

香港鐵路有限公司就SKDC(M)文件第274/17號的回應

「要求港鐵徹底檢查及加快更新訊號系統，並對乘客作出補償」

貴會來函於八月二十五日收悉，就貴會將於九月五日舉行的會議上討論港鐵列車服務事宜，我們現謹覆如下：

鐵路是本港最主要的公共交通工具之一，我們一直致力為乘客提供安全可靠的鐵路服務。我們理解公眾對港鐵列車服務的安全及穩定性有很高期望，就8月8日發生的列車服務延誤對乘客造成不便，我們謹致致歉。

事發經過

在8月8日晚上約6時45分，觀塘綫油麻地站與旺角站之間有一個信號故障。為審慎起見，車務控制中心安排隨後列車以慢速行駛該路段，觀塘綫整體行車時間較平日多5至10分鐘。期間，觀塘綫一直有維持服務，至晚上大約7時40分，維修人員完成復修，觀塘綫服務亦陸續回復正常。期間，公司已透過車站及車廂作出廣播，通知乘客列車服務的最新安排，亦向傳媒發放有關故障及列車服務安排的訊息。

應變安排

我們明白服務延誤對乘客會造成不便，因此遇有事故定必盡快恢復正常列車服務，盡力減少對乘客的不便；在未恢復正常服務之前，公司會為乘客提供所需資訊和應變協助，方便他們繼續行程。

另外，由2017年9月4日開始，現有的 Traffic News 功能將會進一步提升，在出現較長時間的車務延誤時，適時為乘客提供車務資訊及其他交通工具的資料。為進一步方便乘客預先計劃行，港鐵網頁和 Traffic News 會新增綠、黃及紅燈號顯示，以反映每條鐵路綫的實時車務狀況。公司亦會加入前往 Citymapper 的連結，在車務事故期間，乘客可按其需要獲取更全面的公共交通工具資料。

維修保養及更新系統

安全是港鐵的首要目標。公司一直堅持行車安全，以及適時保養和更新系統的重要性。公司一直有嚴謹的維修保養制度，確保維修工作的程序，並提供足夠的資源，亦採用先進的技術及設備，提高公司的營運水平。

鐵路基本上是一套由電力驅動的龐大複雜機器，由數以十萬計大大小小不同的組件組成，當中主要組成部份包括列車、路軌、供電系統、信號系統、通訊系統、控制中心等。港鐵每日行駛超過8200班車，組件在日常運作中會有所磨損，並可能出現故障。為減少機件故障發生，現時公司每年投放超過80億元維修保養及更新鐵路資產。公司亦有嚴謹的資產管理程序，當中包括定期維修保養其列車、路軌、電力供應系統及信號系統組件等，並根據系統的功能及效用，按需要作出更新。

至於信號系統提升工程方面，公司於2015年批出總值33億港元的合約，在港島綫、觀塘綫、荃灣綫、將軍澳綫、東涌綫、迪士尼綫和機場快綫安裝新的信號系統。當整項信號系統提升工程於2026年完成後，可加強相關鐵路綫的載客能力，為乘客提供更方便及可靠的列車服務。

提升信號系統是一個龐大而複雜的工程，公司要確保工程不影響現有系統的運作，並且需要進行測試，確保與現有系統融合。同時，為了不會影響現有的列車服務，有關工程需要在每晚收車後的三至四小時內進行，包括安裝及測試，因此整項工程需要一定時間才可完成。

另外，公司正斥資60億港元，購置93列更舒適的全新八卡列車，以取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的列車。這兩項計劃是公司長遠更新鐵路資產策略的一部分，以確保鐵路服務維持在高水平。

薪酬制度

我們備悉 貴會對公司管理層薪酬制度的關注。目前，港鐵董事局內設有薪酬委員會，負責釐定管理層員工「與表現掛鈎的薪酬」安排，委員會會考慮公司業績和工作表現等因素，而業績表現包括營運表現。作為上市公司，公司一直按照香港交易所上市規則以及其他相關規定及法例作出披露，包括公司需於年報中，披露董事局及執行總監會所有成員的薪酬。

服務表現安排

事實上，於2017年首六個月，公司的服務表現維持世界級水平，重鐵網絡列車按照編定班次行走和乘客車程的準時程度均維持於99.9%，超越在營運協議和公司自訂更為嚴格的顧客服務承諾所列明的表現目標。期內，公司重鐵和輕鐵網絡分別提供超過104萬及超過54萬班次的列車服務，其中由港鐵可控制的因素導致、長達31分鐘或以上的延誤分別有六宗和一宗。

政府及公司於2013年完成了第一次票價調整機制檢討，引入了「服務表現安排」。在此機制下，港鐵公司需就其控制範圍內的嚴重服務延誤按預設等級表撥出款項

作票價優惠，回饋乘客，而每宗事故的最高罰款額為1,500萬元。為回應社會意見，公司在本年初與政府共同進行檢討票價調整機制檢時，同意按照「服務表現安排」將每宗事故的最高罰款額由1,500萬元上調至2,500萬元。

公司一向重視鐵路服務的安全及可靠性，對每宗引致延誤的事故均認真處理，並會作出調查及檢討，尋找可改善的地方，作出改進。整體而言，港鐵公司的服務可靠性比歐美大城市的鐵路好，但公司仍然會繼續努力，不斷求進，改善服務表現，以減低對乘客造成的不便。

感謝 貴會對港鐵服務的關注。

助理公共關係經理—對外事務

蘇玉燕

二零一七年九月四日