



## 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%
乘客行爲及外在因素	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%
乘客行爲及外在因素	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



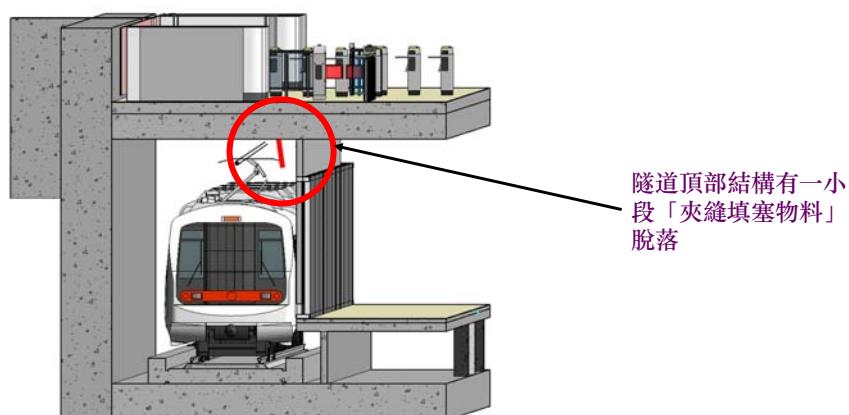
## 2012年5月3日西鐵線服務受阻事故



## 事件

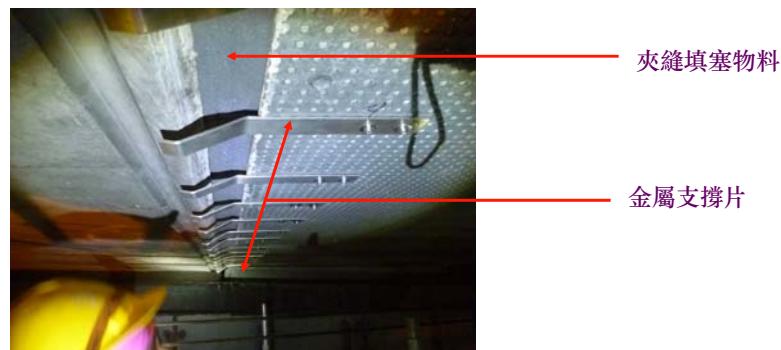
- 早上7時49分，列車(HUH015)剛離開美孚站時，電力系統出現跳擊，令該路段的列車失去電力供應
- 隨後的列車(HUH016)於距離美孚站約75米的隧道內停下
- 車務控制中心評估電力供應需要一段時間才恢復
- 早上7時52分，通知運輸署，並根據情況先後發出服務延誤通告(黃色及紅色警報)
- 安排兩列列車上的乘客離開車廂，安全及有序抵達美孚站
- 事故期間，南昌至荃灣西站之間的列車服務暫停
- 安排免費接駁巴士，行走南昌至荃灣西站
- 上午9時完成初步檢查，確定架空電纜設備運作正常
- 列車服務於上午9時43分開始陸續回復正常

## 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



港鐵公司

2012/6/28

Page 9



## 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



港鐵公司

2012/6/28

Page 10



## 2012年第三季推出全新 app 「Traffic News」



MTR

列車服務受阻  
Service Disruption

車票應變指南 / Rail Service Suspension - Passenger Guide

時間 Time	地點 Location	服務影響 Service Impact
2012-06-11 18:15	Tsuen Wan Line - Between Lai King Station and Kwai Hing Station (Both Directions)	Suspended 暫停服務

按這裡更新頁面  
Click here to refresh

服務提示 | 車票應變指南 | 提示設定 | 聯絡資料 | 更多 / Eng

港鐵公司

2012/6/28

Page 11

MTR

## 調整荃灣西站人流控制安排



港鐵公司

2012/6/28

Page 12

MTR

多謝