

新聞稿

Press Release

編號零七六/二四 二零二四年十一月二十一日

港鐵「關愛共乘」App 功能全面提升 一 App 指引旅途 方便有需要乘客輕鬆出行

港鐵公司致力為長者及有需要乘客出行，提供貼心的支援服務。公司將於今年十二月二日推出升級版「關愛共乘」App，利用最新科技配合手機App。除加強現有功能外，亦新增包括支援輪椅人士的「輪椅活動摺板預約」，以及方便聽障人士「非緊急站內求助」功能，打造共融出行新體驗。

「關愛共乘」App升級啟動禮今日（二零二四年十一月二十一日）在香港站舉行，由港鐵公司總經理—市務及客戶體驗梁靜雯女士、「關愛共乘」宣傳大使薛家燕女士（家燕姐），以及巴黎殘疾人奧運會銀牌得主—香港輪椅羽毛球運動員陳浩源先生，擔任主禮嘉賓並主持啟動儀式。家燕姐及陳浩源特別拍攝全新宣傳片，亦於啟動禮上首播，連同數十位長者及殘疾人士一同慶祝「關愛共乘」App踏入新里程。

港鐵「關愛共乘」功能持續升級

隨着香港人口老化，無障礙服務的需求日益增長。港鐵於二零二二年十一月推出自主研发的「關愛共乘」App，率先推出「行程指南（簡易版）」、「無障礙設施」查詢及「站內導航」等功能。為進一步滿足不同乘客的出行需要，港鐵持續優化「關愛共乘」App。其中，「站內導航」功能透過聲音提示車站布局等，配合引路徑及扶手電梯的聲音提示，協助視障人士往目的地，這功能將由目前在會展站、觀塘綫及荃灣綫上應用，於今年內推展至港島綫。

(轉下頁)

另外，公司於去年邀請一千名輪椅人士試用「輪椅活動摺板預約」服務，以收集意見及作出優化，該功能將於十二月二日開放給所有輪椅人士使用。用戶只需在出行前提早透過「關愛共乘」App預約活動摺板，便可令行程規劃更為順暢。本次升級還包括全新的試用版「非緊急站內求助」，將在石硤尾站及鰂魚涌站試行，聽障人士可透過有關功能輸入需要協助的事項，以便車站職員跟進處理。（各項功能詳情請參閱附件）

港鐵公司總經理-市務及客戶體驗梁靜雯女士表示：「港鐵致力建立安全及共融無障礙的乘車環境。『關愛共乘』App自二零二二年推出，至今有逾三萬人下載，用家反應正面。是次全面升級「關愛共乘」App，為長者、輪椅人士、視障人士及聽障人士帶來更大方便，鼓勵及輔助他們出行；公司亦在開發過程中，特別邀請不同團體參與設計及試用，讓我們更明白他們的出行需要。公司感謝長者及殘疾人士團體過去兩年積極參與試用及提供寶貴意見，與我們一同善用科技締造共融無障礙的乘車環境。」

未來港鐵會繼續致力建立一個安全及共融無障礙的乘車環境，並透過應用科技，協助長者及有需要人士無障礙出行。公司亦繼續定期與不同團體保持溝通，實現更加便捷、傷健共融的出行體驗。

請即以手機掃描以下二維碼下載「關愛共乘」應用程式：



(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、澳洲、英國和瑞典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. 港鐵公司總經理-市務及客戶體驗梁靜雯女士表示升級版「關愛共乘」App將於十二月二日推出（詳見附件），打造共融出行新體驗。



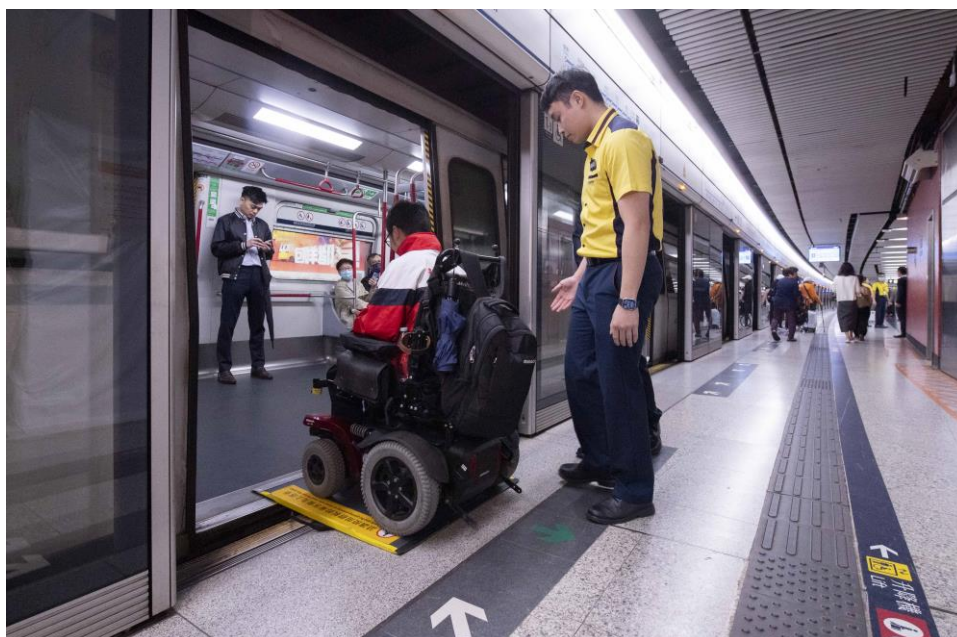
2. 「關愛共乘」宣傳大使薛家燕女士及巴黎殘疾人奧運會銀牌得主陳浩源先生分享如何使用升級版「關愛共乘」App輕鬆規劃行程。



3. 活動邀得多個長者及殘疾人士團體出席，支持港鐵善用科技，為有需要人士締造共融無障礙的乘車環境。



4. 升級版「關愛共乘」App增設輪椅活動摺板預約功能，方便輪椅人士進出車廂。



附件

「關愛共乘」App 升級版簡介

服務項目	對象	設計及使用特色	覆蓋範圍
「行程指南（簡易版）」	長者	<ul style="list-style-type: none">專為長者而設的介面，清晰易用；加大字體和圖標，支援語音輸入；直接輸入起點和終點，根據常用站點自動設定行程；按長者需要，路線搜尋結果會推薦轉車次數最少的路線；系統可顯示實時升降機運作狀態；設「快捷出站」資訊，根據目的地的出入口、扶手電梯及升降機位置提供最佳上車位置建議。	全綫港鐵站
無障礙設施	所有有需要乘客	<ul style="list-style-type: none">查閱各車站的無障礙設施；顯示重鐵網絡內正暫停服務的車站升降機，方便用戶計劃行程。	全重鐵網絡
站內導航（功能提升）	視障人士	<ul style="list-style-type: none">聲音提示車站布局、所在位置，距目的地方向及距離；配合引路徑及扶手電梯的聲音提示，協助用戶前往目的地。	繼觀塘綫、荃灣綫及會展站後，將於今年內推展至港島綫
輪椅活動摺板預約（新增功能）*	輪椅人士	<ul style="list-style-type: none">用戶出行前輸入行程資料預約服務；車站職員確認後，按用戶提供的資料通知職員準備；用戶按照預約時間到達指定月台位置，並於手機程式內確認已到達，職員便會安排輪椅活動摺板協助其出入車廂。	全重鐵網絡
試用版「非緊急站內求助」（新增功能）*	聽障人士	<ul style="list-style-type: none">在非緊急情況下，如物件跌入路軌、輕微身體不適等，可透過此功能尋求職員協助；	於鰂魚涌站及石硤尾站率先試行。