

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

馬鐵服務表現

目的

本文件旨在向委員介紹馬鐵自二零零四年十二月二十一日通車以來的服務表現，以及處理馬鐵聲浪問題的工作進度。

服務表現

2. 自通車以來，馬鐵每日平均載客八至九萬人次，二零零四年十二月二十四日創下載客 125,000 人次的最高紀錄。各站的運作暢順，乘客已普遍熟習在大圍站轉乘東鐵的安排，大圍站及東鐵亦有足夠的能力，處理馬鐵帶來的額外乘客量，即使在早上最繁忙的時段，絕大部分馬鐵乘客均可登上第一班到站的東鐵列車。

3. 馬鐵平均每日開出超過五百班列車。今年一月的平均出車率及正點率為 99.92% 和 99.74%，表現超越九鐵與政府協訂的服務協議內的服務要求。

改善項目

4. 過去兩個月，乘客就馬鐵服務提供不少意見，其中委員要求就列車聲浪問題作出跟進，將於本文件十四至十七段作出交代。

5. 為方便市民熟習馬鐵的運作及在大圍站的轉車安

排，九鐵聘請了一百三十名臨時服務大使，以及在通車後首個星期，在所有馬鐵車站大堂內設置資訊站，協助乘客使用馬鐵服務。此外，大圍站設有乘客資訊中心及馬鐵熱線電話，處理各項查詢。

6. 九鐵積極聽取乘客的意見，在各馬鐵站加裝了接近三百個指示牌，為乘客提供更清晰的指示，以及更多車站服務及設施的資料。包括：

- 在各馬鐵站內加設出口指示牌，及在站外加裝行人指示牌和車輛指示牌；
- 在大圍站加設月台指示牌及馬鐵/東鐵轉乘指示圖；及
- 在通往大水坑站及恆安站的行人隧道入口加設首班及最後一班列車的時間表，並增加街道圖及附近地標的指示牌於隧道內。

7. 此外，九鐵將於今年第二季全面檢討馬鐵各站的指示牌，以回應乘客、居民及站內外商戶的意見和盡量滿足他們的需求。

8. 其他改善措施包括：

- 在第一城和烏溪沙分別增加一部出入閘機，以及在馬鞍山站增加三部出入閘機，疏導人流及為乘客提供更大方便；
- 在馬鞍山站增設一部八達通增值機，以及將通往新港城商場 B 出入口的售票機往後移五十厘米，以擴闊行人通道；
- 在所有馬鐵車站的洗手間安裝空調系統；及
- 在大圍站往烏溪沙方向的月台上加設標誌顯示列車停泊的位置，方便乘客排隊等候上車。

推廣活動

9. 九鐵為馬鐵乘客提供多種優惠，包括第二程八折優惠，亦與十二條專線小巴路線（803、803A、803K、804、807B、807K、808、808P、810、810K、809A及809K）的營辦商達成協議，馬鐵乘客可獲五角至一元的轉乘優惠。

10. 九鐵已決定正面回應市民對提供馬鐵月票的訴求，現正搜集通車後乘車模式的資料，並將稍後進行分析，才推出有關計劃。

鐵路服務延誤

11. 為確保乘客安全及於鐵路事故發生後能迅速恢復服務，九鐵有制定完善的應變程序處理不同的事故，所有前線員工亦已接受充足的培訓，亦有十分豐富的經驗，能在事故發生後，作出適當及迅速的應變。

12. 截至二零零五年一月底，馬鐵共發生三宗事故引致服務延誤超過八分鐘，詳情如下：

- 一月三日，大圍站以南一個軌道旁車輪計軸器內的電腦卡故障，引致馬鐵部分路段的服務延誤八分鐘。更換電腦卡後，列車服務恢復正常。
- 一月五日，大圍站以南軌道旁車輪計軸器內的一個組件出現故障，影響馬鐵服務。九鐵已即日將整個計軸器更換，並要求供應商跟進事件。
- 一月二十九日，烏溪沙站的轉軸器的電力供應發生問題，影響恆安站至烏溪沙站的列車班次。九鐵亦派出接駁巴士，行走恆安至烏溪沙。九鐵現與信號系統供應商深入調查是次事故的起因，以防止再度發生類似的事故。

13. 以上事故均不影響乘客安全，受影響範圍亦局限於部分路段。為加快修復故障的問題，九鐵已在大圍及烏溪沙站派駐信號組及鐵路車輛組員工，確保當事故發生時，可儘快恢復服務。

列車聲浪問題

14. 為確保列車聲浪符合《噪音管制條例》的要求，馬鐵透過多項設於列車及軌道上的吸音裝置，消減車輪與路軌磨擦時所產生的聲浪，其中包括在車底、路軌兩旁通道及護牆內側設置吸音墊；為列車加裝「裙邊」；在路軌設置浮動平板及橡膠墊片。此外，在一些鄰近民居的路段，更加裝吸音板，加闊路軌兩旁通道及加高護牆。

15. 因應環境保護署（環保署）的《環境許可證》規定，九鐵於馬鐵通車後為沿線的噪音敏感地點定期進行噪音量度。噪音監測結果顯示，列車運作時的聲浪水平，均符合法例所定的要求。

16. 九鐵因應部分花園城居民的關注，在馬鐵通車後在花園城雅芝苑進行噪音量度，結果顯示該處的聲浪水平為 56 分貝，低於法例所定 60 分貝的要求。

17. 九鐵會定期檢查車輪和路軌，如有需要，會就兩者的接觸面作出適當改善，並會繼續密切留意馬鐵的噪音水平，確保馬鐵能持續符合法例要求。環保署亦會密切監察馬鐵在這方面的工作。

列車光線

18. 九鐵亦有留意到數個特殊地點的住宅單位，雖然噪音水平符合法定要求，但因為該處非常接近鐵路的關係，會受到列車光線的滋擾，為了改善有關情況，九鐵會在下列兩個

地點進行工程，加設兩米高的視線屏障：

- 於沙田圍路一段高架橋南行方向的護牆上，加建一度長約一百米的屏障；及
- 於沙田路一段高架橋南行方向的護牆上，加建一度長約九十米的屏障。

19. 有關工程將於今年五月進行，並預計於六至七月完成。為避免工程對列車運作造成影響，九鐵會安排工程在晚間收車後進行。九鐵會採取適當措施，確保工程對居民的影響減至最低。

總結

20. 九鐵將繼續密切監察馬鐵的服務表現、乘客量及列車聲浪，並定期作出檢討，以提供安全、可靠及市民樂於採用的鐵路服務。

九廣鐵路公司
二零零五年二月