港铁简讯
MTR NEWSLETTER

MTR 港铁(深圳)

Apr 2014
Vol.24

公司资讯 02
2013年VMV价值之星、长期服务奖颁奖典礼圆满成功

公司资讯 04
第二届国际工程安全管理（iESM）研讨会成功举行

公司文化 06
专职当值事务经理阶段式启动仪式

微电影
港铁人的一天

我们收获 我们感动 我们期待

主演：2013年VMV价值之星代表、十年长期服务奖员工

心系社区 08
深港文化交流—香港英华女校互动活动

特别策划 12
心系生活每一程—车站服务特别策划

港铁轨道交通(深圳)有限公司　深圳市龙华新区和平路1000号港铁(深圳)总部大楼　邮编：518019

营运乘务部VMV价值之星

开往春天的地铁

2013年VMV价值之星、长期服务奖颁奖典礼圆满成功，微电影“港铁人的一天”启播

一年之计在于春，伴随着亲朋的期望，2013年港铁（深圳）VMV价值之星、十年长期服务奖颁奖典礼于2014年3月25日在一楼礼堂隆重举行。公司总经理胡瑞华先生、副总经理-运营李婉玲女士、副总项目经理郭伟权先生、房地产总经理-珠三角区域梁秉坚先生、副总经理-人事行政夏菁女士、副总经理-财务唐敏女士、代理副总经理-法律钱宇宏女士、总车务经理姜宜荣先生、高级经理-市务冼志昌先生、副总工程经理梁家伟先生和各部门经理及员工代表共同出席了本次颁奖典礼活动。同时，公司还特别邀请了获奖员工家属代表亲临现场，共同分享这一喜悦的时刻。

总经理胡瑞华先生为VMV颁奖典礼致辞

总经理胡瑞华先生表示，这次颁奖典礼的主题是“开往春天的地铁”，寓意着港铁（深圳）公司在运营的第十个年头，继续朝气蓬勃、稳定的发展。胡总首先对获得2013年VMV价值之星的64位同事表示祝贺，同时，也对获得港铁（深圳）十年长期服务奖的同事表示敬意，感谢他们过去十年里，陪伴公司同成长，共发展。

当天，也是港铁（深圳）公司微电影——《港铁人的一天》首映的大日子，胡总表示，他与所有同事一样，非常期待这部微电影播出，也希望通过这部微电影，让更多人了解港铁人的辛勤工作、默默奉献真实一面，也鼓励同事们将这部微电影跟自己的家人、朋友分享，共同宣传及弘扬港铁（深圳）的正能量。

微电影《港铁人的一天》是由人事行政部策划、编剧、统筹、跟拍的，颁奖典礼活动现场，在员工的期待中，《港铁人的一天》揭开了它神秘的面纱。这部微电影由2013年VMV价值之星代表及荣获十年长期服务奖的同事主演，电影第一次近距离的探访公司运营前线、后勤员工工作风采、真实的展现了港铁人平凡、忙碌、充实的一天。人事行政部也借此部微电影，向公司成立十周年献礼，向默默耕耘在公司的每一位员工致敬。此部微电影在播出后，得到了公司同事们的一致好评，成为热门话题，后勤部门的李少斌同事表示，通过此部电影，能让更多的同事了解公司各个岗位的每天平凡、严谨而重要工作职责和内容，同时，也表示自己能成为港铁（深圳）公司中的一员及身边有这么多默默耕耘奉献的同事而感到骄傲和自豪。

港铁（深圳）版“爸爸去哪儿”节目表演嘉宾

车站维修部VMV价值之星

总部后勤部门VMV价值之星

运营维修部VMV价值之星

荣获港铁（深圳）十年长期服务奖的采购部经理许君期先生，在典礼现场的深情表白——港铁（深圳）十年回顾。在“时间都去哪儿了”的音乐中，用一组组珍贵的图片，深情并茂的为同事们细述了港铁（深圳）公司十年发展历程，十年间，港铁（深圳）公司从最初的四名员工，如今已经发展成了1300多名员工的大家庭，公司各项业务，也在同事们的共同努力下，有了新的突破。

临近颁奖典礼尾声，由VMV价值之星代表及他们的小宝贝们，共同演绎的港铁（深圳）版“爸爸去哪儿”又掀起了活动的高潮，小宝贝们童真、本色的出演，博得了在场员工的阵阵掌声；价值之星们合唱的VMV主题曲 - “Let us VMV”，展现了港铁人最闪光的精神风貌。

最后，本次“开往春天的地铁——2013年VMV价值之星、长期服务奖颁奖典礼”在VMV价值之星的歌声中完美落幕。正如歌中所唱，“彼此向着理想，坚守信念，互相尊重，勿分彼此，坚守信念，Let’s VMV”，让我们一起，共同搭乘开往春天的地铁——MTR（SZ）号，把握现在，共创我们更加美好的未来！（人事行政部 贾丹供稿）

运营站务部VMV价值之星

4号线
加强晚高峰后的列车服务

由3月15日起，港铁（深圳）提升4号线（龙华线）晚高峰后的列车服务，每周于晚高峰后增加50班次列车，为乘客带来更舒适的乘车体验。

4号线（龙华线）每周将增加的50班次列车将会投入到晚高峰后到运营结束前的服务当中。在服务提升之后，乘客在晚平峰时段的等候时间将会有效缩短，无论是周末还是工作日，市民游玩、下班后都可以更快捷舒适地踏上回家的路。

港铁（深圳）副总经理-运营李婉玲女士说：“港铁（深圳）希望通过此次服务的提升，进一步提升4号线（龙华线）的服务水平，真正践行‘心系生活每一程’的港式服务理念，贴近、关怀市民的旅途生活。”

4改6
改编进展

“4改6”正平稳有序的进行中，截止2014年4月21日，现已有5列6卡投入服务，其他6卡车也将继续以每月平均2列的速度陆续投入服务。

4月2日，以“铁路安全管理-全球视野”为主题的第二届国际工程安全管理（以下简称iESM）研讨会，在我司一楼礼堂拉开帷幕，研讨会由iESM工作小组、港铁公司和港铁（深圳）公司联合主办。

来自11个国家及地区，45个机构的180多名铁路精英、专家学者齐聚港铁（深圳），围绕铁路安全管理-全球视野主题，分享工程安全管理领域最新进展，聚焦风险管理，进行思想碰撞，探讨铁路安全管理之道。iESM主席Robert Davis博士、港铁公司副总监-车务营运刘天成和港铁（深圳）总经理胡瑞华在研讨会开幕式上致辞。

在致辞中，Robert Davis博士表示，iESM的理念是，与其在事件或意外发生后才作出反应，不如主动地采取行动，在灾难发生前找出并消除导致意外的原因。并且最好在工程生命周期的早期进行，因为在这个阶段，改变的成本较低。

胡总与国际工程安全管理 (iESM) 论坛代主席Paul Cheeseman交换礼物

紧密联动政府机关
SCC、OCC共赴公安局公

刘科长介绍中心业务职能及日常运作模式

参与研讨会的嘉宾合影留念

第二届国际工程安全管理研讨会成功举行

会议上，港铁公司副总监 - 车务营运刘天成说，传统上，铁路安全是通过既定的惯例、经验和判断加以保障，但今天的商业环境和技术挑战需要更积极主动及系统化的方法来管理铁路系统及运营的安全，以满足公众对安全标准日益增长的期望。以往“被动式”的安全管理方法已经不能满足铁路行业的发展步伐及社会的高期望。

港铁（深圳）总经理胡瑞华还表示，运营之大任，莫过于乘客平安行，准时达，行事要思顾客之需，立身要以安全为先。龙华线自2011年6月16日全线开通以来，运营公里数达3000万卡公里，载客3.3亿人次，公司始终坚持安全第一、预防为主的安全管理方针，致力于维持一个安全至上的企业文化，采取有效的管理机制，以确保顾客、公众人士、承包商和员工的安全。

针对国外铁路安全管理开展的优秀经验，本届研讨会邀请了特尼克集团董事Paul Cheeseman、英国铁路监管办公室首席铁路督察 Tom Wake 、美国公共交通运输协会安全总监William Grizard，德国莱茵专家Chris Ho、劳氏铁路专家Weihang Wu、莱茵技术监护法国有限公司专家Jean-Louis Boulangerz作为特邀嘉宾，就以国际工程安全管理、英国的铁路监管、审计和同行评议、铁路软件的演变、什么造就了铁路安全和通用CBTC为主题进行了讲解，并与参会人员进行了深入的讨论。

研讨会上，港铁公司总经理-安全及质量吴伟鸿分享了主题为从香港岛中国内地及海外的港铁安全管理经验，而克力思（香港）公司高级风险控制经理 KH Tan 和港铁（深圳）安全及质量经理田鑫则对中国地铁安全评估标准进行了介绍，在问及港铁优秀的安全管理如何在港铁（深圳）传承时，安全及质量经理田鑫表示，过去这几年，我们一直在做这件事情，传承不是简单的复制，我们秉承港铁安全至上的企业文化，根据内地的基本情况，因地制宜的建设有中国特色的港铁（深圳）安全管理体系。

会议结束后，参会人员还参观了OCC、车辆段，观看了港铁、港铁（深圳）的安全推广影片。（安全与质量部 颜飞宏供稿）

参会人员就风险管理与发言人进行交流

架起情报共享桥梁
交分局情报指挥中心参观学习

面对日渐复杂的国内反恐形势，3月18日，保安控制中心（SCC）及运营控制中心（OCC）部分成员一同前往深圳市公安局公交分局情报指挥中心参观学习。分局情报指挥中心刘科长介绍了指挥中心日常运作和岗位职能以及管辖范围等工作内容，并对公交分局管辖深圳市各地铁站、公交站、长途汽车站、出租车等交通运输场所反恐安全措施进行了详细讲解。

参观完毕后，大家进行了经验交流，运营控制中心（OCC）总调度主任王松和保安部SCC调度主任袁学文分别对各自部门的职能及业务范围做了简单介绍，同时针对近期发生的“3.1昆明暴力事件”，结合地铁行业工作实际，进行了热烈讨论，大家各抒已见，进一步加强了沟通，同时，为今后实现情报共享，联合开展反恐工作打下了良好基础。（保安部 张冰供稿）

专职当值事务经理阶段式启动仪式

2014年3月3日，“专职当值事务经理（以下简称DSM）阶段式启动仪式”在深圳北站举行。

总经理胡瑞华先生、副总经理-运营李婉玲女士、总工程经理孟荣辉先生、总车务经理姜宜荣先生及运营处各部门经理出席了此次活动，并全程参与祈福仪式及DSM牌匾揭幕仪式。

活动期间，总经理胡瑞华先生对专职DSM团队寄予厚望，并希望各部门继续支持专职DSM团队，推动其朝着更加独立、客观、公正及专业的方向发展。

专职DSM运作自2013年7月开始试行，团队成员包括来自站务的陈玉莹、黄利花及来自乘务的李秋鸣，主要致力于处理调查事故、监督行动跟进及提升运营表现等。

此次阶段式启动仪式作为专职DSM机制不断完善的又一里程碑，相信可进一步推动提升4号线（龙华线）事故处理、调查及运营表现跟进的能力。（站务部　叶镘伊供稿）

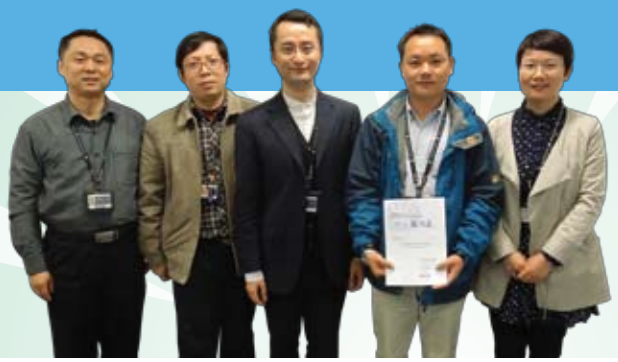
阶段式DSM启动仪式

公司图书馆新增大量借阅图书

公司图书馆有好消息啦！公司已与宝安图书馆签署流动服务点建设协议，将以公司图书馆为其流动服务点，免费提供1000册图书资源，这一举措为公司大大节约了购书成本。行政同事精心挑选的首批图书现已到位，包括职场能力、成长励志、文学作品、生活百科等与我们工作、学习和生活息息相关的类目。为此我们专门设置“宝图流动图书专架”，将来还可根据受欢迎程度到宝安图书馆更新借阅书目。

回顾公司图书馆的成长历程，离不开各位领导与同事们的支持。自2012年5月开馆以来，100余名同事已办理了借书证，每月接待平均也已达80余人次；自去年5月“捐书有礼”活动启动以来，同事们已陆续捐赠了200余册图书；通过此次与宝安图书馆的合作，则进一步大幅扩大了馆藏资源，目前图书总量已逾2000册、期刊杂志20余种。（人事行政部　杜丹供稿）

温馨提示：按公司CGI096-《图书馆管理规定》，每人单次可借阅2册、为期4周，详细书目请登录内联网主页-“行政服务信息查询”-“图书借阅信息”查询。



3月6日评审及标准化小组培训合影留念

马年伊始，深圳臻善圈策导委两个核心小组“评审及标准化组”与“训练及发展组”再接再励，持续推进臻善圈活动。

“评审及标准化组”承担着WIT产品质量控制与鉴定，规范化与输出把控等至关重要的任务。在2014年，评审组不仅充实了新鲜血液，壮大了力量，还获得香港总部的大力支持。3月6日在龙华总部，在开年后的第一门培训课程《臻善圈评审及标准化》，小组邀请到总部资深讲师人力资源发展经理冯万年先生，为评审组成员讲授相关知识。评审成员们，在课堂上，通过交流讨论，思考发问，在轻松愉快的氛围中收获到了大量实用知识。

“训练及发展组”为推进深圳臻善圈内训师队伍培养工作，提升深圳臻善圈内训师的授课水平，于2014年1月23日和2月28日，举办了两期《深圳臻善圈培训师工作坊》。在工作坊上，深圳臻善圈训练及发展组长，人事经理-培训及人才发展姚磊先生用演绎的方式带领大家思考推广臻善圈文化之必要的问题，之后又带领大家进行了内训师技巧的相关训练，借此为内训师工作的开展及推广奠定基础。

臻善圈提前交提案有奖（工程及服务类分类评选）

活动时间：
即日起至2014年5月30日

活动细则：

1. 于活动期间递交提案的圈组，不论提案是否最终入选，均可按提交先后顺序获得相应的鼓励奖品；
2. 提案数量不限，一个圈组可提交多份不同主题提案，但每份提案都需符合WIT提案撰写要求。（可参考公司内联网-臻善圈）中的“深圳臻善圈提案报告撰写指引”；
3. 出于环保以及尊重知识成果考虑，请参与活动的圈组将提案以电子邮件形式发送到szwit@mtrsz.com.cn，报名参与的提案会同步在公司网站上进行公示，以求公开，公正；
4. 提案需要至少应用1个（除鱼骨图、帕拉图、检查表以外）WIT工具。

奖项设置：

1. **一等奖：购物卡200元一张。**活动期间报名提案前十名，共十个圈组。
2. **二等奖：购物卡100元一张。**活动期间报名提案前十一名至前三十名，共二十个圈组。
3. **三等奖：精美礼品一份。**凡于活动期间参与报名提案的圈组成员，均可获得一份精美礼品。
4. 获奖提案将于6月30日前在公司网站上公布，并完成奖品发放。
5. 同一圈组提交不同提案时按一个圈组计。

彩虹桥 公司行政助理沟通座谈会

2014年3月27日下午，人事部成功举办了“彩虹桥-公司行政助理（以下简称AA）沟通座谈会”，与27位受邀出席的各部门AA一起畅所欲言，交流工作心得。

公司经过十多年的不断进取，业务蒸蒸日上，良好的经营和服务水平受到广大乘客的大力支持与好评。这份不俗的成绩离不开前线同事的辛勤汗水，同样也少不了各部门AA在幕后默默无闻地支持与奉献，有了她（他）们的勤勉工作，前线的同事在后勤服务支援上再无后顾之忧。

沟通会中，为了让各部门AA更准确地了解人事流程并在日后的工作中进一步提高效率，人事部同事通过PPT分享了日常工作中的重点，同时梳理了需要各部门AA配合的人事工作流程。此外，本次座谈会还设定了互动的问答环节，解答了各部门AA在工作中遇到的困难和疑问，现场反应非常热烈。

通过本次沟通交流会，各部门AA更清晰地了解相关人事流程，减少了工作中的隔阂。期待在未来的工作中，大家携手并肩、协同合作、共同提高工作效率！（人事行政部　李璇供稿）

英华女校同学参观车辆段

英华女校同学参观运营控制中心

深港文化交流-香港英华女校互动活动

为加强深港友谊，促进两地文化的相互认识和交流，凸显港式服务。3月8日香港英华女校的近百名师生及家长朋友前来我公司进行参观交流活动。站务部的同事在列车上对沿线各站情况做出了生动地介绍讲解。到达总部后，给同学们播放了公司宣传片后，公司事务部同事讲解了各部门、岗位的基本情况，更带领他们来到了OCC、DCC进行深入的了解和参观。

英华女校同学参观车辆段控制中心

参观过程中，同学们都非常的激动，并告诉我们：“平时都是急急忙忙的乘坐地铁，很少去了解更多的地铁相关知识，这次能来到这里参观真的很开心。”英华女校的石校长也表示：“感谢港铁（深圳）本次的组织安排，活动让孩子们受益匪浅，以后希望我们能有更多的交流学习机会，也欢迎港铁（深圳）的同事们能来到我们的学校参观交流。”

港铁（深圳）公关经理与英华女校校长互换纪念品

继开线以来，公司事务部秉承社区铁路的理念，一直致力于通过进社区、乘客站内互动活动、进校园、深港相连等多种形式的活动，以期达到建立公司良好品牌形象，提升乘客忠诚度的目的。

Visit to the MTR (Shenzhen)
3 March 2014

I write to thank you most sincerely for the unforgettable experience for our parents, staff and students during their visit to the operation and maintenance facilities of the Long Hua line on 8 March 2014. The well-planned programme has clearly reflected the serving heart and thoughtfulness of you and your team members. Participants found the tour educational, inspiring and eye-opening.

The visit would not have been so successful without your leadership and the dedication of your staff. Please help convey our greatest appreciation to Jinny and other colleagues for their wonderful reception. We certainly look forward to similar opportunities in the future to promote closer Hong Kong and Shenzhen ties. Thank you once again for your hospitality.

Yours sincerely,

Mrs. Ruth Lee
Principal

英华女校感谢信

港铁（深圳）的爱心义工队成员们陪龙华敬老院的老人们聊天，倾听他们美好的往事

港铁深圳
与老同乐，快乐共享
活动温暖进行

为了弘扬尊老敬老的传统，2014年2月22日，港铁（深圳）的十余名爱心义工队成员和他们的家属一起来到龙华敬老院，为老人们奉献爱心。

龙华敬老院的老人们平均年龄均在90高龄以上，部分老人行动不便只能躺在床上。为了让老人们在敬老院住得更舒适，爱心义工队男同事们挽起袖子就开始打扫院落、擦桌子、擦窗户、拖地板等，女同事们则不约而同地提出为老人们包饺子，现场其乐融融。龙华敬老院的老人们基本都是客家人，会客家话的同事专门陪老人聊天，倾听他们的美好往事。卫生清理完成后，饺子也出锅了，每位老人都端到了一大碗热气腾腾的饺子，吃得津津有味。有位可爱的老奶奶吃了一碗又一碗后，说道：“这饺子太好吃了，我要留一碗到晚上吃！”

另外，港铁（深圳）爱心义工队还带来了公司捐赠的爱心物品——50寸彩电，希望老人们的娱乐生活更加丰富多彩。敬老院院长说：“我们会将电视安装在活动室内，让老人们可以聚在一起观看，也很感谢港铁（深圳）同事们的爱心善举，希望以后你们可以常常来看看这些老人，陪他们聊聊天，老人们就会很开心了。”

爱心义工队女同事为老人们包饺子

通过本次活动，港铁（深圳）希望老人们感受到社会大家庭的温暖，让更多人参与到尊老敬老的行动中去。港铁（深圳）秉承“心系生活每一程”的服务理念，充分发挥自身的企业社会责任，不断与广大市民共同推动社会公益事业的发展，期待帮助更多有需要的人士，让慈善爱心像铁路一样无限延展。

我们的音乐，大家的快乐
4号线车站艺术舞台深圳原创音乐人专场表演

港铁（深圳）2014年第二场车站艺术舞台已于3月28日晚18：30在少年宫站成功举行。来自深圳本土的年轻原创音乐人——柳闯、钟斌，用自己的原创音乐为奔波在旅途中的乘客，带来“随手可得”的视听享受。

柳闯和钟斌都是集词、曲、制作、演奏于一身的新一代音乐创作人，曾多次参与深圳市公益演出。2005年他们先后开始南漂生活，经过多年的打拼，在音乐圈小有成就。这次4号线车站艺术舞台上，他们带上自己的代表作，献给了同在深圳打拼的朋友们。他们希望通过音乐的方式，把快乐分享给大家，把爱带给大家，让大家在异乡辛勤工作的同时，感受城市的包容与温暖。

来自深圳本土的年轻音乐人柳闯及钟斌，用自己的原创音乐，把爱带给大家

“随手可得”的音乐，令不少乘客驻足欣赏

本系列活动也欢迎公司同事报名参加，有兴趣的同事可以通过公司网站，下载表格发送到指定邮箱(prcc@mtrsz.com.cn)。

半价游香港活动反应热烈

2014年3月10日至4月20日期间，乘客一周内在平峰期持深圳通搭乘4号线3次或以上，即可享受港铁（深圳）推出的“半价游香港”优惠！据统计，截至活动结束，共有3395人次乘客参与本次活动，并已成功领取了香港港铁半价优惠券。

港铁（深圳）推出此次“半价游香港”的优惠活动，旨在鼓励4号线（龙华线）的乘客选择平峰时段（周一到周五9:30-18:00）出行，避开早晚高峰时段的大客流。活动期间，乘客可向4号线（龙华线）车站工作人员索取平峰活动积分卡（或直接到各车站乘客资讯架领取）。乘客在平峰时段（周一到周五9:30-18:00）期间持深圳通进站，即可在积分卡上加盖平峰出行专属印章。每周获得3个及以上印章，即可在福田口岸站、少年宫站、民乐站、深圳北站、龙华站的活动柜台兑换香港港铁乘车半价优惠套装一份，每份优惠套装包含4张优惠券。乘客凭优惠券和八达通，即可在东铁线落马洲站客服中心兑换从落马洲站搭乘港铁至香港任意港铁车站的半价车资优惠。乘客可与亲朋好友一起享受半价单程乘港铁游香港的精彩旅程。

港铁（深圳）一直关注、研究乘客的出行需求，不断推出内容丰富、优惠多多的出行活动，让乘客感受温馨舒适的地铁生活的同时，能获得更多4号线（龙华线）带来的贴心优惠。公司将继续努力推动深圳轨道交通的健康发展，推行绿色出行低碳理念，为乘客提供更方便、快捷和舒适的人性化轨道交通服务。

乐乘昂坪360友你会活动圆满结束

2014年4月30日前，乘客登记成为港铁（深圳）友你会会员，就有机会免费获得香港著名旅游景点昂坪360缆车门票一张！活动结束统计，共有69名友你会会员参与本次活动，并成功领取了昂坪360缆车门票！

友你会是港铁（深圳）公司的会员俱乐部，自成立以来，友你会给忠实的会员们提供了丰富多彩的优惠活动，让大家在地铁绿色出行的同时，玩得更有趣更精彩。活动期间，登陆港铁（深圳）官方网站（www.mtrsz.com.cn），注册成为友你会会员，并通过手机验证，同时在一周内乘搭4号线（龙华线）三次，即可免费获得昂坪360门票一张。先到先得，送完即止。符合领取资格的新会员，凭港铁（深圳）友你会系统发出的短信，前往福田口岸站，在港铁（深圳）平峰出行推广活动专设柜台处即可免费领取门票，每位会员限领一张，详情请登录官方网站查询。

昂坪缆车是世界上营运距离最长的吊挂式缆车系统，连接香港大屿山东涌及昂坪。精彩的缆车旅程，让人犹如置身于半空之中，俯瞰香港机场，远眺中环市区，感受无与伦比的蓝天绿色，让您在“飞”一般的观景旅程中，不知不觉地“爱上蓝，恋上绿”。

陈兆昌

性别：男	出生年月：1988年5月
身高：170cm	个人爱好：格斗运动、LOL
部门：市务部	个人宣言：不要等待机会，而要创造机会。
籍贯：广东深圳	QQ：69076932
星座：双子座	

非常男女秀

罗雅晴

性别：女	出生年月：1991年2月
身高：170cm	个人爱好：旅游、电影、宅
部门：运营站务部	个人宣言：活在当下，把握手中拥有的
籍贯：湖南	QQ：472921568
星座：水瓶座	

欢迎各位同事来稿“推荐”自己，道出主张，分享心声。每期“非常男女·秀”将刊登两位“非常男女”，同时还可获得公司送出的精美礼品，心动不如快快行动！

“心系生活每一程”，是港铁（深圳）4号线（龙华线）一直以来的服务理念，它是用心聆听乘客诉求，它是帮助乘客解决困难；它是指引乘客安全搭乘地铁，它是帮助乘客便捷抵达终点。它无时不刻体现在我们4号线（龙华线）前线工作人员的身上。因此，前线站务同事的优质服务，不仅带给了乘客满满的关心与温暖，更是换来了乘客的满心满意。

心系生活每一程
车站服务特别策划

2014年1月28日晚，深圳北站的一名乘客将手提包落在列车内，手提包内有相机、证件及现金两千余元，同事谢筱、王建伟、刘璐立即上车拾回手提包，并细心向失主确认信息，确保了乘客行李的安全的同时，细致耐心的服务态度亦得到乘客的赞扬。

2014年2月3日下午，行车司机发现深圳北至白石龙上行站台200米范围内的接触网上有风筝，值班站长何慕芬收到行车调度员的通知后，即刻携带处理异物的专用工具前往现场处理，在列车靠近站台200米外停定列车后，及时取下风筝，确保了乘客及行车安全。

2014年3月12日上午，龙华站的乘客黄小姐在龙华地铁站C出口，遗失了准考证和公交卡，她将无法参加一次重要的考试。正在巡查车站龙华站职员孙广，看到焦急万分的黄小姐，主动上前询问，了解情况之后，积极联系负责该区域卫生的保洁大姐王友香。两位工作人员，在巡完一遍C出口无果后，不嫌麻烦、更不嫌脏地逐一对地铁站内垃圾桶翻查，并发动其他工作人员一起参与。功夫不负有心人，终于在一个垃圾箱里翻到了黄小姐的准考证和公交卡，得到了黄小姐的高度赞扬。

2014年3月15日晚，上塘站的乘客陈老先生，在车厢内晕倒，车站职员朱素娟、李东、谭王虞、姚群，发挥团队的默契，帮忙呼叫120，并且及时通知乘客家属。陈老先生给予上塘站“及时救助，温暖人心”锦旗，对上塘站的及时救助表示感谢，对公司用心服务的企业文化表示肯定。

2014年3月26日上午，清湖站一位年轻女子在清湖站等候地铁时突然发病晕倒，危急时刻，值班站长陈俊权立刻安排工作人员到现场查看，并当即用自己学过的急救知识对其施救。在确定其发病是由胃部不适造成后，火速派人用站务室的紧急担架将女孩抬起，并送至医院治疗。由于当时女孩孤身一人无人照料，现场唯一的女站务员叶飞婷主动要求留在医院进行陪护，最终女孩转危为安。事后，两位成为好姐妹。

在这里，我们谨向辛勤在一线工作的同事献上最崇高的敬意，是你们的爱心与努力，让爱在龙华线一路流传。

（感谢站务同事汤嘉盛、胡彩荣、陈俊权、谢筱为本文提供素材。）

宝宝秀之我们的成长足迹

叶峻霖
（小名霖霖）
站务部
吴娟娟的宝宝

曾心睿
（小名睿睿）
保安部
曾宪明的宝宝

踏春

春天，绿意盎然，绿草如茵，乍暖还寒的季节；
春天，细雨绵绵，带上清新的泥土味，从容的生命千姿百态；
春天，万物复苏，百花齐放，鸟语花香，一派勃勃生机！
明媚的阳光，略带甜意的微风，游离于春的气息里。
破出而出的，含苞待放的，缓缓流淌的，悄无生息！
好一幅饱蘸着生命的繁华画卷！
春雨细如绵，春分梦依旧！

（图由车站维修部刘峰源供稿，文为佚名供稿）

有奖问答

1. 2013年共有（　　）位同事获得港铁（深圳）VMV价值之星，共有（　　）位同事获得长期服务奖。
2. 3月15日起，4号线（龙华线）每周将增加（　　）班次的列车服务，这些班次将投入到晚高峰后到运营结束前的服务当中。
3. 2014年，邀请深圳原创音乐人专场表演出自港铁（深圳）哪个活动？（　　）
4. 3月10日起至4月20日期间，平峰期持深圳通搭乘4号线（龙华线），累计（　　）次或以上，即可换取（　　）乘车券。
5. 即日起至2014年4月30日，成功注册友你会会员，并通过手机验证，于一周内乘搭4号线（龙华线）（　　）次，即可获得昂坪360门票一张。

以上5题全部答中者方可参加抽奖，每期将抽出5位全部回答正确的同事。奖品为公司事务部送出的精美礼品一份。
请将答案填写在问题后空白处，在以下空格处填写相应资料：

姓名：_____

部门 / 组别：_____

员工编号：_____

联系方式：_____

请将此页复印后将答案填至复印页上，于5月30日前将答题卡放在邮件收发中心“公司事务部”的邮递窗口。中奖后，公司事务部将会与您联系奖品领取事宜。

第22期有奖问答答案如下：

1. 龙华线“4改6”项目都在有序进行中，明年春节前，首批（2）列六节编组列车可投入服务。其余列车，预计将按照每月（2）列的进度，迅速到位。
2. 2013年个人防护用品宣传活动周启动仪式暨个人防护用品展示秀，获得大赛舞台奖的是（车辆维修部MP SIX队）、（乘务部TS’Generation队）。
3. 龙华线的（民乐）站是深圳首个P+R换乘的地铁站。
4. 10月18日起，在龙华线全线客服中心（除会展中心站）出售共发行限量1000套的套装是（张小盒纪念版深圳通）。
5. 2013年度臻善圈发布大会金奖得主是（呼啦）圈。

本期共收到118张答券，其中有效答券68张，中奖名单如下：

序号	姓名	员工编号	部门
1	董强	1692	运营控制中心
2	肖云琴	1552	运营站务-上塘
3	夏奕华	1097	运营支援部
4	蔡鹏昆	1831	车辆维修部
5	张丽琼	1811	热线中心

恭喜以上同事获得公司送出的一壶六杯套装一份！