

有關改善港鐵東涌站客務中心服務的提問
(文件 IDC 43/2023 號)

香港鐵路有限公司的書面回覆

在接獲提問後，我們已即時轉達車站經理跟進。根據調查報告，由於當時車站職員知悉該名殘疾人士欲保留其註有「殘疾人士身分」的個人八達通以繼續享用乘車優惠，因此建議該名人士可先保留其個人八達通，同時協助他遞交已填妥的八達通卡有限公司（「八達通卡公司」）顧客服務申請表及個人相片，予八達通卡公司作進一步處理。

該名人士向車站職員表示希望在其更新八達通相片期間借用臨時八達通卡。雖然相關情況並不屬港鐵公司內部就處理臨時八達通卡所訂立的指引範圍，車站職員仍有為該名人士作出一次性的安排，向其提供臨時八達通卡。

與此同時，我們亦已就相關提問聯絡八達通卡公司。八達通卡公司表示會考慮將原有八達通卡餘額轉移至新卡安排的建議，如有進一步查詢或意見，可直接聯絡八達通卡公司。

感謝貴會的查詢及關注。

2023 年 8 月