

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標



顧客

我們的目標是設計、營造及提供以人為本、安全可靠，且能滿足顧客需要的服務，這意味著我們需要：

- 以顧客的需要設計及規劃服務
- 提升服務水平，及
- 改善無障礙設施



559萬人次
周日平均乘客量



99.9%
乘客車程準時程度

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

引言

隨著公司重鐵網絡現已覆蓋全港 18 區，每個工作日的平均載客量約 560 萬人次，我們深明列車服務對香港市民日常生活的深遠影響，因此時刻緊記此重任，致力為顧客提供舒適可靠的旅程。

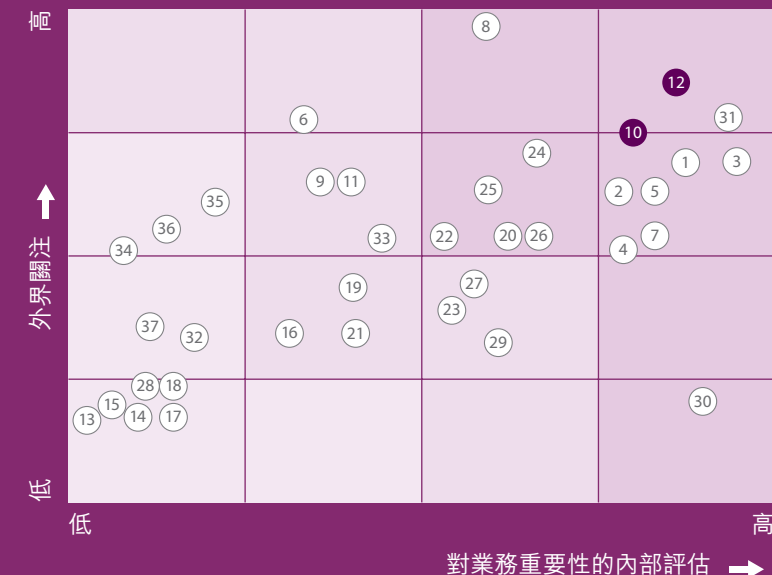
2016 年，經濟放緩導致乘客量下降，羅湖及落馬州的過鏡服務尤其受挫，但部分被香港兩條新鐵路綫的開通所抵銷，因此香港的鐵路和巴士客運服務的周日平均乘客量增加 0.6% 至 559 萬人次。

在這個數字背後，多項長期趨勢正帶動港鐵網絡的服務需求不斷提高，這從以下圖表可見一斑。

	2012	2013	2014	2015	2016
總乘客量—本地和過境服務 (百萬人次)	1,541	1,586	1,661	1,692	1,700
平均乘客量—本地和過境服務 (每日平均) (百萬人次)	4.45	4.60	4.80	4.89	4.92
每車卡平均載客量—本地和過境服務	63	65	67	65	64

在本章節，您可看到我們如何應對這些走勢帶來的挑戰，從而維持及提升列車服務表現。此外，我們繼續在公司管理的物業及車站商店提供有關顧客服務的資訊。

本章涵蓋的重要議題



- ⑩ 顧客服務、支援和投訴處理
- ⑫ 獲取實質性服務 (包括避免服務受阻)

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

管理方針

營運協議

港鐵與政府訂立的營運協議，詳細列明我們的營運牌照條件。為力臻卓越服務，我們的內部指標都符合甚至超越有關協議條款。

顧客服務承諾

「顧客服務承諾」是載列港鐵對顧客所作服務承諾的基本文件，當中進取的定量指標涵蓋 15 個表現範疇，包括準時度、可靠度、室內環境、潔淨度及顧客回應。我們每年都更新承諾，並將承諾載於顧客網站。

了解更多……

點擊[此處](#)可下載港鐵服務承諾的最新表現數據或點擊[此處](#)，獲取更多資訊。

了解更多……

2016 年，港鐵定期進行的意見調查反映顧客滿意度維持高企。服務質素指標及顧客對港鐵票價滿意度的票價指標，均載於公司年報。

資產管理架構

車務處的《資產管理手冊》列明符合最佳實務的資產管理系統規定。車務處亦採用自行研發的資產管理系統 RailASSURE，涵蓋設備管理、工程管理、維修規劃、預算及分析等職能。車務處的資產管理系統已獲得 ISO 55001:2014 認證。

此外，根據新近標準，我們鐵路營運已分別在質素及環境管理方面獲得 ISO9001:2015 及 ISO14001:2015 最新認證。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

主要原則及程序

提升 / 投資硬件

我們為乘客提供最高服務水平的能力，繫於不斷作出投資，為他們帶來更可靠、更便捷及更舒適的旅程。隨著港鐵網絡日趨成熟，預計每年維持及提升鐵路系統的開支料將不斷增加。詳情請參閱「[提升資產](#)」。

顧客體驗

我們因應市民需要推出服務提升措施，並於 2015 年成立了顧客體驗拓展組，以提升顧客的全面體驗。我們深入了解顧客最關注的事宜，並制定計劃不斷提升服務，特別從以下幾方面著手：

顧客服務團隊

我們承諾在六個工作日內回應 99% 乘客的書面查詢。各業務單位均高度重視所有合理的查詢。有時候，當我們對顧客查詢的意思或意義不太清楚，客務聯絡代表便會直接聯絡有關顧客，確保我們充分了解有關情況。

顧客服務訓練

優質服務是公司企業文化的重要一環，優質服務學院為各級員工提供全面的顧客服務訓練課程，以助他們培養達致優質服務所需的技巧和能力。除了顧客服務訓練外，我們還定期舉辦包括事故應變及處理的各項車務訓練重溫課程，最近期的主題是安全意識和事故應變。

加強流動通訊

我們開發了多款智能手機應用程式，為乘客提供實時資訊。為方便視障人士使用，港鐵智能手機應用程式 (MTR Mobile) 已加入無障礙設計元素、更快捷的導航功能，以及更佳的語音資訊。透過上述措施，港鐵於 2016 年在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃 (流動應用程式組別)」中榮獲「最喜愛流動應用程式獎」、「至易用流動應用程式獎」及兩項金獎。

了解更多……

查詢港鐵智能手機應用程式的詳情，請按以下連結：

- 「[MTR Mobile](#)」— 港鐵的綜合智能手機應用程式，提供「鐵路行程指南」、站內設施、無障礙設施、車站商店等資料，連同旅遊訊息及機場快綫資訊，並可登入港鐵友禮會和「[Traffic News](#)」
- 「[Next Train](#)」— 提供機場快綫、東涌綫、西鐵綫及將軍澳綫的實時列車班次資訊
- 「[城際直通車](#)」— 提供時間表、票價、購票資訊，以及有關往返香港與中國內地城市的城際客運服務的最新消息
- 「[港鐵商場](#)」— 港鐵商場的智能購物平台，提供商店指南及介紹最新的推廣活動

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全



顧客

▶ 引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

事故應變

對於服務受阻情況，我們提前做好準備。我們迅速應變，為顧客提供適時、準確的服務諮詢，並主動提供協助。同時，我們會派出專責團隊盡快恢復鐵路服務的運作。

快速應變顯關懷

當列車服務受阻，顧客服務快速應變隊及車站職員會在前線提供協助，及時向乘客提供有關情況以及列車服務受到的影響，並安排免費接駁巴士接載受影響乘客前往最近的港鐵車站，繼續他們的行程。

一旦發現問題，港鐵便會立即出動專責團隊。舉例說，基建維修快速應變隊負責維修鐵路基建、鐵道車輛快速應變隊負責處理列車故障，而基建工程控制中心則透過實時監控系統，整合位於鐵路網絡各車廠的故障報告中心。自 2013 年底開始，由不同部門的同事義務組成了顧客服務支援隊，經訓練後在事故發生時他們可為前線人員提供額外支援。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

▶ 列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

列車服務表現

表現計分卡

儘管港鐵是全球最繁忙的鐵路系統之一，但在列車服務可靠程度方面，我們於 2016 年在香港的服務表現卻是自 2007 年兩鐵合併以來最優秀的年份之一。

下表概述我們量度重鐵網絡列車服務質素的關鍵指標。

港鐵列車服務表現（重鐵網絡）

	2015	2016
乘客車程準時程度	99.9%	99.9%
載客車卡行車公里總數	307,729,166	311,103,721
列車班次總數	1,911,637	1,918,927
多於 30 分鐘的延誤次數 *	7	6

* 不包括外在因素造成之延誤

客戶服務參考基準

與世界各地鐵路系統的列車服務質素比較，港鐵在香港的重鐵網絡表現理想，但我們仍會不斷作出改善。根據 2015 年國際都市鐵路聯會 (CoMET) 基準比較結果的最新數據，港鐵在大部分指標衡量中的表現維持穩定或有所提升。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全



顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

應對挑戰

伴隨新鐵路綫建成通車，港鐵網絡將持續擴大，乘客量不斷增長，因此我們在列車按照編定班次行走方面持續面對挑戰。同時，我們部分資產已啟用數十年之久，需要進行更新及維修保養的工作。

2016年，我們推出大型計劃「鐵路2.0」，以提升乘車體驗，為香港準備「下一代」的鐵路運輸。「鐵路2.0」計劃包括四個新鐵路項目（其中兩個經已完成）、主要銜接工程，以及現有網絡的主要資產更新、保養工程及設施升級。考慮到乘客的意見，我們會集中紓緩擠迫情況、提升設施水平並加強溝通。

提升顧客體驗

顧客體驗管理模式

港鐵於2015年訂立了「顧客體驗管理模式」，並進行旅程描繪活動和定期舉行顧客及用戶小組會議，進而相繼推行了多項顧客服務措施。為加強事故期間的溝通，我們會及時提供清晰準確的資訊予受影響的乘客，並於每次發生重大事故後進行詳細的意見調查，以收集乘客意見，用以提升服務質素。

車站顧客服務

港鐵客務中心為鐵路網絡車站內的乘客提供資訊和協助。為了向乘客提供更優質服務，並為同事們帶來更好的工作環境，客務中心自2010年起採用更完善的全新設計。在新通車的南港島綫（東段）中，部分車站採用流動客戶服務模式，因此我們安裝了多功能自助客務機，以便顧客在需要即時協助時聯絡控制室的工作人員。

我們已調配超過2700名車站助理，在繁忙時段或主要轉綫車站內協助疏導人流。我們於繁忙時段在指定車站設立「不適乘客支援點」，為乘客提供所需的特別協助。

禮讓運動

為使乘客在港鐵享有更舒適愉快的旅程，我們定期透過不同途徑，向乘客推廣禮貌行為。2016年，我們推廣「先落後上」及「行入車廂中間」等有禮行為，並透過熊熊兒童合唱團演唱的音樂錄像傳達這些訊息。

了解更多……

登記攜帶較大型樂器和體育用品

綜合考慮顧客的需要和權益與鐵路安全和擠迫情況後，我們於2015年推出了登記較大型樂器計劃。鑒於計劃運作暢順，港鐵公司由2016年8月1日起擴大計劃範圍，讓市民可攜帶超出現行隨身物件尺寸規定的體育用品乘搭港鐵。歡迎了解該計劃的詳情，並於有需要時在網上登記。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

無障礙設施及關懷有特別需要的顧客

為確保社會各階層人士（包括長者和殘疾人士）可同樣獲享使用港鐵網絡的平等機會，我們的《設計標準手冊》為車站訂立超越香港監管規定的無障礙設施規格，而現時各主要車站均設有無障礙設施。我們致力滿足香港人口結構不斷轉變帶來的需要，並透過安裝站外升降機、闊閘機、點字牌、觸覺洗手間標誌和引導徑等設施，滿足殘疾人士的特別需要。所有車站（包括多個輕鐵客戶服務中心）均已安裝這些設施，公司同時在輕鐵行人過路處安裝了觸覺危險警告瓷磚。

我們亦與香港導盲犬協會合作，由 2015 年 10 月開始，讓導盲犬在港鐵範圍內進行訓練。

我們的網站亦符合最新的無障礙標準。2016 年，港鐵在政府資訊科技總監辦公室及平等機會委員會合辦的「無障礙網頁嘉許計劃」（網站組別）中榮獲金獎。

了解更多……

有關港鐵網絡設施的更多資訊，請參閱「[為有需要的乘客獻上無盡關懷](#)」小冊子或在港鐵顧客網站或港鐵智能手機應用程式「MTR Mobile」[搜尋無障礙設施](#)。

您知道嗎？

安裝新升降機

要在繁忙的市區安裝升降機絕非易事，因為工程存在各種挑戰，例如要採取防洪措施、處理開挖升降機槽的不明朗因素和盡量減低對繁忙車站的運作造成不便。尤其是，在舊式車站安裝或加裝站外升降機更是一項挑戰，因為我們需要取得監管部門批准，才能在港鐵範圍以外的地方工作。

2016 年，除了新開通的觀塘綫延綫和南港島綫（東段）以外，我們在重鐵車站增設六部升降機。現時除了港鐵重鐵系統 93 個車站中的三個車站外，其他所有車站均設有升降機連同輪椅輔助車、輪椅升降台和闊閘機可供行動不便的乘客獨立出入及使用。其餘三個車站均有車站職員向有需要人士提供協助。

您知道嗎？

為輪椅使用者提供免費無障礙接駁服務

由 2016 年 9 月 9 日起，港鐵於藍田站為輪椅乘客推行免費無障礙接駁服務試行計劃，為期一年。藍田站依山而建，目前只有下坡方向的 C 出入口提供無障礙通道而位於啟田道和茜發道斜坡的兩個出入口（A 和 D1）則不便輪椅乘客進出車站。試行計劃推出後，輪椅乘客可於早上 7 時至晚上 11 時期間，在抵達車站時聯絡車站職員，在 A 或 D1 出入口與 C 出入口之間安排接駁服務。公司將在計劃試行一年後進行檢討。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

提升資產

沒有精心策劃，99.9% 的列車可靠度是不可能實現的。因此不斷投資及再投資我們的資產，對於繼續達致乘客日漸提高的期望至關重要。2016 年，我們斥資超過 80 億港元對現有網絡進行保養、替換及升級，重點項目如下：

鐵路基建及列車



- 耗資 **33 億港元**，為市區七條綫進行訊號系統更換項目已經啓動。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。



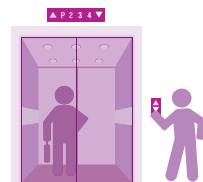
- 斥資 60 億港元，購置 **93 列**更舒適的全新**八卡列車**，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的列車。列車於 2018 年至 2023 年間交付。

- 為港鐵網絡最舊的鐵路綫—東鐵綫進行大型改善工程，包括**月台及車站改善工程**。

- 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；所有改裝列車將預計於 2018 年間投入服務。

- 馬鞍山綫進行**延伸沿綫車站月台**工程，自 2017 年初起現有的四卡列車將陸續由八卡列車取代。

車站及站內設施



- 六部**連接車站大堂和地面的**新升降機**及**六部**經翻新的**升降機**已於 2016 年啟用。



- 我們致力為所有主要轉綫車站裝設**洗手間**，作為車站改善工程的一部分。最新增設的洗手間位於金鐘站。



- 紅磡站大堂的**翻新工程**已於 2017 年 2 月完成。



- 馬鞍山綫沿綫各車站的**延伸月台**已於 2016 年 11 月投入服務；沿綫月台亦陸續安裝**自動月台幕門**；自 2017 年初起現有的四卡列車將陸續由八卡列車取代。

- 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。



- 自 2017 年 2 月底起，於 **13 個**港鐵車站提供**免費流動通訊裝置充電服務**。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

▶ 應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

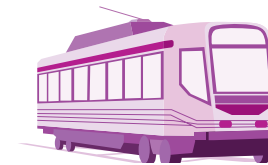
中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

輕鐵及巴士車隊



- 輕鐵全綫輕鐵單程售票機已更換為「二合一」售票增值機。



- 斥資約 7.45 億港元購入 **40 輛輕鐵列車**，首批預計在 2019 年投入客運服務。新輕鐵列車車採用 LED 照明系統，並增加了乘客座位。



- 斥資約二億港元購買 **六十八輛新雙層巴士**，更換將於 2016 年和 2017 年退役的巴士。除配備節能特色外，新巴士採用歐盟第五代引擎，總載客量也會增加。預計全新巴士將於 2017 年底前全部投入服務。

紓緩擠迫

我們已採取措施紓緩鐵路網絡若干路綫的擠迫情況，例如加密繁忙時段的列車班次。

由 2015 年 3 月起，馬鞍山綫、將軍澳綫及港島綫，以及部分輕鐵路綫的每周列車班次已逐步增加合共 599 班作為中期措施，令每星期的整體載客量增加約 42 萬人次。2016 年，港島綫、荃灣綫及觀塘綫的每周列車班次已合共增加 140 班，並自 2017 年 2 月起再增加 148 班。自 2012 年 3 月起，港鐵各重鐵路綫每星期已額外增加了超過 2,700 班列車服務，輕鐵路綫亦每星期增加超過 650 班列車服務。

解決擠塞問題的長遠方法包括增建鐵路綫擴大我們的鐵路網絡從而令整個網絡的擠迫情況得以紓緩。其中兩個例子是施工中的沙田至中環綫及《鐵路發展策略》建議發展的北港島綫。

為配合沙中綫項目，東鐵綫正在進行訊號系統提升工程，而耗資 33 億港元的市區七條綫路的訊號系統更換工程也已於 2015 年在荃灣綫展開。預計項目 2026 年竣工後，新系統可令港鐵列車班次更頻密，整體載客量也將增加 10%。

了解更多……

請按[此處](#)查閱有關各鐵路綫的平均列車班次和列車服務時間。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全

顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

港鐵旗下物業的顧客服務

港鐵商場

為了讓顧客享有優質的購物體驗，港鐵商場致力提供各類服務，令顧客更感舒適便利。我們還不斷優化商場內的設施，以滿足購物人士的不同需要。舉例說，我們於 2015 年在所有港鐵商場設立附設哺乳設施的育嬰室，並開始分階段改善港鐵商場的無障礙設施，個別設施甚至已超越了現行的法定要求。自 2015 年起，圓方、德福廣場、青衣城、PopCorn、駿景廣場、海趣坊、連理街和綠楊坊均獲得香港品質保證局頒發「無障礙」認證。PopCorn 向社區提供無障礙服務，而於 2016 年榮獲「無障礙設施展關懷獎」。

過去 14 年來，我們一直為港鐵商場推行名為「全面優質顧客服務計劃」的優質服務計劃，包括提倡良好的客戶服務實務及貫徹穩定的服務質素。我們根據該計劃舉行工作坊、培訓活動和監察表現，與租戶保持緊密聯繫。

2016 年，港鐵商場的卓越表現榮獲多個獎項表揚，包括獲《蘋果日報》頒發「十大我最喜愛動 MALL 王大獎」及「最佳商場服務大獎」、獲《東周刊》頒發「香港服務大獎——購物商場」並獲《經濟日報》選為「2016 年全港 10 大我最喜愛商場」。

Premier Plus

Premier Plus 是港鐵物業管理組合旗下的卓越品牌，為高級物業發展項目，包括住宅項目天璽及國金二期辦公樓等提供物業管理服務。我們為租戶提供媲美國際五星級酒店的一站式 24 小時禮賓服務。為體現港鐵力求不斷改進的文化，國金二期已獲得 ISO10002:2014 投訴處理管理體系及 ISO22301:2012 業務連續性管理體系的認證，為首個港鐵管理物業獲此認證。

了解更多……

有關港鐵商場及 Premier Plus 的詳情，請參閱相關網站。

目錄

引言

主席的話

行政總裁的信

安全



顧客

引言

列車服務表現

應對挑戰

港鐵旗下物業的顧客服務

▶ 車站商店的顧客服務

社區

環境

員工

供應鏈

財務及經濟表現

公司管治

共建未來

中國內地及國際業務

可持續發展表現指標

車站商店的顧客服務

截至 2016 年底，港鐵旗下共有超過 1,392 間港鐵商店。港鐵商店匯聚各式商戶，供應便利店、食品飲料、保健美容、時裝配飾等不同商品及客運服務，滿足乘客的日常需要。

優化商戶組合

為了讓港鐵乘客享有最大便利，公司參考「優化商戶組合模型」來釐定港鐵商店的租戶組合。該模型根據港鐵商務團隊就每個車站的乘客概況所作評估而制定，把準租戶劃分為三大組別：

- 核心 — 便利店、麵包餅店、銀行
- 飲食 — 外賣餐飲、糖果及雜貨店
- 零售 — 時裝、配飾、保健和美容、客運服務等

同時，港鐵網絡車站按乘客使用港鐵服務的主要目的，分為四個組別：

- 本地 — 便利店、麵包餅店、銀行
- 休閒 — 外賣餐飲、糖果及雜貨店
- 住宅 — 時裝、配飾、保健和美容、客運服務等
- 跨境 — 往返中國內地的消閒和商務旅遊

在「優化商戶組合模型」的協助下，港鐵商務團隊評估每個車站的乘客概況和地理位置，並因應顧客需要建立適當的租戶組合。

支援車站商店租戶

我們為港鐵商店的新租戶提供支援，包括為首次於車站開店的租戶提供商店設計意見以及經營和管理指引，並於港鐵網絡免費張貼海報一次，以增加租戶對潛在顧客的曝光率。2016 年，我們推出了「[非政府組織及社會企業支援計劃](#)」，在西鐵沿綫為社企提供指定舖位。