京港地铁
BJMTR

京港地铁 2020-2021 可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT

为你 一路前行

Going Forward for You

目录

我们的问候 /01

数说京港 /03

关于京港 /07

公司治理 /10

12 与安全同行

构建安全管理体系 13
夯实运营风险管理 15
保障地铁运营安全 16
创造安全的出行及工作环境 18

21 打造宜人的城市出行空间

提升地铁运力 22
优化服务质量 23
建设智慧地铁 24
完善车站设备设施 26
提供多元化服务 29
创建文化艺术空间 31

33 为员工点亮未来梦想

保障员工权益 34
支持员工发展 36
激发全员创新 39
倡导企业文化 40
守护员工幸福 41

社会责任管理 /64

关于本报告 /68

附录：ESG 指标索引 /69

意见反馈 /72

42 共建和谐共融的社区

构建多元沟通平台 43
利用行业优势赋能社区 45

50 携手伙伴共赢

供应商责任管理 51
携手供应商成长 51
汇聚行业力量 52
实现合作共赢 56

57 守护美丽星球

实施低碳运营 58
推动节能降耗 59
应用清洁能源 59
适应气候变化 60
减少环境污染 61
提升用水效率 61
传递低碳意识 62

我们的问候

尊敬的各位利益相关方：

大家好！感谢您阅读京港地铁 2020-2021 年可持续发展报告。我们希望通过此份报告为大家呈现两年来京港地铁在履行企业社会责任及可持续发展方面的实践与成效。

两年来，席卷全球的新冠肺炎疫情深刻地影响了人们的生活。面对疫情带来的严峻挑战，京港地铁员工同心共济，团结合作，根据政府的整体部署，实施了一系列疫情防控措施，为公众提供安全、便捷、健康的出行服务。

尽管疫情充满挑战，但我们仍然迎来了多条线（段）的顺利开通。2020 年底 16 号线中段开通运营，2021 年底 17 号线南段、14 号线剩余段及 16 号线玉渊潭东门站三线（段）齐发。目前，京港地铁所辖线路运营里程已达到 148.5 公里。与此同时，我们持续优化行车组织，提供人性化服务，确保高水平的运营服务表现。2021 年，京港地铁所辖线路列车平均兑现率、正点率均达到 99.99%。在 2021 年度北京市轨道交通路网 24 条线路运营指标百分制考核中，京港地铁所辖 14 号线西段和 16 号线荣获满分，并列第一，4- 大兴线位列第三。

2021 年，京港地铁迈入成立的第 15 年。长期以来，我们重视公司在环境、社会和管治方面的表现，将 ESG 理念融入企业日常管理。我们打造一体化运行的综合管理体系，推动落实全面质量管理；不断完善安全管理体系，提升各业务领域的安全表现，保障公众、乘客及员工的安全；同时在运营管理中引入新科技、新理念，提高运营服务水平和维修效率、质量，并通过改造站内、车内空间，增设多样化的便民服务设备设施，开展 M 地铁系列公益文化项目等，提升乘客体验；我们为员工搭建职业发展阶梯，优化职级结构，建立员工能力模型，完善学习发展体系，支持员工长期发展；积极开展特约体验官项目，拓展自媒体平台，以聆听公众声音并实现与各利益相关方更广泛的沟通与交流；持续推广安全训练营项目并开发 STEAM 教育课程，培养青少年安全文明意识和创新精神，以专业能力为社区赋能；我们加强与地方政府、协会、同行业企业的交流合作，在模式创新、人才培养等方面积极探索，携手推动城市轨道交通行业可持续发展；在列车、车站、车辆段开展节能减碳项目，加强对清洁能源的利用，助力国家与北京“双碳”目标的实现。

我们相信，推动经济、社会与环境的协调发展，是企业达成可持续发展的关键所在。未来，我们将持续提升运营服务水平、优化公众出行体验、加强社区共融，从而打造更加宜人的城市出行空间。与此同时，主动积极回应和满足利益相关方的期望，以负责任的态度和创新的方法不断完善企业社会责任体系，携手全体员工、合作伙伴共同成长，让轨道交通更好地推动城市可持续和高质量发展，为建设交通强国、实现联合国可持续发展 2030 目标（SDGs）贡献智慧和力量！

北京京港地铁有限公司总经理

数说京港

累计运送乘客

9.8 亿人次

运营总里程共计

22,853 万车公里

相比 2018-2019 年增长

5.81 %

截至 2021 年底，开通线路总里程

148.5 公里

占北京市路网约

1/5

截至 2021 年底，开通车站

91 座

优化列车运行图次数

11 次

2020 年日均客流量

112.7 万人次

2021 年日均客流量

154.4 万人次

正点率和兑现率均达到

99.99 %

最小发车间隔

< 2 min

延长服务时间

122 天

运营电力能耗共计

7.59 亿千瓦时

相比 2018-2019 年减少

3.64 %

AED 配置率达到

100 %

新增自助机具

136 台

应急演练

1,024 次

2020 年乘客满意率

92 %

2021 年乘客满意率

95.43 %

截至 2021 年底员工总数

8,610 人

“安全训练营”线上线下活动受益人群

622 万人

获得职业技能等级认证人数

3,365 人

贡献志愿服务时长

2,905 小时

扫一扫了解更多

关于京港

京港地铁成立于 2006 年 1 月 16 日，是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% 组建而成的合作企业。目前，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，并负责运营管理大兴线，还以租赁经营模式运营 17 号线。

200+ 公里
所辖线路总里程

148.5 公里
已开通运营里程

91 座
车站数量

企业文化

愿景 Vision

- 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 Mission

- 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 Values

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

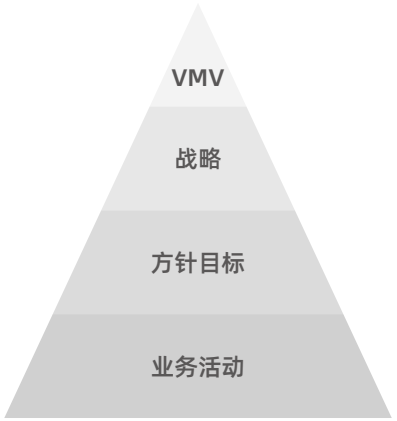
- 追求公司整体利益最优化
- 以目标为导向，突破传统和常规，以创新思维解决问题
- 在工作中相互协作，各施所长，发挥专业价值

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

发展战略

在公司愿景（Vision）、使命（Mission）、价值观（Value）的引领下，京港地铁规划了 2020-2024 年战略方向，明确了管理方针，并分解、落实至业务活动。



VMV 与战略关系图

巩固轨道交通核心业务

- 提高工作质量，提升乘客体验
- 提高员工专业技能
- 加强经验分享和知识管理
- 应用国际先进的轨道交通管理和技术

拓展相关领域

- 以京津冀为中心，开展轨道交通业务
- 推广公共交通为导向（TOD）的策略，开发新业务
- 应用新科技，促进公共交通及相关产业的发展
- 创新商业模式

为相关方创造利益

- 响应政府需求，共同推动行业提升
- 确保股东良好的投资回报
- 打造有吸引力的员工发展平台
- 与其他外部利益相关方协同发展
- 践行企业社会责任，推广京港品牌

实现可持续发展

- 维护综合管理体系，推行全面质量管理理念
- 打造“学习型”组织
- 以商业的敏感性合理规划及提高资源的有效利用率
- 互为顾客，加强协作

公司治理

稳健的治理架构与高效的治理机制是企业实现经营目标和发展愿景的基础。京港地铁始终秉持负责任的管理理念，推进体系建设，优化内控流程，系统化识别和防范企业管治、质量安全等内外部风险，为企业经营管理注入可持续力量。

组织架构

董事会是京港地铁的最高权力机构，根据公司章程的规定，决定公司重大事宜。董事会下设总经理办公会和审核委员会。总经理办公会是京港地铁最高管理机构，负责公司全部日常经营和管理活动，决定与京港地铁所辖线路的运营、管理和维护有关的一切事宜。审核委员会对公司的财政报告体系和内部控制体系的运行进行监督，并直接向董事会汇报。

综合管理体系

为提升公司系统化管理水平，京港地铁将质量、环境、职业健康安全、信息安全和资产管理等管理体系有机融合，打造一体化运行的综合管理体系。综合管理体系在 PDCA 的管理逻辑下对现有业务板块和业务价值链进行闭环管理，明确各部门的功能和职责，对关键的业务流程进行辨识，有效优化管理方法，精简工作流程。

京港地铁综合管理体系

通过质量、环境和职业健康安全管理体系监督审核，到期整改完成率为

100%

获得 ISO 27001 信息安全管理体系认证，到期整改完成率为

100%

通过 ISO 55001: 2014 资产管理体系认证审核，到期整改完成率为

100%

bsi.

Certificate of Registration

"making excellence a habit"

ISO 55001:2014

资产管理体系认证证书

案例 **具有京港特色的资产管理体系**

运营资产是指直接为地铁运营服务且具有清晰可量化业务功能的设备、设施，对地铁的运营安全、表现、成本起决定性作用。我们在综合管理体系框架下，将相关国际标准与自身经营模式相结合，积极探索形成了具有京港特色的资产管理体系，该体系有效地提升了资产管理效率和资产使用率，并于 2020 年获得 ISO 55001:2014 资产管理体系认证。京港地铁是国内轨道交通行业中较早获得资产管理体系认证的企业之一。

全面质量管理

我们坚持以质量为核心，建立科学严密高效的质量体系，以提供满足用户需要的服务。2020 年，我们启动了全面质量管理工作，将全面质量管理理念落地为具体质量改善行动。提倡“质量我做主”的理念，通过价值流程图、现场走动管理、实际问题解决方法论等精益生产质量工具，帮助业务部门改善工作质量，提升业务表现，为乘客提供更好的出行服务。

风险管理

公司建立一套用以识别、评估、登记及控制可能对公司经营、声誉、财务、安全等造成影响的管理机制，主动辨识各类风险，并更好地把握机遇；同时通过定期发布《企业风险资讯》，加强员工的风险防范意识。

道德与诚信

我们严格遵守《公司法》及其他有关反腐败、欺诈、洗钱等方面的法律法规，将道德与诚信建设融入《员工行为规范管理规定》等内部制度，对任何贪污、贿赂、欺诈及洗钱等违反法律、违背职业道德的行为零容忍。

与安全同行

ESG 对标

B2 健康与安全
GDB2, B2.1, B2.3

B6 产品责任
GDB6,B6.5

B8 社区投资
B8.1, B8.2

0 起
意外伤亡事故

10,939 万车公里 / 次
2020 年列车服务可靠度 *

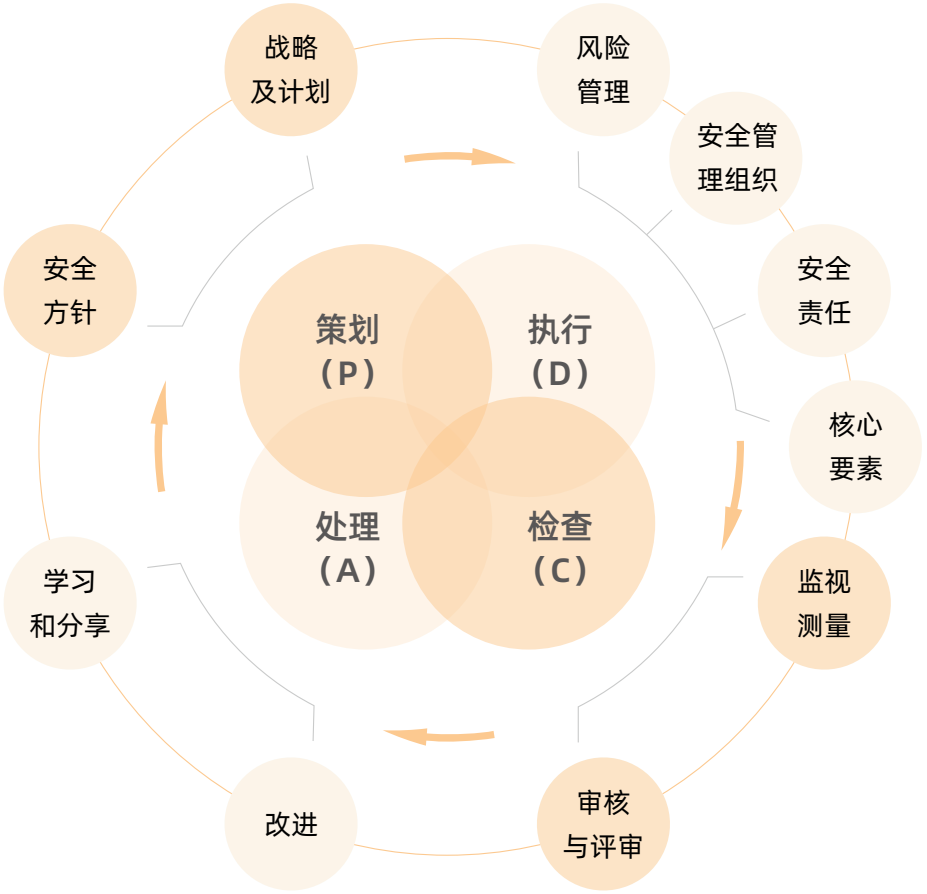
5,921 万车公里 / 次
2021 年列车服务可靠度 *

* 列车平均每发生一次 5 分钟及以上延误事件的无故障运营里程

京港地铁始终把安全、可靠的地铁运营作为首要目标。我们严格遵守法律法规要求，采用切实有效的管理机制，不断提升各业务领域的安全表现，系统合理地减轻可预见的风险，保障公众、乘客及员工的安全。

构建安全管理体系

京港地铁安全管理体系聚焦地铁运营一线的风险和隐患，结合安全管理体系的 8 个核心要素，制定具体的管理目标和对应的实施措施，并通过对安全绩效的持续改进，实现“降低运营和职业健康风险以及消除隐患”的首要目标。



安全管理体系框架及 PDCA 循环流程

安全管理的 8 个核心要素

夯实运营风险管理

控制好地铁运营风险是我们实施安全管理的基础。2020-2021 年，我们持续加强风险管理、隐患管理等方面的相关工作，确保运营风险降低至合理可行水平，并采取数据分析、体系完善、活动推广等措施，减少人因事件的发生频次。

风险管理

- 建立分层级风险管理组织，明确相关负责人，定期召开会议，讨论风险相关议题
- 对照《城市轨道交通运营安全风险分级管控和隐患排查治理管理办法》梳理识别风险点
- 利用 ASRisk 系统进行信息化、动态化管理
- 针对已发生运营风险事件，开展风险专项识别
- 识别更新改造带来的运营风险，进行量化风险评估和价值评估

隐患管理

- 根据部室实际情况，建立并更新隐患台账
- 开展“一岗一册”隐患排查治理和专项排查，杜绝违法违规行为
- 针对内部安全隐患，制定整改方案
- 针对涉及外部配合的安全隐患，协调外部单位制定整改方案或改善措施

运营风险控制要素

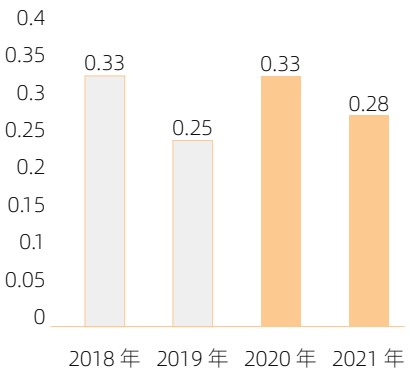
案例　提升对于电扶梯的风险预警水平

2021 年，京港地铁利用车站 CCTV 监控系统收集相关数据，结合客伤数据中易摔倒乘客类型、易发生客伤事件的位置、时间等信息进行分析，持续优化预警、报警策略，实现了人员倒地检测率 100%，行动不便目标检测正确率 93.33% 的预警效果，从技术层面控制电扶梯乘客摔倒的发生频率。

保障地铁运营安全

京港地铁作为城市轨道交通运营单位，始终将“安全”视为关键责任。我们不断提升运营设备设施的可靠性，确保地铁信息系统安全运行，并持续增强应急管理能力，打造安全的出行环境和工作场所，以保障运营安全。

百万乘客受伤率 （人次 / 百万乘客）



* 注：为更好地改善安全和管理质量，我们将不是由于京港地铁原因造成的乘客受伤事故也计算在安全绩效内。

开展“精益生产”

地铁运营涉及大量的设备设施，为了确保设备设施的状态良好，京港地铁引入“精益生产”理念，提高维修效率和质量，用可靠的设备设施确保地铁运行及乘客的安全。我们对设备设施开展精细化维修，侧重维修的精准性和实效性。通过对维修数据的研究分析与评估，确定专业设备中易发生故障的关键部位，并通过对局部关键点的精准、深度维修或优化，提升设备设施的维修质量，保障地铁设备设施的安全运行。

自 2020 年开始，京港地铁精益生产项目就在机电、供电、轨道、车辆、信号系统、通信系统、自动售检票系统（AFC）等各专业开展，目前已完成数十项精益生产项目。

轨道质量指数(TQI)是国际通用的轨道整体质量状态综合指标和评价方法。京港地铁轨道团队在国内轨道交通行业率先引入TQI指数的概念，采用 TQI 对线路质量进行状态控制。我们通过轨检车检测、人工分析、制定检修方案、标准化作业（包括对钢轨进行预打磨、定制化打磨、消除钢轨接头等）、作业质量回检等工作流程，达到 14 号线、16 号线 TQI 小于 8，4- 大兴线 TQI 小于 10 的目标。目前，京港地铁所辖线路质量均达到且超过轨道交通行业标准和北京市轨道交通地方标准，在国内轨道交通行业中属于领先水平。

案例 **精细化检测维修降低站台门故障率**

基于 16 号线站台门电磁锁线组故障无法直观判断、不易处理的特点，考虑电磁锁线组不具备多道门同时测试的条件，我们设计、制作了线组测试工装。使用工装测试后，维修人员可准确判断故障原因，有效提高了设施维修效率。项目实施后未再发生同类故障。

电磁锁线组维修现场

加强应急管理

2020-2021 年，开展较大规模应急演练

1,024 次

我们秉承“安全第一、预防为主”的安全管理理念，依据法律法规要求，持续健全应急管理体系，修订、完善公司综合性预案，并组织开展各类应急预案演练，全面加强安全防范工作，及时应对各种突发事件。例如，在新线开通前，京港地铁会联合公安、执法大队等外部力量组织综合性应急演练，提高员工应急意识和突发事件处理能力，有效保障乘客安全。

应急演练现场

保障信息安全

2020、2021 年均通过了

ISO 27001:2013

信息安全管理体系的再认证

随着信息技术的高速发展，地铁运营中信息安全的重要性日益提升。近年来，我国相继出台《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《关键信息基础设施安全保护条例》等一系列信息安全法律法规，将信息安全上升为国家战略。京港地铁一直以来都把保护地铁信息系统安全运营、维护乘客个人敏感信息安全作为公司可持续发展的重要工作。2020 年，京港地铁成立了信息安全团队，运用国内外科学的信息安全架构及理念，构建有京港特色的可持续发展的信息安全体系。

2020-2021 年，京港地铁作为北京轨道交通行业重点保护单位参加了多个重要活动的网络安全重点保卫工作。我们根据活动特点制定有针对性的工作预案，重点加强对工业控制信息系统、车站及列车多媒体屏幕、办公网络的全面监控，坚决落实信息安全事件“零上报”制度和 7x24 小时值班制度，确保在各项网络安全重点保卫工作中公司信息系统安全运行。

京港地铁注重对乘客信息安全的保护，我们的对外发布系统开启人工审核及掩码处理，屏蔽个人隐私信息，保障乘客信息权益。

创造安全的出行及工作环境

新冠肺炎疫情对人们日常生活和工作造成很大影响，也给地铁运营带来极大挑战。京港地铁始终将乘客的健康安全放在首位，科学、有序地开展防疫工作，为乘客提供安全、便捷、健康的出行环境，同时，全力保障员工的安全健康，通过持续开展内部安全文化建设，努力提升员工的安全能力和安全意识。

携手抗击疫情

疫情伊始，京港地铁即成立疫情防控领导小组，指导不同工作组及时部署疫情防控工作。采用科学精准的手段，严格执行政府相关要求，落实各项防疫措施，全力确保乘客出行。

打造安全出行环境

完善运力配置

- 各线按最大运输能力编制列车运行图，根据实际客流情况灵活调度，合理安排运力
- 通过适时加开临客、延长运营、增开区间车等措施，减少乘客在车厢、车站内的聚集

强化多种疫情防控举措

- 在客流量较大的车站设置固定测温设施，与手持测温设备结合，实现体温快速检测
- 在各站安检点开辟临时隔离区，对体温异常的乘客进行劝阻，引导其进入隔离区，并与医疗部门联动，第一时间上报异常信息
- 车站、列车通风系统全天采用大循环运行模式，增大通风量
- 为乘客提供票卡消毒服务，确保自动售检票、安检设备每小时消毒一次，公共区域每日全面消毒 5 次
- 增加车站卫生间消毒频次，在换乘站及重点车站卫生间确保每半小时消毒 1 次，强化对水龙头、扶手、按钮等乘客接触频繁的部位的消毒工作
- 运营列车每日在出库前、折返及回库后均会进行全面清洁消毒， 并标明消毒日期

细化客运组织方案

- 车站采取“一站一方案”的方式，做好客流组织，同时在站外加强宣传疏导，引导乘客分散出入口进站
- 设置列车满载率观察员，实时监测各站运行区间的列车满载率，适时采取限流措施

建立协作机制

- 建立“驻站民警、轨道执法、属地政府、文明引导员、公交接驳”五方联动机制，共同维护车站内外秩序

多形式开展防疫宣传

- 制作抗击新冠肺炎的专题宣传视频短片并利用乘客信息系统（PIS）循环播放
- 通过站内灯箱、海报、横幅、站内电视、车内电视、广播、广告以及自媒体矩阵等多种方式向乘客开展疫情防控相关宣传
- 与社区合作联防联控，制作地铁出行防疫海报，并走进沿线社区张贴海报，普及地铁出行防疫知识

与此同时，京港地铁建立常态化疫情防控机制，发布并实施《传染病公共卫生事件应急预案》，不断强化员工的健康检测、防护和宣传教育，保障员工健康安全。

强化内部防控措施

严格落实防疫监控

- 发布《应对新型冠状病毒疫情防控期间出现发热人员、疑似确诊人员等突发情况处置流程》，确保及时处置突发事件
- 每日排查统计员工健康状况，针对所有在岗员工开展体温检测
- 建立信息通报流程并实行零报告制度，追踪并跟进离京员工返京信息

加强员工防护能力

- 根据岗位需要配发相应的防护用品，如口罩、手套、护目镜、消毒液等
- 加强对集中办公区域、食堂、公寓等公共区域全面消毒，每日不少于 3 次
- 倡导使用网络系统召开视频会议，尽量避免人员聚集
- 强化食堂管理工作，餐厅采取单向出入方式，限制每桌 1 人单独就座用餐
- 为员工开启在线办公系统和云桌面通道，实现灵活办公

开展防护宣传教育

- 通过内部电子期刊、公司内网、企业文化小程序宣传疫情防护知识，强化员工防护意识
- 借助 E-learning 等在线学习平台开展疫情相关培训，引导员工分享学习

工作人员对车站进行消毒

地铁站内防疫宣传

建设内部安全文化

京港地铁时刻关注员工的身心健康。我们不断加强员工的工伤管理和职业健康管理，通过充分识别作业风险、定期开展职业健康体检及职业健康危害因素检测、组织安全能力培训等方式，持续提升员工的安全能力和安全意识。

我们围绕“恪守安全防线，‘Can Do’消除隐患”的主题，在公司内部开展了丰富多彩的安全文化推广活动。其中，我们持续推进行为安全观察（BBS）项目，通过宣贯理念，培训观察员，观察、统计、分析不安全行为，进行相应改进等系列措施提升员工安全意识。

2021 年，京港地铁通过了北京市应急管理局组织的“北京市安全文化建设示范企业”称号复评。

安全知识竞赛

案例 开展“坠落防护及有限空间救援”活动，提升员工救援水平

京港地铁举办“坠落防护及有限空间救援”活动，以搭载先进设备的“坠落防护及有限空间救援专题体验中心”为载体，采取“寓教于游戏”的体验式演练方式，帮助员工了解个体防坠落安全装备种类和使用方法，掌握高处作业的防护要求，体验有限空间应急救援措施。

员工穿戴有限空间救援设备

安全主题评论活动

2020-2021 年，开展公司级安全培训

119,990 小时

2020-2021 年，开展安全文化活动

85 次

打造宜人的城市出行空间

ESG 对标

B6 产品责任

GDB6

99.99 %

列车正点率、兑现率

11 次

优化列车运行图

122 天

延长运营时间

136 台

新增站内自助机具

空间为人而建，京港地铁以人的感知、体验为核心，提供从乘客准备搭乘地铁至抵达目的地全过程的出行服务，同时，融合便民及艺术文化等功能，致力于打造宜人的城市出行空间。

新版运行图试行后，大兴线早高峰期间单向小时运力提升

36%

即每小时该条线路单向可多运送约

10,000 名乘客

14 号线全线通过增加上线列车数量及优化行车组织，运力可提升

34%

提升地铁运力

2021 年，京港地铁开通三条新线（段），为乘客带来更多便利选择。与此同时，我们不断优化调整既有线的行车组织，缩短高峰最小发车间隔，持续提升地铁运力，为乘客提供更好的出行体验。

开通三条新线（段）

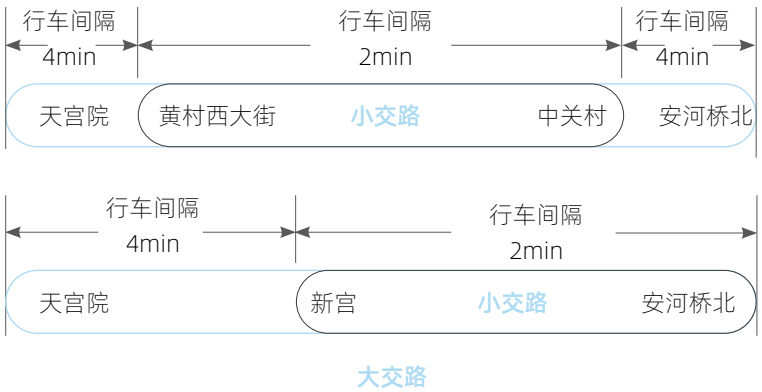
2021 年 12 月 31 日， 17 号线南段、14 号线剩余段及 16 号线玉渊潭东门站同步开通，14 号线于剩余段开通当日实现全线贯通运营。自此，京港地铁所辖线路运营里程达到 148.5 公里。

- 17 号线南段南起嘉会湖站、北至十里河站，共 7 座车站，长度 15.8 公里，17 号线南段的开通在为更多乘客提供便捷的地铁出行服务的同时，也能有效助力新城发展。
- 14 号线剩余段共开通 5 座车站，自西向东分别为东管头站、丽泽商务区站、菜户营站、西铁营站、景风门站，贯通运营后全长 50.8 公里，为沿线居民出行提供更多便利。
- 16 号线开通玉渊潭东门站，全长增至 31.9 公里，方便周边通勤及去往玉渊潭公园游玩的乘客出行。

优化行车组织

我们不断寻求运力、运量的最优匹配，根据客流变化规律调整行车组织，应对早晚高峰期间阶段性大客流。

- 4 - 大兴线：试行新版运行图，创新采用复合交路套跑行车组织模式，工作日早 8：00 前围绕大兴线区段投入大量运力，早 8：00 后增加 4 号线区段小交路空车投放，分时段分区段应对客流不均衡的情况，引导乘客错峰出行。
- 14 号线：14 号线东段工作日早晚高峰行车间隔缩短至 3 分钟，调整首末班车时间， 延长 14 号线西段、东段运营时间 ，方便乘客出行。
- 14 号线：14 号线东段晚高峰运营服务时间延长半小时，由原来的 16:57-19:15 变为 16:57-19:45，运力提升 40% ，可多运送约 1860 名乘客，保障乘客顺畅出行。



4- 大兴线采用复合交路套跑行车组织模式

优化服务质量

我们秉持“以客为先”的服务理念，不断提升运营管理及运营服务质量，评估日常服务表现，认真聆听和处理乘客反馈，及时响应乘客需求，以提供满足乘客期望的出行服务。

评估和改进服务水平

以 SERVQUAL 服务质量模型为指导，以标志标识、资讯信息、设备设施、环境秩序、列车服务、员工服务六个维度评估现有服务水平，衡量现有服务与乘客期望的差距，精准提升服务质量。

开展乘客满意度调查

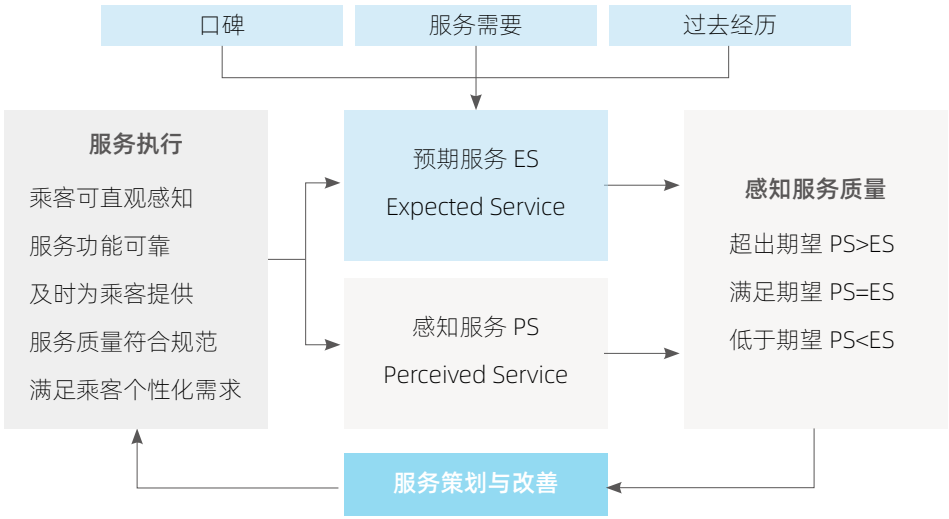
根据交通运输部办公厅文件《城市轨道交通服务质量评价规范》，探索和搭建乘客满意度指标体系，聘请第三方调查机构对京港地铁运营服务水平进行专业测评，发现运营服务的核心优势及存在的不足，探寻乘客需求，以更好满足乘客期望。

回应乘客投诉与意见

预见、聆听及回应顾客的需求，积极寻求解决方法，提升乘客的服务体验。

升级服务形象

发布京港地铁第二代制服，对制服和配饰从外观、材质和功能等角度进行了全面升级。新版制服在兼具人性化和亲和力的同时，更具辨识度，方便乘客快速寻找、获取帮助。



京港地铁服务质量模型

京港地铁第二代制服

建设智慧地铁

随着大数据、物联网、人工智能等新技术的在轨道交通领域的发展和应用，智慧地铁为乘客带来了更便捷、更高效的出行体验。京港地铁逐步引入新技术、新工具，构建智慧化运营、服务、资产管理的系统性解决方案，让地铁更好地为城市生活服务。

我们通过构建“1+3+N”智慧地铁总体规划，推动提升运营安全和乘客服务水平，实现资产应用价值最大化。该规划作为 2021 年中国城市轨道交通业主领导人峰会成果之一在全行业发布。

“1+3+N”智慧地铁总体架构

基于 1+3+N 智慧地铁总体规划，京港地铁持续引进智能创新技术项目，为乘客提供安全、舒适、智慧的出行体验。

案例 车站智能服务机器人“上岗”为乘客提供更优质的出行体验

“乘客您好，欢迎来到国家图书馆站”。2021 年 9 月 28 日，京港地铁出行小管家“阿捷”出现在国家图书馆站，为乘客提供多元的智能出行服务。作为北京轨道交通首个车站智能服务机器人，“阿捷”具备多种智能服务功能，例如站内领路、乘客问答、信息查询等，且可实现自主学习，为乘客提供更优质的出行体验。

案例 研发全国首个 OCC 专家机器人提升故障处置效率

2021 年，京港地铁通过系列研究开发，完成了全国首个 OCC 专家机器人项目。OCC 专家机器人既能辅助调度人员对突发事件进行故障分析、记录故障处置过程，有效提升故障处置效率，又能协助调度人员学习专业技能知识，提升业务技能水平，保障乘客安全出行。

车站智能服务机器人

完善车站设备设施

2020-2021 年，京港地铁开展了多项车站设备设施改造工作，包括新增 AED 设施、改造换乘通道和闸机、优化标志标识、升级空调设备、增设暖炉等，为乘客带来更加安全、便捷、舒适的出行体验。

实现 AED 设备全覆盖

我们在所辖全部 91 座车站陆续完成自动体外除颤器（AED）配置，并制定 AED 使用指引，确保工作人员能够正确、熟练地使用相关设备。车站一线站务人员 100% 完成急救专业机构培训并取得相关资格证。（注：AED 为 Automated External Defibrillator 的缩写）

所辖全部 **91** 座运营车站 AED 配置率达到 **100%**

京港地铁 AED 设施

打造便捷舒适的车站

我们高度关注乘客出行体验，着力提升车站环境的便捷性和舒适性，为乘客营造宜人的出行环境。

- 改造升级空调系统：2020 年 7 月，将 4 号线西直门站原有 36 套空调设备改为 40 套四面出风的新空调设备，降温更均匀更迅速，为乘客在炎炎夏日送来清凉
- 增设暖炉设备：2020 年 12 月，为应对寒潮天气，在大兴线西红门站 B2 口外增设暖炉，为乘客送去冬日温暖
- 完成换乘通道改造：在 4 号线宣武门站改造换乘通道，新增换乘通道投入使用后，2 号线换乘 4 号线由原来的 1 条换乘通道增至 2 条；4 号线换乘 2 号线由原来的 1 条换乘通道增至 3 条，高峰时段从 4 号线换乘 2 号线所需时间由原来的 8 分钟减少至 3 分钟以内，方便乘客快速换乘
- 改造替换通行闸机：将 14 号线将台站 5 台单向闸机改为双向闸机，在早晚高峰时段，工作人员会根据进、出站乘客数量，调整闸机进站、出站模式，方便乘客快速进出站

4 号线西直门站原有 36 套空调设备改为 **40** 套四面出风的新空调设备

将台站单向闸机替换为双向闸机后，乘客快速通行

优化标志标识

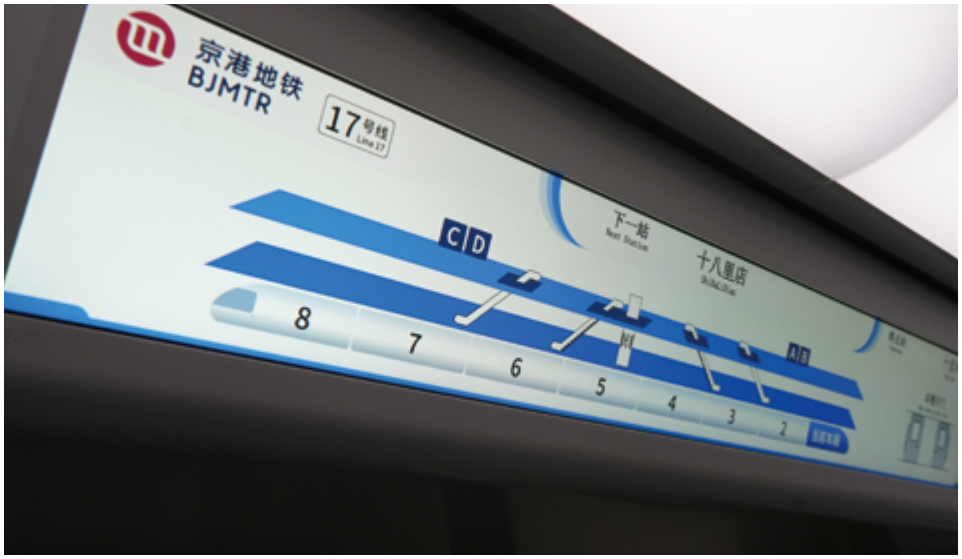
2021 年，我们对车站内和车厢内的标志标识进行了优化整合，为乘客提供更及时、更醒目的出行引导。

在所有线路开展自助购票标识优化工作，包括 TVM 自助购票标识优化及客服中心自助购票标识优化等，引导乘客快速自助购票、充值及补票。

在 17 号线南段各站，部分传统印刷版车站综合信息标识被替换为 LCD 屏幕，并增加 PIS 屏幕展示动态资讯，同时在重点位置安装电子标志标识，帮助乘客获取更及时、更精准的出行信息。

在 17 号线车厢车门上方设置 LCD 动态电子地图，乘客可及时获取到站信息，也可直观了解所在车厢位置、下车后所在站台位置等站内信息，方便乘客选择下车后的站内路径。

17 号线站厅墙面设置 LCD 屏幕



京港地铁 17 号线列车设置动态电子地图

提供多元化服务

京港地铁始终从乘客感受出发，关注乘客在站厅、换乘通道、车厢等不同空间的实际需求，不断优化服务细节，为乘客提供更具品质、更有温度的出行服务。

增设便民设施

新冠肺炎疫情以来，在站内已有的自动售货机、自动取款机、自动拍照机、鲜花售卖机、公仔售卖机的基础上，我们引入了口罩售卖机，配合疫情防控，方便乘客更好地做好个人防护。2021 年 12 月，我们在 14 号线来广营站开设首家“智慧”地铁便利店，提供平价休闲食品及饮料、日配简餐食品、日用百货等，向站内外乘客提供便捷暖心的服务。

推出文创产品

我们持续策划、推出主题丰富、形式多样的文创产品，以乘客喜爱的产品为载体，满足消费者对个性及时尚的追求，在为乘客提供出行服务的同时，增添地铁出行的乐趣。

升级站内媒体

我们在 17 号线全线轨道内设置 LED 电子屏，取代传统的灯箱媒体，打造国内首条轨道全电子屏媒体的地铁线路；在西单站、望京站、大望路站升级传统站内媒体，采用超大灯箱 + 小间距 LED 电子屏形式，打造“璀璨系列”地标性新媒体，在为广大乘客提供更多元资讯内容的同时提升乘客的出行体验。

地铁便利店向乘客提供智慧选购服务

京港地铁积木车模

17 号线站台轨旁全电子屏动态媒体

满足多元乘客需求

我们致力于促进社会共融，持续打造开放包容的地铁环境，提供丰富多元的乘客服务。

设置站内母婴室

17 号线南段 7 座车站均在站台位置设有母婴室，为哺乳期妈妈提供私密的哺乳环境。母婴室内设置有婴儿护理台、洗手池、烘手器等设施，还增设仿绿植、卡通贴画、贴纸等装饰，增加温馨氛围。

改造无障碍出行设施

为方便有需要的乘客出行，我们在 4- 大兴线、14 号线及 16 号线共计 80 余座既有运营车站开展无障碍设施专项改造，优化盲道流线，增设无障碍标志标识，并加强对员工的无障碍培训，提升服务水平，为乘客提供更为贴心的服务。

畅享音乐旅途

温馨、轻松的出行环境可以帮助奔波忙碌的乘客在旅程中舒缓压力。我们将 17 号线十里河站打造为“能听音乐”的地铁站，在运营时间试点播放经典钢琴名曲作为背景音乐，为乘客出行增添更多温馨与“乐”趣。

17 号线站内的母婴室

创建文化艺术空间

地铁文化是城市文化的重要组成部分，我们持续开展“M 地铁”系列文化公益项目，将文化、艺术等元素融入车站，利用地铁空间传递文化和艺术灵感，为乘客带来耳目一新的出行体验。

M 地铁 • 图书馆

M 地铁 • 图书馆是京港地铁与国家图书馆合作的公益项目，于 2015 年 1 月 12 日正式启动，通过设立站内图书馆、打造图书专列、主题车站、开展图书漂流互动活动等形式，向乘客推荐不同主题的经典著作，并实现优质电子图书的在线免费全本阅读，让公众利用碎片化的出行时间享受阅读的乐趣。截至 2021 年底， M 地铁 • 图书馆项目线上各渠道阅读总量为 142.86 万，共计为乘客提供超过 300 册电子书、逾千册有声读物的免费全本阅读资源。

2020-2021 年，M 地铁 • 图书馆结合春节、世界读书日、疫情防控、建党百年等节庆及社会热点，推出了“诗词中国年”“阅读战‘疫’进行时”“聆听时代的声音”“科技阅享生活”等 6 期主题阅读推广活动，共向乘客推送了 80 余本精品电子图书、20 部精品有声读物。

“聆听时代的声音”活动主题海报

乘客扫码阅读电子书籍

M 地铁 • 影廊

M 地铁 • 影廊是京港地铁于 2016 年发起的大型文化类公益项目。作为京城首个地铁影廊，M 地铁 • 影廊充分利用地铁媒体空间，打造地铁内的影像展，让乘客在出行的碎片化时间内，足不出地铁感知、体验各类风情文化。

2021 年 7 月，为迎接建党 100 周年，我们在国家图书馆站举办了“时代少年 未来先锋”主题作品展，设立国内城市轨道交通领域首个“5G+MR（混合现实）”体验展，将现实与虚拟世界进行融合。乘客可以沉浸式观看展览中的部分书画作品，并可实时互动。

M 地铁 • 广播

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的打造，丰富乘客的出行体验，传递城市文明、文化与情怀。

2020 年 12 月 21 日至 2021 年 1 月 1 日，“新世相”与央视新闻一起，联合京港地铁在内的全国 11 座城市地铁，组织开展“晚安 2020”温情地铁语音活动，邀请 13 位公众人物和京港地铁总经理录制晚安语音，连续 12 个晚上为数百万乘客送上暖心的晚安问候和新年祝福。

“5G+MR（混合现实）”体验展亮相京港地铁 4 号线国家图书馆站

为员工点亮未来梦想

ESG 对标

B1 雇佣
GDB1, B1.1

B3 发展及培训
GDB3

B4 劳工准则
GDB4, B4.1

8,610 人
截至 2021 年底员工
总数

3,365 名
取得职业技能
等级认证的员工

京港地铁
BJMTR

京港地铁获得北京市职业
技能鉴定管理中心批准的
职业技能等级认定资质

京港地铁视员工为企业最宝贵的财富。我们为员工搭建实现自我价值的成长舞台，让每一位员工感受从工作到生活的全方位支持，成为幸福的奋进者。

保障员工权益

京港地铁全力维护每位员工的权益，严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》及相关法规，不受性别、民族、宗教、婚姻状况等客观因素的影响，推行公平、公正的招聘原则，通过多种招聘渠道吸引专业化人才，努力为每一位员工创造机会平等、互相尊重的职场氛围。

拓展多元化招募渠道

为吸引更多专业、优秀的人才，我们采用多种方式开展招募工作，为企业可持续发展增加新鲜血液。例如我们通过校企合作、校园招聘、社会招聘等方式，利用线上线下多种渠道招募人才。同时，我们还设立“员工推荐奖”，鼓励员工向公司推荐合格的候选人。

校企合作

- 与 18 所专业院校开设校企合作订单班，涉及工程、运输、司机、站务员等专业岗位

社会招聘

- 与智联招聘、前程无忧、猎聘网等网络招聘平台合作展开招聘
- 通过公司官微、“轨道人才”“铁路人才”“铁路信息”“铁路招聘快讯”等微信公众号定期发布招聘信息，网罗行业人才
- 拓展本地热门招聘信息发布公众号及沿线区域企业招聘信息共享群招募本地人才

内部推荐

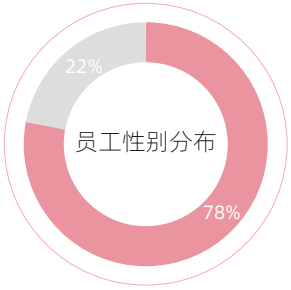
- 设立“员工推荐奖”，鼓励员工向公司推荐合格的候选人

校园招聘

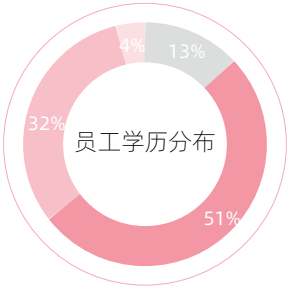
- 启动面向管理人才储备的“萤火计划”，与 5 所对口院校目标专业学生开展定向招聘

提供完善的薪酬福利

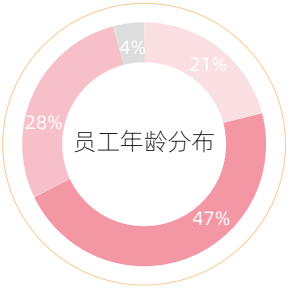
我们提供完善的薪酬福利体系，依法为员工缴纳“五险一金”，推行企业年金计划作为补充养老保险方式，公司社保覆盖率、公积金参缴率均为 100%。除基础保障外，我们还为员工提供如商业保险、带薪病假等多项福利。



女员工 男员工



大专以下 大专
本科 本科以上



25 岁以下 25-35 岁
35-45 岁 45 岁以上

2020-2021 年，公司劳动合同签订率均为 **100%**

少数民族员工占比 **6.1%**

女性员工占比 **22%**

2021 年，京港地铁在智联招聘联合北京大学社会调查研究中心共同发起的“中国年度最佳雇主”评选活动中，荣获中国年度最佳雇主百强称号，公司自 2017 年起连续 **5** 年获此殊荣

关怀女性员工

京港地铁致力于维护公司运营中的性别平等，注重女性员工合法权益的保护。例如，2021 年，我们根据北京市最新的生育政策，第一时间调整生育假期管理制度，确保符合条件的员工能尽早享受相关假期。同时，每年我们都会围绕女性主题组织一系列活动，丰富女性员工业余生活，提升女性员工幸福指数。

京港地铁女员工主题插花活动

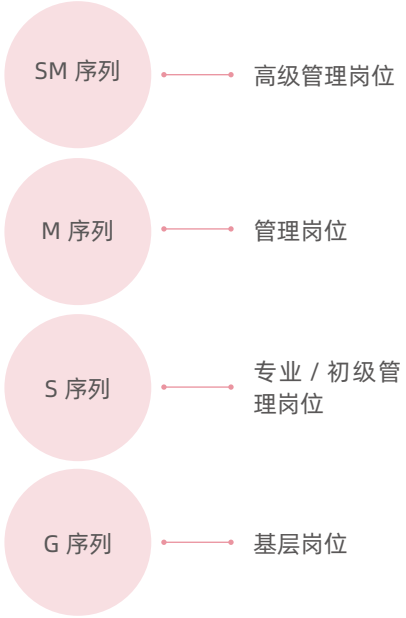
支持员工发展

京港地铁关注员工长期发展，基于新职级体系建立专业化的能力模型，搭建科学完善的培训体系并开展丰富多彩的培训课程，全面提升员工的个人能力，为企业发展注入源源不断的动力。

搭好职业阶梯

我们将原有的职级结构优化为四个序列，新的职级体系在不同序列设定差异化要求与职级，并进行分级别管理，从体系上打通不同序列的发展路径，拓展出管理晋升与技术发展的双通道模式，合理规划管理和技术人才梯队建设。

我们通过开展“萤火计划”“英才 / 优才训练营”“星耀团”“智狼团”等项目，将员工不同阶段能力现状与人才发展计划相结合，进行更为高效的项目培训和资源配置，为员工搭建步步为营的职业阶梯，助力核心管理岗位人才储备。



京港地铁新职级体系

建立员工能力模型

我们深入对接公司战略及未来业务规划，制定京港地铁员工能力模型，明确人才标准，奠定人才甄选、发展、绩效管理基础。能力模型从角色定位、核心业务、关系处理三个维度识别公司对人才的要求，最终定义了 9 个核心能力，阐明各岗位层级应具备的能力表现，帮助员工清晰自身现状和发展方向，匹配京港地铁的人才培养和管理需求。

能力模型			
领导及管理能力	战略思维	商业触觉	激励影响
	管理及发展员工		
公司通用能力	工作管理	问题解决	追求卓越
	安全质量	沟通及关系管理	
专业能力	参考简历及岗位说明书，包括但不限于专业所需教育背景、相关工作经验、相关工作资质等		
信念	安全第一、以客为先、效率及有效性、Can Do		

员工能力模型

管理培训

在管理培训方面，我们根据岗位要求和员工能力模型搭建了完善的学习发展体系，将课程学习与员工职业发展路径相结合，为不同级别的管理人员制定核心必修课程及实施规则，实施专项提升培训与定制化培训项目，致力于知识梳理、经验萃取与学习转化，通过线上与面授相结合、直播课程等多种混合式学习形式，不断促进深层次的学习循环，全面推动各层级管理人员实践能力向更专业、更高效的方向提升。

2021 年管理培训核心必修课程平均覆盖率达 **79.4%**

2020-2021 年累计开展管理培训 **73,822** 小时

基层员工 G1-G3	主管 S1-S2	主管 S3-S4	经理 M1-M2	总管 SM1
公司政策及制度 *	班组管理技能 *	人员管理技能 *	团队人员管理 *	战略思维 *
员工行为规范 *		问题分析与解决 *	管理执行 *	
安全知识 *	报告写作 *	有效沟通 *	管理者工作坊	
基本运营知识 *		目标管理	目标管理 *	
	职业化修炼	结构化思维写作	非财务人员的财务管理	变革管理 *
对客服务		基于胜任力的行为面试法	非人力资源的人力资源管理	
	沟通技巧	项目管理		
Can Do 文化训练营		系统思维	思维与决策	
	安全管理工作坊 *		教练技术 / 培养下属	
员工职业修炼	绩效辅导		客户导向	
	表达呈现		伙伴关系工作坊 / 其它工作坊	
时间管理	情绪压力管理		VUCA 领导力 / 打造卓越团队	
			企业经营沙盘	
问题解决工具	Can Do 文化训练营		影响与表达	

备注：以上核心课程为通用类课程。其中 * 为必修课。

管理培训核心课程

人员管理主题培训

培训生导师培养项目

技能培训

在技能培训方面，我们结合港铁的培训体系和自身的运营需求，形成了以技能提升培训教学为主，技能鉴定考核体系为辅的综合性培训模式，依托于完善的培训课程体系、技能实训实操演练和现代化培训教学平台，为地铁运营一线员工提供岗位技能培训、鉴定及考核，确保每名运营一线员工具备所需的技能水平。

案例　校企合作培养专业人才

我们连续十六年与北京交通运输职业学院合作开展订单班项目，为城市轨道交通输送优质人才。订单班立足实践教学，以实操课程与面授相结合的形式，循序渐进推动学员从在校生向职业人的蜕变。既满足了公司的人才培养需求，也促进了学院专业技能教育水平的提升，实现了合作共赢。

订单班学生进行实践学习

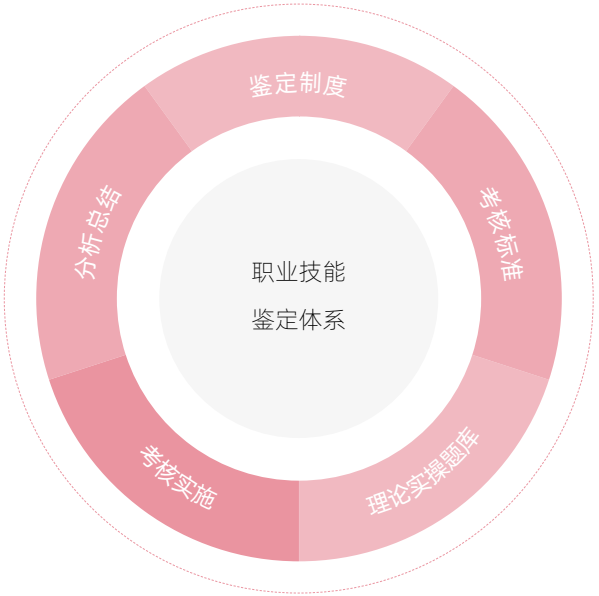
2020-2021 年，通过校企合作渠道入职新员工 **874** 人

2020 年京港地铁被北京市教育委员会评为：**北京市职业院校教师企业实践基地**

2021 年京港地铁获得 **“北京市优秀毕业生职场体验基地”** 称号

技能鉴定

在技能培训的基础上，我们建立了一整套完备的职业技能鉴定体系，拓宽基层员工发展通道，帮助其提高技能水平和岗位胜任力。2020 年，京港地铁通过北京市职业技能鉴定管理中心批准，获得职业技能等级认定资质。在过去两年间，我们完成了对 29 个技术工种的技能鉴定工作，共计 3,365 名员工取得了相应的职业技能认证。



职业技能鉴定体系

激发全员创新

京港地铁鼓励员工直面挑战、勇于担当，积极营造持续改善创新的工作氛围。我们借鉴港铁经验，引入臻善理念，在培养员工创新性思维及系统化工作方法的同时提升工作质量，使运营表现更优。多年来，“臻善圈”项目中近百项获奖提案已在地铁运营一线推广应用。2020-2021 年，我们对其中持续应用的 62 个金奖提案进行梳理，制作提案应用视频宣传推广，引导员工拓展思路，改进并推动业务不断优化。

蒸汽朋克圈参加 2021 年港铁“臻善圈”周年线上发布大会

案例 “臻善圈”获奖提案应用实践

2020 年，京港地铁《减少 4- 大兴线电客车 ATO 过标率》提案荣获港铁“臻善圈”周年发布大会全年最佳臻善圈提案奖（中国内地）。圈员们通过优化现有设计，延长列车接近盘，有效提升了列车 ATO 对标精准度，提高了运营服务表现和乘客乘车体验。2020-2021 年公司完成 4- 大兴线共 24 处站台改造，列车 ATO 过标率总体下降 52.81%。

ATO 过标：目前地铁列车普遍采用 ATO 自动驾驶模式。为了保证乘客顺利上下车，需要列车在规定位置实现精准停车，若停车位置有偏差，将需要司机手动对标，会影响后续列车进站和乘客的乘车舒适度，降低运营效率。

倡导企业文化

京港地铁深知文化建设是驱动企业发展的动力，我们发布“京港 2.0 企业文化行为特征”，深化 Can Do 精神，帮助员工清晰理解该做什么（Dos）和不该做什么（Don'ts），将看不见、摸不着的企业文化落到实处。为促进新版企业文化落地，我们通过开展管理者工作坊培训、新员工培训、星耀问答、知识竞赛、VMV 期刊问答等多种活动分享文化行为特征内容，指导员工将文化信念融入工作行为。

案例 “点赞 V 行动”文化信念活动

2021 年 6-9 月，我们开展文化信念原创作品征集评选活动，邀请员工通过创作视频和绘画的形式，展现身边同事在工作中践行公司文化的行为，提升员工对文化行为特征内容的理解与认知，同时带动更多员工践行企业文化。活动共征集到 74 个作品（47 个短视频、27 幅绘画）。

绘画类一等奖

视频类一等奖

案例 让文化与团建有个约会

2020-2021 年，我们结合京港地铁新版企业文化内容，向公司各部室提供文化活动资源包，倡导员工在团建活动中融入企业文化价值观，增强对企业文化的了解与感知，提升团队凝聚力和归属感，各部门累计运用资源包开展文化团建活动 59 次。

文化团建活动现场

守护员工幸福

京港地铁致力于为员工打造舒适健康、轻松愉悦的工作环境，关心每一位员工的身心健康，积极帮助员工解决困难，提升员工的幸福感、归属感和认同感。

保障员工健康

我们重视每位员工的身心健康，定期组织全员体检，针对特殊工种员工组织专项体检，并为员工提供例如中医问诊等健康福利。同时我们还开设心理减压课程，帮助员工放松心情，更高效地投入工作。

关注员工职业体验

我们定期向全体员工开展满意度调研，鼓励员工反馈心声、参与建言献策，打造积极健康的工作氛围，共创美好的工作体验。2020 年调研结果显示，员工的工作满意度和敬业度呈现双高的态势，多项指标相比 2017 年均有所提升，且优于中国国家数据库常模。

足球比赛活动

关爱困难员工

对于在工作和生活中遇到困难的同事，我们会提供额外的支持与帮助，与困难员工共渡难关，2020-2021 年公司工会总计帮扶、慰问因病、意外短期致贫员工 6 人。我们持续开展“夏送清凉、冬送温暖、三节慰问”慰问工作，共计发放各类慰问品约 88,000 人次。

平衡员工工作生活

我们积极响应国家健康中国行动号召，通过组织“Can Do Run”、乒乓球赛、足球赛等一系列体育活动，疏解员工工作压力，唤醒员工活力，让员工以轻松、平和的心态享受工作与生活。

“Can Do Run”活动记录员工运动瞬间

共建和谐共融的社区

ESG 对标

B8 社区投资

GDB8, B8.1, B8.2

65 个

周边合作社区和学校

622 万

“安全训练营”线上线下活动受益人数

2,905 小时

志愿服务时长

社区是让我们的业务实现可持续发展的根基。我们致力于实现连接和促进社区发展的愿景，结合自身优势长期投入资源，为社区发展做出积极贡献，带动社区共同成长。

构建多元沟通平台

我们积极开展与公众和社区的对话，将我们的关心与服务带给更多群体。通过拓展自媒体矩阵端口并提供更多线上查询服务、推动特约体验官项目、举办居民见面会等方式，加强与公众的沟通，倾听来自社区的心声，与周边社区成为好邻居、好伙伴。

拓展线上自媒体矩阵

京港地铁构建了以线上服务和品牌推广为核心的线上自媒体矩阵，包括官方微博、微信（服务号、订阅号、小程序、视频号）、官方网站、抖音、快手、B 站、头条号、一点号、企鹅号、北京号、百家号共 14 个端口，结合各平台特点，发布具有京港特色的内容。通过自媒体矩阵，方便乘客查询各类出行信息；同时以符合当下受众资讯获取习惯的方式，传播品牌理念与优势，并提供与公众沟通、互动的平台，满足政府、乘客、社区居民、沿线机构、媒体、网友等相关方的各类需求。

京港地铁自媒体矩阵

推广特约体验官项目

京港地铁于 2019 年启动特约体验官项目，我们通过见面会、开放日等多种形式邀请居民和乘客成为“特约体验官”，让他们有更多渠道对地铁的运营服务提出意见和建议，帮助我们不断优化地铁的运营服务品质，共同打造良好的出行环境。

案例　开展新线线上见面会 邀请居民成为特约体验官

2021 年 12 月，在三条新线（段）即将开通前，我们通过微信快闪群的形式，开展新线线上见面会，围绕新线开通与沿线居民和网友进行深入交流，分享地铁新线运营服务信息，倾听乘客期望与建议。并邀请居民和网友成为京港地铁特约体验官，让大家在日常出行中持续关注地铁的服务和环境，为地铁运营建言献策。

与沿线社区居民及粉丝线上“云沟通”

利用行业优势赋能社区

京港地铁结合自身资源与专业优势，促进沿线社区繁荣发展。我们开发地铁专属的 STEAM 教育课程，培养青少年创新精神；持续推广安全训练营项目，普及地铁安全文明知识；组织 M 地铁·运动等活动，倡导健康生活理念；开展特色志愿服务，为车站和社区带去温暖与关怀。在疫情的影响下，我们适当调整线下活动的场次和规模，增加线上活动比例，保护公众和员工健康安全。

科技赋能青少年

京港地铁充分利用在轨道交通工程与技术领域的专业性，将地铁出行场景与工程技术原理相结合，以日常出行涉及的地铁设备设施作为载体，创新研发地铁 STEAM 课程，融入相关的科学、技术、工程、人文、数学知识，促进青少年对机械、电气知识的理解与应用。

2021 年我们围绕地铁设备设施开发了 6 款教具和配套课程，面向全公司招募了 30 名志愿讲师与 55 名志愿者组成课程团队，进入沿线社区开展试讲活动，带领社区青少年探索地铁机械原理，培养学生动手实操能力，课程受到学生和家长的一致好评。同时，地铁 STEAM 课程还被国家重点课题《教育众筹式跨学科数字化课程开发的实践研究》纳为子课题。

案例　地铁 STEAM 课程走进 16 号线沿线社区试讲

2021 年 9 月 25 日，我们邀请来自周边社区的 12 组亲子家庭体验地铁 STEAM 课程，围绕地铁“站台门”这一主题，为小朋友们介绍站台门发展史、种类、控制及工作原理等专业知识，通过拼搭积木和游戏扮演，以生动有趣的方式带领孩子学习机械传动原理和工程设计过程。

志愿者辅导小朋友拼搭“站台门”

宣传安全出行

“京港地铁安全训练营”是京港地铁于 2016 年发起的大型乘客安全推广系列公益活动，主要面向 5~18 岁青少年儿童及其家长，通过生动活泼的课程普及地铁出行相关知识，潜移默化提升青少年安全文明出行意识。2021 年，“京港地铁安全训练营”项目在北京市教育学会开展的“线上大课堂资源征集及展评活动”中，获优秀课程资源奖。

2020-2021 年，“安全训练营”线上线下活动受益人数约为

622 万人

案例 “地铁小卫士”职业体验活动

2021 年 3 月 27 日，我们举办“安全训练营”职业体验活动。30 余名学生化身“地铁小卫士”，在安全辅导员的带领下，学习地铁安全文明出行知识，认识各种安全标识与设备设施。同学们身临其境，很快掌握地铁安全出行口诀，并在电扶梯、站台等位置向乘客进行宣传。学生们不仅在活动中体会到作为“地铁小卫士”的责任感，也向同学和家人宣传了安全、文明出行知识。

公司工作人员为同学们讲解安全搭乘电扶梯知识

倡导健康生活

我们充分利用地铁特有空间并综合应用各类地铁媒体，定期举办各种公益活动，让参与者近距离感受运动的魅力，并用妙趣横生的方式普及绿色健康生活理念，鼓励公众健康生活、低碳出行。

案例 M 地铁·运动“城市徒步”活动

2020 年 8 月 7 日至 8 月 23 日，京港地铁在所辖 4 号线、大兴线、14 号线、16 号线共计 73 座车站推出健康打卡活动。通过营造更具活力的运动空间，围绕乘客日常通勤出行路线，设置地铁楼梯打卡、健步走等环节，发布原创地铁快舞蹈，并推出健康生活公益宣传片，助力公众提升健康意识。

京港地铁站内设置兼具“卡路里消耗计算器”功能的彩色楼梯，倡导健康生活方式

活动现场，乘客与趣味墙贴积极互动

打造京港特色志愿服务体系

我们持续打造具有京港特色的“走出去，请进来”志愿服务体系，一方面鼓励公司员工走进沿线社区提供敬老助残志愿服务，另一方面也为社会志愿者提供参与地铁志愿服务的开放平台，让更多公众有机会参与公共交通服务。

2020-2021 年，我们为 **26** 个地铁沿线社区，近 **500** 名居民提供志愿服务

社区志愿服务

2020 年，我们不断完善“V 你一路前行”社区志愿服务，基于以往开展社区志愿服务的经验，编写《京港地铁社区志愿服务活动手册》，梳理社区志愿服务的组织方法与流程，提升志愿服务工作的效率及有效性，为社区提供更加优质的志愿服务。

志愿者聆听社区居民服务感受

志愿者为居民带来花艺体验

《京港地铁社区志愿服务活动手册》

志愿者与居民交流书法艺术

志愿者为社区儿童讲解地铁英语

车站志愿服务

我们持续开展“V 你一路前行”车站志愿服务活动，针对节假日期间的重点大客流车站设置志愿服务岗位，为广大乘客提供出行帮助，让志愿者体会到志愿服务的快乐。

志愿者帮助乘客快速购票

设立志愿服务站为乘客提供出行服务

携手伙伴共赢

ESG 对标

B5 供应链管理

GDB5, B5.2, B5.3

100 %

供应商遵守国家或地方适用的环境、健康安全法律法规（截至 2021 年底）

99.6 %

供应商被纳入合格供应商资源库（截至 2021 年底）

京港地铁不断加强与上下游企业的协同发展，与供应商建立紧密、互信、和谐的合作关系，并积极承担行业使命与责任，致力于与行业共同发展，打造互利共赢的生态圈。

供应商责任管理

京港地铁关注供应商的可持续发展。通过对供应商资格、资质等审核的方式进行评估及管理，在合同内对作业安全与健康设置相关要求，针对涉及环保的项目，我们开展环保项目建设、污染废弃物处置等实施资质的识别工作，确保 100% 的供应商遵守国家或地方适用的环境、健康安全法律法规。同时，我们通过公开、公正、透明的方式，多渠道获取供应商资源，以信息共享、互相监督、建立投诉渠道、制定规章制度等措施保证公平竞标。

携手供应商成长

可持续的供应链不仅能够促进京港地铁自身更好地运营，也能推动供应商的长远发展。我们持续加深与供应商的合作，积极引导供应商履行社会责任，不断提高供应商的相关能力。截至 2021 年底，已有 99.6% 的供应商被纳入公司合格供应商资源库，为与供应商建立长期、稳定的合作关系奠定了良好基础。

标准化流程

与供应商在项目采购、招投标等方面深入合作，通过明确服务需求和验收标准等方式，建立标准化工作流程，促使供应商的综合服务能力不断提升，提高供应商服务质量

供应商评估

根据《供应商绩效评估表》的评分，对供应商在合作过程中的问题点及可提升空间进行分析，推动供应商持续改进，提升供应商综合能力

资源共享

通过与供应商在项目中的配合，互相获取在技术领域、管理方法等方面先进的资源信息，取长补短，利用资源拓展双方的可合作领域

长期合作

通过合约签订的长期协议、BPA 协议等模式，鼓励承包商提供良好的服务表现，从而达成更长期稳定的合作

产品开发

利用自身的地铁运营经验及承包商的生产制造经验，不断加强技术创新，开发适合地铁行业使用的产品，满足地铁安全运营的需求

汇聚行业力量

京港地铁在关注自身发展的同时，加强与地方政府、协会、同行业企业的交流合作，主动承接政府部门重点科研项目，积极分享相关经验和技术思考，推动和促进行业进步和长远发展。

参与制定行业标准

京港地铁基于自身在城市轨道交通行业的技术管理经验和优势，积极参与国家、行业、地方的标准编制，持续完善并输出京港标准体系，助力行业的标准化、规范化发展。

2020-2021 年京港地铁参与编制标准	
行政规范性文件	《城市轨道交通信号系统运营技术规范》
地方标准	《城市轨道交通运营服务管理规范》
北京市交通标准化技术文件	《城市轨道交通视频监视系统应用实施指南》
	《城市轨道交通乘客信息系统检测实施指南》
	《城市轨道交通乘客信息系统应用实施指南》
	《城市轨道交通广播系统应用实施指南》
团体标准	《城市轨道交通 CBTC 信号系统报警技术规范》
	《城市轨道交通地下车站与周边地下空间的连通工程设计规范》
	《顾客满意度测量和评价准则》
	《城市轨道交通职业技能标准、培训标准、鉴定标准（第二批）》

承接重点科研项目

2020-2021 年，京港地铁承接并参与交通运输部、北京市交通委的重点科研课题，积极探索新技术、新科技在城市轨道交通行业的应用。

城市轨道交通行车故障分类与智能监测技术研发

该研究课题为 2021 年交通运输部下达的 33 个重点科研任务之一，同年 11 月 14 日纳入 2021 年度轨道交通运输行业重点科技项目清单。京港地铁作为此科研课题牵头单位之一，参与制定行车故障统计及分类规范，并主导开发了行车故障数据分析管理系统，研究适用多专业多线路的故障智能监测技术并实现原型。该课题拟于 2022 年底完成课题研究，截至 2021 年底，项目已取得《行车故障统计分类方案研究报告》等阶段性成果，研究成果具备全行业推广价值。

城市轨道交通地铁保护区空间基础设施数字孪生综合示范平台

2021 年 11 月，该课题纳入轨道交通运输行业重点科技项目清单，拟于 2022 年底完成课题研究和试点应用。京港地铁作为研发组织方之一积极参加课题研究，届时将通过北斗地基增强系统构建保护区高精度三维地图，基于 AI 图像识别技术搭建保护区智能监控及应用平台，通过大容量光纤传感网络开展保护区安全监测及应用，实现数字孪生技术在保护区信息化管理中的应用，构建保护区技术安全防范体系。

培育轨道行业人才

京港地铁依靠自身培训体系和管理经验，持续为轨道行业输出技能人才。2020-2021 年京港地铁先后承接了来自全国各地 550 余名管理人员和技术人员的培训任务。同时，还完成了北京市国培项目城轨专业教师企业实践、城轨行业“1+X”职业技能师资培养讲座等五个项目，为 200 余名师生进行理论讲授和现场实训。通过积极传授行业专业知识，为行业人才发展做出贡献。

“城市轨道交通运营管理研修班”结业仪式

开展各类交流活动

京港地铁积极参加政府部门和相关机构组织的各类行业交流活动，持续学习、分享先进的行业理念和经验，推动轨道交通行业的高质量发展。2020-2021 年，我们参加地域及行业交流活动共 206 场。

出席“2021 津港合作周”，探讨津港两地合作机遇

出席中关村论坛智能 + 交通平行论坛，交流共享科技创新思想

实现合作共赢

京港地铁结合港铁 40 余年的成熟管理理念，凭借自身优势，不断深化与各行各业的战略交流，努力扩大业务合作范围，积极搭建共赢的发展平台，创造多元的合作机会。

深化京港两地合作，签署《全面合作框架协议》

2020 年 11 月，在“第二十三届北京·香港经济合作研讨洽谈会”上，京港地铁与京投公司、港铁公司签署了《全面合作框架协议》，并结合北京市轨道交通规划建设、京津冀协同发展战略及城市副中心发展蓝图，共同打造京港两地轨道交通产业全面合作机制。各方依托“1+X”合作模式发挥各自资源优势，通过高层互访、业务信息交流等方式，围绕北京轨道交通新线项目、TOD 理念实践、老线路改造提升运营服务、既有地铁网线优化完善、商业类项目管理运营、智慧地铁全产业合作、轨道行业人才等推进全面合作及具体项目进展。

引入 TOD 理念，开展一体化综合利用项目

“交通带动城市发展”是京港地铁一直秉承的企业愿景。2020 年 11 月，京港地铁与首创集团、绿基公司合作开展北京大瓦窑项目。作为首个车站微中心研究项目，北京大瓦窑项目充分利用股东地产开发的专业优势和轨道交通运营的丰富经验，引入公共交通导向发展理念（TOD，Transit Oriented Development），对地铁 14 号线大瓦窑站进行设计开发并推动“大物业”管理模式实践，践行企业社会责任，吸引更多客流，进一步减轻财政压力，增强公司的抗风险能力。

北京大瓦窑项目合作签约仪式

成立协同创新研究院，共同建设北京智慧地铁

2020 年 12 月，北京协同创新轨道交通研究院（简称“协同创新研究院”）正式揭牌成立，作为筹建方之一，京港地铁将结合运营需求与技术实践，从“学、研、用”三方面推动北京轨道交通数字转型和创新应用，切实助力北京轨道交通在新时代的智慧发展。

北京协同创新轨道研究院签约仪式

守护美丽星球

ESG 对标

A1 排放物
GDA1, A1.2, A1.6

A2 资源使用
GDA2, A2.1, A2.2, A2.4

A4 气候变化
GDA4, A4.1

7.59 亿千瓦时
运营电力能耗

13 项
实施节能项目及措施

18 %
2021 年耗水量相比 2019 年降低

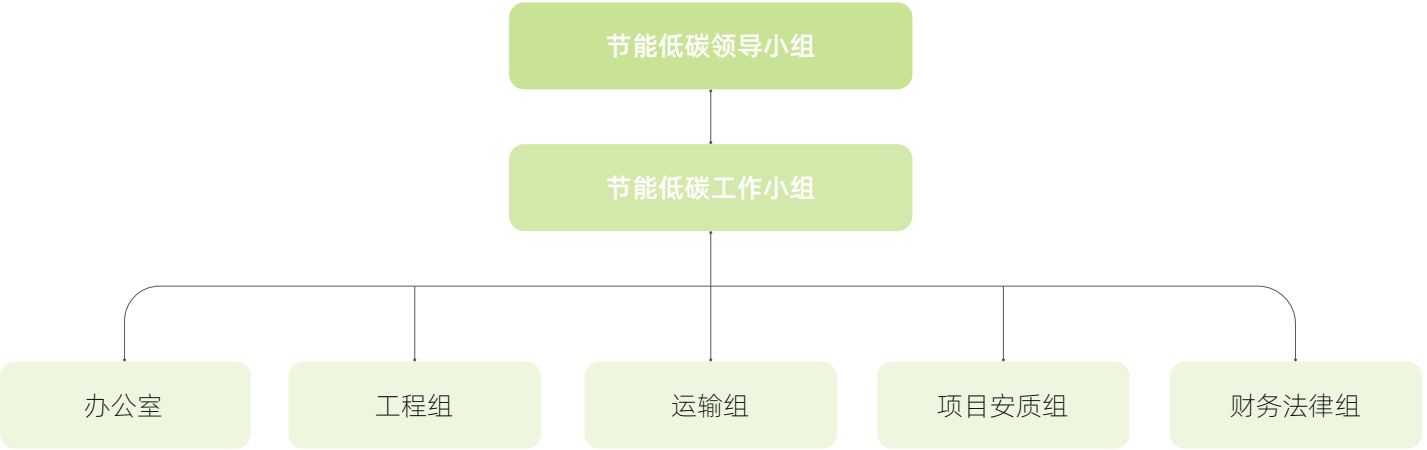
绿色生态是美好生活的基础，也是企业可持续发展的必要条件。京港地铁始终秉承绿色低碳发展的理念，重视对低碳运营和先进节能技术的开发与应用，减少地铁运营对生态环境的影响，做到精准施策，与环境融合共生。

2020-2021 年，能源消耗产生的温室气体排放量为

47.3 万吨

实施低碳运营

气候变化是当今人类面临的重大挑战，在国家提出“二氧化碳排放力争于 2030 年前达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和”的愿景目标下，京港地铁不断完善《节能管理制度》，依托工作小组管理机制，开展能源管理工作，将低碳运营理念运用到公司各业务环节。我们结合新技术产业发展，搭建“1+5”节能滚动项目库，通过实施当年节能低碳项目并规划未来 5 年的项目，推动公司节能低碳工作的有序开展。2021 年，京港地铁既有线路实施节能减碳项目共减少碳排放约 9,100 吨。凭借在可持续发展领域取得的优异成绩，京港地铁获得 2021 年“第一财经·中国企业社会责任榜”之“ESG—环境生态贡献奖”。



节能管理组织架构

推动节能降耗

为减少地铁运营中能源消耗产生的温室气体排放，京港地铁在充分保障乘客出行体验的同时，结合地铁各线路运营的具体情况，开展并实施一系列节能低碳项目，在地铁运输服务、公司运营管理等方面进行全方位的节能优化，有效提高了能源的利用效率。

案例　优化列车驾驶等级，降低牵引电耗

2020 年，京港地铁启动列车驾驶等级优化项目。该项目结合线路客流变化和行车间隔情况，合理选择最优列车驾驶等级，实现在提供优质客运服务的同时，合理降低列车牵引电耗。

2020-2021 年运营车公里电耗相比 2018-2019 年降低 **6.97%**

应用清洁能源

清洁能源的应用有助于降低温室气体的排放，减少对城市环境的污染。京港地铁结合运营实际探索清洁能源的应用。2021 年，公司在车辆场段启动屋顶分布式光伏发电建设项目研究工作，并计划于 2022 年启动车辆段分布式光伏建设，实现“自发自用 + 余电上网”模式，提升公司清洁能源利用比例，降低整体碳排放量。

列车能耗管理

- 4- 大兴线、14 号线列车驾驶等级优化
- 轨道 TQI 优化

车站能耗管理

- 车站电扶梯变频
- 车站及区间照明的时间优化
- 各线路车站空调精细化管理
- 车站 PIS 显示器开关时间优化
- 关闭安全门独立照明灯带

车辆段节能项目

- 车辆段供暖系统气候补偿优化

2020-2021 年节能项目和措施

适应气候变化

城市轨道交通系统需要做好应对极端天气和自然灾害的准备，而随着气候变化，城市轨道交通系统面临着愈发严峻的考验。主动适应气候变化是京港地铁防范气候风险的关键举措。京港地铁不断调整应对策略，持续提升适应气候变化的能力和水平，将预警和防范常态化，降低极端天气事件对地铁运营带来的负面影响。2020-2021 年，京港地铁针对可能出现的强降雨天气，提前启动相关工作，按照“早发现，早动手，早整改，早预防”的原则，做好应对汛期的各项准备，为乘客出行筑起“安全屏障”。2020、2021 年期间公司所辖线路均未发生汛期险情。

工作人员准备防汛沙袋

汛期保障举措

组建抢险小队

- 根据专业及工作职责组建了供电、通号、工程等共 8 个专业的防汛应急抢险队，为防汛抢险提供有力保障。2020-2021 年，抢险队员从 1,461 人增长至 1,574 人

一站，一图，一方案

- 按照“一站、一图、一方案”的原则周密筹备，针对防汛重点车站，绘制汇水面积图，并用平面图展示站外雨水容易汇集区域的面积，提前掌握防汛重点分布，做到有备无患

备齐防汛物资

- 所辖各线车站及段场每年储备防汛沙袋、防滑垫、排水泵、防洪挡板等 8 类共计 3 万余件的防汛物资
- 遇降雨天气，站务人员在车站出入口摆放防滑提示牌、铺设防滑垫，并增派保洁人员至车站出入口、楼梯清理地面积水
- 各车站提前备好一次性雨衣，视雨情为乘客免费发放

建立联动机制

- 各车站与驻站民警等单位共同建立联动机制，维持汛期车站运营秩序，确保乘客出行安全

减少环境污染

京港地铁不断优化自身的污染防治策略，减少地铁运营中可能产生的噪声、废水、废气、废弃物等。2020-2021 年，京港地铁委托第三方机构开展环境因素识别和风险排查，建立分级管控机制和环境突发事件应急预案，并依照法律法规要求，定期对噪声、废水、废气、空气质量等环境因素进行监测，并及时进行整改。京港地铁严格遵守国家法律法规，修订《危险废物管理指南》（《指南》），组织各部室对照《指南》进行回顾和互查交流分享，持续提升危险废弃物回收处置的安全性、合规性。2020-2021 年所产生的危险废弃物 100% 交由持相关资质的承包商进行回收处置。

提升用水效率

面对水资源日益匮乏的现状，我们不仅要应对当下的水资源需求，也要对未来可能的水资源风险进行管控。京港地铁贯彻执行国家有关能源政策、法规和标准，全面加强对水资源的管理，持续开展节水工作，提高用水效率。

2021 年总耗水量相比 2019 年降低

18%

车站内节水宣传海报

传递低碳意识

京港地铁认为，每个人都应身体力行地参与到绿色低碳的生活中来。为此，我们积极倡导低碳生活的理念与行为，鼓励社会公众和员工从身边的小事做起，让绿色低碳的生活更加可持续。面对社会公众，我们充分利用各类宣传媒体倡导绿色出行，提升公众低碳意识；面对员工，我们以推动绿色办公、开展环保培训、组织倡议活动等方式，普及低碳知识，倡导节能理念。

践行绿色办公

为更好传递绿色低碳理念，京港地铁积极推行各类绿色办公举措。在节约耗材方面，办公室使用耗材较少的玻璃隔断和新型办公家具，同时推行线上办公流程，减少纸张的使用；在节约用水方面，及时维修、处理滴漏和长流水现象；在节约用电方面，倡导减少室内照明灯具使用时间，并及时关闭电源。

新型办公家具

案例 实施“CA 签名项目”，减少纸张浪费

京港地铁充分利用移动考勤、CA 认证、RPA 机器人等技术提升员工工作效率，推行绿色办公。CA 即指在线上进行考勤审批，实施“CA 签名项目”不仅确立了公司电子签名的法律效力，维护了员工的合法权益，同时大量减少了对纸张的使用。公司普及应用 CA 后，年度可节约办公用纸 100 余万张。

开展节能低碳培训

京港地铁组织开展以“碳中和目标下地铁车站节能与低碳发展路径”为主题的培训交流活动和节能低碳知识竞答，帮助员工学习节能知识，提升低碳意识，明确公司节能低碳发展新方向。

提倡绿色出行

京港地铁持续推广以“绿色出行”为主题的宣传活动，联合各类社交媒体平台，组织开展世界无车日、M 地铁·运动“城市徒步”等活动，为城市的低碳发展贡献力量。

案例 “世界无车日”活动

2020 年 9 月 22 日，京港地铁面向沿线社区居民和公司全体员工开展“世界无车日”宣传活动，推广绿色出行理念。公司志愿者走进社区，为居民讲解低碳出行知识，鼓励居民签署无车日承诺书。同时在公司内部推动员工从自身做起，成为低碳出行的践行者。

志愿者引导社区居民参与签署无车日承诺书

社会责任管理

京港地铁坚持将社会责任理念融入公司战略和运营，充分发挥企业核心优势，完善安全管理，提升服务品质，关爱员工成长，参与社区发展，携手伙伴共赢，注重环境保护，携手利益相关方共同追求经济、环境和社会效益的和谐统一。

社会责任管理体系

我们立足自身业务，积极回应 17 个联合国可持续发展 2030 目标（SDGs）中的“产业、创新和基础设施”“可持续城市和社区”“负责任消费和生产”等可持续发展议题，进一步完善社会责任管理体系，确保公司在安全运营、优质服务、员工关爱、社区发展、伙伴共赢、环境保护等六大领域的责任实践有效运转、持续改进，为利益相关方创造综合价值。同时，注重对全员社会责任意识的培育，邀请专家开展专题培训，推动员工深入理解可持续发展核心理念。

实质性议题识别

为进一步了解利益相关方的关切和期望、回应利益相关方诉求，我们向内外部利益相关方发放可持续发展实质性议题调查问卷，回收、整理有效问卷1,862 份。围绕实质性议题识别结果，我们对确保地铁运营安全、员工基本权益保障、绿色运营等议题进行了重点披露。

议题识别

01

梳理公司可持续发展事项，分析利益相关方关注点

优先级划分

02

开展内外部利益相关方调研，从“对利益相关方的重要性”和“对公司经营发展的重要性”两个维度确定议题重要性

议题审核

03

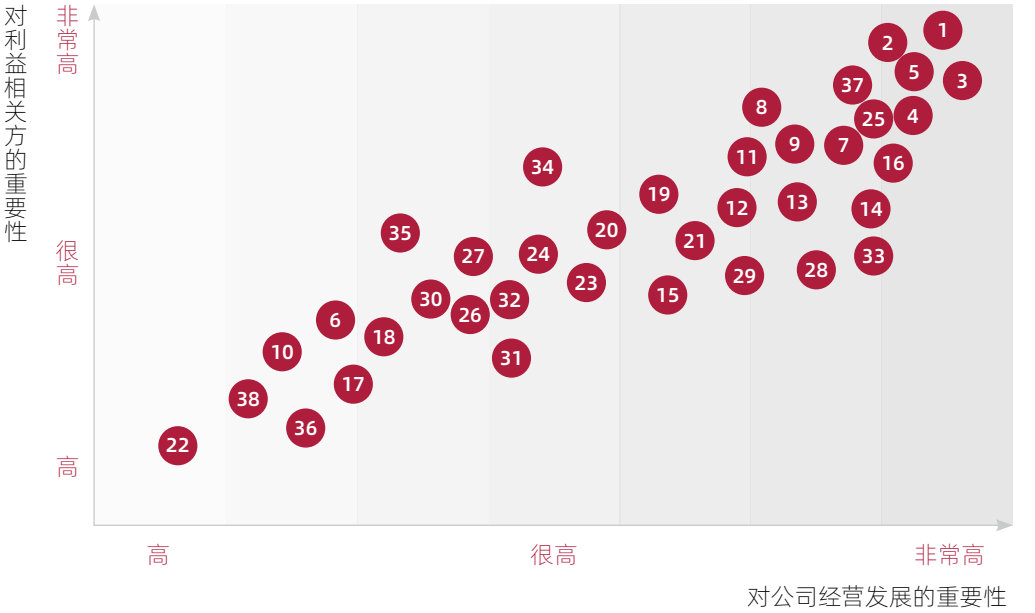
对议题进行内部审核，确定最终披露的实质性议题

议题披露

04

在报告中有针对性地重点披露实质性议题

实质性议题矩阵



1	确保地铁运营安全	15	员工培训与发展	29	低碳管理理念
2	提升地铁运送能力	16	员工职业健康与安全	30	节约用水
3	完善车站配套设施	17	提升员工幸福感	31	可持续采购
4	提升乘客服务体验	18	公平包容的工作场所	32	供应商评估
5	保障乘客健康安全	19	倡导安全文明、绿色健康出行	33	发展多元业务
6	打造智慧地铁	20	打造具有人文气息的地铁文化	34	向价值链推广社会责任
7	增强应急管理和救援能力	21	社区沟通和参与	35	开展对外交流与战略合作
8	提升信息安全	22	开展志愿服务	36	责任管理
9	提升乘客满意度	23	平等的职业发展机会	37	风险管理
10	特殊乘客关怀	24	使用清洁能源	38	透明运营
11	乘客隐私保护	25	绿色运营		
12	处理乘客投诉	26	加强气候适应能力和应变能力		
13	重大活动保障	27	废弃物管理		
14	员工基本权益保障	28	提高能源利用率		

实质性议题回应

重要议题	我们的回应							
	公司治理	与安全同行	打造宜人的城市出行空间	为员工点亮未来梦想	共建和谐共融的社区	携手伙伴共赢	守护美丽星球	社会责任管理
确保地铁运营安全	●	●	●					
提升地铁运送能力			●					
完善车站配套设施			●					
提升乘客服务体验			●					
保障乘客健康安全		●	●					
打造智慧地铁			●					
增强应急管理和救援能力		●	●					
提升信息安全		●						
提升乘客满意度			●					
特殊乘客关怀			●					
乘客隐私保护		●						
处理乘客投诉			●					
重大活动保障		●						
员工基本权益保障				●				
员工培训与发展				●				
员工职业健康与安全				●				
提升员工幸福感				●				
公平包容的工作场所				●				
倡导安全文明、绿色健康出行		●			●		●	

重要议题	我们的回应							
	公司治理	与安全同行	打造宜人的城市出行空间	为员工点亮未来梦想	共建和谐共融的社区	携手伙伴共赢	守护美丽星球	社会责任管理
打造具有人文气息的地铁文化			●		●			
社区沟通和参与					●			
开展志愿服务					●			
平等的职业发展机会				●				
使用清洁能源							●	
绿色运营							●	
加强气候适应能力和应变能力							●	
废弃物管理							●	
提高能源利用率							●	
低碳管理理念							●	
节约用水							●	
可持续采购						●		
供应商评估						●		
发展多元业务						●		
向价值链推广社会责任						●		
开展对外交流与战略合作						●		
风险管理	●							
透明运营	●							
责任管理								●

关于本报告

本报告是京港地铁公开发布的第三份可持续发展报告，旨在向各利益相关方披露公司在可持续发展、ESG* 方面的理念、行动和成效。相比往年报告，本报告对 ESG 信息披露更为丰富、全面。

时间范围

2020 年 1 月 1 日 -2021 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。为便于表述和阅读，在报告中“北京京港地铁有限公司”也以“京港地铁”“公司”“我们”表示。

参考标准

联合国《2030 年可持续发展议程》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《ESG 报告指引》、国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000:2010）、中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）。

数据说明

本报告所引用数据均来自京港地铁的统计报表、正式文件或有关公开资料。

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，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。您可以登录公司官方网站 http://www.mtr.bj.cn 下载本报告 PDF 电子版，并获取更多关于京港地铁的社会责任信息。

*ESG 是 Environmental（环境）， Social（社会）， Governance（管治）三者的缩写 ，反映了一家公司在环境 、社会和公司治理三方面的表现，是非常重要的非财务指标。2015 年香港交易所发布《环境、社会及管治报告指引》，要求在港上市公司披露 ESG 报告。港铁连续多年发布的可持续发展报告严格遵守该指引的披露规定。

附录：ESG 指标索引

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标
A. 环境	
层面 A1：排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	A1.1 排放物种类及相关排放数据。
	A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。
层面 A2：资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策。
	A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。
	A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。
	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。
层面 A3：环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。
层面 A4：气候变化	一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。
	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标
B. 社会	
雇佣与劳工实践	
层面 B1：雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。
层面 B2：健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。
	B2.2 因工伤损失工作日数。
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。
层面 B3：发展及培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。
层面 B4：劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。
	B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。

范畴与层面	一般披露及关键绩效指标
运营惯例	
层面 B5：供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。
	B5.1 按地区划分的供应商数目。
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。
	B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。
	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例，以及相关执行及监察方法。
层面 B6：产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。
	B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。
层面 B7：反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。
	B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。
	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。
社区	
层面 B8：社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。
	B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。

意见反馈

尊敬的利益相关方：

您好！感谢您阅读《京港地铁 2020-2021 年可持续发展报告》。为更深入地了解您对京港地铁社会责任工作的需求和期望，提升可持续发展能力，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：

☐政府及监管单位　☐投资者　☐乘客　☐员工　☐供应商
☐同行业　☐社会组织　☐社区　☐媒体　☐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. 您认为本报告的可读性？

☐非常好　☐好　☐一般　☐较差

6. 您在本报告中能否方便地找到您所关注的信息？

☐非常好　☐好　☐一般　☐较差

7. 您对本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？

_____

9. 您对京港地铁社会责任工作的意见和建议？

_____

京港地铁
BJMTR

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：刘京京

邮　　箱：l.jingjing@mtr.bj.cn

公司电话：86-010-88641188

公司传真：86-010-88641000

北京市基础设施投资有限公司 · 首创集团 · 港铁公司 合作企业

京港地铁
BJMTR

采用可降解环保再生纸制作