

香港客運服務 車務營運



乘客車程準時程度
99.9%

總乘客量
16.163億人次

周日平均乘客量
475萬人次

紅磡站的合成照片

目標

港鐵的使命是以安全可靠、關懷備至及環保的鐵路服務連接社區。我們亦透過車務營運賺取回報，用以投資於世界級鐵路網絡的提升、擴展及創新，確保公司及業務所在市場達致可持續發展，同時繼續滿足顧客不斷變化的需要。

挑戰

2021年，我們仍需繼續應對新冠病毒疫情對業務造成的影響。主要挑戰是促進本地乘客量以提升車費收入，同時確保乘客和員工的健康及安全，並管理大型資產工程以提升網絡及顧客體驗。

策略

港鐵透過確保鐵路服務的安全、舒適、可靠及採用智能技術來提升車務營運，繼續致力維持高水平的顧客服務及表現。公司亦透過具吸引力的市場推廣活動及屯馬綫全綫通車來刺激乘客量，並定期與社區及員工溝通，以推廣鐵路安全。我們的重點關注範疇仍是為社區提供更好的服務，為此我們不斷更新及提升公司的鐵路資產。

展望

我們對港鐵車務營運的前景持樂觀態度。本地乘客量已回升至接近疫情前的水平(未有第五波疫情之前)。過境交通終會恢復服務，重建香港與中國內地之間的重要業務聯繫，同時會大幅提升過境服務及高速鐵路(香港段)的乘客量。國際旅遊限制將逐步放寬，有助恢復香港的國際旅遊及商業活動，增加機場快綫的乘客量。

我們正盡一切努力為未來作好準備。我們的防疫措施包括定期以機械人清潔和保持列車和車站衛生、舉辦公眾安全意識活動、為員工提供個人防護裝備及推廣疫苗接種計劃等，有關措施均符合或超越國際標準，我們亦會定期檢討這些措施。與此同時，我們的鐵路業務繼續維持在世界級的安全及可靠度。

同時，公司的企業策略亦為港鐵的營運方式帶來變革。公司圍繞環境、社會及管治框架確立了三項主要目標：減低溫室氣體排放、推動社會共融，以及開拓發展機遇。車務營運方面，這意味著提供大眾均可使用及可負擔且舒適便利的低碳鐵路服務，促進港鐵及所服務社區的可持續增長，並繼續採用最新的創新技術以提升顧客體驗，同時繼續採取企業管治的世界級標準。

我們很高興推出「載·向未來」宣傳企劃，公司致力透過創新的智慧科技及可持續的環保實務，努力建立一個更共融、以社區為本和更連繫您我的未來。我們的股東及持份者可放心確信，港鐵已準備好隨時恢復提供全面服務。

安全

作為領先的世界級鐵路運輸服務營運商，安全是我們的首要目標。2021年，重鐵網絡和輕鐵網絡的須呈報事故數目為821宗，較2020年增加12%，反映出出行次數增加，主要由於防疫措施放寬，以及上班族重返辦公室和學生復課。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開展了多個旨在提升扶手電梯安全意识及預防意外的活動及措施，包括試行印有安全訊息的新梯級、「鐵仔」安全短片及宣傳活動、推廣扶手電梯安全的攤位、長者中心探訪活動及車站站主與綫路代表聯合進行的扶手電梯巡查。

月台空隙安全專責小組於2021年進行了多次實地巡查，以查找改善空間。年內，我們亦於金鐘站及觀塘站的月台安裝LED閃燈。輕鐵方面，我們於2020年11月至2021年10月期間安裝了55條月台空隙膠條，於2022年中將開始安裝55條新膠條。

為提升輕鐵的安全性，年內我們在七個輕鐵地點的行人過路處安裝了配備矚目黃色閃光帶的智能閃爍護柱，天慈站亦已安裝智能道路交匯處。我們亦在荃灣綫推出智能隧道系統，以提升軌道旁工程的安全性。

乘客量和收入

	乘客量 百萬計		收入 百萬港元	
	2021	增/(減)百分率	2021	增/(減)百分率
本地鐵路服務	1,421.7	24.2	11,067	19.9
過境服務	0.5	(93.6)	5	(99.0)
高速鐵路(香港段)	-	n/m	1,363	6.7
機場快綫	2.2	(30.0)	89	(36.4)
輕鐵及巴士	191.9	24.6	583	21.2
城際客運	-	n/m	-	n/m
	1,616.3	23.3	13,107	12.4
其他			70	(70.0)
總計			13,177	10.8

2021年，港鐵所有鐵路和巴士客運服務的總乘客量提升23.3%至16.163億人次，主要由於若干防疫措施放寬，令客運服務乘客量增加。周日平均乘客量上升22.4%至475萬人次。

2021年，本地鐵路服務的總乘客量達14.217億人次，較去年同期上升24.2%。本地鐵路服務的周日平均乘客量增加23.0%至420萬人次。

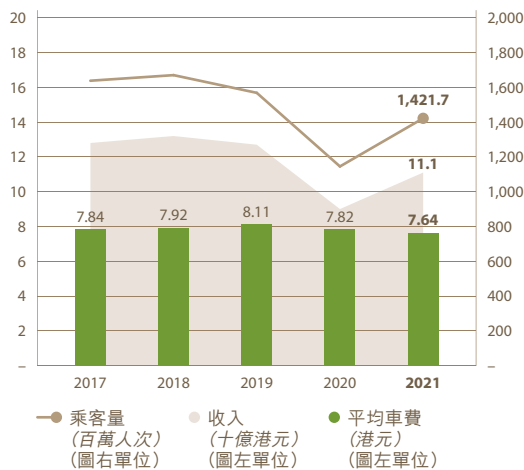
香港與中國內地之間的口岸，包括羅湖、落馬洲和香港西九龍過境站，以及紅磡站的城際客運管制點，於年內仍然關閉，持續影響過境服務、高速鐵路(香港段)和城際客運的乘客量。

2021年，機場快綫的乘客量為220萬人次，較去年同期減少30.0%，主要由於疫情相關措施對航空旅客數量的持續影響。

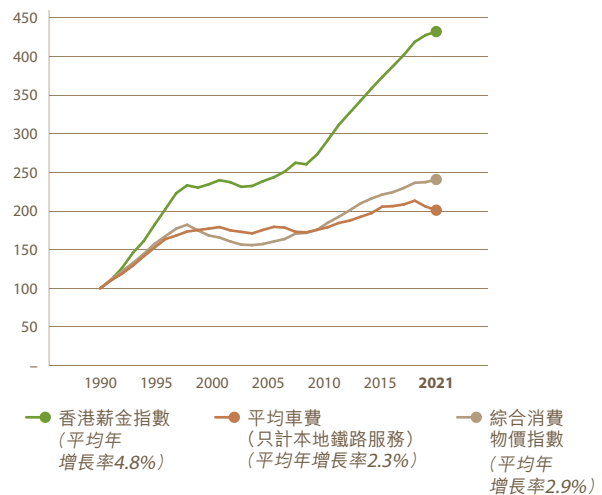
為宣傳屯馬綫於2021年6月27日全綫通車，港鐵推出了一系列的推廣活動，強調乘坐屯馬綫可縮短車程時間並到達沿綫多個休閒景點。「港鐵都會票」、「早晨折扣優惠」及「上水/烏溪沙—尖東全月通加強版」的覆蓋範圍新增屯馬綫的兩個新車站。公司亦向MTR Mobile應用程式的註冊

用戶，以先到先得的方式送出100,000張免費單程票。年內，公司繼續透過MTR Mobile應用程式推廣上述及其他的優惠。我們亦定期檢視客流量以優化列車時間表，為顧客提供便利。

本地鐵路服務 — 乘客量及平均車費



車費趨勢



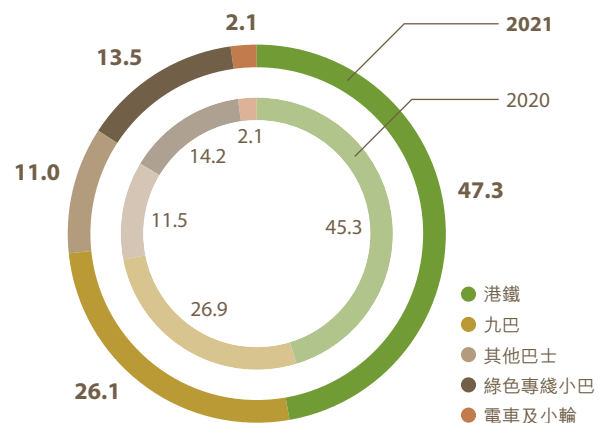
市場佔有率

公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率增加至47.3%，而2020年為45.3%。這主要是由於本地乘客量復甦，尤其是通勤旅程，以及屯馬綫通車的額外貢獻。我們在過海交通工具市場的佔有率為67.6%，而2020年為66.1%。

由於2021年口岸持續關閉，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為0%。我們在往返機場交通工具市場的佔有率由2020年16.3%上升至21.6%。

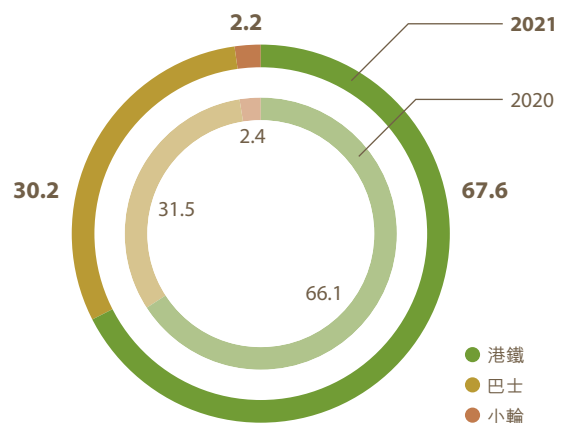
香港主要交通工具市場佔有率

(百分率)



主要過海交通工具市場佔有率

(百分率)



車費調整、推廣及優惠

為協助社區度過疫情帶來的困境，港鐵聯同政府為顧客提供20%車費扣減至2021年3月為止。2021年3月29日，根據運輸業名義工資指數按年變動，公司宣布按照票價調整機制將票價下調1.7%，自2021年6月27日起生效。公司亦宣布落實額外措施，以助紓緩疫情造成的經濟壓力，包括使用八達通及車票二維碼的港鐵乘客，由2021年4月1日至2022年1月1日，維持節省約5%的實際車費。連同其他票價下調及優惠措施，涉及金額預計總值超過9億港元。

2021年6月27日，因應修訂綜合消費物價指數按年變動百分率，港鐵根據票價調整機制得出的2021/2022年度調整幅度已修訂為-1.85%。公司亦同時宣布額外提供3.8%車費

扣減，意味至2022年1月1日為止，乘客實際可節省車費約5%。公司及後宣布延長3.8%的車費扣減至2022年6月底。

作為新冠疫情其中一項經濟支援措施，港鐵為購買「港鐵都會票」及「全月通加強版」的乘客提供100港元折扣，直至2021年6月。2021年6月27日，公司宣布將繼續為購買2021年7月至12月的「全月通加強版」的乘客及購買2021年7月1日至2022年1月1日的「港鐵都會票」的乘客提供50港元車費扣減。六五折「早晨折扣優惠」計劃延長至2022年5月31日。

為推廣環境、社會及管治框架下社會共融的精神，公司於2021年為長者、小童、合資格學生及殘疾人士提供超過22億港元的恆常優惠。



服務表現

2021年，儘管疫情肆虐為營運帶來挑戰，港鐵列車按照編定班次行走及乘客車程準時程度均達到99.9%的世界級可靠度，超越在公司營運協議和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指按照原定車程時間五分鐘以內完成的所有乘客車程。

2021年，港鐵重鐵網絡及輕鐵網絡每日分別提供逾4,600班次及2,600班次，及每日分別行走約760,000車卡公里及28,000車卡公里。年內重鐵網絡錄得16宗延誤，輕鐵網絡則無發生延誤；延誤指由港鐵可控制的因素導致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。12月在銅鑼灣站發生的一宗因廣告牌組件移位而令一對車門飛脫的事故後，公司已迅速採取措施，移走同類組件以減低風險。我們在2022年1月發布的調查報告中提出的改進措施亦正在落實。港鐵將一如既往，以確保乘客安全為首要任務。

港鐵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。有關結果分別在服務質素指數及票價指數中公布。

服務質素指數	2021	2020
本地鐵路服務及過境服務	66 [^]	64 [^]
機場快綫	不適用*	不適用*
輕鐵	63	62
巴士	72	75
高速鐵路(香港段)	不適用*	不適用*

票價指數	2021	2020
本地鐵路服務及過境服務	62 [^]	59 [^]
機場快綫	不適用*	不適用*
輕鐵	61	61
巴士	72	74
高速鐵路(香港段)	不適用*	不適用*

[^] 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年起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。

港鐵是國際地鐵協會(COMET)的會員之一。該協會制定各地鐵路系統的表現基準，旨在提升行業最佳實務。國際地鐵協會2020年的比較結果將42個鐵路系統的數據納入評估，結果載於港鐵可持續發展網站的「表現指標」內。

提升顧客體驗

自2020年引入企業策略以來，港鐵較以往更專注於秉持堅定不移的環境、社會及管治原則，致力提供世界級的顧客體驗。2021年，港鐵推出「載·向未來」企劃分享對未來的願景，透過創新精神及持續發展，攜手令鐵路運輸的舒適、共融及環保程度達致前所未有的高度。公司亦繼續致力提升本地網絡。2021年，港鐵總共投資超過108億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

2021年6月27日，我們宣布香港最長的鐵路綫正式通車。屯馬綫全長約56公里，設有27個車站，包括六個轉綫站分別接駁東鐵綫、觀塘綫、東涌綫及荃灣綫，提供前所未有的更完善的交通聯繫。新增的宋皇臺站及土瓜灣站，使港鐵的鐵路網絡延伸至九龍城。為增加市民對屯馬綫的認識及鼓勵乘搭，公司推出了一系列強調車程時間縮短及屯馬綫

2021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、將軍澳綫及南港島綫 ⁽¹⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 東涌綫、迪士尼綫及機場快綫 ⁽¹⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽²⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 屯馬綫 ⁽⁴⁾	不適用	不適用	不適用
- 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 ⁽²⁾	98.5%	99.0%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	98.5%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫 ⁽⁴⁾	不適用	不適用	不適用
列車服務準時程度			
- 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫及南港島綫 ⁽⁵⁾	98.0%	99.0%	99.8%
- 東涌綫、迪士尼綫及機場快綫 ⁽⁶⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽²⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫 ⁽⁴⁾	不適用	不適用	不適用
- 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	800,000	4,509,944
- 東鐵綫、屯馬綫一期、西鐵綫及屯馬綫 ⁽⁷⁾	不適用	800,000	5,432,499
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、屯馬綫一期、西鐵綫及屯馬綫 ⁽⁷⁾	不適用	10,500	34,511
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%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽²⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫	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、迪士尼綫及機場快綫	97.0%	99.0%	99.8%
- 東鐵綫 ⁽²⁾	97.0%	99.0%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	97.0%	99.0%	99.8%
- 屯馬綫	97.0%	99.0%	99.8%
- 輕鐵 ⁽⁸⁾	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 ⁽²⁾	97.0%	99.0%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	97.0%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫	97.0%	99.0%	99.9%
輕鐵月台八達通收費器可靠程度⁽⁹⁾	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 ⁽²⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫	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 ⁽²⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 西鐵綫 ⁽³⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 屯馬綫	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%
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%
六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	100%

2021年之營運表現(續)

附註:

- 1 數據反映2021年6月27日至12月31日之實際表現。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由2021年1月1日至6月26日的服務表現為99.9%。
- 2 數據包括由2021年1月1日至6月26日屯馬綫一期的服務表現。
- 3 數據反映2021年1月1日至6月26日之實際表現。
- 4 屯馬綫的營運協議目標，顧客服務目標及實際表現結果將於屯馬綫完成首2年的營運後公布。
- 5 數據包括由2021年1月1日至6月26日東涌綫及迪士尼綫的服務表現。
- 6 數據反映2021年6月27日至12月31日之實際表現。機場快綫由2021年1月1日至6月26日的服務表現為99.9%。
- 7 數據包括由2021年1月1日至6月26日屯馬綫一期及西鐵綫的服務表現以及由2021年6月27日至12月31日屯馬綫的服務表現。
- 8 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。
- 9 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。

沿綫休閒景點的宣傳活動。我們亦向MTR Mobile應用程式的註冊用戶，以先到先得的方式送出100,000張免費車程票，讓用戶乘搭新綫。

2021年，列車班次繼續受到在家工作安排、社交距離措施及旅遊限制等防疫措施的影響。為了在這困難時期滿足乘客的需要，並提供最便利的服務，我們定期監察情況，並相應調整非繁忙時段的列車服務。

乘客舒適體驗

新列車

為提升顧客體驗，港鐵已訂購93列全新八卡重鐵列車，以更新車隊及更換較舊的列車。截至2021年12月31日，13列全新八卡重鐵列車已經運抵香港。新列車將於2022年開始在未來數年分階段投入客運服務。

新輕鐵車輛

港鐵已訂購40輛全新輕鐵車輛，以更換較舊車輛及擴充車隊。截至2021年12月31日，20輛全新輕鐵車輛已經運抵香港，其中12輛已投入服務。

更換空調系統

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。截至2021年12月31日，已將26個車站及四間車廠的121部空調冷卻裝置，更換為105部能源效益更高的較新空調冷卻裝置。全部154部空調



冷卻裝置的更換工程預計於2023年年底完成，屆時乘客將能享有更加舒適的列車及車站環境，亦令營運更環保，每年可減少碳排放達15,000公噸。

信號系統升級

2021年，四條市區綫(港島綫、將軍澳綫、觀塘綫及荃灣綫)現有信號系統(「SACEM系統」)的更換工程正繼續進行。截至2021年12月31日，此項工程的開支約為24億港元。

路軌沿綫的信號硬件更換進展順利，但由於涉及複雜的技術事宜和疫情關係，承辦商需要較預期更長的時間才可完



成公司要求的軟件安全保證工作。此項工作對確保新信號系統的安全性至關重要，我們將繼續與承辦商密切合作，推動工程向前邁進。

考慮到信號系統更換工程在時間表和造價上均面對重大挑戰，我們現正：

- 採取行動以確保新列車可按計劃投入服務。我們會分階段為 93 列新列車配備 SACEM 系統，並預計首列新列車於 2022 年投入服務；
- 開始為 SACEM 系統進行若干資產更新工作，使短期內可繼續提供優質、可靠的列車服務；及
- 研究其他方案及相關費用，除了全面採用新信號系統以外，探討替代方案，包括升級現有 SACEM 系統作長期使用的可行性。

提升車站設施

提供環境舒適、出入便利的列車及車站，是提升顧客體驗及促進社會共融的重要部分。港鐵預計到屯馬綫全綫通車，沿綫將出現大量人流，因此在屯馬綫車站的月台上設置乘客資訊顯示屏，顯示到站列車每卡車廂的實時載客量，讓乘客可以在較多空間的車廂上車。2021 年，我們亦將預計候車時間顯示屏擴展至六個主要轉綫站，包括太子站、旺角站、北角站、油塘站、九龍塘站及大圍站。透過向乘客提供此類資訊，我們可令乘客更感舒適及便利，同時可舒緩月台上的擠迫情況及縮短候車人龍。

首批洗手間加設工程預計將於 2022 年第二季前完成。屯馬綫新的土瓜灣站及宋皇臺站內亦設有洗手間及育嬰間；我們計劃日後的新綫路車站亦會提供這些設施。尖沙咀站新設的客用洗手間及育嬰間預計於 2022 年第二季投入使用。我們亦已開始在中環站試用智能洗手間設施。

2021年，我們完成重鐵網絡30條扶手電梯的翻新工程，以確保安全運作及乘客舒適的旅程體驗。我們亦在東涌站安裝兩條全新的扶手電梯。另外五條扶手電梯的翻新工程，預計於2022年第一季完成。年內，我們亦為58個車站內的125部升降機配置按鈕感應器，為乘客提供更安心的選擇。

為減少塑膠廢物和愛護環境，我們在2021年繼續推行免費飲水機安裝計劃，並會集中在轉綫站及鄰近行山人士會合點的車站。共有12部飲水機已投入服務，另外六部預計在2022年內增設。

2021年，我們在17個重鐵車站加裝月台座椅及在網絡的所有客務中心標明站名，以促進長者友善旅程、提升舒適度，及方便乘客尋找目的地。年內，我們亦完成17個輕鐵車站的月台油漆翻新和座椅更換工程。其餘37個輕鐵車站的工程預計於2025年之前完成。

港鐵響應香港消防處推廣自動體外心臟除顫器的使用，在車站的公共地方加設自動體外心臟除顫器，為拯救生命盡一分力。

透過科技提升顧客旅程體驗

智慧出行

創新是我們提供世界級顧客體驗的關鍵，亦是我們的企業策略與「載·向未來」企劃的重點。年初，我們宣布對與時並進的MTR Mobile應用程式作出多項改善，務求令顧客倍感便利。我們推出了車票二維碼，乘客可透過電子付款平台支付車費，以無接觸方式進出港鐵閘機。「Next Train」功能現在提供屯馬綫全綫的列車預計到達時間及輕鐵每條路綫下兩班車的到站時間。「預計候車時間」經加強後覆蓋六個主要轉綫站。「預約的士」功能讓乘客可召喚的士，而新的「Next Bus」功能為顧客除提供港鐵巴士外，專營公共

巴士及綠色專綫小巴的預計到達時間。這些新功能可讓客戶於單一平台上查看資訊及完成行程規劃。

2021年6月推出的自助失物處理平台，為顧客提供24小時自助登記失物及查詢失物處理最新情況的網上服務。2021年9月，我們亦推出了全面電子化的學生乘車優惠計劃，申請人毋須再親臨客務中心，即可在MTR Mobile應用程式遞交申請及透過八達通應用程式啟動其學生身份。

智慧營運及維修

在協助港鐵定期改善公司營運及維護，以達致更順暢、更可靠的鐵路表現，科技扮演著關鍵角色。我們屢獲殊榮的智慧列車規劃(Smart Train Planning)人工智能平台，將於2022年擴展至屯馬綫，該平台可透過大數據分析以優化列車調度。另外，圖像辨識技術加強了我們的智能資產管理工作，使我們可迅速識別異常情況，並向維修團隊發出通報，避免故障進一步惡化。我們繼續在屯馬綫上試用智能列車車頂及集電弓監控系統，利用科技識別列車集電弓及列車車頂可能出現的異常情況。

港鐵繼續在機械人技術及自動化技術的應用方面發揮帶頭作用，以提高營運效率。年內，無人機技術為檢查高處或難以抵達的地點提供便利。我們亦繼續在多個領域採用機械人技術；例如用於掃描隧道結構以加快識別問題、清潔車站及車廠，以及提供顧客服務及增強安全意識。

