

### 優化及增設區內港鐵站設施

運輸署回覆如下：

運輸署主要監察本地鐵路網絡的運作及服務表現，包括(1)列車按照編定班次行走的情況、(2)乘客車程及(3)列車服務的準時程度等。就議員對區內港鐵車站設施的各項意見，運輸署與港鐵公司跟進後，現回覆如下：

#### 土瓜灣站

港鐵公司於每個港鐵站設有最少一條無障礙通道，連接地面、車站大堂及月台。現時，在土瓜灣站 A、C 及 D 出入口均設有升降機連接地面和車站大堂，需要往來美善同道及樂民新邨一帶的乘客，可使用 A 或 C 出入口及其升降機。

另一方面，土瓜灣站車站大堂近 B 出入口共設有五部出入閘機。由於繁忙時段進出車站的人流較多，港鐵公司已在繁忙時段增設兩部流動閘機，並安排車站助理協助乘客。根據運輸署早前在土瓜灣站的實地觀察，有關安排整體運作大致有序暢順，未見有乘客需要輪候長時間才能出入閘的情況。長遠而言，港鐵公司已計劃於土瓜灣站內近 B 出入口位置增加兩部出入閘機，為乘客提供最佳的乘車體驗。

就新增出入口方面，根據港鐵公司的觀察，土瓜灣站現有車站出入口安排已可照顧不同乘客的需要。前往土瓜灣道及貴州街一帶的乘客可利用土瓜灣站的 A 及 D 出入口。

#### 車站客務中心

港鐵公司現時會按照每個車站的獨特性，透過科技應用為乘客提供多元服務，例如設置智能客務中心。港鐵職員亦會經常流動巡視車站不同範圍，尤其是在大堂及閘機附近等乘客較常需要尋求協助的位置。另外，車站大堂的智能客務中心、售票機及月台等乘客經常接觸的地方均設有「召援專線」按鈕。有需要的乘客可以透過「召援專線」按鈕與港鐵職員直接聯絡，以獲得適切的幫助。

最近，港鐵公司在啟德站試行新的智能客務模式，在車站大堂近 A 出入口的位置增設兩部「虛擬服務大使」，透過與乘客對話來解答各種車站常見的查詢。另

外，「虛擬服務大使」亦支援召喚港鐵職員協助。根據港鐵公司觀察，新智能客務模式在啟德站試行大致暢順。港鐵公司會繼續留意採用新服務模式的車站的運作情況，完善服務安排。

運輸署一直鼓勵港鐵公司探討更多不同方式以提升乘客的乘車體驗，亦已要求港鐵公司提醒職員需留意站內乘客動態及在有需要時提供協助。

### **啟德站**

啟德站 A 出入口現時設有六部出入閘機。港鐵公司會繼續在繁忙時段或客流量較高的時段安排額外職員當值，協助有需要的乘客及維持車站秩序。港鐵公司已備悉議員的關注，運輸署亦已督促港鐵公司繼續密切留意站內設備的情況，確保設備能應付乘客需要。

就啟德站 A 出入口簷篷保養事宜，港鐵公司表示已展開優化工程的前期準備工作，並會適時交代最新進展。

### **九龍塘站**

港鐵公司正於東鐵線（包括九龍塘站）利用晚上非行車時間有序地展開自動月台閘門安裝工程。而九龍塘站的自動月台閘門安裝工程將於 2024 年上半年展開。港鐵公司會持續檢視自動月台閘門的運作情況，並汲取安裝閘門的經驗，以加快安裝月台閘門的進度。

就九龍塘站加設付費通道使用核准機方面，港鐵公司表示在考慮增加有關設施時，需顧及車站人流及緊急情況下疏散乘客的安排，以及車站設計佈局，如車站各出入口的位置、地面設施或通道的通達性等。現時港鐵公司已於車站出入閘機增設告示，提醒乘客根據最終目的地選擇使用合適出入口。根據港鐵公司觀察，目前九龍塘站設施仍可配合乘客需要。儘管如此，港鐵公司已備悉議員的關注，以作日後檢討車站設施時參考之用。此外，九龍塘站外亦有公眾通道，如行人天橋等來往車站兩側，便利市民外出。

運輸署會繼續與港鐵公司保持緊密聯絡，並督促港鐵公司繼續密切留意並適時調整車站設施及相關安排，以配合乘客需要。

(秘書處於 2024 年 3 月 7 日收到)

九龍城區議會秘書處  
2024 年 3 月