

新聞稿

Press Release

編號零五二/二五 二零二五年七月二十一日

港鐵推出失物送遞服務 貼心方案持續提升顧客體驗

港鐵的重鐵、輕鐵及巴士網絡每天接載乘客五百多萬人次，公司的失物辦事處平均每月處理約一萬二千宗乘客失物個案。為了進一步便利有需要領回失物的乘客，公司由本月中起推出失物送遞服務的安排，讓乘客選擇透過合作夥伴順豐速運（香港）有限公司（「順豐香港」）送遞已獲確認的失物，無需親身往返港鐵失物辦事處。

港鐵平均每月處理約一萬二千宗失物個案及接獲約八千三百宗報失或查詢，最常見的失物包括八達通卡、手袋、雨傘等，亦有與當時潮流或季節有關的物件，例如時下流行的卡通人物吊飾等。港鐵失物辦事處職員會透過電子化的失物處理平台協助已登記資料的乘客配對失物。若尋得失物，職員會聯絡乘客核實，按以往程序，乘客需親身前往失物辦事處取回物件。

港鐵與順豐香港合作推出失物送遞服務，為乘客提供多一個「運費到付」的貼心選擇。當核實成功後，物主現在可選擇將失物交由順豐香港以「運費到付」方式（即由收件人支付運費），送回指定的本地地址、順豐站或自助櫃。港鐵失物辦事處會根據乘客提供的資料安排寄出失物，完成後會以電郵通知乘客，港鐵不會收取任何費用。港鐵會一貫地在配對失物方面做好把關，為保障乘客利益，珠寶首飾、電子產品等貴重物品，仍需乘客親身領取。（相關服務流程及注意事項，請參閱附件）

（轉下頁）

港鐵公司總經理—市務及客戶體驗梁靜雯女士表示：「港鐵持續提升顧客服務，以更好地配合乘客的需要。這次與順豐香港合作，透過其龐大的網絡及可靠的送遞服務，主動為乘客帶來更貼心的顧客體驗，讓物主盡快『失而復得』，同時使整個失物認領過程更方便順暢。公司期望能繼續在不同範疇與不同公司合作，持續提升顧客體驗。」

港鐵致力以便捷及人性化的措施處理失物，於 2021 年推出網上自助失物處理平台，便利乘客隨時隨地透過港鐵網站或 MTR Mobile 手機應用程式報失，以及查閱個案進度。目前約有六成的乘客失物個案透過平台登記。有關失物處理服務的資訊，可瀏覽：<https://www.mtr.com.hk/ch/customer/services/lost.html>。

(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、中國內地及其他地區擁有超過五萬名員工*，每週日的全球客運量超過一千萬人次。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. 港鐵公司與順豐速運（香港）有限公司攜手合作，推出失物送遞服務的安排，乘客可選擇以「運費到付」的方式，透過順豐香港寄送已獲確認的失物至指定的本地地址、順豐站或自助櫃。



2. 港鐵平均每月處理約一萬二千宗失物個案及接獲約八千三百宗報失或查詢，最常見的失物包括與當時潮流或季節有關的物件，例如時下流行的卡通人物吊飾等。



3. 港鐵失物辦事處致力協助已登記資料的乘客配對失物, 讓物主盡快失而復得。



附件

港鐵失物送遞服務

服務流程
1. <u>登記失物</u> 乘客如發現於港鐵範圍遺下物品，可經網上平台自助進行失物登記並填寫失物的相關資料、或親臨車站的客務中心／致電港鐵失物辦事處聯絡職員協助。 2. <u>選擇領回失物的方式</u> 若尋得失物，港鐵職員會聯絡乘客進行配對及核實。除了親身前往位於金鐘站的失物辦事處領回失物，乘客現可選擇以順豐香港「運費到付」送遞方式領回失物。 3. <u>提供收件資料</u> 乘客透過職員發送的電郵提供收件資料（包括收件人姓名、本地收件地址／順豐站／順豐自助櫃及收件人聯絡電話）後，港鐵失物辦事處會安排順豐香港寄出失物，並於完成後以電郵通知乘客。同時，乘客可透過順豐香港手機應用程式追蹤送遞狀態。 4. <u>領回失物</u> 乘客成功收件後繳付運費。
注意事項
1. 為保障乘客利益及審慎起見，港鐵失物送遞服務將不適用於以下失物： ● 需要失主親身（啟動／操作）確認的物品，例如電子產品； ● 現金及貴重物品，例如珠寶首飾； ● 具時效性的物品，例如演唱會門票； ● 順豐香港本地配送條款所限的物品，詳情請見：https://htm.sf-express.com/hk/tc/dynamic_function/restricted_delivery/Hong_Kong_Domestic/。

2. 是次失物送遞服務將採用由順豐香港提供的統一到付收費，統一到付收費之包裝體積上限為 70×40×32 厘米（即等於順豐 F6 號紙箱），重量上限為 15 公斤。
3. 所有運送費用將以順豐香港之最終收費為準。
4. 港鐵失物辦事處保留決定失物是否符合送遞服務條件的最終權利。