



中国海运(集团)总公司 社会责任报告



2013

报告说明

报告简介

尊敬的利益相关方，这是中国海运（集团）总公司发布的第三份社会责任报告。本报告阐述了中国海运（集团）总公司秉持的可持续发展理念、战略、管理举措，及系统履行经济、安全、环境、员工和公益方面的诸多努力、实践绩效以及各利益相关方的评价。

编制依据

本报告编制遵循国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G3.1），并同时参考了《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）。

时间范围

2013年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当追溯以前年份。

发布周期

本报告为年度报告。

报告范围

报告所披露的信息和内容覆盖集团所有一级子公司，部分二级子公司、控股公司及合资公司。

数据来源

数据源于中国海运（集团）总公司内部文件和相关统计数据。

指代说明

为便于表述，在报告中“中国海运（集团）总公司”也以“中国海运”、“集团”或“我们”表示。

报告获取

本报告以中英文两种文字发布，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

您可在中国海运网站下载本报告的中英文电子文档，网址为：www.cnshipping.com

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可按以下方式联系我们：

联系地址：上海市东大名路678号

电话：86-21-65967600

传真：86-21-65966348

电子信箱：csr@cnshipping.com

目录

- 02 高管致辞
- 06 关于中海
- 11 社会责任管理
- 17 向世界，向未来 **专题：一**
- 21 多彩集装箱 **专题：二**

24 诚信四海 追求卓越

- 26 提供客户至诚服务
- 29 推动区域持续发展
- 32 助力行业健康转型

34 平安为本 安全航行

- 36 构建长效安全系统
- 40 打造坚固保护屏障
- 44 保证安心陆岸服务

46 绿色罗盘 环保海运

- 48 优化环境管理体系
- 50 降低运输环境负荷
- 53 推进运营节能减排
- 57 倡导绿色发展理念

58 活力扬帆 人本发展

- 60 汇聚多元人才
- 64 海阔天高大舞台
- 67 中国梦，中海情

72 公民建设 传送和谐

- 74 做全球责任公民
- 76 贡献地区发展
- 78 共建和谐社区

- 80 2014 年展望
- 82 利益相关方评价
- 84 报告指标索引
- 87 意见反馈表

董事长致辞



中国海运（集团）总公司 董事长 党组书记
许立荣

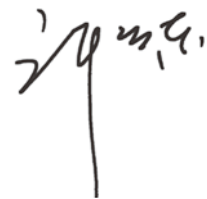
通过我们的运营，联接世界各地的生产与货物运输、改善人们的生活品质，这是中国海运的企业价值所在。正是基于这样的价值理念，我们始终坚持将履行企业社会责任与实施企业战略、加强经营管理进行有机结合，进而确立发展新坐标，打造竞争新优势。

在 2013 年，我们继续推进“大客户、大合作、大服务”战略，与合作伙伴建立范围更广、层次更深的战略合作关系，促进综合运输体系和现代物流融合，带动区域发展，促进行业转型。在运营定位上，我们向全球承运人和物流经营人转变，从客户需求出发，加强客户合作，提升服务附加值和盈利能力；在产业布局上，向国内沿海、远海和国际布局并重转变，并加强多元化发展，拓展业务空间；在价值创造上，向多方共赢和长效提升转变，实现产业链的互惠共进。

我们强化风险管控和安全管理，完善安全体系、深化安全理念、提升技术能力。我们探寻与环境和谐共生的绿色之道，打造环保节能的“绿色船舶”，推进 LNG 液化天然气等新能源和新船舶应用，提高运营过程中的资源利用效率。我们加强队伍建设，集聚多元人才，支持多样发展，平衡工作生活，培养中国海运的软实力。我们承担社会责任，依托自身优势激发地区持久发展潜力，着力构建和谐社会。

2013 年中国进出口贸易总额首次突破 4 万亿美元，取代美国成为全球最大贸易国，这将进一步促进中国航运业发展，进一步推动海运强国战略。作为一家大型航运央企，我们的责任愈加重大。我们密切关注行业动态，积极回应交通运输部发布的《关于促进航运业转型升级健康发展的若干意见》等政策指南，致力于从内部管理的优化到外部价值链的提升。我们采取各项积极措施，率先在业内调控运力结构，提升专业化、集约化程度，倡导企业通过技术创新推动节能减排，实现安全绿色发展，并不断提高服务质量和水平，实现信息化、智能化和人性化。

在 2014 年，我们将继续遵循透明、担责与合规道德的原则，尊重并维护利益相关方的利益，推进卓越运营，打造绿色科学的现代化船队，拓展全方位的立体服务，提升国际经营能力。我们将在挑战和机遇中锐意创新，把企业社会责任内化到集团战略，努力推动政治、经济、文化、社会、生态文明五位一体的建设，向着国家富强、民族振兴、人民幸福的“中国梦”扬帆起航！



总经理致辞



中国海运（集团）总公司 总经理
张国发

全球主要经济体持续的需求不振和运力过剩矛盾突出，使得 2013 年的航运企业依旧面临严峻的经营形势。在这样的环境下，中国海运通过深化改革和创新转型，与全体员工一起逆境突围，完成货运量 4.90 亿吨，货运周转量 9,328 亿吨海里，分别同比增长 6.1% 和 5.8%，实现利润总额 3.48 亿元。

中国海运相信，企业可持续运营的驱动力源自自身的稳定高效，因此，我们十分注重组织内部治理和员工发展。2013 年，我们积极推动集团内控体系建设，逐步实现对各主要业务领域的全覆盖，做到内控体系与廉洁风险防控体系同部署、同推进、同落实；加强信息化建设，深化集团标准化建设与应用，促进信息资源整合共享；加大内部资源整合力度，减少管理层级，提高管理效率；构建落实安全生产责任制度，推进安全生产标准化建设和日常检查培训，保障员工和客户权益。同时，我们继续推进“千人计划”，加快培养多元产业发展急需的专业人才和国际化人才，并成立中国海运管理干部学院，为集团的干部教育培训与人才队伍建设搭建新平台；在日常运营中，主动关注员工工作、生活和身心健康，营造活跃奋进的企业氛围。

在业务发展中，我们通过主动与客户展开持续深入地沟通了解加强合作，强化营销服务，与多方签署战略合作协议，实现优势互补和资源利用；同时，整合集团全球网络布局，提升国际化经营和全球资源配置能力。在价值链上，调整船队结构，拓展多元产业，开发航运研发、金融、保险、交易、信息、港口物流等现代航运服务业，强化自主能力，为客户提供增值服务，实现共赢。

我们深知，企业的发展与业务所在的地区、社会与环境的和谐息息相关。我们主动回应社会各界需求，支持教育文化发展、协助科学研究与技术革新、帮助弱势群体融入社会、投资建设落后地区，创造更多财富。我们通过建立系统的环境管理体系，减少对环境的污染，保护社区和海洋的生态平衡，与自然和谐共处，保障宜居的生活环境。

2014 年，我们将继续把员工、客户、社区、公众，以及与他们息息相关的环境作为最重要的因素纳入战略决策考虑，自觉自愿地承担起作为中国航运领军企业应尽的社会责任，为全球的可持续发展贡献力量。

张国庆

公司概况

中国海运（集团）总公司（简称“中国海运”）成立于1997年7月1日，总部设在上海市，是中央直接领导和管理的重点国有骨干企业之一，是拥有航运、物流、供应、制造、金融、码头等产业的特大型综合性企业集团。

中国海运主营业务由集装箱运输、油品运输、散杂货运输、旅客运输、汽车运输、特种运输等构成，LNG（液化天然气）运输业务也正在快速推进。集团的航运业务与码头经营、综合物流、船舶代理、环球空运、船舶修造、集装箱制造、船员管理、供应贸易、金融投资、信息技术等相关业务共同构成了涵盖航运业上下游的完整产业体系。

中国海运在全球100多个国家和地区设有分支机构，在香港、北美、欧洲、东南亚、西亚、南美、非洲设有七家控股公司；境外产业下属超过100家公司、代理、代表处，营销网点总计达到400多个。



^ 2013 年中国海运关键绩效

我们的理念

企业愿景	百年中海，世界一流
企业使命	安全、优质、高效、绿色，为客户创造价值，为社会和谐服务
企业精神	爱我中海，勇创一流
企业核心价值观	诚信四海，追求卓越

多元化经营

对于一个深受世界经济波动影响的周期性行业来说，如何规避风险，进行合理的多元化布局和资本对冲是我们深思与探讨的重要问题。

中国海运认为，要想求得生存并保持平稳发展，必须坚持“谋变创新”，突破旧有的产业边界，因此我们不断拓展战略视野，实现新模式的转变。



业务板块

中海分 / 子公司



△ 中海集运



△ 中海油运



△ 中海散运



△ 中海汽车船



△ 中海物流

原材料

主要货物

能源
原油，石脑油，天然气等

资源
铁矿石，煤，镍，铝土矿，木材，木屑等

食物
大豆，小麦，玉米等。

运输工具

油轮，液化天然气运输船，干散货船

中间产品

主要货物

中间材料和产品
喷气燃料，钢铁，不锈钢，铝，纸浆，纸，半导体等

其他
工程机械，铁路车辆，厂房等

运输工具

集装箱，卡车，货运飞机，汽车运输船

最终产品

主要货物

食品，酒类，服装，报纸，杂志，家具，蜡油，石蜡，汽车，家用电器等

运输工具

集装箱，卡车，货运飞机，汽车运输船



△ 食物



△ 煤气



△ 不锈钢



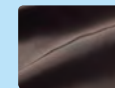
△ 液化天然气



△ 镍矿



△ 服饰



△ 聚酯纤维



△ 原油



△ 报刊杂志



△ 汽车



△ 家用电器



△ 工程机械



△ 液晶面板



△ 纸浆



△ 钢材



△ 半导体



△ 硅砂



△ 小麦



△ 大豆



△ 木屑



△ 铁矿

公司治理

2013年，党的十八届三中全会明确将规范经营决策作为未来国企改革的重点之一，理顺国有企业出资人、决策人和经营管理人的关系，形成股东会、董事会、监事会、经理层各负其责、运转协调、有效制衡的公司法人治理结构，成为规范经营决策，推进国企改革的首要事项。中国海运抓住航运业身处完全竞争行业的机遇，借助联营公司、合营公司的规范化运作优势，积累公司治理先进经验，推动集团整体治理结构的持续完善。

2013年，集团强化境外规划管理工作，规范境外公司董事会运作，指导协调境外控股公司制订下属公司董事会计划并落实召开年度董事会会议，不断提升境外精细化管理水平。

管理团队



许立荣 董事长、党组书记



张国发 总经理、党组成员



徐文荣 副总经理、
党组成员、纪检组组长



苏敏 总会计师、党组成员



黄小文 副总经理、党组成员



丁农 副总经理、党组成员

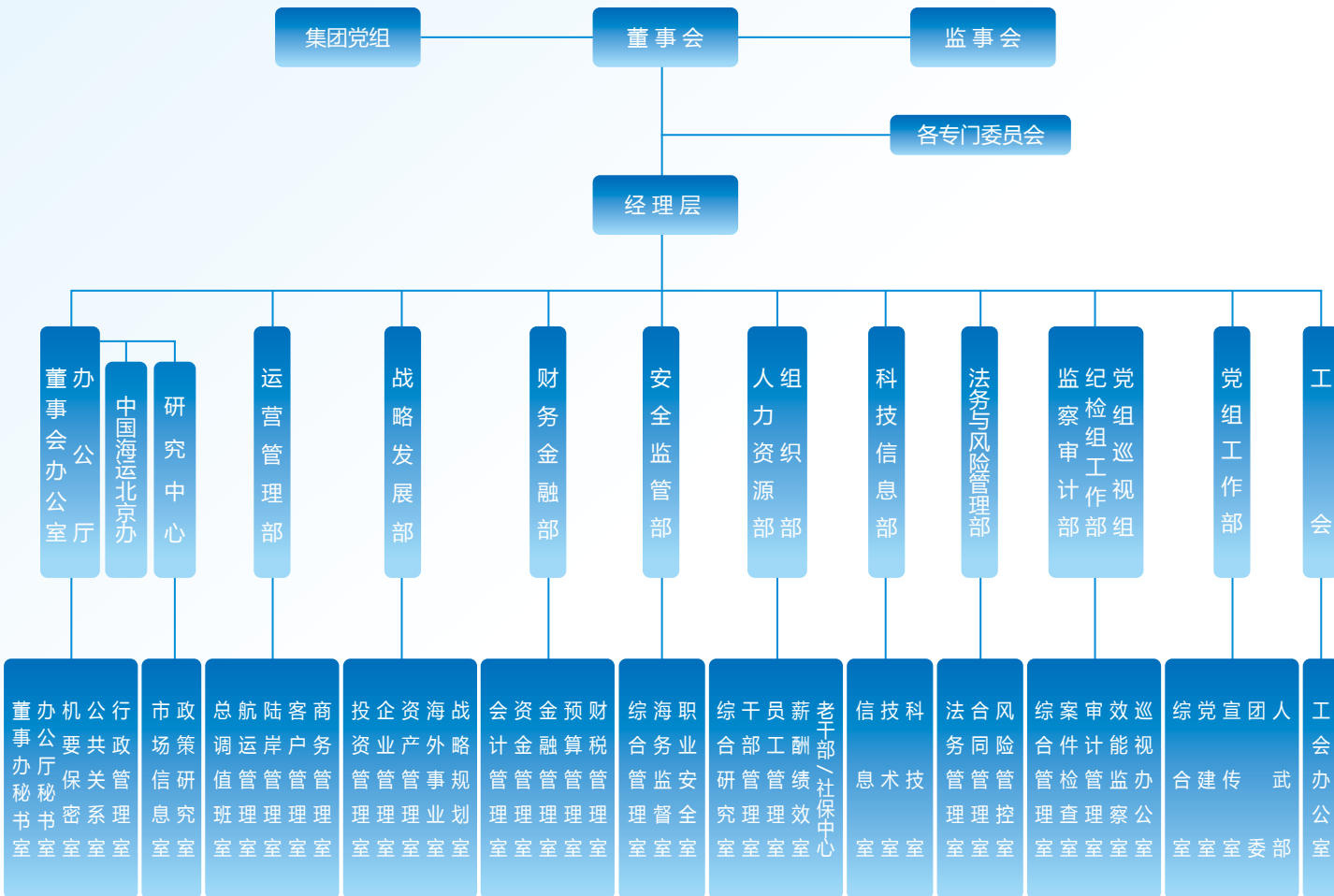


刘锡汉 副总经理、党组成员



俞曾港 副总经理、党组成员、
董事会秘书、新闻发言人

组织架构



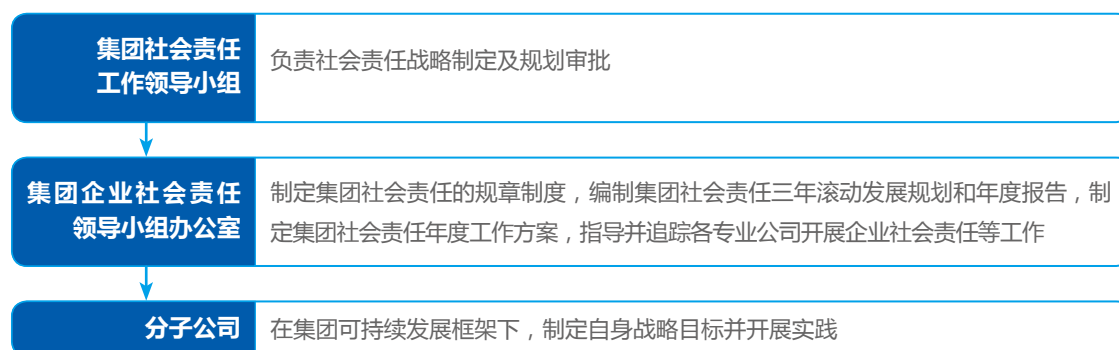
社会责任管理

企业社会责任就是通过道德、透明的方法来管理企业的决策和活动所带来的经济、环境和社会影响。中国海运不断丰富公司的社会责任理念内涵，转变企业经营管理方式，将自身的运营管理与促进中国发展和世界经济的融合、实现绿色低碳发展有机地结合在一起，打造可持续发展的中国海运，促进企业与社会共同可持续发展。

社会责任观



社会责任管理架构



分 / 子公司社会责任管理成效

中国海运积极推动下属企业做好社会责任工作，培养下属公司的社会责任意识，力求将集团的社会责任观普及到每一家子公司、落实到每一个员工、贯彻到每一个业务环节。

公司名称	公司简介
中海集装箱运输股份有限公司（简称中海集运）	是集团控股的主要从事集装箱运输及相关业务的多元化经营企业，中国海运麾下五大主营船队之一。
中海发展股份有限公司（简称中海发展）	是集团控股的主要从事油品运输及干散货运输的大型航运企业，是远东地区最大的油轮及干散货轮船公司之一。
中海（海南）海盛船务股份有限公司（简称中海海盛）	原名海南海盛船务实业股份有限公司，中国海运麾下五大主营船队之一。
中海油轮运输有限公司（简称中海油运）	是集团控股子公司——中海发展股份有限公司的分支机构，中国海运麾下五大主营船队之一，主要从事国内外原油和成品油水上运输。
中海散货运输有限公司（简称中海散运）	是集团所属专门从事干散货运输的航运公司，中国海运麾下五大主营船队之一，是中国沿海最大、世界第五大干散货航运公司。

公司社会责任理念

“中海集运的核心价值观由创新、服务、共赢、责任四个词组成。

责任：始终秉持企业有责乃远的理念，通过负责任的企业行为，创造企业价值，做到持续、健康、较快发展，承担对股东，客户、员工、社会的责任。”

——《2013 年度企业社会责任报告书》

“在公司董事会的领导下，本公司努力践行科学发展观，自觉把履行社会责任纳入公司治理、融入公司发展战略，落实到生产经营的各个环节，并从 2008 年度开始发布企业社会责任报告，让利益相关方和社会公众更加清晰地了解本公司在保障国有资产保值增值、维护员工利益、诚信服务客户、促进社会和谐以及保护海洋环境等方面所作的积极努力。本公司希望通过这种沟通机制，把利益相关方的需求和回馈作为持续改进社会责任管理和实践的基础，进一步促进公司持续稳健的发展。”

——《2013 年度履行社会责任的报告》

“企业社会责任是指企业在创造利润最大化的同时，还应对国家和社会的全面发展、自然环境和资源的保护，以及公司股东、债权人、员工、客户、供应商、社区等利益相关者承担相应的责任。随着经济的发展、社会的进步，企业的社会责任越来越为人们所关注，成为衡量一个企业优劣的重要标准。”

——《2013 年度履行社会责任的报告》

“中海油运多年来以邓小平理论、‘三个代表’重要思想和科学发展观为指导，围绕建设‘国家级文明单位、世界级油轮船队’战略目标，深入开展创先争优活动，努力提高员工素质，积极履行社会责任，回馈社会，服务公众，在促进社会和谐、引领社会文明等方面发挥了积极作用。”

——《2012 年度社会责任报告》

“上善若水，厚德载物。中海散运自诞生之日起，就如身边那条蜿蜒流淌的珠江河，奔腾不息惠泽大地。在十多年的发展壮大中，虽跌宕起伏历经曲折，但义无反顾奋斗不止，始终不忘回馈社会，在不懈的奋斗中铸造了‘报效祖国，服务社会’的优秀责任文化。十多年的发展历程，奏响的是一段践行科学发展的激越进行曲，更是一段彰显社会责任的恢宏交响乐。”

——中海散运社会责任官网

利益相关方沟通及参与

中国海运在公司管理、运营过程中，根据各利益相关方对集团可持续发展的影响程度，建立起与客户、员工、社区等利益相关方多层次、多方位的沟通渠道，形成相互信任、相互承诺的对话机制，了解各方的要求与期望，同时把从各方得到的反馈信息进行梳理、分析，提炼出有价值的信息，从而指导中国海运的社会责任管理工作。

利益相关方	范畴
政府	中国政府及经营活动所在地政府
出资者	国务院国资委为出资者代表
股东	购买中国海运下属上市公司股票的股东
合作伙伴	与中国海运签署战略合作协议、组建联合公司的企业，以及银行等金融机构
客户	购买中国海运产品和服务的客户
员工	中国海运及下属公司的所有员工（包括船员）
供应商	船代、货代、船厂、船级社、服务商、咨询机构、港口和燃料供应商等
社区	中国海运业务开展所在地社区，包括中国本土和海外
社会团体	国内外行业组织、协会，地方团体，非政府组织

要求与期望	参与方式
<p>贡献税收 提供就业岗位 带动经济发展</p>	<p>政策指示发布 国家部委和地方政府会议 专题汇报 报告与拜访</p>
<p>提高盈利能力与核心竞争力 确保国有资产保值、增值 发挥国有企业社会经济价值</p>	<p>参加会议 汇报 与主管部门日常沟通</p>
<p>降低企业经营风险 提高公司价值和市值 公开披露公司的重要信息 保护股东权益</p>	<p>公告 年度报告 股东大会 路演 推介活动 股东对话与反馈</p>
<p>提高战略合作领域的盈利能力 提升联营公司的盈利能力 保证合作伙伴的共同利益</p>	<p>合同执行 定期会议 高层会晤 文件函电来往 日常联络</p>
<p>提供质量出众、价格合理的产品和服务 满足客户对质量、价格、运输时间等的合理要求</p>	<p>客户沟通大会 销售代表日常联络 高层会晤</p>
<p>提供安全、健康的工作环境 尊重员工权益 广阔的职业发展空间 符合民主管理、企务公开的要求</p>	<p>职工代表大会 工会 团委</p>
<p>长期稳定的合作关系 互助双赢</p>	<p>合同协议谈判 定期走访 招标会议 资质考察</p>
<p>文明生产 促进社区的繁荣和发展 保障安全、环保的环境</p>	<p>参加社区活动 在社区需要帮助时提供援助</p>
<p>参加协会并担任职务 为协会组织活动提供资金 促进协会组织发展</p>	<p>参加协会会议 组织协会活动 与社会团体共同开展活动</p>

2013 年所获奖项

奖项名称	颁发单位 / 时间	图片
2012 年度中国十大领军社会责任企业	中国航务周刊 / 2013 年 1 月	
五星级诚信创建企业	上海市企业诚信创建活动组委会、上海市交通运输行业协会 / 2013 年 11 月	

参与行业团体及组织

组织名称	担任职务
中国船东协会	副会长、常务理事
中国交通运输协会	副会长、常务理事
中国国际货运代理协会	副会长
中国航海学会	常务理事
中国航运学会船舶防污染专业委员会	副主任委员
中国航海学会危险品货物运输专业委员会	副主任委员
中国造船工程学会	副理事长、常务理事
中国船舶工业行业协会	副会长
上海国际航运中心发展促进会	副理事长
上海国际航运研究中心	副理事长
上海航运交易所	会员
中外能源合作智库	副理事长、顾问
海峡两岸航运交流协会	副理事长
亚洲船东论坛安全航行和环境委员会	委员
BIMCO (波罗的海航运工会)	会员
INTERCARGO (国际干散货协会)	会员
国际邮轮独立船东协会 (ITOPF)	会员
英国劳氏船级社	理事
美国船级社 (ABS)	理事
《企业管理》杂志	副理事长
中国安全生产协会	常务理事
上海市安全生产协会	副会长
《劳动保护》杂志	理事

向世界，向未来

2013年，中国迎来对外贸易发展道路上新的里程碑，根据世贸组织秘书处初步统计，中国以进出口总额4.16万亿美元的亮眼成绩成为世界第一货物贸易大国。中国已经是120多个国家和地区最大的贸易伙伴，每年进口近2万亿美元商品，为全球贸易伙伴创造了大量就业岗位和投资机会，与全世界共享着中国改革开放的累累硕果。

顺应中国改革开放的浪潮，中国海运用一流的船队连接起中国与世界，提高国际化经营管理水平，拓展国际业务，将“中国制造”的商品带到全世界，使世界人民能够分享中国进步带来的福祉。2013年，集团在境外设有香港、北美、欧洲、东南亚、西亚、南美、非洲七家控股公司，并筹建南美控股公司，境外企业和机构136家，业务遍布全球100多个国家和地区。



运力规模世界前十

海外员工本地化率 95% 以上

1. 服务全球一体化

自由贸易是推动全球经济增长的巨大动力，航运业能够以低廉的价格使大宗商品跨越国界流动，从而推动全球经济的繁荣。作为中国航运业的领先者，中国海运为世界各地的客户提供一流的运输服务，共建一体化的全球市场，消除距离壁垒，催生新的财富和价值。

案例：中国海运阿联酋立足当地业务，网罗全球市场

阿联酋迪拜是世界重要的物资流转枢纽和航运中心，预测到中国对外往来日益频繁以及迪拜多元经济道路逐步稳固，中国海运将西亚中东地区作为海外拓展业务的重要区域。

中国海运与中东地区航运、物流知名企业萨拉夫集团合作，成立中海（阿联酋）代理公司、绿洲物流公司和中海（印度）公司等三家企业，共同拓展中国海运在西亚中东地区的航运、货运、物流、油轮和散货船业务

2006年

2012年

中国海运中东干线(AMA)的UNAYZAH轮首次挂靠阿联酋的哈里发港，成为世界上第三家直挂该港的全球承运人，进一步扩大了公司在该地区的服务覆盖面，为客户提供更加完善和快捷的服务

与萨拉夫集团合作运营区域内首条第三国航线，连通印度、波斯湾和红海地区，全年保持良好的装载率。未来双方将筹备建立区域内第二条第三国航线，直通地中海，打通与欧洲航线的业务往来

2013年

2. 营销网络广覆盖

我们不断拓展海外相关产业，努力形成覆盖全球的营销服务网络。海外产业已成为了中国海运全球化经营的重要支持保障体系，成为中国海运建设世界一流航运企业的重要组成部分和经济效益的增长点。2013年，中国海运推动海外代理体制改革试点，海外区域控股公司布局不断完善，形成了区域成片、全球联网的多级代理和业务体系。

加强对外承包工程的支持力度，有利于扩大出口，加快我国从贸易大国向贸易强国转变的进程，有利于转移国内富余的工程建设能力，培养我们的跨国企业，增强国际竞争力。

通过高质量的工程物流服务，中海物流为项目提供可靠的服务和支撑。以成熟的工作方法和精确的运输解决方案帮助企业规避风险，保证工程安全、顺利地实施。以工程物流为整合资源、提高生产力的杠杆，引领着生产活动向“高”、“大”、“全”的高端水准进军，促进我国对外政治和经贸关系，尤其是同发展中国家之间的联系。

案例：创新设计辅助工具，确保机车运输质量安全

中海物流在公司重点聚焦的清洁能源、轨道交通、基础设施建设、位移工程等新兴工程项目物流行业项目中，通过不断尝试技术创新，实施资源整合，提升服务能力，旨在为客户提供全方位的优质服务。

2013年，在中海物流聚焦的轨道交通运输板块的机车运输项目执行过程中，为确保裸装的机车货物在各运输环节中的质量安全，尤其是为避免机车出口至部分第三世界国家后，由于港口装卸工艺及装卸机力机具落后，以及公路运输条件差等因素，在吊装过程中对机车外观及转向架等设备的质量产生严重威胁，我们针对中国南车、中国北车等企业不同车型的技术参数，通过与外部制造企业共同设计并研发制作了适用地铁机车运输的吊具、工装防护设备等辅助工具，从而有效提升了货物吊装速度，提高了货物的绑扎质量，并通过将这些设备拆装回运实现循环利用，在大大提高运输质量的基础上，也为客户有效地降低了包装的制作成本，受到客户的高度认可。

3. 产业发展多元化

2013年，为提升国际化经营和全球资源配置能力，中国海运在海外市场积极发展主业相关上下游产业，构建一体化的航运服务产业链，提升企业核心竞争力。

推进设立北美控股、欧洲控股散货运输部，拓展当地干散货运输市场。

推进金融租赁业全球营销网点布设工作，东方国际德国公司组建并成功运营。

中海新加坡石油公司成立并正式运行，保障中国海运所有境外船舶燃油供应。

拓展境外码头投资，先后成功参股台湾高明码头和比利时泽布吕赫码头项目。



海外产业是中国海运提升核心竞争力和抗风险能力的重要保障，事关深化改革转型发展。中国海运将通过以远洋运输服务为核心的全球物流网络连接世界各国，在实现企业转型发展的同时，贡献全球可持续发展。

多彩集装箱

集装箱，是航运业中使用最为普遍的大型容器。使用集装箱转运货物，可以使货物直接在发货人的仓库装载，运到收货人的仓库卸载，中途更换车、船时，无需将货物从箱内取出换装，由此可避免货物在装卸过程中发生损坏、遗失等各种状况。从诞生之日发展到今天，集装箱的款型和制作流程趋于标准化的同时，其用途也在不断细化。

作为中国最重要的海运企业之一和近海最重要的物流企业，中国海运将自身的技术能力与客户需求紧密结合，积极开发具备高附加值的产品和服务。对冷藏箱、房屋箱和汽车箱的开发与应用，不仅提升中国海运自身的价值、满足客户需求，还对拉动地区经济发展、提高能源利用效率、创造产业增值新模式等多个方面带来卓有成效的转变。

1. 冷藏集装箱——移动的冰箱

将运输工具标准化并延伸至供应链的上下游已然成为现代物流发展的新趋势。伴随着食品危机、药品危机不断出现，全球食品、药品的贸易刺激着运输需求。如何将集装箱运输复制到“生鲜食品”以及“易腐败品”的运输模式中，成为中国海运乃至全球物流企业的重大课题。在我国，农产品在流通过程中的损耗非常严重，有资料显示，仅果蔬一类每年损失就达到 1,000 亿元以上，每年腐烂损耗的果蔬几乎可满足 2 亿人口的基本需求，损耗量居世界首位。

中国海运在“港到港”的运输环节中，通过不断增加冷藏集装箱保有量、在船备件保障、降低平均箱龄以及单证规范流转上逐步完善冷藏集装箱运输服务质量。针对不同食品的特性，我们在承运过程中实行“个性化服务”，保持适宜的温度和湿度以达到食品保鲜的目的，减少产品损耗。

2013 年，中国海运冷箱运输量达到 7,326TEU，相比 2012 年增长 261.50%，同时，我们在荷兰和埃及公司的冷箱业务均创历史最高纪录，使中国海运成为当地市场的主要承运商之一。未来，中国海运将进一步深入冷链运输服务的提升，从运输商品、运输模式两方面继续延伸，将“供应链”转变为“价值链”。

案例：冷箱运输保障生鲜水果出口

农产品出口历来是增加农民收入、促进地方产业发展的有效手段。中国海运以冷箱运输模式替代以往的普通集装箱运输模式，大幅度降低生鲜产品的损耗率，在直接帮助客户挽回损失的同时提高了产品需求，间接促进农民增收。

针对澳洲进口中国的脐橙和葡萄，为防止运输过程中可能出现的因温度变化繁殖的果蝇从而影响食品安全，中国海运开发“ITCS”冷箱运输，为客户最大限度地减少运输过程中的产品损失，将“安全的食品”安全地送至千家万户。

2. 房屋箱——便捷、移动的家

现代社会的快速发展使人们对居住条件的要求发生着不断的变化，部分人群和一些行业迫切需要可移动的舒适住房。中海投资旗下的集装箱制造厂从客户需求出发，结合自身的行业特点，积极开发用于人员居住和休息的房屋集装箱，投放市场以来，受到极大欢迎。

2013年，中海投资锦州箱厂与外方公司共同研发、制造房屋集装箱产品。基于充分的前期调研，锦州箱厂在研发中从多个方面对现有技术进行优化和改进，使新型房屋集装箱取得多种优势：

- 极大地延长了房屋箱的使用年限，将集装箱2年的结构保质期延长至10年，同时赋予了房屋箱极高的抗震、抗变形能力；
- 显著提升房屋箱舒适度，锦州箱厂设计研发了集装箱顶部自排水结构，保证了箱内的干燥舒适；
- 符合较高的环保要求，房屋箱内部无纯木结构，全部使用环保节能材料，完全符合国际标准。



^ 房屋集装箱用于澳大利亚矿区

澳大利亚的煤、铁矿业资源丰富、开采量大，矿区工人的居住及公共活动对临时房箱需求非常高，2013年，我们将房屋箱提供给澳大利亚矿区工人，解决其住宿等生活问题。

3. 汽车箱——汽车运输新模式

近年来，中国已经成为世界上最大的汽车生产国和消费国，人均汽车拥有量逐年提升。从出厂到流入市场的过程中，汽车运输已经成为重要的环节。中国海运在有效保障汽车运输的同时，积极开发汽车运输新模式，开发并广泛应用可靠性强、价格低廉的汽车集装箱作为汽车运输手段，在降低运输能耗的同时，极大增强了运输过程中汽车的安全。

案例：创新“汽运货”运输模式 提供个性化服务

由于“汽运货”对运输时间和运输条件的要求较高，中海集运广州公司大胆创新，实施一系列精品服务，确保“汽运货”网络的畅通：

- 推行船边直提操作；
- 特急货物预留舱位；
- 开通汽车绿色通道；
- 在业内首开集装箱运输收发货两端开箱点数；
- 完善精品驳船网络，实现驳船和大船 24 小时无缝衔接。

广州公司推出的个性化服务使客户逐步感受到中海内贸精品航线的强大能量，进而赢得众多汽运货客户的信任。2013 年，广州公司连续 4 年成为“样板承运工程”中的典型物流商。

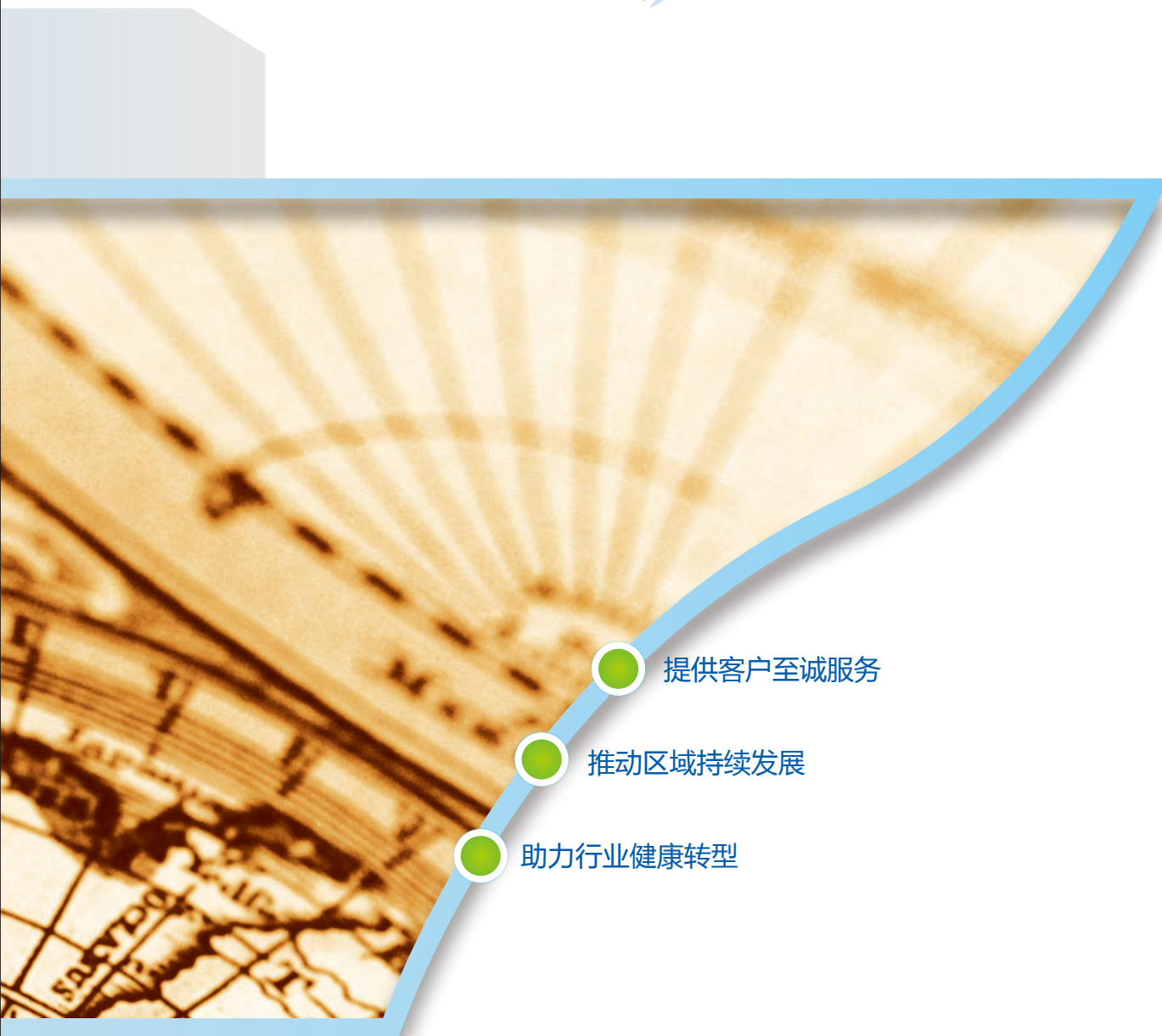
除此之外，中国海运在与大客户的合作中，全力挖掘客户需求，借助中海投资在集装箱研发与制造领域的优势地位，积极开发粮食运输集装箱、特种箱等集装箱，为特定客户提供量身定制的集装箱运输服务，无疑将极大地推动海运企业和相关物流运输行业的进步，也为中国的企业和每一个公民带来直接的好处。



1

诚信四海 追求卓越

航运企业是全球物资流转的重要承担者，在促进国家和地区之间经贸往来中发挥着举足轻重的作用。作为中国最重要的航运企业之一，中国海运时刻牢记“诚招天下客，誉从信中来，做诚信、稳妥、开拓的全球承运人”的经营理念，为民族复兴、社会进步、经济发展保驾护航。



- 提供客户至诚服务
- 推动区域持续发展
- 助力行业健康转型

1.1 提供客户至诚服务

中国海运致力于“大客户、大合作、大服务”的服务理念，为客户提供全流程、全方位的优质服务。我们高度关注客户需求的变化，通过及时的沟通了解客户期望，并以此为基础制定客户服务计划，尽到负责的承运人的义务。

倾听客户需求

一直以来，航运企业的基础货源都来自于大客户。中国海运把大客户开发视为企业发展战略的重点之一，并于2012年成立了大客户专门团队，直接负责大客户的开发与维护。“大客户”战略实施几年以来，中国海运拥有了一大批忠诚度较高的内外贸大客户群。我们更进一步设立大客户专人负责制度，对于客户标期内的任何疑问或业务咨询，负责人必须在24小时内给予邮件或电话回复，如部分问题无法短期内给予明确回复，必须邮件告知客户处理进度情况。

案例：技术引领满足客户需求

2013年，中国海运凭借可靠的航运技术，圆满完成配合武钢开发加拿大七岛港 LAKE BLOOM 矿区的矿石运输工作。该矿区此前只能停靠18万吨级的散货船，经中国海运反复技术认证，并派专业人员赴港口进行勘验，成功指挥“中海年华”轮靠泊该港执行铁矿石装载任务。该轮成为靠泊北美地区最大的干散货船舶，全面满足了武钢的需求，中国海运也因此赢得了武钢的信任，为深入的合作奠定了坚实基础。

为了客观评价客户服务质量，以客户为导向制定客户服务策略，并体现中国海运真诚服务的品牌形象，集团市场人员和客服人员不定期对大客户进行客户满意度调查，收集信息，为进一步提供服务质量确定方向。2013年，中海海盛践行全方位优质服务理念，获得客户的高度赞誉，客户满意度达到95%。

中国海运对待工作认真负责，
与我们公司长期合作期间，
一直积极配合，诚恳踏实，
有目共睹，双方合作非常愉快。

——山东银鹭食品有限公司

保障客户权益

由于船舶运输具备大批量、低运费的优势，因此在条件允许的情况下，大宗物资运输多选择船舶运输，而在物资承运过程中，一个微小的疏忽却可能给客户造成较大损失。为保障客户的合法权益不受损害，中国海运根据各种情况制定权益维护策略，确保每一批货物的安全、保质、保量交付，不辜负每一位客户对我们的信任。

案例：发挥主人翁精神，维护船东利益

2013年5月，中海散运天杨峰轮在乌拉圭执行装运黄豆的过程中发现货物短缺，短货量达337吨，货差达0.875%。船长会同相关人员对船舶吃水状况进行认真检查，最终确认这是一起大额货差事件。船长及时与船东、发货人和公估人员进行协调，使发货人认识到短货的事实，并将短缺的337吨黄豆补足，天杨峰轮的积极行动为船东挽回大额损失。

中国海运以认真、负责的主人翁精神，严格执行每一次货运任务，杜绝可能存在的短货行为，对短货现象高发地区保持足够的警惕，以可靠的行动承载客户重托。

打造完美航程

中国海运是渤海湾地区海上旅客运输最重要的海上承运人，为乘客提供安全、舒适的航行体验。中国海运下属的中海客运（大连海运）负责经营的大连—烟台、大连—威海、旅顺—东营、旅顺—天津四条航线，2013年投入运营客滚船11艘，全年完成旅客运输237.4万人次，旅客周转量2.2亿人海里，同比分别提高0.9%和0.5%，极大满足了辽东半岛、山东半岛和渤海湾周边城市旅客的海上旅行需要。

案例：开辟新航线，让航行更便利

中海客运新开旅顺新港—天津新港航线，由我国自行设计建造的第一艘大型豪华客/车滚装船普陀岛轮承担该航线运输任务。旅顺新港—天津新港航线全长165海里，航行时间约11小时，较原来大连港至天津新港航程缩短了近1/4，航行时间减少3个多小时，在降低营运成本的同时，为大连和天津、北京乃至华北地区间的人员及物资往来流通搭建了一条便利快捷的海上通道。

创新服务方式

中国海运及其下属公司积极转变服务理念，主动探索新型服务模式，将新技术、新模式转化为服务质量提升的推动力量。

2013年，中海集运承运的海铁联运箱量达到38.6万标准箱，为沿海港口到内陆城市提供了便捷的物流通道。这种服务新模式将铁路和海运运输模式在长距离、大批量货物上的成本优势和效率优势进行了有效的平衡，为远离港口、身处内陆的企业在物流环节上提供了合理的解决方案，有效保障了内陆城市的消费需求。同时，包括海铁联运、水水联运、水陆联运、海空联运等多种运输形式已扩展至26个国家/地区和中国28个省、市、自治区、直辖市。

在运营模式创新之外，我们还积极凝聚员工智慧，从小处着手优化现有服务方式，借助不断成长的信息技术平台，瞄准客户需求，开发和推广客户服务新技术。2013年，中国海运完成多项新技术的应用，以较小的改变博得广大客户的认可。

案例：小手机实现大服务

2013年3月25日，“中海厦门移动App应用”项目开始进行实质性研发，5月20日起在iPhone等苹果移动终端试运行。该App应用包括公告通知、船期查询、船舶动态、货物查询、客户中心、常见问题等功能模块，客户在苹果手机上运行该软件，可以快速查询航运相关资讯。

“我们通过‘流程创新’主题活动汇聚职工智慧，涌现出一批有创意、重实用、创效益的创新，移动App应用就是这些方案的代表。在‘大服务’理念的指引下，我们将把它转化为谋求服务创新、提升管理水平的动力。”
——中海集运厦门公司总经理 董大欣

1.2 推动区域持续发展

中国海运立足于促进综合运输体系和现代物流融合，依托沿海、沿江各港口和航运节点，构建推动地区间经贸往来的运输网络。作为中国航运业的重要承运人，我们发挥自身的物流保障优势，为中西部地区的协调发展提供有力保障。

推动航运枢纽成长

航运枢纽是航运企业可靠的运营基地，能够为业务发展提供坚强支撑，同时航运枢纽的成长壮大又进一步提升航运企业的影响力，拓展企业发展空间。因此，我们与枢纽之间建立了相互扶持、相互促进的良性关系。作为根植于上海的中央企业，中国海运将上海视为业务运营的起点，全力支持上海的航运枢纽地位，并为上海的发展贡献力量。2013年，上海自贸区的成立不仅为其提升国际竞争力提供了良好的环境，也促使我们积极思考如何应对航运市场挑战，推动企业谋求发展，以上海自贸区成立为契机，采取更加开放的经营方式助力上海航运业发展。

我们也更加关注在广州、大连、连云港等沿海港口的运营，全面完善近海航运网络建设。

案例：中国海运与大连港集团联手助推造纸业发展

在经济下行趋势下，降低物流成本已是许多传统制造业应对低速增长长期的重要手段。2013年11月，中国海运联合大连港集团，与全国工商联纸业商会签署战略合作协议，建立稳定、长期的战略合作关系。

此次签署的跨产业战略合作协议，有助于通过资源整合和模式创新，更好地实现优势互补、合作共赢，推动公司与纸业在海运、陆运、仓储、贸易、金融等业务上的深度合作，促进造纸企业降低物流成本，同时也利于物流效率的提高，从而促进中国造纸和物流运输行业间的产业融合，共同发展。

支持内河水运开发

国家制定了加快推进长江等内河水运发展行动方案，力争到 2020 年建成畅通、高效、平安、绿色的现代化内河水运体系。中国海运充分发挥内河航运优势，与众多合作伙伴一起，为各个沿江城市提供优质的航运物流服务。

案例：合力开发长江航线

长江及其支流构建起中国最重要的内河航运网络，在西部大开发战略和“中部崛起”战略的规划中，长江“黄金水道”的战略地位日益凸显。中海集运顺应长江内支线航运“班轮化、大型化和联盟化”趋势，与上港集团长江公司签署战略合作框架协议，共同为长江流域客户提供卓越的物流链服务。

2013 年，双方先期成立项目组，共同为海通公司提供长江区域内的航线服务，参与通用武汉汽车零部件项目物流的运作，为大客户提供量身定制的物流服务解决方案，为进一步推进公司班轮化运输、做大长江流域市场、培育市场品牌打下坚实基础。

服务地区经济增长

● 保障稳定能源供应

作为海南省最重要的航运企业，中海海盛自成立之初就承担了海南电煤、铁矿石等关系国计民生的战略物资进出海南岛的海上运输任务。在与华能海南、海南矿业等大客户的合作中，中海海盛探索由单纯的运输服务供应商向综合服务商的角色转变，不断延伸客户服务梯度，实现企业效益与客户利益、地区发展多重目标的实现。

在海南电煤运输服务中，中海海盛主动协助电厂采购急需煤炭资源，成功化解电厂存煤告急局面，为保障岛内能源供应做出应有贡献。同时，中海海盛主动将运输服务延伸到电厂的煤炭采购等链条，与华能海南共同跟踪分析国内外煤炭、海运价格走势，为电厂煤炭采购提供决策依据和建议，主动配合电厂低价位采购煤炭，尽可能降低电厂综合采购成本。针对海南电煤运输航线长、易受台风影响等特点，中海海盛充分利用专业优势，提前向华能海南通报台风预警和动向，对电煤采购和运输提出合理化建议，确保电厂煤炭消耗。

2013 年中海海盛独力承担了海口电厂内贸煤的运输重任，集团也为海南省的对外运输与联络起到不可替代的作用。

● 构建战略合作框架

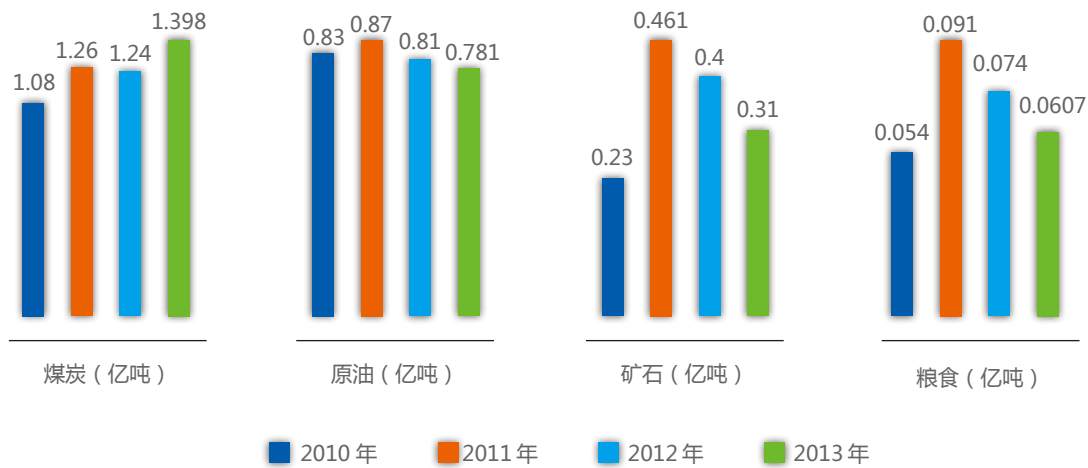
中国海运与云南省人民政府签订战略合作框架协议。中国海运把云南省作为发展物流、科技、船员培训及相关业务的重要基地，研究参与云南省相关交通和物流基础设施的投资和建设，云南省政府对中国海运在云南的投资、经营活动给予相关优惠政策支持。协议的签订，充分发挥云南省的区位、资源优势和中海海运的资金、技术、人才优势，将对加快推进云南“绿色经济强省、民族文化强省和中国面向西南开放重要桥头堡”的建设进程发挥积极的作用。



▲ 中国海运与云南省签订战略合作框架协议

保障关键物资运输

经过多年的稳健经营，中国海运已经成为中国第一大沿海原油和煤炭运输商，通过各个沿海港口为国家发展源源不断地输送能量。除此之外，我们还担负着粮食、铁矿石等重要战略物资的承运任务，以巨大的运力规模、科学灵活的调度为客户提供有力的运输保障，为国家经济安全、能源安全与社会稳定贡献自己的力量。



^ 2011年~2013年中国海运重要物资运输量



^ 中国海运 2013 年近海航运网络

1.3 助力行业健康转型

2013年，全球航运市场仍处于调整期，航运企业已经由原来强调船的竞争转变为强调链的竞争。中国海运确信机遇蕴藏于市场低迷之中，借助与当地政府、科研院所、供应商等相关方更为持久的互信合作，以负责任的运营推动集团实现战略转型，引领中国航运企业健康可持续发展。

树立积极合作模式

在当今的海运市场，不存在仅凭自身的能力就能满足客户在船期、覆盖面等多方面要求的企业。国际航运企业之间通过共享船舶运力以扩大航线覆盖范围，增加班次密度，为客户提供更加优质、可靠的运输服务已是国际通行的做法。随着大船时代的到来，开展航线合作可以较好地平抑市场波动，取得“双赢”、“多赢”的局面。“大合作”战略的全面推进，使中国海运运力规模不断增加，船队结构不断优化，对外合作方式呈多样化，合作规模不断扩大，合作层次不断深化。2013年，我们已与世界航运前20强中的绝大多数开展了各种方式的合作，涉及96%的外贸远洋干线，航线覆盖范围扩展到几乎所有贸易区，合作方式由以往以舱位互换为主向共同投船、舱位互换并重转变。

案例：与干线船东探索低成本共享资源新模式

2013年，中海集运下属鑫海航运与阿拉伯航运（UASC）开展合作，以部分波斯湾港口货物交由阿拉伯航运的舱位为条件，换取其退出鑫海航运主营的东南亚市场，实现互换舱位、互为客户、互利共赢。鑫海航运自成立以来，在航运市场持续低迷的国际背景下连续实现盈利，无一单月亏损。2013年，公司已实现主营总收入6.5亿元人民币，利润总额1768万元，总资产规模也由2012年末的8000万人民币增至2013年末的1.3亿。

协同开展技术创新

无论是船舶节能技术的开发，还是码头作业效率的提升，都离不开技术创新。中国海运利用集团整体优势和品牌效应，积极推进合资合作，尝试多种方式、多种途径寻求合作机会。

2013年8月，中国海运与上海海事大学签署了合作框架协议，促进双方产学研全方位合作。上海海事大学将为公司提供人才培养、前沿技术介绍、业务培训、学术沙龙等服务；中国海运将为高校建立教学实习基地，发挥行业优势，配合学院开展业务领域内的有关课题研究。这一合作顺应了“大数据、物联网、云计算”等战略性新兴产业领域发展趋势，为探索航运企业的转型发展创造了机会，将促进航运业与信息产业的深度交流与融合，有利于实现资源共享和优势互补。

案例：中海物流“金融—供应链”平台构建全新商业模式

中国海运一直强化与众多直客、金融机构和各类物流供应商的共赢合作，为客户提供更优质的服务。2013年，中海物流构建“金融服务+物流供应链管理”综合服务平台，借助银行和代采购公司的外部资源为客户提供物流供应链全程服务，以满足客户在资金链和供应链上的综合需求。

扩大产业辐射效应

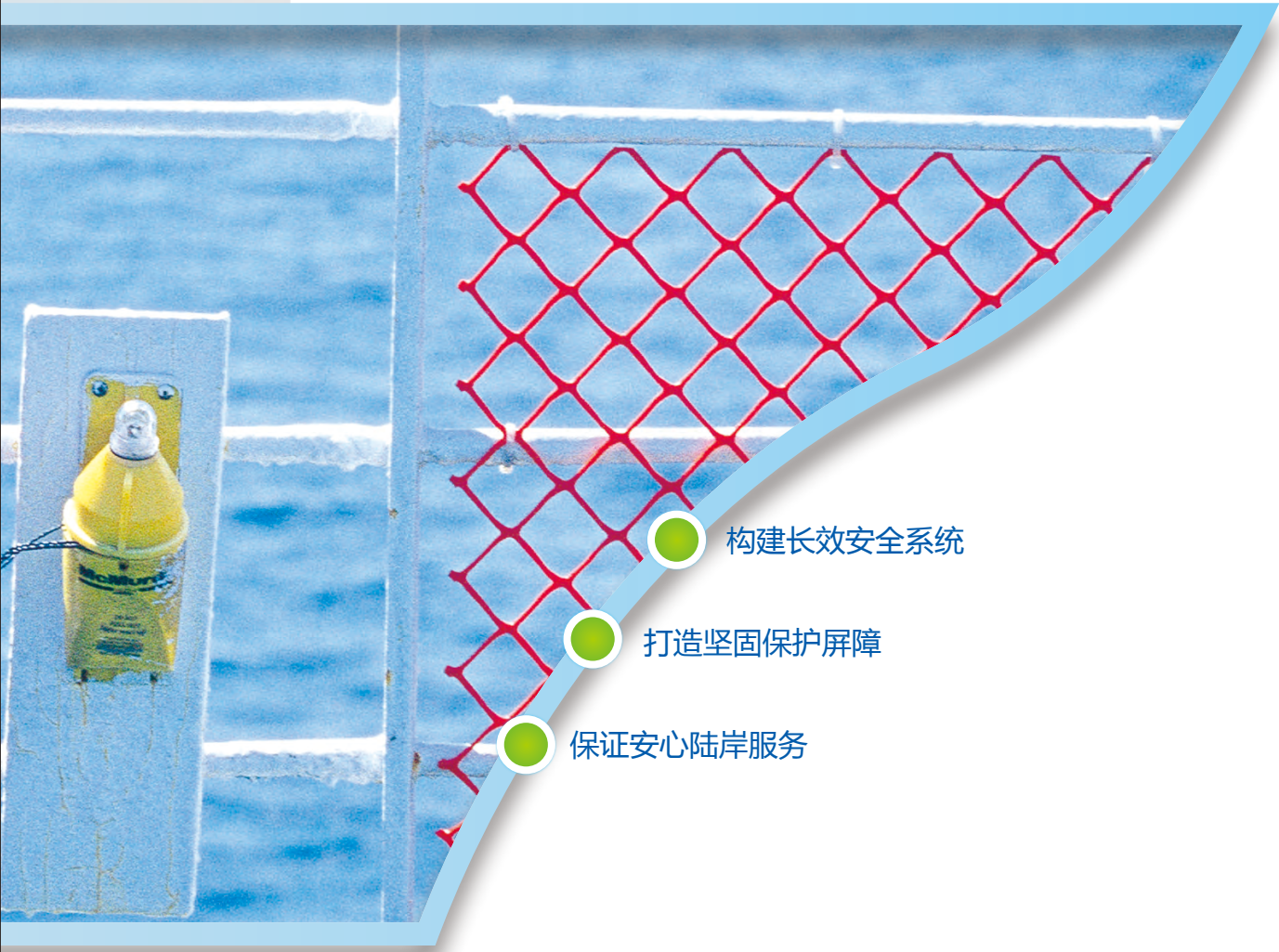
中国海运通过与产业链条上下游建立长期合作关系，打通全产业链的价值创造能力，有效提升物流服务的保障能力，带动其他产业的发展。

2013年，中国海运与深圳农产品公司签署了《战略合作框架协议》，探索在海陆空物流运输、仓储分拨、金融质押、电子信息平台、商流物流信息交换、贸易采购销售等方面的业务合作洽谈，并与深圳农产品旗下的上海农产品交易市场就海运、空运、仓储、海外采购等合作事宜进行洽谈。

2

平安为本 安全航行

安全关乎每一位船员和他的家庭，关乎每一位客户和他的事业，关乎国家经济的健康发展，对于航运业来说，安全是立足和发展之本。有了对安全的保障、对自然的敬畏、对生命的尊重，才会有企业的可持续发展。中国海运从隐患预防和风险管控着手，搭建并完善安全管理体系与制度，将安全责任切实落到每个环节、每位员工的每一天。



构建长效安全系统

打造坚固保护屏障

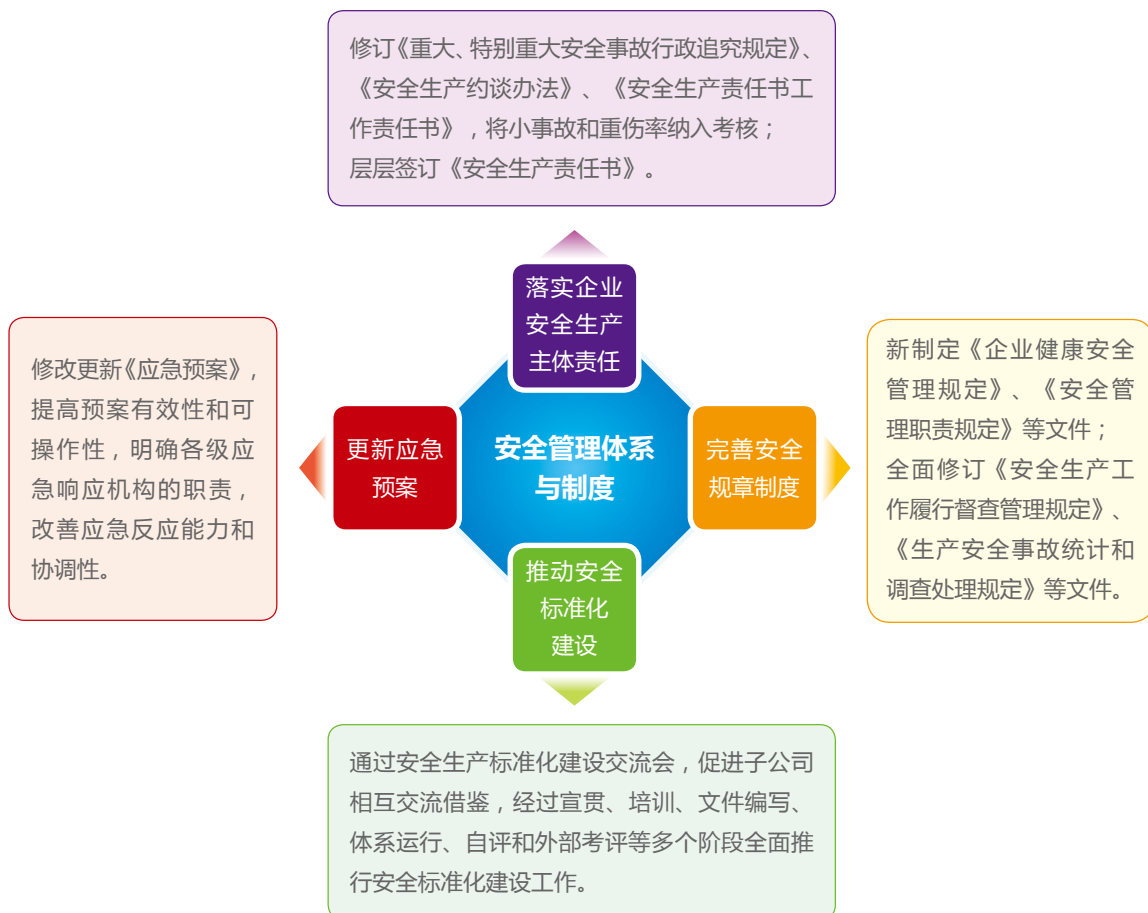
保证安心陆岸服务

2.1 构建长效安全系统

长效安全的保障在于安全管理体系的构建、全面措施的推进、防患于未然的警觉和全员参与的实践。中国海运通过制度完善和常态化的培训、演练与检查，明确安全责任、提高防范意识、强化应对技能，保证货物的完美送达和船员的平安归来。

用制度推动管理

我们坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，遵循“全覆盖、零容忍、严执法、重实效”的要求，以安全管理体系和安全生产标准化体系为主线，修订完善安全生产责任制度，加大安全生产指标考核权重，探索实行安全生产和重大安全生产事故风险一票否决。2013年，中国海运积极推进安全生产标准化建设，中海油运、中海客运成为交通运输企业第一批一级达标单位。中国海运旗下共有42家单位取得了达标证书。



△ 2013年重要安全管理体系与制度建设

从源头消除隐患

安全保障的核心在于预防，让安全不留死角是所有中海人的目标。我们通过分析并总结安全故障与事故原因、预想问题等方式，梳理出最容易出现安全隐患的环节，通过常规检查和自查，将风险扼杀在摇篮里。

与此同时，我们也意识到体系运行中的薄弱环节，将进一步整改部分船舶不按规程序操作的现象、提高安全培训的针对性、减少 PSC 检查滞留率，深化隐患排查，切实保障安全。



▲ 普陀岛轮船员检修救生设备

案例：中海年华轮无缺陷通过北美 PSC 检查

北美 PSC 检查历来以严格著称。中海年华轮船舶领导多次召开动员大会，监督落实自查自纠工作，组织船员对照其他船舶接受检查时被开出的缺陷通告逐条自查，同时加强船员的应急设备操作和应急演练、PSC 预检等实操训练。每位船员在加强对设备的熟练使用和维护保养的同时，逐步完善各类标志，本着“精、美、全”的原则，共制作完成 3,000 多个标识，完成各物料备件的分类存放和清点，实现物料备件“三化”管理。在加拿大七岛港停泊期间，中海年华轮接受了长达 8 小时的 PSC 检查，最终获得了当地 PSC 检查官“出色的船只！优秀的船员！完美的工作！”的热情赞扬和无缺陷的 PSC 检查报告。



▲ 中海年华轮正在接受 PSC 检查

让安全融于内心

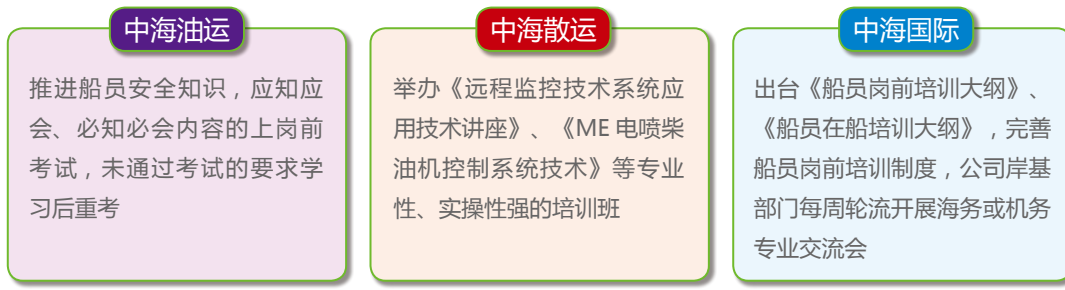
安全管理的践行者是每一位员工，我们通过贴近工作实际的安全演练和宣传培训，强化安全意识和技能，将安全融于内心，树立“以人为本”的安全价值观，使安全管理真正落地，发挥最大的成效。

年份	2013	2012年
工伤事故（起）	18	29
因公死亡（人）	0	1
因公重伤（人）	0	4

△ 2013年与2012年安全事故统计

● 安全培训

我们制定了科学严谨的培训计划，通过现场教学、多媒体 PPT 等形式组织不同层级和阶段的人员学习体系文件和公司相关规章制度，并通过专项培训有针对性地提高专业能力。



△ 部分集团子公司安全专项培训



△ 集团组织、参与的安全知识竞赛

● 安全演练

2013年，我们继续开展消防救援、应急疏散、重点安保、船舶防海盗等常规演习和特种演练，加大消防安全重点企业消防队伍建设和消防装备投入。全年有280余家单位开展各项消防应急和人员疏散演习，开展消防安全应急演练75次，开展人员密集场所应急疏散演习28次，共有1,988人次参与。中国海运被评为年度“水上系统消防安全大排查大整治”优秀单位。我们注重全面提升单位消防安全“四个能力”建设和深入推进“隐患整治”工作，从源头上预防和减少火灾事故，使集团的生产经营安全环境得到不断改善和提高。



▲ 宁安3轮船员进行放艇演练

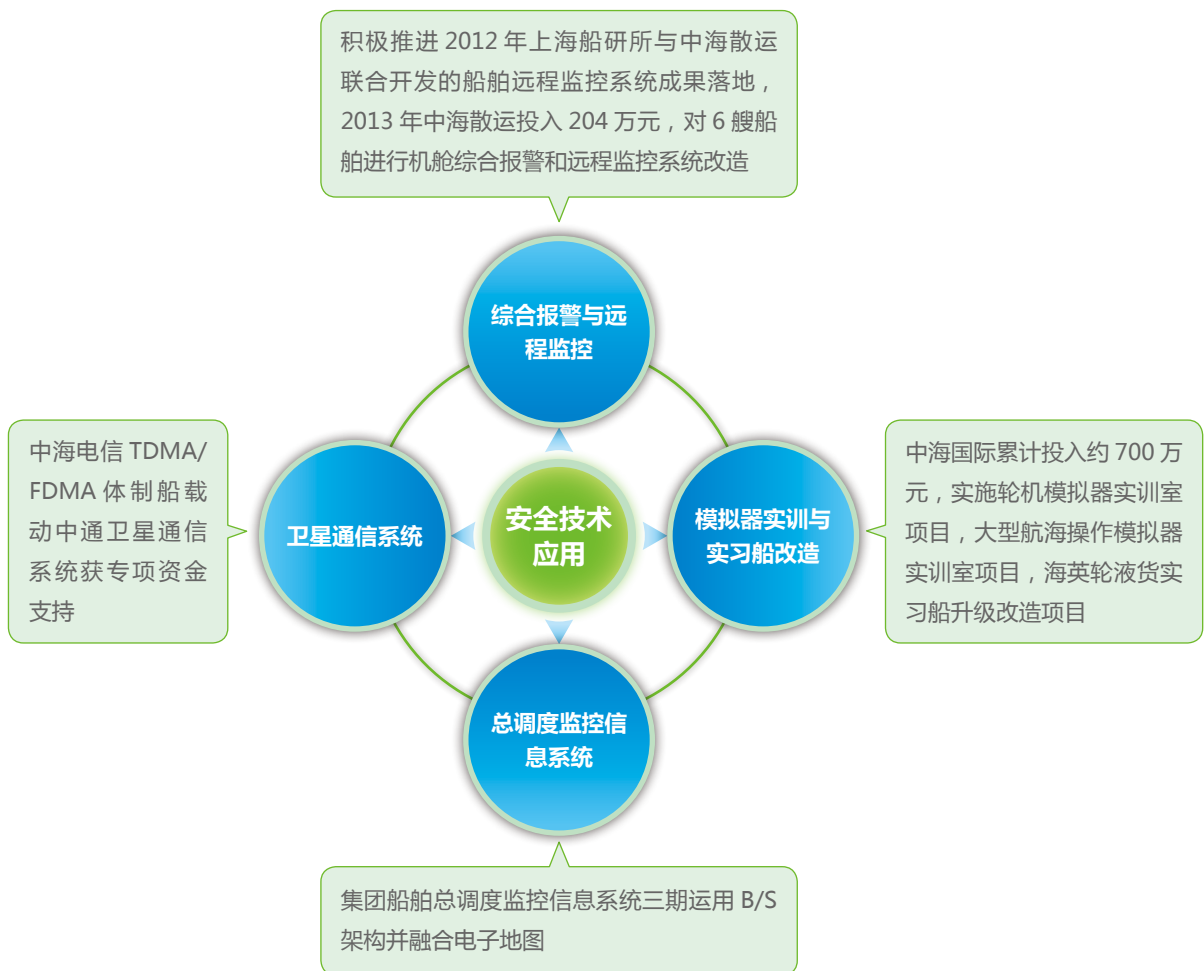


2.2 打造坚固保护屏障

多变的天气、猖獗的海盗等自然和人为因素为航运增添了不确定性和不可控性，也让航运过程处处潜伏着危险。我们时刻关注安全，从硬性的制度到柔性的管理，从外在的技术到内在的能力，全方位打造航运安全的坚固屏障。

应用领先技术

我们始终坚持自主创新、并借鉴国际先进技术强化安全保护。信息化系统和高科技技术不仅让船舶穿上“防护衣”，拥有更强大的自动调整和紧急制动体系，也为安全信息的实时跟踪反馈提供了有利条件，搭建更畅通便捷的沟通渠道，从而有效地提高了航运过程中的抗风险能力。



△ 2013 年中国海运科技应用升级成果

提升防范水平

船舶安全航行是集团平稳发展的重中之重，其中防碰撞、防海盗、防污染、防工伤和防火防爆这“五防”工作是最为核心的课题。我们通过因地制宜的防范措施和实时反馈的应变能力在“五防”工作中取得了一定成效。

● 防碰撞

2013年，我们通过提升人员监测反应能力和完善系统监控等多种手段推进船舶防碰撞治理，包括调整集团驻吴淞 VTS 远程岸基监控人员，推进闭路电视监控系统（CCTV）安装并强化监控系统回放抽查等，减少因违章导致的碰撞事故。

年份		2013	2012年
船舶事故总数（起）		19	21
各子公司船舶事故数（起）	中海集运	4	4
	中海油运	4	4
	中海散运	4	8
	中海客运	0	1
	中海国际	4	3
	中海海盛	2	1
	浦海	1	0
上报一般事故（起）		1	2

△ 2013年与2012年船舶事故统计

事故原因没有查清楚不放过，事故当事者和员工没有受到教育不放过，防范措施没有落实不放过，事故责任人没有受到严肃处理不放过



优化完善事故报告、调查、分析、统计和上报的信息化平台，细化事故初始、后续和终止报告内容，运用信息化和网络化管理系统监管安全，共享事故经验和教训

△ 2013年中国海运安全事故管理措施

● 防海盗

面对人人谈之色变的海盗，我们相信，只要把工作做足做实就无可畏惧。我们通过改进设备设施、配备防范工具、制定应急预案、开展模拟演练、加强警报系统、分享经验措施、研究作战策略等方式不断强化防海盗能力。2013年，集团有505艘船舶过往亚丁湾和印度洋等危险海域，其中参加海军护航1次、联合编队护航2次，有18艘次船舶安排了保安人员武装押运。



△ 船员进行防海盗演习

案例：华池轮孟加拉国防海盗

2013年9月，华池轮接到从新加坡到孟加拉国吉大港的命令后，船长立刻通过多方渠道打听吉大港的各类注意事项，根据船舶实际情况，结合公司有关防海盗预案程序文件，制定《孟加拉国高风险区域防海盗应急预案》。华池轮召开专题会议，分析该海域的以往案例，从空间布局到人员安排详细布置准备工作。9月26日，华池轮遭遇海盗，在各级船员的互相配合和严密防护下，海盗最终陆续离开。

● 季节性防范

“除”五防”工作外，台风、地震、暴雨、海啸等气象灾害会对交通运输造成巨大威胁，而台风对中国航运业的挑战最为严峻。对此，我们遵循“以防为主、防抗结合”、“早谋划、早准备、早行动、早预防”原则，密切监控台风动向，把经济损失和人员伤害降至最低。

案例：汕头中海船务抗击“天兔”

2013年9月超强台风“天兔”在粤东沿海登陆，又恰逢天文大潮，破坏力极大。汕头中海船务及时做好相应安全措施。一方面，梳理代理各船舶情况，按照中海防台办指令，安排万寿山轮离港赴南海漂航避风、PACIFICENERGY轮赴厦门避风；无法抢装完货的五洲1号轮，经与码头及船东积极沟通，20日下午中断作业离港避风；具备抢卸条件的热带之星轮，通过和码头及电厂共同努力，于20日晚上抢卸完毕离港。另一方面，安排专人值班，保证办公场所安全，在确保工作正常的前提下，安排路程较远的员工在家通过电邮和电话值守。



▲ 强台风“天兔”登陆汕头，掀起巨浪

2.3 保证安心陆岸服务

港口码头和生产基地是保障物资安全顺畅运输的基础。中国海运因地制宜，根据不同的工作特点，采取预防和优化措施，确保人员、设备和货物安全，把好起始和终点两道关。

建设平安港口

港口是水陆交通的集结点和枢纽，是物资存放与集散，船舶停泊、停靠离岸、装卸货物、上下旅客、补充给养、船只修理的核心场所。因此，平安港口的建设对于航运日常运输保障和两端价值链拓展增值至关重要。我们积极推进陆岸单位取得标准化达标证书，完善文件并提高执行力，开展安全培训和专项活动，确保工作安全规范，减少隐患。



△ 海南码头集装箱堆场

杜绝生产事故

我们相信，所有的生产事故都可以且应当避免。我们在船舶制造与维修中严格遵守安全生产规章制度，杜绝生产事故，不仅保证生产质量，也保证员工的人身健康。



△ 2013年中海工业安全生产管理工作

3

绿色罗盘 环保海运

对于航运企业而言，让我们的后代可以继续感受大海的瑰丽，是我们义不容辞的责任。中国海运从成立伊始，谨守一份敬畏与尊重，将保护环境作为企业经营的一项基本原则，为降低每一次航行给环境带来的负荷而不断努力，将日常经营的节能减排纳入企业的绩效考核中，寻求资源的高效利用，并不遗余力地为保护海洋生态多样性贡献自己的力量，与海洋实现真正的和谐。



优化环境管理体系

降低运输环境负荷

推进运营节能减排

倡导绿色发展理念

3.1 优化环境管理体系

作为一家航运企业，环境管理已经深入到中国海运的每一项生产活动中。集团严格遵守有关环境保护的国家法律和国际公约，主动应对资源环境的挑战，凭借体系完整的环境管理机制，有效控制污染物排放，追求自身与海洋的和谐共生。

环境管理体系建设

2013年，集团继续加强环境管理体系建设，积极倡导全员践行绿色发展理念，推动分子公司持续完善环境管理机制，确保将集团对环境的要求落实到船舶运输和日常运营中，打造一家真正绿色经营的航运企业。

中海发展：完善环境管理制度文件

积极履行适用的国际国内有关环境保护的各项建议性标准、条例及相关要求，不断收集国内外有关海洋保护和环保新公约规范等信息，持续提高环境管理体系文件的可操作性和可监控性，预防船舶多发和共性缺陷，避免对海洋环境产生负面影响，努力维护人类赖以生存的美好环境。

中海集运：全面推进船舶能效管理

成立船舶能效管理推进小组，编制完成所有自营船舶的《船舶能效管理计划》，并已全部实施。公司所有自营船舶均通过中国船级社 CCS 外审，获得 CCS 签发的《船舶能效管理证书》。完成能效管理系统的信息系统开发和运行，完成公司《能效管理程序》的制定，完成《船舶能效管理措施操作指南》的编制工作。

中海海盛：打造环境管理系统工程

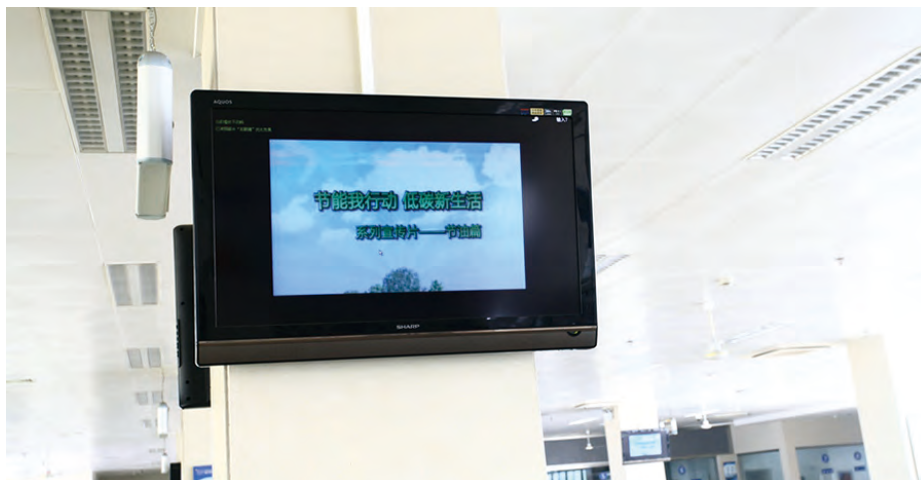
在质量安全管理体系中明确了“安全、环保、健康”为安全和环境保护方针。根据该方针，公司制定了一系列关于防污染和环境保护的程序、操作文件和相关制度，要求相关部门和人员认真学习，并积极组织船岸员工开展相关操作培训，以确保相关文件和制度得到严格执行。

中海油运：构建“四位一体”管理体系

已建立安全、质量、环保、职业健康“四位一体”（SMS 体系、质量管理（ISO 9001）、环境管理（ISO 14001）和职业健康安全管理体系（OHSAS 18001）的综合管理体系，并与 2009 年 9 月获得 DNV 与 CCS 颁发的综合管理体系认证证书。

倡导环保理念

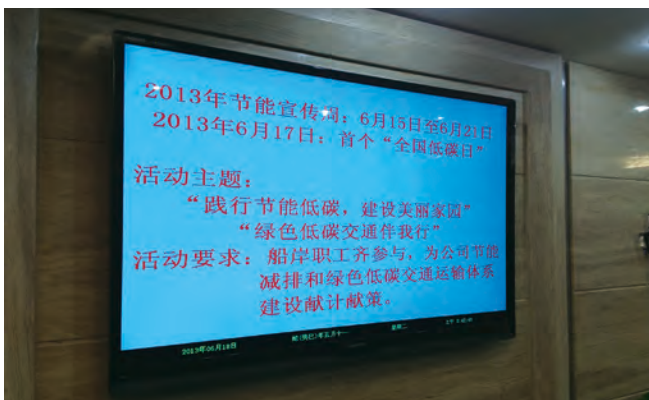
2013年,中国海运积极参加国家发改委“万家企业节能低碳行动”、交通运输部“车、船、路、港”千家企业低碳交通运输专项行动、全国节能减排活动周等活动,以增强企业和员工的环保意识。在节能宣传周期间,集团积极督促重点耗能企业做好有关宣传工作,各下属单位围绕“践行节能低碳,建设美丽家园”主题,开展了形式多样的节能宣传活动。



△ 中海工业江苏公司“1号职工食堂”播放节能减排视频



△ 船舶节能减排宣传窗



△ 中海海盛节能宣传周

交通运输部节能减排先进企业：

中海投资东方国际集装箱（锦州）有限公司

中海集装箱运输股份有限公司

3.2 降低运输环境负荷

虽然相比汽车、飞机等运输方式而言，航运业的碳排放强度是最低的，但航运企业始终将减少运输过程的碳排放作为履行环境责任的重点。中国海运积极通过减少船舶排放量、提高能源使用率、开发利用新能源等举措，降低运输过程带来的环境负荷。

打造现代化船队

2013年，中国海运进一步推动集团船队向大型化、现代化、低碳化、年轻化方向转型发展，以提升集团运输业务的核心竞争力。集团十分重视发展安全、环保、节能的“绿色船舶”，加快淘汰高能耗、高成本以及市场竞争优势不明显的老旧船，努力构建一个船舶大型化、船龄年轻化、设备性能低碳化的环境友好型船队。

2013年，集团共淘汰老旧船舶24艘，采购环保型船舶11艘，既有利于提倡绿色运输、减少碳排放，也有利于造船工业的发展。



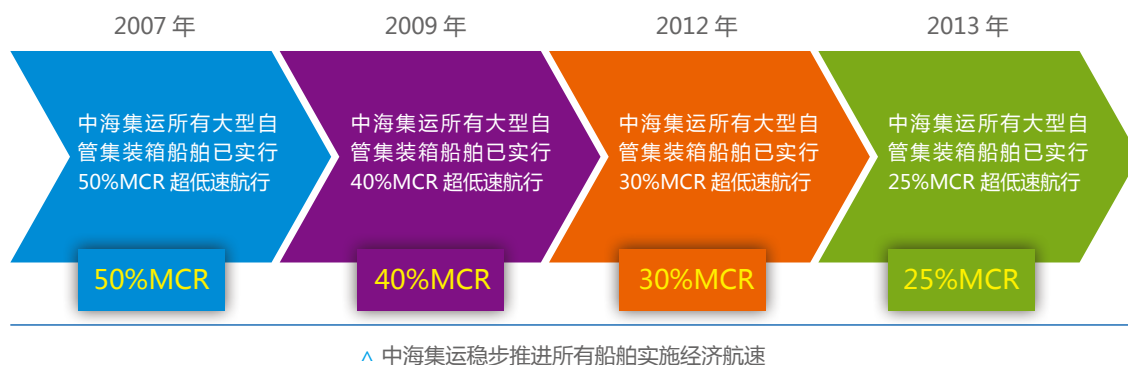
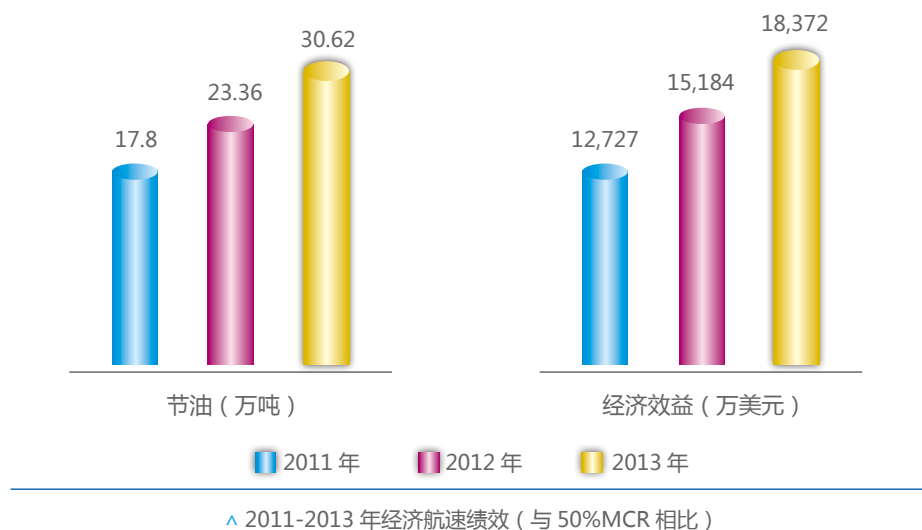
△ 中海集运目前最大的 14000TEU 集装箱船

提升能源利用率

现代航运业主要以石油为燃料，每年产生约 12 亿吨的二氧化碳，约占全球总排放量的 6%，同时航运业硫氧化物排放量和氮氧化物排放量分别占全球排放量的 20% 和 30%。中国海运在运营中加强节能环保技术的应用，提高能源利用的效率，降低船舶运行过程对环境可能产生的负面影响。

2013 年，中国海运全面推广所属船队实施经济航速，进一步推进船舶节能减排，规定在确保船舶主、辅机等设备正常和安全运行的情况下，可降低主机转速以减少燃油消耗，并针对各船型分别规定了主机降速运行“经济航速”和极端低速的“特殊经济航速”的转速指标、具体操作规程和船舶相关设备维护保养和监控的要求。

2013 年，中国海运在船舶运行中运用大型集装箱球鼻艏改造等节能技术改造措施，在提高燃油使用效率的同时，减少二氧化碳及其他有害气体和污染物的排放。



诚信四海 追求卓越

平安为本 安全航行

绿色罗盘 环保海运

活力扬帆 以人为本

公民建设 传递和谐

案例：最佳纵倾操作技术优化能源利用

关于“最佳纵倾节能原理^{*}”的相关研究表明，不同类型的船舶在其不同吃水（满载、压载、半压载等）工况下、不同航行速度下均有一个明确的最佳纵倾浮态与其对应。2013年，中海集运借助这一原理，成功在8艘14,100TEU船舶安装并使用最佳纵倾软件，制定岸基、船舶实施最佳纵倾优化的管理规定，公司调度中心每天专人监控。据初步统计，节油效果达到5%左右，随后在4艘9,600TEU船舶陆续推广。

**最佳纵倾节能原理，指船舶在装载量一定的情况下（即排水体积一定），如果改变其纵倾（船艏吃水），则船舶水下体积几何形状将会改变，从而导致船舶兴波阻力、摩擦阻力和粘压阻力的改变；同时由于船舶航行姿态的改变，不同的纵倾（船艏吃水）也将引起船舶尾部流场的变化，进而影响到船舶螺旋桨的推进效率。*

案例：“5个1”实现降本增效

2013年，中海油运从细节处打造“低碳船舶”，落实节能减排的长效机制。公司成立综合节能工作小组，创新提出“5个1”（每1艘船，每1天，燃油消耗减少1吨，1年可为公司燃油成本节约1个亿）的节能目标，通过“期货节油”、“技术节油”和“管理节油”降低燃油成本，使营业成本同比下降5.09亿元，其中船舶燃油费用成效最显著，占总成本比例从47%下降至43%，降幅为4.34亿元。

开发利用新能源

为了实现绿色运营，寻找替代燃料成为产业新趋势。DNV GL（挪威船级社和劳氏船级社联合公司）的研究结果表明，预计超过20%的船舶将采用混合燃料推进系统。中国海运主动响应国家号召，率先在国内积极发展LNG与柴油并用的双燃料船，以降低自身碳排放量。

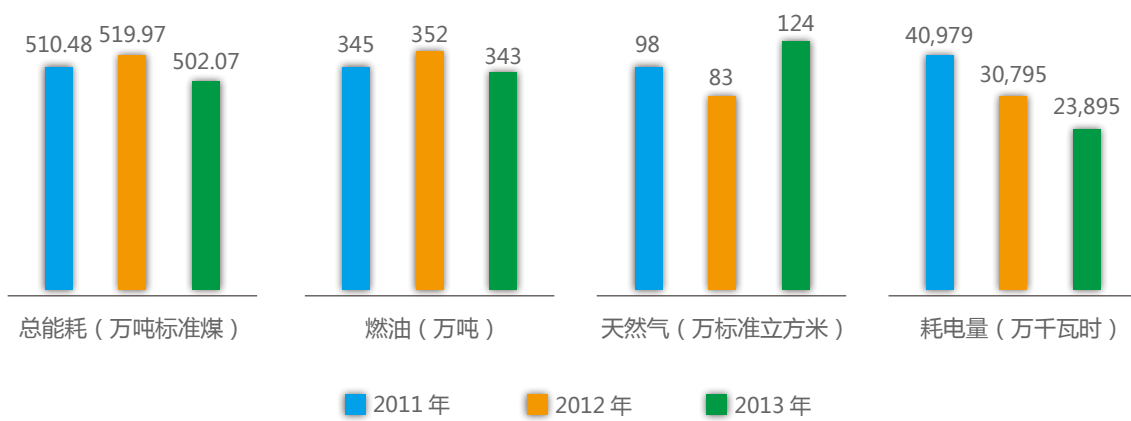
案例：中海工业引领LNG双燃料动力船舶改造

作为国内船舶行业第一家进行LNG船舶动力改造的国有企业，中海工业立新船厂积极做好浦海航运“211轮”LNG双燃料动力试点改造工作，顺利通过上海海事局、国家海事局和中国船级社的审核和评估，为“211轮”LNG改装工程的顺利施工奠定了坚实的基础，在船舶行业里树立标杆，为我国LNG清洁能源的利用，推动节能减排、降低能耗事业稳健发展做出贡献。

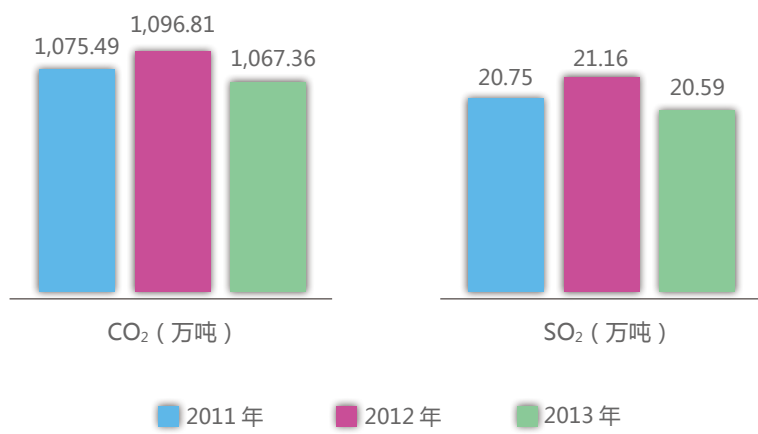


3.3 推进运营节能减排

节能减排是当今社会发展的普遍要求，中国海运每位员工从科学发展的高度来提高认识、转变观念，从点滴小事做起，踏踏实实地开展节能工作。中国海运创新推行能源管理，以项目制的方式提升和带动集团整体节能减排工作水平，加强集团内部的协同合作，以节能、节水、节材、节电、减排为重点关口，提高能源利用效率。



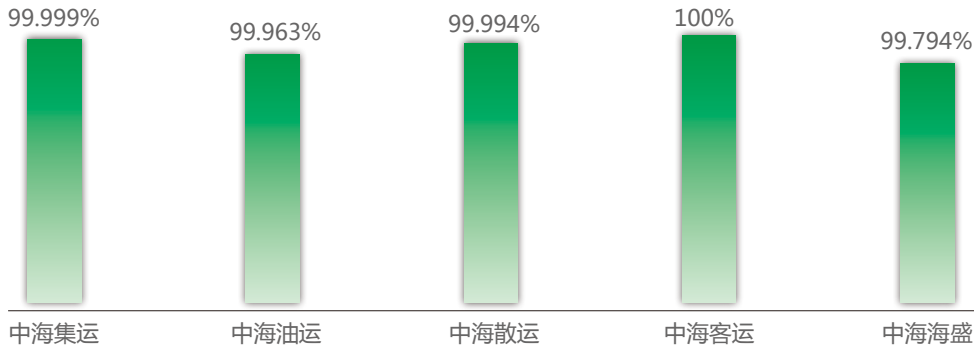
^ 2011—2013 年能源利用量统计



^ 2011—2013 年排放统计

节约资源使用

2013年，中国海运创新节能项目管理，务实推进节能减排工作，以科技技改项目为导向，以控制和降低能源消耗强度为抓手，开展相关节能减排项目工作。集团设备完好率依然保持往年良好状态，达99.968%。



▲ 2013年中国海运设备完好率（四机一炉*）

* 四机一炉是主机、副机、锚机、舵机、锅炉五种设备的统称，是船舶的动力与操纵设备的主要部分。一般认为，动力与操纵设备是船舶最基本的设备，主要用于控制船舶航行、停泊（包括靠泊和锚泊）等各种状态。

案例：中海工业推行绿色制造获得政府认可

绿色造船是全球船舶工业发展的大趋势，越来越多的中国船企意识到绿色造船的重要性。中海工业下属菠萝庙船厂通过开展清洁生产、环境保护、节能减排等工作，不仅提升生产效率，提高设备本质安全水平，也遏制了现场浪费，员工的精益生产、成本管理能力得到了巩固。2013年，菠萝庙船厂在2012年十二项节能攻关项目的基础上，实施了新一轮十项节能攻关项目，取得明显的降本增效和节能减排效果。

飞龙山浮船坞变频器年节电12万度、电费11.28万元

船舶照明采用120盏节能灯代替“小太阳”，年节电25.3万度、电费23.8万元

亮点
举措

管子坡口机的坡口成型好，效率提高8至10倍，节约了切割用气和打磨用电

分步实施、全面完成CO₂保护焊机替代交流手工焊机，每台年省电9,432度、功效提高2.8倍

2013年，菠萝庙船厂《提高天然气项目降本效果》QC成果获得“交通行业2013年度优秀QC成果”奖；此外广州市政府奖励30.4万元，对该厂在环境保护、节能减排方面取得的成绩给予肯定。

推行降速减排

海洋污染问题常常引发社会各界对航运业环境保护问题的关注，中国海运一直关注自身排放对海洋环境可能产生的影响，通过应用新型处理技术和加强管控，确保运营过程不以损害自然环境为代价，追求可持续发展。

案例：中海集运获得洛杉矶港“减速降污染特别奖”

中海集运始终坚持绿色航运理念，通过减速航行等方式降低船舶给码头所在地带来的环境影响。在靠泊中海洛杉矶码头使用岸电，同时进入圣佩德罗海湾进行减速航行，在洛杉矶当地树立了良好的企业形象。2013年7月，洛杉矶港务局颁发了由港口委员会主席和执行长签发的奖状，对中海集运所经营的船舶减少空气污染，造福当地居民和海洋环境所做出的努力表示嘉奖和感谢。



打造绿色码头

2013年，中国海运积极改善码头区域的环境，大力打造绿色环保码头，切实履行企业社会责任。集团指导和协调各合资经营的码头公司实施节能减排，通过改进码头装卸作业流程安排，降低场地拖车等能耗；合理安排码头堆场计划，推行高效节能的堆场作业方式；推行码头 AMP 岸电系统供电；落实水域鱼类生态补偿；多管齐下降低码头堆场灯塔照明电耗；实施场桥辅助柴油机改造计划，推广轮胎式集装箱起重机油改电项目，促进企业与自然环境的和谐共生。

案例：中海码头推广节能减排新技术

中海码头公司合资的广州港南沙港务有限公司积极推广节能减排新技术，先后投入 1.1 亿元实施场桥“油改电”节能技术改造，包括 9 个箱式变电站的建设、100 个重箱堆场改造和 52 台场桥改造。目前每年可节约能源费 3,500 多万元，减少能源消耗 4,000 多吨标准煤，减排二氧化碳 1 万多吨，真正实现经济效益和社会效益的有机统一，大大促进了港口环境质量改善和水运行业可持续发展。

3.4 倡导绿色发展理念

海洋是生物资源宝库，为大批动植物的生存繁衍提供辽阔的场地，也是人类未来发展重要的资源获取场所。中国海运更加了解海洋对人类的价值，所以我们努力保护这片蔚蓝，维护这里的生态平衡，减少生产活动带来的干扰。随着环保理念的日益深入人心，越来越多的货主寻求环境友好型供应链。中国海运积极倡导绿色理念，与产业链上下游企业紧密合作，共同推进航运业低碳发展。

2013年，中海集运系统管理集装箱运输的碳排放和碳足迹，帮助客户准确了解运输过程的排放量，为客户提供更绿色的运输服务。

案例：中海集运获“清洁航运”国际认证

自2012年起，越来越多的大型直客将是否加入“清洁航运指数^{*}”作为与班轮公司合作的准入门槛，部分客户更是强制要求班轮公司将90%以上的自有船舶信息上传到“清洁航运指数”网站并须由该“指数”指定的船级社对上传的部分船舶进行船检和认证。

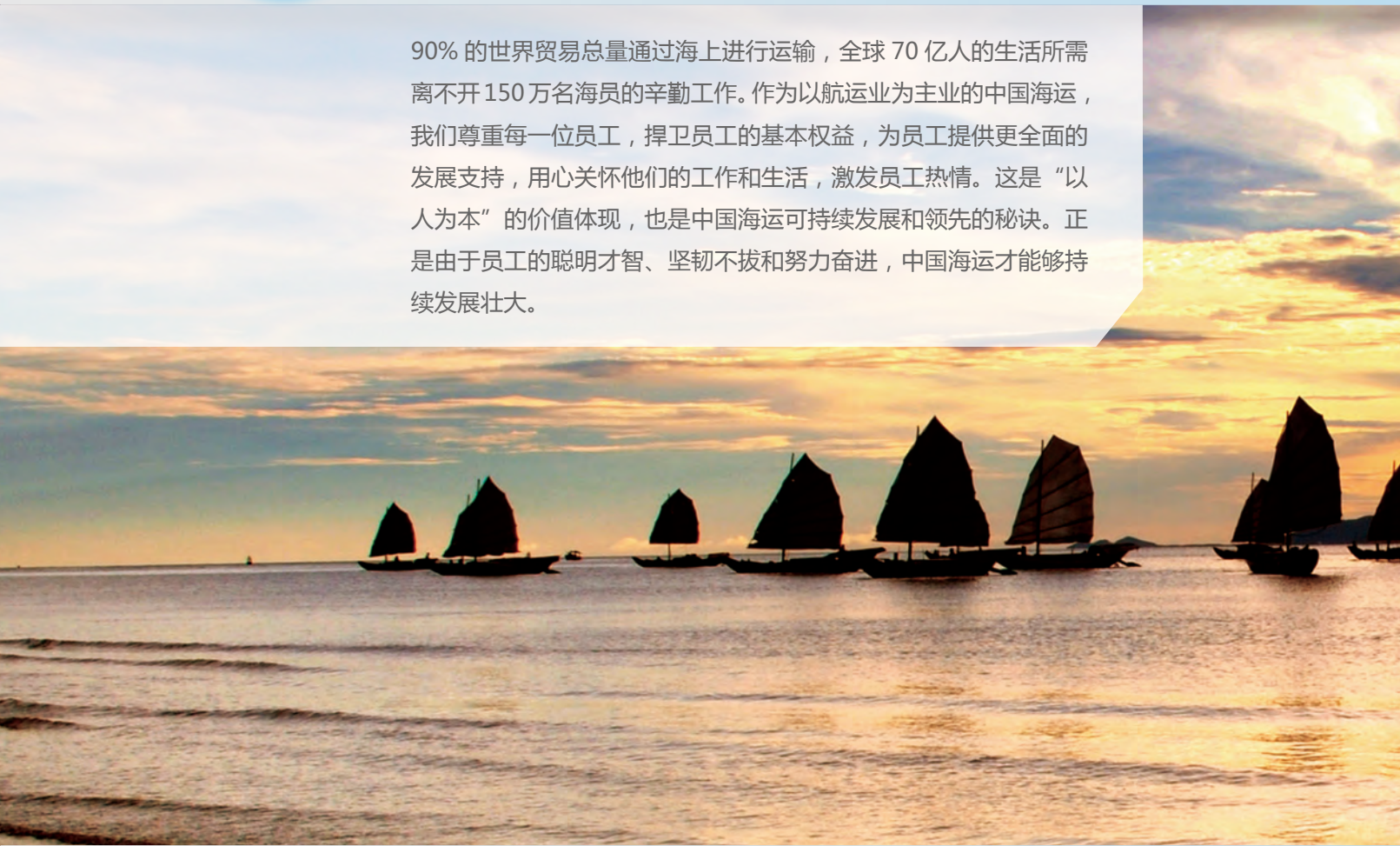
2013年，中海集运通过“清洁航运指数”对公司岸上及船舶的检验工作，获得了“清洁航运指数”对公司的认可，顺利获得“清洁航运指数”资质，成为为数不多的获得该项目认证的班轮公司。

^{*}“清洁航运指数”（Cleaning Shipping Index）是由瑞典地方管理协会和哥德堡商业局等机构于2007年联合启动的环境项目，通过将船舶排放的二氧化碳、氮氧化物、硫氧化物、化学品、船上废弃物等数据，进行分类、统计、分析，从而制定公认的排放标准，以减少海上运输对环境的负面影响。

4

活力扬帆 人本发展

90% 的世界贸易总量通过海上进行运输，全球 70 亿人的生活所需离不开 150 万名海员的辛勤工作。作为以航运业为主业的中国海运，我们尊重每一位员工，捍卫员工的基本权益，为员工提供更全面的发展支持，用心关怀他们的工作和生活，激发员工热情。这是“以人为本”的价值体现，也是中国海运可持续发展和领先的秘诀。正是由于员工的聪明才智、坚韧不拔和努力奋进，中国海运才能够持续发展壮大。



诚信四海 追求卓越

平安为本 安全航行

绿色罗盘 环保海运

活力扬帆 人本发展

公民建设 传达和谐



汇聚多元人才

海阔天空大舞台

中国梦，中海情

4.1 汇聚多元人才

在中国海运，每一位员工都是主人。公司高度尊重集团大家庭中的每一位成员，保障劳动权益，关怀身心需求。公司严格遵守国际人权公约和劳工标准，确保员工在舒心适宜的环境中工作，保持愉悦的心情。

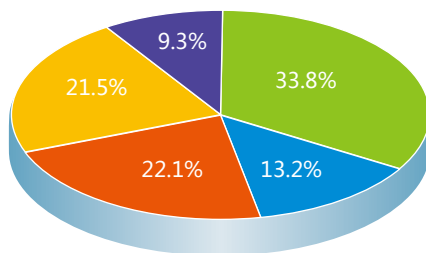
尊重多元文化

截至 2013 年底，中国海运共拥有境外企业和机构 136 家，网点遍布全球 100 余个国家和地区，来自世界各地的员工组成了一个多元化的中国海运。我们欢迎来自各种背景、学历、民族、种族的员工，通过不同文化的融合，理解彼此、消除成见、实现合作。正是这样的多样性让我们充满活力，正是每一位员工的付出和决心支持着我们迎接挑战并不断前行。

2013 年，中国海运大家庭中共有 42,388 位境内员工，男性员工占 86.9%，女性员工占 13.1%，其中集团直接管理的中高级管理人员中女性占 9.65%；运输船员占 48.3%，陆岸员工占 51.7%。同时，我们的境外员工来自香港、欧洲、东南亚、北美、南美和非洲等地。

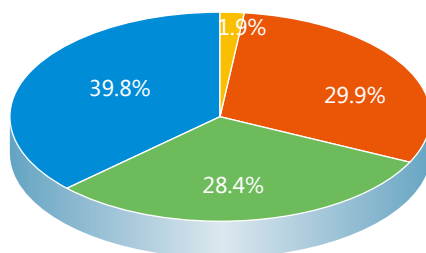


▲ 东南亚控股员工团队拓展活动



■ 25岁及以下 ■ 26-35岁 ■ 36-45岁 ■ 46-55岁 ■ 56岁以上

△ 2013年中国海运境内员工年龄结构图



■ 中专及其他 ■ 大专 ■ 本科 ■ 硕士及以上

△ 2013年中国海运境内员工学历结构图

中国海运严格贯彻《劳动合同法》及相关法律法规，劳动合同签订率、集体劳动合同覆盖率和社会保险覆盖率均为100%。

“中海（西亚）的员工大约一半为外籍员工。中国公司坚持以人为本，就像一个大家庭，中国的老板和同事们既热情又友好。公司为表示对宗教文化的尊重，所有水杯和食物在斋月期间都会被移至专门房间。它有着雄厚的资金和技术、先进的管理理念、高质量和高效率的服务系统，同时也为自己提供了接触社会的机会。”

——中海（西亚）物流销售代表 图尔

“在发展中国家，找到适合企业发展的当地员工很重要。中国海运在本土化这一块做得比较好，不管是在埃及，还是在中国海运的任何一家海外公司里面，我们一般只有总经理和财务经理是中国员工，其他都是属于本土化的员工。我们的员工在埃及海运业工作多年，对行业的国际国内规则非常熟悉，可以利用丰富的专业知识为中国企业提供海运、陆运、清关、仓储等一系列服务。”

——中国海运埃及代理有限公司总经理 谢满足

诚信四海 追求卓越

平安为本 安全航行

绿色罗盘 环保海运

活力扬帆 人本发展

公民建设 传递和谐

拓宽沟通渠道

我们相信，只有真正用心倾听和回应，才能让所有人感受到自己的价值、建立归属感，激励员工发挥最大的能量。对此，我们建立了畅通有效的交流渠道，保证信息上通下达。

我们积极调动员工的智慧，征集运营管理建议，2013年5月举办“我为企业转型发展献一计”合理化建议征集活动，8月举办“创新管理、降本增效”专项劳动竞赛。合理化建议上传机制的设立不仅让员工感受到集团对自身能力的认可，也为集团创新发展提供不竭动力，为客户带来看得见的收益。

除了倾听，我们也注重信息传递的及时性和透明性。2013年，中国海运制定了集团《船务公开管理办法》，明确了船务公开“党组织领导，行政负责，工会运作，船员广泛参与”的领导体制和工作机制，规定了船务公开5大类20个项目以及船务公开的主要形式、时间、监督检查等事项，增进船员理解监督。

呵护身心健康

无论是船舶制造、海上航行、装卸分运还是物流配送，航运业的各个环节都对员工身体的强健提出了要求。员工的身心健康是集团长足发展的基础，我们尽力为员工创造更好的条件，保证他们能以最佳的状态投入工作，享受生活。

● 关注强健体魄

我们通过创建安全舒适的生产环境、制定合理的工作流程和强度，降低不同工种职业病的发生。同时，我们严格遵守《2006年海事劳工公约》的履约要求和国家规定，组织体检并办理健康证书，根据不同情况给予人性化的服务，免去船员时间和精力上的负担。

案例：体检送上船，一条龙服务

考虑到远洋船员在国外体检、办理新健康证费用比较昂贵，回国体检则会造成频繁上下船，影响船员休息与工作，中海国际上海分公司主动联系海员医院送检上船，为新永安2轮船员提供信息采集、验血和听力测试等“一条龙”服务，免去船员颠簸劳顿之苦。



△ 中国海运将体检服务送上船

● 关怀心理健康

积极乐观的员工才能铸造一个充满生机的企业。然而，随着全球行业形势的变革和集团的快速发展，船员的心理压力问题越发突出。因此，我们十分注重了解、分析和疏导船员的心理压力，希望他们在工作 and 生活中保持舒畅的心情。



△ 缓解心理压力主要途径

案例：中海散运船舶试行无线 WiFi

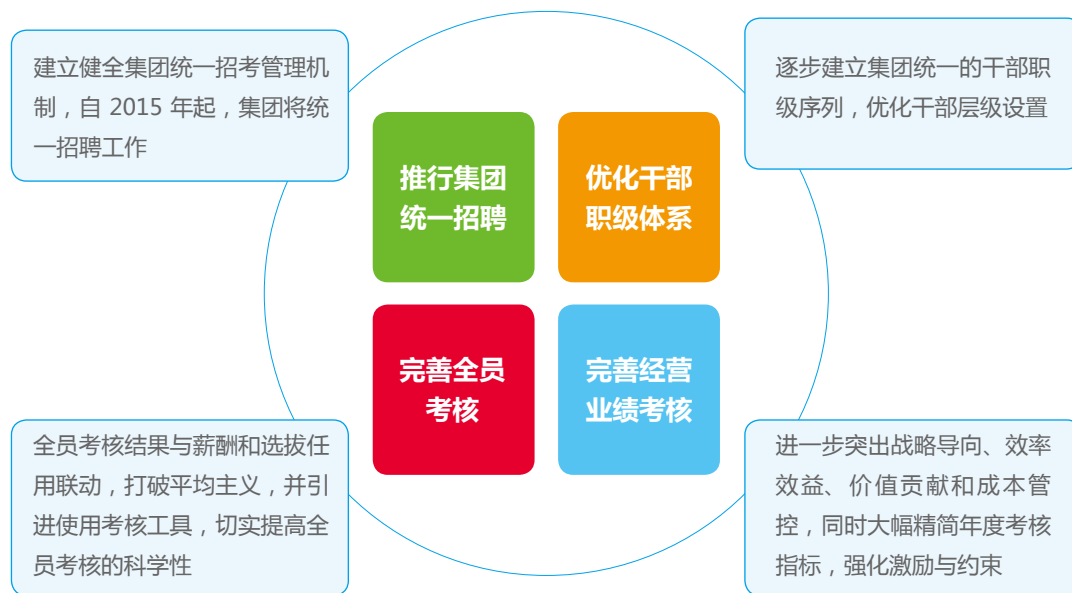
2013年11月，中海散运工会委托中海电信技术人员为安华山轮安装资讯一体机和无线路由器，让船员在船上也能够方便快捷地使用无线 WiFi。船员可以通过船舶局域网和无线 WiFi 共享设备里面所有的信息资源，其中包括影视剧、MP3 音乐和各种休闲益智小游戏。此举在安华山轮上引起了很大轰动，激起了船员强烈的兴趣，在体验后赞不绝口。该轮安装调试正常后，中海散运还将在公司全部船舶安装这套设备，更好地丰富船员的业余文化生活。

4.2 海阔天高大舞台

我们深知，人才始终是企业的核心竞争力，所以我们着力培养年轻化、专业化、国际化的人才队伍，让想干事的有机会、能干事的有舞台、干好事的有地位，拓展员工的成长空间，汇聚多元化的顶尖人才，让个人与企业共享繁荣。

严进宽出的人才发展支持

我们注重人才的选拔和培养，从人才建设理念、政策入手，优化人力资源配置，激发员工工作热情，提供多样支持方式，帮助每一位员工不断成长，同时推动集团打造杰出的人才队伍。



^ 中国海运人才发展支持

2013年，我们按照“效益升工资升、效益降工资降”的分配调控理念，进一步加强工资效益联动机制的管控力度，制订《集团工资总额预算管理暂行办法》和整体方案，不断规范、优化薪酬考核和福利管理，以更合理的方式激励员工。

案例：“稳定性考察”与“负位招聘”

中海科技坚持“小胜靠智，大胜在德”的用人标准，在招聘职工，特别是招聘技术和业务核心人员时，会进行“稳定性考察”。除了考察其岗位技术能力外，还会通过分析求职材料和多轮面试考察求职者的“稳定性”，甄选出低退出倾向、高工作参与度和高积极情感的员工，从而稳定企业人才队伍。

此外，中海科技提出“负位招聘”，将眼光更多地集中于具有培养前景的人才，通过压担子让他们“跳起来摘桃子”，调动积极性，激发其努力创造更多价值，使人才向“一流”成长。这一措施不仅有利于培养适应企业需要的人才，而且有力地提高了员工对企业的忠诚度。

相伴成长的全面培训计划

为了让集团每一位员工都享有接受培训的机会，提高履职能力和职业竞争力，中国海运加大培训投入，扩大培训范围，丰富培训形式，优化培训内容，积极探索提高培训针对性和有效性的方式。2013年中国海运管理干部学院揭牌成立，为集团的干部教育培训与人才队伍建设搭建了新平台，同时，集团以“千人计划”为抓手，选送优秀青年人才到国外进修，接受高级别的工商管理课程和专门课程培训。

● 教育研修支持

面对不断调整变化的业务格局，我们在2013年继续推进“千人计划”，积极培养多元产业发展急需的专业人才以及国际化人才，为管理干部和业务骨干提供更完整强健的研修支持。

- 4 选拔4名干部赴世界海事大学（3名）、克兰菲尔德大学（1名）参加海外硕士学位学习
- 5 选派5名干部参加上海海事大学与世界海事大学合办的航运金融高级研修班
- 126 选派126人次参加中央党校和国资委干部培训
- 480 安排国外、国内两大类共10个培训项目，分13期培训管理干部和业务骨干约480人次

▲ 2013年中国海运“千人计划”教育研修支持

● 培训体系优化

不同层级、资历和工种的培训对中国海运的可持续发展极为重要。2013年，中国海运举办6期船舶“三长”（船长、轮机长和政委）培训班，共计284人参加培训。同时，中国海运搭建了完整、系统的在线培训平台，为船员学习提供便利。此外，我们注重培训与业务拓展的结合。针对物流、金融、电子商务等新的发展趋势，集团计划2013年底至2014年上半年根据反馈意见开展相关主题系列培训，并会同集团运营部、中国海运党校，举办电商供应链业务理论与实务培训班。



中国海运船员培训在线网站
<http://www.cs-elearning.com/>

案例：工作室创新讲课模式

为了将培训办得符合学员、尤其是年轻学员的口味，令学员体会更深，支家茂劳模创新工作室创造性地把“1张讲台1位老师”的传统讲课模式，变为“2位老师同台‘唱双簧’”的模式（分别扮演工程师和船东），在增添趣味性的同时也让学员有了切身感受。

激情洋溢的知识技能比赛

在2013年6月浙江舟山举行的“第二届中国海员技能大比武活动”上，中国海运派出了由20名业务技能优秀的船员组成两支参赛队伍参加比赛。中海2队荣获了航运企业组团体总分第三名，中海1队在“驾驶台资源管理”和“金工工艺”两个单项比赛中荣获金牌，显示出了中海人扎实的技术和飞扬的风采。



第二届中国海员技能大比武开幕式

4.3 中国梦，中海情

工作与生活的平衡、家庭与后方的支持和及时的贴心帮助是保持优质工作状态和产品质量的基础。我们以诚相待，用心关怀员工，努力打造“幸福中海”。

描画精彩生活

我们重视丰富员工的文体活动，因为我们相信，张弛有道才能让员工始终保持旺盛的精力和激情。结合员工的工作和生活，中国海运在 2013 年组织开展了一系列文体活动，为员工表达自我和拓展兴趣提供了广阔的平台。

- 开展“转型发展，有我同行” PPT 大赛
- 举办游泳、乒乓、羽毛球、足球等四项职工体育比赛
- 开展“中海文明，卡卡传情”电子贺卡设计大赛
- 组织“中国梦·中海情”微电影大赛
- 协助中国海员建设工会承办航运发展暨走近海员特别活动座谈会
- 选派 301 名员工参加“中国海运杯”2013 中国扬州鉴真国际半程马拉松赛暨 2013 全国半程马拉松锦标赛
- 召开中海上海地区集邮协会成立 30 周年座谈会，选送职工邮集参加东亚邮展、上海市邮展等获得各类奖牌 15 枚
- 组织 8 批共 318 人次当年退休船员带家属疗养活动

△ 丰富多彩的文体活动

案例：“中国梦·中海情”微电影大赛

“中国梦·中海情”微电影大赛获得集团上下的一致热捧，38 部参赛微电影从不同视角诠释和演绎了中海青年在追梦路上的生动事例，讴歌中海青年立足岗位践行梦想的进取精神。最终，讲述“大家”和“小家”双重责任的《育梦》脱颖而出，一举拿下“最佳影片”、“最佳男主角”两个奖项。



助力家庭和谐

由于航运业的特殊性，船员长期无法在家中陪伴家人，集团主动承担起对员工家属的关怀，拟定了《海嫂联络站管理办法》，规范联络站的管理，让船员能安心工作，也让员工家属更深地理解家人工作的意义。我们在《海运报》中常年辟出专栏，请船员家属、特别是海嫂们写出与家人的情感故事、点滴回忆和幸福思念，引发了强烈的共鸣。

“亲爱的，别再说对不起。在一起的这些年，我在你那里收获了爱与安全感，你在家的时候，我是幸福的小女人。你上船了，牵挂与思念是我每天必修的功课。也许在生活中我会比别人承担的更多一些，在经历了苦与难以后，面对生活我会更加从容淡定。亲爱的，我明白你对我和女儿的爱，谢谢你为这个家所作的努力，只想告诉你，今生与你携手我无怨无悔。”

——中海散运船员家属 黎延凤



△ 中国海运上海塘桥海嫂联络站举办“2013年海嫂迎新联欢会”

感受温馨暖意

我们相信，心与心的沟通交流会让中国海运这个大家庭更加亲密，让员工更有归属感。所以我们积极完善员工关爱体制，深入群众，像对待家人一样对待每一个员工。

● 贴心慰问

领导层所有成员始终坚持“入地下海”，即深入基层、深入船舶的传统做法，走车间、到码头、下船舶、跑库房，广泛听取意愿，访察职工群众的生活工作实情，了解基层的困难和问题。

● 2013年，集团各级工会全年共慰问职工 53,197 人次；

● 在元旦春节期间共慰问船舶 110 艘次，送慰问金 12.8 万余元；

● 在高温期间，共慰问基层企业、船舶、班组、车间等 330 家；发放高温慰问金 2,062.8 万元，慰问职工 28,009 人次；

● 帮困、补助困难职工 9,364 人次，走访困难职工 1,855 人次，发放帮困慰问金 839.9 万元，对困难企业和员工的帮困金拨付比例同比提高 28%；

● 在新学期到来之际，向 1,607 名困难职工子女发放助学金 116.3 万元；

● 集团工会为船舶订阅一报七刊，赠送书籍 8,000 余册。

“18个平方，还有空调，休息好了，我们干劲也是足了！”

——修箱网点工人

案例：“清凉房”送凉爽

夏日来临，为改善一线修箱网点办公条件，中海洋浦冷藏为驻守在广东佛山小塘、盐田港、湛江港等 8 个修箱网点的修箱工人送上“清凉房”——集装箱活动板房，2013 年 6 月 15 日前全部送货并安装到位。每个集装箱活动板房宽 3 米、长 6 米、高 2.8 米，宽敞明亮，环保经济、灵活可行。内部配有 1.5 匹的空调、桌椅、饮水机和多个电源插座，方便修箱工人休息和为手机充电，改善了修箱工人的工作条件。



▲ 修箱工人在修箱网点的“清凉房”——集装箱活动板房休息

● 关爱退休员工

退休员工与中国海运一起成长，为中国海运奉献了热血青春。我们的关爱是对他们的回报和感激，希望他们的晚年生活和谐美满。

案例：从实处服务老干部

2013年，中国海运进一步推进离退休干部党支部建设，布置老干部服务管理工作。集团认真落实离休干部各项经济待遇，根据属地化管理原则，参照离休干部不同属地同类职级提高离休费和生活补助标准；制定方案，走访慰问集团退休老领导和离休干部，为退休人员带去节日问候。



▲ 上海海运离退休人员服务中心与中国海运团委联合举办“忘年交”元宵节联谊活动

● 关怀女性员工

女性员工是中国海运的一抹粉红。我们主动为女性员工带来更多关爱，帮助她们在成为好员工的同时也能扮演好女儿、好妻子、好妈妈的角色。2013 年全集团各级工会共表彰 450 位先进女员工，组织 1,459 人次参加疗休养活动，慰问一线女员工 1,979 人次，并成立“爱心妈咪小屋”，不仅为女员工哺乳提供帮助，也促进女性员工相互交流鼓励。



▲ “大连市五一巾帼标兵岗”——中海客运永兴岛轮客运部

5

公民建设 传递和谐

关注社会发展趋势、扶持落后地区建设、推动科教文卫事业发展，是中国海运履行社会责任的重要内容。作为中国最大的航运企业之一，中国海运将回报社会视为实现企业价值的落脚点，持续开展各项公益事业和帮扶活动。在全球每一个船队能够到达的地方，我们都主动参与到当地的社会活动之中，为地区经济发展与社会进步贡献力量。



- 做全球责任公民
- 贡献地区发展
- 共建和谐社区

诚信四海 追求卓越

平安为本 安全航行

绿色罗盘 环保海运

活力扬帆 人本发展

公民建设 传递和谐

5.1 做全球责任公民

中国海运愿意承担起作为全球责任公民的义务，自觉承担起中华文化传播者的使命，在世界各地展开有成效的责任行为。

保障国际航线安全

保障国际航线的安全与畅通不仅是政府的责任，也是每一家航运企业的义务。中国海运连续多年为解放军护航官兵提供力所能及的物资运输服务，有力完成政府和人民交予的任务，为航线安全做出应有的贡献。

案例：慰问亚丁湾护航官兵

受南海舰队装备部委托，中海集运新常熟轮在 13 天的航行之后，于当地时间 10 月 8 日，将 16 箱备件和 3 个包裹，及中海集运采购的总重约 11 吨食品顺利转交到了在亚丁湾执行护航任务的中国人民解放军海军 889 舰官兵手里。为保证果蔬的新鲜度，船员们坚持每天 4 次检查冷箱状况，让远在亚丁湾护航的官兵们能够吃到新鲜的蔬菜和水果。

促进文化交流

我们在所能到达的地方展开卓有成效的文化交流活动，为愿意了解中华文明的各国人士创造条件。中国海运（罗马尼亚）公司与多家在当地开展业务的中资机构联合开展“中国梦企业奖学金”计划，于 2013 年 6 月 29 日开展首届颁奖活动，为 13 名来自罗马尼亚和中国的优秀学生颁发奖学金，以鼓励他们继续努力学习。越来越多的中资企业在罗马尼亚开展经营活动，加大了对语言类人才的需求，此次活动旨在为两国学生接触和了解中资企业提供机会，培养更多的语言类人才，同时有效推动两国文化交流、促进民间友好。



▲ 中国海运（罗马尼亚）公司负责人罗忠明代表中资公司和华资企业发表讲话

“‘中国梦企业奖学金’体现了罗马尼亚中资公司和华资企业在发展自己的同时不忘回报社会的强烈责任感和传统美德，以实际行动助力教育事业、促进民间友好，这一倡议和做法值得赞赏。”

——中国驻罗马尼亚大使馆临时代办 赵德勇

“中国梦是每个中国人的梦，希望中国留学生自强不息，永远朝气蓬勃地迈向未来。有了中国梦，就有了解中国的愿望和目标，就有学习汉语、推动中罗关系向前发展的内在动力。希望‘中国梦企业奖学金’计划持久实施下去，欢迎更多企业参与进来，也希望更多学生获奖。”

——中国海运（罗马尼亚）公司负责人 罗忠明

人道主义救援

2013年，中国海运共实施三起海上救援任务，于惊涛骇浪中挽救数十条生命的壮举得到外界的高度赞扬，充分展现了中国海运的人道主义精神和国际主义精神。

2013年10月12日，应美国海岸警卫队的要求，中海集运“新天津”轮在巴林唐海峡附近海域对失火遇险的菲律宾籍客滚船“SPIRIT OF FUJI ISLANDS”轮进行海上救援，面对当时海面上的7级大风和4米高的大浪，“新天津”轮船员将全部19名遇难船员成功救起且无一受伤。美国海岸警卫队对“新天津”轮的人道主义救援给予高度评价并专门发电表示感谢。

“祝贺你们成功救起遇难船员。应我们的要求你们改向去遇难船，在不到一小时后抵达。你们熟练地评估了状况，做好了救助19名遇难船员计划。虽然受到7级大风4米大浪的袭击，你们依然成功完成了救助，没有发生任何事故，你们积极救助海上遇难生命的英勇行为，完美体现了海上救助的传统。”
——美国海岸警卫队给予“新天津”轮的高度评价



^ “新天津”轮成功救助失事海员

诚信四海 追求卓越

平安为本 安全航行

绿色罗盘 环保海运

活力扬帆 以人为本

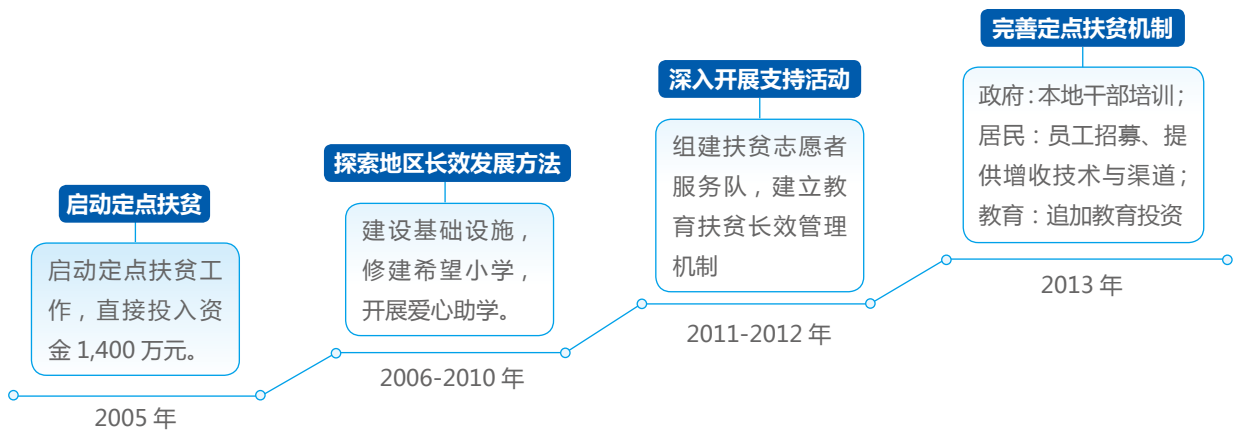
公民建设 传递和谐

5.2 贡献地区发展

中国海运参与偏远地区扶贫活动的初衷在于通过自身的资源优势，为落后地区创造致富的条件和平台，使他们有机会通过体面的劳动换回满意的物质回报，从而带动更多的人脱离贫困，享受更加美好的生活。

● 云南永德定点扶贫

从2005年开始，中国海运与云南省永德县建立定点扶贫关系，重点实施了教育帮扶、发展新农村、建设水利设施、发展产业项目、干部培训等方面的帮扶。2013年中国海运集团共投入帮扶资金513.52万元，其中，集团帮扶资金439.6万元；募集员工捐款42.62万元，物资捐赠1.3万元，引进集团客户援助资金、物资30万元，在很大程度上改变了当地贫穷落后的面貌。



▲ 永德定点扶贫的发展历程



图片故事：

支教老师郭晓静在辅导英语。在云南永德县对口帮扶行动中，中国海运通过捐赠爱心物资、安装校园局域网、派员义务支教等形式积极开展教育扶贫。义务支教活动受到青年员工的积极响应，到2013年，中国海运已经派出4批次7人次员工对当地进行支教活动。

案例：永德县海员招募

从2006年至今，中国海运共招募永德基地船员178名，其中少数民族21人，分别为彝、佤、白、布朗、苗、土家等民族。经过系统培训之后，这些船员被分派到中国海运所属的各类船舶，担任水手、机工、服务员等工作。

考虑到永德船员大多来自贫困地区，中国海运为他们先行垫付培训费和交通费，并按月发放生活费，待学成上岗后陆续逐月扣还，保证学生安心学习、顺利毕业。

案例：结对助学夏令营

2013年7月22-28日，中国海运集团邀请10名云南永德结对学生代表来沪参加“浪花·心愿”结对助学航海夏令营活动。双方团组织负责人现场签订了结对助学协议书。夏令营期间，同学们还参观了中海集运新常熟轮、上海船研所和航海博物馆等。



5.3 共建和谐社区

与社区保持良好的关系并进行频繁的互动，为社区居民提供力所能及的帮扶，对我们自身的可持续发展意义重大。伴随着“走出去”步伐的加快，中国海运将业务拓展到更远的地方，在万里之外的异国他乡，我们依然能够坚守传递和谐的承诺。

弱势群体帮扶

2013年，中国海运及其下属企业开展各种形式的困难群体帮扶活动，包括集团员工在内的社会公众对我们的行动给予了极大支持和高度肯定。相信我们的行动可以为更多需要帮助的人提供及时的援助。

2013年

中海海盛与海南省乐东县千家镇抱平村确定乡间道路硬化帮扶项目，解决当地出行不便的问题，并为后续的援助提供硬件支撑

2013年1月

中海散运上海公司开展“一日捐”活动，共有929名员工参与，筹集善款61,735元

2013年2-4月

中海油运组织公益捐助三次，共筹集善款9,250元

2013年4月

中海散运员工自发为雅安灾区捐款56,100元，送交广东省慈善总会，为灾区重建提供支持

2013年5月24日

中海集运举办2013年度爱心义卖活动，筹集资金5,167元，这些资金和剩余拍卖品将作为爱心基金送达需要帮助的困难人群

2013年6月

中海散运广州公司员工响应“广东扶贫济困日”捐款倡议，有297名员工自发捐款49,100元用于河源市龙川县上坪镇龙田村扶贫开发项目

支持科教与文化事业

文化教育推动技术进步，技术进步促进国力提升。中国海运持续关注教育事业的发展，努力保障基础教育的普及，激发少年儿童追求科学的兴趣。

● 支持重大科学实验

中国海运积极参与国家重大实验和科学探索，在力所能及的范围内提供保障。2013年，我们光荣地担负起为“向阳红09”南极科学考察船和“蛟龙号”深潜提供支援的任务。

案例：为蛟龙号破纪录深潜助一臂之力

2013年6月，厦门中海船务公司接受船东委托，为“向阳红09”南极科学考察船在厦门港提供代理服务，保障该船的顺利运行。接到任务之后，厦门中海船务在第一时间组织最精干的人员组成专门的服务小组，并提前布置相关保障工作。“向阳红09”抵达厦门后，中海船务员工及时采取措施应对台风登陆，连续工作，安全接送人员及设备40批次，为“向阳红09”顺利出发做出突出贡献。

● 教育事业支持

“十年树木，百年树人”，中国海运将推动教育事业作为社会进步与民族复兴的基础性工作，在全国开展捐资助学活动和科普知识宣贯。

案例：捐建“中海图书室”

2013年6月，中海集运厦门公司捐建德化县浔南分校“中海图书室”。厦门公司此次捐建的“中海图书室”的资金主要来源于公司近年来开展员工“爱心拍卖”活动所得的善款。“中海图书室”的捐建和顺利揭牌，有效解决了浔南分校学生们“阅读难”的问题。

2014 年展望

经济责任工作计划：

- 继续深化“大客户、大合作、大服务”举措，从客户需求出发做服务，确保客户满意度的持续提升
- 巩固现有市场，全力开拓新市场，强化集团与政府、大型企业、产业组织的战略合作，构建持续合作关系
- 发挥近海运输、内河航运的优势地位，活跃沿海、沿江城市经济

安全责任工作计划：

- 杜绝责任性重大及以上事故
- 控制责任性较大事故
- 船舶平均安全面达到 98% 以上
- 船舶污染一般事故率控制在 1% 以内
- 职工工伤死亡率控制在 0.1‰ 以内

环保责任工作计划：

- 加强各单位各部门间的协调合作，结合自身特点，以节能、节水、节材、节电、减排为重点关口，提高能源利用效率
- 通过具体项目的实施提升和带动集团整体节能减排工作水平，研究节能减排的考核机制和激励机制，形成节能减排综合治理体系
- 将节能降耗作为精细化管理的一项内容，让每位员工都能从科学发展的高度来提高认识、转变观念，从我做起，从点滴小事做起，踏踏实实地开展节能工作

员工责任工作计划：

- 推动“两个促进”、“两个深化”、“两个建设”和“两个凝聚”工作，促进企业民主管理与和谐企业建设，深化劳动竞赛与“建家”活动，加强工会信息化与干部队伍建设，凝聚广大职工的智慧与推动企业转型发展的力量
- 在人才发展上推进理念创新、思路创新、方法创新和制度创新，“服务企业、发展员工”，继续以两个“千人计划”为抓手，培养年轻化、专业化、国际化的人才队伍，实现团队建设转型和协调发展
- 进一步关心关爱员工，更好地满足职工群众多层次需求，加大源头维权力度，提升职工的归属感，营造健康工作环境和积极工作文化

社会责任工作计划：

- 切实履行央企责任，加大对偏远地区扶贫力度，注重由单纯的资金投入向扶持地区产业发展的转变
- 加大对员工志愿者组织和公益活动的扶持，在员工和社会之间架设沟通、交流、合作的公益桥梁
- 发扬人道主义精神，积极参与海上救援和重大灾难救助
- 发挥集团在国际合作中的优势，主动参与当地文化活动，扩大中华文化的影响力，为中外交流贡献力量



第三方点评

《中国海运集团 2013 社会责任报告》专家点评

服务全球经济复苏，发挥其在国际贸易中的运输保障作用，构建一个安全、富足、经济的物资供应环境，是国家和人民对海运企业的期待。作为中国最重要的海洋运输企业之一，中国海运集团坚持可持续发展，着力打造以“诚信、平安、绿色、活力、公民”为特点的百年中海，在履行社会责任方面取得了突出成绩。

《中国海运（集团）总公司 2013 社会责任报告》客观、真实地呈现了中国海运在“打造绿色科学的现代化船队、拓展全方位的立体服务、提升国际经营能力”等方面的做法与成效。报告以“向世界、向未来”、“多彩集装箱”等责任专题的形式，向广大利益相关方汇报集团在全球经济一体化过程中勇敢践行“走出去”战略，以及立足航运主业加快多元化发展过程中的优秀做法及其成效，展现了集团追求自身、行业和社会可持续发展的系统、长远的思考。

作为中国海运行业的引领者，中国海运在推进国际化运营的过程中持续提升社会责任管理能力，积极寻求在业务运营各环节探索实施改进活动，从合规经营、环境保护、社会贡献等多个方面获得利益相关方的高度评价。2013 年集团下属的中海集运获得洛杉矶港“减速降污染特别奖”并顺利获得“清洁航运”国际认证，同时，还进一步强化海外控股公司的本土化运营，支持当地社区科教文卫事业发展，以实际行动诠释了“做全球责任公民”的承诺。

2013 年报告的另一个亮点是丰富的案例和详实的数据。大量的案例不仅让读者对社会责任措施与绩效有更加直观和具象化的了解，增添了说服力，也让报告内容的呈现显得更为鲜活，看到为员工、客户、社区居民、合作伙伴等利益相关方带来的切身改变和发展水平的提升。客观的数据和利益相关方感受则进一步提升了报告的可信度，为读者从多个角度理解中国海运的履责成果提供了渠道。

报告层次感很强，行文朴实无华却于细微处现真情，是一份真诚的社会责任报告。我期望中国海运在 2014 年更加注重与利益相关方的沟通，以责任理念、实践与成果促进自身和社会更好更快地发展，促进我国海运行业的可持续发展，为国家富强、为民族复兴承担起更多的责任。

——联合国全球契约中国网络执行秘书长 韩斌

《中国海运集团 2013 年社会责任报告》点评

随着中国海运的业务不断向全球化、多元化发展，其社会责任理念与实践也日益深化。在 2013 年的这份社会责任报告中，我看到集团在诚信服务、安全运营、环境保护、员工支持和公民责任这五大方面的进步都可圈可点，并积极推动下属企业做好社会责任工作，力求将集团的社会责任观普及到每一家子公司、落实到每一个员工、贯彻到每一个业务环节。

企业履行社会责任实质是用更加负责的可持续发展理念来做好自身的业务，在全球航运业持续低迷的环境下，中国海运深入分析面临的机遇和挑战，确保企业实现负责任的管理和运营。以责任专题“多彩集装箱”为例，我看到中国海运将社会责任融入企业的生产、采购、销售、服务和售后等全过程，加深社会责任与业务的结合度，不断提升自身的可持续发展能力。

报告展现了中国海运对国际市场与环境的重视，通过对产品、服务、营销全球化发展简明扼要的介绍让读者看到了中国海运在全球合作竞争的信心与能力。报告呈现了集团不断创新突破、优化体系、改善布局，向贸易强国转变的努力，彰显了作为央企代表锐意变革、勇于担当的责任。

令我尤其欣喜的是，中国海运通过对行业趋势和集团定位的分析，明确了向“价值链”转变的方向。这不仅体现了企业自身服务的转型升级，更展现了对上下游产业链和周围环境的深切关注，力求实现多方经济、社会、环境综合价值的最大化，是为利益相关方带来积极影响这一社会责任理念融入企业发展管理的重要举措。同时，在集团的带动影响下，分/子公司也将社会责任作为企业文化和发展目标，在责任实践中取得了良好的成效。

总体而言，本报告内容全面，信息规范清晰，数据详实，是一份具有较高水平的社会责任报告。同时，我也希望明年中国海运的社会责任报告有进一步的突破，即对 CSR 活动做一个整体规划，找准植入社会责任管理的具体方法，以更好地迎接下一个五年的 CSR 管理。企业推进社会责任管理是一项复杂的战略工程、系统工程和全员工程，我相信中国海运拥有足够的智慧和勇气直面各种挑战，扬帆“中国梦”。

——《WTO 经济导刊》杂志社副社长、北大社会责任与可持续发展国际研究中心主任 殷格非

报告指标索引

报告目录	页码	全球报告倡议组织 (GRI) G3.1 指标对标	中国社科院 CASS-CSR2.0 指标对标
封面		2.1	
报告说明	封二		
报告说明/报告简介	封二	3.5	P1.3
报告说明/编制依据	封二	3.8	P1.5
报告说明/时间范围	封二	3.1	P1.1
报告说明/发布周期	封二	3.3	
报告说明/报告范围	封二	3.6/3.7	P1.2
报告说明/数据来源	封二	3.9	P1.4
报告说明/指代说明	封二		
报告说明/报告获取	封二	3.4	P1.7/P1.8
高管致辞	P2-5	1.1/1.2/4.2/4.10/4.11/EC1/EC9	P2.1/P2.2
关于我们/公司概况	P6	2.1/2.2/2.3/2.4/2.5/2.6/2.7/ 2.8/2.9/EC1	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/M1.2
关于我们/我们的理念	P7	4.8	G1.1
关于我们/多元化经营	P7	1.2/2.9/4.11/EC9	
关于我们/业务板块	P8	2.2	P4.2
关于我们/公司治理	P9-10	2.9/4.1/4.3/4.4	P4.5/P4.6/M1.1
社会责任管理/社会责任观	P11	4.9/4.11	P3.1/G1.1/G1.2
社会责任管理/社会责任管理架构	P11	4.9	G1.3/G2.1/G2.2/G2.3
社会责任管理/分/子公司社会责任管理成效	P12-13	2.2/2.3/2.7/4.11/4.17	P4.2/P4.3/G1.2/G3.2
社会责任管理/利益相关方沟通及参与	P14-15	4.4/4.14/4.15/4.16/4.17	G5.1/G5.2/G5.4/M1.1/M2.1/ M3.3/M3.5/ S2.25
社会责任管理/2013年所获奖项	P16	2.10	P5.3
社会责任管理/参与行业团体及组织	P16	4.13	
责任专题/专题一：向世界，向未来	P17-20	2.5/2.7/2.8/4.11/EC1/EC8/ EC9/SO1	G3.1/G3.2/G5.1/M1.2/M2.3/ S4.1
责任专题/专题二：多彩集装箱	P21-23	2.2/4.17/EC1/EC8/EC9/PR1/ PR5	P4.2/G3.2/M1.2/M2.3/ TRM2.11/S4.1

报告目录	页码	全球报告倡议组织 (GRI) G3.1 指标对标	中国社科院 CASS-CSR2.0 指标对标
诚信四海 追求卓越	P24-33	1.2	
诚信四海 追求卓越/提供至臻至诚服务/倾听客户需求	P26	PR1/PR5/PR6	M2.5/LOM2.12
诚信四海 追求卓越/提供至臻至诚服务/保障客户权益	P27	PR1/PR6	M2.2/LOM2.5/M2.15
诚信四海 追求卓越/提供至臻至诚服务/打造完美航程	P27	PR1/PR3/PR5/PR6	M2.2/M2.6/LOM2.12
诚信四海 追求卓越/提供至臻至诚服务/创新服务方式	P28	EC8/PR1/PR5/PR6	M2.5/LOM2.12
诚信四海 追求卓越/推动区域持续发展/推动航运枢纽成长	P29	EC8/EC9	S4.1
诚信四海 追求卓越/推动区域持续发展/支持内河水运开发	P30	EC8/EC9	G3.2/M3.2/S1.5
诚信四海 追求卓越/推动区域持续发展/服务地区经济增长	P30	EC1/EC8/SO1	LOM2.5/M3.2/S1.8
诚信四海 追求卓越/推动区域持续发展/保障关键物资运输	P31	EC8	M1.4
诚信四海 追求卓越/助力行业健康转型/树立积极合作模式	P32	EC1/EC9	M3.2/M3.5/M3.6
诚信四海 追求卓越/助力行业健康转型/协同开展技术创新	P33	EC9	LOM2.12/M3.2/M3.7
诚信四海 追求卓越/助力行业健康转型/扩大产业辐射效应	P33	EC9	LOM2.12/M3.2
平安为本 安全航行	P34-45		
平安为本 安全航行/构建长效安全系统/用制度推动管理	P36		LOS3.1/S3.2
平安为本 安全航行/构建长效安全系统/从源头消除隐患	P37		LOS3.1/S3.5
平安为本 安全航行/构建长效安全系统/让安全融于内心	P38-39		P5.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.6
平安为本 安全航行/打造坚固保护屏障/应用领先技术	P40		S3.5
平安为本 安全航行/打造坚固保护屏障/提升防范水平	P41-43	PR1	P5.1/LOS3.1/S3.2/S3.5
平安为本 安全航行/保证安心陆岸服务/建设平安港口	P44	PR1	S3.5
平安为本 安全航行/保证安心陆岸服务/杜绝生产事故	P45		LOS3.1/S3.3/S3.5
绿色罗盘 环保海运	P46-57		E1.1
绿色罗盘 环保海运/优化环境管理体系/环境管理体系建设	P48	EN6	E1.1/LOE1.6/E2.1
绿色罗盘 环保海运/优化环境管理体系/倡导环保理念	P49	EN6	E1.2
绿色罗盘 环保海运/降低运输环境负荷/打造现代化船队	P50	EN5/EN6/EN18/EN26	LOM2.11/E1.1/LOE1.4/LOE1.6/ E1.7/E2.1
绿色罗盘 环保海运/降低运输环境负荷/提升能源利用率	P51-52	EC2/EN5/EN6/EN18/EN26	LOE1.4/LOE1.6/E2.1/E3.1
绿色罗盘 环保海运/降低运输环境负荷/开发利用新能源	P52	EN5/EN6/EN26	LOE1.6/E1.7/E2.3/E3.1
绿色罗盘 环保海运/推进运营节能减排	P53	EN3/EN5/EN16/EN20	E2.1/E3.1/E3.2

报告指标索引

报告目录	页码	全球报告倡议组织(GRI) G3.1 指标对标	中国社科院 CASS-CSR2.0 指标对标
绿色罗盘 环保海运/推进运营节能减排/节约资源使用	P54	EN3/EN5/EN6/EN7	E2.1/E2.6/E2.7/E3.1
绿色罗盘 环保海运/推进运营节能减排/推行降速减排	P55	2.10/EC2/EN18/EN26	E3.1
绿色罗盘 环保海运/推进运营节能减排/打造绿色码头	P56	EN3/EN5/EN6/EN7/EN12/ EN18	E2.1/E2.3/E2.6/E3.1/E3.2
绿色罗盘 环保海运/倡导绿色发展理念	P57	2.10/EN12/EN14	E1.1/E1.10/E3.1
活力扬帆 人本发展	P58-71		
活力扬帆 人本发展/汇聚多元人才/尊重多元文化	P60-61	2.8/LA1/LA2/LA13	S2.1/S2.2/S2.3/S2.14
活力扬帆 人本发展/汇聚多元人才/拓宽沟通渠道	P62	4.16	S2.8/S2.24/S2.25
活力扬帆 人本发展/汇聚多元人才/呵护身心健康	P62-63	LA8/LA9	S2.16/S2.17/S2.19/S2.20
活力扬帆 人本发展/海阔天高大舞台/严进宽出的人才发展支持	P64-65	LA11	S2.12/S2.23
活力扬帆 人本发展/海阔天高大舞台/相伴成长的全面培训计划	P65-66	LA10/LA11	S2.21/S2.22/S2.23
活力扬帆 人本发展/海阔天高大舞台/激情洋溢的知识技能比赛	P66	LA11	
活力扬帆 人本发展/中国梦,中海情/描画精彩生活	P67	LA11	S2.28
活力扬帆 人本发展/中国梦,中海情/助力家庭和谐	P68		S2.27/S2.28
活力扬帆 人本发展/中国梦,中海情/感受温馨暖意	P69-71	LA8	S2.7/S2.26/S2.27/S2.29
公民建设 传递和谐	P72-79		
公民建设 传递和谐/做全球责任公民/保障国际航线安全	P74	EC8	S4.12
公民建设 传递和谐/做全球责任公民/促进文化交流	P74		S4.2/S4.12
公民建设 传递和谐/做全球责任公民/人道主义救援	P75		S4.12
公民建设 传递和谐/贡献地区发展	P76-77	EC1/EC8	S4.2/S4.7/S4.9/S4.10/S4.11
公民建设 传递和谐/共建和谐社区/弱势群体帮扶	P78	EC1/EC8	S4.7/S4.8/S4.9/S4.10/S4.11
公民建设 传递和谐/共建和谐社区/支持科教与文化事业	P79	EC8	S1.5/S4.2
2013 年展望	P80-81		A1
第三方点评	P82-83		A2
报告指标索引	P84-86	3.12	A3
意见反馈表	P87		A4
封底			P4.1

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读本报告，中国海运(集团)总公司将持续改进社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别期盼您的宝贵意见和建议。

1. 报告整体评价（请在相应的位置选择打“√”）

1. 您对本报告的总体印象：

很好 较好 一般 较差 很差

2. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量：

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告结构安排：

很高 较高 一般 较低 很低

4. 您认为本报告版式设计：

很合理 较合理 一般 较差 很差

5. 您认为本报告可读性：

很合理 较合理 一般 较差 很差

2. 您认为本报告存在哪些不足？

3. 您认为本报告还需要披露哪些社会责任信息？

4. 您对中国海运社会责任工作有哪些建议？

（请填写后传真至：021-65966348）





地址: 中国上海市东大名路678号
No.678, Dong Da Ming Road,
Shanghai, China
邮编 Post Code: 200080
电话 Tel: +86-21-6596 7600
传真 Fax: +86-21-6596 6348
www.cnshipping.com



报告采用大豆环保油墨
和可回收环保纸张印制

