

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。

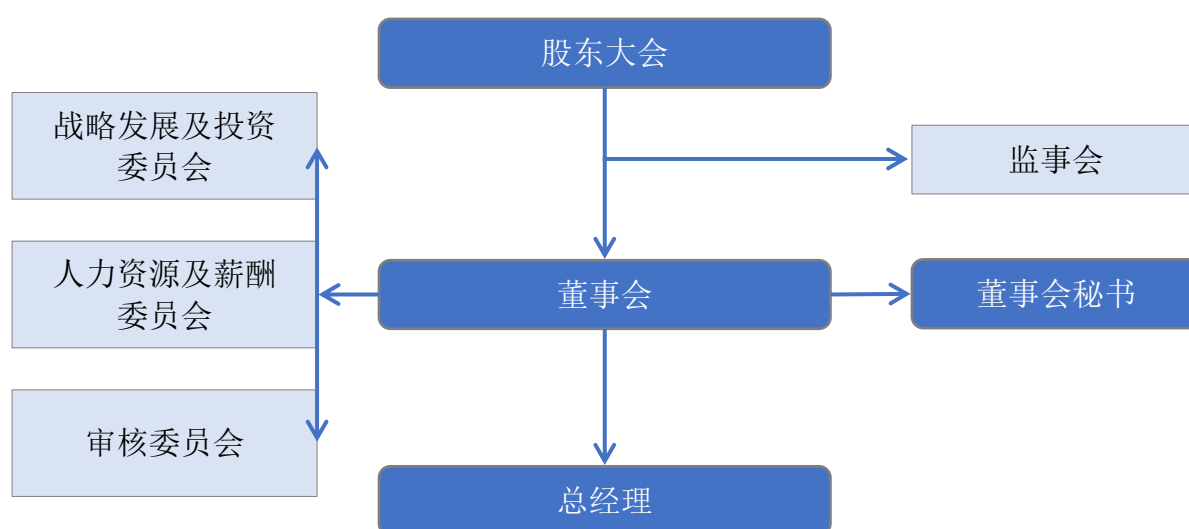
公司治理

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。

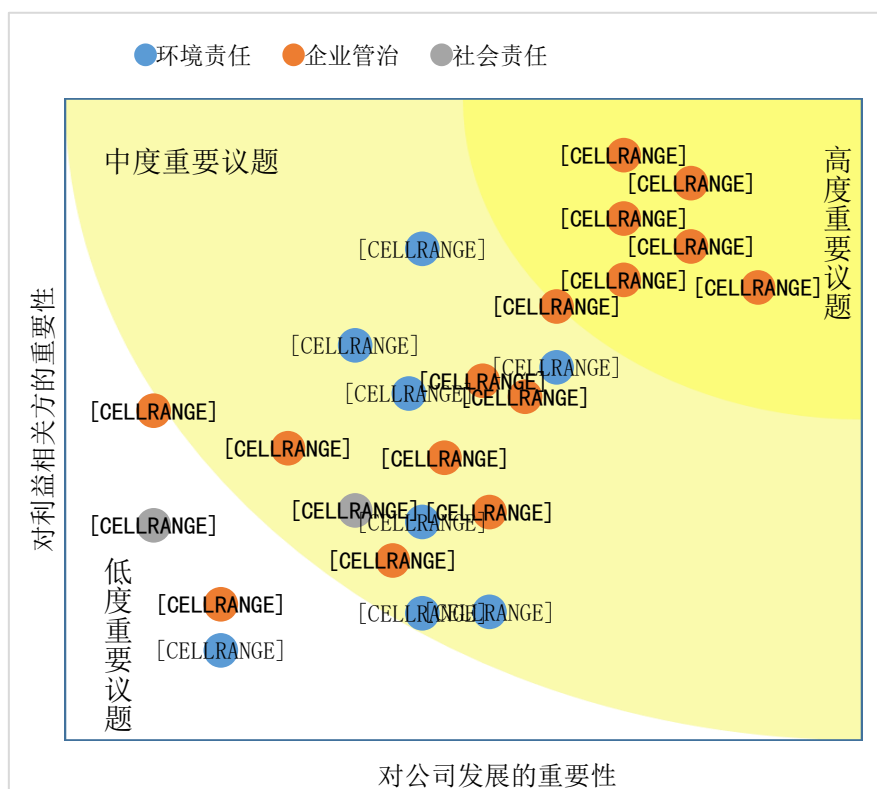


图 - 2019 年 ESG 重大性议题矩阵

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

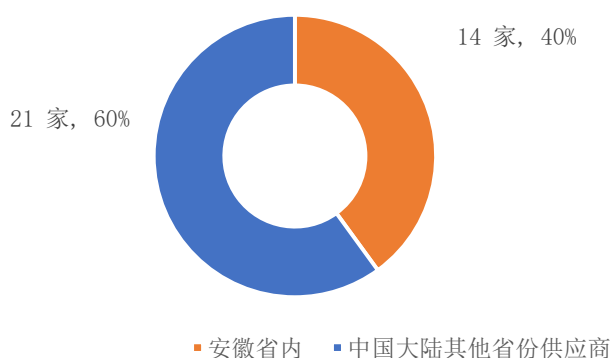
投资者关系工作指引》等有关法律法规，制定《投资者关系管理办法》《募集资金管理制度》，保护投资者合法权益，并充分利用公司网站、“e 互动”平台、公司邮箱、热线电话等多种渠道与投资者保持密切沟通，维护投资者和公司之间的长期信任关系。2019 年，为经营好投资者关系管理，公司开展了董事、监事、高管人员及部门负责人的投资者关系管理知识培训。2019 年，公司开展两次路演，接受机构投资者现场调研 16 次，电话调研 2 次；通过“e 互动”平台回复中小投资者提问 29 次，通过公司邮箱回复投资者问题 12 次。

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%。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/988076142035007041>