

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」）為提供優質鐵路服務而投放的人力資源。

人力資源

2. 2007年兩鐵合併。過去十年，鐵路網絡持續擴展¹。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161²。同期，重鐵列車及輕鐵車輛行走的載客車卡行車公里³總數，由每年約2.7億行車卡公里增至約3.3億行車卡公里，增幅約22%。

3. 在網絡不斷擴展和載客量持續上升的情況下，港鐵服務的乘客車程準時度仍然一直維持百分之99.9。能為乘客提供安全、可靠及優質的鐵路服務，實有賴港鐵公司每一位同事，特別

¹ 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）。

² 重鐵車站數目由82增至93，輕鐵車站數目維持於68。

³ 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)。

是車務及維修的前線員工的付出。現時，港鐵公司在本港僱用超過17 500 名員工⁴。

積極增加人手

4. 因應服務需求，近年港鐵公司積極增加鐵路服務人手。以下數字可以反映港鐵公司近年在車務及維修人手方面大力投放資源：

- a) 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 2017 年的 4 633 名，增幅約 26%。車務人員主要為車務控制中心、列車營運及車站營運人員；
- b) 負責車務的兼職員工人數，則由 2008 年的 1 121 名增加至 2017 年的 2 738 名，增加了約 144%。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；及

⁴ 當中約有 80 名員工負責香港以外的鐵路營運業務，部分在香港工作，主要負責統籌內地及海外業務，以及為各個項目進行財務預算、風險評估及制訂策略等工作；餘下的員工會派駐內地或海外子公司或合營公司，支援當地的鐵路建設、日常營運及維修工作。

- c) 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 2017 年的 5 006 名，增幅約 34%。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。

靈活調配人力資源

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，包括員工的職級、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. 在必須確保鐵路運作暢順的大前提下，為增加成本效益⁵，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

⁵ 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。我們聘用的承辦商員工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。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。

責。2017年，港鐵公司聘請了1 456名承辦商人員負責系統中部分非主要系統及部件⁶的維修保養工作，佔所有維修人員約22%。此外，港鐵公司會聘用外判承辦商提供其他支援服務，例如保安及清潔工作。公司會要求相關承辦商必須遵從僱傭條例，若因運作需要，而要改變人手調配安排，公司也要求外判商必須盡力妥善處理員工需要，並保持服務質素。

7. 鐵路服務（車務及維修）人力資源詳情載於附件。

員工培訓

8. 港鐵公司一直非常重視人才培訓及發展。2017年，公司舉辦了約7 100個職能或管理培訓課程，合共為公司每名員工提供平均約7.1天的培訓。

入職及在職訓練

9. 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訓練的同事帶領新同事熟習工作等。車務員工定期亦會參加重溫課程，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2017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。

⁶ 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。

10. 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39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。

11. 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，公司已顯著增加學徒訓練計劃的招聘名額，以2017年為例，新增聘的技工/技術員學徒及見習技術員為165名。現時有超過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2018至2021年間陸續加入車務處的維修工程隊工作。

港鐵學院加強培訓鐵路人才

12. 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。港鐵學院現時提供兩個獲香港學術及職業資歷評審局認可的課程⁷。2017年入學的「鐵路工程高等文憑」學生為數85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。另外，港鐵學院為香港專業進修學校「鐵路學」應用學習課程的開辦和發展提供支援。該課程於2017年9月獲得教育局批准

⁷ 分別為「鐵路工程高等文憑」(資歷架構第四級)及「運輸學文憑」(資歷架構第三級)。

後，將於2018學年開辦，成為高中選修課程之一，亦是首個獲納入香港中學文憑考試的鐵路相關應用學習課程。港鐵學院也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。

13. 學院成立後，港鐵公司透過適當的人手安排及調配，維持培訓導師及員工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

14. 港鐵公司一向非常重視與員工溝通，我們有常設機制和多種渠道（包括與工會的定期會議），就關注事項與工會及員工保持緊密聯繫和溝通。

15. 2017年，車務及維修工程人員的流失率分別為3.2%及2.4%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，公司將繼續招聘合適的青年加入學徒及見習技術員訓練計劃，亦會通過港鐵學院培訓更多高質素的鐵路專才。

港鐵公司
2018年4月

2008 及 2017 年

港鐵網絡及鐵路服務（車務及維修）人力資源數字

	2008 年	2017 年	變化
港鐵網絡			
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 輕鐵載客車卡 行車公里總數	274 731 000	335 888 000	增長 22%
人力資源			
車務員工 ^{註一}	3 684	4 633	增長 26%
維修員工 ^{註一}	3 724	5 006	增長 34%
車務及維修 員工總數 ^{註一}	7 408	9 639	增長 30%
兼職車務員工 ^{註二}	1 121	2 738	增長 144%
與鐵路服務相 關的全職及兼 職 員工總數	8 529	12 377	增長 45%
承辦商維修人 員	1 182 ^{註三}	1 456	增長 23%

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