

香港客運業務



啟德站的合成照片

須呈報事故
減少45%

乘客車程準時程度
99.9%

周日平均乘客量
388萬人次

目標

我們用關懷備至、創新及可持續的服務，連繫及建設社區，以成為廣受國際認可的企業。我們亦希望透過賺取回報，得以投資於世界級的鐵路網絡、進一步提升我們的高水平服務，並繼續滿足顧客不斷變化的需要和期望。這些投資包括提升和更新現有的鐵路資產、建造能夠縮短車程時間及加強連繫社區的新鐵路綫，從而擴展網絡來支持香港未來的經濟和社會發展。

挑戰

- 在新冠病毒疫情期間保持鐵路服務高水平的健康、安全和可靠性
- 乘客量受到社交距離限制、居家工作安排和邊境口岸關閉的影響
- 在不影響安全和服務表現或顧客體驗下，管理大型資產提升和更新工程

策略

- 秉承以客為本的精神，調整和優化列車服務、採取成本控制措施、推行更多智慧營運、智能維修和自動化措施，以紓緩疫情下乘客量減少的影響

- 加強清潔和消毒工作，並採用領先科技來確保車站和列車清潔。為員工和顧客的健康與安全著想，生產及提供個人防護用品
- 推出宣傳活動鼓勵市民在非繁忙時段出行，並推動港鐵作為本地遊的交通工具。利用 MTR Mobile 應用程式，鼓勵市民使用港鐵服務
- 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
- 憑藉強大的安全文化，實現卓越營運。為員工提供營運和顧客服務方面的清晰指引及完善培訓，並透過針對性的推廣活動和資訊，提高公眾的鐵路安全意識
- 將創新和科技融入營運之中，以推動卓越的顧客服務及迎接未來發展
- 將內部流程數碼化，以提升顧客體驗並優化營運和工作流程

展望

新冠病毒疫情對顧客行為或有深遠的長期影響。由於出行限制和邊境口岸關閉，來港的中國內地和海外遊客幾乎絕跡，令機場快綫和高速鐵路（香港段）的乘客量首當其衝。由於隔離措施、居家工作及學習安排，以及市民減少在商店消費，均導致本港重鐵和輕鐵網絡的本地乘客量減少。此狀況預計在不同程度上將持續至2021年內。

作為鐵路業界領先營運者的其中一員，我們將繼續竭力確保車站、列車和設施達到最高的清潔和衛生標準，讓旅客安心出行。在屯馬綫進一步邁向全綫通車之際，我們亦將繼續力求達致卓越的服務可靠性和安全性，並保持世界級的營運標準。

公司的企業策略規劃了港鐵及其運輸業務的未來路向。我們將秉持堅定不移，以促進社區發展、互惠互利為目標的環境、社會及管治原則，致力締造可持續的業務成果。在2021年，這方面的工作將包括檢討班次編排和票價來刺激乘客量，同時密切留意政府最新的指引和經濟狀況。MTR Mobile 應用程式將更方便市民規劃行程，提升他們的乘車體驗。一如以往，提供舒適、貼心及共融的顧客服務仍然是我們的主要關注點。



安全

安全一向是公司首要目標。與2019年同期比較，今年的須呈報事故減少45%，重鐵網絡和輕鐵網絡於2020年的每百萬載客人次須呈報事故數目亦有所改善並下跌至0.58。儘管我們在2020年的乘客安全表現良好，但必須指出的是，前一年的須呈報事故數目受到公眾活動所影響。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」。

扶手電梯安全專責小組繼續在事故發生後舉辦預防意外的計劃，以防止類似事故重演。專責小組亦積極主動，教育公眾有關扶手電梯安全的重要性，包括於年內在多個車站設置推廣扶手電梯安全的攤位，以及進行扶手電梯巡查。我們透過港鐵大使「鐵仔」在5月推出2020年扶手電梯安全運動。我們還推行試驗計劃，為九龍灣站、南昌站及銅鑼灣站的所有扶手電梯貼上安全標籤。

年內，月台空隙安全專責小組行了多次實地巡查，以查找改善空間和探討月台空隙事故控制措施。除了採取各種提升乘客安全意識的措施外，我們還舉行內部宣傳活動，向員工宣揚安全問題的重要性，鼓勵他們主動提醒乘客注意安全。

為了提高輕鐵營運的安全性，我們在兩個輕鐵地點的行人過路處安裝了配備醒目黃色閃光帶的智能閃爍護柱。我們亦採用創新的「綜合車速與位置監督系統」，透過實時監控輕鐵車速來幫助提高輕鐵營運的安全性和效率。

乘客量和收入

	乘客量 百萬計		收入 百萬港元	
	2020	增/(減)百分率	2020	增/(減)百分率
香港客運業務				
本地鐵路服務	1,145.0	(27.0)	9,229	(27.4)
過境服務	7.6	(92.7)	516	(83.7)
高速鐵路(香港段)	1.0	(93.9)	1,277	(39.1)
機場快綫	3.1	(80.5)	140	(86.2)
輕鐵及巴士	154.0	(25.8)	481	(29.0)
城際客運	0.1	(94.5)	20	(88.6)
	1,310.8	(31.5)	11,663	(41.2)
其他			233	135.4
總計			11,896	(40.3)

港鐵所有鐵路和巴士客運服務在2020年的總乘客量較2019年減少31.5%至13.108億人次。這是由於在疫情下，本港客運和旅遊市場受到防疫措施、過境服務停運、國際旅遊限制以及整體經濟下滑等因素的不利影響所致。

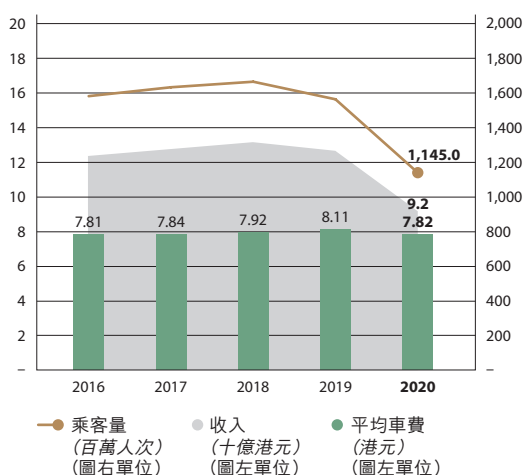
於2020年，公司的本地鐵路服務(包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、迪士尼綫、東鐵綫(不包括過境服務)、西鐵綫、南港島綫及屯馬綫一期)的總乘客量達11.45億人次，較去年同期下跌27.0%。

由於疫情爆發及其後邊境口岸關閉，導致內地旅客銳減，羅湖及落馬洲過境服務的乘客量減少92.7%至760萬人次。高速鐵路(香港段)乘客量為100萬人次，較2019年減少93.9%。由於航空旅客人數暴跌，機場快綫的乘客量減少80.5%至310萬人次。

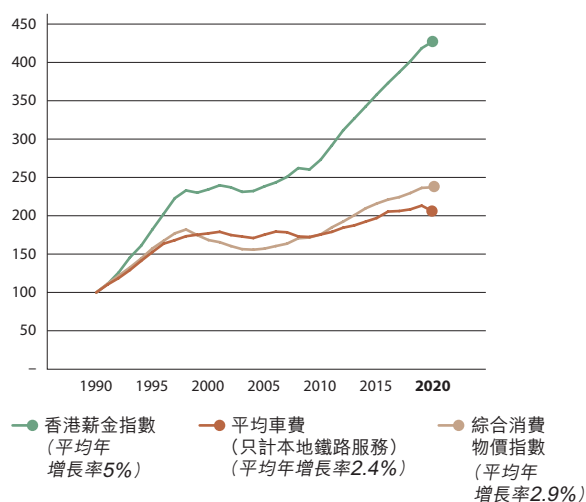
我們所有鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量減少30.9%至388萬人次，而本地鐵路服務的周日平均乘客量則減少26.9%至341萬人次。

我們為刺激乘客量以應對疫情帶來的挑戰，推出優惠如早晨折扣，以推廣非繁忙時間乘車。我們亦推出具吸引力的車費、車票和月票推廣活動，例如為八達通的乘客提供「程程20%車費扣減」，以及乘客購買「港鐵都會票」及「全月通加強版」可享有100港元扣減。我們利用不斷完善的MTR Mobile應用程式，為用戶帶來更具吸引力的優惠和其他資訊。我們比往常更加重視定期檢討列車時間表，以配合需求變動及確保顧客便利。我們亦致力向本地市民推廣港鐵作為首選的交通工具，方便他們探索香港眾多的旅遊和觀光景點。

本地鐵路服務 — 乘客量及平均車費



車費趨勢

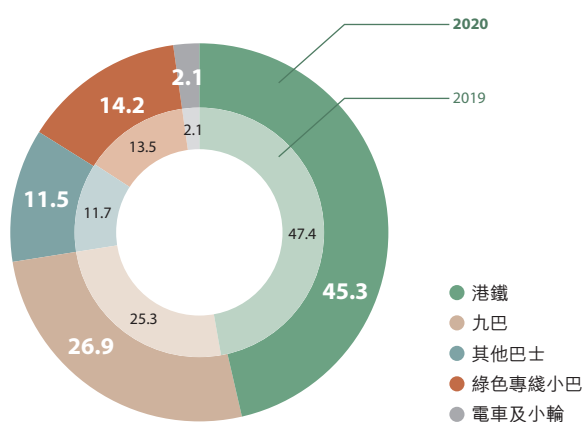


市場佔有率

公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率為45.3%，而2019年為47.4%。跌幅主要由於疫情導致過境服務、高速鐵路(香港段)和機場快線的乘客量急劇下跌，而这三項服務我們所佔市場比率較其他專營公共交通營運商為高。我們在過海交通工具市場的佔有率為66.1%，而2019年為67.5%。

香港主要交通工具市場佔有率

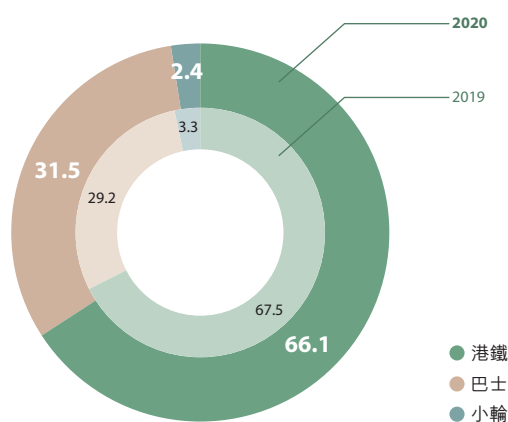
(百分率)



2020年，港鐵的過境服務和高速鐵路(香港段)在過境業務的市場佔有率由51.3%下跌至47.2%。我們在往返機場交通工具市場的佔有率由20.5%下跌至16.3%。

主要過海交通工具市場佔有率

(百分率)



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%。然而，港鐵於2019年6月30日至2020年4月4日期間提供八達通「程程3.3%車費扣減」，因此使用八達通的乘客支付的车費實際上並沒有增加。已宣布及根據票價調整機制得出的2019/2020年度調整幅度，當中餘下的+0.3%或會於2021/2022年度實施。上述的調整將視乎票價調整機制的條款而定。

我們於2020年3月宣布，根據票價調整機制，2020/2021年度的票價調整幅度為+2.55%。但由於家庭月入中位數出現負增長，基於「負擔能力上限」機制，2020年的票價不作調升，而+2.55%的調整幅度或會於隨後兩年，即2021/2022年度及2022/2023年度實施，幅度分別為+1.28%及+1.27%。上述的調整將視乎票價調整機制的條款而定。

我們在2020/2021年的車費推廣計劃，其中包括於2020年3月宣布將「程程3.3%車費扣減」延長至2021年1月1日。

其他推廣活動包括「港鐵都會票」和「屯門 — 南昌全日通」票價在2021年1月1日之前不作調整、「全月通加強版」票價維持不變至2020年12月(及於2020年11月宣布延長安排至2021年6月)，並將「早晨折扣優惠」計劃延長至2021年5月31日。我們於2020年為長者、小童、學生及殘疾人士提供17億港元的恆常車費優惠。

為幫助香港市民應對疫情對經濟的不利影響，港鐵於2020年4月宣布為期六個月的連串支援措施，於2020年7月1日至2021年1月1日期間生效，其中包括將八達通「程程3.3%車費扣減」大幅提高至「程程20%車費扣減」。其他支援措施包括「港鐵都會票」100港元折扣，以及「全月通加強版」

100港元折扣(有效期由2020年7月至12月)。港鐵於2020年11月宣布延長上述支援措施後，「程程20%車費扣減」優惠將延續至2021年3月，而「港鐵都會票」和「全月通加

強版」優惠將延續至2021年6月。政府同意承擔由2020年7月至2021年3月期間，從上述措施所引致的實際總收入損失的一半。

服務表現

儘管在疫情下境況維艱，但2020年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中所列明的表現目標。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。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。

2020年，港鐵重鐵和輕鐵網絡分別提供逾178萬及逾100萬班次的列車服務。其中重鐵網絡和輕鐵網絡分別錄得八宗和零宗由公司可控制的因素導致、長達31分鐘或以上的延誤。輕鐵網絡延續了自2019年以來沒有由港鐵可控制的因素導致31分鐘或以上的延誤的紀錄。

我們於2020年9月11日宣布延遲啟動新信號系統及暫緩新列車逐步投入東鐵綫，以妥善處理系統重複設定行車路線的狀況，有關狀況並不涉及行車安全。公司為此成立了調查委員會，而調查報告已於2021年1月提交。安全亦得到技術調查的確認。技術調查指出，有關情況是由於一個為公司專門編訂、為車務控制中心提供額外列車監控數據的新軟件模塊，令一個不涉及安全因素的軟件模塊出現超荷載的情況而引致。承辦商已透過升級軟件並停用新軟件模塊以解決有關情況。新信號系統所有進一步測試已順利完成，同時通過相關政府部門就新信號系統達致安全及良好狀態的審批。新信號系統及新列車已於2021年2月6日投入運作。

港鐵於2020年3月3日向公眾發表調查報告，當中載述列車出軌事故詳情。事故緣於在2019年9月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，導致第四、五卡車廂分開。根據調查人員的結論，事故是由紅磡站附近一個道岔的動態軌距擴闊所致。報告發布後，公司根據委員會的建議落實相關的措施，防止類似事故重演。

我們透過定期的意見調查和活動，了解乘客對港鐵服務和票價的滿意程度，而有關結果在服務質素指數及票價指數中公布。

服務質素指數	2020	2019
本地鐵路服務及過境服務	64 [^]	66
機場快綫	不適用*	79
輕鐵	62	58
巴士	75	68
高速鐵路(香港段)	不適用*	83

票價指數	2020	2019
本地鐵路服務及過境服務	59 [^]	56
機場快綫	不適用*	70
輕鐵	61	58
巴士	74	66
高速鐵路(香港段)	不適用*	78

[^] 由於來回羅湖和落馬洲的過境服務從2020年2月初起關閉，只計算本地鐵路服務。

* 由於2020年爆發疫情，我們於2020年暫停進行機場快綫和高速鐵路(香港段)的「顧客心聲」意見調查。

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20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。我們在2019年的表現受到公眾活動的重大影響，部分關鍵表現指標的表現受到嚴重影響。國際都市鐵路聯會2019年的比較結果，載於港鐵可持續發展網站的「表現指標」內。

2020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(包括屯馬綫一期)	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(包括屯馬綫一期)	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、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(包括屯馬綫一期)	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	5,267,876
– 東鐵綫(包括屯馬綫一期)及西鐵綫	不適用	700,000	8,877,544
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(包括屯馬綫一期)及西鐵綫	不適用	10,500	34,919
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(包括屯馬綫一期)	98.0%	99.0%	99.9%
– 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%	99.8%
– 東鐵綫(包括屯馬綫一期)	97.0%	99.0%	99.9%
– 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.9%
– 輕鐵 [△]	不適用	不適用	不適用
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(包括屯馬綫一期)	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(包括屯馬綫一期)	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、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.8%
– 東鐵綫(包括屯馬綫一期)	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%	99.9%
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%

[△] 受破壞的輕鐵自動售票機的修復工作正在進行中，服務表現數據將於修復及測試完成後再作公布。

* 輕鐵月台八達通收費器更換工程正在進行中，服務表現數據將於新收費器完成安裝、測試及試行後再作公布。



提升顧客體驗

我們精益求精，為來自社會各界的乘客提供更加舒適便利的服務，而提供世界級的顧客體驗是港鐵的特色之一，也是我們企業策略的一個重點。於回顧年度內，我們投資超過109億港元為香港的鐵路資產進行維護、升級或更換工程。

為乘客增添便利

開通新鐵路綫

港鐵於2020年2月14日開通屯馬綫一期，新車站包括顯徑站和啟德站，以及鑽石山站擴建部分亦投入服務。原有馬鞍山綫的乘客無須轉車便可以經顯徑站及鑽石山站直達位於九龍東的啟德站。為了慶祝通車，我們為乘客提供特別車費推廣活動。由通車起至2020年年底為止，上述三個車站的平均每日乘客量為125,000人次。

年內，列車班次受到新冠疫情下在家工作安排、社交距離措施和旅遊限制的影響。因此，我們根據最新情況適時調整班次，以滿足乘客不斷轉變的需求，並提供最為便利的服務。

乘客舒適體驗

新列車

港鐵早前訂購了93列全新八卡重鐵列車。於執筆之時，當中有九列已交付，另有兩列計劃於2021年年初交付。我們繼續進行測試和試運行，以淘汰使用周期即將屆滿的較舊列車。

新輕鐵車輛

公司訂購了40輛全新輕鐵車輛，以淘汰較舊車輛並滿足輕鐵服務不斷增長的需求。其中兩輛輕鐵車輛已於2020年11月投入使用，另外八輛已經交付，於2020年年底仍在進行測試和試運行。我們預計輕鐵車隊的規模到2023年將擴大到150輛。

更換空調系統

年內，我們繼續進行工程，將車站和車廠內約半數的空調系統更換為能源效益更高的較新型號。於2020年11月，我們完成第三期工程，現已總共更換了18個車站和四個車廠

業務回顧

香港客運業務

中的92部空調冷卻裝置。第四期工程已於2020年第四季展開，更換八個車站和一個車廠的另外32部空調冷卻裝置，預計將於2021年4月完成。所有空調系統更換工程預計於2023年完成，屆時乘客將能享有更加舒適的列車和車站環境。

信號系統升級

為提升整體的服務能力，我們正在進行信號系統升級工程。位於加拿大的承辦商受疫情引致的封城措施所影響，荃灣綫信號系統的軟件重整及檢測工作進展緩慢。港島綫、觀塘綫和將軍澳綫的信號系統更換工程亦在進行中，而東涌綫、迪士尼綫和機場快綫的信號系統更換工程，將與《鐵路發展策略2014》下的東涌綫延綫項目一併規劃。

提升車站設施

年內，我們繼續努力為乘客提供最舒適、最便利的乘車體驗。在新開通的屯馬綫一期沿綫，車站的新洗手間和育嬰室均於2020年2月投入服務，其後油麻地站及北角站的同類設施亦分別於2020年6月及2020年9月啟用。尖沙咀站新設的洗手間和育嬰室，則預計於2022年啟用。我們提供新升降機和扶手電梯，以進一步改善車站的無障礙設施。網絡內現已有逾100部客用升降機配備「無觸式」按鈕感應器，於疫情期間為顧客帶來更全面的保護。

為滿足乘客對公共飲水設施不斷增長的需求，支持環保及政府推行相關政策，我們年內繼續在選定車站安裝飲水機。於2020年，有七台新安裝的飲水機投入使用。我們計劃於2022年之前在18個車站安裝飲水機。

為了配合本港人口老化的需要，我們在車站大堂和月台增設座位，以提供更多的休息的地方。年內，我們亦完成

17個輕鐵車站的月台粉刷和座椅更換工程，以改善車站環境和舒適度。其餘輕鐵車站的工程計劃於2025年之前完成。

年內，我們將免費Wi-Fi服務覆蓋範圍由站內熱點擴展至所有車站的大堂和月台，讓乘客在旅程中保持連繫。此外，現有29個車站設有流動裝置充電設施，包括USB充電插座和無線充電板。

透過科技提升顧客的旅程體驗

智慧出行

在全力落實企業策略之時，新創意和新科技都是我們未來增長的基石。2020年5月，我們推出新版MTR Mobile應用程式，為顧客提供鐵路及其他交通資訊與功能、港鐵商場和車站商店的最新消息和優惠，以及各種生活資訊。該應用程式還提供「MTR分」獎賞計劃，讓顧客賺取及兌換「MTR分」。

2020年8月，MTR Mobile的「Next Train」功能擴展至輕鐵網絡。現在，乘客可以實時查看任何輕鐵車站月台，多達五條輕鐵路綫的預計到達時間。

應用程式內的「行程指南」已於2020年10月作出提升，現可建議多達三個車程選項以供選擇，提供估計車程時間、轉乘所需步行時間，以及轉乘次數。「Traffic News」功能亦有所提升，乘客可選擇當預設的行程路綫遇到服務受阻，系統會透過推送通知告知乘客。

港鐵還致力提供最新的智慧出行科技。我們於2020年推出了一系列的措施，將顧客的接觸點數碼化與自動化，並提供更智能化、更緊密無縫的出行體驗。例如乘客現可於MTR Mobile應用程式購買月票，無需到車站排隊。學生

亦可以使用該應用程式延續八達通上的「學生身份」，繼續享有優惠票價。從2021年1月23日開始，我們在重鐵網絡推出全新的二維碼支付服務，乘客可以使用MTR Mobile上的車票二維碼或AlipayHK上的「易乘碼」，通過閘機進出車站。

智能營運與維修

港鐵繼續探索機械人技術和自動化技術，以提高各種維修和後勤流程的效益及效率。於2020年第三季，我們在啟德站引進五款配備人工智能科技的「智能見習生」機械人，負責執行清潔、檢查和顧客關係等工作。5月，我們在九龍灣車廠成立InnoEtronic創新專區和機械人共享工作間。這是我們與13家本地初創企業和業界解決方案專家建立的策略性合作夥伴項目，目的是支持創新智能維修技術的開發與應用、啟迪未來創新者，並為他們提供驗證概念開發項目和進行試驗的工作空間。

我們在八鄉車廠成功引進自動空調濾網清潔機後，隨後亦引入到柴灣車廠。自動空調濾網清潔機除了取代不斷重複的人手清洗工作，亦令空調濾網的清潔質素和效率達致劃

一標準。我們在八鄉車廠開始試用車底智能檢測機械人，透過圖像識別分析、人工智能和精準動作控制等尖端技術，識別和報告機車底架的異常情況。此外，我們在屯馬綫一期開始試用智能列車車頂和集電弓監控系統，系統能夠自動拍攝列車集電弓和車頂的完整圖像，並使用圖像識別技術來識別潛在的異常情況，而且會向用戶發出警報，防止故障進一步升級。

年內，港鐵引進區塊鏈、雲計算、人工智能等領先的智能資產管理技術，以精簡供應鏈、改善工作流程和協作，並優化列車調動和維護。我們亦繼續應用數碼技術以改善維修記錄和流程。港鐵更為東鐵綫列車引入智能軌道動態性能系統，以實時監控沿綫的關鍵軌道幾何參數和振動測量數據，以便進行預測和規範性維修工作。我們於2020年4月開始使用Smart Forms手機應用程式，將維修資料和記錄數碼化，以提升維修工程的效率和質量。

輕鐵方面，公司已將創新的綜合車速與位置監督系統加以提升，以實時監控輕鐵車速，從而進一步改善運作安全及效率。

