動，令乘客節省的車費總額較上年同期逾5億港元增至超過9億港元：

- 由2019年6月30日至2020年6月底，港鐵向八達通乘客提供為期「程程3.3%車費扣減」優惠，金額超過5億港元
- 維持「港鐵都會票」及「屯門—南昌全日通」現行售價至2020年6月底
- 維持「全月通加強版」現行售價至2020年6月底
- 延長「早晨折扣優惠」計劃一年至2020年5月31日，並於2019年10月起將折扣率增至六五折，享有該優惠的車站數目現增至45個

透過上述車票推廣計劃，所有八達通乘客每次付款乘搭港鐵、輕鐵及港鐵巴士時，均享有每程3.3%的車費扣減。

連同為長者、小童、合資格學生及殘疾人士等不同群體提供的其他恆常車費優惠和轉乘優惠超過26億港元，港鐵於2019/2020年度為乘客提供的車費優惠將超過35億港元。

因應新型冠狀病毒疫情，雖然2020/2021年度的票價調整幅度，仍有待政府統計處於2020年第一季稍後時間公布2019年12月運輸業名義工資指數按年變動幅度和其他相關數據後，才可按票價調整機制計算出來，但公司已決定透過車費扣減優惠或其他安排，令港鐵車費在2020年餘下時間不會有實際調整。具體安排詳情待2020年3月底相關統計數字出爐後公布。實行此計劃後，使用八達通乘車的票價自2019年1月起至2020年年底維持不變。

服務表現

不計及公眾及非港鐵控制的外在因素影響，重鐵網絡列車按照編定班次行走和乘客車程準時程度均維持於99.9%，超越在營運協議和公司自訂更為嚴格的顧客服務目標所列明的表現目標。列車按照編定班次行走是衡量實際開出班次相對公司所編定班次的指標，而乘客車程準時程度則量度按照原定車程時間五分鐘以內完成的所有乘客車程。

2019年，我們的重鐵和輕鐵網絡分別提供逾207萬及逾96萬班次的列車服務，其中由港鐵可控制的因素導致31分鐘或以上的延誤分別有10宗和零宗，較上一年減少16.7%。

年內，港鐵發生兩宗事故，對服務表現造成了負面影響。首宗事故在3月18日發生，當時新信號系統在非行車時間進行測試期間，有兩列非載客列車在荃灣綫中環站附近發生碰撞。事發後，港鐵成立由港鐵資深人員和本地及海外專家組成的委員會來調查事故成因，調查結果已於2019年7月公布。經詳細調查後，總結事故是新信號系統承辦商在修改軟件時出現軟件編程上的執行錯誤所致，並向承辦商建議了一系列改善措施。港鐵公司會監督承辦商落實改善措施，並會提高警覺，對承辦商供應的信號系統加強監察。

2019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、南港島綫、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%	**99.8%**
– 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、南港島綫、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%	**99.8%**
– 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、南港島綫、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、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	不適用	700,000	**3,400,912**
– 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	700,000	**8,798,055**
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、南港島綫、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	10,500	**49,140**
增值機可靠程度			
– 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	**99.8%**
– 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	**99.8%**
– 西鐵綫	98.0%	99.0%	**99.9%**
自動售票機可靠程度			
– 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫、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%	**99.8%**
– 輕鐵	不適用	99.0%	**99.7%**
出入閘機可靠程度			
– 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、南港島綫、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	不適用	**不適用**
扶手電梯可靠程度			
– 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、南港島綫、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、南港島綫、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%	**99.8%**
– 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26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27度或以下，車站大堂則在攝氏29度或以下(特別炎熱的日子除外)	不適用	93.0%	**99.8%**
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%	**99.8%**
– 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%	**100.0%**

* *輕鐵服務表現數據將於輕鐵月台八達通收費器完成安裝、測試及試行後再作公布。*

第二宗事故在9月17日發生，東鐵綫一列駛往紅磡方向的列車在紅磡站附近出軌，其中三卡車廂偏離路軌，而第四、五卡車廂分開。

事發後，我們就今次事故成立了成員包括港鐵資深人員和香港及海外專家的調查委員會，調查結果已於2020年3月3日公布，調查總結事故是由紅磡站附近一個道岔的動態軌距擴闊所致。公司已接納委員會提出的建議，並正採取行動防止類似事故重演。

我們透過定期的意見調查和研究，了解乘客對港鐵服務及票價的滿意程度，而有關結果在服務質素指數及票價指數中公布。2019年的表現主要受香港公眾活動期間調整列車服務所影響。

服務質素指數	**2019**	2018
本地鐵路服務及過境服務	**66**	70
機場快綫	**79**	82
輕鐵	**58**	67
巴士	**68**	71
高速鐵路(香港段)	**83**	–

票價指數	**2019**	2018
本地鐵路服務及過境服務	**56**	59
機場快綫	**70**	75
輕鐵	**58**	68
巴士	**66**	68
高速鐵路(香港段)	**78**	–

年內，港鐵的卓越服務再次屢獲殊榮，部分獎項載列如下：

- 服務第壹大獎 2019長期傑出服務獎
  《壹週刊》
- 香港服務大獎2019「公共交通組別大獎」
  《東周刊》
- 星鑽服務大獎2018公共交通服務大獎
  《星島日報》
- 公共交通國際聯會市場推廣活動獎2019
  公共交通國際聯會
- 18/19年度無障礙網頁嘉許計劃網站組別及流動應用程式組別 — 三年卓越表現獎
  香港互聯網註冊管理有限公司

港鐵為國際都市鐵路聯會的參與機構之一。該聯會包括全球19個地下鐵路系統，以比較各地鐵路系統的表現及提升服務水平。在各參與機構當中，我們於2018年的服務可靠性、列車準時程度以及成本效益表現均名列前矛。國際都市鐵路聯會2018年的比較結果，載於可持續發展網頁的「表現指標」內。

提升顧客體驗

為實現我們對香港未來鐵路服務的願景，我們繼續為現有鐵路網絡進行大型升級和更新工程，並利用各種科技提升顧客體驗。2019年，公司投放逾98億港元為香港的鐵路資產進行維修、提升及更新工程。

提供更頻密的列車班次

額外增加班次

為了讓顧客享有更舒適的旅程，於2019年4月及7月，港鐵於港島綫、荃灣綫、觀塘綫及東鐵綫展開新一輪的加密列車班次計劃，每星期額外增加101班列車班次。

自2012年起，港鐵重鐵網絡及輕鐵網絡每星期分別累計增加逾3,200及逾600班車。

信號系統升級

為配合加密班次的需要，公司於年內繼續進行信號系統升級工程。於2015年批出的更換荃灣綫、港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫的信號系統工程合約，價值約33億港元。

自2019年3月，於非行車時間進行新信號系統演練測試期間，發生無載客列車碰撞事故後，所有與新信號系統有關的列車測試即時暫停。安全一直是公司的首要考慮，因此我們只會在獲得政府同意後，才會恢復行車測試。

我們亦已完成東鐵綫新信號系統的可靠性測試，該系統與荃灣綫的新系統並不相同。

提升旅程的舒適程度

新列車

公司正斥資合共60億港元，購置93列更舒適的全新八卡列車，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的列車。除了已交付的五列列車外，另有七列列車已於2019年運抵香港。所有新列車均進行嚴謹的測試及試運行。

新輕鐵車輛

由於市民對輕鐵服務的需求日增，我們正斥資合共7.45億港元，更換30輛輕鐵車輛，同時添置10輛輕鐵車輛。2019年，最先更換的兩輛輕鐵車輛進入最後的測試和試運行階段，準備於2020年投入客運服務。而添置的10輛新輕鐵車輛將用以擴大輕鐵車隊的規模，使輕鐵車輛數目於2023年達到150輛。

為提升乘客的體驗，新輕鐵的車廂內設有先進的LED照明系統，以及更完善的扶手及吊環分佈。

更換空調系統

為乘客的舒適著想，我們已著手更換各車站的空調系統。工程涉及更換160部更節能的全新空調冷卻裝置，約佔所有空調冷卻裝置的一半。

更換工程分五期進行，目標於2022年完成。公司已在第一、二期工程期間完成更換位於11個車站及四間車廠的61部空調冷卻裝置。第三期工程將於2019年至2020年進行，涵蓋位於10個車站及一間車廠的31部現有空調冷卻裝置。

提升車站設施

在轉綫車站進行大型翻新工程之時，我們為這些車站設置洗手間。

年內，中環站、調景嶺站、油塘站及荔景站增設了洗手間。油麻地站及北角站的洗手間亦計劃於2020年下半年啟用，而尖沙咀站的洗手間將於2021年第三季之前開放。而這些洗手間內亦將設有育嬰間。

其他設施升級工程包括增設闊閘機及座椅、流動裝置充電插座、供水瓶添水用的飲水機，以及新的行人天橋及出入口。

隨著香港人口日漸老化，我們亦盡力配合長者的需要，着重暢通度、行走時的輔助設施、提供洗手間和適切資訊這四個主要方面，在指定車站推出了方便長者出行的新措施。這些新措施包括在長通道增設扶手及座椅、設置大型指示牌，以及在客務中心設置放大鏡及字母卡。

透過科技提升乘客的旅程體驗

為提升顧客體驗，我們還投資新科技，為所有顧客提供更個人化的服務和更舒適的旅程。

我們在各個手機應用程式裡，透過人工智能(AI)及物聯網科技(IoT)，提供一系列個人化服務，包括全新落車提示功能、金鐘站預計候車時間，以及港鐵巴士實時到站時間表。我們亦已提升行程指南的功能，提供點對點交通建議，包括接駁公共交通工具資料，而MTR Mobile機場快綫功能的用戶介面亦已革新。2019年，MTR Mobile的每月活躍用戶約為140萬。

內部方面，我們一直應用科技以改善內部流程和維修工作，其中包括透過聊天機械人與機械人流程自動化(RPA)工具，幫助我們減少重複性的辦公室工作。此外，我們一直利用大數據及人工智能技術優化規劃及工程工作調度，並借助視像和圖像分析監控我們鐵路資產的狀況。我們並於培訓課程中引入了增強實境(AR)和虛擬實境(VR)技術，透過身歷其境的三維空間模擬實際工作環境。

為緊貼手機支付日益普及的趨勢，港鐵車站的指定售票機已開始接納支付寶、支付寶HK、微信支付和WeChat Pay HK付款。