

新闻稿

Press Release

二零一一年八月十日

港铁(深圳)黄昏茶叙

您的意见，让我们更用心

8月5日晚上六时至七时半，港铁(深圳)公司首次黄昏茶叙——乘客意见咨询活动在龙华站温馨上演。公司十余名经理纷纷亲自上阵与乘客进行面对面交流，聆听乘客的意见，不断改善服务水平。市轨道办代表，港铁(深圳)副总运营经理程耀荣先生、孟荣辉先生及港铁(深圳)多个部门的经理均参加了这次活动，市轨道办代表更赞扬了港铁(深圳)重视乘客意见，努力与乘客沟通的实际行动，同时希望港铁(深圳)能将更多更好的香港铁路运营经验带来深圳，提升深圳地铁行业服务水平。

晚上六时，黄昏茶叙开始后，港铁(深圳)公司的各位经理纷纷主动上前与乘客交谈，向市民解释“黄昏茶叙”活动的目的，邀请有兴趣的乘客同经理们坐下“慢慢谈”。一杯冷饮，一份简单的水果，让乘客感受到港铁(深圳)与乘客沟通的诚意与决心，乘客们纷纷发表意见，畅所欲言谈对港铁(深圳)的看法，提出对龙华线改进的建议。

港铁（深圳）副总运营经理孟荣辉先生表示：“港铁（深圳）一向注重听取乘客意见，不断致力于改善地铁运营服务。黄昏茶叙活动的目的就是希望在一个轻松惬意的环境中，与乘客进行真诚的沟通，深入了解乘客市民的需求和建议。港铁（深圳）公司一定会研究、采纳有价值的建议，不断善自身的服务。

首次黄昏茶叙活动一共收集到 60 余份乘客建议与意见，其中包括乘客希望龙华线加密列车班次、缩短行车间隔等建议。港铁（深圳）亦已于 8 月 8 日起将行车间隔缩短至 6 分钟，并在早晚高峰时期，加开特别班次。未来新车陆续到达，龙华线还会进一步缩短行车间隔。除此以外，乘客还表扬了龙华线车次准点，前线服务员工态度好，同时希望港铁以后能够多多举办黄昏茶叙，加强与市民的交流。港铁（深圳）感谢乘客的宝贵意见，表示会继续努力完善运营服务，为乘客提供更好的乘搭体验。

黄昏茶叙作为港铁（深圳）公司与乘客交流沟通的重要平台，将会每个月在龙华线不同车站巡回举办，由公司不同部门经理与乘客沟通，邀请乘客为不同的主题提出意见。同场，也会有简单茶点招待乘客。

秉承“心系生活每一程”的服务理念，除黄昏茶叙，港铁（深圳）公司还于大运会前开辟了其他与乘客沟通的渠道，加强与乘客及社区的联系。港铁（深圳）官方微博（<http://weibo.com/mtrsz>）于 8 月 5 日正式登场，提供了与乘客及市民贴心沟通的快捷平台；龙华线“透明列车”正在积极筹备当中，透明列车是港铁（深圳）向乘客提供的和公司经理们面对面沟通的又一渠道。乘客可以在乘搭列

车的同时，将意见与建议同港铁（深圳）的经理们反映沟通。首班车预计于 8 月 21 日发出，欢迎大家到时参加！港铁（深圳）公司将一如既往地保持与市民的沟通，为乘客提供贴心的服务。

图片说明

图片 1-众多市民参与港铁（深圳）黄昏茶叙活动



图片 2 港铁（深圳）副总运营经理孟荣辉先生耐心回答乘客提问



图片 3-港铁（深圳）黄昏茶叙活动受到市民热情回应



(完)