

輕鐵快訊



恭賀 新禧



由於下一期輕鐵快訊出版的時候，已經是農曆大年初七，所以今期提早向大家拜過早年，輕便鐵路全人祝各位狗年進步、萬事勝意！

輕便鐵路更特別為大家印備了大量「福」字利是封，封面印有「心想事成」的吉祥句語，祝各位新年勝過舊年。

這些印刷精美的紅封包現已在輕便鐵路各客務中心派發，凡持有輕便鐵路二月份月票的乘客即可免費換取。

另外，輕便鐵路將於今年大除夕年廿九晚（二月九日）延長服務時間至翌日大年初一凌晨三時，並於大年初一至年初四期間視乎需要增加班次，以便乘客出外拜年和享受新春活動。

佳節當前，乘客可能忙於辦年貨或者酬神謝福，但輕便鐵路提醒各位乘客請勿攜帶大型植物、行李、動物及危險品上車，尤其是年吉、桃花、燒豬和燃點的香燭等，這些物件不但會佔用車廂空間影響其他乘客，甚至可能危害其他乘客的安全。

輕便鐵路全人鞠躬



輕鐵聖誕老人不但逗得小朋友高興，連長者亦開懷

輕鐵車站月台上洋溢著熱鬧的聖誕氣氛



聖誕老人尾着佈置得美侖美奐、極具聖誕色彩的輕鐵列車與乘客慶祝聖誕



積極溝通

輕便鐵路向來重視與乘客的直接溝通

促進了

會見乘客計劃

為了直接聽取乘客對輕鐵服務的意見，輕便鐵路於十二月三十日假屯門蝴蝶邨商場舉行「會見乘客計劃」，由多位管理階層人員直接與乘客面談，接受他們的意見。

「會見乘客計劃」在當日下午四時至七時舉行，七十多位街坊踴躍向輕鐵人員發表意見，反映他們對各項服務的觀感，如列車班次、票務、客務資料、緊急措施、路線資料，以至接駁巴士服務等。

輕便鐵路每四個月在輕鐵沿線繁忙車站和地區舉行「會見乘客計劃」。該計劃今年已先後在屯門的良景站和天水圍的天耀站舉行，共二百多位乘客以最方便、直接和有效的方式抒發對輕鐵服務的意見，而輕鐵的管理人員亦會解釋在各方面的改善工作，或個別建議不能實行的原因，增進彼此了解。

有關意見將會編撰成報告，作為輕鐵檢討服務的參考和制訂未來發展路向的指標。

輕鐵與你歡渡聖誕



輕鐵聖誕老人、糖糉寶寶和清潔寶寶向小朋友派大派禮物

聖誕老人及糖糉寶寶與乘客慶祝聖誕之餘，亦提醒乘客注意禮貌及清潔



「聖誕老人嚟啦！」

今年聖誕老人別出心裁，不駕鹿車，改乘輕鐵與屯門元朗的居民歡渡聖誕。輕便鐵路與區內乘客慶祝聖誕，今年特別邀請聖誕老人、清潔寶寶及糖糉寶寶於十二月十九日乘坐一兩輕鐵專車，穿梭於輕鐵沿線，向超過二千多位輕鐵乘客派發精緻的聖誕糖菓，預祝聖誕快樂，新年進步。

當日由上午十一時開始，聖誕老人除了於屯門碼頭總站、三聖橋站及兆康站停留一段時間外，更於沿途各站作短暫逗留，約二千多位乘客收到聖誕老人派發的糖菓及小禮物。

每年聖誕期間，輕便鐵路都會安排一些特別活動，跟乘客分享節日歡樂之餘，更透過活動帶出安全、禮貌及清潔的訊息。

此外，輕便鐵路亦於平安夜（十二月二十四日）延長服務時間，方便屯門、元朗及天水圍的乘客盡情享受聖誕佳節的活動。



輕鐵職員細心聆聽乘客的意見

通繁榮與共

通、真誠對話，乘客可透過多種途徑向我們反映意見：

解直接對話

乘客聯絡小組

九 廣鐵路公司於一九九一年六月率先推行的「乘客聯絡小組」計劃是一種嶄新的溝通途徑，並為其他公共服務機構所採納。

「乘客聯絡小組」透過小組討論形式，由乘客直接表達意見，促進輕鐵與乘客的溝通，從而使輕鐵得到改善服務所需的詳盡建議。

在過去兩年來，共有三百多名乘客參加乘客聯絡小組，提供了多項寶貴意見，輕鐵對每項意見均審慎研究，雖然部份會因為資源問題或技術因素未能在短時間內付諸實行，但我們均會紀錄在案，以供日後參考，或尋求其他可行的辦法以滿足乘客的需求。

新一屆（一九九四年）的乘客聯絡小組會議將邀得香港中文大學亞太研究所支持及參與，派出協調員主持會議及協調小組討論。我們希望透過這個全新的組合，進一步了解不同乘客的需求。

另外，輕鐵亦派出同事擔任觀察員，與小組成員一起討論及解答成員就輕鐵服務的查詢，並在每次會議後，根據成員的意見及輕鐵的回應編寫一份「乘客聯絡小組簡訊」，郵寄給與會的成員及有關政府部門參考，有興趣的人士亦可在各輕鐵鐵路客務中心索閱。

為感謝乘客撥冗出席會議，輕鐵亦準備了紀念品送給成員留念。



輕便鐵路總監余開聖
祝願各位聖誕快樂，
新年進步



聯絡小組成員大唱歌喉



聯絡小組成員與輕鐵職員合唱一曲「明天会更好」

乘客聯絡小組組員聚餐

為 多謝各乘客聯絡小組組員過去一年的參與和支持，輕便鐵路在十二月十七日晚上特別舉行了一個別開生面的乘客聯絡小組組員聖誕聚餐。

當晚雖然寒風凜凜，氣溫低至只有攝氏十度左右，但組員的反應熱烈，近四十人撥冗抽空出席。他們在晚上七時抵達輕鐵車廠，首先觀賞一套有關輕鐵背景和運作情況的紀錄短片，再參觀車務控制中心，組員對於輕鐵的列車安排，和緊急事故應變措施甚感興趣，不斷提問，而當值的署理行車經理李志仁亦不厭其詳地細心解釋，務使他們更深入地了解輕鐵的運作。

參觀完畢後，乘客聯絡小組組員更獲安排到新屯門中心的九廣鐵路公司員工會所共晉晚餐。

當晚晚餐採用自助形式，方便成員隨意與輕鐵的職員談話，發表對輕鐵服務的意見。

席間更預備了卡拉OK，讓成員大展歌喉，其中一位小組成員廖德強更別出心裁地以一曲時下流行的「新舊黨蝴蝶夢」為輕鐵譜上新詞，頗有意思。

當晚氣氛融洽，各乘客聯絡小組成員無不盡興，使輕鐵與乘客的關係更拉近一步。

姓名：

性別： 男 女 年齡：

通訊地址：

日間聯絡電話：

請在適當空格內填上✓號

職業：

經理或行政人員

專業人士

文員

推銷或售貨員

技術工人

非技術工人

主婦或感聞

學生

其他（請註明）

本人 願意出席乘客小組會議

在過去三個月內，你平均每星期乘搭輕便鐵路的日數為：

三日以上

三日或以下

您的意見將會是我們改善服務的指標，現誠意邀請您加入「乘客聯絡小組」成員的行列。

請填妥表格寄回新屯門龍門路五十五至五十六號，對便鐵路車廠行政大樓公共事務處收。

乘客聯絡小組九四年會議日期：

一月十八日 五月十七日 九月二十日

三月廿二日 七月十九日 十一月十五日

時間：晚上七時至九時 地點：輕便鐵路車廠行政大樓



輕鐵渡輪最佳拍檔


返工返學 更快更爽

為

方便乘客來往新界西北及港島各區，輕便鐵路設有以下多條路線行走屯門、元朗各主要地區至屯門碼頭，方便乘客轉乘飛機前往中區及灣仔等地。

輕便鐵路服務承諾

為乘客提供安全、準時、可靠、方便及物有所值的交通服務是輕便鐵路的一貫宗旨。我們較早前出版的一份服務承諾小冊子，正好證明我們以客為先的信心，我們會繼續致力提高服務水平，亦請各位乘客共同見證以下服務項目的表現：

項目	1992全年 表現水平	1993 目標	1993 表現水平 (十一月) (十二月)	
 輕便鐵路按照編定班次行走比率	99.9%	99%	99.8%	99.8%
 行車正點率	97.8%	98%	98.3%	98.8%
 自動售票機操作正常比率	98.5%	97%	98.5%	98.9%
 接駁巴士按照編定班次行走比率	97.8%	99%	99.8%	99.3%
 清潔情況				
車廂內、輕鐵每天清洗一次	95.9%	99%	100%	100%
- 巴士每天清洗一次	97%	99%	98.4%	99.6%
車身、輕鐵每兩天清洗一次	99.5%	99%	100%	100%
- 巴士每兩天清洗一次	97%	99%	99%	97.9%
月台每天清潔	95%	99%	100%	100%
 回覆乘客查詢及意見時間				
電話(三天內回覆)	95%	95%	99.5%	99.2%
書面(七天內回覆)	95%	95%	84.6%	83%
 服務受阻次數(二十分鐘或以上)	16	減至最少	1	1

* 若服務有所延誤，輕鐵會於三分鐘內知會乘客。

* 當服務延誤超過二十分鐘，輕鐵會為乘客安排接駁巴士服務，並於十分鐘之內提供有關資料。

* 我們的目標是沒有任何超過二十分鐘的服務延誤是由於輕鐵系統本身或其運作失誤所致。

路線編號	行走路線
506	友愛 - 屯門碼頭 (途經市中心、工業學院及美樂)
507	田景 - 屯門碼頭 (途經良景、大興、市中心及安定)
610	元朗總站 - 屯門碼頭 (途經大馬路、兆康及大興)
614	元朗總站 - 屯門碼頭 (途經大馬路、兆康、新墟及市中心)
615	元朗總站 - 屯門碼頭 (途經大馬路、兆康、青松及良景)

失物待領

輕鐵呼籲以下乘客領回失物

姓名	編號	失物類別
Ai Yu Lu	44/11 93	工作證
周和祥	51/11 93	黑色銀包
黃得華	58/11 93	輕鐵學生乘車證
梁碧兒	59/11 93	藍色銀包
陳綠琴	64/11 93	圖書證
陳國文	65/11 93	儲蓄存摺
Ruthaine C. Labbanan	72/11 93	白色紙袋
Palma, Cecilia L.	96/11 93	身份證
陳麗婷	97/11 93	輕鐵學生乘車證
蕭安容	99/11 93	黑色銀包
陳嘉儀	102/11 93	身份證
郭雄	107/11 93	眼鏡一副
Vu Thanh Hanh	8/12 93	治療咭
杜潔玉	9/12 93	藍色紙
鄭麗蓮	12/12 93	輕鐵學生乘車證
黃可欣	22/12 93	棕色銀包
黃球	24/12 93	身份證
李冠健	25/12 93	黑色銀包
余美卓	26/12 93	棕色銀包

