
江苏宁沪高速公路股份有限公司
2017 年度社会责任报告
—通达美好之道—

目录

1	关于本报告	4
2	高层致辞	6
3	走进宁沪	8
4	战略与治理	10
4.1	公司治理	10
4.2	创新发展	10
4.3	合规管理	12
4.4	风险管理	12
4.5	投资者关系	12
4.6	党建工作	13
5	社会责任管理	13
5.1	社会责任理念	13
5.2	社会责任融入	14
5.3	实质性议题识别	14
5.4	利益相关方参与	16
6	畅通之道	19
6.1	通行秩序管理	19
6.2	完善保畅应急机制	20
6.3	智能化助畅通	20
6.4	提高清障救援效率	21
7	安全之道	22
7.1	道路品质	22
7.2	道路设施安全	24

7.3	客户健康安全	25
8	绿色之道	28
8.1	环境管理体系	28
8.2	低碳运营	29
8.3	绿色养护	32
8.4	减少排放	33
8.5	美化生态环境	36
9	温馨之道	37
9.1	基本服务保障	37
9.2	积极客户响应	38
9.3	客户体验提升	38
10	共享之道	39
10.1	和谐劳动关系	39
10.2	员工共享发展	41
10.3	携手伙伴共创	42
10.4	共建和谐社区	46
11	附录	47
11.1	ESG 内容索引	47
11.2	GRI 内容索引	50
11.3	意见反馈表	53

1 关于本报告

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。

报告目的

自 2009 年起，宁沪高速每年定期向社会发布社会责任报告，披露公司的社会责任理念以及对公司股东、债权人、员工、客户等利益相关方积极履行社会责任的管理实践和绩效。希望本报告成为与社会各界沟通和交流的桥梁，深化社会各界对本公司的认识，同时接受各方监督，促进公司进一步服务经济、社会和环境可持续发展。

报告变化

GRI 102-48 GRI 102-49

本报告进一步应用香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)，并依据全球报告倡议组织 (GRI) 在 2016 年发布的《GRI 可持续发展报告标准》的披露要求，更加注重对公司实质性议题管理方法的披露，注重衡量公司在相应的可持续发展议题方面的绩效表现。

报告时间范围

GRI 102-50

以 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的管理和实践为主，为了遵循信息披露完整性、时效性的原则，部分内容超出以上时间范围。

报告发布周期

GRI 101/GRI 102-51/GRI 102-52

本报告为年度报告，是宁沪高速发布的第 9 份企业社会责任报告。上一次报告发布时间为 2017 年 3 月。

报告边界

GRI 101/GRI 102-45

定性信息覆盖宁沪高速及其 9 家全资子公司和控股子公司（与合并财务报表所覆盖的范围一致）；定量信息覆盖宁沪高速，不覆盖其下属子公司。

编制依据

报告编写按照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(HK-ESG)、上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引和《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、全球报告倡议组织《GRI 可持续发展报告标准》，参考国际标准化组织 (ISO) 《ISO 26000: 社会责任指南 (2010)》，系统整合相关的关键性指南和标准要求，突出行业特色和公司特点。

信息说明

GRI 102-56

相关资料、数据和案例均来源于本公司，且通过相关部门审核。

指代说明

为便于表述和阅读，“江苏宁沪高速公路股份有限公司”在本报告中还以“宁沪高速”“公司”“我们”表示。

相关信息获取

GRI 实质性披露：GRI 102-53

报告语言为中文和英文，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。报告电子文档可在上海证券交易所和宁沪高速网站 (www.jsexpressway.com) 下载阅读。若需获取纸质报告，或对报告有任何建议，请按以下方式联系我们：

联系部门：董事会秘书室

电话：8625-84362700-301835、301836

传真：8625-84466643

邮箱：jsnh@jsexpwy.com

地址：中国江苏省南京市仙林大道 6 号

2 高层致辞

GRI 指标：102-14 102-15

大道至简，一以贯之。刚刚过去的 2017 年，党的十九大指出我国社会主要矛盾已经转化为“人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾”，要求我们“更好满足人民日益增长的美好生活需要”。无论时代如何变化，我们“为公众享受美好生活提供更优质的服务”这一使命不会变，这是我们对社会和公众做出的郑重承诺，也是我们创造经济价值和社会价值，进而贡献社会可持续发展的根本途径。

畅通之道，铭责任根本。确保道路畅通是社会赋予我们的神圣使命，是我们应尽的社会责任，也是构建综合大交通体系，服务民生保障，推动高水平小康社会建设的具体实践。面临路日均流量和长三角地区汽车保有量的逐年增长，我们围绕道路保畅的轴心，在技术层面我们创新性地引入无人机航拍、直升机救援等措施，大力发展“互联网+高速公路”，持续提升保畅清障能力。在管理层面，我们完善一路三方等指挥调度体系，优化养排管理体系，建立适应现场要求的营运管理体系，完善雨雪、台风等恶劣天气和节假日应急保畅机制，实现现场管理效率和效益最大化。在 2017 年重大节假日和年底的大雪天气中，圆满完成保畅工作，承担起一个社会公众服务型企业应尽的责任。

安全之道，树管养品牌。“安全与品质”是我们服务公众出行的核心。我们重视驾乘人员的人身安全，联合交警整治非法占用紧急车道，在清障和施工时，布放防撞车，有效降低事故风险。我们牢固确立“养护管理行业领先”这一总体目标，以交通部路况监测要求为导向，以全寿命周期管理为理念，做好道路的养护规划与实施，确保道路养护质量指数 MQI 及路面养护质量指数 PQI 达到 95 以上，打造“技术一流、管理一流、品质一流”高速公路，成为中国高速领导者的技术支撑人。

绿色之道，循低碳发展。我们致力于探索绿色产业链体系建设，把绿色发展理念融入投资、运营、管理、服务全过程、延伸至所有利益相关方。2017 年，宁沪高速绿色循环低碳公路主题性建设项目入选 2017 年优秀能源管理案例。我们持续构建绿色路网，降低能耗和废弃物排放，保护高速公路沿路景观，实现自身与环境的和谐共处，为构建美丽中国贡献力量，用实际行动向社会传递绿色的声音。

温馨之道，存客户于心。“客户至上、用心服务”是我们坚持的服务理念。我们致力于通过服务创新和持续改进，提升服务区转型工作，加强服务品牌示范路创建工作。我们充分发挥管理上的独特优势，引入营销理念，实施精细化管理，控制经营风险，形成独具特色、效益可观的服务区经营体系。我们改善服务区硬件设施，提升服务区基础服务能力，从采取传统的自主经营向自主经营、合作经营、租赁经营三种模式相结合转型。2017 年，梅村服

务区在“外包+监管”模式下实现盛大重开，为社会提供个性化、品质化、多样化的服务，提高驾乘人员的满意度和获得感。

共享之道，凝并进合力。公司的发展离不开员工和当地社区的支持。我们构建与公司发展战略相适应的人才策略，为员工提供良好的发展平台，持续加强企业民主管理，维护员工合法权益，妥善推进受经营模式改革影响而面临转岗员工的安置和分流工作，积极精准帮扶困难员工，充分激发员工的创新能力，与公司共同发展；我们致力于构建公平互利的伙伴关系，通过合作交流，提升伙伴履责能力，为行业的发展贡献宁沪智慧；我们致力于发挥国企的表率作用，主动参与志愿者活动、慈善捐助等社会公益活动，与大众共享幸福和谐。

可持续发展的道路只有起点，没有终点。2018年，我们要牢记使命和担当，继续深入贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，携手利益相关方，让我们的道路通向美好幸福的生活画卷，也推动社会迈向更广阔的可持续未来！

顾德军

江苏宁沪高速公路股份有限公司 党委书记、总经理

3 走进宁沪

GRI 指标：102-1—102-7， 102-13

江苏宁沪高速公路股份有限公司成立于 1992 年 8 月，是江苏省唯一的交通基建类上市公司，主要从事投资、建设、经营和管理沪宁高速公路及拥有或参股的江苏省境内的收费公路，并发展公路沿线的客运及其他辅助服务业（包括加油、餐饮、购物、汽车维修、广告及住宿等）。除沪宁高速公路外，公司还拥有宁连公路南京段、锡澄高速公路、广靖高速公路、江阴长江公路大桥以及苏嘉杭高速公路、宁常镇溧高速等位于江苏省内的收费路桥全部或部分权益。截至 2017 年底，公司直接或间接拥有的公路里程超过 850 公里，总资产约人民币 425.32 亿元，员工总数 3,515 人。

公司理念体系

- 企业的愿景：成为一家优秀的现代服务业公司
- 企业的使命：为公众享受美好生活提供更优质的服务
- 企业的精神：敬业、诚信、合作、卓越
- 核心价值观：尽责高效、勇于担当、以人为本

关键绩效数据

绩效指标	单位	2017	2016	2015
营业收入	亿元	94.6	92.01	87.61
利润	亿元	47.2	33.46	25.07
投资回报	元/股	0.71	0.66	0.50
清障救援 20 分钟到达率	%	97.1%	97.4	96.9
1 小时恢复通行率	%	98.0%	96.5	97.6
客户满意度	%	86.23	98.1	98.7
路面养护质量指数 PQI	分	93.23	93.23	——
公路技术状况指数 MQI		95.26	95.26	95.04
道路管理单位里程二氧化碳排放量	吨/千公里	20,621	——	——

员工满意度	分	86.23	71.37	73.20
-------	---	-------	-------	-------

***2017 年所获重要荣誉和认可**

奖项名称	获奖对象	颁发机构
2017 年度最佳企业管治奖	公司	《中国融资》杂志
第十一届中国上市公司价值评选主板上市公司价值百强	公司	《证券时报》
2017 年优秀能源管理案例	公司绿色循环低碳公路主题性建设项目	中国标准化研究院
2017 年全国优秀质量管理小组	无锡东站、丹阳站	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国科学技术协会
2017 年全国质量信得过班组	无锡东收费站	
2017 年全国用户满意服务明星班组	无锡段指挥中心	
2017 年五星级现场	苏南硕放机场收费站	中国质量协会
2017 年全国交通行业五星级现场	无锡东收费站	中国交通企业管理协会、交通行业优秀企业管理成果评审委员会
2017 年四星级现场	苏州花桥站	中国交通企业质量协会
江苏省服务业名牌	公司	江苏省质监局
2017 年度全国优秀服务区	芳茂山服务区	交通运输部
2017 年“全国百家示范服务区”	阳澄湖服务区	中国公路学会
2017 年“国家级四钻酒家”	阳澄湖服务区	全国酒家酒店等级评定委员会

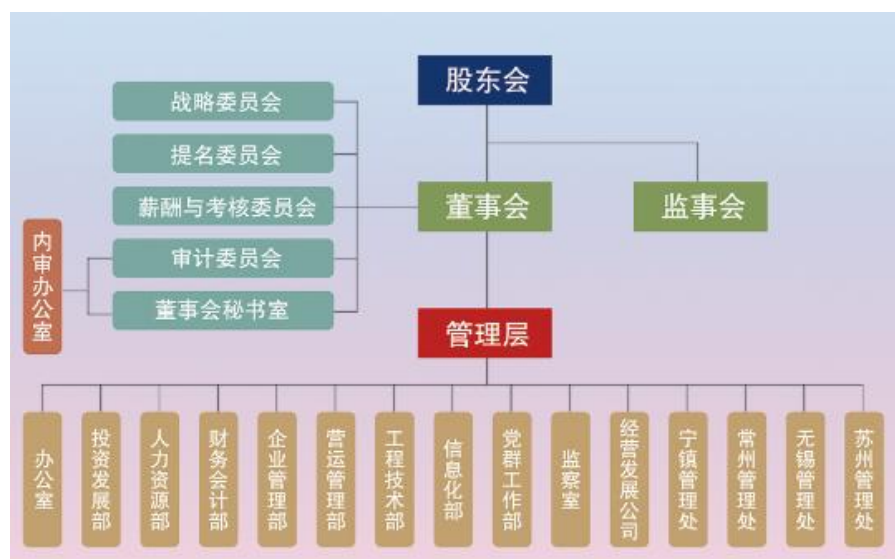
4 战略与治理

4.1 公司治理

GRI 指标：102-18、102-22

公司持续推进治理体系和治理能力的现代化建设，不断优化董事会决策，提高高级管理层高效执行能力，强化监督运行机制，提升公司管理效率和运营透明度。

2017 年，公司规范履行决策程序，对公司的日常经营活动和重要投资事项进行了部署和科学决策，确保所有重要事项履行必要的法定审批程序。公司全年共召开了 1 次年度股东大会，7 次董事会，4 次监事会；期间还包括 5 次董事会审计委员会，2 次战略委员会，2 次提名委员会，1 次薪酬与考核委员会。



图注：公司组织架构

4.2 创新发展

公司持续优化“一主两辅”三大产业的布局架构，通过创新运营管理模式和服务区经营模式，提升基础设施运营管理能力和投资管理能力，探索内部提升与开放合作相结合的发展思路，努力将公司打造为“资本运作成熟、管理效率领先、多方关系和谐”的现代投资管理公司。

“一主两辅”战略

GRI 指标：203

公司基于收费路桥主业、宁沪置业房地产开发辅业和宁沪投资公司股权投资辅业的“一主两辅”三大产业的布局架构，聚焦基础设施主业，并不断完善股权投资和功能地产辅业的市场化格局，促进公司的健康可持续发展。

在主业方面，公司通过投资、并购实现了资产规模的扩张，主营业务收入规模及利润水平稳步提升。截至 2017 年底，公司控股或参股的运营收费路桥项目共计 11 个。在辅业方面，公司顺利推进五峰山大桥项目，并在投资方面实现新突破。2017 年，公司五峰山大桥南北接线项目顺利开工并完成南北接线初步设计、主体施工图设计和房屋拆迁的 30%。截至 2017 年底，项目完成投资 44.08 亿元，约占项目计划投资总额的 36.53%。

经营模式转型

GRI 指标：203、102-9—102-10

2017 年，公司全面推进服务区“3+3”经营模式转型，将自主经营和合作经营、租赁经营相结合，全面统筹经济和社会效益。

公司全面推进梅村、仙人山、黄栗墅三大服务区转型升级，将国有资源与民营资本嫁接，充分发挥国有企业和民营企业各自优势，使道路区位优势与民营企业经营模式产生合力，实现和谐共赢。2017 年，公司已完成梅村服务区经营权外包，梅村服务区率先完成转型升级，形成了经营业态丰富、动线布局流畅，服务设施完善、保障功能齐全的全新经营模式，经营效益良好；公司正积极推进仙人山、黄栗墅服务区经营权外包项目，将于 2018 年全部完成。

公司稳步推进实施自营服务区平台拓展战略，将阳澄湖、芳茂山、窦庄 3 大服务区的传统经营转型模式优化提升为“平台拓展”计划，公司将只继续经营小规模中餐和保安、保洁等公共服务项目，引进一家服务区承租商和若干品牌，明确需引进的餐饮类、饮品类或休闲用品类国际大品牌及地方特产，全面打造现代化、信息化、品牌多样化、有记忆、有文化、有特色的全新 3.0 版本服务区。



图注：2017 年重开的梅村服务区

同时，为进一步提升节假日大流量期间的保畅能力，多年来公司加快道路养护社会化转型的步伐。2017年3月，公司与江苏现代路桥有限责任公司签订《养护合同》，联合共建沪宁高速公路养护区，优化养护资源配置，推进道路养护由以自养为主向专业协作转型。

4.3 合规管理

GRI 指标 102-16、102-17、205、307、419 ESG: B7、B7.1、B7.2

公司严格遵守《反贪污贿赂法》《反洗钱法》《刑法》等国家和地方的法律法规，加强对最新监管要求以及“三重一大”决策制度的落实执行，规范“三会”决策程序，确保所有重要事项履行必要的法定审批程序，并主动根据监管要求进一步提高自治能力。公司制定反舞弊管理办法，对重点监管领域，如内幕交易、资金占用、关联交易等加强日常防控，严格防范和控制各类违规风险。公司还不断完善举报制度，拓展举报渠道，持续提升合规治理水平。

公司以建立“廉洁国企”为目标，切实履行纪委监督责任，将党风和反腐倡廉建设贯穿于公司治理各环节，强化基层监督和对重大项目的监督。为营造风清气正的廉洁文化，2017年，公司开展了“不忘初心、砥砺前行”廉政微电影作品征集活动，18部微电影在微信公众号的浏览量达到了101.6万次，其中《“壶”口脱险》微电影已被推荐至省纪委。

4.4 风险管理

GRI 指标: 102-11 ESG: B6 B6.5

公司不断建立健全风险管理制度，提升风险防控能力。2017年，通过开展风险评估工作，全面识别三大业务板块所面临的战略、市场、营运、财务和法律风险，采用定性定量相结合的方法对识别的风险进行评估，形成《风险清单》《管控体系诊断报告》《风险评估报告》以及《风险地图》，并针对相关风险点完善内部控制管理，确定重大风险防范和应对策略，通过风险管理体系促进公司健康、可持续发展。

为防止客户信息泄露的风险，公司严格遵守落实网络安全法规的相关要求，健全客户信息保护长效机制，对内采用安全软件和设备将客户信息进行逻辑隔离，并保障各个业务系统之间的独立性，对外采用外部防火墙、行为控制等设备对用户的访问网络行为进行控制，保障客户网络使用安全。

2017年，公司的各类风险均得到管控，未发生对公司发展产生重大影响的风险事件。

4.5 投资者关系

我们坚持合规性、诚信、公平和互动性原则，与投资者之间建立双向沟通和良性的互动关系。公司以网络渠道为主要信息窗口向投资者介绍公司最新动态，并在公司网站开设“投

投资者关系专栏”，供投资者阅览和下载最新信息与报告，公司还通过股东大会、业绩发布会、路演、投资者推荐会、会访等活动，与投资者充分沟通，帮助投资者做出客观正确的投资判断。2017年，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 32 则，进行新闻发布会、境外路演等大型推介活动 8 场，与来自汇丰银行、中金公司等投资机构的投资者进行了面对面的交流。

公司对长远发展战略和当期收益同等重视，坚持稳定的派息政策与投资者共享公司发展的成果，回报投资者对我们的信任。公司已连 20 年不间断派发现金股利，2017 年度，向股东派发末期股息每股人民币 0.44（含税），占本年度归属于母公司净利润的 61.78%。

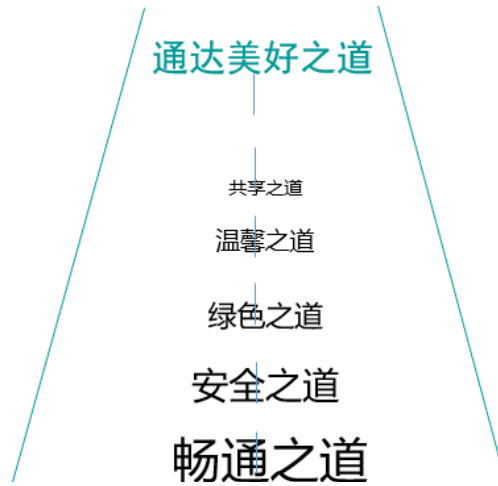
4.6 党建工作

2017 年，公司党委认真贯彻落实党的十九大会议精神，充分发挥党建在国有企业中的政治核心和领导核心的作用，坚决贯彻“主动担当有责任、融入中心分不开、发挥作用看得见、喜闻乐见受欢迎”的工作新思路 and “三重一大”的决策作用，采取“融合式、实效型”党建工作新方法，启动实施“强基础、提素质、争先锋、扬清风、聚合力、助跨越”六大行动，对公司党建提升三年行动计划形成有力支撑，也为公司的改革发展保驾护航。公司还积极推动全面从严治党不断向基层延伸，进一步聚焦党风廉政建设和反腐败工作，为推进公司战略实施，实现公司跨越发展提供坚强的纪律保障。

5 社会责任管理

5.1 社会责任理念

一直以来，我们将“为公众享受美好生活提供更优质的服务”作为企业使命。满足社会交通需求、促进社会经济发展是公司存在的理由，也是与生俱来的社会责任。随着时代发展，我们在识别公司业务与社会责任关系过程中，更加深刻体会到人民对美好生活的向往是我们建设和完善社会责任工作的出发点，也基于此持续丰富社会责任理念的内涵和重点领域。

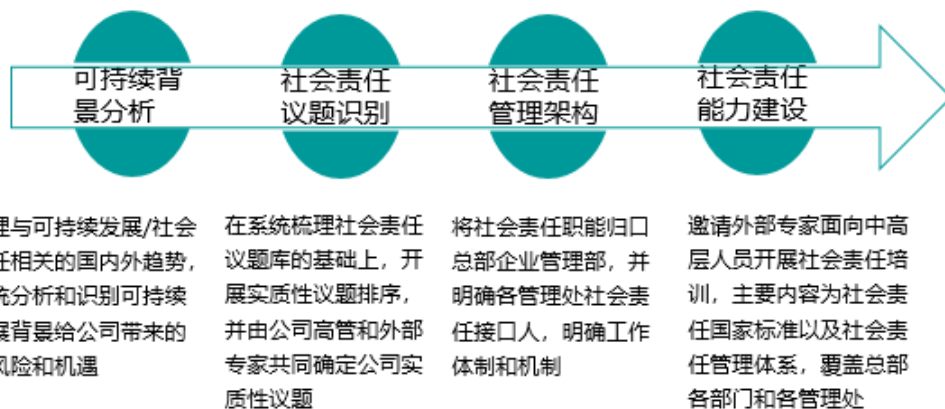


图注：公司社会责任理念

5.2 社会责任融入

GRI 指标 102-15

公司围绕企业使命和愿景，积极识别业务和运营过程的经济和环境影响，重视各利益相关方以及更广泛的社会期望和诉求，持续将其纳入公司的管理和运行。在根据 ISO 等权威机构建立和保持质量、环境和职业健康安全管理体系的基础上，2017 年公司全面启动社会责任管理体系建设工作，将 GB/T 36000《社会责任指南》以及港交所《环境、社会和管治指引》等社会责任相关标准的要求纳入公司管理体系。



图注：公司 2017 年社会责任管理体系建设工作

5.3 实质性议题识别

GRI 指标 102-46、102-47

2017年，公司以社会责任管理体系建设工作为契机，开始系统进行社会责任实质性议题识别工作。首先，对持续发展背景、利益相关方期待与诉求、行业相关议题和自身活动对社会和环境以及利益相关方直接和间接影响进行充分分析，初步识别了55项社会责任议题。其次，运用实质性原则和利益相关方参与原则对社会责任议题进行评估和排序，在综合分析各项满意度调查结果、监管机构批示和书面反馈等既有资料的基础上，结合采用重点利益相关方问卷调查和访谈相结合的方式对实质性议题进行排序。基于回收的25份的问卷以及超过20名内外部利益相关方的专项访谈信息，初步确定了26项社会责任重点议题。最后，公司高层结合公司战略和经营方针，对实质性议题的初步评估结果进行审核，综合分析出对于公司和利益相关方都更为重要的22项实质性议题。

治理	经济	环境	社会
守法合规	经济业绩	绿色养护	伙伴发展支持
信息披露与沟通	改革转型	污染防治	客户安全与健康
风险管控	道路安全	低碳运营	劳动雇佣关系
	道路畅通	自然生态保护和美化	工作条件及劳动保护
	道路品质		职业健康安全
	智能化服务		员工培训与发展
	投诉和争议解决		社区参与
	客户体验提升		

图注：公司2017年实质性议题

实质性议题	对应GRI标准披露项方面	对应报告标题
守法合规	价值观、原则、标准和行为规范、关于道德的建议和关切问题的机制、反腐败、环境合规、社会经济合规	战略与治理
信息披露与沟通	利益相关方群体列表、提出的主要议题和关切问题	战略与治理 社会责任管理
风险管控	预警原则或方针 风险管理流程的效果	战略与治理
经济业绩	经济绩效	战略与治理

	间接经济影响	
改革转型	市场表现	战略与治理
道路安全	客户健康与安全	安全之道
道路畅通	——	畅通之道
道路品质	——	安全之道
智能化服务	——	畅通之道
投诉和争议解决	——	温馨之道
客户体验提升	——	温馨之道
绿色养护	物料、能源、水资源	绿色之道
污染防治	排放、污水和废弃物	绿色之道
低碳运营	排放、能源、水资源	绿色之道
自然生态保护和美化	生物多样性	绿色之道
伙伴发展支持	采购实践、间接经济影响	共享之道
客户安全与健康	客户健康与安全	安全之道
劳动雇佣关系	劳资关系、结社自由与集体谈判	共享之道
工作条件及劳动保护	雇佣	共享之道
职业健康安全	职业健康与安全	共享之道
员工培训与发展	培训与教育、经济绩效	共享之道
社区参与	原住民权利、当地社区	共享之道

图注：实质性议题在报告中的披露

5.4 利益相关方参与

GRI 指标 102-40、102-42~44

利益相关方的识别和参与是公司开展社会责任管理和实践的基础和前提,通过利益相关方的参与,我们能够进一步了解和析道路运营带来的经济、环境和社会影响进而改善我们的相关管理,同时与利益相关方建立伙伴关系也有助我们实现共赢、共同贡献可持续发展。

利益相关方	主要关注议题	期待和诉求	参与方式
客户（驾乘人员）	<ul style="list-style-type: none"> · 通行畅通 · 服务优质 · 安全出行 · 出行信息全面便捷 	<ul style="list-style-type: none"> · 道路通行畅通、平整、舒适 · 服务区服务内容丰富 · 收费服务态度好、效率高 · 道路救援及清排障到达及时、处理有效 · 信息发布及时、全面，渠道便捷 	<ul style="list-style-type: none"> · 服务反馈 · 服务区现场调查 · 网络调查 · 电话访问
地方政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 国有资产保值增值 · 合规经营 · 智慧交通 · 服务经济社会发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 国有资产保值增值 · 支持政府工作规划、服务经济社会发展 · 助力智慧城市建设 · 遵循国家和地方政策法规、依法纳税 · 合规诚信经营 · 产业优化升级 · 构建智慧交通 · 分享行业经验 	<ul style="list-style-type: none"> · 汇报沟通 · 巡查 · 批示 · 工作会议 · 制度文件 · 工作会议 · 年度报告
证券监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 透明运营 	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守交易所相关规定 	<ul style="list-style-type: none"> · 制度文件 · 汇报沟通 · 信息披露
投资者及债权人	<ul style="list-style-type: none"> · 投资回报 · 保值增值 · 风险防御 	<ul style="list-style-type: none"> · 收益和分红稳健 · 发掘新的利益增长点 · 降低企业投资风险 	<ul style="list-style-type: none"> · 董事会议 · 年度报告 · 对外公告、路演 · 股东大会 · 投资者调查
合作伙伴（供应商、承包商、路政、交警等）	<ul style="list-style-type: none"> · 互利共赢 · 诚信履约 	<ul style="list-style-type: none"> · 合作关系稳定发展 · 提供相关路迅路况支持 	<ul style="list-style-type: none"> · 合同协议 · 日常沟通
同行	<ul style="list-style-type: none"> · 行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 经验分享 · 促进行业良性发展 	<ul style="list-style-type: none"> · 行业会议 · 参观交流
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 平等雇佣 · 职业发展 · 职业健康安全 	<ul style="list-style-type: none"> · 完善的福利保障 · 畅通的职业发展路径 · 提供转型发展的机会 · 工作环境更加安全和舒适 	<ul style="list-style-type: none"> · 劳动合同 · 集体合同 · 职代会 · 员工满意度调查

		<ul style="list-style-type: none"> · 关注职业心理健康 	
运营所在地 社区	<ul style="list-style-type: none"> · 环境影响管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 降低公路噪声 · 保护当地生态环境 	<ul style="list-style-type: none"> · 走访
公众/媒体	<ul style="list-style-type: none"> · 信息公开透明 	<ul style="list-style-type: none"> · 及时公开重大信息 	<ul style="list-style-type: none"> · 采访

6 畅通之道

道路畅通是地区经济实现深度融通的重要前提，也是推动社会持续平稳发展、实现美好生活的重要因素。公司致力于发挥自身专业优势，提升沪宁高速公路的通行能力，确保道路畅通，贡献苏南地区经济社会发展。



6.1 通行秩序管理

良好的道路通行秩序是道路畅通的重要前提和保障。公司通过联合多方加强指挥调度，对收费站进行整车秤改造，实施客货车分流等措施强化通行秩序管理，保障通行效率。

2017年，公司采用激光分型技术判别车型，设立鲜活农产品运输绿色通道和货车专用收费车道等，保证了收费现场最大限度的畅通，改善收费现场的通行秩序。另外，公司还实施客货分离操作模式、“道口保畅五法”“关口前移”法等措施，优化通行秩序管理，保障通行效率。

案例：“一路三方”助畅通

公司以江苏省高速公路 96777 服务热线为基础，组织协调交警、路政实行“一路三方”联合指挥调度工作模式，在本部设置指挥调度中心，在苏州、无锡、常州、镇江设置指挥调度分中心，并制定智慧调度流程、明确各方的工作职责，实现了公司调度中心与交警、路政资源共享、责任共担、联合值守和高效配合。“一路三方”指挥调度系统，大大提升了突发事件处置和应急管理的联动指挥调度效率，有助于道路和畅通。



图注：沪宁高速公路无锡段“一路三方”联合指挥中心

6.2 完善保畅应急机制

公司在重大节假日重点开展道路和收费站保畅工作，确保大流量时段的道路畅通。2017年清明小长假期间，宁沪高速创新性利用无人机巡查向公众进行大流量路况直播，引导公众合理选择出行路径，提升指挥调度全局管控能力；2017年4月，宁沪高速联合当地医院、交警、路政等相关部门开展了高速公路交通事故应急救护处置演练，以提升高速公路联合救援、快速反应和综合应急处置能力。

公司重视应急车道管理，联合交警部门加强对应急车道的管理，在道路上增加应急车道非法占用抓拍装置，在道路沿线等设置相关宣传内容，呼吁公众不要非法占用应急车道等。2017年春节期间，公司联合交警开展应急车道专项整治活动，事故率同比大幅下降。

6.3 智能化助畅通

高速公路营运数据量大，随着移动互联网、大数据、云计算等信息技术的迅猛发展，信息技术在保障公路交通畅通中的作用也日益明显。公司顺应信息化发展趋势，建设综合智慧交通系统，通过应急指挥调度系统、移动单兵系统、监控系统和事件监测系统科学手段，加强交通信息和诱导信息的多渠道发布，强化24小时全线监控，提高道路异常主动发现率和应急处置能力，做到道路通畅情况无盲点。



图注：2017年，公司实现沪宁路全线自助发卡全覆盖，增建6条ETC车道，系统测试通行费非现金移动支付方案，缩短缴费耗时等，持续推进收费站等营运现场由人工向自动终端转型

案例：综合管理与公共服务信息化示范工程

自2013年开始，公司全面推进沪宁高速公路综合管理与公共服务信息化示范工程建设，构建起“1个数据中心、2个运用系统”以及标准化规范体系和运维体系，并已于2015年1月初通过了由江苏省交通运输厅组织的验收。该示范工程在沪宁路营运管理中的大数据分析运用、提高指挥调度能力、提升全线清障救援效率等方面发挥了积极的作用。

2017年，公司编制了三项信息化运营提升方案，截至12月底，初步完成主干线361路监控视频、104块情报板和25部电话语音安装工作。此外，公司加强与高德导航图、百

度地图等互联网企业在路况信息联合发布等方面开展合作，推进营运大数据分析研究，努力推进“互联网+高速公路”建设，根据道路监控和数据分析，进行指挥调度，并及时向外界发布最新的路况信息，提高道口通行率，保障高速公路指挥调度准确高效的运行。

关键绩效：

- ✓ 采用激光分型技术将入口卡机自动判罚准确率提升至 97%
- ✓ ETC 车道通过率达 96.96%
- ✓ 移动终端使缴费流程平均耗时由之前的 20 秒缩短至 15 秒

6.4 提高清障救援效率

道路的清障救援效率是影响道路畅通的关键因素之一。公司重视道路清障管理能力的提升，加强道路管控体系建设，通过深化视频监控、路况信息发布等信息化手段应用，并调度驻点人员对车流进行管控与疏导，统筹各方资源以提高道路清障救援水平。□

● 完善体制机制

为规范沪宁高速公路江苏段指挥调度工作，保障高速公路正常运行。公司重视道路清障标准化管理，制定《清障作业实施管理细则》《指挥调度管理办法》《清障收费及票据管理细则》《清障工作管理办法》等制度文件，并针对清障作业岗位制定岗位操作手册，以规范清障作业的各项工作流程，提升清障效率。

案例：交通事故快速处理中心

为提升交通事故处置效率和能力，公司推进道路交通事故处理工作模式创新。公司设置无锡东交通事故快速处理中心，这是江苏省第一家高速公路轻微事故快速处理中心（以下简称“轻微事故快处中心”）。轻微事故快处中心有助于实现轻微事故快速撤离现场，并提供一站式理赔服务，高速公路轻微交通事故处理时长从 30 分钟缩短至 15 分钟（待确定）。2017 年，公司联合交警部门在宁沪高速全线设立了多个轻微交通事故快速理赔点，大大提升了事故处理效率，大大降低了交通事故对道路通行的不利影响。

● 保障道路清障能力

公司科学排布全线清排障力量，通过在大流量路段加密布点、引入社会力量进行主线驻点等方式，保障道路沿线清障服务能力。2017 年，公司在全线 5 个养排中心共配备 300 余名养护及清障人员，配置养护及清障设备 350 多台套（待确定）；共设置日常清排障驻点 12 个，重大节假日驻点增加到 25 个，清障救援效率保持在较高水平。其中，无锡段驻点自 2017 年 5 月启用以来，清障 10 分钟到达率为 66.8%，30 分钟到达率为 100%。

针对无锡苏南硕放机场至苏州新区高速路段车流量大、事故多、区域拥堵发生率高、枢纽难调头等难点，公司积极引入无锡畅通公司等社会清障救援力量，在环太湖枢纽进行主线驻点，做到平均每 4 公里有保畅人员值守，保畅救援驻点密度明显加大，保畅人员协作顺畅，保畅工作实现“短平快”。2017 年，无锡苏南硕放机场至东桥枢纽段的 10 分钟清障救援到达率提升至 69.04%，同比上升 64.22%；共实施社会化清障 781 次，20 分钟到达率 96.41%，清障服务满意度保持 100%。

关键绩效：

- ✓ 清障平均到达时间为 13.2 分钟，平均疏通时间为 25.5 分钟
- ✓ 1 小时疏通率为 98.0%
- ✓ 清障 20 分钟到达率为 97.1%，清障 30 分钟到达率为 4.7%
- ✓ 完成清障共 2,0970 起，社会外协单位完成清障共 981 起，占清障总量的 4.7%

7 安全之道

交通运输安全关系整个国民经济社会的健康稳定发展，高速公路作为交通运输系统的大动脉，是守护经济社会稳定安全的“生命线”。宁沪高速始终将“安全与品质”放在服务公众出行的核心位置，在道路运营中筑牢安全防线，为经济社会健康发展和公众出行提供可靠的交通运输保障。

7.1 道路品质

良好的道路品质是安全通畅的基础。宁沪高速不断加强道路养护管理与实践，铸就品质基石，为公众出行及物流运输保驾护航。

完善养护体系 公司以全生命周期为理念，制定《沪宁高速公路预防性养护时机决策体系》，将养护指标与养护时机有机结合，依据气候区域、交通状况、路面结构材料等因素，合理选择养护时机，并通过车辙、破损率等指标对养护效果进行评估，让养护管理更科学、更系统。

加大养护力度 公司加大对路面及桥梁的隐患排查及破损维护，降低裂缝、车辙等病害对道路造成的安全危害。同时，公司不断深耕养护技术水平，创新应用复合增效型 MAC 薄层技术，对沪宁高速公路沿线车辙路段进行改造，提升路面的抗滑、抗车辙、抗水损害效果。



- 2017年投入经费约2,500万元，完成主线路面专项维修单车道18.6Km，灌缝处治近6万米，有效降低了裂缝、车辙等病害对道路造成的安全危害；
- 在马群互通实施了单车道2.4km抗凝冰路面试验段，提升冬季路面结冰道路通行安全水平。



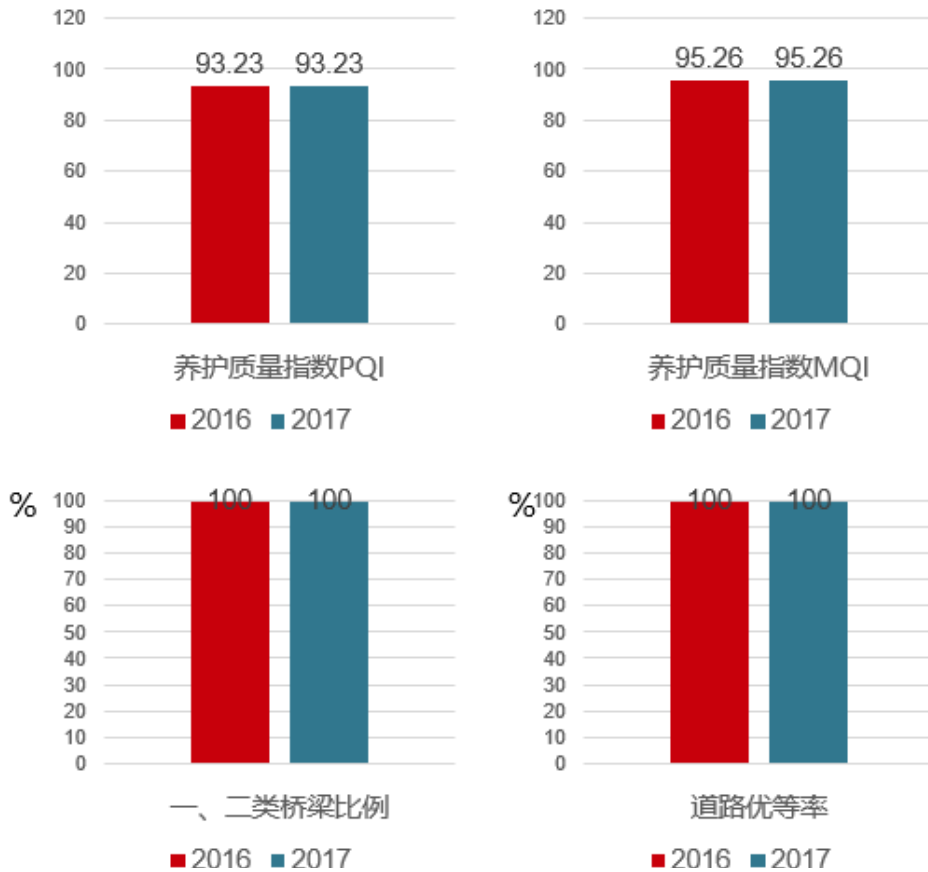
- 积极进行桥梁水下桩基的检测，利用水下高清摄像、水下声纳等先进设备和检测技术，及时检测水下桩基存在的混凝土破损、钢筋外露等病害；
- 对沪宁全线桥梁支座病害进行分级处理；
- 2017年，完成九曲河大桥桩基抢修等桥梁维修工作，有效提升了路桥品质。

图注：公司道路养护重点方向

提升养护水平 为进一步提升节假日大流量期间的保畅能力，多年来公司加快道路养护社会化转型的步伐，引进外协力量参与道路养护，并为其提供安全与养护技能教育培训和养护补贴，推进道路养护由以自养为主向专业协作转型。2017年3月，公司与江苏现代路桥有限责任公司签订《养护合同》，联合共建沪宁高速公路养护区，优化养护资源配置，为道路品质提供坚实保障；同时，不断加强养护机械化水平，提升养护效率。



图注：公司提升道路品质方向



图注：沪宁高速公路道路品质概况

7.2 道路设施安全

GRI 指标：416

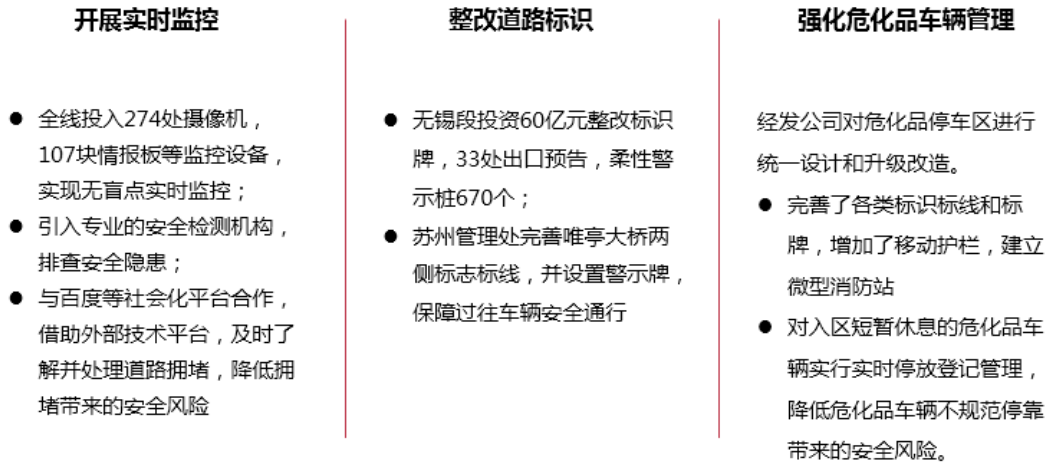
道路设施安全是公众出行安全的重要保障。宁沪高速严格执行《公路法》《产品质量法》及《收费公路管理条例》等相关法律法规，通过完善安全管理体系，打造坚实的安全管理基础，为公众提供更安全的出行体验。

优化安全管理公司总部及各下属单位制定《道路作业现场安全管理规定》等安全管理相关制度文件，搭建安全生产管理组织体系，提升安全管控水平；针对道路清障制定《清障管理制度》等，提升清障管理水平。同时，公司不断推进安全管理标准化建设，通过制定《危险、有害因素风险评价表》，编制覆盖各区域的安全风险警示卡，梳理、编制应急救援处置方案，促进安全管理更科学、更规范。

荣誉：

2016年12月，宁沪高速被交通运输部确定为交通部唯一一家高速公路行业安全标准化建设试点创建单位，并于2017年8月以932分（总分1,000分）通过评审验，获得交通运输部颁发的“交通运输企业安全生产标准化一级证书”。

完善安全风险预防措施 公司积极开展日常道路巡查，及时排查安全隐患；整改道路标识，保障驾乘人员安全出行，降低事故发生风险；加强危化品车辆管理，降低危化品车辆货物泄露带来的安全风险。



图注：安全风险预防措施

案例：“安全随手拍”，争做道路安全的守护者

宁沪高速苏州管理处开展“安全随手拍”活动，营造“人人关心安全、人人参与安全”的氛围，鼓励员工将发现的路面破损、设备设施老化、施工防护措施不完善等安全隐患记录并提交至公司管理平台，让管理处的安全触角延伸到生活的每个节点。

案例：“救援驿站”打造高速公路“避风港”

沪宁高速公路无锡段车流量持续攀升，导致轻微事故发生率也有所提升。为有效保障驾乘人员的安全，宁沪高速在无锡段上海方向硕放枢纽下匝道减速车道旁建设了国内首个高速公路主线救援驿站。救援驿站在建设过程中充分考虑了安全防护效果，采用了加固防撞护栏、加密护栏立柱等十余项主动防护举措，为驾乘人员安全通行提供可靠的保障。

7.3 客户健康安全

GRI 指标：416

安全出行是驾乘人员最关注的内容，也是道路运营的重中之重。宁沪高速将驾乘人员的健康与安全放在首位，将安全保障服务贯穿到驾乘人员旅途中的每个环节，为驾乘人员每一次出行提供更放心的保障。

安全信息随时获取

启程

优化智能卡口系统、号角广播系统、视频智能轮巡检测系统等综合保障系统，为交通态势发布、路网线路诱导和事故信息实时提示等综合信息的发布提供基础；通过可变情报、限速标志等媒介，帮助用户及时获取路况信息、气象信息、交通事故信息等，降低事故发生率，保障用户安全。

应急保障一路护航

途中

多方联动让救援更快：公司组织协调交警、路政实行一路三方联动，本部设置指挥调度中心，在苏州、无锡、常州、镇江设置了指挥调度分中心，与交警、路政联合进行突发事件快速处置；同时在救援清障点引进医务人员，并积极组织救援清障人员与医疗及消防等团队密切配合，降低道路突发事件对驾乘人员造成的安全风险，以及避免由于事故产生二次伤害。

品质服务全面保障

驻留

服务区从源头控制食品安全：加大对承租方餐饮原材料和商品进货关的把控，为过往的驾乘人员及旅客提供更安全的食品；

加强食品安全培训：梅村服务区对租赁区员工开展食品安全培训。

加强加油站安全管理：严格把控油品进货来源，确保油品质量。

荣誉：

2017年，宁沪高速窦庄服务区获得“餐饮服务食品安全量化分级年度等级A级”荣誉

案例：沉着应对危化品泄露事故，护航通行安全

2017年2月，一辆满载醋酸丁脂的槽罐车被一辆大客车在宁沪线苏州出口处附近追尾，造成危化品醋酸丁脂泄露，醋酸丁脂易燃、遇明火、高温能引起燃烧爆炸，极易对过往的通行车辆造成安全威胁。苏州养排中心在事发后第一时间采取救援行动，经过安监、环保等部门的评估，将危化品进行就地倒灌转移，并及时通知过往车辆，不得吸烟产生明火引发险情。经过科学处置、紧密配合，苏州养排中心成功杜绝了危化品泄露引发的二次事故，有效保障了道路通行安全。

案例：救援演练，全力保障受伤人员安全

2017年9月，宁沪高速牵头高速交警、路政、上海金汇通用航空公司、解放军101医院等单位，在无锡北站内广场开展直升机应急救援演练。

救援演练模拟高速公路发生多车追尾、人员重伤事故。接警后，清障、交警、路政、120等立即赶赴现场救援。宁沪高速智慧调度分中心立即启动重大事故应急预案，商请直升机在临近符合降落条件的锡北站内广场转运伤员。由救护人员对重伤员进行简单救治后，协同清障员、交警、路政共同将伤员抬上直升机，并火速转运至就近的解放军101医院，经过及时医治，有效保障伤者脱离生命危险。

直升机参与高速公路事故应急救援演练在江苏省内尚属首次，同时也是高速公路经营单位第一次牵头组织的重大演练活动，为事故受伤人员的应急救援提供了坚实的保障。



图注：直升机联合救援演练现场

同时，公司积极开展安全宣传，传播安全出行知识，让安全意识在驾乘人员心中生根发芽，从根源上降低安全风险。



- 宁沪路政支队在梅村服务区通过宣传台、宣传牌及手册，以及面对面沟通，向驾乘人员宣传“超限超载”法律知识；
- 无锡指挥调度中心利用可变情报板展示“治超”宣传标语，促进司机规范运输，降低“超载”带来的安全风险。

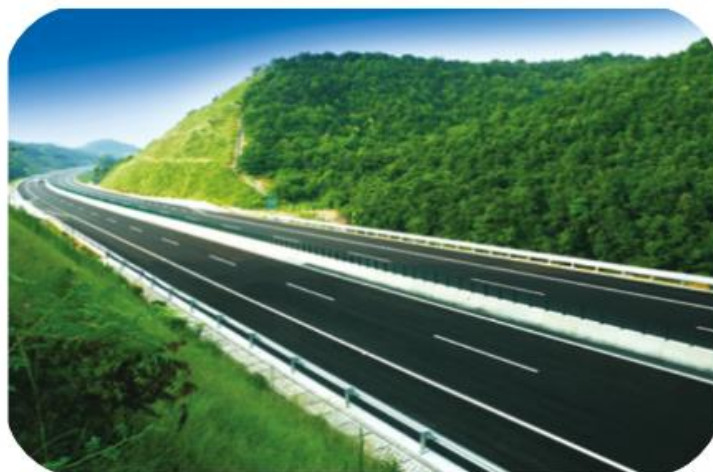


- 经发公司在仙人山服务区联合高速交警开展“拒绝危险驾驶，安全文明出行”的宣传活
动，为过往驾乘人员发放安全倡议书、安全行车资料、播放交通安全视频等，提升驾乘人员安全意识。

图注：公司开展安全宣传举措

8 绿色之道

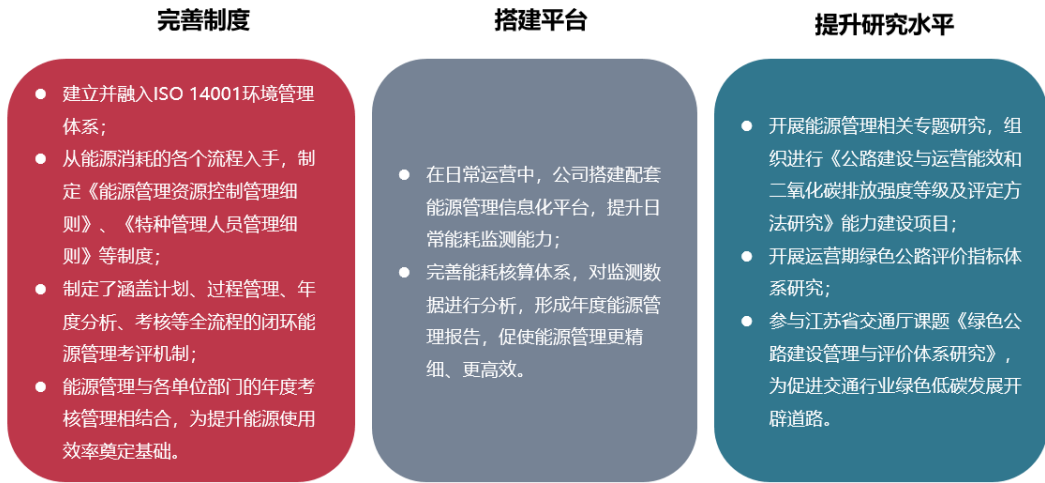
高速公路作为支撑国民经济发展的重要基础，其运营过程对能源资源的消耗及产生的温室气体对生态环境会造成一定影响。《交通运输节能环保“十三五”发展规划》提出要把绿色发展理念融入交通运输发展的各方面和全过程，着力提升交通运输生态环境保护品质。宁沪高速以“低碳运营，绿色养护”为主题，将生态环保理念贯穿到养护、运营与管理等环节，建设低碳运营体系、绿色养护体系，助力绿色交通发展。



8.1 环境管理体系

GRI 指标：301、302、303、305 ESG：A1 A2 A3 A2.4

公司严格遵守《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》及《固体废物污染环境防治法》等相关法律法规，根据 ISO 14001 建立环境管理体系。我们将优化能源使用和排放管理是提升环境管理效益的两条重要途径，以能源管理与排放管理为切入点，通过完善制度、搭建信息化平台、开展研究交流不断提升管理水平等措施，为道路环境保护提供系统保障。



图注：公司完善环境管理体系举措



图注：搭建能耗统计管理系统

8.2 低碳运营

ESG: A1.5 A2.1 A2.2 A2.3

高速公路低碳运营是建设绿色循环低碳交通运输体系的重要支撑。宁沪高速遵守《节约能源法》《清洁生产促进法》等法律法规，将低碳理念融入业务环节，在道路沿线、服务区、收费站及办公区域推广使用绿色材料及设备，打造绿色设施，努力降低自身业务运营的能源消耗，管理环境足迹。截至 2017 年，公司通过低碳运营，实现节能量 2,269.73tce, 二氧化碳减排量 3,195.35 吨。

ETC车道	绿色照明系统	绿色建筑	绿色办公
公司在沪宁高速公路全线收费站均设有ETC车道，覆盖率100%，有效减少了由于车辆在收费站的停留造成道路拥堵，进而降低汽车排放	为高速公路沿线及服务区更换绿色照明系统，完成梅村、阳澄湖和芳茂山服务区及陆家收费站等5个场区的LED改造，LED等节能灯具覆盖率73.68%，节省了能源消耗	公司新建的房建工程全部采用墙体保温材料；对昆山ETC中心、苏州新区应急中心等地区共计9926.34平方米建筑面积实施了绿色改造	采购绿色办公用能设备，如台式电脑、一体机、电视等均为一级能耗设备

图注：公司推进绿色运营举措

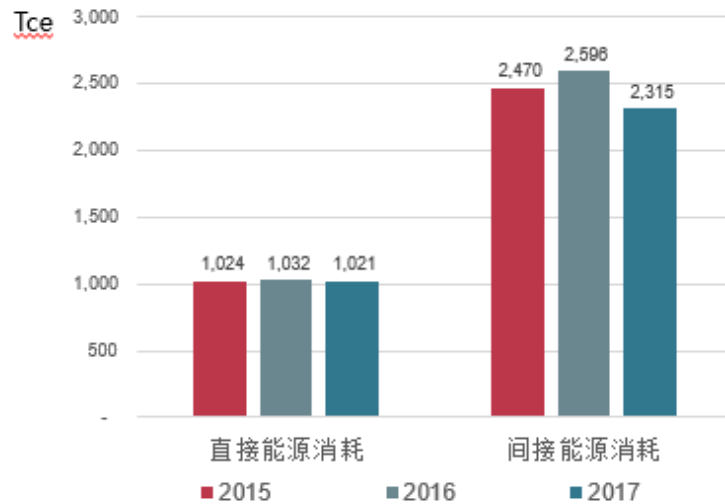
在绿色设施的推广使用中，公司采用合同能源管理模式，产生了较好的节能减排效益。公司在沪宁高速无锡段的 LED 灯具采购中应用合同能源管理，实现了年均节约电能 624,362.292 KWh，年均减排二氧化碳 622.49 吨、二氧化硫 18.7 吨、氮氧化物 9.37 吨。



图注：道路绿色照明

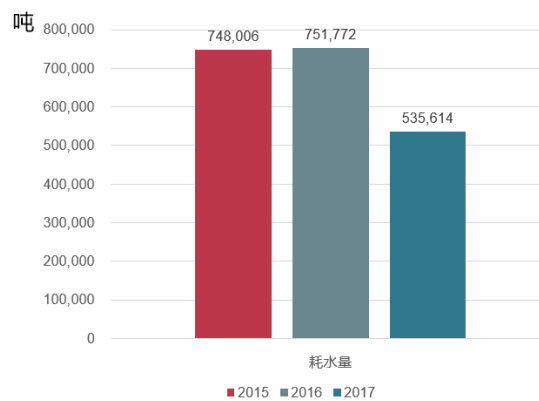


图注：ETC 车道



图注：公司能源使用概况

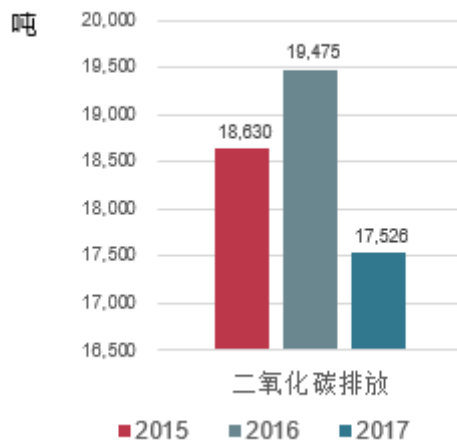
公司在道路运营中采用绿色节能技术，降低道路养护中的水资源消耗，在服务区设置中水回用设施，提升水资源循环利用率；开展绿色办公，鼓励员工节约用水，让水资源保护的足迹贯穿到道路运营与管理的全过程。



图注：公司水资源使用概况

公司深入落实国家交通运输部《关于全面深入推进绿色交通发展的意见》，不断创新绿色服务，积极推广清洁能源在道路运营中的使用，加大 LNG 加气站及充电桩建设布局与力度，推广使用太阳能供热等清洁能源技术。应用微电网，促进多种能源的可靠供给，不仅为公众出行提供绿色动力，更为绿色交通发展提供支持。

截至 2017 年，公司建设 LNG 加气站 3 座，全线服务区均完成了充电桩建设。与使用汽油作为动力的汽车相比，使用 LNG 作为动力的汽车尾气一氧化碳排放可减少 97%，碳氢化合物减少 72%，二氧化硫减少 90%



图注：公司二氧化碳排放量

8.3 绿色养护

ESG: A2.3

沪宁高速公路交通流量大、通车年限久，对养护工作提出了更高挑战。为了在养护工作中促进资源循环利用，有效保护、改善生态环境，宁沪高速积极开展绿色养护，提倡在养护施工过程中节约资源能源，促进废旧材料循环利用，不仅保障较高的道路承载及服务水平，也将养护对环境的影响降至最低。

公司通过预防性养护决策体系应用，同时不断创新绿色养护技术，推广使用绿色养护设备及材料，贴缝带、灌封胶等低碳养护材料使用率为 82.17%，有效提升资源及能源利用率，降低养护作业造成的碳排放。

截至 2017 年，公司通过应用绿色养护决策体系及技术，实现节能量 5,321.84tce，二氧化碳减排量 14,617.31 吨。

技术	效果	应用
绿色裂缝维修技术-压缝带施工	减少了开槽回填方式中加热、拌合、运输及碾压沥青混合料所消耗的燃油量；采用压缝带节约的燃油消耗即开槽回填方式生产沥青混合料所产生的燃油消耗量	沪宁路累计使用压缝带19千米
SMA现场热再生技术	节约了原材料生产及运输、混合料生产及运输等能耗	累计实施工程量为15千米
厂拌冷再生技术	节约单位冷再生混合料油量；提升资源循环利用	沪宁路苏州段施工755.75立方米
成品橡胶沥青技术	提升材料循环利用率	开展路面专项养护工程，铺设橡胶沥青680米

图注：公司应用的绿色养护技术及实施效果



绿色裂缝维修技术



厂拌冷再生技术

图注：部分绿色养护技术

8.4 减少排放

ESG: A1.1 A1.2 A1.3 A1.4 A1.5 A1.6

高速公路车辆通行、服务区运营、道路养护等都会产生废弃物，对生态环境造成一定影响。宁沪高速制定《环境因素评价表》，针对养护、清障、加油、驾驶等各个环节的排放足迹进行严格规范管理，降低废弃物排放对环境造成的污染。

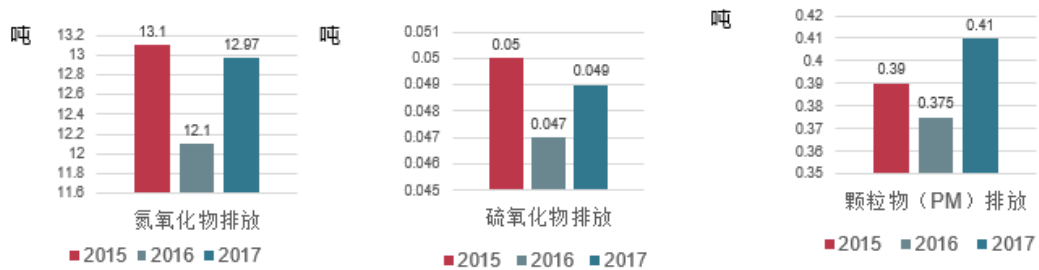
8.4.1 废气管理

沪宁高速公路上交通流量大，产生的汽车尾气也较多。尤其在高速公路收费站区，车辆的短暂加速、减速状态导致燃料不能充分燃烧，尾气排放超标，使得收费站成为尾气排放的高污染区。尾气中的氮氧化物会对驾乘人员和收费站人员的身体健康产生一定危害。公司积极开展收费站尾气降解技术研究并在薛家收费站推广应用，可降解汽车尾气中的氮氧化物总量达 44ug/m³，有效降低了汽车尾气对环境及人员健康的危害。



图注：降解汽车尾气

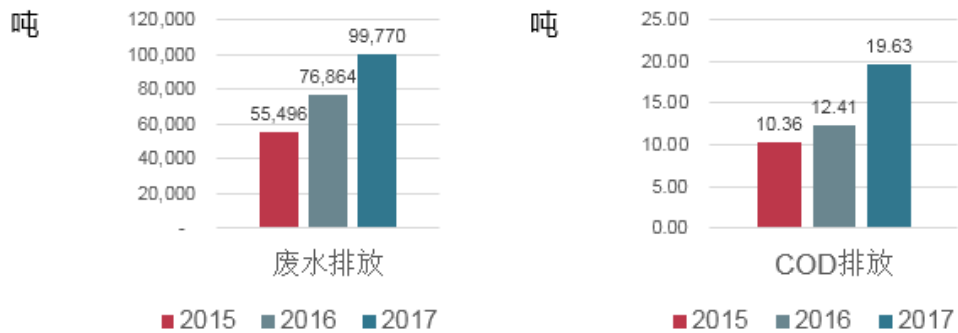
公司为花桥收费站、苏州园区收费站、无锡东收费站等 8 个收费站及无锡管理处更换新型、高效的油烟净化设备，降低油烟对人体健康的影响。



图注：公司废气排放情况

8.4.2 污水

高速公路服务区的汽车修理、餐饮服务等活动会产生大量污水，如果不经处理直接排放将极大影响周围环境。仙人山服务区队污水处理站进行扩建改造，将污水处理量从 180 吨/天提升到 480 吨/天，有效提升了服务区的污水处理能力。其他 5 对服务区污水已接入地方污水管网。



图注：公司废水排放情况

8.4.3 废弃物管理

公司针对道路运营过程中产生的废弃物制定分类管理措施，提升废弃物的循环使用效率，降低环境影响。2017年，公司通过对铣刨料循环利用，节约堆积占地 6,915.6 平方米。

废弃物	处理措施
沥青废料	委托施工单位进行严格处理，并追踪处理情况，避免废旧沥青随意排放造成资源浪费及环境污染
铣刨废料	通过拍卖、赠予等方式交由道路所在地区有资质的机构进行接收，并循环利用，有效提升物料的循环利用率
含油垃圾	集中存放，交给有资质单位处理
废油漆涂料	
报废零件	
墨盒、硒鼓、色带、电池、荧光灯管等有毒有害物质消耗	节约使用，避免浪费；集中收集,交由专业回收单位处理
生活垃圾	定期清理，交由专业环卫所进行处置

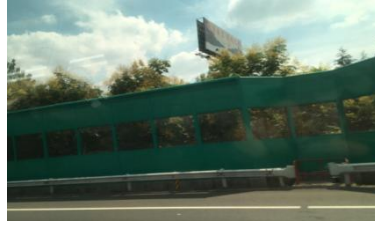
图注：公司废弃物处理措施

类别	单位	2015年	2016年	2017年	
有害废弃物	废化工材料及其包装容器	个	392	526	520
	废油漆桶、油桶	个	175	854	135
	油手套	双	1,070	1,070	1,070
	废沥青渣	吨	33,947.4	11,309.63	7,982
	废墨盒（包括废粉）	个	191	198	209
	废硒鼓	个	232	240	247
	废电池等电子废弃物	千克	99	147	127
	废日光灯	千克	150	236	367
无害废弃物	纸类	吨	10.08	8.92	10.73
	厨余垃圾	吨	439.96	499.42	512.39
	塑料	吨	1.81	1.69	1.87
	金属	吨	1.85	1.48	3.89
	木制品	吨	1.64	2.26	1.60

图注：公司废弃物排放数据

8.4.4 降低噪声污染

高速公路车辆通行会对沿线居民的作息造成一定的噪声干扰。公司加大声屏障工程建设，截至 2017 年底，共建造 22.79km 的声屏障。



图注：声屏障

8.5 美化生态环境

ESG A3.1

交通运输基础设施在建设运营过程中会对土地、水源、森林等生态资源造成一定影响，促进交通运输的生态建设是保护人类绿色家园的重要内容。宁沪高速严格遵守《环境保护法》《水土保持法》等法律法规，在高速公路运营中，注重生态环境的保护，严格落实水土保持措施，加强植被保护与恢复，通过开展“碳汇林”工程，实施地面清理、边坡生态恢复、路侧带绿化和立交区绿化，为沿线生态环境披上绿衣。截至 2017 年，公司在全线非城镇化地带沿线两侧打造了宽度各为 11 米碳汇林。



图注：改善沿线生态

9 温馨之道

公司以成为优质美好生活服务提供商为出发点，始终坚持“客户至上、用心服务”的理念，通过服务创新和持续改进，持续完善基本服务，推进站区标准化建设，主动征集和采纳客户意见，提升服务区管理水平和服务质量，不断满足基础设施使用者的需求，提高驾乘人员的满意度和获得感。



9.1 基本服务保障

公司制定《通行费解缴管理细则》《收费工作管理办法》《鲜活农产品绿色通道管理细则》等制度文件，完善站区收费服务公司积极扩大服务区基本服务覆盖面，针对不同阶层消费人群，设置不同的服务设施。在所有服务区设置的“泡面屋”、开水炉，满足大货车司机基本需求；在卫生方面，公司设立第三卫生间，并对服务区的公厕进行升级改造，使公厕达到星级标准，为公众提供清洁卫生的公共环境；在示范服务区，公司还为残疾人配备轮椅等方便设施，尽可能的为特殊人群提供便利。

在发生事故时，公司在排障救援过程中以送医救人为先，对于事故车辆不强求收费，积极开展与医疗和消防单位合作，保障驾乘人员的人身安全。公司还严格落实国家、省各项收费优惠政策，为社会带来更多便利的同时，也为社会稳定贡献力量。2017年，4个高速公路免费放行重大节假日全省总流量达1,412.37万辆。

保障民生,助力维护社会稳定

降低出行成本

● 绿色通道优惠**10,593**万元

● 重大节假日优惠**27,074**万元

图注：2017 年宁沪高速通行费减免成效

9.2 积极客户响应

公司根据 ISO 9001 建立质量管理体系，制定《投诉处理管理办法》等制度文件，妥善处理客户投诉，努力降低责任性有理投诉起数，减少因收费纠纷影响道路畅通事件发生的概率，提高客户满意度。公司还在仙人山、窦庄服务区与当地市场监督管理局共同设立“12315”消费维权服务站，实现了消费维权“不出服务区”，及时解决投诉问题，为驾乘人员提供舒心的出行体验。

为进一步提升收费窗口文明礼仪服务水平，公司推行服务窗口标准化服务建设，构建标准化服务体系，规范服务窗口动作和语言，在全服务站点推行“您好工程”，用服务传递温馨，以服务赢得满意。

9.3 客户体验提升

随着出行人数的增加和出行观念的变化，公众对人性化服务的需求日益迫切。公司在满足驾乘人员个性化服务需求的同时，还不断追求服务区人性化服务的完善。公司通过开展服务区调查，根据调查结果和驾乘人员反馈，对服务区中的软硬件设施进行升级，提升客户体验。2017 年 11 月，梅村服务区升级改造完成，拓宽主体建筑，改善服务区内硬件设施，布放国内最大的显示屏，设立女性专用停车位，还引入微信点餐、送餐机器人等科技化服务举措，丰富驾乘人员的出行体验。

公司努力推进“互联网+高速公路”建设，第一时间、多渠道向驾乘人员发布路况信息，方便驾乘人员及时更改行程，降低因路况不明造成的道路拥堵等问题；公司还开通移动支付功能，使驾乘人员在高速公路途中仍能享受快捷、安全的消费体验。



图注：服务区客户体验提升措施

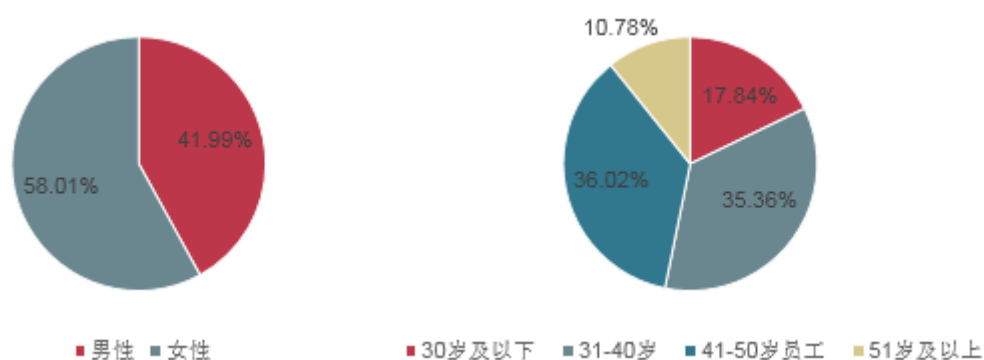
10 共享之道

公司的发展离不开社会各界的支持。宁沪高速视员工、行业伙伴以及社区为企业发展的宝贵财富，公司努力为员工打造卓越的成长平台；坚持透明、平等运营原则，携手伙伴，共同打造负责任、可持续的交通行业价值链；坚持与社区和谐统一发展，不断创新思维与行动，助力社区发展。

10.1 和谐劳动关系

GRI 指标：102-8、102-41、202、401、402 ESG：B1、B1.1、B1.2 B4

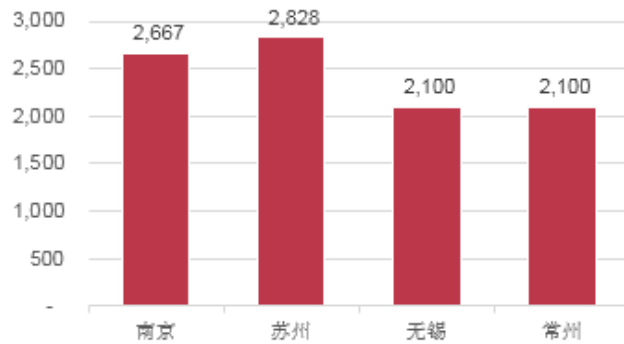
和谐的劳动关系是企业健康、持续发展的基石。公司严格遵守《公司法》《劳动法》等相关法律法规，恪守公平公正的用工政策，杜绝使用童工和强制劳动。尊重和保护员工合法权益，平衡员工工作与生活，致力于构建和谐劳动关系，共建幸福宁沪。截止 2017 年年底，公司员工总数为 3,515 人。



图注：公司员工结构

公司坚持以人为本，规范、完善公司人力资源管理，科学开发、配置人力资源，提高管理水平和效率，充分调动全体员工的积极性、创造性，按照“责权明确、运行规范、精干高效、协调统一”的要求，不断激励和约束每一位员工。

公司严格遵守《劳动法》、国际人权公约、劳工标准等法律法规、坚持依法用工。通过专项整治活动，公司劳动合同签订率 100%、社会保险覆盖率 100%。



图注：公司不同地域工资起薪

公司充分发挥公司工会的作用，以维护职工权益为核心点，搭好员工维权“连心桥”，建立健全职工代表大会制度、职工代表大会代表提案制度等，集体谈判协议涵盖员工总数的1%，切实保障员工民主决策、民主管理和民主监督的权利。



图注：公司民主管理措施

公司开展员工帮扶活动，成立特困职工救助基金，解决员工生活难题。2017年累计慰问困难职工222人，发放慰问金14.6万余元。

同时，为进一步提升员工归属感，公司开展了“五小”工程，即建设“满意食堂”、打造“温馨宿舍”、提供“舒适班车”、实施“引力薪酬”、营造“优美环境”，为员工创造温馨幸福的工作休闲环境。公司倡导员工积极参与文体活动，组织趣味运动会，保障员工身心健康。2017年有163名运动员参加职工运动会。



温馨宿舍



幸福班车



员工健身器材



心灵驿站

10.2 员工共享发展

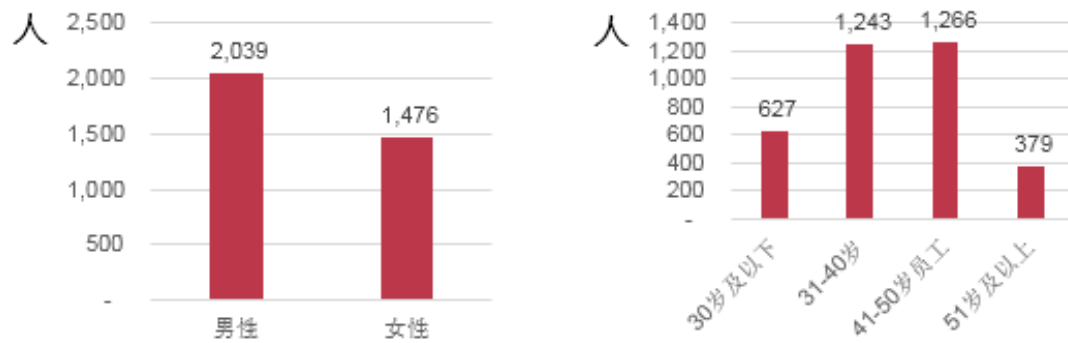
GRI 标准：102-8、404、407 ESG：B3、B3.1、B3.2

员工是企业赖以生存发展的坚实基础和重要保障。宁沪高速在经营过程中始终坚持以人为本，遵循“发展依靠员工，发展为了员工，发展成果由全体员工共享”的发展理念，公司不断拓展员工发展空间，激发员工积极性、主动性和创造力，努力实现员工和企业共同成长。

10.2.1 培训与发展

员工综合素质是企业的核心竞争力。宁沪高速重视每一位员工的职业发展，不断健全人才管理制度，畅通人才发展通道，搭建技能竞赛平台，不断提升员工素质和企业竞争力。

公司完善修订了公司《人力资源管理办法》《主管及以上管理人员考评细则》，拟订《管理人员轮岗管理办法》等制度。公司注重青年员工发展，建设 330 青年才俊训练营推进技能培训基地，推进“双创”活动，激发员工动能。2017 年，员工培训覆盖比例达 100%。



图注：2017年宁沪高速按照员工性别、年龄划分的培训人次

案例：推进“双创”活动，激发青春动能

为激发员工创新活力，宁沪高速积极推动“创新创业”活动，自2016年以来，公司成立了“张敏工作室”“‘龙城365’创新工作室”“小蜜蜂工作室”等17个青年创新创效工作室，为员工开展技术攻关、方法创新、管理提优等创新活动提供平台，助力员工提升自主创新能力。

10.2.2 支持员工应对转型

在智能化、互联网化发展和公司转型升级的背景下，员工面临着技能更新、转岗等职业发展问题。宁沪高速通过组织知识竞赛、演讲、技能操练等培训活动，帮助员工快速学习新技能，提升员工“自我造血”能力。公司提前充分时间通知员工有关企业的重大运营变更，在取得员工充分理解的前提下，并妥善安置转岗人员。

“由于服务区经营模式的转变，我由一名服务区厨师转岗成为锡东站收费员。这次转岗是我人生的一次转折：从旧的终点到新的起点；从熟悉的环境到陌生的岗位，由从不示人的后台操作到直面顾客的前台服务，虽说工作的内容发生了巨大的变化，但追求卓越的服务本质却没有变，顾客始终是第一位。在收费站，我第一次看到受服务对象报以的微笑回应，也是第一次听到受帮助对象的夸奖赞扬，这些都带给我新的体验及无穷的乐趣与满足。时间转瞬即逝，我用一颗转岗不转志的心适应着每一天的新生活，相信不久的将来我能成功完成角色转换，是的，我一定可以的。”

——无锡东站 文辉

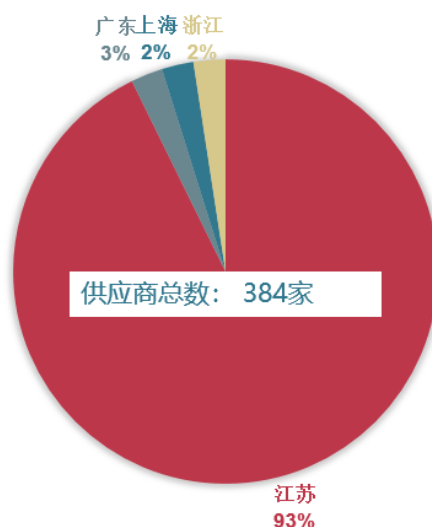
10.3 携手伙伴共创

GRI 标准：308、414 ESG：B5、B5.1、B5.2

合作伙伴是宁沪公司成长之路上不可或缺的重要支持，公司尊重伙伴利益，也致力于提升合作伙伴履行社会责任的意识和能力；同时，公司发挥自身在交通行业的示范引领作用，积极投入行业发展需求领域，为交通运输业发展贡献宁沪智慧和力量。

10.3.1 责任采购

宁沪高速不断完善供应商采购管理规范，修订了《采购管理办法》《公开招投标实施细则》《竞争性谈判实施细则》等采购制度，确保采购公平、透明、公正。同时，公司对下属各单位的供应商履约评价管理提出更高的规范要求，不断提升供应商履约水平。



图注：公司供应商地区分布

在供应商管理中，公司将社会、环境等社会责任履责要求纳入其中，选择提供节能环保产品的供应商，并对供应商提出劳工安全等要求。同时，公司组织施工单位、承包商等合作伙伴开展安全培训，为其有效提升履责水平提供有效支持。

10.3.2 助推行业发展

GRI 指标：102-12

开展专题研究 宁沪高速一直紧抓行业发展前沿，针对行业发展需求以及行业关注焦点开展相关科研专题研究，为交通行业的发展难题探索解决方案。

保畅

- 五峰山大桥、太湖隧道保畅的营运管理课题研究；
- 大流量保畅相关的重大科技专项的课题研究

绿色

- 《公路建设与运营能效和二氧化碳排放强度等级及评定方法研究》能力建设项目；
- 江苏省交通厅课题《绿色公路建设管理与评价体系研究》
- 运营期绿色公路评价指标体系研究

图注：部分公司开展的专题研究

参与行业协会 公司积极参与中国高速公路协会等行业协会组织，不断完善行业发展的合作平台；与协会成员共同探讨交通运输行业发展机遇与挑战，并参与相关行业标准制定，规范行业发展，为拓展行业发展新局面开辟道路。

组织参观交流 公司积极邀请行业伙伴、监管机构等来公司参观交流，将高速公路道路运营管理的先进理念、经验及成果分享并传递给行业伙伴，实现与行业伙伴的共同提升。职业健康安全

GRI 指标：403 ESG：B2 B2.1、B2.2、B2.3

每一次安全出行的背后，都离不开道路工作人员的坚持与付出，我们关注驾乘人员的安全，也在乎员工的安全保障。宁沪高速在养护、清排障及收费等业务运营中全力守护每一位员工的身心健康，为员工营造安全和谐的办公与生活空间。

10.3.3 保障作业安全

宁沪高速关注员工在道路作业、收费站服务等业务环节中的健康安全，严格遵守《安全生产法》等国家和地方相关法律法规要求，依托 OHSAS 18001 建立职业健康安全管理体系，制定并不断优化安全作业制度，为员工提供安全设备及安全培训支持，降低员工在道路运营工作中的安全风险。

完善安全施工制度

加大安全设备投入

强化员工安全培训

- 公司总部制定《道路作业现场安全管理规定》《收费作业现场安全管理规定》《危险作业活动安全管理规定》等制度，保障员工作业安全；
- 无锡管理处率先制定《夜间施工安全作业指导书》，为提升员工夜间施工安全提供保障。
- 购置重型、中型防撞缓冲车共9台，防撞设备总量达到14台，为现场作业安全提供有力支持。
- 宁镇处举办危化品安全知识培训，帮助员工提升道路运输中产生的危化品事故应对能力；
- 组织施工单位开展现场施工作业安全培训，规范养护施工现场作业区的管理，提升员工自我保护意识。

案例：为员工打造“安全盾”

为防范生产作业时的各类事故发生，保障员工的生命安全，汤山养排中心组织外协施工单位开展现场作业安全培训，结合模拟演练，帮助外协单位员工掌握养排作业现场的安全要求，提升自我保护水平。

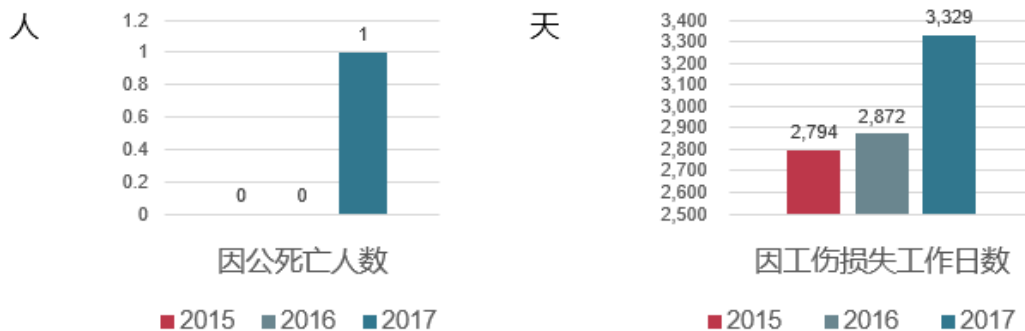
10.3.4 关注员工身心健康

宁沪高速开展收费站标准化改造，通过建设职工心灵驿站、职工书吧、健身房，为员工打造温馨和谐的工作环境。同时，公司不仅关注员工的工作条件，更关心员工的心理健康。2017年，仙人山服务区邀请镇江市中医院医生为服务区员工提供义诊服务，帮助员工进行身体减压。

案例：为收费站员工打造健康“保护伞”

宁沪高速苏州收费站建设“智慧收费亭”，为收费站工作人员安装风幕系统、地暖地热、新风控制等系统，降低汽车尾气对收费人员的身体危害，保障寒冷天气收费人员的供暖，为员工的身心健康提供支持。

无锡北收费站在收费亭内安装新风系统，保持收费亭内空气清新洁净，降低亭外空气污染对员工身体的危害。近两年，员工患感冒、咽喉炎等呼吸道病症显著下降，员工的健康得到了有效保障。



图注：员工健康安全概况

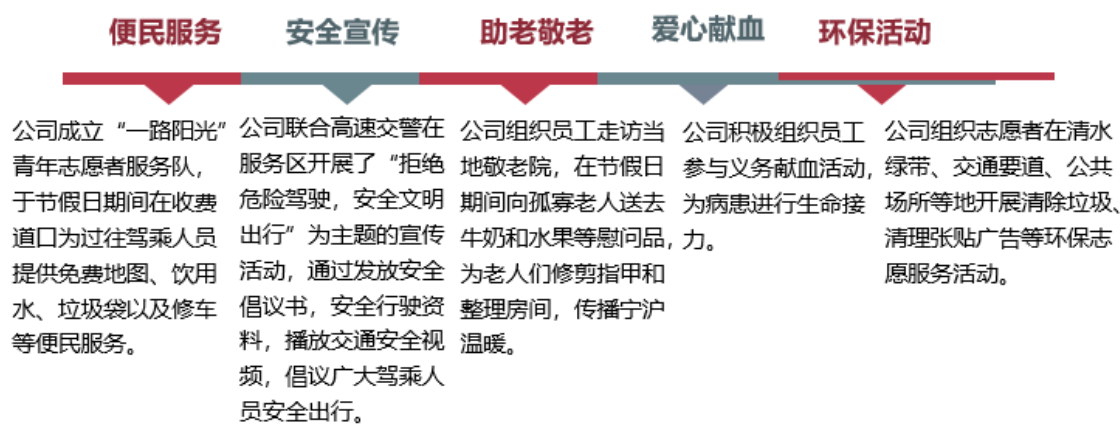
10.4 共建和谐社区

宁沪将企业发展和履行社会责任相统一，坚持企业与社区共同发展的理念，不断推动社区发展和进步，热心参与公益事业，积极为构建和谐社会贡献力量。

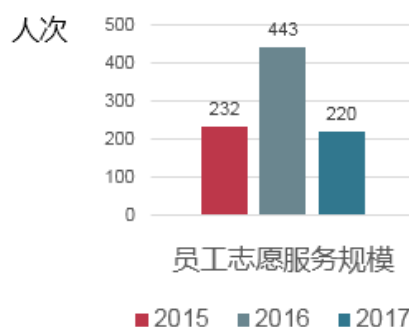
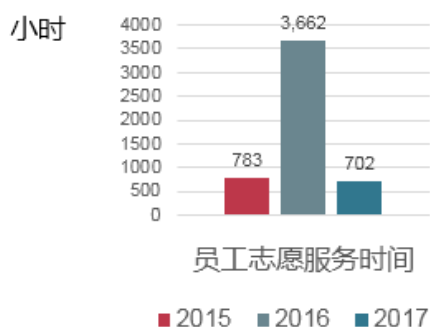
GRI 标准：411、413 ESG：B8、B8.1、B8.2

公司关注贫困地区的经济社会发展需求，充分发挥自身优势，为贫困地区的基础设施建设、综合农业发展以及新兴产业投入输入资金血液，同时公司成立各类扶贫基金、助学基金、慈善基金等，向社会各界进行公益性捐赠。2017年，公司共出资110万投入精准扶贫，其中80万元参与交通控股灌南县精准扶贫项目，30万元参与无锡市锡北镇泾新村帮扶项目。同时，对外捐赠总额42万元。

公司成立了43支青年志愿队，开展了涵盖便民服务、安全宣传、助老敬老、环境保护、爱心献血等各类志愿活动，满足社区公众的需求。



图注：公司开展各类志愿服务活动



宁沪高速不仅通过志愿活动满足社区需求，也致力于以自身资源促进社区长远发展。南京汤山作为有名的风景区常年吸引众多游客，为了让游客出行更安全便捷，宁沪高速与汤山旅游度假区合作打造公众号，为游客提供交通出行指南等服务，不仅提升了游客出行满意度，也促进了当地的旅游业发展。

11 附录

11.1 ESG 内容索引

环境范畴			
层面	指标编号	指标内容	对应报告内容
A1： 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	●
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	●
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	●
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	●
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	●
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	●
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得成果。	●
A2： 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策。	●
	A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电，气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	●

	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位，每项设施计算）。	●
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	●
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	●
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	● 由于公司的业务类型，该指标不适用
A3： 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	●
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	●
社会范畴			
层面	指标编号	指标内容	对应报告内容
B1： 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇，招聘及晋升，工作时数，假期，平等机会，多元化，反歧视以及其他待遇及福利的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●
	B1.1	按性别，雇佣类型，年龄组别及地区划分的雇员总数。	○
	B1.2	按性别，年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	○
B2： 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	○
	B2.2	因工伤损失工作日数。	○
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	○
B3： 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	●
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层，中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	○
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	○ 暂无统计

B4： 劳工 准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	○ 报告期内未有违
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	○ 反相关法律法规的情况发生
B5： 供应 链管 理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	●
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	○
	B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法。	○
B6： 产品 责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	○ 由于公司的业务类型，该指标不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	○
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	○ 暂无统计
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	○ 由于公司的业务类型，该指标不适用
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	○
B7： 反贪 污	一般披露	有关防止贿赂，勒索，欺诈及洗黑钱的：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	●
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	○ 暂无统计
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	○
B8： 社区 投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	●
	B8.1	专注贡献范畴（如教育，环境事宜，劳工需求，健康，文化，体育）。	○
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	○

注：●表示「不遵守就解释」的指标，○表示「建议披露」的指标。

11.2 GRI 内容索引

GRI 准则	披露项目	章节
GRI 101: 基础 2016		关于本报告
GRI 102: 一般披露 2016	102-1 机构名称	走进宁沪
	102-2 品牌、产品及服务	走进宁沪
	102-3 机构总部的的位置	走进宁沪
	102-4 营运位置	走进宁沪
	102-5 所有权与法律形式	走进宁沪
	102-6 服务市场	走进宁沪
	102-7 机构规模	走进宁沪
	102-8 员工信息	共享之道——和谐劳动关系； 共享之道——员工共享发展
	102-9 供应链	共享之道——携手伙伴共创； 战略与治理——创新发展
	102-10 机构与其供应链的重大改变	战略与治理——创新发展
	102-11 预警原则或方针	战略与治理——风险管理
	102-12 外部倡议	共享之道——携手伙伴共创
	102-13 行业协会的会员资格	走进宁沪
	102-14 最高管理层致辞	高管致辞
	102-15 关键影响、风险及机会	高管致辞； 社会责任管理——社会责任融入
	102-16 机构的价值观、原则、标准和行为规范	战略与治理——合规管理
	102-17 伦理与合规机制	战略与治理——合规管理
	102-18 机构的治理架构	战略与治理——公司治理
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	战略与治理——公司治理
	102-40 机构的利益相关方列表	社会责任管理——利益相关方参与
102-41 集体谈判协议	共享之道——和谐劳动关系	
102-42 鉴别与选择利益相关方	社会责任管理——利益相关方参与	
102-43 利益相关方参与方式	社会责任管理——利益相关	

		方参与
	102-44 利益相关方诉求及机构回应	社会责任管理——利益相关方参与
	102-45 财务报表中的所有实体	关于本报告
	102-46 报告内容边界	社会责任管理——实质性议题识别
	102-47 实质性议题列表	社会责任管理——实质性议题识别
	102-48 重订前期报告信息	关于本报告
	102-49 报告变化	关于本报告
	102-50 报告时间	关于本报告
	102-51 上一份报告日期	关于本报告
	102-52 报告周期	关于本报告
	102-53 报告联系人	关于本报告
	102-54 遵循的 GRI 标准	GRI 内容索引
	102-55 GRI 标准内容索引	GRI 内容索引
	102-56 第三方评价	关于本报告
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 机构产生和分配的直接经济价值	走进宁沪——关键绩效；战略与治理
GRI 202: 市场地位 2016	202-1 不同性别的基层人员标准薪资与当地最低薪资的比率	共享之道——和谐劳动关系
GRI 203: 间接经济冲击 2016	203-1 开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	战略与治理——创新发展
	203-2 重要间接经济影响	战略与治理——创新发展；共享之道——携手伙伴共创
GRI 204: 采购实务 2016	204-1 来自当地供货商的采购支出比例	共享之道——携手伙伴共创
GRI 205: 反贪腐 2016	205-1 机构贪腐风险评估	战略与治理——合规管理
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	绿色之道——低碳运营
	301-2 可再生物料的重量或体积	绿色之道——低碳运营
	301-3 回收产品及其材料	绿色之道——减少排放
GRI 302: 能源 2016	302-1 机构内部的能源消耗量	绿色之道——低碳运营
	302-2 机构外部的能源消耗量	绿色之道——低碳运营
	302-3 能源强度	绿色之道——低碳运营
	302-4 减少的能源消耗量	绿色之道——低碳运营
	302-5 降低产品和服务的能源需求	绿色之道——环境管理体系；绿色之道——低碳运营
GRI 303: 水 2016	303-1 按源头说明的总耗水量	绿色之道——低碳运营

	303-3 回收及再利用的水	绿色之道——减少排放
GRI 304: 生物多样性 2016	304-2 活动、产品及服务, 对生物多样性方面的显著冲击	绿色之道——美化生态环境
GRI 305: 排放 2016	305-4 温室气体排放强度	绿色之道——环境管理体系
	305-5 减少的温室气体排放量	绿色之道——环境管理体系
	305-7 氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx), 及其它重大的气体排放	绿色之道——环境管理体系
GRI 307: 有关环境保护的 法规遵循 2016	307-1 违反环境法律法规的次数	战略与治理——合规管理
GRI 308: 供货商环境评估 2016	308-1 采用环境标准筛选新供应商	共享之道——携手伙伴共创
GRI 401: 劳雇关系 2016	401-1 按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	共享之道——和谐劳动关系
	401-2 提供给全职员工(不包含临时或兼职员工)的福利	共享之道——和谐劳动关系
GRI 402: 劳资关系 2016	402-1 关于营运变化的最短预告期	共享之道——和谐劳动关系
GRI 403: 职业健康与安全 2016	403-2 工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例, 以及和因公死亡人数	共享之道——职业健康安全
GRI 404: 培训与教育 2016	404-2 为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	共享之道——员工共享发展
	404-3 接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	共享之道——员工共享发展
GRI 407: 结社自由与团体 协商 2016	407-1 已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商, 以及保障这些权利的行动	共享之道——员工共享发展
GRI 408: 童工 2016	408-1 已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商, 以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	共享之道——和谐劳动关系
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商, 以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	共享之道——和谐劳动关系
GRI 411: 原住民权利 2016	411-1 涉及侵害原住民权利的事件	共享之道——共建和谐社区
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 实施当地社区参与、影响	共享之道——共建和谐社区

	评估和发展计划	
GRI 414: 供货商社会评估 2016	414-1 使用社会准则筛选之新供货商	共享之道——携手伙伴共创
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐赠	共享之道——共建和谐社区
GRI 416: 顾客健康与安全 2016	416-1 接受健康与安全影响评估的重要产品和服务	安全之道——道路设施安全; 安全之道——客户健康安全
GRI 419: 社会经济法规遵循 2016	419-1 违反社会经济层面法律法规的次数	战略与治理——合规管理

11.3 意见反馈表

感谢您阅读《江苏宁沪高速公路股份有限公司 2017 年度社会责任报告》。我们非常重视并期望聆听您对公司企业社会责任工作和此份企业社会责任报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高企业社会责任信息披露水平、推进企业社会责任管理和实践的重要依据。您可填写下表，通过邮寄或电子邮件反馈给我们。我们欢迎并由衷感谢你提出宝贵意见！

您对本报告的总体评价			
<input type="checkbox"/> 非常好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差			
您认为报告结构是否合理			
<input type="checkbox"/> 非常合理 <input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较不合理 <input type="checkbox"/> 不合理			
您认为报告是否易读			
<input type="checkbox"/> 非常易读 <input type="checkbox"/> 易读 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较不易读 <input type="checkbox"/> 不易读			
您最为关注哪方面的责任议题（可多选）			
治理	经济	环境	社会
守法合规	经济业绩	绿色养护	伙伴发展支持
信息披露与沟通	改革转型	污染防治	客户安全与健康
风险管控	道路安全	低碳运营	劳动雇佣关系
	道路畅通	自然生态保护和美化	工作条件及劳动保护
	道路品质		职业健康安全
	智能化服务		员工培训与发展
	投诉和争议解决		社区参与
	客户体验提升		
您所关注信息在议题中披露程度如何			
<input type="checkbox"/> 很全面 <input type="checkbox"/> 比较全面 <input type="checkbox"/> 有所涉及 <input type="checkbox"/> 涉及很少 <input type="checkbox"/> 未涉及			

您还有哪些关注的议题未反映在报告中

您对公司社会责任工作推进或社会责任报告的建议：

您可以通过以下方式联系我们：

电话：8625-84362700-301835、301836

传真：8625-84466643

邮箱：jsnh@jsexpwy.com

地址：中国江苏省南京市仙林大道 6 号