

廣深鐵路股份有限公司 2012 年度社會責任報告



2013 年 3 月 26 日

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

廣深鐵路股份有限公司董事會

2013年3月26日

目 錄

一、董事長致辭	1
二、公司概況	4
三、公司治理與誠信經營	7
四、建設發展與客貨服務	14
五、運輸安全與職工權益	20
六、環境保護與節能減排	25
七、社會公益與和諧共贏	27
八、報告說明	29
九、意見反饋	31

一、董事長致辭

尊敬的各位朋友：

2012年，廣深鐵路董事會團結帶領公司全體職工，堅持以科學發展為指導，進一步規範公司治理行為，加快轉變經營發展方式，增強市場競爭主體意識，大力強化運輸安全基礎，努力提高服務質量，切實改善職工生產生活條件，促進公司和諧穩定和健康發展，各項工作取得了新的成果。公司完成旅客發送量 8,460 萬人，貨運發送量 2,137 萬噸；實現營業收入 150.92 億元，同比增長 2.73%；歸屬上市公司股東的淨利潤 13.19 億元，同比減少 26.89%。

2012年，廣深鐵路作為一家提供鐵路客貨綜合運輸服務的上市公司，始終堅持將企業經營管理行為與履行企業社會責任緊密結合，在為股東創造價值的同時，努力實現促進經濟、社會和環境可持續發展的總體社會責任目標。

公司不斷加強公司治理，堅持誠信經營。公司落實上市公司現金分紅有關事項的要求，召開股東大會通過公司《章程》修訂方案，進一步明確了公司現金分紅政策，保護投資者利益。公司實施長期穩定的股東回報規劃，董事會建議派發 2012 年度末期股息 0.08 元/股（含稅），合計 566,682,960 元。公司不斷完善股東大會、董事會、監事會和管理層為主體的法人治理架構，嚴格履行信息披露義務，重視投資者關係管理。公司榮獲“2012 中國上

市公司綜合實力百強”、“2012 廣東上市公司誠信經營十強”、“2012 廣東最受尊敬上市公司十強”、“金紫荊獎最佳投資者關系管理上市公司”等榮譽。

公司致力於自身建設發展，開展服務創新。公司通過鐵路建設發展來不斷提高客貨運輸能力，滿足廣大旅客貨主的需求。公司全年完成機車、車輛、線路設備等大修、改造項目 496 項，包括動車組四級修及機車車輛大修、京廣線正線更換鋼軌及道岔等重點項目。公司投入資金改造廣州東站、廣州站的客運服務設施，開展“服務旅客創先爭優”活動，客運服務形象明顯提升。2012 年 12 月，公司新購置 2 列廣深城際 CRH1 型動車組上線運行，公司開行的廣九直通車全部更換為新購置的 25T 型軟座車輛，公司投資建設的深圳東站投入使用，進一步擴展了公司客運能力。公司還通過優化貨運組織、建立貨運電子商務平臺和完善貨運配套設施等手段對貨運資源挖潛提效，努力增運增收。

公司始終將運輸安全放在工作首位，牢固樹立安全發展的理念，強化安全基礎，加大安全投入。2012 年公司實現全年無責任一般 B 類及以上鐵路交通事故目標，春運、十八大和重大節假期間的鐵路運輸保持安全穩定。公司重視保護職工權益，通過提高職工福利待遇、改善生產生活條件和安排學習培訓等手段加強職工隊伍素質建設。公司關愛職工健康，關心職工困難，開展形式多樣的職工文體活動，進一步增強公司職工的凝聚力和歸屬感。

公司重視環境保護工作，實施節能減排。廣深鐵路運輸符合公共交通“綠色、低碳”的發展方向，有利於沿線地區的環境保

護。公司也將節能減排工作與公司增收節支的經營舉措結合到一起。2012年公司在環保設施方面投入1,301萬元，二氧化硫、工業廢水排放量較去年同期分別下降48.9%和11.1%，同時開展能耗管理和節水節電宣傳，促進環境可持續發展。

公司熱心社會公益，努力將企業成果回饋社會，扶助公司困難職工，積極推進地方和企業共建，與各利益相關方實現和諧共贏。2012年，公司每股社會貢獻值為0.91元，較2011年增長2.25%。

展望新一年的工作，廣深鐵路將繼續貫徹“服務顧客、以人為本、依法治企”的經營理念，不斷開拓前進，維護鐵路安全穩定，提升客貨運輸能力，全面履行各項企業社會責任，促進企業與環境、社會的和諧發展。

董事長：李文新

2013年3月26日

二、公司概況

(一) 公司簡介

廣深鐵路於 1996 年 3 月 6 日按照《中華人民共和國公司法》在中國深圳市注冊成立。1996 年 5 月，廣深鐵路發行的 H 股(股票代碼：00525)和美國存托股份(ADSs)(股票代碼：GSH)分別在香港聯合交易所有限公司和美國紐約證券交易所上市；2006 年 12 月，廣深鐵路發行的 A 股(股票代碼：601333)在上海證券交易所上市。2007 年 1 月，廣深鐵路運用發行 A 股募集資金收購廣州至坪石段鐵路(京廣線南段)，經營範圍由區域鐵路進入全國重要骨幹網絡，客貨運輸能力顯著提高。目前，廣深鐵路是中國唯一一家在上海、香港和紐約三地上市的鐵路運輸企業。

廣深鐵路主要經營深圳—廣州—坪石段鐵路客貨運輸業務及長途旅客列車運輸業務，與香港鐵路有限公司合作經營廣九直通車旅客列車運輸業務，並為國內其他鐵路公司提供鐵路運營服務。

廣深鐵路獨立經營的深圳—廣州—坪石段鐵路，營業裏程 481.2 公裏，縱向貫通廣東省全境。其中廣坪段為中國鐵路南北大動脈——京廣線南段；廣深段是目前中國內陸通往香港的唯一鐵路通道，連接京廣、京九、三茂、平南、平鹽和香港鐵路東鐵線，是中國鐵路交通網絡的重要組成部分。廣深段鐵路是目前中國現代化程度最高的鐵路之一，是國內第一條全程封閉、四線並行的鐵路，也是第一條實現客貨分線運行的鐵路。

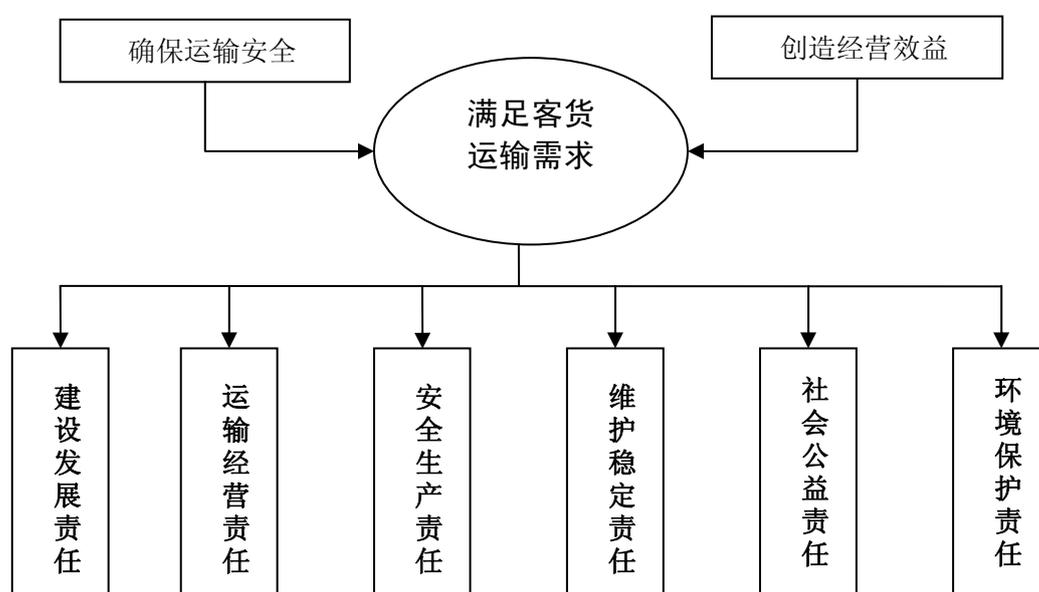
(二) 公司社會責任管理

1. 公司社會責任觀

廣深鐵路作為一家提供鐵路客貨綜合運輸服務的上市公司，將企業經營管理行為與履行社會責任緊密結合，在為股東創造價值的同時，努力實現促進經濟、社會和環境可持續發展的總體社會責任目標。

廣深鐵路履行社會責任的核心是滿足客貨運輸需求，根本前提是確保運輸生產安全和創造經營管理效益，具體可分解為六大責任，即建設發展責任、運輸經營責任、安全生產責任、維護穩定責任、社會公益責任和環境保護責任，各項責任相互關聯，相互影響，共同服務於滿足客貨運輸需求的核心目標。

廣深鐵路社會責任觀



2. 管理架構

廣深鐵路初步建立起以董事會為中心的企業社會責任管理架

構。公司董事會對公司社會責任工作、社會責任報告等進行決策管理。公司總部的綜合管理部、人力資源部、經營管理部、計劃財務部、審計部、信息技術所等部門負責管理公司社會責任各項工作；董事會秘書處負責公司社會責任信息的匯總和披露；公司下屬各站段設立勞動安全、技術運用、薪酬福利、職工培訓、健康衛生等專職部門/崗位，具體履行企業社會責任。

（三）公司榮譽

2012年，廣深鐵路獲得的榮譽有：

1. 中國上市公司發展研究院、《中國排行榜網》與《南方企業家》雜誌社聯合組織評定的“2012中國上市公司綜合實力100強”；
2. 廣東省國稅局、地稅局聯合評比的“廣東省納稅百強企業”；
3. 香港大公報聯合兩岸權威機構頒發的中國證券“金紫荊獎”最佳投資者關係管理上市公司獎項；
4. 廣東省企業聯合會評選的“2012廣東最受尊敬上市公司10強”和“2012廣東上市公司誠信經營10強”；
5. 深圳市企業聯合會和深圳商報聯合評選的“深圳百強企業”。

三、公司治理與誠信經營

(一) 公司治理

廣深鐵路按照監管機構和上市規則的要求，結合公司實際，不斷完善公司法人治理結構，促進股東大會、董事會、監事會和管理層規範運作。交易所和資本市場對公司治理水平給予正面評定——公司 A 股是“上證公司治理指數”和“上證 180 公司治理指數”的成分股，公司還入選了 2012 年度上海證券交易所董事會獎候選 20 家上市公司名單。

1. 股東與股東大會

公司《章程》及《股東大會議事規則》對股東權利、股東義務、股東大會的職權、股東大會的程序、保護中小股東權益等方面做出了規定。公司在股東大會的召開、授權、審議、決議等程序上均履行了適用法律、公司《章程》和《股東大會議事規則》的有關規定。公司關聯交易公平合理，並對定價依據予以充分披露。2012 年公司共召開 2 次股東大會，審議通過 10 項議題。股東大會會議資料及決議詳情請瀏覽公司相關公告。

廣深鐵路 2012 年股東大會召開情況一覽表

會議名稱	時間	地點	召開方式	出席人員	代表股份數	占公司有表決權股份總數比例
2011 年度股東周年大會	2012 年 5 月 22 日	公司總部	現場	股東和代理人 14 人，董事 5 人	4,018,487,497	56.73%
2012 年臨時股東大會	2012 年 9 月 27 日	公司總部	現場	股東和代理人 6 人，董事 5 人	4,009,179,761	56.60%

2. 董事與董事會

公司董事會由 9 名董事組成，包括 3 名獨立董事，選舉李文新先生為董事長。公司《章程》和《董事會議事規則》對董事會組成、董事會職權、董事會會議程序、董事會決議執行等事項均明確的規定。公司董事會會議的召開、授權、審議、決議均嚴格執行了有關規定，履行了法定程序。

董事會成員	
李文新	董事長
申毅	董事總經理
孫景	董事
俞志明	董事
李亮	董事
羅慶	董事
盧敏霖	獨立董事
劉學恒	獨立董事
劉飛鳴(女)	獨立董事

公司董事會下設審核委員會和薪酬委員會，主要成員由獨立董事組成，委員會主席均由盧敏霖先生擔任。委員會根據《獨立董事工作條例》、《審核委員會工作條例》、《獨立董事和審核委員會年報工作制度》、《薪酬委員會工作條例》等制度開展工作，審核公司財務報告、內部控制、會計師事務所聘任等重大事項，促進董事會決策的專業化和科學化。2012 年，公司共召開 6 次董事會會議，6 次審核委員會會議，會議召開地點均在公司總部，共審議通過 53 項議題。董事會議決議詳情請瀏覽公司有關公告。

廣深鐵路 2012 年董事會及審核委員會會議情況一覽表

會議日期	會議名稱	出席人員	議案
董事會			
2012 年 1 月 31 日	第六屆董事會第五次會議	董事 9 人出席	7 項
2012 年 3 月 27 日	第六屆董事會第六次會議	董事 6 人出席，3 人授權出席	17 項
2012 年 4 月 26 日	第六屆董事會第七次會議	董事 9 人出席	3 項
2012 年 8 月 10 日	第六屆董事會第八次會議	董事 9 人出席	1 項
2012 年 8 月 28 日	第六屆董事會第九次會議	董事 9 人出席	6 項
2012 年 10 月 25 日	第六屆董事會第十次會議	董事 9 人出席	3 項

審核委員會			
2012年3月9日	2012年第一次會議	獨立董事3人、董秘	3項
2012年3月16日	2012年第二次會議	獨立董事3人、董秘	2項
2012年3月26日	2012年第三次會議	獨立董事2人出席、1人授權出席，董秘	5項
2012年4月25日	2012年第四次會議	獨立董事3人、董秘	2項
2012年8月27日	2012年第五次會議	獨立董事3人、董秘	3項
2012年10月24日	2012年第六次會議	獨立董事3人，董秘	1項

3. 監事與監事會

公司監事會由6名監事組成，選舉徐凌先生為監事會主席。公司《章程》及《監事會議事規則》對監事會的職權和議事規則等均有明確規定。公司在監事會召開、決議等程序上均嚴格按照適用法律和公司章程的規定履行有關程序。公司監事能夠切實履行法律、法規和公司章程規定的義務和職責。

監事會成員	
徐凌	監事會主席
陳少宏	監事
申儉聰	監事
李志明	監事
陳建平	監事
徐輝良	監事

2012年，公司共召開4次監事會會議，會議地點均在公司總部，會議決議詳情請瀏覽公司相關公告。

廣深鐵路2012年監事會會議情況一覽表

會議日期	會議名稱	出席人員	議案
2012年3月27日	第六屆監事會第四次會議	監事6人出席	6項
2012年4月26日	第六屆監事會第五次會議	監事6人出席	1項
2012年8月28日	第六屆監事會第六次會議	監事6人出席	1項
2012年10月25日	第六屆監事會第七次會議	監事6人出席	1項

4. 管理層

公司設總經理一名，對董事會負責，行使公司《章程》和董事會授予的職權。公司副總經理、總會計師協助總經理開展工作。公司設董事會秘書，負責信息披露、投資者關係管理等工作。

管理層	
申毅	總經理
穆安雲	副總經理
郭向東	副總經理、董秘
唐向東	總會計師

2012年，公司共召開35次總經理辦公會議，研究通過71項議題。

5. 治理細則

公司不斷完善公司治理制度體系，制定和修訂了多項制度，為公司規範運作提供依據。2012年，公司修訂了公司《章程》、《審核委員會工作條例》、《薪酬委員會工作條例》、《內幕信息及知情人管理制度》，制定了《投資者關係管理制度》、《企業債務融資工具信息披露管理辦法》。公司在交易所網站、公司互聯網站披露了公司《章程》、董事會成員名單及其角色和職能、股東溝通政策、股東提名董事候選人程序等治理文件，進一步提高了公司治理的信息披露透明度。

6. 學習培訓

公司董事、監事和高級管理人員積極參加監管機構舉辦的各類學習培訓，注重日常對經營管理、證券法規等方面知識的積累，不斷增強公司治理意識和提高科學決策水平。公司1名董事和1名監事參加了深圳證監局舉辦的2012年董事監事培訓班；公司董事會秘書參加了上海證券交易所、香港特許秘書公會舉辦的董秘

培訓；公司還組織了高管人員及財務、內審和信息披露部門人員參觀深圳證監局內幕交易警示展覽。

（二）內部控制

廣深鐵路作為一家在上海、香港和美國紐約三地上市的公司，內部控制建設起步較早。公司從 2006 年就開始根據“薩班斯 404 條款”開展財務報告內部控制有效性的建設和評價工作，逐步建立起一套較為完整的與財務報告相關的內部控制評價體系，對其有效運行進行了持續監督。公司董事會和審核委員會負責監督審查公司內控工作，公司專門成立以董事長為第一責任人的內控工作領導小組，設立內部控制建設辦公室負責日常管理工作。公司內控評價工作已成為公司每年定期開展的常態化工作。

按深圳證監局內控規範試點工作部署，廣深鐵路被列為深圳轄區內控建設重點單位之一。公司的內控工作，不僅要遵從美國薩班斯法案 404 條款的要求，還必須執行國家五部委聯合頒布的《企業內部控制基本規範》及配套指引的規定。為同時滿足境內外監管機構對內控工作的要求，公司在已實施“薩班斯 404”法規的基礎上，結合《企業內部控制基本規範》及配套指引的相關要求，有針對性的開展內控建設和評價工作。

2012 年，公司內控體系運行良好，未發現存在內控設計或執行方面的重大缺陷。有關公司 2012 年度內控評價與審計報告詳情請參閱公司相關公告。

（三）反腐倡廉

公司積極開展反腐倡廉工作，落實有關制度要求。公司完善

民主決策機制，制訂完善管理層決策“三重一大”事項規定，對重大項目進行集體研究決策，對重要事項做到公正公開。公司加強宣傳教育，提倡節儉務實的工作作風，組織開展第二十一紀律教育月活動，舉辦反腐倡廉工作專題報告會。公司還強化內部審計，做好了採購招投標監督、“小金庫”專項整治等重點工作。

公司制訂《員工手冊》、《高級管理人員職業道德行為准則》和《反欺詐舞弊工作（試行）條例》，規範員工及高管行為，並要求有關人員定期簽署遵守相關規定的聲明書。

（四）誠信經營

公司堅持誠信經營，為股東創造價值，積極履行上市公司信息披露義務，開展投資者關係管理。

1. 分紅派息

公司實施長期穩定的股東回報規劃，自1996年上市以來，一直實施年度現金分紅，累計已派發現金紅利82.76億元（不包含2012年度），派息率達59%。公司落實上市公司現金分紅有關事項的要求，召開股東大會通過公司《章程》修訂方案，進一步明確了公司現金分紅政策，保護投資者利益。董事會建議派發2012年度末期股息0.08元/股（含稅），合計566,682,960元。

2. 信息披露

公司堅持“真實、準確、完整、及時、公平”的信息披露原則，做好定期報告和臨時公告的信息披露工作。在上海證券交易所對上市公司2011年度信息披露工作考核中，公司被評為優秀。

2012年，公司發布的定期報告具體情況見下表：

廣深鐵路 2012 年定期報告一覽表

定期報告	發布時間	指定媒體和網站
2011 年年報	2012 年 3 月 28 日	中國證券報、上海證券報、證券時報、證券日報、上海證券交易所網站、香港聯交所披露易、公司網站
2012 年一季報	2012 年 4 月 27 日	
20-F 表	2012 年 4 月 26 日	報送美國 SEC、公司網站
2012 年半年報	2012 年 8 月 29 日	中國證券報、上海證券報、證券時報、證券日報、上海證券交易所網站、香港聯交所披露易、公司網站
2012 年三季報	2012 年 10 月 26 日	

2012 年，公司在境內外市場發布臨時公告 84 項，內容涉及業績公告、股東大會和董事會會議通知、股東大會和董事會會議決議、分紅派息、公司章程修訂等。公司還發布了 2011 年度內控報告、社會責任報告以及公司治理制度等信息披露文件。上述詳細內容請參閱公司發布的相關公告。

3. 投資者關係

2012 年，公司加強了公司投資者關係管理，開展投資者保護宣傳工作，切實保護投資者利益。公司制定了《投資者關係管理制度》，為更好的開展投資者關係管理提供了依據和指導。公司於 9 月至 11 月開展了投資者保護主題宣傳活動，在公司互聯網站开辟了“投資者服務”欄目，公布了投資者關係管理部門聯系方式，上傳了投資者教育資料，指定專人負責接聽記錄投資者電話諮詢，加強與中小投資者的聯系溝通。2012 年 3 月和 8 月，公司在總部舉行了發布年度業績、中期業績的 2 次全球電話會議，由公司董事、高管與機構投資者就公司熱點問題進行電話交流。公司通過電話、電郵、傳真和會議等多種形式與投資者保持溝通，全年共接待投資者來訪 30 批次，參加大型投研會議 5 次，回覆投資者電子郵件 25 封，接聽投資者來電 600 餘次。

四、建設發展與客貨服務

2012年，廣深鐵路堅持自身建設發展，開展線路設備更新改造和集中整治，加大設備設施投入，提高線路質量和客貨運輸能力。公司建設發展以滿足鐵路客貨運輸需求為導向，成為客貨運輸服務創新的強大推動力，公司客運業務逐步做強，服務形象明顯提升，貨運和其它業務不斷拓展。

（一）建設發展

1. 運輸設備

公司購置先進運輸設備，對既有客貨運輸設備實施更新改造，提高運輸設備質量和技術水準。公司購置2列CRH電動車組、50輛25T型客車，對現有客車進行電氣化、空調化改造，翻新客車外觀，從而全面提升城際列車、直通車和長途列車的設備運輸能力和形象。公司部分SS-8型電力機車更換上DSA-200型受電弓(德國進口)，質量穩定，方便日常維護。公司DF4型內燃機車加裝新型風壓控制裝置和自動排水閥，保障行車安全，降低檢修成本。公司購置10臺新型裝卸機配置到管內車站，保證貨物裝卸作業安全。

2. 基礎建設

2012年，公司共完成投資項目536項，涉及車站、機車、車輛、信號、接觸網和線路的建設及更新改造，現代鐵路信息化技術得到進一步推廣和應用，提高了公司運輸能力和效率。公司62個車站實現計算機聯鎖信號控制，公司運用的調度集中系統、列

車控制系統、車載分析系統和視頻監控系統運行良好，為公司運輸生產發揮重要作用。公司投資建設的深圳東站投入使用，增加了公司長途列車運輸能力。公司對筍崗客技站相關設施進行改造，進一步提高了深圳東站接發列車及客車轉場作業能力。公司報告期內投入 1,045 萬元實施江村站站場排水系統改造，減少氣候原因對運輸效率的影響。

3. 設備大修

公司重點安排資金用於涉及運輸安全的大修項目，全年共完成大修項目 496 項，包括完成 16 列 CRH1 型動車組四級修、45 臺機車大修，更換道岔 211 組，更換鋼軌 133 公裏，完成線路清節 84.5 公裏，成段換枕 7,710 根。

通過持續投入和建設發展，廣深鐵路行車設備基礎不斷強化，為公司客貨運輸服務創造了良好的條件。

（二）客運業務

2012 年，廣深鐵路完成旅客發送量 8,460 萬人，客運收入 78.41 億元。截至 2012 年 12 月 31 日，公司每日開行旅客列車 233.5 對，其中廣深城際列車 105 對（含備用線 15 對），直通車 13 對（廣九直通車 11 對、肇九直通車 1 對、京（滬）九直通車 1 對），長途車 115.5 對。

1. 提高服務質量

公司堅持開展“服務旅客創先爭優”活動，大力創建廣深線優質客運服務品牌，積極倡導陽光服務、微笑服務、規範服務，把體現公司文化和品牌的服務理念落實到服務旅客的每一個細

節。公司細化完善各項客運服務標準，全面清理並統一規範了客運服務標識和懸掛物管理，落實實名制車票查驗和掛失補辦工作流程，提高餐車服務質量，推廣列車專業保潔模式，積極在列車、車站開展便民利民服務，做好問詢解答和引導宣傳工作。

2. 優化服務環境

2012年，公司繼續實施沿線客運站更新改造，優化旅客乘車環境。廣深線方面，公司對廣州東站一樓大廳進出站通道和商業區進行了統一規劃，設置7個出入口，整個站廳寬敞明亮，人流暢通；改造了廣州站進站通道和候車室環境，完成深圳站四站臺加高改造，方便了旅客乘降。公司積極做好了深圳東站開通運營工作，提前規劃設計了貴賓室、候車室和商業網點等布局，並協調深圳地方政府，完善車站與地鐵、公交銜接的市政配套設施。廣坪線方面，公司對韶關東站、坪石站的站房及客運服務設施改造進行可研設計，完成坪石站站房改造，提升了廣坪段客運車站整體形象，促進地方對車站周邊環境的配套完善。公司還做好沿線客運站客運揭示和電子引導系統更新改造，加強廣州東站英語指示牌設置，更好地引導旅客購票乘車。

在2012年春運期間（2012年1月8日至2月16日），公司採取多種措施努力為廣大旅客創造良好的候車乘車環境。公司在車站廣場搭建臨時候車雨棚，為旅客提供雨具，增加臨時候車點，在候車區提供醫療、親情電話、手機充電等便民服務，借助電信和新聞媒體及時發布春運信息，加強與公安、武警、支援者等支援力量的協作，做好客流引導和組織。

2012 年春運廣深鐵路重點客運站服務數據一覽表

項目 站名	發送旅客 (萬人)	接發列車 (列)	列車正點率	搭建雨棚 (平方米)	提供雨衣 (件)
廣州站	590.6	10,982	99%	7,200	5,000
廣州東站	314.9	15,998	95.7%	12,000	5,000
深圳站	265.8	9,282	95%	5,000	5,000
小計	1,171.3	43,286	——	24,200	15,000

3. 創新服務方式

2012 年，廣深鐵路全面實施實名制購票乘車。為做好實名制售票和驗票工作，公司在沿線各站和列車上配置二代身份證信息讀取和售票補票設備，完善車站窗口 POS 刷卡購票系統。公司在客運站安裝互聯網取票機，在車站窗口加裝互聯網取票裝置，為旅客網絡取票提供便利。

公司不斷提高廣深城際列車購票乘車的便捷性。廣深線城際列車客運站現有自動售票機 161 臺（2012 年新增 40 臺，具備識別二代身份證和港澳居民身份證功能），多數安裝在車站入口和地鐵出口處，方便旅客購票。公司在實名制售票的基礎上，與銀行合作增加發行金融 IC 卡（公司已於 2011 年 9 月停止發行無記名快通卡），配合廣深線城際列車客運站 146 臺自動檢票機，積極推廣了城際列車金融 IC 卡、身份證刷卡進站的服務功能。2012 年持金融 IC 卡刷卡乘車旅客達到 44.5 萬人次。

公司正在對現有廣九直通車客票系統進行升級改造，計劃升級為軟質紙票，實現香港與內地聯網銷售二維碼直通車軟質車票，進一步增強直通車營銷能力。

4. 增強客運能力

公司購置的 2 列 CRH1A-200 型電動車組，增加了廣深線列車

密度，日均增開城際列車 11.5 對，有效遏制了因運能不足導致客流下滑的勢頭；公司於 12 月 21 日開通深圳東站，圖定安排 11 對旅客列車，包括從深圳東始發終到成都東、昆明、上海南等站的列車，增加了長途客車運輸能力；公司年底長途旅客列車較去年同期增加 7.5 對，提高了管內長途旅客運輸效益；公司新購置 50 輛 25T 型軟座客車，更換廣九直通車原 25Z 型車底，提升了乘坐舒適度，啟動了票價調整及營銷工作，增強市場競爭力。公司積極做好春運期間廣州站南下旅客長短客流接續服務，加強夜間客流組織，共開行臨客列車 171 列，發送旅客 13 萬人，增加了客運收入。公司積極協調地方規劃部門，尋求開拓廣深城際客運新的增長點，目前廣深線增加平湖城際客運站工程設計已進入初步設計階段，新塘站建設廣州東部綜合交通樞紐工程和穗莞深城際鐵路接入廣深線工程也已提上議事日程。公司還與廣州大學聯合開展了高端旅客服務產品市場需求及可行性研究。

（三）貨運業務

2012 年，廣深鐵路實現貨運發送量 2,137 萬噸，貨運收入 13.44 億元。公司貨運組織不斷創新，貨運服務水平進一步提高。公司繼續推廣大客戶網上貨運計劃審批、網上申請貨車業務，簡化了貨主申報流程。完善大客戶貨主檔案，定期上門走訪，穩定鐵路大宗貨運資源。公司優化廣州港和下元站運輸組織，實現港口貨物運量大幅增長。公司利用運價浮動機制，積極爭取到華潤電力公司、韶鋼公司等原港口或公路運輸貨源。公司還結合韶關市粵北國際物流園區規劃，開展黃崗站及貨場擴建預可研設計，

為未來新增貨源創造有利條件。

（四）路網清算及運輸服務業務

廣深鐵路提供路網清算服務，主要包括機車牽引、線路使用、車輛掛運、電力接觸網使用等項目，並為其它鐵路公司包括武廣高鐵廣東段、廣深港高鐵、廣珠城際鐵路、廣珠貨運鐵路等提供鐵路客貨運營服務服務。2012 年公司路網清算及其他運輸服務業務收入達 48.91 億元，已成為公司營業收入的重要組成部分。

（五）其他業務

公司其他業務包括列車維修、商品銷售、列車餐飲、裝卸等業務，2012 年實現收入 10.16 億元。公司通過整合下屬子公司經營業務和機構設置，開拓高鐵列車餐飲市場，高鐵餐營取得較大增長。公司通過轉變車站商業、列車保潔和備品洗滌等業務的經營方式，帶動多元業務收入增長。公司提早對深圳東站和石龍新客站配套經營項目開發進行規劃，有望為公司帶來新的收入增長點。

五、運輸安全與職工權益

（一）運輸安全

廣深鐵路將鐵路運輸安全作為企業承擔的最重大社會責任，牢固樹立安全發展的理念，不斷強化運輸安全基礎，加大安全投入，保障鐵路客貨運輸安全暢通。2012年，公司實現全年無責任一般B類及以上鐵路交通事故目標。

1. 線路安全

公司加強了重大安全風險監控管理，加大對重大安全風險專項整治項目的投入。公司開展涉及機務、工務、信號、供電、車輛等方面的安全檢查和設備質量評比，對設備設施問題進行集中整治，發現和排除重大安全隱患，保證施工作業安全。

2012年，廣深鐵路管內共遭受12次持續強降雨和3個強臺風影響，公司工務部門加強重點區段的搶修和值守，沒有因責任水害造成行車中斷，實現了防洪目標。

2. 人身安全

公司高度重視旅客和職工人身安全。旅客人身安全方面，公司管內客運站對旅客行李進行安全檢查，杜絕易燃易爆危險品和管制刀具等進站上車。公司加強客運消防和食品安全檢查，配合公安部門打擊鐵路違法犯罪活動，為旅客營造安全的出行環境。公司在春運、十八大和重大節假日期間加強客運站出入口檢查，對普通貨物進行抽檢，對化學貨物進行100%查驗，並加強對列車上的二次檢查。公司完善護路聯防機制，在鐵路沿線重點位置加

派工作人員值守，盡可能防止沿線行人進入運營線造成人身傷亡。公司投資完成廣深線部分路段柵欄改造，共加高圍牆 12 處/1,133 米、加高柵欄 42 處/6,788 米、新建圍牆 7 處/1,053 米、新建柵欄 21 處/4,280 米、加裝刀片刺滾網 8,097 米。

2012 年廣深鐵路重點客運站查獲危險品統計表

站名	廣州站	廣州東站	深圳站	小計
查獲危險品數量（件）	80,526	69,160	31,922	181,608

職工人身安全方面，公司各運輸站段嚴格執行有關作業標準，制定和完善安全管理制度辦法，加強施工安全、運輸安全監督，做好對職工安全生產的考核獎懲。公司對職工開展安全教育培訓，增強職工安全意識，全年共組織安全規章培訓 131,331 人次，組織各類技術比武及崗位練兵 65,810 人次，職工持證上崗率達 100%。公司還向職工發放勞動保護用品，看望慰問生產一線職工，為職工創造安全生產環境。2012 年，公司管內作業人員無傷亡事故發生。

3. 安全科技

2012 年，廣深鐵路安排資金用於鐵路安全科技設備的運用維護，提高設備保安全的能力：

（1）公司對 36 臺 DF4 型幹線貨運機車加裝機車走行部車載檢測裝置，具備檢測機車走行部軸承、傳動齒輪和輪對踏面的功能，在保證行車安全中起到重要作用；

（2）公司在 84 臺 DF4 型機車和 1 臺 SS8 型機車上安裝機車防火報警裝置，具備煙霧和高溫檢測功能，可及時發現和消除機車初期火災；

(3) 公司完成客車運行安全監控系統(TCDS)二期改造工程，35 輛發電車加裝了 TCDS 車載裝置，安全監控列車由原來的 28 列增加到 40 列，具備了在線監控所有長途列車軸溫的能力，對防止客車軸溫事故起到重要作用；

(4) 公司購置 25HZ 軌道電路故障測試儀、微控超聲波自動探傷儀等檢測設備，具有查找故障速度快、准的特點，有利於提高設備養護效率；

(5) 公司在京廣線防洪看守點守安裝了視頻監控和水位報警系統，在通訊不良地段安裝信號中轉設備，購置電臺 215 臺、錄音對講機 90 臺，加強線路養護的監控和通訊保障能力；

(6) 公司完成江村站貨票傳輸系統建設，采取密封管道傳輸票據，減少了票據交接時間，提高了票據安全性；

(7) 公司江村站會同有關單位研發了編組站行車安全預警系統(TPCS)，整合計算機聯鎖、列車調度指揮、車站信息和機車運用等信息資源，實現對編組站場的綜合控制，大幅提高車站作業效率，降低職工勞動強度，有效地防範編組站行車安全風險；

(8) 公司完成馬壩站、坪石站車站 2.0 系統升級改造工作，提升了車站系統穩定性；

(9) 公司完成了公司貨運系統的相關軟件升級工作，保障了貨運系統的正常運作，提高了貨運數據的安全性；

(10) 公司開展了大型客運站安全風險管理顯示系統、生產運營和調度指揮集成管理系統的設計和建設，進一步增強車站客運服務功能和安全控制能力。

（二）職工權益

廣深鐵路注重保障職工權益，促進職工隊伍發展。截止 2012 年 12 月 31 日，公司職工總人數 34,573 人（去年同期 33,379 人），其中男性職工 26,973 人，女性職工 7,600 人。公司無任何錄用童工及強制勞工的行為。

1. 勞資關係

公司落實民主管理制度，對涉及職工利益的問題堅持採取公平、公正、公開的政策，廣泛征求職工意見，保障職工的知情權、參與權、監督權。2012 年，公司進一步規範勞動合同管理，及時與所有新職工簽訂《勞動合同》及《勞動合同補充條款》。公司向職工做好《勞動合同法》和公司《勞動合同管理辦法》的宣傳解釋，在勞動制度、勞動關係處理等方面更加合法規範。公司及時處理化解勞資糾紛案和群體性事件，對職工的合理訴求予以滿意答復，維護公司和職工各方的利益。

2. 薪酬福利

公司健全了薪酬分配制度，修訂優化工效掛鉤考核辦法，完善工資預算管理配套體系，實現效益效率與薪酬激勵的有效結合，充分調動職工的勞動積極性。公司優化了 15 個運輸站段的機構編制和勞動定員標準，招聘應屆大學生 1,633 人，儲備了人力資源。公司繼續完善職工收入穩步增長機制，確保職工收入增長。2012 年初公司再次調整了職工崗位工資和工齡工資，並向一線職工傾斜，全年公司人均工資較上年增長 11.4%，其中一線員工增幅達

14.8%。公司建立健全職工福利體系，為員工足額辦理養老保險、醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險等法定社會保險和住房公積金，為員工建立企業年金、補充醫療保險等商業保險，並為員工提供家屬醫療保障。公司建立休息休假制度，保證職工正常工作和休息、休假的權利，在國家規定的範圍之內，鼓勵職工休假。公司努力改善職工住房條件，大力推進改善職工生產生活條件的三年規劃，系統解決沿線職工“吃、住、行”的基本需求。公司全年實施包括職工食堂、單身公寓等在內的生產生活設施改善項目 126 項，年內完成 98 項，共投入資金 8,303.95 萬元。

3. 文化生活

2012 年，公司開展了豐富多彩的文體活動，形成了良好的企業文化氛圍。公司組織了迎新年聯歡會、女職工健康講座和紀念建團 90 周年青年歌手大賽等活動，為沿線 4,300 多名職工安排了 30 場文藝慰問演出。公司舉辦的第十屆職工體育運動會有象棋、乒乓球、籃球等 10 項比賽，共有 20 個單位 1,930 多名職工參加了比賽。

六、環境保護與節能減排

（一）環境保護

廣深鐵路運輸符合公共交通“綠色、低碳”的發展方向，有利於沿線地區的環境保護。公司積極做好鐵路沿線和車站周邊的環境整治工作，在綠化、環保設施方面繼續投入資金。

公司定期鐵路沿線、橋梁隧道、生產生活區域的白色污染、垃圾雜物等進行清理，清理溝渠 441,490 米、清理雜草 115,656 平方米、更換蓋板 550 塊，對鐵路沿線的綠化地帶做好維護，保持綠色通道景觀。公司在大型客運站使用先進清掃機械進行地面保潔，在車站、列車上推行專業保潔模式，保持車站和列車的整潔幹淨。公司廣深城際線的和諧號電動車組、廣九直通車 25T 型客車均安裝真空集便裝置，有效保護了沿線環境衛生。2012 年，公司在環保設施方面的投入達 1,301 萬元，包括江村排水系統改造、3 處汗水處理設備改造、2 處有害廢物處理設施建設，以及通過安裝城鎮、學校沿線聲屏障和機車限制鳴笛裝置等措施進行的噪音整治等，大幅減少了鐵路沿線汗水、廢物和噪音排放對環境的影響。此外，公司還開展了“6.5”世界環境日主題宣傳，向職工宣傳環境保護的理念。

（二）節能減排

2012 年，公司繼續落實節能減排措施，推廣節能燈、空氣源熱泵、中水回收等節能降耗技術，加強日常能耗排放的檢查、管理和統計，做好節水節電宣傳。年初公司提出並實施了 43 條增收

節支措施，包括通過優化機車運用降低燃油電力使用成本，又能減少能耗和排放；通過推廣 IC 金融卡節約廣深城際售票成本，又能減少車票紙張的使用；通過自行修理和利用廢舊物資降低維修成本，又能減少廢棄物，從而很好地將增收節支與節能減排工作結合起來，收到較好的成效。公司在廣州站一站臺換裝 LED 燈，具有環保無污染、安全節能的效果。公司繼續完善內部辦公網功能，開展無紙化辦公，全年共傳送信息 29,892 條，發布文件通知 4,822 項，相當於節約辦公用紙 173,570 張。2012 年，公司的二氧化硫、工業廢水排放量較去年同期分別下降 48.9%和 11.1%，中水回收 6,499 噸。

廣深鐵路排放物統計表

排放物	2011 年	2012 年	2012 年較 2011 年
二氧化硫SO ₂ (噸)	4.5	2.3	(48.9%)
化學需氧量 COD (噸)	48.4	57.9	19.6%
工業廢水排放量 (萬噸)	142.08	126.27	(11.1%)

七、社會公益與和諧共贏

（一）社會公益

2012年，公司積極承擔社會公益責任，對內幫助困難職工，對外開展捐助和公益宣傳。公司及時為困難職工排憂解難，包括按期完成2012年殘疾職工勞動就業年審工作，利用閑置房屋妥善安置韶關地區廣州工務段35戶受冰雹災害的職工及其家屬，以及看望慰問困難職工、軍烈屬和離退休人員等3,000多人次。2012年，公司包括困難資助、防暑降溫、節假日慰問和離退休人員等方面的職工福利投入達15,514萬元。公司解困基金發放580萬元，資助831人次，其中資助在職職工410人次/107萬元，資助離退休職工421人次/473萬元。公司發揚一方有難，八方支援的精神，組織職工參加了“廣東扶貧幫困日”獻愛心捐助活動，共捐款372,690.5元。

2012年，公司積極開展鐵路安全等公益宣傳。公司組織勞動安全宣講團巡回演出，通過公司刊物、宣傳板報等方式，努力營造安全文化氛圍，並配合鐵路公安繼續做好沿線社區、學校的鐵路安全宣傳和警示工作。在春運、重大節假日等鐵路客運繁忙時段，公司協調組織青年志願者、社區義工等參與鐵路客運，積極為旅客提供幫助。

（二）和諧共贏

2012年，廣深鐵路在履行企業社會責任的過程中，以經濟、社會和環境協調發展為目標，努力與各利益相關方合作溝通進行利益共享，用公司發展的成果回報各利益相關方，實現和諧共贏。

公司與監管機構：公司遵循證監會（證監局）、交易所的要求，履行上市公司義務；嚴格根據鐵路監管部門的客貨運規程、技術標準等做好鐵路運輸工作，保證鐵路運輸的安全穩定；誠信經營，努力為國家創造稅收。2012年，公司全年實現安全運營，為國家創造稅收 103,326.23 萬元。

公司與股東：通過信息披露、投資者關係管理、股東大會、公司網站等方式保持與廣大股東的溝通，實施長期穩定的現金分紅，努力提高公司盈利能力回報股東（詳見本報告第三部分“公司治理與誠信經營”）。2011年度現金分紅 0.1 元/股（含稅），共計 70,835.37 萬元。

公司與債權人：公司發行中期票據（詳情請參見公司有關公告），做好相關信息披露，按時兌付中期票據利息。公司 2012 年兌付中期票據利息 16,765 萬元。公司目前在銀行沒有長期貸款，與銀行其它對公業務開展情況良好。

公司與職工：公司維護職工權益，建立良好的勞資關係，努力改善職工生產生活條件，提高職工福利待遇（詳見本報告第五部分“運輸安全與職工權益”）。2012年，公司為職工支付工資 280,539.06 萬元，為職工繳交社會保險費 69,095.42 萬元、住房公積金 18,388.41 萬元。

公司與供應商：公司與供應商之間進行公平合理的交易，嚴格控制產品質量。公司修訂了《招標採購管理辦法》、《廢舊鋼鐵管理辦法》和《非招標採購管理辦法》，2012年組織採購項目 52 項。

八、報告說明

（一）報告範圍

如無特別說明，本報告的數據和信息均來自廣深鐵路及下屬各站段。除非有特殊說明，本報告主要描述 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日期間廣深鐵路客貨運營及多種經營各項業務的經濟、環境、社會工作等活動，同時也對以往的相關活動進行了簡要回顧。如無特別指出，本報告的財務數據以人民幣為單位。

（二）數據收集

為全面收集履行企業社會責任的數據和信息，廣深鐵路向各單位（部門）發出履行社會責任調查問卷。有關數據信息收集主要通過公司內部辦公網絡進行，過程實現“無紙化”。

本報告力求全面反映公司履行社會責任所做工作，公司將在未來持續完善和改進報告的披露內容和形式，並每年更新一次社會責任報告。

（三）編制依據

本報告遵循上海證券交易所《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、《〈公司履行社會責任的報告〉審議工作底稿》、《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》和香港聯交所《上市規則附錄 27 環境、社會及管治報告指引》要求，並參考全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告指南 GRI 報告指南（GRI guideline 2002 Chinese）確定本報告內容。

本報告有中英文雙語版本，如有差異應以中文為準。

（四）每股社會貢獻值

根據上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發布〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》和《公司履行社會責任的報告編制指引》，廣深鐵路在本報告中持續披露每股社會貢獻值及計算口徑。2012年，公司創造每股社會貢獻值0.91元（2011年：0.89元/股），其中為股東創造基本每股收益0.19元，為社會創造的每股增值額0.72元（全年為國家創造稅收103,326.23萬元+為員工支付工資、社保、住房公積金共368,022.89萬元+發行中期票據支付利息16,765萬元+根據環保綠化投入、福利費用和政策性票價優惠等計算的為其他利益相關方創造價值25,697.03萬元-根據排汙費、保潔費等計算的環境汙染成本1,724萬元）/總股數（708,353.7萬股）。

九、意見反饋

尊敬的讀者：

感謝您在百忙之中閱讀《廣深鐵路股份有限公司 2012 度社會責任報告》。這是廣深鐵路發布的第五份社會責任報告，編寫過程中難免疏漏和錯誤，非常歡迎您提出寶貴意見及建議！

請您撥冗填寫以下表格，以郵寄、傳真或電子郵件形式發送給我們。

姓名				
聯系方式	電話		Email	
	地址			
報告評價	可讀性	邏輯性	客觀性	完整性
公司治理與誠信經營				
建設發展與客貨服務				
運輸安全與職工權益				
環境保護與節能減排				
社會公益與和諧共贏				
報告說明				
總體評價				

評分 5 分制，5 分為最高分，1 分為最低分。

郵寄地址：深圳市和平路 1052 號廣深鐵路股份有限公司董事會秘書處

郵編：518010

電話：+86-755-25588150

傳真：+86-755-25591480

電子郵件：ir@gsrc.com