



周日平均乘客量
445萬
人次

總乘客量
15.181億
人次

乘客車程準時程度
99.9%

香港客運服務 車務營運

目標

作為環保集體鐵路運輸業的全球領導者之一，港鐵透過提供安全可靠、人人可享的鐵路服務，連繫香港各區乃至世界各地的社區。公司利用鐵路營運產生的收入，維修、提升及擴展其鐵路網絡，達致可持續增長，為乘客及股東創優增值。

挑戰

2022年上半年，本地乘客量受到第五波新冠疫情影響，而過境乘客量亦受到過境車站持續關閉的沉重打擊。在需要盡力保障乘客及員工安全的情況下，疫情繼續給港鐵帶來營運上的挑戰。同時，公司已為最新一次的票價調整機制定期檢討作好準備。

策略

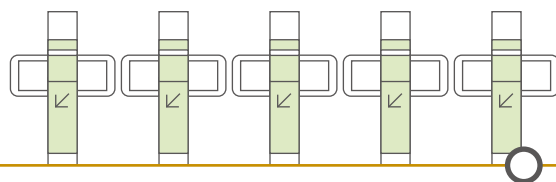
年內，港鐵推出特別推廣優惠及活動以增加本地車費收入，同時繼續維持卓越服務乃至嚴格的健康及安全標準。公司員工全天候工作，確保市民期待已久的東鐵綫過海段成功通車。我們亦繼續利用最新科技和創意來優化網絡，同時展開一系列活動，與本地社區保持聯繫。

展望

回顧2022年上半年，雖然第五波新冠疫情帶來重重挑戰，但隨著疫情受控，乘客量已逐步回升。同時，政府對入境香港的國際旅客放寬隔離及自我監測政策後，可推動本地鐵路網絡及機場快綫的乘客量。隨著過境旅遊限制措施於2023年1月取消後，自2020年初起關閉的過境服務及高速鐵路(香港段)已經恢復營運。

2022年5月，東鐵綫過海段通車，標誌著沙田至中環綫項目全部完成，為乘客提供另一個往來本港各區的便利選擇。展望未來，公司已準備與政府攜手邁進香港運輸基建發展的下一階段，以進一步加強香港的交通聯繫，並在鐵路車站附近發展社區，以配合政府以鐵路為公共運輸骨幹的策略，同時建立與大灣區和中國內地的新聯繫。

在公司繼續推進「載·向未來」的發展方向之時，我們努力運用智慧科技來建立更緊密無間、更和諧共融的社區，同時聚焦可持續發展及環境保護。一如既往，我們將竭盡全力，繼續為每天乘搭港鐵網絡的數以百萬計乘客，提供清潔、舒適、暢順及實惠的世界級客運服務。



安全

我們一直以安全為首要目標。2022年，重鐵網絡和輕鐵網絡的須呈報事故數目為880宗，較2021年增加7.1%。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」。

年內，扶手電梯安全專責小組繼續宣傳安全使用自動扶梯，慎防意外的重要性，包括在車站設置攤位提供安全資訊，

並舉行宣傳活動。我們亦將會設立「長者關愛計劃」，以重點防止長者發生意外。月台空隙安全專責小組則在車站向乘客派發紀念品，推廣月台空隙安全。此外，兩個輕鐵車站已安裝了智能道路交匯處，以提升軌道旁工程的安全性。我們亦在14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。同時，我們在荃灣綫推出智能隧道系統，並正將該系統擴展至東鐵綫。

乘客量和收入

	乘客量 百萬計		收入 百萬港元	
	2022	增/(減)百分率	2022	增/(減)百分率
香港車務營運				
本地鐵路服務	1,334.6	(6.1)	11,245	1.6
過境服務	0.4	(11.7)	4	(20.0)
高速鐵路(香港段)	–	n/m	1,401	2.8
機場快綫	3.1	44.2	128	43.8
輕鐵及巴士	180.0	(6.3)	561	(3.8)
城際客運	–	n/m	–	n/m
	1,518.1	(6.1)	13,339	1.8
其他			65	(7.1)
總計			13,404	1.7

n/m：並無意義

2022年，港鐵鐵路和巴士客運服務錄得15.181億人次，按年減少6.1%。上半年，乘客量受到第五波新冠病毒疫情的影響，但隨著感染個案減少，乘客量自5月起有所增加。周日平均乘客量下降6.3%至445萬人次。

2022年，本地鐵路服務的總乘客量達13.346億人次，按年減少6.1%。本地鐵路服務的周日平均乘客量減少6.4%至392萬人次。香港與內地之間的過境車站最近重開，為乘客帶來正面影響，尤其是過境乘客量將隨之而逐步回升。

2022年，機場快綫的乘客量為310萬人次，較2021年增加44.2%，主要由於國際航空旅遊限制和隔離要求於下半年逐步放寬。政府公布經更新的抗疫政策後，港鐵迅速回應，增加機場快綫服務班次及優惠，以配合旅遊需求的增長。

年內，我們推出多項推廣優惠，在刺激乘客量之餘，亦令港鐵乘客的車程更實惠、更舒適。有關優惠包括向MTR Mobile應用程式的用戶提供100,000張免費本地單程車票，以慶祝東鐵綫過海段通車，並舉行MTR Mobile「一拍有獎」抽獎活動，一連三個星期二，每日送出25,000份獎品，以慶祝香港特別行政區成立25周年。

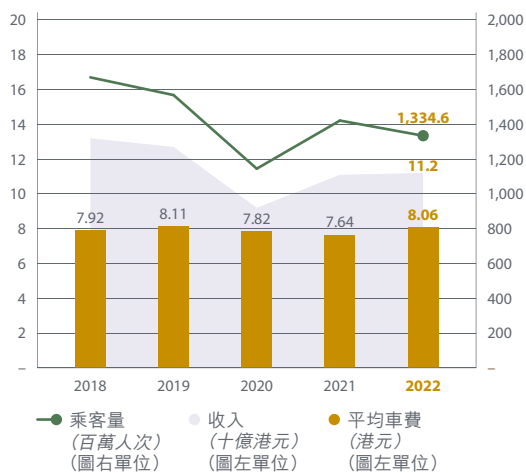


市場佔有率

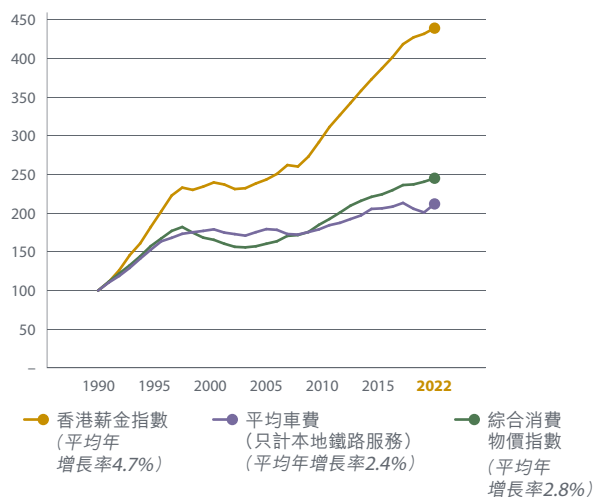
公司於2022年在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率由2021年的47.3%增至2022年的48.3%。這主要是由於屯馬綫全綫和東鐵綫過海段先後於2021年6月和2022年5月通車，令乘客量增加。港鐵在過海交通工具市場的佔有率為70.1%，而2021年為67.6%。

由於與港鐵服務連繫的過境口岸自2020年1月起持續關閉，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再次為0%。至於公司在往返機場交通工具市場的佔有率由2021年的21.6%下降至2022年的18.2%，主要是在年內大部分時間需接受閉環式檢疫的抵港旅客人數大幅增加，由於他們只能乘搭指定車輛，不能乘搭任何公共交通工具，因而對往返機場交通工具市場造成分母效應。

本地鐵路服務 — 乘客量及平均車費

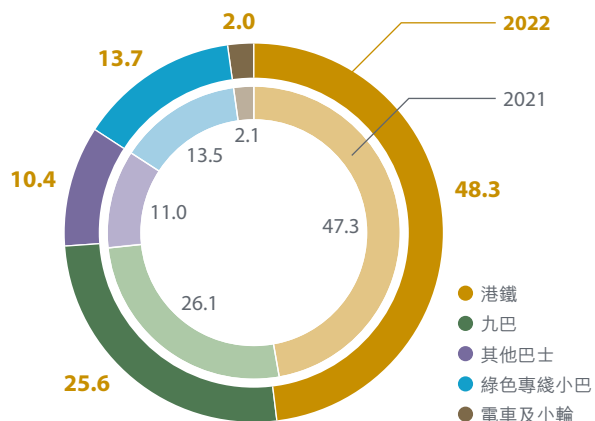


車費趨勢



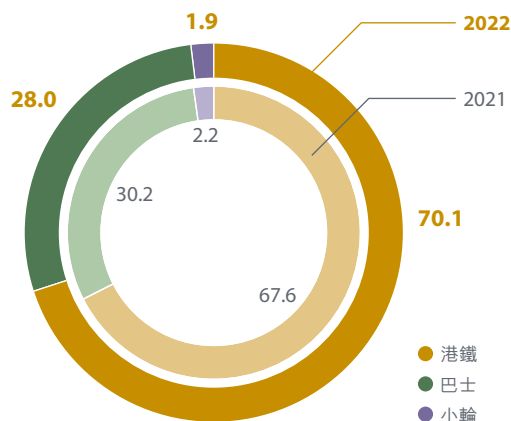
香港主要交通工具市場佔有率

(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

2022年3月，港鐵按照票價調整機制宣布2022/2023年度凍結票價。另外，按票價調整機制的整體調整幅度0.5%將順延至2023/2024年度執行。連同2021/2022年度票價下調1.85%，這已經是票價調整機制下票價連續第三年未曾上調。港鐵亦宣布，3.8%的特別車費回贈優惠(即按票價調整機制內承諾的3.0%車費回贈以外，再額外回贈0.8%)延長至2023年1月31日，以協助顧客應對新冠疫情所帶來的經濟困難。

除延長3.8%的車費回贈外，公司亦宣布「全月通加強版」、「港鐵都會票」及「屯門 — 南昌全日通」售價將維持不變；「早晨折扣優惠」的35%折扣將延長至2023年5月31日；而涵蓋超過500條指定路線的綠色專線小巴轉乘優惠(0.3港元或以上)將繼續實施。在2022/2023年度，這些推廣活動合共為乘客額外節省超過6億港元的車費開支。

為進一步紓緩乘客面對的經濟困難，公司亦繼續提供符合共享共融理念的服務，為社會各個層面的顧客，包括一般乘客、長者、小童、合資格學生及殘疾人士提供合共約21億港元的恆常車費優惠。

2022年9月20日，政府就票價調整機制檢討展開為期三個月的公眾諮詢。是次檢討的目的是尋求可行、務實的方案，維持公司的財務可持續性，以推展新鐵路項目、應付鐵路系統在保養維修上不斷上升的開支，同時回應公眾對票價調整的關注。是次定期檢討為每五年進行一次，預計將於2023年上半年完成。完成檢討後，經更新的票價調整機制將於2023年6月生效。

服務表現



港鐵為乘客提供安全、準時的鐵路運輸服務。在面對疫情的挑戰下，我們於2022年仍然再次達致並超越香港鐵路網絡的關鍵績效指標，對此深感高興。年內，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%，超越在港鐵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。

2022年，港鐵重鐵和輕鐵網絡分別提供逾164萬及逾89萬列車班次。年內重鐵網絡錄得八宗延誤，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。自2019年以來，輕鐵網絡並無出現此類延誤。港鐵以確保乘客安全為首要任務，並深入檢討所有事故，以防止類似事故重演。

年內的服務表現受到兩宗事故的影響。第一宗事故發生於11月13日，當日油麻地站的一個軌旁金屬護欄組件移位，與一列駛入月台的荃灣綫列車發生碰撞，導致列車第一卡車前輪軸偏離路軌及兩對車門移位。港鐵迅即向政府提交初步調查報告，交代事故的成因和處理方式，並概述跟進行動。調查報告已於2023年1月公布，報告指出金屬護欄在地面基座及隧道壁上用作固定護欄位置的螺栓和螺母因嚴重腐蝕，導致護欄結構不穩。公司已積極落實調查報告內的改善建議，包括加固或更換類似性質的金屬護欄、實施針對性檢查、全面檢視軌道旁結構裝置及相關設施，以及探討使用科技實時監察軌旁裝置及發出警報。列車亦會作出改動，令緊急出口斜道被使用時，直接向車務控制中心發出警報。

第二宗事故發生於12月5日，當日一列將軍澳綫列車在駛入將軍澳站時出現機件故障。該列車因第六及第七卡車廂之間的車間通道有異常伸延，列車故障保護裝置在偵測到有關情況時被啟動，並及時制停列車。調查報告已於2023年2月公布，確認事故成因是列車第六卡車廂中一個屬於半永久的車鉤裝置內，有一個用作固定緩衝器的套環鬆脫，令緩衝器移位。除拆開車卡之間同類車鉤裝置內的緩衝器以作檢查外，公司正積極落實報告內的改善建議，包括在2月底前完成進一步加固全綫列車的同類型套環，同時亦要求供應商逐步更換為設計優化的緩衝器，以及探討使用科技以監測緩衝器的情況。

為跟進這兩宗事故，公司於2022年12月設立專家小組，對公司的鐵路資產管理及維修保養制度進行全面檢討。目標於六個月內完成檢討工作，並向董事局匯報。完整報告將提交予政府。

2022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	98.5%	99.5%	99.8%
- 東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽¹⁾	98.5%	99.5%	99.9%
- 屯馬綫 ⁽²⁾	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 ⁽¹⁾	98.5%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫 ⁽²⁾	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	98.0%	99.0%	99.8%
- 東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽¹⁾	98.0%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫 ⁽²⁾	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	850,000	3,238,124
- 東鐵綫及屯馬綫	不適用	850,000	8,005,373
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、東鐵綫及屯馬綫	不適用	11,500	37,079
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	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	97.0%	99.0%	99.9%
- 屯馬綫	97.0%	99.0%	99.8%
- 輕鐵	不適用	99.0%	99.8%
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	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			
- 屯馬綫	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、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	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	98.5%	99.5%	99.9%
- 屯馬綫	98.5%	99.5%	99.8%
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%
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%

附註：

1 東鐵綫過海段於2022年5月15日正式通車。東鐵綫的營運協議目標、顧客服務目標及實際表現結果將於東鐵綫過海段完成首兩年營運後公布。此數據反映東鐵綫於1月至5月之表現。

2 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兩年的營運後公布。

港鐵透過定期的意見調查和研究，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。

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踐。國際地鐵協會 2021 年的比較結果將全球 40 個城市的 44 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。

服務質素指數	2022	2021
本地鐵路服務及過境服務	68 [^]	66 [^]
機場快綫	不適用*	不適用*
輕鐵	66	63
巴士	73	74
高速鐵路(香港段)	不適用*	不適用*

票價指數	2022	2021
本地鐵路服務及過境服務	64 [^]	62 [^]
機場快綫	不適用*	不適用*
輕鐵	65	61
巴士	74	72
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在 2021 年及 2022 年關閉，只計算本地鐵路服務。

* 由於爆發疫情，我們於 2020 年至 2022 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。

提升顧客體驗

港鐵一直努力推進「載·向未來」的發展方向，融匯創新精神和最新科技來提升顧客體驗，並在每個營運層面貫徹可持續發展理念。有關措施是公司環境、社會及管治策略的重要環節，令港鐵的鐵路運輸服務更加舒適，更符合共融和環保理念。港鐵亦作出重大投資，為香港的鐵路系統進行保養維修、提升及更新。

為乘客增添便利

東鐵綫過海段於 2022 年 5 月 15 日正式通車。新延綫是第四條跨越維港的鐵路綫，為乘客提供另一個出行的便利選擇。該項目還涵蓋新設的會展站以及經擴建的金鐘站與紅磡站，而東鐵綫沿綫的月台亦已翻新並優化設施。東鐵綫過海段通車後，每天為乘客節省約 48,000 小時乘車時間。為慶祝通車，公司喜迎 2,000 人乘坐從會展站到紅磡站的首班列車，並向 MTR Mobile 應用程式的登記用戶送出 100,000 張免費本地單程車票。

提升乘客舒適體驗

新列車

為配合車隊更新計劃，港鐵已訂購 93 列全新八卡重鐵列車，以新型號取代較舊列車。截至 2022 年 12 月 31 日，合共 19 列全新八卡重鐵列車已經運抵香港，當中八列是全新 SACEM 列車(Q 車)並已加裝相關信號設備，可以在現有信號系統指示下運行，當信號系統更換工程完成後，它們亦可配合新信號系統運行。於 2022 年年底，三列 SACEM 列車已於觀塘綫投入服務。

更換信號系統

信號系統更換工程是一項重要的資產更新工程。在港島綫、將軍澳綫、觀塘綫及荃灣綫上將現有信號系統(「SACEM 系統」)更換至「通訊為本列車控制」信號系統(「CBTC 系統」)的工程，於 2022 年繼續進行。年內，我們已採納了修訂的技術方案，會直接採用 CBTC 的既定軟件，同時為港鐵營運而適量訂制必要功能。CBTC 系統工程



完成後，列車服務會有所提升，整體可載客量亦會提高，以配合長遠的營運需要。新CBTC系統經過必要的測試及符合相關政府部門的要求後，預計可於2025年至2026年間在荃灣綫投入服務，之後會在港島綫、觀塘綫及將軍澳綫陸續啟用。整個信號系統工程預計於2028年至2029年間全部完成。

更換空調系統

2022年，我們完成了空調冷卻裝置更換工程的最後階段，將154台空調冷卻裝置更換為更具能源效益的新型號，預計每年將減少15,000公噸二氧化碳排放，並令車站內的乘客更感舒適。我們將於2023年至2026年間進行新一輪的更換工程，更換另外31台空調冷卻裝置。

新輕鐵車輛

港鐵亦已訂購40輛全新輕鐵車輛，以更換較舊車輛及擴充車隊。截至2022年12月31日，36輛全新輕鐵車輛已經運抵香港，其中28輛已投入服務。其餘輕鐵車輛正進行測試及試運行。

提升車站設施

車站是愉快旅程的起點，因此，我們以「乘心服務，沿途愛護」為宗旨，竭力在關鍵的乘客接觸點為不同客群提供

舒適、便捷的服務。年內，我們繼續推進「載·向未來」的發展方向，在網絡內提供智能洗手間設施，透過數碼顯示屏為乘客提供有關洗手間使用狀況和室內空氣質素的資訊。為實現環保目標，港鐵網絡內現設有18台飲水機。為方便殘疾人士及有特殊需要的人士出行，我們推出輪椅服務試行計劃，護送乘客穿梭宋皇臺站大堂，並在九龍塘站設立電動輪椅專用充電插座。我們亦與香港賽馬會聯合推出尋人系統，幫助照顧者尋找走失的腦退化症乘客。另外，我們繼續進行升降機與扶手電梯翻新工程，讓乘客更感舒適，更加安全。

為配合企業策略進一步減少溫室氣體排放，我們最近推出一項計劃，在全港65個車站用節能LED燈替換傳統照明裝置。相關合約已經批出，預計於2025年完工。替換完成後，每年將可減少10,000公噸二氧化碳排放。

我們還推出一項「可再生能源 — 太陽能設施」計劃，研究安裝及營運太陽能發電設施以進一步降低碳排放的可行性。五個車站和車廠的安裝工程於2023年年初完成，另外三個地點的安裝工程合約已於2022年批出。公司正就其他地點進行可行性研究。

透過科技提升顧客旅程體驗

智慧出行

2022年，港鐵繼續推進「載·向未來」發展方向，透過一系列創新技術改善顧客服務及提升顧客體驗。2022年較早時，我們增添了廣泛應用的微信支付及銀聯付款平台選項，讓乘客可在閘前使用有關二維碼付款乘車，更添便利。5月，我們推出全新網上購物平台「網上商店」、提升「Next Train」功能以提供東鐵綫的實時列車到達時間及車廂載客情況，並在金鐘站大堂及轉綫月台推出「過海易」實時資訊屏幕，顯示荃灣綫及東鐵綫車站月台的實時人流與列車班次，方便乘客選擇最符合他們需要的路綫及節省過海時間。

目前，MTR Mobile應用程式每月已有超過175萬用戶使用其實用功能及接收有關公司最新推廣活動的資訊。截至2022年12月31日，「MTR分」獎賞計劃已吸納了逾130萬名成員，成員可賺取積分來換領各類車票優惠及其他商品。

2022年11月，我們推出一款具有智慧功能的應用程式「關愛共乘」，以切合長者及有特殊需要的乘客的需求。第一階段提供簡易版「行程指南」，並在會展站提供供視障



人士使用的「站內導航」功能。我們正為「關愛共乘」手機應用程式開發更多功能，包括為行動不便的乘客提供便攜式坡道預訂服務、為聽障人士提供「呼叫求助」功能，以及提供關於車站升降機運行情況的實時資訊。

智慧營運及維修

我們亦繼續運用最新技術以加強列車和鐵路的營運及維修，以確保安全、可靠的客運服務。

由港鐵與阿里雲攜手開發，運用人工智能的SACEM遠程監控及警報檢測（「AI SACEM」）平台，可透過電子通訊技術傳輸故障資訊，方便我們進行分析和預測，並及早應對故障。目前，此平台已在車務控制中心、數據中心（Data Studio）及三個車廠控制中心內設立。另外，我們正進行試驗，在一個智慧車廠控制中心提供綜合控制台，以幫助員工監測車廠營運情況及列車和軌道資產的健康狀況。

為向顧客提供更貼心服務，我們善用科技，而數據分析是當中重要一環。我們借助大數據，制定了逾300項針對目標顧客服務、安全、營銷等的溝通計劃。此外，透過數據分析，我們可以進一步了解不同客戶的需要，從而有助制訂和優化不同服務策略，提升客戶在智慧出行的整體體驗。

2022年4月，港鐵成為全球首個進駐The Sandbox元宇宙的交通營運商，開創領先的去中心化虛擬遊戲世界。我們藉此創建一個以鐵路為主題的沉浸式虛擬空間，以有趣創新方式與顧客，特別是年輕一代進行互動。