

广深铁路股份有限公司 2024 年度社会责任报告



2025 年 3 月 27 日

目 录

一、关于本报告	1
二、可持续发展管理架构	2
三、议题重要性分析	3
四、规范运作与诚信经营	5
五、安全保障与客货运输	9
六、环境保护与科技创新	17
七、员工权益与社会公益	26
附表	34

一、关于本报告

01 公司简介

广深铁路于 1996 年 3 月 6 日按照《中华人民共和国公司法》在中国深圳市注册成立。1996 年 5 月，广深铁路发行的 H 股（股票代码：00525）和美国存托股份分别在香港联合交易所有限公司和美国纽约证券交易所上市。2006 年 12 月，广深铁路发行的 A 股（股票代码：601333）在上海证券交易所上市。2007 年 1 月，广深铁路运用发行 A 股募集资金收购广州至坪石段铁路（京广线南段），经营范围由区域铁路进入全国重要骨干网络，客货运输能力显著提高。2020 年 11 月至 2023 年 1 月，公司先后完成美国存托股份从纽约证券交易所退市、停止场外交易、撤销注册等工作。目前，公司是国内唯一一家在上海、香港两地上市的铁路运输企业。

广深铁路主要经营深圳—广州—坪石段铁路运输业务，并与香港铁路有限公司合作经营过港直通车旅客列车运输业务。公司同时还为武广客专、广珠城际、广深港客专、广珠铁路、厦深铁路、广东铁路、南广铁路、贵广铁路、珠三角城际、茂湛铁路、深茂铁路、梅汕客专、广石铁路、赣深铁路、南沙港铁路、博贺港铁路、广汕铁路和梅龙铁路等提供铁路委托运输服务。

广深铁路运营的深圳—广州—坪石段铁路，营业里程 481.2 公里，纵向贯通广东省全境，其中广坪段为中国铁路南北大动脉——京广线南段，广深段是中国内陆通往香港的重要铁路通道，是中国铁路交通网络的重要组成部分。

02 报告编制目的和范围

广深铁路作为一家提供铁路客货综合运输服务的上市公司，致力于企业经营管理行为与履行社会责任紧密结合，将可持续发展理念融入公司发展战略、经营管理活动中，持续加强生态环境保护、履行社会责任、健全公司治理，不断提升公司治理能力、竞争能力、创新能力、抗风险能力和回报能力。公司披露社会责任报告（以下称“本报告”）旨在履行上市公司可持续发展信息披露义务，并向公众说明公司为促进经济、社会和环境可持续发展总体社会责任目标所做的工作。

如无特别说明，本报告的数据和信息均来自广深铁路及下属各站段。除非有特殊说明，本报告主要描述 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日期间广深铁路客货运营及多种经营各项业务的经济、环境、社会工作等活动，同时也对以往的相关活动进行了简要回顾。如无特别指出，本报告的财务数据以人民币为单位。



03 报告编制依据和周期

本报告遵循上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》和香港证券交易所上市规则—附录 C2《环境、社会及管治报告守则》要求，根据相关指引规定披露事项确定本报告内容。

本报告力求全面反映公司履行社会责任所做工作，公司将在未来持续完善和改进报告的披露内容和格式，并每年更新一次社会责任报告。

04 报告原则与数据来源

本报告遵循重要性、量化、一致性的原则，确定并介绍了公司 2024 年度环境、社会和管治事项（ESG 事项）的主要绩效。

为全面收集履行企业社会责任的数据和信息，广深铁路向各单位（部门）发出履行社会责任调查问卷。有关数据信息收集主要通过公司内部办公网络进行，过程实现“无纸化”。

本报告有中英文双语版本，如有差异应以中文为准。

二、可持续发展管理架构

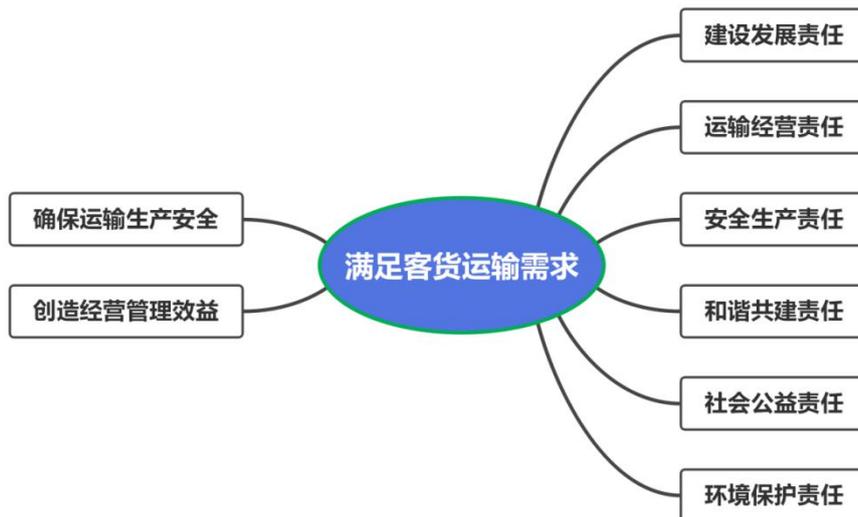
05 可持续发展管理架构

公司董事会是 ESG 事项最高管理机构。公司管理层负责领导公司人力资源、经营、财务、运输、综合等职能部门开展与社会责任相关的各项工作，董事会秘书处负责公司社会责任信息的汇总和披露。公司下属各站段设立劳动安全、技术管理、薪酬福利、员工培训、健康卫生和环保节能等专职部门和岗位，履行企业社会责任。

通过可持续发展管理架构各层级机构、人员以及相关资料数据汇总渠道（办公系统、定期检查、专项调研、工作会议等），公司能够实施识别和应对可持续发展相关负面影响或风险的尽职调查，建立完善覆盖公司重点领域、业务流程的相关合规风险数据库。

06 公司社会责任观

广深铁路履行社会责任的核心是满足客货运输需求，根本前提是确保运输生产安全和创造经营管理效益，具体可分解为六大责任，即建设发展责任、运输经营责任、安全生产责任、和谐共建责任、社会公益责任和环境保护责任，各项责任相互关联，相互影响，共同服务于满足客货运输需求的核心目标。



三、议题重要性分析

07 议题重要性分析框架

本报告议题重要性分析框架目标是识别和评估 ESG 事项关键议题，确保报告内容与公司战略、利益相关方期望以及可持续发展目标相一致，包括财务重要性分析、影响重要性分析两个分析维度以及相关分析方法。

分析维度	财务重要性分析	影响重要性分析
评估标准	<ul style="list-style-type: none"> ● 对公司财务业绩潜在影响：识别每个议题是否对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。 ● 对公司长期价值创造的影响：评估议题对公司品牌声誉、客户关系、员工士气、创新能力等长期价值驱动因素的影响程度。 ● 财务影响的时间跨度：评估议题对公司财务影响的短期（1 年内及 1~3 年）、中期（3~5 年）和长期（5 年以上）时间跨度。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 对利益相关方的影响程度：评估议题对股东、员工、客户、供应商、社区、环境等利益相关方的影响程度。 ● 对可持续发展的贡献程度：评估公司在相应议题的表现是否会对经济、社会和环境产生重大影响。 ● 影响的广泛性和深远性：评估议题影响的利益相关方数量、地域范围以及时间跨度。
分析方法	<ul style="list-style-type: none"> ● 定量分析：利用财务数据、行业数据等，量化分析议题对公司财务业绩的潜在影响。 ● 定性分析：通过专家访谈、案例分析等方式，评估议题对公司长期价值创造的影响。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利益相关方调研：通过数据收集、走访调研等方式，了解利益相关方对社会责任议题的关注程度和期望。 ● 专家评估：由行业专家、管理者对议题的重要性进行评估和排序。 ● 案例分析：借鉴同行业企业或其他行业优秀企业的做法，评估议题的影响力和重要性。

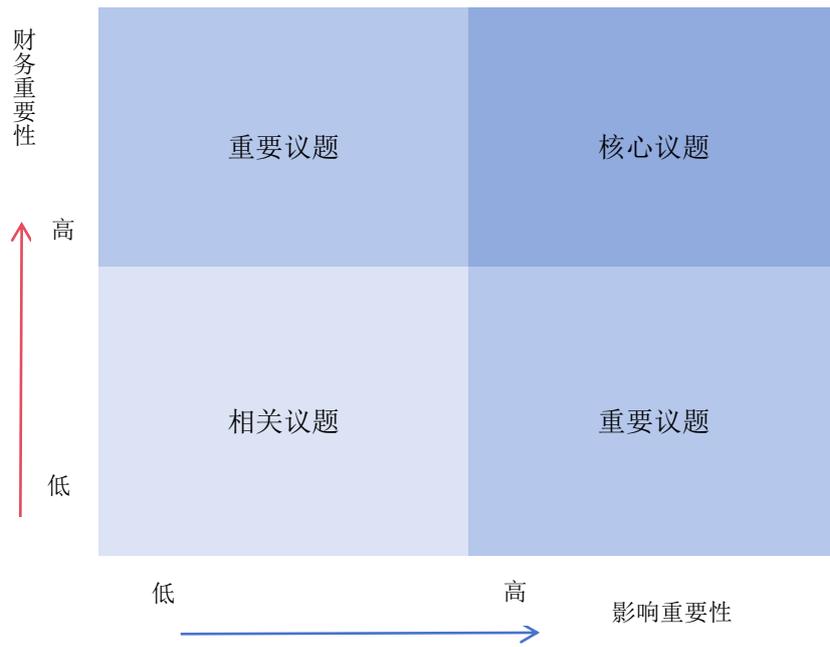
08 议题重要性矩阵

根据议题重要性分析框架，结合双向重要性概念（与议题相关财务重要性和影响重要性两个维度）进行综合评估，构建议题重要性矩阵：

核心议题：既有高财务重要性，也有高影响重要性。

重要议题：具有高财务重要性，低影响重要性或具有低财务重要性，高影响重要性。

相关议题：低财务重要性，低影响重要性。



议题类型	具体议题	维度	重要性分析
核心议题	● 应对气候变化	环境	高财务重要性 高影响重要性
	● 能源利用		
	● 创新驱动	社会	
	● 供应链安全		
	● 产品和服务的安全与质量		
	● 员工	可持续发展相关治理	
	● 商业道德（反商业贿赂及反贪污）		
重要议题	● 污染物排放	环境	低财务重要性 高影响重要性
	● 废弃物处理		
	● 环境合规管理		
	● 水资源利用		
	● 循环经济		
	● 社会贡献	社会	
	● 数据安全与客户隐私保护		
	● 利益相关方沟通		
相关议题	● 生态系统和生物多样性保护	环境	低财务重要性 低影响重要性
	● 乡村振兴	社会	
	● 科技伦理		
	● 平等对待中小企业		
	● 尽职调查	可持续发展相关治理	
	● 反不正当竞争		

有关议题重要性分析基于当下公司经营管理以及外部经济、社会和环境情况，

其相关重要性未来有可能随之提升或降低，议题类型可能随之变动。对于具有高财务重要性的议题，公司将遵循上交所可持续发展报告披露要求，围绕治理、战略、影响风险和机遇管理、指标与目标四个方面核心内容及有关议题具体披露规定进行分析和披露。

四、规范运作与诚信经营

09 公司治理和内部控制

公司遵循证券法律法规、交易所上市规则等，不断完善公司法人治理结构，促进股东大会、董事会、监事会和管理层规范运作。公司全年共召开 3 次股东大会、8 次董事会会议、5 次监事会会议、8 次审核委员会会议、2 次薪酬委员会会议、4 次提名委员会会议和 15 次总经理办公会议。报告期内，公司进一步完善公司治理制度，完成公司《章程》《内幕信息及知情人管理制度》《经营业绩考核办法》的修订工作，履行董监高人员选举辞任程序，根据新《公司法》下董监高人员选举辞任相关规定，及时发布董监高人员辞任公告 4 则，选举董事 4 人、监事 2 人，聘任高级管理人员 3 人，按规定向上交所、港交所报备新任董监高人员信息。

公司设立了符合公司经营特点的管理规范与流程，建立了一套较为完整的内部控制评价体系。

10 党建工作

公司党委和各级基层党组织扎实推进党纪学习教育，教育引导党员干部认真学纪、准确知纪、深刻明纪、严格守纪，坚持把开展党纪学习教育和解决问题、改进工作、推动发展结合起来，把党纪学习教育成果持续转化为推动高质量发展的强大动力。

2024 年，公司党委发布《全面从严治党自查自纠实施细则》《党支部工作考核评价办法》等制度办法，全年共召开 19 次党委会，认真落实“第一议题”学习制度，前置研究 72 个议题，决策通过 86 项议题。

截至报告期末，公司及各站段成立党委 18 个、党总支 92 个、党支部 785 个，党员人数为 9580 人。

11 利益相关方沟通

财务重要性方面，建立利益相关方沟通渠道、保持与利益相关方沟通来往占用较少财务资源，不构成对财务业绩的重大影响，良好的利益相关方沟通能够提升经营管理效率，获得利益相关方的支持帮助，但对公司长期价值创造的推动作用尚不明显，从时间跨度上看该议题属于公司日常工作的一部分，成本支出短期内可能产生一定财务影响，中长期不具有重大影响。影响重要性方面，该议题涉及股东/机构和个人投资者、政府、监管机构、供应商和员工等多方利益，是公司日常经营管理行为的重要一环，对经济、社会和环境具有持续影响，利益相关方沟通的影响范围广、时间跨度长。因此，该议题是具有低财务重要性，高影响重要性的重要议题。

公司与各利益相关方的主要沟通内容、主要沟通渠道及方式、沟通频率如下：

利益相关方	主要沟通内容	主要沟通渠道及方式	沟通频率
股东/机构和 个人投资者	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司经营业绩 ● 重大投资决策 ● 分红政策 ● 公司治理信息 	● 股东周年大会和临时股东大会通知、通函和公告	至少 1 年 1 次
		● 公司定期报告包含财务报告包括年报、一季报、半年报、三季报	1 年 4 次
		● 分红派息实施公告	按规定
		● 年度、半年度、三季度业绩说明会	1 年 3 次
		● 公司投资者关系渠道，包括网站、电话、电邮、上证 e 互动等	不定期
		● 投资者来访	不定期
证券监管机 构/交易所	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司信息披露 ● 重大事项报告 ● 监管政策咨询 ● 合规经营情况 	● 定期报告和临时公告	按规定
		● 报备上市公司有关信息	不定期
		● 年度信息披露工作评价	1 年 1 次
		● 调查问卷、数据收集表	不定期
		● 电话、电邮	不定期
政府	<ul style="list-style-type: none"> ● 政策法规执行情况 ● 重大项目建设进展 ● 安全生产情况 ● 社会责任履行 	● 工作汇报	年度
		● 数据报送	月度
		● 专题会议	不定期

利益相关方	主要沟通内容	主要沟通渠道及方式	沟通频率
	<ul style="list-style-type: none"> ● 行业发展建议 	● 调研座谈	视情况
		● 公文往来	不定期
供应商/合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 采购需求信息 ● 采购管理办法 ● 合同履行情况 ● 供应商评估 	● 公司网站、招标采购指定网站	按规定
		● 采购工作会议	按规定
		● 日常合同检查	至少 1 年 1 次
		● 电话、电邮	不定期
旅客货主/公众传媒	<ul style="list-style-type: none"> ● 铁路客运信息 ● 铁路货运信息 ● 服务质量反馈 	● 接受媒体采访报道	不定期
		● 铁路 12306、95306 网站	按规定
		● 客货车站服务窗口、公告栏等	按规定
员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司发展战略 ● 生产经营情况 ● 薪酬福利政策 ● 职业发展通道 ● 员工意见建议 	● 职工代表大会	至少 1 年 1 次
		● 公司内部网站	按规定
		● 工作例会	每月、每周
		● 培训学习	按规定
		● 基层调研走访	按规定
		● 内部意见建议征集	按规定
社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 铁路安全知识 ● 环境保护措施 ● 社区共建活动 ● 公益项目信息 	● 铁路安全知识宣传	不定期
		● 志愿者公益活动	不定期
		● 铁路沿线环境整治	视情况

12 商业道德（反商业贿赂及反贪污）

商业道德（反商业贿赂及反贪污）是具有高财务重要性、高影响重要性的核心议题。在财务重要性方面，重大贪腐行为可能对公司现金流、融资方式及成本造成重大负面影响，对公司业务运营造成重大损失或延误；遵守商业道德，严格执行反商业贿赂及反贪污有利于降低法律风险成本、违规成本，提高合规管理和

运营效率，从而创造长期价值；公司加强反腐倡廉、财务风险管控并将其列入短期、中长期重点工作任务。在影响重要性方面，本议题涉及股东、政府、监管机构、供应商和员工等多方利益，对于提升公司治理水平、规范经营管理行为、促进企业高质量发展具有重要意义，推动公司商业道德建设，有利于提升公司运营效率和经营效益，对于促进公司服务区域的经济、社会发展同样具有广泛深远的积极影响。

治理

公司及各站段党委、纪委抓好党风廉政建设，实施“三重一大”¹事项科学决策，公司内部审计机构开展专项内审工作，覆盖重大项目、领导人员履职评价等方面。公司高度重视商业道德建设，持续加强反商业贿赂和反贪污工作，围绕规范企业经营行为、严格人员履职用权制定完善相关制度办法。

战略

构建现代化铁路经营管理体系、现代化铁路治理体系是公司的战略目标，党风廉政建设、资产资金产权管理已纳入公司经营业绩考核指标。公司对违法违纪行为设立专项举报渠道，明确界定商业贿赂与贪污行为的范畴，要求公司高级管理人员、关键岗位人员签署年度声明，对管理和技术人员实施年度考核评价，规范公司全体员工的商业行为。公司发布合同范本将反商业贿赂列为必备条款，根据《资金管理实施办法》《资金拨付管理办法》《全面预算管理办法》建立资金和预算管理的检查监督制度、责任追究制度，加强内部审计监督。

影响、风险和机遇管理

公司识别投资融资、资金收支和工程建设等领域的合规风险点，加强合规风险管理。公司相信良好的商业道德建设、严格的反商业贿赂和反贪污能够形成长期价值，为公司带来提升信誉度、强化融资优势、优化供应链等机遇。

指标与目标

公司通过普法宣传、集中纪律教育、专题讲座等方式开展反贪污培训，董事、监事和高级管理人员 32 人次参加培训，员工接受反贪污培训 3.8 万人次。2024 年，公司没有对公司或其员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

¹ 重大事项决策、重要人事任免、重大项目安排和大额资金使用事项的决策行为

13 平等对待中小企业

公司秉持公平公正、对等交易的市场原则。报告期内公司与中小企业交易往来占比低、单项交易金额小，合同签订及履行规范、逾期付款风险可控。中小企业合作并非广深铁路核心业务环节，相关交易短期及中长期内对财务表现无重大影响。公司贯彻落实《保障中小企业款项支付条例》要求，维护中小企业合法权益，优化营商环境，相关交易对业务连续性和社会影响性有限，未因中小企业合作问题引发诉讼、监管处罚或重大舆情事件，平等对待中小企业的实践未对广深铁路的运营、声誉或利益相关方权益产生显著影响。

14 反不正当竞争

公司分析认为反不正当竞争在财务和影响层面均不构成重要性。从财务角度看，议题可能涉及的经济赔偿、潜在损失等金额相对公司整体资产规模和营业收入占比极小，不会对财务状况、经营成果等产生实质性影响。从影响重要性而言，公司运营实践中不存在虚假宣传、侵犯商业秘密、垄断交通市场等情况，议题社会关注度和舆论影响有限，未触及影响公司发展战略与市场声誉的关键节点。

报告期内，公司不存在因不正当竞争行为导致诉讼或重大行政处罚的情况。

五、安全保障与客货运输

15 产品和服务的安全与质量

公司核心业务是铁路客货运输，运输安全和服务质量直接影响公司的经营收入和成本结构。铁路运输具有运输速度快、运输能力大、受自然条件限制小、客货运输通用性好、运行安全正点等特点和优势，成为广大旅客出行、货主运输货物的选择。公司认为产品和服务的安全与质量是可持续发展的核心议题，具有高财务重要性、高影响重要性。

财务重要性分析——从收入端看，如果铁路运输出现重大安全事故、运输服务出现重大质量问题，短期内可能导致客户（旅客/货主）流失、重大赔偿责任和行政处罚等损失，对公司业务运营、经营成果、现金流等造成重大负面影响，中长期将对公司品牌声誉、客户关系、员工士气、业务创新等价值驱动因素造成不利影响。从成本端看，短期内持续安全投入（线路设备维护、员工培训、技术升级等）直接增加运营成本，但能够降低中长期事故风险成本（赔偿、停运损失等）。此外，高安全、高质量的铁路运营表现有利于拓宽公司融资方式、降低融

资成本。

影响重要性分析——广深铁路运营广深城际铁路、京广铁路广州至坪石段铁路，并为广东省内多条铁路提供运营服务，2024 年公司完成旅客发送量（不包括委托运营线路）6911 万人、货物发送量 1410 万吨。保障铁路客货运输安全有利于区域经济、社会发展，如果发生运输安全事故，可能造成人员伤亡、货物损失、线路设备损坏，对社会面、经济面和铁路行业带来负面影响。如果通过铁路运输能源物资（煤炭、液化天然气等）、危险化学品发生重大事故，可能延误能源物资运输、发生污染泄漏，从而影响区域能源效率和结构、造成环境破坏。

治理

公司高度重视铁路运输安全生产，牢固树立安全发展理念，在各站段设立安全和质量相关的专业部门和人员队伍，不断增强人防、物防、技防“三位一体”安全保障能力，严格落实铁路安全运输、线路设备维护、人身安全防护等规章制度。

战略

公司将构建现代化铁路运输服务体系、现代化铁路安全保障体系纳入发展战略，将安全指标、客货服务质量作为公司经营业绩考核的重要指标。公司严格遵照《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国铁路法》《铁路安全管理条例》等国家有关法律法规，聚焦高铁和旅客列车安全核心，不断增强铁路安全风险管控和应急处置能力。

影响、风险和机遇管理

公司识别安全管理、服务质量的合规风险点，加强运输安全、劳动作业安全、施工安全、消防安全、路外安全、服务质量等多方面管理。

风险	描述及影响	时间范围
转型风险		
政策及法律风险	铁路在支撑和引领经济社会发展方面发挥重要作用，国家及各级政府部门对铁路安全管理、服务质量的监管不断完善健全，例如国家及各省制定《铁路安全管理条例》，交通运输部制定《铁路运输服务质量监督管理办法》《铁路旅客运输安全检查管理办法》，以及国家铁路局部署各类铁路安全专项整治等。这些政策法规及措施或会带来法律和监管上的变化，对公司运输安全、服务质量管理带来风险和机遇，为公司及利益相关方带来潜在影响。	短期至中期
市场风险	旅客货主对铁路运输安全、服务质量关注度持续上升，运输市场选择多样化及面临越来越激烈的市场竞争，若未能成功实现	短期至中期

	高铁客运业务拓展及推动铁路货运向现代物流转型，可能削弱公司整体的市场效率、竞争力。	
声誉风险	作为铁路运输企业，公司高度重视铁路运输安全，致力于为广大旅客货主提供高质量客货运输服务，积累巩固良好的运输市场声誉。重大安全事故、旅客人身伤亡、服务质量问题等可能引发社会面广泛关注和重大舆情事件，如公司未能采取妥善应对措施、化解舆论风险，可能对公司声誉造成负面影响。	短期至中期
物理风险		
人员风险	铁路施工安全、运输安全、消防安全是铁路安全管理的重点，铁路客运服务管理中高度重视安全检查、乘降组织、公众卫生、防疫检疫、食品质量等问题，确保劳动作业人员、旅客人身安全。如发生重大安全事故，可能造成人员伤亡、公众卫生事件。	短期至中期
环境风险	交通运输部《铁路危险货物运输安全监督管理规定》要求危险货物运输过程中发生燃烧、爆炸、环境污染、中毒或者被盗、丢失、泄漏等情况，押运人员和现场有关人员应当按照国家有关规定及时报告，并按照应急预案开展先期处置。如铁路危险货物运输过程中发生安全事故，可能造成人员伤亡、危险物泄漏、环境污染，增加公司潜在的风险成本支出。	短期至中期

尽管公司铁路客货运输、服务质量面临各项转型和物理风险，但若采取积极有效措施，就可以把握发展机遇，促进公司经营管理效益。

机遇	描述及影响	时间范围
开拓运输市场	铁路客运方面，2024 年国家铁路发送旅客 40.8 亿人，同比增长 10.8%，高铁普铁互补、品类齐全、结构合理、供给充分的旅客列车产品谱系形成，铁路客运市场需求多样化，旅客对铁路客运能力和服务品质要求日益提高。铁路货运方面，以发展新质生产力为契机，铁路行业加快推动铁路货运向现代物流转型，构建现代物流体系和有效降低全社会物流成本，提升铁路货运产品便捷性、时效性、全程服务能力。 公司将积极把握铁路客货运输市场机遇，开发适应市场需求的运输产品和配套服务，提升公司客货运输的吸引力和竞争力。	中期至长期
提升服务质量	全力保障铁路运输安全、提升服务质量，有利于提升铁路在运输市场的影响力和竞争力。	短期至中期

指标与目标

报告期内，公司实现全年安全生产目标，未发生重大安全生产事故。

线路设备安全

2024 年，公司压实线路设备安全责任，全要素全过程管控线路安全风险，确保线路设备质量好、状态好，加强设备设施监测检测 and 数据分析，集中开展设

备整修和线路整治，对干线枢纽、隧道桥梁、天桥道口等加强安全防护，落实线路封闭设施管理维护措施。

广深铁路线路作业 (含委托运营线) 项目	2024 年作业量	2023 年作业量
更换钢轨 (公里)	178.177	178.383
更换曲磨轨 (公里)	10.401	19.67
安装更换道岔 (组)	298	259
大机捣固 (公里)	1053.88	1041.54
线路维修 (公里)	466.4	617.2
修复线路水害 (件)	47	62
新建及加高隔离栏栅 (米)	29208	21724
加装刀片防护网 (米)	36164	32217

车站列车安全

2024 年重点客运站旅客发送量 (含委托运输) 及安检情况

车站	2024 年旅客发送量 (万人)	安检仪 (台)	手持安检设备 (件)	查获危险品数量 (件)
广州站	1112.22	18	80	256213
广州白云站	710.90	25	120	100475
广州东站	2090.08	18	90	240837
广州南站	8937.59	56	129	491698
深圳站	1070.62	19	38	87242
深圳北站	6091.48	37	74	354206
深圳东站	660.64	15	30	156520
福田站	433.78	8	16	27541

公司严格管内客运车站全封闭管理，加强进站旅客安检，畅通出站安全通道，坚决把危险物品堵在站外车下，确保客运站和旅客列车安全。

人身安全

公司高度重视员工人身安全，贯彻落实全员安全生产责任制，构建包含一系列专业安全管理规则、技术规章、作业指导书的安全生产制度体系，进一步夯实

安全管理基础。2020 年至 2024 年，公司已连续五年实现员工责任事故“零死亡”。2024 年公司员工因工受伤 44 人，因工受伤损失工作天数累计 6164 天（含 1 人重伤损失工作天数 3030 天）。

公司始终将旅客人身安全作为运营的核心目标，通过多层次的保障措施确保高铁和旅客列车安全万无一失。一是确保车辆设备安全，定期对车站客运设施、旅客列车进行检修，确保技术状态良好；二是在车站和列车内配备完善的监控系统和应急设备，实时监控运行状态，及时应对突发情况；三是铁路工作人员定期接受安全培训，熟练掌握应急处置流程，确保在紧急情况下能够迅速反应；四是加强旅客安全宣传，在春运、暑运等高峰时段加强客流疏导和安全检查，防止超负荷运营带来的安全隐患。

质量管理

公司加强运输产品、服务质量管理，获得多项质量荣誉和认证。

质量管理单位	质量管理团体（小组）	质量荣誉/质量认证
广州房建公寓段	生产调度监控中心 QC 小组	广东省南粤之星优秀质量管理小组银奖
广州车辆段	段本部	铁路货车厂修、段修服务质量管理体系认证证书
	广州东库检车间动集专修组	广东省质量信得过班组
	广州乘务车间 QC 小组 5T 运用车间卓越 QC 小组	广东省优秀质量管理小组
	广州东库检车间动车组质量攻关 QC 小组 广州车辆段广州库检车间 QC 小组	铁道行业优秀质量管理小组
广九客运段	东莞东整备车间 QC 小组	铁道行业优秀质量管理小组
	京广动二车队三组	铁道行业质量信得过班组

客货服务

客运业务

2024 年，公司客运业务完成旅客发送量 6911 万人，同比增长 16.5%，实现客运收入 109.95 亿元。公司深入践行“以人为本、旅客至上”的服务理念，积极适应铁路客运业务发展变化和旅客出行需求，持续提升服务质量。

（1）完善售票服务功能：落实国铁集团措施要求，优化完善车票改签、报销凭证、学生优惠票购票区间等购票服务，铁路 12306 手机客户端推出购票需求预填和火车票起售提醒订阅等新功能；执行广深城际、广深港高铁的“计次票”“定期票”优惠方案，完善广深港高铁福田站“灵活行”的变更车次服务，进一步便利频繁往返广深、粤港两地的乘客。

（2）优化列车开行方案：动态优化广深城际列车、香港西九龙动车组开行

方案，广州东站调整为仅办理动车组列车业务，安排更多高铁列车开进广州站、广州东站、深圳站，方便中心城区旅客出行；利用广汕高铁和汕汕高铁（汕尾至汕头南段）的开通运营条件，进一步加密粤港澳大湾区与潮汕地区列车开行。

（3）优化旅客候车乘车环境：保障旅客候车环境整洁舒适，推进各车站候车室客运设备设施全面升级，包括更新候车座椅、畅通乘降通道、整修电梯扶梯、更换饮水设备等，为旅客候车乘车提供便利；完善各车站的购票改签、实名核验、进出站检票等自助设备，实现旅客从购票-进站-检票-乘车-出站环节的“全自助”。

（4）提升服务质量：在动车组列车全面开展“铁路畅行”服务，做好商务座、重点旅客、补票升席、餐饮服务、故障上报签收和处置工作；进一步规范并优化旅客投诉、求助、遗失物品查找工作流程。

货运业务

2024 年，公司积极推动铁路货运向现代化物流转型，落实有效降低全社会物流成本相关措施，全年完成货物发送量 1410 万吨，货运收入 16.23 亿元。

公司深度对接粤港澳大湾区建设的国家战略，加快铁路现代物流体系建设，持续推动物流降本增效，有力服务实体经济发展。大湾区国际班列开行数量逐年递增，形成了以广州、深圳、东莞三地为中心枢纽，开行 19 条运输线路，辐射中亚、欧洲、非洲地区等 15 个国家、30 余个城市的物流网络。

16 供应链安全

保障公司运输经营业务的供应链安全是可持续发展的核心议题，具有高财务重要性和高影响重要性。设备租赁及服务、物料消耗是公司主营业务成本的重要组成部分，公司保障正常运营需要来自线路设备、运营服务、物料物资、信息技术和数字化、能源与动力等多方面、各环节、全过程的供应链支持，短期和中期内供应链稳定的来源、价格和合作关系对公司业务运营、财务状况、现金流、融资方式及成本均具有重要影响，通过优化长期供应链安全保障，能够进一步提升运输效率和服务质量，创造长期价值。从影响重要性来看，公司供应链安全涉及供应商、旅客货主、员工等多个利益相关方，对于保障铁路运输安全、畅通铁路人流物流、促进服务区域经济和社会发展具有重要意义。

治理

公司及各站段制定采购管理办法，对供应链加强管理，重大项目建设、大宗物资采购均须经过决策审议批准，建立完善供应链日常检查审核监督机制。

战略

公司将加强供应链安全的管理，推动资金资源向核心业务集中，强化产业链稳定性和安全性。

影响、风险和机遇

公司严格执行采购管理相关规定，从供应商资质审查、签约履约、日常沟通、检查监督等各个环节加强供应链安全保障，建立完善供应商备选库，识别潜在风险和机遇。

风险	描述及影响	时间范围
转型风险		
政策及法律风险	国家铁路局发布相关铁路行业装备技术标准，国铁集团发布《铁路设备更新改造行动方案》，对公司供应链安全管理提出新的更高要求，如果公司应用有关技术标准、响应更新改造行动，可能带来成本支出增加，同时也能够推动铁路设备更新换代、扩大先进设备应用、提升先进产能，提高公司供应链安全能力水平。	中期至长期
市场风险	公司致力于依法合规、公开透明、集约高效的供应链管理，建立完善对供应商的监督机制和评估方法。如果公司未能正确有效执行供应链安全管理，可能带来质量不合格、供应不稳定、来源垄断等供应链安全问题，将增加公司在维护供应链安全方面的潜在支出成本。	短期至中期
物理风险		
老化故障风险	公司重视线路设备养护，从供应链安全源头打造机车车辆、信号设备、线路轨道等安全保障体系。如果公司未能落实相关养护、检查、整治措施，可能无法及时有效排除线路设备老化故障风险，影响铁路运营安全。	短期至中期
技术落后风险	公司铁路运营必须符合国家发布的相关铁路技术标准，以保证公司管内线路与其他铁路系统性、兼容性和互联互通等技术要求。如果公司未能落实供应链安全相关管理措施，可能造成项目建设不符合技术标准、技术装备落后于行业要求、现有技术装备升级改造困难等问题，增加潜在成本支出。	短期至中期

机遇	描述及影响	时间范围
降本增效	公司打造供应链安全保障体系，能够维护供应链安全、稳定、集约高效，从而降低成本支出，增强供应链安全和韧性。	中期至长期
提升先进产能	如果公司响应铁路设备更新改造行动，将能够进一步提升设备安全水平，增强设备服役性能，促进运输生产数字化、自动化，提升先进产能，从而增强公司在运输市场的竞争力。	中期至长期

指标和目标

公司供应链安全目标是通过有效的管理措施保障确保设备、物资和服务的供应不中断，保障公司运输经营生产业务的连续性，建立透明的供应链管理体系，确保相关信息可追溯，识别、评估和应对潜在的供应链风险，减少因供应链问题导致的运营中断或损失。2024 年，公司及各站段实施公开招标项目 403 项，其他方式采购项目 12687 项；相关供应商共 8397 家，其中来自中国大陆 8395 家，香港地区 2 家。

17 数据安全与客户隐私保护

公司数据主要来源	旅客/货主隐私
<ul style="list-style-type: none"> ● 运营数据 ● 客户数据 ● 财务数据 ● 员工数据 ● 安全与监控数据 	<ul style="list-style-type: none"> ● 身份信息 ● 联系方式 ● 支付信息 ● 行程（物流）信息 ● 行为数据（消费习惯、投诉与反馈） ● 会员信息（常旅客）
<p>数据安全：保护公司内部和客户数据免受未经授权的访问、泄露、篡改或破坏。</p>	<p>客户隐私保护：保护客户的个人信息不被滥用或泄露，确保客户对其个人数据的控制权。</p>

数据安全与客户隐私保护短期内对公司财务业绩潜在影响较小，成本支出可控。数据安全和隐私保护涉及供应商、客户多个利益相关方，对公司长期获得公众信任、积累公司声誉、实现安全运营、维护社会稳定具有深远影响，是公司可持续发展的重要保障。因此本议题是具有低财务重要性、高影响重要性的重要议题。

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《铁路关键信息基础设施安全保护管理办法》等法律法规，构建数据分类识别、网络安全防护、数据加密存储、访问控制管理一体的信息网络安全防护体系，落实全流程管理、应急响应、攻防演练、终端检查等管理措施，切实保障公司数据安全和客户隐私。公司全面落实车票实名制管理规定，严格执行铁路旅客信用记录管理相关规定，按照要求对旅客失信行为进行规范记录并及时上报，确保信用管理体系的有效运行。报告期内，公司未发生重大数据安全事件和泄露客户隐私事件。

18 科技伦理

公司经营业务不涉及科技伦理敏感领域的科学研究，科技伦理不具财务重要性、影响重要性，属于公司可持续发展相关议题。公司相关技术应用是用于旅客快速检票的人脸识别技术，以旅客权益保护为核心，通过技术手段和制度约束确保人脸数据的安全性和隐私性，不仅提升了铁路运营效率，也为旅客提供了更加安全、便捷的出行体验。

六、环境保护与科技创新

19 应对气候变化

铁路客货运输是公司的核心业务，尽管铁路运输具有受自然条件限制小的优势，但气候变化、地质条件仍对铁路运输产生重要影响。应对气候变化是具有高财务重要性、高影响重要性的核心议题。短期至中期内极端气候变化下的高温、冰冻、台风、强降雨等情况可能严重影响铁路运输正常秩序、破坏线路设施设备并导致铁路运输延误、中断或取消，使公司在维修、养护、抢险等方面潜在支出成本增加，造成运输收入损失及减少。长期气候变化可能对交通出行、运力布局产生潜在影响，应对气候变化的绿色低碳转型可能带来化石能源（例如煤炭、石油等）的运输需求减少，公司在推动运输装备低碳转型、实施绿色运营维护等方面成本支出可能增加，从而影响公司财务业绩表现。广深铁路及其提供运营服务的其他铁路的作为服务支撑区域经济社会发展的重大基础设施、重大民生工程，是现代综合交通运输体系的重要组成部分，应对气候变化、保障铁路运输安全平稳涉及旅客货主、政府、员工、供应商等广大利益相关方，同时绿色低碳铁路建设发展对于保护环境、应对气候变化具有积极深远的影响。

治理

公司及各站段坚持“提前会商、主动避险”工作原则，建立应对气候变化预警会商机制，制定完善天气预报、安全管控、应急抢险等制度办法，补强应急预案、演练、人员、设备等环节，确保铁路客货运输安全平稳。

战略

公司认为应对气候变化、绿色低碳发展是铁路企业贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展的内在要求，公司将认真贯彻国家应对气候变化及节能减排工作的各项部署，切实发挥铁路行业部门统筹协调作用，强化组织领导，激励责任担当，扎实推进各项重点任务实施。

影响、风险和机遇

为深入了解及审慎应对气候变化对公司各项业务带来的实际和潜在影响，公司识别应对气候变化的风险和机遇。

风险	描述及影响	时间范围
转型风险		
政策及法律风险	<p>为深入贯彻《交通强国建设纲要》《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《2030年前碳达峰行动方案》，国家铁路局、国家发展改革委、生态环境部、交通运输部和国铁集团联合印发《推动铁路行业低碳发展实施方案》，这是推动铁路行业绿色低碳发展、助力交通运输领域实现碳达峰碳中和目标的积极行动，对铁路行业应对气候变化、碳达峰碳中和及节能减排等各项工作具有重要意义。这些政策及实施方案将对公司发展战略、业务运营、财务业绩等带来积极影响改变，产生相应风险机遇，对公司股东、客户、供应商、员工等利益相关方带来影响。</p> <p>上海证券交易所《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》和香港证券交易所上市规则—附录C2《环境、社会及管治报告守则》要求上市公司围绕应对气候变化作披露说明，公司认为气候相关的信息披露需求和要求不断提高。</p>	短期至中期
市场风险	<p>投资者对上市公司 ESG 事项披露关注度不断上升，政府对铁路行业绿色低碳发展提出要求，公众更加倾向环保绿色的交通出行选择。如果公司未能积极响应这些要求期盼，落实相关措施和采取切实有效行动，可能削弱公司市场表现和竞争力。</p>	短期至中期
物理风险		
急性风险	<p>极端气候情况例如高温、冰冻、强降雨、雷暴、强风等严重影响铁路设施的材料性能和设备运行，改变铁路线路及周边的地质稳定性，引发洪水、泥石流等地质灾害，对铁路线路设施、设备造成破坏，可能导致铁路运输延误、中断和取消以及人员伤亡、财产损失。如果这些情况发生，可能带来公司运营维护成本增加和收入损失，公司可能面临相关赔偿责任和行政处罚等。同时，公司为监控铁路沿线地质情况、设备安全运行情况需要建立完善相关监控体系，增加沿线人员巡查守护等，将导致运营成本支出增加。</p>	短期至中期
长期风险	<p>长期来看，气候变化可能影响出行方式选择以及交通运输布局，对煤炭、石油等化石能源的运输需求预计会逐渐降低，对公司业务产生潜在影响。气候变化如果导致公司服务区域出现极端气候的时间更长、范围更广，公司相关应对成本支出以及收入损失可能增加。</p>	中期至长期

机遇	描述及影响	时间范围
绿色低碳发展	《推动铁路行业低碳发展实施方案》提出 2030 年铁路单位运输工作量综合能耗和单位运输工作量二氧化碳排放较 2020 年下降 10%，提出推动运输装备低碳转型、优化调整运输结构、推进绿色运营维护等目标，这将为公司带来绿色低碳发展机遇，增加公司应对气候变化声誉，提升公司新质生产力能力和水平。	中期至长期
降本增效	公司投入建设完善应对气候变化的监控系统，有利于增强公司提前预警、主动避险能力，保障铁路运输的平稳安全高效，落实铁路低碳发展相关措施，推动绿色铁路建设，有利于提升运输效率、提高铁路承运比重、降低运营成本、促进设备升级换代，实现降本增效目标。	中期至长期

指标和目标

公司坚持“提前会商、主动避险”工作机制，建立完善监控预警系统，提升应急处置能力和储备，确保铁路运输安全平稳、高铁和旅客列车安全万无一失；坚持低碳绿色可持续发展方向，为服务经济社会全面绿色转型发展，加快建设美丽中国做出贡献。

公司加强天气预报、制定预警预案、实施分级响应，对极端天气影响天数、列车晚点停运趟数、晚点累计时长、地质灾害情况等进行分析研判，加强运力组织调配、沿线巡查守护、设施设备维护等。

典型事例

公司所属广州客运段 2024 年共遭遇强降雨、台风等极端天气 87 天，发布应急响应、预警 46 次，因降雨、台风造成列车晚点 172 趟，累计晚点时长共计 608 小时，中途折返（停止运行）列车 31 趟。公司客运部门通过积极落实相关应急响应措施，确保了旅客、乘务人员安全和客运组织平稳有序。

2024 年第 3 号超强台风“格美”对公司铁路运输造成影响，针对深圳地区多趟列车晚点情况，公司广深地区主要客运站加开退票改签窗口，公示列车停运信息，开展宣传引导，组织旅客有序购票乘车；深圳供电段在台风登陆后，组织多个工作小组开展台风后巡视，及时排查线路隐患。

20 环境责任

污染物排放、废弃物处理、水资源利用以及环境合规管理等是公司可持续发展重要议题。相关工作纳入公司日常经营管理行为中，通过专业部门、技术人员、自有环保处理设施以及第三方专业机构对废气、废水、危险废弃物等进行监测、

处理、安全排放（转移），接受政府环境管理部门检查监督，各时间跨度内占用公司财务资源不高，不构成高财务影响重要性。公司承担的环境责任需要开展铁路及沿线环境保护、废气废水净化、隔音降噪等，保障旅客列车上水、人员用水安全等，涉及旅客、员工、社区等多个利益相关方且覆盖线路长、地域广，具有高影响重要性。

公司开展废气、废水、噪音监测，建立和运行污水、废气环保处理设施，修建和维护铁路沿线噪音敏感地区的隔音声屏障，规范机车鸣笛，委托专业第三方处理危险废弃物，主要情况如下：

环境统计范围	环境责任指标	单位	2024 年	2023 年	2024 年密度（使用或排放量/换算周转量）	排放密度单位
用水及废水排放统计	用水总量	吨	7132789.3	6253073.22	238.795	吨/百万吨公里
	工业用水总量	吨	1533262.6	1535506.64	51.331	吨/百万吨公里
	废水治理设施数	套	17	17		
	工业废水排放量	吨	1112905	1034518	37.258	吨/百万吨公里
	工业废水处理量	吨	1112905	1034518	37.258	吨/百万吨公里
	工业废水中污染物去除量					
	（1）化学需氧量	千克	408559	164700		
	（2）石油类	千克	47851	42471		
	工业废水中污染物排放量					
	（1）化学需氧量	千克	28933	29913	0.969	千克/百万吨公里
	（2）石油类	千克	1420	1168	0.048	千克/百万吨公里
废气统计	废气排放总量	万标立方米	20359	23770	0.682	万标立方米/百万吨公里
	废气治理设施数	套	8	8		
	废气污染物去除量					
	（1）二氧化硫去除量	千克	0	0		
	（2）颗粒物去除量	千克	19	23		

	废气污染物排放量					
	(1) 二氧化硫排放量	千克	66	101	2.210	克/百万吨公里
	(2) 颗粒物排放量	千克	43	97	1.440	克/百万吨公里
固体废物统计	固体废物产生量	吨	6551.33	8226.41	0.219	吨/百万吨公里
	固体废物综合利用量	吨	5740.16	7308.98	0.192	吨/百万吨公里
	固体废物处置量	吨	792.2	916.34	0.027	吨/百万吨公里

公司执行《中华人民共和国水污染防治法》《城市污水再生利用—城市杂用水水质标准》等法律法规和标准要求，保护节约水资源，提高水再利用率，公司在求取适用水源方面没有遇到任何问题。公司提供铁路客货运输服务，除货运必要的货品防护、加固材料使用外，无制成品包装材料的使用及数量统计。

公司所属 1 家单位——广州机务段被列入 2024 年广州市重点排污单位名录。报告期内，公司不存在重大突发环境事件或因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

公司既有铁路线路和生产经营场地不涉及生态保护红线、自然保护区等路段，委托运营线路、新建工程项目等均取得环境影响报告批复，落实相关生态环境保护措施。公司生产经营活动对生态系统和生物多样性不存在重大影响情况。

21 能源利用

公司运营的电气化铁路、客运站、货场等高度依赖电力供应，内燃机车、动力设备、锅炉、业务车辆等需要使用柴油、汽油、天然气等化石能源。能源成本是公司主营业务成本的重要组成部分，公司与电力供应商保持长期良好合作，电力价格的变动对公司短期至中期的财务业绩表现具有重要影响。随着新能源电力增长以及铁路行业低碳发展，公司长期电力使用成本可能随之降低，有利于优化公司能源利用结构和成本支出。能源利用对于保障公司运输经营平稳安全有序具有重要意义，是服务区域经济社会发展的重要支撑，同时新能源电力、绿电供应不断增长，对于发挥铁路低碳绿色优势、促进环境保护和应对气候变化发挥重要作用，因此公司能源利用对经济社会环境具有高影响重要性。

治理

公司与能源供应商建立长期稳定良好的合作关系，确保电力供应安全，各站段制定完善能源采购、电力设备设施维护、安全整治等制度办法，从资金、人员、技术等各方面保障能源供应安全。

战略

公司将能源利用纳入现代化铁路基础设施体系建设战略，坚持铁路低碳发展方向，实现绿色、安全、可持续的能源利用。

影响、风险和机遇

为深入了解及审慎应对能源利用对公司各项业务带来的实际和潜在影响，公司识别能源利用的风险和机遇。

风险	描述及影响	时间范围
转型风险		
政策及法律风险	<p>《中华人民共和国节约能源法》对交通运输节能、重点用能单位节能、节能技术进步、法律责任等作出明确规定。国家铁路局《“十四五”铁路科技创新规划》提出 2025 年实现铁路能源供给技术取得显著进展，高能效和智能化铁路牵引供电核心技术装备技术达到世界一流水平的目标。《推动铁路行业低碳发展实施方案》提出电力、新能源等绿色机车比重进一步提升，绿电使用比例逐步提升，铁路领域清洁能源利用有效推进等目标。</p> <p>公司积极响应并采取措施节约能源、减少排放、引入先进能源技术装备、提高绿电使用比例。如果公司未能符合能源利用相关规定和发展要求，可能面临警告通报、限期改正、罚款等潜在风险。</p>	短期至中期
市场风险	<p>投资者和公众对于铁路低碳发展带来的经济效益提升、能源结构多元化等高度关注和期待。如果公司在低碳发展、清洁能源利用等方面未能取得有效进展和成果，可能削弱公司市场表现和竞争力。</p> <p>公司的能源供应高度依赖电力供应，如果电力价格大幅波动，对公司运营成本将产生重大影响。</p>	短期至中期
声誉风险	<p>社会大众对低碳环保越来越重视，更多的企业和项目参与绿电交易，例如中国进出口商品交易会（“广交会”）已在 2023 年首次实现 100%绿电供应。如果公司在能源结构优化、绿电供应和交易中未能积极响应行动和采取行之有效措施，可能对公司的市场声誉、ESG 评价等产生负面影响。</p>	中期至长期
物理风险		
能源供应中断	<p>极端气候情况、强烈地震可能造成铁路牵引供电网络损坏，无法保证电力平稳安全供应，导致运输延误、中断和取消。如果这些情况发生，可能带来公司运营维护成本增加和收入损失，公司如使用化石能源和设备替代也可能带来运营成本支出增加。</p>	短期至中期

绿电使用比例不足	为促进绿色铁路建设、推进绿色运营维护，提高绿电使用比例，公司潜在的技术升级、设施改造等支出可能增加。长期来看，公司绿电使用比例不足可能造成化石能源依赖、增加污染排放，不利于环境保护。	中期至长期
----------	---	-------

机遇	描述及影响	时间范围
优化能源结构	通过推动绿色铁路建设、运输装备低碳转型，能够逐步提高清洁能源使用比例，优化能源利用结构。	中期至长期
降本增效	长期稳定的能源供应、牵引电力网络升级改造、新能源绿色机车应用等能够保证公司铁路运输的安全和效率，清洁能源使用比例增加有利于降低能源成本，实现降本增效目标。	中期至长期

指标和目标

公司每年制定及发布能耗及排放计划，推动各站段通过制度约束、考核激励、技术设备引进和应用等措施节约能源，提高能源利用效率，保护和改善环境，促进经济社会全面协调可持续发展。

能耗及排放	数值			消耗及排放密度 (数量/换算周转量)		
	2024 年	2023 年	2024 年较 2023 年	单位	2024 年	2023 年
综合能耗 (吨标准煤)	148276.74	141879.89	4.51%	吨/百万 吨公里	4.96	4.71
电力消耗 (万千瓦时)	60470.84	52937.91	14.23%	万千瓦时 /百万吨 公里	2.02	1.76
燃油消耗(吨)	50265.68	51765.01	-2.89%	吨/百万 吨公里	1.68	1.72
燃气消耗 (万立方米)	20.31	72.97	-72.17%	立方米/ 百万吨公 里	6.80	24.25
范围 1 排放 (吨二氧化碳)	159445	165228	-3.50%	吨二氧化 碳/百万 吨公里	5.34	5.49
范围 1 和 2 排放 (吨二氧化碳)	483931	449293	7.71%	吨二氧化 碳/百万 吨公里	16.20	14.93

截止 2024 年 12 月 31 日，广州机务段配属内燃机车 151 台，电力机车 50 台，机车单位牵引工作量综合能耗 88.52 千克标准煤/万总重吨公里。

指标	内燃机车		电力机车	
	2023 年	2024 年	2023 年	2024 年
用油总量（吨）	46484.25	46946.74	——	——
内燃机车单位牵引工作量能耗 （千克/万总重吨公里）	33.17	33.55	——	——
用电总量（万千瓦时）	——	——	36262.55	38101.59
电力机车单位牵引工作量能耗 （千瓦时/万总重吨公里）	——	——	139.15	133.75
油脂消耗（吨）	332.25	338.30	22.62	21.59

公司落实新能源车替换传统能源车辆的措施，公司及各站段已配备新能源汽车 42 辆，报告期内行驶里程约 12.9 万公里，减少碳排放约 13.7 吨。

22 循环经济

公司重视循环经济工作，通过修旧利废、废旧物资（例如旧钢轨、报废设备）拍卖、无纸化办公、中水回收、垃圾分类等多项措施节省资源、提高资源利用率，推广网络办公系统、电子屏会议系统、电子客票、电子发票等以减少纸张使用。实施循环经济工作对于公司财务业绩无重大影响，但符合《铁路行业低碳发展实施方案》《铁路设备更新改造行动方案》的绿色低碳设备推广应用、存量设备高效循环利用的发展方向，对于经济社会和环境可持续发展具有积极影响。

23 创新驱动

创新驱动是公司可持续发展的核心议题，具有高财务重要性、高影响重要性。公司贯彻落实铁路行业创新驱动发展战略，推动铁路关键领域核心技术产业化应用，创新驱动在中期至长期对于公司财务业绩具有重大正向影响作用，有利于筑牢安全基础、提高运输效率、增加经济效益。公司及各站段是铁路创新的需求源头和创新成果运用主体，需要建立完善上下游产业的共同利益机制、以企业为核心面向市场的运行机制、基层创新激励交流机制等，涉及政府、投资者、供应商、员工、客户等多个利益相关方，对经济社会具有重要影响。同时，创新驱动为建设低碳绿色铁路、降低铁路污染排放提供科技支撑，对环境保护也具有长期深远影响。

治理

公司及各站段发挥铁路创新成果运用主体作用，以确保铁路运输安全稳定、发挥既有路网最大效率、实现公司经营效益持续增长为创新驱动导向，加强科技立项攻关、关键核心技术引进、重点设备设施产业化应用等工作。

战略

公司将创新驱动纳入现代化铁路科技创新体系建设战略，坚持创新驱动服务于铁路安全高效运营，稳步提升公司总体技术水平、科技创新能力和产业链现代化水平。

影响、风险和机遇

为深入了解及审慎应对创新驱动对公司各项业务带来的实际和潜在影响，公司识别相关的风险和机遇。

风险	描述及影响	时间范围
转型风险		
政策及法律风险	中共中央、国务院《交通强国建设纲要》、国家铁路局《“十四五”铁路科技创新规划》、国铁集团《铁路设备更新改造行动方案》等对铁路实施科技创新、应用先进技术装备、绿色低碳发展提出规划和要求。这些政策规划、实施方案对公司创新驱动具有指导意义和潜在影响，随之带来相关挑战和机遇。	短期至中期
市场风险	创新驱动在公司经营发展过程中起到重大关键作用，例如建设广深准高速铁路、建成国内首条四线并行电气化铁路、实施广深城际铁路公交化运营等极大提升了公司的运输能力、运营效率和市场竞争力。一方面关键核心技术设备产业化应用、技术创新等需要持续大量的资金成本投入，对公司经营业绩造成压力；另一方面如果公司未能在持续创新驱动方面取得明显成效，可能削弱公司市场表现和竞争力。	中期至长期
物理风险		
设备使用维护风险	公司加强铁路设备使用和维修工作，执行保障安全生产和质量安全的国家标准、行业标准、技术规范，保证设备正常使用和维修所必需的资金投入，确保铁路设备符合运营安全要求。如果公司未能及时有效执行相关技术标准、作业规范等，可能发生设备安全隐患、新旧系统不兼容、施工安全事故等风险，从而影响铁路运营安全。	短期至中期
人员风险	公司及各站段设置设备使用和维修管理部门及人员，根据生产组织和作业方式变化、使用新技术、新工艺、新设备情况及时调整人员培训内容并开展培训。如果公司未能有效配置人员及开展相关培训，可能带来技术人员短缺、使用维护不熟练等问题。	短期至中期

机遇	描述及影响	时间范围
高质量发展	通过运输生产设备更新改造、运输服务设备更新升级，变革生产组织和作业方式等，能够为公司带来提升运营效率和先进产能，实现高质量发展的机遇。	中期至长期
人员队伍培育	实现铁路关键核心技术装备产业化应用，发挥新技术、新工艺、新设备的作用，离不开专业技术人员队伍的培育。如果公司能够配套做好创新驱动的人才培育和引进，激发公司人员技术创新、管理创新的活力，能够为公司带来培育技术人员队伍、提升整体创新驱动能力的机遇。	中期至长期

指标和目标

公司加强技术创新、管理创新管理，落实设备使用和维修管理责任，制定完善相关管理制度办法，建立健全铁路设备管理台账和技术档案，实施科学决策、资金投入、人员培训、技术设备引进应用、科技项目立项攻关等措施，稳步提升公司创新驱动能力，实现高质量发展。

2024 年公司完成大修 182 项，完成固定资产投资 303 项，其中涉及行车安全的固定资产投资 82 项。公司及各站段 2024 年参与研发创新和科技合作项目 16 项。公司所属广州电务段申请发明专利 14 项、取得专利授权 8 项。

七、员工权益与社会公益

24 员工

员工既是铁路运营的核心生产要素，也是公司战略价值的承载者，其重要性呈现多维融合特征。从财务重要性看，员工薪酬、福利和培训支出是公司业务成本的重要组成部分，对公司经营业绩、现金流等财务指标具有直接影响。专业员工队伍在公司各方面发挥重要关键作用，包括保障运输安全、提升运营效率、提高服务质量、优化资源配置、实现创新驱动等，从而为公司和股东创造长期价值。从影响重要性看，公司员工为保障铁路运输安全平稳、服务经济社会发展发挥重要作用，一线基层员工的职业素养、履职行为、应急能力等直接塑造公众对铁路行业的认知。同时，公司这种财务与影响力的双重属性，要求公司建立人力资源的全周期管理体系，切实维护员工权益，将员工个体发展与企业战略目标深度融合，从而实现经济效益与社会效益的协同增长。

治理

公司及各站段的人力资源管理部门负责招聘和配置、绩效考核和薪酬福利、培训与发展、制度和员工文化建设等工作，各级工会组织通过平等协商和集体合同制度等，推动健全劳动关系协调机制，维护员工劳动权益，构建和谐劳动关系。

战略

公司人力资源战略聚焦员工队伍建设、服务企业改革发展，推进人力资源数智化平台建设、企业和员工命运共同体建设，强化专业技术人才储备和培养，落实全员经营业绩考核和激励，实现岗位配置与考核流程的标准化、规范化、依法合规保护员工权益，确保组织效能服务支撑铁路高质量发展的长期目标。

影响、风险和机遇

为深入了解及审慎应对员工对公司各项业务带来的实际和潜在影响，公司识别相关的风险和机遇。

风险	描述及影响	时间范围
转型风险		
政策及法律风险	<p>公司根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国工会法》《广东省工资支付条例》等法律法规，坚持员工权益保障，依法规范劳动用工。如果公司未能依法合规处理员工劳动关系、保障员工合法权益，可能面临行政处罚、赔偿责任等潜在风险。</p> <p>《全国人民代表大会常务委员会关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》自 2025 年 1 月 1 日起施行，将对公司用工成本、人员年龄结构、职业发展、安全管理等形成潜在影响，带来风险和机遇。</p>	中期至长期
市场风险	公司人力资源管理面临多重市场风险，如果公司人力资源管理未能落实相关措施，可能带来用工成本增加、职业技能断层、专业技术人才流失、劳动关系纠纷等问题，进而对公司财务业绩、运营安全、ESG 评估表现等造成负面影响。	中期至长期
物理风险		
安全风险	公司高度重视员工人身安全，严格执行相关安全生产标准。但铁路运输生产过程中的极端气候情况、不规范的作业环境、违章指挥和违章作业行为等可能引发铁路安全事故，造成人员伤亡。	短期至中期
健康风险	铁路运输生产工作中面临职业健康风险，公司高度重视员工健康，安排员工体检、提供劳动防护、开展健康管理等，保障员工身心健康。	中期至长期

机遇	描述及影响	时间范围
高质量发展	建设企业和员工命运共同体，切实维护员工合法权益，能够增强员工的归属感、获得感，为公司高质量发展奠定坚实基础。	中期至长期
职业发展	公司建立职业技能等级考评认定制度、建设专业技术人员队伍、做好人才培育和引进等，为员工个人职业发展、公司整体人员素质提升带来机遇。	中期至长期

指标和目标

截止 2024 年 12 月 31 日，公司员工总人数 36565 人。详细情况见下表：

广深铁路员工情况表

项目	2024 年人数	2023 年人数	2024 年较 2023 年流失率(-)和增长率(+)(注)
员工总人数	36565	37906	-3.54%
按性别划分			
——男性	27857	28509	-2.29%
——女性	8708	9397	-7.33%
按年龄划分			
——30 岁以下	7876	8861	-11.12%
——31 岁至 40 岁	12341	11395	8.30%
——41 岁至 50 岁	7802	8334	-6.38%
——51 岁以上	8546	9316	-8.27%
按学历划分			
——研究生及以上	168	161	4.35%
——大学本科	5320	5237	1.58%
——大学专科	17248	16895	2.09%
——其他（中专、高中、职业技校等）	13829	15613	-11.43%
按地区划分			
——深圳（按单位所在地统计）	3561	3489	2.06%
——其他地区（按单位所在地统计）	33004	34417	-4.11%
按专业划分			
——客运、货运、运转人员	16462	17320	-4.95%
——机务人员	4727	4872	-2.98%
——车辆人员	3023	3111	-2.83%
——工务人员	3006	3221	-6.67%

——电务人员	1915	1815	5.51%
——供电、供水人员	2292	2216	3.43%
——房建公寓人员	1262	1274	-0.94%
——多种经营及其他子公司人员	87	82	6.10%
——技术行管人员	3791	3995	-5.11%

注：通过年末员工数比较计算流失率或增长率，数据受员工年龄增长、自然死亡、法定退休以及生产经营需要调整等因素影响。

招聘与培训

2024 年公司新招聘毕业生 1145 人，其中硕士及研究生以上 32 人、大学本科毕业生 159 人、专科毕业生 954 人。2024 年公司依法终止及解除劳动合同 62 人，占公司员工总人数的 0.17%。公司无任何录用童工及强制劳工的行为。

公司共有职教专职管理人员 97 人，2024 年共组织各类培训共计 811485 人次、支出教育经费 7444 万元。有关培训依照安全生产、职业技能资格、岗位需要和职业发展规划开展，未分性别进行人数和学时统计。

广深铁路类别培训情况表

培训类别	学习人次	
	2024 年	2023 年
安全规章培训	216565	191236
主要行车工种脱产培训	13444	18508
资格性培训	8870	8145
工班长培训	1989	2684
技术比武及岗位训练培训	268281	271335
继续教育	9948	13094
其他	292388	280440
总计	811485	785442

2024 年广深铁路管理人员培训学时表

人员类别	人数（人）	平均学时（小时）
公司高级管理人员	7	143
站段领导人员	162	163
其他中层管理人员	1661	142

2024 年广深铁路团体所获全国铁路及省部级以上荣誉

团体	所属单位	获得荣誉
广深铁路股份有限公司	公司本部	2024 年深圳 500 强企业
厦深动一车队党支部	广九客运段	全国铁路先进党组织
广州车辆段党委	广州车辆段	

团体	所属单位	获得荣誉
广州南高铁工务段党委	广州南高铁工务段	
广州电务段党委	广州电务段	
京广动二车队团支部	广九客运段	全国铁路“五四”红旗团支部
广州库检车间团支部	广州车辆段	
广州东客运车间团支部	广州车站	
广州南高铁信号车间团支部	广州电务段	
佛山西高铁线路车间团支部	广州南高铁工务段	
东莞东乘务车间乘务七队	广州车辆段	
京广动三车队动二组	广九客运段	全国铁路青年安全生产示范岗
广州南高铁工务段	广州南高铁工务段	全国铁路防洪工作先进集体
广州南车站	广州南车站	全国铁路帮扶工作先进集体
广九客运段	广九客运段	全国铁路标杆站段
广州车务段	广州车务段	
广州电务段	广州电务段	
广州房建公寓段	广州房建公寓段	
广州机务段	广州机务段	
深圳供电段	深圳供电段	
广州供电段	广州供电段	
广州南高铁工务段	广州南高铁工务段	
广州客运段	广州客运段	
广州车务段	广州车务段	广东省“五一”劳动奖状
大朗铁路物流营业部	广深物流中心	广东省工人先锋号
深北客运车间迎春花客服班组	深圳车站	

2024 年广深铁路个人所获全国铁路及省部级以上荣誉

个人	所属单位	获得荣誉
杨雪同	广九客运段	全国“五一”劳动奖章
钟震坤、张程、赵昀	广九客运段	铁路总工会“火车头奖章”
陈梓琪、周维	广州车站	
贺敏梁、熊光跃	广州机务段	
冼群坚、钱起龙	广州南车站	
李嘉宇	广州车辆段	

个人	所属单位	获得荣誉
杨建兰	广州房建公寓段	全国铁路优秀共产党员
刘利恒	深圳车站	
赵新红	广州机务段	全国铁路优秀党务工作者
邹放	广州南车站	
王友发	广州机务段	全国铁路工匠
李元	深圳车站	全国铁路“新时代 铁路榜样”称号
王金炜	广州车务段	全国铁路技术能手
陈凌燕	广州车站	
李明泉	广州电务段	
彭雷、周赛男、田东阳	广州客运段	全国铁路青年岗位能手
左阳	广州房建公寓段	
何林辉、许鑫、 黎胚龙、杨雨	广州车辆段	
赵梦婷、陈梓琪、 杨俊杰、杜传光	广州车站	
张一鸣、张野、贺焱彬	广州电务段	
丘钦豪、罗雄、陈发、 陈华强、陈文孙、关丰沛	广州北车辆段	
孙松	广州北车辆段	全国铁路优秀共青团员
徐志杰	广州机务段	
符合同	广州客运段	全国铁路优秀共青团干部
代午阳	广州机务段	
李旭凯	广州北车辆段	全国铁路“尼红奖章 ² ”
余卓霖	广九客运段	全国铁路春运立功竞赛优秀个人
李弘琨	广州车辆段	
胡聪	广州车站	
温韬	广州电务段	
李畅	广州机务段	
黄鸣晓	广州客运段	
高晶	广州客运段	广东省“五一”劳动奖章
陈耿隆	广州电务段	
钟淼	广州南车站	

² 以中国铁路先进人物尼红命名的荣誉称号

个人	所属单位	获得荣誉
陈向运、何宇	广州机务段	全国铁路优秀志愿者
刘德鸿	广州电务段	全国“红旗杯”班组长大赛复赛一等奖
高海瑞	广州北车辆段	全国“红旗杯”班组长大赛复赛三等奖、最具风采奖

薪酬待遇

公司始终秉持“发展依靠员工、发展为了员工、发展成果由员工共享”的理念，建立了科学合理的薪酬政策体系，将劳动报酬与经济效益、劳动效率以及个人绩效紧密关联，使员工薪酬总量与公司经营效益有效挂钩。公司将员工权益保障视为重中之重。通过签订集体与个人劳动合同，依法为员工办理社会保险、住房公积金，设立企业年金、补充医疗等完善的福利机制，确保员工在职务晋升、工作时长、平等机会、多元化发展、反歧视保障、假期安排及其他各类待遇与福利方面，均能得到充分的支持与保障。

员工关爱

公司落实各项改善职工生产生活条件的举措，切实关爱职工群众，推动企业和职工命运共同体建设。

(1) 公司及各站段贯彻落实《职工健康管理行动方案（2023-2025 年）》，组织职工健康体检，加强高危人员健康管理，组织各类日常保健、心理健康及急救护理知识讲座、宣传活动。

(2) 公司加大劳动安全设备设施投入，持续改善作业环境，提供劳动安全保障，通过无人机线路巡检、智能检车系统、远程视频监控等技术手段降低劳动强度、提升劳动安全。

(3) 加快推进智慧化职工宿舍、公寓建设，推行单身宿舍信息化管理，改进职工居住环境，在白云行车公寓打造“一站式”社区生活圈，引入银行、超市、美发、医疗等“贴心”服务，让职工不出公寓即可满足日常所需。

(4) 提升职工食堂服务质量，创新供餐模式，提供健康饮食，引进信息化食堂支付系统，广州房建公寓段管理 62 个职工食堂日均就餐 1.2 万人次。

(5) 组织开展职工文体活动，包括国庆主题合唱比赛、“团结奋斗再出发”主题宣讲比赛、各类体育比赛、登山健步走活动以及职工书画展等。

(6) 公司走访慰问困难员工 6025 人次，运用铁路行业帮扶救助基金资助员工 4381 人次。

25 社会贡献与乡村振兴

公司增强现金分红的稳定性、持续性和可预期性，结合铁路运输主营业务开展支持乡村振兴、社会公益事业，在保障公司健康发展、持续回报投资者的同时促进经济社会可持续发展。相关议题对公司财务业绩无重大影响，对公司服务区域经济、社会发展具有重要影响。

报告期内，公司顺利实施 2023 年度现金分红，每股派发现金红利 0.07 元（含税），合计约 4.96 亿元；自 1996 年上市以来已实施 25 次年度现金分红，累计已派发现金红利 128 亿元，派息率达 64.3%。

公司积极助力乡村振兴，向清远市龙颈镇、湛江市廉江地区派出帮扶人员 3 人、累计投入资金 120 万元；在公司重点客运站设立消费帮扶自动售货机，拓展助农地区产品销售渠道；报告期内通过采购大米、食用油和防暑降温物资等方式消费帮扶 220 万元。

公司积极投身社会公益，在沿线社区、学校、管内车站、列车等区域开展铁路安全知识、消防、环保、健康、普法等公益宣传，组织旅客服务、环境保洁、助农帮扶等志愿者活动约 1.4 万人次，公司 2 人被评为全国铁路优秀志愿者。公司员工向铁路行业帮扶救助基金捐款约 182 万元，其他慈善捐款约 4.5 万元。

附表

可持续发展议题索引表

维度	序号	议题	对应章节
环境	1	应对气候变化	六. 19
	2	污染物排放	六. 20
	3	废弃物处理	六. 20
	4	生态系统和生物多样性保护	六. 20
	5	环境合规管理	六. 20
	6	能源利用	六. 21
	7	水资源利用	六. 20
	8	循环经济	六. 22
社会	9	乡村振兴	七. 25
	10	社会贡献	七. 25
	11	创新驱动	六. 23
	12	科技伦理	五. 18
	13	供应链安全	五. 16
	14	平等对待中小企业	四. 13
	15	产品和服务的安全与质量	五. 15
	16	数据安全与客户隐私保护	五. 17
	17	员工	七. 24
可持续发展相关治理	18	尽职调查	二. 05
	19	利益相关方沟通	四. 11
	20	反商业贿赂及反贪污	四. 12
	21	反不正当竞争	四. 14

关键绩效表

指标	2022 年	2023 年	2024 年
总资产（亿元）	370.41	372.35	365.67
营业收入（亿元）	199.43	261.95	270.90
归属上市公司股东净利润（亿元）	-19.95	10.58	10.60
基本每股收益（元/股）	-0.28	0.15	0.15
综合能耗（吨标准煤）	126709.62	141879.89	148276.74