

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 Our Ref. THB(T) CR 17/1016/99  
來函檔號 Your Ref.

電話號碼 : 3509 8190  
傳真號碼 : 2868 5261

香港  
中區立法會道一號  
立法會綜合大樓  
立法會秘書處議會事務部  
(經辦人: 盧慧欣女士)  
(傳真 : 2978 7569)

盧女士 :

### 交通事務委員會鐵路事宜小組委員會

#### 有關鐵路事故的應變安排及鐵路工程質素問題

就立法會秘書處議會事務部於 2017 年 2 月 20 日致函本局，轉達陳淑莊議員在 2017 年 2 月 15 日致函鐵路事宜小組委員會主席就標題事宜表達的意見，現謹回覆如下。

有關南港島線海怡半島站在 2017 年 2 月 14 日發生的水浸事件和 2017 年 2 月 10 日在港鐵列車上發生的縱火事件，以及相關的事故應變措施，本局已在 2017 年 3 月 1 日的立法會會議上，就議員提出的相關質詢作出回應。有關回應的文本請見附件一和附件二。

就海怡半島站的事故，香港鐵路有限公司(下稱「港鐵公司」)已全面檢視南港島線、西港島線、觀塘線延線及正在興建的廣深港高速鐵路香港段和沙田至中環線的車站結構設計及附近地下喉管的走線，確定上述鐵路線的車站均為鋼筋混凝土結構，亦沒有和海怡半島站 B 出入口類似的設計。因此，類似的事務應不會再發生。

至於有關南港島線電力供應於通車翌日受阻之事故，港鐵公司已於 2017 年 1 月 17 日向鐵路事宜小組委員會詳細匯報，詳情請參閱立法會文件 CB(4)416/16-17(01)號。港鐵公司表示已於內部成立一個小組，正聯同獨立專家檢討如何避免類似事件再次發生。港鐵公司於完成檢討後，會向機電工程署提交報告，並會公佈結果。港鐵公司表示會盡量爭取於四月完成檢討工作。

就西港島線三個車站於 2015 年 4 月及 5 月出現滲水情況，港鐵公司已進行詳細檢查及即時採取修正措施，包括進行灌漿及將水引導至排水系統，情況已有改善，至今該三個車站的情況大致正常。本局及港鐵公司亦已在 2015 年 5 月及 8 月向鐵路事宜小組委員會提交文件，詳細匯報事故成因(詳見立法會文件 CB(4)954/14-15(05)及 CB(4)1412/14-15(01)號)。由於西港島線車站深入地底數十米，當時地下水經由車站混凝土牆身的施工接縫滲入，此情況與今年二月海怡半島站所發生之事故並不相同。港鐵公司會繼續留意車站的情況，如有需要，會即時進行跟進工作。

我們一直非常重視鐵路工程項目的質素，所有工程都必須符合相關的安全及營運標準；港鐵公司亦須預留足夠時間讓相關政府部門進行車站及各項設備的檢測，通過有關審批才可投入服務。然而，根據港鐵公司的經驗，所有新鐵路線在開通初期，無論在車站設施及服務方面難免會出現一些需要磨合的情況，港鐵公司會密切監察並作出改善，盡量減低對乘客和列車服務的影響。

2017 年 4 月 28 日舉行的鐵路事宜小組委員會會議，議程四「提升港鐵車站設施的最新進展」會涵蓋海怡半島站 2017 年 2 月 14 日水浸事故後之進展。本局連同路政署及港鐵

公司的代表屆時會出席會議回應議員的提問。

運輸及房屋局局長

(殷展程  代行)

副本抄送：

路政署

(經辦人：陳派明先生)(傳真：2714 5291)

香港鐵路有限公司

(經辦人：陳芳婷女士)(傳真：2795 9991)

2017年4月12日

立法會二題：港鐵南港島線

\*\*\*\*\*

以下是今日（三月一日）在立法會會議上郭偉強議員的提問和署理運輸及房屋局局長邱誠武的答覆：

問題：

港鐵南港島線於去年十二月二十八日通車，但黃竹坑車廠內的遙控電力供應裝置在通車翌日即告失靈，影響該線五個鐵路站的電力供應。上月十四日，該線的海怡半島站因嚴重水浸而關閉了四小時。有市民向本人反映，上述事故對他們帶來不便，亦令人關注香港鐵路有限公司（港鐵公司）處理鐵路站內突發事故的能力。就此，政府可否告知本會：

（一）鑑於水務署表示，上述水浸事故的起因是海怡半島站附近一條食水管因支撐物鬆脫而移位繼而破裂漏水，而該條水管於南港島線工程期間曾經被重置，當局是否知悉港鐵公司就該事故進行的調查的結果，包括鐵路站的結構有否受到影響；

(二) 當局是否知悉港鐵公司有否因應上述水浸事故，檢視南港島線沿線各鐵路站附近水管的結構狀況，以及覆核各施工中的鐵路站附近的水管走線，以防止鐵路站水浸事故再次發生；鑑於鐵路站内水浸可引致漏電，危及鐵路職員和乘客的安全，當局是否知悉港鐵公司有否制訂處理鐵路站内水浸事故的安全指引；及

(三) 鑑於南港島線由無人駕駛的列車行走，以及包含一條長達 3.2 公里的南風隧道，以致當列車駛經隧道時發生突發事故，港鐵職員只能在下一站提供支援，當局是否知悉港鐵公司有否制訂應變方案，以處理列車駛經各鐵路線的隧道時發生的突發事故，以及會否進行有關的演習？

答覆：

主席：

南港島線自二〇一六年十二月二十八日通車以來，整體車務運作暢順。就南港島線電力供應於通車翌日受阻之事故，港鐵公司已於今年一月十七日向鐵路事宜小組委員會詳細匯報，在此不贅。

對於郭議員的提問，我現回覆如下：

(一) 海怡半島站水浸事故今年二月十四日晚上發生後，港鐵公司即時檢視，發現車站範圍外，近 B 出入口一條直徑約 250 毫米（即約十吋）食水管，接駁位鬆脫，食水噴出，損毀了 B 出入口部分用防火板建造的頂部，水從損毀的頂部流入車站。港鐵公司即時要求水務署協助搶修，署方當晚短時間內搶修及固定水管；港鐵公司在確定事件不影響車站結構安全後，於翌日凌晨零時二十五分左右恢復車站服務。經查實，該水管在建造南港島線（東段）時曾經重置。

(二) 一般而言，港鐵地下車站以混凝土結構建造，埋藏在泥土或石層內，設有防水層，防止有水流入車站內。但海怡半島站 B 出入口鄰近車站大堂的部分，由於受原有地下空間的結構所保護，加上受該處空間所限制，因此 B 出入口須採用較獨特的設計，其頂部乃由防火板建造（有關設計見附件）。事故發生後，港鐵公司已檢視南港島線及其他現正建造的車站的設計，以及附近地下喉管的走線，確定沒有與海怡半島站 B 出入口相似的設計。港鐵公司正與路政署深入調查這次水浸事故的成因，並一併檢視 B 出入口所處空間內其他公共管線，確

保這些管線不會對出入口構成風險。在檢討完成前，港鐵公司已在涉事水管加裝支撐架作穩固，減低接駁位鬆脫的風險，又臨時修補 B 出入口天花破損的位置，以及研究在涉事位置加設鋼板，分隔車站結構及其他地底公共管線，避免同類事故再次發生。

港鐵公司表示，所有港鐵車站的設計已考慮到車站可能出現水浸的情況，並已作出了相應安排，一旦發生水浸可盡量減低對站內重要機電設施的影響。正如先前提及，車站一般有不同措施防止有水從天花、牆壁或地板滲入；站內放置機電設施的房間的入口地上設有 20 厘米高的門檻，減低有水從外流入的機會。個別重要的機電設施會安裝在較高的地方，免遭水浸。車站亦設有排水系統，能快速排走積水。

港鐵公司一直都備有車務運作守則及安全守則，涵蓋不同突發事件（包括水浸）的應變方案。若出現水浸，港鐵公司會按需要圍封受影響的地方，安排額外人手協助乘客，同時盡快找出水浸原因。若受水浸影響的地方涉及扶手電梯及升降機等機電設施，設施便暫停運作，確保乘客安全。若情況嚴重，會考慮關閉個別出入口，甚至整個車站。一旦列車服務受阻，港鐵公司會按既有機制盡快透過不同渠道對外發放信息。積水排走後，在確保安全的前提下，港鐵公司會詳細檢查受

影響的設施，確保安全後才重新啟用。

(三)港鐵公司制定的安全守則及應變計劃，須諮詢政府部門的意見。這些守則適用於所有鐵路線，包括無人駕駛列車上。在無人駕駛的列車上，乘客按下車廂內警報可直接與車務控制中心聯絡，車務控制中心能實時了解列車的運作及車廂內情況，即時直接與車廂乘客溝通。一般而言，若事故在行駛中的列車發生，列車會繼續駛往下一個車站，因為車站的空間較多，較容易疏散乘客，亦有足夠職員在場協助。若情況不容許列車駛至下一個車站，則會在隧道內緊急疏散。隧道內有足夠的指示、緊急照明及通風系統，乘客可依港鐵職員指示，在隧道內有秩序地疏散至安全地點。現時的安排，在開通初期，南港島線的無人駕駛列車上亦有港鐵職員當值。

港鐵公司聯同警務處及消防處每年舉行 12 至 15 次演習，模擬緊急和重大事故（包括模擬乘客在隧道內緊急疏散）。政府及港鐵公司曾於去年十一月（即南港島線通車前約一個月），在一段隧道內舉行聯合演習。

完

2017 年 3 月 1 日 (星期三)

香港時間 13 時 00 分

## 海怡半島站 B 出入口的設計

一般而言，港鐵地下車站以混凝土結構建造，埋藏在泥土或石層內，設有防水層，防止有水流入車站內。但海怡半島站 B 出入口鄰近車站大堂的部分，由於受原有地下空間的結構所保護，加上受該處空間所限制，因此 B 出入口須採用較獨特的設計，其頂部乃由防火板建造。根據港鐵公司解釋，B 出入口鄰近車站大堂的部分，位於海怡路路面下一個被混凝土結構所圍封、用作放置地底公共管線的空間內(海怡半島站 B 出入口與涉事食水管位置的示意圖見附錄)。該混凝土結構(即附錄中以綠色標示的部分)屬海怡半島所擁有。由於該空間(即附錄中以粉紅色標示的部分)與外界完全分隔，不會直接受地下水或雨水影響，因此 B 出入口的頂部(即附錄中以黃色標示的部分)可以用上較薄的防火板建造。

這次事件中部分頂部的防火板被水管噴射出來的食水所損毀，食水再從損毀的部分流入車站大堂內。

# 海怡半島站B出入口與涉事食水管位置的示意圖

## Indicative diagram showing the positions of Entrance/Exit B of South Horizons Station and the concerned fresh waterpipe

(以切面圖展示 Shown in Sectional View)



### 圖例 Legend

- B出入口的混凝土結構 Concrete Structure of Entrance/Exit B
- 海怡半島現有的混凝土結構 Existing Concrete Structure of South Horizons
- 以防火板建成的B出入口頂部 The roof of Entrance/Exit B constructed by fire resistance board
- 海怡路以下的現有空間 Existing void underneath South Horizon Drive

### 註

1. 不按比例
2. 為清晰示意，只展示涉事的事物

### Remarks

1. Not to scale
2. For clarity, only concerned subjects are shown

立法會十九題：港鐵車廂火警事故及公共交通安全

\*\*\*\*\*

以下是今日（三月一日）在立法會會議上胡志偉議員的提問和署理運輸及房屋局局長邱誠武的書面答覆：

問題：

上月十日，港鐵荃灣線發生通車 38 年以來最嚴重的懷疑縱火事故。該事故導致十多人受傷，當中數人的傷勢嚴重或危殆。該事故令公眾關注大型運輸系統的突發事故應變計劃是否妥善，以及乘客能否適時獲得充足資訊。就此，政府可否告知本會：

（一）鑑於港鐵南港島線以無人駕駛的列車行走，而部分港鐵站（包括南港島線和觀塘線延線的部分車站）沒有港鐵職員在月台當值，現時有關的政府部門就該類列車及車站內發生突發事故所制訂的應變計劃為何；

（二）有否評估香港鐵路有限公司（港鐵公司）在上述事故中有否適時向乘客發放充足資訊；

(三) 是否知悉，港鐵公司有否因應上述事故就突發事故制訂額外的應變措施；若有，詳情為何；若否，原因為何；

(四) 政府部門在過去兩年進行的大型緊急事故演習中，港鐵公司職員參與的情況為何；當中有否包括港鐵站當值人員和列車車長；若否，會否於短期內安排進行有該等人員參與的演習；及

(五) 有否考慮成立獨立委員會，檢討大型運輸系統的突發事故應變計劃（包括向乘客適時發放資訊的安排）；若有，詳情為何；若否，原因為何？

答覆：

主席：

二〇一七年二月十日晚上，一列荃灣綫列車由金鐘站前往尖沙咀站途中，懷疑有乘客於車廂內縱火，事件導致 19 名乘客受傷或不適。

涉事列車車長於晚上七時十一分獲悉有乘客拉動車廂內緊急掣，並感到有煙味，因此即時向車務控制中心通報。車務控制中心職員隨即要求尖沙咀站職員於月台作好戒備，並通知警方及消防處。涉事列車晚上七時十四分到達尖沙咀站後，港鐵職員在五分鐘內已經疏散車上及月台上過千名乘客；為受傷乘客召喚救護車；聯同乘客將火撲熄。警方及消防員分別於列車抵站後約兩分鐘及四分鐘內到達現場，當時現場情況大致穩定下來。在事件發生短短的數分鐘內，已有港鐵職員、警方和救援人員先後到場提供緊急服務和控制現場情況，與應變計劃的設計和要求相符。

鐵路是香港公共交通網絡的骨幹，港鐵每日乘客量超過 500 萬人次，鐵路安全要求自當放在首位。雖然個別突發事件或個別人士的不當行為往往防不勝防，港鐵系統有足夠的設備及應變安排，處理不同類型的突發事件。

就胡志偉議員的各項提問，現答覆如下：

(一) 及 (三) 港鐵公司一直都備有車務運作守則及安全守則，涵蓋不同突發事件（如火災及水浸等）的緊急應變。港鐵公司制定的安全

守則及應變計劃，須諮詢政府部門的意見。這些守則適用於所有鐵路線，包括無人駕駛的列車上。所有港鐵車務人員均須熟習這些安全守則及應變程序。若不幸發生事故，港鐵職員會按其性質及嚴重程度，啟動守則的應變程序。車長及車站職員與車務控制中心保持緊密溝通，而車務控制中心人員亦作出協調，有需要時調動列車服務及額外人手到受影響車站協助乘客。港鐵公司會盡快通知相關政府部門，包括機電工程署和運輸署。遇有鐵路服務延誤，港鐵公司會按現有應變計劃（見附件）妥善處理。今次車廂懷疑縱火事件中，港鐵職員均按安全守則及應變程序處理。

全自動列車的車廂內設直接接駁車務控制中心的緊急聯絡系統。緊急時，乘客可直接與車務控制中心聯繫，讓港鐵職員盡快提供協助。現時的安排，在開通初期，南港島線的無人駕駛列車上亦有港鐵職員當值。

（二）港鐵公司一貫透過不同渠道，包括車站及車廂內廣播、乘客資訊顯示屏，以及於港鐵網頁及智能手機程式「Traffic News」發布車務信息，包括突發事故。二〇一七年二月十日晚上列車上發生火警時，該列車車長在到尖沙咀站前已發出廣播通知乘客抵站後馬上離開車

廂。尖沙咀站在列車到站後亦馬上發出廣播，表明該列車不會載客。列車到站後數分鐘內，車站職員已透過廣播及乘客資訊顯示屏告知所有乘客，車站出現緊急事故；處於大堂及月台上當值的職員亦指示乘客撤離車站。同時，港鐵公司即時透過智能手機程式向乘客發放車務信息，通知乘客尖沙咀站發生緊急事故及列車不停該站。

(四) 現時港鐵公司為職員安排定期訓練，並聯同警務處及消防處每年舉行 12-15 次演習，模擬緊急和重大事故來測試疏散和緊急應變程序。透過重覆演習和訓練，確保職員熟習應變程序內容及施行方法。對上一次大型演習於二〇一六年十一月（即約三個月前）舉行，有約 2 000 人參與，當中包括港鐵車站職員、車長及公眾人士（作為模擬乘客）。因應今次懷疑縱火個案，政府及港鐵公司會既加強亦加密演習。

(五) 從懷疑縱火事件當日應變速度及效果所見，上文提及的既定緊急應變程序有效啟動，並發揮效用。鑑於今次事件的嚴重性，港鐵公司管理層已成立一個高級別委員會（當中包括專家顧問），就事件作全面調查及檢討，包括車站及車廂的安全設備及應變程序；職員在執行既定程序方面是否有效；恢復服務安排是否適時有效；向乘客發放

信息的工作是否得宜等，並會提出進一步改善措施。完成調查後，港鐵公司會向機電工程署提交報告。機電工程署聯同消防處及警務處等部門審閱報告，跟進港鐵公司提出的改善措施的落實。最終的報告將會公開。

專營巴士為路面的主要交通工具。現時，專營巴士車廂內所有防火及逃生設備均符合《道路交通條例》（第 374 章）的規定。巴士車廂採用阻燃物料製造，車廂和引擎倉之間亦設隔火裝置。巴士車廂備有滅火筒、緊急出口及敲碎玻璃手錘等；車廂內貼有指示，指引乘客遇有事故時如何打開緊急出口或使用手錘敲碎玻璃逃生。運輸署及專營巴士公司均定期檢查裝備，確保妥善保養和運作正常。另一方面，各專營巴士公司已發出指引，教導車長如何處理火警及疏散乘客，亦於入職及在職訓練時進行演習。巴士公司適時檢視指引及訓練課程。

是次港鐵懷疑縱火事件後，運輸署及機電工程署亦會聯同相關部門檢視各公共交通營辦商現時提供的滅火及逃生裝置、緊急應變計劃、員工培訓及演練等安全措施，評估是否須作出改善。

完

2017 年 3 月 1 日 (星期三)

香港時間 16 時 30 分

## 鐵路服務延誤期間的港鐵應變計劃

### 目的

港鐵公司就每個鐵路站的不同需要，制定了應變計劃，以處理各種可能出現的服務延誤情況。港鐵負責應變工作的員工均熟悉這些應變計劃。港鐵公司亦於鐵路站內和網上提供對乘客有用的資料。此文件交代港鐵公司就鐵路服務延誤的應變計劃。

### 鐵路服務延誤的處理安排

2. 當有重大事故發生並預期會導致鐵路服務持續暫停 20 分鐘或以上時，港鐵公司會發出「紅色警報」，向政府部門（包括運輸署）、其他公共交通服務營辦商及傳媒機構通報事故。接到港鐵公司的通知後，其他公共交通服務營辦商在運輸署的協調下，會致力提供適當支援服務。港鐵公司會適當調整鐵路服務以減低影響，並安排免費接駁巴士，於受影響的鐵路站接載乘客前往方便的地點，例如仍有鐵路服務運作的最就近鐵路站。

### 警報系統

3. 「紅色警報」是鐵路服務已持續或預計會持續嚴重受阻 20 分鐘或以上，並需要其他公共交通服務營辦商提供緊急交通支援服務的警告。收到警報後，其他公共交通服務營辦商會立即調動資源，盡快提供適當支援服務。

4. 在發出「紅色警報」前，港鐵公司或會先發出「黃色警報」。「黃色警報」是一個預先警告，因應可引致服務嚴重延誤的事故而發出。收到黃色警報後，其他公共交通服務營辦商會提醒其緊急服務單位，準備在短時間內需採取緊急行動，並與港鐵公司保持密切聯絡。

5. 任何事故若影響服務受阻 8 分鐘或預計受阻達 8 分鐘或以上，港鐵公司需於 8 分鐘內通知運輸署。列車服務延誤事故，是指導致列車在鐵路站、輕鐵站或某段鐵路線上停駛或延誤的事故。

6. 此外，根據《香港鐵路規例》（第556A章），港鐵公司需向機電工程署通報涵蓋在整個鐵路範圍任何部分發生而對鐵路安全運作有直接關連的事件。

## 事故期間的資訊發放

7. 向乘客發放資訊方面，港鐵公司定下措施，確保於服務延誤期間與乘客有效溝通，以協助他們安排其他合適的交通。這些措施包括：

- (a) 在車站及車廂內廣播服務詳情；
- (b) 透過在車站裝設的大型資訊指示，提供其他公共交通服務的資訊，例如專營巴士路線、巴士站位置，以及港鐵免費接駁巴士上落點的位置；
- (c) 當免費接駁巴士服務已準備好，於車站大堂近天花位置及路面擺設指示，告知乘客港鐵免費接駁巴士的上落點位置；
- (d) 於服務延誤時，在車站出入閘機附近當眼處的液晶體顯示屏，發放列車服務資訊及其他重要信息；
- (e) 在港鐵網頁及港鐵智能手機程式「Traffic News」，發布鐵路服務延誤信息，以及港鐵免費接駁巴士服務的資料；
- (f) 在受影響車站大堂的地圖上，展示其他公共交通的資訊；及
- (g) 向乘客派發《乘車應變錦囊》小冊子。

## 鐵路服務嚴重延誤期間列車及港鐵免費接駁巴士的運作安排

8. 鐵路服務嚴重延誤時，港鐵公司會致力將受影響範圍收窄，並透過以下途徑提供最大程度的鐵路服務：

- (a) 安排列車在指定軌道路段倒車，在未受影響的路段維持列車服務；
- (b) 安排列車改經輔助軌道路段行駛，以繞過受影響路段；
- (c) 安排列車改經指定軌道路段轉線行駛，以減少服務延誤所造成的影響；及
- (d) 安排列車改經後備軌道路段行駛，以減少服務延誤所造成的影響（例如當將軍澳線過海路段暫停服務，視乎受影響路段，透過觀塘線的后備行車隧道連接藍田站及鰂魚涌站，維持過海列車服務）。

9. 港鐵公司制訂了鐵路事故時的免費接駁巴士調配安排，並與巴士營辦商簽訂協議，在鐵路事故發生時提供服務，接載受影響乘客到最就近而仍正常運作的港鐵車站繼續行程。

### *港鐵免費接駁巴士運作*

10. 港鐵免費接駁巴士服務為輔助措施，協助乘客前往方便的地點。接駁巴士的運載能力有限，並非旨在取代正常鐵路服務。接駁巴士接載乘客前往受影響鐵路線路段以外的最就近鐵路站，方便乘客繼續行程。接駁巴士亦於受影響路段內的鐵路站停站，服務乘客。

### *啟動港鐵免費接駁巴士*

11. 鐵路事故期間調派的港鐵免費接駁巴士數目及服務規模，視乎所涉鐵路線路段和情況的嚴重性而定。一般而言，根據港鐵公司與公共巴士同業聯會<sup>1</sup>的協議，當需要提供港鐵免費接駁

---

<sup>1</sup> 公共巴士同業聯會為香港非專營公共巴士營辦商的聯盟。現時，公共巴士同業聯會有超過 200 個會員，均為非專營巴士營辦商，車隊約有 4 000 輛巴士，即佔全港非專營巴士約 6 成。

巴士服務時，公共巴士同業聯會在接獲港鐵公司通知後 30 至 45 分鐘內，安排約七輛巴士投入服務；如有需要，一至一個半小時內再安排額外 40 輛巴士；兩至兩個半小時後提供共約 100 輛巴士。實際投入服務的巴士數目需視乎列車服務受影響的程度及路面交通情況而定。視乎實際情況，港鐵公司可能會增派接駁巴士或更改接駁巴士服務的運作細節，應付乘客需要。

12. 港鐵公司已為每個車站印製特定的《乘客應變錦囊》，於站內派發。內容包括港鐵免費接駁巴士的預算到達時間、上落點位置及前往上落點路線等。《乘客應變錦囊》亦已上載港鐵公司網頁([http://www.mtr.com.hk/ch/customer/services/needs\\_index.html](http://www.mtr.com.hk/ch/customer/services/needs_index.html))。

13. 由於接駁巴士的運載能力遠低於鐵路，故只可作支援服務，協助受影響乘客繼續行程。接駁巴士並不能完全替代鐵路服務。因此，預期乘客需排隊等候接駁巴士，而大部分乘客或需轉乘其他未受影響的鐵路線或其他公共交通服務前往目的地。

## 人手調配

14. 發生事故時，為處理服務延誤，港鐵公司職員會在每個鐵路站按既定程序管理人流、發出車站廣播及通告，並協助乘客處理票務事宜。車站職員數目會因應需要而增加。

15. 在個別車站駐守的人員以外，港鐵公司亦已成立由約 90 名成員組成的客務快速應變隊，專責提供額外顧客服務支援。港鐵公司會不時按需要檢討客務快速應變隊的人員數目。

16. 當出現嚴重服務阻延，而需啟動港鐵免費接駁巴士服務時，港鐵公司車務控制中心會動員客務快速應變隊到受影響車站提供以下額外支援：

- 設置啟動港鐵免費接駁巴士服務的設施；
- 在受影響車站及港鐵免費接駁巴士的上落點維持秩序；
- 於事故發生期間向車務控制中心適時匯報，以期更有效協調相關政府部門如警方，管理人流；

- 處理查詢並建議乘客轉乘其他鐵路線及其他交通選擇；及
- 為乘客提供指引及支援。

17. 當接獲調派通知時，客務快速應變隊隊員會乘搭最快捷可行的交通工具包括的士前往受影響的車站。根據過往經驗，在大部分情況下，第一支隊伍會在 20 分鐘內到達。客務快速應變隊隊員均穿著粉紅色背心，以資識別。

## 定期檢討及更新

18. 綜合每次事故所得的經驗，港鐵公司會諮詢政府部門，繼續定期檢討和更新鐵路服務延誤的應變計劃。