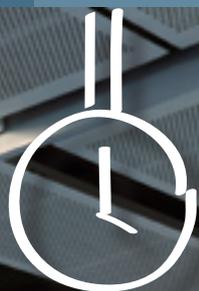


臻力 完善



加密列車班次

服務倍添便利



增設 **車站座椅**  
乘客更感舒適



全新  
**單程智能車票**  
逐步取代磁帶車票





# 香港客運業務



公司的香港客運業務錄得良好的營運及財務表現。

香港客運業務在2013年的總收入為151.66億港元，較2012年增加4.4%，經營成本增加5.4%至84.49億港元。經營利潤上升3.2%至67.17億港元，而經營毛利率則為44.3%。

## 乘客量

於2013年，公司在香港的鐵路和巴士客運服務的總乘客量增加3.0%至18.234億人次的新紀錄。若不包括城際客運服務，總乘客量則為18.191億人次，增加3.0%。

本地鐵路服務(包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、迪士尼綫、東鐵綫(不包括過境服務)、西鐵綫及馬鞍山綫)總乘客量達至14.747億人次，較2012年增加3.0%。乘客量增加是由於本地經濟和來港旅客持續增長，加上港鐵不斷提升服務水平所帶動。

羅湖及落馬洲過境服務於2013年內的乘客量增加1.5%至1.114億人次。

由於航空旅客量增加及市場推廣活動奏效，機場快綫的乘客量增至1,370萬人次，較2012年增加7.6%。

輕鐵及巴士服務於2013年的乘客量合計為2.193億人次，增加2.9%。而城際客運服務的乘客量則增加7.3%至430萬人次。

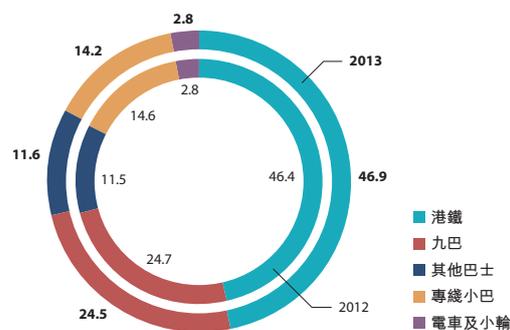
## 周日平均乘客量

於2013年，公司在香港的鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加3.5%至525萬人次。當中大部分來自本地鐵路服務，其周日平均乘客量上升3.6%至430萬人次。

## 香港主要交通工具市場佔有率

於2013年，港鐵的市場佔有率由2012年的46.4%上升至46.9%。

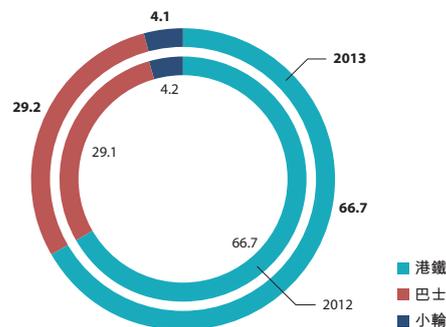
(百分率)



## 主要過海交通工具市場佔有率

公司在過海交通工具市場佔有率維持在66.7%。

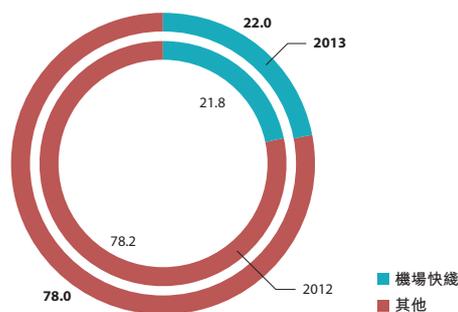
(百分率)



## 機場快綫的市場佔有率

利用機場快綫的航空旅客比例上升至22.0%。

(百分率)



# 執行總監會管理報告

## 香港客運業務

### 市場佔有率

於2013年，公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率由2012年的46.4%增加至46.9%。在這個總額之中，我們在過海交通工具市場的佔有率為66.7%。公司於年內在過境業務市場的佔有率由54.2%跌至53.4%，而在往返機場交通工具市場的佔有率則由21.8%微升至22.0%。

### 車費收入

於2013年，香港車費總收入為150.21億港元，較2012年增加4.4%。在這個總額之中，本地鐵路服務的收入佔105.11億港元，即約70%。本地鐵路服務的每名乘客平均車費上升1.6%至7.13港元，主要由於票價上調，但部分被票價優惠所抵銷。

過境服務於2013年的車費收入為29.23億港元，較2012年增加2.7%。機場快綫的車費收入為8.43億港元，上升6.0%。輕鐵及巴士於2013年的車費收入合計為6.00億港元，較2012年上升3.8%。而城際客運服務的車費收入為1.44億港元，較過去12個月上升7.5%。

2013年4月，公司與政府完成首個每隔五年一次的票價調整機制檢討。整體的票價調整機制方程式及其直接驅動方式維持不變，但引入一個客觀和具透明度的方法來計算生產力因素的數值。根據新的計算方法，由2013年至2017年的生產力因素為0.6%，因此2013年票價調整幅度為2.7%而非3.2%，乘客亦能藉此享受到較原有為低的票價。

作為票價調整機制檢討的一部分，公司為乘客提供更多的票價優惠，其中包括優化了了的月票計劃「全月通加強版」，讓乘客除可享有原有全月通的優惠外，連接在全月通覆蓋範圍以外的本地車程亦可享有額外七五折的車費折扣優惠，其他優惠還有新的「東涌—南昌全月通加強版」。公司亦將於2014年第二季為經常乘搭中距離車程的乘客推出「港鐵都會票」，讓他們以優惠價購買多程票於指定市區範圍內使用。

公司還會推出與利潤掛鈎的車費優惠計劃，讓乘客能直接分享公司的成果。此外，根據新的服務表現安排，若鐵路服務在港鐵被視為能夠控制的情況下發生事故而引致較長時間(31分鐘或以上)的服務延誤，我們將會直接向乘客提供車費優惠。這兩項安排將透過「即日第二程車費九折」的形式提供。



本地鐵路、過境服務及機場快綫的營運控制現由青衣「超級車務控制中心」集中處理

### 推廣及優惠

年內，公司推出多項推廣及優惠計劃，向乘客提供物有所值的服務。

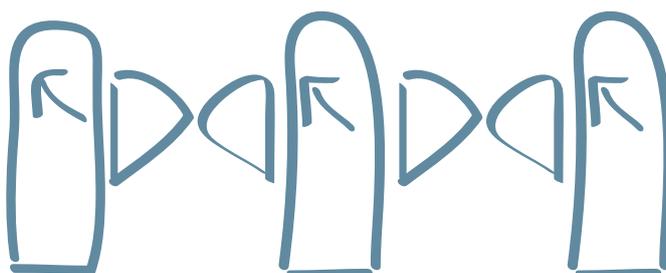
為提高過境乘客量，公司於2013年8月推出新版的【Holiday — 深圳】旅遊電子書，以鼓勵休閒旅客經羅湖站或落馬洲站前往深圳旅遊。此外，由2013年9月至11月期間，由17個特選港鐵車站前往落馬洲，車程可享五折票價優惠。由2013年8月至11月，我們推出以內地旅客為對象的優惠計劃，向深圳福田區的特選住戶郵寄五折票價優惠券，以供採用八達通由落馬洲前往任何港鐵車站的乘客使用。此外，我們在深圳亦進行推廣活動，宣傳落馬洲列車服務交通便利的優點。為慶祝九廣通列車15周年，我們亦舉辦連串推廣活動。



我每天悉心  
盡力，為乘客  
提供安全、  
舒適的旅程



曹俊威  
站長



# 執行總監會管理報告

## 香港客運業務

我們為港鐵友禮會會員提供的優惠，包括鼓勵會員提早出門，於非繁忙時間乘搭港鐵的晨早優惠計劃、兩項「站站獎」積分計劃、機場快綫及過境服務的交叉銷售計劃，以及舉辦多項參觀港鐵幕後營運的獨家活動。截至2013年12月31日，港鐵友禮會會員人數已超過140萬人。

我們於2013年7月舉辦機場快綫15周年的慶祝活動，乘客可於網上以優惠價15港元購買限量發售的機場快綫單程票，活動反應熱烈。有關機場快綫的其他推廣活動，包括與信用卡公司合辦網上購票「買一送一」單程票推廣活動，以及兒童在節日期間使用八達通可免費乘搭機場快綫。我們亦於2013年推出遊客車票優惠。

### 服務及表現

於2013年，我們的服務表現超越在營運協議和公司自訂更為嚴格的顧客服務目標中所訂下的表現目標，其中港鐵網絡的列車按照編定班次行走的可靠程度及乘客車程準時程度均維持於99.9%的水平。

2013年內，公司的定期意見調查所錄得的顧客滿意度繼續保持高企。而服務質素指標及反映乘客對票價滿意程度的票價指標如下表所示：

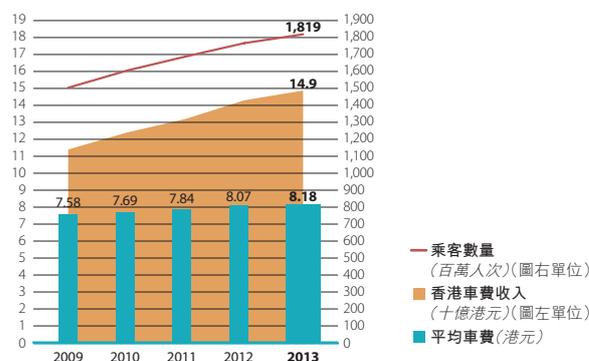
	2013	2012
<b>服務質素指標</b>		
本地鐵路及過境服務	73	74
機場快綫	84	84
輕鐵	69	66
巴士	69	68
<b>票價指標</b>		
本地鐵路及過境服務	62	63
機場快綫	72	70
輕鐵	69	64
巴士	66	66



公司繼續進行禮儀推廣活動，推出「優先使用升降機試驗計劃」

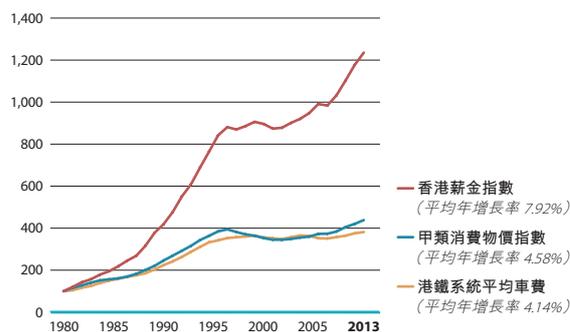
### 乘客及車費(香港客運業務 — 不包括城際客運服務)

受惠於經濟增長及來港旅客量增加，公司的車費收入及乘客量均有所上升。



### 車費趨勢

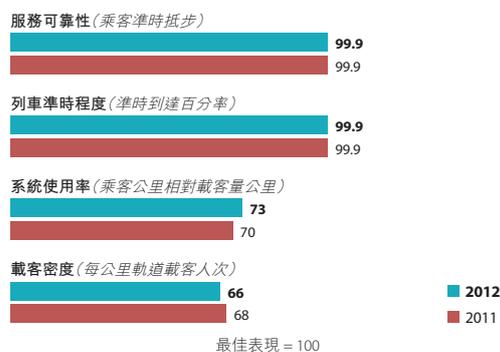
過往，港鐵車費的調整一直落後於香港的薪金增長，但與消費價格的長期變幅相若。



### 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





港鐵投入更多列車及改善列車時間表，以配合加強列車服務

我們的卓越服務質素在本地及國際間廣受讚賞，有關獎項摘要如下：

在香港獲得的獎項	主辦機構
卓越企業品牌選舉2013 • 香港消費者最喜愛的服務品牌 • 香港消費者最喜愛的廣告	《明報》及香港中文大學市場學(理學)碩士課程
服務第壹大獎2013 — 公共交通工具	《壹週刊》
星鑽服務品牌選舉2012 — 「最佳公共交通服務」大獎	《星島日報》
都市盛世卓越品牌大獎 — 卓越公共交通服務品牌(白金獎)	《都市盛世》
香港服務大獎2013 • 「繁榮經濟組別 — 公共交通」大獎 • 企業責任大獎 香港經典品牌大獎 — 經典品牌大獎	《東周刊》
2013香港資訊及通訊科技獎：最佳公共服務應用(網上/流動應用程式)銅獎 (頒予「MTR Mobile」智能手機應用程式)	資訊科技總監辦公室及香港工程師學會
在香港以外獲得的獎項	主辦機構
The Global AirRail AWARDS 2013 • North Star Air Rail Link of the Year 大獎 (頒予機場快綫)	在德國法蘭克福舉行的全球機場鐵路大獎
2013最受內地遊客歡迎的港澳卓越品牌金爵獎 (頒予廣九直通車服務)	中國內地的中華傳媒
2013亞太資訊及通訊科技大獎 — 政府及公共部門組別優異獎 (頒予「MTR Mobile」智能手機應用程式)	亞太資訊及通訊科技聯盟

# 執行總監會管理報告

## 香港客運業務

### 提升服務

於2013年，我們繼續改善車站的無障礙設施、加強與乘客的溝通，以及增加列車服務的班次、可靠度及舒適度。

2013年內，我們繼續改善班次密度，在荃灣綫、觀塘綫、港島綫、東鐵綫及西鐵綫增加了周日及周末的列車班次。自2012年推行「用心聽·用心做」計劃後，我們每星期額外增加了超過1,300班列車班次，總共增加了超過93,000班列車班次。

我們亦調配更多雙卡輕鐵行走較繁忙的路綫，以提高載客量。在城際客運服務方面，廣東綫直通車的新行車時間表亦已生效，延後紅磡站往內地的直通車尾班車的開出時間。此外，九廣通增加第九卡車廂，提高了載客量。全新的廣東綫內地直通車換上以電力機車牽引，亦大大提高了整體服務質素。我們由2013年9月起投入六部新巴士，以加密六條巴士綫的班次。

#### 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。

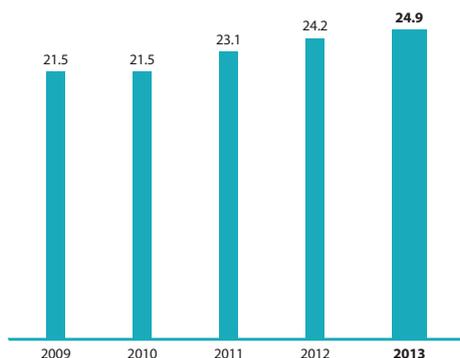
港鐵表現與最佳表現比較



#### 香港客運業務每車卡公里的經營開支

每車卡公里的經營開支上升，反映我們於持續改善服務和系統的成本增加。

(港元)



我們按照編定班次行走的可靠程度及乘客車程準時程度均維持於99.9%的世界級水平



# 執行總監會管理報告

## 香港客運業務



為乘客提供安全、方便的旅程，一直是港鐵員工的首要考慮

公司已展開列車改善計劃，為列車裝設「靜音氣墊」，從而令乘客享受更舒適的旅程。於2013年，我們已為將軍澳綫三列列車完成安裝，而另外90列列車亦將於2020年之前加裝完成。為期60個月的輕鐵翻新工程進展理想。截至2013年年底，超過50列輕鐵經翻新後已再度投入服務。

為方便乘客出入及提升車站環境，重新規劃觀塘站的工程已完成，而火炭站和上水站以「融入大自然」為主題的主要翻新工程已大致完成。火炭站的改善工程已於2013年展

開，預計可於2015年完成，為乘客帶來更便利和更美觀的環境。

我們透過改善車站設施，為長者、殘障人士、推嬰兒車和攜帶行李的乘客帶來更方便的旅程。自2012年推行「用心聽·用心做」計劃起，我們為30個車站增設52台闊閘機，五部分別位於長沙灣站、深水埗站、佐敦站、上環站及石硤尾站的新升降機亦已經投入服務。我們正努力於2016年年底以前，在現有83個全日運作的車站中的80個提供乘客可

自行使用的無障礙通道。由2012年該計劃開始起計，車站內將會於2014年第一季完成增設共326套新座椅。

在15個最繁忙港鐵車站的客務中心已經換上新裝，新設計令客務中心於站內更為明顯和更方便殘障人士使用。自2012年推行「用心聽・用心做」計劃起，我們亦增派650名車站助理為乘客服務，並安裝大型指示牌，方便乘客找尋目的地。於2013年，我們已在41個車站推出更方便的全新單程智能車票，並於2014年上半年之前取代所有磁帶單程車票。

已有180萬名用戶下載的港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」現與「Traffic News」整合，以適時提供有關特別列車服務安排或調整的資訊。「MTR Tourist」智能手機應用程式則透過簡易的點對點旅遊指南，協助旅客使用港鐵系統。我們已於2013年9月把「Next Train」智能手機應用程式的實時列車班次資訊服務擴展至西鐵綫。自2013年7月起，港鐵全綫84個車站已增設免費Wi-Fi熱點服務，方便乘客以Wi-Fi保持連線。

由2013年6月起，位於青衣的超級控制中心已完成整合並能處理我們的鐵路網絡的行車狀況，當中包括了本地鐵路、過境和機場快綫服務。

公司於2011年贏得香港管理專業協會優質管理獎(Quality Award)金獎，並一直贊助協會向不同行業推廣分享最佳品質管理實務。

我們繼續投資於現有的鐵路資產，以提升表現及載客量。於2013年，公司展開招標程序，為六條現有港鐵綫及機場快綫更換訊號系統。新訊號系統將於未來數年安裝，以提高各鐵路綫的可靠度及載客量。

## 提升安全表現

根據公司最近在香港進行的「員工意態調查」結果，各級員工均深明「安全第一」的重要性。公司非常重視各營運範疇的安全，並通過安全推廣活動以改善乘客的行為，因而提升了2013年的整體安全表現，令本地鐵路服務、過境服務及機場快綫的須呈報事故下降20%。其中扶手電梯事故減少27%，改善情況尤為顯著。



「Next Train」智能手機應用程式提供機場快綫未來四班列車的準確時間表

# 執行總監會管理報告

## 香港客運業務

我們的安全推廣活動改善了乘客的行為。在為期一個月的「禮讓運動」期間，我們在港鐵網絡內播放一段宣傳良好乘客行為的幽默短片，並透過扶手電梯安全運動提醒乘客在使用扶手電梯時應注意安全。另一項安全推廣活動是指出在扶手電梯上使用手機的潛在危險，另外在年內還舉辦以特定年齡群為對象(如長者和學童)的安全推廣活動。除了這些宣傳活動外，我們還在車站內進行改善工程，例如採用鮮色的電梯扶手以鼓勵乘客緊握扶手、在梯級邊安裝防滑條及標語，以提醒乘客留意梯級。我們在今年11月舉辦長者港鐵安全運動時，更邀得逾百名長者擔任安全大使，協助提升鐵路安全行為的意識，並與社區內其他長者分享安全貼士及有關知識。

經過2013年5月的輕鐵服務事故後，我們增加了偵測輕鐵車速的次數，及更有系統地提醒輕鐵車長遵守安全駕駛守則的重要性。此外，我們亦安裝了專為輕鐵營運而設計的固定偵測超速相機。

為繼續向所有業務單位推廣安全意識，公司除了在各處別舉辦安全推廣活動外，亦於6月舉辦「公司安全月」，以「全心全意落實安全第一，優質安全致力連繫社群」為主題，在

香港、內地及海外辦事處舉辦超過30場研討會及安全推廣活動。

我們於2013年2月委託顧問公司，採用英國鐵路監管局(Office of Rail Regulation)制定的鐵路管理成熟度模型，評估公司車務處的安全管理系統。我們在是次評估中，表現遠超其他英國列車營運機構於2012年的平均水平。我們繼續透過國際都市鐵路聯會(「CoMET」)，與世界各地其他大型鐵路系統，並與公司的附屬和聯營公司，借鑑比較安全表現標準、安全管理最佳實務和鐵路事故經驗。MTR Stockholm AB (「MTRS」)和London Overground Rail Operations Limited (「LOROL」)於2013年5月，而Metro Trains Melbourne Pty. Ltd. (「MTM」)則於11月舉行了有關安全與營運及維修實務的同業安全評審會議，並邀請香港和各附屬及聯營公司的專家聚首一堂，分享最佳實務。

為了向其他行業學習和進行最佳實務交流，我們於2013年參加了多個本地及國際安全比賽。我們於職業安全健康局及勞工處合辦的第12屆「香港職業安全健康大獎」分享會上，獲頒安全推廣銅獎。我們亦於英國榮獲「英國安全協會2013年國際安全大獎—優異獎」。



確保車程可靠，有賴不斷監察列車表現及進行維修

## 鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2013		2012	
路線總長度(公里)	218.2		218.2	
車卡數目	2,106		2,050	
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		84	
輕鐵車站數目	68		68	
車站內的「e分鐘著數」機數目	49		49	
車站商店及銀行數目	1,336		1,331	
車站內廣告點數目	21,104		21,081	
車廂內廣告點數目	23,954		23,570	
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	120	120	120	120
— 觀塘綫	126	144	126	144
— 港島綫	112	130	120	130
— 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	150	150	150	150
— 東涌綫				
香港至東涌	360	360	360	360
香港至青衣	240	240	240	240
— 機場快綫	600	600	600	600
— 西鐵綫	171	210	180	210
— 迪士尼綫	270	270	270	270
— 輕鐵	270	300	270	300

## 國際鐵路系統表現比較：15個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2012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	鐵路 L	鐵路 M	鐵路 O
乘客車程(百萬次計)	1,541	1,147	1,076	1,246	1,609	606	2,464	1,681	1,620	491	650	1,380	877	602	507
車卡公里(百萬計)	261	263	205	517	361	194	776	559	249	104	132	339	130	105	122
路線長度(公里)	175	323	229	439	226	283	313	480	217	115	104	439	65	113	146
車站數目	82	154	132	270	163	247	172	424	303	66	100	250	58	97	173

\* 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、Berliner Verkehrsbetriebe、上海地鐵運營有限公司、北京市地鐵運營有限公司、臺北大眾捷運股份有限公司及廣州市地下鐵道總公司。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。

# 執行總監會管理報告

## 香港客運業務

### 2013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>99.9%</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>99.8%</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	600,000	<b>3,474,269</b>
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	600,000	<b>4,412,228</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>14,606</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>99.6%</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>99.8%</b>
— 輕鐵	不適用	99.0%	<b>99.7%</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、迪士尼綫及機場快綫	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>99.6%</b>
— 輕鐵	不適用	99.0%	<b>99.9%</b>

## 2013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>99.9%</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>99.8%</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>99.9%</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	97.5%	<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</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	91.0%	<b>99.7%</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>100.0%</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>99.5%</b>
— 車身清潔：每天清洗	不適用	99.0%	<b>100.0%</b>
六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	<b>100.0%</b>