



年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2015



2015

80



深圳高速公路股份有限公司

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

股票代码: 600548

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七份社会责任报告。

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2015 年度，即 2015 年 1 月 1 日至 2015 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》的要求编制，并参考了香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》的内容，重点报告了本公司在产品、顾客、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**

2016 年 3 月 18 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 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 品质与安全

3 质量管理

5 安全管理

6 服务与沟通

6 提升服务品质

8 建立沟通机制

11 关爱员工

11 保障员工权益

12 促进员工发展

13 安全与健康

14 沟通与交流

15 环境保护

15 倡导绿色营运

15 推行绿色建造

16 促进资源节约

17 共同发展

17 合作共赢

17 助力社会发展

18 关注公益事业

19 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：

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



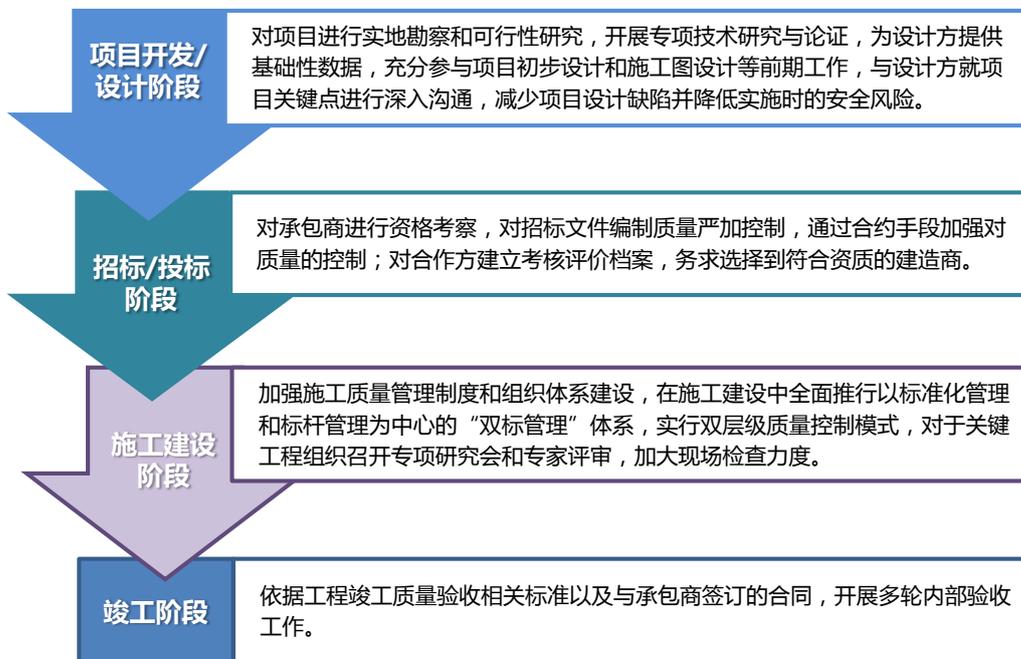
品质与安全

深高速的主要产品，是建造与投资高等级公路。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。公司一直恪守“以优异的采购与集成工作质量，提升公路建造、养护、营运质量”的管理理念，通过推行制度化、系统化、信息化的质量控制和管理体系，实施项目全过程的安全管理，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，以为社会和顾客打造放心之路。

一、质量管理

■ 建造优质公路产品

公司将工程项目的质量控制融入设计、采购、施工准备、施工建设和竣工的全过程，在各个环节均建立了相应的业务流程和质量控制体系；同时，公司在实践过程中不断进行管理和科技创新，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。





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制度，确保质量目标的实现。

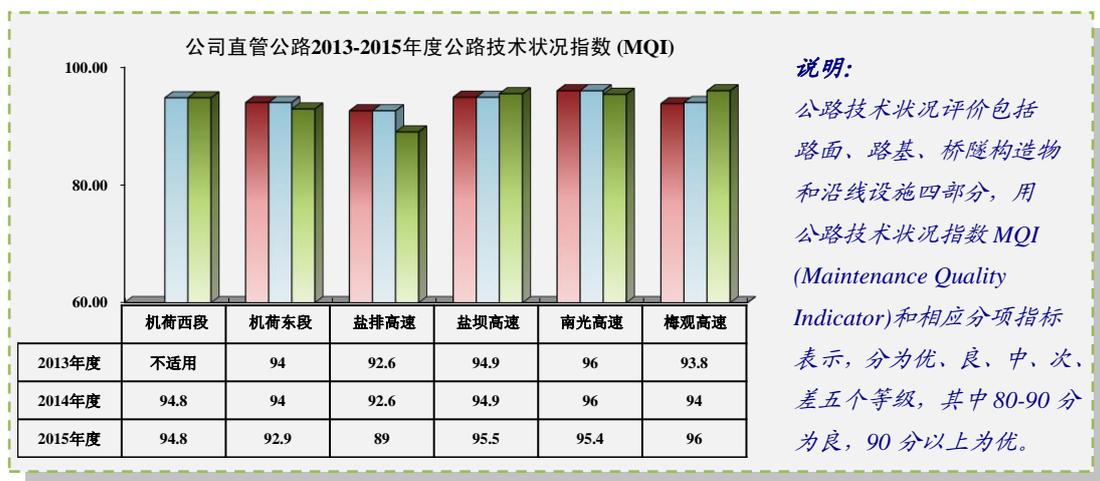
2015 年，公司在建工程包括梅观新建收费站及配套项目、外环项目先行段、龙大市政段等项目。无论项目规模大或小，公司均通过实施建立健全质量管理体系和质量管理责任制、细化质量管理方法并推行首件工程认可制、加强施工质量检查与监督等措施严把工程质量关，取得较好效果。结合深圳外环项目工程规模大、结构类型多样、施工工艺要求高的特点，公司工程管理团队在设计管理阶段就充分贯彻“以人为本、安全至上”，“生态和谐、节约资源、可持续发展”的理念，合理确定路线设计，强化对道路、桥涵、互通立交、隧道等重点工点设计的审查，把提高建设质量和耐久性放在首位，认真贯彻“全寿命成本”的设计理念。通过以上技术管理手段的综合运用，将南光高速原 150 米特大跨线桥设计调整为 30 米预制小箱梁，大大降低施工安全风险，并预计有效缩短工期；避免了对次高压燃气管、军用光缆的改迁，减少了征拆数量；编制完成对大鹏天然气管道和中石化输油管道的专项保护方案，为以后的施工质量与安全提供了保障。外环高速项目管理处还编制了《质量通病防治手册》、《质量管理规程》、《技术规范》、《标准化管理手册》及《安全文明施工管理规程》等文件并严格执行，以确保工程在质量、安全、造价、进度以及环保等方面符合要求。

科学规范的质量管理体系以及良好的制度执行力，为公司在工程质量、安全、造价、进度以及环保等各方面实现管理目标打下了坚实的基础，公司建设项目的质量一直保持在较高水平。2015 年，公司代建的沿江项目一期工程两个标段获得深圳市建筑协会颁发的“深圳市优质工程奖”。

■ 规范管养，力求品质

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。年内，公司完成了对南光高速、盐坝高速 B 段预防性养护工程的施工，改善了该等路段的公路技术状况；完成

了福民收费站扩建工程，缓解了该站的拥堵；完成了盐坝高速 C 段危险边坡、挡墙加固工程，确保了项目的运营安全。2015 年，广东省开展了“十二五”全国干线公路养护管理检查（“十二五”国检），公司积极配合，对照国检标准和要求，对管理的各条高速公路项目进行全面梳理，结合预防性养护规划，进一步分路段进行自查及整治维护，力求以良好的道路通行品质服务顾客。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。



注：由于机荷西段于 2013 年底在实施路面修缮工程，故未安排公路技术状况评价工作。

二、安全管理

安全生产是企业的重要责任，公司坚持“安全第一、预防为主”的安全管理原则，建立了公司、部门、下属单位三级安全管理和事故防控体系，做好常态下的风险评估、物资准备、队伍建设、装备完善和预案演练等工作，同时，有针对性地制订专项应急预案，持续完善安全生产制度和标准规范，将日常管理和事故应急工作有效结合。

在工程建设管理过程中，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。工程管理部负责全面监控合同履行情况，督促承建商及监理方建立健全各级安全保证和管理体系、及时梳理安全隐患源和制定针对性措施，并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。

2015 年，公司组织了 4 次集团层面的全面检查，安排多次不定期的专项安全抽查，

并组织 800 余人次参加安全培训。年内，公司开展了“安全生产月”专项活动，对在建工程及营运公路开展安全隐患大排查，对检查中发现的安全隐患，明确整改期限，确保每个建设及营运环节安全有序，全年共下发 50 余份安全隐患整改通知单，所有隐患均已在规定期限内整改完毕。此外，公司还通过知识竞赛、技能比武、应急演练等形式宣传安全生产知识，提升员工自救互救能力，为安全生产、安全服务奠定了必要和坚实的基础。





服务与沟通

顾客（即客户）是公司产品和服务的使用者，是公司赖以生存和发展的基础。深高速一直倡导“以顾客为关注焦点”的理念，将为顾客提供安全、快捷的运输服务和专业化的建设管理服务作为公司的基本责任。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及内外部环境变化，不断改善各项业务操作流程，努力提升服务品质，提高顾客满意度。

一、提升服务品质

■ 规范制度，提供优质服务

2015年，以迎接“十二五”国检为契机，公司依托标准化营运管理模块，结合年内广东省交通管理部门推行的高速公路运营服务质量评价体系要求，不断完善营运管理制度及顾客投诉处理、道路信息采集发布、道路救援与应急事件调度等工作流程，严格执行标准化业务操作规范，并通过加强职业培训、定期专项考核等方式不断提高营运服务人员的综合业务能力。公司还通过举办技能比武、文明服务竞赛等活动，倡导争优彰优理念，实现优质服务的常态化。

■ 全国联网，提升通行效率

广东省继2014年中实现全省高速公路联网收费后，于2015年迎来全国ETC联网收费建设及并网切换工作。为确保该项目顺利实施，公司周密部署，抽调骨干人员成立ETC全国联网专项工作推进小组，牵头参与了《全国高速公路电子不停车收费联网总体技术方案》等近十项技术标准、工作流程及管理制度的制定、评审等工作，并提出了多项专业意见，得到广东省交通管理部门及同行的认可，在ETC全国联网收费推进进程中发挥了重要作用。为顺利推进联网工程建设及并网切换工作，公司还结合实际情况，对联网工程建设项目的前期设计、施工建设、技术设备的升级改造及测试、并网切换等各个环节进行密切跟踪，并不断优化；对相关的工作流程和制度进行更新和完善，向员工宣贯解读相关政策，组织收费员工就收费现场操作规范、工作流程、技术设备操作等进行针对性的业务培训。同时，根据路网接口及车流分布情况对收费站进行科学改造，深圳地区直管路段及沿江高速深圳段共新增23条ETC车道及40条



计重车道。公司的联网收费系统于 2015 年 6 月 28 日正式切换并入全国网，系统运转情况良好，整体营运质量稳定、可控。

■ 完善机制，保障顺畅通行

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。在 2015 年的春节、清明、国庆等节日车流高峰期间，公司直管路段各重点场站均组织有序、车流畅顺，为市民出行创造了快捷、安全的行车条件。

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。2015 年，公司进一步加强资源配备和后勤保障，同时加强与交警和救援单位的联动，定期进行顾客回访，了解顾客意见，不断改进救援管理工作和服务质量。年内，公司直管路段共处理救援业务 9,243 次，其中重大事故 2 次；成功排离事故/故障车辆 8,358 辆。

二、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

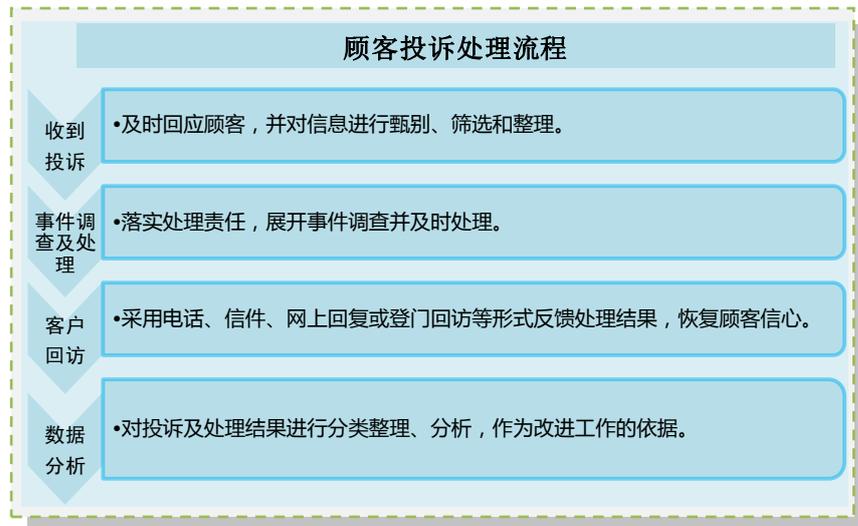
公司客户服务中心通过多种方式及时向司乘人员传递路况信息。为进一步提升服务品质，2015 年公司充分运用“深高速客服中心微信公众平台”与公众实现信息互动，及时解答顾客提出的路况查询和政策咨询，向公众传递图文并茂的信息提示和政策宣贯，发布节假日期间深圳地区高速公路车流高峰及疏导路线指引，对投诉热点问题进行统一宣传解释等。为保障节假日期间所辖路段和站点交通安全畅顺，公司依据每个节假日的特征，着眼于区域路网设计了便捷线路和出行指南，并向社会公众免费发送；在节假日车流高峰期前，通过交通电台、电视、报纸、微博、微信等渠道提前发布车流峰值信息，明确提示拥堵点、拥堵时段和即时绕行线路，有效减轻车流密集站点的



交通疏导压力。2015 年，公司客户服务中心发布各类交通信息约 1.2 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。2015 年，为使全国联网收费系统顺利切换，客户服务中心通过微信、微博、媒体等渠道对全国联网收费及计重收费相关业务进行宣传与答疑；通过与顾客的沟通收集联网操作中发现的问题，并与相关合作方及时沟通和协调，召开专项会议提出解决方案，不断改进收费系统和操作流程。由于南光高速、盐坝高速（B）段等在年内开展维护工程，对道路的畅通带来了一定的影响。针对该情况，公司除合理安排交通组织、做好现场交通疏导工作外，还组织客户服务中心员工到施工路段沿线勘查，熟悉各个拥堵节点情况和具体的分流引导措施，以向司乘人员做好解释和引导工作。

客户服务中心咨询及投诉统计表

项目	2013 年	2014 年	2015 年
电话咨询	35.6万次	44.2万次	60.5万次
营业业务投诉	538宗	1190宗	928宗
年度总投诉率	0.469 / 10万车次	0.881/10万车次	0.726/10万车次
其中：有理投诉率	0.064 / 10万车次	0.044/10万车次	0.059/10万车次

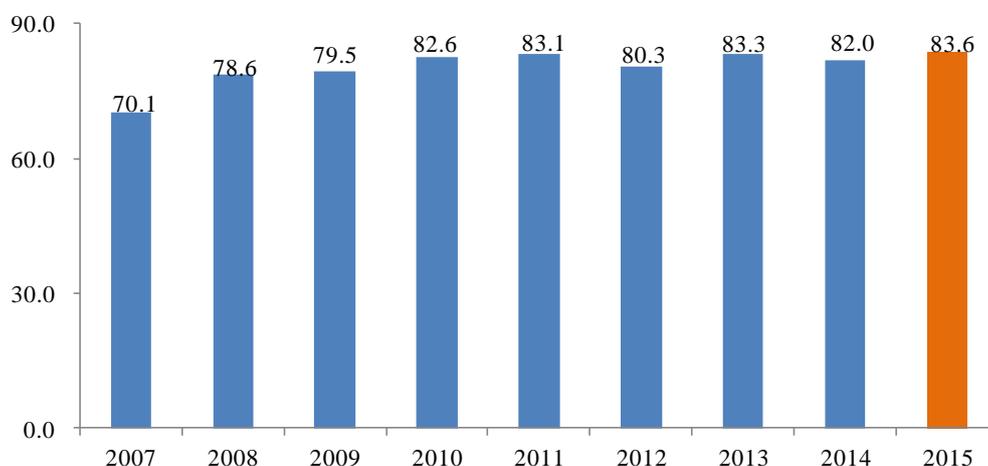
2015 年，公司持续完善《深高速营运投诉案例及分析》，以具体案例、处理方案、要点及相关依据等为要素进行归纳检讨，发放给各营运单位，确保收费站在处理现场投诉和问题时的规范性及统一性，为改善营运管理和服务质量提供帮助。

■ 顾客满意度调查

为及时了解、研究客户当前和潜在的需求，公司在 2015 年继续编制顾客满意度调查方案，按照计划组织测评活动，收集顾客对公司项目路况质量、景观、服务以及社会形象等各方面的满意程度数据，并在数据分析的基础上，订立下一年需改进的工作重点。公司还采用“神秘顾客”调查方式，保证数据和信息的可靠性和有效性。

2015 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 83.6 分（2014 年：82.0 分），持续保持在较高水平。

顾客满意度历年得分值



尊重与关怀

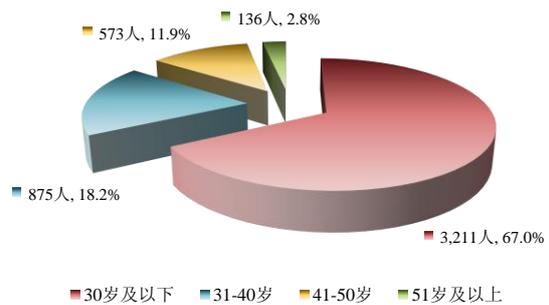
公司坚持“以员工为本”的经营理念，倡导“让员工分享公司发展成果”的管理思想，营造“诚信勤勉、快乐工作、和谐共赢”的文化氛围。公司重视和维护员工的各项基本权益，尊重员工的合理诉求，关注员工的个人成长，努力为员工提供安全、健康的工作环境，为员工拓展职业发展平台，促进员工与公司共同发展。

一、保障员工权益

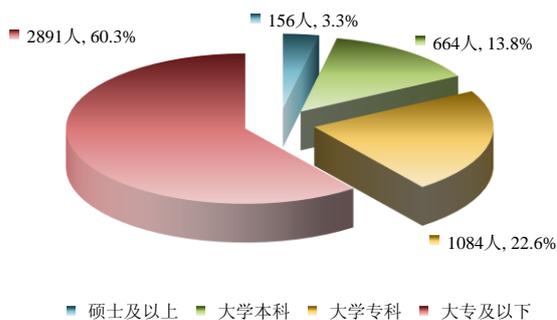
■ 平等雇佣

公司维持长期雇佣的理念，坚持男女平等，同工同酬，严禁各种形式的雇佣未成年人现象发生。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。2015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。2015年，本公司及子公司共有员工4,795人，其中管理及专业人员1,664人，收费作业人员3,131人；女性员工约占全体员工的43%。公司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。

2015年度员工年龄构成图



2015年度公司员工学历情况构成图





■ 薪酬福利

公司依照法定要求并根据市场情况，制定符合公司实际的薪酬福利制度。员工的薪酬和福利根据岗位的市场价值和员工的综合绩效情况厘定，以战略、市场和绩效为导向，并兼顾内外公平性。2015年2月，公司总部对收费作业员工再次实施调薪计划，平均涨幅约5%。公司已连续第六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。

本集团已遵守法定要求，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。2015年，本集团共缴纳养老及医疗等社会保险费用24,400千元、住房公积金12,920千元以及企业年金8,280千元。

二、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

公司注重从企业内部培养人才，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。2015年，公司总部共有11名管理员工和235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。

此外，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提升支持，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。2015年，公司总部向41名员工发放了再就业鼓励金共计275千元。

■ 员工培训

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。2015年度，公司总部及各部門共组织培训49次，累计培训课时13,509小时，累计培训员工2,436人次，全年教育培训经费投入约2,200千元。

此外，公司鼓励员工自我学习与提升，建立了网络培训学院，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。

三、安全与健康

公司重视员工的职业健康和安全生产，持续开展职业安全培训，提高员工安全防范意识；并定期对危险源和环境因素进行辨识，控制危险因素，提高员工工作环境的安全性及预防职业病的发生。在营运管理方面，公司采用建设“安全样板收费站”的模式，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。并为一线员工配备了“小药箱”，为员工免费提供急救服务。

公司每年组织全体员工体检，还主动为员工购买与人身意外伤害相关的商业保险，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等有关规定，确保员工获得医疗救治和经济补偿，2015年，公司总部共向员工发放互助金40千元。

年内，公司邀请专家为员工举办了1次健康知识讲座，向员工传授医疗保健知识，并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，在各收费站配备娱乐健身设施，组织演讲比赛、文艺表演、登山、各种球赛等丰富多彩的团队活动，帮助员工平衡工作与生活，保持健康积极向上的工作心态。



四、沟通与交流

公司与员工之间建立了多种申诉与沟通渠道，除日常沟通、绩效面谈、员工意见箱外，公司内刊、公司内部网中的员工论坛、公司邮箱等，均是员工表达心声以及管理层听取员工意见并向员工表达他们看法的有效途径。2015年，公司总部收集员工意见与建议33项，根据员工的合理诉求对管理工作进行相应改进。

为了加强一线员工的交流，帮助新员工尽快熟悉和融入到新的生活环境中，公司组织员工利用业余时间，走访、统计和梳理了各收费站周边的车站、超市、银行、医疗机构等生活设施的信息，制作了《深高速收费站员工出行指南》，不但为员工出行提供了便利，还藉此搭建了各站之间青年员工交流互动的平台。

公司总部每年组织员工满意度调查，为改善和提升公司管理水平提供具有价值的参考依据。满意度调查的范围包括工作内容、工作回报、工作团队以及企业管理四个维度，并按照管理系列和收费系列员工的不同特点分别设计问卷和进行统计分析。根据2015年底的调查结果，管理系列员工整体满意度指标为71%，与上年基本持平；收费系列员工满意度指标为61%，较上年度下降了3个百分点。基于调查所取得的统计数据，公司还按性别、年龄、学历、职级以及重点项目等进行分析，查找问题所在并提出解决和改善的措施。2015年，公司总部的整体员工流失率为25%，其中，管理系列员工流失率为3%，收费系列员工流失率为30%。



环境保护

深高速始终将保护环境、节约资源的社会责任放在企业发展的重要位置，注重培养员工的环保意识，并积极探索节约能源和资源的新工艺、新技术，努力践行环保的社会责任。

一、倡导绿色营运

公司倡导绿色营运理念，通过公司网站、内刊、员工论坛、宣传栏等方式培养员工的环保意识，并向合作方及顾客推广节能环保理念，号召大家共同关爱环境，节约资源。



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、保持路面畅通等措施，提升通行效率，促进车辆降低油耗和减少废气排放。此外，公司还注重引导司乘人员关爱环境，如在高速公路收费广场张贴保护环境的宣传海报，配备垃圾分类箱，在沿线设置“禁止抛洒”的警示标志牌，提醒公众不要随意在高速公路上抛洒物品，减少对高速公路的污染和安全隐患。

在日常办公管理中，公司建立了内部办公信息管理系统，推行无纸化办公，倡议员工尽量双面用纸；培养员工节水节电意识，加强办公室空调制冷管理，新增或更新各类照明器材时应采用新型的环保节能产品，同时改革用车制度，降低办公能耗与排放；建立办公用品申报审核制度，按需采购办公设备，提供办公用品的使用效率，减少浪费；在选择办公用品供应商时，公司将供应商是否通过环境管理体系认证作为重要选择标准；在工程建设过程中，公司明确建筑材料的加工和运输过程中的环保要求，在同等质量情况下，优先选择带有环保标志的建筑材料和节能产品。

二、推行绿色建造

公司遵守行业环保法规要求，在工程建设中倡导“预防为主，保护优先，防治结合，综合治理”的原则，将对环境保护的关注体现到公路产品的规划、设计、建设及



养护环节中。

2015年,公司在各项目建设管理过程中,均体现了对环保理念的关注和落实。在龙大市政项目施工中,公司委托环保部门加强对现场噪音及粉尘污染的检测;在施工现场设计了泥浆池及沉淀池,泥浆及生产污水未经沉淀和处理不得排入市政管网或河流;废浆和淤泥应使用封闭的专用车辆进行运输;夜间施工严格按照深圳市相关规定执行;选用正规弃土场,杜绝乱倒淤泥、渣土。对于观澜人民路-梅观高速节点工程项目施工,环保重点是水土保持和施工期的扬尘防治,公司在施工过程严格落实相关措施,在施工同时做好绿化防护,施工现场及时洒水防尘,工地出入口设置自动洗车池;将废弃土石方运至政府指定的弃土场,所有运输车辆必须遮挡覆盖,保证行驶中不污染道路与环境,同时做好水土保持措施;积极引进绿色环保材料,将建筑废弃材料循环利用,共使用废弃材料建造的环保道牙约1,400米。

三、促进资源节约

在经营管理中,公司一直致力推广新材料、新工艺的应用,依托技术创新,促进资源的综合利用效率。近年来,公司积极推动养护管理体系的优化工作,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。

2015年,公司根据预防性养护规划分别对南光高速部分路段、盐坝高速(B)段全线进行了预防性养护,工程施工均采用了就地热再生新技术。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,节约了大量的砂石料和沥青,减少了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。

近年来,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,推广LED节能灯具。2015年,公司实施的路灯照明项目及收费站雨棚照明灯项目合计节省电能902万度,节能效果明显。此外,集团下属的广告公司也对户外LED灯、太阳能灯、广告牌风光互补照明系统的开发与使用进行综合技术改造,实现节能环保的目标,并有效降低运营管理成本。

共同发展

公司尊重合作伙伴的利益，谋求与合作伙伴的共同发展；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

公司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。公司寻求具有共同价值理念、良好信誉和实力的伙伴，对其提供的产品和服务的质量、履约能力和商业信誉等进行考评，作为建立长久合作关系的基础。同时，公司恪守商业道德，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。

公司重视债权人的利益保护，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。2015年，公司的资产负债率为52.76%，利息保障倍数为4.38，EBITDA利息倍数为6.20，各项财务指标处于安全水平。同时，公司注重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。2015年，公司继续获得深圳市贷款企业资信评级的最高级别AAA级，在债券的跟踪评级中亦继续保持高级别的债项信用等级。年内还分别获得了穆迪Baa2（展望稳定）、标普BBB（展望稳定）以及惠誉BBB（展望稳定）的国际主体评级结果，成为国内少数几家获得国际投资评级的地方国企。

二、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。近二十年来，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及产业政策规划、提高地区交通运输能力等社会功能。

2015 年，本集团与深圳政府就南光高速、盐排高速和盐坝高速调整收费达成了共识和协议，本公司自 2016 年 2 月 7 日对南光高速、盐排高速和盐坝高速实施免费通行，深圳市政府根据相应的调整方式给予本公司市场化的合理补偿。本次收费调整，是深圳经济和城市化进程发展到一定阶段后的客观需要。对于公众和社会而言，道路的免费将有助于降低市民出行和物流成本，提升全市道路网络运行效率和城市交通服务能力，形成更加合理的客货运交通格局，同时释放高速公路沿线用地，促进沿线地区土地集约开发和产业升级，加快实现深圳的城市转型和特区内外的一体化发展。通过本次调整，公司以合理的对价及资金成本获得大额现金资产，有助于改善本公司财务状况，并提升本公司业务拓展和新产业探索的能力与空间。于本次调整中，公司获得了合理补偿，企业可持续发展的诉求得到妥善考虑，也有利于道路沿线社会经济的全面进步，顾及了深圳地区发展的大局，是兼顾社会、政府、企业等各方利益的多赢方案。

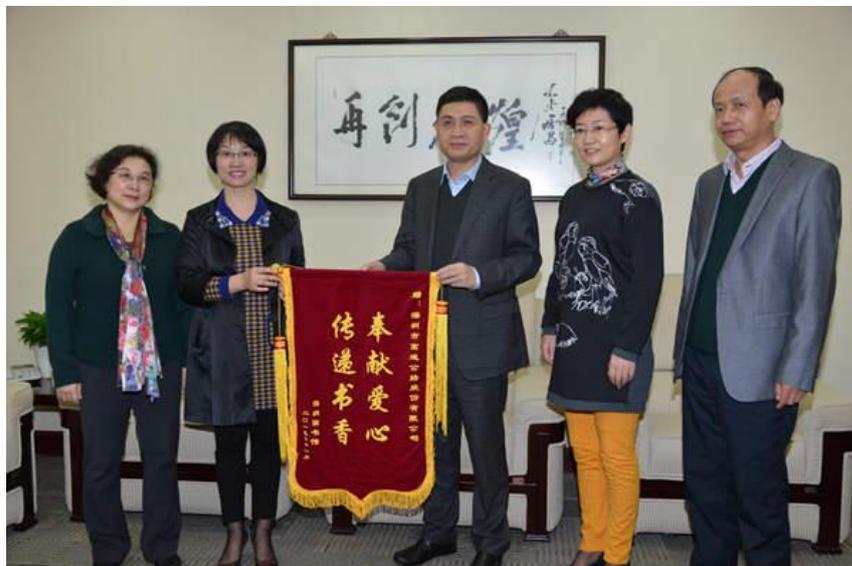
2015 年，公司及子公司共缴纳税款 8.92 亿元，为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。年内，公司继续认真落实政府的“绿色通道”惠农政策和节假日小客车免费通行政策，累计免收通行费收入分别达到 0.56 亿元和 1.62 亿元（合并报表口径）。此外，公司总部还向社会提供了 730 个就业岗位。在收费员工的招聘中，公司推行优先向欠发达地区招聘的政策。通过收费员工在深圳的工作和生活，改善他们的家庭经济状况，提供传递新思想和新观念的平台，从而促进这些地区的人员就业，支持地区发展。

三、关注公益事业

公司在致力于企业发展的同时，一直心系社会，关注公益事业。为帮助社区的教育发展，公司自 2012 年底启动了“星光工程”助学公益行动，对西部一所小学持续开展定向帮扶工作，至今已向该校捐助近百万元帮助完善学校基础设施，向学生赠送书籍及防寒衣物等；年内，集团子公司还组织全体党员去该校慰问留守儿童，陪伴孩子们度过了一个欢乐的六一儿童节。为帮助山区孩子们，2015 年，公司党委还向广东省山区的一所小学捐赠价值万余元的书籍、文具及体育器材等。

公司鼓励投资企业和员工关注社会公益，力所能及地帮助需受助的群体。2015 年，本公司子公司-顾问公司向深圳市社会福利基金会捐赠 509 千元，用于促进中小企业发展的社会公益服务；广告公司无偿提供了 95 个广告位（总面积超过 2,257 平方米）用

于宣传公益理念、传播公益行为。公司还组织员工参与图书馆公共文化服务、开展维护交通秩序、清洁山林等义工活动，以实际行动回馈社会。



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产品、顾客、员工、环境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《2015 年年度报告》的相关内容。

作为一家以高速公路的投资、建设和营运为主业的公司，在收费公路行业经营环境正发生深远变化的当下，如何实现企业的可持续发展，为社会创造长期、持续、稳定的回报，为员工创造承载职业发展和生活梦想的舞台，是公司须时刻铭记的社会责任，同时，我们需要改进和完善的地方还有很多。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。感谢社会各界和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)