

# 香港客運業務

乘客車程準時程度

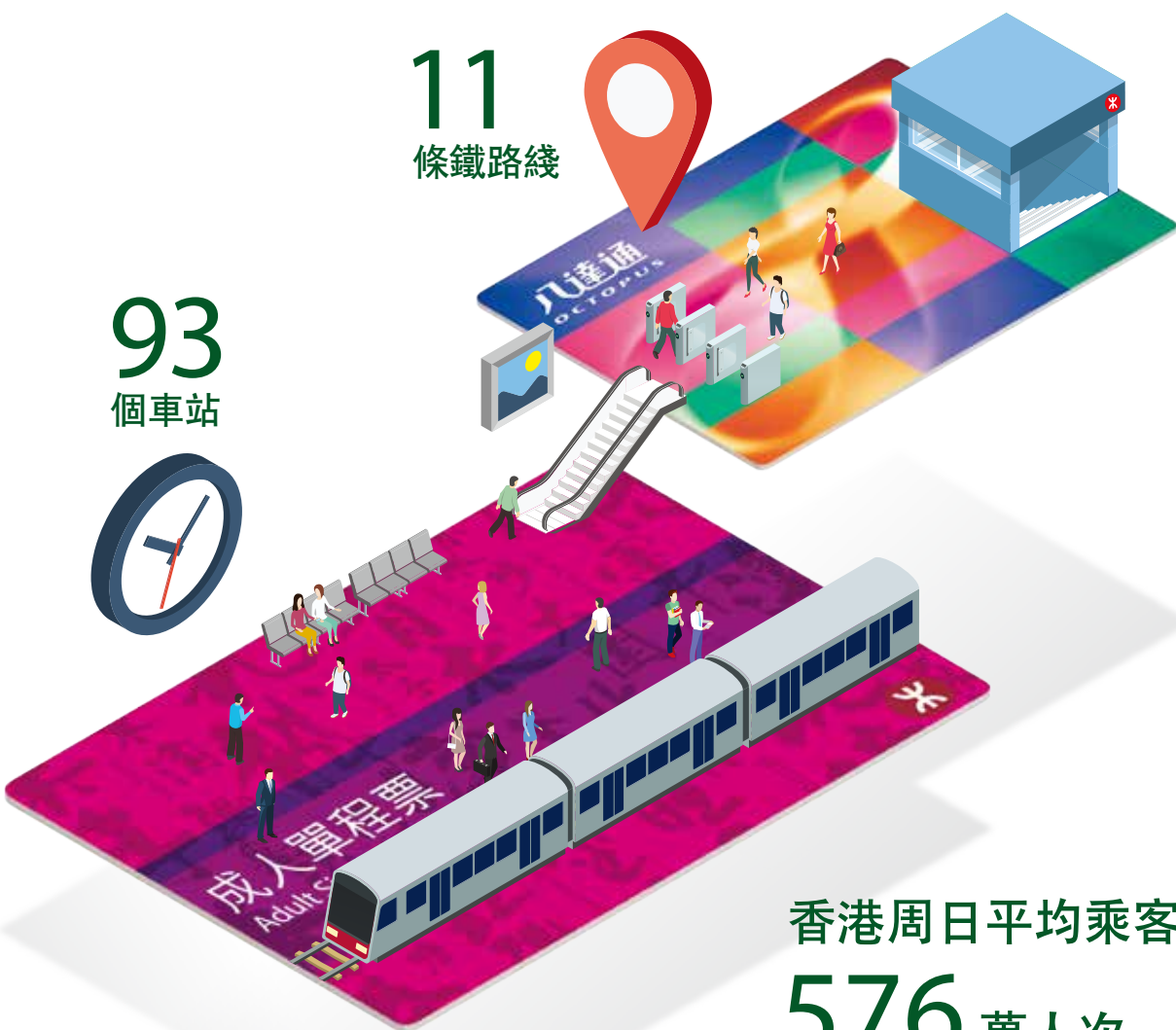
99.9%

路綫總長度

230.9 公里

11  
條鐵路綫

93  
個車站



香港周日平均乘客量

576 萬人次

完成提前檢討  
票價調整機制

使所有乘客受惠

## 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，有助推動香港的經濟及社會發展。

2017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，港鐵學院將為促進在香港鐵路專業技能和知識的輸出扮演策略性的角色。

## 我們的挑戰

- **高鐵香港段於2018年第三季通車：**  
為客運服務的營運作準備，並於2018年第三季為公眾提供高效益及可靠的高速鐵路服務
- **管理大型資產提升和更新工程：**  
在不影響服務表現或顧客體驗下，進行所需的大型資產提升和更新工程
- **聯接項目的安全性：**  
確保項目從完成到營運的平穩過渡，以保障各方的安全
- **員工更替和數碼化：**  
我們就引進的創新技術，向車務員工提供廣泛的培訓課程

## 我們的策略

- **安全第一，優質服務：**  
我們在公司深化已穩固的「安全第一」文化，並為同事提供清晰指引及完善培訓，以滿足營運和顧客的需要。我們亦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，並為更新及提升鐵路資產作出重大投資
- **加強聯繫顧客，提升乘車體驗：**  
了解和滿足顧客最重視的訴求、提升旅程體驗、以及回應因人口老化和服務數碼化所帶來的需要
- **員工發展：**  
員工是公司最寶貴的資產，我們致力啟發、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」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、香港和全球鐵路行業提供課程

業務回顧

# 香港客運業務



EBITDA  
74.75億港元

↓2.1%

EBIT  
16.56億港元

↓35.6%



## 財務表現

百萬港元	截至12月31日止年度		增/(減)百分率
	2017	2016	
<b>香港客運業務</b>			
總收入	<b>18,201</b>	17,655	3.1
未計折舊、攤銷及每年非定額付款前經營利潤(「EBITDA」)	<b>7,475</b>	7,633	(2.1)
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」)	<b>1,656</b>	2,572	(35.6)
EBITDA毛利率(%)	<b>41.1%</b>	43.2%	(2.1)個百分點
EBIT毛利率(%)	<b>9.1%</b>	14.6%	(5.5)個百分點

受惠於乘客量增加，香港客運業務於2017年的總收入增加3.1%至182.01億港元。由於員工成本的上升及2017/2018年度的票價調整轉撥至2018/2019

年度，EBITDA因此下跌2.1%至74.75億港元。正如先前所述，兩條新鐵路綫通車使折舊及攤銷費用大增，導致EBIT下跌35.6%至16.56億港元。

## 安全

港鐵絕對以安全為首要目標。於2017年，香港重鐵網絡及輕鐵網絡繼續錄得出色的安全表現，須呈報事故數目較2016年減少5.5%。

2017年2月10日，港鐵的一列列車發生縱火事件，我們對事件的反應充分展現了公司的「安全第一」精神。負責進行調查的高級別檢討委員會認為，公司在事故中的應變處理穩健、有序、迅速及有效。委員會已於2017年4月25日向政府提交報告，提出多項提升公眾安全意識和加強風險管理的建議。2017年，我們推出多項宣傳計劃來加強顧客的防火安全意識，以及提高他們對車站疏散程序的認識，同時在車站設置更多手提滅火器。

除了繼續推行加強扶手電梯安全使用的計劃，我們還設立了月台空隙特別工作組，以研究進一步提升有關的安全表現。另外，月台空隙安全標誌計劃已在觀塘站試行，該計劃隨後亦已擴展至金鐘站、灣仔站及銅鑼灣站。





## 乘客量和收入

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
	2017	2016	
<b>車費收入</b>			
本地鐵路服務	<b>12,840</b>	12,395	3.6
過境服務	<b>3,277</b>	3,252	0.8
機場快綫	<b>1,076</b>	998	7.8
輕鐵及巴士	<b>707</b>	707	-
城際客運	<b>135</b>	137	(1.5)
車費總收入	<b>18,035</b>	17,489	3.1

我們的乘客量受惠於香港經濟向好以及2016年兩條新鐵路綫通車。2017年，公司所有鐵路和巴士客運服務的年度總乘客量增加2.6%，並首次超越20億人次。

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16.379億人次，較2016年增加3.2%。羅湖及落馬洲過境服務的乘客量減少

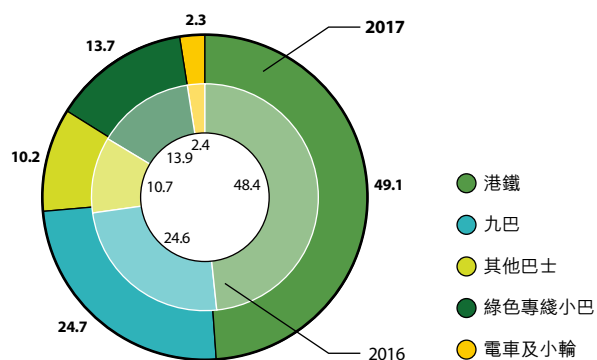
0.6%至1.125億人次，主要由於其他交通工具的持續競爭。隨著航空旅客量增長，機場快綫的乘客量增加3.0%，至1,660萬人次。

2017年，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3.0%至576萬人次。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477萬人次。



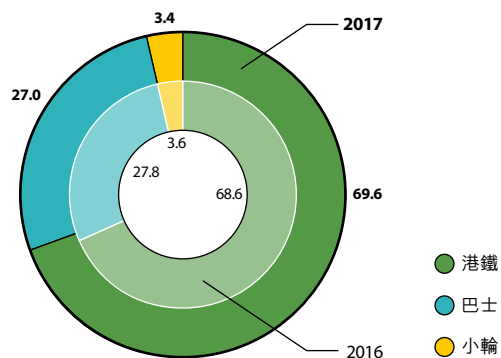
## 香港主要交通工具市場佔有率

(百分率)



## 主要過海交通工具市場佔有率

(百分率)



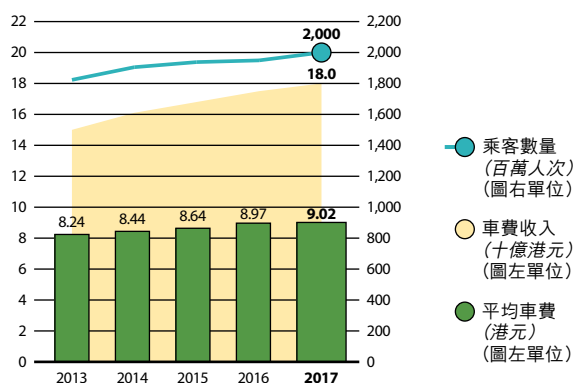
## 市場佔有率

公司於2017年在香港專營公共交通工具市場的整體佔有率為49.1%，而2016年為48.4%。當中，我們在過海交通工具市場的佔有率為69.6%，而2016年為68.6%。

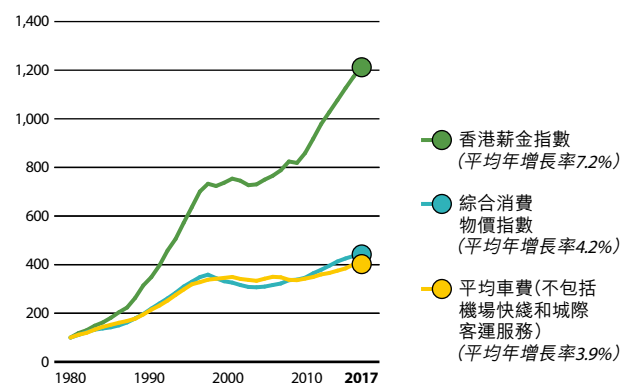
由於面對其他交通工具的競爭，公司於2017年在過境業務的市場佔有率由51.2%下跌至50.8%，而在往返機場交通工具市場的佔有率則由21.4%輕微上升至21.5%。



## 乘客及車費



## 車費趨勢



## 車費調整、推廣及優惠

公司按票價調整機制調整票價，並定期檢討機制。我們於2017年3月21日公布，港鐵就票價調整機制提前與政府進行的共同檢討已經完成，並修訂有關安排，使所有乘客受惠，同時確保公司在財政上的可持續性。於檢討過程中，我們廣泛聽取不同持份者的意見，包括乘客和股東。票價調整機制的兩個重要支柱，包括票價調整機制的方程式，及以直接驅動方式來實施票價調整的形式，均維持不變。同時，公司推出直接惠及乘客的兩項主要新猷：

- 為期六年的特別調減。由2017/2018年度至2022/2023年度，每年額外將票價調整幅度特別扣減0.6個百分點。於2017/2018年度已額外將整體票價調整幅度扣減10%

- 直接與利潤掛鈎的回贈。在2017/2018年度至2022/2023年度的期間，每年為使用八達通搭乘港鐵的乘客提供最少六個月的每程車費扣減3%。假如所需款項超出與分享利潤機制及服務表現安排下撥出的款項，港鐵將會補足差額。2017/2018年度回贈已於2017年12月17日結束

除上述兩項新措施外，港鐵為轉乘全港超過五百條綠色專線小巴路綫及使用八達通的乘客，提供每程車費扣減0.3港元的優惠，此項優惠安排將於2018年第二季開始推出。

下一次的定期票價調整機制檢討將在2022/2023年度進行，並將於2023年年中實施。

根據票價調整機制方程式、每年特別扣減0.6個百分點及一次性的九折優惠後，計算所得的2017/2018年度整體票價調整幅度為+1.49%。由於此調整幅度介乎±1.5%之間，故按照票價調整機制將會轉撥至隨後一年(即2018/2019年度)的票價調整一併計算，2017/2018年度港鐵票價因此不作調整。



經常搭乘港鐵前往市區及過海的中、長途乘客可使用五款「全月通加強版」及「港鐵都會票」，繼續節省車費。此外，自2017年7月1日起出售的「港鐵都會票」，由首次使用日期起計的有效期，已由30日延長至40日。「早晨折扣優惠」計劃亦已延長一年至2018年5月31日。

除了優惠計劃以外，港鐵亦於2017年向長者及學生等合資格乘客提供超過26億港元的恆常優惠及推廣。目前，港鐵是全港唯一為學生提供每程車費優惠的主要交通服務營運商。

自2017年6月18日起，機場快綫票價平均上調9.6%，是該服務自1998年通車以來的首次票價調整。

2017年10月11日，香港特區行政長官在其首份施政報告中建議推出「公共交通費用補貼計劃」。我們歡迎並將全力配合落實這項計劃。



## 服務表現

2017年，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%的世界級水平，優於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211萬及大約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有九宗和一宗。我們將繼續盡全力減少延誤的次數和減低延誤為乘客帶來的影響。

2017年8月5日，觀塘綫發生信號系統問題，導致服務延誤。我們設立了高級別檢討委員會，研究事故成因和處理程序，同時查找改善提升的地方。委員會認為有關人員已按照既定程序，在符合安全原則下處理有關事故。調查發現，牛頭角站附近一個接綫盒內有鏽蝕情況，使數據傳輸間歇性出現問題，造成信號故障。為降低日後發生類似信號故障事件的風險，有關的銅製數據傳輸系統已於2017年10月更換為



## 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)

2016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)	<b>1,700</b>	1,593	553	1,008	1,543	1,399	1,663	581	2,367	1,785	1,552	489	672	768	1,970	888	740
車卡公里(百萬計)	<b>288</b>	455	128	199	251	585	383	180	821	559	262	110	135	135	487	115	127
路線長度(公里)	<b>200</b>	460	146	187	301	427	226	286	339	532	206	115	104	130	588	69	131
車站數目	<b>91</b>	232	173	147	164	270	163	248	189	425	303	66	100	79	305	61	108

\* 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、南港島綫、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。

光纖系統，加強系統的穩定性。公司現正落實委員會的其他建議，包括改善在出現特殊情況下(如這次事故)的乘客溝通和資訊發放，並加強數據線的定期保養。

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：

服務質素指數	2017	2016
本地鐵路服務及過境服務	69	69
機場快綫	83	83
輕鐵	69	69
巴士	70	69

票價指數	2017	2016
本地鐵路服務及過境服務	58	58
機場快綫	73	74
輕鐵	68	68
巴士	66	66

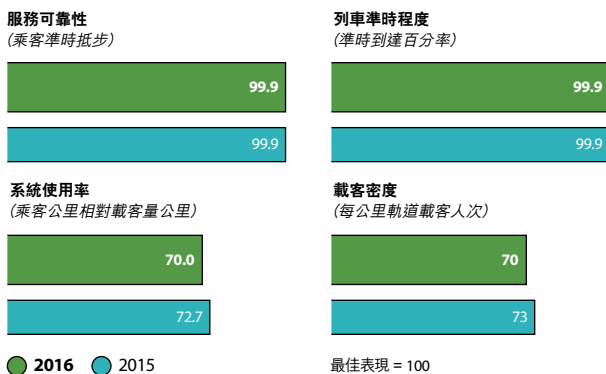
## 卓越服務獲表揚

港鐵的卓越服務屢獲殊榮，下表載列部分獎項：

獲得的獎項	主辦機構
<b>香港服務大獎2017</b> • 公共交通組別大獎 • 企業責任大獎 • 超卓榮譽10年大獎	《東周刊》
<b>星鑽服務大獎2016</b> • 公共交通組別大獎 • 企業義工團隊組別大獎	《星島日報》
<b>服務第壹大獎2017</b> • 公共交通工具組別 • 最佳服務員工季軍	《壹週刊》
<b>IDC數位轉型大獎2017</b> • 香港數位轉型綜合領導者 • 亞太區數位轉型綜合領導者	International Data Corporation
<b>優質顧客服務大獎2017</b> • 卓越大獎 金獎	香港優質顧客服務協會
<b>2016最佳.hk網站獎</b> • 「商業」企業組 金獎 • 最喜愛.hk網站獎	香港互聯網註冊管理有限公司

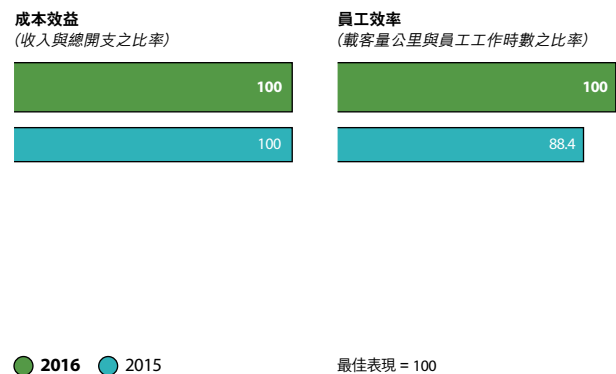
## 標準借鑑

### 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



## 2017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
<b>列車按照編定班次行走(列車服務供應)</b>			
- 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%
<b>乘客車程準時程度</b>			
- 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%
<b>列車服務準時程度</b>			
- 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%
<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</b>			
- 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	5,202,676
- 東鐵綫(包括馬鞍山綫)及西鐵綫	不適用	650,000	8,158,284
<b>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</b>			
- 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	9,500	68,442
<b>增值機可靠程度</b>			
- 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%	99.9%
- 西鐵綫	98.0%	99.0%	99.8%
- 輕鐵	不適用	99.0%	99.7%
<b>自動售票機可靠程度*</b>			
- 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%	99.8%
- 西鐵綫	97.0%	99.0%	99.5%
<b>出入閘機可靠程度</b>			
- 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%
<b>輕鐵月台八達通收費器可靠程度</b>			
	不適用	99.0%	99.9%
<b>扶手電梯可靠程度</b>			
- 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%
<b>乘客升降機可靠程度</b>			
- 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%	99.7%
<b>溫度及通風</b>			
- 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26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27度或以下，車站大堂則在攝氏29度或以下(特別炎熱的日子除外)	不適用	92.0%	99.8%
<b>清潔程度</b>			
- 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%
<b>西北鐵路服務範圍內之巴士服務</b>			
- 按照編定班次行走	不適用	99.0%	99.6%
- 車身清潔：每天清洗	不適用	99.0%	100.0%
<b>六個工作天內回覆乘客查詢</b>			
	不適用	99.0%	100.0%

\* 輕鐵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。

## 「鐵路2.0」

「鐵路2.0」涵蓋了公司近期的香港鐵路業務發展。除了兩個施工中的新鐵路項目外，該計劃還包括現有鐵路網絡的大型升級和更換工程，以及透過科技提升顧客體驗的多項措施。2017年，公司投放逾86億港元為香港的鐵路資產進行維修、提升及更新。

### 新鐵路項目

正在建造的餘下兩個新鐵路項目，即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及與中國內地的交通連繫。以上項目的詳情載於「香港網絡拓展」。

### 現有網絡的大型資產提升和更新工程

#### 新列車

公司正斥資共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。首列列車已於2018年1月交付到香港，而最後一批列車將於2023年交付。列車投入服務之前將會在香港進行嚴謹的測試及試運行。

#### 新輕鐵車輛

為應付與日俱增的輕鐵服務需求，我們正斥資7.45億港元，更換30輛輕鐵並額外添置10輛輕鐵。首批輕鐵車輛將於2018年交付到香港，並於2019年至2023年間逐步投入客運服務。

#### 信號系統升級

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信號系統，工程耗資33億港元。信號系統更換工程率先於荃灣綫展開，在軌道旁和室內設備房的新信號系統安裝工程已大致完成。公司正於非行車時間進行列車測試。荃灣綫信號系統升級工程預計將於2018年年底或2019年年初完成。其餘鐵路綫的信號系統更換工程將會陸續開展，預計整個項目將於2026年完成。

### 更換空調冷卻裝置

公司批出合約，更換位於38個車站及四間車廠的160部空調冷卻裝置。2017年12月，我們展開安裝工程，首先更換七個車站及兩間車廠的29部空調冷卻裝置，工程預計於2018年4月完成，隨後將更換其他車站及車廠的空調冷卻裝置。

### 主要聯接工程

在沙田至中環綫項目中，西鐵綫現有的28列七卡列車正改裝為八卡列車，以提升現有的列車服務，並配合將來東西走廊的運作。截至2017年12月31日，西鐵綫有24列已改裝八卡列車投入服務，所有列車預計將於2018年年中投入服務。截至2017年12月，所有馬鞍山綫的四卡列車已更換為八卡列車。而馬鞍山綫自動月台閘門的改裝工程亦已於2017年12月完成，比原定時間提早一年完成。

### 透過科技提升顧客體驗

根據「鐵路2.0」，除了新鐵路綫及大型資產升級工程外，我們還希望透過應用新科技提升顧客的乘車體驗。我們推出的一系列數碼新猷，採用嶄新科技，包括優化港鐵智能手機應用程式，從而為顧客提供更個人化的服務，同時亦使鐵路營運更加順暢。

港鐵智能手機應用程式現已獲得每月逾100萬活躍用戶，並於2017年9月新增「站內搜尋」和「快捷出站」兩項新功能。「站內搜尋」功能以金鐘站作為先導車站，透過此功能，用戶可更容易尋找轉綫月台和車站設施的位置。「快捷出站」則適用於所有鐵路車站，向乘客建議距離目的地出口最近的車卡和車門。「Traffic News」加強版現可於列車服務出現較長時間的延誤時，更適時地向乘客提供列車運行和替代交通工具方面的資訊。港鐵智能手機應用程式和港鐵網站採用綠、黃和紅燈指示，顯示每條鐵路綫的實時狀況，令乘客更容易預先計劃行程。2017年6月，港鐵智能手機應用程式和港鐵網



站亦推出全新的「車票建議」功能，當乘客輸入他們的乘車習慣資料後，功能會自動建議最低票價的車票給乘客參考。2018年1月，港鐵智能手機應用程式推出Chatbot互動查詢功能，透過個人化體驗為乘客提供有關目的地的資訊。

隨著電子支付日益普遍，公司於2017年12月推出試行計劃，在羅湖及落馬洲車站的部分自動售票機接受以支付寶和微信支付付款，試行計劃將於2018年上半年陸續推廣至尖沙咀站、尖東站及銅鑼灣站。

## 其他鐵路網絡改善工程

### 提供更頻密的列車班次

港鐵於2017年2月起進一步增加列車班次，為觀塘綫、荃灣綫及港島綫每星期額外增加148班列車班次，使乘客享受更頻密、更方便的列車服務，尤其是週五及週末。

### 提升車站設施

旺角站的改善工程已於2017年8月完工，當中包括安裝了一部新扶手電梯。九龍塘站於2017年12月安裝了一部新升降機。觀塘站、鰂魚涌站、銅鑼灣站、九龍塘站及粉嶺站的六部液壓升降機亦已改裝為牽引式升降機，並於年內開放供公眾使用。

連接慈正邨與慈雲山中心的行人天橋於2017年10月19日開放供公眾使用。這條全長300米的新建行人天橋是沙田至中環綫項目最後一個落成啟用的行人設施，旨在改善慈雲山地區行人的步行環境。灣仔站的新行人隧道及出入口於2017年12月開放，以完善車站與周邊的連繫。

### 回應不斷變化的需求

正如《2030顧客體驗願景藍圖》所述，我們不斷加深了解顧客的需要，從而回應顧客的訴求。為實現這一願景，我們在2017年加強改善服務，包括在13個車站的「iCentre」推出

免費流動設備充電服務，並在羅湖及落馬洲站安裝了額外的「免費Wi-Fi」熱點。我們亦回應了社區對母乳餵哺設施的需求上升。在車站同事的諒解及共同努力下，自2017年12月起，我們在20個轉綫車站的職員休息室內增設了哺乳間，為有需要的乘客提供更舒適的環境餵哺母乳。在七個轉綫車站進行大型翻新工程時，我們亦會一併加設公共洗手間及育嬰間。

隨著年長人口增加，我們將針對四方面作出改善，包括暢通度、行走時的輔助設施、洗手間設施和資訊提供。我們現正規劃一些有關長者友善措施，並於2018年開始逐步推行。於2017年9月，公司試行免費無障礙接駁服務，協助輪椅乘客更便捷地前往太古城道的D1出入口，以使用該處的無障礙通道進出車站。兩個轉綫車站(即調景嶺站及油塘站)的公共洗手間安裝工程已於2017年10月開展，預期將於2019年

上半年完工。在紅磡站城際直通車離境大堂範圍內，公司已於2017年重新配置男女及無障礙洗手間，以及增設育嬰室。

深受歡迎、長達12個月的「開心搭·生日獎」活動已於2017年3月31日圓滿結束。港鐵每月抽出一天為幸運日，凡於當天出生並持有香港身份證的顧客，均可獲贈生日禮品包一份，包括一張特別設計、可供全日無限次乘搭港鐵本地鐵路服務的全日通車票，一張50港元的港鐵商場現金券，以及其他商戶優惠券。

## 加強與乘客溝通

我們不斷努力，確保為乘客提供適時及相關資訊。於2017年，我們已大致完成在觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的車站安裝新一代乘客資訊顯示屏的工程。我們亦為機場快綫及巴士上的車載資訊作出改進。

## 鐵路系統資料

車務運作資料		2017		2016	
<b>路綫總長度 (公里)</b>		<b>230.9</b>		230.9	
<b>車卡數目</b>		<b>2,244</b>		2,146	
<b>每日營運時數</b>					
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		<b>19.0</b>		19.0	
東鐵綫及馬鞍山綫		<b>19.5</b>		19.5	
<b>繁忙時間列車間距 (秒計)</b>		<b>早上繁忙時間</b>	<b>晚上繁忙時間</b>	<b>早上繁忙時間</b>	<b>晚上繁忙時間</b>
- 荃灣綫		<b>120</b>	<b>120</b>	120	120
- 觀塘綫		<b>126</b>	<b>140</b>	126	140
- 港島綫		<b>112</b>	<b>124</b>	112	124
- 南港島綫		<b>200</b>	<b>200</b>	200	200
- 東鐵綫					
紅磡至上水		<b>212</b>	<b>200</b>	212	200
紅磡至羅湖		<b>327</b>	<b>327</b>	327	327
紅磡至落馬洲		<b>600</b>	<b>600</b>	600	600
- 馬鞍山綫		<b>180</b>	<b>240</b>	180	240
- 將軍澳綫		<b>133</b>	<b>133</b>	133	133
- 東涌綫					
香港至東涌		<b>360</b>	<b>360</b>	360	360
香港至青衣		<b>240</b>	<b>240</b>	240	240
- 機場快綫		<b>600</b>	<b>600</b>	600	600
- 西鐵綫		<b>171</b>	<b>210</b>	171	210
- 迪士尼綫		<b>270</b>	<b>270</b>	270	270
- 輕鐵		<b>270</b>	<b>300</b>	270	300