

**離島區議會**  
**文件 IDC 43/2023 號**

**有關改善港鐵東涌站客務中心服務的提問**

方龍飛議員通知本會，在本年 9 月 4 日舉行的離島區議會會議上，他將會提出以下提問：

“ 本年 8 月 8 日下午 2 時，有殘疾人士八達通卡持有人到港鐵東涌站客務中心辦理更新個人八達通卡相片事宜。申請人當時向客務中心一名女職員遞交申請表，該名職員要求申請人交回其原有的八達通卡，但申請人以沒有其他八達通卡可用為由拒絕有關要求。事後，本人向八達通卡有限公司查詢，該公司職員表示，在上述情況下，申請人可經客務中心借用暫用版八達通卡。然而，當天客務中心的職員並未提及以上安排。

就此，本人請港鐵有限公司派代表出席會議，回應以下提問：

1. 港鐵的員工培訓有否涵蓋有關借用八達通卡的服務？
2. 本人建議參考樂悠咭的做法，安排申請人在收到新卡領取通知後，前往指定港鐵站領取新卡，並將原有八達通卡內的餘額轉移至新卡，同時由職員收回舊卡，以簡化整個程序。 ”

離島區議會秘書處

檔號：IS 152/1/87

日期：2023 年 8 月 15 日