

政府總部  
運輸及房屋局  
運輸科  
香港添馬添美道 2 號  
政府總部東翼



Transport and  
Housing Bureau  
Government Secretariat  
Transport Branch  
East Wing, Central Government Offices,  
2 Tim Mei Avenue,  
Tamar, Hong Kong

本局檔號 : THB(T) L2/3/9 (14)  
來函檔號 : CB4/PS/1/16

電話號碼 : 3509 8159  
傳真號碼 : 2537 5246

香港中區  
立法會道 1 號  
立法會綜合大樓  
立法會交通事務委員會  
鐵路事宜小組委員會  
(經辦人 : 盧慧欣女士)

盧女士 :

**立法會交通事務委員會  
鐵路事宜小組委員會**

**東鐵綫服務受阻事故**

2017 年 2 月 24 日的來信收悉。就容海恩議員信中提及的東鐵綫服務受阻事故，經諮詢港鐵公司及機電工程署後，本局現作回覆。

2017 年 2 月 21 日早上約 11 時 3 分，於港鐵車務控制中心負責控制東鐵綫列車運作的列車控制系統出現故障，東鐵綫全綫列車服務一度暫停，造成約 33 分鐘的服務受阻。

事故發生後，港鐵車務控制中心即時安排工程人員重新啟動該系統，同時亦啟動緊急應變機制，包括在車站加派人手協助有需要的乘客，及召喚接駁巴士，以準備接載受影響的乘客。另外，港鐵公司亦透過車廂及車站廣播、乘客資訊顯示屏、港鐵網站及智能手機應用程式，向公眾提供列車服務的最新資訊。約 11 時 35 分，該系統完成重新啟動，東鐵綫列車服務陸續恢復運作。

港鐵公司的調查結果顯示，事故成因是上述負責控制東鐵綫列車運作的列車控制系統出現設備故障。列車控制系統的作用，包括讓車務控制

中心人員透過系統設定行車路綫、行車時間表及實時監控各列車的運作等。當時，由於列車控制系統設備出現故障，影響了系統監控各列車運作的功能。因此，港鐵公司需暫停列車運作，以重新啟動系統。事故並不影響鐵路安全。當晚列車服務結束後，港鐵工程人員聯同系統供應商對系統作出詳細檢查及重新設置，確保其運作正常。港鐵公司隨後亦加強對列車控制系統的監測，以及檢討及改良重設系統時的程序，並正和系統供應商探討其他改善措施。

作為監管鐵路安全的部門，機電工程署在事故發生後即時派員到場調查，並要求港鐵公司就事故提交報告。經調查及審視港鐵公司的報告後，機電工程署同意此事故不影響鐵路安全。

由於事故由機件故障引起並造成 33 分鐘的服務受阻，按「服務表現安排」，港鐵公司將於 2018 年撥出 100 萬元透過票價優惠計劃回饋乘客。

港鐵公司明白公眾對鐵路服務有很高的期望，會在可行的情況下，不斷努力探討和引進新措施，務求不斷作出改善，提供更可靠的鐵路服務。

運輸及房屋局局長

(林潤華 代行)



2017 年 4 月 25 日

副本抄送：

機電工程署 (經辦人：梁建民博士)

香港鐵路有限公司 (經辦人：梁文迪先生)