

打造深圳市地铁文明风景线 4 号线百日督导正在行动

2018 年港铁（深圳）紧紧围绕“智慧出行 服务到心”的理念，为乘客舒适出行提供周全方案。9 月 22 日，港铁（深圳）“智慧出行 服务到心一百日督导行动”在深圳北站正式启动。并在 4 号线多个站点全面铺开。“文明指导员”在早晚高峰时段，为 4 号线乘客出行做好文明劝导工作，本次活动将从即日起持续至 12 月 30 日。

作为全国文明城市，深圳市民文明素养和城市文明水平在不断提升，地铁作为市民的通勤交通工具，也是传递文明的走廊。4 号线日客流量约 63 万人次，是深圳市南北走向的主干线，文明示范作用很关键。为此，港铁（深圳）联合龙华区公共文明促进会以及 4 号线乘客，三方共同打造深圳市一条文明地铁风景线。三方共同制定“文明公约”，成立“文明指导员”队伍，并与早晚高峰时段在 4 号线多个站点进行百日督导行动，并以“安全搭乘”“有序排队”“保持卫生”“礼貌待人”为突破口，与广大乘客形成“文明”公约意识，为乘客提供文明秩序劝导工作。

文明，不是一个人守文明，也不是一众人的文明，是社会上人人身体力行的行动。活动之前，港铁（深圳）通过 H5 发出“文明公约，你我同行”的文明公约征集活动。“请自觉排队刷卡进站”“大件行李请走垂直电梯”“请勿在车厢内饮食”，乘客通过参与对于文明公约的提议，即有机会获赠一份精美礼品。港铁（深圳）也将对在此期间搜集到的、大家默认的公约整合为实用手册，线上线下供乘客取阅，“文明指导员”也将根据“文明公约”条款进行现场督导，通过乘客的互动参与，也进一步增强了乘客的参与度，让大家自觉形成公约意识，提升城市的文明形象。

11 月 10 号起至 11 月 23 日期间，4 号线车站职员和乘客也可参与“4 号线文明风景线”暖心照片和故事的征集，只要随手记录 4 号线发生的文明现象并讲述照片背后的故事即可参与活动。征集结束之后，港铁（深圳）会将真实故事和优秀图片制作成为明信片与乘客共享，港铁（深圳）还将根据征集的故事遴选出“最美指导员”、“最美乘客”和“暖心站务员”。希望通过线上线下乘客、文明指导员与 4 号线职员的多方努力，凝聚“文明”聚合力，让 4 号线成为名副其实的文明线路。

据悉，文明指导员的身影此前就曾在车站忙碌过。今年 4 月 10 日，港铁（深圳）以提升乘客上、下车秩序为基础，早高峰新增龙华、龙胜、上塘三个重点车站，龙华区地铁“文明指导员”队伍也在这时分别在 4 号线龙胜站、龙华站、上塘站三个站点进行地铁文明秩序劝导工作。亲切的笑容，耐心的服务、温馨的提醒，文明指导员们热忱的服务获得乘客的一致好评。而作为车站的支援力量，他

们早出晚归，不辞劳苦，以身作则，服务市民，更为共建深圳这座文明城市贡献了自己宝贵的力量。

服务用心，市民出行更暖心。2018年，港铁（深圳）借助科技力量，以“智慧出行，服务到心”为导向，4号线进入智慧地铁的时代；车站延续上年度的“洗手间革命”，打造洗手间样板间，并对全线洗手间进行全面升级改造；为方便乘客出行，车站增加导向标识等。港铁（深圳）持续提升服务，与市民共创舒适、文明的风景线。

（完）

关于港铁公司

港铁轨道交通（深圳）有限公司是香港铁路有限公司（以下简称“港铁公司”）全资子公司。港铁公司在安全、可靠程度、顾客服务和成本效益之表现卓越，被公认为全球首屈一指的铁路系统。港铁公司植根香港，铁路业务包括运营九条客运铁路线、一个轻铁网络及一条高速的机场快线，每工作日的总乘客量超过540万人次。公司在中国内地、英国、瑞典及澳洲运营的铁路线，每天服务的乘客亦达490万人次。此外，港铁公司在世界各地参与铁路建造项目，以及提供顾问及承包服务。港铁公司运用在铁路方面的专业知识，参与发展与铁路相关的住宅及商业物业项目，并提供物业管理、商场租赁及管理、车厢及车站内的广告媒体和电讯服务。

如欲进一步了解港铁公司，请浏览www.mtr.com.hk。