

## 港鐵公司的外判工作

將維修工程外判的做法，慣常見於世界各地其他鐵路系統。透過善用承辦商的專業技能，及其為顧客更有效率和更有成效地提供相同或類同的服務經驗，外判工程可以為公司帶來裨益。港鐵公司在決定外判任何服務前，會考慮營運安全、可靠性、服務質素及對員工的影響。公司一貫的原則是確保員工不會因為外判而失去工作。前綫員工不會因為公司需要將工作外判而影響其工作穩定性。有關港鐵公司的外判工作列於附表。

### 外判工作對列車服務沒有影響

2. 港鐵公司一直有卓越的服務表現，以及十分重視為乘客提供安全及可靠的鐵路服務。港鐵公司亦持續被國際都市鐵路聯會 (CoMET) 評為在全球主要鐵路系統中，在安全性、可靠性及乘客準時抵步比較方面，排於前列。

3. 公司採用一套精細的監察機制，確保港鐵列車服務及維修工作，包括外判的工作，能符合公司訂立的標準。無論對內部的員工或承辦商員工進行的工作，公司都採用同一套標準及要求，而這些標準亦與國際的良好做法一致。

### 二零零七年至二零零九年的列車服務延誤

4. 自二零零七年十二月二日兩鐵合併後，港鐵列車服務表現一直維持在高水平，99.9%的乘客旅程可在不超過編定時間五分鐘內抵達目的地。

5. 鐵路系統由多個不同的系統及數以十萬計的組件無間斷地運作。即使可靠度超過 99%，仍會有機會出現列車服務延誤的情況。

6. 二零零七年至二零零九年的三年間，鐵路服務因不同原因導致延誤 8 分鐘或以上的資料表列如下：

原因/ 年份	二零零七年		二零零八年	二零零九年
	12月2日前	12月2日 至31日		
	合併前 地鐵及九鐵	港鐵 (合併後)	港鐵	港鐵
機件故障	152	7	141	133
人為失誤	5	0	19	17
乘客行為及 外在因素	68	2	80	96
其他原因	0	0	0	0
總計	225	9	240	246

7. 在上述的三年期間，因人為失誤導致的延誤涉及以下工種：

- 列車車長
- 維修員工
- 車務控制中心員工
- 車站職員

#### 管理層及員工開支

8. 港鐵公司二零零九年的員工薪酬總額(不包括以股份為基礎的支出)為 57.72 億元。公司的執行總監會成員的總酬金(不包括以股份為基礎的支出)為 5 千 7 百 60 萬元。

#### 員工流失率

9. 港鐵公司及其主要承辦商(指為港鐵公司提供服務而僱用約 100 名員工或以上的承辦商,以便作出有意義的比較) 在二零零九年的員工流失率,及與市場平均流失率比較的資料表列如下:

	員工流失率
港鐵公司	2%
主要維修承辦商	0-2.6%
其他主要承辦商,包括清潔、保安及顧客服務	0.6-7.2%
<b>市場平均水平</b>	<b>8.2%</b>

10. 在超過 13,000 員工中，港鐵公司在二零零九年的員工流失率約 2%。港鐵公司的主要承辦商(指為港鐵公司提供服務而僱用約 100 名員工或以上的承辦商，以便作出有意義的比較)的員工流失率介乎 0%至 7.2%。港鐵公司及其主要承辦商的流失率與市場比較相對較低，顯示公司及主要承辦商均維持穩定的員工隊伍。

11. 港鐵公司一向致力提供安全、可靠及有效的集體鐵路運輸服務，並會繼續為香港市民提供世界級的最優質鐵路網絡。外判工作必須符合公司的安全要求和服務水平，確保安全及服務質素。

港鐵公司  
二零一零年八月

## 現有的外判工作

港鐵公司的外判工作包括 -

### (a) 維修工作

- 將軍澳綫的基建設備（路軌、訊號、配電及架空電纜）及原先行走將軍澳綫而自二零一零年中起轉往觀塘綫行走的列車
- 以下鐵路綫的自動收費設備 -
  - 西鐵綫；
  - 將軍澳綫；
  - 東涌綫；
  - 迪士尼綫；及
  - 機場快綫
- 乘客資訊顯示設備
- 閉路電視設備
- 車站升降機及扶手電梯
- 月台幕門及閘門
- 防火設備
- 通訊設備
- 吊艙和起重台架
- 機場快綫的行李處理設備
- 屋宇裝備
- 污水處理、配管及排水
- 後備電力供應設備
- 一般車站照明
- 西鐵綫及東鐵綫中央控制供電設備
- 斜坡及有關的土木結構、環境美化及濕地

根據維修承辦商的合約，承辦商必須符合所有法定要求及提供合約訂明的服務水平。合約並沒有訂明工種的要求。

(b) 其他工作

- 以下鐵路綫的客務中心
  - 將軍澳綫
  - 西鐵綫
  - 港島綫銅鑼灣站、天后站、炮台山站、北角站及鰂魚涌站
- 以下鐵路綫的內部會計服務工作
  - 將軍澳綫
  - 港島綫銅鑼灣站、天后站、炮台山站、北角站及鰂魚涌站
- 清潔服務

以上涉及的工種包括清潔工、顧客服務員工及內部會計職員。