

新聞稿

Press Release

編號零三二/二六 二零二六年五月七日

港鐵卓越顧客服務 獲香港優質顧客服務協會肯定 頒發年度最高殊榮「卓越服務獎總冠軍」

港鐵公司於本年度的香港優質顧客服務協會「優質顧客服務大獎」頒獎禮中，榮獲十四個獎項，並憑最高得分的總成績榮膺最高殊榮——「卓越服務獎總冠軍」。這一系列的獎項與嘉許，充分肯定港鐵團隊不斷追求卓越服務的努力，亦是對我們致力為乘客、顧客，以及租戶、員工等持份者，提供高效貼心體驗所取得的成果。

頒獎禮於二零二六年五月五日舉行，港鐵的香港客運服務團隊、學習及發展部、車務訓練部，以及ELEMENTS圓方商場顧客服務團隊共囊括十四項傑出個人獎、優秀組別獎及優秀計劃獎，無論設施配套、待客態度以至整體顧客服務體驗，均獲評審團高度肯定。其中，「長者關懷計劃」、「港鐵智慧出行：乘車優惠計劃數碼轉型」、「啟德及宋皇臺站客戶體驗提升計劃」以及「港鐵智慧出行：啟德體育園智慧分流系統」四個項目更分別榮獲相關組別的金獎，充分彰顯港鐵在創新科技應用、數碼化轉型及社群關懷上的成就。
(獲獎項目詳情請參閱附件)

港鐵公司行政總裁楊美珍女士表示：「我們非常榮幸獲得香港優質顧客服務協會的認可。港鐵一直以客為先、用心服務，照顧市民的出行、購物、工作等需要。我們的團隊以真誠和專業精神努力為顧客提供更貼心、更溫暖的服務。這次獲得業界及顧客的肯定，是對港鐵長久以來努力的肯定，亦是推動我們持續提升服務的最大動力。港鐵將繼續『以客為本、精益求精』去推動城市前行。我衷心感謝每一位港鐵同事的努力。」

(轉下頁)

事實上，港鐵公司一直持續投放資源優化車站及商場設施，提升顧客體驗，為不同需要的乘客提供更舒適便捷的出行環境，當中包括：

- 過去三年公司為十一個車站增設虛擬服務大使Tracy，提供嶄新智能顧客服務；
- 完成葵芳站及沙田站等大型車站提升工程，以及於不同車站更換或更新超過60部升降機及扶手電梯，並翻新超過80個站內洗手間；
- 陸續在車站升降機及出入口加入大型標示，並推出升級版「關愛共乘」應用程式，方便長者及有需要人士出行；
- 商場方面，ELEMENTS圓方已全面升級洗手間，並設有家庭育嬰室，配合不同顧客需要。此外，場內增設逾百個兼容本港與內地標準的電動車充電設施。

同時，港鐵重視員工培訓，透過多元化培訓計劃，強化前線及支援團隊的服務能力，推動以專業、同理與熱誠為本的服務文化，讓每位顧客感受到關懷與尊重。當中，「顧客服務月」活動持續在內部推廣「以客為本」的顧客服務精神。今年顧客服務月的主題是「暖心同行」，進一步突破地域界限，首次結合香港、內地及澳洲團隊，透過跨區交流激發創意與靈感，建立最真誠及具人情味的服務標準。展望將來，團隊會繼續聆聽社群聲音，定期交流收集意見，並將建議轉化為實際改善措施。

「優質顧客服務大獎」是由香港優質顧客服務協會主辦的年度嘉獎盛事，今年有超過二百多個單位參加，旨在表揚顧客服務表現出色的企業和僱員，以推動香港建立優質顧客服務文化。

(完)

關於港鐵公司

港鐵一直推動城市前行，亦致力發展及連繫社區，創建更美好未來。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超過四十五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、中國內地和其他地區擁有超過四萬六千名員工*，每週日的全球客運量超過一千三百萬人次。讓港鐵與您同步向前，一起載向未來!

如欲進一步了解港鐵公司，請瀏覽 www.mtr.com.hk。

* 包括香港及全球各地的附屬公司、聯營公司和合營公司

圖片說明

1. 港鐵公司於香港優質顧客服務協會主辦的年度「優質顧客服務大獎」頒獎禮榮獲多個獎項，並憑最高得分的總成績榮膺最高殊榮「卓越服務獎總冠軍」，優質顧客服務備受肯定。



2. 港鐵公司行政總裁楊美珍女士（前排中）及管理層祝賀得獎代表，鼓勵同事持續提升顧客服務。



附件：港鐵獲獎項目

卓越服務獎—總冠軍

優秀計劃獎

長者關懷計劃	客戶關係維繫獎—金獎
港鐵智慧出行：乘車優惠計劃數碼轉型	數碼轉型獎—金獎
啟德及宋皇臺站客戶體驗提升計劃	卓越顧客服務獎—金獎
港鐵智慧出行：啟德體育園智慧分流系統	創新服務獎—金獎
港鐵站務主任夥伴計劃	卓越人才發展獎—優異獎
知心聯盟計劃	員工參與度獎—優異獎

優秀組別獎

車務數據中心	內部支援服務獎—銀獎
高速鐵路客務熱綫	熱線中心服務獎—銅獎
港鐵學習與培訓團隊	顧客服務培訓獎—銅獎
圓方禮賓服務團隊	櫃員服務獎—優異獎
東鐵綫整合組	前線服務獎—優異獎

傑出個人獎

前線服務獎—銅獎

顧客服務主管／團隊經理獎—銅獎

顧客服務培訓獎—優異獎