

致 九龍城區議會  
交通運輸委員會主席  
左滙雄議員，MH

### 要求港鐵啟德、宋皇臺及土瓜灣站加設客務中心

自屯馬線開通後，令九龍城區居民的交通網絡變得更為完善，但亦引伸出一個問題，啟德、宋皇臺及土瓜灣站的客務中心為沒有職員當值的「智能客務中心」。傳統櫃位由兩個屏幕取代，讓乘客透過視像通話與駐守車站控制室內的職員聯絡，以及瀏覽MTR Mobile程式，卻不能解決票務問題。

數聞有長者遇到困難時，因不懂得使用智能客務中心，而需改為前往何文田站或鑽石山站等鄰近有職員駐守的客務中心解決問題，即使現行有流動服務隊巡視車站，但仍有部份有需要人士不曾受到關注及服務時間不足而導致問題未能解決，反而白白浪費更多資源。

故此，本人欲於會上提出以下查詢及要求：

- **查詢**現時港鐵在新車站設立有職員駐守的客務中心準則及流動服務隊的實際成效；
- **要求**啟德、宋皇臺及土瓜灣站加設有職員當值的客務中心。

謹此要求香港鐵路有限公司於會議前四天作出書面回應，並派員出席會議討論上述議題。

九龍城區議員  
黃文港 謹啟

二零二四年七月九日