

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



CB(4)1042/14-15(01)

**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)L2/1/47  
來函檔號：CB4/PS/3/12

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：劉素儀女士)

[傳真號碼：2978 7569]

劉女士：

立法會交通事務委員會  
鐵路事宜小組委員會

### 乘客使用港鐵車站無障礙設施的個案

2015 年 5 月 7 日的來信收悉。就信中夾附一封由一名港鐵乘客就題述事宜致委員會的電郵，本局已要求香港鐵路有限公司(下稱「港鐵公司」)跟進個案。港鐵公司表示曾接獲同一投訴，並已就個案作出跟進。隨函夾附港鐵公司致該乘客的回覆，供委員參閱。

運輸及房屋局局長

(林潤華



代行)

2015年5月20日

副本抄送：  
香港鐵路有限公司（經辦人：余定志先生）

## MTR Online Feedback

---

**From:** MTR Online Feedback  
**Sent:** Tuesday, 05 May, 2015 16:36  
**To:**  
**Subject:** 港鐵公司回覆 (檔號: F1840/15/C)

(請不要回覆此電郵。如有進一步查詢，請填交網上意見表或致電港鐵熱綫 2881 8888。)

敬啟者：

本公司接獲您的網上意見表，就港鐵服務提出意見，現謹覆如下：

首先，就您和您的父母於四月二十六日下午乘搭港鐵時遇到不便，本公司謹此致歉。

接獲您的反映後，我們即時轉達中環站和香港站車站經理跟進。根據我們的調查及職員報告，當日下午中環站 A 出入口的升降機曾經故障，期間有三位乘客(相信是您及您的父母，其中一位使用輪椅)向車站職員表示須於該站 A 出入口使用升降機離開車站。由於當時您們表示有要事須趕緊離開車站，職員遂向您們瞭解您的母親在他人協助下能否步行，以便我們作出相應安排，惟您婉拒有關建議。最後，職員建議您和您的父母經香港站到地面，並由香港站職員協助下使用香港站的職員升降機，經香港站 C 出入口離開車站。

本公司相信車站職員當日在處理您的個案時，已嘗試提供可行建議和協助。儘管如此我們十分明白您的關注，亦同意當日職員在處理事件中有可改善的空間。我們已提醒職員須注意與乘客的溝通技巧和保持樂助的精神，務求給乘客舒適和愉快的旅程。

本公司一向致力為有需要人士提供無障礙的乘車環境。有關您就這方面的意見，我們已轉達相關部門備悉，以作參考。

謹此感謝您對港鐵服務的關注和提供的寶貴意見，讓我們的服務精益求精。

港鐵公司  
公共關係經理—客務

鄭偉漢

WC/cc