

立法會交通事務委員會  
鐵路事宜小組委員會

鐵路服務的人力資源

目的

本文件介紹香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）為鐵路服務投放的人力資源及所作的人力培訓。

人力資源

2. 2007 年兩鐵合併。過去十年，鐵路網絡持續擴展<sup>1</sup>。港鐵網絡總長度由 2008 年約 212 公里增加至現時約 231 公里，車站數目亦由 150 增至 161<sup>2</sup>。同期，重鐵列車及輕鐵車輛行走的載客車卡行車公里<sup>3</sup>總數，由每年約 2.7 億公里增至約 3.2 億公里，增幅約 17%。

3. 港鐵服務的可靠性及列車服務準時度一直維持百分之 99.9。為了提供安全、可靠及優質的鐵路服務，近年公司在車務及維修工程的人手均有顯著增加。全職車務（包括經理級和非經理級）人數由 2008 年的 3 684 名增至 2016 年的 4 686 名，增幅約 27%。車務人員主要為車務控制中心、列車營運及車站營運人員。負責車務的兼職員工人數，則由 2008 年的 1 121 名增加至 2016 年的 2 779 名，增加了約 148%。這些兼職員工主要負責車站人流及月台管理、在繁忙時間或乘客較多的車站協助乘客上落車、提醒乘客不要衝門和在乘搭扶手電梯時注意安全，以及在有需要時向乘客提供協助等。如車站有特定工程，港鐵公司會增聘月台助理，為乘客提供資訊及協助<sup>4</sup>。

<sup>1</sup> 過去十年投入服務的新鐵路，分別為將軍澳綫康城站（2009 年）、西鐵綫南昌站至紅磡站（2009 年）、港島綫西延（2014 年）、觀塘綫延伸（2016 年），以及南港島綫（2016 年）。

<sup>2</sup> 重鐵車站數目由 82 增至 93，輕鐵車站數目維持於 68。

<sup>3</sup> 指列車車卡在載客服務時行走的總路程(例如一列 8 卡港鐵列車在載客的情況下行走了 100 公里，其總載客車卡公里即為 800 公里)。

<sup>4</sup> 例如現時馬鞍山綫陸續由八卡列車取代四卡列車，月台助理會在繁忙時間指示乘客到四卡及八卡列車的候車區。

4. 負責維修保養的港鐵人員（包括經理級和非經理級）數目亦由 2008 年的 3 724 名增加至 2016 年的 4 751 名，增幅約 28%。所有與鐵路服務運作暢順直接相關的維修保養工作（例如就列車、信號系統及架空電纜等主要系統及部件的維修保養工作），均由港鐵維修工程人員負責。在維持鐵路服務運作暢順的大前提下，港鐵公司會因應維修工作的性質以及需要的技術和時間等，將部份非主要系統及部件的維修保養工作交由外判承辦商負責，以增加成本效益。2016 年，港鐵公司聘請了 1 347 名承辦商人員負責系統中部分非主要系統及部件<sup>5</sup>的維修保養工作，佔所有維修人員約 22%，屬 2010 年以來最低水平。港鐵公司一直採用一套根據國際標準制定的嚴謹維修保養機制。港鐵公司的維修部門亦負責監督及指導承辦商員工，確保服務質素符合既定標準。承辦商員工亦必須取得所需資格及證明，確保他們有足夠的技術水平和能力。就專門工作如防火設備、車站升降機及扶手電梯的維修，法例規定須由已註冊的承辦商進行。

5. 港鐵公司一直以鐵路安全為先，沿用審慎管理原則，充分考慮各項因素以不時檢視整個鐵路網絡的人手安排，包括人員的職級、全職、兼職及後備/替補人手，作出適當的分配或調整，應對車務運作的需要。以安排車站人手為例，港鐵公司會考慮車站乘客量和營運複雜程度（例如該車站是否轉車站）。為應付繁忙時間或特別節日短暫增加的乘客量，車站會安排兼職人手以協助維持秩序。遇到服務延誤的時候，港鐵公司亦會靈活調配人手，派出由不同部門員工組成的「客務支援隊」到車站向受影響的乘客提供協助。

6. 鐵路服務人力資源詳情載於附件。

---

<sup>5</sup> 這些設備包括乘客資訊顯示設備、閉路電視設備、月台幕門、車站照明系統、防火設備、車站升降機及扶手電梯、機場快綫的行李處理設備等。

## 員工培訓

7. 港鐵公司一直非常重視人才培訓及發展。2016 年，公司舉辦了約 7 000 個職能或管理培訓課程，合共為公司每名員工提供平均約 7 天的培訓。

8. 港鐵公司負責鐵路服務的前綫員工均接受過有系統的訓練，包括入職和在職訓練。訓練方式包括課堂學習、分組討論、使用模擬和真實設備實踐練習，以及由有豐富經驗及經過受訓的同事帶領新同事熟習工作等。車務員工每半年亦會參加重溫課程，學習及鞏固安全管理和事故應變等方面的知識。港鐵公司會定期檢討及修訂培訓內容。例如今年 2 月列車縱火事件後，公司進一步加強車站職員的消防訓練。

9. 專業技術方面，地鐵公司（港鐵公司前身）最初成立的時候，已經設立學徒訓練計劃，計劃已經實行 38 年。受訓學徒透過有系統的在職訓練，包括課堂學習和實務訓練，從熟練的人員身上獲得工作知識和經驗，亦會獲得導師輔導及指引。港鐵公司亦會全費資助技工學徒及技術員學徒修讀指定的職業訓練局課程，以達致專業認可學歷。港鐵公司於 2011 年設立為期兩年的見習技術員訓練計劃，招聘對象為工程學科的高級文憑畢業生，為他們提供一系列與鐵路維修相關的在職訓練及專業課程。近年，公司已增加每年入職的學徒名額，以 2016 年為例，新增聘的技工/技術員學徒及見習技術員為 184 名。現時有接近 500 名正接受訓練的技工/技術員學徒及見習技術員，他們將於 2017 至 2020 年間陸續加入車務處的維修工程隊工作。

10. 港鐵公司於 2016 年成立港鐵學院，運用近 40 年鐵路運作方面所累積的專業知識及經驗，培訓鐵路人才。港鐵學院現時提供通過香港學術及職業資歷評審局評審的「鐵路工程高等文憑」課程。第一批「鐵路工程高等文憑」的學生已於 2017 年 1 月入學，為數 32 人，當中港鐵員工約佔一半。畢業生從港鐵學院課程汲取的知識，有助他們在鐵路行業發展。此外，港鐵學院亦提供鐵路運作短期入門課程及持續專業發展課程，以及企業培訓課程。

11. 學院成立後，港鐵公司透過適當的人手安排及調配，維持培訓導師及職員的工作量在合理水平，既維持教學質素，也

確保現有前綫員工接受培訓的機會不受影響，保持鐵路服務水平。

## 未來工作

12. 港鐵公司一向非常重視與員工溝通，並有設立機制，透過多種渠道（包括與工會的定期會議），就員工關注的事項與工會及員工保持緊密聯繫和溝通。

13. 2016 年，車務及維修工程人員的流失率分別為 3.4%及 2.2%的低水平，但港鐵公司會繼續透過不同渠道（例如社區招聘）招募合適人才加入港鐵。為配合公司未來的營運需要，公司亦已增加了學徒訓練計劃及見習技術員的名額，同時亦會通過港鐵學院培訓更多高質素的鐵路專才。

## 港鐵公司

**2017 年 5 月**

**2008 及 2016 年**  
**港鐵網絡及鐵路服務人力資源數字**

|                                    | <b>2008 年</b>       | <b>2016 年</b> | <b>變化</b>     |
|------------------------------------|---------------------|---------------|---------------|
| <b>港鐵網絡</b>                        |                     |               |               |
| 總長度（公里）                            | 211.6               | 230.9         | 增長 9%         |
| 重鐵車站                               | 82                  | 93            | 增長 13%        |
| 輕鐵車站                               | 68                  | 68            | 維持不變          |
| 重鐵列車及<br>輕鐵載客車卡<br>行車公里總數          | 274 731 000         | 322 256 000   | 增長 17%        |
| <b>人力資源</b>                        |                     |               |               |
| 車務員工 <sup>註一</sup>                 | 3 684               | 4 686         | 增長 27%        |
| 維修員工 <sup>註一</sup>                 | 3 724               | 4 751         | 增長 28%        |
| <b>車務及維修<br/>員工總數<sup>註一</sup></b> | <b>7 408</b>        | <b>9 437</b>  | <b>增長 27%</b> |
|                                    |                     |               |               |
| 兼職車務員工 <sup>註二</sup>               | 1 121               | 2 779         | 增長 148%       |
| 與鐵路服務相關<br>的全職及兼職<br>員工總數          | 8 529               | 12 216        | 增長 43%        |
|                                    |                     |               |               |
| 承辦商維修人員                            | 1 182 <sup>註三</sup> | 1 347         | 增長 14%        |

註一 包括經理及非經理級

註二 主要為車站及月台助理

註三 2010 年數字