



本函檔號：CR/EA/DC/SK/1501/012

傳真：2174 8355

將軍澳坑口培成路 38 號
西貢將軍澳政府綜合大樓 4 樓
西貢區議會交通及運輸委員會主席
劉偉章先生
(經辦人：李依璇女士)

劉議員：

西貢區議會交通及運輸委員會
二零一五年第一次會議

貴會致港鐵公司的電郵於一月十三日收悉，就 貴會於一月二十二日舉行的會議，討論以下的動議，現謹覆如下：

改善事故通報機制及設立故障補償機制

港鐵是國際公認為世界上最安全和最可靠的鐵路之一。安全、可靠及有效率的鐵路服務運作對香港的公共交通系統至為重要。自 2007 年兩鐵合併以來，港鐵鐵路服務整體準時度每年均達到 99.9%。這實際上表示港鐵重鐵和輕鐵網絡平日的平均每天 520 萬人次中，有 519.5 萬人次可在不超過預定抵達時間五分鐘內安全抵達目的地。

我們深明公眾對港鐵服務期望極高，因此不斷努力研究並引入改進措施，以期服務精益求精。然而，港鐵是極複雜的現代化城市鐵路系統，在運作上要求數以十萬計的系統和組件精密配合運作，難免偶有服務延誤及機件故障的情況發生。事實上，每次有事故發生時，我們都會先盡快處理有關的服務延誤，減少對乘客造成的不便。

另一方面，我們需要時間去掌握情況及評估對服務的影響，在處理事故的同時，亦希望可以給予乘客清晰及準確的資料，所以我們會透過廣播和資訊顯示屏，通知已經身處於港鐵網絡裡面的乘客，有關服務受阻的情況，亦透過傳媒及智能手機程式，向乘客發放最新的資訊。

現時，根據 2013 年檢討港鐵公司票價調整機制後實施的「服務表現安排」，若港鐵服務延誤 31 分鐘或以上(非港鐵公司所能控制因素如乘客行為及惡劣天氣造成的延誤除外)，港鐵公司會撥出款項透過「即日第二程車費九折」優惠直接贈

予乘客。

檢討港鐵票價調整機制

希望 貴會理解，港鐵的票價調整機制是透過一個直接驅動的方程式，根據政府公佈的數據作出票價調整。這是一個客觀、公開和具透明度的機制，令票價調整與經濟情況及工資水平掛鈎。港鐵為提供高度安全及可靠的服務，每年投放超過 50 億港元在維修及更新鐵路資產上。為香港市民維持一個高質素及可持續的鐵路系統，公司財務的穩定性十分重要，而票務是公司其中一個主要的穩定收入來源。再者，港鐵的票價調整是根據政府公佈的數據進行，而且 2013 年票價調整機制檢討後，已調整方程式的生產力因素值，令 2013 年至 2017 年，包括 2014 年的票價調整幅度根據機制計算出的結果再下調 0.5 個百分點，而 2014 年的調整幅度+3.6%亦較通脹低。

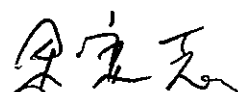
將早晨折扣優惠擴展至黃昏繁忙時段，並擴展至更多車站

現時，港鐵公司不時會因應市場情況推出不同的車費推廣計劃，目的是吸引更多不同乘客群，並因應市場及乘客出行的轉變檢討各項優惠，以鼓勵乘客使用鐵路服務。現時的優惠已惠及許多不同的乘客群，每日有 300 萬人次受惠，乘客可按個別的乘車模式選擇最適合他們的優惠。

為紓緩繁忙時間個別路段的載客情況，港鐵於去年 9 月 1 日開始，於 29 個核心市區車站推出「早晨折扣優惠」試驗計劃。希望 貴會理解，「早晨折扣優惠」是一項試驗計劃，為期 9 個月，而推出此計劃的最主要目的是吸引乘客提早出門，以紓緩早上繁忙時間最繁忙路段的列車高負荷情況，鼓勵乘客在該時段以外乘車，使人流更暢順。我們會於推廣期完結後(即今年 5 月底)，檢討此項試驗計劃的成效，並繼續參考其他城市的做法，制定日後的方案。

感謝 貴會關注港鐵服務。

對外事務高級經理



余定志

二零一五年一月二十日