

有關港鐵入閘機扣錯錢及出現故障情況

港鐵公司的回覆：

港島綫堅尼地城站、香港大學站及西營盤站的閘機於本年四月十五至二十二日期間，進行了一個提升軟件的測試，其後有乘客反映，表示使用八達通於上述車站的閘機拍卡出閘後，未能自動享有應有的轉乘優惠。經進一步了解，相信是軟件程式設定出現誤差，乘客如在該三個車站拍八達通出閘前，曾使用同一張八達通進行非乘車交易（例如購物、增值等），則有可能影響到轉乘優惠，如乘客曾於尖沙嘴站與尖東站之間轉乘，系統有機會當作兩程車程計算。

得悉有關情況後，我們已即時要求承辦商跟進，並已經完成修正工作。此外，我們亦在車站貼出告示，提醒乘客，若於上述日期（即四月十五至二十二日期間）曾於堅尼地城站、香港大學站或西營盤站的閘機出閘，並發現未能享有轉乘優惠或在尖沙嘴站與尖東站之間的轉乘被當作兩程車程計算，可往車站客務中心查詢及處理，車站亦加派人手在閘機附近協助乘客。根據本公司記錄，約六十名乘客已獲安排退還款項。

此外，上述三個車站投入服務後，整體而言，閘機的運作暢順。然而，此新款閘機設有一列感應器，用以感應乘客出入閘時控制活板的開關，因此我們不時留意乘客使用閘機的情況（特別是在投入服務初期），從而為閘機的感應器作出適當的調校。我們十分明白議員及乘客的關注，我們會繼續留意閘機的運作情況及聆聽不同的意見，以進一步提升市民使用港鐵服務的體驗。

(秘書處於 2016 年 8 月 26 日收到)

中西區區議會秘書處

2016 年 8 月