

4号线 2021 顾客服务承诺



心系生活每一程



港铁轨道交通(深圳)有限公司(以下简称“港铁(深圳)”)是香港铁路有限公司(以下简称“港铁公司”)全资子公司,成立于2004年3月,负责特许经营深圳市轨道交通4号线三十年。

2020年,在严格执行疫情防控、保障地铁正常运营的同时,港铁(深圳)努力保障4号线三期顺利开通,将终点站延长至牛湖,线路延长10.8公里。

2020年4号线列车累计运送乘客超过1.56亿人次,运营里程超过2513万车公里,全年共开行超过20.96万个行程。这一年,我们持续提升服务,引进了智能“雾化消毒机器人”,为列车车厢等相对密闭的空间提供深层消毒;车站内增设风扇、鼓风机、新增休憩座椅,增设扶手电梯和垂梯(三期车站);三期车站客服中心为开放式服务平台,每个车站(三期)新增自助票务处理机;工作日早高峰的尖峰时刻在客流密集的车站(清湖站、红山站、深圳北站)加开班车,周末的行车间隔压缩至3.5分钟;全线车站洗手间完成升级改造,顺利通过政府验收。在全体员工的努力下,2020年4号线多个运营指标为历年最优水平。

2021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!

港铁(深圳)公司总经理

黄永健
2021年

联系我们

乘客的心声,是我们最关注的声音,您可通过下列平台与我们保持联系:



港铁(深圳)官方微信



港铁(深圳)微信公众号



港铁(深圳)WeChat小程序

公司热线

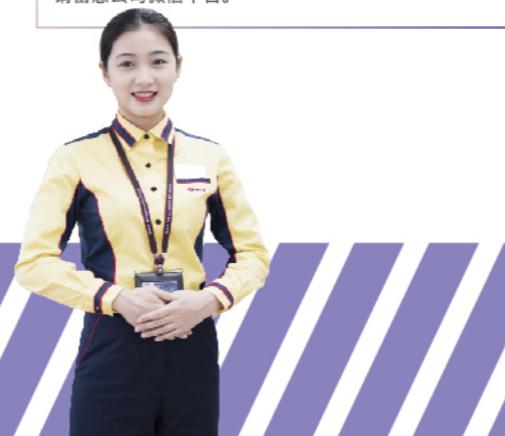
热线电话: (0755) 2927 6688 服务时间: 8:00-23:30。

公司网站

搜索<http://www.mtrszz.com.cn>, 8分钟或以上延误可直接在公司网站下载《延误告知》。

书面意见

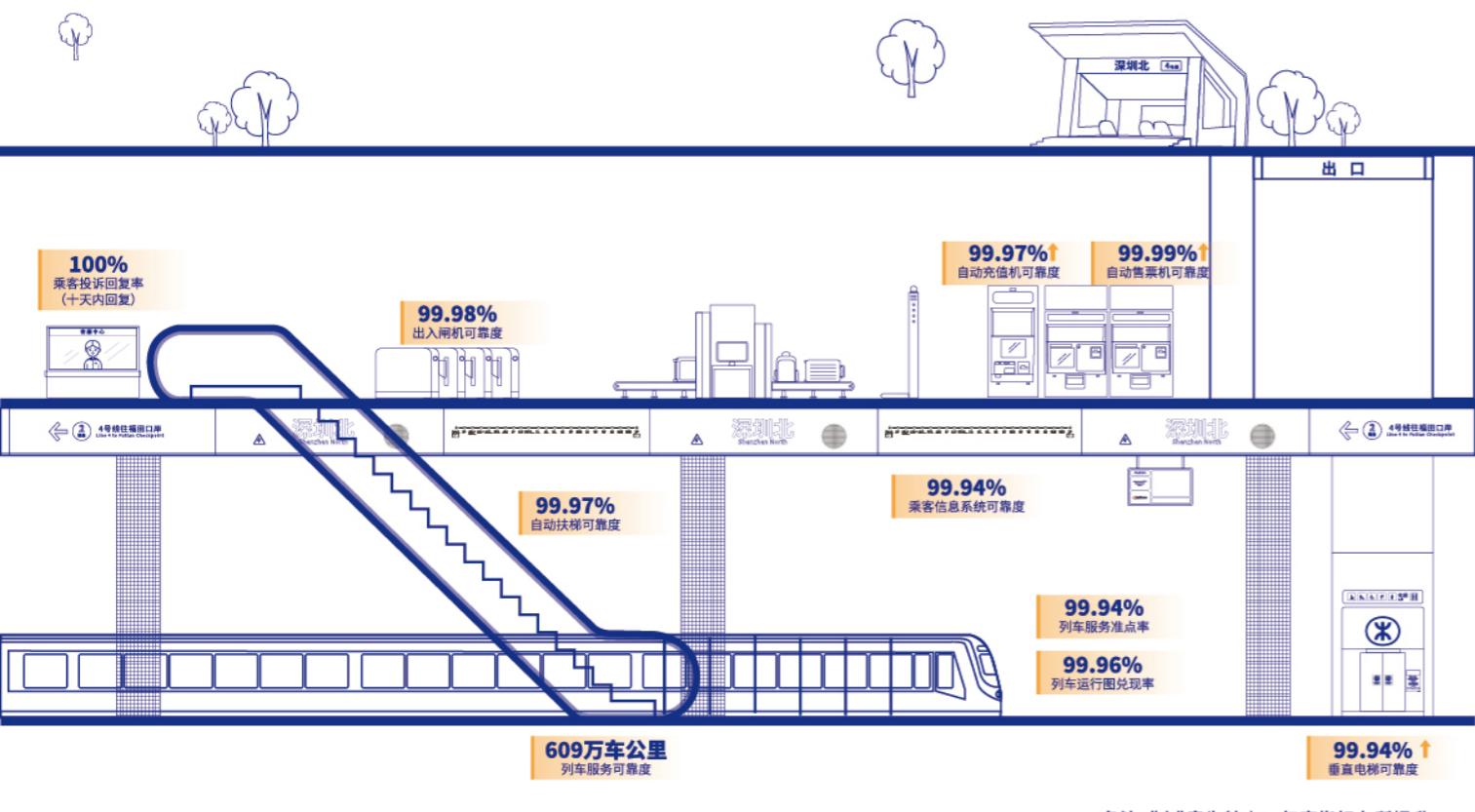
您可以向车站递交《乘客意见表》, 我们将在十天内回复您的意见。此外, 公司将定期举办“黄昏茶叙”、“透明列车”乘客咨询活动, 敬请留意公司微信平台。



2 0 2 0

顾客服务承诺表现

4号线2020年顾客服务承诺满意全达标,列车的整体表现,包括可靠程度、安全及效率表现持续提升。



2 0 2 1

4号线顾客服务承诺

2021年,根据车站客流的特点,港铁(深圳)持续优化调整晚高峰列车行车安排,均衡全线各站运能配比,提升高峰期大客流车站的运能,将晚高峰茜坑小交路行车服务改为全线大交路行车服务,预计牛湖至茜坑区段行车间隔将压缩2.3分钟,运能提升79%。



班次频密 准时可靠

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。



票务系统 方便可靠

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。



自动扶梯和垂直电梯

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

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,力求把对乘客的影响降至最低。



坦诚沟通 顾客至上

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。



服务信息 有效准确

确保乘客服务信息系统可靠达到98%,力求乘客能及时地接受到列车服务信息,提高出行效率。

