

要求港鐵啟德、宋皇臺及土瓜灣站加設客務中心

香港鐵路有限公司回覆如下：

港鐵公司近年積極推行智能化，透過應用科技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大堂及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，乘客亦可透過使用車站「召援專線」按鈕直接聯絡職員。

新服務模式推行以來，港鐵公司一直跟不同持份者保持溝通、聆聽意見，以完善服務安排，因應實際需要在車站不同位置增加人手，主動為有需要乘客，包括長者，提供協助。

另外，啟德站自今年 2 月起試行智能客務模式，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。

感謝 貴會對港鐵服務的建議和關注。

(秘書處於 2024 年 7 月 18 日收到)

九龍城區議會秘書處  
2024 年 7 月