

本函檔號：M003/2022

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

劉先生：

本公司接獲 貴會的來函，就港鐵公司在救援輪椅乘客的程序提出意見，現謹覆如下：

本公司一直為乘客提供安全及便捷的服務，為確保運作安全，我們已制定一系列緊急事故應變程序，以應對不同事故的發生。當列車上發生突發情況，並需經由路軌撤離時，車務按控制中心會啟動相應程序，安排列車上的乘客緊急疏散。職員會指引及協助乘客經列車上的緊急出口離開，而未能自行離開車廂的乘客，會由職員陪同等候救援人員到場。在現行的指引下，本公司職員會在現場提供一切可行協助。

至於來函提供的寶貴意見，我們已轉達相關救援部門備悉，以作參考。

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

2022 年 10 月 19 日