

政府總部
運輸及房屋局

運輸科
香港添馬添美道2號
政府總部東翼



Transport and
Housing Bureau
Government Secretariat

Transport Branch
East Wing, Central Government Offices,
2 Tim Mei Avenue,
Tamar, Hong Kong

本局檔號：THB(T)L2/3/151(17)Pt.96
來函檔號：CB4/PL/TP

電話號碼：3509 8159
傳真號碼：2537 5246

香港中區
立法會道1號
立法會綜合大樓
立法會交通事務委員會秘書
盧慧欣女士

盧女士：

港鐵「服務表現安排」機制

2017年8月30日的來信收悉。就林卓廷議員有關題述事宜的信件，經諮詢香港鐵路有限公司，本局現作回覆。

2. 鐵路安全一向至關重要。若發生鐵路事故，首要工作是查找事故成因，並作出相應檢查及搶修。鐵路基本上是一套由電力驅動的龐大複雜機器，由數以十萬計大大小小不同的組件組成。港鐵公司表示，每項事故的成因以至問題的複雜性都可能會有差異，搶修所需的時間也因應情況而有所不同。在某些情況下，港鐵公司可能需要在縮窄事故成因的範圍後，派員實地查找出現故障的組件，或逐一測試組件功能，以找出未能正常運作的組件。接受影響組件的性質及故障情況，港鐵公司會即時評估並作出相應修復工作。搶修期間，在不影響鐵路安全及系統許可的前提下，港鐵公司會盡可能提供有限度的列車服務，以減低對乘客的不便。若列車服務因事故而需要暫停，港鐵公司會盡快作出搶修，在行車時段期間進行修復工作會面對一定的限制，若情況許可，港鐵公司會在不影響鐵路安全的前提下採取臨時修復措施，以回復列車服務，並在晚上收車後作出進一步修復工作¹。在搶修工作完成後，港鐵公司需詳細檢查及測試涉事組件及鐵路系統其他部份，包括在有需要時安排列車試行鐵路服務暫停的路段，確保整

¹ 舉例以言，若在行車期間發現路軌有裂縫，工程人員會到現場作詳細檢查及評估，在可行情況下，會利用鋼板鞏固有問題的路軌，以在安全情況下回復列車服務，然後於晚上服務停止後才更換路軌。

個系統正常運作，以及確保所有安全程序已妥善執行（包括確保所有維修人員已離開路軌），才會回復列車服務。事後，港鐵公司會就事故作出調查及檢討，盡量避免類似事故再次發生。

3. 政府及港鐵公司於 2013 年完成了第一次票價調整機制檢討，引入了「服務表現安排」。引入「服務表現安排」的目的，是促使港鐵公司提升各項設備及系統的檢測，以維持良好的營運狀態，但具體安排亦要取一個合適的平衡，避免對鐵路前線人員造成重大的壓力，引致在進行搶修時因受制於緊迫的時間而令他們務求避免受懲罰而引致對鐵路的安全檢查和搶修工作不足。正如上文提及，搶修工作涉及不同步驟，每一步均需嚴謹及仔細地進行，不能急就章，以免影響質素甚或危及鐵路安全。因此，在引入「服務表現安排」時，政府及港鐵公司充分考慮了如何確保上述合適的平衡得以維持。在此機制下，港鐵公司需就其控制範圍內的嚴重服務延誤（界定為 31 分鐘或以上的延誤）撥出款項作票價優惠以回饋乘客。至於計算列車服務延誤時間方面，正如本局 8 月 24 日致立法會交通事務委員會鐵路事宜小組委員會的信件中提及，現行計算方法於 2013 年引入「服務表現安排」前已經採用，旨在以客觀及可量度的方法反映事故期間需使用港鐵服務的乘客所受到的影響，當中有以下兩個情況：

- (a) 在列車仍維持服務，但行車時間較長的情況下，列車服務延誤會以起點至終點的全程行車時間與正常行車時間相比計算。倘若有超過一班列車受影響，則會以受延誤影響最長的一班列車行車時間，算作該事故所導致的列車服務延誤時間。
- (b) 在某段鐵路的列車服務中斷的情況下，列車服務延誤會由發現列車事故開始計算，直至列車恢復服務為止。

政府在過去亦曾透過不同渠道（包括於鐵路事宜小組委員會作出講解及回應傳媒查詢）說明上述計算方法。

4. 政府及港鐵公司於本年初進行了第二次票價調整機制檢討，當中檢視了在不影響鐵路安全的前提下，「服務表現安排」是否有改良空間，亦考慮了社會就加大「服務表現安排」罰則的意見。經檢討後的結論是「服務表現安排」在過去數年的施行大抵暢順。一方面，港鐵公司必須對較嚴重的延誤負責，但影響較少的延誤（即少於 31 分鐘）不應算作嚴重服務延誤，以免對公司前線人員造成不必要的壓力而匆匆進行維修，以致危及鐵路安全。因此，政府保留了只會就 31 分鐘或以上的嚴重服務延誤被施加罰款的安排。然而，為回應社會意見，港鐵公司應政府要求，同意將「服務表現安排」下每宗事故的最高罰款額由 1,500 萬元上調至 2,500 萬元。在不影響鐵路安全的前提下，現時「服務表現安排」的罰則不宜作進一步增加。

5. 本局注意到社會有意見認為政府應考慮加大「服務表現安排」的罰則，例如進一步加大罰款額、修訂計算延誤時間的方法令個別事故的延誤時間比現行計算方法下所得時間更長（以令個別事故的罰款額增加），或將延誤時間較短（即少於 31 分鐘）的事故納入機制當中，以加強阻嚇力。加大罰則難免會增加鐵路前線人員在處理事故時所面對的壓力，對鐵路安全可能會造成影響，因此必須小心考慮相關意見的利弊。根據港鐵公司提供的資料，海外曾有鐵路系統在處理事故或服務延誤時因未有謹慎採取所需的安全措施，而造成更嚴重的事故。

6. 政府會繼續透過多方面加強對港鐵公司鐵路運作的監管，確保鐵路安全。2017 年 1 月至 7 月，機電工程署巡查港鐵系統的次數為 145 次，即平均約每 1.5 日巡查一次，比去年同期增加 26%。巡查期間所發現的任何問題，機電工程署均已要求港鐵公司妥善跟進。為進一步加強監管港鐵營運安全，機電工程署會更嚴格地審核港鐵公司的鐵路資產管理工作，對風險較高的設施及裝置作針對性審核，如機件設計和壽命、使用狀況及表現、維修工作是否全面等範疇作出嚴謹的審視。就 8 月 5 日觀塘綫事故，政府已要求港鐵公司作出深入調查，查找成因，避免類似事故再次發生，以及檢討事故期間的應變安排是否有可以改善的空間。機電工程署亦會作詳細調查，並會針對性審核港鐵公司就涉事鐵路組件的資產管理工作。完成整個調查後，港鐵公司會向政府提交報告，調查結果亦會公布。

運輸及房屋局局長

(林潤華



代行)

2017 年 9 月 11 日