

2016年4号线 顾客服务承诺



港铁轨道交通(深圳)有限公司是港铁公司全资拥有的附属公司,成立于2004年3月,主要负责投资、建设深圳市轨道交通4号线二期项目及营运4号线全线三十年。

秉承香港地铁的服务理念,港铁(深圳)公司致力于为深圳市民提供高效、安全、可靠的轨道交通服务。2017年4号线持续发挥其贯穿深圳市南北的骨干交通线路的重要作用,全年共开行超过19万个行程,运载乘客超过2亿人次。这一年,我们为持续做好服务,新增互联网移动购票服务、加装导流风机、牛角扇、优化车厢空调通风管改造、新增空气清新器、改造4G通信信号、升级WIFI网络、不断增加列车班次、开展微笑服务等。在全体员工的努力下,4号线列车运行班次频密,99.97%的列车按照编定班次行走,列车准时可靠,超过99.95%的车次在预定车程时间内抵达目的,列车延误创历史新低。

2018年,我们满怀热忱,持续发布4号线的顾客服务承诺,对设备可靠性及乘客服务质量进行承诺并不断优化。在此,欢迎各位市民朋友继续监督,共同打造良好的出行环境。

我们也将时刻谨记公司肩负的重任,尽力满足乘客对4号线的期望,我们的每一位员工将不断提升服务,为乘客提供更关怀备至的贴心服务。在此,港铁(深圳)公司感谢广大乘客和各界朋友的支持!

港铁(深圳)公司总经理
黄琨璋
2018年1月

心系生活每一程

MTR港铁

2017年顾客服务承诺的表现

港铁(深圳)2017年顾客服务承诺指标全部达标,列车的整体表现,包括可靠程度、安全及效率表现持续提升。



服务表现项目	2016年表现	2017年表现
列车运行图兑现率	99.96%	99.97% ↑
列车准点率	99.95%	99.95%
自动充值机可靠度	99.91%	99.90%
自动售票机可靠度	99.90%	99.90%
出入闸机可靠度	99.97%	99.97%
自动扶梯可靠度	99.94%	99.95% ↑
垂直电梯可靠度	99.75%	99.93% ↑
列车服务可靠度	398.89万(车公里)	406万(车公里) ↑
乘客投诉回复率(十天内回复)	100%	100%

数字看4号线

2011年4号线全线开通至今,4号线客流量不断攀升,4号线也成为深圳轨道交通线网中客流强度最大的线路之一。



作为客流强度最大的线路,4号线表现愈加稳定,延误事件逐年下降。



尽管客流快速增长,我们在最短的时间内,将列车的行车间隔调整至最低。



未来我们会继续努力,将服务做得更好!

MTR港铁

2018年顾客服务承诺

2018年,4号线针对工作日早高峰,我们将进一步优化列车调整,根据客流特点灵活平衡大小交路列车的上线比例,同时针对红山站的客流特点,安排小交路列车提早在红山站投入服务。同时针对周末及节假日,平衡列车检修安排,加大上线列车的安排,压缩行车间隔,计划平峰间隔不大于5分钟。



服务表现项目	2018年目标
列车运行图兑现率	99.0%
列车准点率	98.5%
自动充值机可靠度	98.0%
自动售票机可靠度	98.0%
出入闸机可靠度	99.0%
自动扶梯可靠度	98.5%
垂直电梯可靠度	99.0%
列车服务可靠度	500,000(车公里)
乘客投诉回复率(十天内回复)	100%

▶ 班次频密 准时可靠

列车运行图兑现率 99.0% 列车准点率 98.5%

4号线作为贯通南北的骨干线路,承担着重要的交通运输任务,港铁(深圳)每天竭力提供班次频密、准时和可靠的服务。



我们的目标是超过99.0%的列车班次能够按照运行图行车,并准时完成当中超过98.5%的车次,即在预订车程时间的两分钟内抵达目的地,为乘客提供准时可靠的服务。

▶ 自动扶梯和垂直电梯 快捷方便

自动扶梯可靠度 98.5% 垂直电梯可靠度 99.0%



乘客每次搭乘港铁时,都希望能快捷方便地往返站台和进出车站,我们力求提供充足的自动扶梯,连接车站各层。



我们的目标是所有自动扶梯、垂直电梯分别有超过98.5%、99.0%的时间保持正常运作。个别车站的自动扶梯由于客流管理原因,会在繁忙时段会关闭,但我们的最终目标是确保乘客安全通畅出行。

票务系统 方便可靠

自动充值机可靠度 98.0% 自动售票机可靠度 98.0%
出入闸机可靠度 99.0%

2018年,港铁(深圳)将持续优化自助售卡充值机的配置,陆续在车站付费区增加相关设备。同时,根据实际情况,在线上所有车站客服中心推广网络化支付服务。另外,我们将与线网同步推动互联网+进出闸机的应用。例如

- 1)由深圳通卡扩展到同时接受全国一卡通标准卡。
- 2)主流的移动二维码支付(微信、支付宝、银联等)应用到AFC系统。
- 3)金融IC卡(银行卡闪付和手机闪付)应用到AFC系统。



我们的目标是确保车站内所有自动充值机、自动售票机超过98.0%的时间能供乘客使用,出入闸机有超过99.0%的时间供乘客正常使用。

▶ 坦诚沟通 顾客至上

乘客投诉回复率(十天内回复) 100%

乘客的心声,是我们最关注的声音,因此,我们一直致力于保持各种与乘客沟通渠道的通畅和透明。



乘客欲查询4号线服务的详情,或欲就我们的服务提出宝贵意见时,可以通过咨询车站职员或拨打热线电话(86755)29276688、搜索官方微博“港铁深圳”或填写乘客意见表等多种渠道,与我们取得联系。我们也会定期在车站和列车上举办“黄昏茶叙”、“透明列车”等系列活动,管理层亲临车站,听取乘客的想法和建议,并安排专项小组跟进改善。



我们的目标是接到投诉之日起,10个工作日内必须对乘客进行回复,力求让乘客体会到贴心的服务。