



2024

京沪高铁 可持续发展 报告

目录 CONTENT

报告编制说明 001

董事长致辞 003

01 走进京沪高铁 005

愿景、使命和价值观 005

公司概况 006

组织架构 007

企业文化 008

参加的主要社会组织 009

公司荣誉 009

02 可持续发展治理 011

重要性议题分析 013

双重重要性议题分析 013

重要性议题矩阵 015

利益相关方沟通 016

可持续发展管理 017

可持续管理机制建立 018

重要性议题相关战略 019

反商业贿赂及反贪污 021

反不正当竞争 023

03 环境维度 025

环境合规管理 027

应对气候变化与能源利用 028

污染物排放 037

废弃物处理 039

水资源利用 041

生态系统和生物多样性保护 042

循环经济 045

指标绩效 046

04 社会维度 047

员工权益保护 049

创新驱动 054

供应链安全 057

平等对待中小企业 058

产品和服务安全与质量 058

数据安全与客户隐私保护 074

服务社会发展 076

附录 079

附录1: 可持续发展管理内容索引表 079

附录2: 读者意见 083



报告编制说明

◎ 报告简介

本报告全面阐述京沪高速铁路股份有限公司（简称“京沪高铁”）2024年度在环境、社会及公司治理方面的管理举措与可持续发展表现。

◎ 披露范围

本报告披露信息的范围与京沪高铁（601816.SH）合并财务报表范围一致；时间范围和发布周期为2024年1月1日至2024年12月31日。

◎ 编制依据

依照《上海证券交易所自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》编制；参考全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）和联合国可持续发展目标（SDGs）。

◎ 数据说明

本报告中的环境、社会及治理数据来自公司内部相关统计报告或文件。公司所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

◎ 确认与批准

本报告经董事会确认批准后发布。

◎ 发布形式

本报告采用电子版发布形式。如需在线浏览或下载本报告，敬请访问网址。

◎ 联系方式

我们十分重视利益相关方的意见，若您对本报告有疑问或者建议，请致函京沪高速铁路股份有限公司。

官方网址：<http://www.cr-jh.cn>

联系地址：北京市海淀区北蜂窝路5号院1号楼3-4层

邮箱：crjhg@vip.163.com

董事长致辞

2024年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。京沪高铁坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，以习近平总书记对铁路工作的重要指示批示精神为根本遵循，坚决贯彻党中央决策部署，聚焦服务中国式现代化，保障管辖的高铁线路安全平稳、运输高效、绿色节能，有力服务广大人民群众出行需求，积极履行上市公司社会责任，公司高质量发展取得新的成效，“中国高铁第一股”品牌效应凸显。

运输安全持续稳定。坚持人民至上、生命至上，推进落实安全生产治本攻坚三年行动，京沪高铁开通运营以来连续13年实现安全平稳。公司保障技改、大修、专项整治和安全生产费项目投入，不断提升项目实施质量。与受托单位共同开展安全隐患专项排查整治，深化安全宣传教育和事故警示教育，积极组织参加大型车站综合应急演练和消防联合应急处置演练。组织开展高铁安全环境整治，运用无人机等技术手段强化外部环境管控。加强网络安全隐患排查整治，有效防范网络安全风险。

市场经营卓有成效。做大做强高铁客运主业，加强客流调查和运输竞争性分析，结合市场变化灵活调整列车开行方案，深入实施票价浮动机制，高铁运输竞争力持续增强，公司管辖高铁年度和高峰日列车开行数量、旅客发送量均创下历史新高。深入开展客运服务品质提升专项活动，加大投资更新补强车站客服、安检、站房等设施设备，持续开展站车服务质量联合检查，推动高铁服务质量整体提升。多元经营质量持续提升，光缆槽道、光伏新能源开发等项目稳步推进。京福安徽公司增运减亏效果显著，首次实现单季度盈利。

绿色低碳成效显著。进一步发挥高铁在交通运输体系中的绿色骨干作用，遵循《国家铁路碳达峰行动实施方案》《公司关于落实国家铁路碳达峰行动实施方案的通知》，构建起战略清晰、责任明确、协调联动的高铁绿色发展工作体系。大力研发应用节能技术和设备，推动主要客站实施绿色低碳技术改造，主动参与电力市场化交易，持续推动合同能源管理，推进能源管理信息化，加强办公场所绿色低碳与节能环保宣传，为新时代铁路绿色低碳发展作出贡献，努力向着铁路碳达峰目标迈进。

积极融入文旅产业。深入贯彻落实党中央和国务院关于加快建设旅游强国、推动旅游业高质量发展、构建全国统一大市场建设的决策部署，积极参加文化和旅游部举办的主题营销活动，主办3场“高铁+文旅”座谈推进会，推出2期文旅主题《中国铁路文艺—京沪高铁专刊》，与苏州、无锡、常州等地政府合作拍摄制作9部“畅游京沪”系列宣传片，助力高铁与文旅产业融合发展。

公司治理持续规范。落实上市公司监管要求，健全法人治理结构，优化各治理主体日常运作，完成董事会、监事会换届，组织独立董事开展现场调研活动。依法合规推进签订新一轮委托运输管理合同。强化内控合规管理，动态完善制度图谱，开展重大决策法律论证与合规审查，扎实推进审计工作。高度关注并持续做好投资者关系管理，依法合规披露公告，积极回复投资者问询，热情接待证券和投资机构调研，参加半年度沪市轨道交通专场集体业绩说明会，使用10亿元开展首次股份回购。“京沪高铁”股票重新被纳入上证50指数，成为A股市场权重股。公司首次荣获上市公司金牛奖、主板上市公司价值百强、可持续发展优质企业等荣誉，获评为年度上市公司董事会优秀实践案例、董办最佳实践案例，入选北京服务业企业、北京企业、北京上市公司百强。

科技创新高效推进。大力推进京沪高铁智能综合运维管理系统建设，实现全线全覆盖。编制京沪高铁智能化提升工程实施方案，启动供电运维子系统建设，深化智能车站等功能研究。加大科研经费投入，承担的2项国铁集团课题通过验收并获评A级，无砟轨道运维领域系列成果通过铁道学会成果评价，“品牌建设及运营管理示范关键技术研究”课题获绩效评估A级。全年公司取得专利授权5项、软件著作权7项。

有效履行社会责任。服务乡村振兴战略，投入253万元，帮扶陕西勉县卫生、教育事业和党组织阵地建设，消费帮扶10.5万元。用心用情服务保障职工权益，常态化开展送温暖、送清凉、送健康活动，实施女职工关爱行动，努力优化改进办公条件，职工获得感幸福感不断增强。

党建引领保障有力。健全落实“第一议题”制度，深入学习习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，开展习近平总书记“7·9”重要讲话学习贯彻落实情况“回头看”。扎实开展党纪学习教育，带动广大党员学纪、知纪、明纪、守纪。强化党委把方向、管大局、保落实作用，企业经营重大事项全部经党委会前置研究。强化干部人才队伍建设，不断优化干部年龄结构。深化基层党组织建设“强基提质”工程，1个党支部被命名为中央和国家机关“四强”党支部，1名党员被评定为中央和国家机关“四好”党员。加强意识形态阵地和互联网工作群组管理。严抓中央八项规定精神落实，深化拓展整治形式主义为基层减负工作机制。一体推进“三不腐”，深入开展违规公务接待、群众身边不正之风和微腐败问题专项整治。

01 走进 京沪高铁

愿景、使命和价值观

公司定位：一流高铁出行综合服务商

公司愿景：旅客欢迎、员工热爱、股东满意、社会信任

公司使命：让出行更美好

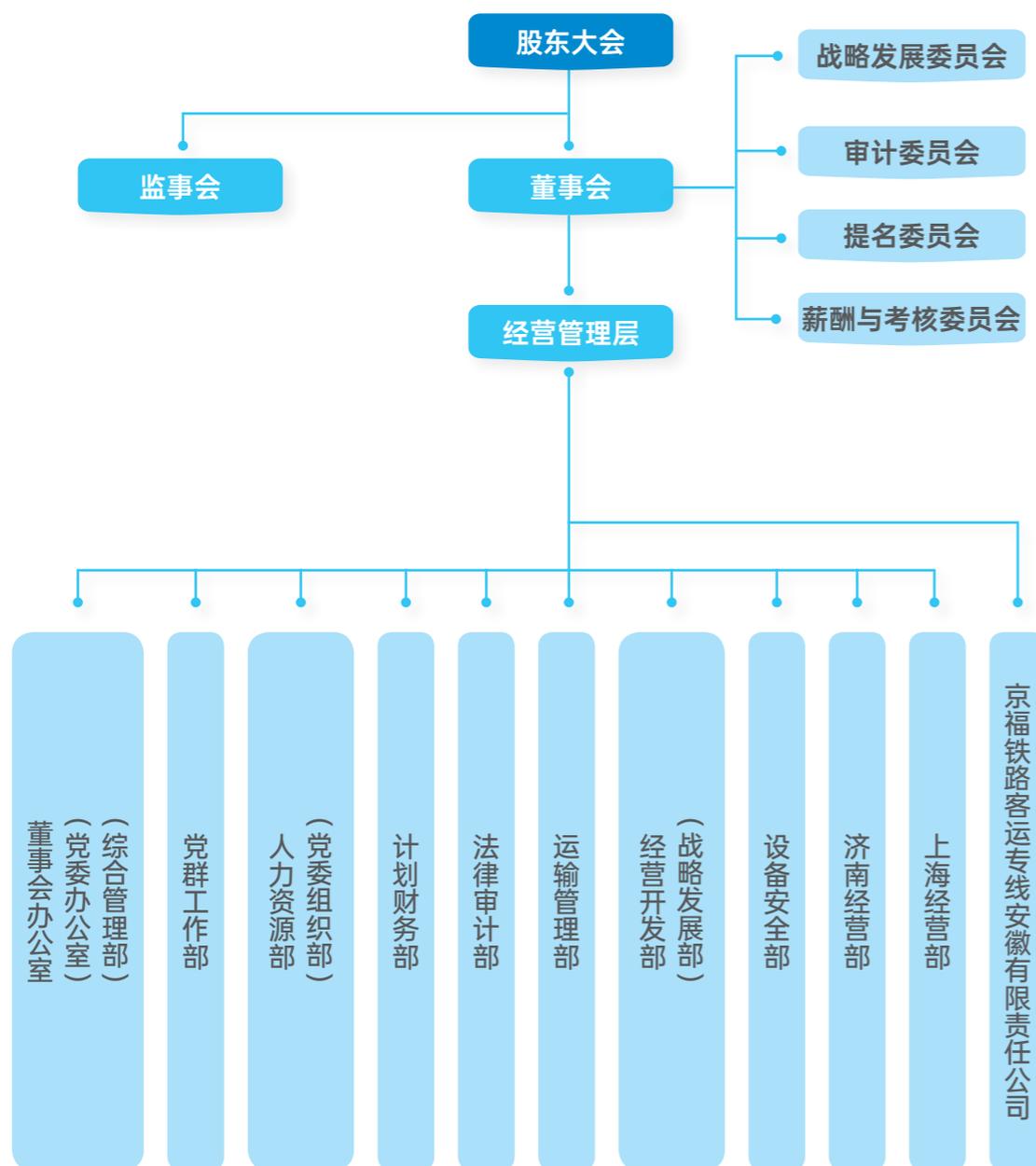
公司价值观：旅客为上、安全为基、效益为纲、人才为本、创新为魂

公司概况

京沪高速铁路股份有限公司于2007年12月27日在北京创立，是中国铁路目前最大的混合所有制企业暨“中国高铁第一股”，由11家股东创立。2020年1月16日，公司股票在上交所上市，股票代码601816.SH。公司是京沪高铁及沿线车站的投资、建设、运营主体，通过委托运输管理模式，委托京沪高铁沿线的中国铁路北京局集团有限公司、中国铁路济南局集团有限公司、中国铁路上海局集团有限公司进行运输管理，并将牵引供电和电力设施运行维修委托中铁电气化局集团进行管理。公司控股京福铁路客运专线安徽有限责任公司，运营管理范围扩大至合蚌高铁、合福铁路安徽段、郑阜铁路安徽段和商合杭铁路安徽段。目前，公司管辖运营线路总里程为2541公里，共54座车站。



组织架构



企业文化

践行安全文化



深入学习贯彻习近平总书记关于安全生产工作的系列指示批示精神，深入开展安全专题学习教育，引导全员增强安全责任意识。

弘扬服务文化



深入践行“人民铁路为人民”宗旨，结合京沪高铁服务标准示范引领、客运提质升级计划，协调受托单位及时改进服务流程、优化服务内容，提升服务满意度。

拓展经营文化



深入开展经营形势宣传教育，增强干部职工的成本意识、节支意识、效益意识。引导诚信经营，培育讲信用、守信者的职业风尚。

培育特色文化



深入挖掘提炼公司高铁文化内涵，积极探索并形成具有国铁上市公司特色的法治文化，大力宣传创新发展理念，坚持开展廉洁文化宣传活动，抓好网络文化建设。

参加的主要社会组织

组织名称	担任职务
中国上市公司协会	副会长单位
北京上市公司协会	成员单位
中国铁道学会	会员单位
中国地方铁路协会	理事单位
中国交通运输协会旅客联程运输分会	副会长单位

企业荣誉



国家科学技术进步奖特等奖



国家优质工程奖



乔治·理查德森大奖

- 中国上市公司协会 上市公司董事会优秀实践案例
- 中国上市公司协会 上市公司可持续发展最佳实践案例
- 上海证券交易所 2023—2024年度信息披露工作A级
- 中国证券报 金牛最具投资价值奖
- 中国证券报 金信披奖
- 证券时报 主板上市公司价值百强
- 北京企业联合会 北京市企业家协会 北京服务业企业100强
- 北京企业联合会 北京市企业家协会 北京企业100强
- 北京企业联合会 北京市企业家协会 北京上市公司100强

02

可持续发展治理

○ 重要性议题分析

双重重要性议题分析

利益相关方沟通

重要性议题矩阵

○ 可持续发展管理

可持续管理机制建立

重要性议题相关战略

反商业贿赂及反贪污

反不正当竞争



重要性议题分析

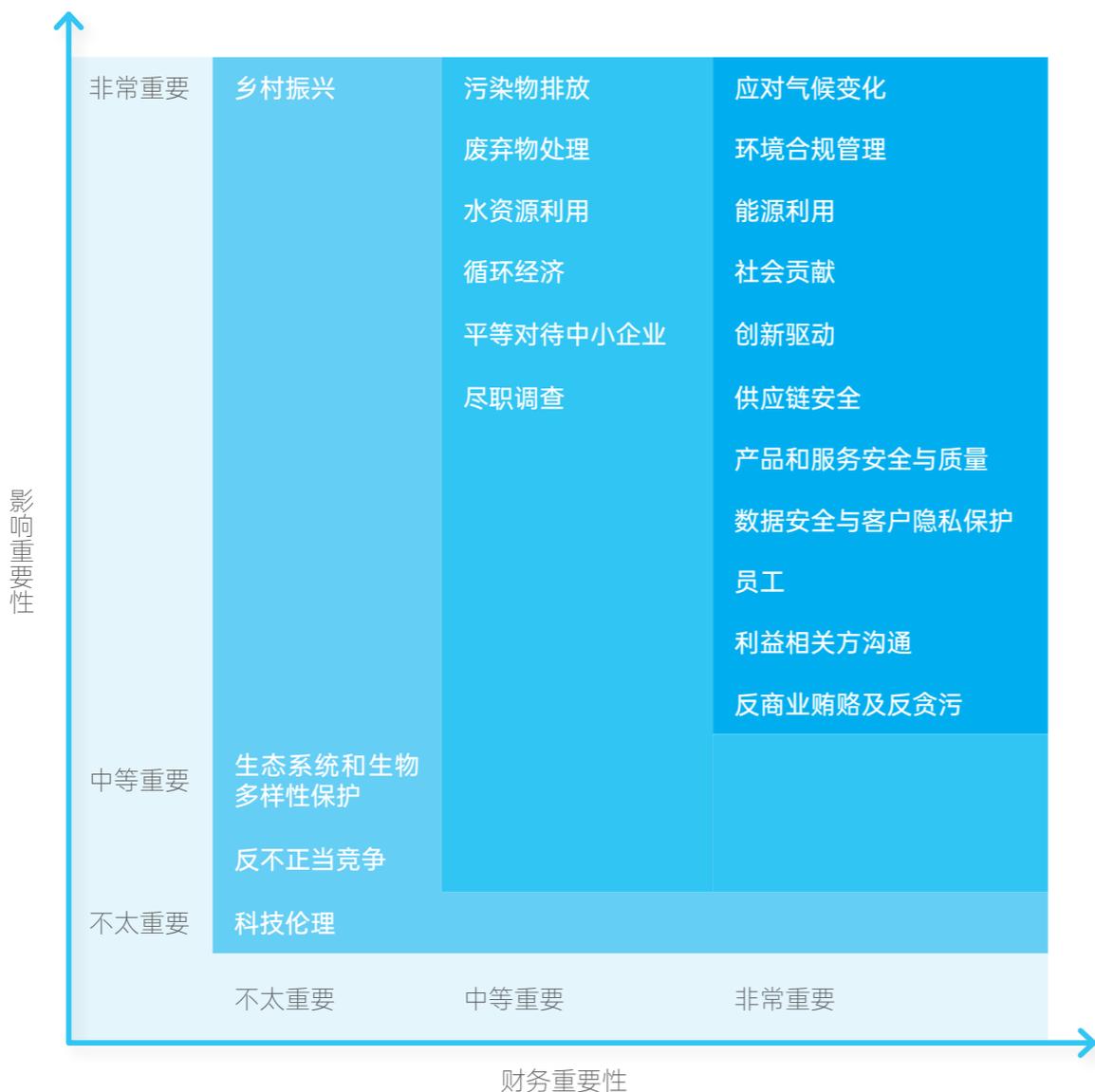
双重重要性议题分析

议题分类	具体议题	财务重要性	影响重要性	双重重要性			
环境	应对气候变化	气候变化相关政策（碳税/碳交易）变化会影响公司合规治理成本；极端天气频发会导致高铁运维成本上升。	非常重要	高铁是绿色交通方式的代表。提升高铁在综合交通运输体系中的占比，对于全社会低碳转型具有重要意义。	非常重要	是	
	污染物排放	根据合规需求，安排专项资金用于污染物排放设施的建设、改造与维护。相关支出在总运营成本中占比较小。	中等重要	高铁运输与服务等经营活动中产生的污染物，均进行了科学处置，不会对沿线社区生态环境产生显著影响。	非常重要	是	
	废弃物处理	需聘请专业公司或团队，按照合规要求处置生产经营活动中产生的废弃物。相关支出在总运营成本中占比较小。	中等重要	高铁运维各环节产生的废弃物，均按照环保要求进行合理处置，不会对沿线社区生态环境产生显著影响。	非常重要	是	
	生态系统和生物多样性保护	高铁建设初期已投入专项资金用于生态系统和生物多样性保护，运营维护环节无需追加大规模投入。	不太重要	高铁运营期间，对生态系统和生物多样性保护不造成较大影响。	中等重要	否	
	环境合规管理	日常运维管理需要遵守合规，避免收到环境保护相关的行政处罚；或在开展环境合规工作中产生支出。	非常重要	通过落实环境合规要求，确保高铁运营不对自然环境产生负面影响。	非常重要	是	
	能源利用	电力交易费用占高铁运营成本比重大；通过开展合同能源管理等能效优化举措，可有效直接降低成本支出。	非常重要	落实铁路“双碳”目标，推动减少综合能耗强度，形成行业示范效应。	非常重要	是	
	水资源利用	高铁沿线水质情况各异，如出现水质不达标等情况，会导致高铁用水成本上升；在车站建设饮用水净化设施会产生成本支出。	中等重要	做好运输组织、旅客服务、检修维护等各环节的节水降耗工作，广泛开展节水宣传，提升旅客和员工节水意识。	非常重要	是	
	循环经济	对高铁运维环节产生的废旧物资进行回收，回收所得将影响公司经营收入。	中等重要	京沪高铁作为中国高铁的标杆，探索建立循环经济模式，将对铁路运输行业起到示范作用。	非常重要	是	
	社会	乡村振兴	年度协同帮扶投资金额占公司总支出比例较小。	不太重要	通过医疗、教育、消费等帮扶方式，助力帮扶地区经济社会发展。	非常重要	否
		社会贡献	公司不涉及高铁建设项目投资；优化客运产品供给、改造便捷换乘设施、服务公益运输等方面，会产生成本支出。	非常重要	通过提供高品质客运产品、推动“四网融合”等方式，满足人民群众出行需求，拉动地方经济社会发展；通过就业带动、应急运输等方式，展现国有企业社会价值。	非常重要	是

议题分类	具体议题	财务重要性	影响重要性	双重重要性			
社会	创新驱动	持续技术创新，提升高铁设施设备使用寿命，降低运维成本；开展智能化提升工作，提高旅客出行体验，增强高铁客运产品吸引力，提高营收能力。	非常重要	开展高铁运维规律研究，为行业探索高铁运维经验；通过开展京沪高铁智能化提升，为智能高铁建设提供示范。	非常重要	是	
	科技伦理	不涉及	不太重要	不涉及	不太重要	否	
	供应链安全	委托运输管理付费机制直接影响公司运营成本。	非常重要	发挥高铁行业领军企业优势，督促受托单位等供应商强化自身合规建设，履行低碳生产、合规用工等可持续发展责任。	非常重要	是	
	平等对待中小企业	中小企业供应商占少数，不存在逾期未支付中小企业款项的情况，发生诉讼风险较低。	中等重要	坚持平等对待中小企业原则，保护公平竞争市场环境，促进中小企业健康发展，维护其合法权益。	非常重要	是	
	产品和服务安全与质量	晚点、停运或安全事故将导致赔偿、处罚和营收损失风险。	非常重要	通过提供安全、多样的客运产品与服务，在保障旅客生命财产安全基础上，有效满足旅客美好出行需求，增强品牌美誉度。	非常重要	是	
	数据安全与客户隐私保护	旅客隐私数据泄露引发法律诉讼风险。	非常重要	带头落实国家《个人信息保护法》要求，加大保护旅客隐私信息力度并形成示范效应。	非常重要	是	
	员工	依法保护员工合法权益，在增加财务支出的同时，能够显著提高劳动生产效率。	非常重要	保障员工合法权益，努力关心关爱员工，不断提升员工获得感、幸福感、安全感，能够有力彰显良好社会形象。	非常重要	是	
	治理	尽职调查	通过对可持续发展领域开展尽职调查，能够及时发现存在问题，防范化解可持续发展领域风险，避免对公司经营活动产生影响。	中等重要	通过对可持续发展领域开展尽职调查，能够更加客观衡量公司可持续发展工作。	非常重要	是
		利益相关方沟通	与利益相关方沟通效果，会影响公司开展生产经营活动的顺畅度，对公司营收能力产生影响。	非常重要	通过与利益相关方开展有效沟通，能够提高各方互信程度，并提振投资者信心。	非常重要	是
		反商业贿赂及反贪污	通过开展反商业贿赂及反贪污工作，提升运营效率，减少“灰色成本”。	非常重要	通过塑造公平清正的市场经营生态，维护公司在市场上的良好声誉，增强外界投资、合作信心。	非常重要	是
反不正当竞争		高铁运营不涉及价格操纵相关行为；存在宣传与商业诋毁相关风险，影响公司经营效益。	不太重要	通过开展反不正当竞争，对交通运输行业生态塑造具有示范效应。	中等重要	否	

重要性议题矩阵

矩阵方式表示重要性议题。



利益相关方沟通

积极与各利益相关方沟通，了解各利益相关方的期望及需求，与利益相关方建立、维护良好关系，及时披露、反馈信息，定期沟通情况，努力提升利益相关方在公司运营中的参与感，增进利益相关方对公司的信赖。

分类	利益相关方说明	沟通方式或渠道
● 政府及监管机构	● 国家和政府部门，证监会，上交所等监管机构	● 政策执行、公文往来、信息报送、机构考察、参加会议、日常沟通、信息披露等
● 股东及投资者	● 对京沪高铁进行股权投资的投资人	● 股东大会、业绩说明会、信息披露、日常接待、上证e互动、电话答疑、官方网站、微信公众号等
● 客户	● 旅客或与京沪高铁有直接经济关系的企业或个人	● 运输服务、座谈与走访等
● 供应商	● 向京沪高铁提供产品、服务的企业或个人	● 公开招投标程序、合同谈判、日常对接交流、联合检查等
● 合作伙伴	● 与京沪高铁达成合作共识的企业或机构	● 合作谈判、日常工作会议等
● 员工	● 与京沪高铁签订正式劳动合同及常年服务于公司日常业务的人员	● 工会、职工大会、员工手册、员工活动、员工培训等
● 社区及公众	● 运营所在地社区、社会公众、非营利组织等	● 社区活动、志愿者服务、公益活动、社会事业支持等
● 高校及科研机构	● 与京沪高铁建立合作关系的大学、学院、科研机构等	● 科学研究、学术交流、技术研讨等

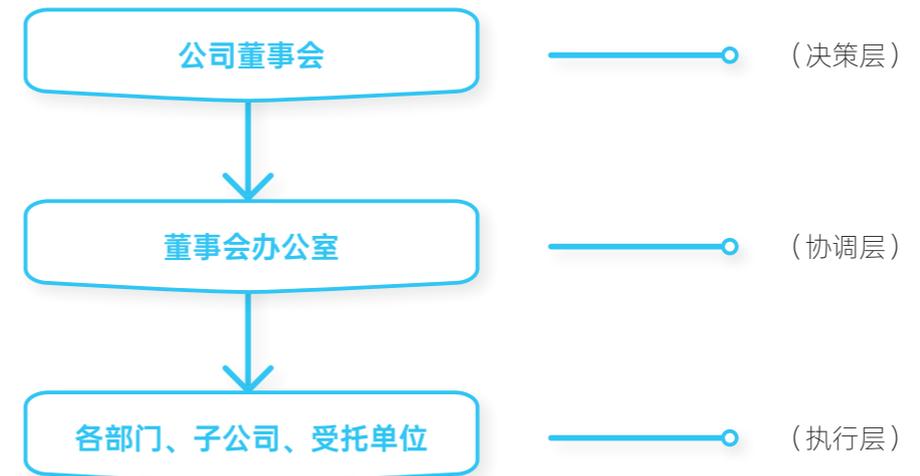
可持续发展管理

京沪高铁作为交通运输行业龙头企业、中国高铁标杆企业，以新发展理念引领价值创造，依托一贯到底的可持续发展治理架构，通过目标责任传导、绩效激励机制等方式，实现与受托单位的战略协同，系统推进京沪高铁可持续发展工作：通过强化安全生产责任体系，筑牢发展根基；通过持续优化运输组织，科学合理开行列车，提高高铁运输效率；通过持续提升服务质量，满足旅客多样化出行需求，增强服务竞争力；通过深化智能建造、智能运维技术应用，加速数字化转型；通过构建全生命周期绿色管理体系，加大节能环保技术应用力度，进一步巩固我国高铁在低碳出行领域的全球领先地位；通过积极服务区域发展战略和乡村振兴战略，全过程关爱企业员工，有力彰显社会价值。



可持续管理机制建立

京沪高铁将可持续发展理念提升到了公司战略层面，构建了“战略引领-中枢统筹-穿透执行”的可持续发展治理架构，形成分层递进、闭环联动的责任传导机制。公司董事会发挥“战略决策中枢”作用，董事会战略发展委员会定期审议可持续发展相关任务规划、审批重大议题，确保可持续发展方向与国家战略同频共振。董事会办公室作为“专业枢纽平台”，承担工作统筹、资源调配及跨部门协同职能；各部门、子公司作为“网格化执行单元”，协调受托单位，通过合同包干、专业考核、定期检查等手段，将可持续发展要求转化为可量化、可追溯的高铁运营实践。



为推进可持续发展表现持续提升，将可持续发展相关业务纳入经营业绩考核制度中，对相关高级管理人员组织开展年度经营业绩考核，考核内容包括利润总额、安全、重大管理事项、党风廉政及重大决策行为等，并按照权责利相统一的原则，与考核结果挂钩。

重要性议题相关战略

2024年，京沪高铁严格落实“十四五”发展战略规划纲要，深入实施国铁企业改革深化提升行动（2023-2025年），确定以下战略方向。

环境 相关战略

在应对气候变化方面，依托相关科研课题，深入分析电力市场各要素，进一步提升用电管理和智能化分析水平；积极参与铁路原创性引领性基础研究，强化技术跟踪和研究储备。

在能源利用和水资源方面，公司大力推行节能减排降耗，继续扩大合同能源管理范围并推进绿色客站升级，探索能源管控新技术，实现技术节能；持续完善能源管控激励机制，提高节能水平。

在污染物排放和废弃物管理方面，公司持续开展减震降噪、运营维管技术攻关，大力推广应用新技术、新材料、新工艺等。

社会 相关战略

在供应链安全方面，遵循市场规律和经济规律，打造规范化委托管理体系，清晰职责定位，落实管理职能，优化管理链条，实现运输安全、经营效益、市场价值的统一。

在旅客运输方面，不断推进京沪高铁运行图优化，疏解京沪高铁主干通道能力，提升京福安徽公司管辖线路使用效率；优化提升旅客服务质量，提升旅客出行体验和便利性，推动构建标准统一服务体系；拓展服务旅客运输经营链条，改善候车乘车环境，持续优化旅客多样化出行消费体验。

在出行安全方面，常态化开展与受托单位的分层级安全管理对接工作；加强安

全项目调研审查力度，做好技改、大修、专项整治等项目的资金投入，保持设施设备良好运行状态；紧盯沿线安全环境隐患风险，明确监管重点，开展各项安全排查专项工作，综合运用科技辅助人工的手段，不断强化安全控制能力。

在数据隐私安全方面，做好公司信息系统网络安全等级保护，加强网络安全监督检查和安全风险预警排查，强化公司网络安全保障能力，保障公司网络安全稳定。

治理 相关战略

在员工权益方面，坚持厂务公开，进一步落实职工对公司经营管理的知情权、参与权、表达权和监督权；健全公司民主管理制度，优化完善企业民主管理重要事项工作流程，有效维护职工权益。

在科技创新方面，扎实开展重点难题攻关，持续推动公司研发方向与公司高质量发展需求相匹配。持续加强智能检测监测技术研究，提高运行状态自感知、设备故障自诊断和导向安全决策水平；充分发挥好京沪高铁平台作用，加强与战略合作伙伴的合作，推进公司主导的产学研用深度融合。

在乡村振兴方面，持续深化陕西省勉县协同帮扶工作，更好履行国铁上市企业政治责任和社会责任。

在利益相关方沟通方面，持续加强与公募基金、证券公司研究所及相关投资者的沟通交流，健全完善高效、互信的双向沟通机制；研究股东回报方案，积极维护股东权益。

反商业贿赂及反贪污方面，持续深化纠“四风”、树新风，强化对子公司风险管理的监管，有效防范潜在风险；紧盯权力集中、资金密集、资源富集领域专项整治，开展经营开发领域“靠路吃路”问题专项整治，加大惩戒力度，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。



反商业贿赂及反贪污

反贪污腐败管理机制建设

综合运用审计监督等手段，健全完善商业贿赂和腐败风险防控机制。发挥董事会审计委员会作用，激发外部董事监督积极性，加强与公司纪律检查委员会工作协同，实施跨部门会商制度，统筹人事、计财、法审等监督资源，形成反贪污腐败监督合力。

公司构建了完备的反贪污腐败制度体系，有效实现对领导人员、关键岗位、核心业务流程及供应商的廉洁自律管理。通过《董事、监事及高级管理人员行为规范》《企业负责人职务消费监督管理暂行办法》《领导人员“八小时之外”自律和组织管理监督实施办法（试行）的通知》《关于规范领导人员及其家庭操办婚丧喜庆事宜的办法》等制度，覆盖公务用车、职务消费等敏感环节，有效规范领导人员日常行为。针对重点领域和关键岗位，出台《物资廉洁风险防控管理实施细则》等管理制度，制定廉政风险防控手册，建立党员干部廉政档案，定期对年度经营情况和子公司经营管理开展审计与检查。督促受托单位严格履行委托运输管理合同约定，严格执行《招标投标管理办法》中有关纪律要求，在与供应商签订合同时明确规定反贪污腐败条款，有效防范供应链管理中的廉政风险。2024年度，公司未发生商业贿赂及贪污相关事件。

举报与投诉管理制度

京沪高铁接受针对欺诈、不道德或潜在违反法律法规及公司政策等行为的投诉，保证举报人不会因举报而受到迫害、歧视或处于不利位置；严格按照《信访工作管理办法》，成立公司信访工作领导小组，牵头做好信访处置工作。公司纪委接受违纪违法线索举报，依规开展监督执纪。

廉政文化建设

积极组织反商业贿赂及反贪污培训活动，开展廉洁文化宣传月活动，全年召开警示教育大会3次，专题警示教育1次，认真推进重点领域“靠路吃路”“微腐败”等专项整治；加强干部，特别是新任职干部教育提醒，开展任职谈话、廉政谈话、提醒谈话17人次；扎实开展纪检队伍干部教育整顿，加强队伍建设。



2024年，组织、参与廉政、反商业贿赂、反贪污培训教育共计 **123** 人次，

其中，董事 **3** 人、管理层人员 **25** 人、员工人数 **58** 人，

参培人员覆盖率达到 **100%**。

反不正当竞争

严格落实《中华人民共和国反不正当竞争法》要求，坚持市场化、法治化经营方向，积极构建“内控合规+公平竞争+品牌维权”的三位一体反不正当竞争治理体系。2024年度，公司有效处置商标侵权事件，未发生不正当竞争相关行为。

深化内控合规。将内控合规要求嵌入经营管理各领域各环节，贯穿决策、执行、监督全过程，构建起符合上市公司治理规范和国铁企业管理特色的内控治理体系，编制《内控体系手册》，明确公司治理、组织架构、人力资源、安全生产、企业文化、资金运营管理、融资管理等28项合规流程。不断推动制度管理系统性建设，严格落实《公司制度管理办法》，扎实推进制度立改废工作，编制公司制度图谱、各岗位制度图谱，动态修订现行有效制度目录，开展重大决策法律论证22次、制度文件合规审查85项。通过常态化加强内控管理，确保企业经营活动依法合规、公平公正。

坚持公平竞争。公司在运输经营活动中，严格遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，从决策层到执行层，自觉遵守法律法规和商业道德，杜绝发生扰乱市场竞争秩序、损害其他经营者或者消费者的合法权益的行为。2024年，公司依照铁路行业标准提供出行服务，严格执行高铁公布票价标准，根据旅客需求研判、车票销售情况、上座率动态变化，按照已公布的七档标准上浮、下调车票价格，没有发生“低价竞争”等不正当竞争行为，自觉接受国家铁路局等行业主管部门监督；落实《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》要求，严格执行《互联网门户网站和新媒体平台运维管理办法》，加强公司门户网站、微信公众号等平台管理，对新闻报道、广告文案、出版物等，采取多级合规性审查机制，客观、真实推介高铁产品与服务优势，杜绝虚假宣传，严格禁止损害竞争对手的商业信誉、商品声誉行为发生。

加强品牌维权。探索加强品牌建设保护，坚持做好品牌权益维护工作，有效应对了商标侵权事件。积极发挥商标对品牌建设的基础性作用，通过增强商标曝光度、加强品牌文化输出、推进品牌前瞻性研究等路径，进一步推动公司品牌资产做强做优做大，提升品牌知名度、美誉度，筑牢“世界高铁看中国、中国高铁看京沪”的品牌优势。

2024年，公司依托铁路12306 APP

发布品牌宣传广告 **3** 批次、阅读量超 **15** 亿人次。



03

环境维度

○ 环境合规管理

○ 应对气候变化与能源利用

○ 污染物排放

○ 废弃物处理

○ 水资源利用

○ 生态系统和生物多样性保护

○ 循环经济

○ 指标与目标



环境合规管理

京沪高铁严格执行《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》《中华人民共和国环境影响评价法》等规定，以及行业环保规章制度要求，坚持预防为主、及时防治，由公司设备安全部履行环境管理与保护主责，通过遥感卫星、视频监控、无人机巡检等技术，加强环境和防洪监测预警，督促、协调京沪高铁各运营单位建立完善应急预案，做好环境应对工作。

2024年，京沪高铁在智能运维管理系统、外部环境整治、防灾监测预警设备、节能环保设备等方面，共投入资金**3.4**亿元。



应对气候变化与能源利用

气候风险战略

深入贯彻《国家铁路碳达峰行动实施方案》要求，顺应绿色交通发展趋势，制定《公司关于落实国家铁路碳达峰行动实施方案》，推动气候风险防范与应对战略落地，有效发挥京沪高铁在交通运输体系中的绿色骨干作用。

提升运输效率

分析列车交路和运行图技术指标，从路网效益和运输能力角度优化列车开行方案，减少能源浪费，提高运输效能，降低单位运输量的碳排放。

强化基础能力建设

实行能源消耗包干机制，加强与受托铁路局集团公司沟通，反馈能耗状况并解决异常问题，提升铁路节能环保基础能力。

推广绿色技术

鼓励开展合同能源管理工作，推进相关站点项目落地，探索分布式光伏方案，推动铁路行业向绿色低碳技术转型。

推进客站设备升级

结合客站设施技改大修，研究绿色照明、暖通空调及能源管控改造的可行性，提升客站能源管控水平，降低客站运营能耗。

加强技术研究布局

依托科研课题，分析沿线电力市场和能耗情况，形成用能规划方案，提升用能管理和智能化分析水平，为节能减排提供科学依据。

提高绿化水平

加强沿线绿化建设，配合提升绿化率，增强基础设施固碳能力，发挥生态系统对气候变化的调节作用。

此外，建立年度报告、中期评估和目标考核制度，将能耗、碳排放目标及重点任务纳入部门督办事项，对表现突出的集体或个人给予奖励。



气候风险识别

落实高速铁路突发事件应急预案相关规定，关注气候变化对人类社会和运输行业的影响，将气候风险纳入公司整体风险管理中，根据气候变化对公司经营产生的影响，识别并分析了公司在气候风险（实体风险和转型风险）下可能存在的潜在影响，制定了相应的应对措施。

建立气候风险识别机制：由设备安全部牵头负责绿色低碳与环境保护工作，设有专门的气候风险管理团队，专人负责收集气象数据、地质资料，及时了解相关政策，分析气候变化可能对高铁安全有序运营产生的各类风险。同时，组织受托铁路局集团公司逐日分析、通报沿线地区天气情况，有针对性安排运能运力和检修计划，相关车站和列车会根据天气情况及时启动应急响应。

开展气候风险排查：对京沪高铁全线气候风险进行定期排查，重点关注气候风险对桥梁、隧道、路基、站房等关键设施的影响，评估其在气候变化背景下的安全性能。

气候风险类别	风险描述	风险应对
实体风险 极端天气 -暴雨 -大风 -大雪 -冰冻等	导致线路受损、电力系统中断或车辆受损；造成列车行驶困难、设施损坏甚至倾覆等安全问题。	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 优化工程设计：在技改、大修项目中，充分考虑气候变化因素，严格落实工程设计标准，确保设施具备较强的抗灾能力。 ◇ 路线优化设计，尽量避开因地形造成局地风速较高或雨雪天气频发的地区。 ◇ 加固和改造电力设施，避免因电力供应中断而影响高铁列车的正常运行。 ◇ 实施节能减排措施：降低京沪高铁运营过程中的能耗和碳排放，推广使用清洁能源，提高能源利用效率。例如，优化列车运行图，减少空驶和待机时间；采用节能型照明、空调等设备。 ◇ 加强气候监测和预警系统，及时获取气象信息和灾害预警。 ◇ 建立应急预案：针对气候变化可能导致的突发事件，制定应急预案，提高应对能力。包括完善救援设施、培训救援队伍、加强与地方政府及相关部门的协同联动等。 ◇ 推广绿色出行：鼓励乘客选择京沪高铁出行，减少私家车和飞机等高碳排放交通工具的使用，降低整体碳排放。 ◇ 及时公告动车组列车因恶劣天气影响非正常运行的情况。 ◇ 及时增开退票和改签窗口，为旅客办理退票、改签等手续。 ◇ 加强对重点旅客的心理安抚等服务。 ◇ 储备应急物资，车站为动车组列车补充餐食和饮用水。 ◇ 强化宣传教育：提高员工和乘客的气候意识，倡导绿色低碳生活方式。
转型风险	极端高温或低温条件，增加牵引用电和站房用电的电力供应。	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 研究推进站房太阳能等绿色能源应用。 ◇ 加强技术研发和创新，如能量回收、智能监控系统。

能源利用与管理

通过实施节能技术改造，大力研发应用节能技术、设备，提升能源管理信息化水平，参与电力市场化交易，持续推动合同能源管理，打造低碳智慧车站，加快智能运维系统建设等，加强铁路气候风险管理。

◎ 打造电气化铁路样板

京沪高铁完全采用电能作为动力，相比较公路、航空等其他交通方式，不依赖燃油（如柴油、汽油）作为动力驱动，不直接排放温室气体，范围1碳排放为“0”。

列车采用电力作为牵引动力，全程封闭管理，不消耗其他类型能源，不直接排放二氧化碳等温室气体，不排放废气，相比传统燃油交通工具，更加低碳环保，运输效率更高。此外，高铁制动采用了电空复合制动再生制动技术，制动时列车动能转换为电能，回馈到电网中。

◎ 优化能源管理与利用

把绿色低碳作为车站建设运营的重要指标，加强能源管控、光伏发电等节能、新能源技术应用，推进既有车站绿色改造。

>> 深化合同能源管理

不断鼓励并引导各受托铁路局集团公司开展合同能源管理工作，锚定合同能耗基数与节能目标，建立健全节能管理及奖惩办法。通过引入第三方能源服务公司，提升节能管理水平，实现节能减排目标。持续推进南京南站、天津西站、枣庄站合同能源试点工作。以南京南站为例，南京南站全站安装600多块智能型电表，实现能耗精准监测；增设冷冻站和换热站管路数字

自动采集装置，实现设备群控和热蒸汽精确计量与自动控制；对空调箱、送排风、给排水系统等设备进行改造，实现能耗末端设备自动控制；贯通中央空调东、西冷却塔管网，降低蒸汽用量；更换增设各种电子阀并改造控制系统，实现科学合理调配。

站点	节约标准煤（吨）	减排二氧化碳（吨）
南京南站	936.02	2302.61
天津西站	985.47	2424.26
枣庄站	55.03	135.35
合计	1976.52	4862.22

备注：电力换算系数参照《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）；蒸汽换算系数参照《中国民航企业温室气体排放核算方法与报告格式指南（试行）》、江苏电网年平均供电排放因子。

2024年，通过开展合同能源管理：

南京南站实现 >> 节电**111.92**万千瓦时、节约蒸汽**0.96**万吨，实现节能效益**32.92**万元（不含税）。

天津西站实现 >> 节电**801.85**万千瓦时，实现节能效益**505.46**万元（不含税）。

枣庄站实现 >> 节电**44.75**万千瓦时，实现节能效益**28.82**万元（不含税）。

>> 推进车站设备绿色升级

京沪高铁各车站建设前期开展节能专项评估。车站投入运营后，组织受托铁路局集团公司对车站的节能管理实行“一站一方案”，建立节能管理制度。此外，京沪高铁积极推进车站设备绿色升级，依据车站能源管控现状，对于绿色照明、空调设施、能源智能化管控的可行性开展研究论证，并逐步加以改造，定期对各车站的节能工作成效进行评比。

推动车站、照明灯逐步替换Led灯，以节省电力消耗，并延长设备设施的使用寿命。

截至2024年底，京沪高铁完成**14**座车站站房、雨棚照明改造，

将全部传统金卤灯更换为**LED**灯。其中，

2024年完成天津西站**200**盏节能灯具更换工作。

车站采用BAS楼宇自控系统，提高站内设备设施运管工作效率，促进车站管理向智能化、集约化发展。比如，北京南站建设设备智慧运维管理平台，运用室内环境监测系统及设备运维管理系统，实现对站内机电设备监控、环境监测等功能。

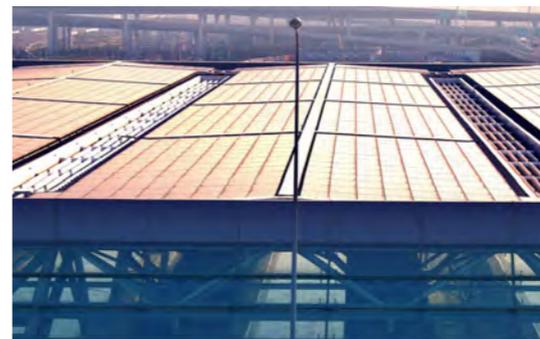
车站通过玻璃顶棚粘贴纳米防晒膜、在旅客候车区摆放遮阳伞等方式，提升夏季防晒效果，减少空调制冷能源损耗。

>> 推动能源精细管理

通过参与电力市场交易，获得更优惠的电价；通过改善设备和用电管理，提高功率因数，减少无功功率损耗，提高电力系统的效率。2024年，公司实现电力市场化交易节支约1.31亿元，牵引功率因数奖励电费2500万元。

>> 探索可再生能源方案

积极推进高铁车站光伏发电体系建设和改造工作，充分利用车站屋顶资源，探索建设分布式光伏发电设施，减少化石能源的消耗。截至目前，北京南站、天津西站、德州东站、南京南站、常州北站、上海虹桥站站房顶部均设有光伏发电设施，规模共计14.26万平方米，设计发电量约1604万千瓦。



上海虹桥站屋顶光伏发电设施

2024年光伏发电量为**1543**万千瓦时，实现节约标准煤总计

4,644.43吨，减少碳排放量总计**10,941.85**吨。

>> 提升运输效率

京沪高铁从线路、车辆、运维等方面，提升运输效率，减少能耗与碳排放。线路设计上，尽可能取直，搭配无砟轨道与大量桥梁、隧道，降低运行阻力，减少弯道与坡度影响，让列车行驶更平稳高效，降低能耗。扩大“复兴号”智能动车组开行量，通过轻量化车身和空气动力学设计，有效减少动车组运行风阻，实现更加有效的节能；运输组织借助铁路智能调度系统，依据实时信息精准安排运行，在确保安全前提下，尽量压缩列车追踪间隔；利用大数据、人工智能实时监测设备，开展设施设备预防性维护，保障高铁运输高效有序。



>> 助力旅客绿色出行

高铁站在规划和建设时，站点布局与公共交通衔接紧密，建设有配套的公交和地铁站点，实现低碳化公共交通快速换乘。



>> 加强绿色低碳和节能环保培训

京沪高铁深知低碳教育培训对推动公司绿色发展、低碳技术创新等方面的重要意义，组织公司青年理论学习小组开展绿色低碳和环保教育培训，重点学习了解光伏能源发展情况，结合高铁运营管理实际开展新能源建设研究攻关。

>> 开展绿色低碳研究

2024年，公司结合高质量发展需求，组织开展《能源管理与应用探索研究》《智慧节能共享基站研究》绿色低碳研究项目2个，助力建设现代化绿色高铁。



污染物排放

京沪高铁深入贯彻落实环境保护工作要求，科学处置高铁运输与服务等经营活动中产生的噪声、固体废物等。推进供暖、检修污染防治，持续强化源头治理，加强污水治理能力建设，持续实施噪声污染防治行动。

◎ 污水治理

沿线车站、高铁动车组产生的生活污水经化粪池处理达标后排入市政污水管网。动车车厢采用集便式厕所系统，利用真空吸力将产生的排泄物从厕所吸到车厢底部的集污箱中，吸污段车站设有专门的吸污车与列车的集污系统对接，将集污箱内的排泄物抽吸至化粪池进行初步处理，最终排入市政污水管网。

◎ 废气治理

动车组运行无机车废气排放，车站和机车所使用能源全部为电能，无废气排放。

◎ 噪声管理

为降低高铁运营带来的噪声和震动污染对周边居民的影响，公司遵守《中华人民共和国噪声污染防治法》《铁路边界噪声限值及测量方法》(GB 12525-90)，采取设置声屏障、安装通风隔声窗等措施，有效实现减震降噪。



声屏障

源头治理



通过采用减震型板式无砟轨道、在钢轨与轨道板间的扣件系统设置橡胶垫板、改善车头区域空气动力噪声等措施，减少声源噪声。

传播途径治理



沿线两侧均设绿化带，种植适宜的乔、灌、草，沿线林木成行，起到了降噪和防尘作用。在沿线的噪声敏感点区段设置声屏障，实现阻隔和吸收高速动车组运行产生的噪声的目的。

噪声点监测



加强与沿线政府、居民的沟通、交流，及时回应居民诉求，委托第三方对敏感点进行日常噪声监测，解决噪声扰民问题。

京沪高铁全线共设置无砟轨道 **1,298.60** 公里、

声屏障 **1,079.51** 公里。

沿线环境振动、高铁运行噪声低于国家标准。

废弃物处理

为减轻高铁运营中产生的废物对自然环境造成不利影响，持续加强固体废物综合治理，组织受托单位遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》制度要求，提高废弃物处理精细化水平，确保固体废物收集、存储、转运和最终处置全过程符合环保要求。



对列车运营过程中产生的生活垃圾、废料等固体废物，进行科学分类收集和处置。在车站设置可回收垃圾、厨余垃圾、有毒有害垃圾和其他垃圾箱，高铁列车设可回收垃圾和其他垃圾箱，组织专人负责定时检查垃圾收集情况，及时清理满载垃圾，做好清理记录，并由专业部门负责做好垃圾转运处置工作。

线路维修施工过程中，组织受托单位设置废料摆放专区，对于产生的废料及时进行分拣回收，不能回收的建筑垃圾委托专业机构清运、处置。

办公废物处置

持续推进办公区域信息化管理，通过开发、建设功能更加完善的办公平台应用，实现无纸化办公目标，节约纸张资源。

大力倡导、推动绿色办公，致力于减少办公过程中的能源消耗、降低碳排放、减少废物产生，创造一个更加健康、环保的办公环境。在办公区张贴提示，做到人走灯关；空调设置温度范围冬季不高于20摄氏度，夏季不低于26摄氏度；倡导员工勤俭节约，践行光盘行动，杜绝食物浪费；鼓励员工绿色通勤。

2024年，公司依托OA办公系统，深度运用电子公文、督办管理、综合事务、会议管理、征求意见稿、通知公告、新闻中心、短信提醒等功能板块，基本实现无纸化办公。



在车站及列车上，坚持做好垃圾分类工作，强化资源利用管理，无害化处理率达

100%，危废合规处置率**100%**。高铁运营中不产生有害废弃物。

运营废物处置

车站根据建设生活垃圾转运站。车站和列车积极践行垃圾分类回收，将产生的垃圾送往转运站进行分类回收。其中，纸箱、塑料瓶等可回收垃圾被单独存放，并送往回收站进行资源化利用，剩余垃圾委托专业清运公司进行外运处置。

水资源利用

京沪高铁沿线车站通过建设节水设备和智能化水务管理系统等方式，实现水资源精细化管理，提升节水效果。

天津西站通过完善节水机制，杜绝用水设施的跑、冒、滴、漏现象，一旦发现破损及时抢修；对水嘴、阀门等易损配件及时更换修复。同时，对职工浴室采取取水智能控制管理系统，在全站范围设置大量节水型器具，如节水型感应龙头、感应蹲便器、感应小便器等。此外，严格执行上水作业程序，确保客车上水专水专用，绿化用水使用地表自吸泵水，多方面节约水资源。

北京南站在“世界水日”“中国水周”等节水主题宣传中，利用户外大屏、灯箱广告等途径，开展一系列节水公益宣传，向旅客普及节约用水知识，宣传与节水相关的法律法规，增强旅客的节水意识。

案例

南京南车站广场融入海绵城市设计理念，通过透水铺装和下凹式绿地收集雨水。地面1.6万平方米将铺装透水性砖，可吸收雨量达256.5立方米；1.9万平方米绿地中8300多平方米做成下凹式，可收集雨水270.6立方米。广场东西两侧各建一个360立方米调蓄池，雨水渗透后剩余部分通过地下管道输送到调蓄池。调蓄池分为弃水池和储水池，干净雨水经处理后可用于浇灌绿化、路面洒水等，每年可收纳5万立方米雨水，节约灌溉自来水约1万立方米。

生态系统和生物多样性保护

京沪高铁作为国家重大交通基础设施，遵守《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国森林法》《中华人民共和国湿地保护法》《中华人民共和国生物安全法》《中华人民共和国野生植物保护条例》《中华人民共和国自然保护区条例》，坚持绿色工程理念，在设计、建造和运维过程中加强工程防护和植物防护，及时恢复受损的生态环境，控制扰动土地面积，最大限度地减少输入江河湖库泥沙，保护沿线的水土资源。

选址设计

京沪高铁加强建设期环水保管理，严格落实环评和水保方案批复的各项措施，严格环水保设施验收。项目选址最大限度避让生态保护红线、永久基本农田、风景名胜区、遗迹遗址等，无法避让的区段采取桥梁和隧道技术减少生态破坏，保护生物多样性。同时，推进铁路与其他交通方式共用通道资源，提高土地综合利用效率。

京沪高铁工程建设全周期贯彻生态理念，桥

梁、隧道总长1076公里，占全线长度的

81.6%，不分割城市用地，

坚持宜桥则桥、宜路则路原则，

节省占地**600**多万平方米，

减少土方使用**2400**万立方米，

减少土地占用和土地扰动，避免动物栖息地

割裂和种群隔离，维持物种间的基因流动，

维护生物多样性。

水土保持

京沪高铁采用了工程防护和植被防护相结合的措施，通过实施路基边坡植物防护、路基边坡两侧绿化工程、桥梁下方绿化工程和隧道仰坡防护、排水工程等，保护沿线线路生态环境。施工过程中坚持弃土（渣）场、临时施工用地及时采取复垦或恢复植被措施，对原地表的种植土或熟土进行剥离储存，树木进行移植，施工完毕再进行回填、绿化或复垦，恢复原灌溉和排水系统。

加强沿线大江河流地段河道防护，减少泥沙进入江河湖库。比如，采用水上变陆地的“双排筑坝围堰”绿色施工方法，减轻对阳澄湖的环境影响。

全线完成大量永久性设施建
设，如浆砌石、干砌石、混凝
土、固土网垫、土工格栅等工
程，完成乔、灌、草种植面积

2086.13万平方米。

全线水土保持设施完成投资达

8.87亿元，

为生态保护筑牢坚实基础。

绿色生态线建设

落实高铁沿线绿化标准，因地制宜做好植被保护和绿化工作，加强林木更新和断带补植。督促受托单位严格落实委托运输管理合同约定，积极推进高铁沿线绿化、边坡防护的日常检查和定期维护，保障足额投入开展沿线苗木养护、绿色公园建设等，全力打造生态绿色高铁。

截至2024年，单位运输里程已铺设绿化面积每公里**1.2**万平方米。

全年实施沿线外部环境整治项目**6**项，投入资金**1**亿元。



路基防护绿化



循环经济

2024年，京沪高铁遵循“减量化、再利用、资源化”原则，积极落实公司“十四五”发展规划有关要求，组织各受托单位建立健全项目投资、审批和物资循环利用制度体系。基于京沪高铁开通运营10余年的运维经验，系统总结高铁运维和设施设备维护规律，开展全生命周期管理，利用故障预测与健康管理（PHM）手段，用好京沪高铁智能运维管理系统，有效延长设备使用寿命。在保障高铁正常运营情况下，严控日常运维环节的资源投入量，做好设备投资审批与核减工作。积极推动技改、大修和专项整治环节的资源再循环、再利用，全年产生废旧物资回收价值116.10万元，进一步推动京沪高铁循环经济体系良好运转。



指标绩效

议题	指标	绩效	
		京沪高铁	京福安徽公司
应对气候变化	碳排放总量（范围2）	315万吨二氧化碳当量	
	碳排放强度	24.85吨二氧化碳当量/百万人公里	13.53吨二氧化碳当量/万辆公里
能源利用	蒸汽消耗量	9.47万吨吉焦	-
	生产用电量	4.09亿千瓦时	
	牵引用电量	54.40亿千瓦时	
	综合用电量	58.49亿千瓦时	
	综合能源消耗量	71.88万吨标准煤	
	综合能耗强度	5.84吨标准煤/百万人公里	3.10吨标准煤/万辆公里
污染物排放	工业废水总量	0	
	COD排放量	0	
	工业废水氨氮总量	0	
水资源利用	总耗水量	700.15万吨	
	水资源使用强度	54.26吨/百万人公里	3.66吨/万辆公里
生态系统和生物多样性保护	沿线监测覆盖率	100%	
	全线土地整治率	100%	
	水土流失总治理度	99.8%	
	林草覆盖率	100%	

04

社会维度

- 员工权益保护
- 产品和服务安全与质量
- 创新驱动
- 数据安全与客户隐私保护
- 供应链安全
- 服务社会发展
- 平等对待中小企业



员工权益保护

严格遵守国家相关法律法规，严格遵守公司《困难职工帮扶救助工作实施办法》《劳动用工暂行管理办法》《休假和考勤管理办法》《职工教育培训管理办法》《中层管理人员选拔任用管理办法》《职工福利费管理办法》等15项规章制度，从职业健康、安全、福利保障、职业安全、困难帮扶等要素，充分保障职工互助合作保障体系；公司遵循联合国《世界人权宣言》《国际人权公约》和国际劳工组织核心公约所阐述的所有国际公认的人权政策，尊重并保证员工人权，规范公司劳动用工行为，加强劳动用工管理，保护劳动者与公司的合法权益，维护员工休息休假权利。

薪酬与福利管理体系建设

完善《公司绩效工资考核管理办法》《奖励与企业纪律处分实施办法（暂行）》，进一步优化员工薪酬管理机制和公司奖惩制度，充分调动职工的积极性、主动性和创造性，促进公司高质量发展。积极开展符合公司高质量发展需要的薪酬管理体系、人才解决方案研究，形成优化公司干部职级和薪酬管理的方案。

在福利待遇方面，积极落实国家、北京市休假及相关待遇规定，保障职工合法权益和公司生产经营秩序，优化《公司休假和考勤管理办法》和《公司补充医疗保险实施办法》。依法依规发放员工福利，落实帮扶救助工作要求，加强对节日值守、职工生育、退休离岗、生病住院等职工的慰问。在困难员工帮扶方面，落实《困难职工帮扶救助工作实施办法》，用好困难职工帮扶救助专项资金。

在重点人群关爱方面，组织开展“六一”赠书、“八一”拥军优属，以及婚育、退休人员慰问等活动；实施女职工关爱行动，丰富“三八节”活动，落实《关于参加在职女职工特殊疾病互助保障活动的通知》，增投“女职工特殊疾病保险”，并开展女职工两癌筛查等关爱活动。



职业健康与安全

构建了“预防为主、全员参与、持续改进”的现代化职业健康与安全生产管理体系。落实《安全监管办法》《安全生产费用提取和使用管理实施细则》等与安全生产相关制度，设立了安全监管委员会，负责落实职工安全要求。在《委托运输管理合同》中纳入受托单位安全管理职责，为达成职业健康与安全目标采取以下措施：

高质量开展“安全生产月”活动。围绕“人人讲安全、个个会应急—畅通生命通道”主题，通过查摆安全管理不足、强化安全责任落实、狠抓安全问题整改等一系列举措，促进安全管理质效全面提升。

加强安全培训教育。通过安委会、安全专题会、集中学习等多种形式，认真学习宣贯国家、国铁集团及公司关于安全工作的相关要求，持续强化全员安全责任意识。



2024年度，京沪高铁组织全员安全培训 **4** 次、网络答题 **2** 次，持续强化全员安全责任意识。安全培训共计 **470** 小时，人均安全培训时长 **5.47** 小时；累计用于员工健康投入 **65.70** 万元，安全生产项目投入 **5.08** 亿元，未发生因公亡故、发生职业病以及工伤事故等情况。

2024年度，坚持“以人为本”的发展理念。构建员工健康管理与文化培育双轮驱动机制，每年组织职工完成健康体检及心理健康服务；同时加强职工和职场文化建设，重视心理健康支持，引导员工养成良好的生活习惯，持续提升干部职工获得感、幸福感。通过开展兴趣班、健步行、读书征文、团建拓展等形式多样文体活动，充分展现了公司职工良好的精神风貌。

职业发展与培训

贯彻“尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造”的方针，树立公司发展“关键在人”的战略思想，坚持德才兼备、以德为先、任人唯贤的原则，秉承公开、公正、公平竞争、择优任用，持续优化《中层管理人员选拔任用管理办法》《关于大力发现培养优秀年轻干部的实施办法》，创新选人用人工作机制，优化专业技术人才晋升通道。

人才队伍建设

围绕“选育用管”全链条发力，持续培养高素质专业化干部人才队伍，高铁专业技术和经营管理人才队伍专业更加齐全、素质稳步提升。2024年度，通过公开招聘为公司补充16名专业技术人才，有效缓解公司中层及以下人员缺员情况，推动中层干部平均年龄连续三年下降。持续创新干部培养模式，组织3名干部岗位交流以及2名年轻干部跨部门交

京沪高铁现有领导及员工 **86** 名，

其中拥有研究生博士学位 **2** 人，

硕士研究生学历 **23** 人，

本科学历 **59** 人，

本科及以上学历人员占比

97.67%。

党员80人，占比 **93.02%**。

高级专业技术职称 **40** 人。

流，打造复合型人才梯队。截至目前，公司18名中层干部为80后，占比提升至44.4%；并以京沪高铁示范研究等国家和国铁系统性重大科研项目为平台，鼓励专业技术人员积极参与，全年累计形成、发表各类专业论文15篇，2名职工被推荐担任中国铁道学会信息化委员会委员、计划统计委员会委员，11人取得中级、高级和正高级职称。

◎ 人才素质培养

高度重视职工的发展和培养，提供丰富多样化的培训课程，帮助职工不断学习和成长，严格落实《职工教育培训管理办法》《2024年干部培训计划》，围绕思想政治、职业道德、安全知识、专业知识和业务技能等方面开展教育培训活动。组织开展系列法律知识培训，举办首期新任职领导人员培训班，对新提拔的13名中层干部进行集中培训；同时选送8名部门负责人参加大连高级经理学院专题研修班，进一步拓宽培训渠道。

2024年度，年度员工培训费用支出 **36.05** 万元，共开展员工培训 **53** 期，共计 **7874** 小时，员工人均受训时数为 **91.56** 小时。

坚持民主管理

发挥工会为桥梁纽带作用，持续落实职工大会制度，构建和谐劳动关系，保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权，切实提升公司民主管理质量水平。通过职工大会、集体协商、问卷调查等方式建立与员工间的畅通沟通渠道，有针对性地帮助职工工作生活中遇到的难题，提升职工满意度。问卷调查显示，职工群众对公司维护职工权益较满意及以上比率为100%。

坚持以职工为本，充分发挥工会组织在依法维护职工合法权益中的作用，主动参与涉及职工切身利益相关问题的研究和决策，依法开展集体协商，推动劳动用工、收入分配、休息休假、安全卫生、生活福利等事关职工切身利益的重要事项的落实落地。



坚持厂务公开，对2024年度工会经费收支、帮扶救助资金收支、职工福利费使用等情况，通过会议、公示栏等形式公开公示，保障工会工作在民主和谐的前提下顺利开展。

创新驱动

紧密围绕国家重大战略，结合铁路六个现代化体系建设思路，推进“公司六个现代化体系”研究。以解决经营管理、现场实际和运维安全问题为核心，强化科研攻关，提升核心竞争力。注重原创性基础研究，聚焦新一代信息技术、新能源和新材料，加强前瞻技术在高铁运营中的应用。同时，深入探索高铁运维管理技术，利用大数据优化安全管理策略。严格科研项目管理和成果转化，强化知识产权保护，确保公司科研活动规范化、高效化，助力铁路行业的持续创新和发展。承担国家1项2个课题、国铁7项11个课题以及公司36项46个自立项科研课题的研究工作；2项国铁课题验收评级均为A级，1项国铁课题的绩效后评估结果为A级。

2024年度，公司科技创新投入 **1088.94** 万元。



科研创新机制建设

为贯彻落实创新驱动发展战略和科技领域改革精神，修订了《科研项目管理办法》，进一步规范公司科研项目管理。成立科研管理委员会，重点负责年度自立项科研方向、立项建议计划、科研经费估算等职能。同步推动上线办公系统科研管理模块，通过部署智能立项评审、经费动态监管等数字化模块，实现项目申报、执行跟踪、绩效评价的全流程可视化管控，全面提升全过程科研管理质量。

科技强化运输保障能力

以科研强化安全、提升质量为导向，完成年度科研课题征集22项，申报国铁集团科研项目1项。2024年，公司取得无砟轨道稳定性控制、接触网锚支过渡区安全性能等课题成果，未来将积极借鉴应用于轨道隐患整治、接触网附加线改造等项目，切实发挥科技创新作用。

强化知识产权保护

严格遵守国家知识产权保护相关法律规定，制定公司《知识产权管理办法》。公司开展了知识产权管理监测，密切监测知识产权侵权行为，及时采取有效保护措施维护合法权益。同时，公司尊重他人知识产权，严防出现侵犯他人知识产权行为，积极开展专利法、商标法、著作权法等法律法规的普及宣传，加强了知识产权保护意识的教育和培训。2024年，公司取得专利授权5项、软件著作权7项，3个项目获得“铁道学会科学技术奖”。

2024年，公司取得专利授权 **5项**，软件著作权 **7项**，

3个项目获得“铁道学会科学技术奖”



加速科研转化落地

以京沪高铁智能综合运维管理系统在济南高铁区段试点为基础，推动在北京、上海等区段的系统部署及全要素试运行，进一步优化系统功能，推动智能运维管理全覆盖。积极推动智能运维管理系统与数字底座的建设互联互通，推进综合视频、SCADA等数据跨网接入和共享应用；加快推进全线GIS+BIM、北斗+等核心功能建设，并积极参与国铁集团技术标准《北斗服务平台接口及服务规范》的编制。



供应链安全

以国家安全战略为导向，围绕供应稳定、技术自主、廉洁合规、竞争公平四大核心目标，构建了覆盖全链条、多维度、智能化的管理体系。

规范采购管理

完善了《招标投标管理办法》《工会物资（服务）采购管理办法》等制度规范，严格规范招投标和物资采购各环节，严格禁止各级领导人员超越权限违规干预采购活动，严格审核供应商企业信息与资质信息。公司大力推进铁路行业官方平台“国铁商城”的物资集中采购工作，实现了采购渠道集中统一、采购环节清晰透明，有效消除物资采购中的管理风险。

强化供应商管理

加强委托运输管理模式下受托单位的管理，积极与各受托单位开展沟通谈判，依法合规签订委托管理合同。公司围绕安全保障、运力保障、客运服务质量等内容与供应商加强沟通对接和现场检查，确保合同约定条款有效执行到位，持续规范受托方履约行为，有力保障委、受双方合法权益。同时，注重保障各受托单位的合法权益，合理测算运输费用成本、增长比例、能源基数等因素，及时清算、支付委托服务费用；持续健全激励机制，加强与受托方协同发展，通过现场调研与服务指导，积极回应受托方诉求，共同解决安全管理和运输服务重大问题，合力提升京沪高铁整体运营质量。

2024年，公司供应商共 **110** 家，全部为大陆地区供应商。其中，北京市

64 家，天津市5家，上海市7家，河北省2家、山东省17家，江苏省9家，安徽

省3家，湖南省1家，四川省1家、广东省1家。

供应链廉洁管理

依托合同管理制度，构建了贯穿供应链全流程的反贪腐监管体系。通过三级分权审查，即决策层集体审议重大合同、专业层管控印章与资金、执行层审查主体资质；三方联签制衡，即业务、法律或财务协同把关；采购透明化及资金支付刚性约束，结合全流程书面留痕与档案闭环管理，辅以多部门联合督查及终身追责机制，从权力制衡、流程透明、痕迹固化、问责闭环多维度严防供应全链条的商业贿赂。

平等对待中小企业

严格遵守《中华人民共和国中小企业促进法》《保障中小企业款项支付条例》等各项相关法律法规，平等对待中小企业，通过建立专项管理机制，明确禁止商业歧视性条款，建立公平的账款支付与验收机制，2024年度，公司组织集中开展拖欠企业账款专项治理工作，重点检查应付中小企业、民营企业账款情况，没有出现逾期未支付中小企业款项的情况。公司应付账款（含应付票据）余额未超过300亿元或占总资产的比重超过50%。

产品和服务安全与质量

产品和服务安全与质量主要涵盖京沪高铁线路安全运行、设备质量安全保障、保障旅客安全，以及为旅客提供便捷、多元化出行服务。严格遵守根据《中华人民共和国安全生产法》《铁路安全管理条例》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，遵守铁路行业安全管理要

求，制定《公司安全监督管理办法》《深化铁路安全基础设施建设三年行动方案》《京沪高铁外部环境安全监督实施细则》等安全管理办法，健全完善公司安全监督治理体系，重点从提升队伍素质、确保设备质量、加强环境治理、强化安全管理等方面，着力提升京沪高铁本质安全水平。安全监管委员会于每季度召开一次会议，对办法执行情况进行检查和督办等，确保全线运营持续安全稳定。

对外部环境安全隐患实施分级分类管理，根据《京沪高铁外部环境安全监督实施细则》，实施“双段长”工作机制。全线设置区段283个，设置地方段长283人，铁路配备段长223人，全线配备专职巡查员844人，设置巡逻点440个。

全线设置区段

283个

设置地方段长

283人

全线配备专职巡查员

844人

铁路配备段长

223人

设置巡逻点

440个



筑牢安全根基

完善与受托单位的分层分级对接沟通机制，组织专业工程师到全线工务、房建、供电系统开展设备调研，重点围绕外部环境、涉铁工程、设备维管、季节性风险等工作开展对接交流，共同研究需要协调解决的问题，确保线路总体安全稳定。2024年，京沪高铁本线线路平均TQI为2.46（标准为<5.0），接触网CDI均值为0.66，线路设备优良率100%，供电设备优良率100%，

与同期开通线路相比处于领先水平。全年现场检查调研296人次，安排技改、大修、专项整治项目280项，投入金额9.50亿元，保持设备服役良好状态。其中安全生产费项目162项，投入金额5.08亿元，占到年度项目总投入的53.47%。

安全生产费项目

162余项

投入金额

5.08亿元

占到年度项目总投入

53.47%

持续强化安全隐患排查整治

京沪高铁持续强化安全隐患排查整治，重点监督风险隐患、重点病害、外部环境安全隐患及季节性安全等风险隐患，确保线路总体安全稳定。

加强风险隐患整治。落实国铁集团“安全生产治本攻坚三年行动”方案，狠抓安全问题整改闭环，督促配合受托单位开展钢轨斜裂纹病害、声屏障、电梯、车站钢结构网架脱落、枢纽站安全疏散门改造等20余项专项排查整治，消除设备运行风险隐患。

开展385.43公里声屏障安全隐患排查，服役状态整体良好；开展95处下穿油气管线、3座公跨铁立交、52处铁跨公立交、公铁并行安全排查，增设限高架5处10个、碰撞报警装置10套、波形梁护栏17处4.2公里；此外，与受托单位对管段防胀板、消防、防洪等设备设施开展全面安全检查，对发现的问题隐患进行整改，消除了风险隐患。

加强环境和防洪监管。坚持主动预防、超前防范的原则，综合运用遥感卫星、视频监控、无人机综合巡检、第三方监测和人工线路巡防等手段，加强线路安全、外部环境隐患风险排查整治，推动沿线安全环境综合治理。

坚持开展沿线巡查，实现管内全覆盖，对沿线地膜、塑料大棚、彩钢瓦等轻飘物和庄稼秸秆等易燃物来源进行排查。2024年，与受托单位处理沿线轻飘物321万平方米、危树2.3万棵、油气管线处所加盖板防护43处，重点对K1045路堑边坡冲刷溜塌病害开展调研，研究水害复旧方案并进行整修，保障运行环境长治久安。

坚持以“守底线、抓重点、控关键、防风险”为原则，持续加强春运雨雪、暑运防洪防汛、高温防胀等季节性和全国“两会”、党的二十届三中全会等重点时期安全检查。针对2024年汛期山东省内强降雨多发频发，加强济南西-泰安间丘陵地段路基、桥涵雨中、雨后防汛防洪检查，持续为沿线筑牢安全屏障。

◎ 加强设备设施质量安全保障

扎实推进设备设施质量管理工作，进一步加大安全精准投入，安排技改、大修、专项整治实施项目，尤其针对北京南、天津西、上海虹桥站候车室晒热等重点热点难点问题，研究设计合理可行的改造方案，并分阶段推动实施，保持设备服役良好状态。2024年全年全线设备安全保持稳定。

加强运维质量监督。修订《房建设备运维管理质量评比办法》，组织开展房建运维质量评比和线路、桥梁设备现场调研检查，做好轨道结构纠偏整治施工天窗检查、供电维管检查调研等专项工作，切实提升现场运维工作质量。

◎ 列车运行安全保障

运营 维护保障

每天夜晚利用列车停驶的时间，对线路、接触网等固定设备进行不少于4个小时的检查保养；每天早上正式列车开行前，双向对开确认列车，对线路进行安全确认；每日开展动车组运用检修，严格实行五级修程等定期检修；每10天左右开行安全检测车，对线路进行全面“体检”。

治安 防范

在旅客进站环节实现全覆盖式安检，确保旅客和行李的安全；实施线路区间全封闭，在容易进入的低路基区段加装防护栅栏；在全线设立视频监控系统，对线路和车站进行实时监控，并在重点部位设立外部入侵报警系统。京沪高铁全线设有18个铁路公安派出所和652个值勤岗亭，投入大批安保力量进行线路巡防。

地质 灾害防范

建立了由风监测、雨量监测、地震监控和异物侵限监控等子系统构成的防灾安全监控系统。地震监控子系统能在发生地震时及时准确监控地震波，并控制地震区域的列车减速或停止运行。全线共设置地震监控点31处、风速监测点167处、雨量监测点50处。

乘客 安全设施

每节列车都设有4扇应急逃生窗，紧急时刻可以破窗逃生；每节车厢均设有紧急按钮，卫生间内设有报警按钮；列车内部材料、结构、外部、空调采暖、电器设备等多重防火保障。

◎ 应急风险管理

动态修订应急预案，制定冰冻雨雪恶劣气候条件、节假日大客流、设备故障、列车晚点等非正常情况下应急预案，规范应急事件分级、响应措施和管理办法，积极开展各类应急处置场景救援演练。

安全 预案

针对高铁车站、动车组列车上可能发生的晚点、火灾、突发疾病、旅客伤害等各种突发情况，各受托单位均制定了客运站车应急预案。

应急 演练

机务、车辆、客运等系统共同组织高铁列车发生突发火灾事故、弃车逃生、空调故障后的应急处置演练，在北京南站举办突发大客流与旅客列车大面积晚点应急演练，在南京南站开展消防联合应急处置演练。

京沪高铁客运应急管理措施

序号	应急预案主要内容
1	突发事件旅客疏散办法：明确在突发事件发生时，如何迅速、有序地疏散旅客，确保旅客安全。
2	火灾火情事故应急处置办法：详细规定在列车发生火灾时的应急处理步骤，包括启动紧急制动、组织乘客疏散、使用灭火设备等。
3	空调失效应急处置办法：针对列车空调系统失效的情况，制定相应的应急措施，确保旅客舒适和安全。
4	动车组脱轨事故救援起复办法：规定在动车组脱轨事故发生后，如何进行救援和起复作业，恢复线路正常运行。
5	非正常行车应急处置办法：针对列车运行过程中可能出现的非正常情况，制定应急处置措施，确保行车安全。
6	动车组救援办法：明确在动车组发生故障或其他紧急情况时，如何进行救援和恢复运行的具体步骤。
7	工务设备故障应急处置办法：针对铁路线路、桥梁等工务设备发生故障时的应急处置措施，确保设备迅速恢复正常。
8	接触网事故抢修办法：规定在接触网发生故障时，如何快速抢修，恢复供电。

9	电力故障抢修办法：针对电力系统故障，制定详细的抢修流程和措施，确保电力供应尽快恢复。
10	电务设备应急抢修办法：针对通信、信号等电务设备发生故障时的应急处置措施，确保行车指挥系统正常运行。
11	交通事故应急处置办法：规定在高铁沿线发生交通事故时的应急处置流程，确保事故得到及时处理。
12	沿线地方救援能力安排：协调沿线地方政府和救援力量，确保在突发事件发生时能够迅速支援。



推动客运服务提质增效

自觉践行“人民铁路为人民”宗旨，立足铁路发展大局，以运输服务质量提升为重点，严格遵守《铁路旅客运输服务质量规范》等制度规范，修订了《京沪高速铁路站车服务质量联合检查考核评价办法》，进一步提升激励效果，持续优化运力改进服务，不断提升运输服务质量。

2024年，京沪高铁全线开行列车21.5万列、同比增加8365列、增长4.0%；累计发送旅客2.36亿人次、同比多发1061.3万人次、增长4.7%，以占全国2.7%的高铁里程占比，完成了全路旅客发送量的5.8%。

2024年，京沪高铁全线开行列车 **21.5** 万列

同比增加 **8365** 列
增长 **4.0%**

累计发送旅客

2.36
亿人次

1061.3 万人次
同比多发

4.7%
增长

以占全国 **2.7%**
的高铁里程占比

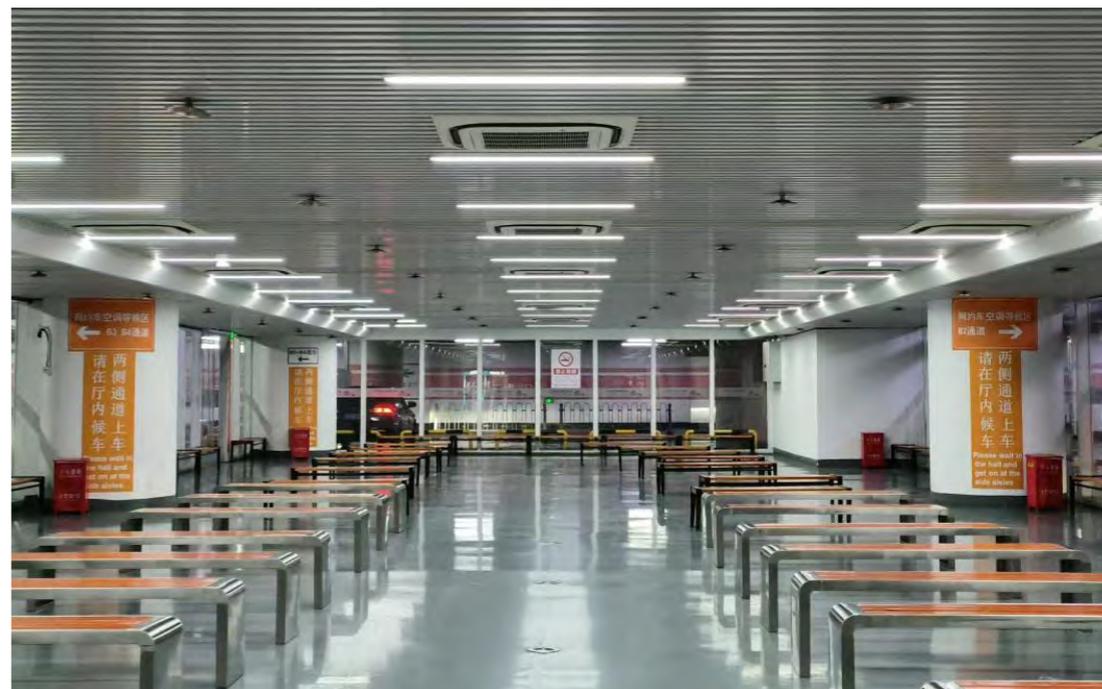
完成了全路旅客发送量的
5.8%

保障便捷出行需求

加强与全国铁路运行图中心合作，分析铁路调图变化影响和日常列车开行兑现情况，推动实施优化举措，最大限度满足旅客出行要求。在春暑运、小长假等客流高峰期，加强运输经营专题分析和市场调研，为优化高铁运行图提供信息支撑。积极与受托铁路局集团公司沟通对接，及时增加重联编组列车或加开列车，强化客票营销，提升运输产品供给水平。

优化客流调查手段，使用“铁路畅行码”开展线上客流调查，2024年发放2000份线下调查问卷，形成客流调查报告，更好的掌握京沪间客流市场特点，为旅客提供更优质的出行服务。

对全线车站联程运输情况进行摸底，调查地铁、网约车、出租车、公交车配置情况，提出满足旅客多样化接驳服务需求的优化建议。2024年，北京南站地下M层停车场网约车候车区已投入使用，方便了到达旅客乘坐网约车的出行需求，得到各界一致好评。



北京南站网约车候车区

◎ 保障行车高效准点

按照分级管理、集中统一指挥原则，建立健全高铁调度分工协同制度，应用并不断完善运输调度管理、调度集中、牵引供电远程监控等系统，更好满足衔接路众多等复杂条件下京沪高铁调度指挥要求。及时掌握极端天气现场运输情况，分析和提升列车开行兑现率，采用组织列车按允许速度运行、合理选择会让站等多种调度指挥手段，科学安排高铁列车运行顺序，按照效率效益最大化原则组织京沪高铁列车运行。

◎ 完善票价机制

积极推动票价市场化策略研究与改革工作，动态调整列车执行票价，发行计次票、动态浮动票价等多样化票种票制。探索常旅客会员积分兑换新模式，提出会员积分兑换京沪高铁文创产品、享受商务座候车区服务等创新方案。

浮动票价

加强研判客流变化规律和影响因素，并根据客流情况，区分时段、席别、区段等，建立灵活定价机制，实行优质优价，有升有降。各站间执行票价将以公布票价为上限，实行七档次、灵活升降的票价体系，为旅客出行提供更多选择。

计次车票

推出计次票产品。计次票在90天有效期内可乘坐试行线路指定发到站和席别的列车20次。

优惠车票

推出儿童优惠票、学生优惠票及优待票，见下表：

优惠票说明

优惠票类型	优惠情况说明
儿童优惠票	年满6周岁且未满14周岁的儿童享受儿童优惠票。
学生优惠票	普通中小学和中等职业学校以及高等院校的学生可以享受学生优惠区间车票。新生凭录取通知书（毕业生凭学校开具的书面证明）可以在12306网站（含手机APP）或车站人工窗口，凭有效身份证件购买学生票。
优待票	持中华人民共和国残疾军人证、中华人民共和国伤残人民警察证、国家综合性消防救援队伍残疾人员证的人员凭证享有优待票。



此外，强化高铁与文旅融合发展，举办枣庄“高铁+文旅”推进会，积极推动旅游套票策略实施。

◎ 优化列车服务功能

“复兴号”智能动车组技术提升版列车于2024年6月15日在京沪高铁上线运行，进一步提升了京沪高铁的运营服务品质。“复兴号”智能动车组技术提升版列车，通过采用轻量化、降噪等技术和设备集成、布局优化等措施，进一步扩大了旅客使用空间，提升了列车载客能力，丰富“复兴号”动车组一等座产品，增加了二等座席位数量和总定员，大件行李存放区的空间扩大1倍，优化服务功能，更好地满足旅客乘车时进行商务活动、处理公务等多样化需求，让旅客体验更美好。

目前，京沪高铁列车提供商务座席、优选一等座席、一等座席和二等座席，设有静音车厢，满足了不同旅客的出行需求。

新增加的优选一等座采用贝壳式电动座椅，靠背和腿部角度可独立调节，有折叠桌、电源插座、可调节阅读灯，座椅可180度旋转，更舒适；可以享受商务座专用通道、专区候车、便捷检票服务，车上有饮料、小食品、毛巾、耳塞、毯子、眼罩、一次性拖鞋可用。



京沪高铁列车优选一等座席

截至目前，京沪高铁提供“静音车厢”服务的动车组列车 **16** 列/日。

◎ 提供人性化的服务

实施电子客票服务，推广电子化补票服务，旅客持购票、补票时的有效身份证件，即可顺利完成刷证进站、乘车和刷证出站各环节。

积极践行“服务有温度”的理念，对于老年旅客、脱网旅客等特殊旅客群体，提供面对面现场人工售票服务，支持现金支付，方便各类人群的出行需求。

车站爱心服务台和车厢爱心服务站为旅客提供了多种贴心的服务内容：

重点推进车站“四区一室”建设，持续改善商务座候车专区、重点旅客候车区、儿童候车娱乐



上海虹桥站母婴室及儿童候车娱乐区

区、军人候车区和哺乳室环境，显著提升候乘服务质量和旅客幸福感。其中，为带儿童出行的旅客提供儿童娱乐区，让小朋友在候车时也能享受快乐的时光。

重点旅客服务：为老幼病残孕等重点旅客提供预约接送站服务，确保他们顺利进出站。在车站和列车上为这些重点旅客提供专人引导和无障碍出行服务。

无障碍设施：在列车上设置无障碍卫生间，配备安全扶手、SOS报警器等设施，方便残疾旅客使用。在列车上设立残疾旅客专用区域，配备轮椅专用固定带，紧邻无障碍卫生间。

专属爱心服务：为老、幼、病、残、孕等重点旅客提供专属爱心头枕片，醒目的黄色头枕片便于乘务员识别并提供服务。通过扫码点餐服务，乘务员会将旅客所点的食物送到座位上，方便旅客用餐。



上海虹桥站医疗救助中心



列车车厢爱心服务站



医疗救助：在爱心服务专区设立医疗救助点，为突发疾病或有需求的旅客提供应急医疗服务。



上海虹桥站失物招领处



上海虹桥站寄存处

同时，在列车上设置广播寻医服务，方便旅客在需要时能够及时得到医疗帮助。

此外，帮助旅客查询和领取遗失的物品，进行行李寄存等。

◎ 重点旅客“一站式”服务

在沿线主要客站开展特殊重点旅客预约服务，对需要特殊照顾的残疾人旅客提供到站、上车、乘车、下车、出站全流程服务，对每趟旅客列车预留一定数量的残疾人旅客专用票额。

特殊重点旅客服务对象

特殊重点旅客服务主要分为：

无陪伴年长旅客服务、无陪伴孕妇旅客服务、视觉/听觉障碍旅客服务、轮椅/担架(车)行动障碍旅客服务、携带导盲犬旅客服务。

提供服务内容

提供便利进出站、优先安检、优先验证、优先检票、引导帮扶、协助乘降，以及提供站内免费轮椅、担架(车)以及列车内随访关照等服务，为残疾人携带导盲犬提供便利；设有重点旅客候车室、母婴室(哺乳室)等服务设施的车站，还将提供专区候车等服务。

特殊重点旅客预约方式

线上渠道：

铁路12306网站(APP)、12306 客户服务热线等。

线下渠道：

车站12306服务台、综合服务中心和旅客列车现场。



北京南站爱心服务台



京沪高铁为重点旅客提供“一站式”服务

保障消费者权益

开通了电话和线上建议提交渠道，消费者可以通过12306官网或APP，12306客服热线、京沪高铁公司官网和微信公众号后台留言，以及上证e互动等投资者对话平台，对站车服务、网络购票、设备设施、餐饮供应等服务提出意见反馈或改进建议。同时，密切关注沿线站车舆情，帮助公司及时了解旅客的需求和反馈，作出全面的决策和优化措施。

改退票：旅客如不能按车票乘车日期、车次、席别乘车，以及变更到站时，在铁路有运输能力的前提下，可办理一次改签手续，并按改签时限核收改签费。旅客可在车票载明的日期、车次开车时间前办理退票，并按照退票梯次标准核收退票费。

2024年，京沪高铁通过各渠道共收集 **75** 条意见建议，积极采纳并推动解决。



数据安全与客户隐私保护

数据安全与客户隐私保护议题主要涵盖公司在生产经营过程中的网络数据安全、客户隐私保护等内容。京沪高铁及受托单位严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国网络安全法》等数据安全与客户隐私保护相关法律法规及制度，制定了《信息化工作管理办法》《网络和网络数据安全管理办法》《党委网络安全工作责任制实施细则》《网络安全事件调查处理和定责考核管理办法》《网络安全事件应急预案》《办公信息系统故障应急处置实施办法》等相关管理规定，建立了信息化与数据安全管理体系，明确数据安全目标，全面推进网络安全等级保护，完善优化网络安全和网络数据安全管理体系，全力防范化解数据安全风险，提高网络数据安全保障水平，增强公司员工网络安全和数据安全意识，有效保障公司数据安全和客户隐私。

公司党委统一领导信息化和网络安管理工作，成立网络安全和信息化领导小组（网信领导小组），主要负责信息化和网络安全工作的组织、协调和监督。

数据安全管理

制定了严格的数据安全管理流程，包括数据分类分级、访问权限、传输安全、共享管理、人员安全、终端安全、应急响应等，确保数据全生命周期的安全可控。

2024年，

全年开展1次网络安全专题培训、

2次网络安全检查和

18期网络安全风险排查；

未发生数据安全和泄露客户隐私事件。

客户隐私保护

高度重视保护用户个人信息，依托12306平台建立了信息安全保障体系，在数据收集、存储、显示、处理、使用、销毁等各个环节建立了安全防护措施，有效保护京沪高铁旅客个人信息。

客户隐私保护相关措施

类别	具体内容
信息收集方面	<p>必要信息收集：为完成车票预订、改签、退票等服务，收集旅客姓名、身份证件号码、联系方式等必要个人信息。</p> <p>信息收集告知：通过网站页面提示、APP弹窗等方式，明确告知旅客收集信息的目的、方式和范围。</p>
信息安全保障措施	<p>技术防护：采用数据加密技术对旅客敏感信息加密处理；设置防火墙、入侵监测系统网络安全防护设施。</p> <p>访问控制：严格限制内部人员对旅客信息的访问权限，按最小化授权原则授权，记录和审计访问操作。</p>
信息使用规则	<p>服务用途限定：用于铁路客运相关服务，如车票预订确认、乘车通知、订单查询等，不用于无关商业目的。</p> <p>共享限制：未经旅客同意，不向第三方共享信息，法律法规另有规定或履行法定职责除外。</p>
旅客权利保障	<p>信息查询与更正：旅客可查询个人信息，发现不准确或不完整时可申请更正。</p> <p>删除权：符合法律法规规定时，旅客可要求删除个人信息。</p> <p>拒绝权：对于超出必要范围的信息收集或使用要求，旅客有权拒绝。</p>
隐私政策更新	<p>根据法律法规变化、业务发展等情况适时更新隐私政策，在网站或APP显著位置发布更新内容及生效日期，并提醒旅客关注。</p>

服务社会发展

投身乡村振兴

积极响应习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的重要指示批示精神，认真落实协同帮扶工作任务，创新帮扶举措，提升帮扶成效。

开展定点帮扶工作

2024年，京沪高铁继续投入253万元，帮扶陕西勉县卫生、教育事业和党组织阵地建设。2023年资助购买的CT设备于2024年正式投入使用，累计接诊1500余名患者，并对200余名特困患者予以免费诊疗，有效提升了勉县基层医疗服务水平。



为加强帮扶村“两委”标准化规范化建设，在公司大力支持和援建下，将唐家坝村原铁路援建的小学教师公寓一楼打造成唐家坝村党员综合活动室。活动室投入使用后，不但让党员有了固定的教育活动阵地，也为村民代表大会和村民就业培训等提供了场所。



开展自主帮扶

响应消费帮扶行动，组织干部职工自愿开展消费帮扶，在端午、中秋、国庆等节假日，公司工会采购12306铁路商城电子券，消费帮扶10.5万元。

全年开展共计消费帮扶

10.5万元。



打造消费帮扶新模式

积极响应《铁路巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作方案(2021~2025)》《2023年铁路帮扶工作要点》等一系列政策文件，在京沪高铁沿线18个高铁站设立中国铁路消费帮扶柜，助力脱贫县区打造区域品牌战略，深度开展帮扶县区农副产品推广销售。

2024年，沿线**58**组帮扶柜共计销售**111**万余件产品，销售金额超**678**万元。

加强社区沟通

京沪高铁重点围绕信息透明、利益平衡、文化共融、风险共治四大维度，持续强化高铁沿线社区沟通机制。依规“双段长”工作责任制，履行巡查、会商、处置及上报信息等工作职责，持续加强沿线外部环境治理，有效掌握、回应沿线社区民众的诉求。大力支持公共道路、水电网等上跨、下穿公司管辖线路的市政项目工程，提高项目审批流程，加强项目安全监督，为地方民生建设和居民生活改善提供便利。积极开展爱路护路社区活动，帮助社会大众增强对高铁安全的了解，增强认同感，提高沟通效率。

承担社会义务

京沪高铁沿线各主要车站与所在地高校、社区紧密互动，组建各具特色的志愿队，通过专业化分工、科技化赋能与人性化服务，构建起高效有序的出行保障网络。比如，北京南站的“志愿红”、上海虹桥站的“小甜橙”等志愿队伍，用专业化的服务破解“大客流”的难题，诠释了“速度与温存并存”的深层价值。

2024年，京沪高铁沿线车站共

组织**12744**人次

志愿者参与繁忙时段客运组织，有力维护旅客出行秩序。



附录

附录1：可持续发展管理内容索引表

◎ 上海证券交易所——可持续发展报告索引

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	P28-P36
污染物排放	P37-P38
废弃物处理	P39-P40
生态系统和生物多样性保护	P42-P44
环境合规管理	P27
能源利用	P31-P34
水资源利用	P41
循环经济	P45
乡村振兴	P76-P77
社会贡献	P76-P78
创新驱动	P54-P56
科技伦理	不涉及
供应链安全	P57-P58
平等对待中小企业	P58
产品和服务安全与质量	P58-P73
数据安全与客户隐私保护	P74-P75
员工	P49-P53
尽职调查	-
利益相关方沟通	P16
反商业贿赂及反贪污	P21-P22
反不正当竞争	P23-P24

◎ 全球可持续发展标准委员会 (GSSB) 《GRI可持续发展报告指南》索引

指标编号	描述	报告页码
GRI2: 一般披露		
1. 组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	P2
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P2
2-3	报告期、报告频率和联系人	P2
2-4	信息重述	P2
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P15
2-7	员工	P49-P53
2-8	员工之外的工作者	P57-P58
2-9	管治架构和组成	P7
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P17-P18
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P17-P18
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P17-1P8
2-16	重要关切问题的沟通	P16
2-19	薪酬政策	P18
2-22	关于可持续发展战略的声明	P19-20
2-28	协会的成员资格	P9
2-29	利益相关方参与的方法	P16
3-1	确定实质性议题的过程	P13-14
3-2	实质性议题清单	P15

指标编号	描述	报告页码
3-3	实质性议题的管理	P15
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P30
203-1	基础设施投资和支持性服务	P58-P73
203-2	重大间接经济影响	P76-P78
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P21-P22
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P21-P22
301-2	所用循环利用的进料	P45
301-3	再生产品及其包装材料	P45
302-1	组织内部的能源消耗量	P46
302-2	组织外部的能源消耗量	P46
302-3	能源强度	P46
302-4	减少能源消耗量	P34
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	P41
303-2	管理与排水相关的影响	P41
303-3	取水	P41
303-4	排水	P41
303-5	耗水	P46
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	P42-P44

指标编号	描述	报告页码
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P42-P44
304-3	受保护或经修复的栖息地	P42-P44
305-1	直接（范畴1）温室气体排放	P46
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	P46
305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	P46
305-4	温室气体排放强度	P46
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P39-P40
306-2	废弃物相关重大影响的管理	P39-P40
306-3	产生的废弃物	P39-P40
306-4	从处置中转移的废弃物	P39-P40
306-5	进入处置的废弃物	P39-P40
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P52
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P49-P50
401-3	育儿假	P49
403-3	职业健康服务	P50-52
403-5	工作者职业健康安全培训	P51
403-6	促进工作者健康	P50-52
403-9	工伤	P51
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P52
405-1	管治机构与员工的多元化	P52

附录 2：读者意见

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。我们非常重视并期望聆听您对本报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高可持续发展信息披露水平、推进可持续发展和实践的重要依据。我们欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您对我们履行可持续发展的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为我们在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为我们在产品责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为我们在环境、安全和职业健康方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为我们在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为我们在可持续发展方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 对我们履行可持续发展及本报告有何意见和建议？
