

通達四方

生活質素更優渥





# 香港客運服務



我們的香港客運服務，處於全球領導地位。

**公** 司的香港車費收入，包括鐵路和巴士客運服務在內，於2009年錄得114.98億港元，較2008年上升0.3%。

## 乘客量

於2009年全年，公司在香港的鐵路和巴士客運服務的總乘客量較去年增加1.4%至15.066億人次。

由觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、東鐵綫(不包括過境服務)、西鐵綫、馬鞍山綫以及迪士尼綫組成的本地鐵路服務，錄得總乘客量12.188億人次，較2008年的乘客量增加1.1%，部分由於康城站和九龍南綫分別於2009年7月26日及8月16日投入服務所致。本地鐵路服務於2009年的周日平均乘客量為350萬人次，較2008年上升0.9%。

羅湖及落馬洲過境服務於2009年的乘客量為9,400萬人次，較2008年增加0.7%，乃由於過境交通的增長所致。

於2009年  
在專營公共交通工具  
市場佔42.6%

於2009年本地鐵路服務的  
周日平均乘客量  
達350萬人次

2009年整體服務  
每名乘客的  
平均車費  
為7.63港元

乘客車程準時  
程度達99.9%



於2009年，由於人類豬型流感和經濟下滑，航空旅客量下跌，使用機場快綫的乘客量因此下降6.9%至990萬人次。

輕鐵、巴士及城際客運服務於2009年的乘客量合計為1.839億人次，較該等服務於2008年的乘客量增加4.7%。

整體而言，香港的鐵路和巴士客運服務於2009年的周日平均乘客量為430萬人次。

於2009年，公司在專營公共交通工具市場的整體佔有率由2008年的42.0%增加至42.6%。我們在過海交通工具市場的佔有率由2008年的63.4%增加至64.0%；而由於競爭加劇，我們在過境業務的市場佔有率則由2008年的56.2%下降至55.3%。

- 於2009年，公司在專營公共交通工具市場的整體佔有率由2008年的42.0%增加至42.6%。■

**列車按照編定班次  
行走逾99.8%**

**2009年整體服務  
每名乘客的  
營運成本  
為4.01港元**



## 香港客運服務



康城站於2009年7月投入服務。

### 車費收入

2009年的香港車費總收入為114.98億港元，較2008年上升0.3%。

本地鐵路服務於2009年的車費收入為79.86億港元，較去年增加0.7%。而由於學童半價優惠自2008年9月推廣至東鐵綫、西鐵綫及馬鞍山綫，其全年效應使今年的每名乘客平均車費下跌0.4%，至6.55港元。

於2009年，過境服務的車費收入為23.27億港元，較2008年增加1.9%。而機場快綫於2009年的車費收入為6.17億港元，較2008年下降8.3%。

過境服務方面，2009年每名乘客的平均車費為24.75港元，較2008年增加1.2%。而機場快綫每名乘客的平均車費則減少1.6%至62.48港元，主要由於乘客組合改變所致。

公司於2009年7月首次應用票價調整機制。按照協定的方法，即根據綜合消費物價指數及運輸服務業工資指數於2008年的變動而計算出的票價調整幅度為增加0.7%，較啟動票價調整所需要的±1.5%為低，因此票價並未作出調整，而計算所得的0.7%增幅將結轉至2010年的票價調整運算之中。

### 服務推廣

我們一切的業務活動，皆以顧客為依歸。公司不斷推出目標明確、構思創新的服務推廣活動，藉此滿足乘客對服務質素愈來愈高的期望、刺激乘客量增長，以及提高公司品牌的知名度和乘客的忠誠度。

我們於4月推出「心繫生活每一程」的全新品牌定位活動，彰顯公司以優質服務和關懷態度照顧乘客生活每一程的長遠價值觀。為配合這個品牌活動，公司夥拍香港中文大學專業進修學院推出一個為中五畢業生而設的「Train'出光輝每一程」訓練計劃，為100位參加者免費提供

兩星期的訓練課程，提升他們的溝通技巧、建立團隊精神及增強領導才能。

公司繼續透過車票推廣活動來提升乘客的忠誠度。我們於3月推出深受歡迎的IQ博士和龍珠卡通人物系列的紀念車票套裝，為男女老少的忠實擁躉帶來喜訊。鑑於這次推廣活動十分成功，公司再接再厲，於6月推出印有多啦A夢和朋友穿梭於港鐵彩虹站的「多啦A夢百寶」紀念車票套裝。為配合香港旅遊發展局舉辦的香港夏日盛會2009宣傳活動，我們向購買「港鐵全日通」或「機場快綫旅遊票」的旅客，派發專為他們而設的「港鐵旅遊獻禮」冊子，提供16項購物和餐飲優惠。此外，機場快綫亦於夏季夥拍電影「變形金剛狂派再起」推出團體票推廣計劃。

公司又舉辦各種活動，致力建設更美好的社區，並傳揚香港的悠久傳統。在「港鐵車站藝術」系列中，公司於上環站

■ **2009年的香港車費總收入為114.98億港元，較2008年上升0.3%。** ■

展出超過40幅來自第三十屆國際兒童繪畫比賽以「環保·讓生活更美好」為主題的得獎作品。公司於大埔墟站舉辦名為「港鐵 — 與你一起的日子」的展覽，表揚車站過去在社區發揮的重要作用，並展示車站的今昔圖片，分享個中情懷。公司亦於灣仔站舉辦類似的懷舊圖片展，透過名為「心繫香江 — 重溫往日情」的社區活動，將歷史悠久的灣仔區重現車站月台。

除了26部深受本地乘客歡迎的「港鐵特惠站」車費優惠處理器外，過境旅客亦可透過兩部分別位於深圳地鐵福田口岸站付費區內，及紅磡站城際直通車入境大堂禁區內新增的「港鐵特惠站」，得到在香港乘坐列車的車費優惠。其他車費推廣，包括將「上水 — 尖東全月通」和「屯門 — 南昌全月通」月票優惠延長一年，以及西鐵綫和輕鐵的乘客可免費轉乘港鐵巴士及輕鐵。我們亦於8月推出「屯門 — 紅磡全月通」月票優惠。

### 服務表現

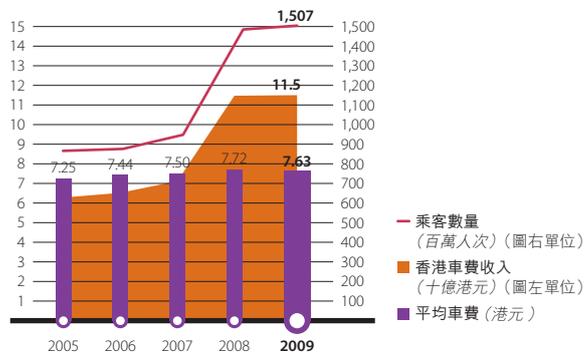
自成立以來，公司一直以乘客安全、旅途舒適及服務可靠，作為乘客服務的基石。在公司網絡迅速擴展的時代，我們繼續秉持求進精神，精益求精。



一家人乘坐港鐵列車外遊後，歡歡喜喜地回家。

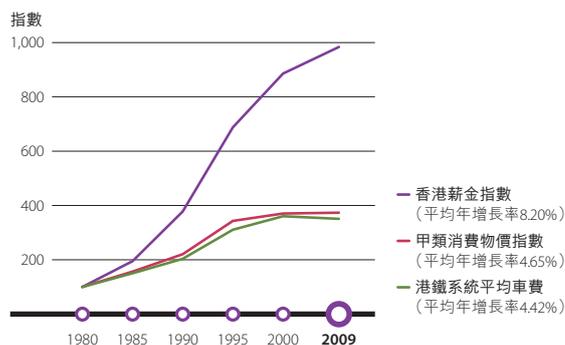
### 乘客及車費 (香港客運服務)

總車費收入及乘客量均有所增加。



### 車費趨勢

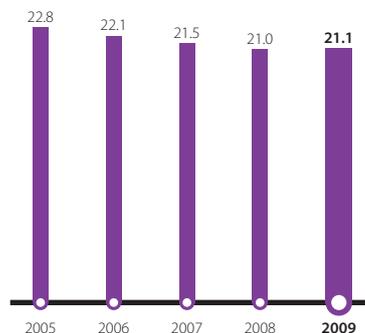
過往，港鐵車費的調整一直落後於香港的薪金增長，但符合消費價格的長期變幅。



### 香港客運服務每車公里的經營開支

每車公里的經營開支維持在低水平。

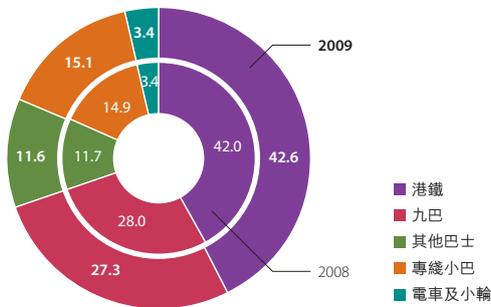
(港元)



## 香港客運服務

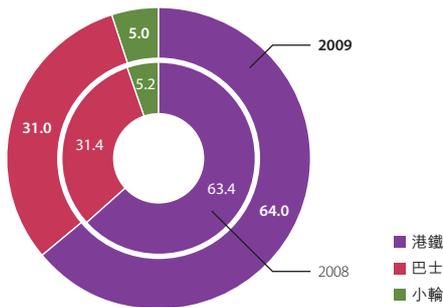
### 香港主要交通工具市場佔有率

於2009年，港鐵的市場佔有率由2008年的42.0%上升至42.6%。  
(百分率)



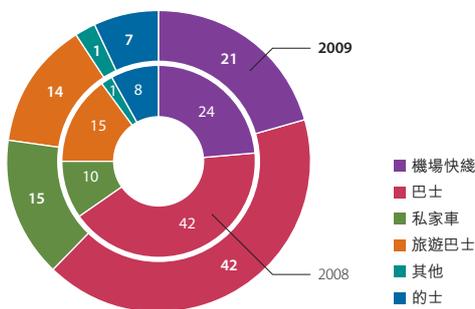
### 主要過海交通工具市場佔有率

港鐵在過海交通工具市場佔有率上升至64.0%。  
(百分率)



### 主要來往機場交通工具的市場佔有率

利用機場快綫來往香港國際機場的乘客比例有所下降。  
(百分率)



公司於2009年的服務表現完全超越政府規定的各項表現水平以及公司本身制訂更為嚴格的顧客服務目標。列車按照編定班次行走的程度、乘客車程準時程度及列車服務準時程度均達99.7%或以上。

公司於5月推出為期一個月的列車車門及扶手電梯安全運動，旨在教導乘客當列車車門正在關上時切勿阻擋列車車門或衝入車廂、要站在黃綫後，以及在乘搭扶手電梯時，要緊握扶手和站穩在電梯級上。由9月開始，我們推出扶手電梯安全試驗計劃，把兩對鮮明的綠色腳印塗在太古站、銅鑼灣站以及藍田站的一條指定扶手電梯的梯級上，提醒乘客使用扶手電梯時，如何安全地站在電梯級上。另外，公司還與警方合作舉辦每兩個月一次的安全推廣活動，教導市民有關安全橫過輕鐵路軌的方法，公司更推出「輕鐵安全要靠你」展覽，讓新界西北區的小朋友透過富創意的畫作，向乘客宣揚輕鐵安全的訊息。

年內，公司定期進行乘客滿意度調查，結果反映乘客滿意度維持在高水平。在2009年，本地鐵路/過境服務及機場快綫的服務質素指標分別為70及82(2008年：分別為71及82)，而反映乘客對票價滿意程度的票價指標則分別為61及63(2008年：分別為61及64)。根據由12個成員組成的國際都市鐵路聯會(CoMET)於2008年發表的標準借鑑，公司在顧客服務、服務可靠性、業務表現，以及安全方面均保持領先地位。

公司卓越的服務表現，再次獲得多個獎項嘉許，包括於香港優質顧客服務協會的「優質顧客服務大獎2008」中奪得「卓越大獎金獎」，並獲《壹週刊》頒發「服務第壹大獎—公共交通



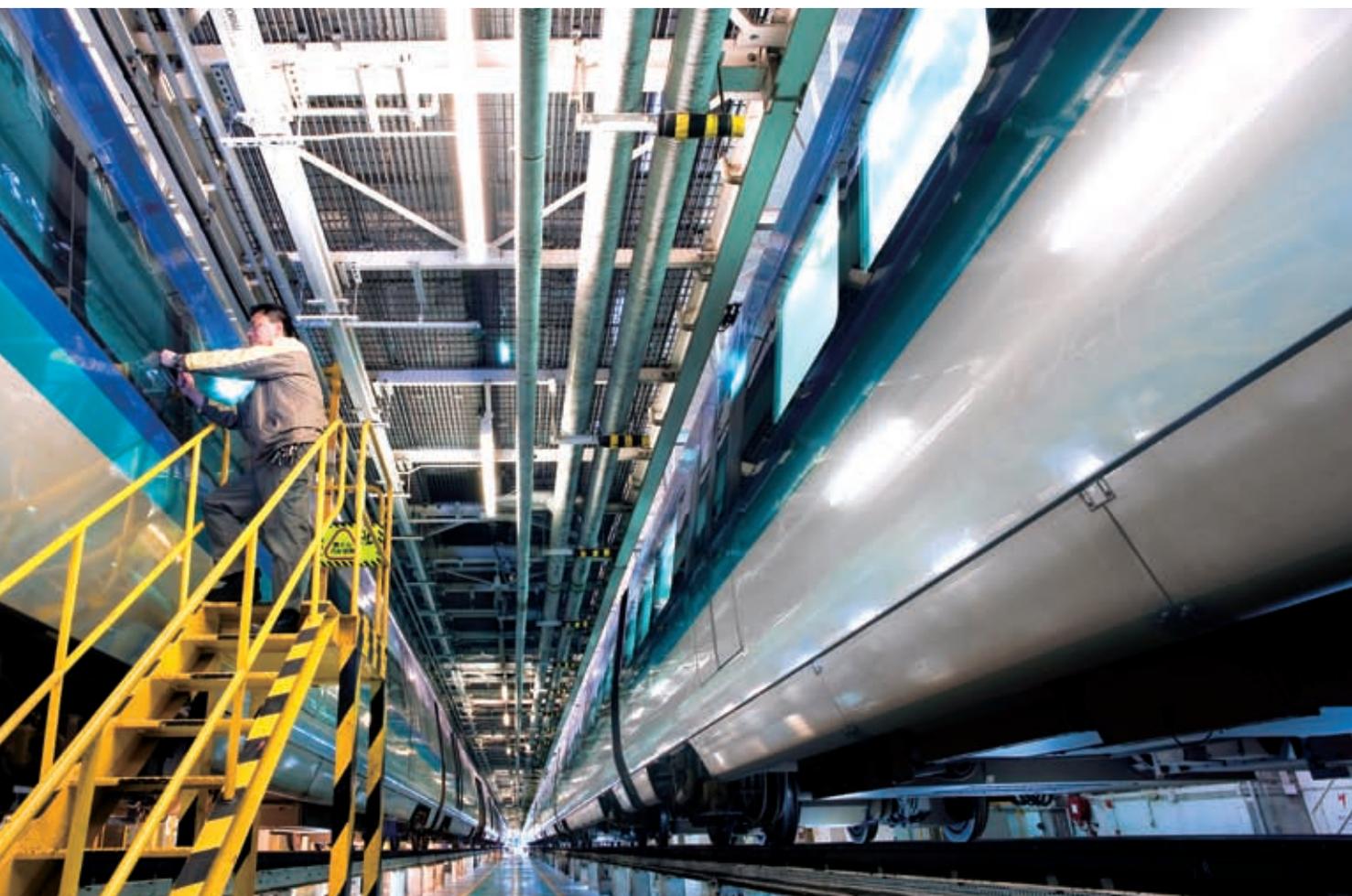
工具組別」。我們在保護環境和企業社會責任的表現，分別獲得《盛世雜誌》頒發的「2009 環保企業大獎」，以及《東週刊》頒發的「企業社會責任大獎」。我們的「兩鐵合併 — 史無前例的市場策劃挑戰」市場推廣計劃，使我們贏得2009年度「HKMA/TVB傑出市場策劃獎」金獎。而我們在企業文化、公司形象以及品牌建立上的卓越成就，亦榮獲《盛世雜誌》的「2009 盛世卓越品牌大獎 — 卓越公共交通服務品牌」。

### 提升服務

公司繼續加強列車服務和鐵路網絡基建設施，以提升我們在香港公共運輸業中所擔當的領導角色。

### ■ 公司卓越的服務表現， 再次獲得多個獎項嘉許 …… ■

為滿足九龍南綫啓用後的客運需求及提升乘客的旅程舒適度，公司訂購了22列新輕鐵列車，而首兩列已於12月投入服務。此外，15輛新雙層巴士亦已於8月投入服務，取代退役的舊巴士。機場快綫車廂的翻新工程已於2009年年中完成，所有列車的座椅軟墊和地毯經已更換，讓乘客享受更舒



我們的維修程序確保乘客可享有可靠和安全的旅程。

## 香港客運服務



市民乘坐港鐵，上下班更加快捷。

適愉快的旅程。為進一步提升乘客服務及資產表現，公司於2009年第四季內批出輕鐵第一期列車中期翻新工程的合約，預期是項工程可於2015年完成。京九直通車兩列多用途車廂的其中一列已於8月進行改裝，令車廂更加寬敞和方便使用輪椅的乘客登車。

青衣的車務控制中心監察列車運作。



在旺角站、太子站和旺角東站進行的車站商務機遇項目，翻新工程已於10月完成，而青衣站的翻新工程亦於12月完成。東鐵全綫車站的環境改善工程已經完成，而長沙灣站、九龍塘站和上環站的地磚亦已更換。為進一步改善乘客服務，寶琳站的行人天橋於2009年底進行翻新及加裝空調，所有東鐵綫車站（馬場站除外）亦於11月底前安裝闊身閘機，方便使用輪椅的乘客進出車站。而奧運站、尖沙咀站、屯門站和青衣站的新綜合出入口亦已啓用。

年內，公司展開「港鐵車站藝術」計劃，讓乘客的旅程更添姿采，並享受欣賞藝術的一刻閒情。為配合這項計劃，公司推出「港鐵車站藝術建築」活動，於2月展出包括三件青銅雕塑的「陶醉的芭蕾舞者」，其後於8月在荔景站展出有如蜘蛛網的裝置藝術「宇宙」，讓乘客體會大自然的循環不息。於10月，港鐵在天水圍站展出名為「攀登」的一座巨型書本形狀的青銅雕塑，鼓勵莘莘學子努力向上，實現目標。

公司繼續為我們的鐵路乘客提供更多的增值服務。繼無線寬頻(Wi-Fi)服務於1月覆蓋機場快綫全綫列車後，我們亦將3G流動電話覆蓋範圍擴展至機場快綫全綫車站及隧道，並為港鐵網絡內32個車站(包括機場快綫各站)接駁公眾無線寬頻服務。

為把握再度湧現的訪港旅客所帶來的商機，公司於紅磡站開設「港鐵旅遊」，提供各式各樣的旅遊產品，包括港鐵車票及遊客全日通。我們於12月在香港和東南亞國家成功推出首套授權Takara TOMY製造的列車模型套裝，有助提升公司在本港及海外市場的品牌知名度和顧客忠誠度。

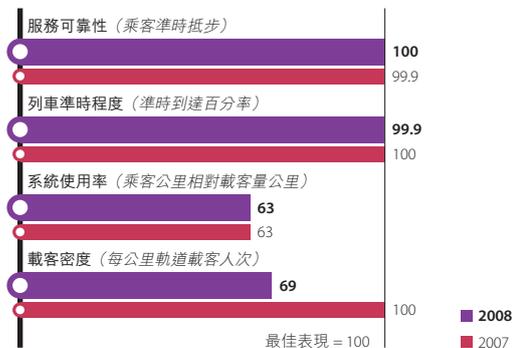
### 方便殘疾人士進出網絡的設施

我們繼續投放資源，在公司的網絡內設置綜合及標準化設施供殘疾乘客使用。年內，我們啓用大窩口站的室外客用升降機、為所有輕鐵車站安裝失明人士引導徑，並於5月在西鐵全綫車站推出活動摺板。輕鐵車站月台已安裝供視障人士使用的發聲手提八達通卡處理器。在東鐵綫、馬鞍山綫以及西鐵綫的每一個車站內，連接失明人士引導徑的出閘閘口加裝了發聲八達通卡讀卡器。另外，我們又於東鐵綫各站(馬場站除外)加裝一部闊身閘機，方便殘疾乘客進出車站。

### 標準借鑑

與國際標準比較，港鐵公司仍保持其穩固地位，尤其在服務可靠性方面。

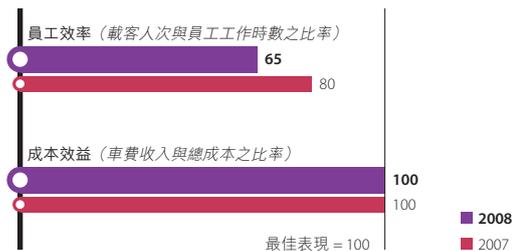
港鐵表現與最佳表現比較



### 員工效率及成本效益

公司繼續採用新技術及措施以提高營運效率。

港鐵表現與最佳表現比較



## 香港客運服務



港鐵車站寬敞清潔，既舒適便利而又安全。

### 人類豬型流感

人類豬型流感疫情繼續對市民健康構成威脅。面對2009年5月至7月期間的嚴重警戒級別，公司採取廣泛措施教導乘客及員工預防流感，並落實一系列風險紓緩措施，包括加強環境衛生、提供個人防護裝備，以及成立指揮小組負責監察和控制疫情。

### 生產力

於2009年，公司繼續以提高效率和生產力為首要工作之一。在過往五年，我們成功將每載客車卡行車公里的用電量由2005年的5.94kWh降低至2009年的4.86kWh。這方面的能源消耗能減少18.2%，主要因為我們推行了多項節能措施，包

括將列車上的馬達發電機更換為靜止變流器、優化列車調度及車站環境控制系統等。整體而言，每車卡公里的經營開支由2005年的22.8港元減少7.5%至2009年的21.1港元。我們的員工生產力亦持續提升，按每名鐵路營運員工計算的營業額由2005年的152萬港元，增至2009年的162萬港元。公司的環境表現，亦受惠於部分港穗直通車的柴油機車電氣化而帶來的效益。

公司透過多項措施提高生產力，得以進一步改善營運表現。當中包括重整人手編制、分散採購備料、精簡工作程序等措施。

此外，我們計劃將市區綫列車車廂內的傳統照明光管，更換成節能和環保的發光二極體照明。此項目的標書資格預審已經完成，而工程將於2013年完成。

## ■ 鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2009		2008	
路線總長度(公里)	218.2		211.6	
車卡數目	1,921		1,919	
車站數目 (港島綫、荃灣綫、觀塘綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫、西鐵綫、機場快綫、東鐵綫及馬鞍山綫)	84		82	
輕鐵車站數目	68		68	
車站內的「e分鐘著數」機數目	36		31	
車站商店及銀行數目	1,228		1,186	
車站內廣告點數目	20,742		20,539	
車廂內廣告點數目	26,823		26,619	
每日營運時數				
港島綫、荃灣綫、觀塘綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫、西鐵綫、機場快綫及輕鐵	19.0		19.0	
東鐵綫及馬鞍山綫	19.5		19.5	
繁忙時間列車間距(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	128	130	128	130
— 觀塘綫	128	144	128	144
— 港島綫	120	150	120	150
— 東鐵綫				
紅磡至上水	212	212	212	212
紅磡至羅湖	327	327	327	327
紅磡至落馬洲	600	600	600	600
— 馬鞍山綫	180	240	180	240
— 將軍澳綫	160	180	160	180
— 東涌綫				
香港至東涌	360	480	360	480
香港至青衣	240	240	240	240
— 機場快綫	720	720	720	720
— 西鐵綫	180	270	210	270
— 迪士尼綫	270	270	270	270
— 輕鐵	270	300	270	300

## ■ 國際鐵路系統表現比較：12個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2008年鐵路網絡數據	港鐵*	鐵路 A	鐵路 B	鐵路 C	鐵路 D	鐵路 E	鐵路 F	鐵路 G	鐵路 H	鐵路 I	鐵路 J	鐵路 K
乘客車程(百萬次計)	1,299	447	1,103	1,467	689	2,573	1,629	1,526	483	643	745	684
車卡公里(百萬計)	246	113	481	344	202	734	559	240	105	105	129	109
路線長度(公里)	168	144	439	201	275	292	480	215	115	86	174	61
車站數目	80	170	270	147	241	161	424	300	66	85	113	55

\* 2008年納入國際地鐵系統表現比較之港鐵綫包括觀塘、荃灣、港島、東涌、將軍澳、迪士尼、東鐵、馬鞍山及西鐵綫，機場快綫並不納入比較之列。

註：其他參與國際地鐵系統表現比較的機構包括Berliner Verkehrsbetriebe、London Underground Limited、New York City Transit、Sistema de Transporte Colectivo、Régie Autonome des Transports Parisiens Metro、Régie Autonome des Transports Parisiens Réseau Express Régional、Metropolitano de São Paulo、Moscow Metro、Metro de Madrid、Metro de Santiago及上海地鐵運營有限公司。根據協議，參與比較的機構只能以不記名方式披露個別成員的資料。

## 香港客運服務

### ■ 2009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、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	<b>99.8%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
— 輕鐵	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
乘客車程準時程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫及迪士尼綫	98.5%	99.5%	<b>99.9%</b>
— 機場快綫	98.5%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.5%	99.0%	<b>99.9%</b>
列車服務準時程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫及迪士尼綫	98.0%	99.0%	<b>99.7%</b>
— 機場快綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 輕鐵	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
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、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	不適用	500,000	<b>1,926,928</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	500,000	<b>2,636,479</b>
車票可靠程度：乘客使用磁性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、東涌綫、迪士尼綫、機場快綫、東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	8,000	<b>21,549</b>
增值機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	<b>99.5%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	<b>99.8%</b>
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 輕鐵	不適用	99.0%	<b>99.8%</b>
自動售票機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫、機場快綫	97.0%	99.0%	<b>99.5%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	<b>99.6%</b>
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	<b>99.7%</b>
— 輕鐵	不適用	99.0%	<b>99.9%</b>

## ■ 2009年之營運表現(續)

服務表現項目	營運協議目標	顧客服務目標	實際表現
出入閘機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	97.0%	99.0%	<b>99.8%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	<b>99.7%</b>
輕鐵月台八達通收費器可靠程度	不適用	99.0%	<b>99.9%</b>
扶手電梯可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	<b>99.9%</b>
乘客升降機可靠程度			
— 觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	<b>99.7%</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	<b>99.8%</b>
— 西鐵綫	98.5%	99.5%	<b>99.8%</b>
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，平均溫度在攝氏二十六度或以下	不適用	97.0%	<b>99.9%</b>
— 輕鐵：車廂空調系統每月發生故障次數	不適用	<3	<b>0.2</b>
— 車站：維持一個涼快、舒適的車站環境，月台平均溫度在攝氏二十七度或以下，車站大堂則在攝氏二十九度或以下(特別炎熱的日子除外)	不適用	90.0%	<b>99.8%</b>
清潔程度			
— 列車車廂：每天清潔	不適用	98.5%	<b>99.9%</b>
— 列車車身：平均每兩天清洗一次	不適用	99.0%	<b>100%</b>
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%	<b>99.7%</b>
— 車身清潔：每天清洗	不適用	99.0%	<b>99.9%</b>
六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	<b>100%</b>