

深圳高速公路股份有限公司

SHENZHEN EXPRESSWAY COMPANY LIMITED

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)



# 2009 年度社会责任报告

2010 年 3 月 19 日

企业愿景：

通过全面培育并持续提升关于公路融资、投资、建设、营运服务产品的采购与集成能力，使公司成为中国公路行业及公共基础设施建设领域的标杆企业。

企业使命：

建管优质高速公路，提升社会运输效率

企业价值观：

让社会运输效率更高，

让公司创造财富能力更强，

让员工有成就并健康快乐。



# 目 录

本公司自 2008 年度起发布《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。

本报告是本公司的第二份社会责任报告，对本公司 2009 年内在履行社会责任和可持续发展责任方面所开展的工作、付出的努力和取得的成果进行了总结。《2009 年度社会责任报告》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，并参考了全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》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。

本报告可在本公司网站上查阅和下载：

<http://www.sz-expressway.com>。

<b>董事长致辞</b>	1
<b>公司简介</b>	3
<b>社会责任概述</b>	5
<b>公司治理</b>	7
完善的公司治理结构	7
多层次的公司治理规则	9
内部控制与风险管理	10
<b>提供安全的社会公共产品</b>	11
保障道路工程品质与安全	11
保障道路通行质量与安全	13
<b>以顾客为关注焦点</b>	14
以顾客需求为导向	14
倾听顾客声音	15
顾客关系管理	16
<b>关爱员工</b>	18
保护员工权益 提高员工福利	18
重视员工培训 打造发展平台	19
安全生产 快乐工作	21
<b>环境和社群</b>	23
为环境保护出一分力	23
为社会发展尽一分力	25
为公益事业献一分力	26
<b>共同发展</b>	27
促进股东价值增长	27
债权人	30
与价值链合作伙伴共同发展	30
促进行业进步	32
<b>指标附录</b>	33
<b>读者反馈及联系方式</b>	

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。



## 董事长致辞

2009 年，是新世纪以来中国经济发展最为困难的一年。经历了国际金融危机一年的洗礼，在中央政府推出的一系列提振经济政策的引领下，中国经济已逐步走出低谷，率先企稳回暖。

2009 年，对于深高速来说，也是极富挑战的一年。在这一年，深高速与各利益相关方一起，协力应对经济寒潮对公司经营所带来的诸多严峻挑战，确保了公司经营的稳健发展，并且在企业管理、资产规模、业务拓展等多个领域取得了良好的进展。

在积极应对金融危机对企业经营所造成各项冲击的同时，我们对企业社会责任的实质也有了更深层次的思索和认知。企业作为“经济人”，其自然属性决定其必然追求自身利益最大化；然而，企业也是“社会人”，在整个社会分工体系中获得了与其他组织不同的社会地位，就必然要承担与这种地位相应的社会责任，必须在自身利益和社会责任两个方面实现均衡。古语有云：“求木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其泉源；思国之安者，必积其德义”。在经济全球化的今天，企业唯有坚持诚实守信，严格遵守法律和交易规则，恪守商业伦理规范，履行相应的企业公民义务，才能共同维护整体的经济秩序，才能实现社会的可持续发展，也才可能达致企业个体的基业长青。

随着全球经济互动的深入，我们越来越深刻地认识到，企业的经济利益与社会利益有着广泛和长远的一致性。企业社会责任作为一项重要的价值标尺，成为企业核心竞争能力的重要组成部分，高尚的企业社会形象、顾客美誉度、品牌声誉、人力资源、政府和社区资源等要素，无不有助于企业获得长久的竞争优势。

作为一家以收费公路和道路的投资、建造及经营管理为主业的公司，深高速一直努力成为一家有使命感、责任心、有理想和富有人文情怀的企业。我们把“建管优质高速公路，提升社会运输效率”作为公司承载的使命，把“让社会运输



效率更高，让公司创造财富能力更强，让员工有成就并健康快乐”作为引领公司前行的价值观。对于投资者，它意味着忠诚于委托，不断提升公司和股东的价值；对于顾客，它意味着提供优质的高速公路产品和安全、快捷、舒适的通行服务；对于员工，它意味着尊重个人的追求与期盼，提供一个实现自我价值的理想平台；对于合作伙伴，它意味着相互支持，互利共赢；对于社会，它意味着延续经济文明、促进区域经济繁荣和国民经济发展的的重要脉络……

正如大多数成长中的企业一样，深高速在企业社会责任方面也经历了一个从不断认知、思考、认同到积极实践的过程。面对更广泛的价值链伙伴、自然环境和社区，深高速已经将社会责任的实践原则纳入公司的中长期发展战略规划中，以期更系统地规划和履行企业社会责任，并通过持续改进的商业实践，实现企业、利益相关方和社会的协同发展。

董事长：杨海

中国，深圳

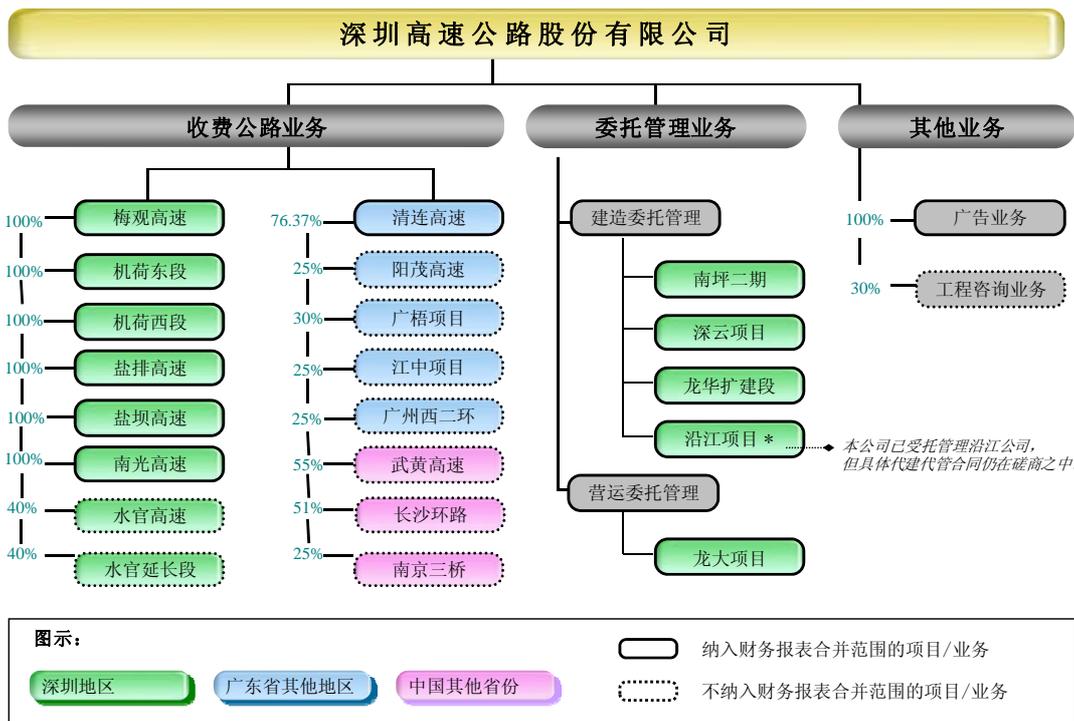
2010年3月19日



# 公司简介

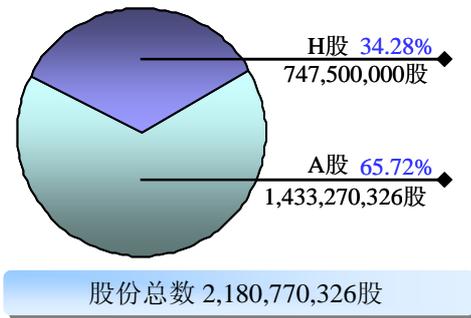
本公司成立于 1996 年 12 月 30 日，主要从事收费公路和道路的投资、建设及经营管理。公司一直致力于提升公司运行质量而提升创造财富的能力，致力于通过向社会提供优质服务而获得相应回报，并通过利益均衡实现让顾客满意、让员工满意、让股东及相关方满意，以支持公司可持续发展。现阶段，公司将坚持市场化导向，依托高速公路产业，积极探索并尝试新的产业投资，实现规模、效益协同增长。

公司成立初期，业务收入及盈利主要来源于发起人注入公司的三条收费公路资产，按权益比例计算，高速公路里程约 11 公里，一级公路里程约 70 公里。经过十余年的持续发展，站在两地的融资平台上，本公司不但依靠自己的管理队伍，建起了多条优质高速公路，也为政府和企业投资的公路项目提供了优良的建造管理和营运管理服务，还通过收购、参股等方式，把公司的版图扩展到广东省和国内其他经济发达地区。截至报告期末，本公司所投资的高等级公路里程数按权益比例折算已超过 400 公里；受托进行建造管理的项目累计已达到 7 个，完成的投资额超过人民币 62 亿元。本公司的主要业务架构列示如下：





本公司发行的股份在香港和上海两地证券交易所上市流通，目前股份总数为 2,180,770,326 股。公司股本的基本情况如下：



◆ 公司于 1996 年 12 月 30 日成立时的股本为人民币 12.682 亿元。

◆ 1997 年 3 月在香港发行 7.475 亿股 H 股，并于 1997 年 3 月 12 日在香港联合交易所挂牌上市（代码：00548）。公司总股本增加至人民币 20.157 亿元。

◆ 2001 年 12 月发行 1.65 亿股 A 股，并于 2001 年 12 月 25 日在上海证券交易所挂牌上市（代码：600548）。公司总股本增加至人民币 21.807 亿元。

◆ 2006 年 2 月完成股权分置改革，原非流通股股东持有的股份总数由 12.682 亿股减少至 12.154 亿股，股份性质变更为有限售条件的流通 A 股；无限售条件的流通 A 股由 1.65 亿股增加至 2.178 亿股。公司总股本不变。

◆ 2009 年 3 月 2 日，12.154 亿股的有限售条件流通 A 股解除限售条件，在上海证券交易所流通上市。公司总股本不变。

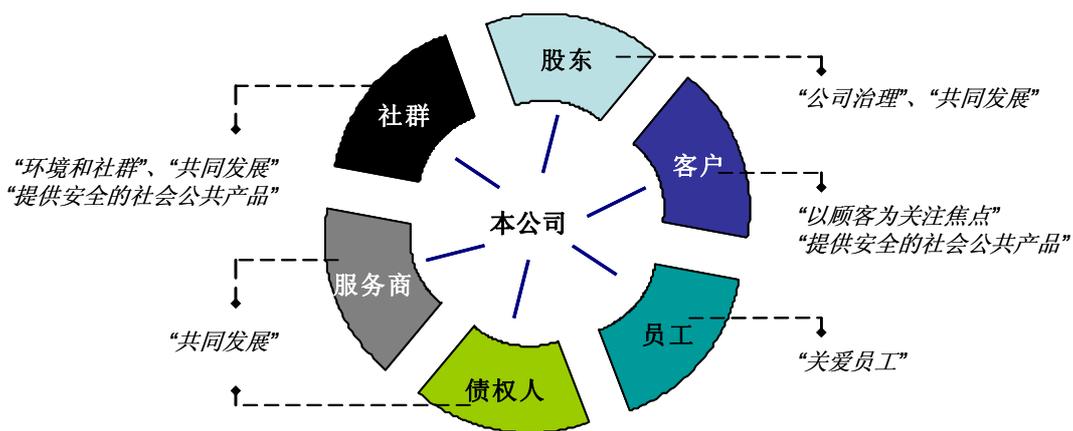
◆ 2009 年 10 月，本公司因认股权证行权新发行 A 股股份 70,326 股，所发行股份在上海证券交易所流通上市。公司总股本增加至人民币 2,180,770,326 元。



## 社会责任概述

### 我们对社会责任的理解

- “衣食住行”，是社会大众的基本需求。而公司的主要产品，是建造与收购的高速公路，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。
- 企业在提供产品和服务并获得盈利的同时，应该持续关注和尊重所有利益相关方的利益。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环境的感恩和回报。
- 公司的利益相关方包括股东、客户、员工、债权人、服务商以及社群等。下图简要列示了本公司的主要利益相关方以及本份报告的哪些章节阐述了本公司与这些利益相关方的关系和具体实践：





## 我们的社会责任战略

- 重视公司行为对其他利益相关方的影响，加强与利益相关方的沟通与协调，营造适合公司内部和外部环境。
- 合理利用资源和保护环境，推动环保技术和材料在日常管理、工程设计和施工等环节中的实际运用。
- 做好慈善与公益捐助事业的规划，积极履行企业公民义务。

## 我们对利益相关方的责任声明

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，主动承担对利益相关者的责任。我们的责任声明如下：

相关方	我们的责任声明
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 平等的知情权</li> <li>■ 及时、真实、准确、完整的信息披露</li> <li>■ 合理的投资回报</li> </ul>
债权人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 诚实守信、及时还贷</li> </ul>
员工	<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学习成长平台</li> <li>■ 安全的工作场所</li> <li>■ 提高员工契合度</li> </ul>
客户	<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>
服务商	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公平公正、互帮互助、共同发展</li> </ul>
社群与环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 守法经营、依法纳税</li> <li>■ 合理利用资源、注重环境保护</li> <li>■ 推动行业技术进步</li> <li>■ 积极从事公益活动、推动社会和谐发展</li> </ul>

本公司将会在每年四月份前，完成上年度《年度社会责任报告》的编制和发布，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。

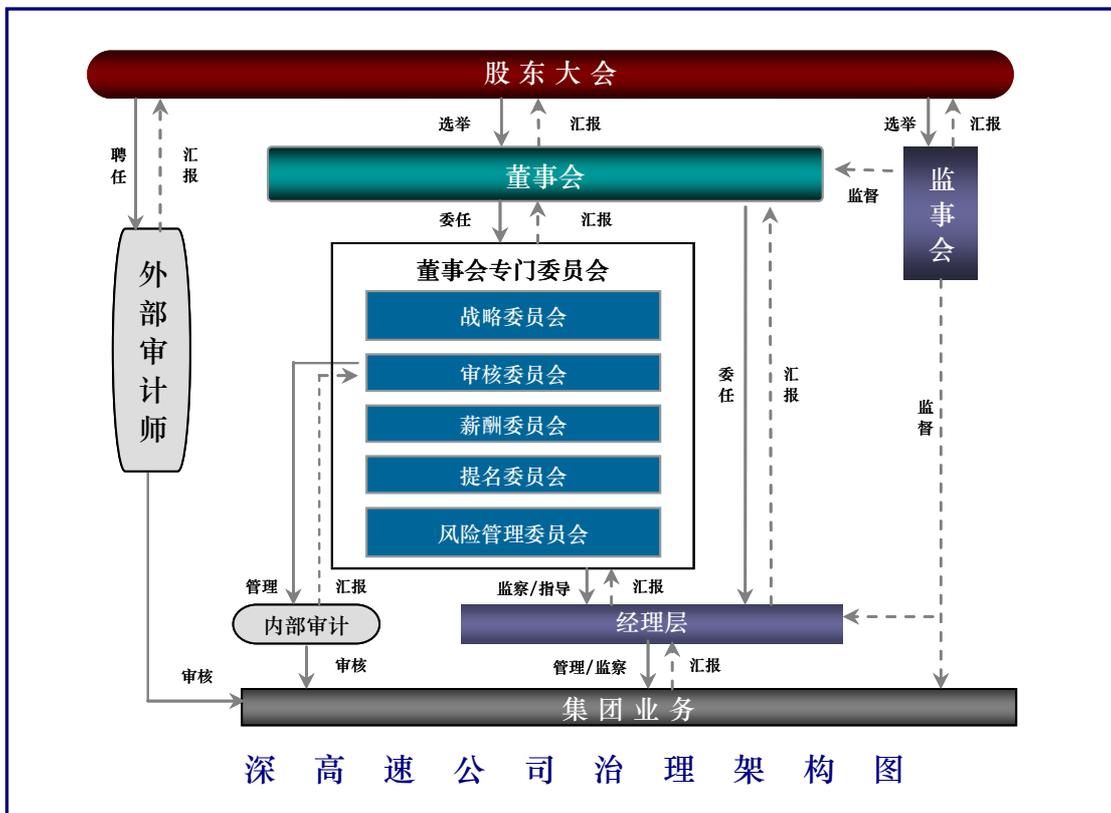


# 公司治理

良好的公司治理，不仅仅是为了满足监管机构对上市公司运作的基本要求，更重要的是满足公司发展的内在需求。本公司一直坚持以规范运作为基础，努力提升董事会运作的有效性，以促进公司稳健和持续的发展。

## 一、完善的公司治理结构

本公司自成立起，就建立了由股东大会、董事会、监事会和经理层组成的企业管治架构，并在实践中不断检讨和完善。到目前为止，公司已实现了董事长和总裁的分设，在董事会辖下成立了 5 个专门委员会并切实地开展工作，推行了具独立性的内部审计制度，建立了较完善的内部控制体系，并以公司章程为基础制定了多层次的治理规则，用以明确各方的职责、权限和行为标准。公司股东、董事会、监事会和经理层依据法规和治理规则，各司其职、互相协调、有效制衡，不断提升企业管治水平，为促进公司发展和增加股东价值奠定了良好的基础。



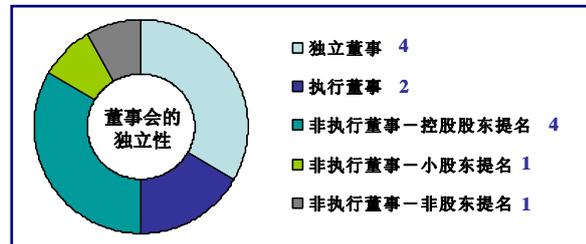


## 1、股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，依法行使职权，决定公司重大事项。根据本公司章程及其附件的规定，单独或合并持有 10%及以上有表决权股份的股东，有权按照既定的程序和要求，提请董事会召集临时股东大会或者类别股东会议；单独或合并持有 5%及以上有表决权股份的股东，有权在股东年会上提出临时提案。公司鼓励所有股东出席股东大会，于会议召开 45 日前发出会议通知，并按照不同证券交易市场的监管规定和投资者阅读习惯所存在的差异，采取适当的披露与表达方式，向股东提供有助于其作出决策的资料。公司在股东大会通知中详细披露了股东亲自出席或委托代理人的程序、接受股东查询的联络方式等。无法亲自出席股东大会的股东，可以依据该等资料进行决策，并委托代理人（该代理人不必是本公司股东）出席股东大会及投票。

## 2、董事会

本公司第五届董事会由 12 名董事组成。董事会中仅保留了 2 名执行董事的名额，而独立董事和非股东或小股东提名的非执行董事分别有 4 名和 2 名，占董事会总人数的一半。这种安排，能够帮助董事会从多角度分析和讨论问题，并有助于董事会保持其独立性，为保障本公司及股东整体利益提供良好的监察和平衡作用。



本公司董事分别具有公路行业、工程建设、财务会计与审计、金融证券、法律、行政人事等多方面的行业背景或专业技能，其中多名董事（包括独立董事）具备会计专业资格或财务管理方面的专长，大部分成员都有上市公司的工作经验。公司的 4 名独立董事能够严格按照法律、法规及公司章程的规定独立履行职责，以其独立客观的立场参与公司重大事项决策；并以其丰富的专业知识及经验为公司发展提出建议和意见，积极推动公司持续提升公司治理和风险管理水平。

## 3、董事会专门委员会

为协助董事会履行职责及促进有效运作，董事会设立了战略、审核、薪酬、



提名及风险管理 5 个专门委员会。除战略委员会外，专门委员会的主席均由独立董事担任。在审议公司战略、财务报告、会计政策、项目投资以及董事和高级管理人员的提名、考核与薪酬等事项前，公司均会提前将议案提交委员会研究和讨论。各委员会在既定的职权范围内对公司特定范畴的事务作出检讨和进行监察，并向董事会提出建议，为提升董事会的决策效率和水平作出实质贡献。

#### 4、监事会

监事会对股东大会负责，依法独立行使公司监督权，保障股东、公司和员工的合法权益不受侵犯。公司第五届监事会由 3 名监事组成，包括 1 名职工代表监事。监事会的主要职能包括检查公司财务、监督重大经营活动及关联交易的决策与操作程序、以及监督董事和高级管理人员履行职责的合法合规性等。

### 二、多层次的公司治理规则

本公司已建立起以公司章程为基础的多层次的治理规则，并在实践中持续加以检讨和修订。2009 年，公司进一步完善了公司治理规则及相关管理制度，提交股东大会审议修订了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》，并制订了《三会专项费用管理办法》。为规范本公司财务报表审计会计师事务所的选聘管理工作，确保本公司聘用合格的审计师以及促使公司财务信息披露质量的持续提升，本公司拟订了《财务报表审计会计师事务所选聘管理制度》，明确了审计师选聘的职责、权限以及具体的工作流程与要求，并已经 2010 年 3 月 15 日召开的本公司 2010 年第二次临时股东大会批准生效。

同时，公司还持续检讨和修订了专门委员会的职权范围书以及有关证券交易、信息披露、内部审计以及财务管理与汇报方面的管理制度，进一步明确各方的职责、权限与行为标准。年内，公司制订了《反舞弊工作条例》，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，对公司的反舞弊工作形成全面系统的指引。2010 年 3 月，董事会还审议批准了《年报信息披露重大差错责任追究制度》，进一步加大了对信息披露责任人的问责力度，将有助于提高信息披露的质量和公司透明度。



### 三、内部控制和风险管理

完善且具可操作性的内部控制体系是良好公司治理的基础。董事会负责建立及维持本公司的内部控制系统，以检讨有关财务、经营、合规性和风险管理等所有重要监控程序的有效性，保障股东权益及集团资产。2009 年度，董事会在持续检讨公司内部控制系统的基础上，出具了关于公司内部控制的自我评估报告，对本公司内部控制工作的目标、内部控制体系的基本要素及执行情况、基本评价及改进方向等进行了阐述和说明。

为独立地对集团的经营管理活动和内部控制系统的效用进行检讨，以及确保公司对外信息披露的合规性和透明度，本公司自 2000 年 8 月起成立了向审核委员会负责的审计部，根据集团经营活动特点、管理现状和风险分析结果，适时对公司关键业务环节和高风险领域进行深入的专项审计，对公司内部控制系统设计科学合理性、执行的有效性以及管理效益进行监督和评价。另外，公司自 2007 年 9 月起成立了标准管理部。该部门作为公司内部的质量管理部门，负责公司质量管理体系的建设与维护，并对运作过程进行定期监督。2009 年，公司还建立了“内审员”制度，在各部门和业务单位中指定资深员工担任内部审核员，负责日常对内部控制流程执行情况的检查和自我评估工作。

本公司一直致力于培养良好的风险管理文化，强化全体员工的风险意识，从而降低实现企业战略目标及经营目标的不确定性，将风险控制在与总体目标相适应并可承受的范围内。公司已制定了《风险控制管理程序》，用以规定各部门在风险管理方面的职责和工作程序。2009 年，公司各部门和业务单位按照《风险控制管理程序》的要求编制了年度风险管理计划，针对影响各自年度目标实现的风险事项进行识别和评估，制订了相应的风险应对措施，并于年底对风险管理计划的执行情况进行回顾和评估。在经营过程中，公司有系统地持续收集相关内外部信息，定期进行内部经营情况分析，以便及时发现新的变化，实现动态风险识别和风险分析，及时调整风险应对策略。

有关公司治理方面的具体实践和其他详细内容，请参阅本公司每年发布的“公司管治报告”。该报告可在本公司网站 <http://www.sz-expressway.com>“公司治理”栏目中查阅或下载。



## 提供安全的社会公共产品

向社会提供安全、高品质的高速公路产品，是公司最基本的社会责任和立足之本。多年来，公司一直在建立和运行科学规范的质量管理体系道路上不断探索和努力。公司的目标，是通过建立制度化、系统化、信息化的质量控制和管理体系并使之有效运作，确保所提供产品和服务的品质与安全。2008 年，本公司通过了 ISO9000 体系认证，依据 ISO9000 族管理标准重新设计和建立了公司的质量管理体系，并在全集团范围执行。

### 我们的质量理念：

- 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。
- 以安全、快捷、高效的运输效率，让顾客满意。

### 一、系统推行建造质量管理体系、保障道路工程品质与安全

在公路建设方面，公司已建立了全过程的业务流程和质量控制体系，并将其真正融入到实际操作的每一个环节，对各产出环节的关键节点及输出结果进行监控，严格遵守技术和质量标准，以确保工程品质。另外，公司还努力通过技术创新，以提高道路通行能力和安全系数。

■ **在项目设计环节：**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。根据勘察设计管理规程，公司会针对不同项目的具体情况开展缜密的专项技术与论证，为设计方提供基础性数据，减少项目的设计缺陷并降低实施时的安全风险。

■ **在工程招标环节：**公司按照有关资质管理和招投标管理的法规规定，制定了《工程招标管理规程》，并加强对招标文件编制质量的控制，对潜在承包商进行资格考察，通过公开招标选择符合资质的工程建造商。公司对合作的工程建造商建立了考核评价档案，谋求与资信良好的伙伴建立合作关系。

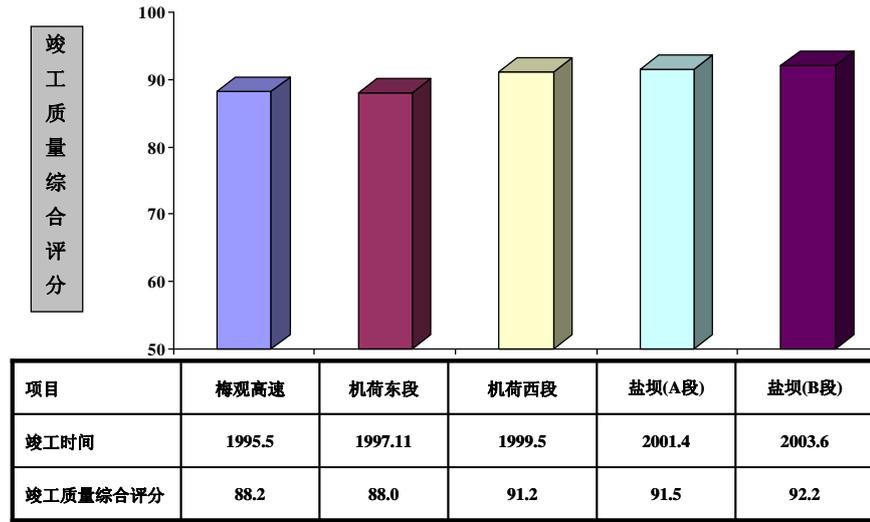
■ **在项目实施环节：**在项目实施过程中，公司形成了双层级的质量控制模式，第一层是公司各项目管理处对设计、监理和施工单位的监控管理，第二层是工程管理部对项目管理处的监控、检查、指导和服务。在每一层级的管理中，责



任方均依据合同条款以及公司《项目管理手册》和各项管理规程的要求，对被监督方进行定期的综合检查和不定期的专项检查，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与良好的制度执行力相结合，使公司的工程项目建设质量持续维持在较高水平。

公司所建公路工程竣工质量评分统计表



#### 【案例 1】— 加强前期技术管理，减少设计缺陷、降低安全风险

沿江项目沿深圳西部海岸线布设、全线均为高架桥，地质条件差、勘察设计技术要求高、施工技术难度大。本着对工程质量的高标准要求，公司开展了 22 项专题研究与论证工作，为施工图设计提供基础性数据，以确保设计文件的质量。公司还根据勘察设计管理规程的要求，加强了对勘测与地质钻孔方案的审批和验收工作，确保勘探工作的深度与真实性。另外，公司还委托了设计单位之外的第三方进行平行研究，精心比选桥梁方案，最终确定的方案能够最大程度地实现项目实施方案的标准化，减少了项目实施的安全风险。

#### 【案例 2】— 加强过程管理，保障工程质量

为保证工程质量，沿江项目管理处根据公司质量文件体系，编制了一系列管理规程，对原材料质量标准、成品检测合格率、施工工艺质量指标、关键工序的验收标准、施工安全管理等进行了明确的技术指标规定。为达到施工工艺标准化的目的，管理处专门提出了首件工程认可制度，即在分项工程全面实施之前，由施工单位进行首件工程或试验件的施工，施工结束经检测达到要求后，对施工组织、施工工艺和各项质量指标进行综合评价和总结分析，以指导后续工程的批量生产，预防和纠正批量生产可能产生的各种质量问题，从而推进和保障工程的质量。

#### 【案例 3】— 通过技术创新提高道路通行能力和安全系数

清连一级公路地处粤北山区，地形复杂，部分路段傍山临崖，道路交通环境比较险峻。为解决长大纵坡路段的运营安全和通行能力问题，公司通过创造性地采用“非平衡全分离技术方案”，使道路通行能力提高 2 倍以上。同时，公司以运行速度分析作为设计控制指标，不断研究改进路线几何设计流程和各种交通标志、爬坡车道、互通立交、停靠站、服务区等设置，保障了道路的行车安全，使交通事故率大幅下降，安全质量显著提高。



## 二、建立公路养护管理体系、保障道路安全及通行质量

加强公路养护管理，有助于预防公路病害、及时消除安全隐患、保持公路良好的技术状态以及延长现有公路的使用寿命，从而有效提高公路运输效率，是保证安全、快捷、高效、舒适的道路通行品质的重要基础。

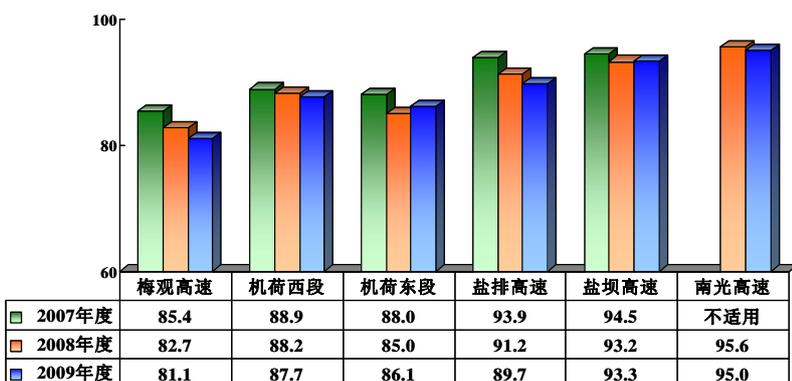
公司根据国家公路养护技术规范和评定标准，对所管理的高速公路进行日常性检查、经常性检查和定期检查，密切监控公路技术状况，及早发现公路病害。对于在日常性检查中发现的路面早期病害，利用掌上电脑采集并录入路面日常养护管理系统，及时治理；对于在经常性检查和定期检查中发现的病害，由人工或专用仪器设备录入公路数据库，并借助于路况技术状况评定系统进行公路技术状况评定，确定养护方案。

在养护工程实施过程中，公司加大了对施工单位的监督管理力度，严格按照各项技术规范的要求来控制工程质量，并进一步健全了对养护施工路段交通组织管理的工作制度，明确了施工中对交通安全设施和警示标志的要求，以减少施工对公路交通的影响，保障行车安全。

为科学系统地对公路进行养护管理，公司建立了养护管理系统，提供对路网路况数据资料、养护对策模型、路面使用性能预测模型、经济性预测模型等信息进行存储和对比分析的综合管理功能。通过对路面使用性能预测模型的应用，公司可预测一定条件下未来路面技术性能的变化趋势，据此提出养护对策并进行经济评估和方案优化，为路面大中修和预养护的决策工作提供了依据，由此制定出合理的短期、中期和长期养护规划与质量目标。

公路技术状况评价 包括路面、路基、桥隧构造物和沿线设施四部分，用公路技术状况指数 MQI (Maintenance Quality Indicator) 和相应分项指标表示，分为优、良、中、次、差五个等级，其中 80-90 分为良，90 分以上为优。

公司直管公路2007-2009年度公路技术状况指数 (MQI)





## 以顾客为关注焦点

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，以顾客需求为导向，倾听顾客的声音，持续改进管理，不断提高顾客满意度。

### 一、以顾客需求为导向

现阶段，本公司的主要客户是使用汽车作为交通运输工具的司乘人员及其所代表的各类经济或非经济组织，以及需要使用公路建设和经营管理服务的政府及公路投资商。

公司针对细分顾客群，采取市场调研与预测、收集顾客意见等方式识别顾客需求信息。围绕顾客需求，公司制订了《满足顾客、供方、相关方需求控制程序》等工作文件和流程，并创新运用了《顾客及相关方需求对策矩阵表》等工具和方法来控制服务过程质量，以稳定的工作质量和服务水平来满足顾客需求，并通过为顾客提供有效支持、人性化服务和增值服务，进一步实现顾客价值的延伸与扩张。

#### 1、针对司乘人员需求的服务措施

■ 通过推行“文明服务六步骤”等标准化行为规范、开展“微笑 365”和“文明服务之星”等活动以及设立“委屈奖”等措施提升收费服务窗口的工作质量，建立顾客服务中心提供便民服务，为顾客创造愉悦的出行体验。

■ 强化紧急应对能力，快速排除路障及交通事故引发的行车障碍，保证行车通畅，并为顾客提供车辆应急修理、车辆突发事故处理、司乘人员疾病及困难救助等增值服务。

■ 通过电台、网络等方式及时向顾客通报路网交通状况，为顾客选择出行路线提供有效支持。

■ 完善道路标志，在收费广场设置道路指引牌，印制和发放行车指南，加强路网的指引及宣传工作，担当司乘人员的交通顾问。



■ 提高人工收费的准确度和效率，推广“粤通卡”不停车收费系统，推进联网收费进程，提升通行效率。

### 2、针对政府和公路投资商需求的服务措施:

针对建设过程中设计、招标、计量、支付、验收等环节，建立了完整的管理体系，严格规范管理方、监理方和承包方的行为，确保达到合同约定的投资、质量、工期、安全和环境保护等各项目标，满足并超越顾客需求。

#### 【案例 4】— 以顾客需求为导向，打造优质品牌

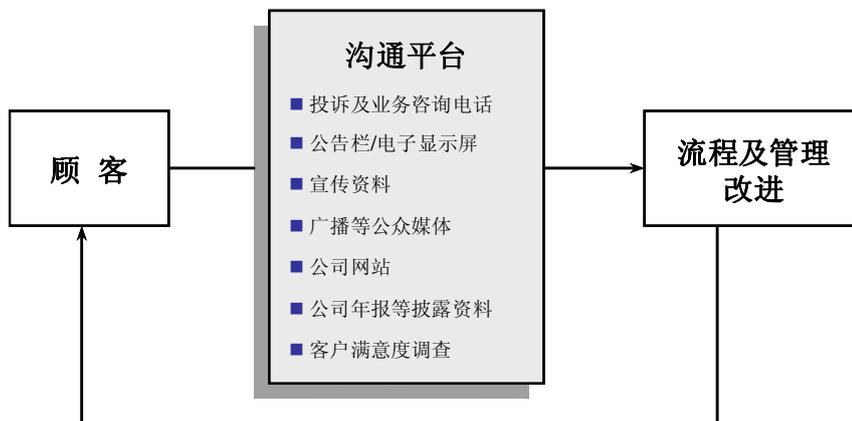
一般情况下，征地拆迁工作并非代建合同中约定由本公司负责的内容。但当遇到一些暂时无法解决的征地拆迁问题时，本公司往往急顾客所急，除了在力所能及的范围内积极协助其开展工作外，还主动调整施工计划安排，避免施工方过早进场引起索赔，给投资人带来不必要的损失。在施工管理过程中，公司还本着实事求是的原则，对一些不合理的设计提出优化建议，为投资人节约投资。近几年，公司的代建项目在质量、进度和投资控制方面都得到了顾客和市场的好评。

## 二、倾听顾客声音

通过搭建沟通平台、完善投诉渠道和及时处理客户投诉，公司耐心倾听顾客声音，了解并有效识别顾客需求。

### 1、沟通平台

公司通过搭建多层次的信息沟通平台，落实信息收集、反馈、分析和处理的责任，与顾客间建立了有效的沟通机制。一方面，公司可以向顾客传递有关公路、路网、运营标准和服务方式等的变化与最新动态，另一方面，也可以及时了解顾客的潜在需求，并收集顾客对公司的意见和建议。





## 2、投诉渠道及投诉处理

公司通过投诉电话、电子邮箱和网站、服务现场以及媒体等多种渠道接受顾客投诉。公司在媒体、各收费站现场和公司网站上公布了投诉受理地址、电话和方式，设在监控中心的投诉电话全年 24 小时专人值守，受理顾客各类投诉。

公司制订了《顾客投诉处理程序》，坚持“有诉必复、有错即改”的工作原则，实行“首问负责制”、“分工授权制”和“领导负责制”的管理模式。根据信息来源和类别的不同，公司将投诉信息处理责任分别落实到具体部门，要求相关责任部门对信息进行及时的甄别、筛选和整理，并在 24 小时内作出回应。根据实际情况，责任部门采取电话、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，尽力恢复顾客信心。同时，公司经理层亦会针对在处理客户投诉过程中了解的信息和问题，明确改进的任务与要求并落实到具体部门和业务单位，就顾客及市场的需求做出响应。

### 【案例 5】— 及时处理顾客投诉

2009 年 4 月 17 日 17:00，过路司机郑先生向公司投诉，称梅观高速观澜往黎光方向路面有坑槽。公司路政队接报后 10 分钟后即来到现场进行勘查，发现观澜桥与主线的连接处有两个直径 0.5 米的坑槽，主要是由于受到频繁碾压造成伸缩缝损坏，导致水泥路面破损。工作人员立即在现场设置警示标志并组织实施修复，当日 21:30 现场路面修复完毕。第二天上午 11 时，公司对郑先生进行回访，并告知其处理情况和结果，郑先生对公司处理事情的效率和服务态度表示满意。

## 三、顾客关系管理

公司建立了与顾客关系管理相关的制度体系和数据库并定期开展顾客满意度调查。以此为基础，公司与顾客建立和维持了良好的合作关系，顾客满意度持续提升。

### 1、建立制度体系

公司制订了与顾客关系管理相关的多项制度和文件，如《顾客沟通控制程序》、《顾客投诉处理程序》、《记录控制程序》、《收费服务过程管理控制程序》等，用以规范员工向顾客提供服务的工作行为。

### 2、建立顾客意见数据库

公司通过多种渠道收集顾客的意见，再根据顾客群和项目的不同将信息细



分成顾客需求、建议、投诉、满意度反馈等类别，输入到数据库中加以整理和分析。数据库中的意见和建议，可以为公司各部门和业务单位改进工作提供支持；而投诉与处理的信息，也可以让员工分享到过往的经验与教训，有助于持续提升工作质量。

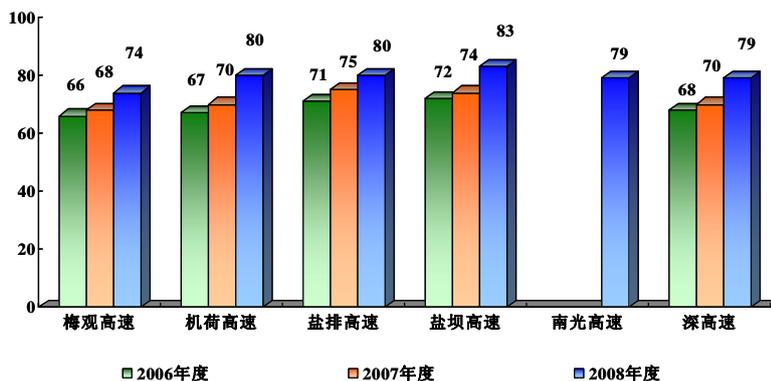
### 3、顾客满意度调查

自 2007 年起，公司每年聘请第三方专业机构进行上一年度的顾客满意度调查，并在测评方式、指标体系、应用模型和计算方法等方面保持一致性和可比性的基础上，持续改进调查和测评方案，以增强其科学性和合理性。

顾客满意度调查主要针对两类顾客和三类利益相关方进行，其中，顾客包括道路使用者和政府类顾客，而利益相关方则包括供应链相关方、咨询服务相关方以及高速公路沿途经济重镇。调查方式包括面谈、问卷调查以及通过电话、传真和电邮方式访问等。到目前为止，已完成了 2006-2008 三个年度的测评工作，收集定性和定量数据共 30 万余条。基于实地调查取得的数据，第三方机构运用其专业模型和软件进行测算，得出深高速道路使用者类顾客满意度指数，并同时向公司提供政府类顾客的定量评价结果和意见建议，以及利益相关方的评价，对存在的问题作出阐述、分析和提出改进建议。同时，公司亦会对调查结果进行分析，整理出顾客的不满意因素，运用因素影响力方法对其进行重要性排序，找出关键因素并制定相关的改进措施。

从 2006-2008 三个年度的顾客满意度调查结果看，公司的顾客满意度逐年提升，体现了公司以顾客为中心，不断追求卓越的成果。下表列示了公司 2006-2008 年度道路使用类顾客的满意度指数情况：

深高速道路使用者类顾客满意度指数





## 关爱员工

“让员工有成就并健康快乐”是公司价值观之一。公司视员工为企业宝贵的资源和财富，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医疗和退休等福利保障，重视和保护员工的合法权益。公司还通过完善人才激励、培养与选拔机制，为员工营造良好的发展平台，不断推动人力资源增值，实现员工利益和公司利益的和谐共赢。

### 一、保护员工权益，提高员工福利

公司维持长期雇佣的理念，与员工签订时限较长的劳动合同，并实行以市场和绩效为导向的薪酬福利政策。

#### 1、权益保障

公司依据《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》的要求与员工签订劳动合同，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。2009 年全球爆发金融危机，公司经营也面临巨大考验。在国内外不少企业采取裁员降薪的措施降低经营成本时，公司明确提出“不裁一员、不减一薪”的承诺，号召全体员工同心协力，共渡难关。

#### 2、薪酬福利政策

公司的薪酬福利政策依照法定要求及本公司《薪酬福利管理程序》执行。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。公司参加了由当地政府部门统筹的职工退休福利计划（社会养老保险），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。2009 年，公司共缴纳养老及医疗等社会保险费用人民币 6,300 千元（2008 年：人民币 6,400 千元）。



在法定福利之外，公司还自 2006 年起为管理人员及核心技术人员定期缴纳企业年金（补充养老保险），让员工能够进一步分享公司发展的成果，保障员工退休时的生活水平，在公司和员工之间建立起长久信任关系。2009 年，公司共缴纳企业年金人民币 2,340 千元（2008 年：人民币 2,230 千元）。

公司对工作满 5 年的收费员工，推出了再就业鼓励金措施，在充分肯定员工对公司所作贡献的基础上，资助员工再就业，为其职业发展提供更多的机会与选择。公司还主动为全体员工购买了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。2009 年，公司向 28 名员工发放了再就业鼓励金共计人民币 160 千元（2008 年：人民币 202 千元），发放互助金人民币 30 千元（2008 年：人民币 110 千元）。

## 二、重视员工培训，打造发展平台

### 1、员工培训

培训是公司可持续发展的动力源，也是公司给予员工的最佳福利。为员工提供多种形式的培训，不仅有助于提升员工的综合素质和谋生能力，同时也能促进公司核心竞争力的提高。

公司历来重视员工培训。每年年初，公司在综合考虑年度工作计划以及员工实际需求后制定培训计划，作为当年培训工作的方向，并在年末进行总结和检讨。2009 年度，公司及各部门共组织培训 40 余次，累计培训课时 9,850 小时（2008 年：9,530 小时），投入培训经费约人民币 795 千元（2008 年：人民币 930 千元），培训内容涉及公司各大板块的业务，包括综合管理、营运以及工程技术等类别，参加培训员工 2,326 人次（2008 年：1,559 人次），涵盖了从收费员到高级管理人员等各层级的员工。另外，公司还经过筛选和专门培训，组建了一支内部培训讲师队伍，目前共有 17 名成员。这些内部讲师有丰富的实践经验，熟悉公司文化和管理理念，在企业文化、专业技能和操作要领等方面的培训中发挥了良好的作用。同时，通过参与公司的培训工作，这些员工的个人能力与素质也得到了锻炼和提升。



## 2、学习与提升

在内部网络系统中，公司建立了知识管理库，包含企业经营活动所涉及的并已收集到的法律法规文件、程序文件、工作文件、内部和外部的经验案例及科学成果，供员工传递和分享知识与经验，为员工的学习和成长搭建平台。另外，为了满足员工在闲暇时间的学习和发展的需要，公司还建立了网络培训学院。目前，网络学院提供了 42 门学习课程，涉及企业管理、战略管理、人力资源管理、财务管理、标准体系建设、个人发展等多个类型。网络学院还提供了电子书、Powerpoint 课件讲义、Flash 教材、视频教材等多种辅助学习工具，令网络课程更具吸引力。

同时，公司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自我提升。2009 年，公司共发放学历教育奖励金人民币 13,000 元，共有 11 位员工获得该项奖励。

## 3、员工激励

本公司自 2006 年起导入卓越绩效管理模型，倡导追求卓越绩效的价值理念。通过运用平衡计分卡工具，公司建立了各个业务板块的绩效管理与考核体系，根据绩效考核结果给予员工绩效奖金、薪资调整、晋升、评优、继任计划等各种奖励。每一年，公司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。

## 4、职业发展

公司根据员工的专业能力、绩效表现并结合关键岗位素质模型，将优秀人才选入“后备人才库”，为公司发展储备人才。公司制定了《管理人员选拔任用办法》，建立了后备干部的选拔、培养、任命和考核机制。在人才选拔中，公司提供了自荐、部门推荐、高管提名、公开竞聘等多种形式，营造了良好的用人环境。在 2007-2009 年期间，公司共举办各类竞聘会 13 场，超过 200 人次参与了相关岗位的竞聘，有 52 名员工通过公开竞聘获得晋升，成为公司发展的骨干力量。



2009 年起，公司推行行政和技术职位“双通道”的职业发展模式，通过建立能力素质模型，为不同类型的员工开辟适宜的职业生涯发展通道，提供更大的职业发展空间。



### 三、安全生产、快乐工作

#### 1、注重安全生产管理

安全生产是公司经营管理的重要目标之一。公司设立了安全生产委员会，聘任了 2 名专职注册安全主任从事安全生产的日常监督工作。公司制订了《安全管理控制程序》，用以明确责任和识别控制重点，并通过加强安全知识培训、安装防护设施等措施，强化员工的安全防范意识，减少和避免工伤事故的发生。对于意外发生工伤的员工，公司尽最大能力给予抢救和治疗，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。2009 年，本公司共为 12 位发生工伤事故的员工办理了保险理赔。公司良好的安全管理绩效获得了社会的肯定，2009 年，公司获深圳市交通局评为“2008 年度交通运输安全生产先进单位”。

#### 2、提供良好的工作和生活环境

公司尽可能为员工创造良好的工作和生活环境。在各级收费站，公司建起了多功能厅、阅览室、灯光球场等文体场所，在收费亭内安装了空调，还为一线员工宿舍配置了空调和电热水器，尽力满足一线员工业余学习和娱乐的需求，并适当提高工作和生活的舒适程度。在总部办公楼，公司安装了室内送氧系统，设立了休息区并配备相关设施，定时组织员工开展工间活动，提供人性化的工作环境。2009 年，公司还建造了单身员工宿舍，为管理类单身员工排忧解难。

另外，员工身体健康也是公司的关注点。例如，对收费亭内的桌椅高度进行符合人体工程学的改造，减少收费员工重复工作的疲劳度；定期对隧道等汽车尾气聚集场所进行检测，并为员工配发高标准的防护面具，防范职业损害。公司还定期为员工提供健康辅导，并组织每年一度的体检，费用由公司承担。在高温季节，公司为员工发放降温补助，为一线员工免费提供降温饮品。公司还为一线员工配备了“小药箱”，供其免费使用。



### 3、举办丰富多彩的文娱活动

公司每年组织员工举办篮球、足球、羽毛球和登山等系列竞赛，开展书画、摄影作品比赛和举办展览，并定期安排一线员工观看电影和文艺演出。2009 年，公司还举行了员工趣味运动会，上千名员工参加了活动。公司通过积极开展丰富多彩、健康向上的文体活动，创造快乐工作的氛围，提高员工的凝聚力。

### 4、建立双向沟通机制

公司与员工之间建立了多种沟通渠道，包括日常沟通、绩效面谈、收集员工合理化建议、开通员工论坛以及每年定期召开职工代表大会等。

公司重视来自员工的声音。2009 年，公司共收集到员工提出的合理化建议 70 余条，并向 20 名为公司提出优秀建议的员工发放了奖励金。2009 年 4 月，公司组织了 2008 年度员工契合度调查。调查结果显示，员工对企业整体满意度较高，员工整体契合度为 69%，其中管理系列员工的契合度为 70%，收费后勤系列员工的契合度为 66%（2007 年：65%，67%及 58%）。员工契合度调查，为公司建立更为科学合理的人力资源管理体系提供了参考。

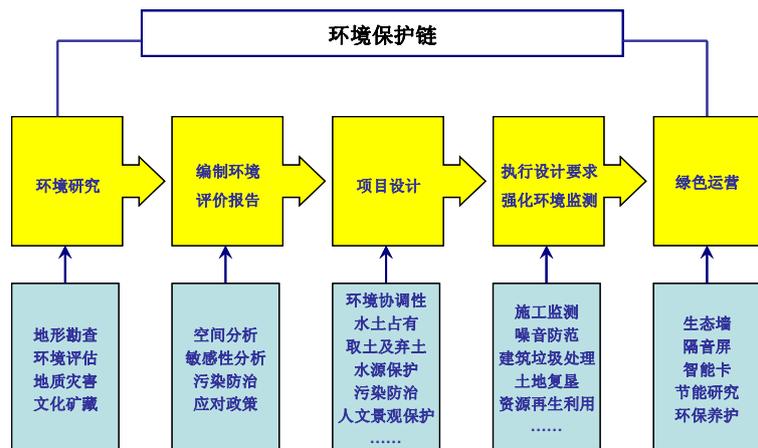


# 环境和社群

## 一、为环境保护出一分力

环境和资源是人类赖以生存的基本条件。作为一家以高速公路运营和建设为主业的公司，深高速在公路建设和营运过程中，都会涉及到水土资源的保护和利用、污染防治、资源再生利用等实践活动。公司始终将保护环境、节约资源的社会责任放在企业发展的重要地位，力所能及地推动环境友好型社会和资源节约型社会的建设。

为达到公路建设与环境保护协调发展的目标，公司需将环境保护理念与项目前期规划、项目设计、建设管理、营运管理各环节紧密结合，形成一条贯穿全部工作过程的环境保护链。



### 1、重视项目建设前期的研究与规划

按行业标准要求，公司在项目立项前需聘请有资质的第三方进行环境研究并出具环境评价报告，以了解项目沿线地区的环境质量以及环境敏感点，分析项目建成后的污染源排放情况，预测公路施工期及营运期对沿线可能造成不良环境影响的范围和程度，并提出防治污染、减少破坏的措施与对策，为项目设计、营运管理和环境管理以及沿线地区的经济发展规划、环保规划等提供依据。

**【案例 6】— 在设计中体现环境保护的理念**

公司重视环境保护的理念在沿江项目的设计中继续得以体现。针对沿江项目沿海岸线布设、环境保护要求高的特点，公司在设计中采取的主要措施包括：

环保要素	具体措施
■ 选线注意避让居民区：	在项目初步设计修编阶段，对其线位进行了充分优化，尽量避让居民区，减少噪音污染。例如，为避开居民区将 K78~K79 标段向东调整了 10 米。
■ 采用减少环境污染的设计方案：	为减少桥面排水对海洋生物的污染，在设计中采用集中排污装置，禁止污水直接排放；对于敏感路段设计了降噪隔声屏障，以有效降低噪声污染。
■ 关注与周边环境的协调：	将主要桥梁的设计方案调整为斜拉桥，并优化桥梁景观设计的细节，以体现建筑的美观和与周边环境的协调。

**2、珍惜水土资源，推进资源再生利用**

■ 在项目规划时，尽量少征用耕地、林地及水源体。

■ 在项目建设时，注重采取适宜的取土、弃土及保护水源措施，例如：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；施工弃土则尽量减少毁坏植被、侵占农田，并进行复垦或绿化的合理规划，提高土地再生资源。

■ 鼓励员工大胆创新，在项目设计及建造过程中使用环保新技术、新工艺，以科学的规划和技术推进建设废弃物质的再生利用。

**【案例 7】— 资源再利用，环保又经济**

在清连项目高速化改造工程中，原清连一级公路的路面破损严重，大部分路段的原有水泥混凝土结构将在改造中被破碎或清除。在混凝土垃圾处理规范和标准还是空白的情况下，项目管理处通过科学试验和论证，在国内首次对旧混凝土面板的利用途径、施工技术与验收标准进行系统研究，提出了新的解决方案和施工技术，使 100 多万立方旧路混凝土板得到有效利用。这不但避免了建筑废弃物造成的大范围环境污染，降低公路建设及营运对自然环境和社会环境的影响。而且，仅废弃混凝土板再利用一项，就减少临时占地 1,505 亩，节省工程费用约人民币 49,000 千元。

**3、倡导绿色运营**

■ 在公路运营管理中，将减少能源消耗和碳排放作为重要关注点，通过设立自动缴费车道、提高人工收费效率、保持路面畅通等措施，促进车辆油耗的降低和废气排放的减少。

■ 在日常办公管理中倡导“绿色办公”的理念，通过调高办公室空调温度、实行无纸化办公、推动自动化办公系统、建立数字化远程会议系统、改革用车制



度、管理纸张等措施降低办公能耗与排放。

■ 在公司经营中提倡环保节能材料的使用，例如：在项目建设时，优先选择性能优秀的新型环保材料；在路产养护时，采取低噪音的新型材料路面以减少噪音污染。

■ 通过对公路沿线进行绿化、种植“生态墙”等措施，保护沿线路基、减少噪音，同时建造了与自然景观相协调的绿色走廊。

**【案例 8】— 缩短收费耗时，减少油耗、创造价值**

2009 年，公司营运部门对“缩短单车收费耗时 2 秒钟所产生的经济价值”进行了专题研究和测算。按照 2008 年公司各收费站数据，若单车收费耗时缩短 2 秒，可减少车辆油耗支出合计约人民币 940 千元，为旅客节约在途时间可创造经济价值约为人民币 7,680 千元。公司营运系统已开展“缩短 2 秒”活动，进一步强化收费流程培训和技术培训，号召收费员工在目前单车收费耗时的基础上再缩短 2 秒。

## 二、为社会发展尽一份力

公司自成立之日起，就肩负着提高社会运输效率的使命和责任。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。公司从产品的规划开始，就十分重视公众的参与，通过公示环境评估报告、举行听证会和社会调查等形式，认真听取政府、专家及公众意见，谋求社会效益和经济利益的平衡与统一。

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。2009 年 7 月，公司历经三年艰苦施工的清连高速主体工程正式开通运营。该项目的开通，不但可打破粤北地区的交通瓶颈，而且还将成为促进当地旅游资源开发和对外物质文化交流的重要引擎。

**【案例 9】— 与民谋利、造福一方**

清连项目在高速化改造过程中，注重通过报纸、电视以发布公告、专题报道等方式，大力宣传高速公路建设对当地经济社会发展的重要意义，并充分考虑沿线群众的出行便利，先后为当地修建了 74 座人行通道、89 座涵洞、6 座天桥和 234 条辅道及连接线，辅道总长度超过清连高速的主线长度，获得了地方政府和群众的好评。



公司于 2009 年为社会创造的就业岗位达 280 个。在收费员工的招聘中，公司推行优先向经济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和支持地区发展。2009 年公司共招聘此类员工 73 人。

2009 年，公司及附属公司共缴纳税款人民币 176,219 千元（2008 年：人民币 129,383 千元），为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。公司已连续 7 年获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号。

配合政府为保障社会稳定推出的惠民政策，本集团旗下的机荷高速、清连高速、武黄高速、长沙环路、阳茂高速及南京三桥在 2009 年继续执行“绿色通道免费政策”，对运送鲜活农产品的运输车辆免收通行费，上述项目年内合共对社会让利人民币 28,015 千元。

### 三、为公益事业献一分力

报告期内，本公司已拨出人民币 1,000 千元用于慈善或社会公益用途，具体计划包括：向交通警察英烈基金捐款人民币 50 千元、捐助慈善复明工程人民币 200 千元、向中学和大学捐款以奖励做出突出贡献的优秀教师以及资助贫困地区学生合共人民币 250 千元，捐助湛江贫困地区人民币 500 千元。另外，广告公司还无偿提供了 10 个广告位，配合并协助中国公路学会、深圳市城市管理局、深圳市交通局等政府单位及机构作公益宣传，总面积超过 2900M<sup>2</sup>。

公司在支持公益事业的同时，也鼓励员工参与各种形式的公益活动，积极回馈社会。

#### 公司员工参与公益活动情况：

- 2009 年 4 月，公司组织全体员工参加了深圳市国资委组织的帮扶贫困职工活动，员工合计捐款人民币 40,396 元。
- 2009 年 5 月，公司义工队组织募捐活动，募集到衣服和学习用品捐赠到四川地震灾区。
- 2009 年 11 月，公司响应救助大病儿童的慈善捐助活动，员工合计捐款人民币 23,049 元。
- 年内，公司义工队组织了多次义务装卸救灾物质、关爱智障儿童、环保义工等公益活动。

今后，公司将进一步做好公益事业规划，以系统地践行企业公民义务。



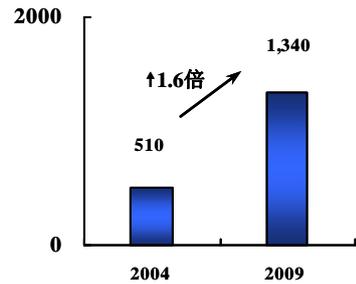
# 共同发展

通过过去十三年不懈努力，公司不断发展壮大。在自身业务发展的同时，深高速亦不忘与合作伙伴携手共进，共促行业、社会和经济的繁荣。

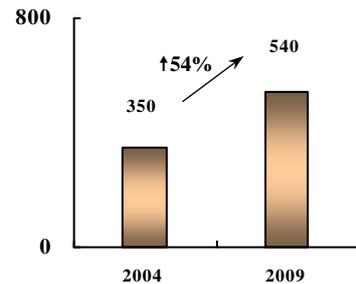
## 一、促进股东价值增长

本公司把为股东创造长期的价值利益作为经营目标，通过科学地平衡风险与收益、优化资源配置、改善收益结构和加快技术创新等途径，实现持续的经营利润以实践经济责任。同时，公司一直坚持回报股东，自上市以来连续 12 年不间断派发现金股利。截至 2009 年底，公司已累计实现盈利约人民币 60 亿元，派发现金股利共计人民币 28.1 亿元。董事会建议派发 2009 年度现金股利每股人民币 0.12 元，总额为人民币 2.62 亿元。

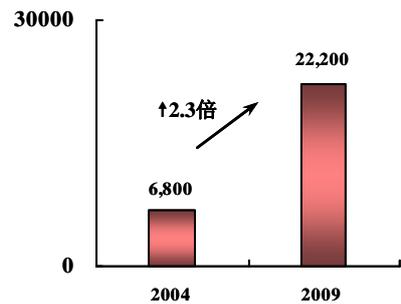
路费收入(人民币百万元)



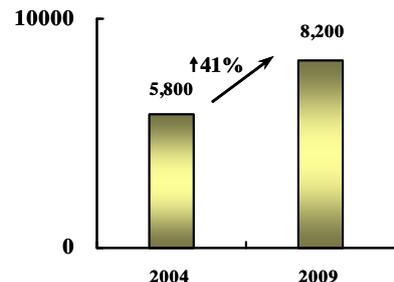
净利润(人民币百万元)



总资产(人民币百万元)



股东权益(人民币百万元)



历年派息比例表



注：派息比例乃根据派发当年的财务数据计算，未考虑其后会计政策变更而重列的影响。



公司倡导尊重投资者、对投资者负责的企业文化，以充分的信息披露为基础，通过开展多种形式的投资者关系活动，与投资者建立起顺畅的沟通渠道，增进彼此的信任和互动。

信息披露不仅是上市公司须持续履行的责任和义务，良好的信息披露还能够有效地搭建公司与投资者、监管机构和社会公众之间沟通和认知的桥梁，使公司的价值得到更充分和广泛的认识。历年来，公司本着公开、公正、公平的基本原则，努力遵循相关法律和上市规则的规定，及时、准确地履行信息披露义务。在香港和上海两地资本市场有不同要求的时候，公司按照内容从多不从少、要求从严不从宽的原则编制文件和披露信息。在此基础上，公司还主动了解投资者的关注重点，有针对性地进行自愿性的信息披露，以提升公司信息披露质量，增强公司透明度。

本公司相信，有效的双向沟通，一方面能够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；另一方面能够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。公司在开展投资者关系活动时，主要采取了以下形式：

◆ 公布投资者热线电话和投资者关系电子邮箱，并及时回应投资者的查询。2009 年，公司通过电话或电邮方式回复投资者查询超过 800 次。

◆ 日常与投资者和分析员见面。2009 年，本公司共接待投资者来访 21 批约 50 人次。

◆ 开展各项推介活动，包括举办业绩推介与新闻发布会、网上交流会、路演及反向路演等活动以及参加各类投资者论坛，与投资者进行面对面的交流。2009 年，公司各项推介活动的详情如下：

1月	◆	参加德意志银行在北京举办的“2009中国概念论坛”
2月	◆	参加法国巴黎证券（亚洲）在香港举办的“交通运输企业日”
4月	◆	在香港和深圳举行年度业绩推介会和新闻发布会，并在香港进行路演活动
	◆	举办网上投资者交流会
8月	◆	在香港和深圳举行中期业绩推介和新闻发布会，并在香港进行路演活动
10月	◆	在香港进行路演活动
	◆	举办网上投资者交流会
11月	◆	参加高盛证券在北京举办的“中国投资前沿年会”
12月	◆	参加麦格里证券在香港举办的“亚太基础设施及交通运输香港会议”
2010年1月	◆	举办2009年度反向路演活动



◆ 定期发送有关集团经营发展的投资者通讯。自 2008 年下半年起，公司启用了发送《电子通讯》的投资者沟通方式，定期向投资者介绍公司的营运表现和行业动态，并通过管理层专访、热点问题等栏目，回应投资者关心的问题。2009 年，公司共编制了 4 期《电子通讯》，除以电子邮件方式发送外，亦上传至公司网站以方便更多投资者随时查阅。

◆ 投资者和公众可以通过本公司网站，随时查阅有关集团的各类信息。作为一种公平、环保和低成本沟通方式，公司将会进一步加强网站内容的管理和建设，为投资者提供更丰富和及时的资讯。

有关公司与股东及投资者关系的详情，请参阅本公司每年发布的“公司治理报告”。该报告可在本公司网站 <http://www.sz-expressway.com>“公司治理”栏目中查阅或下载。

## 二、债权人

本公司的债权人包括向公司提供借贷的金融机构和债券持有人。公司是否稳健经营、能否保证按期还本付息，是债权人的利益所在，也是债权人关心的重点。公司近年来处于资本支出的高峰期，借贷规模、资产负债率以及财务费用上升至较高水平，而公司新项目收益和现金流的增长还需要一定时期的培育期。因此，公司将现阶段财务策略的重点定位为“维持合理稳健的资本结构、保持安全充裕的流动性”，以提升公司的风险防范能力，从而也较好地保障了债权人的利益。2009 年，公司按期完成了公司债券和分离交易可转债年度利息的偿付工作，并按期支付各项贷款本息，维护了良好的信用记录。公司报告期的利息保障倍数为 1.86，EBITDA 利息倍数为 2.49，偿债能力仍保持较高的水平。

随着公司资产规模的逐渐扩大、综合管理水平的不断提升并得益于多年来良好的信用记录，与公司合作的金融机构不断增加，2009 年，公司获得的授信总额亦突破以往规模，企业资质等级和债券信用评级继续保持在最高级别。

信用评级情况

评级时间	评级类别	评级公司	评级结果
2009 年 6 月	分离交易可转债债券跟踪评级	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA
2009 年 6 月	公司债券跟踪评级	中诚信国际信用评级有限责任公司	AAA
2009 年 7 月	贷款企业资质评级	鹏元资信评估有限公司	AAA



### 三、与价值链合作伙伴共同发展

公司一直坚持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。在外部经济格局日益复杂的今天，公司深刻地认识到，高质量的协作关系有助于创造高质量的工作成果，企业边界的概念已超出以往，延伸到整个价值链合作方。将价值链合作伙伴视为一个拥有一致运作目标的整体，跨组织共享信息资源、相互提供支持，可以充分发挥个体的能动性、创造性和专业化优势，增强个体的市场反应敏捷性，从而创造出大于个体所能创造的收益。

诚信乃合作的基础。因此，公司一贯认真履行与合作伙伴签订的合同，以建立良好的商业信誉。同时，公司谋求与具有共同价值理念、良好信誉和实力的伙伴建立持久深入的战略伙伴关系。公司制订了《工程材料供应管理规程》、《工程招标管理规程》、《合格咨询单位选择与管理办法》等多项采购及招标的管理制度，坚持以公开、公平、公正的方式选择合作伙伴。公司还为合作的工程建造商及养护承包商建立了考核评价档案，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，作为今后合作的参考。

在经营管理中，公司秉持“协作共赢”的价值理念，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，以实现共同的工作目标。

■ **在工程管理方面**，公司非常重视对建设项目的前期技术管理，根据不同项目的具体情况对关键技术要素进行专题研究，从而为设计方提供基础材料和意见，使施工图能够兼顾项目的功能性和施工的技术要求。在项目进入施工期前，公司通过编制总体进度计划，对项目从总体到细节仔细分析，明确各合同段的重点、难点以及应当配置及投入的资源，以协助项目承包商理清施工前期需着力准备的工作内容。在项目建设过程中，公司主动与项目承包商深入沟通，组织开展各项技术攻关，为施工方案的顺利实施提供支持。

#### 【案例 10】— 开办劳务工学校，关注劳务工成长

在沿江项目的管理过程中，管理处协助施工方在各合同段开办了劳务工学校，为劳务工传授施工技术、讲解基本工作方法，提高劳务工的专业技能；还传授安全防范知识及演练操作要领，提高劳务工安全施工意识。在帮助劳务工成长的同时，也有助于施工方和公司共同实现生产和安全管理的目标。



■ **在营运养护方面**，公司采取多种形式与养护承包商进行沟通交流，并通过指导、培训、技术讨论会等方式帮助其解决养护过程中遇到的难题，通过提供养护基地等方式为其工作和生活提供便利，在严格履行合同的基础上与养护承包商一起，共同实现公路养护的管理目标。

公司与价值链伙伴间的良性互动取得了良好的成果，2009 年公司还获广东省公路管理局评选为“2007-2008 年度全省高速公路规范化管理养护先进单位”，被深圳市人民政府评为“2008 年度重大项目建设工作先进单位”；而合作伙伴在取得经济收益的同时，也通过分享公司的技术和管理资源，在业务竞争力、自主创新能力等方面得到提高。

#### 四、促进行业进步

##### 1、卓越绩效管理

公司自 2006 年导入卓越绩效管理模式，按照卓越绩效管理模式的 7 项标准以及 11 项核心价值观要求，并依据 ISO9000 族管理标准，建立了覆盖公司运营各领域的过程体系文件，并切实融入到公司的各项管理运作中，通过实践与持续改进，持续提高工作质量。

通过 3 年多的持续检讨、改进与实践，公司的卓越绩效管理工作于 2009 年取得了阶段性成果。经过评审小组对公司组织结构全方位的考察评审，公司以 620.75 分的总评分获得了第六届“深圳市市长质量奖”，这也是该奖项设立以来评审小组打出的最高分。公司成为国内第一家推行卓越绩效管理模式并获得政府奖的高等级公路投资建设企业，为同行业导入卓越绩效管理模式提供了积极的借鉴意义。

##### 2、科技创新

科技创新是增强企业竞争力、推动行业技术进步、提高工作质量和产品质量的重要动力与源泉。本公司在公路建设和养护管理中，不断探索和使用新材料、新技术和新工艺，组织行业专家开展专项技术课题研究和技术攻关，取得了一批重要的科技成果，其中一些研究成果在国内公路建设中属首创，多项成果被行业相关部门列入行业规范文件中。



**【案例 11】— 在清连高速化改造项目中取得多项技术成果**

- 在国内高速公路建设领域率先采用的“项目总控管理模式”，获中国工程咨询协会评为“全国优秀工程咨询成果一等奖”；
- 蜡制养护剂作路面隔离层的水泥混凝土路面新材料和新结构的研究成果，被广东省人民政府授予“广东省科技进步三等奖”；
- 总结并形成了具有操作性的《桥梁维修加固施工技术指南》，相关标准已被国家列入《桥梁维修加固施工技术规范》(JTG/TJ23-2008)；
- 对旧水泥混凝土路面处治综合应用技术的部分研究成果，已被列入广东省水泥路面施工技术指南。

公司在不断增强自主创新能力的同时，还将继续以开放的态度与国内外同行和专家广泛交流技术成果、经验和心得，共同推动全行业的技术进步与发展。



## 指标附录

项目	2009 年	2008 年	2007 年	本报告索引
路费收入 (人民币千元)	1,335,482	984,818	965,850	第 27 页 “共同发展”
总资产 (人民币千元)	22,208,709	18,205,664	14,653,481	第 27 页 “共同发展”
净利润 (人民币千元)	540,219	503,195	606,340	第 27 页 “共同发展”
股东权益 (人民币千元)	8,177,490	7,004,893	6,850,610	第 27 页 “共同发展”
分红派息比例 <sup>当年派发的为上一年度的分红</sup>	52%	52%	51%	第 27 页 “共同发展”
分红派息金额 <sup>当年派发的为上一年度的分红</sup> (人民币千元)	261,684	348,912	283,491	第 27 页 “共同发展”
利息保障倍数	1.86	1.82	3.08	第 30 页 “共同发展”
EBITDA 利息倍数	2.49	2.27	3.73	第 30 页 “共同发展”
信用评级等级	AAA	AAA	AAA	第 30 页 “共同发展”
员工人数 (人)	1,881	1,526	1,272	年度报告
管理及专业人员	416	386	339	年度报告
收费作业人员	1,465	1,140	933	年度报告
缴纳的养老/医疗等保险费用 (人民币千元)	6,196	6,376	4,775	第 18 页 “关爱员工”
缴纳的企业年金 (人民币千元)	2,336	2,235	1,663	第 19 页 “关爱员工”
发放的再就业鼓励金 (人民币千元)	160	202	85	第 19 页 “关爱员工”
发放的互助金 (人民币千元)	30	110	5	第 19 页 “关爱员工”
提供的培训课时 (小时)	9,850	9,530	8,390	第 19 页 “关爱员工”
支付的培训经费 (人民币千元)	795	930	560	第 19 页 “关爱员工”
参加培训员工 (人次)	2,326	1,559	2,165	第 19 页 “关爱员工”
员工契合度 (满意度) <sup>当年调查的为上一年的数据</sup>	69%	65%	64%	第 22 页 “关爱员工”
公益捐助金额 (人民币千元)	1,000	1,000	-	第 26 页 “环境和社群”
缴税金额 (人民币千元)	176,219	129,383	85,659	第 26 页 “环境和社群”
提供就业岗位 (个)	280	609	415	第 26 页 “环境和社群”
公路技术状况指数 (MQI)				
梅观高速	81.1	82.7	85.4	第 13 页 “提供安全的社会公共产品”
机荷东段	86.1	85.0	88.0	第 13 页 “提供安全的社会公共产品”
机荷西段	87.7	88.2	88.9	第 13 页 “提供安全的社会公共产品”
盐排高速	89.7	91.2	93.9	第 13 页 “提供安全的社会公共产品”
盐坝高速	93.3	93.2	94.5	第 13 页 “提供安全的社会公共产品”
南光高速	95.0	95.6	不适用	第 13 页 “提供安全的社会公共产品”
顾客满意度指数 <sup>当年调查的为上一年的数据</sup>	79	70	68	第 17 页 “以顾客为关注焦点”



## 社会及市场认可

## 本报告索引

## 2009 年

- ◆ 获 2009 年度“深圳市市长质量奖” 第 31 页“共同进步”
- ◆ 在香港管理专业协会举办的“2009 年最佳年报比赛”中获“优异年报奖” 年度报告
- ◆ 在《理财周报》主办的评选中获评为“2009 中国上市公司最佳治理董事会” 年度报告
- ◆ 在《财资》杂志“2009 年最具潜力中国企业”评选中获基建行业第一名 年度报告
- ◆ 获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号 第 26 页“环境和社群”
- ◆ 获深圳市交通局评为“2008 年度交通运输安全生产先进单位” 第 21 页“关爱员工”
- ◆ 获广东省公路管理局评选为“2007-2008 年度全省高速公路规范化管理养护先进单位” 第 31 页“共同进步”
- ◆ 获深圳市人民政府评为“2008 年度重大项目建设工作先进单位” 第 31 页“共同进步”

## 2008 年

- ◆ 被纳入上海证券交易所、中证指数有限公司“上证公司治理指数”样本股名单
- ◆ 在《欧洲货币》举办的“亚洲最佳管治企业”评选中获得交通运输行业亚洲区第 2 名及中国区第 1 名
- ◆ 在香港管理专业协会举办的“2008 年最佳年报比赛”中获“优秀企业管治资料披露奖”
- ◆ 在香港会计师公会举办的“最佳企业管治资料披露大奖”中获得 H 股组别的“钻石奖”
- ◆ 获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号
- ◆ 通过“深圳市知名企业”复审
- ◆ 获深圳市劳动和社会保障局、安全生产监督管理局授予“2007 年度工伤预防先进单位”称号

## 2007 年

- ◆ 在中国社会科学院世界经济与政治研究所公司治理中心等机构联合发布的“2007 年度中国上市公司 100 强公司治理评价报告”中位列第 13 名
- ◆ 获中国上市公司董事会治理排名“金百强”称号
- ◆ 在香港会计师公会举办的“最佳企业管治资料披露大奖”中获得 H 股组别的“钻石奖”
- ◆ 获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号



## 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](mailto:secretary@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)