

《兩鐵合併條例草案》委員會

十二月十九日（星期二）下午二時三十分

立法會會議廳舉行之第十一次會議

地鐵公司車務總監麥國琛先生講稿要點

主席女士、各位議員，午安：

序 言

1. 地鐵公司自二零零零年十月起已按照公司與香港特區政府簽訂的營運協議，營運地鐵服務。
2. 協議為鐵路票價、安全及服務水平提供了營運基礎。
3. 兩鐵合併後，營運協議會保留有關條款，而為配合合併後一體化鐵路網絡的需要，當中部分條款會作相應修改，以繼續為香港市民提供一個安全及可靠的列車服務。

服務表現水平

4. 綜合營運協議，是基於為香港市民提供令乘客滿意的可持續高水平鐵路服務；協議也訂明了政府監管的框架和公司的承諾，因此協議也可以鼓勵員工提供優越的服務。

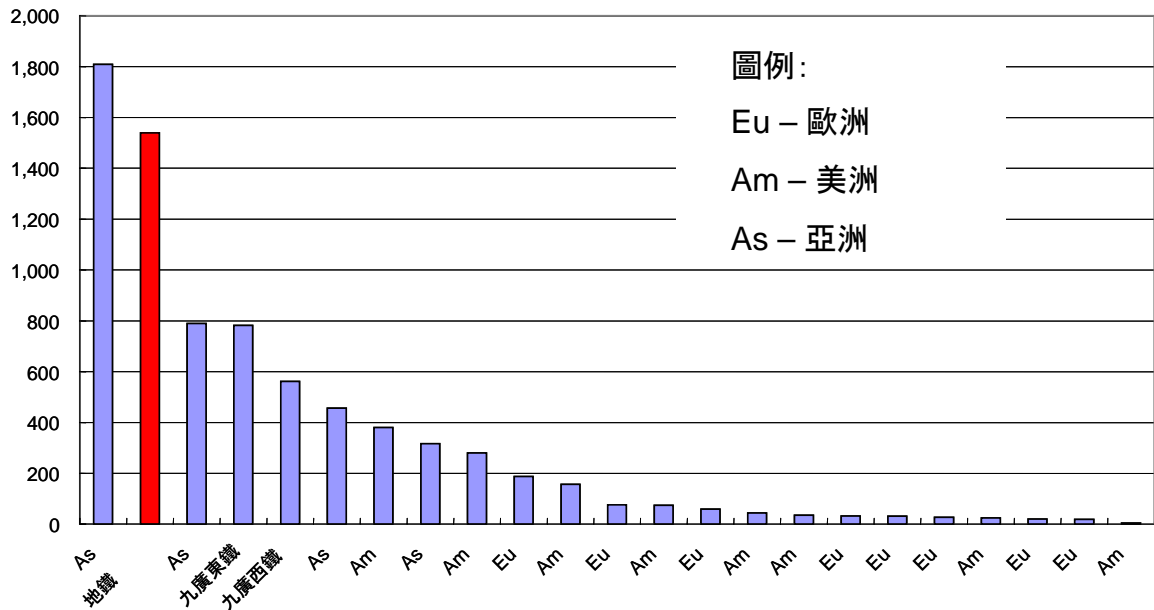
5. 由於鐵路運營複雜性高，要維持鐵路服務在五十年內一直有高水平服務，是一個極大的挑戰。

6. 地鐵公司一向優良的服務紀錄，在國際都市鐵路聯會及 Nova 等國際鐵路組織的借鑑比較上都屬前列表現，對合併後鐵路公司的服務大家都可以有信心。

7. 二零零五年服務可靠程度比較圖表，顯示香港地鐵位列第二，反映香港鐵路服務的可靠程度。

列車服務可靠程度

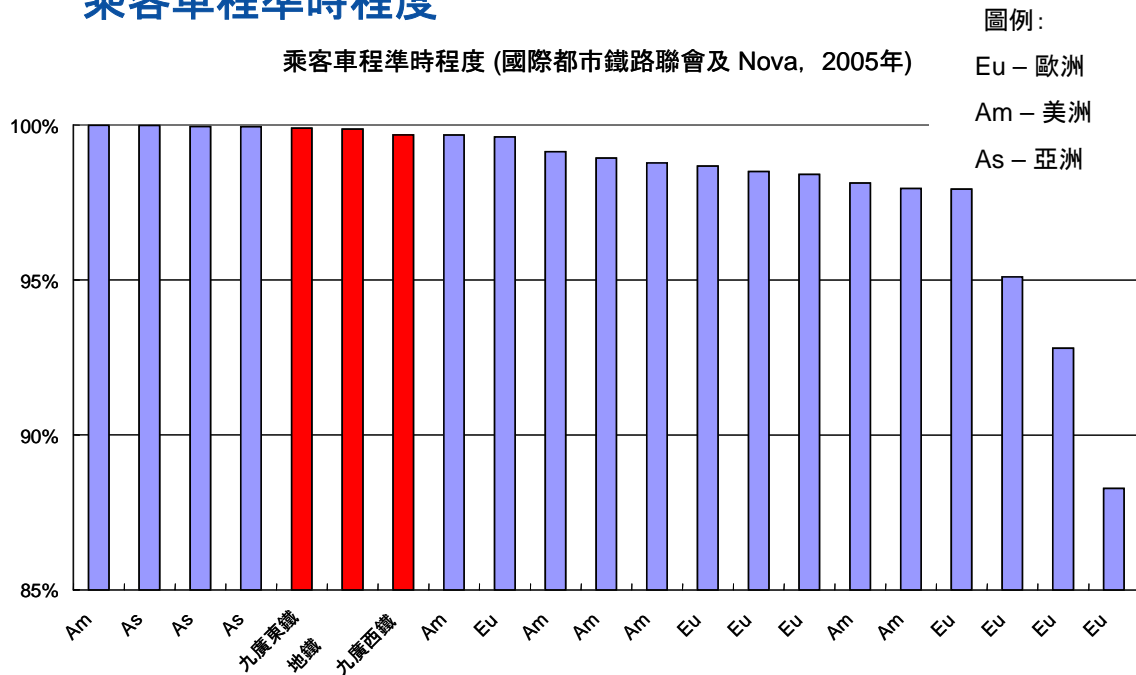
在服務受阻逾5分鐘或以上之事故之間，服務列車行車公里數
(國際都市鐵路聯會及Nova, 2005年)



8. 至於乘客車程準時程度方面，香港鐵路的表現介乎百分之 99.7 至 99.9 的高水平。

乘客車程準時程度

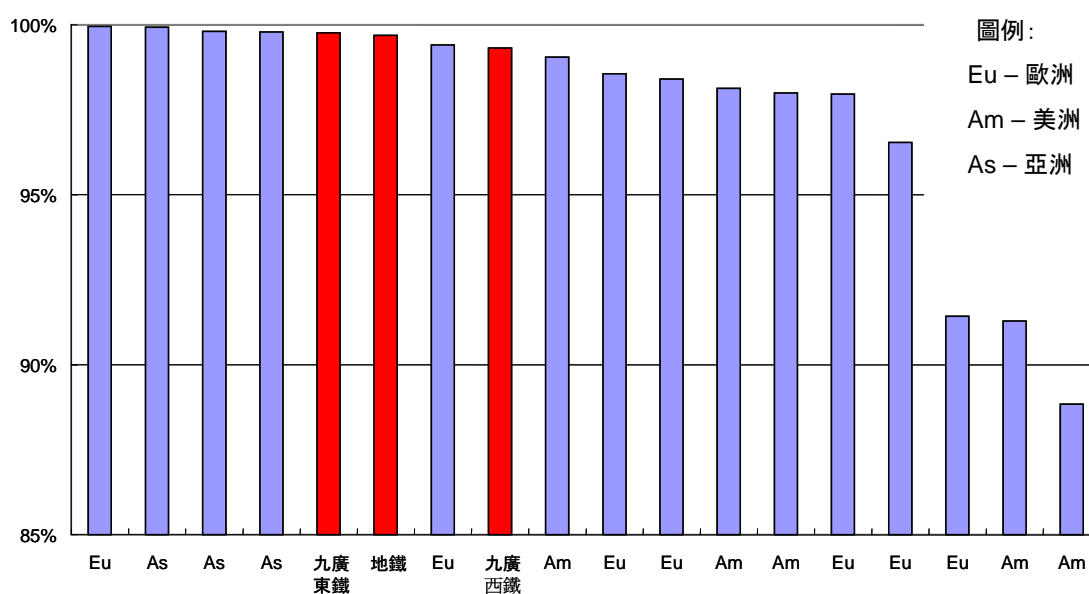
乘客車程準時程度 (國際都市鐵路聯會及 Nova, 2005年)



9. 此外，香港乘客一直享有準時的鐵路服務，兩間鐵路公司在列車服務準時程度都有優越表現，二零零五年兩鐵在列車服務準時程度中取得百分之 99.5 至 99.7 的高水平表現。

列車服務準時程度

列車服務準時程度百份比 (國際都市鐵路聯會及 Nova, 2005年)



10. 從這些圖表可見，香港立法會、政府及鐵路公司已共同制訂了一個有效的監管基礎，可以作為綜合營運協議中包括服務表現水平的參考，讓合併公司繼續致力於為乘客提供高水平的鐵路服務。

11. 較早前利禮賢教授向立法會提交的意見書亦指出，最好的管理系統，是設定高效率的政策架構，而這套架構有助制定完善、主動、負責任的管理制度，並需要定期檢討。綜合營運協議也已將上述要點包括在內。

行之有效的監管架構，令香港受惠

12. 回顧過去，在各位立法會議員、政府和地鐵的努力下：

- 以地鐵公司行之有效的「鐵路與物業綜合發展模式」，令香港受惠
- 香港擁有一套可靠的公共交通系統，而且與其他國家不同，香港的納稅人並不需要為此作額外的承擔
- 香港具備世界級水平的鐵路系統，而且不斷更新與現代化，與時俱進
- 地鐵公司是一個具社會責任的公司，毋須政府額外資助，持續投入大量資源，在系統中加入各項新設施，方便殘疾人士使用鐵路系統。

13. 地鐵公司及全體員工會繼續為全港市民致力提升服務水平。在員工較早前提交的意見書曾指出：「每年公司都自我不斷提升經營權協議中的服務水平，為全港市民提供最妥善而有效率服務」。

14. 除了提升鐵路服務，公司亦透過「地鐵人．地鐵心」義工計劃，鼓勵員工接觸社區，多參與服務社會。

15. 正當我們致力為社區提供更佳服務的同時，也需要有一個務實的監管框架，不會為鐵路員工增添不必要的工作壓力。