

香港鐵路有限公司採用的客流管理措施（適用於一般車站）

根據香港鐵路有限公司（港鐵公司）觀察所得，一般情況下列車上的乘客分佈並不平均。一列列車中最接近自動扶手電梯的車廂通常有較多乘客；而位於月台兩端的車廂的乘客人數則相對較少。有見及此，港鐵公司已實施以下措施令月台和列車上的乘客分佈更平均，使乘客人流更暢順，並提升列車運作的效率：

- (a) 為更有效地善用車廂空間及令乘客更順暢地上落列車，港鐵公司透過推行禮讓運動，鼓勵乘客走進車廂中間和先讓其他乘客落車然後上車，並透過月台廣播及乘客資訊顯示屏定期發放該信息，加強乘客的意識；
- (b) 港鐵公司繼續於整個鐵路網絡加強車站月台管理，讓乘客能夠更順暢地上落列車，有助列車於繁忙時段高效率地運作。港鐵公司已在過去數年額外增聘超過 1 300 名車站職員為乘客提供協助及指引，藉以理順人流，以協助列車準時開出；
- (c) 為減少車門重新開關的次數，港鐵公司去年在列車上改裝車門導引，減低外來物件阻礙車門運作的機會，藉此避免因重新開關車門導致列車須在月台停留更長時間。此外，港鐵公司在各鐵路線推出「統一車門開關提示聲計劃」，為上落車乘客提供更清晰的提示訊號，提高乘客的安全意識，並使車務運作更暢順。港鐵公司亦調派月台助理鼓勵乘客登車後移向車廂中間位置，不要站近列車車門；
- (d) 港鐵公司將繼續更新及優化月台人流管理措施，以改善乘客上落車安排。港鐵公司會不時檢視措施，靈活運用，並因應實際情況（包括新鐵路線投入服務），在有需要時制定切合需要的新措施。施行新

措施前，公司會試行，確保順暢有效；公司亦會與乘客保持溝通，讓乘客充分了解新措施的運作方式。港鐵公司將繼續加強這方面工作；

- (e) 港鐵公司一直致力提供既安全又高效率的優質鐵路服務，每年投放超過數十億元，令現有鐵路資產和車站設施維持最佳狀態，並提升功能以加強服務。
- (f) 此外，為紓緩繁忙時間列車高負荷情況，港鐵公司自二零一四年九月起提供「早晨折扣優惠」。計劃旨在鼓勵乘客提早於繁忙時間前乘搭港鐵，以減低早上繁忙時段最繁忙路段之列車高負荷情況。現時平均每日約 130 000 人次享用此折扣優惠，將早上繁忙時間約 3.7% 的人次轉移至非繁忙時間。