

# 港式服務受青睞

# 深圳地鐵4號線

## 港鐵運營 客流五年倍增

日均客流(萬人次)	
2011年	24.90
2012年	31.91
2013年	38.35
2014年	46.22
2015年	51.89

高峰期行車間隔變化	
2011年6月16日	8分鐘
2011年7月15日	6分鐘
2011年8月15日	5分鐘
2011年11月4日	4.2分鐘
2012年2月2日	3.5分鐘
2013年2月18日	2.5分鐘



### 港人北上第一站

深圳地鐵4號線由福田口岸站至清湖站，全長為20.5公里，共設15個車站，在2011年全線開通。該線路為深圳第一條

南北走向的地鐵線，也是深圳地鐵三期工程之前唯一一條南北走向的地鐵線。作為港人北上的第一站，線路連接了落馬洲、福田口岸及深圳北站，是深圳地鐵各線路中最繁忙的一條線。4號線已於2010年7月1日轉交予港鐵公司的附屬公司港鐵軌道交通(深圳)有限公司營運，直至2040年。目前，深圳已確定要建地鐵4號線北延至觀瀾，目標工期是2020年建成通車。港鐵(深圳)將參與4號線北延線項目管理，而能否獲得項目經營權還需進一步洽談。

### 為內地城市「量身定製」課程



胡瑞華 記者古寧攝

港鐵公司三十餘年的先進地鐵運營管理經驗，開始在深圳本土發芽、生根，其規範化、專業化的管理水平透過港鐵(深圳)4號線開始輻射至內地其他城市。為拓展內地相關培訓業務，港鐵(深圳)設立了培訓中心，專門為內地城市軌道交通行業「量身定製」專業課程，以培養軌道交通專業人才。五年來已為福州、東莞、杭州、鄭州等多地城市軌道交通企業提供相關專業培訓，加強了行業之間的有效交流和溝通。

#### 力求培訓服務本土化

「引入一條線路，除了引入關鍵設備，人才交流也是非常重要的環節。」胡瑞華透露，4號線從規劃建設到開通運營，有百多位資深的香港專家曾奔赴兩地，促進軌道交通的專業交流。他指出，港鐵(深圳)公司非常注重人才本土化培養，也廣開便利管道，讓他們到香港總部學習，參加各類專業培訓。港鐵(深圳)培訓中心發揮港鐵資源優勢，引進港鐵的先進培訓理念與經驗，注重結合國內城市軌道交通發展的實際情況，力求將培訓服務本土化，為內地城市軌道交通行業「量身定製」專業課程以培養軌道交通專業人才。

據了解，深圳港鐵軌道交通培訓中心成立於2007年11月，是港鐵(深圳)的全資子公司，致力於內地城市軌道交通特有工種的專業培訓。深圳港鐵軌道交通培訓中心曾為深圳地鐵4號線一期、二期的新線開通和運營提供培訓服務，為4號線全線順利開通提供了運營人才保障。根據不同客戶的實際情況，針對不同層級的學員特點，該培訓中心還開發了培訓師課堂講授、深港兩地專家交流分享、現場交流研討等多種多樣的培訓形式。自成立以來，培訓中心為深圳地鐵集團、東莞地鐵、鄭州地鐵、杭州地鐵集團、杭州杭港地鐵有限公司等單位均提供了量身定製的技術管理人員培訓服務。

儘管港鐵(深圳)運營的深圳地鐵4號線(又稱龍華線)只有五年，日均客流已由初期的二十幾萬激增至五十幾萬。更讓港鐵(深圳)公司總經理胡瑞華感到自豪的是，地鐵途經的龍華片區已由開通初期的空地變成如今的高樓聳立。港鐵為深圳地鐵帶去了港式服務，也帶去了被內地業界稱道的「地鐵+物業」發展模式。

■香港文匯報記者 古寧 深圳報道



港鐵(深圳)在深圳地鐵4號線推出內包車廣告，被內地業界爭相效仿。本報深圳傳真。

深圳地鐵4號線給市民帶來很多新鮮體驗。記者古寧攝

深圳地鐵4號線是CEPA協議正式實施以來，港深兩地合作的首個大型基建工程，也是內地首個以建設—運營—移交(BOT)模式投資建設的軌道交通項目。港鐵出資約60億元，獲得全線30年的運營管理權。胡瑞華認為，4號線項目屬政府利用社會資本來開展基礎設施建設和服務邁出的創新一步，可以為其他項目提供參考和借鑒。直至今年年底，加上將開通的地鐵7號線和9號線，深圳地鐵運營線路不到300公

里，而未來的長期規劃將達1,000公里。

#### 創「大小交路」控制客流

乘坐過深圳地鐵4號線的乘客都有體會，它所提供的服務帶着濃濃的港味。據胡瑞華介紹，港鐵(深圳)結合了香港三十餘年的運營經驗與內地的實際情況，組織了快速有效的「大小交路」行車方式，在線網中得到了推展，有效地解決了潮汐客流的問題。此外，還制定了一套較為嚴謹的



深圳地鐵4號線開通5周年當天的慶典儀式。本報深圳傳真

客流管制制度，每當出現大客流時，採取引導客流、限制客流、關閉車站的原則去組織實施。由於4號線是深圳中心區南北方向的唯一地鐵，客流量多自然變成了壓力。為此，港

#### 「軟硬」兼備 服務提升

為了讓乘客享受到更舒適的旅程，港鐵(深圳)逐步優化了車站軟硬件設施。胡瑞華稱，4號線在去年共計新增自動售票機20台，合計每小時增加服務3,600人次，並新增出入閘機17台，購票效率最大可以提升3倍。同時，4號線還優化調整了部分車站自動售票機和出入閘機的佈局，使客流引導更安全合理。這些舉措不僅縮短了乘客排隊購票、過閘時間，亦大幅度減少了乘客排隊等候時間。

今年，深圳地鐵7號線及9號線也即將開通，會對4號線有所分流。胡瑞華指出，這在一定程度上會緩解4號線的擁擠，而在線路上也將適時調整列車班次，增加出入閘機、售票機、充值機等設備，提升整體服務素質。

### 冀參與更多建設運營

港鐵(深圳)的努力也被乘客看在眼里。一位住在龍華，上班在福田的白領張先生向記者豎起大拇指：「乘坐這條線的人確實比較多，但從服務的角度來說，也相對更人性化。」記者了解到，港鐵(深圳)4號線在運營方面已實現多次突破。目前，4號線運營里程佔內地地鐵線網12%，客流佔比約17%，日均客流量超過57萬人次(最高超過66萬)，較運營初期激增近2.5倍。20.5公里的運營里程客流強度已經超過3.2萬人每公里，為深圳線網最高，工作日早高峰最短行車間隔在2013年初調整為2.5分鐘，為深圳線網最短行車間隔。

#### 催生「人隨線走」格局

對於未來跟深圳的合作，胡瑞華表示除了繼續做好當前的服務，公司也始終在積極地與政府及相關方保持良好的溝

通，希望在深圳能參與更多的鐵路建設和運營，甚至包括周邊城市的地鐵線路。

「4號線開通初期周邊的空地，例如紅山站周邊原為一片菜地，現如今早已高樓林立，『線隨人走』的規劃理念已催生出『人隨線走』的新格局。」見證了深圳地鐵4號線沿線這五年的變化，胡瑞華也頓生感慨。他續說，香港地鐵有超過三十五年的運營經驗，在土地集約利用、「地鐵+物業」綜合發展、高效安全的鐵路運營及人才本土化培養、建設小區鐵路的理念、先進的服務意識等方面，為深圳乃至國內多個城市的地鐵運營方提供了很好的參考。胡瑞華指，「4號線為深圳市民帶來了更安全、便捷、舒適、貼心的搭乘體驗，也為本土城市格局的規劃帶來了巨大的變革與發展」。



服務備受乘客肯定。本報深圳傳真



飛速增長的客流。記者古寧攝

### 擬借「地鐵+物業」力拓版圖

在港鐵諸多的經驗中，最被內地業界稱道的是「地鐵+物業」發展模式。港鐵依靠這一模式，成為全球唯一盈利的地鐵，由此也成為了內地地鐵公司爭相學習的對象，這其中也自然包括深圳地鐵。在港鐵(深圳)公



港鐵(深圳)天頌項目是深圳樓市第一個真正意義上的「地鐵+物業」項目。記者古寧攝

司總經理胡瑞華看來，深圳地鐵在這一模式上可以發揮的空間很大。

目前，港鐵「地鐵+物業」模式在內地還比較少，因為打造這種模式需要一定的運營經驗。「地鐵+物業」模式是一種集軌道交通投資、建設、運營和沿線物業開發於一體的綜合開發模式，在該模式下，政府可選擇不對軌道交通直接投資，僅需將軌道沿線的土地資源授予港鐵，港鐵享有沿線一定規模土地在軌道交通開通後的增值收益，同時承擔全部的軌道交通建設成本和運營成本。在應用這個模式的過程中，規劃軌道線路的時候就已經將周邊沿線的土地、接駁方式做了精密的測算和設計。比如，在地鐵出口將人群及商業商務的開放性與住宅部分的私密要求進行合理的銜接過渡，避免對其造成干擾。

#### 深唯一地鐵上蓋物業

作為港鐵在內地嘗試進行物業開發的第一仗，港鐵(深圳)天頌項目一期一經推出，銷售就有不俗表現。據胡瑞華介紹，天頌項

目的產品形態和軌道與物業的交互組織模式打造了眾多深圳「第一」，比如通過對地鐵站的空間整合，將城市空間功能與效率設計到國際最高標準，是深圳目前唯一一個真正意義的地鐵上蓋物業，24分鐘通達香港落馬洲關口，6分鐘直抵深圳北站，轉乘高鐵25分鐘抵達廣州可至更換的武漢、廈門等地，真正做到暢通全城。

胡瑞華續稱，加上即將開通的地鐵7號線和9號線，深圳地鐵總里程已近300公里。以他的觀察，除港鐵天頌項目外，深圳目前還沒有嚴格意義上的地鐵上蓋項目。「深圳比較特別的是政府有資金，地鐵建設不差錢」。但他又指，按深圳地鐵的長期規劃，里程將達1,000公里，這會是一筆非常大的投資。而採用這個模式，深圳沒有那麼大的投資壓力就可推動軌道交通發展。另外一方面，深圳未來的軌道交通線路大多遠離市中心，更需要將交通及周邊配套提前設計和考慮，也將會是港鐵「地鐵+物業」模式更好發揮的舞台。屆時，深圳可以更多的考慮這個模式，或組成多種合作。