



# 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：600548 (上交所) 00548 (聯交所))



# 2018

## 社會責任報告

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十份社會責任報告。

#### ● 報告時間

本報告涵蓋的期間為 2018 年度，即 2018 年 1 月 1 日至 2018 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

2019 年 3 月 22 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

4 綠色運營

7 節約資源

8 降低對環境的影響

9 投入環保行業

## 12 質量與服務

12 建造優質公路

15 維護公路質量

16 提升服務質量

## 21 關愛員工

21 保障員工權益

23 安全與健康

24 促進員工發展

25 關愛員工生活

## 26 共同發展


26 合作共贏

27 廉政與風險防控

29 助力社會發展

29 關注公益事業

## 31 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，不僅僅來自于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

深高速視綠色、循環、低碳經營為企業可持續發展的重要保障，在公司運營中恪守政府環保營運的法律法規要求，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。本集團 2015-2019 五年戰略已明確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，隨著該戰略的實施推進，本集團已通過投資並購等方式切入了水環境治理、固廢處理等環保細分領域。作為環保產業的新加入者，本集團將致力於推進環保產業的經營與發展，以實際行動努力踐行保護環境、建設美麗中國的社會責任。

### 本公司之社會責任戰略——環境

合理利用資源和保護環境，推動環保技術和材料在日常管理、工程設計和施工等環節中的實際運用。

深高速把綠色、循環、低碳的經營理念融入到公司經營的各環節和全過程，認真遵守《環境保護法》、《大氣污染防治法》、《固體廢物污染環境防治法》、《水污染防治法》、《環境影響評價法》、《建設項目環境保護管理條例》、《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，並在各經營環節制訂了相應的制度、工作流程、操作規範等，以保證該等法律法規的貫徹執行。

## 一、綠色運營



公司以綠色交通、低碳運營為公司運營的基本管理要求，並針對每個業務環節制定了相關的防汙減排制度或操作規程，同時通過引進智慧化設備和信息化技術，提高運營效率，監控工作流程，從而努力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。

### ■ 綠色辦公

公司注重引導員工樹立節儉意識，要求員工自覺厲行節約，辦公空調製冷不得低於 25 度，辦公設備要設置成節電模式，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。在日常辦公管理中，新增或更新各類照明器材時應採用新型的環保節能產品，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。2018 年，集團大力推進信息化系統建設，通過對業務的信息化、模塊化、科學化管理，提高管理效率，實現全系統無紙化辦公。2018 年，本集團全年辦公用耗電量約為 2,938 萬度，辦公用耗水量約為 74.6 萬噸。

## ■ 綠色營運

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 ETC 自動繳費車道、安裝自助髮卡機等措施，提升通行效率。2018 年度，本集團具有自主智慧財產權「深圳 e 交通」APP 綜合服務平台（「深圳 e 交通」）正式上線，率先在廣東省實現了無感支付與實際運行，截至報告期末，已在機荷、沿江、梅觀、水官、龍大和清連等 6 條高速上實現了無感支付。通過實現不停車移動支付，可減少交通擁堵，提高車輛通行效率，實現道路資源的高效使用，促進車輛降低油耗和減少廢氣排放。

一直以來，高速公路行業現金車道通行費收入僅能開出紙質發票。公司通過深入研究相關政策，多次與相關政府部門進行溝通和協調，於 2018 年 6 月 27 日，成功開出 MTC 車道的第一張電子發票，在全國高速公路行業首次實現了 MTC 車道電子發票模塊應用功能，每年預計可節省約 384 萬元的發票成本。



## ■ 綠色施工

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汗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《深圳市場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。

在外環項目建設中公司要求施工方嚴格落實揚塵治理「7 個 100%」，即施工區 100% 圍蔽、工地路面 100% 硬化、進出車輛 100% 沖洗、裸土 100% 覆蓋或綠化、易起塵施工 100% 灑水降塵、全合同段 100% 安裝 TSP 揚塵自動檢測系統、工地砂土存放 100% 覆蓋。截至報告期末，外環項目綠網覆蓋土方面積達 241 萬 m<sup>2</sup>，安裝洗車池 67 個，設置 TSP 揚塵自動檢測系統 123 套，投入霧炮機 181 台，配備灑水車 56 輛，有效地遏制了因高速公路施工造成的揚塵污染，減少了對人居環境的影響。

## ■ 綠色養護

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。

於 2018 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），本集團通過嚴格執行合約要求，落實施工承包商、監理職責，定期抽檢、考核，對承包商的合約履行情況開展信用評價等以約束其依法合規施工。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

公司根據集團對環境管理的政策和要求，積極推廣新技術、新工藝和新材料的使用，通過實施能源管理、革新路產養護技術等措施，有效節約資源，促進資源的綜合利用效率。

公司將節約資源的理念貫徹在經營活動的各個環節。2018年，水官高速將維修路面產生的約120m<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。2018年，公司深圳直管路段累計實施了130個路燈照明項目，合計節省電能約400萬度，減少CO<sub>2</sub>排放約3,000噸，節能減排效果明顯。集團下屬的廣告公司也對戶外看板的燈具及照明系統進行LED節能系統技術改造，並對部分接線長、耗能大的立柱看板安裝太陽能照明系統，2018年節約用電約62.3千瓦。2018年內，公司完成了清連高速全線21處單洞隧道照明LED節能改造。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。例如，2018年水官高速採取裂縫修補技術修復高速公路2,580m，並全面採用CAP新型溫貼縫材料。該種新型材

料相較傳統灌封料烤熱時間短、施工簡單方便、對交通幹擾小，可減少傳統填縫料烘烤造成的大氣污染，具有無崩邊、抗崩縫、能完全順裂縫密封、路面的安全性更強、節能環保等特點，可降低路面大、中修頻率，不但可降低營運成本，且保護環境。

本集團經營中的其他資源主要在工程建設活動中使用，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）。本集團通過嚴格執行合約要求，落實施工承包商、監理職責，定期抽檢、考核，對承包商的合約履行情況開展信用評價等以約束其依法合規施工。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。

### 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，委託有相應資質的協力廠商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，進行複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，實施邊坡坡角漿砌、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、投入環保行業

深高速在 2015-2019 五年戰略執行過程中，進一步明確了以收費高速公路產業為基礎、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，深高速於 2017 年在進軍環保行業的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，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。

## 佈局環保產業

1

- ◆ 收購重慶德潤環境有限公司20%股權，高起點快速進軍環保行業，積累環保經營管理經驗，獲得優質合作資源；
- ◆ 認購深圳水規院增資後15%股權，獲得水務規劃設計的優質技術資源，提供專業基礎和合作資源。

▣ 參股水規院



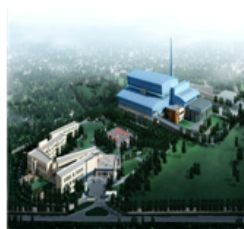
▣ 參股德潤環境



2

- ◆ 重點在固廢危廢處置、環衛一體化和水環境治理等領域尋求投資機會，參與考察和介入多個投資項目；
- ◆ 積極考察清潔能源領域，開展專案調研前期工作。

▣ 龍裡垃圾發電



3

- ◆ 考察和介入多個大環保項目，積極尋找優質股權並購機會，與國內知名企業建立戰略合作關係，拓展業務資源；
- ◆ 2018年7月，與法國蘇伊士集團簽約，組建合資公司，補齊業務短板，強強聯合增加市場競爭力。

▣ 南門河水治理



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。本公司於 2017 開始介入深汕特別合作區的南門河水系綜合治理項目，該項目主要是為提高深汕特別合作區鵝埠組團的防洪減災能力，保障區域防洪安全，同時實現河流生態環境的綜合整治。

公司與專業設計機構對河流分佈、山型地貌、周邊區域功能及建築等進行了詳細的實地勘探和研究，統籌規劃，在設計上綜合考慮水源利用與周邊生態環境的相輔相諧，並達到除澇、防治山洪和地質災害的目標，同時儘量維持河流天然形態，減少施工對天然資源和環境的破壞；聘請專家組認真綜合診治河道污染成因，以專業務實的態度制定系統治理方案，通過採取生態整治、河道清淤、消除內外源污染、控源截汙等綜合治理措施實現治理效果。2018 年，南門河水系綜合治理項目基本完成了已具有作業面的河道治理工程，不但使南門河水系形成了一個完整的防洪體系，對沿線區域形成有效保護，而且過去被污染的河道狀況得到改變，河道水質清冽，沿河草青木鬱，有效改善了市民的生活居住環境。

報告期內，本集團還積極開展工業廢水廢物、環衛一體化、水環境治理等領域的調研和投資項目的考察與洽談。本集團將結合區域性拓展戰略，在參與城市綜合開發建設中，擇機切入到環衛一體化、固廢一體化、水環境綜合治理及垃圾發電等實體項目的建設與運營中，為推動美麗事業而努力。

## 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。



■ **嚴控材料設備准入：**為保障施工安全，保證施工質量，對材料、設備實行准入制度。對鋼筋、鋼絞線、支座、錨具等關鍵材料做好重點監管，所批復的關鍵材料均為合同約定範圍內採購；對其他材料實行監理辦與管理處聯合審查。堅決杜絕偽劣、低劣產品進入工程實體，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，切實把好材料質量關。同時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。

■ **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，以及在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，全面落實「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、管理變形走樣的，重新做首件，嚴厲打擊「首件制」與全面施工兩張皮現象。年內，公司所開工工程的路基填築、橋樑樁基、承台、墩柱、蓋梁、現澆梁、懸澆梁、擋牆、涵洞等均嚴格實施了首件驗收制。

■ **優選設備提升質量**：倡導以設備保工藝，以工藝保質量，以質量提升質量的理念。外環項目大力推廣機械化、自動化施工，提倡「機械化換人、自動化減人」。目前鋼筋加工廠除配備滾焊機等標準三件套外，部分標段主動提高機械化水平，配備了大型自動剪切機、自動焊接機器人等新設備，室內焊接全面推行二氧化碳保護焊等工藝，以提高功效、保證質量。同時對墩柱、蓋梁等鋼筋推行在加工廠整體預製、整體吊裝，以提高鋼筋間距、保護層的合格率。

■ **加強信息手段管理**：以信息化手段進行質量檢測數據的採集和處理，積極應用具有便捷、數據自動採集與傳輸的先進設備，提高數據的真實性和可靠性。目前各標段試驗室及混凝土拌合站均安裝視頻監控及數據獲取系統，通過手機 APP 均可實時調閱，指標超限可自動報警。同時在架橋機上安裝視頻監控及應力感應報警系統，實施監控架梁施工安全狀況，確保施工安全。

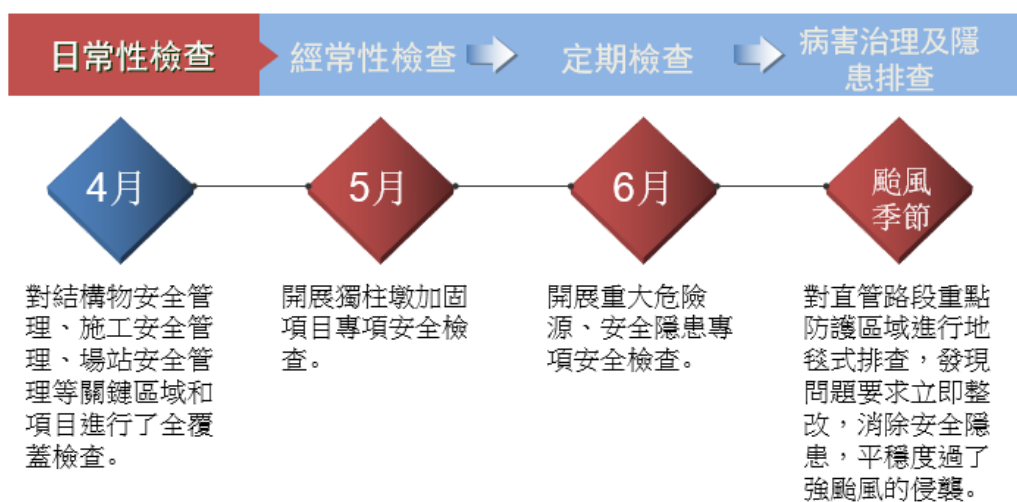
2018 年，集團以外環項目、沿江項目等重大工程項目為載體，推動創新技術在工程建設中的應用。通過對建設工地及特種設備監控，實現生產過程的視覺化展示和即時監控，為安全生產提供有效支援；通過二維碼系統錄入上萬普通構築物及工程金屬信息，可提升查詢效率，為後期運營養護提供便捷的數據轉交；年內，本集團還開展了 BIM 綜合管理平台的建設、業務集成及技術標準編制等工作，通過推動 BIM 綜合管理平台的應用，實現建築數據和信息在設計、建設和維護全生命週期中的共用和傳遞，從而達成建設、施工和監理單位等多組織的協同管理，提高生產效率，降低綜合成本。



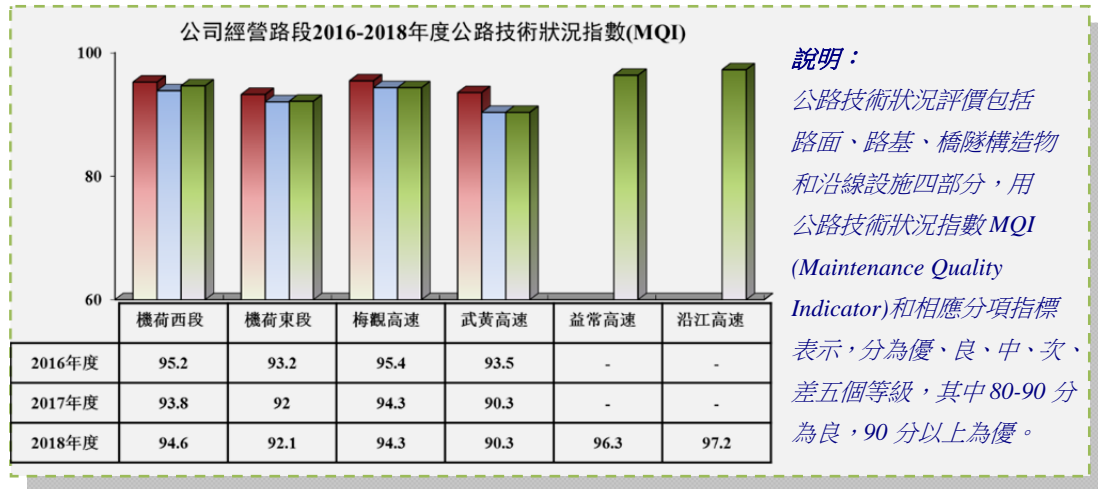
## 二、維護公路質量

公司一直嚴格按照國家公路養護技術規範和評定標準，報告期內，集團對所管理的高速公路開展多層次、多方位檢查和巡查，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。為保證道路通行質量，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。

### 開展多層次、多方位檢查和巡查



2018年，公司還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

良好的道路通行效率是提升道路服務質量的重要前提和保障。公司通過推進智慧交通管理，建立應急保暢管理機制，通過客戶服務中心 24 小時與客戶及時溝通，即時傳達交通訊息等方式，努力提升服務質量，提高顧客滿意度。

#### 1、建立智慧交通管理體系

隨著物聯網、大信息、雲計算等信息化技術的快速發展，智慧交通已成為現代化交通綜合管理的發展趨勢。近年來，本集團與專業研究機構及技術團隊開展合作，積極推動建設智慧交通綜合管理系統，並已實現全線監控、大數據監測分析、指揮與調度以及管理後評估等管理模塊的系統管理，加強交通信息發佈，有效引導和疏通車流。

報告期內，本集團與百度網訊科技有限公司簽訂戰略合作框架協議，雙方擬整合資源，在智慧交通、智慧環保和公司信息化升級等方面開展廣泛合作，共同推動交通基礎設施建設、管理與服務的智慧化。報告期內，雙方已啟動 AI 應用戰略諮詢規劃項目，基於工程板塊和運營板塊進行 AI 應用場景規劃；集團正深度探索智慧崗亭的應用研究，推進無人值守車道方案研究並已開展試點工作。

2018 年 6 月下旬，本集團具有自主智慧財產權「深圳 e 交通」正式上線，率先在廣東省實現了無感支付與實際運行，截至報告期末，已在機荷、沿江、梅觀、水官、龍大和清連等 6 條高速上完成了 486 條無感支付車道的建設。無感支付的啟用，將大大提高車道通車效率，提升司乘人員的體驗。

下一步，集團將著重探索和研究「深圳 e 交通」APP 與社會停車場、公交、地鐵等交通應用實現互通互聯性，進一步拓寬客戶應用場景，為智慧交通管理體系賦能，向客戶提供差異化服務，並協助解決城市交通擁堵、車輛行駛安全等影響城市發展和民生的重要問題。



## 2、建立應急管理機制

為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。

**完善的應急保障體系、流程和行動細則**



為了及時處理交通事故，維護顧客生命和財產安全，公司已建立完善的路途救援服務機制：編制《道路救援信息處理常式》，保證快捷高效的應急機制；設置統一救援熱線並在各站及路段設置告示牌，道路情報板每天滾動顯示電話號碼，方便司乘人員撥打；加強與交警、路政、救援單位聯動，確保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。2018年，公司客服中心處理救援業務 15,727 次，日均 43.1 次，較去年增長 22%；其中重大事故 5 次，成功拖吊事故/故障車約 13,860 輛，到達現場平均耗時 14.4 分鐘。

2018年9月16日，超強颱風「山竹」登陸廣東，是20年來影響深圳最嚴重的颱風，破壞力極強。公司高度重視，迅速啟動應急預案，統一部署，分層落實。當日中午，公司封閉了管轄的高速公路，颱風過後迅速連夜組織開展搶險及道路清障工作，翌日中午即全線恢復交通，所轄路段未發生重大事故和人員傷亡，保障了廣大司乘人員的生命安全，順利完成抗險救災工作。

**3、建立客戶服務渠道**

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。2018年，公司客戶服務中心發佈各類交通信息約1.6萬次，較去年增長53%。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。

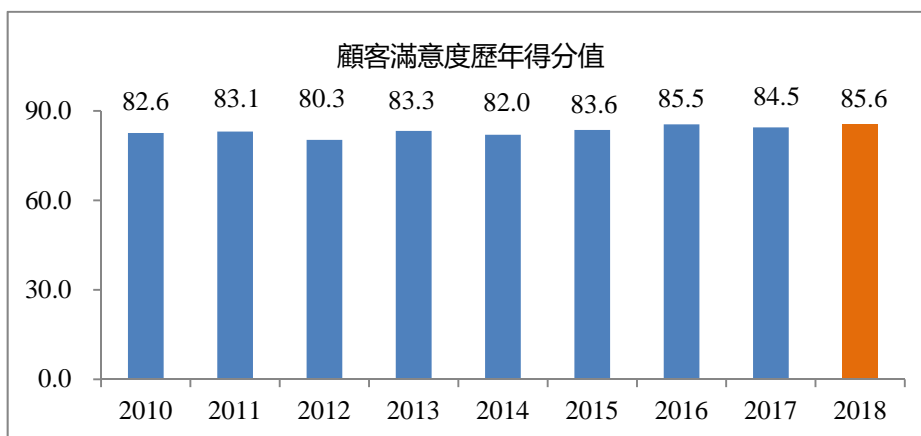
客戶服務中心諮詢及投訴統計表

項目	2016年	2017	2018
電話諮詢	57.2萬次	42.7萬次	40.4萬次
營業業務投訴	705宗	927宗	1500宗
年度總投訴率	0.466/10萬車次	0.535/10萬車次	0.835/10萬車次
其中：有理投訴率	0.039/10萬車次	0.052/10萬車次	0.017/10萬車次

2018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。2018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85.6分（2017年：84.5分），持續保持在較高水平。



## 關愛員工

人才是推動深高速發展的第一要素，是構築深高速核心競爭力的關鍵。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。

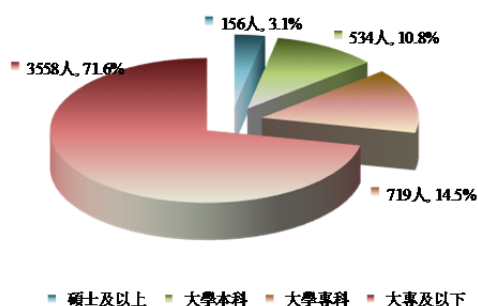
### 一、保障員工權益

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。

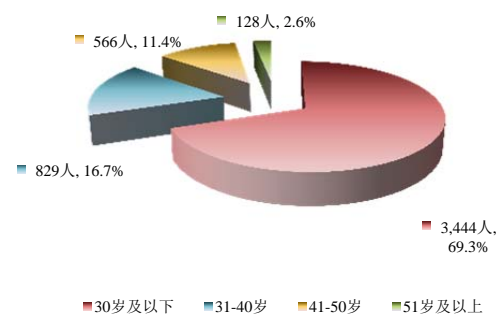
#### ■ 平等僱傭

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。2018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。2018年，本公司及子公司共有員工4,967人，其中女性員工2,278人，約占全體員工的46%；管理及專業人員1,045人，收費作業人員3,922人。公司嚴格遵守政府對勞動時間的法定要求，出臺了《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。

2018年度公司員工學歷情況構成圖



2018年度員工年齡構成圖



2018 年，本集團的整體員工流失率為 31%，具體情況見下表：

**2018 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	840	16.91%
	男性	700	14.09%
按年齡構成			
其中：	30 歲以下	1,433	28.85%
	31-40 歲	70	1.41%
	41-50 歲	31	0.62%
	50 歲以上	6	0.12%
按地區構成			
其中：	廣東省	405	8.15%
	其他地區	1,116	22.47%

#### ■ 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，體現了以戰略、市場和績效為導向，並兼顧內外公平性的原則。2018 年公司對收費作業員工再次實施調薪計劃，平均漲幅達 3.5%。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。2018 年，本集團總部共繳納養老及醫療等社會保險費用 7,460 千元、住房公積金 5,980 千元以及企業年金 6,650 千元。截至 2018 年底，本集團共有 58 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

公司圍繞「安全第一，雙重預防，體系保障，落實責任」的安全生產方針，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，公司及各附屬公司全面踐行安全生產標準化，根據安全生產標準化的要求，進一步完善制度體系，推進雙重預防機制建設，進行合法合規性研究，組織開展安全檢查與考核、安全培訓、應急演練等各項安全管理基礎工作，及時啟動應急回應，防控生產安全事故。在工程建設管理方面，公司按照「三同時」的要求，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。

2018 年公司組織公司級檢查 4 次、專項檢查 5 次、部門級檢查 10 餘次、收費站（建設項目）級檢查 1,800 餘次；組織應急演練 168 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，2018 年公司組織了公司級的安全培訓 5 次，包括公司高管安全生產主體責任培訓；各部門、各附屬公司組織安全培訓 540 多場。此外，公司大力開展安全文化建設，分別組織了第二屆深高速安全生產論壇、安全生產宣傳欄設計比賽、杜邦公司安全考察學習等形式新穎、參與度高、效果顯著的安全文化活動。2018 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。年內，公司邀請專家為員工開展心臟除顫儀 (AED) 使用暨心肺復蘇急救培訓，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。公司各工（分）會，加強員工食堂飲食衛生監管，特別重點關注收費一線場站工作條件優化改善，不斷提高辦公環境和工作條件。

### 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臺。2018 年，公司出臺了《關於加強公司人才建設的意見》，提出人才建設「1+N」制度體系，圍繞核心人力資源規劃，配套「百人引進計劃」、專項育人計劃等 N 個制度、方案，明確了公司未來三至五年的人才引進和培養的方向。2018 年，公司還修訂了《管理人員選拔管理辦法》，進一步完善了管理人員選拔機制，為公司和員工的可持續發展提供制度保障。

#### ■ 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。年內公司共有 140 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。2018 年，公司總部向 70 名員工發放了再就業鼓勵金共計 457 千元。公司幫助 64 名收費員進行了「圓夢計劃」報名，協助 32 名就讀學員獲得了學費補助。

## ■ 員工培訓

公司依照培訓要求制定了《培訓管理辦法》，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。2018年度，公司總部及各部門共組織培訓32次，累計培訓課時5,404小時，累計培訓員工386人次，全年教育培訓經費投入約1,366千元。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。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。年內，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；開展了新春拔河比賽、城市樂跑賽、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；此外，公司還組織開展了「五小創新」活動，徵集創新作品59項，在表彰員工創新實踐精神的同時，部分創新技術和產品已在實際工作中運用，並產生了良好的經濟和社會效益。公司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。



## 共同發展

深高速秉承以己之力，助推社會共同發展的責任理念，不斷完善與合作夥伴的管理體系，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，為社會發展盡職盡責。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

#### ■ 供應鏈管理

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質量風險，打造高質量的供應鏈。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。



## ■ 促進行業進步

在公路建設和養護管理中，公司不斷探索和使用新材料、新技術和新工藝，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已被行業相關部門列入行業規範檔中，為推動行業進步做出了積極的探索。2018年，公司繼續以項目為基礎開展了交通運行及智慧高速課題研究、鹽壩公路地熱再生示範項目、沿江高速梁保護方案及控制值課題等多個科研項目研究，年內，沿江高速公路建設關鍵技術研究獲廣東省公路協會科技進步一等獎。



交流與分享是共同進步的重要渠道，深高速積極參與同行業及相關科研機構的探討和交流，分享經驗和成果，並願以開放的態度誠摯接待來公司交流的行業夥伴。2018年，公司接待外部來訪 38 批，與行業夥伴共同探討行業發展機遇與挑戰，經營管理理念與技術工藝成果，實現與行業夥伴的共同提升。

## ■ 債權人利益

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。2018年，公司的資產負債率為 52.46%，利息保障倍數為 5.44，EBITDA 利息倍數為 7.21，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。2018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、廉政和風險防控

廉政教育和風險防控是集團反腐倡廉的重要途徑。集團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。

2018年，公司與中層以上管理人員簽訂了黨風廉政建設責任書，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。集團黨委通過多種方式開展紀律教育學習活動，向全體黨員加強中國共產黨十九大報告及有關黨風廉政建設的宣傳和學習，並開展廉潔從業基礎知識測試，強化黨員的廉潔奉公意識；集團黨委組織大型專題從業和紀律教育培訓2次，並通過黨委主要領導宣講廉政黨課、外聘專家進行廉潔反腐教育講座、觀看警示教育片等多種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。此外，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，公司持續加強基層巡檢和過程監督，先後對13個收費站、4家附屬公司開展了紀檢尋訪和調研，公司紀律檢查委員會全年進行廉政談話提醒10人次，全年累計對45個工程、採購招投標過程（環節）進行了監督。2018年6月，集團下發了《深高速工程建設項目廉潔風險防控手冊》，加強對公司工程建設項目過程廉潔風險控制。工程建設板塊項目管理處每月組織員工學習廉政教育，集團工程部每季度對項目管理處的廉政教育學習情況進行檢查，以制度和紀律防範違法違紀行為。2018年度未發生對公司或員工提出的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。

2018 年，公司及子公司共繳納稅款 6.80 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。2018 年公司總部還向社會提供了 1,670 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，積極關注貧困地區的社會發展需求，為促進貧困地區經濟發展貢獻力量。2018 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，年內向該村捐款 98 萬元，幫助該村建設基礎設施、發展農業經濟、扶助貧困戶生活解決生活需求。集團全資子公司深汕公司黨支部在深汕合作區多次組織和參與了和諧共建活動，率先組織開展「簡閱書吧義工」志願者服務活動，並為海豐縣鵝埠鎮中心小學捐贈圖書 530 冊。年內，公司還對系統內 12 名困難員工進行持續幫扶，發放困難補助金 5.4 萬元，有效解決他們的實際困難。年內集團工會持續做好會員會籍管理、會費收繳和互助金募集及管理使用等基礎工作，年度共募集互助金 13.3 萬元，救助患重病的員工 2.6 萬餘元。

集團鼓勵所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，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，在颱風「山竹」襲

擊過後，總部機關黨員開展道路義工清障、清掃活動，黨員義工每人年內皆提供志願服務 40 小時。2018 年，廣告公司還無償提供了多處廣告位，積極配合並協助深圳市城市管理局、中國公路學會進行公益宣傳。



## 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資料，敬請參閱本公司《2018 年年度報告》的相關內容。

隨著社會的發展以及人口增長，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；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）