

香港鐵路有限公司就 SKDC(M)文件第 26/14、33/14 及 34/14 號的回應

將軍澳坑口培成路 38 號
西貢將軍澳政府綜合大樓 4 樓
西貢區議會主席
吳仕福先生, SBS, JP
(經辦人: 劉丹女士)

吳主席:

西貢區議會

十二月十六日港鐵將軍澳綫及觀塘綫架空電纜故障事故

貴會致港鐵公司的電郵於十二月二十五日收悉, 就 貴會將於二零一四年一月七日舉行的會議上, 討論有關十二月十六日港鐵將軍澳綫及觀塘綫架空電纜故障事故的原因及應變安排等, 現謹覆如下:

港鐵公司已於十二月二十日向立法會交通事務委員會鐵路事宜小組委員會提交文件, 解釋有關事故初步調查結果、應變安排及改善措施等。

事故發生經過

2013 年 12 月 16 日下午 12 時 30 分至 42 分期間, 將軍澳綫坑口站至油塘站一段及觀塘綫調景嶺站至油塘站一段路軌斷斷續續出現三次的電力中斷。我們的職員隨即到場了解情況, 發現一個在兩條鐵路的路軌轉綫位置的架空電纜固定裝置損毀, 導致架空電纜出現電力供應故障, 此為同類事故的首宗¹。

受事故影響, 當天將軍澳綫全綫服務及觀塘綫調景嶺站至藍田站服務暫停約 5 小時。期間我們動用觀塘綫的後備路軌, 安排觀塘綫列車經藍田過海前往鰂魚涌和北角, 同時亦安排免費接駁巴士服務疏導乘客。觀塘綫及將軍澳綫列車服務均於下午 5 時 35 分回復正常。

1 港鐵公司自 2007 年合併以來, 曾引致超過 31 分鐘服務延誤的機件故障數目為 39 宗, 成因不一, 例如集電弓故障、路軌斷裂及幕門事故。

事故原因

我們已就事件的成因完成初步調查，結果顯示事件是由於調景嶺站附近一個架空電纜拉托裝置的繫索斷開所導致。

有關的三角形拉托裝置把兩條架空電纜固定並拉緊，裝置由一支垂直鐵通和一條銅繫索組成，兩個組件均以金屬板及螺絲固定於隧道頂部。當銅繫索斷開，拉托裝置未能固定，以致兩條架空電纜失去拉力並下垂。垂下的架空電纜接觸到兩列經過該路段的將軍澳綫列車以及一列觀塘綫列車的車頂，啟動了系統的保護裝置，把電力中斷。而有關的觀塘綫列車其中一支集電弓亦被下垂的架空電纜纏著。

將軍澳綫有三個地點設有同類型的架空電纜拉托裝置，而其他兩個地點的裝置是用作拉托一條架空電纜。公司已檢查所有有關裝置，確定狀況良好及位置牢固。

有關的銅繫索應該是十分堅固耐用的，所以公司已將斷開的銅繫索送往獨立化驗所進行測試及分析，以便確立其斷開的成因。在得到化驗所的結果前，受影響路段的架空電纜會暫停使用；與此同時，公司會為其餘同類型的裝置額外加設一條繫索，加強裝置可承受的拉力。

應變安排

港鐵公司內部為不同類型的事事故制訂了應變安排，供公司內不同部門及車站遇事時執行。每當出現影響鐵路安全或服務的重大事故時，我們必須快速及妥善處理，確保乘客安全、減少對乘客造成的不便；事後亦必須迅速查明事故原因，根治問題，防止同類事故再發生。

在搶修工作方面，我們於事發後已第一時間搶修，當中過程包括，協助乘客離開車廂，經路軌步行至月台；關閉受影響路段的電力供應，確保維修人員的安全；進行復修，由於事故牽涉兩條鐵路綫及轉綫位，故復修工序較為繁複；動用工程車將失去動力的列車移離；以及修復完成後分別為兩條鐵路綫進行測試工作，以確保安全。

出問題的架空電纜固定裝置在全港鐵路系統中只得7個。事發當晚，我們已檢查餘下的6個同類裝置(全數在將軍澳綫內使用)，確定了全部運作正常、狀況良好。港鐵亦對受影響的列車進行檢查，確定一切正常。

至於在資訊發放方面，遇上列車服務中斷，除了確保乘客的安全及進行搶修工作之外，最重要的是向乘客第一時間發佈事故資訊，以確保乘客可及早改選其他公共交通工具或改變原來使用公共交通工具的時間，務求將對乘客造成的不便減至最低。

當日下午12時42分，受影響路段的港鐵列車開始暫停運作，我們於6分鐘後(即12時48分)通知運輸署，並於下午1時透過智能手機應用程式“Traffic News”通知乘客服務延誤，及於下午1時05分完成通知所有電子傳媒。其後，我們再於“Traffic News”的應用程式更新最新服務安排資訊。當將軍澳綫及觀塘綫列車服務於下午5時35分回復正常後，我們於5分鐘後(即5時40分)透過該應用程式通知乘客，亦透過傳媒，通知公眾服務回復正常。

此外，我們亦透過車站和車廂廣播、車站內和路面的指示，及車站入閘機旁的服務資訊顯示屏，通知乘客服務受阻，以及有關其他公共交通和免費接駁巴士服務的資訊。我們派遣客務快速應變隊及今年10月新成立的客務支援隊到受影響的車站，協助乘客。事故期間，共額外調動了150名職員。

至於在車站向乘客派發的《乘車應變錦囊》單張，因一條巴士綫在11月底停駛未能及時更新。就此，我們承諾作出改善，並確保日後及早更新所有相關資料，並在事故發生時，不時檢視資訊發放的流程和內容。

接駁巴士和車務調動方面，按應變計劃規定，若鐵路服務有機會中斷20分鐘或以上時，我們便須盡速安排免費接駁巴士，以疏導乘客至附近最接近而且運作仍然正常的港鐵站。我們於當日事故期間，安排共超過100部免費接駁巴士，分別行走4條路綫，提供了超過430個巴士車程，接載超過21,000名受影響乘客。當日免費接駁巴士的安排詳情見附件一。由於鐵路是集體運輸系統，因此接駁巴士不能完全替代中斷了的鐵路服務，故出現人龍排隊乘搭接駁巴士的情況，需要時間疏導。

另外，由於事發後將軍澳綫過海段服務中斷，故我們自下午2時起動用觀塘綫後備路軌，安排每8分鐘一班的觀塘綫列車經藍田站往鰂魚涌站和北角站，令東九龍和港島東能維持過海鐵路服務，減少對乘客的不便。

鐵路維修保養

港鐵在行車安全，以及系統保養和更新方面，從不妥協。我們一直有嚴謹的維修保養制度，確保維修工作的程序，並提供足夠的資源，亦採用先進的技術及設備，提高公司的營運水平。

雖然將軍澳綫外判日常維修保養，但我們採用了一套嚴謹的監察機制，確保任何外判維修工作均需符合港鐵公司的要求和服務水平。事實上，無論維修工作由公司內部員工或承辦商員工進行，公司均採用同一套的嚴謹標準。而港鐵的工程人員亦會負責監督及指導外判工作，確保服務質素符合標準。而將軍澳綫的大修、系統提升，以及緊急事故的修理仍然由港鐵的工程人員負責。事實上，並無證據顯示因港鐵公司將維修保養外判而影響了鐵路安全。

我們會因應今次事故原因的深入調查結果，重新檢視維修保養的工作，亦已聘用獨立的專家對固定裝置損毀的原因作分析，預期需時 2 個月。

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，亦感謝其他公共交通營運者加強服務，紓緩當時的情況。除了加強架空電纜拉托裝置可承受的拉力，我們亦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。

有乘客認為公司近期加強顧客服務的措施在當日發揮了作用，當中包括下載量多達一百三十萬人次的智能手機應用程式Traffic News，以及新近成立、由辦公室職員組成的「客務支援隊」。車務控制中心亦迅速地啟動觀塘綫一段後備路段，以恢復過海的列車服務，有助減低服務受阻對乘客的影響。

港鐵公司會不斷探討新科技和引進世界不同鐵路的優良做法，繼續為香港市民提供高度安全和可靠的鐵路服務。

感謝 貴會關注港鐵服務。

對外事務高級經理



梁賜強

二零一三年十二月三十日

2013年12月16日港鐵將軍澳綫及觀塘綫事故期間的免費接駁巴士服務

免費接駁巴士綫	往來的車站
K7	觀塘 ↔ 藍田 ↔ 油塘
TKL2A	觀塘 ↔ 藍田 ↔ 坑口 ↔ 寶琳
TKL2B	觀塘 ↔ 藍田 ↔ 油塘 ↔ 調景嶺 ↔ 將軍澳 ↔ 康城
TKL3	寶琳 ↔ 坑口 ↔ 康城 ↔ 將軍澳 ↔ 調景嶺
	車程數目：超過 430 乘客數目：超過 21,000 行走巴士數目：超過 100