

福建发展高速公路股份有限公司

2011 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。

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。社会责任包括遵守商业道德、安全生产、职业健康、劳动者合法权益的保护、资源节约等。

《福建发展高速公路股份有限公司 2011 年度社会责任报告》（以下简称“社会责任报告”或“报告”）系统地总结和披露了 2011 年度福建发展高速公路股份有限公司（以下简称“福建高速”、“本公司”或“公司”）在落实科学发展观、构建和谐社会、推进经济社会可持续发展和自然环境和资源的保护方面，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方面的总体表现和所作出的贡献。

本报告是公司认真落实《公司法》第五条规定：“公司从事经营活动，必须遵守法律、行政法规、遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任”的总结，也是公司积极贯彻执行《上市证券交易所上市公司社会责任指引》作出的积极响应。

一、公司简介

经福建省人民政府闽政体[1999]14 号文批复同意，福建发展高速公路股份有限公司于 1999 年 6 月由福建省高速公路有限责任公司联合福建省汽车运输总公司、福建省公路物资公司、福建福通对外经济合作公司和福建省畅达交通经济技术开发公司共同发起设立。公司于 2001 年 1 月通过上海证券交易所交易系统，采用上网定价的方式向社会公开发行人民币普通股（A 股）20,000 万股，并在上海证券交易所挂牌上市，其间经过数次股本变动，公司现有总股本 274,440 万股。本公司属交通运输行业，经营范围为：投资开发、建设、经营高速公路等，是福建省唯一一家高速公路上市公司。公司目前运营的路产包括福州至泉州、泉州至厦门、罗源至宁德三条高速公路，参股浦城至南平高速公路。

二、公司的社会责任观

（一）公司对社会责任的认知

上市公司是公众公司，作为现代经济社会的重要成员，应当积极承担社会责任，这是科学发展、构建和谐社会的重要内容和体现。公司应在追求经济效益、保护股东利益的同时，重视公司对利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业贡献。公司应自觉将短期利益与长期利益相结合，将自身发展与社会全面均衡发展相结合，努力超越自我商业目标。诚信经营，积极从事各项公益事业，促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。

（二）福建高速的社会责任观

福建高速秉持积极践行社会责任的价值观，不但致力于为股东创造价值，也为客户、员工及社会其他利益相关者谋求福祉，同时尊重和保护环境，并致力于保障职工健康和生产安全，这一价值观正是公司“大行有义，大责无疆”的社会使命感的强烈体现和重要组成部分，并始终贯穿于公司既有和计划项目之中。

公司的社会责任观是以公司的发展实现股东利益、员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展、社会和谐。公司在从事经营管理活动中，严格恪守上述行为准则并积极履行社会责任。历年来，公司一直坚持诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督。

三、股东和债权人权益保护

福建高速自上市以来，严格按照《公司法》、《证券法》和有关法律法规的要求，规范公司运作，不断完善公司治理结构，公司董事会按照股东大会的有关决议设立战略、审计、提名、薪酬与考核等专门委员会。公司还先后建立了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总经理工作细则》、《财务管理制度》、《投资者关系管理制度》、《信息披露事务管理制度》、《募集资金使用管理办法》、《关联交易管理制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《外部信息使用人管理制度》等有关规章制度，并在公司经营过程中不断完善有关规章制度，为股东和债权人权益保护提供了有力的保障。

（一）持续推进完善公司治理结构

公司上市以来，不断致力于提高公司治理水平，培育良好的公司治理文化，形成科学有效的公司运行机制。公司构建了董事会、监事会和管理层之间决策科学、执行

有力、监督有效、运行稳健的工作机制。在明确职责划分、加强授权管理的基础上，董事会积极履行战略决策职能；监事会履行以财务、风险管理、内部控制、董事、高管人员履职为重点的监督职责；管理层落实董事会决策。针对 2010 年底福建证监局在现场检查中发现的问题，迅速采取行动，制定相应措施，及时完成整改。2011 年公司通过举办“福建高速公司治理与规范运作”培训班与座谈会在全司及相关单位范围内进行宣传贯彻，进一步规范了公司与控股股东、全资子公司及控股子公司的关系，完善了公司的治理结构，提高了公司治理水平，保证了公司的规范化运作。

（二）内部控制体系建设取得初步成果

2011 年公司聘请专业咨询机构，全面规划，分步实施，启动公司内部控制体系的建设，并于 2011 年年底编制完成了公司内部控制手册，同时将于 2012 年开始在全司全面执行。编制完成的内控手册以风险管理为核心，以内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通及内部监督为内容，将进一步提升公司风险防范能力，提高公司的经营管理水平。

（三）严格履行信息披露义务，保护投资者利益

保护和提高投资者利益，是每家上市公司应尽的责任。公司上市以来一直严格依照监管法规和公司治理基本要求，加强信息披露主动性，增强公司透明度，保证股东的知情权，实现信息披露的公平、公正、公开，有效保障了投资者的利益，确保投资者享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。公司建立了多渠道的投资者沟通渠道，通过电话咨询、公司网站投资者专栏、接待投资者来访、投资者交流会等多种方式、渠道与投资者沟通，保证各类沟通渠道的畅通，有效促进了投资者对公司的了解和认同，保持与投资者的良好关系，体现了公司良好的社会责任感。2011 年公司进一步加强了与股东单位、投资机构、中小投资者的交流，同时在公司网站上新增运营数据栏目，按月披露公司各路段公司主要运营数据，使投资者更便利、更及时了解公司运营情况。

（四）坚持积极的利润分配政策，持续回报投资者

公司一直遵循回报股东的原则，并制定了相对稳定合理的利润分配政策，积极回报股东。让广大投资者充分分享企业的增长成果并获得持续回报。公司自上市以来已累计送股 3.01 亿股，公积金转增股本 14.08 亿股，坚持每年现金分红。截止 2011 年底累计派发现金股利达 23.47 亿元。

（五）合法经营，依法纳税

“合法经营，依法纳税”是公司一贯坚持的经营原则。公司高度重视建立健全各项管理制度，先后制订了岗位责任制度、会议制度、财务管理制度、成本控制及各部门管理制度。“合法经营、依法纳税”已是公司领导和员工的共识。公司优先安排应缴税款向主管地方税务机关申报纳税，决不拖欠国家税款，做守法的、有责任心的企业公民，有力地支持了地方的经济建设。

公司在经营决策过程中，充分考虑债权人的合法权益，及时向债权人通报与其债权债务相关的重大信息。公司自成立以来，坚持重合同守信用，与各家银行建立了良好的合作关系，不仅改善了公司现金流管理，保证了公司的日常运营资金需求，也给各家银行带来了良好的收益。

四、强化维护职工权益，营造和谐工作氛围

公司以建设“和谐高速”为总体目标，推行“路畅兴业、家和共享”的企业愿景。公司根据国家及地方有关社会保险方面的法律、法规为职工及时办理社会养老保险、基本医疗保险、工伤、生育险等社会保险，并建立企业年金制度，为公司员工提供完善的社会保障。公司多年来始终坚持以人为本，认真扎实贯彻落实《劳动合同法》、《工会法》等法律法规，努力协调和改善企业劳动关系，实现了劳动关系和谐、劳动标准落实、用工环境良好、企业与职工双赢的良好局面。公司先后获得“福州市劳动关系和谐企业”和“2008-2009 年度福建省劳动关系和谐企业”荣誉称号。

（一）开展职工慰问活动，为职工办实事好事

2011 年，公司成立并充分发挥劳动争议调解委员会的作用，邀请社保代理中心工作人员到基层所队为职工讲解社保政策，做好《劳动法》、公司劳资政策的宣传，开展集体合同履行、职工带薪年休假执行情况专项检查 1 次，有效维护职工权益。公司注重关注并帮扶困难群体，一年来，罗宁公司先后慰问 13 人次的困难职工和 4 名工伤职工，发放慰问补助金 17200 元；福泉公司征集“爱心基金”5 万多元，慰问因病因灾职工 18 人，送慰问金 3 万多元；泉厦分公司积极开展职工慰问和“爱心捐助”活动，下拨了 10.6 万元的春节活动经费和慰问金，此外还下达了 50.1 万元医疗补助经费，下拨了 26.6 万元防暑专用经费，用于职工体检、个人门诊及防暑药品，将关心职工身体健康落到实处。

（二）开展多种文体活动，丰富职工文化生活

公司注重发挥职工文体活动在营造企业和谐幸福氛围中的作用，罗宁公司以庆祝

建党 90 周年为契机，依托兴趣活动小组先后组织开展了“庆五一·迎五四”棋牌比赛，“党在我心中”主题征文，“创先争优当先锋·我为党旗增光采”演讲比赛，“展风采·颂党旗·促和谐”庆祝建党 90 周年晚会和“跟党走·唱红歌”合唱比赛、“品位书香、幸福企业”读书活动、篮球系列比赛，并继续组织开展“快乐工作·健康生活”职工外出参观考察活动，利用三年时间对全司职工进行了一次轮训，不断丰富职工的生活，陶冶职工的情操，提升职工的文化素养。

泉厦分公司广泛开展“当好主力军，建功十二五”主题竞赛活动，把劳动竞赛与争先创优结合起来，实施职工“岗位建功工程”，搭建岗位建功平台，丰富劳动竞赛内容。深入开展技术比武和技术攻关活动，围绕分公司中心工作，开展“争创泉厦先进集体、争当泉厦先进职工”、“工人先锋号”“安康杯”等竞赛活动。组织开展群众性的技术攻关、技术革新、技术协作活动，鼓励职工发明创造，提高职工创新能力。

福泉公司根据女职工规范化建设标准要求，组织、鼓励、动员女职工立足本职岗位自学成才，建功立业。开展以“共建和谐家庭、共享和谐社会”为主题“三八妇女节”读书活动、连续举办了二期文明礼仪培训，全司共 58 位女职工参加了培训，培养了一批优雅、自信的现代女性。

（三）开展全员培训，提高职工综合素质

公司立足高速公路运营管理实际，广泛开展标准化建设、车道便携式控制器使用、收费软件升级、路政管理子系统应用等培训 7 场次，参训职工近 126 人次；突发事件预案演练 5 场次，参加职工 76 人次；点卡、点钞等业务竞赛 5 场次，有效提升职工的业务技能。围绕至诚至信，精准高效的收费理念开展“打击违章车辆专项治理月”和劳动竞赛等活动，全面提升了一线职工业务及查处偷逃费行为的能力。

泉厦分公司着力开展全员轮训。围绕“创学习型企业，做知识型员工”目标，制订《收费员全员轮训实施方案》，设立晋江轮训基地，从收费政策法规、标准化服务礼仪、标准化工作规范、安全廉政教育等方面实施全员轮训。推出“压力与情绪管理”心理疏导课程，并组织晋江轮训学员到南安拓展基地进行团队拓展活动。着力开展礼仪培训。邀请礼仪专家作《职场礼仪》专题讲座，组织开展岗前服务礼仪标准操学习、宣传、推广活动，微笑服务理念深入人心，文明优质服务渐成自觉行为。

福泉公司搭建网络教育平台，利用“福泉公司职工在线培育与测试系统”这一平台，开展了各类学习教育培训，提升员工知识水平，以全面推进标准化管理为契机，深入开展标准化培训、应急预案演练、岗位练兵、技能竞赛等，共有 840 人参加了比

武，2881 人次参加了 11 项测试，此外还搭建了员工评价体系平台，发挥员工评价体系的促动作用，让优秀人才脱颖而出进入人才储备库，形成正确选人用人导向。

五、标准化管理，规范化运营，以人为本，持续提升服务水平

2011 年公司全面推进标准化建设，并结合监管机构的最新监管要求和公司实际运营情况，开拓思维，集思广益，多方面持续推进公司治理与规范运作，公司治理不断完善，规范化运作水平不断提高。一年以来，公司上下始终奉行服务海西建设、服务群众安全便捷出行的宗旨，深化学习厦航精神，把服务当做一切工作的先导，通过完善服务设施功能、提升服务保障能力、培育品牌服务等措施，努力提升服务整体水平。

（一）全面推进运营管理标准化

2011 年，公司克服没有现成经验可循，硬件设施条件不完善等困难，边探索边实践边完善，以秩序优、形象优、效益优；服务标准化、标准流程化、流程格式化为核心，以统一服务标准、统一业务流程、统一资源配置、统一企业标识、统一考核评价为重点内容，分三个阶段积极开展标准化试点工作，取得了初步成效。

按照公司统一部署，公司将收费窗口礼仪、机电规范管理、闽通卡快捷服务、信息中心枢纽功能、路政行政作为、“星级”服务区创建列为实施标准化管理的重点领域和主要任务。全面落实标准化建设“五位一体”的管理要求，完善硬件设施投入，实行办公、生活设施标准化配置，整合业务流程，创新运行机制，强化内控制度，完善考评手段；开展流程自查和制度“废立改”，举办标准化全员轮训，召开全司标准化现场交流会，编写了涉及综合管理、运营六大业务的“标准化应用手册”，从服务标准、管理标准、工作标准、考核标准四个方面，初步构建起公司运营服务与管理标准体系。同时通过强化标准化知识学习、培训、测试、演练等，形成人人学标准、人人懂标准、人人用标准的良好氛围，员工标准化意识显著增强，礼仪服务在窗口全面推行，运营管理和服务水平、服务形象得到进一步提升。

（二）主动作为，公司运作持续规范

为有效减少公司与省养护公司及其子公司的关联交易，提高公司规范化运作水平和业务独立性，2011 年公司提出对所经营路段的养护业务进行重组，设立专门的公司负责经营。在控股股东的支持下，采取对福建省高速公路养护工程有限公司存续分立的方式，新设立公司全资子公司福建陆顺高速公路养护有限公司，负责公司所辖路

段的养护任务，目前分立工作已完成。同时，公司与公司控股子公司福建省福泉高速公路有限公司共同投资设立福建省福厦高速公路文化传媒有限公司，负责公司所辖路段的广告业务，目前该公司已正式运营。这两个公司的设立和运作，将使公司的业务独立性进一步增强，有效减少了关联交易，为今后的股权融资和资本运作打下更坚实的基础。

（三）以人为本，持续提升服务水平

公司深化学厦航精神，深入推广标准化收费礼仪“三步曲”，11个窗口单位设置自助查询一体机，7个所站开辟“绿色通道”专用车道和专用检查点；监控技术员实行包所责任制和系统分工制，开发应用光缆故障排查系统，完成三大系统巡检、维护和故障排除，为运营管理提供坚强保障；电子收费管理分中心采取定点与回访相结合的发展客户模式，增设晋江闽通卡网点，提供ETC票据打印、设备维修、技术咨询等便捷服务，加速推进闽通卡普及应用；泉厦分公司充分运用“一公里一探头”路段全程监控，12122线路全天候畅通，全年话务量达46583次，做到接警及时、调度有序、反应迅速、处置有力，为社会公众提供及时准确的咨询、资讯和路况服务；提升沿线景观水平，加大投入推进全线路容路貌的景观化、生态化、标准化，生态所站“五园”建设初具规模，朴里服务区跨线楼招商及园景规划改造有序推进。服务区引入“信用等级”与“服务之星”考评制度，为过往司乘人员提供优质服务，新近引入“菊韵人家”、“美滋美”、“东方速度”等餐饮品牌，重新包装“闽捷”自营超市；试点经营汽车美容以及售后服务，开设“闽西八大干”、“惠安石雕”等特产专卖店，打造服务亮点，各项服务强化措施成效显著，服务质量得到较大提升，社会满意度进一步提高。

（四）持续投入，保畅能力持续提升

2011年，公司结合扩建尾工和绿化工程的实施，积极协调代建业主及施工单位及时消除不利安全畅通隐患和质量缺陷问题，全面提升沿线服务设施及道路的通行状况，美化绿化路容路貌；通过实施兰圃车道扩建、加大养护资金投入等措施消除改善一些较敏感的交通瓶颈点，有效缓解节假日车流高峰带来的压力。全面引入“应急处置黄金十分钟”理念，力争安全畅通保障工作的主动权。各单位完善相关工作预案，加强演练，对重点部位组织人员和装备定点24小时值守，在重要桥梁涵洞下安装摄像头，加强日常防控，有效提升了应急快速处置能力，确保道路、票道畅通。

针对公司所辖路段地理位置特殊，保畅通难度大等特点，公司保障资金投入，有力地提升了道路通行能力。先后实施了罗宁高速沥青路面中修工程、迎部检专项工

程、水泥路面“白改黑”工程、标志标线完善工程、桥梁维修加固、护栏板改造等项目，以及站所设施建设。罗宁公司在实施水泥路面“白改黑”工程中，面对路况特殊、施工条件差、地方交通承受能力严重不足等困难和不利因素，为降低施工给过往车辆带来的影响，在总结 2010 年路面夜间施工经验的基础上，组织力量进行交通流量调查，选择车流量较少的夜间 21:30 至次日 7:00 进行夜间封闭施工，保证工程顺利完成，有效减少了对高速车流的不利影响。福泉公司实行超限告知单和黑名单制度，全年共处理超限车辆 1488 部，劝退超限车辆 7080 部，确保了道路桥梁通行安全。多次联合交警、抢修、养护等单位举行八车道事故现场模拟演练，提升应急处置效率。针对新建、扩建路段，多次组织开展徒步检查，及时发现缺陷隐患，及时协调督促整改；完善了基层所队安防系统，在重点桥涵设置监控探头，全面提升技防水平。泉厦分公司制定《泉厦分公司标准化应急服务保畅预案》，明确各所站人工辅助发卡、预制卡、移动票亭、收费一体机启用、ETC 人工切换、分级分流等服务保畅方案的启用标准；重点在翔安所开展保畅预案演练，严格落实保畅联动机制，各基层单位应急处置能力得到全面提高。

六、开拓创新，建设绿色生态高速

2011 年，公司坚持“因地制宜、规划先行、分步实施、示范引领、全员参与、讲求实效”的原则，有组织、有计划、有步骤地开展生态所队建设，不断开拓创新，采取新技术、举措建设绿色生态高速，为海西的可持续发展做出贡献。

（一）推广建设高速公路生态所队

泉厦分公司成立组织领导机构，制订下发《生态所队建设工作意见》、《生态所队建设考评管理暂行办法》、《所站绿色生态建设标准暂行办法》和《绿色生态所队建设考评细则》，确定了生态所队建设示范点，编制了《泉厦分公司生态所队建设规划方案》。通过多种形式的教育、宣传与实践，广大干部员工的生态意识逐步增强，生态理念渐入人心，生态所队建设呈现良好的发展态势。截至 2011 年底累计新增绿地面积 3163 平方米，植树 2.55 万株，开垦菜地面积 1800 平方米。池店征管所与翔安征管所获得福建省高速公路系统“生态建设先进所站”荣誉称号。福泉公司制定了《福泉公司绿色生态所队建设规划实施方案》，有规划有步骤的做好推进。以“弘扬生态文明，建设绿色高速”为主题，充分利用所站资源优势，构建“绿化、美化、园林化”所站。以渔溪所、涵江所、驿坂所（泉州路政大队）3 个绿色生态所队为试点先行，

在初见成效的基础上做为标准示范，其他单位从实际出发，因地制宜，不盲目攀比，形成了各具特色的创建模式。渔溪所和泉州路政大队荣获“生态建设先进所站”称号。生态所队建设不仅提升了单位品牌形象，也真正成为基层职工美好“家园”。罗宁公司从抓绿公生态所队示范点宁德南所建设入手，完成景观建设5处达140平方米；种植树木200余株，面积达500平方米，绿化面积达1,200平方米。拓宽生态菜地面积300平米。

（二）坚持创新驱动，激活企业活力

公司2011年深入开展创新活动，进一步修订了《创新成果考评奖励办法》，设立了职工合理化建议金点子、银点子奖，鼓励员工立足岗位、立足实际，广泛开展群众性创新活动，激发每一位员工的创新热情。2011年有高速公路一体化票亭、远程高压供电系统等17项实用技术和管理创新项目立项投入研发，其中6项创新成果经省高速公路系统立项，有2项分获省高速公路系统“文明路”考评创新成果二、三等奖。“逃费稽查电子辅助系统”及“高速公路一体化票亭”分获“6.18”海峡两岸职工创新成果金奖、银奖，小型清障车环抱装置改造技术获2011年度海峡两岸职工创新成果展铜奖和全省高速公路系统创新成果技术类一等奖。这些创新成果的运用大大提高了公司效益和运营管理效率，进一步提升了公司核心竞争力，为公司跨越发展提供不竭的动力。福泉公司还在全国高速公路服务区率先运用食品安全快速检测技术，强化了食品安全内部防控手段，获得了各方好评。

2011年公司在股东和债权人权益保护、员工权益保护、环保、服务社会、公益事业、可持续发展等诸多方面，认真践行了企业应尽的社会责任，并取得一定成效。公司将在今后的经营管理中，进一步遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德，商业道德，接受政府和社会公众的监督。公司作为基础设施建设管理企业，将在注重自身发展的同时造福广大人民群众，并积极履行应尽的社会责任。在新的一年里，公司将一如既往地树立企业社会成员意识，维护股东、员工、债权人等利益相关者的合法权益，服务社会经济发展、服务海西建设、服务大众出行要求，促进经济、社会、环境与交通的可持续发展。

福建发展高速公路股份有限公司

董 事 会

2012年4月19日