

2023年2月3日
資料文件

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

香港鐵路有限公司的服務表現

本文件旨在向委員匯報香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）2022年服務表現，以及各項有關提升鐵路服務及安全的措施。

鐵路服務表現

2. 2022年年初，2019冠狀病毒病疫情肆虐，港鐵公司本地乘客量在2月下旬至3月上旬錄得超過一半的跌幅，幅度為自疫情爆發以來最大。在下半年，隨著疫情緩和以及東鐵線過海段開通，乘客量逐步回升。全年總計，港鐵公司的平均每日載客量約為416萬人次，較2021年下跌約6%。

3. 港鐵公司的首要任務是為香港市民提供安全、可靠及高效的鐵路服務，並會為顧客服務訂立目標，當中包括99.5%的列車按照編定班次行走，以及99.5%的乘客車程準時程度¹。港鐵公司亦力求提升乘客體驗，並為不同設備的可靠度設定指標，例如所有扶手電梯最少99%的時間保持正常操作，而出入閘機、增值機和自動售票機的可靠程度亦需維持於最少99%。港鐵公司定期透過「港鐵服務快訊」向公眾發放每季服務表現的資料。

¹ 機場快線的乘客車程準時程度顧客服務目標為 99%。

4. 重鐵網絡方面（包括觀塘線、荃灣線、港島線、南港島線、將軍澳線、東鐵線、屯馬線、東涌線、迪士尼線及機場快線），在2022年全年運作超過135萬班列車當中，列車按照編定班次行走和乘客車程準時程度均維持在99.9%的高水平。事實上，自2007年兩鐵合併至今，在港鐵公司網絡不斷擴展的情況下，乘客車程準時程度都能保持於99.9%的水平。而在2022年，乘客車程準時程度達99.96%的水平。輕鐵列車按照編定班次行走的比率在2022年亦維持在99.9%的高水平。至於各項設備的可靠度亦較各指標為高，繼續為乘客提供舒適便捷的旅程。

基準表現評估

5. 國際地鐵協會 (COMET) 是一個全球性的地鐵基準組織。2022年，協會成員包括全球40個城市的44個中至大型地鐵系統。港鐵公司多年來參與COMET，為其車務表現作基準比較。根據COMET列車班次準時程度指標²，以2020年為最新反映各地鐵系統表現的比較中，港鐵公司的表現超越其歐美同業，列車班次準時程度達99.96%，而同期所有參與基準比較的地鐵營辦商的平均準時程度為96.80%。

6. 此外，港鐵公司亦透過定期的意見調查和活動，了解乘客對港鐵服務的滿意程度，並在年報及可持續發展報告公布調查結果。調查發現，乘客的滿意程度自2020年年初疫情開始至今大致保持上升趨勢。其中，MTR Mobile應用程式的智慧出行功能，例如「預計候車時間」、「車廂載客情況」等均受乘客好評。同時，港鐵公司明白乘客關注列車服務延誤事故。港鐵公司會認真檢討每次事故並落實改善措施，為市民提供安全可靠的服務。

² COMET 指標的計算方法與上文第四段港鐵公司顧客服務目標所用的指標稍有不同。

事故通報機制

7. 根據現行鐵路事故通報機制，任何鐵路事故若影響列車服務延誤八分鐘或預計延誤達八分鐘或以上，港鐵公司須於八分鐘內通報運輸署。港鐵公司會審視每一宗個案，並因應調查結果積極跟進，盡力避免同類事故再度發生。

8. 在2022年全年運作超過135萬班重鐵列車當中，共有154宗8分鐘或以上的延誤事故，較2021年的194宗下跌兩成。在港鐵網絡擴張了近三成的情況下，延誤事故數字維持自2007年兩鐵合併以來下降的趨勢。各事故按成因分類的統計數字表列如下。

| | 2022年 | | 2021年 | |
|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | 8分鐘或以上的延誤事故 | 31分鐘或以上的延誤事故 | 8分鐘或以上的延誤事故 | 31分鐘或以上的延誤事故 |
| 機件故障 | 87 | 8 | 123 | 15 |
| 人為因素 | 7 | 0 | 6 | 1 |
| 乘客行為、外在因素或其他 | 60 | 0 | 65 | 0 |
| 總計 | 154 | 8 | 194 | 16 |

提升顧客服務

9. 港鐵公司於2022年7月向小組委員會簡介於2021年推出的「載·向未來」企劃，利用智慧科技和可持續環保措施，為乘客提供個人化及便捷貼心的出行體驗。「載·向未來」亦反映在港鐵公司的鐵路營運及維修方針上，透過應用最新的智慧科技，提升資產表現，確保港鐵服務持續保持世界級水準，為乘客提供安全、可靠及舒適的鐵路服務。

10. 港鐵公司已全面提升其手機應用程式 MTR Mobile 的功能，提供更全面交通資訊，協助乘客輕鬆計劃行程。當中，MTR Mobile 的「Next Train」功能已升級，向乘客提供六條重鐵線³及輕鐵服務的實時到站預報資訊。而繼屯馬線後，東鐵線亦自2022年5月中過海段通車起在全線車站提供「車廂載客情況顯示」實時資訊，方便乘客揀選搭乘空間較多的車廂。MTR Mobile亦設有「Next Bus」功能及「預約的士」捷徑，提供巴士及專線小巴路線資訊，包括實時到站時間，及讓乘客按行程需要預約的士服務，助乘客一站式更輕鬆全面地計劃行程，推動「智慧出行」。

11. 為進一步建立一個無障礙的交通網絡，港鐵公司於去年11月推出了專為長者和有需要的乘客而設計的「關愛共乘」手機應用程式，並首先提供「行程指南（簡易版）」和「會展站站內導航（供視障人士使用）」兩大功能，以清晰易用的界面和特大字體顯示資訊。港鐵公司會繼續為「關愛共乘」手機應用程式開發更多功能，讓長者和有需要人士出行更方便。

提升鐵路設施

12. 港鐵公司服務香港超過40年。隨著鐵路網絡擴展、乘客量不斷上升，港鐵網絡越來越繁忙。港鐵公司一直致力持續更新鐵路設施，提升乘客乘車體驗。過去數年，港鐵公司透過購買新列車、展開信號系統更新工程、翻新機場快線列車車廂、改善車站設施（例如翻新車站冷氣系統、加設客用洗手間及育嬰間、加裝飲水設施）等，為乘客提供更安全可靠、方便舒適的鐵路服務。

13. 港鐵公司亦正研究按需要改善及翻新個別車站，包括加建連接車站大堂至地面的扶手電梯、改善乘客在大堂走動的空間、在架空段或非隧道段的月台加裝通風設施、以及美化位於車站旁的通風井等，務求提升乘客的乘車體驗。港鐵公司會繼

³ 包括將軍澳線、南港島線、東鐵線、屯馬線、東涌線及機場快線。

續透過不同渠道（例如車站問卷調整及收集網上意見），與不同持份者，包括地區人士和團體溝通，了解他們對港鐵公司服務及車站設施的意見，積極作出改善。

提升資產維護

14. 鐵路由興建、營運以至長遠的維修保養及資產更新等，都涉及龐大的資本開支。隨著部分鐵路網絡已進入成熟期，因保養、維修及提升鐵路設施及服務，港鐵公司每年需要投放超過100億元，較2007年兩鐵合併時所投放的增加超過一倍。

15. 在應用科技方面，港鐵公司會在未來數年投資逾數億元，研究及開拓不同新科技的應用可能，包括大數據分析，人工智能，智能視頻分析，衛星導航，機械人技術和物聯網等以提升資產安全、表現可靠度及乘客的出行體驗。

積極連繫社區

16. 作為鐵路服務營辦商，確保乘客和員工的安全是港鐵公司營運業務的重中之重，亦是港鐵公司的環境、社會及管治策略的關鍵部分。港鐵公司致力全面提升社區的安全意識，讓乘客共同協助維持鐵路安全。港鐵公司每年舉辦不同主題的安全運動，以提高乘客安全使用港鐵系統的意識，及提示乘客如何確保自己及其他鐵路使用者的安全。

17. 安全運動包含不同主題，當中包括扶手電梯及升降機的安全使用、車門及月台等。當中，港鐵公司繼續加強宣傳安全使用扶手電梯，包括推出最新的「扶手電梯安全計劃」，以「鐵仔」製作一系列全新的海報及短片，讓「鐵仔」化身為安全守護者，向乘客宣揚使用扶手電梯時的重要安全須知，時刻保持警覺。與此同時，港鐵公司亦經常與政府部門、非牟利機構、學校，以及社區組織合作，例如透過設置推廣扶手電梯安全的攤位、進行長者中心探訪活動等，共同推廣有關安全訊息。

未來路向

18. 港鐵公司致力為乘客提供安全、可靠、便捷及環保的交通服務，並將繼續透過公司的服務及專業知識，全力推動香港未來發展。在繼續推動及開發智慧營運和維修項目，提升乘客出行體驗、鐵路營運和維護效率，讓乘客在完備的鐵路網絡自在出行的同時，港鐵公司會繼續推動社會共融，為社會創造機遇，並促進香港智慧城市發展，秉持「讓城市前行」的目標服務香港。

香港鐵路有限公司

2023年1月