

交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

2011年11月4日舉行的會議

有關鐵路事故的資料摘要

在上兩個立法會會期，小組委員會曾舉行會議討論鐵路事故。小組委員會在會議上除了討論每宗事故的成因和處理手法外，亦要求政府當局和香港鐵路有限公司(下稱"港鐵公司")就下列事宜提供資料，供小組委員會委員參閱 ——

- (a) 鐵路服務因事故受阻的通報機制(附錄I)；
- (b) 香港鐵路有限公司外判維修工作清單(附錄II)；及
- (c) 在2010年10月20日發生荃灣線列車故障後，港鐵公司為改善日後事故處理而採取的新措施(附錄III)。

2. 為協助小組委員會委員就鐵路事故進行討論，謹再次附上上述有關資料文件，方便委員參閱。

立法會秘書處
議會事務部1
2011年10月27日

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

鐵路服務因事故受阻
的通報機制

鐵路事宜小組委員會(“小組委員會”)在二零零九年一月十六日的會議上討論港鐵觀塘線服務受阻時，議員要求當局就鐵路服務因事故受阻的通報機制提交文件。本文件載述有關資料。

2. 我們現時已有一個適用於所有公共交通營辦商(包括香港鐵路有限公司(港鐵公司))的警報機制。根據這個機制，港鐵公司(以及其他公共交通營辦商)會就可能引致服務嚴重受阻的事故，發出“黃色警報”，藉以作出預警；倘若鐵路發生嚴重事故，服務已受阻或預計會受阻超過二十分鐘，而需要其他公共交通工具提供緊急交通支援服務時，便會發出“紅色警報”。

3. 為方便其他交通營辦商及機構調配資源協助受影響乘客，港鐵公司自二零零四年起，在任何服務受阻事故發生 8 分鐘後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。列車服務受阻事故，是指導致列車在鐵路車站或輕鐵車站，或在某段鐵路線上停駛的事故，或導致某段鐵路線全程的行車時間延長 8 分鐘或以上的事例。

4. 運輸署接獲通報後，便會與港鐵公司保持緊密聯絡，並會在有需要時提供協助。上述及早通報的安排令緊急或支援服務的準備工作能盡早進行部署。除了向運輸署通報外，港鐵公司亦須在 8 分鐘內向受影響列車上和車站內的乘客發放服務受阻的訊息。

5. 通報機制一直運作良好。議員在二零零八年十二月十六日的會議上討論港鐵觀塘綫事故時表示港鐵公司應

加強現時就知會傳媒的做法。我們已與港鐵公司作出跟進。港鐵公司已同意，除了現時會知會傳媒的情況外，如事故涉及列車運作並會引起公眾關注，以及已引致或可能導致有人受傷或死亡，公司亦會通知傳媒。上述安排已在二零零九年一月向小組委員會匯報。

運輸及房屋局
二零零九年六月

摘錄

立法會CB(1)557/08-09(06)號文件

立法會交通事務委員會 鐵路事宜小組委員會

二 零 零 八 年 十 二 月 八 日 港 鐵 觀 塘 線 架 空 電 力 設 備 故 障 事 故 的 跟 進 行 動

* * * * *

鐵路事故的通報

9. 在二零零八年十二月十六日的小組委員會會議上，議員就導致服務延誤少於8分鐘，但涉及安全事宜而引起公眾關注的事故，詢問當局有關的處理機制。現行的通報機制，以及我們為回應議員的關注，與港鐵公司進行討論的內容，載於下文。

現行的通報機制

10. 港鐵公司必須向機電署通報鐵路事故。根據《香港鐵路規例》(下稱《規例》)，鐵路事故分為“意外”和“事故”，詳情如下：
- (a) 對於在鐵路上發生的意外²，鐵路公司須在意外發生後立即向政府作出口頭報告；以及
 - (b) 除了意外，有關規例的附表還臚列了須予通報的事故，其中包括7種“直接影響及人”的事故和12種“影響鐵路處所、機械裝置及裝備”的事故。鐵路公司須在事故

² 根據《香港鐵路規例》(第556A章)第2條，如在已開始運作以供公眾使用的鐵路的某部分發生意外並有以下情況，則該意外即為須予通知的意外：

- (a) 任何人因而死亡或嚴重受傷；或
- (b) 意外涉及一列列車(i)與另一列列車或任何其他物體碰撞或撞擊另一列列車或任何其他物體；或(ii)出軌，

且該意外在用以運載乘客或貨物的鐵路線上發生，或在該段鐵路線的正常運作受影響的情況下發生。

發生後，在切實可行範圍內盡快完成並向政府提交有關事故的書面報告。

11. 除了法例訂明的上述規定外，港鐵公司亦須向政府通報會“引起公眾及傳媒關注”的事故。此舉有助向公眾作出解釋有關涉及鐵路安全的事故，以回應公眾的關注，並有助部署可能需要的跟進措施。

* * * * *

運輸及房屋局
二零零九年一月

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

港鐵外判維修工作清單

引言

本文件旨在提供外判維修工作的補充資料，當中各項工作均由香港鐵路有限公司(港鐵公司)員工定期視察及檢查。

外判維修工程

2. 港鐵公司自一九七九年投入服務以來，一直採用一套精細的監察機制，確保維修工作，包括外判維修工作，能符合公司訂立的標準。事實上，無論對內部的員工或承辦商員工進行的維修工作，公司採用同一套標準及要求，該等標準亦與國際的良好做法一致。港鐵的工程人員負責監督及指導，確保服務質素符合標準。外判維修工作與公司內部進行的維修工作，均受到同樣的定期檢查。除了每日/每周及每月定期檢討表現、每年進行資產調查，以及每三年進行資產狀況評估外，公司亦有督導級的專責員工就外判的維修工作進行額外的定期及突擊視察及檢查。事實上，就基建設備而言，港鐵公司與承辦商的合約訂明外判維修工作需要達到的表現水平，而一個由工程技術人員組成的專責團隊的主要工作是確保表現符合有關要求。這些港鐵內部員工每天會到有系統維修工作的各個地點審查工作。

3. 維修港鐵列車及營運設備的承辦商員工必須取得所需資格及證明，確保他們有與從事同樣工作的港鐵員工類似及足夠的技術水平及能力。相關的資格證明已在公司與承辦商的合約內訂明。就專門工作如防火設備、車站升降機及扶手電梯的維修，有關的法例中已規定須由已註冊的承辦商進行。港鐵公司亦透過工作會議跟進承辦商員工的培訓。承辦商會自己為員工提供與工作有關的技術及安全培訓，公司也

會協助向承辦商員工講解公司的運作及安全程序。

4. 港鐵公司車務運作的外判維修工作包括：

- 將軍澳綫的基建設備（路軌、訊號、配電及架空電纜）及列車
- 以下鐵路綫的自動收費設備 -
 - 西鐵綫；
 - 將軍澳綫；
 - 東涌綫；
 - 迪士尼綫；及
 - 機場快綫
- 乘客資訊顯示設備
- 閉路電視設備
- 車站升降機及扶手電梯
- 月台幕門及閘門
- 防火設備
- 通訊設備
- 吊艙和起重台架
- 機場快綫的行李處理設備
- 屋宇裝備
- 污水處理、配管及排水
- 後備電力供應設備
- 一般車站照明
- 西鐵綫及東鐵綫中央控制電力供應開關設備

港鐵公司

二零一零年三月

摘錄

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會二零一零年十月二十一日
港鐵荃灣綫服務受阻事件跟進事項


* * * * *

為改善日後事故處理所採取的新措施

4. 當列車服務暫停時，港鐵公司首先需第一時間掌握事故的情況，以及評估服務受影響的程度，然後再因應需要調配額外人手及安排接駁巴士。港鐵公司希望公眾諒解，在事故發生後，相關的應變措施需要一些時間準備，才能全面安排好。但港鐵公司會透過廣播，通知乘客最新情況和事態發展，並建議他們先考慮轉乘其他港鐵路綫或公共交通工具。

5. 港鐵亦採取了多項改善措施，確保向乘客提供即時資訊，詳情如下：


與乘客的溝通

改善措施	進展
<p><u>全面檢討廣播資訊</u> 於廣播資訊發佈中加入服務暫停詳情及提供其他交通工具的資料，令資訊更清晰。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 已完成及落實
<p><u>大型資訊指示</u> 在車站加裝大型資訊指示，提供其他公共交通服務的資訊，包括專營巴士路綫、巴士站位置及港鐵免費接駁巴士上落點的位置。於車站大堂天花及路面擺設指示，沿途指示乘客前往乘搭港鐵免費接駁巴士。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 於2011年1月在20個轉綫站完成安裝 ● 全綫84個車站將於2011年第二季完成安裝 

<p><u>新的乘客資訊發放系統</u> 在車站的出入閘機，陸續加裝液晶體顯示屏，於服務暫停或嚴重受阻時向乘客提供列車服務的資料及其他重要訊息。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 於油麻地站及佐敦站完成安裝 ● 20個轉綫站將於2011年第二季完成安裝 ● 所有車站將於2013年年底完成安裝 
<p><u>車站特別應變安排</u> 為每一個車站度身設計《乘車應變錦囊》，於每個車站派發，乘客亦可於港鐵網頁下載有關資料。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 已完成 
<p><u>提升員工培訓</u> 提升車務控制中心及車站職員的培訓，令他們能夠作出更以客為先的廣播訊息。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 首一輪培訓工作於2010年11月完成，其後會持續進行

6. 雖然調配額外人手及安排港鐵免費接駁巴士需時進行，但在這兩方面的工作亦會作出改善：

列車服務暫停時港鐵免費接駁巴士安排

改善措施	進展
<p><u>改良港鐵免費接駁巴士調配計劃</u> 完成與政府有關部門檢討現時的港鐵免費接駁巴士調配計劃，包括上落客點，並探討今次事故安排所遇到的問題及訂出改善方案。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成檢討。根據檢討結果，部分車站的港鐵免費接駁巴士上落點位置已搬至更合適的地點，例如油麻地站的港鐵免費接駁巴士上落點，已由彌敦道遷往窩打老道。
<p><u>與相關部門進行演習</u> 在定期與警方及其他緊急救援隊伍的演習中，加入港鐵免費接駁巴士的調配安排，測試港鐵與其他部門在實施巴士調配計劃時的效率及協調。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 首次與警方、消防署及運輸署的聯合演習已於2011年2月25日凌晨於油麻地站舉行，測試新溝通措施的成效。演習會繼續定期舉行。
<p><u>調配更多資源</u> 更多已加強訓練的職員，主要來自客務快速應變隊，會在港鐵免費接駁巴士的上落點當值，協助管理人流及為乘客提供協助。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 客務快速應變隊的招聘工作正在進行中，預計於2011年第二季全面投入服務
<p><u>改善指示牌</u> 改善車站內及路面的指示牌，使之更當眼及提供更清晰資料，以指示乘客前往港鐵免費接駁巴士上落點。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 20個港鐵轉綫車站於2011年1月加設桃紅色指示牌，指示乘客前往港鐵免費接駁巴士上落點。 ● 其他相關車站將於2011年中完成加設指示牌。 



港鐵車站內外的人流管理

改善措施	進展
<p><u>客務快速應變隊</u> 成立由60名成員組成的客務快速應變隊，在有需要時專責在事故期間為乘客提供協助、維持車站及港鐵免費接駁巴士上落點的秩序。成員將駐守於港鐵網絡內具策略性的車站，當列車服務暫停或有嚴重延誤時，個別小隊會被調派往受影響的車站。應變隊會穿著易於識別的桃紅色背心。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 招聘正在進行中，預計於2011年第二季全面投入服務 
<p><u>改善路面人流管理</u> 於事故發生期間，安排職員在路面監察，並向車務控制中心及/或車站控制室匯報，確保能與有關的部門如警方，作出更有效的協調，管理人流。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 已完成
<p><u>特製提示卡</u> 為幫助支援人員到列車服務嚴重受阻的車站為乘客提供適時協助，公司已製作特別的提示卡，載有事故期間所需的資訊，包括港鐵免費接駁巴士上落點的位置，以及前往接駁巴士的指定出口等。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 已完成

7. 使用特製提示卡及調配客務快速應變隊，可以改善在服務暫停或受阻時，向乘客提供的協助，確保港鐵職員能夠更好地在現場回應乘客的查詢，及更有效控制人流。

8. 改善後的港鐵免費接駁巴士調配計劃，經過在各實際執行細節上的全面檢討，可加強港鐵與各相關政府部門之間的協調。透過定期演習，港鐵及相關政府部門可確保調配計劃得以暢順地實施，有效地引導受影響乘客前往指定接駁巴士上車點，以及在上車點維持良好秩序。

9. 與此同時，港鐵亦已加強與運輸署的溝通，並引入在港鐵員工之間更有效的通訊方法。

改善措施	進展
通訊控制中心於全日列車運作時間，增加人手負責運作。	2010年10月已開始生效
指派特定職員專責在列車服務受阻期間及有需要時，與有關政府部門適時溝通。	2010年10月已開始生效
<u>數碼無綫電系統</u> 引入新的數碼無綫電通訊系統，提升車務控制中心與車站職員的溝通，確保職員能取得最新的列車服務資料。	<ul style="list-style-type: none">已於東涌綫及機場快綫展開加裝工程，預計於2011年第四季完成，計劃其後會陸續推展至其他鐵路線。

10. 公眾可於最就近的港鐵車站或於港鐵網頁，索取或下載<乘車應變錦囊>，以便預先得悉在遇列車服務暫停時的應變安排。乘客資訊的新措施亦分三條電視宣傳短片，於2011年3月3日開始，於無線電視播放；同時亦已製作成5分鐘的車站宣傳短片，於港鐵二十個轉車站播放。

* * * * *

港鐵公司
2011年3月