



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）

（股份代码：上交所 600548、联交所 00548）

2010 年度社会责任报告

2011 年 3 月 25 日

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。



- **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三份社会责任报告，

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2010 年度，即 2010 年 1 月 1 日至 2010 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，并参考了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的《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。

- **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。

- **发布形式**

本报告为中文版，以印刷版和网络版两种形式发布。如需获取本报告之印刷版，请通过传真 (86)755-82853411 或电子邮箱 secretary@sz-expressway.com 与本公司联系；本报告之网络版可以在公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 查阅和下载。

目 录

■ 董事长致辞	1		
■ 公司简介	3	■ 关爱员工篇	20
		关注员工福利和保障	20
■ 社会责任概述	4	维护员工安全与健康	21
		为员工构筑收获平台	22
■ 公司治理篇	7	营造和谐工作氛围	25
治理机构与规则	7		
风险管理	8	■ 环境保护篇	27
内部控制	8	体现环保理念	27
		贯彻环保措施	29
■ 品质管理篇	10	推广环保意识	30
工程品质与安全	10		
通行质量与安全	12	■ 共同发展篇	31
科技创新	14	股东价值	31
		债权人保护	34
■ 关注顾客篇	15	合作共赢	34
完善管理机构及职能	15	社群与发展	34
推动服务标准建设	15		
完善应急处理机制	16	■ 小结	37
加强顾客关系管理	18		
		■ 指标附录	38
		■ 读者反馈及联系方式	

董事长致辞

— 厚德方能载物 责任构筑未来

2010 年是深圳经济特区建立 30 周年。站在改革开放的最前沿，30 岁的深圳特区走过了波澜壮阔的创业奋斗历程，深高速也以开拓进取的“筑路人”精神，在特区建设的发展画卷上描绘了绚丽的一笔。十余年来，深高速人躬耕于勤，将一个成立时仅有 11 公里高速公路权益里程的企业发展成为了今天总资产超过 220 亿元、高速公路权益里程逾 400 公里的集团公司；十余年来，深高速人辛勤耕耘，构筑了纵横深圳南北、连接深港两地以及辐射珠江三角洲地区的现代化公路网络，为满足社会交通需求、提高社会运输效率和公众生活质量、促进地区经济发展和社会进步做出了积极的贡献。



古语云：“天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物”，说的是君子应像天宇一样运行不息，刚毅坚卓，发愤图强；像大地一样气势厚实和顺，增厚美德，容载万物。企业，也是如此。一家有所作为的企业，唯有自强才能不断进取，唯有诚信才能持续发展，唯有厚德才能凝聚力量。因此，深高速以“建管优质高速公路、提升社会运输效率”为使命，倡导“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”的价值观，严格遵守法律和交易规则，恪守商业伦理规范，以期持续提升公司和股东的价值，也不断提升公司的社会价值。饮水思源，我们深知，企业的成长与发展，离不开社会、政府、投资者、合作伙伴、员工等利益相关方的支持。持续关注 and 尊重各利益相关方的利益，为社会创造长期、持续、稳定的回报，是我们应当承载的社会责任。

当前，企业社会责任运动已经成为经济全球化的一个重要特征。企业传统的价值观和责任观念正在发生变化，关注自然资源、生态环境、劳动者权益和商业伦理，更多地承担对利益相关者和社会的责任，已经成为全球企业发展的趋势。作为千万企业中的一员，我们也正在努力探究社会发展与企业发展之间的关系。在寻求社会利益与企业个体利益的共享价值的过程中，我们越来越认识到，随着竞争格局的变化和社会意识的普遍增强，企业的社会形象和企业的诚信、品牌等一样，日趋重要。一家志存高远、追求基业长青的企业，唯有努力实现经济绩效、社会绩效和环境绩效三方面的协调发展，寻求与各利益相关方的合作共赢，才能赢得和谐的经营环境、赢得消费者的青睐、赢得政府和社会的支持，从而实现企业自身持续的成长与发展。

现阶段，深高速已将社会责任的实践原则纳入公司中长期发展战略规划中，并逐步将社会责任理念贯彻到公司经营管理的各个环节。本报告是公司发布的第三份社会责任报告，它将向您详细阐述深高速 2010 年在履行社会责任方面的实践，和您共同分享在过去的一年中，深高速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，以及我们的信念与责任。

董事长：杨海

中国，深圳

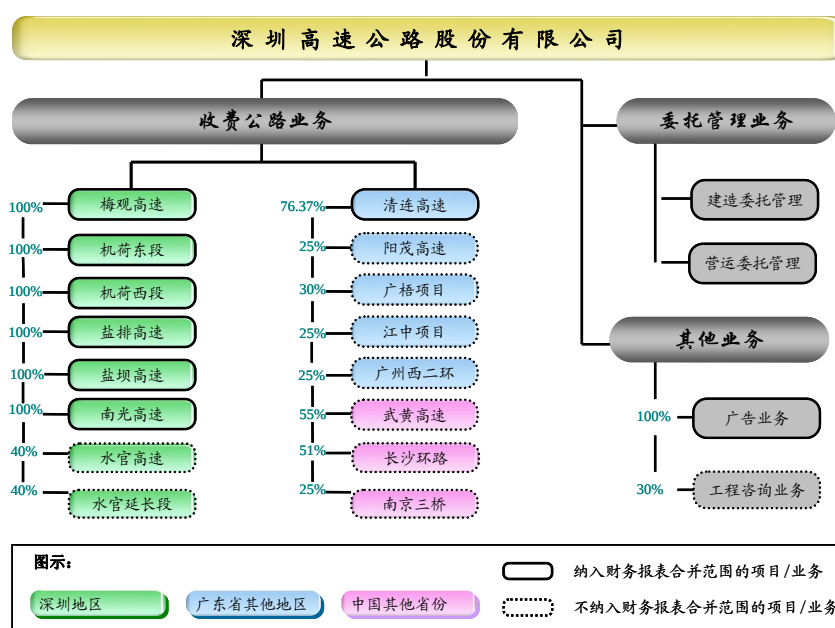
2011 年 3 月 25 日

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。

本公司已发行股份 2,180,770,326 股，其中，1,433,270,326 股股份在上海证券交易所上市交易（股份代码：600548），747,500,000 股股份在香港联合交易所上市交易（股份代码：00548）。

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，并通过收购和参股等方式，把公司的版图从深圳市扩展到广东省和国内其他经济发达地区。同时，公司还为政府和其他企业提供优良的建造管理和营运管理服务。截至报告期末，本公司经营和投资的公路项目共 16 个，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。本公司的主要业务架构列示如下：



社会责任概述

我们的核心价值体系

- 企业使命：建管优质高速公路，提升社会运输效率
- 核心价值观：

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

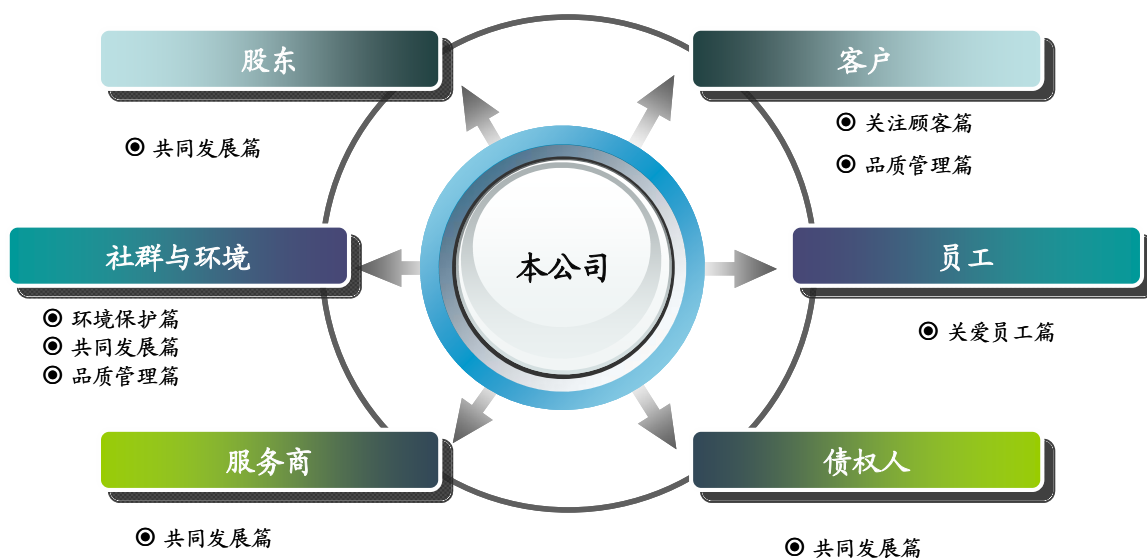
- 企业当期战略：坚持市场化导向，依托高速公路产业，积极探索并尝试新的产业投资，实现规模、效益协同增长。
- 企业愿景：通过全面培育并持续提升关于公路融资、投资、建设、营运服务产品的采购与集成能力，使公司成为中国公路行业及公共基础设施建设领域的标杆企业。

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。

我们对社会责任的理 解

- 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。
- 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。
- 公司的利益相关方包括股东、客户、员工、债权人、服务商以及社群与环境等。下图简要列示了本公司的主要利益相关方以及本报告中用以阐述本公司与这些利益相关方的关系和具体实践的具体章节：



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	■ 平等的知情权 ■ 及时、真实、准确、完整的信息披露 ■ 合理的投资回报
债权人	■ 诚实守信、及时还贷
员工	■ 稳定、合理的薪酬福利保障 ■ 良好的职业发展空间与学习成长平台 ■ 安全的工作场所 ■ 提高员工契合度
客户	■ 高品质的道路产品 ■ 高品质的服务 ■ 提高顾客满意度
服务商	■ 公平公正、互帮互助、共同发展
社群与环境	■ 守法经营、依法纳税 ■ 合理利用资源、注重环境保护 ■ 推动行业技术进步 ■ 积极从事公益活动、推动社会和谐发展

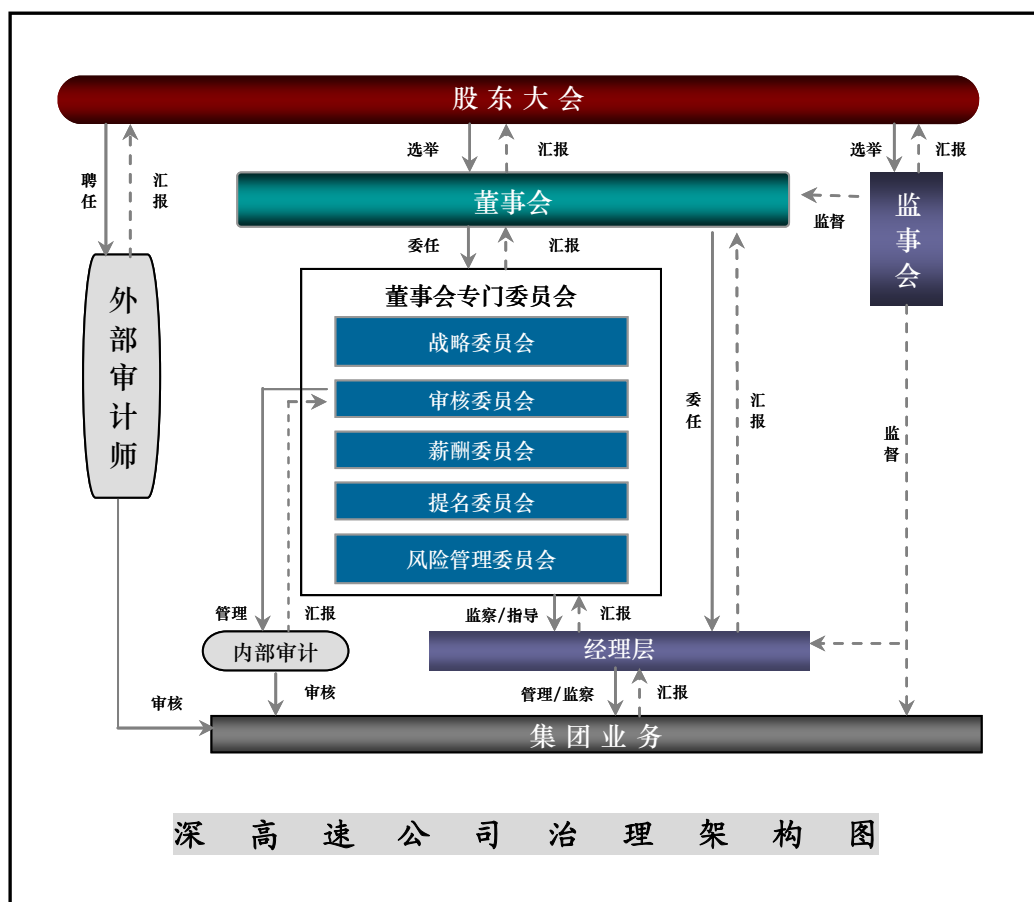
本公司在每年四月份前，完成上年度《年度社会责任报告》的编制和发布，以加强各利益相关方与公司之间的理解与联系，并接受社会的监督。

公司治理篇

本公司相信，良好的公司治理能够促进公司的健康、稳定发展，并将提升公司在行业和资本市场的形象，赢得投资者、债权人、合作伙伴以及社会等各方面对公司发展的认可与信心。本公司一直致力于完善公司治理结构，建立并持续优化风险管理体系和内部控制体系，以谋求公司的持续、健康发展，保障利益相关方的权利。

一、治理结构与规则

本公司已建立了由股东大会、董事会、监事会和经理层组成的公司治理架构，在实践中不断检讨和完善，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、权限和行为准则。公司目前的治理架构如下图所示：



报告期内，公司进一步完善了治理规则，制定并实施了《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《财务报表审计会计师事务所选聘管理制度》以及《关联交易管理制度》等治理相关制度，以进一步明确和规范对关联交易和财务报表审计机构选聘的管理程序，加大了对责任人的问责力度，不断提升公司的信息披露质量、透明度及管理水平。

二、风险管理

本公司已制定了《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。2010 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，并于半年和年终对风险管理计划的执行情况进行回顾和评估。另外，公司还出台了《财务风险预警管理办法》，并制订了 2010 年度财务风险预警指标体系，首次实现了财务风险预警的制度化和定量化管理。通过对财务风险的预警管理，及时分辨、排除经营过程中的潜在风险，达到公司可持续发展的战略目标，并保持与各类债权人进行持续合作的能力。

三、内部控制

问责和监督是公司治理体系有效运行的保障。公司建立了较完善的内部控制体系，推行具独立性的内部审计制度，还成立了内部质量管理部门 - 标准管理部，建立了“内审员”制度，致力维护和完善自我监督与控制体系。

公司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。2010 年度，董事会在持续检讨公司内部控制系统的基础上，出具了本年度有关内部控制的自我评估报告，对本公司内部控制体系的建立过程、基本要素、执行情况、基本评价及改进方向等进行了阐述和说明。

2010 年，公司开展了规范财务会计基础工作专项活动，对包括财务人员和机构的设置、会计核算基础工作的规范性、资金管理和控制、财务管理制度建设和执行、财务信息系统使用和控制、对子公司财务的管理和控制等在内的财务会

计基础建设情况进行全面自查和整改。通过本次专项活动，本公司进一步加强了财务人员的配置和管理，加强了财务信息系统的建设，健全了相关的内部控制，对编制真实、公允的财务报表以及贯彻执行相关法律法规提供合理保证。

2010 年，公司在中国公司治理研究的权威机构－南开大学公司治理研究中心开展的“2010 年度中国上市公司治理评价”活动中，获得了“最佳公司治理奖”。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“公司治理结构及管治报告”。该报告已登载在公司的年度报告中，并可在本公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 的“公司治理”栏目中查阅或下载。

说明:

南开大学公司治理研究中心作为中国公司治理研究的权威机构，于 2001 年在国内率先研究并组织制定了《中国公司治理原则（草案）》，2002 年研发了国内第一个“中国公司治理评价指标体系”，并自 2003 年起连续 8 年推出中国公司治理指数 CCGI^{NK} 和《中国公司治理评价报告》，被业内誉为反映中国上市公司治理状况的晴雨表。

“中国公司治理评价指标体系”从“股东权益”、“董事会”、“监事会”、“经理层”、“信息披露”以及“利益相关者”六个纬度，构建了包括 6 个一级指标、19 个二级指标的评价体系，属于非商业性机构的公司治理评价研究。



品质管理篇

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。2008 年，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控制和管理体系，并在全集团范围执行。2010 年，公司继续致力于推行制度化、系统化、信息化的质量控制和管理体系，以确保所提供产品和服务的品质与安全。同时，公司还不断推进相关技术的改进及创新，以提高道路的通行能力和安全系数。

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、工程品质与安全

质量管理是高速公路建设管理工作的关键，为达成“建管优质高速公路”的公司使命，公司积极推行标准化管理，建立了全过程的业务流程和质量控制体系，并在项目前期设计、工程招标及施工建设等各个环节中执行与遵守，以保障工程品质，以科学的管理创优质的工程。

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《工程招标管理规程》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。

同时，公司对工程材料实施准入管理制度，施工单位使用材料前须报监理单位审批和业主备案；对主要原材料及部分工程实体，公司还实施第三方检测或抽检。通过严格管控材料质量，尽可能消除材料的质量隐患，保障工程的安全与品质。

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，2010 年，广东省对在建高速公路的工程质量进行了两次综合检查评比，本公司代建的沿江项目分别获评为第一名、第二名。

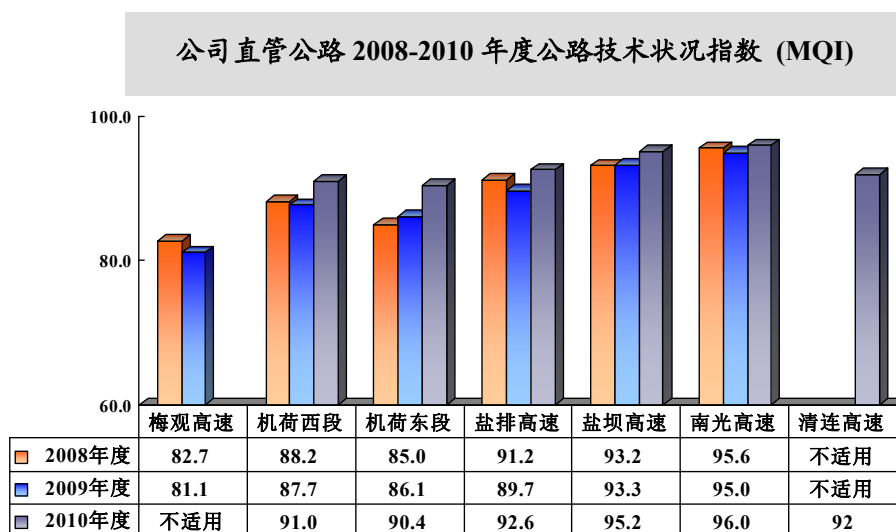
【案例 1】- 梅观改扩建项目的前期设计管理

梅观高速是一条正在承担着繁重交通任务的运营高速公路，为满足深圳市民日益增长的交通需求，提高梅观高速的通行效率，公司年内已决定对其实施改扩建。梅观高速沿线居民区及企业密集，对拆迁、施工以及施工过程中通行能力的保障都提出了高要求。本着对工程质量与安全建设的高标准要求，公司联合设计方开展了专题研究与论证工作，并就关键要素提出意见，主要包括：

- 组织设计单位对沿线事故黑点进行调查，开展项目安全性评价，提出了互通加减速车道改造、交通安全设施完善、路面积水处理、隔离设施修复等安全改造措施。
- 要求项目全线设置照明和监控设施，提高了夜间行车的安全性和迅速解决道路突发事件的能力。
- 组织设计单位对全线桥梁进行了详细的检测与评估，同时委托特种工程公司进行桥梁安全拆除的施工方案研究，确定适当的施工工艺以避免桥梁拆除对桥下城市主干道及河道的影响。
- 委托科研单位对中带护栏进行研究，以加强护栏安全防护等级，降低发生二次事故的几率。
- 经咨询专业爆破公司后制订路侧石方边坡施工方案，避免爆破施工对高速公路行驶车辆构成威胁。
- 提出了全线设置隔离设施、人口密集路段设置墙式隔离设施的施工安排，避免行人进入高速公路造成交通事故和人员伤亡。

二、道路通行质量与安全

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。报告期内，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。



说明：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。

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，制定出合理的养护规划与质量目标。

在日常路产管理中，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，以及早发现公路病害。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，明确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。

2010 年，公司进一步加强了公路养护管理制度的建设，新制订了《桥梁检查管理制度》、《桥梁突发事件应急预案》、《公路养护统计报表制度》、《养护技术培训制度》、《路面管理系统和桥梁管理系统使用管理办法》及《公路技术状况评定标准》等六项制度，并对原有的《养护单位试用期考核管理办法》和《小修工程管理办法》进行了优化，通过制度化管理及加强执行力度，保障道路安全及通行质量。

【案例 2】 - 清连项目：加强养护工程科研力度，不断改进养护工艺

- 科学实施养护。针对不同阶段的路况，相应实施预防性养护、早期养护或按需养护的策略。在路用功能减弱或发生突变之前采取预防性养护，在发生轻微病害时及早采取补救措施即提倡早期养护，当病害严重时尽快实施整治措施即提倡按需养护。
- 积极地实施预防性养护。日常及定期检测道路强度，建立道路状况档案，并根据检测结果，对即将发生病害的道路进行预先养护。预防性养护不仅可以保证道路的良好运营状态，而且可以防止由于局部损坏引起的各种辐射影响所导致的大面积快速损坏，从而减少道路养护费用。
- 大力提高机械化养护程度。为保证路面平整、完好以及行车安全和顺畅，合理配置机械化程度高的路面养护设备，及时、高效地实施路面养护和维修措施。
- 科学有序组织养护作业。在组织养护维修作业时，科学制定交通疏导方案，合理确定施工路段和施工时段，尽量避免同一公路主线上多个路段同时施工和长距离连续作业。
- 严格作业现场管理。加强养护作业控制区管理，科学、规范地设置警告区、过渡区、缓冲区和终止区，引导过往车辆安全有序通行作业现场。对于坑槽、裂缝等小修工程作业，要求在当天完成并清理现场开放交通；对于专项及改建工程的养护作业，严格按照规定的工期和时段组织施工，确保人员、设备和材料的投入，严禁拖延工期。



三、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。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。公司将这些科研成果与工作实践相结合，有效促进了工程建设与路产养护的品质与安全。

【案例 3】- 清连项目 科技创新

- 组织长安大学开展了“水泥混凝土路面配合比研究”，并编制了统一的施工指南，给水泥路面施工提供了科学依据，有效解决了混凝土路面施工的关键问题。
- 针对桥面防水工程需要，组织开展了“桥面路面防水试验”，对于提高质量、降低造价产生了积极影响。
- 组织长沙理工大学开展了“将军山隧道地质超前预报与监控量测研究”，达到了“动态设计，信息化施工”的效果，妥善解决了隧道溶蚀洼地等制约隧道施工安全的各种难题，有效规避了施工风险，加快了施工进度，为保障隧道的质量、安全和进度发挥了重要作用。
- 组织出版了《清连项目总控管理》、《清连高速公路施工技术规范》、《山区一级公路升级改造施工技术指南》等专著，在国家核心期刊发表论文上百篇，有 3 项成果分获省、部的一等奖和三等奖。
- “山区一级公路升级改造成套技术研究”成果于 2010 年 12 月正式通过广东省科技厅成果登记，并获“2010 年度中国公路学会科学技术奖一等奖”。

关注顾客篇

顾客（即客户）是公司产品和服务的使用者，顾客的认可是企业持续发展的基础，“以顾客为关注焦点”是深高速一直倡导的核心理念。现阶段，公司的主要客户是使用汽车作为交通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。

公司已建立以市场及顾客为导向的管理机制。2010 年，公司在原有基础上进一步改善自身管理与服务，从完善职能机构、推动服务标准建设、完善应急处理机制、健全客户投诉机制等方面持续提升服务品质，提高客户满意度。

一、完善管理机构及职能

为了加强客户服务管理的系统性，提高管理效率，更好地向顾客提供安全、快捷、舒适的通行条件和环境，公司以“统一指挥、统一协调、资源共享、效率更高”为基本思路，对营运系统架构及相关岗位进行了重新规划和定位，在原来总监控中心的基础上，建立了以顾客投诉管理、应急生产调度、客户满意度调查、信息收集发布、数据校核管理、网内作业协调等业务为主要职能的客户服务中心。

为明确工作方法并优化日常业务流程，客户服务中心编制并持续改进了《顾客投诉处理程序》、《客服电话及电台收听值守程序》、《信息发布控制程序》、《应急事件调度管理程序》、《高峰车流快速疏导控制程序》等各项工作流程和程序文件并有效实施。在收费站、交警和路政等单位及部门的协助配合下，客户服务中心运行以来，发挥了沟通协调、资源调度、信息共享的功能和优势，有效提高了日常收费业务和各项应急工作的整体效率。

二、推动服务标准建设

公司围绕顾客需求，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，创新运用《顾客及相关方需求对策矩阵表》等工具和方法以细化操作标准，并将满足顾客及相关方需求的对策编入公司《质量手册》、《程序文件》和《工作文件》中。

2010 年，公司营运部进一步建立健全了《收费站管理达标考核与评审管理办法》、《收费员工星级评定管理办法》、《收费站日常自查自评管理办法》等制度，以促进服务标准的统一化和规范化，控制服务过程质量，提高顾客满意度。在执行过程中，营运部通过强化日常及不定期的检查与考核、开展专项检查与调研等途径，及时发现问题并进行整改，持续分析和优化工作流程，加强运行质量管理。

公司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及操作规程，有助于公司向政府和其他公路投资商提供高质量的建设管理服务。在项目建设过程中，公司充分重视对质量的监控与管理，加强对管理方、监理方和承包方行为的规范，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。

三、完善应急处理机制

为体现“让社会运输效率更高”的企业价值观，公司一直努力探索车流高峰期应急管理。近年来，汽车保有量的急速增长、节假日公众自驾出游的盛行，均给公司各道路的通行能力及应急处理机制带来了极大考验。2010 年，公司营运部将建立、完善和落实应急机制作为重点工作加以推进，采取了一系列积极有效的措施，保证了节假日车流高峰期以及突发事故后道路的通行效率。车流疏导与应急管理措施主要包括：

■ 建立车流流量数据库和车流高峰预测模型，动态跟踪车流变化并定期评估与反馈，为收费场站的资源配置提供依据，保障应急工作安排的可行性、合理性和有效性。

■ 通过多种渠道和形式（如交通电台、电视台、网站、报纸、宣传单、横幅以及可变情报板等），提前发布或提供车流峰值可能出现的地点、时段等信息，同时，依据节假日的特征并着眼于整个区域的路网，设计出便捷线路指引，明确提示拥堵点、拥堵时段和即时绕行线路，倡导错峰出行理念、引导合理出行路径。

■ 制定细致规范的“六统一”、“六步骤”、“十必须”以及“复式收费引导手势”等标准化业务操作与服务规程，对各岗位进行了明确与精细的分工，确保服务过程规范、高效以及收费广场车流通行顺畅和有序。

■ 在细致梳理和分析各类情形的基础上，制定了配套应急预案、流程和行动细则，从制度和管理办法层面规范应急方法与行为。公司已制定《收费广场车流高峰分级响应方案》，还特别针对多种突发或特殊事件制订了专项应急指引，并对各收费班组进行应急培训与演练，确保员工在面对车流高峰及紧急事故时，能够有条不紊地进行疏导与处理。

■ 与交通管理部门密切合作，做好统一调度与指挥，快速排除路障及交通事故引发的行车障碍，并为过往车辆快速提供应急增值服务，以保障道路的顺畅。

■ 成立专项督导检查小组，节前调研各环节的疑难与意见、节日期间跟踪检查既定规程落实情况、节后开展专题后评估，加强督导巡查与纠错，不断提升管理质量。

2010 年，公司还开展了通行能力现状的专项分析，经多次研讨和实地调研，制定出收费站扩建方案并计划实施，以更好地应对不断增长的车流通行需求。

【案例 4】 - 行动果断 恢复迅速

2010 年 9 月 14 日 13 时 49 分，梅观高速上一辆大巴在观澜收费站 58 车道缴费时车体突然自燃。事故发生后，监控人员在第一时间报警并通知管理人员、路政队和客户服务中心。收费站立即启动安全应急预案，组织安全应急分队到收费广场维持秩序，指挥广场车流从离火源较远的车道通过，使用消防设备控制火势蔓延。当车内传来轻微爆炸声，火势已无法控制时，管理人员果断关闭电源，组织人员撤离现场，并将车流控制在离火源 200 米外，确保现场人员安全，减少财产损失。在消防人员将火势控制后，收费站又立即安排维护员、电工检查设备并试电，在线路短路、收费设备严重受损的情况下，火灾后恢复正常收费仅用了 35 分钟，并在广场车流突然增多时，及时增加员工疏导交通，增加人员进行手工收费，赢得了顾客的理解和社会的好评。

【案例 5】 - 高峰应急 行之有效

2010 年 7 月 10 日下午 2 点左右，由于适逢周末又是学校放假期间，东部旅游出行车辆急剧增多。受到收费站出口不远处地方道路红绿灯的影响，盐坝高速葵涌站收费广场严重塞车。葵涌站按照相关制度快速做出反应，调配员工开足通道并增开移动收费设备，同时安排人员进行广场车流疏导。客户服务中心通过交通台向司机发布交通状况提示，并及时联系交警部门和路政人员协助。在疏导过程中，工作人员对塞车情况进行了耐心的解释和答疑，向司乘人员提供瓶装水、发放情况说明，还通过移动提示牌告知塞车原因，耐心安抚司乘人员的焦虑情绪，赢得了大多数司乘人员的赞许。

四、加强顾客关系管理

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，持续提升顾客满意度。

1、加强信息的管理与发布

公司客户服务中心建立了值班主任制度和信息报送制度，日常加强与收费站、路产部、交警部门、交通电台、新闻媒体、上级主管部门、联网管理中心等单位的信息沟通与交流。2010 年，公司客户服务中心发布路产信息通报 1,300 余次，上报各类交通信息 3,800 余条，及时向司乘人员传递各项路况信息，确保各类突发事件的实时指挥调度，提高业务处理效率，为保证通行效率提供有效支持，受到广大司乘人员的好评。

2、健全顾客投诉处理机制

为及时处理顾客投诉事件，加强与顾客之间的沟通交流，及时了解市场和顾客的需求变化，加强自身的控制和纠错能力，促进服务品质的改善与提高，公司建立了顾客沟通与投诉平台，对外公布了统一的咨询投诉热线电话，并通过现场、网站、邮件、新闻媒体、主管部门等多种途径和渠道收集顾客意见及建议，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。

2010 年，公司将顾客投诉管理纳入客户服务中心的管理职能中，并进一步健全了顾客投诉处理机制。对于所有咨询与投诉，都要求严格按照顾客投诉处理程序进行操作，在现场及电话解答无法满足顾客诉求的情况下，公司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，对信息进行及时甄别、筛选和整理，并在 24 小时内作出回应。对一些无理投诉，也要求工作人员耐心做好相关政策条例的宣传解释工作。

2010 年，客户服务中心共受理电话咨询业务 26 万余次，受理营运业务投诉 525 宗，其中粤通卡投诉 448 宗，服务投诉 73 宗，现金投诉 4 宗。年度总投诉率为 0.596/10 万车次，总投诉数量相对去年同期下降了 21.4%；有理投诉率为

0.095/10 万车次，投诉数量比去年下降 35.9%，投诉处理完整率和回复率达到 100%。

3、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。针对投诉案例，公司定期进行分类、汇总和分析，根据常见的服务类投诉编写《服务投诉案例及处理办法分析》，如分为文明服务、收费标准、绿色通道、军警车道、发票报销、间歇性免费放行等类别，并组织客户服务人员展开学习讨论，加深和巩固其服务意识，提高在投诉处理过程中的应对能力。

4、提升顾客满意度

为及时了解顾客需求，完善营运管理，达到顾客满意度不断提升的目的，公司自 2007 年起就以各种方式开展顾客满意度调查。2010 年，公司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。根据调查结果统计，本公司 2009 年度的顾客整体满意度指数为 82.6 分(2008 年: 78.6 分)，满意度持续提升。



关爱员工篇

“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。

截至 2010 年末，公司共有员工 2,028 人，其中专业技术人员 482 人，收费作业人员 1,546 人；女性员工占全体员工的 45%。公司坚持男女平等，同工同酬，严禁任何形式的雇佣未成年人现象发生。

一、关注员工福利和保障

公司维持长期雇佣的理念，依据《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》的要求与员工签订时限较长的劳动合同，劳动合同签约率为 100%，签约对象包括正式员工和试用期的员工。公司实施带薪年假制度，依法保障员工正常的工作、休息和休假权利。

公司按照市场化原则，提供业内富有竞争力的薪酬和福利，以吸引和保有优秀人才。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，体现了战略导向、市场导向和绩效导向，并兼顾内外公平性。为了让员工切实分享公司经营成果，公司在 2010 年 7 月将收费作业员工的整体薪酬提升了 15%。

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。2010 年，公司共缴纳养老及医疗等社会保险费用人民币 7,711 千元（2009 年：人民币 6,196 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。

2010 年，公司共缴纳企业年金人民币 2,545 千元（2009 年：人民币 2,340 千元）。

对工作满 5 年的收费员工，公司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。2010 年，公司向 86 名员工发放了再就业鼓励金共计人民币 517 千元（2009 年：人民币 160 千元），发放互助金人民币 116 千元（2009 年：人民币 30 千元）。

二、维护员工安全与健康

公司一直倡导“让员工有成就并健康快乐”，尽力为员工提供健康和安全的工作环境，配置必要的职业安全设备，严格执行安全作业管理制度，并以各种方式提高员工的安全意识与技能。

公司设立了专门的安全生产委员会，配备了 2 名专职注册安全主任从事安全生产的日常监督工作，制订了《安全管理控制程序》和作业标准并监督其实施。同时，为加强员工安全意识，公司以各种方式开展包括安全基础知识、安全操作技能、技术标准、事故应急处置、自救与创伤急救等内容的职业安全技术培训，以提高员工安全防范、安全作业、事故控制及应急处理能力。此外，公司还通过各项措施帮助员工防范职业损害，减少和避免工伤事故的发生。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，为员工配发高标准的防护面具等。公司安全生产委员会还定期会对安全管理执行情况、安全作业流程等进行回顾与检讨，以持续提高公司安全管理能力。

在办公环境的运行维护方面，公司严格遵守行业技术规范，在确保办公环境符合相关规范要求的基础上，尽力为员工提供健康、舒适的工作环境。例如，在新装修的办公区域选择环保装修材料、环保家具，定期对办公区域的空气质量、噪音、通风等指标进行检测，建立室内送氧系统净化空气等。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。对于意外发生工伤的员工，

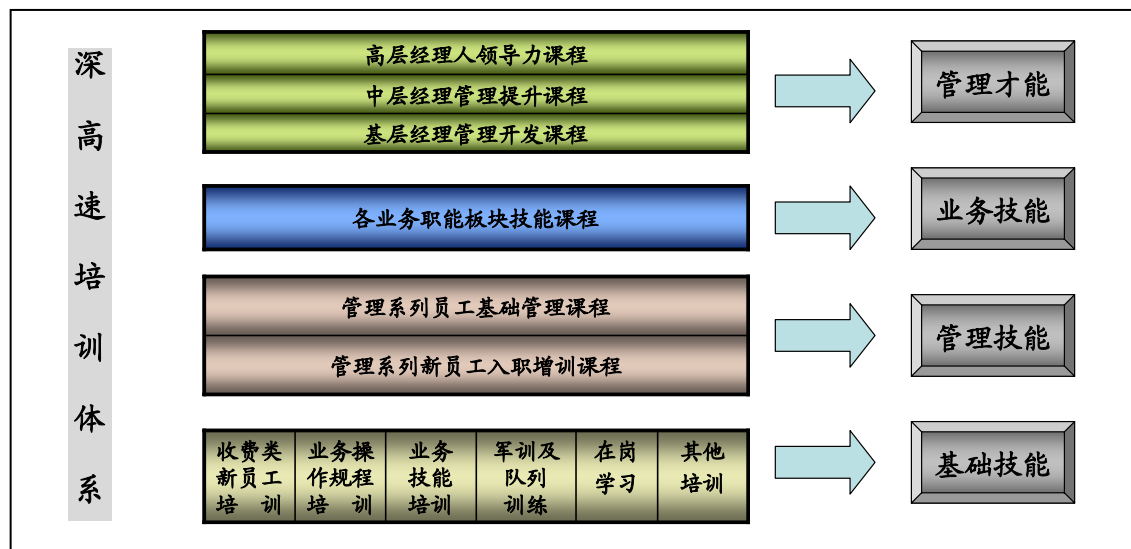
公司尽最大能力给予抢救和治疗，并严格遵守工伤保险等有关规定，确保员工获得医疗救治和经济补偿。2010 年，公司获深圳市交通运输委员会授予“2009 年度深圳市交通运输安全生产先进单位”称号。

三、为员工构筑收获的平台

古语有云：“授之以鱼，不如授之以渔”。公司努力帮助员工持续提升职业能力，为各层级人才搭建实现事业梦想的舞台，希望员工在深高速的每一天都是收获的、进步的，而这些收获也将是公司最宝贵的财富。

1、员工培训

员工培训，是提高员工素质、建立人才储备的良好手段，是增强企业竞争力的有效途径，是对员工的重要激励，同时也是培育企业文化、建立学习型组织的基础。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，以全面提升员工岗位素质和工作能力。



2010 年度，公司及各部门共组织培训 46 次，累计培训课时 9,980 小时（2009 年：9,850 小时），投入培训经费约人民币 1,153 千元（2009 年：人民币 795 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，参加培训员工 2,465 人次（2009 年：2,326 人次），涵盖了从收费员到高级管理人员等各层级的员工。为提高一线员工的能力素质和就业技能，公司还与深圳市总工会

农民工学校等机构合作开办培训班，培训项目包括计算机、会计、电工等，年内共有 167 名员工参加。

【案例 6】 - 内部讲师制度

公司于 2006 年建立了内部讲师制度并不断加以完善。目前，公司拥有 17 名内部培训讲师，大部分由公司的业务主管或骨干担任，拥有丰富的实践经验，熟悉公司文化和管理理念。他们带给员工的，不仅仅是技能的传授、经验的分享和困惑的解答，更有对公司文化的深刻感受、对职业发展和人生观的启迪与激励。

2、自我学习与提升

公司鼓励员工以各种形式进行学习交流与经验分享，以及利用业余时间自我学习和进修。

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，以供员工传递和分享。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。2010 年，公司共发放学历教育奖励金人民币 33,000 元（2009 年：人民币 13,000 元），共有 20 位员工获得该项奖励。

3、员工激励

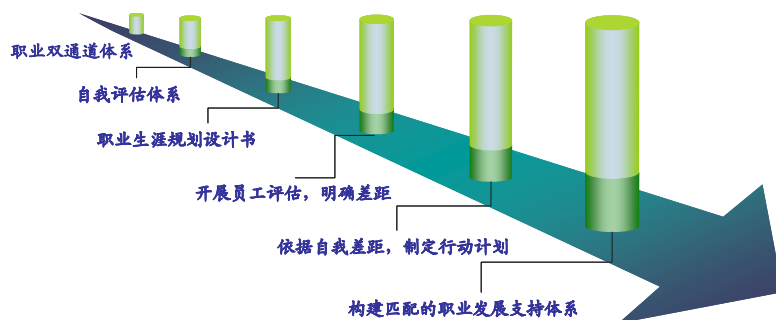
公司通过运用平衡计分卡工具，建立了以顾客和业务改善为导向的员工绩效管理体系和薪酬激励体系，根据绩效考核结果给予员工绩效奖金、薪资调整、晋升、评优、继任计划等各种奖励。每一年，公司都会评选出一批优秀员工、收费标兵和服务标兵，给予他们精神和物质奖励，以表彰优秀，激发员工的工作热情。

4、员工职业生涯规划

在公司发展战略中，“持续优化员工薪酬激励与职业发展机制”、“强化领导型、开拓型人才的培育和储备，提升员工业务及综合能力”已成为管理提升与人才发展战略工作的重要目标。近年来，公司规模及业务快速发展，并在新的五年战略中对业务拓展提出了规划，这对员工职业发展机制、公司的人才培育与储备以及员工综合素质的提升及成长提出了更高要求，同时，也为优秀人才发挥所长、施展才干创造了机遇。

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 2010 年期间，公司共举办各类竞聘会 6 场，有 23 名员工通过公开竞聘获得晋升，成为公司发展的骨干力量。

公司通过实施“指引人”制度及员工轮岗制度培养人才；根据员工的专业能力、绩效表现并结合关键岗位素质模型，实施后备人才库建设和个人素质提升计划，为公司发展储备人才。为了给不同类型的员工开辟适宜的职业生涯发展通道，公司自 2009 年起推行行政和技术职位“双通道”的职业发展模式，为员工职业发展提供更大的发展空间。为适应公司发展需要，公司将构筑员工职业生涯规划管理体系作为 2010 年及今后的一项重点工作，主要从以下几个方面开展工作：



■ 通过设计职业“双通道”体系、建立员工自我评估体系、帮助编制员工职业生涯规划设计书，引导员工确定自身的职业目标。

■ 选择适当的方法和工具对员工进行综合素质评估，帮助员工找到其与职业目标的差距和短板，帮助其制定行动计划。

■ 根据员工所处的职业生涯发展阶段，在培训、工作实践、潜能开发等方面构建与其相匹配的职业发展支持体系。

公司希望通过将员工个人的发展与公司战略相结合，帮助员工持续提升职业能力，在员工得到成长的同时满足公司发展的人才需求，实现公司与员工个人的双赢。

四、营造和谐的工作氛围

公司每年开展多种形式的文体活动，加强公司的文化建设，丰富员工的业余生活。例如，举行员工自编自导自演的迎新春联欢晚会，举办篮球、足球、羽毛球和登山等系列竞赛以及团队拓展训练，开展书画、摄影作品比赛和举办展览，由公司文艺爱好者组成演出队进行基层巡回演出，组织“营运杯”合唱比赛、“春风化雨、共同成长”专题宣讲会等。通过组织丰富多彩的团队活动，员工在工作之余体验到生活的乐趣，并感受到集体的凝聚力与温暖。



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。通过每年定期召开职工代表大会、员工座谈会、员工问卷调查等形式，公司广泛听取员工的利益诉求和对企业发展的意见并加以跟进。2010 年，公司收集到 21 名员工所提的意见与建议近 50 条，并全部进行了跟踪落实或回复解释。

公司定期组织员工满意度调查，以了解员工对公司各项管理的意见和建议，持续提高公司管理水平。比较近 3 年的满意度调查结果，管理系列员工的满意度逐年提升（2009 年度：70%，2008 年度：70%，2007 年度：67%）。但由于周边用工环境发生较大变化，2010 年初收费系列员工的离职情况较为严重，满意度也出现较大幅度的下降（2009 年度：34%，2008 年度：66%，2007 年度：58%）。针对以上情况，公司及时提出了管理改进建议，对收费系列员工的薪酬福利水平进行了检讨和调整，同时进一步完善收费员工的星级评定体系和培训体系，为其职业发展打好良好基础，并加强对一线员工工作、生活和学习环境的关注，丰富员工的业余文化生活，增加一线员工沟通渠道，减轻员工的心理压力。2010 年下半年，收费员工的离职率已明显下降，员工契合度得到提升。

【案例 7】 - 关怀员工成长

在 2010 年团委表彰会上，特别设定了公司领导“答员工问”环节。现场互动气氛热烈，公司领导就员工提出的有关公司发展与员工个人的关系、一线员工的职业成长与前途、一线员工的文化活动开展以及员工薪酬福利等问题进行了一一回应，向员工明确阐述了公司的价值观和相关政策，并了解了员工特别是一线员工的关注的焦点。

环境保护篇

作为一家以高速公路运营和建设为主业的公司，我们将对环境因素的考量纳入到公路建设与营运管理的整个过程中，并在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中努力践行环保的理念。公司希望能够通过从自身做起，力所能及地保护环境、合理利用资源、推广环保意识，为推动企业与环境和谐发展做出贡献。2010 年，我们继续致力于以下多方面的努力，持续提升在环境保护方面的表现：

■ 遵守各项环保、健康和安全管理方面的法律法规；

■ 合理使用水土资源，促进资源再生利用，防范环境污染，减少企业经营对环境所造成的影响；

■ 认真履行环境研究、评估和审核的行业标准，将“安全、环保、美观、和谐”的理念融入项目建设管理中；

■ 积极培养员工的环保意识。

一、体现环保理念

在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，全面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防治污染、减轻环境影响以及改进现存环境问题的措施与对策等，在前期研究和规划阶段，就将环境保护的理念体现在设计方案中。



【案例 8】 - 在设计中体现环境保护的理念

2010 年，为满足日益增长的交通需求、提高通行效率，公司开展了梅观高速北段的扩建准备工作，并于 12 月开始正式施工。梅观高速是连通深圳、东莞及香港的主要干道，沿线汇聚了大量的居民区和企业，如何减低工程对环境和社群的影响，对扩建的前期研究、设计及实施提出了严峻的考验。在这个项目的设计中，公司重视环境保护的理念继续得以体现，具体表现在：

考虑要素	具体措施
■ 环境影响：	委托专业机构对施工期及营运期的噪声、空气、水源、生态环境、水土保持等进行评价与研究，并相应地提出解决方案，在施工图设计中已标明隔音墙、边坡生态防护等设计，并在施工招标文件中明确施工期噪音、废气物排放等防治措施。
■ 合理使用资源：	在设计中充分考虑利用现有材料，尽量减少土石方开挖和建筑垃圾废弃。
■ 污染防治：	对施工过程中弃土场的堆弃、排水和绿化施工进行明确要求。 在设计中注重对水污染的防治，将高速公路排水与市政排水系统衔接，避免路面排水直接进入公路两侧居民生活区。
■ 减少占地拆迁：	组织设计单位对沿线需征地拆迁的敏感点进行实地勘察和深入研究，通过挡墙、排桩等工程措施避免了大量建筑物、高压铁塔等的拆迁，通过修改桥梁跨径和基础形式等措施避免重要管线的改迁，尽量降低对周边环境和社群的不利影响。
■ 环境协调：	采取优化中央分隔带设计、对边坡进行绿化防护、在互通区营造生态植物群落景观等多项措施，在保护环境的同时，亦注重与周边环境的协调，建设景观大道。例如，将中央分隔带由原来的 1.5 米改为 2.5 米，密种多种乔、灌木；对边坡进行绿化防护，尽量减少岩石或混凝土裸露，对挡墙、隔音墙及隔离设施等采用绿色爬藤植物遮盖；在互通区营造错落有致的森林化生态植物群落景观；对桥下人流量大的立交桥梁进行涂装等。
■ 交通组织：	为避免梅观高速扩建给交通出行带来不便，甚至造成区域路网的交通压力，在前期策划阶段制定了“基本保障双向四车道通行能力”的交通组织目标，进行交通组织的专题研究，并编制了具实施性的交通组织设计方案。通过对交通疏解方案的精心策划和设计以及下一步管理措施的具体落实，最大限度地保障通行效率、满足通行需求。

二、贯彻环保措施

在施工阶段，公司加强环境监测，利用合同手段约束施工单位，要求施工方严格落实对绿化、水土保持和污染防范等的各项措施，同时采取各种措施防降施工噪音，控制施工现场扬尘，避免或减少夜间施工，以尽量降低施工现场对附近居民的影响。此外，公司亦注重保护资源，并推进建设废弃物质的再生利用，如对于弃渣场及取土场进行植被恢复，对于桥梁桩基泥浆集中归池存放与使用，完工后晾干、外运至山区贫瘠坡面和高速公路互通区内做绿化植物肥料使用，以促进资源循环使用。

【案例 9】- 在施工管理中贯彻环境保护的各项措施

南坪（二期）是深圳市政府委托本公司进行代建管理的项目，在建设过程中，公司加强施工过程中的环境监测与管理，并且充分发挥自身的专业管理经验，保护环境，节约资源。具体措施包括：

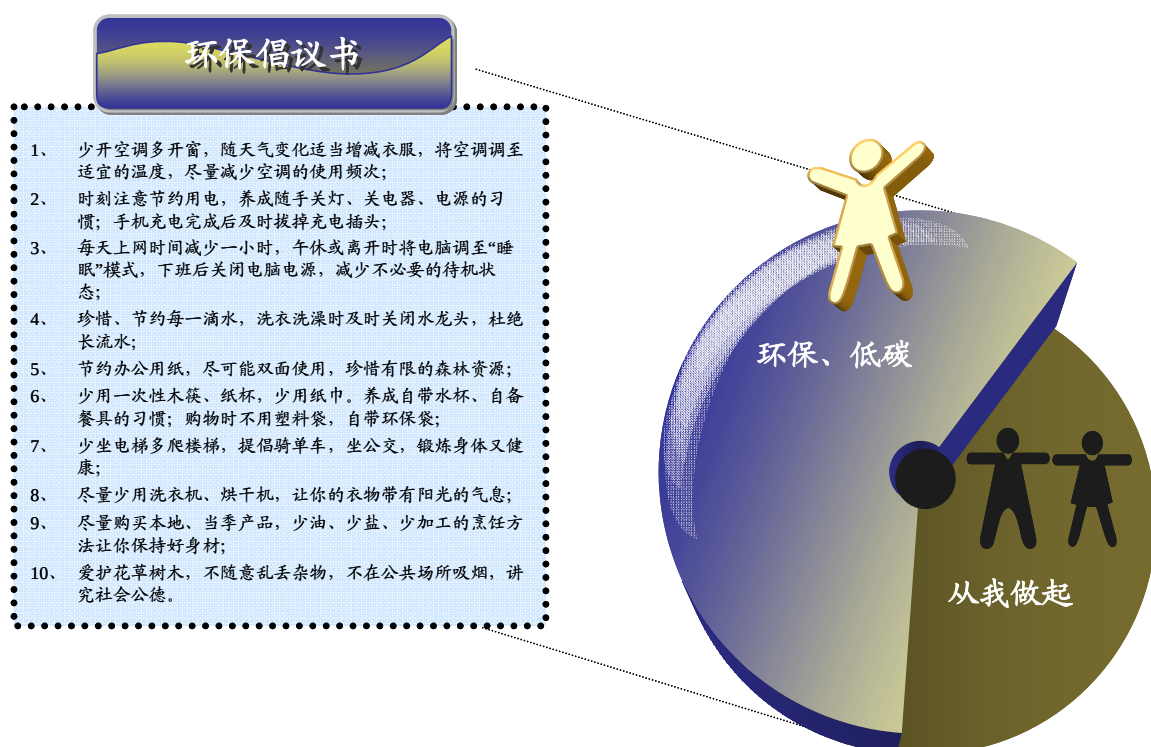
考虑要素	具体措施
■ 环境影响：	聘请有资质的第三方开展环境监测工作，每月向环保行政主管部门和项目管理处出具《施工期工程环境监理月度报告》，发现问题时及时采取措施。
■ 水土保持：	委托第三方在项目施工期进行水土流失监测、水土保持工程监测以及水土流失防治效益监测，在发现问题或隐患时及时采取合理措施，确保项目建设满足水土保持相关要求。
■ 污染防范：	要求施工单位保持工地清洁、控制扬尘、杜绝漏洒材料；禁止在施工地焚烧有毒、有害和有恶臭的物质，防范大气污染；要求施工单位集中处理施工及生活中产生的污水或废水，经检验符合环保标准后才能排放；废弃物须及时运至监理工程师和环保部门同意的指定地点弃置，并且处理时应避免阻塞河流或泻洪系统和污染源；采用钻孔或其他施工产生的泥浆，未经沉淀不得排入市政排水管网或河流，废浆和淤泥须使用封闭的专用车辆运输。
■ 噪音防控：	在道路所经过的主要居民区均设置了隔声屏障，并在合同文件中明确噪音防控方面的规定，要求承包人在施工过程中采用低噪音的工艺和施工方法、禁止中午和夜间进行产生噪音的建筑施工作业等，尽量降低噪音对沿线居民的影响。
■ 资源循环使用：	经过反复对比研究，将原设计中的一个隧道方案改为路基桥梁方案，并将其他隧道的洞渣用于路基填方，避免了洞渣外弃造成环境污染，发挥资源循环利用优势的同时，还节省工程造价约 3,500 万元。

三、推广环保意识

■ 在公路营运管理中，公司将减少能源消耗和碳排放作为重要关注点。在营运系统强化收费流程培训和技术培训，开展单车收费“缩短 2 秒”活动以提高人工收费效率，通过设立自动缴费车道、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，公司倡导“绿色办公”的理念，通过调高办公室空调温度、节约用水、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、管理纸张使用等措施，降低办公能耗与排放。

■ 2010 年，公司对收费员工开展了垃圾分类、节能照明、夏季空调温度设置等方面的培训，增强员工的节能环保意识。年内，公司工会、团委联合向广大员工发出了“共建绿色家园，从我做起”倡议书，加强对员工的环保教育与宣传，得到广大员工的积极响应。



共同发展篇

深高速坚持回报股东，重视债权人权益，在自身业务发展的同时，亦重视与合作伙伴的合作与共赢，致力促进行业、社会和经济的可持续发展。

一、股东价值

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，给予投资者充分的知情权和选择权。公司把促进价值持续增长、不断提高为股东创造财富的能力作为经营目标，并坚持回报股东。

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可。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。另外，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。

公司在行业中率先主动以公告形式披露月度营运数据，并坚持在年度报告中对经营和财务状况以及影响业务表现的主要因素进行深入全面的分析，以加深投资者对公司业务、管理和发展趋势的了解。2010 年，公司获得了上海证券交易所颁发的“2010 年度上市公司信息披露奖”，并在香港管理专业协会举办的“2010 年最佳年报比赛”中获得铜奖。



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，及时回应投资者的查询，以及日常与投资者和分析员见面。2010 年，公司通过电话或电邮方式回复投资者查询近 150 次，接待投资者来访共 48 批 127 人次。

◆ 开展各项推介活动。2010 年，公司举办了年度和半年度业绩推介会与新闻发布会、2 次季度网上交流会、2 次路演活动及 1 次反向路演活动，参加了 5 次投资者论坛，与投资者进行面对面的交流。

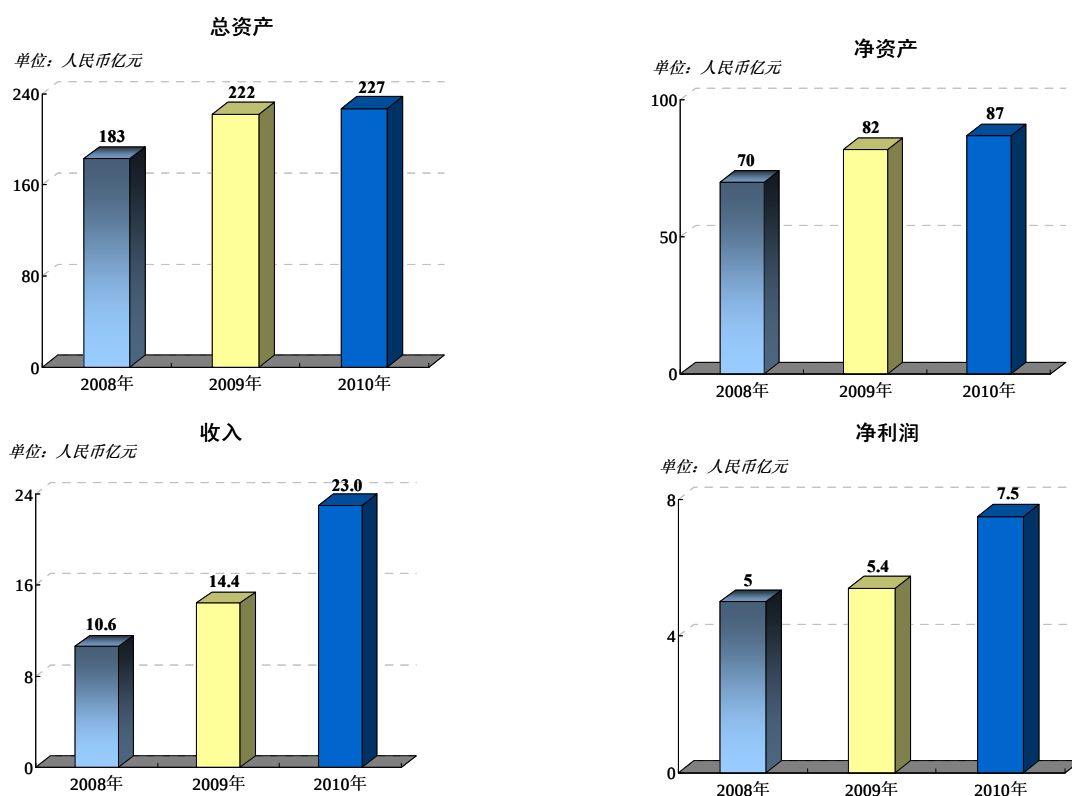


◆ 定期发送有关集团经营发展的投资者通讯，向投资者介绍公司的营运表现和行业动态，并通过管理层专访、热点问题等栏目，回应投资者关心的问题。2010 年，公司共编制了 8 期《电子通讯》，除以电子邮件方式发送外，亦上传至公司网站以方便更多投资者随时查阅。

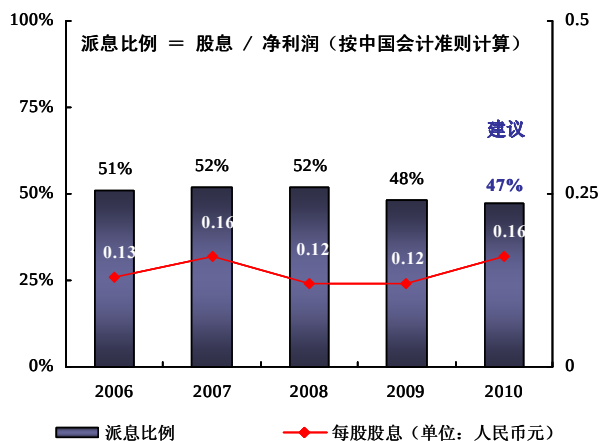
◆ 投资者和公众还可以通过本公司网站，随时查阅有关集团的各类信息。作为一种公平、环保和低成本的沟通方式，公司将会进一步加强网站内容的管理和建设，为投资者提供更丰富和及时的资讯。

2011 年初，本公司获和讯网颁发“2010 年度最佳投资者公共关系上市公司奖”。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“公司治理结构及管治报告”。该报告已登载在公司的年度报告中，并可在本公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 的“公司治理”栏目中查阅或下载。

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 13 年不间断派发现金股利。截至 2010 年底，公司已累计实现盈利约人民币 67.5 亿元，派发现金股利共计人民币 30.7 亿元。董事会建议派发 2010 年度现金股利每股人民币 0.16 元，总额约为人民币 3.5 亿元。



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。

二、债权人保护

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。2010 年，公司的资产负债率为 58.61%，利息保障倍数为 2.47，EBITDA 利息倍数为 3.58，各项财务指标处于安全水平。

为保证资金的安全和合理配置，公司结合外部融资环境与内部资金需求，适时调整融资策略和资金管理方式，对集团现金流进行动态管理，确保资金供给及维持较低的财务成本。同时，公司注重自身的信用建设，保持了良好的信用记录，按期支付各项债务本息，赢得各类债权人的信赖，被多家银行列为总行级重点客户。2010 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，以及在债券的跟踪评级中继续保持原 AAA 信用等级。

2010 年，公司还加强了财务风险预警机制的建设，指定专业人员对相关财务风险指标进行持续和及时的监控，及时分辨、排除经营过程中的潜在风险，以保障公司的可持续发展，并保持与各类债权人进行持续合作的能力。

三、合作共赢

在经营管理中，深高速一直秉持“协作共赢”的价值理念，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。

在选择合作伙伴时，公司以诚信为基础，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合作关系。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。同时，公司恪守商业道德，认真履行与合作伙伴签订的合同，建立了良好的商业信誉，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。

四、社群与发展

在十余年的筑路历程中,深高速已在深圳及周边地区完成公路工程建设投资超过人民币130亿元,投资建设及代建、代管的高等级公路总里程约占深圳市60%的市场份额。公司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。

■ 梅观高速于1995年5月通车,15年前其两侧的荒山野岭上如今已比肩而立了工业区、物流基地和居民城,汇聚了近30个国家的400多家企业,其中不乏像华为、富士康这样的巨型企业,每年上千亿的产品通过梅观高速运往世界各地。梅观高速已成为催生沿线“经济带”、延伸市民居住与出行空间的重要走廊。

■ 深圳东部拥有丰富的山海旅游资源,机荷高速、盐排高速和盐坝高速的陆续开通,激活了深圳东部旅游资源的开发,带动了东部地区的经济投资。2010年3月,与盐坝高速相接的惠深沿海高速正式开通,形成了深圳东部海岸完整的高速公路通行带,与梅观-莞深高速、机荷高速构成了“深莞惠经济圈”的重要交通网络。

■ 继2009年7月清连高速主体部分通车后,清连项目连南段也于2011年1月正式投入高速化运营。清连高速的开通,改善了粤北地区交通环境,促进区域产业结构调整升级,推动地区的经济建设,同时也增强了珠三角的经济辐射能力,加强内地与泛珠三角的经济文化交流。



2010 年，公司及附属公司共缴纳税款人民币 271,776 千元（2009 年：人民币 176,219 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 8 年获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号。

2010 年，公司向社会提供了超过 600 个就业岗位（2009 年：280 人次）。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，支持地区发展。

为支持四川地震灾区的重建工作，公司于 2010 年年初向四川阿坝藏族羌族自治州小金县招聘了 10 名藏族员工。这些员工到岗后，公司还召开了恳谈会，管理层向藏族员工赠送了励志书籍，并与他们在职业发展、能力提升等方面进行了直接的沟通与交流，进一步关心他们的工作和生活。



报告期内，公司共捐出人民币 1,000 千元用于慈善或社会公益用途，包括捐助青海玉树地震灾区人民币 200 千元，捐助慈善复明工程人民币 200 千元，资助贫困地区学生人民币 100 千元，以及向湛江扶贫工程捐款人民币 500 千元。另外，广告公司还无偿提供了 25 个广告位作公益宣传，总面积超过 7,500M²。

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。年内，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，还组织了多次义务装卸救灾物质、关爱智障儿童、环保义工等活动。

小 结

企业的持续、健康发展，离不开和谐的内部与外部环境；而高尚的企业行为，也有助于提升企业的竞争力。我们将继续为社会提供安全、快捷、舒适的通行服务，满足社会发展对运输效率的需求，带动周边地区经济增长；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；我们还将继续宣扬高尚的商业伦理和企业行为，为实现企业和社会的共同发展做出积极贡献。

指标附录

项目	2010 年	2009 年	2008 年	本报告索引
路费收入（人民币千元）	2,152,551	1,335,482	984,818	第 33 页 “共同发展篇”
总资产（人民币千元）	22,616,647	22,208,709	18,205,664	第 33 页 “共同发展篇”
净利润（人民币千元）	745,807	540,219	503,195	第 33 页 “共同发展篇”
股东权益（人民币千元）	8,648,827	8,177,490	7,004,893	第 33 页 “共同发展篇”
分红派息比例 ^{当年派发的为上一年度的分红}	48%	52%	52%	第 33 页 “共同发展篇”
分红派息金额 ^{当年派发的为上一年度的分红} （人民币千元）	261,692	261,684	348,912	第 33 页 “共同发展篇”
利息保障倍数	2.47	1.86	1.82	第 34 页 “共同发展篇”
EBITDA 利息倍数	3.58	2.49	2.27	第 34 页 “共同发展篇”
信用评级等级	AAA	AAA	AAA	第 34 页 “共同发展篇”
员工人数（人）	2,028	1,881	1,526	第 20 页 “关爱员工篇”
管理及专业人员	482	416	386	第 20 页 “关爱员工篇”
收费作业人员	1,546	1,465	1,140	第 20 页 “关爱员工篇”
缴纳的养老/医疗等保险费用（人民币千元）	7,710	6,196	6,376	第 20 页 “关爱员工篇”
缴纳的企业年金（人民币千元）	2,540	2,336	2,235	第 21 页 “关爱员工篇”
发放的再就业鼓励金（人民币千元）	517	160	202	第 21 页 “关爱员工篇”
发放的互助金（人民币千元）	116	30	110	第 21 页 “关爱员工篇”
提供的培训课时（小时）	9,980	9,850	9,530	第 22 页 “关爱员工篇”
支付的培训经费（人民币千元）	1,153	795	930	第 22 页 “关爱员工篇”
参加培训员工（人次）	2,465	2,326	1,559	第 22 页 “关爱员工篇”
公益捐助金额（人民币千元）	1,000	1,000	1,000	第 36 页 “共同发展篇”
缴税金额（人民币千元）	271,776	176,219	129,383	第 36 页 “共同发展篇”
提供就业岗位（个）	618	280	609	第 36 页 “共同发展篇”
公路技术状况指数（MQI）				
梅观高速	不适用	81.1	82.7	第 12 页 “品质管理篇”
机荷东段	91.0	86.1	85.0	第 12 页 “品质管理篇”
机荷西段	90.4	87.7	88.2	第 12 页 “品质管理篇”
盐排高速	92.6	89.7	91.2	第 12 页 “品质管理篇”
盐坝高速	95.2	93.3	93.2	第 12 页 “品质管理篇”
南光高速	96.1	95.0	95.6	第 12 页 “品质管理篇”
清连高速	92.0	不适用	不适用	第 12 页 “品质管理篇”
顾客满意度指数 ^{当年调查的为上一年的数据}	82.6	79	70	第 19 页 “关注顾客篇”



社会及市场认可

2010 年

- ◆ 清连项目“山区一级公路升级改造成套技术研究”成果获“2010 年度中国公路学会科学技术奖一等奖”
- ◆ 获深圳市交通运输委员会评为“2009 年度深圳市交通运输安全生产先进单位”
- ◆ 沿江项目获深圳市人民政府评为“2009 年度重大项目建设工作先进单位”
- ◆ 获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号
- ◆ 获南开大学颁发“2010 年度中国上市公司治理评价-最佳公司治理奖”
- ◆ 在香港管理专业协会举办的“2010 年最佳年报比赛”中获“工商企业类”铜奖
- ◆ 获上海证券交易所颁发“2010 年度上市公司信息披露奖”

2009 年

- ◆ 获 2009 年度“深圳市市长质量奖”
- ◆ 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”
- ◆ 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”
- ◆ 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
- ◆ 获深圳市福田区政府授予“福田区纳税百强企业”称号
- ◆ 获深圳市交通局评为“2008 年度交通运输安全生产先进单位”
- ◆ 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”
- ◆ 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”

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

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

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)