



2014

年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



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)

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七份社会责任报告。

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2014 年度，即 2014 年 1 月 1 日至 2014 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**

2015 年 3 月 20 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.hkexnews.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 与本公司联系。

目 录

2 概述

2 社会责任理念

2 社会责任声明

3 品质与安全

3 质量管理

5 安全管理

6 服务与沟通

6 提升服务品质

7 搭建沟通平台

10 尊重与关怀

10 保障员工权益

11 促进员工发展

12 安全与健康

13 沟通与交流

14 绿色运营

14 推广环保理念

14 推行绿色建造

15 促进资源节约

16 发展共赢

16 合作共赢

16 助力社会发展

17 关注公益事业

18 小结

19 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：

股东	客户
<ul style="list-style-type: none"> ■ 平等的知情权 ■ 真实、准确、完整的信息披露 ■ 合理的投资回报 	<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
债权人	服务商
<ul style="list-style-type: none"> ■ 诚实守信、及时还贷 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公平公正、共同发展
员工	环境与社群
<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成长平台 ■ 安全的工作场所 ■ 提高员工契合度 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 合理利用资源、注重环境保护 ■ 守法经营、依法纳税 ■ 推动行业技术进步 ■ 推动社会和谐发展

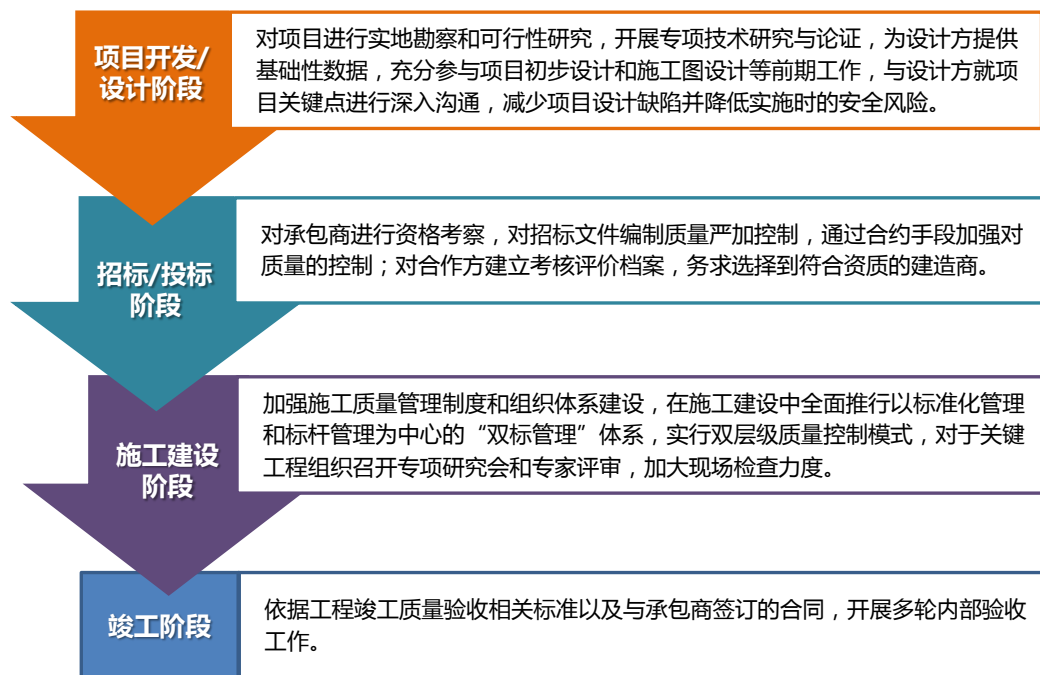
品质与安全

向社会提供安全、高品质的高速公路产品和服务，是公司基本的社会责任和发展根本，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，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，建造优质安全的公路产品，并在营运和管理期间保持公路良好的技术状况，为社会以及客户提供安全舒适的放心之路。

一、质量管理

■ 建造优质公路产品

公司将质量控制融入设计、采购、施工准备、施工建设和竣工的全过程，在各个环节均建立了相应的业务流程和质量控制体系，确保质量目标的实现。



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，公司建设项目的质量一直保持在较高水平。2014年，公司开展了多项工程，在工期紧、任务重、要求高的情况下，业务团队按时、按质地完成了深圳地区德政路项目、南坪二期兴海大道合同段等代建任务，在贵州地区开展的贵龙项目也顺利完工。贵龙项目是本集团采用 BT 模

式承接的贵州龙里贵龙城市大道一期（“贵龙大道”）工程。作为龙里县通往省会贵阳的第一条市政快速路，贵龙大道区域运输功能突出，是促进当地经济发展的重要交通干线。为此，项目公司一直以建造精品工程为目标，从初步设计到竣工验收的每个阶段，都按照高标准的质量管理要求推进。例如，贵龙大道地处溶洞发育地区，穿山越岭，地势复杂，为保证工程质量，公司在工程初期进行了详细的地质勘察论证工作，根据地质条件和道路需求，因地制宜做好设计方案，同时多次主动与相连路段的施工单位沟通协调，从方案设计源头上把控项目质量。在施工建设阶段，公司实行安全质量一票否决制，切实推行施工监理制和独立第三方检测等质量验收制度，控制每一道工序的建造及完成质量，保障工程品质。贵龙大道通车以来，路面弯沉值、压实度、平整度、摩擦系数、整体稳定性等技术指标均满足设计要求和质量标准，路面质量性能良好，公司的建设管理成果获得了委托方的高度评价和认可。

■ 保持道路优良品质

为保证道路通行品质，公司一直严格按照国家公路养护技术规范 and 评定标准，对所管理的高速公路实行日常性检查、经常性检查和定期检查，密切监控公路技术状况，及早发现公路病害并加以整治。近年来，公司不断探索预防性养护管理技术和模式，通过日常修复路面功能性损坏的方式延缓路面的结构性损坏，促使公路路面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。在开展了机荷高速全线路面修缮工程的基础上，公司 2014 年内又完成了盐坝（A 段）的预养护工程。截至报告期末，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2012年底正在实施改扩建工程，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、安全管理

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。

在工程建设过程中，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，保障生产建设过程中各个环节的安全。

2014年，公司组织了4次集团层面的全面检查、2次专项检查以及12次部门级和近300次收费站（建设项目）级安全检查，举办各级安全培训300多场，应急演练100余场次，涵盖火灾、车辆伤害、物体打击、食物中毒等事故类型。年内，公司还举办了第一届消防运动会，近百名员工参加了演练，通过运动项目的形式了解和熟悉扑救初期火灾、火灾逃生、心脏复苏、伤者救援、灭火器消防栓的使用等基础应急技能。公司通过多种方式，提升员工的安全意识和自救互救能力，为安全生产、安全服务奠定了必要和坚实的基础。



服务与沟通

顾客的认可，是公司持续发展的基础；为顾客提供安全、快捷的运输服务和专业化的建设管理服务，是公司的基本责任。本公司已建立以市场和顾客需求为导向的管理体系，保持与顾客持续且有效的沟通，根据公司业务发展及内外部环境变化，不断改善各项业务操作流程，努力通过高品质服务与顾客实现价值共享。

一、提升服务品质

■ 深化营运管理品质

2014年，公司以“持续深化营运管理品质”作为年度营运管理主题，进一步改进营运管理制度，加强职业培训与绩效考核，强化文明服务的工作理念，切实推行标准化业务操作，贯彻落实各项服务规程，并通过举办“微笑之星”评比、文明服务竞赛等活动，以科学管理促进服务品质，实现优质服务的常态化。

■ 推行联网收费，提升通行效率

根据广东省的统一部署，省内高速公路于2014年6月底实现“一张网”联网收费。为确保联网工作顺利实施，公司周密部署，提前进行技术和设备的升级改造，对联网新形势下的工作流程、管理办法进行更新和完善，组织收费员工进行有针对性的业务培训，同时，与行业其他公司统筹协调，统一撤销跨片区合建站及路径标识站，并根据路网接口及车流分布情况对收费站进行科学改造。例如，对机荷高速荷坳收费站进行收费车道分道改造，使机荷高速与惠盐高速实现无站联通；在南光高速西丽收费站出入口各增加2条ETC车道、在黄鹤收费站与107国道的接驳出入口各增加1条ETC车道，减少高峰期车辆拥堵。通过联网收费和科学管理，提高道路的通行效率，为司乘人员提供更加便捷、高效的通行服务。

■ 完善管理机制，保障顺畅通行

公司通过科学分析以及实践中的不断摸索与总结，建立并完善行之有效的高峰车流疏导及应急响应管理机制，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，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。在 2014 年的春节、清明、国庆等节日车流高峰期，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。

为了及时处理交通事故，维护顾客生命和财产安全，公司已建立道路救援服务机制。2014 年，公司进一步优化了管理机制，提高救援的时效性，同时加强与交警和救援单位的联动，定期进行顾客回访，了解顾客意见，不断改进救援管理工作和服务质量。年内，公司直管路段共处理救援业务约 9,000 余次，其中重大事故 9 次；成功排离事故/故障车辆约 7,300 余辆。

二、搭建沟通平台

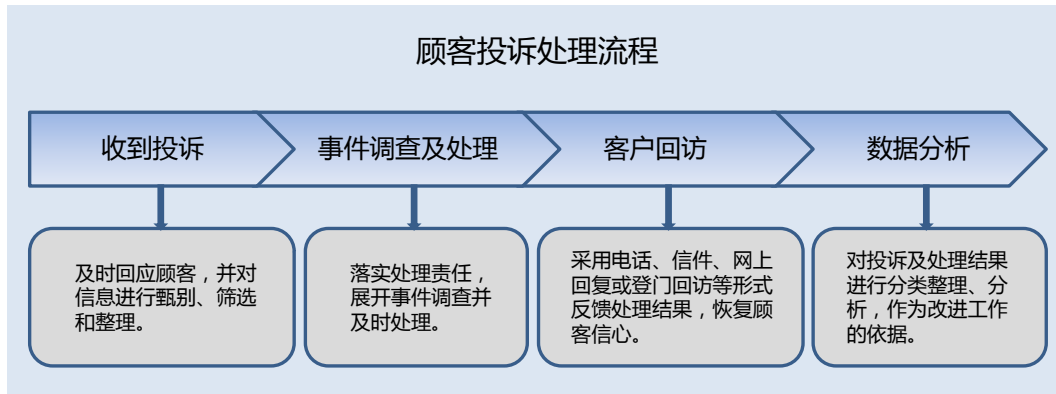
公司设立了以信息收集发布、应急生产调度、道路救援、顾客投诉管理、客户满意度调查等业务为主要职能的客户服务中心，并以此为信息枢纽搭建多层次的沟通平台，倾听客户诉求，持续提升顾客满意度。

■ 信息管理与发布

公司客户服务中心通过多种方式及时向司乘人员传递路况信息。为进一步提升服务品质，2014 年公司还正式推出了“深高速客服中心微信公众平台”，公众通过手机可实现路况咨询及服务投诉等功能。该平台除了对顾客提出的路况查询、政策咨询等问题即时解答外，还进行图文并茂的信息提示、政策宣贯与品牌宣传。例如，发布节假日期间深圳地区高速公路车流高峰及疏导路线指引、对投诉热点问题进行统一宣传解释等。年内，公司依据每个节假日的特征，着眼于区域路网设计了便捷线路和出行指南，并向社会公众免费发送；在节假日车流高峰期前，通过交通电台、电视、报纸、微博、微信等渠道提前发布车流峰值信息，明确提示拥堵点、拥堵时段和即时绕行线路，有效减轻车流密集站点的交通疏导压力。2014 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。

■ 顾客投诉处理机制

公司对外公布了咨询投诉热线电话、官方微博及微信公众平台，及时解答顾客问题、处理投诉事项，并不断总结经验，持续改进和提升服务质量。



2014 年中，在广东省实施全省联网收费的初期，客户服务中心咨询及投诉业务骤增。公司对此给予了充分重视，不断收集联网操作中发现的问题，与省交通管理部门、系统开发商及时沟通和协调，召开专项会议提出解决方案，尽快向顾客反馈处理结果。同时，客户服务中心通过微信、微博、媒体等渠道对全省联网及计重收费相关业务进行宣传与答疑。通过对收费系统和操作流程的不断改进和完善，相关业务投诉量逐月下降。此外，机荷西段、盐坝高速等年内开展维护工程，不可避免地对道路的畅通带来影响。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，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	2012 年	2013 年	2014 年
电话咨询	35.5 万次	35.6 万次	44.2 万次
营业业务投诉	892 宗	538 宗	1,190 宗
年度总投诉率	0.843 / 10 万车次	0.469 / 10 万车次	0.881 / 10 万车次
其中：有理投诉率	0.055 / 10 万车次	0.064 / 10 万车次	0.044 / 10 万车次

2014 年，针对经营环境的变化和业务发展，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

为及时了解、研究客户当前和潜在的需求，公司每年定期编制顾客满意度调查方案，按照计划组织测评活动，收集顾客对公司项目路况质量、景观、服务以及社会形象等各方面的满意程度数据，并在数据分析的基础上，订立下一年需改进的工作重点。公司还采用“神秘顾客”调查方式，保证数据和信息的可靠性和有效性。

2014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82.0分（2013年：83.3分），持续保持在较高水平。



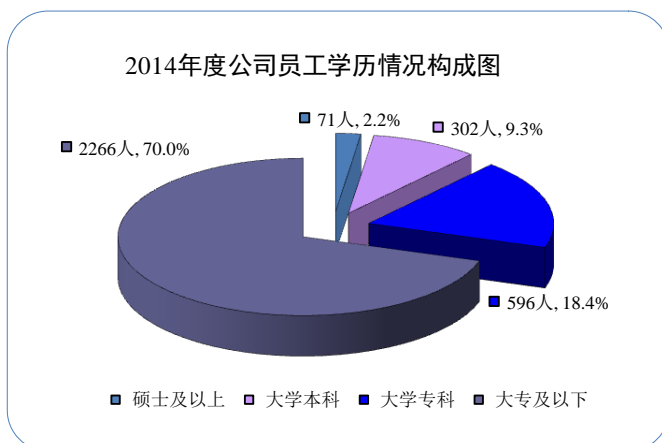
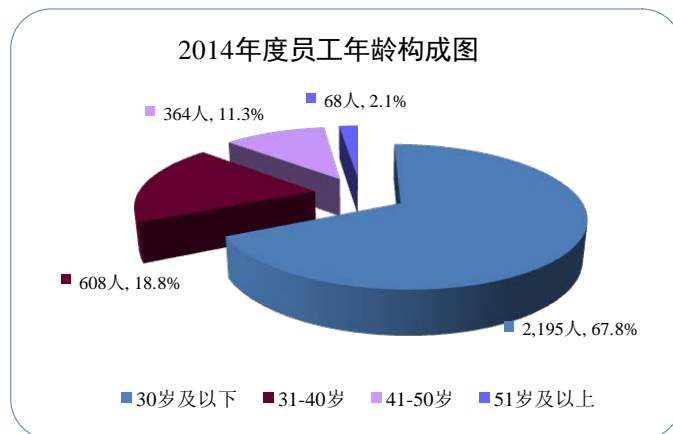
尊重与关怀

“让员工有成就并健康快乐”是公司核心价值观的重要组成部分。公司重视和维护员工的各项基本权益，尊重员工的合理诉求，关注员工的个人成长，努力为员工提供安全、健康的工作环境，为员工拓展职业发展平台，促进员工与公司共同发展。

一、保障员工权益

■ 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，严禁各种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。2014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。2014年，本公司及子公司共有员工3,235人，其中管理及专业人员698人，收费作业人员2,537人；女性员工占全体员工的48%。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。





■ 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。2014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6%。公司已连续第五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。此外，公司还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。2014年，本集团共缴纳养老及医疗等社会保险费用27,750千元、住房公积金11,289千元以及企业年金6,829千元。

二、促进员工发展

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多层次的培训体系，鼓励员工发挥潜能，为德才兼备的员工提供充分展示才华的舞台。

■ 职业发展

公司注重从企业内部培养人才，根据员工的专业能力、绩效表现结合关键岗位素质模型，选拔优秀人员进入后备人才库，进行相应的职业辅导和培训，为公司发展储备人才。2014年，公司总部共有31名管理员工和216名一线员工通过公开竞聘获得晋升，成长为公司发展的新动力。

此外，公司亦注重一线员工的职业发展，为他们提供了学历提升、技能培训等多种职业能力提升支持，对工作满5年的收费员工，公司还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。2014年，公司总部向44名员工发放了再就业鼓励金共计300千元。

■ 员工培训

公司为员工提供多领域的职业培训，通过专家授课、内部专训、经验分享、岗位体验等多种形式，提升员工综合素质和岗位履职能力。2014年度，公司总部及各部門共组织培训62次，累计培训课时11,546小时，累计培训员工1,455人次，全年教育培训经费投入约1,605千元。

此外，公司鼓励员工自我学习与提升，建立了网络培训学院，同时，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。

三、安全与健康

公司重视员工的职业健康和安全，持续开展职业安全培训，提高员工安全防范意识；并定期对危险源和环境因素进行辨识，控制危险因素，提高员工工作环境的安全性及预防职业病的发生。在营运管理方面，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。同时，通过制定安全操作规程、加强实时监控等措施，减少和避免员工工伤的发生。

公司每年组织全体员工体检，还主动为员工购买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。对于意外发生工伤的员工，公司尽力给予抢救和治疗，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，2014年，公司总部共向员工发放互助金10千元，为6位发生工伤事故的员工办理了工伤理赔，理赔金额约100千元。

年内，公司邀请专家为员工举办了2次健康知识讲座，向员工传授医疗保健知识，并在工余时间为员工开设了瑜伽、太极拳、羽毛球、篮球、摄影等多项课程，在各收费站配备娱乐健身设施，组织演讲比赛、文艺表演、登山、各种球赛等丰富多彩的团队活动，帮助员工平衡工作与生活，保持健康积极向上的工作心态。



四、沟通与交流

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。2014年，公司总部收集员工意见与建议35条，根据员工的合理诉求对管理工作进行相应改进。

为了加强一线员工的交流，帮助新员工尽快熟悉和融入到新的生活环境中，公司组织员工利用业余时间，走访、统计和梳理了各收费站周边的车站、超市、银行、医疗机构等生活设施的信息，制作了《深高速收费站员工出行指南》，不但为员工出行提供了便利，还借此搭建了各站之间青年员工交流互动的平台。

公司总部每年组织员工满意度调查，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进行统计分析。根据2014年底的调查结果，管理系列员工整体满意度指标为71%，较上年度增长了2个百分点；收费系列员工满意度指标为64%，较上年度增长了6个百分点。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。2014年，公司总部的整体员工流失率为24.5%，其中，管理系列员工流失率为1.6%，收费系列员工流失率为29.8%。



绿色运营

作为一家以高速公路运营和建设为主业的企业，公司注重培养员工的环保意识，重视在经营管理中贯彻环保理念，并积极探索节约能源和资源的新工艺、新技术，用实际行动践行环保责任。

一、推广环保理念

公司以内刊、员工论坛、宣传栏、组织环保义工活动、发布环保倡议书等形式宣传环保理念，培养员工的环保意识，号召员工从日常点滴，自觉参与环保行动。



公司建立了内部办公信息管理系统，推行无纸化办公；倡议员工节约用纸，尽量双面使用办公纸张；加强会议组织管理，多途径节约资源。



建立办公用品申报审核制度，按需采购办公设备，提高办公用品的使用效率，减少浪费。



培养员工节水节电意识，加强办公空调制冷管理，新增或更新各类照明器材时应采用新型的环保节能产品，同时改革用车制度，降低办公能耗与排放。

在选择办公用品供应商时，公司将供应商是否通过环境管理体系认证作为重要选

择标准；在工程建设过程中，公司明确建筑材料的加工和运输过程中的环保要求，在同质量情况下，优先选择带有环保标志的建筑材料和节能产品。

二、推行绿色建造

公司遵守行业环保法规要求，在工程建设中倡导“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路产品的规划、设计、建设及养护环节中。

2014年，公司启动了外环高速先行开工段的建设组织工作，按要求完成了项目环境影响评价报告、水土保持报告等前期工作。项目的设计规划中，在敏感点设置隔音屏、采用沥青路面降低噪声影响、使用LED节能灯具、对低碳城路段的湿地设计水保措施、对取弃土场及路基边坡安排绿化等细节，无不反映出对环境保护因素的细致考量。

年内，在南坪二期B段的施工中，安排采用回旋钻进行桩基施工，以减少施工噪音污染；在桩基现场设计了泥浆池及沉淀池，将施工泥浆晾干后运离现场再生利用，

避免泥浆排入市政管网设施。施工阶段的各项安排，也同样体现了对环保理念的关注和落实。

三、促进资源节约

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，并成功将就地热再生技术应用到公路维护修缮工程中，取得了良好的效果。

2014 年，公司对盐坝（A 段）实施了预防性养护工程。在实施过程中，选择公路特征病害位置进行专项检测，研究并采用了聚合物注浆基层加固补强技术，通过改变原有粗放式的挖补维修模式，充分利用旧有道路基层和底基层的价值，有效节约资源。

此外，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，减少了石料开采对生态环境造成的破坏，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，同时，能够降低对弃置场所及周边环境的影响，由于缩短了运距，还能减少运输量，降低碳排放。



在盐坝（A 段）的修缮工程中，就地热再生总处理面积约为 12.6 万平方米，可节约沥青混合料约 12,600 吨，相当于减少了约 0.5 万立方米矿产资源的开采量，避免了约 2,400 平方米自然环境的破坏，减少的运输量相当于减少碳排放约 47 吨。

近年来，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，推广 LED 节能灯具。2014 年，公司实施的照明项目合计节电约 450 万度，节能效果明显。此外，集团下属的广告公司也对户外 LED 灯、太阳能灯、广告牌风光互补照明系统的开发与使用进行综合技术改造，实现节能环保的目标，并有效降低运营管理成本。

发展共赢

公司尊重合作伙伴的利益，谋求与合作伙伴共同发展；亦关注社会发展和社会公益，努力为社会和谐稳定和持续发展奉献力量。

一、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。公司寻求具有共同价值理念、良好信誉和实力的伙伴，对其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，作为建立长久合作关系的基础。同时，公司恪守商业道德，认真履行与合作伙伴签订的合同，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。2014年，公司的资产负债率为46.1%，利息保障倍数为6.57，EBITDA利息倍数为8.42，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。2014年，公司继续获得深圳市贷款企业资质评级的最高级别AAA级，在债券的跟踪评级中亦继续保持高级别的债项信用等级。

二、助力社会发展

公司以“建管优质高速公路，提升社会运输效率”为使命，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建设投资超过百亿元，投资建设及代建、代管的高等级公路里程约占深圳市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。

2014年，本集团与深圳政府就梅观高速调整收费达成了共识和协议，梅观高速约13.8公里路段自2014年4月1日起正式免费通行。本次收费调整，是在政府和公司的共同努力下达成的多赢方案。对于公众和社会而言，道路的免费可降低市民的出行成本 and 企业的物流成本，提升沿线土地的集约利用水平，还将有助于加快龙华新区的转

型升级和深圳市中部发展轴的建设，为特区一体化进程的推进和优化全市战略布局起到良好的促进作用。

2014年，公司及子公司共缴纳税款4.09亿元，为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。年内，公司继续认真落实政府的“绿色通道”惠农政策和节假日小客车免费通行政策，累计免收通行费收入分别达到0.65亿元和1.62亿元（合并报表口径）。此外，公司总部还向社会提供了790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、关注公益事业

为帮助社区的教育发展，公司于2012年底启动了“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。2014年，本集团慈善或社会公益用途类的捐款总计595千元，主要用于帮助上述学校完善设施及购置书籍等。

公司鼓励投资企业和员工关注社会公益，力所能及地帮助需受助的群体。2014年，本公司子公司-广告公司无偿提供了81个广告位（总面积超过20,000平方米）用于宣传公益理念、传播公益行为。年内，集团员工在获悉一退休员工患病急需治疗费用后，纷纷伸出援手，合计捐款超过110千元。公司还组织员工开展维护交通秩序、清洁山林等义工活动，以实际行动回馈社会。



小 结

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，尊重和维护利益相关方的权利。自 2009 年起，本公司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《2014 年年度报告》的相关内容。

我们深知，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。我们将继续坚守诚信理念、科学经营，持续改进各项工作，实现公司与利益相关方的和谐共赢；我们还将继续弘扬高尚的商业伦理和企业行为，为实现企业和社会的共同发展做出积极贡献。感谢社会各界和公司所有利益相关方一直以来对本公司的支持、理解和帮助，期盼深高速未来的发展道路上，仍有您的陪伴和同行！



指标附录

项目	2014 年	2013 年	2012 年	索引
收入 (人民币亿元)	36.20	32.79	31.35	2014 年年度报告
总资产 (人民币亿元)	243.29	228.40	242.1	2014 年年度报告
净利润 (人民币亿元)	21.87	7.20	6.85	2014 年年度报告
净资产 (人民币亿元)	117.98	99.74	95.36	2014 年年度报告
分红派息比例 ^{当年派发的为上一年度的分红}	49%	41%	40%	2014 年年度报告
分红派息额 ^{当年派发的为上一年度的分红} (人民币亿元)	3.49	2.84	3.49	2014 年年度报告
利息保障倍数	6.57	2.44	2.42	本报告第 16 页
EBITDA 利息倍数	8.42	3.98	3.66	本报告第 16 页
深圳市贷款企业资质评级	AAA	AAA	AAA	本报告第 16 页
集团员工人数 (人)	3,235	3,234	3,066	本报告第 10 页
管理及专业人员	698	709	678	本报告第 10 页
收费作业人员	2,537	2,525	2,388	本报告第 10 页
集团缴纳的社会保险费用 (人民币千元)	27,750	25,180	24,543	本报告第 11 页
发放的再就业鼓励金 (人民币千元)	300	415	456	本报告第 11 页
提供的培训课时 (小时)	11,546	12,763	12,805	本报告第 11 页
支付的培训经费 (人民币千元)	1,605	1,205	1,177	本报告第 11 页
参加培训员工 (人次)	1,455	1,574	1,823	本报告第 11 页
公益捐助金额 (人民币千元)	595	560	200	本报告第 17 页
缴税金额 (人民币千元)	408,908	397,010	498,626	本报告第 17 页
提供就业岗位 (个)	790	785	663	本报告第 17 页
公路技术状况指数 (MQI)				
机荷东段	94.0	94.0	88.3	本报告第 4 页
机荷西段	94.8	不适用	90.2	本报告第 4 页
盐排高速	92.6	92.6	92.2	本报告第 4 页
盐坝高速	94.9	94.9	94.5	本报告第 4 页
南光高速	96.0	96.0	95.1	本报告第 4 页
梅观高速	94.0	93.8	不适用	本报告第 4 页
顾客满意度指数 ^{当年调查的为上一年度的数据}	82.0	83.3	80.3	本报告第 9 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)