

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

提升港鐵設施及乘客乘車體驗的最新進展

本文件旨在向委員會匯報香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）在持續提升車站設施以及乘客乘車體驗方面的工作。因應疫情衝擊及公眾關注，我們也會簡報港鐵公司在疫情下各項車站及車廂清潔措施。

加緊復修被破壞的車站設施

2. 由2019年六月至今年三月初，約九成車站（96個重鐵站當中的85個、68個輕鐵站當中的63個）曾遭破壞，對車務運作帶來前所未見的沉重壓力。維修團隊爭分奪秒進行復修工作的同時，亦繼續維持日常的維修保養。港鐵公司一方面聘請承辦商，同時抽調內部其他部門的維修人員協助，以盡快復修受損設施。

3. 對於個別設施需較長時間始能完成修復，為乘客帶來不便，港鐵公司表示歉意，亦懇請乘客理解。在大量設施及車站重複遭受破壞的情況下，零件需求急升造成替補零件嚴重短缺，加上近月疫情進一步影響來自全球不同產地（包括中國內地及歐洲等）的零件供應，都增加了維修工作的難度及所需時間。

4. 經過連月來的努力，現時所有車站出入口已重新開放使用，其他主要設施包括出入閘機、售票機、升降機、扶手電梯、客務中心（除個別車站外）大部份已投入服務，預計於今年年中整體復修工作可大致完成。有關各項主要設施的修復進度，請參閱附件一。

5. 輕鐵方面，由於系統為開放式設計，車站設施容易受到破壞，在設施大規模不能運作而維修需時的情況下，往往為乘客帶來不便。復修同時，我們亦計劃推出輕鐵智能化服

務，包括票務、乘客資訊提供等，亦可減少一些未可預知的外來因素對輕鐵服務的影響。

持續提升車站設施

改善車站大堂佈局

6. 為了令客流更暢順，我們正重新規劃個別車站大堂佈局。例如在觀塘站，繼 2018 年底完成於個別出入口增設閘機及調整部分閘機位置後，港鐵公司經詳細審視不同方案後，計劃加建連接大堂及月台的升降機等設施，以疏導車站個別位置於繁忙時段的人流樽頸，紓緩擠迫情況。另外，將軍澳站現有的客務中心位置將調整，並會增設出入閘機，令車站人流更為暢順。相關改動工程預計於 2021 年完工。上水站往紅磡方向月台亦正加建出入口及擴闊現有樓梯以疏導人流。

加強車站通達性

7. 現時在 96 個港鐵車站中(包括今年二月開通的屯馬綫一期兩個新車站)，只餘下兩個車站(即天后站及炮台山站)尚未設有連接車站大堂和地面的客用升降機。天后站加設的垂直升降台及扶手電梯工程現正進行，預計於 2021 年完成。至於炮台山站，港鐵公司與政府正磋商興建升降機項目的具體細節。

8. 港鐵公司同時亦按需要改善個別車站的通達性，於美孚站、筲箕灣站及東涌站加建升降機或扶手電梯進出車站的工程現正進行。詳情請參閱附件二。

更新空調冷卻系統進度及改善車站通風

9. 港鐵公司持續改善架空車站的通風，為乘客提供更舒適的候車環境。我們陸續在架空段車站包括葵芳、葵興、杏花邨及柴灣站部份位置，加設通風裝置。此外，公司於 2017 年起在 7 條鐵綫的 36 個車站及 4 個車廠進行大型空調冷卻裝置更換計劃。截至今年 3 月，87 部空調冷卻裝置（約佔整個項目六成）已完成更換，整個計劃於 2022 年年內完工。

其他設施提升工程

10. 港鐵公司於2015年承諾在10個轉車站¹進行大型翻新工程時加設客用洗手間及育嬰間。當中7個洗手間已投入服務，餘下在北角及油麻地站加設的洗手間預計於今年完工，尖沙咀站的工程則預計於2021年完工。至於育嬰間方面，港鐵公司會在八個轉綫站加設育嬰間²，其中五個站的育嬰間已啟用，我們正爭取於2021年內完成餘下在油麻地站、北角站、尖沙咀站的工程。

11. 此外，為響應環保並進一步提升乘客體驗，港鐵公司於2018年底開始在東涌站試行加裝飲水機，隨後亦擴展至荃灣站、太子站及調景嶺站。由於計劃成效理想，港鐵公司計劃分階段推展至網絡內一些有合適位置及技術上可行的車站。惟因應近期疫情，現時所有飲水機已暫停使用以減低病毒傳播風險。我們會在疫情結束後視乎情況逐步恢復服務及推展有關計劃。

東鐵綫車站加裝自動月台閘門

12. 港鐵公司了解市民關注東鐵綫車站加裝自動月台閘門的工程進程。由於部分東鐵綫車站月台歷史悠久，於現有沿綫車站加裝自動月台閘門需要克服相當大的技術困難。在加裝工程開始前，各車站月台必須先加固月台結構，以及興建相關系統設備房，上述工程已大致完成。此外，自動月台閘門必須配合新列車的車門位置，因此須待東鐵綫全面以新九卡列車運作後，才能展開安裝工程。

13. 港鐵公司預計，當東鐵綫新信號系統及新九卡列車將投入服務後，現有十二卡列車會於隨後大約十八個月陸續更換為新九卡列車。與此同時，工程團隊現正進行加裝自動月台閘門的其他前期工程，在更換新列車後港鐵公司將盡快展開相關的安裝工程。

¹ 10 個轉綫車站包括、旺角站、太子站、金鐘站、調景嶺站、油塘站、荔景站、中環站、油麻地站、北角站及尖沙咀站。

² 8 個轉綫站包括油塘站、調景嶺站、荔景站、中環站、油麻地站、北角站、尖沙咀站及鑽石山站。

善用科技，推動「智慧出行」，提升乘客乘車體驗

14. 為推動智慧出行，配合智慧城市發展，為乘客帶來更大的便利，我們致力將數碼技術融入各服務範圍，例如在 **MTR Mobile** 應用程式內推出更多個人化服務，以幫助顧客更有效地規劃行程。這些措施主要包括：

- a) 由今年五月開始，將現有的**MTR Mobile App** 與港鐵其他服務的手機應用程式及獎勵計劃結合為一，讓顧客乘搭港鐵、在車站商店及港鐵商場購物時可充分享受「一App在手，智慧出行」的便捷。而新的手機應用程式功能亦全面升級，除提供個人化貼心搭車資訊，包括所涉時間、旅程中建議使用何種接駁交通工具等，更加入港鐵商場及車站商店等資訊，並將會推出實時替代路線等功能；
- b) 進一步豐富**MTR Mobile App** 的功能，包括透過手機程式購買「全月通加強版」，為學生乘車優惠計劃續期等服務，以節省顧客排隊購票時間，令他們的旅程更方便。此外，**MTR Mobile App**更會提供「輕鐵實時到站預報功能」，方便乘客掌握各路綫班次資訊，更有效地安排行程。有關新服務預計於今年第三季推出；
- c) 現時，所有港鐵車站均提供免費**Wi-Fi**熱點服務，乘客亦可於機場快綫全綫列車及高鐵列車上，享用免費**Wi-Fi**上網。港鐵公司聆聽到議員及乘客意見，由今年七月起，港鐵車站大堂及月台將開始全面提供免費**Wi-Fi**，屆時市民毋須在指定熱點使用免費**Wi-Fi**。公司亦正與各電訊商商討引入**5G**電訊服務，而香港電訊已率先在太古站提供**5G**服務。此外，除了在十三個港鐵車站設有**iCentre**及提供免費**USB**充電服務外，公司在三月底更在另外十六個車站，增設免費無線充電設備；以及

- d) 計劃在各車站出入閘機陸續提供二維碼(QR Code)付費服務，為乘客提供多一個付費選擇³。港鐵公司亦已經開始採購新的出入閘機及售票機，同時會繼續探討引入其他付款方式的可能性（例如信用卡）。現時重鐵網絡亦已有24部售票機接受手機支付。

港鐵網絡的防疫措施

15. 港鐵作為最繁忙的公共交通工具之一，港鐵公司十分重視近月疫情下鐵路網絡的清潔防疫措施。在疫情初期已積極加強港鐵網絡內各個車站和車廂的清潔消毒工作，包括加密清潔車站範圍內乘客經常觸及的設施、深層潔淨車廂環境、加強車站抽風等。每個重鐵車站的非付費區亦提供消毒潔手液，讓有需要乘客使用。早前我們更引入與本地生物科技企業合作研發的「雙氧水霧化消毒機械人」，透過自動噴灑霧化至特定濃度的雙氧水，可深入至恆常清潔工作較難觸及的細微縫隙，進一步加強防衛，保障乘客及員工的健康(詳見附件三)。未來我們會密切留意疫情的發展，繼續在車站及車廂內進行各項清潔工作。

總結

16. 港鐵公司與港人同行超過四十年，在過去一年經歷前所未見的挑戰。在此艱難時刻，作為香港的一份子，港鐵公司上下會繼續堅守崗位，致力提供穩定可靠及安全的鐵路服務，一如以往繼續與不同持份者溝通及聆聽各界的意見，並持續改善設施及提升乘客乘車體驗，連繫社區、同心向前。

港鐵公司
2020年6月

³ 在推行新電子支付系統，港鐵公司會參考運輸署於2017年6月發出的「公共交通業界引進新電子繳費系統收取車資指引」，考慮系統方案的可靠性、易用程度及效率。港鐵公司亦有既定政策，在提供電子支付產品及服務時均嚴格按照相關指引及法例進行。

車站設施修復進度

主要設施 (整個網絡)	復修進度	完成修復的 目標日期
車站出入口	除了柯士甸站及機場站個別出口外，各車站出入口均已重開。	2020 年年中
出入閘機	超過 2 400 部閘機當中，接近 2 200 部現已正常運作。有 200 多部能作出入閘用途，但部份部件如螢光幕及插卡位置仍在維修。	2020 年年中
售票機 / 八達通增值機 / 查閱機 / 自助客務機	約 1 350 部機當中，逾 1 100 部現已正常運作。	2020 年年中
乘客資訊顯示屏 (重鐵)	約 1 800 部當中，約 1 600 部現已正常運作。	2020 年年中
閉路電視鏡頭	約 5 000 部閉路電視當中，超過九成已恢復運作。	2020 年年中
升降機	除香港大學站 LT9 升降機外 ⁴ ，其餘所有車站升降機現已正常運作。	2020 年年中
扶手電梯	全數完成復修。	/
輕鐵月台八達通 收費器	超過 1 300 部收費器當中，有超過 900 部現已正常運作，部份正進行加固工程。	2021 年第一季

⁴ 香港大學站 LT9 出口的升降機待完成法定驗收程序後，可安排投入服務。

主要設施 (整個網絡)	復修進度	完成修復的 目標日期
輕鐵售票機	大部份售票機正進行加固工程並已陸續在車站重置。	預計 2020 年內完成維修(每一個輕 鐵站將設有一部售票機)
重鐵列車	其中兩列嚴重損毀之東鐵綫列車，經拆卸後加上其他列車的部件，重新組裝成兩列列車。有關列車已投入服務。	/
輕鐵列車	完成修復。	/

增設車站無障礙設施的進度

車站	現時進度
炮台山	現正與政府部門探討及規劃興建升降機的不同方案。
天后	現正興建(供輪椅人士使用的)垂直升降台以及三條扶手電梯，預計於 2021 年竣工。
美孚	新升降機設於美孚站 A 出入口旁，連接地面及車站大堂，為車站增加多一條無障礙通道。工程計劃已經展開，預計約需 3 年時間完成。
筲箕灣	A3 出入口加建兩條扶手電梯，預計於 2021 年展開，2023 年竣工。
東涌	東涌站近 A 出口處將增設扶手電梯連接車站大堂與月台，以疏導人流，有關工程已經展開，預計於 2021 年完工。

新聞稿

Press Release

編號零二零/二零 二零二零年三月十一日

港鐵「雙氧水霧化消毒機械人」
進一步提升車站及列車的清潔消毒工作

港鐵公司一直致力為乘客提供安全舒適的乘車環境，並透過引進新科技及設備持續作出改進。最近，公司引進自動操作的「雙氧水霧化消毒機械人」，為列車車廂及車站等地方進行深層消毒，在當前疫情下進一步加強衛生，保障乘客及員工的健康。

「雙氧水霧化消毒機械人」是港鐵與本地生物科技企業「鎧耀生物醫藥科技有限公司」合作研發計劃下的成果。機械人透過自動噴灑霧化至特定濃度的雙氧水，可深入至恒常清潔工作較難觸及的細微縫隙，消除病毒、細菌，包括金黃葡萄球菌、大腸桿菌等，有關效能已通過相關測試及達到預期效果。

當要進行消毒工作時，操作人員只須預先設定需要清潔範圍的平面圖，機械人便可全自動運作。另外，操作人員亦可利用智能手提裝置，在二十米範圍內進行遙距操作。一般而言，以自動模式清潔一列八卡列車，需時約四小時。目前，當遇到特別情況如列車上有乘客嘔吐，港鐵人員除了安排清潔工人以稀釋漂白水清潔外，亦會再以「雙氧水霧化消毒機械人」進行深層清潔。早前，有旺角東站職員確診感染 2019 冠狀病毒病後，機械人亦出動協助清潔該車站內的後勤區域，包括員工更衣室、員工洗手間和休息室，以及公眾升降機等。

港鐵公司車務總監李家潤博士說：「我們明白特別在最近疫情下，乘客非常關注乘車環境的衛生情況。港鐵已全面加強清潔消毒工作，同時亦積極探討任何可行的提升措施。我們會引進二十部『雙氧水霧化消毒機械人』，配置在各個車廠清潔列車，希望能令乘客更安心乘搭港鐵，以及為乘客和員工提供更大的健康保障。我們很高興能與鎧耀生物醫藥科技有限公司合作，今次的研發成果令人鼓舞。」

(轉下頁)

有關合作計劃還包括為港鐵引入一部口罩生產機，使用由香港理工大學相關專家研發的納米纖維技術物料，可生產能夠阻隔PM2.5微粒的口罩。該口罩生產機已運抵港鐵，而設置無塵生產室的工作亦正在進行中，公司預計最快可於今年下半年投產，最終產量可滿足港鐵人員日常所需。

李家潤博士續說：「在最近的疫情下，接觸顧客的港鐵員工當值時要配戴口罩。自主生產可提供穩定的口罩供應，確保我們能維持暢順營運。」

另外，港鐵及鎧耀生物醫藥科技亦正測試利用納米空氣過濾技術製造空氣過濾網，以進一步提升車站空氣質素。

(完)

關於港鐵公司

每天，港鐵聯繫市民及社區。作為世界級可持續鐵路運輸服務的營運商，港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和效益方面都處於領導地位。

由設計、規劃和建設，以至開通、維修和營運，港鐵擁有全方位的鐵路專業知識和四十多年的鐵路項目發展經驗。除了參與各項鐵路項目及營運，港鐵透過鐵路、商業和物業發展的無縫整合，建設並管理鐵路沿線充滿活力的新社區。

港鐵在香港、英國、瑞典、澳洲和中國內地擁有超過四萬名員工*，每週日的全球客運量超過一千三百萬人次。港鐵更致力發展和連繫社區，創建更美好未來。

如欲進一步了解港鐵公司，請瀏覽 www.mtr.com.hk。

* 包括香港及全球各地的附屬和聯營公司

圖片說明：

1. 「雙氧水霧化消毒機械人」可在列車車廂內全自動執行深層消毒工作，進一步提升清潔消毒工作的效能。



2. 港鐵公司車務總監李家潤博士展示新引入的口罩生產機。其生產的口罩使用含納米纖維技術的物料，具備高防護效能，亦保持良好透氣度。口罩主要供應港鐵人員使用。



3. 港鐵公司、鎧耀生物醫藥科技有限公司及香港理工大學的相關專家正進行多個合作科研項目，進度令人鼓舞。(左：鎧耀生物醫藥科技（管理）有限公司共同創辦人劉耀南教授；中：港鐵公司車務總監李家潤博士；右：香港理工大學機械工程學系創新產品與科技講座教授梁煥方教授)

