

新闻稿

Press Release

二零一一年八月二十五日

港铁（深圳）“透明列车” 乘客意见咨询专列顺利开行

8月21日早上十一时，港铁（深圳）公司首趟“透明列车”——乘客意见咨询专列准时从福田口岸站驶出。公司十余名经理齐齐登上特别准备的列车与乘客进行面对面交流，聆听乘客的意见。深圳市轨道交通建设指挥部办公室胡春雷处长，港铁（深圳）公司总经理刘天成先生及港铁（深圳）公司来自车务、维修以及支援多个部门的经理们均参加了这次活动。市轨道办胡处长赞扬了港铁（深圳）近期开展的一系列公众沟通活动，如“黄昏茶叙”和“透明列车”均取得了良好的效果，体现了港铁（深圳）重视乘客和市民意见的态度。

透明列车 面对面的沟通

早上十一时，装扮一新的“透明列车”显得分外温馨。港铁（深圳）公司的20多位经理们从福田口岸站登上“透明列车”主动与车厢内的乘客交谈，向乘客解释“透明列车”活动的目的，认真聆听每一位乘客的意见和建议。特别安排的列车，热诚的公司经理们，让乘客感受到港铁（深圳）与大家沟通的诚意与决心，乘客们纷纷发表意见，畅所欲言谈对港铁（深圳）的看法，提出对龙华线优化的建议。

媒体查询

公关主任 肖平女士

电 话 0755-2927 6059

“透明列车”刚一驶出，分散在各个车厢的经理们便上前向乘客朋友们送上预先准备好的深港线路图、安全乘搭手册等便民小贴士。遇到有意发表意见的乘客，经理们更加耐心聆听，认真记录下乘客的期望和建议。一位乘客还告诉公司经理：

“我们理解龙华线在运营初期系统需要磨合，也都看到港铁（深圳）在努力改善，提高服务质量，希望龙华线能够越来越顺利，港铁（深圳）能将香港的优良服务在深圳发扬光大，甚至将其带到国内其他城市！”

“透明列车”同“黄昏茶叙”均为乘客意见咨询活动，由港铁（深圳）各部门的经理们亲自来到车厢或车站，面对面的与乘客交流，收集乘客意见。在香港，“透明列车”和“黄昏茶叙”作为港铁收集乘客意见的传统活动，已成功推行多年，香港市民若有意见，不少都会留意“透明列车”和“黄昏茶叙”的举办时间地点，以便可以直接向公司经理们反映。

港铁（深圳）总经理刘天成先生表示：“港铁（深圳）在龙华线开通后很快将“透明列车”和“黄昏茶叙”引入深圳，就是希望与乘客进行更多的沟通，更加深入地了解乘客的需求和建议，以优化我们的服务。黄昏茶叙可以了解固定车站周边市民的需求，而透明列车能够了解更多龙华线沿线乘客对于全线运营服务的需求。对于乘客的不同意见港铁（深圳）公司一定会认真研究、采纳有价值的建议，不断完善自身的服务。您的意见，让我们更用心！”

媒体查询
公关主任 肖平女士
电 话 0755-2927 6059

聆听意见 更用心的服务

首次透明列车活动一共收集超过 170 份乘客建议与意见，其中包括乘客希望龙华线能加强安全文明乘车宣传；车厢空调太冻，希望能适当调高温度等建议。港铁（深圳）亦已于大运期间加强安全文明乘车宣传推广；同时也安排从 8 月 25 日起适当调高车厢空调温度，预计本周内可以完成所有列车的调校。此外，乘客还说：“龙华线的站务服务人员态度都很好，车厢特别干净，也没有什么噪音，乘搭挺舒服的。”也有乘客表扬了车厢多功能区可以方便不同有需要的乘客，以及港铁（深圳）在大运期间特别贴心准备的大运换乘信息指南等等。乘客们纷纷表示：“看到港铁（深圳）的经理们能够亲身到前线聆听意见觉得很高兴，希望以后也能够多举办类似的活动，加强与乘客的沟通。”

“透明列车”作为港铁（深圳）公司在龙华线与乘客交流沟通的全新尝试，暂定每半年举办一次，由公司不同部门经理们亲自登上行驶中的列车与乘客面对面交流意见。而已成功在龙华站举办过一次的“黄昏茶叙”，也将于 9 月来到另一个车站，同样由公司不同部门的经理们与沿线市民进行直接交流。新一次“黄昏茶叙”正在紧张筹备当中，我们欢迎各位乘客、市民朋友届时光临！

秉承“心系生活每一程”的服务理念，实践“社区铁路”愿景，港铁（深圳）公司将一如既往地聆听乘客的需求，并努力通过多种方式保持与乘客的双向沟通，为乘客提供最贴心的服务！

媒体查询

公关主任 肖平女士

电 话 0755-2927 6059

图片说明：

图片 1 港铁（深圳）公司站务经理尹梅枝先生访问乘客意见



图片 2 港铁（深圳）公司分组车站经理史册小姐访问乘客意见



媒体查询
公关主任 肖平女士
电 话 0755-2927 6059

图片 3 港铁（深圳）公司副总运营经理程耀荣先生用心记录乘客意见



(完)

媒体查询
公关主任 肖平女士
电 话 0755-2927 6059