

列車按照編定
班次行走的
可靠程度

99.9%

Yau Ma Tei

世界級 服務水平



專營公共交通
工具市場佔有率

48.1%





總載客量超過

19億

人次

香港客運業務



為繼續提升乘客在旅程中的體驗，港鐵於2014年透過備受歡迎的「用心聽·用心做」計劃推出更多措施，包括加密列車班次、提升車站設施及加強與乘客的溝通，為乘客提供更舒適的旅程。



港鐵的香港客運業務在2014年的總收入為162.23億港元，較2013年增加7.0%。經營成本增加9.3%至92.36億港元，經營利潤上升4.0%至69.87億港元，而經營毛利率則為43.1%。

安全

維持各營運範疇的高度安全標準，仍然是公司毋庸置疑的首要目標。

我們致力不斷提高安全水平，於年內繼續締造安全佳績。本地鐵路服務(包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫(包括港島綫西延)、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)、過境服務及機場快綫於2014年的須呈報事故數目減少5.8%。

年內，公司以扶手電梯、車門開關提示聲和輕鐵服務為推廣安全措施的焦點。公司於2014年8月推出以「扶手電梯天王天后頒獎典禮」為主題的全新安全推廣活動。美國公共交通協會(American Public Transportation Association)的獨立審查小組於2014年4月完成對港鐵安全管理系統的檢討。審查小組確定了29項業界領先的有效實務，肯定公司執行安全管理系統的卓越表現。



執行總監會管理報告

香港客運業務



2014年12月，港島綫延綫香港大學站投入服務

在不斷提升安全水平之時，我們還積極進行安全基準比較，並透過內部機制與公司的附屬和聯營公司，以及透過國際都市鐵路聯會(Community of Metros, CoMET)與世界各地其他大型鐵路系統分享安全經驗。根據最新排名，我們對照CoMET基準的安全表現繼續名列前茅，顯示公司的安全工作取得成果，並努力實踐達致全球最卓越安全表現的願望。此外，我們還透過借鑑和分享，與公司的附屬和聯營公司，以及其他國際鐵路系統互相學習安全管理上的良好實務。

乘客量

2014年，公司在香港的所有鐵路和巴士客運服務的總乘客量增加4.5%至19.046億人次的新紀錄。若不包括城際客運服務，總乘客量則增加4.5%至19.003億人次。

香港在本地經濟持續增長和2014年9月至12月期間發生的不同公眾活動下，本地鐵路服務總乘客量增至15.478億人次，較2013年增加5.0%。

羅湖及落馬洲過境服務於年內的乘客量增加1.5%至1.130億人次。

由於航空旅客量增加及亞洲國際博覽館舉辦更多活動，機場快綫的乘客量增至1,490萬人次，較2013年增加8.9%。

輕鐵及巴士服務於2014年的乘客量合計為2.246億人次，增加2.4%。而城際客運服務的乘客量則增加0.6%至430萬人次。

於2014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4.0%至546萬人次(若不包括城際客運服務，則為545萬人次)。當中大部分來自本地鐵路服務，其周日平均乘客量上升4.5%至449萬人次。

市場佔有率

於2014年，公司在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率由2013年的46.9%增加至48.1%，主要是本地鐵路服務市場的佔有率上升所帶動。在這個總額之中，我們在過海交通工具市場的佔有率為68.2%。公司年內在過境業務市場面對其他交通工具的激烈競爭，因此市場佔有率由53.4%跌至51.6%。而在往返機場交通工具市場的佔有率則由22.0%上升至22.3%。

車費收入

於2014年，香港車費總收入為160.66億港元，較2013年增加7.0%。在這個總額之中，本地鐵路服務的收入佔113.18億港元，即約70%。本地鐵路服務的每名乘客平均車費上升2.6%至7.31港元。

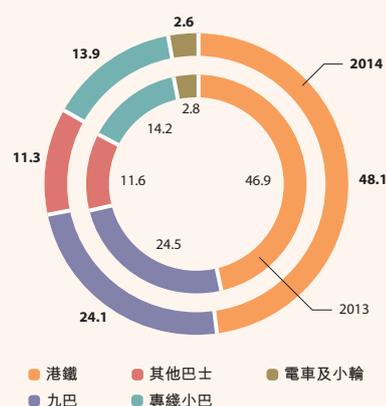
過境服務於2014年的車費收入為30.49億港元，較2013年增加4.3%。機場快綫的車費收入為9.15億港元，上升8.5%。輕鐵及巴士於2014年的車費收入合計為6.39億港元，較2013年上升6.5%。而城際客運服務的車費收入為1.45億港元，較去年上升0.7%。

具透明度和客觀的票價調整機制，對城市鐵路等投資密集業務的長遠可持續發展至關重要。該機制為將來因為保養及提升現有香港鐵路網絡而需要作出重大投資時，提供主要的資金來源。根據2013年修訂的票價調整機制，港鐵票

香港主要交通工具市場佔有率

於2014年，港鐵的市場佔有率由2013年的46.9%上升至48.1%。

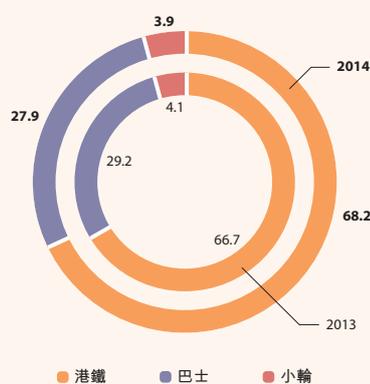
(百分率)



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上升至68.2%。

(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22.3%。

(百分率)



執行總監會管理報告

香港客運業務



我們年內每星期額外增加超過1,100列車班次



價於2014年6月調整，整體調整幅度為3.6%。2013年進行票價調整機制檢討的結果，令調整幅度較檢討前低0.5個百分點，乘客因而能夠享受到較低的票價。

推廣及優惠

我們以慶祝港鐵35周年作啓動，推出2014年的票價推廣及優惠。為答謝乘客過去數十年來的支持，我們於2014年5月宣布新一輪2014年票價優惠方案，包括票價調整機制下提供的優惠，在現有年度總值22億港元的恆常優惠及推廣之上，額外提供約5億港元優惠。

與現有票價調整機制安排有關的推廣，包括為同日乘搭（同一種交通工具）每第二程的八達通用戶，提供「即日第二程車費九折」優惠。為答謝乘客在過去35年對港鐵的支持，優惠期已由原來的截止日期2014年10月15日延長至2015年4月30日。此優惠非常受歡迎，自2014年6月推出以來，平均每天有超過170萬乘客人次享有折扣優惠。此外，為配合港鐵35周年誌慶及慶祝港島綫西延通車，公司於2015年農曆新年大年初二及大年初三提供特別車費優惠，使用八達通乘搭本地車程的成人可享約半價優惠（相等於小童八達通車費），其他乘客每程車費只需一港元。



港鐵提供廣泛培訓，培養前線員工勤快、樂於助人的服務態度

執行總監會管理報告

香港客運業務



輕鐵是新界西北的重要交通網絡

港鐵於2014年6月推出首張多程智能車票——「港鐵都會票」，專為經常於指定市區範圍內乘搭中、長距離車程的乘客提供優惠。「港鐵都會票」覆蓋七條鐵路線的指定市區車站，只需400港元，便可於連續30日內乘搭40程。自推出至2014年12月31日，公司已售出超過49萬張「港鐵都會票」，顯示「港鐵都會票」廣受乘客歡迎。

為紓緩早上繁忙時間的服務需求，公司於2014年9月至2015年5月期間試行「早晨折扣優惠」。成人八達通用戶在周日（公眾假期除外）早上7時15分至8時15分期間，於29個核心市區車站出閘，可享有25%車費折扣。

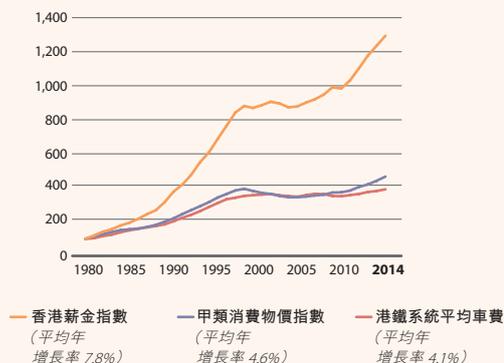
乘客及車費(香港客運業務 — 不包括城際客運服務)

受惠於經濟增長，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約。



服務質素指標及票價指標

公司定期進行意見調查和研究，以掌握顧客對港鐵服務和票價的滿意度，並分別以服務質素指標和票價指標來反映。

	2014	2013
服務質素指標		
本地鐵路及過境服務	70	73
機場快綫	82	84
輕鐵	72	69
巴士	68	69
票價指標		
本地鐵路及過境服務	62	62
機場快綫	71	72
輕鐵	73	69
巴士	66	66

為鼓勵目標乘客群使用港鐵過境服務前往內地，公司推出優惠，讓小童在暑假期間可免費乘搭港鐵過境服務，並為指定大學的學生及港鐵有優厚增長潛力的地區的居民提供車費折扣。此外，公司為使用港鐵紅磡站停車場而轉乘港鐵前往羅湖或落馬洲站的乘客，推出特別泊車轉乘優惠。

由2014年4月起，「遊客過境旅遊票」可於網上購買，「小童遊客全日通」和「機場快綫單程票(小童)」則於2014年7月起可於網上購買。在節日期間，3至11歲的小童可使用小童八達通免費乘搭機場快綫。而換領機場快綫「多乘賞」計劃獎賞也變得更方便。

港鐵友禮會是港鐵獎勵忠實顧客的一個重要計劃，截至今年年底，會員人數已超過147萬名。公司於2013年12月推出「站站獎」積分計劃至2014年3月，讓會員透過乘搭港鐵儲蓄積分，換取紀念車票。

截至2014年12月，公司在各區設立33個港鐵特惠站提供車費折扣，鼓勵更多並非在港鐵車站附近居住、上學或工作，但在合理步行距離內的市民乘搭港鐵。

為推廣港鐵遊客車票及港鐵為遊客帶來的便利，公司於2014年年初至5月期間舉辦推廣活動，包括在旗下港鐵商場提供禮品和折扣優惠，以及流動電話儲值卡折扣優惠。公司其後於2014年6月為香港多個主要旅遊景點提供特別優惠，這包括香港迪士尼樂園、海洋公園、香港杜莎夫人蠟像館及我們的昂坪360。

服務及表現

於2014年，我們的服務表現維持在世界級的水平，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準時程度均維持於99.9%，超越在營運協議和公司自訂更為嚴格的顧客服務目標中列明的表現目標。在2014年，公司重鐵網絡提供超過180萬班次的列車服務，當中出現12宗長達31分鐘或以上的延誤。我們繼續制訂改進措施，盡量減少乘客因延誤而受到的不便。



港鐵的可持續發展客運系統，保持香港一年到頭，天天運行不息

執行總監會管理報告

香港客運業務

一如往年，港鐵的卓越服務在香港及國際上獲得表揚，其中部分獎項載於下表：

在香港獲得的獎項	主辦機構
香港服務大獎 2014 • 「公共交通組別」大獎 • 企業責任大獎	《東周刊》
「都市盛世環保企業獎 2014」 • 環保節能運輸系統組別白金獎	《都市盛世》雜誌
Yahoo! 感情品牌大獎 2013 – 2014 • 物流及運輸組別	Yahoo!
卓越企業品牌選舉 2014 • 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
無障礙網頁嘉許計劃(流動應用程式組別)金獎 (頒予智能手機應用程式「MTR Mobile」)	政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會
最佳本地手機應用程式 (頒予智能手機應用程式「MTR Mobile」)	《e-zone》(香港經濟日報出版)
2014年傑出市場推廣大獎(Marketing Excellence Awards 2014) • 傑出手機應用程式金獎(Gold Award in Excellence in Use of Apps) (頒予智能手機應用程式「MTR Mobile」)	《Marketing Magazine》

在香港以外獲得的獎項	主辦機構
最佳鐵路營運商 — 亞太區	2014年第三屆印度鐵路高峰會
The Global AirRail AWARDS 2014 • 年度最佳市場推廣計劃 (頒予機場快綫)	在挪威奧斯陸舉行的全球機場鐵路大獎
2014年最受遊客歡迎港澳卓越品牌 • 金爵獎 (頒予廣九直通車服務)	中國內地的中華傳媒
2014年 W³ Awards • 一般網站組別 — 運輸組別金獎 (頒予港鐵網站) • 流動應用程式 — 地圖及導航組別銀獎 (頒予智能手機應用程式「MTR Mobile」)	美國 Academy of Interactive & Visual Arts

提升服務

為繼續提升乘客在旅程中的體驗，港鐵於2014年透過備受歡迎的「用心聽 • 用心做」計劃推出更多措施，包括加密列車班次、提升車站設施及加強與乘客的溝通，為乘客提供更舒適的旅程。

我們分三個階段在2014年4月、8月至9月及12月加強列車服務，包括在周日及周末不同時段，增加荃灣綫、觀塘綫、港島綫、東鐵綫、西鐵綫、將軍澳綫及東涌綫的班次。我們每星期的列車班次在年內額外增加超過1,100班，使自2012年推出「用心聽 • 用心做」計劃以來，每星期的列車班次增加超過2,400班。

輕鐵方面，公司由2014年9月起已延長指定路綫的服務時間，讓乘搭西鐵綫尾班車的乘客可轉乘輕鐵，前往全部68個輕鐵車站。

我們明白，由於乘客人數眾多，港鐵網絡部分路綫在繁忙時間特別擠迫。為紓緩擠迫情況，我們已盡可能加密列車班次，致使多條鐵路綫在繁忙時間的列車服務已達到訊號系統的容量上限。我們於2015年3月初批出多條本地鐵路綫和機場快綫訊號系統的更新工程合約，這將有助提升載客量，但效果不會很顯著。而實際的解決方法是興建更多平行的鐵路綫，如沙田至中環綫及建議中的港島區北港島綫，令整個網絡的擠迫情況得以紓緩，並使網絡更趨完善。



2014年，港鐵投入超過60億港元，對鐵路資產進行維修和更新，並提升服務質素

2014年，公司投資超過60億港元進行維修、設備更新及服務改進，以維持現有鐵路資產，並改善其營運表現及載客量。年內，我們展開了兩個重大投資項目。除了總值超過33億港元、預計於2016年展開安裝工作的訊號系統更換工程合約外，公司正探討在2019至2022年間翻新或更換78列八卡列車的方案。這78列列車為現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的93列M型列車中的一部分，有關方案將為乘客帶來更舒適的旅程。港鐵亦正為M型列車改裝車門導軌，以減少外物阻礙車門關上的機會。

公司亦正更新巴士車隊。2014年，我們以新車取代八架舊巴士，提供往來西鐵綫車站與輕鐵站的接駁服務。新巴士使用歐盟第五代引擎，符合最新、最嚴格的環保標準，令香港的空氣更加清新。

為改善車站的月台管理，公司於2014年增聘了300名車站助理，協助維持車站內的人流暢順，特別是在繁忙時段。

安裝新設備後，車站的環境更加舒適，出入更加方便快捷。馬鞍山綫於2014年11月開始安裝自動月台閘門，首套閘門已於大圍站安裝。

公司目前正在多個車站加裝八部連接車站大堂和地面的升降機，預計於2015至2018年期間完成。我們於2014年開始分階段更換24部液壓升降機，讓乘客可更快捷地來往車站各層。旺角站和太子站的公共洗手間已於2015年1月開放給乘客使用，為乘客的旅程增添便利。

我們繼續努力，使車站與外界緊密相連，出入更加便利。年內，尖沙咀站的新「水晶屋」出入口工程繼續進行，而輕鐵大棠路站於2014年第三季已展開翻新工程，當中包括重建車站簷篷，以騰出更多空間。連接柯士甸站地塊C及D出入口的行人通道工程進展良好，而為通往鄰近發展項目的元朗站行人天橋的聯接工程設計已於2014年8月完成。

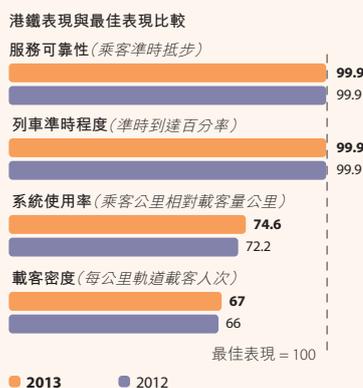
經過五年的規劃、試行和測試，港鐵已於2014年3月完成以更方便的單程智能車票取代舊式磁帶單程車票。2014年9月，港鐵開始更換現有的輕鐵單程售票機。全新的「二合一」輕鐵售票增值機，已於2014年12月起在三個輕鐵車站投入服務，而輕鐵全綫68個車站將陸續換上「二合一」售票增值機。

執行總監會管理報告

香港客運業務

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。



成本效益及員工效率

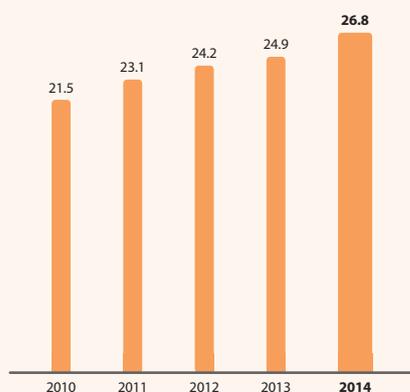
公司繼續採用新技術及措施以提高營運效率。



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開支增加。

(港元)



與乘客保持溝通，是港鐵的重要目標。港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」現有大約250萬名用戶，其中約140萬名用戶選擇接收「Traffic News」的即時資訊。「MTR Mobile」亦已升級並加強功能，增設「輕鐵行程指南」、港鐵巴士資訊，以及站內升降機運作狀況，方便乘客輕鬆計劃行程；而新增的無障礙設計元素和語音資訊，則可以方便視障人士瀏覽資料。此外，根據香港失明人協進會於11月就香港視障人士常用的30個網站的無障礙功能發表的報告，我們的客戶網站100%達致該會建議的15項網站無障礙考慮要素，比2012年的76.9%為高。除了加強無障礙設計外，港鐵網站已換上更時尚、更方便的版面設計，包括一系列個人化功能及自動調節網頁設計，以達致適合桌面電腦、手機及平板電腦的顯示效果。

此外，「Next Train」智能手機應用程式也進行了升級，除一直以來提供的機場快綫、東涌綫及西鐵綫實時列車班次資訊外，其覆蓋範圍現已擴展至將軍澳綫。



機場快綫為航空旅客提供便捷可靠的服務

鐵路系統及市場資料

車務運作資料	2014		2013	
路線總長度 (公里)	220.9		218.2	
車卡數目	2,106		2,106	
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)	87		84	
輕鐵車站數目	68		68	
車站內的「e分鐘著數」機數目	51		49	
車站商店數目	1,350		1,336	
車站內廣告點數目	21,592		21,104	
車廂內廣告點數目	23,415		23,954	
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	140	126	144
— 港島綫	112	124	112	130
— 東鐵綫				
紅磡至上水	212	200	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	133	133	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	171	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：16個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2013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	鐵路 P
乘客車程 (百萬次計)	1,586	1,470	1,193	1,282	1,685	563	2,491	1,742	1,606	483	672	1,507	889	635	493	711
車卡公里 (百萬計)	269	372	224	524	389	172	799	557	253	107	143	339	110	110	120	124
路線長度 (公里)	175	394	253	439	226	284	325	480	218	115	104	538	65	121	146	129
車站數目	82	190	132	270	163	247	175	424	303	66	100	286	58	103	173	78

* 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、SMRT Corporation Limited、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

2014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%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	99.9%
— 西鐵綫	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、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(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.0%	99.8%
— 西鐵綫	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、東涌綫及迪士尼綫	98.0%	99.0%	99.7%
— 機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	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、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	不適用	600,000	3,585,340
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	600,000	4,747,878
車票可靠程度：乘客使用磁性及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、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	28,150
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%	99.7%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.8%
— 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.9%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.7%
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%	99.6%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.7%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.8%
— 輕鐵	不適用	99.0%	99.9%

2014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%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.9%
輕鐵月台八達通收費器可靠程度			
	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、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.0%	99.0%	99.9%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.9%
— 西鐵綫	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、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.8%
— 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	99.8%
— 西鐵綫	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，平均溫度在攝氏二十六度或以下	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%	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%	100.0%
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%	100.0%
六個工作天內回覆乘客查詢			
	不適用	99.0%	100.0%