

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

港鐵網絡的列車可載客量和載客率

目的

本文件旨在向小組委員會講述港鐵網絡的列車於2015年的可載客量。為乘客提供更舒適的乘車環境，香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）一直致力提升列車的載客量。本文亦介紹措施的詳情。

重鐵網絡

目前情況

2. 2014年2月，港鐵公司曾向委員會報告港鐵網絡的可載客量及載客率（詳見立法會CB(1)980/13-14(03)號文件）。與2014年比較，港鐵列車於2015年的乘客量大致平穩：早上繁忙時段最繁忙路段的載客率，個別鐵路綫錄得溫和增長；個別鐵路綫則有所輕微下調，詳見附件一。

3. 現時所有行走港鐵鐵路綫的列車車廂均按鐵路興建時的業界標準設計，以可容納每平方米平均站立最多六人作為考慮，以計算車廂內的最高可載客量。然而，根據近年觀察所得，乘客的乘車習慣有所轉變。現時的乘客不大願意登上看似擠逼但其實仍有空間的列車，寧可等候下一班列車。這些情況令列車以至整條鐵路綫的可載客量減少。在實際營運中，目前最繁忙的路段及時段行走的列車一般只能達到每平方米站立約四人的乘客密度。按每平方米站立四人的乘客密度和現行班次計算，各鐵路綫早上繁忙時段最繁忙路段載客率為32%至104%不等。其中，西鐵綫及荃灣綫的早上繁忙時段最繁忙路段在2015年錄得超過100%的載客率，分別為104%及102%。

4. 港鐵公司已在可行情況下盡量加密繁忙時間的列車班次。但由於西鐵綫及荃灣綫的信號系統負荷已達上限，現時已

無法在這些鐵路綫早上繁忙時段最繁忙路段再增加班次。港鐵公司已於 2015 年 3 月批出包括荃灣綫在內的信號系統提升工程合約，詳見下文第 14 至 19 段。另外，當沙田至中環綫（下稱「沙中綫」）啟用後，由現時東鐵綫從紅磡延伸過海至金鐘形成的「南北走廊」亦將提升過海車程的可載客量，紓緩荃灣綫尖沙咀至金鐘站最繁忙路段壓力。

5. 為紓緩西鐵綫繁忙時段擠迫的情況，由 2016 年起，西鐵綫列車為配合沙中綫項目，將逐步由七卡增加至八卡，每班列車的載客量增加約 14%。

提升載客量

6. 港鐵公司留意到在繁忙時段繁忙路段的月台及車廂擠逼情況。就此，港鐵公司一直透過增加列車班次、推行對乘客的宣傳教育、加強車站月台管理和提升列車車門裝置等措施提升整體鐵路網的可載客量及效率。

7. 港鐵公司自 2012 年起已透過加強列車服務顯著地提升鐵路網絡可載客量，從而紓緩列車載客壓力及乘客等候時間。港鐵公司於 2015 年每星期增加列車班次約 600 班，自 2012 年起累積計算每星期增加了約 2 600 班。隨著整個鐵路網絡的列車班次進一步提升，鐵路旅程亦已更加方便。近年來，若在編定班次下，列車與列車之間有足夠空間可供額外列車安全行駛，港鐵公司也會盡量加插短途班次服務，行走繁忙車站，以增加可載客量。不過，這類班次並非經常可行，而且只能減省部分車站的乘客候車時間。

8. 為提升將軍澳綫的載客量，港鐵公司於 2014 年 12 月在早上及黃昏繁忙時段推出「2+1」列車服務安排。在該安排下，由北角站開出的列車班次以三列列車為一組，班次間距依次為兩分半鐘、兩分鐘和兩分鐘（提升前為平均兩分半鐘一班車）。首兩班列車會開往寶琳站，第三班列車則會以康城站為終點。在此安排下，每星期合共增加了超過 200 班列車，令繁忙時段的整體載客量增加 11.5%。為再進一步方便將軍澳綫的乘客，港鐵公司於 2014 及 2015 年在該綫包括平日黃昏繁忙時段後的時間和星期六早上繁忙時段前的時間在內的其他時段，每星期再增加 78 班次。連同將軍澳綫「2+1」繁忙時段加

密的列車班次，將軍澳綫每星期合共增加約 280 班次。

客流管理措施

9. 根據觀察所得，一般情況下列車上的乘客分佈並不平均。一列列車中最接近自動扶手電梯的車廂通常有較多乘客；而位於月台兩端的車廂的乘客人數則相對較少。有見及此，港鐵公司已實施以下措施令月台和列車上的乘客分佈更平均，使乘客人流更暢順，並提升列車運作的效率：

- (a) 為更有效地善用車廂空間及令乘客更順暢地上落列車，港鐵公司透過推行禮讓運動，鼓勵乘客走進車廂中間和先讓其他乘客落車然後上車，並透過月台廣播及乘客資訊顯示屏定期發放該信息，加強乘客的意識；
- (b) 港鐵公司繼續於整個鐵路網絡加強車站月台管理，讓乘客能夠更順暢地上落列車，有助列車於繁忙時段高效率地運作。港鐵公司已在過去數年額外增聘近 1 300 名車站職員，包括於 2015 年在較繁忙的車站額外增加的 300 名車站職員，為乘客提供協助及指引，藉以理順人流，以協助列車準時開出；
- (c) 為減少車門重新開關的次數，港鐵公司去年在列車上改裝車門導引，減低外來物件阻礙車門運作的機會，藉此避免因重新開關車門導致列車須在月台停留更長時間。此外，港鐵公司在各鐵路綫推出「統一車門開關提示聲計劃」，為上落車乘客提供更清晰的提示訊號，提高乘客的安全意識，並使車務運作更暢順。港鐵公司亦調派月台助理鼓勵乘客登車後移向車廂中間位置，不要站近列車車門；
- (d) 港鐵公司將繼續更新及優化月台人流管理措施，以改善乘客上落車安排。港鐵公司會不時檢視措施，靈活運用，並因應實際情況（包括新鐵路綫投入服務），

在有需要時制定切合需要的新措施¹。施行新措施前，公司會試行，確保順暢有效；公司亦會與乘客保持溝通，讓乘客充分了解新措施的運作方式。港鐵公司將繼續加強這方面工作；

- (e) 港鐵公司一直致力提供既安全又高效率的優質鐵路服務，每年投放超過數十億元，令現有鐵路資產和車站設施維持最佳狀態，並提升功能以加強服務。

10. 此外，為紓緩繁忙時間列車高負荷情況，港鐵公司延長「早晨折扣優惠」計劃至 2016 年 5 月 31 日。計劃旨在鼓勵乘客提早於繁忙時間前乘搭港鐵，以減低早上繁忙時段最繁忙路段之列車高負荷情況。港鐵公司正檢視包括「早晨折扣優惠」計劃在內的各項票務優惠計劃的實行情況，以決定日後的安排。詳情將於短期內公布。

新鐵路綫

11. 數條興建中的新本地鐵路綫將於未來數年通車，包括預計於本年內通車的觀塘綫延綫和南港島綫（東段），以及預計於 2019 和 2021 年分階段通車的沙中綫。

12. 當沙中綫啟用後，港鐵系統的可載客量將可進一步提升，並分流現時乘客。特別是大圍至九龍塘段及現有路綫之過海段鐵路服務，載客量將會增加，現時繁忙時間來往市區偏高的乘客率將得以紓緩。當中，「東西走廊」將有助把大圍至九龍塘之乘客分流，以紓緩東鐵綫之瓶頸擠迫情況。

13. 為配合鐵路網絡的擴展，金鐘站現正進行擴建工程，成為港島綫、荃灣綫、南港島綫（東段）及沙中綫的四綫轉車站。擴建後在現時車站東面的夏慤花園地下增設三層，包括一層轉車層及兩層月台層，供日後的南港島綫(東段)及沙中綫的

¹ 過去施行過的新措施例子為經試行後於 2014 年 4 月在九龍塘站二號月台（觀塘綫往油麻地方向）實施的新排隊安排。新排隊安排令乘客上落更有序，明顯改善月台乘客人流。另外，日後可以考慮的新措施包括在一條特別繁忙的鐵路綫在於繁忙時間在部份上游車站關閉部份入閘機，以減慢乘客進入月台的速度以避免月台過份擠迫及盡量確保列車到達下游車站時仍有空間接載乘客。另外，可行的話，文件第七段所提及的加強短途班次的措施亦會施行。

列車使用。配合南港島綫（東段），車站將增建升降機、扶手電梯及樓梯，連接站內各層，乘客無須出閘便可轉乘各鐵路綫。金鐘站擴建工程把現時金鐘站月台東面較狹窄及擠迫的部分擴闊，透過搬遷現有機房，騰出更多月台空間，以作出紓緩。此外，為加強月台管理，港鐵公司亦會加強金鐘站荃灣綫月台之管理措施，如增加車站助理、實時廣播乘客資訊及協助乘客排隊措施。

更換信號系統

14. 信號系統是指揮鐵路運作的中樞，由不同組件組成，包括中央聯鎖電腦、各層級控制電腦、車載電腦、後備電腦，及裝設於路軌旁及沿線設備房的部件等。信號系統在控制列車運作之餘，亦採用安全防護保障設計，當偵察到任何不規律的情況時，系統會自動令列車停下，確保列車與列車之間保持安全距離。青衣車務控制中心會透過監控及通訊系統內的數據傳送系統掌握信號系統的操作情況。

15. 一如其他電力或電子裝置，信號系統內的裝置有可能出現故障，導致傳送信號出現問題，列車因而需要減速甚或停駛。故障可以有不同成因，包括信號不穩定、電纜損壞、鐵路沿綫組件損壞等。若出現故障，視乎成因及嚴重程度，過去經驗顯示一般需時約數十分鐘至兩小時修復。搶修工作主要包括更換損壞組件及重新啟動電腦。搶修期間，在安全前提下，列車可能需要慢駛或停駛，亦可能需要安排乘客離開受影響列車。

16. 由於部分鐵路綫現有信號系統的負荷於繁忙時間已達上限，只有透過提升信號系統，才可全面增加可載客量，並進一步提升服務的整體可靠度和效率。因此，港鐵公司已於2015年3月批出信號系統提升工程合約。七條港鐵綫（包括荃灣綫、港島綫、觀塘綫、將軍澳綫、迪士尼綫、東涌綫及機場快綫）的新信號系統將由2018年開始分階段完成提升工程。當中，荃灣綫的前期工程已經展開，並會率先於2018年完成提升。當信號系統提升工程於2026年全面完成後，這些鐵路綫的整體可載客量可增加約10%。

17. 另外，沙中綫會分期開通，大圍至紅磡段預計於2019年通車，與現有西鐵線和馬鞍山線形成「東西走廊」；而待過海段（即紅磡至金鐘段）於2021年通車後，與現有東鐵線形成「南北走廊」。作為日後「南北走廊」部分的東鐵綫，其信號系統有需要提升，以配合增加列車班次。提升工程會分期按序施行。前期的工程現正進行中，例如於列車及路軌安裝可與新信號系統配合運作的設備。按現時工程進度，港鐵公司預計將於本年第三季起開始分階段於東鐵綫不同路段為新信號系統進行測試。

18. 由於信號系統涉及數以萬計的電子系統組件，國際上，任何鐵路信號系統均不可能完全避免故障發生。對信號系統進行大型提升工程更有機會增加系統的不穩定，鐵路服務受阻的機會或會增加。而海外的經驗更顯示，部分鐵路為免除這些風險，在進行大型的信號系統提升時，鐵路服務往往會全綫暫停，直至工程完成為止。此釜底抽薪的方法不宜在香港施行，原因是其他地方的公共交通（包括鐵路）並不如香港的公共交通發達，中止服務受影響的乘客較少。香港公共交通發達的獨特情況令在進行信號系統提升工程時，港鐵須維持原來的服務水平，不能降低。因此，如何能順利完成提升信號系統工程而又能減低工程對鐵路服務影響的風險會是工作的關鍵，難度不低。港鐵公司會就提升信號系統工程進行全面的風險評估，考慮一切在工程不同階段期間可能出現的風險，並以現有鐵路服務延誤的應變機制為本（現有應變計劃要旨見附件二），制訂相應措施。首要的工作是確保鐵路安全不受任何影響。就此，港鐵公司會委聘獨立專家提供意見，並須向機電工程署提交風險評估報告，確保符合國際安全標準。此外，港鐵公司就鐵路服務延誤制訂的應變計劃，亦須得到運輸署的同意。

19. 新系統投入服務前，會經過長時間及以循序漸進的方式測試，確保運作暢順。機電工程署亦會實地視察港鐵公司就新信號系統進行的測試。新系統必須得到該署批准，才能正式投入服務。以東鐵綫提升工程為例，港鐵公司會在晚間非行車時間分階段於鐵路線不同路段為新信號系統進行測試。當進行測試時，新信號系統會開啟，而現有信號系統會暫停運作。港鐵公司會於早上行車時間之前停止測試，並預留時間將信號系統轉回現有系統，提供列車服務。

輕鐵網絡

輕鐵的可載客量

20. 輕鐵車輛的設計可載客量約為240人²。實際上，輕鐵車輛確實可運載的乘客數目會受多項因素影響，包括乘客的乘車習慣。在這些因素的影響下，據繁忙時段實地視察所得，每輛單卡輕鐵車輛實際上最高可運載約200名乘客。若以按每平方米站立人數計算的乘客密度表達，則須視乎輕鐵車輛的座位數目。現時輕鐵共有四種在不同時期投入服務的車輛，其設計可載客量和座位數目稍有不同。平均而言，每輛輕鐵車輛的設計可載客量約為240人，理論上等同每平方米站立約8人的乘客密度；而每輛輕鐵車輛實際上的最高可載客量約為200人，則等同每平方米站立6至7人的乘客密度³。港鐵公司以最高可載客量作為服務基準，制訂車輛班次。

輕鐵載客率

21. 由於一個輕鐵車站有多條路線途經，難以確定乘客購買車票或以八達通繳付車費後選乘哪條路綫，因而無法採用評估重鐵路綫載客率的方法，通過乘客出入閘記錄，計算出個別輕鐵路綫確實的載客率。港鐵公司目前以實地觀察和調查評估輕鐵車輛的載客率。根據公司的評估，2015年輕鐵網絡於早上繁忙時段內最繁忙一小時的整體載客率約為八成，個別路綫的載客率見附件三。

² 輕鐵車輛的設計可載客量，取決於其可安全承載的總重量，資料由製造商提供。每輛輕鐵車輛可安全承載的總重量約為 13 700 公斤。按此基準，輕鐵車輛的設計可載客量約為 240 人。這是假設每名乘客（不論小童或成人）的平均重量約為 57 公斤。

³ 現時重鐵車廂內的設計可載客量，以可容納每平方米平均站立最多 6 人作為考慮來計算。重鐵現有網絡的各個環節，包括車站結構的設計(例如大堂和出入口數目)、月台大小、行人通道、自動扶手電梯的乘客量等，在設計上均可在保持安全的前提下承受上述設計可載客量。由於輕鐵屬路面系統，在基礎設施和車站設施方面不如重鐵那般複雜。輕鐵車輛的可載客量主要視乎列車可安全承載的重量，不像重鐵般受制於其他基礎設施(例如大堂和自動扶手電梯)。因此，在相同空間下，輕鐵車輛較重鐵列車可容納更多乘客。

新增輕鐵車輛

22. 港鐵公司已完成第一期共69部輕鐵車輛的翻新工程，令輕鐵系統平均可載客量增加約8%。同時，港鐵公司正為三部損毀的輕鐵車輛進行大型修復，預計可於2016及2017年間陸續重新投入服務，以提升可載客量，減少目前部份乘客在繁忙時間未能登上第一班到站輕鐵車輛的情況發生。港鐵公司會靈活調派單卡及雙卡輕鐵車輛行走不同路綫，以配合乘客需要。然而，由於輕鐵是開放式設計，與其他道路使用者共用部份路面，故在考慮能否於個別路綫引入更多雙卡輕鐵車輛時，除須考慮乘客量外，亦須顧及因應輕鐵系統的開放式設計對可運行輕鐵車輛數目的限制。政府及港鐵公司正就這些事項進行檢視，詳情見下段。

23. 港鐵公司知悉政府已開展《公共交通策略研究》(下稱《策略研究》)，對重鐵以外的公共交通服務的角色定位作一次有系統的檢視。正如運輸及房屋局於2014年11月提交立法會交通事務委員會的文件中提及(詳見立法會CB(1)238/14-15(06)號文件)，政府會檢視輕鐵的長遠發展問題，涉及的課題包括(1)輕鐵按原有設計提升載客量的可行性；(2)為現有輕鐵系統作出提升而增加載客量的可行性；(3)新界西北長遠對公共交通服務的需求；(4)包括輕鐵在內的各公共交通服務在滿足這需求時應當及可以發揮的作用。港鐵公司正按政府要求，就上述課題(1)及(2)進行技術研究，並會就各項改善措施提出建議，當中涉及購買新的輕鐵車輛的可行性。《策略研究》預計在2017年年中完成，結果會公布。與此同時，港鐵公司已預留款項購買10架輕鐵車輛及10架接駁巴士，並已經與日後的供應商於合約上作出合適安排，目標是希望確保輕鐵車輛及接駁巴士運抵香港的時間，能配合乘客量的增長。

24. 其他提升輕鐵可載客量及管理載客率的措施，見附件四。

未來路向

25. 港鐵公司一直致力提供安全、可靠及順暢的鐵路服務。港鐵公司會繼續努力，在可行的情況下增加列車班次，及透過實施各種措施，令最繁忙的車站在繁忙時段的乘客人流和列車運作更暢順，並在系統安全的前提下，達致最具效率的鐵路服務。

港鐵公司

2016年4月

2015年統計數字(早上繁忙時段每小時最繁忙路段單向)

		東鐵綫	西鐵綫	馬鞍山綫	將軍澳綫	港島綫	觀塘綫	荃灣綫	迪士尼綫	部分路段共用路軌	
										東涌綫	機場快綫
1.	設計可載客量(每平方米站立六人)(a)	101,000	64,000	32,000	85,000	85,000	85,000	85,000	10,800	66,000 (註 1)	10,000 (註 1)
2.	最高列車班次下的最高可載客量 (每平方米站立六人)(b)	90,000	49,200 (註 2)	30,500	67,500	80,000	71,400	75,000	9,600	45,000	4,800
3.	現有可載客量(每平方米站立六人)(c)	86,200	49,200	26,800	67,500	80,000	71,400	75,000	9,600	37,500	4,800
4.	(a)項與(b)項之間的差異(註 3)	11,000	14,800	1,500	17,500	5,000	13,600	10,000	1,200	21,000	5,200
5.	(b)項與(c)項之間的差異(註 4)	3,800	0	3,700	0	0	0	0	0	7,500	0
6.	現時乘客量(d)	57,200	36,400	15,300	46,400	54,900	47,000	54,500	2,200	22,700	1,900
	相對2014年的變化	-1,500	-200	+100	+1,200	+1,200	-1,100	+2,200	400	-100	-600
7.	現時載客率(1) (每平方米站立六人) [(d)/(c)] { }最繁忙路段	66% {大圍至 九龍塘}	74% {錦上路至 荃灣西}	57% {車公廟至 大圍}	69% {油塘至 鰂魚涌}	69% {天后至 銅鑼灣}	66% {石硤尾至 太子}	73% {尖沙咀至 金鐘}	23% {欣澳至 迪士尼}	61% {奧運至 九龍}	40% {青衣至機 場}
8.	現時載客率(2) (每平方米站立四人) [(d)/(c)]÷71.2% (註 5) (以第(7)項所指的最繁忙路段計算)	93%	104% (註 8)	80%	97%	96%	92%	102%	32%	85%	47%
	相對2014年的變化(百份點)	-7%	-	-	-5%	+2%	-3%	+4%	+6%	-	-14%
9.	現時載客率(3) (每平方米站立六人) [(d)/(a)] (以第(7)項所指的最繁忙路段計算)	57%	57%	48%	55%	65%	55%	64%	20%	34%	19%
10.	能否增加列車班次(在現有信號系統下)? (註 6)	可以	不可以	可以	不可以	不可以	不可以	不可以	不可以	可以(註 7)	不可以(註 7)
11.	可有計劃提升信號系統? 如有, 預計何時完成?	有 (2021年當沙中 綫南北走廊通 車時完成)	不適用	有 (2019年當沙中 綫東西走廊通 車時完成)	有 (2021年完成)	有 (2019年 完成)	有 (2020年 完成)	有 (2018年 完成)	有 (2026年 完成)	有 (2026年 完成)	有 (2026年 完成)

- 註 1 由於機場快綫及東涌綫在部分路段共用路軌，該鐵路綫的設計可載客量受車務編排模式、終點站處理能力、及列車掉頭設施所影響。為了滿足鐵路運輸需求的增長，日後將會興建掉車隧道，而信號系統將會於 2026 年前提升，以提高東涌綫的最高載客量。在此兩項改善工程完成後，東涌綫及機場快綫的最高可載客量以每平方米站立六人計算可進一步增加至每小時單方向 66,000 人及 10,000 人。在掉車隧道工程完成前，東涌綫之最高可載客量維持 45,000 人，而機場快綫之最高可載客量則維持 4,800 人。
- 註 2 為配合沙中綫「東西走廊」項目而分階段進行的西鐵綫路軌改道工程，2014 年起西鐵綫列車在紅磡站後須按臨時限制速度下運行。工程期間，西鐵綫在最高列車班次下的最高可載客量由原來之 51,500 人調整至 49,200 人 (以每平方米站立六人計算)。
- 註 3 差異原因包括：(a)月台幕門及自動月台閘門令列車在每個車站停留在月台的時間延長了約 10 秒；(b)東鐵綫部分路軌須由本地列車及跨境列車共用；以及(c)自 2009 年西鐵綫伸延至紅磡站，增長了東鐵綫及西鐵綫列車調頭時間。
- 註 4 差異原因是由於服務班次尚未增至信號系統可負荷的最高水平。
- 註 5 以一系列行走市區的重鐵列車為例，一系列列車可提供 340 個座位及以每平方米站立六人的乘客密度計算時提供 2,160 個企位，即每列列車的總可載客量為約 2,500 人。以每平方米站立四人的乘客密度計算時，340 個座位數目會維持不變，但企位則會減至 1,440 個，即每列列車的總可載客量為約 1,780 個。因此，以每平方米站立四人的乘客密度計算的可載客量相當於以每平方米站立六人計算時的 71.2%(機場快綫則為 85%)。
- 註 6 增加列車班次會令可載客量達致現有信號系統所能負荷的最高列車班次下的最高可載客量，即提供表中第(5)項所指的可載客量，以達致第(2)項所指的最高可載客量。
- 註 7 由於東涌綫及機場快綫部分路段共用路軌，而它們餘下可提升至現有信號系統所能負荷的最高列車班次下的最高可載客量空間會全數撥至東涌綫，因此不可以同時在現有信號系統下為機場快綫增加列車班次。
- 註 8 為配合沙中綫「東西走廊」項目，由 2016 年起，西鐵綫列車將逐步由 7 卡增加至 8 卡，每班列車的載客量增加約 14%。

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) 在車站裝設的大型乘客資訊顯示屏，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，在所有港鐵車站出入閘機附近當眼處加裝的液晶體顯示屏，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⁴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 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。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：

⁴ 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。

- 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。

2015 年輕鐵各路線於早上繁忙時段內

最繁忙一小時的載客率

輕鐵路線	載客率 (以實地觀察和調查評估所得)
505	94%
507	93%
610	88%
614	90%
614P	70%
615	90%
615P	80%
705	69%
706	75%
751	74%
751P	77%
761P	83%
平均	82%

其他提升輕鐵可載客量及管理載客率的措施

增加及靈活調配班次

港鐵公司一直密切留意各輕鐵路綫的載客率及服務情況，有需要時會靈活調配輕鐵車輛以切合乘客需求。現時，每日早上繁忙時段平均有130輛輕鐵車輛⁵調配到各路綫行走，而實際車輛數目會因應實際乘客需求或運作需要而稍作調整。因應早上繁忙時段的乘客需求，港鐵公司已於部份輕鐵路綫（包括505、507、614、614P、615P、751、705、706綫）當中需求較高的路段，加插短途特別班以接載乘客往來西鐵綫車站，以疏導高峰期的人流。

2. 由2014年9月底開始，港鐵公司透過增加調配輕鐵車輛及重新調整輕鐵設施維修時間，延長八條輕鐵路綫的深夜服務，讓乘搭西鐵綫尾班車的乘客可轉乘輕鐵至網絡內全部68個車站。此外，自2015年3月起，港鐵公司每星期為輕鐵網絡合共增加446個班次，並調派更多雙卡輕鐵車輛行走9條輕鐵路綫，以提升載客量。

加強月台管理

3. 港鐵公司自2014年至今共增派超過70名月台助理在各繁忙輕鐵車站協助乘客上落車，並於個別車站實施特定的上落客安排，以及調動輕鐵站的出／入站收費器，令乘客可更順暢地上落車及進出車站，改善個別車站於繁忙時段較為擠迫的情況，同時協助輕鐵車輛準時開出，令港鐵公司可按編訂的班次提供輕鐵服務，減少對整體可載客量的影響。

⁵以單卡輕鐵車輛為計算單位，若雙卡輕鐵車輛則當作兩輛計算。這130輛輕鐵車輛包括127輛恆常配置到各路綫行走，及三輛按個別路綫的實際乘客需求而靈活調配的車輛。

4. 此外，因應社會上有意見認為個別輕鐵車站於繁忙時段較為擠迫，港鐵公司現正按機電工程署的要求，就輕鐵各車站月台於繁忙時段的乘客量進行評估，確保輕鐵月台不會因為擠迫而產生安全風險。因應乘客量較多的車站，港鐵公司會評估現有月台管理措施是否有效及足夠，以及採取其他措施的需要及可行性。此外，機電工程署亦要求港鐵公司審視現有就監察輕鐵各車站乘客量的恆常機制是否有效，確保輕鐵運作繼續維持安全。