



港鐵服務表現

二零一三年七月五日

列車服務表現 (2013年1月至5月)

- 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
- 重鐵網絡共行走約 753,400 班列車
- 輕鐵網絡共行走約434,900 班列車

8分鐘或以上的列車服務延誤

- 2013年1月至5月較2012年同期減少延誤

重鐵網絡

	2012年1月1日至5月31日	2013年1月1日至5月31日
機件故障	48	40
人為因素	5	7
乘客行為或外在因素	29	28
總計	82	75

輕鐵網絡

	2012年1月1日至5月31日	2013年1月1日至5月31日
機件故障	11	9
人為因素	2	1
乘客行為或外在因素	28	18
有待決定	0	1
總計	41	29

維修制度，安全第一

- 以安全為首
- 列車操作系統採用安全防護保障設計
- 預防性及修正性的維修
- 每年投放於保養、維修鐵路系統以及資產更新方面的投資超過50億元
- 今年一月起使用最新的超聲波軌道探測車
- 今年一月組成「鐵路車輛快速應變隊」，迅速處理涉及列車的技术故障



超聲波軌道探測車



鐵路車輛快速應變隊

青衣超級控制中心更有效管理列車運作

- 管理東鐵綫及馬鞍山綫車務運作的火炭車務中心，以及負責西鐵綫車務運作的錦田車務中心，已於六月底搬到青衣
- 監察所有重鐵綫的列車運作，令車務管理更有效率



2012年實施的服務提升項目

用心聽  用心做
Listening Responding



手機應用程式



乘客正面反應



紓緩擠迫



80%

滿意候車時間



90%

2013年服務提升: 東鐵綫及輕鐵加強列車服務

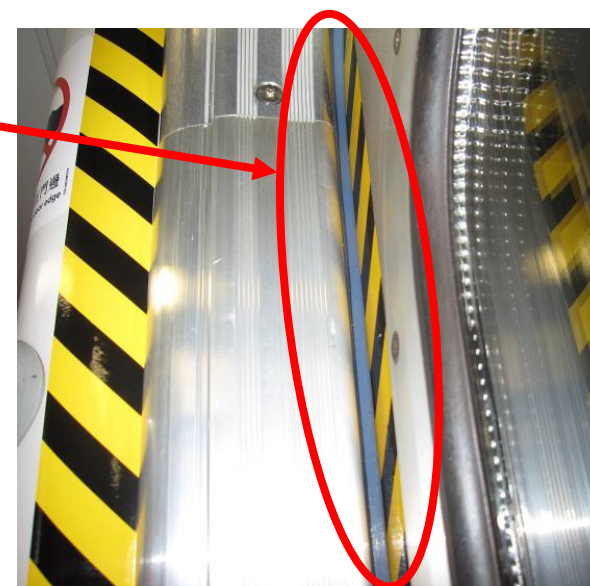


東鐵綫於4月20日起，
逢星期六中午加強列車服務。



輕鐵505、610、614P及615P路綫分別
於星期六或日增加拖卡行走

2013年服務提升: 加裝列車車門「靜音氣墊」



2013年服務提升: 車站升降機



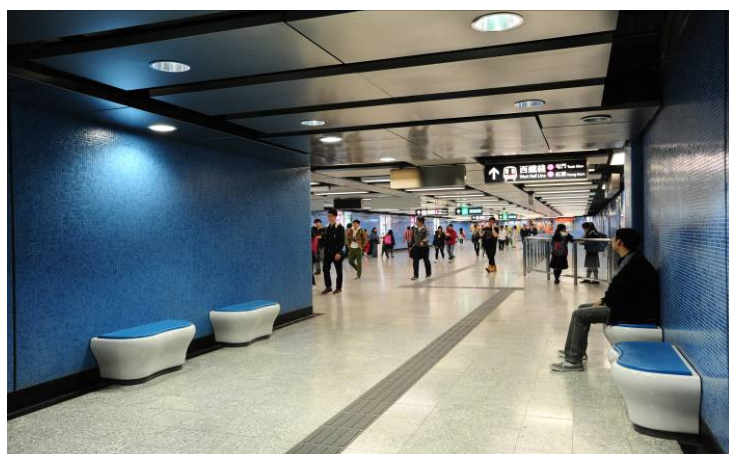
2013

•位於石硤尾站B1出入口

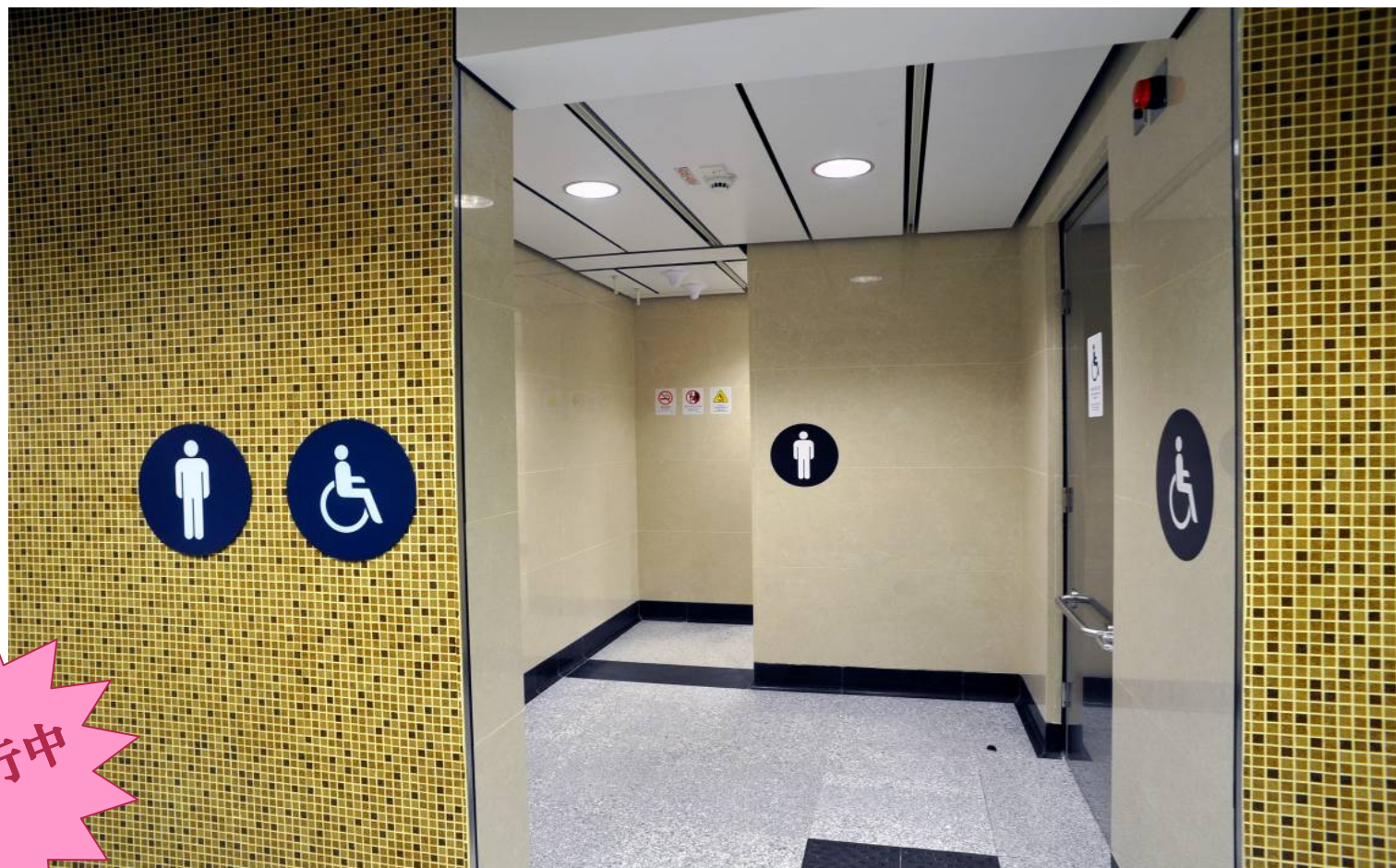
其他正進行升降機工程的車站：

太子站、金鐘站、筲箕灣站、西灣河站、油麻地站、尖沙咀站、荔枝角站和荔景站

2013年服務提升: 更多車站座椅及闊閘機



2013年服務提升: 車站公共洗手間



工程進行中

•太子站、旺角站和金鐘站加設公共洗手間工程繼續進行

2013年服務提升: 全新設計客務中心



•更明亮 •更親切

•低櫃枱設計

2013年服務提升: 全綫港鐵車站免費Wi-Fi熱點



•7月8日起，全綫港鐵車站設有免費Wi-Fi熱點服務



鐵路安全

- 鐵路安全是港鐵公司的首要考慮
- 港鐵公司持續被國際都市鐵路聯會評為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
- 港鐵經常舉辦安全運動，提高乘客的安全意識



安全及禮讓意識: 扶手電梯、升降機及月台安全運動



扶手電梯安全



月台安全



「優先使用升降機試驗計劃」

安全及禮讓意識: 以長者為對象的計劃



「社區老友大使」計劃



「港鐵安全路遊記」

安全及禮讓意識: 以兒童為對象的計劃



「港鐵安全之旅」活動教材



港鐵網上安全遊戲



「港鐵小站長」計劃



學校講座



「港鐵 x 香港話劇團《鐵路安全の達人》學校巡迴演出2012-13」



「機電安全嘉年華2012」
港鐵遊戲攤位

安全及禮讓意識: 輕鐵安全運動



模範行人及道路使用者選舉



輕鐵車廂優先座

安全及禮讓意識: 推廣有禮行為



安全及禮讓意識: 推廣有禮行為(續)



MastaMic禮讓Rap Up (Video)

多謝