

2014
社会责任报告
CSR Report



关于报告 About the Report

报告时间范围：2014年1月1日 - 12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：次年发布上一年度社会责任报告。

报告组织范围：公司整体。

报告数据说明：本报告中涉及的信息数据均来自北京公交相关文件和报告，如与公司年度审计报告有出入，以年度审计报告为准。

报告索取：本报告以印刷版和网络版两种方式发布。网络版可在本公司网站www.bjbus.com及微博、微信公众账号查阅下载。

报告参照标准：全球倡议报告组织(GRI)之《可持续发展报告指南》(G3)、社会责任指南标准(ISO26000)及《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR2.0)。



2014

社会责任报告

CSR Report

北京公共交通控股（集团）有限公司
Beijing Public Transport Holdings (Group) Co., Ltd.

目 录



致 辞 Message	04
企业概况 Corporate Profile	06
企业理念 Corporate Philosophy	06
组织结构 Organizational Structure	08
获得的荣誉奖项 Honours and Rewards	10
参加的社团组织 Community Organizations	12
2014年十大亮点 2014 Top-ten Highlights	13

一、战略统筹，助企业稳步发展 Promoting stable development while making strategic overall planning 14

(一) 加强战略管理 Strengthening strategic management	15
(二) 深化改革发展 Deepening reform and development	16
(三) 健全内部管控 Enhancing internal control	17
(四) 完善责任管理 Optimizing responsibility management	18

二、公益定位，为城市保驾护航 Escorting the city while positioning to community 21

(一) 发挥主体作用 Exerting a principle role	22
(二) 丰富出行方式 Enriching travel mode	24
(三) 实现综合保障 Implementing comprehensive support	27

三、提升品质，对乘客贴心服务 Providing close-to-customer service while improving quality 30

(一) 服务均等化 Equal service	31
(二) 服务多样化 Diversified service	32
(三) 服务精品化 Boutique service	35
(四) 服务互动化 Interactive service	36

Contents

四、关注生态，同环境协调共进

Harmonious development with the environment while paying attention to ecology 38

- (一) 调整能源结构
Adjusting energy structure 39
- (二) 鼓励节能减排
Encouraging energy conservation and emission reduction 42
- (三) 强化绿色管理
Consolidating green management 43
- (四) 用能绩效显著
Significant performance on energy usage 43

五、落实责任，与社会共筑安全

Building security together with the society while implementing responsibility 44

- (一) 创新管理确保行车安全
Ensuring traffic safety through innovative management 45
- (二) 统筹全局确保企业安全
Ensuring corporate security through overall planning 45
- (三) 提升能力确保公共安全
Ensuring public security through improving capacity 47

六、倡导文明，向公众真情回馈

Repaying to the society while promoting civilization 48

- (一) 助力社会发展
Boosting social development 49
- (二) 践行核心价值
Practicing core value 50
- (三) 投身公益事业
Taking part in public welfare undertakings 55

七、共享成果，让员工和谐幸福

Making staff harmonious and happiness while sharing the results 57

- (一) 营造企业文化
Cultivating corporate culture 58
- (二) 重视人才建设
Valuing talents construction 60
- (三) 保障员工利益
Safeguarding staff's interest 62

2014年大事记

2014 Events 64

展望

Prospect 68

指标索引

Index 70

意见反馈单

Feedback Form 71

北京公交之歌

Song of Beijing Public Transport 72

党委书记、董事长 总经理 

致辞

2014年是全面贯彻落实党的十八届三中、四中全会精神和全面深化改革的开局之年，也是全面完成“十二五”规划的攻坚之年。一年来，北京公交在市委市政府领导下，在广大市民、乘客的理解和支持下，紧紧围绕首都战略定位，主动作为、锐意改革、创新发展，不断提升公交服务质量，积极为调整疏解首都非核心功能、提高城市服务管理水平和加大大气污染治理力度贡献力量。

2014年，我们努力践行企业社会责任。一是不断满足乘客多样化出行需求。创新公交服务模式，新开84个方向定制公交线路，启用6米纯电动和8米清洁能源小型化公交车，重新规划34条夜班线路，开通首条仿古“铛铛车”观光线路；二是响应首都清洁空气行动计划。完成3条线路“油改电”工程，加大老旧车淘汰力度，使用1913辆清洁能源和新能源车，减少大气污染排放；三是全面改善员工生产生活条件。试点公交场站物业专业化服务，提升后勤保障服务水平；四是维护首都和谐安全稳定。完成150余处场站安保设施升级和全封闭改造，首设驾驶员“金方向盘”奖，圆满完成APEC会议等重大活动期间的运输服务保障。

未来，北京公交将继续发挥主体作用，持续提升服务水平，努力为广大乘客提供更加人性化、定向化、精细化的公交出行服务，为把北京建成国际一流的和谐宜居之都作出新贡献。

Message

The year of 2014 is the first year of the all-round implementation of the spirit of the Third and Fourth Plenary Sessions of the 18th Central Committee of the Communist Party and comprehensive deepening of reform, and also is the crucial year to fully accomplish the Twelfth Five-Year Plan. Over the past year, by sticking closely to the strategic positioning of the capital, Beijing Public Transport acted proactively, carried out aggressive reform, made innovation and promoted development, under the leadership of the municipal party committee and government while winning recognition and support from the public and passengers, in order to constantly improve the service quality of public transport, and progressively make contribution to the adjustment and dispersal of non-core functions of the capital, improvement of city services management and increased control over air pollution.

In 2014, we strived to fulfill our corporate social responsibility. Firstly, in order to continuously meet diversified travel needs of passengers, we made innovation in public transport service mode by adding 84 customized bus routes, launching 6-meter pure electric and 8-meter clean energy minibuses, re-planning 34 night routes and opening the first antiqued “Beijing tram” sightseeing routes; Secondly, in respond to the Clean Air Campaign in the capital, we completed 3 “oil to electricity” projects to accelerate the elimination of outmoded buses, and used 1913 clean energy and new energy buses to reduce air pollution emission; Thirdly, in order to comprehensively improve the working and living conditions of our staff, we provide professional services at pilot bus station properties to enhance the logistics service; Fourthly, to maintain harmoniousness, security and stability of the capital, we completed the upgrading and closed transformation of security facilities at over 150 bus stations and firstly set up the “Golden Steering Wheel Award” for drivers for the first time, and successfully completed the transportation services support during the period major events like APEC meeting.

Looking forward, Beijing Public Transport will continue to exert a principle role, and strive to provide passengers with more humanized, customized and refined bus travel services, dedicating to developing Beijing into one of the world-class harmonious and livable cities.

Party Secretary and President
Yan Ming

General Manger
Wang Chunjie

企业概况

北京公共交通控股(集团)有限公司(以下简称“北京公交”)是国有独资大型公益性企业,是北京地面公共交通的经营主体,是一个以城市地面公共交通客运主业为依托,多元化投资,多种经济类型为一体的大型公共交通集团企业。在北京城市公共交通发展中,处于主体地位,发挥着主导作用。

北京公交现有二级企事业单位23个,其中公益性企业13个,市场化企业8个,直属企事业单位2个。截至2014年底,北京公交集团公司共有员工10.42万人。企业总资产302.58亿元,净资产63.70亿元。在册运营车辆30638辆,运营线路1085条,年行驶里程18.11亿公里,平均每天行驶496.12万公里,公共电汽车客运量为45.66亿人次,日均客运量1250.9万人次,发挥着首都城市客运的主体作用。

企业理念

文化本质

“以人为本,乘客至上”的人本文化

企业目标

建设人民群众满意公交

企业宗旨

服从公众利益,服务乘客出行

企业精神

一心为乘客,服务最光荣

企业价值观

乘客利益最大化、员工进步最大化、公交发展最大化

企业传统

艰苦奋斗,勇挑重担,甘于奉献

服务准则

规范标准、安全便捷、细致周到、文明礼貌

质量方针

科学发展、持续改进、追求卓越

Corporate Profile

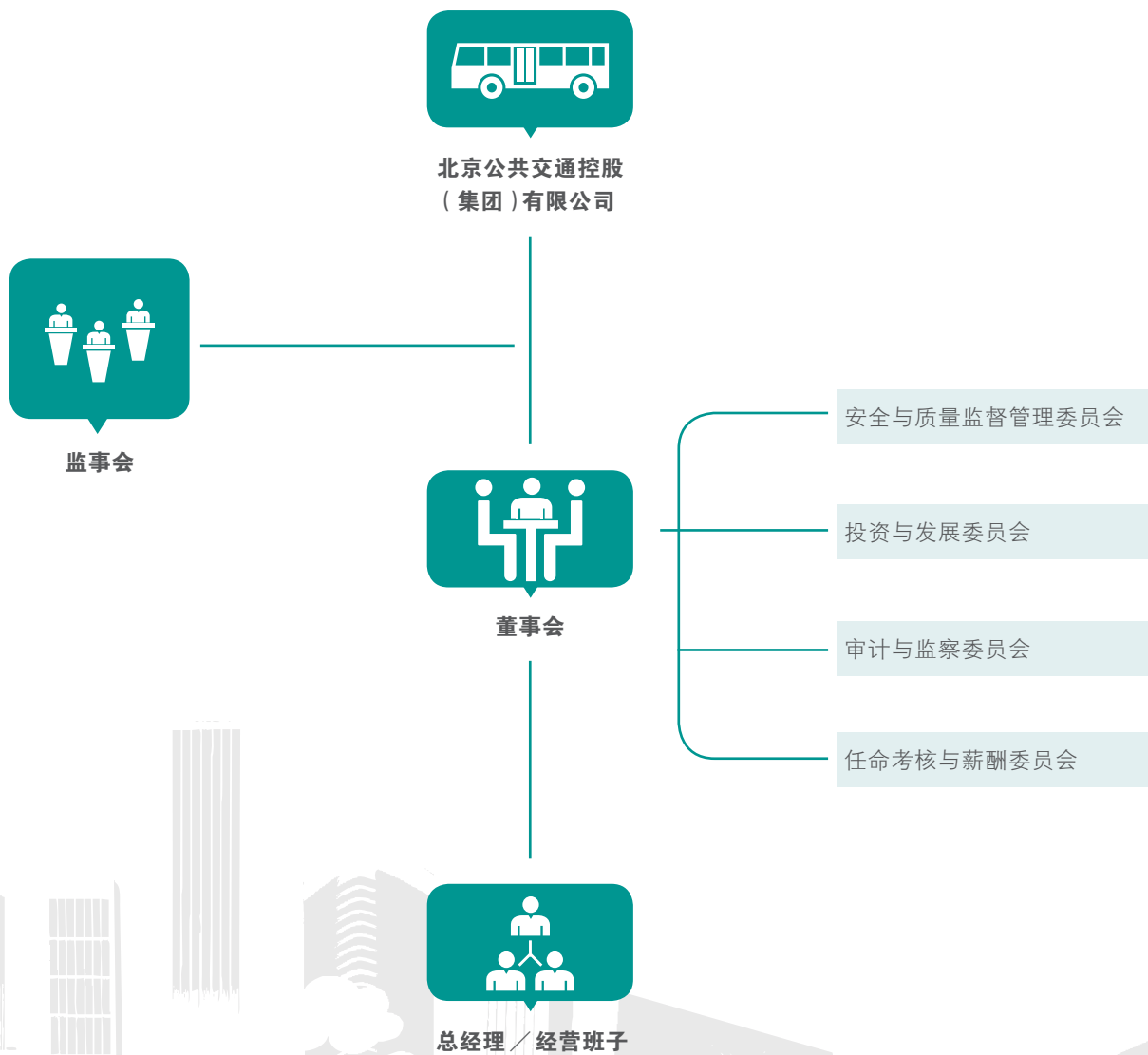
Beijing Public Transport Holdings (Group) Co., Ltd. (hereinafter referred to as the “Beijing Public Transport”) is a large state-owned public service enterprise, a business entity of ground public transportation services in Beijing, and a large public transportation conglomerate that integrates diversified investments and various economic types by relying on the principle business of urban ground public transportation. Beijing Public Transport has been maintaining a leading position and playing a leading role during the course of the development of Beijing urban public transportation.

Beijing Public Transport currently has 23 second-class enterprises and institutions, of which 13 are public service enterprises, 8 are market enterprises, and 2 are immediate enterprises and institutions. By the end of 2014, Beijing Public Transport Corporation has 104,200 employees in total. Its total assets were RMB30,258 billion and its net assets amounted to RMB6,370 billion. It plays a principal role in Beijing Public Transport, with 30,638 listed vehicles, 1085 operating lines, 1.811 billion kilometers annual mileage, average 4.9612 million kilometers mileage per day, 4,566 billion passenger volume for public electric buses, and average 12.509 million passenger volume per day.

Corporate Philosophy

Cultural Nature	People-oriented and Passenger First
Corporate Goal	Constructing satisfactory public transportation for the people
Corporate Objective	Serving the public interest and serving the passenger travel
Corporate Spirit	Being dedicated to passengers, and service is the most glorious
Corporate Value	Maximizing the interest of passengers, the advancement of staff, and the development of public transportation
Corporate Heritage	Hardworking, shouldering heavy responsibility, and being dedicated
Service Principle	Standardized, safety , convenient, careful, considerable and civility
Quality Policy	Scientific development, continuous improvement and pursuing excellence

组织结构 Organizational Structure



办公室
督查室
规划发展部(研究中心)
投资管理部
财务部(资金管理中心)
人力资源部
线网中心
调度指挥中心
票务管理中心
安全部
服务部
北京交通服务热线
技术部
信息中心
审计部(审计中心)
安保部(应急管理中心)
基建部
土地房屋和行政部
组织部
宣传部
纪检监察部
老干部部
工会
团委
机关党委

第一客运分公司
第二客运分公司
第三客运分公司
第四客运分公司
第五客运分公司
第六客运分公司
第七客运分公司
第八客运分公司
电车客运分公司
北京八方达客运有限责任公司
保修分公司
燃料供应分公司
北京鸿运承物业管理中心

北京巴士传媒股份有限公司
北京市长途汽车有限公司
北京北汽出租汽车集团有限责任公司
北京北旅时代商务旅游投资有限公司
北京公交广安商贸集团
北京军都旅游度假村有限责任公司
北京天路纵横交通科技有限公司
北京公交房地产开发公司

北京公交集团公司党校
北京市公共交通高级技工学校

获得的荣誉奖项 Honours and Rewards



北京公交被中国内部审计协会授予2011至2013年度全国内部审计先进集体荣誉称号。



北京公交被北京市人民政府授予“首都环境保护先进集体”荣誉称号。



北汽集团被第九届全国交通运输文化建设高峰会授予“全国交通运输文化建设先进单位”荣誉称号。

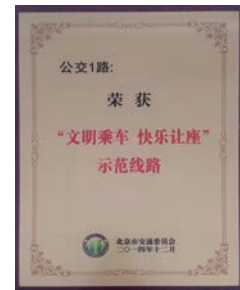


北京公交荣获北京市第三次全国经济普查领导小组办公室、北京市统计局、国家统计局北京调查总队、北京市人力资源和社会保障局联合颁发的“北京市第三次全国经济普查先进集体”荣誉称号。



北京公交荣获北京市企业文化建设协会、中外企业文化杂志授予的“北京市企业文化建设示范单位”荣誉称号。

北京公交1路、13路等48条线路被北京市交通委授予“文明乘车 快乐让座示范线路”荣誉称号。



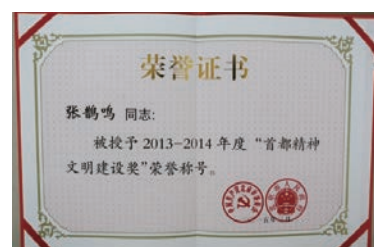
客六分公司被北京市安全生产监督管理局授予“北京市安全文化建设示范企业”荣誉称号。



八方达公司驾驶员林建桥在第十一届“昆仑奖”全国十大见义勇为英雄司机表彰大会上被授予“全国见义勇为英雄司机”荣誉称号。



387路乘务员张鹤鸣荣获中国青年志愿者优秀个人奖、2013—2014年度“首都精神文明建设奖”荣誉称号及“国企楷模·北京榜样”十大人物。



北京公交获全国交通运输业经济统计专项调查和城市客运交通线路及站点专项调查优秀集体。

特9路内环获全国工人先锋号线路。

快速公交2线获全国青年文明号线路。

客八分公司工会获全国模范职工之家。

客六分公司荣获第四届全国文明单位荣誉称号。

124路驾驶员廖娟获全国五一劳动奖章。

客六分公司荣获由中国交通企业管理协会、交通行业优秀企业管理成果评审委员会联合颁发的“2014年度全国交通运输文化建设先进单位”荣誉称号。

八方达公司李淑敏获全国工会经审工作优秀干部。

集团公司规划发展部刘滢锴获全国交通运输业经济统计专项调查和城市客运交通线路及站点专项调查优秀个人。

集团公司技术部赵刚获首都环境保护先进个人。

参加的社团组织 Community Organizations

- 中国道路运输协会城市客运分会(理事长单位)
- 中国交通职工思想政治研究会城市公交行业分会(理事长单位)
- 中国土木工程学会城市公共交通学会(副理事长单位)
- 中国汽车工程学会(理事单位)
- 中国节能协会交通运输节能专业委员会(常务委员单位)
- 中国公路学会客车分会(会员单位)
- 中国建设教育协会城市交通职工教育专业委员会(会员单位)
- 北京汽车工程学会(副理事长单位)
- 北京汽车行业协会(副会长单位)
- 北京节能环保促进会(理事单位)
- 北京环境科学学会(理事单位)
- 北京设备协会(理事单位)
- 北京安全生产促进会(理事单位)
- 北京交通战备协会(理事单位)
- 北京税收法制建设研究会(理事单位)
- 北京市智能交通协会(会员单位)
- 北京市通信行业协会(会员单位)
- 北京财政学会(会员单位)
- 北京总会计师协会(会员单位)
- 北京市人力资源和社会保障学会(会员单位)
- 北京市社会保险基金监督管理委员会(会员单位)
- 北京市人力资源和社会保障局继续教育协会(会员单位)
- 北京内部审计学会(会员单位)

2014年十大亮点 2014 Top-ten Highlights

Launched 34 night routes to provide 7/24 travel services

Got on "Dang Dang Che" (the nickname for the old style trams in Beijing) again to experience a brand-new archaized sightseeing in Beijing

Developed over 100 customized commercial shuttle-bus routes to meet personalized needs of commuters

6-meter minibuses drove into the communities to solve the problems concerning last-mile travel

Successful completion of transport services support for APEC with dedication

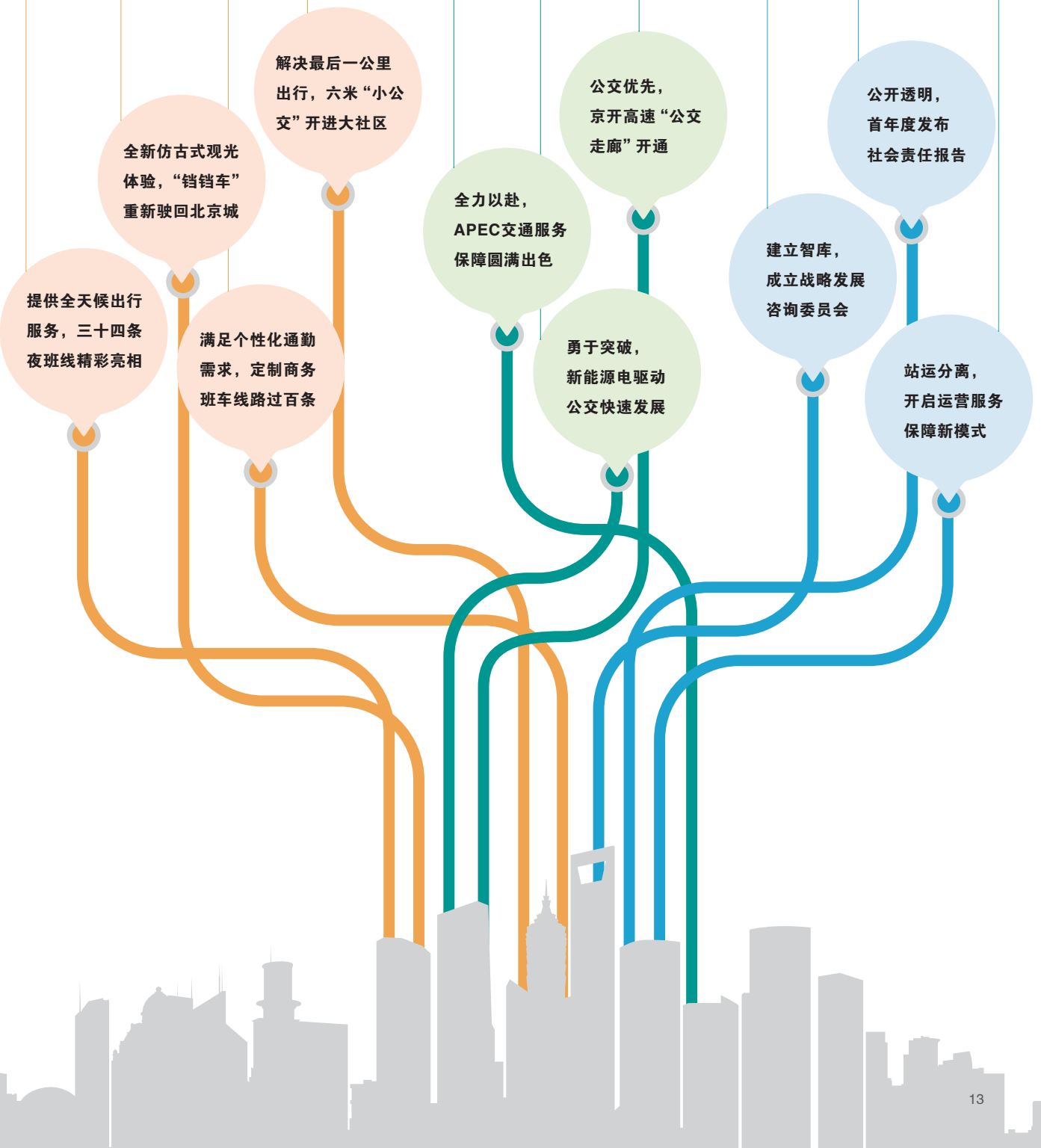
Achieved rapid development of new energy electric-drive buses with boldly move

Opened the Beijing-Kaifeng Expressway Commuting Corridor with priority given to buses

Established the Strategic Development Advisory Committee as our think tank

Issued the first annual social responsibility report in an open and transparent manner

Opened new operating service risk-prevention model by separating the operation of stations from operation of vehicles



战略统筹， 助企业稳步发展

为提升自身管理水平，提高城市公共交通服务能力，北京公交积极响应国企改革要求，主动深化改革发展，强化集约管理，推进企业转型升级，全力打造精简、高效、智能化的组织管理新机制。



01

Promoting stable development while making strategic overall planning

In order to enhance our own management and urban public transport services capacity, Beijing Public Transport took the initiative to deepen the reform and development, and strengthen intensive management as well as promote the transformation and upgrading of enterprises in response to requests for reform of state-owned enterprises and state-owned assets, sparing no efforts to build a new streamlined, efficient and intelligent organization and management mechanism.

(一) 加强战略管理 Strengthening strategic management

北京公交强化战略管理，加强对发展规划的研究，引入外部智力资源，提高战略规划和政策研究能力。

稳步推进“八大行动计划”。跟踪、监控“十二五”发展目标、任务和各项工作落实情况，结合当前城市发展、环境保护、市场变化的新政策、新要求、新变化，继续落实企业文化、人才培养、线网优化、服务质量、车辆技术、信息化建设、公交场站利用提升及市场化企业发展战略八个行动计划。

启动“十三五”规划编制。围绕首都“四个中心”城市战略定位、建设国际一流和谐宜居之都和京津冀一体化协同发展等重大战略谋划和决策部署，关系企业发展的重点领域、关键环节、重大问题，明确发展方向、目标任务、实现路径和重大举措，使“十三五”规划成为指导企业未来五年发展的战略蓝图和行动纲领。

成立战略发展咨询委员会。为谋求创新发展，加强政策分析和规划研究，北京公交成立战略发展咨询委员会，聘请交通行业、高校、科研机构等交通领域的11位专家学者，促进企业深化改革发展，打造现代公交企业，建设人民群众满意公交。

迈出国际化合作新步伐。与法国凯奥雷斯集团就发展北京市现代有轨电车项目开展合作，发挥各自优势，进一步丰富北京地面交通的多样化服务，拓展新兴客运市场，巩固地面交通主体地位。



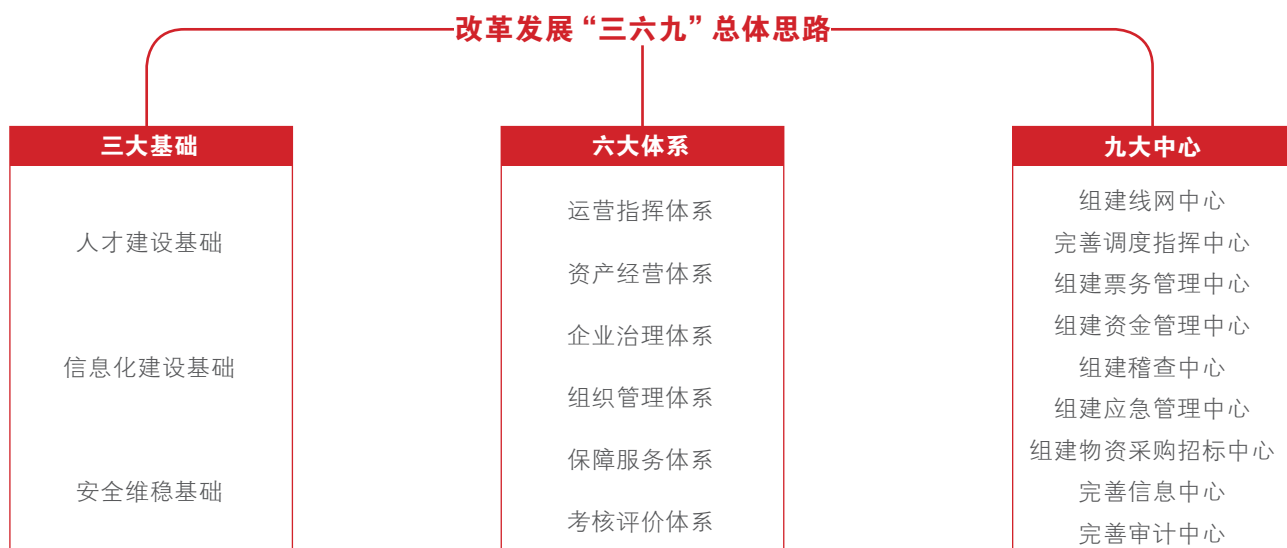
■ 成立战略发展咨询委员会
Establishment of the Strategic Development Advisory Committee



■ 法国凯奥雷斯集团高层到北京公交交流
Senior Management of Keolis Group, a French Company conducts exchanges with Beijing Public Transport

(二) 深化改革发展 Deepening reform and development

为推进企业转型升级发展，北京公交主动研究制定企业改革方案，以打好三大基础、构建六大体系、成立九大中心为主要内容，提出了深化企业改革的具体措施和步骤，并先行先试，改革取得突破性进展。



试行“站运分离”	开展车队整合对标	制定运营服务标准	推进组织管理 结构优化调整
试行“站运分离”，实现公交场站后勤管理专业化、社会化，实现运营管理精简高效，集中更多精力到运营生产中，提供更加优质高效的运营服务。	将车队统一分类管理，合理设置规模和数量。新车队建制机构比原来精简23.6%，管理组织结构、人力资源配置更加合理，精简高效、职责清晰的组织管理体制更加完善。	制定运营服务标准，加强公共汽电车运营服务管理，科学投入运力、高效组织运营、进一步提升服务公众出行的保障能力，提高服务水平，确保地面公交公益性定位实现。	组建和完善线网中心、调度指挥中心、票务管理中心、信息中心、审计中心、资金管理中心和应急管理中心。理顺部门职责关系，优化人员配置，提升统筹决策和管控服务水平，强化专业化管理。



北京公交作为老牌企业，非常敏感，近一时期，研究提出并组织实施了以“369”为改革思路的一系列改革措施，勇于担当，坚持问题导向，充分挖掘内部潜力，切实加强企业管理，深入人心。

——北京市常务副市长李士祥

“关于完善地面公交财政补贴机制综合改革”专题会



■ 成立线网中心、调度指挥中心、票务管理中心
Establishment of the Line Network Center, the Dispatching and Director Centre and the Ticket Management Center

(三) 健全内部管控 Enhancing internal control

北京公交注重加强企业精细化、规范化管控力度，致力于建立设计科学、简洁适用、运行有效的内部管控体系，使所有经营管理环节都处于受控状态，为实现企业战略发展目标提供保障。



■ 内部控制管理手册
Internal Control and Management Manual



■ 获得内部审计质量评估达标单位
Obtained the title of Internal Audit Quality Assessment Compliance Unit

(四) 完善责任管理 Optimizing responsibility management

有效的社会责任管理是企业实现可持续发展的基石。2014年，北京公交在积极践行社会责任的同时，加强社会责任研究，探索社会责任管理新模式，理顺利益相关方关系，推进社会责任管理。

开展社会责任课题研究。北京公交以课题的形式深入研究社会责任管理，为履行社会责任、实现可持续发展提供前沿性的理论依据，研究成果为进一步改进社会责任管理提供借鉴和参考。



■ 北京公交社会责任课题研究专家论证会
Beijing Public Transport Social Responsibility Scientific Research Experts Forum

首度发布社会责任报告。为增强社会各界、新闻媒体和广大乘客对北京公交的认知和了解，建立与利益相关方沟通的新渠道，北京公交对承担的社会责任进行了系统梳理和总结，首次发布了《社会责任报告》，广泛听取社会公众的意见建议，不断改进提升服务质量，更好地为广大市民提供出行服务。



■ 北京公交首次发布社会责任报告
Beijing Public Transport issued the Social Responsibility Report for the first time

加强利益相关方合作。积极探索与政府、服务供应商的合作新模式，拓展与利益相关方的合作方式，共同承担更多的社会责任。



与西城区政府签署战略合作框架协议，就保障公共交通出行、缓解中心城区道路交通拥堵，加大大气污染治理，强化首都保障和服务功能，促进区域经济发展四项工作开展合作，涉及10个具体项目，共同为区域经济发展、市民公共出行、首都非核心功能疏解作出贡献。

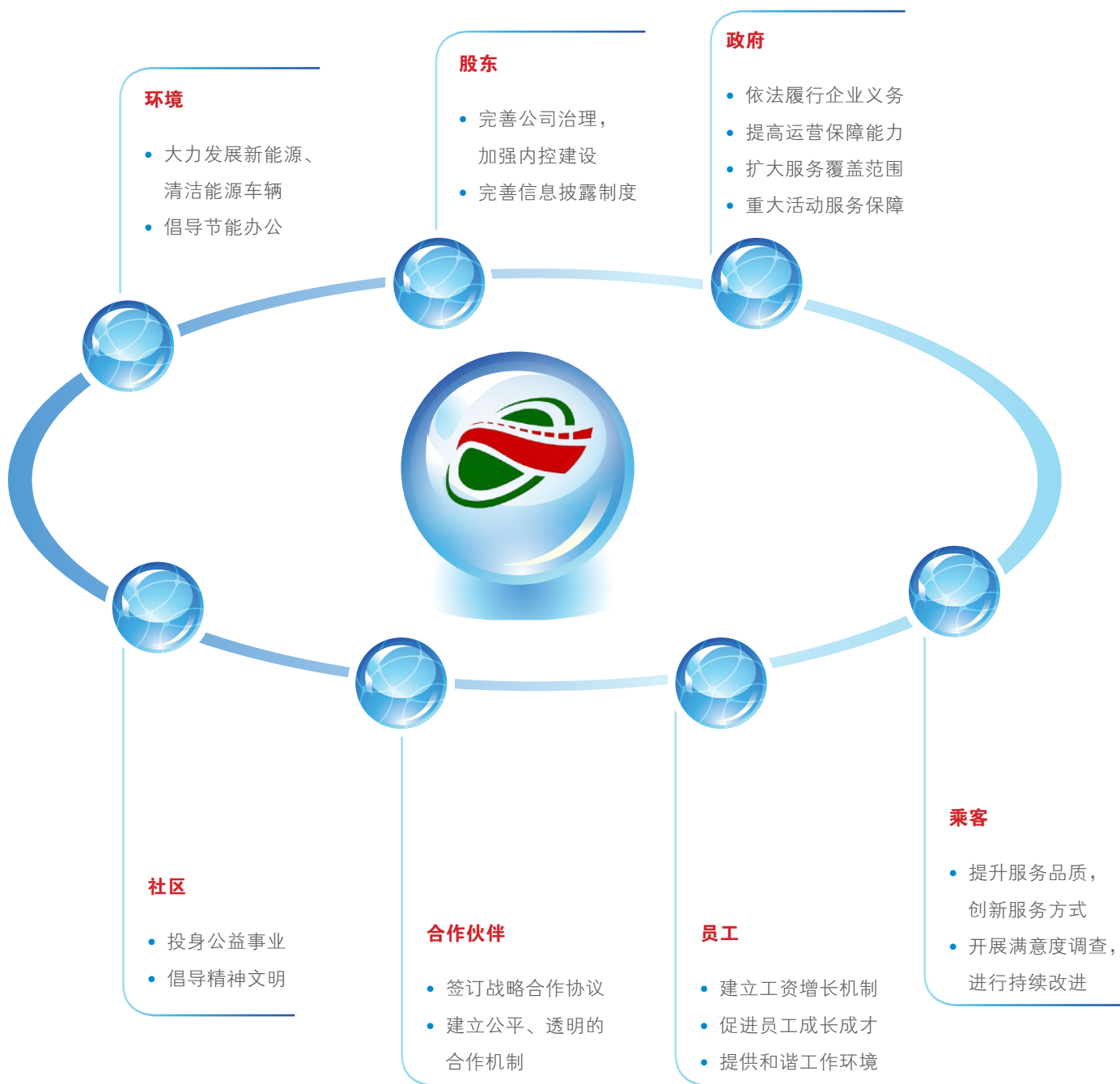


与北京热力集团签订战略合作协议，通过并网改造和设备移交等方式，使供热设施实现社会专业化管理，从整体上提升供热保障能力、减轻安全管理压力，降低管理成本、节能减排，构建资源集约型、环境友好型企业。



与福田欧辉客车公司签署车辆技术保障协议，共同建立车辆技术保障平台，完善技术保障手段。

北京公交社会责任模型 Beijing Public Transport Corporate Social Responsibility Model



公益定位， 为城市保驾护航

北京公交坚持公益性定位，科学开展线网顶层设计，全力优化线路资源，进一步扩大服务覆盖，拓展公交服务功能，全面打造科学、高效、现代化地面公交体系，为城市的正常运行和发展保驾护航。



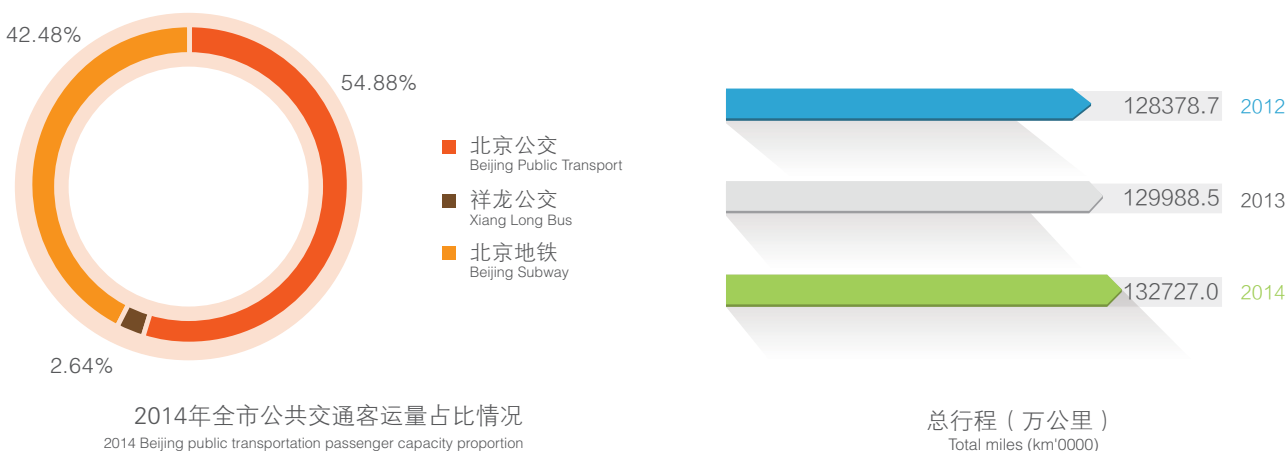
02 Escorting the city while positioning to community

Beijing Public Transport adhered to the community positioning. We further increased our service coverage, explored public transportation services functions, and built a comprehensive scientific, efficient, and modern ground transportation system through scientific designing of route networks and full optimization route resources, aiming to escort the normal operating and development for the city.

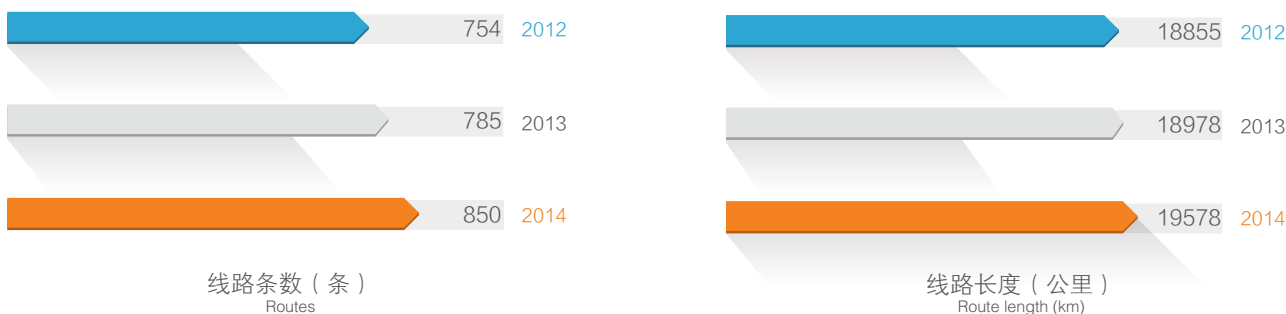
(一) 发挥主体作用 Exerting a principle role

北京公交致力于加大运营投入，全力推进公交线网的顶层设计，持续开展线网优化，增加公交线网覆盖，积极推动公交快网建设，进一步发挥首都公共客运交通的主体作用。

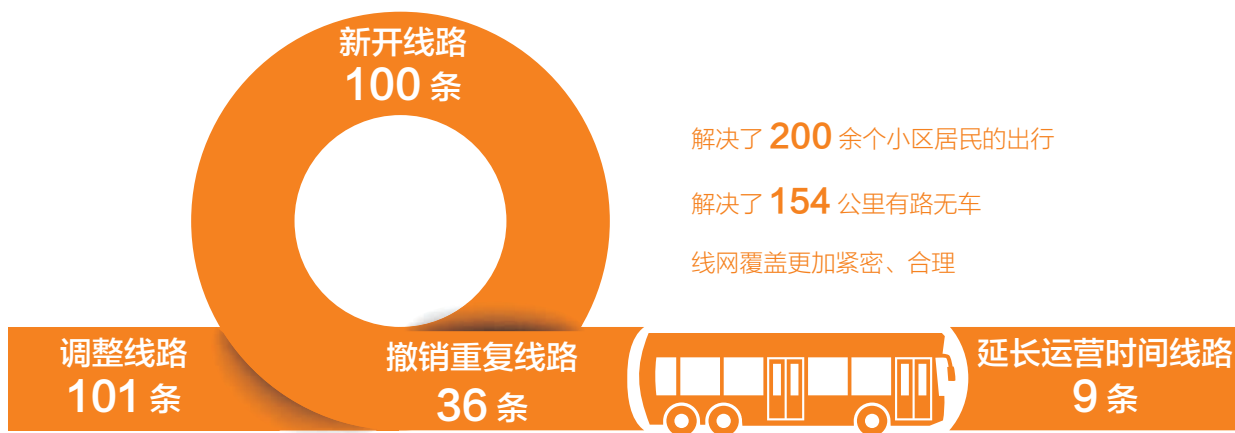
客运规模保持领先。北京公交持续增加运营投入，满足乘客出行需求，公共电汽车年行驶里程13.27亿公里，每天行驶363.64万公里。年公共电汽车客运量为45.66亿人次，连续多年客运量保持在45亿人次以上，日均客运量达到1250.9万人次。



线网覆盖更加广泛。截至2014年底，北京公交共有运营线路1085条，相比2013年1020条增长6.37%。其中，公共电汽车线路849条，比2013年增加8.15%，线路总长度为19578.96公里，比2013年的增加3.17%。线路覆盖面更加广泛，使更多乘客享受到公共交通带来的便利。长途线路235条，辐射17个省，89个地区，139个县市。

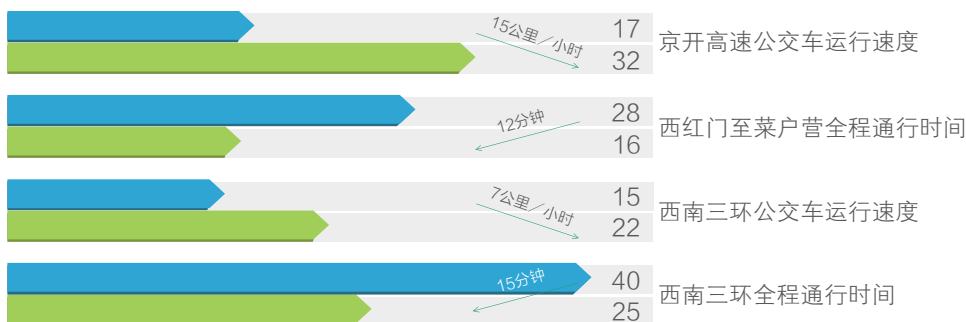


持续优化公交线网。为缓解道路拥堵，增强市民出行的便利，2014年，北京公交共组织实施了十批线网优化工作，线网优化批次和条数创历年最高。结合新建小区和新建道路，重点加大微循环线网的规划设计和实施力度，新开“专”字头线路18条，进一步完善支、微线网。



充分发挥京开高速、西南三环公交专用道作用。11月30日，京开高速、西南三环16.4公里公交专用道正式启用，全市公交专用道总里程达到394.6公里。公交专用道启用后，为了更好地方便市民公交出行，北京公交充分发挥专用道效果，满足京开高速路、西南三环沿线乘客的快速出行需求，积极引导自驾出行转乘公交车出行。公交专用道启用后，公交车运行速度明显提高，通行时间大幅减少，地面公交的通勤能力显著提高，早晚高峰期间的客运量比专用道施划前增长1.5%。

- 1 在大兴团河、桂村、福苑小区等地区增开 7 个方向的社区通勤快车
- 2 推出 16 条商务班车线路招募乘客，截至2014年年底已开通 4 条
- 3 途经京开高速和西南三环公交专用道上的常规公交线路增配 10% 的机动运力



京开高速及西南三环公交专用道开通前后数据对比
Comparison of data before and after the opening of bus lanes on the Beijing-Kaifeng Expressway and Southwest 3rd ring-road
■ 施划前 ■ 施划后



■ 京开高速公交专用道启用
The opening of bus lanes on the Beijing-Kaifeng Expressway



■ 副市长张延昆调研京开高速西南三环公交专用道运行情况
Zhang Yankun, the Vice Mayor, conducted a survey on the operation of bus lanes on the Beijing-Kaifeng Expressway and Southwest 3rd ring-road

(二) 丰富出行方式 Enriching travel mode

北京公交结合首都功能定位，根据城市发展的新特点，完善微循环系统，构建覆盖核心区主干道路的夜班线网，开通旅游观光线，为乘客提供更多出行选择。

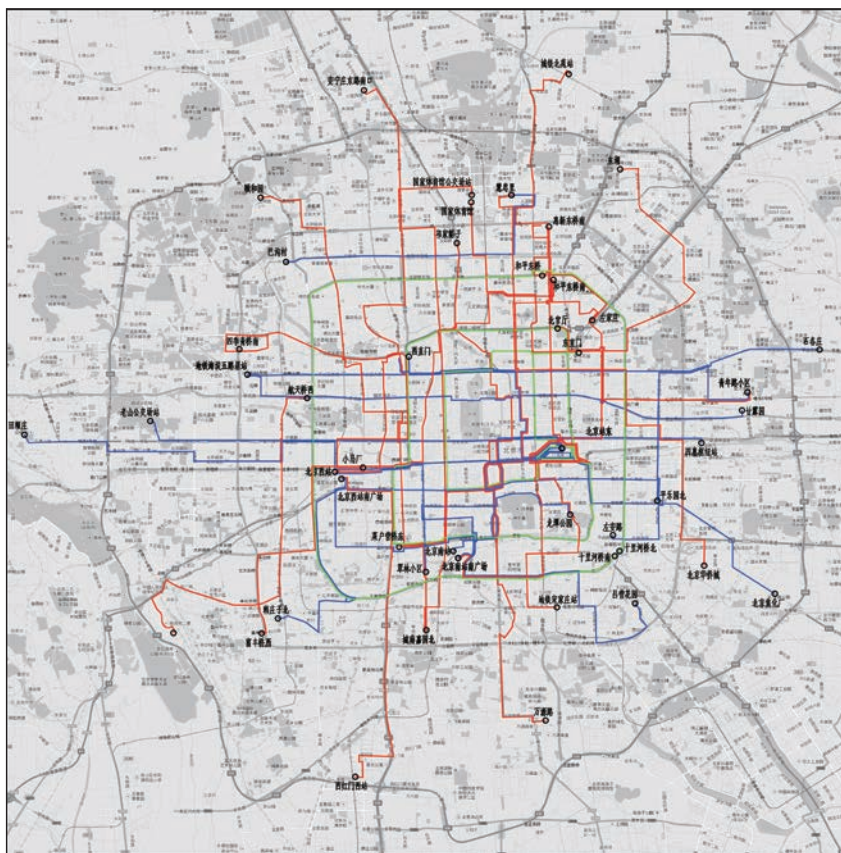
发展小型化公交车，完善公交微循环系统。充分利用更适合在狭窄道路上通行的6米、8米微型公交车，更灵活的设计线路，增加乘客出行便捷性，进一步解决市民最后一公里的出行问题。

- 4月26日，10部新型8米级公交车正式投入新开530路运营。
- 12月新开4条纯电动“专”字头线路，解决了群星路、芳群路、久敬庄路、欣荣北大街4.6公里有路无车问题，方便了紫芳园、大红门久敬庄、理想城等地区乘客出行。



■ 使用8米车的530路开通
The opening of Route No. 530 with the operation of 8 meter buses

构建夜班新线网。9月22日，北京公交夜班新线网正式开通运营，34条夜班新线实现了三环内贯穿城区主干道24小时公交运营全覆盖，为市民夜间出行提供了安全、经济、便捷的新选择。



■ 新的夜班线网
New night line network

网络化运营加强接驳换乘

34条夜班线路形成了6条环线、8条放射线、9条南北向线路、11条东西向线路的夜班线网棋盘型格局。

全新信息服务系统助力乘客出行

乘客可以通过手机、微博、微信、电子站牌等信息服务平台，随时随地查询静态和动态服务信息。

站牌标识系统指示清晰

路号使用清晰直观的“夜+数字”形式，东西走向线路使用单数路号，南北走向线路使用双数路号。

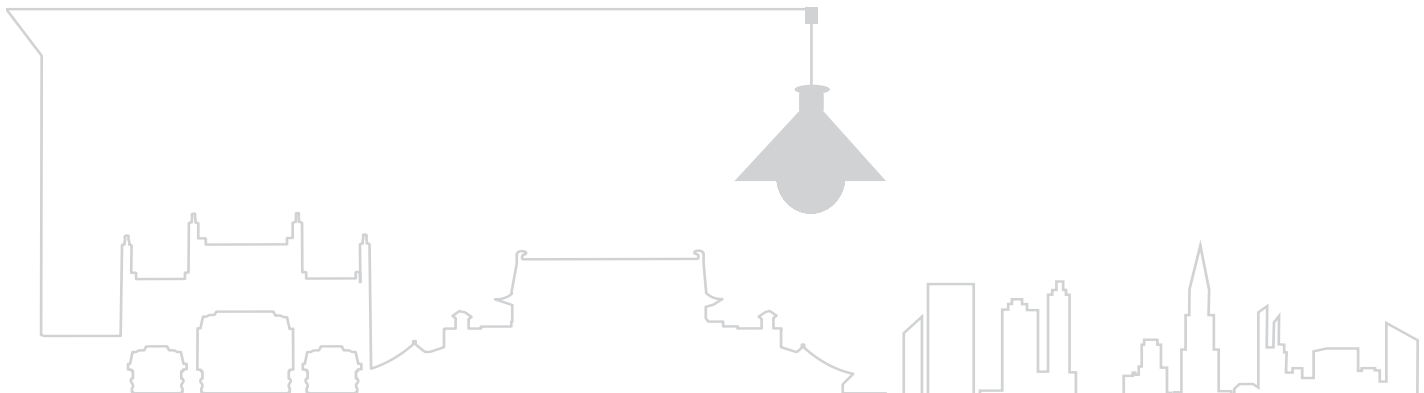
智能调度系统精准高效

实时监控车辆运营状态，实现系统自动发车和智能调度指挥。



2014年9月28日夜班新线网形成前后数据变化
Change in data before and after the formation of
new night line network on 28 September 2014

	夜班线网调整前	新线网形成后	增长幅度
线路条数(条)	15	34	127%
线路长度(公里)	306	787	157%
覆盖站位(个)	743	2172	192%
日发车(次)	241	744	209%
运营里程(公里)	5013	16341	226%
日均客运量(人次)	4967	11147	124%



■ 夜班车线路
Night routes

开通首条公交仿古旅游观光线。9月28日，北京首条仿古“铛铛车”旅游观光线正式开通，车辆的外观、内饰和驾驶员的着装都全部按照1924年北京第一条有轨电车仿造而成，线路以北京“城市中轴线”为基线设计，把老北京千年的历史与皇城文化浓缩在短短的旅途中，向国内外游客展现了北京的古老文化和现代文明。



■ 观光线乘务员为乘客讲解
Transit steward on the sightseeing bus explained to the passengers



■ 市长王安顺在旅游观光线调研
Wang Anshun, the Mayor, conducted a survey on sightseeing buses

公交推出仿古旅游观光线是很好的举措，要通过这种新的公交旅游观光线模式和规范的服务占领北京的旅游市场，促进北京旅游服务的品质全面提升。

——9月29日，郭金龙书记考察旅游观光一号线

旅游观光线提升了城市文化旅游体验品质，为游客创造舒适的旅行环境，纯电动车的零排放也有利于城市空气清洁。

——9月28日，王安顺市长考察旅游观光一号线

(三) 实现综合保障 Implementing comprehensive support

北京公交加大场站、站台的建设力度，创新抢修方式，提升运营保障能力。同时，在APEC会议、全国两会等重要时期，出色完成了政治任务的运营保障。

站点覆盖广泛。北京公交共有公交场站634处(其中永久场站188处，临时场站446处)，公共电汽车中途站位数12688个(其中首末站1498个，中途站11190个)。进一步规范站名，共变更站名460个，涉及站位920个，方便乘客乘车和换乘。

改造候车站台。本着因地制宜，与站台周边环境相适应的原则，对90处站台进行了改造，采取站台加装护栏、广告棚增移、站台拓宽或移位、站台线路调整、施划停车候车排队线五项措施，进一步改善乘客乘车环境。

创新流动抢修机制。在原有保修基地的基础上，部分区域内实施区域流动抢修服务模式，采用驻站抢修与区域机动抢修相结合的保障方式，进一步提升了快速处理故障的水平，增强了保障能力，提高了保障效率，为运营提供更有力的技术支持和服务保障。

圆满完成2014年APEC会议的运输保障工作。2014年11月，举世瞩目的亚太经合组织（简称APEC）会议在北京怀柔召开，此次会议级别高，规模大，是继奥运会和国庆60周年活动之后，中央交给北京市的又一项重大政治任务。北京公交全力以赴，圆满完成了会议期间各项运营安全服务保障工作。

面对会议期间北京市单双号限行措施，北京公交积极做好常规线路运营服务工作，日均增配2%的运力，日增发车次3600余次，确保各线路的运营秩序，努力提高运营服务质量，为北京市市民的正常工作和生活提供了出行保障。

下属北汽集团承担会议的交通运输服务保障任务，累计出车19703车次，服务贵宾31074人次，安全行驶里程达到347820公里。



下属八方达公司怀柔分公司做好雁栖岛外围线路运营保障工作，首批30辆纯电动公交车全部投入到864、863等线路运营，会议期间4条线路运营里程共计16542公里，发车1542车次，运送乘客54109人次。

下属北汽时代公司派出8辆纯电动仿古铛铛车上会服务，核心区摆渡车总计发车275车次，外围摆渡车发车71车次。



■ 北汽集团承担会议交通运输服务保障任务
Beiqi Taxi Group undertook the transportation services support tasks



■ 作为会议核心区摆渡车的铛铛车
Dang Dang Che was taken to be a ferry bus in the core meeting avenue

圆满完成2014年全国“两会”交通服务保障任务。2014年“两会”期间，下属北汽集团为14个代表驻地、3个工作人员驻地，25个代表团以及人大机关配备车辆420部，提供优质的上会服务。会议期间累积出车1.05余万车次，安全行驶37余万公里，运送代表委员及工作人员6.4万余人次，收到社会各界表扬30多件次，圆满完成第37次上会任务。



■ 北汽集团承担“两会”交通保障任务
Beiqi Taxi Group undertook the transportation services support tasks for NPC & CPPCC

高质量完成世葡会运输保障工作。下属八方达公司作为延庆世葡会交通运输承办单位之一，负责此次大会的运输保障工作，7月21日至8月3日共出1398车日，全程保障运输工作的高质量、高标准，安全与快捷并举，得到承办方的一致好评。

完成春运保障工作。北京公交根据春节客流变化情况，及时调整运营时刻表，重点确保各大火车站、长途汽车站周边线路的运力充足，满足乘客的乘车需求，为广大乘客的交通出行提供了强有力的保障。春运期间，北京西站周边线路共计发车42.70万车次，共计运送乘客614.42万人次。



北京公交与各成员单位团结协作，在历时40多天的2014年春运工作中做好各项服务保障工作，为春运工作的顺利进行提供了坚实的保障，圆满地完成了各项工作任务。

——市春运办致信感谢北京公交春运工作

提升品质， 对乘客贴心服务

北京公交以“建设人民群众满意公交”为目标，以满足乘客需求为出发点，持续改进服务，扩大服务内涵，全面打造优质、精品、人性化的公交服务新亮点。



03

Providing close-to-customer service while improving quality

Aiming at “constructing a satisfactory public transportation for the people”, Beijing Public Transport continued to improve service quality, increase service contents and build an all-round premium, boutique and humanized public transport based on passengers’ needs.

(一) 服务均等化

Equal service

北京公共交通票价调整于12月28日正式实施，北京公交全力配合政府完成票价调整工作，并继续坚持普惠的票价政策，扩大受惠群体，并借此契机进一步提高服务质量。

坚持普惠的票价政策。调整后，使用市政交通一卡通刷卡乘坐城市公共电汽车继续享受优惠，充分体现普惠的公交票价政策。

1

重新构建计价公里体系。制定站距公里测定标准和计价原则，统一相同站距之间不同线路的计价公里，重制845条线路的计价公里表，处理站距数据4.1万个，统一形成计价公里网，保证乘客乘坐不同线路“同程同距”和“同距同价”。

2

统一郊区线路与其他线路的计价方式，实现乘客乘车“同城同价”。

进一步增加免票群体。在原有65岁以上老人等免票群体的基础上，增加符合条件的见义勇为人员，调整儿童免票范围，受惠群体进一步扩大。

1

自11月28日起，首批符合条件的980名见义勇为人员免费办理了乘车卡，凭卡可以免费乘坐城市公共汽电车和轨道交通。今后，定期为新确认的见义勇为人员进行办理。

2

票制调整后，儿童乘车免票身高由原来的1.2米改成了1.3米。

范围	持IC卡打折乘车乘客 (含外国、外地游客)	学生刷卡打折乘客	免票群体，含65岁以上老人、 残疾人、1.3米以下儿童、 离休高干部、伤残人民警察、 现役士兵(含武警)、 见义勇为人员
日客运量	808.08万人次	75.45万人次	214万人次
占总客运量比重	64.60%	6.03%	17.11%
受惠群体总比重		87.74%	

服务京津冀一体化发展。响应国家京津冀一体化发展战略，共开通39条跨区域公交线、通勤快车，通往河北省三河市、廊坊市等地，每天运送往返北京和河北的乘客数十万人。

服务城乡一体化发展。开设分布在怀柔、门头沟、延庆等区县的山区线路、村村通区域线路，逐步扩大郊区县公交覆盖范围，实现城乡一体化服务。



山区公交和“村村通”公交数量变化
Changes in the number of rural buses and village-to-village buses

(二) 服务多样化 Diversified service

北京公交不断创新服务种类，深度拓展多样化服务，提高服务质量，满足不同群体、不同乘客的出行需求。

定制公交不断发展。定制公交共开通129条线路，日发车170班次，日运送乘客5000人次，累计运送乘客89.5万人次。不断拓宽定制公交的服务渠道，陆续推出三项便民新服务，努力为乘客提供更便捷的预订和乘坐方式。

- 1 推出定制公交手机版服务，乘客可通过智能手机、平板电脑等移动电子设备进行定制商务班车的查询及预订，实现随时随地定班车的新体验。
- 2 推出定制商务班车前一天的预订余座服务。在保持当前对“提前三日预订的需求全部满足”的基础上，对尚有剩余座位的班次开放余座预订服务。
- 3 推出使用市政交通一卡通进行商务班车乘客身份验证的服务，减少获取和使用纸质乘车凭证的环节，简化乘车流程。



定制公交线路
Customized bus route

定制公交发展情况对比
Development of customized bus

	2013年	2014年
开通线路(条)	45	129
日发车(班次)	77	170
日均乘客(人次)	2000	5000



北京公交推出的定制公交商务班车服务作为缓解首都交通拥堵、减少私家车出行、降低污染物排放的有效手段，要加大工作力度，进行广泛的社会宣传，积极扩大线路覆盖区域；要继续贯彻准时准点、大站直达、一人一座、优质优价、安全舒适的服务承诺，吸引更多的私家车主乘坐公共交通；要优先配置清洁能源和电驱车辆，实现公共交通的低排放、零排放。

——1月16日国务院副总理马凯到四惠交通枢纽视察

开辟专线，服务节后返校学生客流。为方便春运期间京城各大高校学生返校，北京公交首次在北京站和北京西站开通了“学院路专线”，途经清华大学、北京大学、北京邮电大学等10所高校，为学生提供贴心周到的交通服务，深受返校师生和家长的欢迎。各条春运直达专线车共计发车1530次，共运送乘客49029人次。



■ 开通春运学院路专线
Opening of Spring Festival Travel Xueyuan Road Line

开通16条清明专线。2014年清明节期间，北京公交精心安排运输保障方案，落实各项安全运营保障措施，全力做好运输服务保障工作，为广大市民活动提供了安全、便利、优质的公交服务。

- 1 开通16条清明专线，配备车辆751部，累计发车1652次，运送乘客7.47万人次。
- 2 开通摆渡车，确保运力充足，方便市民出行乘坐。
- 3 清明节高峰期，开放两处公交场站作为临时停车场，供社会车辆停放，缓解停车难。



■ 清明专线
Tomb-sweeping Day Line

5条专线方便市民观车展。为配合两年一届的北京国际汽车博览会顺利举行，4月20日至29日，北京公交开通2条接驳线、3条疏散专线，并开辟1条展商专线，共计出车1480部，发车7028车次，共计运送车展观众22.19万人次。



■ 车展摆渡车
Auto Show Ferry Bus

(三) 服务精品化 Boutique service

北京公交坚持打造精品服务新亮点，推进服务品牌建设的常态化，全面提升整体服务能力和服务水平，为乘客提供满意的出行服务。

打造品牌服务。以巩固大1路精品服务线路为主线，进一步提升精品服务新亮点，扎实推进“集团树品牌，公司树亮点，线路树标兵”服务亮点工程。

继续落实《公交集团2013年—2015年提升服务水平三年行动计划》，有效促进整体服务水平的提升。全年消灭了严重批评和责任服务纠纷，收到各类乘客表扬51511件。

推进车厢文化建设，在长安街1路、52路、99路全部车辆中张贴了以“社会主义核心价值观”、“城市元素”、绿色出行、社会美德为主要内容的车厢文化标识，进一步营造了文明、舒适、和谐的车厢氛围。

对十条无人售票执行规范示范线路、百个服务基础管理规范车队和千名服务规范驾驶员进行表彰，总结服务特色，起到良好的示范作用，带动整体服务质量的提高。



■ 特9路评选为全国工人先锋号线路
Bus No. S9 was selected as the National Workers Pioneer Line



■ 规范服务的驾驶员
Drivers offer standard services



■ “十百千评选活动”总结表彰
Summary commendation for the “Ten-Hundred-Thousand Selection”

建设动态乘客信息系统。9月22日，北京公交正式发布“公交e路通”手机应用程序，对外提供夜班车到站预报服务，同时22块夜班车电子站牌启动服务，开启了动态乘客信息服务的时代，使乘客候车、乘车更加便利、快捷。



■ 公交e路通首页
Gong Jiao e Lu Tong (公交e路通) Homepage



■ 公交e路通查询页面
Gong Jiao e Lu Tong (公交e路通) Search page

(四) 服务互动化 Interactive service

北京公交采取多种方式倾听乘客及社会各界的声音，用互动式服务理念，改进工作方式，提升服务质量。

拓宽乘客监督渠道。构建群众监督、民主监督和媒体监督三大监督体系，全方位监督公交服务质量。



微博微信互动服务。通过互联网平台，加快新媒体和网络媒体建设，做好微博、微信、网站平台建设，服务乘客出行，传播企业文化，沟通社情民意，改进服务工作。



微信

公众号由订阅号向服务号升级转换

- 提供公交资讯，第一时间发布权威的公交开调延线、线路运营、失物招领、重大节日和特殊天气应急保障等服务信息，为市民出行提供便利
- 实现公交换乘、语音查询、地图结果图片显示等功能



微博

运营满周年之际实现服务功能升级，粉丝服务平台正式上线运营

- 粉丝总数突破100万
- 人民网舆情监测室“全国政务微博十佳应用奖”
- 新浪网2014年度“最佳创新应用”政务微博



■ 微信平台首页
WeChat Platform Homepage



■ 微博首页
Weibo Homepage

开展满意度调查，督促服务质量提升。2014年委托第三方机构，围绕站位设置、运营服务、文明用语使用、文明行为、仪容仪表、文明行车、硬件设施及环境等七个方面，分两次对上、下半年乘客满意度进行了调查，全年两次测评乘客总体满意率保持在90%以上。

关注生态， 同环境协调共进

北京公交以参与治理首都环境为己任，坚持科技进步，大力推进新能源电驱动和清洁能源天然气车的发展，完成市政府清洁空气行动计划的各项任务，为公民绿色出行提供多样化选择，努力为建设国际一流的和谐宜居之都贡献力量。



04

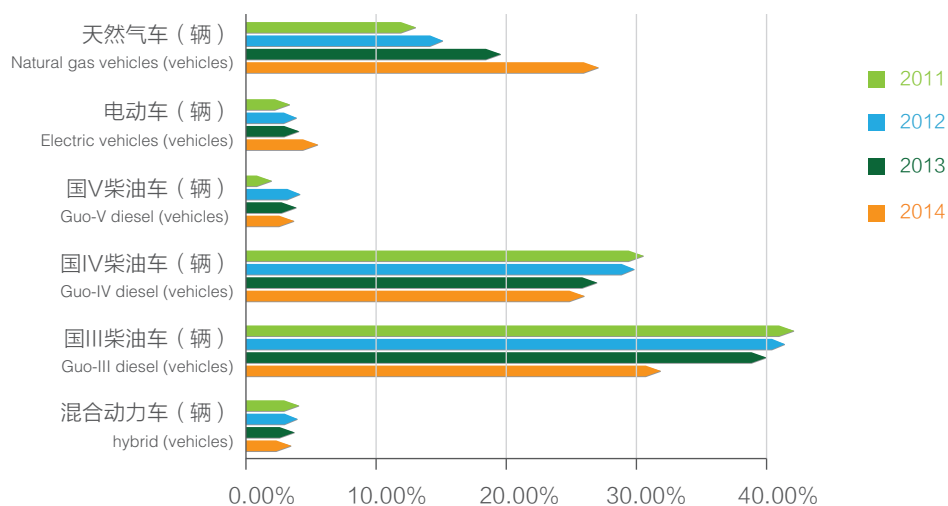
Harmonious development with the environment while paying attention to ecology

Taking the mission of environmental governance in the capital and adhering to technology advancement, Beijing Public Transport vigorously promoted the development of new energy electric-driven and clean natural gas vehicles, and completed various tasks as required by the Clean Air Action Plan issued by the municipal government, thereby providing various green travel options for citizens while dedicating to developing Beijing into one of the world-class harmonious and livable cities.

(一) 调整能源结构 Adjusting energy structure

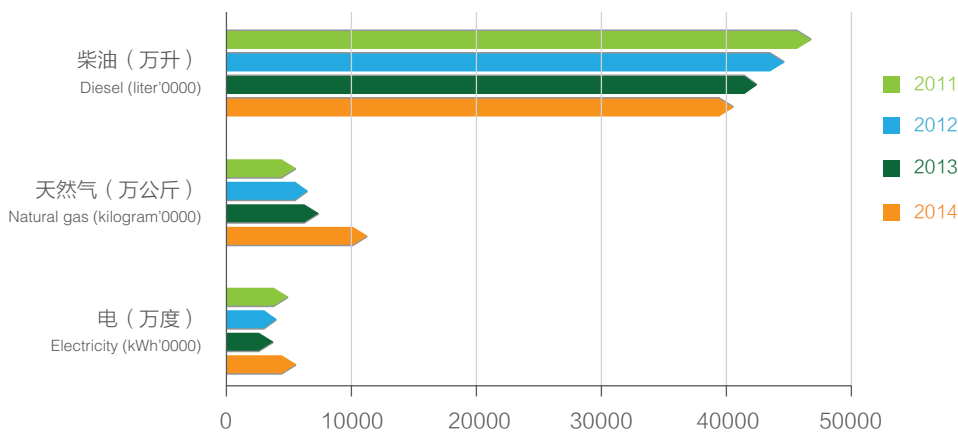
北京公交2014年大力发展绿色环保车辆，推进公交车由柴油车向清洁能源天然气车和新能源电驱动车转换，逐步减少污染排放。

购置环保车型替换老旧车辆。2014年共计淘汰老旧车辆3009辆，购置零污染的新能源和低排放的清洁能源车辆进行替换。天然气车、电动车数量显著增加，柴油车数量大幅下降。



北京公交2011-2014年车辆结构变化
Beijing Public Transport 2011-2014 Vehicle Structure Change

北京公交加大车型结构调整力度后，能源结构更加趋于合理，逐年减少高排放的柴油消耗量，增加对环境污染较小的天然气和电能的利用。



北京公交2011-2014年能源结构变化
Beijing Public Transport 2011-2014 Energy Structure Change



■ 6米纯电动微循环车
北京最短的公交车，灵活便利、清洁环保，用于社区微循环线路，解决小区居民出行“最后一公里”出行问题。



■ 12米纯电动商务班车
丰富商务班车车型，拓宽新能源电动车应用范围。



■ 18米双源无轨电车
北京最长的双源无轨电车，因车头的弧线设计被称为“电鲛鱼”，应用于BRT3线。



■ 纯电动仿古铛铛车
用于2014年开通的旅游观光线，为历史名城等特色旅游、环境保护做出贡献。

增加新能源线路

10月，116路
柴油车置换为
双源无轨电车

12月，42路柴
油车置换为双
源无轨电车

12月，BRT3线双源
无轨电车试运营，
成为亚洲第一条、
世界第四条快速公
交电动车线路

12月，新开4条
6米纯电动微循
环线

换车前
百公里消耗56.31升柴油，
折合标准煤

71.383 kg

换车后
百公里消耗126度电，
折合标准煤

15.485 kg

节约量每百公里

55.898 kg

标准煤

BRT3线换车前后能源消耗对比
Energy consumption comparison before and
after changing vehicles for BRT3 route



完善车辆更新计划。2014年进一步制定完善了2013-2017年大力发展新能源电驱动和清洁能源公交车方案。到2017年，新能源和清洁能源车辆规模将达到车辆总规模的65%以上，进一步提高节能减排效果。

全力支持新能源和清洁能源车辆发展。在市政府的大力支持下，加快建设充电桩、充电网，保障双源无轨电车和纯电动车的使用，建成了以四惠为代表的换电场站、以西黄庄为代表的慢充场站和以小营为代表的快充场站，用多种充电方式为新能源车运营保驾护航。同时，加快LNG站建设，并创新使用撬装CNG站，保证更多清洁能源车辆投入使用。

- 1 新增LNG撬装加气站17座，北京公交LNG撬装加气站投产规模达38座
- 2 首座撬装CNG站投入使用
- 3 升级怀柔、小营、四惠场站，支持纯电动车运营
- 4 升级富丰桥、方庄桥、久敬庄等10处场站，支持纯电动微循环车运营
- 5 新建10座箱变、13个充电场站、15双对公里电车线网，支持双源无轨电车运营



正在架设中的双源无轨电车线网
Dual-powered trolleybus power supply cable under construction



西黄庄充电站
Xi Huang Zhuang Charging Station



小营充电站
Xiao Ying Charging Station



在北新安场站启用第一座CNG撬装加气站，可随时带压启动；排出的天然气纯净无污染；仅需打好地基直接吊装调试便可使用。有安全方便、节能环保、占地面积小、建站周期短等特点，为进一步推广CNG清洁能源车辆带来了可能性。



全国政协副主席罗富和调研新能源车情况
Luo Fuhe, vice chairman of CPPCC, conducted surveys on new energy vehicles

(二) 鼓励节能减排

Encouraging energy conservation and emission reduction

北京公交积极应用新技术，鼓励企业节能减排技术开发与应用，不断为节能降耗而努力。

1

定期组织科学技术进步奖，鼓励企业各个层级独立开发或与外单位合作开展节能减排科学技术研究

2

鼓励开展治理“三废”(废水、废气、废渣)、减少污染、综合利用等方面研究

3

公交场站中应用空气源热泵研究

4

供热设施改造(煤改天然气)应用研究

5

太阳能制热制冷技术应用研究



■ 零件清洗机及配套污水处理设施
Component cleaning machine and ancillary wastewater treatment facilities

(三) 强化绿色管理 Consolidating green management

北京公交致力于推进环保责任落实，不断建立健全绿色管理长效机制。

<p>加强学会交流</p> <p>参与中国节能协会交通运输节能专业委员会</p> <p>参与北京节能环保促进会</p> <p>参与北京环境科学学会</p>	<p>完善考核机制</p> <p>根据车辆结构和技术状况的变化，调整各个车型的节能减排指标</p> <p>坚持车辆油耗指标动态控制</p> <p>完善节能减排的正负激励制度</p>	<p>参与碳排放交易</p> <p>积极参与碳排放交易</p> <p>2014年经过调研和环保评估程序，完成碳排放上市资格的材料申报</p>
<p>强调绿色采购</p> <p>在采购中将绿色环保作为重要指标</p>	<p>新建项目环境评估</p> <p>在工程规划、勘测、设计、施工、运营管理等各个环节优先考虑生态环境保护</p> <p>把生态环境保护作为工程达标投产验收和项目后评价的重要内容</p>	<p>倡导企业绿色办公</p> <p>使用OA办公系统，电子签阅、网上办公，减少办公用品消耗</p> <p>节水节电常规管理制度化</p> <p>精简文件、压缩会议、双面打印等常规工作中体现企业节约意识</p>

参与社会交流，积极共享节能经验。参与第八届中国北京国际节能环保展，展出北京公交新能源和清洁能源公交车，宣传针对清洁空气计划采取的措施，和社会共享北京公交在节能环保方面的经验。

(四) 用能绩效显著 Significant performance on energy usage

2014年污染物排放减少量(相比2013年) 单位: 吨			
氮氧化物	颗粒物	碳氢化合物	总量
144.31	14.19	8.44	166.94

2014年碳排放减少量(相比2013年) 单位: 吨	
碳	温室气体(CO ₂)
11550.81	42391.48

2014年，北京公交运营车辆



节能

2.77 万吨标准煤



节油

1552 万升



节气

408 万公斤



节电

439 万千瓦时

落实责任， 与社会共筑安全

北京公交作为首都窗口行业，肩负着重要的安全维稳责任，始终把安全放在首位，牢固树立“首都无小事、公交无小事”的安全责任意识，打造全方位的企业安全防控保障体系，为首都乘客的安全出行和社会和谐稳定不懈努力。



05

Building security together with the society while implementing responsibility

As a window industry of the capital, Beijing Public Transport bears an important responsibility for safety and maintaining stabilization, of which safety is always the top priority. By firmly establishing the safety responsibility consciousness of "The capital is no small matter, so do its public transportation", it builds an integrated safety prevention and control support system, making unremitting efforts to ensure the capital passengers a safe journey in a harmonious society.

(一) 创新管理确保行车安全

Ensuring traffic safety through innovative management

行车安全是公交企业的头等大事，北京路面环境复杂，为确保乘客的乘车安全，北京公交不断完善管理方法，加强行车安全管理，努力为乘客提供安全舒适的出行环境。

培训教育

修订《城市公共交通安全管理》教材

采取编制宣传手册、举办图片展览等丰富多样的方式开展培训

召开驾驶员专业会4600余场次，参与培训员工53.5万人次

制度建设

修订并实施《行车事故管理规定》

制定《夜班公交车行车安全管理暂行规定》

实施安全行驶百万公里驾驶员奖励制度

加强管理

加强宏观指导和措施落实检查

针对恶劣天气变化，采取及时叮嘱教育、上车上路监管等措施

全面分析季节交通特点，加强季节转化期间的行车安全管理

颁发安全行驶百万公里驾驶员“金方向盘”。2014年，首次设立代表公交驾驶员安全行车、优质服务最高荣誉的“金方向盘奖”，并对62名安全行驶累计达到100万公里的男驾驶员和安全行驶累计达到80万公里的女驾驶员进行了表彰，进一步鼓励公交驾驶员安全驾驶，为乘客提供安全的乘车环境。



■ 设立驾驶员“金方向盘”奖
Establishing the “Golden Steering Wheel Award” for drivers

(二) 统筹全局确保企业安全

Ensuring corporate security through overall planning

北京公交将确保企业安全纳入战略规划，从文化建设、生产标准、责任落实全方位实现企业安全，从根本上保证乘客安全。

建设安全生产标准。北京公交全面开展安全生产标准化工作。截至2014年底，长途公司、客二分公司等5家二级单位的14家下属单位通过安全生产标准化一级考评并获得达标证书；客一分公司等12家单位通过二级考评并获得达标证书；军都等3家单位通过三级考评并获得达标证书。全系统安全运营生产和安全管理水平进一步提升。

启动安全文化建设。研究制订《公交集团公司安全文化建设工作实施方案(2015年-2017年)》，举办北京公交安全文化展示活动，安全文化示范企业创建活动全面启动。

1

制作《平安公交》安全宣传片

2

充实完善了安全考核内容

3

开展“坚守红线意识，保障城市安全”主题安全生产月活动

优化组织架构，理顺安全管理职能。组建应急管理中心，将原保卫部(安稳办)更名为安全维稳保卫部(应急管理中心)，明确了“应急管理、信访维稳、治安消防、安全生产”四大职能工作。

推进整体安全防控建设。

人防

- 增加1105名专职守护人员，看车护场人员总数达到5028名
- 实现四环以内公交场站24小时专人守护标准

物防

- 209处公交场站安防设施升级改造，共配备：
- 手持便携式灭火器1506具
 - 电子道闸700套
 - 警卫岗亭230座
 - LED照明灯1700盏
 - 电子道闸60套

技防

- 已在9728辆运营车、168处运营场站、750个中途站安装图像信息管理系统，可对车辆运行状态和图像监控覆盖区域进行实时监控



■ 市委书记郭金龙视察公交运营安全保障
Guo Jinlong, party secretary of the municipal committee, inspected the safety control of bus operation

(三) 提升能力确保公共安全

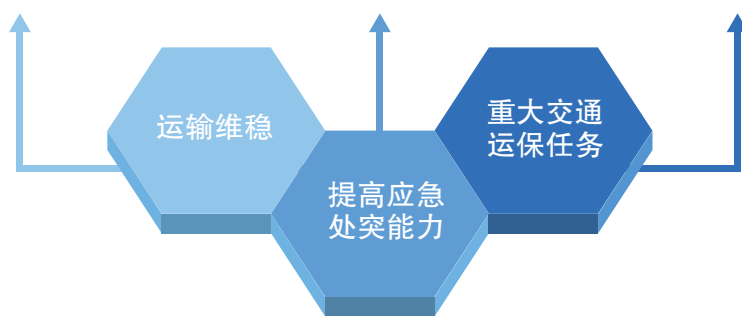
Ensuring public security through improving capacity

北京公交肩负着各类重大事件的交通运输任务，在不断提升企业自身安全的同时，妥善处理运营车上发生的各类治安问题和突发事件，为首都和的谐稳定和群众的安全出行不懈努力。

2014年，北京公交司乘人员及乘务安全员妥善处置运营车辆各类治安问题共计289起，623人次，受到市反恐办等部门表彰。

以安全生产月、“119”消防宣传周等活动为载体，组织各单位开展应急演练活动120余次，3.16万人次参加。

承担春节、全国“两会”、建国65年国庆、APEC会议等重要节日和政治活动的运输任务。累计出动14.91万车次，运送各类人员164.31万人次。



建立专群结合的公交8万人反恐维稳信息员队伍，反恐维稳情报信息预警和应急处置得到有效加强。

配备公交乘务安全员2080人，加强车厢内的安全巡查和防范。

联合公交总队、属地派出所等单位开展防恐防暴应急演练活动5次，326人次参加活动。



■ 开展应急安全演练
Conducting emergency safety exercise



■ 联合开展防暴应急演练
Conducting joint explosion prevention emergency exercise

倡导文明， 向公众真情回馈

北京公交作为特大型国有公益性企业，主动服务好首都的新功能、新定位，践行核心价值，履行社会责任，热心公益事业，拉动就业增长，促进社会发展，用实际行动真情回馈社会。



06

Repaying to the society while promoting civilization

As a non-profit large state-owned enterprise, Beijing Public Transport actively serves the new function and position of the capital, and takes actual action to give back to society by practicing core value, performing social responsibilities, devoting to public welfare, driving employment growth, and boosting social development.

(一) 助力社会发展 Boosting social development

作为城市重要的基础设施之一，北京公交的运行带动了个体出行和社会发展。政府对公共交通的投资提升了区域的可达性和物业与地产的价值，直接拉动经济增长，促进了区域经济发展和繁荣，同时提供了大量的城市就业，节约了市民的出行成本，对社会的进步起到了积极作用。

解决就业

- 截至2014年末，北京公交共有员工104154人，是北京市职工人数最多的国有企业，解决了大量市民就业
- 2011年至2014年共接收复转军人239人
- 截至2014年，共吸纳残疾人就业563人

促进发展

- 为工作、上学、看病、访友提供便利方式
- 24小时主城区运营全覆盖，拓展乘客出行时间和空间范围
- 提升城市文化旅游体验品质
- 提供最广受众面的广告群体



(二) 践行核心价值 Practicing core value

北京公交践行和培育社会主义核心价值观，注重精神文明建设，用行动引导市民文明出行、绿色出行、平安出行。

真情奉献，张鹤鸣当选“北京榜样”。公交员工在本职岗位上践行“爱国敬业诚信友善”的社会主义核心价值观，387路乘务员张鹤鸣是其中的优秀代表之一，当选“2014北京榜样”大型主题活动十大年度榜样人物。



■ “北京榜样”活动颁奖
“Beijing Model” award ceremony



张鹤鸣，1981年出生，北京公交387路首席乘务员。他熟悉北京800多条公交线路，踏勘过上百万公里公交线，记录了上万站点，被称为“北京公交活地图”。2006年，张鹤鸣编著了20多万字的《鹤鸣公交速查词典》，成为不少公交人员的常备工具书，还开通了微博，发出交通资讯和出行建议，为乘客出行提供方便。



暖心服务，王明江获《人民日报》点赞。11月30日，《人民日报》第4版点赞中国专栏刊登了一篇名为《那一班温暖的46路公交车》的文章，记者以其亲身经历对司机的暖心服务发出了深深的赞语。文中对46路驾驶员王明江在运营中服务温馨周到，使乘客感受到其内心的善意，每一句提醒，都让人觉得是一种善意的关心，关心着乘客的安全，关心着乘客的舒适。



宣讲“最美首都国企人”，传递正能量。参加市国资委开展的“最美首都国企人”百姓宣讲活动，5名宣讲员紧密结合公交行业特点，讲述公交职工发生在线路上、车厢里和生活中的感人故事，抒发了公交职工服务乘客、回报企业的情怀，向社会传递真诚、热情的正能量。

■ 参与“最美首都国企人”百姓宣讲活动
Participating in "the most beautiful staff of the state-owned enterprise in the capital" public propaganda event



文明乘车，快乐出行。每年3月22日举办“快乐让座从我做起 文明出行人人参与”主题宣传活动，王府井、安定门等113个公交站台同时开展便民服务，宣传文明礼让的风气。



■ “快乐让座从我做起 文明出行人人参与”活动
“Let's start from me to offer your seats happily, let's every one participate in civilized traveling” campaign

树立交通安全理念。北京公交下属的公交驾校继续开展“北京市青少年交通安全训练营”活动，向青少年传播交通安全意识，树立交通安全理念，为社会交通搭建“安全”桥梁。

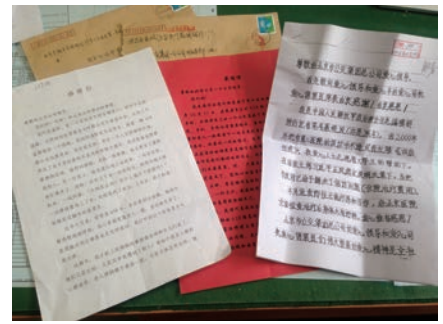


■ 公交驾校青少年交通安全训练营
Gongjiao Driving School youth traffic safety camp

感人事迹，温暖人心。北京公交涌现出了众多拾金不昧、见义勇为、照顾孤寡的先进事迹，温暖着整个社会。



■ 乘客到车队赠送锦旗
Passengers sent silk banners to the fleet



■ 收到的乘客感谢信
Letters of thanks from passengers

开展爱心志愿服务。北汽集团爱心服务队开展多项献爱心活动，响应市总工会号召，加入到“志愿服务免费送考”活动，并组织“天使之家”孤残儿童观赏红叶。



■ 北汽集团爱心服务队
Beiqi Taxi Group's love service team

承办“黑摩的”销毁活动。应大兴区执法部门号召，北京公交下属天交公司承办销毁“黑摩的”峰会，依法查处APEC期间涉嫌非法营运的三轮摩托车进行集中解体销毁。



■ 配合政府销毁黑摩的
Destroying illegal motorcycle taxis cooperating with the government

幸福绽放敬爱行动。市交通委和北京电视台联合在全市公交、地铁和交通枢纽部分站点举办“幸福绽放”、“五一敬·爱传递”活动。41路车队驾驶员孟大鹏在华侨城车站参加活动，为乘客送上鲜花，表达敬意。



■ 41路车队驾驶员孟大鹏传递爱心
Meng Dapeng, a driver of Route No. 41 Fleet delivered love

废物回收，倡导环保。在快速公交站台安装饮料瓶回收机。乘客向回收机投放不同容积的饮料瓶，即可在“一卡通”或手机内充值0.5至1.5角钱，既保护了环境，也提高了乘客环保意识，促进了环保行为。

(三) 投身公益事业

Taking part in public welfare undertakings

北京公交用爱心助推公益事业，通过植树绿化、爱心捐助、志愿服务等多种公益形式，回馈社会公众。

植树绿化。2014年，北京公交认养绿地97.2公顷，完成16.2万株植树任务。利用5000余部公交车的LED滚动显示屏进行了义务植树、绿化美化的公益宣传。

“温暖衣冬”活动。积极响应团市委号召，动员广大青年职工承担社会责任，为困难百姓捐赠棉衣、奉献爱心，累计捐赠衣物845件。



■ 开展“温暖衣冬”活动
Carrying out “Warm for Winter Clothing Drive”

开展形式多样的志愿服务活动。北京公交各级团组织长期与孤儿院、敬老院、残疾人服务中心等单位共建合作，广泛开展了“献爱心、送温暖、大手拉小手”、“民族团结我当先 敬老爱老做奉献”、“扶残助盲”等志愿服务活动。



■ “献爱心、送温暖、大手拉小手”活动
“Love, warmth, and small hand in big hand” activities

公益广告。北京公交利用车身、候车厅、站台广告等形式，向市民呼吁公益理念。



■ 候车亭、公交车身公益广告
Public service advertising on bus shelters and bodies

深入开展在职党员到社区报到为群众服务工作。在职党员和党组织到社区报到为群众服务，全系统有328个基层党组织、10322名在职党员以组织形式或个人形式与所在社区进行了对接，共涉及东城、西城、石景山等14个区县，认领了环境清理、治安防范、交通疏导、秩序维护、宣传引导等18个服务岗位。



■ 党员到社区为百姓服务活动
Communists paid visits to communities to serve the public

共享成果， 让员工和谐幸福

北京公交始终践行“以人为本”的理念，营造和谐的企业文化，提供和谐的工作环境，全方位的关爱、帮助员工创造和谐幸福生活。



07

Making staff harmonious and happiness while sharing the results

Always adhering to practice the “people-oriented” philosophy, Beijing Public Transport has built a harmonious corporate culture with harmonious working conditions while fully caring about staff and helping them to create a harmonious and happiness life.

(一) 营造企业文化 Cultivating corporate culture

北京公交秉承“以人为本，乘客至上”的核心文化理念，持续推进和谐文化建设工程，全面开展车厢文化、管理文化、安全文化、场站文化、科技文化建设工程和群众性文化体育活动。

1

开展车厢文化建设。加强文化宣传，营造和谐氛围，进一步提高驾驶员和乘务员的业务素质和服务水平。

2

开展管理文化建设。不断用科学高效的管理方法，提高精细化管理水平。

3

开展安全文化建设。提高安全意识，强化安全理念，充分发挥安全维稳工作在企业发展中的重要作用。

4

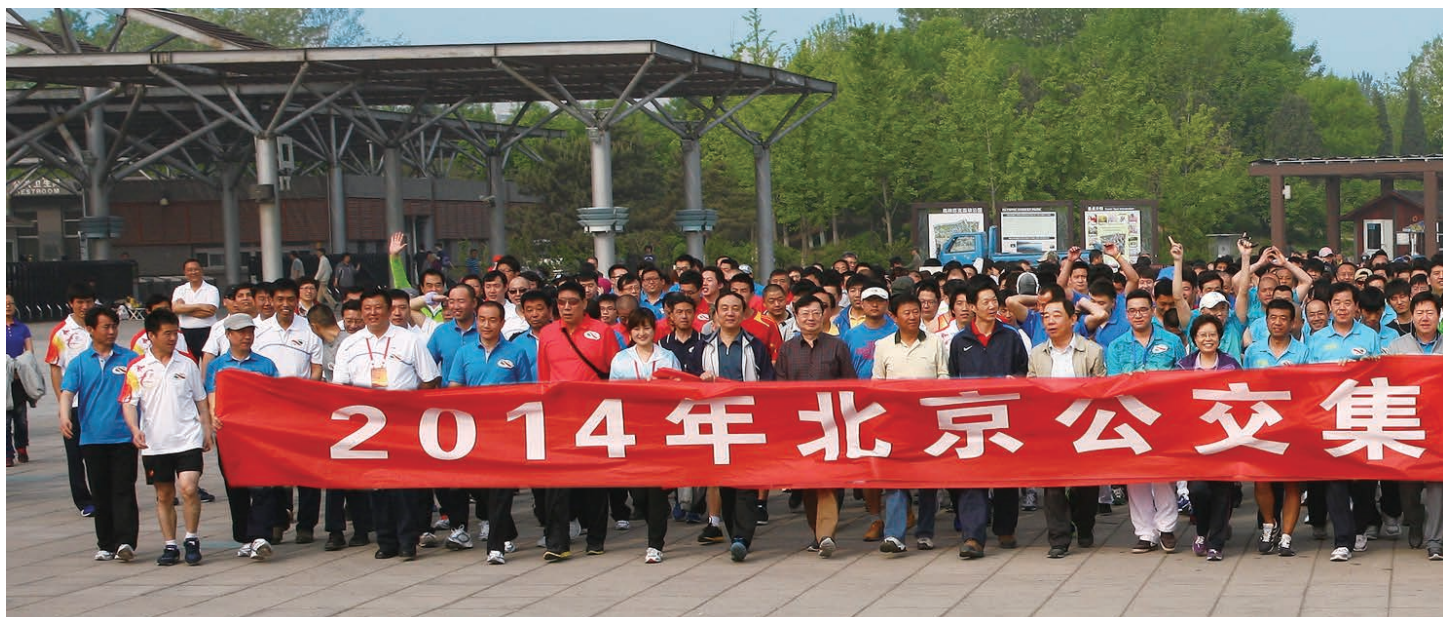
开展场站文化建设。利用统一鲜明的视觉氛围，营造良好的宣传学习环境，改善职工生产生活条件，突出场站文化气息。

5

开展科技文化建设。提高节能降耗水平，推进科技成果应用，用科技文化提高工作质量和效率。

6

开展群众性文体活动。积极组织开展丰富的员工活动，增强员工之间的凝聚力。





■ 强化安全生产文化建设
Enhancing safety production cultural construction



■ 开展丰富的文体活动
Organizing enriched recreational and sports activities



(二) 重视人才建设 Valuing talents construction

北京公交扎实推进人才发展战略，力争为员工提供完善的培训体系、广阔的晋升空间、满意的工资回报、和谐的工作环境。

员工培训。北京公交落实“2013年 - 2015年人才培养行动计划”，有步骤、有计划的完成员工的培训工作。

针对全体员工

- 学历教育培训1189人
- 管理人员岗位能力培训3121人
- 工人岗位能力提升培训39988人
- 完成职工培训累计67802人，占职工总数的65.1%

针对经营管理

依托北京理工大学教育资源，以补充新理念、新知识、企业战略思维、企业管理、岗位知识及提升决策能力等管理岗位技能为培训内容，提升高级经营管理人员专业技能素质

针对乘务人员

举办具有专业特点的对性培训

- 服务专业管理人员培训156场次，共计4881人
- 稽查员培训86场次，共计1259人
- 乘务人员培训6012场次，共计382697人；站台人员教育263场次，培训1731人次

针对票价调整

对司售及相关管理人员开展了票改计价方法和安全服务要求等培训工作。按照“先培训后上岗”原则，确保了票改培训工作不漏一人、不漏一项，百分之百落实到位



■ 针对票制票价改革开展针对性培训
Targeted training in relation to reform on ticket system and price

职业发展。北京公交通过承办、参加各项职业技能大赛，培养、选拔和激励高技能人才，通过树立优质服务品牌，带动整体服务水平提高，搭建个人发展阶梯，为员工提供广阔的晋升空间。

开展职业技能大赛

开展驾驶员和乘务员“职工技协杯”竞赛，195人提高了技能等级，获得国家颁发的职业资格证书（其中：18人获得技师资格证书，114人获得高级资格证书、63人获得中级和初级资格证书）。

打造优质服务品牌

23个车（班）组被市妇联命名为“三八红旗号”，并正式挂牌。至此，历经30年，公交“三八红旗号”车（班）组已达177个。

搭建个人发展阶梯

- 加大对管理岗位内部招聘工作的监管力度，持续开展企业管理岗位内部公开招聘，为优秀工人的成才发展提供了公平竞争的通道。
- 通过技师工作室等平台，鼓励员工进行岗位技术创新。



■ 驾驶员职业技能大赛
Driver professional skills contest



■ 新挂牌的“三八红旗号”车组
Newly opened “No. 38 Red Flag” set



■ 技师工作室
Technician workshop

(三) 保障员工利益 Safeguarding staff's interest

北京公交坚持关注员工利益，保障员工基本权益，提高员工收入，持续改善生产生活条件。

1

维护员工基本权益。依法与全体员工签订劳动合同，为员工按时足额缴纳“五险一金”。坚持民主管理，充分发挥工会、职代会作用。奉行平等的用工政策，坚持同工同酬。

2

保持工资增长机制。加强劳动力科学配置，落实职工工资正常增长机制。

3

持续改善生产生活条件。2014年改造老旧场站43处，新建公交洗车库5处，投入资金共计1.354亿元。赢得了职工的感谢与好评，进一步激发了职工工作积极性。

4

建立健全困难职工帮扶机制。坚持“两确保一降低”制度和日常帮扶机制，为职工提供多方面的帮助及关爱。



改造后的老山公交场站
Lao Shan Bus Station after alteration



改造后的新场站正式启用，宽大的更衣室，明亮整洁的职工休息室，“高大上”的设施，使我们真正感受到了公交发展带来的变化。环境改善给我们的不仅仅是愉悦和方便，更是企业“以人为本”的具体体现。作为一名企业的员工，企业给我们提供了良好的环境，我们没有理由不加倍努力工作回报企业。

——客四分公司员工 邓刚

“两节”送温暖

工会在“两节”期间，慰问先进、困难职工3338人，发放慰问款物180万元

日常帮扶

慰问家访各类职工4861人次，发放慰问补助款物达195万元



“两确保、一降低”

对低保低收入职工，每人每月补助300-500元，对医药费自费部分超过1万以上的职工，给予适当补助；共帮助408人，发放补助款86.4万元

夏送凉爽、冬送温暖

每年为坚守在一线岗位上的职工购买凉爽包、温暖包，投入经费达1100万元

职工互助保障

在职职工互助保障共有12554人次，享受1168万元赔付款



关心职工从一碗粥开始。冬运工作开始后，车队职工食堂坚持每天为职工熬小米粥，在冬天的早晨能喝上热乎乎的粥，不仅可以温暖司乘人员的身体，还能让我们感受到车队的关心。

——328路员工 梁静



■ 集团领导到困难职工家庭慰问
Group leaders paid visits to needy employees' families

2014 年大事记

1月16日，中央政治局委员、国务院副总理马凯，到四惠交通枢纽视察北京公交春运组织和定制公交商务班车工作。

1月23日，北京公交召开一届十次职代会暨2014年党政工作会。

1月27日，北京公交召开2014年度社会监督员聘请大会暨“十百千评选活动”总结表彰会。

1月31日（大年初一），交通运输部党组书记、部长杨传堂察看了北京公交运营服务保障状况，慰问了坚守在运营一线的职工。

2月13日，北京公交在北京站和北京西站同时开通了“学院路专线”。

3月13日，北京巴士传媒股份有限公司与北京北广传媒移动电视有限公司合资成立北京世巴传媒有限公司，北京世巴传媒有限公司正式挂牌成立。

3月22日，交通运输部梁晓安司长等领导到四惠交通枢纽实地调研了新能源公交车推广应用工作。

4月26日，10部新型8米级公交车正式投入新开530路运营。

5月12日，北京公交领导班子与来自一线的17名职工代表亲切座谈，对职工反映的问题给予认真解答。

5月26日，北京公交保修分公司试行区域流动抢修服务，更好的为运营一线服务。

6月9日，随着4条定制商务班车新线的开通，北京公交商务班车线路已达101条。

7月1日，北京公交官方微博粉丝服务平台正式开通。

7月2日至4日，北京“最美首都公交人”百姓宣讲团参加市国资委组织开展的“最美首都国企人”百姓宣讲活动，并被评为市国资委系统“十佳百姓宣讲团”；41路驾驶员孟大鹏被评为市国资委系统“十佳百姓宣讲员”。

7月5日，北京公交向来自交通行业、高校、科研机构的11位专家学者颁发聘书，聘请他们成为战略发展咨询委员会首届委员，聘期2年。

7月5日，《2013北京公交集团社会责任报告》首次向社会发布。

7月11日，北京公交与北京热力集团共同签订战略合作协议，双方就供热资源、供热服务展开合作。



7月18日，北京公交首届“金方向盘奖”评选结果揭晓。

7月25日，北京公交举行“2014年企业文化建设成果展示会”。

8月22日，北京公交首批9个运营场站、104名员工正式剥离，划归鸿运承物业管理中心。

8月26日，北京公交与福田欧辉客车公司“车辆技术保障平台”启动仪式暨首批服务保障车交车仪式举行。

9月22日，北京公交新规划的34条夜班线路开通试运行，全新的乘客信息服务系统同时上线试运行。

9月28日，北京首条仿古“铛铛车”城市旅游观光一线正式开通。

10月17日，北京公交召开深化改革发展领导小组成员扩大会议，就深化改革作部署。

10月31日，北京公交年内首条“油改电”线路116路正式开通运行。

11月2日，北京公交与福田欧辉客车公司“首都蓝天行动，北京公交先行”700台纯电动客车签约暨首批交车仪式举行。

11月11日，APEC会议落下帷幕。北京公交出色圆满地完成了APEC交通服务保障任务。

11月30日，京开高速及西南三环公交快速通勤走廊正式开通。

12月8日，北京公交与法国凯奥雷斯集团高层举行交流。

12月11日，北京公交召开专题会议，就“十三五”规划编制工作进行全面部署。

12月16日，全国政协副主席罗富和带领“全国政协人口资源环境委员会调研组”30余位全国政协委员，调研北京公交车辆环保、清洁能源使用、创建节能环保企业等工作情况。

12月27 - 28日，北京公交安全、平稳、有序、圆满地完成票制票价调整各项保障工作。

12月31日，北京公交新开4条“专”字头线路，解决市民最后一公里的出行问题。

2014 Events

- On 16 January, Ma Kai, member of the CPC Central Committee Political Bureau and vice premier of the State Council, went to Sihui Public Transit Hub to inspect Beijing Public Transport's work for organization of spring festival transportation and arrangement for customized business shuttle buses.
- On 23 January, Beijing Public Transport convened the 10th meeting of the first session of workers' conference and 2014 party and government work conference.
- On 27 January, Beijing Public Transport convened the 2014 Social Supervisors Job Fair and "Ten-Hundred-Thousand Selection" commendation conference.
- On 31 January (the first day of the lunar year), Yang Chuantang, the secretary of the Party Committee and minister of the Ministry of Transport, inspected the operation supportive situation of Beijing Public Transport, and paid a visit to staffs working in the operation front-line.
- On 13 February, Beijing Public Transport opened the "Xueyuan Road Special Line" simultaneously at Beijing Railway Station and Beijing West Railway Station.
- On 13 March, Beijing Bashi Media Co., Ltd. and Beijing Mobile TV Co., Ltd formally established a joint venture, Beijing World Bus Media Co., Ltd.
- On 22 March, Liang Xiaoan, director of the Ministry of Transport, went to Sihui Public Transit Hub to inspect to conduct a field survey on the promotion and application of new energy buses.
- On 26 April, 10 new type 8 meter buses were officially put into operation on the new Route No. 530.
- On 12 May, Beijing Public Transport's management had a cordial discussion with 17 workers representative from the front-line and seriously answered their questions.
- On 26 May, The Maintenance Branch of Beijing Public Transport put its regional mobile urgent repair service in trial operation, in order to provide better service for operation frontline.
- On 9 June, with the launch of 4 customized business shuttle bus routes, Beijing Public Transport had 101 routes for business shuttle buses routes.
- On 1 July, Beijing Public Transport Official Weibo Fans Services Platform was officially opened.
- From 2 July to 4 July, the public propaganda group of "the most beautiful public transport worker in the capital" in Beijing took part in the public propaganda event of "the most beautiful staff of the state-owned enterprise in the capital" organized by municipal SASAC, and was selected as one of the "Top Ten Public



Propaganda Group". Meng Dapeng, a driver of Route No. 41, was selected as one of the "Top Ten Public Propaganda Individual" of municipal SASAC system.

On 5 July, Beijing Public Transport issued letters of appointment to 11 experts and scholars from the transportation industry, universities, and research institutions, to engage them to be members of the first session of the Strategic Development Advisory Committee, for a term of 2 years.

On 5 July, 2013 Social Responsibility Report of Beijing Public Transport Group was released to the public for the first time.

On 11 July, Beijing Public Transport entered into a strategic corporation agreement with Beijing Heating Group, to collaborate in areas of heating resources and heating service supply.

On 18 July, selection results of the first session of "Golden Steering Wheel Award" of Beijing Public Transport were publicized.

On 25 July, Beijing Public Transport held "2014 Corporate Culture Construction Achievements exhibition".

On 22 August, the first batch of 9 operating stations and 104 employees were stripped off, and included in Hongyun Bearing Property Management Center.

On 26 August, Beijing Public Transport and Foton Ouhui Passenger Car Company (福田欧辉客车公司) held the ceremony of launching of the "vehicle technical support platform" and delivering the first batch of service support buses.

On 22 September, newly planned 34 night routes of Beijing Public Transport were put into trial operation, and the brand new Passenger Information Service System also went online.

On 28 September, the first archaized "Dang Dang Che" city sightseeing bus route in Beijing was officially opened.

On 17 October, Beijing Public Transport convened an enlarged meeting with members of Leading Group of Deepening Reform and Development to make deployment in respect of deepening reform and development.

On 27 to 28 December, Beijing Public Transport smoothly completed various guarantee work for system of ticket and ticket price in a safety, stable, orderly manner.

On 31 December, Beijing Public Transport opened 4 additional "Special" routes to solve the "last mile" travel problem for citizen.

展望

2015年是全面深化改革的关键之年，是全面推进依法治国的开局之年，也是全面完成“十二五”规划的收官及“十三五”规划的编制之年。北京公交将在市委市政府领导下，围绕京津冀一体化发展战略，主动适应经济发展新常态，按照城市公共服务类企业定位，不断深化企业改革发展，全面提升公交服务水平。

新的一年，我们将以公交票制票价改革为契机，努力从以下几方面践行企业社会责任。一是持续提升公交服务品质。协调政府加大公交专用道施划力度，推进快速公交走廊建设；提升公交智能化调度水平，不断提高信息化服务能力；大力发展新能源车型微循环线路，继续发展定制公交和旅游观光线路；推行定点班线，向社会公布发车间隔；二是加快推进绿色环保车辆使用，继续推进“油改电”工程；三是扩大公交场站物业专业化服务范围，加大老旧场站改造力度，提升员工后勤服务水平；四是维护首都和谐安全稳定，为北京申办2022年冬奥会和纪念抗战胜利70周年阅兵等重大活动做好运输服务保障。

2015年，我们将继续为首都提供优质出行服务，以新观念、新机制、新模式、新技术，朝着建设现代公交企业的方向不断迈进，持续提升公交品质度、认知度、满意度、美誉度，推进与利益相关方合作共赢，努力建设人民群众满意公交，为缓解城市道路拥堵、提升首都空气质量、促进经济社会发展作出新贡献。

Prospect

2015 is a critical year of comprehensive deepening of reform, the first year to push forward the ruling of the state in accordance with the law, and also the final year of the Twelfth Five-Year Plan and the preparation year of the Thirteenth Five-Year Plan. Under the leadership of the municipal party committee and government, Beijing Public Transport will actively adapt to the New Normal of economic growth in line with the development strategy of Beijing-Tianjin-Hebei Integration, and continue to deep reform and development as well as improve the quality of public transportation services based on the corporation positioning as an urban public service enterprise.

In the new year, we will take the opportunity from reform on tick system and price to perform our corporate social responsibility from the following aspects. Firstly, we will continue to improve the quality of public transportation service. We will coordinate with the government to strengthen the implementation and planning of bus lanes and speed up the construction of transit corridor. We will improve public transportation intelligent dispatching level, continue to improve information service capability, vigorously develop new energy vehicle type micro-cycle routes, and continuously develop customized bus and tourism routes. We will launch fixed timeframe bus and release the departure intervals to the public. Secondly, we will accelerate the use of green buses, and continue to carry out the “oil to electricity” project. Thirdly, we will expand the scale of professional services of bus station properties, strengthen alteration of old bus stations, and improve logistics services for employees. Fourthly, we will maintain a harmonious, secure and stable capital, and make efforts to provide transport service support during significant events such as bidding to host the 2022 Winter Olympic Games and the military parade commemorating the 70th Anniversary of Victory in the war.

In 2015, we will continue to provide quality service for travelling in the capital. With new concept, new mechanism, new model and new techniques, we will step up to build a modern public transportation enterprise, continue to improving the quality, recognition, satisfaction, reputation of public transportation, to achieve win-win with stakeholders. We will make efforts to construct satisfactory public transportation for the people and contribute to alleviate congestion and improve air quality in the capital as well as promote economic growth and social development.

指标索引 Index

目录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR2.0)	页码
关于报告		P1.1-P1.5、P1.8	封二
致辞		P2.1-P2.2	P4-P5
企业概况		P4.1-P4.4	P6-P7
企业理念		G1.1	P6-P7
组织结构		P4.5	P8-P9
获得的荣誉奖项			P10-P11
参加的社团组织		P5.3	P12
2014年十大亮点			P13
战略统筹，助企业稳步发展	加强战略管理		P15
	深化改革发展		P16
	健全内部管控	S1.1-S1.3	P17
	完善责任管理	P3.1、G1.1、G2.4、G3.3、 G5.1、G6.1、M3.2	P18-P20
公益定位，为城市保驾护航	发挥主体作用	S1.5	P22-P24
	丰富出行方式	S1.5	P24-P27
	实现综合保障	S1.5	P27-P29
提升品质，对乘客贴心服务	服务均等化	S1.5、S4.1	P31-P32
	服务多样化	S4.1	P32-P34
	服务精品化	S2.21、S2.22、S4.1	P35-P36
	服务互动化	M2.1、M2.3、M2.5	P36-P37
关注生态，同环境协调共进	调整能源结构	E2.1、E2.2、E3.1	P39-P41
	鼓励节能减排	E1.8、E2.3、E2.5、E2.7	P42
	强化绿色管理	E1.1、E1.3、E1.5、E1.10、 E2.1、E2.9	P43
	用能绩效显著	E2.2、E3.2、E3.8	P43
落实责任，与社会共筑安全	创新管理确保行车安全	S3.2、S3.3	P45
	统筹全局确保企业安全	S3.1-S3.4	P45-P46
	提升能力确保公共安全	S3.3、S3.4	P47
倡导文明，向公众真情回馈	助力社会发展	S1.8、S2.15	P49
	践行核心价值	S4.1	P50-P54
	投身公益事业	S4.7、S4.10、S4.11	P55-P56
共享成果，让员工和谐幸福	营造企业文化	S2.28	P58-P59
	重视人才建设	M3.2、S2.21-S2.23	P60-P61
	保障员工利益	S1.8、S1.9、S2.1-S2.5、S2.8、 S2.10、S2.24-S2.26	P62-P63
2014年大事记		P64-P67	
展望		A1	P68-P69
指标索引		A3	P70
意见反馈单		A4	P71
北京公交之歌			P72

意见反馈单 Feedback Form

尊敬的读者：

感谢您在百忙之中阅读《北京公交集团2014年社会责任报告》，我们一直致力于践行企业社会责任，并真诚希望得到您
对这份报告提出宝贵的意见和建议，这将成为我们改进和提高工作的重要依据。

1. 您属于以下哪类利益相关方？

A.政府 B.乘客 C.员工 D.股东 E.其他

2. 您对报告的整体评价？

A.很好 B.较好 C.一般 D.较差 E.很差

3. 您认为报告披露的信息质量如何？

A.很高 B.较高 C.一般 D.较低 E.很低

4. 您认为报告对发挥公司与利益相关方的沟通作用如何？

A.很好 B.较好 C.一般 D.较差 E.很差

5. 您认为本报告对利益相关方关注的问题进行回应和披露的程度如何？

A.很高 B.较高 C.一般 D.较低 E.很低

6. 您还希望我们披露哪些社会责任方面的信息？

请填写后传真至：010-63962003

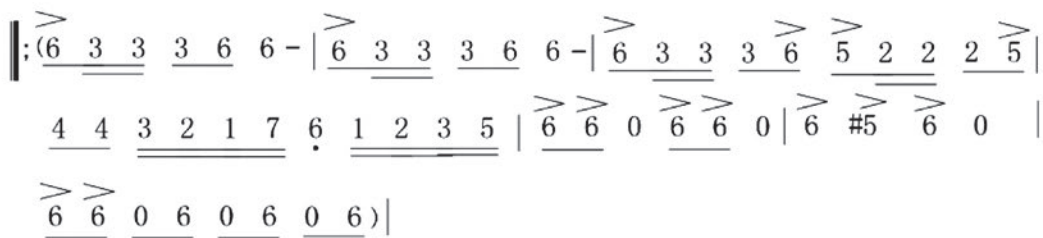
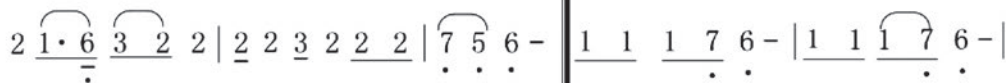
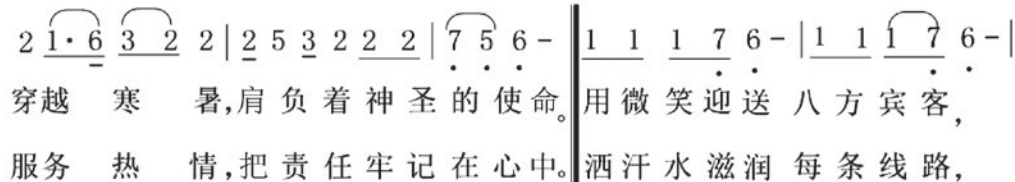
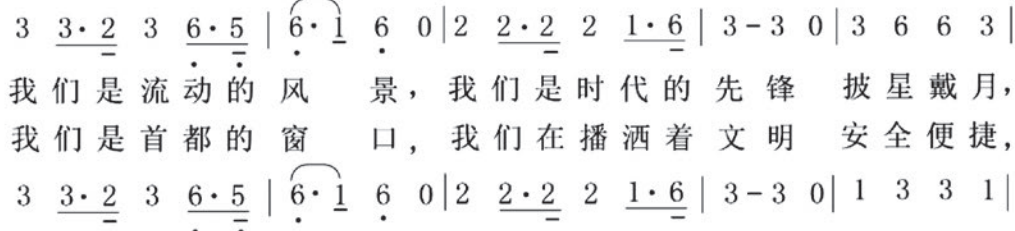
北京 公 交 之 歌

1 = F $\frac{4}{4}$

(合 唱)

自豪的、不太快的进行曲速度

晓城词、朱廉洁曲

1 男
2 女

1 男



2 女

