

江苏宁沪高速公路股份有限公司

2013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

2013年1月1日至2013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2013年度社会责任报告,是公司本着诚实守信的原则,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2014年3月21日召开的第七届十三次董事会审议通过。

第一节、公司社会责任感概述

一、公司的社会责任感

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。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。

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、建设及为运营管理为主业的交通基础设施上市公司，公司始终认为，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。

一直以来，公司在坚持以人为本、科学发展的思想指导下，通过社会资源的更优化配置，努力追求企业的经济、社会和环境的综合价值最大化，实现企业与社会、环境的综合可持续协调发展。

基于上述认知，过去的一年，公司在为股东持续创造良好的投资回报，为员工、客户和商业伙伴等利益相关方创造利益方面作出了卓有成效的努力，并积极创建环境友好型企业。《江苏宁沪高速公路股份有限公司2013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。

二、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，注重搭建与政府、投资者、客户、员工、供应商及非政府组织之间的沟通渠道，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，让各方更多地了解公司、关心公司、积极参与和支持公司发展。

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* 公众媒体* 接受监督检查* 参与政策调研与制定
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 * 服务电话回访 * 电子信息平台 * 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 * 表彰奖励
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

第二节、持续提升公共服务能力

本公司主要从事收费路桥的投资、建设及营运管理，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。

一、现代化路网体系促进区域经济发展

高速公路作为现代化运输系统重要组成部分，发挥着支撑经济发展、引导生产力布局、沟通城乡、保障国家安全和社会稳定的基础性作用，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。

至 2013 年末，本集团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。这些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。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。营运以来，本公司累计缴纳税金约人民币 100.91 亿元(2013 年度 11.93 亿元)，为国家财政做出积极贡献。

2011年，江苏省提出了力争到2020年在全国率先基本实现现代化的目标。本年度，公司积极推动沪宁路管理、服务基本现代化及信息化进程，努力提升社会满意度，致力成为江苏省基本现代化建设中的行业引领者。

二、全力打造“智慧高速”。

2013年，本公司作为江苏省江苏智慧交通“232畅通网”之高速公路综合管理与公共服务信息化示范工程和江苏省高速公路运营与服务智能化平台示范工程，结合行业发展方向和国际先进管理经验，全面建立起沪宁路运营管理现代化指标体系，全力打造“智慧”高速，努力实现全方位满足公众出行需求，积极推动区域经济建设和社会发展。

公司以信息化建设助推沪宁路“智慧”升级，将信息化赋予“动态感知、深度融合、多元服务、高效决策”四大“智慧”职能。2013年公司以信息化系统建设为基础，以改善和提高交通运行效率，提高公众的出行体验，应对突发事件和应急管理为突破点，探索高速公路运行智慧型应用建设思路，打造有影响力的智慧高速公路品牌形象，取得了一定的进展。公司确立了总集单位对信息化建设方案进行总体规划，形成了对今后3到5年的信息化建设总体方向，并于2013年底基本完成基础设施建设、系统开发及联调工作。

三、继续保持道路优良品质

为切实发挥好沪宁路“大动脉”的区域优势，促进周边地区的经济发展，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。

2013年，公司加大了对道路养护的投入，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，形成一套成熟的养护机制；加强了养护作业过程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。

四、持续提升道路通行能力

应急救援响应能力是社会各方关注的焦点，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。2013年，公司立足

大交通流常态化，对照道路保畅及救援服务现代化指标要求，加大人员和设施设备投入，改进和完善道路现场指挥调度模式，大流量下的服务保畅工作更显从容。

公司围绕“到达及时性”和“道路通畅率”等指标，通过 GPS 系统、监控系统和事件监测系统等科学手段，加强了交通信息和诱导信息的多渠道发布，强化 24 小时全线监控，提高了道路异情主动发现率和应急处置能力，做到道路通畅情况无盲点；同时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。2013 年全年清障救援“20 分钟到达率”平均约为 94.4%，“60 分钟疏通率”平均约为 94.5%，较 2012 年的指标均有所提高。

重大节假日期间，公司针对小型客车免费政策全面执行带来的短期内超大流量，建立并运行高峰车流疏导及应急响应管理机制，提高路网通行能力，确保节假日和高峰期间车流畅顺、安全。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；增设十多个临时驻点及若干流动点，使全线清障驻点超过 20 个，提升了清障救援速度；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，也减少了二次事故发生。

五、严格执行收费政策

公司奉行“以德治企，诚信立业，顾客至上”的经营理念，严格执行省政府颁发的车辆通行费征收标准，规范收费行为，公开服务标准、坚持文明收费、努力为驾乘人员排忧解难。

为了认真落实政府惠农政策，沪宁高速公路于 2008 年 3 月开通了“绿色通道”，所有收费站均设置“绿色通道”专用车道，对符合政策的鲜活农产品运输车辆给予免费放行，充分履行了高速公路服务民生的社会职能。2013 年度，本集团累计免收绿色通道车辆通行费约人民币 9180 万元。

2013 年，公司继续执行高速公路重大节假日小型客车免费通行政策，全年共计 20 天的重大节假日小型客车免费额约人民币 2 亿元，占全年通行费收入总额的比例近 4%。针对免费新政下的超大流量，以道路保畅为第一要务。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。

第三节、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，2013年，通过全面推行内控管理，完善各服务岗位业务操作流程和服务标准、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。

一、全面深化“温馨沪宁路”服务

2013年公司按照“畅行高速路、温馨在宁沪”总体要求，在标准化服务活动的基础上，建立“客户满意度评价机制”，更加客观公正地评价员工的服务质量。

公司继续推行“星级收费员”评定和养护排障人员等级认定，严格执行《收费岗位星级考核评定办法》，以星级考核推动理念更新，不仅实现了对收费员岗位业绩的综合评价，更激励了员工敬业爱岗、钻研业务；加强了对苏通卡客服中心的标准化服务推进工作，安装客户评价系统，主动开展苏通卡业务咨询服务和各项便民服务，使苏通卡客服中心从外部环境到服务水平、业务宣传、检查考核等诸方面得到显著提升；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，窗口文明服务水平稳步提升。

二、坚持诚信服务，实行规范经营

公司一丝不苟抓好高速公路服务区经营项目价格管理、计量和质量管理，本年度，公司从服务区环境、便民措施、文明服务等方面继续开展“满意服务区”评选活动，同时在全力保障服务区供应的基础上，努力满足客户多样化需求。2013年，服务区新增了餐饮、商品、油品销售银联刷卡服务，给过往旅客提供了便利。

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，从源头上防止伪劣、假冒商品进入服务区。明确各服务区餐饮经营定位，通过原料及烹饪技法的创新提升菜品质量，继续做好大米、食用油等餐饮大

宗原料的统一配供，提升餐饮品质，提高经济效益。2013年，从顾客的实际需求出发，在仙人山服务区开展了“一菜一价”快餐经营模式试点工作。

油品供应方面，沪宁路全线12座加油站十几年如一日为顾客提供计量准确、优质可靠的加油服务，深得顾客信赖。2013年公司加强与供油单位的联系，全线加油站采取现场人员调度、设定加油限额等方式缓解供需矛盾，积极有效地应对春运、国庆等加油高峰，确保油品供应和安全生产两不误。

商品销售方面，加强商品价格管理，落实“同城同价”经营原则，于国庆节前完成了6大类几百种大众商品价格的调整，确保零售价格与服务区所处城市便利店基本一致，为顾客称赞。

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，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。

通过多年的诚信经营，公司形成了以服务质量取胜，以企业信誉服人的良好经营氛围。公司所属沪宁高速公路经营发展公司被江苏省餐饮行业协会评为“江苏省优秀快餐企业”；2013年，沪宁路阳澄湖服务区通过国家四钻级酒家评审。

三、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。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，几年来公司客户满意度持续提升。

2013年度，为持续提升公司整体绩效和管理能力，提高社会满意度，本公司全面引入卓越绩效管理体系，对公司经理层和业务骨干组织了卓越绩效相关知识理念的培训，并组织专家组对公司现状进行分析，形成了诊断报告，完成企业的自我评价体系建设，并申报了南京市政府质量奖，提升了公司整体管理水平。

第四节、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;通过加强学习和培训等多种途径提高员工的综合能力,努力提升员工的幸福指数和归属感,使员工与公司在和谐的内部环境中共同成长。

一、以人为本,构建和谐劳资关系

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。2013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“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。

2013年,公司进一步深化薪酬体系改革,委托专业机构对公司宽带薪酬体系设计和岗位胜任力进行了咨询与评估,以更好地调动员工的积极性,拓宽员工的发展通道。

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,公司为员工办理了补充医疗保险、意外伤害保险等商业险种,除法定节假日外,员工还能享受到带薪年假等假期。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。

二、注重培训,提高员工综合素质

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。

2013年度,公司分层次、分专业技能组织开展了内训师培训、管理人员执行力提升、新闻稿件写作技巧培训、贯标审核内审培训、团队建设培训等,对提高

管理人员的专业素养以及转岗员工的岗位适应能力起到了积极促进作用。全年培训经费使用约人民币 2,897 千元（2012 年人民币 3,196 千元），参加培训员工达 7,123 人次（2012 年 6,162 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。

同时，公司也创造条件为员工提供更多的内部岗位竞聘机会，除学历和专业等特定的条件外，选拔范围面向全体员工，内部选拔采取公开竞聘的方式得到了员工认可。

三、企务公开，推进民主管理

公司高度关注员工参与企业管理的知情权，将企务公开、职工代表巡视检查制度、职工意见征询会制度、合理化建议征集制度作为对管理者监督的重要形式和手段。2013年，公司层面、管理处层面、站区层面的三级企务公开模式实现固化，做到企务公开栏放置地点固定、版式统一、内容完整、发布及时，公开责任明确、台帐健全，职代会代表对三级工会的企务公开情况巡检合格率达97%以上，同时公司积极改进职工面对面意见征询制度，收集合理化建议590条，企业对职工的凝聚力明显提升。

公司全面推行职业健康安全管理体系，安全生产组织网络实行动态管理，安全生产监控体系正常运转；本年度，公司以实现基本现代化指标为导向，以高速公路信息化建设为重点，严格落实安全生产责任制、完善应急预案体系建设、深入排查治理安全隐患、强化安全教育培训，通过每年一次对危险源和环境因素进行辨识、风险评价和风险控制的管理方法，控制危险因素，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。

四、心系员工，体现人文关怀

公司关爱员工，积极采取措施为员工提供人性化的工作和生活环境。公司加强基层单位文娱活动场所建设，为基层单位配置了阅览室、室内外健康场、球类活动室；通过开展丰富多彩、健康向上的文体活动创造快乐工作的氛围；并全面开展员工体质达标活动，员工健康水平有所好转。

2013年，公司全面推广职工“电子阅览室”和“心灵驿站”，加强“职工之家”建设。目前公司所属43家三级工会组织100%建立了职工之家，18个收费站点建立了电子阅览室并完善了相关制度；14个基层单位建立了职工“心灵驿站”（职工心理疏导室），员工对心理驿站的实际作用予以高度肯定。

公司关注员工健康，每年为员工安排健康检查；公司还主动为员工排忧解难，对困难员工提供及时的帮助，通过慰问金或发动募捐等方式为他们解决解燃眉之急。2013年，公司完善了救助帮扶建立基金管理办法，总体上满足了对公司员工家庭突发重特大事件、本人重病、大病后的帮扶需求、职工反响普遍良好。

第五节、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。

一、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。

2013年度，公司通过优化公司治理结构来创建有利于价值管理的内部环境，不断完善由股东、董事、经营者三方面形成的管理和控制体系，明确各方的责任和义务，通过规范履行“三会”决策机制来保证公司治理的有效性。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，不断提升公司治理水平和决策效率。同时，通过横向比较了解其他上市

公司在治理方面的先进理念和创新做法，通过比较找出公司在这些方面有待改进和提高的方面，取长补短、持续完善，不断提升公司的管治水平。

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。报告期内，本公司根据香港联交所的要求，制定了《董事会成员多元化政策》，并对《提名委员会工作细则》进行了修订，这项工作为董事会成员的多元化比例提供了依据，从而提升董事会的科学决策、有效运作以及达到高标准的企业管治水平。

报告期内，本公司公司治理的实际状况与《上市公司治理准则》的要求不存在重大差异，并已全面采纳《企业管治守则》的各项守则条文，在若干方面已满足建议最佳常规的要求。2013年11月，本公司入选由每日经济新闻报举办的“2013年中国上市公司口碑榜”，荣获“最佳股东回报上市公司”奖项。

二、全面开展风险管理和企业内控

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。

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。

2013年末，公司组织了公司内部控制自我评价团队，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检查和评价。认为本公司内部控制制度及执行基本健全有效，能够满足公司治理、运营、管理、财务、投资和行政人事管理等各方面需求，对本公司各项经营管理风险起到了有效的控制作用，未发现内部控制设计或

执行方面存在重大缺陷。

三、建立投资者长期回报机制

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以及现金分红的决策程序和机制，为股东创造高额回报。

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 2013 年度末，公司已累计派发现金股利人民币 174.12 亿元，平均派息率高达 75%，累计每股派息人民币 3.4617 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 2012 年度的研究报告，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。

2013 年度，公司派发现金股利每股人民币 0.38 元，约为本年度可分配利润（净利润扣除 10% 法定公积金为基准）的 78.96%，派息率达 70.70%。

四、通过有效沟通保持良好的投资者关系

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，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。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。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。

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。2013年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，定期向投资者主动发送营运数据。

◇ 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24批33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，2013年本公司参加或组织的大型推介活动5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2012年度业绩发布会并进行投资者路演活动
6月	— 参加中金公司年度策略研讨会
8月	— 在香港召开2013年中期业绩发布会并进行投资者路演活动
11月	— 参加美林证券在北京举办的中国投资峰会

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。

第六节、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，在全面推行 ISO14001 环境管理体系的基础上，2013 年，为提高公司管理水平，将质量、环境、职业健康安全管理体系文件与企业内部控制文件进行整合，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，实现了公司的可持续发展。

一、推广环保理念提高环保意识

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。

2013 年，公司大力推进 QC 小组工作，紧扣节能降耗、提升管理品质、提高工作效率的管理理念，全年公司共有 9 个 QC 小组获得“省交通行业优秀质量管理小组”称号，4 个班组获得“省交通行业质量信得过班组”称号，2 个 QC 小组获得省交通行业 QC 成果发布会一等奖。

二、注重生态保护加强污染防治

为加强公司环境保护管理工作，全面实施可持续发展战略，公司根据《中华人民共和国环境保护法》，制订了《环境保护管理办法》、《环境因素辨识、风险评价和风险控制程序》、《固体废弃物处理处置控制程序》、《能源、资源控制管理程序》等一系列环境保护内控体系文件；设立了环境保护工作委员会，由总经理为主要责任人，全面实行公司、二级单位和基层单位三级环保管理体制。

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，2013年在沪宁高速公路沿线新增了13.95公里声屏障，全程累计近30公里，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。

在生产和经营业务开展中，公司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。2013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。

第七节、心系公益构建和谐社会

在推进经营发展的同时，公司积极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。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。2013年，公司实施的各项公益性捐赠累计约人民币91.2万元，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，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，2013年的捐助额约为人民币80万元。公司关心未成年人事业，本年度向省青少年美德基金会捐赠10万元。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。今年4月雅安地区发生地震，公司广大团员青年积极行动，捐款3.3余万元，献血近8千毫升。今年6月份，公司也专门组织了“献血，送给生命最好的礼物”大型志愿者活动，全公司近400名员工积极参与了义务献血活动，累计献血量达到6.45万毫升，充分体现了公司广大员工的无私奉献精神和勇于担当的社会责任感。

同时，公司各基层党委共成立了40支“学雷锋志愿服务队”，广大员工义务为驾乘人员指路、推车、免费提供茶水、进行道路疏导，并积极走向社会，开展了一系列救助失学儿童、走访当地敬老院、慰问孤寡老人、无偿献血、志愿者服务等活动，本年度全公司开展学雷锋志愿公益活动52次。

第八节、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。