

立法會 *Legislative Council*

立法會 CB(4)890/16-17(04)號文件

檔號：CB4/PS/1/16

交通事務委員會

鐵路事宜小組委員會 2017年4月28日舉行的會議

有關 2017年4月10日觀塘線服務受阻及 香港鐵路有限公司就鐵路事故的應變安排的 背景資料簡介

目的

本文件提供有關 2017年4月10日觀塘線服務受阻及香港鐵路有限公司("港鐵公司")就鐵路事故的應變安排的背景資料，並概述立法會議員過往討論鐵路事故時所提出的主要意見及關注事項。

背景

鐵路事故的應變安排

2. 港鐵公司已就鐵路服務受限制訂應變安排。按照運輸署的要求，港鐵公司須因應鐵路事故的嚴重程度，向運輸署及其他公共交通營辦商發出黃色或紅色警告信息。港鐵公司在任何鐵路服務受阻事故發生 8 分鐘，或若預計事故會長達 8 分鐘或以上時，須於 8 分鐘內通知運輸署。此外，根據《香港鐵路規例》，港鐵公司須向機電工程署("機電署")通報涵蓋在整個鐵路範圍任何部分發生而對鐵路安全運作有直接影響的事件。
3. 遇上重大事故時，港鐵公司會啟動"事故控制站"，即時與多個政府部門(包括消防處、警務處及運輸署)按照應變計劃下的既定程序處理事故，以便盡快讓乘客安全地疏散。一旦港鐵公司的電力供應受到影響，列車的後備電力會被啟動，為列車上的主要設施(包括部分照明、通風和通訊系統)提供電力。

此外，港鐵公司亦會安排職員，盡快協助列車上的乘客離開車廂。有關港鐵公司就鐵路服務受阻制訂的應變計劃的進一步詳情載於**附錄 I**。

票價調整機制下嚴重服務延誤須予徵收的罰款

4. 現行的票價調整機制訂有服務表現安排，政府當局會就港鐵公司的嚴重服務延誤(界定為 31 分鐘或以上的延誤)向該公司徵收罰款，款額由每宗事故 100 萬元至最高 1,500 萬元不等。¹ 政府當局接納港鐵公司的觀點，較短的延誤不應算作嚴重服務延誤，以免對港鐵公司前線人員造成不必要的壓力，否則他們可能會為免受罰而被誘使或在壓力下匆匆進行維修，以致影響質素或危及安全。另應注意的是，不在港鐵公司控制之內的因素(例如乘客行為或惡劣天氣)所導致的延誤，也不會算作嚴重服務延誤。有關安排與海外其他地方(例如新加坡及墨爾本)所採納的若干做法相若。任何罰款所得的金額會撥入票價優惠帳戶，用於有時限的"即日第二程車費九折優惠"計劃。

5. 2012 年至 2015 年共發生 33 宗嚴重服務延誤個案。港鐵公司按照服務表現安排於隨後年度(即 2013-2014 至 2016-2017 年度)合共撥出 7,150 萬元，用以向乘客提供票價優惠。按年度提供的分項數字載於**附錄 II**。

6. 2017 年 3 月，政府當局完成是次(第二次)就港鐵公司票價調整機制進行的檢討。根據經修訂的票價調整機制，現時的服務表現安排將會作出改善，每宗事故的最高罰款額將提高至 2,500 萬元。經修訂的票價調整機制將於 2017 年 6 月生效。

2017 年 4 月 10 日觀塘線服務受阻

7. 2017 年 4 月 10 日，觀塘線九龍塘站和觀塘站之間的 8 個車站的雙線列車於下午約 6 時起暫停服務，有關問題一直至下午 8 時 25 分才被修復。港鐵公司表示，故障是由連接九龍灣車廠與彩虹站之間一條路軌的架空電纜裝置造成。

¹ 在現行的票價調整機制下，每宗列車服務受阻事故的罰款額：

31 分鐘或以上但少於或等於 1 小時	100 萬元
超過 1 小時但少於或等於 2 小時	200 萬元
超過 2 小時但少於或等於 3 小時	300 萬元
超過 3 小時但少於或等於 4 小時	500 萬元
超過 4 小時後的每個小時(或不足 1 小時)	250 萬元
(每宗事故的最高罰款額為 1,500 萬元)	

8. 在服務受阻期間，8 個受影響車站的入口和入閘機均關閉。來往九龍塘站與黃埔站的列車班次延長至每 10 分鐘一班，至於來往調景嶺站與觀塘站的列車班次，則每隔 12 分鐘一班。根據部分傳媒報道，部分乘客被迫摸黑在路軌上行走。大批受影響乘客需輪候穿梭巴士或其他公共交通工具。東九龍的道路交通受到嚴重影響。

9. 運輸及房屋局一名發言人告知傳媒，港鐵公司會就事故向運輸署和機電署提交報告，如有需要亦會向運輸及房屋局匯報。

議員提出的主要意見和關注事項

10. 議員曾在第五屆和第六屆立法會的鐵路事宜小組委員會("小組委員會")會議上，討論多宗鐵路事故。議員亦曾就相關事宜提出立法會質詢。議員所提出的主要意見和關注事項綜述於下文各段。

事故處理方法

11. 小組委員會委員關注港鐵公司處理事故的方法及所採取的應變措施。委員對下述事宜尤其不滿：向乘客發布有關服務暫停及可以提供的列車服務的資訊混亂；緊急接駁巴士的安排；緊急接駁巴士登車地點缺乏人羣控制；以及臨時更改登車地點。

12. 近數月發生了多宗鐵路事故(例如 2016 年 12 月 29 日南港島線(東段)供電受阻事故、2017 年 2 月 10 日一列由金鐘站前往尖沙咀站的港鐵列車上發生的火警事故，以及 2017 年 2 月 14 日海怡半島站水管爆裂引致水浸的事件)，令委員極為關注港鐵公司的應變措施。他們尤其擔心在發生重大事故時，該公司如何讓乘客安全地疏散。

13. 委員察悉，港鐵公司每年均聯同警務處及消防處舉行 12 至 15 次演習，並模擬緊急和重大事故以測試疏散和緊急應變程序。對上一次的大型演習於 2016 年 11 月舉行，約有 2 000 人參與演習。港鐵公司亦為職員安排定期訓練。政府當局及港鐵公司會加強和加密演習。

罰則

14. 委員促請政府當局加強監督工作，並對港鐵公司實施懲罰制度，例如若港鐵公司的表現未符標準，則向其發出警告信或徵收罰款。他們亦建議港鐵公司引入新機制，補償受影響的乘客，例如讓有關乘客在某指定日子免費乘車。政府當局表示，根據現行機制，乘客如受嚴重服務延誤影響，該次車程將不會收費。

15. 委員建議，如發生嚴重服務延誤，應扣減港鐵公司高級管理人員的薪酬。小組委員會亦通過一項議案，促請政府當局研究把對港鐵公司施加的罰款延伸至扣減公司董事的袍金及花紅，並定出實施時間表。政府當局表示已向港鐵公司董事局反映該等關注和意見，並要求港鐵公司予以慎重考慮。港鐵公司董事局已作出跟進，並決定日後向港鐵公司高級管理人員發放與表現掛鈎的薪酬時，亦會考慮發生嚴重服務延誤的因素。

鐵路系統老化的問題

16. 小組委員會對於鐵路系統老化的問題表示關注。過往多次討論東鐵線服務延誤事故時，部分委員曾質疑，鑒於東鐵線已運作超過 30 年，鐵路服務延誤頻生，是否反映該鐵路系統(例如信號系統和中央監控及通訊系統)出現老化問題。政府當局回應時表示，東鐵線的信號系統將配合沙田至中環線工程作出更新。港鐵公司表示，由於數據傳送系統有進行日常維修保養及更新組件，因此並沒有出現老化跡象。

17. 在 2017 年 3 月 1 日的立法會會議上，一名議員提出有關更換列車機件，以及列車安全及服務質素的質詢。政府當局表示，港鐵公司每年投放超過 70 億元作鐵路資產維修、保養及更新之用，並會視乎營運需要，撥出額外款項購置新的鐵路資產。港鐵公司表示，港鐵鐵路系統已使用近 40 年，而在過去數年至未來數年的 10 年間，將會是大規模更新及更換鐵路系統的高峰期。以 2015 年為例，港鐵公司額外撥出約 93 億元，購買 93 列市區線列車及更換 7 條鐵路線的信號系統，以提升服務質素。因此，港鐵公司在過去 5 年就客運業務的投入量(即成本)較輸出量(即收入)的升幅為高，計算票價調整機制方程式中的生產力因素設定值因而出現負數。² 按照 2017-2018 至

² 生產力因素設定值應為港鐵公司客運業務的輸出量與投入量的複合年增長率的一半。按照 2013 年檢討票價調整機制的結果，當生產力因素設定值為負數時，該數值應當重置為"零"，以避免出現生產力因素設定值為負數而增加按票價調整機制方程式計算所得出的加價幅度。

2022-2023 年度的修訂票價調整機制，港鐵公司同意每年把票價加幅調低 0.6 個百分點，以確保乘客仍能受惠於適度的票價調整。

品質管理

18. 在 2014 年 2 月 28 日的小組委員會會議上，委員察悉，調景嶺站附近一個架空電纜拉托裝置的繫索折斷，導致 2013 年 12 月 16 日列車服務中斷。港鐵公司告知委員，架空電纜拉托裝置在建造時安裝不當導致繫索折斷。小組委員會亦察悉，2014 年 2 月在東鐵線發生的兩宗事故是由於架空電纜的絕緣體損壞所致，並促請港鐵公司加強鐵路營運方面的品質管理工作。

最新發展

19. 小組委員會已邀請政府當局在 2017 年 4 月 28 日的小組委員會會議上，向委員匯報 2017 年 4 月 10 日觀塘線服務受阻的情況。

相關文件

20. 相關文件一覽表載於**附錄 III**。

立法會秘書處

議會事務部 4

2017 年 4 月 25 日

鐵路服務延誤期間的港鐵應變計劃

目的

港鐵公司就每個鐵路站的不同需要，制定了應變計劃，以處理各種可能出現的服務延誤情況。港鐵負責應變工作的員工均熟悉這些應變計劃。港鐵公司亦於鐵路站內和網上提供對乘客有用的資料。此文件交代港鐵公司就鐵路服務延誤的應變計劃。

鐵路服務延誤的處理安排

2. 當有重大事故發生並預期會導致鐵路服務持續暫停 20 分鐘或以上時，港鐵公司會發出「紅色警報」，向政府部門（包括運輸署）、其他公共交通服務營辦商及傳媒機構通報事故。接到港鐵公司的通知後，其他公共交通服務營辦商在運輸署的協調下，會致力提供適當支援服務。港鐵公司會適當調整鐵路服務以減低影響，並安排免費接駁巴士，於受影響的鐵路站接載乘客前往方便的地點，例如仍有鐵路服務運作的最就近鐵路站。

警報系統

3. 「紅色警報」是鐵路服務已持續或預計會持續嚴重受阻 20 分鐘或以上，並需要其他公共交通服務營辦商提供緊急交通支援服務的警告。收到警報後，其他公共交通服務營辦商會立即調動資源，盡快提供適當支援服務。

4. 在發出「紅色警報」前，港鐵公司或會先發出「黃色警報」。「黃色警報」是一個預先警告，因應可引致服務嚴重延誤的事故而發出。收到黃色警報後，其他公共交通服務營辦商會提醒其緊急服務單位，準備在短時間內需採取緊急行動，並與港鐵公司保持密切聯絡。

5. 任何事故若影響服務受阻 8 分鐘或預計受阻達 8 分鐘或以上，港鐵公司需於 8 分鐘內通知運輸署。列車服務延誤事故，是指導致列車在鐵路站、輕鐵站或某段鐵路線上停駛或延誤的事故。

6. 此外，根據《香港鐵路規例》（第556A章），港鐵公司需向機電工程署通報涵蓋在整個鐵路範圍任何部分發生而對鐵路安全運作有直接關連的事件。

事故期間的資訊發放

7. 向乘客發放資訊方面，港鐵公司定下措施，確保於服務延誤期間與乘客有效溝通，以協助他們安排其他合適的交通。這些措施包括：

- (a) 在車站及車廂內廣播服務詳情；
- (b) 透過在車站裝設的大型資訊指示，提供其他公共交通服務的資訊，例如專營巴士路線、巴士站位置，以及港鐵免費接駁巴士上落點的位置；
- (c) 當免費接駁巴士服務已準備好，於車站大堂近天花位置及路面擺設指示，告知乘客港鐵免費接駁巴士的上落點位置；
- (d) 於服務延誤時，在車站出入閘機附近當眼處的液晶體顯示屏，發放列車服務資訊及其他重要信息；
- (e) 在港鐵網頁及港鐵智能手機程式「Traffic News」，發布鐵路服務延誤信息，以及港鐵免費接駁巴士服務的資料；
- (f) 在受影響車站大堂的地圖上，展示其他公共交通的資訊；及
- (g) 向乘客派發《乘車應變錦囊》小冊子。

鐵路服務嚴重延誤期間列車及港鐵免費接駁巴士的運作安排

8. 鐵路服務嚴重延誤時，港鐵公司會致力將受影響範圍收窄，並透過以下途徑提供最大程度的鐵路服務：

- (a) 安排列車在指定軌道路段倒車，在未受影響的路段維持列車服務；
- (b) 安排列車改經輔助軌道路段行駛，以繞過受影響路段；
- (c) 安排列車改經指定軌道路段轉線行駛，以減少服務延誤所造成的影響；及
- (d) 安排列車改經後備軌道路段行駛，以減少服務延誤所造成的影響（例如當將軍澳線過海路段暫停服務，視乎受影響路段，透過觀塘線的后備行車隧道連接藍田站及鰂魚涌站，維持過海列車服務）。

9. 港鐵公司制訂了鐵路事故時的免費接駁巴士調配安排，並與巴士營辦商簽訂協議，在鐵路事故發生時提供服務，接載受影響乘客到最就近而仍正常運作的港鐵車站繼續行程。

港鐵免費接駁巴士運作

10. 港鐵免費接駁巴士服務為輔助措施，協助乘客前往方便的地點。接駁巴士的運載能力有限，並非旨在取代正常鐵路服務。接駁巴士接載乘客前往受影響鐵路線路段以外的最就近鐵路站，方便乘客繼續行程。接駁巴士亦於受影響路段內的鐵路站停站，服務乘客。

啟動港鐵免費接駁巴士

11. 鐵路事故期間調派的港鐵免費接駁巴士數目及服務規模，視乎所涉鐵路線路段和情況的嚴重性而定。一般而言，根據港鐵公司與公共巴士同業聯會¹的協議，當需要提供港鐵免費接駁

¹ 公共巴士同業聯會為香港非專營公共巴士營辦商的聯盟。現時，公共巴士同業聯會有超過 200 個會員，均為非專營巴士營辦商，車隊約有 4 000 輛巴士，即佔全港非專營巴士約 6 成。

巴士服務時，公共巴士同業聯會在接獲港鐵公司通知後 30 至 45 分鐘內，安排約七輛巴士投入服務；如有需要，一至一個半小時內再安排額外 40 輛巴士；兩至兩個半小時後提供共約 100 輛巴士。實際投入服務的巴士數目需視乎列車服務受影響的程度及路面交通情況而定。視乎實際情況，港鐵公司可能會增派接駁巴士或更改接駁巴士服務的運作細節，應付乘客需要。

12. 港鐵公司已為每個車站印製特定的《乘客應變錦囊》，於站內派發。內容包括港鐵免費接駁巴士的預算到達時間、上落點位置及前往上落點路線等。《乘客應變錦囊》亦已上載港鐵公司網頁 (http://www.mtr.com.hk/ch/customer/services/needs_index.html)。

13. 由於接駁巴士的運載能力遠低於鐵路，故只可作支援服務，協助受影響乘客繼續行程。接駁巴士並不能完全替代鐵路服務。因此，預期乘客需排隊等候接駁巴士，而大部分乘客或需轉乘其他未受影響的鐵路線或其他公共交通服務前往目的地。

人手調配

14. 發生事故時，為處理服務延誤，港鐵公司職員會在每個鐵路站按既定程序管理人流、發出車站廣播及通告，並協助乘客處理票務事宜。車站職員數目會因應需要而增加。

15. 在個別車站駐守的人員以外，港鐵公司亦已成立由約 90 名成員組成的客務快速應變隊，專責提供額外顧客服務支援。港鐵公司會不時按需要檢討客務快速應變隊的人員數目。

16. 當出現嚴重服務阻延，而需啟動港鐵免費接駁巴士服務時，港鐵公司車務控制中心會動員客務快速應變隊到受影響車站提供以下額外支援：

- 設置啟動港鐵免費接駁巴士服務的設施；
- 在受影響車站及港鐵免費接駁巴士的上落點維持秩序；
- 於事故發生期間向車務控制中心適時匯報，以期更有效協調相關政府部門如警方，管理人流；

- 處理查詢並建議乘客轉乘其他鐵路線及其他交通選擇；及
- 為乘客提供指引及支援。

17. 當接獲調派通知時，客務快速應變隊隊員會乘搭最快捷可行的交通工具包括的士前往受影響的車站。根據過往經驗，在大部分情況下，第一支隊伍會在 20 分鐘內到達。客務快速應變隊隊員均穿著粉紅色背心，以資識別。

定期檢討及更新

18. 綜合每次事故所得的經驗，港鐵公司會諮詢政府部門，繼續定期檢討和更新鐵路服務延誤的應變計劃。

資料來源：政府當局就一名議員在2017年3月1日立法會會議上提出的立法會質詢(立法會十九題：港鐵車廂火警事故及公共交通安全)所作答覆的附件

服務表現安排

因應於 2012 年至 2015 年發生的事故，香港鐵路有限公司("港鐵公司")在 2013-2014 至 2016-2017 年度根據服務表現安排撥出的款項

年份	服務表現安排	
	港鐵公司在其控制範圍的嚴重服務延誤 ¹	撥予下一個年度作票價優惠的款項 ²
2012	8 宗	1,300 萬元
2013	5 宗	2,750 萬元
2014	12 宗	2,000 萬元
2015	8 宗	1,100 萬元
總額	33 宗	7,150 萬元

資料來源：有關香港鐵路有限公司票價調整機制檢討結果的立法會參考資料摘要(檔號：THB(T)CR 19/5591/00)

¹ 由港鐵公司控制範圍內的因素引起的嚴重服務延誤界定為 31 分鐘或以上的延誤。

² 撥作票價優惠的款項須視乎事故宗數及服務延誤時間。

**交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會**

**有關2017年4月10日觀塘線服務受阻及
香港鐵路有限公司鐵路事故的相關文件一覽表**

會議日期	委員會	會議紀要/文件	立法會文件編號
8.2.2012	立法會會議	梁劉柔芬議員就鐵路事故應變安排提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201202/08/P201202080246.htm
20.12.2013	鐵路事宜小組委員會	政府當局就2013年12月16日將軍澳線服務中斷事故提供的文件	CB(1)595/13-14(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/papers/tp_rdp1220cb1-595-1-c.pdf
		會議紀要	CB(1)1011/13-14 http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20131220.pdf
28.2.2014	鐵路事宜小組委員會	政府當局就2013年12月16日將軍澳線與部分觀塘線列車服務中斷的跟進工作和其後於東鐵線與輕鐵發生重大事故的報告提供的文件	CB(1)980/13-14(05) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/papers/tp_rdp0228cb1-980-5-c.pdf
		會議紀要	CB(1)1928/13-14 http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20140228.pdf
19.3.2014	立法會會議	劉皇發議員就港鐵服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201403/19/P201403190439.htm
9.4.2014	立法會會議	何俊仁議員就鐵路安全提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201404/09/P201404090367.htm

會議日期	委員會	會議紀要/文件	立法會文件編號
14.5.2014	立法會會議	林大輝議員就港鐵鐵路服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201405/14/P201405140441.htm
21.5.2014	立法會會議	陳志全議員就港鐵服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201405/21/P201405210334.htm
28.5.2014	立法會會議	莫乃光議員就港鐵東鐵線事故提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201405/28/P201405270854.htm
4.7.2014	鐵路事宜小組委員會	香港鐵路有限公司就2014年4月27日、28日、5月1日及2日的東鐵線服務受阻提供的文件	CB(1)1722/13-14(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/papers/tp_rdp0704cb1-1722-1-c.pdf
		政府當局就2014年4月27日和28日及5月1日和2日東鐵線服務延誤事故提交的補充資料(跟進文件)	CB(4)520/14-15(01) http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/papers/tp_rdp4-520-1-c.pdf
		會議紀要	CB(1)139/14-15 http://www.legco.gov.hk/yr13-14/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20140704.pdf
2.1.2015 及 6.3.2015	鐵路事宜小組委員會	香港鐵路有限公司就獨立專家因應2014年2月絕緣體事故就港鐵架空電纜系統的檢討結果提供的文件	CB(4)287/14-15(05) http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/tp_rdp/papers/tp_rdp20150102cb4-287-5-c.pdf
		會議紀要	CB(4)623/14-15 http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20150102.pdf

會議日期	委員會	會議紀要/文件	立法會文件編號
			CB(4)1108/14-15 http://www.legco.gov.hk/yr14-15/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20150306.pdf
2.12.2015	立法會會議	黃毓民議員就監管港鐵公司的服務表現提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201512/02/P201512020397.htm
9.12.2015	立法會會議	田北辰議員就鐵路服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201512/09/P201512090529.htm
23.11.2016	立法會會議	陸頌雄議員就提升鐵路線信號系統提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201611/23/P2016112300348.htm
17.1.2017	鐵路事宜小組委員會	香港鐵路有限公司就南港島線電力供應受阻及其他涉及車站設施的輕微事故提供的文件	CB(4)416/16-17(01) http://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/panels/tp/tp_rdp/papers/tp_rdp20170117cb4-416-1-c.pdf
1.3.2017	立法會會議	郭偉強議員就港鐵南港島線提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201703/01/P2017030100360.htm
		胡志偉議員就港鐵車廂火警事故及公共交通安全提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201703/01/P2017030100244.htm
		陳志全議員就鐵路服務提出的質詢	http://www.info.gov.hk/gia/general/201703/01/P2017030100559.htm

立法會秘書處
 議會事務部4
 2017年4月25日