

編號零三八/一九 二零一九年六月二十二日

### 港鐵持續提升高速鐵路的顧客服務

高速鐵路(香港段)自二零一八年九月二十三日起投入服務，至今已踏入第九個月。為進一步提升乘客體驗，港鐵公司於二零一九年六月二十一日及二十二日第二次在香港西九龍站設立意見區，邀請乘客表達意見。

意見區設於香港西九龍站 B3 層離港大堂，合共超過六十名港鐵職員參與意見區於不同時段進行的環節，收集乘客對高鐵服務及車站設施的意見。港鐵公司車務總監劉天成先生更登上一列動感號列車，主動與車上乘客傾談，聽取他們的建議。乘客歡迎有關安排，有超過三百名乘客表達了意見。

車務總監劉天成先生說：「港鐵致力持續提升服務，這次活動是我們在高鐵(香港段)通車後於香港西九龍站第二次設立意見區。我們在二零一八年十二月首次設立意見區，獲得不少乘客的寶貴意見。我們亦已藉此實施一系列提升措施，包括更新 B3 層離港大堂的指示牌及登車指示，以及在 B1 層票務大堂加設座椅。我們會繼續提升服務，為高鐵顧客提供優質的服務。」

高鐵(香港段)通車至今已接載超過一千四百萬人次來往香港及內地各城市，高鐵現時每日平均乘客量超過五萬四千人，而周末的平均乘客量更超過六萬五千人。

(完)

## 關於港鐵公司

每天，港鐵聯繫市民及社區。作為世界級可持續鐵路運輸服務的營運商，港鐵公司在安全、可靠程度、顧客服務和效益方面都處於領導地位。

由設計、規劃和建設，以至開通、維修和營運，港鐵擁有全方位的鐵路專業知識和四十多年的鐵路項目發展經驗。除了參與各項鐵路項目及營運，港鐵透過鐵路、商業和物業發展的無縫整合，建設並管理鐵路沿線充滿活力的新社區。

港鐵在香港、英國、瑞典、澳洲和中國內地擁有超過四萬名員工\*，每週日的全球客運量超過一千二百萬人次。港鐵更致力發展和連繫社區，創建更美好未來。

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

\*包括香港及全球各地的附屬和聯營公司

圖片說明：

1. 車務總監劉天成先生(上圖)及商務總監楊美珍女士(下圖)邀請乘客表達意見，了解他們對高鐵的看法。



2. 乘客與港鐵職員分享他們對高鐵服務及車站設施的意見。

