

# 電車 5·12 起加價 擬推 App 預報到站

行政長官會同行政會議昨日根據《電車條例》(第107章)第51條,同意香港電車有限公司由下月12日起加價。12歲或以上人士車費由現時3元加至3.3元、小童車費由1.5元加至1.6元,65歲或以上長者則由1.3元加至1.5元,月票則維持260元不變。多名市民昨日表示,電車加價影響不大,因相對於乘坐港鐵及巴士仍屬很便宜,但建議可進一步改善電車設施。

電車公司表示,是次票價調整將大大有助於確保電車服務能持續營運和發展,將繼續致力為全港市民提供安全、環保及便利的出行服務,並預計今年第二季推出新的流動手機應用程式,為乘客提供實時電車到站時間等資訊。

市民潘小姐平日經常在銅鑼灣搭電車往灣仔和北角買菜,她表示,電車加價不會影響日後出行習慣,因其車費比港鐵及巴士便宜不少,對長者而言,在電車

內上下扶梯都覺得安全和便利,「唯一就是希望在電車內安裝空調,令夏天搭乘感受更好。」

「電車就是香港一個標誌,我覺得加價也不妨礙我對它的喜愛!」市民陳小姐表示,十分喜歡電車本身的歷史魅力,認為電車內部設施在維護保育之餘還保留了原本的特點,故非常喜歡搭乘電車。她希望電車公司可進一步優化車內的衛生環境,例如多清潔車窗。



小朋友乘搭電車後付款。

# 香港仔

LION ROCK DAILY  
2025年4月9日 星期三

## 招聘難常擺「空城」 傷腳長者站頭行到站尾

# 外判減客服 港鐵增客伏



港鐵去年起把東鐵線、機場快線、東涌線及迪士尼線等共20多個車站的客務中心業務外判後,有前線員工向本報透露,由於外判商招聘困難,部分車站的客務中心大減,尤其是偏遠車站,晚間只剩一個客務中心。記者連日直擊,遇到不少乘客「摸門釘」,有行動不便的長者訴苦:「以前車站頭尾各有一個客務中心,現在只剩一個,要走到老遠去處理票務事宜。」記者更在晚間發現職員一腳踢,唯一的客務中心無人當值,乘客要等候較長時間才有職員現身。港鐵表示,一直有機制監督承辦商服務質素,以達到港鐵要求的嚴謹、優質水平。

港鐵荃灣站、粉嶺站等是受影響的車站,站內客務中心已減剩一個。其中荃灣站共有三個出口,原本A出口及B/C出口處分別設有一個客務中心,惟記者日前到現場直擊,發現B/C出口處的客務中心已關閉,窗口拉下白色的窗簾,四面牆上均貼有兩張告示,一張指示「其他客務中心位置」的地圖,另一張則寫有「此客務中心暫停服務」告示。

記者在上址逗留不足半小時,已先後遇到多名乘客「摸門釘」,腿部受傷的李婆婆步向B/C出口,打算到客務中心處理票務事宜,才發現客務中心已關閉,由於站內無法直通往A出口客務中心,唯有出閘在外圍兜路往A出口的客務中心。

李婆婆表示,自己行動不便,需行走大約5分鐘才能找到正在運營的客務中心。她形容「行到喘氣,仲要在站外行,流晒汗……好辛苦。」她又不滿年年加價的港鐵關閉客務中心,「港鐵應當以民為先,改善服務。」

在附近居住的吳先生原本打算到B/C出口的客務中心遞交表格,同樣慘食「閉門羹」。他稱,如果只是短暫關閉客務中心仍能接受,但長久關閉會對乘客造成不便,「社會上仍有許多不懂得使用電子產品的市民,他們無法利用網絡遞表、充值等一系列服務,關閉客務中心對這類乘客十分不友好。」記者晚上9時許到粉嶺站,發現客務中心二變一,而且僅餘的客務中心空無一人,記者及其他乘客要多等片刻,才有職員返回客務中心。

一名港鐵前線員工坦言,由於客務中心外判商一直無法聘請足夠人手,部分客務中心變「空城」情況時有發生。

### 若遇大型事件 恐難及時應對

他表示,港鐵有時也會調派非外判員工到客務中心「頂檔」,令這些員工需加班。他擔心若有較大型突發事件時,港鐵難及時調派足夠人手應對,或增意外風險。

港鐵表示,不時檢視人手及服務模式,以配合營運及人力資源需要。現時有部分港鐵站的客務中心服務已由承辦商人員負責,紓緩前線站務職員工作,讓他們可更專注前線車站營運及管理工作。



荃灣站 客務中心的服務窗口用白色布幕遮蔽。



粉嶺站 有客務中心關閉。



港鐵職員協助乘客解決疑難。



每日有大量市民乘搭港鐵。資料圖片