



2014

年度社會責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



深圳高速公路股份有限公司
(于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：上交所 600548

股份代碼：聯交所 00548

● **報告簡介**

本公司發佈《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。

● **報告週期**

年度。本報告是本公司發佈的第七份社會責任報告。

● **報告時間**

本報告涵蓋的期間為 2014 年度，即 2014 年 1 月 1 日至 2014 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**

為便於表示，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**

2015 年 3 月 20 日。

● **發佈形式**

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.hkexnews.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	
3	品質與安全	
3	質量管理	
5	安全管理	
6	服務與溝通	
6	提升服務品質	
7	搭建溝通平臺	
10	尊重與關懷	
10	保障員工權益	
11	促進員工發展	
12	安全與健康	
13	溝通與交流	
14	綠色運營	
14	推廣環保理念	
14	推行綠色建造	
15	促進資源節約	
16	發展共贏	
16	合作共贏	
16	助力社會發展	
17	關注公益事業	
18	小結	
19	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，並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並獲得盈利的同時，應該尊重所有利益相關方的利益並持續關注企業對環境的影響。這種關注和尊重，不僅僅來自於利益相關方對企業發展的重要性，更來自於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



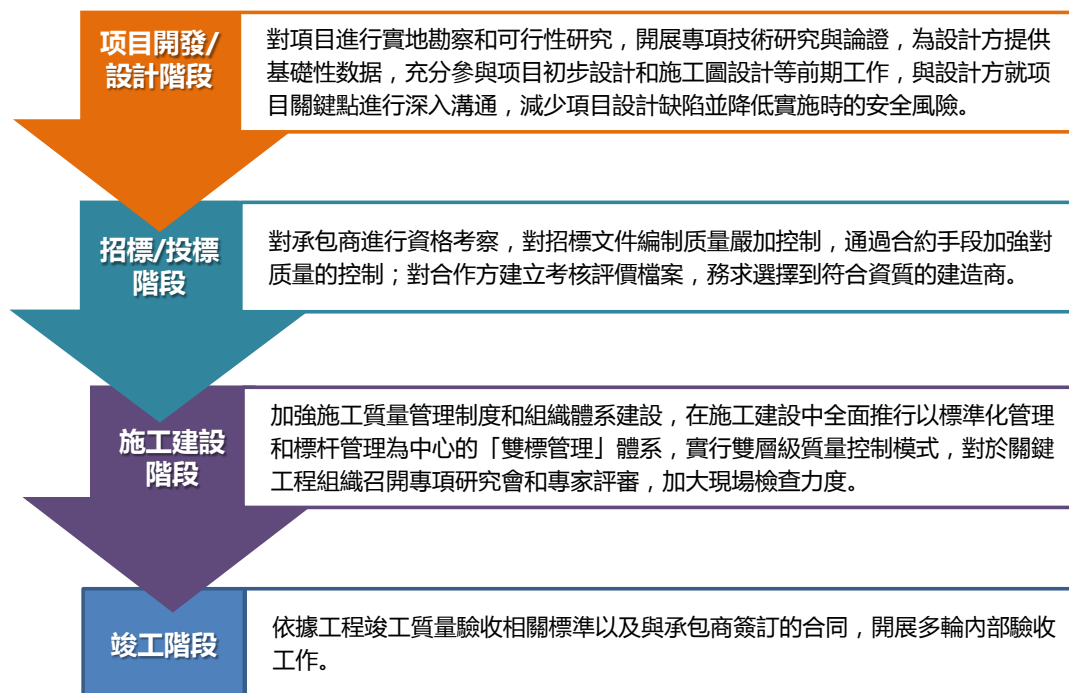
品質與安全

向社會提供安全、高品質的高速公路產品和服務，是公司基本的社會責任和發展根本，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，通過推行制度化、系統化、信息化的質量控制和管理體系，實施項目全過程的安全管理，建造優質安全的公路產品，並在營運和管理期間保持公路良好的技術狀況，為社會以及客戶提供安全舒適的放心之路。

一、質量管理

■ 建造優質公路產品

公司將質量控制融入設計、採購、施工準備、施工建設和竣工的全過程，在各個環節均建立了相應的業務流程和質量控制體系，確保質量目標的實現。



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，公司建設項目的質量一直保持在較高水平。2014年，公司開展了多項工程，在工期緊、任務重、要求高的情況下，業務團隊按時、按質地完成了深圳地區德政路項目、南坪二期興海大道合同段等代建任務，在貴州地區開展的貴龍項目也順利完工。貴龍項目是本集團採用 BT 模

式承接的貴州龍里貴龍城市大道一期（「貴龍大道」）工程。作為龍里縣通往省會貴陽的第一條市政快速路，貴龍大道區域運輸功能突出，是促進當地經濟發展的重要交通幹線。為此，項目公司一直以建造精品工程為目標，從初步設計到竣工驗收的每個階段，都按照高標準的質量管理要求推進。例如，貴龍大道地處溶洞發育地區，穿山越嶺，地勢複雜，為保證工程質量，公司在工程初期進行了詳細的地質勘察論證工作，根據地質條件和道路需求，因地制宜做好設計方案，同時多次主動與相連路段的施工單位溝通協調，從方案設計源頭上把控項目質量。在施工建設階段，公司實行安全質量一票否決制，切實推行施工監理制和獨立第三方檢測等質量驗收制度，控制每一道工序的建造及完成質量，保障工程品質。貴龍大道通車以來，路面彎沉值、壓實度、平整度、摩擦係數、整體穩定性等技術指標均滿足設計要求和質量標準，路面質量性能良好，公司的建設管理成果獲得了委託方的高度評價和認可。

■ 保持道路優良品質

為保證道路通行品質，公司一直嚴格按照國家公路養護技術規範和評定標準，對所管理的高速公路實行日常性檢查、經常性檢查和定期檢查，密切監控公路技術狀況，及早發現公路病害並加以整治。近年來，公司不斷探索預防性養護管理技術和模式，通過日常修復路面功能性損壞的方式延緩路面的結構性損壞，促使公路路面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。在開展了機荷高速全線路面修繕工程的基礎上，公司 2014 年內又完成了鹽壩（A 段）的預養護工程。截至報告期末，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：由於梅觀高速於2012年底正在實施改擴建工程，機荷西段於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、安全管理

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。

在工程建設過程中，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，保障生產建設過程中各個環節的安全。

2014 年，公司組織了 4 次集團層面的全面檢查、2 次專項檢查以及 12 次部門級和近 300 次收費站（建設項目）級安全檢查，舉辦各級安全培訓 300 多場，應急演練 100 餘場次，涵蓋火災、車輛傷害、物體打擊、食物中毒等事故類型。年內，公司還舉辦了第一屆消防運動會，近百名員工參加了演練，通過運動項目的形式瞭解和熟悉撲救初期火災、火災逃生、心臟復蘇、傷者救援、滅火器消防栓的使用等基礎應急技能。公司通過多種方式，提升員工的安全意識和自救互救能力，為安全生產、安全服務奠定了必要和堅實的基礎。



服務與溝通

顧客的認可，是公司持續發展的基礎；為顧客提供安全、快捷的運輸服務和專業化的建設管理服務，是公司的基本責任。本公司已建立以市場和顧客需求為導向的管理體系，保持與顧客持續且有效的溝通，根據公司業務發展及內外部環境變化，不斷改善各項業務操作流程，努力通過高品質服務與顧客實現價值共享。

一、提升服務品質

■ 深化營運管理品質

2014 年，公司以「持續深化營運管理品質」作為年度營運管理主題，進一步改進營運管理制度，加強職業培訓與績效考核，強化文明服務的工作理念，切實推行標準化業務操作，貫徹落實各項服務規程，並通過舉辦「微笑之星」評比、文明服務競賽等活動，以科學管理促進服務品質，實現優質服務的常態化。

■ 推行聯網收費，提升通行效率

根據廣東省的統一部署，省內高速公路於 2014 年 6 月底實現「一張網」聯網收費。為確保聯網工作順利實施，公司周密部署，提前進行技術和設備的升級改造，對聯網新形勢下的工作流程、管理辦法進行更新和完善，組織收費員工進行有針對性的業務培訓，同時，與行業其他公司統籌協調，統一撤銷跨片區合建站及路徑標識站，並根據路網接口及車流分佈情況對收費站進行科學改造。例如，對機荷高速荷坳收費站進行收費車道分道改造，使機荷高速與惠鹽高速實現無站聯通；在南光高速西麗收費站出入口各增加 2 條 ETC 車道、在黃鶴收費站與 107 國道的接駁出入口各增加 1 條 ETC 車道，減少高峰期車輛擁堵。通過聯網收費和科學管理，提高道路的通行效率，為司乘人員提供更加便捷、高效的通行服務。

■ 完善管理機制，保障順暢通行

公司通過科學分析以及實踐中的不斷摸索與總結，建立並完善行之有效的高峰車流疏導及應急響應管理機制，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，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、出行指引及信息發佈、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。在 2014 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，為市民出行創造了快捷、安全的行車條件。

為了及時處理交通事故，維護顧客生命和財產安全，公司已建立道路救援服務機制。2014 年，公司進一步優化了管理機制，提高救援的時效性，同時加強與交警和救援單位的聯動，定期進行顧客回訪，瞭解顧客意見，不斷改進救援管理工作和服務質量。年內，公司直管路段共處理救援業務約 9,000 餘次，其中重大事故 9 次；成功排離事故/故障車輛約 7,300 餘輛。

二、搭建溝通平臺

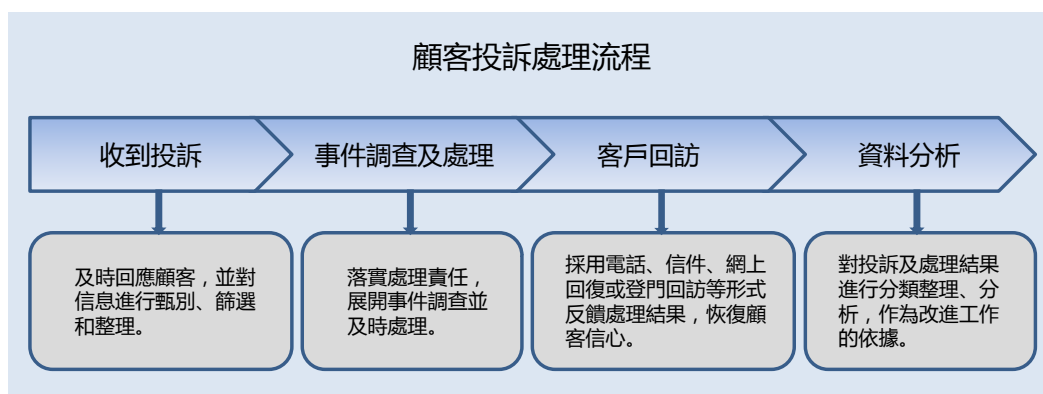
公司設立了以信息收集發佈、應急生產調度、道路救援、顧客投訴管理、客戶滿意度調查等業務為主要職能的客戶服務中心，並以此為信息樞紐搭建多層次的溝通平臺，傾聽客戶訴求，持續提升顧客滿意度。

■ 信息管理與發佈

公司客戶服務中心通過多種方式及時向司乘人員傳遞路況信息。為進一步提升服務品質，2014 年公司還正式推出了「深高速客服中心微信公眾平臺」，公眾通過手機可實現路況諮詢及服務投訴等功能。該平臺除了對顧客提出的路況查詢、政策諮詢等問題即時解答外，還進行圖文並茂的信息提示、政策宣貫與品牌宣傳。例如，發佈節假期間深圳地區高速公路車流高峰及疏導路線指引、對投訴熱點問題進行統一宣傳解釋等。年內，公司依據每個節假日的特徵，著眼於區域路網設計了便捷線路和出行指南，並向社會公眾免費發送；在節假日車流高峰期前，通過交通電臺、電視、報紙、微博、微信等渠道提前發佈車流峰值信息，明確提示擁堵點、擁堵時段和即時繞行線路，有效減輕車流密集站點的交通疏導壓力。2014 年，公司客戶服務中心發佈各類交通信息約 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。

■ 顧客投訴處理機制

公司對外公佈了諮詢投訴熱線電話、官方微博及微信公眾平臺，及時解答顧客問題、處理投訴事項，並不斷總結經驗，持續改進和提升服務質量。



2014 年中，在廣東省實施全省聯網收費的初期，客戶服務中心諮詢及投訴業務驟增。公司對此給予了充分重視，不斷收集聯網操作中發現的問題，與省交通管理部門、系統開發商及時溝通和協調，召開專項會議提出解決方案，儘快向顧客反饋處理結果。同時，客戶服務中心通過微信、微博、媒體等渠道對全省聯網及計重收費相關業務進行宣傳與答疑。通過對收費系統和操作流程的不斷改進和完善，相關業務投訴量逐月下降。此外，機荷西段、鹽壩高速等年內開展維護工程，不可避免地對道路的暢通帶來影響。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線勘查，熟悉各個擁堵節點情況和具體的分流引導措施，幫助客戶解決實際問題。

客戶服務中心諮詢及投訴統計表

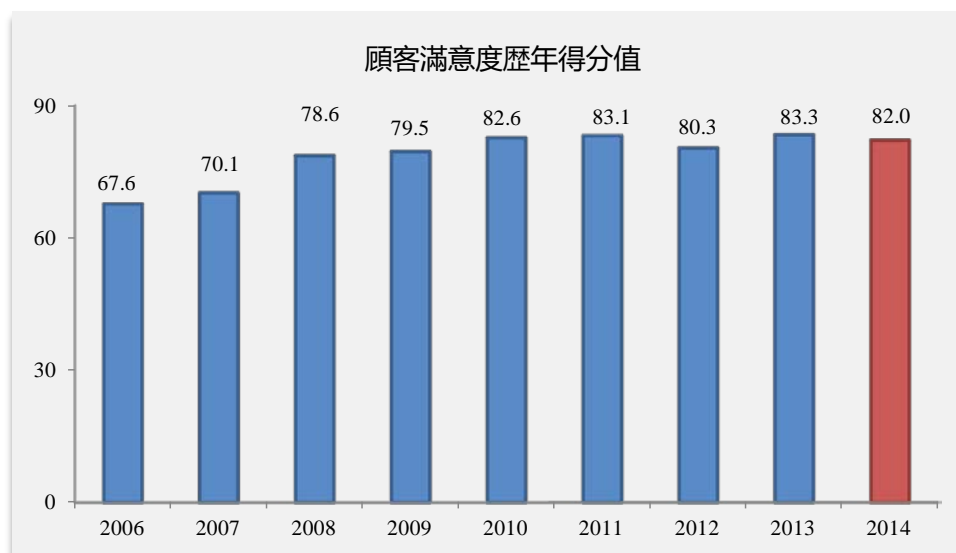
項目	2012 年	2013 年	2014 年
電話諮詢	35.5 萬次	35.6 萬次	44.2 萬次
營業業務投訴	892 宗	538 宗	1,190 宗
年度總投訴率	0.843 / 10 萬車次	0.469 / 10 萬車次	0.881 / 10 萬車次
其中：有理投訴率	0.055 / 10 萬車次	0.064 / 10 萬車次	0.044 / 10 萬車次

2014 年，針對經營環境的變化和業務發展，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

為及時了解、研究客戶當前和潛在的需求，公司每年定期編制顧客滿意度調查方案，按照計劃組織測評活動，收集顧客對公司項目路況質量、景觀、服務以及社會形象等各方面的滿意程度數據，並在數據分析的基礎上，訂立下一年需改進的工作重點。公司還採用「神秘顧客」調查方式，保證數據和信息的可靠性和有效性。

2014 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 82.0 分（2013 年：83.3 分），持續保持在較高水平。



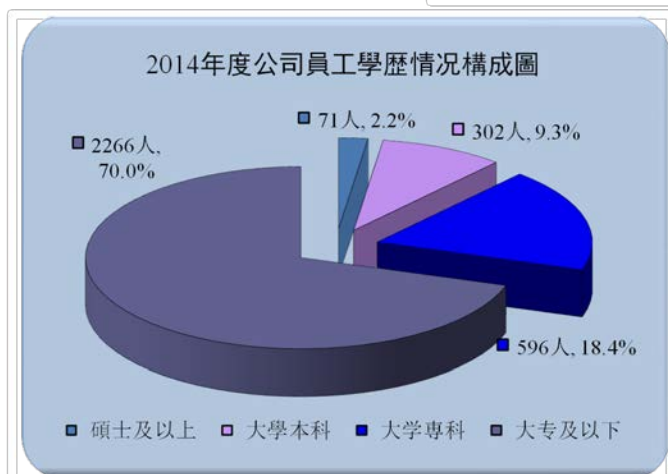
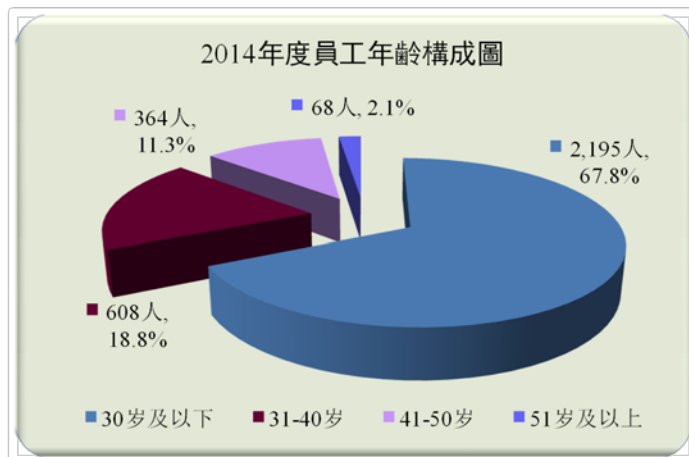
尊重與關懷

「讓員工有成就並健康快樂」是公司核心價值觀的重要組成部分。公司重視和維護員工的各項基本權益，尊重員工的合理訴求，關注員工的個人成長，努力為員工提供安全、健康的工作環境，為員工拓展職業發展平臺，促進員工與公司共同發展。

一、保障員工權益

■ 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。2014年，公司與員工簽訂勞動合同的簽約率為100%，未發生違法解雇之情形。2014年，本公司及子公司共有員工3,235人，其中管理及專業人員698人，收費作業人員2,537人；女性員工占全體員工的48%。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。





■ 薪酬福利

公司依照法定要求並根據市場情況，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，並兼顧內外公平性。2014 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 6%。公司已連續第五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，並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。此外，公司還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。2014 年，本集團共繳納養老及醫療等社會保險費用 27,750 千元、住房公積金 11,289 千元以及企業年金 6,829 千元。

二、促進員工發展

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多層次的培訓體系，鼓勵員工發揮潛能，為德才兼備的員工提供充分展示才華的舞臺。

■ 職業發展

公司注重從企業內部培養人才，根據員工的專業能力、績效表現結合關鍵崗位素質模型，選拔優秀人員進入後備人才庫，進行相應的職業輔導和培訓，為公司發展儲備人才。2014 年，公司總部共有 31 名管理員工和 216 名一線員工通過公開競聘獲得晉升，成長為公司發展的新動力。

此外，公司亦注重一線員工的職業發展，為他們提供了學歷提升、技能培訓等多種職業能力提升支援，對工作滿 5 年的收費員工，公司還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。2014 年，公司總部向 44 名員工發放了再就業鼓勵金共計 300 千元。

■ 員工培訓

公司為員工提供多領域的職業培訓，通過專家授課、內部專訓、經驗分享、崗位體驗等多種形式，提升員工綜合素質和崗位履職能力。2014 年度，公司總部及各部門共組織培訓 62 次，累計培訓課時 11,546 小時，累計培訓員工 1,455 人次，全年教育培訓經費投入約 1,605 千元。

此外，公司鼓勵員工自我學習與提升，建立了網絡培訓學院，同時，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。

三、安全與健康

公司重視員工的職業健康和 safety，持續開展職業安全培訓，提高員工安全防範意識；並定期對危險源和環境因素進行辨識，控制危險因素，提高員工工作環境的安全性及預防職業病的發生。在營運管理方面，公司採用建設「安全樣板收費站」的模式，帶動一線單位的安全管理工作。同時，通過制定安全操作規程、加強實時監控等措施，減少和避免員工工傷的發生。

公司每年組織全體員工體檢，還主動為員工購買與人身意外傷害相關的商業保險，並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。對於意外發生工傷的員工，公司盡力給予搶救和治療，並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，2014 年，公司總部共向員工發放互助金 10 千元，為 6 位發生工傷事故的員工辦理了工傷理賠，理賠金額約 100 千元。

年內，公司邀請專家為員工舉辦了 2 次健康知識講座，向員工傳授醫療保健知識，並在工餘時間為員工開設了瑜珈、太極拳、羽毛球、籃球、攝影等多項課程，在各收費站配備娛樂健身設施，組織演講比賽、文藝表演、登山、各種球賽等豐富多彩的團隊活動，幫助員工平衡工作與生活，保持健康積極向上的工作心態。



四、溝通與交流

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並向員工表達他們看法的有效途徑。2014 年，公司總部收集員工意見與建議 35 條，根據員工的合理訴求對管理工作進行相應改進。

為了加強一線員工的交流，幫助新員工儘快熟悉和融入到新的生活環境中，公司組織員工利用業餘時間，走訪、統計和梳理了各收費站周邊的車站、超市、銀行、醫療機構等生活設施的信息，製作了《深高速收費站員工出行指南》，不但為員工出行提供了便利，還藉此搭建了各站之間青年員工交流互動的平臺。

公司總部每年組織員工滿意度調查，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，並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進行統計分析。根據 2014 年底的調查結果，管理系列員工整體滿意度指標為 71%，較上年度增長了 2 個百分點；收費系列員工滿意度指標為 64%，較上年度增長了 6 個百分點。基於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，查找問題所在並提出解決和改善的措施。2014 年，公司總部的整體員工流失率為 24.5%，其中，管理系列員工流失率為 1.6%，收費系列員工流失率為 29.8%。



綠色運營

作為一家以高速公路運營和建設為主業的企業，公司注重培養員工的環保意識，重視在經營管理中貫徹環保理念，並積極探索節約能源和資源的新工藝、新技術，用實際行動踐行環保責任。

一、推廣環保理念

公司以內刊、員工論壇、宣傳欄、組織環保護工活動、發佈環保倡議書等形式宣傳環保理念，培養員工的環保意識，號召員工從日常點滴，自覺參與環保行動。



公司建立了內部辦公信息管理系統，推行無紙化辦公；倡議員工節約用紙，儘量雙面使用辦公紙張；加強會議組織管理，多途徑節約資源。



建立辦公用品申報審核制度，按需採購辦公設備，提高辦公用品的使用效率，減少浪費。



培養員工節水節電意識，加強辦公空調製冷管理，新增或更新各類照明器材時應採用新型的環保節能產品，同時改革用車制度，降低辦公能耗與排放。

在選擇辦公用品供應商時，公司將供應商是否通過環境管理體系認證作為重要選

擇標準；在工程建設過程中，公司明確建築材料的加工和運輸過程中的環保要求，在同等質量情況下，優先選擇帶有環保標誌的建築材料和節能產品。

二、推行綠色建造

公司遵守行業環保法規要求，在工程建設中倡導「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路產品的規劃、設計、建設及養護環節中。

2014 年，公司啟動了外環高速先行開工段的建設組織工作，按要求完成了項目環境評價報告、水土保持報告等前期工作。項目的設計規劃中，在敏感點設置隔音屏、採用瀝青路面降低噪音影響、使用 LED 節能燈具、對低碳城路段的濕地設計水保措施、對取棄土場及路基邊坡安排綠化等細節，無不反映出對環境保護因素的細緻考量。

年內，在南坪二期 B 段的施工中，安排採用回旋鑽進行樁基施工，以減少施工噪音污染；在樁基現場設計了泥漿池及沉澱池，將施工泥漿晾乾後運離現場再生利用，

避免泥漿排入市政管網設施。施工階段的各項安排，也同樣體現了對環保理念的關注和落實。

三、促進資源節約

在經營管理中，公司一直致力推廣新材料、新工藝的應用，依託技術創新，促進資源的綜合利用效率。近年來，公司積極推動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，並成功將就地熱再生技術應用到公路維護修繕工程中，取得了良好的效果。



2014 年，公司對鹽壩（A 段）實施了預防性養護工程。在實施過程中，選擇公路特征病害位置進行專項檢測，研究並採用了聚合物注漿基層加固補強技術，通過改變原有粗放式的挖補維修模式，充分利用舊有道路基層和底基層的價值，有效節約資源。

此外，就地熱再生技術與傳統工藝相比，具有節約資源、節約投資、交通干擾小、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，減少了石料開採對生態環境造成的破壞，也節約了因石料開採和廢棄瀝青混合料堆放所佔用的土地資源，同時，能夠降低對棄置場所及周邊環境的影響，由於縮短了運距，還能減少運輸量，降低碳排放。在鹽壩（A 段）的修繕工程



中，就地熱再生總處理面積約為 12.6 萬平方米，可節約瀝青混合料約 12,600 噸，相當於減少了約 0.5 萬立方米礦產資源的開採量，避免了約 2,400 平方米自然環境的破壞，減少的運輸量相當於減少碳排放約 47 噸。

近年來，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，推廣 LED 節能燈具。2014 年，公司實施的照明項目合計節電約 450 萬度，節能效果明顯。此外，集團下屬的廣告公司也對戶外 LED 燈、太陽能燈、廣告牌風光互補照明系統的開發與使用進行綜合技術改造，實現節能環保的目標，並有效降低運營管理成本。

發展共贏

公司尊重合作夥伴的利益，謀求與合作夥伴共同發展；亦關注社會發展和社會公益，努力為社會的和諧穩定和持續發展奉獻力量。

一、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。公司尋求具有共同價值理念、良好信譽和實力的夥伴，對其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，作為建立長久合作關係的基礎。同時，公司恪守商業道德，認真履行與合作夥伴簽訂的合同，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援，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。2014 年，公司的資產負債率為 46.1%，利息保障倍數為 6.57，EBITDA 利息倍數為 8.42，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。2014 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，在債券的跟蹤評級中亦繼續保持高級別的債項信用等級。

二、助力社會發展

公司以「建管優質高速公路，提升社會運輸效率」為使命，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建設投資超過百億元，投資建設及代建、代管的高等級公路里程約占深圳市 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。

2014 年，本集團與深圳政府就梅觀高速調整收費達成了共識和協議，梅觀高速約 13.8 公里路段自 2014 年 4 月 1 日起正式免費通行。本次收費調整，是在政府和公司的共同努力下達成的多贏方案。對於公眾和社會而言，道路的免費可降低市民的出行成本和企業的物流成本，提升沿線土地的集約利用水平，還將有助於加快龍華新區的轉

型升級和深圳市中部發展軸的建設，為特區一體化進程的推進和優化全市戰略佈局起到良好的促進作用。

2014 年，公司及子公司共繳納稅款 4.09 億元，為國家和地方的財政收入做出了應有的貢獻。年內，公司繼續認真落實政府的「綠色通道」惠農政策和節假日小客車免費通行政策，累計免收通行費收入分別達到 0.65 億元和 1.62 億元（合併報表口徑）。此外，公司總部還向社會提供了 790 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，支援助地區發展。

三、關注公益事業

為幫助社區的教育發展，公司於 2012 年底啟動了「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。2014 年，本集團慈善或社會公益用途類的捐款總計 595 千元，主要用於幫助上述學校完善設施及購置書籍等。

公司鼓勵投資企業和員工關注社會公益，力所能及地幫助需受助的群體。2014 年，本公司子公司-廣告公司無償提供了 81 個廣告位（總面積超過 20,000 平方米）用於宣傳公益理念、傳播公益行為。年內，集團員工在獲悉一退休員工患病急需治療費用後，紛紛伸出援手，合計捐款超過 110 千元。公司還組織員工開展維護交通秩序、清潔山林等義工活動，以實際行動回饋社會。



小 結

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，本公司在每年四月份前完成年度社會責任報告的編制和發佈工作，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，重點匯報了本公司在產品、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《2014 年年度報告》的相關內容。

我們深知，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。我們將繼續堅守誠信理念、科學經營，持續改進各項工作，實現公司與利益相關方的和諧共贏；我們還將繼續弘揚高尚的商業倫理和企業行為，為實現企業和社會的共同發展做出積極貢獻。感謝社會各界和公司所有利益相關方一直以來對本公司的支持、理解和幫助，期盼深高速未來的發展道路上，仍有您的陪伴和同行！

指標附錄

項目	2014 年	2013 年	2012 年	索引
收入 (人民幣億元)	36.20	32.79	31.35	2014 年年度報告
總資產 (人民幣億元)	243.29	228.40	242.1	2014 年年度報告
淨利潤 (人民幣億元)	21.87	7.20	6.85	2014 年年度報告
淨資產 (人民幣億元)	117.98	99.74	95.36	2014 年年度報告
分紅派息比例 ^(當年派發的為上一年度的分紅)	49%	41%	40%	2014 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)	3.49	2.84	3.49	2014 年年度報告
利息保障倍數	6.57	2.44	2.42	本報告第 16 頁
EBITDA 利息倍數	8.42	3.98	3.66	本報告第 16 頁
深圳市貸款企業資信評級	AAA	AAA	AAA	本報告第 16 頁
集團員工人數 (人)	3,235	3,234	3,066	本報告第 10 頁
管理及專業人員	698	709	678	本報告第 10 頁
收費作業人員	2,537	2,525	2,388	本報告第 10 頁
集團繳納的社會保險費用 (人民幣千元)	27,750	25,180	24,543	本報告第 11 頁
發放的再就業鼓勵金 (人民幣千元)	300	415	456	本報告第 11 頁
提供的培訓課時 (小時)	11,546	12,763	12,805	本報告第 11 頁
支付的培訓經費 (人民幣千元)	1,605	1,205	1,177	本報告第 11 頁
參加培訓員工 (人次)	1,455	1,574	1,823	本報告第 11 頁
公益捐助金額 (人民幣千元)	595	560	200	本報告第 17 頁
繳稅金額 (人民幣千元)	408,908	397,010	498,626	本報告第 17 頁
提供就業職位 (個)	790	785	663	本報告第 17 頁
公路技術狀況指數 (MQI)				
機荷東段	94.0	94.0	88.3	本報告第 4 頁
機荷西段	94.8	不適用	90.2	本報告第 4 頁
鹽排高速	92.6	92.6	92.2	本報告第 4 頁
鹽壩高速	94.9	94.9	94.5	本報告第 4 頁
南光高速	96.0	96.0	95.1	本報告第 4 頁
梅觀高速	94.0	93.8	不適用	本報告第 4 頁
顧客滿意度指數 ^(當年調查的為上一年度的資料)	82.0	83.3	80.3	本報告第 9 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：0755 - 8285 3300

傳真：0755 - 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）