

新聞稿

Press Release

編號零零九/二三 二零二三年二月九日

港鐵推出「腦友守護」計劃 關愛及協助尋找走失腦退化症及長者乘客

港鐵公司一直致力為乘客提供貼心服務，關愛特別需要人士及推動社會共融是我們的重點之一，亦配合公司「載·向未來」的發展方向。公司今年一月推出「腦友守護」計劃，其中包括在港鐵網絡的自動收費系統加入新功能，當辨識到走失的腦退化症人士及長者時會發出提示，以便職員協助警方尋回走失人士。

港鐵公司總經理—市務及客戶體驗梁靜雯女士表示：「港鐵是首個與警方就這方面合作的公共交通機構。隨著人口老化，長者及腦退化症人士一直是我們重點關懷的對象，港鐵亦致力提供長者友善的鐵路服務。透過『腦友守護』計劃，我們希望進一步運用港鐵網絡覆蓋全港十八區的特性，協助警方尋找走失的腦退化症人士或長者。」

公司就與警方的合作項目投入超過三百萬元，在重鐵、輕鐵及港鐵巴士的自動收費系統加入新功能，提升的設備包括車站出入閘機、八達通處理器以及後端系統等。

職員在港鐵系統輸入警方提供的走失腦退化症人士及長者的八達通號碼後，當走失人士使用已輸入的八達通拍卡進入港鐵網絡時，系統會向職員發出提示，以便盡快通知警方有關失蹤人士的蹤跡綫索。當職員收到乘客為走失人士的系統提示時，會即時通知警方到車站作出跟進，而已於系統上登記的走失人士將不能在港鐵站拍卡出閘。

(轉下頁)

「腦友守護」亦包括港鐵與其他機構的合作，例如港鐵已在九十五個港鐵站及輕鐵客務中心的平板電腦安裝賽馬會耆智園「友里蹤跡」應用程式，協助照顧者尋回走失的腦退化症家人。

除提升設施外，港鐵超過三千名前綫員工已完成賽馬會耆智園與公司合作制訂的培訓課程，透過加強溝通技巧，為腦退化症及長者乘客提供適切的服務。

(完)

關於港鐵公司

港鐵一直讓城市前行，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。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

圖片說明：

1. 港鐵公司總經理—市務及客戶體驗梁靜雯女士及總督察策劃行動（支援科）崔耀宗先生一同介紹新的合作項目，港鐵協助警方尋找失蹤的腦退化症人士及長者。



2. 港鐵公司總經理—市務及客戶體驗梁靜雯女士示範，走失的腦退化症或長者乘客在港鐵站拍卡無法出閘。當乘客在客務中心查詢八達通時，連接自動收費系統的電腦會向職員發出提示。

