

立法會

Legislative Council

立法會CB(4)54/2023(04)號文件

檔號：CB4/PS/2/22

鐵路事宜小組委員會
2023年2月3日舉行的會議

有關香港鐵路有限公司的服務表現的 背景資料簡介

目的

本文件旨在就香港鐵路有限公司(“港鐵公司”)的服務表現提供背景資料，並綜述小組委員會委員及交通事務委員會(“事務委員會”)委員過往討論有關議題時提出的主要意見及關注事項。

背景

鐵路服務的監管

2. 現時，運輸及物流局負責監督和監察與港鐵公司運作和服務有關的運輸政策及鐵路交通政策。機電工程署(“機電署”)按《香港鐵路條例》(第556章)規管鐵路系統。作為法定的鐵路安全監管機構，機電署透過對鐵路設施或系統進行檢驗，確保港鐵公司妥善執行維修保養工作，提升鐵路安全。運輸署則負責監察鐵路網絡的服務表現，確保港鐵公司按與政府簽訂的《營運協議》提供妥善而有效率的服務。

服務表現安排

3. 政府及港鐵公司於2013年4月公布按《營運協議》而進行5年一度的票價調整機制檢討結果，其後引入了服務表現安排，以回應市民對於票價調整、港鐵公司盈利狀況和服務表現的關係的關注。根據服務表現安排，港鐵公司會就在其控制範圍的因素造成的嚴重服務延誤(以31分鐘或以上計算)撥出款項，並以票價優惠形式回饋乘客。2017年進行票價調整機制檢

討後，就每宗服務延誤事故回饋乘客而須撥出的最高金額，由1,500萬元上調至2,500萬元。

委員提出的主要意見及關注事項

4. 在小組委員會及事務委員會會議上，委員一直就港鐵公司的服務表現提出關注。委員提出的主要意見和關注事項綜述於下文各段。

鐵路安全

處理鐵路事故

5. 政府當局及港鐵公司分別於2022年12月2日及13日的小組委員會會議上，向委員匯報2022年11月13日荃灣線列車事故及2022年12月5日將軍澳線列車事故。委員對港鐵公司在一個月內接連發生嚴重列車事故深表關注。他們深切關注乘客疏散安排，並詢問港鐵公司的資產管理、維修保養制度及維修人員的人力資源狀況。他們亦促請政府當局加強監管港鐵公司，並建議就嚴重鐵路事故對港鐵公司的高層人員作出懲處。

安裝自動月台閘門

6. 委員一直跟進在東鐵線加裝自動月台閘門的進展。在2022年5月27日的小組委員會會議上，委員關注現時東鐵線車站仍未裝有自動月台閘門，並詢問港鐵公司可有安裝工程的時間表。港鐵公司回應時表示，該公司將分批進行安裝工程，首批工程將於2023年年中於大埔墟站和馬場站展開。港鐵公司表示，首批安裝工程完成後，該公司會作出檢視，以探討能否壓縮其後各批工程的工期。

7. 委員詢問，政府當局會否加強監管港鐵公司安裝自動月台閘門的工作，例如若港鐵公司未有在目標日期之前展開自動月台閘門的首批安裝工程，則對該公司施加罰則。政府當局和港鐵公司解釋，須待所有12卡列車更換為新9卡列車後，才可調校新列車的停泊位置，以便進行自動月台閘門的安裝工程。港鐵公司補充，該公司一直在進行自動月台閘門安裝工程的準備工作，並即將進入該項工程的下一階段。

提升車站設施

8. 小組委員會一直密切監察提升港鐵車站設施的措施。在2018年2月2日的小組委員會會議上，委員促請港鐵公司從多方面提升車站設施，包括在港鐵車站內安裝飲水設施、在某些港鐵車站的特定出入口加設無障礙設施、進一步改善為視障乘客提供的設施、增設出口以紓緩車站的擠迫問題，以及在所有港鐵車站加設設備齊全的育嬰間。

9. 在2020年6月19日的小組委員會特別會議上，港鐵公司向小組委員會匯報其在提升車站設施以及乘客乘車體驗方面的工作。有關提升工程包括重新規劃個別車站大堂布局，令客流更暢順；更新空調冷卻系統及改善車站通風；在10個轉車站加設客用洗手間及育嬰間；在大堂及月台提供免費Wi-Fi服務及提供免費無線充電設備和免費流動裝置充電服務；以及在各車站出入閘機提供二維碼(QR Code)付費服務。

10. 委員讚賞港鐵公司所採取的措施，並讚揚其在各個港鐵轉車站加設客用洗手間及育嬰間的工作。因應首個及第二個10年醫院發展計劃，委員籲請港鐵公司與醫院管理局聯絡，以加強公立醫院與港鐵車站之間的連繫。

11. 在2022年7月8日的小組委員會會議上，港鐵公司向委員簡介該公司在車站設施採用最新科技的情況，包括引入可顯示洗手間內可用格數及空氣質素等實時資訊的智能洗手間，以及引入清潔消毒機械人。

12. 事務委員會在2022年11月25日的會議上討論票價調整機制及服務表現安排期間，委員建議港鐵公司設立服務指標，涵蓋環境及設施的清潔度等，以便更有效監察港鐵公司的服務水平。

利用創新科技提升鐵路服務及安全

13. 在2022年7月8日的小組委員會會議上，港鐵公司向委員簡介該公司應用創新科技提升鐵路服務及安全的工作。措施包括採用實時偵測技術，以監測路軌範圍情況、斜坡及排水渠的狀況，以及乘客使用扶手電梯的情況。在優化顧客體驗方面，港鐵公司已提升MTR Mobile應用程式的功能，使應用程式更個人化、便利和貼心，並提供有關車廂載客情況的實時資訊。

14. 委員支持港鐵公司應用創新科技。他們詢問港鐵公司如何計劃利用科技防止扶手電梯事故，以及如何在嚴重事故期間利用資訊科技向乘客發放關鍵實時資訊。港鐵公司回答時表示，該公司已設立監察系統，倘扶手電梯發生機械故障或有物件阻礙，會即時提醒員工，另亦推行了先導計劃，使用光學雷達物體偵測系統偵測是否有攜帶大型行李或嬰兒車的乘客使用扶手電梯，並提醒他們使用升降機。上述系統和計劃一直行之有效。

服務表現基準

15. 在2022年7月8日的小組委員會會議上，委員關注到，港鐵公司所須符合的服務表現要求是否公開的資料，以及港鐵公司會否定期分享世界各地鐵路營辦商的服務表現要求指標，讓公眾更清楚了解港鐵公司相較其他鐵路營辦商的服務表現。

16. 根據政府當局提供的補充資料，港鐵公司多年來一直參與全球性的地鐵基準組織國際地鐵協會(COMET)計劃，為其車務表現作基準比較。根據最新的基準比較結果，港鐵公司於2020年在列車班次準時程度的表現超越其歐美同行，準時程度達到99.96%。同年，所有參與基準比較的地鐵營辦商的平均準時程度為96.80%。在安全性方面，港鐵公司於2020年在每10億載客人次中錄得1.74人死亡，全球平均數則為2.48人。至於營運效率方面，港鐵公司的能源效益(以每乘客公里總能耗量度)及資產利用率(以每線段公里的載客公里量度)達世界級水平。過去5年，在各參與基準比較的地鐵系統中，該公司在資產利用率方面的表現亦首屈一指。港鐵公司每年透過可持續發展報告發布COMET基準比較結果，該報告載於港鐵公司有關可持續發展的網頁。

最新情況

17. 政府當局計劃在訂於2023年2月3日舉行的小組委員會會議上，向委員匯報港鐵公司服務表現的最新情況。

相關文件

18. 相關文件一覽表載於**附錄**。

立法會秘書處
議會事務部4
2023年2月2日

“香港鐵路有限公司的服務表現”

相關文件一覽表

日期	會議	文件	文件編號/ 文件連結
2013年 7月5日	鐵路事宜 小組委員會	背景資料簡介	<u>CB(1)1421/12-13(02)</u>
		香港鐵路有限公司 提供的文件	<u>CB(1)1421/12-13(01)</u>
		會議紀要	<u>CB(1)534/13-14</u>
2015年 12月2日	立法會會議	立法會九題：監管 港鐵公司的服務表現	https://www.info.gov.hk/gia/general/201512/02/P201512020397.htm
2018年 2月2日	鐵路事宜 小組委員會	港鐵公司就提升港 鐵車站設施的最新 進展提供的文件	<u>CB(4)538/17-18(03)</u>
		會議紀要	<u>CB(4)392/18-19</u>
2018年 6月22日	/	鐵路事宜小組委員 會向交通事務委員 會提交的報告	<u>CB(4)1290/17-18</u>
2020年 6月19日	鐵路事宜 小組委員會	港鐵公司就提升港 鐵設施及乘客乘車 體驗的最新進展提 供的文件	<u>CB(4)646/19-20(07)</u>
		會議紀要	<u>CB(4)915/19-20</u>
2020年 6月26日	/	鐵路事宜小組委員 會向交通事務委員 會提交的報告	<u>CB(4)753/19-20</u>

日期	會議	文件	文件編號/ 文件連結
2022年 9月8日	/	有關香港鐵路有限公司相對全球其他鐵路系統的表現評估的補充資料	<u>CB(4)818/2022(01)</u>
2022年 7月8日	鐵路事宜 小組委員會	政府當局就利用創新科技提升鐵路服務及安全提供的文件	<u>CB(4)602/2022(01)</u>
		會議紀要	<u>CB(4)768/2022</u>
2022年 11月25日	交通事務 委員會	政府當局就檢討港鐵票價調整機制提交的公眾諮詢文件	<u>CB(4)839/2022(02)</u>
		會議紀要	<u>CB(4)1102/2022</u>
2022年 11月30日	立法會會議	立法會一題：鐵路服務的監管	<u>https://www.info.gov.hk/gia/general/202211/30/P2022113000368.htm</u>

議會事務部4
立法會秘書處
2023年2月2日