

要求港鐵啟德、宋皇臺及土瓜灣站加設客務中心

運輸署回覆如下：

現時香港鐵路有限公司（「港鐵公司」）會按照每個車站（包括土瓜灣站、宋皇臺站及啟德站）的獨特性，透過科技應用為乘客提供多元服務，例如設置智能客務中心。港鐵職員亦會經常流動巡視車站不同範圍，包括在大堂及閘機附近等乘客較常需要尋求協助的位置。另外，位於車站大堂的智能客務中心、車站售票機、月台等乘客經常接觸的地方均設有「召援專線」按鈕。若乘客需要港鐵職員協助，可以透過「召援專線」按鈕與職員直接聯絡，以獲得適切的幫助。因應實際需要，港鐵公司現已安排更多人手在啟德、宋皇臺及土瓜灣站不同位置主動向有需要乘客提供協助，滿足服務需求。

另外，港鐵公司在啟德站正試行新的智能客務模式，在車站大堂近 A 出入口的位置增設兩部「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。另外，「虛擬服務大使」亦支援召喚港鐵職員協助。根據港鐵公司觀察，新智能客務模式在啟德站試行大致暢順。港鐵公司會繼續留意採用新服務模式的車站的運作情況，完善服務安排。

本署一直鼓勵港鐵公司探討更多不同方式以提升乘客的乘車體驗，亦已要求港鐵公司提醒職員需留意站內乘客動態及在有需要時提供協助。

(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