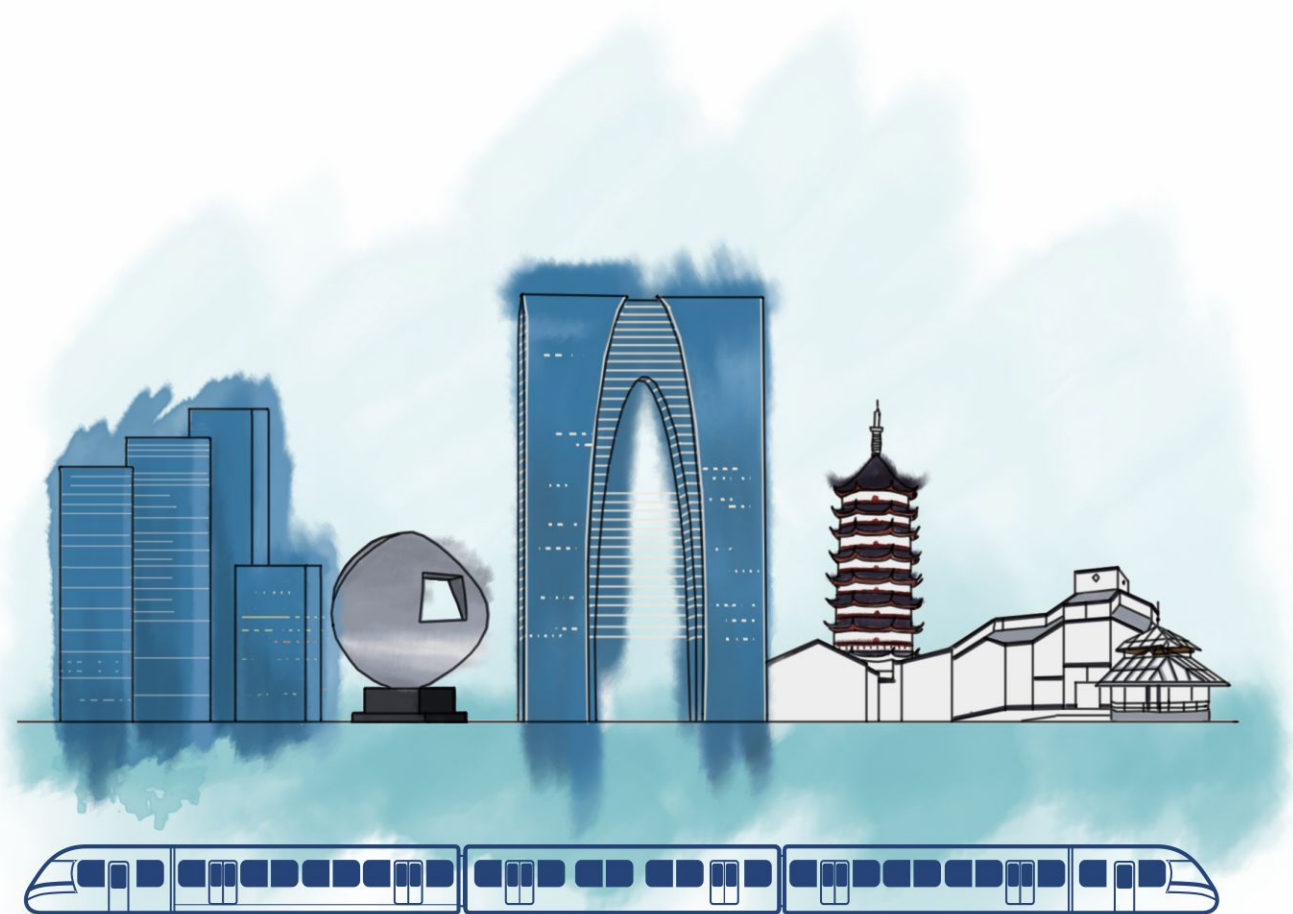


鐵地
駁通
春龍
風脈

時在雨中
各月源茂如乙

2020 年度
运营单位社会责任报告



关于本报告

本报告是苏州轨道交通运营单位发布的第一份社会责任报告。报告面向苏州轨道交通运营单位利益相关方，阐述苏州轨道交通运营单位践行可持续发展理念和社会责任履行情况，展示苏州轨道交通运营单位在让城市精彩、让乘客舒心、让职工发展、让企业长青方面所做的努力和取得的成效。

时间范围

2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容往前后年度适度延伸。

报告边界

苏州轨道交通运营单位。

编制依据

全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）；
国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》（国资发研究[2016]105号）；
国家标准委《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）；
中国社科院《中国企业社会责任报告指南》（CASS-CSR 4.0）。

数据来源

报告中所引用数据均来自运营单位正式文件或统计报告。

可靠性保证

运营单位保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

称谓说明

为便于表述，在本报告中“苏州轨道交通运营单位”也以“运营单位”、“我们”表示。

报告获取

报告仅发布中文版本。您可以在我们的网站上下载本报告的电子文本，如对报告内容有任何疑问或者需要纸质版报告，请致电0512—69899999-59032。

目录

致利益相关方的一封信 02

关于我们 03



07 注重高质量运营 让城市精彩

- 坚持疫情防控与助力经济发展两手抓
- 夯实运营安全基础
- 创新服务举措
- 参与社会治理
- 引领文明风尚
- 致力绿色发展



27 坚持精致服务 让乘客舒心

- 全面兑现服务承诺
- 丰富惠民举措
- 关爱特殊乘客
- 服务暖心事
- 畅通沟通渠道
- 提升服务能力



41 全方位创造条件 让职工发展

- 我们这支队伍
- 注重人才储备
- 激发人才活力
- 关心职工身心发展



53 加强企业治理 让企业长青

- 建立健全管理体系
- 持续完善规章制度
- 注重管理创新
- 推进党建与生产经营相融合
- 严抓党风廉政建设

专题策划 57

2020年运营关键指标绩效 63

展望 67



[illegible]

節錄城市軌道交通建設對蘇州經濟發展的影響一文感悟城市軌道交通的巨大作用感謝城市軌道交通所帶來的一切美好丙申冬月黃莉

致利益相关方的一封信

亲爱的各位朋友：

您们好！

在奋力推进苏州轨道交通高质量发展之际，苏州轨道交通运营单位首份社会责任报告与您见面了，与您分享过去特别是2020年我们在让城市精彩、让乘客舒心、让职工发展、让企业长青方面所做的努力和取得的成效。

注重高质量运营，让城市精彩。我们牢固树立“以人民为中心”的发展思想，坚持疫情防控与助力经济发展两手抓，围绕安全运营、运输组织、创新服务、参与社会治理、引领文明风尚、致力绿色发展等方面诠释、践行集团“为苏州加速、让城市精彩”企业使命。在尝试重要节假日24小时运营、无理由退票、车厢强弱冷分区等运营服务创新方面，实现了从“0”到“1”的突破。2020年运输乘客30456.27万人次，城市轨道交通客运分担率52.14%，运行图兑现率99.99%，列车正点率达99.98%，日均运营服务时间达18小时，日均客流量83.21万人次，有效保障人民群众出行和畅通苏州经济社会循环“动脉血管”。

坚持精致服务,让乘客舒心。我们坚持以增强人民群众获得感、幸福感和安全感为目标,精心培育“精致服务”品牌,创建“581”服务台等服务载体,关切通勤、旅游、老弱孕病残、高考学子等各类乘客需求,不断丰富惠民举措,持续优化车站服务设备设施,注重推进服务质量总结提升常态化制度化,有效提升运营服务精细化、精准化水平。车站热心救助乘客事迹和无理由退票举措,受到央视等主流媒体报道。2020年运营单位服务质量评价得分达949分,与去年比,提升0.9%。

全方位创造条件，让职工发展。运营单位职工近9000名，平均年龄26岁。我们朝气蓬勃、积极奋进，有理想、有信念、有担当、有才华，在轨道交通书写美丽青春。我们建立人才合理流动机制，完善员工激励机制，为职工提供技能展示舞台和职业发展平台。创建技师工作室，激发技术骨干带头人能动性。通过公租房租赁项目，帮助困难职工安居乐业。通过举办道德讲堂、体育文化活动等方式，促进员工全面发展。办好《运营之窗》、《家文化》等刊物，凝聚团结奋进强大正能量。依法保障职工权益，不断增强职工的获得感、归属感、幸福感，实现企业发展和职工发展双向促进的良好局面。

加强企业治理,让企业长青。企业健康发展是企业履行社会责任的根本保证。我们坚持党建引领发展,把党的领导贯穿于企业经营各方面,有效提升企业治理水平。在2020年实行“一中心、二分公司”运营管理新模式后,建立健全运营板块统筹协调工作机制,探索搭建学习、交流、合作与竞争平台,用心书写苏州轨道交通运营协同发展新篇章。2020年,编制发布25份运营板块制度,各运营单位累计发布1066份内部制度,推进各项工作规范化。编制《内审员挂钩制度执行方案》,建立内审员与规章制度挂钩执行机制,对规章制度的落地执行情况进行阶段性的分析评价,不断提升制度的有效性。运营板块各单位围绕制度建设、作风效能提升、新线参建廉洁建设等主题,实施年度纪检特色项目,取得良好效果。

2021年,我们将继续守初心、担使命、办实事、开新局,努力为广大市民提供更优质的服务,不断提升您的满意度。

欢迎您与我们沟通和反馈意见,让我们携手为苏州建设社会主义现代化的“最美窗口”贡献力量。



关于我们

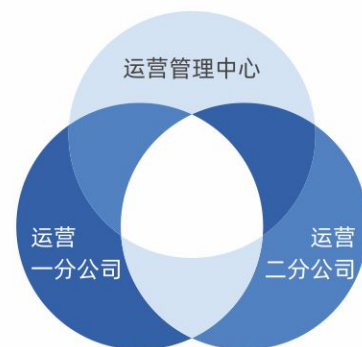
运营单位基本概况

苏州市轨道交通集团有限公司成立于2002年5月，为市直属大型国有企业，主要承担苏州市轨道交通规划、建设、运营、资源开发及物业保障等工作。

苏州市轨道交通集团有限公司运营分公司成立2010年3月，为适应大规模网络化运营管理需要，进一步提高运营管理水平和服务质量，2019年8月，苏州轨道交通运营管理板块由原来的运营分公司调整为运营管理中心、运营一分公司、运营二分公司“一中心、二分公司”的组织架构，目前有近9000名职工。

在市委市政府的坚强领导下，在社会各界的大力支持下，苏州轨道交通秉持“为苏州加速、让城市精彩”企业使命，创造了三个全国第一的成绩。国内首个建设轨道交通的地级市、国内首个实现网络化运营的地级市、国内首个实现网络化运营的地级市。

2019年8月30日，运营组织机构调整，形成“一中心，二分公司”运营管理模式



目前，苏州已获批了三轮轨道交通建设规划，共计8条城市轨道交通线路和1条市域轨道交通线路，总里程350公里。其中，S1线是首条和上海轨道交通线网实现对接的线路，是苏州实施推进长三角一体化战略的前沿探索。

2012年4月28日

1号线开通试运营

运营线路总长

总里程 **25.739** KM 车站 **24** 座

2013年12月28日

2号线开通试运营

运营线路总长

总里程 **52.125** KM 车站 **46** 座

2016年9月24日

2号线延伸线开通试运营

运营线路总长

总里程 **68.239** KM 车站 **59** 座

2017年4月15日

4号线及支线开通试运营

运营线路总长

总里程 **121.036** KM 车站 **98** 座

2019年12月25日

3号线开通试运营

运营线路总长

总里程 **165.87** KM 车站 **135** 座

运营大事件

2019年12月30日 苏州轨道交通集团举行运营管理中心、运营一分公司、运营二分公司成立揭牌仪式。



2020年1月22日 苏州轨道交通集团公司第一时间成立疫情联防联控领导小组，运营单位紧急发布疫情防控工作要求，落实疫情防控举措，坚决打赢疫情防控阻击战、持久战，助力社会经济发展。

2020年4月24日 苏州轨道交通全面延长1号线、2号线及4号线主线每周五、六、日及节假日的运营服务时间，为“姑苏八点半”品牌创建贡献“轨交力量”。

2020年5月1日 苏州市区公共交通换乘优惠政策正式实施。

2020年5月22日 苏州轨道交通成功入选了国家首批12家轨道列车司机职业技能鉴定站名录。

2020年7月14日 苏州轨道交通顺利实现运营安全生产3000天。



2020年7月17日 苏州轨道交通在全国首推“无理由退票”，满足市民品质化、多元化、便利化消费需求。

2020年12月31日 跨年夜期间，苏州轨道交通首次尝试24小时通宵运营，温暖市民出行路。

2021年2月7日 苏州轨道交通正式启用胥口车辆段，江苏省首条全自动运行线路5号线开启试运行。



2021年2月22日 集团党委书记、董事长金铭到运营管理中心、运营一、二分公司开展工作调研。



注重高质量运营, 让城市精彩

城市轨道交通是现代化城市的生命线, 具有安全、准点、快捷、运量大、环保、舒适等优点, 成为城市公共交通的主干线和客流运输的大动脉, 在满足人民群众出行需求、提升城市公共交通供给质量和效率、缓解城市交通拥堵、优化城市空间结构布局、改善城市环境、促进经济社会发展等方面发挥了越来越重要的作用。

2020年, 运营单位牢固树立“以人民为中心”的发展思想, 积极践行新发展理念, 坚持疫情防控与运营发展两手抓, 全面兑现服务承诺, 夯实运营安全基础, 强化运输组织, 创新服务举措, 参与社会治理, 引领文明风尚, 致力绿色发展, 展示城市形象, 多措并举, 保障疫情防控常态化下运营生产高效, 运营安全类、行车类、服务类、设备类等关键指标绩效良好、平稳可控, 为苏州经济建设、社会建设、文化建设、环境建设贡献力量, 为苏州打造“创业者乐园、创新者天堂”添砖加瓦, 为苏州建设社会主义现代化的“最美窗口”贡献力量。

1 坚持疫情防控与助力经济发展两手抓

2 夯实运营安全基础

3 创新服务举措

4 参与社会治理

5 引领文明风尚

6 致力绿色发展



日均客运量
(万人次每日)
83.21



城市轨道交通客运分担率
(%)
52.14%



2020年度运营服务质量
评价得分
949分



线网列车正点率
99.98%



线网列车运行图兑现率
99.99%



全年累计提供票价优惠
6657.63万元



1

坚持疫情防控与 助力经济发展两手抓

加强组织领导,布好疫情防控“一盘棋”

运营单位各级党组织按照集团党委部署,落实疫情防控举措,全员全力投入到疫情防控阻击战中。



2020年2月4日,吴晓东副市长实地检查轨道交通乐桥站、广济南路站和运营调度中心,对轨道集团疫情防控工作予以肯定。

严格防疫措施,拉好联防联控“一张网”

从严加强管理,优化客运组织,有力拉起“众志成城,抗击疫情”的防护网,切实把防疫工作抓实、抓细。

——保障乘客健康出行

严格执行每日消毒、通风制度,对全线135座车站每天消毒监管,重点对使用量大的车载空调、电梯、单程票和售检票设备进行清洗或擦拭消毒。

针对车站疫情防控实际,制定、实施车站“一站一方案”,守住乘客安全防线。落实乘客进站乘车需全程佩戴口罩,进站前配合车站工作人员测量体温,查看健康码,进一步强化疫情传播控制管理。



乘客进站,查看健康码



每天对列车座椅、扶手、墙壁、地面进行消毒

——汇聚共克时艰强大力量

利用公司微博微信、苏e行、地铁站厅PIS屏、导乘机、隧道媒体等线上线下载体,及时宣传防疫新闻、防疫知识、运营公告等信息,汇聚团结一心的强大力量。



疫情期间,组织开展站长面对面“云互动”公益课



关于我们



注重高质量运营,让城市精彩



坚持精致服务,让乘客舒心



全方位创造条件,让职工发展



加强企业治理,让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

优化运输组织，助力经济发展



合理安排线网运输计划

运营单位持续研判疫情形势，疫情防控期间编制27张列车运行图，发布6份线网运输组织调整方案，增加运力，严控列车拥挤度，最大限度满足市民乘客出行需求。



延长运营服务时间

为促进“姑苏八点半”夜经济发展，自2020年4月24日起，苏州轨道交通全面延长1号线、2号线及4号线主线每周五、六、日及节假日的运营服务时间，确保“三片区一带”重点车站末班车时间均不早于23:30，基本实现了高铁苏州北站及苏州火车站高铁接驳的全覆盖，调整后苏州轨道交通末班车运营服务时间达到一线城市水平，市民假日和夜间出行需求得到进一步满足。在“双12苏州购物节活动”期间，保证苏州市辖区内主会场及各分会场周边轨道交通站点末班车时间均不早于12月12日01:00。



助力“姑苏八点半”夜经济



关于我们



注重高质量运营，让城市精彩



坚持精致服务，让乘客舒心



全方位创造条件，让职工发展



加强企业治理，让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

2 夯实运营安全基础

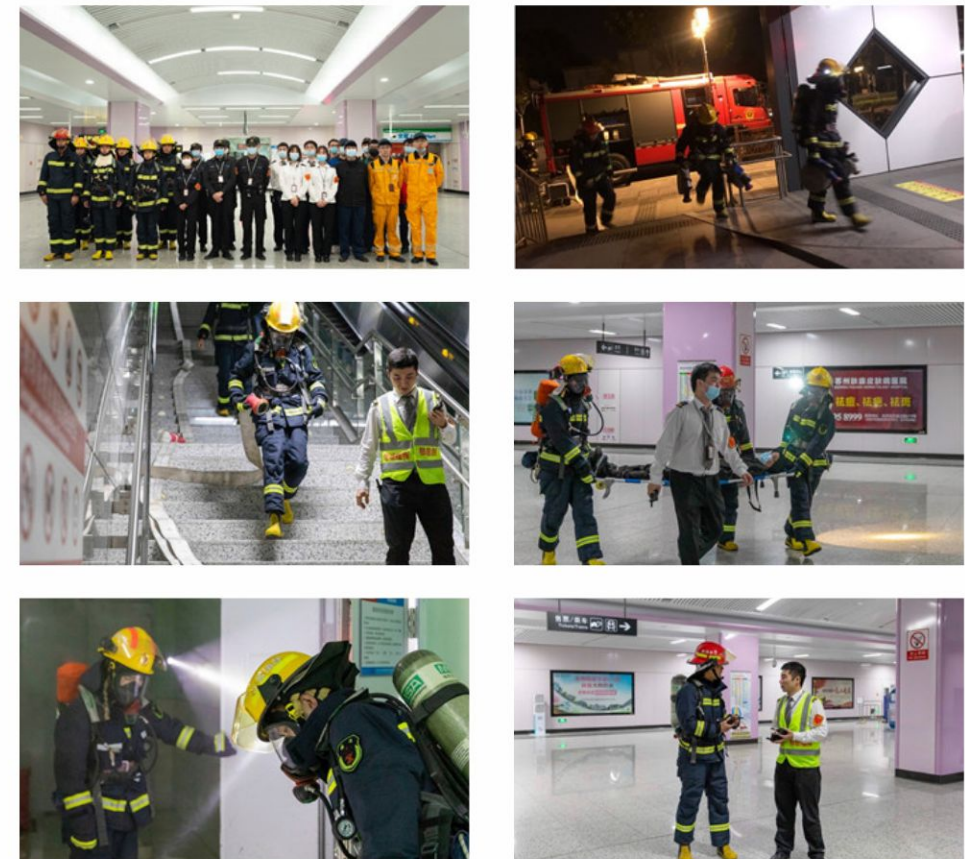
运营单位始终坚持“安全第一”的生产方针，把人民群众的生命和财产安全放在首位，不断提升安全管理水平。

主要措施有：

- 1 开展“一年小灶”、“三年大灶”专项整治行动，强化现场动态安全监管
- 2 推进安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制落地
- 3 落实应急管理及季节性保障工作
- 4 落实警企联动工作，维护运营治安稳定



开展车站火灾演练



关于我们

注重高质量运营，让城市精彩

坚持精致服务，让乘客舒心

全方位创造条件，让职工发展

加强企业治理，让企业长青

专题策划

2020年运营关键指标绩效

← 下一站石路

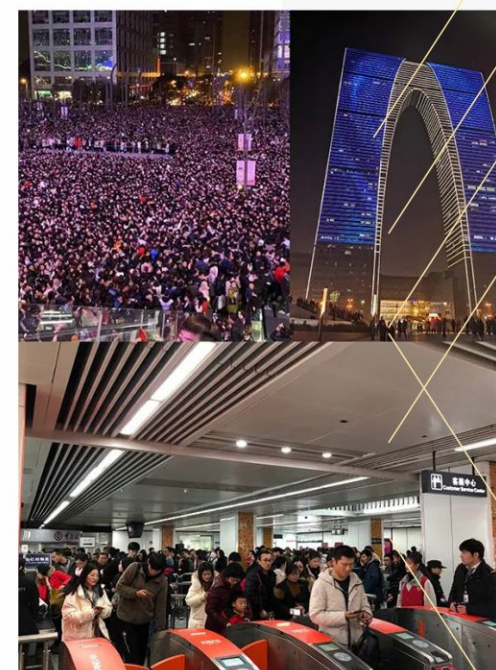


3

创新服务举措

首次尝试24小时通宵运营

为响应苏州市政府繁荣夜经济号召，苏州轨道交通运营单位在集团公司的部署下，及时启动线网24小时运营专题研究策划，综合考虑社会效应、运营成本、设备维保及运营安全、夜间客流情况、运用车数量等因素，于2020年12月31日跨年夜实施24小时通宵运营的初尝试，延长时段行车间隔为30分钟。跨年夜期间，安全开行1922列次，运行图兑现率100%，列车正点率100%，线网客流量153.5万人次，较2020年12月份日均客流量增长约42.1%，刷新2020年新高。其中：2021年1月1日0:00至6:00线网客流量为4.9万人次。



延长时段行车间隔为 **30** 分钟

跨年夜期间，安全开行 **1922** 列次

运行图兑现率 **100** %

线网客流量
153.5 万人次

较2020年12月份日均客流量增长
约 **42.1** %，刷新2020年新高

2021年1月1日0:00至6:00
线网客流量为 **4.9** 万人次

国内首推无理由退票

为深化落实苏州市委市政府全域开展线下购物无理由退货工作要求,更好地满足乘客品质化、多元化、便利化消费需求,自2020年7月17日起,苏州轨道交通对未使用且符合一定条件的普通单程票、旅游票和计次票推出“无理由退票”服务,为国内轨道交通行业首例。

2020年11月12日起,苏州轨道交通“无理由退货”从票务服务扩展到轨道商业,全家、一鸣、长发等102家站厅品牌商户积极响应,轨道交通“无理由退货”实现全线全站点覆盖。苏州轨道交通致力于为广大乘客营造更加“舒心、放心、安心”的消费环境,并荣获“苏州市无理由退货承诺企业”称号。

2021年3月15日,中央电视台“3.15”晚会聚焦苏州线下无理由退货服务,并点赞苏州轨道交通在国内首创的“无理由退票”服务。



截至2020年底,各票种退票情况如下:

- 普通单程票**22790**笔
- 旅游票实体票退票**14**笔,电子票退票**91**笔
- 计次票实体票**97**笔,电子票**388**笔
- 乘客本站进站10分钟后取消乘车涉及的普通单程票共计**1073**张

省内首推车厢“强冷弱冷”分区设置

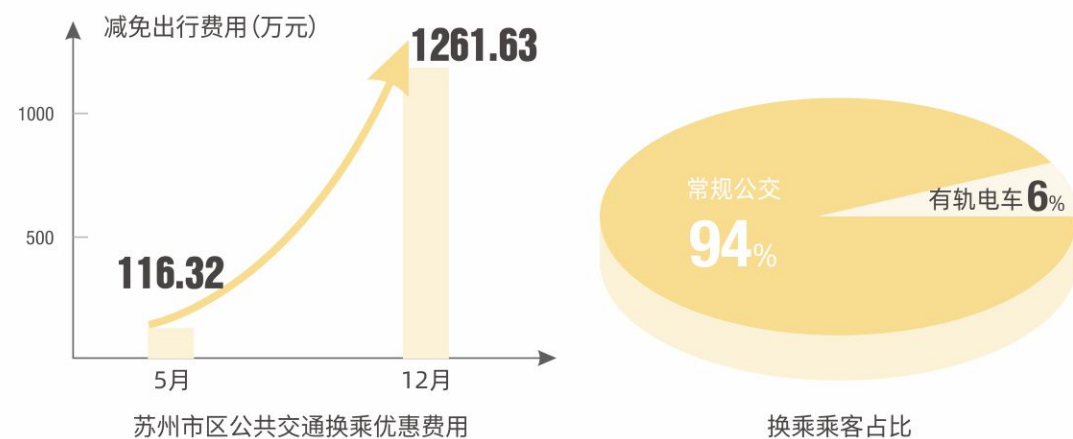
综合考虑乘客换乘特点、历年来乘客反映车厢冷热问题、线网车辆的特点及线网乘客辨识统一性等因素,为满足不同乘客对车厢温度的需求,自2020年7月1日起,苏州轨道交通运营单位在江苏省内首次推行冷暖车厢,即采取列车中间车厢设置为强冷,两端车厢设置为弱冷的方案,有效提升乘客乘车舒适性,三季度关于列车空调的投诉较2019年同期下降超过50%。



苏州轨道交通线网的逐步完善,给我们市民带来了很大的便利,夏天不用在烈日下暴晒,冬天不用在寒风中等待。近几年实现了扫码进站、车厢区分不同强度冷风等,越来越便民。疫情特殊时期,工作人员坚守岗位,有序组织进站查码、安检的工作,令我们倍感安全。

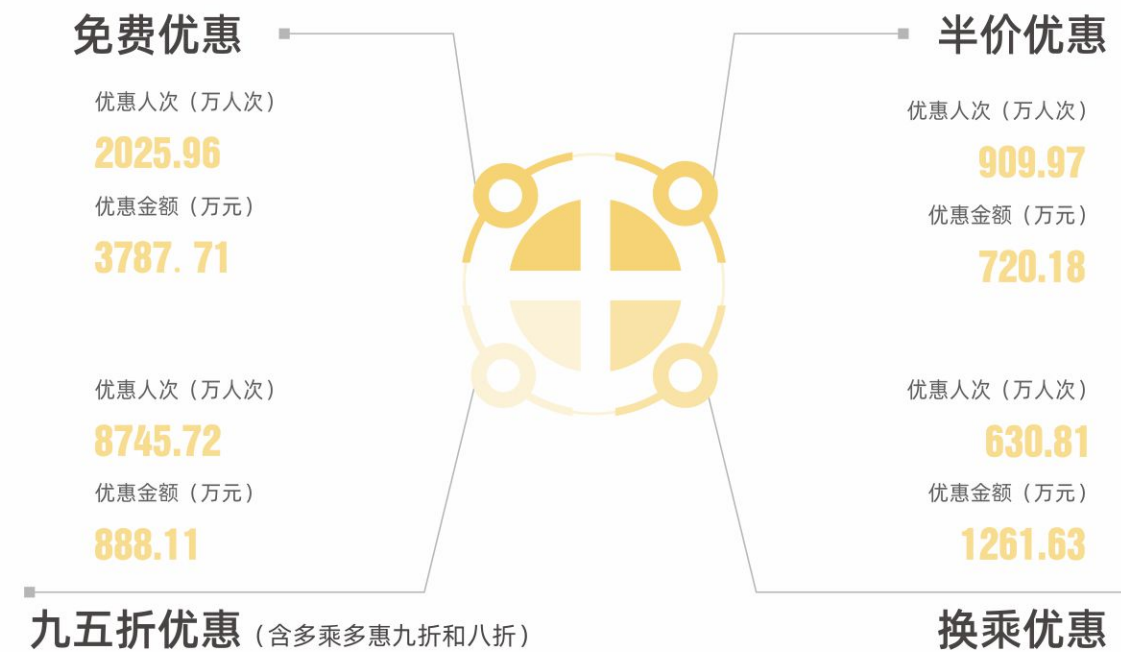
公共交通换乘优惠

根据苏州市政府部署,2020年5月1日,苏州市区公共交通换乘优惠政策正式实施。政策实施首月累计为轨交乘客减免出行费用约116.32万元,截至2020年底,提供换乘优惠的约630.81万笔,优惠金额约1261.63万元。在享受到换乘优惠的乘客中,94%来自常规公交,6%来自有轨电车,切实保障市民享受到换乘优惠带来的福利。



票价优惠

2020年苏州轨道交通累计为1.23亿人次的乘客提供6657.63万元的票价优惠。



4

参与社会治理

改善车站出入口停车环境

运营单位联合市城市管理局组织开展车站出入口非机动车停放专项整治工作，进一步规范车站出入口非机动车停放秩序，消除安全隐患，提升文明城市形象。



运营单位综合执法队员规范非机动车停放秩序

纠正不文明乘车行为

2020年，运营单位针对违反《苏州市轨道交通条例》行为的高发时间段和高发区域站，加大对广告宣传和饮食、乞讨等违规行为的巡查力度，劝阻不文明乘车行为31662起，办理行政处罚案件360起，努力营造更加文明和谐的乘车环境。



运营单位综合执法队员加强车厢巡视力度，及时劝阻不文明乘车行为

5

引领文明风尚

首个轨交公共艺术空间亮相

2020年9月29日，“苏州文联·艺术空间”在苏州轨交3号线狮子山站9号出口处亮相。这是苏州首次在城市轨交打造艺术空间，把市民、游客享受艺术的空间从地上延伸到了地下，进一步提升了城市文明形象。



苏州首个城市轨交公共艺术空间揭幕

开展“轨道交通的阅读之旅”主题活动

2020年4月23日上午，第十五届苏州阅读节暨“轨道交通的阅读之旅”主题活动在狮子山站开幕。本次“轨道交通的阅读之旅”以线上线下相结合的形式，通过开行“书香地铁”主题列车，打造“书香地铁”主题车站，开展线上“阅读挑战赛”、“阅读猜书”活动和线下“猜书名”等活动，为全民营造出浓浓的阅读氛围。

苏州轨道交通以“苏e行”APP为平台，建设“轨道云图书馆”。“轨道云图书馆”受邀亮相江苏书展，5000册优质电子图书供市民免费阅读。



“书香地铁”主题车站



“书香地铁”主题列车

精心策划组织“遇见”文化节活动

2020年8月8日晚7点，苏州轨道交通第三届“遇见”文化节在观前街新艺广场活力开幕。

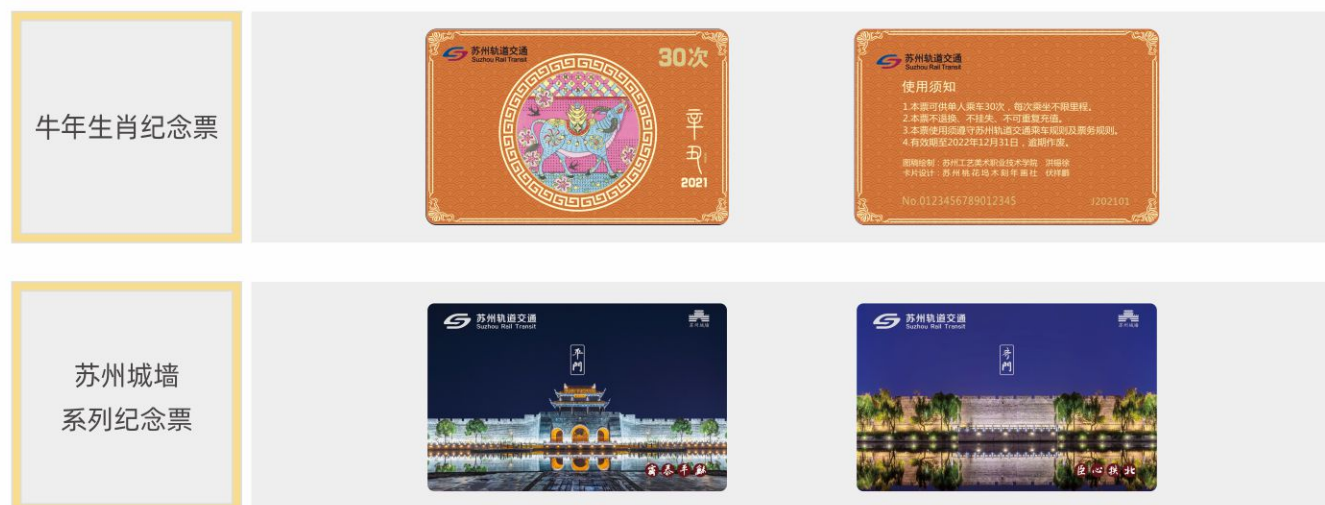
活动期间，组织了全民健身日定向赛、最美苏州童谣短视频征集大赛和“我们的节日·七夕”等线上线下活动10余场，现场参与人数超3万人，活动关注点击量超5万人次，微博阅读量达千万，有效展示轨交青年人蓬勃向上的朝气与才气，有效拉近与市民的距离。



2020年8月8日晚7点，苏州轨道交通第三届“遇见”文化节在观前街新艺广场开幕。

发售轨道交通纪念票

运营单位通过发售生肖纪念票、苏州城墙系列纪念票、苏州街巷系列纪念票等主题纪念票，诠释苏州文化内涵。



热心社会公益



—— 爱心捐款

2020年，苏州轨道交通运营单位共计组织5次爱心捐款活动，近1.35万人次参与，捐助财物近57万余元。



—— 志愿服务

持续开展敬老、绿色环保、关爱特殊儿童、宣传服务、助残帮困各类志愿活动10余次。“苏州市轨道交通车站志愿服务”项目入选2020年市百个重点志愿服务项目。

—— 普法宣传

全年共计走进社区22次，走进学校15次，宣传安全文明绿色出行知识。



开展安全教育活动



走进校园，宣传乘坐轨交的安全事项和注意要点

——无偿献血

2021年1月，苏州市轨道交通集团有限公司荣获全国“无偿献血促进奖(特别奖)”。

近五年来，参加献血的干部职工超过4000人次，累计献血量超过100万毫升，涌现出了“73次献成分血的物业员工徐超”“坚持献血的退伍军人袁帅”等先进典型。2020年初抗击新冠肺炎疫情期间，轨道交通集团团委组织200名团员和团干踊跃献血，为抗疫奉献青春力量。



——公益活动

运营单位在观前街商圈组织公益摆摊，共售卖手绘团扇、“遇见”文化节定制T恤、列车公仔等272件文创产品。所有公益所得委托“新绿”爱心公益基金与团市委希望工程办公室、市青少年发展基金会，捐赠至苏州市对口帮扶地区贵州省铜仁市。



公益义卖



组织公益画展，看孩子眼中的苏州轨道交通



组织小学生体验车站生产运作



关于我们



注重高质量运营，让城市精彩



坚持精致服务，让乘客舒心



全方位创造条件，让职工发展



加强企业治理，让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

6

致力绿色发展

运营单位坚持绿色发展，严格遵守国家环保法规要求，推进节能减排、技术改造、垃圾分类等工作，致力为环境保护贡献力量。

—— 倡导绿色出行

2020年，运营单位以“践行绿色出行、建设美丽中国”为主题开展“绿色出行”免费乘车活动，采用电子乘车券形式，充分体现了绿色环保主题。活动期间吸引6万余人参与线上答题，共计发放电子乘车券7158张。

—— 管理节能

明确了各类用能设备的节能管理要求，持续做好节能减排工作。结合车站运作及客流情况，通过关闭车站部分照明灯具（站厅广告灯箱上方照明灯带、无人长通道仅开启应急照明灯），起到了一定的节能效果。

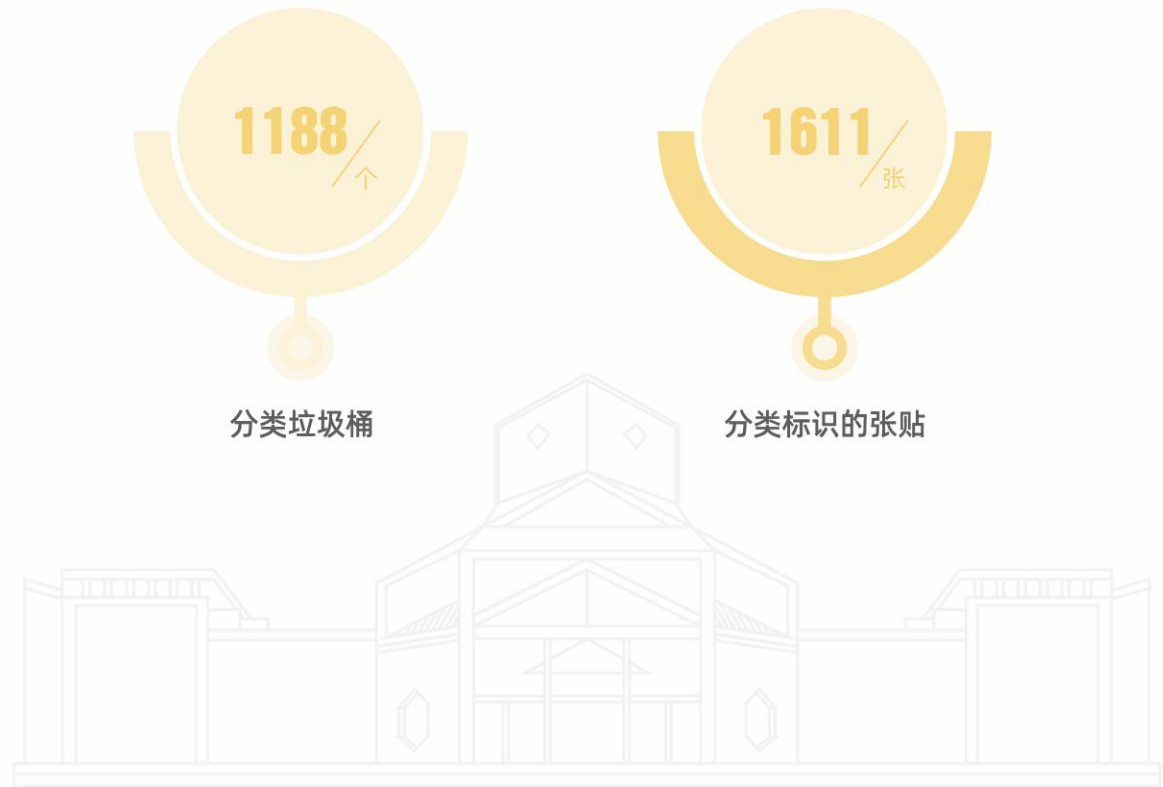


—— 技术节能

开展1号线车站空调水系统节能改造项目	单日节电量累计	约33757kWh	项目平均节能率	约37.53%
开展1号线、2号线LED节能灯具改造项目	采用LED节能灯具，提升车站及区间照度降低照明能耗，整体节电率			约50.4%
推进2号线、4号线再生制动项目	单台设备平均每天回馈电量			约2000kWh
	年均节约电能	约73万度	节约电费	约59.29万元

—— 垃圾分类

全面落实垃圾分类设备设施到位，完成135车站及4段4场1188个分类垃圾桶的配置，正线135个车站垃圾桶完成1611张分类标识的张贴，推动垃圾分类成为一种生活习惯、一种文明自觉的行为。



坚持精致服务, 让乘客舒心

轨道交通与城市密切连接, 贯穿城市的各个区域, 让城市距离变短, 让人与人之间的距离更近, 让市民出行更加便捷, 顺应了人民群众对美好生活的向往。苏州轨道交通运营单位坚持以增强人民群众获得感、幸福感和安全感为目标, 致力打造“精致服务”服务品牌, 注重分析受众需求, 积极响应乘客需求, 不断丰富惠民举措, 深入提升精细化、精准化服务水平, 有效提升乘客服务满意度, 2020年运营单位服务质量评价得分达949分。



1 全面兑现服务承诺

2 丰富惠民举措

3 关爱特殊乘客

4 服务暖心事

5 畅通沟通渠道

6 提升服务能力



关于我们

注重高质量运营, 让城市精彩

坚持精致服务, 让乘客舒心

全方位创造条件, 让职工发展

加强企业治理, 让企业长青

专题策划

2020年运营关键指标绩效

1 全面兑现服务承诺

每个车站形成“出入口海报+站厅首末班车立柱”的公示模式，便于乘客获取首末班车信息。

列车运行正点率 **99.98%**
列车运行图兑现率 **99.99%**

全年收到服务热线工单**26953**件
乘客有效投诉回复率 **100%**

对外公开首末班次列车时刻，
首末班车正点运行。

列车运行正点率 $\geq$ **99.5%**
列车运行图兑现率 $\geq$ **99.5%**

轨道交通服务热线电话**69899000**，全天受理
乘客来电（其中**7:00-22:00**为人工接听方式，**22:00-次日7:00**为录音留言方式）

接到投诉后**7**个工作日内回复
乘客有效投诉回复率 **100%**

按要求执行

向特殊乘客提供爱心预约服务，预约电话
69899000。

无障碍电梯可靠度 **99.96%**
电动扶梯可靠度 **99.95%**
自动售票机可靠度 **99.95%**
检票闸机可靠度 **99.99%**

按要求执行

无障碍电梯、电动扶梯
可靠度 $\geq$ **99.5%**
自动售票机可靠度 $\geq$ **99%**
票闸机可靠度 $\geq$ **99.5%**

窗口服务实行首问责任制，
使用十字文明用语（您好、
请、谢谢、对不起、再见）

2020年履行情况

服务承诺



关于我们



注重高质量运营，让城市精彩



坚持精致服务，让乘客舒心



全方位创造条件，让职工发展



加强企业管理，让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

2 丰富惠民举措

设立“581”特色服务台

为进一步增强服务意识、规范服务行为、提高服务质量，运营单位于2020年春节，分别在苏州火车站、高铁苏州北站、苏州新区火车站、苏州园区火车站试点设立“581”服务台。“581”服务台秉持“五星满意、八方便捷、服务始终如一”的创建理念，追求人员服务满意、设备设施满意、环境卫生满意、协调沟通满意、质量管理满意五个方面五星满意评价，主要为乘客提供便民宝箱、医疗救助、爱心预约、优先服务、便民推车、爱心接力、导乘导游、车票导购等八大服务举措。

2021年2月10日，苏州轨道交通在苏州火车站“581”服务台开展服务机器人试点工作，服务机器人“苏小萌”正式投入使用，开启智能化定制服务的新篇章。



优化苏e行功能

自2018年12月苏e行APP上线以来，苏e行注册量超过758万人次，日均扫码达到25万人次。到2020年底，苏e行已经实现与上海、无锡、常州、福州等8座城市互联互通。苏e行秉持“出行+生活”理念，在保障出行服务的同时，还陆续开拓了线上商城、景区门票、公共服务等业务，致力成为本地一站式综合服务平台。

苏e行注册量超过
758 / 万人次

日均扫码达到
25 / 万人次

实施服务设备设施改造提升

推进“厕所革命”，实现“四净两无、两通一明”的管理标准。更换80个站外轨道交通标志灯箱，明显改善出入口标识褪色风化问题。改造移动栏杆，加装自动扶梯语音装置，改善车站公共环境。

车站配置AED设备

2020年7月，由苏州市红十字会捐赠，在苏州轨道交通客流较大的狮子山站、广济南路站、乐桥站、东方之门站、苏州火车站、石湖东路站6个换乘车站各安装AED设备1台。积极依托市红十字会，组织101名一线人员参加AED设备使用急救培训，提升急救技能。



关于我们



注重高质量运营，让城市精彩



坚持精致服务，让乘客舒心



全方位创造条件，让职工发展



加强企业治理，让企业长青



专题策划

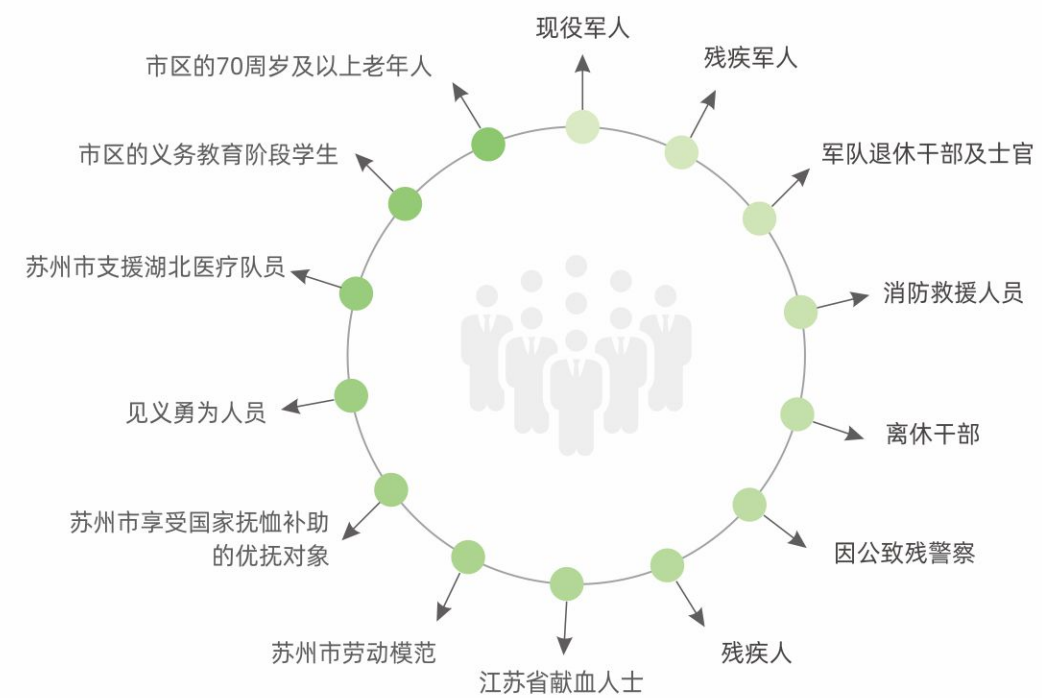


2020年运营关键指标绩效



3 关爱特殊乘客

免费乘车人员



市区的普通高中、中专、技校、职高学生、60~69周岁老年人，可凭本人有效证件5折优惠乘车。



关于我们



注重高质量运营，让城市精彩



坚持精筑服务，让乘客舒心



全方位创造条件，让职工发展



加强企业治理，让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

关爱女性乘客

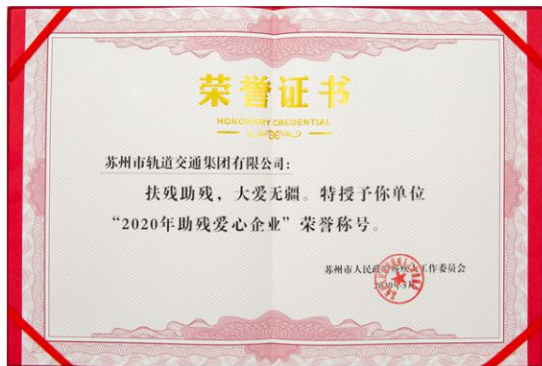
截至2020年底，线网已先后开设7个母乳喂养室，分别位于1号线广济南路站，2号线月亮湾站，3号线西津桥站、宝带路站、金库桥站，4号线察院场站、苏州湾东站，为带宝宝的妈妈们提供了一个良舒适、干净、温馨的环境。1号线天平车辆段母婴室获评2020年度市工会“妈妈驿站”示范点称号。



每年6月16日，是苏州轨道交通“准妈妈关爱日”，在各车站客服中心配置了准妈妈徽章贴，为准妈妈提供爱心预约、安心过闸机、安全乘梯等专属服务。

关爱残障乘客

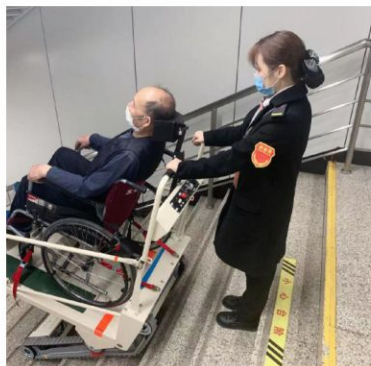
运营单位用精致的服务和精良的无障碍设施设备满足残疾人的出行需求，始终践行着“快乐启程、温馨到达”的服务理念。



2020年5月17日，苏州轨道交通荣获“2020年助残爱心企业”荣誉称号



走进园区博爱学校，开展“同在蓝天下、心系轨交情”主题活动，增强追梦信心



配备“爬楼车”，让更多的轮椅乘客能够如履平地，出行无后顾之忧

关爱未成年人

2020年7月22日，首批苏州市未成年人新时代劳动教育实践基地授牌仪式在苏州市第二工人文化宫隆重举行，苏州轨道交通广济南路区域站正式成为首批苏州市未成年人新时代劳动教育实践基地。

广济南路区域站设立了“雏鹰小课堂”，以参观、实践的形式，向未成年人传授安全乘车的技巧和文明礼让的观念。课堂还传授中华优秀传统文化、绿色出行、消防安全等知识，培养了学生的科学人文精神。



关爱高考学子

2020年高考，面临疫情、汛情的双重考验，苏州轨道交通运营单位一如既往地高考学子送上贴心服务和满满祝福。

高考期间，高考考生可凭本人准考证免费优先乘车，考生及家长享受乘客事务优先办理。设立高考服务台，为考生提供一次性口罩、消毒酒精及高考用品，助跑学子梦想路。精心制作祝福标语，为考生加油打气。



4 服务暖心事

2020年，苏州轨道交通因好人好事共计收到乘客表扬超过3600次，通过一件件好人好事，传递人与人之间真挚的信任与关怀。



4号线车站接力救助乘客事件被央视报道

2020年11月4日傍晚6时30分许，正值晚间客流高峰，4号线一列即将驶至石湖东路站的列车车厢内，一位年轻男乘客突然晕倒在地，所幸同车的5位热心乘客迅速释以援手进行救治并拨打120，与周围热心市民一同将乘客抬下列车。

苏州轨道交通工作人员在发现异常情况后，随即按照应急处置流程开展救援工作。该车次的司机果断延长列车的开关门时间，便于热心市民将患病乘客移动至站台。负责站台工作的站务员与热心市民完成交接并同步上报相关情况。车站值班站长和同事们让乘客保持平躺避免二次伤害，同时不断尝试与乘客交流，安抚情绪并询问一些病史、家属联系方式等信息。为了防止路过的乘客围观，保护患病乘客个人隐私，车站工作人员第一时间布置好防护屏风，组织疏散聚集的围观客流，引导大家绕行。

傍晚6时56分左右120救护车赶到现场，车站工作人员一同把患病乘客送上了车。车站值班站长在第二天上午还给乘客打了回访电话，在得知他并无生命危险，正在进行下一步检查的消息后才放下心来。受助乘客在事后向热心乘客和车站工作人员表示真挚感谢。

2020年11月14日上午，苏州轨道交通发生的这件暖心事在中央电视台2套财经频道《第一时间》栏目、13套新闻频道《新闻直播间》栏目进行报道，此前，包括人民日报官方微博在内的多家媒体单位已广泛报道。

5 畅通沟通渠道

坚持问计于民、问需于民，使公共服务精准对接民生需求。运营单位采取成立乘客委员会、开展市民乘客接待日活动、建立常乘客库、站长面对面、线上公众服务平台等多种方式，加强与乘客的沟通交流，倾听乘客诉求，切实提高服务水平。



开展“站长面对面之倾听的邮筒”主题活动

2020年 >>>



共收到乘客咨询求助电话

22790 件



表扬电话

4216 件



表扬信

1138 件



为乘客找寻到遗失物品

8761 件



6 提升服务能力



建立服务质量总结分析机制

每个季度,运营单位定期召开服务营销宣传工作会议,实现服务营销宣传工作总结与提升常态化制度化。



推进服务标准化建设

2020年,为一线服务工作人员编制《服务标准化指导手册》,促进服务标准化工作落地。邀请业内专家开展服务专业授课,提升员工职业化水平。



邀请专家为一线站务员进行服务专业知识授课



服务自查机制

运营单位定期开展内部服务质量自查工作,不断提升运营服务质量。



精致服务明星评比

运营单位已连续开展四年精致服务明星评比工作,共计选拔出30名精致服务明星,不断推动运营服务工作质量向上向好发展。



关于我们



注重高质量运营,让城市精彩



坚持精致服务,让乘客舒心



全方位创造条件,让职工发展



加强企业治理,让企业长青



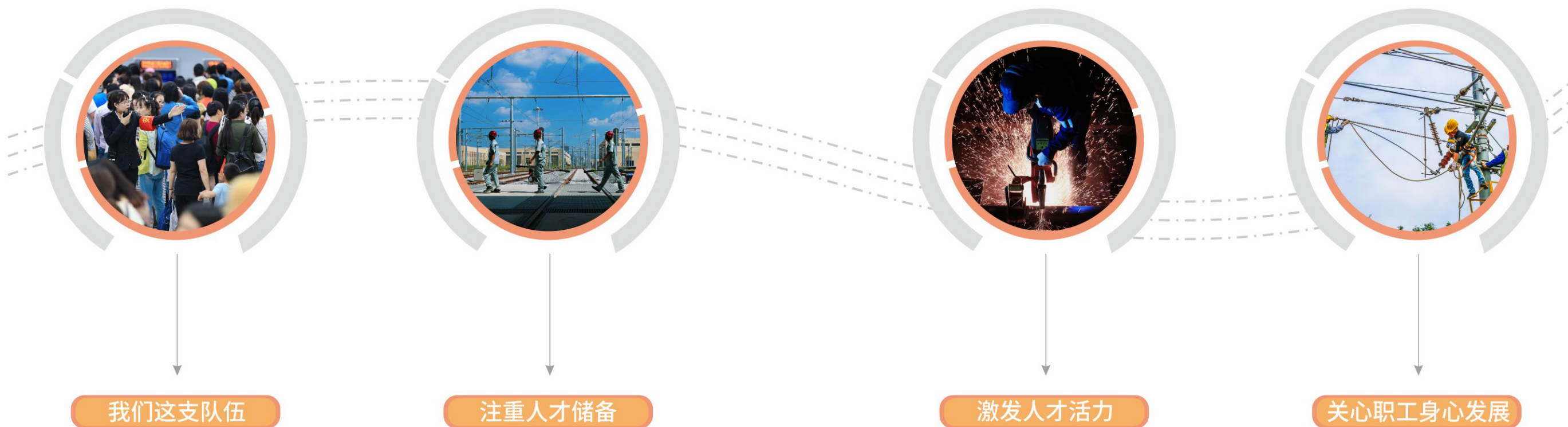
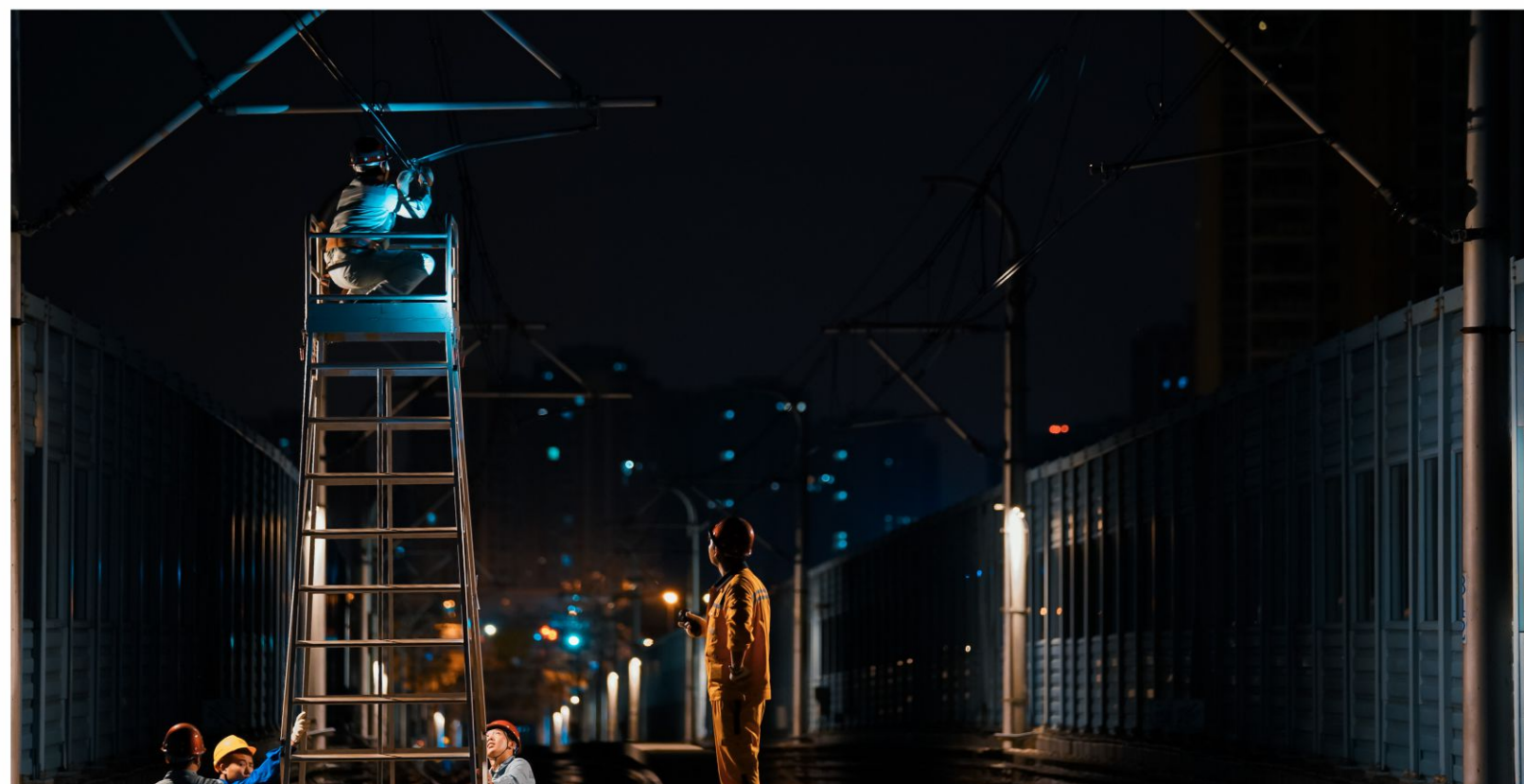
专题策划



2020年运营关键指标绩效

全方位创造条件,让职工发展

职工与企业共成长,是运营单位履行社会责任的基础保障。运营单位依法保障职工权益,完善员工激励机制,加强员工教育,提升员工能力,为职工提供技能展示舞台和职业发展平台,不断增强职工的获得感、归属感、幸福感,实现企业发展和职工发展双向促进的良好局面。



关于我们



注重高质量运营,让城市精彩



坚持精致服务,让乘客舒心



全方位创造条件,让职工发展



加强企业治理,让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

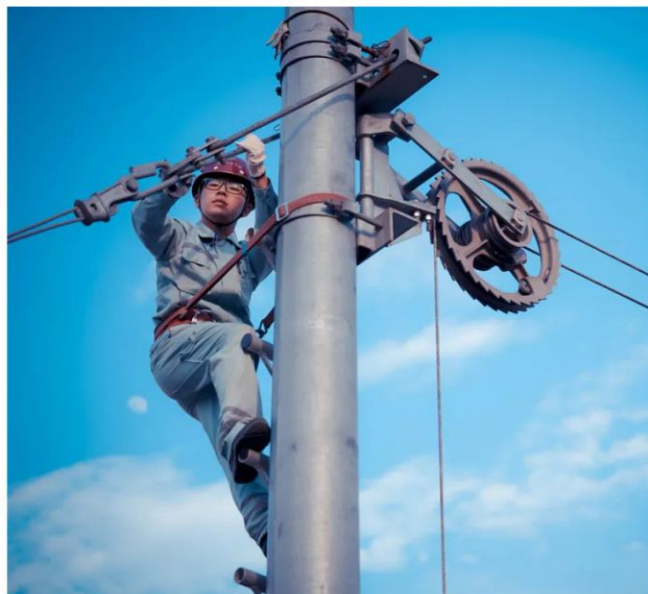
1 我们这支队伍

截至2020年底,运营单位共有8949名职工,生产人员占85.5%,本科以上学历的职工占47.6%,30岁以下的职工占83.8%。这是一支朝气蓬勃、积极奋进的青年队伍,他们用热情、激情、理想和信念,在轨道交通书写自己的青春。

他们是乘客身边不起眼的站务人员,在人潮涌动的轨道车站,他们每天都能看见凌晨4点钟的太阳只为确保车站运营前检查一切正常;他们每天都用无数次的点头微笑服务每个乘客;他们每天都无数次地举起右臂阻拦冲进车厢的乘客避免安全事件发生;他们每天都在车站留下几万步的步行记录只为将服务落到自己属地的各个角落。

他们是深夜晚穿梭在轨道中的维护人员,在夜晚寂静的隧道中,轨道巡检员每晚独行7000米,检查100000个零配件;接触网维修员每天手握钢索上下攀爬,每年436小时与飞鸟相望。

他们是24小时值守在控制中心的调度人员,在密密麻麻的监控大屏背后,调度员每天要监控指挥无数列车的正常运行,每天接听发布无数调度指令,每天要对各类信息保持高度的警觉和敏锐的关注,一切都为了将每位乘客安全、准点地送达目的地。



—— 职工声音

// 70后代表 //

朱兵,车辆中心设备车间设备工程师。2016年度曾荣获苏州市“五一劳动奖章”、2017年度曾荣获苏州市“姑苏区企业首席技师”等荣誉称号。

朱兵心声:不管身在何处,环境如何,做什么工作,都能完成好自己的工作。享受完成工作的过程,享受工作中的点滴快乐。



// 80后代表 //

冯前进,工务通号中心通号二车间信号工程师。曾荣获2014年度苏州市“五一劳动奖章”、2018年“新誉杯”首届全国城市轨道交通行业职业技能竞赛第十名等荣誉称号。

冯前进心声:个人认为工作没有难易,有的只是我们对待工作的态度和认真的程度,干一行爱一行,认认真真做好每一件事。



// 90后代表 //

李香玉,客运营销中心站务四车间值班站长。2019年荣获全国城市轨道交通行业“劳动技能服务明星”及全国轨道交通“捷安杯”竞赛三等奖、全国“交通技术能手”等荣誉称号。

李香玉心声:制定一个适合自己的目标,不断的提升自身的综合素质能力。每当遇到困难的时候我都会跟自己说,最困难的时候就是离成功最近的时候。



关于我们



注重高质量运营,让城市精彩



坚持精致服务,让乘客舒心



全方位创造条件,让职工发展



加强企业治理,让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

2 注重人才储备

为做好后备人才储备,2020年苏州轨道交通运营单位共组织校园招聘4次,招录全日制本科及以上学历学生178名;社会招聘6次,共录用59人;与徐州技师学院(车辆检修专业)签订校企定向委托培养协议,共招录徐州车辆培训班学员54人入职。



3 激发人才活力

建立人才合理流动机制

2020年,苏州轨道交通运营板块组织干部选拔1次,共提拔和调整干部123人;组织开展3次管理岗位内部竞聘,共计选拔115个岗位197人。运营二分公司组织干部选拔1次,共选拔23个岗位27人;开展1次管理岗位内部竞聘,共计选拔23个岗位29人。

实施428人才培养工程

2014年1月,苏州轨道交通运营单位开展“428”人才工程评选工作,构建纵向和横向的职业发展通道,促进队伍结构改善、员工素质提升。



关于我们



注重高质量运营,让城市精彩



坚持精致服务,让乘客舒心



全方位创造条件,让职工发展



加强企业治理,让企业长青



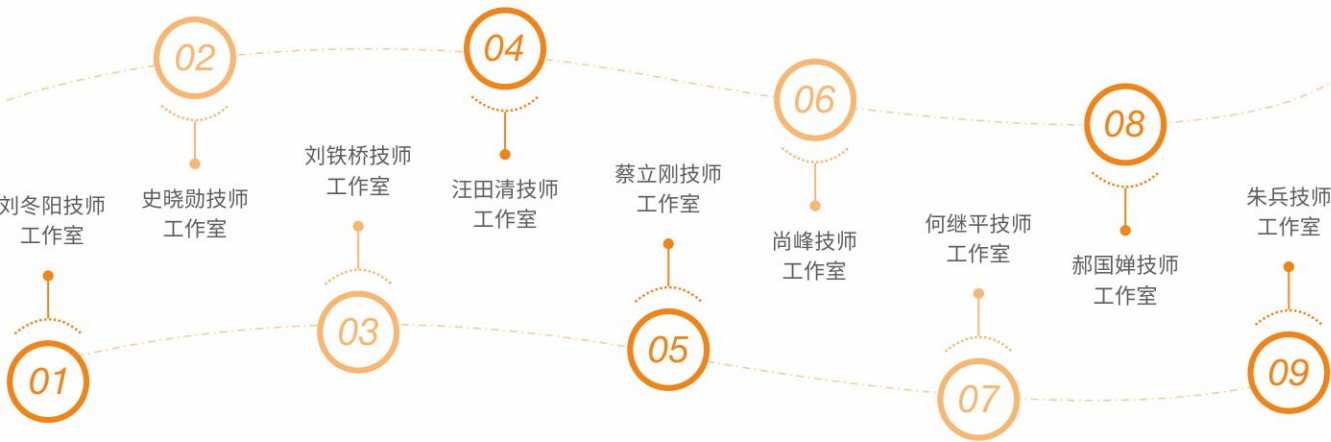
专题策划



2020年运营关键指标绩效

创建技师工作室

为进一步增强运营自主创新能力和提升员工专业技能，从2018年起，苏州轨道交通运营单位各专业结合实际陆续建立了一批技师工作室。到2020年底，苏州轨道交通运营单位已成立9所技师工作室。



2021年1月，尚峰工作室和朱兵工作室被苏州市总工会授予“苏州市劳模创新工作室”称号。



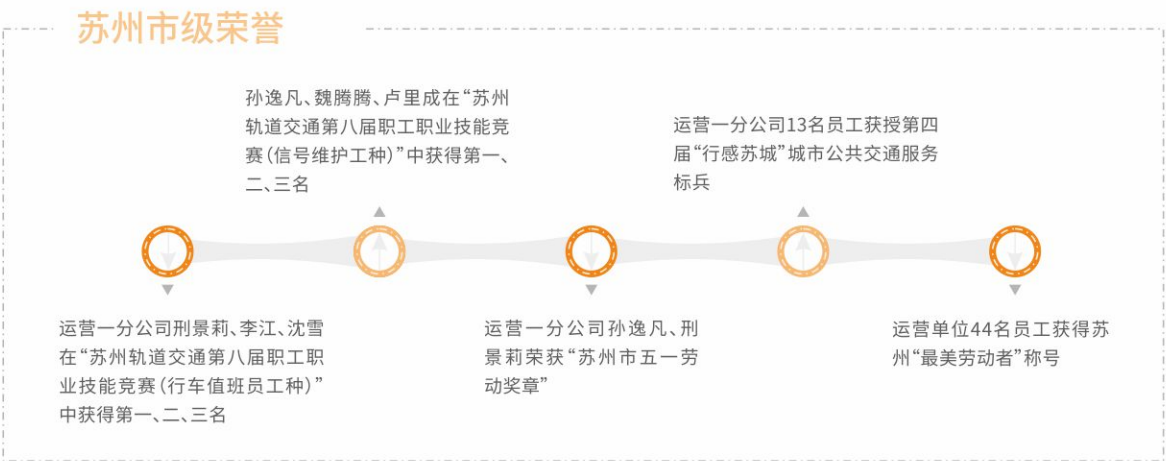
尚峰工作室成立于2013年，于2018年度荣获全国轨道交通设备管理创新成果三等奖1项，荣获实用新型国家专利2项，通过“1234”工作室运作机制，累计维修电子板卡2468件，为运营节约维修成本约1138.9万元；维修1、2、4号线各类信号继电器1804台，维修转辙机208台，设备自主维修总产值达2261万元；检测外单位信号继电器13631台、转辙机407台，为运营累计增收378440元。

朱兵工作室成立于2019年，累计完成5项QC课题项目，其中《不落轮镟床驱动轮修磨》课题节约采购成本约100万元，《空压机衬套取出器设计制作》课题每年节约成本7000元；协助建立完善车间培训视频资源库，共计制作30个设备专业培训视频，24个工程车专业培训视频；牵头修订、编写维修规程和培训教材134份。



搭建技能竞赛平台

常态化开展岗位练兵和技术比武活动，加快培养专业齐全、技艺精湛、素质优良的专业技术人才队伍，2020年累计开展214项技术比武，31632人次参加。积极组织员工参加国家、省、市及行业各级各类技能竞赛，不断提高职工队伍的整体技能水平。



培训方式多样化

通过专家培训、厂家培训、送外培训、拜师学技和跨岗位组合培训等多种培训方式，不断提升员工的知识、技能和素养，推进岗位融合，打造多职能队伍。



4 关心职工身心发展

抓住职工群众最关心最直接最现实的利益问题，认真维护职工合法权益，竭诚服务职工群众。努力构建和谐劳动关系，坚持以职代会为基本形式的民主管理制度，坚持通过“五听五问”座谈会、“百名干部进班组”和设立内部论坛等方式，畅通沟通渠道，落实合理化建议，切实为职工办实事、办好事。

解决职工住房难题，保障员工安居乐业

持续推进与市保障房公司战略合作的公租房租赁项目，目前，共有220名员工整(合)租入住157套公租房。成立公租房自治管理委员会，加强公租房员工团队建设。

“苏州市姑苏区人才乐居工程”



开展心理咨询，保障员工身心健康

2015年11月18日，原苏州轨道交通运营分公司正式启动EAP员工关爱项目，为员工及其家属提供心理热线咨询、专业心理咨询师坐诊面询、心理健康体检、心理健康讲座、团队辅导等心理咨询服务。

2020年，全年自愿参与心理咨询员工总人数143人，总人次152人次。积极组织5819名员工自愿参加心理测评，最大程度预防员工危机事件发生。针对重点岗位组织12场团体辅导活动，余500人次参加。



开办道德讲堂，激励员工向上向善

苏州轨道交通运营单位每季度开展道德讲堂活动，注重活动选题策划，创新表现形式，邀请各行各业劳动模范、先进人物和本公司先进职工分享先进事迹，弘扬劳模精神、工匠精神、劳动精神，激励广大职工不断进取、担当作为。

至今已举办28场道德讲堂，已成为广大运营职工的精神盛宴。



开展丰富多彩文化活动，促进员工全面发展

2014年1月9日，苏州轨道交通文联正式成立，为广大文艺爱好者提供一个相互交流、学习的艺术平台，进一步提升了员工思想新境界和传播了轨交新形象。



2020年，苏州轨道交通文联通过举办新春雅集、送春联活动、开设第二期职工书法公益班、组织“三进”文艺惠民演出、开办“翰墨流韵 光影追梦”职工书画摄影展、职工运动会等主题活动，有效丰富员工精神文化生活，有效提升了苏州轨道交通的影响力。

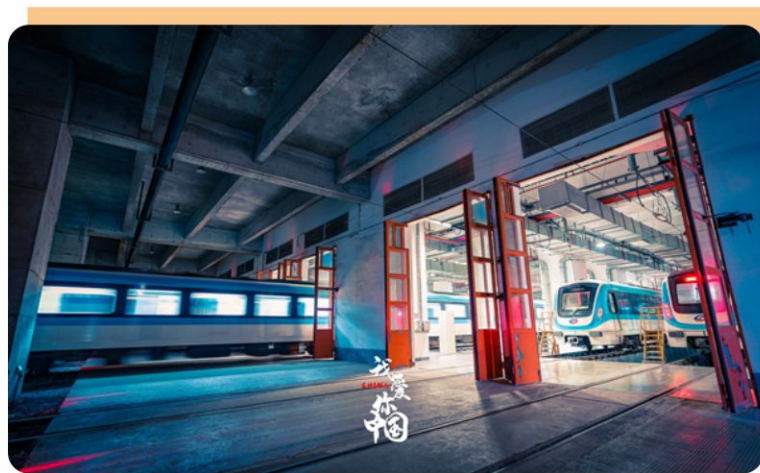


注重宣传思想文化工作，营造积极进取氛围



班组文化墙是一线员工工作状态、工作要求和精神面貌的生动缩影

运营单位青年员工为庆祝新中国成立70周年拍摄的视频《我爱你中国》登上了“学习强国”



创建苏轨文刊 汇聚职工智慧



编发《家文化》系列丛书



编发《运营之窗》

倾听职工心声，做好基层服务

运营单位定期组织召开职工代表大会、职工座谈会，听取职工诉求，维护职工权益。



关于我们



注重高质量运营，让城市精彩



坚持精致服务，让乘客舒心



全方位创造条件，让职工发展



加强企业治理，让企业长青



专题策划



2020年运营关键指标绩效

加强企业治理, 让企业长青

企业健康发展是企业履行社会责任的根本保证。苏州轨道交通运营单位, 坚持党建引领发展, 把党的领导贯穿于企业经营各方面, 有效提升企业治理水平。在2020年实行“一中心、二分公司”运营管理新模式后, 建立健全运营板块统筹协调工作机制, 探索搭建学习、交流、合作与竞争机制, 开展建章立制工作, 管理界面和生产业务界面划分逐步清晰, 共同书写了苏州轨道交通运营单位协同发展这篇文章的精彩序言。



建立健全管理体系

- 01 按照集团授权体系建设要求, 运管中心牵头建立运营内部层级管理体系。
- 02 运营一分公司完成“四标合一”管理体系构建。
- 03 运营二分公司启动“质量、环境、职业健康安全”三标体系建设。

持续完善规章制度

2020年, 编制发布25份运营板块制度, 累计发布各单位内部标准化文件1066份, 推进各项工作有序开展。为进一步加强运营各单位规章制度管理工作, 编制《内审员挂钩制度执行方案》, 建立内审员与规章制度挂钩执行机制, 对规章制度的落地执行情况进行阶段性的分析评价, 不断提升制度的有效性。



编制发布运营板块制度

25 份



累计发布各单位内部标准化文件

1066 份

注重管理创新

2020年, 在运营板块实践中探索出一些行之有效、普遍认同的工作理念和工作方法。工作中提倡“板块协同发展”。运用“平台思维”、“链接思维”, 编制线网运营管理、生产制度。



推进党建与生产经营相融合

党组织和党员基本情况 >>>

截至2020年底

运营板块共有党委

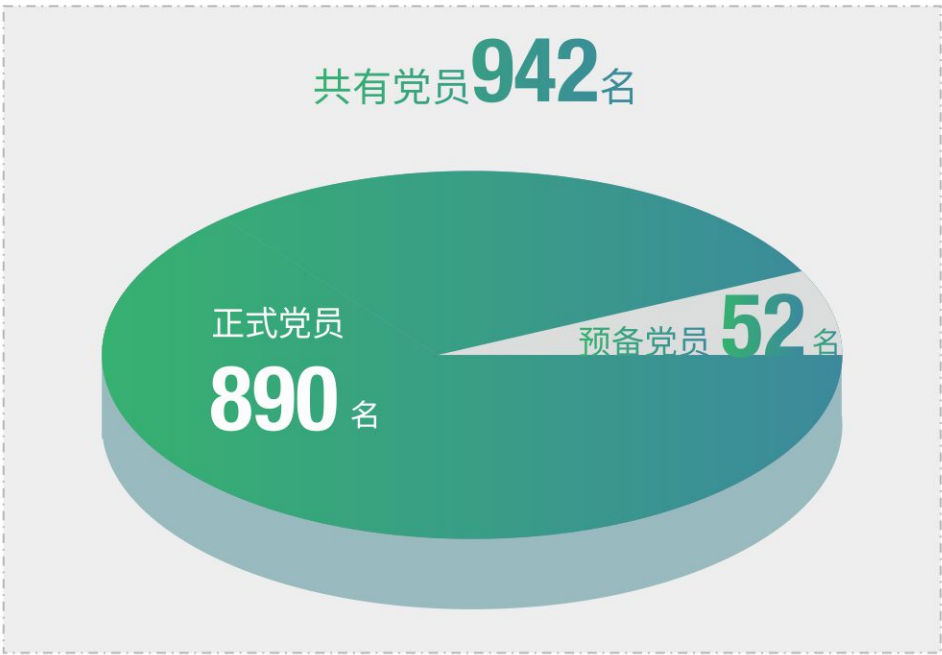
3个

党总支

9个

党支部

51个



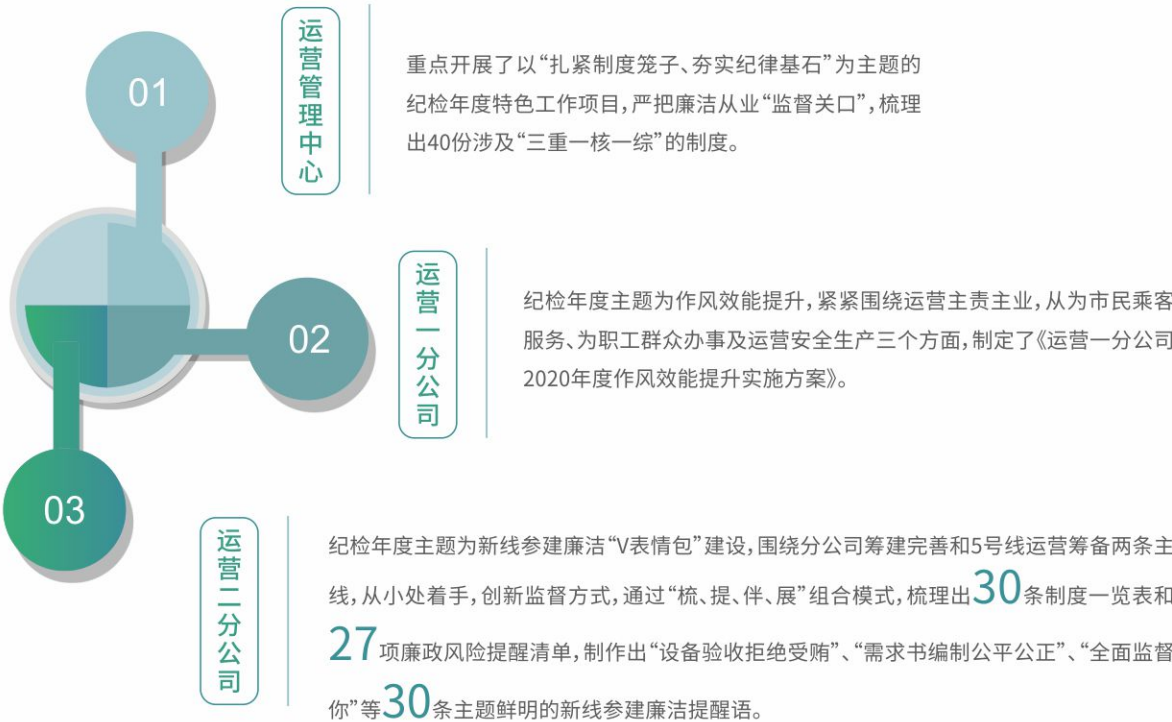
苏州轨道交通运营单位各级党组织围绕生产实际，打造了“一支部一特色”、“车站是窗口、列车是社区”、“启程”书记工作室、“党员设备包保制度”等一批党建品牌，开展各类主题活动780次，年度党员志愿服务率达393%，评先评优率达5.4%，有效提升党建引领发展水平。



- 运营一分公司车辆中心党总支被评为“苏州市国资系统先锋基层党组织”称号
- 苏州火车站区域党支部“581”服务驿站和机电二车间党员包保设备房示范阵地被评为“苏州市国资系统‘海棠花红’先锋阵地”称号
- 运营一分公司团委荣获“江苏省五四红旗团委(团工委)”称号

严抓党风廉政建设

2020年，运营板块各单位围绕制度建设、作风效能提升、新线参建廉洁建设等主题，实施年度纪检特色项目，取得良好效果。



——“纪小V”小档案

“小黄人”姓纪，代表着纪律，名小V，代表着参建过程的安全意识，同时“黄色”也是警告颜色，时刻提醒参建人员廉洁自律。



专题策划



5号线参建组故事汇

苏州轨道交通5号线是江苏省首条全自动运行线路，采用最高等级GoA4全自动运行系统，计划于2021年6月开通试运营。

运营单位秉持“建设为了运营、运营为了乘客”的理念，2019年10月正式成立13个专业参建组，深度参与新线的土建实施、设备安装、调试、验收等环节，为高质量运营奠定基础。

1 接触网专业参建故事



5号线接触网线路总长
123.78 条

5号线接触网线路总长123.78条公里，全线遍布1580处锚段关节、隔离开关等重点设备，是苏州轨道交通首条全自动运行线路平稳运行的动力保障。

遍布重点设备
1580 处

接触网专业参建团队由18名业务骨干组建，平均年龄30岁。在参建初期，团队面对数量庞大且分散的设备，面对正线变电所“电通”和正线接触网“电通”两大重大时间节点，团队人员迎难而上、主动出击，派驻骨干进驻项目部，充分了解建设现状，精确掌握各标段施工进度。

18名业务骨干平均年龄
30 岁

参建过程中，参建团队组织了数次大规模的平推式排查工作，对所有接触网设备进行精准测量检查，对发现的问题及时移交施工单位进行整改。建立和完善5号线接触网数据库为后期自主维修提供了详实的数据资料。通过深入参建，团队对设备整体安装流程和技术标准有了深层次的理解，同时也从运营设备维护的角度向建设单位提出合理的意见。

2 综合监控专业参建故事

对比传统线路，5号线综合监控系统的接口数量和点位数量更多，综合监控专业参建团队是业务接口最多、参建时间最长的团队。团队由40名业务骨干组建，平均年龄27岁，主要负责综合监控、FAS、门禁等专业的参建工作。

面对做好现场功能验证测试的最大困难，参建组发扬“钉钉子”精神，总结以往参建经验，利用有限人员，采用新老员工搭配方式划分包保站，确保现场调试全覆盖，见证功能全实现。

参建过程中，参建团队共设计出100多种车辆设备图元，确保为相关专业提供安全、准确、便利的操作环境，实现对每列车1700多个状态信息的呈现和100多项控制命令的及时下发。期间团队编制的《综合监控系统界面标准化》文件，为后续线路提供界面参考标准。



3 车辆专业参建故事

车辆专业参建团队由22名业务骨干组建，平均年龄28岁。为保障5号线顺利开通运营，参建组出台安全管理制度，确保预验收安全工作得以保障；制定员工专业知识培训计划，定期组织员工专业知识培训，确保人员技能得以保障；关注细节，严把验收环节，确保预验收质量得以保障。

参建过程中，参建组坚持“不放过任何一个细节，不漏掉任何一个功能”的原则，从外观检查、功能验证等各个环节严格把关，共计调试27列电客车，发现120项设计、工艺等问题；共计与厂家召开10次专题会议，讨论119项重点问题；发现30处电气原理图供电线错误、IT信息不全问题，发现15处预验收文件不符合实际的项点。

4 调度专业参建故事

调度专业作为5号线线路运行的“中枢”专业，参建组自觉提高“排头兵”意识，提升工作要求。这支队伍由9名业务骨干组成，平均年龄30岁，参建初期为拓展人员业务知识覆盖面，积极开展组合培训、交叉跟岗、送外培训等学习培训活动。

参建期间，组织团队对照行业管理办法，结合全自动运行特点，梳理出154项专业作业清单和110项重点关键作业清单；排查出72项调度岗位作业风险清单，进一步优化规章制度，提升调度员全自动运行线路调度指挥能力。



积极开展组合培训、交叉跟岗、送外培训等学习培训活动

5 站务专业参建故事

站务专业参建组由16名业务骨干组成，平均年龄30岁。该团队日常工作涉及行车、安全、票务、服务、培训、党工团、物资、考勤、宣传等多个方面，自团队组建以来，对规章制度编撰、差异化流程梳理、车站图纸审核、现场进度跟踪、运营人员培训、流程标准化建设等工作进行完善，对涉及问题实行无死角追踪，为5号线开通运营及车站标准化运作夯实基础。

参建期间，团队重点对全线34座车站盲道、导向图纸进行核查，完成导向现场试挂验收工作；结合全自动设备特征，制作转线培训课件38个，完成转线人员培训688人次；划分巡查片区，对每个片区进行一周一次的工程进度排摸，并及时发现问题提出整改意见。

在各参建组的努力下，截止2021年2月3日，运营单位分两批次，顺利完成5号线所有车站及轨行区“三权”预接管。2021年2月7日，5号线开始试运行。运营单位坚持高标准运营方针，全力全面开展综合联调联试和应急演练，确保5号线如期开通试运营，为苏州增光添彩，为市民出行保驾护航。



5号线建设重大节点介绍





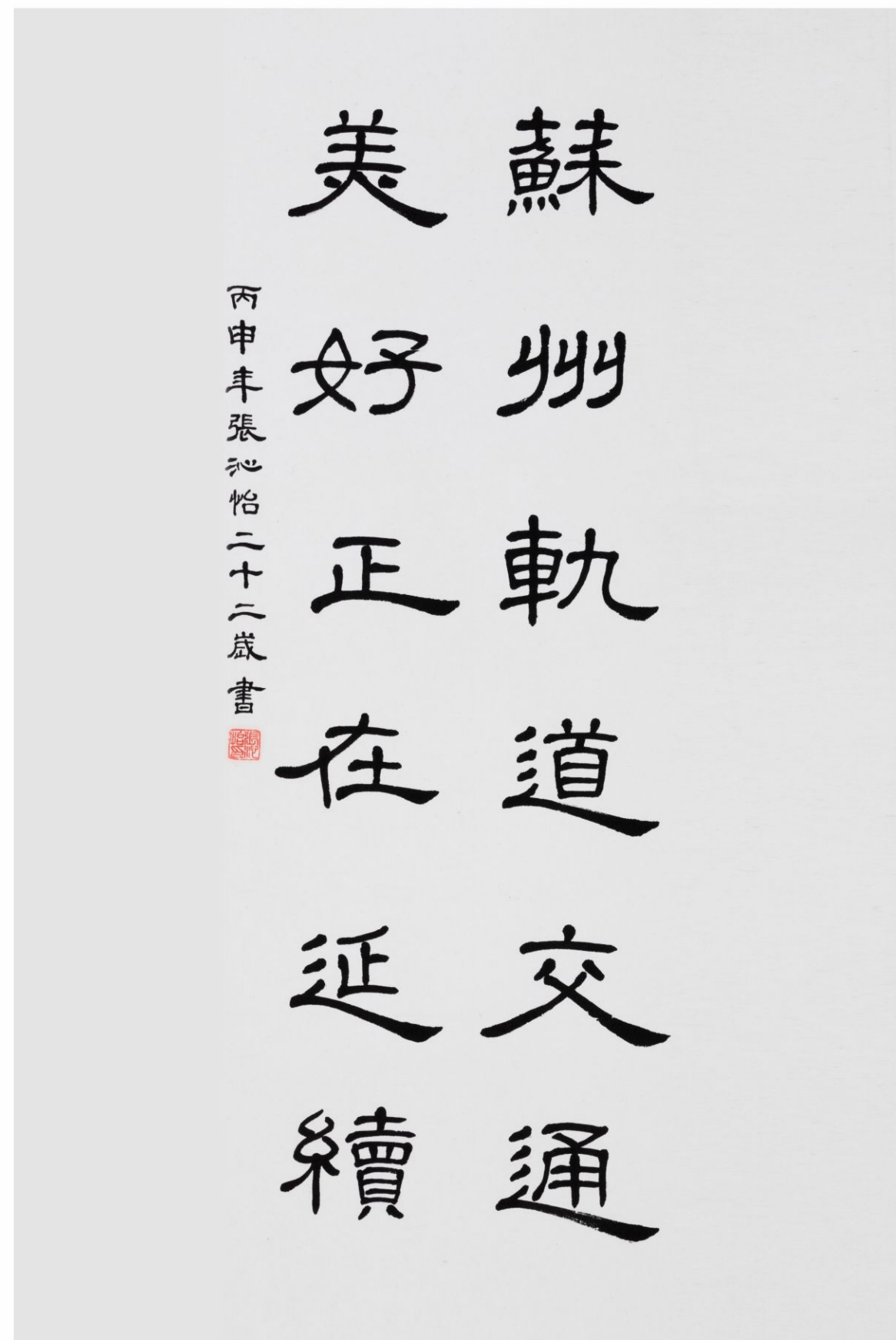
2020年运营关键指标绩效

关键指标	2018年	2019年	2020年
运营线路条数（条）	3	4	4
线网运营里程（公里）	120.66	165.874	165.874
线网车站数（座）	98	135	135
万人线网拥有率（公里每万人）	0.11	0.15	/
万人车站拥有率（座每万人）	0.09	0.13	/
线网客运量（万人次）	32413.67	36168.46	30456.27
日均客运量（万人次）	88.80	99.09	83.21
城市轨道交通客运分担率（%）	39.12%	42.90%	52.14%
线网运营列公里（万列公里）	1446.00	1482.03	1922.62
线网列车正点率（%）	99.98%	99.98%	99.98%
线网列车运行图兑现率（%）	99.99%	99.99%	99.99%
服务质量评价得分（1000分制）	/	940.76	949
运营员工数（人）	6535	7606	8949

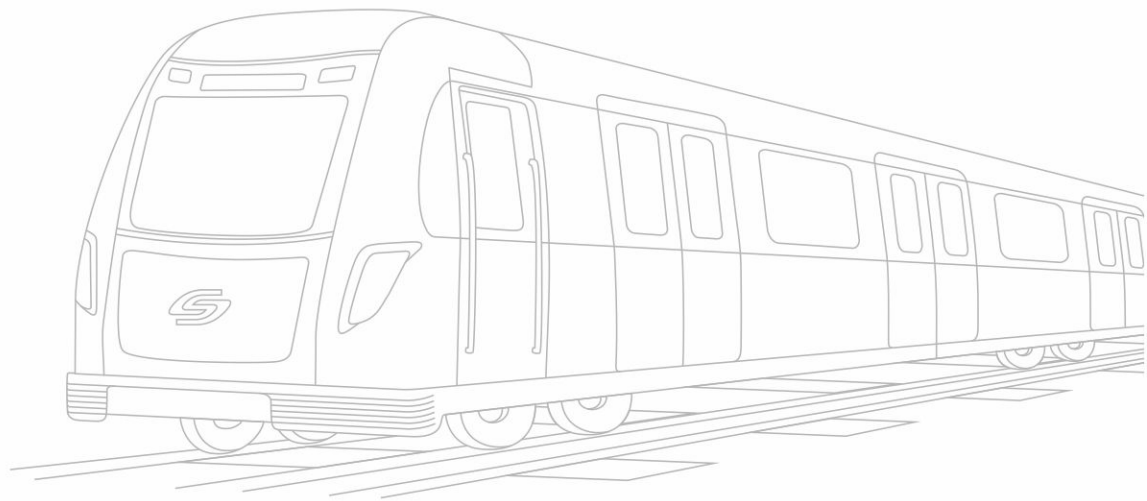
注：

苏州市2018年、2019年末常住人口分别为1072.17万人、1074.99万人，2020年的常住人口数据市统计局暂未公布。

服务质量评价工作于2019年开展，故2018年无数据。



展望



春回大地，万象更新。2021年，是苏州轨道交通运营单位“十四五”规划实施的起步之年，是江苏省首条全自动无人驾驶线路开通运营之年，也是苏州轨道交通“一中心、二分公司”运营管理新模式全面运作、向社会展示之年。苏州轨道交通运营单位将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为根本指引，致力高质量运营，大力推进运营板块协同发展，着力提升精细化管理水平，全力增强苏州轨道交通运营服务品牌影响力、美誉度。

加强党建引领发展



全面加强党的领导，把党的领导落实到运营安全生产、运营服务等企业治理各方面。加强宣传思想文化工作，凝心聚力共画最大同心圆，实现企业软实力和硬实力“双提升”。

发挥“关键少数”作用



建设高素质干部队伍，做轨道交通发展路上的“点灯人”，做学习进取的“点灯人”，做团结奋进的“点灯人”，做精致服务的“点灯人”，做廉洁奉公的“点灯人”。

打造追求卓越团队



推进运营板块人员有序流动，激发人力资源活力。开展系列培训和竞赛活动，营造比学赶超氛围。提升各级干部能力，培养一大批卓有成效的管理者，不断增强工作的科学性、预见性、主动性和创造性。

苦练运营管理内功



高质量做好5号线全自动运行线路开通试运营。健全运营板块协同发展机制，提升运营管理效能。推进智慧地铁建设，强化安全管理，优化运输组织，做强精致服务品牌，加强票务管理创新，增强人民群众获得感、幸福感和安全感。

提升乘客满意度



加强与政府相关部门合作，参与社会治理，维护车站内外秩序。常态化开展服务营销、志愿服务等活动，加强与乘客沟通。持续提升服务软硬件水平，不断提高服务质量。

展示“最美窗口”形象



挖掘苏州地方文化资源，推进地铁公共空间文化建设，助力苏州打造“江南文化”品牌新名片。

新年新作为，新年新征程。2021年，运营单位将在轨道集团的坚强领导下，发扬“为民服务孺子牛、创新发展拓荒牛、艰苦奋斗老黄牛”精神，保持战略定力，勇于担当作为，用实际行动助力苏州轨道交通高质量发展，为苏州打造成向世界展示社会主义现代化“最美窗口”贡献轨道力量。