



# 深圳高速公路股份有限公司

(在中华人民共和国注册成立的股份有限公司)  
(股份代号：600548)



# 2017

社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。



股份代码：上交所 600548

股份代码：联交所 00548

- **报告简介**

本公司发布《年度社会责任报告》，旨在向公司的股东、客户、员工、服务商和合作伙伴以及政府机构、非政府组织和社区等相关方，定期、系统地提供本公司在履行企业社会责任方面的信息，加强各利益相关方与公司之间的理解和联系，并接受社会的监督。

- **报告周期**

年度。本报告是本公司发布的第十份社会责任报告。

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2017 年度，即 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。考虑到披露信息的连续性和可比性，部分信息内容适当向前后延伸。

- **报告范围**

本公司及子公司。

- **编制依据**

本报告按照上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》及香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的要求编制，重点报告了本公司在产品责任、员工、环境和社群等方面的责任与实践。

- **指代说明**

为便于表示，本报告中的“深高速”、“本公司”或“公司”、“本集团”或“集团”、“我们”均代表深圳高速公路股份有限公司及/或子公司；“公司总部”指深圳高速公路股份有限公司及其在深圳地区纳入直接管理范围的子公司。本报告除特别说明外，金额币种为人民币。

- **报告批准日期**

2018 年 3 月 23 日。

- **发布形式**

本报告可以在上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn>（中文版本）、香港联合交易所有限公司网站 <http://www.hkexnews.hk>（中/英文版本）以及本公司网站 <http://www.sz-expressway.com>（中/英文版本）查阅和下载。如有进一步查询，请通过传真(86)755-82853411 或电子邮箱 [ir@sz-expressway.com](mailto:ir@sz-expressway.com) 与本公司联系。

# 目 录

---

---

## 2 概述

2 社会责任理念

2 社会责任声明

## 3 环境与资源

3 防污减排

5 节约资源

6 降低对环境的影响

7 加入环保行业

## 9 品质与服务

9 建造优质公路

11 维护公路品质

11 提升服务品质

## 14 关爱员工

14 保障员工权益

15 安全与健康

17 促进员工发展

18 关爱员工生活

## 19 共同发展


19 合作共赢

20 反腐倡廉

21 助力社会发展

21 关注公益事业

## 23 小结

 读者反馈及联系方式

## 概述

### 一、社会责任理念

▶▶ 公司的主要产品，是建造与投资的高等级公路，它不仅能够满足社会对快速出行的需求，还能有效促进区域经济和社会的发展。因此，提供高品质的产品，使社会获得“安全、快捷、经济、舒适”的运输服务，是公司基本的社会责任。

▶▶ 关注产品在设计制造与交付使用过程中可能产生的隐忧，并在这些过程中采取积极应对措施，以期达到企业产品与人及自然的和谐。

▶▶ 企业在提供产品和服务并获得盈利的同时，应该尊重所有利益相关方的利益并持续关注企业对环境的影响。这种关注和尊重，不仅仅来自于利益相关方对企业发展的重要性，更来自于企业对其赖以生存的社会和环境的感恩与回报。

### 二、社会责任声明

秉持做优秀企业公民的诚意，公司将可持续发展和社会责任理念融入到公司日常经营和企业文化当中，在企业发展的同时，承担起对股东、客户、员工、债权人、服务商以及社群与环境等利益相关方的责任。公司的责任声明如下：

<p style="text-align: center;"><b>股东</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平等的知情权</li> <li>■ 真实、准确、完整的信息披露</li> <li>■ 合理的投资回报</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>客户</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高品质的道路产品</li> <li>■ 高品质的服务</li> <li>■ 提高顾客满意度</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>债权人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 诚实守信、及时还贷</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>服务商</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公平公正、共同发展</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>员工</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 稳定、合理的薪酬福利保障</li> <li>■ 良好的职业发展空间与成长平台</li> <li>■ 安全的工作场所</li> <li>■ 提高员工契合度</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>环境与社群</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合理利用资源、注重环境保护</li> <li>■ 守法经营、依法纳税</li> <li>■ 推动行业技术进步</li> <li>■ 推动社会和谐发展</li> </ul>

## 环境与资源

促进社会经济与自然环境和谐发展已成为当今全球共识，企业作为自然资源的主要消费者，节约资源、保护环境是其应当承担的责任和义务。深高速一直践行绿色、循环、低碳的经营理念，在公司运营中恪守政府环保营运要求，注重水土资源保护，倡导绿色营运，积极推进新材料、新技术的应用，促进资源的再生利用。环境治理任重而道远，深高速在 2015-2019 五年战略执行过程中，明确了将城市基础设施和环保产业作为升级转型的主攻方向的发展思路，并且在 2017 年度迈出了重要步伐，作为环保产业的新加入者，深高速将以更专业的态度和务实的精神，推动“美丽事业”的长足发展。

### 一、防污减排

公司视“防污减排”为重要关注点，注重减少能源消耗和排放，防范废弃物对环境的污染，积极推进废弃物的再生利用。在收费公路业务经营管理中，公司要求各业务部门认真学习和执行《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《建设项目环境保护管理条例》（国务院令 253 号）、《广东省建设项目环境保护管理条例》、《广东省饮用水源水质保护条例》、《广东省固体废物污染环境防治条例》、交通运输部《公路建设项目环境影响评价规范》、《深圳市建筑废弃物减排与利用条例》等法律法规和行业条例。公司在运营管理中采用的“防污减排”环保措施主要体现在以下方面：

在日常办公管理中，要求员工培养节约用水用电意识，办公空调制冷不得低于 25 度，新增或更新各类照明器材时应采用新型的环保节能产品，同时，公司推行无纸化办公，推广自动化办公系统；建立办公用品申报审核制度，按需采购办公设备，减少浪费；日常办公纸张和包装材料，尽可能采用可降解产品；食堂餐厨垃圾，均交由具有资质的企业回收；改革用车制度，降低办公能耗与排放。

在公路营运管理中，公司通过强化收费流程培训和技术培训，提高人工收费效率，并通过设立自动缴费车道、安装自助发卡机等措施，提升通行效率。2017 年度，公司启动了智慧交通实施方案的研究工作，推动智慧交通体系的开发和建设，以期在未来

实现不停车移动支付，减少交通拥堵，提高车辆通行效率，实现道路资源的高效使用，以促进车辆降低油耗和减少废气排放。

在路产养护管理中，在同等质量情况下，公司均优先选择新型节能环保产品和绿色节能环保型建筑材料。公司制定了《日常保洁工程技术规范与验收标准》、《小修工程技术规范与验收标准》等技术规范文件，通过定期和经常性检查公路技术状况指数以及科学合适的预防性养护，保证路面通行品质，降低过往车辆油耗。此外，公司还注重加强公路上运送的有毒有害化学品车辆的管理，安排特定时间通行，降低泄漏事故可能产生的不良影响。

在工程建设管理中，公司注重加强环境监测，制定各项目技术规范及施工管理规程，并利用合同手段约束施工承包商执行规章制度、遵守行业环保法规要求。例如，在施工过程中要求清洁生产，施工方应尽量使用商品混凝土及预制件以减少施工废水，尽量选用先进的施工设备以减少含油污水的产生量；施工现场的生活或其它污水如未经处理不得排入市政排水管网或河流；施工所产生的废水、泥浆要求引流至沉淀池或隔油池中，经处理回收后的水用于施工场地抑尘，泥浆晾干后运至填埋场循环使用；用不完的回收废水用密闭式吸污车运送至市政污水处理厂统一处理。为减少施工大气污染，公司严格执行《深圳市大气环境质量提升计划》（深府办[2013]19号）和《深圳市扬尘污染防治管理办法》，禁止使用未达到国家规定的排放标准的柴油施工机械；严禁在施工现场焚烧有毒、有害及恶臭物质，同时加强施工扬尘污染管理，采取定期清洁设备及工地、洒水、覆盖渣土、设置围挡等措施以有效降低扬尘污染；对于建筑废弃物，公司认真执行《深圳市建筑废弃物减排与利用条例》、《深圳土石方工程管理办法》等相关规定，提前做好综合利用规划方案，对部分可利用的土石经加工处理后作为路基填料循环使用，将施工淤泥渣土等运至正规弃土场以循环使用。例如，在外环项目建设中，为解决建设工地扬尘问题，公司严格贯彻《深圳市扬尘污染防治专项督查方案》要求，采用实时环境监测设备结合人工巡查监督施工，严格执行封闭施工、裸土覆盖、进出车辆冲洗、便道洒水、雾炮降尘、泥浆集中处理和分离、便道硬化、边坡绿化、污水三级处理并回收利用等流程治理扬尘；在外环项目第6合同段的施工过程中，共安装TSP监控设备3台，安装围挡近5,000平方米，裸土绿网覆盖约15万平方米，投入汽车自动冲洗设备3台、移动高压冲洗设备2台，设置车辆冲洗水池2个，投入洒水车7台，雾炮12台。公司通过上述措施切实有效地抑制工地扬尘，减少了对人居环境的影响。

于 2017 年，所有相关法律、法规均得到恰当的遵守，本集团没有发生环境污染事故，亦未因环境污染或违反环境法规受到投诉、罚款或制裁。本集团经营中所产生的排放物主要在工程建设活动中产生，该等业务均已分包给具有特定资质的施工承包商。该等承包商有责任依法从事工程建设活动（包括按法定要求管理排放行为），报告期内，本集团未获悉该等承包商存在未遵守相关法律法规的情形。此外，本集团并无该等承包商在排放方面的信息可供披露。

## 二、节约资源

公司倡导绿色营运理念，将节约资源的理念融入到公司运营的各个环节中，并通过实施能源管理、技术创新、推广节能环保产品、推行新技术和新材料的使用等措施，有效节约资源，促进资源的综合利用效率。

公司注重引导员工树立节俭意识，要求员工自觉厉行节约，办公设备要设置成节电模式，长时间不使用时要及时关闭电源，减少待机耗能，下班时，不仅要关闭电脑、打印机等办公设备，还要关闭饮水机等电源。营运管理部还从制度上严格要求员工节水节电，在各收费站费用中明确规定员工每月每人每次用电及用水量标准，并且按季考核。2017 年，本集团全年办公用耗电量约为 2,542 万度，办公用耗水量约为 72 万吨。本集团经营中的其他资源使用主要在工程建设活动中产生，该等业务均已分包给具有特定资质的施工承包商。该等承包商有责任依法从事工程建设活动（包括按法定要求管理资源使用行为）。报告期内，本集团未获悉该等承包商存在未遵守相关法律法规的情形。此外，本集团并无该等承包商在资源使用方面的信息可供披露。

公司将节约资源的理念贯彻在经营活动的各个环节。2017 年，清龙公司将在维修路面时产生的约 100m<sup>3</sup> 废料全部运至沥青拌合站回收再利用；公司在绿化养护中亦大都采用 100% 可降解植生袋堆填覆绿，并且采用回收水灌溉植被，达到节约资源、保护环境的目的。近年来，为了节省电能，公司在深圳主要公路项目中推行 EMC 合同能源管理投资模式，将照明路灯及收费站雨棚照明灯改用 LED 节能灯具。2017 年，公司实施的路灯照明项目合计节省电能约 453 万度，节能效果明显。集团下属的广告公司也对户外广告牌的照明系统进行 LED 节能系统技术改造，2017 年节约用电约 8 万千瓦。2017 年内，公司对清连高速全线 21 处单洞隧道照明进行 LED 节能改造，工程仍在进行中。公司通过实施能源管理，不但节约了能源，而且有效降低了运营管理成本。

公司一直致力于推行新材料、新工艺的应用。近年来，公司协同行业专家开展预防性养护技术的相关研究，并成功将就地热再生技术应用到公路维护修缮工程中，取得了良好的效果。就地热再生技术与传统工艺相比，具有



节约资源、节约投资、交通干扰小、工期短等多项优点。该项技术就地取材，能最大限度地利用废旧的沥青混合料，节约大量的砂石料和沥青，减少石料开采对生态环境造成的破坏，也节约了因石料开采和废弃沥青混合料堆放所占用的土地资源，同时，能够降低对弃置场所及周边环境的影响，由于缩短了运距，还能减少运输量，降低碳排放。2017年，公司在清连高速的路面养护中首次采用了MMA彩色防滑路面材料，该种新型材料不但具有较强的抗滑性和耐久性，而且施工方便，固化快，排放的有机化合物极低，节能环保且可增加路面的安全性。

### 三、降低对环境的影响

公路在建设过程中可能占用耕地、林地、水源等，并对沿线自然环境和居民生活造成一定影响，因此深高速重视项目建设对环境的影响，并将对环境保护的关注体现到公路产品的规划、设计、建设及管理的各个环节中：

在项目线路规划和设计阶段，公司会按行业标准要求，委托有相应资质的第三方进行项目环境影响专题研究及编制评价报告，评价项目对沿线地区可能产生的环境影响，并针对不良影响的范围和程度，在设计和施工方案中提出水土保持、生态保护和各项污染防治措施等。如：**合理利用土地**，结合当地土地规划，选择适宜的路线位置，少占良田、耕地和经济林，尽量减少拆迁，并通过经济技术比较，设置挡土墙、护坡或高架桥，减少占地数量，节约土地资源；**保护水源**，路线规划尽量绕越、避让水源体，不占用城镇居民集中地区的饮用水水源，设计完善的公路排水系统，避免污水进入公路两侧的水体或土壤中，同时采取绿化等隔离防护措施，保护水质免受污染。

在施工阶段，公司要求施工方严格落实对绿化、水土保持、污染防范的措施。取



土时首先考虑利用挖方路段土石方，其次考虑选择贫瘠地段集中取土，注意保护当地的植被和水资源，将取土坑与地方水产养殖、农田排灌相结合；施工弃土应尽量减少毁坏植被、侵占农田，进行复垦或绿化的合理规划，提高土地再生资源；为防范施工噪音，公司认真执行《建筑施工场界环境噪声排放标准》(GB12523-2011)、《深圳经济特区环境噪声污染防治条例》(2011年修订)、《深圳市建筑施工噪声管理规定》等相关规定，要求对施工机械、运输设备安装消声器，合理安排施工地点及时间，安置隔音屏障等。

在公路营运阶段，公司对沿线土质、石方边坡采取客土喷播植草，进行边坡坡角浆砌、干砌等防护措施以防止水土流失。同时，公司还注重对公路的沿线绿化带的种植与养护，并且将隔音、防尘、净化空气等功能性的绿化林木植物巧妙地与自然人文景观相融合，构筑生态、环保、美观的高速公路。



#### 四、加入环保行业

深高速在2015-2019五年战略执行过程中，已进一步明确了以收费高速公司产业为基础、将城市基础设施和环保产业作为升级转型的主攻方向，通过与行业领先企业合作、并购优势企业、自主创新与运营等途径，在水环境治理、固废处理等环保细分领域达到行业领先水平。

围绕这一战略目标，公司成立了环境公司，建立了专业团队开拓环保业务。经过深入的研究和论证，2017年内深高速在向环保行业进军路上迈出了重要步伐，以参股、并购方式分别获得了深圳市水务规划设计院（“水规院”）15%股权和重庆德润环境有限公司（“德润环境”）20%股权。水规院为具有多项水利和市政给排水行业甲级资质的综合水务规划设计院，德润环境在水处理和垃圾焚烧发电业务领域拥有较强的技术优势、规

模优势和区域竞争能力。深高速通过与行业品牌企业合作，从而可高起点切入水环境治理、固废处理和垃圾焚烧发电等环保细分领域，获得专业技术资源和优质的项目投资机会，共同发展。

随着城市化、工业化速度的加快，大量生活污水、工业废水排入城市河道中，对社会环境和生活质量都造成重大影响。2017年度，公司积极推进深汕合作区的河道治理项目。公司认真综合诊治该项目的河道污染成因，以专业务实的态度制订系统治理方案，期望通过采取生态整治、河道清淤、消除内外源污染、控源截污等综合治理措施以实现良好的治理效果。作为环保行业的新进入者，深高速将一步一个脚印，在环保事业领域精耕细作，为建设和谐生态家园尽责出力。

## 品质与服务

深高速的主要产品，是建造与投资的高等级公路。提供高品质的产品，使社会获得“安全、快捷、经济、舒适”的运输服务，是公司的基本社会责任。公司已将 ISO9000 族质量控制和管理体系在全集团范围内推广实施，通过推行制度化、系统化、信息化的质量控制和管理体系，建造优质安全的公路产品，并在营运和管理期间保持公路良好的技术状况，确保所提供产品和服务的品质与安全。

在建设及经营管理中，本集团要求各业务部门认真学习和执行《中华人民共和国公路法》、《产品质量法》、《公路工程质量管理办法》、《关于严格落实公路工程质量责任制的若干意见》（交公路发[2008]116号）、《中华人民共和国环境保护法》、《公路工程（养护）技术标准（规范）》、《收费公路管理条例》、《广东省高速公路联网收费管理办法》、《广东省高速公路联网收费稽查管理制度（试行）》、《广东省高速公路联网收费营运细则（试行）》等相关法律法规和行业条例，报告期内，所有相关法律法规及行业条例均得到恰当的遵守。

### 一、建造优质公路

公司建立了包括项目前期策划、工程设计、工程招标、材料监控、施工建设、项目营运等全过程的业务流程和质量控制体系，在项目运作的各个环节，公司与合作方签订相关业务合同，监督各责任方依据合同条款履行相应职责，通过科学的质量管理体系和技术保障工程项目的品质与安全。

为保证建设工程的安全和品质，公司十分注重对项目的前期技术管理，通过对项目进行实地踏勘和开展专项技术与论证，为设计方提供基础性数据，并充分参与可行性研究、初步设计和施工图设计等前期工作，与设计方就工程项目的关键点进行深入沟通与探讨，以减少项目的设计缺陷并降低实施时的安全风险。

在招标阶段，公司按照有关资质管理和招投标管理的法规规定，制定《工程招管理规程》和《专用施工技术规程》，对潜在承包商进行资格考察，对招标文件编制质量严加控制，对合作的工程建造商建立考核评价档案，务求选择到符合资质的建造商，并与资信良好的伙伴建立长久合作关系。

在项目管理过程中，公司以合约管理为核心，通过体系管理、准入管理、施工工序管理、标准化管理等措施实现对施工质量进行精细化管控，切实推行设备准入管理、原材料准入制、业主独立抽检制、首件工程认可制以及试验件施工制等质量管理体系，确保质量目标的实现。主要体现在以下方面：

■ **制定施工管理措施：**为保障工程项目的品质与安全，公司编制了《工程质量管理规程》、《施工安全管理规程》、《工程施工组织设计方案》、《工程施工标准化管理手册》、《质量通病防治手册》等管理手册并严格执行，确保工程在质量、安全、造价、进度以及环保等方面符合要求。

■ **实施设备准入管理：**为保障施工安全，保证施工质量，对进入施工现场的所有机械设备、施工机具、车辆、船舶均实行准入管理，须报监理人核准验收合格后，方可入场。在使用过程中，监理人要组织承包人定期校核各项设备整体工作性能。发现问题后承包人及时整改，待整改完成并验收合格后才能继续使用，确保设备使用期间的安全及性能。

■ **严控工程材料质量：**对于项目工程所用材料，无论是项目管理处指定生产商或品牌范围的材料还是非指定生产商或品牌范围的材料，质量管理均实行“承包人自检、监理抽检、质监站监督”的三级控制制度。承包人是质量的责任主体，对材料的质量负全部责任；总监办严格按照《公路工程监理规范》要求进行验收及抽检，对材料从准入、进场、保管和使用进行全过程监督并负监理责任。

■ **执行工程监理制度：**为保证工程质量，公司严格执行工程监理制度，推行材料预审及准入制度，实行模板及钢筋胎架验收制度，以及关键工序执行监理旁站制度。每道工序或分项工程完工后，均须进行自检→监理工程师独立检验→不合格则返工或补救，直至验收合格方可进行下一道工序或分项工程。

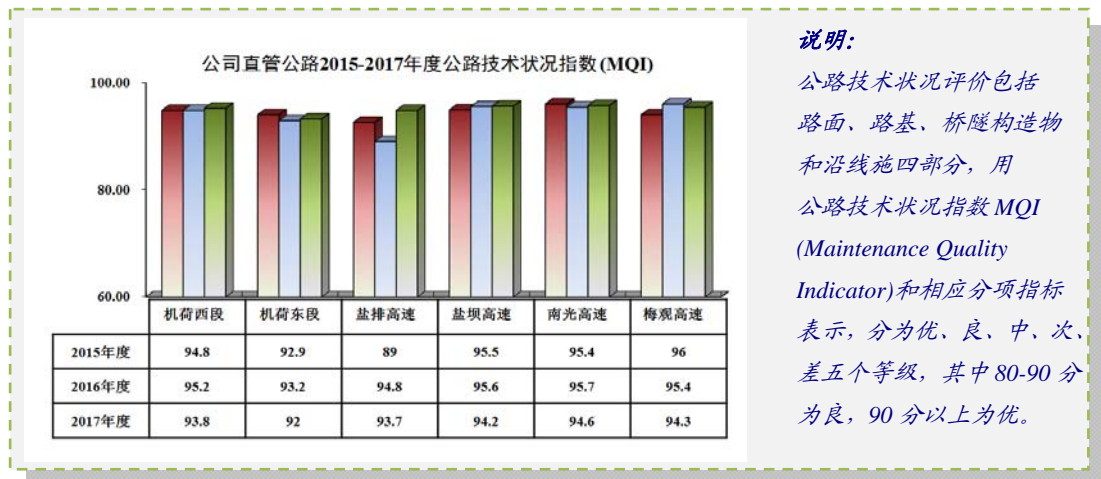
■ **实施“首件验收制”：**公司按照“预防为主，先导试点”的原则，严格落实“首件验收制”。通过对首件工程的工艺、技术和质量指标综合评价，确定最佳工艺，树立样板工程，指导后续施工。在施工过程中适时加强专项检查，对于大面积铺开质量下滑现象严厉打击。年内公司所开工工程的路基填筑、桥梁桩基、承台、墩柱、挡墙、涵洞以及边坡均严格实施了首件验收制。

在项目实施过程中，公司还借助信息化手段进行质量检测数据的采集和处理，在

施工标段安装视频监控及数据采集系统，并通过手机 APP 随时查阅，实时监控。2017 年，公司在建工程包括外环项目、沿江二期等项目，公司均通过实施建立健全质量管理体系和质管责任制、细化质量管理方法、加强施工质量检查与监督等措施严把工程质量关。

## 二、维护公路品质

公司一直严格按照国家公路养护技术规范和评定标准，对所管理的高速公路实行日常性检查、经常性检查和定期检查，确保桥隧等构造物安全，密切监控公路技术状况，及早发现公路病害并加以整治。为保证道路通行品质，公司对各条高速公路制定了以五年养护制度为核心的中长期养护规划，指导经营期内各年度的养护工作，并根据年度道路技术状况检测结果对养护规划进行完善与修订。2017 年，公司着力推进重要基础设施智能化监测建设，通过智能化监测，可以对边坡、桥梁等重要基础设施快速准确地监测和预测病害，做到精确科学的预防性养护，降低成本，提升效率，为公众提供安全良好的通行设施。截至报告期末，公司管理的各条高速公路的公路技术状况指数都达到了优良水平。



## 三、提升服务品质

深高速一直倡导“以顾客为关注焦点”的理念，公司已建立以市场和顾客需求为导向的管理体系，并根据公司业务发展和内外部环境变化不断完善相关机制及各项业务操作流程，以努力提升服务品质，提高顾客满意度。

## 1、建立应急管理机制

为了维护道路的安全畅通，公司已建立高峰车流疏导及应急响应管理机制，并根据实际情况不断修订和完善。管理机制涵盖了节假日车流高峰期、公路事故、施工保畅、恶劣天气等多种情况下的应急处理，通过车流预测、应急资源配置、分级响应与控制、规范操作及疑难处理指引、业务培训与演练、出行指引及信息发布、车流高峰疏导、指挥与调度以及管理后评估等管理模块的系统管理，有效引导和疏通车流。每逢重大节假日，公司均会对应急资源进行合理调配，积极配合媒体采访进行宣传提示，保障车流高峰时段的交通顺畅。节后积极开展后评估工作，促使应急保畅效率不断提升。

为了及时处理交通事故，维护顾客生命和财产安全，公司已建立道路救援服务机制，在接到通知后第一时间赶赴现场开展救援工作，为顾客的人身和财产安全提供保障。2017年，公司直管路段共处理救援业务12,890次，日均35.3次，较去年增长20.7%；其中重大事故10次，成功拖吊事故/故障车约11,875辆。

## 2、完善沟通机制

公司设立了以信息收集发布、应急生产调度、道路救援、顾客投诉管理、客户满意度调查等业务为主要职能的客户服务中心，并以此为信息枢纽搭建多层次的沟通平台，倾听顾客诉求，落实信息的收集、反馈、分析和处理责任，不断完善沟通机制。

### ■ 信息管理与发布

为保障所辖路段和站点交通安全畅顺，让司乘人员有更好的驾乘体验，公司客服中心紧密联系收费站、路政、救援、交警等部门，利用服务热线、道路情报板、交通台、短信、微博、微信等方式，及时将路况信息和行车指南告知司机，高效实现各种信息的收集、记录、整理和发布，并根据实际情况实施紧急调度与支援。2017年，公司客户服务中心发布各类交通信息约1.06万次，通过及时的信息沟通，帮助司乘人员合理选择出行路径，提高紧急事件处理效率，提升道路通行效率。

### ■ 顾客投诉处理机制

公司已建立顾客投诉处理机制，坚持“有诉必复、有错即改”的工作原则。在现场及电话解答无法满足顾客诉求的情况下，客户服务中心根据信息来源和类别的不同，将处理责任分别落实到具体部门，具体部门展开事件调查，须在24小时内做出初步回

应，事件处理完毕做出最终回复。客服中心密切跟踪处理结果，并做好顾客意见回访工作；对于媒体的相关报道或重大投诉事件须第一时间向公司办公室和公司领导报告，公司根据政策法规及业务管理的相关规范，对投诉做出处理。

公司对外公布了咨询投诉热线电话、官方微博及微信公众平台，及时解答顾客问题、处理投诉事项，并不断总结经验，持续改进和提升服务质量。为了更有效地给司乘人员提供正确的道路信息，公司持续对客户服务中心工作人员开展路网知识培训，使相关工作人员熟知公司所辖路段、省内乃至相邻省市的路网分布情况，为司乘人员的便捷出行提供详尽的行车指南，让客服咨询热线成为司乘人员出行的得力助手。

客户服务中心咨询及投诉统计表

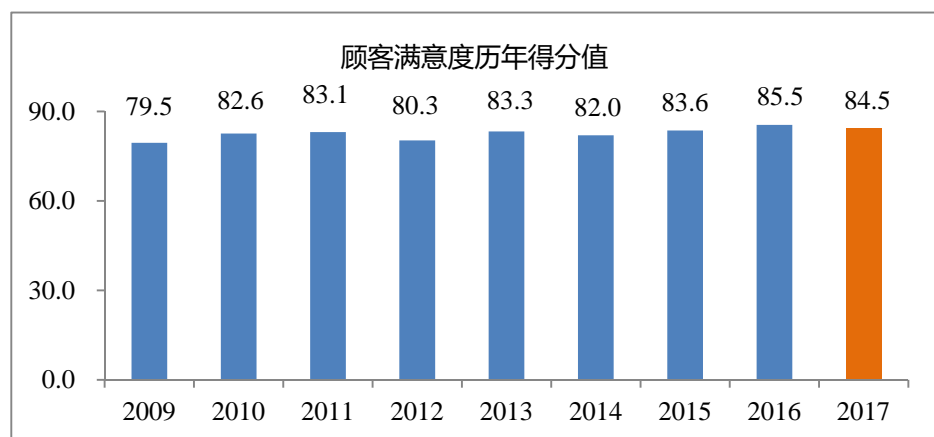
项目	2015 年	2016 年	2017
电话咨询	60.5万次	57.2万次	42.7万次
营业业务投诉	928宗	705宗	927宗
年度总投诉率	0.726/10万车次	0.466/10万车次	0.535/10万车次
其中：有理投诉率	0.059/10万车次	0.039/10万车次	0.052/10万车次

2017 年，公司持续完善《深高速营运投诉案例及分析》，以具体案例、处理方案、要点及相关依据等为要素进行归纳检讨，发放给各营运单位，确保收费站在处理现场投诉和问题时的规范性及统一性，为改善营运管理和服务质量提供帮助。

■ 顾客满意度调查

为及时了解顾客需求，不断提升客户满意度，公司每年定期编制顾客满意度调查方案，并按照计划组织测评活动，有针对性地调查顾客的意见和需求。2017 年，公司总部以道路使用者为主要对象，采用问卷调查及电话回访形式，组织开展顾客满意度调查。根据本次

调查的统计结果，公司的顾客整体满意度指数为 84.5 分（2015 年：85.5 分），持续保持在较高水平。



## 关爱员工

“让员工有成就并健康快乐”是公司价值观之一。深高速始终坚持守法、平等的用工原则，努力营造“诚信勤勉、快乐工作、和谐共赢”的文化氛围，向员工提供安全、健康的工作环境，不断推动人力资源增值，为员工构筑实现理想的职业发展平台，并提出了“让员工分享公司发展成果”的管理理念，以期实现员工利益和公司利益的和谐共赢。

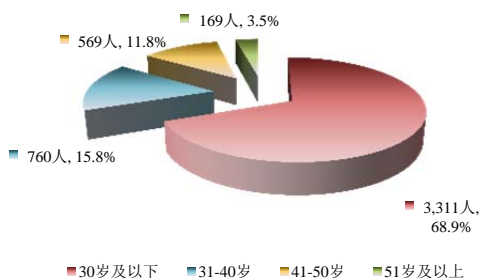
### 一、保障员工权益

报告期内，本集团严格遵守新《劳动法》、《劳动合同法》、《广东省劳动合同法实施条例》及《未成年人保护法》等有关法律法规的规定，依法制定若干内部制度，切实保障员工合法权益，构建良好的劳资关系。

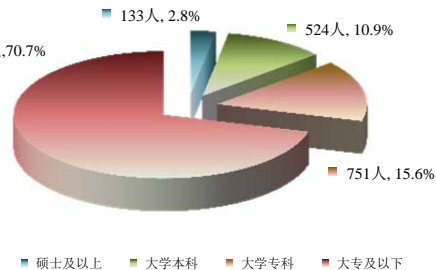
#### ■ 平等雇佣

公司维持长期雇佣的理念，坚持男女平等，同工同酬，坚持不雇佣临时人员，严禁各种形式的雇佣未成年人和强制劳动现象的发生。在招聘人员时不因性别、民族、地域、文化背景等因素而区别对待，坚持“兼收并蓄，包容开放”的企业用人观。2017年，公司与员工签订劳动合同的签约率为100%，未发生违法解雇之情形。2017年，本公司及子公司共有员工4,809人，其中女性员工2,256人，约占全体员工的47%；管理及专业人员1,121人，收费作业人员3,688人。公司严格遵守政府对劳动时间的法定要求，出台了《员工出勤与休假管理办法》等规范性制度，已实施带薪年假制度，依法保障员工正常的工作、休息和休假权利。

2017年度员工年龄构成图



2017年度公司员工学历情况构成图





2017年，本集团的整体员工流失率为26.16%，具体情况见下表：

2017年集团员工流失率统计表

离职员工构成		人数（人）	员工流失率（%）
按性别构成			
其中：	女性	729	15.16%
	男性	529	11.00%
按年龄构成			
其中：	30岁以下	1,145	23.81%
	31-40岁	99	2.06%
	41-50岁	14	0.29%
	50岁以上	0	0
按地区构成			
其中：	广东省	1,199	24.93%
	其他地区	59	1.23%

### ■ 薪酬福利

公司依照法定要求并根据市场情况，制定了符合公司实际的《员工薪酬福利管理办法》。员工的薪酬和福利包括岗位工资、绩效奖金以及法定和公司福利，以“按岗定薪、岗变薪变”为原则，根据岗位的市场价值和员工的综合绩效情况厘定，体现了战略、市场和绩效为导向，并兼顾内外公平性。2017年公司对收费作业员工再次实施调薪计划，平均涨幅达7%。公司已连续第八年调升收费作业员工的整体薪酬水平，切实保障员工权益，让员工分享公司经营成果。

本集团已遵照《社会保险法》的相关规定，参加了由当地政府部门统筹或组织的职工退休福利计划（社会养老保险）和住房公积金计划，并为在职员工办理了基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等多项保障计划。此外，公司还为管理人员定期缴纳企业年金（补充养老保险），在公司和员工之间建立起长久信任关系。2017年，本集团共缴纳养老及医疗等社会保险费用29,910千元、住房公积金16,650千元以及企业年金9,240千元。截至2017年底，本集团共有51名退休人员，均在深圳市或当地社会保险机构办理了退休手续。

## 二、安全与健康

## ■ 安全生产

公司坚持“以人为本，安全第一，预防为主”的安全管理理念，把员工健康、安全作为安全管理的核心。公司在生产经营过程中认真贯彻《安全生产法》等有关法律法规，年内，公司及各附属公司按照法律法规要求增配了安全管理人员，建立了公司、部门、下属单位三级安全管理和事故防控体系，各部门、各单位根据生产实际制定了安全生产责任制、隐患排查和整治、安全教育培训、安全会议等相关管理制度。2017年公司组织组织开展安全生产标准化建设和双预防机制构建，对各项目管理处的安全生产管理工作进行系统化、规范化、标准化管理。在工程建设管理方面，公司从招标环节开始就强调安全管理，通过合同方式明确管理责任和专用条款，并将其与中标单位的考核和奖惩相挂钩。公司要求承建商及监理方建立健全各级安全保证和管理体系安全隐患源并制定针对性措施，定期组织对项目重大危险源安全管理情况的专项检查，预防事故发生，保障生产建设过程中各个环节的安全。在营运管理方面，公司采用建设“安全样板收费站”模式，带动一线单位的安全管理工作。同时，通过制定安全操作规程、加强实时监控等措施，减少和避免员工工伤的发生。

2017年公司组织公司级检查5次、专项检查1次、部门级检查16次、收费站(建设项目)级检查近1,200余次；组织应急演练100多场次，类别涉及火灾、车辆伤害、物体打击、食物中毒等事故种类。为提高员工的安全意识和管理水平，2017年公司组织了公司级的安全培训5次，对主要负责人和安全管理人员进行了专项取证培训；各部门、各附属公司组织安全培训500多场。此外，公司大力开展安全文化建设，分别组织了深高速安全生产论坛、安全生产宣传栏设计比赛、安全知识竞赛等形式新颖、参与度高、效果显著的安全文化活动。2017年，公司安全生产形势平稳，全年未发生重伤以上安全生产责任事故。

## ■ 职业健康

公司重视员工的职业健康，为提高员工工作环境的安全性及预防职业病的发生，公司定期对危险源和环境因素进行辨识，控制危险因素，如科学设计收费站安全岛并安装安全防护设施，为作业人员配发相应劳保用品，向施工作业人员发放高标准的防护面具，为员工选择符合人体工程学的环保办公设施等，并为一线员工配备了“小药箱”，为员工免费提供急救服务。高温季节公司为员工发放降温补助，为一线员工免费提供降温饮品。公司还为单身员工及一线员工宿舍装空调、热水器等设备，改善员工住宿条件。

公司每年组织全体员工体检，还主动为员工购买人身意外伤害保险，并由公司工会发起设立了“员工重大疾病、人身意外伤害互助金”，以提高员工抵御疾病和意外风险的能力。对于意外发生工伤的员工，公司尽力给予抢救和治疗，并严格遵守《工伤保险条例》等有关法律规定，确保员工获得医疗救治和经济补偿。2017年，本公司共为2位发生工伤事故的员工办理了工伤理赔，公司共向员工发放互助金104千元。年内，公司还邀请专家为员工举办了健康知识讲座，向员工传授医疗保健知识，提高员工在日常生活中的自我保健能力。

### 三、促进员工发展

公司建立了以顾客和业务改善为导向的员工绩效管理体系和多层次的培训体系，鼓励员工发挥潜能，为德才兼备的员工提供充分展示才华的舞台。

#### ■ 职业发展

公司依据相关要求制定并实施了《聘用管理办法》，坚持以市场为导向的人才引进机制，通过校园招聘、人才市场招募、网络招聘等形式招聘员工。公司更加注重从企业内部培养和选拔人才，根据员工的专业能力、绩效表现结合关键岗位素质模型，选拔优秀人员进入后备人才库，进行相应的职业辅导和培训，为公司发展储备人才。2017年，公司共有100名一线员工通过公开竞聘获得晋升，成长为公司发展的新动力。

公司亦注重一线员工的职业发展，为他们提供了学历提升、技能培训等多种职业能力支持，对工作满5年的收费员工，公司还推出了再就业鼓励金措施，为其职业发展提供更多的机会与选择。2017年，公司总部向44名员工发放了再就业鼓励金共计300千元。

#### ■ 员工培训

公司依照培训要求制定了《培训管理办法》，公司为员工提供多领域的职业培训，通过专家授课、内部专训、经验分享、岗位体验等多种形式，提升员工综合素质和岗位履职能力。公司根据岗位特征和员工的需求，并结合公司发展战略，建立了多层次的培训体系，安排了包括“管理才能、业务技能、管理技能和基础技能”四大类别的培训项目。2017年度，公司总部及各部门共组织培训49次，累计培训课时11,480小时，累计培训员工2,000人次，全年教育培训经费投入约1,800千元。培训内容覆盖面

广、内容丰富、员工参与度高，较好地提升了员工的业务技能。

此外，公司鼓励员工自我学习与提升，建立了网络培训学院，提供 40 多门学习课程；同时，推行学历教育以及资格考试管理，对参加相关学历和专业资格考试的员工给予一定金额的补助或奖励，鼓励员工不断学习和成长。

#### 四、关爱员工生活

公司倡导快乐工作、快乐生活，充分利用各种资源，开展有益员工身心健康的文体活动，丰富员工的业余文化生活。例如，公司在工余时间为员工开设了瑜伽、太极拳、羽毛球、篮球、摄影等多项课程；每年举办达人秀、营运杯篮球赛、羽毛球赛、乒乓球赛、登山比赛、主题团日、青年联谊、K歌比赛等活动；年内，公司还向全体员工发起了“每天步行一万步”活动。通过这些丰富多彩的文体活动，帮助员工平衡工作与生活，引导员工追求美好的生活情趣，感受公司大家庭的温暖。



## 共同发展

公司尊重合作伙伴的利益，不断完善与合作伙伴关系管理体系，谋求与合作伙伴的共同发展；提倡廉洁自律，并通过建立健全反腐倡廉机制，弘扬正气，引导领导干部和员工树立正确的人生观、价值观和权力观，为公司发展尽职尽责。公司亦在遵循市场原则的前提下，配合政府支持区域经济发展，并积极参与公益事业，努力为社会和谐稳定和持续发展奉献力量。

### 一、合作共赢

作为一家以营运收费公路为主业的公司，供应链管理并非推动本公司可持续发展的主要范畴，但我们视所有价值链合作方（包括材料与设备供应商、建筑承包商、设计单位、监理单位、咨询机构、中介顾问等）为合作伙伴，不以强势自居，也不因弱势而放弃立场与权益，谋求与合作伙伴的共同发展。公司制定了《采购管理办法》、《供应商履约试评价实施办法》等制度，持续完善采购管理相关流程，加强对工程材料质量的监管，通过对供应商和工程建造商进行考核履约评价，建立合格供应商和工程建造商信息库，以降低供应链的采购品质风险，打造高品质的供应链。同时，公司也恪守商业道德，认真履行与合作伙伴签订的合同，并且努力与各价值链合作方良性互动，为合作伙伴开展工作提供支持，实现共同的工作目标。



公司充分尊重和保护债权人的合法权益，一贯坚持稳健的财务策略，保持合理的负债水平和债务结构和较高的偿债能力。2017年，公司的资产负债率为57.91%，利息保障倍数为3.60，EBITDA利息倍数为5.57，各项财务指标处于安全水平。同时，公

司继续加强自身的信用建设和维护，按期支付银行贷款、债券等各项债务的本息，保持了良好的信用记录，被多家银行列为战略或重点合作客户。2017年，公司国内主体资信评级保持AAA级，国际主体信用评级均保持原有投资级别，所发行的各类债券的债项信用等级跟踪评级结果均保持原有级别，公司凭借稳定的现金流、稳健的资本结构和良好的信贷记录，与债权人建立和保持了良好的信贷关系。

## 二、反腐倡廉

“诚者，天之道也；思诚者，人之道也”。集团一直注重加强管理人员的思想廉政教育，将管理人员廉洁从业教育纳入规范化的培训体系，要求全体管理人员学习贯彻党的十九大会议精神、研读《中华人民共和国反贪污贿赂法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，并通过《员工手册》、《员工奖惩办法》、《反舞弊工作条例》等对全体员工的行为和诚信道德进行规范，从弘扬诚信文化的高度出发，通过开展案例宣贯教育、举办各类廉政教育课堂、专项审计工作交流等方式，推动各级管理人与员工将反腐倡廉理念铭记于心，外化于行。公司的《反舞弊工作条例》等规则明确了反舞弊工作的重点领域和职责分工、舞弊的预防和控制、舞弊案件的举报、调查、处理和报告流程等事项。公司审核委员会、审计部和纪检监察室设立了独立的举报电话热线、举报电子邮箱或举报箱，并已在公司内外部网站公布，作为各级员工及公司利益相关方反映、举报公司或其他人员违反职业道德问题或疑似舞弊案件的渠道。

2017年，公司与各部门、各单位负责人签订了党风廉政建设责任书66份，并建立责任分解、监督与考核机制，强化管理人员的廉政意识和责任。集团党委开展纪律教育学习月等活动，向全体党员加强《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党问责条例》等纪律规章准则的学习，强化党员的廉洁奉公意识。公司纪律检查委员会也通过集体廉政谈话，开展廉政专题教育，邀请党校教授进行专题廉洁从业教育培训、公司纪委书记带队到基层调研诫勉等方式，强化关键岗位员工的廉洁从业意识、岗位责任意识和风险防范意识。同时，公司还邀请承包商共同参加廉政教育，签署廉政协议，加强承包商的廉政意识。

年内，公司强化了对关键岗位及关键项目制度执行情况的检查监督。针对外环项目、

沿江二期等重点建设工程制定了检查考核制度，并与关键工作人员签订了廉洁从业公约，公司每季度进行专项廉政检查。2017年，公司累计对42个工程、采购、维护招标投标项目定标过程（环节）进行了监督，以防范经营管理过程中可能出现的违法违纪行为，开展违规公款购买消费高档白酒检查工作。2017年度本集团未发生对下属单位或员工提出贪污诉讼案件的事项。

### 三、助力社会发展

公司以“建管优质高速公路，提升社会运输效率”为使命和责任。二十年来，公司投资、建设和经营公路项目，满足社会对交通运输的需求，同时也为区域经济的发展与社会进步做出了积极的贡献。公司已在深圳及周边地区完成公路建设投资超过百亿元，铺就的高速公路网络已成为促进区域经济发展与文化交流的重要交通动脉。高速公路作为一项公共产品，既要具备“安全、快捷、经济、舒适”的通行性能，还要承担配合国家区域经济与产业政策规划、提高地区交通运输能力等社会功能。

2017年，公司及子公司共缴纳税款6.8亿元，为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。年内，公司继续认真落实政府的“绿色通道”惠农政策和节假日小客车免费通行政策。2017年公司总部还向社会提供了851个就业岗位，在收费员工的招聘中，公司推行优先向欠发达地区招聘的政策。通过收费员工在深圳的工作和生活，改善他们的家庭经济状况，提供传递新思想和新观念的平台，从而促进这些地区的人员就业，支持地区发展。

### 四、关注公益事业

本集团在致力于企业发展的同时，心系社会，关注公益事业。2017年度，集团继续开展对广东省河源市新民村的对口扶贫工作，年内已向该村捐款94万元，帮助其收购完成了82亩地仙湖茶园、安装了90盏太阳能路灯、为46户贫困户开通了自来水、改造4户贫困户危房，并向该村全体贫困户时行了慰问。年内，公司还对系统内15名困难员工进行持续帮扶，发放困难补助金52千元，有效解决他们的实际困难。

集团鼓励投资企业和员工关注社会公益，关心弱势群体，力所能及地帮助需受助的群体。目前，集团已注册的团员义工已达250名，党员义工400余名，他们热心公益，通过积极参加交通疏导、到市图书馆开展整理图书、义务献血、探望孤儿院、看

望孤寡老人、清洁山林环境等多种义工活动，以实际行动回馈社会，年内团员义工提供义工服务达 600 小时，党员义工每人皆提供志愿服务 40 小时。2017 年，广告公司无偿提供了 82 个广告位（总面积超过 4,000 平方米）用于宣传公益理念、传播公益行为。





## 小 结

企业的持续、健康发展，离不开和谐的内部和外部环境；而高尚的企业行为，也有助于提升企业的竞争力。深高速在持续发展、为股东提供良好回报的同时，也致力于成为一个负责任的企业公民。自 2009 年起，本公司在每年四月份前完成年度社会责任报告的编制和发布工作，以加强各利益相关方与公司之间的理解与联系，并接受社会的监督。本年度的社会责任报告，重点汇报了本公司在环境、产品、员工和社群等方面的责任与实践，有关公司的可持续发展责任、公司治理以及股东回报方面的资料，敬请参阅本公司《2017 年年度报告》的相关内容。

随着人口剧增和社会的发展，资源短缺、环境恶化、生态危机等问题已引发了全球性的广泛关注，实施环境综合治理、加强生态文明建设已成为社会前进的主流方向。现阶段，深高速已明确定位为“城市和交通基础设施建设运营服务商”，以收费高速公路为基础，将城市基础设施和环保产业作为升级转型主攻方向，以投资、融资作为实现公司战略的重要途径，形成高速公路、环保、城市基础设施协同发展的产业格局。希望通过深入环保治理产业，以实际行动为推动人类社会与环境的和谐发展贡献力量，切实履行企业社会责任。

深高速将继续坚守诚信理念，科学经营，勇于创新，实现公司的可持续发展；我们也将继续兼顾股东、债权人、服务商、客户、员工、政府和社区各方的利益，在力所能及的范围内实现公司与利益相关者的和谐共赢。感谢社会各界以及公司所有利益相关方一直以来对本公司的支持、理解和帮助，期盼深高速未来的发展道路上，仍有您的陪伴和同行！

## 读者反馈及联系方式

深高速非常关心您对本公司的企业社会责任工作和本报告的意见,如果您对本报告有任何想法和建议,请填写以下的意见反馈表,通过邮寄、传真或电子邮件发给我们。对于您的宝贵意见,我们致以深深的谢意!

如果愿意,欢迎您提供个人信息:

姓名: \_\_\_\_\_ 联系电话: \_\_\_\_\_

单位: \_\_\_\_\_ 电子邮件: \_\_\_\_\_

### 联系我们:

电话: 0755 - 8285 3300

传真: 0755 - 8285 3411

电子邮件: secretary@sz-expressway.com; ir@sz-expressway.com

地址: 中国深圳市福田区益田路江苏大厦裙楼 2-4 层 (邮编: 518026)