

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 2012 年 1 月 1 日至 5 月 31 日期間鐵路服務表現、鐵路事故應變安排，以及鐵路維修制度的資料。

鐵路服務表現

2. 香港鐵路有限公司（下稱「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(即星期一至五)的載客量超過四百萬人次。

3. 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 2012 年 1 月 1 日至 5 月 31 日期間運作超過 733,000 班列車當中，共有 82 宗 8 分鐘或以上的延誤。按成因分類的統計數字如下：

	2012 年 1 月 1 日至 5 月 31 日
機件故障	48
人爲因素	5
乘客行爲及 外在因素	29
總計	82

4. 在重鐵網絡的 82 宗延誤個案之中，有 78 宗的延誤維持 8 至 30 分鐘；3 宗延誤維持 31 至 60 分鐘；另外超過 1 小時延誤有 1 宗，即是 5 月 3 日在西鐵綫延誤 93 分鐘的事故，導致南昌站與荃灣西站之間的列車服務需要暫停。事後調查證實事故由一小截在隧道頂結構之間的「夾縫填塞物料」鬆脫，從而觸碰到列車的集電弓而導致短路。這亦啓動了供電系統的安全防護裝置，引致供電予該段行車綫電力中斷。事故的詳情載於附件一。

5. 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二。

6. 輕鐵系統方面，8 分鐘或以上的延誤共有 41 宗。在這期間，輕鐵系統共有超過 437,000 班列車行走。按成因分類的統計數字如下：

	2012 年 1 月 1 日至 5 月 31 日
機件故障	11
人爲因素	2
乘客行爲及 外在因素	28
總計	41

7. 在輕鐵系統的 41 宗延誤個案之中，有 39 宗的延誤維持 8 至 30 分鐘，1 宗爲 31 分鐘延誤，以及 1 宗爲 54 分鐘延誤。該宗 54 分鐘延誤事故發生於 4 月 3 日，由於一部貨車在青山公路衝紅燈，於田廈路及青山公路交匯處撞到一部輕鐵而導致服務延誤。

8. 導致輕鐵 8 分鐘或以上延誤的事故資料載於附件三。

鐵路事故應變安排

9. 港鐵公司明白服務延誤爲乘客帶來不便。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。在恢復服務之前，港鐵公司會爲乘客提供所需訊息，協助他們繼續行程。

10. 當鐵路服務需要暫停，港鐵公司首先需要確定情況及評估對列車服務的影響。隨後，港鐵公司會增派人手及按需要安排接駁巴士提供服務。

11. 港鐵公司希望公眾理解在事故發生後的緊急應變安排需時啓動，而港鐵公司會透過廣播通知乘客事態的發展，以及建議他們首先考慮採用其他港鐵路綫或公共交通工具。

12. 爲了向乘客提供更適切的協助，港鐵公司於 2011 年成立由 60 名成員組成的客務快速應變隊，專責於事故期間爲乘客提供協助。此外，港鐵公司在 2012 年 3 月推出全新的「用心聽・用心做」計劃，預計今年會聘請 500 名額外職員在車站當值協助乘客。

13. 除了透過在車站現有的資訊渠道，如廣播、告示、大型指示和電子顯示屏外，爲進一步提升列車服務嚴重受阻時對乘客的資訊發放，一個全新智能手機應用程式（即 app）「Traffic News」將於 2012

年第三季推出。這個應用程式可在列車服務嚴重受阻達 20 分鐘或以上、天文台發出八號或以上颱風信號，或特別節日列車通宵行駛的情況下為乘客提供有關列車服務的最新消息，方便乘客計劃車程。

嚴謹的維修制度

14. 安全是港鐵運作中最首要的考慮。事實上，港鐵公司對日常鐵路的安全運作，從不妥協。

15. 港鐵系統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。

16. 為確保高質素的服務表現，以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，公司會就各不同範疇，如土木工程結構、軌道、訊號系統、供電系統、架空電纜、載客列車、工程機車及巴士等進行預防性及修正性的維修工作。維修工作包括檢查、維修、清潔和更新資產。這些項目是按預定維修周期而進行。事實上，港鐵公司每年用於保養、維修以及更新鐵路系統及資產方面的投資超過 40 億元，以確保資產狀況良好。

總結

17. 港鐵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時，港鐵公司會探討是否可以採納。港鐵公司會不斷求進，努力維持作為世界上表現最佳的鐵路之一。

港鐵公司
2012 年 6 月

2012 年 5 月 3 日西鐵綫服務受阻事故

事故經過

2012 年 5 月 3 日早上約 7 時 49 分，西鐵綫一列往紅磡方向的列車(HUH015)，在剛離開美孚站月台時，電力系統出現跳掣情況，令該路段的列車失去電力供應。

2. 電力故障亦令隨後的一列列車(HUH016)於距離美孚站約 75 米的隧道內停下。根據車務控制中心及工程人員的初步評估，由於電力供應或需要一段時間才能恢復，因此車務控制中心按照既定程序，決定安排該兩列列車上的乘客離開車廂。

3. HUH015 列車上約 900 名乘客在美孚站月台下車。在港鐵職員安排下，HUH016 列車上約 900 名乘客亦有秩序並安全地離開車廂，沿路軌旁行人通道步行約 75 米前往美孚站月台。約 20 分鐘後，所有乘客均安全抵達美孚站月台。

4. 車務控制中心於早上 7 時 52 分通知運輸署，並根據情況先後發出服務延誤的通告(黃色及紅色警報)，通知運輸署及要求其他公共交通機構加強在受影響路段的服務。

5. 事故期間，南昌至荃灣西站之間的列車服務暫停。西鐵綫服務維持在兩個路段：

- (i) 屯門至荃灣西站之間的服務維持約 10 分鐘一班；及
- (ii) 南昌至紅磡站之間的服務維持約 10 分鐘一班。

6. 港鐵公司安排緊急接駁巴士，行走南昌至荃灣西站，途經美孚站，同時亦呼籲乘客使用其他交通工具前往目的地。

7. 工程人員約於上午 9 時完成初步檢查，確定有關的架空電纜設備運作正常。隨後肇事列車被移離行車綫，經過有關的程序，確定路軌安全及設備一切正常之後，列車服務於上午 9 時 43 分開始陸續回復正常。

電力故障成因

8. 在事故發生後當晚的非行車時間，港鐵工程人員已詳細檢查了事故列車，確定運作正常。
9. 調查結果顯示事故的起因，是隧道頂部結構有一小段「夾縫填塞物料」脫落，並在 HUH015 列車駛至該位置時，接觸到車頂的集電弓。
10. 事件導致電力出現短路，啟動了架空電纜的安全防護保障裝置，令該路段的電力供應停止。
11. 「夾縫填塞物料」是一些有彈性的合成物料，用作填塞隧道內石屎橫樑與旁邊的金屬管綫槽之間的伸縮縫。

技術改善措施

12. 現時港鐵維修人員每三個月，會對西鐵綫架空電纜進行一次詳細檢查。維修人員會乘坐設有升降台的工程車，升至隧道頂部，對架空電纜及隧道頂部範圍進行檢查。此外，工程人員亦會每星期兩次進行一次巡視。就這次事故發生的地點而言，港鐵公司於 2012 年 4 月 26 日曾進行詳細檢查，並於 5 月 3 日列車服務開始前進行了一次巡查，當時並無發現異常情況。
13. 於事故發生當晚，港鐵公司就西鐵綫同類型結構的位置展開檢查，證實在其他位置的合成物料沒有類似的鬆脫現象。為謹慎起見，維修人員亦已把美孚站同類型結構中有可能鬆脫的合成物料移除。
14. 為免再次出現類似情況，港鐵公司決定在同類型結構的填塞物料下裝設金屬支撐片，防止填塞物料脫落。有關工作將於 2012 年 6 月底完成。

緊急應變安排

15. 港鐵公司設有應變計劃，應付列車服務延誤及嚴重受阻的情況。在這次事故期間，港鐵公司實施了以下措施：

資訊發放

16. 當得悉電力供應或需要一段時間才能恢復時，港鐵公司發出服務延誤的通告(紅色警報)，要求其他公共交通機構提供協助，加強在受影響地區的服務。

17. 港鐵公司亦通知傳媒及更新最新資訊，讓他們能發放有關服務暫停的資訊及臨時服務安排的資料予仍未出門的市民，協助他們作出其他交通安排。

18. 港鐵公司在南昌、美孚及荃灣西站等服務受阻的車站，展示了大型資訊指示，提供其他公共交通服務的資訊，由車站大堂天花至路面，亦擺設了指示，指示乘客前往港鐵免費接駁巴士上客點。

19. 港鐵公司亦透過列車及車站廣播，通知乘客服務受阻，臨時列車服務和緊急接駁巴士安排，以及呼籲他們改搭其他公共交通工具。

緊急接駁巴士安排

20. 在這次事故發生期間，港鐵公司安排了緊急接駁巴士，行走南昌至荃灣西站之間，途經美孚站，接載受影響的乘客。免費接駁巴士的上落客點，是按照經港鐵與政府有關部門於 2010 年底共同檢討後訂定的計劃而設立。

21. 接駁巴士提供了超過 2 小時的服務，最後一班巴士於上午 10 時 45 分於荃灣西站開出。事故期間共調配了 150 部緊急接駁巴士，行走 155 班車，接載約 8,300 名乘客。

車站人流管理

22. 事發期間，港鐵公司於南昌、美孚、荃灣西，以及錦上路等車站因應個別情況實施人流管理措施。

23. 港鐵公司啓動人力支援機制，增派 80 名職員，包括客務快速應變隊的職員，前往南昌、美孚、荃灣西，以及錦上路車站，爲乘客提供協助。

24. 在南昌、美孚，以及荃灣西站，客務快速應變隊的職員負責安排設立免費接駁巴士的上落客點，及安排巴士開出及停站事宜。

25. 同時，在受影響車站，出閘機亦作出調校，不扣除使用八達通卡乘客的車資，而持單程車票的乘客亦可取回車票，以便退回車資；有關車站亦作出相關廣播，通知乘客有關安排。

事故處理的改善措施

26. 港鐵公司十分重視每一宗列車服務受阻事故。除了進行技術調查確定成因，避免同類情況再次發生之外，港鐵公司亦就 5 月 3 日事故的緊急應變安排進行檢討，找出可以改善的地方。

27. 港鐵公司留意到有乘客指出在個別西鐵綫列車的車廂內，未能清楚聽到由車長所發出，提供有關服務受阻資訊的廣播。經檢討後，日後若出現類似事故，車務控制中心在可能情況下，會盡量經中央廣播系統向車廂內的乘客發放有關服務延誤的資訊。

28. 此外，港鐵公司將於 2012 年第三季推出一項名爲「Traffic News」的智能手機應用程式，把導致列車服務受阻或延誤超過 20 分鐘的事故最新資訊，直接送到乘客的智能手機，更有效地協助乘客計劃行程。

29. 至於荃灣西站的人流控制方面，由於該站的 A 及 E 出入口均可通往免費接駁巴士上落點所在的公共交通交匯處，有乘客表示因此未能找到等候接駁巴士的龍尾。經檢討後，日後荃灣西站將指示乘客使用單一個出入口前往免費接駁巴士上落點，以改善候車秩序。乘客廣播和指示亦會作出相應更改，指示乘客前往等候接駁巴士的地點。

總結

30. 港鐵公司明白市民對 5 月 3 日西鐵綫列車服務受阻事故的關注，並為乘客帶來的不便致以衷心歉意，亦感謝當日受影響的乘客的忍耐及體諒。

31. 港鐵公司會繼續尋求不斷改善，將服務受阻對乘客帶來的不便減至最低，並會繼續為香港市民提供安全、可靠及有效率的鐵路服務。

港鐵公司
2012 年 6 月

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（重鐵）

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)
2012年1月3日	上午8時10分	荃灣綫	由於短時間內有三名乘客分別於三班車按動緊急通話器，要求處理不適的乘客，令荃灣綫往中環方向的列車服務受到延誤。	職員立即向不適的乘客提供協助。	11
2012年1月5日	上午12時38分	荃灣綫	最後一班往中環方向的列車因未能接載轉綫的乘客需要退回車站接載乘客，而導致荔景站服務受到阻延。	車站職員按動緊急停車掣制停列車，列車退回月台位置讓乘客上落。	9
2012年1月8日	下午12時32分	東鐵綫	一列往紅磡方向的列車，由於車長未確定列車未有停在月台正確停車位置，便開啓車門，令列車服務受到延誤。事實上，列車的最後一個車卡尚未進入月台。	車長立即察覺到異常情況及關上車門，並向車務控制中心報告事件。在得到車務控制中心授權後，車長將列車駛前到正確的停車位置，重新打開車門讓乘客上落車。	9
2012年1月10日	上午8時40分	荃灣綫	由於短時間內有三名乘客分別於三班車按動緊急通話器，處理不適的乘客，令荃灣綫往中環的列車服務受到延誤。此外，由於其中一列列車有外物卡在列車的其中一道門軌，令車門未能關上，導致延誤進一步延長。	職員立即向不適的乘客提供協助。列車服務在外物移除後回復正常。	13
2012年1月10日	下午4時54分	東鐵綫	由於一列往紅磡方向的列車車門未能開啓，列車在抵達九龍塘站時停止服務。	調查發現靜態變流器有組件故障，已立即更換。	9
2012年1月14日	下午7時32分	觀塘綫	由於列車上的車載信號電腦發生故障，一列往油麻地方向的列車在牛頭角站與九龍灣站之間服務受到阻延，電腦在列車抵達樂富站時再發生故障，令延誤進一步延長，該列車抵達九龍塘站後停止服務。	調查發現列車上的車載信號電腦有電子卡損壞，已立即更換。	23
2012年1月16日	下午4時49分	將軍澳綫	一列往寶琳方向的列車在北角站未能向前啓動，需要停止服務。	調查發現列車控制匙間歇性未能啓動列車，已作出更換。	19
2012年1月19日	下午6時28分	東涌綫	一列往東涌方向的列車在抵達東涌站時，由於制動器未能鬆開，列車停止服務。	調查發現制動器有組件故障，已立即更換。	11

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（重鐵）

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)
2012年1月21日	下午1時07分	荃灣綫	由於一名男乘客阻礙車門及自動月台閘門關上，令他的手指被自動月台閘門夾到。該列往中環方向的列車在荃灣站服務受阻。	車站職員將該自動月台閘門隔離及開啓，讓男乘客的手鬆開。	8
2012年1月21日	下午1時13分	東鐵綫	由於有波口發生故障，令一列往落馬洲方向的列車在紅磡站服務受阻。	調查發現波口有組件故障，已立即更換。	8
2012年1月23日	下午3時10分	觀塘綫	由於有外物卡在車門軌上，令一列往調景嶺方向的列車，在觀塘站服務受到延誤。列車在抵達油塘站時，由於有另一外物卡在車門軌上，令延誤進一步延長。	外物已立即被清理。	8
2012年1月26日	上午6時08分	東涌綫	由於有波口發生故障，令一列往香港方向的列車在荔景站服務受阻。	調查後未有發現異常情況，但已在收車後更換波口組件。	13
2012年1月28日	下午1時38分	觀塘綫	由於列車的車載信號電腦故障，令一列往油麻地方向的列車，在彩虹站停止服務。	調查發現信號系統的天綫有組件故障，已立即更換。	9
2012年1月30日	上午8時29分	荃灣綫	由於一列往荃灣方向的列車牽引系統發生故障，令該列車在長沙灣站服務受到阻延，列車在抵達荃灣站後停止服務。	調查發現牽引摩打有組件故障，已立即更換。	11
2012年1月31日	下午8時05分	東鐵綫	由於一名乘客在火炭站往紅磡方向的月台墮軌，車站職員及車長即時按動緊急掣，令當時正進入月台的列車在火炭站停止服務。	消防人員到場，現場清理後，服務回復正常。	26
2012年2月1日	下午1時48分	東鐵綫	由於有一個波口發生故障，令一列直通車阻礙了一列往紅磡方向的列車前進，因而令列車延遲進入紅磡站月台。	調查發現波口有組件故障，已立即更換。	8
2012年2月2日	下午5時46分	迪士尼綫	由於需要搜查路軌旁流浪狗，令一列往迪士尼方向的列車在欣澳站服務延誤。	完成搜查後，服務回復正常。	10
2012年2月3日	上午9時23分	荃灣綫	由於有軌道電路故障，令一列往中環方向的列車在旺角站及油麻地站服務受到延誤。	調查發現軌道電路有組件故障，已立即更換。	15
2012年2月4日	上午9時22分	機場快綫	一列往博覽館方向的列車到達青衣站時有部分車門未能開啓讓乘客上落而導致服務延誤。該列車在抵達機場站時停止服務。	調查發現車門的電綫有故障，已立即更換。	15

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（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)
2012年2月11日	上午11時22分	東鐵綫	由於有乘客爭執，導致有乘客按動緊急通話器，令一列往紅磡方向的列車在火炭站服務延誤。	警方將案件列作「普通襲擊」處理。	9
2012年2月15日	上午8時04分	東鐵綫	由於有乘客的衣服夾在車門與車身之間，阻礙車門的開啓，該列往紅磡方向的列車在太和站服務受阻。	車站職員協助乘客取出衣服及開啓車門。	8
2012年2月15日	下午2時24分	東涌綫	由於一列往香港方向的列車制動器未能鬆開，令該列車在南昌站服務受到延誤，列車在抵達奧運站後停止服務。	調查發現制動器有組件故障，已立即更換。	10
2012年2月19日	上午6時58分	東鐵綫	由於一列往紅磡方向的列車未能以自動操作模式操作，令該列車在落馬洲站受到延誤，列車在抵達火炭站停止服務。	調查發現列車上的車載信號組件發生故障，已立即更換。	9
2012年2月22日	上午8時26分	荃灣綫	由於有乘客的袋被車門夾到，令一列往中環方向的列車在深水埗站服務延誤。其後由於在短時間內，隨後的兩列列車分別需要處理兩名不適的乘客，以及有乘客阻礙另一列車的車門關上，令延誤進一步延長。	職員立即向乘客提供協助，隨後服務回復正常。	16
2012年2月26日	下午12時42分	將軍澳綫	由於列車未能向前開動，令一列往調景嶺方向的列車在康城站停止服務。	調查發現由於列車控制匙間歇性未能啓動列車，已作出更換。	10
2012年2月26日	下午8時47分	觀塘綫	一列往調景嶺方向的列車，在九龍塘站開出時，因有乘客按動緊急通話器，車長要處理一名不適的乘客，令服務延誤。此外，當列車緊急停下時，有另一名乘客在車廂內受傷。	列車需要退回九龍塘站月台，職員立即向乘客提供協助，兩名乘客被送往醫院治理。	8
2012年2月27日	上午8時17分	荃灣綫	由於有一個軌道發生電路故障，一列往荃灣方向的列車在金鐘站與尖沙咀站之間服務延誤。	調查發現軌道電路有組件故障，已於收車後更換。	22
2012年2月27日	上午9時02分	將軍澳綫	由於有乘客按動緊急通話器，車長要處理不適的乘客，令一列往北角方向的列車服務延誤。另一方面，有另一名乘客的袋被夾在一列列車與將軍澳站的月台幕門之間，令延誤進一步延長。	列車需要退回月台位置，將乘客的袋取出。	10

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（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)
2012年2月28日	下午6時21分	荃灣綫	由於有一名女乘客的衣服被車門夾到，令車門未能關上，一列往荃灣方向的列車在佐敦站服務延誤。另一方面，由於有一名乘客於葵興站因在一班往荃灣方向的列車衝門，啟動了月台空隙感應警鐘，令延誤進一步延長。	職員立即向乘客提供協助，服務隨後恢復正常。	8
2012年2月28日	下午6時42分	將軍澳綫	由於一扇月台幕門的右邊門輕微離開門軌，令一列往寶琳方向的列車服務延誤。	收車後調查發現門軌底部有螺絲鬆脫，已修理妥當。	10
2012年2月29日	上午8時27分	觀塘綫	由於有乘客阻礙一對車門關上，令一列往油麻地方向的列車在黃大仙站服務延誤。由於在短時間內發生另一宗乘客阻礙車門關上的個案，以及有乘客不適，令延誤進一步延長。	職員立即向乘客提供協助，服務隨後恢復正常。	8
2012年3月2日	下午6時50分	荃灣綫	由於有一扇月台幕門的月台空隙感應警鐘被乘客啟動響起，令一列往荃灣方向的列車在油麻地站服務受到延誤。	車站職員在檢查後，確定月台情況正常。	8
2012年3月5日	下午4時32分	馬鞍山綫	由於有車門在完成上落客後未能關上，令該列往大圍方向的列車在沙田圍站停止服務。	車站職員發現車門門軌有外物卡住，隨後將外物移走。	9
2012年3月6日	上午7時05分	迪士尼綫	由於有列車車載信號系統電腦故障，一列往欣澳方向的列車在迪士尼站服務受阻。	調查發現列車上的車載信號電腦有電子卡故障，已立即更換。	8
2012年3月10日	下午9時59分	將軍澳綫	由於一列往北角方向的列車被制停，列車在坑口站與將軍澳站之間服務延誤，最後在抵達將軍澳站停止服務。	調查發現列車上的逃生門有組件故障，已立即修理。	12
2012年3月14日	下午6時53分	東鐵綫	由於有醉酒乘客於旺角東站擅闖路軌，步行往九龍塘站方向，令一列往羅湖方向的列車在旺角東站與九龍塘站之間服務延誤。	該名男子在路軌旁被發現，由職員陪同下返回月台。	24
2012年3月16日	上午8時52分	東鐵綫	一列往落馬洲方向的列車在離開月台時，由於有一名乘客不適，有人按動緊急通話器，令該列車在旺角東站服務受阻。	職員立即向不適乘客提供協助，而該乘客亦被送往醫院治理。	8
2012年3月16日	下午12時23分	東鐵綫	由於一列往紅磡方向的列車在上落客時，車門突然關上，列車在落馬洲站停止服務。	調查發現車長無意按動關門掣，令所有車門關上。已提醒車長要遵從程序開關車門。	9

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（重鐵）

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)
2012年3月16日	下午3時20分	東涌綫	由於列車車底發出異味，令一列往東涌方向的列車在欣澳站停止服務。	調查發現制動器有組件故障，已立即更換。	8
2012年3月19日	上午8時48分	東鐵綫	由於有軌道電路故障，令一列往紅磡方向的列車在落馬洲站受到延誤。	調查發現軌道電路有鐵屑而引致短路，已立即移走鐵屑。	20
2012年3月20日	下午3時50分	荃灣綫	由於有波口發生故障，令一列往荃灣方向的列車在旺角站服務受到延誤。	調查發現波口有組件故障，已於收車後更換。	19
2012年3月20日	下午4時23分	東鐵綫	一列往紅磡方向的列車在抵達大圍站時，由於頭等車廂的車門未能開啓讓乘客上落，令頭等車廂的乘客被載到九龍塘站，而導致延誤。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	12
2012年3月22日	下午3時27分	港島綫	一列往上環方向的列車在上落客後，車門未能關上，列車在銅鑼灣站停止服務。	調查發現有外物卡在車門的車軌，已立即移走。	12
2012年3月22日	下午7時18分	港島綫	一列往柴灣方向的列車，由於列車的自動調頭操作出現故障，令該列車在上環站停止服務。	調查發現制動器有組件故障，已立即更換。	9
2012年3月26日	上午6時07分	東涌綫	由於有波口發生故障，令一列往香港方向的列車在荔景站服務受到延誤。	調查未發現不正常情況，故障自動修復。	15
2012年3月26日	上午7時12分	東鐵綫	由於一列往紅磡方向的列車的制動器喉管的氣壓下降，令該列車在羅湖站服務受到延誤，最終在抵達大圍站後停止服務。	調查發現列車車載訊號系統電腦有組件故障，已立即更換。	17
2012年3月29日	下午9時23分	西鐵綫	一列往紅磡方向的列車供電系統故障，列車在荃灣西站服務延誤，並在抵達美孚站後停止服務。	調查發現列車供電系統有組件故障，已立即更換。	19
2012年4月2日	下午3時03分	東鐵綫	由於有兩名小童擅闖路軌，步行往太和站方向的路軌，令一列往紅磡方向的列車在粉嶺站服務受阻。	完成路軌搜查及確定找不到擅闖路軌人士後，列車服務回復正常。	24
2012年4月3日	上午10時27分	東鐵綫	由於有一個軌道電路故障，一列往紅磡方向的列車在進入紅磡站時服務受阻。	調查發現在軌道電路接駁位有鐵屑，已立即移走。	12

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（重鐵）

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)
2012年4月3日	上午11時06分	東鐵綫	由於一名乘客所攜帶的一瓶清潔劑滲漏，意外地濺到其他乘客的衣物、座椅及車廂地板，有其他乘客按動緊急通話器，令一列往羅湖方向的列車在大學站服務受阻，並在抵達大埔墟站後停止服務。	警方奉召到場協助，將事件列為違反港鐵附例處理。	14
2012年4月5日	上午6時06分	觀塘綫	由於有兩個波口故障，令一列由車廠開出的列車在進入牛頭角站時服務受阻。	已在收車後調節波口，清除故障。	16
2012年4月7日	上午9時24分	觀塘綫	由於被一列由車廠開出的備用列車阻擋，令一列往調景嶺方向的列車在進入牛頭角站時服務受阻。	調查發現波口組件出現故障，已於收車後更換。	15
2012年4月7日	下午10時38分	迪士尼綫	由於集電弓被一塊膠紙纏住，令一列往迪士尼方向的列車在欣澳站服務受阻，列車在抵達迪士尼站後停止服務。	該塊膠紙已於收車後移走。	9
2012年4月12日	上午8時53分	港島綫	由於一列往柴灣方向的列車制動器未能鬆開，令該列車在灣仔站停止服務。	調查發現制動器有組件故障，已立即更換。	16
2012年4月14日	下午8時44分	觀塘綫	由於供電系統的斷路器被啟動，令太子站至九龍塘站之間的電力中斷。一列往調景嶺方向的列車在九龍塘站服務受阻，並在抵達彩虹站後停止服務。	調查發現路軌旁有一個燒焦的金屬汽球，已立即移走。	15
2012年4月16日	下午12時46分	東鐵綫	由於一列往落馬洲方向的列車在完成上落客後失去動力，在紅磡站停止服務。	調查發現列車的車載電力設備有組件故障，已立即更換。	14
2012年4月16日	下午10時33分	西鐵綫	由於有一個波口故障，令一列往屯門方向的列車在尖東站服務受阻。	調查發現波口繼電器故障，已於收車後更換。	16
2012年4月19日	上午12時42分	荃灣綫	由於一列工程車的車載供電系統故障，令隨後的一列尾班往中環方向的列車在荔枝角站服務受阻。	調查發現列車車載供電系統的繼電器故障，已立即更換。	35
2012年4月19日	下午6時04分	東鐵綫	由於有一名乘客跳軌企圖自殺，車長及車站職員均立即按動緊急停車掣制停列車，令一列往羅湖方向的列車在大學站停止服務。	該名乘客頭部受傷送院治理。列車服務受阻期間，港鐵安排了免費接駁巴士行走沙田與大埔墟站之間。警方將案件列作“企圖自殺”案處理。	38

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（重鐵）

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)
2012年4月21日	下午6時22分	觀塘綫	由於有乘客按動緊急通話器，要求處理不適乘客個案，令一列往調景嶺方向的列車在九龍灣站服務受阻，其後又有另一名乘客未知原因按動緊急通話器，令列車在抵達油塘站時服務再受到延誤。	職員立即向乘客提供協助，而服務隨後回復正常。	9
2012年4月25日	下午1時45分	迪士尼綫	由於信號系統電腦故障，令一列往迪士尼方向的列車在欣澳站服務受到延誤。	調查發現信號系統電腦在事故期間停止運作。電腦重新啓動後，已修復故障。	11
2012年4月29日	上午7時58分	西鐵綫	由於有兩個數軸器出現故障，令往紅磡方向的列車在荃灣西站服務受阻。	調查發現數軸器的電子卡因受雷暴電擊影響而受損，已於收車後更換。	9
2012年4月29日	上午11時28分	西鐵綫	由於天水圍站至錦上路站之間的電力供應中斷，令往紅磡方向的列車服務受阻。	調查發現列車信號系統的天線移位，已作出調校。	11
2012年5月2日	下午10時30分	機場快綫	由於路軌旁有外來金屬路牌，損壞車底組件及月台幕門的玻璃，令往博覽館方向的列車在南昌站服務受阻。	已立即進行路軌檢查，確定路軌情況正常。在移走金屬外物後，列車服務回復正常。	9
2012年5月3日	上午7時43分	西鐵綫	架空電纜的安全防護保障設置被啓動，引致美孚站附近一段供電系統跳擊，令南昌站與荃灣西站之間的列車服務暫停。	調查證實一小截在隧道頂結構之間的「夾縫填塞物料」鬆脫，從而觸碰到架空電纜及掛在一列行駛中列車的集電弓，導致短路，啓動了架空電纜的安全裝置，令該路段的電力中斷。該事故列車在離開行車綫後，服務回復正常。	93
2012年5月3日	上午8時39分	東涌綫	一列往東涌方向的列車抵達欣澳站時沒有開啓車門上落客，該列車的乘客被載到東涌站，因而受阻。	調查發現車長未有依從既定程序在車站開關車門。	16
2012年5月3日	上午11時58分	機場快綫	由於一名男子被發現流連在奧運站緊急月台，令一列往香港方向的列車在南昌站服務受阻。車站職員立即前往路軌檢查但未有發現該名男子。	確定該名男子不在現場及路軌情況正常後，列車服務回復正常。	16

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（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)
2012年5月7日	下午8時03分	荃灣綫	由於信號系統電腦故障，未能設定路綫，令一列往荃灣方向的列車在荃灣站服務受阻。	電腦重新啓動後，已修復故障。	8
2012年5月12日	下午4時31分	東鐵綫	由於一列往紅磡方向的列車車門未能開啓上落客，令該列車在大埔墟站停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	9
2012年5月14日	下午2時04分	迪士尼綫	由於列車前往欣澳站途中被外物投擲，損壞列車左邊的一面擋風玻璃，令該列往欣澳方向的列車在欣澳站停止服務。	已報警處理。	10
2012年5月16日	上午12時46分	荃灣綫	受到前面一列維修列車故障影響，一列往荃灣方向的列車服務受阻。	調查發現維修列車的車載信號電綫有故障，已立即更換。	9
2012年5月16日	下午7時22分	東鐵綫	由於一列往紅磡方向的列車有一對車門出現故障，該列車在馬場站停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	10
2012年5月17日	上午7時56分	迪士尼綫	由於信號傳送系統故障，令一列往迪士尼方向的列車在欣澳站服務受阻。	調查發現網絡設備停止運作，在重新啓動信號網絡後，已回復正常。	10
2012年5月18日	上午10時37分	東涌綫	由於一列往香港方向的列車駕駛室車門在雷暴期間未能開啓，令該列列車在青衣站停止服務。	調查發現所有車門組件運作正常，相信事件由於雷暴期間氣壓嚴重差異所致。	12
2012年5月19日	上午6時30分	港島綫	由於一列往柴灣車廠的維修列車因故障停在路軌，阻礙一列往上環方向的列車前進，令服務受阻。	調查發現列車車載牽引系統有組件故障，已立即更換。	13
2012年5月22日	上午10時40分	東涌綫	由於路軌旁的電綫槽冒煙，令一列往香港方向的列車在小濠灣服務受阻。	調查發現供電電綫有故障，已於收車後更換。	8
2012年5月22日	下午9時55分	東涌綫	由於一列往東涌方向的列車有一對車門故障，該列車在九龍站停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	8
2012年5月23日	下午6時46分	觀塘綫	一列往調景嶺方向的列車，由於制動器未能鬆開，令該列列車在九龍灣站停止服務。	調查發現制動器有電子卡故障，已立即更換。	16

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（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)
2012年5月23日	下午8時47分	西鐵綫	由於數軸器故障，導致在荃灣西站控制區內的列車服務受阻。	調查發現數軸器組件有電子卡故障，已立即更換。	27
2012年5月24日	下午11時09分	東涌綫	由於列車車載信號系統電腦故障，令一列往東涌方向的列車在荔枝角配電站附近服務受阻，列車抵達欣澳站後停止服務。	調查發現天綫故障，已立即更換。	19
2012年5月25日	下午6時30分	迪士尼綫	由於一名車站職員練習駕駛時，將一列往迪士尼方向的列車駕駛越過停車的位置，令該列列車在迪士尼站服務受阻。	調查發現事故由一名職員練習駕駛時越過停車的位置，從而需要重設車載信號系統電腦所致。	10
2012年5月29日	下午11時45分	機場快綫	一列往香港方向的列車，由於未能探測到列車位置，令該列列車在大濠灣服務受阻，在抵達欣澳站後停止服務。	調查發現天綫故障，已立即更換。	35

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（輕鐵）

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）
2012年1月1日	上午7時53分	輕鐵	一列輕鐵於屯門醫院站沒有開啓車門上落客，乘客被載到澤豐站。	調查發現車長沒有按程序開啓車門。	8
2012年1月2日	下午10時50分	輕鐵	受到媽廟路及青山公路交匯處的交通意外影響，一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務於11時14分回復正常。	21
2012年1月4日	下午3時55分	輕鐵	由於湖翠路有外物由高處墮下，掛在架空電纜上，並碰到一部輕鐵的集電弓，令該輕鐵服務受到延誤。	緊隨的下一部輕鐵協助將肇事的輕鐵推走。	9
2012年1月5日	下午4時43分	輕鐵	由於田景路與兆龍苑的交匯處有交通意外，令一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務回復正常。	17
2012年1月5日	下午5時01分	輕鐵	由於一部輕鐵車門未能開啓，該輕鐵在大棠路站停止服務。	調查發現月台感應器故障，已立即更換。	16
2012年1月7日	下午6時23分	輕鐵	由於一名行人突然從行人過路處的右邊衝出，被一部輕鐵碰到，該輕鐵停止服務。	該名行人頭部受傷，被送往醫院治理。	24
2012年1月15日	下午2時58分	輕鐵	由於有一個波口故障，一部輕鐵在安定站往市中心站時服務受到延誤。	在波口加上潤滑劑後，服務回復正常。	8
2012年1月17日	上午9時27分	輕鐵	由於有一名騎單車的人士從屏夏路及橋旺街交匯處衝出，被一部輕鐵碰倒，令該部輕鐵的服務受阻。	該名騎單車的人士並沒有表面傷痕，現場清理後，服務回復正常。	13
2012年1月21日	下午4時55分	輕鐵	受到鳴琴路、田景路及青田路交匯處的路面交通意外影響，一部輕鐵服務受到延誤。	現場清理後，服務回復正常。	19
2012年1月25日	上午8時35分	輕鐵	由於一部輕鐵在完成上落客後，制動器未能鬆開，令該輕鐵在市中心站停止服務。	調查發現列車車載供電系統有組件故障，已立即更換。	19
2012年1月29日	下午6時31分	輕鐵	由於一部輕鐵在完成上落客後，車門關閉顯示燈仍然亮著，該輕鐵在屏山站停止服務。	調查發現有外物卡在車門軌，已立即移走。	11
2012年2月4日	上午8時21分	輕鐵	一部輕鐵在安樂路及青山公路交匯處等候燈號時，被隨後的一部私家車撞倒，令該部輕鐵服務受阻。	沒有乘客報稱受傷，現場清理後，服務回復正常。	8

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（輕鐵）

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)
2012年2月5日	下午12時11分	輕鐵	由於有一部中型貨車在青山公路及五柳路交匯處壞車，令一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務回復正常。	13
2012年2月6日	上午8時15分	輕鐵	由於天成路、天栢路及天湖路交匯處發生交通意外，令一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務回復正常。	9
2012年2月8日	上午12時36分	輕鐵	由於一部私家車於杯渡路、青雲路及鳴琴路交匯處撞到一條輕鐵架空電纜支柱後翻側，導致跳電及部分架空電纜組件受損，令輕鐵建安站至屯門河田站服務暫停。	事件沒有收到有人受傷報告，緊急維修完成後，服務回復正常。	26
2012年2月9日	上午11時33分	輕鐵	由於一部輕鐵失去前進動力，該輕鐵在天榮站停止服務。	調查發現輕鐵車載輔助組件有故障，已立即更換。	10
2012年2月14日	上午6時33分	輕鐵	一列輕鐵於澤豐站沒有開啓車門上落客，乘客被載到屯門醫院站。	車長駕駛輕鐵到澤豐站時忘記開啓車門讓乘客下車。	8
2012年2月14日	上午10時29分	輕鐵	由於一部輕鐵失去前進動力，令該輕鐵在安樂路及青山公路交匯處服務受阻，並在抵達大棠路站停止服務。	調查發現輕鐵輔助組件的電綫故障，已立即更換。	11
2012年2月18日	上午9時01分	輕鐵	由於有外物擱在架空電纜上，令一部輕鐵在市中心站與友愛站之間服務受阻。	外物被移走後，服務回復正常。	11
2012年2月20日	上午8時06分	輕鐵	由於一名男童在行人過路處撞到一部輕鐵車身而前額受傷，令一部輕鐵在媽廟路與青山公路交匯處服務受阻，該輕鐵在抵達水邊圍站後停止服務。	職員立即向男童提供協助，該名男童被送往醫院治理。	19
2012年2月25日	下午2時05分	輕鐵	由於一名乘客在車廂內被另一名乘客撞倒後暈倒，令一部輕鐵在大方街及天恒停車場入口交界服務受阻。	職員立即向乘客提供協助，該乘客被送往醫院治理。	11
2012年2月29日	上午5時41分	輕鐵	由於有波口故障，一部輕鐵在杯渡路、青雲路及鳴琴路交匯處服務受阻。	調查發現有外物卡在波口，已立即移走。	10
2012年3月2日	下午1時16分	輕鐵	由於有波口故障，一部輕鐵在坑尾村及塘坊村交匯處服務受阻，並在抵達坑尾村站後停止服務。	調查發現由於波口有螺門損壞，已立即更換螺門。	17

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（輕鐵）

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)
2012年3月3日	下午8時14分	輕鐵	由於一部輕鐵的靜態換流器有故障，該輕鐵在兆康站停止服務。	調查發現供電系統有組件故障，已立即更換。	10
2012年3月6日	上午10時05分	輕鐵	由於一名男子在安定站附近的商場躍下路軌，令一部輕鐵在安定站服務受阻。	消防人員移走該名男子，並將他送往醫院。	14
2012年3月17日	下午4時29分	輕鐵	由於青山公路及洪水橋大街的交匯處發生交通意外，令一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務回復正常。	16
2012年3月20日	下午1時32分	輕鐵	由於訊號系統故障，導致未能自動設定輕鐵路綫，令一部輕鐵服務受阻。	調查發現有軌道電路的電綫鬆開，已立即修妥。	8
2012年3月20日	下午8時52分	輕鐵	受到天成路、天柏路及天湖路交匯處的交通意外影響，一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務回復正常。	9
2012年4月3日	上午11時48分	輕鐵	由於一部傾卸車在青山公路衝紅燈，於田廈路及青山公路交匯處撞到一部輕鐵，令輕鐵屯門及天水圍/元朗之間的服務暫停。	現場清理後，服務回復正常。港鐵在服務受阻期間提供港鐵免費接駁巴士接載乘客。	54
2012年4月6日	下午6時23分	輕鐵	由於一部輕鐵的車載供電系統及制動器未能鬆開，該輕鐵在天慈站停止服務。	調查發現車載牽引系統有組件故障，已立即更換。	9
2012年4月16日	上午10時44分	輕鐵	由於一名乘客在正在行走的輕鐵車廂內跌倒，有乘客按動乘客緊急通話器，令該輕鐵在市中心站與屯門站之間服務受阻。	職員立即向乘客提供協助，該乘客被送往醫院治理。	12
2012年4月16日	下午4時17分	輕鐵	由於架空電纜供電系統受到閃電影響，令輕鐵新墟站與兆康站之間的服务暫停。	在更換架空電纜供電系統的受損組件後，服務回復正常。	18
2012年4月17日	下午1時26分	輕鐵	由於一名乘客在輕鐵車廂內暈倒，有乘客按動緊急通話器，令該輕鐵在康樂路站服務受阻。	救護車奉召到場，將乘客送往醫院治理。	15
2012年4月20日	下午5時35分	輕鐵	由於有一片樹葉遮蓋一部輕鐵的外物探測感應器引致警鐘誤鳴，令該輕鐵在豐景園站服務受阻。	在移走樹葉後，服務回復正常。	15
2012年4月27日	下午10時27分	輕鐵	由於一部的士在湖翠路及龍門路非法左轉，撞到一部往車廠方向的輕鐵，令輕鐵在屯門區的服务受阻。	現場清理後，服務回復正常。	16

2012年1月1日至5月31日期間8分鐘或以上的列車服務延誤（輕鐵）

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)
2012年4月29日	上午5時58分	輕鐵	由於一名行人未有遵守交通燈號橫過輕鐵過路處，被一部輕鐵撞倒，輕鐵在屯門區的服務暫停。	職員立即向乘客提供協助，該名行人被送往醫院治理。現場清理後，服務回復正常。	31
2012年5月2日	上午7時22分	輕鐵	由於一名早前被拒絕攜帶單車乘搭輕鐵的乘客，躺在路軌以示不滿，令一部輕鐵在大興北站服務受阻。	警方奉召到場協助，該名乘客被協助離開路軌後，服務回復正常。	17
2012年5月4日	上午5時20分	輕鐵	由於一部頭班輕鐵車載供電系統故障，令該輕鐵在天水圍站延遲開出。	調查發現該部輕鐵的車載供電設備有組件故障，已立即更換。	18
2012年5月26日	上午10時48分	輕鐵	由於一名騎單車的人士衝紅燈，在青山公路及五柳路交匯處左轉，令一部輕鐵需要停止服務。該名騎單車人士並沒有被輕鐵撞倒，但從單車跳下時受輕傷。	該名騎單車人士被送往醫院治理，服務在現場清理後回復正常。	11
2012年5月27日	上午6時16分	輕鐵	由於青山公路近福亨村路的交匯處有一隻受傷的流浪狗，令一部輕鐵服務受阻。	現場清理後，服務回復正常。	8
2012年5月29日	下午3時03分	輕鐵	由於一部輕鐵所有車門未能開啓上落客，該輕鐵服務受到延誤，並在抵達洪水橋站後停止服務。	調查發現車門有組件故障，已立即更換。	13