

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



**深圳高速公路股份有限公司**  
**SHENZHEN EXPRESSWAY COMPANY LIMITED**

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

(股份代號：00548)

**海外監管公告**

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第 13.09(2)條而作出。

茲載列深圳高速公路股份有限公司（「本公司」）在上海證券交易所網站發布的《2011年度社會責任報告》，僅供參閱。

承董事會命

吳倩

公司秘書

中國，深圳，2012年3月28日

於本公告之日，本公司董事為：楊海先生（董事長）、吳亞德先生（執行董事兼總裁）、李景奇先生（非執行董事）、趙俊榮先生（非執行董事）、胡偉先生（非執行董事）、謝日康先生（非執行董事）、張楊女士（非執行董事）、趙志鋁先生（非執行董事）、王海濤先生（獨立非執行董事）、張立民先生（獨立非執行董事）、區勝勤先生（獨立非執行董事）和林鉅昌先生（獨立非執行董事）。



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）

# 2011 年度社会责任报告

2012 年 3 月 28 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四份社会责任报告，

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2011 年度，即 2011 年 1 月 1 日至 2011 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。本报告除特别说明外，金额币种为人民币。

- **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	22
■ 社会责任概述	4	员工福利和保障	22
		员工安全与健康	23
		员工培训与发展	24
		营造和谐工作氛围	27
■ 公司治理	7		
治理体系	7	■ 保护环境	30
风险管理	8	推广绿色环保理念	30
内部控制	9	贯彻绿色施工理念	31
		推行新技术与方案	34
■ 品质管理	11		
促工程品质与安全	11	■ 和谐发展	35
保通行质量与安全	13	为股东创造价值	35
倡管理和技术创新	14	债权人保护	38
		合作共赢	39
■ 关注顾客	16	促社会发展	39
完善服务管理流程	16	助大运风采	40
创优质服务	17	心系公益	42
强化应急处理机制	18		
加强顾客关系管理	19	■ 小结	43
		■ 指标附录	44
		■ 读者反馈及联系方式	

## 董事长致辞

2011年12月30日，深高速走过了成立十五周年的里程碑。十五年春华秋实，我们经历了创业的艰辛和市场竞争的考验，紧扣改革开放的时代脉搏，我们抓住了国内高速公路行业的发展机遇，通过创新融资模式和合作方式，果断投资优质公路资源，以较低的成本实现了公司经营规模的快速扩张。经过十五年的不懈努力，深高速已从一个成立时仅有 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 240 亿元、高速公路权益里程逾 400 公里的集团公司。



我们深知，深高速能取得今日的发展，得益于国家改革开放的良好政策，得益于社会各界的大力支持，更离不开全体员工在过去岁月中的辛勤耕耘和默默奉献。在企业取得长足发展的同时，深高速一直牢记“建管优质高速公路、提升社会运输效率”的企业使命，努力践行作为企业公民所应履行的经济责任、法律责任、道德责任和社会责任。我们始终坚守“诚信勤勉”的企业理念，不断进行技术创新、管理创新，持续提高企业创造财富的能力；我们注重公路的质量和安安全，也注重公路建筑与生态环境的和谐统一；我们在运营中倡导环保理念，应用新材料、新技术和新工艺，节约能源，提高资源的使用效率；我们还注重与各利益相关方的良性沟通和互动，以做和谐社会的构筑者为已任，心系慈善，积极服务社会公益事业。

古语有云：“大商谋道，小商求利。谋道者，道与利兼得；求利者，道与利俱失。”面对当今持续动荡的全球金融市场、愈演愈烈的欧洲主权债务危机以及日益恶化的地球生态环境，我们深切体会到，诚信和规范商业伦理操守，才是长久经营之道，积极承担对社会和环境的责任，才是每个经济个体的立身之本。只有努力实现企业经济利益和社会利益的统一，方能给企业的可持续发展创造更广阔的空间。

本报告是深高速发布的第四份社会责任报告，四年来，我们通过报告持续向社会和各利益相关方展示我们对社会责任的认知、理解和思索的过程以及我们的核心价值理念和社会责任观。这四份报告也记载了我们在履行社会责任方面所付出的努力、取得的进步以及存在的不足。我们希望社会责任报告能成为加强各利益相关方与公司之间理解和沟通的载体，通过接受社会大众的监督、积极聆听各利益相关方的建议，以持续提高公司履行社会责任的绩效，携手共筑和谐社会。

董事长：杨海

中国，深圳

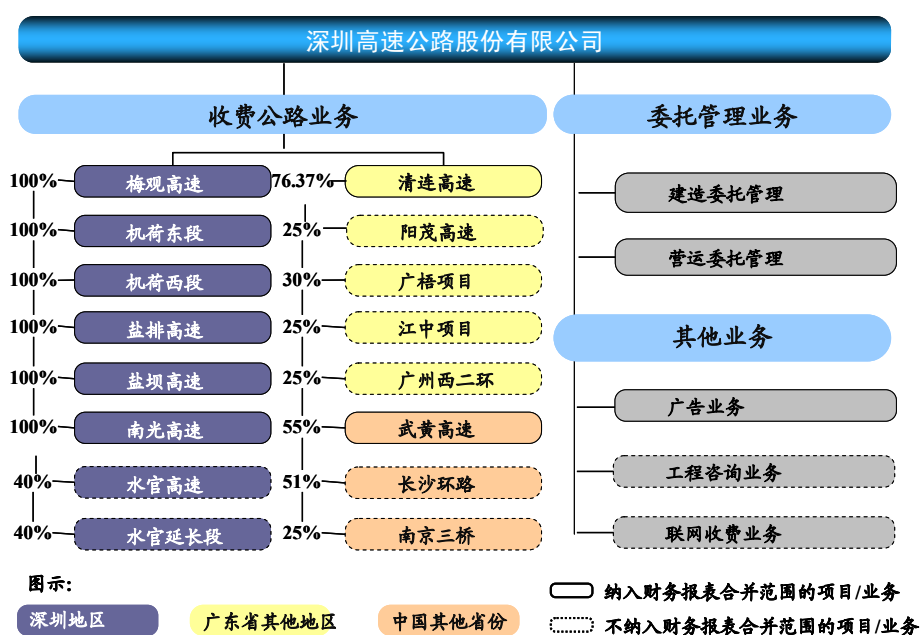
2012 年 3 月 28 日

## 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。

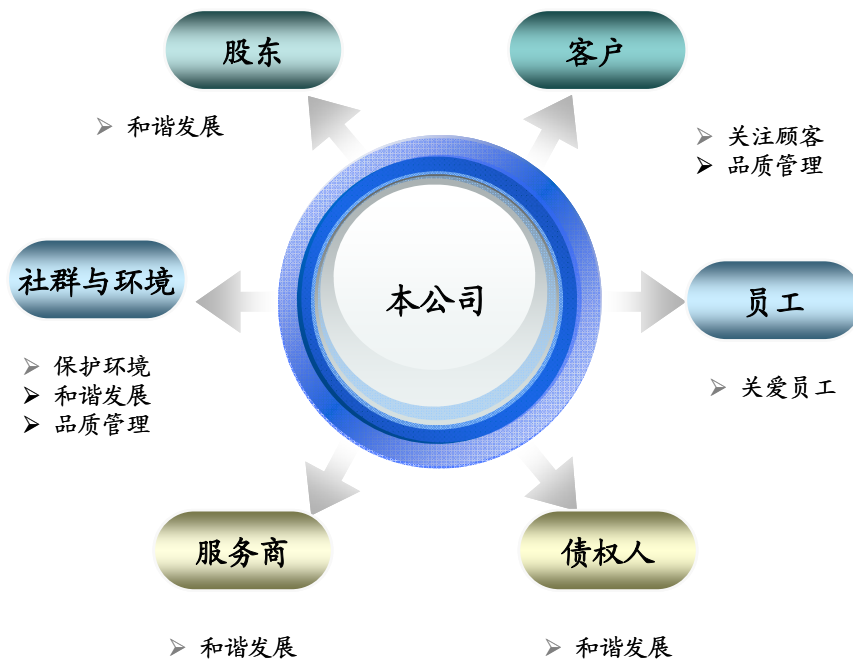
### 我们的社会责任战略

- 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，营造适合公司发展的内部和外部环境。
- 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。
- 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。
- 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	<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>

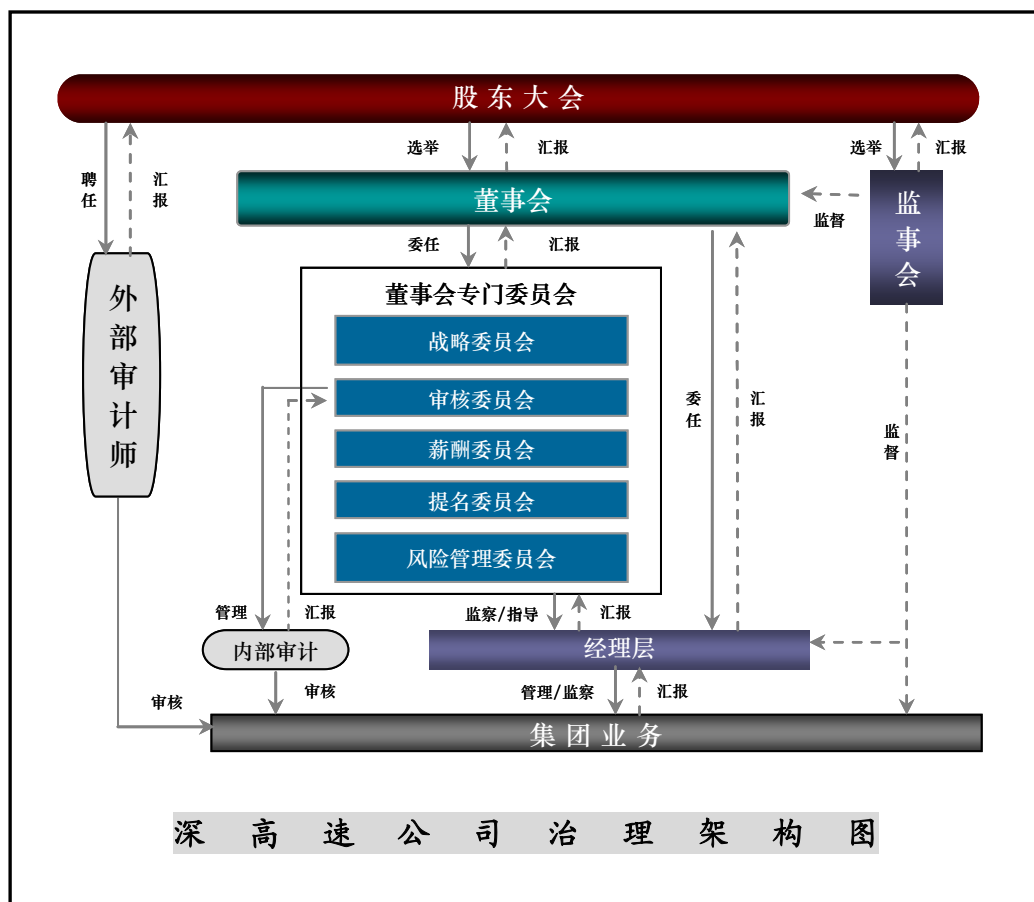
本公司在每年四月份前，完成上年度《年度社会责任报告》的编制和发布，以加强各利益相关方与公司之间的理解与联系，并接受社会的监督。

## 公司治理

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个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、治理体系

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：



2011 年，公司检讨并修订了专门委员会的职权范围书及《董事会秘书工作细则》等治理相关制度，制定并实施了《财务负责人工作细则》和《内部控制评价的质量控制程序》。经股东大会批准，公司《章程》在年内进行了轻微修订，以符合公司自 2011 年会计年度起仅按中国会计准则编制一份财务报表的实际情况。本公司治理规则中的主要文件，可在本公司网站之“公司治理”栏目内查阅或下载。2012 年，公司计划对《章程》及“三会”议事规则等进行全面梳理和检讨，使相关规则和管理流程更为清晰及符合公司治理实践。

公司治理的核心，是董事会运作的有效性。本公司董事会成员分别具有公路行业、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。报告期内，公司董事主动了解公司运作和经营动态，以审慎负责、积极认真的态度出席董事会和专门委员会会议，充分发挥各自的专业经验及特长，对所讨论的事项提供了独立的判断、知识和经验，使董事会能够进行富有成效的讨论并做出迅速而审慎的决策，并在保障董事会以公司最佳利益为目标行事方面起到了积极的促进作用。

本公司深知，秉承诚信勤勉的企业理念，坚守良好的公司治理原则，有助于确保公司的稳健发展及增加股东价值。本公司将一如既往地持续检讨和完善治理结构，建立健全各项运作规则，不断提升管理效率和治理水平。有关公司治理的详细内容，请参阅公司本年度的“公司治理报告”。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。

## 二、风险管理

加强风险管理，主动而系统地对企业经营过程中的风险事项进行识别、评估和应对，有助于加强企业的管理能力和应变能力，保证经营目标的实现和持续稳健的发展。近几年，为了支撑业务规模的快速增长，风险管理已逐步融入公司战略、计划、决策及运营等各个环节。本公司已制定《风险控制管理程序》，定义了风险评估模型和风险评价标准，从风险发生概率和影响程度两个维度，对风

险进行定性评估，由此得到风险等级列表。2011 年，公司各部门和业务单位按照《风险控制管理程序》的要求，在编制本单位年度工作计划和专项计划时，对可能影响本单位年度工作计划及专项计划目标实现的风险因素进行了全面识别，并对风险清单所列示的风险事项进行逐项评估，制订相应的风险应对措施，形成本单位的风险管理计划。公司汇总各单位的风险管理计划，并通过与经理层访谈后，找出公司层面的重大风险作为年度风险管理的重点，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，公司还制定有了《财务风险预警管理办法》，2011 年，公司根据内外部环境变化情况对年度财务预警指标和预警区间进行检讨和修订。财务部每月定期对集团财务风险预警指标体系进行监控，并编制预警指标汇总表将监控结果通报公司管理人员及董事会风险管理委员会。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。

2011 年，董事会对集团财务报告相关内部控制进行了评价，并出具了本年度内部控制评价报告，对本公司内部控制评价的依据、范围、评价的程序和方法、各内控要素的具体评价内容，以及内控缺陷的认定和整改情况等进行了阐述和说明。董事会认为，报告期内，本集团对纳入评价范围的业务和事项均已建立了内部控制，并得以有效执行，达到了公司内部控制的的目标，不存在重大缺陷。此外，本公司聘请的普华永道中天会计师事务所已对公司财务报告相关内部控制有效性进行了审计，并出具了无保留的审计报告。公司深知，内部控制应当与公司经营规模、业务范围、竞争状态和风险水平等相适应，并随着情况的变化及时加以

调整。完善内部控制制度、规范制度执行以及强化内部控制的监督检查，将是一项长期而持续的工作。

管理层设定了诚信与稳健发展的基调，并通过《员工手册》、《员工奖惩办法》、《反舞弊工作条例》等对员工的行为和诚信道德进行规范。《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。公司审核委员会、审计部和纪检监察室分别设立舞弊举报电话热线、电子邮件信箱、举报箱等，并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、举报公司及其人员违反职业道德问题，检举、揭发实际或疑似舞弊案件的渠道。2011 年初，公司还与各部门、各单位负责人签订了有关廉政建设的责任书，进一步强化管理人员的廉政意识和责任。

#### **【案例 1】 - 公司组织集体诫勉**

为进一步加强公司各级领导干部和员工思想作风建设，不断提高拒腐防变和廉政意识，2011 年 5 月 23 日，公司召集中层以上管理人员开展了集体诫勉活动。通过学习有关文件，观看纪实片，教育引导干部牢记使命和责任，继承公司优秀的廉政文化传统，保持廉洁从业的工作作风。此外，2011 年上半年，公司各单位、各部门分别结合岗位工作实际，开展了员工集体诫勉活动。

有关公司内部控制体系建设和执行情况的详细内容，请参阅公司本年度的“内部控制评价报告”。该报告可在上海证券交易所网站 <http://www.sse.com.cn> 以及本公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 内查阅或下载。



## 品质管理

向社会提供优质安全的高速公路产品和服务，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加以执行。2011 年公司将 ISO 质量管理体系向集团下辖子公司推广，年内，清连公司已按 ISO9000 标准要求建立了一套完整的质量体系文件，集团代管企业龙大公司也通过了 ISO9000 体系认证。公司通过在全集团范围内推行制度化、系统化、信息化的质量控制和管理体系，不断进行技术创新和管理创新，以确保所提供产品和服务的品质与安全。

### 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、促工程品质与安全

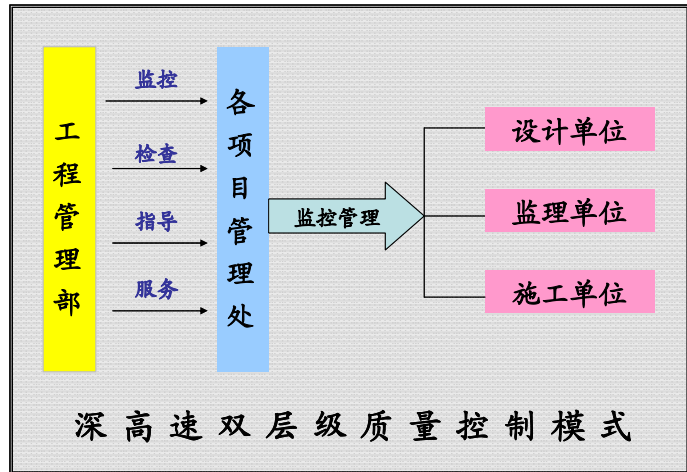
公司积极推行标准化质量管理体系，建立了全过程的业务流程和质量控制体系，并在项目前期设计、工程招标及施工建设等各个环节中执行与遵守。

在项目设计阶段，公司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。

在项目实施过程中，公司实施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。

为保证工程项目安全生产目标的实现，工程管理部成立以项目总经理为组长的安全管理小组，加大施工巡查力度，并要求承包人及监理办建立健全各级安全保证体系、制定各种安全生产规章制度及应急预案，梳理安全隐患源以及制定针对性的措施。工程管理部定期组织对各在建项目重大危险源安全管理情况的专项检查，预防各类事故发生，实现安全管理目标。

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。公司代建的广深沿江高速公路深圳段（“沿江项目”）的驻地建设、工地试验室建设、墩柱方钢模板、30米箱梁预制场、桩基施工现场等多个工程被评为广东省高速公路建设样板工程，在 2011 年全省在建高速公路项目质量评比中位于前列。



**【案例 2】 - 沿江项目 加强材料质量管理、强化工程质量监控**

沿江项目是广东省重点建设项目之一，是深圳市干线路网的重要组成部分，也是本公司代建业务中规模最大的项目。

沿江项目的工程材料用量巨大，且大部分原材料有特殊品质要求。为保证工程材料质量，公司强化材料准入管理，除钢筋、水泥、钢绞线、桥梁支座等由业主指定品牌范围外，其余用于工程的材料，由施工单位申请，监理单位审批，并报备业主。只有获得批准的材料，施工单位方可使用。此外，公司还坚持对主要原材料及部分工程实体实施第三方独立抽检，重要施工材料采取抽样外委送检方式，加强对原材料的质量控制。

在建设过程中，公司采取全过程的质量监控和管理措施，主要包括：

- 引进了先进的三维可视化管理系统，对项目实施动态、实时和全方位的管理。
- 提出首件工程认可制度，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，以指导后续工程批量生产，预防和纠正批量生产可能产生的各种质量问题，带动、推进和保障工程的质量。
- 对于关键工序，实施项目管理处、设计单位、监理、施工单位四方逐项验收的管理措施，确保质量达标。

## 二、保通行质量与安全

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。

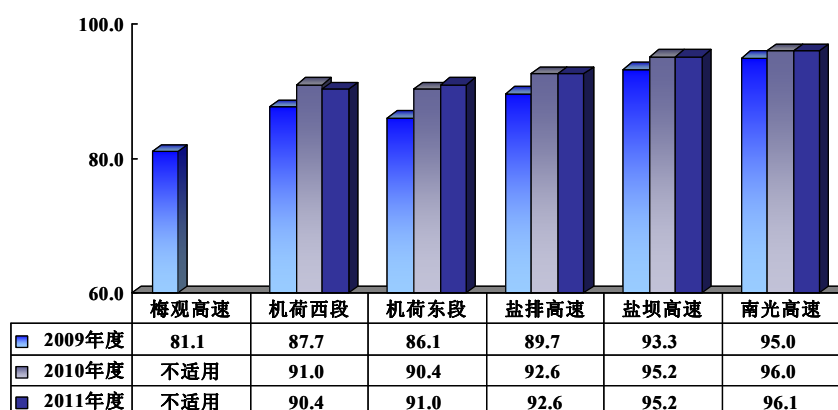
为科学系统地对公路进行养护管理，公司建立了养护管理系统，提供对路网路况数据资料、养护对策模型、路面使用性能预测模型、经济性预测模型等信息进行存储和对比分析的综合管理功能。通过对路面使用性能预测模型的应用，公司可预测一定条件下未来路面技术性能的变化趋势，据此提出养护对策并进行经济评估和方案优化，制定出合理的养护规划与质量目标。

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。

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。

公司直管公路2009-2011年度公路技术状况指数 (MQI)



**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。2011 及 2010 年度，梅观高速因实施改扩建和道路修缮工程，未安排相关的公路技术状况评价工作。

2011 年，公司明确了未来道路养护工作由传统被动式维修向预防性养护模式转变的发展方向。预防性养护的实施，可使高速公路路用性能和指标长期保持在较高水平，从而提升道路的安全性和舒适度。

### 三、倡管理和技术创新

公司倡导以创新求进步、以变革求发展的经营理念。通过导入科学的管理体系，应用现代化系统和设备加强管理，不断提高管理质量。在公路建设和养护管理中，公司还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。公司通过弘扬创新文化，并将创新成果与工作实践相结合，不断提高工作质量和产品质量，并为推动行业进步做出了积极的探索。

**【案例 3】 - 沿江项目 管理创新**

2011 年，公司在沿江项目的实施过程中，创新引进了三维可视化管理系统。该系统既做到了对整个项目的宏观管理，同时也实现了对工程建设中实体构件的微观管理。系统摒弃了以往采用文字、表格等形式对项目进行控制、管理和协调的模式，采用形象、直观的三维可视化管理系统对项目进行动态、实时和全方位的管理，管理内容包括工程进度、质量及信息等，同时也可以进一步扩充功能实现对项目投资、合同、安全等的管理，从而可提高项目总体管理水平。

**【案例 4】 - 沿江项目 技术创新**

为确保在复杂的海域建设环境下采用合理的施工方案，保证工程质量，降低工程风险，推动在海域环境下高速公路长大桥梁建设技术的发展，公司以沿江项目为依托，开展了以下四个方面的课题研究并取得可喜的成果：

- **海域环境超长桥梁设计关键技术研究：**在对项目附近海域进行细致研究的基础上开展桥梁总体方案研究，有重点地对大跨径曲线超宽部分斜拉桥、无上横梁 H 型索塔曲线斜拉桥、水泥砼桥面沥青铺装结构研究、炎热气候海域环境混凝土结构耐久性设计技术、交通安全防护系统等设计关键技术进行研究，提出适合于本项目复杂建设条件的合理桥梁总体方案。
- **海域环境预制混凝土箱梁关键技术研究：**通过空间结构分析和试验，对 60 米跨径整体预制单箱双室斜腹板预应力混凝土箱梁结构方案、空间效应影响及对策等设计关键技术和箱梁预制、移运与海上架设等施工关键技术进行研究，并编制大跨径整体预制预应力混凝土箱梁设计指南。
- **海域环境长大桥梁施工关键技术研究：**对海中长大桥梁施工成套技术、小半径平曲线四索面矮塔斜拉桥关键施工技术、沿海饱和流塑状淤泥环境下桥梁基础施工关键技术、浮式底板吊箱围堰施工承台工艺、超宽变宽桥面预制箱梁架设施工技术、多形式支架施工连续箱梁工艺等施工关键技术进行研究。
- **海域环境长大桥梁安全运营管理与减灾关键技术研究：**开展沿海强风区长大桥梁风致行车安全评估及保障措施研究、长大桥梁智能化监测养护研究、安全运营关键技术等安全运营管理与减灾关键技术研究，提出适用于本项目应对灾害气候及紧急事件的成套安全运营技术，在我国长大桥梁乃至高速公路灾害气候及紧急事件下安全运营管理方面取得突破，确保建设与使用安全，降低养护成本，提高工程使用寿命，具有持续经济效益和巨大的社会效益。

## 关注顾客

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”是深高速倡导的核心经营理念。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。2011 年，是公司营运服务的“服务提升年”，公司通过制订和实施业务操作流程、创优质服务、完善应急处理机制、健全客户投诉机制等一系列措施，在原有基础上进一步改善自身管理与服务，持续提升服务品质，提高客户满意度。

### 一、完善服务管理流程

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，公司制订了相应的工作文件和流程，并根据实施情况不断加以完善，以控制服务过程标准来保证服务质量。

#### ■ 针对司乘人员客户群

公司成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，并制订了相应业务规范标准及程序文件，建立了客户服务的监控、统筹实施与管理的响应机制。客户服务中心建立以来，充分发挥了其在车流监控和应急处理与车流疏导中的统筹协调作用。2011 年，客户服务中心进一步优化了原有《顾客投诉处理程序》、《应急事件调度管理程序》及《信息发布控制程序》等业务流程，并制订及实施了《道路救援信息处理程序》、《顾客投诉类型及性质判断标准》、《深高速顾客服务工作手册》等流程文件，有效提高了日常收费业务和各项应急工作的整体效率。

#### ■ 针对政府和公路投资商客户群

针对建设过程中设计、招标、计量、支付、验收等环节，公司建立了完整

的管理体系及操作规程，通过加强对管理方、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目标，以向政府和其他公路投资商提供高质量的建设管理服务，满足并超越顾客需求。

## 二、创优质服务

为提升服务质量和成效，2011 年公司营运管理部门通过以下措施强化管理，创优质服务：

■ **梳理营运服务标准，推行《优质服务手册》：**为进一步明确一线营运服务标准，规范服务内容，2011 年公司组织各业务线相关人员对营运体系文件中关于服务标准的相关内容进行了全面梳理，对关键内容进行了归纳，总结出标准化的业务操作与服务规程；同时，公司还组织编制了《优质服务手册》，以图文并茂、简洁明了、重点突出的图书形式促进一线人员的学习和业务培训。通过推广规范化、标准化的操作体系来控制服务过程质量，持续提升服务质量和效率。

■ **塑造窗口形象，开展文明服务：**为展现公司一线员工良好的服务形象，2011 年公司推出了新颖且能体现高速公路营运服务特点的新款制服，并对一线员工仪容仪表进行了规范。同时，公司还加强对一线员工的礼仪管理，开展礼仪形象培训，组织全体收费员工认真学习职业道德规范和公司文明服务质量标准，举行“微笑服务之星”评选、礼仪业务竞赛、主题演讲比赛等评比活动，并在各收费站都设立了班组礼仪辅导员，在班前集合时对全体上岗员工进行礼仪着装的检查，对服务要求难点进行辅导。通过严格考核和培训，让文明服务、规范收费成为一线员工的自觉行动。





### 三、强化应急处理机制

近年来随着汽车保有量的快速增长，节假日车流高峰压力骤升，如何对高峰车流进行有效调节和疏导、提高公路事故应急处理能力，给公司的应急管理机制提出了新的要求。为此，公司营运管理部门近年来将建立、完善和落实应急处理机制作为工作重点，科学分析、统筹协调，采取多种措施来保证节假日车流高峰期以及突发事故后道路的通行效率：

■ **科学预测与评估：**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。

■ **做好出行引导宣传：**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，根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。

■ **制定应急预案与流程：**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，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。

■ **合理配置、统筹兼备：**公司以高峰车流预测为基础，合理配置人力、物资以及应急所需各类设备；同时，公司加强与交通管理部门的合作，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。

■ **现场服务与管理：**公司执行标准化的业务操作与服务规程，确保服务过程规范、高效，收费广场车流通行顺畅、有序。当收费现场或道路出现各种紧急情况时，公司使用广播、流动信息牌、横幅告示、指示旗、即时信息便条等多种做法进行及时提示和指引，公司客户服务中心亦会快速反应，全面统筹指挥与调

度资源，保障车流顺畅。

2011 年客户服务中心通报道路和站点应急响应共计 882 次，其中一级响应 497 次，二级响应 203 次，三级响应 122 次，四级响应 60 次；公司均能有效启动应急响应机制，适时调度应急人员和物资，迅速排除紧急事故并进行安全防护，有效疏导车流。

#### **【案例 5】 - 统筹协调 有效疏导**

梅观高速南段于今年年中实施路面修缮工程，需分阶段单向封闭，而且必须在 8 月份世界大学生运动会召开之前完工。在此紧迫情况下，梅观高速以及周边路段的通行能力都受到了极大考验。客户服务中心第一时间组织员工到梅观高速周边进行实地勘查，了解和熟练掌握交通疏导方案的实际情况。施工初期，因交通拥堵引发大量咨询和投诉，客户服务中心除充分利用现有资源进行信息发布外，更给予司乘人员热情周到、不厌其烦的解答，并对因施工带来的不便表达真诚歉意。同时针对投诉热点，及时与项目管理处沟通，积极采取各种应对措施，尽可能减少对道路使用者的影响。通过种种努力，梅观高速的修缮工程得以顺利完成，并在满足企业、政府和公众需求之间取得了良好的平衡。

#### **【案例 6】 - 有序应急 行动迅速**

2011 年 11 月 1 日 17:30 时，一辆满载高档聚酯装修板材的五类货车在坂田出口超宽车道内刹车时，车底部突然起火。收费员钟美玲立刻将情况报告给监控员孙慧霞。副站长蔡惠波即时启动了《遇广场火灾时的应急预案》，迅速组织员工到广场参与救火。救火人员合理分工、紧密配合，10 分钟内将大火彻底扑灭，为司乘人员挽回经济损失约 150 万元。事后，司机写来感谢信，并打电话到客户服务中心表示感谢。

### **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、救援单位、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,高效实现信息的收集、记录、整理和发布。2011 年,公司客户服务中心发布各类交通信息约 1.99 万次,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,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。

公司建立了顾客投诉处理机制,并制订了相应的操作流程,对于所有咨询与投诉,都要求严格按程序及时受理,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,对信息进行及时甄别、筛选和整理,将处理责任分别落实到具体部门。客户服务中心密切跟踪处理结果,在 24 小时内作出回应,并做好顾客意见回访工作,以切实行动提高服务质量。

此外,为了更有效地给司乘人员提供正确的道路信息,公司对营运工作人员全面开展路网知识培训,要求工作人员除对本公司所管辖路段及周边区域道路状况熟知外,更需及时掌握整个珠三角、广东省乃至相邻省市的路网分布及变化情况,从而为司乘人员的便捷出行提供详尽的行车指南,使客服咨询热线成为司乘人员出行的得力助手。

**咨询投诉热线: 86-755-8883 3118**

2011 年,客户服务中心共受理电话咨询业务 28 万余次,受理营运业务投诉 606 宗,其中,有关联网系统的投诉约占总投诉的 70%;年度总投诉率为 0.661/10 万车次(2010 年: 0.596/10 万车次),其中有理投诉率仅为 0.075/10 万车次(2010 年: 0.095/10 万车次)。



### 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，根据常见的服务类别，如文明服务、收费标准、绿色通道、军警车道、发票报销、间歇性免费放行等，编写《服务投诉案例及处理办法分析》，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，完善运营管理，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。2011 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 2010 年度的顾客整体满意度指数为 83.1 分（2009 年：82.6 分），满意度持续提升。



## 关爱员工

员工是企业创造优良业绩的基石，因此，深高速一直倡导“以人为本”、“让员工分享公司发展成果”的管理理念，致力于向员工提供安全、健康的工作环境，努力营造快乐工作、互敬互爱的文化氛围，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，以期实现员工利益和公司利益的和谐共赢。

截至 2011 年末，公司共有员工 3,113 人，其中专业技术人员 686 人，收费作业人员 2,427 人；女性员工占全体员工的 45%。

### 一、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。此外，本公司已实施带薪年假制度，依法保障员工正常的工作、休息和休假权利。

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，公司继 2010 年后，在 2011 年 7 月再次调整了收费作业员工的整体薪酬水平，提升幅度约为 14%。

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。2011 年，公司还遵照相关法规要求，参与了由当地政府部门组织的住房公积金计划，按员工工资总额的一定比例且在不超过规定上限的基础上提取住房公积金费用，以提升员工住房支付能力和居住水平。截止 2011 年末，公司共为 9 名退休人员在深圳市社会保险机构办理了退休手续。2011 年，公司共缴纳养老及医疗等社会保险费用 10,592 千元（2010 年：7,711 千元），缴交了住房公积金

共计 20,791 千元（其中，2011 年应缴交金额为 8,845 千元，自愿缴交 2009 年 5 月至 2011 年 12 月的住房公积金约 11,946 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。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。2011 年，公司共缴纳企业年金 3,395 千元（2010 年：2,545 千元），向 68 名员工发放了再就业鼓励金共计 463 千元（2010 年：517 千元），发放互助金 12 千元（2010 年：116 千元）。

## 二、员工安全与健康

公司重视员工的安全与健康，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（“安委会”）。2011 年，安委会严抓制度体系建设，先后完成了《安全生产检查暂行办法》、《安全生产检查控制程序》、《安全生产评先实施方案》；并建立了由安委会、各单位安全生产领导小组以及一线安全工作小组组成的三级安全管理体系。

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。

公司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。公司安委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。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。

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。2011 年，公司举办了 3 期安全教育培训，共有 230 余人次参加了培训，并 4 次派出员工参加外部安全知识及执业资格培训，年内公司有 2 名员工取得了安全主任职业资格。

2011 年，公司获深圳市有关政府部门授予的“2010 年度深圳市交通运输安全生产先进单位”及“2010 年度深圳市工伤预防先进单位”的称号。

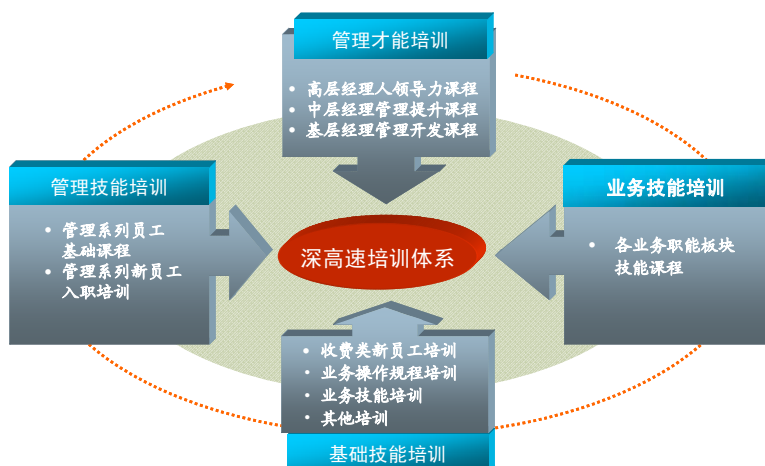
### 三、员工培训与发展

人才构筑未来，公司视人才为宝贵的财富，通过建立健全职业发展体系、多层次培训体系和员工激励体系，帮助员工不断提升和自我实现。

#### 1、员工培训

培训可帮助员工提升自身竞争力，同时也是增强企业竞争力的有效途径。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，

设置了涵盖各层级员工十余个系列的培训课程，以全面提升员工岗位素质和工作能力。



2011 年度,公司及各部门共组织培训 54 次,累计培训课时 11,000 小时(2010 年: 9,980 小时),投入培训经费约 1,350 千元(2010 年: 1,153 千元),参加培训员工 2,136 人次(2010 年: 2,465 人次),涵盖了从收费员到高级管理人员等各层级的员工。培训内容涉及公司各大板块的业务,包括综合管理、营运管理以及专业技能等。

## 2、自我学习与提升

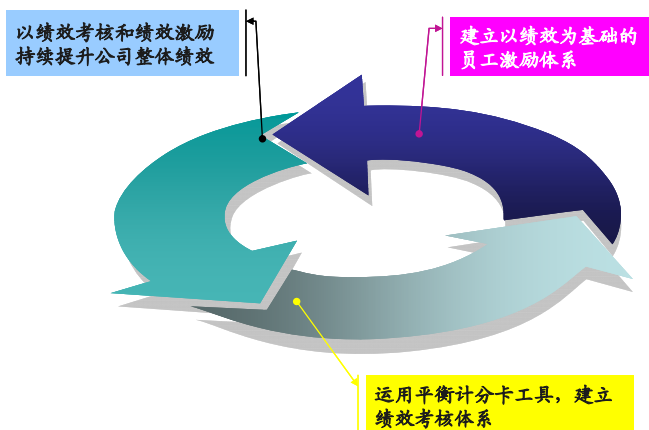
公司鼓励员工以各种形式进行学习交流与经验分享,以及利用业余时间自我学习和进修。

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。2011 年,公司共发放学历教育奖励金 45,000 元(2010 年: 33,000 元),共有 28 位员工获得该项奖励金。

## 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。2011 年底，时值公司成立十五周年之际，公司还评选出“十大优秀员工”、“十大优秀工程师”、“十大优秀收费员”，以表彰他们为公司发展做出的突出贡献，为全体员工树立学习楷模。

#### 4、员工职业发展

近年来，公司规模及业务快速发展为员工提供了更多的职业发展机会，公司通过构建系统的职业发展体系，以推动“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”人才发展战略目标的实现。

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 2011 年期间，公司共举办各类竞聘会 4 场，有 8 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。基于岗位的性质和类别，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，以使专业技能突出的员工能有更大的发展空间。



为适应公司发展需要，公司自 2010 年起将构筑员工职业生涯规划管理体系作为一项重点工作，希望通过引进适当的方法和工具帮助员工制订有效的职业行动计划，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。

公司希望构建起员工培养与职业发展的环境与机制，帮助员工持续提升职业能力，以员工成长促进公司发展，实现公司与员工的双赢。



#### 四、营造和谐的工作氛围

公司每年均会开展丰富多彩的文体活动，以促进企业和员工之间的沟通与交流，营造良好的组织氛围。例如，公司成立了篮球队、足球队、摄影小组等活动小组，并利用工余时间向员工开展太极拳、瑜伽等培训，以丰富员工的业余生活；此外，公司还举办迎新春联欢晚会、新年音乐会，开展书画、摄影、文学作品评比以及主题演讲比赛，组织球类和登山等形式的竞赛或团队拓展训练。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。



2011 年，公司开展了以迎大运为主题的“优质服务从我做起 深圳形象我来展现”的演讲比赛，举办了由全集团员工参加的员工趣味运动会，并围绕公司成立 15 周年的主线，举办了一系列的文体和团队

活动。在“分享精彩 再燃激情”的主题征文活动中，参选的 68 篇征文从不同的视角抒写了员工与公司共同成长的心路历程；员工摄影作品展则从多个角度记录了公司员工积极工作、热爱生活的风貌；首次举办的羽毛球比赛得到了员工的积极响应，超过 150 名员工踊跃参与；员工才艺大比拼多维度地展示了深高速员工的才华与风采；15 周年庆暨迎新春晚会更充分展现了深高速人 15 年来合作拚搏的团队精神和蓬勃向上、热爱生活的精神面貌。



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。2011 年，公司收集到 30 余名员工所提的意见与建议 53 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。比较近年的满意度调查结果，管理系列员工的满意度较为平稳，2010 年度管理系列员工的满意度为 67%（2009 年度：70%）。由于周边用工环境发生较大变化，2009 年收费系列员工满意度曾经出现较大幅度的下



降，公司及时提出了管理改进建议，连续两年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 年收费系列员工满意度有所回升，达到 50%（2009 年度：34%）。公司业务的发展以及经营环境的改变，都给组织的运作效率和管理模式提出了更高的要求。转变管理观念、完善管理架构，提升团队的凝聚力，不断激发员工的主观能动性，将是一项长期而艰巨的任务。



## 保护环境

作为一家以高速公路运营和建设为主业的公司，我们始终将保护环境、节约资源的社会责任放在企业发展的重要位置，通过水土资源的保护和利用、污染防治、资源再生利用、应用新技术等实践活动，努力践行环保的理念。2011 年，我们开展的行动包括：

- 积极培养员工的环保意识；并以世界大学生运动会为契机，推广“绿色、科技、环保”的理念；
- 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；
- 研究和应用新技术，减少资源消耗和环境污染。



### 一、推广绿色环保理念

公司注重培养员工的环保意识，并将环保理念贯穿于公司经营管理的各个环节中。在日常办公管理中，公司倡导“绿色办公”的理念，要求员工培养节约

用水用电意识，尽量双面使用办公纸张，规定夏季空调制冷不得低于 25 度，办公室在新增或更新各类照明器材时，全部要求采用新型的环保节能产品。同时在公司内部大力推行无纸化办公、推动自动化办公系统以及改革用车制度等，以降低办公能耗与排放。此外，公司工会、团委还通过向广大员工发出“共建绿色家园，从我做起”倡议书等形式，加强对员工的环保教育与宣传。

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，推行合同能源管理模式，倡导低碳营运。公司通过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，并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。报告期内，南光高速、机荷高速及盐坝（A 段）段实施了路灯照明与监控设施工程，其中，大部分路段的路灯光源采用了 LED 节能灯具并在深圳市道路照明工程中首次试行采用 EMC 合同能源管理投资模式，在提升项目竞争力的同时，努力实现公司的环保规划和理念。

#### 【案例 7】 - 推行合同能源管理模式 响应低碳营运

2011 年，公司在确定机荷高速、南光高速、盐坝（A 段）项目的照明及监控工程方案时，充分考虑了环保节能的因素，取得了良好的效果：

- **考虑要素** 在保证路面照明的前提下，实现节能降耗。
- **采取措施** 采用 EMC 合同能源管理模式，使用目前最节能的 LED 灯源替代原计划采用的传统高压钠灯灯源，实现原设计文件中高压钠灯的相关指标等效替代。共安装 LED 灯 6,405 盏，其中用于公路照明灯源 5,145 盏，隧道照明灯源 1,260 盏。
- **实施结果** 经过近 5 个月的运营测试表明，使用 LED 灯源的路面平均照度和均匀度均满足城市道路照明规范要求。相比传统高压钠灯，道路照明预计每年可节约大约 330 万度电，节电率为 50%；隧道照明每年可节约大约 45 万度电，节电率为 37.7%。预计在合同能源管理期限内，共可节约大约 1,400 万度电，相当于节省标准煤 4,600 多吨、纯净水 56,000 多吨，相当于减排二氧化碳约 11,000 吨、二氧化硫约 130 吨、氮氧化物约 30 吨、悬浮颗粒约 50 吨，节能减排效果显著。

## 二、贯彻绿色工程理念

公司注重遵守行业环保法规要求，尽力贯彻绿色工程理念。

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，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、水土保持和污染防治等的各项措施，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 8】 - 沿江项目：在设计及施工过程中体现环境保护的理念**

沿江项目跨海而建，工程难度大，环保要求高。在项目的实施过程中，公司继续贯彻环保理念，在设计时注意环境防治污染、减轻环境影响；在建设过程中加强环境监测与管理，并充分发挥自身的专业管理经验进行环境保护，具体表现在：

考虑要素	具体措施
■ 降低环境影响：	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。
■ 减少环境污染：	为减少桥面排水对海洋生物的污染，对于海上或蚝田区路段采用集中排污装置，禁止污水直接排放；对与本项目有影响的声环境、水环境等进行环境保护设计，敏感路段设置降噪隔声屏障，有效地降低噪声污染。
■ 降低社区影响：	通过实地勘测、科学论证和反复比选方案，将线路走向设计为沿珠江东岸布设，全线采用桥梁形式通过，主线桥梁长度占总路线长度的 99.7%，并且对线位进行充分考虑，几个段位都为避让居民区而调整设计方案，从而较好地实现了节约土地资源、减少占地拆迁的目标，也减少了对居民的噪音和空气污染。
■ 注重景观设计：	为使沿江高速与深圳现代化都市环境相协调，体现滨海高速公路与海天相融相协的风貌，在工程设计时注重桥梁的整体景观设计，设计美观的梁型及下部结构形式，并对部分段落桥梁进行涂装。
■ 绿色施工：	施工现场禁止工程污水随意排放，应及时集中处理，达标排放；施工过程中注意检查施工机具，杜绝滴、漏油污，减少对沿线土地及水源的污染；施工结束后，及时清理所有废弃物、垃圾，集中处理。尽量不在夜间施工，尽量缩短工期，减少噪声对居民生活环境的影响；临时便道采用水稳硬化固结，甚至采用混凝土路面，经常洒水以防止飞灰、扬沙土污染等。
■ 加强环境监测：	在施工期间，邀请了有资质的第三方开展环境监测工作，对于敏感源及敏感地区 24 小时不间断的监控，出现环境污染事件做到第一时间发现，第一时间处理。

### 三、推行新技术与方案

近两年来，公司推动公路养护政策的优化工作，协同行业专家开展了预防性养护技术的相关研究，并于年内在深圳地区直管高速公路推行全经营期路面预防性养护规划技术方案。此外，公司还在公路养护方案中引入了“沥青路面就地热再生技术”。新的养护政策和技术方案的实施，不仅可以节约成本，提高公路的使用性能，还能有效地降低资源消耗、减少环境污染。

#### 【案例 9】 - 机荷高速：引入沥青路面就地热再生技术进行道路养护

公司在公路养护方案中引入了沥青路面就地热再生技术，并将其应用于机荷高速的维修方案设计中。该技术主要有以下优点：

- 能实现旧路面材料的再生利用，避免了石料的开采、运输、铣刨、废弃各环节造成的资源消耗及环境污染，符合循环经济及环境保护的理念。
- 实现了现场机械化连续施工，能大幅的提高施工效率并缩短工期，能有效的控制施工时间，实现快速开放交通，并且在施工期间占用车道较少，减小了施工期间的交通影响。
- 相对传统的维修养护方法，该技术简化了施工工艺，减少了施工设备的种类及投入，可节约大量不可再生的自然资源和能源；同时，由于实现了施工界面的热粘结，还能有效提升施工质量。
- 减少了设备、材料、人工的投入及运输环节的消耗，从而能较大程度的节省维修养护工程费用。



## 和谐发展

深高速致力通过自身不断发展来提高为股东创造财富的能力，与投资者和合作伙伴共同分享成长，重视债权人权益，致力于促进企业和社会的和谐发展。

### 一、为股东创造价值

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。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，并提供有关在经营活动中面临的风险以及应对措施的信息，以加深投资者对公司业务、管理和发展趋势的了解。2011 年，在香港管理专业协会举办的“最佳年报比赛”中，公司再次荣获工商企业组别铜奖，也是今年唯一一家名列综合及三甲得奖者的 H 股公司。



吴亚德总裁代表公司在香港管理专业协会的颁奖典礼上

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：

- ◆ 设立了投资者关系部，确保投资者的需求和意见得到妥善和及时的处理。
- ◆ 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。2011年，公司通过电话或电邮方式回复投资者查询约 250 次。
- ◆ 妥善安排投资者的来访和调研要求。2011 年，公司共接待投资者来访 35 批 55 人次，以开放的态度与投资者交流沟通，建立了投资者与公司直接对话的机制。
- ◆ 开展各项推介活动，包括举办业绩推介会与新闻发布会、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。2011 年，公司各项推介活动的详情如下：

3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
4月	◆	举办网上投资者交流会
5月	◆	参加里昂证券在北京举办的“中国投资论坛”
6月	◆	参加瑞银证券在香港举办的“交运行业企业日”
8月	◆	在香港和深圳举行中期业绩推介会和新闻发布会，并在香港进行路演
9月	◆	举办2011年度反向路演活动
10月	◆	举办网上投资者交流会
11月	◆	参加美林证券在北京举办的“2011年中国投资论坛”
12月	◆	参加摩根大通在香港举办的“基础设施企业交流日”



投资者热线：86 - 755 - 8285 3330

投资者关系电子邮箱：ir@sz-expressway.com

公司网站：http://www.sz-expressway.com

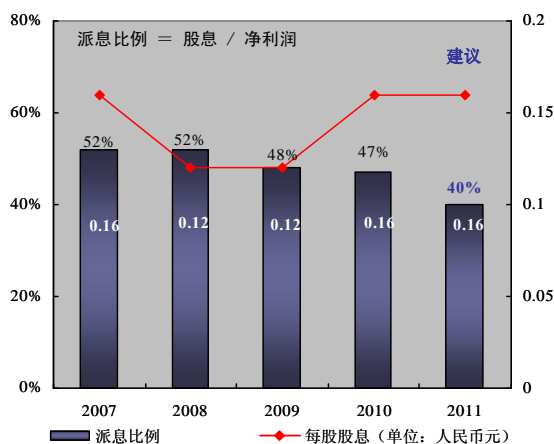


- ◆ 定期发送有关集团经营发展的投资者通讯。2011 年，公司共编制了 6 期《电子快报》或《电子通讯》，向投资者介绍公司的营运表现和经营环境，回应投资者关心的问题。除以电子邮件方式发送外，亦上传至公司网站以方便更多投资者随时查阅。
- ◆ 投资者和公众还可以通过本公司网站，随时查阅有关集团的各类信息。作为一种公平、环保和低成本的沟通方式，公司将会进一步加强网站内容的管理和建设，为投资者提供更丰富和及时的资讯。
- ◆ 公司管理层重视与投资者的沟通工作。年内，公司董事长、总裁、财务总监、董事会秘书和其他高级管理人员参与了相关的投资者关系活动，与投资者进行直接的沟通交流。

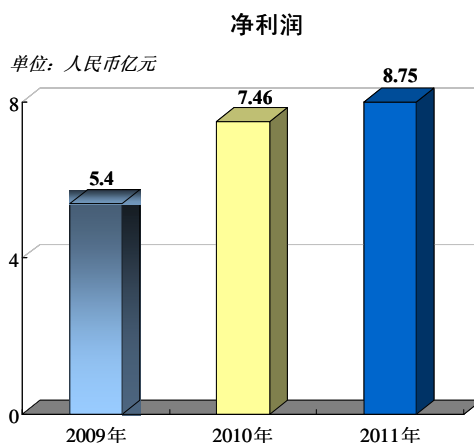
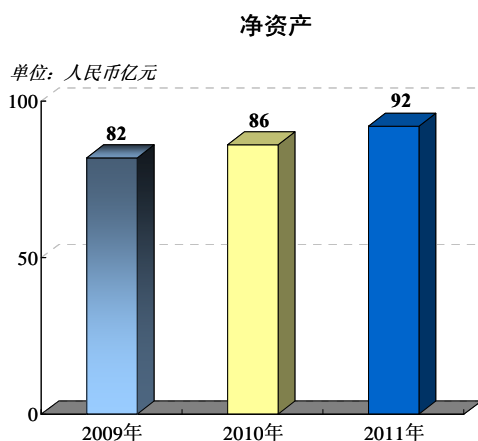
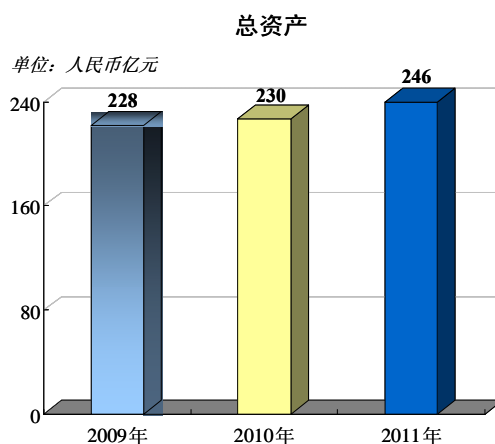
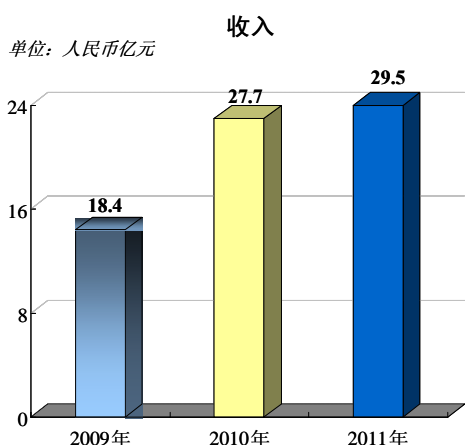
2011 年初，本公司获和讯网颁发“2010 年度最佳投资者公共关系上市公司奖”，并于北京工商大学及投资者保护研究中心联合发布的“中国上市公司会计投资者保护指数”中名列榜首。有关公司信息披露及投资者关系工作的详情，请参阅公司本年度的“公司治理报告”。该报告已登载在公司的年度报告中，并可在本公司网站 <http://www.sz-expressway.com> 的“公司治理”栏目中查阅或下载。

公司把为股东创造长期的价值利益作为经营目标，并一直坚持回报股东，自上市以来连续 14 年不间断派发现金股利。截至 2011 年底，公司已累计实现盈利约 76 亿元，已派发现金股利共计 34.2 亿元。董事会建议派发 2011 年度现金股利每股 0.16 元，总额约为 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。公司能否稳健经营、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。2011年，公司的资产负债率为 57.34%，利息保障倍数为 2.92，EBITDA 利息倍数为 4.10，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，并适当扩大了库存现金，确保在外部融资环境严峻的形势下，资金供给充足稳定，各项债务得到及时偿付。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。2011

年，公司按期偿付银行贷款本息和债券利息，并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同等的债项信用等级。

公司已建立了完善的内部控制和风险管理体系，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。有关详情，可参阅上文“公司治理”一章的内容。

### 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、促社会发展

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约137亿元，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。

梅观高速和南光高速沿途经深圳多个产业园区和经济重镇，是连接香港和莞深的重要通道，也是深圳经济发展的重要走廊。随着机荷高速、盐排高速和盐

坝高速的陆续开通，深圳东部地区的山海旅游资源开发和经济投资逐步活跃，2010年盐坝高速与惠深沿海高速正式对接后，形成了深圳东部海岸完整的高速公路通行带，与梅观高速、机荷高速等相连道路共同构成了“深莞惠经济圈”的重要交通网络。2011年初，全长216公里的清连高速贯通，与其北端相接的宜凤高速也于2011年9月底正式开通，从而打通了粤北地区与珠三角地区及相邻省份的交通动脉，改善了粤北地区的交通环境，在促进区域产业结构调整升级和经济建设的同时，也增强了珠三角的经济辐射能力，加强了内地与泛珠三角地区的经济文化交流。

2011年，公司及子公司共缴纳税款405,525千元（2010年：349,182千元），为国家和地方的财政收入做出了应有的贡献。年内，公司还向社会提供了600个就业职位。在收费员工的招聘中，公司推行优先向中西部欠发达地区招聘的政策，如甘南、川西、赣南、鄂西、粤北等地，此外还招聘了四川地震灾区甘孜州藏族员工10人，录用了湖北恩施土家族员工20人。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。

## 五、助大运风采

第二十六届世界大学生夏季运动会于2011年8月在深圳举行。为迎接大运，营造一个“优美、畅通、安全、和谐”的高速公路交通环境，公司于年初即成立了迎大运领导小组和工作小组，积极推行了一系列行动方案，从提升窗口服务质量、组织开展志愿者行动、加强在建工程的文明施工管理等各方面着手，以实际行动服务大运。

2011年4月27日，由深圳团市委主办、深高速承办的迎大运深圳市青年文明号志愿服务月暨深高速“优质服务从我做起，深圳形象由我展现”专项行动正式启动。公司以大运为契机，全面提升所辖高速公路文明服务质量。各路段组织开展包括礼仪、日常服务英语、路网知识、交通法规及交通指挥标准手势等系列创文明服务培训，开展优质服务争先创优达标竞赛，免费向司乘人员发放大运宣传册、比赛场馆路线图等，以优质服务向来宾展现深圳服务窗口的文明形象。国



家级“青年文明号”——梅林收费站还积极组织全站员工参加大运会组织的百万志愿者活动，设立志愿者服务点，为来宾提供路线指引等服务。此外，为协助大运会务，公司还专门抽调了5名有外语专长的员工参与大运会的筹备和赛事服务工作。

为减少工程施工对大运会的交通和环境干扰，公司对在建各项目的施工现场组织了迎大运文明施工专项活动，科学合理的组织施工。例如，梅观高速改扩建项目在施工道路两侧全线设立围挡，并在围挡上喷绘了大运主题图标，从而在有效保证交通及施工安全的同时也为沿线增添了一道靓丽的大运风景线；南坪二期项目在大运召开期间严格遵循“交通大于施工，公交优先，自然分流与管制分流相结合”的原则，以为大运会营运良好的出行环境。





## 六、心系公益

报告期内，公司共捐出 850 千元用于慈善或社会公益用途，主要是对教育事业的捐款，包括奖励做出突出贡献的优秀教师，资助有需要的学生，以及在西部地区捐资助学、改善当地办学条件。

公司在支持公益事业的同时，也鼓励投资企业和员工参与各种形式的公益活动，积极回馈社会。2011 年，广告公司提供了 68 个广告位（总面积超过 25,000M<sup>2</sup>）用于公益宣传。年内，公司义工队组织了募捐活动，募集到衣服和学习用品捐赠灾区，还组织了多次关爱孤寡老人和孤残儿童的慰问活动以及环保义工等活动，为构建和谐社会、支持公益事业尽一份力。



## 小 结

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。持续关注和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。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；我们还将继续关注环境，从自身做起，为建设美好和谐的家园、实现企业和社会的共同发展做出积极贡献。

## 指标附录

项目	2011 年	2010 年	2009 年	本报告索引
收入 (人民币亿元) <sup>注</sup>	29.52	27.65	18.40	第 38 页 “和谐发展”
总资产 (人民币亿元) <sup>注</sup>	24.61	23.05	22.79	第 38 页 “和谐发展”
净利润 (人民币亿元) <sup>注</sup>	8.75	7.46	5.40	第 38 页 “和谐发展”
净资产 (人民币亿元) <sup>注</sup>	92.04	86.49	81.77	第 38 页 “和谐发展”
分红派息比例 <sup>当年派发的为上一年度的分红</sup>	47%	48%	52%	第 37 页 “和谐发展”
分红派息金额 <sup>当年派发的为上一年度的分红</sup> (人民币亿元)	3.49	2.62	2.62	第 37 页 “和谐发展”
利息保障倍数 <sup>注</sup>	2.92	2.75	2.11	第 38 页 “和谐发展”
EBITDA 利息倍数 <sup>注</sup>	4.10	3.94	2.91	第 38 页 “和谐发展”
信用评级等级	AAA	AAA	AAA	第 39 页 “和谐发展”
员工人数 (人)	3,113	2,028	1,881	第 22 页 “关爱员工”
管理及专业人员	686	482	416	第 22 页 “关爱员工”
收费作业人员	2,427	1,546	1,465	第 22 页 “关爱员工”
缴纳的养老/医疗等保险费用 (人民币千元)	10,592	7,711	6,196	第 22 页 “关爱员工”
缴纳的企业年金 (人民币千元)	3,395	2,545	2,336	第 23 页 “关爱员工”
发放的再就业鼓励金 (人民币千元)	463	517	160	第 23 页 “关爱员工”
发放的互助金 (人民币千元)	12	116	30	第 23 页 “关爱员工”
提供的培训课时 (小时)	11,000	9,980	9,850	第 25 页 “关爱员工”
支付的培训经费 (人民币千元)	1,350	1,153	795	第 25 页 “关爱员工”
参加培训员工 (人次)	2,136	2,465	2,326	第 25 页 “关爱员工”
公益捐助金额 (人民币千元)	850	1,000	1,000	第 42 页 “和谐发展”
缴税金额 (人民币千元)	405,525	349,182	176,219	第 40 页 “和谐发展”
提供就业岗位 (个)	600	618	280	第 40 页 “和谐发展”
公路技术状况指数 (MQI)				
梅观高速	不适用	不适用	81.1	第 14 页 “品质管理”
机荷东段	91.0	91.0	86.1	第 14 页 “品质管理”
机荷西段	90.4	90.4	87.7	第 14 页 “品质管理”
盐排高速	92.6	92.6	89.7	第 14 页 “品质管理”
盐坝高速	95.2	95.2	93.3	第 14 页 “品质管理”
南光高速	96.1	96.1	95.0	第 14 页 “品质管理”
顾客满意度指数 <sup>当年调查的为上一年的数据</sup>	83.1	82.6	79	第 14 页 “关注顾客”

注：JEL 公司自 2011 年 7 月 1 日起纳入本集团合并报表范围，由于属同一控制下的企业合并，本集团根据企业会计准则相关要求相应重述了以往会计年度的财务报表。

---

**社会及市场认可**

---

**2011 年**

- ◆ “深高速”品牌通过“深圳知名品牌”复审
- ◆ 于北京工商大学及投资者保护研究中心联合发布的“中国上市公司会计投资者保护指数”中名列榜首
- ◆ 获深圳市交通运输委员会评为“2010 年度深圳市交通运输安全生产先进单位”
- ◆ 获深圳狮子会授予“爱心奖”企业称号
- ◆ 获深圳市社保局、深圳市应急管理办公室授予“2010 年度深圳市工伤预防先进单位”称号
- ◆ 获深圳市交通运输委员会授予“深圳第 26 届世界大学生夏季运动会交通保障先进集体”称号
- ◆ 获评深圳市总工会 2010 年度财务工作特等奖、工会财务工作先进集体
- ◆ 在香港管理专业协会举办的“2011 年最佳年报比赛”中获“工商企业类”铜奖

---

**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”
-

## 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)