



# 2013

## 年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



深圳高速公路股份有限公司  
(在中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

本公司董事会及全体董事保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。



股份代码：上交所 600548

股份代码：联交所 00548

- **报告简介**

本公司发布《年度社会责任报告》，旨在向公司的股东、客户、员工、服务商和合作伙伴以及政府机构、非政府组织和社区等相关方，定期、系统地提供本公司在履行企业社会责任方面的信息，加强各利益相关方与公司之间的理解和联系，并接受社会的监督。

- **报告周期**

年度。本报告是本公司发布的第六份社会责任报告，

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2013 年度，即 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容适当向前后延伸。

- **报告范围**

本公司及子公司。

- **编制依据**

本报告按照上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》的要求编制，并参考了香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的内容，重点报告了本公司在产品、顾客、员工、环境和社群等方面的责任与实践。

- **指代说明**

为便于表示，本报告中的“深高速”、“本公司”或“公司”、“本集团”或“集团”、“我们”均代表深圳高速公路股份有限公司及/或子公司；“公司总部”指深圳高速公路股份有限公司及其在深圳地区纳入直接管理范围的子公司。本报告除特别说明外，金额币种为人民币。

- **报告批准日期**

2014 年 3 月 19 日。


- **发布形式**

本报告可以在上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn>（中文版本）、香港联合交易所有限公司网站 <http://www.hkex.com.hk>（中/英文版本）以及本公司网站 <http://www.sz-expressway.com>（中/英文版本）查阅和下载。如有进一步查询，请通过传真(86)755-82853411 或电子邮箱 [ir@sz-expressway.com](mailto:ir@sz-expressway.com) 与本公司联系。

# 目 录

---

---

2	概述		
2	社会责任理念	12	关爱与成长 - 员工篇
2	社会责任声明	12	员工权益
		14	职业发展
		15	沟通与聆听
4	品质与安全 - 放心之路		
4	品质管理		
7	技术创新	17	环境与资源 - 环保篇
8	安全生产	17	资源节约
		18	节能减排
		19	生态保护
9	服务与沟通 - 顺畅之路		
9	提升服务品质		
10	搭建沟通平台	20	发展与共赢 - 社群篇
		20	诚信经营
		20	合作共赢
		21	助力社会发展
		22	关注公益事业
		23	指标附录
			 读者反馈及联系方式

---

---

## 概述

### 一、社会责任理念

▶▶ 公司的主要产品，是建造与投资的高等级公路，它不仅能够满足社会对快速出行的需求，还能有效促进区域经济和社会的发展。因此，提供高品质的产品，使社会获得“安全、快捷、经济、舒适”的运输服务，是公司基本的社会责任。

▶▶ 关注产品在设计制造与交付使用过程中可能产生的隐忧，并在这些过程中采取积极应对措施，以期达到企业产品与人及自然的和谐。

▶▶ 企业在提供产品和服务并获得盈利的同时，应该尊重所有利益相关方的利益并持续关注企业对环境的影响。这种关注和尊重，不仅仅来自于利益相关方对企业发展的重要性，更来自于企业对其赖以生存的社会和环境的感恩与回报。

### 二、社会责任声明

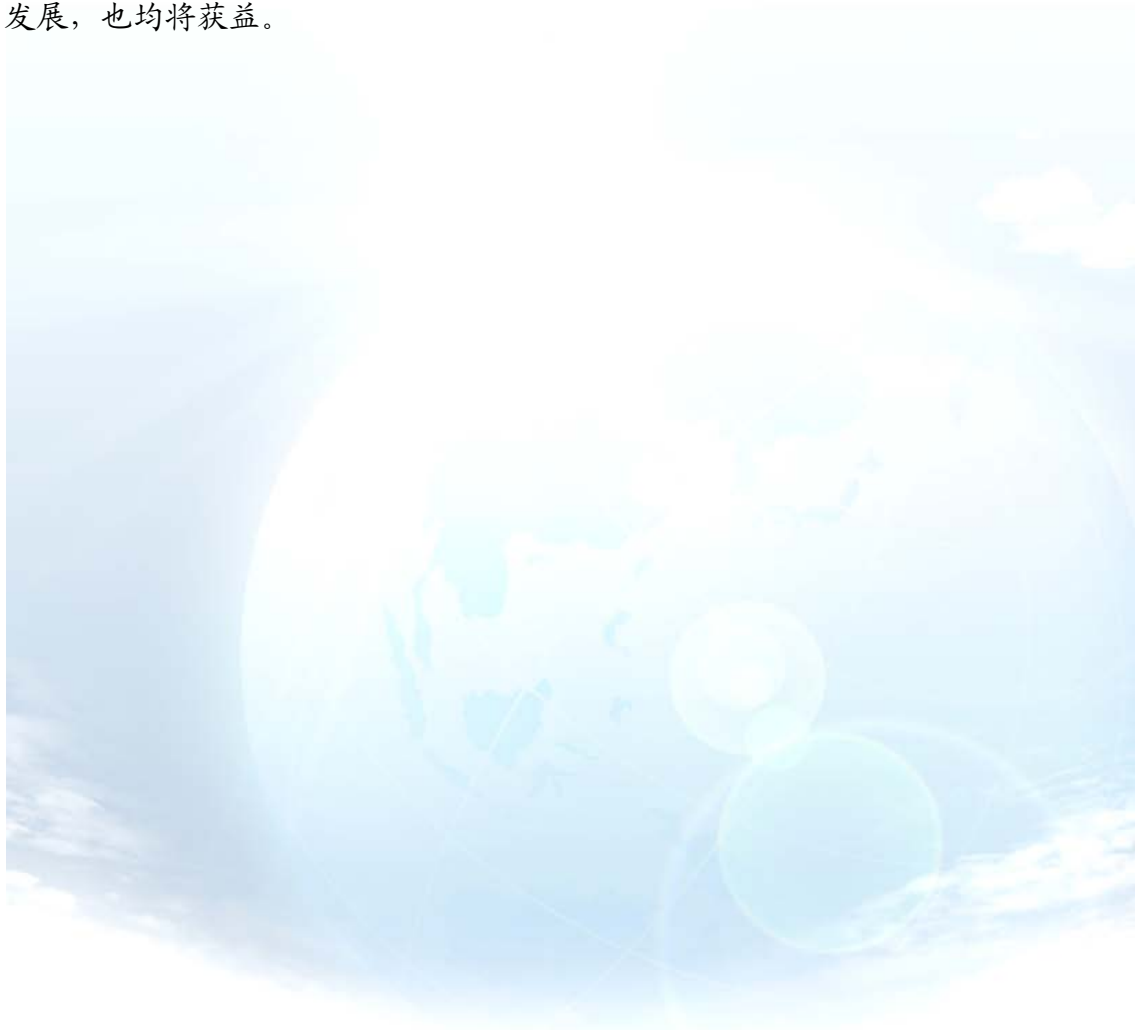
秉持做优秀企业公民的诚意，公司将可持续发展和社会责任理念融入到公司日常经营和企业文化当中，在企业发展的同时，承担起对股东、客户、员工、债权人、服务商以及社群与环境等利益相关方的责任。公司的责任声明如下：

<b>股东</b>	<b>客户</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平等的知情权</li> <li>■ 真实、准确、完整的信息披露</li> <li>■ 合理的投资回报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高品质的道路产品</li> <li>■ 高品质的服务</li> <li>■ 提高顾客满意度</li> </ul>
<b>债权人</b>	<b>服务商</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 诚实守信、及时还贷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公平公正、共同发展</li> </ul>
<b>员工</b>	<b>环境与社群</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 稳定、合理的薪酬福利保障</li> <li>■ 良好的职业发展空间与成长平台</li> <li>■ 安全的工作场所</li> <li>■ 提高员工契合度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合理利用资源、注重环境保护</li> <li>■ 守法经营、依法纳税</li> <li>■ 推动行业技术进步</li> <li>■ 推动社会和谐发展</li> </ul>



企业的发展离不开和谐的内部和外部环境。深高速在持续发展、创造盈利的同时，也致力成为负责任的企业公民，尊重和维持利益相关方的权利。自 2009 年起，本公司均会在每年四月份前完成年度社会责任报告的编制和发布工作，以加强各利益相关方与公司之间的理解与联系，并接受社会的监督。本年度的社会责任报告，重点汇报了本公司在产品、顾客、员工、环境和社群等方面的责任与实践，有关公司的可持续发展责任、公司治理以及股东回报方面的资料，敬请参阅本公司《2013 年年度报告》的相关内容。

本公司深知，随着竞争格局的变化和社会意识的普遍增强，公司在自身发展和承担社会责任方面将面临更多的挑战，需要改进和完善的地方也还有很多。但本公司相信，一点一滴的积累，坚持不懈的努力，加上利益相关方的支持和理解，能够逐步改善企业赖以生存的社会和环境，而股东的利益以及企业和社会的发展，也均将获益。



## 品质与安全

### —— 放心之路

作为一家以建设、管理高等级公路为主业的公司，深高速建造优质安全的公路产品，在营运和管理期间保持公路良好的技术状况，努力为社会以及客户提供安全舒适的放心之路。

公司已将 ISO9000 族的质量控制和管理体系在全集团范围内推广实施，通过推行制度化、系统化、信息化的质量控制和管理体系、持续推动技术创新和管理创新、以及实施项目全过程的安全管理，保障所提供产品和服务的品质与安全。

#### 一、品质管理

公司恪守“以优异的采购与集成工作质量，提升公路建造、养护、营运质量”的管理理念，强调品质采购，推行标准化管理体系，建立了全过程的业务流程和质量控制系统，为社会和客户建造及管理优质公路。

#### ■ 品质采购

通过建立和持续完善采购管理相关制度与流程，以及建立供应商和工程建造商考核评价档案，公司持续加强对工程材料质量的监管，全力采购高品质的产品与服务，把好质量管理的第一关。

#### 制度

实施材料准入制度，明确规定材料使用前须报监理单位审批和业主备案。

制定工程招标采购管理规程以及专用施工技术规程。

建立供应商/承建商考察/考核制度。

#### 流程

制定招标采购计划；  
严格控制招标文件编制质量及技术要求；

开展承建商资格审查；  
实施资格预审及综合评审法的施工招标方式；  
确定供应商/承建商的供应质量及服务能力。

#### 实施

明确主要工程材料的性能标准、特殊品质要求和品牌范围，其余工程材料由施工单位申请、监理单位审批，并向业主报备。

对主要原材料及工程实体实施第三方独立抽检，重要施工材料采取抽样送检方式。

对承建商的建筑质量及服务能力进行考核并建立档案。

## ■ 全过程质量控制

公司建立了包括项目前期策划、工程设计、工程招标、施工建设等全过程的业务流程和质量控制体系。在项目运作的各个环节，公司与合作方签订相关业务合同，监督各责任方依据合同条款履行职责，确保各项质量目标的实现。

### 项目开发 /设计阶段

对项目进行实地踏勘和可行性研究，开展专项技术与论证，为设计方提供基础性数据，充分参与项目初步设计和施工图设计等前期工作，与设计方就项目关键点进行深入沟通，以减少项目设计缺陷并降低实施时的安全风险。

### 招标投标 阶段

对承包商进行资格考察，对招标文件编制质量严加控制，通过合约手段加强对质量的控制；对合作的建造商建立考核评价档案，务求选择到符合资质的建造商。

### 施工建设 阶段

加强施工质量管理体系和组织体系建设，在施工建设中全面推行以标准化管理和标杆管理为中心的“双标管理”体系，实行双层级质量控制模式，对于关键工程环节组织召开专项研究会和专家评审，加大现场检查力度。

科学规范的质量管理体系以及良好的制度执行力，为公司在工程质量、安全、造价、进度以及环保等各方面实现管理目标打下了坚实的基础，使公司的项目建设质量持续维持在较高水平。

公司代建的广深沿江高速公路深圳段（“沿江项目”）已于2013年11月建成通车，其主线长约30.45公里，其中桥梁长度约占99.7%，桥面为双向八车道高速公路，是目前国内海洋环境下最宽的大型桥梁。该项目具有建设规模大、设计标准高、桥梁结构形式多以及施工难度大等特点。在项目管理过程中，公司以合约管理为核心，通过体系管理、准入管理、施工工序管理、标准化管理等措施实现对施工质量进行精细化管控，切实推行原材料准入制、业主独立抽检制、首件工程认可制以及试验件施工制等质量管理体系，使质量管理得到进一步的深化和细化。

例如，由于道路大部分临海建设，桥梁混凝土需要采用抗腐蚀的海工耐久性混凝土。为保证质量，该项目特别向政府相关部门提出申请并获得批准，采用现场自拌方式生产，避免了外购混凝土中有可能出现的以海砂冒充河砂的情况，并对原材料实行严格准入管理，由驻场试验监理对进场河砂的氯离子含量等指标进行检测，以及对拌合的每批混凝土进行抗氯离子渗透性指标检测，以保证桥梁的耐久性和安全性。



沿江项目

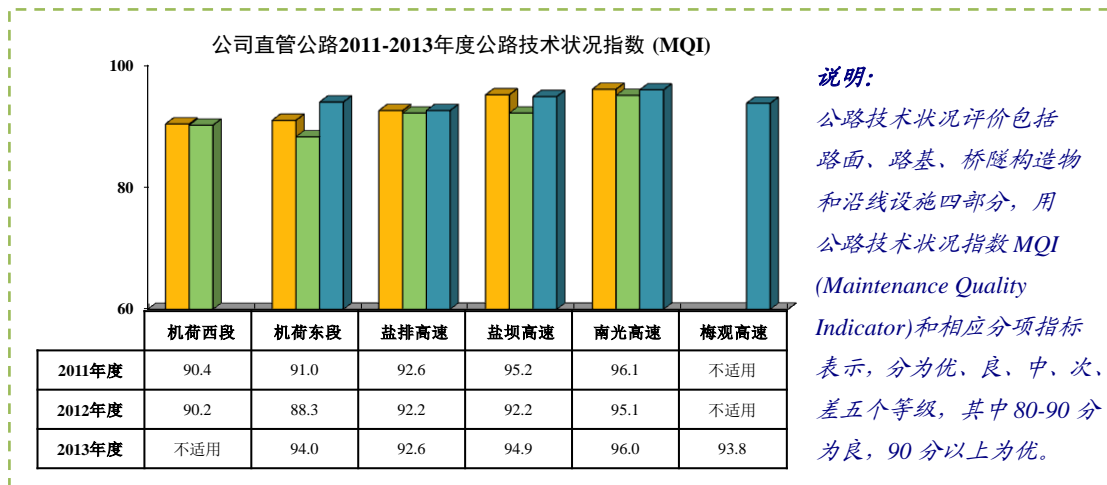
首件工程认可制及试验件施工制作为沿江项目管理的特色，从路基桥涵开始就贯穿了工程的主要环节。该制度要求承包人先制作试件或试验段，对其施工工艺和各项质量指标进行综合评价和总结分析，再进行改良，然后全面推广。通过这种方式推广标准工艺，可以预防和纠正批量生产可能产生的各种质量问题，对项目的安全、质量、成本等形成了有效的保障。

沿江项目在其主体工程施工期间，连续三年在全省在建高速公路工程质量的综合检查评比活动中名列前茅，共有 21 项分项工程被列入了广东省交通运输工程质量监督站的样板工程。

### ■ 养护管理模式优化

公司根据国家公路养护技术规范和评定标准，对所管理的高速公路进行日常性检查、经常性检查和定期检查，密切监控公路技术状况，以及早发现公路病害并加以整治，保证道路通行品质。在养护工程实施过程中，公司对施工单位进行监督管理，严格执行各项技术规范要求，明确施工中对交通安全设施和警示标志的规定，以控制施工质量，并减少施工对公路交通的影响，保障行车安全。自 2011 年起，公司进一步优化管理模式，由传统被动式维修向预防性养护模式转变，通过更科学的管理方法，促使高速公路路用性能和指标长期保持在较高水平，从而整体提升道路的安全性和舒适度。报告期内，公司管理的各条高速公路的公路技术状况指数都达到了优良水平。





注：由于梅观高速于2011年及2012年底正在实施改扩建和修缮工程，机荷西段于2013年底在实施路面修缮工程，故均未安排公路技术状况评价工作。

## 二、技术创新

在公路建设和养护管理中，公司不断探索和使用新技术、新工艺、新产品和新材料，组织行业专家开展专项技术课题研究和技术攻关，取得了一批重要的科技成果，近年来，公司一些首创的研究成果还被主管部门列入行业规范文件中。这些研究成果的应用，不但可以解决工程施工中遇到的技术难题、满足基础设施在特定情况下的特定需求，保障工程质量，还可以有效提高工作效率、降低施工成本。而随着这些应用成果的推广，也带动了行业的进步和革新。

沿江项目在规划和建设过程中，对22个关键技术进行了系统的研究，其中13个项目应用了新技术并取得了科研成果。以机荷高速路面维护与修缮的工作实践为依托，公司开展了就地热再生技术在机荷东段路面维修中的大规模应用研究，该项目获得了深圳市市国资委2013年度自主创新奖励；所开展的沥青路面就地热再生技术在广东省高速公路维修中的应用及相关技术研究，也于2013年7月获得广东省交通厅技术创新项目立项批准。于2012年获广东省交通厅技术创新项目批复后，公司继续开展深圳直管路段交通流量预测模型建立的研究，藉此提高交通量预测效率和精度，提升管理服务质量和水平。此外，清连公司与重庆交通大学合作开展水泥混凝土路面养护材料及技术研究，已初步研发出了新型聚合物填缝料、混凝土裂缝无损修补贴缝带及新型路面坑槽修补材料，并将结合现场实际不断地优化改良。



### 三、安全生产

安全生产是企业的重要责任，公司坚持“安全第一、预防为主”的安全管理原则，做好常态下的风险评估、物资准备、队伍建设、装备完善和预案演练等工作，同时，有针对性地制订专项应急预案，持续完善安全生产制度和标准规范，将日常管理和事故应急工作有效结合。

公司设立了专门的安全生产委员会，并建立了由委员会、各单位安全生产领导小组以及一线安全工作小组组成的三级安全管理体系。在工程建设方面，公司在招标环节就强调安全管理，通过合同方式明确管理责任和专用条款，并将其与中标单位的考核和奖惩相挂钩。工程管理部负责全面监控合同履行情况，督促承建商及监理方建立健全各级安全保证和管理体系、及时梳理安全隐患源和制定针对性措施，并定期组织对项目重大危险源安全管理情况的专项检查，预防事故发生。公司在尽力保障工程管理人员安全的同时，也努力降低施工单位员工所面对的职业安全风险。在营运管理方面，鉴于收费站管理具有良好的复制性和可借鉴性，公司采用建设“安全样板收费站”的模式，带动一线单位的安全管理工作。按照规范，公司在特定的设施设备和场所内设置消防系统、防护设施，建设标准工作场所，建立巡检和维修保养记录，规范用电管理，并重点对收费广场等区域的规划进行优化，减少人车交叉的频率和时间。同时，通过制定安全操作规程、加强实时监控、强化安全培训等措施，减少和避免员工工伤的发生。在整理和总结“安全样板收费站”管理经验的基础上，将收费站安全管理的科学流程和方法逐步在全公司推行，提升整体的安全管理水平。

2013年，公司总部组织了2次全面安全检查，并在节假日、汛期等特殊时期进行了4次专项检查，发现并及时整改各类安全隐患40多处，将安全风险消除在萌芽之中。此外，公司还以多种方式开展职业安全教育，培训内容涵盖了安全基础知识、操作技能、技术标准、应急处置、自救与创伤急救等方面，以加强员工安全意识，明晰安全管理责任，提升安全管理的专业水平。2013年，公司总部举办了3期安全教育培训，共有106人次参加。

## 服务与沟通

### —— 顺畅之路

本公司负责高速公路项目的运营管理,为客户提供安全、快捷的运输服务;同时,也承担着组织和疏导交通的社会责任,尽力保障交通的顺畅。公司已建立以市场和顾客需求为导向的管理体系,持续完善业务操作流程和应急处理机制,倾听顾客声音,努力提升服务品质、提高客户的满意度。

#### 一、提升服务品质

##### ■ 推行规范化、标准化服务

公司建立了标准化的业务操作与服务规程,并将规范服务管理模式渗透到营运管理的各个环节:编制《优质服务手册》,以形象生动、简洁明了的方式促进收费员工的学习和业务培训;组织收费员工学习职业道德规范和公司文明服务质量标准;开展礼仪形象培训;定期进行收费站层面的业务自查与公司层面的达标评审考核。除了培训和考核,公司还举行“微笑服务之星”评选、业务竞赛、主题演讲比赛等活动,让文明服务、规范收费成为一线员工的自觉行动。

##### ■ 提升应急服务能力

经过不断的摸索与总结,公司在细致梳理和分析各类情形的基础上,建立了涵盖节假日车流高峰期、公路事故、施工保畅、恶劣天气等多种情况下的应急处理机制,通过车流预测、应急资源配置、分级响应与控制、规范操作及疑难处理指引、业务培训与演练、出行指引及信息发布、车流高峰疏导、指挥与调度以及管理后评估等管理模块的系统管理,有效引导和疏通车流。基于对高峰车流的科学预测,公司还为进出深圳的车主设计了避开高峰时段和拥堵节点的指引路线,并通过交通电台、电视、报纸等知名媒体对外发布,多维度、多角度满足顾客的出行需求,同时也有效减轻车流密集站点的交通疏导压力。在2013年的春节、清明、国庆等节日车流高峰期间,公司直管路段各重点场站均组织有序、车流畅顺,为市民出行创造了快捷、安全的行车条件。

### ■ 完善救援服务机制

公司建立了救援管理机制,设置统一救援热线电话,以保障救援的时效性,确保道路交通顺畅,最大限度降低事故、故障车辆损失,预防二次事故发生。在此基础上,公司加强与交警和救援单位的联动,总结经验,并定期进行顾客回访,包括救援效率、服务态度、作业质量、收费标准等,根据反馈情况告知救援单位,辅以对救援单位的定期检查,不断优化和完善救援服务机制。

## 二、搭建沟通平台

公司设立了以信息收集发布、应急生产调度、道路救援、顾客投诉管理、客户满意度调查等业务为主要职能的客户服务中心,并以此为信息枢纽搭建多层次的沟通平台,倾听客户诉求,持续提升顾客满意度。

### ■ 信息管理与发布

公司客户服务中心全天 24 小时进行路况监控、接听客户来电,并保持与收费站、路产部、交警部门、救援单位、交通电台、新闻媒体、政府主管部门、联网管理中心等单位的信息沟通与交流,实现信息的收集、记录和整理,同时以“深高速客服中心”官方微博、电台及服务热线等方式及时向司乘人员传递路况信息。2013 年,公司客户服务中心发布各类交通信息约 1.1 万次,通过及时的信息沟通,帮助司乘人员合理选择出行路径,提高紧急事件处理效率,提升道路通行效率。

### ■ 畅通咨询与投诉渠道

公司对外公布了咨询投诉热线电话与官方微博,并通过现场、网站、邮件、新闻媒体、主管部门



等多种途径和渠道收集顾客意见及建议。营运部门对工作人员开展路网知识及电话沟通技巧等方面的业务培训,帮助工作人员熟知公司管辖路段和周边区域道路状况以及掌握省内及相邻路网的分布和变化情况,为司乘人员的便捷出行提供优质服务。

公司建立了顾客投诉处理机制，坚持“有诉必复、有错即改”的工作原则。2013 年顾客投诉主要分粤通卡、服务和政策法规三大类别，公司对每宗投诉都给予充分重视，按照流程指引开展事件调查与反馈，力求给顾客满意的答复。在现场及电话解答无法满足顾客诉求的情况下，客户服务中心根据信息来源和类别的不同，将处理责任分别落实到具体部门，在规定时间内作出回应，并密切跟踪处理结果，做好顾客意见回访工作。近两年，公司管辖道路开展扩建和路面修缮工程，不可避免地对道路的畅通带来影响，随之而来的投诉也呈增多趋势。针对以上情况，公司除合理安排交通组织、做好现场交通疏导工作外，还组织客户服务中心的员工到施工路段沿线勘查，熟悉各个拥堵节点情况和具体的分流引导措施，尽力降低施工对通行造成的影响、帮助客户解决实际问题。

客户服务中心咨询及投诉统计表

项目	2011 年	2012 年	2013 年
电话咨询	28 万次	35.5 万次	35.6 万次
营业业务投诉	606 宗	892 宗	538 宗
年度总投诉率	0.661 / 10 万车次	0.843 / 10 万车次	0.469 / 10 万车次
其中：有理投诉率	0.075 / 10 万车次	0.055 / 10 万车次	0.064 / 10 万车次

### ■ 数据收集与分析

公司通过多种渠道收集顾客意见，并根据顾客群和项目的不同将信息分类别输入到数据库中加以整理和分析，作为实施改进工作的依据。公司对近三年来的投诉业务进行分析研究，结合典型事件编制了《深高速营运投诉案例及分析》，以具体案例、处理方案、要点及相关依据等为要素进行归纳总结，发放给各营运单位，确保收费站在处理现场投诉和问题时的规范性及统一性，为改善营运管理和服务质量提供帮助。

### ■ 顾客满意度调查

2013 年，公司总部以道路使用者为主要对象，采用问卷调查及电话回访形式，组织开展顾客满意度调查。根据本次调查的统计结果，公司的顾客整体满意度指数为 83.3 分（2012 年：80.3 分），满意度较上一年提升。

# 关爱与成长

## —— 员工篇

公司一直倡导“让员工分享公司发展成果”的管理思想，尊重员工的合理诉求，重视和保护员工的合法权益，努力为员工提供安全、健康的工作环境，并为员工构筑多层次的职业发展平台，帮助员工成就自我价值，促进员工与企业共同发展。

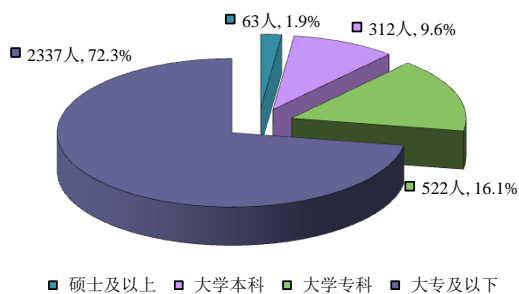
### 一、员工权益

公司尊重员工劳动，坚持平等雇佣，关注员工的职业健康，根据市场水平为员工提供合理的薪酬福利。

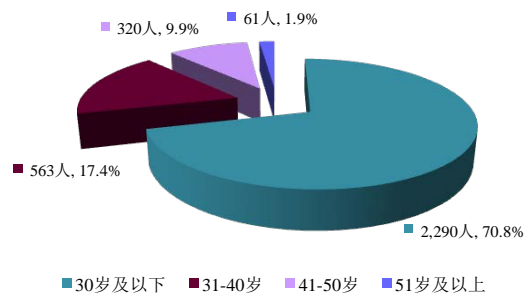
#### ■ 平等雇佣

公司维持长期雇佣的理念，坚持男女平等，同工同酬，严禁任何形式的雇佣未成年人现象发生。在招聘人员时不因性别、民族、地域、文化背景等因素而区别对待。2013年，公司与员工签订劳动合同的签约率为100%，未发生违法解雇之情形。2013年，本公司及子公司共有员工3,234人，其中管理及专业人员709人，收费作业人员2,525人；女性员工占全体员工的49%。公司已实施带薪年假制度，依法保障员工正常的工作、休息和休假权利。

2013年度公司员工学历情况构成图



2013年度员工年龄构成图



## ■ 薪酬福利

公司依照法定要求并根据市场情况，制定符合公司实际的薪酬福利制度。员工的薪酬和福利包括岗位工资、绩效奖金以及法定和公司福利，根据岗位的市场价值和员工的综合绩效情况厘定，以战略、市场和绩效为导向，并兼顾内外公平性。2013年7月，公司总部对收费作业员工再次实施调薪计划，平均涨幅约9%。公司已连续第四年调升收费作业员工的整体薪酬水平，切实保障员工权益，让员工分享公司经营成果。

本集团已遵守法定要求，参加了由当地政府部门统筹或组织的职工退休福利计划（社会养老保险）和住房公积金计划，并为在职员工办理了基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等多项保障计划。在法定福利之外，公司自2006年起为管理人员定期缴纳企业年金（补充养老保险），在公司和员工之间建立起长久信任关系。另外，公司还主动为全体员工购买了与人身意外伤害相关的商业保险，并由公司工会发起设立了“员工重大疾病、人身意外伤害互助金”，以提高员工抵御疾病和意外风险的能力。2013年，本集团共缴纳养老及医疗等社会保险费用25,180千元、住房公积金13,534千元以及企业年金6,010千元。

## ■ 职业健康与安全

公司从多方面关注员工的身心健康。在确保办公环境符合相关规范要求的基础上，公司尽力为员工提供健康、舒适的工作环境，如经常检测办公区域的环境质量，为员工选择符合人体工程学的环保办公设施，为施工作业人员配发高标准的防护面具，注重收费站安全岛设施的配备等。公司定期组织员工体检，体检覆盖率达到100%，并聘请专家为员工开展健康知识讲座及心理健康辅导，组织员工开展文体活动，还在各收费站配备娱乐健身设施，帮助员工保持良好的生理与心理健康。对于意外发生工伤的员工，公司尽最大能力给予抢救和治疗，并严格遵守工伤保险等有关规定，确保员工获得医疗救治和经济补偿，年内公司总部共为5位发生工伤事故的员工办理了工伤理赔，理赔金额约547千元。





## 二、职业发展

公司尊重员工的职业发展意愿，通过建立健全多层次培训体系、员工激励体系和职业发展体系，帮助员工持续提升职业能力，以员工成长促公司发展，实现公司与员工的双赢。

### ■ 员工培训

公司不断完善基于员工岗位胜任能力的教育培训体系，设置了“管理才能、业务技能、管理技能和基础技能”四大类别的培训项目，通过专家授课、内部专训、经验分享、岗位体验、网络学院等多种形式，开展具针对性且实效性强的员工培训，提升员工综合素质和岗位履职能力。

2013 年度，公司总部及各部门共组织培训 65 次，累计培训课时 12,763 小时，累计培训员工 1,574 人次，全年教育培训经费投入约 1,205 千元。其中，对中高层管理人员实施了《宏观经济与企业管理》、《经济增加值与考核管理能力提升》等专项培训；对一般管理人员导入了《时间管理》、《商务演讲》、《跨部门沟通与协作》、《职场思维导图》、《营运后备人才系列培训》、《向上管理》等课程；在一线员工中开展文明服务系列培训，重点就文明服务及业务规程进行辅导与强化。

此外，公司鼓励员工自我学习与提升，建立了网络培训学院，提供涉及多个专业领域 40 余门课程，并提供多种形式的辅助学习工具及课件。同时，公司推行学历教育以及资格考试管理，对参加相关学历和专业资格考试的员工给予一定金额的补助或奖励，鼓励员工不断学习和成长。

### ■ 员工激励与发展

公司建立了以顾客和业务改善为导向的员工绩效管理体系和薪酬激励体系，根据绩效考核结果给予员工绩效奖金、薪资调整、晋升、评优等奖励。公司每年评选优秀经理、优秀员工、收费标兵和服务标兵并给予奖励，以表彰优秀，激发员工的工作热情。

公司通过指引人制度、轮岗培训、行政和技术职位“双通道”职业发展模式、后备人才库建设、个人素质提升计划、任职资格管理等多种管理工具，帮



助员工提升职业能力，为员工提供发展空间，为公司发展储备人才。2013 年，公司总部共有 35 名管理员工和 253 名一线员工通过公开竞聘获得晋升，成长为公司发展的骨干。

公司正在建设员工职业生涯规划管理体系，希望帮助员工制订与其相适应的职业行动计划，根据员工所处的不同发展阶段，在培训、工作实践、潜能开发等方面提供相匹配的支持体系。另外，对工作满 5 年的收费员工，公司推出了再就业鼓励金措施，为其职业发展提供更多的机会与选择。2013 年，公司总部向 65 名员工发放了再就业鼓励金共计 415 千元。

### 三、沟通与聆听

公司努力为员工创造宽松和谐的工作氛围，组织开展多种形式的团队活动，以增进公司凝聚力，丰富员工业余文化生活，也为员工提供展示才能和团队融合的大舞台。同时，公司通过多种沟通方式来聆听员工的声音，在互信、尊重的基础上营造合作、开放并高效的企业文化。



骑行沿江



户外拓展



欢乐达人秀

公司与员工之间建立了多种申诉与沟通渠道，除日常沟通、绩效面谈、员工意见箱外，公司内刊、公司内部网中的员工论坛、公司邮箱等，均是员工表达心声以及管理层听取员工意见并向员工表达他们看法的有效途径。通过每年定期召开职工代表大会、员工座谈会、员工问卷调查等形式，公司广泛听取员工的利益诉求和对企业发展的意见并加以跟进。2013年，公司总部收集员工意见与建议37条，并全部进行了跟踪落实或回复解释。

公司总部定期组织员工满意度调查，以了解员工对公司各项管理的意见和建议，为改善和提升公司管理水平提供具有价值的参考依据。满意度调查的范围包括工作内容、工作回报、工作团队以及企业管理四个维度，并按照管理系列和收费系列员工的不同特点分别设计问卷和统计分析。根据2013年底进行的调查结果，管理系列员工整体满意度指标为69%，保持平稳；收费系列员工满意度指标为58%，较前两年有持续的增长。基于调查所取得的统计数据，公司还按性别、年龄、学历、职级以及重点项目等进行分析，查找问题所在并提出解决和改善的措施。2013年，公司总部的整体员工流失率为26%，其中，管理系列员工流失率为2%，收费系列员工流失率为31.5%。

## 环境与资源

### —— 环保篇

随着地球生态环境的恶化，能源、污染等问题已引发了全球性的广泛关注。强调节能减排、实施环境综合治理、加强生态文明建设已成为社会前进的主流方向。作为一家以高速公路运营和建设为主业的公司，深高速始终重视在经营管理中贯彻节约资源、绿色运营的环保理念，注重培养员工的环保意识，探索节能、资源循环使用的新工艺、新技术，为推动企业与环境的和谐发展贡献一份力量。



#### 一、资源节约

在经营管理中，公司一直致力推广新材料、新工艺的应用，依托技术创新，促进资源的综合利用效率。

近年来公司积极推动公路养护管理体系的优化工作，协同行业专家开展预防性养护技术的相关研究。在机荷高速维护修缮工程中，公司采用了就地热再生技术，与传统工艺相比具有节约资源、节约投资、交通干扰小、工期短等多项优点。该项技术就地取材，能最大限度地利用废旧的沥青混合料，节约了大量的砂石料和沥青。由于不需要单独开采大量的砂石等原材料，减少了石料开采对生态环境造成的破坏；重复利用废旧沥青混合料，也节约了因石料开采和废弃沥青混合料堆放所占用的土地资源，减小了向自然界倾倒废旧沥青混合料而对弃置场所及周边环境的影响；同时，由于缩短了运距，还能减少运输量，降低碳排放。在机荷东段的修缮工程中，就地热再生总处理面积约为 52.2 万平方米，共节约沥青混合料约 52,200 吨，减少的运输量相当于减少碳排放约 200 吨；共利用废弃材料约 5 万多吨，相当于减少了约 2 万立方米矿产资源的开采量，避免了约 10,000 平方米自然环境的破坏。



2013年，公司还进行了“地聚合物注浆基层加固技术”在养护维修工作中的开发和实践，通过改变原有粗放式的挖补维修模式，最大限度利用旧有的道路基层和底基层的价值，在提高养护维修工作效率的同时，有效节约资源。

## 二、节能减排

减少能源消耗、降低碳排放，是公司在公路营运管理工作中的重要关注点。公司通过强化收费流程培训和技术培训来提高人工收费效率，同时加强自动缴费系统的推广、积极推进广东省全省联网工作，以提高道路通行效率，促使车辆降低油耗、减少废气排放。此外，公司在深圳主要公路项目中推行 EMC 合同能源管理投资模式，采用了 LED 节能灯具，2013 年共节电约 400 万度，节能效果明显。

同时，公司注重培养员工的环保意识。在办公管理中，提倡员工节约用水用电，双面使用办公纸张，从日常点滴做起，自觉参与环保行动。公司亦主动采用环保节能照明器材，改革用车制度，加强办公信息系统建设以推进无纸化办公，降低办公能耗与排放。

### 三、生态保护

公司遵守行业环保法规要求，在工程建设中坚持“预防为主，保护优先，防治结合，综合治理”的原则，将对环境保护的关注体现到公司公路产品的规划、设计、建设及养护环节中。

在项目立项前，公司委托有相应资质的第三方进行环境影响研究并出具环境影响评价报告，了解项目沿线地区的环境质量以及环境敏感点状况，分析项目建设后的污染源排放情况，预测公路施工期及营运期对沿线可能造成不良环境影响的范围和程度，并提出防治污染，减少破坏的措施与对策，为项目设计、营运管理和环境管理以及沿线地区的经济发展规划、环保规划等提供依据。

在施工阶段，公司加强环境监测，对受影响区域进行植被恢复，推进建设废弃物质的再生利用，利用合同手段约束施工单位落实其对绿化、水土保持和污染防范等的管理，同时采取具体措施降低施工噪音、控制施工现场扬尘，避免或减少夜间施工，尽量降低施工现场对附近居民的影响。

公司注重建筑与环境的有机结合，设计和建造与景观和谐相宜的公路和桥梁，并通过对公路沿线进行绿化，种植“生态墙”等措施，保护沿线路基、减少噪音，建造与自然景观相谐的绿色走廊。



沿江风貌



# 发展与共赢

## —— 社群篇

公司恪守现代商业伦理和行业规范，重视与合作伙伴共同发展，关注公益事业，努力为社会和谐稳定、持续发展奉献力量。

### 一、诚信经营

管理层设定了诚信与稳健发展的基调，并通过《员工手册》、《反舞弊工作条例》等对员工的行为和诚信道德进行规范。经董事会批准的《反舞弊工作条例》，明确了反舞弊工作的重点领域和职责分工、舞弊的预防和控制、舞弊案件的举报、调查、处理和报告流程等事项。公司审核委员会、审计部和纪检监察室设立了独立的举报电话热线、举报电子邮箱或举报箱，并已在公司内外部网站公布，作为各级员工及公司利益相关方反映、举报公司或其人员违反职业道德问题或疑似舞弊案件的渠道。

2013年，公司继续通过签署责任书、开展学习宣传活动等方式，不断强化管理人员的廉政意识和责任。年内，公司还重点加强了对工程建设和运营管理领域的监督检查，对岗位竞聘、工程招投标、采购外包等15个事项（项目）进行了纪检监察，防范经营管理过程中可能出现的违法违纪行为。

### 二、合作共赢

公司视所有价值链合作方（包括材料与设备供应商、建筑承包商、设计单位、监理单位、咨询机构、中介顾问等）为合作伙伴，不以强势自居，也不因弱势而放弃立场与权益，谋求与合作伙伴的共同发展。在选择合作伙伴时，公司以诚信为基础，谋求与具有共同价值理念、良好信誉和实力的伙伴建立持久深入的战略合作关系。公司对合作伙伴提供的产品和服务的质量、履约能力和商业信誉等进行考评，作为今后合作的参考。同时，公司恪守商业道德，认真履行与合作伙伴签订的合同，建立了良好的商业信誉，并且努力与各价值链合作方良性互动，为合作伙伴开展工作提供支持，实现共同的工作目标。

公司重视债权人的利益保护，一贯坚持稳健的财务策略，保持合理的负债水平和债务结构。2013年，公司的资产负债率为50.79%，利息保障倍数为2.44，EBITDA利息倍数为3.98，各项财务指标处于安全水平。同时，公司注重自身的信用建设和维护，按期支付银行贷款、债券等各项债务的本息，保持了良好的信用记录。2013年，公司继续获得深圳市贷款企业资信评级的最高级别AAA级，在债券的跟踪评级中亦继续保持同等的债项信用等级。

### 三、助力社会发展

我们以“建管优质高速公路，提升社会运输效率”为公司使命，十余年来，致力于在公路建设领域精耕细作，已在深圳及周边地区完成公路工程建设投资超过百亿元，投资建设及代建、代管的高等级公路总里程约占深圳市60%的市场份额。公司铺就的高速公路网络已成为促进区域经济发展与文化交流的重要交通动脉。



随着深圳城市化以及管辖区内外一体化进程的推进，市政道路、铁路、地铁以及管线等各种基础设施的建设施工时常与公司的公路项目发生关联，如上穿、下跨、连接或并线等。公司认真对待每一项路网协调问题，实地了解情况，与政府部门以及施工、规划和设计单位等沟通协调，共同研究需求单位提出的各种诉求和方案，在兼顾各方利益的基础上，针对项目特点提出切实可行的修改意见和方案，妥善处理此类协调问题，促进社区的发展。

2013年，公司及子公司共缴纳税款397,010千元，为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。年内，公司总部还向社会提供了785个就业岗位。在收费员工的招聘中，公司推行优先向欠发达地区招聘的政策。通过收费员工在深圳的工作和生活，改善他们的家庭经济状况，提供传递新思想和新观念的平台，从而促进这些地区的人员就业，支持地区发展。

#### 四、关注公益事业

为帮助贫困地区的教育发展，公司于 2012 年底正式启动了“星光工程”助学公益行动，对西部一所小学开展定向帮扶工作。2013 年，公司共捐助了 500 千元帮助该校完善设施，并组织其优秀学生来深开展“星光工程 2013 年夏令营”活动。此外，公司及子公司年内还对外捐助约 60 千元，用于帮助其他地区的社区和教育发展。



“星光工程”助学活动

公司在支持公益事业的同时，也鼓励投资企业和员工参与各种形式的公益活动。2013 年，广告公司无偿提供了 20 个广告位作公益宣传，总面积超过 5,000 平方米。年内，集团员工开展了

对贫困家庭学生的一对一帮扶活动和捐款捐物活动，共捐助 48 千元用于帮扶学生的学习和生活。在获悉清连公司一位员工的女儿身患白血病急需治疗费用后，集团员工纷纷伸出援手，捐款近 120 千元用于孩子的治疗。在公司的支持下，两名员工在帮扶地区进行了一个



欢迎参加支教工作的同事回深

学期的自愿支教工作，顺利完成了教学任务，受到所在学校师生的好评。公司和员工，汇聚爱心力量，以实际行动回馈社会。



## 指标附录

项目	2013 年	2012 年	2011 年	索引
收入 (人民币亿元)	<b>32.79</b>	31.35	29.52	2013 年年度报告
总资产 (人民币亿元)	<b>228.40</b>	242.1	246.1	2013 年年度报告
净利润 (人民币亿元)	<b>7.20</b>	6.85	8.75	2013 年年度报告
净资产 (人民币亿元)	<b>99.74</b>	95.36	92.04	2013 年年度报告
分红派息比例 <sup>当年派发的为上一年度的分红</sup>	<b>41%</b>	40%	47%	2013 年年度报告
分红派息额 <sup>当年派发的为上一年度的分红</sup> (人民币亿元)	<b>2.84</b>	3.49	3.49	2013 年年度报告
利息保障倍数	<b>2.44</b>	2.42	2.92	本报告第 21 页
EBITDA 利息倍数	<b>3.98</b>	3.66	4.10	本报告第 21 页
深圳市贷款企业资质评级	AAA	AAA	AAA	本报告第 21 页
集团员工人数 (人)	<b>3,234</b>	3,066	3,113	本报告第 12 页
管理及专业人员	<b>709</b>	678	686	本报告第 12 页
收费作业人员	<b>2,525</b>	2,388	2,427	本报告第 12 页
集团缴纳的社会保险费用 (人民币千元)	<b>25,180</b>	24,543	14,773	本报告第 13 页
发放的再就业鼓励金 (人民币千元)	<b>415</b>	456	463	本报告第 15 页
提供的培训课时 (小时)	<b>12,763</b>	12,805	11,000	本报告第 14 页
支付的培训经费 (人民币千元)	<b>1,205</b>	1,177	1,350	本报告第 14 页
参加培训员工 (人次)	<b>1,574</b>	1,823	2,136	本报告第 14 页
公益捐助金额 (人民币千元)	<b>560</b>	200	850	本报告第 22 页
缴税金额 (人民币千元)	<b>397,010</b>	498,626	405,525	本报告第 21 页
提供就业岗位 (个)	<b>785</b>	663	600	本报告第 21 页
公路技术状况指数 (MQI)				
机荷东段	<b>94.0</b>	88.3	91.0	本报告第 7 页
机荷西段	<b>不适用</b>	90.2	90.4	本报告第 7 页
盐排高速	<b>92.6</b>	92.2	92.6	本报告第 7 页
盐坝高速	<b>94.9</b>	94.5	95.2	本报告第 7 页
南光高速	<b>96.0</b>	95.1	96.1	本报告第 7 页
梅观高速	<b>93.6</b>	不适用	不适用	本报告第 7 页
顾客满意度指数 <sup>当年调查的为上一年度的数据</sup>	<b>83.3</b>	80.3	83.1	本报告第 11 页



## 读者反馈及联系方式

深高速非常关心您对本公司的企业社会责任工作和本报告的意见，如果您对本报告有任何想法和建议，请填写以下的意见反馈表，通过邮寄、传真或电子邮件发给我们。对于您的宝贵意见，我们致以深深的谢意！



如果愿意，欢迎您提供个人信息：

姓名： \_\_\_\_\_ 联系电话： \_\_\_\_\_

单位： \_\_\_\_\_ 电子邮件： \_\_\_\_\_

### 联系我们：

电话： 0755 - 8285 3300

传真： 0755 - 8285 3411

电子邮件： secretary@sz-expressway.com; ir@sz-expressway.com

地址： 中国深圳市福田区益田路江苏大厦裙楼 2-4 层（邮编： 518026）