



港鐵服務表現

二零一二年六月二十八日

列車服務表現持續高水平 (2012年1月至5月)

- 重鐵網絡共行走超過 733,000班列車
- 輕鐵網絡共行走超過437,000 班列車
- 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。

8分鐘或以上的列車服務延誤

- 2012年1月至5月較2011年同期減少延誤

重鐵網絡

	2011年 1月1日至5月31日	2012年 1月1日至5月31日	轉變 比率
機件故障	52	48	↓ 7%
人為因素	7	5	↓ 28%
乘客行為及外在因素	29	29	0%
總計	88	82	↓ 7%

輕鐵網絡

	2011年 1月1日至5月31日	2012年 1月1日至5月31日	轉變 比率
機件故障	12	11	↓ 8%
人為因素	4	2	↓ 50%
乘客行為及外在因素	21	28	↑ 33%
總計	37	41	↑ 11%

應變安排, 提升資訊

- 致力盡快恢復正常列車服務
- 透過傳媒、廣播及車站指示通知乘客
- 成立由六十名成員組成的客務快速應變隊
- 2012年第三季推出一個全新
智能手機 app 「Traffic News」



維修制度，安全第一

- 以安全為首
- 列車操作系統採用安全防護保障設計
- 預防性及修正性的維修
- 每年投放於保養、維修鐵路系統以及資產更新方面的投資超過40億元



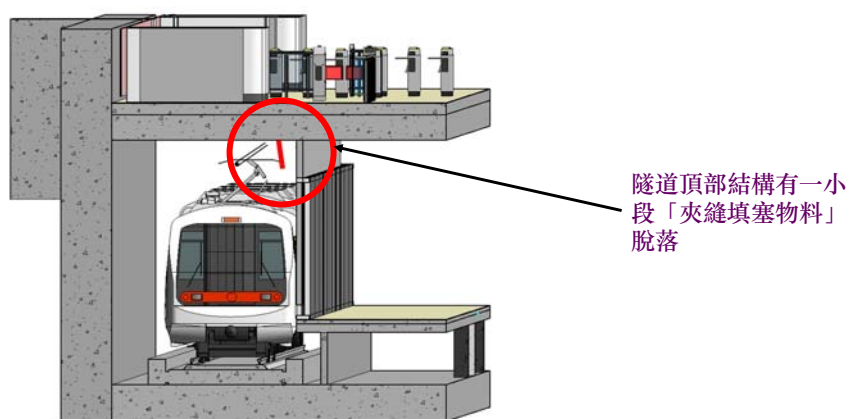
2012年5月3日西鐵綫服務受阻事故



事件

- 早上7時49分，列車(HUH015)剛離開美孚站時，電力系統出現跳掣，令該路段的列車失去電力供應
- 隨後的列車(HUH016)於距離美孚站約75米的隧道內停下
- 車務控制中心評估電力供應需要一段時間才恢復
- 早上7時52分，通知運輸署，並根據情況先後發出服務延誤通告(黃色及紅色警報)
- 安排兩列列車上的乘客離開車廂，安全及有序抵達美孚站
- 事故期間，南昌至荃灣西站之間的列車服務暫停
- 安排免費接駁巴士，行走南昌至荃灣西站
- 上午9時完成初步檢查，確定架空電纜設備運作正常
- 列車服務於上午9時43分開始陸續回復正常

故障成因 – 夾縫填塞物料鬆下



技術改善 - 三項措施

- 對西鐵綫同類型結構的位置進行全面檢查
- 更換新的夾縫填塞物料
- 裝設金屬支撐片，防止填塞物料脫落



夾縫填塞物料

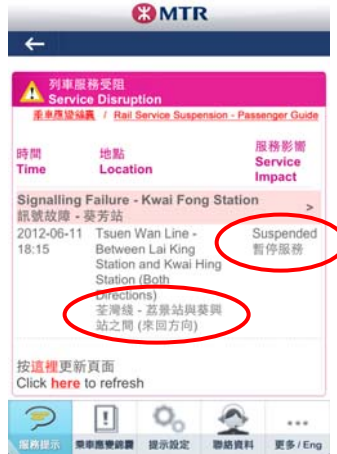
金屬支撐片

應變安排的改善措施 - 加強中央廣播

- 車務控制中心發放中央廣播至西鐵綫列車



2012年第三季推出全新 app 「Traffic News」



調整荃灣西站人流控制安排



多謝