

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會
2018年4月10日

港鐵東鐵綫2018年1月11日事故

政府及港鐵公司於2018年1月31日向委員會就2018年1月11日發生的東鐵綫事故提交了文件，簡述事故經過、應變安排、初步調查結果。及後，港鐵聯同信號系統供應商的專家就事故進行深入調查，並於3月12日向政府提交詳細調查報告，進一步闡釋事發成因，及改善措施。有關調查結果同日以新聞稿形式發放予公眾參閱（見附件）。本文旨在向委員會匯報調查的主要內容。

事發經過

2. 2018年1月11日早上9時12分，港鐵車務控制中心監察到東鐵綫列車控制系統的「主系統」運作出現不暢順。「主系統」隨即自動轉換到「後備系統」運作，但仍然不暢順。由於預計此情況可能會持續一段時間，為審慎起見，車務控制中心於9時26分暫停東鐵綫列車運作，並繼續搶修工作。

3. 當時，東鐵綫上有31班列車，其中14班列車停留在車站與車站之間。為確保乘客及列車安全，在列車行駛前，港鐵公司安排職員前往路軌鎖定各波口。期間，列車上的空調及照明系統一直正常運作，列車車長亦透過車廂廣播，通知乘客最新的車務資訊，及向乘客表示列車正等候車務控制中心安排駛往車站。於

現場所見，絕大部分乘客均有秩序地於車廂內等候。在確保列車能安全行駛後，相關的14班列車於10時19分陸續駛進車站月台，讓乘客離開。

4. 於早上9時50分，在粉嶺站附近的一列列車上，有3名乘客自行使用列車緊急開門掣打開車門進入路軌並嘗試步行至月台；而於早上10時33分，在火炭至大學站之間的另一列列車上，亦有3名乘客自行使用列車緊急開門掣，打開車門後進入路軌。兩件事件中，列車車長及車站職員均即時按既定安全程序及指引，將乘客帶回月台／列車上，並檢查及確保有關路段沒有其他乘客。

5. 經車務控制中心與工程團隊緊急維修，及成功啟動列車控制系統的「額外備用系統」後，系統於約10時21分恢復運作。車務控制中心透過各站前綫人員檢查過所有路段，確保沒有其他乘客在路軌範圍內，東鐵綫列車服務在11時28分左右陸續恢復正常。

6. 受事故影響，當日10班北行直通車及12班南行直通車的服務亦有所延誤，當中北行及南行各有1班次須取消。

7. 事故經過的時序表，可參考於附件的調查結果的第10至11頁。

調查結果

8. 正如我們於1月31日向立法會提供的資料顯示，現時負責東鐵綫列車運作的信號系統主要包括兩個獨立的系統，分別負責不同的功能：(i)「列車控制系統」負責接收車務控制中心的指令，以作列車的行車安排及調動；(ii)「聯鎖及自動列車保護系統」負責列車安全運作，確保列車與列車之間保持安全距離。是次出現運作不暢順的系統為「列車控制系統」¹。

9. 港鐵公司聯同信號系統供應商的專家就事故進行了詳細調查，以查找事故原因。調查確認，事件起因是由於列車控制系統內一個軟件程式有一個隱藏的編碼錯誤。專家調查始發現，該錯誤只會在特定的程式運作情況下才會被觸發，而相信該情況與列車控制系統於過去數年處理持續增長的車務調動及班次資訊有關，致使系統在處理該特定指令時產生錯誤。事發當天，列車控制系統如常處理大量車務調動及班次資訊，而當系統正在執行該特定的列車調動指令時，觸發該編碼錯誤，令系統的軟件發出了「無效用訊息」，最終導致列車控制系統的「主系統」停止運作。

10. 當日「主系統」即時按設定自動切換至「後備系統」運作，唯運作仍然不暢順。工程人員逐按既定修復程序，分別重置及轉換列車控制系統的「主系統」和「後備系統」，但仍未能修

¹ 「列車控制系統」主機設於火炭鐵路大樓，連接沿綫各站及青衣控制中心；主機除「主系統」外，另有「後備系統」及「額外備用系統」。當「主系統」出現故障時，即會自動轉換到「後備系統」運作。若「主系統」及「後備系統」同時不能運作時，工程人員須時以手動方式啟動「額外備用系統」以維持列車服務。

復。後來，工程人員成功以手動方式啟動「額外備用系統」，使列車控制系統恢復正常運作。

11. 在整個事故及修復過程中，用以確保列車安全運作的「聯鎖及自動列車保護系統」一直運作正常，鐵路安全得到保障。同時，信號系統供應商的專家確認今次事件與正在東鐵綫進行的信號系統更換工程無關。事件也並非人為蓄意破壞。

12. 港鐵公司就是次調查聘請的獨立信號系統專家亦已就是次調查進行審視，並認同調查結果和下列各項建議的改善措施。

改善措施

13. 為避免同類事件再次發生，港鐵公司已採取下列多項改善措施：

(a) 下載了新的列車控制系統軟件，糾正軟件的編碼錯誤，消除系統發出「無效用訊息」的機會；

(b) 進一步提升修復程序，確保在列車控制系統發生故障時，能更有效的修復；

(c) 將列車控制系統的「額外備用系統」與「主系統」及「後備系統」分隔，確保在有需要時，可更快地以手動方式重置系統；

(d) 二十四小時長期監察系統運作，若出現任何異常的狀況，工程人員可更快地跟進及作出修復；及

(e) 於非行車時間，增加預防性的系統重置密度，以提升系統的穩定性。

事故期間的應變安排

14. 事故當日，港鐵公司按既定機制向運輸署及機電工程署作出通報。期間，港鐵公司一直透過車站及列車廣播、乘客資訊顯示屏、港鐵網頁及港鐵手機應用程式MTR Mobile，適時為公眾發放列車服務資訊。港鐵公司亦增派了客務快速應變隊及辦公室後勤員工等合共320名職員，到受影響車站協助乘客。事故期間，港鐵公司安排了131架免費接駁巴士行走受影響的車站，接載超過16 400名乘客。

15. 是次調查確認在事故發生及修復期間，港鐵公司在列車上、車站內和免費接駁巴士站各處的乘客處理工作，均安全及大致有序地執行。

16. 為持續改善顧客服務，港鐵公司亦就事故期間的免費接駁巴士安排及資訊發放進行檢討，並會進一步探討提升個別車站的免費接駁巴士調配、排隊設施和安排，並與相關政府部門商討。至於乘客資訊方面，公司會研究為乘客提供更多的訊息。另外，公司亦會加強教育及推廣工作，呼籲乘客在車上等待時應聽從車長指示，不應擅自進入路軌範圍。

結語

17. 港鐵已採取調查報告內的改善措施，以避免同類事件再次發生。今次延誤事故為乘客帶來的不便，港鐵公司再次表示歉意。

18. 請委員備悉上述文件。

港鐵公司
2018 年 4 月

新聞稿

Press Release

編號零一三/一八 二零一八年三月十二日

港鐵公司就東鐵綫服務事故提交報告

港鐵公司就二零一八年一月十一日早上發生的東鐵綫列車服務事故，今天(二零一八年三月十二日)向政府提交調查結果。

港鐵聯同信號系統供應商的專家就一月十一日的列車服務事故進行了詳細調查，以查找事故原因。調查確認事件起因是由於列車控制系統內一個負責執行列車調動特定指令的軟件程式，有一個隱藏的編碼誤差。由於過去數年，車務調動及班次持續增長，致使該隱藏的編碼誤差發生作用，而影響列車服務。事發當天，列車控制系統在執行該特定指令時，觸發了一個在特定情況下出現的軟件儲存資源問題，令系統的軟件發出了「無效訊息」，最終導致列車控制系統伺服器及所有工作站停止運作。

雖然系統即時按設定自動切換至後備系統，但不暢順的情況仍然持續。在工程人員以手動方式啟動額外備用系統及相關工作站後，系統回復正常運作。經檢查設備狀況，以人手重置部分主要調車軌道的道岔，並在確認路軌範圍沒有乘客後，列車服務陸續回復正常。事件令東鐵綫列車服務暫停一百二十二分鐘。

在整個事故及修復過程中，用以保障列車安全運作的自動列車保護及聯鎖信號系統一直運作正常。同時，信號系統供應商的專家亦確認今次事件與正在東鐵綫進行的信號系統更換工程無關。公司聘請的獨立信號系統專家亦已就是次調查進行審視，並認同調查結果和下列各項建議改善措施。

為避免同類事件再次發生，港鐵已採取下列多項改善措施：

- 下載了新的列車控制系統軟件，糾正軟件的編碼誤差，消除系統發出「無效訊息」的機會；

(轉下頁)

- 進一步提升修復程序，確保如發生任何列車控制系統故障時，能更有效的修復；
- 將列車控制系統的額外備用工作站分隔於主系統外，避免一旦出現軟件問題時受到影響，確保在有需要時，可更快地以手動方式重置系統；
- 二十四小時長期監察系統及其軟件儲存資源運用，若出現任何異常的狀況，工程人員可更快地跟進及作出修復；及
- 加密於非行車時間對系統進行預防性系統重置，提升系統的穩定性。

此外，是次調查亦確認在事故發生及修復期間，在列車上、車站內和免費接駁巴士站各處的乘客處理工作，均安全及有序地執行。事故期間，港鐵一直透過車站及列車廣播、乘客資訊顯示屏、港鐵網頁及港鐵手機應用程式MTR Mobile，適時為公眾發放列車服務資訊。公司派出客務快速應變隊及辦公室後勤員工等合共額外三百二十名職員，到受影響車站協助乘客。期間，公司安排了一百三十一架免費接駁巴士行走受影響的車站，接載超過一萬六千四百名乘客。

為持續改善顧客服務，公司亦就事故期間的免費接駁巴士安排及資訊發放進行檢討，會進一步探討提升個別車站的免費接駁巴士調配、排隊設施和安排，並與相關政府部門商討。至於乘客資訊方面，公司會研究為乘客提供更全面的訊息。另外，公司亦會加強教育及推廣工作，呼籲乘客在車上等待時應聽從車長指示，不應擅自進入路軌範圍。

港鐵公司再次為當日事故引致乘客不便致歉。

(有關調查結果詳情，請參閱附件(只有英文版))

(完)

關於港鐵公司

港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和成本效益之表現卓越，被公認為全球首屈一指的鐵路系統。港鐵植根香港，共營運十條客運鐵路綫、一個輕鐵網絡及一條高速的機場快綫，每周日的總乘客量約 560 萬人次。公司在中國內地、英國、瑞典及澳洲營運的鐵路綫，每天服務的乘客亦達 560 萬人次。此外，港鐵公司在世界各地參與鐵路建造項目，以及提供顧問及承包服務。港鐵公司運用在鐵路方面的專業知識，參與發展與鐵路相關的住宅及商業物業項目，並提供物業管理、商場租賃及管理、車廂及車站內的廣告媒體和電訊服務。

如欲進一步了解港鐵公司，請瀏覽 www.mtr.com.hk。

2018 年 1 月 11 日

東鐵綫列車控制系統故障調查結果

日期: 2018 年 3 月 12 日

2018 年 1 月 11 日東鐵綫列車控制系統故障調查結果

1. 事件

- 1.1 2018 年 1 月 11 日早上 9 時 12 分，車務控制中心觀察到負責控制東鐵綫信號系統的列車控制系統出現不暢順情況，系統自動由「主系統」切換至「後備系統」運作，但運作不暢順。其後，工程人員須要以手動方式重新啟動有關系統，然而仍未能回復正常運作。
- 1.2 考慮到有關情況可能持續一段時間，車務控制中心作出審慎的決定，一方面繼續進行修復工作，同時於早上 9 時 26 分暫停東鐵綫列車服務。部分停在車站之間的列車需待車站職員前往路軌以手動鎖定道岔後，方可以手控模式操作慢速駛往車站月台。
- 1.3 事故期間，在兩列被困於車站之間的列車上，數名乘客操作車廂內的緊急車門鬆解裝置，自行離開車廂進入路軌範圍。車站人員需要遵照安全程序，沿有關路段進行檢查，並將有關乘客帶回車站。
- 1.4 車務控制中心和復修小組成功修復和啟動列車控制系統的「額外備用系統」，令列車控制系統於早上 10 時 21 分回復正常運作。在確認整段路軌範圍沒有乘客，並重置部分路軌上曾以人手鎖定的主要調車軌道的道岔後，列車服務於早上 11 時 28 分陸續回復正常。事件令東鐵綫列車服務暫停 122 分鐘。

2. 事故處理和車務安排

- 2.1 車務控制中心考慮到事故可能持續超過 8 分鐘，在早上 9 時 18 分（即事發 6 分鐘後）迅即通知了運輸署。在進一步確認信號系統無

法在短時間內復原而延誤可能超過 20 分鐘後，車務控制中心在早上 9 時 26 分宣布事件為重大事故，並暫停東鐵綫列車服務。

2.2 車務控制中心同時發出「紅色警報」，並通知運輸署、鐵路科和各傳媒，以便運輸署與其他公共運輸機構協調加強服務，以應付乘客需求。

2.3 事故發生時，東鐵綫共有 31 列列車正在行駛。而整個事故期間，所有列車車廂內的空調和照明均維持正常運作。由於列車控制系統無法顯示列車資訊，為確保乘客和列車運作安全，車務控制中心必須停止所有列車進出任何車站。隨後，車務控制中心亦須逐一聯絡列車車長確認各列車的位置，並於早上 9 時 50 分（即宣布重大事故後 24 分鐘），完成確認全部 31 列列車的位置。

2.4 在 31 列列車當中，其中 14 列被確認困於車站與車站之間。故此，車站職員需要時間進入路軌以人手鎖定調車軌道的道岔，方可安排被困列車安全駛進車站月台，讓乘客下車。根據應變計劃，在類似故障情況下，考慮到車站之間的步行距離，要完成以人手鎖定東鐵綫上的道岔需時不少於 60 分鐘。是次事故中，共安排了來自 9 個車站的職員前往鎖定東鐵綫上的 28 個道岔，並於早上 10 時 31 分，完成鎖定所有道岔。完成鎖定有關道岔的位置後，隨即安排列車慢速駛往車站月台讓乘客下車，並於早上 10 時 45 分完成清客程序。

2.5 事故期間，兩列被困列車上各有 3 名乘客操作車廂內的緊急車門鬆解裝置，自行下車進入路軌範圍。

(i) 早上 9 時 50 分，困於距離粉嶺站約 500 米位置的列車上，有 3 名乘客自行下車進入路軌範圍。車站職員須遵照安全程序沿有關路段進行檢查，並將有關乘客帶回月台。

(ii) 早上 10 時 33 分，另一列困於火炭站與大學站之間(距離大學站約 1,300 米位置) 的列車上，有 3 名乘客亦自行下車進入路軌範圍。車站職員除了進行鎖定道岔外，再次需要額外時間處理上述情況，遵照安全程序截停及將有關乘客帶返列車上，並沿有關路段進行檢查。

2.6 早上 10 時 21 分，列車控制系統恢復正常運作。經過檢查和測試設備狀況，並遵照安全程序確認沒有乘客留在路軌上，以及重置部分路軌上曾以人手鎖定的主要調車軌道的道岔後，列車服務於早上 11 時 28 分陸續回復正常。事件令東鐵綫列車服務暫停 122 分鐘。

2.7 在整個事故期間，公司一共安排了 131 輛港鐵免費接駁巴士接載受影響乘客往返九龍塘站與羅湖站 / 落馬洲站之間各站。公司在受影響車站放置通告板和橫幅，展示免費接駁巴士資料，指示乘客前往登車位置。免費接駁巴士由早上 9 時 40 分運作至中午 12 時 22 分，即延長服務至列車服務恢復正常後差不多一個小時，共接載了超過 16,400 名乘客。

2.8 公司調派了額外共約 320 名職員包括車務職員、辦公室後勤員工及客務快速應變隊等，到受影響的東鐵綫車站協助乘客，並支援人潮管理和接駁巴士運作。

2.9 在整個事故期間，車站職員啟動了票務系統的特定事故模式，能確保讓乘客有效地迅速出閘而不用扣減車費。

2.10 公司亦適時向顧客發放服務受阻資訊，包括其他交通工具及免費接駁巴士的資訊等。發放渠道包括車站和列車廣播、乘客資訊顯示屏、車務資訊顯示屏、網站和手機應用程式 (MTR Traffic News) 。

2.11 此外，被困列車的車長亦透過車廂廣播定時向乘客提供事故資訊，並通知乘客正安排列車駛進車站。

- 2.12 同時，公司透過手機應用程式 MTR Traffic News 向公眾提供、並向傳媒更新服務資訊。當列車服務於早上 11 時 28 分陸續回復正常時，公司亦透過 MTR Traffic News 將有關消息向公眾發放，並通知傳媒。
- 2.13 在事故發生及復修期間，在列車上、車站內和免費接駁巴士站各處的乘客處理工作，均安全及有序地執行。
- 2.14 事件經過順序列於 附件 中。

3. 技術復修

- 3.1 東鐵綫現時的信號系統是透過「自動列車保護系統」及「聯鎖信號系統」來確保列車安全運作。事故期間，這兩套系統一直運作正常，列車安全得到保障。當探測到任何異常情況時，列車會即時自動剎停。是次事故出現不暢順的系統為「列車控制系統」，主要用作列車的行程安排及調動。
- 3.2 目前，東鐵綫的列車調動經由車務控制中心的列車控制系統執行有關的列車調動指令。調查發現，在事故剛發生前，車務控制中心一名控制人員曾執行一個列車調動指令，隨後列車控制系統便運作不暢順。
- 3.3 進一步調查發現，當控制人員執行有關的列車調動特定指令後，觸發了一個在特定情況下出現的軟件儲存資源問題，令列車控制系統的「主系統」發出了一個「無效訊息」及令軟件儲存資源的使用量急升，導致車務控制中心所有工作站停止運作，包括車務控制中心內的額外備用工作站及「主系統」。以下圖 1 顯示事發時列車控制系統各系統及工作站的配置安排。

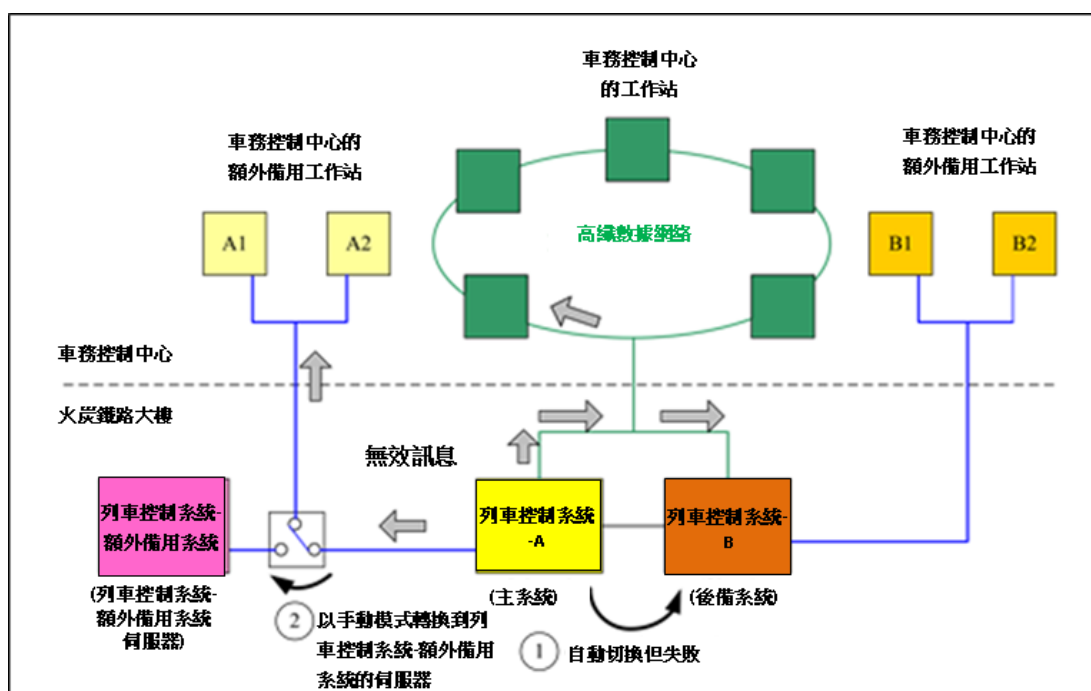


圖 1：東鐵綫列車控制系統及工作站的配置安排

- 3.4 故障開始發生時，系統即時按設定自動從「主系統」切換至「後備系統」，但系統表現反應緩慢而未能恢復，原因是系統正忙於執行與聯鎖信號系統同步軌旁信號狀態的工作，以及處理工作站重啟的指令。
- 3.5 工程人員數次嘗試重置「主系統」和「後備系統」，另一方面也以手動方式把「主系統」和「後備系統」切換到「額外備用系統」。但修復工作較預期時間長，原因是額外備用系統的工作站同樣受到「無效訊息」的影響而需重新啟動。
- 3.6 當額外備用系統及工作站都成功啟動後，列車控制系統最終於早上 10 時 21 分回復正常運作。

4. 技術根本成因

4.1 2018 年 1 月 11 日故障剛發生前，一名控制人員在列車控制系統執行一項特定的列車調動指令，之後列車控制系統的「主系統」發出一個「無效訊息」，觸發了一個在特定情況下出現的軟件問題，及令軟件儲存資源的使用量急升，導致車務控制中心所有工作站以及「主系統」停止運作。

4.2 港鐵公司與信號系統供應商的專家對事故進行了詳細調查，並透過安裝列車控制系統模擬伺服器進行了故障診斷及軟件測試，確定造成是次故障的原因，是由於列車控制系統內一個負責執行列車調動特定指令的軟件程式中，有一個隱藏的軟件編碼誤差。此外，專家亦確認該指令是列車控制系統軟件所有指令中，唯一一個會觸發「無效訊息」問題的執行指令。

4.3 由於存在隱藏的軟件編碼誤差，該指令的實際執行的時間會被某些因素影響而延長，包括近年車務需求不斷增加而令列車時間表越趨複雜，以及系統軟體在特定狀況下儲存資源運用出現變化等。當系統的運算時間達到軟件編碼中預定的運算時間值，便會觸發「無效訊息」的問題。自發生事故的列車控制系統於 2003 年投入服務起，港鐵從未知悉軟件中預設了運算時間值，以及運算時間可能會因車務需求多年來不斷增加，導致列車時間表越趨複雜而延長。

4.4 信號系統供應商已制定了另一方式以取代這個特定的列車調動指令，新的軟件程式亦已被下載到列車控制系統以移除有關的特定指令，消除再觸發「無效訊息」的機會。新軟件亦有助增強列車控制系統的穩定性。

4.5 信號系統供應商亦確定「無效訊息」的事故與正在東鐵綫進行的信號系統更換工程沒有直接關係，並確認事故並非由蓄意破壞引起。公司

聘請的獨立信號系統專家亦已就是次調查進行審視，並同意調查結果和下列各項建議改善措施。

5. 改善措施

5.1 為避免事件再次發生，港鐵公司已採取下列多項改善措施。

- (i) 下載新的列車控制系統軟件，糾正軟件的編碼誤差，消除系統發出「無效訊息」的機會。
- (ii) 進一步提升復修程序，確保如發生列車控制系統故障，包括是次發現的新故障徵狀時，能更有效地進行修復。
- (iii) 將列車控制系統的額外備用工作站，與「主系統」和「後備系統」完全分隔，避免一旦出現軟件問題時受到影響，確保在有須要時，可更快地以手動方式重置系統。以下圖 2 說明列車控制系統提升後系統和工作站的配置安排。
- (iv) 二十四小時長期監察列車控制系統的表現及其軟件儲存資源的運用，若出現任何異常狀況及須要進行修復時，工程人員可更迅速地跟進及進行修復。
- (v) 加密於非行車時間對系統進行預防性系統重置，提升系統的穩定性。

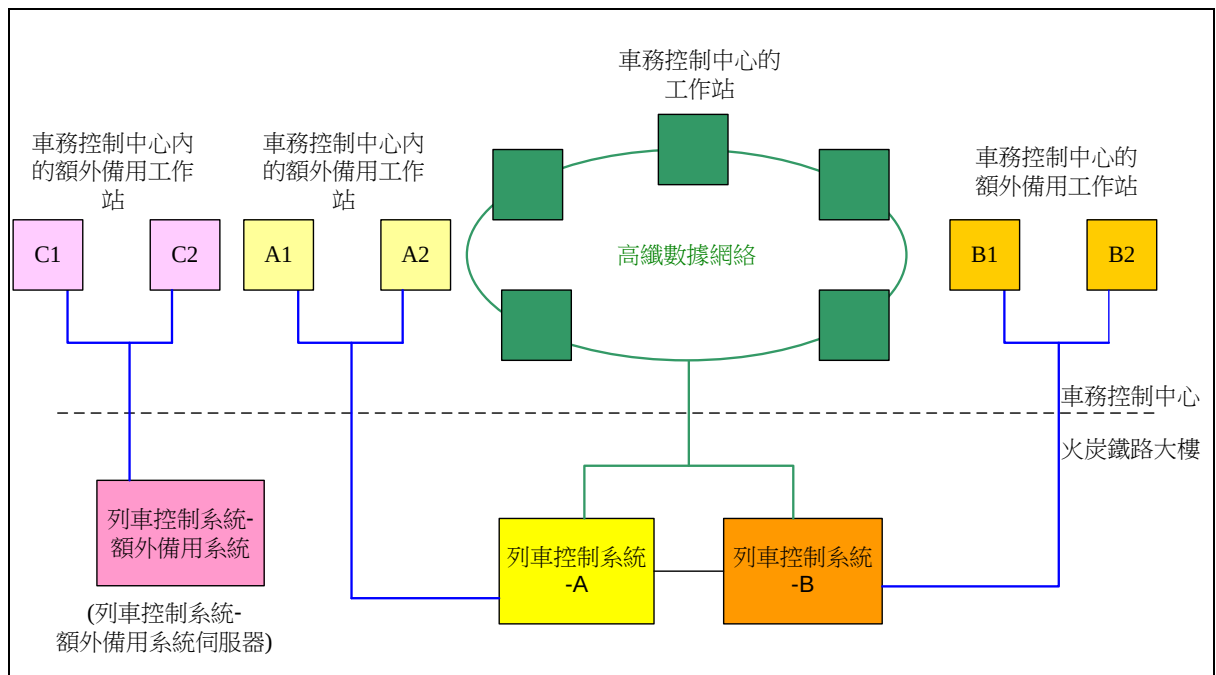


圖 2：東鐵綫列車控制系統提升後的配置安排

- 5.2 為持續改善顧客服務，港鐵公司會進一步探討提升個別車站的免費接駁巴士調配、排隊設施和安排，並與相關政府部門商討；亦會研究在服務受影響期間為乘客提供更全面的訊息。另外，公司亦會加強教育及推廣工作，呼籲乘客在被困列車上等待時應聽從車長指示，不應擅自進入路軌範圍。

6. 總結

- 6.1 2018 年 1 月 11 日早上，車務控制中心的列車控制系統出現不暢順情況。系統經自動切換及重置後，運作仍然不暢順。車務控制中心考慮到有關情況可能持續一段時間，於是作出審慎決定，於早上 9 時 26 分暫停東鐵綫列車服務。
- 6.2 為確保乘客和列車運作安全，車務控制中心需時逐一確認每列列車的位置，隨後亦必須安排職員進入路軌以手動鎖定全綫調車軌道的道岔，並安排列車慢速駛進車站月台讓乘客下車。

- 6.3 事故期間，兩列被困的列車上各有 3 名乘客操作車廂內的緊急車門鬆解裝置，自行下車進入路軌範圍。
- 6.4 早上 10 時 21 分，信號系統恢復正常運作。經過檢查和測試設備狀況，並遵照安全程序確認沒有乘客留在路軌上，以及重置部分路軌上曾以人手鎖定的主要調車軌道的道岔後，列車服務於早上 11 時 28 分陸續回復正常。
- 6.5 事件令東鐵綫列車服務暫停 122 分鐘。列車服務受影響期間，公司安排了港鐵免費接駁巴士服務。而在整個事故期間及修復過程中，在列車上、車站內和接駁巴士站的乘客處理工作，均安全及有序地進行。公司已就免費接駁巴士安排及資訊發放進行檢討，以希望可以不斷改善顧客服務。
- 6.6 港鐵公司與信號系統供應商的專家對事故進行了詳細調查，發現列車控制系統執行了一項特定的列車調動指令後，觸發了一個在特定情況下出現的軟件問題。由於軟件儲存資源的使用量急升，導致車務控制中心所有工作站以及「主系統」停止運作。而發出「無效訊息」的根本成因，是由於列車控制系統內一個負責執行列車調動特定指令的軟件程式中，有一個隱藏的軟件編碼誤差。
- 6.7 為避免事件再次發生及提升事故修復效率，港鐵公司已採取了 5.1 節所述的改善措施。修正軟件編碼誤差的新軟件程式已被下載到列車控制系統，消除再觸發「無效訊息」的機會。公司亦進一步提升復修程序，確保如發生列車控制系統故障，包括是次發現的新故障徵狀時，能更有效地進行修復。
- 6.8 港鐵公司聘請的獨立信號系統專家同意調查結果和各項建議改善措施。

附錄

東鐵綫事故(2018 年 1 月 11 日)

事件順序

時間	事件
0912	車務控制中心的控制人員觀察到負責控制東鐵綫信號系統的列車控制系統出現不暢順情況。工程人員嘗試以手動方式重新啟動有關系統，但系統未能恢復正常。
0913	系統自動由「主系統」切換至「後備系統」運作。
0917	嘗試啟動「後備系統」但不成功。
0924	將系統切換至列車控制系統的「額外備用系統」。
0926	車務控制中心作出審慎的決定，在修復工作繼續進行的同時，暫停東鐵綫列車服務。 車務控制中心確認有 14 列列車被困於車站之間。車站職員需進入路軌以手動鎖定調車軌道的道岔，方可安排被困列車安全駛進車站月台，讓乘客下車。 車務控制中心透過手機應用程式 (MTR Traffic News) 發放服務受阻資訊。
0940	第一輛免費接駁巴士由九龍塘站開出，駛往落馬洲站及沿途各站。

時間	事件
0950	在一列困於粉嶺站附近的列車上，有 3 名乘客操作車廂內的緊急車門鬆解裝置，自行下車進入路軌範圍。車站職員遵照安全程序沿有關路段進行檢查，並將有關乘客帶回月台。
1021	列車控制系統的「額外備用系統」經數次切換及重置後恢復運作，列車控制系統回復正常。公司安排檢查及測試設備狀況，並重置部分調車軌道上曾以人手鎖定的道岔。
1033	另一列困於火炭站與大學站之間的列車上，亦有 3 名乘客操作車廂內的緊急車門鬆解裝置，自行從列車走落路軌範圍。車站職員再次需要額外時間處理上述情況，方可安全地恢復列車服務。
1125	車站職員將有關乘客帶回列車，並確認沒有乘客留在路軌上。
1128	東鐵綫列車服務逐步恢復。