

致：元朗區議會交通及運輸委員會

陸頌雄主席

日期：2013 年 8 月 30 日

由：呂 堅議員 蕭浪鳴議員 郭 強議員 黃煒鈴議員 徐君紹議員  
余仲良先生 高俊傑先生 陳智偉先生 梁業鵬先生

請將下列議程列入 2013 年 9 月 26 日交委會議程

### 要求檢討運輸署及各巴士公司的應變措施

8 月 19 日上午，天水圍再發生輕鐵事故，意外導致一名長者死亡。是次意外令天耀路須暫時封閉，多條巴士線亦因此需要改道由天湖路經天城路離開天水圍。三個巴士站（耀盛樓/耀民樓/天祐苑）受封路影響，巴士不能埋站上客。惟我們發現運輸署及有巴士公司在事故發生後的應變措施差劣，有必要檢討。

意外發生後，運輸署九龍巴士公司及新大嶼山巴士公司並沒有派員到場協助疏導乘客，上百名乘客在耀盛樓站、耀民樓站及天祐苑站未能及早知悉封路及巴士站封閉訊息，以致在巴士站白等。

事故揭示運輸署及各巴士公司對意外發生後的應變措施不足，安排失當。我們強烈要求運輸署及各巴士公司對意外應變措施作出檢討。

我們要求運輸署及各巴士公司作出下列解釋：

1. 請運輸署及各巴士公司交代是次意外發生後有何應變措施？
2. 請運輸署九龍巴士公司及新大嶼山巴士公司解釋為何未派員到場協助疏導乘客？
3. 請問各巴士公司如遇突發事故時，一般應急機制為何？

聯絡人： 梁業鵬

元朗區議會交通及運輸委員會  
巴士服務工作小組  
二零一三年度第五次會議

九龍巴士(一九三三)有限公司之回應

有關檢討運輸署及各巴士公司的應變措施事宜

對於 2013 年 8 月 19 日上午約 8 時 50 分天水圍天耀路與天湖路交界發生輕鐵輾斃途人意外，需要封路，因而影響附近交通，天瑞路不能右轉入天湖路，天耀路亦不能右轉入天湖路；本公司職員於當日上午 8 時 55 分已到場視察，並即時採取應變措施，其中 8 條巴士線需要改道，包括 69M、69X、264M、269B、269C、269D、276A 及 B1 線，當中往市區方向的天耀邨耀盛樓站需要臨時封閉，乘客須改往天耀邨耀民樓站登車；至於往天水圍方向的賞湖居站及天水圍運動場站是落客站，乘客要改於天水圍警署站及臨時增設的天城路天慈邨商場站下車。

當日九巴派出至少 5 名職員到場協助巴士改道，並在臨時封閉的巴士站協助乘客，通知改往其他巴士站上車，而九巴顧客服務熱線亦有提供有關改道的信息。封路期間有 12 部往天水圍方向的巴士被困受影響路段，往市區方向則有 7 部，及後約於中午 12 時封路取消。當日天耀邨耀民樓站及天祐苑站並無封閉，乘客仍可上落巴士。

事實上，九巴已採用一套自行研發的車務信息管理系統，簡化了巴士車務信息的即時紀錄和傳送，讓各車廠及有關部門可更快速和更準確地掌握交通擠塞、路面事故等營運資料，提升對營運環境的管理和應變效率。九巴交通部電訊組每日 24 小時運作，接收各項外來訊息，包括前線人員匯報的路面及交通狀況資料，運輸署及警方發出的緊急通報等，然後即時整理並發放予內部各有關部門，包括各車廠及顧客服務部，讓他們掌握最新資料，以作出及時的車務應變及回應乘客查詢，例如因應不同時段的封路措施安排受影響巴士線改道、通知督察趕往有巴士被困的路段解救、安排足夠人手於繁忙時段提供協助及調配巴士等，減少了可能出現的服務中斷、大量乘客候車等混亂情況，有關措施可提升巴士服務水平，讓乘客能更快捷、更暢順地到達目的地。

2013 年 9 月

元朗區議會交通及運輸委員會  
巴士服務工作小組  
2013年10月3日

議員提問：

要求檢討運輸署及各巴士公司的應變措施

回應：

有關議員的上述提問，本署現謹覆如下：

運輸署緊急事故交通協調中心於8月19日上午約9時接獲港鐵通知，得悉一名男子於天湖路及天耀路交界處被輕鐵761P號線撞倒，引致輕鐵服務及天湖路近天耀路交通受阻的消息。本中心已盡快向電台、電視台、傳呼及流動電話公司發出新聞稿通知有關的交通消息，中心亦密切聯絡警方及其他相關政府部門(如1823查詢熱線)，監察交通情況，並不斷發出更新版的新聞稿，向傳媒及市民提供最新的交通消息。此外，本署亦同時向巴士公司通報意外的詳情，讓其即時作出改道安排及其他跟進工作。本署同時亦有密切監察事故的處理。多謝你對有關事件的關注。

運輸署新界運輸管理部  
2013年10月



周大福企業及新創建集團成員  
Member of Chow Tai Fook Enterprises and NWE Holdings

檔案編號：CC/L2/288/13/IL

敬啟者：

有關：要求檢討運輸署及各巴士公司的應變措施

多謝 貴會於 9 月 5 日就上述事宜來函轉達議員的意見（貴檔號：HAD YLDC 13/35/29(2013)）。現謹覆如下：

我們已備悉有關意見。於 8 月 19 日早上，有關輕鐵事故發生後，公司已迅速派出督察到場了解情況，並與其他巴士公司互相協調，商討臨時改道措施，以舒緩因封路而造成的擠塞情況。

一般而言，當車務控制中心收到運輸署通報，便會即時安排前線人員了解情況，評估事態發展的影響後，按實際情況而訂出處理方案並執行，包括通知有關政府部門、職員及按需要通知傳媒。

再次多謝 貴會對本公司服務的關注。謝謝！

此致

元朗區議會交通及運輸委員會  
巴士服務工作小組秘書  
張振龍先生

城巴有限公司  
公眾事務經理

廖家欣 謹啟

2013 年 9 月 19 日

元朗區議會交通及運輸委員會巴士服務工作小組：

**有關：要求檢討運輸署及各巴士公司的應變措施**

就各委員關於上述標題事宜在二零一三年第五次巴士服務工作小組提出的查詢及意見，現回應如下：

查於 8 月 19 日約上午 9 時天水圍天耀路近天湖路發生交通事故，來回程均全線封閉。在事故發生後，我們已經派遣外勤人員到場視察並指揮巴士改道，詳情如下：

路線	改道	臨時取消巴士站	臨時增設巴士站
E34 (往機場方向)	由天瑞路左轉天湖路、右轉天城路、左轉天福路回原路	1. 天耀邨耀盛樓 2. 天耀邨耀民樓 3. 天祐苑	天城路天慈邨
E34 (往天水圍方向)	由天福路右轉天城路、左轉天湖路、右轉天瑞路原路	1. 聚星樓 2. 天水圍警署 3. 賞湖路	天城路耀豐樓

以上改道安排於當日約中午十二時零九分取消。由於改道時段屬於路線 E34 的非繁忙時間，故我們相信對乘客的影響屬於輕微。

而就關於處理突發事件，我們一向有既定程序處理。例如就涉及臨時取消巴士站的事故而言，我們會因應情況派遣外勤到現場指揮巴士及通知乘客。倘若得悉封閉巴士站的時間較長，我們在沿線受影響之巴士站張貼乘客通告，以便乘客了解改道及封站安排。

最後，再次多謝各委員就本公司巴士服務提出寶貴意見。

龍運巴士有限公司  
二零一三年九月



NEW LANTAO BUS Co. (1973) LTD.  
新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

冠忠巴士集團有限公司附屬公司 A Subsidiary of Kwoon Chung Bus Group

傳真機號碼: 2478 7334

檔案編號: HAD YLDC 13/35/29(2013)

元朗區議會交通及運輸委員會  
巴士服務工作小組秘書  
經辦人: 張振龍先生

敬啓者:

要求檢討運輸署及各巴士公司之應變措施

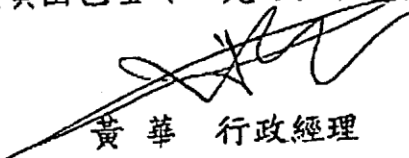
頃接 貴會 2013 年 9 月 17 日傳真來函, 有關將於 2013 年 10 月 3 日之交通及運輸委員會會議上討論上述議題, 現謹覆如下:

於 2013 年 8 月 19 日上午, 天水圍天耀路, 輕鐵發生嚴重交通意外。本公司當時已派出一名車務主任前往意外現場巡視, 得知天耀路須暫時封閉, 及影響到 B2P 線於天耀路往深圳灣口岸方向兩個巴士站須暫時封閉停用。該車務主任於是立即安排通知其他車長臨時更改行車路線, 未能長時間留於該處站崗。

本公司已吸取今次經驗, 將來會制訂一些通告, 當遇有突發事故影響正常行車運作時可以盡快通知乘客有關安排。

對於今次事故引致乘客不便, 本公司謹此致歉。

新大嶼山巴士(一九七三)有限公司

  
黃華 行政經理

2013 年 9 月 25 日