

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

港鐵附例檢討

交通事務委員會鐵路事宜小組委員會(小組委員會)於二零一零年六月四日的會議上討論香港鐵路有限公司(公司)根據對《香港鐵路附例》(第 556B 章)及《香港鐵路(西北鐵路)附例》(第 556H 章)的檢討而提出的建議修訂。應席上議員的要求，本文件提供補充資料。

員工的培訓

2. 議員要求公司就港鐵職員就執行附例方面的培訓及執行附例的方式提供資料。

3. 所有需要執行附例的職員會被安排定期接受培訓。公司會確保這些職員充分熟悉港鐵附例及執行附例的指引。所有新入職的車站職員必須參與培訓課程，課程涵蓋所有在車站運作上涉及處理乘客的安排，包括對港鐵附例的目的及如何執行附例的詳細講解。培訓課程由港鐵人力資源部聯同車務部負責。

4. 高級職員每兩個月會舉辦重溫課程及分享討論環節，務求執行附例的有關職員能不斷掌握到執行附例時的問題、任何已更新的附例及公司政策、特別個案及個別個案在法律程序完成後，可能影響他們工作的情况。

5. 港鐵法律部每年會為所有有關的職員舉辦研討會，內容包括講述附例的法律原則，以及在起訴程序中職員所需處理的事宜，包括以證人身份出庭作供。

6. 需要執行附例的職員，會特別在適用於執行附例的公司政策上接受全面的培訓，包括就下列事項的指導 -

- 確認違反附例人士；
- 如何接近違例人士；
- 如何應付不合作的違例人士；
- 何時轉介事件予警方；
- 徵收附加費；

- 展開檢控；及
- 保護個人資料。

7. 所有上述職員均已受訓以執行公司重教育多於懲罰的政策，尤其就輕微的罪行。在可行的情況下，檢控應該限於一些拒絕接受合理要求、無理地不合作、行為除違例外還明顯地損害其他乘客利益、有多次違例記錄，或違犯附例構成一項重大罪行的違例人士。

8. 與此同時，這些職員亦收到指示，在應付任何可能違例的人士時，均需要保持克制及有禮貌的態度，同時亦要清楚記錄事發經過及向高級職員呈報。除了課堂受訓外，這些職員亦需要參加在職培訓及通過考核程序，以確保他們能按公司政策及程序執行職務。

處理在鐵路範圍飲食的乘客

9. 議員特別關注職員以什麼方式執行禁止飲食的附例。

10. 在鐵路範圍飲食的乘客，違反了《香港鐵路附例》第 27(b)條，以及《香港鐵路(西北鐵路)附例》第 25(b)條，職員會一如處理其他違例行為一般處理。

11. 一般而言，職員首先會向有關乘客表示他們的行為屬違例，並作出勸喻要求他們停止飲食。若乘客遵照職員的要求，職員會向他作出警告，亦會告知乘客，若乘客將來再次違反有關附例，公司會發出檢控通知書，乘客會因而遭判罰。若乘客拒絕遵照職員的要求，職員會向其發出檢控通知書。

退回多扣的車費

12. 議員亦關注公司退回多扣車費的責任。

13. 公司已有既定的程序及測試，確保正確扣減車費—

- (a) 每日自動檢查 — 公司設有運作系統，確保收費系統及設施運作正常。每晚列車服務結束後，收費閘機便會停止運作，翌日早上重新啓動前，收費系統及設施會進行自動檢查，核實操作正常；
- (b) 保養程序 — 保養人員每逢更換出入閘機的電子卡時，會在閘機重開供乘客使用前，測定輸入的車費表是否準確，並把電子

卡接通車站電腦。如有需要，可以利用人手執行全面的核實程序，核實輸入的車費正確無誤，並安排保養人員進行仔細的工場測試；及

- (c) 隨機檢查 — 除正常的預防保養工作外，鐵路職員還會隨機檢查出入閘機，確保運作正常。

14. 在正常的情況下，自動收費系統是不會多扣車費。若出現多扣車費的情況，公司會在收到乘客確定多扣車費的退款要求後，退回多扣的車費。乘客若對扣取的车費有任何疑問，只需攜同八達通卡到車站客務中心向職員查詢。所有被多扣取的车費將會退回。

15. 假如在非常少有的情況下，自動收費系統出現誤差而導致多扣車費，公司會在有關的車站貼出通告，通知受影響乘客他們可到客務中心要求退回多扣的車費，或致電港鐵熱綫索取進一步資料。

頭等車費

16. 議員要求港鐵公司就職員行駛酌情權寬免向未有繳付頭等車費的乘客徵收附加費的安排提供資料。

17. 公司於東鐵綫為乘客提供頭等車廂服務。東鐵綫沿綫車站的客務中心及售票機，均有列出頭等額外費及普通等車票的詳情。頭等車廂內及月台當眼處已張貼告示，提醒頭等乘客繳付頭等額外費。此外，月台及車廂亦設有清晰的指示牌，方便乘客容易識辨頭等車廂位置。

18. 為進一步加強資訊，公司正於火炭站月台頭等車廂等候位置進行試驗，設置新的大型裝置，更明確提示頭等核准器的位置，並以繁體中文、簡體中文及英文，提醒乘客乘搭頭等車廂前，須於頭等核准器先將八達通卡作確認。

19. 公司的負責查票的職員在以下情況會行駛酌情權寬免徵收附加費—

- (a) 違例人士並非定居香港的遊客，包括內地遊客，因而不熟悉港鐵系統。查票員會向這些乘客解釋須繳付頭等車費及未有繳付車費的罰則。查票員會請乘客支付頭等車費，若乘客選擇不支付頭等車費，乘客須轉往乘搭普通等車廂，在該情況下，公司不會向乘客徵收附加費。若乘客拒絕支付頭等車費或轉往乘搭普通等車

廂，職員會向乘客徵收附加費；及

- (b) 違例人士若為長者及從外表判斷為殘疾或智障人士，職員會採用相同的準則寬免處理。

港鐵公司

二零一零年九月