





安全



乘客量



市場佔有率



車費收入



服務表現

香港客運業務

我們的目標和成就

我們致力成為全港最佳的公共運輸服務營運者，為顧客提供安全可靠、關懷備至的服務。我們同時致力締造可持續的回報，確保我們可以繼續投資，以提供高水平服務及滿足顧客現在及未來的需要。「鐵路2.0」計劃涵蓋投資於更換及提升現有的鐵路資產，以及建設新鐵路綫。這標誌著鐵路交通運輸進入新世代，將有助推動香港的經濟及社會發展。

2016年，港鐵服務在安全性和可靠度繼續躋身全球鐵路行業的領先行列。我們繼續加深對顧客需要的了解，並正如《2030顧客體驗願景藍圖》所述，讓我們能夠及早計劃，推出更多措施優化我們的服務。為配合國家「一帶一路」倡議，成立「港鐵學院」將促進香港鐵路專業技能和知識的輸出。



我們的策略

- 安全第一，優質服務：我們在公司繼續培養已穩固的「安全第一」文化，並為同事提供清晰指引及完善培訓，以應付營運需求及顧客需要。我們推出各種安全的舉措和活動，繼續提升顧客的安全意識
- 保持極高的表現水平：港鐵的服務維持世界級水平，並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列明的表現目標。港鐵繼續執行非常嚴謹的維修保養制度，並透過大型投資計劃，更新及提升現有的鐵路資產
- 加強聯繫顧客，提升顧客乘車體驗：了解和滿足顧客最重視的訴求、構想新措施提升旅程體驗、以及應對因人口老化和服務數碼化而不斷轉變的顧客需要
- 員工發展：員工是公司最寶貴的資產，我們致力啓發、鼓勵及培育員工，並在多方面的職能範疇上提供長遠及具吸引力的事業發展機會
- 港鐵學院：「港鐵學院」成立的目的是致力成為世界公認培育鐵路管理及工程優秀人才的中心，為員工、香港社區和國內及海外鐵路行業提供課程



「鐵路 2.0」

- 四條新鐵路線其中兩條已開通
- 新列車和輕鐵車輛
- 更換訊號系統和空調冷卻系統
- 與新鐵路項目有關的主要聯接工程

香港周日平均乘客量

559萬人次

11條鐵路線

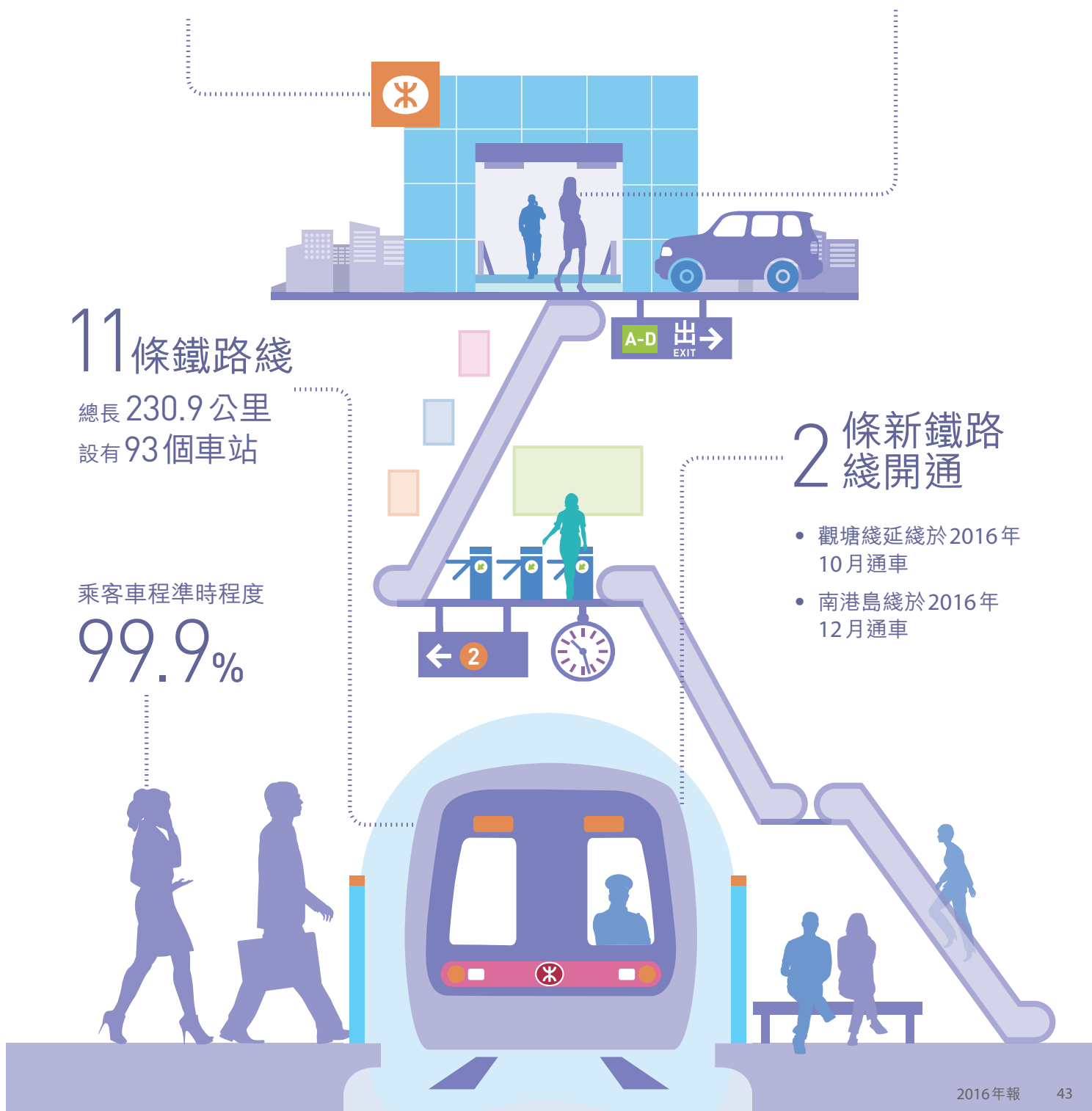
總長 230.9 公里
設有 93 個車站

乘客車程準時程度

99.9%

2條新鐵路線開通

- 觀塘綫延綫於2016年10月通車
- 南港島綫於2016年12月通車



財務表現

香港客運業務的財務表現概述如下：

百萬港元	截至12月31日止年度		
	2016	2015	增/(減)百分率
香港客運業務			
總收入	17,655	16,916	4.4
未計折舊、攤銷及每年非定額付款前經營利潤(「EBITDA」)	7,633	7,214	5.8
未計利息及財務開支前和計及每年非定額付款後的經營利潤(「EBIT」)	2,572	2,493	3.2
EBITDA 毛利率(%)	43.2%	42.6%	0.6個百分點
EBIT 毛利率(%)	14.6%	14.7%	(0.1)個百分點

安全

一如以往，公司以安全為首要目標，並於2016年維持世界級的安全表現。香港重鐵網絡的須呈報事故數目，於2015年已達致的全球領先安全水平，於2016年再減少9.1%。

在2017年2月10日，我們的一部列車發生縱火事件。我們處理事件的反應，充分展示公司安全第一的精神。當時在星期五晚上的繁忙時間，調查顯示一名人士在由金鐘站開往尖沙咀站的荃灣綫列車車廂內點燃易燃液體並引致起火，期間列車車長冷靜地將列車駛至尖沙咀站，並預先通知車務控制中心的同事，通報車站職員。列車抵達尖沙咀站後，職員疏散列車上的乘客，並協助處理傷者，車站內的顧客於數分鐘內迅速及有秩序地疏散。我們的同事堅定、專業及迅速的反應，與警方和消防署攜手合作，令受

傷人數及損害減至最低。很不幸地，今次事故連同疑犯在內共有19名乘客受傷。我們對傷者致以深切慰問，並祝願傷者能早日康復。我們職員的反應充分反映公司提供安全培訓的成效，當中包括提供清晰的安全指引以及定期的訓練和演習。除此之外，列車所使用的防火內裝有效減低類似事故的潛在傷害。對港鐵同事和香港應急服務人員，他們的專業精神值得嘉許。對於乘客在事件中反應冷靜和井然有序，以及他們提供的協助，我們深表謝意。

年內，我們在重鐵網絡推出多項安全推廣活動，當中重點是扶手電梯的安全使用。我們亦在輕鐵網絡推出安全措施，致力提升在道路交匯處的安全意識。進一步資料，請參閱「企業責任」一節。







乘客量

香港經濟增長放緩對乘客量造成的影響，部分被香港兩條新鐵路綫開通所抵銷，令公司所有鐵路和巴士客運服務於2016年的總乘客量增加0.5%至19.488億人次。

公司的本地鐵路服務(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、馬鞍山綫及南港島綫)的總乘客量達至15.865億人次，於年內增加0.6%。由於中國內地訪港旅客數目下

降，羅湖及落馬洲過境服務的乘客量減少0.8%至1.133億人次。隨著航空旅客量溫和增長，機場快綫的乘客量增加2.6%，至1,610萬人次。

年內，公司在香港的所有鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加0.6%至559萬人次。當中大部分來自本地鐵路服務，其周日平均乘客量上升0.7%至461萬人次。

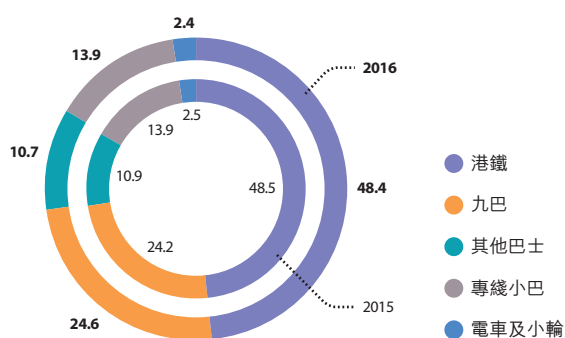
市場佔有率

公司於2016年在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率為48.4%，而2015年為48.5%。當中，我們在過海交通工具市場的佔有率為68.6%，而2015年為68.8%。

由於面對其他交通工具的競爭，公司於年內在過境業務的市場佔有率由51.3%微跌至51.2%，而在往返機場交通工具市場的佔有率亦由21.5%微跌至21.4%。

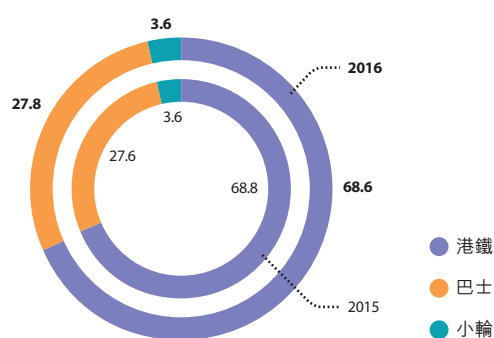
香港主要交通工具市場佔有率

(百分率)



主要過海交通工具市場佔有率

(百分率)



車費收入、推廣及優惠

公司香港客運業務的車費收入概述如下：

百萬港元	截至12月31日止年度		增/(減)百分率
	2016	2015	
車費收入			
本地鐵路服務	12,395	11,819	4.9
過境服務	3,252	3,172	2.5
機場快綫	998	950	5.1
輕鐵及巴士	707	671	5.4
城際客運	137	142	(3.5)
車費總收入	17,489	16,754	4.4

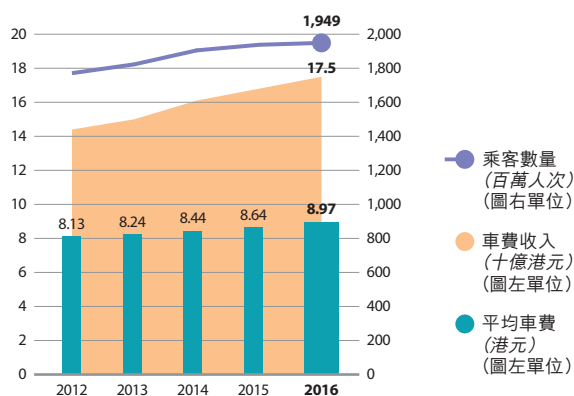
公司按票價調整機制調整票價。我們於2016年6月26日對適用票價作出調整，整體調整幅度為2.65%。同時，我們宣布推出2016/2017年票價推廣計劃，於2016年6月至2017年6月期間為顧客進一步節省逾5億港元車費。這也是港鐵於2016年向長者及學生等人士提供約25.36億港元的恆常優惠及推廣以外所提供的優惠。於2016年推出的部分推廣如下：

推廣項目名稱	有效期
特惠星期六	2016年11月至2017年3月
港鐵特惠站	由2016年7月1日起一律為2港元
即日第二程車費九折	2016年6月26日至10月31日
早晨折扣優惠	延長至2017年5月31日
港鐵都會票及全月通加強版	延長至2017年6月30日

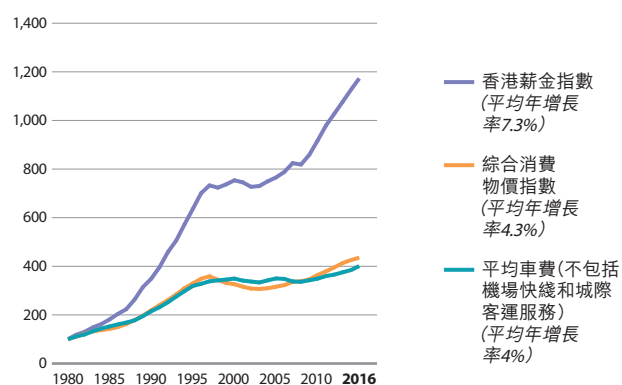
為維持公司鐵路服務的質素及擴建鐵路網絡來滿足日後的需求，公司需要對人力資源、現有鐵路綫以及新鐵路綫作出龐大投資。2016年，公司投入逾80億港元為現有鐵路網絡進行維修、更新及升級工程。公司每年在這方面的支出將會隨時日顯著上升。

港鐵需要一個可持續的票價調整架構，即票價調整機制，才能作出上述投資。這個具透明度的機制是於2007年港鐵與九鐵公司合併時經政府同意，並獲香港特別行政區立法會通過。該機制採用客觀標準計算票價調整，為港鐵提供進行升級、更新和投資所需的資金，不單止令公司的表現位於全球前列，更為乘客提供相對全球領先鐵路公司而言非常實惠的票價。再者，自2008年開始實施票價調整

乘客及車費



車費趨勢







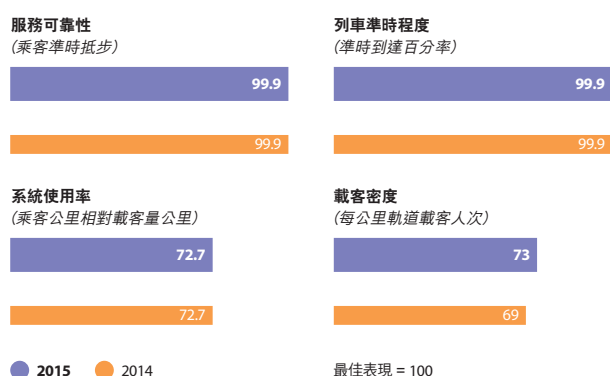


機制起至2016年間，港鐵按照票價調整機制，使票價平均每年調升2.9%¹，低於綜合消費物價指數錄得的3.4%年均消費物價通脹率，以及按香港薪金指數計算的4.5%薪金年均增幅。

根據我們的營運協議，票價調整機制一般每五年檢討一次，原定的下一次檢討本應於2018年6月實施，但港鐵於2016年4月同意與政府共同檢討票價調整機制，即將原定檢討日期提前一年。我們現正與政府洽商有關檢討的事宜。

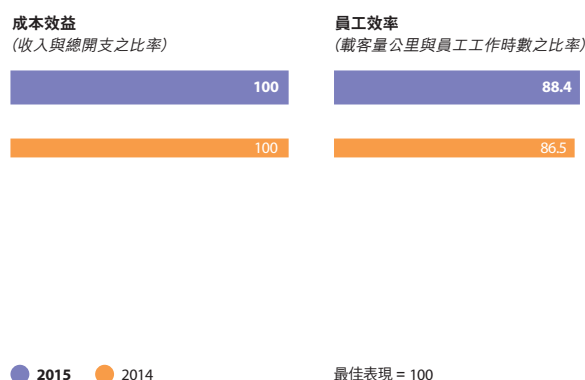
標準借鑑

港鐵表現與最佳表現比較



成本效益及員工效率

港鐵表現與最佳表現比較



國際鐵路系統表現比較：17個繁忙市區地下鐵路系統(國際都市鐵路聯會)

2015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	鐵路 Q
乘客車程(百萬次計)	1,692	1,489	1,436	1,369	1,624	571	2,385	1,790	1,565	481	662	1,785	899	718	535	756	947
車卡公里(百萬計)	284	434	247	572	365	171	794	556	261	109	138	439	114	127	124	131	178
路綫長度(公里)	177	460	260	427	226	286	329	531	206	115	104	588	69	131	146	130	187
車站數目	85	231	147	270	163	248	184	425	303	66	100	304	61	108	173	79	147

* 納入國際地鐵系統表現比較之港鐵綫包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、將軍澳綫、迪士尼綫、東鐵綫、馬鞍山綫及西鐵綫，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、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、Delhi Metro Rail 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地鐵集團有限公司。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。

¹ 不包括推廣及優惠。若包括港鐵提供的推廣及優惠，於相同時期票價平均每年只調升2.4%。

服務表現

2016年，我們的服務表現維持世界級水平，鐵路服務可靠度更是自2007年與九鐵公司合併以來的最佳表現。重鐵網絡列車按照編定班次行走和乘客車程的準時程度均維持於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所列明的表現目標。

年內，公司重鐵和輕鐵網絡分別提供超過191萬及109萬班次的列車服務，其中由港鐵可控制的因素導致、長達31分鐘或以上的延誤分別只有六宗和兩宗。

我們透過定期調查和研究了解乘客對港鐵服務及票價的滿意程度，而服務質素指數及票價指數反映如下。根據結果，我們會繼續研究推出不同措施，為顧客提供更完善的乘車體驗。

服務質素指數	2016	2015
本地鐵路服務及過境服務	69	71
機場快綫	83	82
輕鐵	69	74
巴士	69	69

票價指數	2016	2015
本地鐵路服務及過境服務	58	61
機場快綫	74	75
輕鐵	68	73
巴士	66	68

卓越服務獲表揚

一如過往多年，港鐵的卓越服務屢獲殊榮，所獲得的獎項載列下表：

獲得的獎項	主辦機構
香港服務大獎2016 • 公共交通大獎 • 企業責任大獎	《東周刊》
服務第壹大獎2016 • 公共交通工具組別	《壹週刊》
優質顧客服務大獎2016 • 欣賞服務獎—金獎	香港優質顧客服務協會
星鑽服務大獎2015 • 公共交通大獎	《星島日報》
無障礙網頁嘉許計劃2016 頒予智能手機應用程式「MTR Mobile」 • 三年卓越表現獎(iOS) • 三年卓越表現獎(Android) • 「最喜愛流動應用程式」獎 • 「至易用流動應用程式」獎 頒予港鐵網站 • 金獎	政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會



2016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、南港島綫、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、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(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.0%	99.9%
- 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、南港島綫、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、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	不適用	650,000	3,964,527
- 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	650,000	7,327,371
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(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	8,500	72,775
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%	99.8%
- 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.0%	99.0%	99.8%
- 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.7%
- 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、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫、機場快綫	97.0%	99.0%	99.7%
- 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	97.0%	99.0%	99.7%
- 西鐵綫	97.0%	99.0%	97.6%
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(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			
- 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(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、南港島綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫	98.5%	99.5%	99.7%
- 東鐵綫(包括馬鞍山綫)	98.5%	99.5%	99.8%
- 西鐵綫	98.5%	99.5%	99.8%
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			
- 六個工作天內回覆乘客查詢	不適用	99.0%	100.0%

* 輕鐵售票機更換工程和測試仍在進行中，服務表現數據將於新售票機完成安裝、測試及試行後再作公布。

投資改善鐵路網絡

「鐵路2.0」

於2016年年初，港鐵宣布推出「鐵路2.0」，透過這項大型計劃擴展「新一代」鐵路網，提供更完善的乘車體驗。「鐵路2.0」計劃涵蓋四個新鐵路項目和現有鐵路網絡的大型升級工程，包括新列車和輕鐵車輛、更換訊號系統和空調冷卻系統，及主要聯接工程。

新鐵路項目

港鐵的四個新鐵路項目，即觀塘綫延綫、南港島綫（東段）、廣深港高速鐵路香港段及沙田至中環綫，項目竣工後將改善全港各區的交通連繫。四個新鐵路項目的詳情載於「香港網絡拓展」一節。

重要資產更新計劃

公司正斥資60億港元，購置93列更舒適的全新八卡列車，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的列車。列車車身製造工程已於2017年2月展開，並將於2018年至2023年間交付。

公司正在更換港島綫、觀塘綫、荃灣綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫的現有訊號系統，工程耗資33億港元，將使上述鐵路綫的載客量提高約10%。其中，荃灣綫將會首先完成訊號系統升級，工程正在進行，預計於2018年年底竣工。港島綫、觀塘綫和將軍澳綫亦已於2016年較早時展開工地勘察。

「鐵路2.0」計劃還包括更換30輛輕鐵及添置十輛新輕鐵，以滿足不斷增長的需求。涉及40輛輕鐵總值7.45億港元的採購合約已於2016年7月批出。首批新輕鐵車輛預計將於2019年投入客運服務。

灣仔站於2016年11月開始安裝全新的空調冷卻裝置，工程預計將於2017年完成，而其他車站及鐵路車廠的160部空調冷卻裝置將隨後於2017年至2023年間更換。為乘客的舒適著想，我們將更換工程安排於冬季進行。

主要聯接工程

沙田至中環綫的工程包括改裝西鐵綫列車，從現有的28列七卡列車逐步改裝為八卡列車，以提升現有列車服務，並配合將來東西走廊的運作。截至2016年年底，已有11列八卡列車投入服務。所有改裝列車將預計於2018年間投入服務。馬鞍山綫沿綫各車站的延伸月台已於2016年11月20日投入服務。首列由現有東鐵綫列車改裝而成的八卡列車已於2016年4月運送到大圍車廠進行測試及試運行。馬鞍山綫現有的四卡列車亦將於2017年1月起陸續由八卡列車取代。

紅磡站正進行大型改建工程，令其日後成為沙田至中環綫其中一個轉乘站。紅磡站南面及北面大堂現已重開。

其他鐵路網絡改善工程

提供更頻密的列車班次

- 港島綫、荃灣綫、觀塘綫於2016年每星期增加140班列車班次
- 輕鐵每星期增加五班班次，亦會增加拖卡行駛

提升車站設施

- 於2016年，在荔景站、尖沙咀站、鑽石山站、筲箕灣站、金鐘站及油麻地站有六部連接車站大堂和地面的新升降機，以及在西灣河站、上環站、北角站、鰂魚涌站、炮台山站和藍田站有六部經翻新的扶手電梯投入服務
- 金鐘站新設的公共洗手間自南港島綫開通後已開放使用

加強與乘客溝通

- 港島綫、觀塘綫、荃灣綫、西鐵綫及東鐵綫沿綫車站大堂和月台正逐步安裝新液晶體乘客資訊顯示屏。至2016年年底，已有39個車站安裝了新的乘客資訊顯示屏



回應顧客訴求

「開心搭•生日獎」計劃自2016年4月推出以來，為乘客帶來不少歡樂。港鐵每月抽出一天為幸運日，凡於當日出生並持有香港身份證的顧客，可獲贈生日禮品包一份。港鐵於2016年共送出67,249份生日禮品包。

年內，公司繼續加強與顧客的溝通。公司在某些車站閘機上的乘客資訊顯示屏提供列車班次實時資訊，並有職員於繁忙時段在出入閘機利用手提裝置解決乘客的票務問題。公司於繁忙時段在金鐘站播放由著名演藝人作出的車站廣播，為顧客帶來更佳的乘車體驗。公司的「MTR Mobile」智能手機應用程式亦已加強顧客介面功能，提供更多旅客資訊。公司還努力確保顧客在兩條新鐵路綫通車期間獲得良好的乘車體驗。

公司規劃未來，透過《2030顧客體驗願景藍圖》為公司提供框架，制定資產升級工程及其他項目，以改善未來的顧客乘車體驗。

為提醒乘客在乘搭港鐵時注意有禮行為，公司先後於2016年3月及8月推出「搭車要識DO」禮貌運動，提醒乘客上車時的行為。

2016年1月，公司舉辦服務欣賞活動，邀請廣大乘客投選他們最喜愛的港鐵服務團隊，並分享他們的相關親身經歷。活動一共收到12,000多張選票和2,000個真實個案分享。

鐵路系統資料

車務運作資料	2016		2015	
路綫總長度(公里)	230.9		220.9	
車卡數目	2,146		2,106	
每日營運時數				
港島綫、荃灣綫、觀塘綫、將軍澳綫、南港島綫、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	140
- 港島綫	112	124	112	124
- 南港島綫	200	200	-	-
- 東鐵綫				
紅磡至上水	212	200	212	200
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	133	133
- 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