



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）)

2019

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。

共同进步 分享快乐
Advancing Together, Harvesting Together

目 录

2	关于本报告	
3	董事长致辞	
5	利益相关方	
9	环境与资源	
9	排放物及控制	24 质量与服务
11	资源使用	24 打造精品工程
12	环境及天然资源	26 维护公路质量
14	投入环保行业	27 提升服务水平
16	员工	31 廉洁与反贪
16	保障员工权益	
18	安全与健康	33 社区服务与公益
20	促进员工发展	33 助力社会发展
21	关爱员工生活	33 关注公益事业
		34 抗疫保畅，毅然担当
22	供应链管理	36 小结
		■ 读者反馈及联系方式

关于本报告

- **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十一份社会责任报告。

- **报告时间**

本报告涵盖的期间为 2019 年度，即 2019 年 1 月 1 日至 2019 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**

2020 年 3 月 18 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 与本公司联系。

董事长致辞



当前，人类社会在经济增长、社会发展和环境保护方面面临着系列前所未有的挑战，如何实现环境与经济的有效融合，追求企业的可持续发展，成为了摆在所有企业面前的一道难题。

作为一家自成立之日起，就肩负着社会责任与使命的公司，深高速一直致力提升企业价值，兼顾投资者长期与短期的利益，为股东提供良好和持续的回报，2019年，集团实现营业收入 61.86 亿元，实现盈利 24.99 亿元。此外，深高速历来将绿色、循环、低碳经营视作企业可持续发展的重要保障，在生产经营过程中，一贯恪守政府环保营运的法律法规要求，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。

为了推动企业的可持续发展，同时兼顾环境保护、社会发展以及经济效益，2015-2019 五年战略期内，集团明确提出了收费公路主业+大环保产业双轮驱动的发展战略。随着该战略的实施推进，集团一方面将科技化、信息化手段融入高速公路的建设与运营，提升道路的通行效率，保障道路的安全通行；另一方面通过投资并购等方式，高起点切入水环境治理、固废处理、有机垃圾处理以及风力发电等环保新能源领域。

提供优质服务，保障道路通畅安全

2019 年，公司顺利保畅 365 天，各路段路面养护质量指数 MQI 值均值达到 94.3，道路质量维持在较高水平。年内，集团按时完成了全路段 ETC 系统升级改造工程，随着 ETC 收费系统的完善与推进，道路通行效率将得到进一步提升。

切入环保领域，加大践行社责力度

继 2017 年通过收购德润环境及深圳水规院，高起点进入环保产业水环境治理和固废处理等多个细分领域后，集团进一步拓宽大环保产业边界，经过探索和审慎研究，于 2019 年 3 月及 9 月，分别收购南京风电及包头南风 51% 及 67% 股权，吹响了进军风电新能源领域的号角；于 2020 年 1 月，收购蓝德环保控股权，获得有机垃圾处理全产业链的业务协同，正式切入有机垃圾处理细分领域。深高速正以实际行动，践行保护环境、建设美丽中国的社会责任。

激发员工动力，创造更高社会效益

人力资源，是一家企业可持续发展的基石。为了建立、健全公司长效激励机制，吸引和留住优秀人才，充分调动公司高级管理人员、中层管理人员及核心管理、技术骨干的积极性，2019 年 1 月，以未来的业绩增量为考量重点，本公司第八届董事会第十四次会议审议并通过了《关于实施骨干员工激励与约束方案的议案》，同意本公司实施《增量利润激励与约束方案》。该方案于 3 月获得股东大会批准，方案的实施，既保障了广大员工权益，又有效地将股东利益、公司利益和经营者个人利益结合在一起，使各利益相关方共同关注公司的长远发展，推动公司战略实施。

砥砺前行,不忘初心,随着集团新一轮战略期的到来,深高速将继续坚持可持续发展理念,深入贯彻党的十九大精神,肩负起历史赋予我们的使命与责任,携手各利益相关方,共同开创美好未来。

董事长
胡伟

利益相关方

深高速的利益相关方包括政府、股东、债权人、供应商、客户以及员工等，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，承担起对各利益相关方的责任。



一、地方政府与监管机构

作为一家深圳市国资委下辖企业，同时在上海及香港两地上市，深高速一贯重视与地方政府及监管机构之间的关系，遵守地方政府与监管机构的指导与监管，在企业管治、信息披露，合规经营方面严格要求，依法缴纳税务，连续多年获得地区“纳税百强企业”荣誉；切实履行法定信息披露义务，不存在任何违反监管要求的情形，连续十年获上交所 A 级（优秀）考评。公司治理方面，2019 年公司先后荣获深圳市公司治理研究会“2019 深圳市上市公司董事会治理 Top10”和“2019 深圳市上市公司绿色治理 Top10”等奖项。



二、股东及投资者

作为一家 A+H 两地上市公司，深高速严格遵守《公司法》、《证券法》、中国证监会有关法律法规及上交所、联交所上市规则的相关规定，忠实履行披露义务，恪守合规底线，严格按照各项规管制度开展经营活动，持续提升企业管治水平，为广大股东创造良好的投资回报。

1、**平等对待股东**，确保大股东及中小股东享有平等的地位并充分行使自己的权利。2019 年，公司按照要求召开股东大会，按时完成了年度、半年度以及季度报告的编制和披露工作，并发布公告及其他股东文件和资料 170 余份。

2、**重视股东的合理投资回报**，坚持实施持续、稳定的利润分配政策。自上市以来，深高速已连续 22 年不间断派发现金股息，累计派发现金股息约 **88 亿元**。董事会已建议派发 2019 年度末期现金股息普通股每股人民币 **0.52 元**(含税)，占每股收益的 **45.37%**。上述建议将提交公司 2019 年度股东年会批准后实施。



3、**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。2019 年，公司共接待投资者现场来访 30 余批次，同时通过开展各种形式的推介活动，包括举办业绩推介会与新闻发布会、网上交流会、路演等活动以及参加各类投资者交流会，与投资者和媒体记者 800 余人次进行了沟通交流。年内，公司先后荣获“第二届中国卓越 IR 最佳创新奖”、“新财富最佳 IR 港股公司”、“新财富最佳上市公司 50 强”、“金融界金智奖杰出投资者回报上市公司”、“2019

年中国融资大奖最佳投资者关系奖”。本公司与投资者保持充分的信息交流，达到了良好的沟通效果，获得资本市场的充分肯定。



三、债权人

为充分尊重和所有债权人的合法权益，并确保公司能够健康持续经营，深高速一贯坚持稳健的财务策略，保持合理的负债水平、债务结构和较高的偿债能力。2019年，公司的资产负债率为 **53.87%**，利息保障倍数为 **4.56**，EBITDA 利息倍数为 **6.93**，各项财务指标处于安全水平。

同时，公司注重加强自身信用建设，按期支付各项债务本息，赢得了各类债权人的信赖，被多家银行列为战略或重点合作客户。2019年，公司国内主体信用等级继续维持最高的 AAA 级，国际评级方面均保持投资级别，其中惠誉将公司评级由「BBB-」上调为「BBB」；债项信用级别中，企业债及中期票据保持原有最高的 AAA 等级。公司凭借稳定的现金流、稳健的资本结构、完善的债务管理体系和良好的信贷记录，与债权人建立和保持了良好的信贷关系。

四、供应商

深高速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。我们通过建立完善的供应链管理制度，完善内部控制，同时按照国家相关法律法规，切实执行公司招投标管理制度，严格采用公开招标、项目比选、询价招标等方式，并安排公司纪检监察、审计等部门分级审查招投标过程，保证公司招投标程序的公开、透明，切实保护价值链合作方的合法权利。

五、客户

作为一家高速公路运营商，公司的主要客户为广大司乘人员，为社会提供“安全、快捷、经济、舒适”的运输服务，是公司的一贯宗旨。公司通过推行制度化、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，建立完善道路救援服务机制，确保所提供产品的品质与安全；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，提高客户满意度。

六、员工

人才是推动企业可持续发展的第一要素，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。



环境与资源

深高速作为一家主要从事收费公路及其他城市和交通基础设施的投资、建设及经营的公用事业型企业，在经营活动中不需要消耗过多资源，亦未直接产生大量废弃物。但本公司视绿色、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，一贯恪守政府环保营运的法律法规要求，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。本集团还在 2015-2019 五年战略期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，随着该战略的实施推进，集团已通过投资并购等方式切入了水环境治理、固废处理、风电营运及有机垃圾处理等大环保细分领域。

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。

深高速在经营活动中，严格遵守《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》、《固体废物污染环境防治法》、《环境影响评价法》、《建设项目环境保护管理条例》、《大气污染综合排放标准》、《污水综合排放标准》、《机动车排放污染防治技术政策》、《汽车排放污染监督管理办法》、《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、排放物及控制

本集团排放物主要包括公司经营管理所需车辆产生的废气和温室气体以及在工程建设及生产经营中产生的排放物。

1、废弃与温室气体

公司经营管理所需车辆可能产生的废气和温室气体主要包括：CO（一氧化碳）、CO₂（二氧化碳）、HC+NO_x（碳氢化合物和氮氧化物）、PM（微粒，烟尘）等有害

气体。

按照公司现有技术手段，难以准确量化排放总量及密度等相关排放数据，但公司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，采取的措施主要包括：

(1)、控制和减少路产管护专用车辆尾气排放，主动报废高污染排放的“黄标车”，同时确保新购置车辆达到最新环保等级；定期进行车辆保养、维护和环保检测，使尾气排放符合相关标准。

(2)、推广不停车电子收费系统（ETC）。

根据国务院办公厅印发的《深化收费公路制度改革取消高速公路省界收费站实施方案》内容，2019 年底前基本取消全国高速公路省界收费站，并要求各省（市、区）高速公路入口车辆使用 ETC 比例达到 90% 以上。集团积极响应方案要求，全路段推广 ETC，截止报告期末，集团直管路段 ETC 设备全部安装完成，共建设 ETC 专用道 **51 条**，混合道 **90 条**，另外优化原有旧 ETC 车道 **44 条**。

结合收费现场 ETC 车道通行效率及其设计通行能力标准测算，相较于半自动车道收费系统（MTC），入口采用 ETC 通行节省时长 8 秒/辆，出口采用 ETC 通行节省时长 21 秒/辆，单车可节约油耗 **0.03 升**，折算为每条 ETC 车道单车可减少排放二氧化碳约 **50%**，一氧化碳约 **70%**。

2、废弃物

工程建造产生的废弃物主要包括建筑土方、施工废水及扬尘等。

本集团工程建设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排放方面的信息可供披露。

集团在工程建设管理中，注重加强环境监测，制定各项目技术规范及施工管理规程，

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，防范废弃物对环境造成的污染，并积极推进废弃物的再生利用，最大限度减少工程施工对环境造成的影响，采取的措施主要包括：

(1)、委托有资质的第三方机构编制项目的水土保持方案，上报相关部门批准后方可开工，并依照批复的水土保持方案和环评报告书要求，对项目水土流失防治责任区采取有效的水土保持措施。

(2)、施工期间委托有资质的第三方机构实施工程环境监理制度，切实落实施工期间水土保持措施、生态保护措施和各项污染防治措施。

(3)、施工期间，依据《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》等的相关规定，做好建筑废弃物的综合利用，妥善落实建筑垃圾和弃土方的受纳场所。同时，充分利用现有用地，尽量内部消化土方，在项目全线兼顾各标段内部土方平衡，优化土石方工程施工计划，统筹沿线可用石方的加工、消耗情况。

外环项目全线产生土方废弃物总量约为 443.25 万立方米，外运量为 54.75 万立方米，通过弃渣利用、互通微地形地貌改造等措施，消化废弃物 388.5 万立方米，重复利用率约为 87%，有效降低了占用城市的土地资源，节约了工程造价并达到了环保目的。

(4)、设置沉淀池和隔油池对施工生产废水进行处理，并回用于施工场地抑尘，当施工废水无法全部回用时，余下施工废水由密闭式吸污车运送至市政污水处理厂。

(5)、在路面工程水稳和沥青混合料出料处设置粉尘回收处理系统，大大降低出料口粉尘对水稳和沥青混合料的污染。

(6)、设立专用容器收集施工过程中产生的生活垃圾，并及时清运。

(7)、建筑废弃物中的危险废物交由有危险废物处理资质的单位处置。

二、资源使用

本集团注重引导员工树立节俭意识，要求员工自觉厉行节约，并在经营过程中，积极推进新材料、新技术的应用，促进资源的再生利用，在资源节约方面，集团采取的主要措施包括：



1、减少办公消耗

- 办公室空调制冷不得低于 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。
- 建立办公用品申报审核制度，按需采购办公设备，减少浪费。
- 要求纸张尽量双面打印，节约用纸。
- 从制度上严格要求员工节水节电，各收费站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。
- 改革用车制度，降低办公能耗与排放。

2、使用节能环保产品

- 新增或更新各类照明器材时应采用新型的环保节能产品。因采用节能路灯，集团直管路段每年节省电量约 **400 万度**，相当于节省约 **1300 吨** 标准煤，减少 CO2 排放约 **3000 吨**。
- 日常办公纸张尽可能采用可降解产品。

3、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。

集团 2019 年度资源使用情况统计：

水（万吨）	75.3
电（万千瓦时）	3,189.6
汽油（万升）	105.6

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、环境及天然资源

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到公路产品的规划、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。

在工程施工阶段，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。

- 施工期间，依据《深圳市建设工程扬尘污染防治专项方案》，加强项目扬尘污染防治管理，全面贯彻落实关于工地扬尘污染防治措施的相关规定要求。





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%围蔽、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 m²，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。

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。

2019 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，在求取适用水源上未发生问题。

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、将城市基础设施和大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，未来力争在有机垃圾处理、固废处理、风力发电等环保新能源细分领域达到行业领先水平。

围绕这一战略目标，公司先后成立了环境公司与新能源事业部，组建了专业团队开拓大环保业务，并在相关细分领域持续推进业务发展。



报告期内，集团先后收购南京风电与包头南风 51% 及 67% 的股权，正式进军风电新能源领域。

本集团风电业务所涉及的风机、风塔等设备均采购自符合资质的供应商。该等供应商有责任依法从事生产经营活动（包括按法定要求管理排放行为）。报告期内，本集团未获悉该等供应商存在未遵守相关法律法规的情形。此外，本集团并无该等供应商在排放物及资源使用方面的信息可供披露。

风能是一种清洁无公害的可再生能源能源，充分利用可减少常规石化能源的消耗，符合国家能源发展战略和世界能源发展方向，是安全、可再生、可循环使用、具备规模化发展的高性价比能源。风电场向大气排放的污染物为零，实现固体、气体零排放，对保护大气环境有积极作用。2019 年度，包头南风总发电量约为 **578,467MWh**，与同等规模燃煤电厂相比，按照一度电消耗 360g 标准煤，相当于节约标准煤约 **20.82 万吨**。

员工

深高速始终坚持以员工为本的经营理念，提出了“让员工分享公司发展成果”的理念，营造“诚信勤勉、快乐工作、和谐共赢”的文化氛围。围绕公司战略目标和个人成长的需要，建立了多层次的员工培训体系，搭建了各层级人才实现事业梦想的舞台，实现了员工的个人发展和组织目标实现的有机结合；通过设立互助基金、再就业鼓励金、关注员工再就业能力的培养等举措，促进了员工契合度的提升。做到人尽其才、人尽其用，帮助员工改进与提升，实现企业与员工的共同持续发展。

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《员工手册》、《劳动合同管理程序》、《员工培训管理办法》、《员工职位体系管理办法》等若干内部制度，切实保障员工合法权益，构建良好的劳资关系。

1、雇佣

公司秉持长期雇佣的理念，坚持男女平等，同工同酬，坚持不实施劳务外包，不雇佣临时人员。在一线员工招聘过程中，均采取校企合作的形式，保障生源质量，规避用工风险。在用人过程，如发现员工虚报、瞒报年龄的情形，公司依法取消雇佣合同，并在校方协助下安全送回。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”的用人原则，杜绝使用任何形式童工和强制劳动、不招聘未满 16 周岁的公民，报告期内公司未发生相关的违规或者负面事件。通过校园招聘、社会招聘等方式为公司广泛吸纳优秀人才。2019 年，本集团（包括本公司及纳入合并报表范围的子公司）共有员工 4,889 人，其中女性员工有 2,192 人，约占全体员工的 45%；管理及专业技术人员 1,362 人，一线工作人员 3,527 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。



2019 年，本集团员工结构如下：

员工结构	人数 (人)	比重 (%)
按年龄构成		
30 岁以下	3,229	66.0%
31-40 岁	864	17.7%
41-50 岁	625	12.8%
50 岁以上	171	3.5%
学历构成		
大专以下	3,109	63.6%
大学专科	880	18.0%
大学本科	705	14.4%
硕士及以上	195	4.0%

2019 年，本集团的整体员工流失率为 **34.21%**，具体情况见下表：

离职员工构成	人数 (人)	员工流失率 (%)
按性别构成		
女性	810	16.31%
男性	889	17.90%
按年龄构成		
30 岁以下	1,591	32.03%
31-40 岁	62	1.25%
41-50 岁	31	0.62%
50 岁以上	15	0.30%
按地区构成		
广东省	1,561	31.43%
其他地区	138	2.78%

2、薪酬政策

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。体现了战略导向、市场导向和绩效导向，并兼顾内外公平性。2019年公司对收费作业员工再次实施调薪计划，平均涨幅达4.1%。公司已连续第九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。

本集团遵照法定要求，参与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。报告期内共缴交社会养老保险**474万元**、医疗保险**194万元**、工伤保险**11万元**、生育保险**17万元**、失业保险**3万元**。截至2019年12月31日，本集团共有**43名**退休人员，均在深圳市社会保险机构办理了退休手续，同时，公司每年给退休人员提供一次免费体检和重大节假日慰问。

考虑公司所处行业的特点，公司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。从2006年起，本集团为管理人员及核心技术人员定期缴纳企业年金，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。

二、安全与健康

1、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。2019年是本集团全面提升管理、实现战略目标的关键之年。公司紧密围绕“固本强基”的年度工作主题，以“强基础、抓重点、补短板、重细节”为主要工作思路，深化安全生产标准化落地、推进重点工作开展、强化薄弱环节和领域的管理力量、关注重点领域和细节管控，筑牢安全生产工作根基，从源头管控重大风险，建立了《安全生产责任制》、《隐患排查治理制度》、《风险分级管控制度》、《应急管理程序》等相关

制度，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，并持续深化安全生产标准化建设，不断优化安全管理体系，确保生产安全。

集团 2019 年度安全生产数据统计：

参加各类应急演练（次）	164
定期、不定期安全检查（次）	1,500
排查隐患（项）	5,600
隐患整改率	100%
公司层级安全培训（次）	7
部门层级安全培训（次）	850

公司坚持“零伤亡”的安全生产目标，报告期内，集团未发生负有主体责任和业主责任的生产安全事故。

报告期内，集团开展了工程建设安全管理咨询提升项目及消防安全管理专项提升项目。公司通过公开招投标程序引入了世界顶级咨询单位——杜邦可持续发展咨询来为公司工程建设项目提供安全管理综合诊断和提升服务。为进一步规范公司消防安全管理，公司还组织编制了消防安全管理企业规范和实施细则，该规范和细则给各部门、各附属企业的消防安全管理提供指导依据和方向。

2、职业健康

员工身体健康是公司的关注点，所有新入职员工必须体检合格。公司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；以确保员工的身心健康，并且对体检结果进行统计分析，提供咨询服务，为总部员工购置了全自动血压仪、体脂体重秤、频谱保健治疗仪等医疗器械，举办了营养健康讲座。落实困难员工帮扶长效机制，公司为一线员工配备了“小药箱”，为员工提供免费服务。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。

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。通过指引人制度、轮岗、职业双通道、后备人才库建设、个人素质提升计划、任职资格管理等管理工具协助员工规划职业生涯，为员工职业发展提供有效支持。此外，素质模型的运用亦有助于公司员工进一步明确素质发展目标，从而更有效地开展职业生涯规划。

1、职业发展

公司依据相关要求制定并实施了《聘用管理办法》、《员工职位体系管理办法》、《职称及资格考试管理办法》、《员工竞争上岗管理办法》，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。公司鼓励员工积极参加在岗学习和业务培训，团委读书社帮助 115 名员工报名“圆梦计划”，为其职业发展提供更多机会和选择。

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提升支持，对于工作满 5 年的一线员工，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。截止报告期末全年共发放再就业鼓励金 61 万元，有 91 名员工受益。

2、员工培训

公司重视对员工能力的持续培育，通过专家授课、内部专训、经验分享、岗位体验、网络学院等形式，积极开展有针对性的培训内容。

在培训实施方面，针对战略期对员工核心能力的要求，对公司中层及以上管理人员策划实施了清华大学&深高速管理技能提升研修班，并组织实施了《新员工入职培训》、《公文写作》、《情绪管理》、《职海导航》、《高效决策》、《高效能人士的七个习惯》等培训课程，举办了高速公路立体扩容改造技术创新研讨会，开展了安全生产专题培训、工

程项目风险管理培训、新环境下财务总监职能定位与价值创造培训、外包管理程序培训、安全领导力等培训；在一线员工中开展文明服务系列培训，重点就文明服务及业务规程进行辅导与强化。

集团 2019 年度组织培训情况统计：

累计培训次数（次）	32
累计培训课时（小时）	3,200
累计投入培训经费（万元）	77
累计培训人次（人）	400

四、关爱员工生活

倾听员工心声，领导班子成员通过六种渠道向广大员工征集意见共计 170 余条，经过整改落实有力促进了公司经营管理工作提升。丰富员工文化生活，集团开展了多项文体活动，举办乒乓球赛、元宵节活动、拔河比赛、三八妇女节活动、羽毛球团体赛、文艺队基层慰问演出、参加深国际系列体育比赛及市国资委活动、开展了路演达人、微视频大赛、参观革命烈士陵园，承办大型青年联谊及社团交流等活动。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。



供应链管理

作为一家以营运收费公路及大环保行业为主业的公司，供应链管理并非推动本公司可持续发展的主要范畴，但我们视所有供应链合作方（包括材料与设备供货商、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。

公司在与供应链合作方的合作中严格遵守《招标投标法》和《招标投标法实施条例》及公司制定的《采购管理办法》、《供货商履约试评价实施办法》、《外包管理控制程序》等制度规定，对符合范围和标准的采购项目，坚持公开、公平、公正和诚实守信、平等互利的原则，引入市场机制，通过公开招标、邀请招标、竞争性报价及询价等多种方式择优确定，相关单位中标公示信息均通过市属国企阳光采购服务平台发布。

加强对工程材料质量的监管，通过对供货商和工程建造商及承包商进行考核履约评价，建立合格供货商和工程建造商、承包商信息库，以降低供应链的采购质量风险，打造高质量的供应链。同时，为不断优化供应链，得到整体供应链在质量、成本、交付、服务上最优解，集团一直秉承“信息共享、收益共享、风险共担”的合作理念，与合作伙伴互利共赢。



制度

- 实施材料准入制度, 明确规定材料使用前须报监理单位审批和业主备案;
- 制定工程招标管理规程以及专用施工技术规程;
- 建立供应商/承建商考察/考核制度。

流程

- 制定招标采购计划;
- 严格控制招标文件编制质量及技术要求;
- 开展承建商资格审查;
- 实施资格预审及综合评审法的施工招标方式;
- 确定供应商/承建商的供应质量及服务能力。

实施

- 明确主要工程材料的性能标准、特殊品质要求和品牌范围, 其余工程材料由施工单位申请、监理单位审批, 并向业主报备;
- 对主要原材料及工程实体实施第三方独立抽检, 重要施工材料采取抽样送检方式
- 对承建商的建筑质量及服务能力进行考核并建立档案

质量与服务

深高速追求打造卓越品质的高速公路。提供高质量的产品，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质量与安全。

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、打造精品工程

为保证建设工程的安全和质量，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质量与安全。

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研究与论证，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，对招标档案编制质量严加控制，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。

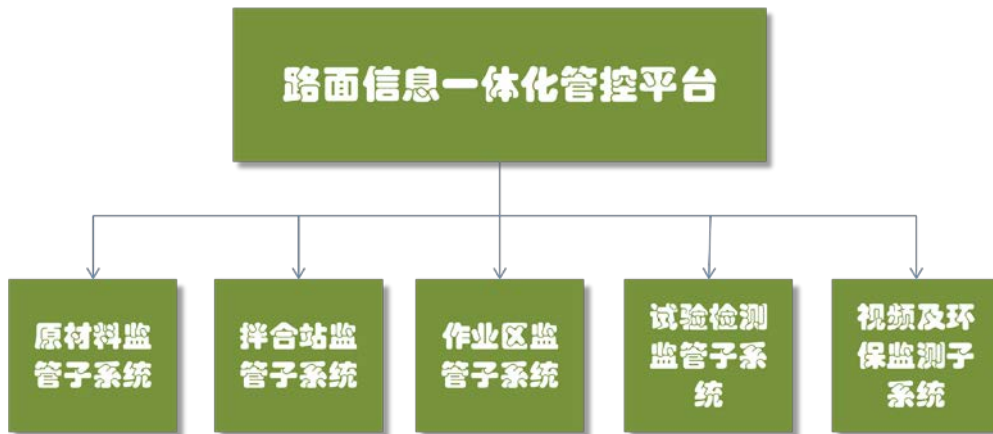
在项目管理过程中，公司以合约管理为核心，通过体系管理、准入管理、施工工序管理、标准化管理等措施实现对施工质量进行精细化管控，切实推行设备准入管理、原材料准入制、业主独立抽检制、首件工程认可制以及试验件施工制等质量管理制度，确保质量目标的实现。主要体现在以下方面：

- 落实双标管理，优选设备与工艺工法，开展标准化施工。
- 制定并明确附属工程标准。
- 严把材料、设备准入关，严控附属工程进场质量关。
- 按照“预防为主，先导试点”的原则，全面做实“首件验收制”。

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。在首件施工前制定方案，组织评审，在实施过程中加强检查，及时纠偏与修正，最终统一标准，推广施工。

- 持续贯彻广东省交通厅关于高速公路质量的提升要求。
- 继续强化直观管理，结合全市交通工程景观提升要求，着重关注外观质量。
- 强化信息化管理。

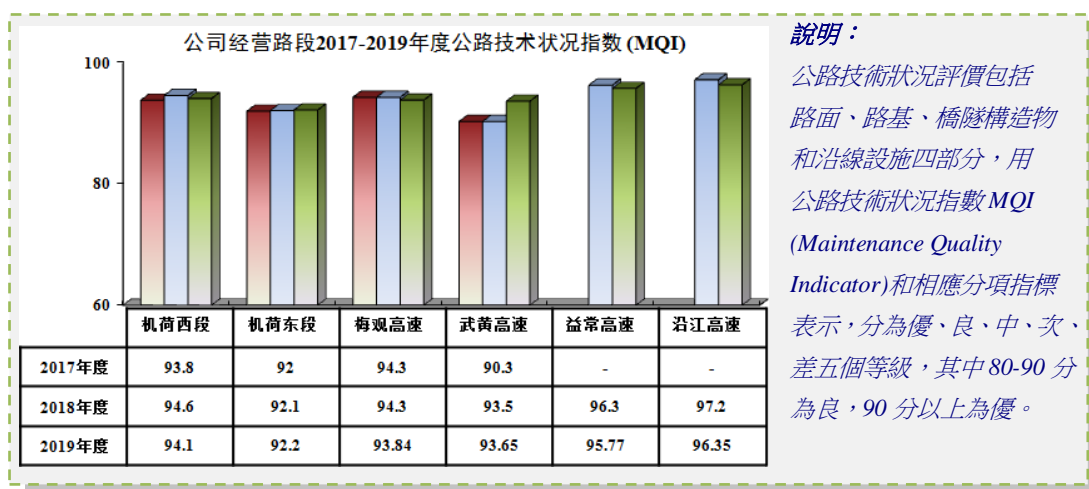
2019年，集团以外环项目、沿江项目等重大工程项目为载体，推动创新技术在工程建设中的应用。项目路面工程运用信息一体化平台实时监控原材料进场、运输及储存状况，实时上传原材料试验检测数据，进行分析预警；落实材料进场报验、定期巡查、现场抽检制度，做好碎石、沥青等关键原材料质量管控；运用3D摊铺、智能压实等四新技术，提升施工数字化、智能化水平，降低人工作业误差，确保现场施工质量。



二、维护公路质量

公司一直严格遵照和执行国家公路养护技术规范和评定标准。2019 年是公司全面提升管理、实现战略目标的关键之年，为贯彻落实公司“全面质量提升”工作部署，公司制定工程业务板块全面质量提升工作的实施方案和工作计划台账，紧紧围绕“工程品质化、建造装配化、安全本质化、运营智慧化、环境友好化、建筑艺术化”理念对各项目开展全面质量提升工作。报告期内，公司持续深化安全生产标准化建设，不断优化安全管理体系，一是修订了《公司安全生产标准化考核标准》，二是制定了高速公路运营企业安全生产标准化建设企业规范和考核标准、道路管养项目管理处安全生产标准化实施细则和规范，从不同专业领域对深化安全生产标准化建设提供支撑。

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、提升服务水平

良好的道路通行效率是提升道路交通服务质量的重要前提和保障。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，努力提升服务质量，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，智慧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，积极推动建设智能交通综合管理系统，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。积极开发 ETC 用户，通过客服中心公众号、收费站悬挂横幅等方式扩大宣传，充分发动员工参与 ETC 发行工作，制定《ETC 发行专项行动实施方案》，开展 ETC 发行专项行动。

2、建立高效便民的应急管理机制

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、应急资源分配、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。

完善的应急保障体系、流程和行动细则



为最大限度挽回事故、故障车辆损失，预防二次事故发生，保障所辖道路交通安全顺畅，深高速与专业单位签订协议，为车主提供道路救援服务。救援车辆全天 24 小时

待命，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。客服中心针对救援业务采取一系列措施：

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，确保救援工作及时到位；
- 对救援单位实行定期检查，包括人员和设备配置、GPS 路径跟踪、各收费站出口登记等；
- 定期对被施救人员进行回访，包括救援效率、服务质量等，根据顾客反映情况完善救援工作。

2019 年，处理救援业务 **23,540** 次，日均 **64.5** 次，较去年增长 **21.1%**；其中重大事故 **14** 次，成功拖吊事故/故障车约 **18,127** 辆，达现场平均耗时 **14.5** 分钟。

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，倾听顾客要求，落实信息的收集、回馈、分析和处理责任，不断完善沟通机制。

■ 信息管理与发布

为保障所辖路段和网站交通安全畅顺，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持。2019 年，公司客户服务中心发布各类交通信息约 **1.7 万** 次，较去年增长 **4.7%**。通过及时的信息沟通，说明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，加强与顾客的沟通交流，了解需求并及时响应，公布 24 小时统一服务热线，通过现场、信访、网站、媒体、微信公众号等多渠道收集顾客意见。开展路网知识培训，熟知珠三角、广东省乃至其它省市的路网分布情况，为司乘人员提供详尽的行车指南。

及时受理各类顾客投诉，积极开展事件调查反馈、事后统计分析、改进与完善跟踪、顾客意见回访等工作。通过掌握各类相关法律法规，并与收费站、当事人、行业主管部门等多方沟通，确保在 3 个工作日内完成事件的记录、调查、处理、回访及书面回复，争取顾客的理解和撤诉。

客户服务中心咨询及投诉统计表：

项目	201 年	2018 年	2019 年
电话咨询	42.7 万次	40.4 万次	38.4 万次
营业业务投诉	927 宗	1500 宗	2497 宗
年度总投诉率	0.535/10 万车次	0.835/10 万车次	1.424/10 万车次
其中：有理投诉率	0.052/10 万车次	0.017/10 万车次	0.001/10 万车次

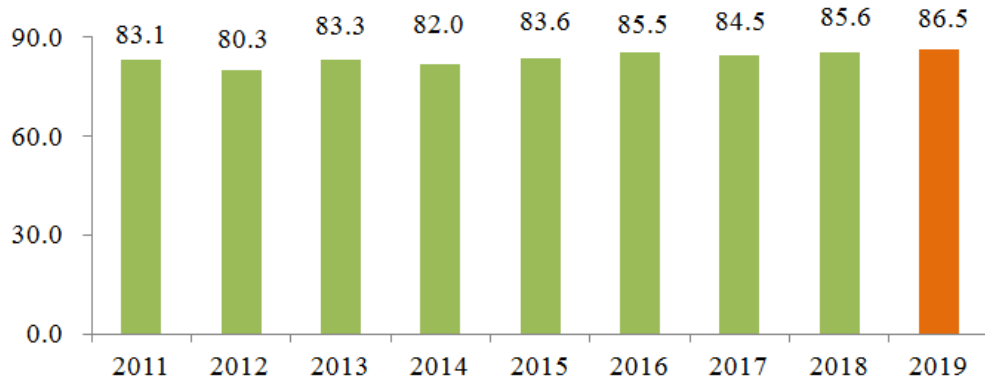
2019 年，公司持续完善《深高速营运投诉案例及分析》，以具体案例、处理方案、要点及相关依据等为要素进行归纳检讨，发放给各营运单位，确保收费站在处理现场投诉和问题时的规范性及统一性，为改善营运管理和服务质量提供说明，不断提升投诉处理技巧与应对能力。

■ 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。2019 年，公司总部以道路用户为主要对象，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 86.5 分（2018 年：85.6 分），持续保持在较高水平。



顾客满意度历年得分值



廉洁及反贪

廉洁教育和风险防控是集团反腐倡廉的重要途径，公司坚持稳健运营之路，重视廉洁建设，不断从思想意识、制度建设等方面，净化土壤，杜绝腐败。

一、建立并完善反腐规章制度

在党的十九大会议精神的引领下，集团组织全体人员学习研读《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、举办各类廉洁教育课堂、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。

报告期内，公司围绕容易发生腐败问题的重点领域、关键环节持续修订完善各项廉洁风险防控制度，制定了《深入推进廉洁企业建设工作方案》，编制集团部门《廉洁风险防控工作手册》，编制《重点领域廉洁制度汇编》以及《重点领域廉洁风险防控手册》（工程建设、公路运营、投资管理、财务管理、行政综合、员工管理），从源头上消除腐败滋生的土壤。

二、开展廉洁教育系列活动

2019年，公司修订完善了党风廉政建设主体责任台账，组织召开专题会议研究部署全年党风廉政建设重点工作，推动各级党组织层层签订《党风廉政建设目标责任书》，年内举办廉洁从业教育大会及廉洁警示教育讲座共5次，组织观看廉洁警示教育片4部，制作廉洁教育宣传海报、板报，开展“扬清风、树正气”廉洁主题征文、摄影、书法比赛活动，制作廉洁微视频“廉洁之路”，发放《十八大以来廉政新规定》、《国有以企业人员廉洁从业使用手册》引导全员学习，进一步强化廉洁从业意识，培育廉洁文化。



■ 完善落实日常监督机制

持续加强日常基层巡检和过程监督。公司纪检监察室年内共开展谈心谈话提醒 12 人次、谈话函询 1 人，批评教育 102 人。印发廉洁提醒函 25 份，出具廉洁审核意见书 9 份。监督招投标 50 次，审核廉政合同 67 份。审核附属企业“三重一大”决策事项 290 余项。2019 年度未发生对公司或员工提出的贪污诉讼案件事项。



社区服务及公益

一、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。二十多年来，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与产业政策规划、提高地区交通运输能力等社会功能。

2019年，公司及子公司共缴纳税款**10.13**亿元，为国家和地方的财政收入作出了应有的贡献。收费公路业与经济发展、社会民生息息相关，公司严格落实绿色通道减免、重大节假日减免、粤通卡折扣等其他减免政策，为社会各行各业的发展提供枢纽与保障。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。

二、关注公益事业

集团心系民生，在致力于企业发展的同时，也积极关注贫困地区经济社会发展需求，充分发挥自身优势，为贫困地区经济社会发展做出贡献。

公司于2016年开始分期对河源市东源县上尧镇新民村进行精准扶贫工作，2019年捐款人民币**42万元**，目前，已在河源市东源县新民村完成了收购82亩仙湖茶园、安装90盏太阳能路灯、开通46户贫困户自来水、改造4户贫困户危房、慰问全体贫困户等工作。

为履行国有企业社会责任，关爱环卫工人，支持深圳市环卫事业发展，经与深圳市城市管理局（市城管局）多次沟通，深高速附属环境公司响应市城管局的号召，向“深圳市美丽家园公益基金会”捐赠人民币**50万元**，以支持深圳环卫事业。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“简约书吧”义工活动，在合作区树立了良好的口碑和企业形象，并获得了区三防办、区机关

团委、住建水务局等单位授予表扬信、感谢信等荣誉。集团子公司深长公司向大明村高源小学捐赠价值 2000 元的学习书籍，并且响应团市委“长龙青年手拉手·图书捐赠”活动号召，组织员工共捐书 562 本。

集团积极开展志愿活动，助力“志愿者之城”升级版建设。公司团员义工坚持每月一次常态化义工服务；公司党委系统各基层党组织持续开展了党员志愿服务和环保公益等活动；结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，组织建设板块全体党员向捐款购置一批书籍和学习用品，捐赠给上莞中心小学；公司党员、会员、青年团员积极参加义务献血、看望孤寡老人、交通疏导、清洁山野等公益活动，持续奉献爱心。2019 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委市委宣传部、深圳市总工会等进行公益宣传。

三、抗疫保畅，毅然担当

2020 年初，一场突如其来的新型冠状病毒肆虐全国，多地疫情告急，在党中央和国务院的决策部署下，举国同心，风雨同舟。深高速在这场抗疫战斗中体现出高度的社会责任担当，积极履行国有企业社会责任，在一如既往地做好日常经营管理的同时，积极投入到高速公路系统一线防疫、保畅工作中。

交通系统处于疫情防控的一线关口，肩负着阻止病毒流入和输出的重任，承担着保障防疫应急物资运输的艰巨任务。为了保证抗击疫情生命线的畅通，公司坚持防疫保畅两手抓，在疫情最为严峻的时期，加派路政、后勤服务人员，配合公安及卫生防疫部门在所辖 68 个收费站及服务区，设立 54 个防控检疫工作点，每日保持近 3000 人在岗，为广大司乘人员提供服务，保障人民群众安全返程；同时加大现场交通管控力度，保障应急运输车辆优先通行。

为保障全国各行各业尽快复工复产，将疫情对经济的影响降至最低水平，公司严格遵照国务院、交通运输部的统一部署，在疫情防控期间，对过往车辆免收通行费，践行国企担当。

此外，集团还向武黄高速所在地、本次疫情重灾区湖北省的慈善总会定向捐赠 100 万元人民币，以支持当地的抗疫工作。



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《2019 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，深高速已明确战略定位为“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)