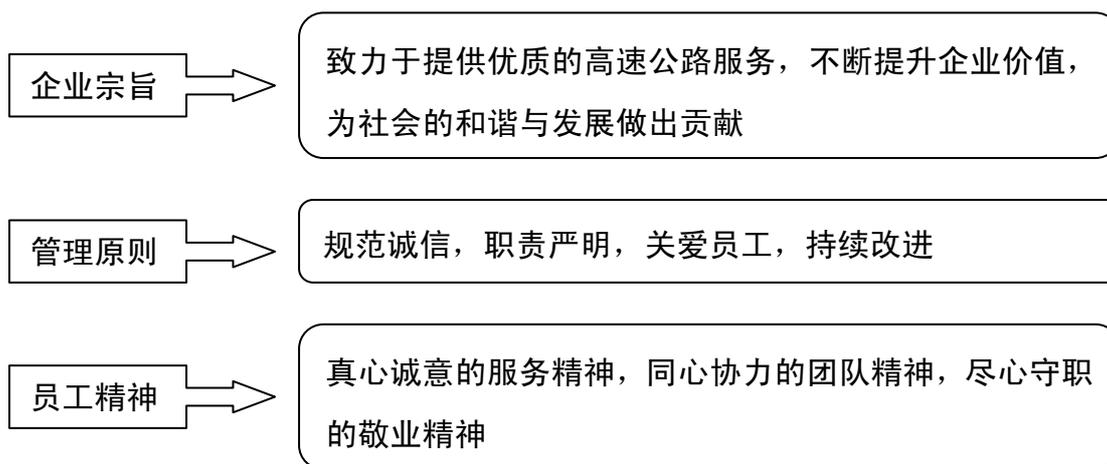


江苏宁沪高速公路股份有限公司

2010年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，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。



作为一家以收费路桥的投资、建设及营运管理为主业的交通基础设施上市公司，本公司自成立之日就肩负着与生俱来的使命和社会责任：提高社会运输效率，努力向社会提供安全、便捷、舒适的通行服务，为社会经济发展做出贡献，谋求企业与社会共同发展。公司在不断发展与成长过程中也逐步意识到，企业财富源于社会公众对企业产品和服务的认同，企业经营的目的，不仅仅是创造利润和对股东利益负责，同时要承担多维度的社会责任，包括员工、消费者等利益相关者以及社区、环境等的相应责任。社会、客户及股东、员工的长期支持为公司业务的持续发展提供了有力保障，本公司亦本着诚实守信的原则忠实履行应承担的社会责任和义务，回馈社会、服务大众。

一、社会责任概述

◇ 公司对社会责任的认知

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对社会、员工、客户和环境的责任。企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对客户、对环境、对社会的贡献。随着经济的发展、社会的进步，企业的社会责任越来越被人们所关注，成为衡量一个企业优劣的重要标准。

◇ 公司的社会责任观

江苏宁沪高速公路股份有限公司作为一家以收费路桥的投资、建设及营运管理为主业的交通基础设施上市公司，以确保道路安全畅通、为客户提供安全、舒适、快捷的通行环境为己任，为社会经济发展做出贡献，谋求企业与社会共同发展。公司在不断地发展与成长过程中也逐步意识到，在追求经济效益、保护股东利益的同时，公司要切实诚信对待和保护其他利益相关者，推进环境保护、资源节约，参与、捐助社会公益及其慈善事业，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，促进公司与社会、客户、自然的协调、和谐发展。

《江苏宁沪高速公路股份有限公司2010年度社会责任报告》真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中履行社会责任方面的重要信息。

◇ 公司对利益相关者的责任

公司关注和尊重所有利益相关者，将可持续发展和社会责任理念融入公司日常经营和企业文化中，主动承担对利益相关者的责任，并在力所能及的范围内兼顾和平衡各方利益，与所有利益相关者建立起良好的关系，不仅包括政府、股东和客户，还包括员工和社会公众等。

政府：政府的指导与监督是本公司经营活动的准则与出发点，公司严格遵守法律法规、服从政府监管、满足政府需求，规范经营，依法纳税，为企业发展营造良好的外部环境。

股东：公司关注股东回报，持续提升企业价值，及时、真实、准确、完整地

向股东提供信息，维持稳定和高比例的派息政策。

客户：公司高度关注客户需求，为道路使用者提供安全、快捷、舒适的通行环境和高品质的服务，不断提高客户满意度。

员工：员工是公司持续发展的基石，公司提供稳定、合理的薪酬福利保障，良好的工作环境和职业发展空间。

环境：公司在经营活动中合理利用资源，注重环境保护；关爱社会弱势群体，积极参与社会公益活动，推动社会和谐发展。

二、提供高效的社会公共服务

◇ 推动经济 服务社会

高速公路作为现代化运输系统中极其重要的组成部分，是现代社会的必需基础设施，高速公路在集约利用资源、提高运输效率、优化产业布局、促进城市化发展等多方面具有显著优势，是各种经济社会活动联系的纽带，已成为推动经济社会发展的关键要素。本公司主要从事收费路桥的投资、建设及营运管理，尽力满足社会交通需求、促进社会经济发展，是公司的基本社会责任。至2010年末，公司拥有或参股的公路里程已超过700公里，其中高速公路里程433公里，占全省高速公路总里程约11%的份额，而且公司所拥有或参股路桥项目都是连接江苏省东西及南北陆路交通大走廊，在区域路网中具有举足轻重的主通道地位，为区域经济的发展和社会进步作出了积极的贡献。

自本公司营运以来，极大地缓解了沿线交通运输的紧张状况，大幅提升了苏南乃至江苏全省的基础设施水平，有力推动了沿线地区社会经济快速发展。特别是2006年底沪宁高速公路完成八车道扩建后，解决了制约沿沪宁线高新技术产业带发展的运输瓶颈，为苏南地区提升国际竞争力提供了有力的支撑，对于沟通江苏与全国的联系、促进长江三角洲经济发展都具有十分重要的意义。营运以来，本公司累计交纳税金约人民币68.5亿元，为地方财政做出积极贡献。

◇ 安全畅通 舒适快捷

向社会提供安全、畅通的高速公路服务，是公司最基本的社会责任之一。多年来公司通过规范化、制度化、信息化的质量控制和道路管理体系，逐步提升道路通行质量。

公司以保持优良的道路品质为重点，加大公路养护新技术、新设备、新材料、新工艺的收集、整理、应用，重点开展以路面、桥梁为中心的养护技术研究，提高路面与桥梁的动态管理和病害检测分析能力，为提供安全、快捷、高效、舒适的道路品质提供了重要基础。

提高道路异情和突发事件的快速处置能力，完善恶劣天气应对机制，实现道路积雪不过夜和保畅通的要求是公司2010年道路管理的重点。为此，公司2010年内启动了沪宁路监控系统的二期扩展工程，全路段路况监控基本实现全覆盖，充分利用监控系统进行实时电子巡查，提高道路突发事件的快速处置能力。同时重点加强恶劣天气、特殊情况的预案演练，完善了除雪除冰工作实施细则，充足机械力量，有力提升了雪灾天气应急保畅通能力。

改善高速公路通行秩序方面，2010年，公司积极配合省公安厅、省交通运输厅开展交通违法行为专项整治行动，加强重大穿跨越项目的现场管理，降低了施工作业对道路通行的干扰，沪宁路道路通行保障水平进一步提升。

◇ 奉献世博 优质服务

2010年上海世博会为公司发展带来新的机遇，同时也对公司道路运营管理带来严峻考验，是检验公司交通组织能力、检验道路通行保障能力的一次实战演练。沪宁高速公路作为江苏省进入上海的主通道，世博会期间各级领导、海内外宾客云集，对道路的通行保障能力和优质文明服务提出了更高的要求，确保大交通流量下的道路安全畅通，为过往车辆、人员提供快捷优质的服务，是公司2010年营运管理工作的重中之重。同时，作为世博安保“环沪护城河”工程的一个重要环节，沪宁高速公路也承担着重大的安保责任，为上海世博会筑牢安全屏障。

为此，公司以“保安全、保畅通、保供给、保服务”为核心，以高度的社会责任感和使命感投入到世博安全保畅工作，积极配合建设治安检查车道、车流引导标志和临时驻地，升级更新收费设备。在加强硬件建设的同时，公司进一步改

进现场管理模式，加强与路政、交警的联动配合，及时调整安检站交通保障和入沪交通分流应急措施，提升站区快速通行能力，缓解了高峰时段车辆通行压力。公司各级将服务世博、奉献世博作为一种责任和荣耀，宁沪人“参与世博、服务世博、奉献世博”的精神在世博保畅通工作中得到了充分展现。经过184天的全员努力，我们以优质文明的服务，圆满完成了世博安保和道路保畅任务。

◇ 绿色通道 免费放行

为配合政府推出的保障物价稳定、农民增收的鲜活农产品运输“绿色通道”政策，本公司沪宁高速公路从2008年3月开始对所有满足“绿色通道”政策的车辆给予免收通行费优惠。公司所有收费站均设置了“绿色通道”专用车道，2010年度，公司累计免收“绿色通道”车辆通行费约人民币1.3亿元，充分履行了高速公路的社会职能。

三、提供温馨的客户服

本公司始终坚持“以人为本”的服务理念，以客户需求为服务导向，持续改进服务质量，不断提高客户满意度。2010年公司以公众出行服务和道路现场管理为重点，在优质服务、应急救援、无障碍通行和诚信服务等方面进一步提升，打造出了沪宁服务品牌。

◇ 温馨服务 微笑沪宁

上海世博会为展示公司整体形象、提升服务管理水平提供了难得的机遇，以此为契机，2010年公司以收费岗位为先导开展了“温馨沪宁路”标准化服务活动，以崭新风貌迎接世博盛会、迎接全国干线公路大检查。“温馨沪宁路”标准化服务是公司继开展“您好工程”之后，为适应社会发展需要、迎接上海世博盛会、展示公司形象、提升服务内涵的又一次变革。随着时代的发展与进步，社会各界对我们的服务质量和水平提出了更高更新的要求，同时，行业中对服务内容的拓展、服务水平的提升，也需要我们重新定位服务标准，将尊重顾客、真诚服务的理念贯穿到为客户服务的全过程。

标准化服务从理念、方式、形式上对优质服务进行全面升级，标准涵盖微笑服务、手势服务、人员形象、文明用语、电话服务、接待礼仪、业务处理、畅通服务、便民服务9个方面。通过标准化服务的推行，培养员工积极向上的阳光心态，员工们整洁的仪容、亲切的笑容、温馨的问候、标准的手势，展现了宁沪人的乐观积极的精神风貌和真诚文明的服务品质，实现了公司品牌形象的飞跃。标准化服务是一种服务理念、是一套服务标准、更是一个文明载体。通过我们真诚的服务体现对社会、对客户的一种友善、一种诚信，体现对社会、对客户负责的一种态度、一份关爱、一份责任；也通过我们真诚的服务引起客户的互动、共鸣，营造温馨、和谐的社会环境。

◇ 应急救援 快速反应

努力探索大交通流量下的常态化管理，提升道路保畅通能力是公司针对形势对社会做出的服务承诺，为此，公司在道路管理模式和管理手段上不断创新，2010年公司按照突出重点、均衡分布的原则合理配置设施设备和人员，把快速反应、快速清障作为提升服务水平的切入点，加密了排障驻点及备勤点，强化各路段全面合作机制，完善与路政、交警三方联动机制，不断加快应急救援反应速度。同时优化作业方式，通过GPS系统定位灵活调度作业车辆、局部实施跨区作业等，快速清障能力得到极大提高，清障作业顾客满意率达99.82%。

针对流量增长的趋势，为了减少用户排队缴费等待时间，积极推进ETC不停车收费系统的应用，提升收费站区快速通行能力，至2010年末沪宁高速公路在江苏省高速公路路网内率先实现了ETC覆盖率100%，大大方便了驾乘人员出行。

◇ 品牌服务 诚信经营

公司在发展过程中，始终秉承“规范诚信、职责严明、关爱员工、持续改进”的管理原则，不断培养员工以诚实守信为核心的价值观，树立文明诚信经营理念和信用风险意识，将诚信服务作为一项重要指标纳入公司内控体系，以制度的形式对公司经营管理活动的各个环节进行规范。2010年公司要服务区经营中继续贯彻社会效益优先的原则，努力打造温馨、舒心的服务环境，通过调整商品经营策略，让利于社会，实现了社会效益和经济效益的双赢。公司以诚信理念强、诚信

管理制度健全有效、积极履行社会责任，取得较高的认知度和良好信用记录等优势，获得2009年度“全国文明诚信示范单位”荣誉，成为全国高速公路通行服务企业唯一获此殊荣的单位。连续三年公司南京收费站“周恩来班组”、“微笑天使”以及阳澄湖服务区“水乡明珠”分别获得“江苏交通十大服务品牌”。阳澄湖服务区被中国交通运输部授予“交通行业文明示范窗口”称号。

◇ 倾听反馈 持续改进

公司通过多层次的沟通平台，完善客户投诉渠道，耐心倾听客户声音，与客户建立起有效的沟通机制，顾客满意度持续提升。

在沟通平台搭建中，一方面公司注重加强与社会公众的信息沟通，通过可变情报板、电台、网络等及时向公众通报路网通行情况，为公众选择出行路线提供有效支持，更好的实现了交通诱导，提高了通行效率。另一方面公司通过上述平台，及时了解客户潜在需求，收集客户对公司的意见和建议。公司在媒体、各收费站公告牌、公司网站上公布了投诉电话，全年24小时专人值守。建立健全《投诉处理流程》，坚持“有诉必复、有错即改”的工作原则，根据投诉内容不同，要求相关责任部门根据实际采取电话、信件、网上回复或登门回访等形式，将调查处理结果向投诉人反馈，同时向具体部门和业务单位明确改进的要求。

多年来，公司通过聘请行风监督员、“神秘顾客”等形式对顾客满意度进行调查，并在测评方法、指标体系等方面保持一致性和可比性，以增强调查结果的科学性和对实际工作的指导作用。调查方式包括面谈、问卷调查、电话、走访等，公司对调查结果进行定量和定性分析，整理出客户不满意因素，运用影响力方法对其进行重要性分析，以找出相关的改进措施。此项工作体现了公司了顾客为中心，持续改进服务质量的决心，几年来公司顾客满意度持续提升。

四、与投资者共同发展

◇ 持续提升 高额回报

保证股东的长期稳定回报是本公司的经营目标，本公司通过持续的良性滚动发展，不断提升企业价值，为股东创造高额回报。自上市以来，本公司已连续十四年不间断派发现金股利，截止2010年度末，本公司已累计派发现金股利人民币118.7亿元，累计每股派息人民币2.3617元，平均每年的派息率高于75%，使公司股东从企业发展中得到良好回报。从兼顾投资者长远利益和当前收益的角度出发，本公司在未来年度仍将维持高比例的派息政策。

◇ 公平披露 规范透明

公司公平对待所有投资者，忠实履行法定信息披露义务，严格按照信息披露的编报规则及程序，真实、准确和完整地披露可能对广大投资者的决策产生实质性影响的信息，确保所有股东有平等、充分的知情权。董事会秘书是本公司信息披露的执行人。自上市以来，本公司一直本着公平、公正、公开的原则，努力遵循相关法律和上市规则的规定，忠实履行法定信息披露义务，并在此基础上，公司主动了解投资者的关注重点，有针对性地增加自愿信息披露内容，以提升公司信息披露质量，增强公司透明度。本公司良好的企业管治和规范透明的信息披露获得市场充分肯定，多次获得香港上市公司最佳企业管治披露大奖。

◇ 顺畅沟通 互动共赢

本公司一贯倡导积极的投资者关系管理，通过与投资者之间的双向、互动交流，加深投资者对公司业务的了解，帮助投资者作出客观正确的投资判断。报告期内，本公司严格按照相关规定向投资者充分披露有关信息，通过定期与临时公告及时披露重大信息以及可能影响投资者利益的有关事态，致力提高信息披露资料的素质。公司网站是构建投资者关系的另一重要平台，公司利用网站定期公布有关经营动态及资讯信息等投资者感兴趣的资料，使投资者及时清晰了解公司的最新发展情况，提高公司透明度。我们也通过网络交流平台回答投资者提出的问题，进行一些简要的沟通。

投资者关系工作的核心是有效沟通。本公司通过各种平台与渠道和境内外所有关注公司的投资基金、分析机构进行充分有效的双向沟通，一方面向投资者传递其所关注的信息，增强其对公司未来发展的信心；另一方面帮助公司广泛收集市场反馈，提高公司治理和经营管理水平。本年度公司通过业绩推介会、新闻发布会、境内外路演、日常接待投资者和分析员来访、电话会议等多种形式保持与境内外传媒及投资者的紧密联系。

五、与员工共同成长

本公司尊重员工所付出的劳动和创造价值，努力为员工营造安全、健康的工作环境并提供全面的医疗和退休等福利保障，重视和保护员工的合法权益。

◇ 薪酬激励 绩效考核

本公司执行以绩效为驱动的岗位工资制，员工薪酬由月薪、绩效奖金和福利三部分组成，按照以岗定薪、按绩取酬的原则，根据员工的综合绩效考评结果而厘定，使薪酬体系更为公平且具有竞争力。2010年度，本公司累计支付员工薪酬总额约人民币 315,636 千元，比去年同期增长 8.75%。

公司执行严格的绩效考核制度，本年度制定了公司绩效考核管理办法和实施细则，以此为考核标准，定期对员工工作表现进行评核。对于考核合格者，按绩效管理目标给予奖励；对未能达到考核标准的员工，给予相应处罚及警示，以增强员工的岗位责任意识，确保各项经营管理目标的实现。公司每年都会评选出一批优秀员工、收费标兵和服务标兵，给予他们精神和物质奖励，以表彰优秀，激发员工的工作热情。

◇ 职业培训 人才储备

员工和人才是企业发展的依靠，公司长期实施“人才强企”战略，建立和完善了公开、平等、竞争、择优的选人用人机制，通过人才培养与选拔，为公司后续发展培养、储备专业人才，为员工创造良好的发展平台，实现员工利益与公司利益的共赢。

公司一直以来视培训为可持续发展的动力源，建立健全了《员工教育培训制

度》、《员工教育培训计划》等，培训内容涉及公司各大板块业务，包括营运管理、综合管理以及工程技术等，涵盖了从收费员到高级管理人员各层级员工。本公司通过加强员工教育培训，培育团队协作以及持续学习的企业文化，鼓励员工不断提升自身的业务能力和竞争力，实现人力资源的增值。公司每年均根据年度工作计划以及人力资源发展需要制定培训计划，作为当年培训工作的方向，并在年末进行总结和检讨。

2010 年度，本公司及各管理部门按年度培训计划实施员工培训 249 项，其中生产岗位技能培训项目约占 64%，管理和专业技术人员综合能力提升项目约占 36%，全公司培训经费使用约人民币 2,103 千元，参加培训员工达 10,709 人次，涵盖了从基层服务人员到高级管理人员等各阶层的员工。

◇ 保护权益 提高福利

公司关爱员工，保障员工合法权益，按照国家相关规定在社保中心为员工办理了基本养老保险、医疗保险、工伤、生育、失业保险等多项社会福利保障计划。同时，公司还为员工办理了补充医疗保险、意外伤害保险等商业险种，为员工提供人生安全保障。公司通过建立企业年金计划，改善员工退休后的生活待遇，建立起公司和员工之间的长久信任关系。有关保险费用和企业年金均已如期足额缴纳。

◇ 安全管理 劳动保护

公司保障员工人身安全，在日常生产经营中全面推行安全生产管理。公司依据《安全生产法》与国家有关法律法规，在贯标体系中建立了OHSAS18001职业健康安全体系，定期为员工配备必要的劳动保护用品和保护设施，同时严格按职业健康安全管理体系运行，以围绕危险源辨识和风险评估为主线，控制危险因素，全员参与职业健康安全管理，生产经营全过程处于安全受控状态，保证了员工职业健康和职业安全。

◇ 关爱员工 和谐温馨

公司关爱员工，采取积极措施，尽可能为员工提供健康、人性化的工作和生活环境。公司建立带薪休假制度，并每年组织优秀员工荣誉疗养；公司加强一线

收费站点的文娱活动场所建设,积极开展丰富多彩、健康向上的文体活动,以创造快乐工作的氛围。公司基层单位都配置了多功能厅、阅览室、室内外健康场、球类活动室等活动场所,满足一线员工业余学习和娱乐的需要;公司重视员工的思想疏导,及时了解掌握员工的思想动态和诉求,主动、积极地协调好各方面的关系和矛盾,构建和谐的劳动关系;公司关注员工健康,每年为员工安排健康检查,在高温季节为员工发放高温补贴及提供降温措施;公司还主动为员工排忧解难,对困难职工提供及时的帮助,通过慰问金或发动募捐等方式为他们解决解燃眉之急。公司一份份的关怀和慰问,增强了员工的凝聚力与归属感。

六、环境保护——企业与社会可持续发展

◇ 保护环境 绿色运营

环境和资源是人类赖以生存的基本条件。在深入贯彻落实科学发展观和构建和谐社会的背景下,公司要求企业和员工爱护环境、改善环境,共同创造美好的工作和生活环境。公司在开展业务经营的同时,采取了许多行之有效的生态保护措施和污染防治措施,减少企业运营对周边环境的影响,追求企业价值、人文环境和自然资源的协调可持续发展。

在道路建设、养护等工程施工阶段,公司将环保措施纳入招标、施工承包合同与工程监理中,并从机构、人员、资金上予以保证;加强对土地资源的保护,施工弃土尽量减少占用农业耕地、毁坏植被,并采取回填、复垦或绿化等生态修复措施;加强对河流水体的保护,尽量采用无污染或污染轻的施工工艺,施工废水进行收集处理,达标排放;加强对噪声污染的防治,合理选定施工时间和施工地点,减少机械作业和材料运输车辆产生的噪声对周边居民的影响;加强公路沿线绿化建设,对公路互通立交区、路基边坡、边坡平台及沿线服务设施等处也都进行了全面绿化,形成沿线绿化林带式的公路生态系统,既有效防止了水土流失、起到隔声降噪的作用,也达到了净化空气,美化公路景观的目的。

在营运阶段,公司积极采取降噪措施,在沪宁高速公路沿线 45 处噪声敏感点建成了总里程约 14 公里的声屏障工程,有效减轻了交通噪声对周边居民正常生活的影响,并定期对其他多个声环境敏感路段进行动态跟踪监测,设计合理改善措

施；公司注重对公路上运输有毒有害化学品车辆的管理，采取入口登记制度，降低泄漏事故可能产生的影响，并在主要水系桥梁上设置了桥面径流收集装置和警示标志牌，以防止液体危险品泄漏对水体的污染；此外，公司在沪宁高速公路各管理处、服务区和各收费站都安装了污水处理装置，污水经处理后基本实现达标排放，有效保护了周边居民的生活环境质量。

◇ 珍惜资源 节能降耗

本公司倡导创建资源节约型企业，积极推行节能降耗工作。2009年公司以推进公司保护环境、提升管理品质、提高工作效率为目标，结合收费经营的生产特色，建立了节能降耗指标体系基本框架，制定了《节能降耗工作方案》，确立了公司近期和中长期节能降耗工作目标，并在经济目标和管理目标上予以量化。

公司在管理上节约成本、降低能耗、充分利用信息共享资源推行无纸化办公，成功建立起包括办公 OA 系统、视频会议系统等电子化网络化运营模式，充分利用现代信息技术手段，推进节约型社会建设。通过系统运作，大量节省纸张耗费、通信费用和邮寄费用。

公司还不断提高企业和员工的环保意识，引导每位员工从自身做起，从点滴做起，将环保和节约融入到企业的每一个经营环节中，自觉降低营运生产及办公能源和物料的消耗，参与到环境保护和可持续发展中，并达到节能增效、降本增效的目标 2010 年公司在水、电、气、油、车辆、养排设备等能源消耗上得到了有效控制，综合消耗实现并超过了下降 5% 的年度控制目标。南京收费站照明节电 QC 课题获江苏省“节能减排 QC 成果”一等奖。

七、社会公益——社会责任的拓展

公司始终坚持诚信为本、依法经营，积极关注社会服务和公益事业，勇于承担社会责任，积极为社会做出应有的贡献。公司通过多种方式积极参与社会公益活动，主动回馈社会。2010年，公司各项公益性捐赠累计约125万元，包括各类扶贫基金、助学基金、慈善基金和见义勇为基金等。

公司也注重培养员工的社会责任感，鼓励员工在履行好工作职责的同时关心

社会，参加各种积极向上的社会公益活动。公司各基层组织在所在社区中积极开展各项义务活动与便民服务，关爱老人、关爱残障人士，为身边每一位需要帮助的人伸出援助之手，为促进社区和谐发展贡献力量。

八、结束语

公司认为，履行社会责任是企业深入贯彻落实科学发展观的实际行动，是实现企业可持续发展的必然选择。公司期望通过自身一点一滴的积累，坚持不懈的努力，做一名讲诚信、有责任心的企业公民，将履行社会责任的要求全面融入公司发展战略和日常经营管理。同时，我们也认识到，在不同的发展阶段，企业的主要社会责任和相关方的利益重心等都会出现调整和改变，因此，在今后的发展中，需要我们经常去反思社会责任的内涵、提升自我认知、检讨自身的行为并持续加以改进，以满足社会的需要、遵守社会的约束、遵从社会的引导。

未来，公司将进一步深化社会责任的理念、完善公司社会责任执行机制，通过守法、诚信、稳健、持续的经营为股东、员工、客户、社会创造更多价值，满足各方利益相关方的期待，通过具体的行动践行科学发展观，推动经济社会的可持续发展，追求高品质的发展成果。

公司也希望接受社会的监督，继续本着诚实守信的原则忠实履行应承担的社会责任和义务，回馈社会、服务大众。

本报告已于2011年3月18日经公司第六届十五次董事会审议通过，本公司董事会及其全体成员对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。