

《兩鐵合併條例草案》委員會

收取車費

背景

本文件是因應兩鐵合併條例草案委員會的要求，向議員提供有關在一月十日下午在地鐵九龍塘站發生出閘機多扣八達通卡車資的詳情，以及地鐵公司採取的相應措施，以防止同類事件再發生。

事件

2. 二零零七年一月十日下午約三時，九龍塘站編號 33 號的出入閘機更換了一張電腦卡，而該張電腦卡的作用是在乘客出閘時計算和扣除適當的車資。
3. 當日下午六時許，兩名乘客分別到地鐵九龍塘站顧客服務中心，指他們的八達通卡在出閘時被扣除錯誤金額的車資。
4. 車站隨即在六時十五分停用該部閘機。當時懷疑事故與閘機上的電腦卡有關，職員隨即將該張電腦卡從閘機上拆除，作進一步檢查。
5. 及後經資料核實，在當日下午三時十四分至六時十五分期間，共有四百二十三名使用八達通卡的乘客經由該閘機出閘，並確定當中二百三十人被多扣車資，金額由三角至三元不等。此外，有九十七名乘客被少扣車資，金額由五角至二元一角不等，其餘的九十六名乘客，被扣減正確車資，不受事件影響。

向當局報告

6. 地鐵公司在事件發生後作出全面及深入的調查，以確定在確實可行情況下已掌握了事件的全面情況，並就對乘客退款作安排預備，以減低為受影響的乘客及公眾帶來的不便。當公司掌握清楚實際情況及有關資料後，於一月二十三日向運輸署通報有關的事件，然後於同日發放新聞稿通知公眾有關事件、受影響乘客人數及安排向被多扣車資的乘客退回車資的詳情。因應當局要求就事件提交報告及採取步驟加強現有的預防性措施，地鐵公司向當局提供了有關的資料，並已就預防性措施作出改善，詳見下文。

事件起因

7. 經調查後確定，是次事故是由於上述閘機的電腦卡零件發生故障所致。故障只在上文第 5 段所述的期間影響九龍塘站一部編號 33 號閘機。
8. 在正常情況下，電腦系統會自動核實電腦卡是否正常操作，以及是否扣減

該段車程的正確車資。倘偵測出任何差異或不正常運作，系統會令有關閘機自動暫停操作。

9. 然而在是次事故中，核實程序未能偵測出問題，導致該閘機繼續操作。在得悉兩位乘客指他們的八達通卡被扣除錯誤的車資後，車站職員立即把該閘機關閉。

補救工作

10. 就是次故障而引致乘客不便，地鐵公司深表歉意，並安排以一張單程車票形式，退回被上述閘機多扣的車資。

11. 除了在二零零七年一月二十三日發出新聞稿通知公眾外，九龍塘站亦貼出告示，知會乘客有關事件及領取車票的安排。乘客亦可於地鐵全綫各車站的顧客服務中心索取受影響的二百三十張八達通卡的號碼名單，或致電地鐵熱綫查詢有關資料。

12. 截至一月二十八日，地鐵公司共收到三千六百二十宗就事故的來電和查詢，有十九名受事故影響的乘客已領取了單程車票。

預防性措施及進一步改善

13. 地鐵公司已有既定的程序及測試，確保正確扣減車費：

- (a) 每日自動檢查 — 地鐵公司設有運作系統，確保收費系統及設施運作正常。每晚列車服務結束後，收費閘機便會停用，翌日早上重新啓動前，收費系統及設施會進行自動檢查，核實操作正常。車站電腦會在(i)每天早上開動出入閘機以及(ii)電力故障或進行保養後重新啓動閘機時，檢查出入閘機內用以扣除車費的車費表。檢查的結果會加以記錄，並可列印以核對是否有異常情況。車站電腦會定時與出入閘機互通資料；
- (b) 保養程序 — 出入閘機的電子卡若因失靈而更換，保養人員會在閘機重開供乘客使用前，測定輸入的車費表是否準確，並把電子卡接通車站電腦。如有需要，可以利用人手執行全面的核實程序，核實輸入的車費正確無誤，並安排保養人員進行仔細的工場測試；以及
- (c) 隨機檢查 — 除正常的預防保養工作外，鐵路職員還會隨機檢查出入閘機，確保運作正常。

14. 在是次事故後，地鐵公司當時已仔細審核翌日所有地鐵車站的所有收費閘機的每日自動檢查的結果，確定所有收費閘機及電子卡運作正常。基於是次事故是發生在每日自動檢查之間，為避免日後再有同類事件發生，地鐵公司已加強電腦卡的測試程序，而在每次更換電腦卡時，會再執行額外的核實程序。除了系統預設的測試程序外，核實過程亦會進一步改善，會加由車站職員經人手覆核，確保運作正常，方重新開放閘機予乘客使用。

15. 這類型的故障在地鐵系統內是首次出現，地鐵公司已加強預防性措施。是次故障引致乘客不便，地鐵公司深感歉意，並會致力確保系統的維修和檢查措施均有效執行，維持可靠的收費系統。

地鐵公司
二零零七年二月