

新闻稿

Press Release

二零一一年十一月七日

关于十一月七日上午龙华线列车服务延迟事件的说明

龙华线今晨因一列列车突发车载运行屏故障，导致后续列车不同程度的延误。

港铁（深圳）立即积极安排调整列车运行，以减免延误。但在莲花北站有数名乘客阻挡调整运行的列车开出，以至列车服务受阻，列车延迟、最高达 51 分钟。

港铁（深圳）对今晨的事故，衷心深深致歉，请乘客谅解。港铁（深圳）会从今次的事件中力求改进，不断完善服务。

事发时间： 2011 年 11 月 7 日 早 8 时 25 分

事发地点： 龙华线

事情经过：

- 今早 8 时 22 分，龙华线一列开往福田口岸的列车运行至少年宫站时，驾驶室內的运行显示屏突发故障，无法显示列车操作信息。基于安全的考虑，港铁（深圳）立即安排该列车在少年宫站清客并前往福田口岸站侧线退出服务进行检查。由于该列车需要改用后备模式慢速行驶，导致后续列车有不同程度的延误。
- 为将延误造成的影响减到最低，龙华线对列车运行安排进行了调整：于 8 点 42 分，安排原计划开往福田口岸站的列车在莲花北上行（往福田口

岸方向) 站台清客，然后折返到莲花北站下行(往清湖方向) 站台载客前往清湖站。

- 在此过程中，列车司机不断通过广播通知并劝导乘客下车，但有部分乘客拒绝下车。为确保乘客安全和全线列车的正常运行，车站立即派站务工作人员跟乘随车进入莲花北侧线折返。9 点 07 分，列车折返至莲花北站下行站台正常载客，由于部分乘客仍然拒绝下车并阻挡车门关闭，造成该列车在莲花北下行站台无法开出，龙华线各站点运营有不同程度的延误。
- 列车折返及停靠莲花北站期间，车站工作人员对有关乘客进行了耐心的解释说明，地铁执法工作人员和公安工作人员也相继到场对有关乘客进行劝说调解，希望尽快恢复龙华线全线服务。但有关乘客继续妨碍列车车门和屏蔽门的关闭，阻碍列车开出；并多次按下乘客紧急对讲机，导致列车被锁；甚至打开列车通道门，进入驾驶室，导致司机不能正常操作。
- 经现场港铁(深圳)工作人员和地铁公安的协调处理以及乘客的配合，受阻的列车于 9 点 58 分从莲花北站正常载客开出，龙华线全线恢复正常运营。

改善行动 / 后续跟进

- 事件发生后，港铁(深圳)立即启动紧急预案，积极安排调整列车运行，车站工作人员亦通过车站广播通知、现场协调退票等多种方式与乘客充分沟通，令乘客正常出行所受影响降至最低。龙华线于 9 点 35 分左右，实行清湖-民乐上下行小交路运行，福田口岸-少年宫上下行小交路运行，并及时通报深圳市轨道交通应急指挥协调中心协调安排由少年宫-民乐的公交接驳。
- 港铁(深圳)谨在此呼吁广大乘客在列车调度出现调整时，耐心听从车站工作人员的解释，和配合车站工作人员和列车运营安排，方便自己和他人的出行。

对于今日发生之列车服务受阻事件，港铁（深圳）再次对出行受到影响的乘客表示诚挚地歉意。

我们也请乘客注意：根据《中华人民共和国治安管理处罚法》《深圳市地铁运营管理暂行办法》等法律法规，扰乱车站，非法拦截，影响公共交通工具运行的，最高可处十日以上十五日以下拘留，可以并处一千元以下罚款。希望乘客理解并配合我们对突发事件的运营安排，以便我们能更快地恢复正常运行，减小对广大乘客出行带来的不便。

感谢贵媒体及您对港铁（深圳）公司长期以来的支持和关注。

（完）

传媒查詢：
肖平小姐
公关主任
电话：2927 6059