



# 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 (上交所) 00548 (联交所))



# 2018

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 2018 年度，即 2018 年 1 月 1 日至 2018 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**

2019 年 3 月 22 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 绿色运营

7 节约资源

8 降低对环境的影响

9 投入环保行业

## 12 品质与服务

12 建造优质公路

14 维护公路品质

15 提升服务品质

## 20 关爱员工

20 保障员工权益

22 安全与健康

23 促进员工发展

24 关爱员工生活

## 25 共同发展

25 合作共赢

26 廉政与风险防控

27 助力社会发展

28 关注公益事业

## 29 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：

<b>股东</b>	<b>客户</b>
<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>	<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>
<b>债权人</b>	<b>服务商</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 诚实守信、及时还贷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公平公正、共同发展</li> </ul>
<b>员工</b>	<b>环境与社群</b>
<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>	<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

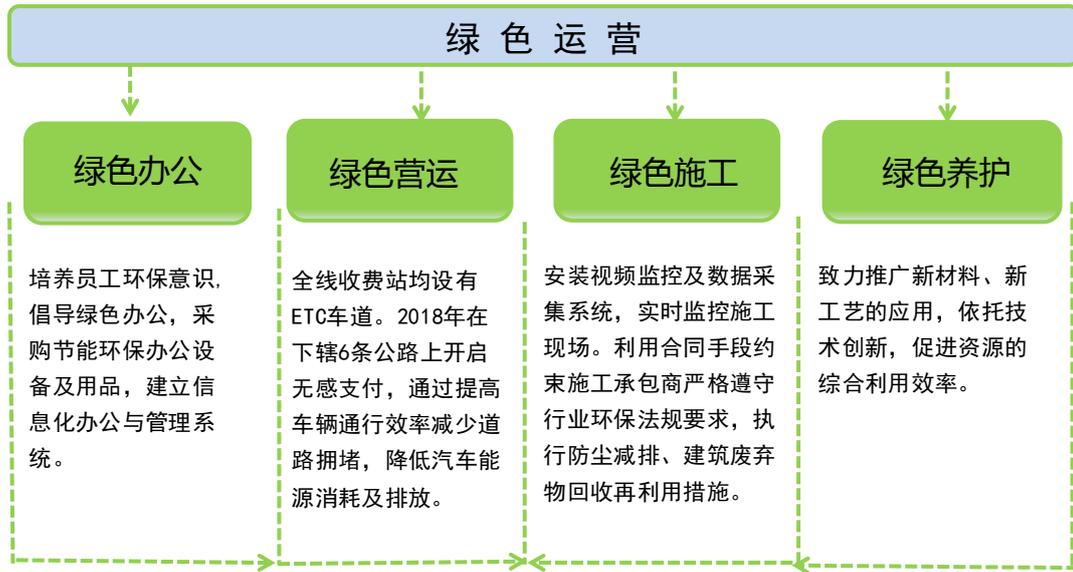
深高速视绿色、循环、低碳经营为企业可持续发展的重要保障，在公司运营中恪守政府环保运营的法律法规要求，注重水土资源保护，倡导绿色营运，积极推进新材料、新技术的应用，促进资源的再生利用。本集团 2015-2019 五年战略已明确将城市基础设施和环保产业作为升级转型的主攻方向的发展思路，随着该战略的实施推进，本集团已通过投资并购等方式切入了水环境治理、固废处理等环保细分领域。作为环保产业的新加入者，本集团将致力于推进环保产业的经营与发展，以实际行动努力践行保护环境、建设美丽中国的社会责任。

### 本公司之社会责任战略——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。

深高速把绿色、循环、低碳的经营理念融入到公司经营的各环节和全过程，认真遵守《环境保护法》、《大气污染防治法》、《固体废物污染环境防治法》、《水污染防治法》、《环境影响评价法》、《建设项目环境保护管理条例》、《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，并在各经营环节制订了相应的制度、工作流程、操作规范等，以保证该等法律法规的贯彻执行。

### 一、绿色运营



公司以绿色交通、低碳运营为公司运营的基本管理要求, 并针对每个业务环节制定了相关的防污减排制度或操作规程, 同时通过引进智能化设备和信息化技术, 提高运营效率, 监控工作流程, 从而努力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。

### ◆绿色办公

公司注重引导员工树立节俭意识, 要求员工自觉厉行节约, 办公空调制冷不得低于25度, 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。运营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。在日常办公管理中, 新增或更新各类照明器材时应采用新型的环保节能产品, 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。2018年, 集团大力推进信息化系统建设, 通过对业务的信息化、模块化、科学化管理, 提高管理效率, 实现全系统无纸化办公。2018年, 本集团全年办公用耗电量约为2,938万度, 办公用耗水量约为74.6万吨。

### ◆绿色营运

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 ETC 自动缴费车道、安装自助发卡机等措施，提升通行效率。2018 年度，本集团具有自主知识产权“深圳 e 交通”APP 综合服务平台（“深圳 e 交通”）正式上线，率先在广东省实现了无感支付与实际运行，截至报告期末，已在机荷、沿江、梅观、水官、龙大和清连等 6 条高速上实现了无感支付。通过实现不停车移动支付，可减少交通拥堵，提高车辆通行效率，实现道路资源的高效使用，促进车辆降低油耗和减少废气排放。

一直以来，高速公路行业现金车道通行费收入仅能开出纸质发票。公司通过深入研究相关政策，多次与相关政府部门进行沟通和协调，于 2018 年 6 月 27 日，成功开出 MTC 车道的第一张电子发票，在全国高速公路行业首次实现了 MTC 车道电子发票模块应用功能，每年预计可节省约 384 万元的发票成本。



◆绿色施工

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。

在外环项目建设中公司要求施工方严格落实扬尘治理“7个100%”，即施工区100%围挡、工地路面100%硬化、进出车辆100%冲洗、裸土100%覆盖或绿化、易起尘施工100%洒水降尘、全合同段100%安装TSP扬尘自动检测系统、工地砂土存放100%覆盖。截至报告期末，外环项目绿网覆盖土方面积达241万 $m^2$ ，安装洗车池67个，设置TSP扬尘自动检测系统123套，投入雾炮机181台，配备洒水车56辆，有效地遏制了因高速公路施工造成的扬尘污染，减少了对人居环境的影响。

### ◆绿色养护

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。

于2018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），本集团通过严格执行合约要求，落实施工承包商、监理职责，定期抽检、考核，对承包商的合同履行情况开展信用评价等以约束其依法合规施工。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

公司根据集团对环境管理的政策和要求，积极推广新技术、新工艺和新材料的使用，通过实施能源管理、革新路产养护技术等措施，有效节约资源，促进资源的综合利用效率。

公司将节约资源的理念贯彻在经营活动的各个环节。2018年，水官高速将维修路面产生的约120m<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。2018年，公司深圳直管路段累计实施了130个路灯照明项目，合计节省电能约400万度，减少CO<sub>2</sub>排放约3,000吨，节能减排效果明显。集团下属的广告公司也对户外广告牌的灯具及照明系统进行LED节能系统技术改造，并对部分接线长、耗能大的立柱广告牌安装太阳能照明系统，2018年节约用电约62.3千瓦。2018年内，公司完成了清连高速全线21处单洞隧道照明LED节能改造。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。例如，2018年水官高速采取裂缝修补技术修复高速公路2,580m，并全面采用CAP新型温贴缝材料。该种新材料相较传统灌封料烤热时间短、施工简单方便、对交通干扰小，可减少传统填缝料烘烤造成的大气污染，具有无崩边、抗崩缝、能完全顺裂缝密封、路面的安全性更强、节能环保等特点，可降低路面大、中修频率，不但可降低营运成本，且保护环境。

本集团经营中的其他资源主要在工程建设活动中使用，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）。本集团通过严格执行合约要求，落实施工承包商、监理职责，定期抽检、考核，对承包商的合约履行情况开展信用评价等以约束其依法合规施工。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。

### 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在公路产品的规划、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，实施边坡坡角浆砌、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、投入环保行业

深高速在 2015-2019 五年战略执行过程中，进一步明确了以收费高速公路产业为基础、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，深高速于 2017 年在进军环保行业的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，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。

## 布局环保产业

1

- ◆ 收购重庆德润环境有限公司20%股权，高起点快速进军环保行业，积累环保经营管理经验，获得优质合作资源；
- ◆ 认购深圳水规院增资后15%股权，获得水务规划设计优质技术资源，提供专业基础和合作资源。

□ 参股水规院



2

- ◆ 重点在固废危废处置、环卫一体化和水环境治理等领域寻求投资机会，参与考察和介入多个投资项目；
- ◆ 积极考察清洁能源领域，开展项目调研前期工作。

□ 参股德润环境



□ 龙里垃圾发电



3

- ◆ 考察和介入多个大环保项目，积极寻找优质股权并购机会，与国内知名企业建立战略合作关系，拓展业务资源；
- ◆ 2018年7月，与法国苏伊士集团签约，组建合资公司，补齐业务短板，强强联合增加市场竞争力。

□ 南门河水治理



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。本公司于2017年开始介入深汕特别合作区的南门河水系综合治理项目，该项目主要是为提高深汕特别合作区鹅埠组团的防洪减灾能力，保障区域防洪安全，同时实现河流生态环境的综合整治。

公司与专业设计机构对河流分布、山型地貌、周边区域功能及建筑等进行了详细的实地勘探和研究，统筹规划，在设计上综合考虑水源利用与周边生态环境的相辅相谐，并达到除涝、防治山洪和地质灾害的目标，同时尽量维持河流天然形态，减少施工对天然资源和环境的破坏；聘请专家组认真综合诊治河道污染成因，以专业务实的态度制定系统治理方案，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实现治理效果。2018年，南门河水系综合治理项目基本完成了已具有作业面的河道治理工程，不但使南门河水系形成了一个完整的防洪体系，对沿线区域形成有效保护，而且过去被污染的河道状况得到改变，河道水质清冽，沿河草青木郁，有效改善了市民的生活居住环境。

报告期内，本集团还积极开展工业废水废物、环卫一体化、水环境治理等领域的调研和投资项目的考察与洽谈。本集团将结合区域性拓展战略，在参与城市综合开发建设

中，择机切入到环卫一体化、固废一体化、水环境综合治理及垃圾发电等实体项目的建设  
与运营中，为推动美丽事业而努力。

## 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。

在项目施工过程中，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制度，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。

■ **严控材料设备准入：**为保障施工安全，保证施工质量，对材料、设备实行准入制度。对钢筋、钢绞线、支座、锚具等关键材料做好重点监管，所批复的关键材料均为合同约定范围内采购；对其他材料实行监理办与管理处联合审查。坚决杜绝伪劣、低劣产品进入工程实体，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，切实把好材料质量关。同时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。



■ **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，以及在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，全面落实“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、管理变形走样的，重新做首件，严厉打击“首件制”与全面施工两张皮现象。年内，公司所开工工程的路基填筑、桥梁桩基、承台、墩柱、盖梁、现浇梁、悬浇梁、

挡墙、涵洞等均严格实施了首件验收制。

■ **优选设备提升品质：**倡导以设备保工艺，以工艺保质量，以质量提升品质的理念。外环项目大力推广机械化、自动化施工，提倡“机械化换人、自动化减人”。目前钢筋加工厂除配备滚焊机标准三件套外，部分标段主动提高机械化水平，配备了大型自动剪切机、自动焊接机器人等新设备，室内焊接全面推行二氧化碳保护焊等工艺，以提高功效、保证质量。同时对墩柱、盖梁等钢筋推行在加工厂整体预制、整体吊装，以提高钢筋间距、保护层的合格率。

■ **加强信息手段管理：**以信息化手段进行质量检测数据的采集和处理，积极应用具有便捷、数据自动采集与传输的先进设备，提高数据的真实性和可靠性。目前各标段试验室及混凝土拌合站均安装视频监控及数据采集系统，通过手机 APP 均可实时调阅，指标超限可自动报警。同时在架桥机上安装视频监控及应力感应报警系统，实施监控架梁施工安全状况，确保施工安全。

2018 年，集团以外环项目、沿江项目等重大工程项目为载体，推动创新技术在工程建设中的应用。通过对建设工地及特种设备监控，实现生产过程的可视化展示和实时监控，为安全生产提供有效支持；通过二维码系统录入上万普通构筑物及工程金属信息，可提升查询效率，为后期运营养护提供便捷的数据转交；年内，本集团还开展了 BIM 综合管理平台的建设、业务集成及技术标准编制等工作，通过推动 BIM 综合管理平台的应用，实现建筑数据和信息在设计、建设和维护全生命周期中的共享和传递，从而达成建设、施工和监理单位等多组织的协同管理，提高生产效率，降低综合成本。

## 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，报告期内，集团对所管理的高速公路开展多层次、多方位检查和巡查，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。



2018年，公司还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

良好的道路通行效率是提升道路交通服务品质的重要前提和保障。公司通过推进智慧交通管理，建立应急保畅管理机制，通过客户服务中心24小时与客户及时沟通，实时传达交通讯息等方式，努力提升服务品质，提高顾客满意度。

#### 1、建立智慧交通管理体系

随着物联网、大信息、云计算等信息化技术的快速发展，智能交通已成为现代化交通综合管理的发展趋势。近年来，本集团与专业研究机构及技术团队开展合作，积极推动建设智慧交通综合管理系统，并已实现全线监控、大数据监测分析、指挥与调度以及管理后评估等管理模块的系统管理，加强交通信息发布，有效引导和疏通车流。



报告期内，本集团与百度网讯科技有限公司签订战略合作框架协议，双方拟整合资源，在智慧交通、智慧环保和公司信息化升级等方面开展广泛合作，共同推动交通基础设施建设、管理与服务的智能化。报告期内，双方已启动 AI 应用战略咨询规划项目，基于工程板块和运营板块进行 AI 应用场景规划；集团正深度探索智慧岗亭的应用研究，推进无人值守车道方案研究并已开始试点工作。

2018年6月下旬，本集团具有自主知识产权“深圳e交通”正式上线，率先在广东省实现了无感支付与实际运行，截至报告期末，已在机荷、沿江、梅观、水官、龙大和清连等6条高速上完成了486条无感支付车道的建设。无感支付的启用，将大大提高车道通车效率，提升司乘人员的体验。

下一步，集团将着重探索和研究“深圳e交通”APP与社会停车场、公交、地铁等交通应用实现互通互联性，进一步拓宽客户应用场景，为智慧交通管理体系赋能，向客户提供差异化服务，并协助解决城市交通拥堵、车辆行驶安全等影响城市发展和民生的重要问题。

## 2、建立应急管理机制

为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，公司已建立完善的道路救援服务机制：编制《道路救援信息处理程序》，保证快捷高效的应急机制；设置统一救援热线并在各站及路段设置告示牌，道路情报板每天滚动显示电话号码，方便司乘人员拨打；加强与交警、路政、救援单位联动，确保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。2018年，公司客服中心处理救援业务15,727次，日均43.1次，较去年增长22%；其中重大事故5次，成功拖吊事故/故障车约13,860辆，到达现场平均耗时14.4分钟。

2018年9月16日，超强台风“山竹”登陆广东，是20年来影响深圳最严重的台风，破坏力极强。公司高度重视，迅速启动应急预案，统一部署，分层落实。当日中午，公司封闭了管辖的高速公路，台风过后迅速连夜组织开展抢险及道路清障工作，翌日中午即全线恢复交通，所辖路段未发生重大事故和人员伤亡，保障了广大司乘人员的生命安全，顺利完成抗险救灾工作。

### 3、建立客户服务渠道

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。2018年，公司客户服务中心发布各类交通信息约1.6万次，较去年增长53%。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。

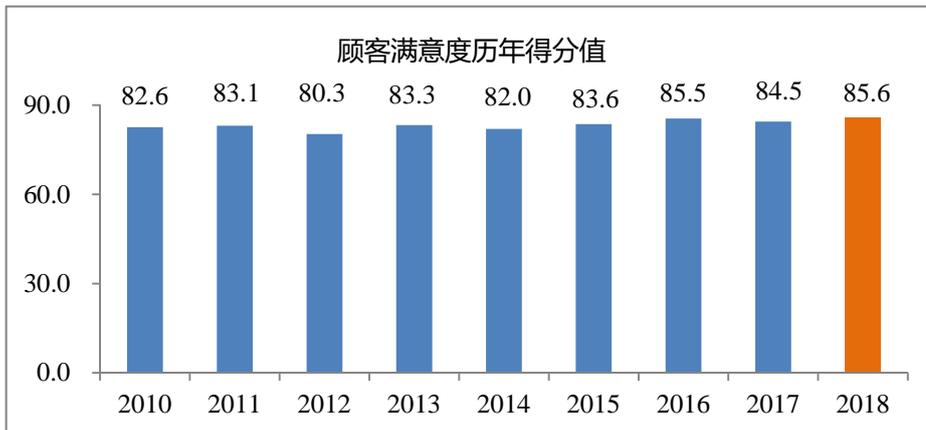
客户服务中心咨询及投诉统计表

项目	2016年	2017	2018
电话咨询	57.2万次	42.7万次	40.4万次
营业业务投诉	705宗	927宗	1500宗
年度总投诉率	0.466/10万车次	0.535/10万车次	0.835/10万车次
其中：有理投诉率	0.039/10万车次	0.052/10万车次	0.017/10万车次

2018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。2018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85.6分（2017年：84.5分），持续保持在较高水平。



## 关爱员工

人才是推动深高速发展的第一要素，是构筑深高速核心竞争力的关键。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。

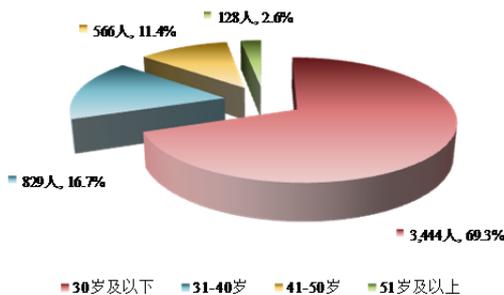
### 一、保障员工权益

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。

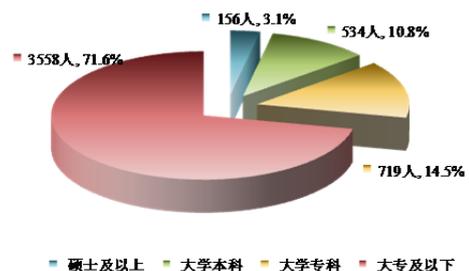
#### ■ 平等雇佣

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。2018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。2018年，本公司及子公司共有员工4,967人，其中女性员工2,278人，约占全体员工的46%；管理及专业人员1,045人，收费作业人员3,922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。

2018年度员工年龄构成图



2018年度公司员工学历情况构成图



2018年，本集团的整体员工流失率为31%，具体情况见下表：

**2018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	840	16.91%
	男性	700	14.09%
按年龄构成			
其中：	30岁以下	1,433	28.85%
	31-40岁	70	1.41%
	41-50岁	31	0.62%
	50岁以上	6	0.12%
按地区构成			
其中：	广东省	405	8.15%
	其他地区	1,116	22.47%

### ■ 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，体现了以战略、市场和绩效为导向，并兼顾内外公平性的原则。2018年公司对收费作业员工再次实施调薪计划，平均涨幅达3.5%。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。2018年，本集团总部共缴纳养老及医疗等社会保险费用7,460千元、住房公积金5,980千元以及企业年金6,650千元。截至2018年底，本集团共有58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

公司围绕“安全第一，双重预防，体系保障，落实责任”的安全生产方针，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，公司及各附属公司全面践行安全生产标准化，根据安全生产标准化的要求，进一步完善制度体系，推进双重预防机制建设，进行合法合规性研究，组织开展安全检查与考核、安全培训、应急演练等各项安全管理基础工作，及时启动应急响应，防控生产安全事故。在工程建设管理方面，公司按照“三同时”的要求，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。在运营管理方面，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。

2018年公司组织公司级检查4次、专项检查5次、部门级检查10余次、收费站(建设项目)级检查1,800余次；组织应急演练168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，2018年公司组织了公司级的安全培训5次，包括公司高管安全生产主体责任培训；各部门、各附属公司组织安全培训540多场。此外，公司大力开展安全文化建设，分别组织了第二届深高速安全生产论坛、安全生产宣传栏设计比赛、杜邦公司安全考察学习等形式新颖、参与度高、效果显著的安全文化活动。2018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。年内，公司邀请专家为员工开展心脏除颤仪（AED）使用暨心肺复苏急救培训，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。公司各工（分）会，加强员工食堂食品卫生监管，特别重点关注收费一线场站工作条件优化改善，不断提高办公环境和工作条件。

### 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。2018年，公司出台了《关于加强公司人才建设的意见》，提出人才建设“1+N”制度体系，围绕核心人力资源规划，配套“百人引进计划”、专项育人计划等N个制度、方案，明确了公司未来三至五年的人才引进和培养的方向。2018年，公司还修订了《管理人员选拔管理办法》，进一步完善了管理人员选拔机制，为公司和员工的可持续发展提供制度保障。

#### ■ 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。年内公司共有140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。2018年，公司总部向70名员工发放了再就业鼓励金共计457千元。公司帮助64名收费员进行了“圆梦计划”报名，协助32名就读学员获得了学费补助。

#### ■ 员工培训

公司依照培训要求制定了《培训管理办法》，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。2018年度，公司总部及各部门共组织培训32次，累计培训课时5,404小时，累计培训员工386人次，全年教育培训经费投入约1,366千元。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。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。年内，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；开展了新春拔河比赛、城市乐跑赛、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；此外，公司还组织开展了“五小创新”活动，征集创新作品59项，在表彰员工创新实践精神的同时，部分创新技术和产品已在实际工作中运用，并产生了良好的经济和社会效益。公司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。



## 共同发展

深高速秉承以己之力，助推社会共同发展的责任理念，不断完善与合作伙伴的管理体系，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，为社会发展尽职尽责。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，努力为社会的和谐稳定和持续发展奉献力量。

### 一、合作共赢

#### ■ 供应链管理

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。



#### ■ 促进行业进步

在公路建设和养护管理中，公司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，近年来，公

司一些首创的研究成果已被行业相关部门列入行业规范文件中，为推动行业进步做出了积极的探索。2018年，公司继续以项目为基础开展了交通运行及智慧高速课题研究、盐坝公路地热再生示范项目、沿江高速梁保护方案及控制值课题等多个科研项目研究，年内，沿江高速公路建设关键技术研究获广东省公路协会科技进步一等奖。

交流与分享是共同进步的重要渠道，深高速积极参与同行业及相关科研机构的探讨和交流，分享经验和成果，并愿以开放的态度诚挚接待来公司交流的行业伙伴。2018年，公司接待外部来访38批，与行业伙伴共同探讨行业发展



机遇与挑战，经营管理理念与技术工艺成果，实现与行业伙伴的共同提升。

### ■ 债权人利益

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。2018年，公司的资产负债率为52.46%，利息保障倍数为5.54，EBITDA利息倍数为7.21，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。2018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、廉政和风险控制

廉政教育和风险控制是集团反腐倡廉的重要途径。集团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，推动各级管理人员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。

2018年，公司与中层以上管理人员签订了党风廉政建设责任书，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。集团党委通过多种方式开展纪律教育学习活动，向全体党员加强中国共产党十九大报告及有关党风廉政建设的宣传和学习，并开展廉洁从业基础知识测试，强化党员的廉洁奉公意识；集团党委组织大型专题从业和纪律教育培训2次，并通过党委主要领导宣讲廉政党课、外聘专家进行廉洁反腐教育讲座、观看警示教育片等多种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。此外，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，公司持续加强基层巡检和过程监督，先后对13个收费站、4家附属公司开展了纪检寻访和调研，公司纪律检查委员会全年进行廉政谈话提醒10人次，全年累计对45个工程、采购招投标过程（环节）进行了监督。2018年6月，集团下发了《深高速公路建设项目廉洁风险防控手册》，加强对公司工程建设项目过程廉洁风险控制。工程建设板块项目管理处每月组织员工学习廉政教育，集团工程部每季度对项目管处的廉政教育学习情况进行检查，以制度和纪律防范违法违纪行为。2018年度未发生对公司或员工提出的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及产业政策规划、提高地区交通运输能力等社会功能。

2018年，公司及子公司共缴纳税款6.80亿元，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。2018 年公司还向社会提供了 1,670 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，积极关注贫困地区的社会发展需求，为促进贫困地区经济发展贡献力量。2018 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，年内向该村捐款 98 万元，帮助该村建设基础设施、发展农业经济、扶助贫困户生活解决生活需求。集团全资子公司深汕公司党支部在深汕合作区多次组织和参与了和谐共建活动，率先组织开展“简阅书吧义工”志愿者服务活动，并为海丰县鹅埠镇中心小学捐赠图书 530 册。年内，公司还对系统内 12 名困难员工进行持续帮扶，发放困难补助金 5.4 万元，有效解决他们的实际困难。年内集团工会持续做好会员会籍管理、会费收缴和互助金募集及管理使用等基础工作，年度共募集互助金 13.3 万元，救助患重病的员工 2.6 万余元。

集团鼓励所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，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，在台风“山竹”袭击过后，总部机关党员开展道路义工清障、清扫活动，党员义工每人年内皆提供志愿服务 40 小时。2018 年，广告公司还无偿提供了多处广告位，积极配合并协助深圳市城市管理局、中国公路学会进行公益宣传。

## 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《2018 年年度报告》的相关内容。

随着社会的发展以及人口增长，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；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)