

港鐵服務的改善建議

港鐵公司的回覆：

作為香港主要的公共交通服務營辦商，港鐵公司一直致力為乘客提供優質服務，照顧不同乘客包括本地顧客及旅客的需要。就 貴會各項建議所關注範疇，港鐵公司近年已透過不同方式，進一步提升乘客的乘車體驗。

有關車站增加音樂播放的建議

為讓乘客可更輕鬆愉快地享受港鐵旅程，我們在 2006 年開始於車站播放音樂。有關安排自實施以來，一直獲得乘客的正面回應。

車站音樂會在營運時間內(早上 6:00 至晚上 23:59)於大堂播放，位於地面上的車站則由早上 8:00 開始播放音樂至晚上 20:00，一般來說，每小時播放約 5 次，如個別車站需要播放較多的車務訊息，音樂播放次數會作出相應調整。所有音樂都會在車站大堂播放，月台則不會播放音樂，以免影響車務廣播。

有關設立關愛車卡的建議

現時港鐵每卡列車車廂均設有「優先座」，目的是鼓勵乘客讓座予有需要人士，包括殘疾人士、孕婦、長者、手抱嬰孩及行動不便的乘客。此外，列車車廂亦設有多用途空間，以方便輪椅使用者、攜帶嬰兒車或行李(符合指定尺寸限制)的乘客。

事實上，禮讓文化有賴乘客的配合，即使列車內使用其他座位的乘客，我們亦鼓勵他們主動讓座予有需要人士。我們相信現時的安排能平衡不同乘客的需要，公司會繼續留意「優先座」的使用情況，有需要時會作檢討。

公司會繼續透過不同活動及途徑宣揚讓座及關懷文化，提醒乘客守禮互讓及為他人設想。除了在車廂張貼標語外，公司透過張貼海報、派發小冊子及到學校和社區舉行講座等，呼籲乘客讓座給有需要人士，希望共創一個友善的乘車環境。

有關增加車站藝文氣氛的建議

自 1998 開始，港鐵公司於部分車站撥出空間推行「車站藝術建築」計劃，將不同類型的藝術品，如雕塑品、玻璃藝術牆及馬賽克畫作等融入車站的設計和建築，並陸續擴展至港鐵全綫網絡。在興建新車站時，包括近年興建的西港島綫、觀塘延綫及南港島綫的車站，以及未來的沙中綫及高鐵車站，我們亦致力引入藝術元素。

現時，在不同港鐵車站裝置的藝術品已增至 72 件，由來自本地及世界各地的藝術家創作，成為車站建築的一部分。部分車站藝術品以地區特色為主題，例如位於西營盤站的藝術品「高街古蹟」及「西邊街古蹟」，是由香港青年藝術協會邀請多位青少年跟隨藝術家走訪社區，拍攝該區的舊建築而

成。

我們會繼續就「車站藝術建築」計劃不時作出檢討，並繼續尋找合適的車站空間引入藝術元素。今年八月，我們便在金鐘站引入巨型藝術品「訊點」，作品是由摩斯密碼和二維碼組成的互動藝術裝置，乘客更可掃描藝術品上的二維碼獲取有關「港鐵·藝術」的最新資訊。

有關增設中英文以外指示牌的建議

為讓乘客更容易於鐵路系統內辨別方向，前往所需的目的地，公司有完善及行之有效的站內指引系統，透過不同渠道，以方便、易明的方式為乘客提供資訊。公司亦會定期作市場調查，收集乘客（包括本地顧客及旅客）對路綫指引方面的意見並作出改良及優化，乘客對有關方面的滿意程度保持高水平。

香港作為一個國際城市，我們為乘客提供的資訊及指引，主要以圖像為主並以中、英文字作為輔助。而圖像的設計均有參考國際通用的式樣務求達致清楚易明的目標。此外，車站大堂、月台及車廂亦會以廣東話、英語及普通話作出廣播，照顧不同乘客需要。英語作為國際通用的語言，相信已經可以滿足遊客的需要。基於現有指示牌的設計限制，我們暫時未有計劃增設除中英文以外的指示牌。我們備悉委員的建議，並會繼續聆聽乘客的意見，不時檢討及優化站內指引系統。

有關於車站設立詢問處的建議

現時，大部份港鐵車站均設有客務中心，我們的職員會協助任何乘客包括旅客處理票務事宜、解答乘客查詢，並提供適當協助，在部份南港島綫車站及黃埔站，乘客亦可以透過新式的自助客務機即時與車站職員聯絡，車站職員亦可透過遙控功能為有需要的乘客操作自助客務機，及解答乘客的查詢。

感謝 貴會委員提出的寶貴意見。

(秘書處於 2017 年 11 月 9 日收到)

中西區區議會秘書
2017 年 11 月