

服务质量提升年共享安全舒适旅程

除了继续努力为乘客提供安全、可靠、舒适的乘车环境外，2017年我们将进一步加大质量管控的力度，在不断完善软硬件设施的基础上，为乘客提供更人性化、更安全、更贴心的轨道交通服务。



◆ 为乘客所想，为乘客所虑，令乘客感受无微不至的服务

我们将在2016年“魔术语”的基础上，继续积极推广卓越服务理念，不断提升以车站为主的前线员工的服务质量，进一步优化服务，我们将做到：

- 1、提升服务主动性，积极主动发现乘客需求并及时提供帮助。
- 2、用最专业的工作形象提供热情服务，让乘客感受到专业的服务。
- 3、以更温馨的微笑面对每一位乘客，用微笑让乘客感受服务的温暖。



◆ 调整优化售检票设施，方便乘客购票进站

为方便乘客购票及进出站，我们将在2016年增加27个闸机通道的基础上，持续优化车站自动售检票系统：

- 1、一期福田口岸站至少年宫站自动售检票系统配电设施及网络设备更新，提升售检票系统的可靠性。
- 2、一期福田口岸站至少年宫站自动售检票系统硬币模块改造，提升乘客购买单程票的效率。
- 3、在部分站点开展互联网购票、网络支付试点，提升乘客购票便利性。
- 4、根据客流情况，持续增加闸机通道数量，提升乘客进出站效率。



◆ 持续优化车站设施，提供舒适候车环境

我们提供优质服务，是包括乘客出行的全过程，包括购票、进站、候车、乘车以及出站。确保乘客安全、准时出行的同时，我们也关注乘客的出行体验。2017年，将开展以下设备设施新增、大修以及保养工作：

- 1、深圳北公共区增加风机，改善乘客候车体验。
- 2、一期福田口岸站至少年宫站电扶梯系统大修，确保系统可靠度，提升乘客进出站体验。
- 3、部分车站洗手间马桶翻新，改善车站整体环境。
- 4、对全线列车空调系统进行改造，改善列车内空调气流分布，提升乘客搭乘体验。



◆ 改善客流管理措施，优化客流管理区域环境

在客流高峰时段（早晚高峰、恶劣天气等异常情况时），当线路车辆、信号等设备已经达到投入极限，仍无法满足大客流需求时，必须通过客流管理，保障乘客的安全和线网运行通畅。针对大客流车站，如深圳北站、白石龙站的客流管理，我们承诺：

- 1、加大宣传引导力度，为特殊人士例如老人、小孩、孕妇及残障人士提供优先通道的服务。
- 2、进一步改善深圳北站客流管理区域环境，提升乘客出行体验。
- 3、进一步优化白石龙站安检及客流管理布局，压缩乘客出行时间。



◆ 提升关键系统质量，确保行车安全准时

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，我们一方面会通过有计划的预防性维修，对设备设施定期开展维修保养工作。另一方面，运用系统性的资产管理工具，确保设备设施在生命周期内得到及时有效更新。2017年，通过上述等多种方式的维修保养工作，提升设备运行质量，从而保障运营服务。其中一些主要的工作包括：

- 1、继续完成列车的架大修，提升列车运行可靠度。
- 2、一期福田口岸站至少年宫站接触网大修，提升供电系统可靠度。
- 3、一期福田口岸站至少年宫站屏蔽门重要部件更新，提升该区段屏蔽门设备可靠度。



◆ 多渠道与乘客互动，聆听乘客的声音

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。

1、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，可以通过咨询车站职员或热线、微博及乘客意见表等多种渠道，与我们取得联系。

热线电话：2927 6688

官方微博：请在新浪微博搜索“港铁深圳”

乘客意见箱：请在车站向职员索取乘客意见表，并将您的意见投入车站客服中心旁的乘客意见箱内。



- 2、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。

◆ 走入沿线社区深化“社区铁路”

4号线自全线开通以来，多次走进沿线社区，倾听社区居民的心声，广纳大家的意见，让地铁与社区形成良好的互动，让地铁更便捷地为社区服务，这也是港铁（深圳）不断践行“社区铁路”的重要举措之一。2016年，从“中秋家庭欢乐秀”到“童学职业范”，从“绿色出行 骑乐无穷”到“我承诺你见证——乘客开放日”，从“圣诞总动员”到“春节返乡加油站”，港铁（深圳）一如既往，努力提供优质运营服务的同时，也不断推陈出新，走进沿线社区，寻找更有益于拉近港铁（深圳）与社区距离的新模式，为广大市民朋友营造愉悦舒适的出行体验，构建和谐公益的社区铁路。2017年，港铁（深圳）4号线也将以不懈的努力，践行“心系生活每一程”的理念，身体力行联动乘客与沿线居民，提升社区居民搭乘体验，共建和谐社区。



MTR 港铁



2017年4号线 客户服务承诺

心系生活每一程

MTR 港铁

2017年顾客服务承诺

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（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。4号线2016年全年共开行近19万个行程，运载乘客约2亿人次，持续发挥其贯穿深圳市南北的骨干交通线路的重要作用。2016年是港铁（深圳）公司的“顾客服务承诺年”，这一年，港铁（深圳）在软硬件设施加大投入的基础上，还不断优化列车运营组织、增加班次，全年运能增加超过60万人次。在列车服务方面，港铁（深圳）也做出了大量的努力，并取得了可喜的成绩。2016年4号线各项服务承诺全部达标，服务表现远高于与政府签订的责任目标，这意味着4号线运营服务质量持续提升，港铁（深圳）公司提交了一份优秀的年度答卷。列车服务可靠度高达3,988,895车公里/事件，相当于往返于地球和月球之间5次的距离才可能碰到一次延误事件。三期7、9、11号线开通后，4号线在福民、上梅林等站增派了车站人手，增加车站标志、标识，确保了新线车站与既有车站的换乘的安全及便利性，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完成即可，优质服务，贵在坚持。今年，我们根据政府提出的“城市质量提升年”方向，制定了2017年4号线的顾客服务承诺，对设备可靠性及顾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。

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
2017年1月

服务表现项目 Service Performance Item	2017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(km)
乘客投诉回复率（十天内回复） Passenger Enquiry Response Time within 10 Working Days	100%

数据释义：

○ 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，我们必须顾及乘客的需要，并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。



○ 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。



○ 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。

我们的目标是确保在运营服务期间，99%以上的时间垂直电梯保持正常运作，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。



○ 自动充值机可靠度98.0%

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，令乘客在充值时无需等候人工窗口，节约时间。



○ 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。在运营服务期间，确保98%以上的时间自动售票机可正常使用。



○ 列车服务可靠度500,000 (km)

即列车运行多少车（卡）公里以上才可能遇到一次五分钟或以上的延误事件。

要让乘客享受到畅顺、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（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，尤其是预计延误达五分钟或以上的故障，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。



○ 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，超过10个工作日按未回复处理。

