

編號零零九/一八 二零一八年二月八日

二零一七年乘客車程準時度維持在百份之九十九點九 「鐵路 2.0」持續提升鐵路服務、設備及資產

港鐵公司今日(二月八日)公佈二零一七年重鐵共行走超過二百一十一萬班列車，接載超過十七億六千萬乘客人次。整體乘客車程準時度繼續維持在百分之九十九點九的世界級水平。期內，一月、三月、十一月及十二月的列車服務表現更是兩鐵合併以來表現最出色的月份。

有賴顧客時刻保持高度安全意識和合作、港鐵員工的努力不懈，以及公司持續提升鐵路設施，港鐵繼續維持超卓的安全表現。農曆新年將至，港鐵會於新春期間加強列車服務，為顧客提供方便的鐵路服務。為確保鐵路安全運作，公司藉此提醒顧客不可攜帶可浮起的LED氣球或易燃物品進入港鐵範圍。

港鐵公司車務總監劉天成先生說：「百分之九十九點九的乘客車程準時度實在得來不易，這當然是有賴車務和維修人員，以及乘客攜手共同努力的成果。我們會審視每宗引致較長延誤的事故，致力持續提升服務。增加班次會為鐵路網絡帶來更大壓力，所以我們在車務和維修的人手包括車站及月台助理顯著增加，至二零一七年已有超過一萬二千人，較二零零八年時增加超過百分之四十五。」

由於港鐵網絡日益繁忙，公司推出了一系列措施，以確保提供安全和高效的服務。自二零一七年年底開始，公司在特定時段會安排特別列車前往個別較繁忙的車站接載乘客，以舒緩擠迫情況。為進一步維持車站運作和乘客流向暢順，公司亦會在個別車站(尤其是在繁忙時段的主要轉綫車站)實施客流管理措施，包括於繁忙時間關閉部份入閘機、調整扶手電梯運行方向及增派職員在月台協助乘客等。

(轉下頁)

在「鐵路2.0」計劃下，港鐵公司向顧客承諾會持續投放資源更新鐵路資產。其中包括七條市區鐵路綫和東鐵綫的信號系統更換工程、購買九十三列新列車，以及車站空調冷卻裝置更換工程等，均正全速進行。

此外，公司亦持續投放資源提升服務及設施，例如在二十個轉綫車站增設哺乳間、在港鐵手機應用程式MTR Mobile推出最新「Chatbot互動查詢」功能、引入流動支付購買單程車票等。(詳情請參閱附件)

劉先生續說：「提供貼心及優質服務一直是港鐵的使命。我們一絲不苟地致力提升顧客旅程中的每一個細節。過去五年，我們共投入了三百四十億港元維修保養及更新香港的鐵路資產和設施，以提升顧客服務質素。展望未來，我們在二零一八年及往後的日子定必繼續提供優質的服務。」

(完)

關於港鐵公司

港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和成本效益之表現卓越，被公認為全球首屈一指的鐵路系統。港鐵植根香港，共營運十條客運鐵路綫、一個輕鐵網絡及一條高速的機場快綫，每周日的總乘客量約560萬人次。公司在中國內地、英國、瑞典及澳洲營運的鐵路綫，每天服務的乘客亦達560萬人次。此外，港鐵公司在世界各地參與鐵路建造項目，以及提供顧問及承包服務。港鐵公司運用在鐵路方面的專業知識，參與發展與鐵路相關的住宅及商業物業項目，並提供物業管理、商場租賃及管理、車廂及車站內的廣告媒體和電訊服務。

如欲進一步了解港鐵公司，請瀏覽 www.mtr.com.hk。

圖片說明：

1. 港鐵公司車務總監劉天成先生(右)和車務營運主管-西面網絡張志強先生(左)公佈於二零一七年整體乘客車程準時度維持百分之九十九點九，並介紹鐵路服務、設備及資產提升的最新進展。



2. 港鐵公司車務總監劉天成先生表示有賴車務和維修人員及顧客的共同努力，即使列車班次更加頻密，港鐵公司二零一七年的整體乘客車程準時度仍能維持在世界級水平。



港鐵提升服務、設備及資產的詳情

| 「鐵路 2.0」新一代鐵路 | |
|------------------------|---|
| 信號系統更換工程 | <ul style="list-style-type: none"> 港鐵網絡內的信號系統更換工程正全速進行。 現正於四條鐵路綫同時進行更換工程，包括東鐵綫及荃灣綫正進行動態測試，而港島綫及觀塘綫的工作進度亦十分理想。 當整項信號系統更換工程完成後，港鐵將可提供更頻密的列車服務，整體運載力和列車可靠度亦會進一步提升。 |
| 購買九十三列新八卡車廂列車 | <ul style="list-style-type: none"> 公司已購買九十三列新八卡車廂列車，全面取代現時行走觀塘綫、荃灣綫、港島綫及將軍澳綫的第一代列車，為乘客提供高質素的鐵路服務。 第一列新列車已於二零一八年一月運抵香港。新列車在投入服務前會按嚴謹程序進行測試及調試。 其餘的列車將會分批於二零一八年至二零二三年陸續抵港。 |
| 大型更換車站空調冷卻裝置計劃 | <ul style="list-style-type: none"> 灣仔站已於二零一七年年中完成更換更先進及更環保的空調冷卻裝置。 在餘下三十六個港鐵車站和四個車廠的更換工程正如火如荼地進行，整項計劃預計將於二零二三年完成。 |
| 規劃行程更方便、出入車站更便利 | |
| MTR Mobile 的新數碼化功能 | <ul style="list-style-type: none"> 二零一七年公司在港鐵手機應用程式 MTR Mobile 推出了一系列新功能，包括「站內搜尋」和「快捷出站」等，為顧客提供全新及更個人化的乘車體驗。 MTR Mobile 另一項新功能「Chatbot 互動查詢」亦已於二零一八年一月推出。「Chatbot 互動查詢」利用人工智能技術讓用戶可更容易和更輕鬆地搜尋到前往目的地的方法。 |
| 加設車站新出入口 | <ul style="list-style-type: none"> 元朗站及灣仔站新加建的出入口已於二零一七年啟用。 在上水站往紅磡方向的月台加建新出入口及擴闊樓梯的前期工程已經展開，預計於二零二零年完成。 |

| | |
|---------------|--|
| 升降機 | <ul style="list-style-type: none"> • 於二零一二至二零一七年期間，公司在十三個較早期落成的車站增設連接車站大堂和地面的升降機。 • 為加強站內的連接，公司於二零一七年在九龍塘站增設升降機及在旺角站新增扶手電梯。而荃灣站和東涌站加設升降機/扶手電梯工程亦正進行中。 • 設於十五個車站共二十三部液壓升降機已更換為全新牽引式升降機，有助乘客更便捷地來往站內不同樓層。餘下兩部升降機的更換工程預計將於二零一八年完成。 |
| 扶手電梯 | <ul style="list-style-type: none"> • 二零零二年推出車站扶手電梯大型翻新計劃，及至二零一七年已完成三百六十一條扶手電梯翻新工程。 • 在筲箕灣站、藍田站及鰂魚涌站內五條扶手電梯的翻新工程預計於今年第一季完成。 |
| 闊閘機 | <ul style="list-style-type: none"> • 截至二零一八年年初，公司已在五十五個車站加裝闊閘機，方便長者、殘疾人士及攜帶嬰兒車或行李等有需要人士。 • 公司現正在餘下的十三個車站加裝闊閘機。整項工程於二零一八年完成後，每一個港鐵車站將會設有最少兩部闊閘機(馬場站和機場站除外)。 |
| 流動支付購買單程車票 | <ul style="list-style-type: none"> • 在二零一七年年底，公司率先在羅湖站和落馬洲站推出以流動支付(支付寶及微信支付)購買單程車票，並已擴展至尖東站和尖沙咀站。 • 相關計劃將於二零一八年上半年擴展至銅鑼灣站。 |
| 輕鐵站八達通收費器及查閱機 | <ul style="list-style-type: none"> • 公司計劃全面更換輕鐵全綫超過一百五十個車站月台共約一千五百部八達通入站/出站收費器及查閱機，便利乘客出入輕鐵站，工程將於二零一九年完成。 • 新收費器及查閱機的顯示屏較大，可清晰地顯示更多資訊。 • 首批新安裝的八達通入站/出站收費器及查閱機正進行測試，預計二零一八年下半年可投入服務。 |

| 更舒適的港鐵旅程 | |
|-----------------|--|
| 哺乳間及育嬰室 | <ul style="list-style-type: none"> • 公司已於二零一七年年底在二十個轉綫車站(包括九龍塘、尖沙咀、油麻地、旺角、太子、美孚、荔景、中環、金鐘、鰂魚涌、北角、油塘、調景嶺、香港、九龍、欣澳、南昌、青衣、紅磡及大圍站)增設哺乳間，讓乘客可於較舒適的環境餵哺母乳。 • 公司已計劃在七個轉綫車站進行大型翻新工程時，同時加設育嬰間。 • 公司在設計及規劃未來新鐵路線時，會於新車站加設育嬰間。 |
| 公共洗手間 | <ul style="list-style-type: none"> • 為方便乘客，公司陸續在十個轉綫車站加設公共洗手間，當中位於旺角站、太子站和金鐘站的新公共洗手間已經投入服務。 • 餘下七個車站(包括尖沙咀、油麻地、荔景、中環、北角、油塘及調景嶺站)的工程將配合車站大型翻新工程而進行，預計整項計劃於二零二零年完成。 • 公司亦已計劃於二零一八年陸續翻新南昌站和紅磡站的公共洗手間。 • 公司在設計及規劃未來新鐵路線時，會於新車站提供洗手間。 |
| 擴闊輕鐵站月台 | <ul style="list-style-type: none"> • 輕鐵大棠路站(一號月台)、藍地站(二號月台)和天水圍站(三號月台)現正進行擴闊月台前期準備工程，為乘客帶來一個更開揚和舒適的月台環境，以及令客流更暢順。 |
| 輕鐵站增設座椅 | <ul style="list-style-type: none"> • 公司計劃在個別輕鐵站月台更換及加設座椅，提升顧客旅程的舒適度。 |
| 加強溝通 | |
| 乘客資訊顯示屏 | <ul style="list-style-type: none"> • 公司已在觀塘綫、荃灣綫、港島綫、東涌綫、機場快綫及馬鞍山綫沿綫車站安裝新液晶體乘客資訊顯示屏，為乘客提供適時和實用的資訊。 • 如期在將軍澳綫、東鐵綫及西鐵綫更換新資訊顯示屏，工程預計於二零一八年完成。 |