

**立法會交通事務委員會
補充資料文件
地鐵有限公司的服務表現基準**

引言

本文件旨在因應一位議員就地鐵有限公司服務表現基準提出的建議，闡述政府的回應，並向委員會提供有關此事的補充資料。

背景

2. 委員會在二零零二年一月二十五日會議上討論立法會文件第 CB(1)872/01-02(05)號“機場鐵路事故評估”時，一位議員建議政府應考慮在政府與地鐵有限公司訂立的《營運協議》內，附加一項有關列車服務中斷的服務表現基準。

3. 政府已與地鐵有限公司詳細研究和討論上述建議，現把結果載於下文。

地鐵有限公司的服務表現基準

4. 根據《營運協議》，地鐵有限公司須符合多項服務表現基準，包括：

- (a) 列車服務供應；
- (b) 乘客車程準時程度；
- (c) 列車服務準時程度；
- (d) 增值機可靠程度；
- (e) 自動售票機可靠程度；
- (f) 出入閘機可靠程度；
- (g) 扶手電梯可靠程度；及
- (h) 乘客升降機可靠程度。

5. 運輸署署長每年都檢討上述服務表現基準，以及地鐵有限公司的實際服務表現。在各項服務表現基準中，列車服務供

應、乘客車程準時程度，以及列車服務準時程度，是衡量地鐵列車服務水平的適當標準；尤其列車服務供應，已能顯示列車曾否發生故障，因為該指標是把地鐵列車的實際行車次數與編定班次作出比較。

6. 以往的記錄顯示，地鐵各條行車線和機場快線的服務可靠程度，一向維持極高水準。過去兩年，地鐵各條行車線和機場快線的列車服務供應、乘客車程準時程度和列車服務準時程度均高於 99%：

	列車服務供應	乘客車程準時程度	列車服務準時程度
<u>地鐵各條行車線</u>			
2000 年	99.9%	99.9%	99.4%
2001 年	99.8%	99.9%	99.3%
<u>機場快線</u>			
2000 年	99.9%	99.8%	99.9%
2001 年	99.8%	99.8%	99.9%

把列車服務中斷列為附加的服務表現基準

7. 據我們理解，在其他地方的鐵路規管制度中，並沒有以服務中斷時數作為服務表現指標的先例。成員遍及全球十條主要鐵路包括地鐵有限公司的國際性都市鐵路聯會，並沒有以服務中斷時數來衡量鐵路系統的服務表現。另一個市區鐵路的國際組織 NOVA(九廣鐵路公司是其中一個成員)，也沒有以服務中斷時數作為比較鐵路服務表現的指標。

8. 事實上，要訂立有關服務中斷或發生故障方面的目標，會有不少實際困難，原因至少有以下幾個：

- (a) 服務中斷的性質和程度差異極大；
- (b) 難以界定服務中斷時間的長短，因為鐵路公司通常可維持部分服務，並會為乘客提供其他交通服務作為替代；及
- (c) 有些事故的成因並非鐵路公司所能控制，例如警方行動和乘客墮軌等。

監察地鐵有限公司的服務表現

9. 如發生嚴重事故，地鐵有限公司須立即向運輸署報告，該署隨即會監察地鐵服務中斷的情況。運輸署已訂立應變措施，以備鐵路服務一旦中斷時，為需要改用其他交通工具的乘客統籌公共交通服務。地鐵有限公司每季向運輸署提交有關服務中斷的報告。此外，該公司每季會印製單張，載述地鐵的服務表現，並會提交各委員參閱。

10. 自本年一月二十五日的委員會會議後，地鐵有限公司已採取措施以改善機場鐵路的維修工作及提高其服務可靠程度，包括：

- (a) 所有機場鐵路架空電纜系統的電纜紮帶已更換為不銹鋼類型，固定能力和耐用程度都較佳。此措施亦已應用於新建的將軍澳綫；
- (b) 為提高避雷效能，機場鐵路正進行更換架空電纜避雷器，由一萬安培提升為二萬安培，更換工程將於二零零二年五月完成；及
- (c) 除了日常在非行車時段進行檢修外，二零零二年年年初開始，檢修人員已按月在行車時間檢視機場鐵路露天段的電纜，以確保系統安全可靠。

總結

11. 地鐵有限公司現有的服務表現基準，是顯示該公司列車服務水準的有用指標。鑑於上文第 8 段所述的困難，加上在國際上並無先例，政府認為不宜加入有關列車服務中斷的服務表現基準。地鐵有限公司會繼續設法進一步改善服務的可靠程度，而政府則會繼續密切監察鐵路提供服務的情況。

---- 完 ----

運輸局
二零零二年五月