

To: sc_tp_rdp@legco.gov.hk
From: Wendy Leung Ying Wai 梁盈慧
Date: 27/04/2015 02:03PM
Cc: yanlee@hkctu.org.hk, kstolegco@gmail.com, Fernando Cheung
<fernandocheung@gmail.com>
Subject: 政鐵路事宜小組委員會：有關港鐵無障礙設施及員工態度問題

致鐵路事宜小組委員會主席，委員及各立法會議員：
本人希望 貴小組關注港鐵的服務缺失，並受理有關投訴，詳情如下：

日期：2015年4月26日

時間：下午4:30

地點：中環站A出口

事件：

本人與年邁的父母(母親是輪椅使用者)一同使用港鐵往中環站，希望使用A出口的升降機往地面。遇上升降機暫停使用。過程向當值的員工求助，更遇上不禮貌及沒誠意的回應。詳見下文：

員工不負責任：

當時我們向升降機旁客務站的女員工求助。她反問輪椅使用者是否可起來行走，建議使用扶手電梯，再沒有其他行動。在我強烈要求下，才找另一位陳姓男員工協助。態度欠佳之外，亦不負責任。

再向陳姓男員工求助，原來他剛上班並不知道升降機暫停使用。他建議我們前往另一個地鐵站，我再問他如果我們前往金鐘，是否有接駁巴士送我們回中環？他當然不能安排。再而，他仍建議扶我母親使用扶手電梯。我考慮安全問題而拒絕。最後他建議我們使用香港站的升降機。而他的初衷是帶我們三人到中環站與香港站的交界後指示我們自行前往香港站求助。在我強烈的要求

下，他才協助聯絡香港站的職員，並陪同我們前往香港站近C出口等候其他職員。

由於香港站的出口遠離我們的目的地(中環街市)，在香港站的職員協助下，使用香港站C出口已停止使用的升降機往出閘處，由於離地面亦沒有升降機，故最後輪椅使用者步行了三十級樓級到達地面。

港鐵欠危機處理後備方案及無障礙設施不足：

事件反應港鐵欠危機處理後備方案及無障礙設施不足。我們由寶林站前往中環站途中，沒有通報中環站A出口升降機暫停使用事宜，港鐵亦沒有安排員工主動協助有需要的人。作為全港使用率最高的港鐵站，卻沒有協助輪椅上梯階的設備。

梁盈慧