

2024 - 2025 京港地铁
可持续发展报告
SUSTAINABILITY REPORT



目录

| | |
|-------------------------|-----|
| 总经理的话 | /01 |
| 信廿·逐梦前行 京港地铁成立20周年专栏 | /03 |
| 企业文化 | /08 |
| 公司治理 | /08 |
| 企业战略 | /08 |
| 数说京港2024-2025 | /09 |
| 关于本报告 | /58 |

14 安全运营

| | |
|-------|-----|
| 安全管理 | /15 |
| 乘客安全 | /17 |
| 员工安全 | /18 |
| 供应商安全 | /18 |
| 信息安全 | /18 |

19 优质服务

| | |
|-----------|-----|
| 优化出行体验 | /20 |
| 重大活动保障 | /21 |
| 运力与客流精准匹配 | /22 |
| 倾听客户声音 | /22 |
| 全龄友好 | /23 |
| 多元化服务 | /25 |

26 创新协同

| | |
|--------|-----|
| 技术创新 | /27 |
| 供应链管理 | /30 |
| 促进对外交流 | /32 |
| 培养行业人才 | /33 |
| 实现合作共赢 | /34 |

35 员工发展

| | |
|--------|-----|
| 企业文化 | /36 |
| 员工权益 | /37 |
| 支持员工发展 | /38 |
| 校企合作 | /40 |
| 提升职业素质 | /40 |
| 激发潜能 | /40 |
| 关爱关怀 | /41 |

43 社区共融

| | |
|--------|-----|
| 青少年发展 | /44 |
| 地铁文化 | /45 |
| 地铁友邻会 | /47 |
| 志愿服务 | /47 |
| 社区应急支援 | /48 |

49 守护环境

| | |
|--------|-----|
| 能源管理 | /50 |
| 环境治理 | /52 |
| 资源管理 | /52 |
| 绿色办公 | /53 |
| 应对气候变化 | /53 |
| 低碳倡导 | /53 |

54 管理体系

| | |
|---------|-----|
| 综合管理体系 | /55 |
| 风险及韧性管理 | /55 |
| 可持续发展治理 | /56 |
| 数字化建设 | /57 |
| 商业道德与合规 | /57 |

京港地铁自2006年成立，至今已走过二十年的发展历程。我们从4号线出发，如今已形成五线运营的网络格局。我们持续引入港铁45年的理念与经验，并结合本地化创新实践，积极回应北京这座城市对轨道交通发展的期待。

回首二十年，我们从五个方面实现了突破：首先是投融资模式的突破，4号线是国内城市轨道交通领域首个PPP项目，开创了内地轨道交通领域投融资新模式；第二是线路规模的突破，所辖5条线路通达北京南北东西，安全运营超过16.3亿车公里，线路总里程延伸至约200公里，占北京轨道交通路网的22%；第三是服务范围的不断突破，京港地铁所辖线路日均客运总量超200万人次，累计守护87.8亿人次温暖出行，在服务北京的同时，通过与北京南站、丰台站等铁路的接驳，促进京津冀区域协调发展，助力国家综合交通运输体系的不断完善；第四是运维水平的不断突破，4号线是北京路网最早实现行车间隔低于2分钟的线路，并创新实施了复合交路套跑提升运力，持续多年正点率和兑现率均达99.99%及以上，与此同时，我们通过预防性维修以及技术创新等方式，提升维护维修效率；第五是坚持从E、S、G三方面实现企业可持续发展实践的不断突破，践行绿色交通发展，实现社区共融，强化体系化建设，全面提升公司治理水平。

过去两年，是京港地铁在高质量可持续发展道路上稳步前行、持续深耕的两年。我们始终秉持“安全第一、优质服务、协作进取、务实高效”的信念，持续为乘客提供安全可靠的出行服务，同时积极探索城市可持续发展的实践路径。



总经理的话

2024至2025年，京港地铁在保障安全运营的基础上，顺利完成全国两会、抗战胜利80周年大会、中非合作论坛、服贸会等重大活动运输保障任务。公司通过精准预测与动态调整，持续优化4-大兴线、14号线及17号线的行车组织。此外，还顺利开通了16号线丽泽商务区站并实现了17号线全线贯通。在2024年和2025年北京市轨道交通路网运营指标百分制考核中，公司所辖各条线路均达优秀。2024年，4-大兴线获评全国首批城市轨道交通运营服务品牌线路。2025年，公司首次获得人力资源和社会保障部和交通运输部颁发的“全国交通运输系统先进集体”称号，是2025年北京市唯一获此殊荣的轨道交通运营企业。

京港地铁持续完善一体化综合管理体系，将质量、环境、职业健康安全、信息安全及资产管理体系深度融合，并系统纳入ESG管理要素，有效提升管理的系统化与精细化水平，成功实施业界领先的资产管理平台，支持资产全生命周期管理、维修过程全面管控、辅助决策及降本增效。

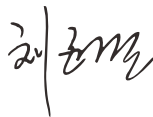
在绿色低碳发展方面，京港地铁于2024年发布《京港地铁绿色城轨发展行动方案》，系统推进绿色低碳可持续发展和清洁生产实践。通过实施分布式光伏建设、列车运行等级优化、列车客室LED灯改造、广告灯箱光源改造、电扶梯变频、车站空调整能、车站及区间通风时间优化等一系列措施，实现单位客运周转量综合能耗同比下降4%，绿色发展取得阶段性成效。

京港地铁始终将安全运营置于首位，不断强化全员安全意识与应急处置能力。面对极端天气，我们通过专项研究与科学测试，系统优化雨雪天气应急预案，显著提升了复杂气候下的运营韧性与服务可靠性。在技术创新方面，我们创新开发了轨道智能综合巡检车、轻便式接触线连续磨耗测量仪等智能运维设备，提升设施设备维护的精准性与效率。

在履行社会责任方面，京港地铁秉持服务初心，传递人文关怀。组建“暖程服务社”，完善车站标志标识体系，让贴心关怀融入服务细节；着力构建全龄友好出行环境，通过在重点车站配置多语种翻译机、优化无障碍设施、推出“爱心预约”服务等措施，满足不同乘客群体的出行需求；打造“地铁健康提‘素’局”、“感·触”残障人士作品公益展等“M地铁”系列公益文化活动，丰富乘客的出行体验；创新推出轨道交通行业首个STEAM跨学科教育公益项目及“地铁STEAM创新挑战赛”，以科普启蒙助力青少年成长，促进京港两地青少年交流；同时，实施“困难员工帮扶计划”、推进保障性公租房等项目提升员工福祉，并通过构建可持续供应链体系，实现企业与社会共同发展。

二十年砥砺前行，离不开每一位乘客的信任、每一位合作伙伴的支持和每一位员工的付出。展望未来，我们将继续以安全为基石，以创新为驱动，以绿色为方向，深化与各利益相关方的合作，共同构建更加安全、便捷、绿色、智慧的城市轨道交通系统。

最后，衷心感谢您对京港地铁的关注与支持。

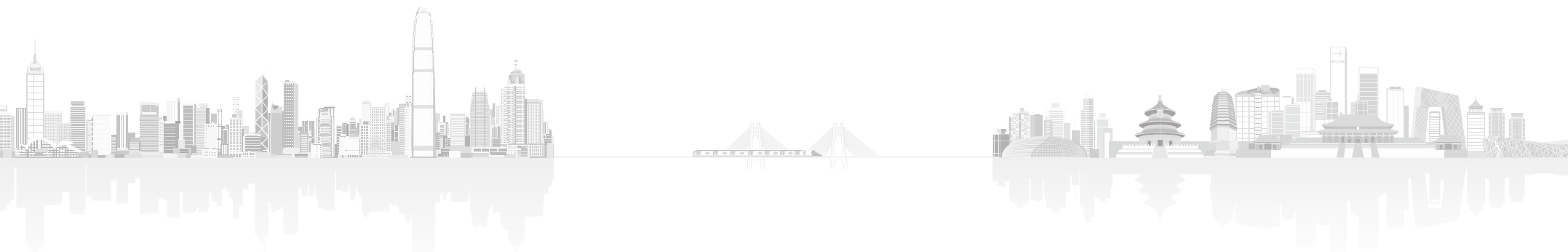


北京京港地铁有限公司总经理

信廿·逐梦前行

2006 — 2026

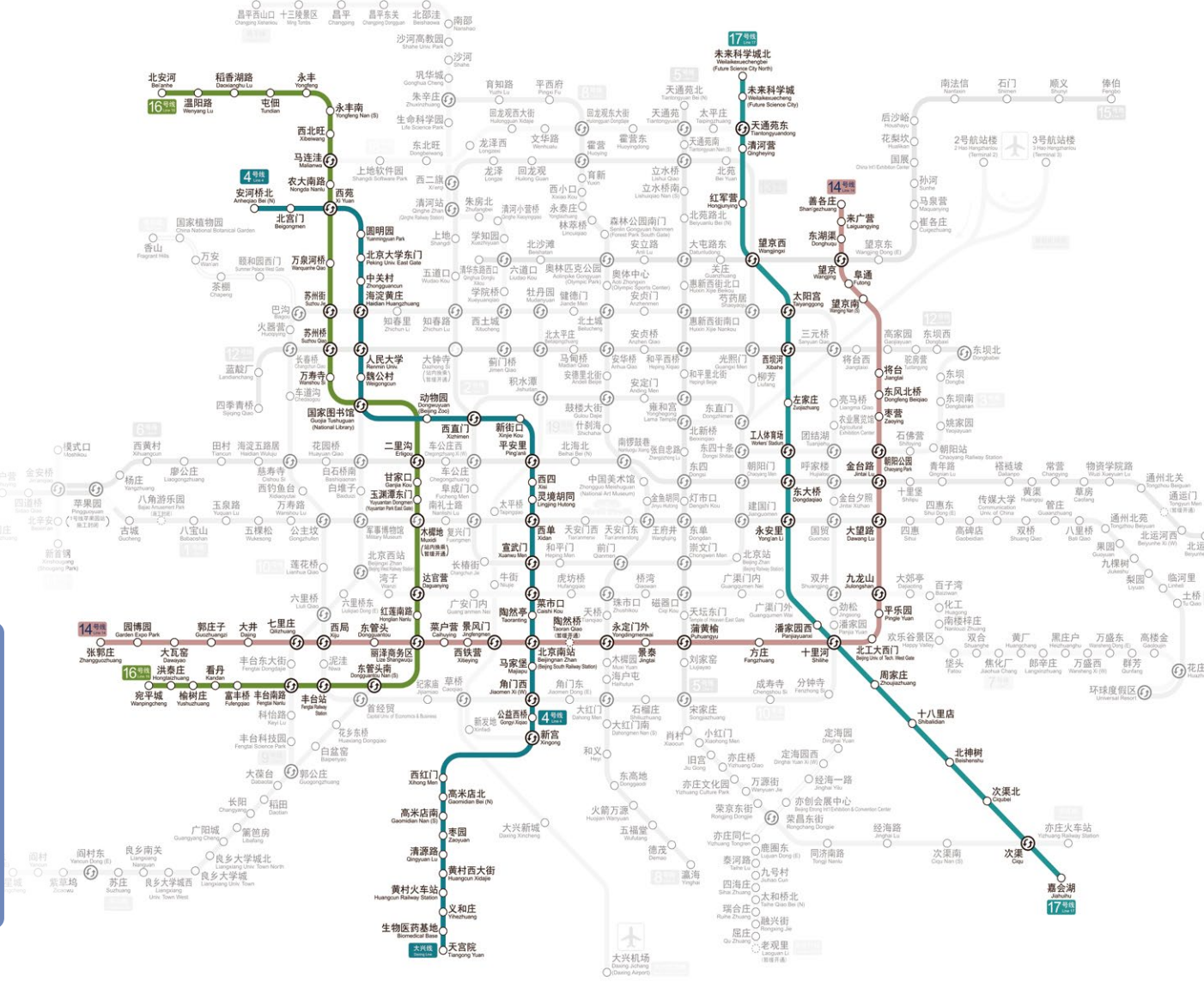
京港地铁成立20周年专栏



第一章

融汇港铁经验 筑牢发展基石

京港地铁自成立以来，已伴随北京城市发展走过二十年。以开创性的PPP模式为起点，融汇港铁经验，结合本地实践，实现了从单一线路到五条线路的跨越，守护近200公里北京城市轨道交通脉络。我们开启的不仅是公司发展的坚实基业，更是惠及广大乘客及市民的轨道交通网络。



2006年
北京京港地铁有限公司正式成立
公司首条线路地铁4号线作为国内城市轨道交通首个PPP项目，开创内地轨道交通投融资新模式

4号线：24座车站
京港地铁投资：46亿
28.0公里

大兴线：11座车站
22.0公里

14号线：已开通33座车站
京港地铁投资：150亿
50.8公里

16号线：30座车站
京港地铁投资：145亿
48.9公里

17号线：已开通20座车站
48.9公里

第二章

恪守安全底线 精进服务品质

京港地铁始终坚持“安全第一”，构建完善的安全管理体系，将责任落实到每一个岗位，守护每一程的平安抵达。在此基础上，秉持“优质服务”理念，不断提升服务水平，从精准行车到运力提升，从重大活动保障到便民服务，持续优化全流程体验，让每一次出行都安心、舒适、温暖。



安全第一

- 坚持“安全第一”的理念，借鉴港铁经验构建8个安全核心要素的安全管理体系
- 连续20年未发生员工重伤、死亡安全生产事故，未发生正线脱轨、冲突等影响较大的运营安全事故

精准行车

- 自2020年以来，列车平均正点率和兑现率均达到99.99%
- 2025年，列车平均兑现率达到100%

运力提升

- 4号线是北京轨道交通路网首条实现行车间隔低于2分钟的线路，有效缓解高峰时段客流压力
- 4号线是北京轨道交通路网首条实现常态化延长运营的线路，保障夜间乘客便捷出行
- 首创复合交路套跑，实现运力与客流的精准匹配，为行业内长大线路运量分布不均衡的典型问题提供了解决思路
- 优化列车运行图40余次，持续提升运营效率与乘客出行体验

重大活动保障

- 圆满完成抗战胜利80周年大会、北京冬奥会、国庆阅兵、全国两会等42次国家重大活动运输保障任务

便民服务

- 首次在国内地铁线路实现5G信号全覆盖，为乘客提供更高速、更便捷的通信服务
- 车站设立售货机、商铺、早餐车、寄存柜、共享充电宝等便民服务点位，满足乘客多样化出行需求

2006

京港地铁正式成立
签署《北京地铁四号线项目特许协议》

2009

4号线开通
签署《北京轨道交通大兴线委托运营协议》

2010

大兴线开通

2013

14号线西段开通

2014

14号线东段开通
签署《北京地铁十四号线项目特许协议》

2015

14号线中段开通，并与东段实现贯通运营
签署《北京地铁十六号线项目特许协议》

2016

16号线北段开通

第三章

汇聚人才力量 引领创新变革

京港地铁视人才为发展根基，塑造具有京港特色的企业文化，打造高效培训体系，构建完善的成长通道，助力员工与企业共同成长。同时，秉持“从运营中来，到运营中去”的理念，持续将新技术融入运营场景，推动从“经验驱动”向“数据驱动”转型，优化维修策略与管理水平，让乘客出行更安全、更舒适。



人才发展

- 现有员工规模达 10439 人
- 持续升级企业文化，发布3.0版本，形成价值认同
- 健全人才发展体系，构建高效的绩效管理机制，激发人才潜力

技能提升

- 引入港铁“臻善圈”文化，引导员工养成持续改善的工作习惯，不断提升工作效率与服务水平
- 建立技能鉴定体系，具备 17 个工种认定资质，开展国家技能等级资格认定工作并颁发技能等级证书
- 拥有 7700 平方米专业培训基地，自主研发行业首个多专业联动行车培训模拟系统，持续为轨道交通培养高素质人才

创新成果

- 积极参与行业多个重大科技攻关项目、重点课题及标准规范编制，推动行业标准化发展
- 开展4600余项技术创新及工程改造，不断提升乘客出行的安全性与舒适度
- 创新成果获得27项发明专利、实用新型专利，并荣获日内瓦国际发明展银奖、全国设备管理与技术创新成果一等奖等多项国内外创新大奖

2019

签署《北京地铁17号线工程项目租赁经营协议》

2020

16号线中段开通，并与北段实现贯通运营

2021

17号线南段开通
14号线剩余段开通，实现全线贯通运营

2022

16号线南段开通，并与北段、中段实现贯通运营

2023

17号线北段开通
16号线剩余段开通并实现贯通运营

2025

17号线中段开通，实现全线贯通
至此，京港地铁所辖线路运营总里程约200公里

2026

京港地铁成立20周年

第四章

连接社区生活 共享绿色未来

地铁是城市的动脉，也是连接社区的纽带，京港地铁持续深化与社区的合作，精准地回应不同群体需求，不断提升公共服务质量，实现与城市的共融共建。同时，系统开展节能降碳，全面推进绿色城轨建设。

地铁文化

- 开展M地铁系列公益活动，在车站打造文化艺术展、阅读空间、健康活动等，已推出97场主题活动，营造具有人文气息的出行空间

青少年发展

- 推出轨道交通首个STEAM教育公益项目，培养青少年工程创新思维与实践能力
- 开展地铁安全训练营，提升地铁安全出行意识，已触达近300所北京中小学

倾听各方声音

- 推出“地铁友邻会”等多元沟通平台，与沿线近400个社区开展沟通交流，积极倾听各方声音

全龄友好

- 打造全龄友好出行环境，构建与多元群体面对面沟通的桥梁，深入洞察不同人群的出行需求，持续优化无障碍设备设施及指引标识
- 举办残障人士公益文化艺术展，为其提供展示才华的平台，增进社会关注与支持

绿色发展

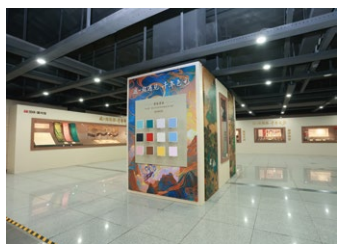
- 发布《京港地铁绿色城轨发展行动方案》，明确未来节能低碳工作的发展方向
- 通过优化列车制动能量回收，提升轨道平顺度，车站空调与LED照明系统全面节能改造等项目，累计节电3000余万度
- 建成分布式光伏试点项目，积极引入应用清洁能源



STEAM教育项目



M地铁·图书馆



地铁友邻会



全龄友好



《京港地铁绿色城轨发展行动方案》



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

公司治理

京港地铁依据《公司法》设立了股东会、董事会、监事会与经营管理层，权责分明，在维持日常经营高效运作的同时，保证了充分的监督和制衡，确保公司能稳健及持续发展。

企业战略

围绕企业文化3.0愿景，公司制定了2025-2029年发展战略，确立了“巩固核心业务优势”、“拓展相关业务增收”、“降低成本增效提质”和“推动企业可持续发展”四大战略支柱，以17项战略焦点指引公司实现高质量发展。

数说 京港 2024-2025



截至 2025 年底，开通线路总里程

约 **200** 公里

占北京市轨道交通路网

22%

截至2025年底，开通车站

117 座

2024年正点率和兑现率均达到

99.99%

2025年正点率和兑现率分别达到

99.99%

100%

日均客流量

2024年 **203万** 人次

2025年 **202万** 人次

最小发车间隔

<2 分钟

优化列车运行图

7 次

延长服务时间

202 天

乘客满意率

2024年 98.50%

2025年 98.84%

收到乘客表扬

15679 件

车站 AED 配置率

100%

开展各级应急演练

32,676 次

应急演练场景覆盖率

具有应急抢险职责的专业覆盖率

均为 100%

各类工程改造及技术创新

806 项

运营电力能耗

约 12亿 度

单位客运周转量

综合能耗同比降低

4%

实施节能项目

9 项

截至2025年底总员工人数

10439人

校招入职员工

1749人

提出臻善圈改善提案

452份

开展公益活动

83次

志愿服务时长

4,430小时

受益人次

67,364人次



安全运营



安全管理

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，形成全员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，激励其持续关注和投入安全工作。

案例

公司自主开发的“隐患提报”企业微信小程序，实现了安全信息上报系统化、自动化，保证专业信息反馈率，提升工作质量。系统自2024年上线到2025年底，提报人员已覆盖70多个部室，有效助力全员参与、共建安全。

安全文化

公司确立“安全第一”为核心价值观，并将其融入战略规划与日常运营各环节。通过制定涵盖风险管理、职业健康、质量管理等多维度的安全文化发展规划，为企业可持续发展奠定坚实安全基石。管理层将安全文化建设视为首要责任，定期深入基层开展安全检查、主持安全会议及风险研讨，传递“安全第一”的价值理念，为全体员工树立行为标杆，形成强有力的自上而下引领效应。

运营风险管理

京港地铁将运营安全风险按业务板块系统划分为设施监测养护、设备运行维修、行车组织、客运组织及运行环境等类别。公司运用专业分析方法，识别并分析风险成因，细化至具体点位，通过量化评估确定风险等级。风险控制措施涵盖预防与应急缓解两方面，并据此构建了运营安全风险数据库。运营安全风险等级由高至低划分为重大、较大、一般、较小四个级别，依据风险事件发生的可能性及后果严重程度综合确定。

特种设备安全管理

为保障特种设备安全运行，京港地铁建立了特种设备安全管理组织架构，并系统制定了“日管控、周排查、月调度”的工作机制及配套制度。2024-2025年，公司共配置特种设备安全总监2名、安全员293名，实现了在用特种设备日管控与周排查100%执行，累计召开月调度会议24次。面对设备分布广、管理难度大等挑战，公司始终坚持“零事故”目标，全面落实使用安全主体责任，确保特种设备安全可靠运行。

精益生产

京港地铁自2019年启动精益生产工作以来，持续将实施范围从轨道精修拓展至供电、机电及土建设施等多个专业领域。七年来，公司累计开展精益生产项目258项，形成了系统化的持续改进机制。2024-2025年，公司共完成精益生产项目75项。两年来，共有5项优秀实践成果已纳入标准维修策略，实现了良好的应用效益和管理提升。

质量管理

公司持续推进质量管理体系建设，通过设备改良与流程优化，不断提升设备安全性与运营可靠性。其中，公司系统应用防呆设计方法推进设备优化。在通号领域，通过为配电柜加装绝缘挡板，有效防止人员误触带电设备；在车辆领域，通过优化轮重检测设备控制逻辑，以自动化手段避免人为操作失误，并增设声光报警装置，实现异常状态实时提示与快速处置。这些措施显著提升了系统的安全水平，为高质量运营提供了有力保障。

消防安全

公司建立了完善的消防安全责任制与预防体系，实现全方位覆盖与精细化管理。依据国家标准《重大火灾隐患判定规则》（GB 35181-2025），公司对所辖范围内的消防安全隐患实行分级分类管理，显著提升了隐患治理效能。通过该机制，一类隐患基本实现动态清零，二类和三类隐患持续加强督导，有效增强了火灾自动报警、防排烟及消防供水系统的可靠性，全面构建了消防安全风险管控与隐患治理的双重预防体系。

案例

为提升公众消防安全意识，京港地铁在所辖各运营车站组织开展“全民消防、生命至上-安全用火用电”主题宣传活动。通过在重点换乘站设置消防知识打卡墙及科普教育点等方式，以互动化、趣味化形式向乘客传递地铁消防安全与应急知识，引导广大乘客共同关注和参与消防安全建设，进一步巩固社会化消防安全防线。

2024-2025年

段场区消防演练（次）

936

乘客安全

在电扶梯安全管理方面，公司制定了电扶梯分级管理策略，通过统计分析近年各车站扶梯运营数据，选取北京南站、西单站、宣武门站、角门西站、北工大西门站、永定门外站、朝阳公园站、丰台站等多座重点管控点位车站逐项实施优化措施。具体举措包括：在梯级喷涂站立标识、增设直梯引导门贴、于重点扶梯周边张贴安全提示海报，以及在正线重点车站区段增设列车内乘梯安全广播等。通过上述多样性优化手段，有效降低了电扶梯意外风险。



电扶梯安全提示

在安检管理方面，公司制定并实施《提升安检质效工作方案》，聚焦突出问题，通过强化指标监控、建立联合办公机制及“手把手”现场指导、“视频+现场”双监控等方式加强督导，并联合公安和执法大队开展安检宣传活动，提升公众对安检工作的理解与配合。

在应对极端天气方面，公司针对冬季雨雪天气开展专项安全保障研究。通过列车打滑测试分析湿滑条件下车辆制动性能，结合线路条件明确高风险区段限速、行车间隔控制及“湿轨命令”启用标准，形成分级雨雪天气应急预案，有效保障了极端天气下的运营安全与服务可靠性。

京港地铁在所辖全部车站站台层均配置了AED设备，安装位置均处于监控覆盖范围内，并邻近员工值守区域，确保紧急情况下可快速取用与安全使用。为保障设备有效应用，公司建立了系统的培训考核机制，站务员工每年接受至少两次AED培训并通过考核。同时，公司严格执行急救资质管理，由专业机构实施培训认证，并实行每三年复训复审制度，确保持证人员具备规范、熟练的应急操作能力。自车站AED配置以来，截至2025年底，累计通过AED救助了8名乘客，为乘客生命安全提供了有力保障。



车站配置AED设备

案例

2024年4月，京港地铁4-大兴线天官院站一名乘客在列车上突发昏迷。值班站长徐薇迅速携AED设备赶赴现场，经检查发现乘客已无意识、无自主呼吸后，立即实施心肺复苏并运用AED进行除颤。在持续十多分钟的紧急抢救过程中，徐薇与一名热心医务工作者协同配合，交替进行胸外按压，并完成两次除颤，最终使乘客恢复呼吸与心跳。从发现异常到将乘客安全转交急救人员，全程仅用12分钟。事后，获救乘客家属专程前往车站表达诚挚谢意。

员工安全

京港地铁持续完善职业健康安全管理体系统，制定《职业健康安全风险辨识、评估及控制指南》，组织各专业部门系统开展风险辨识与评估，并将有效管控措施纳入标准化管理流程。2024-2025年，公司通过E-Learning平台推出12门职业安全课程，累计培训近2.4万人次；同时编制《高处作业安全指南》《有限空间辨识指南》，强化专项作业风险管控。通过线上线下融合培训、“安全生产大讲堂”及人因专家培训等多形式活动，全面提升员工安全素养与风险防范能力。

供应商安全

京港地铁构建了供应商安全管理体系，新修订的《承包商安全管理手册》全面优化了安全评级、准入控制、合同安全要求等八大管理环节，形成对承包商安全工作的统一组织与全过程监管机制。公司建成特种作业资格管理系统，通过建立常态化核查机制、严格落实证件审核责任，显著提升了供应链安全管理的规范化与精细化水平。

信息安全

京港地铁系统推进信息安全管理体系统升级，成功通过新版ISO27001:2022认证，保持信息安全管理体系统的先进水平。公司制定多项网络安全制度，规范开发安全流程，为信息系系统全生命周期管理建立标准框架。

在数据治理领域，公司完成数据资产梳理与全生命周期评估，构建统一的数据保护体系，覆盖数据创建、传输、共享到销毁各环节，建立的数据保护影响评估机制已在十余个信息系统中投入应用。

公司重视培育全员网络安全意识，通过线上线下结合方式开展办公安全、邮件防护等专题培训，累计覆盖2.6万人次，配合日常宣传与知识竞赛，显著提升员工防护技能，形成“网络安全、人人有责”的文化共识。

2024-2025年，京港地铁圆满完成18次重大网络安全保障任务，累计投入200人天专项值守，顺利保障抗战胜利80周年大会、全国两会、中非合作论坛等关键时期信息系系统安全稳定运行。公司作为防守方还积极参与交通运输部、北京市交通委及中城轨组织的多次网络攻防演习，均取得优异表现，有效提升了企业实战化安全防护水平。



10 减少不平等



11 可持续
城市和社区



优质服务



优化出行体验

京港地铁始终致力于提升服务品质与乘客体验，通过多项精细化、人性化举措，切实满足不同乘客群体的出行需求。2024-2025年，公司所辖线路列车平均正点率与兑现率均达到99.99%及以上，其中2025年的兑现率达到100%。2024年，4-大兴线获评全国首批城市轨道交通运营服务品牌线路。

- 为深化“优质服务”理念，京港地铁以优秀站务员蒋小翠为标杆，组建“暖程服务社”专业服务团队，构建“高效、便捷、暖心”的三级服务体系。团队通过社长跟岗指导、场景化培训及标准化视频教材，系统提升服务水平。同时，建立实时案例分享机制，将典型服务经验转化为团队共识。在帮扶特殊乘客、应急处置等场景中展现出专业素养与人文关怀。服务社成立以来，乘客表扬量月度同比增幅稳定在25%左右，车站服务品质持续提升。
- 公司在4-大兴线北京南站、16号线丰台站设立服务台，为进出京旅客提供咨询、指引及内含暖宝宝、针线盒、创口贴等物品的“便民百宝箱”。在动物园站、丰台站等20余座重点车站推行“便民指路卡”，以清晰直观的路线指引，帮助乘客快速规划行程。在园博园站等站点增设智能广播、会合点标识，方便旅客高效出行。



优秀站务员蒋小翠为乘客服务



便民百宝箱

重大活动保障

- 2024-2025年间，公司所辖线路8座车站成功上线10台一卡通多功能自助设备，支持退卡、查询等非现金业务，大幅减少排队时间。为提升票务服务体验，公司对车站客服中心设备进行升级改造，实现付费区及非付费区办理业务时屏幕均能面向乘客显示二维码，显著增强了票务交互的便捷性与透明度。



车站上线一卡通多功能自助设备

- 公司高度重视国际化服务，在35座重点车站配置多语种翻译机，优化英文官网。为满足外籍来京人员多样化的地铁出行服务需求，京港地铁所辖线路各车站支持万事达、维萨、JCB、美国运通、大来、发现卡六种境外银行卡的POS机购补票支付，并全面支持万事达、维萨、JCB及美国运通四种境外银行卡拍卡过闸及自动售检票设备购补票业务。2024年7月30日起，在北京南站、丰台站发售面向外籍乘客购买和使用的“BEIJING PASS”，支持外籍乘客便捷刷卡出行。
- 公司在安河桥北站、西红门站等站点加装暖心坐垫，优化卫生间设施与候车环境，打造舒适便捷的出行体验。中高考期间，京港地铁在临近考点车站设立考生服务台，配备内含应急物品的“爱心包”，及时为有需要的考生提供帮助。

2024-2025年，京港地铁高质量完成抗战胜利80周年大会、全国两会、中非合作论坛、服贸会等重大活动运输保障任务。公司提前完善方案并建立两级指挥体系，协同各部门强化行车、客运及设备维护，保障活动期间交通平稳。

针对大型文体活动，公司联合公安、街道及主办方细化客流组织，优化资源配置与管控措施，确保大客流车站运行有序。



运力与客流精准匹配

京港地铁采用先进预测方法科学分析客流趋势，定期开展运力评估，通过灵活组织运行交路、动态加开临客等措施，优化行车组织方案，提升运力资源配置效率。

4号线 Line 4

大兴线 Daxing Line

在复合交路运营基础上，于工作日早高峰上行及周五晚高峰下行动态加开1-2列临客，以弹性运力有效缓解高峰客流压力。

14号线 Line 14

依据客流规律精细化制定行车方案，工作日早晚高峰实行大小交路1:1套跑，最小行车间隔3分钟。2025年6月通过优化运行图，延长高峰过渡期并调整晚高峰交路组织，全线运力服务水平得到进一步提升。

17号线 Line 17

于2025年12月27日实现全线贯通，采用单一交路组织行车，工作日早晚高峰最小行车间隔为6分钟，平峰及双休日全天最小行车间隔为8分钟，单程运行时间约66分钟。

此外，公司积极与政府部门、铁路及其他企业协同，在节假日、极端天气等特殊时期及时启动延时运营机制，并根据铁路到发客流灵活调整方案，保障乘客出行便利。2024-2025年，累计延长运营202天。

倾听客户声音

开展满意度调查

京港地铁自2018年建立乘客满意度调查机制，系统收集和分析乘客反馈，五年来平均满意度达97.95%，保持行业前列。调查结果为服务改进提供明确方向，推动公司在流程优化、设施升级和员工培训等方面实施针对性提升。

投诉处理

京港地铁确保投诉在5个工作日内得到回复，实现有效投诉100%回复率。除常规反馈渠道外，公司还通过线上、线下多种形式，与乘客沟通收集意见与建议，助力服务举措优化与运营管理改进，持续提升乘客出行体验。

全龄友好

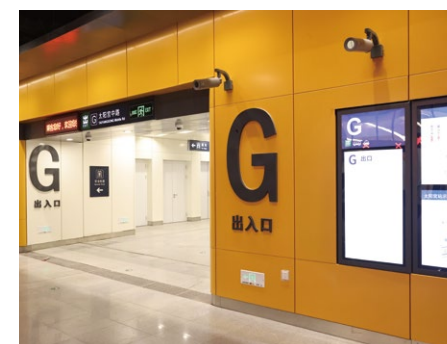
京港地铁作为轨道交通运营企业，在保障安全运营的同时，始终关注残疾人、老年人、儿童及孕妇等群体的出行需求，致力于构建兼具功能完善与人文关怀的全龄友好出行环境。

无障碍出行

京港地铁所辖新建车站均配备无障碍直梯，对于既有未覆盖站点，配置爬楼机与升降平台等辅助设施，确保无障碍通行服务全面可达。同时，公司推出“爱心预约”服务，乘客可通过96123 APP或电话提前预约，实现无缝接续。公司还在枢纽及景区周边车站试点宽通道闸机标识，升级百余处闸机提示及直梯指引，增设64座车站大尺寸出入口编号、37座车站“优先使用”地面标识及“无障碍轮椅候车标识”，持续完善盲道、盲文及家庭卫生间等无障碍设施。

案例

2025年，京港地铁4号线西单站标志完成全面换新升级，优化灯箱标志104个，更新墙贴及地贴类标志约135平方米。其中，新增“爱心服务指引”与“轮椅候车”标识，强化4号线与1号线换乘指引，设置“下一站”提示与列车时刻表二维码，完善闸机、站台安全提示，优化公交接驳信息，从指引清晰度、信息整合度和视觉统一性三个维度提升乘客出行体验。



车站无障碍出行设施和标识

服务能力提升

在持续优化车站无障碍设施与标识系统的同时，公司通过开展系统性专业服务培训，不断提升员工服务能力与服务标准，为乘客提供更贴心、更具温度的出行体验。

案例

2024年国际残疾人日期间，京港地铁联合北京市无障碍环境建设促进中心开展“爱出行·爱同行”专项服务培训，聚焦老年人、视障、听障及肢障乘客的出行痛点，通过专业手语教学、残疾乘客代表交流及沉浸式体验（模拟听力受限、老年人行动状态、视障出行及轮椅动线体验等），推动员工实现从帮扶者到被助者的视角转换，深化服务认知与情感共鸣。



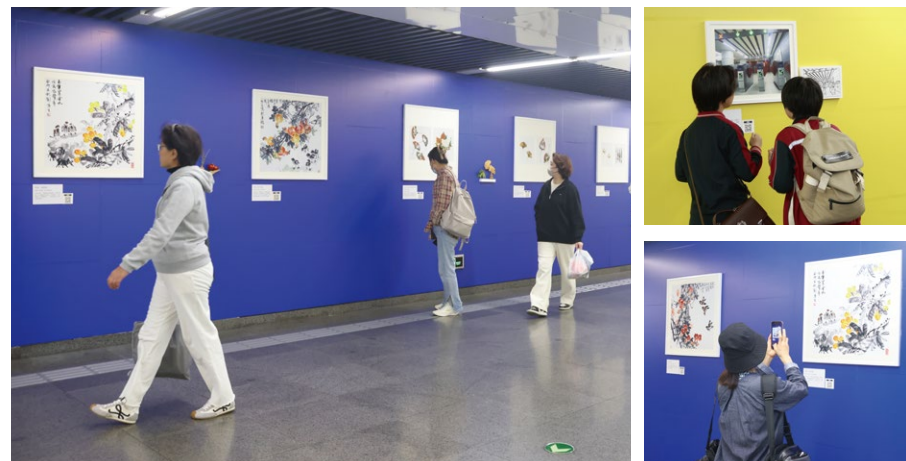
举办“爱出行·爱同行”员工服务培训 提升全龄友好服务水平

搭建展示平台

公司通过举办残障人士公益文化艺术展，为其搭建展示才华的平台，增进社会对他们的关注与支持。

案例

京港地铁联合多家机构在14号线枣营站推出“感·触”公益文化展。展览汇集由残障艺术家、摄影师及特教学院学生创作的绘画、摄影及手工作品，为残障人士搭建了展示才华和与社会沟通的平台。展览通过凸起线条、仿真模型与盲文介绍，打造可触摸的立体艺术空间，打破视觉观展壁垒，为观众带来别样的艺术体验。



“感·触”地铁公益文化展

多元化服务

京港地铁通过系统升级与业态创新，不断提升乘客出行体验与商业服务品质。2024年，公司完成了所辖线路车站站厅、站台5G网络信号全覆盖，乘客在候车、换乘时可享受高速网络服务，支持高清视频通话、实时导航等应用；2025年随着17号线中段贯通运营，实现该线路车站及隧道区间5G网络信号全覆盖，保障列车运行中网络的高速稳定。

在商业服务方面，对大望路、海淀黄庄、西单、十里河等重点车站实施新媒体改造，优化光环境与视觉体验，通过动态数字屏实时推送信息，构建“封闭场景+精准曝光”运营模式。全线647个商业点位涵盖自动售货机、早餐车、商铺等多种业态，满足乘客多样化需求。

其中，公司拓展与肯德基、庆丰包子等品牌的合作，在22座车站提供早餐服务，满足乘客日常餐饮需求；还在所辖线路全部车站增设智能寄存柜，支持多规格行李寄存，方便乘客临时储物、轻装出行。并创新推出“本地生活”服务项目，通过PIS媒体资源与第三方平台合作，探索“广告+数据”协同的新型商业模式，推动轨道经济与城市生活深度融合。



车站增设智能寄存柜



大望路站小间距LED电子屏光廊



海淀黄庄站超级大灯箱



十里河站换乘厅包柱灯箱

2024-2025年

新增自助机具 (台)

173

新增早餐车 (台)

15

公益广告投放
灯箱 (块)

1711

视频 (次/周)

2920



创新协同

技术创新

政策与制度

2024年4月，京港地铁正式成立创新技术工作组及创新技术管理委员会（I&TMC），形成两级审批机制，负责创新项目的立项、实施与成果转化。同年公司发布《创新及技术项目管理程序》与《创新项目实施管理程序》，进一步规范管理流程，激发各部门创新活力，为企业持续创新提供制度保障。截至2025年，已完成13项新项目的立项审批，并对2019至2024年间累计60项创新项目开展成效评估与价值回顾。2024至2025年期间，公司累计获得专利8项、软件著作权4项以及作品著作权1项。

创新应用

● 视频感知项目

京港地铁于宣武门站和十里河站试点实施“视频感知项目”，通过智能视频分析技术，实时监测电扶梯等重点区域乘客状态。系统可自动识别乘客跌倒、轮椅进站、大件行李携带及逆行等行为，并及时向综控室发送弹窗与语音报警。值守人员可迅速确认并调度现场处置，同步联动区域广播进行提醒。该系统提升了车站的响应效率与服务能力，有效保障乘客出行安全。

● RPA机器人系统

京港地铁积极引入RPA（机器人流程自动化）系统，应用于财务数据处理与核对、工程资产管理及IT标准化工作三大领域。系统通过自动化处理对账、发票验真、资产台账管理、资产维护流程和IT标准任务等高频重复性工作，使关键业务流程效率提升超70%，数据处理准确率稳定在99%以上。RPA的深度应用有效缩短了业务流程周期，并通过标准化、可追溯的执行机制，为公司数字化转型与智能化运营提供有力支撑。

● 轻便式接触线连续磨耗测量仪

京港地铁成功研发并应用获国家发明专利的“轻便式接触线连续磨耗测量仪”，让传统“单点采集+数据统计+人工分析+专项维修”模式升级为“现场诊断+就地治理”一站式模式。该设备集成智能算法、光电传感与激光成像技术，可沿接触网实现全覆盖连续检测，测量误差仅±0.02毫米，较传统人工检测方式精度提升10倍，并能自动生成磨耗分析与预警报告，推动检修模式从“经验驱动”向“数据驱动”转型，显著提升供电安全与运维水平。



轻便式接触线连续磨耗测量仪

数据资产管理与应用

地铁运营企业日常积累的乘客流量、设备运行状态、视频监控、票务收入等数据，具有重要的战略价值与应用潜力。京港地铁以数据分析应用中心为核心，整合管理、风险、服务、资产等多维度数据，构建覆盖预测、监控、决策支持的全流程数据驱动体系，实现“管理高效、运行安全、监管精准、运维经济”的目标。

实践成果如下：

● 节假日客流预测系统

京港地铁于2024年建成节假日客流预测系统，通过融合气象数据与历史客流信息，实现全线站点全时段客流精准预测。该系统将数据处理工时从240小时压缩至56小时，大幅提升效率，为运力调配提供科学支撑，有效保障节假日期间的服务质量与运营安全。

● 轨旁车轮在线监测系统

京港地铁在运营线路中试点应用轨旁车轮在线监测技术，通过对车轮多边形及踏面状态的实时监测，结合千万级数据构建损伤预警机制与风险评估模型。此项研究为优化维修策略、提升设备可靠性提供了数据支撑，有效保障了运营安全。

● 环境振动噪声及列车车厢振动噪声数据管理系统

公司建立了环境振动噪声及列车车厢振动噪声数据管理系统，该系统实现公司历年噪声数据的可视化管理以及多维分析，为业务分析与跟踪提供精准的数据决策依据。

标准输出

● 标准编制

京港地铁积极参与国家、行业及地方标准与规范的编制工作，将运营实践中积累的技术与管理经验转化为行业共享的标准成果，推动轨道交通行业的规范化发展，为提升行业整体水平作出积极贡献。

| 2024-2025年京港地铁参与编制的标准、规范 | | |
|--------------------------|------|------------------------------------|
| 参与编写/修订年度 | 类型 | 名称 |
| 2024 | 地方标准 | 《城市轨道交通自动售检票系统技术规范 第1部分：系统结构及功能要求》 |
| 2024 | 地方标准 | 《城市轨道交通钢轨踏面维修技术规范》 |
| 2025 | 国家标准 | 《信号系统报警信息和故障分级技术规范》 |
| 2025 | 地方标准 | 《城市轨道交通运营设备维修管理规范》 |

● **加强交流合作**

京港地铁在港铁全球营运标准研究院（GOSI）指导下，积极推动铁路营运“36房”标准本地化实践，整合全球先进运维理念与多地业务经验，持续优化业务流程，强化标准输出与合作交流。

公司于2024年11月联合GOSI举办第四届技术研讨会，以“可持续发展的运营安全与资产管理”为主题，汇聚全球轨道交通领域126名专家，共同探讨行业挑战与创新路径。2025年，京港地铁选派20名专家参与第五届GOSI技术研讨会，围绕智慧运维与可持续发展分享最佳实践。

在知识传承方面，京港地铁积极参与《知鉴—全球营运标准45+专家洞见》编撰，推动全球营运标准的协同发展。人才建设方面，公司持续推进专家认证体系，目前公司已有3人获取全球营运标准研究院院士（GOSIF）认证，13人获取全球营运标准研究院专家（GOSIP）认证，3人获取全球营运标准研究院仲会员（GOSIA）认证，7人担任青年委员会（YMC）委员/青荟会员，为行业可持续发展储备核心力量。

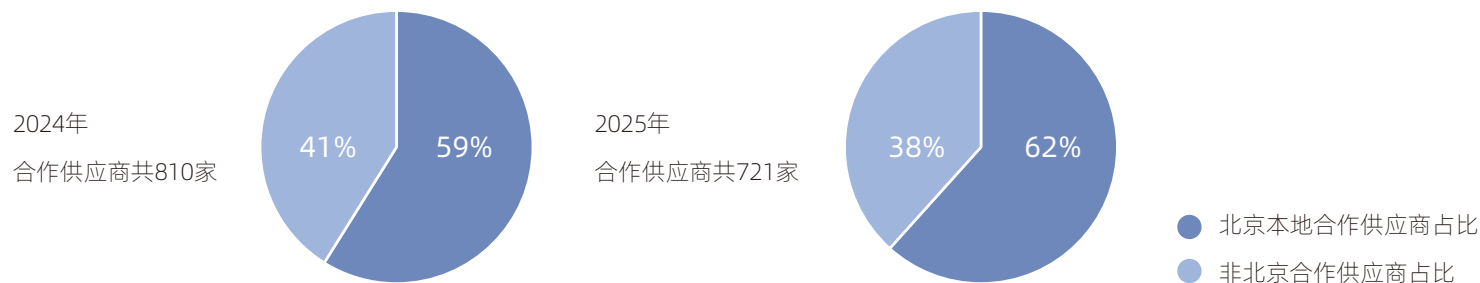


第四届全球营运标准研究院技术研讨会合影



港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）、全球营运标准研究院刘天成主席为新晋院士颁发奖牌

供应链管理



可持续供应链管理

可持续的采购和供应链管理已成为企业长期成功的关键因素，京港地铁致力于优化供应链，确保环境友好、社会公正及可持续性。同时，公司高度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。

管理策略

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，有效的获取产品和服务。

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。加强市场调研、品类管理、供应商管理、内外部交流及人员赋能，多措并举，助力公司可持续发展。

战略采购

秉承开放合作，加强采购品类研究和市场供应资源获取，积极推动新技术的研究和新供应商引入，支持开展新技术创新试点。

通过战略合作与供应商签署框架协议，并探索技术、合作方式等多方面的拓展领域。

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。

可持续供应链

建立供应商行为准则。

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。

在供应商认证、供应商选择、供应商协同和供应商发展方面持续发力，同时加强供应商的绩效管理，推动供应商的全生命周期的合作闭环管理，持续开展轨道交通行业交流，深化供应商关系管理，构建和推动供应链可持续发展。

供应链协同

● 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准入管理，在合同中明确分工和责任，并对作业安全与健康设置相关要求，通过绩效评估实现动态监督及管理。

● 携手供应商成长

可持续的供应链不仅能够促进公司自身更好地运营，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2025年底，共与721家供应商合作，建立长期、稳定的合作关系。

● 长期合作

通过合约签订长期协议、一揽子采购协议等模式，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。利用自身的地铁运营经验及供应商的生产制造经验，不断加强技术创新，以提升运营质量表现。

● 环境管理

针对涉及环保的项目，公司开展环保项目建设、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。

● 标准化流程

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，提高供应商服务质量并推动供应商持续改进，提升供应商综合能力。

● 采购原则

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。

● 信息资源协同

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。



促进对外交流

京港地铁通过参加及协办交流活动积极参与行业共建，分享实践经验，与同业伙伴探讨行业发展方向；组织参与京港两地交流活动发挥桥梁纽带作用，促进京港两地共融。

京港地铁作为中国城市轨道交通协会常务理事单位，积极依托行业平台推动交流与合作。2024-2025年，香港、北京、杭州和深圳四地港铁系成员企业统一组团参展“中国国际城市轨道交通展览会”，展现了公司在引入港铁经验，推动京港两地合作过程中的多项举措。2025年，总经理刘追明在“城市轨道交通业主领导人圆桌会议2025成都年会”发言，分享了我司以运营需求驱动技术创新的实践经验。此外，京港地铁还积极参与“十五五”城市轨道交通可持续发展北部地区调研座谈，分享公司在ESG体系建设、精细化管理等方面的经验，为行业政策研究与标准制定提供实践参考。



港铁系成员企业统一组团参展“2024中国国际城市轨道交通展览会”



京港地铁总经理刘追明出席城市轨道交通业主领导人圆桌会议2025成都年会并发言



港铁系成员企业统一组团参展“2025中国国际城市轨道交通展览会”

培养行业人才

京港地铁通过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。2024-2025年，京港技展开展轨道列车司机五级/初级工4个批次、共计494人次的理论及操作鉴定。同时，通过开展对外培训和咨询，为1家地铁运营企业和2所院校培训了448名专业人才。

案例

京港地铁联合北京交通运输职业学院开展的“城市轨道交通专业群现场工程师联合培养”项目，成功入选教育部首批专项培养计划。项目聚焦车站督导、车辆检修、信号维护三大关键技术岗位，创新实施校企“双主体”育人模式。通过学校教师与企业专家“双导师”协同教学，实现理论学习与地铁一线实践深度融通，目前已形成一套可复制推广的教学与评价标准，为行业培养“懂技术、会操作”的复合型人才提供了有益借鉴。



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

为助力提升北京城市副中心站枢纽建成后地下空间的物业管理质量，京港地铁于2024至2025年期间，联合港铁公司组建专项工作组，为该项目地下空间的未来运营提供专业支持。工作组系统引入了港铁西九龙站的成熟运营体系与管理标准，协助编制完成了整体运营服务方案。

市长顾问

2024年3月，港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）在第十六届北京市市长国际企业家顾问会议上，以《城市副中心的高质量建设及经营一案例分享》为题进行专题报告，系统分享了公共交通导向开发（TOD）模式在香港、伦敦和纽约城市副中心建设中的实践成效，为北京城市副中心的发展提出了兼具战略高度与实操性的建议，相关建议获得了市长的积极评价。

深化两地合作

在京港交流方面，公司持续借助京港洽谈会等重要平台，积极分享合作经验。2024年9月，港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）出席第27届京港洽谈会开幕式，并作为唯一的香港企业代表在主题推介活动环节分享京港合作成功经验。2025年11月，港铁高层领导出席第28届京港洽谈会开幕式及市长会面活动。



港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）出席第十六届北京市市长国际企业家顾问会议



港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）出席第27届京港洽谈会开幕式




港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）在第十六届市长顾问会上发言

4 优质教育



8 体面工作和经济增长



员工发展



企业文化

京港地铁将企业文化视为凝聚团队、引领行为、驱动可持续发展的核心力量，系统推进具有京港特色的文化体系建设，通过价值观传导、实践赋能与氛围营造，推动企业文化深入人心，并转化为员工的实际行动。

企业文化行为特征

2024年，京港地铁正式发布“企业文化3.0行为特征”，将企业的核心信念具象化为行为指引，通过案例解析、正向倡导与行为禁忌提示，明确了组织行为边界与价值导向。公司依托“管理者文化工作坊”“文化训练营”“企业文化故事大赛”“家属开放日”等多种形式，引导员工主动理解、认同并践行文化理念，持续提升团队协作与自我驱动能力。例如，2025年开展的“身边人·身边事”故事征集活动，聚焦一线业务场景，共征集近400个反映工作改进、问题解决与团队协作的真实故事，以员工视角生动传递企业文化内涵，有效增强了组织的凝聚力与认同感。

打造高绩效文化

2024年，公司以战略落地与员工赋能为核心，对绩效管理体系进行了系统重构，实现了组织战略目标与个人职责贡献的有效衔接。通过优化考核指标结构、采用差异化评价方法及完善多维度反馈机制，公司构建起覆盖公司、部门与岗位的全链条绩效管理路径。自新体系实施以来，组织协同效率与员工绩效导向意识得到明显提升，推动公司逐步实现从任务执行向价值创造的文化转型。

行为激励

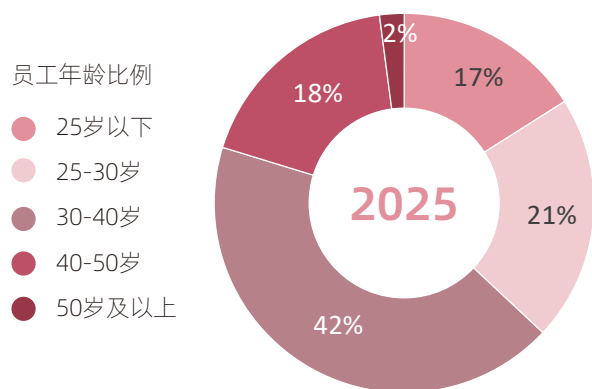
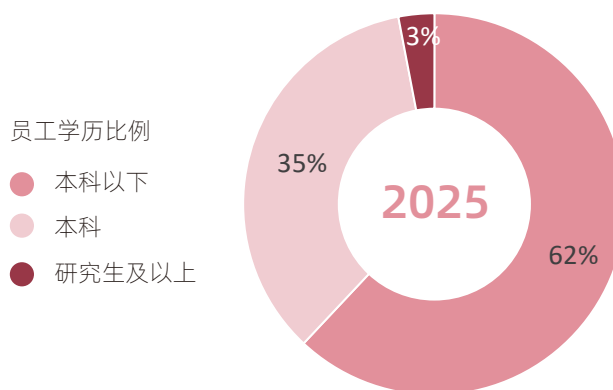
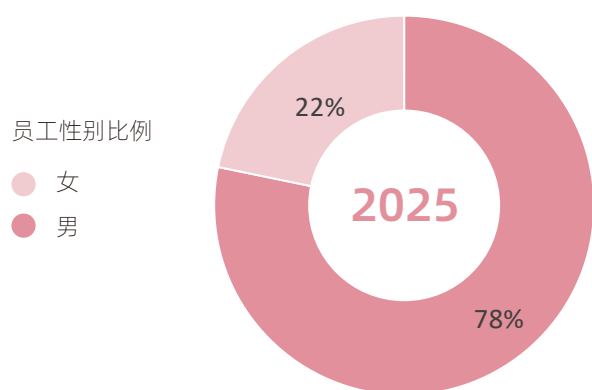
公司建立健全奖励与处罚机制，通过月度正、反向案例通报，对表现突出的员工及团队予以表彰，树立行为标杆；对违规行为及时通报警示，强化风险防范意识。该机制将正向激励与反向约束有机结合，充分挖掘员工潜力，激发团队活力，营造积极进取、争先创优的企业氛围。



员工参与企业文化故事大赛

员工权益

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、员工心理关爱项目等福利。2024-2025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65%。



| | | |
|------------|------------------------|--------|
| 2024-2025年 | 新招募员工 (人) | 1114 |
| | 劳动合同签订率均为 | 100% |
| | 少数民族员工占比 | 5.56% |
| 截至2025年底 | 公司员工总数为 (人) | 10439 |
| | 中高层管理人员 (M1及以上) 中女性占比达 | 22.74% |

支持员工发展

京港地铁构建了分层分类的系统性员工发展体系，通过结构化的培训课程与技能认证机制，全面提升员工的岗位胜任力与职业素养。

管理培训

围绕业务需求与人才梯队建设需求，公司持续优化学习发展体系核心课程，为各级管理人员提供精准化、系统化的培养支持。针对基层骨干人员，专门设计了“班组领跑”“高效工作汇报”等定制化培养项目，通过岗位实践任务、上级辅导与经验内化分享等多元方式，帮助学员将理论知识快速转化为实际工作能力。同时，为强化储备人才队伍建设，公司采用“线上学习+面授研讨+体验实践”相结合的混合培养模式，面向不同层级储备人才开展成长训练营、蓄力夯实班及培训生专项培养计划，系统提升高潜人才的专业能力与综合素质，为企业持续发展提供有力人才支撑。

| 基层员工 G1-G3 | 主管 S1-S2 | 主管 S3-S4 | 经理 M1-M2 | 总管 SM1 |
|--------------|-----------|--------------|---------------|------------------|
| 运营专业技能培训 | 班组管理技能 * | 人员管理技能 * | 目标管理 * | 战略思维 |
| | 报告协作 * | 系统问题解决六步骤 * | 非财务人员的财务管理 * | |
| | 沟通技巧 | 项目管理 | 团队人员管理 | |
| | 职业化修炼 | 结构化思维写作 | 业务经理员工关系与冲突管理 | 变革管理 |
| | 高效工作汇报与表达 | 绩效辅导工作坊 | KF思维技术 | |
| | 绩效辅导工作坊 | 基于胜任力的行为面试法 | 横向沟通与影响 | |
| | 臻善圈思维工具 | 数据分析七大工具 | 任务管理 | 商业敏感度 |
| | 运营专业技能培训 | 价值流程图 (VSM) | 商业敏感度 | |
| | | 流程设计 | 团队协作体验培训 | |
| | 风险管理 | 管理能力提升线上学习 ▲ | | |
| 安全及质量管理工作坊 * | | 入职培训* | 员工心理关爱 | OFFICE办公软件基础操作 ▲ |

2024-2025年

管理培训小时数 (小时) **55240**

核心课程覆盖率 **90%** 以上

管理培训参与人次 (人次) **7660**

备注：标*为该职级必修课程；标▲为线上课程。

技能培训

京港地铁构建了以岗位资格培训与技能提升为核心、技能鉴定为支撑的闭环培养体系，全面覆盖地铁各专业工种技能培训需求。自2009年至2025年，持续完成4号线、大兴线、14号线、16号线、17号线等线路员工的系统化岗位认证与能力提升工作，为地铁运营提供坚实人才保障。

技能鉴定

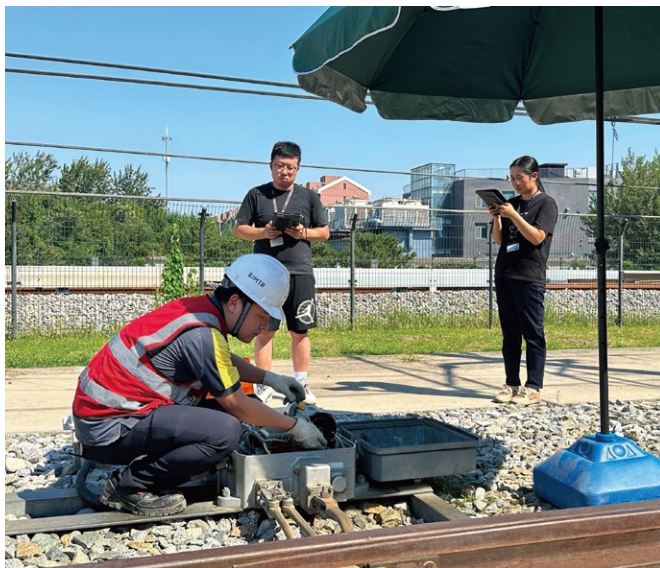
公司依据国家职业技能标准，建立涵盖29个工种的职业技能鉴定体系，覆盖地铁运营与工程各专业领域。2024-2025年，2310名员工通过并获得常规职业技能鉴定等级，有效拓宽员工职业发展通道，推动人才队伍专业化建设。

2024-2025年

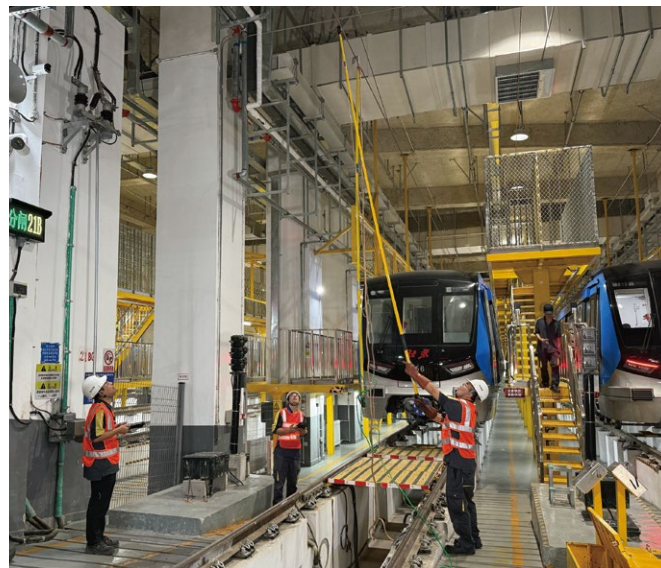
京港地铁累计开展技术培训达

37250 小时

建立涵盖 **29** 个工种的职业技能鉴定体系



通号维修工技能鉴定实操考试



DCC值班员技能鉴定实操考试

校企合作

京港地铁与全国40余所职业院校建立稳定合作关系，通过“订单班”、专项培养等项目深化校企协同育人机制。公司围绕各专业部门人才需求，构建“院校合作—专项培养—岗位适配”的闭环培养体系，持续优化校园招聘模式。通过提供大量实习岗位、联合定制课程等方式，公司为轨道交通行业定向输送高素质技能型人才，实现校企资源互补与人才共育。

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。全年共组织55项内部技能竞赛，覆盖35个部门，累计参与员工超过1万人次，激发员工钻研技术、提升技能的工作学习氛围。同时，公司组织员工参加全国二类竞赛、市级竞赛及行业专项竞赛各1次，在拓宽员工视野、促进技术交流的同时，也展现公司在专业人才培养与职业素质建设方面的成效。

2024-2025年

校招入职人数（人）

1749

激发潜能

京港地铁不断推广“臻善圈”持续改善文化，这一活动源自港铁，已在公司持续开展13年。通过鼓励一线员工立足岗位主动发现并改进工作中的问题，实现效率与服务水平的持续提升。公司通过引入创新工具、优化培训体系、聚焦提案落地及举办发布大会等方式，推动高质量提案的产生与实施。2024-2025年，共组建412个“臻善圈”，吸引3,619名员工参与，提交提案报告452份。

案例

2025年，京港地铁《改善单向导通装置消除钢轨绝缘节打火问题》提案荣获港铁臻善圈周年发布大会杰出臻善圈提案奖（中国内地）奖项。“知行圈”圈员们通过自主创新，安装红外触发装置预先获取列车行进信息，有效消除钢轨电压差，杜绝绝缘节打火现象。此项改进已在14号线全线应用，显著提升设备安全性与可靠性。



“知行圈”参加2025年港铁臻善圈周年发布大会

关爱关怀

京港地铁始终关注员工福祉，通过多种形式的关怀措施帮助员工解决实际困难，增强团队凝聚力，促进员工与企业的共同成长。

“困难员工帮扶计划”

京港地铁建立并实施“困难员工帮扶计划”，为面临特殊困难的员工提供资金帮扶与关怀支持。该计划通过申请、审核与评估流程，结合员工实际情况精准匹配帮扶资源，切实缓解其面临的现实困难。2024年至2025年期间，公司持续开展年度帮扶工作，以慰问金发放为主要支持形式，并根据实际需求逐步完善帮扶机制。通过这一举措，切实传递公司的关怀与温暖。

住房保障支持

为缓解员工住房压力、提升生活保障水平，京港地铁积极参与北京市“建设者、管理者之家”公租房项目，于2024年7月成立专项工作组，完成燕保·台湖家园项目的调研评估、协议签订及运营机制建设。截至2025年底，公司整体承租公租房100套，整体入住率达99%，其中70套整租套房已实现全部入住，为员工提供了稳定、宜居的居住条件。

Family Day

“亲爱的港湾——2025年京港Family Day”是公司为员工打造的一个独特的关怀与互动平台，也是员工家属们与公司交流的重要纽带。活动面向基层一线员工，设置座谈会、京港之旅、架临修库及列检库参观、文化特色体验等环节，让员工家属深切感受组织关怀，更深入地了解员工的工作环境及丰富多彩的企业文化。



员工和家属在Family Day合影

节日慰问

公司持续创新员工关怀模式，在节日慰问与季节性福利中引入“线上自选+配送到家”的数字化平台，提供覆盖生活所需的逾两万种福利单品供员工自主选择。同时，通过拓展公园年票等多样化文化福利，进一步丰富员工业余生活体验。系列举措更好地满足了员工的多元化需求，提升了员工的获得感与企业归属感。

文体活动

京港地铁关注员工全面发展，通过组织员工疗养、开展文体活动、建设职工之家等多种方式，营造健康积极的工作生活氛围。公司每年组织约1000名员工参与疗养，支持各类文体协会开展常态化训练及对内对外交流。2024年，占地1200平方米的榆树庄车辆段“职工之家”正式投入使用，配套功能齐全，为员工业余文化生活提供了优质活动空间。



文体协会组织员工开展各类交流活动



1 无贫穷

3 良好
健康与福祉

4 优质教育

11 可持续
城市和社区

社区共融

青少年发展

京港地铁将支持青少年发展视为履行社会责任的重要实践。公司依托轨道交通的行业特色与场景资源，通过跨学科、体验式的公益教育项目，系统提升青少年的科学素养、工程思维与安全意识，并积极促进京港两地青少年的交流与成长。

地铁STEAM跨学科教育项目

2024年京港地铁正式推出轨道交通行业首个STEAM教育公益项目，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，对不同年龄段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。自启动以来，项目已走进沿线学校、社区累计开展28场活动，覆盖青少年近2500人次。项目已与沿线多所学校签署公益合作协议，实现了在校内的常态化开展。此外，公司联合中国香港（地区）商会共同举办京港青少年STEAM专场活动，有效促进了两地青少年的互动交流与共同成长。

2025年，地铁STEAM教育项目进一步迭代升级，突破传统课堂边界，创新性地将真实的地铁运营场景转化为学生的实践课堂，联合多方成功举办京港地铁STEAM创新挑战赛。活动中，学生在地铁工程师的指导下，完成从课题调研、提案构思到作品完成的全流程创新实践，有效提升了解决复杂工程问题和应用跨学科知识创新的能力。地铁STEAM创新挑战赛联动市交通委、香港驻京办、东城区委统战部、香港商会和多所北京学校和在京香港学生等多方力量，不仅为学生们提供了深入了解轨道交通行业的机会，培养其工程思维和实践能力，也为京港两地青少年搭建了一个互动交流的平台，促进文化、知识的互动与分享。



京港地铁STEAM教育项目正式启动



举办STEAM创新挑战赛，架起京港两地青少年协同创新桥梁

地铁文化

京港地铁持续打造“M地铁”文化公益品牌，将艺术展览、主题阅读等优质文化内容融入车站空间，让地铁在实现交通功能的同时，带给公众城市文化的享受和艺术的滋养。

M地铁·艺术

京港地铁在16号线国家图书馆站、17号线太阳宫站推出“美好·每一程——中小學生公益画展”，集中展出51幅以地铁为主题的中小學生绘画作品，作品融合便民设施、安全元素与未来构想，以童趣笔触展现对轨道交通的独特理解，既为学生们提供一个展示才华的平台，也为乘客带来艺术化出行体验。

京港地铁安全训练营

京港地铁持续开展“安全训练营”系列公益活动，通过“安全课堂”与“职业体验”两大课程体系，以互动教学和现场实践相结合的方式，有效提升青少年及家长的地铁安全认知与风险防范能力。

2024-2025年，“安全训练营”联合北京市市政工程设计研究总院、北京市轨道交通建设管理有限公司等专业机构，在原有“科学实验秀”“车辆段研学”基础上，新增规划展厅参观与专家讲座等内容，帮助青少年全面了解地铁从规划设计、建设施工再到运营管理的全过程。截至2025年底，项目已累计开展线上、线下活动167场，覆盖271所学校，惠及3.1万余名学生及家长，并获得“丰台区社会大课堂优质资源单位”称号。



安全辅导员演示“科学实验秀”



孩子们体验地铁列车车门夹物测试



公益画展现场学生与自己的绘画作品合影

M地铁·图书馆

京港地铁与国家图书馆等权威机构合作，将优质阅读资源引入车站空间，打造集出行、阅读及体验于一体的文化场景。2024-2025年推出8期主题活动，提供免费数字阅读资源80部。

案例

公司联合国家图书馆于2024年夏季推出“这一站，唐朝”主题文化活动，在车站通过实体展览、主题阅读区及数字资源，多维度展示唐代文化。乘客在通勤中可扫码阅读、互动体验，沉浸式感受盛唐风貌，领略传统文化魅力。



京港地铁M地铁·图书馆开展唐代文化主题活动

M地铁·健康

京港地铁联合北京市交通委、卫健委及疾控中心，于14号线朝阳公园站推出M地铁·健康—地铁健康提“素”局主题活动。通过打造健康主题车站与专列，将科学运动、合理饮食、情绪管理等知识融入乘客出行场景，以趣味文案、互动装置引导乘客关注身心健康。活动结合线下互动体验与线上知识问答，将地铁空间打造为健康科普平台，倡导绿色出行与健康生活。



地铁健康提“素”局活动启动

地铁友邻会

京港地铁通过制度化的社区参与机制，持续推动运营服务与社区需求的精准对接。公司依托“地铁友邻会”公益项目，与沿线社区保持常态化沟通与协作。2025年，公司邀请社区居民和乘客代表实地探访4号线西单站及17号线新站，通过沉浸式体验与专题研讨，深入收集关于无障碍环境、车站标志及服务设施的意见和建议。并将反馈意见纳入车站服务优化和标志系统完善的重要参考。



工作人员与乘客代表面对面交流

志愿服务

京港地铁与沿线8所学校建立长期志愿服务合作机制，为学生搭建社会实践平台。2024年高考期间，公司在临近考点的4号线海淀黄庄站，招募来自沿线的北京大学及人民大学的高校志愿者，开展“爱心护考”志愿服务活动。同时，邀请北京大学、中国人民大学、国际关系学院及北京外国语大学的在校生录制寄语，以“高考加油卡”的形式向考生传递祝福与鼓励。



学生志愿者协助乘客搬运大件行李

2024-2025年

累计贡献志愿服务时长（小时） **4430** 受益人数达到（人） **67364**

社区应急支援

京港地铁始终将自身发展融入社区，不仅在日常运营中与社区共建共融，更在社区面临困难时，秉持着“一方有难，八方支援”的责任精神，迅速行动，提供切实支持。

案例

2025年7月，北京遭遇特大暴雨灾害。港铁公司主席金泽培博士（时任行政总裁）第一时间致函北京市领导表示慰问。与此同时，京港地铁积极响应北京市相关部门倡议，迅速向密云灾区定向捐款，用于支持当地恢复生产生活，帮助受灾区域渡过难关、重建家园。



京港地铁副总经理杨忠伟出席北京市贸促会携企业代表向密云区捐赠防汛救灾物资活动



守护环境

公司围绕能源管理、环境治理、资源管理、绿色办公、气候变化应对及低碳倡导等重点领域，积极探索轨道交通绿色低碳运营模式，持续提升环境管理效能。

能源管理

公司引入港铁在绿色可持续发展工作的经验，构建节能低碳管理体系，通过采取一系列的技术措施并增加投入力度，不断提高节能低碳成效，认真落实节能目标责任，以高质量达成政府“十四五”节能目标。

为积极响应国家“双碳”目标与行业倡议，京港地铁于2024年发布《京港地铁绿色城轨行动方案》，明确了以“绿色转型为主线，清洁能源为方向，节能低碳为重点”作为公司今后节能低碳工作的指导思想，对京港地铁未来全面推进绿色城轨建设具有重要的指导作用。

京港地铁严格遵循国家节能管理法律法规，通过建立节能低碳管理机制、实施目标考核及能效对标、组织开展节能培训及宣传等，持续推进能源精细化管理。

清洁能源发展

京港地铁响应北京市可再生能源政策，积极引入应用清洁能源。2025年，公司完成了龙背村停车场分布式光伏试点项目，后续公司将结合试点经验，逐步在所辖其他场段开展可行性研究与项目推广，持续提升可再生能源的应用。



龙背村停车场分布式光伏试点项目

2024-2025年

运营电力能耗（千瓦时）

12亿

能源消耗产生的温室气体排放量（万吨）

75.9

单位客运周转量综合能耗同比降低

4%

截至2025年，化石能源占综合能耗降至

6.59%

实施节能项目（项）

9

节能低碳

公司积极开展新一轮清洁生产审核工作，充分分析公司节能及环保管理现状，认真规划改善方向，借助审核工作进一步挖掘节能潜力，确保公司节能低碳、环保工作取得实效。

公司通过结合既有线路系统能耗水平及设备运行年限，有计划地推动实施节能低碳项目，近两年累计实施9项节能技改，包括16号线列车运行等级优化、4-大兴线、14号线、16号线列车客室灯更换LED灯改造、4号线广告灯箱光源改造、车站及区间通风时间优化等，有效降低能耗与碳排放。

案例

客室照明系统升级：将4号线、14号线、16号线传统荧光灯具全面更换为LED灯，使用寿命提升至50000小时，能耗降低约50%，显著改善乘车视觉环境，获得乘客积极反馈。



14号线列车客室照明系统升级为LED灯

案例

广告灯箱LED改造：完成4号线1484块广告灯箱照明系统升级，实现能耗降低约50%，年节省电费约130万元，在实现减排的同时提升了广告视觉效果与车站整体照明环境。



4号线灯箱光源改造后效果

环境治理

环境治理与风险管理

京港地铁建立分级环境风险管控机制，严格遵循ISO 14001标准，实施差异化分级分类管控。公司设定涵盖污水、废气、噪声、振动及固废五类量化环境目标，2024-2025年度各项指标均达标。

公司制定环境管理应急预案并定期开展相关培训和应急演练，持续提升环境突发事件应对能力。针对5类污染物开展定期监测，确保达标排放并对异常情况实现快速识别与响应。通过系统化治理，公司实现对环境风险从预防预警到应急处置的全过程管控，为绿色运营奠定坚实基础。



规范化设置危险废物贮存设施

资源管理

水资源管理

公司持续完善节水管理体系，强化计量监测与数据分析，定期维护用水设施，在新线建设中全面采用节水器具，并通过常态化宣传教育提升员工节水意识，构建全员参与、全过程管控的节水长效机制。公司严格执行取用水管理制度，通过应用节水技术及再生水膜处理系统，有效提升中水回用率与水重复利用率，显著降低取水与排污总量。2024年，公司成功获评“北京市节水型单位”。



废弃物管理

针对危险废物产生点分散、链条长的特点，公司建立并完善贮存点精细化管理机制，加强贮存设施合规运维，确保危险废物100%交由有资质单位安全处置。

公司每年依据法规要求完成年度危险废物管理计划备案，并通过物资仓储配送管理信息系统对危险废物进行“库存化”精准管理。

绿色办公

京港地铁持续推进绿色办公，通过数字化转型实现环保与效率双提升。2024-2025 年间，公司共计完成 45 项数字化应用建设，服务 19 个业务部门，信息系统年内平均每月完成系统优化约 11 项，持续巩固绿色办公成效。其中，合同管理实现全流程电子化，依托 EC 协同平台和自研系统，全年累计完成各类流程审批约 380,000 件，单一审批标准流程线上审批率接近 100%，显著减少纸质单据使用和人工往返；设备及运营管理系统实现电子化闭环，确保重点设备保养和检修计划执行率 100%，物资仓储及运输信息系统全面实现流程化和可视化管理，系统收发货效率分别提升至 90% 和 98%。

应对气候变化

京港地铁建立完善的气候变化应对机制，全面提升在极端天气条件下的运营韧性与服务保障能力。

在汛期应对方面，公司实施全流程标准化管理：汛前全面排查排水设施，确保系统通畅，并储备足量防滑垫、防汛沙袋、一次性雨衣等应急物资；遇降雨天气或气象预警时，及时铺设防滑设施、设置警示标识、加强站内广播提示与人员引导，同时为未携带雨具的乘客提供便民雨衣，确保乘客安全出行。

为从根本上提升防汛能力，公司委托专业机构开展系统风险评估，基于历史数据与现场勘查，对存在倒灌隐患的车站出入口及低矮风亭制定了分级改造方案，并同步完善应急预案体系。通过工程改造与管理优化相结合的方式，持续增强基础设施的气候适应性，为运营安全提供可靠保障。

低碳倡导

京港地铁积极响应北京市绿色发展政策，系统推进节能低碳文化建设。公司通过组织节能宣传周、发布《绿色交通 低碳转型》全员倡议、举办“双碳”及清洁生产政策专题培训等方式，持续提升员工的节能意识与绿色素养。

案例

为推广绿色出行理念，京港地铁于2025年9月绿色出行宣传月期间，在4号线平安里站举办“搭地铁畅享绿色生活”主题活动。现场通过联合民警开展安全宣讲、发放宣传资料等方式，倡导公众优先选择公共交通。同时，线上发布“搭地铁游颐和园”系列主题视频，多维度引导市民践行低碳出行，营造绿色、安全的城市出行环境。



“搭地铁畅享绿色生活”主题活动

12 负责任
消费和生产



16 和平、正义与
强大机构

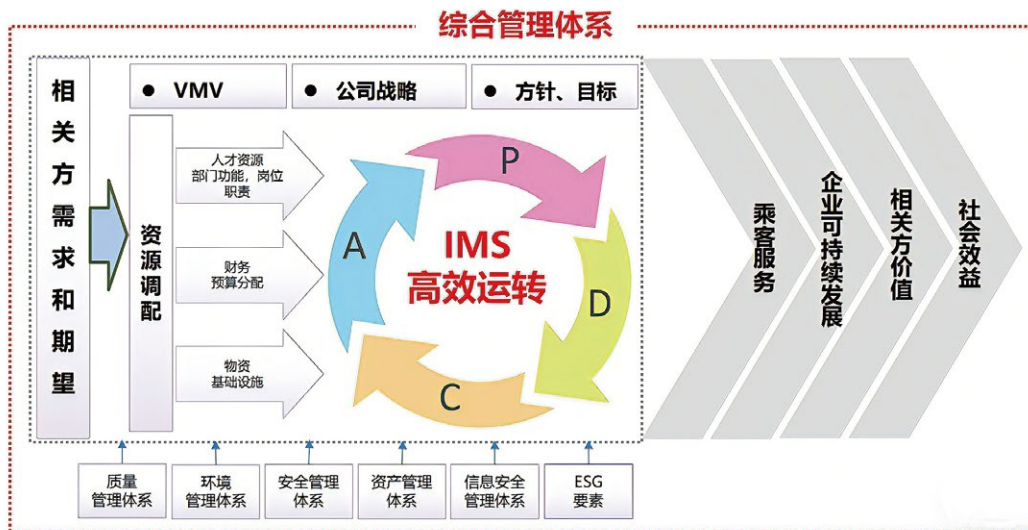


管理体系



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（IMS）。公司持续对综合管理体系（IMS）进行完善和优化，将ESG（环境、社会和治理）管理要素融入其中。2024-2025年，结合公司战略、相关方期望及ESG管理要素，制定了各部门重点工作目标和可衡量指标，前瞻性地辨识薄弱环节并持续改进。



2024-2025年

通过ISO 9001质量、ISO 14001环境和ISO 45001职业健康安全管理体系监督审核，到期整改完成率

获得ISO 27001 信息安全管理体系认证，到期整改完成率

通过ISO 55001资产管理—管理体系认证审核，到期整改完成率

均为 **100%**

风险及韧性管理

京港地铁建立了完整的风险管理机制，系统识别、评估和控制可能影响公司运营、安全及声誉的各类风险。公司采用“低至合理可行”原则，对运营、职业健康安全、安保及信息安全等风险实施有效管控，并建立定期回顾更新机制。在此基础上，公司特别关注外部环境变化带来的新型风险。面对地缘政治因素对供应链的潜在影响，公司积极推进技术替代方案研究，通过中长期采购策略保障运营安全，持续完善网络及数据安全的管理；同时积极响应国家减碳政策要求，持续探索节能技术和绿色能源应用，有效增强了企业的风险抵御能力和可持续发展水平。

可持续发展治理

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

公司 ESG 管理指标

| 关键绩效指标 | | 完成情况 |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|--------|
| 目标1：温室气体减排（环境） | | |
| 碳排放 | 2025年比2023年铁路业务中电耗减少400万kWh，碳排放减少2400吨（1万kWh电=6.04吨碳排放） | 达成 |
| 绿色低碳设计 | 既有线路更新改造采用绿色低碳设计 | 符合目标进度 |
| 目标2：社会共融（社区） | | |
| 基本出行 | 100% 新车站是无障碍车站、无障碍洗手间、无障碍出入口、母婴室或母婴设施（该项指标默认为京港新开线路的车站，既有线新车站不计入） | 达成 |
| 多样性 & 包容性 | 至2025，高级经理女性占比18% | 达成 |
| 平等机会 | 2022-2025年在社区公益和志愿者项目中的受益者数量100.3K | 达成 |
| 目标3：发展和机会（员工和新一代） | | |
| 员工 | 开展员工健康关怀活动的受益人数9000人 提供实习岗位的数量300人 | 达成 |
| 合作伙伴 | 将“环境友好”“以人为本”等ESG理念纳入供应商全生命周期管控 | 符合目标进度 |

数字化建设

京港地铁积极推进数字化转型，以人工智能、大数据等技术为支撑，构建覆盖运营、财务、供应链及智能化转型等业务领域的数字化体系。2024-2025年，公司成功上线六大核心系统，其中资产管理系统（EAMS）实现了资产全生命周期管理，物资仓储配送管理信息系统（OTW）实现了供应链动态闭环管理，RPA机器人、电子发票与合同管理系统则分别实现了流程自动化、电子化全流程管理，全面提升了运营效率与管理精细化水平。

案例

资产管理系统（EAMS）

2024年，京港地铁成功部署资产管理系统（EAMS），在原有维修管理基础上，系统实现了故障闭环管理、预防性维修、备件全生命周期管理等功能的全面升级。依托以系统数据为基础的大数据分析，资产管理系统（EAMS）为预测性维护提供了有力支持，年处理工单超130万张，管理设备台账约48万台。该系统荣获2025年“全国设备管理与技术创新成果”二等奖，体现了公司在资产数字化管理方面的行业领先水平。

商业道德与合规

反腐败与反贿赂

京港地铁在《员工行为规范管理规定》中提倡建立公平、透明、坦诚和信守承诺的工作氛围，该规范还包含禁止商业贿赂、利益冲突识别与申报等具体规定。公司每年通过线上学习方式加强员工对道德诚信重要性的认识以及对利益冲突申报等具体工作的了解。

合规管理

为提升合规管理效能，公司建成并上线法律法规标准库。该库整合了适用于公司业务的法律、法规、规章、标准等文件，截至2025年底已收录768份。系统提供便捷的检索功能，确保文件准确可靠，同时实现集成化数据管理，便于及时跟踪各类文件更新动态，为公司合规运营提供有力支持。

知识产权管理

京港地铁将知识产权视为企业重要战略资产，构建了覆盖知识产权创造、运用与保护全流程的管理机制。公司制定《知识产权管理规定》，规范知识产权的使用与管理；在合同管理中明确约定知识产权归属与使用权限；通过建立动态管理台账，定期核查专利、著作权等权利存续状态，确保持续有效；针对侵权事件，建立快速响应与处置机制，维护企业合法权益。

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五份可持续发展报告。

报告范围

本报告披露在2024年1月1日至2025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，其中公司成立20周年专栏的追溯期自公司成立起至2026年3月31日。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

香港交易及结算所有限公司（“港交所”）《环境、社会及管治报告守则》
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）
联合国《2030年可持续发展议程》

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。

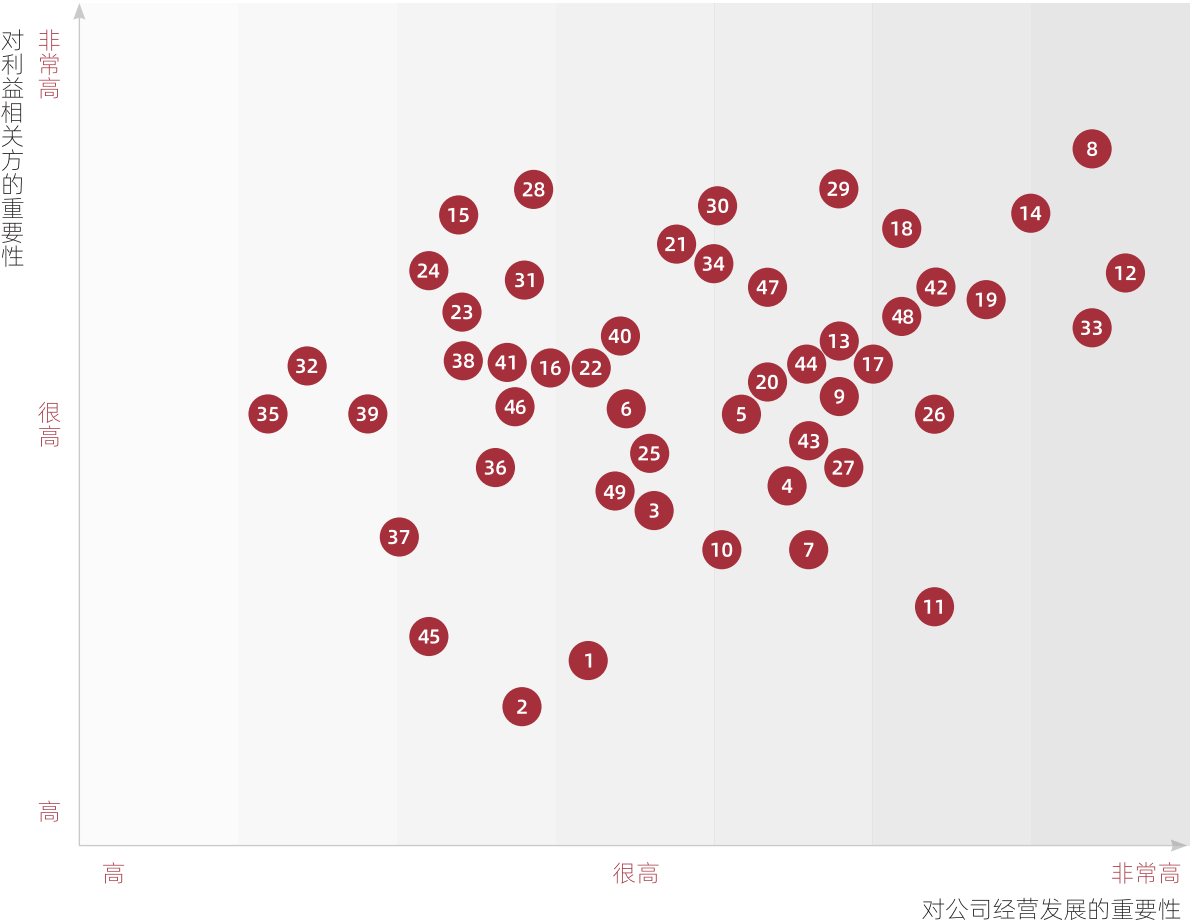
意见反馈

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，我们在报告编制前开展了可持续发展报告重要性议题调研，向利益相关方发放重要性议题调查问卷，共计收集并整理有效问卷1,358份。结合调研结果与公司战略方向，我们识别出一系列重要议题，并在报告中对确保地铁运营安全、提升乘客服务体验、新技术的探索与应用等议题进行了重点披露与回应。

重要性议题矩阵



- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 管治架构与过程 | 26 鼓励创新的政策与制度 |
| 2 风险管理 | 27 新技术的探索与应用 |
| 3 透明运营 | 28 参与行业标准制定 |
| 4 诚信经营与公平交易 | 29 促进对外交流和行业进步 |
| 5 数字化转型 | 30 与各类机构合作创新 |
| 6 ESG管理 | 31 工作条件及社会保障 |
| 7 知识产权保护 | 32 多元化及平等机会 |
| 8 确保地铁运营安全 | 33 员工培训与发展 |
| 9 保障乘客健康安全 | 34 员工职业健康与安全 |
| 10 加强供应商安全管理 | 35 员工参与公司运营管理 |
| 11 保障信息安全 | 36 关爱员工与困难员工帮扶 |
| 12 增强应急管理和救援能力 | 37 社区沟通和参与 |
| 13 安全隐患排查与治理 | 38 为弱势群体提供平等机会 |
| 14 提升地铁运送能力 | 39 开展志愿服务 |
| 15 客户的服务、咨询和投诉处理 | 40 支持青少年教育发展 |
| 16 客户资料和隐私保护 | 41 传播公共文化艺术 |
| 17 完善车站配套设施 | 42 运营中减少碳排放 |
| 18 提升乘客服务体验 | 43 支持清洁能源发展 |
| 19 重大活动保障 | 44 气候变化应对 |
| 20 满足多元化出行服务需求 | 45 绿色办公 |
| 21 客户满意度 | 46 管理废弃物 |
| 22 公开透明采购 | 47 管理水资源 |
| 23 可持续采购 | 48 防治污染 |
| 24 供应商评估 | 49 倡导绿色出行 |
| 25 供应商培训 | |

我们的回应

| 重要议题 | 公司治理 | 安全运营 | 优质服务 | 协作创新 | 员工发展 | 社区共融 | 守护环境 | 管理体系 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 管治架构与过程 | ● | | | | | | | |
| 风险管理 | | | | | | | | ● |
| 透明运营 | | | | | | | | ● |
| 诚信经营与公平交易 | | | | | | | | ● |
| 数字化转型 | | | | | | | | ● |
| ESG管理 | | | | | | | | ● |
| 知识产权保护 | | | | | | | | ● |
| 确保地铁运营安全 | | ● | | | | | | |
| 保障乘客健康安全 | | ● | | | | | | |
| 加强供应商安全管理 | | ● | | | | | | |
| 保障信息安全 | | ● | | | | | | |
| 增强应急管理和救援能力 | | ● | | | | | | |
| 安全隐患排查与治理 | | ● | | | | | | |
| 提升地铁运送能力 | | | ● | | | | | |
| 客户的服务、咨询和投诉处理 | | | ● | | | | | |
| 客户资料和隐私保护 | | ● | | | | | | |
| 完善车站配套设施 | | | ● | | | | | |
| 提升乘客服务体验 | | | ● | | | | | |

| 重要议题 | 公司治理 | 安全运营 | 优质服务 | 协作创新 | 员工发展 | 社区共融 | 守护环境 | 管理体系 |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 防治污染 | | | | | | | ● | |
| 倡导绿色出行 | | | | | | | ● | |
| 社区沟通和参与 | | | | | | ● | | |
| 为弱势群体提供平等机会 | | | ● | | | | | |
| 开展志愿服务 | | | | | | ● | | |
| 支持青少年教育发展 | | | | | | ● | | |
| 传播公共文化艺术 | | | | | | ● | | |
| 鼓励创新的政策与制度 | | | | ● | | | | |
| 新技术的探索与应用 | | | | ● | | | | |
| 参与行业标准制定 | | | | ● | | | | |
| 促进对外交流和行业进步 | | | | ● | | | | |



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