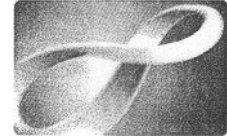


Prudence Chan
Chief Executive Officer

Direct Tel (852) 2266 2288
Direct Fax (852) 2266 2277
pchan@octopus.com.hk



香港中環昃臣道 8 號
中華人民共和國香港特別行政區
立法會大樓
立法會財經事務委員會
主席陳鑑林議員

陳主席鈞鑒：

有關八達通易辦事增值服務事件及現正採取的改善措施

承蒙 閣下邀請八達通卡有限公司（下稱「本公司」）就八達通易辦事增值服務事件及現正採取的改善措施，於 2007 年 3 月 2 日與 閣下及立法會財經事務委員會成員進行商討，並表達本公司的意見，謹此致謝。本公司希望藉此機會，提供有關八達通易辦事增值交易未能成功的背景資料，以及闡述現正採取的措施，以確定問題的成因，並盡力確保這些問題不再發生。妥善處理這次事件，是本公司董事局、管理層及所有員工的當前要務。

八達通系統的成功，不單建基於八達通卡令本港市民和訪客的生活更輕鬆方便，也在於八達通卡自 1997 年推出以來，贏得數以百萬計使用八達通系統的市民和訪客的絕對信賴。對於本公司而言，維繫這份信任，我們責無旁貸，而本公司的目標正是「令客戶的生活更輕鬆」。

本公司明白，最近由於八達通易辦事增值交易未能成功有關的事件，引起了對相關技術運作的疑問。為此，本公司現正與易辦事及其他有關方面合作，但期間亦已暫停有關系統，再沒有出現進一步的問題。

本人謹此向數以百萬計持有八達通卡的客戶保證，八達通系統仍然如常運作，各一位客戶可以繼續放心使用。客戶對八達通系統的絕對信賴，是我們成為香港市民日常生活不可或缺部分的重要依據。

相信 閣下或已知悉，目前市面上流通的八達通卡約有一千四百七十萬張，平均每日透過八達通進行的交易約有一千萬宗，交易總額約為港幣八千萬元。此外，每日約有五十七萬宗增值交易，其中約五十萬宗為現金增值交易，另有約六萬多宗使用自動增值服務。同時，平均約有八千九百宗增值交易是透過分布於全港地鐵和九鐵車站、停車場和商場的三百二十四部八達通易辦事增值機進行。八達通易辦事增值交易的數目，平均約佔每日交易總數百分之一點五；增值金額則為港幣二百一十萬元，約佔每日增值總額的百分之二點九。

本公司提供上述背景資料，以說明我們努力處理有關八達通易辦事增值系統問題的根由之際，八達通系統的其他服務仍然如常運作，本公司也充滿信心，八達通系統依然安全可靠。

本公司最初得悉有客戶於地鐵鑽石山站未能完成交易後，隨即與易辦事展開調查，並要求地鐵和九鐵暫停其車站內所有增值機的八達通易辦事增值服務（有關服務已於 2007 年 2 月 3 日晚上十時三十分起暫停）。這次暫停服務只限於地鐵和九鐵車站內的增值機，是因為停車場和商場內設置的八達通易辦事增值機，均使用不同的網絡及硬件運作；而當時本公司相信有關問題，是由於只為地鐵和九鐵車站內增值機而進行的易辦事系統升級所造成。

同時，本公司積極探討這次事件的技術原因，並與易辦事合作，翻查於 2006 年 12 月 5 日至 2007 年 2 月 3 日期間約五十萬宗八達通易辦事增值交易。正如本公司於 2 月 9 日宣布，已確定有五百七十一宗易辦事帳戶被扣除款項，但八達通卡未能成功增值的個案。在每一宗個案裡，儘管交易未能成功，在客戶的銀行帳戶扣除款項後，易辦事主機始終沒有收到取消交易的訊息。由於系統升級前，本公司未有接獲與這種故障相同的報告，故此本公司決定集中處理系統升級之後的交易。

其後，本公司已馬上採取措施，確定問題的根由及受影響客戶的人數。有關技術範疇的調查涉及多個方面，包括本公司、易辦事、地鐵、九鐵、數據機和網絡供應商，以及易辦事終端機供應商等。儘管本公司相信易辦事系統升級是造成問題的原因，但有關調查目前仍在進行中。正如本公司已知會香港金融管理局，確定問題的原因和解決方案，將為本公司即將委任的獨立顧問公司的重要工作範疇。這項委任經香港金融管理局批准後，該顧問公司將就易辦事增值服務及本公司的營運風險管理兩方面，進行一項獨立的檢討

本公司已按照於 2007 年 2 月 9 日提出的承諾，於 2007 年 2 月 14 日為受影響的五百七十一名客戶完成退款。

正如香港金融管理局於 2007 年 2 月 16 日的新聞稿中指出，關於易辦事主機沒有出現取消交易訊息的具體問題，相信是為連接易辦事主機和增值機的通訊網絡進行升級後出現的。不過，本公司也知悉，在此之前曾發生八達通易辦事增值未能成功的情況，而其中部分受影響的客戶也從未領取有關退款。儘管本公司肯定事件影響範圍有限，我們對確定未能成功的交易宗數、受影響客戶的人數，以及與早前這些交易未能成功有關的技術原因極為重視，這些方面也會成為獲委任的獨立顧問公司檢討工作的重點。

本公司在為客戶安排退款方面，一直設有公開而積極回應的政策。這項政策強調本公司以專業的態度，迅速回應客戶提出任何有關退款要求的承諾。由於本公司約有九成客戶均為匿名，以致政策的性質略為被動，但本公司將要求獨立顧問公司協助修訂本公司的政策，以支援退款程序；同時探討在營運和技術方面可以采取的措施，並提出有關改善建議，以避免日後再次發生同類問題。

本公司一旦掌握這些資訊，便會向公眾全面發布，並執行獨立檢討所提出的建議。由香港金融管理局委任的獨立顧問陳志輝教授，將為整個過程提供指導。

由於八達通易辦事增值交易未能成功的個案，未必只限於地鐵和九鐵車站內的八達通易辦事增值系統，因此與香港金融管理局商討後，為審慎起見，本公司決定進一步暫停所有八達通易辦事增值服務，並同時進行調查。有關服務已於 2007 年 2 月 17 日起暫停。此外，本公司也承諾，在獨立顧問公司完成調查，並確定八達通易辦事增值系統沒有構成有關問題的任何技術事項之前，不會恢復該項服務。

相信閣下或已知悉，本公司於 2007 年 2 月 23 日刊登廣告，並通知傳媒，受八達通易辦事增值服務暫停影響的客戶，可以透過哪些其他途徑為八達通卡增值。這是為了向客戶匯報最新情況，並推廣其他快捷方便的增值途徑。

陳主席，本人期望於 2007 年 3 月 2 日的會議上，提供更多有關這次事件的資訊，並回應閣下及財經事務委員會其他成員的提問。本人可以向閣下保證，本公司將竭盡所能，盡快妥善處理這次事件。如前所述，全港數以百萬計的市民和訪客每日均使用八達通系統，本公司深明對他們所肩負的責任。

八達通控股有限公司
行政總裁

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read '陳碧鏘'.

陳碧鏘謹啟

2007 年 2 月 23 日