

2016年 4号线 顾客服务承诺

服务提升 提供安全舒适旅程

持续为乘客提供安全、可靠、舒适的乘车环境的同时，2016年我们同步加大了服务提升的力度，力争完善软硬件设施，为乘客提供不一样的更人性化的轨道交通服务。

更新一期信号系统关键设备，使列车服务更可靠

信号系统是控制列车正常安全运行的中枢神经，4号线一期5个车站（少年宫站、市民中心站、会展中心站、福民站、福田口岸站）运营服务迄今十年有余，我们定期评估设备运行状态而进行必要的更新，提高其可靠性，2016年我们会：

- 更换信号供电的蓄电池。
- 更换一期信号系统的关键部件。
- 更换一期道岔的控制板卡。



增加闸机，优化改善自动售票机，令出入车站更便利

为提升车站设施，令旅程更便利，我们会：

- 在2015年已增加13个闸机通道基础上，2016年还会新增27个闸机通道，提升乘客通行速度。
- 新增纸币循环找零自动售票机20台：针对单程票购买频率高站点，新增纸币循环找零自动售票机20台，满足20元及以内任意购票需求，通过设备数量和功能优化同步提升乘客兑零便利性和售票机便利性。
- 利用替换后的自动售票机，增加其余4个站自动售票机15台，以优化设备配置提升售票机便利性。



更换一期自动扶梯的关键部件，使自动扶梯运行更顺畅

自动扶梯是联系乘客通行的重要工具，为确保运行正常，自动扶梯除按法律法规要求定期维保之外，也会定期评估设备的运行状态进行更新，2016年将会更新其中一些部件，确保自动扶梯可靠运行。



优化客流管制布局，缩短候车时间

客流高峰时段，轨道交通网络必须通过客流管制，保障乘客的安全和线网运行通畅。针对在大客流车站，例如深圳北站、白石龙站等地的客流管制，我们承诺：

- 优化客流管制布局，压缩乘客候车时间。
- 加大宣传引导力度，对特殊人士例如老人、小孩、孕妇及残障人士提供优先通道的服务。



持续推广“微笑服务”，令乘客备感温馨

微笑是世界上最美好的语言，也是拉近人与人之间关系的重要桥梁。2016年，我们将在过往服务的基础上大力倡导职员“微笑服务”，我们将做到：

- 将以更主动的工作积极性、更为专业的工作形象、提供主动热情服务，真正做到心为乘客所想，为乘客所虑；
- 标准前线员工服务礼仪，新增服务标语，待客亲切有礼。



坦承沟通，顾客至上，信息发布更透明

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。乘客需查询4号线服务的详情，或欲就我们的服务提出宝贵意见时，可以咨询车站职员或通过以下渠道，与我们取得联系：

➤ 公司网站：

2016年港铁（深圳）官方网站新增“列车延误告知”板块，乘客若遇到八分钟或以上的延误，除在车站取得延误证明外，亦可直接在公司网站上下载延误告知，进一步简化了服务手续，同时也可在该板块查询4号线过往连续十二个月的延误信息，信息发布更透明。

➤ 微博平台：

公司官方微博是港铁（深圳）公司对外发布重要资讯的窗口，各种运营、服务信息都会第一时间进行发布，欢迎市民朋友关注和留意。

➤ 微信平台：

2016年3月起港铁（深圳）公司新增微信公众号，市民可以通过公众号，方便快捷地获取所需信息。

➤ 公司热线：

乘客可以拨打港铁（深圳）热线2927 6688，与我们的客服联络，热线服务时间为8:00-23:30，此外的时间，乘客也可以在系统内留言，热线会尽快回复。

➤ 书面意见：

我们欢迎乘客为4号线提供宝贵意见，乘客可以将服务意见递交至车站，我们的目标是10天内乘客回复率达到100%。



港铁

轨道交通（深圳）有限公司是港铁公司全资拥有的附属子公司，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（龙华线）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。2015年是港铁（深圳）公司的“卓越服务年”，这一年，港铁（深圳）在软硬件设施上加大投入：新增自动售票机20台，新增出入闸机17台，提升购票效率和通行效率；车辆和信号系统持续优化，列车停靠精准度大幅提高；列车班次加密，候车时间进一步缩短；增派车站人手，特别编制服务典范手册，设置了“神秘顾客”走进车站，为基层服务树立典范。多管齐下，服务持续提升，乘客可感受到服务质量的显著提高。

当然，任何一项服务的提升都不是一朝一夕即可完成，优质服务，贵在坚持。今年，我们制定了2016年4号线的顾客服务承诺，希望这一举措，可以让4号线在以往的服务基础上再接再厉，也希望市民看到我们在提升服务质量上的决心和努力。在此，欢迎各位市民朋友监督，共同打造良好的出行环境。

城市轨道交通日益成为市民出行首选的交通工具，这让我们时刻谨记公司肩负的重任，尽力满足乘客对4号线的期望，我们的每一位员工也会不断提升服务，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！

胡瑞华

港铁轨道交通（深圳）有限公司总经理
2016年1月

制定目标 用心服务每一程

2016年，我们制定了4号线的顾客服务承诺，承诺内容包括列车运行图兑现率、列车正点率等九项指标。同时，为方便市民的出行，我们承诺在深圳北至福田口岸站上下行工作日高峰行车间隔时间不大于2.8分钟，清湖至深圳北站上下行高峰行车间隔不大于5.6分钟，平峰及非工作日全线行车间隔不大于6.5分钟。欢迎各位市民朋友监督！

服务表现项目 Service Performance Item	2016年目标 Target
列车运行图兑现率 Train Service Delivery	99.0%
列车准点率 Train Punctuality	98.5%
自动充值机可靠度 Add Value Machine Reliability	98.0%
自动售票机可靠度 Ticket Machine Reliability	98.0%
出入闸机可靠度 Ticket Gate Reliability	99.0%
自动扶梯可靠度 Escalator Reliability	98.5%
垂直电梯可靠度 Passenger Lift Reliability	99.0%
列车服务可靠度 Train Service Reliability	500,000(车公里)
乘客投诉回复率（十天内回复） Passenger Enquiry Response Time within 10 Working Days	100%

1 列车运行图兑现率99.0%

统计期内，实际开行列车公里数与运行图计划开行的列车公里数之比，表示列车运行图兑现的程度。我们的目标是最少99%的列车班次能够按图行车，所以在编定列车服务班次时，我们会定期检讨列车服务时间表，确保所提供的服务能为乘客带来最大的效益。



2 列车准点率98.5%

统计期内，准点列车行程数与实际开行列车行程数之比，表示运营列车在规定时间内准点运行的程度。我们的目标是准时完成当中超过98.5%的车次，即在预定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。



3 自动充值机可靠度98.0%

在统计期内，自动充值机实际投入服务时间与应投入服务时间之比。我们的目标是确保车站内所有自动充值机最少有98%的时间能供乘客使用，令乘客在充值时更顺畅。



4 自动售票机可靠度98%

统计期内，自动售票机实际投入服务时间与应投入服务时间之比。我们的目标是通过全自动的收费系统，为乘客提供更为方便可靠的票务服务。在运营时间里，确保98%以上的自动售票机可正常使用。



5 出入闸机可靠度99%

在统计期内，出入闸机实际投入服务时间与应投入服务时间之比。4号线于2015年新增了闸机13个通道，合计每小时增加服务25500人次。我们2016年的目标是确保99%以上的出入闸机可正常使用，提升乘客通行能力。



6 自动扶梯可靠度98.5%

统计期内，自动扶梯实际投入服务时间与应投入服务时间之比。乘客每次搭乘4号线时，都希望能快捷方便地往返站台和进出车站。我们的目标是所有自动扶梯最少有98.5%的时间保持正常运作。个别车站的自动扶梯由于客流管制原因，会在繁忙时段短暂关闭，但我们的最终目标是确保乘客安全通畅出行。



7 垂直电梯可靠度99%

统计期内，垂直电梯实际投入服务时间与应投入服务时间之比。我们的目标是确保车站99%以上的垂直电梯在运营服务的时间里保持正常运作，我们希望各车站的垂直电梯为有需要的人士提供更多的便利。



8 列车服务可靠度 500,000(车公里)

即所有列车运行50万车公里以上，才可能遇到一次5分钟或以上的延误事件。要让乘客享受到顺畅、舒适的旅程，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50万车公里以上才可能发生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，力求把对乘客的影响降至最低。



9 乘客投诉回复率 (十天内回复)100%

统计期内，已回复的有效乘客投诉次数与有效乘客投诉次数之比。有效乘客投诉应在接到投诉之日起，10个工作日内回复。

