

**立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會**

香港鐵路有限公司的服務表現

目的

本文件旨在向小組委員會匯報香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）的服務表現及其他相關事宜。

營運表現

2. 港鐵公司平均每個周日(即星期一至五)的載客量超過五百萬人次。港鐵公司致力為香港市民提供安全、可靠及具效率的鐵路服務。

重鐵網絡

3. 在 2013 年 1 月 1 日至 5 月 31 日期間，在重鐵網絡¹運作超過 753,400 班列車當中，共有 47 宗 8 分鐘或以上的延誤由機件故障或人為因素引致，另外 28 宗由乘客行為或外在因素造成。相比 2012 年同期，此兩類延誤分別有 53 宗及 29 宗，分別下降 11% 及 3%。就機件故障或人為因素導致的延誤而言，列車平均每行走 2,563,000 車卡公里遇到一次延誤。按成因分類的統計數目如下：

| | 2012 年 1 月 1 日 至 5 月 31 日 | 2013 年 1 月 1 日 至 5 月 31 日 |
|---------------|------------------------------|------------------------------|
| 機件故障 | 48 | 40 |
| 人為因素 | 5 | 7 |
| 乘客行為或 外在因素 | 29 | 28 |
| 總計 | 82 | 75 |

4. 在重鐵網絡共 75 宗延誤個案之中，73 宗延誤維持 8 至 30 分鐘；1 宗延誤維持 31 至 60 分鐘；1 宗超過 60 分鐘。兩宗延誤超過 30 分鐘的詳情列於附件一。

¹ 包括觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東鐵綫、西鐵綫、馬鞍山綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫。

5. 2013年4月，政府及港鐵公司公布按《營運協議》²而進行五年一度的票價調整機制檢討結果。其中，港鐵公司會引入服務表現安排，公司會就31分鐘或以上的嚴重服務延誤撥出金額以「即日第二程九折優惠」計劃作票價優惠。為讓運輸署監察這一服務表現安排，港鐵公司會向運輸署提供服務延誤的數據。

輕鐵系統

6. 輕鐵系統方面，在2013年1月1日至5月31日期間，共有10宗8分鐘或以上的延誤是由機件故障或人為因素引致，有18宗由乘客行為或外在因素造成。其中一宗延誤仍待調查以決定成因。期間，有超過434,900班輕鐵運作。2012年同期，此兩類延誤分別有13宗及28宗，2013年同期數目分別下降23%及36%。就機件故障或人為因素導致的延誤而言，輕鐵平均每行走395,000車卡公里遇到一次延誤。按成因分類的統計數目如下：

| | 2012年1月1日 至5月31日 | 2013年1月1日 至5月31日 |
|---------------|---------------------|---------------------|
| 機件故障 | 11 | 9 |
| 人為因素 | 2 | 1 |
| 乘客行為或 外在因素 | 28 | 18 |
| 有待決定 | 0 | 1 |
| 總計 | 41 | 29 |

7. 在輕鐵系統的延誤個案之中，有28宗延誤維持8至30分鐘；1宗超過60分鐘。

8. 至於仍待調查結果的一宗事故，即指2013年5月17日，一架往元朗方向的雙卡761P綫輕鐵由坑尾村站前往塘坊村站途中，於左轉一個彎位時，頭卡的兩組車輪及尾卡的首組車輪偏離路軌。事故詳情、港鐵公司的調查結果及加強安全的新措施，已詳列於交予小組委員會的文件(CB(1)1072/12-13(07))，並已於2013年5月24日的小組委員會會議詳細討論。本文件發出時，警方對事件的調查工作仍在進行中。

港鐵車長於當值期間使用手提電話

² 政府與港鐵公司於2007年訂立《營運協議》，監管鐵路的運作及安全管理。

9. 為乘客提供安全可靠的列車服務，一直是港鐵公司的首要任務。就車長使用手提電話，港鐵公司已定有清晰指引。基本上，車長只可於兩類情況下使用手提電話：(a)與車務控制中心或其他相關港鐵職員聯絡；和(b)緊急情況。為車長提供的訓練亦同樣強調及提醒他們在駕駛列車時的安全要求。

10. 除此之外，現有機制下，港鐵公司亦會監察車長的表現。督導員會不時登上列車檢視或抽查，亦會在月台觀察車長的行為和表現。若發現車長違反使用手提電話的指引，港鐵公司會根據既定程序跟進事件。視乎情況，港鐵公司會作出警告或紀律行動。

11. 為回應公眾的關注，港鐵公司已向員工重新發出正確使用手提電話的指引，亦提醒員工駕駛列車時須時刻保持警覺。督導員與車長會面時亦再次作出提醒。同時，巡察及監察車長表現的工作亦已加強。

與社區及政府部門更緊密聯繫

12. 除了提供安全、可靠及高效率的鐵路網絡，港鐵公司致力透過聯繫本地社區提升服務。就此，透過港鐵車站的「車站意見區」、定期顧客意見調查，以及現場接聽聽眾來電的電台節目，港鐵公司定期與乘客公開會面及溝通。

13. 港鐵公司明白聆聽固然重要，但更重要的是如何回應。港鐵公司於2012年3月推出耗資10億元的「用心聽·用心做」計劃，直接回應乘客期望港鐵公司可作改善之處。2012年及2013年「用心聽·用心做」計劃下已經及將會推出的措施載於附件二。

14. 為將各範疇的顧客服務提升至更高水平，港鐵公司更成立了優質服務學院，加強培訓員工。透過與其他公司和機構合作以及基準評核，優質服務學院旨在協助員工提升服務水平及表現。

15. 自「用心聽·用心做」計劃推出以來，乘客反應正面。2012年年底進行的一項調查顯示，500名受訪者中，八成認為車廂和月台擠迫情況有改善，九成受訪者滿意候車時間。「用心聽·用心做」計劃是港鐵公司向乘客及本地社區的重要承諾，港鐵公司會繼續聆聽及回應。

16. 為繼續努力提升鐵路服務，港鐵公司會與運輸署就量度乘客滿意度的安排及訂定顧客服務目標緊密合作。另外，港鐵公司亦會就輕鐵及港鐵巴士/接駁巴士服務的變動，與地區人士及政府更緊密聯繫。

17. 過去幾年，新港鐵車站陸續啟用，數個新鐵路項目亦正在興建中。港鐵公司與政府部門已加強聯絡，確保雙方的日常溝通能在鐵路網絡擴大後維持暢通有效，亦能為因應鐵路項目或工程而調整的列車服務維持緊密溝通。

鐵路安全

18. 鐵路服務，安全第一。港鐵公司一直致力提供安全、可靠及高效率的鐵路服務。根據《香港鐵路規例》，港鐵公司須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影響的事故。作為鐵路安全的規管者，機電工程署亦密切監察港鐵公司的運作，確保安全。在這方面，港鐵公司會繼續與機電工程署就港鐵資產及安全管理緊密合作，確保鐵路安全。

19. 2013年1月至5月期間，超過90%須向機電工程署通報的事故是由乘客/公眾行為及外在因素引致。這些事故主要包括乘客在使用扶手電梯時跌倒、被車門夾到，和乘客踏進月台空隙等。因應這些事故，港鐵公司將於今年下半年舉辦一系列安全運動，提示乘客於乘搭港鐵時，如何確保自己及同行人士的安全。

20. 為了更有效回應緊急事故和作出應變，港鐵公司將加強與運輸署及警方的聯繫，以防有乘客因惡劣天氣或緊急事故於車站運作時間之後滯留（例如2012年7月強颱風韋森特襲港）。

21. 為進一步建立方便乘客使用的乘車環境，港鐵公司於4月推出「2013年港鐵禮讓運動」，推廣好乘客行為，集中鼓勵乘客讓座、讓·和讓闊閘予包括長者、殘疾人士及孕婦在內有需要的人士。

22. 2013年首五個月主要安全及禮讓運動的資料載於附件三。

港鐵公司
2013年6月

重鐵網絡兩宗延誤超過三十分鐘的事故詳情

31 至 60 分鐘之間的延誤

2013 年 3 月 16 日晚上七時十五分，一名女乘客在東鐵綫大學站墮軌，令來往沙田至大埔墟站的列車服務暫停。事故期間，來往紅磡至火炭站的列車維持每 6 分鐘一班，來往大埔墟至羅湖/落馬洲站的列車則分別維持每 8 分鐘及 15 分鐘一班，港鐵公司安排接駁巴士服務來往沙田至大埔墟站，並在火炭及大學站設置停車站。當現場清理後，列車服務於晚上七時五十九分恢復正常。警方將事件列作「自殺」處理。

超過 60 分鐘的延誤

2. 2013 年 1 月 24 日早上，由於港鐵北角站三號月台前端的一道幕門固定支架絕緣裝置出現故障，以致幕門冒煙。北角站於早上十時三十三分關閉，作預防措施以便消防人員處理事故。

3. 事故期間，將軍澳綫來往調景嶺至北角站的列車服務暫停，調景嶺來往寶琳/康城站的服務分別減慢至每 5 分鐘及 10 分鐘一班。港島綫則維持服務，但不停北角站。

4. 為了儘快恢復正常列車服務，車站關掉三號月台的所有幕門設備，以便在收車後作進一步檢查及修正工作。港島綫的列車服務於下午一時恢復正常，而將軍澳綫服務亦於下午一時二十二分恢復正常。

5. 事故期間，港鐵公司於所有車站及列車作出廣播通知乘客事故的發生，建議他們選用觀塘綫及荃灣綫或其他交通工具前往港島或九龍。港鐵公司並加派人手於受影響車站協助乘客，提供列車服務的最新訊息和其他替代道路交通工具的資料。港鐵公司亦要求其他交通服務提供者加強服務。

6. 事後，港鐵公司完成檢查將軍澳綫所有月台幕門絕緣裝置，並沒有發現不正常的情況。為了加強檢測裝置的狀況，將軍澳綫月台幕門絕緣裝置測試由原來一年一次增加至每三個月一次。

2012 年及 2013 年「用心聽・用心做」計劃 服務提升摘要

1) 加強列車服務

| | |
|--------|---|
| 增加列車班次 | <p>2012年，港鐵公司在最繁忙鐵路綫每星期增加1,200班車(一年多62,000班車)，以紓緩擠迫及縮短乘客候車時間。自2013年4月20日起：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 東鐵綫每逢星期六由上午十一時至下午二時，每小時增加4班車； ● 輕鐵505、610、614P 及615P 於周末加派更多拖卡行走。 |
|--------|---|

2) 令港鐵車程更舒適

| | |
|--------|--|
| 新客務中心 | 15 個車站的客務中心會換上新裝，設計更親切，其中8個車站已設有全新設計的客務中心。 |
| 公共洗手間 | 在全部10個轉綫站加建公共洗手間。主要轉綫站加建公共洗手間的工程如期進行，預計金鐘、旺角和太子站的工程於2015年完成。 |
| 「靜音氣墊」 | 在90列早期型號的列車車門加裝「靜音氣墊」的工程陸續展開，令車廂更寧靜。 |

3) 照顧長者和殘疾人士的需要

| | |
|--------------|---|
| 連接地面和車站大堂升降機 | 為提升無障礙通道，石硤尾站的新升降機於2013年啟用。至2016年，另外9部分別位於尖沙咀、荔枝角、荔景、太子、金鐘、筲箕灣、西灣河、油麻地和炮台山站的升降機將陸續落成。 |
| 闊閘機 | 在 30 個車站加設 52 部闊閘機，方便進出。因此，2013 年年底前，59 個車站會有多於一部闊閘機。 |
| 月台座椅 | 在 2012 年，月台及轉綫站的通道共加設了 231 張座椅。車站會加設更多座椅，讓乘客的旅程更方便舒適。 |

4) 加強溝通

| | |
|-------------|----------------------------------|
| 智能電話應用程式 | 提升智能手機應用程式和港鐵網頁內容，為乘客提供適時和有用的資訊。 |
| 免費 Wi-Fi 熱點 | 每個車站將會提供 15 分鐘免費 Wi-Fi 熱點服務。 |
| 提升車站指示 | 車站裝置新的優化指示，並研發在月台裝置新的液晶體資訊顯示屏。 |

2013 年港鐵公司舉辦的主要安全運動(截至 2013 年 5 月)

禮讓運動

| 推出日期 | 計劃/措施 | 宣傳渠道 |
|---------------------|--------------|--|
| 2013 年 4 月 25 日起 | 2013 年港鐵禮讓運動 | <ul style="list-style-type: none"> • 鼓勵乘客讓座、讓·和讓闊間予有需要人士，例如長者、殘疾人士及孕婦 • Hip Hop 歌手 MastaMic 以寫實及幽默的手法演繹音樂短片，唱出良好乘客在港鐵「該做」與「不該做」的行為。音樂短片在車廂和車站大堂，以及透過不同社交媒體及港鐵網頁播放 • 宣傳海報及貼紙用上一個黃色感嘆號，加上 Smiley@World 哈哈笑公仔圖案，和今年活動口號「禮讓十個秤」 • 活動期間，穿上特別活動 T 恤的港鐵職員向主動禮讓的乘客送上特別設計的便箋本 |




| 推出日期 | 計劃/措施 | 宣傳渠道 |
|------------------|---------------|--|
| 2013 年 4 月 29 日起 | 「港鐵站站通」智能手機遊戲 | <ul style="list-style-type: none"> 透過智能手機遊戲強化於港鐵網絡有禮行為的意識，以及車站職員時刻維持車務運作順暢的重要工作 |



以長者為對象的計劃

| 推出日期 | 計劃/措施 | 宣傳渠道 |
|--------------|-----------|--|
| 2011 年 11 月起 | 「港鐵安全路遊記」 | <ul style="list-style-type: none"> 向有需要的老人中心派發「港鐵安全路遊記」錦囊 |
| 正在進行中 | 長者講座 | <ul style="list-style-type: none"> 於 2013 年首 5 個月舉辦 4 場長者講座宣揚安全訊息 |




| | | | |
|-------------|------------|--|---|
| 2011 年 2 月起 | 「社區老友大使」計劃 | <ul style="list-style-type: none">• 安排 12 名「社區老友大使」於 6 個車站當值，為長者乘客提供協助、推廣安全信息和提醒他們如何正確使用港鐵系統。每站為期 4 星期 |  |
|-------------|------------|--|---|

以兒童為對象的計劃

| 推出日期 | 計劃/措施 | 宣傳渠道 | |
|-------------|-----------|--|--|
| 2009 年 4 月起 | 「港鐵小站長」計劃 | <ul style="list-style-type: none"> 邀請小學生扮演值班站長的角色，確保乘客安全及宣揚有禮行為 2013 年首 5 個月舉辦 5 場活動 |  |
| 2009 年 4 月起 | 「港鐵安全之旅」 | <ul style="list-style-type: none"> 向全港小學派發「港鐵安全之旅」活動教材 |  |
| 2011 年 1 月起 | 港鐵網上安全遊戲 | <ul style="list-style-type: none"> 推出網上遊戲，宣揚在港鐵上應有的安全及禮讓行為 |  |

| 推出日期 | 計劃/措施 | 宣傳渠道 | |
|---------|------------------------------------|---|---|
| 正在進行中 | 學校講座 | <ul style="list-style-type: none"> ● 2013年首5個月，於幼稚園及小學舉辦共3場講座宣揚安全訊息 |  |
| 2013年2月 | 「港鐵×香港話劇團：《鐵路安全の達人》學校巡迴演出 2012-13」 | <ul style="list-style-type: none"> ● 編製互動教育劇目宣傳鐵路安全 ● 贊助香港話劇團於2011-12學年到50家學校免費巡迴演出，供20,000名小學生觀賞 ● 在2012-13學年，該話劇載譽重演，向另外50,000名小學生宣傳信息 ● 此外，該話劇更改編為互動講故事形式，讓香港話劇團於2013年到訪50家幼稚園演出，因反應熱烈比原來預計多出20家幼稚園。 |   |

輕鐵安全運動

| 推出日期 | 計劃/措施 | 宣傳渠道 | |
|-----------------|-------------------------|--|--|
| 2010 年 8 月起 | 輕鐵道路安全運動 - 模範行人及道路使用者選舉 | <ul style="list-style-type: none"> 與警方合辦雙月「模範行人選舉」，獎勵展示良好行為的路人和其他道路使用者，包括騎單車人士，宣揚於輕鐵交匯處的道路安全意識 |  |
| 2013 年 5 月 2 日起 | 輕鐵車廂優先座 | <ul style="list-style-type: none"> 以先行計劃將 Smiley@World 哈哈笑優先座推展至 4 輛輕鐵車廂，鼓勵及提醒乘客讓座予有需要人士，包括長者、殘疾人士及孕婦 港鐵致力在網絡內推動禮讓文化，這些優先座會陸續推展至其他輕鐵車廂 |  |