

SINOTRANS

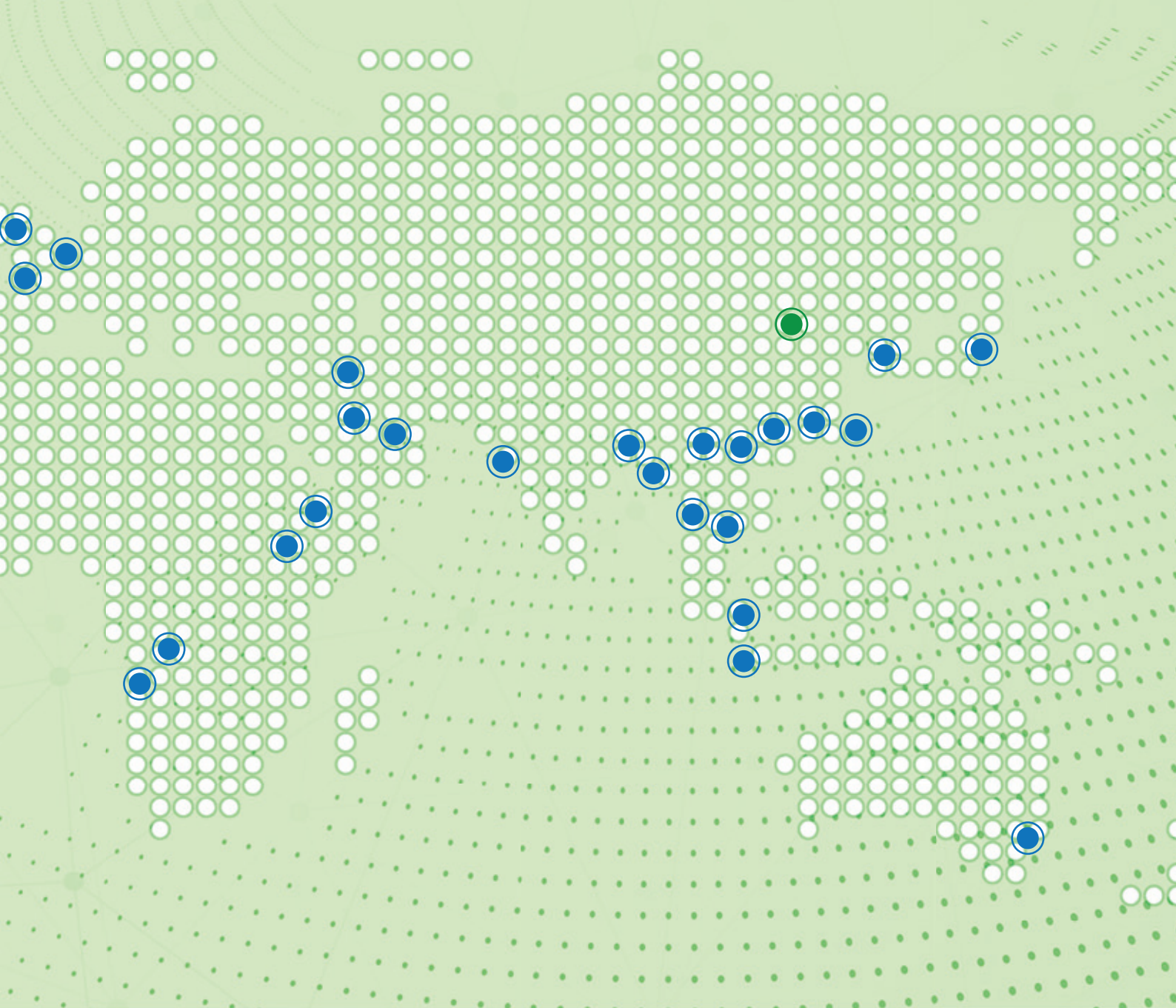


環境、
社會及
管治
報告二零一五



中國外運股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

股份代號: 598



企業願景

初步願景： 具有國際競爭力、國內領先的綜合物流服務整合商

最終願景： 國內外具有領先地位的綜合物流服務平台企業

企業使命

聚焦客戶需求，以最佳的解決方案和服務，持續創造商業價值和社會價值



目錄

2	關於本報告	14	建構卓越團隊
3	管理層寄語	20	確保責任管理
4	關於中國外運	24	共築美好社區
5	報告原則和利益相關方 * 參與	27	可持續發展概覽
7	推進環保營運		

* 備註：「利益相關方」，即「持份者」或「權益人」，指對中國外運股份有限公司的業務有重大影響，或會受業務影響的群體和個人。

關於 本報告

本報告為中國外運股份有限公司發佈的2015年度《環境、社會及管治報告》。內容涉及中國外運股份有限公司與旗下省市子公司，專業分、子公司，以及境外子公司*（簡稱「中國外運」或「本集團」），在其主要營運點（即中國內地）的環境、社會及管治表現。待本集團在環境、社會及管治範疇的工作進一步提升和精細化，以及數據收集更趨成熟之後，報告的覆蓋範圍將延伸至中國以外地區的業務，並對披露的指標進行持續優化和完善。

作為綜合物流服務供應商，中國外運明白環境、社會及管治對本集團的未來至關重要，也認識到本集團的營商模式對環境和社會影響深遠。本報告是參考香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）頒布的《環境、社會及管治報告指引》（簡稱「指引」）而編製。聯交所於2015年對指引進行修訂，調整《環境、社會及管治報告》的披露範疇及披露要求，並規定「發行人需每年披露其環境、社會及管治資料，有關資料所涵蓋的期間須與年報內容涵蓋的時間相同」。新指引的部分規定將分別於2016年、2017年開始的財政年度生效，本集團已採用新指引指導編製2015年度《環境、社會及管治報告》。

本報告的時間跨度為2015年1月1日至2015年12月31日。報告以精簡的形式概述本集團的環境、社會及管治理念，本集團核心業務於經濟、環境及社會方面的整體表現及工作亮點，以及短期與長遠而言將達成的計劃及目標。報告中對本集團對環境及社會有重大影響又或對權益人的評估及決策有重大影響的環境、社會及管治事宜和關鍵績效指標進行了詳細披露。

報告中的數據來自本集團正式文件和統計報告，以及根據公司相關制度由旗下公司提供的匯總及統計數據。報告的最後一章有完整的內容索引（包括顯示相關資料在本報告所在的位置），以便讀者快速查閱。

無論閣下為我們的員工、客戶、合作夥伴、行業協會、政府部門，還是公眾人士、媒體或社會團體，均歡迎閱覽本報告，及將反饋意見和建議經電郵發送至ir@sinotrans.com，令本集團得以不斷改善環境、社會及管治工作。

* 備註：本報告的覆蓋範圍與本集團合併財務報表範圍內的企業一致。

管理層 寄語



2015年是本集團改革、創新、突破的一年，中國外運以「一個平台、三大板塊、五個通道」發展思路為主線，堅守服務創造價值理念，高度重視產品和服務的環境和社會影響，積極樹立和諧共贏的發展觀，努力與利益相關方攜手創造共享價值。憑藉完善的服務網絡和綜合物流服務模式與專業能力，中國外運能夠為客戶提供全方位的綜合物流服務，成為客戶專業的物流合作夥伴，並在市場競爭中居於領先地位。在追求企業效益、企業價值和股東權益最大化的同時，我們理解可持續發展與中國外運競爭力的密切關係，除了經濟指標，本集團還要關注本集團營運對環境和社會的影響，並將可持續發展策略融入企業文化和營運計劃之內。這是中國外運未來提升競爭力不可或缺的重要部署。

中國外運除嚴格遵守所有與物流服務相關的法律法規外，於二零零七年建立了ISO 9001:2008/ISO 14001:2004/OHSAS 18001:2007質量、環境、安全、衛生綜合管理體系，制定了環境因素識別與評價控制程序，確保重要環境因素能夠得到必要的重視和有效控制，以減少對環境的不利影響。

中國外運始終堅持「以人為本」理念，保障員工權益和健康安全。本集團高度重視員工的身心健康，致力於為員工創造安全、和諧的工作環境，不斷完善職業健康與安全的體系。本集團重視本集團與員工的關係，招聘工作遵循「公開公平、競爭擇優」的原則，鼓勵員工在本集團範圍內合理流動，為員工提供更多學習及晉陞機會。為滿足本集團員工身

心健康的需要，本集團組織了多項體育活動豐富職工的生活，並開展了形式多樣的讀書活動等。同時，本集團高度重視員工的人身安全，2015年本集團未發生較大責任及以上事故。

中國外運致力於提高能源利用效率。辦公方面，本集團積極推進各項節能環保措施，推廣使用各類節能環保產品；嚴格控制辦公場所空調調節溫度，持續推進使用LED燈節能燈具；對公務用車實行統一管理，減少單獨或重複派車。倉儲方面，嚴格限制高能耗裝備、設施的應用，淘汰耗能高、效率低的老舊設備，從源頭上減少能耗。道路運輸方面，控制購車選型標準，並結合企業實際情況，逐步淘汰能耗高的車輛，穩步提高企業運輸降耗能力。

展望二零一六年，本集團將繼續積極發揮本集團和各利益相關方的協同效應，努力打造綠色供應鏈的系統和體系，提高資源利用效率，履行企業的環境、社會及管治責任，以不斷提升本集團的可持續經營能力和市場競爭力，共建和諧社會。

中國外運股份有限公司

執行董事兼總裁

李關鵬

¹ 按國家對事故的等級劃分。

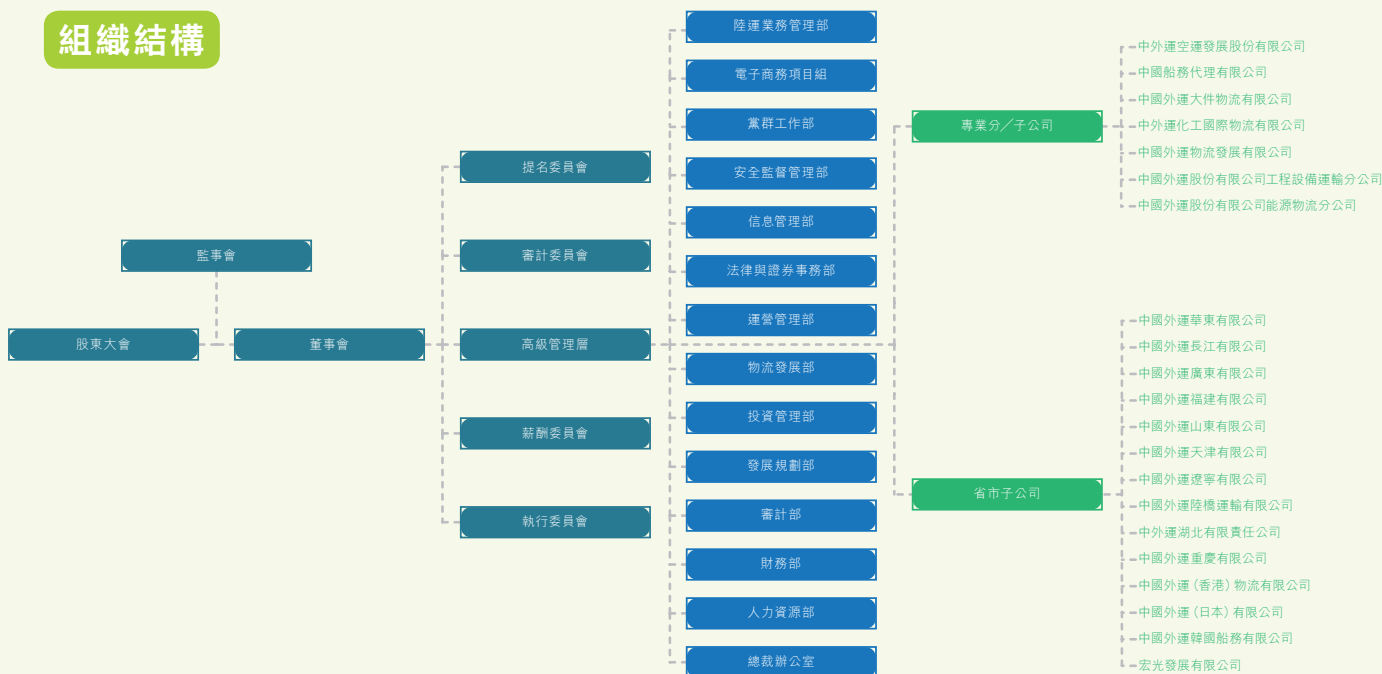
關於 中國外運

本集團簡介

中國外運於2003年2月13日在香港交易所上市，是中國外運長航集團有限公司(簡稱「中國外運長航」或「母公司」)控股的H股公司。中國外運長航為中國外運注入其核心業務、優良資產和專業化的員工隊伍，使中國外運成為中國外運長航發展綜合物流的旗艦，也是中國領先的綜合物流服務供應商。2015年底，中國國務院國資委已批准中國外運長航與招商局集團有限公司(簡稱「招商局集團」)的戰略重組事項。重組完成後，中國外運長航仍為本集團的控股股東，招商局集團將成為本集團實際控制人，國務院國資委仍為本集團的最終控制人。

中國外運的服務網絡覆蓋中國、遍及全球主要經濟區域，主要業務分為貨運代理業務、倉儲碼頭服務、專業物流服務及其他服務，業務主要由旗下分、子公司(含控股)經營。公司擁有齊全、結構均衡的戰略資產。其中，截止2015年底，中國外運運營倉庫總面積309萬平方米，包括乾貨庫、溫控庫、保稅庫、海關監管庫、危險品庫等多種類型，可以滿足客戶的不同需求；集裝箱堆場面積達223萬平方米；自營碼頭岸線總長3,655米；本集團的業務經營地區主要包括廣東、福建、上海、浙江、江蘇、湖北、山東、天津、遼寧、安徽、江西、四川、重慶、廣西、香港等中國發展迅速的沿海地區和戰略性地區，並擁有廣泛而全面的國內服務網絡和海外網絡。

組織結構



報告原則和 利益相關方參與

雖然報告僅參考港交所頒布的指引而編製，但是報告的撰寫過程亦借鑒國際認可的可持續發展報告原則。有關原則可詳見於GRI指引。

這些原則主要著重於：

重要性

對投資者及其他權益人產生重要影響的環境、社會及管治事宜，是報告的主要落墨之處。

均衡性

盡可能對報告中的關鍵績效指標進行量化，並在適當情況下提供比較數據。

平衡

對所描述的內容全面表述，無論內容屬於正面還是負面，報告均以客觀、中肯的態度描述，避免遺漏任何對利益相關方重要的細節。

一致性

盡可能在報告中採用與往年一致的披露統計方法。統計方法如有變更，會在報告中進行解釋說明。

報告撰寫過程的另外一個關鍵環節是邀請利益相關方的參與。中國外運的業務營運影響著不同利益相關方，而利益相關方對本集團也有著不同的期望。收集利益相關方的意見，回應他們關注的議題，是撰寫此報告的主要目的之一。

針對報告的籌備，本集團通過組織問卷調查進行「利益相關方參與」活動，以識別對利益相關方最重要的議題。問卷調查合共發出約200份問卷，對象包括內部利益相關方約80人，包括：公司管理層、一般員工等；以及外部利益相關方約120人，包括：股東及投資者約50人、客戶約50人、行業協會約20人。

透過上述活動，綜合利益相關方的意見，本集團得出以下分析圖表：

環境範疇



社會範疇



報告的撰寫充分考慮到利益相關方的關注，以下的章節均根據對利益相關方關注的議題，如排放物、資源使用、健康與安全、產品責任等方面，加以闡述。本集團未來將進一步加強與利益相關方的聯繫，主動接觸並坦誠溝通，促進彼此交流。

推進 環保 營運

中國外運的業務每天都要面對能源消耗和碳排放等環保挑戰。本集團在追求經濟效益的同時，將環境保護視為業務營運的一個重要組成部分。

排放物

中國外運重視營運過程中產生的廢棄物管理。作為物流服務供應商，本集團的業務性質並非從事工業生產，營運過程中並沒有產生大量有害廢棄物，所以沒有特別制定與有害廢棄物相關的綜合規例，但本集團旗下部分分公司，如成都中外運物流有限公司制定了《廢棄物及節能管理制度》，將廢棄物進行分類，特別處理有害廢棄物(如：含油廢物)，並進行《有害廢棄物收存處理記錄》。對於無害廢棄物(如：廢紙、廢塑料等)，本集團從源頭開始避免廢棄物的產生，例如：推廣無紙化辦公，以減少紙張的使用。本集團一直有進行各種不同類型的回收工作，並對辦公室產生的廢棄物進行統一處理，例如：回收廢棄紙張並由專門機構實現廢紙的循環再造、統一回收廢棄墨盒等。本集團明白，通過掌握量化數據，從而仔細分析業務營運對環境產生的影響，才能不斷提升環保表現。

本集團總部廢紙回收



中國外運嚴格遵守與空氣污染相關的國際、國內法律法規。本集團制定《中國外運股份有限公司節能減排管理辦法》，按照能源消耗(簡稱「能耗」)和主要污染物排放的情況，本集團將旗下公司劃分為重點、關注和一般共三類，並按照能耗和排放量每年進行調整，有針對性地進行監管，並將節能減排的責任分層並落實到各分公司、管理部門、班組，盡可能減少廢氣排放對環境造成的影響，例如，公司在公務車輛採購時充分考慮降低排量，以減少碳排放；同時積極響應北京市政府號召，嚴格執行車輛的單雙號出行制度。

2015年內，中國外運認真做好節能減排管理工作。一是不斷強化節能減排基礎建設，通過推進辦公場所節能環保措施，推廣使用各類節能環保產品，堅決淘汰高耗能效率低的老舊設備，提高能源利用效率；探索運營模式創新、優化管理流程，完善網絡化運輸、統一配送、多式聯運等運營和管理模式，提升運營節能管理；按時統計、監測到位，及時跟蹤、完善系統公司能源消耗及污染物排放監測體系。二是繼續推廣新能源應用和探索甩掛運輸新模式。2015年，更新以天然氣為原料的車輛41輛，替代燃油量2120噸標準油。三是積極組織開展各項節能減排活動，開展內河船舶能效管理體系建設試點工作，參加政府和行業主管部門舉辦碳足跡交流研討會、碳交易培訓、綠色貨運行動研討會和探索光伏發電項目諮詢會等節能減排活動。

廣東公司所屬深圳中外運物流有限公司，以中外運平湖物流中心場站與中交科科技公司合作廣東粵港澳—東盟公路甩掛聯盟運輸主題項目「中外運—中交科公路甩掛運輸試點項目」，成功獲得交通部2015年交通運輸節能減排和公路甩掛運輸試點項目資金補貼210萬。

深圳中外運物流有限公司平湖物流中心



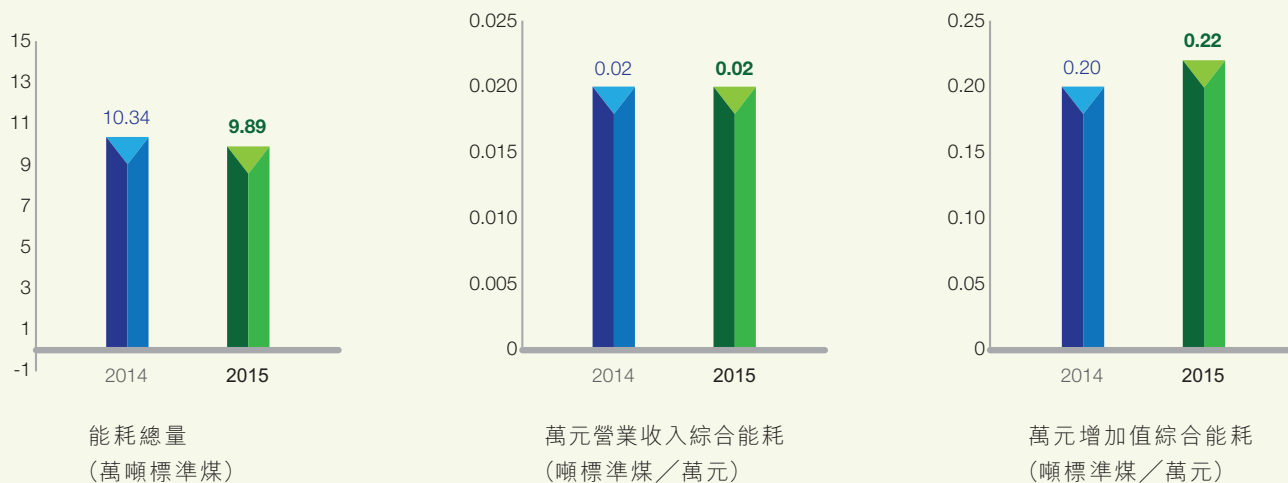
資源使用

在資源使用統計方面，本集團在報告中盡可能採用與往年一致的披露統計方法。因2014年內本集團已向母公司出售絕大部分海運業務（主要包括原附屬公司中外運集裝箱運輸有限公司及中外運陽光速航運輸有限公司等共6家公司100%股權），2015年本集團統計數據中不再包含已出售海運業務相關公司數據，而海運業務能耗量佔本集團能耗總量較大比例，本集團2015年能耗總量數據明顯下降。為保證本報告中數據統計口徑的一致性及數據的可比較性，公司對2014年環境、社會及管治報告中的本部分數據進行了重述。

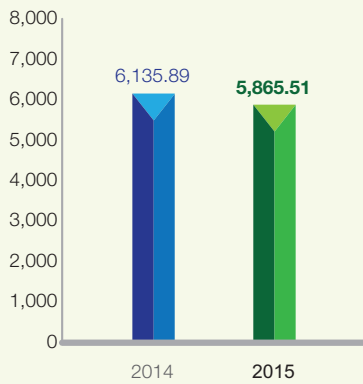
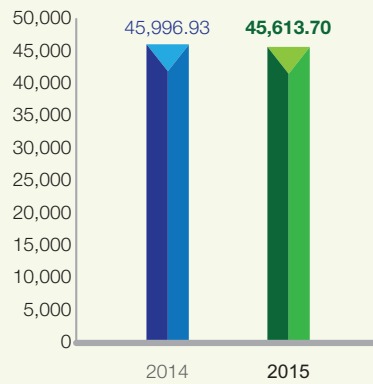
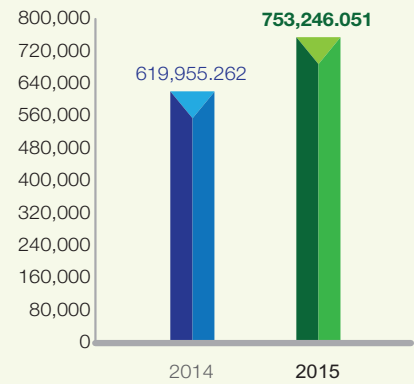
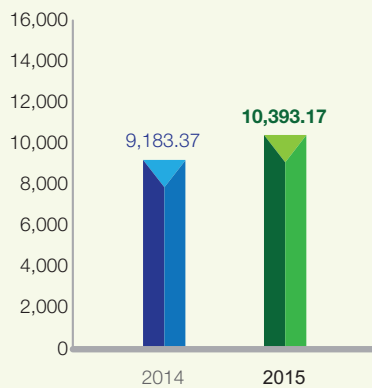
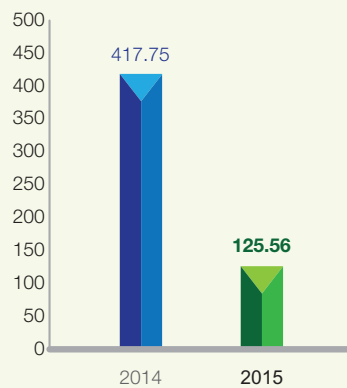
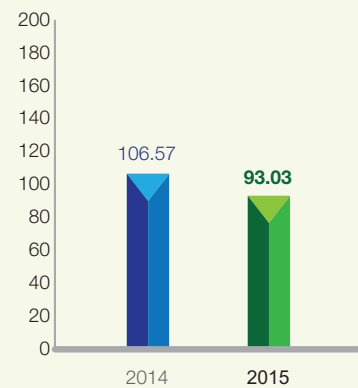
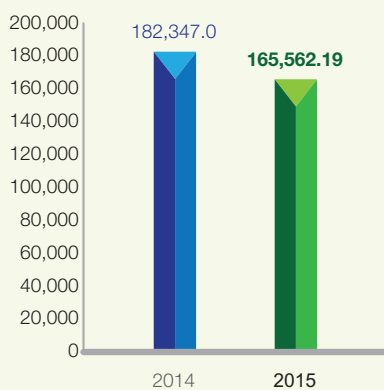
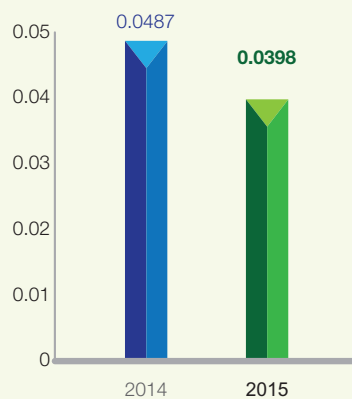
2015年，中國外運能耗總量為9.89萬噸標準煤（簡稱「標煤」），與去年同比下降4.33%；萬元營業收入綜合能耗為0.02噸標煤／萬元，與去年持平；萬元增加值綜合能耗為0.22噸標煤／萬元，與去年同比增加9.45%。

中國外運整體能耗呈現下降趨勢，汽油、柴油消耗量與2014年相比也有所下降，其中汽油消耗5865.51噸，與去年同比下降4.41%；柴油消耗45,613.70噸，與去年同比下降0.83%。但電力和天然氣的消耗量均有增加。其中電力消耗10,393.17萬千瓦時，與去年同比增加13.17%；天然氣消耗7,532,460.51標準立方米，與去年同比增加21.50%，主要原因為山東、陸橋等公司進行天然氣車輛購置，以及遇2015年末極寒天氣，造成天然氣消耗量有所增長。

能源消耗



節能減排

汽油
(噸)柴油
(噸)天然氣
(標準立方米)用電總量
(度)二氧化硫排放量
(噸)氮氧化物排放量
(噸)二氧化碳排放量
(噸)煤炭消耗量
(萬噸標煤)

在污水處理方面，本集團對進行危險化學品(簡稱「危化品」)倉儲的公司進行檢查，要求公司設立污水儲存池及具備污水處理能力；運輸船舶方面，本集團制定相關要求，例如：船在錨地、港池禁止向舷外排放污水等；船舶在特殊區域以外的污水排放，遵照國際海事組織《73/78防污公約》附則I第15條。

中國外運致力於提高能源利用效率。辦公方面，系統各級公司積極推進各項辦公場所節能環保措施，推廣使用各類節能環保產品。逐步推廣使用智能照明開關，提倡在集體公務活動中合乘公務車輛；對公務車輛用油統一管理和單車燃油消耗登記，並注重和加強駕駛人員節能教育培訓工作；繼續推廣公務車輛使用ETC繳費裝置，避免了停車繳費，提高行車效率，降低能源消耗，節約通行費。倉儲方面，對於新建、改擴建項目，從設計到實施階段嚴格控制節能准入門檻，要求其能效指標達到同行業、同規模企業的先進乃至領先水平，從源頭上減少能源不合理的消費。嚴格限制高能耗裝備、設施的應用，堅決淘汰耗能高、效率低的老舊設備如叉車、正面吊和堆高機等；提高設備設施維護保養水平，減少因其技術性能下降而額外發生的能耗；採購新設備設施時，注重選用節能型設備，優先採購電瓶叉車、電動液壓車等以電能作為動力源的裝卸設備。道路運輸方面，嚴格執行《道路運輸車輛燃料消耗量檢車和監督管理辦法》的要求，對標《道路運輸車輛燃料消耗量達標車型表》，以《綠色貨運車輛標準》為指南，控制購車選型標準，並結合企業實際情況，逐步淘汰能耗高的車輛，穩步提高企業運輸降耗能力。各運輸企業在強化車輛管理的基礎上，通過車輛調度中心統一管理調度運輸車輛，合理規劃車輛行程，並借助GPS實現全方位監控，進一步提高車輛運營效率，降低車輛運營能耗。

中國外運2015年內進一步強化能耗監測體系。本集團進一步完善所屬公司能源消耗及污染物排放監測體系，在總結前幾年能耗數據統計的基礎上，努力做到按時統計、監測到位；發現異常，及時跟蹤、追查原因、責任到人、措施到位。

有效使用資源，不僅需要完善的管理體系，相關政策的落實更有賴於員工的配合和支持。本集團努力營造珍惜資源的企業文化，透過「地球一小時」、全國節能宣傳周和全國低碳日、鼓勵員工盡量採取雙面打印文件系列活動，提高員工的環保意識，鼓勵員工積極參與和實踐環保承諾。

中國外運節能環保宣傳活動



環境及天然資源

中國外運的業務性質對環境及天然資源(如:生物多樣性等)並沒有重大的影響，但本集團會不斷強化環境保護的工作，減低營運對環境可能產生的影響。

根據我國環保法律、法規和有關政策的規定，公司在進行有關建設項目時，針對該項目生產過程中可能的污染發生情況、治理措施是否可行，生產過程和產品是否符合清潔生產要求，以及最終排放的污染物對周圍環境的影響等的評價，均按照法律規定向環保部門遞交環境影響報告書(「環評報告」)。

集團下屬公司昆山中外運供應鏈有限公司就倉儲貿易新建項目向昆山市環境保護局遞交由獨立環評機構編製的環境影響報告表，其中認為新建項目的所有污染物均達標排放，且排放的污染物對周圍環境影響較小，基本無「三廢」外排，使用電力等清潔能源，符合昆山市的環保規劃。昆山市環境保護局予以批准。

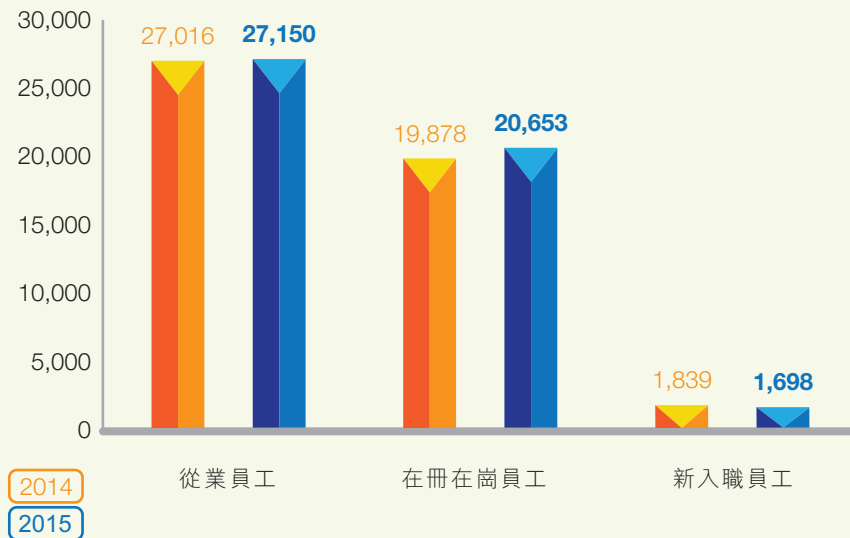


建構 卓越團隊

僱傭及勞工常規

中國外運致力於為員工創造良好的工作環境。本集團的招聘工作遵循「公開公平、競爭擇優」的原則。招聘過程採用先內部調配，再外部招聘的方式，鼓勵員工在本集團範圍內合理流動，為員工提供更多學習及晉陞機會。2015年，中國外運共有27,150名從業員工¹，其中20,653名在冊在崗員工²，新入職員工為1,698人。本集團將繼續改進在吸納及挽留人才方面的措施，配合本集團業務發展為員工提供事業發展機會，保持正常的員工流動比率。

中國外運股份有限公司僱傭情況



中國外運嚴格執行國家和地方有關勞動人事的法律法規，通過規範嚴格的招聘流程和入職手續堅決杜絕使用童工和強制勞工等違法情形。為建立員工收入與職位及績效掛鉤的激勵約束機制，本集團制定了分別適用於總部和旗下公司的一系列薪酬管理、績效考核以及獎懲管理制度，符合國家及地方政策的同時，確保薪酬福利處於市場上有競爭力的合理水平。本集團總部更設有「總裁獎勵基金」，根據本集團效益對有突出貢獻的個人或團隊作出特別的獎勵，進一步鼓勵員工積極創新。對於不同地區員工的薪酬福利，因應當地生活水平和營運狀況等實際情況，同一個職級在不同地區的薪酬會有差異，本集團將致力提供平等的機會。

中國外運尊重性別平等，對男女員工採用相同的薪酬水平及架構，並用相同方法釐定薪酬。本集團曾參與針對少數民族的專場招聘會，共聘有少數民族員工451人。本集團也根據實際需要聘用殘疾人，如未能達到國家規定的殘疾人就業比例，本集團會按規定繳納殘疾人就業保障金。

備註：

1. 從業員工，包括合同制員工以及其他用工形式的員工，例如：勞務派遣工、非全日制員工等。
2. 在冊在崗員工，指從業員工中的在崗合同制員工。

員工人數(按年齡和職級劃分)

職級	年齡					總計
	30及以下	31-40	41-50	51-60	60以上	
公司負責人	24	233	441	154	0	852
部門負責人	127	1,149	896	266	4	2,442
一般員工	7,500	5,866	2,859	1,132	2	17,359
總計	7,651	7,248	4,196	1,552	6	20,653

員工人數(按教育程度和職級劃分)

職級	研究生以上	研究生	大學	大專	中專／高中	初中及以下	合計
公司負責人	3	100	420	269	57	3	852
部門負責人	2	126	1,115	866	308	25	2,442
一般員工	4	504	6,260	5,737	3,603	1,251	17,359
總計	9	730	7,795	6,872	3,968	1,279	20,653

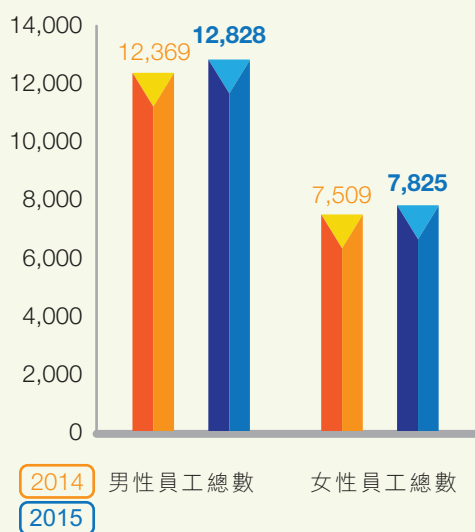
員工人數(按性別和職級劃分)

職級	男	女	總計
公司負責人	704 (83%)	148 (17%)	852
部門負責人	1,588 (65%)	854 (35%)	2,442
一般員工	10,536 (61%)	6,823 (39%)	17,359
總計	12,828 (62%)	7,825 (38%)	20,653

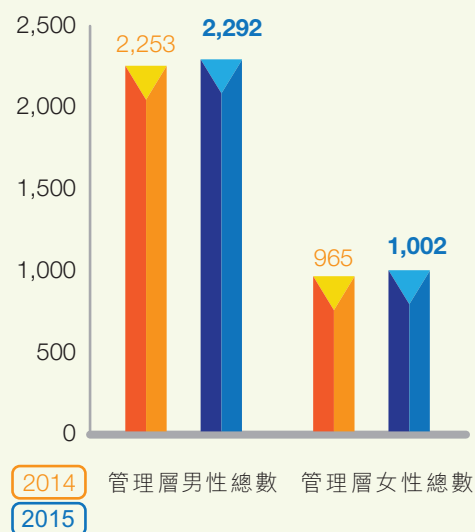
備註：

1. 以上員工統計數據截至2015年12月31日。
2. 統計範圍：2015年本集團的在冊在崗員工
3. 公司負責人，指本集團總部及下屬各公司的公司層管理人員；部門負責人，指總部及下屬各公司的部門層管理人員；一般員工，指總部及下屬各公司的普通員工。

中國外運全體員工性別構成情況



中國外運管理層性別構成情況



健康與安全

員工是中國外運最有價值的財富。中國外運重視本集團與員工的關係，並致力持續提升本集團的安全表現。堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的指導方針，中國外運不斷完善職業健康與安全的體系和制度，盡可能為員工提供全面的防護措施，杜絕各類潛在的健康與安全風險。例如，本集團總部每年均為員工安排身體檢查，並由專門的體檢機構，根據本集團要求對影響員工健康的關鍵指標進行分析和報告。

本集團目前尚未有因工傷損失工作日數的數據統計，因對於工傷的界定需勞動部門中工傷鑒定科室進行審批，勞動保障部門為各省市屬地化管理，各省市的政策有一定差異性，目前尚無統一的統計方法。

2015年本集團結合《中華人民共和國安全生產法》和母公司相關規章制度的修訂，本集團重新修訂《中國外運股份有限公司安全生產管理規定(2015版)》和《中國外運股份有限公司安全生產目標管理考核辦法(2015版)》，制定下發了《境外企業機構和人員安全生產管理辦法》，進一步強化各級安全生產責任，完善公司安全生產制度體系。本集團進一步加強安全生產管理人才隊伍建設，成立了第五屆公司安全生產專家組，著重圍繞道路運輸、港口碼頭、危險化學品、特種設備等的安全管理展開研究。2015年內，公司共組成檢查組46組(次)，對110多個基層單位進行了檢查，下發整改落實意見42份，對21個單位進行了安全風險查勘。按國家對事故的等級劃分，本集團未發生較大責任及以上事故。

中國外運始終把抓好安全生產教育培訓，本集團組織了貫徹落實安全生產規章制度視頻培訓，並特聘國內專家舉辦危化品儲運安全管理培訓和倉碼消防安全視頻培訓，以切實提升安全管理人員的現場管理技能和專業知識水平。

中國外運安全生產培訓

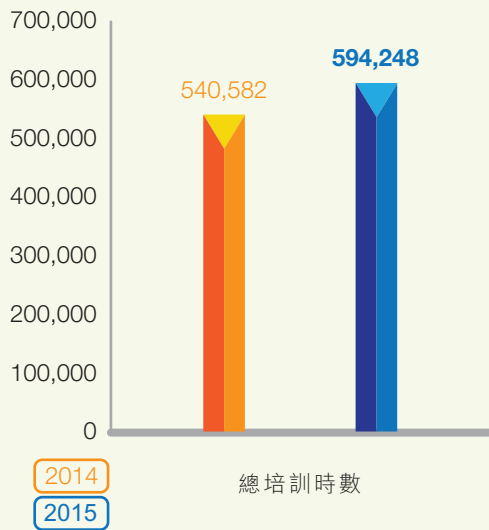
發展及培訓

中國外運珍視每一位員工，相信員工將隨著本集團業務擴展而不斷成長，並為員工提供針對性、系統性和前瞻性的培訓，發掘員工的潛能以配合本集團的可持續發展。

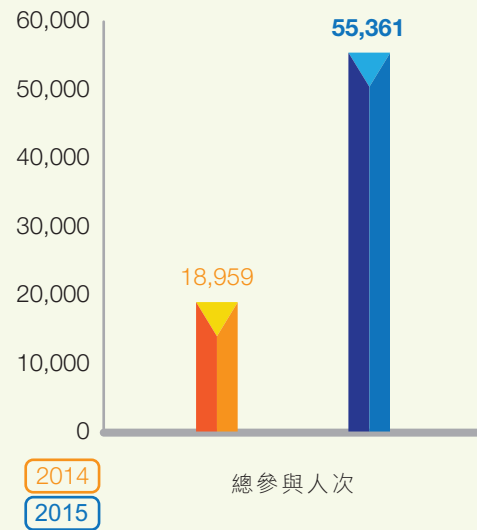


2015年，本集團線下培訓總時數為578,920小時，參與的各級員工合共55,361人次；完成了線上學習總課程數3539門，總學習時長15,328小時。本集團培訓內容主要包括：公司組織戰略及企業文化培訓、員工基本工作技能培訓、員工業務知識培訓、管理技能和領導力提升培訓、新員工入職培訓、員工自主學習等。隨著本集團不斷發展，為確保團隊質素不斷提升，我們將增加員工接受培訓的機會，並不斷檢視和改進培訓課程，使其配合業務營運和員工的需要。

中國外運總培訓時數



中國外運員工培訓參與情況



按職級劃分的培訓時數和百分比

職級	平均培訓時數	平均培訓百分比
公司負責人	20	213%
部門負責人	35	286%
一般員工	27	268%

備註：

1. 以上員工統計數據截至2015年12月31日。
2. 平均培訓百分比的計算方式為：培訓人次／員工人數。由於出現同一個員工參加多次培訓的情況，所以普通員工的平均培訓百分比超過100%並不代表所有員工均有參加培訓。

勞工準則

中國外運嚴格遵守國家法律法規，本集團所有業務均不會僱用童工或強制勞動。報告期內，本集團沒有收到任何呈報個案。

確保 責任管理

供應鏈管理

供應鏈管理系統的建立是企業營運風險管理的基礎。中國外運制定了《採購控制程序》，並按流程編製《合格供方名錄》。2015年，中國外運共有1,088家來自全球各地的合格供應商，其中966家來自中國內地。

推動綠色供應鏈的建立，對企業可持續發展有重要的戰略意義。本集團按程序對業務營運中涉及的物資採購、外包服務採購及代顧客進行採購等過程進行控制，避免可能對本集團和相關方造成的經濟損失或品牌影響。對營運設備等關鍵環節，本集團進行集中採購，並制定了相應流程，以規範程序及提高售後服務質量。例如：裝卸設備方面，本集團逐步開始有針對性地選擇耗油量較少的進口發動機；運輸所採購的柴油車要求達到或超過國四標準，控制和減少污染物的排放；倉庫新採購的叉車優先選擇電動車，有效節能減碳。

中國外運使用的天然氣車輛



中國外運將加強對供應商的管理，將低碳物流、綠色採購等理念自上而下地進一步推廣至各地供應商。本集團特別重視運營節能管理工作，堅持探索運營模式創新、優化管理流程，完善網絡化運輸、共同配送、統一配送、多式聯運等運營和管理模式，提升運營和管理效率、降低物流成本。加大信息技術對節能減排工作的支撐力度，進一步提升系統公司規範化、精細化能耗管理水平，著手開展能效管理體系的建設。中國外運通過多種途徑和方式，充分利用各級運營平台，加強貨運信息的交換，爭取回程貨，輕重搭配、多票混裝等方式提高實載率。

產品責任

遵守物流法規

中國外運嚴格遵守所有與物流服務相關的法律法規(包括：危險品運輸、超限運輸、禁運規定等)。

以危化品為例，中國外運非常注重危化品的安全裝卸、運輸和倉儲。中外運化工國際物流有限公司(「中外運化工物流」)是本集團所屬專營危化品運輸、倉儲的專業子公司，該公司自2011年以來連續4年未發生危化品洩漏或污染等危及社會安全的生產事故，並3次協助當地政府進行危化品應急救援工作。中外運化工物流於2008年在上海建立第一支應急團隊以來，目前已建立了全國範圍內的危化品應急救援網絡，並且擁有經過國外專業團隊培訓的應急隊伍和先進的應急設備。中外運化工物流應急網絡能夠處理各類場外應急事件，包括液化氣體、大宗散裝液體化學品、易燃易爆及有毒有害化學品處置等，對200公里以內發生的事故基本可以實現兩小時到達現場。中外運化工物流與拜耳、陶氏、杜邦、殼牌等化工跨國企業進行相關培訓及聯合應急演練，並多次參與和處理大連港及天津港危險品洩露、香港液袋洩露、惠州苯酚洩露等事件。

2015年8月，天津爆炸事故中，本集團下屬公司中外運化工物流第一時間啟動應急預案，成立事故應急處理小組，在收到政府部門的應急救援指示後，中外運化工物流組成專用車輛11部，駕駛員、押運員各11人，備勤2人的應急小組，攜帶先進救援設備前往事故現場。在確保自身安全的基礎上，救援小組成功從現場成功轉運和協助處理多車劇毒貨品。



保護客戶私隱

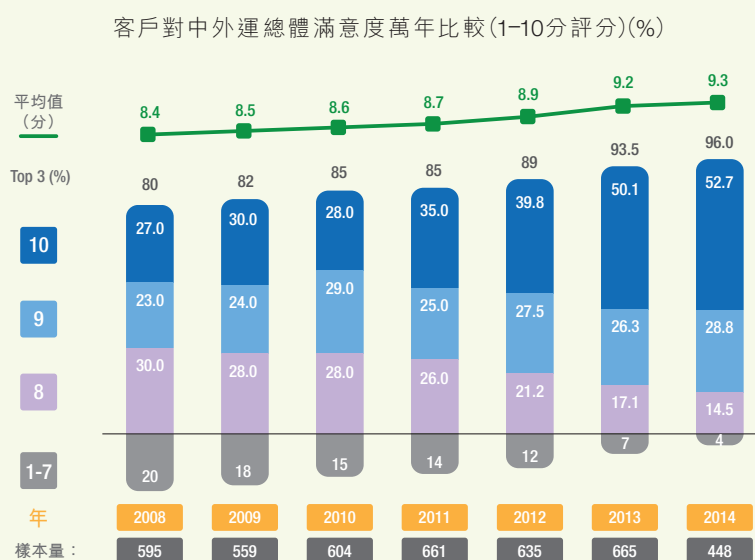
在與公司客戶簽訂合同的時候，中國外運會與客戶簽定約章，避免透露客戶的資料，保護客戶的隱私。報告期內，本集團沒有收到因洩露客戶資料而引致的投訴。本集團將進一步健全客戶隱私和資料的保護措施，避免洩露托運客戶的資料(包括：姓名、聯繫方式、托運物品的內容等)。

提升服務質素

中國外運嚴格執行服務合同，注重提升服務質量，提高客戶滿意度。本集團建立考察機制，對業務營運的客戶滿意度進行不定期評估，調查並分析不足之處，對簽約情況、物流配送情況、倉儲服務質量等進行監控，制定預防措施並監督實施。

中國外運過去幾年不定期委托獨立調查機構進行客戶滿意度調查。調查範圍覆蓋本集團旗下省市子公司，專業子公司的客戶(中國外運(香港)物流有限公司及中國船務代理有限公司的客戶除外)。調查結果顯示客戶對本集團服務的評分逐年提升，以下為本集團在2015年內進行的2014年客戶滿意度調查的調查結果：

2014年中國外運客戶滿意度調查結果 — 1



附註：客戶打分為8-10分的比例為96.0%，較2013年提高2.5個百分點。

客戶的意見是推動企業可持續發展的關鍵。2014年，77.1%的客戶表示中國外運有做出明顯改善，明顯高於2013年的68.6%；而97.6%的客戶表示中國外運有將改善的行動反饋給客戶，比例與2013年的95%相比有小幅增長。

2014年中國外運客戶滿意度調查結果 — 2

中國外運改善情況(%)



是否將改善行動反饋給客戶(%)



附註：

- 77.1%的客戶表示中外運針對建議／抱怨有改善行動，明顯高於2013年(68.6%)。
- 97.6%的客戶表示問題改善後，將行動反饋給客戶，比2013年(95%)有小幅增長。

對客戶投訴，本集團明確規定投訴調查和處理反饋要在1個工作天內完成，對於個別較複雜的投訴，需要在3個工作天內完成，確保投訴得以及時處理。

反貪污

2015年內，公司進一步完善懲治和預防腐敗制度體系。按照本集團制定的《2013-2017年懲防體系工作規劃實施辦法》要求，認真執行國有企業領導人員廉潔從業的若干準則，加強對權力運行的制約和監督，使權力監督做到制度化、常態化、規範化。本集團加強反腐倡廉教育，深入開展反腐倡廉宣教月活動，通過設立內網宣傳專欄、宣傳展板、播放警示教育片、微信訂閱號、參觀反腐倡廉教育基地等豐富多樣的方式廣泛開展反腐倡廉宣傳教育，加強宣傳引導，在本集團範圍內營造積極向上的學習宣教氛圍。

2015年，本集團已與34家子公司簽訂責任書，明確反腐責任並強化監督，並對執行情況進行監督、檢查和考核；在日常的工作中，本集團通過設置意見箱、舉報電話、舉報郵箱，加強對管理層的監督力度，並在本集團內倡導反貪污的工作理念，營造廉潔的工作氛圍。財務管理方面，本集團要求旗下公司嚴格執行《企業會計準則》，對營運管理的關鍵環節和薄弱環節加強財務抽查審計，改善資產質量和預防財務風險。報告期內，本集團總部沒有出現關於中國外運或其僱員的貪污個案。隨著業務的發展，本集團將進一步完善反貪污的制度體系，不斷強化和加大監管力度，為本集團可持續發展提供有力保障。

共築美好 社區

中國外運關注企業文化建設，加大對企業文化的宣傳力度。通過櫥窗專欄、電子顯示屏、文化橫幅、文化牆報、文化視頻、文化彩信、微信、微博平台、電子周刊等宣傳媒體，以及透過志願者活動、徵文活動等形式多樣、豐富多彩的手段加強對企業文化理念對外對內的宣傳力度。

本集團企業文化宣傳活動



中國外運高度重視員工的身心健康。公司組織在職職工及離退休幹部的健康體檢，並完善困難職工保障機制，制定了《中國外運股份有限公司職工困難補助管理(暫行)辦法》。利用元旦、春節等重要節日，走訪、慰問看望困難職工、退休人員、病困職工。為使員工擁有強健體魄，滿足員工健康的需要，本集團總部除繼續組織羽毛球、足球、桌球、籃球和檯球等運動項目外，還每周2次聘請輔導老師開辦了太極拳班和瑜伽班，豐富了職工的文化生活和企業文化建設。2015年初，本集團發出「多讀書、讀好書」的倡議，開展了形式多樣的讀書活動。本集團總部創建了「職工書屋」，通過購買、員工捐獻等方式共籌集各類圖書1000餘冊。

體育活動





讀書會



文化活動



中國外運積極履行企業公民責任，投入社會公益活動。2015年，本集團多次組織總部員工及北京業務單位廣大員工赴通州「隨手」基金會開展公益活動；中秋節前夕組織廣大員工連續第五年赴河北希望小學同師生共度佳節。報告期內，義工合共提供了600小時的服務。

「隨手關懷，愛心傳遞」活動

本集團總部鼓勵員工收集閒置的衣物、書籍、玩具和生活用品等，由本集團統一轉交至「隨手公益基金」，再捐贈給有需要的人士。2015年，活動共收集到2,870件物品。

本集團總部連續5年到河北唐縣開展公益活動，2015年，志願者除了帶午餐給當地孩子，還為他們上繪畫課，陪他們度過一個不一樣的中秋佳節。



愛心資助活動

本集團總部連續8年資助陝西漢中中學，幫助因為家庭貧困而上不起學的孩子。8年來，共有73名孩子接受了資助，其中37名考上了大學。

除了組織活動，本集團還利用專欄、展板等形式對活動進行了宣傳，將正能量傳達給更多的同事。本集團日後除了繼續與營運所在社區保持良好的關係，更會主動、深入瞭解社區的需要，確保業務營運的過程考慮社區的利益，避免營運對社會的影響。

可持續發展 概覽

本報告採用港交所指引中的重要指標，為讀者提供一個關於中國外運在可持續發展方面表現的總覽。

A 範疇 環境	ESG 關鍵 績效指標
A1 層面排放物	
二氧化硫排放量=125.56噸(與2014年同比下降69.94%) 氮氧化物排放量=93.03噸(與2014年同比下降12.71%)	A1.1
溫室氣體總排放量=165,562.19噸二氧化碳當量 溫室氣體總排放量與2014年同比下降9.20%	A1.2 A1.5
本集團目前沒有有害廢棄物和無害廢棄物總量的正式統計。	A1.3 A1.4 A1.6
A2 層面資源使用	
能源消耗總量=9.89萬噸標準煤(與2014年同比下降4.33%) — 電力消耗總量=10,393.17萬千瓦時(與2014年同比增加13.17%) — 汽油消耗總量=5,865.51噸(與2014年同比下降4.41%) — 柴油消耗總量=45,613.70噸(與2014年同比下降0.83%) — 天然氣消耗總量=7,532,460.51立方米(與2014年同比增加21.50%) — 煤炭消耗總量=0.0398(萬噸標準煤)(與2014年同比下降18.28%)	A2.1 A2.3
本集團目前沒有耗水量的正式統計。	A2.2 A2.4
本集團沒有涉及大量過度包裝的產品或服務。	A2.5
A3 層面環境及天然資源	
本集團的業務性質對環境及天然資源(如:生物多樣性)並沒有重大影響,但本集團會不斷強化環境保護的工作,減低營運對環境可能產生的影響。本集團在進行有關建設項目時,會根據我國有關法律法規,向環保部門遞交環境影響報告書。	A3.1
B 範疇 社會	
B1 層面僱傭	
從業員工總數=27,150 在冊在崗員工總數=20,653 — 按職級劃分: 公司負責人/部門負責人/一般員工=852/2,442/17,359 — 按年齡組別劃分: 30歲及以下/31-40歲/41-50歲/51-60歲/60歲以上=7,651/7,248/4,196/1,552/6 — 按性別劃分: 男/女=12,828/7,825 — 按教育程度劃分: 研究生以上/研究生/大學/大專/中專或高中/初中及以下=9/730/7,795/6,872/3,968/1,279	B1.1
新入職員工總數=1,698 — 本集團目前沒有僱員流失比率的正式統計。	B1.2

B 範疇 社會	ESG 關鍵 績效指標
B2 層面健康與安全	
本集團目前沒有死亡人數及比率，以及因工傷損失工作日數的正式統計。	B2.1, B2.2
本集團堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的指導方針，不斷完善職業健康與安全的體系和制度，盡可能為員工提供全面的防護措施，杜絕各類潛在的健康與安全風險。	B2.3
B3 層面發展及培訓	
按職級劃分的培訓時數和百分比： 公司負責人=20小時(213%) 部門負責人=35小時(286%) 一般員工=27小時(268%)	B3.1, B3.2
B4 層面勞工準則	
本集團嚴格遵守國家法律法規，所有業務均不會僱用童工或強制勞動。報告期內，本集團沒有收到任何呈報個案。	B4.1, B4.2
B5 層面供應鏈管理	
全球合格供應商總數=1,088 中國合格內地供應商總數=966	B5.1
本集團每年均對長期合作(即超過2年)的供應商進行至少一次審評，對於不能達到要求的供應商，本集團按流程決定是否取消其合格供應商的資格。	B5.2
B6 層面產品責任	
本集團並無發現產品及服務不符合有關健康與安全法例的個案。	B6.1
根據2014年客戶滿意度調查： 客戶對本集團滿意度評分=9.3(10分為滿分) 客戶認為本集團針對建議或抱怨有做出明顯改善的比例=77.1%，明顯高於2013年	B6.2
本集團致力遵守國家關於保護知識產權的政策和法律法規。報告期內，本集團總部沒有收到與維護及保障知識產權有關的呈報個案。	B6.3
本集團建立考察機制，對業務營運的客戶滿意度進行不定期評估，調查並分析不足之處，對簽約情況、物流配送情況、倉儲服務質量等進行監控，制定預防措施並監督實施。	B6.4
報告期內，本集團總部沒有收到因洩露客戶資料而引致的投訴。	B6.5
B7 層面反貪污	
報告期內，本集團總部沒有出現關於中國外運或其僱員的貪污個案。	B7.1
隨著業務的發展，本集團將進一步完善反貪污的制度體系，不斷強化和加大監管力度，為本集團可持續發展提供有力保障。	B7.2
B8 層面社區投資	
本集團目前沒有特別界定專注貢獻的範疇。	B8.1
員工義務工作總時數=600小時	B8.2