

政府總部
運輸及房屋局
運輸科
香港添馬添美道 2 號
政府總部東翼



Transport and
Housing Bureau
Government Secretariat
Transport Branch
East Wing, Central Government Offices,
2 Tim Mei Avenue,
Tamar, Hong Kong

本局檔號: THB(T)L2/1/60
來函檔號: CB1/PL/TP

電話號碼 : 3509 8159
傳真號碼 : 2537 5246

香港中區
立法會道一號
立法會綜合大樓
交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會秘書
(經辦人: 劉素儀女士)

劉女士:

交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

市民就港鐵車門安全事宜提交的意見

你於 2013 年 12 月 13 日致函運輸及房屋局, 轉達一名市民來信就香港鐵路有限公司列車車門安全表達的意見。本局的回覆載於附件。

運輸及房屋局局長

(林璟彤



代行)

2014 年 1 月 7 日

副本送:

香港鐵路有限公司 (經辦人: 梁賜強先生)

香港鐵路有限公司(下稱「港鐵公司」)於2013年12月10日亦接獲李女士的電郵，反映同一事宜。經港鐵公司調查後，李女士於事發當天乘搭的荃灣綫列車，到達金鐘站4號月台後，列車車門及月台幕門如常開啟讓乘客上落。在列車車門及月台幕門關閉前，系統亦播出關門廣播及關門提示聲，提醒乘客切勿靠近車門。月台的閉路電視紀錄顯示，在列車車門及月台幕門正在關上時，月台有乘客仍然登入車廂，車長已即時重開所有車門及月台幕門。車長在確定已再沒有乘客上落便再次關上車門，然後啟動列車正常開出。

2. 港鐵公司於事後已檢查該列車的車門、月台幕門及廣播系統，證實運作正常。

3. 港鐵公司一向將乘客的安全放於首位，列車車長在執行月台職務時，必須遵從既定守則，緊密監察月台及乘客上落的情況。港鐵公司亦不時宣傳，呼籲乘客在聽到關門廣播或關門提示聲時，不要靠近車門或嘗試上落車，以確保安全。港鐵公司並已提醒列車車長日後執行職務時，必須加強留意月台的情況。港鐵公司欲向李女士在乘搭港鐵時遇到的不快經歷致歉。

4. 在聆聽乘客意見方面，港鐵公司最近已在其網頁增設「網上意見表」，讓乘客可選擇以電子方式表達他們對港鐵的意見(網址：<https://www.mtr.com.hk/chi/hotline/OnlineFeedback.php>)。除此以外，乘客可致電港鐵熱綫(2881 8888)，亦可直接聯絡車站職員或於車站索取「乘客意見」表，傳真或致函港鐵公司。

5. 政府一向要求港鐵公司必須致力提供安全可靠的鐵路服務。運輸署及機電工程署分別負責監察港鐵系統的服務質素及安全表現。根據《香港鐵路規例》，港鐵公司須向機電工程署通報涵蓋在整個鐵路處所任何部分發生而對鐵路安全運作有直接影響的事件。同時，港鐵公司在任何鐵路服務受阻事故發生八分鐘或若預計事故會長達八分鐘或以上時，須於八分鐘內通知運輸署。現行的通報機制行之有效，政府亦會繼續密切監察港鐵公司的服務，確保鐵路安全。

6. 至於港鐵服務投訴數據處理方面，現時的安排不是單由港鐵公司自行處理。交通諮詢委員會轄下設有交通投訴組專責接受和處理市民就交通事宜提出的建議和投訴，並會統計接獲關於各類公共交通服務(包括港鐵服務)的投訴及建議，每季及每年會發表報告，報告會上載網頁供市民參閱。