## 联系我们

CONTACT US
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

｜｜川｜｜｜｜川\｜｜｜｜｜｜公司热线：＋0755 29276688服茖时间：8：00－20：30公司网站：www．mtrsz．com．cn 8分钟或以上延误可直接在公司网站下载《延误告知》。
（－8）


此外，公司将定期举办＂黄等荼叙＂，＂透明列车＂


顾客 ${ }^{-}$服务承诺

## 2024年4号线服务提升措施

 ——2024年，4号线服务质量再提升，设备可靠度，车站环境，票务服务等将全面升级，并积极响应国家节能减排的政策，从细节处优化市民乘车体验，让乘客畅享安全，可靠，舒适的出行旅程。

## 升级票务服务，智慧出行更便利

为方便广大市民购票及日常票务处理，2024年我们会：
－全面推广 4 号线自助服务，支持市民乘客多元化购票方式，福田口岸站至清湖新增 45 台自助票务处理机（STM）和 32台自动充值售票机（ATVM）。

## 优化乘车环境，舒适出行更贴心

为给乘客提供更干净，舒适的乘车环境，2024年我们会：
－加强高峰期车站秩序管理，包括在早高峰客流密集的车站加派人手维持上下车秩序，定制宣导手举牌，加强列车广播等多措并举。同时，优化重点车站客流截留时段，为重点车站预留运力。
－全线高峰期客流较大的重点车站公共洗手间安排专人值守，职员不间断巡视站厅，站台，出入口等位置的卫生情况，优化全线车站季度保洁联合检查标准。同时，福田口岸过将增加一台小型智能清洁机器人，为乘客提供更清洁的候车环境。
－全线洗手间进行智能化安全升级，将在车站第三卫生间安装则位驻留预警系统，并对其它则位改造智能门锁，确保在紧急情况下的迅速响应，保护乘客出行安全。
－在外地乘客量较多的车站，新增电子导航设备，为乘客提供高效指引服务，提升乘客出行效率。

## 是升设备可靠度，安全出行更高效

## 为给乘客提供安全，高效，可靠的运营服务，2024年

我们会：－继续倠进＂深圳 4 号线二期电客车 120 万公里大修＂项目，完成20卡列车架大修，对车辆各系统设备进行全面检查和深度维护。

## 增强服务品质，愉悦出行更温䜐

秉承＂以客为先＂的服务理念， 4 号线倾听乘客所需，想乘客所想，2024年，我们从细节方面提升市民的出行体验：
－根据服务质量，设备设施状态，乘客表扬，环境卫生状况，车站员工素质等不同类别标准，以评促优，打造高标准地铁站点服务标杆。
－成立＂护航专项行动＂，包括组织＂护航大使＂服务队，在重点时间，重点区域向长者，儿童，推婴儿车，携带大件行李等推广地铁安全知识。针对高频意外的电扶梯，强化扶梯值守并建立岗位联动机制，为市民出行保驾护航。

## 节能減排，携手乘客保护自然环境

4号线支持国家＂皮碳＂计划以及节能减排的号召， 2024年，我们从身边的小事出发，共同保护自然环境：
－全面升级一期车站（福田口岸站－少年宫站）空调系统，升级改造后平均每年节省 290.82 万 $\mathrm{kW} . \mathrm{h}$ ，每年节省碳排放 1532．92吨。
－ 4 号线 28 列车的车厤照明开级为更柔和节能的LED CJ ，每年将节约电耗 17.5 万度。
＊MTR港铁


## Line 4

顾 客 服 务 承 诺
LINE 4 Customer servic comminent

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。

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。2023年，4号线全年平均日均客流58．40万人次，最高客流 85.41 万人次，全年总客流量较去年增长了 $42.96 \%$ 。2023年4号线列车全年风雨无阻地往返牛湖到福田口岸，运送乘客约 2.13 亿人次，运营里程超过 3219.91 万车公里，全年共开行超过 21.16 万个行程。

港铁（深圳）打造＂心的服务＂，秉承＂以客为先＂的顾客服务理念。过去一年， 4 号线全线列车运能，设备设施的提升，顾客服务水平，文明出行指数等全力拉满，为市民乘客提供＂顶格＂服务。

在标识环境方面，4号线优化车站客服中心标志标识，整体提升美观度和整洁感；在智慧出行方面，4号线首批试点自助服务车站上线，市民可以通过自助票务处理机（STM）进行充值，查询，票卡异常处理及购买儿童票等。

2024年，我们满怀热忱发布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。

港铁轨道交通（深圳）有限公司 2024年1月

2024年顾客服务承诺（ ）


0000000
列车运行图兄现率 $99.0 \%$ 列车服务准点率 $98.5 \%$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。

## 



## 出入闸机可靠度 $99.0 \%$

我们的目标是确保车站内所有自动充值机，自动焦票机㗹过 $980 \%$ 的间能供乘客使用，出入闸机有超过 $99.0 \%$ 的时间供乘客正常使用。

## OOOOOOOOD－

## 自动扶梯可靠度 $98.5 \%$ 垂直电梯可靠度 $99.0 \%$

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。

## 

列车服务可靠度 50 万车公里
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。

## 

乘客投诉回复率（ 7 个工作日回复）100\％
我们的目标是接到投诉之日起，7个工作日内必须对乘客进行回复，力我们的目标是接到投诉之日起，7个工作
求让乘客体会到通畅，透明的贴心服务。


我们力求向市民提供准确，有效的列车服务信息。我们的目标是确保乘客服务信息有效率达到 $98 \%$ ，务求乘客能及时地接受到有效的列车服务信息，提高出行效率。

2023年港铁（深圳）顾客服务承诺指标全部达标，列车的整体表现卓越，包括可靠程度，安全及效率表现持续提升。

## 单位：\％

－顾客服务承诺－实际表现

 2

