

立法會

Legislative Council

立法會CB(1)1421/12-13(02)號文件

檔 號：CB1/PS/1/12

交通事務委員會

鐵路事宜小組委員會 2013年7月5日舉行的會議

有關鐵路服務表現的最新背景資料簡介

目的

本文件載列有關鐵路服務表現的背景資料，並綜述立法會議員及鐵路事宜小組委員會(下稱"小組委員會")委員就鐵路服務表現提出的主要意見及關注事項，以及政府當局和香港鐵路有限公司(下稱"港鐵公司")所採取的相關措施。

背景

政府當局的角色

2. 政府當局及港鐵公司均須對鐵路服務表現負責，兩者的角色在下文各段載述。政府當局要求港鐵公司必須時刻提供安全及可靠的鐵路服務。運輸及房屋局負責監督鐵路安全及規管鐵路服務的整體政策。運輸署及機電工程署(下稱"機電署")分別負責監察港鐵公司鐵路系統的服務及安全表現。

3. 運輸署負責監察港鐵公司在各鐵路線的服務表現。在這方面，港鐵公司必須符合政府當局訂定的服務水平。現時，主要根據3項基準衡量鐵路服務表現，包括列車服務的提供(即實際出車率)、列車服務的準時程度(即實際按點完成列車行程的百分率)，以及乘客車程的準時程度(即準時到埗的乘客和受阻不超過5分鐘的乘客總數的百分率)。這些量度鐵路服務的標準，為國際所普遍採用。其他的表現指標包括增值機、自動售票機、出入閘機、扶手電梯及乘客升降機的可靠程度等。運輸署會透過審核港鐵公司就服務表現定期提交的報表，來監察港鐵公司是否符合有關的服務水平要求；亦會就收到有關鐵路服務的投訴進

行調查，以監察鐵路服務。如果港鐵公司未能符合其中任何一項要求，運輸署會要求港鐵公司即時採取改善措施。

4. 此外，運輸署會審核港鐵公司就鐵路服務表現定期提交的報告，亦會進行現場調查及視察，以確保鐵路服務可應付乘客需求。如有需要，運輸署亦會敦促港鐵公司因應乘客需求的變化，在系統運作的限制範圍內(例如信號系統及軌道空間)調整服務安排。

5. 如發生鐵路事故，運輸署和機電署會跟進事件，要求港鐵公司提交事故報告。運輸署和機電署會進行調查，並就初步瞭解的成因及需即時採取的行動，向港鐵公司提供建議。運輸署和機電署並會監察港鐵公司在調查事故成因和落實改善措施方面的進展。

港鐵公司的角色

6. 港鐵公司的服務表現受《香港鐵路條例》(第556章)所約束。如港鐵公司在重大程度上違反或持續違反第556章第14條或《營運協議》，行政長官會同行政會議可向港鐵公司施加罰款。在極端的情況下，政府當局更可暫時中止甚至撤銷港鐵公司的專營權。因此，港鐵公司應符合第556章及《營運協議》的規定。

7. 由於港鐵是集體運輸系統，在設計上必須應付大量乘客的需要。港鐵公司在訂定其服務水平時，應根據不同區域乘客的乘車模式及乘客量作出考慮及安排，務求令服務水平切合乘客的需要。此外，港鐵公司亦須密切留意每條鐵路線的服務水平，在有需要時調整服務安排，以配合整體乘客需求。

8. 此外，港鐵公司須制訂一系列的顧客服務目標，並就衡量乘客對鐵路服務的滿意程度及處理乘客投訴和建議作出適當的安排。港鐵公司亦須每年向運輸署提交報告，撮述期間所接獲涉及鐵路服務的投訴和建議，以及港鐵公司所採取的行動。同時，港鐵公司亦每年向運輸署提交報告匯報其服務表現。此外，港鐵公司每季亦會透過印製單張及更新其網頁，提供港鐵服務表現的資料。

有關鐵路服務表現在安全方面的主要關注事項

9. 在第四屆及第五屆立法會，委員曾在小組委員會討論鐵路服務表現，議員亦曾就有關事宜提出質詢。在鐵路服務表現

方面，議員主要關注的事項包括列車班次、事故的處理及對港鐵公司的懲處。議員主要關注的事項，以及政府當局和港鐵公司所採取的措施綜述於下文各段。

列車班次

10. 議員曾就港鐵的載客量表示關注，特別是港鐵西鐵線在屯門、元朗及荃灣提供的服務。他們亦關注到觀塘線沿線車站過於擠迫及東鐵線和馬鞍山線超出負荷的問題。

政府當局及港鐵公司所採取的措施

11. 據政府當局所述，西鐵線於2003年通車初期，繁忙時間的列車班次為3.5分鐘一班。隨着九龍南線於2009年通車，西鐵線由南昌站伸延至紅磡站，列車班次亦加密至3分鐘一班，單一方方向每小時的載客量由39 900人次增加至46 900人次，以應付預期的乘客量增長。

12. 此外，自2012年3月24日起，港鐵公司在最繁忙的3條鐵路線(即荃灣線、觀塘線和港島線)每星期合共增加368班列車，提供額外80萬人次的載客量，以助紓緩列車車廂的擠迫情況和縮短乘客的候車時間。

13. 不過，東鐵線受信號系統所限，加上需容納廣九直通車，因而未能增加班次。即使立即採購新列車亦幫助不大，因為現時東鐵線的列車班次已接近信號系統可容許的上限。但當沙田至中環線(下稱"沙中線")大圍至紅磡段於2018年通車後，估計約有23%(每日74 000人次)新界南行乘客，會改為取道沙中線前往市區，從而起了分流作用。為配合沙中線項目，東鐵線的信號系統會在2020年提升，班次因而可以增多。當沙中線紅磡至金鐘段通車後，載客量每日亦會再增加約12 000人次。

事故的處理

14. 因應多宗服務受阻事故，小組委員會委員要求港鐵公司適時向乘客發放資訊，讓他們考慮轉乘其他交通工具。港鐵公司應檢討其發放資訊的安排。再者，上述事故亦顯示港鐵公司在調派緊急接駁巴士服務方面有改善空間。

15. 此外，在2010年11月4日的會議上，小組委員會委員通過一項議案："鑒於港鐵公司的鐵路系統過去數年多次發生嚴重事故和出現延誤，其應變措施和處理手法沒有改善，在近期事

故中表現更令人失望，引起公眾對鐵路運作的關注和不滿。本小組委員會要求港鐵公司停止發放本年度的花紅予行政總裁，以及其他相關管理階層職員，以作懲治。"

政府當局及港鐵公司所採取的措施

16. 在警報機制方面，根據運輸署的要求，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。根據規定，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。另外，根據《香港鐵路規例》，港鐵公司須向機電署通報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。

17. 若發生重大事故，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)，按照應變計劃既定程序處理有關事故，以盡快安全疏散乘客。假如港鐵公司的電力供應受到影響，列車的後備電力會啟動，為列車上的主要設施提供電力，包括部分照明、通風和通訊系統。另外，港鐵公司亦會安排職員，盡快協助列車上的乘客離開車廂。

18. 此外，港鐵公司已於20個轉線站出入閘機區內的當眼處，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信息。於2013年年底前，所有車站均會設有液晶體顯示屏。

對港鐵公司作出懲處

19. 在2009年12月4日的小組委員會會議上，委員認為政府當局沒有監察港鐵公司能否有效處理鐵路事故。他們建議政府當局加強監察工作，並對港鐵公司實施懲罰制度，例如港鐵公司的表現若未符標準，便向其發出警告信或罰款。在2012年6月8日，小組委員會委員對鐵路服務表現表示關注。他們建議，港鐵公司應引入機制，向受鐵路事故影響的乘客作出賠償，而政府當局應考慮對鐵路事故的責任加以區分或引入處罰機制。

政府當局及港鐵公司所採取的措施

20. 政府當局於2013年4月完成港鐵公司票價調整機制的檢討工作。根據經修訂的票價調整機制，當局會設立服務表現安排，就港鐵的嚴重服務延誤(界定為31分鐘或以上的延誤)向港鐵公司徵收罰款，款額由100萬元至1,500萬元不等。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，以免對公司前線人員造成不必要的壓力，會因為避免受罰而匆匆進行維修，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所導致的延誤，例如乘客行為或惡劣天氣，也不會算作嚴重服務延誤。類似的安排在海外其他地方(例如新加坡及墨爾本)亦有採用。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。

最新發展

21. 政府當局計劃於2013年7月5日舉行的會議上，向小組委員會簡介港鐵公司的服務表現。

相關文件

22. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部1
2013年7月3日

有關鐵路服務表現的最新背景資料簡介

相關文件一覽表

會議日期	會議	文件
2008年12月16日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第I項) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20081216.htm 會議紀要(立法會CB(1)1786/08-09號文件) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20081216.pdf
2009年1月16日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第VI項) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20090116.htm 會議紀要(立法會CB(1)1146/08-09號文件) http://www.legco.gov.hk/yr08-09/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20090116.pdf
2009年12月4日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第III項) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20091204.htm 會議紀要(立法會CB(1)1016/09-10號文件) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20091204.pdf
2010年3月26日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第I項) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20100326.htm 會議紀要(立法會CB(1)2729/09-10號文件) http://www.legco.gov.hk/yr09-10/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20100326.pdf
2010年6月2日	立法會會議	第17項質詢——鐵路服務的表現 http://www.info.gov.hk/gia/general/201006/02/P201006020189.htm

會議日期	會議	文件
2010年11月4日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第IV項) http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20101104.htm 會議紀要(立法會CB(1)1068/10-11號文件) http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20101104.pdf
2011年1月12日	立法會會議	第19項質詢 —— 港鐵載客量及服務 http://www.info.gov.hk/gia/general/201101/12/P201101120135.htm
2011年2月21日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第I項) http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20110221.htm 會議紀要(立法會CB(1)3029/10-11號文件) http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20110221.pdf
2011年3月9日	立法會會議	第12項質詢 —— 鐵路安全 http://www.info.gov.hk/gia/general/201103/09/P201103090105.htm
2011年3月18日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第IV項) http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20110318.htm 會議紀要(立法會CB(1)2913/10-11號文件) http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20110318.pdf
2011年5月11日	立法會會議	第8項質詢 —— 港鐵西鐵線的服務及安全性 http://www.info.gov.hk/gia/general/201105/11/P201105110100.htm
2011年6月8日	立法會會議	第15項質詢 —— 鐵路服務及事故 http://www.info.gov.hk/gia/general/201106/08/P201106080120.htm
2011年10月19日	立法會會議	第8項質詢 —— 港鐵列車服務及車站設施 http://www.info.gov.hk/gia/general/201110/19/P201110190146.htm

會議日期	會議	文件
2011年11月4日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第IV項) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20111104.htm 會議紀要(立法會CB(1)783/11-12號文件) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20111104.pdf
2012年2月8日	立法會會議	第3項質詢——鐵路事故應變安排 http://www.info.gov.hk/gia/general/201202/08/P201202080246.htm
2012年5月9日	立法會會議	第20項質詢——港鐵車站人流管制 http://www.info.gov.hk/gia/general/201205/09/P201205090188.htm
2012年6月28日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第I項) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20120628.htm 會議紀要(立法會CB(1)2626/11-12號文件) http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/tp/tp_rdp/minutes/rdp20120628.pdf
2013年2月20日	立法會會議	第6項質詢——港鐵東鐵線和馬鞍山線及九巴北區服務 http://www.info.gov.hk/gia/general/201302/20/P201302200459.htm
2013年4月19日	交通事務委員會	會議議程(第III項) http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/tp/agenda/tp20130419.htm
2013年5月24日	鐵路事宜小組 委員會	會議議程(第V項) http://www.legco.gov.hk/yr12-13/chinese/panels/tp/tp_rdp/agenda/rdp20130524.htm

立法會秘書處
議會事務部1
2013年7月3日