



致力於
改善
您的
旅行

2011年乘客章程



Transport
CityRail



歡迎辭



CityRail積極致力於提供安全、清潔、可靠的服務，讓服務質量達到並超出乘客預期的水準。我們一般每天運送乘客近一百萬人。我們深知我們每天都要把基本工作做好。

2008年12月，我們發表了第一個《乘客章程》，公佈了改善服務的三年目標綱要。我們在2009年和2010年對該承諾作出的努力，令各項服務都有了改善，並使我們踏上了實現目標的正確軌道。

我們的《2011年乘客章程》根據您認為最重要的方面，又增添了25個改善旅行的承諾。

我們一如既往，歡迎您就我們的服務表現和有待改進的方面提供意見回饋。2010年，我們曾就本《章程》的制訂徵求乘客和員工的建議。今年有些承諾就是根據這些建議作出的。

我們迄今所取得的成就與員工的努力和能力密不可分。乘客服務是我們各項活動的驅動力，並在我們的安全、團隊精神、誠實守信、相互尊重和不斷進取等價值觀基礎上得以強化。

我們期許著在2011年期間能夠不斷改善您的旅行。

Rob Mason
首席行政長官

CityRail的2011年 乘客章程

本《乘客章程》概括了我們不斷改善日常服務的承諾。

我們的《乘客章程》側重了您告訴我們對您最重要的八個主要方面。



準時行車



妥善管理擁擠



及時提供準確有用的資訊



有安全保障的旅行



清潔的列車和車站



快速的車票銷售



快速公平的投訴處理



殘障服務與設施

我們針對每個主要方面制定了2009–2011三年期目標，以及今年的服務改善承諾。

您的回饋意見， 您的章程

本《乘客章程》旨在根據您告訴我們的最重要的方面改善您的旅行。

我們從一系列渠道不斷收集乘客的意見回饋，用以逐年改善服務。

2010年，我們曾向您徵求服務改善建議。今年的《乘客章程》中有些承諾就是在此基礎上作出的。我們重視所有乘客的意見回饋。今年未採納的建議仍然被考慮用於其他服務改善計劃，或者已被納入我們的工作思路之中。

您可以致電交通資訊**131 500**，也可以登錄 **www.131500.com.au**或**www.cityrail.info**，隨時向我們提供回饋意見。



員工服務於 乘客

乘客服務員工的使命是在您每次選擇與我們一起旅行時，始終如一地為您提供友善、專業、高效的服務，不論您從哪個車站乘車，也不論您乘坐哪次列車。

我們深知您期望得到良好的乘客服務。對此，我們也決意積極行動，及時回應。而這正是我們為員工制定乘客服務標準的原因。

我們的員工將努力做到：

- ◆ 有求必應，平易近人；
- ◆ 專業化並樂於助人；
- ◆ 及時為您提供準確的資訊。

乘客對服務的滿意度正在不斷提高。持續注意傾聽您的意見回饋有助於我們確定工作重點。而我們知道我們還可以做得更好。

今年，我們將為員工提供更多的支援，幫助他們提供您所期望的高標準服務。我們將實施一系列重要舉措，為乘客服務員工提供培訓和支援。同時，我們還將鼓勵管理人員發現並消除阻礙我們提供良好乘客服務的障礙。

《乘客章程》的成功取決於我們員工的技術、專業、運營和管理技能。為應對這一挑戰，我們將不斷提升自身能力，讓員工隊伍能察覺並滿足社會的需要。





準時
行車

不論您住在何處或者前往何處，我們都將為您提供始終如一的可靠服務。

我們注重提高服務的一致性，其中包括客流量大的線路和每天的客運高峰時段。

我們的2009-2011目標

- ◆ 即使在客運高峰時段，讓所有線路的列車准點率達到92%以上，列車取消率降至0.5%以下。
- ◆ 在所有預定車站的停車率至少達到99.5%。不停車的原因只能是為了避免給鐵路網上的乘客造成嚴重延誤；或是因為停車不安全。
- ◆ 逐年提高乘客對服務準時性的滿意度。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至10月，通過使用更多倒計時鐘和改進乘客資訊及廣播通知，讓繁忙的中心商業區車站的乘客更便捷地上下車。
- ◆ 截至10月，在五個車站安裝適用於各種氣候的新候車棚，讓乘客可以在任何天氣情況下在站臺各處分散候車，從而有助於保持列車準時。



妥善管理
擁擠

不論您何時出行，我們都盡力為您提供舒適的旅行。

我們將不斷改善服務，以便：

- ◆ 滿足乘客不斷增長及變化的要求；
- ◆ 保持運營效率；
- ◆ 盡可能利用車廂空間。

一旦新車廂通過嚴格的安全和可靠性檢查，我們立即將其投入運營。

我們的2009-2011目標

- ◆ 優化列車時刻表和現有的鐵路網基礎設施，以協助管理擁擠情況，增加高峰時段的發車頻率及提高服務水準。
- ◆ 陸續將150多個新空調車廂投入使用，並改進現有車廂的手柄。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至6月，完成100個Tangara火車車廂的改造，為乘客提供更多空間，使上下車更容易。
- ◆ 截至12月，用新的八車廂Oscar列車取代六車廂列車，緩解Newcastle、Central Coast和South Coast線特定車次的擁擠情況。
- ◆ 截至12月，用八車廂列車取代六車廂列車，緩解藍山線特定車次的擁擠情況。
- ◆ 截至12月，在最繁忙的兩個火車站增加檢票口，緩解乘客排隊和擁擠情況。





及時、準確、有用的 資訊

我們深知及時提供準確有用的資訊極其重要，特別是當預定車次有變化或延誤時。

我們承諾在您的旅途中時刻為您提供我們掌握的最佳服務資訊。為實現這一目標，我們將不斷提高資訊質量和我們與您的溝通方式。

我們將為您提供及時、準確的鐵軌維修資訊，其中包括替代性公共交通選擇、時刻表的修改情況及票價變化。

我們的2009–2011目標

- ◆ 如果您在車站，您的列車晚點五分鐘以上，我們將盡我們所知告訴您晚點原因，以及預計您需要等待的時間。
- ◆ 如果您在列車上，車速很慢或者停車兩分鐘以上，我們將盡我們所知告訴您其中原因，以及預計您需要等待的時間。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至7月，更新7個車站的播音系統，讓廣播更清楚。
- ◆ 截至7月，改善鐵路網上10個車站的方向指示標誌。
- ◆ 截至7月，在5個大站安裝“下一班開往市中心的列車”指示牌，讓乘客快速查看應該前往哪個站臺乘車。
- ◆ 截至12月，在另外10個車站安裝24小時乘客資訊自動顯示屏。



有安全保障的 旅行

您的安全保障在我們的工作重點中占首要位置。

我們將不斷加強安全保障，具體措施是：在CityRail鐵路網全線有效部署經專業訓練的交通管理人員，改善照明、妥善維護和監測我們覆蓋面很廣的24小時視頻監控系統，並在每個站臺設立緊急救助點以備不時之需。您可以期待所有新車廂都有安全攝像頭和緊急救助點。

我們的2009–2011目標

- ◆ 繼續通過遍佈鐵路網的9,000多個閉路電視（CCTV）攝像頭關注您的安全。
- ◆ 繼續改善列車和車站的安全，逐年提高乘客的安全滿意度評級。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至4月，在星期五和星期六晚間的特定列車上增設監護人（Guardian）服務，讓夜晚出行的乘客更加放心。
- ◆ 截至10月，在新的中央安全監控處開始初步運行閉路電視監控系統，以改進對乘客安全的監測。
- ◆ 在一年內，提供1,000個安全停車位，包括在特定火車站附近的照明、護欄和閉路電視監控攝像頭。



清潔的列車和 火車站

我們將為您提供清潔美觀的列車、火車站和洗手間設施。

我們維護火車站和列車整潔美觀的專職員工，包括流動清潔工，將在CityRail整個鐵路網範圍內協助實現這一目標。

我們還將繼續與其他機構以及社區攜手合作，減少在鐵路網範圍內塗鴉和亂丟垃圾的情況。

我們的2009-2011目標

- ◆ 對所有列車每天至少清理一次垃圾
- ◆ 週一至週五每天對火車站進行清理，對較小的無人看管的火車站每週清理一次。
- ◆ 在有員工值班的火車站提供清潔的洗手間供使用。
- ◆ 提供更清潔的列車，逐年提高乘客對清潔的滿意度評級。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至4月，對鐵路網的20個熱點火車站進行徹底清理。
- ◆ 截至7月，完成另外10個火車站的裝修。
- ◆ 截至7月，在28個火車站安置“Safer by Design”垃圾箱。
- ◆ 截至12月，更新5個火車站的洗手間設施。
- ◆ 在一年內，為200個電動火車車廂的入口重新刷漆。





快速車票 銷售

我們將努力減少買票排隊的情況，特別是在星期一和星期二上午最繁忙的時段。

我們將通過採用新技術，增加自動售票機和新的支付選擇來實現這一目標。

我們的2009-2011目標

- ◆ 在整個鐵路網範圍內，使五分鐘以內的購票等候率達到95%。
- ◆ 使自動售票機的正常工作率達到99%。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至4月，在整個鐵路網範圍內安裝18臺新的僅限電子轉賬售票機。
- ◆ 截至12月，為現有的45臺售票機增加觸摸屏功能，提高售票交易速度。
- ◆ 截至12月，再將125臺售票機升級，使其具有電子轉賬功能，並在鐵路網範圍內再安裝18臺新的僅限電子轉賬售票機。



快速公平的投訴 處理

我們認為每一條意見回饋都是您對自己旅行的獨到見解，以及您對我們服務的看法。

我們牢記這一點，並且：

- ◆ 歡迎就我們的服務表現提供建設性的意見回饋，以便我們改善日常服務；
- ◆ 盡力採取一切措施糾正問題；
- ◆ 以專業及有用的方式對您做出及時回應。

我們的2009-2011目標

- ◆ 在五個工作日內解決電子郵件或電話回饋的問題。如果問題比較複雜，則在上述時限內告訴您解決投訴問題所需的時間。
- ◆ 將乘客意見回饋更好地融入我們的工作中，並每年報告落實情況。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至4月，在CityRail網站上公佈對乘客意見回饋各個主要方面的季度性回應和措施。
- ◆ 截至10月，在整個鐵路網範圍內，舉辦100次以上“與經理會面”活動。我們每月都將在CityRail網站上公佈活動地點。



殘障服務 與設施

我們致力於改善設施和服務，確保我們提供的服務惠及每一個人。

如提出要求，所有火車站都能為上下車需要協助的人士提供活動式乘車斜踏板。我們的所有新車站和新列車都有殘障人士專用設施，我們還在不斷改進現有服務和設施，為殘障人士提供方便。

我們的2009-2011目標

- ◆ 繼續對火車站進行更新改造，使乘客的旅程中有75%以上都能使用配備有殘障人士專用設施的火車站。

我們對2011年的承諾

- ◆ 截至12月，完成主要殘障設施的更新改造工程，包括在鐵路網的兩個大火車站安裝新電梯。
- ◆ 截至12月，通過對兩部電梯進行重大翻新，改善火車站的可用性和可靠性。

我們需要您的 承諾

我們希望您能安全準時地抵達目的地，而您的舒適對我們也非常重要。

為了您自身及您的同行乘客的安全和舒適，請：

- ◆ 每次都憑有效車票乘車；
- ◆ 時刻遵循工作人員的指引；
- ◆ 把寬敞的門口留給有需要的人士；
- ◆ 乘客高峰期在站臺分散等候上車；
- ◆ 車門打開時，要站在旁邊，先下後上；
- ◆ 時刻妥善保管好自己的財物；
- ◆ 感覺不舒服時請下車，以便我們幫助您；
- ◆ 隨手帶走您的垃圾，或丟入提供的垃圾桶中。
- ◆ 向CityRail員工報告可疑行為，安全熱線：**1800 657 926**；緊急情況請致電**000**報警。
- ◆ 與我們分享您對我們的服務體驗。



評價我們的服務

我們歡迎您就我們的工作提供寶貴意見，以便我們繼續改善服務。

- ◆ 線上: www.131500.com.au或www.cityrail.info
- ◆ 電話: **131 500** 交通資訊 (24小時服務)
- ◆ 郵寄:
Customer Relations Unit
RailCorp
PO Box K349
Haymarket NSW 1238

其他聯繫號碼

- ◆ 服務資訊: **131 500** 交通資訊
- ◆ 報告安全問題 (包括故意破壞和塗鴉行為):
1800 657 926
制止犯罪專線 (Crimestoppers): **1800 333 000**
- ◆ 自動售票機: **1800 808 822**
- ◆ 失物招領: **(02) 9379 3341**
(週一至週五: 8.30am – 4.20pm)
- ◆ 專供聽力和言語障礙乘客使用的TTY (電傳打字機服務): **1800 637 500**



2011年《乘客章程》使用ISO14001認證的環保管理系統印製。它使用植物性油墨，印製紙張為Monza回收利用紙。為印製本《章程》，我們特購買了碳抵消信用額。