

(資料文件)

**九龍城區議會轄下  
交通運輸委員會  
第四次會議工作進度報告**

**主旨**

本文件旨在概述九龍城區議會轄下交通運輸委員會(下文簡稱「交運會」)在 2024 年 7 月 25 日第四次會議上討論的主要事項。有關該會議之討論詳情以獲交運會通過的會議記錄為準。

**要求 A20 機場巴士線 盡快回復原有行駛班次**

2. 有委員指由於城巴 A20 號線每天只提供 6 班固定時段的巴士服務，區內居民在服務時間以外往來機場需到窩打老道或馬頭圍道轉乘其他機場巴士線，不便居民出入。委員要求城巴有限公司(下文簡稱「城巴公司」)盡快恢復 A20 號線原有服務班次，以方便居民往返機場。

3. 城巴公司表示一直與政府及機場管理局保持溝通，並因應旅客數目及各區往來機場或港珠澳大橋香港口岸的乘客需求，加強各條城巴機場快線的服務，以方便乘客出行。根據近期的營運記錄，A20 號線現時的服務水平大致可配合乘客需求。城巴公司會繼續留意機場旅客數目及市民對巴士服務的需求，適時就來往機場的巴士服務水平作檢討。

4. 運輸署表示因疫情影響，城巴 A20 號線曾自 2020 年 12 月起暫停服務。隨著疫情過去，A20 號線已於 2023 年 11 月 12 日恢復有限度服務，並於每日早上 6 時 30 分至 8 時 30 分提供 3 班往機場班次及每日晚上 10 時至凌晨 12 時提供 3 班往市區班次。運輸署會繼續與

城巴公司保持密切聯繫，並要求城巴公司按機場旅遊客數目及乘客需求逐步恢復 A20 號線服務水平。

### 要求港鐵啟德、宋皇臺及土瓜灣站加設客務中心

5. 有委員表示區內長者遇上票務問題時，因不懂得使用香港鐵路有限公司(下文簡稱「港鐵公司」)設於啟德、宋皇臺及土瓜灣站的智能客務中心而需前往何文田或鑽石山等港鐵站有職員駐守的客務中心尋求協助。委員又指港鐵公司現有的流動服務隊提供的服務並不能滿足市民的需要，故查詢港鐵公司在新車站設立有職員駐守的客務中心的準則，並要求於啟德、宋皇臺及土瓜灣站加設有職員當值的客務中心。

6. 港鐵公司表示近年積極推行智能化，透過應用科技為乘客提供多元化服務。這些措施包括在部分新建車站設置智能客務中心，輔以車站流動服務隊巡視乘客較常需要尋求協助的位置，主動協助乘客處理票務問題及回答查詢。如有需要，乘客亦可透過使用車站「召援專線」按鈕直接聯絡港鐵職員尋求協助。新服務模式推行以來，港鐵公司一直跟不同持份者保持溝通、聆聽意見，以完善服務安排，因應實際需要在車站不同位置增加人手，主動為有需要的乘客提供協助。

7. 此外，啟德站自今年 2 月起試行智能客務模式，在車站大堂近 A 出入口的付費區及非付費區增設各一部「虛擬服務大使」，透過與乘客對話來解答關於各個車站常見的查詢。根據港鐵公司觀察，智能客務模式在啟德站試行大致暢順。港鐵公司會繼續密切留意採用新服務模式的車站的運作情況，與乘客及地區的不同持份者保持溝通，了解他們的意見和需要，完善各類服務安排。

8. 運輸署表示現時港鐵公司會按照每個車站的獨特性，透過科技應用為乘客提供如設置智能客務中心等多元化服務。位於車站大堂的智能客務中心、車站售票機、月台等地方均設有「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、宋皇臺及土瓜灣站的不同位置向有需要乘客主動提供協助以滿足服務需求。

### 關注何文田區內學車狀況

9. 有委員表示天光道駕駛考試中心一帶住宅樓宇及居民數目眾多，在天光道一帶「學車」的駕駛人士加重了附近交通的負荷，導致該區交通嚴重擠塞。此外，委員又指經常有學習駕駛人士於敬德街學習駕駛電單車，這樣除了發出噪音滋擾附近居民，更有撞毀行人路欄杆或大廈鐵閘等交通意外發生。委員要求運輸署搬遷天光道駕駛考試中心，並取消敬德街電單車考試場地，以改善當區交通狀況及居住環境。

10. 運輸署表示九龍現時共有 6 個駕駛考試中心，主要提供私家車、輕型貨車及電單車駕駛考試。為免對報考駕駛考試的市民構成影響，遷移個別駕駛考試中心必需先覓得合適土地作重置之用。天光道駕駛考試中心為全港兩個非學院電單車路試考試中心之一，亦是九龍唯一的電單車路試考試場地。遷移該考試中心會令九龍唯一的電單車路試考試場地消失，減少考生的選擇，亦會加重另一個非學院電單車路試考試中心的壓力。

11. 此外，運輸署一直與相關部門物色合適用地設立新駕駛考試中心，以舒緩現有考試中心的壓力。然而，要於市區覓得合適地點作考試中心和電單車駕駛考試路線並不容易，運輸署會繼續留意有關情況並聯同相關部門繼續尋找合適用地。

12. 為平衡學習駕駛人士的需要及附近居民的意見，現時敬德街已豎立全日禁止學習駕駛的交通標誌，禁止學習駕駛人士進入。運輸署除了與警方緊密聯繫和採取執法行動外，亦已加強宣傳有關違例學習駕駛的罰則。同時，運輸署亦會繼續與業界溝通，提醒在進行駕駛

訓練時必須遵守交通標誌要求及法例，切勿進入禁止學習駕駛的路段  
學習駕駛，以及其他一切違法駕駛訓練活動。

九龍城區議會秘書處

2024 年 8 月