

# 東鐵一日三故障

## 訊號中斷致「列車失蹤」 全線癱瘓35分鐘



東鐵線昨日上午訊號故障，全線服務一度暫停約35分鐘，大批乘客滯留在月台上。中通社

乘客不耐煩需等車31分鐘，紛紛離開車廂和月台。

香港文匯報訊(記者 杜法祖)東鐵線列車昨天出現3次故障。昨日早上首次故障時，港鐵中央控制中心因路由器故障訊號中斷，而無法確認東鐵線列車的位置，即時啟動安全程序，全線運營暫停長達35分鐘。港鐵在故障發生18分鐘後才向外公布故障訊息，大批乘客在月台上及車廂內呆等，最終仍需全部轉乘其他交通工具，大失時間預算。有市民對港鐵處理手法大表不滿，一度鼓譟，直斥頻頻故障令人厭煩。港鐵事後道歉，解釋因需時掌握確實訊息才能公布，並承諾檢討及改善發放訊息機制。



### 東鐵故障應變時序

- 08:10** 東鐵線訊號故障需即時暫停全線服務，但車站廣播僅稱「服務受阻10分鐘」
- 08:16** 港鐵向運輸署通報事故
- 08:28** 港鐵透過運輸署向傳媒公布故障消息並發出「紅色警報」
- 08:30** 車站廣播稱「東鐵線全線列車服務暫停」
- 08:41** 港鐵透過手機程式及網頁對外公布故障訊息
- 08:45** 港鐵宣布恢復全線通車
- 10:45** 大學站有列車因訊號故障延誤逾10分鐘
- 13:00** 大圍站有列車疑因訊號故障延誤約4分鐘
- 15:00** 港鐵召開記者會稱故障疑與系統一個路由器故障有關

昨日早上8時10分，港鐵負責管理列車訊號及位置的中央控制中心，因失去東鐵線訊號系統資訊，無法確認列車位置，根據安全程序，即時暫停全線列車服務，結果導致東鐵線沿途各站月台擠滿大批趕上班或北上深圳的乘客。

#### 20分鐘後「請離開」接駁亂

據悉，港鐵初時估計故障很快便能修復，並在6分鐘後將事故通知運輸署，但後來發現未能在短時間內修復，於8時28分才透過運輸署向傳媒公布故障消息，並發出「紅色警報」，惟已延遲公布達18分鐘，大批乘客已滯留在沿線車站及車廂內呆等。

據滯留的乘客表示，初時站內廣播指因訊號故障，列車服務要受阻約10分鐘，惟20分鐘後，站內廣播竟突然宣布需暫停全線列車服務，所有乘客必須離開，轉乘接駁巴士或其他交通工具。大批在月台及車廂呆等的乘客大為不滿，一度鼓譟，直斥港鐵處理手法有問題，頻頻故障令人厭煩。

一名在車廂呆等了半小時的女乘客批評職員說謊。另有乘客抵達九龍塘站才知列車服務已暫停，十分徬徨，又不見接駁巴士，惟有改乘的士，結果的士站大排長龍。有受影響乘客稱，按港鐵職員指示前往指定地點等候接駁巴士，但一直未見巴士出現，質疑港鐵管理及處理善後混亂。

#### 公布故障4分鐘後通車 訊息亂

8時45分，港鐵工程人員確認是訊號系統一個組件(後查明是路由器)故障，隔離後終可重新啟動訊號系統，暫停服務長達35分鐘的列車服務才逐漸恢復正常。但港鐵在故障發生18分鐘後才通知傳媒，在逾半小時後的8時41分才透過手機程式及網頁對外公布故障訊息，明顯有延誤之嫌。

運輸署表示，港鐵已按規定在8分鐘內就事故通知署方，署方的緊急事故交通協調中心接獲通知後，亦即時通知其他主要公共運輸機構，要求

他們密切留意乘客需求，及在有需要時加強服務，並與港鐵及警方保持緊密聯絡，作出適當的人群管理。

#### 10:45及下午1時許 再延誤2次

故障事件一波剛平一波又起，相隔僅約2小時，早上10時45分，一列東鐵線北上列車駛抵大學站後，疑又遇上訊號故障，乘客被迫在車廂滯留10多分鐘，大感無奈；至下午1時許，再有東鐵南行列車途經大圍站時，亦因遇上訊號故障，列車受阻逾4分鐘。

港鐵署理總經理黃永健表示，初步相信是系統一個組件故障造成系統故障，現時已將組件隔離，待晚上收車後再作詳細檢查。根據資料，港鐵今年至今已先後發生12次故障，其中4次涉及訊號故障，最近一次發生在本月23日傍晚繁忙時段，觀塘線觀塘站至調景嶺站之間出現訊號故障，列車服務暫停近半小時，有乘客被困車廂內。

## 後備系統首次失靈

香港文匯報訊(記者 杜法祖)東鐵線昨因訊號故障令全線停駛35分鐘，港鐵兩度向市民致歉，又解釋當時是根據以往經驗，重置系統約需10分鐘，但其後發現無效，後備系統亦首次無法自動運作，需改由手動操作才令服務受阻時間比預期長。港鐵車務營運主管李聖基向受影響乘客致歉。對於被指延誤向公眾通報，他強調在知道要重新啟動系統時，已即時在車站及車廂廣播通知乘客，當發現服務要延誤約20分鐘後，亦即時根據機制發放訊息，他承諾會檢討及改善發放訊息機制。



港鐵車務營運主管(東西網絡)李聖基(右)向乘客致歉。左為港鐵署理總經理(基建)黃永健。

港鐵署理總經理(基建)黃永健則稱，初步相信是連接列車控制系統及車務控制中心的「鐵路數據傳送系統」，當中一個類似路由器的零件出故障，令列車位置等訊號不能更新到控制中心，工程人員會待晚上收車後再作詳細檢查。他續說，工程人員在隔離相關故障零件，重置系統後，亦曾發生2次訊號不穩定的現象，但只是曇花一現，不影響安全。而今次亦是首次出現後備系統未能自動介入的事故。

#### 乘客被扣車資可退款

港鐵指出，該個「鐵路數據傳送系統」於2003年從澳洲引入，翌年馬鐵啟用後一併加裝後備系統，該系統每半年檢查一次，最近一次為去年12月，當時系統運作正常，港鐵將調查是甚麼因素令後備系統無法自動運作，但相信訊號系統失靈與加密班次無關。

港鐵又提醒市民，事故發生後，全線出閘不扣錢，但因部分車站未及調整收費系統，部分被扣車資的乘客可到票務處退款。

### 今年事故事件簿

- 4月23日** 傍晚繁忙時段訊號故障，觀塘站至調景嶺站之間服務暫停近半小時，乘客被困車廂。
- 3月20日** 馬鞍山線大水坑站與石門站之間訊號故障，改為人手指揮列車入站，服務延誤近3小時。
- 3月14日** 輕鐵河田站附近架空電纜冒煙，一列輕鐵「死火」，4個車站服務中斷，乘客沿路軌離開。
- 3月3日** 西鐵列車駛至南昌站時制動系統故障，濃煙及焦味湧入車廂，300名乘客驚逃。
- 2月24日** 西鐵線早晨繁忙時間一列車在屯門站準備開出時訊號故障，服務延誤約6分鐘。
- 2月22日** 輕鐵元朗屏山塘坊村站

- 早晨繁忙時間有架空電纜絕緣體損毀，一段電纜墜下，擊中一列輕鐵車頂而冒煙，多條輕鐵線服務受阻逾2小時。
- 2月12日** 上午2.5小時內，先後兩趟列車在香港站及石硤尾站因車門故障而中斷服務。
- 2月9日** 早上南行列車駛至大學站，疑電力故障「死火」，下午3時始復通。10分鐘後又有北行列車至九龍塘時車頂有火花，需返廠修理。
- 2月1日** 觀塘線鑽石山站電力故障，列車服務受阻15分鐘。
- 1月13日** 荃灣線旺角站及太子站訊號故障，每班列車延遲2分鐘至3分鐘，服務受阻約1小時。

## 趕往送殯 孝子遇阻激動

香港文匯報訊(記者 杜法祖)港鐵故障頻頻本已令市民怨聲載道，東鐵昨日早上發生訊號故障，導致全線停駛35分鐘，其後又出現2次短暫訊號故障，情況令人忍無可忍。一名稱要趕往為亡父送殯的男乘客因行程受阻，一度情緒激動，破口大罵；周日仍要趕上班的一名男乘客則說，平日到公司的車程只需45分鐘，今次受故障影響，大失時間預算。有受影響乘客「一肚氣」包圍客務中心鼓譟，另有在車廂呆等逾20分鐘的乘客直斥港鐵職員說謊：「10分鐘又10分鐘……」令他們一直在擠迫的車廂內呆坐。

乘客王小姐表示，當時車上廣播稱服務約延誤5至10分鐘，於是繼續等，然而越等越不對勁，最終20分鐘後都要落車。她說，對市民來說，公共交通工具經常故障是非常有問題的，完全接受不了。

#### 婆婆：登上巴士 又叫返回列車

列車恢復服務後，一位婆婆苦笑稱：「又叫我們離開列車，到地面改乘接駁巴士。但登上巴士後，又指列車服務重開，要我們返回列車。成車人出出入入、行來行去，以為我們未熟夠身？」

#### 站長：也都做唔到 只能安撫乘客

服務延誤固然令乘客一肚氣，惟前線員工亦不好受。有不願透露姓名的站務主任稱，昨晨事發時，他們看見站頭的列車訊號顯示屏、倒數器等竟然「漆黑一片」，列車控制中心(OCC)下令不得發車，並通報乘客需延誤5分鐘至10分鐘，惟有照做。然而「10分鐘又10分鐘……」直至約8時30分終要宣布全線暫停服務，其間望住個個乘客「乜都做唔到」，只能上前安撫鼓譟的乘客，大感無奈。

他續說，與2010年初東鐵停駛1小時相比，今次可謂小巫見大巫，皆因上次是放工繁忙時間，而今次幸好只是假期，乘客負面情緒較少。尚幸仍有乘客諒解其處境：「咁嚴重情況好少見，大家都唔想，況且星期日放假，遲一些無所謂。」

## 議員促檢討通報機制

香港文匯報訊(記者 文森)東鐵線昨晨因訊號故障全線暫停服務，但事發18分鐘才對外公布。港鐵解釋是因為初步評估，只需約10分鐘重新啟動系統就能解決事件，但其後發現系統未能恢復正常運作，維修時間最少要20分鐘，於是通告傳媒。多名立法會議員都表示不接納港鐵的說法，批評通報機制不理想，要求港鐵檢討更換系統安排以及事故通報機制。

立法會交通事務委員會副主席范國威認為，通報機制並不理想。現時通報機制要求港鐵在發生事故8分鐘內，只需通知運輸署，他要求港鐵日後亦要通知傳媒。「我認為事故達到8分鐘或以

上就應該通報給傳媒，讓傳媒可以將延誤訊息傳播給市民知道。」范國威又相信，事故與港鐵系統老化和載客超負荷有關，要求港鐵檢討更換系統安排和事故通報機制。

#### 田北辰估中後備訊號系統失靈

九鐵前主席、立法會鐵路事宜小組主席田北辰表示，一般信號系統出現問題，約5分鐘至7分鐘即可重新啟動，亦可即時動用後備系統支援。他估計是後備系統也失靈，是罕見的情況，認為港鐵需交代在日常檢查上是否有疏忽。「連後備訊號系統都故障，在我擔任九鐵主席以來都未聽過，所以今次一定要查出後備訊號系統故障的原因。」