

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



深圳高速公路股份有限公司
SHENZHEN EXPRESSWAY COMPANY LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：00548)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第 13.10B 條而作出。

茲載列深圳高速公路股份有限公司（「本公司」）在上海證券交易所網站發布的《2012 年度社會責任報告》，僅供參閱。

承董事會命

吳倩

公司秘書

中國，深圳，2013 年 3 月 22 日

於本公告之日，本公司董事為：楊海先生（董事長）、吳亞德先生（執行董事兼總裁）、李景奇先生（非執行董事）、趙俊榮先生（非執行董事）、胡偉先生（非執行董事）、謝日康先生（非執行董事）、張楊女士（非執行董事）、趙志鋁先生（非執行董事）、王海濤先生（獨立非執行董事）、張立民先生（獨立非執行董事）、區勝勤先生（獨立非執行董事）和林鉅昌先生（獨立非執行董事）。



深圳高速公路股份有限公司

（于中华人民共和国注册成立的股份有限公司）

（股份代码：上交所 600548、联交所 00548）

2012 年度社会责任报告

2013 年 3 月 22 日

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。



- **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五份社会责任报告，

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2012 年度，即 2012 年 1 月 1 日至 2012 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，并参考了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《可持续发展报告指南》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。本报告除特别说明外，金额币种为人民币。

- **发布形式**

本报告为中文版，以印刷版和网络版两种形式发布。如需获取本报告之印刷版，请通过传真 (86)755-82853411 或电子邮箱 secretary@sz-expressway.com 与本公司联系；本报告之网络版可以在公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 查阅和下载。

目 录

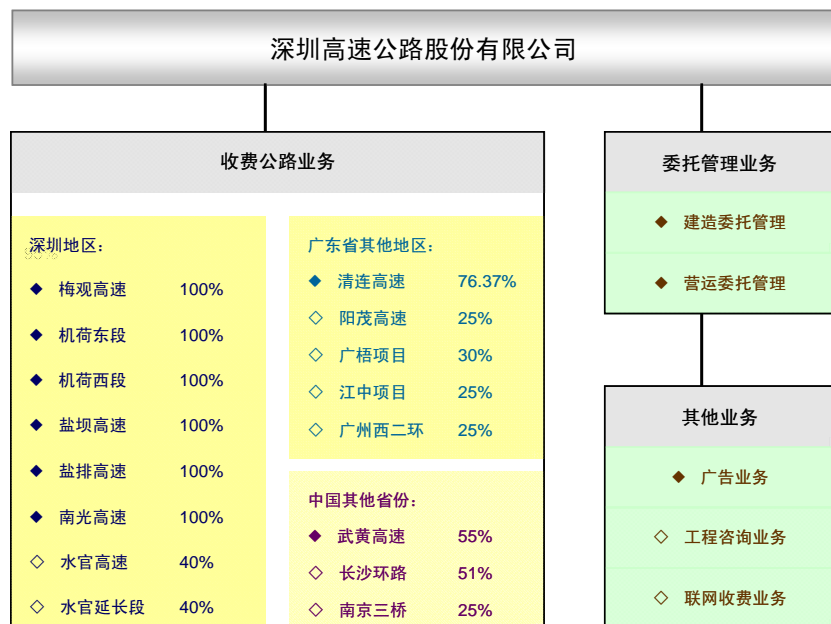
1	关于我们	
1	公司简介	
2	核心价值体系	
2	社会责任管理	
5	可持续发展责任	
6	发展战略	
6	公司治理	
8	风险管控	
10	持续盈利能力	
11	持续回报	
14	品质与安全	
14	品质管理	
17	安全生产	
19	技术创新	
21	优质服务	
21	创优质服务	
22	提升应急管理	
24	加强顾客关系管理	
27	关爱员工	
28	员工权益保障	
28	薪酬福利保障	
29	职业发展平台	
32	员工沟通交流	
34	保护环境	
34	绿色营运、低碳生活	
35	降低对环境的影响	
36	促进资源再生利用	
38	共同发展	
38	合作共赢	
39	促社会发展	
40	心系公益	
41	小结	
	指标附录	
	读者反馈及联系方式	

关于我们

一、公司简介

本公司成立于 1996 年 12 月 30 日，主要从事收费公路和道路的投资、建设及经营管理。公司一直致力于提升公司运行质量而提升创造财富的能力，致力于通过向社会提供优质服务而获得相应回报，并通过利益均衡实现让顾客满意、让员工满意、让股东及相关方满意，以支持公司可持续发展。

公司成立初期，业务收入及盈利主要来源于发起人注入公司的三条收费公路资产，按权益比例计算，高速公路里程约 11 公里，一级公路里程约 70 公里。经过十余年的持续发展，站在两地的融资平台上，本公司不但依靠自己的管理队伍，建起了多条优质高速公路，并通过收购和参股等方式，把公司的版图从深圳市扩展到广东省和国内其他经济发达地区。截至报告期末，本公司经营和投资的公路项目共 16 个，所投资的高等级公路里程数按权益比例折算约 427 公里。同时，公司还为政府和其他企业提供优质的建造管理和公路营运管理服务，并凭借相关管理经验和资源，依托主业开展了广告、工程咨询和联网收费等业务。本公司的主要业务架构列示如下：



图示：◆ 纳入财务报表合并范围的项目/业务 ◇ 不纳入财务报表合并范围的项目/业务



本公司已发行股份 2,180,770,326 股，其中，1,433,270,326 股股份在上海证券交易所上市交易（股份代码：600548），747,500,000 股股份在香港联合交易所上市交易（股份代码：00548）。

二、核心价值体系

- 企业使命：建管优质高速公路，提升社会运输效率
- 核心价值观：

让社会运输效率更高

让公司创造财富能力更强

让员工有成就并健康快乐

- 企业愿景：通过全面培育并持续提升关于公路融资、投资、建设、营运服务产品的采购与集成能力，使公司成为中国公路行业及公共基础设施建设领域的标杆企业。

三、社会责任管理

■ 本公司之社会责任战略

- ▶▶ 重视公司行为对其他利益相关方的影响，加强与利益相关方的沟通与协调，营造适合公司发展的内部和外部环境。

- ▶▶ 合理利用资源和保护环境，推动环保技术和材料在日常管理、工程设计和施工等环节中的实际运用。

- ▶▶ 做好慈善与公益捐助事业的规划，积极履行企业公民义务。

■ 本公司之社会责任理念

▶▶ 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。

▶▶ 公司的利益相关方包括股东、客户、员工、债权人、服务商以及社群与环境等。我们对利益相关方的社会责任具体实践主要体现在以下方面：





■ 本公司对利益相关方的责任声明

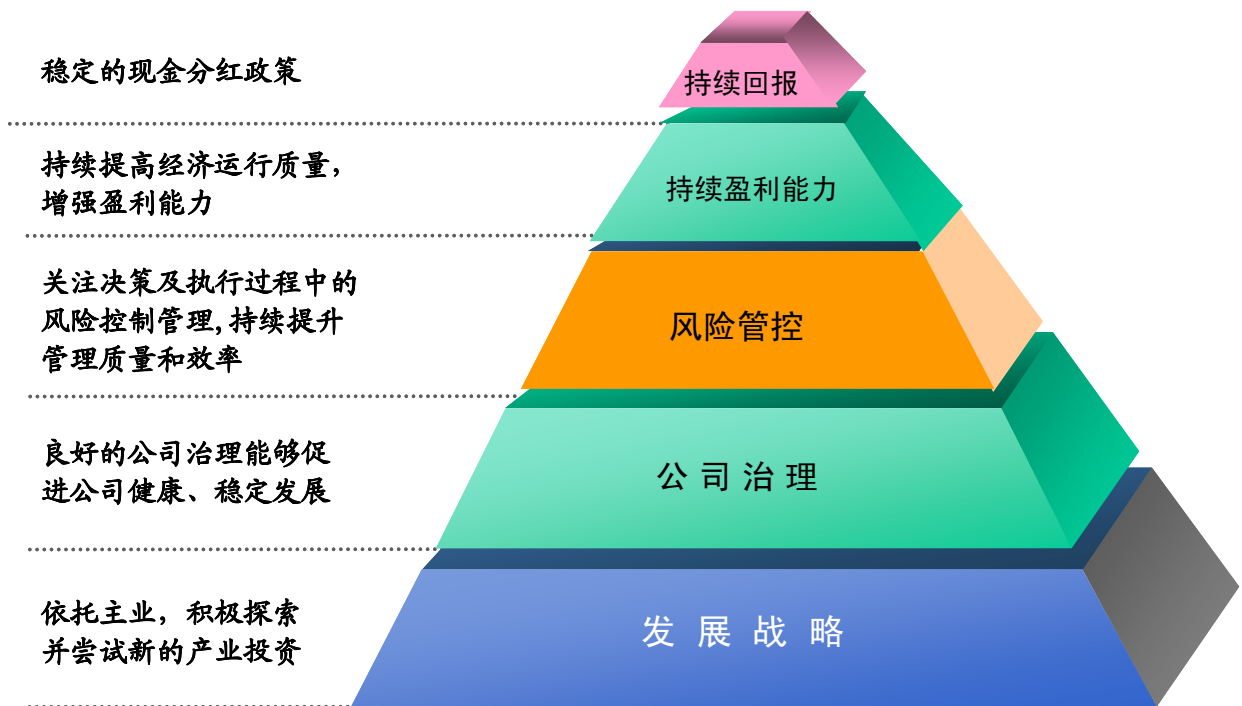
秉持做优秀企业公民的诚意，本公司将可持续发展和社会责任理念融入到公司日常经营和企业文化当中，主动承担对利益相关者的责任。我们的责任声明如下：

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

本公司在每年四月份前，完成上年度《年度社会责任报告》的编制和发布，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。

可持续发展责任

实现可持续发展和经济价值的增长是企业与生俱来的责任。深高速不断完善公司治理，优化内部管理机制，在既定的发展战略下，以增强企业竞争力为中心，关注利益相关方的期望和诉求，谋求企业综合价值的增长。



一、发展战略

在快速变革的经济环境中，收费公路行业的发展空间及经营环境正在发生重大变化。对此，公司于 2010 年制订了新一期的五年发展战略，确定了积极探索并尝试新的产业投资发展思路。

公司通过中高层战略研讨会议、员工大会、公司内刊、内部论坛等多种方式，宣贯公司发展战略，引导员工认清形势，转变观念，统一思想，共同努力实现战略目标。根据公司发展战略，公司各职能部门开展了市场发展策略、财务管理、人力资源、投资管理、社会责任等各领域的职能战略研究及目标设定和实施。

2012 年，集团继续以既定的战略方针为指导，围绕年度经营目标开展各项工作，积极应对宏观经济放缓和收费公路行业政策持续趋紧对公司营运表现所带来的不利影响。在业务拓展方面，集团在委托管理和广告业务方面取得了一些进展，正在进一步研究业务发展的具体方向和延伸领域的可行性。年内，集团在推进贵龙项目建设管理工作的基础上，参与了相关土地的市场竞拍，并对如何实现土地价值进行了多角度的深入研究与探讨，为下一步的战略实施打好基础。

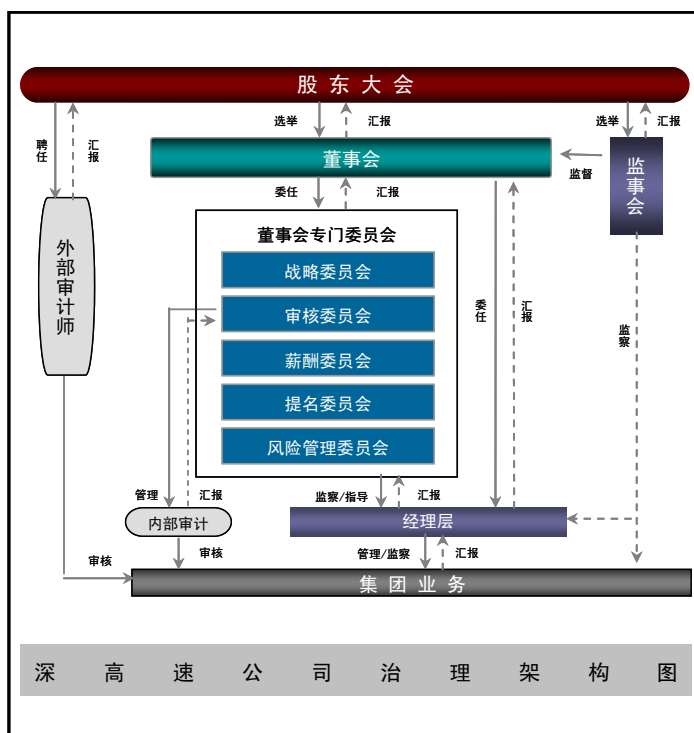
2010~2014 发展战略：

坚持市场化导向，
依托高速公路产业，
积极探索并尝试
新的产业投资，
实现规模、效益协同增长。

二、公司治理

本公司相信，良好的公司治理能够促进公司的健康、稳定发展，并将提升公司在行业和资本市场的形象，赢得投资者、债权人、合作伙伴以及社会等各方面对公司发展的认可与信心。本公司一直致力于完善公司治理结构，改进公司治理实践，以谋求公司的持续、健康发展，保障利益相关方的权利。

本公司已建立了由股东大会、董事会、监事会和经理层组成的公司治理架构，并以《公司章程》为基础制定了多层次的治理规则，用以明确各方的职责、权限和行为准则。



2012 年，本公司对《公司章程》及其附件进行了全面的梳理，明确了董事会对执行董事的授权安排、完善了利润分配政策及相关决策程序，并根据联交所对上市规则的修订补充了董事会在公司治理方面的职权等内容。此外，本公司亦制订或修订了多项治理细则，以持续改进本公司的治理标准。

公司董事会按照股东大会的授权，在发展战略、管理架构、投资及融资、计划、财务监控、人力资源以及公司治理等方面行使管理决策权，负责领导集团的发展，确保集团能获得必要的资源以实现既定的战略目标，以及对公司的发展和经营进行监督与检查。报告期内，公司董事主动了解公司运作和经营动态，以审慎负责、积极认真的态度出席董事会和专门委员会会议，充分发挥各自的专业经验及特长，对所讨论的事项提供了独立的判断、知识和经验，使董事会能够进行富有成效的讨论并做出迅速而审慎的决策，并在保障董事会以公司最佳利益为目标行事方面起到了积极的促进作用。

有关公司治理的详细内容，请参阅公司本年度的“公司治理报告”。该报告已登载在公司的年度报告中，并可在本公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 的“公司治理”栏目中查阅或下载。

三、风险管控

■ 风险管理

加强风险管理，主动而系统地对经营过程中的风险事项进行识别、评估和应对，有助于加强企业的管理能力和应变能力，保证经营目标的实现和持续稳健的发展。近几年来，为保证持续稳健的发展，公司在业务运营全流程识别风险因素，风险管理已逐步融入公司战略、计划、决策及运营等各个环节。

公司已制定《风险控制管理程序》，建立了用以对风险进行评估的风险评估模型和风险评价标准。公司各部门和业务单位每年年初根据《风险控制管理程序》对可能影响本单位年度工作计划及专项计划目标实现的风险因素进行了全面识别，对风险事项进行逐项评估，制订相应的风险应对措施，形成本单位的风险管理计划。公司汇总各单位的风险管理计划，并通过与经理层访谈后，找出公司层面的重大风险作为年度风险管理的重点，并于半年和年终对风险管理计划的执行情况进行回顾和评估。2012年，董事会风险管理委员会审阅了公司《2011年风险回顾》、《2012年风险管理计划》及相关分析，并从风险控制的角度给出了专业指导意见。



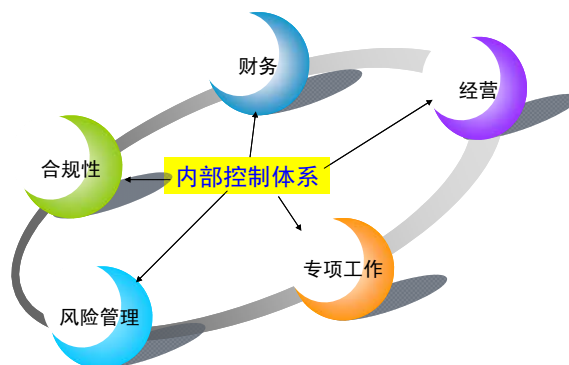
此外，公司还制定了《财务风险预警管理办法》，并根据内外部环境变化情况对年度财务预警指标和预警区间进行检讨和修订。公司定期预警指标体系进行监控，并将监控结果通报公司管理人员及董事会风险管理委员会。通过对财务风险的预警管理，及时分辨、排除经营过程中的潜在风险，达到公司可持续发展的战略目标，并保持与各类债权人进行持续合作的能力。

公司在年度报告中有专门的章节提供有关在经营活动中面临的风险以及应对措施的信息，以加强利益相关方对公司业务、管理和发展的了解，详情请参阅本公司年度报告的内容。

■ 内部控制

公司董事会负责建立及维持本公司的内部控制系统，以检讨有关财务、经营、合规性和风险管理等所有重要监控程序的有效性，保障股东权益及集团资产。

公司建立了较完善的内部控制体系，推行具独立性的内部审计制度，成立了内部质量管理部门 - 标准管理部，并建立了“内审员”制度，致力维护和完善自我监督与控制体系。2012 年，审计部组建了造价审计小组，对公司的建设工程、养护工程、机电安装及维护工程、房屋建设及维修工程等项目不同管理阶段的造价进行事中审计。此外，年内审计部还对档案管理、可控费用管理和房屋维修等开展了专项审计。



2012 年，董事会按照财政部等五部委发布的《企业内部控制基本规范》对集团财务报告相关内部控制进行了评价，董事会认为，报告期内，本集团对纳入评价范围的业务和事项均已建立了内部控制，并得以有效执行，达到了公司内部控制的目标，不存在重大缺陷。此外，普华永道中天会计师事务所已对公司财务报告相关内部控制有效性进行了审计，并出具了无保留意见的审计报告。

有关公司内部控制体系建设和执行情况的详细内容，请参阅公司本年度的“内部控制评价报告”。该报告可在上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn> 以及本公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 内查阅或下载。

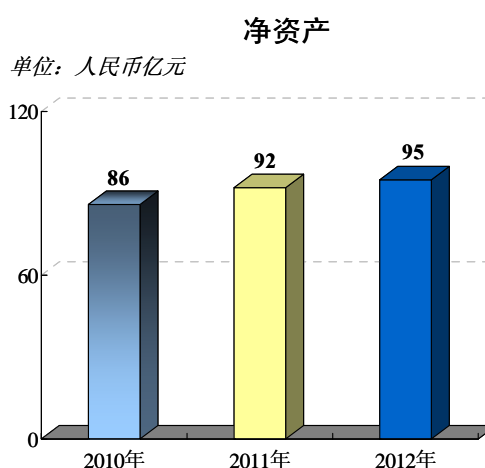
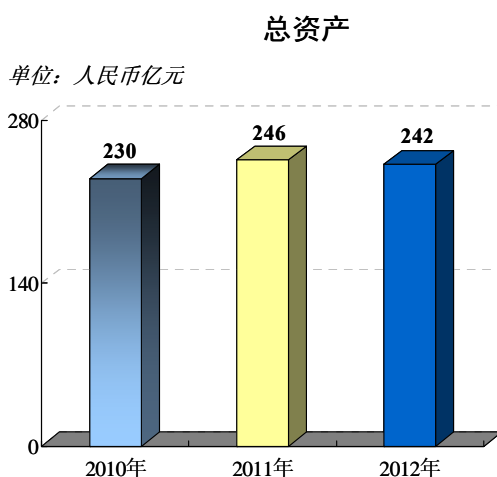
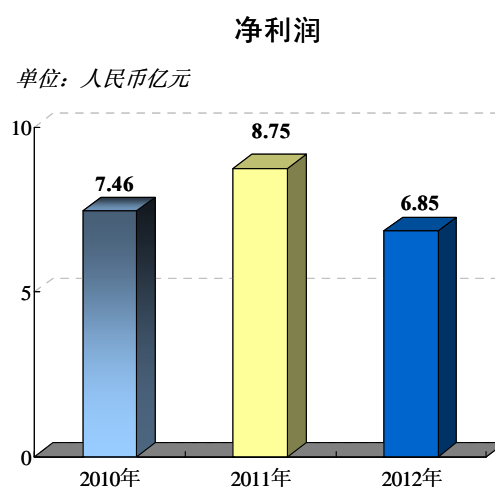
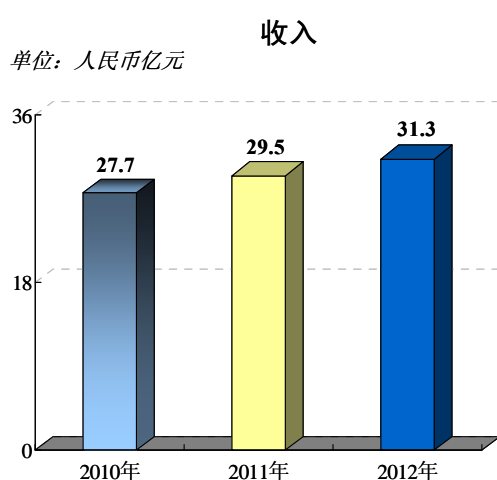
■ 反舞弊工作机制

管理层设定了诚信与稳健发展的基调，并通过《员工手册》、《员工奖惩办法》、《反舞弊工作条例》等对员工的行为和诚信道德进行规范。《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各自的举报电话热线、举报电子邮箱或举报箱等，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。2012 年初，公司还与各部门、各单位负责人签订了有关廉政建设的责任书，进一步强化管理人员的廉政意识和责任。

四、持续盈利能力

公司把促进价值持续增长、不断提高为股东创造财富的能力作为经营目标，通过科学地平衡风险与收益，优化资源配置和改善收益结构等途径，实现持续的经营利润以实践经济责任。自 1997 年上市以来，本集团每年均实现盈利，2010 至 2012 年，集团年均净利润为 7.7 亿元。2012 年，受收费公路行业政策收紧等因素影响，公司盈利有所下降。公司正积极探索新的业务发展领域，以期持续提高经济运行质量，增强企业盈利能力。





五、持续回报

公司倡导尊重投资者、对投资者负责的企业文化，以充分的信息披露为基础，通过开展多种形式的投资者关系活动，与投资者建立起顺畅的沟通渠道，增进彼此的信任和互动，给予投资者充分的知情权和选择权，并坚持回报股东。

■ 持续披露

信息披露不仅是上市公司须持续履行的责任和义务，良好的信息披露还能够有效地搭建公司与投资者、监管机构和社会公众之间沟通和认知的桥梁，使公司的价值得到更充分和广泛的认识。历年来，公司本着公开、公正、公平的基本原则，努力遵循相关法律和上市规则的规定，认真履行信息披露义务，并主动了解投资者的关注重点，有针对性地进行自愿性披露，以提升公司信息披露质量，增强公司透明度。

■ 持续沟通

在做好信息披露工作的基础上，公司还设立了投资者关系部，通过多种途径与投资者保持有效的双向沟通，向投资者传递其所关注的信息，增强其对公司未来发展的信心；同时广泛收集市场反馈，提高公司治理和经营管理水平。公司管理层重视与投资者的沟通工作。年内，公司董事长、总裁、财务总监、董事会秘书和其他高级管理人员参与了相关的投资者关系活动，与投资者进行直接的沟通交流。公司在开展投资者关系活动时，主要采取了以下形式：

▶▶ 公布投资者热线电话和投资者关系电子邮箱、设立网站投资者留言栏目，及时回应投资者的查询。2012年，公司通过网站、电话和电邮方式回复投资者查询超过300次。

▶▶ 妥善安排投资者的来访和调研要求。2012年，公司共接待投资者来访19批46人次，以开放的态度与投资者交流沟通，建立了投资者与公司直接对话的机制。

▶▶ 开展各项推介活动，包括举办业绩推介会与新闻发布会、网上交流会、路演及反向路演等活动以及参加各类投资者论坛，与投资者进行面对面的交流。2012年，公司各项推介活动的详情如下：

3月	◆	在香港和深圳举行年度业绩推介会和新闻发布会
	◆	在香港进行路演活动
	◆	在深圳举办分析师午餐会
4月	◆	举办网上投资者交流会
5月	◆	参加中金公司在香港举办的“2012年上市公司与投资者信息交流会”
6月	◆	参加瑞银证券在香港举办的“2012年亚洲交运行业交流会”
7月	◆	参加花旗集团在香港举办的“2012年香港基础设施及机械行业主题会议”
8月	◆	在香港和深圳举行中期业绩推介会和新闻发布会
	◆	在香港进行路演活动
9月	◆	举办2012年度反向路演活动
10月	◆	举办网上投资者交流会
11月	◆	参加花旗集团在澳门举办的“2012年大中华投资者会议”
	◆	举办媒体交流会
12月	◆	参加摩根大通在香港举办的“亚洲基础设施企业交流日”

▶▶ 定期发送有关集团经营发展的电子资讯。2012年，公司共编制了7期电子资讯，向投资者介绍公司的营运表现和经营环境，回应投资者关心的问题。除以电子邮件方式发送外，亦上传至公司网站以方便更多投资者随时查阅。

▶▶ 投资者和公众可以通过本公司网站，随时查阅有关集团基本资料、公司治理规则、信息披露文件、董事、监事及高级管理人员简介、集团月度营运表现等方面的信息。



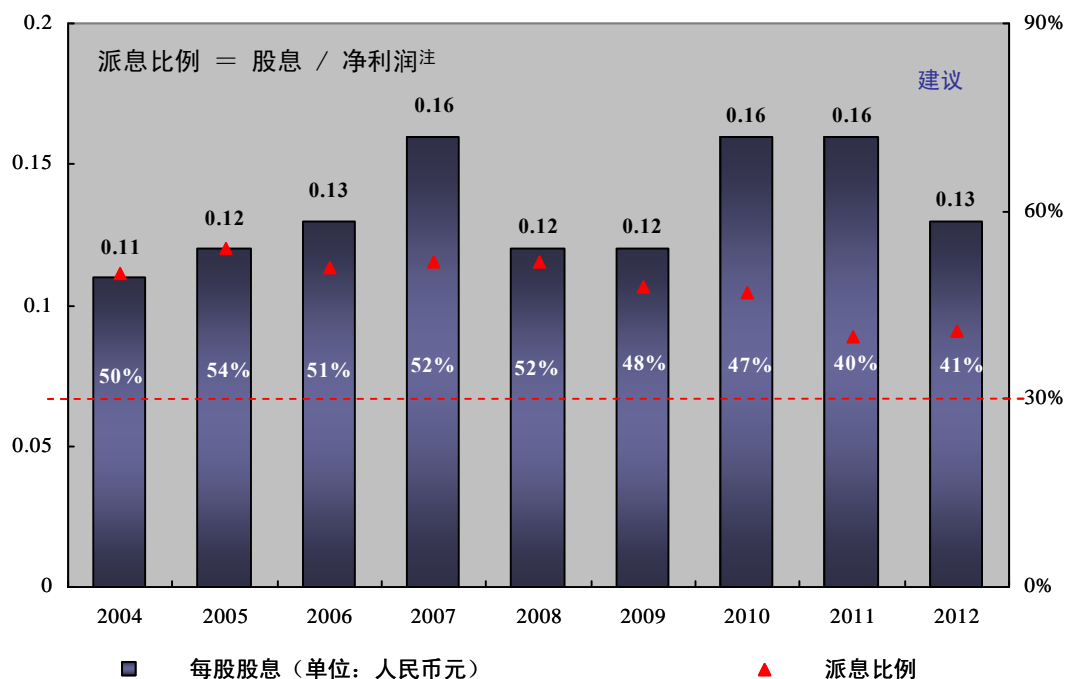
投资者热线: 86 - 755 - 8285 3330
 投资者关系电子邮箱: ir@sz-expressway.com
 公司网站: <http://www.sz-expressway.com>

■ 持续回报

公司一直坚持回报股东，自上市以来连续 15 年不间断派发现金股利，已累计派发现金股息约 37.7 亿元。

2012 年 9 月，公司股东大会批准修订《公司章程》，进一步完善了本公司的利润分配政策和具体内容，明确了利润分配事项的决策程序和机制。根据《公司章程》，本公司将继续实施积极的现金分红政策，并有明确的分红标准和年度分红的最低比例。在利润分配政策和分配预案的制订与决策过程中，本公司能够通过多种途径听取独立董事和股东的意见，而公司如果调整利润分配政策或无法按政策制订/实施利润分配方案，必须提交股东大会以特别决议审议，充分关注投资者的诉求，保护其合法权益。董事会建议派发 2012 年度现金股利每股 0.13 元（含税），总额为 2.84 亿元。上述建议将提交本公司 2012 年度股东年会批准。

历年派息情况一览表



注：派息比例乃根据派发当年的财务数据计算，未考虑其后会计政策变更而重列的影响。



品质与安全

高品质的产品既是公司持续发展的基础，也是公司对社会责任的承担。公司致力于建造优质的高速公路，在营运期间保持公路良好的技术状况，并在建造和营运的全过程中实现安全化生产。

公司已将 ISO9000 族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，实施项目全过程的安全管理，不断进行技术创新和管理创新，确保所提供产品和服务的品质与安全。此外，对于需要使用公路建设和经营管理服务的政府以及公路投资商，公司以同样的质量标准向其提供高品质的管理服务。公司的产品质量理念，是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。

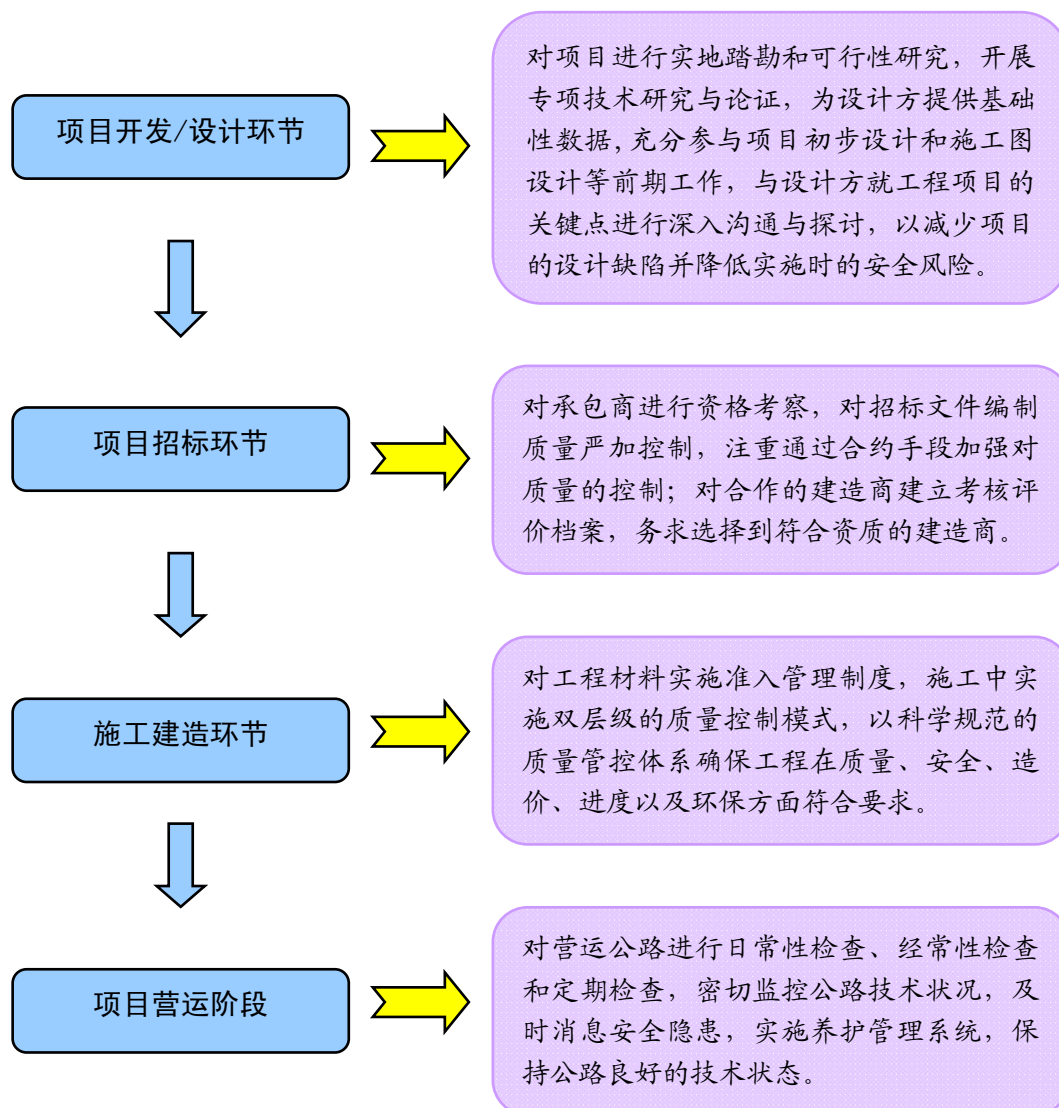
一、品质管理

我们的质量目标

- 分部分项工程合格率 100%，项目综合评价优良；
- 公路技术状况指数 ≥ 80 分；
- 过程工作成果合格率高于 90%。

■ 明确责任，全过程控制产品与服务质量

公司积极推行标准化质量管理体系，建立了全过程的业务流程和质量控制体系，并在项目前期策划、工程设计、工程招标、材料监控、施工建设、项目营运等各个环节中执行与遵守。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相应职责，以确保各项质量目标的实现。



■ 管控材料质量，严守施工规范

公司对工程材料实施准入管理制度，施工单位使用材料前须报监理单位审批和业主备案；对主要原材料（如水泥、砂石、钢筋、外加剂、钢绞线等）及部分工程实体，公司实施第三方检测或抽检。通过严格管控材料质量，尽可能消除材料的质量隐患。

在项目建设过程中，公司按照工程设计方案实施，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，以严控工程质量。同时，公司实行双层级的质量控制模式，第一层是公司各项目管理处对设计、监理和施工单位的

监控管理，第二层是工程管理部对项目管理处的监控、检查、指导和服务。在每一层级的管理中，责任方须依据合同条款或公司《项目管理手册》和各项管理规程的要求，对被监督方进行定期的综合检查和不定期的专项检查。对于关键工程环节，公司组织施工方召开专项研究会，组织专家评审，落实技术交底制度及质量责任制，制定专项措施方案；同时加大现场检查力度，并要求监理方在施工过程中采用旁站、巡视、平行检验等方式对施工方进行监控，以确保工程质量。

2012年，工程管理部门开展了“在建项目质量提升活动”，并聘请了外部有资质的专业咨询单位，协助进行在建项目的内业资料检查、现场实体工程质量检测以及原材料试验等，通过评优检查推广优质工程，监督整改存在的问题，促进各项目、各标段互相学习，提升工程质量。

科学规范的质量管理体系与良好的制度执行力相结合，使公司的工程项目建设质量一直保持在较高水平。2012年，沿江项目和梅观高速扩建工程在全省“在建高速公路工程质量监督综合检查评比活动”中名列前茅，由公司负责建造管理的南坪（二期）A段第二合同段获得深圳建筑业协会颁发的“深圳市优质工程奖”。

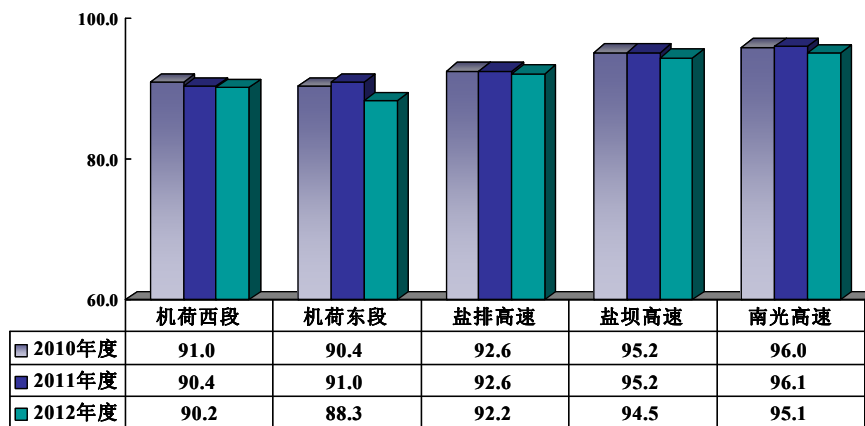
■ 完善养护体系，保障公路质量与行车安全

加强公路养护管理，有助于预防公路病害，及时消除安全隐患，保持公路良好的技术状态以及延长现有公路的使用寿命，从而有效提高公路运输效率，是保证安全、快捷、舒适的道路通行品质的重要基础。

为科学系统地对公路进行养护管理，公司建立了养护管理系统，对信息进行存储和对比分析管理。在日常路产管理中，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。

公司自 2011 年起明确了未来道路养护工作由传统被动式维修向预防性养护模式转变的发展方向，并按计划逐步开展预防性养护工作。预防性养护的实施，可使高速公路路用性能和指标长期保持在较高水平，从而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。

公司直管公路2010-2012年度公路技术状况指数(MQI)



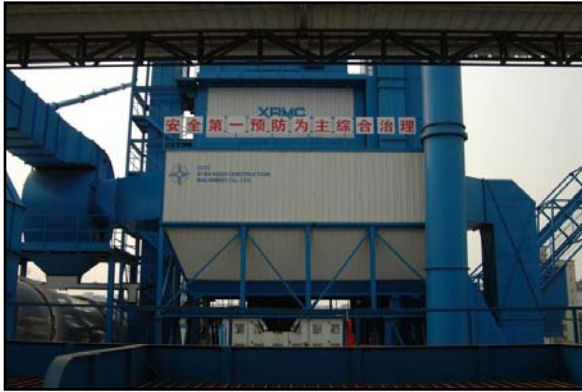
说明：公路技术状况评价包括路面、路基、桥隧构造物和沿线设施四部分，用公路技术状况指数 MQI (Maintenance Quality Indicator)和相应分项指标表示，分为优、良、中、次、差五个等级，其中 80-90 分为良，90 分以上为优。2010 至 2012 年度，梅观高速因实施改扩建和道路修缮工程，未安排相关的公路技术状况评价工作。

二、安全生产

安全生产是企业的重要责任，公司设立了专门的安全生产委员会（“安委会”），并建立了由安委会、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。公司不断完善安全生产制度和标准规范，及时将国家有关安全生产的法律、法规纳入制度体系，建立了安全管理的长效机制。

2012 年，公司进一步完善安全管理制度建设，修订了《工程安全管理规程》和《项目安全管理规程》，制订了《安委会安全管理办法》、《安全检查控制程序》等程序文件，并聘请具有相应资质的第三方机构，对公司安全管理体系进行安全评价，通过第三方视角查找漏洞，为公司持续完善安全管理体系提供建议和支持。

公司每年初在绩效目标责任书中对各项目责任人均设定了安全生产工作责任专项条款，要求各项目管理处层层落实责任目标，做到责任到岗。在招标环



节中，与参建单位签订《安全生产合同》及明确专用条款，并与考核和奖惩挂钩，要求各施工、监理单位严格履行条款，切实落实安全责任。

在日常管理中，公司坚持“安全第一、预防为主”的安全管理原则，坚持事故应急与预防工作相结合，做好预测、预报、预警和预防工作，将日常管理和应急救援工作结合起来，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。

在日常管理中，公司坚持“安全第一、预防为主”的安全管理原则，

为保证工程项目安全生产目标的实现，工程管理部成立以项目总经理为组长的安全管理小组，加大施工巡查力度，并要求承建商及监理方建立健全各级安全保证和管理体系、制定各种安全生产规章制度及应急预案，梳理安全隐患源并制定针对性措施。工程管理部定期组织对各在建项目重大危险源安全管理情况的专项检查，预防各类事故发生，实现安全管理目标。

公司安委会定期对安全管理执行情况、安全作业流程等进行回顾与检讨，以持续提高公司安全管理能力。公司还以各种方式开展包括安全基础知识、安全操作技能、技术标准、事故应急处置、自救与创伤急救等内容的职业安全技术培训，以加强员工安全意识，提高员工安全防范、安全作业、事故控制及应急处理能力。2012年，公司举办了8期安全教育培训，共有102人次参加，并组织了2批次25人参加外部安全知识与执业资格培训。



三、技术创新

创新是企业可持续发展的源动力。在公路建设和养护管理中，公司不断探索和使用新材料、新技术和新工艺，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已被行业相关部门列入行业规范文件中。

公司鼓励员工创新，创造良好的创新环境，开展多层次的产学研合作，积极推动各项课题研究。近年来，公司将创新成果与工作实践相结合，在实现经济效益和社会效益的同时，为推动行业进步做出了积极的探索。2012年，公司继续以沿江项目为依托，开展专项技术课题研究，取得了一系列科研成果及实践效益：

▶▶ 积极开展海域环境八车道高速公路超长桥梁设计关键技术研究、60米跨径整体预制单箱双室斜腹板预应力混凝土箱梁关键技术研究、海域环境八车道高速公路长大桥梁施工关键技术研究、海域环境八车道高速公路长大桥梁安全运营管理与减灾关键技术研究等四个方向 20 余个课题的研究，有效促进了工期、质量和造价目标的实现。

▶▶ 研究开发沿海滩涂区桥梁基础施工技术，确定沿海滩涂区饱和流塑状淤泥地质环境下最优施工便道方案，并制定出桩基施工方案，解决了饱和流塑状淤泥地质环境下钻孔桩施工质量控制和施工风险控制难题，实现了项目桩基 I 类桩比例达 95% 以上的高水平。

▶▶ 研究开发超宽曲线部分斜拉桥建造新技术，有效解决了沿江高速深圳段东宝河特大桥施工建造难点。例如，通过采用分丝管式索鞍，既解决了双重管索鞍的不足，还便于使用期内对索力的调整。大桥斜拉索采用了新材料环氧涂层钢绞线，具有优异的防腐性能，可降低未来养护成本，提高使用寿命，通过技术研究和一系列的有效措施，保障东宝河特大桥的建造质量。

▶▶ 研究开发连续箱梁现浇移动模架及移动支架施工技术，研发 C 类移动模架施工，解决了以往国内外移动支架不适用于弯桥宽幅变截面箱梁的施工难题，拓宽了移动支架的适用范围，达到了加快施工进度，节约资源的效果。

沿江项目工地实景



▶▶ 研发收费站特大桥超宽桥梁施工技术。超宽桥面的横向收缩及斜直梁结合的变幅桥面箱梁架设成为设计和施工的技术难点，设计中通过对支座的巧妙布设，施工中通过对架桥机的针对性设计改造及优化架梁顺序等措施有效的解决了这一技术难点。

▶▶ 发明自浮式钢底板吊箱围堰施工承台设备。“自浮式钢底板吊箱围堰”是国内首次采用的新型的结构形式，由自浮式钢底板结构、侧板结构、内支撑结构、底板吊挂及下放导向装置四个部分组成。该项技术引用便于施工操作，同时围堰各构件均可重复倒用。新技术安全高效，施工便捷，平均每套围堰的倒用周期由普通单壁吊箱围堰的 22 天缩短为 12 天，大大地缩短了下部结构施工周期，同时经济合理，极具推广价值。



沿江项目工地实景

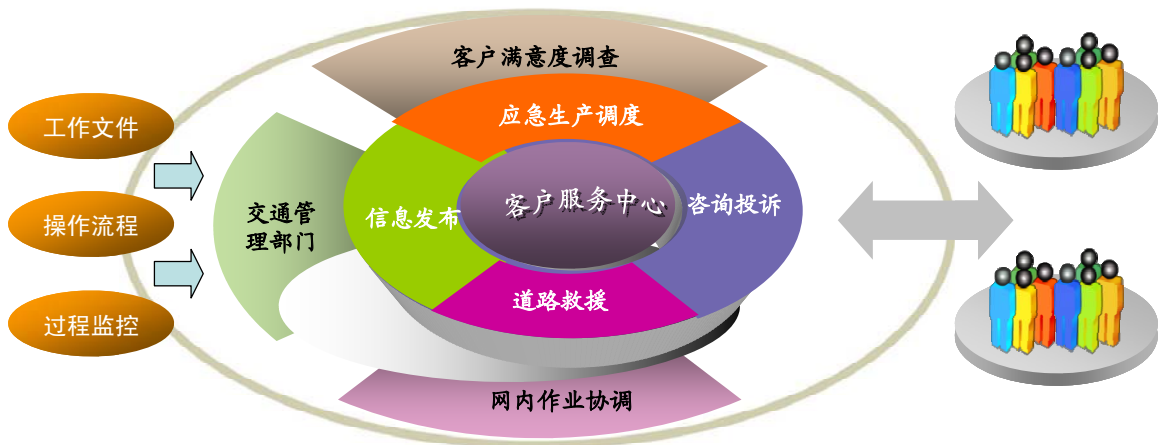
优质服务

作为一家以收费公路运营为主业的公司，公司的主要客户是使用汽车作为交通工具的司乘人员及其所代表的各类经济或非经济组织。公司建立了以市场及客户为导向的管理机制，向司乘人员提供优质、安全、快捷的通行服务。对于需要使用公路经营管理服务的投资人，公司以同样的质量标准向其提供管理服务，满足并超越顾客需求。

2012年，是公司营运服务的“品质提升年”，更是充满挑战的一年。中秋和国庆假期，国内首次实施重大节假日小客车免费通行政策，使得公司营运管理面临巨大考验。公司进一步优化业务操作流程，完善应急处理机制，健全客户投诉机制，持续改善管理与服务，提高客户满意度。

一、创优质服务

公司成立了以顾客投诉管理、应急生产调度、客户满意度调查、信息收集发布、数据校核管理、网内作业协调等业务为主要职能的客户服务中心，并制订了相应业务规范标准及程序文件，在车流监控、应急处理以及车流疏导等方面进行统筹协调，有效提高服务效率，提升服务质量。2012年，客户服务中心在原有工作流程基础上持续进行优化，制订了《深高速客服中心微博管理制度及发布标准》等规范性文件，以适应不断发展和变化的沟通模式与技术，拓宽沟通渠道，为顾客提供更优质服务。



为提升服务质量和成效，公司编制了《优质服务手册》，以图文并茂、简洁明了、重点突出的图书形式促进一线人员的学习和业务培训；同时，公司还加强对一线员工的礼仪管理，开展礼仪形象培训，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，举行“微笑服务之星”评选、礼仪业务竞赛、主题演讲比赛等评比活动，通过严格考核和培训，让文明服务、规范收费成为一线员工的自觉行动。

2012年，公司开始在部分直管路段试行安装车型分类自助发卡机。该型自助发卡机可实现车型分类识别，适用于高速公路收费站入口比较繁忙的车道，可以提高入口通行能力，辅以合理的管理手段还可有效提高通行效率。公司将根据试行结果加以完善和推广，持续提升服务水平。

二、提升应急管理水

■ 应急响应

近年来汽车保有量的快速增长，以及节假日车流的不断攀升，对公司在高峰车流疏导以及事故应急处理方面的管理提出了更高的要求。公司营运管理部门通过科学分析以及实践中的不断摸索与总结，已建立了一套行之有效的高峰车流疏导及应急响应管理机制，包括车流预测、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，通过系统管理来有效引导和疏通车流。



2012年的中秋和国庆假期，国内首次实施重大节假日小客车免费通行政策。受此影响，出行车辆骤增，2012年9月30日0:00至10月7日24:00，本公司在深圳区域直管路段的出口车流总量达222万辆，同比增长31%。面对集中骤增的车流高峰，公司启动了最高级别应急响应预案，精细研判应急工作安排，通过多项管理措施顺利完成了节日期间的应急保畅工作，而公司的管理模式，也在省、市交通主管部门组织的专项检查中获得肯定和示范性推广。

2012 年中秋国庆假期车流疏导及应急管理措施

<p>成立应急工作小组</p>	<p>成立以公司领导牵头的应急工作小组，下设现场督导、客服调度、后勤保障、营销宣传和机电维护等业务组，提前部署、统筹安排，各业务组各司其职，相互配合开展工作。</p>
<p>科学预测与评估</p>	<p>结合往年同期车流量数据及近期监测数据，根据新政策进行车流高峰预测，并通过政策影响度、车辆保有量、出行期望等高质量数据对预测值进行优化校准，指导收费站专用免费车道设置、应急资源配置等应急筹备工作。</p>
<p>合理配置资源</p>	<p>以高峰车流预测为基础，加大人力、物资以及应急所需各类设备的投入。节前，营运管理部门在加大了钱、票、卡的准备，合计配备 IC 卡 16 万余张，纸券 257 万余张，备用金 110 余万元。在节前完成了全部 176 台便携机的软件升级与测试，新增免费通行提示、车辆分流及收费道口识别等各类标志牌 158 块和隔离栏 100 个。以最高级别的应急方案为例，在收费广场拥堵达到 200 米的情况下，开通全部固定车道及每车道 3 台的全部移动收费设备，同时调入移动设备、开通站前办公楼通道，并实施间歇性放行管理模式，尽快疏通车流。</p>
<p>规范操作</p>	<p>根据节假日免费通行政策制订了相应的《收费现场应急保畅操作指引》，对实操过程中预计出现的疑难问题的处理方法进行统一规范，并组织收费站员工分批进行业务实操培训，重点内容包括免费车辆范围、通行操作模式、收费和免费车道划分、现场特殊情况操作流程等。节日期间，国家交通管理部门要求自 2012 年 10 月 4 日 12 时始对符合免费放行条件的车辆实施“入口不发卡，出口抬杠免费放行”模式，公司立即制定了相应操作指引并及时下发至各收费站，收费现场紧急切换操作模式，保障了各项工作的顺利推进。</p>
<p>信息发布/宣传引导</p>	<p>通过各种媒体解读免费政策，节日期间，利用道路情报板、交通广播、电视、微博、24 小时热线、调度系统、远程监控、短信平台等多种方式向公众发布路况信息，明确提示拥堵点、拥堵时段和即时绕行线路，引导车流分布。</p>
<p>现场服务与管理</p>	<p>公司执行标准化的业务操作与服务规程，确保服务过程规范、高效，收费广场车流通行顺畅、有序。当收费现场或道路出现各种紧急情况时，公司客户服务中心及时发布提示和指引，路政和交警进行现场指挥及交通疏导，同时与道路救援单位保持紧密互助，及时实施救援、排查交通事故，保障道路的顺畅。节假日期间，公司管辖路段共有 22 辆拖车参与救援，合约救援单位共派出拖吊车 186 辆次，所有救援均在 20 分钟内将事故车、故障车拖离现场。</p>

■ 救援服务

为维护顾客的生命和财产安全，及时对交通事故中的受伤人员提供救护，挽回事故或故障车辆的损失，公司客户服务中心制订了《道路救援信息处理程序》，建立了救援管理机制，为车主提供道路救援服务。公司设置



【小案例】- 有序应急，紧急施救

2012年7月22日8时，盐田往大梅沙方向开放道上一辆小车追尾一辆货柜车，小车车头严重撞毁，车内司机处理半昏迷状态，大梅沙站员工张亚斌立即上报监控并报警，为防止二次事故发生，在等待交警及120救护车期间，值班站长关志远和广场应急班长及交通协管员等人员立即赶赴现场将事故车道进行隔离，同时帮助受伤司机保持意识。约十分钟后，受伤司机及时得到医疗救护，事故车辆及时排离现场，保证了道路的畅通。

统一救援热线电话，通过在各站及路段设置的告示牌发布以及在道路情报板上滚动显示，方便司乘人员拨打。为确保救援工作及时到位，公司营运和路政部门加强与交警及救援单位的联动，并对救援单位的人员和设备配置情况实行定期检查，以保证救援服务能力。此外，公司还对被施救人员进行回访，包括救援效率、救援质量、服务水平等，以根据顾客反映情况不断完善救援服务管理机制。

2012年公司处理救援业务共计6,558次，日均17.9次，其中重大事故6次；成功排离事故/故障车辆5,835辆。

三、加强顾客关系管理

公司以客户服务中心信息枢纽，通过搭建多层次的信息沟通平台，倾听客户诉求，与客户沟通交流，持续提升顾客满意度。

■ 信息管理与发布

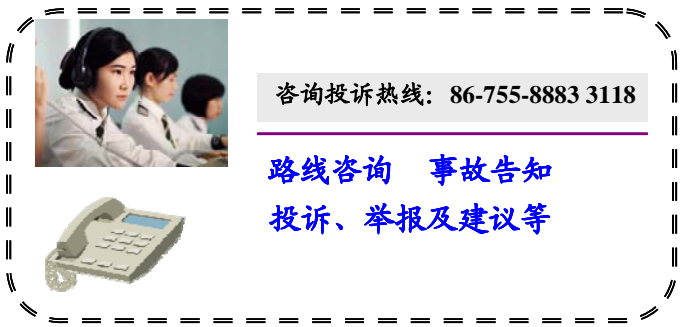
公司客户服务中心实施三班轮换运作机制，全天24小时进行路况监控、接听客户来电，并保持与收费站、路产部、交警部门、救援单位、交通电台、新闻媒体、政府主管部门、联网管理中心等单位的信息沟通与交流，实现信息的收集、记录、整理和发布。为及时向司乘人员传递路况信息，2012年客户服务中

心开通了“深高速客服中心”官方微博，适时进行路况播报。2012 年，公司客户服务中心发布各类交通信息 9,657 次，通过多种渠道的信息发布，帮助司乘人员合理选择出行路径，保障各类突发事件的实时指挥调度，提高业务处理效率和道路通行效率。

■ 顾客投诉处理机制

为及时处理顾客投诉事件，加强自身的控制和纠错能力，促进服务品质的改善与提高，公司对外公布了咨询投诉热线电话，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，坚持“有诉必复、有错即改”的工作原则，实行“首问负责制”、“分工授权制”和“领导负责制”的管理模式。

公司建立了顾客投诉处理机制，并制订了相应的操作流程，及进受理咨询与投诉。在现场及电话解答无法满足顾客诉求的情况下，公司对信息进行甄别、筛选和整理，



将处理责任落实到具体部门。客户服务中心密切跟踪处理结果，在规定时限内作出回应，并做好回访工作，以切实行动提高服务质量。

此外，为了更有效地给司乘人员提供正确的道路信息，公司对营运工作人员开展路网知识培训，要求工作人员除熟知本公司所管辖路段及周边区域道路状况外，还需及时掌握珠三角、广东省及相邻省市的路网分布及变化情况，为司乘人员的便捷出行提供行车指南，使客服咨询热线成为司乘人员出行的得力助手。

客户服务中心咨询及投诉统计表

项 目	2010 年	2011 年	2012 年
电话咨询	20.4 万次	28 万次	35.5 万次
营业业务投诉	468 宗	606 宗	892 宗
年度总投诉率	0.596/10 万车次	0.661/10 万车次	0.843/10 万车次
其中:有理投诉率	0.095/10 万车次	0.075/10 万车次	0.055/10 万车次

■ 顾客意见数据库

公司通过多种渠道收集顾客的意见，再根据顾客群和项目的不同将信息细分成顾客需求、建议、投诉、满意度反馈等类别，输入到数据库中加以整理和分析。针对投诉案例，公司定期进行分类、汇总和分析，根据常见的服务类别，如文明服务、收费标准、绿色通道、军警车道、发票报销、间歇性免费放行等，编写《服务投诉案例及处理办法分析》，组织客户服务人员展开学习讨论，加深和巩固其服务意识，提高在投诉处理过程中的应对能力。

■ 顾客满意度

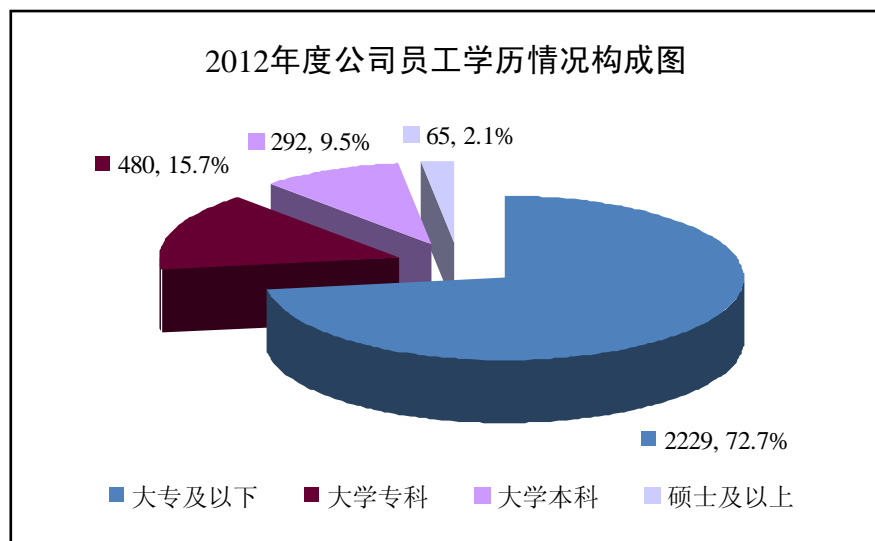
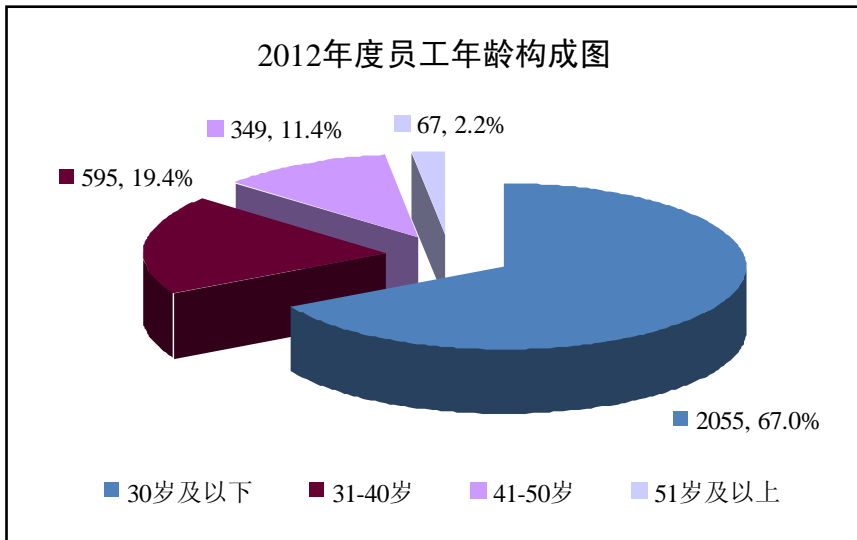
公司自 2007 年起开展顾客满意度调查，及时了解顾客需求，完善营运管理。2012 年，公司以道路使用者为主要对象，采用问卷调查及电话回访形式，组织开展顾客满意度调查。根据统计结果，本公司的顾客整体满意度指数为 80.3 分较 2011 年 83.1 分的统计结果有所下降，主要原因为集团近期部分路段施工对顾客出行造成了一定影响。



关爱员工

员工是企业创造优良业绩的基石，深高速一直倡导“以人为本”、“让员工分享公司发展成果”的管理理念，重视和保护员工的合法权益，致力于向员工提供安全、健康的工作环境，为员工构筑多层次的职业发展平台，以期实现员工利益和公司利益的和谐共赢。

截至 2012 年末，本公司及子公司共有员工 3,066 人，其中管理及专业人员 678 人，收费作业人员 2,388 人；女性员工占全体员工的 45%。



一、员工权益保障

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。2012年，公司与员工签订劳动合同的签约率为100%，签约对象包括正式员工和试用期的员工，报告期内未发生违法解雇之情形。公司制订了《员工出勤与休假管理办法》等规范性制度，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。

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。例如，在办公区域选择环保装修材料、环保家具，对办公区域、营运场所以及施工现场的空气质量、噪音、通风、扬尘或有害气体等指标进行检测，对收费亭内的桌椅高度进行符合人体工程学的改造，为作业人员配发高标准的防护面具，减少工作环境对员工健康的影响。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。此外，公司在各收费站配备娱乐健身设施，积极开展文体活动，定期组织员工进行健康体检，体检覆盖率达到100%，还聘请专家为员工开展健康知识讲座及心理健康辅导，从多方面关注员工身心健康。

二、薪酬福利保障

公司的薪酬福利政策依照法定要求及本公司《薪酬福利管理程序》执行。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，以“按岗定薪、岗变薪变”为原则，根据岗位的市场价值和员工的综合绩效情况厘定，体现了战略导向、市场导向和绩效导向，并兼顾内外公平性。为了让一线员工切实分享公司经营成果，2012年7月公司对一线员工再次实施调薪计划。这是公司连续三年调升收费作业员工的整体薪酬水平，累计增幅约为37%。

公司遵守法定要求，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），让员工能够进一步分享公

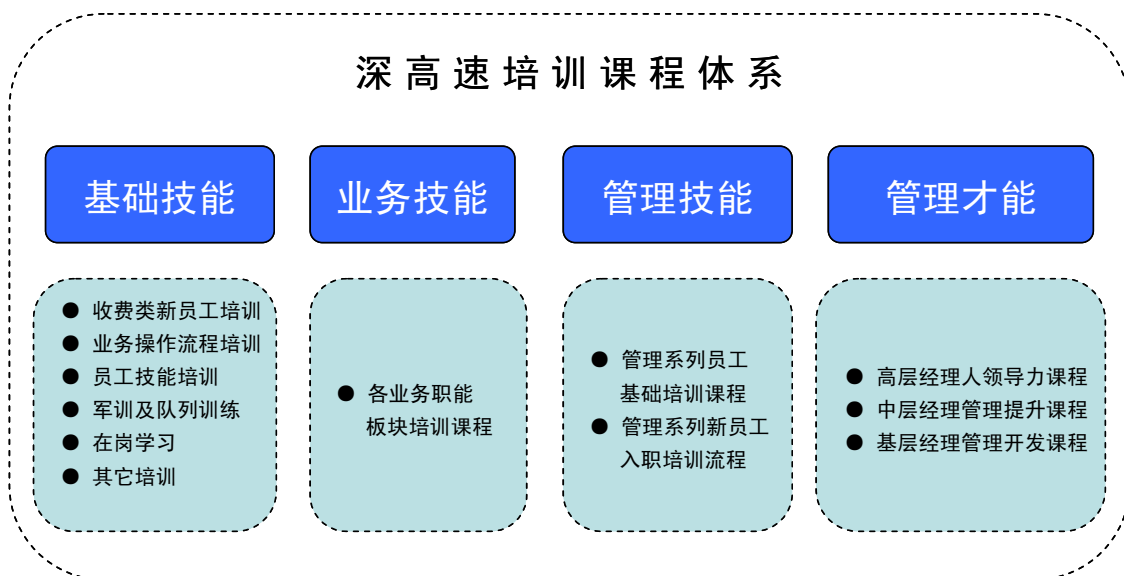
公司发展的成果，在公司和员工之间建立起长久信任关系。另外，公司还主动为全体员工购买了与人身意外伤害相关的商业保险，并由公司工会发起设立了“员工重大疾病、人身意外伤害互助金”，以提高员工抵御疾病和意外风险的能力。年内公司共为 6 位发生工伤事故的员工办理了工伤理赔，理赔金额约 2 万余元。2012 年，本集团共缴纳养老及医疗等社会保险费用 24,543 千元、住房公积金 12,541 千元以及企业年金 5,835 千元，发放互助金 10 千元。

三、职业发展平台

公司通过建立健全职业发展体系、多层次培训体系和员工激励体系，鼓励员工充分发挥自身潜能，在为公司赢得成功的同时实现自我发展。

■ 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，安排了包括“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，设置了涵盖各层级员工的十余个系列的培训课程，开展针对性、实效性强的分层分类分专业培训，以提升员工综合素质和岗位履职能力。



2012 年度，公司及各部门共组织培训 61 次，累计培训课时 12,805 小时，投入培训经费约 1,177 千元，参加培训员工 1,823 人次，涵盖了从收费员到高级

管理人员等各层级的员工。培训内容涉及公司各大板块的业务，包括综合管理、运营管理以及专业技能等。其中，对中高层管理人员实施了《商业模式创新》、《企业战略管理和整体经营沙盘实战模拟》等专项培训；对一般管理人员导入了《职场思维导图》、《高效沟通与影响他人》、《五星行政》、《商务演讲》等课程；对一线员工开展了文明服务系列培训及再就业技能培训。以分层次的专业培训打造符合公司发展战略所需的员工核心竞争力。

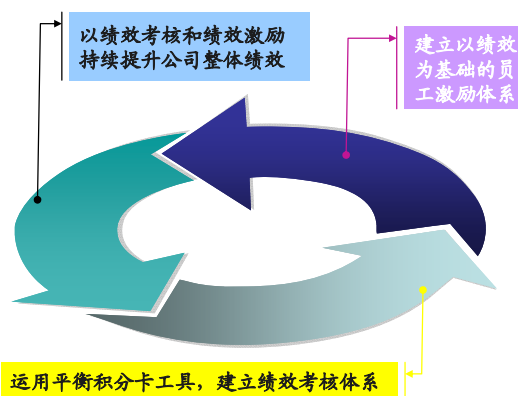


■ 自我学习与提升

公司建立了网络培训学院，提供涉及企业管理、人力资源管理、财务管理、标准体系建设、个人发展等多专业领域 40 余门学习课程，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自我提升。2012 年，公司共发放学历教育奖励金 45,600 元，共有 67 位员工获得该项奖励金。

■ 员工激励

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、继任计划等奖励。每一年，公司都会评选出一批优秀员工、收费标兵和服务标兵，给予他们精神和物质奖励，以表彰优秀，激发员工的工作热情。2012 年，公司评选出“优秀经理”7 名、“优秀员工”60 名、“收费标兵”112 名、“服务标兵”18 名，以表彰他们为公司发展做出的突出贡献，为全体员工树立学习楷模。



■ 员工职业发展

公司根据员工的专业能力、绩效表现并结合关键岗位素质模型，实施后备人才库建设和个人素质提升计划，为公司发展储备人才。公司建立了后备干部的选拔、培养、任用和考核机制，通过自荐、部门推荐、高管提名、公开竞聘等多种形式公正地选拔人才。基于岗位的性质和类别，公司推行行政和技术职位“双通道”的职业发展模式，以使专业技能突出的员工能有更大的发展空间。在 2012 年期间，公司共举办各类竞聘会 7 场，有 22 名管理员工、152 名一线员工通过公开竞聘获得晋升，成为公司发展的骨干力量。

为适应公司发展需要，公司自 2010 年起将构筑员工职业生涯规划管理体系作为一项重点工作，希望通过引进适当的方法和工具帮助员工制订有效的职业行动计划，根据员工所处的职业生涯发展阶段，在培训、工作实践、潜能开发等方面构建与其相匹配的职业发展支持体系。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，在充分肯定员工对公司所作贡献的基础上，资助员工再就业，为其职业发展提供更多的机会与选择。2012 年，公司向 67 名员工发放了再就业鼓励金共计 456 千元。

公司希望构建起员工培养与职业发展的环境与机制，帮助员工持续提升职业能力，为优秀人才提供多元化的发展空间，以员工成长促公司发展，实现公司与员工的双赢。

深
高
速
职
业
发
展
管
理
体
系



四、员工沟通交流

公司每年开展丰富多彩的文体活动，促进企业和员工之间的沟通与交流，营造良好的组织氛围。例如，公司成立了篮球队、足球队、摄影小组等活动小组，并利用工余时间组织员工参加太极拳、瑜伽等培训，丰富员工业余生活。此外，公司还举办迎新春联欢晚会，开展书画、摄影、文学作品评比以及主题演讲比赛，组织球类和登山等形式的竞赛或团队拓展训练。通过丰富多彩的团队活动，使员工感受到集体的凝聚力与温暖。



深高速 2012 年度摄影作品展



深高速 2012 环保志愿行



“燃情营运、秀出真我”达人秀



深高速 2012 年儿童节亲子活动

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。此外，公司还通过每年召开职工代表大会、员工座谈会以及组织员工问卷调查等形式，听取员工的利益诉求和对企业发展的意见并加以跟进。

公司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。比较近年的满意度调查结果，管理系列员工的满意度较为平稳，2011 年度的满意度指标为 71%（2010 年度：67%）。由于周边用工环境发生较大变化，2009 年收费系列员工满意度指标曾经出现较大幅度的下降，跌至 34%。公司及时提出了管理改进建议，连续三年对收费系列员工的薪酬福利水平进行了检讨和调整，同时进一步完善收费员工的星级评定体系和培训体系，为其职业发展打好良好基础，并加强对一线员工工作、生活和学习环境的关注，丰富员工的业余文化生活，增加一线员工沟通渠道，减轻员工的心理压力。2011 年收费系列员工满意度指标进一步回升，达到 53%（2010 年度：50%）。2012 年公司整体员工流失率为 38.7%。

公司业务的发展以及经营环境的改变，都给组织的运作效率和管理模式提出了更高的要求。转变管理观念、完善管理架构，提升团队的凝聚力，不断激发员工的主观能动性，将是一项长期而艰巨的任务。

保护环境

随着人口剧增和社会的发展，资源短缺、环境恶化、生态危机等已成为威胁人类生存和发展的世界性问题。作为一家以高速公路运营和建设为主业的公司，深高速遵守政府环保营运要求，倡导绿色营运，推行绿色施工，积极推进新材料、新工艺的应用，注重水土资源的保护，促进资源的再生利用，努力践行保护环境的社会责任。



一、绿色营运，低碳生活

在公路营运管理中，公司将减少能源消耗和碳排放作为重要关注点，倡导低碳营运。公司通过强化收费流程培训和技术培训，开展单车收费“缩短2秒”活动等措施提高人工收费效率，并通过设立自动缴费车道、安装自助发卡机、保持路面畅通等措施，提升通行效率，促进车辆降



低油耗和减少废气排放。自2011年7月起，公司在南光高速、机荷高速及盐坝（A段）实施了道路照明与监控设施工程，其中，大部分路段的路灯光源采用了LED节能灯具并在深圳市道路

照明工程中首次试行采用EMC合同能源管理投资模式，在提升项目竞争力的同时，努力实现公司的环保规划和理念。2012年该项目的实施共节电约430万度，节电率52%，产生了较为可观的经济和社会效益。

公司注重培养员工的环保意识，在日常办公管理中，要求员工培养节约用水用电意识，尽量双面使用办公纸张，办公空调制冷不得低于25度，新增或更新各类照明器材时应采用新型的环保节能产品。同时，公司推行无纸化办公，推广自动化办公系统，改革用车制度，降低办公能耗与排放。公司工会、团委通过向广大员工发出“共建绿色家园，从我做起”倡议书等形式，加强环保教育与宣传；公司义工队还组织员工去海滩山林拣拾垃圾，保护自然环境。

此外，公司也注重引导司乘人员关爱环境，如在高速公路收费广场张贴保护环境的宣传海报，配备垃圾分类箱，在沿线设置“禁止抛洒”的警示标志牌，提醒公众不要随意在高速公路上抛洒物品，减少对高速公路的污染和安全隐患。

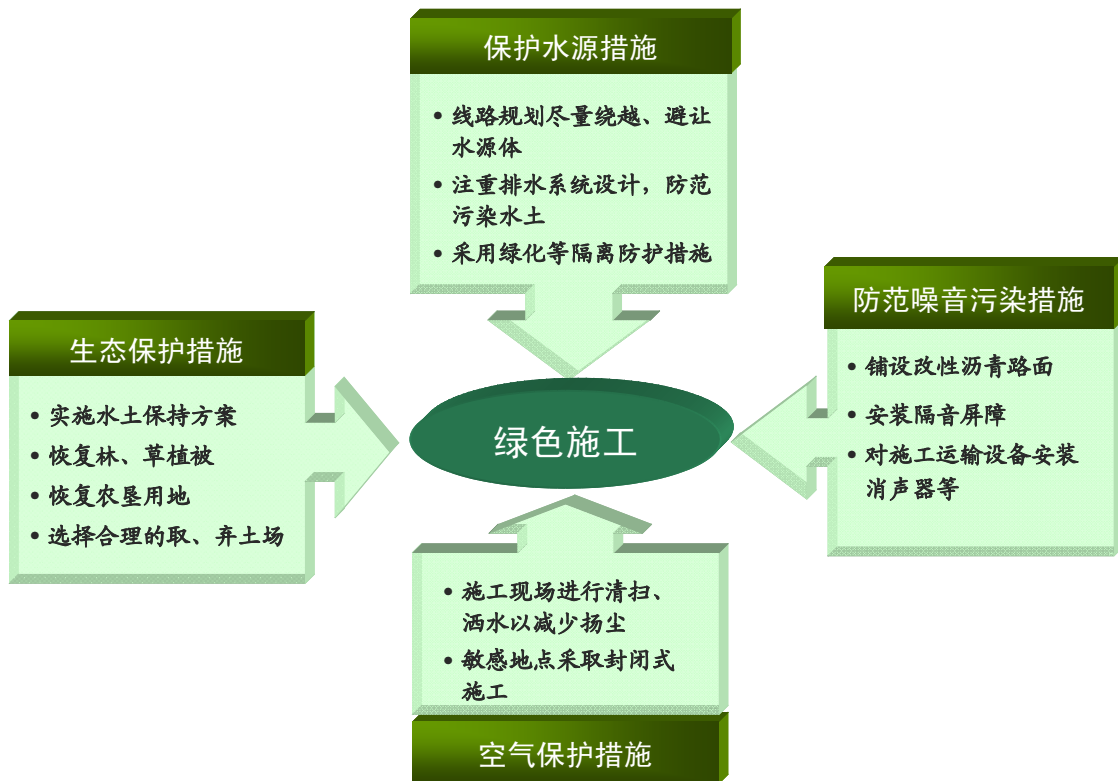


二、降低对环境的影响

深高速关注公司运营对环境的影响，注重遵守行业环保法规要求，并在工程建设中坚持“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，追求企业价值和自然资源的协调与可持续发展。

在项目线路规划和设计环节，公司对沿线地区进行实地勘探，听取项目沿线公众的意见，并委托有相应资质的第三方进行项目环境影响专题研究及编制评价报告，评价项目对沿线地区可能产生的环境影响，并针对不良影响的范围和程度，在设计和施工方案中提出防治污染、减轻环境影响以及改进现存环境问题的措施与对策等。

在项目施工阶段，公司加强环境监测，利用合同手段约束施工单位，推行绿色施工理念，落实对绿化、水土保持和污染防范等的各项措施，注重保护资源，并推进建设废弃物质的再生利用。公司在项目施工中采用的环保措施主要体现在以下方面：



清连公司在营运管理中认真贯彻国家有关法律、法规，完善沿线环保工程设施及生态保护和水土保持方案，例如，对沿线土质、石方边坡采取客土喷播植草等措施，对边坡坡角进行浆砌、干砌防护，在连州市千斤洞大桥、清新县迳口大桥等水源保护地还采取了增加桥面径流水收集系统及油水分离池、设立水源保护警示牌等措施，在保护当地水资源、改善生态环境方面，取得一定成效。

三、促进资源再生利用

公司将资源的循环利用融入到施工建造及路产养护工作中，推广新技术和新材料的使用，减少废弃物的排放，并促进资源的综合利用效率。

在工程建设中，公司对完成的边坡及时进行绿化，加强对取土与弃土的监控，对于弃渣场及取土场进行植被恢复，合理促进土地复耕，以减少水土流失。对于桥梁桩基泥浆，则将其集中归池存放与使用，完工后晾干、外运至山区贫瘠坡面和高速公路互通区内做绿化植物肥料使用，以促进资源循环使用。

在路产养护方面，公司近年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，并在深圳地区直管高速公路推行。年内，公司在机荷东段维护修缮工程中采用了就地热再生技术。该项技术能最大限度地利用废旧的沥青混合料，甚至能达到 100% 的利用旧混合料，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；同时，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，并减少排放 CO₂，具有可持续发展意义。

新的养护政策和技术方案的实施，在节约成本、提高公路使用性能的同时，还有效地降低了资源消耗、减少环境污染。这是就地热再生技术在广东省的首次大规模应用，完成路段效果良好，为以后在公路维护修缮工程中全面推广奠定了基础。



道路养护工程现场



共同发展

作为一家高速公路公众公司，深高速的发展离不开当地社区和合作伙伴的支持。公司重视合作伙伴的利益，并致力促进企业和社会的和谐发展。

一、合作共赢

公司一直秉持“合作共赢”的价值理念，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。2012年，公司的资产负债率为55.1%，利息保障倍数为2.42，EBITDA利息倍数为3.66，各项财务指标处于安全水平。

为保证资金的安全和合理配置，公司结合外部融资环境与内部资金需求，适时调整融资策略和资金管理方式，对集团现金流进行动态管理，并适当扩大了库存现金，确保在外部融资环境严峻的形势下，资金供给充足稳定，各项债务得到及时偿付。同时，公司注重自身的信用建设，保持了良好的信用记录，按期支付各项债务本息，赢得各类债权人的信赖。2012年，公司按期偿付银行贷款本息和债券利息，并继续获得深圳市贷款企业资信评级的最高级别AAA级，以及在债券的跟踪评级中继续保持同等的债项信用等级。

二、促社会发展

在十余年的筑路历程中，深高速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。

2012 年，公司及子公司共缴纳税款 498,626 千元，为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。年内，公司还向社会提供了 663 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。



三、心系公益

近两年，公司将代建管理业务拓展到了西部地区，也在当地开展捐资助学工作，改善当地办学条件，资助有需要的学生。经过一年多的筹备，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，包括完善学校基础设施、向学生赠送防寒衣物等。2012年，公司共捐款200千元，用于资助有需要的学生。

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，心存大爱，积极回馈社会。2012年，广告公司提供了25个广告位作公益宣传，总面积超过3,000M²。年内，公司发动员工开展助学帮扶活动，公司员工捐款捐物用于帮助贫困地区儿童，并有24名员工参与了一对一的帮扶行动。此外，公司义工队还组织了关爱孤寡老人和孤残儿童的慰问活动以及环保义工等活动，为构建和谐社会、支持公益事业尽一份力。





小 结

作为一家以高速公路经营为主业的公司，在收费公路行业经营环境正发生深远变化的当下，如何实现企业的可持续发展，为社会创造长期、持续、稳定的回报，为员工创造承载职业发展和生活梦想的舞台，是公司必须履行的责任。实现这份责任，需要智慧和魄力，需要勇气和行动，也需要支持和理解。

企业的持续、健康发展，离不开一个和谐的内部和外部环境；而高尚的企业行为，也有助于提升企业的竞争力。因此，本公司在为股东提供良好回报的同时也致力于成为一个负责任的企业公民。

我们将继续为社会提供安全、快捷、舒适的通行服务，满足社会发展对运输效率的需求，促进周边地区经济增长；我们也将继续兼顾股东、债权人、服务商、客户、员工、政府和社区各方的利益，在力所能及的范围内实现公司与利益相关者的和谐共赢；我们还将继续关注环境，从自身做起，为建设美好和谐的家園、实现企业和社会的共同发展做出积极贡献。

指标附录

项目	2012 年	2011 年	2010 年	本报告索引
收入 (人民币亿元)	31.35	29.52	经重列 27.65	第 10 页 “可持续经营责任”
总资产 (人民币亿元)	242.1	246.1	经重列 230.5	第 10 页 “可持续经营责任”
净利润 (人民币亿元)	6.85	8.75	7.46	第 10 页 “可持续经营责任”
净资产 (人民币亿元)	95.36	92.04	86.49	第 10 页 “可持续经营责任”
分红派息比例 ^{当年派发的为上一年度的分红}	40%	47%	48%	第 13 页 “可持续经营责任”
分红派息金额 ^{当年派发的为上一年度的分红} (人民币亿元)	3.49	3.49	2.62	第 13 页 “可持续经营责任”
利息保障倍数	2.42	2.92	经重列 2.75	第 38 页 “共同发展”
EBITDA 利息倍数	3.66	4.10	经重列 3.94	第 38 页 “共同发展”
深圳市贷款企业资信评级	AAA	AAA	AAA	第 38 页 “共同发展”
集团员工人数 (人)	3,066	3,113	2,028	第 27 页 “关爱员工”
管理及专业人员	678	686	482	第 27 页 “关爱员工”
收费作业人员	2,388	2,427	1,546	第 27 页 “关爱员工”
集团缴纳的社会保险费用 (人民币千元)	24,543	14,773	10,255	第 29 页 “关爱员工”
发放的再就业鼓励金 (人民币千元)	456	463	517	第 31 页 “关爱员工”
发放的互助金 (人民币千元)	10	12	116	第 29 页 “关爱员工”
提供的培训课时 (小时)	12,805	11,000	9,980	第 29 页 “关爱员工”
支付的培训经费 (人民币千元)	1,177	1,350	1,153	第 29 页 “关爱员工”
参加培训员工 (人次)	1,823	2,136	2,465	第 29 页 “关爱员工”
公益捐助金额 (人民币千元)	200	850	1,000	第 40 页 “共同发展”
缴税金额 (人民币千元)	498,626	405,525	349,182	第 39 页 “共同发展”
提供就业岗位 (个)	663	600	618	第 39 页 “共同发展”
公路技术状况指数 (MQI)				
机荷东段	88.3	91.0	91.0	第 17 页 “品质与安全”
机荷西段	90.2	90.4	90.4	第 17 页 “品质与安全”
盐排高速	92.2	92.6	92.6	第 17 页 “品质与安全”
盐坝高速	94.5	95.2	95.2	第 17 页 “品质与安全”
南光高速	95.1	96.1	96.1	第 17 页 “品质与安全”
顾客满意度指数 ^{当年调查的为上一年的数据}	80.3	83.1	82.6	第 26 页 “优质服务”

注: JEL 公司自 2011 年 7 月起纳入本集团合并报表范围, 由于属同一控制下的企业合并, 本集团根据企业会计准则相关要求于 2011 年度相应重述了以往会计年度的财务报表, 故本附录内对相关财务指标进行了重列。惟上述重列对集团以往年度的净利润和净资产没有影响。

社会及市场认可 (摘录)

2012 年

- ◆ 广东省公路养护管理工作先进单位
- ◆ 深圳市卓越绩效管理示范基地
- ◆ 入选深圳市国资委年度自主创新奖励名录
- ◆ 公司负责建设管理的南坪(二期)A段第二合同段获得深圳建筑业协会颁发的“深圳市优质工程奖”
- ◆ 2011 年年报获 2012 International ARC Awards (ARC 国际年报比赛) 基础设施公司组别金奖

2011 年

- ◆ “深高速”品牌通过“深圳知名品牌”复审
- ◆ 于北京工商大学及投资者保护研究中心联合发布的“中国上市公司会计投资者保护指数”中名列榜首
- ◆ 深圳市交通运输安全生产先进单位
- ◆ 深圳市工伤预防先进单位
- ◆ 深圳第 26 届世界大学生夏季运动会交通保障先进集体
- ◆ 2010 年年报在香港管理专业协会举办的最佳年报比赛中获工商企业类铜奖

2010 年

- ◆ 深圳市交通运输安全生产先进单位
- ◆ 深圳市福田区纳税百强企业
- ◆ 公司负责建设管理的沿江项目获评为深圳市“2009 年度重大项目建设工作先进单位”
- ◆ 获南开大学颁发“2010 年度中国上市公司治理评价-最佳公司治理奖”
- ◆ 2009 年年报在香港管理专业协会举办的最佳年报比赛中获工商企业类铜奖
- ◆ 获上海证券交易所颁发“2010 年度上市公司信息披露奖”





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

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)