

深刻檢視港鐵甩轆事件 完善配套優化服務

剛剛過去的五一黃金周一如所料，大量旅客訪港，為本地旅遊業注入了強大的動能。不過旅客劇增，同時亦使城市承载力面臨新考驗。今次不是個別景點出現人潮洶湧的情況，反而是旅客出入境熱點落馬洲港鐵站因為人流太多導致了「塞人、塞網絡」的問題，稍一不慎更可能會出現人踩人的危險，確實需要特區政府責成港鐵盡快解決問題，確保往來群眾「出入平安」，提升接待質素和旅遊體驗。

據了解，由於人流量過大，當天落馬洲港鐵站內的流動數據以及免費 Wi-Fi 不勝負荷，大量使用手機支付程式出閘的內地旅客一時未能讀取到「乘車二維碼」，使車站人流出現瓶頸。報道更指出，有部分旅客堵塞時間高達三小時。特區政府有必要介入了解事件，並要求港鐵盡快提升網絡承載水平，以應付大量的出入境人流。

港鐵在短期內亦應該在上水或粉嶺站提前呼籲旅客，把握時間預先開啟相關的「乘車二維碼」，以分流旅客在不同站點的網絡服務，相信亦有助於減輕單一口岸的網絡承載量。

當然，長遠而言特區政府須把握是次的經驗進行研究，相關的出入境口岸是否有必要提供「乘車二維碼」出入閘功能。在大方向上，筆者當然同意港鐵在其他站

點提供有關的服務，以便利旅客的出行。可是，日常生活上，相信大家也看到過有人因為不熟悉操作，或者在閘口前才施施然打開手機，都會影響其他乘客出入閘的效率。相關的情況如果放在人流密集的關口，只要有一定比例的旅客出現上述問題，情況將更為嚴重，類似的情況就會再次發生。

因此，特區政府要研究如何鼓勵旅客在關口統一使用實體車票或八達通，以加強通關的效率。例如可以參考韓國的經驗，為了鼓勵市民或旅客使用 T-money 交通卡（類似香港的八達通），有關的車費會比單純購買單程票多一些折扣。港鐵亦可以在保留二維碼的基礎上，以經濟誘因引導旅客使用八達通或單程車票，以提升出入閘的效率。

整體而言，今次事件對港鐵和特區政府相關部門敲響了警鐘，除了要責成港鐵盡快完善配套、優化服務外，亦應該同步檢視各個環節。例如現時有不少旅客也反映，在口岸等待過關時，相關的網絡經常斷線，需要香港與內地合作以解決有關問題。希望特區政府積極應對，以便讓旅客乘興而來，同時又盡興而歸。