

2025年3月31日

資料文件

立法會交通事務委員會
鐵路事宜小組委員會

提升港鐵設施及乘客體驗的最新進展

本文件旨在向委員匯報香港鐵路有限公司（下稱「港鐵公司」）在持續提升車站設施及乘客體驗方面的工作。

背景

2. 港鐵公司紮根香港，致力推動城市前行，一直為乘客提供安全、可靠及便捷的鐵路服務。現時，港鐵重鐵、機場快綫和高鐵網絡99個車站以及68個輕鐵站，每日平均服務超過500萬人次乘客。為進一步提升乘客的出行體驗，港鐵公司持續投放資源提升車站設施及推動智慧出行，務求創建關愛共乘的乘車體驗，讓乘客在乘搭列車及使用車站設施時享有更順暢及貼心服務。

持續提升車站設施

3. 港鐵網絡覆蓋全港十八區，港鐵公司透過詳細規劃及部署，持續調整和優化不同設施和乘客服務，務求滿足各區乘客不同的出行模式和需要，並為乘客提供更個人化和貼心的出行體驗。當中包括檢視車站出入口、出入閘機、大堂、月台、行人通道、自動扶手電梯等硬件配套，以及乘客資訊發放的渠道和模式等，維持車務運作暢順同時，照顧不同持分者的需要。

車站通達性

4. 港鐵公司一直致力提升車站通達性，而首要的是確保車站出入口有足夠的配套設施方便乘客進出。港鐵公司一直留意各車站出入口的使用情況，並根據實際需要安排提升車站出入設施。在2024年，多項新增或提升的出入口設施已先後啟用，

包括元朗站和黃竹坑站的新建出入口，接駁至鄰近商場及社區；筲箕灣站A3出入口加建扶手電梯及提升採光的改善工程；美孚站A出入口新建連接地面及大堂的升降機、欣澳站A出入口的斜道重建工程等，便利乘客往來車站及周邊社區設施。港鐵公司會繼續推進各出入口工程，其中何文田站將增設兩個出入口，分別連接附近新落成的社區，工程預計於本年內完成。而大窩口站加設C出入口的工程已經展開，預計於2028年完成。輕鐵方面，為進一步保障乘客在月台安全有序地候車，藍地站的月台擴闊工程亦已於去年完成。

升降機和扶手電梯

5. 為便利乘客進出車站及來往車站大堂和月台，港鐵公司自2014年開始分階段在各車站引入較快速的牽引式升降機，取代原有的液壓升降機，以提升升降機的安全及效能。在2021年至2024年期間，港鐵公司已更換共30部新升降機。

6. 為確保扶手電梯運作安全及可靠，為乘客提供更高效率的服務，港鐵公司正持續為扶手電梯進行中期翻新或更換工程。截至2024年年底，港鐵網絡超過520條扶手電梯已完成翻新，佔扶手電梯總數約四成；而至今已完成更換八條扶手電梯，並正陸續為另外九條扶手電梯進行更換工程。此外，港鐵公司亦將陸續調整網絡內其中200多條扶手電梯的速度，涵蓋多個轉綫車站，務求減低扶手電梯意外，為乘客提供更舒適、安全和可靠的服務。

無障礙設施

7. 港鐵公司一直持續提升車站的無障礙設施。現時在全綫重鐵車站，只餘下炮台山站尚未設有連接車站大堂和地面的客用升降機。路政署現正興建寶馬山行人通道系統，當中包括行人隧道及客用升降機連接炮台山站，工程項目預計於2027年完成。

8. 為了為聽障乘客提供更貼心的出行體驗，港鐵公司已在北角、尖沙咀、油麻地、旺角及太子站等27個轉車站月台引入關門提示閃燈，透過閃燈的模式提醒有需要的乘客月台幕門和車門準備及正在關上。

提升候車環境設施及月台資訊發放

9. 港鐵公司關顧乘客在車站月台的體驗，致力提升候車環境設施。現時，各車站月台均設有座椅，供有需要的乘客使用。乘客亦可透過月台的資訊顯示屏及「車廂載客情況顯示」資訊（涵蓋屯馬綫、東鐵綫、南港島綫、觀塘綫、將軍澳綫及東涌綫），掌握下一班到站的列車資訊，並揀選乘搭空間較多的車廂，相關資訊亦可於MTR Mobile手機應用程式查閱。輕鐵方面，所有月台的列車到站顯示屏安裝工程預計於本年上半年完成。高鐵西九龍站的候車大堂亦新增了「通關情況顯示」系統，協助旅客掌握通關狀況，以估算出入境手續所需的時間。

10. 夏季將至，港鐵公司每年都會為此做好準備，預先清潔及保養車站及列車的通風和空調設備，確保運作良好。而空調冷卻裝置用以調節室內和地下車站的溫度，以維持一個令乘客感到舒適的水平。港鐵公司已於2022年完成第一期大型空調冷卻裝置更換計劃，涵蓋35個車站及四個車廠，並已展開第二期工程，涵蓋12個車站共31部空調冷卻裝置。截至2025年2月，第二期工程中26部空調冷卻裝置已完成更換，整項工程預計將於本年第四季完成。港鐵公司亦已安裝逾250部流動風機及電風扇，以加強空氣流通。

11. 東鐵綫自動月台閘門安裝正按計劃進行，目前已有10個車站完成安裝工作並投入運作。工程團隊會繼續進行餘下最後三個車站閘門安裝工作，即羅湖、旺角東站大學站，工程預計於本年内完成。

滿足乘客的不同需要

12. 港鐵公司在車站提供多元貼心的服務，為照顧不同持分者的需要。港鐵全綫車站已設有免費Wi-Fi服務、29個車站提供流動裝置充電設施、不同車站設有共26部免費飲水機等。另外，逾六成車站設有育嬰間及客用洗手間，涵蓋所有轉綫車站。部份車站洗手間更提升為智能洗手間，實時顯示可用廁格數目及空氣質素。

多元化付費選項

13. 隨著港鐵公司斥資13億元更新自動收費系統及陸續更換重鐵網絡內2 400部出入閘機，現時港鐵網絡可接受包括二維碼及感應式卡等新付費選項，為乘客提供更具彈性的選擇。由去年8月開始，使用單程車票的乘客或旅客，可透過**MTR Mobile**應用程式每次購買最多三張電子單程車票（包括最多一張成人電子單程票），方便他們為同行親友購票，節省購買實體票的時間。機場快綫方面，繼機場站設有車票二維碼的自助售票機外，沿綫其他車站（博覽館站除外）將增設有關設施，方便市民和旅客以電子支付形式購票，節省經由客務中心購買車票的時間。

14. 此外，港鐵公司將推出嶄新的車票服務。其中，使用「都會票」的乘客將可透過加強版**MTR Mobile**應用程式購買電子版「都會票」。屆時乘客只須使用「電子都會票二維碼」於閘機掃描出入閘，並可在應用程式查看剩餘車程，讓乘客在享受順暢乘車體驗同時，亦可輕鬆獲取資訊，並省卻到票務中心購票的時間。而購買全新電子「都會票」的會員更可直接在應用程式登記公共交通費用補貼計劃，無需在車站的自助登記站登記。連同早前已電子化的月票，所有的常客車票已可在 **MTR Mobile** 應用程式購買。自2025年3月22日起，港鐵閘機亦已新增「全國交通一卡通互聯互通卡」（簡稱「全國交通一卡通」）作為乘搭重鐵網絡的車費支付工具。

善用科技推動智慧出行

15. 為進一步提升乘客的乘車體驗，除了車站的硬件配套之外，港鐵公司亦與時並進，積極利用科技推動智慧出行。當中包括於鰂魚涌站、啟德站、機場站、柯士甸站及羅湖站試行引入具人工智能裝置的虛擬服務大使**Tracy**，結合了**AI**人工智能技術及語音控制功能，即時處理乘客就行程指南、票價、車站商店等查詢，加強與乘客之間的互動性及提供更便捷的顧客服務。

16. 此外，港鐵公司推出了**MTR Mobile**應用程式3.0版本，提升「行程指南」及「車務狀況」等功能。用戶可於主頁查看更個人化資訊，包括顯示用戶常去的目的地建議路綫、實時列

車到站時間、票價和車票優惠、附近車站設施最新狀況，以及在列車服務受影響時提供的替代路綫資訊等。主頁介面一目了然，更有效地幫助用戶計劃行程。應用程式當中的「Next Train」下一班車功能，已覆蓋全部十條重鐵綫（包括新增的迪士尼綫），令往來各站的乘客或旅客更容易規劃行程。而更新版的「行程指南」提供更多資訊，包括車站服務時間、設施、出口資訊及適用於指定轉綫車站的預計侯車時間等。

關愛共乘應用程式

17. 為進一步照顧不同乘客群的出行需要，港鐵公司積極利用科技完善網絡內的無障礙設施。其中，「關愛共乘」手機應用程式內的行程指南（簡易版）及無障礙設施資訊兩項實用功能，協助長者和有需要的乘客更便捷地規劃行程。長者可透過行程指南清晰易用的界面、特大圖字及語音輸入功能，輕鬆地搜尋車站資訊。至於行動不便、視障和聽障人士及其他有需要人士，可利用應用程式提供的車站無障礙設施資訊，包括查閱實時升降機維修保養資訊，有效地規劃行程。

18. 「關愛共乘」應用程式亦設有「輪椅活動摺板預約」功能，輪椅使用人士及其照顧者可於出行前預約使用輪椅活動摺板服務，方便提前計劃行程。港鐵公司已強化應用程式現有的「站內導航」及新增並試行「非緊急站內求助」功能。視障人士可根據「站內導航」功能提供的語音播報獲取車站設施及其他資訊，服務現已覆蓋至會展站，荃灣綫，觀塘綫、港島綫及南港島綫沿綫車站。而「非緊急站內求助」功能現於石硤尾站及鰂魚涌站率先試用，主要協助聽障人士在非緊急情況下，如物件跌入路軌、輕微身體不適等，透過此功能尋求職員協助。

發掘嶄新鐵路出行體驗

19. 響應政府「無處不旅遊」及熊貓經濟的推廣活動，港鐵公司致力吸引旅客透過港鐵網絡前往香港不同社區。其中，港鐵公司將部分車站、列車車廂及高鐵列車佈置為熊貓主題，並於今年3月推出周末及公眾假期限定的輕鐵旅遊專綫「屯門發現號」，接載市民及旅客探索屯門熱門旅遊景點。另外，港鐵公司推出了「鐵遊香港地」專題網站，並在車站設有二維碼，讓旅

客即時瀏覽不同特色的旅遊路線及資訊，方便旅客沿着不同鐵路綫體驗香港。

20. 港鐵公司理解市民就攜帶寵物外出使用公共交通服務的需要。經考慮及平衡不同因素，以及持續與不同持分者溝通後，港鐵公司將會在輕鐵試行「貓狗同行」計劃，容許乘客在符合相關規定下，於周末及公眾假期每次攜帶一隻寵物貓或寵物狗乘搭輕鐵。港鐵公司將另行公布詳情。

總結

21. 港鐵公司紮根香港多年，是社區的重要一員，多年來，港鐵公司與香港市民並肩成長，積極利用鐵路網絡和資源服務社區。為了解乘客的需要，港鐵公司定期透過不同渠道聆聽乘客意見及建議。乘客除可以致電港鐵熱線或填寫網上表格提供意見，港鐵公司管理層團隊亦有在2024年親身到訪十多個車站，主動與乘客交流並聆聽乘客對車站設施及服務的意見。這些意見將有助港鐵公司持續提升車站設施。港鐵公司會持續留意乘客使用車站設施的情況及需要，積極利用創新科技，為乘客提供更優質貼心的服務及體驗。

港鐵公司
2025年3月