

港铁简讯

MTR NEWSLETTER



港铁(深圳)

October 2012
Vol.16



公司资讯 02
刘总率管理层一行拜访大浪街道办



心系社区 09
花好月圆·情满龙华线
港铁(深圳)与您欢度中秋



市务推广 11
香港海洋公园“潮鬼”
破天“惊”走龙华线



特别策划 14
全员并肩 情系龙华线

全员并肩 情系龙华线

刘总率管理层一行 拜访大浪街道办

2012年10月24日，公司总经理刘焯民、深圳项目总经理阮颂藩、房地产总经理梁秉坚、副总经理-业务发展刘满姣、副总经理-人事行政夏菁等管理层一行来到龙华新区大浪街道办事处拜访，大浪街道办事处主任何家鸿、副主任谭岱等热情接待了公司管理层，双方就港铁（深圳）在大浪新区的扎根与进一步拓展发展进行了重要探讨。

何家鸿主任表示，随着地铁中轴线龙华线的全线运营，龙华新区交通日趋便捷，近些年来吸引了不少企业投资。加之龙华新区大浪街道有羊台山森林公园在此交汇，优越的环境是大浪发展的宝贵资源。希望港铁顺着龙华线的延伸，关注大浪发展，让关乎国计民生的轨道交通项目与龙华新区的规划建设优势互补，双方可继续深化研究，争取实现互利共赢。



双方就港铁（深圳）在大浪新区的扎根与进一步拓展发展进行了重要探讨

刘总表示，港铁（深圳）公司一直积极参与深圳市轨道交通项目的发展，并与有关单位保持密切的沟通。去年港铁（深圳）公司名下的子公司通过竞标取得龙胜车辆段上盖物业的开发权，这是国内首个“地铁物业”的开发项目，港铁公司特意从香港总部等各地调集精英力量参与规划建设，希望将龙胜车辆段上盖的项目打造成为国内“地铁物业”的精品项目，成为行业内的标杆。同时，公司一直积极推动6号线的前期调研，希望与深圳同行单位继续推动轨道交通网络化发展，提升城市交通运输水准和服务能力。

会上，梁总介绍了龙华线车辆段上盖物业的有关情况，双方就具体合作进行了初步沟通，形成多方面的共识。会后，何家鸿主任和谭岱副主任热情邀请了刘总等管理层到羊台山森林公园参观。



刘总与何家鸿主任亲切握手

康乐会2012年度 7人制足球赛战报

港铁（深圳）足球队第一场小组赛于9月13日在香港石硖尾球场进行，迎战对手WKT。

上半场港铁（深圳）体力充沛、拼抢积极，并在开场5分钟内先声夺人，前锋陈磊接队友妙传抢在对方门将出击前挑射得分，比分1:0。第10分钟因港铁（深圳）后防解围失误，被对手意外扳平，比分1:1。第15分钟，港铁（深圳）前场获得任意球机会，通过精彩配合，刚换上场的蒋缵接成志妙传，面对门将轻松推射，比分2:1。之后对手连续换人，4位生力军上场后对我方进行紧逼，上半场结束前因主力球员体力下降、后防配合失误，被对手扳平，比分2:2。



下半场港铁（深圳）通过中场休息恢复部分体力，开场后围攻对手，第40分钟再次获得前场任意球机会，由蒋缵主罚任意球打出世界波，球直挂球门死角，撞柱进球，比分3:2。剩余时间内对手WKT再次连换5人，对我方进行紧逼战术，造成我方体力严重下降，并在第48分钟由任意球机会趁乱捅射扳平，比分3:3。

最终港铁（深圳）足球队惜平对手WKT，虽然首战未获胜，但各位球员在场上积极拼抢、注重团队配合，球迷助威团场下热情助威，相信在后续的比赛中能取得佳绩。



何主任带领刘总等管理层到羊台山森林公园参观

创意让生活更美好 爱心雨伞，手手相传

员工创意计划自2011年5月1日开展以来，得到了公司管理层及全体同事的大力支持，截至2012年9月初，员工创意计划委员会共收到超过48份提案。提案涉及维修、后勤、公司事务等各个方面，如同事提议在龙华线高架站的站台、站厅增加喷雾降温设备、优化港铁简讯、搭地铁免费享受WI-FI服务等提案。

其中一项提议在龙华车辆段办公大楼前台设立一个雨伞借用站，既可以给需要帮助的员工又可以让员工感受到公司无微不至的关怀。

此提案经相关部门经理评估认为提案不仅可行，而且也符合公司一向倡导的以人为本的企业文化。员工创意计划委员会进行综合评估后决定近期在港铁（深圳）龙华总部大楼一楼设置雨伞借用点，为员工提供方便。



本次活动旨在宣传创意让生活更美好的理念，同时活动现场不设置雨伞登记处、希望员工在借用过后自觉如期归还，将爱心、文明循环传递。一把小小的雨伞，在为员工遮风挡雨的同时，传递的不仅仅是公司对员工无微不至的关怀，也寄予了公司将“心系生活每一程”的理念薪火相传的希望。

员工创意计划委员会一直致力于鼓励员工跳出思维框框，提出优秀创意，从而不断提升公司于安全、工作效率、服务素质、企业形象、节省成本、创新科技等方面的表现。近期员工创意计划委员会正举办征集员工创意计划宣传口号活动，期待您的参与。

乘务羽毛球赛激烈展开

为丰富乘务员工业余活动，促进同事之间的交流，同时积极倡导同事们锻炼身体，由乘务部组织主办的第一届乘务羽毛球比赛在8月31日正式拉开帷幕。

本次比赛设置了男单、混双及男双比赛，将近一半的同事参加了此次比赛，通过将近一个月的激烈角逐，所有冠、亚军都已产生，获奖选手们都怀着激动的心情庆祝自己的胜利，更多的同事仍然满心期待在明年的比赛中拿一个好的名次。

乘务羽毛球比赛结果

男单	冠军	黄威
	亚军	刘鹏
混双	冠军	关向景、李东红
	亚军	李秋鸣、杨艳
男双	冠军	杨李雄、黄万洲
	亚军	黄威、黄俊东





港铁(深圳)管理类培训课程之 新力量，新课程，心力量，心征程

自今年7月份开始，人事行政部针对入职培训进行了部分调整。在各部门内训师的大力配合下，将原本一天的培训延长至两天，并对课程的内容和编排等做了相应的调整。在原有课程的基础上，修订了所有课程，并增添了新内容，例如：在企业文化方面，充实了公司与香港总部概况的介绍，并将《臻善圈及员工创意计划简介》内容独立成课；同时，新增两门趣味和知识相结合的课程：《地铁百科》和《成为绅士与淑女 - 职业礼仪与形象》，以满足大家提升职业素养的需要；此外，延长了大家都十分感兴趣的OCC及DCC参观的时间，并应需求，重新恢复了与我们日常工作紧密相关的《行政工作介绍》的课程，各业务部门工作介绍的课程都得到及时的更新。

经过调整后的入职培训，提升了新同事对于公司的整体认识，提高了新同事的积极性与主动性，获得了良好的培训效果。有新同事参加完培训，兴奋的说：“这样的培训，有趣、有帮助、有意义！”

8月和9月份，公司连续开展了一系列的管理和公共培训，共吸引了约500人次的同事参加。



〈问题解决与分析〉同事们参与互动游戏

针对参与“基中层职业发展计划”的同事，8月8-10日，分别开设了三期《让职业为生命注入活力》的课程，同事们通过共同观摩电影，展开小组讨论，在职业心态与意识、职业与生活的联系等方面，进行深入的探讨和发掘，获得良好的反响。8月21日、23日，针对主管级同事，公司邀请了EAP（员工心理辅导及援助）专家启动了《开心工作，乐享生活》课程，EAP专家通过简明、有趣、生动而又深入和实用的讲解与分析，让大家深入浅出地掌握了丰富的心理学知识，从了解自我和读懂他人出发，引导大家认知积极的心态对我们日常生活的影响，焕发我们投身生活和工作的热情，提升生命和心灵体验的品质。9月18日至19日，为经理级同事组织了为期两天的《问题解决与分析》的课程，专业老师从科学的角度介绍人类大脑的思维方式，并通过对四种通用工具和方法的介绍、应用方式和现场辅导，对“情景分析”、“原因分析”、“决策制定”、“计划分析”这些关键的问题解决工具，进行了针对性训练，为大家在工作中的进行问题解决、决策制定提供了科学有效的参考方法。

此外，为配合新的考勤制度的实施，公司推出了《考勤管理实操》的培训，培训采用现场辅导与答疑的形式，协助公司各部门做好日常工作管理。

新力量，新课程，心力量，心征程，让我们沿著共同学习的路径，快乐前行！





2012年度深圳臻善圈 周年发布大会圆满结束

2012年度深圳臻善圈周年发布大会在公司管理层和各位同事大力支持与帮助下，已于10月12日下午在深圳音乐厅小剧场圆满落下帷幕！



刘总代表公司赠送单卡列车模型予总部EWIT副主席曾广志先生和HKWIT秘书长林汗全先生

49个圈组今年提交101个提案报告，6个参赛圈组在小剧场的专业舞台上各施绝技，各展风采，完美演绎了提案报告的精髓，用心诠释了臻善文化的丰硕成果，赢得了包括出席当天大会的公司管理层领导、香港嘉宾，京港地铁嘉宾在内的与会人员的阵阵掌声和赞许。其中，最佳表演奖由向心圈获得，最佳创意奖由卓越圈获得，最佳促导员奖由仓库及库存部黎强获得。

以下为获奖提案：

奖项	圈名	提案名称
金奖	向心圈	改造物资总库轻型货架，提升物料存储的合理性
银奖	铁算盘圈	改善MEC工单系统的方法
	卓越圈	解决固定式架车机地坑螺母损坏的问题
铜奖	游泳圈	清湖站周末节假日客流控制
	天线圈	改善少年宫接触网分段绝缘器拉弧情况
	北斗圈	提高全线温湿度及冷水系统处理效率

港铁（深圳）勇夺总部 超级巨SING歌唱比赛 金奖

10月11日晚，在香港总部举办的卡拉OK决赛中，我司康乐会派出王莹莹、黄伟伟两名唱将参赛，同时康乐会组织了两支拉拉队为选手加油拉票。王莹莹与黄伟伟以独特的风格向在场观众表现出超高的歌唱水平。其中王莹莹参与小组表演《NOBODY》并以出色的舞蹈和演唱获得观众的热烈反应，荣获最佳组合奖；黄伟伟以稳定的发挥，强大的爆发力在17位参赛选手中脱颖而出，以一曲《王子的新衣》夺取评委的芳心，勇夺本次比赛的金奖。

在拉拉队拉票环节，由康乐会精心策划的女子RAP《我的心里只有你没有他》和男子F4《我的歌声里 + 流星雨》给观众留下深刻印象，并当场获得主持人称赞。

两位刘总（刘焯民先生和刘天成先生）都在百忙之中赶来为深圳队伍加油打气，刚刚返回总部工作的高级经理-公司事务及市务卓嘉丽女士也带来鲜花送给我们的选手。在获奖公布，“港铁深圳”的标志牌出现在最后颁奖舞台上的一刹那，大家心中的激动一下子被纵情点燃，不自觉地从椅子上跳起来欢呼雀跃。





龙华线倡导 地铁安全文明推出 安全文明大使推广活动

9月1日起，龙华线开展了为期一个月的“安全文明推广”活动。活动期间，身配粉红色绶带的龙华线“安全文明大使”在龙华线重要车站内服务乘客，提醒乘客注意出行安全，帮助有需要的乘客。同时，龙华线前线工作人员佩戴粉红色的“安全出行”推广胸贴，以便乘客寻求帮助。龙华线“安全文明大使”现已驻守电扶梯，通过现场举牌、派发宣传单张和安全搭乘电扶梯交通卡套的方式，向市民推广安全文明乘车的重要性。为了配合本次活动，港铁（深圳）还特别增印了上万份宣传小册子，重新设计了移动电视播放的安全乘车宣传视频，配以车站的大幅海报，希望通过多种方式向乘客宣传安全文明出行的好行为。



同时，公司还同日展开“乘客好行为”嘉奖活动，对创办文明城市做出表率。在龙华线十五个车站，公司会随机表扬乘客的文明好行为。例如亲身实践安全使用电扶梯，或者搀扶有需要的长者的爱心乘客，都有机会获得车站职员的表扬，被授予“文明乘车 安全出行你最棒”的奖状及龙华线精美的礼品一份，以表彰他们在推广安全出行文明乘车以及创建文明城市活动中，做出的实际表率。



地铁安全进校园 活动之 上芬小学专场



自龙华线开通以来“地铁安全进校园”活动已经陆续在龙华中英文实验学校、清湖小学、潜龙学校小学部、彩田学校小学部等学校举行了超过十场的校园讲座活动。2012年第一场活动于9月14日在龙华线沿线的上芬小学举行。

上芬小学位于上塘站附近，本场讲座共吸引300多位小学生参与。学校师生们对于“地铁安全进校园”活动表现出浓厚的兴趣，而且同学们参与活动的积极性及对于地铁安全文明常识的掌握程度令我们也感到惊讶。同学们不仅认真听取了地铁站概况以及站务、乘务、维修等工作人员介绍，还就如何安全文明搭乘地铁，遇到各种紧急情况时如何应对等内容进行了学习互动，最后的安全文明知识有奖问答、文明行为找错、安全标识辨认等游戏环节将讲座活动推向高潮。



同学们认真阅读公司制作的《搭乘地铁小贴士》

作为港铁（深圳）社区沟通主题活动的一部分，在后续的10、11、12月我们还会分别在不同的站区继续开展校园讲座活动，一如既往地做好地铁安全文明宣传，与周边社区居民进行进一步的互动沟通，响应总部“用心听·用心做”的号召，将龙华线建设成为和谐公益的社区铁路！



港铁（深圳）各专业
工作服装展示



视障朋友在龙胜站听取车站工作人员的介绍



公益温暖全城 让爱点亮心灯公司举行助盲公益“讲电影”活动

港铁（深圳）助残公益活动之 - 视障盲人讲电影活动于9月7日上午9:00举行，24名视障人士在志愿者的陪同下从少年宫站乘坐龙华线到龙胜站，路上进行无障碍的乘车体验。接着24位视障盲人朋友们来到龙胜站站控室参观，龙胜站的同事热情讲解了各种设备及按键的用途，介绍了地铁日常运作流程，视障盲人朋友们特别感兴趣，在龙胜站的同事指引下，还亲手触摸了一些控制设备，从他们会心的微笑中，我们也感到很满足。



志愿者与视障朋友温馨合影



志愿者们陪同视障朋友搭乘龙华线至总部

当天10点30分视障人士在志愿者的陪同下到达了港铁（深圳）总部，片刻休息后，公司事务部的同事为大家简单地进行了公司的介绍并播放了公司宣传片。11点“讲电影”活动准时开始，来自技术及工程事务部的赛娜、运营车务部（福田口岸）的卢倩倩及公司事务部的方梅等志愿者分三部分讲述了冯小刚导演的电影《天下无贼》。现场很安静，我们尽量用声音还原电影的真实度。随着志愿者对故事细节恰到好处的描述，配合电影演员的对白以及背景音乐，整个故事情节润物细无声般地流入视障盲人朋友们的心田；他们聚精会神地听着电影，并跟随跌宕起伏的故事情节，感叹著电影主人公的人生经历，仿佛也融入到整个电影故事中。两个小时的时间很快过去，视障盲人朋友们还意犹未尽，以热烈的掌声表达对讲电影志愿者的感谢！虽然无法用眼睛看到电影画面，但他们用耳朵“看”电影，用“心”感受电影里细腻的艺术世界。

电影讲述完毕后已到午餐时间，行政部的同事为照顾视障朋友，精心准备了没有鱼刺和骨头的菜肴，并煲制了可口的银耳枸杞汤，公司志愿者和深圳义工们顾不上吃饭为视障朋友盛菜倒汤。午饭后接着参观OCC，运营控制中心的同事细心地为视障朋友们讲解了各种设施设备的功能，在视障朋友们的热烈掌声中，“讲电影”公益活动圆满结束！

花好月圆 · 情满龙华线

港铁(深圳)与您欢度中秋

9月28日在深圳北站举办的“花好月圆，情满龙华线”吸引了超过两百多位市民观看参与，现场气氛更是融为一片欢乐的海洋。

在伴奏乐队的一首“但愿人长久”的歌曲中，活动拉开了序幕。本次活动特意设置了传统的猜灯谜、现场做月饼环节，答对灯谜的观众即可在月饼师傅的指导下亲手制作月饼。当他们喜气洋洋地拿着月饼向工作人员表达谢意时，在场的同事们也露出了欣慰的笑容。



现场做月饼



上芬小学学生弹奏古筝

此外，来自龙华线沿线学校的小朋友古筝表演和美女魔术师神奇变幻的魔术表演把现场的气氛HIGH到最高点，当魔术师把五彩的手巾变成一面飘扬的五星红旗时，现场报以热烈的掌声，再一次唤起了市民们对祖国蒸蒸日上的美好祝福和深情向往。刘总和胡总特意赶到活动现场与乘客同庆同乐，刘总代表港铁（深圳）对龙华线的乘客表达了双节的祝福和诚挚的谢意。



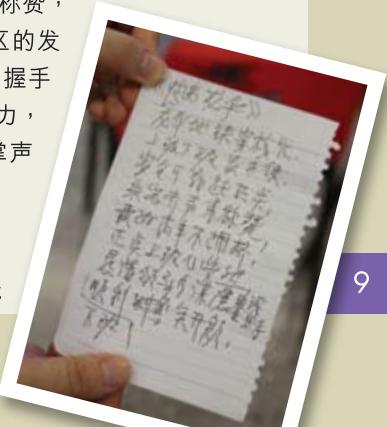
观众现场歌唱表演



刘总和胡总为活动抽取奖项

最后，刘总和胡总为活动抽取了一等奖、二等奖和三等奖的幸运观众并与其温馨合影。一名83岁高龄来自东北的李大爷现场即兴写下了一首与龙华线心心相印的诗，诗中表达：龙华线为龙华到市区最重要的交通工具，每天运载几十万乘客，准点，服务优质值得称赞，希望公司再接再厉，为龙华片区的发展提供助力。刘总与老先生亲切握手表达诚挚谢意，并表示会继续努力，提升服务。活动在欢乐融融的掌声与笑声中圆满结束了。

李大爷心系龙华线





搭龙华线 积分换礼享优惠 港铁友你会诞生啦！

为庆祝港铁（深圳）“友你会”正式命名及吉祥物Uni诞生，“友你会”再推新优惠！2012年8月20日至10月30日期间，只要你是“友你会”会员，搭乘龙华线，获取制定积分即可换取精美礼品！还没有登记成为会员的乘客，万勿错过！

“友你会”是港铁（深圳）的俱乐部，它传承了港铁“心系生活每一程”的品牌理念，是港铁“友会礼”的延伸。它寓意龙华线将像你的朋友一样，一直伴随着你的旅程中，并以乘客带来更快乐的搭乘体验为使命。



小朋友们与Uni合影留念



Uni 的诞生代表年轻和欢乐，给龙华线旅途带来更多欢乐！

本次“友你会”活动期间（8月20日至10月30日），会员或在活动期间注册成为会员的乘客，凭深圳通搭乘龙华线一次可得一分，累积积分即可换取港铁（深圳）的精美礼品，包括：电影票兑换券，龙华线免费优惠票，龙华线车站商铺现金券，累积满80分更可以换取价值238元的龙华线精装版列车模型一列！所有礼品限量换取，先到先得，换完即止。详细积分规则及兑换信息可以通过港铁（深圳）官方网站及活动宣传单张查询。（温馨提示：乘客须提交深圳通卡号并成功注册为会员，方可顺利参与积分，积分时间不受会员注册时间影响。）



姜总为活动抽取奖项



友你会会员参加活动获得单卡列车模型非常高兴

为“友你会”正式命名的同时，“友你会”卡通吉祥物Uni也随之诞生。Uni代表年轻和欢乐，给龙华线的旅途带来更多欢乐！活动期间，Uni还会出现在车站和列车里面，陪您搭乘龙华线储积分！如您在列车或者站厅看到“我-Uni”港铁“友你会”吉祥物，只要拍下照片发表微博并@港铁（深圳），或者进行转发，即有机会参加幸运粉丝抽奖。获奖的5位幸运粉丝，将获赠送价值238元的龙华线精装版列车模型一辆。



9月23日龙华线深圳北站，来自香港海洋公园哈罗喂潮鬼与乘客们提前过万圣。由香港潮流教父黄伟文亲力打造的潮鬼系列，一众型格靓鬼盛装出巡龙华线，惊艳深圳北站！

万圣节(HALLOWEEN)为西方传统节日，为每年的11月1日，源自古代塞尔特民族(Celtic)的新年节庆，是祭祀亡魂的时刻。在万圣节，西方习惯在避免恶灵干扰的同时，也以食物祭拜祖灵及善灵以祈平安渡过严冬。万圣节流传到今天已经完全没有了宗教迷信色彩，它成了一个孩子们的节日，也是年轻人化装舞会的节日。



香港海洋公园“潮鬼” 破天“惊”走龙华线

每一年十月，香港海洋公园都会举办盛大的万圣节主题派对，至今，香港海洋公园十月全城哈罗喂已经是全亚洲最大型的万圣节派对！为了与乘客一起欢度万圣节，体验深港交融的文化传播，龙华线特意于9月23日邀请香港海洋公园一众“潮鬼”来到深圳北站，给乘客带来万圣节惊喜！

活动现场，时尚气息逼人的潮鬼表演秀，令现场乘客惊慌，但是，仍然有胆大的乘客争先与真人潮鬼拍照合影。现场的互动活动，还给市民带来更多神秘刺激：金光闪闪的“糖果大笨钟”既有精美糖果也有各种万圣节小怪物，给参加互动的乘客带来多重欢乐。除了英气逼人的各路真人“潮鬼”，现场的人型潮鬼纸版拍照区，也吸引了大批拍照达人充分展示个性。



大笨钟撒下糖果，小朋友们很惊喜



互动游戏中观众非常踊跃



不少观众排队玩游戏

“龙华线潮鬼嘉年华”是本次龙华线与香港海洋公园联合推广的重头戏，除此以外，9月17日已经展开的“国庆潮游香港海洋公园”大抽奖，将向龙华线幸运乘客赠送总价高达20万海洋公园日间门票。9月17日至10月28日，持深圳通每周乘搭龙华线满十次，即自动参加香港海洋公园门票大抽奖。中奖乘客每位可获得2张香港海洋公园日间门票，价值560元港币。港铁(深圳)将于次周公布上周中奖者名单，详情请关注港铁(深圳)官方网站(www.mtrs.com.cn)或者官方微博。港铁(深圳)真诚邀请你来参加“国庆潮游香港海洋公园”大抽奖，体验深港共融的快乐！



时尚“潮鬼”

嘉奖 HONOR

推行环保， 管理层在行动

随着对“低碳生活”理念的日益深入，人们对节能和环保的意识变得越来越重视。因为大家都知道，保护环境并不只是个人的事情，更是全社会、全球性的问题。只有你我从小事做起，从身边做起，才能让我们家园的天更蓝、树更绿、空气更清新。所以，推行环保，提倡低碳、节能不仅仅是口号，更不是一场活动秀，它是我们的举手投足间适度的生活表达，这种表达保持着不艰难、不委屈、不做作，还偶尔透露着“小潇洒”。



副项目经理 郭伟权先生

这份潇洒，我们从副项目经理郭伟权先生的身上找到些蛛丝马迹。郭总自到港铁（深圳）工作后从未申领过一本笔记本，他平时所用的“笔记本”就是那一张张打印机旁测试的单面废纸、复印的多余单面纸张简易组合而成的“A4笔记本”。翻开那大长尾夹固定的笔记本，里面是密密麻麻的文字和图形；捧起那沓重复利用的笔记本，充满了厚实的手感。当我们还在疑虑工作繁忙的郭总总提着这沓纸开会是否极不方便时，郭总一语道破他潇洒而环保的行动“将生活中感受得到可以做得更低碳、节能的事情付诸行动，一点一滴形成习惯，环保其实很简单”。

和这种轻松、简单的环保行动相比，自己打印出多余或不合要求的纸张郭总会“很心痛”。“有时候，表格没调好，打印的质量不好很浪费，这也提醒我要做得更细致些。”郭总还表示，现在很欣喜地看到公司同事在下班时间自觉关灯、关空调，相信低碳的理念随着广泛的宣传正慢慢渗入我们的生活中，行动起来，环保其实很简单！



培训中心喜获殊荣



港铁（深圳）培训中心全员合影

我司培训中心的卓越表现喜获高度表扬。在深圳市人力资源和社会保障局举办的民办职业培训机构培训质素评选中，我司培训中心在市属区192家机构中获选为第三名。

评审认为培训中心的培训效果及效率极为显著，而其所得的94份总分，与第一名及第二名仅有1分和0.5分之差。

车务训练部训练主管曹恩明先生说：“深圳港铁培训中心的同事参与今年的评选，获益良多。他们充满决心、继续致力提升工作表现，为龙华线及内地的顾问服务出一分力。”（本文摘自《mtr express ISSUE059》）



讲师风采

迅速行动保安全

时间：2012年9月13日

地点：龙胜站

事件：龙胜站同事同保安及时、快速地处理乘客入轨事件

9月13日17:31分，龙胜站一名25岁有精神病史（经派出所确定）男性乘客翻越上行站台由端门翻越进入轨道。保安王建杰发现有乘客翻越安全门，立刻按下急停按钮。值站李丹霞马上向TC汇报，同时站台职员也用800兆向TC汇报，此时列车停在距离上行尾端墙大约10米处。17:32分，巡站的站员黄洁迅速来到事件现场与李世翹及保安王建杰一起去下路轨乘客，站台岗李锦春留守在上行小站台疏散围观的乘客。17:35分，李世翹呼叫行调，告知所有下路轨的人员已经出清。值站李丹霞告知轴心站线路出清。

整个事件龙胜站用了4分钟处理完毕，保安人员与站务人员对紧急事件处理方式及时正确，值站与OCC的信息沟通快速，站内同事有序有效配合，未造成大的影响，确保了运营的安全有序。



左起：王建洁、李锦春、黄洁



龙胜站站务主任 黄洁

优质服务 只为您！

乘客意见表

请提出您的意见，令香港更美好

8月23日 本
海归通道滞留在了到奉贤与虹桥
虹桥枢纽中心人和服务中心的特约办
事成了各报中心人和服务中心的特约办
事。当时我很激动，他们告诉了我
虹桥枢纽中心人和服务中心的电话，告诉我
今天等消息。8月24日上午我就到了市民中心的服务区及热情的接
待了我。我很有信心，我来到市民中心，服务人员及热情的接待了我。
虹桥枢纽中心人和服务中心的深呼吸就给了我信心。
再严格的检查信息后迎接我的服务人员，他们热情
接待了我。市民中心感谢了市民中心所有的服务人员，我真的很快
乐。虹桥枢纽中心人和服务中心有困难的旅客，我真的很快
乐。虹桥枢纽中心人和服务中心又一次感受到了贴心的服务的到位。
虹桥枢纽中心人和服务中心感谢你们！
感谢你们代我们游客感谢你们！

时间：2012年8月23日

地点：市民中心站

事件：市民中心站同事帮助乘客从站台缝隙里找回滑落的深圳通卡



协助同事：钟丽飞、庄瑞润、魏志远、林子清、王康、
谢剑清、刘航

限
RESTRICTED

非常感谢地接师傅的耐心解答，问自己所关心，
下地接时遭遇了一个很急在地接上，虽然仅仅只是一个地接司机，但自己仍然想再听到详细的解释时给其理论治
疗方案，时间未取，1212 拨打急救电话，在询问了情况后服务
2-7-2013他乡7月29日到山西，负责，所以也是地方一空
第三章：山西行 对你们表示衷心的感谢！

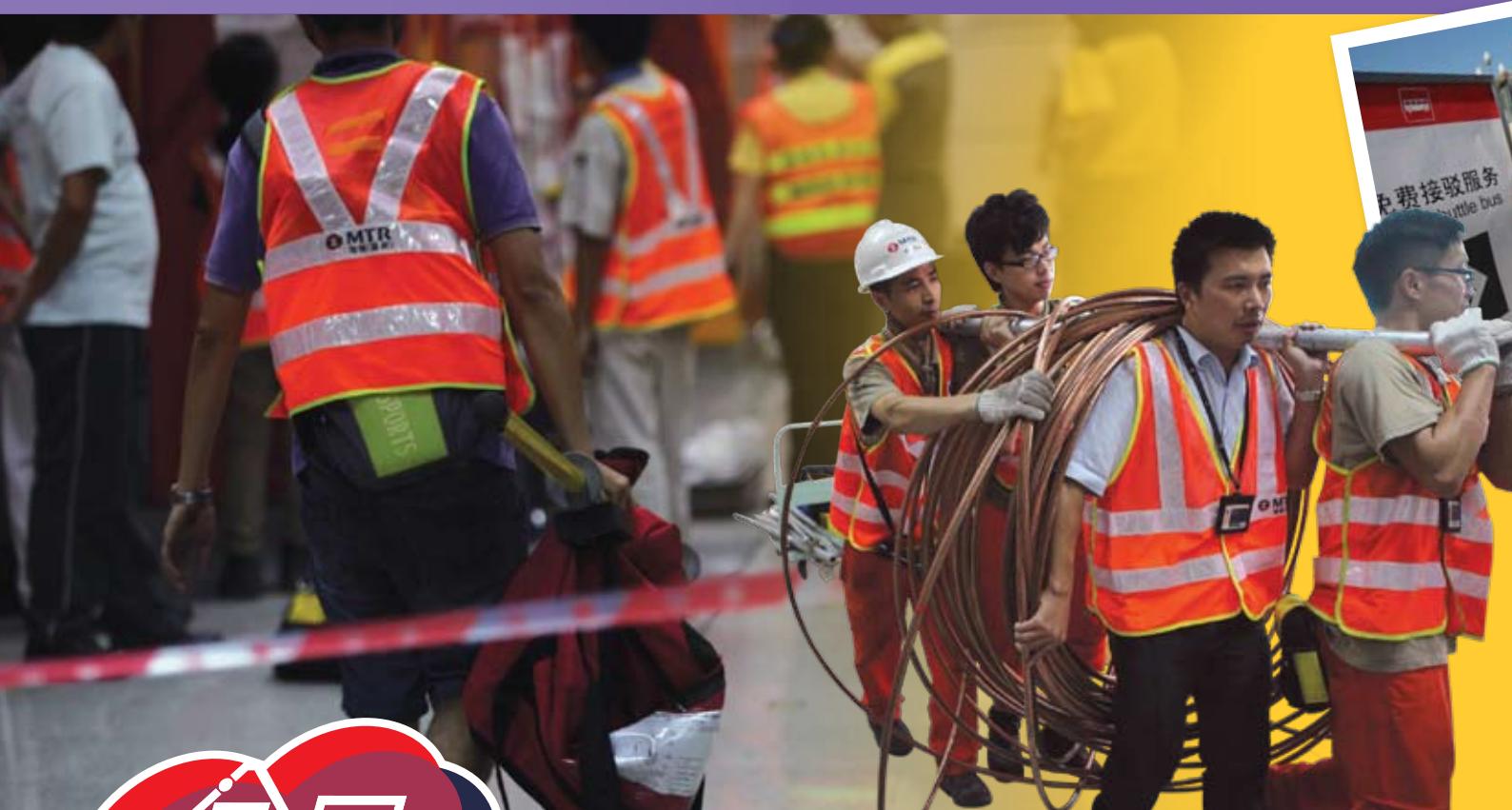
时间：2012年9月15日

地主 · 红山站

事件：红山站同事帮助乘客找到遗失的饭盒并及时归还

协助同事：谢筱





情系龙华线

编者按：“如果你是一滴水，你是否滋润了一寸土地；如果你是一线阳光，你是否照亮了一分黑暗；如果你是一粒粮食，你是否哺育了有用的生命；如果你是最小的一颗螺丝钉，你是否永远坚守你的岗位。螺丝钉虽小，其作用却是不可估量的，我愿永远做一颗螺丝钉”。雷锋的经典名言又再一次将我们的思绪拨回至个人与集体的实际考量中。

在我们的实际工作中，虽然每个人定岗定责，也许在岗位上都是平凡的，默默无闻的，忠于职守的，但我们同样肩负着作为轨道交通工作者的使命，因为这份使命和责任感，哪怕是遇到再大的挑战，我们始终能拧成一股绳，脚挨脚，肩并着肩，勇往直前！





少年宫站外的接驳站，站务经理刘一平疏导客流



管理层连夜开会调查事故原因

9月5日龙华线因供电设备故障引起运营服务中断。事故发生后，市交委应急指挥中心安排大量公交接驳巴士行走民乐至福田口岸区间，在晚高峰最高时段共有170辆公交接驳巴士投入服务。

在公司的号召下，总部后勤人员第一时间奔赴前线，与车站员工一起疏导客流；后勤团队作为司乘人员登上公交接驳巴士，一趟又一趟，一程又一程地接载晚高峰客流。顾不上休息，来不及喝水，即使到了家门口也不停下脚步，他们用行动把心紧紧相连，默默鼓励，相互支持；而管理层们更是彻夜无眠，以刘焯民总经理为核心的管理团队根据实况紧急采取应急措施，坐镇OCC指挥，联络维修人员和专家赴现场紧急抢修和故障分析。



事故第二天，公司召开记者招待会，及时通过传媒向受影响市民致歉

的确，在事故面前，我们也听到了一些质疑的声音，但同时也看到了一根拧不断的绳，这根绳子镌刻着“情系龙华线”的字样，由“全员并肩”的精神连接而成。

博名为“小猪妹Betty”在微博上写下：从去年刚开通时去做早高峰支援，到电扶梯大使，到大运期间的列车服务大使，再到今天的接驳公交车乘务员，我的角色很多变，唯一不变的是：我是港铁（深圳）的员工！哪怕只是后勤人员，只要公司需要我，我就到前线去！

博名为Liu的员工在微博上感言：事故总结中，同事们累得都席地而坐。大家都辛苦了。经过这次事故，我们都会更加成熟。我们要并肩作战，无惧艰苦，勇往直前。

9月12日，为表示对9月5日列车延误事件受影响的乘客的小小心意，公司在龙华线各车站付费区内免费派发支装水。公司130多位后勤人员与部门经理和管理层顶着炎炎夏日的闷热，分布在全线15个车站，用热忱的服务，亲切的笑容为乘客派送支装水。不少同事搬水、送水，汗水湿透了衣裳，但他们无怨无悔，用行动力证明公司浓浓的诚意。

礼轻情意重！当市民朋友接到由管理层和同事派送的支装水时，他们脸上的表情亦由一开始的惊讶和不理解转为宽容的笑容。不少乘客表示，公司管理层亲自下站服务市民，体现了港铁（深圳）公司善后处理的态度值得表扬。



正是这样坚忍的声音，我们有理由相信一个精诚合作的团队必定能肩负起使命，也必定能履行服务承诺，为广大市民朋友提供优质的出行体验，为深圳这座新兴的移民城市添砖加瓦！



车站同事们累得席地而座

著名的螺旋电梯



员工摄影天地



斗兽场



许愿池



梵蒂冈主教堂

欧洲建筑之语

设计管理部冯扬的一组意大利名建筑摄影作品似乎将我们的视角化身为了诗人，开始用文艺的视角欣赏建筑的惊艳。古罗马时代的宏伟建筑和文艺复兴时代的绘画、雕刻、古迹和文物，像是美女长靴上的小点缀，千百年来顽固而老套，却依然夺目光鲜。也许身临其境者总会谓之惊叹，但是早在它傲然独立时，就注定了成为亘古不变美的聚焦与传说。

I am a super man in the super world~~

你猜得出他是谁吗？猜到请联系
公司事务部，神秘礼品等着你~

