

本年度的乘客量及市場佔有率扭轉過往三年的趨勢，下降程度有所放緩。包括三條市區綫及東涌綫之地鐵行車綫本年度的乘客總數為七億六千七百萬人次，較一九九九年之七億七千九百萬人次略為下降。佔總專利交通服務市場的比率為百分之二十四點一，而一九九九年則為百分之二十五點二。巴士路綫不斷增加，為地鐵乘客量減少的主要原因。但隨著經濟增長、道路因交通增加而擠塞，加上將軍澳支綫通車後地鐵系統得以擴展，公司預期乘客量及市場佔有率會恢復上升。

機場快綫的市場佔有率亦由百分之三十二減至百分之二十八，主要是由於自年中起調低車票折扣所致。然而，由於平均車費由四十二點八港元增至五十三點一港元，結果機場快綫的收入由一九九九年的四億四千五百萬港元上升百分之二十三至二零零零年的五億四千九百萬港元。隨著經濟恢復增長加上旅遊業復甦，預期使用香港機場的旅客將會增加，而預料旅客會由於可在市內辦理登機手續及快捷等因素而傾向選用機場快綫。

公司會繼續提供安全、可靠、經濟及環保的集體運輸服務。公司將審慎研究未來交通需求並提出相應計劃、提供優良客戶服務及綜合鐵路服務，以滿足乘客需要。

**優良服務**

與政府訂立的《營運協議》，是根據以往兩年營運經驗，重新釐定公司的表現指標，作為監管地鐵營運的可靠性及服務表現之準則。公司除對上述標準訂立客戶服務承諾外，並對乘客作出額外服務承諾。公司就該等服務承諾主動訂立目標水平，而截至年底時，公司完全符合所有標準，並且達到甚至超越本身的服務承諾。鐵路的安全表現在二零零零年進一步改善，發生事故次數減少近百分之三十三至七百四十八

次，此乃自一九九五年以來最低的數字。同時，每百萬載客人次事故次數為零點九六，亦是近五年的新低。此外，公司及承建商的員工意外事件次數亦顯著減少至三十六次，為過往十年的新低。

公司的鐵路及車站設施可靠性不斷改良，達到每一千次車程僅延誤五分鐘。以每日乘車兩次、每周乘車五日計算，相當於大約兩年才遇上五分鐘或以上的延誤。

根據《營運協議》，公司須監察地鐵行車綫及機場快綫乘客的滿意程度。公司每年進行兩次車站大堂訪問及由乘客自行填寫調查問卷，調查對其中四十項服務的滿意程度。調查結果以服務品質指數(SQI)及車費滿意指數(FSI)計算。調查的重點包括列車間距、安全、列車服務可靠性、空調及擠逼程度。自一九九六年九月引進SQI及FSI以來，公司在二零零零年的整體評分達至最高水平。

公司繼續保持在國際性都市鐵路聯合會(CoMet)所訂國際標準借鑑中的優越評級。CoMet於一九九五年成立，現時包括十間國際集體運輸鐵路公司，負責為會員研究最佳營運方式及協助訂立鐵路管理系統。該組織亦協助會員發掘有待改進的業務範疇，確定改進工作的優先次序並分享有關資訊。於二零零零年，公司增參與三項對全球鐵路營運意義重大的新個案研究：營運及維修工作的生產力、安全管理及知識管理。該等研究結果將用作訂立標準，使CoMet成員可以為市區鐵路系統制定最佳的措施及有效管理等相關問題。有關研究將於二零零一年內完成。

公司由於服務優良及安全可靠，在本年度獲得多個獎項及公眾認許，包括香港生產力促進局之「香港服務業獎：生產力」、香港工程師學會之「最具貢獻項目」及《壹週刊》之「二零零零年服務第壹大獎」，表揚同公司為達到優良營運，及提供安全可靠之集體運輸服務

**地鐵系統及市場資料**

車務運作資料	二零零零年		一九九九年	
	早上繁忙時間	晚上繁忙時間	早上繁忙時間	晚上繁忙時間
路線總長度 公里	82.2		82.2	
車卡數目	923		923	
車站 小商店及銀行數目	377		371	
車站內的海報廣告位數目	15,000		14,764	
車卡內的海報廣告位數目	10,384		-	
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	120	120	120	150
• 觀塘綫	128	150	128	150
• 港島綫	128	165	128	165
• 東涌綫				
香港至東涌站	600	600	600	600
香港至青衣站	300	300	300	300
• 機場快綫	600	600	600	600

所作的努力。公司更成為本港第一間獲得香港品質保證局新頒發品質管理標準ISO 9001二零零零年版認證。

「藝術車站」計劃在本年度擴展至所有車站，既鼓勵本地藝術家創作，同時亦將社區活動帶入車站。

### 效率提升

鐵路營運持續進行重整及精簡，並且全面實行削減成本的措施，大大改善本年度的業務表現。二零零零年度總營運成本為三十六億六千一百萬港元，低於去年度的三十七億五千九百萬港元。自願離職計劃使二零零零年度員工數目減少，不但無影響鐵路系統的服務表現，而且更使資源管理及員工生產力均有所提高。車站的營運及維修小組經過重組後，工作效率及應變能力皆有所改善。車站管理策略亦結合員工培訓工作，著重建立多元技能的車站工作小組，而此策略將成為將軍澳支綫及未來市區綫的營運模式。

本年度已將所有路綫的控制工作集中在青衣車務控制中心進行，期間公司的服務不受影響。該中心現時負責控制所有列車的運作，並且有能力兼顧計劃中未來地鐵支綫的運作。為進一步善用公司資源，機場快綫的列車大使、車票編碼服務及若干設備保養等部份非核心服務經已外判以節省成本。

### 控制開支及資產改良

過去三年，公司積極計劃，將設備保養及改良鐵路資產可靠程度等

**公司會不斷開發更佳技術及管理計劃，提升整個行業的水平，並會繼續擔當領導角色，配合政府交通政策，提供優異及環保的運輸服務。**

項目作出先後安排，結果大幅節省成本。公司詳細策劃鐵路資產改善項目和控制開支，使二零零零年的每車卡公里鐵路保養開支降至九點六三港元，為歷來最低水平，並提高鐵路資產的可靠性。

資產改良項目屬於公司每年度的資本開支計劃之一部份，須進行成本效益比較，通過價值評估後方可獲得批准。獲批准項目的成本及表現會受到嚴格審查，以確保項目能按時及正確地推行。本年度的資產改良計劃順利進行，主要在於延長現有資產的使用期及爭取提高資產價值。地鐵列車翻新工程實際上可延長車卡使用期達十年，而截至年底該工程已完成百分之六十。車站改良及修改工程繼續優先進行，目的在於延長車站及設備的使用期，並為配合未來接駁不同交通工具而進行增值工程。現有地下車站加裝月台幕門工程已於二零零零年動工，將於二零零六年完成。當所有車站加裝幕門後，乘客將可享用更佳車站空調環境。屆時將會減少能源消耗而節省成本，乘客在月台候車亦倍加安全。

### 不斷發展

公司在兼顧成本效益外，同時致力提供高服務水平及維持系統的完整性。公司在來年會秉承上述目標，以維持成本效益的前提下將部份服務外判，改善管理計劃及採用先進科技以提高鐵路資產使用率，改善後勤及補給供應的效率，並繼續執行延長鐵路資產使用期的計劃。公司亦會不斷加強員工培訓，並實行合適的管理制度，

每車卡公里鐵路保養開支	標準借鑑	員工效率及財政表現																																																
<p>以一九九六年港元價格計算</p> <table border="1"> <caption>一九九六年至二零零零年每車卡公里鐵路保養開支</caption> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>基礎建設及車站設施</th> <th>列車</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2000</td> <td>7</td> <td>2.6</td> </tr> <tr> <td>1999</td> <td>7.3</td> <td>2.6</td> </tr> <tr> <td>1998</td> <td>7.6</td> <td>2.9</td> </tr> <tr> <td>1997</td> <td>9.2</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>1996</td> <td>8.8</td> <td>3.5</td> </tr> </tbody> </table>	年份	基礎建設及車站設施	列車	2000	7	2.6	1999	7.3	2.6	1998	7.6	2.9	1997	9.2	3.4	1996	8.8	3.5	<p>香港地鐵表現與最佳表現比較</p> <table border="1"> <caption>香港地鐵表現與最佳表現比較</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>1999</th> <th>1998</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>服務可靠性 乘客準時抵埗</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>守時 列車準時到達</td> <td>99</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>系統使用率 乘客公里相對載容量公里</td> <td>56</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>載客密度 每公里軌道載客人次</td> <td>86</td> <td>87</td> </tr> </tbody> </table>	項目	1999	1998	服務可靠性 乘客準時抵埗	100	100	守時 列車準時到達	99	99	系統使用率 乘客公里相對載容量公里	56	66	載客密度 每公里軌道載客人次	86	87	<p>香港地鐵表現與最佳表現比較</p> <table border="1"> <caption>香港地鐵表現與最佳表現比較</caption> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>1999</th> <th>1998</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>員工效率 載客人次與員工工作時數之比</td> <td>61</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>成本效率 車費收入與總成本之比</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>營運成本 每車卡公里之總成本</td> <td>74</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>乘客開支 接載每名乘客之總成本</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	項目	1999	1998	員工效率 載客人次與員工工作時數之比	61	62	成本效率 車費收入與總成本之比	100	100	營運成本 每車卡公里之總成本	74	72	乘客開支 接載每名乘客之總成本	100	100
年份	基礎建設及車站設施	列車																																																
2000	7	2.6																																																
1999	7.3	2.6																																																
1998	7.6	2.9																																																
1997	9.2	3.4																																																
1996	8.8	3.5																																																
項目	1999	1998																																																
服務可靠性 乘客準時抵埗	100	100																																																
守時 列車準時到達	99	99																																																
系統使用率 乘客公里相對載容量公里	56	66																																																
載客密度 每公里軌道載客人次	86	87																																																
項目	1999	1998																																																
員工效率 載客人次與員工工作時數之比	61	62																																																
成本效率 車費收入與總成本之比	100	100																																																
營運成本 每車卡公里之總成本	74	72																																																
乘客開支 接載每名乘客之總成本	100	100																																																
<p>機場鐵路保養期雖已屆滿，公司仍積極提高生產力，使二零零零年每車卡公里的整體維修費用得以進一步降低。</p>	<p>地鐵在服務可靠性及列車準時程度方面仍獨佔鰲頭。公司自發地釐定新的服務承諾，為內部運作訂下新的目標。</p>	<p>員工人數下降，但生產力上升，使地鐵在成本效益方面仍處於領先地位。</p>																																																

鼓勵員工培養更具競爭力、重視增值及生產力的新思維。

為提高二零零一年的載客量，公司將試驗推行接駁交通車費折扣計劃，改善行人進出車站及擴大接駁巴士的服務範圍。二零零零年十二月，公司加強非繁忙時間的服務，增加班次及載客量。公司會隨著乘客量上升而不斷加強有關服務。

作為香港運輸業先驅，公司會不斷開發更佳技術及管理計劃，提升整個行業的水平，並會繼續擔當領導角色，配合政府交通政策，提供更優秀及環保的運輸服務。

#### 八達通卡擴大客戶服務

公司於一九九四年與九廣鐵路、城巴、九巴及香港小輪等四間主要公共運輸公司訂立股東協議，以開

並籌備更多具創意的活動，吸引更多廣告收入。  
**加強繼續開拓非車費業務，將會陸續推出以八達通卡用戶為目標的計劃，**

發及經營用於交通服務的聰明卡車票系統——八達通卡，而聯俊達有限公司亦因此而成立。聯俊達有限公司於二零零零年四月成為接受存款公司後，八達通卡除用於交通服務外，亦可擴大至其非交通服務範圍。各股東於二零零一年一月再簽訂新股東協議，而香港小輪則由新巴及新渡輪取代。根據新協議，公司擁有聯俊達有限公司百分之五十七點四股權，而原股東協議對聯俊達有限公司以非牟利方式經營的限制亦已取消。

截至年底約有七百一十萬張八達通卡流通，每日使用八達通卡次數超過四百八十萬，而每日扣除的交易額約達三千五百萬港元。於二零零零年間從八達通卡用戶扣除的交易總額約為一百二十七億港元，較一九九九年增加近百分之二十九。八達通卡主要用於交通服務，僅有不足百分之一用於零售購

#### 二零零零年之營運表現承諾

	客戶服務承諾目標	營運協議目標	二零零零年實際表現*
列車按照編定班次行走(列車服務供應)	99.5%	98.5%	99.9%
乘客服務車程準時性			
• 地鐵行車錢	99.5%	98.5%	99.9%
• 機場快綫	99.0%	98.0%	99.8%
列車準時程度			
• 地鐵行車錢	99.0%	98.0%	99.4%
• 機場快綫	99.0%	98.0%	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	400,000公里	不適用	649,464公里
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	4,500	不適用	11,038
增值機可靠性	97.0%	95.5%	98.4%
售票機可靠性	95.0%	93.0%	98.7%
閘機出入口可靠性	98.0%	97.0%	99.6%
扶手電梯可靠性	99.0%	98.0%	99.9%
乘客升降機可靠性	99.0%	98.5%	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	95.0%	不適用	99.8%
• 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	90.0%	不適用	94.6%
清潔程度			
• 列車車廂：每天清潔	95.0%	不適用	100.0%
• 列車車身：每兩天清洗一次	95.0%	不適用	99.9%

\* 實際表現數字乃自營運協議生效以後的營運表現數據，即二零零零年七月至十二月。

**國際地鐵系統表現比較：十個繁忙市區地下鐵路系統**

一九九九年 鐵路網絡數據	地鐵 行車綫	鐵路 A系統	鐵路 B系統	鐵路 C系統	鐵路 D系統	鐵路 E系統	鐵路 F系統	鐵路 G系統	鐵路 H系統	鐵路 I系統	註：其他參與國際地鐵系統表現比較的機構包括Berliner Verkehrs - Betriebe, London Underground Limited, New York City Transport Authority, Sistema de Transporte Colectivo, Regie Autonome de Transports Parisiens Metro, Regie Autonome de Transports Parisiens Regional Express Railway, Metroplitano de Sao Paulo, Teito Rapid Transit Authority, Moscow Metro。根據協議，參與比較的機構只能以不記名的方式披露個別成員的資料。
乘客車程 百萬次計	779	410	810	1,273	1,303	1,191	365	468	2,025	3,200	
車卡公里 百萬計	94	128	429	320	510	203	89	76	237	609	
路線長度 公里	74	153	392	178	471	205	115	49	172	262	
車站數目	43	168	246	154	425	295	65	46	129	142	

機場快綫並不納入國際地鐵系統表現比較。

一項包括歐洲、美洲及亞洲的十個繁忙市區鐵路系統之國際標準借鑑計劃，就各系統於一九九九年的表現作出比較。

物。八達通卡的龐大發行量，加上擁有接受存款公司資格，聯俊達有限公司擁有極為龐大的發展空間，可拓展交通以外的其他業務。

聯俊達有限公司於年內加強推廣計劃，擴大八達通卡在零售方面的用途，截至年底，美心快餐店及餅店、Starbucks咖啡店、7-11便利店、萬能達影印機、部份消閒設施及太古公司的可口可樂售賣機均開始接納以八達通卡付款。另外亦已訂立協議，在室內停車場使用八達通卡，並著手試行以八達通卡操作泊車錶。現時八達通卡已用於超過三十間在地鐵系統以外的商店。公司亦已擴大八達通卡的用途，可作為控制進出地鐵車廠及車站的身份證明卡，同時亦在青衣住宅盈翠半島成功採用。

聯俊達有限公司於二零零一年將會擴大業務範圍，包括加入電車及其餘大部份綠色專綫小巴路綫，亦會試驗性加入的士。估計有關交通及非交通的使用率會大為提高。

**非車費業務**

公司為鐵路營運商、生產商及承建商提供顧問服務的業務在本年度有所擴展，並新增為個別鐵路項目提供的管理及技術服務。由於公司的專業地位獲得國際認許，足以提供更廣泛內容的服務及專業知識，故此客戶網絡已由中國內地及東南亞擴展至英國。

公司在二零零零年積極推行多項計劃，增加載客量及非車費收入，並且加強地鐵公司之形象。雖然零售業增長仍然放緩，但公司為非車費業務開創新局面，令非車費業務整體增長百分之十八。在推出多種新廣告形式下，廣告收入增加百分之三十八。車站小商店的租金

收入隨着可出租的舖位增加而有所增長，租值則與去年相若，同時改變策略，加入不同行業的租戶。九龍站的大形零售中心迪生數碼世界更為地鐵站引進全新的互動購物體驗。電訊服務方面，雖然傳呼收益大幅下降，但無線電話通訊的收入則大幅增加，結果整體收入仍有上升。

為促進斬新廣告形式的發展，公司推出「e分鐘著數」，加入回饋機制，地鐵系統用戶可以進行購物、投票並且可以獲得優惠券。「e分鐘著數」將於二零零一年在部份車站試用。為鼓勵乘客多乘搭地鐵及提高車站的歡樂氣氛，公司曾舉辦為期十星期之玩具換領計劃，送出極受歡迎的「寵物小精靈」，獲得公眾熱烈參與。

為提供更佳的客戶服務，地鐵網站在二零零零年中重新推出，內容更加豐富，並且不斷更新資料，為客戶提供有關列車服務及生活娛樂的網上資訊。地鐵網站贏得香港專業管理人員協會的「千禧大獎」及入選為UUNET/HKET的「二零零零年最佳商業網站」，足證該網站的創意及豐富內容獲得認同。為加強地鐵乘客的歸屬感，公司成立地鐵優惠會，並且舉辦多項宣傳活動鼓勵會員參加，現時已成功招募超過十萬名會員。

公司在二零零一年繼續加強開拓非車費業務，將會陸續推出以八達通卡用戶為目標的推廣計劃，並籌備更多具創意的活動，吸引更多廣告客戶以增加收入。車站的零售設施會加以改良，配合不斷轉變的客戶需求。公司亦正考慮透過網站及地鐵優惠會進行更多推廣計劃，並且積極爭取利用光纖網絡及第三代流動通訊所帶來的商機。

# 集體運輸

公司於二零零零年作出十六項服務承諾，為接載

# 七億七千八百萬人

次的列車服務  
**訂立更高標準**



