

編號零六六/一八 二零一八年七月二十六日

### 全新跨境鐵路服務 為乘客帶來嶄新的旅程體驗

廣州—深圳—香港高速鐵路(香港段)將於二零一八年九月通車。高速鐵路(香港段)將以貼心服務及多元化的車站設施，為乘客帶來期待已久的全新跨境鐵路服務。

香港西九龍站可用樓面面積達四十萬平方米，為了方便乘客使用站內不同的設施及前往各個位置，車站安裝了約一千五百個標示，不同樓層亦設有約一百七十個乘客資訊顯示屏，讓乘客輕鬆查閱實時車務資訊及班次狀況。車站又設有無障礙通道，以及一系列設施，包括十二個育嬰間、十五個無障礙洗手間等，以照顧不同乘客的需要。車站設有寬敞的候車大堂，讓乘客登車前可稍事休息，而一等車廂的乘客則可使用商務候車室。

港鐵公司商務總監楊美珍女士指出：「高速鐵路(香港段)無論在車站規模、鐵路服務模式以至乘客種類等，均有別於現時港鐵網絡內任何一條鐵路綫。我們為高速鐵路服務進行了詳細規劃，確保顧客在旅程中各個環節，由規劃行程、購買車票，以至車站體驗、登車，全程均暢通無阻。為了解大部分乘客的核心需求，我們在規劃階段透過焦點小組和意見調查，聆聽乘客的需要及期望。這些意見對塑造優質的高速鐵路服務有極大幫助。」

楊女士說：「高速鐵路服務的開通不僅帶來新的鐵路系統和服務團隊，同時亦為我們帶來新的客群。在開通初期，無論職員和乘客均需時熟習新車站和新服務，因此我們建議乘客為行程預留充裕時間，提早前往香港西九龍站，以便辦理登車前所需手續，如購買或領取車票、安檢，以及於香港及內地口岸區辦理通關手續等。」

(轉下頁)

港鐵公司亦為高鐵的服務團隊推出全新設計的制服。新制服在設計上凸顯高鐵服務的親切、好客和專業形象，配搭海軍藍、淺灰和白色，再以高速鐵路(香港段)的主色鮮橙色為點綴，予人耳目一新及充滿活力的感覺。

車務營運總管—高速鐵路李聖基先生表示：「我們會盡力提供貼心服務。顧客服務職員的培訓現正全速進行，確保高速鐵路(香港段)能夠為乘客提供優質的顧客服務。」

高速鐵路的試營運自七月起進入關鍵時期。隨着上星期五(七月二十日)完成最後一個大型演習，港鐵已按計劃完成全數約四百次演習，標誌著試營運階段一個里程碑。公司衷心向曾參與各項演習的緊急服務部門及執法機構，以及早前一連三日大型演習的數百名港鐵員工表達謝意。

直至高速鐵路開通前，車站不同設施和各個系統的不同測試將會繼續進行，確保乘客享用到優質的鐵路服務。

(完)

#### 關於港鐵公司

港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和成本效益之表現卓越，被公認為全球首屈一指的鐵路系統。港鐵植根香港，共營運十條客運鐵路綫、一個輕鐵網絡及一條高速的機場快綫，每周日的總乘客量約 580 萬人次。公司在中國內地、英國、瑞典及澳洲營運的鐵路綫，每天服務的乘客亦達 650 萬人次。此外，港鐵公司在世界各地參與鐵路建造項目，以及提供顧問及承包服務。港鐵公司運用在鐵路方面的專業知識，參與發展與鐵路相關的住宅及商業物業項目，並提供物業管理、商場租賃及管理、車廂及車站內的廣告媒體和電訊服務。

如欲進一步了解港鐵公司，請瀏覽 [www.mtr.com.hk](http://www.mtr.com.hk)。

## 圖片說明:

1. (左起)港鐵公司總經理—顧客體驗拓展梁靜雯女士、商務總監楊美珍女士、車務營運總管—高速鐵路李聖基先生和公司事務總監蘇家碧女士簡介高速鐵路貼心的顧客服務。



2. 港鐵公司車務營運總管—高速鐵路李聖基先生介紹高速鐵路(香港段)服務團隊的新制服。



3. 高速鐵路(香港段)的新制服凸顯出專業和耳目一新的形象。



## 廣州—深圳—香港高速鐵路(香港段) 列車乘務長、車長及站員制服

- 備有冬季或夏季制服
- 制服包括恤衫、西褲、西裝背心、西裝外套和長外套
- 制服色調以海軍藍、淺灰及白色為主，綴以高速鐵路的主題色橙色
- 設計富時代感，凸顯團隊專業形像

