

中華人民共和國  
香港特別行政區政府  
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region  
of the People's Republic of China

政府總部  
運輸及物流局

香港添馬添美道 2 號  
政府總部東翼



Transport and Logistics Bureau  
Government Secretariat

East Wing, Central Government Offices,  
2 Tim Mei Avenue, Tamar, Hong Kong

本局檔號 Our Ref.  
來函檔號 Your Ref.

TLB (TL) 2/3/70 (22) Pt.8  
CB4/PS/1/20

電話號碼 : 3509 8159  
傳真號碼 : 2537 5246

香港中區  
立法會道 1 號  
立法會綜合大樓  
立法會交通事務委員會  
鐵路事宜小組委員會秘書  
劉素儀女士

劉女士：

紅磡站事件

繼本局於 2022 年 8 月 16 日的中期回覆，香港鐵路有限公司（港鐵公司）已完成題述事件的調查。現夾附港鐵公司就事件的調查及改善措施供鐵路事宜小組委員會參閱。

此外，事件發生後，機電工程署（機電署）已隨即要求港鐵公司提交調查報告及改善建議，以避免同類事故再次發生。就港鐵公司的各項跟進及改善措施，包括改善處理尋人求助時的安排、確保清潔承辦商嚴格按照相關工作指引處理和執行工作、於全線無障礙洗手間安裝行動感應器等，機電署正密切監察港鐵公司的落實情況，督促港鐵公司盡早完成相關工作，確保鐵路處所安全。

另一方面，機電署於七月底對港鐵全線無障礙洗手間的求助掣進行巡查，並責成港鐵公司對求助掣的檢查及維修保養安排作檢視以及提交改善方案。就此，港鐵公司已制

定改善方案，包括加入預防性維修機制，以確保求助掣運作妥當，提升乘客安全。政府會繼續密切監察港鐵公司各項改善措施的落實情況，確保其繼續為市民提供安全可靠的鐵路服務。

運輸及物流局局長

(吳敏兒



代行)

2022年9月28日

副本送：

機電工程署

香港鐵路有限公司

(經辦人：李錦鴻先生)

(經辦人：勞俊衡先生)

## 港鐵公司就紅磡站事件的調查及改善措施

香港鐵路有限公司（港鐵公司）就事件深表哀傷，並向死者家人致以最深切的慰問。港鐵公司非常重視今次事件。在事發後，公司立即展開內部調查，從中重組事發經過，並就事件的處理作檢討和提出改善措施。

### 事件、調查方向及結論

在重組事發經過方面，由於當日在尋人過程中牽涉不少同事及外判承辦商人員，港鐵公司用了相當時間收集、核實和核對各項細節，並作反覆考證調查。

7月20日下午大約六時，港鐵紅磡站的職員收到來電，希望職員協助尋找失聯的男事主，車站職員隨即與清潔管工溝通，著其檢查洗手間，並在大堂搜尋及作出車站尋人廣播，以及向其他鐵路線的當值職員發出通知，要求他們多加留意，然而並沒有發現男事主。及至晚上再次進行例行清潔時，發現女洗手間旁邊的無障礙洗手間鎖上及無人回應，遂告知上級要求開鎖，其後發現有人倒臥在內，並報告車站。

調查就搜尋過程、相關的洗手間清潔及管理、與家人的溝通等方面進行了檢討。港鐵公司當日的處理、跟進以及溝通方面確有不足之處，並為此感到十分抱歉。

港鐵公司已按內部調查，於八月中向家屬交代，並就未能及早協助尋回死者致歉。公司亦已表明，如有需要定必會配合後續的跟進。

## 事件檢討、跟進及改善工作

港鐵每日接載數以百萬計的乘客人次，如何能夠從各方面更佳地服務乘客需要，照顧乘客所需，是港鐵公司作為集體運輸系統的營運者必須力臻完善的範疇。公司十分重視事件，於事件發生後，已立即作出一系列跟進及改善工作，當中包括：

### 關於處理、跟進尋人求助及相關的管理

- (i) 港鐵公司已檢視及提升尋人求助時的處理及跟進安排，並向同事作出指引。公司會汲取今次經驗以進一步完善對尋人協助個案的跟進及處理。
- (ii) 港鐵公司亦會持續提升職員在處理相關求助時與求助者的溝通，以盡早提供適切的支援及協助，避免出現溝通上的落差。
- (iii) 港鐵公司設有明確的工作指引要求清潔承辦商人員，大約每兩小時進行洗手間例行清潔，而若有人正使用洗手間則須覆檢及跟進。公司會跟進相關指引的執行及有效落實，以確保清潔承辦商按照公司的工作指引指示員工處理和執行工作。

### 關於無障礙洗手間的設施

- (iv) 事件後，港鐵公司已決定全速於三個月內為全線超過 90 個無障礙洗手間安裝行動感應器，當使用者在一段時間內沒有動靜，感應器便會自動向車站發出警報。及

至九月中，港鐵公司已在 64 個無障礙洗手間完成安裝供使用。

(v) 因應港鐵公司在無障礙洗手間解封重開後巡查時發現肇事無障礙洗手間的求助掣出現故障，公司已檢查全線車站無障礙洗手間的求助掣，以確認其運作正常。

(vi) 港鐵公司亦已提升相關設施的維修保養程序，加入預防性維修保養，確保無障礙洗手間設施妥當運作。

港鐵公司十分重視事件，必定會嚴肅跟進和落實相應改善措施，確保繼續為乘客提供安全可靠及優質的鐵路服務。

**港鐵公司**

**2022 年 9 月**