

新聞稿

Press Release

編號零七一/二六 二零二六年十月二十二日

港鐵夥拍社福機構加強支援有特殊教育需要（SEN）人士及照顧者 攜手締造更共融友善乘車體驗

港鐵公司致力促進社會共融及提供無障礙的服務，照顧不同乘客的出行需要。公司與社福機構協康會及香港明愛展開合作，以進一步了解有特殊教育需要（SEN）人士及其照顧者的出行需要，從多個方面加強支援，包括於全綫重鐵車站配置減壓「『感』囊」，並透過他們為前綫人員提供培訓及提升車站配套作建議，加強支援，構建共融友善的乘車環境。

港鐵每日服務超過五百萬人次乘客，是十分繁忙的鐵路系統。對部分 SEN 人士而言，陌生環境、客流較多的車站或廣播等，可能會令他們及陪同出行的照顧者增添壓力。為令他們在旅程中多一份安心，公司早前聯絡社福機構，探討如何透過加強培訓、車站支援及科技應用等，從不同層面加強支援相關乘客。具體落實的措施將包括：

1. 加強員工培訓

- 為車務前綫員工提供培訓，加深同事對不同特殊教育需要人士的認識，了解他們在出行時可能面對的情況，以及合適的溝通技巧，在有需要時提供適切協助。

2. 提升車站及乘客支援

- 聯同協康會，為全綫九十九個重鐵車站及輕鐵網絡配備感官玩具，組成「『感』囊」；這些感官玩具為手掌大小、可重複操作的小物件，職員可提供予有需要的乘客或其照顧者，協助個別乘客於感官過載時透過觸感轉移注意力及放鬆心情，讓旅程更自在。

（轉下頁）

- 「關愛共乘」手機應用程式正開發減壓小遊戲，透過模擬鐵路場景及互動體驗，協助有需要人士預先熟習乘車環境，並在旅程期間調節心情及舒緩可能出現的情緒。團隊將透過協康會及香港明愛邀請用家試用並提供意見，並計劃於數月內推出。

3. 加強相互了解及公眾教育

- 夥拍香港明愛，於十月及十一月巡迴十一個車站舉辦展覽，以互動形式分享不同乘客在日常生活及出行時的需要，提升大眾的理解及包容。（展覽舉行日期及車站地點，請參閱附件）
- 今年暑假，過百名有特殊教育需要的學童及其照顧者參與車站導賞團，透過參觀及體驗，讓他們更熟習車站運作及環境，亦促進前綫同事與乘客的交流。

港鐵公司總經理—客戶體驗及數碼拓展張兆基先生表示：「港鐵一直用心了解不同乘客的出行需要，希望乘客都能安心自在地使用鐵路服務。近年社會愈來愈重視共融出行，以及對有特殊教育需要人士的理解和支援，關愛的乘車環境有賴大家共同營造，我們亦希望透過多行一小步，能為他們提供更適切的支援和便利，促進彼此理解及尊重，攜手建構共融友善的乘車環境。」

協康會區域經理吳晃榮先生表示：「港鐵是市民日常出行的其中一種主要交通工具，部分有特殊教育需要人士出行時或會因聲音、燈光及人流等環境刺激而感到壓力。協康會多年來幫助不同能力的兒童及青少年發展潛能，致力締造平等融和的社會，我們樂見港鐵積極了解不同乘客的需要，期望今次合作能讓有需要人士及其照顧者更安心使用鐵路服務，共同推動社會共融。」

明愛康復服務總主任謝淑芬女士表示：「對有特殊教育需要人士而言，每次出行都是一場挑戰。要建立共融友善的乘車環境，需要社會大眾共同參與。明愛康復服務一直關注 SEN 兒童及其照顧者的需要，今次非常榮幸能與港鐵合作，在港九新界不同車站舉行展覽，向公眾推廣社會共融訊息，希望大眾多一點理解，多一點包容，讓每一段旅程都能更自在、更安心。」

（轉下頁）

作為香港公共交通網絡的重要一環，港鐵將繼續以客為本，持續提升車站設施和服務，並深化與社福機構及社區夥伴的協作，將更多關愛元素融入乘車體驗，推動社區共融。

(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. 展覽於十月及十一月巡迴十一個車站舉辦，以互動形式分享不同乘客在日常生活及出行時的需要，提升大眾的理解及包容。左圖為港鐵公司總經理—客戶體驗及數碼拓展張兆基先生（右二）、協康會區域經理吳晃榮先生（左一）及明愛康復服務總主任謝淑芬女士（左二）。



2. 「『感』囊」中的感官玩具為手掌大小、可重複操作的小物件，職員可提供予有需要的乘客或其照顧者。



3. 港鐵為車務前綫員工提供培訓，加深同事對不同特殊教育需要人士的認識。



4. 今年暑假，過百名 SEN 學生及其照顧者參與在車站舉辦的導賞團，讓他們更熟習車站日常運作及環境。



附件

「SEN 途友里」巡迴車站展覽

日期	港鐵站
10 月 21 日	金鐘
10 月 22 日	彩虹
10 月 23 日	旺角東
10 月 26 日	荃灣
10 月 27 日	九龍塘
10 月 28 日	美孚
11 月 18 日	將軍澳
11 月 20 日	沙田
11 月 21 日	奧運
11 月 23 日	粉嶺
11 月 24 日	調景嶺