



致力于
改善
您的
旅行

2011年乘客章程



Transport
CityRail



欢迎辞



CityRail积极致力于提供安全、清洁、可靠的服务，让服务质量达到并超出乘客预期的水平。我们一般每天运送乘客近一百万人。我们深知我们每天都要把基本工作做好。

2008年12月，我们发表了第一个《乘客章程》，公布了改善服务的三年目标纲要。我们在2009年和2010年所实现的承诺，令各项服务都有了改善，并使我们踏上了实现目标的正确轨道。

我们的《2011年乘客章程》根据您认为最重要的方面，又增添了25个改善旅行的承诺。

我们一如既往，欢迎您就我们的服务表现和有待改进的方面提供意见反馈。2010年，我们曾就本《章程》的制订征求乘客和员工的建议。今年的有些承诺就是根据这些建议作出的。

我们迄今所取得的成就与员工的努力和能力密不可分。乘客服务是我们各项活动的驱动力，并在我们的安全、团队精神、诚实守信、相互尊重和不断进取等价值观基础上得以强化。

我们期盼着在2011年期间能够不断改善您的旅行。

Rob Mason
首席执行官

CityRail的2011年 乘客章程

本《乘客章程》概括了我们不断改善日常服务的承诺。

我们的《乘客章程》侧重了您告诉我们对您最重要的八个主要方面。



准时行车



妥善管理拥挤



及时提供准确有用的信息



有保障的旅行



清洁的列车和车站



快速的车票销售



快速公平的投诉处理



残障服务与设施

我们针对每个主要方面制定了2009-2011三年期目标，以及今年的服务改善承诺。

您的反馈意见， 您的章程

本《乘客章程》旨在根据您告诉我们的最重要的方面改善您的旅行。

我们从一系列渠道不断收集乘客的意见反馈，用以逐年改善服务。

2010年，我们曾向您征求服务改善建议。今年的《乘客章程》中有些承诺就是在此基础上作出的。我们重视所有乘客的意见反馈。今年未采纳的建议仍然被考虑用于其它服务改善计划，或者已被纳入我们的工作思路之中。

您可以致电交通信息**131 500**，也可以登录 **www.131500.com.au**或**www.cityrail.info**，随时向我们提供反馈意见。



员工服务于 乘客

乘客服务员工的使命是在您每次选择与我们一起旅行时，始终如一地为您提供友善、专业、高效的服务，不论您从哪个车站乘车，也不论您乘坐哪次列车。

我们深知您期望得到良好的乘客服务。对此，我们也决意积极行动，及时响应。而这正是我们为员工制定乘客服务标准的原因。

我们的员工将努力做到：

- ◆ 有求必应，平易近人；
- ◆ 专业化并乐于助人；
- ◆ 及时为您提供准确的信息。

乘客对服务的满意度正在不断提高。持续注意倾听您的意见反馈有助于我们确定工作重点。而我们知道我们还可以做得更好。

今年，我们将为员工提供更多的支持，帮助他们提供您所期望的高标准服务。我们将实施一系列重要举措，为乘客服务员工提供培训和支持。同时，我们还将鼓励管理人员发现并消除阻碍我们提供良好乘客服务的障碍。

《乘客章程》的成功取决于我们员工的技术、专业、运营和管理技能。为应对这一挑战，我们将不断提升自身能力，让员工队伍能察觉并满足社会的需要。





准时 行车

不论您住在何处或者前往何处，我们都将为您提供始终如一的可靠服务。

我们注重提高服务的一致性，其中包括客流量大的线路和每天的客运高峰时段。

我们的2009-2011目标

- ◆ 即使在客运高峰时段，让所有线路的列车准点率达到92%以上，列车取消率降至0.5%以下。
- ◆ 在所有预定车站的停车率至少达到99.5%。不停车的原因只能是为了避免给铁路网上的乘客造成严重延误；或是因为停车不安全。
- ◆ 逐年提高乘客对服务准时性的满意度。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至10月，通过使用更多倒计时钟和改进乘客信息及广播通知，让繁忙的中心商业区车站的乘客更便捷地上下车。
- ◆ 截至10月，在五个车站安装适用于各种气候的新候车棚，让乘客可以在任何天气情况下在站台各处分散候车，从而有助于保持列车准时。



妥善管理 拥挤

不论您何时出行，我们都尽力为您提供舒适的旅行。

我们将不断改善服务，以便：

- ◆ 满足乘客不断增长及变化的要求；
- ◆ 保持运营效率；
- ◆ 尽可能增加客运空间。

一旦新车厢通过严格的安全和可靠性检查，我们立即将其投入运营。

我们的2009-2011目标

- ◆ 优化列车时刻表和现有的铁路网基础设施，以协助管理拥挤情况，增加高峰时段的发车频率及提高服务水平。
- ◆ 陆续将150多个新空调车厢投入使用，并改进现有车厢的手柄。

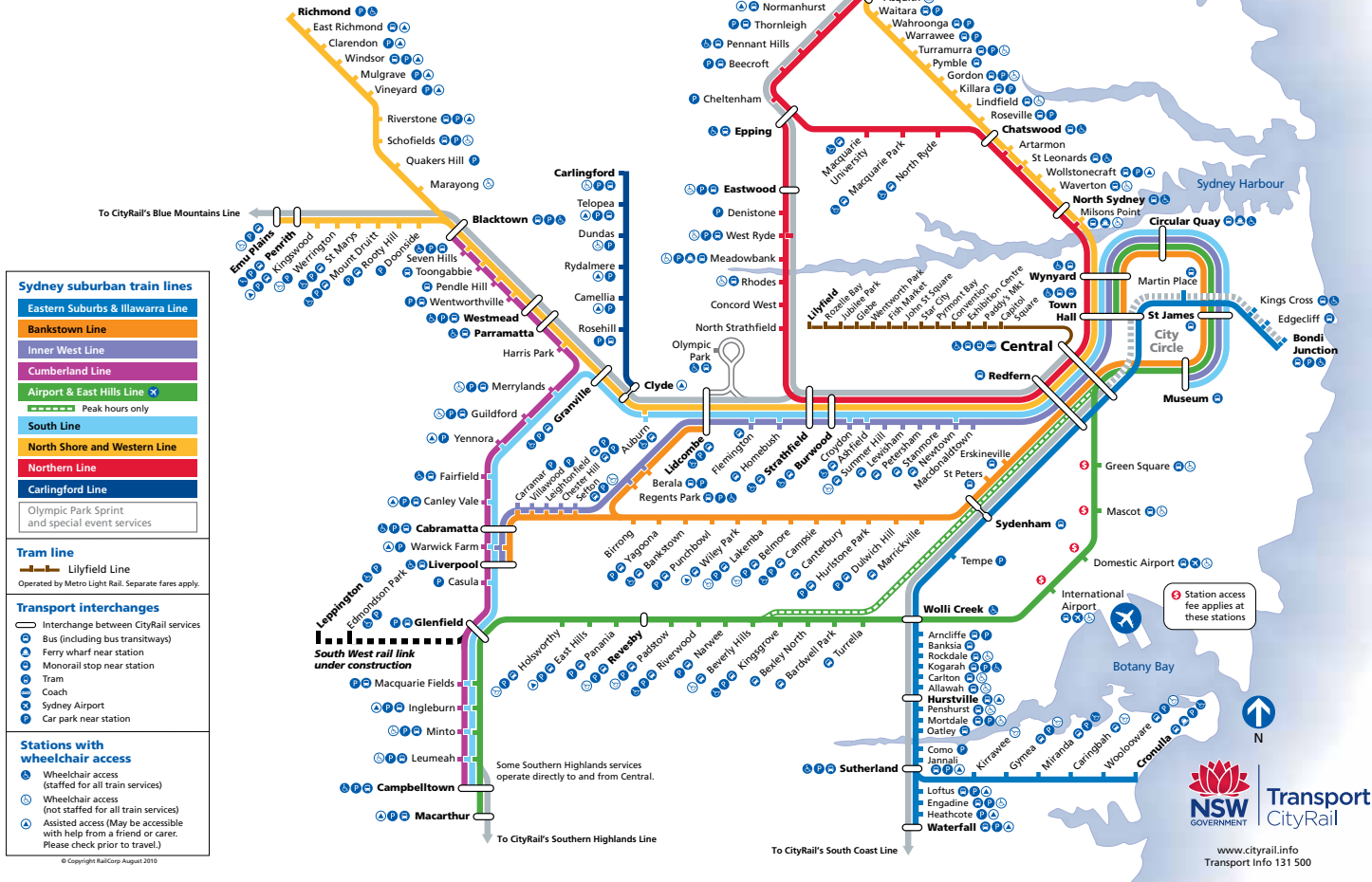
我们对2011年的承诺

- ◆ 截至6月，完成100个Tangara火车车厢的改造，为乘客提供更多空间，使上下车更容易。
- ◆ 截至12月，用新的八车厢Oscar列车取代六车厢列车，缓解Newcastle、Central Coast和South Coast线特定车次的拥挤情况。
- ◆ 截至12月，用八车厢列车取代六车厢列车，缓解蓝山线特定车次的拥挤情况。
- ◆ 截至12月，在最繁忙的两个火车站增加检票口，缓解乘客排队和拥挤情况。



铁路网 地图

CityRail's Sydney suburban network



在当地火车站索取一份完整的CityRail铁路网地图，
或浏览www.cityrail.info。

及时、准确、有用的 信息

我们深知及时提供准确有用的信息极其重要，特别是当预定车次有变化或延误时。

我们承诺在您的旅途中时刻为您提供我们掌握的最佳服务信息。为实现这一目标，我们将不断提高信息质量和我们与您的沟通方式。

我们将为您提供及时、准确的铁轨维修信息，其中包括替代性公共交通选择、时刻表的修改情况及票价变化。

我们的2009-2011目标

- ◆ 如果您在车站，您的列车晚点五分钟以上，我们将尽我们所知告诉您晚点原因，以及预计您需要等待的时间。
- ◆ 如果您在列车上，车速很慢或者停车两分钟以上，我们将尽我们所知告诉您其中原因，以及预计您需要等待的时间。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至7月，更新7个车站的播音系统，让广播更清楚。
- ◆ 截至7月，改善铁路上10个车站的方向指示标志。
- ◆ 截至7月，在5个大站安装“下一班开往市中心的列车”指示牌，让乘客快速查看应该前往哪个站台乘车。
- ◆ 截至12月，在另外10个车站安装24小时乘客信息自动显示屏。

有安全保障的 旅行

您的安全保障在我们的工作重点中占首要位置。

我们将不断加强安全保障，具体措施是：在CityRail铁路网全线有效部署经专业训练的交通管理人员，改善照明、妥善维护和监测我们覆盖面很广的24小时视频监控系统，并在每个站台设立紧急救助点以备不时之需。您可以期待所有新车厢都有安全摄像头和紧急救助点。

我们的2009-2011目标

- ◆ 继续通过遍布铁路网的9,000多个闭路电视（CCTV）摄像头关注您的安全。
- ◆ 继续改善列车和车站的安全，逐年提高乘客的安全满意度评级。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至4月，在星期五和星期六晚间的特定列车上增设监护人（Guardian）服务，让夜晚出行的乘客更加放心。
- ◆ 截至10月，在新的中央安全监控处开始初步运行闭路电视监控系统，以改进对乘客安全的监测。
- ◆ 在一年内，提供1000个安全停车位，包括在特定火车站附近的照明、护栏和闭路电视监控摄像头。



清洁的列车和 火车站

我们将为您提供清洁美观的列车、火车站和洗手间设施。

我们维护火车站和整洁美观的专职员工，包括流动清洁工，将在CityRail整个铁路网范围内协助实现这一目标。

我们还将继续与其它机构以及社区携手合作，减少在铁路网范围内涂鸦和乱丢垃圾的情况。

我们的2009-2011目标

- ◆ 对所有列车每天至少清理一次垃圾。
- ◆ 周一至周五每天对火车站进行清理，对较小的无人看管的火车站每周清理一次。
- ◆ 在有员工值班的火车站提供清洁的洗手间供使用。
- ◆ 提供更清洁的列车，逐年提高乘客对清洁的满意度评级。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至4月，对铁路网的20个热点火车站进行彻底清理。
- ◆ 截至7月，完成另外10个火车站的装修。
- ◆ 截至7月，在28个火车站安置“Safer by Design”垃圾箱。
- ◆ 截至12月，更新5个火车站的洗手间设施。
- ◆ 在一年内，为200个电动火车车厢的入口重新刷漆。





快速车票 销售

我们将努力减少买票排队的情况，特别是在星期一和星期二上午最繁忙的时段。

我们将通过采用新技术，增加自动售票机和新的支付选择来实现这一目标。

我们的2009-2011目标

- ◆ 在整个铁路网范围内，使五分钟以内的购票等候率达到95%。
- ◆ 使自动售票机的正常工作率达到99%。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至4月，在整个铁路网范围内安装18台新的仅限电子转账售票机。
- ◆ 截至12月，为现有的45台售票机增加触摸屏功能，提高售票交易速度。
- ◆ 截至12月，再将125台售票机升级，使其具有电子转账功能，并在铁路网范围内再安装18台新的仅限电子转账售票机。



快速公平的投诉 处理

我们认为每一条意见反馈都是您对自己旅行的独到见解，以及您对我们服务的看法。

我们牢记这一点，并且：

- ◆ 欢迎就我们的服务表现提供建设性的意见反馈，以便我们改善日常服务；
- ◆ 尽力采取一切措施纠正问题；
- ◆ 以专业及有用的方式对您做出及时响应。

我们的2009-2011目标

- ◆ 在五个工作日内解决电子邮件或电话反馈的问题。如果问题比较复杂，则在上述时限内告诉您解决投诉问题所需的时间。
- ◆ 将乘客意见反馈更好地融入我们的工作中，并每年报告落实情况。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至4月，在CityRail网站上公布对乘客意见反馈各个主要方面的季度性响应和措施。
- ◆ 截至10月前，在整个铁路网范围内，举办100次以上“与经理会面”活动。我们每月都将在CityRail网站上公布活动地点。





残障服务 与设施

我们致力于改善设施和服务，确保我们提供的服务惠及每一个人。

如提出要求，所有火车站都能为上下车需要协助的人士提供活动式乘车斜踏板。我们的所有新车站和新列车都有残障人士专用设施，我们还在不断改进现有服务和设施，为残障人士提供方便。

我们的2009-2011目标

- ◆ 继续对火车站进行更新改造，使乘客的旅程中有75%以上都能使用配备有残障人士专用设施的火车站。

我们对2011年的承诺

- ◆ 截至12月，完成主要残障设施的更新改造工程，包括在铁路网的两个大火车站安装新电梯。
- ◆ 截至12月，通过对两部电梯进行重大翻新，改善火车站的可用性和可靠性。

我们需要您的 承诺

我们希望您能安全准时地抵达目的地，而您的舒适对我们也非常重要。

为了您自身及您的同行乘客的安全和舒适，请：

- ◆ 每次都凭有效车票乘车；
- ◆ 时刻遵循工作人员的指引；
- ◆ 把宽敞的门口留给有需要的人士；
- ◆ 乘客高峰期在站台分散等候上车；
- ◆ 车门打开时，要站在旁边，先下后上；
- ◆ 时刻妥善保管好自己的财物；
- ◆ 感觉不舒服时请下车，以便我们帮助您；
- ◆ 随手带走您的垃圾，或丢入提供的垃圾桶中。
- ◆ 向CityRail员工报告可疑行为，安全热线：**1800 657 926**；紧急情况请致电**000**报警。
- ◆ 与我们分享您对我们的服务体验。



评价我们的服务

我们欢迎您就我们的工作提供宝贵意见，以便我们继续改善服务。

- ◆ 在线: www.131500.com.au或www.cityrail.info
- ◆ 电话: **131 500**交通信息 (24小时服务)
- ◆ 邮寄:
Customer Relations Unit
RailCorp
PO Box K349
Haymarket NSW 1238

其它联系号码

- ◆ 服务信息: **131 500**交通信息
- ◆ 报告安全问题 (包括故意破坏和涂鸦行为):
1800 657 926
制止犯罪专线 (Crimestoppers): **1800 333 000**
- ◆ 自动售票机: **1800 808 822**
- ◆ 失物招领: **(02) 9379 3341**
(周一至周五: 8.30am - 4.20pm)
- ◆ 专供听力和言语障碍乘客使用的TTY (电传打字机服务): **1800 637 500**



2011年《乘客章程》使用ISO14001认证的环保管理系统印制。它使用植物性油墨，印制纸张为Monza回收利用纸。为印制本《章程》，我们特购买了碳抵消信用额。