

# 《地下鐵路條例草案》委員會 營運協議

## 目的

當局在一九九九年十一月二十三日就營運協議的主要條文摘要，徵詢草案委員會的意見。會上，委員提出多項意見和建議。本文件載述政府對上述意見和建議所作的回應。

2. 營運協議主要條文摘要的修訂擬稿載於附件，供委員參閱。

## 詳細內容

### 列車服務安排(第 4.2 條)

3. 政府原先的建議是維持現狀，讓私有化後的地鐵有限公司自行決定每日列車服務時間、列車班次、列車的組合和列車載客量(合稱“列車服務安排”)。上述安排如有任何“重大改動”，地鐵有限公司須預先通知運輸署署長(下稱“署長”)。有草案委員會委員認為只要求地鐵有限公司通知署長任何有關列車服務安排的重大改動是不足的。

4. 地下鐵路公司(地鐵公司)認為，維持現有的安排是最能保障乘客利益的(即公司只須通知署長任何有關列車服務安排的重大改動)，原因如下：

- (a) 地鐵公司管理層能維持足夠的靈活性，可快速及有效地回應市場需求的轉變是十分重要的；
- (b) 市場競爭會促使地鐵公司必須提供最佳的服務給予它的乘客，包括最佳的列車班次密度。但當市場情況有所改變時，及可能因不同的地點有不同的需求，地鐵公司的管理層必須有足夠的靈活性，改變列車服務的安排，以防止欠佳的列車時間表減低列車運作

的成本效益。而地鐵公司不但會就所有列車服務的改動通知署長，並會就有關的改動作出解釋。有關的行政人員亦需要向公司的董事局負責；以及

- (c) 英國倫敦大學帝國學院利禮賢教授將會出席草案委員會，為委員提供專業的意見。由他所完成的「地鐵聯會國際標準借鑑計劃小組」的研究結果顯示，列車服務的規管，包括列車時間表的規管，最好是由地鐵營運者以日常運作及在全面考慮的基礎上執行，並加上適當程度的監管才能容許鐵路公司就市場的轉變而作出快速的應變。

### **服務表現基準(第 4.9 條)**

5. 地鐵有限公司的目標，是履行根據營運協議第 4.11 條對乘客的服務承諾。營運協議第 4.9 條規定，地鐵有限公司須符合某些客運服務標準(基準)。這些基準構成一個妥善而有效率的服務水平，該公司如不符合標準，可遭當局罰款；如情況嚴重，甚或可被撤銷專營權。

6. 草案委員會在一九九九年十一月二十三日審議的文件，夾附了先前的營運協議擬稿。正如該擬稿附表 III 所載，地鐵有限公司在下列服務表現範疇須符合有關的基準：

- (a) 列車服務的供應 — 計算在計劃會行駛的列車數目當中，實際行駛的列車所佔的百分率；
- (b) 列車服務準時性 — 計算已完成行程而受阻少於兩分鐘的地下鐵路(地鐵)列車所佔的百分率，以及已完成行程而受阻少於五分鐘的機場快線列車所佔的百分率。地鐵列車與機場快線列車在基準方面的差別，是反映機場

快線獨有的運作特色，例如機場快線須裝卸行李，和列車班次不及地鐵那麼頻密；

- (c) 乘客行程準時性 — 計算已完成行程而受阻少於五分鐘的乘客所佔的百分率。與列車服務準時性不同的地方，是這可以更準確地計算受影響乘客總數所佔的百分率，因對乘客的影響情況在一天之內的不同時段會各有差異。上述五分鐘的基準，是地鐵公司在進行乘客意見調查時，一般乘客表示在乘地鐵和機場快線列車時已預計的受阻限度；以及
- (d) 增值機、自動售票機、出／入閘機、扶手電梯和乘客升降機的可靠性。

7. 我們認為設定基準時，應基於以下前提：

- (a) 應把下限設定於某個水平，使地鐵有限公司須維持近期的平均服務表現；
- (b) 應定下一波幅限度，以切合列車服務偶爾可能會出現的輕微波動。

8. 本文件夾附的營運協議附表 III，載述建議的服務水平已參考了該公司過去兩年的服務表現。在附表 III 最後定稿前，我們會以地鐵公司在私有化前兩年內的服務表現，並把基準定於較以往表現低 1% 的水平，以備服務表現偶爾會出現波動。地鐵公司已同意，該公司所作的乘客服務承諾，會在基準之上加 0.5%。請委員注意下列各點：

- (a) 這些基準是地鐵有限公司按契約義務必須符合的標準；該公司如不符合這些基準，可能會遭受懲處。以任何國際標準來說，這些基準都定得極高的(關於這點，來自倫敦大學的專家將在會上向草案委員會作證)；

- (b) 地鐵有限公司根據營運協議須致力達到的實際目標，是較合約基準為高的乘客服務承諾；
- (c) 政府身為地鐵有限公司的大股東，會對公司的管方運用其影響力，務使管方負責履行乘客服務承諾。

### **衡量鐵路安全的客觀基準(第 5.1 條)**

9. 在一九九九年十一月二十三日的草案委員會會議上，有委員建議政府考慮把有關鐵路安全的服務表現準則，納入營運協議條文內。

10. 按照目前草擬的版本，《地下鐵路條例草案》第 28 至第 30 條規定地鐵有限公司須承擔法定義務，確保鐵路系統的情況和鐵路運作的方式不會對乘客和僱員構成危險。上述義務屬於法定責任，地鐵有限公司絕對有責任履行。這些法定責任對鐵路安全非常重要，釐定安全數值指標只會減損這絕對的法定責任的效力。世界各地目前所定的鐵路安全基準，都沒有用數字來表示。

11. 值得注意的一點，是地鐵有限公司會採取下列保障措施，以確保地鐵系統的保養會維持在極高的安全水平：

- (a) 營運協議規定，地鐵有限公司在保養和營運鐵路時（第 5.1.1 條），須不斷地充分顧及系統的安全，務使香港鐵路視察組感到滿意；
- (b) 營運協議規定，地鐵有限公司須設立安全管理系統(第 5.1.2 條)，以審查、控制和盡量降低安全風險；
- (c) 與目前一樣，條例草案賦權香港鐵路視察組調查所有事故，並確保地鐵有限公司在有需要時會承擔改善工程；

(d) 如地鐵有限公司未能按照規定採取補救行動，條例草案第 28 條賦權運輸局局長根據法例的規定，命令地鐵有限公司採取有關補救行動，如該公司不遵從有關的要求，則可施以懲處。

## 月台安全

12. 有委員建議就月台幕門的數目釐定基準，我們已加以考慮。雖然月台幕門能加強乘客安全，但卻不是鐵路安全運作的必備條件。事實上，全球大部分鐵路系統都沒有把月台幕門列為標準設備。本港的鐵路系統訂有極高的安全標準，地鐵公司在日常運作時也嚴加遵守，如果說安裝月台幕門是確保乘客安全的唯一方法，未免不公平。

13. 地鐵公司已採取周密的措施，確保月台安全。該公司在每個車站月台都安裝了閉路電視攝影機，以便有效監察和管理月台的情況。車站控制室和月台值班亭都設有充足的通訊和控制設施，防止事故發生；月台上的柱子或牆壁上亦設有緊急停車掣。地鐵公司又訂有車站管理措施，包括控制人群的措施，以確保乘客安全；並通過車站的廣播系統，提醒乘客切勿站越月台的黃線。此外，地鐵公司更定期舉辦月台安全運動。由於實施了上述安全措施，地鐵公司歷年來都能保持極佳的乘客安全紀錄。

14. 話雖如此，地鐵公司仍在一九九九年五月公布，會在觀塘線、荃灣線和港島線沿線 30 個車站，分階段加裝月台幕門。這項工程的造價不菲，總額估計高達 25 億元。地鐵公司作出這項決定，顯示該公司致力為市民改善服務，不斷精益求精。地鐵公司將是全世界首家在運作中的鐵路上加裝月台幕門的鐵路公司。進行這樣複雜的工程，不但會在技術上遇到棘手的難題，而且毫無先例可援。有關工程包括大幅改動車站和隧道的通風系統、空調設備和排煙系統，以便在有所改變的車站環境中，配合經修訂的運作規定；同樣重要的是，地

鐵公司要確保在進行建造工程和安裝月台幕門期間，正常的列車運作不致受到影響。

### **獨立安全專家(第 5.3 條)**

15. 營運協議規定，地鐵有限公司須聘用外界的獨立專家，至少每五年一次定期檢討安全管理系統。有委員要求增加上述檢討的頻密程度。為此，我們曾與地鐵公司進一步討論有關事宜。地鐵公司同意，在私有化後，每三年聘請外界專家進行上述檢討。第 5.3 條現已相應修訂。

### **物業發展權公開招標**

16. 有委員建議，應規定地鐵有限公司沿用地鐵公司現行的做法，以公開招標的方式，就地鐵車站和車廠上蓋的物業發展權甄選發展商。

17. 政府贊成地鐵有限公司繼續把上述物業發展權招標。但有關的招標情序亦須要反影市場的改變。在營運協議中訂定有關的公開招標要求可能令地鐵公司失去靈活性，使它不能因市場情況的改變，或有關發展項目的不同特性而作出改變（例如地鐵有限公司可能在發展某一項目時，需要得到另一發展商的同意，如地鐵公司能直接與有關的發展商商議，可加快該項目的發展程序）。政府和地鐵公司均相信，如在簽訂有關工程項目協議時認為有必要，可在工程項目協議（即批出有關物業發展項目的文件）中訂定有關公開招標的要求，這才是最好的做法。

### **賠償(第 9 條)**

18. 有委員要求更多資料關於在地鐵有限公司的專營權期屆滿或遭撤銷時，如政府接收該公司用於營運鐵路的財產，會根據什麼準則評定賠償額。營運協議第 9 條規定，政府和地鐵有限公司委聘獨立的估值專家，負責評定有關財產的公平價值，而政府的賠償額會基於有關的公平價值。

## **中期檢討(第 13 條)**

19. 有委員建議設立中期檢討機制，使地鐵有限公司須採取適當行動，確保地鐵系統在採用先進科技方面，不會落後於世界各地的鐵路營運機構。我們考慮這項建議後，已修訂第 13 條，以表明當進行定期檢討時，須考慮地鐵有限公司如何採用一些與國際間慣常做法一致的先進科技，管理和營運鐵路。

## **資料披露(第 17.4 條)**

20. 有委員指出，上述條文規定政府在披露有關地鐵有限公司的營運資料前，須諮詢該公司。該委員對此表示關注。

21. 關於上市公司披露會影響股價的資料，香港聯合交易所的《上市規則》有嚴格規管，目的是確保證券市場公平、有秩序，以及各有關方面可同時取得相同的資料。根據《上市規則》的規定，如某上市公司預期所披露的資料或會重大地影響有關證券的市場活動或價格，便必須諮詢香港聯合交易所。為免地鐵有限公司違反《上市規則》，政府以規管者的身分向該公司取得會影響股價的資料，在發放有關資料前先諮詢該公司，是恰當的做法。這可讓地鐵有限公司與香港聯合交易所商討適當的安排，以便有關資料能按照《上市規則》的規定發放。

22. 根據營運協議的規定，政府的責任只限於諮詢；政府無須在發放有關資料前徵求該公司的同意。我們認為，這項諮詢的規定不會妨礙政府執行其規管職能。

## **利益衝突**

23. 有委員認為，政府兼為股東和規管者，這兩個身分可能有利益衝突；特別是在某種情況下，政府為了公眾利益，會要求地鐵有限公司承擔不合乎營商原則的鐵路計劃。

24. 我們認為委員所關注的利益衝突，絕對不會出現。正如我們以往在草案委員會的會議上指出，政府預期地鐵有限公司的營運，會繼續受市場競爭和取得商業回報的需要所推動。與過去 25 年一樣，政府日後不會強迫地鐵有限公司承擔不能獲取商業回報的鐵路計劃。假如政府和地鐵有限公司雙方同意，由地鐵有限公司負責不合乎營商原則的鐵路計劃，政府便會向該公司提供協助。不過，政府必須分別審核每項鐵路計劃應得的協助，並須向公眾交代給予協助的理由。有關協助的形式可以是批予物業發展權，或協助發展鐵路基建等。雙方會在擬備有關工程項目協議的過程中，磋商這類協助的細節。

### **徵詢意見**

25. 請委員細閱本文件的內容。

**運輸局**

二零零零年一月四日

## 附件

香港特別行政區政府  
與  
地鐵有限公司  
訂立的  
營運協議  
的主要條文摘要

### 序言

這營運協議是根據《地下鐵路條例》訂立，並將會取代現有由香港特別行政區政府與地下鐵路公司訂立的協議備忘錄。

### 註

在此附件中較深色字體顯示因應在 1999 年 11 月 23 日的草案委員會委員意見而作出的修訂。

## 1. 釋義

新營運協議將包含適當的釋義條款。

## 2. 專營權的延續

雖然《地下鐵路條例》已訂明地鐵有限公司（地鐵公司）可申請延續專營權，而政府亦可批准有關的申請，但有關該申請程序的細節及要考慮的因素（包括地鐵公司已支付或將支付的資本性支出），將會在營運協議中訂明。

## 3. 鐵路的設計、建造和保養

### 3.1 電力供應

在合理可行的情況下，地鐵公司須為鐵路的所有部分提供及維持多於一個的電力供應來源，以便在其中一個供電源出現故障時，另一個供電源能為所有使用鐵路的人士保持一個安全和可接受的環境。

### 3.2 電力的使用

3.2.1 地鐵公司使用電力時，須採取所有適當的安全措施。

3.2.2 地鐵公司須就其電線、電路和其他所有各類工程的建造、敷設及保養，以及就鐵路的營運，採取所有合理的安全措施，以防電流漏入地內，對氣體、水壓或液壓式的電力管道，電線或其他金屬管道、結構或物質因熔解或電解作用而造成有害影響，或干擾當時用來傳輸電力或進行電報、電話或電力信號通信的電線、線路或有關設備或其運作，或者干擾該等電線、線路或有關設備中的電流。

### 3.3 控制中心

3.3.1 地鐵公司須在控制中心提供及維持足夠的設備，以便安全地管理、控制及引導列車、使用鐵路的人士以及受僱在鐵路工作的人士。

3.3.2 地鐵公司須確保該等控制中心於任何時候均有人操控，並且所有該等人士均就使用中心內裝置的設備及履行規定職責方面接受培訓，地鐵公司並須採取必要的步驟，確保該等人士能在任何時間均有能力履行該等職責。

### 3.4 防止水浸

地鐵公司須制訂和採用足夠的預防措施，以防止鐵路處所發生水浸。

### 3.5 提供車廠和設備

3.5.1 地鐵公司須提供及維持足夠的車廠設施，以便停放、清潔、檢查、保養及修理列車。這些車廠應備有足夠設備以維持完整的列車服務，以及令有關工作能安全地進行。

3.5.2 地鐵公司須作出及維持適當的安排，對所有軌道、架空線路設備、隧道、高架橋、車站和用於鐵路營運的其他建築物、基礎設施、機械裝置和設備進行保養和修理，並須履行附表 I 及附表 II 的條款中所規定的特別安排。

### 3.6 環境狀況的監測

地鐵公司須監測及記錄鐵路各密封區域的環境狀況，並須提供及保養連續監測及記錄該等環境狀況所需的監測及記錄儀器。

### 3.7 照明和通風

3.7.1 地鐵公司須在公眾可以進入的鐵路處所，以及在隨時需要人員進行工作的地方，提供及維持足夠的照明設備。

3.7.2 地鐵公司須在鐵路處所內各密封區域，以及在地鐵公司理應能夠控制氣溫而又沒有自然通風的鐵路處所內各區域（以上均指公眾可以進入的區域），提供及維持足夠的通風設備。

### 3.8 警務人員辦公地方

3.8.1 地鐵公司須按警務處處長的要求提供足夠的地方和設備，以供在鐵路及鐵路處所當值的香港警務處人員使用。地鐵公司並須對該等地方和設施進行妥善保養。

3.8.2 政府應繼續促使香港警務處繼續在鐵路及鐵路處所提供之警察服務，形式應與本協議簽訂當日所提供的相同。

## 4. 鐵路客運服務

### 4.1 列車服務受阻

地鐵公司須按照經商定的程序發出警報，在實際可行的情況下盡快向運輸署署長（署長）和警務處處長報告以下情況：

- (i) 在正常營運時間內，緊急封閉任何車站或鐵路的任何部分；
- (ii) 預計任何車站或鐵路的任何部分需要緊急關閉，並且可能會影響鐵路的正常營運；及
- (iii) 列車服務受中斷或阻延，並且可能影響正在乘搭或希望乘搭列車之乘客的安全及無法有效地運送該等乘客。

### 4.2 列車服務安排

4.2.1 地鐵公司須於專營期開始後，就每條鐵路線的下列各項列車服務安排，書面通知署長：

- (i) 每日列車服務時間；
- (ii) 繁忙及非繁忙時間的列車班次；

- (iii) 每條鐵路線上之列車的組合；及
- (iv) 每一列車中每一車廂的載客能力，  
(合稱“列車服務安排”）。

4.2.2 在有關列車服務安排有任何重大改動之前，地鐵公司須給予署長：

- (i) 不少於 28 天的預先通知（若有關改動涉及每日列車服務時間、繁忙時間的列車班次、每條鐵路線上之列車的組合以及每一列車中每一車廂的載客能力）；及
- (iv) 不少於 14 天的預先通知（若有關改動涉及非繁忙時間的列車班次），

或署長在其自行決定下同意的其他更短時間的預先通知。地鐵公司須同時呈交就實行該等改動的原因，以及有關改動對客運服務所產生的影響的評估。

4.3 鐵路的清潔

在合理而又可行的範圍內，地鐵公司必須保持鐵路處所在任何時間都處於清潔及衛生的狀態。

4.4 乘客的環境

- 4.4.1 地鐵公司須在鐵路處所各密封區域，以及在地鐵公司理應能夠控制氣溫而又沒有自然通風的鐵路處所內各區域（以上均指公眾可以進入的區域），保持適當的溫度及通風標準，為乘客提供舒適的環境。
- 4.4.2 為確保為乘客提供舒適的環境，地鐵公司應考慮政府不時頒發的指引文件、實務文件以及與第 4.4.1 款有關的其他建議。

4.5 通訊

地鐵公司須提供及維持足夠及有效的通訊聯繫，使各控制中心能與以下各處進行通訊：

所有：

- (i) 行駛中的列車（無論是否正接載乘客）；
  - (ii) 車站；
  - (iii) 車廠；及
  - (iv) 令鐵路能正常、有效及安全運作所必需的其他地點；
- 以及：
- (i) 警務處處長指定的警務設施；

- (ii) 署長指定的控制中心和其他地點；
- (iii) 消防處處長指定的一個或多個通訊中心；及
- (iv) 向地鐵公司供應電力的公司之控制室。

#### 4.6 噪音和震盪

地鐵公司須確保鐵路運作所造成的噪音和震盪程度，在任何時候均保持於與妥善保養及安全運作準則一致的最低水平。

#### 4.7 收取車費

地鐵公司須提供及維持足夠的職員及可靠的售票系統，以便能有效和有效率地收取車費。

#### 4.8 車票和現金的處理

在合理可行的範圍內，地鐵公司須確保所有車票、聰明卡及現金處理設施在任何時候都是安全和穩妥的。

### 4.8A 扶手電梯及升降機

**地鐵公司須提供及維持足夠及可靠的扶手電梯和升降機，以便能有效及有效率地運送在車站內的乘客。**

#### 4.9 服務表現基準

##### 4.9.1 服務水平

- (i) 地鐵公司於每一營運期內，至少須達到本協議附表 III 中規定的服務水平。
- (ii) 署長應評定地鐵公司是否在每一個營運期均符合第 4.9.1(i)款的規定，評估日期由其與地鐵公司商定，但須在有關營運期結束後的兩個月之內。
- (iii) 在按照第 4.9.1(ii)款進行評定期間，署長可要求地鐵公司解釋為何未能達到適用於有關營運期之服務水平，並要求地鐵公司為改進其服務水平而已採取或擬採取的行動，提供有關資料。
- (iv) 若地鐵公司因任何原因在任何營運期內意識到其將無法達到或不可能達到任何服務水平，地鐵公司須就其無法達到或不可能達到的有關服務水平向署長呈交書面解釋，同時一併呈交為改善有關情況而採取的行動之資料。

##### 4.9.2 服務表現基準的檢討

地鐵公司和署長應共同檢討服務表現基準，時間為：

- (i) [二零零一年] 二月二十八日或之前；其後不遲於每個隨後之營運期內的二月二十八日（或地鐵公司與署長商定的其他日期），同時要考慮按照第

4.12 條進行的乘客調查結果、任何主要鐵路支線的啓用以及其他任何有關情況；及

- (ii) 在營運期內的其他任何一個或多個時間，當署長收到地鐵公司就特別情況提出進行共同檢討之書面要求後的 28 天內（如果在按照第 4.9.2(i) 條進行的前一次年度檢討時，該特別情況已經存在，或者地鐵公司已意識到該特別情況將會出現，則不能提出上述要求），

在檢討中，如有需要，雙方可同意在署長與地鐵公司商定的期間內，對當時服務表現基準要求或其有關應用作出臨時改變。在提出第 4.9.2(ii) 款中檢討的要求時，地鐵公司須一併呈交該公司就有關檢討的建議及理由的詳細資料。而提出上述要求的特別情況包括，但不限於：

- (a) 在更新客運列車的設計或客運列車設計須作重大修改期間，以及由地鐵公司和署長商定有關工程完成後的最初運作期內；
- (b) 在實施任何新的或經重大修訂的自動列車控制方法期間，以及由地鐵公司和署長商定有關工程完成後的最初運作期內；
- (c) 在對鐵路運作中的任何重要基礎設施、機械裝置或設備進行任何重大改建、擴建、加建或改裝之期間，以及由地鐵公司和署長商定有關工程完成後的最初運作期內；及
- (d) 在鐵路運作中所需的任何基礎設施、機械裝置或設備，或者很大百分比的列車被損壞，並且無法合符經濟原則作出修葺，除非該等損壞是出於地鐵公司的錯誤，即因地鐵公司未能盡其合理努力(i)採取步驟防止該等損壞，及(ii)採取步驟修葺該等損壞（倘兩者在當時的情況下均實際可行）而造成的。

#### 4.9.3 新鐵路線和新科技

- (i) 在釐定地鐵公司是否已達到服務表現基準時，不應考慮運作不足兩年的新鐵路線。
- (ii) 當地鐵公司須要引進新的或有重大改變的科技（而有關科技是為了協助改善或維持鐵路的運作），而所引進的新科技會相當可能在引進期間會重大影響地鐵公司達到對該部份，或其他部份的鐵路（“相關的鐵路部份”）的服務表現基準的能力，那麼在釐定地鐵公司是否已達到服務表現基準時，不應包括在引進科技後不足兩年的“相關的鐵路部份”。
- (iii) 本條文會就新鐵路線及有關引進新科技的“相關的鐵路部份”，訂立特別的服務表現基準。

#### 4.9.4 對附表 III 的修改

本協議附表 III 應根據第 13.3 條的規定不時作出修改，以反映地鐵公司與署長根據第 4.9.2 款或 4.9.3 款或第 13 條（視乎情況而定）而商定的任何服務表現基準之修改。

#### 4.10 不可抗力的情況

4.10.1 若因出現不可抗力的事件，致使（無論是直接還是間接，也不論是部分還是全部）地鐵公司無法達到附表 III 中規定的服務表現基準要求，地鐵公司不應被視為未能達到該基準，但若該不可抗力事件的出現是地鐵公司因違約或疏忽而造成，則地鐵公司無權以不可抗力事件作為辯解理由。

4.10.2 就第 4.10.1 款而言，「不可抗力事件」指：

- (i) 爆發影響香港的戰爭、敵對行動（無論有否宣戰）、入侵、外敵行動、叛亂、革命、軍事或非法篡權、推翻政府（無論是以外部還是內部手段）、自然災害、國內戰爭、暴亂、動亂、騷亂、民眾騷動、恐怖活動、罷工、工業行動、天災、電力供應中斷或減少、公眾中任何一分子引起的擾亂或者公司無法控制的其他任何原因或事件；及
- (ii) 一項或多項強制修改，影響了鐵路運作所需的任何基礎設施、機械裝置或設備，或者很大百分比的列車，致使公司達到任何服務表現基準的能力受到重大影響。

4.10.3 倘若在當時的情況下合理可行，地鐵公司須把不可抗力事件的出現以及其完結，迅速通知署長。

4.10.4 地鐵公司須盡其合理努力：

- (i) 減輕因不可抗力事件而出現的影響；
- (ii) 採取步驟防止不可抗力事件出現；及
- (iii) 採取步驟就不可抗力事件進行補救（假設以上各項在當時情況下實際可行）。

#### 4.11 乘客服務承諾

4.11.1 地鐵公司須於每個營運期內按年制訂及公佈乘客服務承諾。

4.11.2 地鐵公司須：

- (i) 按季度公佈能與其乘客服務承諾對照的實際表現數據，同時給以適當說明；
- (ii) 按季度公佈與乘客投訴有關的數據；
- (iii) 按年公佈與鐵路意外和嚴重傷亡有關的數據；及
- (iv) 按年公佈有關列車服務的每日運作時間及繁忙和非繁忙時間的列車班次之數據。

4.11.3 乘客服務承諾應涉及：

- (i) 列車服務的供應；

- (ii) 乘客行程準時性；
- (iii) 列車服務準時性；
- (iv) 列車服務可靠性；
- (v) 車票可靠性；
- (vi) 增值機可靠性；
- (vii) 自動售票機可靠性；
- (viii) 出 / 入閘機可靠性；
- (ix) 扶手電梯可靠性；
- (x) 乘客升降機可靠性；
- (xi) 溫度和通風標準；及
- (xii) 鐵路清潔情況，

或署長與地鐵公司不時另行商定的其他項目。

4.11.4 地鐵公司須於每個營運期內努力達到乘客服務承諾，但雙方承認並同意，乘客服務承諾是自願訂定的目標，而這些承諾本身不是服務表現基準，地鐵公司亦沒有責任達到這些承諾。

#### 4.12 乘客滿意程度的衡量

4.12.1 地鐵公司須作出及維持有關安排，衡量乘客對其服務的滿意程度（包括乘客滿意程度調查以及調查結果的公佈方法及範圍）。

4.12.2 在合理可行的範圍內，衡量該等乘客滿意程度應盡量反映第 4.11.3 款中所列之事項。

4.12.3 經署長要求，地鐵公司須在一個按當時情況屬合理的期間內，就第 4.12.1 款所作的任何安排之結果，向署長呈交報告。

#### 4.13 乘客投訴的處理

4.13.1 地鐵公司須維持一套處理乘客投訴及建議的制度。

4.13.2 地鐵公司須於每年向署長呈交一份年度報告，概述地鐵公司收到有關其鐵路服務的投訴和建議，以及地鐵公司所採取的相應行動。

#### 4.14 指示標誌和乘客資訊

4.14.1 地鐵公司須在每個車站提供和設置足夠及有適當照明的中、英文指示標誌，為公眾提供資訊及指示正確方向，使乘客能盡快及安全地抵達目的地。

4.14.2 地鐵公司須在鐵路處所及其通路設置適當的中、英文指示標誌和資訊，須包括但不限於《地下鐵路附例》、方向標誌及車費表等。

4.14.3 地鐵公司須在每一個車站提供根據第 4.11.2(iv)款所公佈的資料。

4.14.4 在不違反第 4.15 條的前提下，署長可要求地鐵公司檢討涉及任何車站、線路或列車之指示標誌及乘客資訊的有關條款、內容或其任何其他相關事項。

#### 4.15 檢討要求

4.15.1 署長可要求地鐵公司檢討其有關鐵路服務運作的安排。地鐵公司須遵從該等檢討要求，並應在一個按當時情況屬合理的期間內，把檢討結果通知署長。

4.15.2 署長可要求地鐵公司考慮更改有關其鐵路服務運作的特定建議。地鐵公司應對任何該等建議須予以適當考慮（但無責任必須進行任何有關的更改），並應把其有意採取的行動或不能採納有關建議的理由通知署長。

### 5. 安全管理

#### 5.1 一般規定

5.1.1 地鐵公司在設計、建設、營運和保養鐵路時，在任何時候均須適當地注重鐵路的安全，以及使用或受僱在鐵路工作的人士之安全，並令視察主任合理滿意。

5.1.2 地鐵公司須建立安全管理系統以審查、控制及在合理可行的情況下盡量減少安全風險。

#### 5.2 工作手冊

5.2.1 地鐵公司須向視察主任提供與鐵路處所的安全、緊急事故和保安事宜規程有關的工作手冊及文件。

5.2.2 在編制根據《地下鐵路規例》中第 9(a)條規例要求的工作手冊及對其作重要修訂時，地鐵公司應諮詢下列人士：

- (i) 視察主任，如果該等指令涉及安全事宜；及
- (ii) 警務處處長、消防處處長及視察主任，如果該等指令涉及安全事宜並與消防及救援有關。

#### 5.3 獨立安全專家

地鐵公司須聘用獨立專家提供服務，**至少三年一次，或視察主任和地鐵公司同意的其他特定時間**，定期對安全管理系統進行檢討。

#### 5.4 救援及故障搶修設備

5.4.1 地鐵公司須在合理可行的情況下，提供充足的車輛和設備，以便能夠安全而又迅速地修復有故障的列車和設備，及救助乘客和受僱在鐵路工作的員工。

5.4.2 地鐵公司須在合理可行的情況下，確保該等車輛和設備在任何時候均可使用並處於良好的操作狀態，且在需要時須由受過專職訓練的人員接手和操作，而該等人員在任何時候亦必須有足夠能力承擔此項工作。

## 5.5 維修保養程序

5.5.1 地鐵公司須制訂有關設施、系統和列車的保養程序，在合理可行的情況下及在環境合理要求的範圍內盡量降低安全風險。

5.5.2 地鐵公司須確保保養工作由勝任的人員進行。

5.5.3 地鐵公司須參照生產商的建議，根據營運經驗及在環境合理要求的範圍內，制訂有效的保養計劃和程序。

## 5.6 提供鐵路職員

5.6.1 地鐵公司須在任何時候均有當值的鐵路職員，其數量和所受訓練及經驗須能確保鐵路的正常管理和營運，以及確保使用或受僱在鐵路工作的人士之安全。

5.6.2 地鐵公司不得明知任何員工受酒精、毒品或其他可能損害其適當履行職責的能力的物品影響，或因其他原因不適合履行其職責，而允許該員工當值。

5.6.3 經地鐵公司授權在公眾出入之地當值的每一員工和人士，須攜帶身份證明及對其委任的證明，或地鐵公司發出的授權證明（視乎情況而定），該人須在任何人基於合理要求下，出示該等證明以供查驗。

## 5.7 鐵路和新線路的啓用

5.7.1 在視察主任向運輸局局長（局長）書面確認，認為以下設施在所有方面均可安全用於運載乘客及其行李和貨物以前，地鐵公司不得：

- (i) 啓用鐵路的任何新建部分作運載乘客、其行李和貨物之用；或
- (ii) 啓用鐵路的任何新增線、支線、車站，或構成鐵路之一部分或直接連接鐵路之該部分的交匯點；或
- (iii) 將任何新增或經變更的主要設施、設備、系統或列車投入使用，或引進對鐵路安全，或使用鐵路人士或受僱在鐵路工作之人士的安全有影響或可能有影響的新科技。

5.7.2 為使視察主任能按第 5.7.1 款作出有關的意見，地鐵公司須：

- (i) 設立一套安全管理系統以審查、控制及盡量降低從事第 5.7.1 款所列工程的安全風險；
- (ii) 向視察主任展示，在環境合理要求的範圍下，已在設計、建設和試行階段對安全風險進行了適當處理；
- (iii) 向視察主任展示，進行鐵路安全營運和保養的適當設施、程序和可勝任的人員已準備就緒；

- (iv) 提交有關設計、建設方式、試行測試、培訓和保養的資料，以及視察主任在設計、建設和試行階段期間可能合理要求的所有其他資料；
  - (v) 按視察主任可能作出的合理要求進行任何及所有測試，並將該等測試的結果提交視察主任；及
  - (vi) 在視察主任可能作出的書面要求的合理時間內，允許視察主任進行其認為必要的巡視、檢查和測試，並提供在有關環境下合理的資源和協助，使視察主任得以進行該等巡視、檢查和測試。
- 5.7.3 不論本協議有何規定，在法律允許的範圍內，視察主任不會因按第 5.7.1 款而作出的意見，或從事第 5.7.2 款所列的任何事項，而令地鐵公司因鐵路的設計、建設或營運可能遭受的任何損失或對地鐵公司的任何損害承擔責任；且不得解除地鐵公司在《地下鐵路條例》，《地下鐵路規例》和本協議條款項下的職責和責任。

#### 5.8 應變計劃

地鐵公司應制訂及維持應變計劃，以便在鐵路處所的任何部分發生故障、意外或緊急情況時實施。該等計劃包括安排作出公告、通過傳媒發佈有關信息、疏散乘客、提供替代的運輸服務，以及在收費方面作出特別的安排。

### 6. 土地

本條將載列有關由政府批授予地鐵公司營運鐵路所需土地之架構。有關架構已詳載於一份題為“物業發展權益”的文件中。該文件已呈交 11 月 18 日的條例草案委員會會議討論。

### 7. 新工程項目

本條將載列關於以下事項的規定：

- (i) 地鐵公司按年度公佈其對將來鐵路網載客量需求的預測；
- (ii) 按謹慎的商業原則興建新鐵路線；
- (iii) 確保在批出新鐵路項目和鐵路延線發展計劃時，有公平的競爭環境，並與其他潛在競爭者得到同等對待；及
- (iv) 提供新發展工程項目的明確綱領。

### 8. 調整車費

#### 8.1 諮詢程序

在調整車費之前，地鐵公司必須：

- (i) 根據對乘客的調查考慮公眾對任何擬作的調整的接受程度；
- (ii) 諮詢交通諮詢委員會；

- (iii) 諮詢立法會交通事務委員會；
- (iv) 在根據上述第(ii)和第(iii)款進行諮詢後，經董事會作出決議批准調整車費的建議；
- (v) 在實施新車費之前的合理期限內，正式通知交通諮詢委員會和立法會交通事務委員會；及
- (vi) 在實施新車費之前的合理期限內，就新車費發佈公告。

## 8.2 除外事項

8.2.1 地鐵公司就下列事項無須遵守第 8.1 條的規定：

- (i) 作出：
  - (a) 降低車費的安排；及
  - (b) 地鐵公司認為屬推廣性質的安排（包括，但不限於，供乘客無限次乘車或獎勵乘車的車費安排）；及
  - (c) 地鐵公司意欲最多維持十二個月的安排，  
(以上各項均稱為“推廣安排”）；或
- (ii) 任何推廣安排的修訂或終止。

8.2.2 除地鐵公司認為屬補償性質或因營運需要而作出的安排外，地鐵公司在實施任何推廣安排之前，應在有關安排生效前給予署長不少於七天的通知。

## 9. 賠償

**《地下鐵路條例》第 20 條中須支付的賠償，應基於由政府和地鐵公司委任的獨立專家對有關鐵路財產所評定的公平價格。**

## 10. 調解糾紛

- 10.1 若政府和地鐵公司因為或關於本協議發生任何爭議，雙方應首先努力透過非正式談判解決爭議。
- 10.2 如果非正式談判不能解決爭議，則雙方可同意將該爭議按《仲裁條例》（香港法例第 341 章）提交仲裁。仲裁裁決對雙方均有約束力。
- 10.3 第 10 條的任何規定均不得：
  - (i) 對任何一方須否同意將爭議提交仲裁構成任何法律的義務；
  - (ii) 妨礙任何一方在任何時候尋求禁制性或其他司法補救措施；或
  - (iii) 影響任何一方在《地下鐵路條例》中的權利和義務。

## 11. 其他協議

這條文將訂明以下各項的安排：(i)鐵路路線批約；(ii) 關於東區海底隧道、將軍澳支線和機場鐵路的安排；和(iii) 地鐵公司的其他用地權益，以便與專營期銜接。

## 12. 確保服務的連續性

- 12.1 為促使在專營權期滿或專營權遭當局撤銷後，地鐵服務的連續性得以維持，從專營權期屆滿五年前開始，及在執行《地下鐵路條例》下撤銷專營權程序實施期間（視乎個別情況而定），地鐵公司不得採取任何可導致妨礙將提供地鐵服務的權利移交予後繼專營權經營者的行動。
- 12.2 第 12.1 條的任何規定並不妨礙地鐵公司在其正常及通常的業務過程中，以誠信態度採取或不採取的任何行動。

## 13. 檢討營運協議之條款

### 13.1 定期檢討

在本協議日期之五週年屆滿時（或雙方可能同意的其他日期），或在其後的每五週年之日（或雙方可能同意的其他日期），雙方應共同對本協議的每一條款進行檢討，而且在雙方認為適當的情況下並按第 13.3 條的規定，對本協議進行修訂。**檢討的目的應包括，但不限於，確保地鐵公司能根據良好的國際常規，繼續提高鐵路經營及管理的技術及有關的科技。**

### 13.2 其他檢討

在專營期內的任何時候，任何一方（“要求方”）可要求對方與要求方一起共同檢討本協議的任何或多個條款。在該要求發出後，另一方有義務在合理期限內與要求方共同進行檢討，而且在雙方認為適當的情況下並按第 13.3 條的規定，對本協議進行修訂。

### 13.3 修訂

對本協議的任何修訂必須以書面為之，並經雙方簽署方為有效。

## 14. 提交記錄

### 14.1 地鐵公司應保持以下各項的記錄：

- (i) 列車服務的供應；
- (ii) 乘客行程準時性；
- (iii) 列車服務準時性；
- (iv) 列車服務可靠性；
- (v) 車票可靠性；

- (vi) 增值機可靠性；
- (vii) 自動售票機可靠性；
- (viii) 出 / 入閘機可靠性；
- (ix) 扶手電梯可靠性；
- (x) 乘客升降機可靠性；
- (xi) 溫度和通風標準；
- (xii) 鐵路清潔情況；
- (xiii) 意外和嚴重傷亡；
- (xiv) 鐵路或其任何部分的緊急封閉；
- (xv) 與乘客服務承諾有關的表現；及
- (xvi) 乘客投訴及建議。

- 14.2 除了《地下鐵路條例》第 11 條及本協議第 14.1 條所要求的那些記錄以外，地鐵公司須保留署長與該公司商定的所有額外紀錄。
- 14.3 地鐵公司可被要求把按照第 14.1 或 14.2 條保持的任何記錄之副本呈交給局長或署長，並許可局長或署長以《地下鐵路條例》第 11 及 12 條中規定的方式及按照該兩條的條款規定，對記錄副本進行檢查。

## 15. 外聘核數師

地鐵公司須按年度向署長呈交其外聘核數師編制的報告，該報告應列明核數師是否認為地鐵公司在營運期間已有足夠的內部控制系統和程序，使地鐵公司在可行情況下，及在所有實質性方面，能衡量及記錄其是否符合服務表現基準的情況，及其對乘客服務承諾的測定；如果外聘核數師認為該等控制系統和程序並不足夠，則須列明該等不足的性質和程度。

## 16. 規例

政府承諾，在局長根據《地下鐵路條例》第 33 條制訂任何規例（“建議規例”）之前，其將：

- (i) 向地鐵公司提供建議規例的詳情；
- (ii) 考慮建議規例的性質和範圍及可能對地鐵公司造成的影響，在合理期間內就建議規例諮詢地鐵公司；及
- (iii) 考慮地鐵公司就建議規例所作的所有合理陳述。

## 17. 其他

### 17.1 協議備忘錄

雙方同意終止協議備忘錄，以本協議取代。

### 17.2 重申

東區海底隧道協議和機場鐵路營運及保養條款均予以重申。

### 17.3 放棄

如在任何時候或在任何期間內，政府未執行本協議的某一或若干條款，此舉不構成放棄該等條款或放棄在此後任何時候執行本協議內所有條款的權利。

### 17.4 資料披露

17.4.1 政府不得披露受限制資料，除非事先已就其披露該等資料的意欲諮詢地鐵公司。

17.4.2 政府須促使局長、署長、視察主任和為政府或代表政府行事的其他人不披露任何受限制資料，除非事先已就其披露該等資料的意欲諮詢地鐵公司。

17.4.3 為避免疑義，政府或局長（取適用者）在就其披露受限制資料的意欲諮詢地鐵公司後，便可披露該受限制資料。

17.4.4 對於並非因為政府或任何為政府或代表政府行事的人士的行為而成為公眾所知悉的受限制資料，則第 17.4.1 和 17.4.2 款不適用。

17.4.5 就《地下鐵路條例》第 12(2)條之目的而言，地鐵公司確認，在本協議日期之前，關於局長或任何由局長書面授權的其他人有意將《地下鐵路條例》第 11(2)(b)款所述的任何資料披露（但不包括受限制資料），地鐵公司已獲諮詢，該等資料可由地鐵公司根據《地下鐵路條例》第 10 條或第 11 條提供，而局長或上述人士可以（但無義務）披露上述資料而無須再諮詢地鐵公司。

17.4.6 就第 17 條之目的而言，“受限制資料”指地鐵公司向政府、局長、署長、視察主任或任何為或代表政府行事的其他人提供的（任何形式的）下述資料，該等資料：

(i) 根據《地下鐵路條例》第 10 或第 11 條提供；或

(ii) 根據本協議或因行使本協議賦予的任何權力而提供；

而且在將其提供予政府或局長、署長、視察主任或任何為或代表政府行事的其他人（視情況而定）之時，地鐵公司已指明該等資料屬未公開的商業敏感資料。

17.4.7 第 17.4 條在本協議終止後仍無限期繼續適用。

## 17.5 通知

17.5.1 就本協議向政府發出的任何通知、證明或其他通訊須視情況所需以下列方式遞送：

- (i) 註明香港中環花園道美利大廈“運輸局局長”收；或
- (ii) 註明香港灣仔告士打道7號人民入境事務大樓41樓運輸署“運輸署署長”收，

或送交政府通知地鐵公司的其他地址或其他人士。

17.5.2 就本協議向地鐵公司發出的任何通知、證明或其他通訊須送交九龍九龍灣偉業街33號德福廣場地鐵大廈“法律總監及董事局秘書”收，或送交地鐵公司通知政府的其他地址或其他人士。

17.5.3 所有通知均須以書面為之。親自送交的通知在送交之時被視為送達。傳真發送的通知在傳真收到之時被視為有效送達。郵寄的通知在正確標明地址及預付郵費在香港發送後第三個工作日被視為送達。

## 17.6 對應本

17.6.1 本協議可以以任何數量的對應本簽署，並可由各方在分別的對應本上簽署，但在每一方至少已簽署一分對應本後本協議方為有效。

17.6.2 每一分對應本均應為本協議的正本，但所有對應本共同構成一分相同的文據。

## 17.7 《地下鐵路條例》

本協議的任何規定均不得使地鐵公司以違反《地下鐵路條例》任何規定的方式下經營業務或行事。

## 17.8 非合夥關係

本協議的任何規定及雙方根據本協議採取的任何行動均不構成或被視為構成雙方之間的合夥關係、聯營、合資經營或其他合作實體。

## 17.9 管轄法律及管轄權

17.9.1 本協議應受香港法律管轄並按其解釋。

17.9.2 香港法庭應具有解決任何訴訟的管轄權，雙方均服從香港法庭的管轄權。

附表 I

於一九八六年十月十七日簽訂的關於東區海底隧道  
諒解備忘錄

[將對現有的諒解備忘錄進行檢討，以確定是否需進行相應修改。]

**附表 II**  
**機場鐵路營運及保養條款**

[將對現有的文件進行檢討，以確定是否需進行相應修改。]

附表 III

## 服務表現基準

<u>(1)</u> <u>表現準則</u>	<u>(2)</u> <u>表現定義</u>	
列車服務的供應	<p>“列車服務的供應”是以下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的百分比，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{實際每月車次}}{\text{計劃每月車次}} \times 100\%$	
乘客行程準時性	<p>“乘客行程準時性”是以下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的百分比，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{每月進站乘客人次} - \text{延誤至少 5 分鐘的每月乘客人}}{\text{每月進站乘客人次}} \times 100\%$	(i) (ii)
列車服務準時性	<p>“列車服務準時性”是以下列適當公式計得的百分比，分別為：(i) 機場鐵路；及 (ii) 鐵路的其他部分（下稱“地鐵”），方法是先計算經營期內每個月的百分比，然后分計出：(i) 機場鐵路；及 (ii) 地鐵的平均值：</p> <p>(i) 機場鐵路</p> $\frac{\text{機場鐵路實際每月車次} - \text{誤點至少 5 分鐘的機場鐵路每月車}}{\text{機場鐵路實際每月車次}} \times 100\%$ <p>(ii) 地鐵</p> $\frac{\text{地鐵實際每月車次} - \text{誤點至少 2 分鐘的地鐵每月車}}{\text{地鐵實際每月車次}} \times 100\%$	(i) (ii)
增值機可靠性	<p>“增值機可靠性”是以下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的百分比，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{增值機每月運作總時數} - \text{增值機每月不能運作總時數}}{\text{增值機每月運作總時數}} \times 100\%$	
自動售票機可靠性	<p>“自動售票機可靠性”是以下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的百分比，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{自動售票機每月運作總時數} - \text{自動售票機每月不能運作總時數}}{\text{自動售票機每月運作總時數}} \times 100\%$	

出入閘機可靠性	<p>“出/入閘機可供使用情況”是公司使用下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的該值，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{出/入閘機每月運作總時數} - \text{出/入閘機每月不能運作總時數}}{\text{出/入閘機每月運作總時數}} \times 100\%$
扶手電梯可靠性	<p>“扶手電梯可靠性”是以下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的百分比，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{扶手電梯每月運作總時數} - \text{扶手電梯每月不能運作總時數}}{\text{扶手電梯每月運作總時數}} \times 100\%$
乘客升降機可靠性	<p>“乘客升降機可靠性”是以下列公式計得的百分比，方法是先計算經營期內每個月的該值，然后再計算出平均值：</p> $\frac{\text{乘客升降機每月運作總時數} - \text{乘客升降機每月不能運作總時數}}{\text{乘客升降機每月運作總時數}} \times 100\%$