

MTR Corporation Limited
香港鐵路有限公司
www.mtr.com.hk



本函檔號：CR/EA/DC/SK/1401/009

傳真：2174 8355

將軍澳坑口培成路 38 號
西貢將軍澳政府綜合大樓 4 樓
西貢區議會
交通及運輸委員會主席
劉偉章先生
(經辦人：陳樂欣女士)

劉議員：

**西貢區議會交通及運輸委員會
動議要求港鐵成立事故檢討委員會**

貴會致港鐵公司的電郵於一月六日收悉，就 貴會於 2013 年 12 月 30 日舉行的特別會議上，通過「要求港鐵公司成立由政府、港鐵、各公共交通工具營辦商、西貢區議會及地區人士組成的將軍澳綫 2013 年 12 月 16 日事故檢討委員會，全面檢討事故原因、維修保養及緊急應變措施」的動議，現謹覆如下：

就 2013 年 12 月 16 日港鐵將軍澳綫及觀塘綫架空電纜故障事故，港鐵公司於 2013 年 12 月 30 日與運輸署舉行工作會議，檢討有關事故的應變安排及改善措施。

我們希望公眾理解，鐵路系統由多個不同的系統及數以十萬計的組件無間斷地運作，實難免有機會出現延誤及機件故障的情況，而出現延誤及機件故障的次數每年均會有所不同。然而，我們對每宗引致延誤的事故均認真處理，並會作出調查，以期在乘客服務及可靠度方面作出改進。

事實上，每一次發生服務延誤的事故，我們都會先盡快處理有關的事故，減少對乘客造成的不便。希望議員理解，當遇到重大事故時，我們需要時間掌握情況及評估對服務的影響，而相關的應變措施，包括調動及加派人手、安排免費接駁巴士等，都可能需要一些時間，才可以全面投入運作。



於當日事故發生後，我們亦已即時透過電台及電視台，發放有關列車服務受阻的訊息。期間亦透過車廂、車站廣播、通告、資訊顯示屏、智能手機程式以及港鐵網頁等渠道，盡快通知乘客列車服務及免費接駁巴士服務的安排，等他們可以選擇其他鐵路線，或者轉搭其他交通工具，繼續行程。

我們明白事發當日的服務暫停為乘客造成不便，為此，我們再次向乘客致歉，並感謝他們的忍耐和諒解。我們會就乘客提出的意見，致力作出改善，一旦再出現服務受阻時，令我們可為乘客提供更適切的協助，包括更有效發放資訊和安排免費接駁巴士。

感謝 貴會關注港鐵服務。

對外事務高級經理



梁賜強

二零一四年一月十五日