

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：
來函檔號：CB4/PS/1/16

電話號碼：3509 8173
傳真號碼：2509 8828

香港中區
立法會道 1 號
立法會綜合大樓
立法會秘書處秘書長
(經辦人：盧慧欣女士)

[傳真號碼：2840 0269]

盧女士：

香港鐵路有限公司處理重大事故的應變措施

2017 年 2 月 14 及 20 日的來信收悉。就陸頌雄議員及葛珮帆議員來信中提及的港鐵尖沙咀站懷疑縱火事件，本局現作綜合回覆。

事故經過

2017 年 2 月 10 日晚上，一列荃灣綫列車由金鐘站前往尖沙咀站途中，懷疑有乘客於車廂內縱火，事件導致 19 名乘客受傷或不適。於晚上 7 時 11 分，涉事列車車長獲悉有乘客拉動車廂內緊急掣，並聞到有煙味，因此即時向車務控制中心通報。車務控制中心職員隨即要求尖沙咀站職員於月台作好準備，以及通知警務處及消防處。當涉事列車於 7 時 14 分到達尖沙咀站後，港鐵職員在 5 分鐘內已經疏散車上及月

台上乘客、為受傷乘客召喚救護車，及聯同乘客將火撲熄。警方及消防處人員分別於列車到達車站後約 2 分鐘及 4 分鐘內到達現場，而當時現場情況已大致穩定下來。在事件發生短短的數分鐘內，已有政府及港鐵人員到場提供緊急服務和控制現場情況，與應變計劃的設計和要求相符。

事故發生後港鐵公司第一時間發放資訊。涉事列車車長在列車到站前已發出廣播通知乘客到站後離開車廂。尖沙咀站在列車到站後亦馬上發出廣播，表明該列車不會載客。列車到站後數分鐘內，車站職員已透過廣播及乘客資訊顯示屏告知所有乘客車站出現緊急事故，於大堂及月台上當值的職員亦指示乘客撤離車站。同時，港鐵公司即時透過智能手機程式向乘客發放車務信息，通知乘客尖沙咀站發生緊急事故及列車不停該站。

防火設備及清晰指示

鐵路是香港公共交通網絡的骨幹，港鐵每日乘客量超過 500 萬人次，鐵路安全要求自當放在首位。雖然個別突發事件或個別人士的不當行為往往防不勝防，港鐵系統有足夠的設備及應急安排，應付不同類型的突發事件。

硬件設備方面，港鐵公司在車站範圍及部分列車車廂內安裝裝置閉路電視系統¹，監察人流及處理突發事件。所有車廂均以防燃物料建造，並且配備各項安全裝置，包括滅火筒、通風氣窗、與車長聯絡的緊急通話系統、車站和列車內的廣播系統和緊急逃生門等。站內包括月台亦設有消防裝置及設備²，例如火警警報、消防栓及喉轆系統及滅火筒等。此外，隧道內亦有足夠通風設施及緊急照明系統，一般情況下，列

¹ 現時所有西鐵綫、馬鞍山綫及迪士尼綫的列車，以及部分東鐵綫、觀塘綫列車均已裝置閉路電視系統。港鐵公司於 2015 年 7 月已批出合約，購買 93 列列車，全面取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的第一代列車。這些新列車將配備閉路電視系統。此外，港鐵公司為新鐵路項目購入的列車亦會配備閉路電視系統，當中包括南港島綫（東段）的新列車，以及為配合沙田至中環綫「南北走廊」通車而於 2018 年起陸續更換的東鐵綫新列車。

² 例如火警警報、消防栓及喉轆系統及滅火筒等。

車遇有事故，會駛至下一個車站進行疏散，這個安排能最有效地安全疏散列車內的大量乘客。

港鐵公司已就列車上各項安全設備，包括緊急通話器手掣或按鈕、緊急開門掣、緊急通風窗、緊急出口及滅火筒等設有清晰指示。公司亦有印備《日日安全搭港鐵》小冊子，乘客可於港鐵網頁下載或向車站職員索取。就是次事故，港鐵公司會進一步加強向公眾宣傳。

應變措施、訓練及檢討工作

除硬件設備外，港鐵公司一直都備有車務運作守則及安全守則，涵蓋不同突發事件（如火災及水浸等）的應變程序。港鐵公司制定安全守則時，須諮詢相關政府部門意見。這些守則適用於所有鐵路線（包括由無人駕駛列車行駛的鐵路線），所有港鐵車務人員均須熟習這些安全守則及應變程序。若不幸發生事故，港鐵職員會按其性質及嚴重程度，啟動守則內的應變程序處理。車長及車站職員會與車務控制中心保持緊密溝通，而車務控制中心人員會作出協調，有需要時調動列車服務及額外人手到受影響車站協助乘客。港鐵公司亦會盡快通知相關政府部門，包括機電工程署及運輸署。遇有鐵路服務延誤，港鐵公司會按現有應變計劃（[附件](#)）妥善處理。

於今次車廂懷疑縱火事件中，港鐵職員均按安全守則及應變程序處理。港鐵公司會因應實際營運經驗以及海外其他鐵路系統的經驗，檢討及不時更新安全守則，每三年更會委託獨立顧問全面檢視守則。

現時港鐵公司有為職員安排定期訓練，並聯同警務處及消防處每年舉行 12-15 次演習，模擬緊急和重大事故，測試疏散和緊急應變程序。透過反覆演習和訓練，確保職員熟習應變程序內容及施行方法。對上一次大型演習於 2016 年 11 月（即約三個月前）舉行，有約 2 000 人參與，當中包括港

鐵車站職員、車長及公眾人士（作為模擬乘客）。因應今次懷疑縱火個案，政府及港鐵公司會加強及加密演習。

從懷疑縱火事件當日應變速度及效果所見，上文提及的既定緊急應變程序有效啟動，並發揮效用。鑑於今次事件的嚴重性，港鐵公司管理層已成立一個高級別委員會（當中包括專家顧問），就事件作全面調查及檢討，包括車站及車廂的安全設備及應變程序；職員在執行既定程序方面是否有效；恢復服務安排是否適時有效；向乘客發放訊息的工作是否得宜等，並會提出進一步改善措施。完成調查後，港鐵公司會向機電工程署提交報告。機電工程署聯同消防處及警務處等部門審閱報告，跟進港鐵公司提出的改善措施的落實，而報告會公開。

運輸及房屋局局長

(吳鴻輝



代行)

2017年3月15日

副本抄送：

香港鐵路有限公司（經辦人：蘇雯潔女士）

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、輕鐵站或某段鐵路綫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，例如專營巴士路綫、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綫行駛，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(例如當將軍澳綫過海路段暫停服務，視乎受影響路段，透過觀塘綫的後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綫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，視乎所涉鐵路綫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³的協議，當需要提供港鐵免費接駁巴士服務時，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綫等。《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綫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。

³ 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。

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綫及其他交通選擇；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。