

優化及增設區內港鐵站設施

港鐵公司回覆如下：

港鐵公司一直致力為乘客提供安全、可靠及高效的鐵路服務，每年投放超過一百億元於鐵道資產的維修保養及更新，當中包括車站設施。港鐵公司亦致力將創新科技融入鐵路營運、顧客服務等範疇，持續提升乘客的出行體驗。有關九龍城區內車站設施的意見，我們現綜合回覆如下：

1. 建議土瓜灣站 B 出入口增建升降機

為方便行動不便及有需要的乘客進出車站，現時所有港鐵車站均設有最少一條無障礙通道，包括連接大堂和地面的升降機、斜道、輪椅升降台或輪椅輔助車等。有需要使用升降機進出土瓜灣站的乘客，可考慮使用 A、C 或 D 出入口的升降機。

港鐵公司在考慮加建或改動現有的車站設施時，需顧及多方面因素，當中包括地理環境、建築結構、消防安全、車站人流、資源配合及現有設施的使用情況等。此外，公司須向多個相關政府部門申請審批，要處理的事項包括設施的設計及改動對往來車站各方向乘客人流的影響、車站安全及保安(包括逃生路徑、消防和救援進出途徑、消防裝置、耐火結構)等。

根據觀察，土瓜灣站現有車站設施可以照顧乘客的不同需要，我們會繼續留意該站周邊的發展和乘客需要的轉變，並備悉議員的建議，以便日後在提升車站暢達性時作為參考。

2. 土瓜灣站、宋皇臺站及啟德站的乘客服務模式

港鐵公司近年積極推行智能化，透過科技應用為乘客提供多元服務。當中包括在部分新建車站設置智能客務中心，輔以車站流動服務隊巡視車站，尤其是在大堂、出入閘機附近等乘客較常需要尋求協助的位置，主動協助乘客處理票務問題及回答查詢，乘客亦可使用車站召援專線聯絡職員。

新服務模式推行以來，港鐵公司一直聆聽意見，不斷完善服務，包括在有較多長者使用並需要協助的車站，因應實際需要在車站不同策略位置增加人手，

主動為有需要乘客提供協助。另外，啟德站最近試行嶄新的智能客務模式，在車站大堂近 A 出入口的付費區及非付費區增設各一部「虛擬服務大使」，透過與乘客對話來解答各種車站常見的查詢。根據觀察，智能客務模式在啟德站試行大致暢順。

港鐵公司會繼續密切留意採用新服務模式的車站的運作情況，與乘客及地區的不同持份者保持溝通，了解他們的意見和需要，完善各類服務安排。

3. 擬議的土瓜灣站新出入口

政府一直有檢視區內交通發展及需要，港鐵公司亦樂意配合相關政府部門的社區發展規劃及完善區內行人網絡的發展。

4. 土瓜灣站 B 出入口及啟德站 A 出入口的人流

現時，土瓜灣站車站大堂近 B 出入口設有五部入閘機，在乘客量較高的時段，車站已設置兩部臨時流動出入閘機及加派人手協助乘客，以加快疏導人流。為配合車站周邊的社區發展和乘客需求，公司正計劃在土瓜灣近 B 出入口加設兩部永久閘機，為乘客提供更暢順及舒適的車站環境。

啟德站 A 出入口方面，目前設有六部出入閘機，車站會在繁忙時段或乘客量較高的時段，加派人手為乘客提供協助。

此外，土瓜灣站 B 出入口及啟德站 A 出入口的閘機最近已全數更換為新款閘機。新款閘機機身更纖巧，乘客可享更闊通道，提供更多電子支付選擇，令乘客的出行更加便捷。

我們會繼續密切留意兩個車站的運作情況，並按情況實施不同客流管制措施，包括在繁忙時段或乘客較多的時段，調整出入閘機的方向，加派職員協助乘客等，確保車站運作暢順。

5. 啟德站 A 出入口簷篷

港鐵公司一直就啟德站 A 出入口簷篷與相關持份者保持溝通，並已展開優化工程的前期準備工作，我們會適時交代最新進展。

6. 九龍塘站東鐵綫自動月台閘門工程

港鐵公司正有序地於東鐵綫原有 13 個車站開展自動月台閘門安裝工程，以進一步提升服務和乘客體驗。其中，馬場及落馬洲站的閘門已完成安裝並投入服務，大埔墟、上水、大圍及沙田站的安裝工程亦將於今年上半年完成。今年 2 月粉嶺站已展開安裝工程，火炭、太和及九龍塘站亦會於其後 6 個月內陸續開始安裝閘門。公司會一直檢視工程進度，各車站的自動月台閘門會隨着安裝工作完成後投入服務。

7. 建議在九龍塘站加設「付費通道使用核准機」

港鐵公司需謹慎考慮擬議設施會否對車站運作帶來影響，包括車站人流、緊急情況下疏散乘客的安排，以及車站的設計佈局，如車站各出入口的位置、地面設施或通道的通達性等因素。

現時，九龍塘站已於出入閘機旁增設提示，並於已付車費區域的當眼處設有指示牌及出入口燈箱，提醒乘客選擇相關出入口進出最終目的地，此外亦有其他公眾通道供市民來往各個非付費區。據觀察，現時安排已可配合乘客的需要，我們目前沒有計劃在該站設置付費通道使用核准機。

港鐵公司會繼續據乘客意見及鐵路運作需要，適當地投放資源提升車站設施，為乘客帶來更貼心、方便及舒適的出行體驗。

感謝 貴會對港鐵服務的建議和關注。

(秘書處於 2024 年 3 月 6 日收到)

九龍城區議會秘書處
2024 年 3 月