

《兩鐵合併條例草案》委員會
當局就委員會會議跟進事項的回應

事宜	回應
(A) 綜合《營運協議》	
(i) 照明(第3.7.1條)	
(1) 請研究修訂第3.7.1條是否可行，以確保在公眾可以進出的鐵路處所範圍內的照明符合有關設計指引載列的標準，以方便視障人士進出。	<ul style="list-style-type: none"> • 將會修訂有關條文，規定合併後的公司須參照有關政府部門的設計手冊及其他由政府不時發布的相關指引，提供並維持足夠的照明。 • 現時屋宇署建築事務監督發出的「設計手冊：暢通無阻的通道 1997」當中有關照明的規定，兩間鐵路公司已經在他們所有鐵路車站實施。
(ii) 扶手電梯及升降機(第4.9條)	
(2) 請考慮修訂第4.9條，促使合併後的公司提供並維持足夠而性能可靠的扶手電梯及升降機，安全、快捷及有效地運送車站內的乘客。	<ul style="list-style-type: none"> • 將會修訂有關條文，規定合併後的公司須提供並維持足夠而性能可靠的扶手電梯及升降機，安全及快捷有效地運送車站內的乘客。

事宜	回應
<p>(3) 請兩間鐵路公司提供關於過往兩年鐵路車站內扶手電梯發生意外的資料，包括受傷數字及相關的索償以及兩間鐵路公司為減少扶手電梯意外而採取的跟進行動。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 鐵路公司的回覆夾附在附件。

事宜	回應			
(iii) 服務表現要求(第4.10條)				
(4) 請說明現行的服務表現要求如何已顧及在繁忙時間服務中斷事故所造成的影響。	<ul style="list-style-type: none"> 繁忙時段鐵路中斷對乘客影響程度可從乘客車程準時程度的指標反映，因為此指標能反映受影響乘客的數目。計算乘客車程準時程度的方程式為： $\frac{\text{進站乘客人次}(a) - \text{延誤至少5分鐘的乘客人次}(b)}{\text{進站乘客人次}(a)} \times 100\%$ 若事故發生在繁忙時段，受阻乘客數目會較非繁忙時段為高，會減低乘客車程準時程度的實際表現百分率。請參照下列的假設例子： 			
	假設例子	進站乘客人次 (a)	延誤至少5分鐘的乘客人次 (b)	乘客車程準時程度 [(a)-(b)]/(a)
	例子一 (非繁忙時段發生事故) 若在全年內有4天於晚上9時至11時全線乘客因事故受阻五分鐘或以上，而假如每日晚上9時至11時全線實際接載的平均乘客數目為8,600人次，則該年內有34,000乘客人次受阻五分鐘或以上(8,600 x 4 = 34,000人次)	6,000,000	34,400	99.42%
	例子二 (繁忙時段發生事故) 若在全年內有4天於下午5時至7時全線乘客因事故受阻五分鐘或以上，而假如每日下午5時至7時全線實際接載的平均乘客數目為24,000人次，則該年內有96,000乘客人次受阻五分鐘或以上(24,000 x 4 = 96,000人次)		96,000	98.40%

事宜	回應
(iv) 處理乘客的投訴及建議(第4.14條)	
<p>(5) 請地鐵公司考慮</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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；及 • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 地鐵公司同意，合併後的公司會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相關資料，及會公布當局就有關報告作出的評估的相關資料。

事宜	回應
<p>(6) 請考慮修訂第4.14條，訂明：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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； • 當局可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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 將會修訂有關條文，訂定當局可以： <ul style="list-style-type: none"> - 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；及 - 在接獲合併後的公司根據第4.14.2條或上文所指修訂有關條文提交的報告後，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，並向署長提交報告。

事宜	回應
(v) 要求檢討(第4.16條)	
(7) 請提供資料，說明過往兩年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)。	<ul style="list-style-type: none"> 在過往兩年，並沒有地鐵公司不採納運輸署根據第 4.16.2 條提供給該公司的建議的個案。
(vi) 指示手冊(第5.2條)	
(8) 第 5.2.2(a) 條 及 第 5.2.2(b)條均提及「若指示對安全有影響」，請澄清兩者是否有重複的地方。	<ul style="list-style-type: none"> 第5.2.2(a)條是規定合併後的公司須就對鐵路安全有影響的所有指示諮詢視察主任，而第5.2.2(b)條則特別規定如果這些指示與滅火、救援及其他緊急事故有關，合併後的公司須同時諮詢視察主任、警務處處長及消防處處長三方面。兩項條文並沒有抵觸。
(B) 其他	
(9) 請說明綜合《營運協議》有否包括相關規例及附例已涵蓋的任何條文。	<ul style="list-style-type: none"> 綜合《營運協議》中並沒有包括規例及附例已涵蓋的條文。

事宜	回應
<p>(10) 鑒於申訴專員現時獲授權就九鐵行政失當的投訴進行調查，或在沒有投訴的情況下，就重大事情，以及出現行政失當的地方直接展開調查，請說明申訴專員的權限會否因兩鐵合併而受影響，以及《申訴專員條例》(第 397 章)附表 1 第 I 部會否涵蓋合併後的公司。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 《申訴專員條例》(第 397 章)第 7(1)條賦權申訴專員調查附表 1 第 I 部所列機構在行使其行政職能時採取或由他人代其採取的任何行動。九廣鐵路公司(九鐵公司)是政府全資擁有的法定公司，因此屬該條例附表 1 第 I 部指明的機構，這一點在兩鐵合併後不會改變。 • 由於九鐵公司仍會是政府全資擁有的法定公司，雖然它在兩鐵合併後基本上只會保留某些行政、會計及庫務方面的職能，而會停止營運鐵路和巴士服務，但兩鐵合併不會影響申訴專員對九鐵公司行使的職權。 • 地鐵公司在 2000 年由法定公營公司轉為私營公司時，已從該條例附表 1 第 I 部中除名。兩鐵合併後，地鐵公司會成為合併後的公司法律實體，因此《申訴專員條例》附表 1 第 I 部將不會包括合併後的公司。現時所有提供公共服務的商業實體(包括鐵路公司及專營巴士公司等)，均受《公司條例》(第 32 章)等其他監管措施所規管。合併後的公司亦將會受經修訂的地鐵條例約束。

扶手電梯的意外相關事宜 - 鐵路公司的回應

涉及扶手電梯意外的統計數字

年份	公司	意外數字	受傷數字	索償宗數
2005 年	地鐵	436	479	35
	九鐵	150	160	11
2006 年	地鐵	438	484	32
	九鐵	167	171	16

減少扶手電梯意外的跟進行動

地鐵公司採取了以下的跟進行動，減少扶手電梯意外：

- 透過電視廣告，向乘客宣傳使用扶手電梯時，要企穩、緊握扶手；同時，亦透過報刊廣告以及在車站內張貼海報和車廂內的資訊屏幕，提醒乘客注意安全使用扶手電梯。
- 2006 年 7 月至 8 月期間，該公司贊助一系列的電視劇集，宣傳乘客如何正確使用扶手電梯。
- 2006 年 7 月 5 日至 31 日期間，舉辦扶手電梯安全推廣活動。
- 派出「地鐵安全大使」協助長者使用扶手電梯和向乘客宣揚正確使用扶手電梯的訊息。
- 每月會到學校或長者中心推廣安全使用扶手電梯的訊息。
- 2006 年 11 月，與機電工程署合辦活動，推廣使用扶手電梯安全的訊息。
- 在地鐵站內的扶手電梯，安裝發聲提示系統試驗計劃，提醒乘客注意安全。截至 2006 年底，車站內 17 部扶手電梯已安裝了發聲提示系統。
- 在一些較長的扶手電梯旁設有橫額，提醒乘客注意安全使用扶手電梯。
- 車站內設有指示標誌、海報和透過廣播，指示攜帶大型物件／行李的乘客，應使用電梯。

至於九鐵公司方面，爲了加強乘客使用電梯的安全，九鐵已於紅磡站的自動扶手電梯兩端以試驗性質安裝一套嶄新的安全裝置，名爲LED漸變顏色燈。這個裝置可令乘客在踏上或離開扶手電梯梯級時加倍留神。若試驗效果理想，將會考慮在其他車站安裝。

在 2006 年，九鐵公司亦推行其他安全措施，包括在扶手電梯加設「請緊握扶手」三語發聲裝置，及於東鐵沿線車站 74 條較繁忙的扶手電梯入口處安裝短柱。

爲加強乘客對安全使用扶手電梯及自動電梯的關注，九鐵公司於 2006 年安排了一系列乘客教育活動。當中包括與機電工程署合辦的安全運動、實施措施鼓勵長者使用升降機，以及安排安全大使於車站向乘客派發紀念禮品，宣傳安全使用扶手電梯的訊息。此外，該公司亦在其車站廣泛張貼海報、標貼及宣傳紙板，提醒乘客安全使用扶手電梯。九鐵公司表示會繼續舉辦有關的安全運動。

地鐵公司及九鐵公司的電梯意外以每百萬個乘客計分別是 0.5 宗及少於 0.4 宗。與世界其他鐵路系統(國際都市鐵路聯會(CoMET)及NOVA)的電梯意外數字比較，兩間鐵路公司涉及的電梯意外宗數屬於偏低水平。兩間公司表示將會繼續致力提升扶手電梯安全措施。