



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(86 755)2927 6688、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。



2018年顾客服务承诺的表现

港铁(深圳)2018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	2017年表现	2018年表现
列车运行图兑现率	99.97%	99.96%
列车服务准点率	99.95%	99.96% ↑
自动充值机可靠度	99.90%	99.95% ↑
自动售票机可靠度	99.90%	99.94% ↑
出入闸机可靠度	99.97%	99.98% ↑
自动扶梯可靠度	99.95%	99.97% ↑
垂直电梯可靠度	99.93%	99.94% ↑
列车服务可靠度	406 万车公里	717.09 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,成为深圳轨道交通线网中客流强度最大的线路之一。

4号线日均客流变化(万人次)



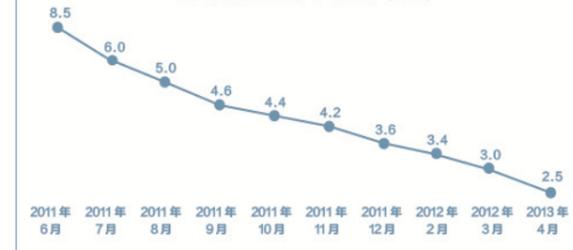
作为客流强度最大的线路,4号线表现却愈加稳定,延误事件逐年下降。

2011年至2018年4号线延误事件数量



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。

高峰期列车行车间隔(分)



未来我们会继续努力,将服务做得更好!

2019年 4号线 顾客服务承诺



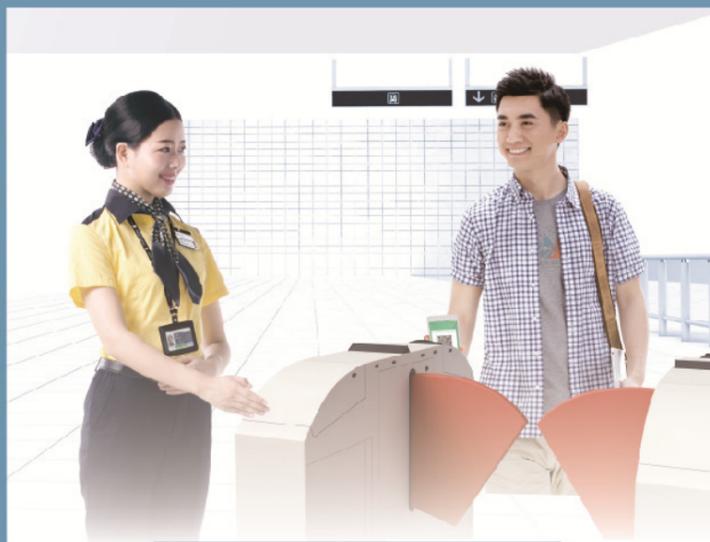
港铁轨道交通（深圳）有限公司是港铁公司全资拥有的附属公司，成立于 2004 年 3 月，主要负责投资、建设深圳市轨道交通 4 号线二期项目及营运 4 号线全线三十年。

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。2018 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 20 万个行程，运载乘客超过 2.3 亿人次。这一年，我们持续做好服务，在智慧出行方面，4 号线实现扫码过闸功能、增加互联网自助售卡充值机、全线车站客服中心新增网络化支付功能、WIFI 网络扩容；列车服务方面，4 号线工作日早高峰增加 3 个班次、平均间隔压缩 54 秒，周末每日增加 80 班次列车上线服务、运能大大提升 17%；环境提升方面，4 号线打造了白石龙站卫生间样板间，安排专职保洁人员服务覆盖运营时间；设备优化方面，深圳北站早高峰客流管理区域新增 72 台吊挂风扇和 11 台冷风空调、及时优化导向标识等。在全体员工的努力下，4 号线列车运行班次频密，99.96% 的列车按照编定班次行走，列车准时可靠，超过 99.96% 的班次在预定车程时间内抵达目的地，列车延误更创历史新低。

2019 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，共同营造良好的出行环境。

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，力争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
2019 年 1 月



2019年顾客服务承诺

2019 年，4 号线将进一步挖潜提效，充分考虑北面车站客流特点，一方面在北延开通前利用备车优化高峰期尖峰时段的行车安排，进一步提升高峰期重点区间的列车服务。同时，为配合 2020 年北延开通，适时调整大、小交路的配比安排，进一步提升北面车站的运能；另一方面，在 2019 年加快北延新增列车的调试安排，争取早日投入既有线运营，进一步扩大运能；最后一方面，积极探索大站行车等特殊调度手段，论证其实施可行性及有效性。

服务表现项目 / Performance Projects	2019 年目标 / 2019 target
列车运行图兑现率	99.0%
列车服务准点率	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 万车公里
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% 的班次，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。



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%

2019 年，港铁（深圳）将持续优化自助售卡充值机的配置，根据实际情况，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) 主流的移动支付（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。



垂直电梯和自动扶梯 快捷方便

- 自动扶梯可靠度 98.5%，出入闸机可靠度 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。



安全可靠 舒适畅顺

- 列车服务可靠度 500 万车公里

要让乘客享受到畅顺舒适、称心满意的旅程，列车服务必须安全可靠。

我们的目标是确保列车得到妥善保养和维修，每行走 50 万车（卡）公里以上才有可能发生 5 分钟以上延误事件。即使发生设备故障，尤其是预计延误达 5 分钟或以上的故障，我们的目标是尽快恢复服务，务求把对乘客的影响降至最低。

