



本函檔號: CR/EA/DC/TP/1108/026

傳真: 2654 6624

新界大埔鄉事會街 8 號
大埔綜合大樓四樓
大埔區議會交通及運輸委員會主席
文春輝先生, MH
(經辦人: 黃詠瑜女士)

文主席:

大埔區議會交通及運輸委員會
有關東鐵綫列車服務的意見

貴會 致港鐵公司電郵於二零一一年八月九日收悉, 就議員對今年八月六日東鐵綫發生的兩宗事故所提出的意見, 現謹覆如下:

首先, 公司對於乘客於八月六日使用東鐵綫服務時遇到的不便, 表示歉意。

根據紀錄, 於八月六日下午一點三十五分, 東鐵綫近大埔墟站有訊號故障, 往羅湖方向的列車在駛入大埔墟站時要減慢車速, 車程需要多 2 至 3 分鐘。於下午三時十分, 列車入站時已回復正常車速。

而於同日下午五時四十五分, 東鐵綫大學至大圍站往紅磡方向一段架空電纜跳擊。電力供應在數分鐘後恢復正常, 列車服務輕微受影響。

希望 貴會理解, 鐵路運作最重要是安全, 港鐵系統採用「安全防護保障」設計。當系統偵察到任何不規律的情況時, 系統會停止列車運作, 待維修人員進行適當的檢查。儘管這些情況會令列車運作稍欠暢順, 會為乘客帶來不便, 但公司需要以安全為首要任務。


鐵路系統是相當複雜的, 由多個不同的系統及數以十萬計的組件無間斷地運作, 就公司每日運作超過 7,000 班次的列車服務, 即使可靠度超過 99%, 仍會有機會出現列車服務延誤的情況, 希望乘客體諒。

事實上，自兩鐵合併後，港鐵公司為維持高質素的鐵路服務和提升設施表現，每年投放超過 40 億元進行維修、保養及更新資產，至 2010 年總額增至 46 億元。公司有嚴謹的維修保養程序，包括定期檢查及維修列車，而列車大約每四年便會進行大型維修，確保保持在良好的狀態。

公司對每宗引致延誤的事故均認真處理，並會作出調查及檢討，尋找可改善的地方，作出改進。整體而言，港鐵公司的服務可靠性比歐美大城市的鐵路好，但公司仍然會繼續努力，不斷求進，改善服務表現，以減低對乘客造成的不便。

感謝 貴會關注港鐵服務。

對外事務高級經理


梁賜強

二零一一年九月一日