



主席先生：

本人謹代表八達通，多謝立法會財經事務委員會，邀請我們出席今日的會議，向各位解釋，八達通易辦事增值服務事件的來龍去脈，並交代我們已經採取的改善措施。

首先，本人向因為這次事件而感到不便的客戶及市民深表歉意，並希望藉此機會向各位承諾，我們會致力為大家，提供方便可靠的服務。

我們非常重視八達通易辦事增值服務，未能成功的事件，並已暫停這個系統的運作，以確保不再出現進一步的問題。我可以向各位議員保證，八達通其他服務如常運作，市民可以繼續放心使用。

自事件發生後，為了保障客戶利益，我們已採取一系列改善措施，包括：

第一，我們暫停了八達通易辦事增值服務。於 2007 年 2 月 3 日晚上十時三十分起，暫停所有地鐵和九鐵車站內的八達通易辦事增值服務。然後，我們於 2 月 17 日諮詢過金管局的意見後，也暫停了其餘所有八達通易辦事增值服務，包括設於停車場和商場的有關服務。我想強調，市民可以放心的是，八達通其他服務運作如常，而八達通易辦事增值服務，只佔整體增值服務百分之一點五，客戶仍然可以選

擇自動增值服務，或到兩鐵車站及全港四千多間商店，以現金增值。爲了提醒市民其他的增值途徑，我們在過去一星期，分別於各大報章刊登了廣告。

第二，爲受影響客戶安排退款。我們與易辦事合作，確定受到這次事件影響的交易宗數，並於 2 月 14 日，透過易辦事的幫助，爲所有受影響的客戶安排退款。此外，我們也透過各間銀行向受影響的客戶發信致歉，並送上一款特別版八達通卡，以表誠意。我們也希望藉此機會，多謝易辦事和各間銀行協助有關的退款安排。

第三，延長客戶熱線的服務時間。自 2 月 3 日宣布暫停八達通易辦事增值服務起，我們延長了客戶熱線的服務時間，包括在農曆新年假期開放服務，方便客戶查詢個別的交易紀錄。

第四，委任獨立顧問公司，調查事件的根本成因。在此期間，我們也採取了行動確定問題的根本成因。這項調查及有關問題的技術層面牽涉多個方面，當中涉及不同軟件、硬件、網絡通訊等多種服務的供應商，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。

雖然在初步調查的時候，我們認爲這次事件，與連接易辦事和兩鐵車站內的八達通增值機網絡系統更新有關，但調查工作進展至今，參與有關調查的各方面也認爲，我們尚未找到問題的根本成因。

我也希望藉此機會澄清，我們曾經認爲系統更新從 12 月 5 日起生效，但後來確認這項更新是從 12 月 4 日起生效的。

爲了確定這次事件的根本成因，我們將委託一家獨立顧問公司，進行調查。經過與金管局商討，並取得金管局的同意後，我們今天在此宣布，已委任國際知名的顧問公司，羅兵咸永道有限公司（PriceWaterhouseCoopers）來擔任這項重要的工作。

顧問公司的工作範圍包括：

- 1) 確定事件根本成因，
- 2) 解決方案，
- 3) 八達通的營運風險管理，及
- 4) 八達通在退款程序方面可採取的改善措施

現在請容許我在此，簡單介紹八達通易辦事增值服務的程序，以及這次事件的背景資料：

第一個處境：交易成功

在正常情況下，在兩鐵車站內用增值機以易辦事增值，是如此進行的，步驟如下：

- (一)： 插入八達通卡
- (二)： 插入易辦事卡
- (三)： 輸入密碼
- (四)： 選擇增值銀碼，如 200 元
- (五)： 增值機將有關指令，通知易辦事系統，易辦事系統會向有關銀行系統查證。銀行確認一切沒問題後，會從客戶的帳戶中扣除款項。

(六)：易辦事從銀行帳戶扣數後，會向增值機發出訊號，增值機可以為卡增值所選的金額。

(七)：增值機完成增值，卡主取卡離去。

第二個處境：交易不成功

在個別情況下，客戶完成上述步驟（五）後，

(六)：易辦事系統會通知增值機已成功扣款。

(七)：但增值機沒有收到「成功扣款」這個訊號，螢幕便會向客戶顯示「未能與銀行聯繫」的提示。

(八)：同時增值機會通知易辦事系統，向銀行發出「取消扣數」指令。

(九)：銀行就會將較早前的扣數指令取消。客戶知道交易沒有完成，便會取卡離去，而帳戶也不會被扣款。

第三個處境：首次出現的不尋常交易

可惜上述兩種情況，均不是這次事件的情況。

在這個不尋常的情況，於完成第二個情況的步驟(一)至(五)，

(六)：增值機沒有收到成功扣款指示。客戶在螢幕看到「未能與銀行聯繫」的訊息後，認為無法過帳，然後取卡離開。

(七)：而易辦事亦沒有收到取消扣款的訊息。

(八)：所以款項仍從客戶的銀行帳戶中扣除。

我們的調查工作一直集中，在這個取消扣數指令，為何無法傳到易辦事方面的問題；當中涉及軟件、硬件，網絡通訊等多方面的服務

供應商，包括本公司、易辦事、地鐵和九鐵等，而且程序相當複雜。我們現時尚未知道，事件的根本成因，因此有需要進行獨立的調查。

各位或已知道，金管局已委任陳志輝教授為獨立顧問，監察有關檢討及檢討結果之執行，而八達通的董事局也已成立特別委員會，由獨立董事陸觀豪先生擔任主席，督導有關工作。

我在這裡告訴大家，我們現已開始與陳教授合作，並期望下星期開始與顧問公司展開檢討。

最後，正如我剛才提到，

- 八達通對這次事件非常重視，已集中資源確認問題的根本成因、改善情況，並確保有關問題不再出現。
- 要確定這個問題的根本成因，是一件相當複雜的事，當中牽涉多個方面，但我們現時尚未肯定問題的根本成因。
- 自從發生這次事件後，我們覆查了有關交易紀錄，是為保障客戶利益，而我們也透過易辦事的協助，盡快為他們安排了退款。
- 我們向客戶承諾，除非我們有信心徹底解決有關問題，否則不會恢復這項服務。
- 我們尊重顧問公司的檢討結果及改善建議，並承諾切實執行有關建議。

主席先生，本人謹此重申，全港數以百萬計的市民和訪客，每日均使用八達通服務，本公司深明對他們所肩負的責任。我們和在座各位一樣，期望盡快解決事件。

多謝主席。

二零零七年三月二日

八達通卡有限公司
