

服務表現

公司深明，優質服務是地鐵成為領先公共交通營運商的關鍵因素。年內，地鐵繼續在可靠、安全、舒適及顧客滿意程度上維持極高的水平。

遺憾的是在年內最後幾個月，發生若干雖不致嚴重影響安全但卻備受關注的事故，不但為乘客帶來延誤及諸多不便，更引起公眾對公司系統可靠性的疑慮。為了解事故的根源及釋除乘客的疑慮，地鐵特別成立由高層及技術專家組成的內部專責小組，深入調查該等事故，並委任國際知名的鐵路專家及驗證機構Lloyd's Register Rail，對公司的鐵路營運程序及資產展開獨立檢討。根據內部專責小組於十一月作出的調查結論，公司已著手推行一系列改進措施，以加強維修保養工作及事故處理程序，其中包括：

- 加強主要鐵路系統檢查
- 引入鐵路業以外科技
- 使用市場上現有更高標準的部件
- 加速若干設備與零件更新
- 列車服務中斷時在車站內增加快速應變人手
- 加強事故發生時與乘客溝通

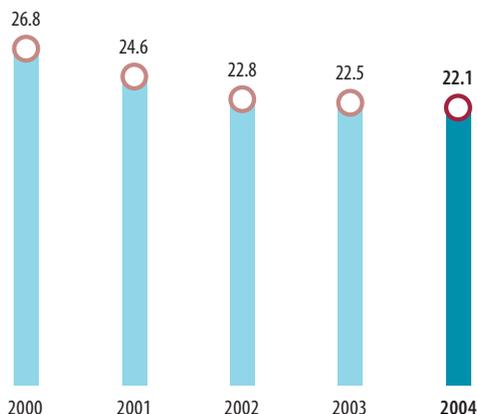
該等措施旨在進一步加強地鐵在減少設備故障方面的能力，從而提高服務質素並減少延誤，以及在事故發生時盡可能減少對乘客造成的不便。

Lloyd's Register Rail報告於二零零五年二月提交，結論認為地鐵的服務表現由二零零一年起已有明顯改進，公司上下均實行最佳資產管理程序。我們將執行報告中提出的各種建議，包括留意引入新綫與新設備時，將其對地鐵服務及公司資產管理系統，包括資訊科技系統的影響降至最低，以滿足顧

客更高要求，並進一步提升地鐵服務質素。

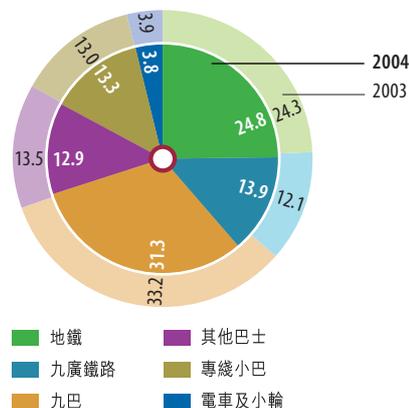
公司的資產管理政策規定，須致力於有效率及有效益地管理公司的鐵路資產，以確保能遵守營運協議及所有相關法律規定。公司透過將資產的生命週期成本降至最低，儘量提升其使用價值，並管理相關風險，從而不斷改進資產管理程序。

儘管該等延誤事故引起廣泛的關注及乘客的疑慮，但在二零零四年，公司整體服務仍較政府根據營運協議規定的最低服務表現水平，及其自行制定更嚴格的顧客服務承諾為高。年內，地鐵的列車服務可靠性達百分之九十九點九，列車準時程度達百分之九十九點九。扶手電梯的可靠性亦達百分之九十九點九，其中暫停服務時間平均為每月約半小時。在影響乘客舒適



每車卡公里鐵路保養開支
效率及生產力持續改善，進一步節省成本。

百分率



本港主要交通工具的市場佔有率

地鐵物有所值的服務以及不斷改善與其他公共交通工具的接駁系統，均有助提高市場佔有率。



度的主要方面，如溫度、通風與清潔等，亦錄得卓越的表現。

在公司定期進行的乘客調查中，年內所錄得的顧客滿意程度繼續維持在高水平。地鐵行車綫及機場快綫在二零零四年錄得的服務質素指標，以一百分為滿分，分別為七十一分及八十二分。根據國際都市鐵路聯會 (CoMET) 發表的標準借鑑報告，地鐵與其他十一間都市鐵路機構比較，在安全、服務質素，及乘客成本方面，繼續有卓

越表現。另外，地鐵獲得壹週刊所舉辦的二零零四年顧客服務大獎運輸類特別獎項，這是公司連續第六年獲此殊榮。

一月份，市區綫上發生歷來首宗列車縱火案。地鐵在該事件中表現出對危機情況的應變能力。由於地鐵員工的快速有效處理，及乘客的冷靜反應，事故得以迅速解決，並未造成任何乘客傷亡。為表揚在處理縱火事件中的

全新的車站入口予人煥然一新而現代化的感覺，圖為旺角站入口。

出色表現，地鐵員工獲環境運輸及工務局局長代表政府頒發的嘉許狀。

縱然發生該事故，地鐵於二零零四年的安全表現仍維持在高水平，並達到公司安全計劃中的所有目標。該事故反映地鐵列車在運作與服務安全上的重要性。年內，公司繼續致力向乘客宣傳在乘搭地鐵時應採取的安全行為。公司透過舉辦各類教育活動，向乘客灌輸安全訊息，包括簡明吸引的安全網絡遊戲、舉行安全嘉年華，及開展持續一個月的安全活動。

服務改善

地鐵年內繼續致力改善其鐵路基建與服務。

四月，連接九鐵九龍塘站新大堂的九龍塘站新入口啟用。九月，地鐵開

放麼地道連接尖沙咀站與九鐵尖東站的新隧道系統。該等新設施均能提升九廣鐵路與地鐵網絡的使用率，並方便乘客轉乘不同的鐵路網絡。

興建與東鐵的中轉站是地鐵透過加強與其他交通工具接駁，以提高乘客量的長遠策略的一部份。年內，公司將轉乘優惠推廣至十四條接駁綫，包括三條新大嶼山巴士綫、十條專線小巴，以及一條跨境巴士綫。為擴大乘客來源，公司亦增設「地鐵特惠站」至十五個，為持有八達通卡乘客提供車費優惠，藉以吸引更多需要步行一段距離方可到達地鐵車站的人士選乘地鐵。

二零零四年車站繼續推行無障礙計劃，在中環站、天后站與西灣河站安裝新的載客升降機。在尖沙咀站安裝三部扶手電梯，並於三月份啟用翻新的堪富利士道入口。

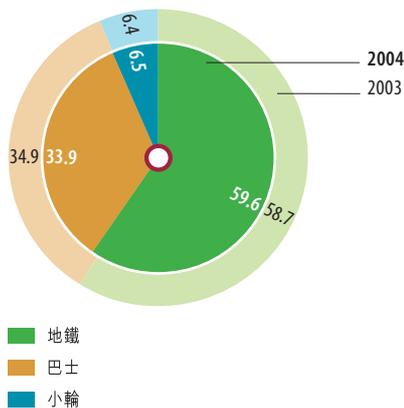
於二零零二年初開始全綫三十個地鐵站的月台幕門翻新工程，預計將於二零零六年三月竣工，目前正如期進行。截至二零零四年底，已有五十六個幕門在二十二個車站的七十四個月台投入使用，包括荃灣綫全綫所有車站、觀塘綫自油麻地至黃大仙各站、港島綫上環與銅鑼灣之間各站及北角站。

所有新設備、入口及經改進的維修與服務系統，均在無需增加人力資源下完成。

提升生產力

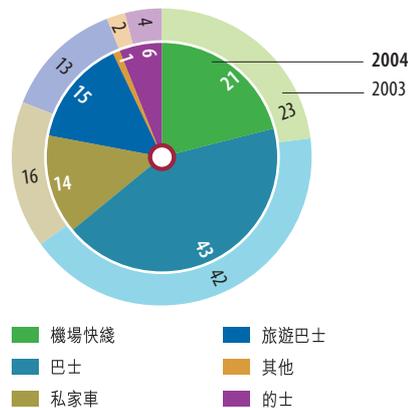
公司繼續透過停止對外招聘和將更多工作外判，及其他多項提高效率的措施，以提升其生產力。在管理合約屆滿後，機場鐵路將負責香港站、九龍站及青衣站的停車場管理，使生產力

百分率



主要過海交通工具的市場佔有率
快捷而方便的服務是提升市場佔有率的主要因素。

百分率



主要來往機場交通工具的市場佔有率
來往機場交通工具的估計市場佔有率微跌，部份原因由於進出香港機場乘客的組合成份有所變化。

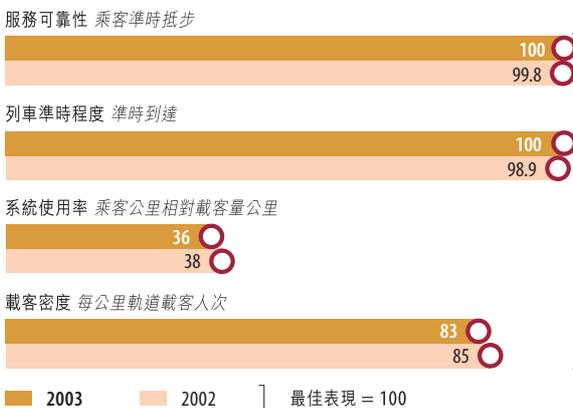


地鐵站內可核對八達通卡餘款的驗票機為乘客帶來更大方便。

顯著提升。我們引入一個全新電腦系統，用於以簡化登記、確認、取消列車及路軌上行人通道工程管理，從而更有效地利用非行車時間。

由於生產力提升，二零零四年每車卡公里營運成本為二十二點一港元，下降百分之一點八。自一九九八年來，每車卡公里營運成本已下降百分之二十四點三。

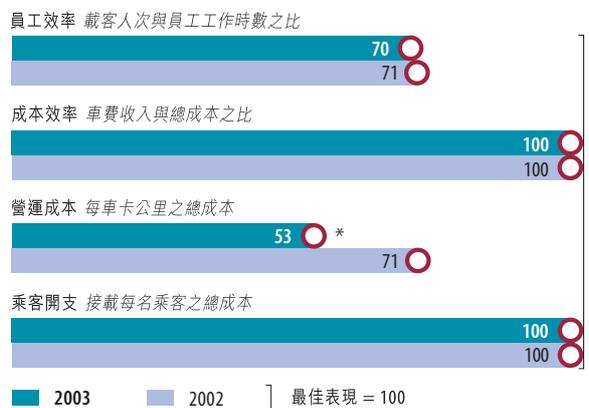
香港地鐵表現與最佳表現比較



標準借鑑

地鐵與其他國際標準比較，尤其在服務可靠性及準時程度方面繼續有出色的表現。

香港地鐵表現與最佳表現比較



員工效率及財務表現

繼續停止招聘員工及其他提升生產力的措施使效率得以進一步提升。

*其他主要地鐵系統的成本顯著改善

地鐵系統及市場資料

車務運作資料	2004		2003	
路線總長度 公里	87.7		87.7	
車卡數目	1,050		1,050	
車站內的「e分鐘著數」點	18		18	
車站商店及銀行數目	515		490	
車站內的海報廣告位數目	14,863		14,328	
車卡內的海報廣告位數目	13,072		13,072	
每日營運時數	19		19	
繁忙時間列車間距 以秒計	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	144	128	144
— 觀塘綫	128	144	128	144
— 港島綫	128	156	128	156
— 將軍澳綫	160	180	160	180
— 東涌綫				
香港至東涌站	480	600	480	600
香港至青衣站	240	300	240	300
— 機場快綫	720	720	900	900

國際地鐵系統表現比較：十一個繁忙市區地下鐵路系統（國際都市鐵路聯會）

2003年 鐵路網絡數據	地鐵* 行車綫	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
乘客車程 百萬次計	770	458	948	1,375	602	3,201	1,384	1,248	400	507	2,074
車卡公里 百萬計	113	129	482	331	149	641	539	218	94	88	255
路線長度 公里	80	153	408	201	227	276	471	212	115	58	183
車站數目	49	170	275	147	190	155	424	297	66	52	138

* 機場快綫並不納入國際地鐵系統表現比較。

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 Transport、Sistema de Transporte Colectivo、Regie Autonome de Transports Parisiens Metro、Regie Autonome de Transports Parisiens Regional Express Railway、Metroplitano de Sao Paulo、Tokyo Metro、Moscow Metro 及 Metro de Madrid。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。

二零零四年之營運表現承諾

服務表現項目	營運協議 目標	客戶服務 承諾目標	2004年 實際表現
列車按照編定班次行走(列車服務供應)	98.5%	99.5%	99.9%
乘客服務車程準時性			
— 地鐵行車綫	98.5%	99.5%	99.9%
— 機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
列車準時程度			
— 地鐵行車綫	98.0%	99.0%	99.7%
— 機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
列車服務可靠性：列車行走多少車卡公里才遇到一次五分鐘或以上的延誤	不適用	500,000	1,027,233
車票可靠性：乘客使用磁性車票多少次才遇到一次車票失誤	不適用	8,000	10,125
增值機可靠性	95.5%	98.0%	99.4%
售票機可靠性	93.0%	98.0%	99.5%
閘機出入口可靠性	97.0%	99.0%	99.8%
扶手電梯可靠性	98.0%	99.0%	99.9%
乘客升降機可靠性	98.5%	99.0%	99.8%
溫度及通風			
— 列車車廂：維持一個涼快、舒適的車廂環境，平均溫度為攝氏二十六度或以下	不適用	97.0%	99.9%
— 車站：除特別炎熱的日子外，維持一個涼快、舒適的車站環境，月台平均溫度為攝氏二十七度或以下，車站大堂則為攝氏二十九度或以下	不適用	90.0%	99.3%
清潔程度			
— 列車車廂：每天清潔	不適用	98.5%	100%
— 列車車身：每兩天清洗一次	不適用	98.0%	99.9%
七天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	99.9%