



京港地铁
BJMTR

为你 一路前行

2018-2019年可持续发展报告
2018-2019 Sustainability Report



关于本报告

本报告是北京京港地铁有限公司公开发布的第二份可持续发展报告，旨在向各利益相关方披露公司在可持续发展方面的理念、行动和成效，加强与利益相关方的沟通，共同促进可持续发展。

时间范围

2018年1月1日-2019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)

国际标准化组织 ISO 26000《社会责任指南(2010)》

GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》

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。

目录

- 02 我们的问候
- 04 关于我们
- 06 社会责任管理
- 09 全面质量管理
- 10 全面保障 安全出行
- 20 无微不至 温馨相伴
- 28 青春飞扬 绘就精彩
- 36 持之以恒 创建美好
- 48 齐心协力 共生共荣
- 56 生生不息 绿色永续
- 62 关键绩效
- 64 一路前行 行以致远
- 65 指标索引
- 66 意见反馈



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第二份可持续发展报告。我们希望通过此份报告为大家呈现 2018-2019 年京港地铁履行社会责任的实践与成效。两年以来，我们以坚定的信念和有利的举措努力为人们出行和生活增添便利，不断强化安全运营，打磨服务细节，打造智慧地铁，成就员工发展，促进社区沟通，携手伙伴同行，推进绿色发展，让地铁服务更加便捷，让城市生活更加美好。

2019年是京港地铁首线开通10周年。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，还将以租赁经营模式运营17号线，线路总里程196.8公里，目前已开通运营里程113.4公里。10年来，我们缩短发车间隔17次，列车安全运营总里程达7.7亿车公里，累计运送乘客52.2亿人次。10年间，京港地铁在安全管理、质量提升、运营服务、工程维修、信息化与智能化、地铁文化等现代城市出行空间打造方面，投入资源、创新模式，实现了高水平的运营及服务表现。

一路走来，我们更加深刻地认识到，践行企业社会责任是实现自身价值、创造共赢价值、推动可持续发展的重要路径。2019年，我们发布了首份《客户服务承诺》，通过设定服务指标、推动各项设施改造和便民贴心服务举措，让乘客切身感受地铁服务的温度；持续完善安全管理体系，将企业风险、运营风险、安保风险、信息安全风险等全面纳入风险管理范畴，系统降低可预见的风险；推行全面质量管理理念，搭建综合管理体系，持续优化管理、提升质量；依托战略性人才发展策略，完善覆盖各层级的人才双通道发展模式，合理规划人才梯队建设，优化薪酬福利体系，为员工发展创造无限可能；携手公益伙伴以“京港中学生地铁列车模型创意科技大赛”为平台，培养中学生创新意识和动手能力，促进京港两地青少年文化交流；推动京港两地轨道交通领域交流与合作，为城市轨道交通发展贡献力量；完善环境管理机制，开展列车和车站节能改造，实施空气质量专项改善项目，创建绿色出行环境，积极应对气候变化带来的挑战。

随着人工智能、物联网、5G等新兴技术的飞速发展，我们主动迎接科技带来的机遇与挑战。2019年，16号线成为国内首条5G信号全覆盖的地铁线路，乘客在地铁中可体验5G带来的便捷；所辖线路开通运营的车站全面实现非现金支付，进一步提升乘客出行体验；率先在地铁运营中投入使用屏蔽门投影媒体，提供更丰富的视频信息和互动体验；打造线上自媒体矩阵，让乘客享受更多实用功能和多样化信息服务。随着科技的发展，乘客对服务的期望也在不断提升，我们将进一步开发及使用智能运维平台和智能维护设备，提供更好的智慧出行服务，运用科技为轨道交通赋能，助力智慧城市建设。

责任永无止境，追求可持续发展没有终点。放眼未来，京港地铁将更多地引入港铁在轨道交通建设、运营和管理上超过40年的先进理念和成功经验，围绕联合国2030可持续发展目标（SDGs），以更加负责的态度和创新的方法持续践行企业社会责任，促进经济、社会与环境的协调发展。我们将依据公司发展战略，巩固轨道交通核心业务，拓展相关领域，发挥企业优势，携手社会力量，为利益相关方创造综合价值，让人们享受更有品质的城市生活。

北京京港地铁有限公司总经理



关于我们

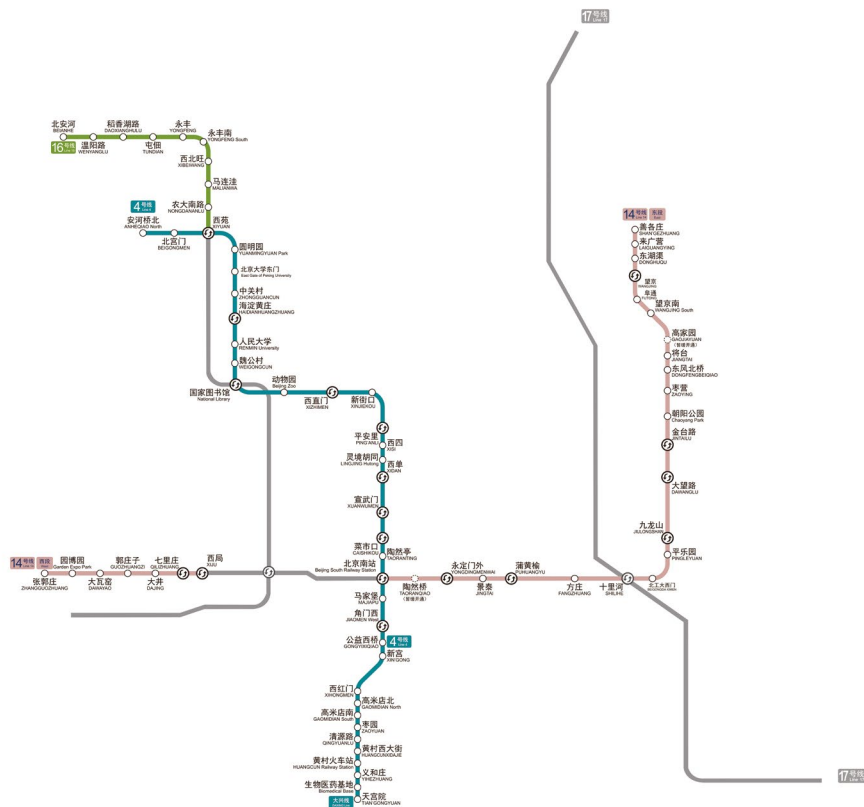
公司简介

北京京港地铁有限公司（简称“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、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”）共同出资组建的合作企业。京港地铁以“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”为愿景，全力为乘客提供安全、可靠、舒适、便捷的生活服务。目前，京港地铁以PPP（Public-Private Partnership）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，还将以租赁经营模式运营17号线，线路总里程196.8公里，已开通运营里程113.4公里，所辖车站73座。

2018年，京港地铁所辖线路日均运送乘客达197.4万人次，列车平均兑现率、正点率分别达到99.99%、99.98%；2019年，京港地铁所辖线路日均运送乘客达203.8万人次，列车平均兑现率、正点率均达到99.99%。

图例：
Legend

- 地铁四号线
- 地铁大兴线
- 地铁十四号线
- 地铁十六号线
- 地铁十七号线
- 换乘站





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。

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。

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。

Can Do

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

社会责任管理

践行企业社会责任是我们实现自身价值、创造共赢、推动可持续发展的重要路径。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，与利益相关方共同追求经济、环境和社会效益的和谐统一。

为积极贡献SDGs,京港地铁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、环境保护六大领域的责任实践有效运转、持续改进,为利益相关方持续创造综合价值。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。

社会责任管理体系

联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 鼓励企业在对人和地球都至关重要的领域贡献力量,确保人人享有更美好的未来。作为一家致力于成为全球领先城市轨道交通的企业,京港地铁立足自身业务,聚焦于 17 个 SDGs 目标中的“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,为经济、社会、环境等问题提供有效解决方案,让更多人享受优质出行与美好生活。

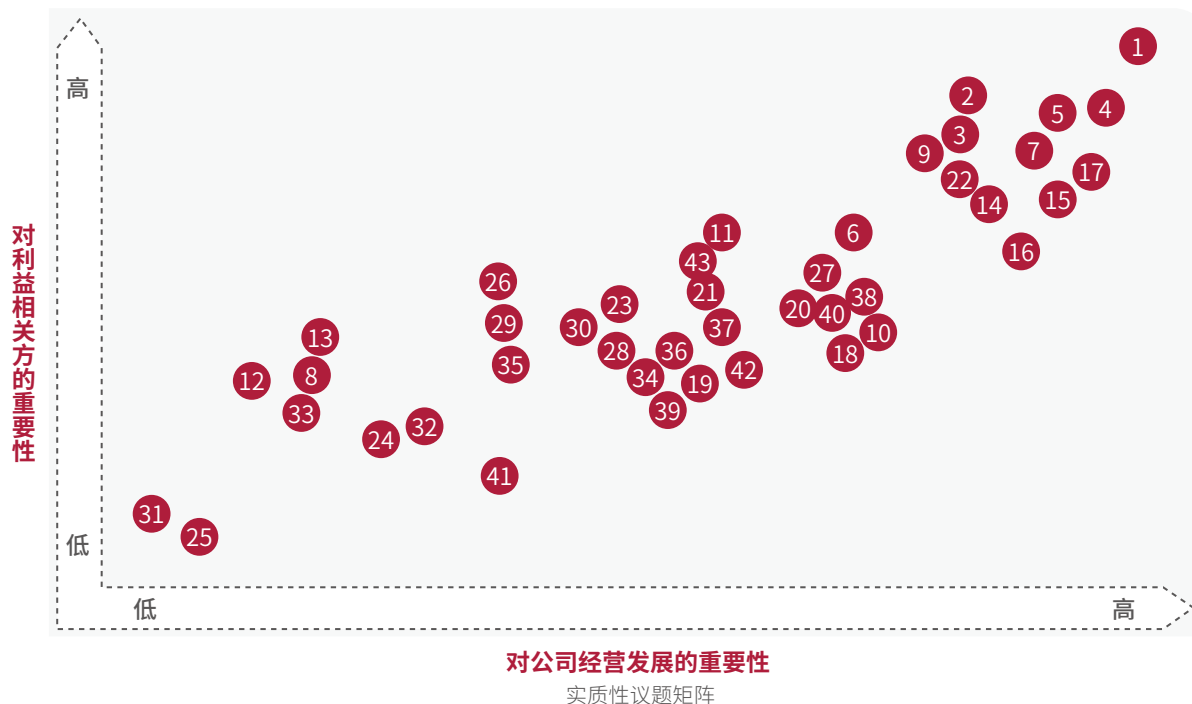


京港地铁社会责任管理体系

实质性议题识别

为更深入地了解利益相关方的期望与需求，增强报告的针对性和实质性，我们开展议题问卷调研，发放并回收问卷 905 份（其中有效问卷 879 份），并从“对公司经营发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，对议题进行排序、审核，确定报告披露议题。根据实质性议题识别结果，我们对确保地铁运营安全、提升乘客服务体验、保障乘客健康安全等议题进行了重点披露。

| | |
|-------------------|---|
| ① 议题识别 | 梳理公司可持续发展事项，分析利益相关方关注点 |
| ② 优先级划分 | 开展内外部利益相关方调研，从“对公司经营发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度确定议题重要性 |
| ③ 议题审核 | 对议题进行审核，确定最终披露的实质性议题 |
| ④ 议题披露 | 在报告中有针对性地重点披露实质性议题 |



- | | | | |
|---------------|------------------|--------------|----------------|
| ① 确保地铁运营安全 | ①2 乘客资料与隐私保护 | ②3 开展志愿服务 | ③4 供应商评估 |
| ② 提升地铁运送能力 | ①3 顾客投诉处理 | ②4 社区技能培训与提升 | ③5 供应商培训 |
| ③ 完善车站配套设施 | ①4 重大活动保障 | ②5 贡献精准扶贫 | ③6 向价值链推广社会责任 |
| ④ 提升乘客服务体验 | ①5 员工基本权益保障 | ②6 废弃物管理 | ③7 开展对外交流与战略合作 |
| ⑤ 保障乘客健康安全 | ①6 员工培训与发展 | ②7 节能降噪 | ③8 责任管理 |
| ⑥ 打造智慧地铁 | ①7 员工职业健康与安全 | ②8 应对气候变化 | ③9 公司治理 |
| ⑦ 增强应急管理和救援能力 | ①8 平衡员工工作与生活 | ②9 环保培训与宣传 | ④0 诚信经营与公平贸易 |
| ⑧ 提供优惠票价 | ①9 员工参与公司运营管理 | ③0 采购并使用环保材料 | ④1 创造经济价值 |
| ⑨ 提升乘客满意度 | ②0 倡导安全、文明、绿色出行 | ③1 生物多样性保护 | ④2 风险管理 |
| ⑩ 加强信息化建设 | ②1 打造具有人文气息的地铁文化 | ③2 绿色办公 | ④3 透明运营 |
| ⑪ 特殊乘客关怀 | ②2 社区沟通和参与 | ③3 可持续采购 | |



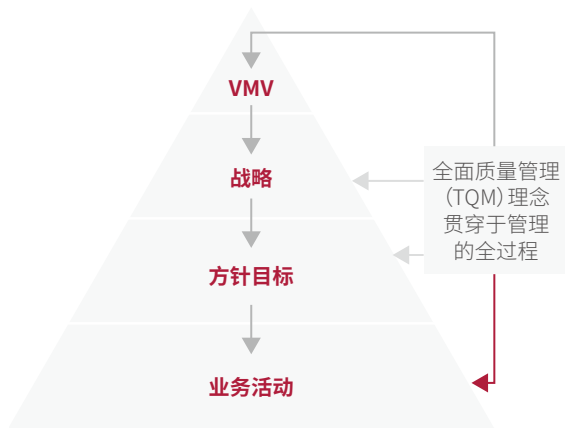
利益相关方参与

利益相关方管理是公司实现可持续发展的重要支撑。为将利益相关方诉求和期望纳入企业常态化运营管理，我们积极拓展交流渠道、创新互动模式、开展责任沟通，以期更好地了解 and 回应利益相关方的需求，建立互信，促进合作。

| 利益相关方 | 重点关注议题 | 京港地铁回应 |
|---------|---|--|
| 政府及监管单位 | <ul style="list-style-type: none"> 确保地铁运营安全 重大活动保障 增强应急管理和救援能力 提升地铁运送能力 保障乘客健康安全 | <ul style="list-style-type: none"> 全方位的安全 重点时期运输保障 应急演练 提升运营能力 保障乘客安全 全面质量管理 |
| 投资者 | <ul style="list-style-type: none"> 风险管理 透明运营 责任管理 开展对外交流与战略合作 | <ul style="list-style-type: none"> 企业风险管理 利益相关方参与、社区参与 加强交流合作 |
| 乘客 | <ul style="list-style-type: none"> 提升乘客服务体验 提升地铁运送能力 保障乘客健康安全 提升乘客满意度 完善车站配套设施 | <ul style="list-style-type: none"> 优化服务细节 提升运营能力 保障乘客安全 开展满意度调查 提供多元化服务 全面质量管理 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 员工职业健康与安全 员工培训与发展 员工基本权益保障 平衡员工工作与生活 | <ul style="list-style-type: none"> 保护员工安全 畅通员工发展渠道、助力员工成长成才 保障员工权益 守护员工幸福 |
| 供应商 | <ul style="list-style-type: none"> 开展对外交流与战略合作 供应商评估 | <ul style="list-style-type: none"> 协同供应商发展 规范供应商管理 |
| 同行业 | <ul style="list-style-type: none"> 开展对外交流与战略合作 打造智慧地铁 | <ul style="list-style-type: none"> 推动行业进步 建设智慧地铁 |
| 社会组织 | <ul style="list-style-type: none"> 打造具有人文气息的地铁文化 社区沟通和参与 | <ul style="list-style-type: none"> 文化艺术健康 社区参与 |
| 社区 | <ul style="list-style-type: none"> 倡导安全、文明、绿色出行 社区沟通和参与 节能降噪 开展志愿服务 | <ul style="list-style-type: none"> 文化艺术健康、倡导绿色出行 社区参与、青少年 STEAM 教育 日常能耗管理 热心志愿服务 |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 节能降噪 废弃物管理 采购并使用环保材料 | <ul style="list-style-type: none"> 日常能耗管理 废弃物管理 负责的采购 |
| 媒体 | <ul style="list-style-type: none"> 透明运营 确保地铁运营安全 提升乘客服务体验 打造具有人文气息的地铁文化 保障乘客健康安全 提升地铁运送能力 | <ul style="list-style-type: none"> 利益相关方参与、社区参与 全方位的安全 优化服务细节 文化艺术健康 保障乘客安全 提升运营能力 |

全面质量管理

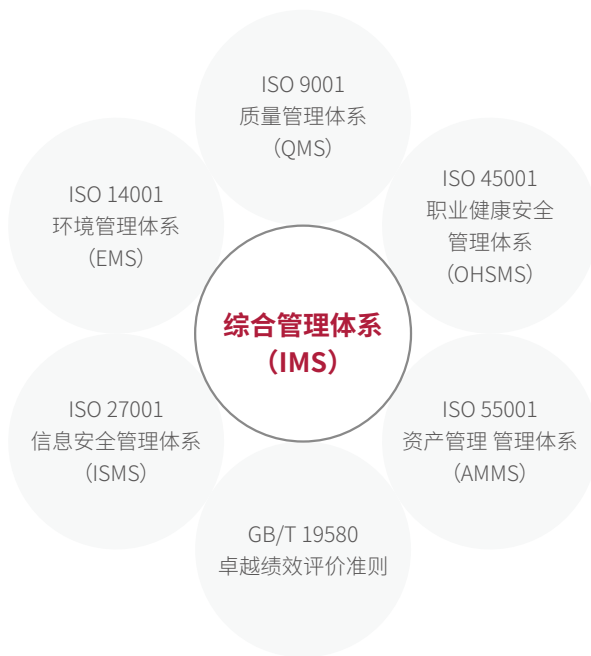
在愿景、使命的引领下，京港地铁规划了中期战略发展方向，运用综合管理体系，明确管理方针，并分解、落实至业务活动。全面质量管理理念贯穿于各层级，通过全组织协同、全过程改进、全员参与，不断提升服务质量，最终达到顾客满意。



京港地铁综合管理层级关系图

综合管理体系

自2007年以来，京港地铁建立了多个管理体系，以科学、系统的方法管理公司业务，并持续改善、推动管理体系的有效运行。2019年，公司进一步整合构建了综合管理体系，促进各项管理体系的一体化运行，充分识别并有效应对各类风险，确保公司业务持续开展，全面提升企业管理水平。



京港地铁综合管理体系



京港地铁综合管理体系推进进程

2018、2019年
列车服务可靠度分别为

1,544 万车公里/次

2,158 万车公里/次

2018、2019年
因意外导致乘客、员工、承包商
死亡人数均为

0

2018、2019年
百万乘客受伤率分别为

0.33 人次/百万乘客

0.25 人次/百万乘客



全面保障 安全出行

01:00

守卫安全 我们一丝不苟



凌晨1点，几趟末班车陆续回到马家堡车辆段，通号维修室高级工程师张晓亮迎来了一天中最忙碌的时刻。遍布在全线及地铁列车上的众多服务器、交换机、防火墙、AP、计轴、传感器等设备，就像是人体的一个个“神经元”，通过复杂又精密的组合，构成地铁信号系统的重要组成部分，实现了列车的自动运行、监督和控制。张晓亮就是这些“神经科医生”中的一员。为保障地铁安全运行，他和同事们每天按计划对列车进行维护、检修和故障处理，每个设备都有不同的性能指标，任何异常都会引起他们的警觉。

张晓亮曾是京港地铁承包商的一名员工，主要负责4号线车载信号调试工作，2009年通过

社招加入公司。从承包商员工到入职京港地铁成为技术员，再到担任高级工程师，他在这里获得了广阔的发展空间。公司通过培训，将“安全第一”的信念根植于每一名员工的意识和行动。“在这个信念的引导下，我们把对安全的重视落实到工作的每一处细节。例如，下轨施工前召开安全交底会评估风险，对验电、接地、相关工具和物料进行清点，防止遗漏作业工具和备件。”

“‘安全第一’是我们的基本原则，‘用心付出’是我们的必备品质。”2018年，为使4号线-大兴线屏蔽门与列车门实现更精准对标，他们进行了1年多的调研、测试，经过了上千次试验和验证。改造后，列车过标次数比改造前减少97%，有效地提高了列车安全运营表现。谈到未来，张晓亮说：“4号线已开通10周年，我们的日常工作正逐渐从‘治疗’向‘预防’转变。技术不断革新，我们也要不断学习，全力付出，保障每一趟列车安全出发、顺利到达。”



张晓亮

通号维修室高级工程师

“安全第一”是我们的基本原则

“用心付出”是我们的必备品质



方法与策略

城市轨道交通行业可持续发展的第一要务是“安全”。为此，京港地铁不懈努力，坚定不移地将“安全第一”的信念融入运营管理，不断完善安全管理体系，优化安全管理架构，系统降低可预见的风险，全方位保障公众、客户及工作人员的安全，让安全成为京港地铁的一种习惯。

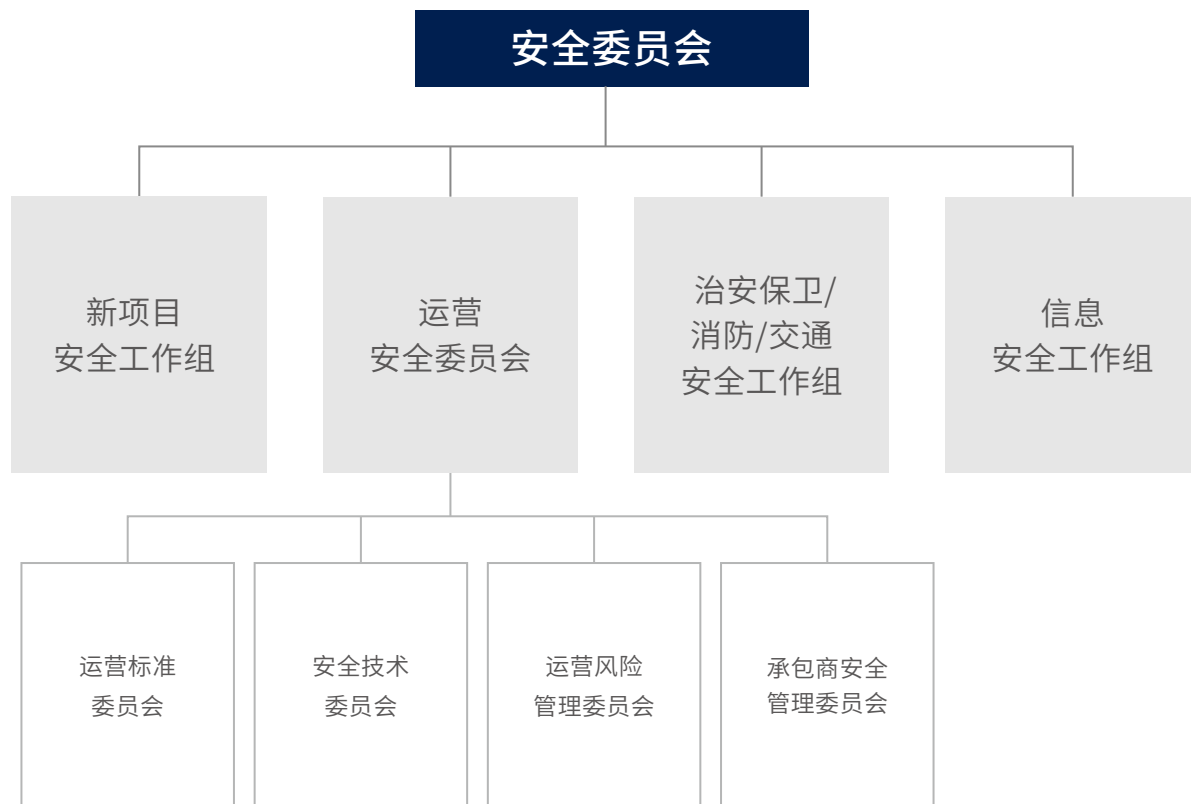
安全管理体系

公司构建了以八大安全要素为核心的安全管理体系，定期对 ISO 9001:2015 质量管理体系、OHSAS 18001:2007 职业健康安全管理体系、ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体系等进行第三方审核评估，全面系统地管理所有业务范围的安全要点，推动安全管理的标准化和规范化，持续提升安全运营水平。

| | | |
|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">组织及管理责任</p> <p>建立各级安全管理组织，切实履行安全职责，签署《安全责任声明》和发放安全责任卡并进行安全绩效考核</p> | <p style="text-align: center;">风险管理</p> <p>建立风险管理体系，采用前瞻式的理念对地铁的全生命周期进行风险管理</p> | <p style="text-align: center;">标准及程序</p> <p>建立有效的文件管理，确保根据需要制定、发放和定期检讨安全管理有关标准、程序和指引；确保员工能够取阅有效的文件、程序和所需的信息</p> |
| <p style="text-align: center;">相关方管理</p> <p>充分考虑和确保相关方的安全期望得到合理切实可行的满足，制定利益相关方的安全参与计划，不断改善和相关方的协商沟通</p> | <p>京港地铁 安全管理 体系框架</p> | <p style="text-align: center;">资产管理</p> <p>实施全面的资产管理系统，确定和声明资产管理的目标和政策，以减轻资产生命周期成本和风险的态度，对老化资产进行控制管理</p> |
| <p style="text-align: center;">审核与系统保证</p> <p>定期开展客观和系统性的审核，开展安全检查，实施系统保证管理，促使地铁系统的可靠性、可用性、可维护性和安全性</p> | <p style="text-align: center;">安全文化</p> <p>始终致力于推动和发展“安全第一”的文化，制定和实施安全意识推广计划，以促进公众、客户和工作人员的安全</p> | <p style="text-align: center;">能力管理</p> <p>实施与能力保障有关的各项工作，以满足地铁安全的要求。为员工提供全面的技能和知识培训计划</p> |

安全管理架构

为提升安全管理能力，落实安全生产责任，我们进一步优化公司安全管理架构，扩大运营安全委员会管理范围，重新规划梳理其下设置的运营标准委员会、安全技术委员会、运营风险管理委员会、承包商安全管理委员会的职能，统筹管理涉及运营安全各方面的安全事宜，竭尽所能保障地铁安全运行。



安全管理架构

企业风险管理

京港地铁不断完善风险管理体系，推动原有的隐患登记系统（HRS）升级为风险管理系统（ASRisk），将企业风险、运营风险、安保风险、信息安全风险等全面纳入系统，实现风险动态管理；大力开展隐患排查，建立隐患排查台账，定期跟进隐患整改情况；强化对高等级风险以及低频高后果、严重程度较高但风险等级不高风险的减轻措施的验证，努力使风险降至合理可行的最低水平。

2018 年

运营风险管理委员会下设站务、乘务、运营控制中心、车辆、信号、设施
完成安全门、电客车、电扶梯等 9 个专业

6个

“风险工作组”和人因管理工作组

10项

安全关键项目现场检查工作组

2018-2019 年

完成隐患整改

持续开展危害管控，减轻措施完成率为

1,975项

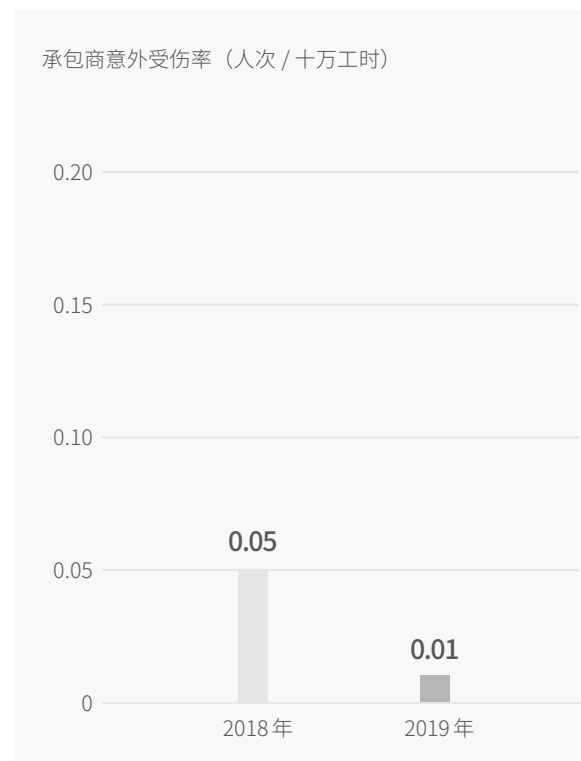
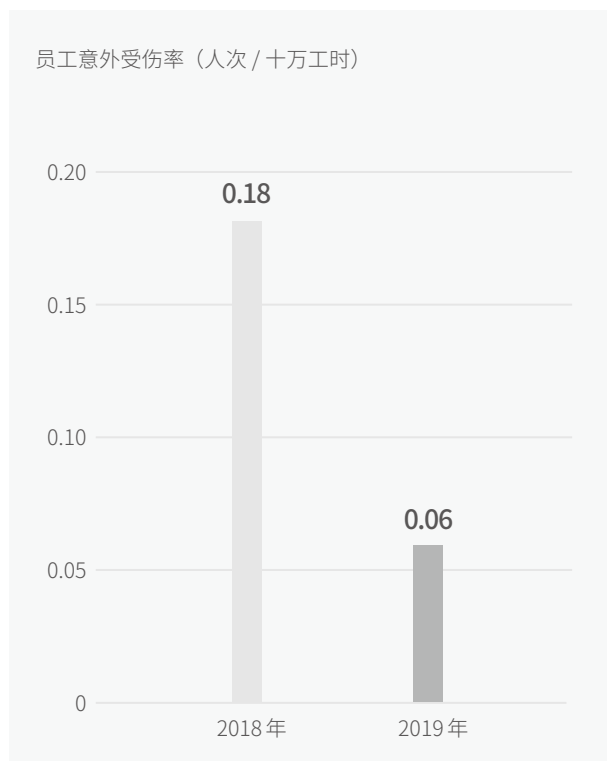
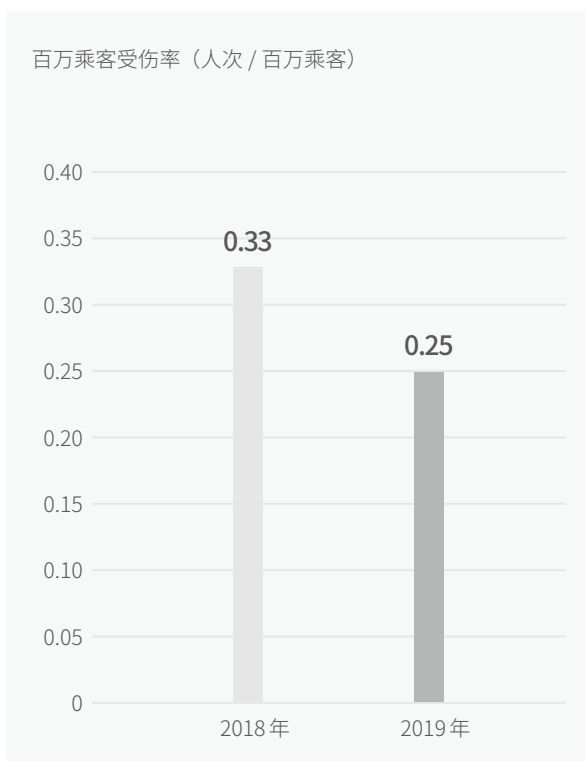
99.80%



全方位的安全

京港地铁以人的安全为核心，努力打造安全、可靠、便捷的地铁环境，全方位保障公众、客户及工作人员的安全。2018-2019年，公司未发生乘客、员工及承包商意外死亡、重伤的责任事故。

2018、2019年乘客、员工、承包商的受伤率情况



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。

保障乘客安全

我们把乘客的生命安全放在首位，持续提升运营安全水平，常态化开展应急演练，全面防范各类安全事故的发生，确保乘客安全出行。

运营安全

我们致力于为乘客提供安全可靠的乘车服务，不断强化设备检修、安全设施改造，防控司乘人员人因风险，加大安全乘车宣传引导，关注弱势群体安全和公共卫生安全，守护乘客出行的每一步。

2018-2019年

投入安检人员

4,140名

累计查获各类危险品

269,534件

累计实施安全设施改造

19项

安全乘车宣传

- 开展安全乘梯宣传
- 发放《乘车安全手册》
- 在车站出入口通道张贴安全主题海报

保障公共卫生安全

- 率先在北京市轨道交通行业中为各场段、车站办公区域及场所配备传染病应急物资，预防公共卫生事件发生

保障弱势群体乘车安全

- 发布《用心服务 关爱无限》特殊人群关爱手册
- 开展无障碍服务培训
- 设置无障碍直梯、卫生间，安装宽通道闸机，提供轮椅渡板等设施
- 工作人员协助使用轮椅乘客上下车

设备检修

- 进行车辆、钢轨、车站基础设施、通号系统等设备日常维护检修

安全设施改造

- 实施信号系统ARP限流，降低通信丢失次数
- 4号线安河桥北站折返道岔区段加装冷备计轴器，缩短计轴器故障处理时间，降低对列车折返的影响，并避免人员触电风险
- 4号线北京南站和菜市口站3部上行扶梯黑色扶手带更换为黄色，增加警示作用
- 4号线-大兴线正线1类转辙机加装监测装置，实时监测风险，降低了设备故障率，减小了道岔故障对运营的影响
- 列车天线定位软件升级改造，有效减少列车丢失位置导致的紧急制动或延误
- 安检设备改造，如人物同检、新增安检点等
- 4号线-大兴线闭路电视消隐改造，密切监控车站重点防范区域，协助运营安全、安保等问题的调查



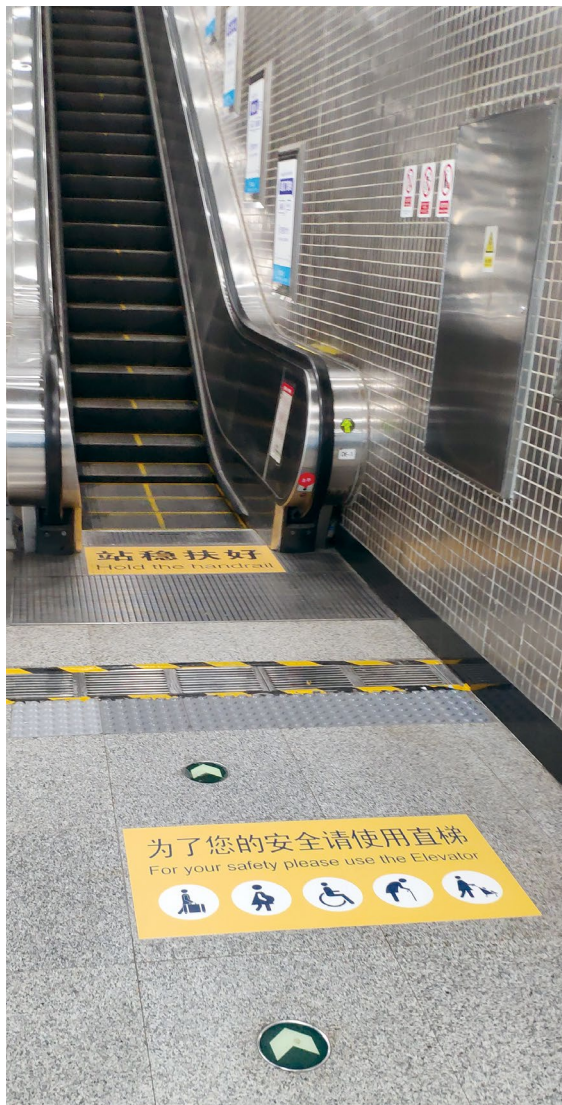
防控司乘人员人因风险

- 进行人因问题登记
- 开展手指呼唤介绍及推广活动

保障运营安全举措

你知道吗?

在现代城市轨道交通运营系统中，人是整个系统正常运营决策、控制的主体，人作为运营安全中最积极、最活跃、最主动的影响因素，也是最难以把握控制的因素。控制地铁运营管理中人为事故的发生是提高安全运营水平的有效手段。



设置引导标识

案例 谨遵引导标识 安全乘车

为改善乘客乘扶梯未站稳扶好的不安全行为，我们以乘客动线为设计理念，制作了新的乘客安全提示引导标识，在乘客进站、去往安检途中、过闸后、乘坐直梯到站台乘车、下车后乘坐直梯出站等关键节点设置引导标识。自 2018 年 9 月 18 日起至 2019 年底，4 号线 - 大兴线、14 号线、16 号线 21 个车站在已有基础上新张贴标识 366 张。张贴后较张贴前，21 个车站月均扶梯意外发生次数减少 35.7%。

4 号线 - 大兴线、14 号线、16 号线

21 个车站新张贴标识

366张

月均扶梯意外发生次数减少

35.7%

案例 信号系统 ARP 限流

有效解决通信丢失难题

4 号线 - 大兴线已开通多年，部分信号设备面临性能下降、故障率增加的问题。京港地铁通过前期充分调研、制定切实可行的改造方案，成功实施了车地无线通信系统 ARP 包限流改造项目，完成 4 号线 - 大兴线全线 86 列车、482 个无线接入点交换机、24 个轨旁加密器件、2 个防火墙的改造工作，列车与轨旁信号设备通信丢失次数下降了 85%，有效降低了列车故障隐患，提升了列车运营表现。

4 号线 - 大兴线

列车与轨旁信号设备
通信丢失次数下降了

85%

应急演练

我们注重事前预防，持续完善应急管理体系建设，积极推进应急救援能力评估分析和应急资源调查，常态化组织事前无脚本应急演练，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。2019年，16号线马连洼站、14号线望京站均获得北京市消防救援总队轨道交通支队评定的“2019年星级消防站”称号。

| | 2018年 | 2019年 |
|--------------------|-------|-------|
| 开展较大规模应急演练（次） | 587 | 541 |
| 应急演练参演人数（人次） | 8,781 | 7,710 |
| 演练中发现并整改问题（项） | 90 | 176 |
| 通过应急演练，优化应急管理流程（个） | 10 | 19 |



信号系统故障应急演练

事件复盘

我们不仅重视事前预防，更关注从事件中吸取经验。对有价值事件进行重点复盘分析，将整个复盘分为事发还原、标准操作、应急流程三部分，邀请当事人参与，让员工更加清晰地理解并掌握标准操作流程。



开展事件复盘

保护员工安全

我们高度重视员工安全防护，不断优化员工职业健康安全管理机制，组织安全培训与事故分析交流活动、强化地铁安全资格管理、严格控制职业病危害、开展职业健康安全风险评估，努力提升员工安全意识和能力。

2018-2019 年

累计开展公司级安全培训

7,660 小时

员工职业健康体检率

100%



保护员工安全举措

关注承包商安全

京港地铁致力于将“安全第一”的文化延伸至承包商管理中，进一步完善承包商安全管理体系，定期组织交流、培训和安全推广活动，全力保障承包商安全。2018年以来，公司对承包商的安全管理更加精细化的同时，注重预先防控。例如，为降低承包商危险化学品的储存风险，我们针对承包商危险化学品储存进行了回顾及规范，对内组织开展10期危化品基础安全培训，共计202名化学品管理人员和相关管理人员参与。

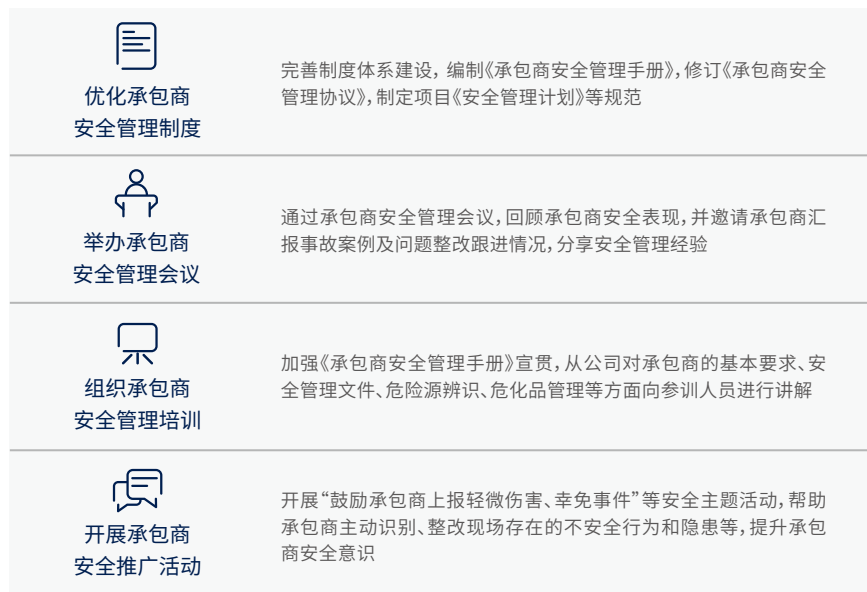
2018-2019 年

参加安全培训的承包商累计

1,135 人次

开展承包商安全检查70次，检查出问题71项，整改完成率为

100%



承包商安全管理举措

重点时期运输保障

京港地铁积极应对节假日、特殊天气、大型活动等可能出现的客流高峰。2018-2019年,通过提前响应、编制方案、多轮沟通和现场督导,我们圆满完成“春运”“五一”“汛期”“十一”等重要时期及“全国两会”、第二届“一带一路”国际合作高峰论坛、“新中国成立70周年庆祝活动”等重大活动的运输保障工作。

案例 国庆保障 我们全力以赴

在新中国成立70周年庆祝活动当日,京港地铁安全开行专列46列次,运送国庆游行及联欢群众4.2万人次,精准实现了专列与普通列车交叉发车。为确保国庆期间运力充足,2019年9月30日-10月7日,4号线-大兴线加开21列次临客,14号线东段加开5列次临客。10月5日-7日,4号线双向延长运营,上行(由南向北)列车延长运营60分钟;下行(由北向南)列车延长运营30分钟。延长运营期间,4号线累计加开临客18列次、运送乘客12,464人次,全力满足节日期间乘客出行需求。国庆期间,京港地铁列车平均兑现率100%,平均正点率100%,保障了乘客国庆假期的安全、顺畅出行。



扫一扫,观看“国庆保障 我们全力以赴”主题短视频

安全文化建设

京港地铁积极推动和发展“安全第一”文化,通过开展丰富多彩的安全推广活动,营造安全氛围。2018年,凭借在根植安全理念、完善安全管理、规范安全行为等方面的优秀表现,公司荣获北京市应急管理局授予的“北京市安全文化建设示范企业”称号。



案例 行为安全观察 发现身边的不安全行为

我们全面推行“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。其中,轨道二线自2017年起有计划地推进该项目,将观察和改进融入日常工作,改变员工工作态度,营造良好安全文化氛围,工伤数量从2017年逐年递减,2019年全年未发生一起工伤事件。

2018、2019年
日均客流量分别为

197.4 万人次
203.8 万人次

2018、2019年
列车平均兑现率

99.99 %

2018-2019年
累计延长运营时间

226 天

16号线在百分制考核
中连续

32 个月

保持考核满分，持续创
造国内最优记录



无微不至 温馨相伴

07:00

追梦与陪伴 让每一天都变得美好



不知不觉，小澜来北京6年了。每天7:00准时出门追赶新宫始发的大兴线列车已经成了她的习惯。

作为市场分析业务员的小澜，每天要与大量数据打交道，需要时刻保持严谨自律的工作状态。“地铁中的旅途让我有时间自我调整、卸下疲惫，让压力慢慢释放，回到家呈现给家人的依然是笑容满面的自己。”乘车时小澜喜欢看书，“在地铁上读会儿书，就好像在繁忙生活中找到一处精神花园，让自己放松一下。”每天在地铁里行走固定的路线，让她很容易发现地铁灯箱中的变化，2019年4月，M地铁·图书馆推出了新一期阅读主题活动。“第一次看到‘人无再少·书可重读’的灯箱就很有共鸣。它提醒我们在快节奏的生活中，去品味慢生活、轻阅读带来的美好。在M地铁·图书馆，我重温了《飘》《小王子》和《解忧杂货店》，仿佛回到大学时代。”

上下班高峰时段，小澜时常能看到地铁工作人员有条不紊地疏导乘客、进行安全提示。“每逢下雨，京港地铁都会给乘客发放雨衣，这个‘福利’我享受过好几次了。”一声声“请站稳扶好”“请您注意安全”，让小澜感受到京港地铁的贴心和暖心。2019年8月，地铁开通非现金支付服务，对于由此带来的变化，她有着最直接的感受，“不仅能节省时间，最重要的是出门不怕没带现金啦。”

作为北漂，生活并不轻松，但小澜对未来充满憧憬。“因为，在这个城市总有温情陪伴。一件件免费发放的雨衣，抵挡了雨天的阴霾；一句句真诚关心的话语，舒缓了追赶的焦虑。感谢京港地铁每一处细心的举动，温暖着我们每一位追梦人。”





方法与策略

我们始终秉持“以客为先”的服务理念，不断完善管理模式，提升运营能力，建设智慧地铁，优化服务细节，拓展服务方式，为乘客打造更温馨、更舒适、更现代化的出行空间。

- 01

发布首份《顾客服务承诺》: 设定“高水平的列车运行表现”“稳定的设备设施可靠度”“打造现代城市出行空间”“聆听顾客声音”四大服务指标，有效提升乘客出行安全度、可靠度、顺畅度
- 02

搭建顾客服务模型: 以顾客服务需求为导向，通过调研交通行业特点、借鉴有关服务质量模型理论，搭建京港地铁顾客服务模型，从乘客视角出发，确立改善项目和标准
- 03

开展满意度调查: 构建符合自身特点的乘客满意度指标体系，为评估满意度、考量服务水平提供有效工具，验证运营服务水平，全面分析运营质量
- 04

提供定制化服务: 根据车站位置、客流情况、出入口布局、乘客进出站路线及站内结构等因素，制定“一站一策”“一人一门”等针对性举措，做好客流疏导，有序引导乘客候车、上车以及进出车站
- 05

深入推进首问负责制: 以敢于负责、高效务实的工作作风，确保乘客服务工作有序落实与提升，并推进超值服务，提高工作效率，减少乘客投诉

乘客服务提升举措

提升运营能力

2019年，北京轨道交通全网日均客运量已达1,085.53万人次，与此同时，京港地铁客流强度达到了1.80万乘次/公里·日，4号线-大兴线小时最大断面客流高达5.87万人次。高峰期的大客流现状对我们的运营管理提出了挑战。为确保乘客安全出行，我们投入了大量人力、物力组织和疏导乘客。为进一步提升列车运力，我们通过缩短发车间隔、延长运营时间、优化客运组织、增设多功能区及提升载客量等举措，缓解客流压力，保障乘客快捷出行。

缩短发车间隔

近年来，在采取大小交路运行及加开临客等措施后，京港地铁4号线-大兴线工作日早高峰最小发车间隔已低于2分钟；2019年，14号线东段工作日高峰期最小发车间隔由4分钟缩短至3分30秒，高峰小时运力提升13%；16号线工作日高峰期最小发车间隔由8分钟缩短至6分钟，高峰小时运力提升13%。

2019年

京港地铁客流强度达到

1.80 万乘次 / 公里·日

4号线-大兴线

小时最大断面客流高达

5.87 万人次

2019年

14号线东段工作日高峰期最小发车间隔由

4分钟 缩短至 **3分30秒**

16号线工作日高峰期最小发车间隔由

8分钟 缩短至 **6分钟**

延长运营时间

为强化高铁北京南站与地铁的接驳运输工作，提升夜间服务水平，4号线于每周五、周日双向延长运营时间，上行末班发车时间延长 60 分钟，下行末班发车时间延长 30 分钟。2018-2019 年，累计延长运营时间 226 天。



优化客运组织

我们采取大小交路套跑的运行模式，灵活有效地应对不断变化的客流需求，并通过加开临客、放空车等方式，缓解工作日早高峰客运压力。2018-2019 年，4 号线 - 大兴线上行加开临客 1,258 列次，下行加开临客 99 列次；14 号线东段上行加开临客 427 列次，放空车 409 列次。

2018-2019 年

4 号线 - 大兴线上行加开临客

1,258 列次

下行加开临客

99 列次

14 号线东段上行加开临客

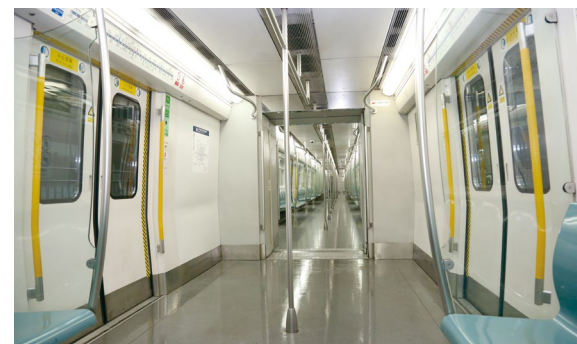
427 列次

放空车

409 列次

增设多功能区及提升载容量

我们拆除 4 号线 - 大兴线部分车厢座椅，增设多功能区域，方便使用轮椅、携带婴儿手推车及大件行李的乘客出行，同时在一定程度上增加列车载容量，缓解客流压力，优化乘车体验。截至 2019 年底，4 号线 - 大兴线共计 3 列列车实施了座椅拆除的试点工作。列车在拆除座椅的部分保留了原有顶部扶手杆、车门旁及贯通道旁边竖直方向的立杆，方便乘客在车内站稳扶好。



建设智慧地铁

为提升地铁运营管理水平和乘客服务体验，我们通过创新智慧云平台、实现 16 号线 5G 信号全覆盖、实行非现金支付、应用屏蔽门投影媒体、上线微信小程序等举措，推动运维管理智能化的同时，推出便捷多样的服务，让乘客畅享智慧出行。

创新智慧云平台

为实现轨道交通全程、全范围的智能化管控，京港地铁积极搭建智慧云平台，全面支撑公司信息系统的运作和资源需求，实现资源共享、动态调配。

基于智慧云平台，依托港铁先进经营理念和模式，我们建设了涵盖运营管理信息系统（OMIS）、维修管理信息系统（MMIS）、更新改造管理系统等在内的信息化管理系统。未来，我们将创新应用智能运维系统，通过应用数据采集、数据分析和处理，实现智能故障统计分析、故障定位、健康管理及故障预测等多种功能，进一步提高维修质量和运营安全水平。

16 号线率先实现 5G 信号全覆盖

5G 作为未来通信网络基础设施，将为轨道交通智能化建设提供技术条件。通过 5G 网络深度互联，可以让轨道交通更智慧、人们出行更便捷。2019 年 5 月，16 号线成为全国首条实现 5G 信号全覆盖的地铁线路。2019 年 8 月，4 号线国家图书馆站完成 5G 建设试点工作。未来，我们将进一步推进 4 号线及大兴线、14 号线陆续实现 5G 信号全覆盖。



根据测试结果，16 号线站台移动 5G 速率远高于现有 4G 网络平均速率，可以支持高清视频直播和回传、高清视频通话和 VR 实时监控

实行非现金支付

随着信息技术的不断发展，移动支付已经渗透到生活各个领域。2019 年 8 月 10 日，北京轨道交通 55 座车站率先试点非现金支付服务，其中涉及京港地铁 13 座车站。试点期间，我们积极对设备系统运行情况进行全面检查，及时优化和改善试点中发现的各类问题，系统性能、软件程序以及业务规则、操作流程等均经受住全面检验，为全网开通非现金支付奠定基础。2019 年 8 月 31 日，北京轨道交通全路网开通非现金支付服务，京港地铁 4 条线路开通运营的车站，全面实现微信、支付宝进行购票、补票及充值业务，让乘客享受更加便捷的出行体验。



非现金支付购票

应用屏蔽门投影媒体

自 2019 年 1 月起，京港地铁于国内率先在地铁运营中投入使用屏蔽门投影媒体。该投影媒体采用冷光源设计，画面显示清晰，可用于播放短视频节目及运营信息。为保障乘客出行安全，满足运营管理需求，在列车进站时，屏蔽门投影媒体会自动恢复至透明状态，避免遮挡列车司机、车站工作人员及乘客的视线，列车驶离车站后，屏蔽门媒体信息才会再次“现形”。未来，我们将在更多车站陆续投入使用这一技术，并推出更多的视频信息和互动体验，为乘客打造更为信息化和便捷化的地铁出行空间。



屏蔽门投影媒体

上线微信小程序

为提升乘客服务体验，我们推出京港地铁官方微信小程序。乘客不仅能在小程序中查询最佳乘车线路，也可以在线投递简历；如果在地铁遗失了物品，点击“失物招领”还可以查看近期失物信息，快速寻找失物。



京港地铁微信小程序首页界面



优化服务细节

京港地铁始终从乘客角度出发，为乘客提供舒适、可靠的服务设施，并注重考虑不同群体的多元化需求，不断改善车站环境，带给乘客更便捷、更具品质、更有温度的服务。同时，通过服务热线、官方网站等多种服务渠道，收集乘客意见，优化服务方式。

| | |
|--|--|
|  为候车多一份温馨 | <ul style="list-style-type: none"> 2019年6月，在4号线动物园站A口站前广场增设雨棚，为乘客遮阳挡雨；雨棚下方设置休息等候区和综合资讯导向；进站候车区域采用坡道设计，方便儿童及携带行李的乘客进站候车 |
|  为乘车多一份细心 | <ul style="list-style-type: none"> 每个车站进站或出站口均安装至少一部宽度达90厘米的宽通道闸机，方便使用轮椅或携带大件行李的乘客通行 在部分车站设置一部或多部无障碍直梯；所有车站均设置无障碍卫生间，方便特殊乘客使用 增设地面引导带、换乘站大字导流地贴以及提醒老年人、孕妇等乘客“请使用垂直电梯”的标识，有序引导乘客乘车 |
|  为旅途多一份贴心 | <ul style="list-style-type: none"> 调节16号线列车车厢照明色温，打造更加舒适的光照环境，减轻视觉疲劳，使乘客保持好心情 推进“爱心包”项目，为乘客提供文具套装、湿纸巾、一次性拖鞋、清凉油等应急服务物品 |

优化服务细节举措

你知道吗？

京港地铁建立了完善的“失物管理系统”，可以登记拾取、挂失、物品认领等信息，并能根据乘客提供的丢失物品信息进行自动匹配，提高遗失物品的找回机率。2018-2019年，该系统累计帮助乘客找回失物 3,504 件。

2018年

京港地铁乘客满意度为

91.62分

2019年

京港地铁乘客满意度为

90.95分

2018年

14号线站务室金台路站被交通运输部授予全国交通运输行业“文明示范窗口”称号

2019年

编制并发放京港地铁无障碍设施及服务手册——《用心服务 关爱无限》，用心关爱特殊人群

12万册

自首线开通以来

京港地铁运营线路累计设置

无障碍直梯

无障碍卫生间

宽通道闸机

166部

80个

257个

提供多元化服务

我们深入分析乘客日常出行特点，积极引进便捷服务设备，满足乘客吃、用、行、文化等多方面的服务需求。早在4号线、大兴线、14号线以及16号线开通之际，我们就在站厅内优先引入自动售货机、自动取款机、自动拍照机；2019年，我们又引入了鲜花售卖机、公仔售卖机，营造年轻时尚的乘车氛围，为乘客提供更加便利的服务。

在地铁里，乘客信息系统（PIS）是实现信息公告快速传递、改善乘客视觉体验的重要设施。2018-2019年，我们根据乘客出行特点，对PIS的视频区域进行了重新规划，将轮播时长由原来的1小时调整为0.5小时，以更加精简、节奏明快的内容为乘客提供时事、文化、体育等各类资讯，满足不同乘客的收视需求。

- 1 公仔售卖机
- 2 鲜花售卖机
- 3 自动售货机
- 4 自动取款机
- 5 自动拍照机

| | |
|---|---|
| 1 | 3 |
| 2 | 4 |
| 5 | 5 |



截至2019年底
员工总数

7,759 人

2018、2019年
员工人均培训课时分别为

100.04 小时

114.28 小时

截至2019年底
累计获得职业技能鉴定
等级的员工人数

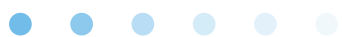
3,042 人



青春飞扬 绘就精彩

10:00

平台成就理想 态度决定品质



上午10点，地铁车站客流高峰逐渐消退，而岳伯涛负责的陶然亭站区客流量依然很大，需要她时刻保持专注，确保运营平稳有序。“我一毕业就进入京港地铁，这里是我走出校园步入社会的起点。”2012年7月，怀揣对轨道交通行业的热爱，岳伯涛通过管培生计划加入京港地铁大家庭。

进入公司伊始，岳伯涛就非常清楚个人的职业发展路径。“公司为管培生制定了详细的培养计划，除了定期的理论学习和培训外，还安排我们在站务室、乘务室、OCC、运营保障室轮岗学习，让我们充分了解各部室的工作内容和部室间的协同联动。同时，还为每一位管培生都安排了经验丰富的导师，对我们进行‘一对一’指导，定期组织与高层领导对话，为每个人答疑解惑。轮岗制、导

师制、阶段考核……这些让我们成长的每一步都稳扎稳打。”现在，岳伯涛也成为了管培生导师。“为帮助学妹、学弟们成长，我会根据每个人的不同特点、技能和专长为他们量身定制学习计划，让他们可以尽快融入一线工作、掌握岗位技能，早日成长为合格的管理者。”

2019年11月，岳伯涛晋升为陶然亭站区站区长。这个站区是京港地铁运营线路中的重点站区之一，其中的北京南站、菜市口站、宣武门站均为北京轨道交通路网中客流量排名前列的车站，需要密切关注站内情况，及时应对各种突发状况。“面对庞大的客流量，我们既有压力，也觉得身负重任。”

成为站区长后，岳伯涛更忙了，但“被需要”的价值感让她乐此不疲。“我曾经听过一句话——‘当你感到累和辛苦的时候，说明在走上坡路’，工作虽然辛苦，但我希望可以在自己的专业领域发挥所长，做出自身贡献，与公司共同成长。”



岳伯涛

陶然亭站区站区长

我的京港地铁梦
一直在路上

方法与策略

京港地铁将人才视为企业发展的根本，关怀重视每一位员工，为员工提供更加开放、坦诚和人性化的工作环境，全力支持员工的职业成长和发展，真诚认可并鼓励员工的贡献与付出，为每一位员工搭建起释放能量的广阔舞台。





| | |
|------------|--|
| 保障 员工权益 | <ul style="list-style-type: none"> 人才多元化招募 平等雇佣 有竞争力的薪酬福利 推进民主参与 |
| 成就 员工价值 | <ul style="list-style-type: none"> 双通道发展 多元化培训 企业文化建设 |
| 守护 员工幸福 | <ul style="list-style-type: none"> 改善员工工作环境 帮扶困难员工 关爱女性员工 丰富文体活动 |

保障员工权益

京港地铁通过公开、公平、公正的多元化招聘渠道吸收专业人才，重视保障员工权益，为员工提供有竞争力的薪酬福利，促进民主参与，努力为每一位员工创造更美好的生活。

人才多元化招募

为吸引更多专业、优秀的人才与企业共同奋进，我们以先进的人才管理理念，通过校园招聘、校企合作、社会招聘、与沿线社区人才中心合作等方式寻找人才，为企业可持续发展奠定坚实基础。同时，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 |  校企合作 |  社会招聘 |  与沿线社区人才中心合作 |
| <ul style="list-style-type: none"> 面向北京交通大学、西南交通大学等7所院校开展现场宣讲 面向武汉理工大学、中南大学开展“空中宣讲” 面向大连交通大学，与香港铁路有限公司、杭州杭港地铁有限公司、港铁轨道交通（深圳）有限公司开展联合校招 | <ul style="list-style-type: none"> 与18所专业院校开设校企合作订单班，涉及工程、运输等专业岗位 启动面向督导人才储备培养的“萤火计划”，对5所对口院校目标专业学生开展定向招聘 | <ul style="list-style-type: none"> 与智联招聘、前程无忧、猎聘网等网络招聘平台合作开展招聘 | <ul style="list-style-type: none"> 与城八区、三个远郊区县等区级人力资源公共服务平台建立合作，同时与大兴区、丰台区、海淀区内近30家街道办事处社会保障服务所保持长期合作关系 |

多元化招募举措

2018、2019年

招聘新员工分别为

1,347人

1,625人

2018-2019年

通过校企合作渠道入职新员工

444人

2018-2019年

荣获“2018 中国年度最佳雇主 30 强”
“2019 中国年度最佳雇主百强”
“2019 建设幸福企业-员工自豪感塑造优秀案例”等称号

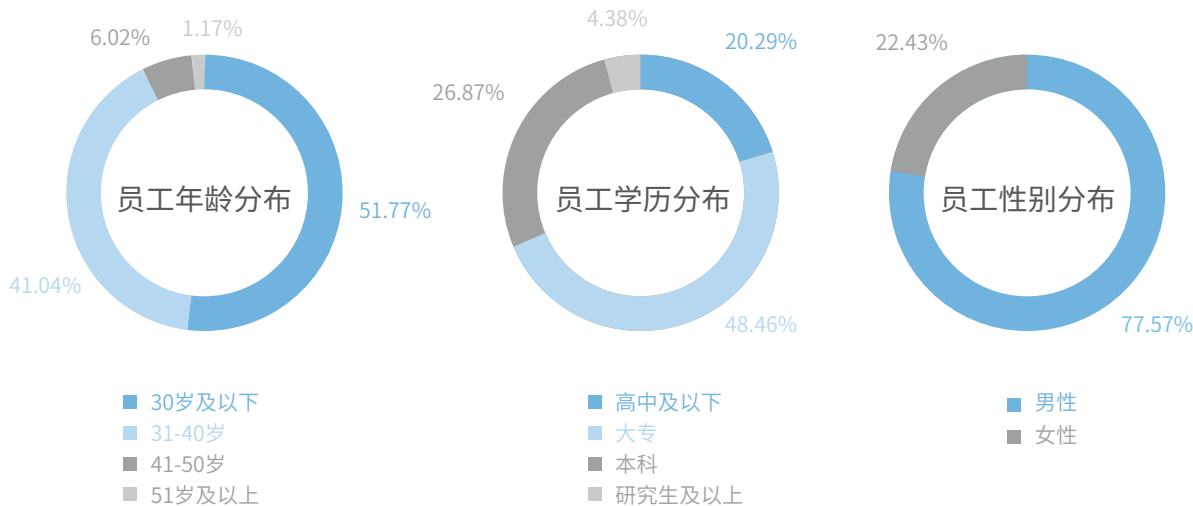


关心员工权益

我们努力营造和谐的劳动关系，为员工提供平等的成长机会、有竞争力的薪酬福利、开放的沟通渠道，使每一位员工在追求个人成功和职业发展的过程中感受到同样的尊严和尊重。

平等就业

坚持平等雇佣，杜绝任何形式的就业歧视和强迫劳动，营造公正、平等、和谐的就业环境。2018、2019年，公司劳动合同签订率均为100%；截至2019年底，少数民族员工占比6.81%，中高层管理人员中女性员工占比24.77%。



薪酬福利

依法依规为所有员工缴纳社会保险和公积金，除国家法定福利外，为员工提供企业年金、商业保险、带薪病假、过节费、防暑降温费、采暖费等福利和保障。2018、2019年，公司社保覆盖率、公积金参缴率均为100%。

民主参与

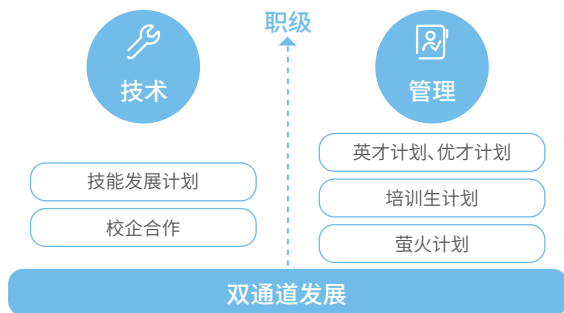
定期召开职工代表大会，切实赋予员工民主权利；拓展员工沟通机制，通过工会、职工代表大会、员工座谈会、工会小程序、员工信箱等渠道，鼓励员工参与企业管理。2018-2019年，员工工会入会率100%，累计开展员工座谈会162场，参与员工7,352人次，充分保障了员工的知情权、参与权和监督权。

成就员工价值

京港地铁视员工为最宝贵的资产，希望成为员工成长路上的坚强助力。我们为员工提供多元化的学习资源、公正公平的成长环境和广阔的职业发展空间，全方位激发员工创新创造活力，支持员工实现职业发展目标。

畅通员工发展渠道

为实现人才队伍专业化、多元化成长，我们逐步建立起覆盖各层级的双通道发展模式，合理规划管理和技术人才梯队建设。在管理人才培养方面，推出英才计划、优才计划，满足中长期管理者需求；执行培训生计划，储备有潜力的优秀管理人才；推行萤火计划，满足基层管理人员需求。在技术人才培养方面，实施校企合作、技能发展计划，促使培养过程覆盖员工在校学习和入职后的不同发展阶段。



人才双通道发展模式

助力员工成长成才

依托行业领先的管理与技术培训体系，我们不断尝试以创新的方式培养人才，持续开展丰富、多元的培训项目，为员工发展创造无限可能。

管理培训

我们将支持业务发展作为管理培训的基本导向，不断完善管理培训体系，面向不同层级管理者开展差异化培训，注重课程转化和学以致用，努力探索有效的发展资源和手段，实施多项人才储备和发展项目，通过提供方法、传播经验、激发动机、启发思维，促进各级管理者的行为改变，提升企业人才竞争力。

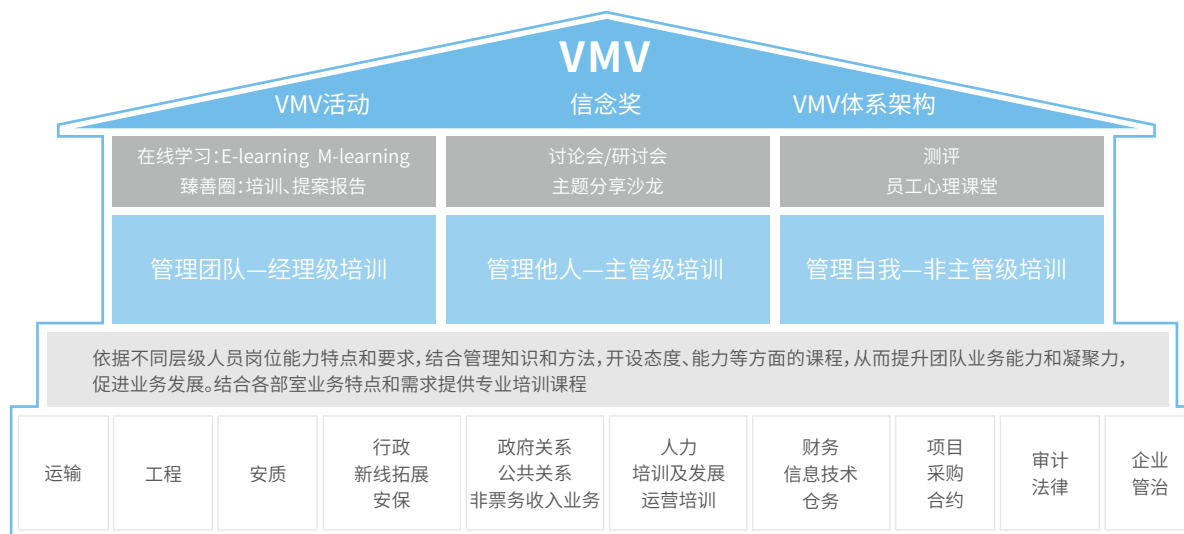
2018-2019 年

累计开展管理员工培训

124,440 小时



主管“启航”培训项目



管理培训体系

技术培训

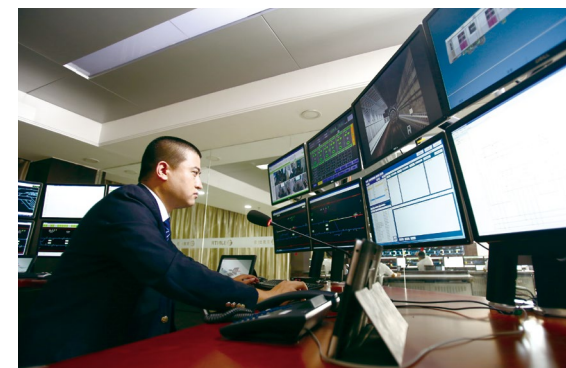
在地铁的运营线路上，85% 以上的岗位都位于一线。为满足员工技能提升需求，我们组建了专业的培训师团队，开发了系统的培训课程和考核体系，推进培训目标、岗位标准、技能鉴定三线合一；开展员工微课大赛，积极构建员工培训案例库、知识库；以线上+线下、内部+外部的培训模式，全方位提升员工岗位胜任力。我们还鼓励经验丰富的员工成为兼职培训师，确保培训师队伍覆盖各个专业，提升员工成长自主性、积极性。



2018-2019 年

累计开展技术员工培训

591,269 小时



行车模拟器实训教学



首届“京港微课大赛”颁奖典礼



升级企业文化

为促使员工和公司树立共同的价值观、实现同一梦想，我们持续加强企业文化建设，推进企业文化 2.0 升级，持续开展“臻善圈”活动，激发员工不断践行信念精神，促进企业文化建设不断深入。

企业文化 2.0

结合公司 2.0 发展战略转型，我们积极推进企业文化 2.0 升级，开展丰富多彩的文化宣讲、文化训练营等活动，策划“Can Do 企业文化项目”，努力打造企业文化的生态圈。2018 年，公司“Can Do 企业文化项目”荣获（第三届）CSTD 全国学习项目设计大赛金奖、“中国人才发展菁英奖”。

案例 Can Do 项目 使用涟漪模型推进文化落地

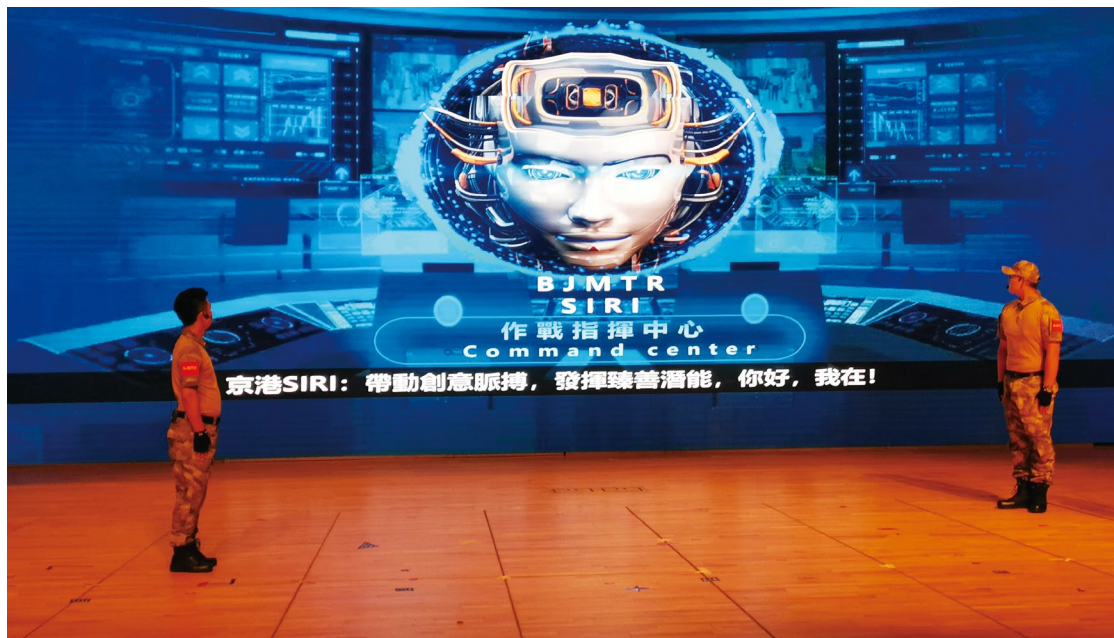
京港地铁采用涟漪模型设计理念，在员工中建立一种相互影响和连接的网络，通过多点辐射、深入全员的方式推进文化落地。让 30 名文化大使带动 300 位文化先锋“星耀团”员工，继而全面影响公司基层员工，通过递进赋能，增强全体员工对企业文化的认同和理解。



京港 2.0 星耀见面会

“臻善圈”

我们持续推广“臻善圈”活动，积极推进工程、运输、非运营三个员工改善小组（WIT）根据各自优势完成组圈、推广与提案评审。2018-2019 年，“臻善圈”组成圈组 340 个，参与圈员 2,867 人，完成提案报告 348 份。其中融汇圈荣获北京质量协会提案创新奖，嵩奥圈四次蝉联港铁“臻善圈”发布大会全年最佳提案奖，园丁圈获得 2019 年港铁“臻善圈”发布会最佳舞台演绎奖（中国业务）及最受观众喜爱奖。



园丁圈参加 2019 年港铁“臻善圈”发布会表演

守护员工幸福

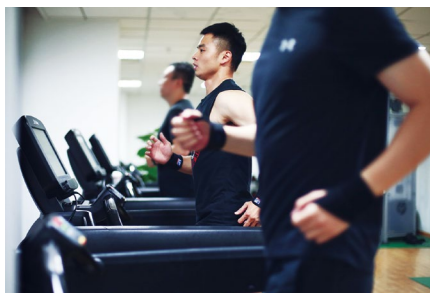
京港地铁致力于让每一位员工都能快乐工作、健康生活。我们对员工的关怀不止于工作，还向提升员工生活品质延伸，积极帮助员工解决实际困难，丰富员工业余文化生活，提升全员凝聚力和向心力。

2018-2019 年

公司工会“职工之家”被评为
“北京市优秀职工之家”

用心关怀员工

我们积极开展员工个性化关爱活动，持续为一线员工创造良好的工作环境，保护女性员工权益，加大困难员工帮扶力度，定期组织员工外出疗养，开展压力培训课程，帮助员工舒缓工作压力，让每位员工感受到来自公司的温暖。



健身房



情绪压力培训课

帮扶困难员工

关爱慰问困难员工，整体上调员工因病住院慰问、短期因病致贫慰问及其他慰问金额。2018-2019 年，慰问因病住院员工 126 人次、因病住院员工家属 26 人次。

关爱女性员工

与 1,740 余名女性员工签订《女职工劳动保护合同》，保证她们享有平等的劳动、社会保障、福利待遇、晋升晋级等合法权益，并对特殊时期女性员工给予特别保护；为孕期、产期、哺乳期员工制定电子健康手册，引导和帮助员工科学度过三期阶段，顺利回归工作岗位；设立“母婴关爱室”，为女性员工提供温馨舒适的工作环境，使其在工作的同时兼顾家庭。

开展文体活动

我们积极倡导健康、愉悦的工作生活方式，开展丰富多样的兴趣爱好培训和文体活动，鼓励员工以高效的状态完成工作，以轻松的心态享受生活。



丰富多彩的员工文体活动

截至2019年底
安全训练营项目累计受益中小學生

1.8 万余名

2018-2019年
线下公益活动及志愿者活动共计

62 次

累计志愿服务时长

20,000 余小时



持之以恒 创建美好

14:00

我希望和安全训练营 一起走下去



下午2点，十一学校教室里，耿帅正在与其他志愿者组织学生开展安全训练营主题活动，这是他参与的第23场安全训练营活动。3年前，耿帅正式加入这一项目，“作为值班站长，虽然平时工作也挺忙的，但我自己非常喜欢孩子，也有主持和文艺特长，所以一看到公司招募安全训练营志愿者，第一时间就报名了。”

安全训练营的工作看似简单，做起来并不容易。“如何让孩子们更加亲近，怎么跟不同年龄段的孩子相处，用他们听得懂的方式讲解知识……这些都是我刚开始做志愿者时遇到的难题。针对这些挑战，公司为我们从开场、控场、语言组织、讲解方式、与孩子互动等多个方面进行专业培训。”接受过培训，参加了20多场活动后，耿帅已经熟悉了课程的各个环节，可以轻松调动孩子的情绪，带动整场活动的氛围。“孩子们的热情是对我最大的鼓舞。现在，做志愿者的同时我也在做志愿服务培训，希望将志愿者精神传递下去。”

每次看到孩子们纯真的笑脸，耿帅和志愿者们都从心底感到满足。“安全训练营帮助孩子们培养安全意识，在他们心中埋下了一颗安全的种子。好几次活动后，都会有小朋友得意地告诉我，回去要把知识‘教’给爷爷奶奶、爸爸妈妈。看到我们的努力和付出能够给孩子和家长们带来一份安心，我就觉得动力满满。”面向将来，耿帅坚定地说，“随着地铁出行人数的增加，作为地铁人，我感到责任也越来越大，但永远不变的是我们每一名志愿者的初心、耐心与真心。我希望将所知、所学、所得向更多的孩子传递，并带动更多人参与，一起和志愿服务走下去。”



耿帅

安全训练营志愿者

永远不变的是
我们每一名志愿者的初心、
耐心与真心



方法与策略

作为负责任的企业公民,京港地铁始终秉承连接和促进社区发展的理念,积极践行社会责任,持之以恒地开展青少年 STEAM 教育、文化艺术健康项目和志愿服务活动,加强与沿线社区的交流与融合,以共生的理念和专业的优势,通过与各方跨界合作,鼓励员工贡献自身力量,为企业发展营造良好环境的同时,推动解决社会问题,助力社区和谐发展。

连接社区

青少年STEAM教育

文化艺术健康

志愿服务

地铁海报大赛

地铁模型大赛

安全训练营

M地铁系列

V你一路前行系列

安全课堂进校园

安全课堂进社区

地铁安全职业体验

M地铁·图书馆

M地铁·影廊

M地铁·广播

M运动计划

车站志愿服务*

社区志愿服务

*车站志愿者来源

- 公司员工
- 大专院校学生

长者志愿服务

助残志愿服务

安全训练营

京港地铁公益关注领域

社区参与

京港地铁的可持续发展离不开社区的理解与支持。加强与社区沟通，增进彼此了解，是我们保持健康稳定发展的基础。我们通过多平台互动、面对面沟通等多种形式，聆听社区声音，了解社区需求，参与社区建设。

线上沟通

我们打造自媒体矩阵，推出官方网站、官方微博、微信订阅号、微信服务号、微信小程序、抖音、头条号、企鹅号和一点号，拓展线上传播渠道，满足政府、乘客、社区居民、沿线机构、媒体等利益相关方从不同渠道及时获取信息的需求。



京港地铁自媒体矩阵



社区沟通

我们积极搭建乘客与京港地铁的沟通桥梁，通过举办顾客服务承诺发布会、车辆段开放日等活动，实现与社区的直接对话。活动中，我们邀请乘客作为“特约体验官”，运用AR技术参观车辆维修工作，近距离地了解地铁运营；设置“总经理见面会”，开展面对面的交流，倾听乘客对地铁运营服务的意见和建议。



1
2

- 1 顾客服务承诺发布会中，总经理邵信明与乘客代表交流
- 2 在首线开通10周年之际，京港地铁举办车辆段乘客开放日活动

青少年 STEAM 教育

培养创新意识和实践能力是激发青少年创造力，提升综合素质的重要方式。多年来，我们持续发挥自身优势，开放优质地铁行业资源，为青少年创新探索、创意交流提供平台，鼓励青少年勇于创造、协同合作，在学习和实践中开拓视野、收获成长。

京港两地中学生地铁科技大赛 启迪孩子天马行空的想象力

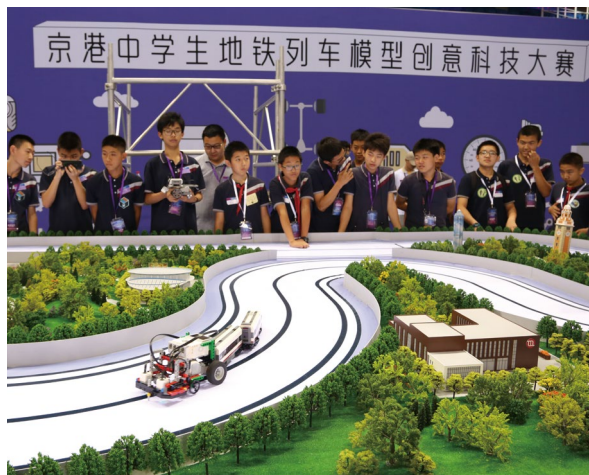
青少年是科技发展的未来和希望。京港地铁联合多家单位，面向北京、香港两地在校中学生组织开展“京港中学生地铁列车模型创意科技大赛”。通过创意设计、制作装配、操控地铁列车模型三个项目的比赛，帮助青少年培养创新意识和动手能力，加强青少年对城市轨道交通的认知与理解，促进京港两地中学生之间的交流。

组织京港两地中学

135所

收到申报的参赛作品

146件



京港中学生地铁列车模型创意科技大赛

“ 以此次‘科技大赛’为平台，能够激发广大中学生对城市轨道交通建设的热情与创新激情，将科学技术与交通运输相互结合，为建设首都现代化综合交通运输系统、缓解交通拥堵、建设智慧交通贡献力量。
——北京市交通委员会相关负责人 ”

“ 此次活动，通过充分发掘、利用各自优质教育资源，让孩子们在学习和实践中开拓视野，锻炼创新思维，树立城市发展创新意识。
——北京市教育委员会相关负责人 ”

安全训练营

让孩子们在快乐中学习安全出行

我们推出并不断升级安全训练营项目，丰富课程内容，扩展课程资源，以科学互动实验与安全课程宣讲相结合的方式，宣传地铁安全文明出行知识，提高青少年地铁乘车安全意识。2018年，公司成为首家获得“北京市中小学生社会大课堂资源单位”资质的地铁运营企业，并荣获“第三届 CSR 中国教育奖”颁发的“CSR CHINA TOP 100”奖项。

2018-2019年

开展活动

30次

获益孩子

5,500余名

其中

安全课堂进校园活动

20次

安全课堂进社区活动

2次

地铁安全职业体验活动

8次

案例 情景舞台剧

提示安全每一天

安全训练营在大兴龙湖天街上演充满童趣的亲子互动情景舞台剧。通过卡通人偶表演和科学实验互动秀，生动地向社区居民及家庭展示了“过闸机孩子先”“违禁品不可带”“车厢内勿饮食”等地铁安全文明出行知识，让现场参与家庭在互动的过程中领悟安全出行的重要性。



安全舞台剧





- 1 安全课堂进校园
- 2 安全课堂进社区
- 3 地铁站内职业体验
- 4 地铁运营指挥中心职业体验

文化艺术健康

具有文化艺术氛围的地下空间，让人感受到城市别样的美好。京港地铁利用自身资源优势，持续开展 M 地铁系列文化公益项目，将文化艺术注入地铁旅程，打造更具人文特色的现代城市出行空间，让乘客在旅途中感受城市文化、领略城市魅力。

共享“悦”读时光 ——M 地铁·图书馆

为满足乘客对移动阅读的需求，打造地铁文化氛围，我们定期推出 M 地铁·图书馆项目，并不断创新活动模式，征集读书清单、分享阅读故事、推出家庭朗读大赛，引导乘客感受文字魅力，享受阅读乐趣。自开馆以来，累计开展 14 期主题活动，精选 100 余册电子书供乘客免费阅读。



创新引入音频分享平台，形成“电子书阅读 + 有声阅读”的双阅读模式



“家庭朗读大赛”启动仪式亮相京港地铁，邀乘客共享“悦”读时光

感受光影魅力 ——M 地铁·影廊

我们充分利用地铁媒体资源，将 M 地铁·影廊打造为地铁里的影像展示空间，让乘客在旅途中领略各类风情文化，畅享别样出行体验。为了让 M 地铁·影廊与乘客实现良好互动，我们搭建摄影爱好者交流平台，为优秀摄影作品提供展出机会，让乘客的出行环境更加丰富多彩。



M 地铁·影廊“我们的 10 年”主题展以照片和视频展示 10 年来乘客与我们的温馨故事

倡导健康同行

我们定期举办健康活动，倡导健康生活，鼓励更多人热爱运动、关注健康，在运动与沟通中共享快乐、收获美好。2018 年，在北京控烟三周年之际，京港地铁参加由世界卫生组织（WHO）联合中国疾病预防控制中心举办的“无烟工作场所企业 CEO 倡议发布会暨无烟工作场所经验分享会”，在会上分享京港地铁的控烟理念与实践，并参与拍摄“你的权利，我的责任”控烟视频和海报，向公众发起创建无烟工作场所的倡议。



总经理邵信明参加 WHO 组织的无烟工作场所经验分享会

热心志愿服务

志愿者是一座城市的文明使者。京港地铁践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，打造“V你一路前行”志愿服务平台，鼓励公众与员工共同参与志愿服务，让志愿服务成为一种时尚、一种习惯。

志愿者管理

京港地铁深度认同志愿者文化，积极推动志愿服务的规范化和专业化发展。

专业化服务

秉持志愿服务与专业技能相结合的理念，由各部室和车站员工代表参与志愿者管理，激发各部门积极性，发挥志愿者专业特长，让志愿服务更精准、更有价值、更可持续。

志愿者赋能

开展车站、安全训练营和敬老助残三个服务领域的志愿者培训，提升志愿服务水平和服务质量，提高志愿者综合能力，培养员工成为全面发展的综合型人才。



“V你一路前行”敬老助残志愿服务培训

志愿服务

京港地铁建立了开放的志愿者服务平台，长期鼓励员工、社会志愿者、大学生志愿者参与地铁志愿服务和社区志愿服务，以志愿服务为纽带连接和促进社区发展。

2018-2019年

累计开展车站志愿服务和社区志愿服务活动

17次

志愿服务时长

20,000余小时

车站志愿服务

为方便乘客出行，针对节假日期间客流较大的特点，在所辖线路部分重点大客流车站增设志愿服务岗位，组织志愿者在车站自动售票机、闸机、换乘通道、站台等重点位置，引导有需要的乘客自助购票、快速进出站、有序乘车。



志愿者协助乘客购票



志愿者协助乘客进站

社区志愿服务

重视沿线社区的服务需求，倾听和了解居民对京港地铁服务的感受和建议，发挥员工专业技能为社区解决实际问题，助力社区与企业共同发展。



志愿者帮助社区居民掌握地铁非现金支付方式



志愿者倾听社区居民对地铁服务的需求和建议

2018年
京港地铁合作供应商

603 家

供应商本地化比率达

67.16 %

2019年
京港地铁合作供应商

605 家

供应商本地化比率达

63.47 %



齐心协力 共生共荣

17:00

携手同行 我们一起成长

柯楠是中国移动北京公司工程建设部重点工程中心经理，在京港地铁 16 号线 5G 覆盖项目中，负责全流程统筹管理工作。“5G 是大势所趋，其高速度、低时延的特点能实现更多智能化服务，我们和京港地铁合作探索、先行先试，希望为广大乘客提供更高速、更智慧的通信服务。”

16 号线 5G 全覆盖项目是京港地铁与中国移动合作的重要里程碑。“过去几年，我们在推动 4G 信号地铁覆盖过程中与京港地铁建立了良好的合作关系。”柯楠介绍道，“当时，我们提前预留了 5G 信号空间，为后续的合作奠定了基础。5G 项目的实施具有非常好的社会效益，不仅能为乘客带来更好的乘车体验，也有助于地铁应用智能化手段提升运维效率，还为我们在地铁及其他场景开展 5G 建设积累了丰富经验，真正实现了互利共赢。”

“在施工中，我们也遇到了很多困难，一方面，地铁客流量大，对相关设备性能、网络质量的考验远超常规站点，需要反复测试；另一方面，为保证正线运营，只能在半夜施工，每晚仅有 3 小时施工窗口。项目时间紧、任务重，对双方都是很大的挑战。为了顺利推进工作，我们投入设备和工程力量，分成不同工作组同时施工，京港地铁对每一组都调配了安全、运营人员进行协调配合，全程参与方案审核、工程安排、排障和优化测试，让原本 3 个月才能完成的工程仅半个月就竣工。”

继 16 号线实现 5G 信号全覆盖后，2019 年 10 月底，京港地铁与中国移动在 4 号线国家图书馆站举办 5G 体验活动，让乘客感受 5G 为生活带来的改变。“在 5G 信号覆盖的地铁里，人脸识别、快速进站、无感乘车；车站里，AI 实时监测客流、识别异常、智能疏导；车厢里，信息高速传输、视频高清播放……这些在不远的将来都有可能实现。”柯楠对未来充满憧憬，“期待双方进一步深化合作、持续探索，为城市打造更加智能化、现代化的出行方式。”



柯楠
中国移动北京公司工程建设部
重点工程中心经理
携手共进的每一步
都是为了把共同的事业做得更好



方法与策略

作为轨道交通企业，京港地铁基于交通带动城市发展的理念，与相关方深度合作，为轨道交通行业的发展与智慧城市建设创造价值。为构建开放、互利、协同、共赢的价值链，我们进一步完善供应商管理体系，深化供应商合作机制，持续提升供应商可持续发展能力。积极参与行业对话，开展行业合作，共同推动轨道交通行业健康快速发展。推动基于 5G 科技应用下的 TOD 模式，为人们提供一站式生活体验，打造宜居智慧生活圈。



负责任的采购

- 通过公开、公正、透明的方式及多渠道来源获取供应商资源
- 选择和管理供应商时将供应商“健康安全”“绿色环保”等社会责任表现纳入考察评价，共建可持续的供应链
- 通过资质审核、定期考核及再评价等方式对供应商进行评估及管控
- 搭建协作平台，探索在技术研发、服务创新、管理变革、人才培养等领域的深入合作



推动行业进步

- 积极参与标准编制工作，引领轨道交通行业技术和理论水平的提升
- 拓展互动平台，开展伙伴交流与沟通，推进资源共享
- 参与行业协会各项活动，为行业发展建言献策
- 发挥桥梁纽带作用，深化京港两地轨道交通领域合作



贡献城市发展

- 推动基于 5G 科技应用下的 TOD 发展理念，通过完善的统筹规划，实现资源整合，促进轨道沿线城市功能与交通功能的一体化发展，助力智慧城市建设

负责任的采购

京港地铁秉承“公平、公正、公开”的采购原则，将可持续发展理念融入采购全过程，完善供应商选择与管理机制，推动供应商规范化管理，提升供应商社会责任意识，鼓励供应商降低自身运营对环境与社会的负面影响，并持续拓展与供应商的合作领域、协作方式，提升供应商可持续发展能力。

规范供应商管理

我们以供应商信息管理为核心，推行标准化采购流程，通过信息共享、互相监督、建立投诉渠道等举措提升采购透明度。与供应商合作前，除考虑技术、质量和价格等因素外，将“环境友好”“以人为本”等理念纳入采购规范，要求新增供应商填写《采购部供应商调查问卷》，提交《EHS 合规承诺书》，引导供应商践行社会责任。2018-2019 年期间，绝大多数新增供应商具备 ISO 14000 环境管理体系、OHSAS 18001 职业健康安全管理体系、ISO 9001 质量管理体系的认证资质。

协同供应商发展

我们努力与供应商、承包商等合作伙伴构建相互支持、和谐友好的关系，在管理创新、技术研发、人才培养、行业共建等领域开展深度合作，促进双方优势与资源互补，激发产业创新，提高服务效率，实现共同成长、互利共赢。



案例 协同研发直流验电器 实现互利共赢

维修员工在进入轨行区或供电设备房进行操作前，需要用验电棒确认断电后才能进行作业。员工发现工作中使用的验电棒设计结构存在问题，有时会出现带电时蜂鸣器未报警的情况。发现这一问题后，经仔细分析研究，员工重新设计、修改验电棒电路，确保报警完全准确。为实现改善方案的推广应用，我们与验电器生产商合作，推动研究成果转化。经过双方多次修改、测试，产品最终定型，首次在国内实现直流验电器全回路自检测功能，并获得实用新型专利证书。



应用自主研发的直流验电器检测设备



京港地铁的发展和壮大离不开承包商的努力与配合。为了让承包商员工更好地享受工作乐趣、保持工作热情，我们协助承包商提高员工管理水平。例如，通过开展安全及服务培训、提升安检员伙食标准、组织心理疏导座谈等方式，帮助安检员以更好的状态投入工作。2018-2019年，累计开展安检员座谈97次，心理疏导活动覆盖100%的安检员。

“与京港地铁合作的三年时间里，他们为我们提供培训教材，提高了安检员的业务水平和服务质量，也为安检员提供优良的住宿环境。得益于他们的培养与关爱，员工素质大幅度提升，流失率明显下降。

——北京静安金山保安服务有限公司
地铁16号线项目部代表



雅仕维传媒集团有限公司是我们的地铁媒体资源合作伙伴。在追求可持续发展、践行社会责任理念的引导下，雅仕维与我们在公益传播方面通力协作，在各线路上均提供一定比例的媒体资源用于绿色出行、全民阅读等公益项目宣传，向社会传递正能量。同时，双方携手共同促进灯箱节能环保、控制广告内容呈现，提升乘客出行的媒体体验。

2018-2019年

乘客信息系统（PIS）上的公益广告播出次数达到平均每周

2,035次

| 平均每周传统广告公益上刊数量（块） | | | |
|-------------------|-------|------|-----|
| | 12封灯箱 | 4封灯箱 | 梯牌 |
| 2018年 | 256 | 110 | 229 |
| 2019年 | 496 | 56 | 559 |



安检员培训、座谈

推动行业进步

京港地铁深入开展与行业的对话与合作，主动分享经验，参与标准编制，携手产业链上下游、行业协会、研究机构等，为推动中国轨道交通行业的安全、优质、快速发展贡献智慧。

参与标准编制

我们充分发挥在轨道交通行业积累的技术和管理优势，参与国家、地方、行业标准及规范的编制工作，引领行业技术和理论水平的提升，助力轨道交通行业的科学化、标准化发展。

| | |
|---------|--|
| 国家标准 | 《城市轨道交通设施运营监测与评价方法第3部分：隧道》 |
| 地方标准 | 《北京市政交通一卡通系统接入规范_ACC-AFC系统》技术规范更新 |
| | 《ACCMAS-XQ-006北京ACC系统票改二期-ACC和互联网系统接口规范》 |
| 行业标准及规范 | 《城市轨道交通运营线路安全评价规范（DB11T 1510-2018）》 |
| | 《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》 |

加强交流合作

我们积极开展与港铁及其子公司、合资公司、同行业、商协会等之间的交流合作，强化资源共享、优势互补与协同配合。

以协会为平台 提升公司影响力

为不断提升公司的影响力，我们积极参与中国香港（地区）商会、中国城市轨道交通协会、北京外商投资企业协会等商协会组织的交流座谈、专家提名、课题研讨、创新成果申报等活动，借助商协会平台发出京港地铁声音。2018-2019年，通过商协会渠道参加意见征求类活动45次，会议及论坛类活动222场次。

发挥桥梁纽带作用 助力深度合作

2018年6月，为助推京港两地轨道交通全面合作，我们发挥桥梁纽带作用，组织“京投、港铁、京港全面合作会议”，洽谈物业开发、产业合作（轨道车辆租赁等）、国内外扩展合作、人才办学等合作项目。2018年10月，在“第二十二届北京·香港经济合作研讨洽谈会”上，北京市交通委员会、北京市基础设施投资有限公司与港铁及京港地铁签署了《关于京港两地轨道交通深化合作提升服务合作备忘录》，旨在继续深化京港两地轨道交通领域合作，通过吸收香港及国际大都市的先进理念与经验，不断提升北京市轨道交通运行安全和运营质量。

2019年12月，港铁行政总裁金泽培博士荣任“北京市市长国际企业家顾问”，成为顾问团队中首位城市公共交通管理及服务领域的企业家。作为“市长顾问”，金泽培博士将为北京城市交通健康发展建言献策，把港铁在全球轨道交通领域的成熟经验与北京城市交通相结合，助力新时代北京交通的发展。



签署《关于京港两地轨道交通深化合作提升服务合作备忘录》



2018年4月19日，东城区政协领导走访调研



2019年5月30日，香港岭南大学代表团参访京港地铁



多次接待中国香港公务员国情研习班学员参观交流



2018年12月18日，北京建筑大学车辆工程专业学生到北安河车辆基地培训中心学习



开展各类交流活动 实现经验共享

我们积极搭建经验分享平台，与专业院校、研究机构、行业协会等开展丰富的交流活动，推动互联互通、融合发展。

2019年8月15日，“2019年发展中国家资金融通与金融合作(含PPP、BOT)管理研修班”参观马家堡车辆段架临修库、列检库及仓库



2019年5月17日，重庆开投集团及下属轨道集团、铁路集团考察交流



2019年7月29日，泰国纳瓦明塔提腊大学师生参观学习

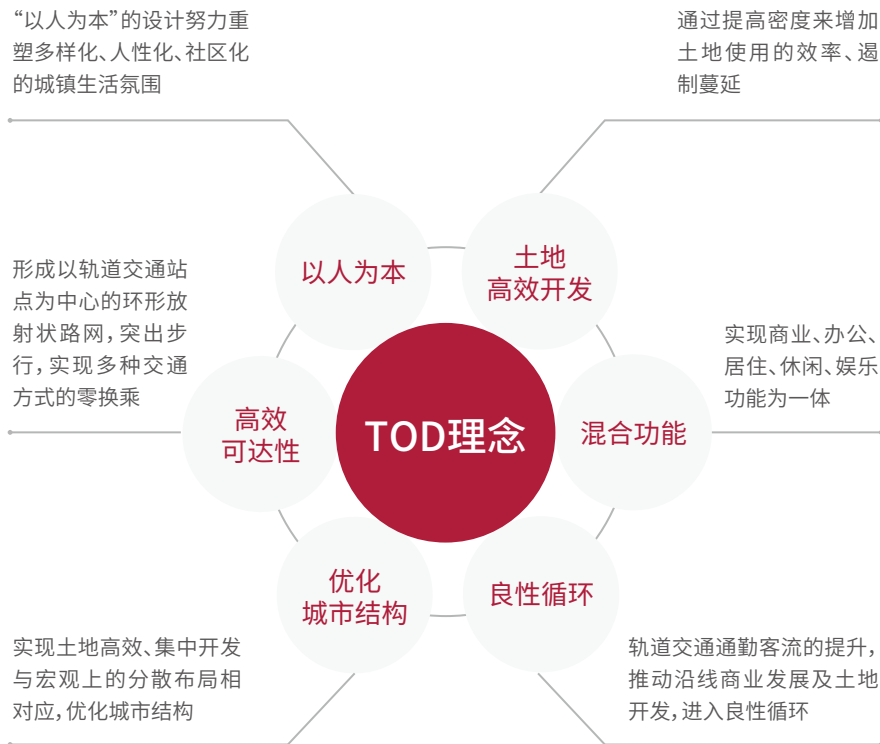


2019年10月22日，澳大利亚维多利亚州州长受邀参观地铁16号线在建车站



贡献城市发展

以公共交通为导向的开发模式（Transit Oriented Development, TOD）追求“以人为本”的设计，推动以公共交通站点为中心，建立多功能一体化城市社区，构建多样化、人性化、社区化的城市生活圈。



作为通信网络基础设施，通过 5G 与云计算、物联网、大数据、人工智能等新技术的应用结合，能够实现轨道交通智慧运营、乘客服务、智能维护等各方面的智能化升级。基于 5G 科技应用下的 TOD 模式，将通过统筹规划，实现资源整合，推动轨道沿线城市功能与交通功能的一体化发展。



作为轨道交通企业，京港地铁肩负的使命是成为可持续发展的城市综合运营商。我们积极促进 TOD 理念在北京的发展，通过借鉴港铁经验，与相关领域各方开展合作，推动沿线车站及车辆场段的综合利用，从而打造集高品质办公、住宅和丰富商业配套等多功能于一体的一站式生态城市综合体，助力智慧城市发展。

2019 年，16 号线成为国内首条 5G 信号全覆盖的地铁线路，可支持高清视频直播和回传、高清视频通话和 VR 实时监控等应用。4 号线、大兴线、14 号线也将陆续开展 5G 建设。

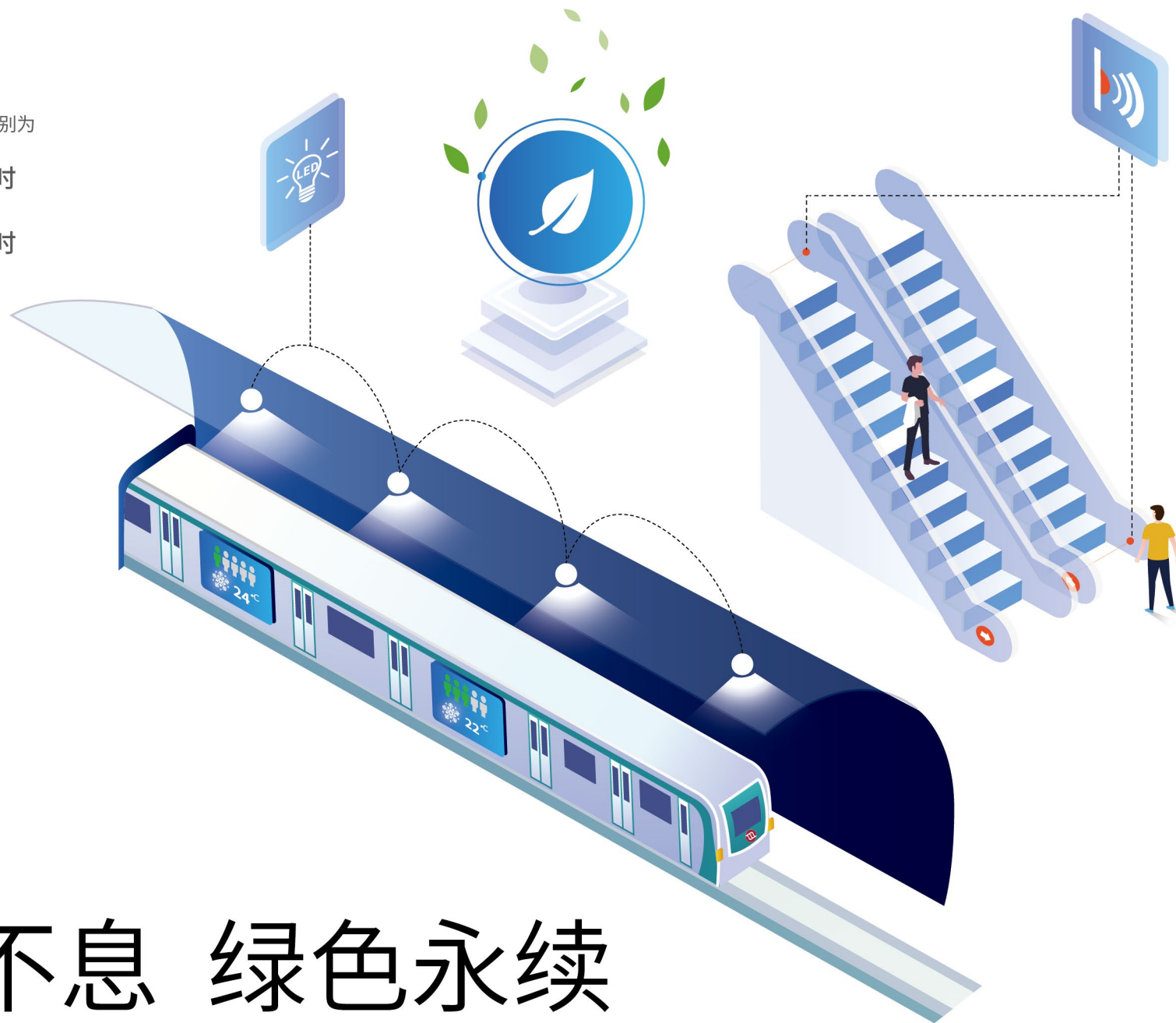
2018、2019年
运营电力能耗(不含商业电)分别为

39,718 万千瓦时

39,038 万千瓦时

2018-2019年
累计实施节能项目

8 项



生生不息 绿色永续

23:00

列车里的小秘密



晚上 11 点，采国胜走出马家堡车辆段列检库。他穿着白色防尘服，戴着口罩，只有一双炯炯有神的大眼睛露在外边。“我是 2010 年通过校招加入京港地铁的，从基层技术人员做起，现在担任车辆控制主管，主要负责班组人员管理、工作安排、培训工作。”采国胜一边摘下口罩一边介绍道。

“在日常工作中，我们将节能环保理念贯彻到每一个环节，优化列车能耗是我们车辆组的日常工作之一。2018 年，我们发现由于 4 号线 - 大兴线潮汐客流明显，地铁车厢容易出现平峰时段温度低、高峰时段温度高的现象，既浪费能源也影响乘坐体验。”为解决这一问题，采国胜所在部门立即展开专项课题研究，启动了这场“列车智能控温攻坚战”。

为确保项目顺利进行，公司开展前期调研，明确关键技术指标，制定改造方案，让员工提前学习相关理论，掌握技术手段，并预估风险，制定应急措施。在程序测试阶段，公司工程部反复进行现场验证，以确保功能有效实现。采国胜回忆道：“在正式改造时，因为需要对全车网络模块的软件进行刷新，为保障白天正线用车需求，改造工作都是在夜间完成的。虽然辛苦，但为了能赶上即将到来的夏季高温期，我觉得非常值得！”

2019 年 3 月，空调改造全部完成，列车变得更加智慧。运行过程中，列车可以根据载重调整客室预设温度，不仅提高运行效率，节约能耗，也使空调供风更加均匀，有效改善了乘坐体验。谈到未来，采国胜说：“这些年，地铁运营不断引进新技术、新设备，保障乘客安全出行的同时，节能环保也是其中考虑的重点。将来，会有更多智能、环保的新技术投入应用，我们希望让地铁出行更加绿色、更加环保。”



采国胜

车辆控制主管

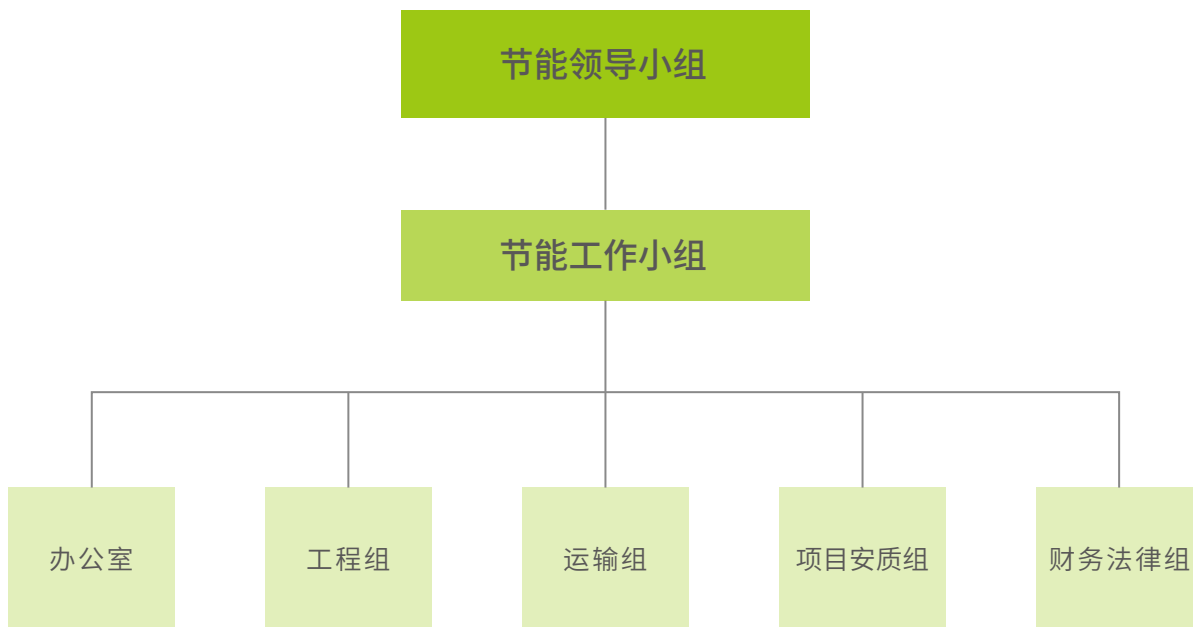
守卫绿色发展
我们一路前行



方法与策略

绿色生产既是建设美丽中国的要求，也是企业实现可持续发展的基础。京港地铁将环保理念融入企业运营，在经营管理的全生命周期中，采取有效措施控制和减少对环境的负面影响，为乘客提供更加绿色的出行选择，为低碳循环经济发展和生态文明建设贡献力量。

- 严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规以及 ISO 14001 环境管理体系要求，完善环境管理机制，设立节能领导小组和工作小组，确保能源管理工作长期有效开展。



节能管理组织架构

- 推动绿色经营，将环境保护策略纳入运营服务、供应链管理等业务环节，实现环境安全表现的量化监控。
- 实施资产全生命周期管理，从更长远角度考量和实现资源的可持续利用。
- 优化库存结构，降低库存成本，有效保障物资供应平衡，提高资源利用效率。
- 推进行业共创，参加行业交流研讨，共同促进轨道交通行业绿色可持续发展。
- 推行绿色办公，开展环保培训与宣传推广，力求使环保理念影响到每一位员工并进一步拓展至社区居民、乘客，鼓励更多人参与有益于环境可持续发展的实践。



践行绿色发展

秉承对环境负责的态度，京港地铁以应对气候变化、减少环境影响、降低资源消耗为己任，推行高效节能、绿色环保的运营方式，以实际行动保护绿色家园。2019年，公司荣获“2019 第一财经·中国企业社会责任榜”环境生态贡献奖。

日常能耗管理

绿色环保是企业实现可持续发展的必然要求。在京港地铁，电力使用占比约为 89%，天然气占比约为 10%，汽油、柴油占比不足 1%。考虑到地铁运营的能源消耗主要为电力消耗，其中牵引用电占 55~60%，动照用电占 40~45%，我们积极开展列车和车站节能改造项目，推动实现经济效益和环境效益的双赢。

车站能耗管理

作为绿色出行的引领者、践行者和倡导者，我们采用管理节能及技术节能并举的策略，通过精细化管理、应用先进技术等方式，持续挖掘节能潜力。

- **自动电扶梯**: 通过合理分析及试用，除超大客流车站外，对绝大部分车站自动电扶梯完成变频节能改造。改造后，出入口电扶梯节电率约为 17.7%，站台站厅节电率为 8.3%。
- **LED 绿色照明**: 完成对大兴线车站 LED 照明改造，累计更换 LED 高效照明灯具 30,000 余只，整体节电率达到 45% 以上。

列车能耗管理

我们认真执行国家节能政策，确保列车在安全稳定运行的基础上，尽可能地减少牵引能源消耗，降低碳排放量以应对气候变化。

- **优化列车驾驶模式**: 在满足列车时刻表的情况下，使列车在 ATO 节能驾驶模式上运行，通过实施节能巡航策略减少列车牵引 / 制动电耗，后续还将开展列车运行模式与再生制动能量匹配性研究，以达到进一步节能的效果。
- **钢轨几何尺寸精修**: 改善轮轨关系，保证线路良好的动静态几何形位，提高列车运行稳定性，进而有效降低列车运行中的摩擦和冲击阻力，减少轮轨的能量损耗。
- **列车空调控制系统改造**: 对 4 号线 - 大兴线列车空调控制系统进行改造，引入智能控制技术，列车可实时根据车重调整空调负荷，促进节能的同时提升乘车体验。



2018、2019年

运营人公里电耗（不含商业电）分别为

0.062 千瓦时 / 人公里

0.060 千瓦时 / 人公里

2018、2019年

温室气体排放量分别为

24.85 万吨

24.41 万吨

案例 14 号线全线轨道 质量实现行业第一

列车在运行过程中会因摩擦、冲击、线路条件等阻力因素产生能量损耗，减小列车运行阻力、降低能量损耗是实现节能的有效手段。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。京港地铁在国内轨道交通行业率先引入均值管理概念，应用 TQI 对线路质量进行状态控制。2018 年 2 月 10 日，经中国铁道科学研究院城市轨道交通中心检测确认，京港地铁所辖线路质量均达到或超过北京市轨道交通 TQI 不超过 14.51 的控制标准。按照 TQI < 8 的标准，京港地铁优质线路达 60% 以上，其中，14 号线上下行 TQI 指数为 7.67、7.74，实现全线轨道质量行业第一。

水资源管理

为最大限度地降低生产运营对社区水资源造成的影响，我们采用高效、安全的水资源管理措施，全力保护所在社区水资源的质量，减少水资源的浪费。

- 制定水资源目标指标管理标准，完成水资源分析报告，各场段及车站废水达标排放。
- 组织开展车辆段污水处理站环境应急演练、知识竞赛等活动，帮助员工学习巩固环境应急和处置程序、操作要求。
- 将中水用于绿地浇灌、厕所冲洗等。

2018-2019年

累计使用中水

9,400 吨



废弃物管理

京港地铁严格落实国家法律法规要求，在 14 号线马泉营车辆段、张仪村停车场和 16 号线北安河车辆段均设有危险废物暂存间，并与具有相应资质的回收商、处置商合作，对危险废物进行回收处置。对废弃设备或设施等一般工业废弃物实施回收利用，减少废弃物产生的同时，从不同途径延续其价值，提升资源利用效率。

- 利用废旧电气柜、控制屏、转辙机、计轴器及钢轨等材料搭建通号维修室培训及测试基地，将其打造为除公司级培训基地外又一实现道岔操控的真实培训环境，可用于备件测试及部室实操培训，进一步提高工作效率及培训质量。



通号维修室培训及测试基地

- 将废旧的接触网材料作为供电维修室的培训及演练材料。
- 对废旧空调进行自主修复，用于暖通空调给排水部室的培训、备件检测，强化培训设备的操作性和实用性。2018-2019 年，共开展 31 次暖通空调设备培训，308 人次员工参加，100% 覆盖暖通空调给排水部室一线员工。

改善空气质量

为提供更加安全、舒适的乘车及工作环境，我们每年对车站公共区域、列车、车站及各场段办公区等开展空气质量及空调卫生学检测，并持续推出空调及通风系统技术改造项目，不断改善空气质量。

2018-2019 年，我们进一步完善车站公共区域空调系统运行及维保机制，增加空调系统清洗频次、提高维保质量，优化不同季节空调系统运行模式。

倡导绿色出行

为乘客提供安全、可靠、舒适、便捷出行服务的同时，我们积极倡导绿色出行理念，让更多乘客成为低碳出行的践行者。我们开展“绿色出行、从身边做起”等系列主题宣传推广活动，通过车站自媒体、新闻媒体和官方微信公众号、新闻客户端等多种途径，向广大网友及乘客发出绿色倡议，提高公众环保出行意识，共建健康、文明、畅通的绿色交通和美好生活环境。

关键绩效

全面保障 安全出行

| 指标名称(单位) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------|-------|------|-------|-------|
| 列车服务可靠度 (万车公里 / 次) | 1,278 | ∞ * | 1,544 | 2,158 |
| 因意外导致乘客死亡的人数 (人) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 百万乘客受伤率 (人次 / 百万乘客) | 0.23 | 0.21 | 0.33 | 0.25 |
| 因意外导致员工死亡的人数 (人) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 员工意外受伤率 (人次 / 十万工时) | 0.11 | 0.13 | 0.18 | 0.06 |
| 因意外导致承包商死亡的人数 (人) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 承包商意外受伤率 (人次 / 十万工时) | 0.01 | 0.01 | 0.05 | 0.01 |
| 开展较大规模应急演练 (次) | 331 | 560 | 587 | 541 |

*2017 年列车 5 分钟以上延误次数为零。

无微不至 温馨相伴

| 指标名称(单位) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 总运营里程 (万车公里) | 8,922.02 | 10,430.56 | 10,805.94 | 10,792.07 |
| 总客流量 (万人次) | 63,348.5 | 69,597.8 | 72,065.6 | 74,388.0 |
| 日均客流量 (万人次) | 173.1 | 190.7 | 197.4 | 203.8 |
| 列车兑现率 (%) | 99.99 | 99.99 | 99.99 | 99.99 |
| 列车正点率 (%) | 99.99 | 99.99 | 99.98 | 99.99 |
| 延长服务时间天数 (天) | 34 | 103 | 112 | 114 |
| 乘客满意度 (分; 百分制) | / | / | 91.62 | 90.95 |

青春飞扬 绘就精彩

| 指标名称(单位) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------|-------|--------|--------|--------|
| 员工总数(人) | 7,072 | 7,225 | 7,359 | 7,759 |
| 人均培训时间(小时)** | 96.84 | 107.24 | 100.04 | 114.28 |
| 社会保险覆盖率(%) | 100 | 100 | 100 | 100 |

**2016-2019年人均培训时间将部室级培训和外部培训统一纳入计算。

持之以恒 创建美好

| 指标名称(单位) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------|---------|---------|---------|---------|
| 志愿者服务时间(小时) | 8,628 | 9,723 | 9,774 | 10,539 |
| 安全训练营项目受益中小学生(人) | 3,000 余 | 5,000 余 | 3,000 余 | 2,500 余 |

齐心协力 共生共荣

| 指标名称(单位) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------|------|------|-------|-------|
| 供应商数量(家) | 637 | 646 | 603 | 605 |
| 供应商本地化比率(%) | 63.4 | 62.5 | 67.16 | 63.47 |

生生不息 绿色永续

| 指标名称(单位) | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 运营电力能耗(万千瓦时) (不含商业电) | 32,117 | 38,209 | 39,718 | 39,038 |
| 运营人公里电耗(千瓦时/人公里) (不含商业电) | 0.057 | 0.061 | 0.062 | 0.060 |
| 温室气体排放量(万吨) | 20.06 | 23.99 | 24.85 | 24.41 |

一路前行 行以致远

展望明天，畅想未来。京港地铁将以更负责的理念和举措，持续完善可持续发展模式，主动回应和满足利益相关方的期望，与相关方安全同行、与城市共筑美好、与员工共同成长、与社区和谐发展、与伙伴携手共赢、与环境融合共生，让更多的人享受更便捷、更智慧、更低碳的城市生活和出行空间，共同实现经济、社会和环境的可持续发展。

- 健全安全管理组织体系，明确各级组织安全管理职能，不断强化风险管理，优化包括公众、客户及工作人员在内的利益相关方安全保障措施，提升员工安全能力，开展安全文化建设推广活动，持续提升安全运营水平。

- 优化公益管理体系，创新公益活动开展模式，持续开展 M 地铁系列公益活动与安全训练营项目，举办中学生轨道交通科技创新大赛，结合利益相关方诉求，发挥专业优势开展志愿服务。

- 提升乘客体验，优化服务品质，践行《顾客服务承诺》，完善服务模型；构筑具有轨道交通行业特色的地铁 + 智慧云平台，建设综合智能运维平台；打造具有京港地铁特色“新零售”，使地铁场景下的生活更便利、更贴心。

- 积累和储备优质供应商资源，为公平竞争创造更加公开透明的环境；与行业伙伴开展交流合作，实现经验共享；携手各方促进轨道交通行业可持续发展，为城市发展创造更大价值；推动基于 5G 科技应用下的 TOD 发展理念，打造更宜居、更智慧的城市空间。

- 以员工发展需求为导向完善培训体系，持续推进人才储备和发展项目；创新开展特色企业文化活动，推动全员更好地认同企业文化 2.0；完善绩效考核与激励机制，推动员工不断进步；运用“互联网+”思维，依托工会小程序、开发 APP 等方式，创新工会工作方式，建设高质量职工之家。

- 开展全生命周期环境管理，推行节能降耗项目，推进污染防治行动，强化资源循环利用，加强公共区域环境、卫生学检测及数据分析，探索优化公共环境及卫生管理措施，助力自身、行业和社会的绿色可持续发展。

一路前行，行以致远。京港地铁将肩负起新时代的使命与担当，用富有责任感和创造性的方式主动参与重大社会问题的解决，着力打造安全、便捷、高效、绿色的轨道交通运营管理体系，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。

指标索引

| 目录 | | GRI Standards | 页码 |
|-----------|--------------|---|----|
| 关于本报告 | | 102-50、102-51、102-52 | 封二 |
| 我们的问候 | | 102-14、102-15 | 02 |
| 关于我们 | 公司简介 | 102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7 | 04 |
| | 企业文化 | 102-16 | 05 |
| 社会责任管理 | 社会责任管理体系 | 103-2 | 06 |
| | 实质性议题识别 | 102-31、102-44、102-46、102-47、103-1 | 07 |
| | 利益相关方参与 | 102-40、102-42、102-43、102-44 | 08 |
| 全面质量管理 | | 103-2 | 09 |
| 全面保障 安全出行 | 方法与策略 | 103-2 | 12 |
| | 全方位的安全 | 403-2、416-1 | 14 |
| | 安全文化建设 | 403-2 | 19 |
| 无微不至 温馨相伴 | 方法与策略 | 103-2 | 22 |
| | 提升运营能力 | 203-1、203-2 | 22 |
| | 建设智慧地铁 | 203-1、203-2 | 24 |
| | 优化服务细节 | 203-1 | 26 |
| | 提供多元化服务 | 203-1、203-2 | 27 |
| 青春飞扬 绘就精彩 | 方法与策略 | 103-2 | 30 |
| | 保障员工权益 | 102-8、401-1、401-2、405-1 | 30 |
| | 成就员工价值 | 404-1、404-2、404-3 | 32 |
| | 守护员工幸福 | 401-2 | 35 |
| 持之以恒 创建美好 | 方法与策略 | 103-2 | 38 |
| | 社区参与 | 413-1 | 39 |
| | 青少年 STEAM 教育 | 413-1 | 41 |
| | 文化艺术健康 | 102-12、413-1 | 44 |
| | 热心志愿服务 | 203-2、413-1 | 46 |
| 齐心协力 共生共荣 | 方法与策略 | 103-2 | 50 |
| | 负责任的采购 | 102-9、308-1、414-1 | 50 |
| | 推动行业进步 | 102-13、203-2 | 53 |
| | 贡献城市发展 | 203-2 | 55 |
| 生生不息 绿色永续 | 方法与策略 | 103-2 | 58 |
| | 践行绿色发展 | 301-2、301-3、302-1、302-4、302-5、303-3、305-1 | 59 |
| | 倡导绿色出行 | 302-5 | 61 |
| 关键绩效 | | 102-8、102-9、203-2、302-1、305-1、403-2、404-1 | 62 |
| 一路前行 行以致远 | | 102-15 | 64 |
| 指标索引 | | 102-55 | 65 |
| 意见反馈 | | 102-53 | 66 |

意见反馈

尊敬的利益相关方：

您好！感谢您阅读《京港地铁 2018-2019 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 环境 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. 您认为本报告披露信息是否准确、清晰和完整？

- 非常好 好 一般 较差

6. 您在本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？（可多选）

- 创新的报告主题 创新的报告内容
更加便捷的报告获取渠道 更为友好的报告阅读界面
更加亲和的语言风格 其他（请注明）_____

9. 您对京港地铁社会责任工作的意见和建议？（可多选）

- 制定五年社会责任规划 加强管理机构设置
将社会责任相关绩效纳入管理考核 策划新的有影响力的公益项目
加入促进企业社会责任的国内外相关组织 / 宣言 / 倡议
开展利益相关方管理，加强利益相关方沟通
其他（请注明）_____



联系方式：

地 址：北京市丰台区嘉园路地铁 4 号线车辆段

邮 编：100068

联 系 人：王坤

邮 箱：shen1.wang@mtr.bj.cn

公司电话：86-010-88641188

公司传真：86-010-88641000

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

