

安徽交通控股集团社会责任报告

安徽省交通控股集团有限公司（以下简称安徽交通控股集团）坚持“为政府融资，为人民修路”的立业宗旨，积极践行“高速先行，引领安徽崛起；微笑服务，促进社会和谐”的企业使命，自觉履行社会责任，在发展中兼顾经济效益和社会效益，实现了公司持续健康发展。

一、公司简介

安徽交通控股集团是全国 500 强企业之一，成立于 2014 年 12 月 25 日，是由原省高速集团和原省交通集团合并重组形成，注册资本 160 亿元，主业范围是公路及相关基础设施设计和建设、经营与服务，房地产开发经营，投资与资产管理，道路客运与物流。2017 年底，安徽交通控股集团资产总额超过 2300 亿元。

作为全省交通发展的主力军和国有重点骨干企业，安徽交通控股集团拥有合宁、合安、宁千、滁马、岳武、溧广、南沿江、合铜黄、界阜蚌、合六叶、铜南宣等一大批国省干线高速公路以及安庆、马鞍山、望东、芜湖二桥等长江大桥，高速公路营运里程达到 4258 公里，占全省的 92%；正在建滁淮、池祁等多条高速公路以及池州长江大桥，在建高速公路里程 700 多公里。公司持续狠抓文明优质服务，打造了享誉全国的“微笑服务”品牌，引领了交通行业文明服务新风尚；

持续深化创新，取得一批国内一流、国际领先的科技成果，摘得了公路行业所有最高奖项。其中，铜黄高速、六武高速大别山隧道群、南沿江高速芜湖至安庆段先后荣获詹天佑奖；太平湖大桥、马鞍山大桥摘得鲁班奖；安景高速、泗许高速宿州段分别荣获公路交通优质工程一等奖和李春奖；马鞍山长江大桥荣获第33届国际桥梁大会最高奖项乔治·理查德森奖；芜湖二桥荣获全球BE创新奖。

安徽交通控股集团坚持以路为主，延伸交通，多元发展。在做大做强高速公路主业的同时，持续推进结构调整，加快发展综合交通、非路实业、金融投资等多元板块。综合交通中，传媒公司充分利用高速公路广告资源，强化广告营销，拓展广告领域，已经成为全国高速公路广告企业十强之一；经营管理全省高速公路服务区的驿达公司，深入落实“服务区+”发展思路，在做好“迎客松”服务的同时，狠抓品牌招商，丰富服务功能，创新商业模式，综合实力在全国同行业中位于第一方阵，成为中国优秀服务区经营管理品牌；省交通规划设计研究院是省内规模最大、实力最强的勘察设计企业，承担了全省绝大部分高速公路、国省干线、港口码头、大型桥梁隧道的勘察设计任务。非路实业包括房地产、酒店、客运、物流、建筑施工等业务。其中，房地产总建筑面积800多万平米，在京、沪、深等一线城市设有窗口公司，高速地产集团已成为本土房地产龙头企业。高速开元、黄山君莱、

汤口君莱等高端餐饮服务区正在笑纳四海宾朋。经工集团在2015年底从省国资委划入安徽交通控股集团，主要从事建筑施工业务。综合交通中，交运集团是我省规模最大的道路客运企业，占全省45%的市场份额。迅捷物流公司是国家4A级物流企业，在合肥、马鞍山、蚌埠、宿州等地均布局了物流园区项目。金融投资包括融资租赁、小贷等自营业务，参股投资，以及已经运作的交控资本投资公司等。

二、企业经营管理体制

(一) 管理机制

安徽交通控股集团强化管控体系建设，开展了《高速公路建设标准化》、《建设项目卓越绩效管理》、《高速公路服务标准化》研究和导入，利用差错管理、质量管理体系建设、标准化建设等理论工具与管理实践，创造性地建立适应公司实际的管理体系，提升了集团的管控能力、激活了企业经营机制、加快了集团信息化建设、提高了顾客满意度。2013年公司承担国家级高速公路服务业标准化项目，服务标准涵盖收费道口、信息中心、路产维护、清障救援、服务区、加油站等服务窗口。2016年公司国家级高速公路服务业标准化项目顺利通过国家标准委评估验收，2017年实现常态化运行。

(二) 管养模式

公司优化项目管理体系，强化成本控制，推动建设项目的系统化、工厂化管理。加快实施高速公路集中管理、并网

运行和统一指挥调度，实现区域化管理。归集营运单位、养护单位的养护资源，推动养护资源的集约化利用。

（三）风险管理体系

构建权责对等、运行规范、信息对称、风险控制有力的投资监督管理体系。公司设有预算审计与风险监控委员会、财务风险管控委员会等专门风险管理机构，投发部、财务部、审计部、纪委办等相关部门为集团公司具体的风险管理部门，根据各自工作职责，进行定期和不定期的风险检查。围绕国资监管新要求，制定下发违规经营投资责任追究管理办法，修订投资管理暂行办法、投资负面清单、投资规范文件等系列制度。

（四）服务质量体系

以微笑服务为核心的服务质量体系的构建，秉承大服务理念 and 意识，持续提升服务品质，不断完善服务的体制和机制，丰富服务项目，增强服务功能，促进高速公路行业服务转型，实现服务的主动、积极、全面、精细，通过微笑传递友谊，创造愉悦和谐的氛围，使人际关系在良性互动中进一步融洽，不断推进微笑服务向安全快捷服务的延伸，始终使服务持续满足并不断超越客户的期望，为社会提供安全、便捷、舒适的服务。

（五）技术能力

公司内部从领导层到基层员工都非常重视公司的创新能

力，尤其重视对于研发人员的招聘、培训以及科研经费的投入。公司下设科技管理部，主要负责技术和服务方面的创新。公司共有 16 名博士研究生，891 名硕士研究生，4252 名本科生，平均年龄 36.6 岁，具有强大的研发实力与基础。公司除重视科研人员的培养，还在近三年逐年增加科技部门的科研费用，2017 年的科研投入达到了 5706 万元。公司成功申报交通运输部行业技术研发中心，发布了 13 项行业标准。

（六）诚信体系

公司遵循诚信为本，诚心经营，制定服务质量标准体系，实施一系列管理监督考核措施，保证员工按照标准、服务规范执行，促使公司每一个员工做到诚信工作。公司对外签订合同由法务部门审核把关，制定和落实合同签订、履行与变更、解除制度，坚持按合同办事，严格履行合同条款。公司也因此获得资本市场与省标准研究院的 AAA 级信用认证。

（七）全面从严管党治党

坚持把学习宣传贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，推进“两学一做”学习教育常态化制度化和“讲重作”专题教育，进一步严肃党内政治生活、优化政治生态。大力推进基层党组织标准化建设，编制的标准化手册被省委作为典型推广。覆盖集团全体党员开展廉洁教育活动。

（八）品牌价值

公司通过系统的服务品牌建设，增进了思想共识，凝聚了员工力量，带来了社会效益，也在社会上树立了服务品牌形象。安徽省交通运输厅在总结安徽交通控股集团倡导的“微笑服务”的基础上，在全省交通运输行业推广“微笑服务、温馨交通”活动，随后成为交通运输部十大交通运输文化品牌之一。2017年，微笑服务获行业管理创新成果一等奖和安徽品牌。以芜湖二桥为代表的品质工程塑造了“安徽精度”建设品牌。公司整体品牌和系列子品牌创建，为树立安徽美好形象、展示交通行业风采做出了贡献。

三、企业财务状况

2017年实现营业收入295亿元，同比增长3.3%，其中通行费收入158亿元，增长14%。实现利润总额41.7亿元、净利润30亿元，分别增长67%和105%。资产总额21,880,595万元，比上年增长5.4%。

四、企业社会责任

（一）税收贡献

公司坚持诚信经营，依法纳税，是安徽省重要的纳税企业，为国家税收和地方经济做出了应有的贡献，2017年纳税总额达到25.32亿元，比上年增长25.6%，在全行业居于领先地位。

（二）满足社会交通需求

高速公路作为现代化运输系统中极其重要的组成部分，

是现代社会发展必需的基础设施，高速公路在集约利用资源、提高运输效率、促进商贸流通、加强区域经济联系和推动经济发展等方面具有举足轻重的作用。公司主要从事收费公路的投资、建设、运营及管理，从项目融资到投资，从项目建设到完工，从投入运营到养护、管理，不断地丰富和发展了所辖区域的路网结构，尽力满足社会交通需求。

1. 加大投资，促进区域经济增长

坚持社会效益优先和担当国企社会责任的原则，又好又快地完成建设难度大、投资回报期长的高速公路建设任务，为省内商贸流通、区域经济繁荣提供了畅通的通行条件和便利的运输服务，为社会经济发展奠定了坚实的基础。2017年，顺利建成芜湖二桥和巢无、狸宣高速，完成陇西立交至路口段“四改十”扩建，新增通车里程 130 公里，完成建设投资 164.6 亿元。

2. 强化管理，增强通行保畅能力

作为公路交通服务类企业，服务的内涵就是为社会提供安全、便捷、舒适的交通服务。通过规范收费流程，实现联网收费，公司道路通行效率显著提升；通过完善养护管理体制，加强道路养护管理，累计投入养护资金 6.28 亿元，适时地对经营路段改建、扩建，路况路貌得到明显改善；通过积极推进应急保障体系建设，公司处理突发事件效率明显增强，道路综合服务能力不断提高。

（三）传播“微笑”文明

随着高速公路通车里程的逐步增加，高速路网的日臻完善，公司着手提升服务品质，深化服务内涵，着力打造“微笑服务”品牌。微笑服务的开展，引起了社会各界的广泛关注，获得了一致好评。通过创行微笑服务，打造微笑高速品牌，公司树立了良好的企业社会形象；通过微笑服务实现服务客户、服务民生、服务社会的坚定理念，公司充分展现了交通运输行业精神文明建设的丰硕成果，为社会和谐增光添彩。

（四）权益保护

公司在实现经济增长的同时，在安全生产的前提下，建立完善的权益保障体系，制定明确权益保障制度，严格遵循纠纷处理流程，从根本上保障股东及债权人、职工、供应商和消费者权益。

1. 股东及债权人权益保护

公司通过不断完善法人治理结构，建立健全内部控制体系，已逐步成为制度健全、控制有效、运作规范的现代企业。公司致力于建立并持续优化风险管理体系和内部控制体系，细化内部控制制度的执行和监督检查，完成了质量管理体系的建立工作并在管理处全面实施，为集团健康发展、为股东和债权人权益保障打下坚实基础。

2. 职工权益保护

公司坚持事业同创、成就共享，营造积极向上的内部环

境，通过致力于打造和谐愉快的工作氛围，激励员工为企业的发展奉献才智，共享发展成果，共创美好生活。认真贯彻《劳动合同法》，保护职工合法权益，完善保障机制，千方百计调动员工工作的积极性。根据效益情况，公司逐步提高了员工的工资福利待遇，按时足额缴纳了社会养老、医疗、工伤、失业、生育等各项保险。同时，公司还为员工办理了补充医疗保险、意外伤害保险等商业险种，为员工提供人身安全保障。公司注重对员工的安全生产和劳动保护，在日常生产、经营过程中全面推行安全生产管理，防止事故发生。通过年度定期体检，有效保障公司员工的健康。公司制定详细的员工培训规划，积极开展职业培训，促进员工全面发展。鼓励和支持员工参加各种技能和专业培训，以提高其知识水平和职业技能，为员工发展创造更多的机会。对待一线员工，公司努力改善收费站、服务区的工作、用餐和住宿环境，并通过一系列的业余文化活动培养他们良好的精神风貌，真正让“微笑服务”发自内心、落到实处。

3. 供应商、客户和消费者权益保护

公司积极承担保护供应商、客户和消费者权益的责任，坚持诚信经营，在公平竞争的基础之上自觉抵制商业贿赂。此外，集团还建立消费者及供应商意见反馈与处理制度，按照纠纷处理流程及时解决因收费、服务等带来的争议，推动集团经营向更健康方向发展。



图 1：供应商、客户和消费者权益保护

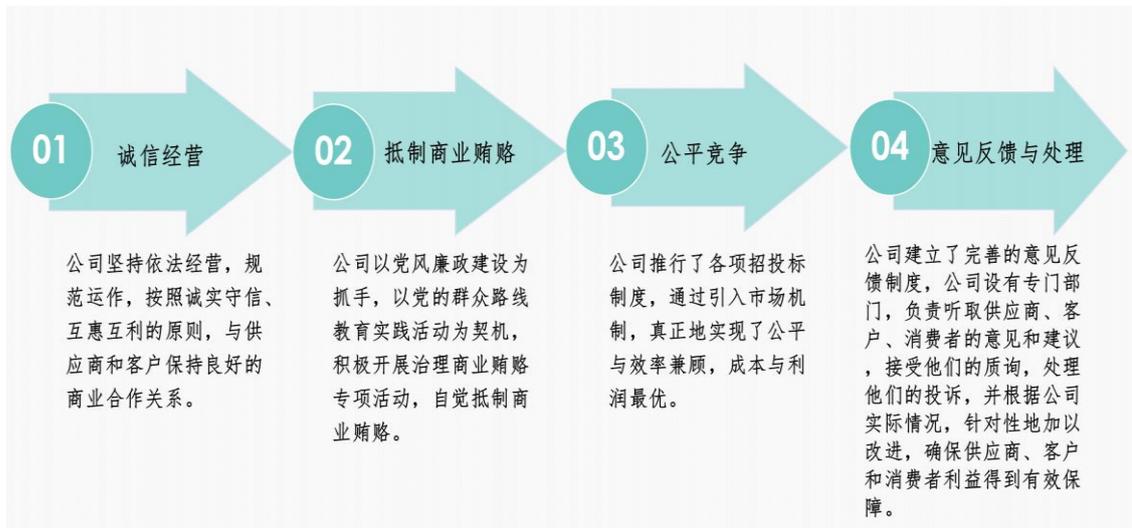


图 2：供应商、客户和消费者权益保护

（五）安全生产

安全生产是每一个企业应尽的义务和基本的责任。安徽交通控股集团牢固树立“安全就是生命、安全就是服务、安全就是效益”的安全理念，扎实做好高速公路营运安全管理，公司安全生产形势持续稳定。

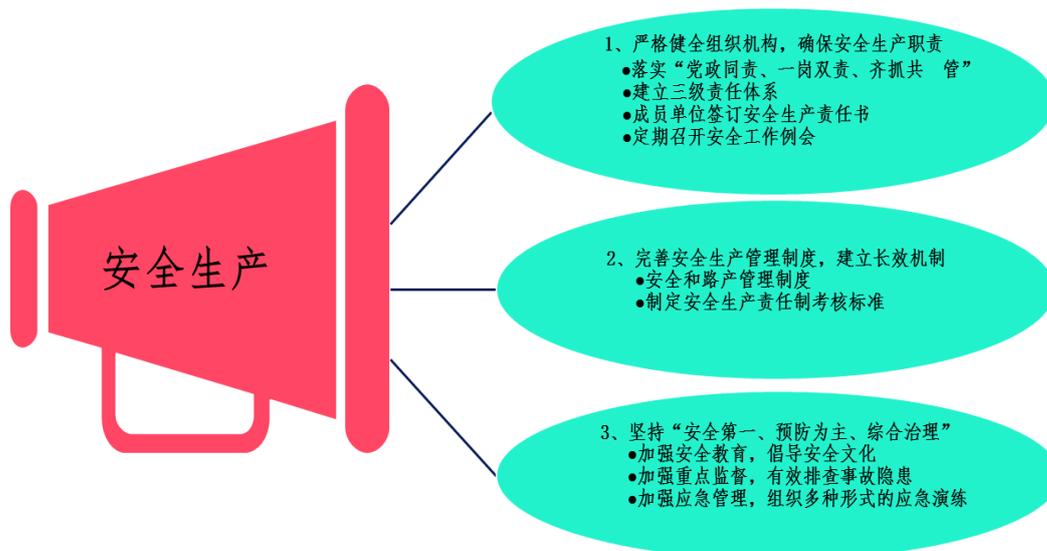


图 3：安全生产责任

（六）可持续发展

公司坚持走可持续发展道路，实施积极的环境保护措施，制定相关环境保护政策，培养员工环保意识，最终实现和谐发展。在道路建设、养护等工程施工阶段，将环保措施纳入招标、施工承包合同与工程监理中，并从机构、人员、资金上予以保证；道路施工、建设尽量减少占用农业田地、毁坏植被，加强对土地资源的保护；合理、灵活选定施工时间和施工地点，减少机械作业和材料运输车辆的噪音对周边居民的影响，降低噪音污染；加强公路沿线的绿化设施建设，既有效防止了水土流失，又起到了净化空气、降低噪音和美化公路景观的作用。公司开发、应用、推广新技术、新工艺、新产品，在高效建设、运营路网的同时，有效降低成本，实现可持续发展。将绿色理念贯穿于建设项目全寿命周期建设

过程中，编制了 8 项相关标准、指南，取得了显著的节能减排效果和社会经济环境效益，特别是高速公路隧道节能环保关键技术及绿色工程示范，对山岭重丘区绿色公路建设具有典型示范作用。公司研究推广符合资源节约、节能减排的绿色养护技术，积极应用高聚物注浆快速养护修复技术和抗滑保护层等预防性养护技术，重点推广废旧路面材料的循环利用技术，加快发展绿色低碳养护技术和工艺，2017 年采用冷拌工艺减少碳排放量 810.5 吨。服务区充电桩实现全覆盖，解决了电动汽车上高速的后顾之忧。截至 2017 年底，公司下属交运集团有新能源营运客车 727 辆，配套的充电桩 119 组。其中，2017 年度新增纯电动营运客车 256 台，约占 2017 年车辆更新改造总投资的 69%，新建配套的充电桩 36 组。

（七）推进精准扶贫

公司积极推进贫困地区高速公路网建设，扶贫项目颍上西互通开工建设，全面打通大别山区和皖北地区两个集中连片贫困地区的高速路网，极大促进了贫困地区经济社会快速发展，满足了贫困地区广大群众高效便捷的出行需求。公司结对精准帮扶国家级贫困县望江县，下属交运集团承接望江县城市公交项目，积极助推望江县城市公共交通一体化发展。在香铺服务区设立了汇集望江等 5 个国家级贫困县土特产的展销中心，开辟了望江县土特产专卖场，创新“服务区+地方土特产”精准扶贫新模式，带动了一批地方企业发展和群

众脱贫致富，受到省委、省政府充分肯定。4 个结对帮扶村贫困发生率大幅降低，合计减贫 165 户、418 人。

（八）参与公益事业

公司把企业社会责任纳入企业文化建设之中，使社会公益思想融贯于企业文化之中，并以企业文化为指导，把关注社会公益的责任和意识，始终贯穿在企业发展的历程中。公司开展捐款助学、帮扶结对、志愿服务社会、组织义务献血等社会公益活动，拿出大量资金帮困助学并号召员工积极参加社会志愿者和义工活动。公司有力支持降低社会物流成本，全年减免通行费 26.9 亿元，同比增长 45.1%。公司注重培养员工的社会责任感，以开办道德讲堂为载体，弘扬社会主义核心价值观和“崇德尚善”的思想行为，引导广大职工自觉成为道德的传播者和践行者。以“身边人讲身边事，身边事教身边人”的生动形式，营造“学好人、做好事”的浓厚氛围，让道德修养教育更加“接地气”，推动了学雷锋活动常态化。

（八）社会影响

公司 2015-2017 年间获得省市级、国家级奖项数十项。公司在积极提升自身服务品质、完善服务体系的同时，充分发挥示范作用，持续增强品牌影响力。

安徽交控集团微笑服务近三年所获各类荣誉统计表

获奖名称	年份	授予单位
全国巾帼文明岗（阜阳处）	2015	中华全国妇女联合会
全国巾帼文明岗（大渡口收费站）	2015	中华全国妇女联合会
全国文明单位（高界处）	2015	中央精神文明建设指导委员会
全国公路交通系统模范班组 （阜阳南收费站甲班）	2015	中国海员建设工会全国委员会
“2012-2013 年度全国交通运输行 业文明单位”（青阳公司）	2015	中华人民共和国交通运输部
巾帼文明岗（汤口收费站）	2015	中华全国妇女联合会
全国巾帼建功先进集体 （淮南处中控值机班）	2015	全国妇女联合会
全国巾帼建功标兵（藏晓娟）	2015	中华全国妇女联合会
全国五一巾帼标兵岗（全椒收费站）	2015	中华全国总工会
全国三八红旗集体（淮南处中控值机 班）	2015	全国妇女联合会
全国“巾帼文明岗”（宣城东收费站）	2015	中华全国妇女联合会全国妇女“巾帼建功” 活动领导组
全国交通运输系统劳动模范（黄玲）	2015	中华人民共和国人力资源和社会保障部、 中华人民共和国交通运输部
全国劳动模范（陈青）	2015	中共中央、国务院
最美中国路姐（张雅丽）	2015	中国公路学会
最美中国路姐集体（安庆站）	2015	中国公路协会、中国公路杂志社
全国公路交通系统“模范班组”（合肥 收费站“迎客松·长青班组”）	2015	中国海员建设工会全国委员会
全国“安康杯”竞赛优胜班组（黄山处）	2015	全国总工会、全国安监总局
2013-2014 年度全国青年文明号 （包河大道收费站）	2015	共青团中央、最高人民法院等 18 家单位
全国公路交通系统“模范班组” （巢湖收费站）	2015	中国海员建设工会全国委员会
全国交通运输行业“文明示范窗口” （马鞍山处）	2015	中华人民共和国交通运输部
全国巾帼文明示范岗（宁马所）	2015	全国妇联
全国五一巾帼标兵岗（全椒收费站）	2015	

全国安全文化建设示范企业（高界管理处）	2016	中华全国总工会 国家安全监管总局
全国青年安全生产示范岗（阜阳管理处）	2016	共青团中央、国家安全监管总局
鲁班奖（马鞍山大桥项目办）	2016	
全国交通基础设施重点工程劳动竞赛 优胜单位（溧广高速项目办）	2016	中国建筑业联合会
“情满旅途”先进集体（驿达公司）	2016	中国海员建设工会 交通运输部、公安部、国家安监总局、 中华全国总工会、共青团中央
全国职工书屋（高界管理处）	2016	
全国交通运输行业文明单位（高速石化公司）	2016	中华全国总工会 交通运输部
国家优质工程奖（安徽交控集团）	2017	
平原区高速公路集约建造成套创新技 术与应用二等奖（安徽交控集团）	2017	中国施工企业管理协会
2016 年度全省信访工作责任目标考核 优秀单位（安徽交控集团）	2017	安徽省人民政府 安徽省人民政府
全国交通企业管理现代化创新成果一 等奖	2017	中国交通企业管理协会
鲁班奖（马鞍山长江公路大桥）	2017	
詹天佑奖（马鞍山长江公路大桥）	2017	中国建筑业协会
李春奖（马鞍山长江公路大桥、六潜高 速）	2017	中国土木工程学会 中国公路建设行业协会
系列根式基础成套技术中国公路学会 科学技术奖特等奖（安徽交控集团）	2017	中国公路学会
全国文明单位（合安处、宿州处、黄山 中心、高界处、滁州汽车中心站）	2017	中央文明委办公室
“情满旅途”先进集体（驿达公司）		
全国百佳示范服务区（龙门寺、香铺、 新桥、九华山、福山服务区）	2017	交通运输部 交通运输部
全国青年文明号（黄山中心、合肥处金 寨路收费站）	2017	团中央等 22 家单位
2017 年度全国“安康杯”竞赛安全文	2017	全国总工会、国家安监总局

化宣传工作先进单位（池州中心）		
第 24 届中国国际广告节 2017 中国公益 广告黄河奖（传媒公司）	2017	中国广告协会
第十一届安徽省文明单位（界阜蚌公 司、阜阳处、淮南处、滁州处、合肥处 等 14 家单位）	2017	安徽省文明委办公室
全国交通基础设施重点工程建设劳动 竞赛优胜单位（合芜改建办）	2017	中国海员建设工会全国委员会
