



2013

年度社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



深圳高速公路股份有限公司

(在中華人民共和國注冊成立的股份有限公司)

本公司董事會及全體董事保證本報告所載資料不存在任何虛假記載、誤導性陳述或者重大遺漏，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。



股份代碼：聯交所 00548

股份代碼：上交所 600548

● 報告簡介

本公司發布《年度社會責任報告》，旨在向公司的股東、客戶、員工、服務商和合作夥伴以及政府機構、非政府組織和社區等相關方，定期、系統地提供本公司在履行企業社會責任方面的信息，加強各利益相關方與公司之間的理解和聯繫，並接受社會的監督。

● 報告周期

年度。本報告是本公司發布的第六份社會責任報告，

● 報告時間

本報告涵蓋的期間為 2013 年度，即 2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日。考慮到披露信息的連續性和可比性，部分信息內容適當向前後延伸。

● 報告範圍

本公司及子公司。

● 編制依據

本報告按照上海證券交易所《公司履行社會責任的報告編制指引》的要求編制，並參考了香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的內容，重點報告了本公司在產品、顧客、員工、環境和社群等方面的責任與實踐。

● 指代說明

為便于表示，本報告中的「深高速」、「本公司」或「公司」、「本集團」或「集團」、「我們」均代表深圳高速公路股份有限公司及/或子公司；「公司總部」指深圳高速公路股份有限公司及其在深圳地區納入直接管理範圍的子公司。本報告除特別說明外，金額幣種為人民幣。

● 報告批准日期

2014 年 3 月 19 日。

● 發布形式

本報告可以在上海證券交易所網站 <http://www.sse.com.cn>（中文版本）、香港聯合交易所有限公司網站 <http://www.hkex.com.hk>（中/英文版本）以及本公司網站 <http://www.sz-expressway.com>（中/英文版本）查閱和下載。如有進一步查詢，請通過傳真(86)755-82853411 或電子郵件 ir@sz-expressway.com 與本公司聯繫。

目錄

2	概述	
2	社會責任理念	
2	社會責任聲明	
4	品質與安全 - 放心之路	
4	品質管理	
7	技術創新	
8	安全生產	
9	服務與溝通 - 順暢之路	
9	提升服務品質	
10	搭建溝通平臺	
12	關愛與成長 - 員工篇	
12	員工權益	
14	職業發展	
15	溝通與聆聽	
17	環境與資源 - 環保篇	
17	資源節約	
18	節能減排	
19	生態保護	
20	發展與共贏 - 社群篇	
20	誠信經營	
20	合作共贏	
21	助力社會發展	
22	關注公益事業	
23	指標附錄	
	 讀者反饋及聯繫方式	



概述

一、社會責任理念

▶▶ 公司的主要產品，是建造與投資的高等級公路，它不僅能夠滿足社會對快速出行的需求，還能有效促進區域經濟和社會的發展。因此，提供高品質的產品，使社會獲得「安全、快捷、經濟、舒適」的運輸服務，是公司基本的社會責任。

▶▶ 關注產品在設計製造與交付使用過程中可能產生的隱憂，并在這些過程中採取積極應對措施，以期達到企業產品與人及自然的和諧。

▶▶ 企業在提供產品和服務并獲得盈利的同時，應該尊重所有利益相關方的利益并持續關注企業對環境的影響。這種關注和尊重，不僅來自于利益相關方對企業發展的重要性，更來自于企業對其賴以生存的社會和環境的感恩與回報。

二、社會責任聲明

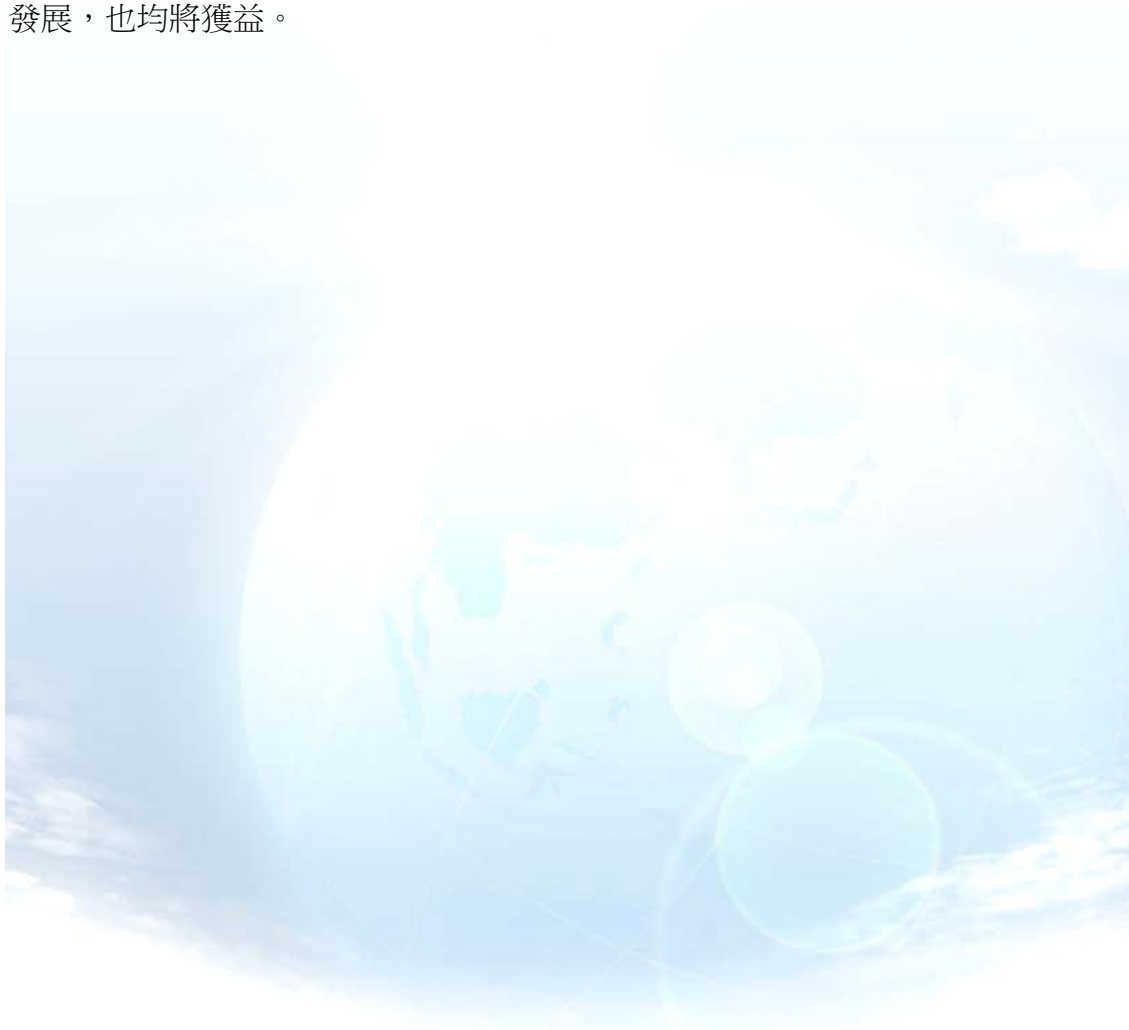
秉持做優秀企業公民的誠意，公司將可持續發展和社會責任理念融入到公司日常經營和企業文化當中，在企業發展的同時，承擔起對股東、客戶、員工、債權人、服務商以及社群與環境等利益相關方的責任。公司的責任聲明如下：

股東	客戶
<ul style="list-style-type: none"> ■ 平等的知情權 ■ 真實、準確、完整的信息披露 ■ 合理的投資回報 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高品質的道路產品 ■ 高品質的服務 ■ 提高顧客滿意度
債權人	服務商
<ul style="list-style-type: none"> ■ 誠實守信、及時還貸 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公平公正、共同發展
員工	環境與社群
<ul style="list-style-type: none"> ■ 穩定、合理的薪酬福利保障 ■ 良好的職業發展空間與成長平臺 ■ 安全的工作場所 ■ 提高員工契合度 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 合理利用資源、注重環境保護 ■ 守法經營、依法納稅 ■ 推動行業技術進步 ■ 推動社會和諧發展



企業的發展離不開和諧的內部和外部環境。深高速在持續發展、創造盈利的同時，也致力成為負責任的企業公民，尊重和維護利益相關方的權利。自 2009 年起，本公司均會在每年四月份前完成年度社會責任報告的編制和發布工作，以加強各利益相關方與公司之間的理解與聯繫，並接受社會的監督。本年度的社會責任報告，重點彙報了本公司在產品、顧客、員工、環境和社群等方面的責任與實踐，有關公司的可持續發展責任、公司治理以及股東回報方面的資料，敬請參閱本公司《2013 年年度報告》的相關內容。

本公司深知，隨著競爭格局的變化和社會意識的普遍增強，公司在自身發展和承擔社會責任方面將面臨更多的挑戰，需要改進和完善的地方也還有很多。但本公司相信，一點一滴的積累，堅持不懈的努力，加上利益相關方的支持和理解，能夠逐步改善企業賴以生存的社會和環境，而股東的利益以及企業和社會的發展，也均將獲益。



品質與安全

—— 放心之路

作為一家以建設、管理高等級公路為主業的公司，深高速建造優質安全的公路產品，在營運和管理期間保持公路良好的技術狀況，努力為社會以及客戶提供安全舒適的放心之路。

公司已將 ISO9000 族的質量控制和管理體系在全集團範圍內推廣實施，通過推行制度化、系統化、信息化的質量控制和管理體系、持續推動技術創新和管理創新、以及實施項目全過程的安全管理，保障所提供產品和服務的品質與安全。

一、品質管理

公司恪守「以優異的採購與集成工作質量，提升公路建造、養護、營運質量」的管理理念，強調品質採購，推行標準化管理體系，建立了全過程的業務流程和質量控制系統，為社會和客戶建造及管理優質公路。

■ 品質採購

通過建立和持續完善採購管理相關制度與流程，以及建立供應商和工程建造商考核評價檔案，公司持續加強對工程材料質量的監管，全力採購高品質的產品與服務，把好質量管理的第一關。

制度

實施材料准入制度，明確規定材料使用前須報監理單位審批和業主備案。

制定工程招標管理規程以及專用施工技術規程。

建立供應商/承建商考察/考核制度。

流程

制定招標採購計劃；

嚴格控制招標文件編製品質及技術要求；

開展承建商資格審查；

實施資格預審及綜合評審法的施工招標方式；

確定供應商/承建商的供應品質及服務能力。

實施

明確主要工程材料的性能標準、特殊品質要求和品牌範圍，其餘工程材料由施工單位申請、監理單位審批，並向業主報備。

對主要原材料及工程實體實施第三方獨立抽檢，重要施工材料採取抽樣送檢方式。

對承建商的建築品質及服務能力進行考核並建立檔案。



■ 全過程質量控制

公司建立了包括項目前期策劃、工程設計、工程招標、施工建設等全過程的業務流程和質量控制體系。在項目運作的各個環節，公司與合作方簽訂相關業務合同，監督各責任方依據合同條款履行職責，確保各項質量目標的實現。

項目開發 /設計階段

對項目進行實地踏勘和可行性研究，開展專項技術研究與論證，為設計方提供基礎性資料，充分參與項目初步設計和施工圖設計等前期工作，與設計方就項目關鍵點進行深入溝通，以減少項目設計缺陷並降低實施時的安全風險。

招標投標 階段

對承包商進行資格考察，對招標檔編制品質嚴加控制，通過合約手段加強對品質的控制；對合作的建造商建立考核評價檔案，務求選擇到符合資質的建造商。

施工建設 階段

加強施工品質管制制度和組織體系建設，在施工建設中全面推行以標準化管理和標杆管理為中心的「雙標管理」體系，實行雙層級品質控制模式，對於關鍵工程環節組織召開專項研究會和專家評審，加大現場檢查力度。

科學規範的質量管理體系以及良好的制度執行力，為公司在工程質量、安全、造價、進度以及環保等各方面實現管理目標打下了堅實的基礎，使公司的項目建設質量持續維持在較高水平。

公司代建的廣深沿江高速公路深圳段（「沿江項目」）已于 2013 年 11 月建成通車，其主綫長約 30.45 公里，其中橋梁長度約占 99.7%，橋面為雙向八車道高速公路，是目前國內海洋環境下最寬的大型橋梁。該項目具有建設規模大、設計標準高、橋梁結構形式多以及施工難度大等特點。在項目管理過程中，公司以合約管理為核心，通過體系管理、准入管理、施工工序管理、標準化管理等措施實現對施工質量進行精細化管控，切實推行原材料准入制、業主獨立抽檢制、首件工程認可制以及試驗件施工制等質量管理制度，使質量管理得到進一步的深化和細化。



例如，由于道路大部分臨海建設，橋梁混凝土需要采用抗腐蝕的海工耐久性混凝土。為保證質量，該項目特別向政府相關部門提出申請并獲得批准，采用現場自拌方式生產，避免了外購混凝土中有可能出現的以海砂冒充河砂的情況，并對原材料實行嚴格准入管理，由駐場試驗監理對進場河砂的氯離子含量等指標進行檢測，以及對拌合的每批混凝土進行抗氯離子滲透性指標檢測，以保證橋梁的耐久性和安全性。



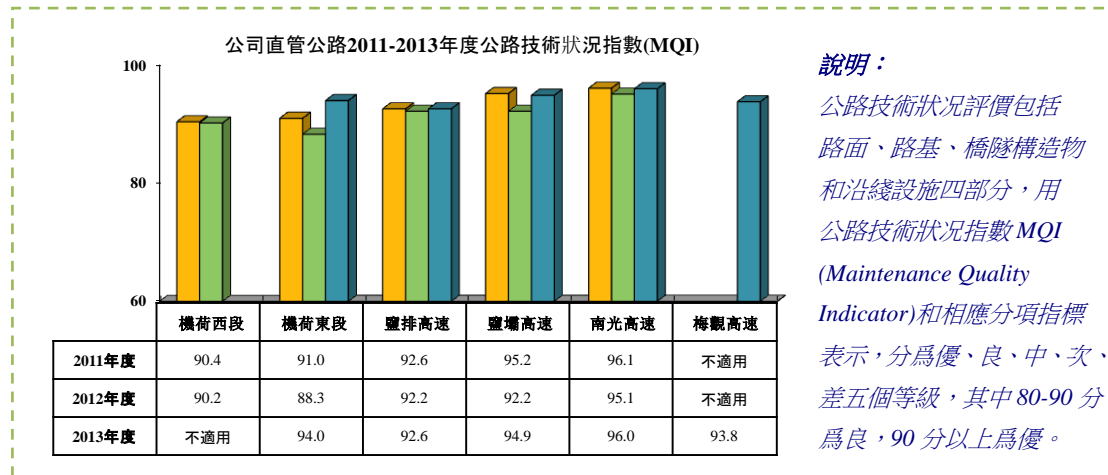
沿江項目

首件工程認可制及試驗件施工製作為沿江項目管理的特色，從路基橋涵開始就貫穿了工程的主要環節。該制度要求承包人先製作試件或試驗段，對其施工工藝和各項質量指標進行綜合評價和總結分析，再進行改良，然後全面推廣。通過這種方式推廣標準工藝，可以預防和糾正批量生產可能產生的各種質量問題，對項目的安全、質量、成本等形成了有效的保障。

沿江項目在其主體工程施工期間，連續三年在全省在建高速公路工程質量的綜合檢查評比活動中名列前茅，共有 21 項分項工程被列入了廣東省交通運輸工程質量監督站的樣板工程。

■ 養護管理模式優化

公司根據國家公路養護技術規範和評定標準，對所管理的高速公路進行日常性檢查、經常性檢查和定期檢查，密切監控公路技術狀況，以及早發現公路病害并加以整治，保證道路通行品質。在養護工程實施過程中，公司對施工單位進行監督管理，嚴格執行各項技術規範要求，明確施工中對交通安全設施和警示標志的規定，以控制施工質量，并減少施工對公路交通的影響，保障行車安全。自 2011 年起，公司進一步優化管理模式，由傳統被動式維修向預防性養護模式轉變，通過更科學的管理方法，促使高速公路路用性能和指標長期保持在較高水平，從而整體提升道路的安全性和舒適度。報告期內，公司管理的各條高速公路的公路技術狀況指數都達到了優良水平。



注：由于梅觀高速于2011年及2012年底正在實施改擴建和修繕工程，機荷西段于2013年底在實施路面修繕工程，故均未安排公路技術狀況評價工作。

二、技術創新

在公路建設和養護管理中，公司不斷探索和使用新技術、新工藝、新產品和新材料，組織行業專家開展專項技術課題研究和技術攻關，取得了一批重要的科技成果，近年來，公司一些首創的研究成果還被主管部門列入行業規範文件中。這些研究成果的應用，不但可以解決工程施工中遇到的技術難題、滿足基礎設施在特定情況下的特定需求，保障工程質量，還可以有效提高工作效率、降低施工成本。而隨著這些應用成果的推廣，也帶動了行業的進步和革新。

沿江項目在規劃和建設過程中，對22個關鍵技術進行了系統的研究，其中13個項目應用了新技術并取得了科研成果。以機荷高速路面維護與修繕的工作實踐爲依托，公司開展了就地熱再生技術在機荷東段路面維修中的大規模應用研究，該項目獲得了深圳市市國資委2013年度自主創新獎勵；所開展的瀝青路面就地熱再生技術在廣東省高速公路維修中的應用及相關技術研究，也于2013年7月獲得廣東省交通廳技術創新項目立項批准。于2012年獲廣東省交通廳技術創新項目批復後，公司繼續開展深圳直管路段交通流量預測模型建立的研究，藉此提高交通量預測效率和精度，提升管理服務質量和水平。此外，清連公司與重慶交通大學合作開展水泥混凝土路面養護材料及技術研究，已初步研發出了新型聚合物填縫料、混凝土裂縫無損修補貼縫帶及新型路面坑槽修補材料，并將結合現場實際不斷地優化改良。



三、安全生產

安全生產是企業的重要責任，公司堅持「安全第一、預防為主」的安全管理原則，做好常態下的風險評估、物資準備、隊伍建設、裝備完善和預案演練等工作，同時，有針對性地制訂專項應急預案，持續完善安全生產制度和標準規範，將日常管理和事故應急工作有效結合。

公司設立了專門的安全生產委員會，並建立了由委員會、各單位安全生產領導小組以及一綫安全工作小組組成的三級安全管理體系。在**工程建設方面**，公司在招標環節就強調安全管理，通過合同方式明確管理責任和專用條款，並將其與中標單位的考核和獎懲相掛鉤。工程管理部負責全面監控合同履約情況，督促承建商及監理方建立健全各級安全保證和管理體系、及時梳理安全隱患源和制定針對性措施，並定期組織對項目重大危險源安全管理情況的專項檢查，預防事故發生。公司在盡力保障工程管理人員安全的同時，也努力降低施工單位員工所面對的職業安全風險。在**營運管理方面**，鑒於收費站管理具有良好的複製性和可借鑒性，公司採用建設「安全樣板收費站」的模式，帶動一綫單位的安全管理工作。按照規範，公司在特定的設施設備和場所內設置消防系統、防護設施，建設標準工作場所，建立巡檢和保修保養記錄，規範用電管理，並重點對收費廣場等區域的規劃進行優化，減少人車交叉的頻率和時間。同時，通過制定安全操作規程、加強實時監控、強化安全培訓等措施，減少和避免員工工傷的發生。在整理和總結「安全樣板收費站」管理經驗的基礎上，將收費站安全管理的科學流程和方法逐步在全公司推行，提升整體的安全管理水平。

2013 年，公司總部組織了 2 次全面安全檢查，並在節假日、汛期等特殊時期進行了 4 次專項檢查，發現並及時整改各類安全隱患 40 多處，將安全風險消除在萌芽之中。此外，公司還以多種方式開展職業安全教育，培訓內容涵蓋了安全基礎知識、操作技能、技術標準、應急處置、自救與創傷急救等方面，以加強員工安全意識，明晰安全管理責任，提升安全管理的專業水平。2013 年，公司總部舉辦了 3 期安全教育培訓，共有 106 人次參加。



服務與溝通

—— 順暢之路

本公司負責高速公路項目的運營管理，為客戶提供安全、快捷的運輸服務；同時，也承擔著組織和疏導交通的社會責任，盡力保障交通的順暢。公司已建立以市場和顧客需求為導向的管理體系，持續完善業務操作流程和應急處理機制，傾聽顧客聲音，努力提升服務品質、提高客戶的滿意度。

一、提升服務品質

■ 推行規範化、標準化服務

公司建立了標準化的業務操作與服務規程，並將規範服務管理模式滲透到營運管理的各個環節：編制《優質服務手冊》，以形象生動、簡潔明瞭的方式促進收費員工的學習和業務培訓；組織收費員工學習職業道德規範和公司文明服務質量標準；開展禮儀形象培訓；定期進行收費站層面的業務自查與公司層面的達標評審考核。除了培訓和考核，公司還舉行「微笑服務之星」評選、業務競賽、主題演講比賽等活動，讓文明服務、規範收費成爲一綫員工的自覺行動。

■ 提升應急服務能力

經過不斷的摸索與總結，公司在細緻梳理和分析各類情形的基礎上，建立了涵蓋節假日車流高峰期、公路事故、施工保暢、惡劣天氣等多種情況下的應急處理機制，通過車流預測、應急資源配置、分級響應與控制、規範操作及疑難處理指引、業務培訓與演練、出行指引及信息發布、車流高峰疏導、指揮與調度以及管理後評估等管理模塊的系統管理，有效引導和疏通車流。基于對高峰車流的科學預測，公司還爲進出深圳的車主設計了避開高峰時段和擁堵節點的指引路線，并通過交通電臺、電視、報紙等知名媒體對外發布，多維度、多角度滿足顧客的出行需求，同時也有效減輕車流密集站點的交通疏導壓力。在2013年的春節、清明、國慶等節日車流高峰期間，公司直管路段各重點場站均組織有序、車流暢順，爲市民出行創造了快捷、安全的行車條件。

■ 完善救援服務機制

公司建立了救援管理機制，設置統一救援熱綫電話，以保障救援的時效性，確保道路交通順暢，最大限度降低事故、故障車輛損失，預防二次事故發生。在此基礎上，公司加強與交警和救援單位的聯動，總結經驗，並定期進行顧客回訪，包括救援效率、服務態度、作業質量、收費標準等，根據反饋情況告知救援單位，輔以對救援單位的定期檢查，不斷優化和完善救援服務機制。

二、搭建溝通平臺

公司設立了以信息收集發布、應急生產調度、道路救援、顧客投訴管理、客戶滿意度調查等業務為主要職能的客戶服務中心，並以此為信息樞紐搭建多層次的溝通平臺，傾聽客戶訴求，持續提升顧客滿意度。

■ 信息管理與發布

公司客戶服務中心全天 24 小時進行路況監控、接聽客戶來電，並保持與收費站、路產部、交警部門、救援單位、交通電臺、新聞媒體、政府主管部門、聯網管理中心等單位的信息溝通與交流，實現信息的收集、記錄和整理，同時以「深高速客服中心」官方微博、電臺及服務熱綫等方式及時向司乘人員傳遞路況信息。2013 年，公司客戶服務中心發布各類交通信息約 1.1 萬次，通過及時的信息溝通，幫助司乘人員合理選擇出行路徑，提高緊急事件處理效率，提升道路通行效率。

■ 暢通諮詢與投訴渠道

公司對外公布了諮詢投訴熱綫電話與官方微博，並通過現場、網站、郵件、新聞媒體、主管部門等多種途徑和渠道收集顧客意見及建議。營運部門對工作人員開展路網知識及電話溝通技巧等方面的業務培訓，幫助工作人員熟知公司管轄路段和周邊區域道路狀況以及掌握省內及相鄰路網的分布和變化情況，為司乘人員的便捷出行提供優質服務。





公司建立了顧客投訴處理機制，堅持「有訴必複、有錯即改」的工作原則。2013 年顧客投訴主要分粵通卡、服務和政策法规三大類別，公司對每宗投訴都給予充分重視，按照流程指引開展事件調查與反饋，力求給顧客滿意的答覆。在現場及電話解答無法滿足顧客訴求的情況下，客戶服務中心根據信息來源和類別的不同，將處理責任分別落實到具體部門，在規定時限內作出回應，並密切跟踪處理結果，做好顧客意見回訪工作。近兩年，公司管轄道路開展擴建和路面修繕工程，不可避免地對道路的暢通帶來影響，隨之而來的投訴也呈增多趨勢。針對以上情況，公司除合理安排交通組織、做好現場交通疏導工作外，還組織客戶服務中心的員工到施工路段沿綫勘查，熟悉各個擁堵節點情況和具體的分流引導措施，盡力降低施工對通行造成的影響、幫助客戶解決實際問題。

客戶服務中心諮詢及投訴統計表

項目	2011 年	2012 年	2013 年
電話諮詢	28 萬次	35.5 萬次	35.6 萬次
營業業務投訴	606 宗	892 宗	538 宗
年度總投訴率	0.661 / 10 萬車次	0.843 / 10 萬車次	0.469 / 10 萬車次
其中：有理投訴率	0.075 / 10 萬車次	0.055 / 10 萬車次	0.064 / 10 萬車次

■ 數據收集與分析

公司通過多種渠道收集顧客意見，並根據顧客群和項目的不同將信息分類別輸入到數據庫中加以整理和分析，作為實施改進工作的依據。公司對近三年來的投訴業務進行分析研究，結合典型事件編制了《深高速營運投訴案例及分析》，以具體案例、處理方案、要點及相關依據等為要素進行歸納總結，發放給各營運單位，確保收費站在處理現場投訴和問題時的規範性及統一性，為改善營運管理和服務質量提供幫助。

■ 顧客滿意度調查

2013 年，公司總部以道路使用者為主要對象，採用問卷調查及電話回訪形式，組織開展顧客滿意度調查。根據本次調查的統計結果，公司的顧客整體滿意度指數為 83.3 分（2012 年：80.3 分），滿意度較上一年提升。



關愛與成長

—— 員工篇

公司一直倡導「讓員工分享公司發展成果」的管理思想，尊重員工的合理訴求，重視和保護員工的合法權益，努力為員工提供安全、健康的工作環境，並為員工構築多層次的職業發展平臺，幫助員工成就自我價值，促進員工與企業共同發展。

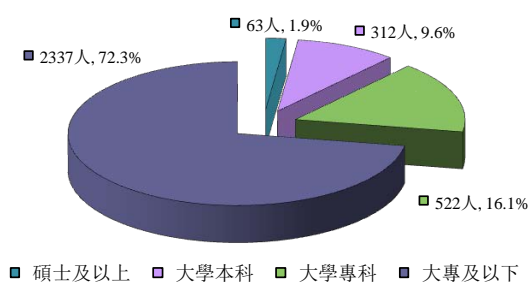
一、員工權益

公司尊重員工勞動，堅持平等僱傭，關注員工的職業健康，根據市場水平為員工提供合理的薪酬福利。

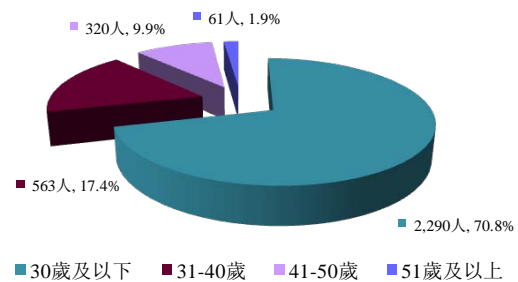
■ 平等僱傭

公司維持長期僱傭的理念，堅持男女平等，同工同酬，嚴禁各種形式的僱傭未成年人現象發生。在招聘人員時不因性別、民族、地域、文化背景等因素而區別對待。2013年，公司與員工簽訂勞動合同的簽約率為100%，未發生違了解雇之情形。2013年，本公司及子公司共有員工3,234人，其中管理及專業人員709人，收費作業人員2,525人；女性員工占全體員工的49%。公司已實施帶薪年假制度，依法保障員工正常的工作、休息和休假權利。

2013年度公司員工學歷情況構成圖



2013年度員工年齡構成圖





■ 薪酬福利

公司依照法定要求并根據市場情況，制定符合公司實際的薪酬福利制度。員工的薪酬和福利包括崗位工資、績效獎金以及法定和公司福利，根據崗位的市場價值和員工的綜合績效情況厘定，以戰略、市場和績效為導向，并兼顧內外公平性。2013 年 7 月，公司總部對收費作業員工再次實施調薪計劃，平均漲幅約 9%。公司已連續第四年調升收費作業員工的整體薪酬水平，切實保障員工權益，讓員工分享公司經營成果。

本集團已遵守法定要求，參加了由當地政府部門統籌或組織的職工退休福利計劃（社會養老保險）和住房公積金計劃，并為在職員工辦理了基本醫療保險、工傷保險、失業保險、生育保險等多項保障計劃。在法定福利之外，公司自 2006 年起為管理人員定期繳納企業年金（補充養老保險），在公司和員工之間建立起長久信任關係。另外，公司還主動為全體員工購買了與人身意外傷害相關的商業保險，并由公司工會發起設立了「員工重大疾病、人身意外傷害互助金」，以提高員工抵禦疾病和意外風險的能力。2013 年，本集團共繳納養老及醫療等社會保險費用 25,180 千元、住房公積金 13,534 千元以及企業年金 6,010 千元。



■ 職業健康與安全

公司從多方面關注員工的身心健康。在確保辦公環境符合相關規範要求的基礎上，公司盡力為員工提供健康、舒適的工作環境，如經常檢測辦公區域的環境質量，為員工選擇符合人體工程學的環保辦公設施，為施工作業人員配發高標準的防護面具，注重收費站安全島設施的配備等。公司定期組織員工體檢，體檢覆蓋率達到 100%，并聘請專家為員工開展健康知識講座及心理健康輔導，組織員工開展文體活動，還在各收費站配備娛樂健身設施，幫助員工保持良好的生理與心理健康。對於意外發生工傷的員工，公司盡最大能力給予搶救和治療，并嚴格遵守工傷保險等有關規定，確保員工獲得醫療救治和經濟補償，年內公司總部共為 5 位發生工傷事故的員工辦理了工傷理賠，理賠金額約 547 千元。



二、職業發展

公司尊重員工的職業發展意願，通過建立健全多層次培訓體系、員工激勵體系和職業發展體系，幫助員工持續提升職業能力，以員工成長促公司發展，實現公司與員工的雙贏。

■ 員工培訓

公司不斷完善基于員工崗位勝任能力的教育培訓體系，設置了「管理才能、業務技能、管理技能和基礎技能」四大類別的培訓項目，通過專家授課、內部專訓、經驗分享、崗位體驗、網絡學院等多種形式，開展具針對性且實效性強的員工培訓，提升員工綜合素質和崗位履職能力。

2013 年度，公司總部及各部門共組織培訓 65 次，累計培訓課時 12,763 小時，累計培訓員工 1,574 人次，全年教育培訓經費投入約 1,205 千元。其中，對中高層管理人員實施了《宏觀經濟與企業管理》、《經濟增加值與考核管理能力提升》等專項培訓；對一般管理人員導入了《時間管理》、《商務演講》、《跨部門溝通與協作》、《職場思維導圖》、《營運後備人才系列培訓》、《向上管理》等課程；在一綫員工中開展文明服務系列培訓，重點就文明服務及業務規程進行輔導與強化。

此外，公司鼓勵員工自我學習與提升，建立了網絡培訓學院，提供涉及多個專業領域 40 餘門學習課程，并提供多種形式的輔助學習工具及課件。同時，公司推行學歷教育以及資格考試管理，對參加相關學歷和專業資格考試的員工給予一定金額的補助或獎勵，鼓勵員工不斷學習和成長。

■ 員工激勵與發展

公司建立了以顧客和業務改善為導向的員工績效管理體系和薪酬激勵體系，根據績效考核結果給予員工績效獎金、薪資調整、晉升、評優等獎勵。公司每年評選優秀經理、優秀員工、收費標兵和服務標兵并給予獎勵，以表彰優秀，激發員工的工作熱情。

公司通過指引人制度、輪崗培訓、行政和技術職位「雙通道」職業發展模式、後備人才庫建設、個人素質提升計劃、任職資格管理等多種管理工具，幫

助員工提升職業能力，為員工提供發展空間，為公司發展儲備人才。2013 年，公司總部共有 35 名管理員工和 253 名一綫員工通過公開競聘獲得晉升，成長為公司發展的骨幹。

公司正在建設員工職業生涯規劃管理體系，希望幫助員工制訂與其相適應的職業行動計劃，根據員工所處的不同發展階段，在培訓、工作實踐、潛能開發等方面提供相匹配的支持體系。另外，對工作滿 5 年的收費員工，公司推出了再就業鼓勵金措施，為其職業發展提供更多的機會與選擇。2013 年，公司總部向 65 名員工發放了再就業鼓勵金共計 415 千元。

三、溝通與聆聽

公司努力為員工創造寬鬆和諧的工作氛圍，組織開展多種形式的團隊活動，以增進公司凝聚力，豐富員工業餘文化生活，也為員工提供展示才能和團隊融合的大舞臺。同時，公司通過多種溝通方式來聆聽員工的聲音，在互信、尊重的基礎上營造合作、開放并高效的企業文化。



騎行沿江



戶外拓展



歡樂達人秀

公司與員工之間建立了多種申訴與溝通渠道，除日常溝通、績效面談、員工意見箱外，公司內刊、公司內部網中的員工論壇、公司郵箱等，均是員工表達心聲以及管理層聽取員工意見并向員工表達他們看法的有效途徑。通過每年定期召開職工代表大會、員工座談會、員工問卷調查等形式，公司廣泛聽取員工的利益訴求和對企業發展的意見并加以跟進。2013 年，公司總部收集員工意見與建議 37 條，并全部進行了跟踪落實或回復解釋。

公司總部定期組織員工滿意度調查，以瞭解員工對公司各項管理的意見和建議，為改善和提升公司管理水平提供具有價值的參考依據。滿意度調查的範圍包括工作內容、工作回報、工作團隊以及企業管理四個維度，并按照管理系列和收費系列員工的不同特點分別設計問卷和統計分析。根據 2013 年底進行的調查結果，管理系列員工整體滿意度指標為 69%，保持平穩；收費系列員工滿意度指標為 58%，較前兩年有持續的增長。基于調查所取得的統計數據，公司還按性別、年齡、學歷、職級以及重點項目等進行分析，查找問題所在并提出解決和改善的措施。2013 年，公司總部的整體員工流失率為 26%，其中，管理系列員工流失率為 2%，收費系列員工流失率為 31.5%。

環境與資源

—— 環保篇

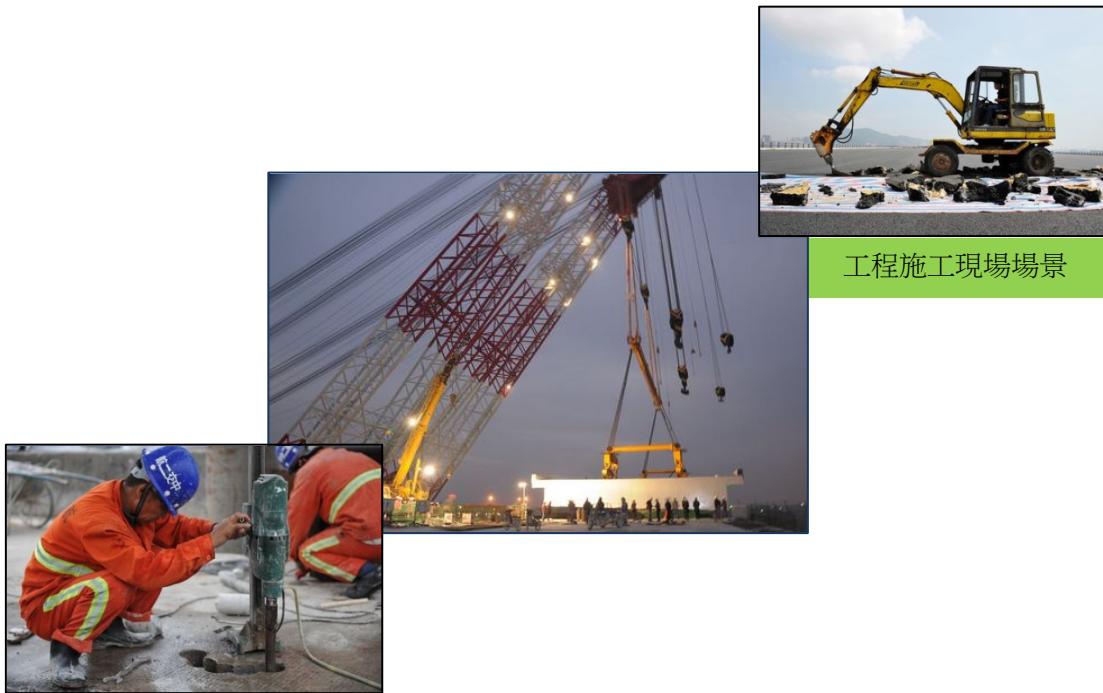
隨著地球生態環境的惡化，能源、污染等問題已引發了全球性的廣泛關注。強調節能減排、實施環境綜合治理、加強生態文明建設已成為社會前進的主流方向。作為一家以高速公路運營和建設為主業的公司，深高速始終重視在經營管理中貫徹節約資源、綠色運營的環保理念，注重培養員工的環保意識，探索節能、資源循環使用的新工藝、新技術，為推動企業與環境的和諧發展貢獻一份力量。



一、資源節約

在經營管理中，公司一直致力推廣新材料、新工藝的應用，依托技術創新，促進資源的綜合利用效率。

近年來公司積極推動公路養護管理體系的優化工作，協同行業專家開展預防性養護技術的相關研究。在機荷高速維護修繕工程中，公司採用了就地熱再生技術，與傳統工藝相比具有節約資源、節約投資、交通幹擾小、工期短等多項優點。該項技術就地取材，能最大限度地利用廢舊的瀝青混合料，節約了大量的砂石料和瀝青。由於不需要單獨開采大量的砂石等原材料，減少了石料開采對生態環境造成的破壞；重複利用廢舊瀝青混合料，也節約了因石料開采和廢棄瀝青混合料堆放所占用的土地資源，減小了向自然界傾倒廢舊瀝青混合料而對棄置場所及周邊環境的影響；同時，由於縮短了運距，還能減少運輸量，降低碳排放。在機荷東段的修繕工程中，就地熱再生總處理面積約為 52.2 萬平方米，共節約瀝青混合料約 52,200 噸，減少的運輸量相當於減少碳排放約 200 噸；共利用廢棄材料約 5 萬多噸，相當於減少了約 2 萬立方米礦產資源的開采量，避免了約 10,000 平方米自然環境的破壞。



2013 年，公司還進行了「地聚合物注漿基層加固技術」在養護維修工作中的開發和實踐，通過改變原有粗放式的挖補維修模式，最大限度利用舊有的道路基層和底基層的價值，在提高養護維修工作效率的同時，有效節約資源。

二、節能減排

減少能源消耗、降低碳排放，是公司在公路營運管理工作中的重要關注點。公司通過強化收費流程培訓和技術培訓來提高人工收費效率，同時加強自動繳費系統的推廣、積極推進廣東省全省聯網工作，以提高道路通行效率，促使車輛降低油耗、減少廢氣排放。此外，公司在深圳主要公路項目中推行 EMC 合同能源管理投資模式，採用了 LED 節能燈具，2013 年共節電約 400 萬度，節能效果明顯。

同時，公司注重培養員工的環保意識。在辦公管理中，提倡員工節約用水用電，雙面使用辦公紙張，從日常點滴做起，自覺參與環保行動。公司亦主動採用環保節能照明器材，改革用車制度，加強辦公信息系統建設以推進無紙化辦公，降低辦公能耗與排放。

三、生態保護

公司遵守行業環保法規要求，在工程建設中堅持「預防為主，保護優先，防治結合，綜合治理」的原則，將對環境保護的關注體現到公司公路產品的規劃、設計、建設及養護環節中。

在項目立項前，公司委托有相應資質的第三方進行環境影響研究并出具環境評價報告，瞭解項目沿綫地區的環境質量以及環境敏感點狀況，分析項目建設後的污染源排放情況，預測公路施工期及營運期對沿綫可能造成不良環境影響的範圍和程度，并提出防治污染，減少破壞的措施與對策，為項目設計、營運管理和環境管理以及沿綫地區的經濟發展規劃、環保規劃等提供依據。

在施工階段，公司加強環境監測，對受影響區域進行植被恢復，推進建設廢棄物質的再生利用，利用合同手段約束施工單位落實其對綠化、水土保持和污染防範等的管理，同時採取具體措施降低施工噪音、控制施工現場揚塵，避免或減少夜間施工，儘量降低施工現場對附近居民的影響。

公司注重建築與環境的有機結合，設計和建造與景觀和諧相宜的公路和橋梁，并通過對公路沿綫進行綠化，種植「生態牆」等措施，保護沿綫路基、減少噪音，建造與自然景觀相諧的綠色走廊。



沿江風貌



發展與共贏

—— 社群篇

公司恪守現代商業倫理和行業規範，重視與合作夥伴共同發展，關注公益事業，努力為社會和諧穩定、持續發展奉獻力量。

一、誠信經營

管理層設定了誠信與穩健發展的基調，並通過《員工手冊》、《反舞弊工作條例》等對員工的行為和誠信道德進行規範。經董事會批准的《反舞弊工作條例》，明確了反舞弊工作的重點領域和職責分工、舞弊的預防和控制、舞弊案件的舉報、調查、處理和報告流程等事項。公司審核委員會、審計部和紀檢監察室設立了獨立的舉報電話熱線、舉報電子郵箱或舉報箱，並已在公司內外部網站公布，作為各級員工及公司利益相關方反映、舉報公司或其人員違反職業道德問題或疑似舞弊案件的渠道。

2013 年，公司繼續通過簽署責任書、開展學習宣傳活動等方式，不斷強化管理人員的廉政意識和責任。年內，公司還重點加強了對工程建設和營運管理領域的監督檢查，對崗位競聘、工程招投標、採購外包等 15 個事項（項目）進行了紀檢監察，防範經營管理過程中可能出現的違法違紀行為。

二、合作共贏

公司視所有價值鏈合作方（包括材料與設備供應商、建築承包商、設計單位、監理機構、諮詢機構、中介顧問等）為合作夥伴，不以強勢自居，也不因弱勢而放棄立場與權益，謀求與合作夥伴的共同發展。在選擇合作夥伴時，公司以誠信為基礎，謀求與具有共同價值理念、良好信譽和實力的夥伴建立持久深入的戰略合作關係。公司對合作夥伴提供的產品和服務的質量、履約能力和商業信譽等進行考評，作為今後合作的參考。同時，公司恪守商業道德，認真履行與合作夥伴簽訂的合同，建立了良好的商業信譽，並且努力與各價值鏈合作方良性互動，為合作夥伴開展工作提供支持，實現共同的工作目標。

公司重視債權人的利益保護，一貫堅持穩健的財務策略，保持合理的負債水平和債務結構。2013 年，公司的資產負債率為 50.79%，利息保障倍數為 2.44，EBITDA 利息倍數為 3.98，各項財務指標處於安全水平。同時，公司注重自身的信用建設和維護，按期支付銀行貸款、債券等各項債務的本息，保持了良好的信用記錄。2013 年，公司繼續獲得深圳市貸款企業資信評級的最高級別 AAA 級，在債券的跟踪評級中亦繼續保持同等的債項信用等級。

三、助力社會發展

我們以「建管優質高速公路，提升社會運輸效率」為公司使命，十餘年來，致力於在公路建設領域精耕細作，已在深圳及周邊地區完成公路工程建設投資超過百億元，投資建設及代建、代管的高等級公路總里程約占深圳市 60% 的市場份額。公司鋪就的高速公路網絡已成為促進區域經濟發展與文化交流的重要交通動脈。



隨著深圳城市化以及管轄區內外一體化進程的推進，市政道路、鐵路、地鐵以及管綫等各種基礎設施的建設施工時常與公司的公路項目發生關聯，如上穿、下跨、連接或并綫等。公司認真對待每一項路網協調問題，實地瞭解情況，與政府部門以及施工、規劃和設計單位等溝通協調，共同研究需求單位提出的各種訴求和方案，在兼顧各方利益的基礎上，針對項目特點提出切實可行的修改意見和方案，妥善處理此類協調問題，促進社區的發展。

2013 年，公司及子公司共繳納稅款 397,010 千元，為國家和地方的財政收入做出了應有的貢獻。年內，公司總部還向社會提供了 785 個就業職位。在收費員工的招聘中，公司推行優先向欠發達地區招聘的政策。通過收費員工在深圳的工作和生活，改善他們的家庭經濟狀況，提供傳遞新思想和新觀念的平臺，從而促進這些地區的人員就業，支持地區發展。

四、關注公益事業

為幫助貧困地區的教育發展，公司于 2012 年底正式啓動了「星光工程」助學公益行動，對西部一所小學開展定向幫扶工作。2013 年，公司共捐助了 500 千元幫助該校完善設施，并組織其優秀學生來深開展「星光工程 2013 年夏令營」活動。此外，公司及子公司年內還對外捐助約 60 千元，用于幫助其他地區的社區和教育發展。



“星光工程”助學活動

公司在支持公益事業的同時，也鼓勵投資企業和員工參與各種形式的公益活動。2013 年，廣告公司無償提供了 20 個廣告位作公益宣傳，總面積超過 5,000 平方米。年內，集團員工開展了

對貧困家庭學生的一對一幫扶活動和捐款捐物活動，共捐助 48 千元用于幫扶學生的學習和生活。在獲悉清連公司一位員工的女兒身患白血病急需治療費用後，集團員工紛紛伸出援手，捐款近 120 千元用于孩子的治療。在公司的支持下，兩名員工在幫扶地區進行了一個



歡迎參加支教工作的同事回深

學期的自願支教工作，順利完成了教學任務，受到所在學校師生的好評。公司和員工，匯聚愛心力量，以實際行動回饋社會。

指標附錄

項目	2013 年	2012 年	2011 年	索引
收入 (人民幣億元)	32.79	31.35	29.52	2013 年年度報告
總資產 (人民幣億元)	228.40	242.1	246.1	2013 年年度報告
淨利潤 (人民幣億元)	7.20	6.85	8.75	2013 年年度報告
淨資產 (人民幣億元)	99.74	95.36	92.04	2013 年年度報告
分紅派息比例 ^{當年派發的為上一年度的分紅}	41%	40%	47%	2013 年年度報告
分紅派息額 ^{當年派發的為上一年度的分紅} (人民幣億元)	2.84	3.49	3.49	2013 年年度報告
利息保障倍數	2.44	2.42	2.92	本報告第 21 頁
EBITDA 利息倍數	3.98	3.66	4.10	本報告第 21 頁
深圳市貸款企業資信評級	AAA	AAA	AAA	本報告第 21 頁
集團員工人數 (人)	3,234	3,066	3,113	本報告第 12 頁
管理及專業人員	709	678	686	本報告第 12 頁
收費作業人員	2,525	2,388	2,427	本報告第 12 頁
集團繳納的社會保險費用 (人民幣千元)	25,180	24,543	14,773	本報告第 13 頁
發放的再就業鼓勵金 (人民幣千元)	415	456	463	本報告第 15 頁
提供的培訓課時 (小時)	12,763	12,805	11,000	本報告第 14 頁
支付的培訓經費 (人民幣千元)	1,205	1,177	1,350	本報告第 14 頁
參加培訓員工 (人次)	1,574	1,823	2,136	本報告第 14 頁
公益捐助金額 (人民幣千元)	560	200	850	本報告第 22 頁
繳稅金額 (人民幣千元)	397,010	498,626	405,525	本報告第 21 頁
提供就業職位 (個)	785	663	600	本報告第 21 頁
公路技術狀況指數 (MQI)				
機荷東段	94.0	88.3	91.0	本報告第 7 頁
機荷西段	不適用	90.2	90.4	本報告第 7 頁
鹽排高速	92.6	92.2	92.6	本報告第 7 頁
鹽壩高速	94.9	94.5	95.2	本報告第 7 頁
南光高速	96.0	95.1	96.1	本報告第 7 頁
梅觀高速	93.6	不適用	不適用	本報告第 7 頁
顧客滿意度指數 ^{當年調查的為上一年度的數據}	83.3	80.3	83.1	本報告第 11 頁



讀者反饋及聯繫方式

深高速非常關心您對本公司的企業社會責任工作和本報告的意見，如果您對本報告有任何想法和建議，請填寫以下的意見反饋表，通過郵寄、傳真或電子郵件發給我們。對於您的寶貴意見，我們致以深深的謝意！



如果願意，歡迎您提供個人信息：

姓名：_____ 聯繫電話：_____

單位：_____ 電子郵件：_____

聯繫我們：

電話：86 - 755 - 8285 3300

傳真：86 - 755 - 8285 3411

電子郵件：secretary@sz-expressway.com；ir@sz-expressway.com

地址：中國深圳市福田區益田路江蘇大廈裙樓 2-4 層（郵編：518026）