

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

港鐵服務表現

目的

本文件旨在提供由 2011 年 7 月 1 日至 8 月 15 日鐵路服務表現的資料。

鐵路服務表現

2. 香港鐵路有限公司(港鐵公司)致力為香港市民提供安全、可靠及具效率的鐵路服務，平均每個周日的載客量達四百萬人次。自 2007 年兩鐵合併以來，港鐵列車服務一直維持在高水平，99.9%的乘客旅程可在不超過編定時間五分鐘內抵達目的地，被國際公認為世界上其中一個最可靠，表現最佳的鐵路系統。

3. 港鐵公司明白到公眾對其服務有極高的期望，並在可行的情況下，不斷努力探討和引進新措施，務求不斷作出改善，以提供更卓越的服務。然而，港鐵公司亦希望公眾理解，在任何一個複雜的現代化城市鐵路系統，有數以十萬計的系統和組件無間斷地運作，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。

4. 港鐵公司明白服務延誤為乘客帶來不便。故此，港鐵公司致力盡快恢復正常列車服務，把對乘客的影響減到最低，而在恢復服務之前，港鐵公司會為乘客提供所需訊息，協助他們繼續行程。為配合服務乘客的需要，自 2008 年港鐵車務部已增加 260 名員工，至 2010 年，部門人手達 5,206 人。部門人手於 2011 年更進一步增加，成立由 60 名成員組成的客務快速應變隊，專門負責於發生嚴重列車服務延誤期間，派駐有關港鐵車站為乘客提供協助。

5. 在重鐵網絡方面(即觀塘綫、荃灣綫、港島綫、將軍澳綫、東鐵綫、西鐵綫、馬鞍山綫、東涌綫、迪士尼綫及機場快綫)，在 2011 年 7 月 1 日至 8 月 15 日期間運作超過 218,000 班列車當中，出現了 35 宗 8 分鐘或以上的延誤，按成因分類的統計數字如下：

	2011 年 7 月 1 日至 8 月 15 日
機件故障	25
人爲因素	2
乘客行爲及外在因素	8
總計	35

6. 在重鐵網絡的 35 宗延誤個案之中，有 33 宗的延誤維持 8 至 30 分鐘，2 宗延誤則維持 36 至 51 分鐘，當中並沒有 1 小時或以上的延誤。導致重鐵網絡出現 8 分鐘或以上服務延誤事故的相關資料，載於附件一。

7. 兩宗超過 30 分鐘的延誤，包括 7 月 28 日在沙田站的一宗自殺個案，以及 8 月 3 日在東涌綫發生的一宗影響當日尾班車服務的訊號故障。就東涌綫的事故，由於故障訊號位於大嶼山大蠔灣，地點偏遠，加上尾班車後並沒有其他列車可以把維修人員帶往現場，因此維修人員需較長時間前往現場進行搶修，令肇事列車在有關路段出現 36 分鐘的延誤。

8. 另外，亦值得注意的是 8 月 3 日在港島綫發生的一宗事故，一個列車車載斷路器未能截斷不規律的電流，啟動了架空電纜的保護裝置，中斷電力供應，而有關斷路器與涉及 2010 年 10 月 21 日油麻地站服務受阻事故的列車斷路器屬同一型號。儘管該型號斷路器為一種經多年運作驗證為可靠的設備，港鐵公司已於較早前向委員報告，有關斷路器將於 2011 年年底以前以新設計的斷路器取代。所需時間是用於重新設計列車上連接新斷路器的電力系統，供應商亦需時製造及付運該等新設備。

9. 輕鐵系統方面，8 分鐘或以上的延誤共有 11 宗。同期輕鐵系統共安排超過 128,000 班車行走。該等事故的成因載於下表，而事故的相關資料則載於附件二。

	2011年7月1日至8月15日
機件故障	6
人為因素	0
乘客行為及外在因素	4
其他	1*
總計	11

* 2011年8月13日，一名輕鐵車長駕駛期間身體不適，不能繼續執行駕駛職務。有關輕鐵在天瑞站受到阻延，直至另一名車長趕到場替代。

港鐵的安全防護保障設計

10. 安全是港鐵運作中最首要的考慮。必須指出的是，在上述期間所發生的事故或延誤中，安全的鐵路運作均沒有受到影響。事實上，港鐵公司對日常鐵路的安全運作，從不妥協。

11. 港鐵系統是採用安全防護保障設計，每個系統均設有保護裝置，當偵察到任何不規律的情況時，系統便會自動令列車停下，以便進行檢查。當系統及儀器在檢查後確定運作正常，列車服務才會恢復運作。故此，乘客或會因一些延誤感到不便。

嚴謹的維修制度

12. 為確保高質素的服務表現及維持列車運作系統和組件良好的狀態，港鐵公司已設立一套嚴謹的維修制度，以及完善的資產提升和更新制度。在維修方面，公司會就土木工程結構、軌道、訊號系統、供電系統、架空電纜、載客列車、工程機車及巴士等各方面進行預防性及修正性的維修工作，當中包括檢查、維修、清潔和更新資產。這些項目是按預定維修周期而進行。

13. 港鐵公司每年用於保養、維修以及更新鐵路資產方面的投資超過 40 億元。正如下表所示，公司在這方面投入的資源近年均有所增加：

年份	2008	2009	2010
在保養，維修以及更新鐵路資產的總投資(億港元)	40.78	42.92	46.63
人力資源 (全職維修員工人數)	3,724	3,758	3,828

總結

14. 安全是港鐵公司為香港市民提供高質素鐵路服務的先決條件。港鐵系統是以安全防護保障設計及建造，當偵察到任何不規律的情況時，列車運作會自動停下，以便進行所需的檢查。為謹慎起見，在某些情況下，例如發生訊號故障，列車會減慢車速行駛。港鐵公司希望強調，一直以來，即使這些情況會令列車服務有所延誤，公司對安全的鐵路運作絕不會妥協。

15. 港鐵公司明白，鐵路服務延誤會為乘客帶來不便，因此，公司會繼續主動尋求改進，減少延誤的發生及對乘客所造成的不便。當市場上出現新的鐵路科技及工程技術，公司會探討是否可以採納。港鐵公司會不斷尋求改善，努力維持成為世界上表現最佳的鐵路之一。

港鐵公司
2011 年 9 月

2011年7月1日至8月15日期間八分鐘或以上列車服務延誤（重鐵）

事故日期	事故時間	受影響鐵路線	事故	調查結果/已採取的補救行動	延誤(分鐘)
2011年7月3日	上午7時01分	馬鞍山綫	由於月台的緊急掣誤鳴，令列車在車公廟站服務受阻。	收車後的調查發現，訊號設備有電子卡故障，已作出更換。	9
2011年7月6日	上午9時45分	將軍澳綫	一列往北角方向的列車，由於車長在按動過緊急停車掣按鈕，處理一個輕微車載設備故障後，忘記放開緊急掣的按鈕，令該列車在寶琳站停止服務。	已提醒列車車長正確的程序，並與其他列車人員分享個案。	17
2011年7月7日	上午10時49分	東鐵綫	由於一列往落馬洲方向的列車在太和站完成上落客後，一對車門未能關上，令列車服務受到阻延，列車在抵達粉嶺站後停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	13
2011年7月9日	下午1時29分	觀塘綫	一列往調景嶺方向的列車由於車載訊號電腦故障，在樂富站服務受阻，並在抵達黃大仙站後停止服務。	調查發現車速器有兩粒螺絲鬆開，已立即更換。	14
2011年7月10日	上午5時37分	東鐵綫	一列往羅湖方向的列車，在火炭站越過三對車門的位置停下，導致車門未能開啓，令列車在火炭站服務受阻，列車在抵達大學站後停止服務。	調查確定所有設備運作正常，在進一步監察後並未發現任何故障。	13
2011年7月10日	上午10時52分	東鐵綫	由於有軌道電路運作不穩定，令一列往落馬洲方向的列車在火炭及大學站之間的服務受阻。	調查發現波口有組件故障，已立即更換。	11
2011年7月10日	下午7時27分	東鐵綫	由於一名醉酒乘客在大埔墟站墮軌，車站職員立即按動緊急掣，制停正在駛入月台的列車，令一列往紅磡方向的列車在大埔墟站服務受阻。	車站職員進入路軌，協助該名乘客返回月台。該乘客表面並無受傷，被送往醫院檢查。	9
2011年7月12日	下午10時32分	東鐵綫	由於落馬洲隧道內有兩個軌道電路故障，令一列往紅磡方向的列車在落馬洲站服務受阻。	收車後的調查發現，軌道電路的連接位有鐵屑，已立即移除。	11
2011年7月14日	下午2時15分	東涌綫	由於一列往東涌方向的列車制動器未能鬆開，在欣澳站停止服務。	調查發現制動器有組件故障，已立即更換。	8
2011年7月14日	下午7時00分	東鐵綫	由於列車上有乘客爭執，有人按動列車緊急通話器，令一列往紅磡方向的列車在大圍站受到延誤。車站職員啓動列車外在緊急車門開關，讓有關的乘客下車。	在重設有關車門裝置後，列車服務回復正常。	9
2011年7月15日	上午6時10分	觀塘綫	由於一名乘客按動月台緊急掣，報告有一隻狗在路軌上徘徊，令一列往油麻地方向的列車在九龍灣站服務受阻。	有流浪狗被發現在彩虹站附近的路軌上，並被移離路軌範圍。	11
2011年7月18日	下午6時28分	東涌綫	由於一名男童右手掌被車門夾到，有人按動列車上緊急通話器及月台緊急掣，導致一列往香港方向的列車在欣澳站開出時服務受阻。	列車退回月台範圍，職員協助該名男童離開列車，他被送往醫院治理。	9

2011年7月1日至8月15日期間八分鐘或以上列車服務延誤（重鐵）

事故日期	事故時間	受影響鐵路線	事故	調查結果/已採取的補救行動	延誤(分鐘)
2011年7月18日	下午7時16分	港島綫	一列往上環方向的列車，由於顯示列車的氣袋有故障，在抵達上環站後停止服務。	調查發現氣動設備有組件故障，已立即更換。	8
2011年7月19日	下午8時51分	東涌綫	由於一列往東涌方向的列車，顯示車尾的門未有關妥，令列車在大濠灣服務受阻。列車被自動停下，列車車長檢查後，確定車門實際上是關上。列車到達東涌站後停止服務。	調查發現車門有關鎖故障，已立即更換。	25
2011年7月20日	上午10時26分	東鐵綫	一列往紅磡方向的列車，在完成上落客後，由於所有車門未能關上，列車在落馬洲站停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	8
2011年7月21日	上午7時51分	東鐵綫	一列往羅湖方向的列車，在行走大學站至大埔墟站之間時，由於車門關閉顯示燈間歇閃動，令列車在大學站及大埔墟站之間的服务受到延誤，列車在抵達粉嶺站後停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	11
2011年7月24日	下午4時40分	東涌綫	一列往東涌方向的列車，在進入東涌站時由於列車有不規律的跳動，列車在到達東涌站後停止服務。	調查發現一個轉向架的啤令輕微移位，導致路軌有鋼夾損壞。由於啤令出現故障的早期，能透過其操作溫度來偵測，公司已加密檢查，每日檢查溫度貼，以及啤令的位置及狀態。	8
2011年7月26日	上午11時20分	馬鞍山綫	一列往烏溪沙方向的列車，由於未能取得關妥車門的訊號，在沙田圍站服務受阻，列車在抵達大水坑站停止服務。	調查確定所有設備運作正常，但作為預防措施，仍更換了部分車門組件。	9
2011年7月27日	上午8時44分	東涌綫	一列往香港方向的列車，由於有一對車門故障，在抵達九龍站後停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	9
2011年7月28日	上午10時11分	東鐵綫	由於一名乘客在沙田站往紅磡方向的月台跳落路軌，當時有一班往紅磡方向的列車正在進入月台，令沙田站至火炭站之間的服务受阻51分鐘。	消防及警方奉召到場。警方列作'自殺'案處理。	51
2011年7月30日	上午10時58分	東鐵綫	由於列車控制系統故障，令東鐵綫列車服務延誤。	車務控制中心在重新啟動所有工作台後，服務回復正常。	12
2011年8月1日	上午6時02分	東涌綫	由於有一個軌道電路故障，令一列往東涌方向的列車在東涌站受到延誤。	調查發現，有關情況乃由路軌的支撐杆絕緣損壞所致，支撐杆被移除後，服務隨即回復正常。	14
2011年8月1日	下午5時07分	西鐵綫	由於有一個訊號故障，令西鐵綫列車出入荃灣西站時服務受到延誤。	調查發現小型斷路器發生故障，已立即更換。	15
2011年8月2日	上午8時04分	觀塘綫	由於九龍灣站自動月台閘門故障，令一列往調景嶺方向的列車服務延誤。	調查發現自動月台閘門有組件故障，已於收車後更換。	21

2011年7月1日至8月15日期間八分鐘或以上列車服務延誤（重鐵）

事故日期	事故時間	受影響鐵路線	事故	調查結果/已採取的補救行動	延誤(分鐘)
2011年8月2日	下午6時16分	東鐵綫	由於深圳鐵路單位遇到調道問題，令一列九廣通直通車未能過境，導致跟隨的一列往羅湖方向的列車在上水站與羅湖站之間受阻，未能前進。	調道問題解決後，列車服務回復正常。	8
2011年8月3日	上午1時11分	東涌綫	由於一個軌道電路故障，令往東涌方向的尾班車於大濠灣受到延誤。發生故障的軌道電路位置較偏遠，而因沒有尾隨客車將維修人員帶到現場，維修人員需時28分鐘才抵達現場處理事故。	調查發現軌道電路有電子卡故障，已立即更換。	36
2011年8月3日	上午8時59分	港島綫	由於有架空電纜上的直流電斷路器跳制，暫停天后站與金鐘站之間的供電，令一列往上環方向的列車在灣仔站停止服務。	調查發現列車車載斷路器未能截斷不規律的電流，啟動架空電纜的保護裝置，中斷電力供應，而有關斷路器與涉及2010年10月21日油麻地站服務受阻事故的列車斷路器屬同一型號。有關斷路器將於2011年年底前以新設計的斷路器取代。	28
2011年8月3日	下午12時42分	東鐵綫	由於一列往羅湖方向的列車有空調組件出現故障，該列車在大圍站停止服務。	調查發現空調設備有組件故障，已立即更換。	9
2011年8月5日	上午9時32分	觀塘綫	由於一列往調景嶺方向的列車車載供電組件故障，令該列車在鑽石山站停止服務。	調查發現車載供電設備有組件故障，已立即更換。	14
2011年8月5日	上午11時31分	西鐵綫	由於訊號電腦故障，令西鐵綫紅磡站至柯士甸站之間的列車服務受到延誤。	調查發現，在職員進行例行檢查訊號設備室時，不慎碰到一條電綫令其鬆開，已列為人為因素所致。已提醒該名職員適當程序，事件亦已作為個案與其他員工分享。	11
2011年8月5日	下午10時15分	馬鞍山綫	由於一名男乘客在等候列車時，不慎地啟動月台上的緊急掣，令沙田圍站的列車服務受到延誤。	在重設緊急掣後，服務回復正常。	10
2011年8月5日	下午11時41分	東鐵綫	一列往上水方向的列車，剛離開旺角東站後，一名乘客按動緊急通話器，要求協助一名暈倒在車廂地上的女乘客，令該列車服務受到延誤。	車站職員登車協助該名乘客。列車抵達九龍塘站後，該名乘客被送往醫院。	8
2011年8月6日	下午1時28分	東鐵綫	由於有一個軌道電路間歇運作不穩定，令一列往落馬洲方向的列車在大學站與大埔墟站之間服務受到延誤。	調查發現波口有組件故障，已立即更換。	26
2011年8月7日	上午7時21分	東鐵綫	由於一列往羅湖方向的列車車門出現故障，需要在大埔墟站停止服務。	調查發現車門設備有組件鬆開，已立即牢固。	12
2011年8月13日	上午5時46分	馬鞍山綫	由於一列往烏溪沙方向的列車車載訊號電腦故障，該列車需要停止服務。	調查發現車載訊號設備有組件故障，已立即更換。	8

2011年7月1日至8月15日期間八分鐘或以上列車服務延誤（輕鐵）

事故日期	事故時間	受影響鐵路綫	事故	調查結果/已採取的補救行動	延誤(分鐘)
2011年7月2日	下午5時57分	輕鐵	一部輕鐵的車載牽引供電系統發生故障，在大棠路站停止服務。	調查發現車載牽引供電系統有組件故障，已立即更換。	8
2011年7月21日	下午2時18分	輕鐵	一部輕鐵在抵達青山村站後因未能前進，需要停止服務。	調查發現氣動設備有組件故障，已立即更換。	20
2011年7月24日	下午1時26分	輕鐵	一部輕鐵駛經坑尾村站及塘坊村站交匯處後，集電弓被一段下垂的架空電纜輔助支撐電綫損壞，需要暫停服務以進行維修。	調查顯示架空電纜在炎熱的天氣下，拉力出現差異，已立即調校架空電纜的拉力。	19
2011年7月30日	下午7時27分	輕鐵	由於有乘客報稱發生非禮案，一部輕鐵在鍾屋村站服務受到延誤。	警方奉召到場處理。	9
2011年8月1日	下午4時26分	輕鐵	由於一部輕鐵出現氣壓洩漏，令該輕鐵於天榮路與天城路交匯處的服務受到延誤，輕鐵在抵達天悅站後停止服務。	調查發現一條氣喉鬆開，已立即牢固。	31
2011年8月4日	下午5時11分	輕鐵	由於一部輕鐵在藍地站未能前進，需要停止服務。	調查發現車載牽引設備有組件故障，已立即更換。	18
2011年8月9日	上午10時21分	輕鐵	由於一部私家車與一部輕鐵在青山公路及亦園路的交匯處發生交通意外，令兆康站至洪水橋站之間的輕鐵服務暫停39分鐘。私家車司機在送抵醫院後證實死亡。	警方清理現場後，服務回復正常。	39
2011年8月11日	上午7時00分	輕鐵	一部不載客輕鐵發生壓縮器故障，導致隨後一部載客輕鐵於龍門站服務受阻。	調查發現輔助設備有一個組件故障，已立即更換。	16
2011年8月13日	下午1時53分	輕鐵	一部輕鐵車長報告身體不適，未能執行駕駛職務，令該輕鐵在天瑞站服務受到延誤。	即時安排另一名車長接替執行駕駛職務。	8
2011年8月14日	下午12時17分	輕鐵	一名女乘客在下車時，被正在關上的車門碰到，該輕鐵在大棠路站停止服務。	救護車奉召到場，將該名乘客送往醫院。	12
2011年8月14日	下午12時51分	輕鐵	一名騎單車人士從輕鐵左邊衝出橫過行人路，車長立即按動緊急掣制停輕鐵，該名男子沒有被輕鐵碰到，該輕鐵在兆麟站停止服務。	現場清理後，服務回復正常。	10