



# 深圳高速公路股份有限公司

(在中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)  
(股份代號:00548)



2017  
社會責任報告



深圳高速公路股份有限公司

（於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司）

（股份代碼：上交所 600548、聯交所 00548）

# 2017 年度社會責任報告

2018 年 3 月 23 日

本公司董事會及全體董事保證本報告所載數據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十份社會責任報告。

## ● 報告時間

本報告涵蓋的期間為 2017 年度，即 2017 年 1 月 1 日至 2017 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》及香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》的要求編制，重點報告了本公司在產品責任、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

2018 年 3 月 23 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](mailto: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 環境與資源

3 防污減排

5 節約資源

6 降低對環境的影響

7 加入環保行業

## 9 質量與服務

9 建造優質公路

11 維護公路質量

11 提升服務質量

## 14 關愛員工

14 保障員工權益

15 安全與健康

17 促進員工發展

18 關愛員工生活

## 19 共同發展

19 合作共贏

20 反腐倡廉

21 助力社會發展

21 關注公益事業

## 23 小結

 讀者回饋及聯繫方式

---

---

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

## 環境與資源

促進社會經濟與自然環境和諧發展已成為當今全球共識，企業作為自然資源的主要消費者，節約資源、保護環境是其應當承擔的責任和義務。深高速一直踐行綠色、循環、低碳的經營理念，在公司運營中恪守政府環保營運要求，注重水土資源保護，倡導綠色營運，積極推進新材料、新技術的應用，促進資源的再生利用。環境治理任重而道遠，深高速在 2015-2019 五年戰略執行過程中，明確了將城市基礎設施和環保產業作為升級轉型的主攻方向的發展思路，並且在 2017 年度邁出了重要步伐，作為環保產業的新加入者，深高速將以更專業的態度和務實的精神，推動「美麗事業」的長足發展。

### 一、防污減排

公司視「防污減排」為重要關注點，注重減少能源消耗和排放，防範廢棄物質對環境的污染，積極推進廢棄物質的再生利用。在收費公路業務經營管理中，公司要求各業務部門認真學習和執行《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國環境影響評價法》、《建設項目環境保護管理條例》（國務院令 253 號）、《廣東省建設項目環境保護管理條例》、《廣東省飲用水源水質保護條例》、《廣東省固體廢物污染環境防治條例》、交通運輸部《公路建設項目環境影響評價規範》、《深圳市建築廢棄物減排與利用條例》等法律法規和行業條例。公司在運營管理中採用的「防污減排」環保措施主要體現在以下方面：

在日常辦公管理中，要求員工培養節約用水用電意識，辦公空調製冷不得低於 25 度，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，公司推行無紙化辦公，推廣自動化辦公系統；建立辦公用品申報審核制度，按需採購辦公設備，減少浪費；日常辦公紙張和包裝材料，盡可能採用可降解產品；食堂餐廚垃圾，均交由具有資質的企業回收；改革用車制度，降低辦公能耗與排放。

在公路營運管理中，公司通過強化收費流程培訓和技術培訓，提高人工收費效率，並通過設立自動繳費車道、安裝自助發卡機等措施，提升通行效率。2017 年度，公司啟動了智慧交通實施方案的研究工作，推動智慧交通體系的開發和建設，以期在未來實現不停車移動支付，減少交通擁堵，提高車輛通行效率，實現道路資源的高效使用，以促進車輛降低油耗和減少廢氣排放。

在路產養護管理中，在同等質量情況下，公司均優先選擇新型節能環保產品和綠色節能環保型建築材料。公司制定了《日常保潔工程技術規範與驗收標準》、《小修工程技術規範與驗收標準》等技術規範檔，通過定期和經常性檢查公路技術狀況指數以及科學合適的預防性養護，保證路面通行質量，降低過往車輛油耗。此外，公司還注重加強公路上運送的有毒有害化學品車輛的管理，安排特定時間通行，降低洩漏事故可能產生的不良影響。

在工程建設管理中，公司注重加強環境監測，制定各項目技術規範及施工管理規程，並利用合同手段約束施工承包商執行規章制度、遵守行業環保法規要求。例如，在施工過程中要求清潔生產，施工方應儘量使用商品混凝土及預製件以減少施工廢水，儘量選用先進的施工設備以減少含油污水的產生量；施工現場的生活或其它污水如未經處理不得排入市政排水管網或河流；施工所產生的廢水、泥漿要求引流至沉澱池或隔油池中，經處理回收後的水用於施工場地抑塵，泥漿晾乾後運至填埋場循環使用；用不完的回收廢水用密閉式吸污車運送至市政污水處理廠統一處理。為減少施工大氣污染，公司嚴格執行《深圳市大氣環境質量提升計劃》（深府辦[2013]19 號）和《深圳市揚塵污染防治管理辦法》，禁止使用未達到國家規定的排放標準的柴油施工機械；嚴禁在施工現場焚燒有毒、有害及惡臭物質，同時加強施工揚塵污染管理，採取定期清潔設備及工地、灑水、覆蓋渣土、設置圍擋等措施以有效降低揚塵污染；對於建築廢棄物，公司認真執行《深圳市建築廢棄物減排與利用條例》、《深圳土石方工程管理辦法》等相關規定，提前做好綜合利用規劃方案，對部分可利用的土石經加工處理後作為路基填料循環使用，將施工淤泥渣土等運至正規棄土場以循環使用。例如，在外環項目建設中，為解決建設工地揚塵問題，公司嚴格貫徹《深圳市揚塵污染防治專項督查方案》要求，採用即時環境監測設備結合人工巡查監督施工，嚴格執行封閉施工、裸土覆蓋、進出車輛沖洗、便道灑水、霧炮降塵、泥漿集中處理和分離、便道硬化、邊坡綠化、污水三級處理並回收利用

等流程治理揚塵；在外環項目第 6 合同段的施工過程中，共安裝 TSP 監控設備 3 台，安裝圍擋近 5,000 平方米，裸土綠網覆蓋約 15 萬平方米，投入汽車自動沖洗設備 3 台、移動高壓沖洗設備 2 台，設置車輛沖洗水池 2 個，投入灑水車 7 台，霧炮 12 台。公司通過上述措施切實有效地抑制工地揚塵，減少了對人居環境的影響。

於 2017 年，所有相關法律、法規均得到恰當的遵守，本集團沒有發生環境污染事故，亦未因環境污染或違反環境法規受到投訴、罰款或制裁。本集團經營中所產生的排放物主要在工程建設活動中產生，該等業務均已分包給具有特定資質的施工承包商。該等承包商有責任依法從事工程建設活動（包括按法定要求管理排放行為），報告期內，本集團未獲悉該等承包商存在未遵守相關法律法規的情形。此外，本集團並無該等承包商在排放方面的信息可供披露。

## 二、節約資源

公司倡導綠色營運理念，將節約資源的理念融入到公司運營的各個環節中，並通過實施能源管理、技術創新、推廣節能環保產品、推行新技術和新材料的使用等措施，有效節約資源，促進資源的綜合利用效率。

公司注重引導員工樹立節儉意識，要求員工自覺厲行節約，辦公設備要設置成節能模式，長時間不使用時要及時關閉電源，減少待機耗能，下班時，不僅要關閉電腦、打印機等辦公設備，還要關閉飲水機等電源。營運管理部還從制度上嚴格要求員工節水節電，在各收費站費用中明確規定員工每月每人次用電及用水量標準，並且按季考核。2017 年，本集團全年辦公用耗電量約為 2,542 萬度，辦公用耗水量約為 72 萬噸。本集團經營中的其他資源使用主要在工程建設活動中產生，該等業務均已分包給具有特定資質的施工承包商。該等承包商有責任依法從事工程建設活動（包括按法定要求管理資源使用行為）。報告期內，本集團未獲悉該等承包商存在未遵守相關法律法規的情形。此外，本集團並無該等承包商在資源使用方面的信息可供披露。

公司將節約資源的理念貫徹在經營活動的各個環節。2017 年，清龍公司將在維修路面時產生的約 100m<sup>3</sup> 廢料全部運至瀝青拌合站回收再利用；公司在綠化養護中亦大都採用 100% 可降解植生袋堆填覆綠，並且採用回收水灌溉植被，達到節約資源、保護環境的目的。近年來，為了節省電能，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，將照明路燈及收費站雨棚照明燈改用 LED 節能燈具。2017 年，公司實施的路燈照明項目合計節省電能約 453 萬度，節能效果明顯。集團下屬的廣告公司也對戶外看板的照明系統進行 LED 節能系統技術改造，2017 年節約用電約 8 萬千瓦。2017 年內，公司對清連高速全線 21 處單洞隧道照明進行 LED 節能改造，工程仍在進行中。公司通過實施能源管理，不但節約了能源，而且有效降低了運營管理成本。

公司一直致力於推行新材料、新工藝的應用。近年來，公司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。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，節約大量的砂石料和瀝青，減少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。2017 年，公司在清連高速的路面養護中首次採用了 MMA 彩色防滑路面材料，該種新型材料不但具較強的抗滑性和耐久性，而且施工方便，固化快，排放的有機化合物極低，節能環保且可增加路面的安全性。

### 三、降低對環境的影響

公路在建設過程中可能佔用耕地、林地、水源等，並對沿線自然環境和居民生活造成一定影響，因此深高速重視項目建設對環境的影響，並將對環境保護的關注體現到公路產品的規劃、設計、建設及管理的各個環節中：

在項目線路規劃和設計階段，公司會按行業標準要求，委託有相應資質的第三方進行項目環境影響專題研究及編制評價報告，評價項目對沿線地區可能產生的環境影響，並針對不良影響的範圍和程度，在設計和施工方案中提出水土保持、生態保護和各項污染防治措施等。如：**合理利用土地**，結合當地土地規劃，選擇適宜的路線位置，

少占良田、耕地和經濟林，儘量減少拆遷，並通過經濟技術比較，設置擋土牆、護坡或高架橋，減少占地數量，節約土地資源；**保護水源**，路線規劃儘量繞越、避讓水源體，不佔用城鎮居民集中地區的飲用水水源，設計完善的公路排水系統，避免污水進入公路兩側的水體或土壤中，同時採取綠化等隔離防護措施，保護水質免受污染。

在施工階段，公司要求施工方嚴格落實對綠化、水土保持、污染防範的措施。取土時首先考慮利用挖方路段土石方，其次考慮選擇貧瘠地段集中取土，注意保護當地的植被和水資源，將取土坑與地方水產養殖、農田排灌相結合；施工棄土應儘量減少毀壞植被、侵佔農田，進行復墾或綠化的合理規劃，提高土地再生資源；為防範施工噪音，公司認真執行《建築施工場界環境噪音排放標準》(GB12523-2011)、《深圳經濟特區環境噪音污染防治條例》(2011年修訂)、《深圳市建築施工噪音管理規定》等相關規定，要求對施工機械、運輸設備安裝消聲器，合理安排施工地點及時間，安置隔音屏障等。

在公路營運階段，公司對沿線土質、石方邊坡採取客土噴播植草，進行邊坡坡角漿砌、幹砌等防護措施以防止水土流失。同時，公司還注重對公路的沿線綠化帶的種植與養護，並且將隔音、防塵、淨化空氣等功能性的綠化林木植物巧妙地與自然人文景觀相融合，構築生態、環保、美觀的高速公路。



#### 四、加入環保行業

深高速在 2015-2019 五年戰略執行過程中，已進一步明確了以收費高速公司產業為基礎、將城市基礎設施和環保產業作為升級轉型的主攻方向，通過與行業領先企業合作、並購優勢企業、自主創新與運營等途徑，在水環境治理、固廢處理等環保細分領域達到行業領先水平。

圍繞這一戰略目標，公司成立了環境公司，建立了專業團隊開拓環保業務。經過深入的研究和論證，2017 年內深高速在向環保行業進軍路上邁出了重要步伐，以參股、並購方式分別獲得了深圳市水務規劃設計院（「水規院」）15% 股權和重慶德潤環境有限公司（「德潤環境」）20% 股權。水規院為具有多項水利和市政給排水行業甲級資質的綜合水務規劃設計院，德潤環境在水處理和垃圾焚燒發電業務領域擁有較強的技術優勢、規模優勢和區域競爭能力。深高速通過與行業品牌企業合作，從而可高起點切入水環境治理、固廢處理和垃圾焚燒發電等環保細分領域，獲得專業技術資源和優質的項目投資機會，共同發展。

隨著城市化、工業化速度的加快，大量生活污水、工業廢水排入城市河道中，對社會環境和生活質量都造成重大影響。2017 年度，公司積極推進深汕合作區的河道治理項目。公司認真綜合診治該項目的河道污染成因，以專業務實的態度制訂系統治理方案，期望通過採取生態整治、河道清淤、消除內外源污染、控源截污等綜合治理措施以實現良好的治理效果。作為環保行業的新進入者，深高速將一步一個腳印，在環保事業領域精耕細作，為建設和諧生態家園盡責出力。

## 質量與服務

深高速的主要產品，是建造與投資的高等級公路。提供高質量的產品，使社會獲得「安全、快捷、經濟、舒適」的運輸服務，是公司的基本社會責任。公司已將 ISO9000 族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，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，確保所提供產品和服務的質量與安全。

在建設及經營管理中，本集團要求各業務部門認真學習和執行《中華人民共和國公路法》、《產品質量法》、《公路工程質量管理辦法》、《關於嚴格落實公路工程質量責任制的若干意見》（交公路發[2008]116 號）、《中華人民共和國環境保護法》、《公路工程（養護）技術標準（規範）》、《收費公路管理條例》、《廣東省高速公路聯網收費管理辦法》、《廣東省高速公路聯網收費稽查管理制度（試行）》、《廣東省高速公路聯網收費營運細則（試行）》等相關法律法規和行業條例，報告期內，所有相關法律法規及行業條例均得到恰當的遵守。

### 一、建造優質公路

公司建立了包括項目前期策劃、工程設計、工程招標、材料監控、施工建設、項目營運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相應職責，通過科學的質量管理體系和技術保障工程項目的質量與安全。

為保證建設工程的安全和質量，公司十分注重對項目的前期技術管理，通過對項目進行實地踏勘和開展專項技術研究與論證，為設計方提供基礎性數據，並充分參與可行性研究、初步設計和施工圖設計等前期工作，與設計方就工程項目的關鍵點進行深入溝通與探討，以減少項目的設計缺陷並降低實施時的安全風險。

在招標階段，公司按照有關資質管理和招投標管理的法規規定，制定《工程招標管理規程》和《專用施工技術規程》，對潛在承包商進行資格考察，對招標檔編制質量嚴加控制，對合作的工程建造商建立考核評價檔案，務求選擇到符合資質的建造商，並與資信良好的夥伴建立長久合作關係。

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，切實推行設備准入管理、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，確保質量目標的實現。主要體現在以下方面：

■ **制定施工管理措施：**為保障工程項目的質量與安全，公司編制了《工程質量管理規程》、《施工安全管理規程》、《工程施工組織設計方案》、《工程施工標準化管理手冊》、《質量通病防治手冊》等管理手冊並嚴格執行，確保工程在質量、安全、造價、進度以及環保等方面符合要求。

■ **實施設備准入管理：**為保障施工安全，保證施工質量，對進入施工現場的所有機械設備、施工機具、車輛、船舶均實行准入管理，須報監理人核准驗收合格後，方可入場。在使用過程中，監理人要組織承包人定期校核各項設備整體工作性能。發現問題後承包人及時整改，待整改完成並驗收合格後才能繼續使用，確保設備使用期間的安全及性能。

■ **嚴控工程材料質量：**對於項目工程所用材料，無論是項目管理處指定生產商或品牌範圍的材料還是非指定生產商或品牌範圍的材料，質量管理均實行「承包人自檢、監理抽檢、質監站監督」的三級控制制度。承包人是質量的責任主體，對材料的質量負全部責任；總監辦嚴格按照《公路工程監理規範》要求進行驗收及抽檢，對材料從准入、進場、保管和使用進行全過程監督並負監理責任。

■ **執行工程監理制度：**為保證工程質量，公司嚴格執行工程監理制度，推行材料預審及准入制度，實行範本及鋼筋胎架驗收制度，以及關鍵工序執行監理旁站制度。每道工序或分項工程完工後，均須進行自檢→監理工程師獨立檢驗→不合格則返工或補救，直至驗收合格方可進行下一道工序或分項工程。

■ **實施「首件驗收制」：**公司按照「預防為主，先導試點」的原則，嚴格落實「首件驗收制」。通過對首件工程的工藝、技術和質量指標綜合評價，確定最佳工藝，樹立樣板工程，指導後續施工。在施工過程中適時加強專項檢查，對於大面積鋪開後質量下滑現象嚴厲打擊。年內公司所開工工程的路基填築、橋樑樁基、承台、墩柱、擋牆、涵洞以及邊坡均嚴格實施了首件驗收制。

在項目實施過程中，公司還借助信息化手段進行質量檢測數據的採集和處理，在  
 施工標段安裝視頻監控及數據獲取系統，並通過手機 APP 隨時查閱，即時監控。2017  
 年，公司在建工程包括外環項目、沿江二期等項目，公司均通過實施建立健全質量管  
 理體系和質管責任制、細化質量管理方法、加強施工質量檢查與監督等措施嚴把工程  
 質量關。

## 二、維護公路品質

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，確保橋隧等構造物安全，密切監控公路技術狀  
 況，及早發現公路病害並加以整治。為保證道路通行品質，公司對各條高速公路制定  
 了以五年養護制度為核心的中長期養護規劃，指導經營期內各年度的養護工作，並根  
 據年度道路技術狀況檢測結果對養護規劃進行完善與修訂。2017 年，公司著力推進重  
 要基礎設施智慧化監測建設，通過智慧化監測，可以對邊坡、橋樑等重要基礎設施快  
 速準確地監測和預測病害，做到精確科學的預防性養護，降低成本，提升效率，為公  
 眾提供安全良好的通行設施。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。



### 三、提升服務質量

深高速一直倡導「以顧客為關注焦點」的理念，公司已建立以市場和顧客需求為導向的管理體系，並根據公司業務發展及內外部環境變化不斷完善相關機制及各項業務操作流程，以努力提升服務品質，提高顧客滿意度。

#### 1、建立應急管理機制

為了維護道路的安全暢通，公司已建立高峰車流疏導及應急回應管理機制，並根據實際情況不斷修訂和完善。管理機制涵蓋了節假日車流高峰期、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、分級回應與控制、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。每逢重大節假日，公司均會對應急資源進行合理調配，積極配合媒體採訪進行宣傳提示，保障車流高峰時段的交通順暢。節後積極開展後評估工作，促使應急保暢效率不斷提升。

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，在接到通知後第一時間趕赴現場開展救援工作，為顧客的人身和財產安全提供保障。2017年，公司直管路段共處理救援業務 12,890 次，日均 35.3 次，較去年增長 20.7%；其中重大事故 10 次，成功拖吊事故/故障車約 11,875 輛。

#### 2、完善溝通機制

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台，傾聽顧客訴求，落實信息的收集、回饋、分析和處理責任，不斷完善溝通機制。

##### ■ 信息管理與發佈

為保障所轄路段和網站交通安全暢順，讓司乘人員有更好的駕乘體驗，公司客服中心緊密聯繫收費站、路政、救援、交警等部門，利用服務熱線、道路情報板、交通台、短信、微博、微信等方式，及時將路況信息和行車指南告知司機，高效實現各種信息的收集、記錄、整理和發佈，並根據實際情況實施緊急調度與支援。2017年，公司客戶服務中心發佈各類交通信息約 1.06 萬次，通過及時的信息溝通，說明司乘人員

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

公司已建立顧客投訴處理機制，堅持「有訴必複、有錯即改」的工作原則。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，具體部門展開事件調查，須在 24 小時內做出初步回應，事件處理完畢做出最終回復。客服中心密切跟蹤處理結果，並做好顧客意見回訪工作；對於媒體的相關報導或重大投訴事件須第一時間向公司辦公室和公司領導報告，公司根據政策法規及業務管理的相關規範，對投訴做出處理。

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台，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。為了更有效地給司乘人員提供正確的道路信息，公司持續對客戶服務中心工作人員開展路網知識培訓，使相關工作人員熟知公司所轄路段、省內乃至相鄰省市的路網分佈情況，為司乘人員的便捷出行提供詳盡的行車指南，讓客服諮詢熱線成為司乘人員出行的得力助手。

客戶服務中心諮詢及投訴統計表

項目	2015 年	2016 年	2017
電話諮詢	60.5萬次	57.2萬次	42.7萬次
營業業務投訴	928宗	705宗	927宗
年度總投訴率	0.726/10萬車次	0.466/10萬車次	0.535/10萬車次
其中：有理投訴率	0.059/10萬車次	0.039/10萬車次	0.052/10萬車次

2017 年，公司持續完善《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檢討，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說明。

### ■ 顧客滿意度調查

為及時瞭解顧客需求，不斷提升客戶滿意度，公司每年定期編制顧客滿意度調查方案，並按照計劃組織測評活動，有針對性地調查顧客的意見和需求。2017 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 84.5 分（2015 年：85.5 分），持續保持在較高水平。



## 關愛員工

「讓員工有成就並健康快樂」是公司價值觀之一。深高速始終堅持守法、平等的用工原則，努力營造「誠信勤勉、快樂工作、和諧共贏」的文化氛圍，向員工提供安全、健康的工作環境，不斷推動人力資源增值，為員工構築實現理想的職業發展平台，並提出了「讓員工分享公司發展成果」的管理理念，以期實現員工利益和公司利益的和諧共贏。

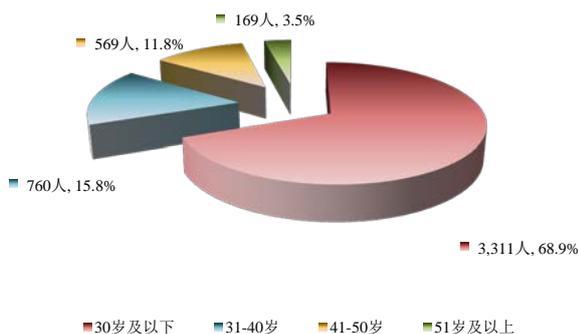
### 一、保障員工權益

報告期內，本集團嚴格遵守新《勞動法》、《勞動合同法》、《廣東省勞動合同法實施條例》及《未成年人保護法》等有關法律法規的規定，依法制定若干內部制度，切實保障員工合法權益，構建良好的勞資關係。

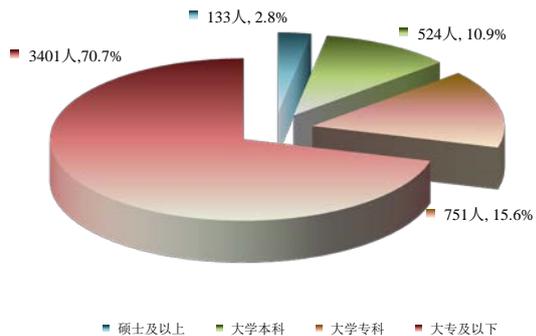
#### ■ 平等僱傭

公司維持長期僱傭的理念，堅持男女平等，同工同酬，堅持不僱傭臨時人員，嚴禁各種形式的僱傭未成年人和強制勞動現象的發生。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，堅持「兼收並蓄，包容開放」的企業用人觀。2017年，公司與員工簽訂勞動合同的簽約率為 100%，未發生違法解僱之情形。2017年，本公司及子公司共有員工 4,809 人，其中女性員工 2,256 人，約占全體員工的 47%；管理及專業人員 1,121 人，收費作業人員 3,688 人。公司嚴格遵守政府對勞動時間的法定要求，出台了《員工出勤與休假管理辦法》等規範性制度，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。

2017年度員工年齡構成圖



2017年度公司員工學歷情況構成圖



2017年，本集團的整體員工流失率為26.16%，具體情況見下表：

**2017年集團員工流失率統計表**

離職員工構成		人數（人）	員工流失率（%）
按性別構成			
其中：	女性	729	15.16%
	男性	529	11.00%
按年齡構成			
其中：	30歲以下	1,145	23.81%
	31-40歲	99	2.06%
	41-50歲	14	0.29%
	50歲以上	0	0
按地區構成			
其中：	廣東省	1,199	24.93%
	其他地區	59	1.23%

## ■ 薪酬福利

公司依照法定要求並根據市場情況，制定了符合公司實際的《員工薪酬福利管理辦法》。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，以「按崗定薪、崗變薪變」為原則，根據崗位的市場價值和員工的綜合績效情況厘定，體現了戰略、市場和績效為導向，並兼顧內外公平性。2017年公司對收費作業員工再次實施調薪計劃，平均漲幅達7%。公司已連續第八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。

本集團已遵照《社會保險法》的相關規定，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。2017年，本集團共繳納養老及醫療等社會保險費用29,910千元、住房公積金16,650千元以及企業年金9,240千元。截至2017年底，本集團共有51名退休人員，均在深圳市或當地社會保險機構辦理了退休手續。

## 二、安全與健康

### ■ 安全生產

公司堅持「以人為本，安全第一，預防為主」的安全管理理念，把員工健康、安全作為安全管理的核心。公司在生產經營過程中認真貫徹《安全生產法》等有關法律法規，年內，公司及各附屬公司按照法律法規要求增配了安全管理人員，建立了公司、部門、下屬單位三級安全管理和事故防控體系，各部門、各單位根據生產實際制定了安全生產責任制、隱患排查和整治、安全教育培訓、安全會議等相關管理制度。2017年，公司組織開展安全生產標準化建設和雙預防機制構建，對各項目管理處的安全生產管理工作進行系統化、規範化、標準化管理。在工程建設管理方面，公司從招標環節開始就強調安全管理，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。公司要求承建商及監理方建立健全各級安全保證和管理體系，安全隱患源並制定針對性措施，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。在營運管理方面，公司採用建設「安全樣板收費站」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、加強即時監控等措施，減少和避免員工工傷的發生。

2017年，公司組織公司級檢查5次、專項檢查1次、部門級檢查16次、收費站（建設項目）級檢查近1,200餘次；組織應急演練100多場次，類別涉及火災、車輛傷害、物體打擊、食物中毒等事故種類。為提高員工的安全意識和管理水平，2017年，公司組織了公司級的安全培訓5次，對主要負責人和安全管理人員進行了專項取證培訓；各部門、各附屬公司組織安全培訓500多場。此外，公司大力開展安全文化建設，分別組織了深高速安全生產論壇、安全生產宣傳欄設計比賽、安全知識競賽等形式新穎、參與度高、效果顯著的安全文化活動。2017年，公司安全生產形勢平穩，全年未發生重傷以上安全生產責任事故。

### ■ 職業健康

公司重視員工的職業健康，為提高員工工作環境的安全性及預防職業病的發生，公司定期對危險源和環境因素進行辨識，控制危險因素，如科學設計收費站安全島並安裝安全防護設施，為作業人員配發相應勞保用品，向施工作業人員發放高標準的防護面具，為員工選擇符合人體工程學的環保辦公設施等，並為一線員工配備了「小藥箱」，為員

工免費提供急救服務。高溫季節公司為員工發放降溫補助，為一線員工免費提供降溫飲品。公司還為單身員工及一線員工宿舍裝空調、熱水器等設備，改善員工住宿條件。

公司每年組織全體員工體檢，還主動為員工購買人身意外傷害保險，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《工傷保險條例》等有關法律規定，確保員工獲得醫療救治和經濟補償。2017年，本公司共為2位發生工傷事故的員工辦理了工傷理賠，公司共向員工發放互助金104千元。年內，公司還邀請專家為員工舉辦了健康知識講座，向員工傳授醫療保健知識，提高員工在日常生活中的自我保健能力。

### 三、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台。

#### ■ 職業發展

公司依據相關要求制定並實施了《聘用管理辦法》，堅持以市場為導向的人才引進機制，通過校園招聘、人才市場招募、網路招聘等形式招聘員工。公司更加注重從企業內部培養和選拔人才，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。2017年，公司共有100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。

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。2017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

公司依照培訓要求制定了《培訓管理辦法》，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。公司根據崗位特徵和員工的需求，並結合公司發展戰略，建立了多層次

的培訓體系，安排了包括「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。2017 年度，公司總部及各部門共組織培訓 49 次，累計培訓課時 11,480 小時，累計培訓員工 2,000 人次，全年教育培訓經費投入約 1,800 千元。培訓內容覆蓋面廣、內容豐富、員工參與度高，較好地提升了員工的業務技能。

此外，公司鼓勵員工自我學習與提升，建立了網路培訓學院，提供 40 多門學習課程；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。

#### 四、關愛員工生活

公司倡導快樂工作、快樂生活，充分利用各種資源，開展有益員工身心健康的文體活動，豐富員工的業餘文化生活。例如，公司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；每年舉辦達人秀、營運杯籃球賽、羽毛球賽、乒乓球賽、登山比賽、主題團日、青年聯誼、K歌比賽等活動；年內，公司還向全體員工發起了「每天步行一萬步」活動。通過這些豐富多彩的文體活動，幫助員工平衡工作與生活，引導員工追求美好的生活情趣，感受公司大家庭的溫暖。



## 共同發展

公司尊重合作夥伴的利益，不斷完善與合作夥伴關係管理體系，謀求與合作夥伴的共同發展；提倡廉潔自律，並通過建立健全反腐倡廉機制，弘揚正氣，引導領導幹部和員工樹立正確的人生觀、價值觀和權力觀，為公司發展盡職盡責。公司亦在遵循市場原則的前提下，配合政府支援區域經濟發展，並積極參與公益事業，努力為社會的和諧穩定和持續發展奉獻力量。

### 一、合作共贏

作為一家以營運收費公路為主業的公司，供應鏈管理並非推動本公司可持續發展的主要範疇，但我們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、仲介顧問等）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。公司制定了《採購管理辦法》、《供應商履約試評價實施辦法》等制度，持續完善採購管理相關流程，加強對工程材料質量的監管，通過對供應商和工程建造商進行考核履約評價，建立合格供應商和工程建造商信息庫，以降低供應鏈的採購品質風險，打造高品質的供應鏈。同時，公司也恪守商業道德，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。



公司充分尊重和保護債權人的合法權益，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和較高的償債能力。2017年，公司的資產負債率為57.91%，利息保障倍數為3.60，EBITDA利息倍數為5.57，各項財務指標處於安全水平。同時，公司繼續加強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，被多家銀行列為戰略或重點合作客戶。2017年，公司國內主體資信評級保持AAA級，國際主體信用評級均保持原有投資級別，所發行的各類債券的債項信用等級的跟蹤評級結果均保持原有級別，公司憑藉穩定的現金流、穩健的資本結構和良好的信貸記錄，與債權人建立和保持了良好的信貸關係。

## 二、反腐倡廉

「誠者，天之道也；思誠者，人之道也」。集團一直注重加強管理人員的思想廉政教育，將管理人員廉潔從業教育納入規範化的培訓體系，要求全體管理人員學習貫徹黨的十九大會議精神、研讀《中華人民共和國反貪污賄賂法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，並通過《員工手冊》、《員工獎懲辦法》、《反舞弊工作條例》等對全體員工的行為和誠信道德進行規範，從弘揚誠信文化的高度出發，通過開展案例宣貫教育、舉辦各類廉政教育課堂、專項審計工作交流等方式，推動各級管理人員與員工將反腐倡廉理念銘記於心，外化於行。公司的《反舞弊工作條例》等規則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佈，作為各級員工及公司利益相關方反映、舉報公司或其他人員違反職業道德問題或疑似舞弊案件的渠道。

2017年，公司與各部門、各單位負責人簽訂了黨風廉政建設責任書66份，並建立責任分解、監督與考核機制，強化管理人員的廉政意識和責任。集團黨委開展紀律教育學習月等活動，向全體黨員加強《中國共產黨紀律處分條例》、《中國共產黨廉潔自律準則》、《中國共產黨問責條例》等紀律規章準則的學習，強化黨員的廉潔奉公意識。公司紀律檢查委員會也通過集體廉政談話，開展廉政專題教育，邀請黨校教授進行專題廉潔從業教育培訓、公司紀委書記帶隊到基層調研誠勉等方式，強化關鍵崗位員工的廉潔從業意識、崗位責任意識和風險防範意識。同時，公司還邀請承包商共同參加廉政教育，簽署廉政協議，加強承包商的廉政意識。

年內，公司強化了對關鍵崗位及關鍵項目制度執行情況的檢查監督。針對外環項目、沿江二期等重點建設工程制定了檢查考核制度，並與關鍵工作人員簽訂了廉潔從業公約，公司每季度進行專項廉政檢查。2017年，公司累計對42個工程、採購、維護招投標項目定標過程（環節）進行了監督，以防範經營管理過程中可能出現的違法違紀行為，開展違規公款購買消費高檔白酒檢查工作。2017年度本集團未發生對下屬單位或員工提出貪污訴訟案件的事項。

### 三、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」為使命和責任。二十年來，公司投資、建設和經營公路項目，滿足社會對交通運輸的需求，同時也為區域經濟的發展與社會進步做出了積極的貢獻。公司已在深圳及周邊地區完成公路建設投資超過百億元，鋪就的高速公路網路已成為促進區域經濟發展與文化交流的重要交通動脈。高速公路作為一項公共產品，既要具備「安全、快捷、經濟、舒適」的通行性能，還要承擔配合國家區域經濟及產業政策規劃、提高地區交通運輸能力等社會功能。

2017年，公司及子公司共繳納稅款6.8億元，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。2017年公司總部還向社會提供了851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台，從而促進這些地區的人員就業，支援地區發展。

### 四、關注公益事業

本集團在致力於企業發展的同時，心系社會，關注公益事業。2017年度，集團繼續開展對廣東省河源市新民村的對口扶貧工作，年內已向該村捐款94萬元，幫助其收購完成了82畝地仙湖茶園、安裝了90盞太陽能路燈、為46戶貧困戶開通了自來水、改造4戶貧困戶危房，並向該村全體貧困戶時行了慰問。年內，公司還對系統內15名困難員工進行持續幫扶，發放困難補助金52千元，有效解決他們的實際困難。

集團鼓勵投資企業和員工關注社會公益，關心弱勢群體，力所能及地幫助需受助的群體。目前，集團已註冊的團員義工已達 250 名，黨員義工 400 餘名，他們熱心公益，通過積極參加交通疏導、到市圖書館開展整理圖書、義務獻血、探望孤兒院、看望孤寡老人、清潔山林環境等多種義工活動，以實際行動回饋社會，年內團員義工提供義工服務達 600 小時，黨員義工每人皆提供志願服務 40 小時。2017 年，廣告公司無償提供了 82 個廣告位（總面積超過 4,000 平方米）用於宣傳公益理念、傳播公益行為。



## 小 結

企業的持續、健康發展，離不開和諧的內部和外部環境；而高尚的企業行為，也有助於提升企業的競爭力。深高速在持續發展、為股東提供良好回報的同時，也致力於成為一個負責任的企業公民。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，重點彙報了本公司在環境、產品、員工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數據，敬請參閱本公司《2017 年年度報告》的相關內容。

隨著人口劇增和社會的發展，資源短缺、環境惡化、生態危機等問題已引發了全球性的廣泛關注，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。現階段，深高速已明確定位為「城市和交通基礎設施建設運營服務商」，以收費高速公路為基礎，將城市基礎設施和環保產業作為升級轉型主攻方向，以投資、融資作為實現公司戰略的重要途徑，形成高速公路、環保、城市基礎設施協同發展的產業格局。希望通過深入環保治理產業，以實際行動為推動人類社會與環境的和諧發展貢獻力量，切實履行企業社會責任。

深高速將繼續堅守誠信理念，科學經營，勇於創新，實現公司的可持續發展；我們也將繼續兼顧股東、債權人、服務商、客戶、員工、政府和社區各方的利益，在力所能及的範圍內實現公司與利益相關者的和諧共贏。感謝社會各界以及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！

## 讀者回饋及聯繫方式

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，請填寫以下的意見回饋表，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）