



本报告采用可降解环保再生纸制作



北京公交有轨电车

2019

社会责任报告

初心
如一
感恩
同行

一路同行 一心为您

ACCOMPANY YOU ALL THE WAY
SERVE YOU HEART AND SOUL

北京公交有轨电车有限公司

地址：北京市海淀区巴沟路21号

邮编：100089

邮箱：YGDCGS@163.com

电话：010-86470088

北京公交有轨电车有限公司2019年社会责任报告



北京公交有轨电车有限公司

初心如一 感恩同行

北京公交有轨电车有限公司
2019年社会责任报告

关于本报告

🕒 时间范围

本报告时间跨度为2019年1月1日至12月31日，为增强数据可比性和内容延续性，部分内容往前后年度适度延伸。

📅 发布周期

本报告为年度报告，是北京公交有轨电车有限公司发布的第二份社会责任报告。

📍 报告范围

本报告以北京公交有轨电车有限公司为主体，涵盖公司各管理支持部门和所属公司。为便于表述，报告中“北京公共交通控股（集团）有限公司”以“北京公交集团”或“集团公司”指代；“北京公交有轨电车有限公司”以“我们”“公司”“有轨电车公司”指代；“北京公交有轨电车有限公司西郊线分公司”以“西郊线分公司”指代；“北京亦庄公交有轨电车有限责任公司”以“亦庄公司”指代。

📊 数据来源

本报告所引用的财务数据来源于经过审计的北京公交有轨电车有限公司年报，其他数据来源于北京公交有轨电车有限公司内部正式文件和相关统计。

📋 编制依据

本报告编制过程中参照全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、《中国企业社会责任报告指南4.0之公共交通运输服务业》（CASS-CSR4.0之公共交通运输服务业）及联合国可持续发展目标（SDGs），兼顾中国准则和国际准则。

📋 编制过程

01 前期准备	02 报告撰写	03 内容审核	04 设计发布	05 反馈计划
组建工作小组 同行对标分析 收集报告资料	确认报告框架 编制报告内容	确定报告内容 审核报告内容	形成报告设计 公开发布报告	收集各方反馈 部署下步计划

☁️ 报告获取

为积极响应国家绿色发展号召，本报告以中文电子版形式发布。如需获取纸质版报告或获取更多关于本公司社会责任的信息，可根据封底地址联系我们。

卷首语

有轨电车驰行
沿途流淌着城市风采
四时风景尽在眼前
春日的繁花 夏日的细雨
秋日的霜叶 冬日的素雪
张扬着城市的青春活力

有轨电车驰行
延伸城市的发展脉络
镌刻首都的文明印迹
在真情服务的一列列车厢中
讲述着你我的初心故事

每一次出发
都是与美好同行
满怀期待
感恩与您相遇





目 录

2	我们的问候
4	公司概况
8	2019年大事记
10	数说有轨电车
50	未来展望
52	指标索引
53	意见反馈

	质优 保障安全运载 19	攀升 实现品质运营 27	挚心 成就员工未来 39	6
	安全管理 20	运输保障 28	权益保障 40	
	安全运营 20	贴心服务 29	职业发展 41	
	科技创安 24	携手同行 31	员工关爱 43	
		4		
		致远 守护低碳城市 33		
		环境管理 34		
		节能降耗 35		
		绿色出行 36		
		5		
	治理 牢记责任使命 13		至情 同铸社会价值 45	
	市场开拓 14		社区沟通 46	
	风险管控 15		志愿服务 46	
	责任管理 16		公益慈善 48	
1				

我们的问候

党委书记

韩从笔



总经理

闫哲



亲爱的读者朋友：

大家好，经历一年的沉淀，北京公交有轨电车有限公司第二份社会责任报告已经如期与您见面。我们很高兴能借此机会与您增进沟通和交流，欢迎阅读和指正。

2019年是新中国成立70周年，是实现我国第一个百年奋斗目标的关键之年，也是我们砥砺奋进、锐意进取的一年。我们立足开拓发展空间，用市场释放运营发展活力，让更多市民享受绿色环保的公共出行服务，引领公众出行方式转变，提升城市生活品质。

这一年，我们推进合规治理，牢记责任使命。完善党委会、董事会、监事会及总经理办公会为组织架构的治理体系，夯实管理根基。全面实施企业发展规划，促使企业管理能力和公司实力不断提升。2019年全年召开党委会29次，董事会2次，总经理办公会24次，工作例会38次。

这一年，我们强化安全责任，保障高效运载。以运营安全平稳为目标，强化安全管理体系，并以技术创新持续赋能安全出行。2019年运营总里程133.35万公里，安全运送乘客701.61万人次，圆满完成了2019年各重点时期安全保障任务。

这一年，我们完善服务体系，实现品质运营。积极推行多元化服务举措，提升乘车体验品质，为乘客提供多样化、品质化的公共出行服务；加强行业交流沟通，携手同行共谋品质发展。2019年以9.6万人次的单日客流量，再创全国现代有轨电车单一线路单日客流新高，列车准点率99.95%，西郊线总体满意度93分，满意率96.2%。

这一年，我们推动节能减排，守护低碳城市。将绿色发展融入公司日常运营，加强环境管理，取得能源管理体系认证证书和环境管理体系认证证书，综合能耗1064.08吨标准煤；倡导绿色出行理念，促进公众提高绿色出行意识，让城市道路更畅通，环境更美好。

这一年，我们秉承以人为本，成就员工未来。创新人力资源管理工作，建立全方位、现代化的人力资源管理体系，制定市场化的薪酬福利机制，实现发展成果与员工共享；健全人才培养制度，为员工打通职业发展通道；开展多姿多彩的活动，丰富员工的精神文化生活；关心和爱护困难员工，2019年，公司共帮扶困难员工36人次。

这一年，我们参与公益慈善，同铸社会价值。积极履行企业社会责任，贴近乘客需求，开展志愿服务，贡献精准扶贫，追求社会价值与经济价值统一的可持续发展。开展志愿者服务60次，志愿服务参与3500人次；助力扶贫攻坚，268人办理爱心消费扶贫卡，公司累计扶贫消费48288元。

2020年是有轨电车公司三年行动计划的收官之年，也是“十四五”发展规划的谋划之年。我们将继续按照集团公司“立足北京 放眼全球”的定位，加快企业转型升级的步伐，以绿色环保的有轨电车事业为出发点，致力于城市公共交通有序发展，打造立足京津冀、面向国内外的有轨电车龙头企业。我们深知企业的发展离不开利益相关方的支持，新的一年希望继续和您携手并肩，一起为可持续的交通事业贡献力量。



「公司概况」

公司简介

北京公交有轨电车有限公司成立于2017年4月，隶属于北京公共交通控股（集团）有限公司，拥有北京公交有轨电车有限公司西郊线分公司、北京亦庄公交有轨电车有限责任公司、北京公交城轨技术有限公司、河北城轨有轨电车有限公司4家下属公司，主要从事城市轨道交通运营管理与投资。目前，负责北京首条现代有轨电车西郊线的安全运营服务与设备设施的维保管理，亦庄T1线的工程建设与运营筹备事务，以及其他有轨电车相关业务的市场开拓与服务。

作为有轨电车行业的新兴代表，2019年公司按照集团公司“立足北京 放眼全球”的定位，始终坚持可持续发展理念，已取得质量管理体系、能源管理体系、环境管理体系认证以及交通运输部颁发的安全生产标准化建设一级证书，致力于城市公共交通的有序发展。未来，随着北京乃至全国有轨电车项目的增加和运营的投入，我们将承担起更多有轨电车线路的运营、安全、服务、维保等职能，形成有轨电车综合产业链，不断提升乘客体验及城市生活品质，为北京市民乃至全国乘客提供安全、舒适、便捷的公共交通服务。

/ 我们的目标 /

立足首都、服务京津冀、走向全国、放眼世界

致力于打造集现代有轨电车投资、建设、运营为一体的全国性乃至国际性企业

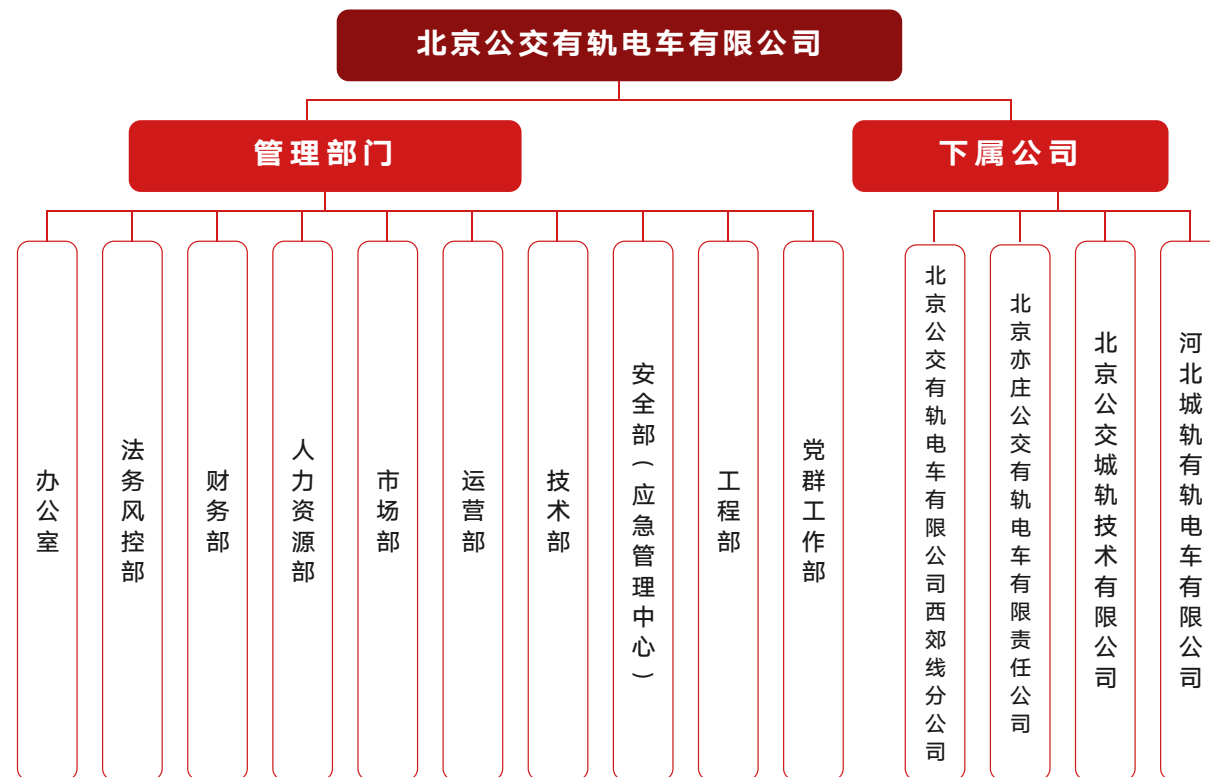
/ 我们的理念 /

引领绿色出行新方式，实现乘客更高出行价值

带动区域发展再升级，实现城市更高服务体验

推动社会发展更卓越，实现人们更高生活品质

组织架构



公司治理

公司严格按照《公司法》《企业国有资产法》等法律法规，进一步提升治理主体依法履职能力。通过完善公司章程和党委会、董事会、总经理办公会议事规则，建立研究重大问题的沟通机制。公司的重大决策、重要人事任免、重要项目安排和大额度资金使用均严格程序流程，有效防范决策风险，增强决策的科学性，避免决策失误；坚持按职责权限决策，内部形成各负其责、协调运转、有效制衡的法人治理结构。



党委会
29次

董事会
2次

总经理办公会
24次

工作例会
38次

党建引领

公司党委积极发挥把方向、管大局、保落实作用，以高质量党建引领公司高质量发展。

开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

- 不断提高领导班子知信行合一的能力，凝聚广大党员干部干事创业的精气神。
- 持续开展微课堂、宣讲会、参观交流等学习活动，不断把全面从严治党推向深入，为公司高质量发展注入不竭动力。

基层党建充满活力

- 机关党支部、西郊线分公司党支部分别与新华社音视频部、计财局等党支部结对共建，推出“红色之旅”主题车厢。
- 机关党支部开展党小组长轮值制度，积极探索机关党建的机制创新。
- 下辖3个党支部完成换届选举工作，建立党员活动室和党务公开栏。

党建带动群团

- 公司工会在集团公司2019年度目标管理考核中排名B组第一。
- 团总支荣获集团公司“五四红旗团委”称号。

全面从严治党

- 聘任党风监督员7名，发布廉政刊物9篇，调整中级管理岗位43人次。
- 开展“公车私用、私车公养”等专项监督检查，带领中层以上干部到北京市从严治党教育基地开展警示教育。



西郊线分公司党支部“1234”工作法获得
公交基层党建工作“**创新奖**”

亦庄公司党支部被评为**集团公司级先进基层党组织**



开展党建活动 **80次**

党建工作培训 **320小时**

召开廉政警示教育大会 **5次**

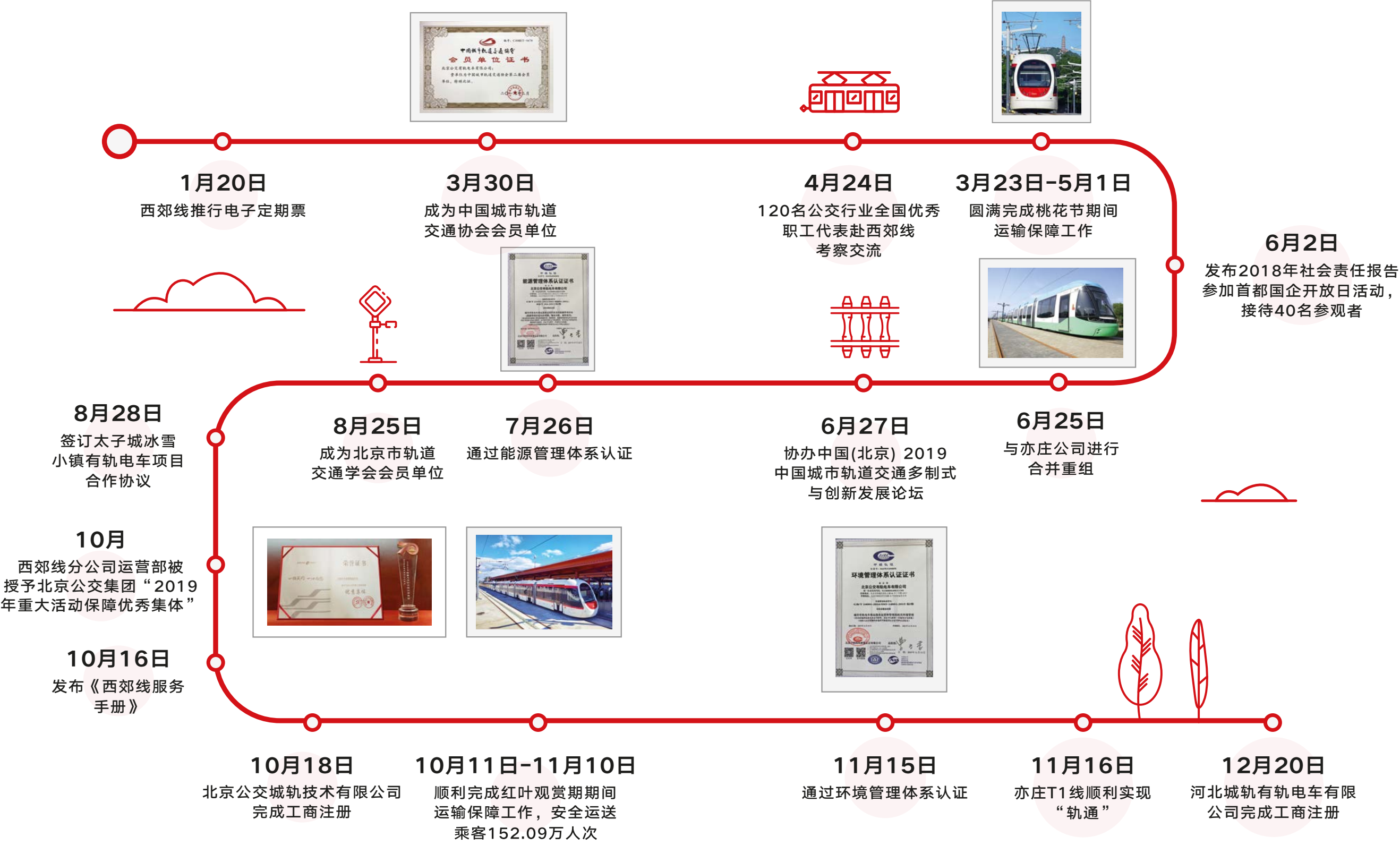


“不忘初心 牢记使命”主题教育集中封闭学习



党建教育基地开展主题党日活动

2019年大事记



数说有轨电车

公司治理

董事会	党委会
2次	29次
总经理办公会	工作例会
24次	38次
合规培训	党建活动
30次	80次

安全运营

运营总里程	年度单日最高客运量
133.35万 公里	9.6万 人次
安全运送乘客	全年运营总能耗
701.61万 人次	713.61万 千瓦时
列车准点率	全年综合能耗
99.95%	1064.08吨 标准煤

社会参与

志愿者服务	累计扶贫消费
60次	48288 元
志愿者服务参与	慈善捐助
3500 人次	3755 元

员工关爱

劳动合同签订率	女性管理者占比
100%	39%
社保覆盖率	关爱员工投入资金
100%	27500 元
员工体检率	帮扶困难员工
100%	36 人次



「治理 牢记责任使命」

责任初心是凝聚企业发展的重要动力，公司不断完善社会责任管理体系，牢记责任使命，有规划、有目标地推动社会责任事业，强化互动沟通，携手各利益相关方共促可持续的未来。

/ 我们的行动 /

夯实社会责任管理理念
重视社会责任议题识别
主动与利益相关方沟通

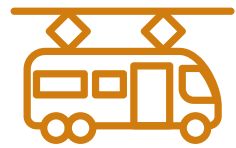
/ 我们的成效 /

构建社会责任理念
识别并筛选出重要实质性议题
完善利益相关方沟通与交流

市场开拓

公司紧盯市场方向，积极推进市场业务，保持敏锐的市场意识，根据市场发展整体需求，加强行业合作，推动关键项目的落实，立足开拓发展空间，用市场释放发展活力。

业务架构



运营业务

已开通运营项目：西郊线
建设中项目：亦庄T1线、
冰雪小镇有轨电车项目



文创业务

西郊线、亦庄T1线、冰雪小镇线路
相关文创产品



PPP业务

亦庄T1线



资源对接

对接协会、政府、高校、
企事业单位

文创产品

拓宽购买渠道，满足广大收藏爱好者的需求。2019年发行一周年纪念册、第一套明信片，领略有轨电车的春夏秋冬。

签订合作协议

与中赫太舞(张家口崇礼)文化旅游有限公司签订合作协议。2019年底，就冰雪小镇有轨电车项目成立河北城轨有轨电车有限公司。

成立合资公司

与神州高铁轨道交通运营管理有限公司合资成立北京公交城轨技术有限公司，未来将在运维业务上进一步拓展。

风险管控

为响应集团公司深化改革、提质增效、开拓市场等方面工作需求，不断提升竞争力，完善管理体系，公司积极推进公司生产服务和经营管理的精细化、规范化、信息化，为公司改革创新、提质增效，实现高质量发展提供有力支持。

内控体系

- 内控管理体系按照集团公司整体部署，完成规章制度、关键业务的梳理。
- 加大合同管理力度，保障公司重大决策、重大项目、重要人事任免及企业合同签订流程合规，降低企业管理风险。

合规管理

- 推进合规管理体系建设，提升依法治企与合规管理能力，完善知识产权保护制度，确保企业健康发展。
- 开展多样化的合规管理活动，提升员工的法治思维与能力。
- 加强规范法律纠纷案件管，未出现重大法律纠纷案件。



开展合规培训

30次



合规培训覆盖

632人次



普法宣传材料

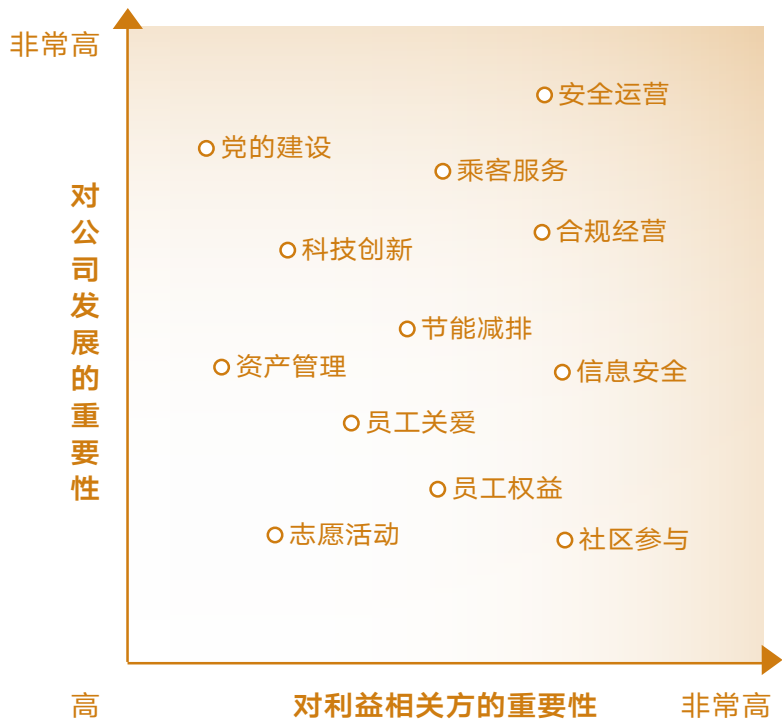
责任管理

公司秉持“让更多的人享受更好的公共出行服务”的使命，将社会责任理念与管理运营相结合，夯实社会责任管理基础，有章法、有步骤、系统化地推进社会责任融入管理与运营，不断提升履责能力，在创造经济效益的同时满足社会效益、环境效益的和谐统一。



议题识别

公司根据行业特性、业务特点与利益相关方期望相结合，根据国内外社会责任标准、企业战略与运营重点，识别并筛选出对公司及利益相关方都重要的实质性议题，增强公司社会责任工作的有效性和价值。



实质性议题矩阵

责任沟通

利益相关方参与是我们履行社会责任、实现可持续发展的重要基础。我们构建了常态化的利益相关方沟通机制和渠道，主动与利益相关方开展建设性交流，努力获得利益相关方的理解与支持，推动社会责任管理工作的持续改进。

利益相关方	期望与诉求	我们的行动
政府及 监管单位	合法经营 依法纳税 促进就业	遵守法律法规 依法足额纳税 带动社会就业
乘客	安全运营 优质服务 信息安全	保障乘客安全 提供准点、便捷、舒适的服务 保护乘客的隐私
供应商	集中采购 价值链责任	坚持公开、公平、公正 带动供应链合作伙伴履行社会责任
环境	环境管理 绿色运营 环保宣传	遵守国家环境法律法规和相关产品的环保标准 低碳出行，实现节能减排 推进环保理念在企业内外的宣贯和落实
员工	保障员工权益 助力职业发展 建设温暖家园	保障法律赋予员工的基本权利 提供教育和培训，为员工创造没有天花板的舞台 创造良好工作环境，追求工作与生活平衡
行业组织	公平竞争 遵守行业标准和规范	尊重知识产权，维护公平竞争环境 参与行业活动、研讨会
社区	社区参与 公益慈善	通过运营管理带动社区经济发展 支持灾害救助和社区扶贫济困等慈善公益活动
媒体 公众	沟通合作	积极参与、支持社会团体组织的各项活动 就社会责任议题主动与社会团体开展形式多样的合作 建立内外部良好的沟通机制



「 质优 保障安全运载」

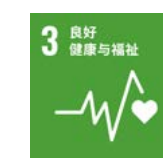
安全是有轨电车运营生产的生命线，公司围绕“安全高效 生命至上”的核心理念，牢固树立安全生产底线思维，始终以运营安全平稳为目标，完善安全运营工作标准和责任落实，培育企业安全文化，推进科技创安，以优秀的安全质量，进一步强化交通运输企业的责任担当，切实履行安全生产和维稳保障。

/ 我们的行动 /

完善安全管理体系
安全设备改造升级
开展安全生产检查
修订应急管理预案

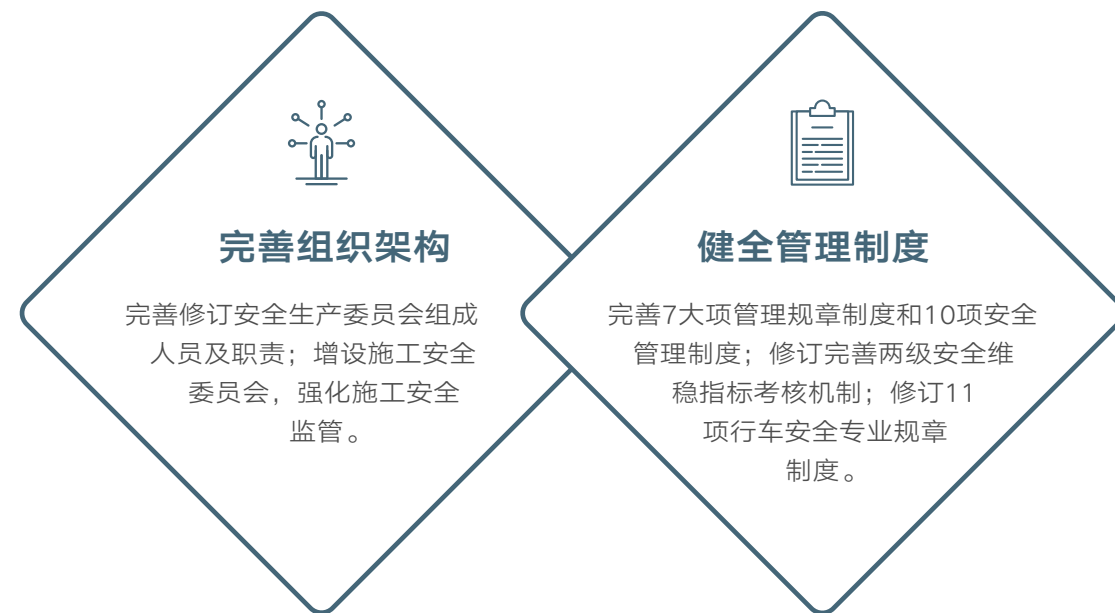
/ 我们的成效 /

发生突发事件10件，较2018年下降73%
完成危险源辨识260项
开展安全生产大检查12次
圆满完成各重点时期安全保障任务



安全管理

公司通过完善安全组织架构和规章制度，健全安全管理体系，明晰安全管理流程，有效把控安全管理过程，规范安全生产基础管理工作，细化安全考核项目，组织开展安全生产标准化自评工作，从管理源头上消除潜在安全隐患。



安全运营

公司恪守《安全生产法》等法律法规，持续推进“安全第一、预防为主、综合治理”的方针政策，平稳落实安全运营目标。

运行安全

公司通过启用重联、限流等多项措施，实现调度指挥、列车运行和客流组织的安全平稳，顺利完成多个重要时期的运营服务保障工作，未发生影响行车及乘客安全的重大事件。

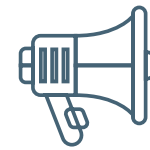
为了提升运营的安全性，我们对西郊线硬件设施和固定设施等进行了增添和改造升级。



我的岗位
我来说

一维二稳三消防，安全监察排隐患，
四巡五检六应急，维稳信访标准化，
七培八排九演练，应急培训促消防，
十分标准保安全，治安保卫演练忙。

——西郊线安全部安全管理人员



安装固定导流围栏

在巴沟站前广场加装固定式导流围栏，在应急出口位置设置移动推拉门。

配备技防措施

巴沟车辆段配备五防锁设备，操作人员须严格按照指定安全流程操作连锁机制。

香山存车线改造

对香山存车线进行改造，提高突发情况下的应急处置效率。

车辆高速断路器改造

完成31列车高速断路器改造工作，极大降低车辆在正线出现无法运行的几率。



累计安全 运送乘客

桃花节期间 **103.2万**人次

国庆期间 **24.5万**人次

红叶观赏期期间 **152.09万**人次



风险评估与隐患排查

公司积极推动风险评估与安全隐患排查工作，加强安全风险管控水平与治理力度。公司结合轨道行业特点，规范危险源识别、评价、控制和更新的全过程，组织开展危险源辨识评估工作并制定相应的对策措施；加强安全监督检查工作，推进隐患排查、登记、整改和验证等环节闭环管理。



完成危险源辨识
260项



开展安全生产大检查
12次



整改隐患和问题
27个

应急管理

公司建立健全应急管理体系，完善修订突发事件综合应急预案和专项应急预案，组织现场演练、桌面推演等多种形式的应急演练，不断提升员工的应急反应和处置，强化人员对于应急处置预案以及信息报送流程的理解。



桃花节压力测试演练



员工应急事件演练



修订完善专项应急预案
34个



开展应急演练
20余项



开展应急演练场次
291次



案例 亦庄T1线“安全生产月”应急演练圆满完成

6月28日，亦庄公司紧扣“防风险、除隐患、遏事故”主题，组织开展亦庄T1线项目感应电触电应急演练活动。本次演练活动模拟触电事故发生后的一系列应急处置，并取得了预期效果。通过演练，强化了员工的安全知识与安全意识，有效提升了亦庄T1线建设过程中的应急救援组织水平与抢险救灾能力。



亦庄T1线项目感应电触电应急演练活动现场



责任故事

坚守在凌晨四点的“探路者”

凌晨4点05分，一声“嘟嘟”的鸣笛声打破了静谧，一辆有轨电车缓缓驶出巴沟车辆段。原来，这是一趟巡视线路的“轧道车”，通常在运营前全线“探路”。

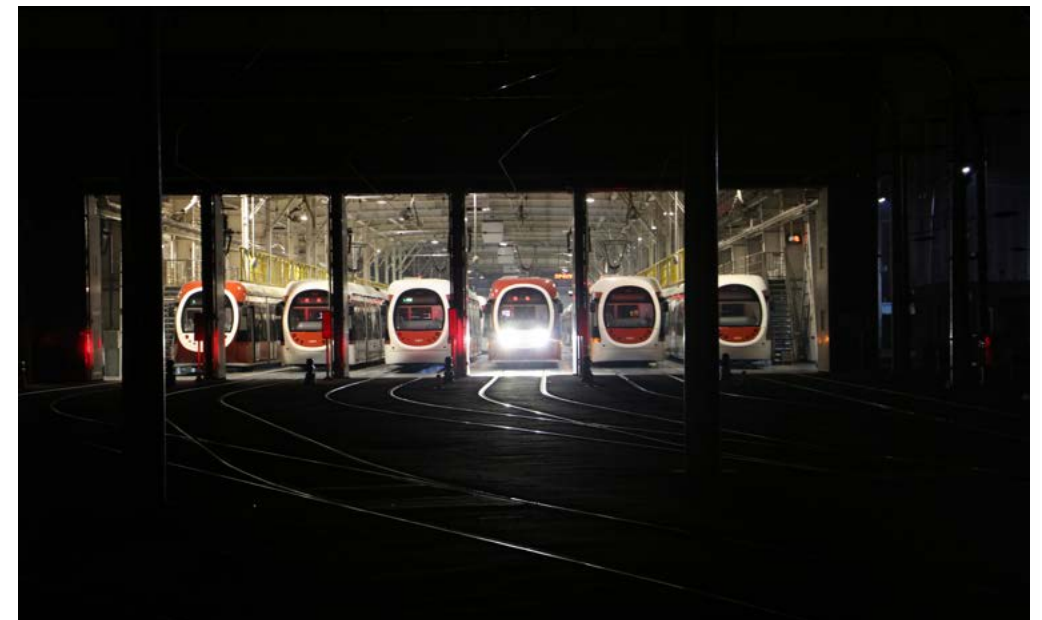
按照要求，轧道车驾驶员每天晚上9点半前要到达派班室，和正线驾驶员一样进行酒测等一系列出行前的规范操作。接班后，驾驶员需要对列车进行“体检”，包括牵引系统、制动系统等，确保出库车安全、技术性能完好。凌晨接完线上的票务和安检人员后，还需要配合通信、信号等专业人员继续进行车辆检测工作。随后，将车开到巴沟站，驾驶员需要等待调度指令，在凌晨4点05分准时开出。

“

开轧道车，最困难的莫过于要抵抗夜间的困意。但是，每天清晨的‘探路者’是新的一天运营工作的开始和保障，承载着所有人的安全与希望。

——轧道车驾驶员

”



黑夜中工作的轧道车

安全文化

公司牢固树立安全理念，完善安全教育培训制度，丰富安全教育活动开展形式，持续推进安全宣传常态化，致力于提升员工安全意识和责任意识，树立正确的安全价值观，营造员工“想安全、懂安全、保安全”的氛围。



安全宣传咨询日

- 对**34**名管理人员开展提高安全管理意识的培训；对驾驶员进行安全行车教育，共计**15**次**1076**人次
- 规范驾驶员宣誓、日常教育诵读及班前叮嘱工作，推进**安全仪式文化**的应用
- 聘请培训机构、派出所等讲解**消防安全和反恐防范知识**等，提高员工安全素质

举办安全管理培训

参与集团公司培训

推进安全仪式文化

组织集中学习

聘请专业机构

开展安全宣传活动

参加集团公司**专业培训**，掌握新形势下做好安全维稳工作方法

组织学习安全法律法规，开展**全员答卷**，强化安全生产理念

开展“**安全生产月主题宣传活动**”“**消防月**”等活动，深入宣传安全理念，提升全员安全意识

科技创新

我们坚持技术创新，用科技引领企业发展，推动技术改造，优化乘车体验，提升登乘安全系数。

技术改造创新

我们不断加强技术改造与创新，完成牵引系统TCU母版整改、车门防夹功能指示改造等多项技术建设和改造；实现计轴支架改造、二灰铣刨旧料创新等多项技术创新，为更好地运营服务提供技术保障。



案例 计轴传感器安装支架改造获得“金牌好项目”

为根治计轴点传感器安装支架金属钩断裂造成故障，项目团队经过分析、测试，最终确定通过提高支架接触面，增加支架本身材质的承重性及抗震性等手段实现目标，并对新的计轴支架进行产品质量认定。在第三届“创青春汇梦想”创新创业大赛决赛中获得“金牌好项目”。



公司员工向现场观众介绍项目

应用智能系统

我们重视智能设备产品的研发及运用，不断推进信息化，智能化管理，为公司安全运营提供有力保障。

信息化建设

我们不断加强信息化建设，成立网络安全领导小组，制定规范化管理模式，保障信息安全；建立网盘环境，实现文件内部共享长久储存，有效节约办公成本。



智能运营派班管理系统



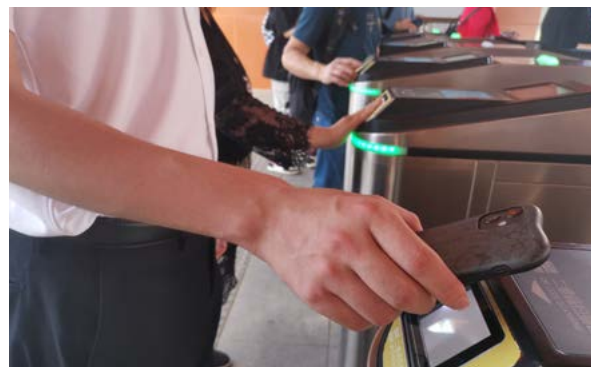
运输保障

西郊线分公司认真总结桃花节、红叶观赏期等重点时期高峰客流的运输经验，加强日常巡检、细化保障方案、确保运力充足，为广大乘客提供温馨、舒适、整洁的乘车环境。

 提升乘客登乘效率 增设移动闸机、手持刷卡机，开通快速出站通道，设置旅游团队集结点及团队安检通道。	 启动地面应急支援 设置临时应急车，在巴沟站外分流候车上客，为沿线乘客提供更多的公共出行选择。	 提供绿色便利通道 设置“党员服务岗”、爱心站台及绿色通道，为乘客提供暖心便利服务。	 充实站台服务力量 增派站务人员、管理人员等值守人员维护站台秩序，为乘客提供咨询和引导服务。
---	---	--	--



协助乘客购票



电子二维码乘车进站

案例

有轨电车西郊线重联运营满足红叶观赏期乘客出行需求

红叶观赏期期间，为解决大客流运力不足的问题，有轨电车西郊线每天上线10组重联车，累计开行9898列次，最大限度满足观光游览乘客的公共交通出行需求，为市民及外地游客在红叶观赏期出游提供交通保障。



运行中的重联列车

贴心服务

公司始终践行“让更多的人享受更好的公共出行服务”使命，用全新运营模式引领公众出行，以优质服务提升乘车体验，努力为乘客提供多样化、品质化的公共出行服务。

优化票务服务

我们不断推出便民举措，与北京轨道交通路网共同为乘客提供更加便捷的票务服务，缓解排队聚集、拥挤滞留等问题，助力乘客顺畅便捷出行。



推出电子定期票

推出电子定期票，满足短期在京乘客的轨道交通出行需求。

升级自助售票机

为便于乘客使用新版人民币，对自助售票机纸币模块升级。

开通非现金支付业务

开通非现金支付功能，可使用微信、支付宝完成购票、补票业务。

测试互联互通App

可使用北京公交、亿通行或北京一卡通等App刷码乘坐北京市地面公交及轨道交通。

完善便民设施

我们优化站台服务设施、提升乘客的候车体验，更好地满足大众多样化的服务需求，受到了广大乘客的一致好评：在西郊线设置12台饮用水自动售货机；持续稳定运营便民商亭，销售休闲零食、奶品水饮、日化护理、西郊线文创产品，为乘客提供智能存包柜和免费休息区；协助老年人、残疾人、低龄儿童安全乘车，提升无障碍出行体验，在设有站台无障碍服务标识的基础上，建立无障碍服务联动机制，提供精准无障碍服务。



站台引导标识



责任故事

《西郊线服务手册》发布，打造“最美西郊线”服务品牌

为应对2019年红叶观赏期期间的高峰客流，做好服务保障，2019年10月16日《西郊线服务手册》正式发布。该手册以“服务需求”为导向，秉承“精简凝练”的原则，结合运营实际编撰梳理的实用口袋书，为大客流疏导、乘降秩序维护、问询服务提供实用信息参考。手册包括线路走向、阶梯票价、景点信息、公交地铁换乘信息等服务内容，同时涵盖客流组织、服务技能、服务纪律等服务要求，进一步强化服务理念，让温暖服务成为员工发自内心的行动自觉，展现北京公交优质形象。



《西郊线服务手册》

打造车厢文化

公司依托“三山五园”旅游资源，围绕大美西郊，打造主题车厢宣传沿途历史文化、传统文化、红色文化。与有社会影响力的媒体和沿途景点合作联动，给乘客提供美观舒适的乘车环境，让车厢有文化、有故事，不仅满足乘客交通出行，更带来一场文化体验，让乘坐有轨电车成为生活品质的象征。



国产动漫创意专列

提高乘客满意度

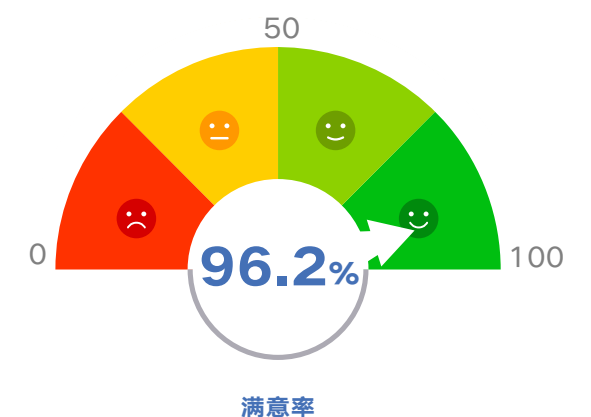
我们坚持“以人民为中心”的发展理念，扎实推进乘客诉求“闻风而动、接诉即办”，先后两次组织开展满意度调查，用多种方式倾听社会各界的声音，提升整体运营服务质量。12345、12328、政风行风热线派单办理响应率、解决率、满意率均为100%，收到的乘客表扬信件数量较上一年增长80%。



利益相关方引言

因为西郊线完善的管理制度和人员的热情，很快将我丢失的电脑和书包找到，西郊线的服务态度真的非常热情友好。

——乘客



2019年西郊线总体满意度及满意率得分

携手同行

我们不断加强与同行业的交流合作，拓宽交流渠道。积极参与多项论坛和专题研讨，深入了解行业发展最新动态，学习有轨电车的先进技术知识，加入中国城市轨道交通协会，携手同行共谋发展。



「致远 守护低碳城市」

我们始终“尊重自然，守护绿色”为一贯追求，将绿色发展融入公司日常运营，加强环境管理，降低能耗排放，倡导乘客绿色出行，促进人与自然和谐共处，以实际行动守护城市低碳发展。

/ 我们的行动 /

定期开展能源管理和能源利用状况调查
执行资产全寿命周期管理
持续开展环境整治
践行低碳生活、绿色办公

/ 我们的成效 /

取得能源管理体系和环境管理体系认证
综合能耗1064.08吨标准煤



环境管理

公司始终坚持可持续发展理念，结合自身运营实际，建立健全环境管理工作体系，开展环境管理体系和能源管理体系认证，制定环境管理指导文件，开展环境整治提升，将绿色环保宣传教育延伸到基层，不断提高环境管理水平和综合竞争力，助力城市公共交通绿色发展。

定期能源评审

我们积极开展能源管理和能源利用状况调查，分析评估能源管理制度的适应性，提出日常工作改进建议，进一步完善能源管理体系，有效提升环境管理水平，增强绿色发展后劲。

走行公里 综合能耗
682.66吨标准煤
百公里能耗
0.0786吨标准煤/百公里

生活办公 综合能耗
381.42吨标准煤
单位面积综合能耗
0.053吨标准煤/平方米

管理体系认证

我们遵守法律法规，坚持技术创新，严格过程管控，提高能源效用，推进管理体系认证，实现科学、规范、系统化管理。

能源管理体系认证

聚焦能源利用效率，以科技为先导、以创新为驱动，持续推进节能降耗进程。以优化管理流程、优化生产流程等措施，有效提高能源利用效率。2019年7月公司取得能源管理体系认证证书。



能源管理体系认证证书

环境管理体系认证

主动采用技术革新手段，控制噪声、排污、废弃物的产生量，坚决预防危险废弃物的二次污染；严格控制水、电、燃气、热能、燃油等能源和资源消耗。2019年11月公司取得环境管理体系认证证书。



环境管理体系认证证书

严格资产管理

公司健全规章制度，规范资源使用，加强资产管控力度，执行资产全寿命周期管理，严格落实“以旧换新”制度，从领用到回收，对各项资产流动的全过程形成闭环管理，确保各项资产得到充分利用，推动企业可持续发展。

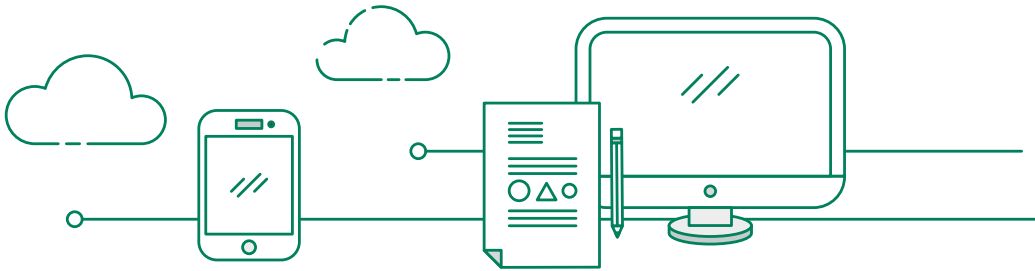


环境整治提升

我们围绕环境卫生薄弱区域，持续开展环境整治，提升绿化品质，推动办公区域环境更洁净，促进公司“颜值”大提升。

节能降耗

公司继承和发扬集团公司“勤俭办公交”的理念，将“绿色”融入到日常办公，积极践行低碳生活、绿色办公。引导员工树立节能意识，形成“人人节能、事事节能、处处节能”的良好氛围，通过切实的行动节约资源、降低能耗，让绿色成为一种生活方式，融入到每一位员工的生活和工作中。



LED节能灯改造

对正线景观灯、场段以及行政办公区的日光灯进行节能降耗材料更换，改造总量达到3393盏。

绿色办公

调低办公电脑的使用亮度，在不用电脑的时候待机或关机，保持空调夏季26度的环保温度，重复利用单面打印纸张。

绿色出行

我们积极倡导公交优先、绿色出行，通过多种方式向广大市民和乘客宣传“低碳生活、绿色出行”的理念，促进公众提高绿色出行意识，并带动更多的人参与进来，一起让城市道路更畅通、环境更美好，共筑蔚蓝天空。



开展“绿色出行，蔚蓝北京”活动

责任故事
亦庄公司积极助力实现绿色循环经济

亦庄T1线承担着加快亦庄新城城市化进程、促进北京经济技术开发区快速发展的重任。亦庄T1线沿现状道路敷设，施工中需破除现状道路，而道路破除产生的废料造成了环境负担，同时也增加建设成本。

为实现二灰铣刨料在亦庄T1线建设中的规模化应用，我们委托第三方检测单位综合评估了其替代路基结构的适用性。根据室内试验以及试验段试铺测试效果，该类材料具有优异的力学性能及抗冻胀能力，各项性能完全符合施工材料要求。通过二灰铣刨旧料再利用承载力提高一倍，单公里减少土方量7000立方米，不仅经济效益显著，同时极大地降低了废弃土方量，节约土地资源、减少环境污染，具有显著的环境效益。2019年12月17日，项目在集团公司团委举办的第三届“创青春 汇梦想”青年创新创业大赛中获得“十佳好项目奖”。



公司员工在创新创业大赛决赛成果展现场



「 挚心 成就员工未来」

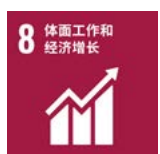
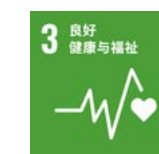
公司以集团公司的“同行”文化理念为指引，秉承以人为本的管理理念，建立全方位、现代化的人力资源管理体系，人尽其才、才尽其用，尊重员工，关爱员工，与员工一路同行、携手进步，实现发展成果与员工共享。

/ 我们的行动 /

保障员工各项权益
畅通民主沟通渠道
职业专业培训定期化、常态化
关爱员工业余生活

/ 我们的成效 /

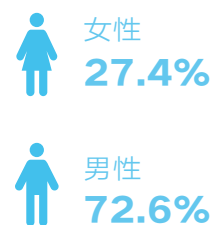
68名驾驶员完成培训和P照取证
解决涉及职工生产生活的实际问题23项
普惠物品发放服务满意度达100%



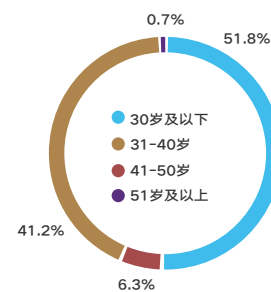
权益保障

公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，维护和保障员工的各项合法权益，坚持平等雇佣的原则，建立完善的薪酬福利体系，畅通民主沟通机制，保障员工健康与安全，构建和谐稳定的劳动关系。

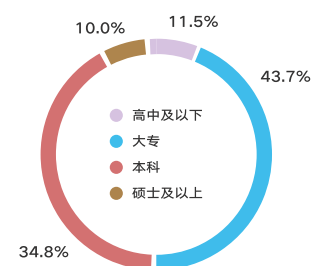
员工性别构成



员工年龄构成



员工学历构成



人均带薪休假
6天

员工体检覆盖率
100%

职业发展

公司持续优化人才培养制度，拓宽员工职业发展平台，开展深入高效的岗位培训和专项培训。建立专业任职资格体系，推动班组和管理团队精细化建设，提高员工职业素养和专业水平，助力员工实现职业发展的目标。



我的岗位
我来说

用心建设、努力前行。
迎接更发达轨道线网，
陪伴有轨电车共成长。

——亦庄公司运营服务部维修员工



新员工入职培训
122人次



工人职业化能力提升培训
135人次



平等雇佣

公司不断优化劳动用工管理基础，反对歧视，杜绝任何形式的强制性劳动及雇佣童工，为员工提供平等的就业机会和良好的工作环境。劳动合同签订率和社保覆盖率均为100%。



民主沟通

公司鼓励员工参与民主管理，全面加强以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，畅通信息交流和沟通渠道，保障和维护员工的合法权益。



薪酬福利

公司关注生产一线和关键岗位，根据市场化定位和发展需要，结合企业经营效益，建立了以业绩为导向，公平、公正的薪酬体制机制，确保员工充分享受合法权益。



职业健康

公司持续推进员工安全三级教育机制，配发必要的劳保用品，组织日常劳动安全检查，降低工伤事故发生率。完善企业医疗保险制度，制定实施《北京公交有轨电车有限公司企业补充医疗保险方案》。



案例 提升技能水平，拓宽职业发展空间

公司29名驾驶员前往珠海有轨电车公司进行交流学习，50名员工前往沈阳有轨电车公司参加调度员岗位资质培训。通过与同行业的多番交流，提升员工的技能水平，为员工的职业发展打开更广阔的空间。



员工在沈阳有轨电车公司培训



责任故事

“师带徒”为有轨电车新成员保驾护航

在公司第二届职工技能比武大赛上，李师傅以驾驶员专业第一名的成绩获得“最会开有轨电车的驾驶员”称号，并获得了一个新的身份——师傅。按照公司开展的“师带徒”活动，以竞赛排名为基础，由正式驾驶员中的优秀骨干与新司机结成对，达到“以老带新、传授经验、相互借鉴、相互提高”的目的。

李师傅为了能让徒弟们在实践中掌握更多驾驶经验，常常是在下班后手把手指导，对日后他们进行独立操作提供了很大帮助。如今，师徒间的默契越来越深。徒弟们学到了丰富的驾驶经验和技能，师徒也完美配合完成了有轨电车重联运行的多项测试任务。



李师傅指导徒弟工作



亦庄T1线员工培训风采



员工关爱

公司倡导工作与生活的平衡，为员工营造健康、积极、向上的工作氛围，打造了胶囊驿站、创新工作室、职工小浴室；组织开展第二届香山征服赛、篮球友谊赛、集体生日会等活动。

我们关心和爱护困难员工，坚持开展“送温暖”慰问活动，给予困难员工家庭一次性补助；完善与关注女性员工相关的具体措施和管理办法，首创普惠物品发放“一键下单”式个性化精准服务，让每一位员工都能感受到家庭般的温暖，增强归属感和幸福感。



帮扶困难员工

36人次



案例 儿童开放日，孩子们美好又难忘的一天

6月1日，有轨电车西郊线举办“童心绘梦想，亲子话未来”儿童开放日亲子活动。来自一线的员工携子女齐聚西郊线巴沟车辆段，共同朗诵驾驶员誓词，参观西郊线沙盘室、有轨电车联检库，乘坐西郊线列车……让孩子们以体验父母工作的方式度过了美好又难忘的“六一”儿童节。孩子们感受到父母作为公交人的责任意识与担当，更懂得“尊重、理解、孝顺”父母，父母们也享受到与孩子一起度过的美好时光。



第二届香山征服赛



举办集体生日活动



「至情 同铸社会价值」

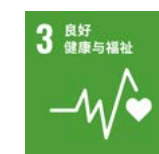
我们致力于创建和谐、美好、友爱的社会环境，发挥自身优势，贴近乘客需求，开展志愿服务，推进精准扶贫，追求社会价值和经济价值相统一的可持续发展。

/ 我们的行动 /

国企开放日，参观体验有轨电车
开展志愿服务活动
开展“共产党员献爱心”活动

/ 我们的成效 /

志愿者服务60次
志愿者服务参与3500人次
扶贫消费48288元，爱心捐款3755元



社区沟通

我们重视与社区的沟通交流，密切社区联系，畅通沟通渠道，了解乘客需求，邀请不同行业参观者走进公司，通过参观体验让乘客近距离了解有轨电车的发展变迁，感受公司发展成果，增进彼此理解。



案例 国企开放日，车辆段开门迎客

国企开放日，40名来自不同行业的参观者来到西郊线巴沟车辆段。大家参观“最美西郊线”的沙盘模型，聆听志愿讲解员介绍有轨电车的前世今生以及西郊线建设、运营情况。在车辆段联合检修库，为大家介绍了现代有轨电车的构造和性能，展示现代有轨电车背后的科技力量。市民近距离地感受首都国企和有轨电车的发展变迁，拉近了与有轨电车的距离。



国企开放日现场

志愿服务

我们建立党员、团员“双报道”机制，动员支持在职党员、团员参与社区服务。在节假日出行高峰期间，为乘客出行提供全方位的专业志愿服务。在迎保重大活动期间，组织200名职工志愿者提供超过3000小时的志愿服务，全方位增强西郊线的乘车体验和巴沟站台的运营效率。



荣获集团公司

**“国庆70周年重大活动保障
志愿服务先进集体”称号**

108名青年被评为

**“1+3重大保障任务”期间
“优秀志愿者”**



志愿者服务
60次



志愿者参与
3500人次



利益相关方
引言

志愿者引导乘客有序乘降，让乘客能够更便捷，更顺畅地体验旅途的愉快。志愿服务是帮助公司缓解客流高峰的有效办法，也是为各大高校师生提供社会实践、增加社会经历、提高人才培养的有效平台。

——有轨电车志愿者



案例 与中央民族大学开展志愿服务合作

6月，西郊线分公司为中央民族大学经济学院志愿者们送去锦旗，感谢199名志愿者们在北京植物园桃花节期间的无私奉献，为西郊线的安全运营提供了强有力的保障。未来，有轨电车公司与中央民族大学将继续加强合作，做好服务工作，为和谐社会的建设贡献青年力量。



西郊线分公司为中央民族大学志愿者献上锦旗



引导乘客有序进站乘车



志愿者安全提醒

公益慈善

公司成立了扶贫工作领导小组，动员两级公司干部、党员和员工通过“以购代捐”采购农产品，对困难群众捐款捐物等方式，为实现村民早日脱贫、共奔小康贡献力量。



消费扶贫

出台《公交有轨电车公司党委关于开展消费扶贫工作的通知》，268人办理爱心消费扶贫卡，采购扶贫产品48288元。



捐款捐物

开展“共产党员献爱心”活动，96名党员、14名入党积极分子、38名群众积极参与，共计148名员工献出爱心捐款。

责任故事

中国第一代有轨电车女司机“圆梦”西郊线

6月2日，北京交通开放日暨北京公交集团第四届首都国企开放日活动当天，中国第一代有轨电车女司机，86岁高龄的李翠华老人在家人的陪伴下第一次乘坐现代有轨电车，老人表示，这是她的“圆梦之旅”。1952年，年仅19岁的李翠华老人在电车公司的推荐下成为了第一代有轨电车女驾驶员。兢兢业业工作三十余年后，李翠华老人光荣退休，而彼时的有轨电车也淡出了人们的生活。老人始终认为自己能成为一名女驾驶员特别光荣，退休多年来，老人一直有一个心愿就是再坐一次有轨电车。终于，2019年6月在家人的陪伴下，李翠华老人登上了北京现代有轨电车西郊线。西郊线有轨电车的无障碍出行和舒适的乘车环境让李翠华老人不禁感慨时代发展迅速。

“

公交的发展变化真快，我们的生活真是越来越好。

——中国第一代有轨电车女司机 李翠华

”



李翠华老人体验西郊线



驾驶有轨电车的李翠华

未来展望

在加快建设交通强国和京津冀协同发展的政策导向下，建设城市内部“微循环”交通网络，打造活力街区格局，将成为城市发展的必由之路。有轨电车也将成为构建城市毛细血管交通网络的一部分，这对公司来说既是机遇，更是挑战。

不断明确改革发展思路

根据公司自身特点及定位，深入市场调研和分析，进一步审视自身的发展定位和发展战略，以西郊线为基础，围绕亦庄T1线、冰雪小镇项目、公交城轨三项重点工作，找准投资合作、改革举措、制度建设、运行机制四大发力点，突破有轨电车领域，探索其他轨道交通业务，全面提升有轨电车公司核心竞争力，助力公交集团实现新时代现代公交企业发展新目标。

持续完善安全管理体系

落实安全生产管理机制，提高安全生产体系建设水平，加强重点时期的安全生产管理，强化隐患排查治理力度，充实安全监督检查力量，提升应急管理水平，切实加强场站治安消防管理和防范能力，营造安全和谐的运营生产环境。通过技术创新不断缩小与同行业线路之间的差距，以互联网+时代、5G运算时代实现信息化建设新任务，尽快实现技术自维，使专业技术真正实现“走出去”。

全面提升运营服务水平

坚持“民有所呼，我有所应”的服务理念，以确保西郊线平稳运营为基础，制定科学高效运行图，不断优化运营保障方案，提升运营效率。提供多元化个性便民服务措施，提高精细化管理能力和水平，促进整体服务水平再上新台阶，真正做到安全、快捷、方便、舒适，提高乘客满意度，提升市民群众便捷出行的幸福感，让更多的人享受到更好的公共出行服务。

努力夯实责任管理基础

坚持绿色运营，探索更高质效的能耗管理，完善节能环保措施，积极参与环保公益，宣传绿色出行，提升绿色意识和环保能力。不断增强自身技术和管理能力，加强员工理论和实操培训，提高员工整体素质，增进员工福祉，促进员工全面发展。加强社区沟通参与，支持慈善公益事业，鼓励员工参与志愿服务，让乘客出行更安全、更舒适，让社会更和谐、更美好。



指标索引

目录	GRI Standards	CASS-4.0
关于本报告	102-45 102-46 102-50 102-51 102-52 102-53 102-54	P1.1 P1.2 P1.3 A6
我们的问候	102-14 102-15 102-23	P2.1 P2.2 P3.2
公司概况	102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7 102-18 102-22	P4.1 P4.2 G1.1 M1.1
2019年大事记		P3.1
数说有轨电车	302-1 302-3 305-1 305-4 305-7 306-2 416-2	A2
治理 牢记责任使命		
市场开拓		M1.6
风险管控	205-2 419	M1.3 M3.5 S1.1 S1.2
责任管理	102-16 102-20 102-21 102-29 102-31 102-33 102-40 102-42 102-43 102-44 102-46 102-47 103-1 205-2 419-1	G1.2 G2.1 G2.3 G6.1
质优 保障安全运载		
安全管理	103-2 410-1 417-1	M2.17 S3.1
安全运营	416-1 416-2	M2.17 M2.18 M2.19 S3.2 S3.3 S3.4 S3.10
科技创安		M2.5 M2.12 M2.15
攀升 实现品质运营		
运输保障		M2.10 M2.11 S1.7
贴心服务		M2.1 M2.4 M2.6 M2.21 M2.22 M2.23 M2.25
携手同行	102-13	M3.6
致远 守护低碳城市		
环境管理	302-1 302-2 302-4	E1.2 E2.5
节能降耗	302-5 303-3 307	E1.4 E1.5 E2.3 E2.4 E3.1
绿色出行		E1.1
挚心 成就员工未来		
权益保障	102-8 401-2 403 405 406 407-1 408 409	S1.9 S2.1 S2.2 S2.3 S2.4 S2.7 S2.8 S2.9 S2.10 S2.11
职业发展	404-2	S2.14 S2.15 S2.16
员工关爱		S2.10 S2.17 S2.18
至情 同铸社会价值		
社区沟通	413-1	S4.2
志愿服务	413-1	S4.11 S4.12
公益慈善	413-1 415-1	S4.10 S4.13
未来展望		A1
指标索引	102-55	A5
意见反馈		A5

意见反馈

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《北京公交有轨电车有限公司2019年社会责任报告》，这是有轨电车公司向社会公开发布的第二份社会责任报告。我们非常愿意倾听和采纳您对此份报告的意见和建议，以便我们在今后的报告编制工作中持续改进以及提升公司社会责任管理和实践水平。我们真诚地期待您的宝贵意见和建议。

1. 您对本报告整体是否满意？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

3. 您认为报告是否如实反映了有轨电车在创造经济、社会和环境价值方面履行的社会责任？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

5. 您认为本报告所披露信息是否准确、清晰和完整？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

6. 您对我们今后社会责任工作及社会责任报告有何意见和建议？

请留下您的信息，我们将对其严格保密：

姓名：_____ 单位/ 职业：_____

联系电话：_____ 电子邮箱：_____

通讯地址：_____ 邮政编码：_____

一路同行 一心为您

北京公交有轨电车有限公司
2019年社会责任报告