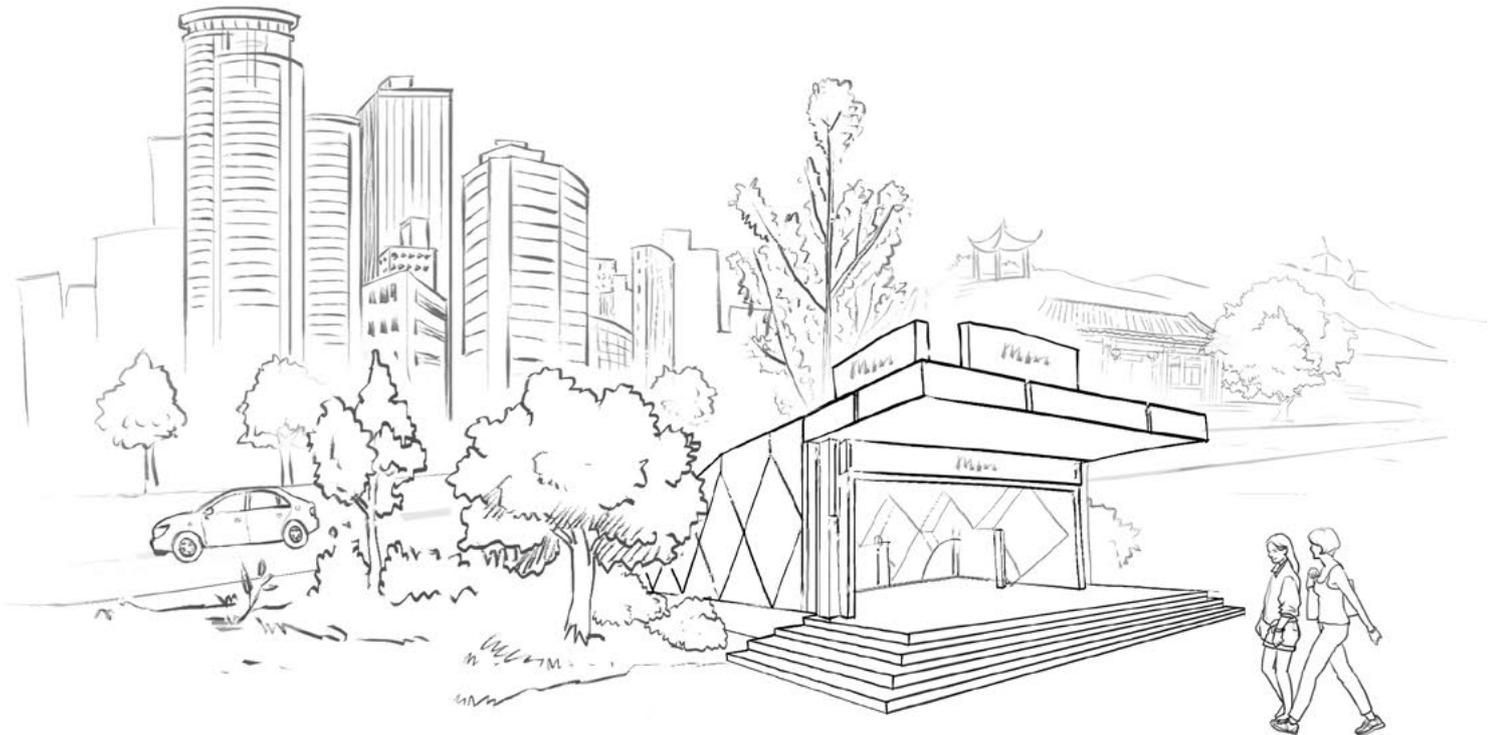




京港地铁
BJMTR

为你 一路前行

2016-2017年可持续发展报告



数说京港(2017)

114公里

开通线路总长 608公里(北京市)

73座

开通车站 370座(北京市)



10,430.56万车公里

运营总里程 占北京市运营总里程18.4%



6.96亿人次

总乘客量 占北京市路网18.4%



日均客流量 190.7万人次



正点率&兑现率 99.99%

列车最小发车间隔 小于2分钟

缩短发车间隔 4次

应急演练 560次

服务设备设施可靠度 99.96%

延长服务时间 103天



2.025千瓦时/车公里

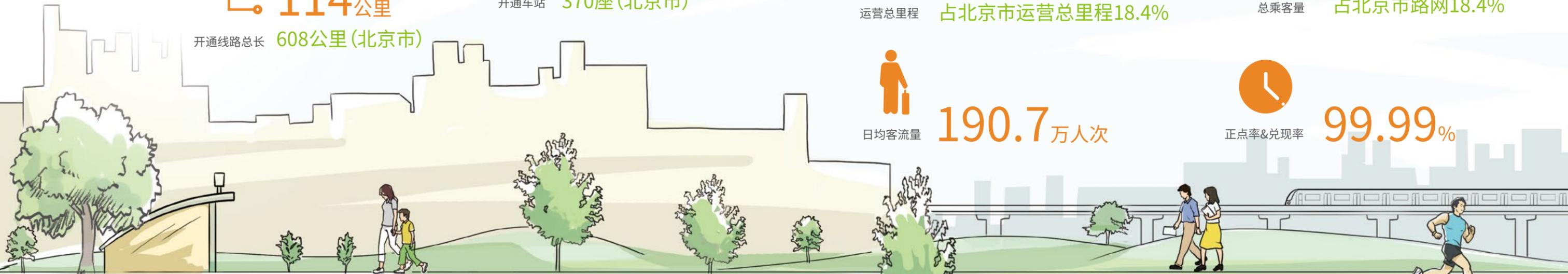
运营车公里能耗 (2016年京港地铁数据为2.040)

员工总人数 7,225人

人均培训时间 8.63小时

志愿者服务时间 9,723小时

安全训练营项目受益中小學生 5,000余人



数说京港(2016)

114公里

开通线路总长 574公里(北京市)

71座
开通车站 345座(北京市)

8,922.02万车公里
运营总里程 占北京市运营总里程16.4%

6.33亿人次
总乘客量 占北京市路网17.3%

173.1万人次
日均客流量

99.99%
正点率&兑现率

列车最小发车间隔 小于2分钟

331次
应急演练

99.96%
服务设备设施可靠度

34天
延长服务时间

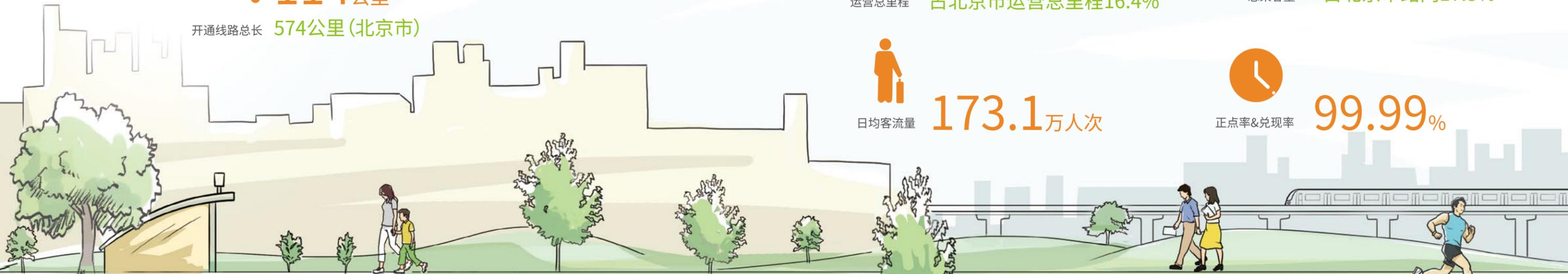
2.040千瓦时/车公里
运营车公里能耗 (2015年京港地铁数据为2.062)

7,072人
员工总人数

8.06小时
人均培训时间

8,628小时
志愿者服务时间

3,000余人
安全训练营项目受益中小學生



京港伴你 遇见美一天

02

总经理致辞
GENERAL MANAGER'S MESSAGE



温馨的心灵“摆渡站”

A "FERRY STATION" FOR THE DRIFTING HEART

04

06



一直在路上

ALWAYS ON THE WAY

08



这样的“文艺范”

"ARTISTIC" METRO LINE

10



梦想延伸的地方

THE PLACE WHERE MY DREAM IS EXTENDED

12



触手可及的便利

CONVENIENT SERVICE AT HAND

14



对蓝天许下的承诺

COMMITMENT TO THE BLUE SKY



精心保障, 让安全运营无处不在

BEING DEDICATED TO GUARANTEEING SAFE OPERATION

16



暖心服务, 让地铁出行更加美好

PROVIDING HEART-WARMING SERVICES TO CREATE WONDERFUL RIDING EXPERIENCE

24



热心奉献, 让社区繁荣有爱和谐

BEING DEDICATED TO CREATING PROSPEROUS, CARING AND HARMONIOUS COMMUNITIES

32



齐心发展, 让员工成长发挥价值

GROWING TOGETHER TO GIVE FULL PLAY TO EMPLOYEES' DEVELOPMENT

38



用心环保, 让绿水青山留在身边

CARING FOR THE ENVIRONMENT AND PROTECTING LUCID WATERS AND LUSH MOUNTAINS

46



同心共事, 让伙伴合作共享发展

WORKING TOGETHER TO SHARE THE DEVELOPMENT FRUITS WITH PARTNERS

52

56

关于我们
ABOUT US

61

展望
OUTLOOK

62

G4指标索引
GRI-G4 CONTENT INDEX

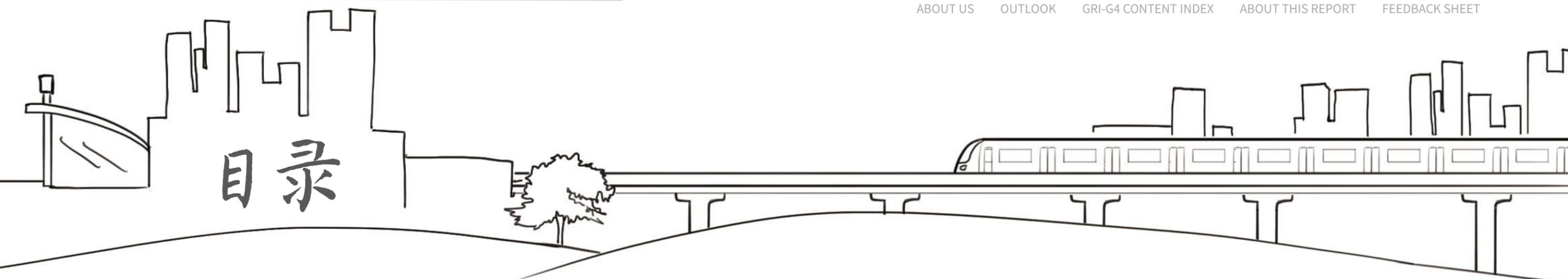
63

关于本报告
ABOUT THIS REPORT

64

反馈意见表
FEEDBACK SHEET

目录



总经理致辞

GENERAL MANAGER'S MESSAGE



京港地铁是国内城市轨道交通领域首个引入外资的合作经营企业，自 2006 年成立以来，一直在北京轨道交通的建设运营及发展中发挥自身优势，为市民提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。

这是京港地铁发布的首份可持续发展报告，系统梳理与回顾了自成立以来在企业社会责任领域的工作，重点展示了 2016-2017 年围绕经济、社会和环境等方面履行社会责任所做的努力：

我们立足城市轨道交通的运营，与合作伙伴紧密协作，取得了令人欣喜的进展。目前以 PPP 模式参与投资、建设并负责运营北京地铁 4 号线、14 号线、16 号线，并以委托运营模式运营北京地铁大兴线。其中，16 号线北段于 2016 年底正式开通，缩短了海淀北部地区居民往来城区的时间，缓解了沿线地面交通的压力，扩展了我们连接城市、提供便捷出行服务的范围。2016、2017 连续两年，在“北京·香港经济合作研讨洽谈会”上，我们与合作方签署了《北京地铁 4 号线、大兴线沿线上盖物业开发合作框架协议》及相关合作意向协议书，为未来多元化业务发展模式奠定了坚实的基础。

我们一直秉承“以客为先”的理念，在运营服务上更加人性化。2016 年运营总里程 8,922.02 万公里，日均运送乘客 173.1 万人次，2017 年运营总里程 10,430.56 万公里，日均运送乘客 190.7 万人次，所辖线路列车正点率、兑现率均达到 99.99%。面对不断增大的客流压力，我们通过多次调整列车运行图、加开临客等方式，实现了 4 号线工作日早高峰由南向北方向最小发车间隔低于 2 分钟。同时累计开展 600 余项工程改造项目，持续完善运营设备设施的优化，打造现代城市的出行空间，营造更加愉悦、多元化的出行体验。

我们竭尽所能吸纳、培养及保留人才，以配合不断发展的业务需求。在行业快速发展、人才缺口扩大的情况下，我们以科学完善的人才培养及发展机制，采用技术与管理双通道发展，推动英才、优才及管理培训生计划，开创校企合作的全新模式，不断培育本地地铁人才。

我们从多方面推动可持续发展，通过创新的技术、精细化的管理、适当的经济措施和改进的设备设施，减少能源消耗和碳排放，减轻对环境造成的影响。全面推行绿色运营，构建可持续发展价值链，与合作伙伴并肩前行，共同承担社会责任。

我们积极关注沿线社区，充分利用自身行业优势，以连接和促进社区发展为己任，通过资源投入、平台搭建、沟通互动、志愿服务等方式，推动社区繁荣发展。

未来我们将继续提升京港地铁的社会责任影响力，基于交通带动城市发展的理念，为乘客提供优质的生活服务，让员工与企业共同成长，与合作伙伴互助共赢。通过不断优化并创新管理、服务与技术，为轨道交通与城市的发展带来更大价值。为你，一路前行！

北京京港地铁有限公司总经理

邵信明



温馨的心灵“摆渡站”

海楠 “北漂”上班族

下一站 ... 新宫

地铁让我感受到了温暖，是家的延长线，
是抵达梦想的旅程。

5年前，研究生毕业的海楠选择留在北京。3年前，海楠与同是“北漂”的老公结婚，渴望独立空间的海楠在今年年初搬到了新宫一带，“尽管地方不大，但是有了属于自己的小天地，我可以装饰些自己喜欢的布艺，一下子有了家的感觉。”

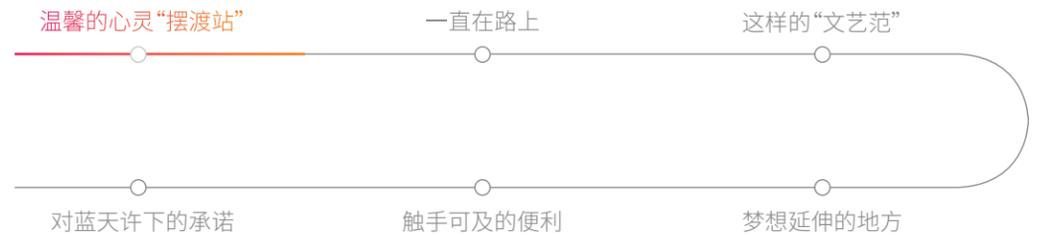
海楠从住处步行到地铁站需要十几分钟，地铁站经常“爆满”。但海楠还是觉得很满足：“这里挨着大兴线，公司在4号线边上的魏公村，能直接到达公司，很方便。虽然上下班高峰时间地铁很拥挤，但是看着周围都是和我一样在北京怀揣梦想打拼的年轻人，总有种亲切温暖的感觉。”

说到每天坐地铁的日子，海楠露出了微笑：“忙碌工作了一天之后坐到地铁上，听着地铁均匀的运行声音，感觉很踏实。地铁是公司 and 家之间的‘摆渡站’，在这里我会觉得瞬间整个人都放松了下来。我挺享受在地铁里的时光，听听音乐发

发呆，看看对面的情侣或甜蜜或争吵，平凡的生活也变得饶有兴味。”

“4号线给我的感觉是一条有温度、有文化的地铁线路，地铁的工作人员也让我觉得很温暖。有一次，就在魏公村地铁站，我在下楼梯的时候有点恍惚，差点晕倒，工作人员看到后立刻把我扶进综控室，帮我沏了一杯糖水，又帮我用手机联系了亲人和朋友，我很感动。我想他们也和我一样，每天都很忙很累，要面对无数的人和事，但依然充满热情地工作，这更让我觉得，我也应该更加努力，为自己的小家和未来的宝宝创造更美好的生活”。

如今，海楠每天都会准时搭乘地铁通勤，地铁的时光对于她，是一段温馨的记忆。“地铁让我感受到了温暖，是家的延长线，是抵达梦想的旅程。”



背后的故事

京港地铁的使命之一是为乘客提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务，创造文明和谐的出行环境。从2009年运营的第一条线路4号线开通至今，随着线路和乘客不断增多，京港地铁承担的责任也越来越大。

早晚高峰是一天中地铁运营压力最大的时段，我们通过多次调整列车运行图、加开临客等方式，实现了4号线工作日早高峰由南向北方向最小发车间隔低于2分钟，确保像海楠一样的上班族能够乘坐地铁准时到达。

为保证稳定运营，京港地铁投入各方面力量以提升服务的便捷性，结合站内运营设施设备条件和不同时间段客流流向特点，编制客运组织方案，通过广播引导和现场工作人员指引等方式，帮助乘客快速进出车站。高峰时段在站台或扶梯等人流聚集量较大的区域，增设员工和志愿者协助疏导，维持站厅有序高效运转。

京港地铁积极与乘客保持互动，通过官方网站、微博、微信、热线以及在车站与乘客沟通等多种渠道，认真聆听乘客的声音，真诚对待每一个意见和建议，持续改善服务质量，不断提升服务水平。



一直在路上

何静涵 小学生

下一站 ... 公益西桥

我希望长大以后当一名律师，
可以帮别人解决难题！

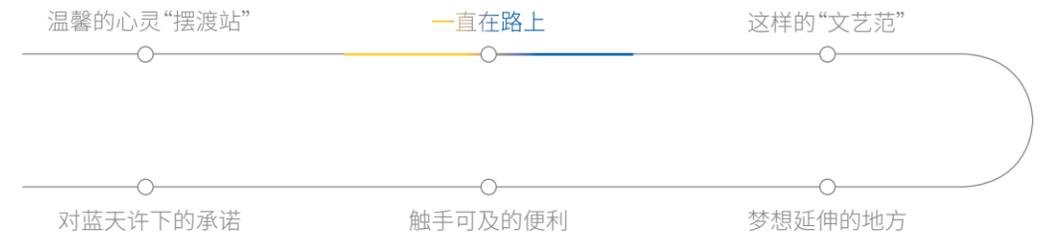
看到小静涵的那天，她穿着一件淡绿色的短款羽绒服，扎着一个马尾辫，一双水汪汪的大眼睛滴溜溜地转动着，透着一股淘气机灵劲儿。

还在上小学四年级的她，已对地铁安全知识了然于心，因为她已经参加了两次地铁安全训练营活动。“地铁的叔叔阿姨们通过游戏的方式教给我们很多安全知识，比如大件货物不能走扶梯，过闸机不能超过黄线……”

小静涵坐地铁时会主动给父母讲解这些知识，与同龄的孩子相比，她的安全意识更高。“有一次，我看到一个人从我旁边跑过去，转眼间那个‘大长腿’一下子就跨过闸机，虽然看上去很好玩，但是我知道那是不安全的行为。”

平时，小静涵的日程安排得很充实，每天除了正常的上课，还要参加好几个兴趣班，如钢琴、舞蹈、戏剧等，她还是班级里唯一入选学校合唱团的学生。即便如此，小静涵依然会在周末抽出时间，跟妈妈一起参加地铁的志愿服务活动。“记得有一次在九龙山站，有位老奶奶换乘时摔倒了，我和志愿者马上跑过去帮助她。那一刻，我非常开心！”

关于梦想，小静涵现在有很多想法，但最大的愿望是：“我希望长大以后当一名律师，可以帮别人解决难题！”



背后的故事

对于轨道交通运营企业来说，安全就是生命线，任何细枝末节的疏忽都可能造成不可估量的损失。事故统计发现，90% 的事故与行为相关，因此避免不安全的行为可以有效防止事故的发生。

在确保运营安全方面，京港地铁首次在国内地铁行业中引进港铁先进的风险管理体系，从建设期到运营期采用前瞻式的理念对地铁全生命周期进行风险管理。我们建立安全管理成熟度评价标准，定期回顾安全管理体系的运行效果，通过不断总结实践及借鉴国内、国际同行业经验，提高和完善安全管理水平。

为了确保乘客的安全出行，京港地铁自乘客进站起，从安检到闸机，严格把控每一个环节。运营结束后，在夜间开展各类安全演练，保证每一名员工能够有效应对和处理突发事件。2016-2017 年共开展较大规模应急演练 891 场。

京港地铁鼓励员工透过现象看本质，找到问题的关键所在，有效解决各类安全隐患。例如安河桥北站曾多次出现由于乘客不熟悉乘坐扶梯规范导致的乘客受伤现象，在分析原因后，通过安排员工在扶梯处值守，引导乘客规范乘坐扶梯，并加大安全乘坐扶梯的宣传后，有效地减少了类似情况的发生。

地铁的安全运营有赖于安全文明意识的提升，京港地铁面向乘客、员工和供应商持续开展多种安全文化类宣传和培训，提升相关意识和技能，确保地铁运营安全。



这样的“文艺范”

健华 设计公司职员

下一站 ... 海淀黄庄

地铁不仅是休息的港湾，
还是设计灵感的来源。

地铁，对于一名忙碌的设计师而言，不仅仅是出行工具，还是休息的港湾、设计灵感的来源。

平面设计师健华毕业后来北京工作已经3年了，他住在陶然亭附近，平时外出经常要坐地铁4号线。“北京这么大，外出坐地铁是最方便的。”

和很多上班族一样，健华每天过得忙碌而充实。“北京的生活节奏蛮快的，我的工作又比较费脑，一天忙碌下来，最放松的时间就是搭上回家的地铁，想一些自己的事情。”

忙碌的日子里，健华没有很多时间做自己喜欢的事情。“在学校的时候，我是一个文艺青年，那时很喜欢读书、摄影，现在基本没时间了。不过好在北京的同学还挺多，有时候晚上大家相约出

来聚聚，也不用担心太晚了回不去，再晚也可以赶上地铁末班车。”

平时坐地铁，健华并不觉得无聊，地铁对他来说已然成为一个流动的美术馆，可以随时停下来欣赏“艺术作品”。“我对色彩、图片这些东西还是挺敏感的，坐4号线的时候会经常观看灯箱，我很喜欢灯箱中用图片讲故事的方式，很有带入感。”

周末，健华会经常坐地铁去798艺术区看一些设计展览。“设计师需要不断接触新的东西，开阔视野，还要随时了解当下的流行趋势。当然，有时间我会参加艺术设计方面的工作坊和交流会，因为以后要在北京长久发展，还是要不断给自己充电加油！”



背后的故事

地铁是城市文化的重要载体，京港地铁以打造具有城市特色和文化氛围的地铁环境为地铁文化建设的目标，让乘客享受多元化的出行体验，为此，京港地铁力图将站内和车内打造成充满活力的现代城市出行空间，让乘客感受到畅行其间的美好。

为营造舒适愉悦的出行环境，让乘客在旅途中体验文化艺术氛围，我们通过与沿线机构合作，开展了一系列公益文化项目。如2015年起与4号线沿线的国家图书馆联合发起“M地铁·图书馆”项目，推荐优秀阅读资源，鼓励乘客利用出行的碎片化时间享受阅读乐趣。

京港地铁注重利用地铁媒体营造具有艺术氛围的地铁环境。2016年推出的“M地铁·影廊”项目，让乘客在出行的碎片化时间内感知、体验各类风情文化。例如我们推出的丝绸之路影像展，让乘客有机会从多层面、多角度感受一带一路沿线国家和地区的风土人情，丰富出行体验。

京港地铁不断深入挖掘乘客需求，力求从展现方式到内容生产不断推陈出新。“M地铁·广播”是京港地铁于2017年发起的文化类公益项目，通过对地铁相关声音作品的打造，传递城市文明、文化与情怀，其中推出的“末班地铁·温暖都市夜归人”活动，首次在地铁广播中用声音陪伴夜归的乘客。

京港地铁不断积累经验，开拓创新，打造城市地铁文化，未来也将持续创新，为乘客带来更丰富、更愉悦的出行体验。



梦想延伸的地方

刘娜 物业管理

下一站 ... 北安河

北安河这边环境挺好的，

地铁开通后，大家生活也方便了很多。

穿着一身整洁工作制服的刘娜显得很干练。在她的记忆中，是地铁开启了全家的幸福生活。

“以前我在望京上班，为了赶时间，每天早上6点前就得坐346路公交车上班，从凤凰岭到西苑这段路，车多人挤，晚一点出门就很容易迟到。尤其是冬天，天不亮就要起来，那叫一个冷啊。后来有了宝宝，我就回北安河这边工作了，折腾不起了。”

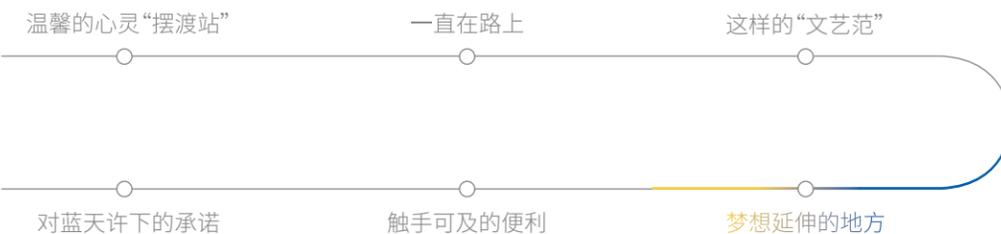
随着16号线的开通，一切都在悄然变化。“去年我们住进了宽敞的新房，现在新工作就在小区的物业，孩子也在附近的幼儿园上学，闺蜜们都说我的幸福指数上升了好几档，每天都在朋友圈晒幸福。”

不仅如此，地铁让曾经不为人知的北安河逐渐发生了变化：地铁开通以后，附近的配套设施不断完善，周末过来游玩的人明显增多，整个区域也

变得热闹起来。“北安河附近的景点比较多，像凤凰岭、阳台山啊，虽然风景优美，但以前交通不便，很少有人过来玩。现在坐地铁很方便，大家周末都愿意过来呼吸新鲜空气，感受大自然。”

“如果不是通了地铁，我真不敢想象这一切会发生得这么快。”细心的刘娜发现，即使家里有车，大家也都喜欢坐地铁出行，每天地铁口的停车位都是满的，很多人都是开车到地铁站，然后搭乘地铁。“我们平时出门也喜欢带孩子坐地铁，他现在能分辨不同座椅颜色的意义，知道深绿色是老弱病残专座，还会主动学地铁播音报站，比如屯佃、稻香湖路这些站名，他都背下来了，挺有意思的。”

回想起自己与地铁的故事，刘娜开心地笑了：“我和老公是在地铁上结缘的。从问路开始到结婚那天，他朋友用沙画把我们俩从相遇到在一起的过程手绘出来，大家都觉得不可思议呢！”



背后的故事

16号线的开通为北安河附近居民的出行带来了便利，前往市中心的车程减少了1小时左右，也方便了市区居民到北安河旅游景点的游览。刘娜见证了16号线开通给北安河地区带来的变化。

16号线从列车到车站均采用了全新的设计，列车采用8A编组车型，每节车厢长22米，宽3米，是目前北京容量最大的列车，同时16号线也是北京轨道交通路网中首条使用8A列车的线路。与其他线路相比，16号线车站更加宽敞明亮，站台长度近200米，出入口通道平均宽6米；站内直梯和扶梯数量增多，且设有上、下行双向扶梯组，方便乘客进出。不仅如此，通过前期调研，从乘客的实际需求出发，京港地铁在站内打造了一系列方便乘客出行的贴心设施，如“Z”型服务窗口和人性化卫生间，并通过改善通风和照明设备等措施，全方位提升乘客体验。

在16号线工程建设阶段，京港地铁借鉴港铁经验，梳理各专业高标准运营服务需求740条，并与建设单位逐一沟通落实，将管理理念、服务标准融入设计方案，实现了运营理念与线路建设的有机融合，为有效提升服务水平奠定基础。



触手可及的便利

侯大爷 退休“老北京”

下一站 ... 方庄

以前出行不方便，

现在我希望和老伙伴们一起逛遍北京城。

侯大爷笑声爽朗，是个十足的老北京，想起以前的老北京和过去的生活，他感慨不已：“北京变化太大了！”

年轻时，侯大爷还住在胡同里，那时候交通还不是很方便，出行全靠公交车，“所幸当时单位离家比较近，走路、骑自行车都能到，不过想要去远点儿的地方，那就起码得耗上一天。”

随着北京城市发展，地铁的开通也逐渐改变了侯大爷的生活。“北京的地铁越修越长，出行越来越便利，平时接送外孙女我就坐地铁，特别方便。”

“早先的地铁进站都得走楼梯，像我这样的老人要上去可得费点劲。不过，14号线就没有这个问题，无论是进站还是出站都有电梯，我接孩子上下学

就方便多啦。现在，我自己坐地铁接孩子一点问题都没有，万一有点什么事，地铁站的工作人员、志愿者们都会很主动地提供帮助，很热情，时间长了我跟他们都熟啦。”

侯大爷重感情，闲不住，平时有空就会出门找老朋友们叙叙旧。谈起退休后的生活，乐观的侯大爷满是幸福：“现在我们这帮老哥们儿身体还算硬朗，没事就一起搞搞活动，出去聚会、踏青，知足常乐嘛！”

虽然侯大爷年纪大了，但是一点不服老，对未来早有计划：“以前和老伙伴们在一起，因为出门交通不方便，只能在附近的公园转转。现在不一样了，地铁四通八达，我们希望能一起逛遍北京城。”



背后的故事

京港地铁努力让乘客在出行中享受更便捷、更舒适的服务体验，从卫生间改造到站厅指示标识，从无障碍设施到服务咨询卡，每一项改善都蕴含着京港地铁对乘客的用心服务。

面对乘客不断提升的期望和日益增长的需求，京港地铁持续完善站内服务设施，累计共开展600余项工程改造项目，有效地提升了运营服务水平。针对侯大爷这样的老年人，工作人员通过及时提供热心指引和贴心服务，最大程度地方便他们的出行。

除了更新站内硬件设施之外，京港地铁引入先进的资产管理理念，进行设备维护与保养，通过预防性的监测和评估方法，定期检查现有设备状态，防患于未然。此外，还参考国际资产管理标准（ISO 55000）来规范对运营资产的全寿命周期管理，以保证运营安全，延长设备的使用寿命，达到安全运营与经济效率之间的平衡。

京港地铁秉承“以客为先”的服务理念，通过不断完善服务体系，信守服务承诺，赢得客户的尊重和信赖。未来，我们将继续深入挖掘乘客需求，以不断创新的科学技术和更加人性化的举措为乘客提供更为安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。



对蓝天许下的承诺

秋蓉 杂志社编辑

下一站 ... 魏公村

只要每个人都多努力一点点，
蓝天会永远留下来。

“在 2016 年雾霾最严重的那几天，我想过逃离这座城市。但是我在这里已生活了十年，这里有我的家，我爱的人，我喜欢的风景，哪能说离开就离开。如果你真的爱这座城市，比离开更加有意义的是去改变，哪怕只是一点点。”

虽然秋蓉无法阻止雾霾的来临，但却正在用实际行动珍惜每一个蓝天。“有人用镜头记录蓝天，而我决定用跑步的次数记录北京的蓝天。”为此，在 2017 年冬日来临之前，秋蓉许下诺言：在每一个可以自由呼吸的日子坚持跑步。

说到做到，从那以后，只要空气质量良好，她就坚持早起去公园跑半个小时。有时候周末，还会带着女儿一起享受在蓝天下奔跑的感觉。

大概是言传身教的缘故，7 岁的女儿从小就懂得爱护环境：外出时不乱扔垃圾，把废弃物分类放入垃圾桶；平时外出喜欢坐“地下火车”，不愿意坐爸爸开的车……

“上周有一天又是雾霾天，我早上拉着女儿正急着往学校赶，她却扭头看着堵在路上的一长串汽车对我说‘妈妈，都雾霾了，这些人还开车，排放的尾气让空气更脏了。’当时听见这番话，我对女儿从小珍爱环境的想法既感慨又欣慰。”

除了改变自己和家人，秋蓉希望影响更多的人。身为杂志社编辑，她经常撰写与环保相关的文章，在世界地球日、世界环境日、世界无车日等环保相关纪念日来临之际倡导大家绿色出行、爱护环境、可持续消费。“哪怕这些文章只是影响一个人，也是值得的。”这是她坚持的信念。

“2017 年的蓝天次数比 2016 年增加很多了。我知道，在这背后是无数人的付出，真的不容易！”

所以，秋蓉现在很有信心：只要每个人都多努力一点点，蓝天会永远留下来。



背后的故事

在运营管理中推动绿色环保措施，践行绿色运营理念，是京港地铁对自然环境的郑重承诺。通过技术改造持续推行节能减排，积极开展多项节能改造项目，改善所辖线路包括空调及照明系统等站内设备设施，京港地铁逐步实现运营各个环节的节能环保。

例如地铁 16 号线采用了全高屏蔽门，在隔断地铁列车运行区间与车站乘客空间、保障乘客乘车安全的前提下，有效地阻隔了隧道与站厅空气的交流，既减少了夏季站厅冷气的散失，降低了冷机电能消耗，又减小了列车运行风阻，降低了列车牵引电能消耗。

为了进一步挖掘节能减排潜力，京港地铁开展能源审计和清洁生产审核，自 2014 年起共完成近 30 项节能减排项目，总投资约 2,600 万元，项目全部投入使用后每年降低电力消耗近 1,000 万度，相当于减少二氧化碳排放 6,000 吨。2017 年底起，京港地铁结合国家节能减排政策和轨道交通最新节能减排技术，对未来 5 年节能减排工作进行系统规划，进一步推动节能减排工作科学有序开展。

京港地铁还在地铁站内开展“环保，在路上”“减碳最生活”等环保宣传活动，通过积极倡导减碳、低碳的生活方式，号召乘客从日常生活的每个细节做起，践行绿色环保的理念。



01 精心保障

让安全运营无处不在

BEING DEDICATED TO GUARANTEEING SAFE OPERATION

责任理念

京港地铁将安全作为企业最基本的责任，以人的安全为核心，建立完善的安全管理体系，营造浓厚的安全文化氛围，打造一个安全、便捷、温馨的地铁环境，保障乘客、员工、承包商及合理进入京港区域内人员的安全。

责任绩效

0

2016-2017年，因意外导致乘客死亡的人数

0

2016-2017年，因意外导致员工死亡的人数

2016-2017年乘客、员工、承包商的受伤率情况

	2016年	2017年
百万乘客受伤率（人次/百万乘客）	0.23	0.21
员工意外受伤率（次/十万工时）	0.12	0.13
承包商意外受伤率（次/十万工时）	0.01	0.01

注：为了更好地改善安全和管理质量，我们将不是由于京港原因造成的员工、乘客、承包商受伤事故也计算在安全绩效内。

2016-2017年，安检和应急演练情况

118,280^{人次}

培训安检人员

250,712^件

查出违禁品数量

891^次

开展较大规模应急演练

322^{课时}

培训时间

210^件

查收管制物品数量

责任措施

安全管理办法

安全管理体系

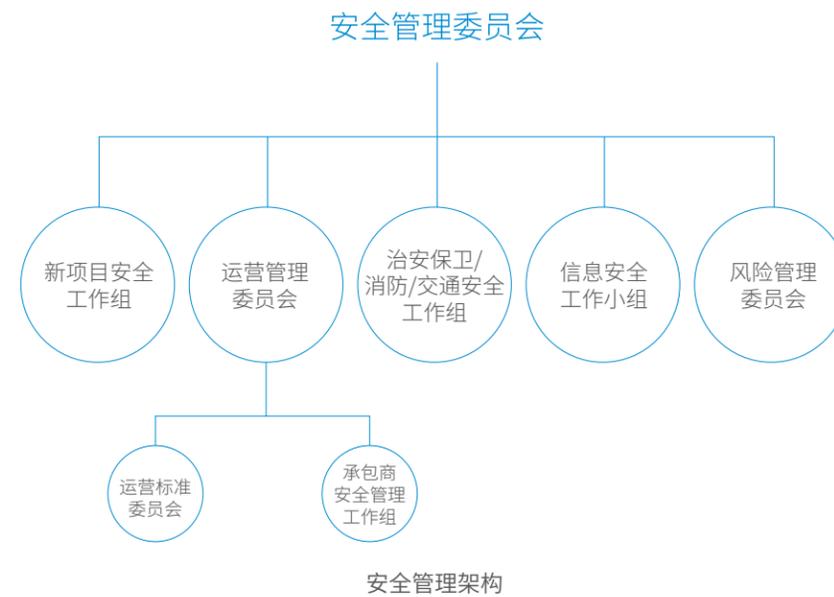
京港地铁严格遵守安全相关法律法规，把安全运营作为首要任务。我们引进港铁成熟的安管理体系，并结合北京本地的实际环境，通过自身实践不断创新管理机制和管理办法，形成以八大安全要素为核心框架的安全管理体系。



安全管理体系框架

安全管理架构

京港地铁成立由总经理直接领导的安全管理委员会，负责制定安全政策并定期回顾安全表现和安全管理体系的运行情况，督促各部门执行各项安全要求，持续提升安全绩效，推进实现安全目标。



安全管理架构

危害登记系统

京港地铁建立风险管理体系，制定行之有效的制度来确认危害项目、记录危害资料、评估危害的风险、制定适当的减轻措施、确定减轻措施落实人，并实时监督减轻措施的执行情况。

你知道吗？

危害登记系统是京港地铁用于登记危害的一套信息系统，其主要功能是登记、跟进、检讨危害，把每一条危害都落实到具体的危害管控员。利用危害登记系统可方便地搜索数据库内各种类别的危害，从而跟进落实减轻措施。2017年，京港地铁的危害措施完成率为97.16%。

乘客安全

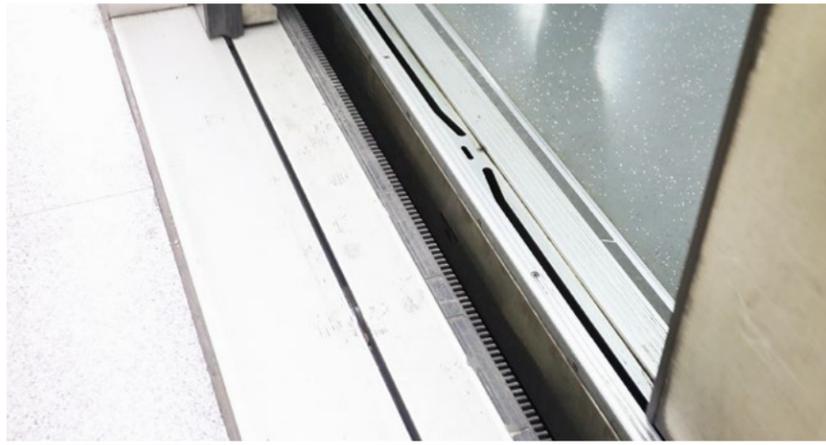
运营安全

城市轨道交通行业可持续发展的第一要务是“安全运营”，京港地铁详细追踪故障与乘客反馈，并不断改进运营的安全性，确保乘客安全。从进站到出站，乘客的每一步都会受到京港地铁的全力保障。

保障乘客安全每一步

车站 —————> 上下车 —————> 行车

- 人物同检
 - 安检员培训
 - 设置精准的指引标识
 - 确保电梯等设施安全
 - 提升修检水平
 - 网格化区域防控
- 防踏空胶条
 - 竖向防夹挡板和 LED 灯柱
 - 警示标识
 - 声音提示
- 先进的列车和信号防护系统
 - 周详的维护计划



京港地铁在 4 号线、大兴线、14 号线、16 号线均安装有防踏空胶条和 LED 灯柱，有效地降低了乘客被夹在屏蔽门与车辆间的风险隐患



京港地铁建立了安全检查制度和作业危害分析 (JHA) 制度，对每项维修工作进行危害分析，提出有针对性的防护措施，并安排专人每周跟进问题的整改情况

你知道吗?

为保障运营安全，京港地铁坚持采用“手指呼唤”程序，让作业流程更为精细化。列车运行时，驾驶员将中指食指并拢伸直，指向相关设备，说出正在确认的设备状态，确保在对信号、线路、车门等进行确认时，做到“眼到，手到，口到，心到”。



驾驶员手指确认

信息安全

京港地铁获得国家 ISO 27001 风险管理体系标准认证，在服务范围内进行信息系统安全检查、改进和防护，并针对关键信息系统开展信息系统渗透测试，确保京港地铁内部的信息安全。

安保防护

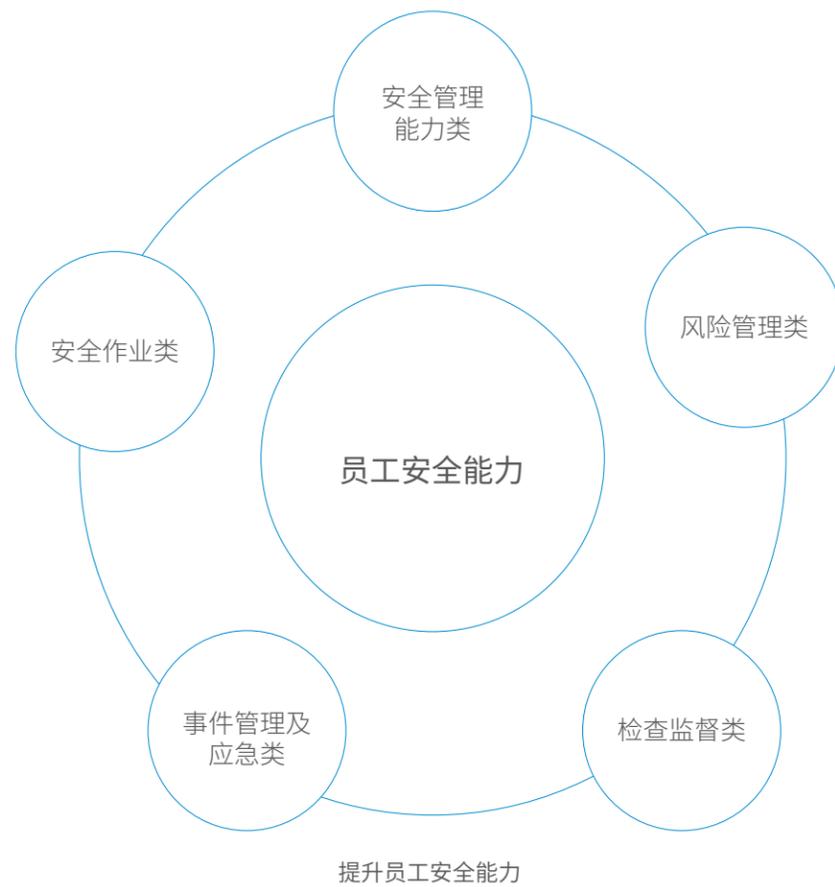
京港地铁致力于建立一个具有防范恐怖袭击意识的环境，保障乘客的人身安全，制定《北京京港地铁有限公司防范恐怖袭击手册》，基于轨道交通安全运营职能采取行之有效的防范措施，提升防范恐怖袭击的能力。

你知道吗?

京港地铁制定了《车站区域防控工作管理办法》，采取区域防控的方式，以“全覆盖、无盲区”为原则，将车站划分为若干防控责任区和防控网格，全部区域均落实防控任务和安排防控人员，采取警企联动、全员参与、可疑即报的管控方式，维护车站秩序，确保乘客人身安全。

员工与承包商安全

京港地铁结合公司的安全管理体系，构建了系统化的员工安全能力框架，从五个方面全面提升员工的安全能力。



为确保员工和承包商的人身安全，京港地铁针对不同岗位的作业要求，设定了各项地铁安全资格、从业资格要求，员工与承包商上岗前需参加相关安全课程并通过考试。2016-2017年，京港地铁对6,168名员工和4,368名承包商进行了安全培训，组织全部新入职员工进行三级安全教育学习，并开展了16期经理层安全领导力提升培训。

2016-2017年，接受京港地铁安全培训

6,168名
员工人数

4,368名
承包商人数

内部安全氛围

良好的安全文化氛围能促使人们在生产活动中，自觉、主动地采取安全行为。为了强化乘客、员工、承包商的安全意识，京港地铁建立了安全宣传推广体系，对内开展“安全月”“安全知识竞赛”等相关活动，鼓励员工主动发现隐患，提出安全建议。此外，京港地铁推出《安全事故汇编》，定期总结公司安全事故的经验教训，警醒员工注意安全风险。

你知道吗？

行为安全观察是一种通过员工间相互观察，以科学方法加强工作中的安全行为，并减少带危险行为的管理方法。京港地铁从2017年7月份开始的部分部室推行“行为安全观察（BBS）项目”，通过BBS宣贯理念、培训观察员、编制观察表、开展观察、统计和分析不安全行为等一系列工作，增强员工的安全意识，并营造工作场所的安全氛围。



地铁消防演练



安全知识竞赛活动



02 暖心服务

让地铁出行更加美好

PROVIDING
HEART-WARMING
SERVICES TO CREATE
WONDERFUL RIDING
EXPERIENCE

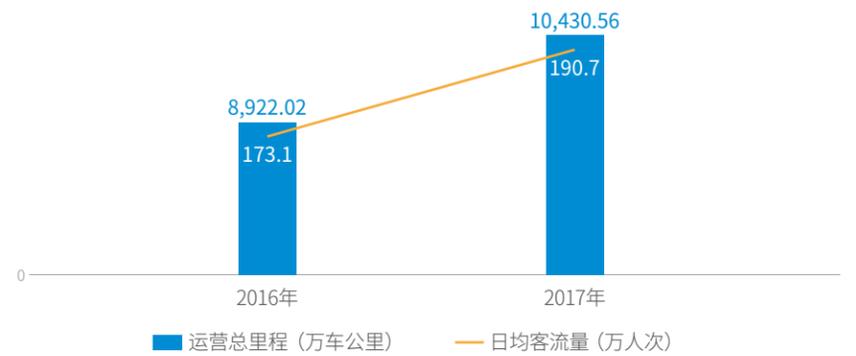
责任理念

京港地铁秉承“以客为先”的服务理念，通过优质的服务、高效的运营、专业的团队，为乘客提供暖心的乘车环境，同时不断改进及提升，以满足乘客多元化的需求，创造更大价值。

责任绩效

截至 2017 年底	114 公里 开通线路总长	73 座 开通车站
------------	-------------------------	---------------------

2016 年运营总里程为 8,922.02 万车公里，日均客流量 173.1 万人次；2017 年运营总里程为 10,430.56 万车公里，日均客流量 190.7 万人次。



2016-2017 年	13.29 亿人次 总乘客量	154.5 万人次 单日最高客运量 (4 号线 - 大兴线)
	99.99% 线路列车正点率、兑现率	
	低于 2 分钟 列车最小发车间隔	4 次 缩短发车间隔

34^天

2016 年延长服务时间

103^天

2017 年延长服务时间

2016 年 4 号线 - 大兴线运营指标百分制考核得分 94.88 分，14 号线东段得分 98.22 分，14 号线西段得分 97.00 分；2017 年 4 号线 - 大兴线运营指标百分制考核得分 94.72 分，14 号线东段得分 99.83 分，14 号线西段得分 97.25 分，16 号线北段得分 99.83 分。2017 年，14 号线东段、16 号线北段在百分制考核中取得并列第一的成绩，4 号线 - 大兴线也在日均客运量百万以上的线路中排名第一。

你知道吗？

城市轨道交通运营指标百分制考核是北京市交通委员会制定的运营指标考核体系，对运营指标按照不同权重进行量化计分，通过考核结果全面反映轨道交通线路运营情况，是评判线路运营服务水平的重要依据。百分制考核评分主要以正点率、掉线率、故障率等十二个指标为评价依据，能够较为全面地体现线路运行的整体水平。

2016-2017 年	99.96%	服务设备设施可靠度
截至 2014 年	76 ^个	78 ^座 完成车站公共卫生间改造

责任措施

京港地铁致力于打造完善的客运服务体系，不断提高服务标准，对设备设施的维护进行升级，为乘客带来更舒适的乘车体验，让每一位乘客都能享受到便捷的地铁出行服务。

缓解地铁拥挤

随着客流不断增长，运力和运量不匹配的矛盾日益增加，为了最大程度地提高运营服务水平，京港地铁有效利用现有运营资源，采取多种手段缓解客流压力，提升运营服务水平。4 号线通过多次调整列车运行图、加开临客等方式，实现了工作日早高峰由南向北方向最小发车间隔低于 2 分钟。

缩短发车间隔

2017 年，4 号线 - 大兴线区段图定运用列车数由 66 列增加至 70 列，大兴线早高峰单向小时运力提升 13%，最小发车间隔由 3 分钟缩短至 2 分 40 秒，晚高峰单向小时运力提升 33%，最小发车间隔由 4 分钟缩短至 3 分钟。

2017 年，14 号线东段图定运用列车数由 26 列增加至 30 列，早晚高峰单向小时运力提升 25%，早晚高峰最小发车间隔由 5 分钟缩短至 4 分钟。

注：图定运用列车数是指每天计划最大上线列车数量。

优化客运组织

京港地铁采取大小交路套跑的运行模式，能够灵活有效地应对不断变化的客流需求，缓解高峰时段的拥挤现象，让乘客享受更为舒适的出行服务。

你知道吗？

大小交路套跑运行是地铁运营的一种组织方式，当客流分布不均衡时，通过改变列车运行路径，能够加速车辆周转，提高车辆利用率。其中，大交路是指列车运行线路全程，小交路是指将线路全程中的某个站点作为终点来运行。比如，4 号线 - 大兴线选择新宫站作为小交路折返点，满足 4 号线早晚高峰的乘客需求，提高运行效率。

提升列车载客量

16号线采用了8节编组A型列车，额定载客量2,480人，相对原先使用的6B和6A型列车，运能分别提升76%和33%。每节车厢设置2个多功能区，由3个座椅宽度增加至6个座椅宽度，方便轮椅停放。



京港地铁16号线是北京轨道交通路网中首条使用8A型列车的线路，8A型列车比6B型列车运能提升76%，能够容纳更多乘客，提升运输效率

智能运输管理

京港地铁针对线路运营中的各项业务流程，引入了运营信息管理系统（OIMS）、资格管理系统（CQAS）、隐患登记系统（HRS）等先进的管理系统，并结合线路特点对所引入的系统进行了适配本地需求的改造，实现列车调度的智能化管理，极大地提升了地铁运输管理效率。

优化资产管理

为了确保地铁资产能够得到有效管理，京港地铁建立运营资产全生命周期管理体系，依据“策划-实施-评价-改进”的经典管理理论，对地铁资产的全生命周期各阶段管理活动采取及时、合理、有效地监控管理，并将资产管理工作划分为引入、使用、维修、替换四个板块，提升资产的运行效率和服务水平，保障地铁运营的安全及稳定可靠。

你知道吗？

传统的资产管理方式通常集中在资产使用和维修环节的现状管理，未能有效地将运营需求灌输在资产规划和设计环节，导致线路开通后，部分设备设施因不满足需求而进行改造，造成资源浪费。京港地铁将资产的全生命周期作为一个系统工程进行全方位地整体管理，从资产诞生的最早阶段就深入参与，将运营服务需求体现在资产规划设计中。在维修及替换阶段采用三级预防机制，即运营过程中通过对资产状态表现的监控、分析，预测未来的变化趋势，保证资产能够满足预期的表现，使资产可以灵活适应业务和公众需求的变化。

对于资产的维护保养，京港地铁采用MMIS维修管理信息系统（Maintenance Management Information System），分析设备运行状况和资产表现数据，统筹物料、人员的调度使用情况，对设备设施进行多角度地跟踪和维修，实现对运营资产的使用及维修维护全过程的科学化管理。通过实施MMIS维修管理信息系统，京港地铁能够规范设备维修流程、减少设备停机时间、控制维修维护费用，最大限度提高设备利用率及效率。

提升乘客体验

服务设施

京港地铁持续优化站内设施，以满足不断变化的乘客需求。

4号线对全线各站公共卫生间进行改造，增加排风系统，减少潮湿异味，同时增设婴儿护理台、残障如厕设施、儿童专用洗手盆等便利设施，改善卫生间环境。

16号线各站在站厅、站台地面增设了电光型地面疏散标识，与普通的夜光标识相比，增设的标识面积更大。

16号线各站站台至站厅配置的直梯均为观光梯，轿厢采用全通透玻璃设计，乘客在电梯内可以看到站内通道以及设备的位置，以便提前规划路线。

16号线将卫生间换气次数提高到每小时不少于20次，每座车站的女厕中至少设置6个厕位。

4号线-大兴线全部35个车站均实现视频监控系统全覆盖，并与北京市公安局公共交通安全保卫分局指挥中心视频监控终端实现连接；16号线北段每站设置全高清1080P摄像机。

乘客服务

京港地铁秉持“以客为先”的服务理念，用心关注从进站到出站的各个环节，努力让每一位乘客都能享受到优质的乘车服务，不断提升乘客对京港地铁服务的认可度和满意度。

京港地铁通过开设咨询服务和发放印刷品，为乘客解答地铁运营和服务方面的疑问，确保乘客能够及时、准确地获取服务信息。

京港地铁构建了符合自身特点的乘客满意度指标体系，为评估乘客满意度、服务绩效考核提供有效的工具。满意度指标体系的构建主要从乘客乘坐地铁体验流程及企业内部管理的角度出发，包含站点服务、列车服务及其它服务三大模块。

面对乘客的投诉与建议，京港地铁采取积极有效的应对方式，将每一条意见作为改善服务的契机，并通过对投诉的分析处理，寻求可提升的机会，不断优化改进服务工作，提升客户满意度。

导向标识

京港地铁所辖线路的导向标识系统，在指引功能、版面设计、颜色区分、视角设置等方面，既遵循北京市地方标准，又在设计上参考了港铁的经验，融入了其标志标识的设计理念和表现形式，采用连续性指引的原则帮助乘客顺利到达目的地。

无障碍设施

京港地铁不断完善各类服务标准规范，并在站厅中配备无障碍设施。每位工作人员在观察到行动不便的乘客时，都会主动提供热情周到的服务，让需要帮助的乘客享受方便舒适的出行。



京港地铁员工在遇到无人陪同的轮椅乘客时，会主动上前询问并提供相关帮助，包括为乘客提供轮椅渡板、电梯陪同护送、站厅引导等多种便捷服务，协助行动不便的乘客顺利搭乘地铁出行

增强应急保障

为了应对突发事件，京港地铁专门设立了危机管理委员会，从现场事故抢险处理、沟通与告知、后勤支援与安保、资金物资保障保险、事故调查等多方面开展危机管理和应对措施。针对不同程度的预警，京港地铁分别采取相应的处置方式，建立了包括公司级、部门级和现场操作等三级应急预案体系，每年针对预案组织开展各层级的专项演练，提升员工突发事件处置能力。



现场事故处理应急演练

提供多元化服务

京港地铁引进多种便捷服务设备，采用高效成熟的管理方式提高各类自助机具的服务水平，打造一体化的地铁生活空间，为乘客提供多元化服务。



京港地铁密切与各电信运营商合作，为广大乘客提供移动、联通、电信手机信号服务，实现 4G 信号的全线覆盖，确保了京港地铁所辖线路的通信和网络质量。



03 热心奉献

让社区繁荣有爱和谐

BEING DEDICATED TO CREATING PROSPEROUS, CARING AND HARMONIOUS COMMUNITIES

责任理念

京港地铁利用自身资源、技术优势为社区发展贡献力量，与利益相关方携手共进，开展地铁公益活动，打造特色鲜明的地铁文化，营造文明安全的出行环境，推动沿线社区的繁荣发展，以责任之心回馈社会。

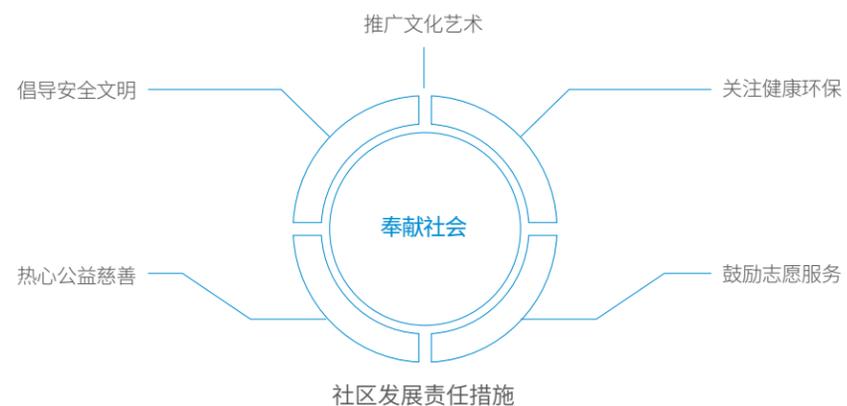
责任绩效

2016-2017 年



责任措施

京港地铁秉承与社区共同发展的理念，在站内与周边社区组织安全出行倡导活动，培养公众安全意识，推广文化艺术，关注环保健康，鼓励员工参与志愿服务，为社区发展贡献力量。



倡导安全文明

京港地铁发挥自身行业优势，自4号线开通以来持续开展地铁安全文明倡导活动。2016年推出“京港地铁安全训练营”项目，针对中小學生、社区居民、地铁乘客等不同群体，通过京港地铁安全课堂、地铁职业体验、主题活动等丰富多样的形式提升地铁安全出行意识，普及地铁安全文明知识。



01 京港地铁“安全课堂进校园”活动主要面向1-4年级小学生，通过讲解地铁安全知识，结合卡通人偶表演、科学小实验等互动形式，帮助学生掌握安全正确使用各项地铁车站设施的知识，提升地铁安全出行意识

02 2016年京港地铁举办了“北京市地铁出行少儿海报大赛”项目，通过小学生手绘地铁出行公益海报的方式，倡导绿色出行，宣传地铁安全、文明出行理念，引导孩子们表达共建美好地铁出行环境的心愿

03 “地铁职业体验”主要面向10-16岁青少年，通过带领学生参观体验地铁驾驶室、列车列检库、架临修库以及运营控制中心等，加深对地铁这一重要城市公共交通工具的认识，提升对交通出行领域的关注并培养安全文明出行意识

04 京港地铁“安全课堂进社区”活动主要面向少年儿童及其家长，结合亲子教育及戏剧、亲子国学课堂、亲子绘本阅读等亲子教育体系，宣传地铁文明出行理念，让社区家庭在亲子互动中，了解地铁安全文明出行的重要性

05 京港地铁自2014年起自主创作了54集《菜鸟铁事》系列卡通片以及配套平面广告，通过各种卡通形象，以幽默诙谐的方式讲述地铁出行安全注意事项，加深了公众对安全文明乘车的理解，提升乘客地铁出行安全意识

推广文化艺术

京港地铁积极打造地铁内的文化氛围，推广站内文化艺术，联合多方资源，通过推动不同类型的项目及活动，将文化艺术融入到乘客的每一段旅程，使乘客感受到多元化的乘车体验。



京港地铁与国家图书馆联合发起大型公益项目“M地铁·图书馆”，利用站内、车内媒体向乘客推荐可免费阅读的精品电子书籍，让乘客在日常出行中享受阅读的乐趣。2017年“M地铁·图书馆”项目荣获国际公共交通协会（UITP）颁发的“亚太区非凡创想交通项目”奖



“M地铁·影廊”项目利用地铁媒体空间，打造地铁内的影像展，让乘客在出行的碎片化时间内，感知、体验各类风情文化。2017年京港地铁推出的“@所有人，看路看世界2017‘丝绸之路’主题影像展”，让乘客有机会从多层次、多角度感受“一带一路”沿线国家和地区的风土人情。“M地铁·影廊”项目荣获2017年金旗奖“一带一路”传播大奖



“M地铁·广播”是京港地铁于2017年发起的文化类公益项目，通过对地铁相关声音作品的打造，传递城市文明、文化与情怀，其中2017年推出的“末班地铁·温暖都市夜归人”活动，首次在地铁广播中用声音陪伴夜归的乘客

关注健康环保

京港地铁积极倡导健康环保的生活方式，通过开展“M 运动计划”主题活动，倡导低碳出行，传递绿色理念，推广健康生活。2016-2017 年京港地铁共开展健康环保活动 4 次。



2017 年 4 月，京港地铁与世界卫生组织合作开展“M 运动计划 - 我们边走边聊”主题活动，呼吁公众关注抑郁症人群，在运动与沟通中共享快乐

鼓励志愿服务

京港地铁致力于打造具有京港特色的“走出去，请进来”志愿服务体系，建立开放的志愿者服务平台，组织员工、社会志愿者、大学生志愿者参与志愿服务。

京港地铁鼓励员工发挥自身优势，利用个人技能，将文明、安全的地铁出行理念带入校园、带进社区，为学生和居民讲解地铁电梯、安全门、闸机、安检、逃生等地铁安全知识，并结合卡通人偶表演、物理化学实验、应急逃生演练等互动形式，帮助学生和居民全面认识地铁，掌握安全、正确地使用各项地铁车站设施的技能。自 2012 年启动员工志愿者活动以来，已有超过 2,000 人次员工志愿者参与志愿服务。

京港地铁积极为社会志愿者和大学生志愿者提供参与运营保障志愿服务的机会。运营保障志愿者主要协助地铁 4 号线、大兴线、14 号线、16 号线重点车站在节日期间的客运组织工作，包括在车站站厅、站台、出入口、自动售票机、闸机等位置进行安全巡视，协助客流疏导。自 2015 年以来已有超过 6,000 人次参与运营保障志愿服务。



2017 年五一期间，京港地铁组织志愿者在 4 号线重点车站开展运营保障志愿者活动，进行客流疏导和答疑解问



京港地铁员工志愿者走进校园和社区开展京港地铁安全课堂活动，担任安全辅导员，通过活泼有趣的形式讲解地铁安全知识

热心公益慈善

京港地铁热心社会公益事业，关注社会弱势群体和残障人士，倡导平等尊重，理解并满足他们的特殊需求，帮助他们实现自我价值，向社会传递爱和温暖的力量。



京港地铁与北京市残疾人联合会、北京市残联无障碍环境建设促进中心合作举办“爱·同行”助残主题公益活动，通过身份转换的体验，帮助员工深刻理解助残服务的重要性，以便更好地服务特殊乘客



04 齐心发展

让员工成长发挥价值

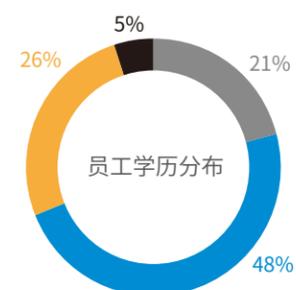
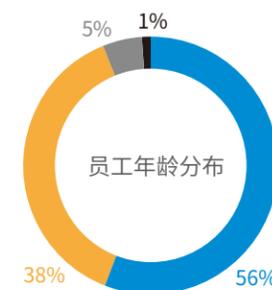
GROWING TOGETHER
TO GIVE FULL PLAY
TO EMPLOYEES'
DEVELOPMENT

责任理念

员工专注投入、敬业乐业是京港地铁赖以成功的基石。京港地铁视人才为企业之根本，坚持以人为本的原则，建设并培育企业文化，以科学完善的人才培养机制，提升员工综合能力，为员工提供具有竞争力的薪酬福利、公正公平的人才成长环境和广阔的职业发展空间，实现员工与京港共同成长。

责任绩效

截至 2017 年底	7,225 ^人 员工总人数	23.28% 女性员工占比
	5.15% 少数民族员工占比	26.37% 中层及以上管理人员中女性占比



2016-2017 年	2,877 ^{人次} “臻善圈”活动人次	319 ^个 共组成圈组
	339 ^个 提出改善性提案	
2016-2017 年	97% 员工体检率 (为所有正式员工提供定期体检)	

56,022^{小时}
2016 年培训员工

8.06^{小时}
人均培训时间

62,156^{小时}
2017 年培训员工

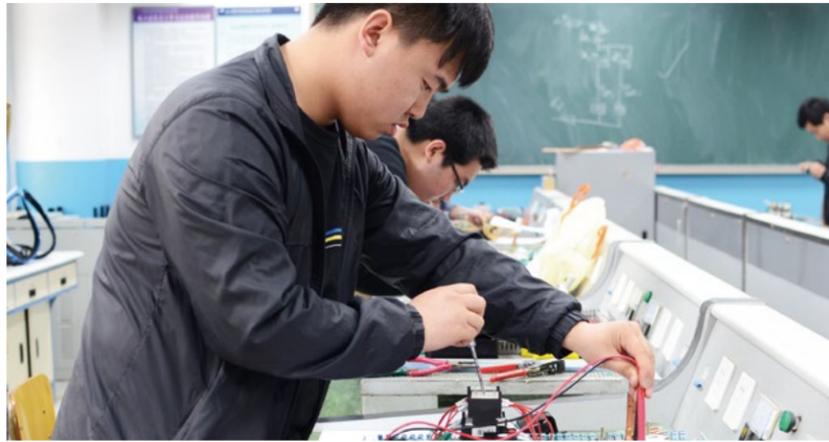
8.63^{小时}
人均培训时间

责任措施

京港地铁注重维护员工权益，提供多元化的培训支持和发展体系，营造和谐健康的工作环境，打造京港特色的企业文化，让每一位员工都能在工作中收获成长。

员工招聘

京港地铁建立科学的人才招聘体系，为员工提供有竞争力的薪资和广阔的发展空间，建立人才储备库；除常规的校园招聘和社会招聘外，京港地铁连同 13 所专业院校开设校企合作订单班，为工程、运输等专业岗位培养对口人才。

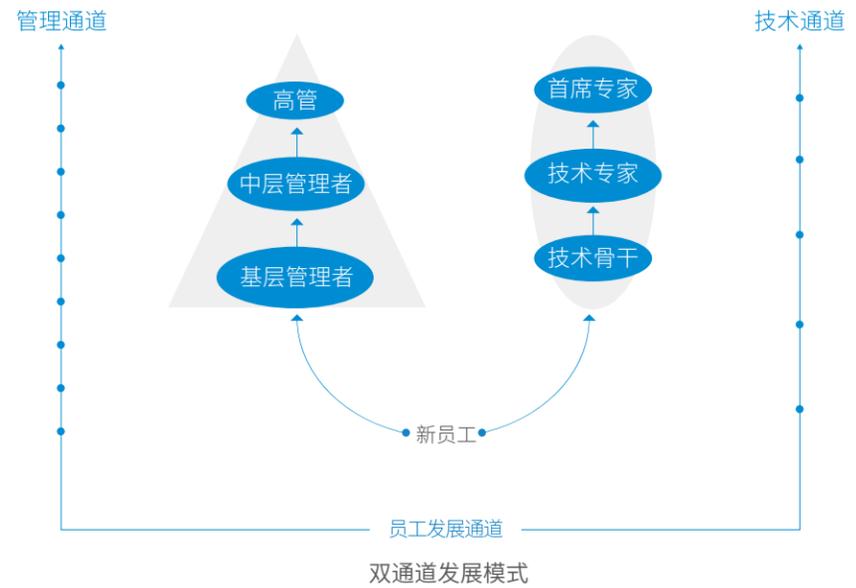


京港地铁通过校企合作订单班为学员制定专业培训大纲，由学校老师及企业培训师共同授课。学员通过半年到一年的学习，能够基本掌握车辆维修、车站维修、电力维修、通号维修等岗位的基础知识及专业技能，通过考核达到岗位资格标准要求。截至 2017 年底，校企合作订单班累计向各岗位培养输送专业人才约 1,800 人

员工职业发展及培训

员工晋升渠道

京港地铁为员工提供多样化的发展通道，采用技术人员与管理人员的“双通道发展模式”，从而使技术人员有机会发展为领域专家，管理人才有机会发展为管理者，实现人才队伍的专业化、多元化发展。



京港地铁通过开展职业技能鉴定，对员工的技能水平进行客观公正的评价和认证，合理地开发、培养后备人才队伍，促进员工自主学习，拓宽员工职业发展道路

员工培训体系

京港地铁从员工能力和管理现状出发，搭建科学完善的培训体系，开展有针对性的培训项目，注重培训与能力提升之间的转化。通过培训体系，培养适应京港地铁发展所需要的高素质人才，提升员工岗位胜任力和京港核心竞争力。



特色课程培训体系



主管“启航”项目是京港地铁为有效解决管理者困扰，提升管理者能力，增强团队凝聚力所开展的培训项目。项目关注学员实际业务问题，从支持业务的角度，结合年度重点工作或业务实际疑点难点选题，推动管理者绩效改善

你知道吗?

京港地铁自主研发的智能行车培训演练系统为全球地铁行业首创。该系统具有真实、安全、多专业协同作战、培训方式灵活等特点，通过梳理行车调度、乘务、站务等部门工作，将列车运行等行车工作相关设备进行软件化模拟，重现真实的工作环境。同时，在全球地铁行业多处于各岗位非联动训练的情况下，首次将列车驾驶、控制列车运行的信号等模拟设备进行了联网组合，率先实现了行车调度员、列车司机、值班站长、车辆段调度等多岗位关联动作、协同训练，使学员和岗位实现无缝对接，提高工作人员的实际操作能力和应急事故处理能力，保障乘客的安全。



培育企业文化

京港地铁积极营造鼓励员工全情投入、富有激情和勇于担当的企业文化，提升员工的归属感和荣誉感。

“Can Do·有我”

2017年，京港地铁提出“Can Do·有我”系列活动，作为企业文化的重要组成部分，通过“Can Do·有我”活动，培养员工的主动性和进取心，与内外部伙伴建立紧密互信和协作的工作关系，不断践行“我们”和“我做到”精神，坚持高标准的专业追求，共同面对挑战，勇于担当，善用资源解决问题，从而达到目标，与京港共同成长。

“臻善圈”

京港地铁启动“臻善圈”已有5年时间，旨在鼓励员工发挥积极性、启迪创新思维以及锻炼组织决策能力。2016-2017年，“臻善圈”活动人次达到2,877人次，共组成319个圈组，提出改善性提案339个，并连续三届夺得港铁臻善圈发布会最佳提案大奖。



2017年港铁“臻善圈”发布会京港地铁提案展示

你知道吗？

员工改善小组（WIT）即“臻善圈”于1989年在港铁总部成立，旨在激励员工持续发挥自身主动性，从而提高绩效，将持续改善与员工实际工作相结合，并培养创新思维和系统性工作方法，是港铁特色文化理念之一。

臻善圈之融汇圈——降低自动检票机故障率

大兴线自动检票机有时发生“乘客无法刷卡”和“扇门无法打开”的故障，尤其在早晚高峰时会对乘客出行带来影响。“融汇圈”成员通过研究发现故障是由于电源板设计不合理，过热老化造成的，于是自主设计电源板替代原有产品，使大兴线自动检票机的故障率下降了95%，有效提升了运营表现。



“融汇圈”成员通过舞台剧形式演绎在工作中发现问题、解决问题的故事

关爱员工生活

京港地铁不断创新员工活动形式，丰富文化生活内涵。通过创办职工之家，为员工提供业余活动空间；开设母婴室，照顾员工的特殊需求；举办文体活动，丰富员工工业余生活；开展职业健康培训课程，缓解员工工作压力；定期组织外出疗养，帮助员工达到工作与生活的平衡。



- 01 义务植树活动
- 02 职工羽毛球赛
- 03 职工之家
- 04 第二届卡拉OK歌唱大赛



05 用心环保

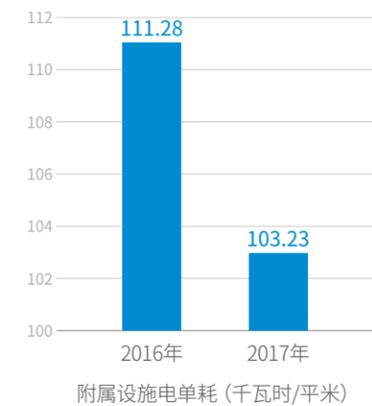
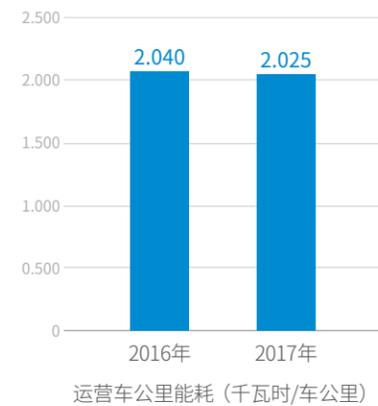
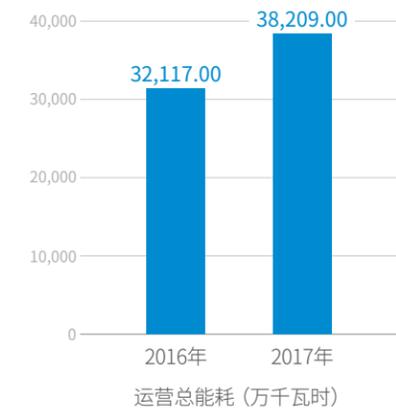
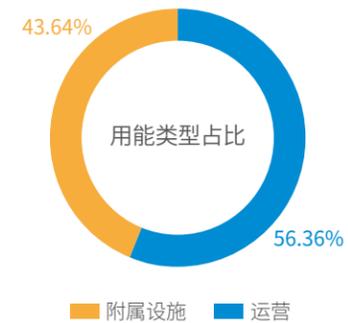
让绿水青山留在身边

CARING FOR THE ENVIRONMENT AND PROTECTING LUCID WATERS AND LUSH MOUNTAINS

责任理念

京港地铁深入贯彻绿色发展理念，将环境保护融入企业的日常经营，从自身出发践行社会责任，通过提高资源使用效率、加强废弃物管理和积极开展环境保护宣传活动，为乘客营造绿色环保的乘车环境，为建设“美丽中国”贡献力量。

责任绩效



注：在运营总能耗随着运营里程及客流量增加持续增长的情况下，京港地铁积极采取节能减排措施，提高能源效率，使运营车公里能耗及附属设施电单耗近年明显下降。

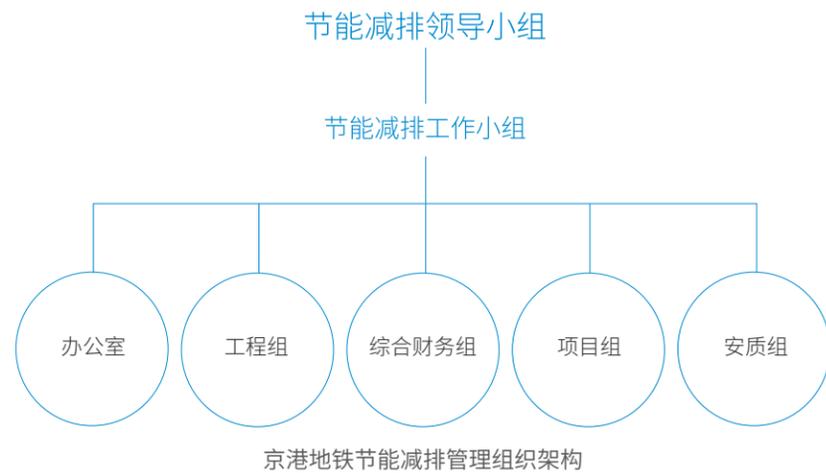
责任措施

能源管理

京港地铁积极响应国家节能减排号召，建立能源管理组织体系，通过系统分析内外部环境和节能减排现状，制定“十三五”节能减排工作计划，开展节能减排项目，提升节能减排管理能力，实现经济效益和环境效益的双赢。

能源管理机制

京港地铁严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等相关法律法规，设立节能减排领导小组和节能减排工作小组两套工作机构，确保能源管理工作能够长期有效开展。领导小组以京港地铁总经理为组长，各相关部门负责人为副组长，负责制定整体的能源管理规划；工作小组以各节能相关部门为主体，执行领导小组下达的各项工作决议，全面推动京港地铁的能源管理工作。



京港地铁设立节能减排定期例会制度，定期总结分析近期能源消费趋势、梳理节能减排相关工作落实情况，审议节能减排相关内容议题，并对重大节能减排技改项目和管理项目做出决定，制定节能减排整体战略规划及实施计划，确保节能减排在保障运营安全的基础上实现稳步发展。

节能减排措施

地铁运营的能源消耗主要为电力消耗，分为列车使用的牵引能耗和车站、段场使用的动力照明能耗两大类。2016年总用电量为3.21亿度，2017年随着地铁16号线的开通达到3.82亿度。其他能耗还包括天然气、柴油、汽油。

自2013年起，采用合同能源管理，京港地铁启动了清洁生产项目，大力实施节能改造，积极采用节能新技术新产品，不断提高能源资源利用效率，改善用能环境。节能改造项目在节能、减排、精细化管理等多方面取得显著成效，涵盖车站维修、通信、车辆段、维修车间、行车计划等多个领域。

节能

■ 对于牵引能耗，4号线和大兴线均配备再生制动电能利用装置，再生电利用率达30%左右；14号线、16号线也具备再生制动电能利用功能，且系统技术更新为中压能馈系统和高压能馈系统，中压能馈系统可将部分再生电通过逆变装置转换成可供车站附属动力设施使用的中压电力，从而提高线路电力综合利用率；高压能馈系统可以把列车产生的部分再生电回馈到电网中，显著提高了电能综合利用率。

■ 京港地铁车站、段场的动力照明设备都较为先进，在设计时均已考虑了节能问题。在此基础上京港地铁不断发掘节能潜力，实施了电客车空调系统节能、场段内太阳能路灯改造等28项节能技改方案。其中京港地铁与供应商通过合同能源管理（EMC）模式开展的地铁4号线LED绿色照明改造项目和空调系统节能改造项目取得了良好的环境效益和经济效益。

地铁4号线LED绿色照明改造项目

根据国家节能减排绿色环保方针，将4号线全部24座车站的公共区域、安全门灯带、车站地徽、站内导向标识及图文标识内灯具及区间的普通照明灯具改造为LED灯具。利用LED光源替换4号线车站现有普通光源，在不改变站内结构与装修风格的情况下，既提升站内照度又达到了节能减排的目的。地铁4号线LED绿色照明改造累计更换LED绿色照明灯具32,000余只，每年节约272万度，综合节电率为46%以上。

地铁4号线空调系统节能改造项目

京港地铁对4号线21座车站的空调系统进行节能技术改造，通过增加相关变频及控制装置，实现冷机的启停控制及水泵的变频，提升了站内冷量的利用效率，年总节电量达395万度，在确保环境舒适的同时达到了节能减排的目的。

■ 对4号线车站的卫生间进行改造，采用新型节水龙头。

减排

- 对4号线、大兴线、14号线相关车辆段进行锅炉改造；
- 对4号线的污水管道、废水管道进行更新，防止水污染事件的发生。

精细化管理

- 加强设备巡查，杜绝跑、冒、滴、漏现象；
- 推广无纸化系统办公，如：在线报账系统、绩效评估系统、OA系统、EDOC系统等。

能源管理成效

京港地铁严格按照《关于印发〈丰台区“十三五”时期节能指标分解方案〉的通知》的要求，贯彻执行北京市丰台区发改委“十三五”时期的节能指标，通过系统分析京港内外部环境和节能减排现状，把握行业节能减排发展趋势，挖掘业务节能减排潜力，落实节能减排措施，超额完成节能减排任务目标。

温室气体管理

京港地铁关切全球气候变化和温室气体排放，通过节约资源、提高能效、减少排放，为下一代创造更清洁、更稳定的环境。2017年运营及附属设施单位碳排放量与2016年相比分别下降0.73%和6.42%，节能减排效果显著。

京港地铁单位碳排放量

指标名称	单位	2016年	2017年	变化率
运营单位碳排放	千克/车公里	1.232	1.223	-0.73%
附属设施单位碳排放	千克/平米	72.58	67.92	-6.42%

废弃物管理

京港地铁加强对资源的回收再利用，精简一次性消耗品的配备，对于废弃的包装材料，注重循环使用；对于其它废旧物资，在不影响环境的条件下，进行分类储存，由采购部统一联系供应商处理；对于废弃危险化学品，严格执行国家相关法律、法规，仓务部收集后经由采购部委托具有相关资质的经营单位处置；在资产报废方面，京港地铁严格按照行业和公司相关规定进行合理处置。

环保宣传

京港地铁通过举办各类宣传活动，带动乘客关注环保，营造保护生态环境的社会氛围。



京港地铁开展主题为“减碳最生活”的环保公益活动，通过积极倡导减碳、低碳的生活理念，让广大乘客了解减碳如何体现在日常生活的每个细节，以及节能减碳如何从自身做起



京港地铁在4号线举行“环保·在路上”主题公益宣传活动，邀请北京服装学院的学生，将绿色环保的设计理念充分融入到艺术创作中，号召乘客关注并积极参与环保行动



06

同心共事

让伙伴合作共享发展

WORKING TOGETHER
TO SHARE THE
DEVELOPMENT FRUITS
WITH PARTNERS

责任理念

京港地铁秉承可持续的经营理念，构建完善的供应商管理体系，实行“公平、公正、公开”的供应商选择机制，加强供应商评估，通过多种渠道提升供应商的履责能力，与合作方建立深厚的合作关系，共同构建负责任的供应链。

责任绩效

截至 2017 年底	646 家 京港地铁拥有供应商	62.5% 供应商本地化比率
------------	--------------------	-------------------

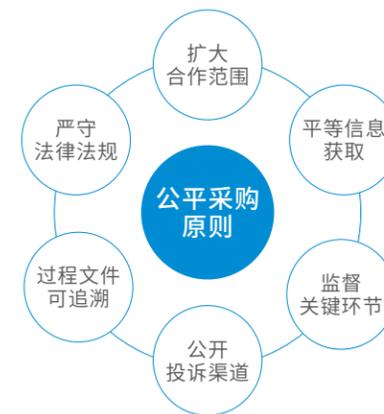
责任措施

供应链管理

为提升供应链管理效率，确保地铁运营服务可靠，京港地铁建立高效稳定、公平透明、绿色环保的供应链管理机制，严格筛选符合资质的供应商，形成具有京港特色的供应商管理体系。

透明采购

秉承“公平、公正、公开”的原则，京港地铁积极提升采购透明度，强化公平竞标，并承诺在采购、竞标中采取六大行动以提升采购透明度，增强公平竞争。



透明、公平采购六大行动

绿色采购

京港地铁将“绿色采购”作为采购工作的标准之一，建立绿色服务标准体系，严格把控从采购策略到供应商选择的每一个环节，尽可能选用绿色原材料，并在工程设计中满足绿色标准要求，全面提升供应链与采购行为的绿色管理水平。

物资管理

京港地铁基于“审慎商业化”原则，采用精细化的物资管理理念，运用先进的信息管理系统，以保障运营维修为前提，实现安全至上与库存集约的双赢。京港地铁长期以来致力于打造“一站式”的专业物资供给服务。物资管理部门与运营维修部门密切配合，通过综合考量各专业的物料历史消耗数据、市场供应特点，同时从库存品种引入的源头着手，制定精准的库存计划，严格把控库存水平，确保库存物资的可用性，从而最大程度降低呆滞库存，实现规模效应。

你知道吗？

京港地铁对物资管理模式开展了多项探索，积累了丰富的实践经验和研究成果。京港地铁采用 Oracle ERP 系统对上万种库存专业物资进行分类管理，综合运用条码技术及先进的仓储设备、设施，对库存物资进行安全、准确、高效的仓储管理。由京港地铁承担的“轨道交通精细化物资管理体系的构建与实施”科研项目获得了“第二十九届企业管理现代化创新成果一等奖”。

供应链评估

京港地铁设定了严格的供应商准入制度，并进行周期性绩效评估，只有评估合格的供应商能够与京港地铁继续保持合作。对于需要整改的供应商，京港地铁会要求其按照供应商标准建立或改善质量管理体系，落实整改行动；对于评估不合格的供应商，京港地铁将取消其项目参与资格。2016-2017 年，京港地铁新引入的供应商中，绝大多数供应商响应京港地铁的可持续发展理念，具备 ISO 14000 环境管理体系、OSHAS 1800 职业健康安全管理体系认证等相关资质。

京港地铁高度关注供应商的风险管理和控制，并要求供应商保持长期稳定，避免因频繁更换供应商带来的质量风险和交货风险。一方面，京港地铁积极开发源头供应商，减少中间环节，在有效降低采购价格的同时，确保采购渠道的稳定；另一方面，京港地铁设置严格的供应商预审资格和招标资质限制，避免供应商因经营或财务问题出现履约风险。

直接原则	选择在行业内有良好业绩的直接生产商、承包商或总代理商等，减少中间环节
成本最优原则	在满足相同技术、服务需求的前提下，选择最低价供应商
时间原则	选择供应周期短的产品、服务，就近采购，缩短采购周期，保证及时提供服务
禁止性原则	拒绝不合格的供应商，禁止向其采购

京港地铁供应商选择原则

你知道吗？

供应链的方向一般都是从供应商流向制造商再流向分销商，为了保证地铁供应链的连贯性，京港地铁对源头供应商及制造商也保持充分的沟通，提供冗余备选方案，避免其中某一条链条断裂造成整个供应链的断续，最大程度保证供应链的安全性和持续性。



为确保 16 号线的车辆符合要求，京港地铁派驻技术人员进入工厂监造列车制造过程，确保出厂列车符合京港地铁的技术标准

供应商交流合作

与供应商沟通是京港地铁供应链管理的一部分，京港地铁邀请供应商参与定期研讨和评估，以衡量并改善供应商的服务表现，共同创造协作进取的文化，推动与供应商的发展共赢。

京港地铁编制《供应商绩效评估表》并以此作为提升供应商服务水平的有效工具，结合服务质量的评估结果，京港地铁会与供应商积极沟通，协助供应商提升能力。对于未中标的供应商，京港地铁借鉴港铁对供应商的管理办法，主动与其进行沟通，说明未能入选的原因，帮助供应商在今后的投标中避免出现同样的问题。

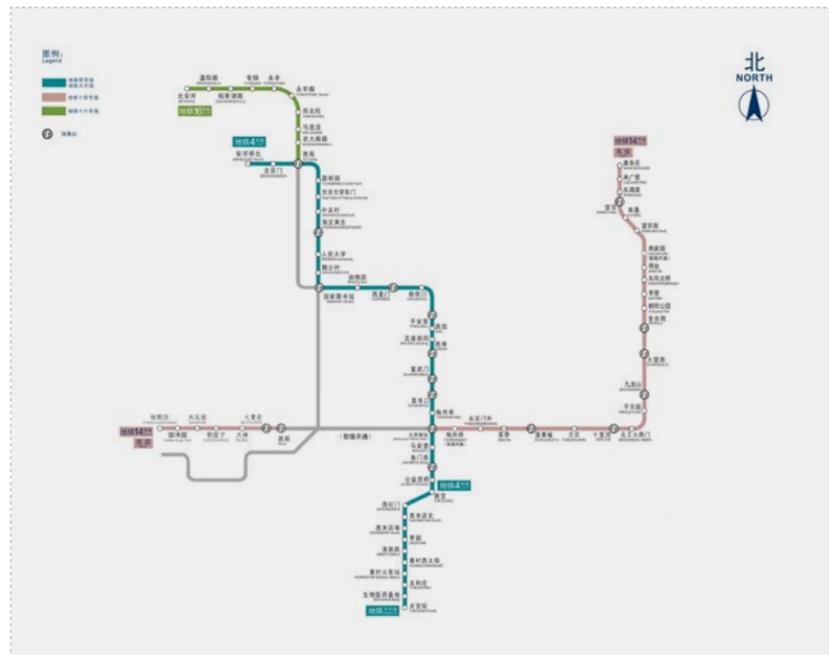
关于我们

概况

北京京港地铁有限公司（简称“京港地铁”）是国内城市轨道交通领域首个引入外资的合作经营企业。京港地铁成立于2006年1月16日，由北京市基础设施投资有限公司出资2%，北京首都创业集团有限公司和香港铁路有限公司各出资49%组建。目前，负责运营北京地铁4号线、大兴线、14号线及16号线。

根据与北京市人民政府签订的《北京地铁四号线项目特许协议》《北京地铁十四号线项目特许协议》及《北京地铁十六号线项目特许协议》，京港地铁以PPP模式参与投资、建设并运营北京的地铁4号线、14号线、16号线，特许经营期均为30年。

依据《北京轨道交通大兴线委托运营协议》，京港地铁取得北京轨道交通大兴线的委托运营权，负责大兴线资产运营管理和养护维修，并提供客运服务。



京港地铁运营的4号线、大兴线、14号线、16号线

愿景

基于交通带动城市发展的理念，推动多元化业务，以关心的服务，连接和促进社区发展，成为全球领先的城市运营商。

使命

- 提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务，创造文明和谐的出行环境，提高城市生活品质，令京港地铁成为客户的首选。
- 激励员工学习、创新，创造员工发展机会，与公司共同成长。
- 立足轨道交通建设和运营，实现公司可持续发展，为股东提供良好的投资回报。

信念

安全第一

- 系统合理地减轻可预见的风险，保障公众、客户及工作人员的安全。
- 拥有足够的知识和能力，确保工作质量。
- 遵守制度，精准执行，让安全成为一种习惯。

以客为先

- 以客户为中心，积极预见、聆听及回应客户的需求。
- 信守服务承诺，超越客户的期望。
- 时刻表现专业，赢得客户的尊重和信赖。

效率及有效性

- 追求公司整体利益最优化。
- 以目标为导向，突破传统和常规，以创新思维解决问题。
- 在工作中相互协作，各施所长，发挥专业价值。

Can Do

- 拥有强烈的主动性和进取心，坚持高标准的专业追求。
- 直面挑战，勇于担当，善用资源解决问题，从而达到目标。
- 与内外部伙伴建立紧密互信和协作的工作关系。

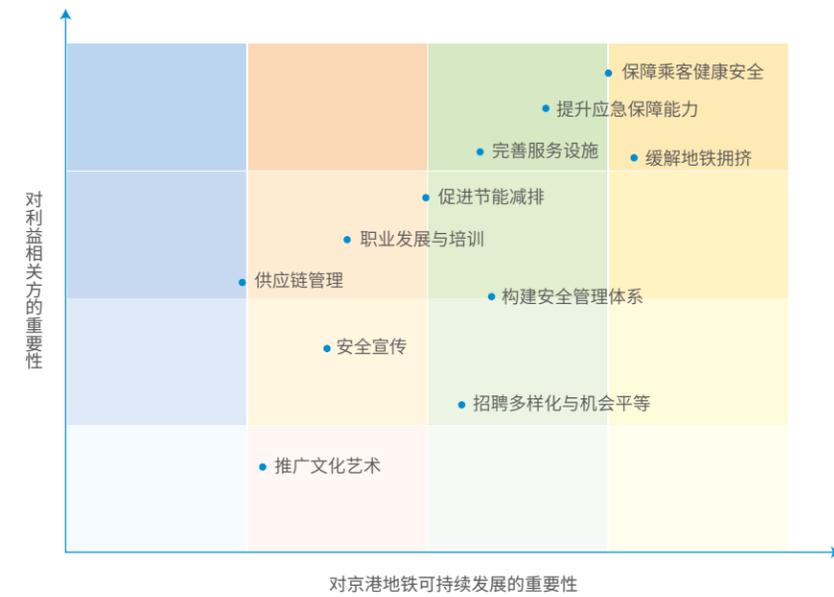
社会责任框架

京港地铁在追求企业快速发展的同时，坚持正确的价值观，充分发挥企业核心优势，将社会责任管理融入日常运营，涵盖安全、服务、社区、员工、环保、供应链六大方向内容，联合社会各界力量共同参与，为经济、社会、环境等问题提供有效的解决途径，努力实现企业和社会、环境的可持续发展。

- 构建安全风险防控体系，保障公众、客户及员工的安全，形成精准有效的安全文化氛围。
- 提供可靠、舒适、便捷的生活服务，构建文明和谐的出行环境，以优质的服务表现，提供暖心的乘车环境，创造更多价值。
- 打造可持续发展的轨道交通运营模式，利用自身资源、技术优势为社区发展贡献力量，与利益相关方携手共进，推动社区、城市的可持续发展。
- 为员工创造与公司共同发展的机会，让员工发挥个人价值，提供合理优越的福利待遇。
- 贯彻绿色发展理念，开展节能减排改造项目，举办环境保护宣传活动，营造绿色出行氛围。
- 秉承可持续的经营理念，提升供应商的履责能力，构建负责的供应链。

实质性议题

京港地铁结合可持续发展相关议题，按照重要性和优先级，通过议题识别、议题优先级排序、议题审核等流程，从“可持续发展”和“利益相关方”两个维度出发，进行安全运营、优质服务、社区发展、员工关爱、环境保护和伙伴管理六大领域的评估分析和信息披露。



京港地铁可持续发展报告实质性议题矩阵

利益相关方沟通

利益相关方参与沟通是京港地铁可持续发展的基础，我们通过建立多样化的沟通机制和沟通渠道，更好地了解利益相关方的需求和反馈，并将京港地铁的发展规划和运营表现与各方进行沟通，推动社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	关注方面	沟通机制
政府及相关监管单位	<ul style="list-style-type: none"> · 安全保障 · 乘客服务 · 财务表现 · 环保责任 · 员工权益 	<ul style="list-style-type: none"> · 专题汇报 · 工作会议 · 统计报表
投资者	<ul style="list-style-type: none"> · 公司治理 · 财务表现 · 保障投资者利益 	<ul style="list-style-type: none"> · 董事会、高管内部会议
乘客	<ul style="list-style-type: none"> · 安全保障 · 乘客服务 	<ul style="list-style-type: none"> · 乘客意见收集及反馈 · 乘客互动活动
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 员工权益 · 职业发展 · 薪酬福利 	<ul style="list-style-type: none"> · 职工代表大会 · 工会 · 建议信箱 · 企业文化活动 · 内刊、内网
供应商	<ul style="list-style-type: none"> · 公司信誉 · 财务表现 · 公平采购 	<ul style="list-style-type: none"> · 商务谈判 · 合同、协议 · 培训、技术交流会
社区、社会	<ul style="list-style-type: none"> · 环保责任 · 社会公益 · 带动社区发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 地铁文化建设 · 安全文明倡导 · 健康环保宣传 · 慈善公益活动 · 志愿者活动
同业者	<ul style="list-style-type: none"> · 交流合作 · 行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 论坛、会议 · 交流学习

展望

对于京港地铁来说，发布首份可持续发展报告是一个新的起点。一直以来，京港地铁基于交通带动城市发展的理念，推动多元化业务，以关心的服务，连接和促进社区发展。

京港地铁通过提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务，提升城市生活品质，关注利益相关方现在和未来的福祉，适应和应对可能出现的变化。秉持安全第一、以客为先、效率及有效性、Can Do 的信念，京港地铁持续打造行业竞争力，在成为全球领先的城市运营商的道路上笃行不辍，实现经济、社会和环境的可持续发展。

可持续发展从来不是一蹴而就的事业，需要持续地自我提高、自我完善。京港地铁在安全运营、优质服务、社区发展、员工关爱、环境保护、伙伴管理六大领域发力，积极引进先进的国际经验，主动回应利益相关方诉求，力争成为轨道交通行业社会责任的先行者。现在京港地铁已经将社会责任作为企业发展的一项重要战略，并通过持续的资源投入和人力支持，确保未来社会责任工作的有效开展。

面向未来，京港地铁将以更加积极的态度面对可持续发展的挑战，加强社会责任管理，注重与利益相关方的深入沟通和交流，回应利益相关方的期望，形成独具特色的履责模式，通过不断优化并创新我们的管理、服务与技术，连接更多的社区，让乘客收获更愉快的出行体验，为利益相关方创造更大的价值。面对更多的机遇与挑战，京港地铁会继续“一路前行”，与利益相关方共同成长、携手共赢，打造具有京港特色的可持续发展之路。

G4 指标索引

目录	全球报告倡议组织可持续发展报告指南 (GRI G4)	披露页码	
总经理致辞	G4-1,G4-8	3	
京港伴你，遇见“美”一天	温馨的心灵“摆渡站”		
	一直在路上		
	这样的“文艺范”		
	梦想延伸的地方	G4-EC7,G4-EC8	10
	触手可及的便利		
	对蓝天许下的承诺		
精心保障，让安全运营无处不在	责任理念	G4-56	17
	责任绩效	G4-LA6	17
	责任措施	G4-36,G4-38	19
暖心服务，让地铁出行更加美好	责任理念	G4-56	25
	责任绩效		
	责任措施	G4-PR5	30
热心奉献，让社区繁荣有爱和谐	责任理念	G4-56	33
	责任绩效	G4-SO1	33
	责任措施		
齐心发展，让员工成长发挥价值	责任理念		
	责任绩效	G4-10,G4-LA9,G4-LA12	39
	责任措施	G4-LA2,G4-LA10	42,45
用心环保，让绿水青山留在身边	责任理念		
	责任绩效	G4-EN3,G4-EN5	47
	责任措施	G4-36,G4-38,G4-EN6,G4-EN18,G4-EN19	48,49,50
同心共事，让伙伴合作共享发展	责任理念	G4-12	53
	责任绩效		
	责任措施	G4-12	54,55
关于我们	概况	G4-3,G4-4,G4-5,G4-7,G4-8,G4-56,G4-SO2	56,57
	社会责任框架		
	实质性议题	G4-18,G4-19	59
	利益相关方沟通	G4-24,G4-25,G4-26,G4-27	60
展望	G4-2	61	
指标索引	G4-32	62	
关于本报告	G4-28,G4-30,G4-31	63	
反馈意见表			

关于本报告

时间范围

2016年1月1日-2017年12月31日，部分内容超出此范围。

组织范围

本报告覆盖北京京港地铁有限公司，在报告中使用时如下代称：

北京京港地铁有限公司统一简称为“京港地铁”“京港”“我们”。

参考标准

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI G4)；

国际标准化组织《社会责任指南》(ISO 26000:2010)；

《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)。

数据说明

本报告所引用的2016-2017年度数据均来自京港地铁的统计报告、内部文件等统计数据。

可靠性承诺

京港地铁承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。报告经过企业内部审核，并聘请社会责任专业机构指导，保证报告真实、准确、完整。

更多信息

本报告为中英文两种文字发布，在对两种文本的理解发生歧义时，请以中文版为准。您可以在京港地铁官方网站下载本报告的PDF电子版，并获取更多关于京港地铁的社会责任信息。

京港地铁官网网站：<http://www.mtr.bj.cn>

反馈意见表

尊敬的利益相关方：

您好！感谢您阅读《京港地铁2016-2017年可持续发展报告》。为了深入了解您对京港地铁社会责任工作的期望和需求，提升京港地铁在可持续发展方面的管理能力和实践水平，我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

1. 对于京港地铁来说，您的身份是：

员工 乘客 供应商 监管机构 其他政府部门 媒体 NGO

其他（请注明）_____

2. 您对京港地铁履行社会责任的总体评价是？

非常好 好 一般 较差

3. 您所关注的信息在本报告中的体现程度如何？

非常好 好 一般 较差

4. 您认为本年度报告如实反映京港地铁社会责任工作的程度如何？

非常好 好 一般 较差

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整：

非常好 好 一般 较差

6. 您在本年度报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是 否 一般

7. 您对本年度报告的排版设计是否满意？

非常好 好 一般 较差

8. 您对京港地铁可持续发展报告的意见和建议？（可多选）

更为创新的报告主题 创新结构和思路 清晰的逻辑主线

扩大社会责任标准的适用范围 更为友好的阅读界面 更加亲和的语言风格

其他（请注明）_____

9. 您对京港地铁社会责任工作的意见和建议？（可多选）

制定五年社会责任规划 将社会责任相关绩效纳入管理考核

策划新的有影响力的公益项目 加入促进企业社会责任的国内外相关组织 / 宣言 / 倡议

加强社会责任管理机构设置 广泛开展对外沟通

其他（请注明）_____

联系方式

地址：北京市丰台区嘉园路地铁4号线车辆段

邮编：100068

联系人：王坤

邮箱：shen1.wang@mtr.bj.cn

公司电话：86-010-88641188

公司传真：86-010-88641000



公司地址:北京市丰台区嘉园路地铁4号线车辆段
邮 编:100068
公司电话:86-010-88641188
公司传真:86-010-88641000