

編號零三九/二零二零二零年六月二日

港鐵全新機械人團隊投入服務 善用新科技提升顧客體驗、強化鐵路維修

港鐵的車站營運團隊即將迎來一批生力軍：五名機械人「智能見習生」將計劃於今年第三季於啟德站投入服務。同時，維修團隊以應用創新科技為重點，將引進多個創新項目及設備，包括「車底智能檢測機械人」。這些新猷是公司致力引入創新科技，並與科技合作伙伴共同協作，以提升鐵路服務和營運效率的成果。

五款機械人(名稱分別為：「尋路員-T」、「引路員-T」、「巡查員-T」及兩款「清潔員-T」)加入港鐵，準備協助車站職員提供顧客服務。機械人配備人工智能科技，透過在職培訓可以提升他們的能力。啟德站將會是智能化車站的試點，港鐵計劃安排「智能見習生」今年第三季開始在站內服務。

其中，「尋路員-T」及「引路員-T」分別可為乘客提供行程查詢服務，以及透過定位功能，帶領乘客到車站特定位置，例如出入口、洗手間；而「巡查員-T」則會在晚上車站關閉後巡邏車站，利用圖像分析技術協助檢查設施狀態。至於兩款「清潔員-T」則備有循環過濾系統，晚上收車後會以環保技術自動清潔車站(機械人功能可參閱附件)。這幾位「智能見習生」尚在學習階段，其軟件及功能均需持續測試及調校，公司希望透過測試了解機械人可以如何協助提升車站服務，同時聆聽乘客對機械人提供服務的反應。

在二零二零年首五個月，港鐵的乘客車程準時度仍維持在超過百分之 99.9 的世界級水平，這實有賴員工的努力及嚴謹的鐵路運作和維修制度。公司一直持續投放大量資源於鐵路保養、維修及資產更新，在二零一九年便投放了超過 98 億元。公司會繼續投資創新科技及設備，進一步提升港鐵預防性維修的能力。其中，位於八鄉車廠的「車底智能檢測機械人」配備圖像識別分析及人工智能，以高效率檢查列車底架，如發現異常情況會向維修人員報告，以便適時跟進。

(轉下頁)

港鐵亦引進了實時監察的設備，包括在東鐵綫安裝儀器，於行車時間監察列車集電弓的狀況。另外，公司最近亦設立了數據工作室，透過分析列車營運期間收集到的大數據，邁向全天候監察鐵路設施。

港鐵公司車務總監李家潤博士表示：「港鐵近年積極應用嶄新技術及設備，協助同事處理日常工作及提升效率。在科技的配合下，車站營運團隊能提升顧客服務，維修團隊亦可透過大數據分析及實時監察，作出更多前瞻性的維修保養措施。此外，人才是公司創新科技的核心，我們很重視自主研發及人才培訓，包括會繼續為工程同事提供資源，鼓勵他們自主研發項目。」

港鐵工程團隊研發的「綜合車速及位置監督系統」(iSPS) 1.0 版本已獲得香港專利，並於去年起全面應用於輕鐵網絡。團隊正推出該系統的進化版，加入車距管理功能，並正就 2.0 版本的自主研發部分申請專利。

(完)

關於港鐵公司

每天，港鐵聯繫市民及社區。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四十多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、英國、瑞典、澳洲和中國內地擁有超過四萬名員工*，每週日的全球客運量超過一千三百萬人次。港鐵更致力發展和連繫社區，創建更美好未來。

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和聯營公司

圖片說明：

1. 港鐵車務總監李家潤博士(中)、車務營運總管黃琨暉先生(右)及副車務工程總管黃浩樑先生(左)今天介紹將會到啟德站「實習」的五款「智能見習生」。



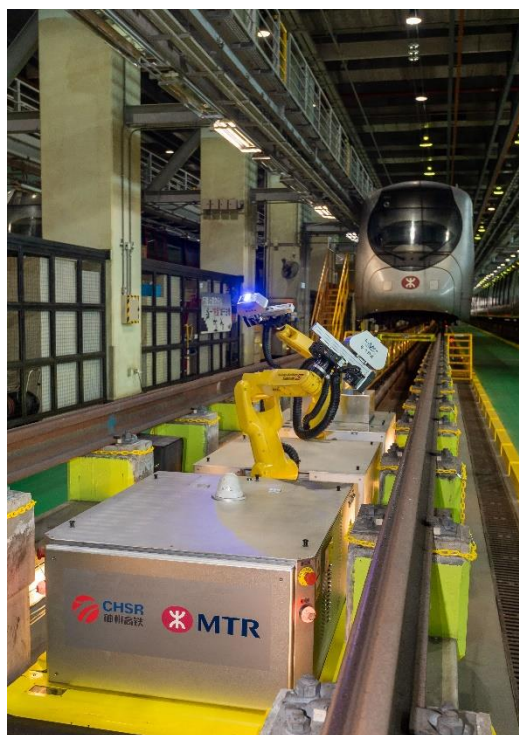
2. 「引路員-T」、「巡查員-T」及兩款「清潔員-T」(由左至右)將在啟德站為乘客引路、協助通宵巡查及清潔工作。



3. 「尋路員-T」(左圖)及「孿生弟弟」將會分別在啟德站及 The LOHAS 商場提供顧客查詢服務。

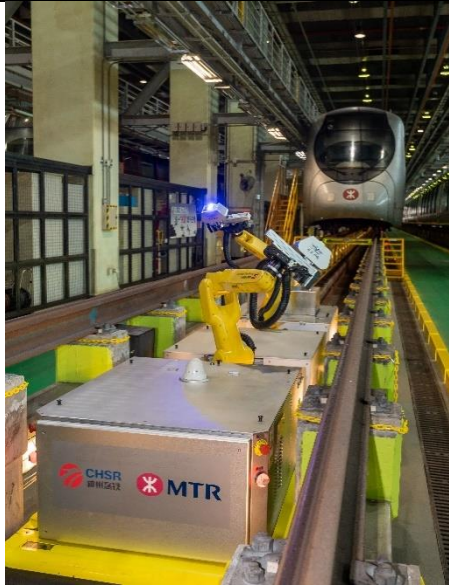


4. 港鐵八鄉車廠使用的「車底智能檢測機械人」配備圖像識別分析及人工智能，以高效率檢查列車底架。



港鐵機械人

機械人	功能
 <p>尋路員-T</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 回答乘客關於車程及站內設施的查詢 • 識別大型行李及嬰兒車，提醒乘客使用升降機
 <p>引路員-T</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 透過定位功能，帶領乘客到站內的特定位置，例如洗手間，出入口及港鐵車站商店 • 播放安全訊息
 <p>巡查員-T</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在非行車時間巡邏車站 • 利用圖像分析技術檢查車站設施的狀態，例如照明系統、指示牌及後勤通道大門等
 <p>清潔員-T</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 備有循環過濾系統，相比人手清潔，每月可節省超過一半用水 • 可在收車後以全自動模式清潔車站



車底智能檢測機械人

- 自動機械臂可多角度拍攝車底情況
- 配備圖像識別分析及人工智能，檢查列車底架是否有異常情況，例如零件損耗或異物
- 如發現異常，會向系統作出報告，以便維修人員適時跟進