

本函檔號：M001/22

香港九龍
橫頭磡邨
宏基樓地下 16-21 號
香港傷殘青年協會
行政總監劉家倫先生

劉總監：


本公司接獲您 2022 年 6 月 24 日的來函，就港鐵服務提出意見，現謹覆如下：

港鐵一直為乘客提供安全及便捷的服務。現時，在一般情況下，輪椅使用者在乘搭港鐵時若需要協助，可預先聯絡車站，車站職員會準備活動摺板協助他們上落車，並會預先通知相關轉綫或目的地車站的職員接應，在列車抵站時為相關乘客提供適切協助。然而，希望您能諒解，在日常運作期間，若遇到鐵路服務出現突發情況，而未能即時安排人手提供協助，乘客可能需於月台等候才可登車。

就 貴會來函提及的事宜，由於未有提供日期及時間，抱歉我們未能作進一步的跟進。然而，我們十分明白 貴會會員的關注，對於他／她們在使用港鐵服務時遇到的不愉快經歷，我們深感抱歉，並已提醒車站職員日後協助輪椅使用人士乘車時，必須妥善聯絡及協調轉車站或目的地車站，避免對乘客造成不便。我們亦會繼續密切監察職員的工作情況，確保表現符合公司的嚴格要求，為有需要的乘客提供適切的協助，讓乘客可安全及暢順地使用我們的服務。

如乘客使用港鐵服務時有任何需要，可隨時與車站職員聯絡，我們十分樂意提供適切協助。如 貴會有任何查詢，請電郵致 ANDYLEE@mtr.com.hk 與總車務經理－機場快綫、東涌綫及迪士尼綫李寶榮先生聯絡。

公共關係經理－客務
陳永建



(宋怡薇 代行)

2022 年 7 月 14 日