

鐵路傳真



九廣鐵路樓宇裝備組獲頒

ISO 9001 認可資格

九廣鐵路基建及樓宇工程處的樓宇裝備組於四月獲頒國際認可的ISO 9001品管系統證書，這是繼鐵路部鐵路車輛工程處後，另一個獲得此項殊榮的組別。

對乘客的好處

 基建及樓宇工程處的樓宇裝備組專責鐵路沿線各站的機械及電氣裝備維修及保養工程。樓宇裝備組能成功取得ISO 9001品管系統認可證書，即標誌乘客可以在一個優質控制的技術支援服務下享用車站內的樓宇裝備設施，包括自動扶手電梯、升降機、冷氣系統、電氣照明及防火系統等等。在實踐ISO 9001的品管系統後，前線員工便根據紀錄下來的程序進行維修及保養工作，並以可量度的標準，評估工作的成效，從而確保質素。

另外，在ISO 9001系統內，乘客意見均轉化為合理又可量化的品質要求，更成為樓宇裝備組逐步提升至卓越服務的目標，當然，最終受惠的就是乘客。

在樓宇裝備組的工場內，所有工具均清楚貼上標籤及妥善存放。



勞埃德質量保證處遠東中部總經理彭寧樂頒發ISO 9001品管證書予鐵路總監麥富誠。

精益求精

 自去年二月開始，樓宇裝備組便積極籌劃實行ISO 9001品質系統，他們祇花了大概一年的時間，便取得ISO 9001的品管證書，成就卓越。另外，基建及樓宇工程處的其他六個組別亦已相繼推行ISO 9001的品管系統，亦可望於今年及明年取得ISO 9001證書，從而實踐公司對乘客所作出的承諾。

光榮時刻

 四月二十九日，鐵路總監麥富誠從勞埃德質量保證註冊處遠東中部總經理彭寧樂手中接受ISO 9001證書，彭寧樂在頒授證書典禮上更稱讚九廣鐵路公司能在半年間，兩度獲得ISO 9001認可資格，實在難能可貴，麥富誠亦表示，自從推行了ISO 9001品管系統，各項裝備的故障率減低了百分之七，重修的需要更減低了百分之三十。

推行ISO 9001品管系統後，樓宇裝備組同事檢查空氣調節設備時有既定程序可供依循，從而確保質素。



九廣鐵路愛心大使

探訪兒童中心



復活兔深受小朋友歡迎，成為全場焦點所在。



中心內最年幼的小朋友抽中大獎，喜不自勝。

四月十五日，九廣鐵路一行多名愛心大使前往位於九龍馬頭涌道白普理特殊幼兒中心，探訪一群年約三至五歲失聰或弱聽的兒童，送贈我們在復活節期間收集回來的玩具。

這群小朋友在看見有陌生人探訪時，一般均表現得較為害羞，經過我們愛心大使主動親近和逗弄後，才逐漸放開懷抱，與我們打成一片。

除了送贈玩具外，我們還準備了

小丑魔術表演，以及安排活潑可愛的復活兔派發復活蛋。當小丑魔術師甫一出場，便引來一陣笑聲及哭聲「交響樂」，有數位小朋友因看不慣小丑的花臉蛋，竟然嗚嗚大哭，但在父母及老師的安慰下，加上小丑滑稽的動作，及出神入化的魔術表演，逗得小朋友樂不可支。而復活兔更大受小朋友歡迎，他的出現頗成為全場焦點所在呢！

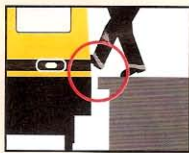
然而，在一片笑聲中，我們仍看到感人至深的一幕，其中一名小朋友因其父母均屬弱智，平日缺少雙親的關懷愛護，因此當一名把她擁在懷中的愛心大使即將離開時，她竟聲淚俱下，不讓我們的同事離開，對於該名小朋友來說，接受一個溫暖的擁抱較諸一件玩具，更為珍貴難忘。

小心月台空隙

九廣鐵路已成立一個跨部門的工作小組研究減低月台空隙意外的方法，目前，九廣鐵路已實施或正試驗有下列一系列改善措施：

(1) 在月台邊緣裝設藍色閃燈

現時旺角車站二號月台已試驗在車門位置安裝藍色閃燈，提醒乘客上下車時小心月台空隙。根據一項乘客意見調查顯示，大部份乘客均察覺該月台已裝設藍色閃燈，並認為閃燈能有效提醒乘客小心空隙，如試驗效果良好，我們將會在各有需要的車站裝設。



(2) 月台邊線上「小心空隙」

九廣鐵路所有車站月台黃線外的月台邊緣均加上「小心空隙」字句，提醒上車乘客留神。



(3) 車門底張貼反光色條

在車門底部張貼反光色條的目的在於突出車門及月台空隙之間的位置，加強乘客在上車時的警覺性。



(4) 車門張貼標貼

我們已在每道車門上張貼標貼，提醒乘客上下車時小心月台空隙。

(5) 車廂及月台廣播

我們的月台廣播員會在每班列車抵站時，呼籲乘客小心月台空隙，而當列車抵達個別月台空隙較闊的車站時，如九龍塘、旺角站、大學站，車廂的數碼廣播亦會特別提醒乘客。



鐵路傳真現已於 頭等車廂內派發



「鐵路傳真」由去年一月推出以來，深受乘客歡迎，每月除於各車站及客務中心免費派發給乘客外，亦會郵寄往沿線中學、青年中心、老人中心等團體，令他們了解九廣鐵路最新服務改善計劃及社區活動。

由今年四月中起，頭等車廂內一個廢紙箱已加以改裝用來放置「鐵路傳真」，方便乘客取閱，乘客在享受九廣鐵路舒適暢快的旅程之餘，亦可細閱「鐵路傳真」的各篇精采報導。



九廣鐵路推出 五十元學生通用儲值票

\$50



九廣鐵路於五月一日推出五十元學生通用儲值票，方便九學童乘搭更多車程，並可節省購票時間。與此同時亦會保留現有的三十元學童通用儲值票，以配合不同乘客的需要。

乘客須留意凡年滿十二歲使用學生通用儲值票的乘客，在乘搭九廣鐵路時，從車票所扣除的車資是以成人票價為依據。



鐵路傳真讀者意見調查

九廣鐵路於較早前進行一次鐵路傳真讀者意見調查，希望讀者能就刊物的內容、派發途徑、溝通成效等發表意見，令鐵路傳真能精益求精，更有效發揮與乘客溝通的功能。

在是次調查中，我們共收回 1 5 9 份問卷，絕大多數乘客均認為鐵路傳真能有效促進九廣鐵路與乘客的溝通，分別有 27.7% 及 54.1% 表示該份刊物是“非常有效”及“有效”的溝通渠道。就乘客對鐵路傳真的滿意程度而言，在 1 至 1 0 分的評分欄內（1 0 分代表非常滿意），有近 82% 的乘客整體上對該刊物表示滿意（6 - 1 0 分），其中更有約 23% 乘客表示非常滿意（1 0 分），另外，我們亦發覺有不少乘客從鐵路傳真得知九廣鐵路的重要消息，總共有 99 名選擇鐵路傳真為九廣鐵路重要消息來源，僅次於車站告示 / 海報（1 0 9），但較電視 / 電台 / 報章新聞（7 8）普遍。

當然，讀者亦提出不少寶貴意見增強鐵路傳真的內容及趣味性，為答謝讀者對鐵路傳真的支持，我們將由下一期起改革版面、增闢專欄，包括「九鐵透視鏡」，以有趣方式介紹九廣鐵路歷史、運作及一些特別資料；而「火車知多少」則會搜羅世界各地有趣的火車資料與讀者分享。另外會舉辦更多有獎遊戲，增加乘客贏取獎品的機會。

我們非常歡迎乘客提供有關世界各地火車資料及圖片，如被刊登，我們會致送紀念品酬謝提供有關資料的乘客。

「鐵路傳真」意見調查得獎者

謝平 鍾素梅 鄧浩偉 何錦聰 黃永沂 莫頌禮
萬帥章 梁小玲 李頌明 張有南 唐慧賢
Choi Pong Fai Fung Ka Kui Chow Ho Man Mr. KL Chen
Chau Chor Kee Chung Wai Ching Yuen Chi Shing
Liu Wai Hung Liu Wai Hung Chow Hon Wa

九廣鐵路公司

附例(修訂)問答比賽



1) 根據修訂附例，任何乘客在九廣鐵路範圍內飲食，最高可被罰：

- A) 五千元 B) 二千元 C) 五百元

答案：_____

2) 根據修訂附例，九廣鐵路不准吸煙範圍包括：

- A) 車廂內、月台上
B) 入閘後範圍包括入閘後大堂、月台上及車廂內。
C) 入閘後範圍，包括入閘後大堂、月台上及車廂內，以及任何貼上不准吸煙標貼或告示的鐵路範圍。

答案：_____

3) 任何九廣鐵路車票由入閘起至出閘止，最長有效時間為：

- A) 九十分鐘 B) 一百分鐘 C) 一百二十分鐘

答案：_____

4) 未持有車票或有效車票乘搭九廣鐵路並拒絕繳交附加費，最高可被罰：

- A) 一千元 B) 二千元 C) 三千元

答案：_____

5) 任何乘客被懷疑觸犯附例，故意提供錯誤或隱瞞個人資料，最高可被罰：

- A) 一千元 B) 三千元 C) 三千元及入獄三個月

答案：_____

有興趣參加乘客可填妥下列表格，於六月十五日前交回九廣鐵路九龍、沙田及大埔墟客務中心，或寄回沙田九廣鐵路大廈七樓公共事務處，九廣鐵路將抽出十名得獎者，每名可獲贈精美禮物乙份。

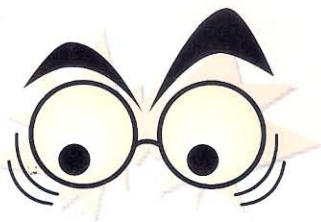
參加表格

姓名：_____ 年齡：_____ 身份證號碼：_____

地址：_____

聯絡電話：_____





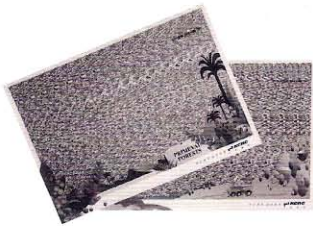
九廣鐵路 立體視像

考眼光

問答遊戲答案揭曉

相信同學們在上月一日至十五日均耗了不少眼力，在車站內的立體視像畫前駐足觀看，尋找畫中奧秘。是次的正確答案為「準時」。

是次成功解開畫中之謎的同學倒也不少，每人可獲贈精美九廣鐵路閩尺或立體視像畫。事實上，要戰勝立體視像畫倒也不難，祇要掌握數項竅門，任何複雜的視像畫也能征服！觀看立體視像畫就仿如照鏡，普通人看到鏡中影像時，是將真焦點落在鏡子後面，因此觀看立體視像畫須將焦點放在畫後，如畫上面擺放玻璃或透明膠片，透過反射作為焦點，則更容易看到畫中影像。



猜中「立體視像考眼光」遊戲正確答案的參加者獲贈九廣鐵路立體視像畫一幅。

九廣鐵路服務承諾

