

本函檔號: CR/EA/DC/SSP/1410/025

傳真: 2785 4218 (共 4 頁)

九龍長沙灣道 303 號
長沙灣政府合署 4 字樓
深水埗區議會主席
郭振華先生, BBS, MH, JP
(經辦人: 趙必強先生)

郭主席:

**深水埗區議會
關於港鐵服務及車站設施**

貴會致港鐵公司的電郵於 10 月 22 日收悉, 就 貴會將於 11 月 4 日舉行的會議上討論有關港鐵服務及車站設施的事宜, 現謹覆如下:

港鐵公司於 2012 年推出「用心聽・用心做」計劃後, 陸續落實一連串提升顧客服務措施, 包括加強列車服務、加建升降機、加裝闊閘機、月台座椅、以及於轉綫站加建公共洗手間。由 2013 年起, 公司更於全綫港鐵車站提供免費 Wi-Fi 熱點, 讓乘客享用更方便、舒適的車程。

列車車廂加設 WiFi

至於上網服務方面, 為方便乘客取得最新資訊, 港鐵率先於 2004 年在車站引入無線寬頻(Wi-Fi)服務。現時, 電訊商的 Wi-Fi 服務已覆蓋港鐵沿綫各車站 (輕鐵除外)。乘客可於車站月台及大堂, 使用已內置 Wi-Fi 功能的手提產品, 如手提電腦或手提電話, 享受上網樂趣。

此外, 由 2013 年 7 月 8 日起, 全綫車站亦提供免費 Wi-Fi 熱點。乘客可使用個人隨身設有上網功能的智能手機或電腦在貼有「免費 Wi-Fi 熱點」標示的附近範圍內, 以網絡名稱「MTR Free Wi-Fi」網絡, 享用 15 分鐘一節的免費 Wi-Fi 服務, 而每部手機及電腦每日最多可使用 5 節。此外, 乘客亦可使用 14 個港鐵車站

內的 iCentre 附設的電腦連接互聯網，利用隨身的手機或電腦於 iCentre 範圍內享 5 節各 15 分鐘的免費 Wi-Fi。公司備悉 貴會建議在列車車廂內加設 Wi-Fi 的意見，並會在日後提升車站及車廂設施時作參考。

事實上，4G 流動服務已於 2013 年年底覆蓋所有路線，乘客於整個港鐵網絡中的車站及所有列車上，可使用流動裝置的流動數據服務上網，享用 4G 流動通訊服務。4G 流動通訊服務亦會於西港島綫、南港島綫(東段)和觀塘綫延綫項目通車後提供服務。

車站助理

港鐵公司一直致力為乘客提供安全舒適的乘車及候車環境，並因應各車站的使用情況安排車站助理於車站各位置協助乘客，提醒乘客相關的安全訊息及車站廣播，目的為讓乘客安全及暢順地上落列車，確保列車準時開出及高效率地運作。車站亦會在繁忙時間安排車站助理於月台當值，協助乘客上落車及保持月台秩序良好。

於繁忙時段，乘客暢順上落列車有助確保列車高效率地運作。有見及此，港鐵於今年額外增加 300 名職員，加強車站月台管理和協助乘客。自 2012 年推出「用心聽·用心做」計劃後，港鐵至今已增聘近 1000 名額外月台職員。公司會繼續密切留意車站及月台的運作情況，在有需要時會安排額外的車站助理當值，確保月台秩序良好及人流暢通。

車站指示牌

為配合乘客的不同需要，港鐵車站內設有指示牌，大堂並設有街道圖，為前往不同地點的乘客提供指示。為進一步提升車站設施，公司已於 2013 年完成 20 個車站裝置優化和更新的指示，提供更加顯眼的大型地圖，佔整幅牆大細，顯示周圍地標的相片，指導乘客使用哪一個出口前往其目的地。

考慮到部分車站設有多過一個大堂，部分新增的大型地圖設於月台上，供乘客選擇其合適的出入口大堂。另外，公司於部分車站較繁忙的車站大堂增設大型出口指示牌，方便乘客前往合適的出入口。公司會繼續密切留意車站指示牌的運作情況，令乘客的旅程更方便順暢。

荔枝角站 D1 出入口加設扶手電梯

一直以來，港鐵公司都投放大量資源提升車站設施，為乘客提供更優質的服務。荔枝角站與其他於七、八十年代興建的早期車站一樣，出入口以樓梯為主。對於長者及殘疾人士而言，公司一直鼓勵他們使用升降機會較為安全。為進一步提升荔枝角站的設施，公司現正於荔枝角站 B2 出入口興建升降機，連接地面與車站大堂，升降機預計於 2015 年上半年啟用，公司並沒有計劃於荔枝角站的出入口加建扶手電梯。

港鐵美孚站 A 出入口加建升降機

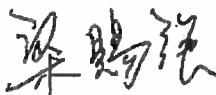
作為公共交通服務的營辦商，港鐵公司一直致力在設施上配合所有人，包括長者及殘疾人士的乘車需求。目前每個港鐵車站最少設置一條無障礙通道，方便有需要人士。現在 83 個港鐵每天營運的車站中，75 個車站設於地面或已設有連接車站大堂和地面的升降機，8 個車站尚未設有升降機連接車站大堂和地面，公司現時會優先在這些車站加建升降機。

在美孚站方面，現時美孚站 E 出入口設有升降機，連接地面及車站大堂，方便有需要的乘客使用該出入口進出車站，而 A 出入口至 E 出口的距離屬可步行範圍之內，而且兩個出入口之間的地面通道亦見暢通。

公司曾派工程人員實地視察，研究在美孚站 A 出入口地面近巴士站的位置加建升降機的可行性。由於該位置地下下面乃是 A 出入口的樓梯則，即使在該位置加建升降機，乘客只能利用升降機到達中層，之後仍要使用樓梯到達平地進入車站，因此未能符合無障礙通道的要求，所以 A 出入口加建升降機需要再仔細考慮。

事實上，美孚站的出入口安排與其他港鐵車站大致一樣，根據觀察，現時美孚站 A 出入口的設施可配合乘客的需要，公司會繼續密切留意美孚站的運作情況，確保車站範圍的運作及人流暢順。

對外事務高級經理



梁賜強

二零一四年十月二十七日