

---

江苏宁沪高速公路股份有限公司

2020 社会责任报告

2021 年 3 月

---

# 目录

董事长致辞.....	5
1 走进宁沪高速.....	7
1.1 公司介绍.....	7
1.1 2020 年所获重要荣誉和认可 .....	7
1.2 关键绩效.....	8
2 战略与治理.....	9
2.1 公司战略.....	9
2.2 公司治理.....	9
2.3 合规与风险防控.....	10
2.4 投资者关系.....	11
2.5 廉洁建设.....	11
2.6 党建工作.....	15
3 社会责任管理.....	16
3.1 社会责任理念.....	16
3.2 社会责任管理体系.....	16
3.3 实质性议题识别.....	17
3.4 利益相关方参与.....	18
专题：夺取疫情防控和实现经济社会发展目标双胜利.....	21
应对疫情从容不迫.....	21
复工复产井然有序.....	24
4 引领创新赋能之路.....	25
4.1 数字转型营造智慧管网.....	25

---

4.2	创新引导升级智慧养护.....	30
5	力创安全创新之路.....	32
5.1	锤炼道路品质.....	32
5.2	保障交通安全.....	34
5.3	关注职业健康.....	37
6	筑就通行畅达之路.....	41
6.1	保畅机制持续强化.....	41
6.2	应急保畅平稳有序.....	41
6.3	清障救援及时高效.....	44
7	打造绿色协调之路.....	48
7.1	加强环境管理.....	48
7.2	减少排放污染.....	48
7.3	倡导资源集约.....	53
7.4	保护生态环境.....	56
7.5	响应气候变化.....	56
8	营造和谐美好之路.....	58
8.1	一流体验.....	58
8.2	员工发展.....	62
8.3	伙伴共赢.....	68
8.4	美好社区.....	69
9	附录.....	72
9.1	HK-ESG 内容索引.....	72
9.2	报告说明.....	80
9.3	读者反馈表.....	82



---

## 董事长致辞

天道酬勤，日新月异。2020 年是我国全面建成小康社会的决胜之年，是“十三五”规划的收官之年，也是“十四五”规划谋篇布局的关键之年。站在“两个一百年”奋斗目标的历史交汇点上，我们挺身而出，立足交通一线，助力打赢疫情防控阻击战；抢抓良机、布局谋篇，改革前行的步伐铿锵有力；主动探索智慧化、专业化运营管理新模式，不断提升交通窗口服务水平，不断满足人民群众“美好出行”的需求，携手社会各界共创可持续发展的美好未来。

**众志成城，打赢疫情防控阻击战。**我们用血肉之躯筑起一道道生命的防线，汇聚成一股股战“疫”的合力，联合“一路四方”力量设立检疫站点，全力守好防疫第一道关口，为全系统零感染做出贡献。获评为全省抗疫先进集体，汤山收费站被评为全国交通系统抗疫先进集体。我们全力复工复产，率先打响沥青路面大中修工程第一枪，为全年养护工作全面完成打下良好基础；全力加快推进五峰山大桥等重点项目建设。

**敢为人先，发出创新发展最强音。**我们深耕主业，做优辅业，提出对产业生态化、业务国际化、资本协同化、发展数字化及运作市场化五大战略的相应举措，将创新作为公司高质量发展的强大动能，优化整合江苏宁常镇溧高速公路有限公司（“宁常镇溧公司”），成立运营管理中心，成立江苏宁沪国际（香港）有限公司，加快土耳其大桥等收购项目，积极探索境外投资良策，获评中国金融界奥斯卡“最佳 IR 港股公司”大奖等殊荣。同时，依托全国“一张网”运营新格局，探索建立运营管理新模式，增强主业综合运营管理能力。

**阔步万里，迈出交通强省新步伐。**我们大力建设智慧高速，完成所辖路段 11 对服务区 SD-WAN 建设，成为全国首条 5G 网络全线贯通的干线高速，实施完成 21 个收费站云值机系统。我们顺利通过“十三五公路养护管理评价”，稳步推进道路安全隐患排查和提质升级，实施三类桥隐患消除、独柱墩桥梁安全提升项目；首次在路面大修工程中借助物联网、RFID 等信息化手段实现智能监管，首次实现桥梁维修加固高精度动态可视化管理，首次构建的养护工程品质多维度评价体系和自主研发的高速公路路面智能巡查系统分别填补了国内相关领域的空白。我们充分展示“苏式养护”品牌和江苏高速公路养护发展成就，全面提升道路养护质量指数(MQI)及路面养护质量指数(PQI)，一、二类桥梁比例始终保持 100%；深化“1+N”监管模式，在苏州段开展国内首次长距离大流量路段封闭式集中养护项目创造了新的时间记录。

**凝心聚力，奏响绿色美好主旋律。**我们争当文明形象示范者，持续提升交通窗口服务水平，坚持高速公路服务区“四大四小”思路，创新提出“双提升”发展理念，在不改变产权的前提下，大胆引进民营资本参与服务区改造，实现服务区长期、可持续的高质量发展。我

---

们积极践行绿色低碳理念，大面积采用不粘轮乳化沥青，投入大功率吸尘车，结合就地热再生工艺，减少碳排放，助力“30·60目标”实现。我们关心呵护员工成长，加大“满意食堂”“温馨宿舍”等“五小工程”工作力度；通过开展“有温度”的工作，加强对职工的关怀与思想引导，真正实现公司优化整合的文化与思想融合。

**关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。**我们将始终高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，牢记“交通强省、富民强企”光荣使命，朝着“上市路桥标杆、江苏高速窗口”目标定位，立足高点再定位，重整行装再出发，用心“挖潜”运营管理、精心“描绘”产业结构、潜心“弈棋”企业发展，书写公司高质量发展的新历史、新荣光！

江苏宁沪高速公路股份有限公司

党委书记、董事长

孙悉斌

## 1 走进宁沪高速

### 1.1 公司介绍

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。公司主要从事投资、建设、经营和管理沪宁高速公路及本集团拥有或参股的江苏省境内的收费公路，并积极探索发展其它业务类型（交通+、以融促产的金融业）。目前，公司积极拓展基础设施、金融投资等领域业务，逐步实现产业升级转型和辅业协同发展。截至2020年12月31日，公司拥有六家全资子公司<sup>1</sup>、四家控股子公司、十一家参股联营企业，总资产规模约人民币610.96亿元\*，净资产约人民币330.49亿元\*，员工总数3,909人。

注1：2020年2月26日，经本公司第九届董事会第十六次会议决议，同意本公司以吸收合并方式合并全资子公司宁常镇溧公司，并提交股东大会审议；2020年4月23日，本公司第二次临时股东大会决议，同意本公司以吸收合并方式合并全资子公司宁常镇溧公司；截至本报告期末，宁常镇溧公司工商注销登记办理中。

### 1.1 2020年所获重要荣誉和认可

奖项名称	获奖对象	颁发机构
全省抗击新冠肺炎疫情先进集体	江苏宁沪高速公路股份有限公司	中共江苏省委 江苏省人民政府
江苏省五一劳动奖状	江苏宁沪高速公路股份有限公司	江苏省总工会
全国交通运输行业文明示范窗口	阳澄湖服务区	交通运输部
全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体	汤山收费站	交通运输部
省部属企业优秀班组	无锡段指挥中心	江苏省总工会
全省交通运输新基建示范项目	沪宁智慧高速公路	江苏省交通厅
2020“金蜜蜂优秀企业社会责任报告 成长型企业奖”	江苏宁沪高速公路股份有限公司	可持续发展经济导刊

## 1.2 关键绩效

绩效指标	单位	2018	2019	2020
营业收入*	亿元	99.69	100.78	80.32
归母净利润*	亿元	43.77	42.00	24.64
投资回报*	元/股	0.87	0.83	0.49
路网清排障 20 分钟到达率	%	97.60	98.06	96.98
1 小时疏通率	%	98.80	98.81	97.61
清排障满意度	%	100	100	100
路面养护质量指数 PQI	分	94.04	95.80	95.67
公路技术状况指数 MQI	分	95.83	97.07	96.97
直接能源消耗密度	吨标准煤/公里 (运营里程)	2.12	2.86	2.18
员工满意度	分	74.71	92.30	100

注\*：财务信息覆盖宁沪高速及其六家全资子公司和四家控股公司

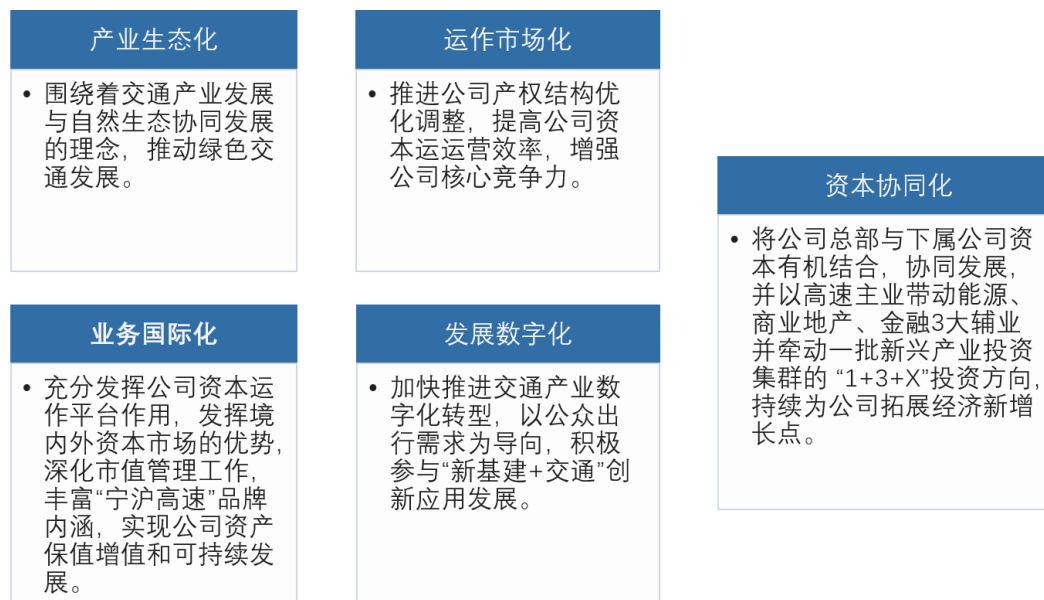


## 2 战略与治理

完善的管理体系和战略为企业可持续发展指明方向、路径和目标。宁沪高速严格遵守运营地的法律法规与道德规范，将可持续理念融入公司管理，确保公司运营发展与社会、环境利益相协调发展。

### 2.1 公司战略

2020 年是我国“十三五”规划的收官之年，也是“十四五”谋篇布局之年。宁沪高速站在新时代的起点，深耕主业，做优辅业，持续推进产业生态化、业务国际化、资本协同化、发展数字化及运作市场化五大战略，助力公司高质量发展。



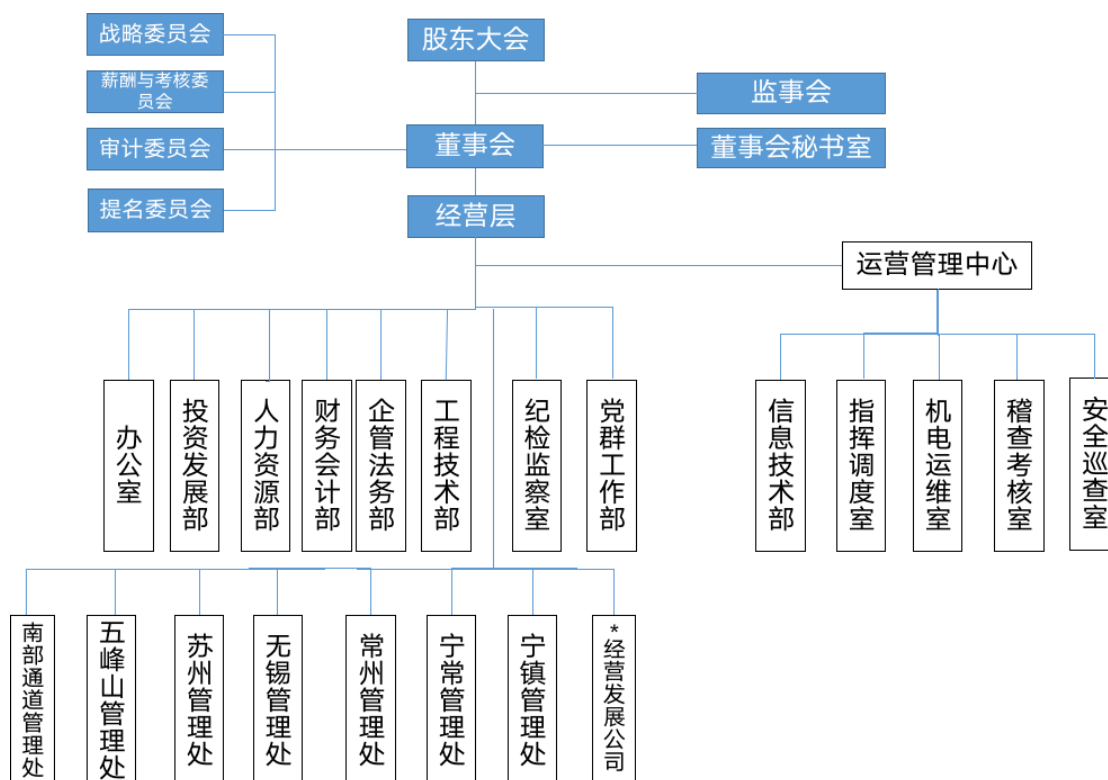
图注：宁沪高速 5 大战略

### 2.2 公司治理

宁沪高速严格遵守境内外上市公司规则和法律规定，规范运作“三会”，确保公司治理所有重要事项履行必要的法定审批程序。2020 年，宁沪高速修订《公司章程》、“三会”议事规则以及《内幕信息知情人管理制度》，更符合境外上市公司治理要求；新增《董事会议案报送管理细则》，规范董事会议案管理程序，提高重要事项决策效益与质量。2020 年，公司召开了 1 次年度股东大会，2 次临时股东大会，12 次董事会，9 次监事会。

## 荣誉：

2020年，宁沪高速荣获2019年度《中国融资》杂志“最佳企业管治奖”“2019公正财富二星级企业”以及2020年度第三届《新财富》“最佳IR港股公司（A+H股）”奖。



图注：公司组织架构

注\*：经营发展公司已于2021年2月20日更名为江苏长江商业能源有限公司

## 2.3 合规与风险防控

宁沪高速作为省国资委合规管理三年行动计划的试点单位，持续推进合规全面融入公司生产经营管理各环节，制定《合规管理办法》《诚信合规手册》，并修订完善《公司层面合规风险清单》《法律事务管理办法》《合同管理办法》《招投标与采购管理办法》等规章制度，结合纪法协同机制，完善公司合规管理体系，严格执行审计监督与内控评价，有效防范风险的发生。公司大监督委员会对各所属单位开展以依法合规、风险防控、制度执行为重点的专项督查，并对发现问题提出限期整改要求。2020年，公司对现有管理制度进行动态改

进提升，修订、新增规章制度 59 个，并实现制度修订 100%合法合规性审核。

公司严格遵守《知识产权法》等法律法规，制定并执行《法律事务管理办法》，尊重知识产权，保护自身合法权益，身体力行维护行业公平竞争。

**关键绩效：**

2020 年，公司注册文字、图形商标共 22 类共 43 个，获取专利 11 个。

## 2.4 投资者关系

宁沪高速建立健全投资者双向沟通机制，通过现场交流、电话会议、邮件、上证 e 互动等线上线下渠道，深入理解投资者关注焦点与诉求，增强公司治理信息披露的深度与广度。此外，公司注重与媒体良好的互动，开拓信息披露渠道，保障公司披露信息第一时间传递给资本市场，使投资者准确把握公司情况。此外，公司长期坚持并严格执行高比例现金分红政策，保障投资者合法权益，在境内外资本市场拥有稳定的投资者基础和良好的市场形象。

2020 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 72 则，20 余次电话会议以及 3 次投资者策略会，并与瑞银国际组织线上视频研讨会。

**荣誉：**

2020 年，公司荣获了第三届《新财富》“最佳 IR 港股公司”称号、第三届中国卓越 IR “最佳投资者关系创新奖”以及证券时报第十一届投关天马奖的“最佳投资者关系奖”。

## 2.5 廉洁建设

廉洁建设是企业健康发展的重要保障。宁沪高速相信廉洁是公司重要的文化底色，推进塑造公司全员皆认同的廉洁价值观，强化监督防控的力量，全力推进形成公司风清气正的企业氛围。

### 完善廉洁制度

宁沪高速严格遵守《反贪污受贿法》《反洗钱法》《刑法》《中国共产党廉洁自律准则》《中华人民共和国监察法》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等国家法律法规，严守

---

廉洁纪律。

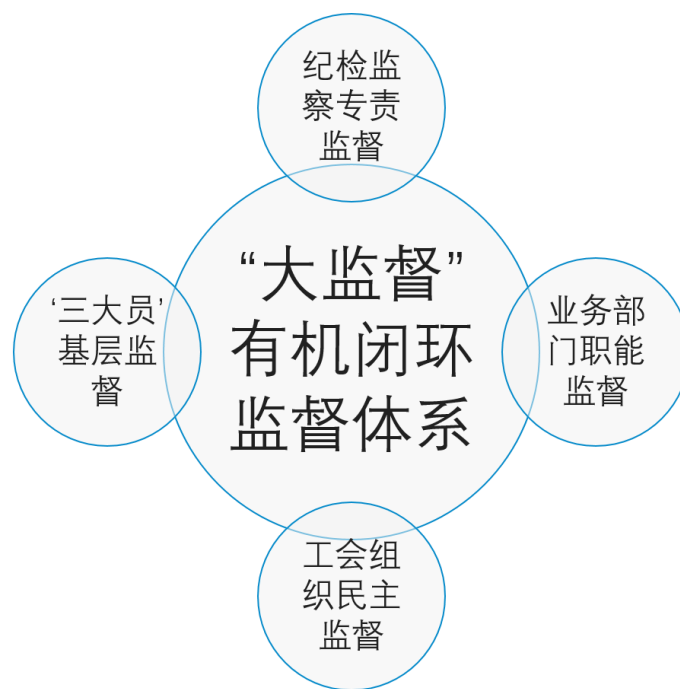
2020年，宁沪高速印发《“三重一大”决策制度实施办法（2020版）》，压实决策主体责任，防控决策程序的廉洁风险；创新设计《舞弊识别辅助系统》与《宁沪高速公路公司体系舞弊风险清单》，将舞弊的类型和表现进行标签化，在公司业务领域内有效识别和应对舞弊风险；制定《廉洁风险防控白皮书》，深化风险防控体系建设；建立《关联交易制度》以及《关联交易制度实施细则》，避免关联交易的相关风险。2020年，公司及其员工没有涉及任何贪污诉讼案件。

**关键绩效：**

2020年，公司对187个岗位开展廉洁风险排查，查找出886个廉洁风险点。

**压实监察责任**

宁沪高速创新开展“大监督”有机闭环监督体系建设工作，并出台《江苏宁沪高速公路股份有限公司“大监督”工作体系实施细则（试行）》。“大监督”工作体系运行委员会（简称委员会）由公司党委书记兼任委员会主任、纪委书记兼任委员会副主任，公司10个部室组成委员会成员，打造宁沪特色的“四位一体”监督新模式。在全公司范围内，开展纪律监督与法务监督、审计监督、财务监督、监事会监督等风险排查工作，最大程度减少廉洁风险和决策风险。



图注：“四位一体”监督新模式

#### 案例：创新“大监督”工作机制强化廉洁监察力度

宁沪高速以更严格的监察机制推进“不敢腐、不能腐、不想腐”党风廉政建设。2020年7月，宁沪高速对公司所属各单位和子公司开展了全覆盖的“大监督”督查检查，落实监督执纪责任。公司“大监督”委员会排查出公司所属各单位共计9大类166个问题，并通过跟踪监督整改方案、跟踪监督整改过程、跟踪监督完善机制“三个跟踪”，督促整改单位在7个工作日内制定整改方案，形成廉洁风险防范的闭环式管理。

#### 强化廉洁培训

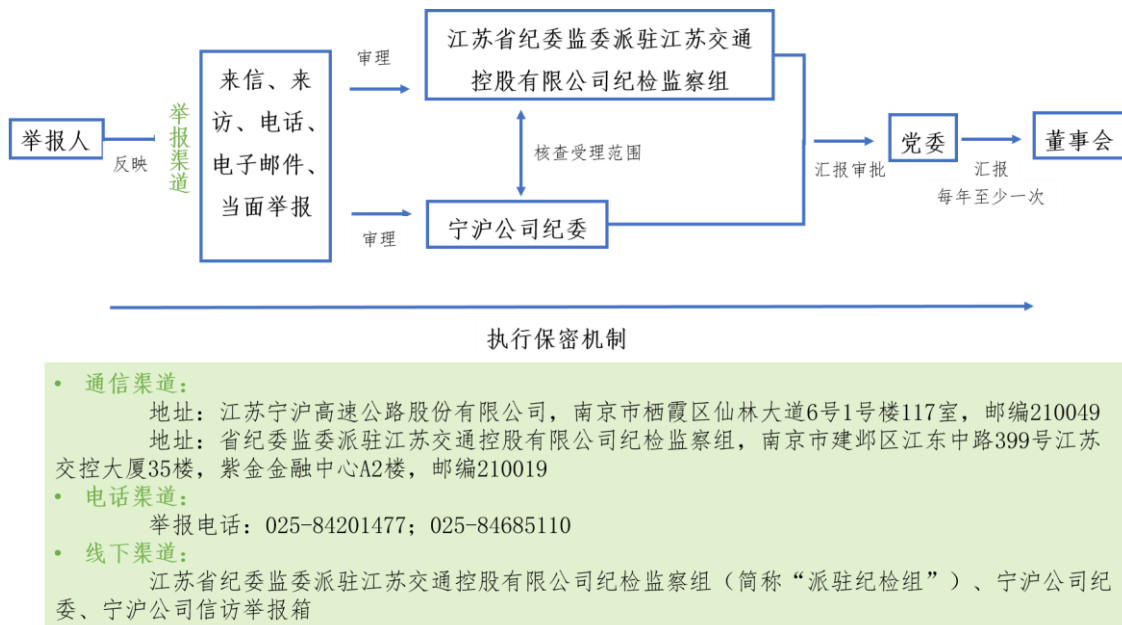
宁沪高速加强《江苏宁沪高速公路股份有限公司岗位廉洁风险点及防控措施白皮书》全员宣贯学习，并精心组织“白皮书”知识线上答题竞赛活动，不断提高全体员工廉洁从业水平。

关键绩效：

2020年，公司向员工与公司董事共开展反腐倡廉与职业道德建设培训活动9次，覆盖300人次。

### 保障举报有效

宁沪高速遵守《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《监察机关举报工作办法》、省国资委纪委《省属企业纪检监察信访举报工作暂行规定》等国家及地方法律规定，结合公司实际，制定《江苏宁沪高速公路股份有限公司信访举报工作暂行办法》，规范公司受理举报程序，并明确规定“信访举报人的人身权利、民主权利和其他合法权益受法律保护。”另外，公司纪委按派驻纪检监察组的规定要求，在公司及沿线所有基层单位均规范张贴了派驻纪检监察组的信访举报公告，提高举报制度透明度。2020年期间，监察室收到信访举报件1件，已按相关规定和程序处理完结。



图注：宁沪举报处理流程

---

## 2.6 党建工作

宁沪高速出台《宁沪公司党建“强基提质”三年行动计划（2020-2022）》，力争实现达标创星、提质增效、整体领先的行动目标。在基层党组织建设方面，以“星级党支部”考评为抓手，进一步推动“卓越党建+现代国企”深度融合；在公司党建品牌建设方面，以“党旗高扬，大道致远”为内涵，形成“帜高·道远”党建品牌，并完成“腾飞之路”宁沪高速党建展厅建设。

**关键数据：**

2020年，公司开展党建工作活动时间88小时，互动覆盖党员370人次。

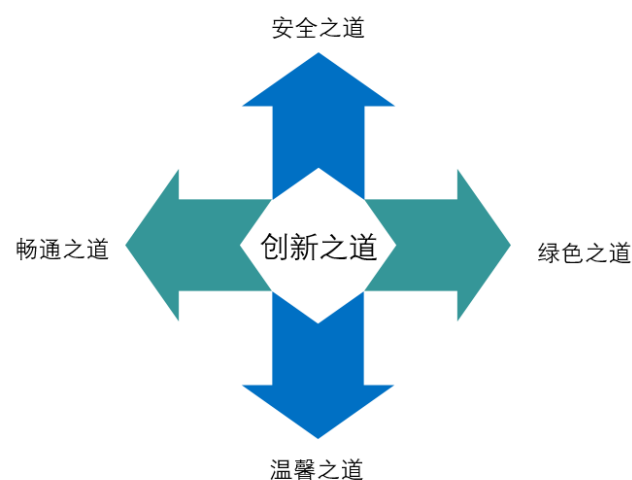
公司全年发展党员27人，其中一线生产岗位19人。

### 3 社会责任管理

宁沪高速秉持畅达美好生活的企业使命，不断完善自身社会责任理念，并将其融入公司管理与日常运营，建立常态化的社会责任信息披露与沟通机制，努力获得内外部利益相关方的信任和认可，打造行业履责标杆。

#### 3.1 社会责任理念

宁沪高速致力于成为“国内一流国际知名的架构美好生活的基础设施投资运营专家”，兼顾经济价值、环境价值和社会价值共同发展，识别出符合自身业务发展和利益相关方诉求的5大履责领域，携手多方，共享共赢。



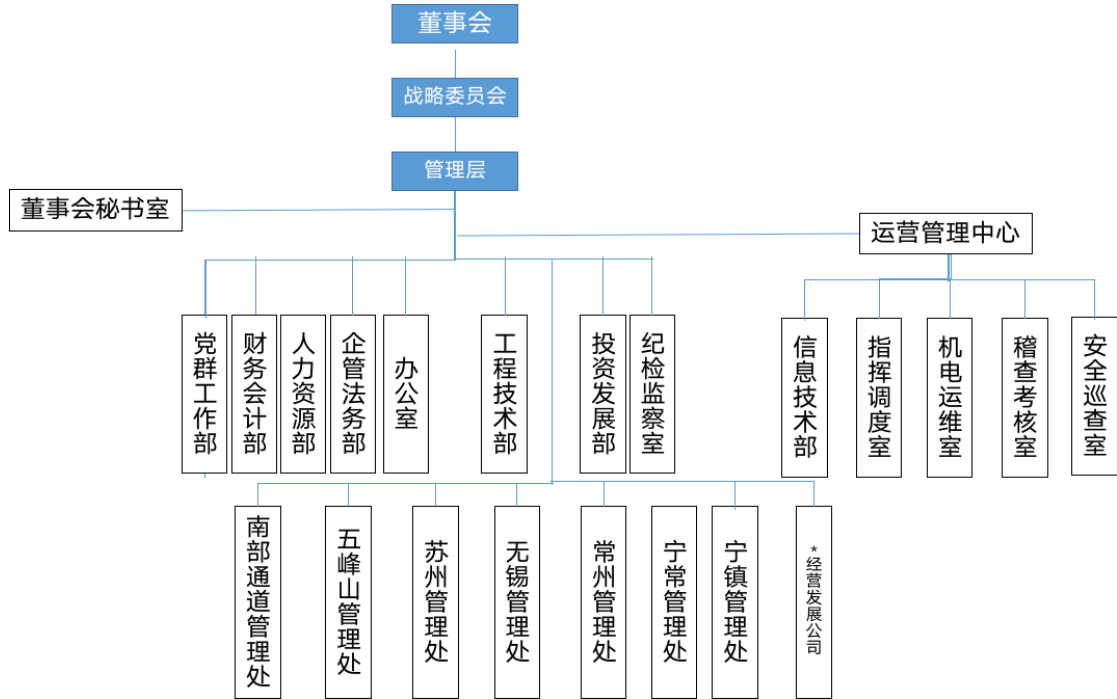
图注：公司社会责任关键领域

#### 3.2 社会责任管理体系

宁沪高速由公司董事会下的战略委员会负责公司环境、社会及管治事宜（“ESG”）管理规划部署，指导和管理公司社会责任实践，对与业务相关的重要 ESG 相关事宜进行识别、评估，以确定符合 ESG 相关法律法规，审议并监督公司管理团队在 ESG 方面设定目标，制定和完善制度并将其转化为行动。基于外部社会经济宏观环境变化和公司发展战略，战略委员会动态评估经营发展、环境、员工权益、安全生产等 ESG 相关议题的重要性，对重点议题进行管理并提升为年度重要工作（对重点议题的识别和评估详见实质性议题识别章节）。2020 年，宁沪高速召开两次董事会战略委员会会议，先后就整体吸收合并宁常镇溧公司、五峰山大桥服务区房建工程和公司内审内控工作评级总结和未来计划等涉及公司治理结构优化、客户体验提升、安全生产、降低内控风险等 ESG 议题进行分析和管管理，由相关业务部门进行具体落



实，并定期在公司工作会议上进行检讨，对于发现的问题，将通过进一步的分析评估或聘请外部专业机构提出改进建议，直至最终落实。



图注：社会责任组织架构

注\*：经营发展公司已于 2021 年 2 月 20 日更名为江苏长江商业能源有限公司

### 3.3 实质性议题识别

宁沪高速通过国内外同行对标、国内宏观政策导向分析，结合自身在可持续发展领域面临的风险机遇与利益相关方诉求，对实质性议题进行了分析和识别，并围绕公司社会责任关键领域，确定了 9 项重点议题。

关键领域	重点议题
创新	智慧高速
安全	道路安全 客户安全与健康 职业健康安全

畅通	道路畅通
绿色	低碳运营 绿色养护 污染防治
温馨	客户体验提升

图注：宁沪高速社会责任重点议题

### 3.4 利益相关方参与

倾听和回应利益相关方诉求是公司社会责任管理的重要内容，宁沪高速通过多元互动的沟通机制，与利益相关方形成良好的互动，最大化满足利益相关方的诉求和期待，共创美好生活。

利益相关方	主要关注议题	期待和诉求	参与方式
客户（司乘人员）	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 通行畅通</li> <li>· 服务优质</li> <li>· 安全出行</li> <li>· 出行信息全面便捷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 道路通行畅通、平整、舒适</li> <li>· 服务区服务内容丰富</li> <li>· 收费服务态度好、效率高</li> <li>· 道路救援及清排障到达及时、处理有效</li> <li>· 信息发布及时、全面，渠道便捷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 服务反馈</li> <li>· 服务区现场调查</li> <li>· 网络调查</li> <li>· 电话访问</li> </ul>
地方政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 经济业绩</li> <li>· 守法合规</li> <li>· 智慧交通</li> <li>· 服务经济社会发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 国有资产保值增值</li> <li>· 支持政府工作规划、服务经济社会发展</li> <li>· 助力智慧交通建设</li> <li>· 遵循国家和地方政策法规、依法纳税</li> <li>· 合规诚信经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 汇报沟通</li> <li>· 巡查</li> <li>· 批示</li> <li>· 工作会议</li> <li>· 制度文件</li> <li>· 工作会议</li> <li>· 年度报告</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· 产业优化升级</li> <li>· 分享行业经验</li> </ul>	
江苏交通控股集团	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 守法合规</li> <li>· 风险管控</li> <li>· 经济业绩</li> <li>· 改革转型</li> <li>· 智慧交通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 国有资产保值增值</li> <li>· 合规诚信经营</li> <li>· 经济效益</li> <li>· 系统内分享经验</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 汇报沟通</li> <li>· 工作会议</li> <li>· 年度报告</li> <li>· 批示</li> </ul>
证券监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 透明运营</li> <li>· 信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 遵守交易所相关规定</li> <li>· 信息及时高质量披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 制度文件</li> <li>· 汇报沟通</li> <li>· 公告</li> <li>· 年报</li> </ul>
投资者及债权人	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 投资回报</li> <li>· 保值增值</li> <li>· 风险防御</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 收益和分红稳健</li> <li>· 发掘新的利益增长点</li> <li>· 降低企业投资风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 董事会议</li> <li>· 年度报告</li> <li>· 对外公告、路演</li> <li>· 股东大会</li> <li>· 投资者调查</li> </ul>
合作伙伴 (供应商、承包商、路政、交警等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 互利共赢</li> <li>· 诚信履约</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合作关系稳定发展</li> <li>· 提供相关路讯路况支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合同协议</li> <li>· 日常沟通</li> </ul>
同行	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 经验分享</li> <li>· 促进行业良性发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 行业会议</li> <li>· 参观交流</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 平等雇佣</li> <li>· 职业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 完善的福利保障</li> <li>· 畅通的职业发展路径</li> <li>· 提供转型发展的机会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 劳动合同</li> <li>· 集体合同</li> <li>· 职代会</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作环境更加安全和舒适</li> <li>关注职业心理健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工满意度调查</li> </ul>
运营所在地社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境影响管理</li> <li>低碳运营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>降低公路噪声</li> <li>保护当地生态环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>走访</li> </ul>
公众/媒体	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息公开透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>及时公开重大信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>采访</li> </ul>

## 专题：夺取疫情防控和实现经济社会发展目标双胜利

疫情就是命令，防控就是责任。宁沪高速严格按照交通运输部“一断三不断”指示精神，认真贯彻落实省委、省政府、省交通运输厅、省国资委以及江苏交控的防疫决策部署，切实做到守土有责、守土担则、守土尽责，扎实做好疫情防控、道路保畅保供应工作，以决战决胜的勇气打好疫情防控的关键之战，以领先率先的担当谋划经营发展的现实路径，奋力夺取疫情防控和经营发展双胜利。

### 应对疫情从容不迫

2020年初，疫情席卷、病毒肆虐，城市被按下暂停键。公司第一时间召开会议研究应对举措，成立疫情防控组织机构，对全公司专项工作进行紧急部署和动员，实现统一领导、统一指挥。同时结合上级防疫最新指示和公司实际，先后印发《关于加强疫情防控工作的通知》《关于进一步做好疫情防控与春运保畅工作的通知》《关于复工后疫情防控及工作安排的通

知》等6道文件，指导全公司全面落实疫情防控各项要求，全力打好疫情防控阻击战。



### 内部员工安全

- **确保防护物资储备充足** 充分考虑员工个人防护问题，始终确保物资充分供应
- **确保员工防护措施到位** 员工个人防护工作不到位不上岗；所有站区要定期消毒，服务区等重点区域再强化；加强管理防范，严控外部无关人员进入办公区域。
- **强化宣传教育** 宣传报道好的做法、感人事迹，加强对员工教育引导，通过安排适当活动增强体质、提高免疫力
- **强化监督考核** 加强监督所属干部是否做到履职尽责、秉公用权，严肃追责问责不担当、不作为、乱作为人员，表彰表现突出的干部



### 道口道路保畅

- 积极配合，做好疫情检测人员后勤保障
- 加强沟通协调，实施科学统筹检测
- 做好特情预案，防范道口拥堵

图注：宁沪高速面对防疫重点工作挑战应对举措

## 1 突出党建引领，发挥党员先锋模范作用

- 开展“让党旗在宁沪公司疫情防控一线高高飘扬”活动，
- 做到“四个带头”，即：带头落实部署，带头奋战一线，带头弘扬正气，带头顾全大局

## 2 加强宣传引导，营造团结一心、奋发向上的战“疫”氛围

- 利用“宁沪高速党建”微信公众号，加强信息宣传工作
- 整合编发“党旗高扬”等系列报道，大力挖掘、广泛宣传抗疫期间的好人好事和感人事迹
- 选树一批先进典型

## 3 强化联防联控，全面落实各项防控举措

- 所辖各收费站积极配合由政府相关部门联合组成的检疫站点
- 设置湖北籍车辆专用通道，全天候值守，做好疫情检测、排查等工作
- 构建联防联控、群防群控的“战疫”防线
- 沿线各服务区成立防疫应急处置队伍，与政府部门建立常态化联动机制，检查服务区过往司乘，最大限度筑牢疫情防控屏障

图注：宁沪高速应对疫情防控重要举措

### 案例：宁沪高速汤山收费站荣获“全国抗击新冠肺炎疫情先进集体”称号

宁沪高速汤山站用行动筑牢安全屏障，以责任担当之勇、科学防控之智、统筹兼顾之谋、组织实施之能，凝聚起众志成城抗击疫情的强大力量，在防“疫”大考中交上了一份满意“答卷”。2020年，荣获“全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”荣誉称号。

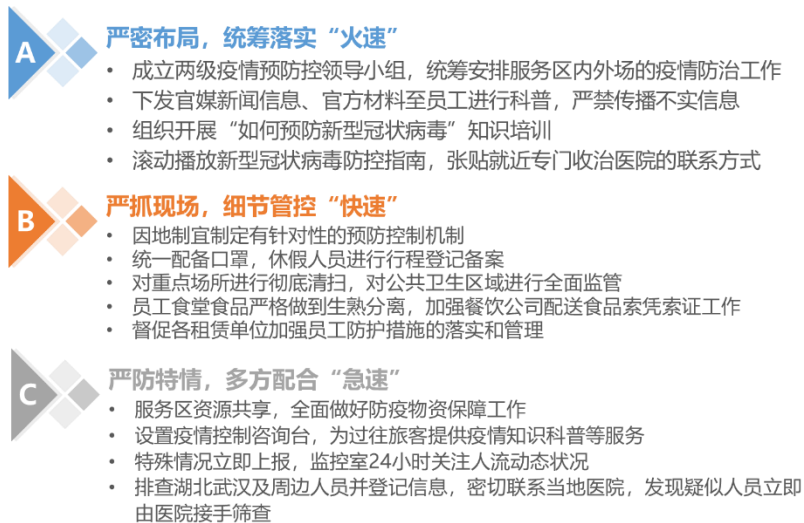
### 案例：筑牢收费站和服务区一线防线

收费站和服务区作为交通重要窗口，在抗击疫情第一线。宁沪高速本着对员工和人民高度负责的态度做好防范工作，按照“一断三不断”的总体要求，坚持“防运并举、分类指导，突出重点、周密部署”原则，筑牢收费站和服务区防控防线，有力有序有效基层一线疫情防控和高速公路运输保障各项工作。



图注：宁沪高速收费站防疫主要措施

高速公路服务区作为客流密集点，是疫情防控重点区域。宁沪高速严格落实《关于坚决打赢返程高峰期间“一站一区”春运保障和疫情防控战役的紧急通知》要求，采取“三严”措施确保沿线服务区经营服务安全，紧守基层一线防控防线。



图注：宁沪高速服务区防疫主要措施



图注：宁沪高速积极响应号召，迅速组织捐款活动支持新冠肺炎疫情防控工作。2020，516名党员献出爱心捐款77000元。

### 复工复产井然有序

宁沪高速多措并举挖潜力，负重前行挤效能，以“铁军精神”和宁沪担当护航复工复产跑出加速度，为公众出行、为开产复工保驾护航，全力打造人民满意交通。

#### 案例：三项举措护航复工复产跑出加速度

宁沪高速秉持“保障有力、公众满意、行业领先”信念，面对严峻形势，在空前的救援强度面前，宁沪铁军使命必达。

- A** >> **救援时效再提升**
  - 积极落实江苏交控“3510”要求
  - 制定“救援速达”规划，在超大流量路段率先将到达率由10分钟提升至5分钟
- B** >> **清障体系再升级**
  - 瞄准“服务零距离”目标，再创“救援微站”
  - 利用废旧收费亭，改造成“救援微站”
  - 在收费站广场设立“救援微站”，实现站区救援驻点、主线“救援驿站”、广场“救援微站”三级救援连点成线
- C** >> **保障机制再完善**
  - 采用换人不换车的主线交接和驻点送餐制度，特购保温装备安排专人送餐，让驻点人员吃上热菜热饭
  - 避免驻点力量不缺档，采用送餐机制确保驻点交接用餐期间的“零真空”，降低驻点真空时段影响



图注：宁沪高速养排工作复工复产主要举措



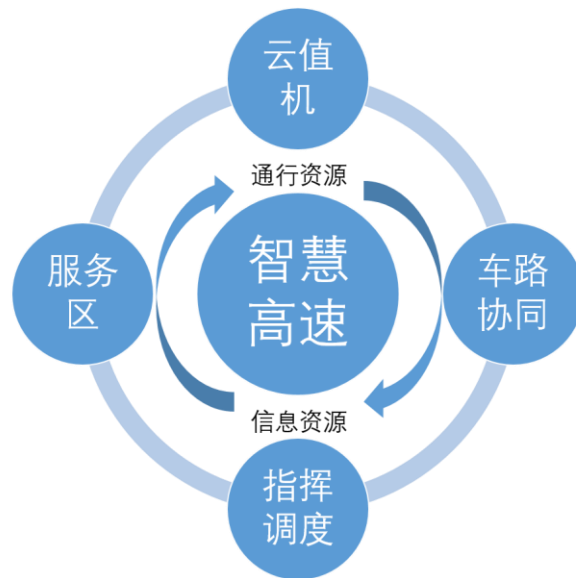
图注：宁沪高速救援驿站保障公众出行

#### 4 引领创新赋能之路

坚持创新引领让公司保持高质量发展的永续动力。宁沪高速致力于用创新思维推动交通设施与交通服务保障协同发展，以数字化转型、智慧养护为抓手，推进智慧交通建设，为公众打造畅通、通达、美好的交通服务。

##### 4.1 数字转型营造智慧管网

人车物流量不断增长对交通行业的自动化、智能化、智慧化需求尤为凸显。宁沪高速秉持着“畅达美好生活”企业使命，以“智慧高速”为中心，深入开发“通行、信息”两大交通资源，协同新基建的发展，打造具有宁沪高速特色的数字化转型思路。



图注：宁沪高速智慧高速创新路径

### 云值机推进运营精细化

宁沪高速深入应用云值机技术，通过使用“云端”联通收费数据，融合收费、运维、稽查等功能，让值机业务工作量均衡化，值机岗位功能丰富化，数据管理规范化，提高运营精细化管理水平，为驾乘人员提供高效优质的服务。

#### 关键绩效：

截至 2020 年底，宁沪高速共 21 个收费站完成云值机系统建设。

同时，公司重视内部网络安全和客户信息安全保护严格执行，公司制定的《信息化工作管理办法》、《信息化系统项目实施管理办法》、《信息化系统安全运行管理办法》、《信息化系统运维管理办法》、《运维管理服务技术指标手册》等信息化管理及网络安全保护制度。我们针对涉及客户信息的岗位，强化信息安全培训，禁止携带手机上岗，禁止泄露客户信息。另外，公司在收费和道路监控中应用专用网，每年更新网络安全设备和防护策略，聘请外部的维护单位应对网络攻击，制定网络安全的应急预案，确保客户信息交互存储的安全和可靠性。

### 以人为本的智能服务区

服务区是体现高速服务质量的重要窗口。宁沪高速围绕着“美好不止于路”的愿景，积极探索以人为本的智能功能，升级服务区服务品质与运营管理。2020 年，公司在服务区建

设智慧公厕、智慧停车诱导、智能引路牌、智慧化交互屏等智能设施，提升驾乘人员满意度，努力打造服务区智慧化样板。

### 案例：未来可期，五峰山服务区智慧让服务更贴心

作为全国首条“智慧高速”五峰山过江通道的重要组成，公司围绕着智慧设施、智慧服务、智慧功能三大板块，将大数据信息化技术融入到服务区运营各方面，致力于将五峰山大桥服务区打造为“自己用的好、顾客体验佳、充满智能科技感”的智慧服务区，为社会公众提供人性化、体验型的出行服务。



图注：五峰山智慧服务区功能



图注：五峰山大桥服务区效果图

## 大流量智慧管控

宁沪高速深耕大流量路段智慧管控技术，协同交通路网建设的发展，坚持在深度与广度不断增强管控能力，满足公众美好出行的需求。2020年，公司制定《大流量路段应急车道开放管理办法》，更新大流量管控平台，扩展情报板管控以及数据分析功能，提高大流量管控效率。

### 案例：延伸智慧管控，保障沪宁高速东段通行效率

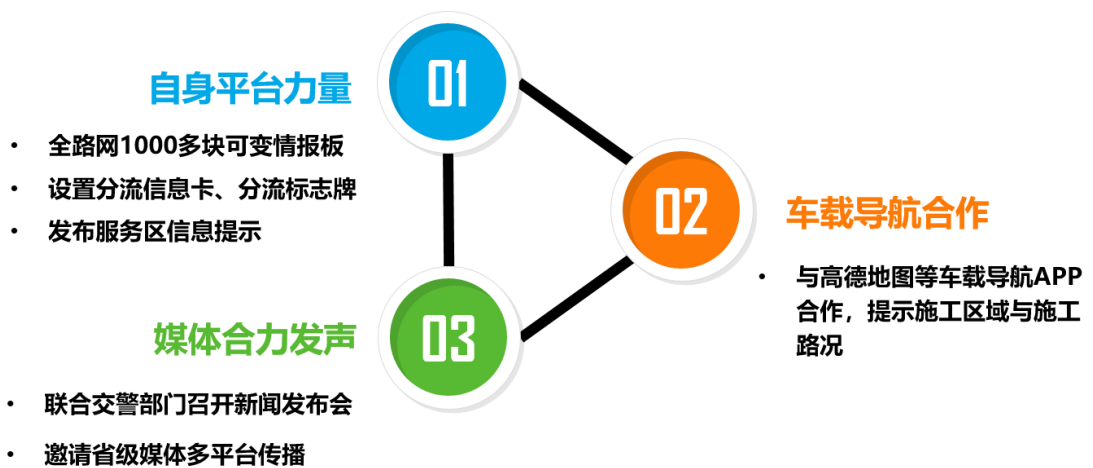
面对此沪宁高速可预见的流量增长，公司及时启动大流量路段智慧管控二期工程设计与实施。2020年10月19日，公司沪宁高速大流量智慧管控二期项目的正式启动，项目拟将路段管控由无锡东互通延伸至无锡枢纽，横林枢纽与芳茂山服务区重要节点管控，同时加强已建成区域应急港湾的管理，全面提升该路段大流量保畅的服务能力。



图注：智慧管控二期路段设计效果图

### 信息共享助力车路协同

宁沪高速积极开拓信息发布渠道，调动司乘人员主动参与在流量管控中，有效减少道路拥堵的情况，进一步提升公众出行满意度。2020年，公司在无锡段应急港湾建设新增管控情报板，在枢纽互通处新增提示情报板，强化交通信息的指示能力。



图注：打造全覆盖、高时效的交通信息传播渠道

### 推广 5G 新基建

宁沪高速加快推进 5G 网络在高速沿线的建设进度，打造全国首条 5G 网络权限贯通的干线高速，为促进“5G+高速”创新应用打好基础。

#### **关键绩效：**

2020 年，沪宁高速沿线布设约 500 多座 5G 基站，沿线平均每 500 米一座 5G 基站。

#### **案例：荣获“全省交通运输新基建示范项目”，推动行业智慧发展**

智慧高速是实现公众美好出行的重要路径。宁沪高速加快推进智慧高速建设，开展 5G 覆盖和应用场景前瞻性研究、智慧应用场景方案设计，争当智慧高速先行者。2020 年 11 月 26 日，公司凭借“沪宁智慧高速公路”项目荣获“全省交通运输新基建示范项目”授牌，展现了宁沪高速在智慧高速示范引领的模范作用。

## **4.2 创新引导升级智慧养护**

领先的路桥养护水平是体现路桥类企业竞争力的核心要素。宁沪高速利用信息化技术，全面提升养护水平，以实现监查精度更高、作业时间更短、施工过程更安全、养护质量更高的智慧养护要求，为公众出行安全保驾护航。

### **智慧养护管理**

宁沪高速凭借多年探索与实践，坚持问题导向，对养护作业进行全过程的分析，构建了养护工程品质多维度评价体系，填补了国内在养护管理领域的空白，为高速养护管理质量提升提供了宁沪智慧。

### **智慧养护监控**

为提高养护监控实时性、高效性、精准性，公司针对高速公路的养护特点，研发高速公路路面智能巡查系统；同时，为桥梁养护管理，创新打造体外预应力加固桥梁长期监测及预警系统平台，实现桥梁关键性能指标的实时智能监测，减少了人员工作负担压力，提升路桥公众服务能力。

#### **案例：打造全生命周期监控，为公众锻造更健康的桥梁**

桥梁监控是精准实施养护、保障桥梁质量的核心环节。2020 年，沪宁高速公路丹阳大桥进行桥梁加固工程中，宁沪高速通过将多项信息化技术与监控技术相结合，建立了“江苏

宁沪高速公路丹阳大桥监测平台”，对桥梁加固改造施工过程中的关键参数进行实时监测，以确保加固施工效果，并将此平台用于长期桥梁监控，助力公司桥梁养护智慧化发展。



图注：智慧化施工监控 5 大优势

### 智慧养护施工

宁沪高速持续加固养护施工质量与安全两道战线。公司重视养护施工过程中员工健康安全，通过推广智能预警锥桶，为员工提供智慧安全防护；同时通过借助物联网等信息化技术，从沥青质量管控入手，实现路面养护全过程线上管理。

## 5 力创安全创新之路

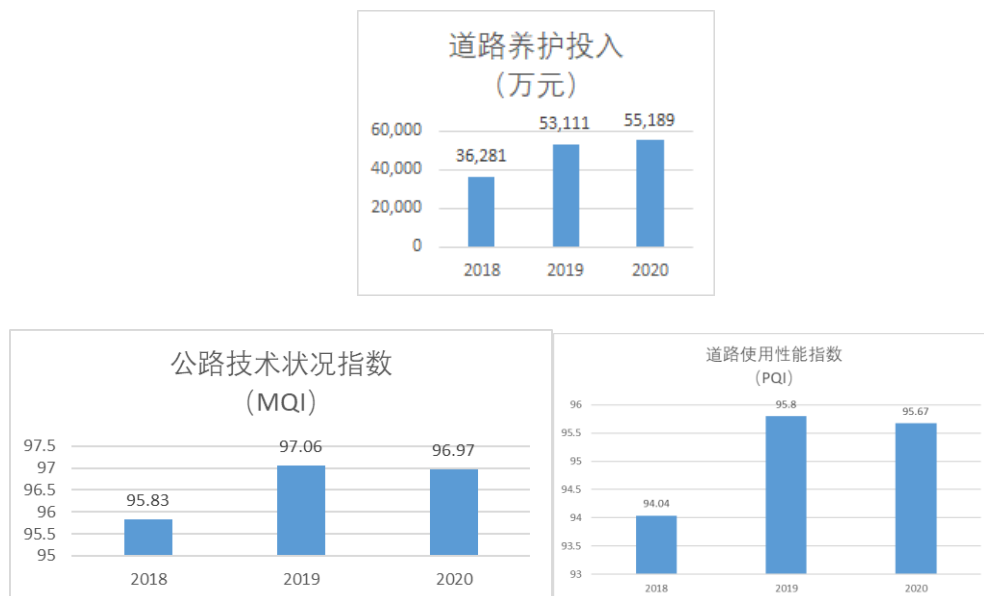
安全生产是道路运输行业永恒的主题，是推进行业全面协调可持续发展的重要保障。宁沪高速坚持“以人为本、安全发展”理念，强化安全体系建设，压实安全生产责任，提升安全管理力量和管控水平，夯实道路运营安全防线基础，提供公众和员工出行与工作的安全环境。

### 5.1 锤炼道路品质

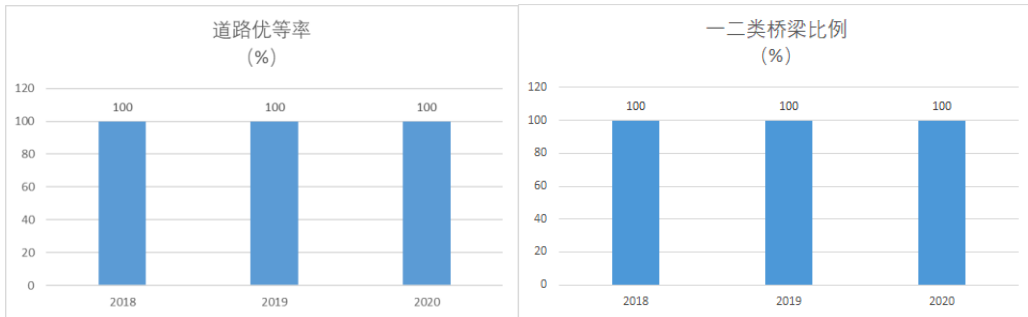
宁沪高速始终秉承以“更好地为公众服务”为出发点，以隐患“零容忍”姿态稳步推进道路安全隐患排查和提质升级，以“零等待”的紧迫感全力推进三类桥隐患消除、独柱墩桥梁安全提升项目实施，努力适应全国高速“一张网”运行新变化，完成“路面状况三年提升计划”阶段性目标，实现“国检零扣分、安全零事故、服务零距离”总目标。

#### 精进养护管理

宁沪高速始终践行全生命周期养护管理理念，推动养护管理实现从公路交通发展向综合交通发展转变、从传统管理方式向智能化、信息化管理转变。2020年，探索实践超大流量路段实行集中单面大修，积极开展各类管养维修，全面提升路面路况和行车舒适度。



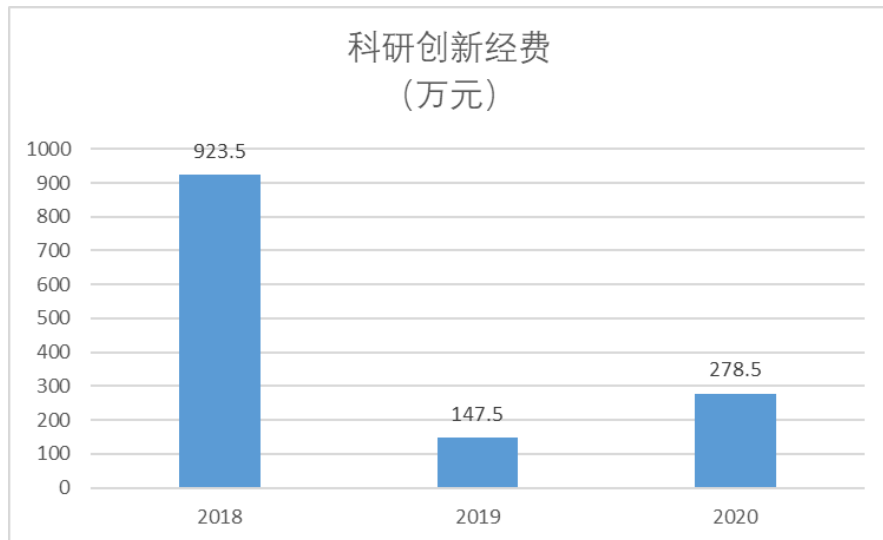




注：2020 年路段涵盖宁沪高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速。

### 创新养护技术

宁沪高速持续创新研究养护技术，探索创新养护技术应用，率先实现路桥养护智慧管理。2020 年，公司首次在路面大修工程中，借助信息化手段实现智能监管；在溇湖大桥维修加固中首次实现桥梁维修加固高精度动态可视化管理；研发的高速公路路面智能巡查系统顺利通过鉴定，填补了国内该专业领域的空白。



2020 年 4 月，江苏省交通运输厅组织对公司省级重大科研专项《沪宁高速公路超大流量路段通行保障关键技术与工程示范》进行了鉴定，对成果在提升超大流量高速公路通行效率上具有重要意义，一致认为成果总体上达到国际先进水平。

#### 案例：苏州段打造“2.0 版”超大流量高速公路集中养护样板

宁沪高速围绕“养护管理行业领先”目标定位，苏州段养护工程施工期间高速路网交通井然有序，向全国高速公路同类案例给出可复制、可推广的大流量路段养护的宁沪示范，打响“苏式养护”品牌，为建设交通强省提供“苏式方案”。

2020 年 5 月，公司践行预防性养护理念，面对全省高速公路流量最大、通行压力最紧

张的硕放枢纽-苏州北枢纽，采用半幅实施罩面集中养护施工，率先使用“一、二车道摊铺改性沥青，三、四车道摊铺高强沥青”组合模式，率先施行“封闭集中养护+车道中修养护”组织，经过 10 天连续奋战，21.6 公里的路面焕然一新。



图注：“2.0”超大流量高速公路集中养护样板——沪宁高速公路硕放枢纽-苏州北枢纽路面养护工程

## 5.2 保障交通安全

宁沪高速秉持和弘扬“生命至上，安全第一”理念，严格遵照《公路法》《产品质量法》《收费公路管理条例》等国家有关法律法规，持续加强管理道路安全和风险预防，完善道路安全应急响应机制，着力提升安全管控水准；将智能信息化融合日常安全检查中，第一时间上传安全隐患信息，在隐患初始萌芽阶段消除，为公众提供更安全舒心的出行体验。

### 强化安全防护

宁沪高速严格遵守《危险化学品运输车辆事故专项应急预案》《危险化学品车辆清障救援作业规程》《应急响应准备和突发事件处置预案》《常用危险化学品应急处置规则》等相关规章制度，加强危化品车辆管理，尽最大努力降低危化品安全风险；采用在事故频发区域更新标牌、优化标线等方式，着力提升道路安全水平。

### 不断完善安全管控机制

- 健全安全生产组织体系、责任体系和目标体系建设
- 强化主体责任、执行责任、监督责任落实
- 推进“三防”、“三查”、“三治”落地
- 构建“保障、控制、信息”三个系统，“标准化、信息化、立体化”三个支撑，“预防预控机制、应急处置机制、长效管理机制”三个机制

### 不断强化安全防护设施

- 投入使用机械化养护设备，申请防撞车智能主动预警系统专利
- 编制《夜间养护作业安全防护指南》标准
- 为员工提供全覆盖的防护装备

### 不断巩固安全作业保障

- 配置防撞车等安全防护设施
- 推进错峰养护、集中养护、集约养护模式和移动作业模式

图注：宁沪高速主动防控确保“安全零事故”举措

#### 案例：智慧安防再升级，亮相第四届交通信息化论坛

宁沪高速全新升级“动态安防智慧预警系统”，确保通行车辆在超大流量路段能够精准感知道路动态、提前采取有效预防措施。



图注：“动态安防智慧预警系统”全新升级新功能



图注：全新升级的“动态安防智慧预警系统”在第四届交通信息化论坛展示

宁沪高速持续关注交通安全，不断推进服务区交通安全阵地建设，配置专业安防设备和人员，通过安全宣传横幅、情报板、电子屏发布安全驾驶提示信息，大力提升司乘人员安全意识；通过开展服务区员工食品安全培训，加大服务区食品安全与商品质量监察力度，提供全方位安全环境。

#### 案例：全省首个交通安全主题服务区亮相

宁沪高速联合“一路三方”对仙人山服务区进行了交通安全文化主题改造，建成全省首家交通安全宣传主题服务区。公司在仙人山服务区建成全国首个交通事故实景还原警示小屋；开展“一盔一带”安全守护行动、“两客一危”违法案例巡展，提升交通安全风险意识、自护意识、规则意识；开展“春风行动”，向旅客通俗易懂地解读交通安全知识常识。



图注：全国首个交通事故实景还原警示小屋，通过“情境式”体验，让参与者亲身感知交通违法行为带来的道路安全风险，提高安全驾驶的自觉性。

## 安全应急响应

宁沪高速自觉肩负“路畅民安”的责任与使命，以司乘人员行动安全为出发点，强化指挥调度，减少应急响应时间，通过调节危化品车辆高速公路禁行时间，与服务区警务站配合强化监控和劝离危化品车辆，大力提升道路突发事件应急处置和救援能力。

宁沪高速与交警、路政实行一路三方联动机制，强化突发事故处置能力。通过与清障救援人员和医疗救护人员开展合作，切实降低司乘人员因道路突发事件带来的伤害，减少二次事故发生。

### 案例：“一路多方”成功高效处置高危事故

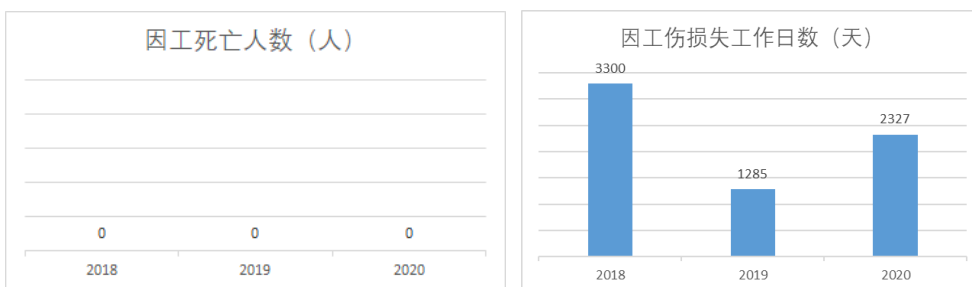
2020年10月，一辆满载32吨甲酸的危化品槽罐车在沪宁高速上海方向K183发生侧翻泄漏事故。宁沪高速常州养排中心接报后，立即启动《常州段危化品事故应急处置预案》，常州段“一路三方”主要负责人到场抢险指挥，经过与相关部门密切配合，历经6个小时的全力奋战，以完善的应急管理机制和高超的应急处置水平，成功排除一场可能引发巨大灾害的险情，确保了通行车辆的安全，保障了人民群众生命财产的安全。



图注：危化品槽罐车事故处置现场

## 5.3 关注职业健康

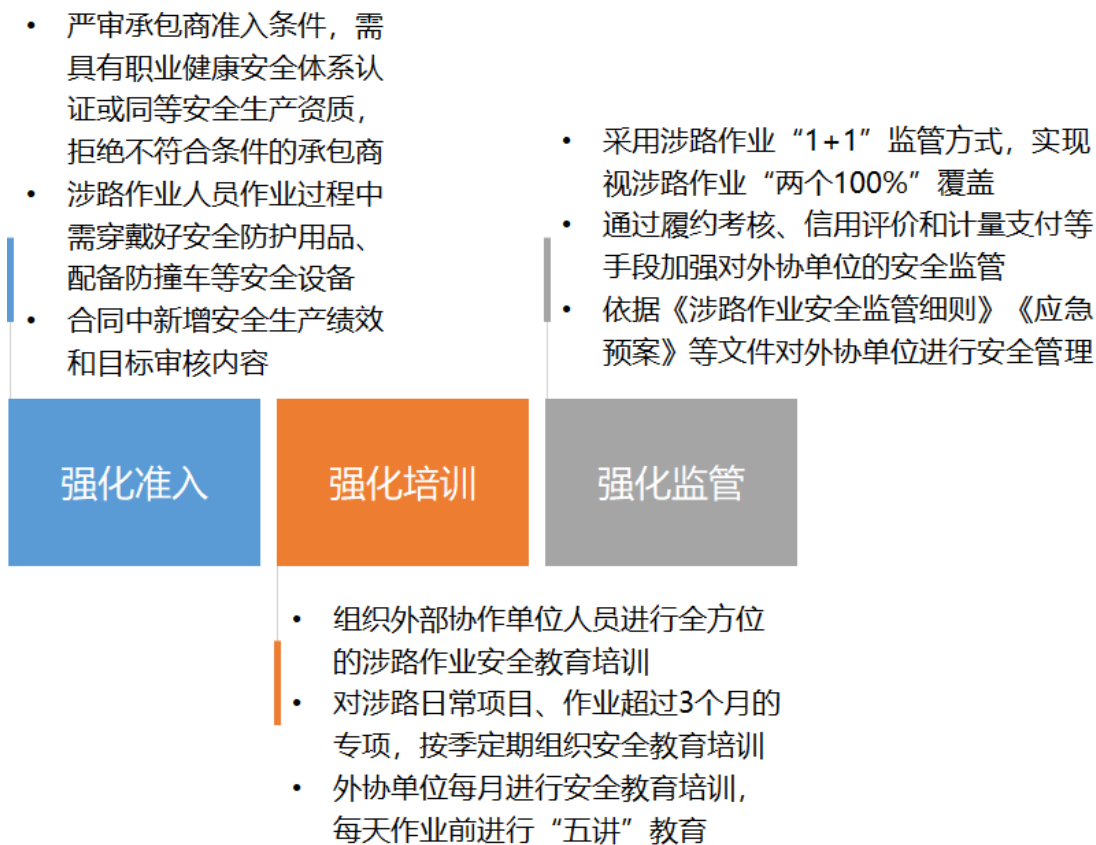
宁沪高速注重员工职业健康安全，强化职业健康安全管理，严格遵行《安全生产法》《职业病防治法》《江苏省劳动保护条例》《工伤保险条例》《安全生产教育培训管理办法》《职工劳动安全保护及健康管理暂行办法》等国家和地方安全法规，开展“春风行动”宣贯安全主体责任落实、“安全生产月”消除事故隐患和“安全生产宣讲”活动及培训安全管理人员专业技能，建立OHSAS 18001职业健康安全管理体系，配置安全器材设备，大力降低道路作业安全风险。2020年，公司安全培训实现全员覆盖，共计参加培训32438人次。



注：2020年因工伤损失工作日数同比2019年上升因有上一年度工伤延续以及合并宁常镇溧公司后数量增加

<p><b>抓宣传，营造浓厚氛围</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用线上+线下多渠道开展安全专题宣传</li> <li>向员工和社会大众播放安全宣传片、张贴安全海报、悬挂安全横幅、发放宣传资料，宣传安全生产法律法规和安全常识</li> </ul>	<p><b>抓学习，丰富安全知识</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>收集整理2013年以来习近平总书记关于安全生产的重要论述和指示，形成专题学习材料17页</li> </ul>	<p><b>抓教育，提高警示效果</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>动员员工参与全国安全知识网络竞赛活动</li> <li>开展6.16安全宣传咨询日活动</li> <li>在抖音平台发起“我是安全明白人”“身边的安全谣言”话题，发布短视频</li> <li>制作警示教育短视频</li> <li>开展警示教育宣讲活动</li> </ul>
<p><b>抓检查，强化现场管控</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>组建专家检查组，对全公司18个基层单位进行全覆盖检查</li> <li>组织综合性检查、专业性检查、季节性检查、日常性检查、节假日检查</li> </ul>	<p><b>抓整改，消除事故隐患</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>开展安全生产专项整治行动</li> <li>首次采取事前学习培训、现场反馈讨论、事后集中研究方式</li> </ul>	<p><b>抓演练，提升应急能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>集中开展现场处置方案的演练</li> <li>首次在阳澄湖服务区实施《人员密集场所紧急疏散现场处置预案》演练</li> </ul>

图注：宁沪高速安全生产月活动内容



图注：宁沪高速保障外包单位、施工单位和承包商人员健康安全主要举措

**案例：宁沪高速无锡养排“安畅讲习所”正式启用**

宁沪高速无锡养排中心大力探索安全生产阵地建设，通过启用“安畅讲习所”，为安全管理再添利器。“安畅讲习堂”的启用拓展了安全生产宣教阵地，以宣教形式多样、内容丰富为亮点，搭建了一个创新安全宣教重要平台，营造了“人人知安全、人人懂安全、人人重安全”的安全生产氛围。



图注：员工在“安畅讲习所”接受安全教育培训



---

## 6 筑就通行畅达之路

确保畅通有序的高速路况是建设人民满意交通的重要内容。宁沪高速持续完善保畅管理机制，健全互联互动，强化治堵消息和数据分析，拓展信息发布渠道，不断提升高速公路路网运行效率。

### 6.1 保畅机制持续强化

健全的保畅机制是创建公众满意、保障有力、行业领先高速样板的重要保障。2020年，宁沪高速针对日常管理、清障业务、信息报送、指挥调度等4大类管理23种流程进行简化细化和趋于固化的梳理，重新梳理完善与23项流程相配套的制度，并且制度执行情况进行监督检查。同时，统筹路段指挥中心与养排中心，实现优势互补，采取有效措施提高保通保畅效率。

### 6.2 应急保畅平稳有序

宁沪高速所辖路段是苏南地区重要的“黄金大动脉”，车流量巨大且冬季恶劣天气和节假日大流量往往给高速公路保畅工作带来较大的运行压力。宁沪高速不断完善应急保畅机制，充分发挥“一路多方”协作优势，持续提升快速响应和综合处置能力，保障路网畅通运行。

#### 极端天气保畅

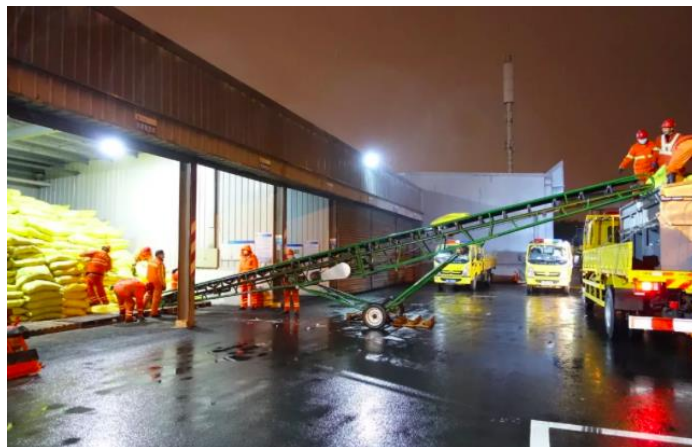
宁沪高速坚持“以通保通，雪停路净”的总目标，制定了《恶劣天气及扫雪除冰专项应急预案》，对冻凝雨雪恶劣天气情况下的应急处理措施进行详细规定。公司各管理处对预案进行细化。2020年，公司依托“防、控、援”三大体系，实行“自有队伍+外协队伍、清障救援+道路养护”的“内外一体、专业融合”保畅模式，采取“分段作战、先桥后路、无缝连接、三段三车”等措施，加强与“一路四方”联勤单位的协调沟通，确保冰雪天气道路畅通率100%。

- 01 提前编制公司扫雪除冰调度网络图，实时监测路域关键节点气温数据
- 02 每2个小时开展一次全线巡检，在全线撒布融雪剂，针对积雪路段开展铲雪作业
- 03 所辖39个收费站及时清理公共区域和道路区域内的积雪，确保道路通行条件良好
- 04 增加收费道口秩序引导员，及时引导车辆驶入相应车道，确保收费道口安全畅通
- 05 做好服务区隐患排查工作
- 06 精准采集、编报，发布气象、路况信息，为过往车辆提供科学引导

图注：宁沪高速全力以赴守护风雪天“黄金大动脉”安全畅通

**案例：宁沪高速抗疫斗雪保畅安**

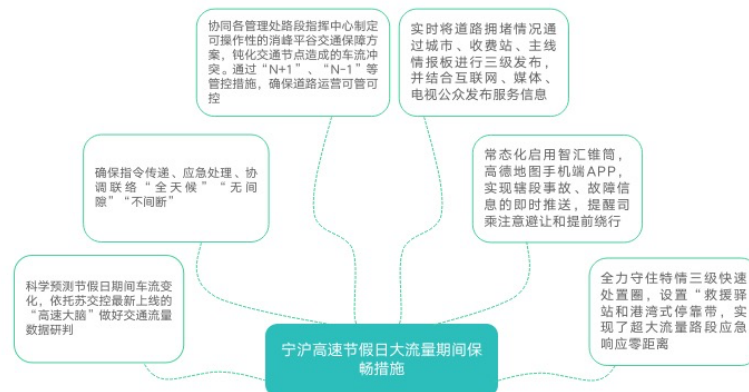
2020年2月中，宁沪高速沿线多地区发生降雪，且受疫情影响，相较往年同期交通流量显著降低，更易形成积雪从而影响道路通行安全。宁沪高速提前通过多渠道进行部署，“一路三方”密切配合，高效有序集结除雪保畅突击队，科学规划撒布时机和设备班次，及时撒布融雪剂，防止路面结冰。同时，各养排中心设立了“紫外线消毒室”“隔离观察室”等防疫“硬件”，确保除雪无盲点、道路无隐患、疫情零感染。全体养排人以坚毅的精神，共同严防死守，阻击疫情。在雪情发生的12小时内，全公司共出动除雪设备68台次，人员197人次，累计撒布融雪剂164吨。全线路面均无积雪及结冰现象，道路通行正常。



图注：无锡管理处投入使用新配备的电动输送机进行撒布机上料作业，相比以往人工上料提高了近 1 倍的装载效率

### 节假日大流量保畅

宁沪高速制定《大流量应对实施管理细则和各重大节假日保畅方案》，对节假日流量情况进行研判预测，并根据研判结果编制节假日保畅力量图，统筹多方资源，合理布设救援力量，全力保障所辖路段一路畅通。



### 案例：“负一秒”保畅模式应对“双节”返程高峰

2020 年中秋和国庆“双节”期间，宁沪高速苏州养排中心引入“负一秒”道路保畅模式，养排中心、指挥调度中心和运维组三个部门联动，指挥中心的视频巡查、手机导航巡查、无人机巡查与管理处运维组的图像捕捉功能可以实现对事故点和拥堵点的主动发现；养排中心安排清障员上路巡查、党员突击队在车流高峰期上路排堵，相连工作环节之间的无缝衔接甚至同时进行，避免因反应时间过长造成道路拥堵。以负一秒发现和负一秒出警为着力点，强化对路面的巡查工作，提升道路的保畅效率。



图注：宁沪高速“负一秒”保畅模式

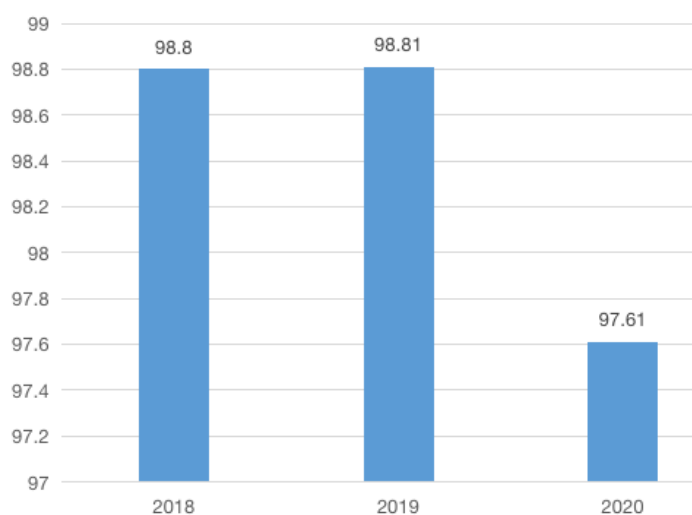
**关键绩效：**

2020 年节假日期间，由日常的 27 个驻点，增加至 41 个（含外协 12 个驻点），驻点人员由日常的每天 57 人，增加至每天 122 人（含外协 29 人）。

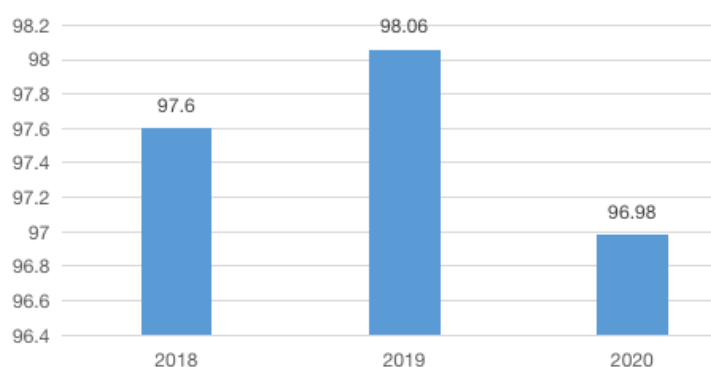
### 6.3 清障救援及时高效

宁沪高速秉持安全不松懈、标准稳提升、服务更优质的原则，进一步强化、健全运行机制，完善《清障作业实施管理细则》《指道路作业现场安全管理规定》《清障工作管理细则》等制度文件，持续跟踪合并路段清障救援试运行情况，着力创建公众满意、保障有力、行业领先的高速样板。2020 年，公司清排障满意度 100%。

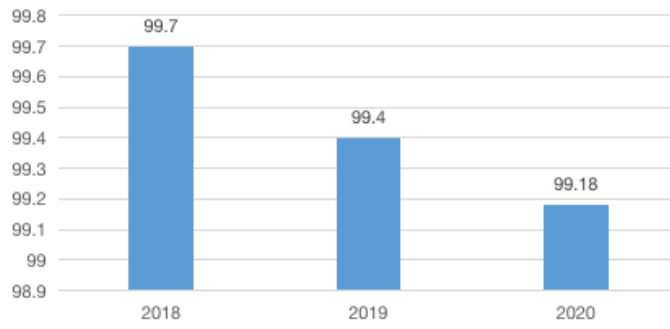
1小时疏通率(%)



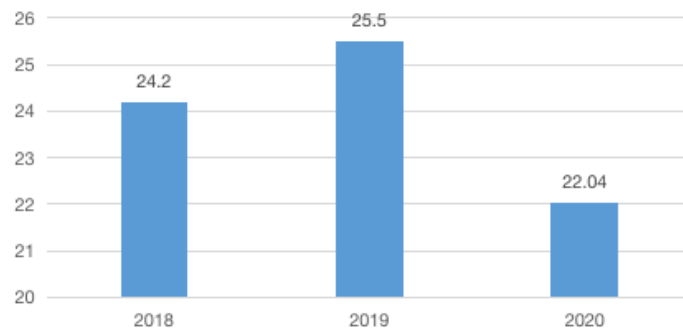
路网清排障20分钟到达率(%)



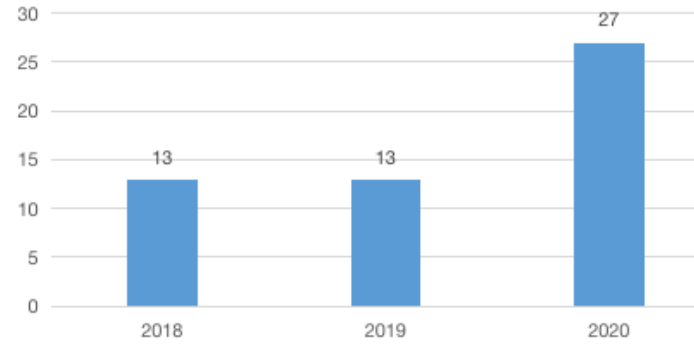
路网清排障30分钟到达率(%)



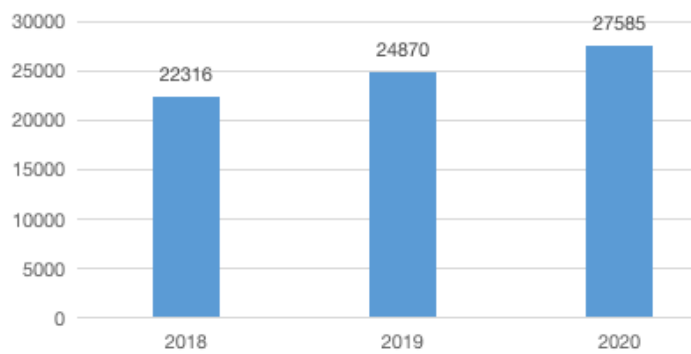
平均疏通时间(分钟)



高速公路排障救援点数量(个)



年度清排障数量(次)



注：2020年路段涵盖沪宁高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速。

公司1小时疏通率和路网清排障20分钟、30分钟到达率相比2019年略有下降的原因是：2020年3月宁沪公司与宁常镇溧公司合并，宁沪公司与原宁常镇溧公司在清障救援管理要求方面存在差异，因此在两合并后，上述整体数值有所下降。

2020年，公司所辖各路段相关指标值具体如下：

(1) 1小时疏通率：沪宁高速江苏段、镇丹高速为98.42%，同比基本持平；宁常高速、镇溧高速为94.98%，同比提升0.92%。

(2) 路网清排障20分钟到达率：沪宁高速江苏段、镇丹为98.42%，同比提升0.33%；宁常高速、镇溧高速为81.19%，同比提升6.4%。

(3) 路网清排障30分钟到达率：沪宁高速江苏段、镇丹高速为99.79%，同比提升0.07%；宁常高速、镇溧高速为96.62%，同比提升1.3%。注：2020年，1小时畅通率、路网清排障20分钟到达率、路网清排障30分钟到达率相比2019年均下降的原因是宁沪高速与宁常镇溧公司在清障救援管理方面存在一定的差距。因此在合并宁常镇溧公司后，数值有所下降。



图注：宁沪高速以打造快捷、立体清障保障体系为目标，致力于建立“脉络”清晰、“骨架”稳健、“肌肉”坚实的全新清障救援体系。

### 案例：多措并举提升保畅救援时效

宁沪高速无锡养排中心强化“事前预防有力度、事中管控有强度、事后救援有速度”的实效举措，持续实施“一路三级、前沿部署、分级管控”的梯级保畅方案，由“站区固定驻点、主线救援驿站、港湾机动点位”组成大流量路段“微循环”保畅集群。积极落实《无锡段“3510”保畅工程实施方案》，确保日常保畅救援时效达到“3分钟有反应、5分钟有措施、10分钟见成效”的要求。同时，将自主与外协相互融合，使自有应急救援力量与社会应急救援力量有机互补，形成同向合力，打造无缝式“救援链”。2020年1月至10月，无锡

养排 10 分钟到达率同比提升 23.76%，30 分钟疏通率同比提升 5.92%。



图注：宁沪高速无锡养排中心

#### 案例：2.0 版港湾救援点健全应急救援体

宁沪高速无锡东段流量数次位居全国前列，且还在增长。为缓解大流量与既有通行条件以及公众便捷、舒适出行需求之间的矛盾，宁沪高速打造 2.0 版港湾应急救援点。

港湾应急救援点不占用应急车道，无任何安全隐患，作为清排障临时驻点，具备较强的应急救援及事故处置能力，一旦发生交通事故，可以停靠事故车辆，避免二次事故发生，将事故损失、人员伤亡、通行能力折减等不利影响降到最低，救援效率大大提高。此外，港湾段后期可以配合特殊情况开放应急车道，当作第二应急车道使用。

---

## 7 打造绿色协调之路

绿色、低碳是我国经济社会高质量发展的关键词。宁沪高速始终坚持以“环保”促增效，全力打造“绿色”高速公路，确保高速公路建设和环境效益协调发展，助力公众绿色低碳出行。

### 7.1 加强环境管理

公司严格遵守《环境保护法》《环境保护税法》《节约能源法》《水土保持法》《土壤污染防治法》《江苏省节约能源条例》等国家和地方政府有关环境管理法律法规，并及时响应环境法律新规或修订，落实公司环境保护的合规性责任。公司根据 ISO 14001 建立环境管理体系，制定《环境因素识别、评价与控制管理办法》《相关方环境影响控制管理细则》《固体废物处理处置规定》等环境管理制度，动态改进公司环境管理体系，优化公司环境管理绩效。2020年，公司新修《环境保护管理办法》，落实环境保护主体责任，细化管理要求，加强公司环境保护管理能力。

**关键绩效：**

2020年，公司环保投入金额1,566.68万元。

*注：2020年，由于宁沪高速合并宁常镇溧公司，因此环保投入金额提高。*

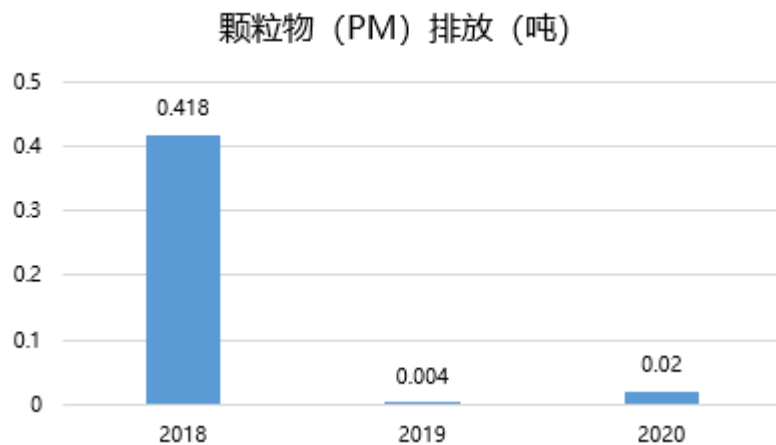
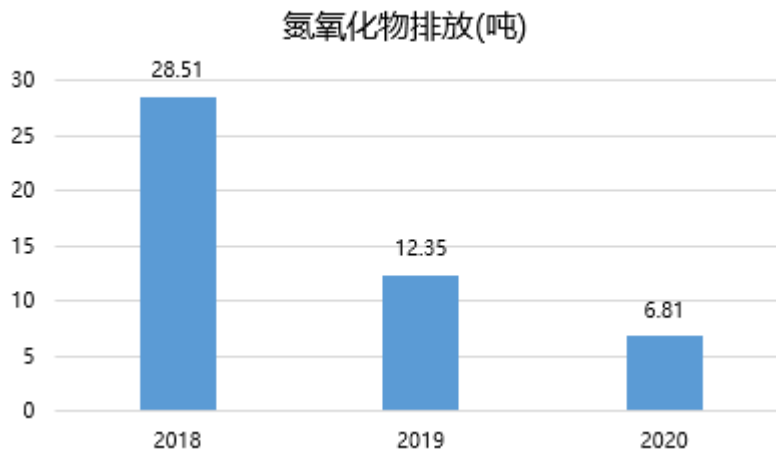
### 7.2 减少排放污染

宁沪高速遵守《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《土壤污染防治法》及《江苏省餐厨废弃物管理办法》《苏州市生活垃圾分类管理条例》等国家及地方法律法规，落实对废气、污水、固废、噪音等污染防治管理，制定并实施公司环境管理体系相关管理规定，以排污最小化为目标，保持公路路域环境生态平衡。2020年，宁沪高速通过有效的污染物管控，废水排放量密度由2019年3554.50吨/公里降至2,298.58吨/公里，同比下降35.33%；废电池等电子废弃物密度各同比下降15.10%。

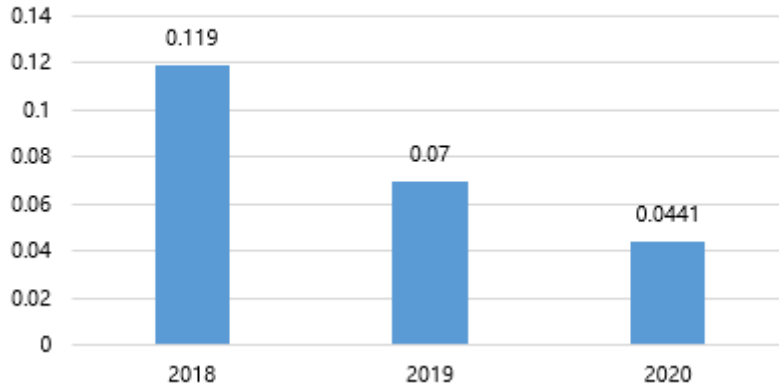




图注：宁沪高速污染防治举措



硫氧化物排放 (吨)



表注：公司废弃物排放数据

类别		单位	2018	2019	2020	较上一年 变化	密 度 (2020)	单 位
废水排 放	废水排 放量	吨	482,460	959,147	971,747	+1.31%	2,298.58	吨/公 里 (运 营里 程)
	化学需 氧量	吨	3.45	10.83	19.43	+79.41%	0.05	吨/公 里 (运 营里 程)
有害废 弃物	废化工 材料及 其包装 容器	个	148	36	无	-	-	-

	废油漆桶、油桶	个	135	121	无	-	-	-
	油手套	双	1926	5472	无	-	-	-
	废墨盒 (包括废粉)	个	233	284	576	+102.81%	1.36	个/公里 (运营里程)
	废硒鼓	个	507	588	1016	+72.79%	2.40	个/公里 (运营里程)
	废电池等电子废弃物	千克	23.85	113.08	150.41	+33.01%	0.36	千克/公里 (运营里程)
	废日光灯	千克	97.01	155.04	253.9	+63.76%	0.60	千克/公里 (运营里程)
无害废弃物	纸类	吨	75.07	8.37	138.77	+1557.97%	0.33	吨/公里 (运营里程)

								程)
	厨余垃圾	吨	1044.52	1404.74	2340.76	+66.63%	5.54	吨/公里 (运营里程)
	塑料	吨	0.88	0.93	4.96	+432.8%	0.01	吨/公里 (运营里程)
	金属	吨	1.22	0.82	2.36	+187.2%	0.01	吨/公里 (运营里程)
	木制品	吨	1.33	1.68	3.27	+94.7%	0.01	吨/公里 (运营里程)

\*氮氧化物、硫氧化物、颗粒物排污系数来源：香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》

\*2020 年度，公司仅统计乘用车行驶公里 (3,852,166.11 公里)。

\*环境数据密度=环境数据/运营里程 (2020 年路段涵盖宁沪高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速)。

\*相比 2019 年，公司增加 11 个收费站，3 个养排中心及 4 对服务区，因此废日光灯及无害废弃物的密度均有所增加。

### 案例：多项并举助力垃圾分类，助力可持续发展

垃圾有效分类处理可以减少环境污染，提高垃圾经济价值。2020年，随着《苏州市生活垃圾分类管理条例》《南京市生活垃圾管理条例》先后生效，宁沪高速各收费站积极响应，结合光盘行动与办公无纸化倡议，开展各类宣传活动，强化员工保护环境意识与能力，身体力行绿色可持续发展贡献自己的力量。



图注：宁沪高速苏州处垃圾分类活动

### 7.3 倡导资源集约

节约并高效利用资源是支持绿色发展并提高经济效益的重要举措。公司秉持节能节水的理念，制定《能源资源控制管理细则》，将各单位能源消耗（包括天然气、液化石油气、水、电、汽油）纳入考核指标，按年度对各单位的能源消耗进行分析，有效督促各单位节约用电、降低运营用电成本。

在养护方面，公司持续丰富绿色养护的内涵，应用电动养护车、就地热再生技术，有效降低碳排放；推广使用贴缝带及灌缝胶等可再生物料，减少资源浪费；在沥青路面大中修养护项目中采用不粘轮乳化沥青，有效降低粘层粘轮，减少沥青用量，支持养护绿色高质量发展。

#### 案例：旧料循环利用践行绿色养护

宁沪高速在宁常段路面维修工程中，大规模运用现场热再生技术，通过加热、翻松旧路面，辅以还原或再生剂，在减少使用沥青料的基础上，循环利用废旧材料，实现废弃物资源

化、减量化。工程中，热再生路段达到 11.3 公里，占总施工量的 61.4%。

**关键绩效：**

2020年，公司废沥青渣等废旧材料循环使用率100%，贴缝带、灌封胶等低碳养护材料使用率 100%。

在运营方面，公司在改建或新建服务区时，将环保建设要求纳入招投标细则中，确保服务区运营节能环保；全部服务区采用节能型 LED 灯，并推广应用风光互补的方式为服务区外场照明提供电力，提高能源效能；所有服务区投入新能源充电桩建设，助力公众绿色节能出行。公司所有业务活动用水均取自市政网络，不使用自然取水。同时，公司采用雨水收集等措施加强对水资源的回收再利用，减少水资源消耗通过定期测算分析，及时维修设备堵漏问题。2020年，宁沪高速用水、能源效益方面有较大提升，耗水量密度同比下降 46%；直接能源消耗密度同比下降 24.06%；间接能源消耗密度同比下降 12.65%。

表注：公司能源消耗数据

能源类型	指标	单位	2018	2019	2020	较上一年变化
直接能源消耗	液化石油气	千克	124,293	66,794	35,462.43	-46.9%
	天然气	立方米	39,869	208,080	200,298	-3.74%
	汽油	升	288,296	108,489	233,579.45	+115.3%
	柴油	升	-	443,092	496,732.47	+12.1%

直接能源消耗总量		吨标准煤	573	773	919.67	+18.97%
直接能源消耗密度		吨标准煤 /公里 (运营里程)	2.12	2.86	2.18	-24.06%
间接能源 消耗	用电量	度	18,009,389	30,493,693	41,737,066.63	+36.87%
间接能源消耗总量		吨标准煤	2,213	3,748	5,129.49	+27.11%
间接能源消耗密度		吨标准煤 /公里(运营里程)	8.20	13.89	12.13	-12.65%
耗水量		吨	442,791	1,056,175	893,583.88	-15.39%
耗水量密度		吨/公里 (运营里程)	1640.94	3914.08	2,113.69	-46.00%
制成品所用包装材料的总量		吨	不适用	不适用	不适用	不适用

\*2020年路段涵盖宁沪高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速。

\*天然气折标煤系数为油田天然气和气田天然气的平均值 37,237.5。

---

\*公司业务并无任何包装材料，“制成品所用包装材料的总量”该项指标对公司而言并不适用。

\*平均低位发热量系数：《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2008）

#### 7.4 保护生态环境

生态环境健康是每一个人无价的瑰宝。宁沪高速始终将生态环境放在路域管理首要位置，保障沿线绿化品质与环境整洁。在 2020 年“十三五”迎国评工作中，宁沪高速及下属各单位针对公路沿线、收费站、服务区的路域环境，开展包括草坪铺设、景观绿化补植、排水管道清理修缮、修补标线等举措，致力于打造最美路域环境，为公众出行提供舒适、美观的路域环境。



图注：路域绿化景观改造

#### 7.5 响应气候变化

气候变化所引起的极端天气会引发交通事故，造成人员伤亡和财产损失，严重时可能造成道路中断，甚至瘫痪。在应对极端天气的过程中，也可能造成车辆伤害、机械伤害、物体打击等事故，甚至危及员工生命安全。宁沪高速重视因此气候变化和极端天气带来的风险，其风险管控被公司纳入董事会战略委员会的管理工作中。

宁沪高速基于对江苏省公安厅、江苏省交通厅等关于恶劣天气应对工作规范通知的理解，结合自身业务，识别出大雾、冰雪、大风等恶劣天气和沙尘暴、暴雨等影响能见度的极端天气风险，制定四级管制专项应急预案，进一步加强和气象、交警等部门的合作，同时完善各路段管理处应急设备和管理机制，加强员工应急处理培训；我们还并利用 5G、大数据等智



慧手段，丰富信息发布渠道，及时发布路况信息。此外，为进一步降低自身运营对气候变化的影响，我们对所辖路段照明设备和服务区机电设备进行改造升级，提高能源使用效率，在养护过程中加大环保材料和节能技术的使用，减少碳排放，降低对环境的影响。

表注：公司温室气体排放数据

指标	单位	2018	2019	2020
二氧化碳排放	吨	15,747	26,382	35,116
直接排放（范围一）	吨	-	-	2,055.64
间接排放（范围二）	吨	-	-	33,059.93
二氧化碳排放密度	吨/公里(运营里程)	58.36	97.77	83.06
直接排放密度（范围一）	吨/公里(运营里程)	-	-	4.86
间接排放密度（范围二）	吨/公里(运营里程)	-	-	78.20

\*2020 年路段涵盖宁沪高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速。直接排放（范围一）涵盖公司在固定源消耗的液化石油气、天然气；在移动源（乘用车、货车及施工车辆）消耗的汽油、柴油。间接排放（范围二）涵盖公司使用的电力。

\*二氧化碳折算系数来源：香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》，其中电力折算系数华东电网（0.7921 kg/千瓦时）来源：国家气候战略中心《2019 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》

## 8 营造和谐美好之路

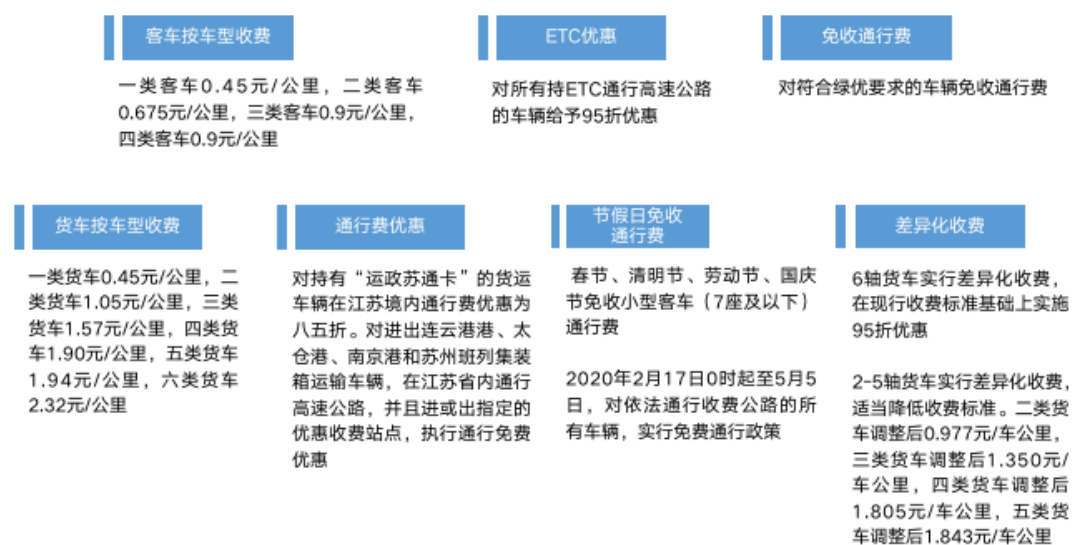
高速公路是国家建设和经济发展的重要经络和命脉，是社会化服务的公共基础设施。宁沪高速始终坚持“守护安宁 通达未来”社会责任理念，提供客户温馨舒适服务，同员工分享发展成果，与合作伙伴共赢，贡献和谐美好社区建设。

### 8.4 一流体验

宁沪高速牢固树立“客户至上、用心服务”理念，不断完善基础服务，创新智能服务模式，推动站区标准化建设，提升服务区管理水平和服务质量，为客户带来温馨舒适服务享受，持续增强公众出行的满足感和幸福感。2020年ETC车道一次通过率98.80%，ETC车道数量117条。

#### 保障基本服务

宁沪高速秉承公开、公平、诚实信用原则，以《中华人民共和国价格管理条例》相关规定为依据，制定服务区定价政策；印发《营运管理办法》《收费管理细则》等相关贯标文件，保证收费站服务水平；积极落实高速公路通行优惠政策，助力降低交通物流成本。



图注：收费站定价政策

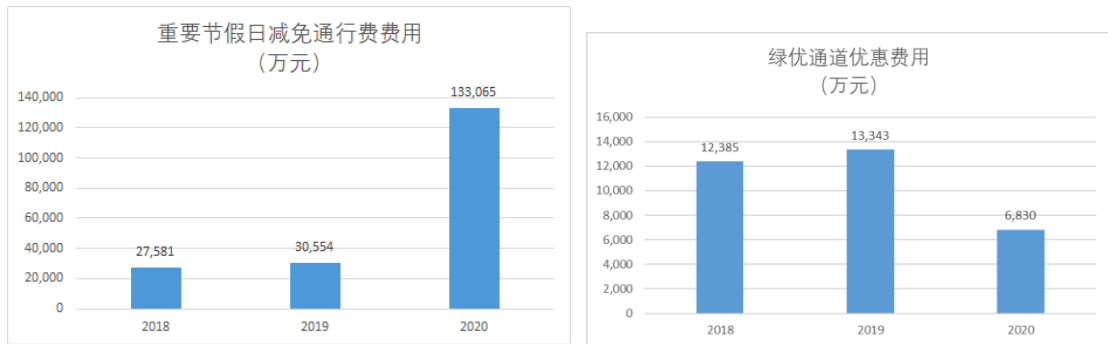
01

本公司官方网站及  
江苏省高速公路联网运营管理中心网站

02

收费站设立公示牌

图注：收费站定价政策公示渠道



图注：2020年宁沪高速重要节假日及绿优通道通行费减免成效

注：路段涵盖宁沪高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速。2020年，因疫情原因，延长全国收费公路免收车辆通行费时间，因此重要节假日减免通行费费用同比2019年较大幅度上升；因受疫情影响，期间所有车辆免费时长为79天，并且受货车收费政策调整和优惠政策影响，实行货车差异化收费，收费标准降低，因此绿优通道优惠费用同比2019年大幅下降

宁沪高速不断提升收费站服务水平，严格以公司相关管理办法为依据，稽查考核收费站服务水平；优化规范流程处置，提高收费道口通行效率；组建24小时收费系统硬软件维护团队，高质量完成系统日常维护以及应急抢修工作；提供便民服务，节假日志愿者服务，倡导现场延伸服务；组织各类预案演练，应急和特情处置能力，合理安排人员，确保车道畅通。

宁沪高速高度重视司乘人员出行安全和便捷，特别是残障人士、女性等特殊群体出行需要。一方面，为方便普通司乘人员，通过增设车道防护栏杆，采取收费站客货车道分离措施，既能提高车道通行效率，又能降低收费车道事故发生率；另一方面，为方便特殊群体，通过设置残疾人停车位、无障碍通道、残疾人台盆等特殊设施和免费提供轮椅等举措，创造便利出行环境。同时，提供女性群体24小时母婴室、专属停车位、第三卫生间等设施，让女性群体出行享受周到服务。

## 提升客户体验

宁沪高速围绕“服务公众美好出行”工作目标，不断推进服务区转型升级，以功能更加完善的周到服务，为广大返程回家的顾客提供舒适贴心的休憩驿站和温馨港湾，让司乘人员真正感受“温暖春运·情满旅途”，实现社会效益、经济效益双丰收。

宁沪高速坚持“以人为本、交通为民”服务理念，围绕服务区“双提升”战略，以“交通+旅游”“交通+文化”的发展理念，积极落实《关于进一步提升高速公路服务区服务质量和经营效益的实施意见》，转变引领发展理念，突破谋划发展思路，创新夯实发展模式，以满足过往驾乘人员美好出行需求为导向，不断推进服务区的转型升级，实现“社会效益更好，经济效益更高，窗口形象更美”目标，从“小窗口大民生”的角度，向全国展示了江苏省的交通、经济、文化水平，在全国迅速引发蝴蝶效应和网红效应。

- 服务区升级改造系统化
- 服务区经营形成差异化
- 关注顾客需求的个性化
- 服务区管理精细化
- 服务区地域文化特色化

图注：服务区转型升级总体思路



图注：宁沪高速阳澄湖服务区实现传统与现代和谐共生，城市与园林紧密交融，商业与文化相得益彰，为亟需转型的国内外高速公路服务区提供了“宁沪样板”，产生了良好的社会效益和经济效益。2020年，荣获全国交通运输行业颁发的“全国交通运输行业文明示范窗口”荣誉称号。

## 客户投诉处理

宁沪高速严格执行《投诉处理管理方法》，建立 ISO 9001 建立质量管理体系，制定《投诉处理管理办法》《关于投诉情况使用稽查系统的处理策略》，统一投诉工单处理时效、相关要求、回复模板标准；丰富客户投诉渠道，可以通过张贴标志标牌、拨打 96777 咨询热线，登录公司及江苏省高速公路联网营运管理中心网站等方式进行投诉。同时，公司加强员工培训，通过开展岗位技能竞赛，增强岗位技能，全面提升优质服务水平；提高投诉处理效率，从根源上解决投诉反映的问题，逐步减少客户投诉，提高客户满意度。

### 投诉工单类型更清晰

- 修改为投诉类型+手机尾号后四位设置

### 投诉工单流转更透明

- 建立收费类推送投诉工单流转在线表格
- 对各管理处进行排名，确保任何投诉工单回复及时、准确

### 投诉工单处理更准确

- 统一规定投诉工单处理时效、相关要求、回复模板
- 严格落实投诉处理“环节不逾限、时效不逾限、答复不逾限”的“三不逾”要求

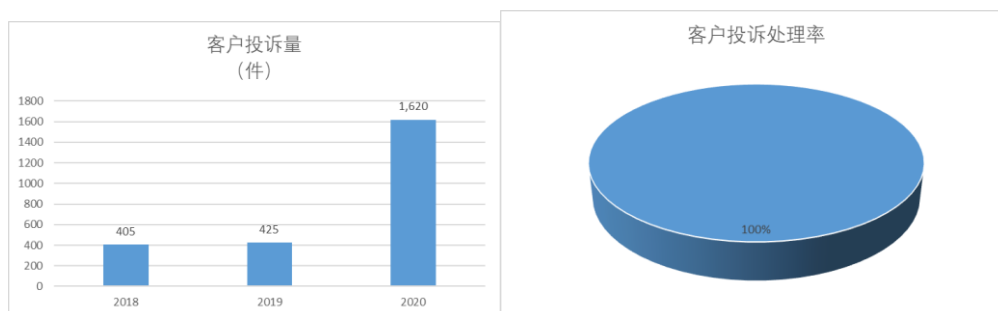
### 加强与路段管理处沟通交流

- 建立营运业务协调钉钉群
- 及时传达各类文件精神
- 下发投诉处理小组推送的投诉工单
- 深入分析和研究投诉工单处理时遇到的特情

### 熟练使用查询工具处理投诉工单

- 编制《关于投诉情况使用稽查系统的处理策略》，使基层单位处理工单时有抓手、有对比、有依据。

图注：宁沪高速提高客服人员服务水平及投诉处理能力采取的举措



注：路段涵盖宁沪高速江苏段、宁常高速、镇溧高速和镇丹高速。2020年，因受全国路网并网切换、“全国一张网”运营模式转变、客户对ETC使用磨合适应、客户对收费政策和计费原则转变适应和新增95022平台投诉推送等多方面原因，因此客户投诉量同比2019年大幅上升

图注：客户年度投诉数量和处理率

---

## 8.5 员工发展

宁沪高速秉承“以人为本”的经营理念，将员工视为最重要的财富，全力保障员工合法权益，畅通职业发展渠道，关爱身心健康，同员工共享发展成果。

### 保障合法权益

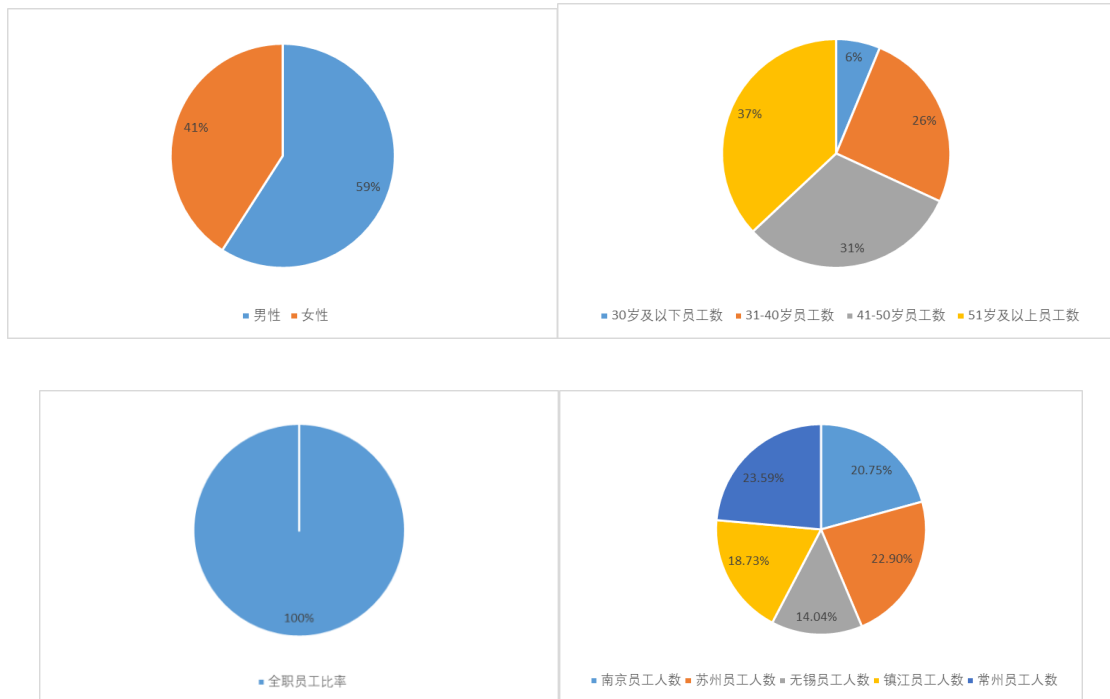
宁沪高速严格遵照《劳动法》《劳动合同法》《就业促进法》《江苏省工资支付条例》等国家及地方规定，遵守公平公正的用工政策，在招聘公告中严禁列入性别、民族、宗教信仰等与岗位无关的歧视性条件，严禁招用未满十六周岁的未成年人；在招聘过程中，严格审核招聘人员身份信息和年龄，如有违规，拒绝录用，并在与供应商、承包商签订合同时明确禁止雇佣童工和以任何方式强迫或强制员工劳动等符合《劳动法》规定的条款，发现违约将终止合作。此外，公司还为不同性别、年龄、种族、学历的员工提供平等就业的权利，营造多元化的企业氛围。报告期内公司未发生相关的违规或者负面事件。截至 2020 年底，公司员工总数 3,909 人。

宁沪高速始终坚持以人为本，按照“责权明确、运行规范、精干高效、协调统一”要求，逐步建立健全符合现代人力资源管理并与公司实际相适应的管理体系。依据国家及地方相关法律法规和要求，制定《人力资源管理办法》《员工奖惩管理办法（试行）》《员工考勤管理办法》《薪酬管理制度（暂行）》等，对人才的引进和发展进行合理规划，优化人力资源的配置；明确和完善绩效考核体系和薪酬分配方案，提升员工绩效考核的规范性及科学性，充分调动全体员工的积极性。同时，健全人才选拔、引进、聘用、培养和晋升机制，建立与公司长远发展需要相适应的管理队伍、技术队伍、员工队伍。公司在员工奖励方面，坚持精神与物质奖励相结合、以精神鼓励为主的原则；对违反纪律的员工，坚持以思想教育为主，惩处为辅的原则。对于发生重大违纪的情况，会提前告知相关员工解除劳动合同。

宁沪高速薪酬分配坚持按劳分配原则，实行总量控制，并将薪酬分配与业绩考核挂钩。公司除了为员工提供国家规定的五险一金之外，还制定《补充医疗保险管理规定》，采用基金型保险和重大疾病保险相结合的形式，为企业全体在职员工和退休人员弥补基本医疗保险的不足，并减轻患病员工的个人负担。根据《企业年金办法》，职工完全丧失劳动能力时可以领取企业年金的规定。同时，《企业年金实施细则》为退休员工提供了多层次养老保障。

宁沪高速根据《员工考勤管理办法》，将员工的工作时间根据需要分为常白班和运转班。常白班工作时间除法定节假日之外，每周工作 5 天，每日工作时间 8 小时。运转班为四三制，每周工作时间 40 小时。除了国家法定节假日，公司根据《带薪年假假期管理规定》为员工提供 5—15 天的带薪年假外，员工还可享受病假、事假和婚、丧假，女员工生育、怀孕、

流产假和男员工护理假等其他假期。



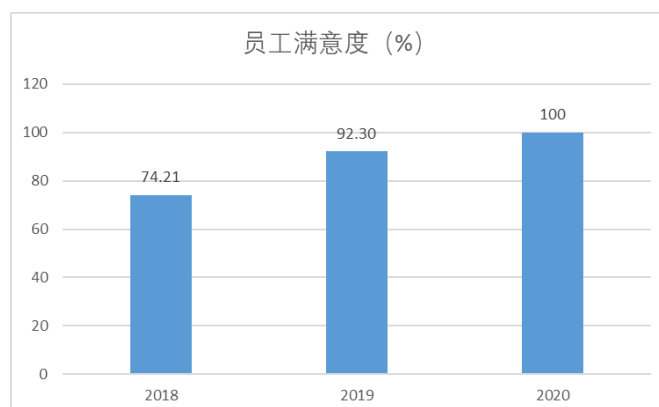
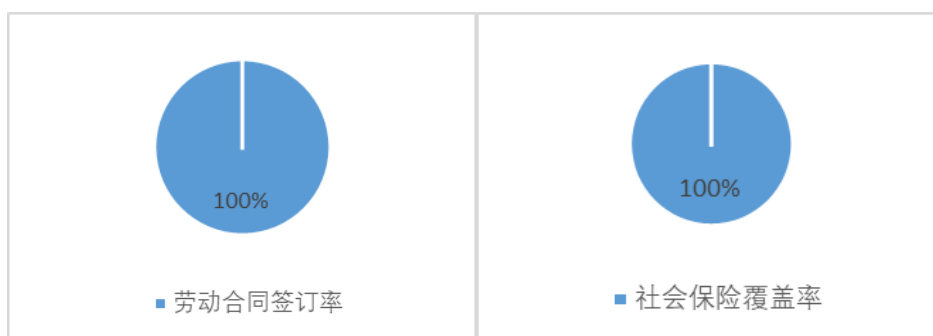
图注：按照性别、年龄、雇佣类型、地区划分的员工数量

表注：按性别、年龄及地区划分的员工流失率

披露内容	类别	单位	2020年
按照性别、年龄、地区划分的员工流失率	男性员工流失率	%	1.67
	女性员工流失率	%	2.41
	30岁及以下员工流失率	%	1.21
	31-40岁员工流失率	%	2.18
	41-50岁员工流失率	%	1.31
	51岁及以上员工流失率	%	0.61
	本地员工流失率	%	0.45
	外地员工流失率	%	0.19
	南京员工流失率	%	0.12
	镇江员工流失率	%	0.09
	无锡员工流失率	%	0.11

苏州员工流失率	%	0.18
常州员工流失率	%	0.14

宁沪高速建立健全职工代表大会制度、企务公开制度、意见征询制度、职工合理化建议等制度开展民主参与和管理，定期召开职工代表大会、工会会员代表大会，切实保障员工民主决策、民主管理和民主监督的权力。2020年，公司职工代表大会审议《宁沪公司关于优化整合全资子公司宁常镇溧公司的方案》，努力建成职工满意的“民主之家”，保障员工切身利益。



图注：员工满意度

宁沪高速积极开展春节送温暖、走访慰问，持续做好职工救助基金专项帮扶，按时发放困难职工救助金，帮助困难员工解决生活难题。2020年，帮扶困难员工109人，特困员工救助基金发放金额5.2万元；开展春节困难职工送温暖慰问，共计慰问52人，慰问金7.4万元；开展夏季高温慰问及八一慰问，慰问金共计127.77万元。



## 畅通发展渠道

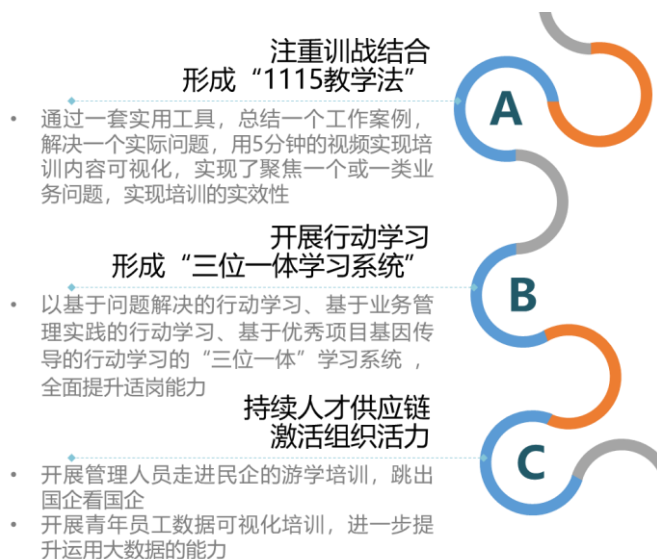
宁沪高速不断为员工拓宽发展空间，着力激发员工主观能动性、创造力、积极性，搭建成长平台。

### ● 健全晋升机制

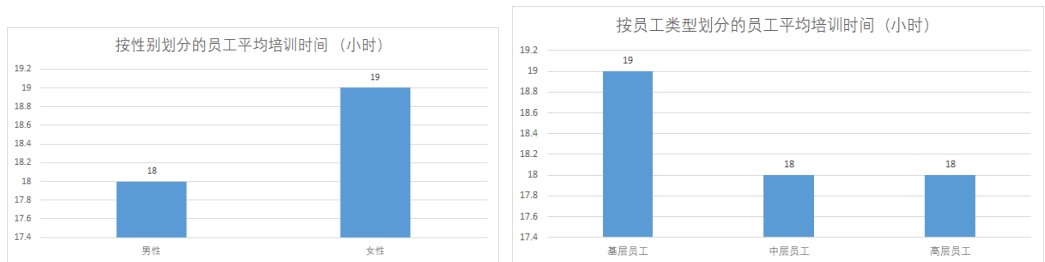
公司秉持“人才是第一资源”理念，注重人才选育用，开阔思路，夯实举措，推进人才队伍建设，坚持德才兼备、以德为先的选人用人导向，遵循人才的成长规律，不断健全符合公司事业发展的人才培养、选拔、任用机制。在“选”的广度上，坚持四面八方，拓宽选人视野，精准引才、引智；在“育”的高度上，坚持实践历练，强化专业管理，通过培养锻炼与备用结合，进一步盘活公司内部人才资源；在“用”的宽度上，坚持搭建舞台，尽早发挥作用，组织开展竞聘工作，通过层层选拔进入中层岗位，充实了管理力量；在“管”的深度上，坚持从严管理，加强管理监督，进一步加强干部的试用期、任期考核，规范执行干部任用程序，扩大工作民主、广泛听取意见、引入群众监督机制。2020年，共考核考察调整、续聘、任命干部162人次，新任干部任前公示53人次。

### ● 组织多元培训

公司建立健全培训制度，依照《职工教育培训管理制度》，通过梯队化的综合素养提升培训方案，分别以管理新思维、岗位胜任力、选育新苗子三个维度对应三个培训方案，针对学员队伍结构，量身定制培训计划，定期组织，开展通用性的管理培训，为员工日后成长打牢基础。2020年，公司员工工培训覆盖率100%，每位员工平均接受培训18.5小时。



图注：迭代知识结构培训主要举措



图注：按性别及员工类型划分的员工平均培训时间（单位：小时）

## 关爱身心健康

宁沪高速始终树立工作和生活平衡理念，打造温馨舒适的工作休闲环境，开展丰富多彩的文娱活动，重视员工心理健康，呵护员工身心健康。

- 营造温馨工作氛围

公司积极优化改造收费站硬件软件设施，改善收费站区及服务区工作环境，持续增强员工幸福感、获得感、满足感。



图注：陆家收费站焕然一新的宿舍



图注：仙人山服务区建设的“墨香仙韵”主题食堂



图注：嘉泽收费站在站区配备强身健体的户外健身器材

- 开展丰富文娱活动

公司倡导“健康生活、快乐工作”文化理念，组织丰富多彩的文娱活动，为员工搭建展现风采的舞台，增强员工向心力、凝聚力。



图注：第四届职工趣味运动会



图注：宁沪高速“悦声合唱团”，凭借一首纯人声、无伴奏的“阿卡贝拉”演唱歌曲《天路》，在第二届“江苏交控好声音”歌唱大赛中荣获“十佳合唱团”称号。

- 关怀员工心理健康

宁沪高速制定《关于加强对员工心理关怀，在公司建立员工心理疏导体系的意见》，组织兼职心理观察员，定期开展学习和交流，开展三级心理咨询师认证培训、行为治疗技术短训班、行为治疗技术提升班等交流培训活动。建立心灵驿站，为员工定期举办心理健康讲座，开展团队建设活动，进一步疏解和释放员工的工作生活压力。

## 8.6 伙伴共赢

宁沪高速珍视合作伙伴，携手伙伴共同发展，通过尊重合作伙伴的利益，实现互利共赢，并在行业内积极发挥引领示范作用，助推行业发展。

### 责任采购

宁沪高速坚持“规范、高效、公正、廉洁”的工作理念，狠抓招投标工作管理制度化、制度程序化、办事透明化、服务效率化，不断增强服务意识，努力提升服务水平。为进一步加强采购的合规管理，促进采购活动规范化，公司使用采购平台系统 2.0，做好各个环节的审核、解释、维护工作，在筛选供应商时，充分考虑供应商在商业合规、节能环保、降污减排、职业健康安全方面的表现，对供应商的环境管理体系、健康安全管理体系等资质进行审核，并在合同条款中明确供应商遵守商业道德、使用节能环保材料和节能减排技术等方面的具体要求。在执行过程中，由相关部门对供应商开展履约考核，并对供应商在商业合规、质量、环境、健康安全、食品安全等方面的情况进行突击检查，要求供应商对发现的问题进行整改，并进行持续跟踪。

表：按地区划分供应商数量

类别	占比
江苏省	97%
其他地区 <sup>1</sup>	3%

注 1：其他地区包括华南、华北、西南、西北、东北、华中、境外

### 推动行业发展

宁沪高速积极参加行业协会活动，主动针对行业发展需求开展专题研究，组织参观交流活动和分享行业经验，致力于同行业伙伴为“交通强省”战略作出贡献，助推高速公路运营高质量发展。



图注：公司助推行业发展举措

### 8.7 美好社区

宁沪高速始终秉承与社区共同发展理念，以社区期望和诉求为己任，大力开展帮扶结对活动，积极参加爱心公益，共建社区美好家园。

### 助力脱贫攻坚

打赢脱贫攻坚战是全面建成小康社会的重中之重。宁沪高速立足自身优势，结合贫困地

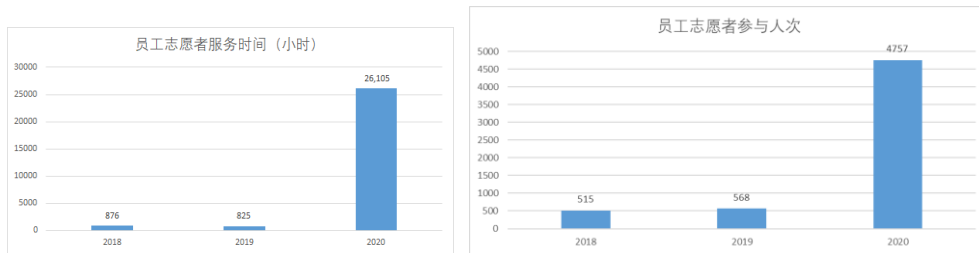
区实际需求，积极为贫困地区脱贫攻坚贡献力量。2020年，公司与兴化市大邹镇双溪村携手联建，全力帮扶，通过分批购买“爱心苹果”，助力不发达地区脱贫攻坚，公司向对口帮扶的灌南县捐赠40万元，向省扬子退役军人关爱基金会“戎耀今生”关爱工程项目捐助关爱基金15万元，向省希望工程“圆梦行动”江苏交控冠名基金捐助5万元。

### 公益志愿活动

宁沪高速努力营造良好的公益志愿文化氛围，组建青年志愿者队伍，常态化开展志愿服务，通过组织各类“学雷锋”活动，鼓励青年员工践行“奉献、友爱、互助、进步”志愿服务理念。同时，志愿者在“志愿者打卡器”APP上自愿报名参加活动，通过每两年开展一次优秀志愿者和志愿队评选活动，表彰优秀志愿者和志愿者队伍。2020年，员工参与志愿活动4757人次。

**【荣誉】**

公司被授予“江苏省五四红旗团委”称号



图注：公司员工志愿者绩效

宁沪高速开展内容丰富的公益志愿活动，涵盖爱心献血、助老敬老、植树环保、便民服务、安全宣传、关爱弱势群体等活动，为建设和谐美好社区贡献力量。



图注：参与爱心献血活动



图注：开展“情满冬日·爱在旅途”志愿者活动，在“爱心暖冬驿站”提供便民服务



图注：开展“志愿者走进大山，传递大山的声”公益志愿活动，为留守儿童送去温暖

9 附录

9.1 HK-ESG 内容索引

指标内容		对应报告内容	页码
<b>A. 环境</b>			
层面 A1: 排放物	<p><b>一般披露</b></p> <p>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</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 加强环境管理</p> <p>打造绿色协调之路—— 减少排放污染</p>	P48
	<p><b>A1.1</b></p> <p>排放物种类及相关排放数据。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 减少排放污染</p>	P49-50
	<p><b>A1.2</b></p> <p>直接（范畴 1）及能源间接（范畴 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 响应气候变化</p>	P57
	<p><b>A1.3</b></p> <p>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）。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 减少排放污染</p>	P50-51



	<p><b>A1.4</b></p> <p>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）。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 减少排放污染</p>	P51-52
	<p><b>A1.5</b></p> <p>描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 减少排放污染</p> <p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	<p>说明：报告期内，宁沪高速暂未设立排放量目标，接下来将开展相关工作。</p>
	<p><b>A1.6</b></p> <p>描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 减少排放污染</p>	<p>说明：报告期内，宁沪高速暂未设立减废目标，接下来将开展相关工作。</p>
层面 A2：资源使用	<p><b>一般披露项</b></p> <p>有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 加强环境管理</p> <p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	P48, P53
	<p><b>A2.1</b></p> <p>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）。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	P54-55
	<p><b>A2.2</b></p> <p>总耗水量及密度（如以每产屋单位、每项设施计算）。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	P55

	<p><b>A2.3</b></p> <p>描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	<p>说明：报告期内，宁沪高速暂未设立能源使用效益目标，接下来将开展相关工作。</p>
	<p><b>A2.4</b></p> <p>描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	<p>说明：报告期内，宁沪高速暂未设立用水效益目标，接下来将开展相关工作。</p>
	<p><b>A2.5</b></p> <p>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。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 倡导资源集约</p>	<p>说明：由于公司的业务类型，该指标不适用。</p>
<p><b>层面 A3：环境及天然资源</b></p>	<p><b>一般披露</b></p> <p>减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 加强环境管理</p>	<p>P48</p>
	<p><b>A3.1</b></p> <p>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。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 保护生态环境</p>	<p>P56</p>
<p><b>层面 A4：气候变化</b></p>	<p><b>一般披露</b></p> <p>识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。</p>	<p>打造绿色协调之路—— 响应气候变化</p>	<p>P56-57</p>
	<p><b>A4.1</b></p>	<p>打造绿色协调之路——</p>	<p>P56-57</p>

	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	响应气候变化	
<b>B. 社会</b>			
<b>层面 B1: 雇 佣</b>	<b>一般披露</b> 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  (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资料。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P62, P65
	<b>B1.1</b> 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇佣总数。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P63
	<b>B1.2</b> 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P63-64
<b>层面 B2: 健 康与安全</b>	<b>一般披露</b> 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：  (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资料。	力创安全创新之路—— 关注职业健康	P37-39

	<b>B2.1</b> 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	力创安全创新之路—— 关注职业健康	P38
	<b>B2.2</b> 因工伤损失工作日数。	力创安全创新之路—— 关注职业健康	P38
	<b>B2.3</b> 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。	力创安全创新之路—— 关注职业健康	P37-40
<b>层面 B3: 发展及培训</b>	<b>一般披露</b> 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P65-66
	<b>B3.1</b> 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。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P66
	<b>B3.2</b> 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P66
<b>层面 B4: 劳工准则</b>	<b>一般披露</b> 有关防止童工或强制劳工的  (a) 政策；及	营造和谐美好之路—— 员工发展	P62-63

	(b) 遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。		
	<b>B4.1</b> 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	营造和谐美好之路—— 员工发展	P62-63
	<b>B4.2</b> 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。		说明：报告期内，未有违反相关法律法规情况发生。
层面 B5：供应链管理	<b>一般披露</b> 管理供应链的环境及社会风险政策。	营造和谐美好之路—— 伙伴共赢	P68
	<b>B5.1</b> 按地区划分的供货商数目。	营造和谐美好之路—— 伙伴共赢	P69
	<b>B5.2</b> 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，以及相关执行及监察方法。	营造和谐美好之路—— 伙伴共赢	P68
	<b>B5.3</b> 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	营造和谐美好之路—— 伙伴共赢	P68
	<b>B5.4</b> 描述在拣选供应商时促使多用环保产品服务的惯例，以及相关	营造和谐美好之路—— 伙伴共赢	P68

	执行及监察方法。		
层面 B6: 产品责任	<p><b>一般披露</b></p> <p>有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	<p>力创安全创新之路——保障交通安全</p>	P34
	<p><b>B6.1</b></p> <p>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。</p>		说明：由于公司业务性质，该指标不适用。
	<p><b>B6.2</b></p> <p>接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。</p>	<p>营造和谐美好之路——一流体验</p>	P61
	<p><b>B6.3</b></p> <p>描述与维护及保障知识产权有关的惯例。</p>	<p>战略与治理——合规与风险防控</p>	P11
	<p><b>B6.4</b></p> <p>描述质量检定过程及产品回收程序。</p>		说明：由于公司业务性质，该指标不适用。
	<p><b>B6.5</b></p> <p>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。</p>	<p>引领创新赋能之路——数字转型营造智慧管网</p>	P26

层面 B7: 反贪污	<p><b>一般披露</b></p> <p>有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的:</p> <p>(a) 政策; 及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	战略与治理——廉洁建设	P11-13
	<p><b>B7.1</b></p> <p>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。</p>	战略与治理——廉洁建设	P12
	<p><b>B7.2</b></p> <p>描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。</p>	战略与治理——廉洁建设	P12-14
	<p><b>B7.3</b></p> <p>描述向董事及员工提供的反贪污培训。</p>	战略与治理——廉洁建设	P13-14
层面 B8: 社区投资	<p><b>一般披露</b></p> <p>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。</p>	营造和谐美好之路——美好社区	P69-70
	<p><b>B8.1</b></p> <p>专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。</p>	营造和谐美好之路——美好社区	P69-71

	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	营造和谐美好之路—— 美好社区	P69-71
--	-----------------------------	--------------------	--------

## 9.2 报告说明

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

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），并依据全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）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

以 2020 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

本报告报告为年度报告，是宁沪高速发布的第 12 份企业社会责任报告。上一次报告发布时间为 2020 年 3 月。

### 报告边界

覆盖宁沪高速及其 10 家全资子公司和控股公司（与合并财务报表所覆盖的范围一致），其中定量数据无特殊说明仅覆盖宁沪高速。



---

## 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》、全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards），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

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

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](http://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：[jshh@jsexpwy.com](mailto:jshh@jsexpwy.com)

地址：中国江苏省南京市仙林大道6号

### 9.3 读者反馈表

感谢您阅读《江苏宁沪高速公路股份有限公司 2020 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	
	改革转型	道路安全	污染防治	客户安全与健康	
	信息披露与沟通	道路畅通	低碳运营	劳动雇佣关系	
	风险管控	道路品质	自然生态保护和美化	工作条件及劳动保护	
	信息化建设	智慧高速		员工培训与发展	

	服务创新		社区参与	
	投诉和争议解决			
	客户体验提升			

您所关注信息在议题中披露程度如何

很全面  比较全面  有所涉及  涉及很少  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、301315

传真：8625-84365441

邮箱：jsnh@jsexpwy.com

地址：中国江苏省南京市仙林大道6号