

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

提升港鐵設施的最新進展

目的

本文件旨在向委員會匯報香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）提升車站設施及乘客體驗的工作。

背景

2. 踏入 2019 年 10 月，港鐵公司服務香港市民 40 年。隨著乘客不斷增多、鐵路網絡越來越繁忙，港鐵公司致力持續更新車站設施，提升乘客乘車體驗，為乘客提供安全、可靠及有效率的鐵路服務。過去數年，我們增加個別鐵路綫的列車班次、購買新列車、展開更新信號系統工程及改善車站設施等，均朝著這目標而努力。

3. 下文將重點介紹港鐵在提升設施方面的工作。

提升車站及列車設施

翻新三條市區綫車站

4. 港鐵鐵路網絡包括 11 條重鐵綫（包括機場快綫）共 93 個車站、11 條輕鐵綫共 68 個車站，以及高鐵和香港西九龍站，覆蓋全港。其中，觀塘綫、港島綫及荃灣綫於上世紀七、八十年代落成，服務市民已有相當日子。我們現正按需要研究改善及翻新該三條鐵路綫的個別車站，包括加建連接車站大堂至地面的扶手梯、改善乘客在大堂走動的空間、在架空段或非隧道段的月台¹加裝通風設施、以及美化位於車站旁的通風井等，務求提升乘客的乘車體驗。

5. 港鐵公司進行任何改善工程的大前提，是必須確保翻新工程不會影響車站的日常運作。觀塘綫、港島綫及荃灣綫涵蓋甚廣，我們正小心訂立翻新車站的優次、相關工程的規模及所需時間。在制定出具體安排後，我們會與相關持份者，包括區議會及地區團體溝通。

¹ 架空段或非隧道段月台的車站如葵興站、葵芳站等。

6. 另外，為了更便利乘客進出車站，我們會重新規劃個別車站大堂佈局。例如在觀塘站，繼2018年底完成於個別出入口增設閘機及調整部分閘機位置後，港鐵公司正分階段推展該站的提升工程，包括加建扶手電梯、重置連接大堂及月台的升降機設施等，減輕車站個別位置的擠塞，紓緩客流。前期招標工作已經展開，整體工程預計於2022年第四季竣工。

加強車站通達性

7. 現時所有港鐵車站均設客用升降機、斜道、輪椅升降台或輔助車等無障礙設施，方便有需要人士進出車站。港鐵公司的目標是在實際可行的情況下，為每個地下車站設置一部來往地面及車站大堂的客用升降機。現時，有三個車站尚未設有連接地下車站大堂和地面客用升降機，包括鑽石山站、炮台山站及天后站。其中炮台山站及天后站，港鐵公司正積極進行所需前期工作或工程。至於鑽石山站的客用升降機將配合沙田-中環綫（沙中綫）通車安排一併啟用。

8. 港鐵公司正按需要改善個別車站的通達性，其中在2018年已經開展在美孚站加建一部連接地面至地下大堂的升降機。此外，港鐵公司將於上水站往紅磡站方向的月台加建出入口及擴闊樓梯，以疏導人流。相關工程正陸續開展，詳情請參閱附件一。

東鐵綫車站加裝自動月台閘門

9. 在東鐵綫加裝月台閘門的目的旨在確保乘客在任何情況下，都不可擅自闖入路軌，避免意外發生，以進一步確保乘客安全。港鐵公司了解市民大眾關注工程的進程。所需前期工作包括東鐵綫月台加固工程及與信號系統相關軌道旁設備的安裝已經完成，具體閘門安裝工程則須配合沙中綫通車進度。由於將來東鐵綫會使用新信號系統及以新的9卡列車行走，新列車與現有12卡列車的車門位置並不相同。安裝自動月台閘門必須配合新列車的車門位置，因此加裝閘門工程需要待全面更換新的9卡列車後才能夠正式展開。

10. 港鐵公司一向將乘客安全放於首位。目前，東鐵綫月台已加設了不同的安全設施及採取多項措施，包括月台鋪設黃綫及警告字眼，提示乘客切勿站越黃綫。車站亦會因應情況安排車站助理提醒乘客，並一直呼籲乘客為安全著想，切勿站近月台邊緣，並且在任何情況下，都不可擅自闖入路軌。

加設客用洗手間及育嬰間

11. 港鐵公司自 2015 年開始陸續在 10 個轉綫車站²進行大型翻新工程時加設客用洗手間，至今已完成在其中 5 個車站加設洗手間。港鐵公司爭取在 2021 年內完成上述所有工程（詳見附件二）。我們也會按需要翻新個別車站的客用洗手間，其中大學站的翻新工程將於 2019 年內完成。

12. 此外，港鐵公司承諾在 7 個轉綫站³加設育嬰間，其中調景嶺站及油塘站的育嬰間已經分別在 2019 年 2 月中及 5 月底啟用，我們正爭取於 2021 年內完成餘下車站的工程。其餘 18 個轉綫車站的哺乳間仍會繼續給乘客使用。

加裝飲水設施

13. 港鐵公司於 2018 年 10 月以試驗性質，在東涌站車站大堂非付費區加裝飲水機，並於 2019 年上半年分別在荃灣站及太子站加裝飲水機，並已投入服務⁴。試驗計劃初步成效理想，港鐵公司計劃分階段推展至網絡內一些有合適位置及技術上可行的車站，方便乘客。

翻新機場快綫列車車廂

14. 連接機場與市區的機場快綫於 1998 年通車。現有列車曾在 2008 至 2009 年翻新坐墊、椅套和地毯，我們將會在 2020 年初開始再次逐步翻新全部 11 列列車的車廂的坐墊、椅套和地毯，預計可於 2020 年底完成工程，為乘搭機場快綫的乘客帶來更好的體驗。

加強車站人流管理措施

15. 針對個別於繁忙時段人流較多的車站，除了上文提到將會重新規劃個別車站大堂布局外，我們亦積極探討及實施不同措施舒緩情況：

² 10 個轉綫車站包括、旺角站、太子站、金鐘站、調景嶺站、油塘站、荔景站、中環站、油麻地站、北角站及尖沙咀站。

³ 7 個轉綫站包括油塘站、調景嶺站、荔景站、中環站、油麻地站、北角站及尖沙咀站。

⁴ 荃灣站的飲水機已於 4 月 30 日啟用，太子站的飲水機亦已於 5 月 31 日啟用。

- (a) 特別短途班次加快接載乘客：我們已於觀塘綫、荃灣綫、西鐵綫及東鐵綫的早上／傍晚繁忙時段安排空載列車在繁忙車站接載乘客，紓緩繁忙車站的擠迫情況，例如在下午黃昏繁忙時段，我們會安排空載列車由中環站前往金鐘站接載乘客；
- (b) 加強乘客資訊發放：我們在 2018 年 10 月底起運用車站實時資訊，在金鐘站提供「預計候車時間」，讓乘客可以預早知道月台實際候車情況，及早計劃行程；以及
- (c) 特別票價優惠，為分流乘客提供誘因：港鐵公司自 2014 年起一直提供「早晨折扣優惠」⁵，我們於今年 5 月 22 日宣布由 2019 年 10 月起把現時「早晨折扣優惠」的七五折優惠加大至六五折，享有優惠的市區特定車站則由現時 35 個增加至 44 個⁶，期望對繁忙時段的乘客人流產生更大的分流效應。詳情可參考立法會交通事務委員會 CB(4)916/18-19(01)號文件。

善用科技，推動「智慧出行」

16. 港鐵公司配合政府正推動「智慧出行」，將會引進更多創新科技，進一步提升服務及乘客體驗，詳情如下：

- (a) 按現時的計劃，由 2020 年年中起，各車站出入閘機將陸續提供二維碼(QR Code)付費服務，為乘客提供多一個付費選擇。港鐵公司亦已經開始採購新的出入閘機及售票機，同時會探討引入其他付款方式的可能性，例如信用卡等，方便乘客；
- (b) 我們今年會將現有的 MTR Mobile⁷ 與港鐵其他業務的手機應用程式結合為單一手機應用程式，結合多個獎勵計劃，實行「一 App 在手，智慧出行」。我們也希望在得到手機應用程式用家同意下，透過分析顧客的出行及生活習慣，提供更個人化的乘車資訊及優惠。MTR Mobile

⁵ 乘客逢星期一至五(公眾假期除外)早上 7 時 15 分至 8 時 15 分，使用成人八達通於 35 個指定核心市區車站出閘，即可享車費 75 折優惠。

⁶ 新增的車站包括觀塘綫樂富站至油塘站沿途 9 個車站。

⁷ 目前港鐵手機應用程式 MTR Mobile 每月有超過 120 萬部流動裝置使用。

亦將於 6 月新增多個功能，包括點對點交通資訊、其他接駁巴士或小巴的資料、落車提示服務及港鐵巴士到站時間預報功能等，協助乘客乘車及計劃行程；以及

- (c) 現時港鐵公司透過手機應用程式，向乘客提供東涌綫、機場快綫、西鐵綫及將軍澳綫的實時列車班次資訊。而在鐵路服務出現較長時間延誤時亦提供更詳細的車務狀況及資料。我們已在今年 5 月底開放這些實時資訊予運輸署手機應用程式「香港出行易」，並將會開放予運輸署「香港乘車易」網站，又會透過政府「資料一線通」的平台開放這些實時數據供公眾使用，預計可於今年第三季上載數據。

提升輕鐵營運安全

17. 為了提升輕鐵服務營運安全，港鐵公司已採取了多項措施，詳情如下：

- (a) 港鐵工程師團隊成功自主研发在輕鐵應用的「綜合車速及位置監督系統」，並已於 2017 年獲香港知識產權署批予專利。港鐵公司於 2018 年起在天水圍區的 705、706 及 751P 綫上試用該系統，透過安裝在輕鐵上的定位儀和射頻識別閱讀器，以及在輕鐵路軌範圍安裝的射頻識別標籤運作，取得相關車輛車速及所在位置的資料，再經流動通信網絡傳送至輕鐵控制中心，實時監察每一輛輕鐵的車速及位置，成效良好，並爭取於今年年中推展至整個輕鐵網絡使用；以及
- (b) 港鐵公司於輕鐵行駛範圍增加了安全措施，包括：
 - (i) 在過路處增設折曲屏障，提示行人橫過輕鐵路軌前，要注意是否有輕鐵駛近；
 - (ii) 在個別過路處安裝智能護柱，當輕鐵駛近過路處時，有關裝置會亮起閃燈，發出「叮叮」聲，提醒行人注意安全；

- (iii) 在月台安裝全條式月台膠條，盡量收窄輕鐵與月台之間的空隙，以免乘客發生意外；
- (iv) 在月台邊緣與輕鐵車卡之間的位置加設屏障，防止乘客意外在拖卡輕鐵之間的空隙墮下；以及
- (v) 在個別輕鐵交匯處上髹上顯眼紅色，設置路壘及障礙物等，防止外間車輛誤入輕鐵範圍。

未來路向

18. 港鐵公司會繼續投放資源提升車站設施，為乘客提供更方便舒適的服務。港鐵公司亦會繼續透過不同渠道(例如車站問卷調整及網上意見表)，與不同持份者，包括地區人士和團體溝通，了解他們對港鐵服務及車站設施的意見，積極作出改善。

19. 至於港鐵公司其他營運服務事宜，我們一直聆聽到很多市民與乘客的聲音，亦理解大眾有不同意見，包括在付費區及車廂飲食、攜帶大型行李的限制處理、設立特定用途的專用車廂、進一步放寬攜帶單車及動物乘搭港鐵的限制等。我們對社會各界的要求及需要將保持開放的態度，同時希望議員理解港鐵是一個非常繁忙的鐵路系統，平均每周日(星期一至五)接載超過 590 萬人次乘客。我們需要仔細考慮、恰當平衡不同乘客群及鐵路安全暢順運作的需要，港鐵公司將一如以往繼續與不同持份者溝通及聆聽各界的意見。

20. 請委員備悉上述文件。

港鐵公司
2019年6月

加強車站通達性進度

車站	進度
鑽石山站	分別位於 A2 及 B 出入口的新升降機將配合沙中綫通車時一併啟用，連接車站大堂及地面。
炮台山站	現正與政府部門探討政府擬興建的「寶馬山行人通道系統」與港鐵炮台山站客用升降機工程的協同效應。如落實有關合作，該行人系統的升降機塔將向下延伸並連接炮台山站大堂。
天后站	於 A 出入口加建三條扶手電梯，及於 B 出入口樓梯旁興建垂直升降台連接大堂及地面，工程已於 2018 年第三季展開，預計於 2021 年完成。
美孚站	新升降機設於美孚站 A 出入口旁，連接地面及車站大堂，為車站增加多一條無障礙通道，正爭取於 2019 年下半年度展開工程，約需 3 年時間完成。
上水站	往紅磡站方向的月台加建出入口及改善樓梯的前期工程已經大致完成，正全力爭取在未來數月展開新出入口的主體工程。

10 個轉綫車站加設客用洗手間工程時間表

車站	啟用/預計完工時間
旺角站	2015 年已啟用
太子站	2015 年已啟用
金鐘站	2016 年已啟用
調景嶺站	2019 年 2 月中已啟用
油塘站	2019 年 5 月底已啟用
荔景站	預計 2019 年下半年完工
中環站	預計 2019 年下半年完工
油麻地站	預計 2020 年下半年完工
北角站	預計 2020 年下半年完工
尖沙咀站	預計 2021 年上半年完工