

安徽皖通高速公路股份有限公司
2019 年环境、社会及管治报告

目录

关于本报告	4
编制基准.....	4
报告范围.....	4
称谓说明.....	4
可靠性保证.....	4
报告获取.....	4
关于我们	5
公司介绍.....	5
公司战略.....	5
公司治理.....	5
坚持稳健运营之路	7
责任管理.....	7
ESG 理念.....	7
ESG 管理架构.....	7
重大性议题管理.....	7
利益相关方沟通.....	9
审慎经营.....	10
发挥党建引领.....	10
信息合规披露.....	11
投资者沟通与参与.....	11
合作共赢.....	12
确保安全畅通之路	13
安全运营.....	13
提升道路养护水平.....	13
夯实安全生产管理.....	14
道路通畅.....	14
手段全面化保畅.....	14
公路智能化保畅.....	16
服务优质.....	16
优化收费服务.....	16
暖心便民服务.....	17
倾听客户声音.....	17
保护客户隐私.....	18
共抗战疫.....	18
致力环境友好之路	20
绿色养护.....	20
绿色服务.....	21
推广 ETC 车道.....	21
改造服务区污水处理.....	21
绿色办公.....	21
节约用能.....	21
节约用水.....	22

公用车管理.....	22
办公废弃物管理.....	22
打造员工成长之路.....	24
员工权益.....	24
坚持平等雇佣.....	24
完善薪酬福利.....	25
员工发展.....	26
畅通晋升渠道.....	26
完善培训体系.....	26
员工关爱.....	27
重视员工健康.....	27
用心关怀员工.....	28
构筑惠民共享之路.....	29
精准扶贫.....	29
费用减免.....	29
志愿活动.....	30
附录 ESG 关键绩效指标总览表.....	31

关于本报告

编制基准

报告编写遵循上海证券交易所“关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知”、《公司履行社会责任的报告》编制指引、《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》及香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》编制而成。

报告范围

报告全面披露了2019年1月1日至12月31日安徽皖通高速公路股份有限公司在履行环境、社会和管治责任（Environmental, Social and Governance, ESG）方面的信息。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容有所延伸。

称谓说明

在本报告中，“皖通高速”“公司”“我们”均指“安徽皖通高速公路股份有限公司”。

可靠性保证

报告的编制遵循重要性、量化、平衡及一致性的汇报原则，使用的全部信息来源于公司内部系统的正式文件、统计报告或公开资料。公司承诺报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，对其内容的真实性、准确性和完整性负责。报告经管理层确认后，于2020年3月27日获得公司第八届董事会第二十次会议审议通过。

报告获取

报告以电子版的形式发布。电子版可在安徽皖通高速公路股份有限公司官方网站 www.anhui-expressway.net 及在上海证券交易所网站 www.sse.com.cn 下载浏览。

关于我们

公司介绍

安徽皖通高速公路股份有限公司成立于 1996 年 8 月 15 日, 于 1996 年 11 月发行境外上市外资股 (H 股), 并在香港联合交易所有限公司上市, 亦为安徽省内唯一的公路类上市公司。2002 年 12 月, 本公司又在国内发行了人民币普通股 (A 股)。

本公司主要业务为持有、经营及开发安徽省境内收费高速公路及公路, 目前已经拥有六条高速公路和一条一级公路, 分别为合宁高速公路、高界高速公路、宣广高速公路、连霍公路安徽段、宁淮高速天长段、宁宣杭高速公路和 205 国道天长段新线。本公司经营的路段多为国家东西向大通道, 在安徽省以及全国的公路交通运输中发挥着重要作用。

公司战略

在未来的一段时间内, 公司将采用主营业务突出、发展渠道多元、运营管理高效、品牌效应显著的发展战略:

对内继续收购省内优质路段, 提高优质资产比例, 同时加快高速公路的新建与扩建, 增加现有高速公路里程。对外积极争取政策支持, 以多种有效方式收购省外和国际优良收费公路资产, 为主业发展注入新的动力。

加强组织结构建设、管理体系建设、人才队伍建设, 优化管理流程, 提升公司管控能力。



在高速公路主营业务的基础上, 实现产业和地域两个方面的横向范围扩展。即顺应当前经济环境和国家发展规划, 进一步提升多元化发展水平, 同时开展国际化业务。

明确公司核心价值观, 树立品牌意识, 加强文化建设, 将皖通高速打造成国内外知名品牌。

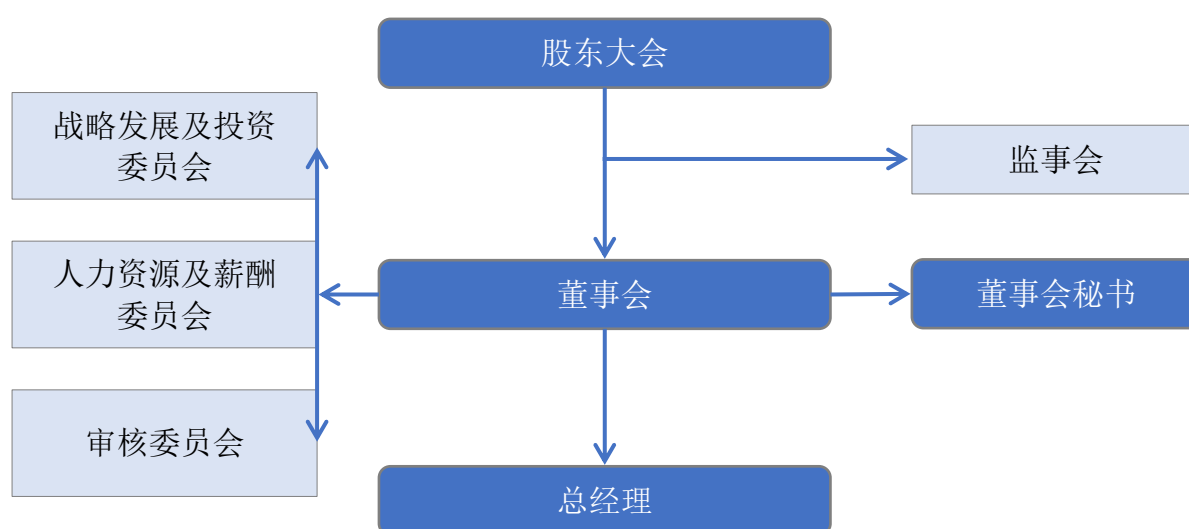
公司治理

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司股东大会规则》《上市公司治理准则》等法律法规以及上市公司规范性文件的要求规范运作, 不断完善公司治理, 实现高水平的企业管理。

董事会作为公司的决策机构, 负责完善公司的管治体系, 制定公司的整体战略规划, 确定长期绩效和管理目标等。董事会下设战略发展及投资委员会、人力资源及薪酬委员会、

审核委员会，各委员会均制定了明确的议事规则，各委员会委员均能对各自的专业问题进行深入研究，并对董事会提出科学、合理的专业化建议，有效提高公司的治理水平和运作效率。监事会依据《监事会议事规则》规定的议事方式与表决程序，通过定期召开会议、听取管理层工作报告和专题汇报等方式对公司董事和高级管理人员的履职情况进行检查和监督。

截至报告期末，公司共有董事 9 名，其中，执行董事 4 名，非执行董事 2 名，独立非执行董事 3 名。2019 年，公司共召开股东大会 2 次、董事会议 7 次、人力资源及薪酬委员会 1 次，审核委员会 4 次。



坚持稳健运营之路

交通运输作为国家基础性、先导性、战略性产业，是经济社会发展的重要支撑和强力保障。公司始终牢记习近平总书记提出的“只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业”的殷切嘱托，在做大做强做优主营业务基础上，积极履行企业的政治责任、经济责任、社会责任，发挥党建引领功能，筑牢企业发展根基，在服务党和国家工作大局中体现企业担当。

责任管理

公司致力于促进社会发展和服务民生的基础设施建设和运营，为社会修路、为政府融资、为投资者获益、为人民群众美好出行服务。多年来，公司结合企业发展理念及品牌主张，逐步完善自身经营管理体系，优化风险管控结构，稳步提升企业环境、社会及管治能力和企业综合价值，实现公司经营能力与履责能力的共同进步，共同发展。

ESG 理念

公司始终将履行社会责任视为企业持续发展、基业长青的必由之路，坚信公司的发展离不开国家良好政策的扶持、员工的辛勤付出以及社会各界的鼎力支持。作为国有控股上市企业，公司牢固树立“诚信、务实、创新、担当”为核心的价值观，秉承“为美好安徽铺路，让幸福生活提速”的使命，在担负交通运输大任、追求经济效益的同时，积极维护利益相关方的合法权益、保护环境、回馈社会，为实现“助力交通强国，成就行业典范”的愿景而不懈努力。

ESG 管理架构

为更好地落实企业环境、社会及管治管理，提升 ESG 管理水平与 ESG 信息披露质量，2019 年 1 月，公司成立环境、社会及管治工作小组，由总经理担任组长，副总经理、监事会成员四人担任副组长，董秘室作为报告编制的主要实施部门。未来，公司将持续提升董事会成员 ESG 管治意识，进一步加强董事会 ESG 参与力度，夯实 ESG 工作小组职能，优化各部门间的协同配合，逐步形成制度化的 ESG 管理体系，不断提高 ESG 管控效能。

重大性议题管理

利益相关方对 ESG 各类议题的关注度和判定议题的重要性程度是公司重大性议题评定的基础。公司每 2 年进行一次面向广泛利益相关方的调研活动。2018 年，公司面向投资者/股东、政府监管机构、员工、客户/司乘人员/道路使用者、董事会/监事会/经营层及供应商/合作伙伴等收集意见和反馈。通过 1,445 份问卷评估调查及内部访谈沟通，公司获悉了利益相关方对公司社会责任表现的评价和期望。2019 年，公司进一步通过

对高级管理层、各部门员工开展访谈，对重大性议题进行了回顾及评估，归纳、总结 2019 年公司高度关注的议题。同时，公司进一步梳理、完善了内部规章制度与年度管理实践，作为本报告的编制基础。

通过调研结果分析排序，最终识别出“反贪腐”“安全生产”“提高道路质量与保证通行安全”等 6 个高度重要议题。公司将在本报告中充分阐述实质性较强的关键议题，也将紧扣利益相关方的关注与诉求，调整公司策略与管理政策。

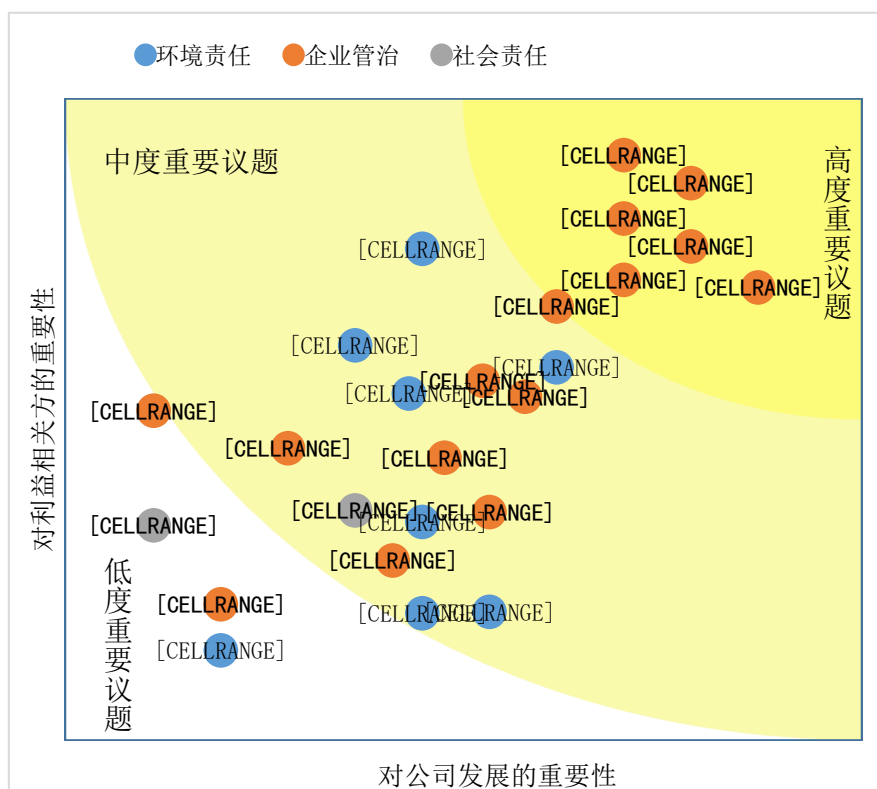


图 - 2019 年 ESG 重大性议题矩阵

重要度	排序	议题
高度重要	1	反贪腐
	2	安全生产，包括应急方案、应急响应机制及相关监督措施
	3	提高道路质量与保证通行安全
	4	员工薪酬与福利
	5	员工安全与健康保障
	6	保持道路畅通、提高交通运输效率
中度重要	7	人才吸引与留存
	8	公路噪声的达标及控制
	9	员工培训与发展
	10	制定可持续发展计划、管理体系和 ESG 风险评估

	11	水资源利用，以及保护水源的措施
	12	避免使用童工及强制劳动
	13	提高道路服务质量，打造服务品牌
	14	土地合理利用，与道路途经居住地居民的和谐关系
	15	资源的有效利用和回收
	16	大气污染物的管理及固体废弃物的处置，及相关减排措施
	17	高速公路建设对生物多样性影响
	18	能源消耗和节能措施
	19	投诉处理与服务提升
	20	社区公益建设，包括但不限于：精准扶贫、志愿者活动等
	21	消费者隐私保护
低度重要	22	避免涉及不正当竞争、恶性竞争
	23	供应链管理及推动上下游可持续发展
	24	温室气体和碳排放管理，以及减排措施
	25	为运营地点当地居民创造就业机会，促进就业

利益相关方沟通

公司搭建了较为完善的沟通交流机制以更好地了解并回应各利益相关方的期望与诉求，通过建立常态化的沟通机制与高效便捷的沟通渠道，与各利益相关方建立紧密联系，持续提升与相关方的沟通成效。

表 - 利益相关方沟通表

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
投资者/股东	经营业绩提升 透明信息披露	股东大会 召开业绩说明会 定期报告与信息公告
政府与监管机构	依法合规经营 强化风险管控 支持地方发展	日常汇报 工作会议 交流拜访 定期报告与信息公告
员工	投诉及绩效反馈 职业发展空间 培训与成长 健康、安全的工作环境	定期会议 日常交流 常态化培训 员工活动

客户/司乘人员/道路使用者	提升客户体验 反馈客户投诉 客户隐私保护 收费公开透明 道路畅通无阻 道路安全及救援	客户服务热线 客服投诉平台 客户满意度调查 收费信息公开 道路信息公开
环境	环境管理 绿色运营 宣传教育	环境信息公开 论坛与交流活动
供应商/合作伙伴	公开、公平招投标 推进合作 定期沟通反馈	电子招标平台 业务拓展与合作 工作会议
社区/公众	社区沟通 社区公益活动	公益活动 精准扶贫 信息公开

审慎经营

公司严控企业基础管理关键点，以稳健务实的姿态积极应对外部环境的变化，持续完善风险控制能力，加强党政廉洁建设，严守依法合规底线，夯实公司发展根基，为公司稳健长远发展保驾护航。

发挥党建引领

党对国有企业的领导是政治领导、思想领导、组织领导的有机统一。公司坚持贯彻党在深化国有企业改革和企业治理中发挥的领导作用，明确党组织在决策、执行、监督各环节的权责和工作方式，落实全面从严治党方针和要求，以一流的党建引领一流的企业建设。

2019年，公司认真贯彻落实上级党委工作要求，坚持党委领导核心作用，以强化巡视整改和开展主题教育为重点，深入落实全面从严治党要求，推进党的建设各项任务落到实处，为做强做优国有企业，提供坚实的政治和组织保障。

坚持党委领导核心作用

公司明确和落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位，清晰党组织在公司治理中的重要作用，做到组织落实、职责明确、监督严格。公司将党委研究讨论作为董事会、经理层决策重大问题的前置程序，充分发挥党委的把关作用。同时，执行一岗双责，抓实各领域党建工作，构建齐抓共管的党建大格局。

保障党员合法权益

公司充分发挥民主生活会、组织生活会的作用，在选举、决策等方面充分听取广大党员意见；加强党建工作经费保障、建设标准化党员活动室以支持党组织活动。2019年，公司开展了卓有成效的党建活动，举办了两次党务纪检干部培训班，参训学员200多人次。

加强监督巡视整改

公司依据《中华人民共和国监察法》《中国共产党廉洁自律准则》，制定《严明政治纪律和政治规矩暂行办法》《违纪违规案件查处工作暂行办法》等制度，紧盯重点领域和关键环节，通过制度约束、廉洁教育、群众监督和巡察督查的有机结合，为廉洁从业指明道路。

公司纪委每季度开展一次作风督查，对7个管理处落实“连个责任”情况进行专项巡察，确保巡察全覆盖，让党员干部在监督中进步。同时，公司完善举报途径，并对实名举报人隐私加强保护，监督全公司范围内可能发生的贪污舞弊行为。

培育公司廉洁氛围

公司召开党风廉政建设和反腐败工作会议，组织所属单位主要负责人“述职述廉述责”，逐级签订《党风廉政建设责任书》，大力开展“廉洁教育+”活动，并在重要节日节点，及时通过编发提醒短信等形式，引导员工廉洁从业。

案例：“不忘初心，助廉同行”家属助廉倡议书活动

为树清廉家风，筑牢家庭廉洁防线，公司向全体主管级以上员工家属发出“常吹家庭廉洁风、常敲家庭廉洁鼓、把好家庭廉洁关、守住家庭幸福门”的倡议，鼓励大家签署家庭倡廉倡议书。公司希望家庭成员做好参与者、监督者的角色，以德治家、以廉养家、以情暖家，通过每一位家庭成员的努力，筑起反腐倡廉的家庭防线。

信息合规披露

公司高度重视利益相关方的知情权，严格依照信息披露要求，确保公司信息披露及时透明。2019年，公司遵照《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所主办上市公司规范运作指引》等规定，严格审核披露信息，刊发公司定期报告和临时报告共64份，持续提升信息披露质量。公司依照《收费公路管理条例》《安徽省高速公路管理条例》等法律法规，通过公司官网和收费公示牌等向社会公开收费信息，保障司乘人员知情权。

投资者沟通与参与

公司十分重视与投资者或潜在投资者沟通，本着充分披露、合规披露、平等对待、高效低耗、诚实守信等原则管理投资者关系，依据《中华人民共和国公司法》《上市公司与

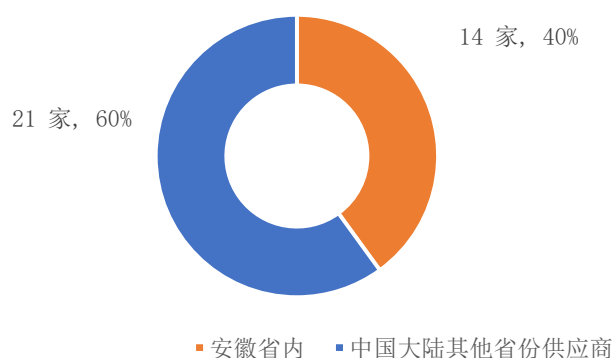
投资者关系工作指引》等有关法律法规，制定《投资者关系管理办法》《募集资金管理制度》，保护投资者合法权益，并充分利用公司网站、“e 互动”平台、公司邮箱、热线电话等多种渠道与投资者保持密切沟通，维护投资者和公司之间的长期信任关系。2019 年，为经营好投资者关系管理，公司开展了董事、监事、高管人员及部门负责人的投资者关系管理知识培训。2019 年，公司开展两次路演，接受机构投资者现场调研 16 次，电话调研 2 次；通过“e 互动”平台回复中小投资者提问 29 次，通过公司邮箱回复投资者问题 12 次。

合作共赢

公司严格按照《中华人民共和国招标投标法》《安徽省实施〈中华人民共和国招标投标法〉办法》等法律规定，制定《招投标管理制度》，建立公司采购管理系统，对供应链和采购行为全程把控。2019 年度，公司经公开招采的项目共 61 项，涉及供应商 35 家。

- 通过筛选资质、业绩、履约三优企业，构建管理评价体系，每年定期进行供应商评估，持续对集中采购供应商进行动态管理。
- 依据《招投标管理制度》，成立采购工作组和评审小组开展公开招标工作，与采购商额外签订《廉洁协议》，严格遵守各项廉洁和保密制度规定，并建立采购台账以备审计。
- 充分运用信息技术，推广电子化招标，提高招标效率和透明度，并建立投诉和举报方式，全面杜绝采购过程的舞弊行为。

按地区划分供应商数目及比例*



*数据范畴说明：2019 年公司供应商数目及分布的统计范畴只包含通过公开招投标形式确定的工程类供应商，不包含通过其他非招标形式确定的供应商情况。

确保畅通之路

随着社会发展，公路交通运输呈高速增长的趋势，风险隐患也随之增加，对公司道路安全与保畅工作提出了更高的要求。公司紧紧围绕“党政同责、一岗双责、齐抓共管”的安全生产责任体系，不断打造标准化、系统化、信息化的管理模式，提升技术创新能力，用安全畅通的道路有力促进地区间的互联互通。

安全运营

保障道路运营安全是公司的首要责任，是一切工作的基础。公司牢固树立“安全就是生命、安全就是服务、安全就是效益”的安全理念，依据《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国突发事件应对法》等法律规定，深化统一、高效、规范的安全管理制度和管理体系，提升道路养护水平，加强风险管控能力，夯实安全生产管理，为大众提供安全放心的出行环境。

2019年，宣广高速公路公司被列入“2019年安徽省安全文化建设示范企业名单”。

提升道路养护水平

公司不断深化日常养护与隐患排查工作，狠抓规范化作业，根绝道路的风险隐患。根据2019年国家交通运输部实施的《公路技术状况评定标准》，公司及时更新包括《高速公路桥梁养护办法》《高速公路养护工程管理办法》等在内的9项养护制度，明确道路日常养护管理遵循原则、工作内容与技术手段；做好风险管控和隐患治理双重预防，建立风险管控工作机制，深入排查薄弱环节和问题，及时整改发现的隐患，严格把控道路质量。

加大安全检查力度

公司组织每日养护巡查小组，及时深入了解道路基础设施与沿线附属交通设施配备状况，对发现的病害在规定时间内组织修复，严防二次事故发生。

加大风险防控力度

公司加强观察如桥梁、隧道等重点养护对象，制定养护计划，做到道路养护责任明确、检查及时、监督检查到位，特别在汛期、岁末年初等重要时段，深入排查薄弱环节和问题，坚决整治道路各项安全隐患。2019年，公司全年投入超过1,500万，先后完成了桥梁安全防护能力提升工程和公路隧道提质的升级行动，使安全管控得到坚实保障。

公司各管理处也相继开展了“1+3+N 安全生产隐患集中排查治理专项行动”、安全生产风险防控和隐患排查治理百日行动、“查风险、堵漏洞、补短板、抓落实”百日整治行动等专项活动，加强对交通安全、照明、通风、监控及供配电设施、服务区（加油站）

安全生产的排查，如滁州处结合改扩建交安工程，在合宁高速公路部分路段设置了团雾视线诱导系统；宁国处改造了宣宁段中分带的 23 处活动护栏，消除了风险和隐患。

加大创新研究力度

公司积极与行业企业、研究机构、高校等合作，推动行业养护技术的长足进步。2019 年，公司高界管理处与武汉二航路桥特种工程有限责任公司、中国科学院武汉岩土力学研究所合作，共同进行“运营桥梁抬桩加固技术研究与应用”课题研究。项目获得第七届安徽省公路学会交通科技进步奖一等奖。

夯实安全生产管理

公司坚持不懈推进安全文化建设，落实安全责任，推动安全宣传教育培训，营造出“事事讲安全、人人重安全”的工作氛围。根据《安全生产管理暂行办法》规定，公司在本部、管理处以及管理处管辖区、管辖路段均设立了安全生产委员会并签订安全生产责任书，形成“层层负责、人人有责、各负其责”的责任格局，压实全体干部职工的安全责任。

公司按照《安全生产培训暂行规定》，积极开展一系列安全生产培训、知识竞赛等活动，不断提高员工的安全意识以及对安全隐患的处理能力。2019 年，公司组织了交通运输行业网络安全态势及现状专题培训，并围绕安全生产月活动主题，分别开展了各类专题培训 35 次，培训 3,086 人次。

2019 年，高界管理处“安康杯”竞赛再获国家级荣誉，连续 11 年被安庆市评为“安全生产先进单位”。

道路通畅

随着社会经济的发展和民众出行需求的增加，道路通畅成为大众最关注的议题之一，也是公司道路营运水平的直接体现。2019 年，公司强化恶劣天气、事故救援的部署，积极开展收费制度的改革工作，突出抓好营运路段保畅保通工作，致力为大众提供畅通的出行条件，提升司乘人员出行体验。

手段全面化保畅

公司不断提升内部响应、问题处理的及时性，并加强与社会单位的联勤联动，提高内外部信息、工作处理的畅通性，确保各类事件得到有序、周全的处理，保障日常与突发情况下的交通畅通。

应急保畅机制

公司制定《养护限时修复管理规定》，要求施工队伍在接收到《路损维修通知单》的 48

小时内无条件修复完整路损设施；联合多部门监控路况信息，精准发布实时路况及天气信息提醒和预警，供司乘人员合理选择出行路线，预防和缓解车辆拥堵。

针对节假日、恶劣天气、道路事故处理，公司建立了一系列的应急指挥、物资保障和防备体系，针对性出台《高速公路营运突发事件应急预案》《防汛专项应急预案》《地质灾害专项应急预案》等若干指导性工作文件。同时，公司内部成立应对恶劣天气领导小组、应急保障专业救援队等专项团队，外部联合路政大队、社会施救等单位形成多方联动的管理体系，保障突发事件的快速响应、内外协调、处理到位。

案例：合肥管理处应对突发事件

2019 年春节期间，合肥管理处辖段连续遭遇 6 场降雪，合肥处根据实际情况，及时调配人员、分组分段上路巡查桥梁和道路积雪结冰情况，及时共享各路段实时除雪进展，并按照“人歇机不歇”的原则，最快速度清除辖段内桥梁、陡坡、枢纽互通和匝道积雪积冰。降雪期间，合肥处共出动人员 2,000 余人次，机械 300 余台班。

案例：清障救援系统 App

公司清障救援系统可实现电脑网页端，手机 App、微信公众号的信息交互。司乘人员可通过 App 可实行一键救援，App 将自动推送时间、路段等信息。清障救援 App 实现了清障救援业务的可视化，保证沟通信息及时、准确传达，为施救团队的精准救援工作奠定基础，提高相关人员的救援效率。

应急保畅演练

为提高全员的实战水平，公司联合多方组织常态化的道路应急训练，一年来，公司共开展各类应急演练活动 30 余次，如天长处与江苏省淮安管理处联合开展了高速公路交通事故应急救援演练，萧县处提前组织开展了高速公路冬季除雪保通应急演练，为高效有序的应急工作打下了基础。

案例：宣广公司开展防洪应急演练

2019 年，“路警司”三方举行了汛期交通中断应急处置分流演练。演练现场模拟因连日突降暴雨，护坡山体发生泥石流，车道被全部堵塞，造成的单幅交通中断，所有上行线车辆需进行分流的突发事故。三方按照演练方案完成了汛期巡查、险情报送、灾害现场安全控制区设置、现场安全及交通秩序管控、应急处理、道路抢通、安全撤离等处置程序。通过此次演练，检验了宣广高速汛期应急预案的可操作性，提高了各方联勤联动和应急处置能力，为处理突发水毁塌方事件积累了宝贵的实战经验。

公路智能化保畅

公司积极响应建设“数字中国”战略，贯彻交通部《关于大力推动高速公路 ETC 发展应用工作的通知》要求，全面开展高速公路 ETC 改造建设，拓宽数字化设备应用场景，着力提升公路设施的数字化和智能化管理水平。

设备安装维护

2019 年，在 ETC 建设方面，公司搭建 ETC 杆架及 RSU 天线，信息屏、自动栏杆机等设备，并对已有设备进行 ETC 车道改造、情报板屏体改造、UPS 主机改造等，实现全面无障碍通车目标。机电设备维护方面，公司利用信息化手段开展收费站机电信息维护工作，实时掌握设备维护的进度，对其进行有效监管。移动支付设备安装方面，公司推广支付设备的安装和调试，完成全出口人工车道的移动支付覆盖。

2019 年，公司新开设 ETC 车道（含 ETC/MTC 混合车道）175 条，截至报告期末，公司共设有 ETC 车道（含 ETC/MTC 混合车道）244 条（不包括代管路段）。

全面入口治超

自 2019 年 12 月 16 日起，公司强制性启动所有路段全面车型收费，对货运车辆在高速入口实施称重检测，将检测数据和收费站入口发卡系统进行联动管理，拓宽 ETC 系统的功能范围，实现“货车必检、超限禁入”。

联网技术查验

“绿通查验 App”可将公司“绿通档案”“假冒绿通堵漏增收”信息自动创建、上报、提醒，达到收费站绿通业务的自动化管理目的。公司利用“绿通查验 App”手持机实现现场实时查验，大大提高绿通车辆在收费站的通车效率。

服务优质

“十三五”时期是公司努力成长为一家“主营业务突出、发展渠道多元、运营管理高效、品牌效应显著”的高速公路知名企业的重要时期。公司像对待道路质量一样对待道路服务，将服务纳入企业经营、管理和发展的战略之中，超前注入品牌意识，秉承“真诚微笑、用心服务”的微笑服务理念，为客户提供优质、便捷、温馨的服务。在不断提高司乘人员对公司的认同和满意度的同时，保证公司在机遇与挑战并存的发展形势下持续稳定发展。

优化收费服务

随着互联网技术发展，高速缴费正迎来新的变革。2019 年是联网收费新旧模式转变的重要时期，公司积极适应新常态，加快建设全景式数字化高速公路，结合新技术应用和

数据分析、融入“互联网+”管理模式，探索新形势下的事后稽查方法。该方法将收费工作由现场管理转向后台管控，并利用稽查大数据平台，构建多部门、全方位、高效率的协同机制。通过每月定期开展数据稽查、联动稽查等多种方式，提高对逃费车辆早发现、早准备、早处置能力，全面提升收费管理水平，保障收费的公平、公正。2019年，宁国管理处通过现场整治查处逃费车辆、利用稽查平台排查逃费车辆等方式查处各类逃费车辆共37,147辆次；合肥管理处充分运用黑名单系统，维护道口秩序，全年上报黑名单车辆22辆。

暖心便民服务

“微笑服务”代表着公司的服务精神与文化底蕴，我们将“微笑服务”从“小窗口”向“大服务”转型升级，由点到面，不断拓展服务外延、深化服务内涵，持续满足新形势下司乘服务新需求，着力构建大服务长效机制。

公司在收费站道口设立便民服务台，为有需要的司乘人员提供指路、热水、手机快充、外用药品、简易维修等快捷服务。特别在入冬以后，因天气原因封闭高速公路的情况时有发生，各收费站为滞留司乘人员提供开水、食物、路况咨询等服务，及时消除了滞留司乘人员的焦虑。2019年，合肥管理处“迎春花”品牌作为“微笑服务”优秀品牌代表在企业文化节成功发布；管理处青年员工组成的QC小组获2019年安徽省质量管理小组三等质量技术成果；微笑服务作为“标杆管理”典型案例成功入选《合肥市全面质量管理漫画读本》；同时，管理处员工刁盈盈获第六届“最美中国路姐”称号。

公司还利用节假日期间，依托“啄木鸟”志愿者服务队、“迎春花党员示范岗”和“迎春花班组”等多个平台和载体，开展志愿服务活动，如团员青年在收费道口、服务区开展发放青年文明号服务卡、“9+x”便民服务等，发扬志愿精神，承担公司作为国企的社会职责。2019年，合肥管理处共青团的支部委员会荣获全国“情满旅途”活动成绩突出集体和省属企业“五四红旗团总支”称号；所属包河大道收费站成功增创“全国青年文明号”，该集体已经连续四次蝉联该荣誉称号；员工齐宁荣获“省属企业优秀青年志愿者”和合肥市经开区“爱在社区爱在家门口”优秀志愿者荣誉称号。

倾听客户声音

客户的反馈意见是公司不断向前发展的指明灯。公司鼓励司乘人员通过服务热线咨询、门户网站意见投诉等渠道，或向管辖公路的各管理处直接投诉，反馈他们对服务质量、道路安全、收费标准等意见。按照《公路收费窗口微笑服务管理暂行办法》要求，公司严格规范了投诉处理流程，要求员工及时、有效地倾听、记录、调查、核实、反馈客户反应的问题，并由公司统一回访投诉问题解决情况，妥善处理司乘人员提出的每一个问题，让公司运营不留死角。2019年，公司共收到4次投诉，正常投诉关闭率为100%。

保护客户隐私

公司充分认识到信息化时代保护客户隐私的重要性，制定《信息化工作管理暂行办法》，规范司乘人员的信息收集流程及信息的保存、使用。公司发挥电子化工作平台优势，加强信息收集与管理，规范需收集的数据，要求仅在特定场景下由内部相关人员授权使用，如针对司乘人员信息收集，公司仅记录车牌号、产生费用等必要信息，充分保障司乘人员隐私。同时，公司内部网络实施三级保护，确保重要信息的网络安全。2019年，公司未发生因敏感信息丢失、泄露等引起的诉讼。

共抗战疫

2020年春节，一场新型冠状病毒感染肺炎疫情在全国突然蔓延。疫情就是命令，防控就是责任。公司迅速响应，于1月29日成立疫情防控工作指挥部，快速部署公司落实安徽省重大公共卫生事件一级响应措施方案及领导疫情防控工作安排，公司各部门紧密配合，保障疫情防控工作的高效实施。



公司及时迅速反应，做好疫情防控工作

加强公路保通保畅

疫情期间，守住“交通线”就是守卫“生命线”。公司迅速行动，与地方公安、交通、卫生防疫等部门密切配合，加强收费站体温检查与高风险地区人员排查力度；坚决保障疫情防控和重要生活生产物资安全快速通行，严格落实“一断三不断”（坚决阻断病毒传播渠道，保障公路交通网络不断、应急运输绿色通道不断、必要的群众生产生活物资运输通道不断）和“三不一优先”原则（不停车、不检查、不收费、优先通行），在高峰时段增加疏导力量，优先保障救护车辆、防疫车辆和运送医护人员、药品器械、人民群众生活急需物资车辆的快速通行，为抗击疫情赢取宝贵时间，保障人民群众的安全与健康。

助推企业复工复产

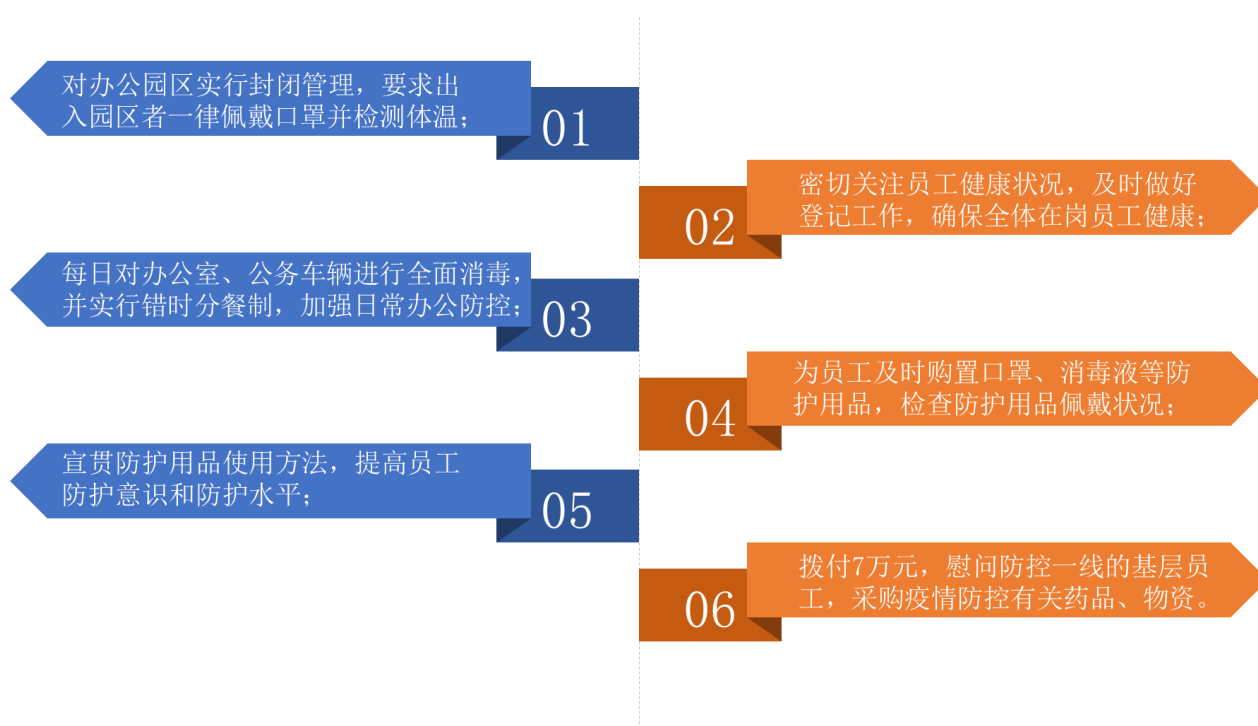
交通运输不仅是疫情阻击战的强大后盾，也是保障经济生活平稳运行的“先行官”，切实维护正常交通秩序，是赢得疫情战役胜利，有序复工复产的基本前提。公司坚持认真贯彻国家交通部对复工复产的指导和要求，充分发挥收费公路通行费免收政策的作用，对所有的运输车辆在疫情防控期间全部免收通行费，按照不停车、不检查、不收费，优先便捷通行的原则畅通绿色通道，开辟专用通道。同时，在企业复工复产人员返程集中期间，开足收费站点，加大巡察频率，加强现场引导，为企业复工复产提供运输保障，为稳定经济社会大局提供有力支撑。

爱心支持疫情防控

公司向宣城、滁州、安庆、宿州、亳州市红十字会捐款 500 万元，定向捐赠其疫情防控应急指挥部，支持开展疫情防控工作。

全力保障员工健康安全

疫情下保障员工安全与健康是公司当仁不让的义务，也是夯实抗疫后方战线的重要手段。公司及时印发《关于复工后皖通园区管理有关事项的通知》，加强人员管理、后勤保障、疫情宣传工作全力保障一线工作人员在抗战疫情期间的身体健康及安全。



由于公司在疫情防控方面的突出表现，合肥管理处及高界管理处第四党支部书记操川分别获得省国资委集体及个人通报表扬。

致力环境友好之路

公司积极响应国家《交通运输节能环保“十三五”发展规划》，充分发挥企业的主观能动性，将环保理念融入公司管理决策和日常运营，通过理念创新、科技创新、管理创新，加快建设绿色交通运输体系，为建设环境友好的社会贡献力量。

绿色养护

管理道路养护过程中使用的养护资源及其对环境造成的影响是公司环境保护工作的重要环节。公司积极推行绿色养护理念，遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，于2019年进一步修订《高速公路绿化养护管理办法》，明确相关部门对所辖高速公路绿化养护、监督、考核职责范围和工作质量标准。同时，公司加大推广机器抗滑表层与高聚物注浆修补技术，强调对于沥青循环利用，降低废料产生率，全面贯彻落实公司绿色养护目标，提高公司绿色养护管理水平。

融雪剂使用管理

公司遵循“科学、精细、环保”原则，一方面严格做好融雪剂的存放，避免融雪剂因受潮出现结块现象，造成撒布不均匀、效率低而导致用量加大的情况；一方面严格控制融雪剂用量，以“机械清除、物理铲除为主和人工清除、化学融雪为辅”的模式，根据降雪情况针对性进行融雪剂撒布，减少因融雪剂进入农田、河流而造成的环境污染。

废料循环利用

公司遵循“减量化、无害化和资源化”的处理原则，推行废料循环利用，尽可能将产生的沥青废料用于城市化改造或周边乡村基础设施维护项目。对于未进行二次利用的废旧材料，公司集中收集后移交具有资质的专业公司处置，严防废弃物的随意倾倒和填埋。

道路绿化养护

公司定期检查公路沿线、中央隔离带、互通立交区绿化植物管护情况，并按照国家《公路养护技术规范》标准进行浇水、保洁、排水、施肥、病虫害防治等绿化养护施工，保证苗木栽种密度与成活率，保障道路绿化植物对公路安全、水土保持、环境美化的功效，维护良好的安全行车环境。2019年，公司集中开展对外来入侵物种“一枝黄花”的扑灭工作，有效控制“一枝黄花”繁殖情况，避免对公路生态系统的破坏。

道路防噪对策

公司严格遵守《中华人民共和国环境噪声污染防治法》，通过设置更换声屏障、增加绿化带等防噪手段，有效控制噪音，保障沿线居民的生活品质。

绿色服务

公司遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国清洁生产促进法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，积极拓展绿色服务的经营理念，通过对高速公路 ETC 收费推广及服务区升级改造等行动，升级能源消费结构，为大众提供绿色、可靠、高效的服务。

推广 ETC 车道

2019 年，公司持续建设 ETC 车道，将所辖大面积路段收费方式升级为自由流收费并优化网络安全架构，提高通行速率，吸引和助力更多司乘人员使用 ETC 通行收费服务。这一服务有效推动车辆因排队而频繁启动、刹车的次数。经交通部门测算，平均每辆车通过 ETC 车道比通过人工收费车道的油耗节省量为 0.0314 升，氮氢化合物排放量降低约 0.7 克。同时，司乘人员车辆燃油消耗平均降低 20%，二氧化碳排放减少约 48.9%，一氧化碳排放减少约 71.3%，氮氧化物排放减少 16.4%。

ETC 系统的使用提高了高速公路收费站通行效率，减少了收费车道数量，有利于缩小收费站规模，节约基建费用和管理费用。ETC 免卡通行有效避免收卡发卡造成的卡片遗失，减少资源的浪费。

改造服务区污水处理

公司以绿色环保理念对服务区升级改造，提升服务区环境管理与绿色服务水平。2019 年，宣广高速公路公司投资 106 万元对其所辖的广德服务区污水处理设施进行改造。改造完成后，服务区每日处理污水能力达到 150 吨，提升了污水处理的达标率，降低废水排放对环境的影响。

绿色办公

公司将绿色发展理念融入公司运营的每个细节中，不断提升自我环境管理能力，从细小处做起，让绿色理念深入人心，以实际行动助力绿色低碳办公。

2019 年，公司制定《计划用水和节约用水的管理制度》《水量计量管理制度》《二次供水卫生管理制度》等制度，设立专项节能减排管理小组、节水领导小组规范能源、水资源的使用，保障节能、节水管理的有效落实。

节约用能

公司积极采取节约用电、用能管理及采用新能源替代的举措，践行节能减排。供电方面，公司在日常办公中遵循“人走灯灭”原则，发布节能关灯温馨提示；控制空调开启时间

与工作温度，如员工遇加班情况需提前报备使用时间；严格控制园区用电时长，包括设置定时景观照明时间，控制景观灯使用等；同时，公司倡导使用清洁能源，部分建筑使用太阳能系统照明。

供暖方面，公司实行市政集体供暖措施进行统一管理，通过合理控制供暖时间和温度，有效降低供暖带来的能源过度消耗。供暖设备采用管壳式热换器装置，该装置具有高导热性，可降低热传导过程中的热量损失。

节约用水

2019年，公司积极推进建设节水示范单位，推动节水型城市建设的深入进行。根据《合肥市节约用水管理条例》等有关规定，成立节水领导小组，定期举办节水会议，制订相关节水目标、考核办法与奖惩措施，进一步细化水资源管理和水污染防治工作；每年定期全面排查“跑、冒、滴、漏”现象，及时修复、更换老化器具，加强节水能力。此外，公司还认真贯彻节水优先方针，提高各单位和员工节水意识，扩大节水成效。

2019年5月11日至17日，公司组织第二十八届以“建设节水城市，推进绿色发展”为主题的全国城市节水宣传周活动，充分利用电子屏、宣传栏、知识竞赛、征文等多种方式，传递节水理念，倡导绿色生活，鼓励人们关注环保并付诸行动。通过此次活动，公司投入1万5千元维修更换20个节水水龙头、51件节水便器和其他130件节水器具，并排查出9个漏水点。漏点维修后，每天平均可节约水量140吨，大幅提升公司节水能力。

公用车管理

公司严格执行《公用车辆管理办法》，采用预约使用制度，实现“集中管理，统一调度，统一核算”。公司倡导多部门同时出差，大幅提高了车辆使用率，并通过车辆管理平台利用大数据分析、监督车辆使用的规范性和合理性。2019年，公司已全部清除超标车辆，并对车辆的过滤系统定期维修、保养，保证车辆的环保性能达到国家和行业标准。

办公废弃物管理

公司办公过程中产生的废弃物主要包括废弃灯管、打印机硒鼓、废弃电池等有害废弃物，废弃纸张、生活垃圾等无害废弃物，以及食堂产生的厨余垃圾。针对有害废弃物，公司一方面鼓励员工通过添加墨粉进行重复利用，一方面统一收集废弃的办公物品后交由有资质的第三方处置。针对无害废弃物，公司上下积极倡导在线办公系统，减少打印和线下会议，设置分类垃圾桶，对生活垃圾进行分类收集后，交由各市政垃圾处理单位统一运收处置。针对食堂产生的厨余垃圾，经油水分离后，统一由具有资质的单位收集并处置，杜绝油污的直接排放，降低环境污染。

2019 年，公司积极响应国家垃圾分类号召通过多种渠道宣传垃圾分类知识，提高员工的对垃圾分类的认知与行动力。同时，公司更新厨房排烟系统设备，保证厨房废气的合规排放。

打造员工成长之路

人才是公司发展的根基，也是公司基业长青的保障。公司始坚持以人为本，把“事业同创、成就共享”作为公司员工管理的出发点和落脚点，建立公平、和谐的劳动关系，搭建成长发展的职业道路，营造简单、阳光的组织氛围，给予人文关怀，实现员工与公司的共同成长。

员工权益

公司不断完善人力资源政策体系，在保障员工权益的基础上，充分发挥用工制度的灵活性，为员工提供公正公平的工作机会、有竞争力的薪酬福利，健康安全的工作环境，

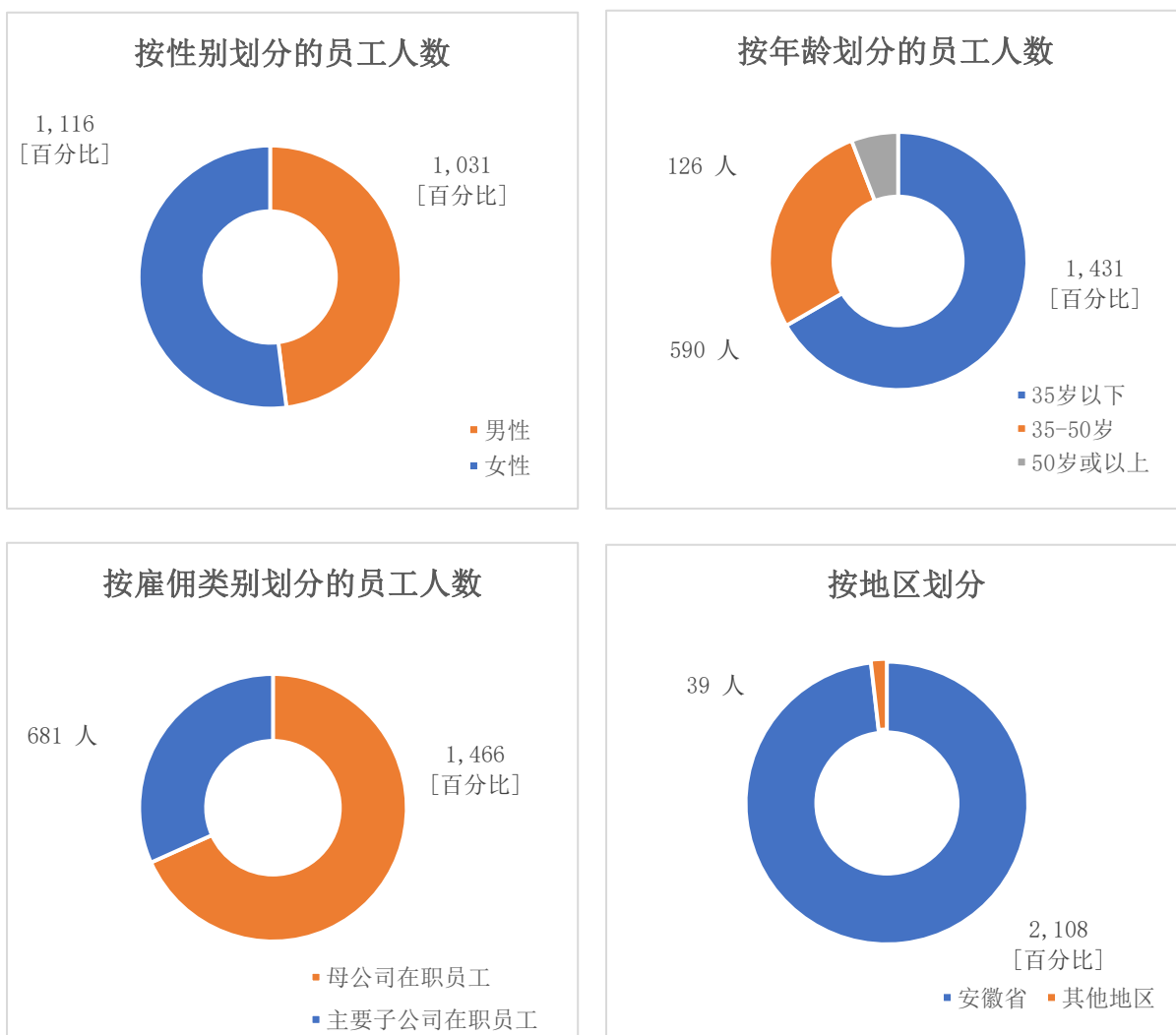
公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规，制定符合公司劳工特点的《劳动合同管理办法》，与员工签订劳动合同书，确保其合法的劳动权益。同时，公司遵守国家有关规定实行每周 40 小时的工作制，坚决抵制强制劳工行为。2019 年，公司未发生雇佣童工、强制劳工诉讼事件。

坚持平等雇佣

平等雇佣和反对就业歧视关乎基本人权保护，公司始终坚持平等雇佣、“以岗选人”原则，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》规定，根据《员工招聘管理办法》《劳动合同管理办法》等制度要求，坚决在招聘和用工中秉承公开公平自愿原则，抵制雇佣童工行为，充分尊重女性员工的合法权益，反对一切因性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰、户籍所在地等与工作无关的个人特征作为差异化对待员工的不平等行为。一旦发现童工或强制劳工等违法行为，公司将第一时间解除劳动合同并上报当地人力资源与社会保障局等政府单位处理。

公司坚持平等、多渠道招聘原则，通过公开方式发布招聘信息，统一组织评测和面试等，杜绝暗箱操作及有损招聘公允现象的发生。公司设置《人力资源管理流程》，并将其整合至人力资源管理系统（eHR），坚持“流程完备、一事一结”的闭环管理模式，将员工招聘、离职、调岗调薪等管理流程规范化，确保公司在员工招聘、人员变动等符合公司及国家的有关规定。

截至报告期末，公司共有员工 2,147 人，其中女性员工占比 52.0%。



完善薪酬福利

公司挖掘员工需求,制定并完善薪酬分配和绩效考核制度,为员工提供多层次福利保障,帮助企业保有和吸纳人才,稳定员工结构,提高员工工作积极性。

薪酬管理

公司制定《薪酬管理暂行办法》,执行“定岗定编定薪”的政策,根据岗位性质设置管理岗位、专业技术岗位、收费岗位、工勤保障岗位四个岗位序列,并结合员工入职年限、工作经历、学历等因素确定薪酬档级。除固定薪酬外,公司还发放一定比例的浮动薪酬,对优秀员工予以加薪奖励。

考核激励

为进一步评估员工个人贡献、个人能力,并为员工未来晋升发展提供参考,公司针对本部制定《公司本部部门绩效考核实施方案》,并按照员工层级,实施针对性的考核评价标准;针对管理处、收费站等一线员工提出收费人员星级考核、优秀站长工程考核等激

励机制，鼓励有志向的员工树立典型并发挥特长，提高公司的业务能力与服务水平。2019年度，公司结合员工年度考核调整机制（“181”考核）结果，予以综合评定后对员工基本工资进行调整，并评选出考核优秀员工 293 人。

福利保障

公司提供完善的社会保障与员工福利，以此激励员工的积极性，提高员工的工作效率。公司依据《中华人民共和国社会保障法》法规要求，除提供法定的包括养老、医疗、工伤、生育、失业或商业意外保险、住房公积金及带薪年假之外，还为员工建立了企业年金计划。除此之外，公司为员工购买意外伤害险、重大疾病险，并针对女性员工提供了额外的保险福利。

员工发展

公司努力构建科学合理的人才成长机制，推进全面系统的培训体系，提供充分、多元的锻炼机会，激励员工不断提升自身能力，为员工职业发展提供强有力的支持，加速员工成为公司的中流砥柱与核心力量的进程。

畅通晋升渠道

公司始终坚持公平、公开、竞争、择优的原则，为员工提供全方位的发展机会，经过多年的发展与完善，逐渐形成了以《主管人员管理办法》《专业技术岗位职务管理办法》《技能人才管理办法》等较为完备的职业晋升管理办法，详细规范了员工的晋升条件和选拔标准，充分满足了不同岗位和层级员工晋升需要。

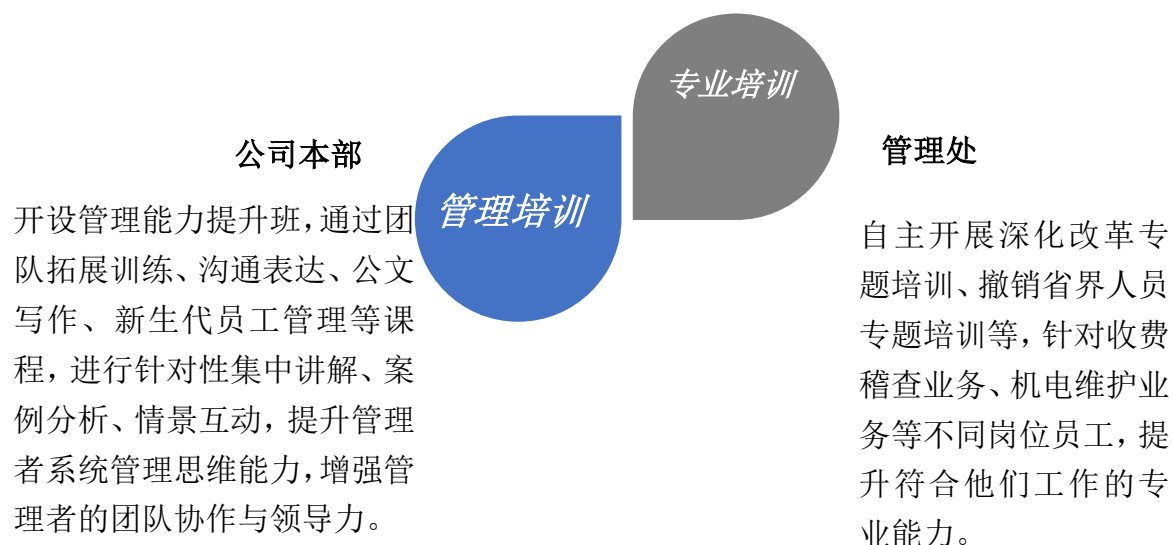
岗位类别	晋升依据
管理岗位	以《主管人员管理办法》为指导，结合学历、能力、绩效考核决定晋升次序
专业技术岗位 (工程、经济、政 工、会计、法律等)	以《专业技术岗位职务管理办法》为指导，实行“评”（专业技术资格的取得）、“聘”（专业技术职务的聘用）、“任”（专业技术岗位职务的聘任）分开考虑的选人政策，采用“择优聘任、严格考核、聘期管理”的选拔模式和“总量控制、动态管理”的职数确定方式，依据聘任情况及业务需求决定专业技术人员的岗位调整与职业晋升
工勤岗位	以《技能人才管理办法》为指导，结合工作年限、技术等级、岗位需求等因素晋升

完善培训体系

公司秉持“人尽其才、才尽其用”的理念，建立了分类分级、“线上+线下”多渠道培训体系，依据《员工培训管理暂行办法》《公司本部教育培训工作规则》等制度规定，

开设了通用培训课程，并制定了专项培训计划，帮助员工提升经营管理能力和专业技术能力，为员工未来的职业发展提供坚实支撑。2019年，公司面向1,515名员工开展培训，全员平均培训小时数为31.70小时/人。

2019年，公司坚决完成取消省级收费站、深化收费制度改革的关键任务，针对省界站员工开展专业性培训，帮助他们更好的完成转岗，适应新的工作岗位。同时，公司持续优化网络培训系统（E-learning），开设管理、人文、社科等类型课程，全方位拓展员工知识面。



案例：萧县管理处开展撤销省界站人员专项培训

2020年伊始，萧县管理处开展了撤销省界收费站专项培训活动，本次活动由人力部牵头，收费部实施，相关部门和三个省界收费站配合，有计划地组织员工开展新收费政策业务知识、安全知识、法律制度和转岗业务知识等培训。公司将于2020年1月至2月面向各管理处省界站员工进行分批分次培训与考核，做到省界站人员培训100%覆盖。

员工关爱

公司引导员工养成健康的生活方式，倡导互助互爱的职场氛围，持续践行对员工的人文关怀，期望成为员工快乐工作的源泉、温暖贴心的港湾和坚实可靠的后盾。

重视员工健康

公司秉承高度的责任感，始终将员工的健康安全视为运营发展的基石，为员工提供安全、健康的工作环境，高度重视员工的身体和心理健康，引导员工健康工作，快乐生活。

开展文体活动

持续开展“绿色健步行”活动，动员员工平衡工作与生活，关注身体健康。



安排健康体检

每年定期安排员工健康体检，帮助员工及时发现职业健康危害因素，预防并排除有可能导致员工健康的重大风险。



举办健康讲座

与重点医院合作，定期开展心理辅导、职业病防护、女性健康咨询、健康讲座等活动，传播健康知识。



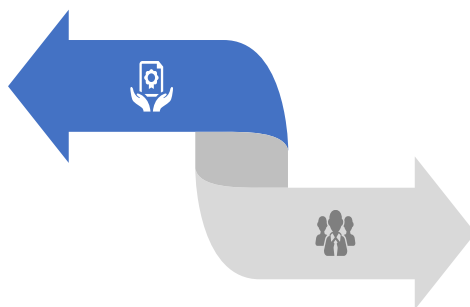
案例：开设急救与健康知识培训班

2019年，公司与安徽省医科大学第二附属医院合作举办“急救与健康知识培训班”，针对员工日常工作生活中可能遇到的突发状况，为员工详细展示了各类突发意外伤害的现场救护方法，并就心肺复苏、海姆立克等急救知识与技能进行讲解及操作演练。公司本部40多人参加了此次培训。

用心关怀员工

公司利用工会平台深入了解员工需求，组织节日送温暖、高温慰问、金秋助学等活动，并持续完善困难职工档案，开展困难职工的帮扶工作。

推动员工互助保障全员覆盖、全险种覆盖，并做好投保、赔付等相关工作，2019年公司续保“在职职工意外伤害互助保障”“在职职工重大疾病互助保障”和“女职工特殊疾病保障”等保险。



重点关注困难家庭，员工本人及家庭因大病、意外事故、子女就学等原因致困情形，按照相关规定给予一定的慰问金。2019年，公司共发放慰问金83,200元。

构筑惠民共享之路

2019 年是全面建成小康社会、决战脱贫攻坚之年，是“十三五”规划收官之年，也是公司精准扶贫的冲刺年。公司积极响应国家精准扶贫号召，以更坚定的决心，更明确的思路，积极履行国企责任，利用公司资源与技术优势，实施国家精准扶贫项目，出台费用减免政策，并积极参与公益志愿活动，全力冲刺脱贫攻坚“最后一公里”，为全国脱贫攻坚，建设全面小康社会的时代事业贡献应有的力量。

精准扶贫

公司全面贯彻《国务院关于印发“十三五”脱贫攻坚规划的通知》，制定《公司精准扶贫工作计划》，开展精准帮扶工作，对口帮扶安徽省安庆市太湖县栗树村。自 2017 年起，公司下属高界管理处派员组成驻村工作队，开展为期三年驻村帮扶工作。2019 年是公司精准扶贫脱贫攻坚的冲刺年，公司持续通过修筑道路、壮大集体经济和产业扶贫等模式助推对口帮扶村全面脱贫。

党建扶贫引领

公司驻栗树村工作队紧密团结“村两委”，深化村企共建，充分发挥公司基层党组织建设优势，协调企村双方扎实开展党建结对共建活动。通过援建标准化党建活动场所、捐赠党建学习书刊、举办互动学习教育、组织培训考察、开展党员志愿服务等举措，不断推动共建活动走深走实，营造了全村党员群众凝心聚力脱贫攻坚的浓厚氛围。

基础扶贫先行

为了改变栗树村地产山区交通不便的现状，驻村工作队着力通过建设道路扶贫脱贫。2019 年，公司提供 18 万元支持道路畅通工程建设。在交通扶贫方面，公司连续投入 40 万元援建长溪河水毁桥梁，补贴畅通工程资金缺口和支持小修工程项目，该项目于今年 11 月竣工。

产业扶贫带动

实施产业扶贫是帮助贫困地区实现稳定增收的根本举措。公司三年来，先后援建番鸭养殖基地、支持建设高山小黄牛养殖基地、援建 108 千瓦村级光伏电站扩容项目等，并指导贫困户发展土黑猪、小黄牛、茶叶等增收产业。同时，公司积极落实消费扶贫政策，配合太湖县在高界太湖服务区开设“太湖礼物”农产品精品示范点，推广栗树村农产品，有力促进了扶贫产业发展和贫困户稳定增收。2019 年，公司产业扶贫共投入 80 万元。

费用减免

高速公路是国家交通的动脉，是人民生产生活的生命之路，与经济发展、社会民生息息

相关。公司进一步加大惠民措施力度，在严格执行鲜活农产品运输“绿色通道”、重大节假日免收小型客车通行费、徽通卡减免和其他减免惠民政策的基础上，推广高速公路差异化收费，降低物流业成本，实惠人民群众出行，扶持相关行业发展，为均衡社会财富做出重要的贡献。

绿色通道减免

公司为鲜活农产品运输、抗洪救灾、抢运电煤和跨区作业联合收割机等车辆开设“绿色通道”，减免通行费用。2019年公司格遵照交通运输部、农村农业部对鲜活农产品运输“绿色通道”政策进行调整的联合发文，针对整车合法运输仔猪及冷鲜猪肉的车辆，恢复执行鲜活农产品运输“绿色通道”政策，免收车辆通行费。

重大节假日减免

公司严格遵守《国家重大节假日小型客车免收通行费政策》，为民众节假日出行、回乡提供便利，同时推动假日经济、刺激国内消费。

ETC 减免

公司严格遵守交通运输部办公厅《关于大力推动高速公路 ETC 发展应用工作的通知》，严格落实对本区域 ETC 通行车辆用户给予 95 折通行优惠的政策，给予本区域通行的 ETC 车辆无差别基本优惠，提高高速通行效率和体验。

志愿活动

作为负责任的企业，公司始终热心公益事业，倡导员工积极参与各类公益志愿活动，通过建立志愿服务队、联合慈善机构，围绕关爱残疾儿童留守儿童、孤寡老人等开展志愿服务活动，号召员工和社会大众共同为有需要的人奉献温暖。

案例：高界管理处黄尾收费站参加“关爱特殊儿童，守护折翼天使”主题活动

2019年6月，高界管理处黄尾收费站青年志愿者来到安徽省岳西县特教中心，参加“关爱特殊儿童，守护折翼天使”主题活动。志愿者们为孩子们送去了学习、生活用品，详细听取了他们在学习和生活方面的情况，参观了孩子们的学习成果和艺术作品，还走进孩子们的课堂，与他们开展互动游戏，携手庆祝六一儿童节。

附录 ESG 关键绩效指标总览表

范畴	ESG 指标	单位	2019 年	2018 年
A 环境^{a)}				
A1 排放物				
A1.1 排放物种类及相关排放数据				
	氮氧化物 (NO _x) ¹⁾	吨	6.5	4.2
A1.2 温室气体排放量及密度				
	温室气体总排放	吨-二氧化碳当量	15,106.9	16,971.2*
	温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/ 公里 (运营公路里程)	27.1	30.5*
	直接排放 (范围一) ^{b) 2)}	吨-二氧化碳当量	1,824.5	1,818.3*
	间接排放 (范围二) ^{c) 3)}	吨-二氧化碳当量	13,282.3	15,152.9*
A1.3 所产生有害废弃物				
	所产生有害废弃物总量 ^{d)}	吨	1,165.8	981.3
	所产生有害废弃物密度	吨/公里 (运营公路里程)	2.1	1.8
A1.4 所产生无害废弃物				
	所产生的无害废弃物总量	吨	1,677.5	1,254.6
	所产生无害废弃物密度	吨/公里 (运营公路里程)	3.0	2.3
	厨余垃圾	吨	983.3	757.1
	生活垃圾	吨	694.3	497.5
A2 资源使用				
A2.1 能源总耗量及密度				
	能源总耗量 ^{e) 4)}	吨标准煤	2,901.9	3,186.6*
	能源密度	吨标准煤/公里 (运营公路里程)	5.2	5.7*
	汽油使用量 ^{e,1)}	万升	415,516.6	417,427.0*
	柴油使用量 ^{e,2)}	万升	309,096.5	299,066.0*
	液化石油气	吨	24.8	30.1
	外购电量	万千瓦时	16,508,000	18,832,883*
	资源总使用量 ^{f)}	吨	107,450.2	65,054.2
	沥青混合料 (热拌)	吨	47,194	38,416
	水泥混凝土 (新料)	千克	28,505,484	15,659,000
	石料 (新料)	千克	24,482,052	9,671,000
	石料 (回用)	千克	5,682,180	720,000
	融雪剂	千克	683,150	-
	固化剂 (桥梁维修)	千克	50	215
	油漆	千克	4,480	-
	钢材	千克	899,174	588,000
A2.2 水资源消耗量及密度				

范畴	ESG 指标	单位	2019 年	2018 年
	总耗水量	吨	206,364.3	247,803.6*
	耗水量密度	吨/公里（运营公路里程）	370.5	444.9*

B 社会

B1 雇佣

B1.1 雇员人数：按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分

	全体雇员人数	人	2,147	3,075
性别	男性	人	1,031	1,409
	女性	人	1,116	1,666
雇佣类别	母公司在职工	人	1,466	2,261
	主要子公司在职工	人	681	814
年龄	35 岁及以下	人	1,431	2,074
	35-50 岁	人	590	869
	50 岁及以上	人	126	132
地区	安徽省	人	2,108	-
	中国除安徽省外其他地区	人	39	-

B2 健康与安全

B2.1 因工作关系死亡

	因工作关系而死亡的人数	人	0	0
--	-------------	---	---	---

B3 发展与培训

B3.1 按性别及雇员类别划分雇员受训人次

	总受训人数	人	1,515	-
性别	男性	人	760	-
	女性	人	755	-
雇佣类别	母公司在职工	人	882	-
	主要子公司在职工	人	633	-

B3.2 性别及雇员类别划分雇员人均受训时数

	总人均受训时数	小时	31.7	27.9
性别	男性	小时	30.2	28.4
	女性	小时	33.1	27.4
雇佣类别	母公司在职工	小时	42.3	34.5
	主要子公司在职工	小时	8.9	9.6

B5 供应链管理

B5.1 按地区划分供应商⁹⁾

	总供应商数	个	35	36
地区	安徽省内供应商数	个	11	-
	中国大陆（除安徽省外）供应商数	个	24	-

B6 产品责任

B6.1 接获关于产品及服务的投诉数目

范畴	ESG 指标	单位	2019 年	2018 年
	提供相关服务收到的投诉	次	4	4
	投诉正常关闭率	%	100%	100%
B7 反贪污				
B7.1 提出或已审结的贪污诉讼案件数目				
	提出或审结的诉讼案件	件	0	0
B8 社区投资				
B8.2 在专注范畴所动用资源				
	精准扶贫总投入	万元人民币	309.0	340.0
	投入资金	万元人民币	303.8	314.6
	物资折款	人	5.2	25.4
	帮助建档立卡贫困人口脱贫数	人	920	1,111

附注：

- a) A1 环境范畴指标如无特别说明，统计范畴均为公司自有路段产生或使用的指标数据；
- b) 指标 A1.2 范围一温室气体包括汽油、柴油、液化石油气等产生的直接排放；
- c) 指标 A1.2 范围二温室气体包括外购电力产生的间接排放；
- d) 指标 A1.3 有害废弃物总量包括灯管、电池、墨盒等办公过程中废弃物产生量总和；
- e) 指标 A2.1 能源总耗量包括汽油、柴油、液化石油气使用量总和，其中，
 - e, 1) 汽油使用量包括自有路段及委托代管路汽油使用量，由其产生的能源消耗及温室气体排放的计算范畴与汽油统计范畴相同
 - e, 2) 柴油使用量包括自有路段及委托代管路柴油使用量，由其产生的能源消耗及温室气体排放的计算范畴与柴油统计范畴相同
- f) 2019 年，由于高界管理处新建匝道，实施大型专项养护项目，导致水泥混凝土与石料资源使用量增长幅度较大。
- g) 指标 B 5.1 按地区划分的供应商数目的统计范畴只包含通过公开招标形式确定的工程类供应商，不包含通过其他非招标形式确定的供应商情况。
- h) 标注有“*”符号表示修正后的 2018 年数据：公司进一步确定了能源及水资源指标的统计方法及统计范畴，修订了 2018 年能源使用情况以及与此相关的温室气体排放量及温室气体排放密度、能源消耗量及能源消耗密度等数据；修订了 2018 年耗水量情况，以及与此相关的耗水密度数据。

数据计算标准：

- 1) 汽油及柴油产生的氮氧化物（NO_x）排放参考环境保护部发布的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行版）》计算；
- 2) 汽油、柴油、液化石油气等产生的直接温室气体排放参考国家发展和改革委员会应对气候变化司发布的《省级温室气体清单编制指南》计算；
- 3) 外购电力产生的间接温室气体排放参考国家发展和改革委员会应对气候变化司发布的《省级温室气体清单编制指南》计算，其中大陆地区电力排放因子参考《2017 年度减排项目中国区域电

网基准线排放因子》标准；

- 4) 能源总耗量参考中国标准《GB/T 2589-2008 综合能耗计算通则》进行标准煤折算。