

2022 »»» 2023

京港地铁

可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT



目录

总经理的话 /01

关于京港 /03

首线开通15周年 /04

数说京港 /07

公司治理 /11

关于本报告 /58

15 安全第一

夯实运营风险管理	17
保障地铁运营安全	18
保障员工安全	23
保障供应商安全	23
加强信息安全管理	24
强化隐私保护	24

39 社区共融

打造全龄友好出行环境	40
赋能青少年教育	41
丰富地铁文化	43
开展志愿服务	45

25 优质服务

持续提升运力	26
优化出行体验	26
应用新技术	28
守护公共健康	28
保障重大活动	29
提供多样化服务	29
倾听客户声音	30

47 伙伴合作

供应链管理	48
促进行业交流	50
参与标准编制	51
培养行业人才	51
实现合作共赢	52

31 员工成长

塑造企业文化	32
支持员工发展	33
完善福利体系	36
拓展招募渠道	37
关爱呵护员工	38

53 环境守护

应对气候变化	54
落实污染防治	56
倡导绿色出行	57

总经理的话



感谢您关注京港地铁2022-2023年可持续发展报告。今年是京港地铁首线开通15周年，在过去的15年里，我们成功开通了5条线路，共计113座车站，已开通的运营里程达到190.4公里，占北京路网约23%，累计安全运送乘客超过77亿人次。我们始终坚持以优质、高效的服务推动城市可持续发展理念，不断提升运营服务水平，为广大乘客提供安全、便捷、舒适的出行体验。

2022和2023年，对我们是充满挑战和机遇的两年。在疫情期间，我们采取了富有成效的措施，确保了公司所辖线路的稳定运营和乘客的安全出行。我们还成功完成了包括北京冬奥会及冬残奥会、中国共产党第二十次全国代表大会以及第三届“一带一路”国际合作高峰论坛在内的多项重要保障任务。面对2023年罕见的特大暴雨和强降雪等极端天气，我们全力以赴做好应对保障工作，确保乘客的安全和顺畅出行。在保障现有线路运营安全的基础上，我们还顺利开通了地铁16号线南段和17号线北段，并实现了16号线的全线贯通。在2022年和2023年的北京市轨道交通路网运营指标百分制考核中，公司所辖的各线路均取得了满分的优异成绩。

我们在应对气候变化、落实污染防治、倡导绿色出行方面，开展了一系列探索和实践，先后实施了4-大兴线、14号线列车运行等级优化、车站空调通风系统节能改造、车站LED照明改造和车站电扶梯变频应用等一系列减碳项目。

我们打造了一体化运行的综合管理体系，通过对五大管理体系进行整合，形成了完整的管理架构和基于业务流程的管理标准，显著提升运行效率。通过资产全生命周期管理体系，进行主动、前瞻性、全面系统的管理，以实现资产生命周期内风险、表现与成本最优的平衡。同时，为更好地管理ESG事务，我们将ESG管理要素纳入公司的综合管理体系，以便更全面、系统地管理与环境、社会和治理相关的风险和机遇。

我们努力筑牢安全防线，通过不断完善安全管理体系，建立各种工作制度和制定具有针对性的风险管理程序，确保安全生产全方位覆盖公司运营管理的各个环节。我们逐级落实安全生产责任制，强调安全生产要向下看，看到组织里的末梢岗位。此外，我

们还通过技术创新来强化安全管理，例如成功实现了17号线南段的FAO系统全自动载客运行，从而进一步提升列车的安全性及可靠度。

我们还持续创造社会价值，例如，关注特殊群体的需求，不断优化设备设施、按需定制各类标识并构建沟通桥梁，为残障人士提供展示平台，打造全龄友好的出行环境；为员工搭建职业发展阶梯，完善学习发展体系，开展技能鉴定，提升员工的职业素养和技能水平；开展M地铁系列公益文化项目等，拓展车站文化展示空间，丰富乘客的出行体验；开发地铁STEAM教育项目并推广安全训练营项目，为青少年教育赋能，增加他们对轨道交通行业的了解，培养他们的跨学科素养和安全意识；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、推动TOD理念实践等方面积极探索，促进城市的可持续发展。

展望未来，我们将继续借鉴港铁经验，秉持“安全第一、优质服务、协作进取、务实高效”的信念，不断践行可持续发展理念，积极应对气候变化等全球性挑战，推动绿色交通发展，助力城市低碳转型。同时，我们将加强与政府、社区和其他利益相关方的合作，共同构建更加和谐、可持续的城市交通系统。

最后，我衷心希望这份报告能够让您更好地了解京港地铁在可持续发展方面的努力和成效，同时也期待您对我们的工作提出宝贵的意见和建议。让我们携手共进，共创美好未来！



北京京港地铁有限公司总经理

关于京港

北京京港地铁有限公司（简称“京港地铁”）于2006年1月16日由北京市基础设施投资有限公司（简称“京投”）、北京首都创业集团有限公司和香港铁路有限公司（简称“港铁”）共同出资组建而成。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，并以委托运营的方式运营管理大兴线，还以租赁经营模式运营17号线。线路总里程约200公里，已开通运营里程190.4公里，所辖车站113座。



200 公里
所辖线路总里程（约）



190.4 公里
已开通运营里程



113 座
车站数量



首线开通15周年

2009年首线开通，秉持“安全第一、优质服务、协作进取、务实高效”的信念，京港地铁不断拓展网络，提升服务，创新管理与技术，推动城市轨道交通的可持续发展。



展望未来，京港地铁将迈向新的征程，与您携手前行，关怀每一程，伴你一路行。

企业文化

愿景

以优质、高效的服务推动城市可持续发展，成为国际一流的轨道交通运营商。

使命

关怀每一程，伴你一路行。

信念

安全第一

优质服务

协作进取

务实高效

数说京港

(2022-2023年)

累计运送乘客

11.1 亿人次

运营总里程共计

28,707 万车公里

相比 2020-2021 年增长

26 %

截至 2023 年底，开通线路总里程

190.4 公里

占北京市路网约

23 %

截至 2023 年底，开通车站

113 座

优化列车运行图次数

28 次

2022 年日均客流量

115.98 万人次

2023 年日均客流量

189.04 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

219 天

2022 年乘客满意率

98.64 %

2023 年乘客满意率

98.32 %

车站 AED 配置率

100 %

开展较大规模应急演练

2,226 次

运营电力能耗

9.39 亿度

运营车公里电耗同比降低

1.8 %

实施节能项目

13 项

截至 2023 年底总员工人数

9,888 人

通过技能鉴定员工

2,717 人

社区活动次数

48 次

志愿服务时长

2,489 小时

受益人次

26,882 人次

公司治理

组织架构

公司的最高权力机构是股东会，决定公司的重大事宜。股东会下设董事会和监事会，董事会负责执行股东会决议及依据《股东协议》和《公司章程》讨论和决定公司事宜，监事会负责检查公司财务及对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督。董事会下设总经理办公会，负责公司的日常经营管理工作，决定与地铁建设、运营管理和维护以及与地铁运营有关的商业活动等事宜，并向董事会汇报并提供建议。

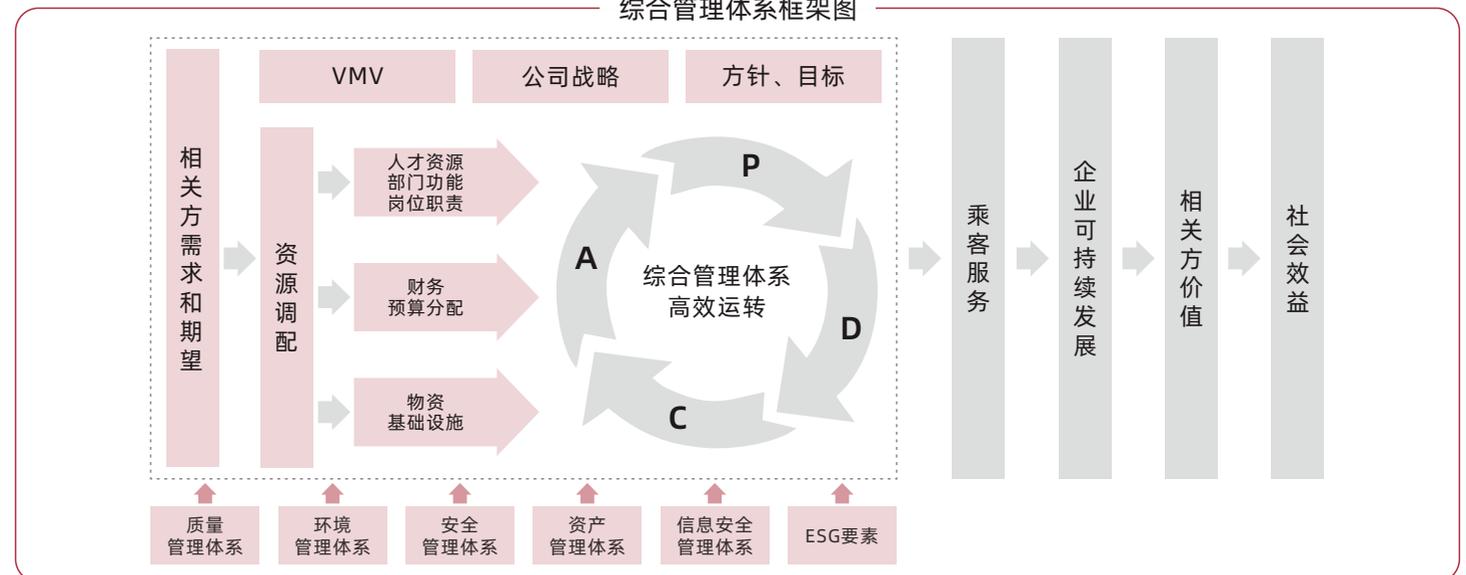
综合管理体系

为了提升公司的系统化管理水平，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。公司持续对综合管理体系进行完善和优化，将ESG（环境、社会和治理）管理要素融入其中。在2023年新修订的《综合管理体系手册》中，ESG管理目标被纳入公司的管理目标，用以规范ESG计划的执行、结果的衡量和改进等管理要素。

通过ISO9001、ISO14001、ISO45001质量、环境和职业健康安全管理体系的第三方审核，到期整改完成率为 **100%**

通过ISO/IEC 27001信息安全管理体系的第三方审核，到期整改完成率为 **100%**

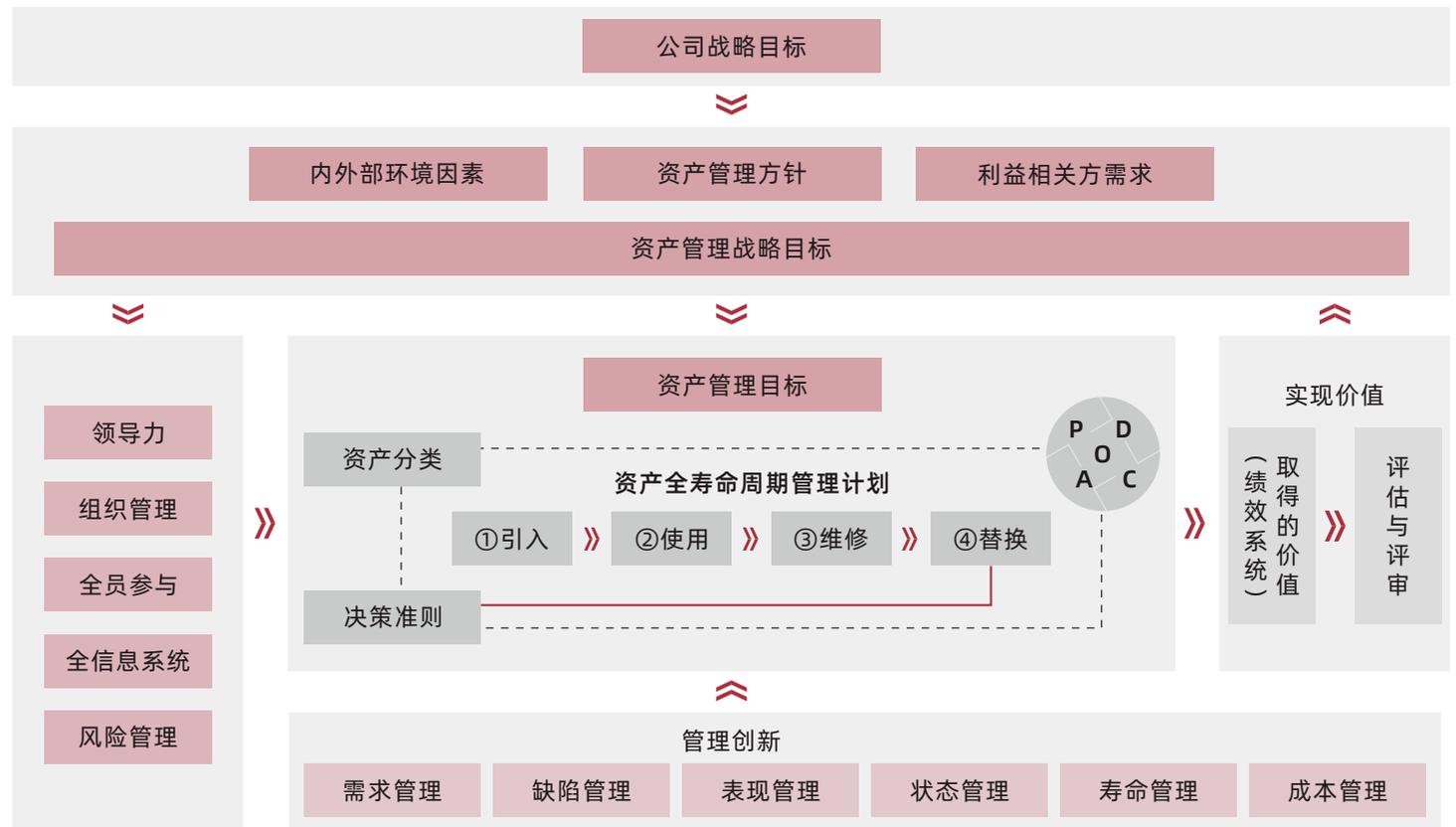
综合管理体系框架图



资产管理

京港地铁采用科学的方法，在资产全寿命周期实施主动的、前瞻性的、全面系统的资产管理行动，以实现资产寿命周期内风险、表现与成本最优的平衡。我们以前瞻性为引领，以价值评估和风险评估为决策准则，通过需求管理、隐患和风险管理、表现管理、状态管理、寿命管理、成本管理等多种手段，推动全员参与运营资产管理工作。在2022-2023年期间，京港地铁持续优化资产管理体系，不断创新资产管理方法，于2023年成功通过体系的再认证，并开展了资产管理体系成熟度评价，以不断提升资产管理水平。

资产全寿命周期管理



通过ISO 55001资产管理管理体系的第三方审核，到期整改完成率为

100%

资产全寿命周期管理体系

风险管理

京港地铁建立了一套风险管理机制，用以识别、评估、登记，控制及监察可能对公司经营、声誉、财务、安全等造成影响的风险，采用“低至合理可行”（As Low As Reasonably Practicable, ALARP）的原则控制各类风险。

可持续发展治理

京港地铁高度重视推动可持续发展，以此为导向，制定了包括环境、社会和治理（ESG）在内的发展方向 and 路径，不断推进ESG目标及计划的逐年实施。

京港地铁可持续发展治理关键指标及目标

关键指标	目标
清洁能源和能源效率	<ul style="list-style-type: none"> • 2025年地铁运营电耗比2023年减少400万千瓦时，碳排放减少2400吨（1万千瓦时电=6.04吨碳排放） • 于2025年产生可再生能源1000万kWh（光伏发电）
沿线社区及志愿者活动	<ul style="list-style-type: none"> • 2022-2025年期间，约10万人在社区和志愿者活动中受益
关怀有特殊需要的乘客	<ul style="list-style-type: none"> • 100% 新开通车站为无障碍车站，配置无障碍洗手间、无障碍出入口、母婴室或母婴设施
性别平等与包容	<ul style="list-style-type: none"> • 至2025年，高级经理女性占比18%
关怀员工	<ul style="list-style-type: none"> • 每年开展员工健康关怀活动的受益人数达8,000人
招聘及晋升	<ul style="list-style-type: none"> • 每年提供实习岗位的数量不低于200个

推进数字化建设

京港地铁积极推进公司数字化建设，为业务管理提供数据和信息支持，辅助运营决策和资源调配，优化成本和提升效益。

- 公司建立了业界领先的企业资产管理系统（EAMS），该系统体现了资产全生命周期管理的理念，在维修策略、线性资产、过程管控、资源排程及调度、一线移动端作业效率、辅助决策、降本增效、系统整合等多个方面发挥重要的支撑作用，不仅满足当前资产管理需求，还充分支持未来的发展策略。
- 公司通过建立企业数据门户系统，打造统一的数据模型，为各个业务部门提供直观、动态的数据展示信息，为业务分析和系统监测提供精准的决策依据。同时，该系统与业务应用紧密结合，推动业务流程向自动化和智能化方向转型。
- 为了提高流程审批类业务活动的信息化，公司构建了“低代码”开发平台。截至2023年12月，开发了35个表单加流程审批类应用，涵盖行政、安保、技术工程、人力、站务等多个应用场景，有效提高了工作效率，减少了纸张、打印和存储等物质资源的消耗。
- 公司于2022年4月上线了档案管理系统，实现了档案在线检索、浏览和借阅，有效地提高了档案的查阅效率，提升了档案管理的安全性和便捷性。同年8月开展档案数字化工作，截至2023年底，已完成公司各部门归档文件及4-大兴线、14号线西段竣工资料数字化并投入使用。

道德与诚信

京港地铁严格遵守《公司法》及其他有关反腐败、欺诈、洗钱等方面的法律法规，致力于建立公平、透明、坦诚和信守承诺的工作氛围。公司在《员工行为规范管理规定》中通过利益冲突识别与申报、反骚扰与反歧视、禁止侵占与挪用等条款明确禁止违反法律、违背职业道德的行为。

安全第一



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



∞
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

京港地铁始终坚持“安全第一”，把保障公众、乘客及工作人员的安全放在首位。我们通过完善安全管理体系，建立各种工作制度和制定具有针对性的风险管理程序，全面进行隐患排查，积极打造安全文化，不断提升公司的安全表现。

公司将安全生产管理视为重中之重。在公司安全管理委员会的领导下，将安全管理贯穿于整个公司运营管理过程，让安全生产全方位覆盖包括运营安全、设备安全、消防安全、施工安全、信息安全、车辆安全、食品安全以及财产安全在内的各个环节，并深入到每一个工作岗位末梢。

为了确保安全管理的有效执行，我们建立常态化的安全监控和检查机制，定期开展安全检查，积极发现问题并整改，确保隐患得到及时排除。同时，我们不断提升员工的安全意识和责任感，形成员工共同维护安全的氛围。通过加强安全执法，对违规行为进行严肃处理，对安全工作表现突出的个人或团队进行奖励，激励其持续关注 and 投入安全工作。



将安全生产落实至每一个环节

夯实运营风险管理

京港地铁通过分级管控开展风险管理，并细化各类风险形成京港运营安全风险数据库，同时强化日常隐患排查治理。

风险

京港地铁将运营安全风险按照业务板块分为设施监测养护、设备运行维修、行车组织、客运组织、运行环境五个部分，根据风险点及可能产生的风险进行细化，并逐项确定安全风险等级并制定风险管控措施，形成了京港地铁运营安全风险数据库。运营安全风险等级从高到低划分为重大、较大、一般、较小四个等级，风险等级由风险点发生风险事件可能性和后果严重程度的组合决定。

隐患

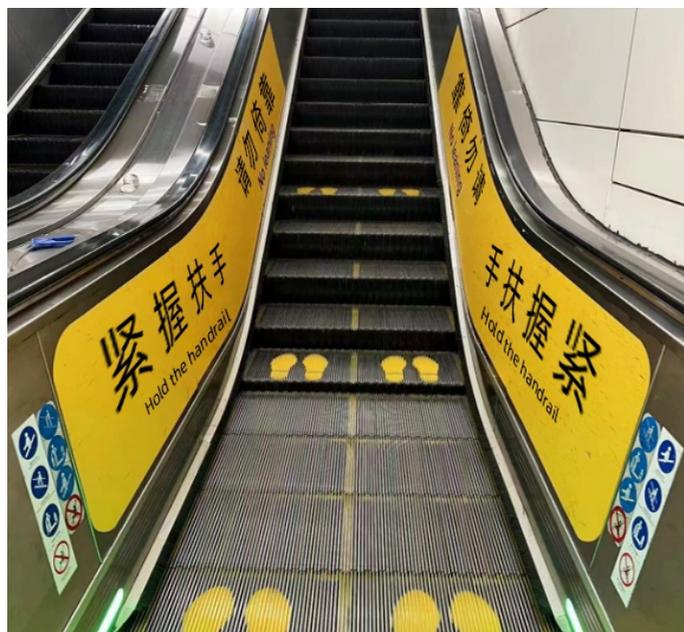
京港地铁结合日常巡查、专项检查等，深入、全面开展隐患排查治理工作。各部门逐项分析风险管控措施，并按照“一岗一册”的原则分解到相关岗位，形成隐患排查手册。每个车站均建立了属地隐患台账，及时对隐患排查治理情况进行跟踪管理。针对不能立即消除的隐患，均采取临时防控措施，确保状态可控。

保障地铁运营安全

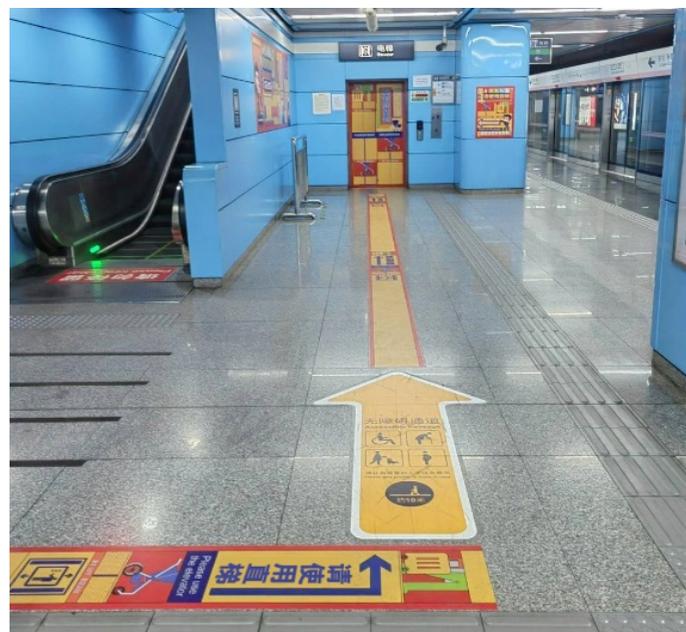
乘客安全

为确保乘客安全，京港地铁采取了多种措施，包括优化安全提示标识、开展乘客安全教育宣传，以及走进社区普及地铁安全知识等。

在所辖车站，京港地铁通过张贴扶梯乘坐安全提示标识、在扶梯梯级上喷涂站立位置、在站台张贴直梯位置提示标识等方式，积极引导乘客正确搭乘扶梯，以及快速找到直梯位置，协助乘客实现安全便捷的出行。



喷涂扶梯站立位置

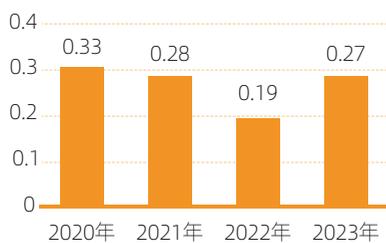


设置直梯位置引导标识

为了引导乘客安全、文明乘坐地铁，京港地铁围绕电梯安全、乘车安全、通行安全、文明乘车等不同主题，设计制作了一系列平面和视频作品，并利用灯箱、PIS系统、海报等站内媒体及公司的微信、微博等自媒体平台进行宣传。

此外，京港地铁还走进沿线社区，向居民普及搭乘地铁出行的安全须知，帮助年长乘客熟悉地铁设备的使用规范，从而有效减少乘车过程中的意外事件发生。通过这些综合措施的实施，京港地铁致力于为乘客创造一个更加安全的乘车环境，让每一位乘客都能够安心、放心地乘坐地铁。

乘客受伤率* (人次/百万乘客)



*2020年至2023年期间，乘客受伤率整体呈下降趋势。其中在2022年，因疫情原因该年度指标表现相较于其他年份下降较为明显。



车站灯箱乘客安全宣传海报



志愿者为居民讲解车站紧急求助知识

车辆安全

基于城轨车辆特性，京港地铁不断探索并完善车辆管理，持续提升车辆表现，降低车辆安全风险。在车辆引入阶段，着重审核车辆技术方案的安全性、可靠性、可用性及可维修性；在车辆使用阶段，着重研究车辆使用技术能力及车辆服务标准；在车辆维修阶段，着重制定及回顾维修策略、建立及优化生产组织、开展车辆风险及隐患管理和车辆表现监控管理；在车辆替换阶段，着重制定及回顾长期替换计划，开展车辆状况评估，通过有效的车辆全寿命周期管理，优化资源配置，提升运营效率。2023年，公司凭借《基于城轨车辆特性的设备管理新模式》获得了中国设备管理协会颁发的2023年度设备管理标准化建设标杆单位称号。

消防安全

京港地铁定期开展消防联动测试，验证车站消防设备和设施的整体性能，提升员工的实操能力，并确保消防设备在紧急情况下的可靠性和效能。此外，公司还利用智能模拟软件搭建了消防疏散模拟平台。通过这个平台，推演最大客流状况下的疏散时间和承载能力，并根据模拟分析结果制定最佳的疏散方案，确保在紧急情况下乘客的安全疏散。



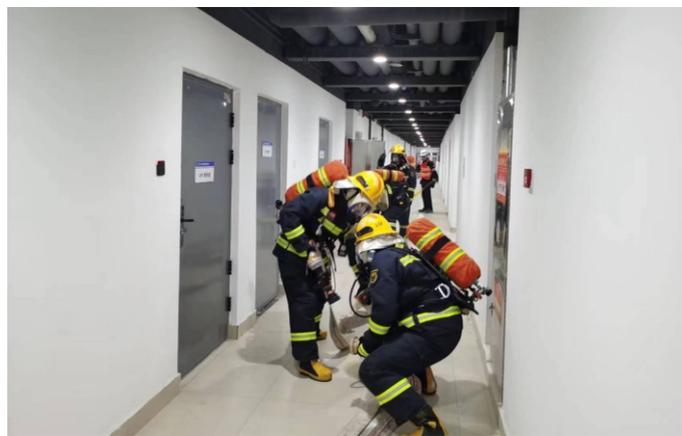
京港地铁获得设备管理标准化建设标杆单位称号

应急安全

京港地铁不断提升突发事件应急处置能力，强化内部各层级在突发情况下的应急联动机制，将各专业班组级演练纳入部门常态化管理，提升员工第一时间响应、快速妥善处置的能力。例如，公司通过采用实操和桌面相结合的形式开展应急演练，内容涵盖列车脱轨、列车冲突、列车分离、土建结构病害、轨道线路故障、供电、通信、信号、车辆等关键系统设备故障、火灾、突发大客流、乘客意外伤害、防汛防雪、恐袭等。

案例

在16、17号线两条新线（段）开通前，京港地铁联合北京市消防救援总队（轨道交通支队）、公安、执法大队等外部力量开展了综合性应急演练，有效检验了公司与外部救援单位间的联动机制和协同能力，强化了与外部单位的沟通与协作。



17号线新线开通综合应急演练

2022-2023年，开展较大规模应急

演练**2,226**次。

精益生产

京港地铁设施工程精益生产工作自2019年起至2023年已开展5年，从最初的轨道精修逐步延伸到供电设备、机电设备以及土建设施等领域，精益生产项目数量也持续递增，5年累计开展项目183项。

案例

在钢轨手工打磨领域，通过综合分析钢轨异常磨耗数据、磨耗成因以及钢轨材质等因素，京港制定了使用MC3及MP12多机组合的打磨技术方案。该方案在公司的推广应用取得了显著成效，使轨道病害降低了30%，不仅提高了钢轨的使用寿命和安全性，还降低了维修频率。参与该项目的轨道员工也荣获了中国设备管理协会颁发的“2023年度设备管理系列工匠精神践行者”称号。



“工匠精神践行者”称号证书

技术革新

京港地铁持续推进技术改进与革新，通过突破风险和效率的瓶颈，寻找切实可行的解决方案，解决维修工作中的实际问题和痛点，不断提升维修质量和线路安全。

案例

京港地铁结合传统人工检测工作的经验研发了轨道智能综合巡检车，用以提升钢轨、道床、隧道结构的巡检效率和巡检质量。通过应用轨道智能综合巡检车，改变了钢轨、道床、隧道结构等设备分开巡检的组织模式，有效节约了人力、时间成本，提升了维修效率，为传统地铁检修模式的优化开辟了新方向。该项目荣获2022年度北京市轨道交通学会颁发的北京市轨道交通学会科技进步奖一等奖。



轨道智能综合巡检车

案例

京港地铁与合作方协作开发了道岔转换设备故障诊断与健康管理系统，逐步实现包括转辙机状态监测、故障预警、趋势分析与预测、状态诊断与辅助维修指导、健康评估管理等功能。通过该项目推进维修高效化，助力道岔转辙设备维修重心向状态修转移。



城市轨道交通道岔转换设备故障诊断与健康管理系统

保障员工安全

京港地铁致力于创建一个安全、健康的工作环境，采取了一系列措施保障员工安全。

工伤预防培训

2022年，公司结合轨道交通行业特点和实际管理需要，开展了工伤预防培训项目，并邀请中国安全生产科学研究院、北京大学、北京市应急管理科学技术研究院等不同领域专家，采用理论培训及实操体验相结合形式，分别面向公司各层级员工组织开展工伤预防培训，提升员工的安全责任意识 and 安全生产知识水平，增强安全管理水平和能力。

个体防护设备改善

根据新版国家标准《个体防护装备配备规范》（GB39800.1-2020），公司全面回顾修订公司《劳动防护用品管理程序》，建立《常用劳动防护用品类别及适用场景》，明确定义劳动防护用品种类、执行标准、适用场景以及选型标准。同时，结合专业部室需求，增添配置5款新型个体防护装备。

安全文化宣传

通过开展包括安全信息宣传、防灾减灾宣传活动以及安全月和质量月专题活动在內的一系列的活动，培养和强化员工的安全意识和行为。

- 通过不同渠道持续向员工传递安全知识、分享安全经验、通报安全成果，共计发布安全信息65期。
- 在重大活动、节假日来临前，编制并发布安全提示性的宣传海报12期。
- 组织开展全国安全生产月主题系列活动6项，参与人数共计9,000人。
- 组织开展质量月主题系列活动3项，参与人数共计6,000人。

2022-2023年，开展公司级安全培训 **131,708** 小时。

2022-2023年，公司开展工伤预防培训项目 **13** 期，共计约 **1,600** 名员工参加了培训。

公司于2022、2023年分别荣获“**北京市健康企业**”称号，并入选国家卫健委第二批健康企业建设优秀案例。

保障供应商安全

京港地铁持续规范承包商安全管理体系，完善并细化了一系列承包商安全管理过程，包括作业或项目的安全评级、承包商的安全资格审查、招/投标、安全培训及认可资格、监督及检查、安全审核、表现检讨及评估等，强化对承包商安全管理目标的有效管理。

通过承包商安全管理委员会的定期监察和评审，京港地铁持续关注承包商的安全表现和意外事故记录。同时，还邀请表现优异的承包商参与公司的安全推广活动，宣传法规和安全要求，分享优秀做法和经验。

加强信息安全管理

面对日益复杂的网络威胁和风险，京港地铁不断加强信息安全管理，提升防护能力，确保地铁系统安全稳定运行。

完善公司信息安全体系

对标法律法规和ISO27001体系要求，优化信息安全体系框架设计，形成包含组织框架、管理框架、风险管控框架、数据保护框架及技术防护框架在内的公司信息安全体系。

开展网络安全保障

通过网络脆弱点分析、暴露面勘测和安全分析报告输出，持续优化网络安全风险监测和应急响应程序，提升公司应对网络攻击和安全事件的能力。

提升员工网络安全意识

利用多种形式对公司员工开展包括安全体系、数据治理、风险应对等在内的网络安全意识教育，过去两年累计超30,000人次参与培训。

案例

2022年，京港地铁完成了11次网络安全重保工作，共进行了161天重保值守，涵盖了冬奥会、冬残奥会、国家护网演练和二十大等重要活动。在国家护网演练中，京港地铁担任了防守方角色并取得了优异成绩，得到了公安部的表彰与肯定。2023年，京港地铁作为防守方参加网信办、交通委和中城轨举办的网络攻防演习，在北京网信办攻防演习中，以出色的表现取得了交通行业第二名的成绩。

强化隐私保护

为全面保护乘客资料和隐私，确保数据的安全和合规性，京港地铁严格遵照国家法律法规要求，对全公司数据进行安全治理，将公司数据形成4个安全级别进行分级保护，特别是对乘客和员工的个人敏感信息，采取了加密、脱敏等多种手段，确保敏感信息的安全。

优质服务



ESG 对标

B6 产品责任
GDB6, B6.2



99.99%
正点率、兑现率均达到



28次
优化列车运行图



219天
延长运营服务时间

京港地铁秉持“优质服务”的理念，不断完善运营服务体系，持续提升全流程服务元素，为乘客提供安全、舒适、便捷的出行体验。

持续提升运力

为保障乘客的顺畅出行，京港地铁持续优化行车组织，通过调整行车间隔，延长高峰运营时间、增加车次等多种方式，让乘客出行更高效、更便捷。

4-大兴线：继2021年采用复合交路套跑模式以来，大兴线正式进入2分间隔，2023年京港地铁再次优化行车组织，4-大兴线工作日早高峰运力延长20分钟，运力提升17%，单向多运送5,000余名乘客。

14号线：2023年通过缩短行车间隔、延后末班车等多种方式，14号线朝阳区重点商圈区段平日晚间运力提升41%，单向多运送13,000余名乘客，双休日晚间运力提升13%，单向多运送3,700余名乘客。

优化出行体验

京港地铁不断提升运营管理及运营服务质量，优化站内设备设施，改善地铁出行环境，完善无障碍出行设施，提供满足乘客期望的出行服务。

无接触按钮直梯

京港地铁在4号线北京南站直梯试点安装了免接触按钮，这种按钮无需触碰即可控制电梯运行，为乘客提供了更加便捷的乘梯体验。特别是对于携带大件行李、老年人和轮椅乘客，这一创新举措为他们提供了更多的便利。



无接触按钮直梯

车站服务机器人

京港地铁在4号线和16号线国家图书馆站、17号线北段太阳宫站引入了车站服务机器人，机器人可以引领乘客到达站内指定地点，解答乘客出行过程中的常见问题，帮助乘客了解站内布局图、站外街区图等信息。



车站服务机器人“京铁仔”

增设升降平台、爬楼车

为了给乘客提供畅行无阻的出行环境，京港地铁对所辖车站进行了无障碍设施的完善。例如，在4号线的西直门站和陶然亭站，增设了3台升降平台和2台爬楼车。

升级票务系统

2022年5月，为配合市政府防疫要求，北京市轨道交通指挥中心启动票务系统升级。京港地铁迅速响应，完成测试与上线工作。升级后，刷闸进站可自动查验核酸结果，有效提升了疫情期间的乘车效率。

新增行李坡道

2023年8月，京港地铁对4号线西直门站步梯进行升级改造，分别在站台及换乘通道的步梯处，各增加了一条行李坡道，辅助携带大件行李乘客走行。



4号线西直门站步梯新增行李坡道

优化列车空调

京港地铁在部分列车空调上增加预热功能，从而解决了寒冷天气下车厢体感温度低的问题，有效提升了乘车舒适度。

满足多种购票需求

随着北京市轨道交通多种互联网票务应用落地，2022-2023年，北京市轨道交通新增了多种刷闸乘车方式，京港地铁积极开展新业务上线前各项筹备工作，确保各项业务顺利上线，满足乘客多种购票方式的需求。

设置“家庭式”无障碍卫生间

为满足不同群体的出行需求，17号线北段各站均设置有“家庭式”无障碍卫生间，该卫生间分别配备了无障碍马桶及洗手盆，儿童马桶及洗手池，多功能折叠台及婴儿座椅等设施，为有小孩的家庭以及老人、残疾人提供更为安全、便利的出行体验。

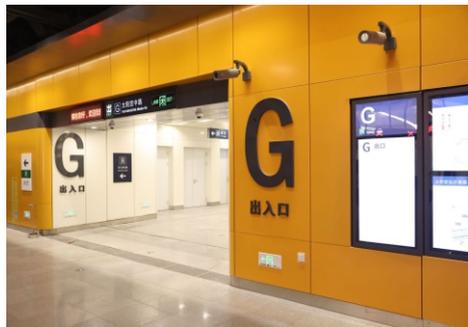


17号线北段各站首设“家庭式”无障碍卫生间

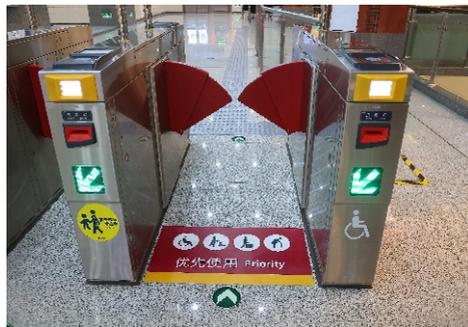
2023年底，（新线）无障碍设施覆盖率 **100%**。

优化车站标识

京港地铁对部分车站、车厢标志标识进行全新升级，方便乘客无障碍出行。



于车站出入口通道处设置大尺寸字母编号



增设宽闸机“优先使用”标志



于列车上张贴醒目“爱心座椅”标志

应用新技术

京港地铁将新技术应用于地铁场景，经过数千次测试、演练及建立完善的应急机制，成功实现17号线南段FAO系统全自动载客运行。该系统列车具备障碍物检测、车门缝隙异物探测和实时图像传输等功能，并通过多个系统深度集成，实现自动运行、精准到站停车、自动开关车门等功能，保障乘客安全并提升运行效率。

守护公共健康

京港地铁所辖各站均已全部完成AED配置，各车站一线站务人员100%完成急救专业机构培训并取得相关资格证。

案例

在过去两年中，京港地铁的工作人员分别在北京南站、永定门外站和北安河站，凭借丰富的车站运营经验和专业的急救知识，抓住黄金救援时间，及时使用AED设备成功救助了4名乘客。

疫情期间各线路车站均为进站乘客测量体温，并在车站设置临时隔离区，如遇体温异常乘客将其带至隔离区进行体温复测、登记和呼叫医护人员；利用广播、海报、PIS屏、宣传栏等渠道提示乘客进站乘车期间全程佩戴口罩；做好车站日常公共卫生管理，对车站范围的设备设施、环境进行消毒并确保通风时长；为乘客提供洗手液、口罩等必要的防疫物资；为工作人员每日进行多次体温检测，全员佩戴口罩等防护用品上岗，并做到疫苗应接尽接。

截至2023年底，车站AED配置率

100%。

保障重大活动

2022-2023年，北京市举办了2022年北京冬奥会及冬残奥会、中国共产党第二十次全国代表大会、第三届“一带一路”国际合作高峰论坛等重大活动，运输保障任务具有持续时间长、保障等级高、国际影响大的特点，京港地铁成立公司级和现场级两级指挥调度体系，统筹落实各项保障措施，为重大活动的成功举办营造良好的交通环境，圆满完成了各项运输保障任务。

提供多样化服务

京港地铁以乘客需求为导向，推动完善地铁站内便民配套设施，打造“一站式地铁零售”服务，满足乘客多样化服务需求。

增设便民商铺

2022-2023年，京港地铁所辖线路共增设便民商铺15间，不仅设置有人值守的便利店，为乘客提供早餐、休闲食品、冷饮、日用品等多种产品，还在车站内开设无人货柜店，为乘客提供智能快捷的购物服务。

新增自助机具

2023年10月，礼品售卖机入驻4号线、14号线，满足乘客对较高生活品质的需求，并打造年轻时尚的地铁环境。



地铁便民商铺



礼品售卖机

倾听客户声音

京港地铁致力于从全方位倾听客户声音，通过全渠道收集客户需求，进行快速回应、深度分析、及时反馈并推动服务改善，形成闭环管理，不断提升客户体验。

满意度调查

京港地铁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试，通过开展乘客满意度调查，深入挖掘乘客需求，并根据满意度调查结果，结合实际情况开展服务改善工作，持续提升运营服务整体水平。

投诉处理

京港地铁始终将客户放在首位，积极预见、聆听及回应顾客的需求。对于接到留有联系方式的有效乘客投诉，均在5个工作日内回复，有效投诉回复率达到100%。同时，公司通过微博、微信、官方网站等渠道收集乘客意见和建议，不断提升服务水平。

特约体验官

京港地铁秉持连接地铁与社区的理念，邀请乘客、沿线居民、学生、媒体、网友、残障人士等不同群体成为地铁特约体验官。通过邀请他们体验京港地铁的运营服务及各类活动，对地铁运营服务提出建议，协助提升公共交通服务水平。



京港地铁邀请残障人士成为特约体验官

员工成长



ESG 对标

B1 雇佣

GDB1, B1.1

B3 发展及培训

GDB3

B4 劳工准则

GDB4, B4.1



9,888人

截至2023年底员工



2,717名

通过技能鉴定员工



连续7年

获得“中国年度最佳雇主百强”称号

员工是公司实现可持续发展的引擎。京港致力于推动企业文化的培育与传播，构建全面的员工成长规划和高效的培训体系，并为员工提供丰厚的福利和全方位的支持，让每位员工都感受到公司的关怀。

塑造企业文化

京港地铁深知企业文化不仅是增强团队凝聚力、引导员工行为的关键，更是推动企业长期发展的基石。为此，公司致力于打造具有京港特色的企业文化，通过建立明确的价值观体系，开展一系列实践活动和文化传播等方式，确保企业文化深入人心，并转化为员工的实际行动。

为了让员工更全面、系统地了解公司文化，京港地铁发布了“企业文化手册”和“有模有Young-京港文化故事册”，通过学习榜样人物，进一步推动践行公司文化。同时，公司还举办了一系列多元化的活动，包括文化训练营、京港畅谈会、星耀·有聊、缤纷故事答题赛等，引导员工主动思考、自我驱动，从而打造高效协作的团队。2023年，公司“文化行为绽放计划”荣获CSTD (Chinese Society for Talent Development) 中国人才发展平台主办的第八届全国企业学习设计大赛金奖。

案例。

京港地铁举办的“走进一线·文化市集”系列活动以其富有互动性和趣味性的独特体验深受员工喜爱。通过走进一线的形式，“文化市集”活动鼓励员工参加线下阅读闯关、线上看故事答题、讲述身边安全、质量等文化故事及案例，促进员工对公司企业文化的理解与践行。2022-2023年期间，活动共计获得25,000人次的关注，吸引5,000余人参与，征集了300余个员工故事。



走进一线·文化市集系列活动

案例。

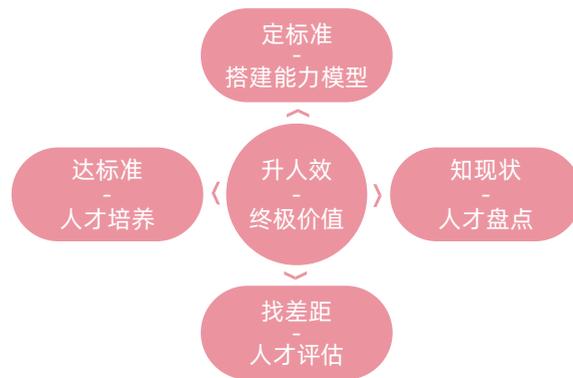
“亲爱的港湾——2023年京港Family Day”是公司为员工打造的一个独特的互动平台，也是员工家属们与公司交流的重要纽带。活动设置互动问答环节、安全训练营、架临修库及列检库参观、文化特色体验等环节，让员工家属更深入地了解员工的工作环境及丰富多彩的企业文化。



员工与子女参与Family Day活动

支持员工发展

京港地铁着眼员工长期发展，以全面、系统化的人才评估为基础，搭建完善的人才培养体系，通过“定标准-知现状-找差距-达标准”的人才培养模式，全面提升员工综合能力，为企业发展注入源源不断的人才活力。



京港地铁人才培养模式

管理培训

在管理培训方面，公司全面开展学习发展体系核心课程培训，助力不同级别管理人员掌握核心管理技能。同时，深化与业务团队合作，通过线上、线下、直播等多元学习方式，针对业务人才能力特点，开展初级、中级管理者定制化培养及储备人才培养。通过知识梳理、经验萃取与学习转化，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。

2022-2023 年，累计开展管理培训

81,766小时。

管理培训核心课程覆盖率

90%以上。

管理培训参与人次

10,761人次。



班组管理技能培训



经营模拟体验培训

技能培训

在技能培训方面，京港地铁采用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，通过完整的培训课程体系、技能实训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、鉴定与考核。公司还完善了“技能岗位员工知识技能模型”，明确了员工从上岗到初级、中级、高级和技师（由低到高）不同阶段的能力要求。同时通过多维度评估，包括学员学习成绩、知识技能表现跟踪、线上线下听课和前线评估反馈，建立了完善的沟通反馈机制，进而提升培训质量和效果。

培训设施建设

- 上线全新的E-learning培训管理系统，新增例如“学习地图”“资料中心”“直播课程”等功能，为员工提供更加灵活的课程安排和自主学习。
- 建设并投入使用L4、L16行车培训系统，并应用于2023年轨道列车司机五级/初级工的理论和操作鉴定。

2022-2023 年，累计开展技术培训

860,265小时。

2022-2023年，累计完成**29**个

工种的技能鉴定理论、实操考核，

2,717名员工通过技能鉴定，

其中**1,387**名员工通过

国家技能等级认定。

技能鉴定

京港地铁深入开展技能鉴定工作，截至2023年底，共开展了29个工种技能鉴定标准、理论题库回顾，并编制29个工种的岗位知识技能模型，完善技能鉴定考核体系。2022-2023年，累计完成29个工种的技能鉴定理论、实操考核，2,717名员工通过技能鉴定，其中1,387名员工通过国家技能等级认定。

提升职业素质

公司结合核心业务需求，全面提升职工队伍素质，提高安全操作技能，促进安全生产。在北京市职工职业技能轨道列车司机职业技能大赛中，京港地铁获得特殊贡献单位的称号，乘务室两名员工荣获北京市职工高级职业技术能手的称号，5名员工分别获得职业（工种）前十名的荣誉证书。

激发潜能

京港地铁积极推广“臻善圈”文化，这一活动源自港铁，已在公司持续开展十余年。“臻善圈”鼓励地铁一线员工立足自身岗位，主动发现并改进工作中的不足之处，从而实现持续改善，提高工作效率和服务水平。公司采取了包括优化激励机制、推动提案落地应用以及举办“臻善圈发布大会”等多种方式，促进更多高质量的提案产生，并推动提案的落地和实施。在2022-2023年期间，公司组建了385个“臻善圈”，共计3,305名员工踊跃参与，提交了420份提案报告。

案例。

2023年，京港地铁《提高站台乘客信息系统（PIS）屏的维修效率》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）和最佳舞台演绎奖（中国内地）。“健益圈”圈员们自主研发、组装PIS屏快拆模块，提高了PIS屏的维修效率及维修过程的安全系数。目前，快拆模块中电路板的设计方式已在京港地铁全运营线路中应用。

2022-2023年，公司组建了
385个“臻善圈”，共计
3,305名员工踊跃参与，提交
 了**420**份提案报告。



“健益圈”参加2023年港铁“臻善圈”周年发布大会

完善福利体系

京港地铁为员工提供完善的薪酬福利体系，依法依规为所有员工缴纳“五险一金”，除国家法定福利外，为员工提供企业年金、商业保险、年度体检、带薪病假、过节费、防暑降温费、采暖费等福利。2022-2023年，公司社保覆盖率、公积金参缴率均为100%，员工体检覆盖率100%，企业年金计划参与率62.38%。

2022-2023 年，公司劳动合同签订率均为 **100%**。

截至2023年底总员工数，

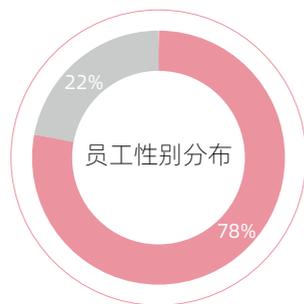
9,888人。

新招募员工 **1,187**人。少数

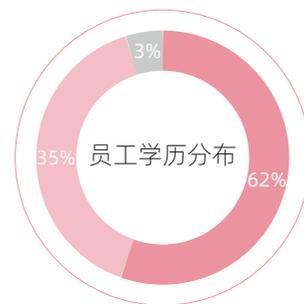
民族占比 **6.32%**。中高层

(M1及以上) 管理人员中女性员工

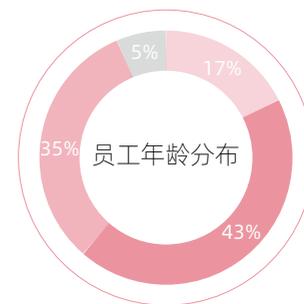
数占比 **22.74%**。



● 女员工 ● 男员工



● 本科以下 ● 本科
● 研究生及以上



● 25 岁以下 ● 25-35 岁
● 35-45 岁 ● 45 岁以上

拓展招募渠道

京港地铁在原有校企合作、校园招聘和社会招聘的基础上，积极拓展线上和线下的招募渠道，以确保各个群体都能平等地获得申请工作的机会。2022-2023年期间，通过公司微信及线上合作的微信公众号，共计发布招聘信息200余次。同时，公司还创新尝试通过“直播带岗”的方式进行招聘，利用网络平台直播招聘10余次，直播观看量超3万人次；在线下，公司利用车站灯箱广告和PIS屏等资源进行招聘推广，以扩大潜在候选人的触达范围。



案例

公司着重加强与职业院校的沟通交流，除了扩展既有合作专业方向外，还积极寻求与环京相关专业类院校的合作。例如，首次与河北交通职业技术学院开展合作，并通过多点位直播方式进行“云宣讲”，让京外师生了解在京港获得一技之长、稳定发展的工作机会。2022-2023年，公司合作各类订单班共计75个，招聘学员入职1,759人。

案例

京港地铁将培训生项目视为培养未来地铁专业技术专家和管理人才的摇篮。通过培养具有综合竞争力的复合型人才，为公司各相关业务领域输送优秀的后备力量，为行业发展提供持久的动力。培训生项目已经连续13年为公司各基层管理和技术骨干岗位输送优质人才。2022-2023年，公司共招聘培训生123名，合作院校超过16所。

公司在由哈佛商业评论 (Harvard Business Review)、北京大学社会调查研究中心、北京大学国家发展研究院和智联招聘联合发起的“中国年度最佳雇主”评选活动中，荣获“2023中国年度最佳雇主百强”称号，这是公司连续七年获得该项荣誉，同时公司还荣获了“Top10最佳稳岗就业雇主”称号。



通过线上及线下渠道开展校园招聘

关爱呵护员工

京港地铁重视员工的工作体验，持续提供全方位资源和支持，帮助员工提高生活质量和幸福感。

日常关怀

公司重视员工心理健康，自2022年起，结合轨道交通行业从业人员特点，推出了“EAP（员工援助计划）”服务，为员工及家属提供心理健康问题的咨询和解答。针对特殊岗位员工如乘务员工，公司通过开展个人心理检查和评估，帮助他们更好地调节情绪和心理压力。

案例

2023年8月，北京、河北遭遇了特大暴雨灾害，公司在第一时间对严重受灾的79名员工开展慰问，使员工真切感受到了公司的关怀及温暖。

平衡工作与生活

在为员工打造良好的工作条件之余，公司以丰富多彩的文体活动激发员工活力。在香港商会体育嘉年华活动中，京港地铁工会组织公司足协、篮协、羽协和乒协的队员们积极备赛，参加了5人篮球、乒乓球、羽毛球和“京港地铁杯”5人足球、3人街霸篮球比赛，在9个项目中取得了3枚金牌、2枚银牌和2枚铜牌的出色成绩。此外，2023年公司还成立了影像创作协会，汇集了摄影、摄像等多领域的创作爱好者，通过分享技术和合作创作，增进员工之间的沟通与协作。



足球、篮球、摄影协会活动

关爱员工

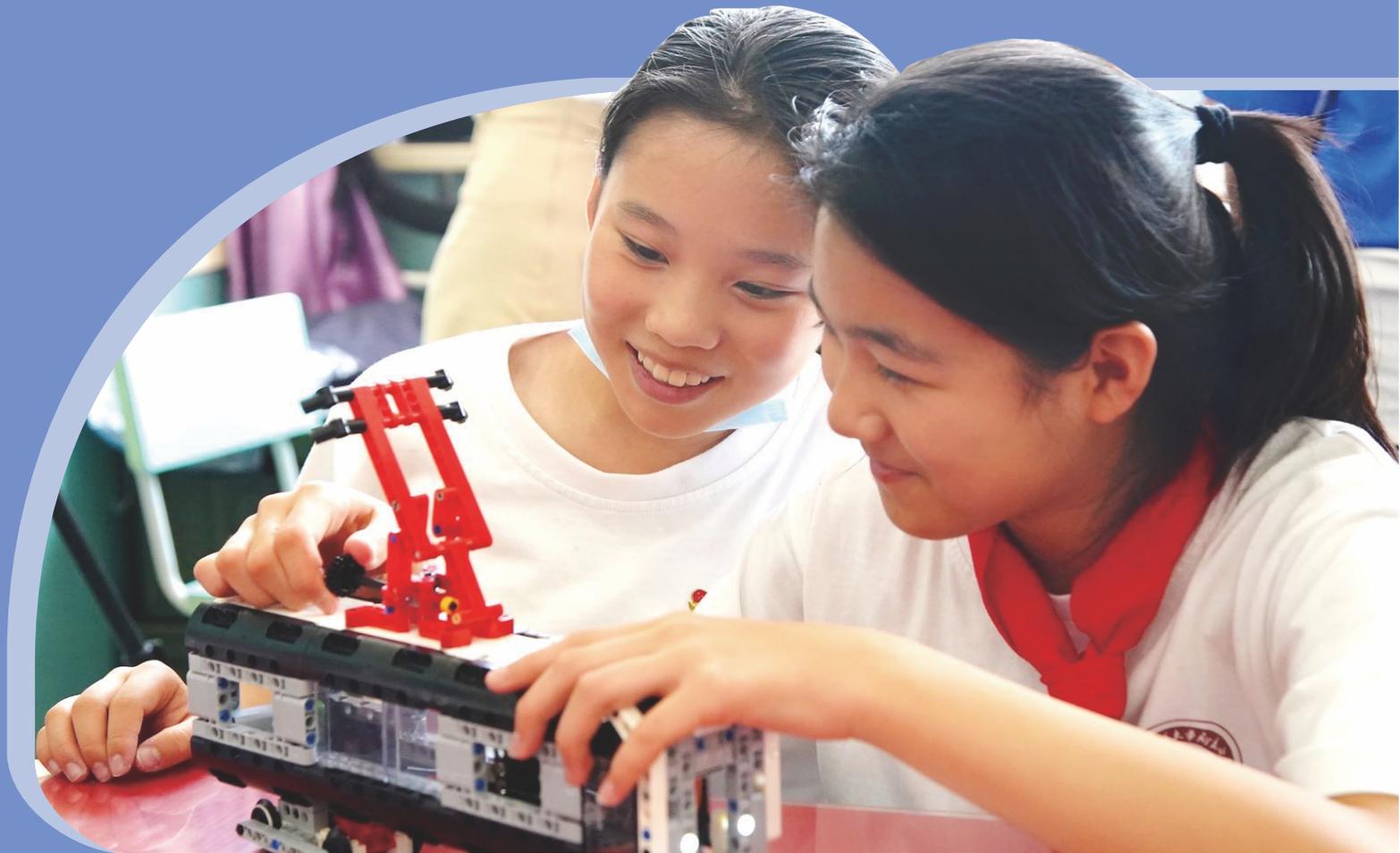
公司为工作和生活中遇到困难的同事提供额外的支持，帮助员工渡过难关。例如，在2022-2023年期间，公司工会共帮助和慰问了11位因病或意外短期致贫的员工。同时，我们持续开展各种慰问活动，包括“夏送清凉、冬送温暖、三节慰问”，共计向约11.3万余人次发放了各类慰问品。

社区共融



ESG 对标

B8 社区投资
GDB8, B8.1, B8.2



48场
社区活动次数



2,489小时
志愿服务时长



26,882余人
志愿服务受益人数

地铁在城市交通中扮演着重要的角色，连接人们的生活，推动社区的发展。京港地铁致力于促进社区共融，加强与周边社区的合作，提升城市生活品质。

打造全龄友好出行环境

京港地铁持续打造全龄友好的出行环境。在推动地铁站内无障碍设备设施、标志标识改造及优化的同时，公司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、手语协会以及各残疾人协会等多家单位合作，开展了包括客户出行需求调研座谈会、车站体验及交流、助残志愿服务和主题公益画展在内的一系列活动，加强与残障人士及专业机构的交流；京港地铁还从细节出发，为车站工作人员开展礼仪培训以及针对老年人、残障乘客服务的专项培训，并编制《有需要群体乘客地铁出行服务指南》，让员工深入了解特殊群体的需求，从而提供更加个性化和优质的服务。



轮椅乘客体验车站无障碍设备设施



手语培训老师讲授地铁常用服务手语



《京港地铁有需要群体乘客服务指南》手册

案例

公司在17号线北段站内设立“爱同行”京港地铁主题公益画展，展出来自北京联合大学特教学院艺术设计系、北京市健翔学校听障学生创作的二十余幅画作，通过画展向公众展示听障青少年艺术才华。



“爱同行”京港地铁主题公益画展



听障学生介绍作品创作思路

赋能青少年教育

青少年是未来社会的人才和领导者，京港地铁依托自身优势持续投入资源，为青少年提供学习和成长的机会。

京港地铁STEAM教育项目

京港地铁STEAM教育项目是京港地铁开发的轨道交通首个STEAM教育项目，项目以地铁STEAM课程、地铁工程模拟教具、地铁科普绘本等不同形式，对青少年进行轨道交通相关工程、技术等领域知识的科普启蒙，增进他们对行业的了解，从小培养他们对轨道交通的兴趣和探索精神。

2022年，京港地铁作为中国教育技术协会“十四五”规划重点课题《教育众筹式跨学科数字化课程开发的实践研究》课题组成员，开发了升级版地铁STEAM课程，该课题已圆满结题并荣获“优秀”等级评价。

2023年，凭借地铁STEAM教育项目，京港地铁被丰台区科信局认定为丰台区科普基地。

项目面向小学1-2年级学生，开发了《与京铁仔的地铁探索之旅》绘本。面向小学3-5年级学生，以地铁场景中常见的设备设施为教学素材，开发了6节地铁STEAM主题课程及6套地铁工程模拟教具。面向小学6年级及初中学生，开发了升级版地铁STEAM课程，更加注重教授工程方法和设计过程，使学生在实践中探索更多的可能。

2022-2023年期间，项目走进沿线社区和学校先后开展10余次试讲，在参与师生中反响热烈。京港地铁也根据学生和老师的反馈不断完善课程，以提供更好的学习体验。



志愿者讲师为学生讲解站台门知识



学生制作并调试电客车作品



京港地铁被丰台区科信局认定为丰台区科普基地

京港地铁安全训练营

京港地铁持续推进京港地铁安全训练营项目，普及地铁安全知识以及地铁文明出行理念。通过组织开展集知识性、趣味性为一体的科学实验互动表演秀的形式，讲解地铁安全文明知识。并以带领学生参观、体验地铁岗位工作内容等方式，引导乘客在绿色出行时注重安全，规避风险，关爱自身及他人的生命，成为绿色文明安全交通的倡导者、实践者与守护者。同时，该项目还采用地铁主题安全科普视频进校园的形式，走进沿线的 20 所小学，利用学生课间休息的时段，为小学生普及地铁出行的安全知识。

2022-2023年，京港地铁安全训练营共开展 **10** 场线上线下活动，**5,886** 名学生受益。



学生代表体验模拟“驾驶”地铁列车



地铁安全课堂上，学生参与科学实验互动

丰富地铁文化

京港地铁充分利用自身平台和站内车内媒体优势，持续以线上线下多种方式开展M地铁系列文化公益项目，丰富乘客出行体验。

M地铁·图书馆

京港地铁与国家图书馆等权威机构持续合作，推出不同形式的主题活动，通过增设文化主题展览等新的展示形式，打造集“出行、阅读、展览、体验”于一体的地铁文化空间。2022-2023年，项目共推出8期主题阅读推广活动，为乘客提供限时免费电子书及音视频阅读作品近170部。

案例

2023年，M地铁·图书馆“探索文明的印迹”主题活动创新阅读形式，利用地铁16号线国家图书馆E口处空间设置主题展览，展出近20件文物仿制品，并将有20世纪初中国古文献的“四大发现”之称的殷商甲骨文、居延汉简、敦煌遗书、明清内阁档案这些文献荟萃一堂，溯源中国历史，探索中华文脉，与乘客共同开启中国文化体验之旅。



M地铁·图书馆在16号线国图站内设置“探索文明的印迹”主题文化展



乘客在次渠站M地铁·图书馆阅读空间欣赏敦煌壁画

截至2023年底，M地铁·图书馆线上

阅读总量超过 **120** 万人次

M地铁·运动

为更好地营造冬奥氛围，京港地铁与新华社客户端合作举办了北京冬奥会“让我们一起向未来”影像展。乘客在京港地铁所辖车站的灯箱、梯牌、列车电视、屏蔽门媒体及轨旁电子屏上，可以欣赏北京冬奥会各项赛事的精彩照片、各大比赛场馆和各地民众参与冰雪运动的经典镜头，在地铁里也能感受冬奥的激情。



M地铁·运动北京冬奥会“让我们一起向未来”影像展站内灯箱海报



乘客扫描二维码，观看北京冬奥会赛事精彩照片

开展志愿服务

公司长期推动志愿服务，鼓励员工发挥专长参与志愿服务，为沿线单位和社区居民分享地铁资讯和便利措施，并与沿线学校合作，推动学生志愿团体参与地铁运营志愿服务。

社区志愿服务

京港地铁组织员工志愿者走进沿线街道和社区，运用专业技能，普及地铁站内设备设施的正确使用方法及安全出行知识，分享实用的出行信息。在传统节日到来之际，志愿者们为社区老人带去节日的陪伴和温馨的祝福；暑假来临，带领社区儿童学习地铁常用英语；在地铁新线投入运营之际，志愿者也会与居民分享新线资讯。此外，志愿者还鼓励居民对地铁运营提出意见和建议，通过收集沿线社区的声音，促进地铁运营服务水平不断提升。

2022-2023年，累计贡献志愿服务

时长 **2,489** 小时

受益人数达到 **26,882** 人。



志愿者与居民欢乐互动开展趣味问答



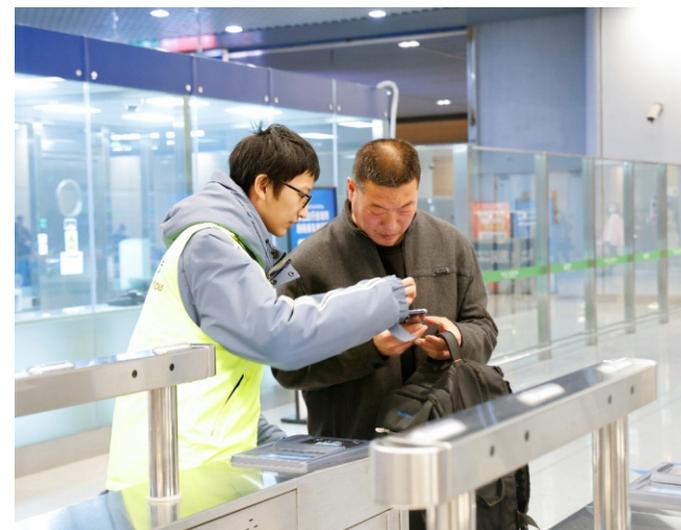
志愿者为社区小朋友讲解地铁站内的英文标识

车站志愿服务

京港地铁与多所沿线学校共同构建了“一站一校”的可持续志愿服务模式，即每所学校对应一个车站的志愿服务工作，同时不断优化车站志愿服务项目设计，让志愿服务既贴合乘客需求，又方便学生参与。



志愿者协助乘客使用自动售票机购票



志愿者引导乘客进出闸机

伙伴合作



ESG 对标

B5 供应链管理

GDB5, B5.1, B5.3



694 家
合作供应商
(截至2023年底)



4 项
参与标准、规范编制



17 人次
员工入选协会专家库

京港地铁与供应商紧密合作，共同打造安全可信、高效稳定的供应链环境。同时，公司重视与伙伴之间的合作关系，秉持合作共赢的原则，努力为利益相关方创造更大价值。

截至2023 年底，京港地铁共与 **694** 家供应商合作，建立长期、稳定的合作关系。

供应链管理

为构建协同共赢的价值链，京港地铁进一步完善供应商管理体系，优化供应链管理策略，持续提升供应商可持续发展能力。

供应链管理策略

策略

- 采购管理从简单的购买向“合理采购”转变。
- 选择合适的产品和服务，以合适的价格，在合适的时间，按合理的需求通过合适的供应商获得，有效地获取产品和服务。

战略采购

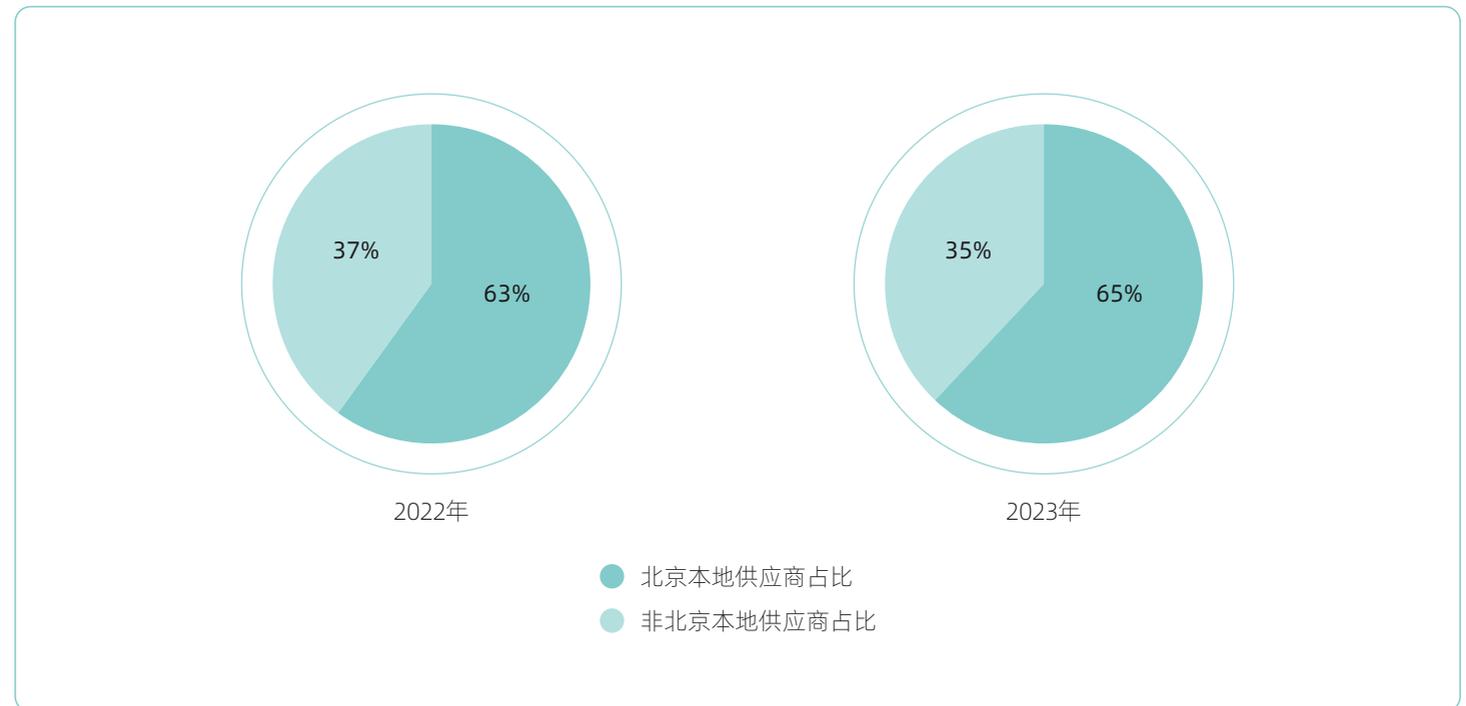
- 实施品类化战略采购，推动品类的细化，基于不同品类制定合理的采购策略。
- 推进集中采购，与供应商签署长期框架协议，加深战略合作，并探索技术、合作方式等拓展领域，以实现更高效、更广泛的采购目标。
- 深入开发电子商务采购模式，最大限度地提升效率，提高市场资源和价格的透明度。

供应链管理

- 协同供应链内、外部相关方，寻找优化成本的机会，从而实现多赢的结果和可持续发展的目标。
- 通过公开、公正、透明的方式，多渠道获取供应商资源，并通过信息共享、互相监督、建立投诉渠道、制定规章制度等措施，确保公平竞标实现。

构建可持续供应链

京港地铁深刻认识到与本地供应商合作的重要性，这种合作不仅可以降低物流成本和减少温室气体排放，更能积极促进当地经济的发展并维护社区关系。



公司积极引导供应商主动应对环境、社会相关风险，推动提升供应商ESG管理能力。针对可能产生环境影响的项目，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。

促进行业交流

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，与各方共同推动轨道交通行业的高质量发展。



京港地铁总经理刘迫明出席第7届世界大城市交通发展论坛并在“高质量发展背景下的轨道交通服务提升”专题论坛上做主题演讲

2022-2023年，公司参与协会及行业交流活动**232**次，员工入选协会专家库**17**人次，接待政府部门、股东单位及相关企业**51**次。



京港地铁公司领导出席中国城轨交通业主领导人峰会2023北京年会并发言

参与标准编制

京港地铁积极参与国家、行业、地方的标准、规范编制，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。

案例

公司应交通运输部邀请作为运营企业的牵头单位编制《城市轨道交通全自动运行系统运营技术和管理规范》，全面梳理了全自动运行的运营场景及相关风险点，完成了运营体系、岗位设置、正常行车规则、非正常行车规则、客运服务规则的编制工作，同时深入参与信号、车辆、站台门专业的技术要求制定，从运营角度提出用户需求，确保运营管理章节的运营管理措施与系统功能协调一致，使运营风险能够得到有效管控。

2022-2023年京港地铁参与编制的标准、规范

参与编写年度	类型	名称
2022	团体标准	《城市轨道交通网络安全标准体系建设指南》
2023	团体标准	《全自动运行线主要工种（岗位）能力标准与评价规范》
2023	部委规章	《城市轨道交通全自动运行系统运营技术和管理规范》
2023	地方标准	《城市轨道交通既有有线改造技术要求》

2022-2023年，京港地铁共参与

4项标准、规范编制。

培养行业人才

在对内开展技能鉴定工作的基础上，京港地铁还成立了北京京港技展职业技能鉴定有限公司（简称“京港技展”），开展轨道列车司机的鉴定取证业务，并提供技能鉴定体系、技能培训等咨询服务。2022-2023年，京港技展开展轨道列车司机五级/初级工5个批次，共计476人次的理论及操作鉴定。同时，通过开展对外培训和咨询，为来自21个城市26家地铁运营企业和2所职业院校培训了240名专业人才。

实现合作共赢

京港地铁在推动主营业务发展的同时，重视与政府、股东及其他相关方的交流与合作，积极寻求与各方的战略合作，推动实现互利共赢的目标。

TOD

北京正在推进站城融合发展、轨道微中心建设，并持续出台轨道交通一体化政策机制赋能轨道。目前，港铁与京港地铁利用TOD理念与“轨道+社区”模式，并充分发挥在轨道运营、TOD规划设计、开发建设及经营管理等方面的经验，助力北京城市的可持续发展。

2023年11月港铁公司与京投公司签署副中心枢纽合作意向协议后，京港地铁与双方成立联合工作组，共同筹划一体化运营方案。



市长顾问

2022年11月18日，港铁行政总裁金泽培参加第十五届北京市市长国际企业家顾问会议，结合近几年港铁在香港和海外的业务中涉及对历史建筑的“再利用”问题，阐述分析运用不同模式推动城市老建筑改造更新，为推进北京城市更新提供思路参考。



港铁行政总裁金泽培以视频方式参加第十五届北京市市长国际企业家顾问会议并做主题演讲

环境守护



ESG 对标

A1 排放物

GDA1, A1.1, A1.2,
A1.6

A2 资源使用

GDA2, A2.1

A4 气候变化

GDA4, A4.1



9.39 亿度
运营电力能耗



1.8 %
运营车公里电耗同比降低



13 项
实施节能项目

应对气候变化

作为清洁、高效和低碳交通服务的提供者，京港地铁保持敏锐的意识，不断调整和优化环境策略，为打造绿色、可持续的城市交通贡献力量。

统筹规划

京港地铁充分借鉴港铁在绿色可持续发展工作的经验，通过节能低碳管理机制的完善、精细化的运营管理、节能低碳项目的落实、能源结构的优化和运营引导设计等措施，开展了一系列探索和实践。

实施节能降碳

为实现绿色发展目标，京港地铁制定节能低碳发展规划，有节奏、高质量地推动实施节能低碳项目。

2022-2023年，能源消耗产生的温室气体排放量为**60.4**万吨

2022-2023年，运营车公里电耗相比2020-2021年降低**1.8**%

截至2023年，化石能源占综合能耗由13%（历史最高点）降至**8.3**%。

提升资源效能

- 开展4 - 大兴线、14号线列车运行等级优化项目，根据客流情况不断优化调整列车运行等级，在平峰期采用节能模式运行，在保障乘客服务的基础上，让每一度电都物尽其用。
- 优化车站公共区域及区间照明策略，在所辖各线车站实施“一站一策”。
- 云创计算中心利用能源差异化精准输送算法，使得机房能耗大幅下降。

开展节能改造

- 公司在开展车站空调通风系统节能改造、车站LED照明改造、车站电扶梯变频应用等传统节能技改项目的同时，还利用既有设备设施，开展了4 - 大兴线列车空调系统自动控制优化、增大列车电制动等项目。

优化能源结构

- 通过天然气锅炉气候补偿控制、供暖区域精细化温度管理等一系列管控措施，降低车辆段供暖天然气的消耗。同时，轨道工程车辆作业也采取了合并工程领域等一系列精细化管理措施降低柴油消耗。

提升低碳意识

- 京港地铁积极开展行业交流与学习，组织开展了以“轨道交通绿色可持续发展”为主题的培训交流和内部研讨活动，提升员工的低碳节能知识与意识。

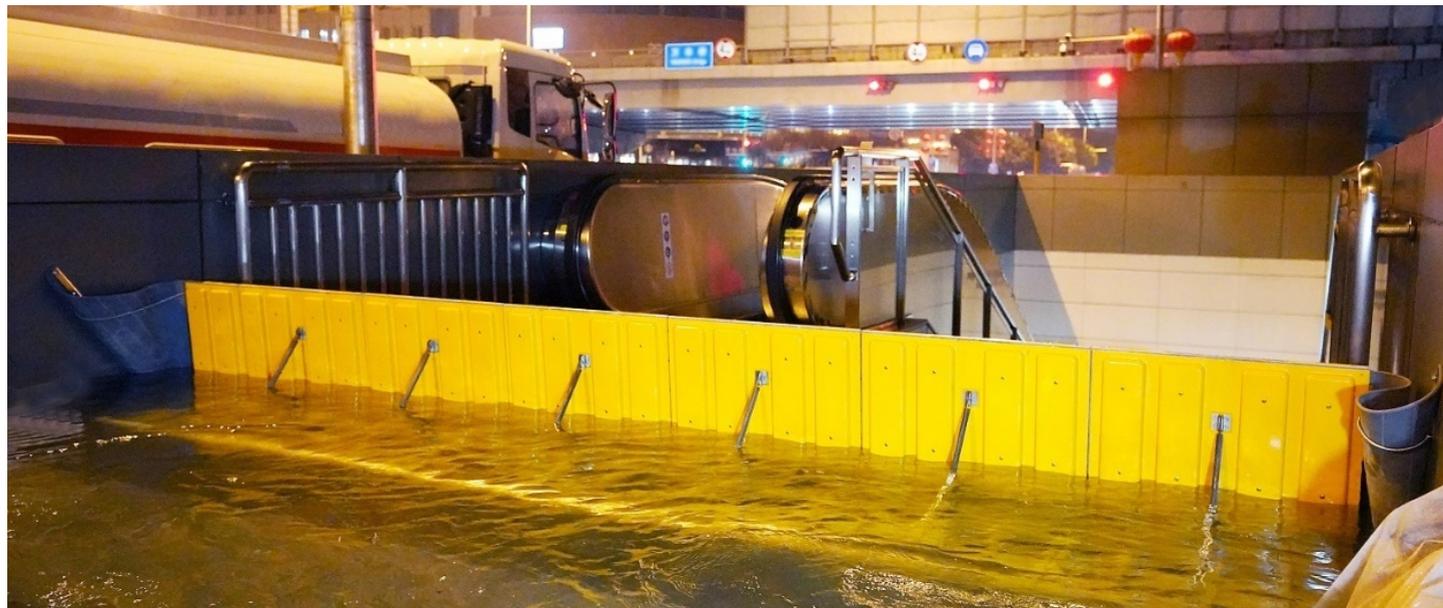
减轻灾害风险

气候变化所带来的极端天气现象，如洪涝、暴雨、冰雪等，不可避免地给地铁运营和安全带来了挑战。为了应对这些挑战，京港地铁采取了一系列预防措施和应急准备工作。例如：

- 在入汛之前提前进行防汛预案回顾、修订、培训；汛期、冬季来临前提前对防汛处置方案、雪天预案进行演练；
- 汛期、冬季之前提前组织全线对防汛、防雪物资进行专项检查；
- 在恶劣天气即将到来时，第一时间预警，组织全线各站按照相关预案进行应对准备。

案例

京港地铁在14号线七里庄站G口及4号线角门西站C口分别试点安装了全自动防汛挡板，在暴雨天气下，当地铁出入口外水位升至与台阶平时，挡板便会自动翻起，并会随着水位高度调整翻起的角度，直至完全打开，防止外部水源进入地铁站，能够有效提升应急防汛工作的效率及可靠性。



京港地铁试点安装全自动防汛挡板

落实污染防治

治理污染物

京港地铁不断优化自身的污染防治策略和方法，持续监测、控制和治理地铁运营中可能产生的污染物。

环境目标

- 公司制定了包括污水排放、废气排放、噪声排放、振动排放、土壤污染5个方面的重要环境因素，覆盖公司全线的环境目标和对应指标。

环境监测

- 对包含废水排放、废气排放、噪声排放、振动排放、环境卫生学5项环境污染物检测项目实施监测，确保污染物达标排放。

设备设施

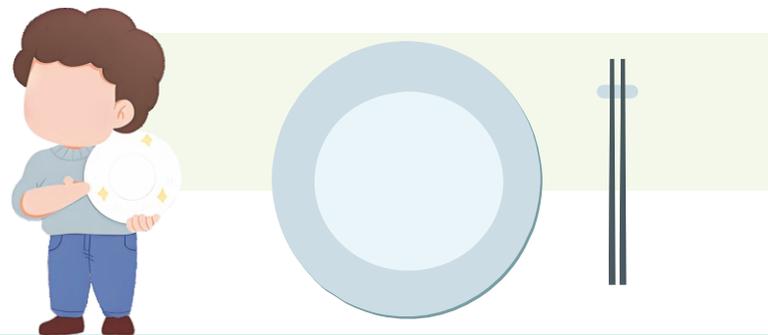
- 对于排放的废水、废气、噪声、振动、固体废物配备了环保设备设施，并及时对设备设施维护保养及检查。

突发应急

- 根据突发环境事件开展风险评估，制定了突发环境事件应急预案。

减少厨余垃圾

在厨余垃圾管理方面，公司倡导“光盘行动”，号召员工减少食物浪费；同时根据员工需求，对部分食物推出半份或者小块，从源头减少浪费。



倡导绿色出行

京港地铁充分利用自身平台优势，通过线上线下的多种方式，积极开展绿色主题宣传倡导活动，引导乘客关注绿色低碳和健康生活。

M地铁·运动

公司持续开展M地铁·运动项目，结合低碳环保、全民健身等主题，开展系列宣传活动，唤起乘客对环境保护的重视，倡导绿色低碳生活。2023年，M地铁·运动开展“唤醒绿色生活”低碳环保主题活动，利用公司自媒体及车站媒体，在线上线下向公众倡导关注地球生态，选择绿色低碳的可持续生活方式。



于车站开展“倡议乘客低碳出行”主题活动



车站媒体刊登主题宣传海报倡议低碳环保生活

关于本报告

京港地铁自2016年起每两年发布一份可持续发展报告，向各利益相关方披露公司在环境、社会、治理方面的理念、措施和成效。本报告是京港地铁公开发布的第四份可持续发展报告。

报告范围

本报告披露在2022年1月1日至2023年12月31日期间被识别为对京港地铁重要的议题，部分内容超出此范围。报告内容覆盖北京京港地铁有限公司及子公司。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标准
香港交易所《环境、社会及管治报告指引》
国际标准化组织《社会责任指南》（ISO26000:2010）
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可持续发展信息。

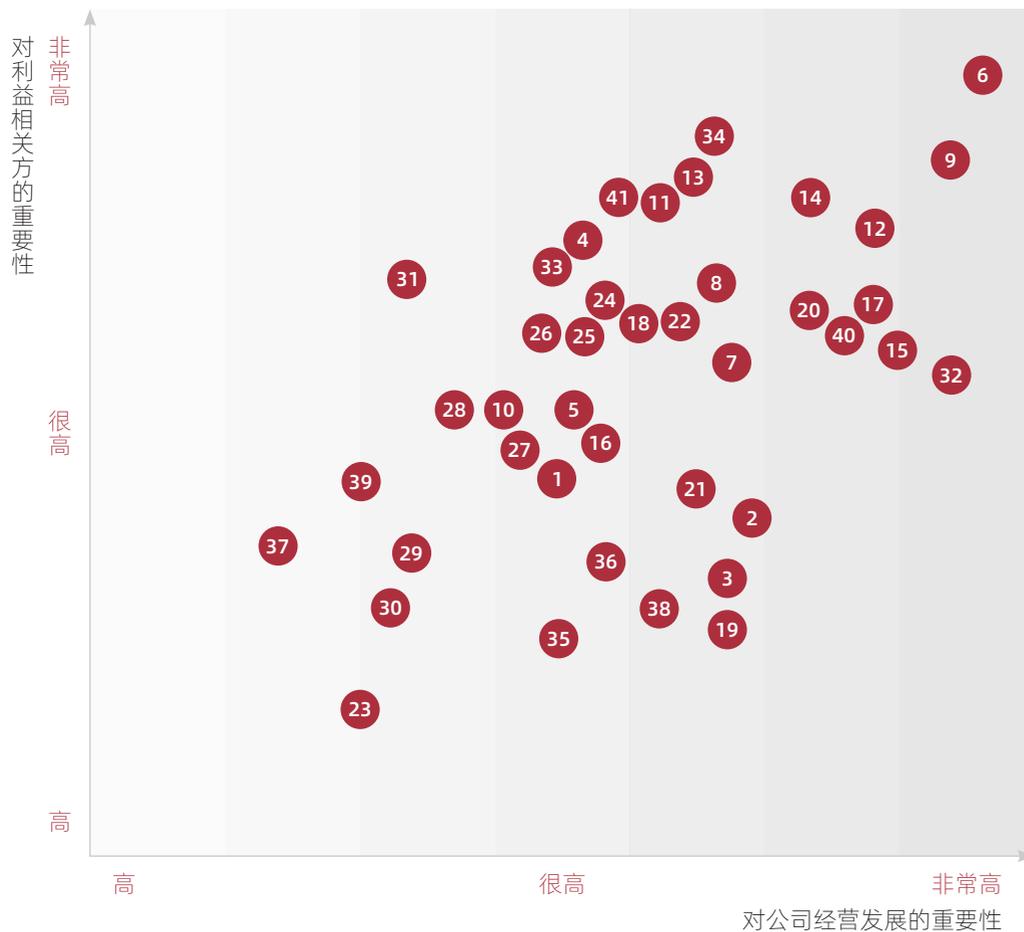
意见反馈

我们非常重视您对京港地铁可持续发展措施、表现和披露的意见和建议，请将您的意见和建议发至pr@mtr.bj.cn。

重要性议题评估

京港地铁重视在推动可持续发展实践时听取各方意见。为了解利益相关方的关切和期望，我们在报告编制前向利益相关方发放可持续发展重要性议题调查问卷，共计回收、整理有效问卷1,343份。围绕重要性议题识别结果，我们对确保地铁运营安全、提升乘客服务体验、防治污染等议题进行了重点披露。

重要性议题矩阵



- | | |
|------------------|----------------|
| 1 管治架构与过程 | 22 鼓励创新的政策与制度 |
| 2 诚信经营与公平交易 | 23 员工参与公司运营管理 |
| 3 风险管理 | 24 社区沟通和参与 |
| 4 透明运营 | 25 为弱势群体提供平等机会 |
| 5 数字化转型 | 26 教育及文化 |
| 6 确保地铁运营安全 | 27 开展志愿服务 |
| 7 保障乘客健康安全 | 28 可持续采购 |
| 8 保障员工职业健康安全 | 29 供应商评估 |
| 9 增强应急管理和救援能力 | 30 供应商培训 |
| 10 保障信息安全 | 31 向价值链推广社会责任 |
| 11 乘客资料与隐私保护 | 32 促进对外交流和行业进步 |
| 12 提升地铁运送能力 | 33 与各类机构合作创新 |
| 13 完善车站配套设施 | 34 运营中减少碳排放 |
| 14 提升乘客服务体验 | 35 支持清洁能源发展 |
| 15 重大活动保障 | 36 管理废弃物 |
| 16 满足多元化人群的需求 | 37 管理水资源 |
| 17 客户的服务、咨询、投诉处理 | 38 提高能源利用率 |
| 18 新技术的探索与应用 | 39 绿色办公 |
| 19 工作条件与社会保障 | 40 防治污染 |
| 20 员工培训与发展 | 41 加强气候适应和应变能力 |
| 21 提升员工幸福感 | |

我们的回应

重要议题	公司治理	安全第一	优质服务	员工成长	社区共融	伙伴合作	环境守护
管治架构与过程	●						
诚信经营与公平交易	●						
风险管理	●	●					
透明运营	●						
数字化转型	●						
确保地铁运营安全		●					
保障乘客健康安全		●					
保障员工职业健康安全		●		●			
增强应急管理和救援能力		●					
保障信息安全		●					
乘客资料与隐私保护		●					
提升地铁运送能力			●				
完善车站配套设施			●				
提升乘客服务体验			●				
重大活动保障			●				
满足多元化人群的需求			●				
客户的服务、咨询、投诉处理			●				
新技术的探索与应用			●				

重要议题	公司治理	安全第一	优质服务	员工成长	社区共融	伙伴合作	环境守护
工作条件与社会保障				●			
员工培训与发展				●			
提升员工幸福感				●			
鼓励创新的政策与制度				●			
社区沟通和参与					●		
为弱势群体提供平等机会					●		
教育及文化					●		
开展志愿服务					●		
可持续采购						●	
向价值链推广社会责任						●	
促进对外交流和行业进步						●	
与各类机构合作创新						●	
运营中减少碳排放							●
支持清洁能源发展							●
管理废弃物							●
提高能源利用率							●
防治污染							●
加强气候适应和应变能力							●



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：ljingjing@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 合资公司

