

## 前綫員工用心服務

為了提供優質服務，港鐵公司會定期為員工提供持續培訓，令他們以親切的態度及專業的表現服務乘客。何文田及黃埔站的分組車站經理吳仕明（Jackie），由兩個新車站施工到投入服務，都一直參與其中。Jackie 表示，「為方便乘客使用新車站的設施，我們曾進行多次測試，亦邀請同事及其家人體驗新車站，從車站環境及車站設施上給予意見，讓我們從乘客角度了解哪個位置需要增加指示或提供協助。我們將所有意見收集後，作出了相應的改善措施。」

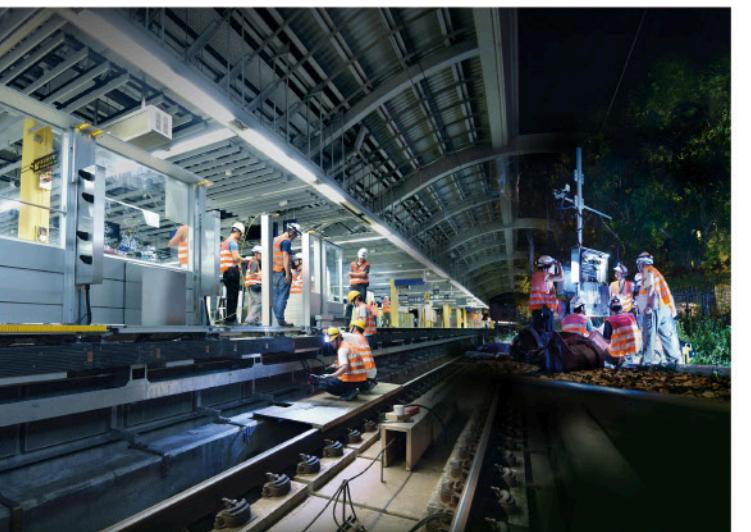
已在港鐵公司服務了 33 年的 Jackie 明白到自己工作崗位的重要性，多年來盡心服務，全因為希望能讓乘客每一天都有愉快稱心的旅程。



Jackie 多年來盡心服務，希望能讓乘客每一天都有愉快稱心的旅程。



港鐵公司車務總監劉天成會繼續帶領一眾員工用心服務乘客。



港鐵工程團隊每晚收車後只有大約 2 小時進行施工，極具挑戰性。



十三個港鐵車站現已於 iCentre 提供免費流動裝置充電服務，為乘客帶來方便。

**把握黃金兩小時更新信號系統**

配合「鐵路 2.0」的發展，港鐵公司為了讓乘客有更佳的乘車體驗，進行了一連串的設施提升及更新。為方便乘客進出車站，港鐵公司逐步在各車站加裝合適的設施如連接站外的升降機、闊閘機等協助有需要人士。此外，港鐵公司亦於十三個車站的 iCentre，提供免費手機及流動裝置充電服務，乘客只需自備充電線便可在相關地點享用充電服務。「MTR Mobile」應用程式亦即將推出一連串功能提升及更新，透過不同渠道讓乘客掌握最新的乘車資訊。

## 不一樣的乘客新體驗

# 港鐵全面提升服務

# 為乘客提供新體驗



油麻地站新建的站外升降機，方便乘客往來路面及車站大堂。

**連繫十八區 乘客往來更方便**

隨著觀塘線延伸及南港島線於去年通車，不但貫通全港十八區，亦提升港鐵的載客量，令市民出行有更多選擇及更方便快捷，同時亦紓緩服務地區路面交通擠塞情況，改善該區環境。為方便乘客使用新線，港鐵除了於通車初期於新站加派職員協助乘客使用新車站設施，亦於轉車站的當眼位置張貼大型指示牌，方便乘客轉車。沙田至中環線（「沙中線」）項目（大圍至紅磡段及紅磡至金鐘段）預計分別於二〇一九年及二〇二一年完成，當所有新線投入服務，連同現有路線，將會令鐵路網絡更完善，升級成為新一代鐵路網「鐵路 2.0」。

港鐵每周日的總乘客量約 560 萬人次，為香港市民提供安全可靠、快捷舒適的鐵路服務，方便乘客往來不同目的地。「鐵路 2.0」的發展，除了興建新線，將香港不同地區緊密連繫在一起外，亦不斷更新車站設施，提升乘客的乘車體驗。