



广州地铁
Guangzhou Metro

全 程 为 你

广
州
地
铁
二
〇
二
一
年
度
社
会
责
任
报
告



广州地铁
Guangzhou Metro
全 程 为 你

地址：广州市海珠区新港东路1238号万胜广场A塔
邮编：510330 电话：(8620) 83106666
传真：(8620) 83106611 网址：www.gzmtr.com



扫一扫
关注“广州地铁”

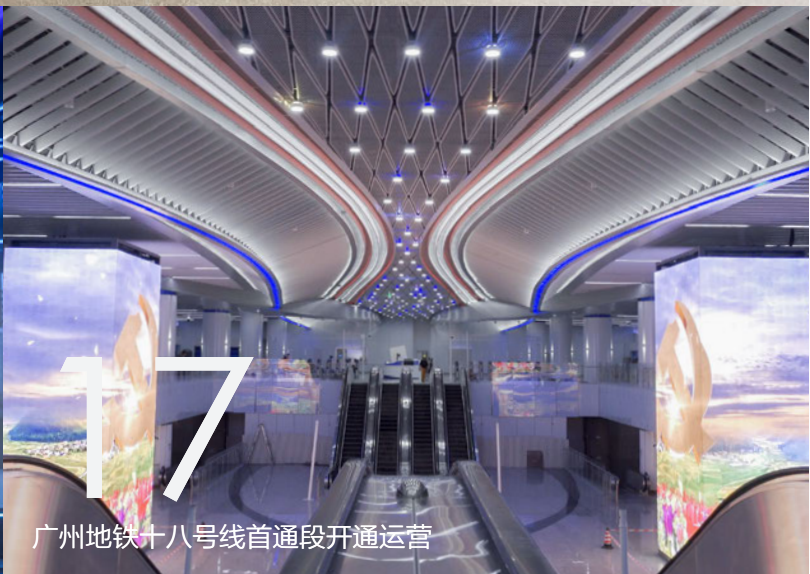
广州地铁集团有限公司
2021社会责任报告



献礼建党一百年，不忘初心立新功



新一代轨道交通操作系统——穗腾OS 2.0产品发布



广州地铁十八号线首通段开通运营



广州地铁碳达峰工作



广州地铁首届健康乐跑活动

目录

关于本报告 致利益相关方的一封信

关于我们

公司战略

企业文化

聚焦2021

公司治理

治理结构

组织架构

依法合规

党的建设

责任专题

献礼建党一百年，不忘初心立新功

数字化赋能，助力粤港澳大湾区互联互通

美好同行，提升城市发展活力

拓展湾区轨交线网

守好安全运营根基

提升市民出行体验

串联地铁商圈

特别策划：美好同行，TOD助力城市有机生长

创新同行，推动行业绽放活力

科技创新展新貌

业务发展开新局

行业进步迈新程

特别策划：创新同行，5G技术打造智慧新地铁

01 低碳同行，增添绿色生态活力 47

03 建设绿色线网 49

应对气候变化 53

05 倡导绿色生活 55

05 特别策划：低碳同行，“双碳”工作进行时 56

06

07 成长同行，激发员工奋斗活力 57

做好员工权益保障 59

09 创造人才发展天地 62

09 关爱员工身心健康 66

09 特别策划：成长同行，广清城际第一位女站长炼成记 68

10

10 和谐同行，焕发社会幸福活力 69

绘就城市流动画卷 71

奏响安全出行主旋律 75

11 谱写公益慈善新诗篇 76

15 特别策划：和谐同行，助力乡村振兴 78

19 责任管理 79

21 责任框架 79

22 社会责任工作体系 80

27 实质性议题分析 81

30 利益相关方沟通 82

31

展望 83

33 关键绩效表 84

35 指标索引 85

42 意见反馈表 87

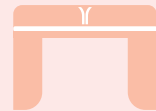
44

46

关于本报告

本报告是广州地铁集团有限公司发布的第八份社会责任报告。报告面向广州地铁集团有限公司所有利益相关方，阐述广州地铁的可持续发展理念，披露企业与利益相关方在共同创造价值过程中面临的机遇和挑战、为实现可持续发展制定的战略和管理举措以及所做的努力。报告分中、英文两种版本，内容上如有细微出入，请以中文版为准。

称谓说明



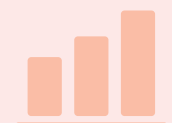
为便于表述，在本报告中“广州地铁集团有限公司”也以“广州地铁”“集团公司”或“我们”表示。

编制依据



全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）；
国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》（国资发研究〔2016〕105号）；
国家标准委《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）；
中国社科院《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR4.0）》。

数据来源



报告中所引用数据均来自集团公司正式文件或统计报告。

报告边界



广州地铁集团有限公司及其投资企业。

时间范围



2021年1月1日至2021年12月31日，部分内容往前后年度有所延伸。

报告获取



您可以在我们的网站上下载本报告的电子文本，如对报告内容有疑问或者需要纸质版报告，请致电（8620）83106666、（8620）83106656或传真至（8620）83106611。

可靠性保证



集团公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。



丁建隆

集团公司党委书记、
董事长

刘智成

集团公司党委副书记、
副董事长、总经理



致利益相关方的一封信



亲爱的读者朋友：

您好！跨过城市、穿越线网，数次与您重逢。感谢您关注广州地铁2021年度社会责任报告，很高兴继续通过社会责任报告与您分享我们过去一年在履行社会责任方面的努力、收获和感悟。

面对疫情反复、极端天气频发等不利局面，我们认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大及历次全会精神，从百年党史中汲取前进力量，紧紧抓住粤港澳大湾区和广州都市圈建设的重大历史机遇，奋发图强、突围闯关，全年完成广州市重点项目投资780亿元，实现经营收入134.59亿元、利润总额4.3亿元，在广州轨道交通事业新征程上开好局、起好步。

立足湾区全域，加速轨道拓展。用时间维度去思索这一年的历程，不仅能看到时光一点一滴蜕变的艰辛，更能从回忆的浩瀚里，感受我们一步一个脚印勇往直前的坚定和自信。2021年9月28日，广州地铁十八号线顺利开通，推动线网里程迈向600公里。自此，我们构筑起四面八方、四通八达总计15条地铁线路、2条有轨电车线路、2条城际线路，总长672.13公里的线网，其中地铁线路589.38公里，车站290座，运营线路里程在国内排名第三、世界全五。线网的不断延伸，中心城区与周边的互联互通，不仅拉近了人与人之间的时空距离，更推动着广州这座枢纽型网络城市的跨越式大发展。

深耕线网运营，护航美好出行。我们坚守底线，努力保障市民乘车安全。全年列车安全运行4.51亿车公里，线网行车服务可靠度为1,220万车公里/件，保持行业前列。我们用心用情，全力升级乘客服务，试点应用“5G+AI”技术，上线电子准妈咪徽章，与上海、重庆、北京等地铁实现乘车二维码互联互通，书写市民美好出行新篇章。全年运送乘客28.34亿人次，日均客运量776.45万人次，获得乘客满意度9.47分，继续保持较高水平。

坚持科技创新，赋能地铁发展。我们坚持把创新作为第一动力，推动智慧化、数字化转型，重点推进国家重大科技项目，开展行车关键设备设施检测、5G技术应用研究及示范，携手多方力量开展交流与合作，首创发布穗腾OS 2.0，助推轨道交通产业数字化转型升级和高质量发展。全年科技创新投入45,347万元，牵头和参与重大科技项目25项。

践行绿色发展，助力“双碳”目标。我们把生态文明建设摆在突出位置，在地铁及配套项目规划、建设和运营中，切实落实好环境保护措施和生物多样性保护，“声屏障+绿植围蔽”生态墙助力二沙岛站工地成为广州“最美工地”。我们积极响应国家“双碳”战略，制定碳达峰行动方案，开展节能新工艺、新技术、新设备的研究与应用，实现节能增效。全年地铁运营总能耗184,510万千瓦时，车公里综合能耗4.13千瓦时/车公里。

激发员工活力，实现同频共振。我们关注员工成长，持续扩大培训投入，为员工提供线上、线下多样化培训，提升员工职业技能，全年线上线下培训总时长29.18万人时，员工人均培训学时120.9小时。我们关心员工生活，关怀帮扶困难员工，组织开展青年交友、集体婚礼、文艺汇演等活动，提升员工幸福感，2021年员工和谐指数4.14分。

延伸城市人文，传递文明温度。我们持续打造“地下文化长廊”，围绕庆祝建党百年，学党史、悟思想，打造系列红色主题列车、主题车站，围绕历史人文，推出传统时节绘画展、南越国宫署遗址及文物主题展等，将多元文化艺术搬入地铁站。我们积极传好脱贫攻坚与乡村振兴“接力棒”，牵头开启梅州广福镇驻镇帮镇扶村工作，深入开展赴毕节“振兴筑梦 教育同行”主题活动，筑梦共同富裕。

星光不问赶路人，时光不负实干者。2022年，我们将策马扬鞭、砥砺前行，以闯的精神、创的劲头、干的作风积极建设“轨道上的大湾区”，为实现“老城市新活力”做出独特贡献！

关于我们

广州地铁集团有限公司前身为广州市地下铁道总公司，成立于1992年，是广州市政府全资的大型国有企业，负责广州市快速轨道交通系统的工程建设、运营管理和附属资源开发经营。2015年6月30日，广州市地下铁道总公司更名为广州地铁集团有限公司，2016年3月，集团公司正式挂牌成立。

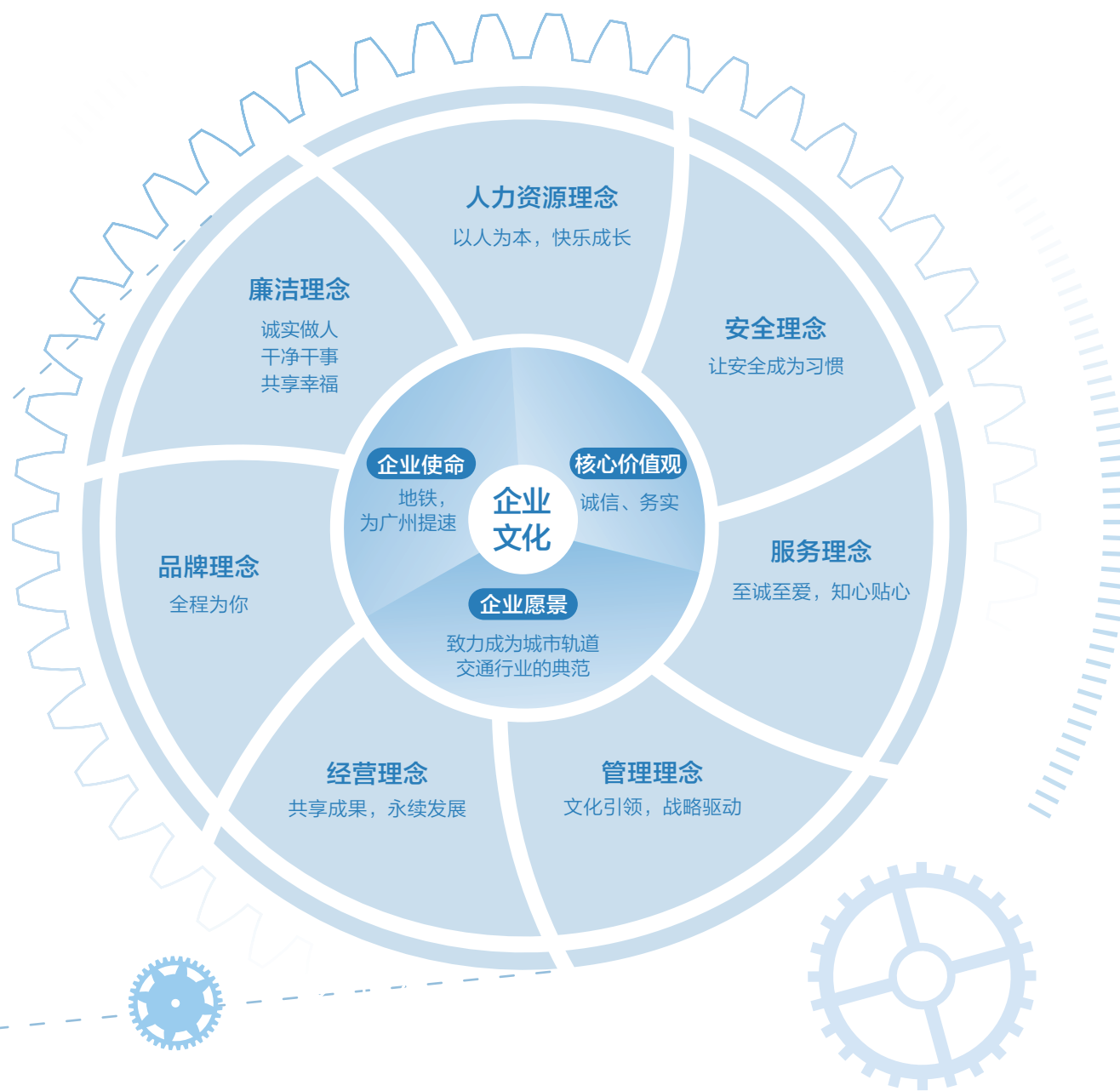
公司战略

“十四五”时期，我们将以更高的视野推进业务的发展，挑起大湾区轨道交通重要国企的重担，以多网融合、产业发展、高质量建设运营为基础，落实好大湾区人民期望与国家、省市政府下达的各项任务，引领好行业前沿，做好行业典范。



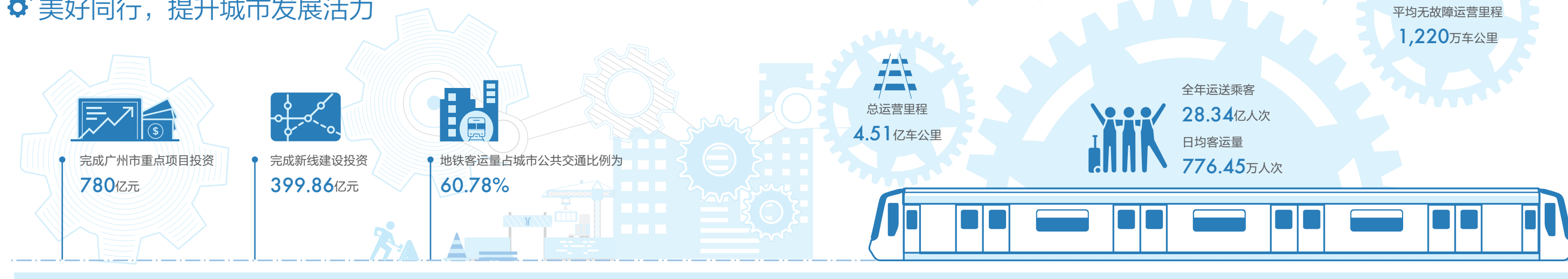
企业文化

“阳光文化”是广州地铁的文化主线，贯穿于企业使命、愿景、核心价值观和各类应用理念之中。我们引导和支持城市发展，引领和支撑行业进步，为客户提供阳光般温暖的服务，给予员工如阳光般亲切的关爱，以开放、透明的态度，自觉接受社会和市民的监督，努力营造“地平线下的阳光”，促进企业保持阳光般的生命力，实现可持续发展。



聚焦2021

美好同行，提升城市发展活力



创新同行，推动行业绽放活力



低碳同行，增添绿色生态活力



成长同行，激发员工奋斗活力



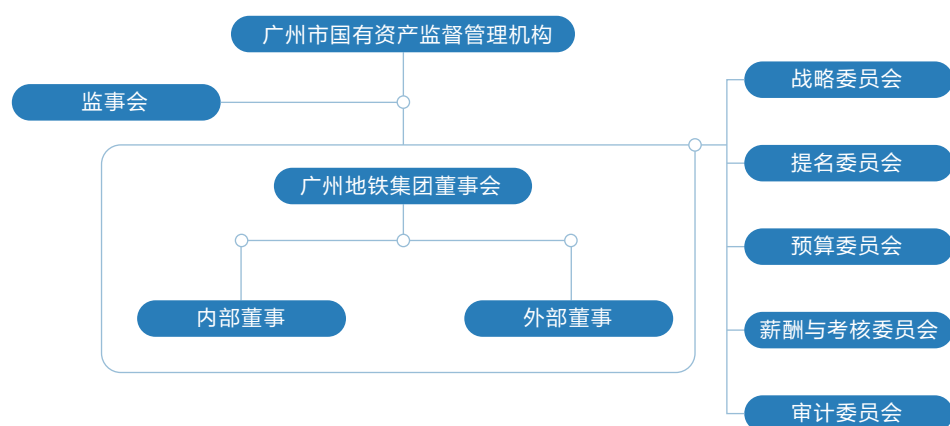
和谐同行，焕发社会幸福活力



公司治理

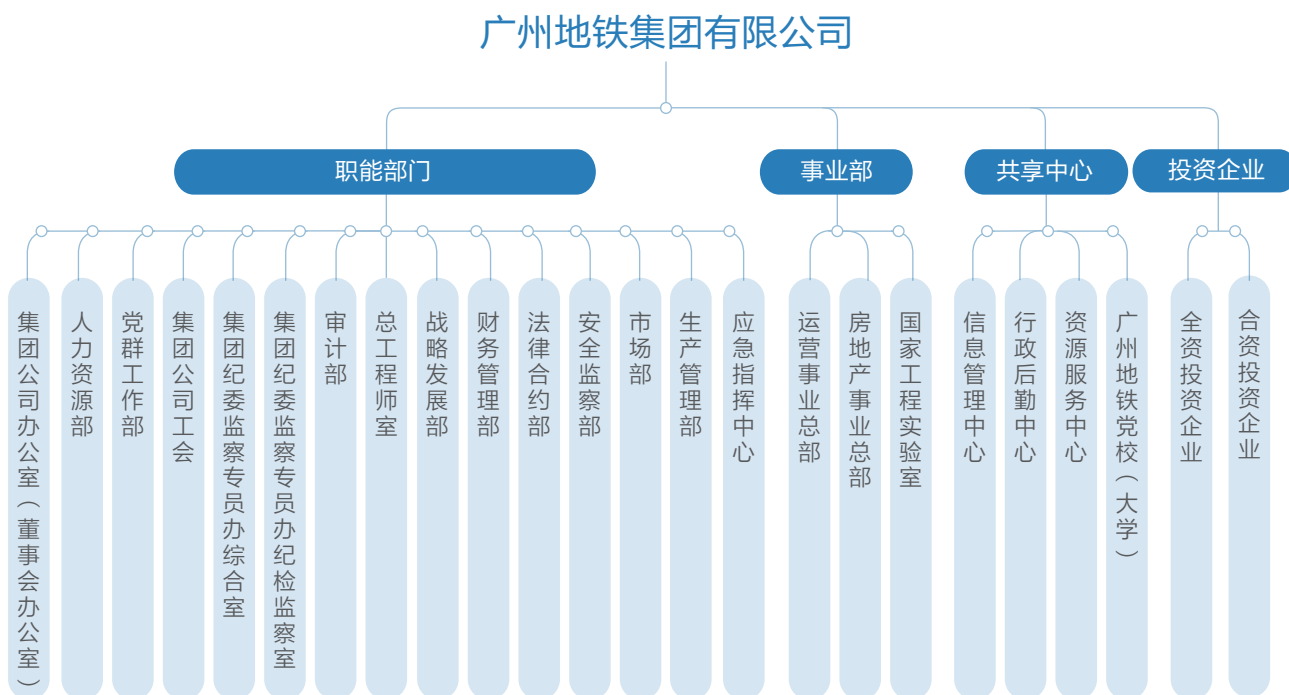
治理结构

我们遵循《公司法》和广州市国资委的要求，构建由董事会、监事会组成的现代公司治理结构。2021年，我们落实“外部董事过半”原则及配套履职政策，优化投资企业股东会、董事会常态化治理机制，优化投资企业监事管理模式，修订集团公司“三重一大”管理办法，不断提升董事会的科学决策水平。



组织架构

结合生产经营实际，我们建立了含职能部门、事业部、共享中心以及投资企业组成的法人治理结构，并制定了相应的管理规则和管理制度，为企业发展提供组织保障和制度保障。



依法合规

加强合规管理体系建设。将风险、内控、合规体系进行融合，创建集团公司“三合一”管理体系，实现一体化的组织体系、运作机制、监督评价；逐步完成广州市国资委要求的合规管理工作目标，实现集团公司风险及合规管理的自驱动、自优化。

持续保持审计先进性。提出创新型内部审计质量理论研究路径及预期成果，成为省内首家获得国家审计署内部审计科研课题的企业；联合中山大学合作开展关于企业内部审计创新管理与风险管理的课题。

荣誉



关于深化国有企业内部审计研究荣获“广东省2019-2020年度会计科研课题”一等奖

党的建设

坚持全面从严治党。制定党风廉政建设五年规划，专题研究党风廉政建设工作9次13项，约谈二级单位“一把手”，落实主体责任；完善政治监督和政治生态“画像”评价机制，制定并落实35项“大监督”工作计划；做实巡察“后半篇文章”，广州市委巡察反馈问题整改完成率100%，集团公司内部巡察上一年度发现问题整改完成率97%。

构建全域党建格局。筹划庆祝中国共产党成立100年系列活动，推广“十大红旗党组织”“十大党建品牌”等优秀典型；将“红色羊角共同体”拓展到轨道交通园区、产业链、沿线区域，完善党建引领产业协同发展机制；联合发布“红色羊角·红棉初心”基层党建实践示范线，形成多方融合的城市“党建资源矩阵”。



地铁火车站“红色·同心园”共建共治共享党建基地揭牌启用

关键绩效



全年召开党委会**53**次，组织第一议题**38**次、中心组学习**16**场次
在广州市国资委年度党建考核中获得“优秀”

责任专题

献礼建党一百年，不忘初心立新功

走过百年，风华正茂。2021年，是中国共产党成立100周年，为热烈庆祝党的百年华诞，激励广大党员干部职工斗志昂扬投身新时代轨道交通发展，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实开展党史学习教育，深入推进“我为群众办实事”实践活动，广泛举办庆祝建党100周年系列活动，寻初心、守初心、践初心，从细处入手、向实处着力，为奋进新征程、建功新时代做出行动，为建党百年华诞献上贺礼。

百年华诞寻初心

传承红色精神，礼赞百年华诞。我们深刻把握建党100周年重大历史节点机遇，按照“12345”具体思路，精心策划推出庆祝建党100周年主题系列活动，深入学习党的奋斗历程和伟大成就，从党的百年历史中汲取奋进力量，助推广州地铁高质量发展。



庆祝建党100周年工作思路

为充分发挥地铁窗口示范作用，我们坚持地铁站内站外一体打造，面向900万乘客和近3万名地铁员工，推进“一线一车两站，三点两廊六活动”共15项的庆祝建党百年主题系列活动，进一步营造热烈庆祝中国共产党成立100周年的浓厚氛围。



庆祝建党百年主题系列活动



案例

地铁口的党史图书馆正式亮相

2021年5月17日，广州地铁“党史研学馆”正式亮相海珠区万胜广场，当天“奋斗百年路 阅读展初心”党史及理论经典图书展也在该馆与市民见面，为全市庆祝建党100周年系列群众性活动增添了一个好去处，这也标志着广州地铁庆祝建党百年主题系列活动正式启动。

“党史研学馆”免费向市民开放，该馆增购党史党建类读物200余册，涵盖历史类、人物传记类、诗词类、乐曲类、少儿画册等多种内容形式。市民可以凭借身份证或读者证在馆内免费借阅学习，纸质图书亦可在广州市公共图书馆通借通还。



党史研学馆开馆揭幕

党史学习守初心

我们认真学习贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会和庆祝中国共产党成立100周年大会上的讲话精神，以上率下推动党史学习教育覆盖到每一个党支部、每一名共产党员，推动党史学习教育深入群众、深入基层、深入人心。

加强党的组织领导。成立集团党委党史学习教育领导小组及办公室；印发《集团开展党史学习教育实施方案》，开展13次党委理论学习中心组学习，组建7个巡回指导组；制订《集团领导班子及党委中心组成员党史学习教育领学安排清单》《集团领导参与基层党史学习教育情况表》等12个清单。

推动党史学习教育走深。组织党员到革命遗址遗迹、博物馆、纪念馆等开展红色教育；参加专题培训学习、党史音乐课、专题知识竞赛；与政府部门、合作伙伴开展党史学习共建等活动。

丰富党史学习教育形式。举办“学党史 强信念 跟党走”广州地铁纪念“五四运动”102周年表彰大会暨青年说大赛；组织“学百年党史·做强国先锋”为主题的“学习强国”党史专题知识竞赛等党史教育实践活动。

关键绩效

据不完全统计，

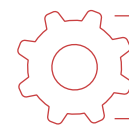
- 集团各中层以上领导干部带头讲党课 **110**次
- 各级党组织开展党史学习教育主题党日活动超 **700**次
- 中央及省市媒体平台有关广州地铁面向群众开展党史学习教育的报道超 **500**篇



集团召开大会庆祝中国共产党成立100周年，学习习近平总书记重要讲话精神

为民服务践初心

学史力行，我们将“学党史、悟初心、办实事、开新局”落到具体的工作中，卓有成效推进“我为群众办实事”实践活动，深入了解和落实民生诉求，持续提升服务水平、改善乘客出行体验，让地铁发展成果惠及更多市民，切实把对党史的学思践悟转化为推动新时代轨道交通发展的实践力量。



制订《“我为群众办实事”重点民生项目清单》，共列出项目139条，完成率100%。中央电视台先后两次报道广州地铁办实事的成效。



组织开展“我为群众办实事”青年专项行动、“奋斗百年路、启航新征程、争做新时代雷锋”雷锋月、“我为群众办实事、百日识百字”等系列实践活动。

与上海、重庆、北京地铁实现乘车二维码互联互通，被媒体评论为“是实实在在的‘我为群众办实事’”。

案例

学党史+学雷锋，广州地铁为民办实事

2021年3月5日，广州正式启动“我为群众办实事”志愿服务专项行动，广州地铁作为“首批全国学雷锋活动示范点”，迅速响应，将党史学习教育与学雷锋活动月结合起来，组织党团员下基层、走一线、进学校、进社区等开展志愿服务。充分利用红色资源讲好红色故事，以优良作风为群众办实事解难题，将党史学习教育成果积极转化为实践成效，让学习雷锋精神蔚然成风。



广州地铁工作人员协助特殊乘客进站

责任专题

数字化赋能，助力粤港澳大湾区互联互通

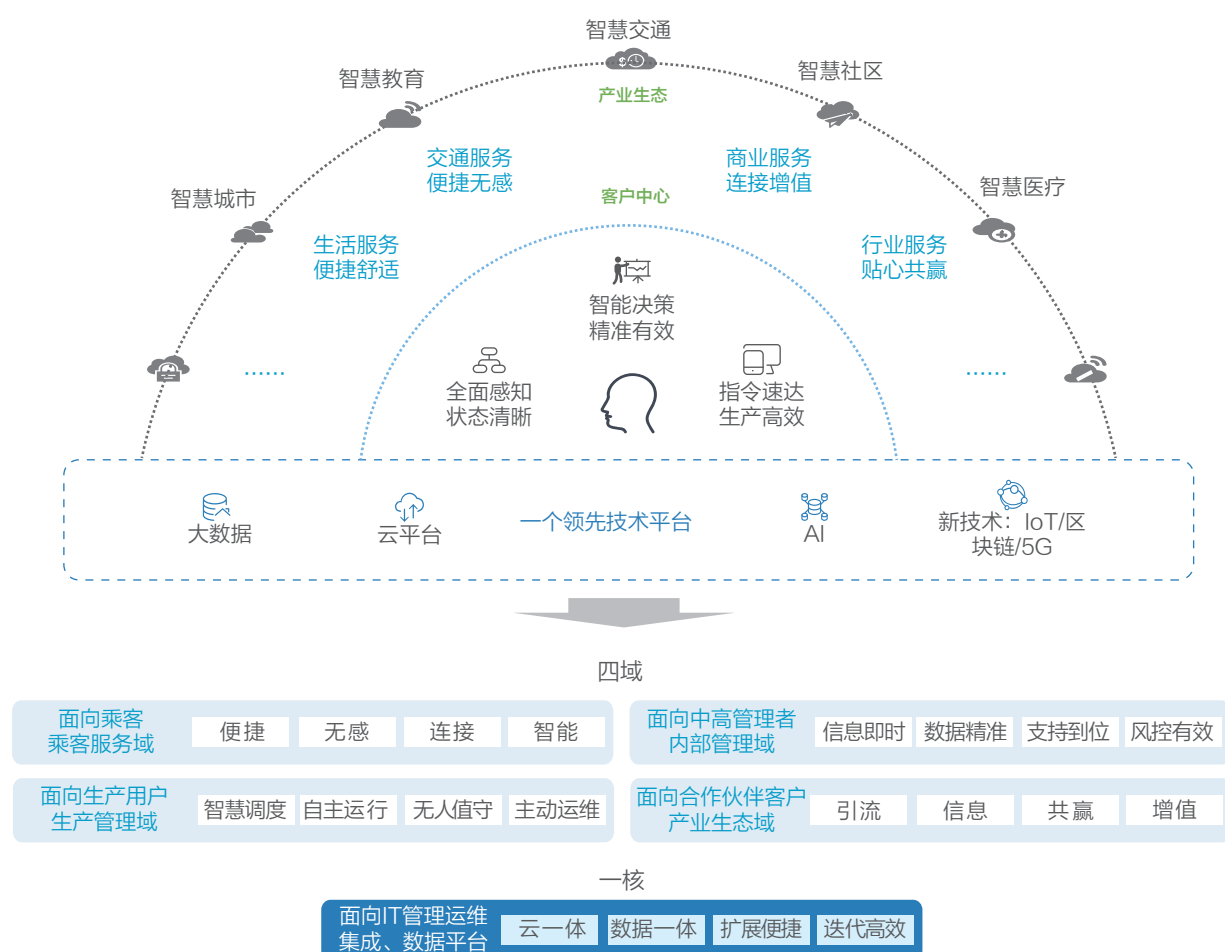
在万物互联的数字时代，物联网、互联网、云计算、大数据、人工智能、5G等新兴技术的应用为城市轨道交通行业带来了新的发展趋势。在此背景下，我们也积极尝试开展轨道交通数字化、智能化转型，助力“轨道上的大湾区”建设全速前进。

不遗余力 全面推进数字化转型

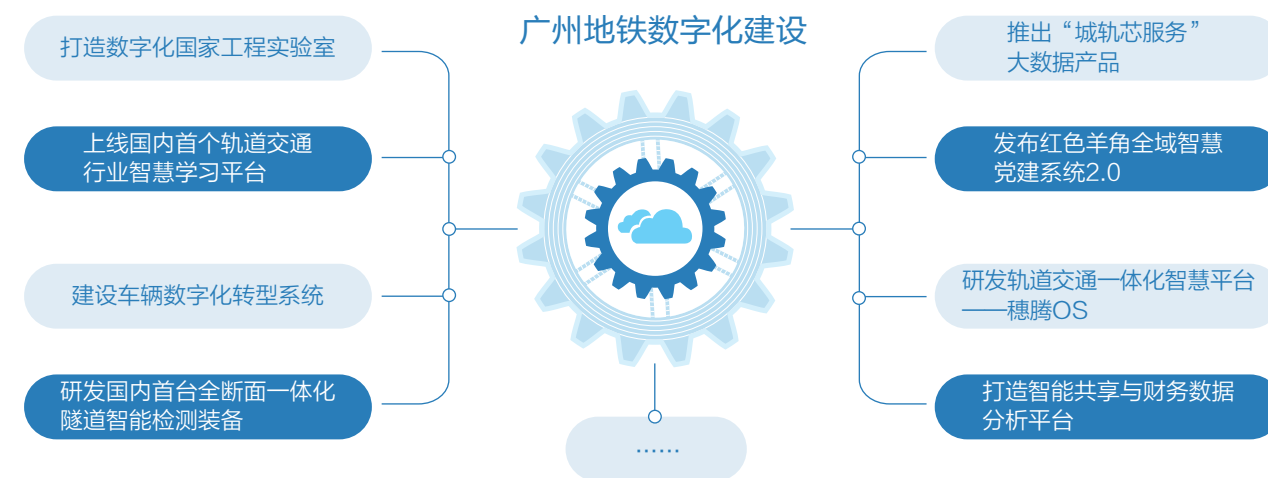
企业开展数字化转型是大势所趋、国家所倡，我们保持“上云用数赋智”的转型路径不动摇、扭住从“传统生产企业”向“数字化企业”的转型目标不松劲，于2021年11月底完成集团业务数字化转型顶层蓝图设计，规划设计出数字化转型“愿景图”“设计蓝图”和“路线图”，为未来3-5年的数字化转型工作落地实施提供指导。

全球数字轨道交通典范

数字化服务体验最佳的轨道交通；生产、管理智慧化智能化，生产运作、管理效率最高的轨道交通。



依托企业数字化转型战略要求，我们积极布局，推动智慧地铁建设，在提升服务品质的同时，加速推进城市轨道交通行业数字化进程。



打破藩篱 首创发布穗腾OS 2.0

2021年9月23日，广州地铁与腾讯公司联合发布了新一代轨道交通操作系统——穗腾OS 2.0。此次升级发布的穗腾OS 2.0，是全国首个具有完全自主知识产权的基于工业互联网与物联网的轨道交通智慧操作系统。

穗腾OS 2.0重构了传统工业控制系统“单一功能定制”的设计理念，可以灵活响应，不断生长，真正实现了轨道交通设备和系统的互联互通，支撑轨道交通全生命周期的一体化管理运营，对轨道交通行业乃至更多复杂工业场景都具有开创性、示范性意义。



穗腾OS 2.0产品发布仪式

基于穗腾OS 2.0，城市轨道交通可以实现一系列的智慧应用，主要包括：

- 实现全时空的精准便捷乘客服务：精准的乘客诱导和一站式便捷出行。
- 实现全景式安全高效的运维管理：精准灵活的运输组织、全景管控的车站管理、体系迭代的智慧运维、集成一体的智能安防和绿色环保的节能控制5大应用场景。

“穗腾OS 2.0的推出，重构了传统工业控制系统的设计理念，将进一步助力我国轨道交通产业数字化转型升级和高质量发展，助推粤港澳大湾区基础设施互联互通，为建设交通强国贡献智慧和力量。”

——广州地铁集团董事长丁建隆

示范运营 护航大湾区最快地铁

依托穗腾OS 2.0建设的智慧车站、智能防洪防汛、智能运维、智慧安检、乘客服务等在内的10多个智慧应用场景已率先在“大湾区最快地铁”广州地铁18号线、22号线示范应用。广州地铁18号线、22号线的“快”不仅体现在时速上，更体现在精准便捷的乘客出行服务和安全高效的车站运营管理上。



18号线番禺广场站站厅



智慧车站



在无感过闸机方面

乘客只需要在广州地铁App上实名注册个人信息，并绑定微信支付，在具有人脸识别功能的闸机设备前“露个脸”，1秒不到，就可“无感”通过闸机。

在客流疏导方面

可实时感知站台、列车各区域的客流密度，分析站台与列车客流分布情况，自动触发手机App、车站广播、电子导引屏、电扶梯等关键服务设备，引导乘客有序去人流密度更低的车厢乘车。



在车站管理方面

构建了包括一键开关站、视频巡更巡检、车站应急预案一键启动及全过程跟踪等场景化模式控制，实现了移动化站务管理，降低运营管理成本。同时，结合腾讯云小微智能语音、知识图谱等AI技术，提升工作效率。

在主动运维方面

实现了车辆、信号、供电、电扶梯、接触网、轨道等多个专业系统的全景式状态监测、预警和运维辅助决策。

在智慧安防方面

实现了车站、区间视频的全域覆盖，以及异常行为的快速识别与预警，还实现了安检设备的统一管理，集中判图和任务调度，必要时触发一键报警。

在防洪防汛方面

可实时掌握车站的浸水位置、水量，以及应急物资分布等关键信息，一旦水位达到预警阈值，可以一键启动车站防汛应急预案，实现预警信息的自动推送，快速联动车站广播、扶梯、闸机等设备，有序引导乘客疏散。

美好同行 提升城市发展活力

城市轨道交通发展给市民快捷出行带来了便利，也给城市发展注入新的活力。我们全力推进城市轨道交通线网建设，为大湾区市民提供更便捷、更丰富的出行服务，护航市民美好生活，焕发城市发展活力。

响应联合国可持续发展目标

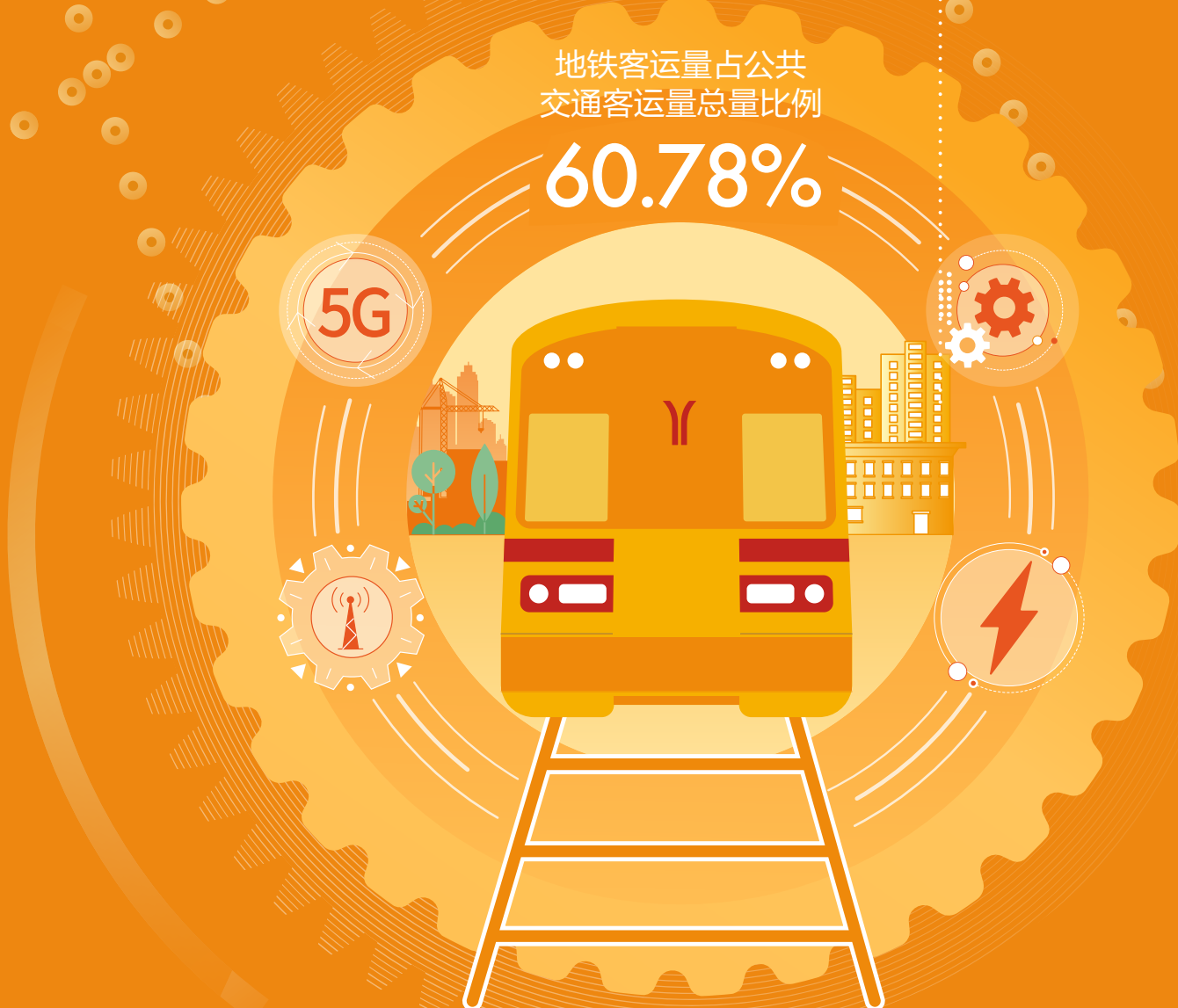


着力优化地铁运力，
全方位提升乘客出行体验。



全面筑牢地铁安全防线，
保障市民安全顺畅出行。

积极拓展轨道交通里程，拉近时空距离，
为市民美好生活提速。
不断拓展地铁沿线土地资源，完善地铁商业，
丰富市民出行生活。



拓展湾区轨交线网

我们全面贯彻交通强国战略部署，立足大湾区建设发展新局，克服新冠疫情的持续影响，激流勇进、闯关夺隘，稳步推进新线建设，建成开通国内首条时速160公里全地下市域快线十八号线首通段（洗村至万顷沙），大大拉近南沙与市区的时空距离，推动“轨道上的大湾区”建设迈出坚实步伐。

关键绩效



- 全年稳步推进**13**条（段）、**314**公里新线建设
- 已开通运营地铁线路**15**条线、**290**座车站、**589.38**公里；已开通运营有轨电车**2**条线、**31**座车站、**22**公里；已开通运营城际铁路**2**条、**9**座车站、**60.75**公里
- 全年完成建设投资约**399.86**亿元

案例

建成开通“大湾区最快地铁”——十八号线首通段

“以前从广州市区到南沙，坐船再坐车要一整天，现在坐十八号线只需要半小时，非常便利。”46年前到万顷沙插队的老知青感慨道。2021年，广州地铁紧盯市域快线开通目标，攻克线路长、时间紧等困难，于9月28日实现了十八号线高质量开门迎客。

✦ 南沙到天河时间大大缩短

十八号线首通段（洗村至万顷沙）最高运营速度达160公里，被称为“大湾区最快地铁”，全长58.3公里，共设8座车站，实现了南沙自贸片区至中心城区30分钟通达的时空目标。十八号线不仅是连接南北的重要交通走廊，更能大大缓解全国客运量最大线路地铁三号线的客流压力，对推进建设“轨道上的大湾区”具有重要意义。

✦ 服务智能化水平遥遥领先

十八号线进一步开展了智慧地铁探索，设置了智慧化的自动售检票系统、嵌入式的站台显示系统、人性化的列车设备设施、一体化的智能客服中心、智能化的扶梯系统，并实现站内乘客信息动态发布系统整合，有效提升服务水平、提高运营管理效率。

守好安全运营根基

我们将安全管理视为企业高质量发展的基石，抓好地铁建设安全、运营安全等各项安全生产工作，严格防范人员死亡、较大社会影响和较大负面舆情的突发事件，提升员工、乘客、承包商安全意识，推进安全共治，守护平安地铁。



十号线东湖站

加强建设安全

我们以风险管控为主线，周密部署工地大型设备安全管理、隐患排查治理系统推广应用等建设安全工作，在保障地铁建设进度的同时守住安全底线。

✦ **强化建设安全风险管控。**全面摸查位于江（河、湖）底的隧道施工，以及暗挖、深基坑、连续墙等施工风险较大的情况，动态排查更新风险清单，落实风险管控措施和管控责任人。落实不良地质超前地质预报，对深层土体变形、地下水等关键指标开展监测监控和数据采集；关注监测数据、暗挖施工进度、连续墙接头处理等异常情况，及时发布预警信息。

✦ **加强工地大型设备管理。**组织承包单位对大型设备进行第三方外部维保，核查设备使用登记牌等信息，加强设备进退场管理，确保设备不带病作业。排查工地大型起重设备安全监控系统安装和使用情况，保障设备全部安装安全监控系统。

✦ **应用隐患排查治理系统。**完善隐患排查治理流程，修订建设工程隐患排查清单，形成涵盖30项大类、5,000余条排查要点的隐患数据库。将隐患排查治理信息化推广到物业经营业务，并将建设工程五方单位纳入隐患系统管理，进一步拓宽隐患排查治理信息化覆盖面。

关键绩效



- 全年共排查治理安全隐患**80,000**余条
- 隐患排查完成率、隐患整改率接近**100%**

保障运营安全

我们严格落实疫情防控各项要求，强化运营安全管理，提升设备运行可靠性，致力于为乘客提供安全可靠的乘车服务，守护乘客安全出行的每一步。

✿ **做好疫情防控。**全面开展疫苗接种工作，乘客界面员工三针疫苗接种率达100%；坚决执行设备及场地消杀、隔离留观区设置等防疫规定，严格实施乘客进站“佩戴口罩、测量体温、亮码通行”三个100%。

✿ **夯实安全基础。**搭建风险隐患信息化管理平台，完善“一库两清单”，逐项落实到具体责任部门、岗位和人员，定期评价履职情况；全面推广安全标准化，夯实基础单元管理。

✿ **确保设备安全。**围绕运营生产运作中存在的痛点、难点，进一步健全质量监督体系，强化以增质提效为核心的技术质量管理，提升设备运行可靠度和运营服务质量，全年引起3分钟以上晚点的行车设备故障同比减少9%，有效保障设备可靠运行。

✿ **保障地铁公共安全。**全年启动安保响应11次，共计52天，尤其在建党100周年、第130届广交会期间，实施责任包保、车厢动态巡视、人员背景审查等措施，有力保障重点时期运营安全。

关键绩效



- 全年列车安全运行 **4.51** 亿车公里
- 线网行车服务可靠度为 **1,220** 万车公里/件
- 全年开展乘客安检 **15.2** 亿人次，查获危险品 **10** 万余件
- 全年发生涉及扶梯电梯、车门、月台空隙相关意外事件 **0** 起

案例

力保交通大动脉畅通，让市民安全出行

2021年6月，荔湾区5个地区被确定为中风险地区，随后宣布实行封闭管理。为保证一号线运营，广州地铁迅速调集员工，奔赴受影响线路支援，优先保障关键行车岗位人员布控，做好出入口乘客的解释引导，努力把运营调整给市民带来的影响降到最低。同时，启动疫情防控应急方案，筑牢联防联控、群防群控防线，全力保障市民安全乘坐地铁。



✿ 严格落实疫情防控五“不”措施

- 保持消毒通风不放松
- 坚持进站排查不松懈
- 强化客运组织不懈怠
- 推进一线工作人员全员疫苗接种及核酸检测工作不犹豫
- 加强防控宣传不间断

提升应急能力

2021年，我国台风、暴雨等极端天气频发，使地铁安全成为关注热点。为了守护地下“生命线”，在极端状况下及时准确应对，我们系统完善应急管理制度和应急预案体系，强化开展应急演练，坚持开展应急能力提升研究，全面提升应急能力，以确保极端情况下乘客生命财产安全。

✿ **完善应急预案体系。**及时完善各项应急管理制度，更新修订各层级应急预案，完善防台风防汛应急预案，明确工地停工、线网五级停运机制，各车站编制现场防汛作战一张图、一页纸预案、三防工作明白卡等。

✿ **建立应急联动机制。**加强与各区政府、公安、气象、消防、燃气、供电及第三方专业救援单位的应急联动，常态化落实地面地下应急联络机制及仿真演练；实现AED设备全面覆盖地铁、城际线网各站点，提升应急处置能力。

✿ **强化开展应急演练。**开展桌面、实战、双盲、仿真、电话抽查等形式多样的应急演练，组织运营突发事件应急演练、广州塔站防洪防涝应急演练、越秀公园站进水及区间疏散联合演练等3次集团级演练，联合政府部门开展6次防汛联合应急演练。



厦滘基地应急处突演练



关键绩效



- 形成综合预案 **12** 份、专项预案 **105** 份、现场处置方案 **685** 份
- 全年开展各类应急演练 **11,700** 次，**151,657** 人次参加，解决问题 **15,490** 项
- 全线网开展AED应急救护培训 **83** 批次、**4,300** 人次

案例

7 · 30神舟路站进水事件应对及处置

2021年7月30日，因突降暴雨，位于广州地铁21号线神舟路站在建Ⅳ号出入口地平面挡水墙被积水冲垮倒塌，地表积水下泄到基坑后通过过道涌入车站，造成21号线6个站暂停营运。事故发生后，广州地铁有序组织，快速响应，不到7小时恢复地铁运营。

快速组织抢险

立即启动一级应急响应，安排各级抢险及管理人员现场处置，做到疏散快、抢险快、回应快“三个快”，得到了大多数市民认可。

迅速组织恢复

立即组织受影响区段小交路运行及启动应急公交接驳，保障乘客出行。当日19:30上下行线恢复正常运行，20:00神舟路站恢复正常服务。

深刻经验教训

事件妥善应对后随即召开安全紧急会，对安全生产及防汛工作进行再部署、再落实，深刻事件教训，全面强化地铁防汛防涝工作。

培育安全意识

我们积极培育安全文化，通过安全专题培训、安全宣传活动等方式，让安全规章制度在员工心中反复加深印象，让“安全成为习惯”深入每位员工心中，让安全在心，规范在行。

安全培训

对主要负责人、安全管理人员严格开展岗前安全教育和安全生产继续教育，并定期组织安全专题培训。

建设方面，要求新进场人员必须经过三级安全教育，取得“平安卡”后，方可进场作业。对施工、监理单位主要管理人员等进行安全培训。

运营方面，对所有生产岗位人员，严把安全教育关、理论考试关、实操考试关、上岗鉴定关“四道关卡”，并利用云学习平台开展安全类培训和考试。

安全宣传

开展安全生产月、“119”消防宣传月、安全生产法宣传周等系列活动，组织参与全国安全知识竞赛、应急普法知识竞赛、广东应急普法“线上马拉松”活动，提升员工安全意识。

关键绩效



- 全年开展安全生产培训 11,700 次
- 组织安全大讲堂培训 100 余场次

有地铁人同行 每一段安全旅程背后

为了乘客的安全出行，所有的付出都是值得的

作为青年战疫突击队队员，广州地铁运营总部三中心值班员李思雨积极投身车站一线，协助组建了6支青年战疫突击队，协调700余人次参与车站早晚高峰大客流支援服务，全力保障乘客安全出行。

每次地铁列车完成一趟载客服务返回车站后，李思雨都要戴上消杀用的手套，迅速上车进行消杀，一次次擦拭车厢门把、扶手杆、扶手拉环，来回不断上下蹲起，肌肉酸痛成为常事。“你们知道3个小时时间，我能擦拭多少个拉环吗？答案是1,008个。”李思雨笑道，“当看到乘客能安心地将双手搭在扶手时，我觉得所有的付出都是值得的。我们擦拭的不仅是地铁车厢里的扶手拉环，同时也是在擦拭每一位乘客的健康码，帮助他们保持原有的色彩。”

正是有了李思雨等为代表的广州地铁人的付出，才有了广大乘客的安心出行。

提升市民出行体验

我们积极关注乘客需求，全方位提升乘客出行体验，贴心服务温暖乘客旅途。根据国际地铁协会（CoMET）2021年公布数据，在全球42家大型地铁中，广州地铁列车正点率排名第一，运能利用率排名第三，多项安全指标连续多年保持前列。



 服务承诺	 履行情况
 对外公开首末班次列车时刻，首末班车正点运行，列车正点率、运行图兑现率达到99.5%以上。	持续按要求在车站出入口、官方App、官方微信、官方网站对外公开首末班次列车时刻，列车正点率达到99.99%，运行图兑现率达到99.98%。
 客运服务设施稳定可靠，售票机可靠度、自动检票机可靠度、电（扶）梯可靠度、乘客信息系统可靠度均达到99%以上。	各项客运服务设施稳定可靠，售票机可靠度99.96%、自动检票机可靠度99.98%、电（扶）梯可靠度99.96%、乘客信息系统可靠度达99.98%。
 工作人员着装整齐，态度友善，文明礼貌。	工作人员严格按车站服务标准执行，保持良好的仪容仪表，使用十字文明用语和服务手势，为乘客提供热情、周到、贴心的服务。
 保持车站及列车清洁，为乘客提供干净的乘车环境。	持续做好车站、列车车厢清洁工作，车站及列车整体环境卫生状况良好，能够为乘客提供干净、整洁的乘车环境。
 车站配备便民药箱为乘客提供服务。	线网各站均配置便民药箱，2021年共服务乘客23,552人次。
 服务热线电话96891，每日运营服务时间内为乘客服务，接到投诉、意见、建议后7个工作日内回复，回复率达100%，并向行动不便乘客提供搭乘地铁全程接力式预约服务。	确保热线电话畅通，按规定受理乘客投诉、意见、建议，均在7个工作日内回复乘客，回复率100%，并向有需要乘客提供爱心直通车预约服务429次。
 列车晚点时，及时通过广播等渠道告知乘客，因地铁责任原因或其它特殊情况导致列车晚点10分钟以上，可在车站办理退票并提供致乘客信。	发生10分钟以上晚点事件7次。列车晚点时，及时通过广播、告示、地铁电视及官方网站、微博、App等渠道告知乘客，并做好现场引导。

缓解交通拥挤

我们根据现场客流情况，科学有效投放运能，及时灵活安排备用车上线疏导客流，优化城际运输组织，保障城轨运力，缓解市民出行拥堵。全年线网高峰上线列车增加26列，整体运能提升6%，除三号线（含三北线）、五号线外，高峰满载率均控制在100%以内。

 **实施快车停站优化。**十四号线快车全天增停白云东平站，二十一号线快车全天增停天河智慧城、神舟路站，取消停靠大观南路站，实现线路运输效能最大化。

 **三号线Y型交路优化。**早高峰大石站折返列车由“隔3折1”调整为“隔2折1”，嘉禾望岗至同和上行运力提升6%，客控时长缩短约15分钟。晚高峰Y型交路比例由2:1调整为1:1，三北线运力提升13%，客控时长缩短约10-18分钟。

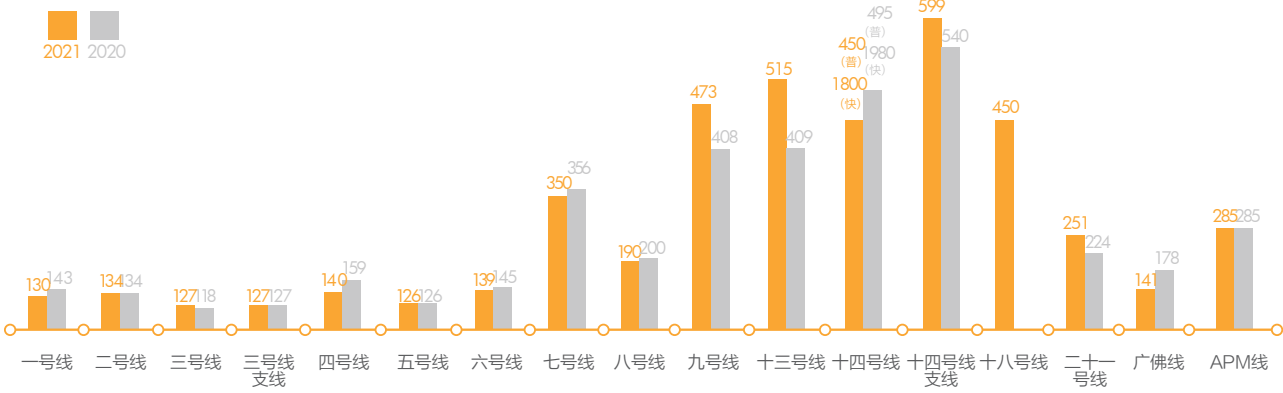
 **全力挖潜提升城际运力。**优化广清、广州东环运输组织，开行花都-清城间直达列车13对，实现广州至清远间16分钟一站直达；启用花都站与高铁广州北站连接通道，缩短地铁、城际、高铁换乘时间；增设公交化多元支付闸机，缩短进出站排队时间。



大客流引导



 广州地铁工作日早高峰最小行车间隔（单位：秒）



品质出行体验

为了给乘客带来美好出行体验，我们以乘客为先，从细微处出发，通过首创电子准妈咪徽章、优化车站形象、打造防疫“爱心驿站”等服务举措，让乘客安心便利出行。

优化车站形象。推进导向标准化改造700余项，促进既有线站点塑形焕新；以“最美车站”“思齐车站”评比活动为抓手，稳步提升车站“形象指数”。

智慧出行服务。试点应用“5G+AI”技术；与北京、上海、重庆、天津、深圳、南昌6个城市实现地铁乘车码互联互通；在磨碟沙、琶洲率先改造投用智能客服中心，快速提升线上响应能力，机器人全年受理乘客事务58万件。

温馨便捷服务。首推地铁App电子准妈咪徽章，为准妈咪乘客提供“线上随时申领、线下随身出示”的便捷服务；新增地铁官方App“关怀版”，体现地铁温度。

关键绩效



- 全年羊城通使用率**60.28%**
多元支付使用率**27.34%**，其中乘车码占比**23.38%**
- 广州地铁设有母婴室**142**间

赢得乘客满意

我们积极拓展与乘客的沟通渠道，通过“线下+线上”模式开展“地铁下午茶”“寻找文明乘客”“站长面对面”等乘客交流活动，了解乘客诉求，并为不同类型乘客提供不同票价优惠，不断提高市民满意度。

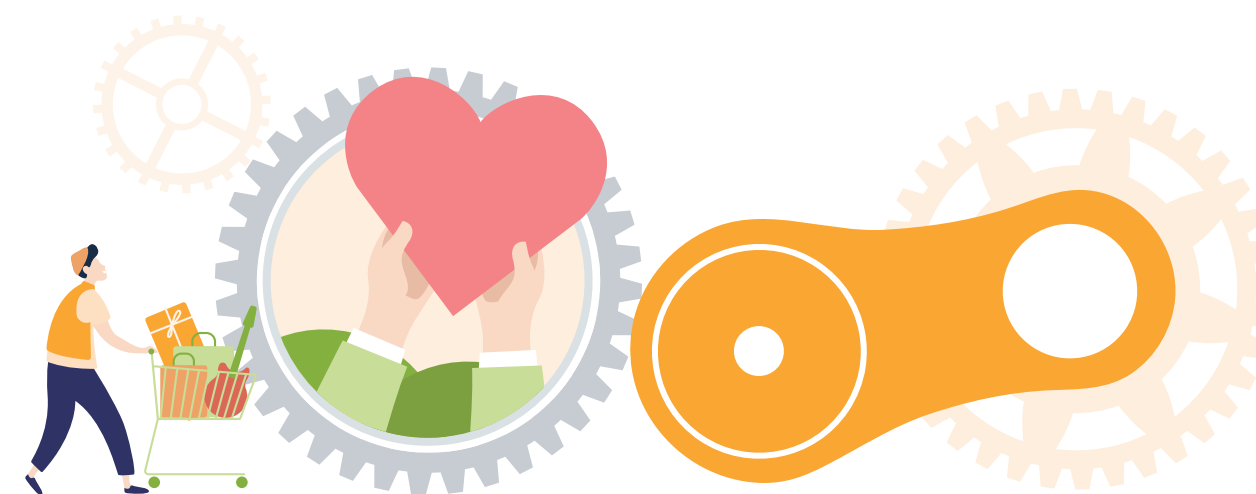
关键绩效



- 全年开展乘客交流活动**2,592**站次
- 全年提供票价优惠**14.4**亿元
- 全年服务热线共受理乘客意见超**85**万件，收到好人好事**3,150**件
- 全年收到乘客感谢信**664**件，收到锦旗**41**面
- 乘客满意度为**9.47**分

串联地铁商圈

我们致力于成为全国轨道交通品质生活引领者，高效利用城市空间，积极布局城市轨道交通枢纽及场站综合体TOD综合开发、城市生活空间运营与服务，推动城市出行、生活、购物、休闲无缝对接，更好地满足人民对美好生活的向往。



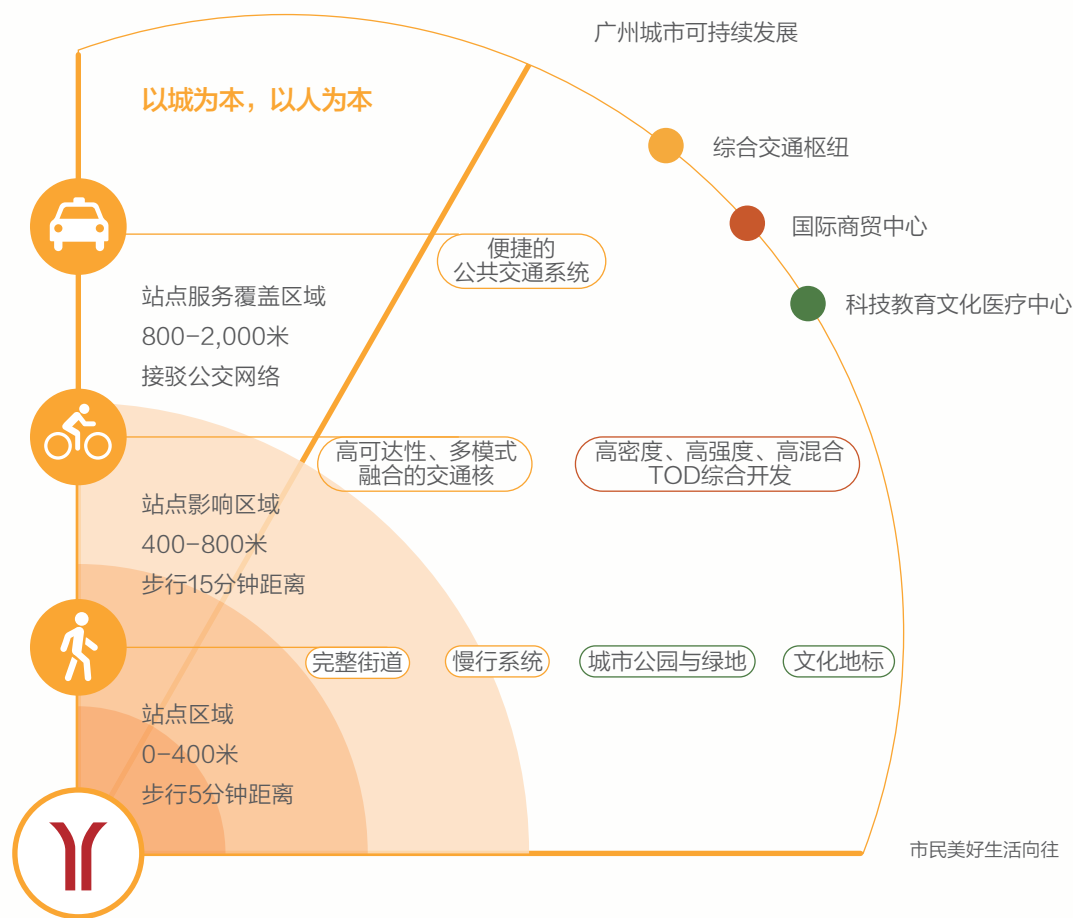
江天际项目是地铁12号线与13号线换乘站槎头地铁站上盖综合体项目，项目坐拥一线5千米江景、400米江岸线、270度珠江美景，以全新标准定义TOD“站城一体”新高度。项目于2021年9月开盘。

特别策划

美好同行，TOD助力城市有机生长

TOD模式，是推动轨道交通与城市有机融合、促进城市可持续发展的重要手段。过去十余年，我们坚持探索TOD本土化模式，于2021年发布首份《广州地铁TOD综合开发白皮书》、正式成立TOD综合开发分会。我们希望以TOD模式加速推进广州轨道交通高质量发展，以TOD模式为城市赋能、为生活赋文。

TOD发展理念



TOD发展历程



荔胜广场



白云(棠溪)站西地块场站综合体项目



白云湖

创新同行 推动行业绽放活力

创新是城市轨道交通行业高质量发展的重要动力。我们坚持自主创新，紧跟新时代行业发展与升级趋势，推动产学研深度融合及新技术创新与应用，激发行业发展动能，推动轨道交通行业绽放活力。

响应联合国可持续发展目标



加强对外交流与合作，
推动行业高质量发展。

技术和知识
输出覆盖城市

48 ↑

主参编国家、行业、
地方和团体标准

23 项

坚持创新引领，培养卓越
创新人才，助推创新
成果推广应用。

科技创新投入

45,347 万元

开展多元业务，优化产
业布局，开创业务发展
新局面。

科技创新展新貌

我们始终坚持将科研创新视为生存之基和发展之本，高度重视创新人才培养，开展创新项目，促进创新成果推广应用，推动广州地铁科技创新呈现全新风貌。

成就创新人才

我们积极打造创新工作室，并通过与高校联合培养、组织参加技能大赛等多种类型的人才培养活动培养创新人才，为基础创新研究发展注入创新活力。

打造创新平台。成立创新工作室、大师工作室和劳模工作室，新创建7个集团级劳模和工匠人才创新工作室，为创新人才提供发展平台。

联合培养人才。在国家工程实验室的牵头下，与香港科技大学（广州）联合培养研究生，第一批联合培养8名学员。

开展技能竞赛。举办40多项集团级劳动技能竞赛，在“较真功 展才华”第六届广州市职工发明创新大赛活动中集团获得“优秀组织单位”，在广东省职工“五小”成果创新竞赛活动中提报70项作品。



全国工程勘察设计大师史海欧工作室揭牌成立，工作室围绕轨道交通、隧道和综合管廊等工程领域的技术难题和科学问题开展科技攻关，努力推动城市轨道交通及相关行业的进步和产业升级。

何允烘创新工作室揭牌成立，工作室以提升后台维修效率为目标，其落成意味着运营总部机加工和工艺装备专业有了更加广阔的发展平台。

关键绩效



全年科技创新投入 **45,347** 万元

案例

在“羊城工匠杯”劳动技能竞赛斩获9项荣誉

2021年3月26日，由广州市轨道交通产业工会联盟主办的“广东技工，羊城行动”——“羊城工匠杯”2021年劳动技能竞赛总决赛在广州地铁新造车辆段落下帷幕。比赛中，广州地铁选手发挥稳定，共斩获9项荣誉。



与会领导共同开启“羊城工匠杯”劳动技能竞赛“启动键”



开展创新项目

2021年是集团公司承担和参与“十三五”政府科研项目的收官之年以及几项国家重大项目的开局之年。我们积极推进创新项目的开展，承接多项国家创新项目和课题，开展科研项目研究，努力提升创新水平与研究深度，为国家创新发展注入新动能。

🔧 **推进重大科技攻关。**推进集团公司CNAS科研实验室通过国家工程实验室评审，完成国家“十三五”重点研发计划项目及课题4项。

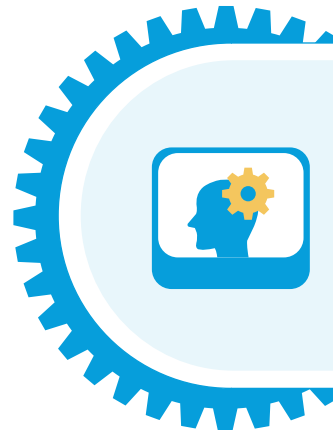
🔧 **申报政府科技项目。**成功获批国家级项目1个、广东省项目1个、广州市项目2个，新增科研经费2,251.2万元，其中政府专项1,041.2万元。



荣誉

- 🔧 荣获2020年全国国企管理创新成果二等奖
- 🔧 《市域线快慢车运营模式综合技术研究应用与推广》项目科技成果获评国际领先水平
- 🔧 《一种双洞门的顶管施工方法》获评国家发明专利
- 🔧 《城市轨道交通工程文件归档要求与档案分类规则研究》及《城市轨道交通企业档案交互式培训模式研究》两项档案成果入选国家档案局十三五时期优秀科技成果汇编
- 🔧 《城市轨道交通工程造价管理大数据应用关键技术研究》项目荣获省土木建筑学会科学技术奖一等奖
- 🔧 《富水岩溶发育条件下复合地层地铁盾构工程成套关键技术研究与应用》项目荣获广东省科技进步一等奖
- 🔧 《城市轨道交通网络化运营重大风险管控与应急救援技术》项目荣获中国安全生产协会安全科技进步奖一等奖
- 🔧 《城市轨道交通电气火灾预警系统关键技术研究》项目荣获中国建筑学会科技进步二等奖
- 🔧 《广州地铁新一轮线网机械法开挖技术专题研究》最终成果通过院士专家审查

关键绩效



- 全年累计推进在研政府科技项目 **20** 项
- 全年推广应用孵化企业创新产品，新增合同额超过 **8,000** 万元

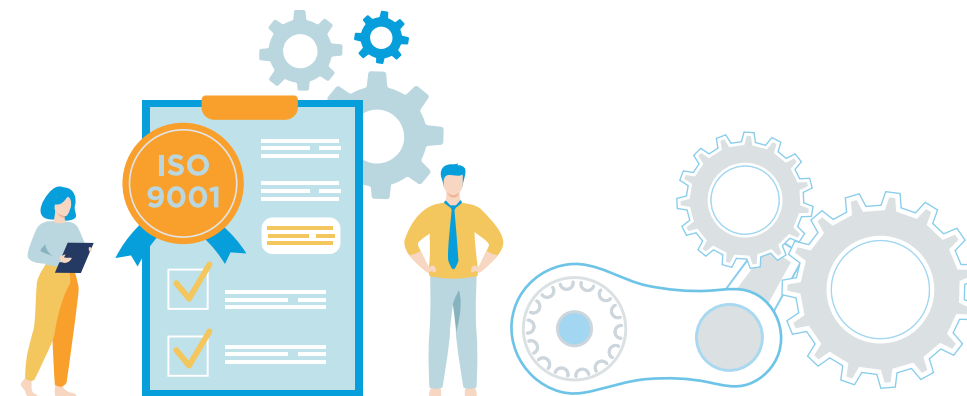
案例

牵头国家5G典型行业应用重点研发项目

2021年5月11日，由广州地铁牵头实施的国家重点研发计划《面向典型行业的新一代通信与网络应用示范》项目启动会暨实施方案论证会在广州召开。该项目由广州地铁牵头，联合十余家单位共同探索5G应用的未来案例，推动企业技术创新，建设开放的行业生态系统，打造创新应用示范，并在全国范围内推广，为5G真正赋能千行百业发展探索可行路径。



项目启动会暨实施方案论证会



应用创新成果

创新成果通过有效的应用才能充分发挥其价值。我们将创新成果广泛应用于广州地铁建设、运营、管理等各个方面，让创新成果真正地服务民众出行需求，助力轨道交通行业发展腾飞。

研发国内首台模块化
装配式站台门并在十
八号线投用

研发国内首台全断
面一体化隧道智能
检测装备并投用

创新地保无人机智慧
巡检新模式并实现最
终落地和推广

开发轨道工程运
输智能调度平台
并投用



GIL创新技术在广州南沙港铁路建设中应用，克服了用电高峰期省内和澳门地区大面积停电的影响

关键绩效

- 全年牵头和参与重大科技项目 **25** 项
- 全年获得国家专利授权 **164** 项，其中发明专利授权 **17** 项
- 全年新增省部级科技奖励 **28** 项

制定行业标准

健全和完善的行业标准是行业健康发展的重要保障。我们积极参与国家、地方、行业标准的制定，致力为行业发展贡献智慧，推动行业平稳运行。



关键绩效

- 全年主编国家、行业、地方、团体标准 **20** 项，参编国家、行业、地方标准 **3** 项

有地铁人同行
每一段创新旅程背后

潜心钻研，开启创新之路

运营总部电子维修部的李天明是质朴且务实的党员，技能精湛、贡献突出的青年维修专家，也是李天明劳模创新工作室的领头人。

自2000年入司以来，李天明凭借一身精湛的技能以及一股不完成任务不松气、不达目标不罢休的“狠劲”，带领团队开展各种板件攻关。他先后主导编制车辆电子、电机类部件的架大修规程工艺，参与总部《城市轨道交通行业职业技能鉴定题库搭建》《车辆（电子）检修工常用工器具的使用》等近10项课程开发。此外，每年参与编制部件维修指南和相关工艺文件数十篇，多篇技术论文在《地铁科技》等专刊上发表。对创新的坚持和出色的实践成果让他获得了“全国青年岗位能手”“广州市突出贡献技术能手”等荣誉称号。

正是李天明这样的一批批优秀的广州地铁人，凭借勇于突破和开拓创新的钻研精神，为广州地铁开创了一条创新之路。

参与紧急抢修的电子部件达
4,000余种

带领团队完成创新成果
220项

编制工艺、验收标准、维修攻关资料
150份

发表核心期刊论文
7篇

研制工装测试台
25项

获得国家发明专利
5项

实用新型专利
8项

李天明在工作中

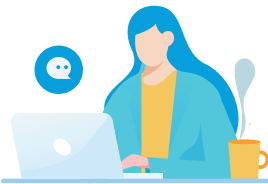
业务发展开新局

我们依托优势资源开展多元业务，为国内外同行提供设计、咨询、监理等技术支持和解决方案，业务发展开创了新局面。截至2021年底，技术和知识输出业务已覆盖48个城市。



设计业务

充分发挥总体总包及设计龙头作用，统筹组织好广州10条新线施工图设计和外地43个城市的生产任务。全年公司专利和软件著作权授权量高达160项，先后获评广东省科技进步一等奖、中国土木工程詹天佑奖等荣誉称号。全年实现营业收入约23.81亿元，净利润约3.57亿元。



咨询业务

设南昌、佛山、南宁和西安等10个项目部、执行合同40余份，业务覆盖全国近20个城市，专业涉及综合联调、企业管理、运营运维筹备及评估评审等轨道交通全过程；达成首个外拓咨询项目。全年新签合同额为5,247万元，实现营业收入7,017万元。



监理业务

开拓首个海外市场，主动融入大湾区建设，中标10项大湾区业务，首次中标广州地铁外的地保项目和城际铁路地保项目；全年完成新中标额4.22亿元，新签合同额5.11亿元，合同保有量累计达到16亿元。实现营业收入3.39亿元，税前利润4,334.79万元。



小贷业务

不断降低贷款利率支持地铁参建单位抗疫生产，2021年加权平均利率相较于2019年降幅达10.4%，全年累计向地铁参建单位发放贷款5.4亿元。实现营业收入4,986万元，利润总额3,426万元。



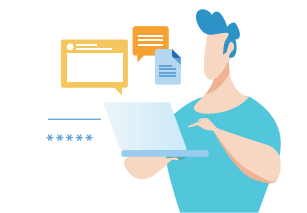
培训业务

高质量完成2021年全年的“1+X”证书师资考评员培训、学生考核等各项工作，承接首个海外咨询项目；创新研发并上线国内首个轨道交通行业学习平台；全年服务单位累计达300余家，培训总量累计超过140万人天，新签合同额6,887万元。实现营业收入5,321万元。



有轨电车

首签单项超亿元合同；高效执行黄埔1号线运营委托等18个项目，投入6.5万人天，在建及运营里程超70公里；外拓新签合同额突破2.5亿元。实现营业收入1.5亿元。



城轨采购业务

城轨采购网和广州国企阳光采购服务平台建立信息共享；城轨采购网电子招投标平台连续三年通过国家二星认证检测。城轨采购网注册供应商超13,339家，采购商104家，项目金额121亿元。实现营业收入3.24亿元。



附属资源经营业务

广告业务、商业业务、拓展业务、资讯业务取得业绩突破，实现创新发展。资源业务实现营业收入8.4亿元。



布局轨道装备产业

集团首个8A大架修基地正式投产，官湖大架修基地、邓村大架修基地正式投产，官湖基地首列A7车顺利修竣交付；顺利完成既有线72个关键联锁站道岔监测系统安装，年均故障下降超50%。全年完成中大修、专项修计划2,836项，车辆架大修88列。

行业进步迈新程

我们加快与上下游企业的沟通合作，积极发展产业联盟，与各行业供应商、合作伙伴建立诚信、友好、高效的合作关系，推动行业发展迈出全新旅程。

产业共建共赢

我们发挥产业联盟的作用，提高轨道交通行业合力与影响力，通过加强供应商管理，提高经营稳定性，为产业共建共赢保驾护航。

产业联盟。我们以“先进性创新性强、强链补链延链作用大、产值高效益好、市场占有率高”为标准，加快产业联盟发展，编制重点推荐名录和重点培育名录，强化本地产业扶持，梳理轨交产业链共165家联盟企业，共252项产品（服务）。



产业联盟劳动竞赛

广州地铁负责建设的广州市铁路综合交通客运枢纽建设运营管理中心项目顺利竣工，标志广州首个轨道交通行业产集群项目将投入运营，目前，已有广州城市轨道交通产业联盟等15家企业签约入驻。

● 供应商管理。2021年引入竞争机制，增加履约评价不诚信行为类型，修订完善《集团合作企业、分包商和个人不诚信行为管理办法》，对合作企业、个人的不诚信行为管理更加全面有效。修订《集团不诚信合作企业、分包商评估管理规范》，优化不诚信行为评估机制。

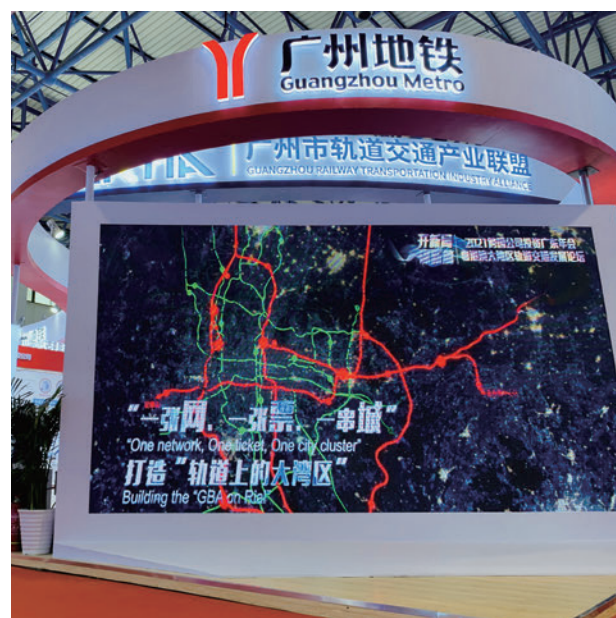
关键绩效



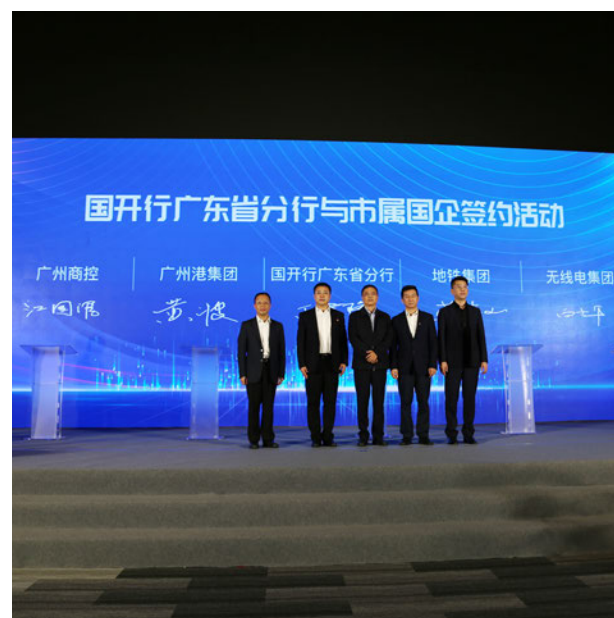
- 2021年共处理**23**起不诚信行为，对**59**家合作企业、**16**位个人进行限制投标或限制合作。

对外交流合作

积极、良好的合作关系是推动行业共同进步的加速剂。我们携手多方力量，不断探索企业间交流与合作的新契机，致力于为行业可持续发展贡献智慧与力量。



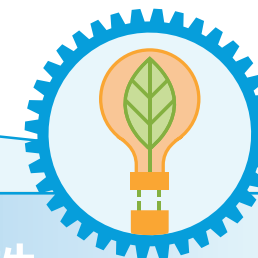
携手18家轨道交通产业上下游企业共同参展2021北京轨道展暨高峰论坛，为2021北京轨道展注入了新动能，秀出行业领先的品牌形象。



与国开行签署战略合作协议，深化广州国资国企与国开行广东省分行“十四五”时期开发性金融银政合作关系。

特别策划

创新同行，5G技术打造智慧新地铁



2021年8月25日，第四届“绽放杯”5G应用征集大赛广东区域赛决赛在广州举行，由广州地铁、广州移动及中兴通讯共同申报的“广州地铁5G智慧新地铁项目”获得一等奖，并代表广东省参加全国总决赛。



携手合作，研发“广州地铁5G智慧新地铁项目”

作为城市轨道交通行业的引领者，也是国家重点研发计划“面向典型行业的新一代通信与网络应用示范”牵头单位，广州地铁携手广州移动和中兴通讯，致力推动5G技术在地铁行业应用示范，共同研发“广州地铁5G智慧新地铁项目”。



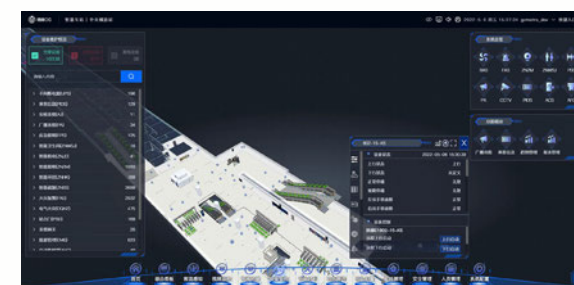
利用5G技术，让行车更安全、更智能

项目充分利用5G大带宽低时延等特性，将列车运行前方的隧道环境状态通过5G实时回传列车，确保列车对前方隧道环境的全面感知，如发现异物入侵、水淹等突发情况能提前应对，有效提升行车安全。同时，通过5G技术可将海量行车关键设备状态信息实时回传，让列车运行更智能。



放眼未来，5G技术打造智慧新地铁

该项目的研发只是5G创新技术研究的其中一项，未来还将对车地信息交互、乘客服务、关键设备监测等多个方面的应用展开研究，借助5G技术打造先进基础网络、人工智能、云计算、大数据等新兴技术。以5G为代表的新一代通信技术将助力轨道交通行业实现高质量发展。



车站三维可视化设备状态监控界面

低碳同行 增添绿色生态活力

力争实现“3060 双碳目标”是中国对国际社会作出的庄严承诺，是一场广泛而深刻的变革。我们积极响应国家战略，深耕绿色线网建设领域节能减排技术，通过“管理 + 技术”手段提高列车施工和运营的能耗管理水平，助力城市绿色低碳发展。

响应联合国可持续发展目标



提升节能降耗管理水平，从列车、施工、日常等方面进行能耗管理，助力应对气候变化。

打造绿色建筑，热心绿色公益活动，倡导公众绿色生活。

控制噪音、粉尘、污水、固体废弃物等污染，节约自然资源，保护生物多样性，持续建设绿色线网。

非减少二氧化碳排放量
3,340 万吨

全年运营总能耗
184,510
万千瓦时

车公里综合能耗
4.13
万千瓦时

建设绿色线网

我们把生态文明建设摆在突出位置，在地铁及配套项目规划、建设和运营中，切实落实好各环节环境保护、节能减排措施，最大限度减少污染物排放，全力保护生物多样性，努力打造环境友好型、资源节约型的绿色环保地铁工程。

健全制度

我们加大环保考核力度，严格落实生态环境保护“党政同责”“一岗双责”工作责任制，坚持以铁的手腕、铁的心肠、铁的纪律“三铁”精神严抓绿色环保文明施工，努力做好新形势下的生态环境保护工作。

落实生态环境保护责任。加强绿色施工管理与把控，按照国家、省、市要求和合同约定加大安全生产投入，全力做好工地绿色文明施工管理工作。

健全绿色环保管理制度。制定《轨道交通工程建设安全生产、绿色文明施工管理办法》《轨道交通工程安全文明施工挂牌警告管理办法》《广州地铁建设工程安全文明施工标准化指南》等管理制度，进一步规范和加强施工现场环境管理工作。

严格监督考核。通过约谈、挂牌及扣分等手段，进一步加大对违规施工单位的处罚力度，切实做好工地绿色文明施工管理工作。



降低噪音

我们加强对施工过程中噪音排放的管理，在施工区安装噪音在线监测设备，实时监控施工区及周边的噪音情况，从噪声源头和传播过程“双管齐下”降低噪声对周围环境的影响。



现场扬尘噪声监测装置

源头控制：合理安排施工作业时间，将高噪音施工作业安排在背景噪音较高的时段进行，因工序需要需夜间施工时，及时办理夜间施工许可并进行公示。

过程控制：施工场地均进行围蔽，并加强对工地围蔽的巡查，对有破损的围蔽墙体要进行维修或更换，对局部条件的竖井、制浆站、钢筋加工场等高噪音设备或施工区进行封闭。

案例

生态墙助力打造广州“最美工地”

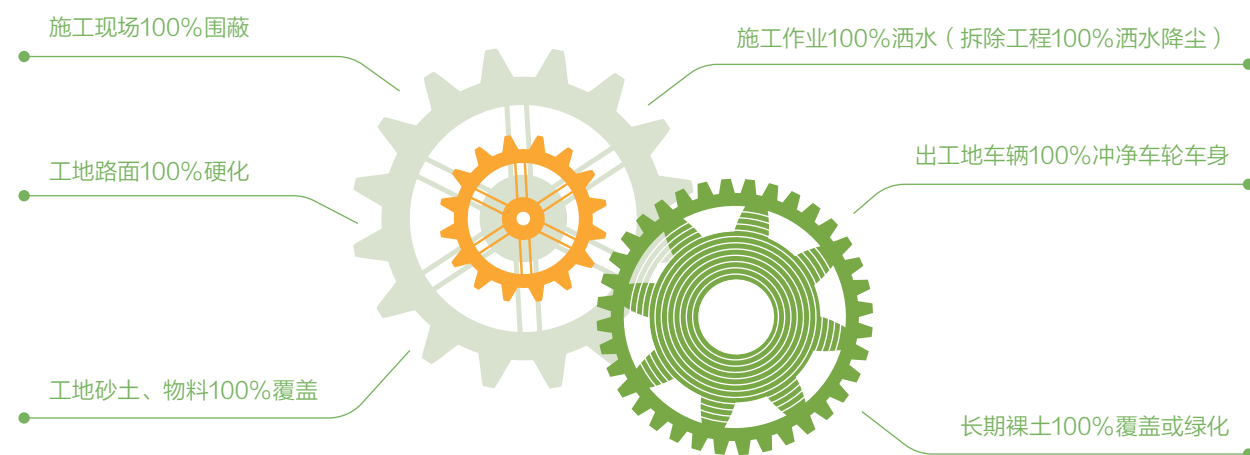
广州地铁二沙岛站周边环境极为敏感，周边有广东省委、广州市政协、美术馆、星海音乐厅等，为最大限度降低施工对周边环境的影响，项目组积极与政府、业主等多方沟通协调，将全封闭大棚优化设计为“声屏障+绿植围蔽”的生态墙，在生态墙上设置自动喷淋系统，不仅起到了降噪、防尘效果，也与公园优美环境相融合，打造成为广州“最美工地”，不仅向广大市民展示了地铁施工的良好形象，提升了企业品牌影响力，还降低了安全风险，节约了成本。



二沙岛生态墙

粉尘控制

我们贯彻落实扬尘防治“6个100%”管理措施，在施工现场安装喷淋、雾炮、防尘棚等降尘设施，最大程度减少粉尘和废气的排放，切实有效保障施工区域环境空气质量。



节约用水

我们严格落实雨污分流制度，在各施工场地均修建三级沉淀池、配套安装压滤机或污水净化设备，所有施工废水均收集至沉淀池和压滤机或污水净化设备处理后回用洒水降尘、车辆场地冲洗、绿化等，雨水经场地集水系统收集后进行利用，多余无法利用的排入市政管网，生活污水经化粪池处理后纳入市政管网，确保地铁建设和运营各环节产生的污水得到有效处理和循环利用。



废弃物管理

我们做好生活垃圾分类处置，切实做好固体废弃物的减量化、资源化、无害化处理，尽量进行综合利用，无利用价值的废旧杂物运至垃圾场处置，优先回用于工程填筑，多余的渣土经有资质的单位运至其他工程综合利用或合规消纳场处置，减少施工固体废弃物对环境的不利影响。



设置分类垃圾桶

保护生物多样性

我们对施工场地采取绿植围挡措施，满足围蔽要求的同时增强生态景观效果，施工场地临时闲置区采取撒播草籽、铺设草皮、栽植花草等临时绿化措施，场地施工结束后及时恢复原有景观绿化，切实把生物多样性保护措施融入施工的各个环节。



官洲站绿化墙

应对气候变化

气候变化问题是本世纪人类面临的最重大的挑战之一。我们积极探寻碳达峰碳中和目标下轨道交通发展路径，持续推进地铁在施工和运营环节的节能规划工作，以高效的能耗管理应对气候变化带来的挑战。

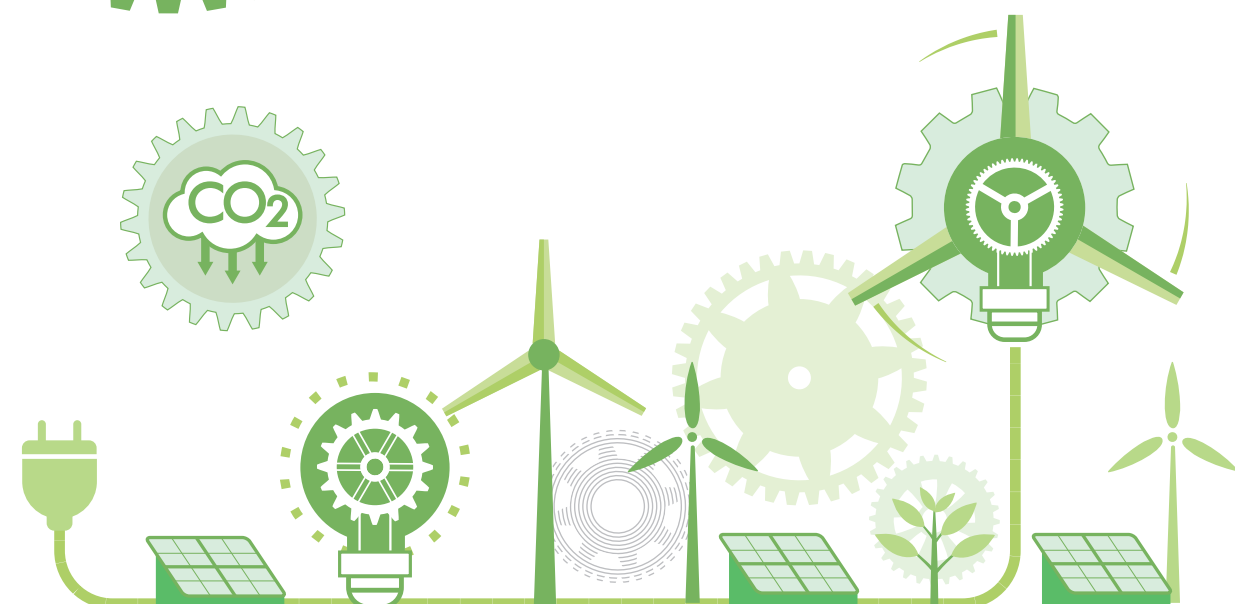
节能管理

施工阶段：将节能降耗措施贯穿施工的各个环节，现场机械尽量采用电力驱动，必须使用燃油设备时，优先使用国家、行业推荐的节能、高效、环保的施工设备和机具，工地生活区均采用电力和天然气等清洁能源。

运营阶段：地铁车站照明设备均采用节能灯，引入间接照明设计，采用多种照明形式组合，同时运用智慧照明控制系统，进一步降低运营能耗。

关键绩效

- 全年运营总能耗 **184,510** 万千瓦时
- 车公里综合能耗 **4.13** 千瓦时/车公里
- 站均照明能耗 **809** 千瓦时/站·天
- 站均动力能耗 **6,203** 千瓦时/站·天
- 综合能源消费 **228,843** 吨，较去年同期下降 **0.5%**
- 单位客运周转量综合能源消耗 **1.000** 吨标准煤/万人公里，较去年同期下降 **11%**
- 单位客运周转量电耗 **0.0814** 千瓦时/人公里，较去年同期下降 **11%**



技术改造

创新节能降耗技术。新开通的18号线为国内首次在160公里时速等级上应用单向组合式同相供电技术的地铁线路，实现了再生制动能量回收利用，进而降低能耗；持续推进车陂南站环控系统节能改造先进技术，提升环控设备能效水平。

优化空调制冷系统。组织开展海珠线列车空调控制曲线优化，有效改善客车制冷情况，预计可节约能耗1万余元/年。



勇当轨道交通低碳技术高峰的“攀登者”

有地铁人同行
每一段低碳旅程背后

如何进一步为企业降本增效？如何契合国家双碳战略要求？如何彰显企业担当与树立行业典范？……摆在罗定鑫面前的是一座座需要征服的新高峰。作为广州市高层次人才和市发改委节能减排专家库专家，罗定鑫拥有13年的轨道交通从业经验，他运用自身专业知识和团队的精诚合作，为低碳环保指标体系研究和高效机房研究作出突出贡献，有力促进运输服务全面绿色转型，加快构建绿色运输发展体系。

构建低碳环保指标体系。作为主要技术负责人，罗定鑫参与了《新一轮线网可持续发展的轨道交通低碳环保技术标准及评价标准专题研究项目》研究，在轨道交通行业内首次完整的提出了“站、场、线”全覆盖的绿色低碳轨道交通设计标准和评价标准，为国内首创、国际领先，成果已在广州东至花都天贵、芳村至白云机场地铁线路设计中得到应用，效果良好，业内同行反响热烈。

自主研发智能环控系统。作为技术骨干，罗定鑫致力于解决轨道交通车站运行能耗高、环控水平能效低等问题，在暖通行业内掀起了一场“绿色革命”，首次实现了多专业融合的智能环控系统设计与建设模式，累计系统有效COP稳定在4.5以上，技术成果于2021年1月5日被专家组科技成果评估为“国际领先”！

荣誉



第五届“蓝天杯”高效机房（能源站）优秀工程科研示范项目
2021年中国节能协会科技进步三等奖

倡导绿色生活

绿色生活方式能够推动个人的身、心、灵全面提升与健康发展。我们身体力行带动市民践行绿色环保理念，在全国节能宣传周期间，围绕“节能降碳，绿色发展”主题，开展形式多样的节能宣传活动，致力于让低碳成为更时尚、更受欢迎的生活方式。



广州地铁植树节活动



参加“桥续奋进路 低碳公交行”主题活动



特别策划

低碳同行，“双碳”工作进行时

2021年12月3日，广州地铁召开轨道交通智慧用能研究成果报告暨广州地铁碳达峰工作总体思路汇报会，会上汇报了《大湾区轨道交通领域节能、储能先进技术及分布式能源综合应用》专项课题的研究成果及广州地铁碳达峰工作行动策略，并围绕轨道交通行业耗能现状、节能潜力、储能方式以及面临的技术、经济、政策难题展开探讨，共商轨道交通行业“节能降碳，绿色发展”的实施路径。

“碳达峰”工作目标

“十四五”期间，线网能源利用效率大幅提升，绿色低碳技术研发和推广全面开花，市民绿色出行方式得到普遍推行。

“十五五”期间，带动广州市城市轨道交通产业形成低碳发展模式，地铁能源利用效率达到国际先进水平。



“碳达峰”行动原则

总体部署、明确目标

全面准确认识碳达峰行动对集团公司发展的深远影响，坚持全公司一盘棋，强化顶层设计和各方协同；各部门根据自身业务特点，明确既符合自身实际又满足总体要求的目标任务。

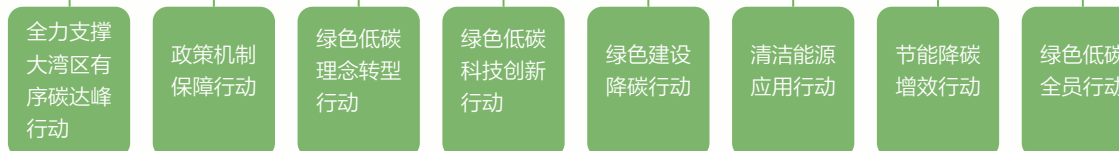
节能优先、加快推进

持续坚持能源“双控”、节能减排工作，大力推进绿色低碳科技创新；加快成熟技术落地实施，加快绿色低碳标准制定。

稳妥有序、安全降碳

以保障集团生产运营安全为底线，防止过度反应，稳妥有序、循序渐进推进碳达峰行动，确保安全降碳。

“碳达峰”八大重点任务



成长同行 激发员工奋斗活力

企业的可持续发展离不开员工的努力与付出。我们充分保障员工合法权益，为员工提供多样化成长天地，关爱员工身心健康，努力营造平等、和谐、健康的企业氛围，不断提升员工活力，让员工与企业共进共赢。

响应联合国可持续发展目标



员工人均培训学时

120.9 小时

提供专业培训，
让企业成为员工发展天地。



员工和谐指数数

4.14 分（5分制）



关注员工身心健康，为员工
提供多样活动平台，让员工
生活更加精彩。

新增直接就业岗位数

1,341 ↑

全面保障员工权益，为员工创造
公开、公平、公正的职业环境。



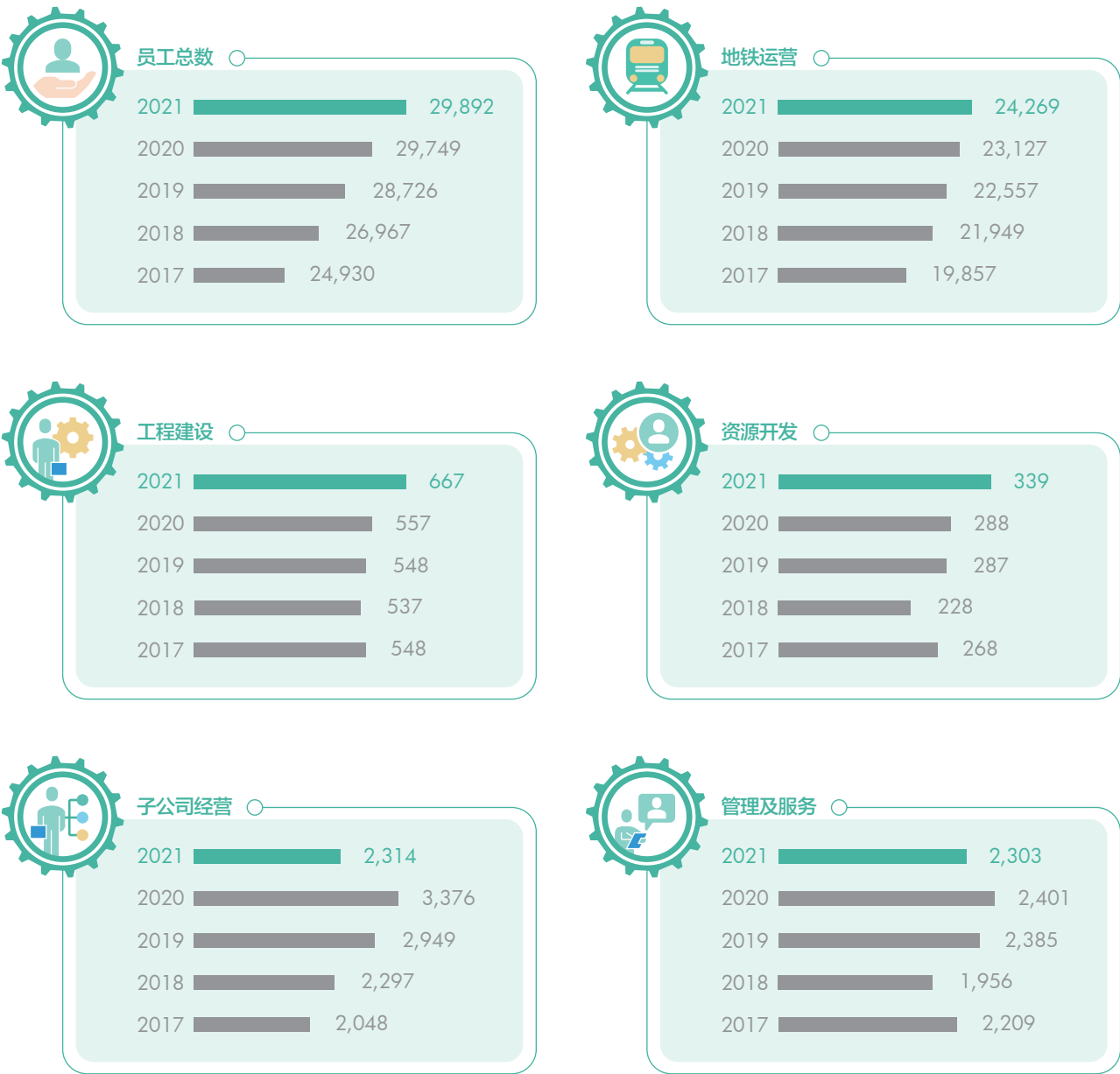
做好员工权益保障

员工的幸福与企业发展息息相关。我们促进员工公平就业，重视员工的权益保障和职业健康，为员工带去关怀与温暖。

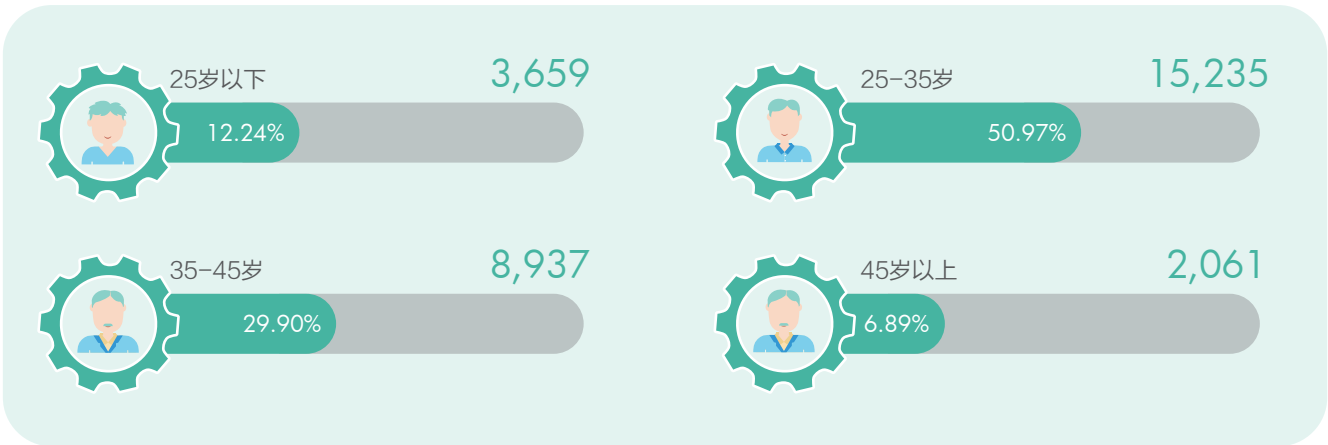
公平就业

我们严格遵守国家《劳动法》等法律法规，以公开、公平、公正为原则开展招聘工作，坚持男女平等，坚决抵制就业歧视，禁止强制劳动，致力为社会创造平等和谐的就业环境。

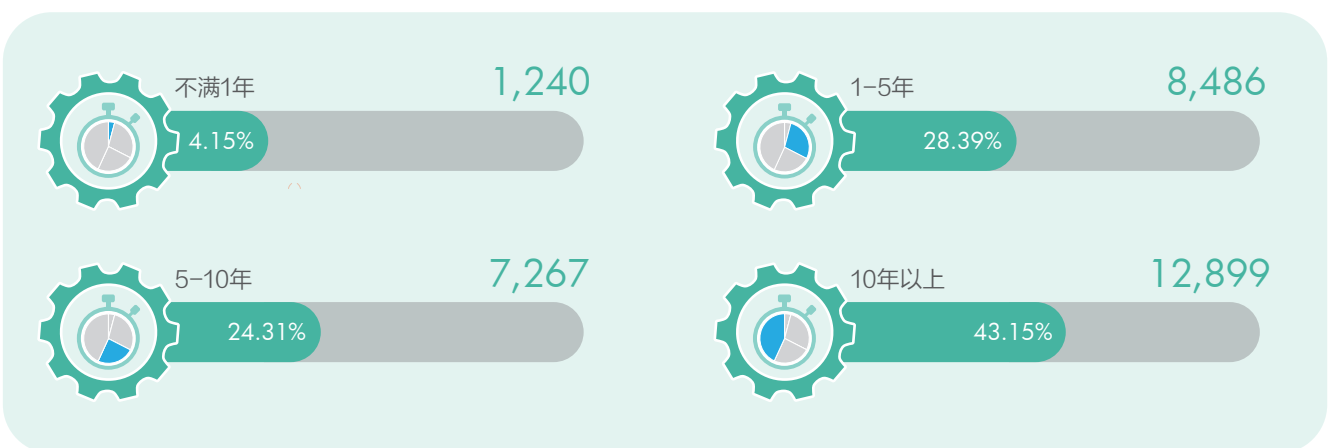
员工人数（单位：人）



员工年龄构成（单位：人）



服务年限构成（单位：人）



薪酬福利

我们不断优化岗位薪酬体系，深化三级薪酬分配及激励机制，对员工实行合同制和岗位工资制，坚持同岗同酬、同工同酬，为员工提供养老、医疗、生育、工伤、失业及重大疾病等保险，坚持集体合同和工资集体协商制度，尊重员工参与权，增强员工归属感。



民主管理

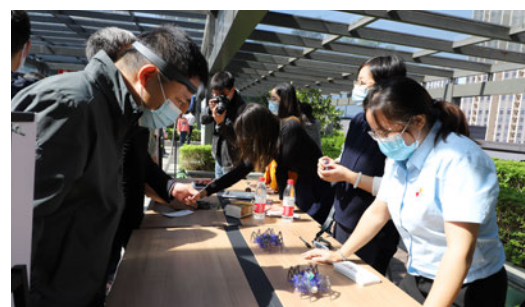
我们通过调研走访分析职工“揪心事”“烦心事”，增加线上“主席信箱”收集反馈员工问题，拓宽与职工沟通的渠道，推动各基层工会积极与人力部门就集体合同等问题，通过民主程序开展协商，动员职工与企业同舟共济，共谋发展。

职业健康

我们高度重视员工职业健康，每年开展覆盖全员的体检工作，开展“幸福列车——EAP（员工帮助计划）”、24小时热线、心理游戏等活动，并为到国外、省外开展地铁建设与运营工作的员工配备专门的心理咨询服务。



组织万名员工进行新冠病毒疫苗集中接种



运营总部“拾光与你·心光所向”EAP十周年庆典暨心理健康体验日活动

创造人才发展天地

员工是企业发展的基石。我们为员工提供多样培训，拓宽员工发展通道，帮助员工提升职业技能，实现个人成长，为企业高质量发展夯实根基。

培育高素质员工队伍

我们致力培养高素质干部队伍，造就职业化、专业化的员工团队，开展多种类型培训，上线培训平台，努力培养新时代地铁工匠，开创技能人才培养新局面。

构建技能人才培养体系

按照技能人才“巡查（巡）、检修（检）、故障维修（修）、传承（传）、技改（改）、引领（领）”的阶梯式职业成长路径，系统构建技能人才培养体系，并针对岗位需要开展不同类型的培训班。



新型学徒制培训——司机《列车救援》课程

开展多元化培训

开展并完成党建培训、地铁大讲堂、中层干部轮训、青年干部培训、地铁工匠培训等一系列培训工作和任务。



党建培训

全年组织各类政治学习超**20,000** 人时

实现集团**8,000** 多名党员干部政治学习全覆盖

地铁大讲堂

全年开讲**11** 个专题

参训人员**2,708** 人次
 总受训时长**8,249** 人时

中层轮训

参训人员**160** 人次

总培训学时**4,842** 学时

青年干部培训

培训人员**150** 人

总受训时长**28,395** 人时

地铁工匠培训

首次开办地铁工匠培训班

培训工匠级技能人员**42** 人
 总受训时长**2,772** 人时

搭建线上学习平台

上线国内首个服务于轨道交通行业的智慧学习平台——“轨道培训”智慧学习平台。



拓宽员工发展通道

完善员工发展通道是激励员工不断进行自我提升的重要举措。我们通过职称评审和技能鉴定激发员工工作激情，拓宽员工职业发展通道，帮助员工实现职业成长。



开展员工技能鉴定考试



2021年度新晋升部门级管理人员训练营



中层干部轮训班

有地铁人同行
每一段成长旅程背后

脚踏实地，每一步都有我们的身影

城际通号车间的代理“小”班长李杰凡2014年毕业于广州铁路技术学院，毕业后加入广州地铁运营事业总部。在从事大修工作中，他虚心向前辈学习，多次参加基地信号技能比武并获得优异成绩。

在加入广东城际铁路运营有限公司后，他以高标准要求自己，多次牺牲个人时间，每天都泡在龙塘动车所，平推检查设备，跟进龙塘动车所的问题整改。在日常工作中，李杰凡勤勉好学，积极开展检修工艺优化，传递精检细修精神，牵头组织通信、信号、车载检修作业指导书编制。勤于创造、勇于奋斗的他获得2020年公司级“ZYJ7道岔故障比武”第一名、2021年“羊城工匠杯”第二名。

无数像李杰凡一样的广州地铁员工，在岗位上默默付出、潜心耕耘，在实现自我成长的同时为市民出行提供保障。

2020年公司级“ZYJ7道岔故障比武”
第1名

2021年“羊城工匠杯”
第2名



李杰凡在工作中

关爱员工身心健康

我们秉承至诚至爱、知心贴心的原则，努力保障员工身心健康，为员工创造丰富多彩的生活，让员工感受到企业的温暖与关怀。

给予员工关怀

我们心系员工冷暖，努力给予员工关怀，帮助员工提升办事体验，关爱女性员工和困难员工，全面提升员工幸福感。

提升员工办事体验

推进员工服务数字化工作，建立员工办事大厅，搭建网上办事平台，在各主要办公区域设立自主服务终端。员工办理相关事项的效率平均提升50%，对于相关服务改进的满意度为100%。

关爱新员工

为满足新入司员工住房需求，升级公寓的硬件设施和软件配套，打造迎新周转房，为应届新员工创造温馨舒适的住宿环境。组织开展座谈会及其他形式丰富的迎新活动，让新员工感受到如家般温暖。



铁投公司“情暖职工 留穗过年”系列活动

帮助困难员工

组织开展防洪专项慰问，为146名河南籍受灾员工、直系亲属等发放慰问金。在疫情突发时对全线网车站、车辆段开展全覆盖慰问。推出集团济难基金线上申办系统，并对61名员工实施济难救助。

共创精彩生活

我们重视员工业余生活的丰富性，成立各类文体协会，每年开展健康走、欢乐跑、集体婚礼、体育比赛等大型活动逾一百场次，努力营造轻松愉悦的工作氛围，为员工的生活上色彩。

读书活动

参加市总关于举办“寻找广州职工最美读书家庭”线上评选活动、羊城书展全民阅读大会活动、“把一切献给党·劳动创造幸福”广州职工“悦读圆梦”系列读书活动等。



员工读书阅览室

比赛汇演

组织参加上级单位主办的各种比赛、汇演。在“中国梦·劳动美”广州市职工春节网络文艺晚会取得六个单项奖，集团工会连续五年荣获优秀组织奖。

体育竞赛

组织各类体育竞赛11项，参与人数5,000人次以上，在第十三届“市长杯”暨海珠区职工运动会乒乓球团体赛、广州市“分营杯”三人篮球赛中均获冠军。



广州地铁首届健康乐跑活动

特别策划



成长同行，广清城际第一位女站长炼成记

2021年是徐杨加入广州地铁的第十个年头，十年间，她从一线站务员成长为城际运营公司第一位女站长。作为公司的“开荒牛”之一，城际车站的顺利接管和运营服务质量的持续提升，背后都有她的辛勤付出。

脚踏实地，从基层做起

2012年，徐杨加入广州地铁，从最基础的岗位做起，在平凡工作中积累经验，成功从一名站务员成长为地铁九号线广州北中心站副站长。2018年，她加入城际筹备工作，成为广清城际筹备的第一批员工。

慧眼识才，做人才发展“领头羊”

多年以来，徐杨为清远中心站培养出一批又一批的岗位能手，带领中心站“尖兵团队”在羊城工匠杯行车突发事件应急处置比武中获得一等奖，在行车技能综合比武中获得二等奖，在客运技能综合比武中获得二、三等奖。

临危不惧，全力抗击疫情

2020年初，在疫情席卷全国的情况下，她对中心站防疫信息的上传下达、制定相应的工作方案、撰写总结等工作亲力亲为，组织员工提高岗位知识技能。在全面复工复产后，她组织多批次员工前往地铁车站、社区等人流密集的地方进行支援。

任重道远，护航平安之旅

2020年11月30日，广清城际顺利开通，她带领清远中心站团队对客运组织方案深入优化，系统开展员工各项演练。春运期间，打造了一支具有高素质高质量的服务队伍——“青凤凰”服务队，确保了客运服务的安全稳定，为旅客提供了一个舒适安全的春运旅途。



广清城际第一位女站长徐杨

和谐同行 焕发社会幸福活力

生活因地铁而美好，城市因地铁更有活力，地铁延伸到哪里，城市的生活空间就延伸到哪里。广州地铁作为城市的大动脉，充分发挥自身优势，与社会文明和人文活力相结合，打造“地下文化长廊”，热心公益慈善事业，让城市发展更有温度。

响应联合国可持续发展目标



搭建志愿服务平台，开展志愿服务，助力构建和谐社会。

志愿服务人数达
57,701 人次

发挥城市窗口作用，开展公益宣传，绘就城市流动画卷。

累计志愿服务时间达
175,167 小时



宣传地铁文化，普及文明安全出行知识，共建平安地铁。

绘就城市流动画卷

地铁是城市地下一道流动的风景。我们充分发挥城市窗口作用，开展系列文明城市公益宣传、文艺展览、活动推广等活动，助力城市人文提升，绘就一幅温暖、和谐的城市流动画卷。

轨道上的红色长廊

为加强党史学习教育和廉政文化宣传，我们推出红色专列、启动“鉴史倡廉”基地、举办建党百年成就展等，通过这些情景式、体验式、沉浸式的活动，将党史学习教育、党风廉政教育、地铁建设业务紧密融合，让红色文化在地铁线上、乘客当中“热”起来、“学”起来、“红”起来。



“中共三大”主题列车



《复兴大道100号》主题展



“奋斗号”专列



“红色羊角·红棉初心”基层党建实践示范线正式发布

案例

“鉴史倡廉”基地启用，擦亮广州地铁清廉本色

2021年8月19日，广州地铁“鉴史倡廉”党风廉政教育基地启用，主要展示古代廉政文化，阐述中国共产党建党百年来各个时期的反腐倡廉历程和革命先辈勤廉故事，介绍我国交通建设领域先进典型及广州地铁廉洁建设概况，图文并茂地展示了廉政历史知识70多条、历史故事近80个、图片近90张。这是广州地铁在施工一线打造的又一新阵地，成为广州地铁开展党史学习教育和党风廉政教育的重要平台。



鉴史倡廉党风廉政教育基地

关键绩效



- 全线网车站灯箱刊播庆祝建党百年公益广告812幅
- 在地铁视频中播放庆祝建党百年公益宣传片18条，每天滚动播放16次

宣传政策法规

我们借助主题车站和主题列车等载体，以贴近群众的形式，向市民普及政策法规，让普法走到群众身边，走进群众心里，营造全民知法懂法守法的良好氛围。

案例

打造立体化全景式普法“风景线”

2021年12月1日，广州市宪法宣传周暨广州地铁普法风景线正式启动，将天河公园站作为法治宣传的主题站，站内设置了70米长的法治主题墙、集“声光电”一体的“法治广州，与法同行”灯光阵列及360° 环形屏幕。同时，开设21号线法治宣传专列，联动宣传习近平法治思想、宪法、党内法规、民法典、公共安全法律法规、广州市地方性法规等主要内容，让市民在地铁出行中体验“沉浸式”普法，提高法治意识和法治素养。



21号线法治宣传专列

添彩城市人文

文化是一座城市的独特印记，也是一座城市的根与魂。我们关注人文风采，致力于打造“地下文化长廊”，将传统节日、历史文化、文物展览等多元文化艺术元素融入地铁和车站，给市民带来更愉悦的搭乘环境。



“在广东过年挺好”主题列车



“穿越时空”广州历史发展主题列车



传统时节绘画展



越秀公园站文物展览

案例

“全民粤读季”等你来

在第26个“世界读书日”来临之际，广州地铁特别策划了“全民粤读季”系列活动，通过地铁、微博、书店三大社交场景精准触达市民。列车上，播放《从0岁到100岁，你读书的理由》公益视频，倡导“活到老、学到老、乐到老”精神；车站内，乘客可现场办理借书证及图书借阅手续，实现不出站即可免费借阅书籍；网络上，市民可在新浪微博平台参与“静读1小时”广州阅读场景摄影组图征集活动。通过这一系列场景多变、内容多元、形式多样的活动，让市民积极参与到“全民阅读”中来。



“全民粤读季”线下打卡点

奏响安全出行主旋律

安全出行是轨道交通人共同的坚守。我们通过多渠道、多点位方式宣传安全出行知识，举办地铁安全活动，普及地铁安全知识，携手广大市民共建平安地铁。



多渠道安全宣传。通过微博、微信公众号等媒体平台推送《广东城际铁路保护宣传动画》，加强路外安全宣传引导及安全知识的科普；持续运用电视、电台、报刊、广告灯箱、微博、微信等媒体，传播安全知识，营造安全氛围。

多点位标识张贴。在建设工程、运营线路、办公和经营场所等多个区域持续投放安全公益宣传片和海报，城际运营在人口密集处、上跨桥等关键地点设置险情举报标识55处，张贴警示牌13个，开展护路共建3次。

安全知识进校园。联合广州市委政法委、海珠区教育局，在海珠区第三实验小学举办广州市第五届“地铁安全日”暨“安全第一课”活动，通过企业“进学校”形式，与学校开展深度共建，让学生们通过科普课堂、有趣互动学习地铁安全和应急知识。



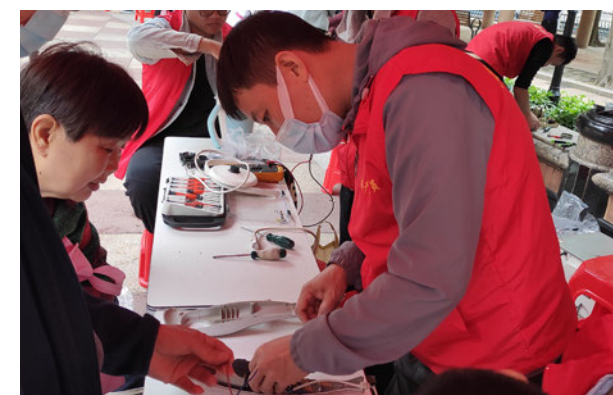
《安全第一课（海珠区第三实验小学）》

谱写公益慈善新诗篇

我们倡导公益志愿服务，为疫情防控保驾护航，为困难群体送去贴心服务，真情回馈社会。

志愿服务

“志愿红”是地铁一道亮丽的风景线。我们组建战疫突击队、设立高考爱心驿站为疫情防控和高考学子保驾护航；组织志愿服务队进社区，为社区居民提供家电维修志愿服务；为广交会顺利举行提供服务保障，为羊城增添温度。



社区家电维修现场



指引广交会客商出行

“要成为一名优秀的志愿者，不但要多点微笑、多点热情、多点耐心，还必须得多学、多问、多用心，熟悉服务流程，掌握良好技巧，才能更加快速地为客商提供服务。”

——广州地铁志愿者 小张

关键绩效



- 广州地铁内部员工志愿者 26,234 人、志愿时长 96,232 小时
- 外部招募志愿者 3,791 人、志愿时长 78,935 小时
- 组建 18 支近 1,500 余人的地铁党团员突击队、战疫突击队
- 组织近 2,000 名志愿者加入到广交会运营服务行列

爱心公益

我们深入一线了解社会各个领域所需所求，发挥平台作用，身体力行践行公益，将爱心和温暖传递到每个人的心窝。

- **暖企行动。**根据集团领导“暖企行动”的指示精神，积极为广告公司排忧解难，高效推动政府公益广告业务有序开展，成效显著，得到广告公司一致好评。
- **公益传播。**发起“广州人，抵赞”公益传播活动，利用线下地铁站广告灯箱、线上腾讯视频号、媒体权威信息平台，发布本土抗疫主题海报，并在市民中征集抗疫暖心故事，多管齐下，为市民加油打气、提振抗疫信心。



（注：“抵赞”为粤语词汇，大意为“值得表扬、值得夸奖”。）



有地铁人同行
每一段和谐旅程背后

化身200户居民的“搬运哥”

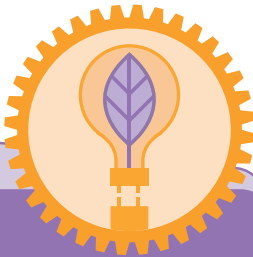
“明天上午需要几名男同志帮忙搬运物资。”

“我参加！”

刚刚参加完一天志愿服务的广州地铁共产党员赵敬川又报了名。受疫情的影响，赵敬川所在的小区实施了封闭式管理，一车车的生活物资就由小区的党员志愿者们组成的“搬运队”派发到各家各户，赵敬川就是这些“搬运小哥”中的一员。每天上午，“搬运哥”赵敬川对所负责的200多户居民进行挨家挨户的派发，由于居民楼年代久远没有电梯，需要爬楼梯将生活物资送到楼上去。

“每天我们都像是赛跑似的，很多居民都需要我们手里的菜才能做饭，我们跑快一点，他们就可以早一点开饭”。穿梭在不同的楼宇之间，“搬运哥”赵敬川将居民们的“菜篮子”送到了家，也将温暖送到了他们的心上。

特别策划



和谐同行，助力乡村振兴

2020年12月，习近平在中央农村工作会议上强调“坚持把解决好‘三农’问题作为全党工作重中之重，举全党全社会之力推动乡村振兴。”广州地铁深入贯彻落实党中央国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的文件精神，以“三个一”吹响乡村振兴集结号，持续做好对口地区脱贫攻坚收尾和拓展巩固脱贫攻坚成果工作。

一个计划展开全局

主动制定《广州地铁集团有限公司2021年乡村振兴工作计划》，通过拓宽产业销售渠道、扩建产业园基础设施、精心养护柚子基地等，持续强化对口帮扶维龙村、峯维村、流洞村3村“造血”功能，上半年农产品营业额达1,380万元。

一套机制保障实施

成立专项工作组，健全防止返贫动态监测和帮扶机制，组织专业人员进驻产业园，指导3村和农业企业梳理权责关系、完善经营模式、畅通产销渠道，为养鸡、渔业、柚子等产业公司化运作和延续发展打下坚实基础。

一系列行动出实效

赴贵州毕节开展“振兴筑梦 教育同行”主题活动，重修水箐小学，捐资助学205万元用于学校改造，推动教育与产业相互促进、良性循环；选派驻镇帮镇扶村干部对接开展梅州蕉岭县广福镇乡村振兴帮扶工作，组织4名自有医生开展义诊，捐赠药物1.5万元。



乡村振兴帮扶活动



消费帮扶馆

责任管理

责任框架

我们将可持续发展作为公司经营之基，结合发展战略和运营模式持续推进社会责任工作，努力满足政府、乘客、行业、员工、合作伙伴和社区等利益相关方的期望，致力于公众出行提速、为城市发展提速、为行业发展提速、为社会文明提速。

美好同行，提升城市发展活力

坚持拓展线网，努力构建一体化的湾区轨道交通网络体系，并以乘客满意度和实际需求为导向，不断改进服务质量，助力解决城市拥堵问题，服务城市规划布局以及粤港澳大湾区发展。



创新同行，推动行业绽放活力

坚持走技术自主创新之路，积极分享地铁建设、运营的技术成果和经验，致力成为行业标杆，与行业共同进步。



低碳同行，增添绿色生态活力

采取积极的环保政策，建立完善的规章制度，将地铁建设和运营对环境的负面影响降至最低。同时，积极推进节能减排工作，将环保理念贯彻到工作的每项细节当中。



成长同行，激发员工奋斗活力

坚持“以人为本，快乐成长”的人力资源理念，为每一位员工提供具有竞争力的薪酬、完善的福利待遇以及广阔的发展空间。



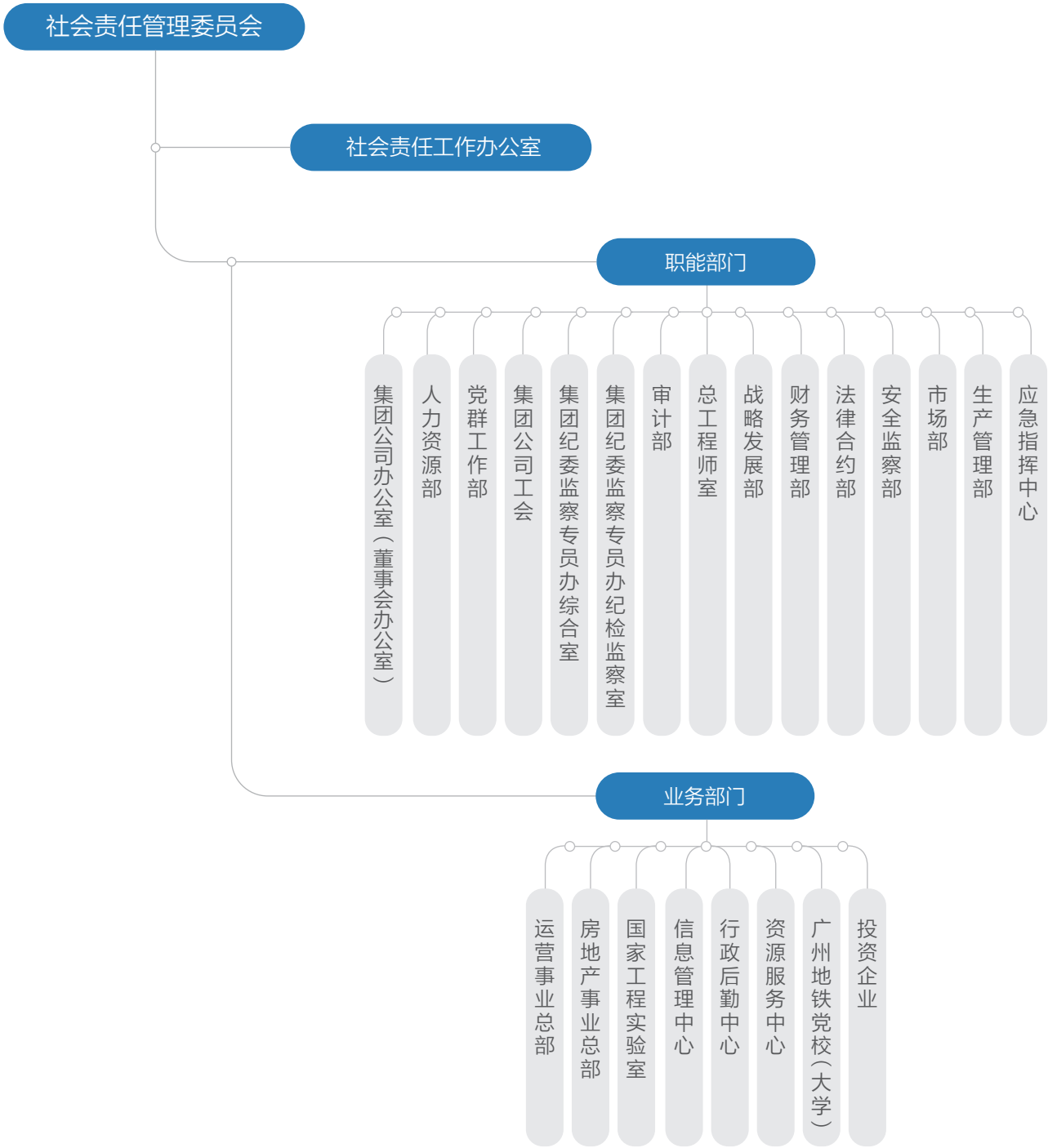
和谐同行，焕发社会幸福活力

不断加强对社会公益活动的支持力度，让地铁成为传播文明的地下文化线，共建沿线和谐社区。



社会责任工作体系

我们成立了社会责任管理委员会，由集团公司高管和部门负责人组成，下设社会责任工作办公室，牵头带动集团公司各职能与业务部门的社会责任工作，由此构成职责明确、运转高效、三级联动的社会责任工作组织体系，将社会责任理念有效地融入集团公司日常管理和运营。

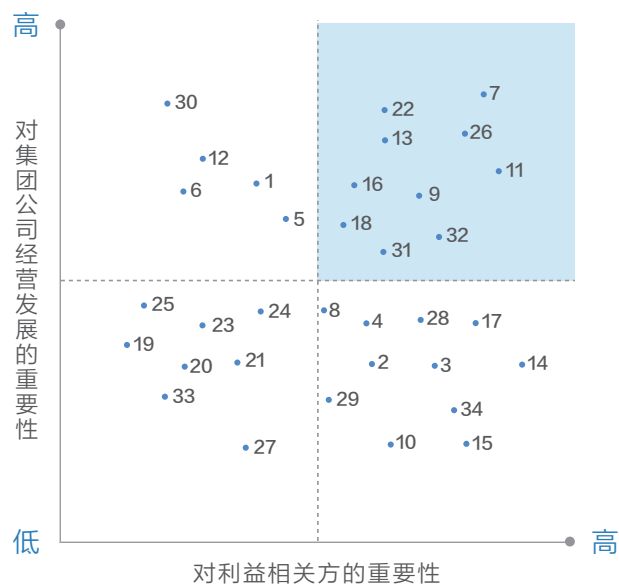


实质性议题分析

我们遵循实质性议题分析流程，开展内外部利益相关方调研，识别并筛选出具有较强实质性的关键议题，在报告中予以重点披露，更好地回应利益相关方。

议题优先级排序

以“对集团公司经营发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度为衡量标准，基于内外部利益相关方调研结果，对议题进行优先级排序，筛选出关键实质性议题。



注：按照议题顺序给各议题编号，图中数字代表各议题

美好同行，提升城市发展活力

- 1 科学规划地铁线网
- 2 加快新线建设与开通
- 3 加强地铁工程质量管理
- 4 完善车站公共配套设施
- 5 开发地铁上盖物业
- 6 保障地铁建设安全
- 7 坚守地铁运营安全
- 8 提升员工安全意识
- 9 开展安全宣传
- 10 加强供应商及承建商安全管理
- 11 提高地铁准点率
- 12 维护车站和列车内秩序
- 13 打造“互联网+”地铁
- 14 为市民提供温馨服务
- 15 积极回应市民诉求

创新同行，推动行业绽放活力

- 16 加大科研投入
- 17 为同行业发展提供专业服务
- 18 带动地铁装备产业发展
- 19 参与行业标准制定
- 20 与外界开展交流与战略合作

低碳同行，增添绿色生态活力

- 21 在施工中注重当地环保
- 22 促进车站及车辆节能
- 23 在物业开发中注重环保
- 24 在地铁规划建设中注重环保
- 25 引导市民绿色出行

成长同行，激发员工奋斗活力

- 26 保障员工基本权益
- 27 提升女性员工比例
- 28 开展员工培训
- 29 保障员工职业健康与安全
- 30 平衡员工工作与生活

和谐同行，焕发社会幸福活力

- 31 利用地铁资源传播社会正能量
- 32 在车站内传播公共文化艺术
- 33 开展志愿服务活动
- 34 开展社会公益活动

注：蓝色加粗字体为筛选出来的关键实质性议题

利益相关方沟通

重要利益相关方	共同的可持续发展目标	集团公司回应
 政府	• 依法合规运营 • 资产保值增值 • 落实政府轨道交通规划 • 发展轨道交通产业 • 服务区域经济发展 • 保护环境 • 节能减排	• 内部审计和风险管理 • 安全建设地铁 • 持续拓展线网 • 引领城市发展 • 绿色施工和绿色运营
 乘客	• 优质高效服务 • 保障乘客出行安全 • 提供便利服务	• 提供便捷舒适出行体验 • 提供票价优惠 • 开展安全知识宣传 • 设置无障碍设施
 同行及行业组织	• 促进行业进步 • 共享行业经验 • 推动产业链完备	• 推进科技创新 • 服务行业发展 • 推进国产化进程
 员工	• 保障劳动权益 • 促进员工职业成长 • 关爱员工生活	• 开展民主管理和沟通 • 畅通职业发展通道 • 关爱员工身心健康
 合作伙伴	• 助力产业链完备 • 合作共赢	• 助力装备产业发展 • 开展技术交流 • 督促供应商、承包商履责
 社区	• 传播核心价值观 • 加强社区共建 • 热衷公益慈善	• 构建地下文化线 • 促进地铁文明建设 • 开展志愿服务

展望

千山不忘来时路，万里同行赴新程。1992年，广州地铁成立，为大众快捷地一览千山美景带来福音；三十年来，广州地铁携手各方一路前行，地铁发展取得辉煌佳绩；2022年，是广州地铁成立30周年，我们将不忘初心，在中国共产党的领导下，为广州地铁发展开创全新篇章。

让出行体验更上一层楼

积极参与广东省城际铁路技术标准体系中互联互通等技术专题研究工作，筹备城际线路接入广州地铁清分系统工作，助力实现轨道交通“一张网、一张票、一串城”。持续强化安全风险预控和隐患排查治理“双轨双控”机制，在更高水平上提升大众出行体验。

让科技创新步入新台阶

完成数字国家工程实验室初步功能框架的搭建，持续推进74项五年科技应用规划项目落地，迭代升级穗腾OS 2.0平台功能，支撑并推动线网级智慧应用研发及落实示范，完善5G、WIFI等多制式融合网络环境，不断推动科技成果转化。

让绿色发展迎来新机遇

积极践行国家“双碳”战略，研究节能降耗前沿技术，开展A1型车永磁牵引电机节能改造等研究，探索牵引节能新领域，推进环控能源托管服务采购等重点项目实施，加大环保宣传力度，推动绿色低碳出行。

让员工成长取得新突破

完善任期制与契约化管理，深化专业技术类人才培养使用机制，优化考核激励体系，激发员工积极性，开展广州地铁“三十而立”企业文化系列活动，为员工创造和谐温馨的工作氛围，提升队伍凝聚力。

让社会和谐更深入人心

制定并落实集团定点帮扶梅州、毕节乡村振兴规划，持续开展消费帮扶各项工作。推进“我为群众办实事”长效机制落地，持续解决群众的“急难愁盼”，加强与新媒体合作，在网络上讲好广州地铁故事，营造和谐的网络和社会氛围。

关键绩效表

关键绩效指标	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
 经营业绩					
总资产（亿元）	2,664.67	3,198.14	3,892.47	4,607.41	5,269.35
经营收入（亿元）	91.17	90.83	122.34	128.91	134.59
非票务收入占经营收入（%）	47.48	45.02	54.91	54.17	54.54
 美好同行，提升城市发展活力					
日均客流量（万人次）	767.82	829.03	905.72	659.16	776.45
总运营里程（万公里）	28,033	33,534	40,677	41,200	45,134
全年完成新线建设资金支付（亿元）	253.55 (建设投资)	314.55 (建设投资)	318.63	395.3	396.46
运营服务可靠度（万公里/件）	596.45	729	677.95	1,248	1,220
地铁客运量占公共交通客运量总量比例（%）	48	51	54	57	60.78
全年累计提供票价优惠折合人民币（亿元）	14.84	15.67	16.41	11.76	14.4
乘客满意度（分）（10分制）	9.11	9.08	9.20	9.29	9.47
 创新同行，推动行业绽放活力					
全年科技创新投入（万元）	31,826	34,457 (注：根据财务决算专项说明审计报告-合并)	36,801	40,652	45,347
全年新增国家专利授权（项）	48	57	134	173	164
技术和知识输出业务覆盖城市（个）	35	43	40	43	48
 低碳同行，增添绿色生态活力					
全年运营总能耗（万千瓦时）	130,945	152,693	172,394	176,223	184,510
运营人公里综合能耗（千瓦时/人公里）	0.058	0.067	0.065	0.0914	0.0799
 成长同行，激发员工奋斗活力					
女性管理者比例（%）	20.5	19.96	21.37	19.00	19.00
新增直接就业岗位数（个）	2,388	3,620	2,501	1,971	1,341
社会保险覆盖率（%）	100	100	100	100	100
员工体检率（%）	100	100	100	100	100
全年发生职业病（例）	0	0	0	0	0
人均培训学时（小时）	147.7	96.4	21.49	159	120.9
员工和谐指数（分）（5分制）	3.90	4.0	4.18	4.15	4.14
 和谐同行，焕发社会幸福活力					
投入帮扶资金（万元）	990	766	307.78	709.77	2,412.2
志愿服务人次（万人次）	7.8	6.3	8.5	10.9	5.8
志愿服务时间（万小时）	43	38	50	50.8	17.5

指标索引

报告章节	GRI Standards对标	SDGs
关于本报告	102-45/102-46/102-48/102-49/102-50/ 102-51/102-52/102-53/102-54	
致利益相关方的一封信	102-14/102-15	
关于我们	102-1/102-2/102-3/102-4/102-5/102-6/ 102-7/102-16	
公司治理	102-17/102-18/205-2	
责任专题	102-15/203-1/203-2	
美好同行，提升城市发展活力		
拓展湾区轨交线网	203-1/203-2	
守好安全运营根基	203-1/203-2/410-1/416-1/416-2	  
提升市民出行体验	103-1/103-2/103-3/417-1	
串联地铁商圈	103-1/103-2/103-3/417-1	
创新同行，推动行业绽放活力		
科技创新展新貌	203-1/203-2	
业务发展开新局	203-1/203-2	
行业进步迈新程	103-13/308-1/308-2/204-1/414-1/414-2/417-1	
低碳同行，增添绿色生态活力		
建设绿色线网	301-1/301-2/301-3/303-3/304-1/304-1/ 304-2/304-3	
应对气候变化	302-1/302-2/302-3/302-4/302-5/305-1/ 305-2/305-3	  
倡导绿色生活	302-5	

报告章节	GRI Standards对标	SDGs
成长同行，激发员工奋斗活力		
做好员工权益保障	102-8/102-41/401-1/401-2/403-4/405-1/ 406-1/407-1	 
创造人才发展天地	404-1/404-2	 
关爱员工身心健康	401-2	
和谐同行，焕发社会幸福活力		
绘就城市流动画卷	203-2/413-1	
奏响安全出行主旋律	203-2/413-1	 
谱写公益慈善新诗篇	203-1/203-2/415-1	
责任管理	102-11/102-17/102-18/102-22/102-26/ 205-1/205-2	
展望	102-14/102-15	
关键绩效表	201-1/203-2/302-1/401-1/403-2/404-1/ 405-1	
指标索引	102-55	
意见反馈表	102-53	

注：SDGs，即Sustainable Development Goals，是指联合国在2015年可持续发展峰会上提出的17项可持续发展目标。

意见反馈表

亲爱的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏，为不断改进报告编制工作，推动社会责任工作提升，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

1.相对于广州地铁，您的身份是？

☐ 政府 ☐ 客户 ☐ 员工 ☐ 合作伙伴 ☐ 媒体 ☐ 同行 ☐ 社区/公众 ☐ 环保组织 ☐ 其他

2.您对本报告的总体印象：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

3.您认为本报告结构安排：

☐ 很合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

4.您认为本报告版式设计：

☐ 很合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

5.您认为本报告的可读性：

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

6.您认为本报告披露的社会责任信息质量：

☐ 很高 ☐ 较高 ☐ 一般 ☐ 较低 ☐ 很低

7.您对社会责任报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？

请来函： 广州市海珠区新港东路1238号万胜广场A塔37楼战略发展部 邮编： 510330

请来电：（ 8620 ） 83106666

请传真：（ 8620 ） 83106611

请登录： www.gzmtr.com/ygwm/gsgk/shzr/