

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)1343/06-07號文件
(此份會議紀要業經政府當局
審閱)

檔號：CB1/BC/3/05

《兩鐵合併條例草案》委員會 第十八次會議紀要

日期：2007年2月27日(星期二)
時間：上午10時45分
地點：立法會會議廳

出席委員：劉健儀議員, GBS, JP(主席)
何俊仁議員
何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP
李卓人議員
呂明華議員, SBS, JP
周梁淑怡議員, GBS, JP
陳鑑林議員, SBS, JP
梁耀忠議員
單仲偕議員, JP
劉江華議員, JP
劉慧卿議員, JP
鄭家富議員
石禮謙議員, JP
李鳳英議員, BBS, JP
張宇人議員, JP
王國興議員, MH
李永達議員
林健鋒議員, SBS, JP
張超雄議員
張學明議員, SBS, JP
湯家驊議員, SC
劉秀成議員, SBS, JP
鄭志堅議員
譚香文議員

缺席委員 : 譚耀宗議員, GBS, JP(副主席)
陳偉業議員
李國英議員, MH, JP
梁國雄議員
詹培忠議員

出席公職人員 : 環境運輸及工務局
副秘書長
何宗基先生

環境運輸及工務局
首席助理秘書長
朱潘潔雯女士

環境運輸及工務局
總鐵路視察主任
魯建洪先生

財經事務及庫務局
首席助理秘書長
劉淦權先生

律政司
高級助理法律草擬專員
陳元新先生

運輸署助理署長／
巴士及鐵路
袁立本先生

運輸署首席運輸主任
(巴士及鐵路)
歐陽月華女士

應邀出席人士 : 地鐵有限公司

車務總監
麥國琛先生

車務主管
劉焯民先生

總經理 —— 公司事務
梁陳智明女士

對外及議會事務經理
蘇雯潔女士

九廣鐵路公司

運輸高級總監
李殷泰先生

高級公司事務經理
黃景雄先生

列席秘書 : 總議會秘書(1)2
劉國昌先生

列席職員 : 助理法律顧問3
馮秀娟女士

高級議會秘書(1)6
袁家寧女士

議會秘書(1)2
朱漢儒先生

經辦人／部門

I 通過會議紀要及續議事項
(立法會 CB(1)957/06-07 號文 —— 2007 年 1 月 23
件 日會議的紀要)

2007年1月23日會議的紀要獲確認通過。

II 綜合《營運協議》
(立法會 CB(1)627/06-07(01) —— 政府當局對於
號文件 2006 年 12 月 19
日會議席上就
綜合《營運協
議》所提出問題
的回應

立法會 CB(1)755/06-07(01) —— 張超雄議員就
號文件 綜合《營運協
議》提交的意見
書

立法會 CB(1)1006/06-07(01) —— 張超雄議員就
號文件 綜合《營運協
議》提交的意見
書

立法會 CB(1)520/06-07(01) 號文件	——	政府當局就綜合《營運協議》提供的資料文件
立法會 CB(1)872/06-07(01) 號文件	——	地鐵有限公司就收取車費的事宜提供的資料文件
立法會 IN03/06-07 號文件	——	立法會秘書處資料研究及圖書館服務部就香港鐵路有限公司與政府訂定的綜合《營運協議》擬稿所作出的重要改動建議擬備的資料摘要)

2. 法案委員會進行商議工作(會議過程索引載於**附件**)。

3. 法案委員會繼續逐項研究綜合《營運協議》的條文。

第4.13條 —— 衡量乘客的滿意程度

4. 法案委員會部分委員對兩間鐵路公司現時衡量乘客對其鐵路服務滿意程度的安排的不足之處表示關注，因為它們只聚焦於第4.12.3條開列的顧客服務承諾。鄭家富議員及李永達議員尤其認為有必要以兩間鐵路公司處理鐵路事故的方法及相關的緊急應變安排來衡量乘客的滿意程度。政府當局表示，作為監管者，其角色是確保鐵路公司訂立妥善機制，進行乘客滿意程度調查及公布其調查結果。現時兩間鐵路公司均有進行乘客滿意程度調查及其他類別的調查。九廣鐵路公司(下稱"九鐵公司")補充，該公司已在其乘客滿意程度調查中加入具體問題，蒐集乘客對其處理鐵路事故的應變措施是否足夠的意見。地鐵有限公司(下稱"地鐵公司")亦指出，該公司將會透過乘客調查及其他渠道，收集公眾對地鐵表現的意見。某事故發生後傳媒及立法會議員的反應亦對公司進一步加強其服務甚具參考價值。鑒於委員的關注，兩間鐵路公司承諾考慮檢討衡量乘客對其鐵路服務滿意程度的安排，以便收集乘客的意見，瞭解他們是否滿意兩間鐵路公司處理某特定鐵路事故的方法及相關的緊急應變安排。

5. 法案委員會部分委員深表關注的是，儘管設有衡量乘客對鐵路服務滿意程度的安排，但九鐵公司並無認真考慮所收集的意見，以輕便鐵路(下稱"輕鐵")的情況尤甚。何俊仁議員以開放式收費及查票系統為例，指出乘客與驗票員就支付車費問題存在已久的衝突。九鐵公司表示，由於實際環境所限，實難以在輕鐵站內安裝收費閘機。然而，該公司會繼續研究有何方法改善開放式收費系統。

第4.14條 —— 處理乘客的投訴及建議

6. 關於第4.14條訂明處理乘客的投訴及建議的安排，法案委員會曾考慮委員提出改善有關安排的多項建議。法案委員會要求政府當局及兩間鐵路公司須考慮委員的建議，並再向法案委員會作出匯報。

第4.15條 —— 指示標誌和乘客資訊

7. 法案委員會察悉張超雄議員提出改善向殘疾人士提供設施的建議，以便讓殘疾人士可在最低程度延誤的情況下安全而正確地進行活動。政府當局及兩間鐵路公司承諾考慮張超雄議員的建議，並再向法案委員會作出匯報。法案委員會亦曾商議如何確保適當地展示乘客資訊的方法及如何方便乘客作出查詢和在車站內尋求協助。

8. 鑒於最近涉及隧道內發生火警的鐵路事故，部分委員促請兩間鐵路公司檢討鐵路隧道內提供的照明及緊急疏散指示是否足夠。

跟進行動

9. 為釋除在會議席上表達的各項關注，政府當局及兩間鐵路公司被要求 ——

第4.13條

- (a) 兩間鐵路公司須考慮檢討用以衡量乘客對鐵路服務滿意程度的安排，以便蒐集乘客的意見，看看他們是否滿意兩間鐵路公司處理某宗鐵路事故的方法及其相關的緊急應變安排；
- (b) 九鐵公司須因應乘客對九鐵發生事故期間實施的緊急應變措施的滿意程度，提供先前的乘客滿意程度調查的結果；

政府當局／
地鐵公司／
九鐵公司

- (c) 九鐵公司須考慮改善用以衡量乘客對輕鐵服務滿意程度的安排，並考慮改善措施，例如在輕鐵站加裝月台閘門、改善開放式收費及查票系統，以便減少乘客與輕鐵員工的衝突、推行短程月票計劃、改善交通燈、加強橫跨輕鐵路軌的交通燈控制行人過路處的安全等；
- (d) 政府當局須考慮在第4.13條中規定，必須向公眾公開合併後的公司根據第4.13.3條提交的報告，包括政府當局對有關報告的評估及建議合併後的公司須採取的跟進行動；

第4.14條

- (e) 政府當局須考慮修訂第4.14.1條，訂明合併後的公司應成立使用者諮詢委員會，該委員會應包括殘疾人士及長者等使用者；
- (f) 地鐵公司須提供資料，說明在邀請殘疾人士團體參與其諮詢程序方面所採用的準則；
- (g) 政府當局／兩間鐵路公司須考慮：
 - i) 在互聯網上公布根據第4.14.2條向政府當局提交的報告的內容；
 - ii) 向公眾公開政府當局就有關報告作出的評估，包括建議合併後的公司須採取的跟進行動；
- (h) 政府當局須考慮修訂第4.14條，訂明：
 - i) 政府當局可以在營運期內的任何時間，要求合併後的公司提交報告，撮述該公司接獲涉及鐵路服務的任何具體事宜的投訴和建議及該公司因而採取的任何相應行動；
 - ii) 訂定新條文，准許政府當局根據合併後的公司參照第4.14.2條向政府當局提交的報告，要求合併後的公司就備受公眾關注但第4.12.3條所規定的乘客服務承諾並不包括的事宜進行乘客滿意程度調查。

第4.15條

- (i) 政府當局須考慮在每個車站內指明一個最低限度的顯示位置，展示指示標誌和乘客資訊，以確保在方便的位置清楚地展示乘客資訊；
- (j) 兩間鐵路公司須考慮在售票機及增值機附近展示熱線電話號碼，讓乘客作出查詢及在車站內尋求協助；
- (k) 政府當局須考慮修訂第4.15條，訂明
 - i) 合併後的公司須提供及保養失明人士引路徑及扶手電梯發聲信號；
 - ii) 合併後的公司須在鐵路處所及各處入口，展示適當的中英文指示標誌和資訊、凸字說明文字及附有聲音及字幕的展示系統；
- (l) 地鐵公司須探討海外鐵路系統有否任何不會對患癲癇症的人士產生負面反應的閃燈系統；

第4.16條

- (m) 政府當局須提供詳情，說明過往兩年政府當局曾要求地鐵公司考慮根據第4.16.2條提出的具體建議，以更改其鐵路服務運作，但地鐵公司決定不採用有關建議的個案(如有的話)。

III 其他事項

10. 法案委員會同意下次會議訂於2007年3月6日(星期二)下午4時30分至6時30分舉行，繼續逐項研究綜合《營運協議》的條文。

11. 議事完畢，會議於下午12時45分結束。

立法會秘書處
議會事務部1
2007年4月13日

《兩鐵合併條例草案》委員會
第十八次會議過程

日期：2007年2月27日(星期二)
時間：上午10時45分
地點：立法會會議廳

時間	發言者	主題	需要採取的行動
議程項目 I — 通過會議紀要及續議事項			
000000 - 000014	主席	- 2007年1月23日會議的紀要獲確認通過 (立法會CB(1)957/06-07號文件)	
議程項目 II — 綜合《營運協議》			
000015 - 000149	主席 政府當局	- 開場白 - 簡介第4.13條	
000150 - 001953	鄭家富議員 李永達議員 主席 政府當局 地鐵有限公司 (下稱"地鐵公司") 九廣鐵路公司 (下稱"九鐵公司")	- 討論第4.13條關於 i) 乘客滿意程度調查的詳情 ii) 蒐集乘客對兩間鐵路公司處理某宗鐵路事故的方法及相關的緊急應變安排是否滿意的意見的問題 iii) 乘客滿意程度調查結果能否真實反映乘客對兩間鐵路公司服務標準的意見	政府當局／地鐵公司／九鐵公司採取所需的跟進行動
001954 - 002026	張超雄議員 主席	- 討論就第4.12條"為殘疾人士提供的設施的可靠程度"建議作出的修訂	政府當局採取所需的跟進行動
002027 - 002549	鄭家富議員 主席 九鐵公司 地鐵公司 政府當局	- 討論第4.13條關於蒐集乘客對兩間鐵路公司處理某宗鐵路事故的方法及其相關的緊急應變安排是否滿意的意見的乘客滿意程度調查	
002550 - 003147	何俊仁議員 九鐵公司	- 討論檢討輕便鐵路(下稱"輕鐵")的服務及如何回應乘客提出改善開放式收費系統及輕鐵其他方面服務的意見	九鐵公司採取所需的跟進行動

時間	發言者	主題	需要採取的行動
003148 - 004301	鄭家富議員 梁耀忠議員 政府當局 地鐵公司	- 討論乘客滿意程度調查的範圍(第4.13.2條) - 討論政府當局如何評估合併後的公司提交的報告及政府當局會否向公眾公開有關報告,包括政府當局對有關報告的評估及建議合併後的公司須採取的跟進行動(第4.13.3條)	政府當局採取所需的跟進行動
004302 - 004916	李永達議員 何俊仁議員 九鐵公司	- 討論如何改善衡量乘客對輕鐵服務滿意程度的安排及採取適當的跟進行動,以釋除乘客就輕鐵服務表達的關注	九鐵公司採取所需的跟進行動
004917 - 005859	鄭家富議員 政府當局 地鐵公司 主席	- 討論乘客滿意程度調查的範圍(第4.13.2條)	
005900 - 005930	政府當局	- 簡介第4.14條	
005931 - 010142	王國興議員 政府當局 地鐵公司	- 討論在互聯網上公布合併後的公司向政府當局提交的報告的內容,撮述該公司接獲涉及其鐵路服務的投訴和建議,以及該公司採取的任何相應行動(第4.14.2條)	地鐵公司採取所需的跟進行動
010143 - 010719	張超雄議員 政府當局 地鐵公司 九鐵公司	- 討論張超雄議員提出的建議,即成立使用者諮詢委員會,以便與不同的乘客團體,包括殘疾人士及長者舉行會議(第4.14.1條)	政府當局採取所需的跟進行動
010720 - 010906	梁耀忠議員 主席 政府當局	- 討論政府當局會否公開其對合併後的公司參照第4.14.2條提交的報告的評估	政府當局採取所需的跟進行動
010907 - 011401	劉慧卿議員 地鐵公司 九鐵公司	- 討論兩間鐵路公司在甄選殘疾人士團體,就與殘疾人士相關的事宜進行諮詢時所採用的準則	地鐵公司採取所需的跟進行動
011402 - 012449	鄭家富議員 政府當局 主席	- 討論政府當局可要求合併後的公司根據第4.14.2條提交報告的時間及准許政府當局要求合併後的公司就備受公眾關注但乘客服務承諾並不包括的事宜進行乘客滿意程度調查的一項新條文	政府當局採取所需的跟進行動

時間	發言者	主題	需要採取的行動
012450 - 012523	政府當局	- 簡介第4.15條	
012524 - 013046	王國興議員 政府當局 地鐵公司 九鐵公司	- 討論指明一個最低限度的顯示範圍，用來展示指示標誌和乘客資訊及為視障乘客提供引路徑及凸字說明文字	政府當局採取所需的跟進行動
013047 - 013312	李鳳英議員 地鐵公司 九鐵公司	- 討論在增值機及售票機附近展示熱線電話號碼，讓乘客尋求協助	地鐵公司／九鐵公司採取所需的跟進行動
013313 - 013855	張超雄議員 地鐵公司 政府當局	- 討論張超雄議員就第4.15條提出的建議 i) 提供引路徑及扶手電梯發聲器 ii) 展示適當的中英文指示標誌和資訊、凸字說明文字及附有聲音及字幕的展示系統 iii) 提供不會對患癲癇症的人士產生負面反應的閃燈系統	政府當局及地鐵公司採取所需的跟進行動
013856 - 015245	鄭家富議員 劉慧卿議員 劉秀成議員 李永達議員 地鐵公司 九鐵公司	- 討論第4.15條關於 i) 在鐵路隧道內提供足夠照明及緊急疏散指示 ii) 提供電梯發聲信號 iii) 改善入閘機，使乘客在入閘機的八達通收費器上拍卡時，可以顯示八達通卡的剩餘值 - 討論通往鐵路站引道／行人道兩旁的指示牌	地鐵公司／九鐵公司採取所需的跟進行動
015246 - 015318	政府當局	- 簡介第4.16條	
015319 - 015740	鄭家富議員 政府當局 主席	- 詢問及要求資料，說明政府當局曾要求地鐵公司考慮更改其鐵路服務運作的具體建議，但地鐵公司決定不採用任何此等建議的個案(第4.16.2條)	政府當局採取所需的跟進行動
議程項目III — 其他事項			
015741 - 015759	主席	- 下次會議日期	