

九鐵 2006 浮薪評分制

指標	比重	實際表現 (與 2006 年目標及 2005 年實際表現比較)
財務		
1. 未計利息、稅項及折舊前盈利 ⁽¹⁾	45.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
顧客服務⁽²⁾		
2. 員工服務態度	5.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
3. 整體服務水平	8.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
4. 顧客認為是否物有所值	8.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
5. 顧客認為列車服務是否可靠	7.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
小計	28.00%	
營運		
6. 列車服務表現	5.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
7. 列車延誤次數（八分鐘或以上）	4.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
8. 每百萬乘客人次延誤率	4.00%	超越 2006 年目標但低於 2005 年實際表現
9. 乘客安全（按每百萬乘客計算的受傷乘客數目）	7.00%	低於 2006 年目標及 2005 年實際表現 ⁽³⁾
小計	20.00%	
新鐵路工程		
10. 工程進度（落馬洲支線）	3.00%	達到 2006 年目標及超越 2005 年實際表現
11. 工程進度（九龍南線）	2.00%	超越 2006 年目標，2005 年未設此指標
12. 意外率（以每十萬工時計算）	2.00%	超越 2006 年目標及 2005 年實際表現
小計	7.00%	
合計	100%	
整體實際表現		112.24%

(1)未計算利息、稅項，以及未扣除折舊和攤銷的盈利，不包括在制定年度預算時未有涵蓋的特殊項目支出。

(2)指標以每年進行四次顧客意見問卷調查結果來量度，調查由獨立顧問(MVA Hong Kong Ltd)進行，於所有東鐵、西鐵車站及輕鐵路線上抽樣訪問 5,000 乘客，了解他們對九鐵服務的整體滿意程度、就列車和其他服務、員工態度、票價水平及服務是否物有所值的意見。

(3)未達標的原因在於東鐵沿線車站在翻新工程中增加了扶手電梯及自動行人道，引致意外數目輕微上升。