

有關懷疑東涌港鐵站職員歧視傷健人士的提問
(文件 IDC 31/2023 號)

香港鐵路有限公司的書面回覆

貴會於六月九日致港鐵公司之來函收悉。就貴會於六月十九日舉行會議討論上述事項，我們現回覆如下：

支付正確車資乘搭公共交通是每位乘客的責任，而現時絕大多數乘客乘搭港鐵時均支付正確車資。《香港鐵路附例》及「車票發出條件」均列明，所有乘客必須在港鐵公司職員的要求下隨時出示車票以供檢查。公司每日會在不同時間以隨機的形式安排職員於車站或車廂進行查票。

就提問中所述，有東涌居民在使用港鐵服務時遇到不快經驗，我們十分關注有關情況，並已提醒前線職員在執行職務時必須多加留意與乘客的溝通技巧，需時刻保持專業有禮，避免令乘客誤會或不快。此外，我們亦會繼續透過訓練及日常督導，提升前綫職員的服務水平。如對個別職員的工作表現有任何意見，可提供事發日期、時間、地點及相關職員的簡稱，我們定必作出適切跟進。

另一方面，「長者及合資格殘疾人士公共交通票價優惠計劃」由香港政府推出，根據相關條款與細則，合資格殘疾人士須以註有「殘疾人士身分」個人八達通獲享公共交通票價優惠。「殘疾人士身分」個人八達通由八達通公司發出，港鐵公司會按照社會福利署批核的評估到期日，為合資格人士延續其身分，以享用特惠車費。如欲更新個人八達通上的資料，申請人應聯絡八達通公司作進一步處理。

感謝貴會對港鐵事務的關注。

2023 年 6 月