

本函檔號：M004/18

香港傷殘青年協會
香港九龍橫頭磡邨
宏基樓地下 16 - 21 號

劉先生：

本公司接獲 貴會於 2018 年 10 月 16 日發出的信件，就港鐵香港西九龍站為殘疾及其他有需要人士提供的服務提出意見，現謹覆如下：

首先，感謝 貴會對港鐵服務的支持及向我們提供寶貴意見。

香港西九龍站於上月正式啟用，為方便殘疾及其他有需要人士乘搭高鐵，車站作出相應的營運安排，務求為有需要的乘客提供無障礙的乘車環境。乘客到達車站 B1 層售票處後，可於「優先使用櫃台」辦理相關票務事宜，我們會提供優先通道，方便乘客進行實名車票驗證及行李檢查。我們亦設有關愛服務站，讓其他有需要的乘客借用輪椅，並由職員協助乘客優先登車。現時，每列港鐵「動感號」的第 7 卡車廂，均設有兩個輪椅停泊空間，使用輪椅的乘客可親身前往票務處或致電購票熱綫購票，職員會作出合適的座位安排。同時，我們亦考慮到輪椅人士一般會有親友陪同，因此有需要的乘客在購買輪椅座位時亦可以同時選購多一個鄰近的座位，以方便同行親友照顧。至於來函所述讓有需要乘客於購票時選擇座位的建議，我們已備悉相關意見，日後在檢討相關服務時作參考之用。

若殘疾及其他有需要人士選擇駕車前往香港西九龍站，車站停車場現正試行為殘疾駕駛者提供時租半價優惠。另外，考慮到部分轉乘高鐵乘客有需要停泊較長時間，亦提供日泊優惠。我們備悉相關泊車優惠建議，並會繼續探討不同優惠計劃的可行性。

廣深港高鐵（香港段）接通國家高鐵網絡，在票價釐定方面，廣深港高鐵（香港段）的票價乃由港方與內地共同制定，並依從內地高鐵的票務政策，任何的特別車資安排皆需由雙方磋商。就高鐵特惠票價的建議，我們會參考相關意見及配合內地商議。



公司十分注重殘疾人士的需要，我們會繼續與不同的相關團體保持溝通，就高鐵服務交換意見，務求營造更理想的無障礙乘車環境。

謹此感謝 貴會對港鐵服務的關注。

公共關係經理－客務

A handwritten signature in blue ink, reading '鄭偉漢' (Zheng Weihan).

鄭偉漢

2018年11月5日