

江苏宁沪高速公路股份有限公司

2012年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏,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。

报告主体

江苏宁沪高速公路股份有限公司。

报告期

2012年1月1日至2012年12月31日。为了遵循信息披露完整性、连续性的原则,部分内容在上述范围前后有所延伸。

编制准则

本报告在编制过程中参考了相关规则以及上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》的规定,并从利益相关者的角度进行阐述。

报告目的

本报告为公司2012年度社会责任报告,是公司本着诚实守信的原则,落实科学发展观、推进经济社会可持续发展和环境保护,以及对公司股东、债权人、员工、客户等利益相关者积极承担相应社会责任的总体表现。希望本报告成为与社会各界沟通、交流的桥梁,深化社会各界对本公司的认识,同时也希望以此接受各方监督,促进公司在服务社会、服务大众、和谐发展方面做得更好。

审议批准

本报告经公司于2013年3月22日召开的第七届五次董事会审议通过。

一、公司社会责任观概述

◇ 公司对社会责任的认知

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东承担法律责任的同时，还要承担对社会、员工、客户和环境的责任。企业的社会责任要求企业必须超越把利润作为唯一目标的传统理念，强调要在生产过程中对人的价值的关注，强调对客户、对环境、对社会的贡献。随着经济的发展、社会的进步，企业的社会责任越来越被人们所关注，成为衡量一个企业优劣的重要标准。

◇ 公司的社会责任观

江苏宁沪高速公路股份有限公司作为一家以收费路桥的投资、建设及营运管理为主业的交通基础设施上市公司，在不断地发展与成长过程中也逐步意识到，企业财富源于社会公众对企业产品和提供服务的认同，企业经营的目的，不仅仅是创造利润和对股东利益负责，同时要承担多维度的社会责任，包括员工、消费者等利益相关者以及社区、环境等的相应责任。社会、客户及股东、员工的长期支持为公司业务的持续发展提供了有力保障，公司要切实诚信对待和保护其他利益相关者，推进环境保护、资源节约，参与、捐助社会公益及其慈善事业，以自身发展影响和带动地方经济的振兴，促进公司与社会、客户、自然的协调、和谐发展。

《江苏宁沪高速公路股份有限公司2012年度社会责任报告》真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中履行社会责任方面的重要信息。

◇ 公司对利益相关者的责任

公司关注和尊重所有利益相关者，将可持续发展和社会责任理念融入公司日常经营和企业文化中，并在力所能及的范围内兼顾和平衡各方利益，与所有利益相关者建立起良好的关系，不仅包括政府、客户和股东，还包括员工、环境和社群等。

相关方	我们的责任	主要沟通方式
政府	<ul style="list-style-type: none"> * 遵守法律法规、服从政府监管 * 规范经营、依法纳税 	<ul style="list-style-type: none"> * 定期汇报工作进展 * 参与政策调研与制订
股东	<ul style="list-style-type: none"> * 平等的知情权 * 及时、真实、准确的信息披露 * 稳定和高比例的派息政策 	<ul style="list-style-type: none"> * 股东大会 * 投资者交流活动 * 对外信息披露
客户	<ul style="list-style-type: none"> * 安全、快捷、舒适的通行环境 * 高品质的服务，提高客户满意度 	<ul style="list-style-type: none"> * 客户意见收集及反馈 * 客户投诉处理
员工	<ul style="list-style-type: none"> * 稳定、合理的薪酬保障 * 良好的职业发展空间 * 维护员工合法权益 	<ul style="list-style-type: none"> * 工会组织和召开职工代表大会 * 收集、研究员工意见与建议及反馈 * 员工培训
社群与 环境	<ul style="list-style-type: none"> * 珍惜资源、节能降耗 * 注重环境保护 * 积极从事公益活动、推动社会和谐发展 	<ul style="list-style-type: none"> * 与环保部门保持沟通 * 学习、交流国内外先进经验

二、提供优质高效的社会公共服务

本公司主要从事收费路桥的投资、建设及运营管理，尽力满足社会交通需求、促进社会经济发展，是公司的基本社会责任。

◇ 推动区域经济持续发展

高速公路作为现代化运输系统中极其重要的组成部分，在集约利用资源、提高运输效率、优化产业布局、促进城市化发展等多方面具有显著优势，是各种经济社会活动联系的纽带，已成为推动经济社会发展的关键要素。本公司主要从事收费路桥的投资、建设及运营管理，尽力满足社会交通需求、促进社会经济发展，是公司的基本社会责任。至 2012 年末，公司拥有或参股的公路里程已超过 850 公里，其中高速公路里程 569 公里，占全省高速公路总里程约 13% 的份额，约占苏南路网 38.55% 的份额，而且公司所拥有或参股路桥项目都是连接江苏省东西及南北陆路交通大走廊，在区域路网中具有举足轻重的主通道地位，为区域经济的发

展和社会进步作出了积极的贡献。

自本公司营运以来，极大地缓解了沿线交通运输的紧张状况，大幅提升了江苏南部乃至江苏全省的基础设施水平，有力推动了沿线地区社会经济快速发展。特别是2005年底沪宁高速公路完成八车道扩建后，解决了制约沿沪宁线高新技术产业带发展的运输瓶颈，为苏南地区提升国际竞争力提供了有力的支撑，对于沟通江苏与全国的联系、促进长江三角洲经济发展都具有十分重要的意义。营运以来，本公司累计交纳税金约人民币88.98亿元（2012年度10.84亿元），为地方财政做出积极贡献。

◇ 着力打造“智慧高速”。

2012年公司积极推进沪宁路运营管理现代化，努力打造“智慧高速”。公司结合行业发展方向和国际先进管理经验，初步建立了沪宁路运营管理现代化指标体系，增设了信息化部，将信息技术与高速公路运营管理和公众服务相融合，确定了一个中心和三个平台的公司信息化总体建设框架。

公司全面树立以客户为中心的增值服务理念，结合重大节假日小客车免费通行政策的要求，以公众出行信息需求为导向，积极与媒体沟通，通过电台、电视台、网络及沿线可变情报板及时发布道路通行信息，引导车辆合理选择通行路线。

本年度公司开展了沪宁路夜间照明试验段课题研究，基本完成苏州、无锡段约22公里的试验段实体工程，为公司在今后2-3年的时间内实现沪宁路全程夜间照明打下了良好的基础。

◇ 提升大流量下道路安全畅行能力

2012年公司以“畅行高速路、温馨在宁沪”为服务宗旨，围绕“冰雪天气通行保证率100%、交通事故2小时内恢复通行率 $\geq 90\%$ 、30分钟应急到达保证率 $\geq 95\%$ ”的道路现代化运营指标要求，积极探索大交通流量下的常态化管理，全面提升道路畅通和应急救援能力。

公司围绕“到达及时性”和“道路通畅率”等指标，增设清障驻点、加大人员和设备配置，实施跨区协调作业，2012年公司30分钟平均到达率由2011年的94%上升到98.5%，2小时平均道路疏通率98.2%，自查满意率99.9%，及时性和客

户满意度均有所提高。

针对流量增长的趋势，2012年公司进一步优化完善现场管理运行机制，通过增容和设备更新提高道口通行能力，升级改造了36套计重设备和181套高清车牌识别系统，设备准确识别率达到95%以上。同时大力推进服务区苏通卡代理点建设和开通工作，2012年公司实现了沪宁路服务区苏通卡服务全覆盖。尤其是在重大节假日期间，针对小型客车免费政策全面执行带来的短期内超大流量，为确保道路安全畅通，公司通过GPS系统、监控系统和事件监测系统科学手段，加大道路信息的发布引导并联合高速交警、路政进行安全宣传，强化24小时全线监控，做到道路通畅情况无盲点，确保了营运秩序井然有序。

◇ 严格执行收费政策履行社会责任

2012年，本公司认真落实收费公路专项清理工作要求，先后完成了联网高速公路客车最低收费标准的调整和312国道南京、洛社、堰桥、西林四个收费站点的撤除工作，体现了国有企业的政治责任感和社会责任感。中秋、国庆两节国家首次执行高速公路重大节假日小型客车免费通行政策，公司针对免费新政下的超大流量，以道路保畅为第一要务。公司在各个收费站专门设立了免费通行专用通道、设置了清晰的引导标志标牌，开启所有出入口车道；加密道路监控设备、加大各路段视频力度；增加清障驻点，在重点路段、重点站实行定人定岗指挥疏导，严格实行24小时随时待命制，多措并举确保收费道口通行快捷、现场救援安全及时。

2012年公司继续执行鲜活农产品绿色通道免费政策，公司所有收费站均设置了“绿色通道”专用车道。2012年度，公司沪宁高速公路累计免收“绿色通道”车辆通行费约人民币9355万元，充分履行了高速公路服务民生的社会职能。

三、提升服务品质满足客户需求

本公司始终坚持“以人为本”的服务理念，以客户需求为服务导向，以满足公众出行需求为己任，2012年通过制订和实施各服务岗位业务操作流程、完善应急响应机制、积极拓展增值服务、健全客户反馈渠道等一系列措施，在原有基础

上进一步提升服务品质，提高客户满意度，全力打造“智慧”、“畅行”和“温馨”高速。

◇ 以温馨服务提升服务品质

2012年公司按照“畅行高速路、温馨在宁沪”总体要求，持续巩固深化标准化服务。公司全面规范收费、值机、养排等岗位服务标准和业务流程，组织业务礼仪培训和交流，将快速反应、快速清障作为提升养护排障服务水平的切入点，促进全员形成“态度、细节、自信、坚持”为核心内容的温馨服务共识。

公司针对岗位服务特点开展各种岗位技能竞赛，并全面推行“星级收费员”评定和养护排障人员等级认定，公司还将业务标兵的工作经验提炼成“工作法”进行推广，不断提高员工的业务技能，使窗口文明服务水平稳步提升。“温馨沪宁路”活动的开展体现出对公司对社会、对客户的一种友善、一种诚信，真诚的服务也引起了客户的互动、共鸣，营造出温馨、和谐的社会环境。

◇ 加强养护保持道路优良品质

道路品质优良率是公司实现优质服务的前提和保证。2012年公司深化管养分离，优化工作界面，建立健全数据库和桥梁监管网络，及时掌握道路性能和品质，形成一套成熟的养护机制；注重对养护作业过程管理的有效控制和专项维修工程的现场管理，在重点路段、易拥堵路段推行作业区集约化施工，并建立养护施工预报制度，通过监控中心提前发布信息，作业现场按章布设，降低了对道路通行的影响。

公司以保持优良的道路品质为生命，重点开展以路面、桥梁为中心的养护技术研究，提高路面与桥梁的动态管理和病害检测分析能力，坚持预防性养护和及时性养护，并积极推动养护技术创新。

◇ 提高应急救援能力

应急救援响应能力是社会各界关注的焦点，是公司保畅工作的根本。公司针对近年来大流量常态化，建立、完善了沿线各路段应急救援机制，采取多种措施提高大流量下、尤其是节假日及突发事件时道路的通行效率。

2012年公司对照道路保畅及救援服务现代化指标要求，在人员及设备的配置、驻点布置、跨区作业、指挥调度等方面实施动态改进。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；加强与交通管理部门的合作，探索轻微事故的现场快速处置方法，有效缩短了现场疏通时间，减少了二次事故发生。

公司通过加密道路监控系统实现对突发事件的动态跟踪，提升道路异常情况的主动发现率和应急响应速度；针对多种突发或特殊事件，制订了恶劣天气、免费放行、危化品泄漏处置等应急预案，并定期组织员工培训和演练，确保预案启动及时、有效。

◇ 创建客户满意服务区

本年度公司从服务区环境、便民措施、文明服务等方面开展“满意服务区”评选活动，全面抓好服务区经营管理，做到社会效益和经济效益的同步发展。

餐饮销售方面，公司把食品安全放在首位，严格控制原料进货渠道，加强供应商管理，控制采购物资的质量，从源头上防止伪劣、假冒商品进入服务区。并积极配合卫生监督人员的日常监督指导，切实加强餐饮后场环境卫生管理，严格控制食品添加剂的使用，确保食品卫生质量的安全。同时各服务区根据本区实际消费群体及市场情况，进一步明确目标顾客和经营定位，突出各服务区特色。油品供应方面，公司积极与供应商沟通协调，确保油品供应，最大限度的满足了过往车辆的需求。商品销售方面，继续坚持薄利多销经营模式，通过对商品适当降价带来了更多的销售；通过加强租赁户管理，扩大集中采购品种和范围，并针对各服务区客流特点增加地方特色产品的备货量，提供旅游商品服务。在服务区公益性设施管理方面，公司提供免费的停车场地、卫生间供顾客使用，并注重外场环境的整洁优美，公司利用质量管理体系和神秘顾客考核机制发现问题、解决问题，现场管理效果显著，各服务区硬件设施和环境卫生都有明显改观。

2012年公司各服务区按照“温馨沪宁路”标准化服务的要求，重新完善了各岗位服务标准，以满足顾客需求为中心，提供人性化的优质服务。公司所属经发公司被江苏省餐饮行业协会评为“2012年江苏省优秀快餐企业”。

◇ 加强客户关系维护

公司始终坚持客户至上的理念，把提升服务水平和客户满意度作为一项重要工作积极开展。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，与客户间建立了有效的沟通机制。

为加强与客户之间的沟通交流，及时处理客户投诉，促进服务品质改善与提高，公司在内控制度中完善了投诉处理程序与考核办法，实行“首问负责制”，对各单位投诉量定期分析、评价、考核；在媒体、收费站公告牌、公司网站上公布了投诉电话，全年24小时专人值守，在规定时间内给予处理结果答复。

同时公司建立起多层次的沟通平台，完善客户投诉渠道，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客户意见及建议，并通过上述平台及时了解客户潜在需求，持续提升服务质量。

多年来，公司通过聘请行风监督员、“神秘客户”等形式对客户满意度进行调查，并在测评方法、指标体系等方面保持一致性和可比性，以增强调查结果的科学性和对实际工作的指导作用。调查方式包括面谈、问卷调查、电话、走访等，公司对调查结果进行定量和定性分析，整理出客户不满意因素，运用影响力方法对其进行重要性分析，以找出相关的改进措施。此项工作体现了公司以客户为中心，持续改进服务质量的决心，几年来公司客户满意度持续提升。

四、关爱员工实现共同发展

本公司拥有一支三千余人的员工队伍，他们是企业的宝贵财富，是企业得以生存发展的坚实基础和重要保障。公司坚持以人为本，尊重员工付出的劳动，努力为员工营造安全、健康的工作环境并提供全面的医疗和退休等福利保障；通过提升员工职业技能水平，给员工提供成长和发展的机遇与平台，促进员工与企业共同发展。

◇ 保障员工合法权益

公司根据《劳动法》、《劳动合同法》等相关规定，按时足额缴纳员工的养老、医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险，同时，公司还为员工办理了补充医疗

保险、意外伤害保险等商业险种，通过建立企业年金计划，改善员工退休后的生活待遇，建立起公司和员工之间的长久信任关系。2012 年公司被授予省“劳动保障诚信示范企业”称号。

公司不断完善人力资源相关制度，除法定节假日外，员工还能享受到带薪年假等假期。完备的薪酬体系保证了员工收入的合理分配和增长，激发了员工的工作热情，公司劳资关系和谐稳定。公司自上而下建立了各级工会组织，通过民主的参与、监督及管理，有效地保障了员工合法权益，培养了员工的主人翁意识，形成了公司良好地企业文化。

公司保障员工人身安全，在日常生产经营中全面推行安全管理，设立了专门的安全生产委员会，建立了 OHSAS18001 职业健康安全体系，以围绕危险源辨识和风险评估为主线，控制危险因素，全员参与职业健康安全管理，生产经营全过程处于安全受控状态，保证了员工职业健康和职业安全。

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、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，特殊岗位人员全部持证上岗。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，定期为员工配备必要的劳动保护用品和保护设施。

◇ 多元培训与激励考核机制

员工和人才是企业发展的依靠，本公司通过加强员工教育培训，培育团队协作以及持续学习的企业文化，鼓励员工不断提升自身的业务能力和竞争力，实现人力资源的增值。公司每年均根据年度工作计划以及人力资源发展需要制定培训计划，使培训方案能与公司的运营现状和管理需求相契合，并在年末进行总结和检讨。

2012 年度，公司分层次、分专业技能组织开展了首期内训师培训、税收政策解读与风险防范讲座、质量管理小组诊断师培训、以及特种作业证培训等，对提高员工整体素质起到了积极促进作用。全年培训经费使用约人民币 3,196 千元（2011 年人民币 2,836 千元），参加培训员工达 11,068 人次（2011 年 11,297 人次），涵盖了从基层一线员工到高级管理人员的各阶层的所有员工。

本公司执行以绩效为驱动的岗位工资制，按照以岗定薪、按绩取酬的原则，根据员工的综合绩效考评结果而定，使薪酬体系更为公平且具有竞争力。2012 年

度公司对一线生产岗位人员的量效考核激励机制进一步完善，通过在收费人员中全面开展的“星级收费员”等级评定、养排人员岗位资格等级认证，极大地增强了一线员工的岗位责任意识和工作热情。公司每年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。公司亦重视员工职业生涯规划，建立管理干部梯队建设战略，2012年公司开展了10个中层助理岗位的公开竞聘，为公司持续发展选拔了一批后备人才。

◇ 关爱员工创建和谐企业

公司关爱员工，采取积极措施，尽可能为员工提供健康、人性化的工作和生活环境。公司建立带薪休假制度，并每年组织优秀员工荣誉疗养；公司加强一线收费站点的文娱活动场所建设，积极开展丰富多彩、健康向上的文体活动，以创造快乐工作的氛围。公司基层单位都配置了多功能厅、阅览室、室内外健康场、球类活动室等活动场所，2012年还试点建立了“职工电子阅览室”，满足一线员工业余学习和娱乐的需要；公司重视员工的思想疏导，坚持企务公开，通过定期的职业意见征询会、合理化建议征集活动，及时了解掌握员工的思想动态和诉求，主动、积极地协调好各方面的关系和矛盾，构建和谐劳动关系；公司关注员工健康，每年为员工安排健康检查，在高温季节为员工发放高温补贴及提供降温措施；公司还主动为员工排忧解难，对困难职工提供及时的帮助，通过慰问金或发动募捐等方式为他们解决解燃眉之急。2012年，公司完善了救助帮扶建立基金管理办法，经过行政提议、董事会批准，制定了3名特别困难的员工全年的帮扶计划。公司一份份的关怀和慰问，增强了员工的凝聚力与归属感。

五、持续完善治理实现投资者共赢

良好的公司治理是企业长期健康、稳定发展的基本保证，而持续改善治理水平是保持公司健康发展的必要手段。为此，本公司秉承诚信勤勉的企业理念，及时根据监管部门的工作部署及最新法规制度，对公司的治理制度、运作流程作持续改进，不断提升企业管治水平，步入了持续自我改进的良性循环轨道。同时，公司亦以《企业内部控制基本规范》和相关应用指引为要求，加强内部控制体系

的建设和执行，持续提升企业经营管理水平和风险防范能力，为公司顺利实现战略转型提供有力保障。

◇ 持续完善治理结构

公司一直坚守良好的公司治理原则，建立了较完善的治理结构并规范运作，公司股东会、董事会、监事会运作正常有序，股东大会、董事会及各专门委员会、监事会依据法规和治理规则，各司其职、互相协调、有效制衡，持续为公司的科学决策、规范化运作和管理提升提供着推力。

2012年度是公司董事监事换届年，本公司根据监管部门要求完成了换届董事监事的相关法律文件，经股东周年大会重新选举，组成了公司新一届董事会和监事会，并设立了新的董事会专门委员会。同时，公司亦按照香港联交所《上市规则》要求为董事、监事和高级管理人员就责任险做出适当投保安排，为董事、监事和高级管理人员提供履职保障。

本公司在企业管制方面要求严格，除遵守《企业管治常规守则》外，还订立了各项管治制度，并在若干方面超越证券监管机构现时及建议中的规定。2012年本公司根据香港联交所最新修订的《企业管治守则》要求，对董事会专门委员会进行了重组，将原来的提名、薪酬与考核委员会拆分为提名委员会以及薪酬与考核委员会，并相应制定了《提名委员会工作细则》和《薪酬与考核委员会工作细则》。同时，公司新制定了《股东提名董事细则》，并对原有的《审计委员会工作细则》也进行了全面的修订。

公司以追求卓越、塑造典范为目标，力求成为具有长期投资价值的企业，成为资本市场的佼佼者。本年度，公司入选上证公司治理板块，并再次入围香港会计师公会「最佳企业管治资料披露大奖」，荣获“H股公司与其他中国内地企业”类别“嘉许奖”。本公司规范的公司治理、透明的信息披露、高额的股东回报以及有效的品牌传播也塑造了良好的资本品牌形象，本年度公司荣获由中国上市公司市值管理研究中心、清华大学中国金融研究中心与新浪网联合评选的“2012年度中国上市公司资本品牌百强”，体现了公司在资本市场的整体资本品牌价值和综合影响力。

◇ 全面开展风险管理和内控评价测试

本公司高度重视风险管控工作，在2011年建立“四标一体”的内控管理制度体系，实现内控体系贯穿整个经营过程的基础上，本年度制定和完善了《内部审计管理办法》、《内部控制评价办法》及《内部控制缺陷认定标准》等，把内控工作重点放在促进公司发展、提升管理、提高效益，强化内部控制和防范风险上。

2012年，本公司制定和完善了《内部审计管理办法》、《内部控制评价办法》和《内部控制缺陷认定标准》及《2012年内控评价方案》等，并对部分管理制度进行了修订，以提升风险防范能力。为了推动内控体系的建设和完善，保证内控体系的运行质量，公司聘请甫瀚咨询提供技术支持，协助公司完成了内控评价手册、风险控制矩阵的编制，形成了公司今后内控审计评价工作的评价测试依据。同时，公司亦选拔资深管理人员组建了一支45人的兼职内控审计队伍，对内控执行进行全方位的有效监督和评价。

2012年末，公司组织了公司内部控制自我评价团队，并聘请了专业的中介机构作为顾问，按照《企业内部控制应用指引》和《企业内部控制评价指引》要求，结合公司运营实际情况，按照控制环境、风险识别与评估、控制措施、信息与沟通、监督5个方面，对重要控制的设计有效性和运行有效性测试和评价工作，并出具了本年度内部控制评价报告，未发现公司存在重大内部控制缺陷。

同时，公司继续加强日常风险监控和管理，定期进行内部经营情况分析和外部信息收集，按照风险管理预案实施预警和管控，根据内外部经营形势和风险环境变化趋势及时调整风险管理。并通过持续监督和每年的管理层自我评价检查内控体系的改进情况以保证其有效运行，逐步将内部控制体系融入日常经营管理活动，逐步完善内部控制制度、规范制度执行以及强化内部控制的监督检查，形成了本公司内部控制长效机制。

◇ 建立投资者长期回报机制

本年度，根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》要求，本公司进一步完善现金分红的决策程序和机制，对《公司章程》第十八章《利润分配》的相关条款进行了修改，明确了现金分红政策的具体内容。

本公司在借助资本市场快速发展的同时，也清醒地认识到投资者是公司发展

的源泉，公司应当把积极回报股东作为企业的重要使命和经营理念，让投资者更好地分享公司发展的成果，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，实现资本的良性循环。本公司在章程中订立积极稳定的分红政策，为股东创造高额回报。报告期内，根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》要求，本公司进一步完善现金分红的决策程序和机制，对《公司章程》第十八章《利润分配》的相关条款进行了修改，明确了现金分红政策的具体内容。

在具体执行方面，公司也从自身做起，履行职责、回报社会，制定合理的分红机制，积极倡导回报股东的股权文化，从而营造和谐共赢的投融资环境和价值投资氛围，为推动资本市场持续健康发展作出应有的努力和贡献。自上市以来，公司已连续 16 年不间断派发现金股利，截止 2012 年度末，公司已累计派发现金股利人民币 154.98 亿元，平均每年的派息率高达 75%，累计每股派息人民币 3.0187 元，使公司股东从企业发展中得到良好回报。根据中国上市公司市值管理研究中心的研究报告，本公司连续的高比例现金分红已位于所有 A 股上市公司中股东回报强度首位。

2012年度，公司派发现金股利每股人民币0.36元，派息率达到77.72%。

◇ 通过有效沟通发展良好的投资者关系

本公司一贯倡导积极的投资者关系管理，通过主动透明的信息披露以及与投资者之间的双向、互动交流，加深投资者对公司业务的了解，帮助投资者作出客观正确的投资判断。

报告期内，本公司严格按照相关规定向投资者充分披露有关信息，公司《信息披露事务管理办法》得到了恰当的遵守，通过定期与临时公告及时披露重大信息以及可能影响投资者利益的有关事态，致力提高信息披露资料的素质。2012年本公司根据法定披露要求及临时重大事项在境内外公开同步发布公告49则，包括4次定期报告以及28次临时公告及相关内容，客观、详细披露了公司的业绩和财务信息、分红派息、日常经营状况、项目投资、融资活动、关联交易、董事、监事换届变更、股东大会、董事会和监事会运作等方面的重要信息和重大事项进展的详细资料。有关公告内容已披露于《中国证券报》、《上海证券报》，以及上海证券交易所网站www.sse.com.cn、香港联交所网站<http://sc.hkex.com.hk>及本公司网

站www.jsexpressway.com。

公司网站是构建投资者关系的另一重要平台，公司利用网站定期公布有关经营动态及资讯信息等投资者感兴趣的资料，使投资者及时清晰了解公司的最新发展情况，提高公司透明度。我们也通过网络交流平台回答投资者提出的问题，进行一些简要的沟通。

投资者关系工作的核心是有效沟通。本公司通过通过积极主动的投资者关系活动营造市场投资氛围，传递积极信号，稳固市场投资信心。本年度公司通过业绩推介会、新闻发布会、境内外路演、日常接待投资者和分析员来访、电话会议等多种形式保持与境内外传媒及投资者的紧密联系，主要活动通过以下方式开展：

◇ 通过投资者热线、公司网站和电子信箱，及时回应投资者查询，日常和投资者日常电话、邮件沟通达120多次。

◇ 接待投资者和分析员公司现场调研，或召开专场电话会议，日常接待境内外投资者来访46批57人次。

◇ 开展各项推介活动，包括举办业绩推介路演与新闻发布会、境外路演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，2012年本公司参加或组织的大型推介活动8场，主要包括：

1月	— 参加瑞银集团在上海举办的“大中华投资论坛”
3月	— 在香港召开2011年度业绩发布会及路演活动
5月	— 参加瑞银亚洲交通行业研讨会
8月	— 在香港举行2012年中期业绩发布会及路演活动
11月	— 参加美林证券在北京举办的中国投资峰会
	— 参加花旗银行大中华投资者会议
	— 管理层进行欧美投资者推介路演活动

本公司也通过投资者关系活动广泛收集市场反馈，提高公司治理和经营管理水平。报告期内，公司分别在年度和半年度业绩公布后对长期密切跟踪公司的分析员进行感官调查，收集他们对公司经营状况和发展战略的意见和建议，通过电子邮件方式，发放投资者关系管理调查问卷，了解市场对公司投资者关系管理工作、沟通模式、信息披露质量等的评价与建议以及对公司的关注点。这些工作将为下一步制定有效的投资者关系管理工作计划以及组织好各项有针对性的投资者

关系活动奠定基础。

六、主动履行企业对环境的责任

本公司将环境保护作为企业可持续发展战略的重要内容，落实科学发展观，秉承企业效益和环境保护并重的社会理念。公司积极响应国家节能减排政策，结合本公司生产经营实际，环保节能、科学调度，有效履行企业对环境的责任。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，促进企业长远可持续发展。

◇ 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经营管理的各个环节中。积极引导员工从自身做起，从点滴做起，将环保和节约融入到企业的每一个经营环节中。

公司在管理上节约成本、降低能耗、充分利用信息共享资源。推行无纸化办公，成功建立起包括办公 OA 系统、视频会议系统等电子化网络化运营模式。公司积极采取措施，对水、电、气、油、车辆、养排设备等能源、材料消耗实行管控，保持了良好的管控基础。2012 年初，为了提高统计分析的时效性，公司委托专业软件公司开发了水、电、气统计分析软件，通过软件系统进行能耗数据录入和分析效果明显，工作效率和数据准确性明显提高，提升了公司对节能减排工作的考核及推广力度，在道路交通流量持续增长的条件下，车辆综合消耗、水电消耗同比均有下降。

◇ 完善环境管理实现绿色经营

公司在开展业务经营的同时，采取了许多行之有效的生态保护措施和污染防治措施，减少企业运营对周边环境的影响，追求企业价值、人文环境和自然资源的协调可持续发展。

在道路建设、养护等工程施工中，公司将环保措施纳入招标，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。公司加强对土地资源的保护，采取回填、复垦或绿化等生态修复措施；加强对河流水体的保护，尽量采用无污染或污染轻的施工工艺，施工废水进行收集处理，达标排放；加强对噪声污染的防治，合理选定施工时间和施工地点，减少机械作业和材料运输车辆产生的噪声对周边居民的影响；加强公路沿线绿化建设，对公路互通立交区、路基边坡、边坡平台及沿线服务设施等处也都进行了全面绿化，形成沿线绿化林带式的公路生态系统，既有效防止了水土流失、起到隔声降噪的作用，也达到了净化空气，美化公路景观的目的。

在营运管理过程中，公司积极采取降噪措施，至 2012 年末在沪宁高速公路沿线累计设置了近 15 公里的声屏障，有效减轻了交通噪声对周边居民正常生活的影响；公司注重对公路运输有毒有害化学品车辆的管理，采取入口登记制度，降低泄漏事故可能产生的影响，并在主要水系桥梁上设置了桥面径流收集装置和警示标志牌，以防止液体危险品泄漏对水体的污染。

2012年公司进一步加强环境治理，勇于承担社会责任。积极与地方环保部门联系，投入专项资金，对黄栗墅、仙人山、芳茂山服务区的污水管网多次方案论证、技术改进以及工艺调整，通过建立污水处理模型进行试验，持续对水质情况进行监测、试验，实现了污水处理升级改造，处理后的污水已达到国家一级排放标准，有效保护了周边居民的生活环境质量。同时，公司还统一了全线污水处理后排放水样检测单位，定期对全线收费站、服务区等污水处理情况进行监测，及时、准确地掌握污水排放情况，实现了持续改进的目标，提升了环境保护管理水平。

七、心系公益构建和谐社会

在推进经营发展的同时，公司积极投身参与社会服务和公益事业，履行企业公民的义务，同时鼓励员工以实际行动奉献爱心、回馈社会，履行社会公民的义务，为共建和谐社会贡献力量。每年公司的年度董事会上都会有一项议案，提议公司的年度慈善捐赠事项。2012年，公司实施的各项公益性捐赠累计约人民币111万元，包括各类扶贫基金、助学基金、慈善基金和见义勇为基金等。

在公益事业方面，公司一直通过有重点、有针对性地捐资助学等方式，力所能及地帮助欠发达地区的发展，特别是文教事业的发展。2003年，公司主动出资帮助灌云县图河乡组建希望小学，并每年给予财物的资助，2012年的捐助额约为人民币80万元。同时，公司对这些捐助对象建立联系人制度，定期了解情况，结合企业实际给予人力、物力、财力的支持，帮助学校的发展建设，努力以实际行动，在公司发展的同时回馈社会。

公司也注重培养员工的社会责任感，鼓励员工在履行好工作职责的同时关心社会，参加各种积极向上的社会公益活动。公司各基层组织在所在社区中持久开展了一系列服务社会、奉献于民的志愿服务活动，长期在地方敬老院、儿童福利院开展各项义务工作，长期资助失学儿童和贫困学生，为身边需要帮助的人伸出援助之手，为促进社区和谐发展贡献力量。

八、结束语

公司将承担社会责任视为应尽的职责与义务。公司将以此次发布社会责任报告为契机，接受政府部门和社会各界的监督，切实贯彻落实科学发展观，不断完善社会责任管理体系建设，更好地履行企业的经济责任、社会责任和环境责任。

公司期望通过自身一点一滴的积累，坚持不懈的努力，做一名讲诚信、有责任心的企业公民。同时，我们也认识到，在不同的发展阶段，企业的主要社会责任和相关方的利益重心等都会出现调整和改变，因此，在今后的发展中，需要我们经常去反思社会责任的内涵、提升自我认知、检讨自身的行为并持续加以改进，以满足社会的需要。

未来，公司将进一步深化社会责任的理念，以人为本、扎实工作、开拓创新，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；也将继续兼顾股东、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；公司还将继续关注环境，从自身做起，建设美好和谐的家园、实现企业和社会的共同发展。