

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



本函檔號: CR/EA/DC/SK/1301/011

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  
吳雪山先生  
(經辦人: 陳樂欣女士)

吳議員:

西貢區議會  
交通及運輸委員會  
動議要求港鐵加強維修及危機處理

貴會致港鐵公司的電郵於一月十日收悉, 就貴會將於二零一三年一月二十四日舉行的會議上, 討論有關「要求港鐵加強維修及危機處理」的動議, 現謹覆如下:

首先, 公司對於乘客於一月七日使用將軍澳綫服務時帶來不便, 表示歉意。根據記錄, 於一月七日下午五時四十五分, 由於將軍澳綫發生信號故障, 寶琳站至油塘站的列車服務受影響, 而北角至油塘站的列車服務維持八分鐘一班。大約六時十分, 信號回復正常, 列車服務亦陸續恢復。

服務受阻期間, 將軍澳綫沿綫車站一直有廣播通知乘客, 然而, 車站並沒有發放信息呼籲乘客前往調景嶺站乘搭免費接駁巴士。一般來說, 當列車服務受阻時, 公司會盡快安排免費接駁巴士接載乘客, 但由於當日的列車服務很快回復正常, 接駁巴士最後亦毋需行駛, 因此並沒有廣播呼籲乘客乘搭接駁巴士。事實上, 當日有車站職員見到有乘客等候接駁巴士, 已即時向他們解釋列車服務已回復正常, 並帶領他們返回車站乘搭港鐵。

希望理解, 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 8,000 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。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佳，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

二零一三年一月十六日