

來函檔號：() in HAD SKDC 13/30/5/2 Pt.2  
本函檔號：CR/EA/DC/SK/1403/009

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  
二零一四年第二次會議

貴會致港鐵公司的電郵於三月二十一日收悉，就有關於三月二十日舉行的會議上，張國強議員查詢三月八日觀塘綫一宗服務延誤個案的詳情，現謹覆如下：

首先，就乘客於三月八日下午乘搭觀塘綫列車時所遇到的不便，我們謹此表示歉意。

事發當日下午約四時，觀塘綫油塘站往藍田站方向有一個訊號出現不穩定的情況，工程人員隨即前往現場調查，發現油塘站其中一邊路軌上有一條垂直的裂紋。經過詳細的檢查及評估後，工程人員確定列車的運作安全不會受到影響。然而為審慎起見，工程人員在上述路軌的有關位置進行臨時維修，以鋼片將有關的路軌鎖實，並安排列車以較平日為慢的車速駛過該路段。

在進行臨時維修期間，觀塘綫的列車服務維持油麻地站至觀塘站 3 分鐘一班車，觀塘站至調景嶺站則為 5 分鐘一班車。維修工作完成後，列車服務於 7 時 16 分回復正常班次。維修人員亦於當晚收車後，更換有關的路軌。

安全是港鐵公司的首要考慮。上述的服務延誤個案，並沒有影響列車服務的安全。事實上，路軌在每隔兩呎的距離，便有鋼扣鎖緊在路基上，即使路軌出現裂紋，鋼扣仍能將路軌鎖緊在路基，防止路軌移位，確保列車能繼續安全運作。

至於乘客所述的列車，在事故發生期間，雖然已到達調景嶺站，但由於部分車廂未能停泊於月台的正確位置，導致車門未能打開。期間，我們已透過車廂廣播，通知乘客列車服務受阻的消息，而在稍後亦開啟車門讓乘客離開。

港鐵公司明白公眾對港鐵服務期望極高，因此不斷努力研究並引入改進措施，以期服務精益求精。然而，希望理解，港鐵是極複雜的現代化城市鐵路系統，在運作上要求數以十萬計的系統和組件精密配合運作，難免偶有服務延誤及機件故障的情況發生。

我們亦明白服務延誤對乘客造成不便，因此遇有事故定必盡快恢復正常列車服務，盡最大努力減少對乘客的不便；在未恢復正常服務之前，港鐵公司會為乘客提供所需資訊和應變協助，方便他們繼續行程。

每宗事故我們均會認真處理，並展開調查查明事故成因和作出跟進工作以防止同類事故再次發生。當得知每宗事故的原因及情況後，港鐵公司都會迅速積極跟進。

感謝 貴會關注港鐵服務。

對外事務高級經理



梁賜強

二零一四年四月十四日