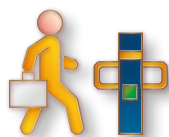




香港客運服務 車務營運



總乘客量
超過**18億**人次



周日平均乘客量
552萬人次



重鐵網絡
乘客車程準時程度
超過**99.9%**



目標

我們的使命是提供安全、可靠、便利及環保的集體運輸服務，推動城市前行。港鐵車務營運產生的收入為股東創優增值，並為維修、提升及擴展其世界級鐵路網絡提供資金，讓公司和其服務的社區共同達致可持續增長。

挑戰

公司在不影響安全、服務表現及顧客體驗的大前提下，管理大型資產提升和更新工程，包括進行鐵路資產更新及維修，並加速應用創新科技，將鐵路資產管理提升至更高水平。經濟環境、生活方式及人口結構的變化，可能會影響市民大眾的出行模式。

展望

自防疫措施取消及過境交通恢復以來，乘客量已大致恢復。然而在全球環境不明朗的情況下，乘客量能否持續增長，仍然取決於經濟復甦步伐。

在票價調整機制檢討完成後，港鐵沿用現行直接驅動的方程式，並作出若干新安排，以維持乘客對票價的負擔能力，同時確保港鐵的財務可持續性，讓公司有能力和繼續維修、升級及更新現有鐵路系統，並開展新項目來加強交通聯繫。

同時，隨著公司鐵路資產管理及維修保養制度的全面檢討於2023年6月完成，我們正在落實檢討中所得出的建議。我們亦在加速應用創新科技，包括推行全面的列車及信號系統升級計劃。

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，並隨時準備就緒，以「建設無限未來」的理念擴展及提升本地鐵路網絡，並在鐵路車站周邊創建繁榮社區。

策略

過境服務的恢復，使香港與中國內地的交通往來增加，為公司締造有利商機。鑑於疫情過後客流增加，公司亦繼續為乘客推出具吸引力的營銷及推廣活動。同時，我們在業務營運中全面引進智能、可持續發展技術，繼續推進「載·向未來」發展方向。

業務回顧

香港客運服務 — 車務營運

安全

我們一直以安全為首要目標。2023年，重鐵網絡和輕鐵網絡的須呈報事故數目較2022年分別增加48%及14%。這些事故大部分與扶手電梯有關。

年內，扶手電梯安全專責小組推出多項主要針對青少年和長者的措施；尤其是我們新推出的「長者關愛計劃」，以預防及減少長者意外以及推廣安全教育為重點。我們亦開始推出以扶手電梯安全為主題的全新創意宣傳活動，並自2023年4月起增派扶手電梯安全大使。

年內，公司落實多項重要的營運安全措施，包括全面推行列車速度及位置監測系統、在20個輕鐵地點的行人過路處安裝配備矚目黃色閃光帶的智能閃爍護柱、安裝閉路電視來監察月台及軌道安全，以及在荃灣綫及東鐵綫啟用智能隧道。

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」。有關公司安全策略的詳情，請參閱本年報「環境及社會責任」章節(第73頁)。



乘客量和收入

	乘客量 百萬計		收入 百萬港元	
	2023	增/(減)百分率	2023	增/(減)百分率
香港車務營運				
本地鐵路服務	1,586.7	18.9	13,995	24.5
過境服務	71.5	n/m	2,206	n/m
高速鐵路(香港段)	20.1	n/m	2,503	78.7
機場快綫	10.8	249.6	664	418.8
輕鐵及巴士	207.7	15.4	658	17.3
	1,896.8	24.9	20,026	50.1
其他			105	61.5
總計			20,131	50.2

n/m：並無意義

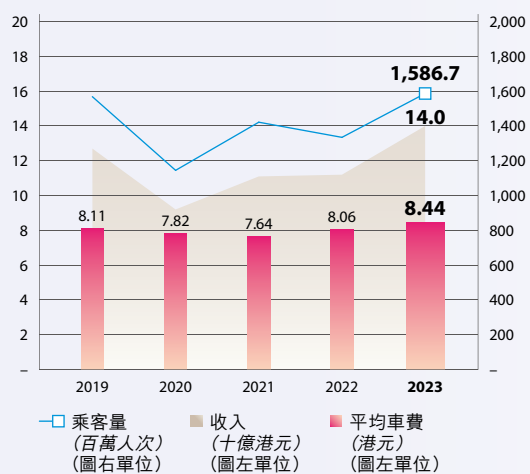
2023年，港鐵鐵路和巴士客運服務錄得18.968億乘客人次，按年增加24.9%。周日平均乘客量上升24.3%至552萬人次。

2023年，本地鐵路服務的總乘客量達15.867億人次，按年增加18.9%。本地鐵路服務的周日平均乘客量上升19.1%至467萬人次。本地鐵路服務的全年乘客量已接近回復至疫情前水平。同時，防疫措施取消及服務恢復後，其他鐵

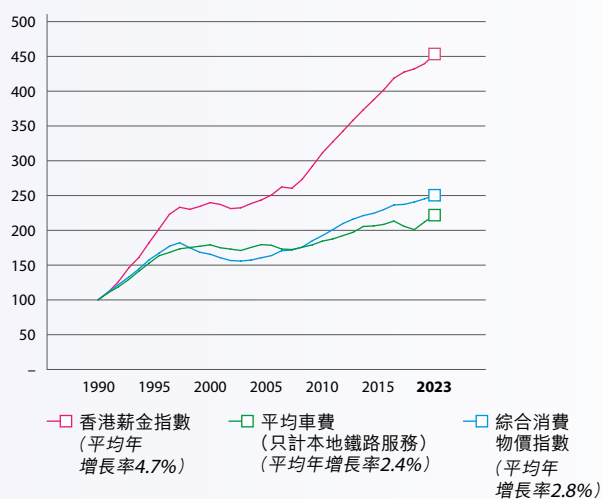
路服務的乘客量大幅回升。2023年，羅湖及落馬洲過境服務先後於1月和2月恢復後，錄得乘客量7,150萬人次。過境服務乘客量持續復原，儘管尚未回復至疫情前水平，我們仍然感到鼓舞。高速鐵路(香港段)服務自1月中旬開始逐步恢復後，加上班次加密及新增站點，年內的乘客量達2,010萬人次，超過2019年疫情前水平。機場快綫的乘客量較2022年大幅上升至1,080萬人次。



本地鐵路服務 — 乘客量及平均車費



車費趨勢



市場佔有率

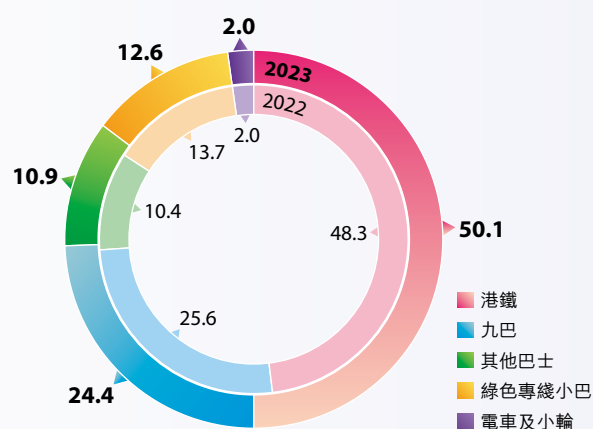
2023年，港鐵在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率由2022年的48.3%增加1.8個百分點至50.1%。這主要是來自2022年5月起通車的東鐵綫過海段帶來的新增乘客量，加上防疫措施逐漸取消後，過境服務、高速鐵路(香港段)和機場快綫的乘客量均有所回升，而港鐵在這三項服務所

佔市場比率較其他專營公共交通營運商為高。港鐵在過海交通工具市場的佔有率為72.3%，而2022年為70.1%。

隨著高速鐵路(香港段)和過境服務分階段重開，港鐵於2023年在過境業務的市場佔有率從2022年因服務暫停而為0%回升至53.0%。公司在往返機場交通工具市場的佔有率則由18.2%上升至19.9%。

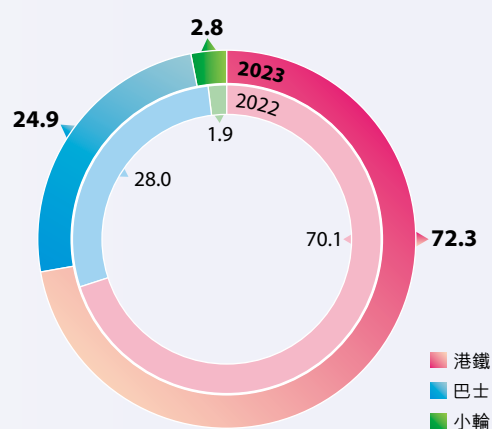
香港主要交通工具市場佔有率

(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

港鐵與政府已於2023年3月完成票價調整機制檢討，在2023/2024年度至2027/2028年度的五年周期內繼續沿用現行直接驅動的票價調整機制方程式，為鐵路資產的維修保養、升級和更新提供穩定的經常性收入來源。現有的「負擔能力上限」安排(即票價上調幅度不得高於相應年度家庭住戶每月入息中位數的變動幅度)也會保留，以繼續照顧市民的負擔能力。同時，方程式中的「生產力因素」與公司在香港的稅後物業發展利潤掛鈎。經改動後，相應的生產力因素數值將令票價調整幅度降低0.6至0.8個百分點。

經計及特別扣減1.2個百分點，以及延後至2024/2025年度實施的特別延後調整1.65個百分點和自願延後調整0.2個百分點，2023/2024年度的整體票價調整幅度為+2.3%，以支持疫後經濟復甦。此外，港鐵亦優化了服務表現回贈，新增「感謝日」車費半價活動回饋乘客，而港鐵全月通及都會票等優惠亦會延續，惠及中長途乘客。自2023年11月起，港鐵亦將綠色專綫小巴轉乘優惠由每程0.3港元提高至0.5港元。

年內，我們提供免費乘車及舉辦多項宣傳推廣活動，以配合政府推動經濟的努力。為盡力向顧客提供無障礙及可負

擔的服務，我們亦繼續為不同層面的乘客，包括上班族、長者、小童、合資格的學生及殘疾人士提供恆常票價優惠，於2023年提供的優惠約為29億港元。

年內，為支持重開的過境及高速鐵路(香港段)服務以及機場快綫，公司推出多項市場推廣攻勢，包括大型廣告和社交媒體活動、特別車費優惠及獎賞計劃等。為慶祝機場快綫通車25周年，我們亦舉辦一系列推廣活動，包括推出特別贈品及限量版紀念品。

服務表現

港鐵致力以提供安全、準時的鐵路運輸服務為使命。2023年，即使防疫措施解除後乘客量持續增加，港鐵的重鐵網絡列車按照編定班次行走和乘客車程準時程度的表現仍超過99.9%，超越在港鐵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指按照原定車程時間五分鐘以內完成的所有乘客車程。

2023年，港鐵重鐵和輕鐵網絡分別提供超過179萬及超過92萬列車班次。年內，重鐵網絡錄得七宗延誤，輕鐵網絡則錄得三宗延誤；延誤指由港鐵可控制的因素導致31分鐘或以上的延誤。港鐵深入檢討所有事故，以防止類似事故重演。

港鐵以確保乘客安全為首要目標。2022年年底發生兩宗事故後，公司隨即委任專家小組，對公司鐵路資產管理及維修保養制度進行全面檢討。檢討工作已於2023年6月完成，公司現正落實專家的建議，包括進行鐵路資產更新及維修，並加速應用創新及科技，將鐵路資產管理提升至更高水平。

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。



2023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%	99.9%
- 東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽¹⁾	不適用	不適用	不適用
- 屯馬綫 ⁽²⁾	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 ⁽¹⁾	不適用	不適用	不適用
- 屯馬綫 ⁽²⁾	98.5%	99.0%	99.9%
列車服務準時程度			
- 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫及南港島綫	98.0%	99.0%	99.7%
- 東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
- 東鐵綫 ⁽¹⁾	不適用	不適用	不適用
- 屯馬綫 ⁽²⁾	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	1,000,000	3,694,324
- 東鐵綫及屯馬綫	不適用	1,000,000	6,044,970
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	18,000	41,328
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%	99.8%
- 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%	99.8%
- 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			
- 輕鐵	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%	99.9%
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	94.0%	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%	99.6%
- 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。

2 數據反映2023年6月27日至12月31日屯馬綫之實際表現。

服務質素指數	2023	2022
本地鐵路服務及過境服務	70	68 [^]
機場快綫	83*	不適用*
輕鐵	68	66
巴士	78	73
高速鐵路(香港段)	88*	不適用*

票價指數	2023	2022
本地鐵路服務及過境服務	65	64 [^]
機場快綫	74*	不適用*
輕鐵	71	65
巴士	77	74
高速鐵路(香港段)	82*	不適用*

[^] 由於來回羅湖和落馬洲的過境服務在2020年2月初至2023年年初關閉，只計算本地鐵路服務。

* 由於爆發疫情，我們於2020年至2023年上半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，其後於2023年下半年恢復進行調查。

港鐵是國際地鐵協會(COMET)的會員之一。該協會參考世界各地的地鐵系統來制定表現基準，旨在提升行業最佳實踐。國際地鐵協會2022年的基準比較將全球40個城市的44個鐵路系統的數據納入評估範圍，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

2023年，港鐵繼續推進「載·向未來」的發展方向，包括採用先進科技及創新成果來提供更加安全、高效及便利的服務、營造更佳更趨智能化的顧客體驗，並提升公司業務的可持續發展。

為努力實踐環境目標，我們正在推行多項環保計劃。詳情請參閱本年報「環境及社會責任」一節。

2023年，公司慶祝高鐵通車5周年、機場快綫通車25周年，以及輕鐵通車35周年。其中輕鐵慶祝活動包括輕鐵車廠開放日及將兩部「35周年復刻主題輕鐵」投入服務，以加強與社區之間的聯繫及答謝乘客多年來的支持。2023年12月，我們重新開放港鐵展廊，提供融匯港鐵經典元素的展覽活動、互動遊戲及打卡點。

為乘客增添便利

自2023年10月11日起，高鐵服務新增江門、開平南、陽江、茂名及湛江西一共五個站點。連同現有路綫，乘客可由香港直達內地73個站點。

提升自動收費系統

2023年3月，公司斥資13億港元開展資產更新計劃，提升自動收費系統，陸續為全港港鐵站更新共2,400個出入閘機。新款閘機的機身更纖巧，令通道更寬闊，而閘機的軟件能支援更多電子支付方式，方便乘客和旅客選用。此外，我們正在逐步提升港鐵站內客務中心的支付功能，乘客可使用現金、八達通、二維碼電子錢包或信用卡購買「全月通加強版」、「港鐵都會票」和港鐵精品等。

新列車及輕鐵車輛

2023年，我們繼續進行以更舒適的新型列車取代現有列車的計劃，將13列配備SACEM信號系統的全新Q車於觀塘綫投入服務。港鐵已訂購合共93列全新八卡重鐵列車；截至2023年12月31日，其中29列已經運抵香港。





公司亦訂購了40輛全新輕鐵車輛，以更換較舊車輛及擴充車隊。自2023年8月起，所有新輕鐵車輛已投入客運服務。

更換信號系統

年內，我們亦繼續進行將現有SACEM信號系統更換至「通訊為本列車控制」信號系統（「CBTC系統」）的工程。該項重要的資產更新項目完成後，港鐵的列車服務會有所提升，整體載客量亦會提高，為乘客提供更大便利之餘，並配合我們長遠的營運需要。新CBTC系統經過測試及確認符合相關政府部門的要求後，預計可於2025年至2026年期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

我們開展新一輪的更換工程，用更具能源效益的新型號更換31台舊冷卻裝置，完工後預期會令置身車站內的乘客更感舒適，同時節省用電。更換工程預計於2025年完成。

提升車站設施

2023年，我們繼續努力為乘客提供最舒適、最便利的車站環境。為提升車站的舒適感及安全性，我們推出扶手電梯改善計劃，並取得良好進展。我們將斥資逾4.5億港元，於2024年至2028年間翻新港鐵車站內逾100部扶手電梯，另外將斥資逾2.6億港元於2024年至2026年間更換逾30部扶手電梯。我們亦將繼續翻新車站內的公共洗手間，為長者及殘疾人士提供更大便利。有五個車站現已配備智能洗手間管理系統，透過數碼顯示屏為乘客提供有關洗手間使用情況及室內空氣質素的資訊。

自2023年5月起，我們在東鐵綫羅湖/落馬洲至旺角東沿綫展開安裝自動月台閘門計劃。作為計劃的一部分，年內已完成安裝馬場站和落馬洲站的自動月台閘門。我們的團隊正致力於13個車站的35個月台安裝閘門，目標完成日期為2025年。

透過科技提升乘客旅程體驗

智慧出行

港鐵致力推動「載·向未來」的發展方向，採用最新科技及創新趨勢，以提升服務質素及便利度。2023年，公司擴大MTR Mobile應用程式中「Next Train」功能，將其涵蓋整個網絡（迪士尼綫除外），讓乘客更容易規劃行程。我們於4月開始推出電子單張，讓乘客掃描二維碼登入新的迷你網站，即可瀏覽車站資料，更可達致減少浪費紙張的目標。我們與八達通卡有限公司於5月推出「學生身分」個人手機八達通（「學生手機八達通」），讓持有學生八達通的人士將其實體卡轉移至手機八達通，以獲享更數碼化的體驗，這也是手機八達通首次享有港鐵提供的特惠票價。我們亦為「關愛共乘」應用程式推出新功能，包括「無障礙設施資訊」，方便長者使用的簡易版「行程指南」現時更提供有關升降機維修的實時資訊。

智慧營運及維修

我們亦在幕後默默耕耘，確保以最新技術發展更新鐵路營運和維修流程，讓乘客繼續受惠於既安全又迅捷的世界級列車服務。2023年7月，公司在東鐵綫R車上推出「列車健康及效能監察系統」，透過監察車隊健康狀況和性能來優化

維修制度，並提高列車的可用率和可靠性。我們與阿里巴巴合作開發的雲端人工智能平台「智慧列車計劃」，在2023年10月開始在東鐵綫投入使用，以優化列車里程調節及規劃。我們亦繼續在港鐵網絡的列車上和車廠內安裝由人工智能驅動的SACEM遠程監控及警報檢測系統，有助實時分析營運狀況及預防潛在的服務問題。

港鐵是香港首批率先體驗 Microsoft 365 Copilot 系統的企業之一，我們利用當中多元化的人工智能方案來優化營運、顧客服務以至內部工作流程。

隨著人工智能技術的進步，我們在車站月台上引入影像分析技術，用於偵測乘客是否在黃綫外和路軌上站立或行走，以便工作人員能迅速作出行動，保障乘客安全。2023年，此技術已在東鐵綫（旺角東站至羅湖/落馬洲站）上採用，於年內亦在特定輕鐵月台上進行第一輪測試，預計可在2024年逐步投入服務。

2023年6月4日，港鐵在巴塞隆拿舉行的國際公共交通聯合會（UITP）全球公共交通高峰會上榮獲備受業界尊崇的UITP大獎，該兩年一度的高峰會匯聚全球公共運輸機構、營運商及行業供應商，是首屈一指的業界盛事。公司應用創新科技改善顧客體驗、創造共融的乘車體驗及加入可持續和節能措施而推出的「載·向未來 — 智慧出行及共融企劃」，榮獲科技創新組別大獎雙得主之一。