

Date: 12/10/2013 11:19AM

Subject: 轉寄：針對港鐵幕門安全性的投訴

補充一點，請立法會建議政府增設類似廣管局的中介機構，去收集、統計並定期發布有關對港鐵服務的投訴，現行通報機制由港鐵自行通報，常有延誤通報情況，而且主要涉及列車延誤，對有關幕門、列車門或機長等人為錯誤，市民亦應有途徑作出投訴，以加增對港鐵的監察。

李女士

2013年12月10日 (週二) 10:53 AM 寫道：

今早大約8:35-8:37期間，一列荃灣線列車駛至金鐘站時，幕門失控突然關上，當時車上乘客正在下車，而月台上等候上車的乘客仍未上車。由於事出突然，本人目睹多人被幕門夾到，本人手部亦被擦傷，幸好沒有傷及肚皮，因本人正在受孕，但已受驚嚇，並對再乘搭港鐵心存陰影。

事實上，本人半年間已被港鐵幕門(有時是列車門)多次夾到，雖然只是皮外傷，但試想像，如果夾到的是小朋友、老人家或孕婦，後果可以非常嚴重。

港鐵在2000年落實耗資20億元加建月台幕門，當中一半費用要轉嫁給乘客，每程車資加收1角幕門附加費，但幕門陸續啟用後事故頻生，到底是保障了乘客還是「靠害」？作為港鐵大股東的政府有責任加強監察。

除不滿港鐵漠視乘客安全，本人亦不滿港鐵對於事故後的反應，既沒有即時擴播通知事故原因、沒有道歉、亦沒有主動提供協助予受影響乘客。

更可笑的是，本人欲提出投訴，但查遍港鐵網頁均找不到一個處理投訴或查詢的電郵地址，而語音熱線眾多選項中，亦沒有一項「投訴」或「反映意見」，花了本人15分鐘才能聯絡上客戶主任，然後才索取到上述電郵地址作出書面投訴。今時今日作為一個公共事業兼上市公司，如此不願意接受意見及批評真是令人驚訝。亦寄語貴公司不必再浪費金錢賣廣告，如何吹噓「用心為乘客服務」，因現實與廣告差距太大，只會令人更添反感。

作為一個乘客，只希望能貴公司能提供安全可靠的服務，而非被公司設施所傷，要求並不過份。敬請貴公司認真檢討及作出改善。

李女士