



青島港國際股份有限公司
QINGDAO PORT INTERNATIONAL CO., LTD.

(於中華人民共和國成立的股份有限公司)

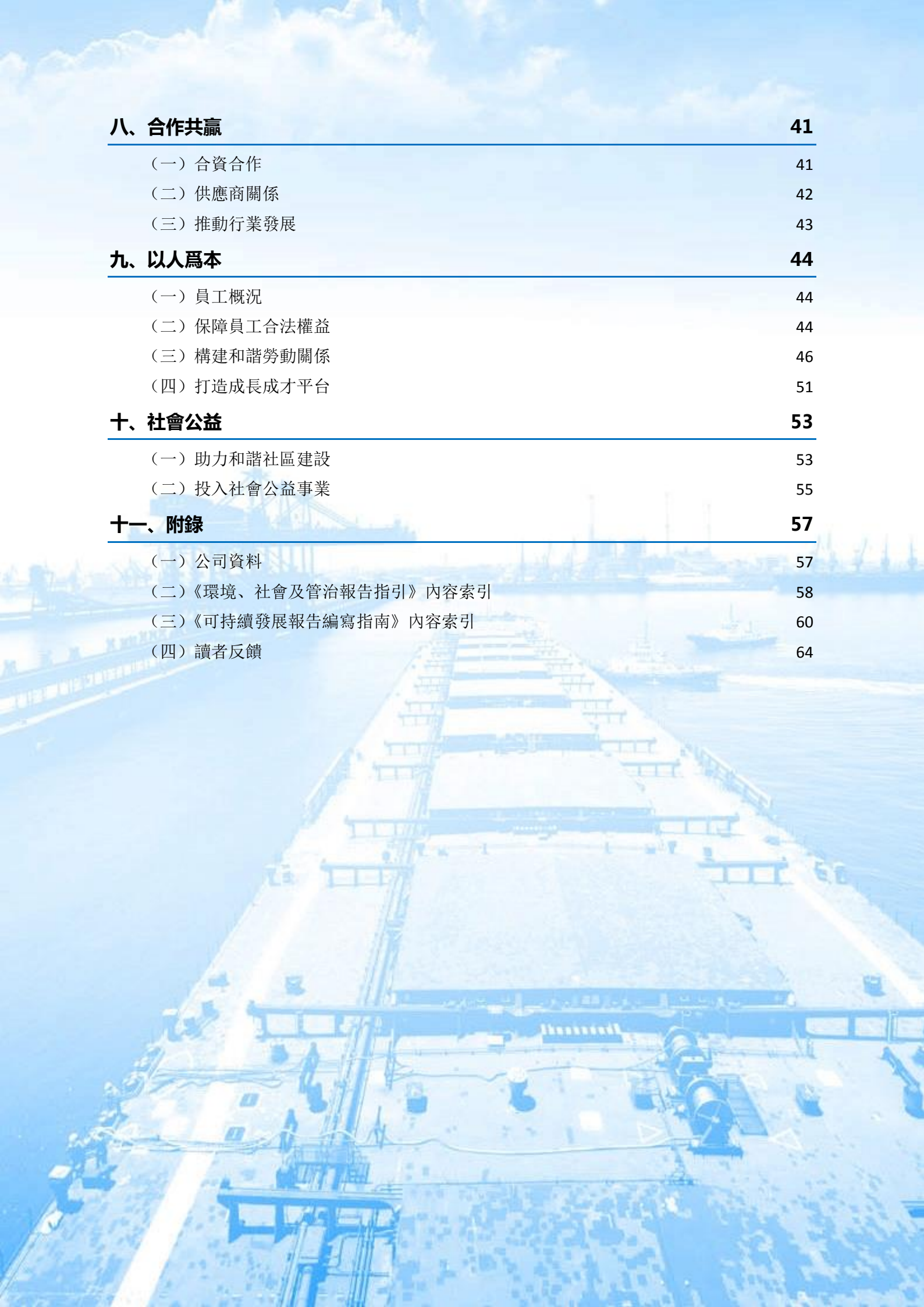
股票代號：06198

2016 年 可持續發展報告



目 錄

報告說明	1
董事長致辭	2
一、關於我們	4
(一) 公司簡介	4
(二) 經營理念	5
(三) 利益相關方溝通	6
(四) 聚焦 2016	8
二、規範治理	11
(一) 治理結構	11
(二) 內控管理	14
(三) 信息披露	15
(四) 投資者關係	16
三、科學發展	17
(一) 經營績效	17
(二) 發展戰略	19
(三) 科技創新	19
四、合規運營	22
(一) 廉潔從業	22
(二) 公平競爭與誠信經營	23
(三) 廠務公開與民主管理	24
五、綠色發展	26
(一) 環境保護	26
(二) 資源節約	29
六、安全生產	32
(一) 安全生產績效	32
(二) 安全生產措施	34
(三) 員工職業健康	35
七、客戶服務	36
(一) 服務保障	36
(二) 投訴處理	40



八、合作共贏	41
(一) 合資合作	41
(二) 供應商關係	42
(三) 推動行業發展	43
九、以人爲本	44
(一) 員工概況	44
(二) 保障員工合法權益	44
(三) 構建和諧勞動關係	46
(四) 打造成長成才平台	51
十、社會公益	53
(一) 助力和諧社區建設	53
(二) 投入社會公益事業	55
十一、附錄	57
(一) 公司資料	57
(二) 《環境、社會及管治報告指引》內容索引	58
(三) 《可持續發展報告編寫指南》內容索引	60
(四) 讀者反饋	64

報告說明

1 報告簡介

本報告是青島港國際股份有限公司（「本公司」或「我們」）發佈的第一份可持續發展報告，重點概述了本公司環境、社會與管治等方面可持續發展的理念、實踐和績效。

2 報告時間範圍

2016年1月1日至12月31日，部分表述及數據適當追溯至較早年份。

3 報告組織範圍

本報告涵蓋本公司及其分公司、附屬公司、部分合營公司和聯營公司。

4 報告發佈周期

本報告為年度報告，每年發佈一次。

5 報告數據說明

本報告披露的財務數據來自本公司《年度報告》（「年報」），其他數據來自公司內部統計或人工整理。除特別說明外，本報告所涉及貨幣金額以人民幣（「人民幣」）作為計量貨幣。

6 報告參考標準

本報告參考了香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織《可持續發展報告編寫指南 4.0》（「G4.0」）核心方案，同時立足行業背景，突出企業特色。

7 報告獲取渠道

本報告以電子版形式發佈，讀者可通過聯交所網站（<http://www.hkexnews.hk/>）或本公司網站（<http://www.qingdao-port.com/>）下載閱讀。

8 相關說明

本集團指本公司及其分公司和附屬公司。除非文意另有所指，本報告有關名詞、術語的指代，與本公司年報「釋義」相同。

本報告解釋權歸本公司董事會辦公室所有。

董事長致辭

2016年是「十三五」的開局之年，面對重重困難，我們團結一心，攻堅克難，強力推進轉型升級，公司保持了持續、穩健發展。

我們秉承創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，大力倡導「集約高效，綠色環保，多元驅動，合作共贏」的經營理念，推進生態文明和綠色低碳港口建設，為社會提供更為清潔的產品、更為優質的服務，着力打造世界一流的資源節約型、環境友好型企業。

我們堅持以經濟效益為中心，堅持有質量的發展。在經濟下行壓力持續增大的形勢下，我們努力做强港口傳統業務，大力發展全程物流，擴大金融服務規模，加快智慧港口建設，借勢「一帶一路」開闢海外發展空間，全面深化轉型升級，經營績效實現了穩健增長。

我們加快產業升級和科技創新，推行環保節能措施。持續加大環保投入，推動新技術、新材料、新工藝在港口生產中的應用，降低企業發展對環境的影響。加強能源管理，推廣應用綠色能源、節能環保裝備，提高全體員工節能、環保意識，綠色港口建設再上新台階。



我們堅持依法治理，嚴格遵守法律法規、上市規則及治理制度。加強風險管理及內部監控，持續完善管理制度、改進工作流程，建立了法律合規、財務監督、內部審計等全方位的內部控制機制，實現風險管理全覆蓋，進一步提升了公司合規運營水平。

我們積極承擔社會責任，履行企業公民義務。堅持造福員工，保障員工合法權益，持續提升員工滿意度。增進與客戶、合作夥伴和供應商溝通交流，尊重其合理訴求，平等互利，真誠相待，推進雙方合作共贏。加強與本地社區聯繫，支持社區建設，助力本地區域經濟發展。積極投身公益事業，傳遞企業正能量，促進企業與社會和諧發展。

當今時代，企業與環境、社會協調發展已經成為全球關注的焦點。作為一個負責任的企業，我們堅持履行企業經濟責任、環境責任和社會責任，努力做到發展速度與質量效益相統一、經濟發展與資源環境相協調。我們也深刻認識到，實現企業可持續發展的目標任重道遠、永無止境，還需要我們不斷努力，更進一步。

2017年，在做强港口傳統業務的同時，我們將繼續推進金融、國際化、互聯網「三大戰略」，積極拓展新業態，完善現代物流產業鏈，打造金融服務產業生態體系，推進國際化發展步伐，開闢海外發展空間，加快智慧港口建設，保持公司持續穩健發展。同時，把推進社會責任工作作為青島港建設世界一流強港的一項重要內容，優化社會責任管理體系，堅持智慧發展、綠色發展、平安發展，與合作夥伴和利益相關方一起努力，建設「藍天、綠地、碧水」的美好港口家園！

鄭明輝
董事長

2017年3月

一、關於我們

(一) 公司簡介

青島港開埠於 1892 年，位於中國環渤海港口群及長江三角洲港口群的中心地帶，佔有東北亞港口圈的中心位置，是西太平洋重要的國際貿易樞紐和世界最大綜合性港口之一。



本公司於 2013 年 11 月 15 日發起成立，並於 2014 年 6 月 6 日在聯交所主板挂牌上市。本公司是青島港的主要經營者，運營前灣港區、黃島油港區、董家口港區和大港港區四大港區，主要提供集裝箱、金屬礦石、煤炭、原油等各類貨物的裝卸和配套服務、物流及港口增值服務、港口配套服務和金融服務等。

截至 2016 年 12 月 31 日止，本集團於青島港運營 81 個泊位，包括 51 個處理單一類型貨物的專用泊位及 30 個可處理金屬礦石、煤炭及其他一般貨物的通用泊位。憑藉天然水深優勢和業內領先的設施和設備，本集團能够停泊世界上最大的集裝箱船、鐵礦石船及油輪。本集團充分利用港口資源，科學規劃投資結構，已形成橫跨碼頭、物流及金融等領域的多元化企業集團。



81 個泊位
運營泊位數



21.86 億元
歸屬母公司股東淨利潤



86.84 億元
收入



12,146 人
僱員總人數 (含主要附屬
公司及重要合營公司)



港幣 176.32 億元
市值



4.43 億噸
貨物吞吐量

以上為本公司截至 2016 年 12 月 31 日止的數據

(二) 經營理念

1 企業使命 >>

卓越報國 回報社會 成就員工

2 企業願景 >>

建世界強港 創和諧家園

3 企業精神 >>

一代人要有一代人的作為 一代人要有一代人的貢獻 一代人要有一代人的犧牲

4 企業品牌 >>

誠納四海 振超效率

5 企業戰略 >>

金融戰略 國際化戰略 互聯網戰略

6 管理理念 >>

尋標定位 對標定向 達標定量 奪標定期 創標定責

7 經營理念 >>

以經濟效益為中心 實現健康可持續發展

8 安全理念 >>

人安合一

9 服務理念 >>

實現 100%客戶的 100%滿意

10 創新理念 >>

全面創新 全港創業 全員創客

11 團隊理念 >>

同心同德 獨當一面

12 人本理念 >>

想學就有機會 想幹就有舞台 幹好就有前途



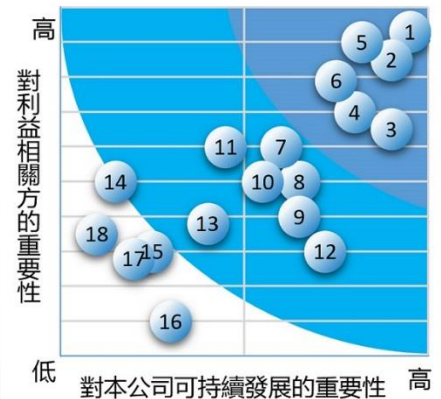
(三) 利益相關方溝通

本公司重視與利益相關方聯繫和溝通，積極構建相互尊重、互利共贏的合作關係。我們的利益相關方包括政府及監管機構、股東/投資者、客戶、員工、供應商、社區、港口行業和社會公眾等。



我們通過公司網站、官方微博、微信公眾號、總裁信箱及客服熱線等，及時傾聽社會聲音，回應社會關切，傳遞企業理念。為了提高本報告的針對性與回應性，我們通過互訪交流、問卷調查、同行業對標等方式，瞭解利益相關方的訴求和期望，分析比較不同社會責任議題對利益相關方及本公司可持續發展的重要性，識別篩選出高實質性議題進行重點披露。

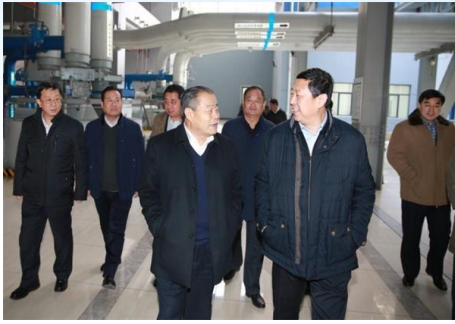
高實質性議題	中實質性議題	低實質性議題
① 經營績效	⑦ 客戶服務	⑭ 志願者活動
② 員工權益	⑧ 合作共贏	⑮ 公平競爭
③ 公司治理	⑨ 員工培訓	⑯ 行業協會
④ 綠色低碳	⑩ 合規運營	⑰ 廠務公開
⑤ 科技創新	⑪ 供應鏈管理	⑱ 公益慈善
⑥ 安全生產	⑫ 廉潔從業	
	⑬ 生態環境保護	



利益相關方	關注內容	溝通機制	溝通績效
政府及監管機構	法律法規及政策貫徹落實 帶動區域經濟發展 公司治理與合規運營	法規政策發佈 日常溝通和報告 會議、專題調研	遵守法律、法規及上市規則 依法誠信經營，接受監督和管理 創造就業、納稅等
股東/投資者	資產安全及保值增值 保護股東利益 收益與回報 信息披露及時、準確	定期報告等信息披露 股東大會 投資者會議 業績發佈及路演等	規範公司治理，保障資產安全 加強風險管理及內部控制 良好的發展前景與盈利水平 及時準確的信息披露
客戶	優質的產品及服務 客戶合法權益 公平公正對待 投訴處理	客戶服務熱線 網站、微博、微信等 總裁信箱	持續提升服務水平 維護客戶合法權利 保證公平公正待遇 及時處理客戶投訴
員工	員工合法權益 薪酬激勵和福利 良好的工作環境 培訓和發展機會	職工代表大會 網站、微博、微信等 員工評比激勵機制 員工培訓 總裁信箱	維護員工合法權益 堅持廠務公開與民主管理 打造安全和諧工作環境 提供良好培訓機會 提供良好發展平臺
供應商	誠實信用 及時支付 信息透明 平等機會	陽光採購網站 招投標活動 總裁信箱	誠實、信用、公正、廉潔 互惠互利，合作共贏 公開透明、公平競爭、平等機會 重合同、守信用
社區	社區發展 社區公益	社區活動 大眾傳媒 網站、微博、微信等	與社區保持密切聯繫 支持社區發展 開展社區公益活動
港口行業	行業發展 合作共贏 公平競爭	參與行業協會 相互學習交流 協同和聯繫機制	加強交流，合作共贏 尊重商業倫理，公平競爭 共同推進行業發展進步
社會公眾	履行社會責任 節約資源 保護生態	網站、微博、微信等 新聞媒體 總裁信箱	提供優質產品與服務 支持社會公益活動 節約資源與保護生態環境



(四) 聚焦 2016



1月5日，董事長鄭明輝率隊拜訪了山東、北京等地 20 多家客戶，與合作方高層領導親切交流，共謀新一年合作發展。



2月8日，農曆大年初一，董事長鄭明輝率領公司領導，現場慰問堅持節日生產的一線幹部員工，送上新春祝福。



2月29日，本公司首期後備人才培訓班開班，拉開了 2016 年大培訓的序幕。副董事長成新農出席開學典禮並做了講話。



3月21日及22日，本公司分別在香港和青島召開 2015 年度業績發佈會。



4月22日，由本公司工會主辦的登山比賽在黃島小珠山舉行，來自本公司各單位的 430 名員工參加了比賽。



4月28日，本公司工會精心策劃，為12對家在外地的員工舉行了主題為「愛在這片海」的集體婚禮。



5月23日，董事長鄭明輝訪問巴西淡水河谷公司總部，推動雙方高層次深入合作。



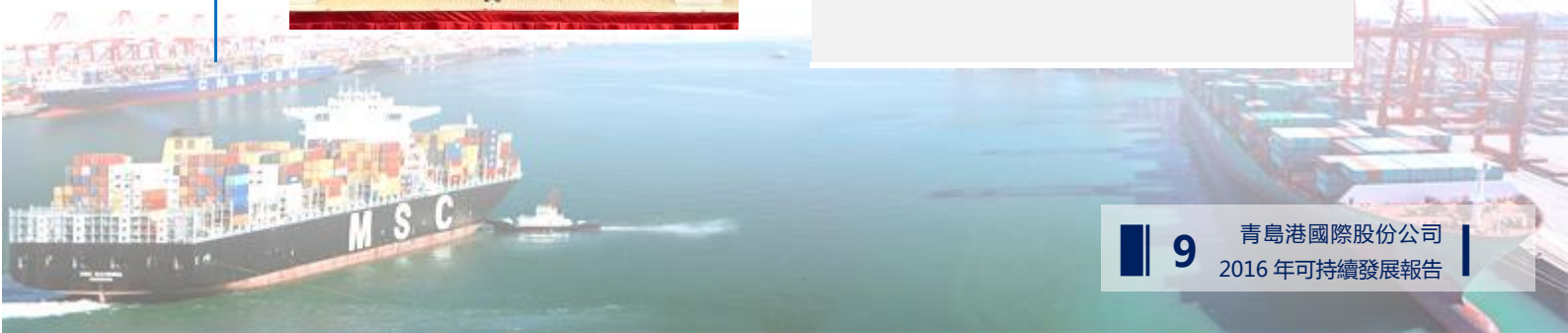
6月12日，本公司與阿里巴巴集團開展合作洽談。雙方一致同意，將在雲平臺、跨境電商、互聯網金融和物資採購等領域開展合作。



7月18日，董家口港口岸對外開放獲國務院批復。董家口港區成為本公司加快轉型升級、打造東北亞國際樞紐港的新引擎。



7月25日，董事長鄭明輝代表青島港，與馬來西亞巴生港簽署友好港協議，推進雙方深入廣泛合作。





9月23日,本公司一年一度的「技術大比武」開幕,經層層選拔,來自不同崗位的500多名員工進入決賽階段角逐。



10月9日,適逢重陽節,公司各級工會邀請離退休員工們「回家」看看,大家歡聚一堂,共度海港「老人節」。



10月10日,本公司開展「員工接待日」活動,就員工關注的薪酬政策、職稱評聘、報銷制度等熱點問題,為員工現場答疑解惑,面對面處理員工的意見和建議。



11月29日,銀港通大宗商品貿易融資系統簽約儀式在青島舉行,本公司與21家銀行簽訂了監管業務合作協議。



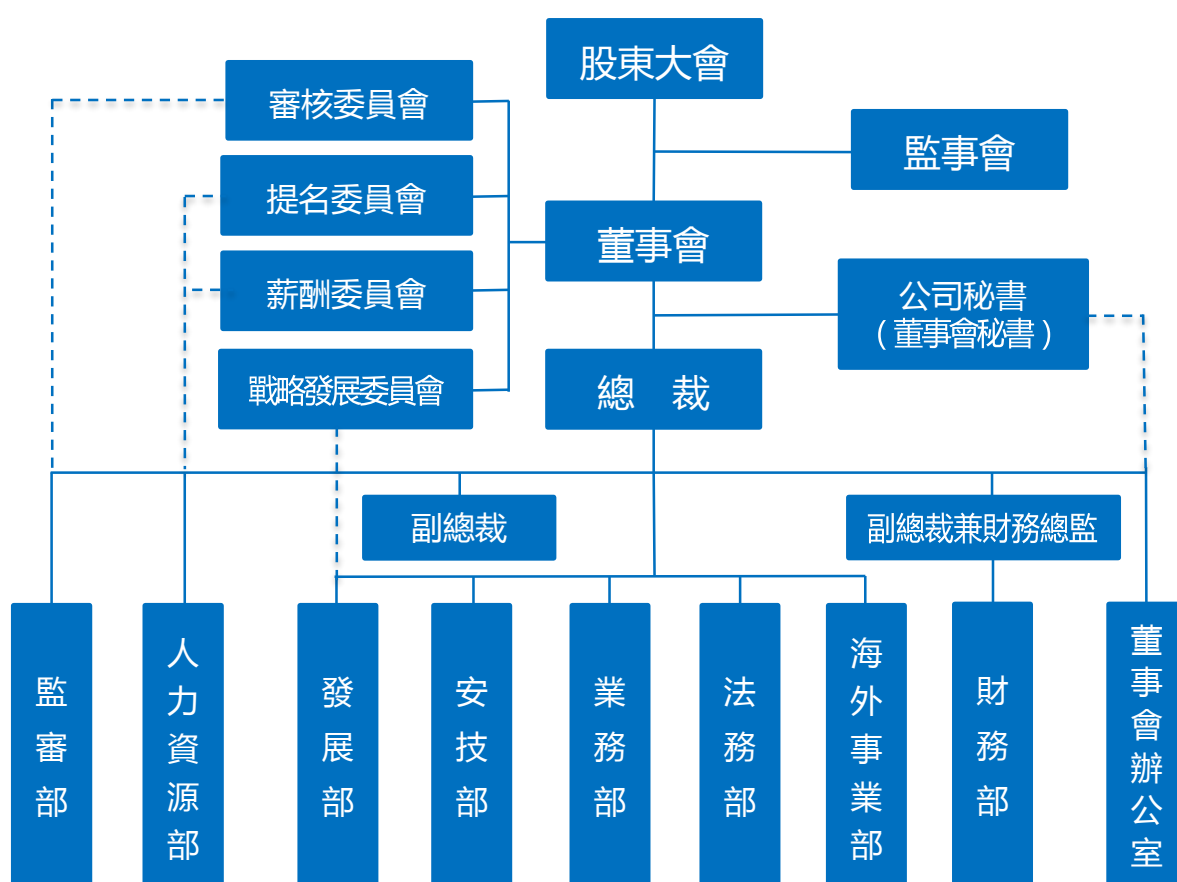
12月1日,本公司2017年度工作會議隆重召開,全面總結2016年工作,研究和部署2017年工作。

二、規範治理

本公司堅持依法治企、合規運營，恪守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「聯交所上市規則」）等相關法律法規，不斷完善治理結構，實施規範化運作，提升公司治理水平。

（一）治理結構

我們堅信，良好的治理結構可以為企業可持續發展提供有力的保證。本公司建立了股東大會、董事會、監事會以及經營管理層所組成的「三會一層」治理結構。股東大會、董事會、監事會和經營管理層均按照職責分工，獨立運行，協調運作，充分履行職責。



於 2016 年 12 月 31 日，本公司已發行股份總額 4,778,204,000 股，每股面值人民幣 1.00 元，股本結構如下：

股份類別	股份數目 (股)	佔公司已發行股份比例 (%)
內資股	3,922,179,000	82.08%
H 股	856,025,000	17.92%
合計	4,778,204,000	100.00%

1. 股東大會

本公司嚴格按照法律、行政法規、《青島港國際股份有限公司章程》（「公司章程」）和《青島港國際股份有限公司股東大會議事規則》（「股東大會議事規則」），召集、召開股東大會。股東參加股東大會依法享有發言權、質詢權、表決權等權利，保證包括中小股東在內的所有股東平等、有效地行使權利。股東大會依法行使決定公司的經營方針和投資計劃、選舉非職工代表董事和監事、審議批准年度財務預決算方案、利潤分配方案等職權。



2016 年，我們召開股東大會 1 次，審議通過 17 項議案，主要包括董事會工作報告、監事會工作報告、年度利潤分配方案、年度投資預算方案、持續關連交易等。以下為近三年股東大會召開情況及中小股東（指單獨或者合計持有本公司股份低於 5% 的股東）參與情況：

內容	參會股東人數(人)	代表股份(股)	佔公司股本比例	其中中小股東參會人數(人)
2013 年度股東大會	6	4,000,000,000	100%	5
2014 年度第一次臨時股東大會	6	4,000,000,000	100%	5
2014 年度第二次臨時股東大會	14	4,613,100,000	96.5446%	13
2014 年度股東大會	13	4,428,631,500	92.6840%	12
2015 年度股東大會	12	4,426,082,407	92.6307%	11

2. 董事會及專門委員會

董事會目前由九名董事組成，包括三名執行董事、三名非執行董事及三名獨立非執行董事。董事的選聘、董事會人數和成員構成均符合法律法規和公司章程的規定。董事會設立四個專門委員會，即戰略發展委員會、審核委員會、薪酬委員會、提名委員會。各專門委員會均制定了議事規則，權責清晰，獨立有效運作。

專門委員會 董事	戰略發展委員會	審核委員會	薪酬委員會	提名委員會
執行董事				
鄭明輝先生	主席	/	/	主席
焦廣軍先生	成員	/	/	/
姜春鳳女士	成員	/	/	/
非執行董事				
成新農先生	成員	/	成員	/
馬寶亮先生	成員	/	/	/
張慶財先生	成員	成員	/	/
獨立非執行董事				
王亞平先生	/	/	主席	成員
鄒國強先生	/	主席	/	/
楊秋林先生	/	成員	成員	成員

本公司全體董事以認真負責的態度出席董事會，誠信、勤勉地履行職責。本公司董事運用其豐富的知識、經驗和良好的職業道德，在確定公司經營發展戰略、聘任高級管理人員、制訂財務預決算及利潤分配方案等各方面，都傾注了大量的時間和精力。2016年，本公司召開董事會4次，審議通過了年度報告與中期報告、年度利潤分配方案、年度投資預算方案、金融服務框架協議、董事會工作報告及總裁工作報告等決議案。

本公司現有三名獨立董事，分別來自財會和法律領域，具備較高的政策解讀水平和專業能力，為董事會的運作提供了專業的意見和幫助，發揮了良好的監督作用。獨立董事按照《青島港國際股份有限公司獨立董事工作制度》進行聘任和開展工作，依法出席股東大會和董事會，發表客觀、公正的獨立意見。

3. 監事會

監事會由六名監事組成，包括兩名股東代表監事、兩名職工代表監事和兩名獨立監事。監事的選聘、監事會人數和成員構成均符合法律法規和公司章程的規定。

監事會按照法律法規和《青島港國際股份有限公司監事會議事規則》等規定，本著對股東負責的精神忠實履行職責，對公司依法運作、關連交易及重大投資項目等進行了監督，認真維護公司和股東的利益。2016年，本公司召開監事會3次，審議通過了年度報告與中期報告、利潤分配方案、監事會工作報告等決議案。

監事會成員	職務
付新民先生	監事會主席，股東代表監事
遲殿謀先生	股東代表監事
薛清霞女士	職工代表監事
劉玉萍女士	職工代表監事
李旭修先生	獨立監事
劉登清先生	獨立監事

4. 經營管理層

經營管理層的選聘嚴格遵照公司章程規定。經營管理層對董事會負責，按照公司章程規定的職責和權限開展工作，執行股東大會和董事會決議，落實公司發展戰略，對公司生產、經營實施有效管控，不斷提高公司管理水平和經營業績。

（二）內控管理

本公司大力推進和完善現代企業制度，加強風險管理及內部控制，貫徹執行股東大會和董事會的戰略決策，保障股東特別是中小股東的合法權益。

1. 健全內部控制運行機制。2016年，按照聯交所《企業管治守則》最新要求，修訂完成《青島港國際股份有限公司內部控制手冊》、《青島港國際股份有限公司風險管理手冊》。開展內部控制年中評價和年度評價，查找風險隱患，健全控制措施，進一步提升內控管理水平。



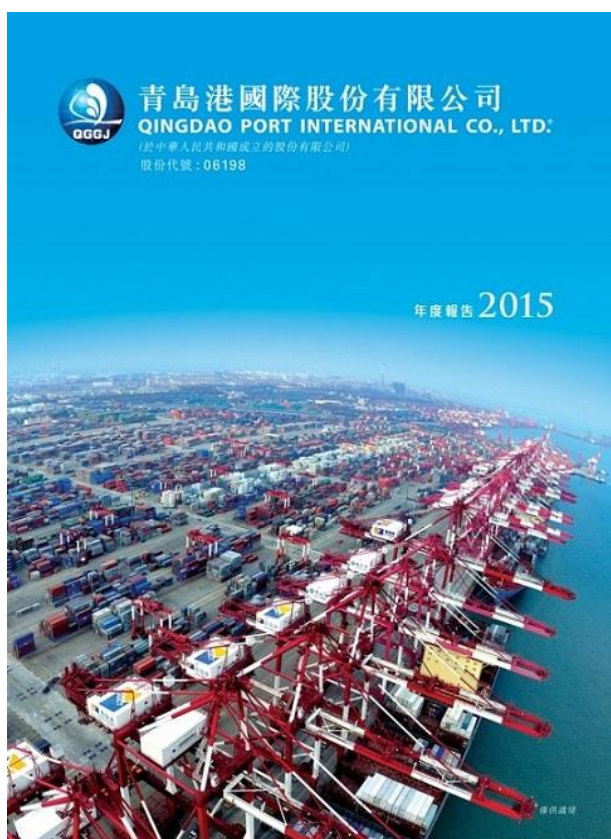
2016年1月26日，本公司舉辦內部控制專題培訓，來自公司各單位的內控管理人員參加了培訓。本公司聘請上海立信銳思信息管理有限公司高級項目經理做了《上市企業如何建立和維持合適有效的內控系統》的專題輔導。

2. 完善績效考核指標體系。落實全面預算管理制度，健全精細化管控指標和考核標準，對照預算指標獎優罰劣，每月兌現考核結果。不斷加強經營過程管控，總結分析經營績效，找準問題和短板，優化成本要素，提升管理精細化水平。

3. 持續加強內部審計工作。堅持以風險為導向，以內控為主線，以管理為重點，以增值為目的，強化內部審計監督職能。2016年，開展內部審計項目30餘個。對公司工程項目開展全面審計，對重大投資項目實施跟踪審計，有效節約建設資金；對公司所屬單位主要領導進行任期經濟責任審計，促進提高履責績效；根據內部管理需要，對業務層面內部控制的設計和運行情況進行專項評價，促進管理制度落地和有效運行。

（三）信息披露

本公司堅持按照充分、合規、機會均等、誠實守信、注重效率、互動溝通的原則，及時準確地披露公司信息，履行信息披露義務，持續改善信息披露質量。



2016年，本公司累計披露定期及臨時報告54份，對股東和投資者關心的重大事件均依規進行信息披露。



(四) 投資者關係

本公司重視投資者關係工作，制定了《投資者關係管理制度》，把投資者關係工作視為良好企業管治的重要內容。董事會秘書負責全面統籌和安排投資者關係工作，董事會辦公室負責具體工作開展，致力於搭建與投資者溝通橋梁。

本公司把投資者關係管理作為一項長期的系統工程。我們根據聯交所上市規則、資本市場趨勢及投資者的期望，與境內外投資者保持密切溝通，持續改進投資者關係工作，維護公司的資本市場形象。

2016 投資者關係

- 召開投資者說明會 2 次，累計與超過 100 家機構投資者溝通；
- 參加投資者會議和論壇 2 次，與 14 家投資者舉行會議交流；
- 通過電話或現場會議方式接待投資者、分析師等 85 批次；
- 安排港區和碼頭現場參觀 7 批次；及
- 處理投資者郵件及來函 50 餘封。



2016 年 3 月 21 及 22 日，本公司分別在香港和青島舉辦了「**2015 年度業績發佈會**」。董事長鄭明輝、總裁焦廣軍分別報告了公司 2015 年度業績情況，並就投資者及媒體關心的問題做了現場解答。



三、科學發展

2016年，本公司應對國內宏觀形勢變化，積極創新驅動、轉型升級，大力發展全程物流，推進實施「金融、國際化、互聯網」三大戰略，經營績效繼續保持穩健增長，為股東創造了良好的回報。

（一）經營績效

2016年，本集團實現營業收入 86.84 億元，同比增長 17.8%，歸屬於上市公司股東的淨利潤 21.86 億元，同比增長 14.3%。

指標	單位	2014年 (經重列)	2015年 (經重列)	2016年
資產總額	千元	28,569,335	31,681,833	38,282,574
負債總額	千元	15,905,874	18,133,938	22,800,016
所有者權益	千元	12,663,461	13,547,895	15,482,559
營業收入	千元	6,907,937	7,369,238	8,684,190
毛利	千元	2,015,282	2,074,947	2,631,426
歸屬於上市公司股東 淨利潤	千元	1,591,162	1,911,916	2,186,154
歸屬於上市公司股東 每股權益	元	2.48	2.65	2.98
每股收益	元	0.36	0.40	0.46
每千股派息	元	61.91	139.08	130.46/164.82
總資產收益率	%	6.73%	6.57%	6.57%
淨資產收益率	%	15.14%	15.10%	15.84%
貨物吞吐量	百萬噸	407	430	443

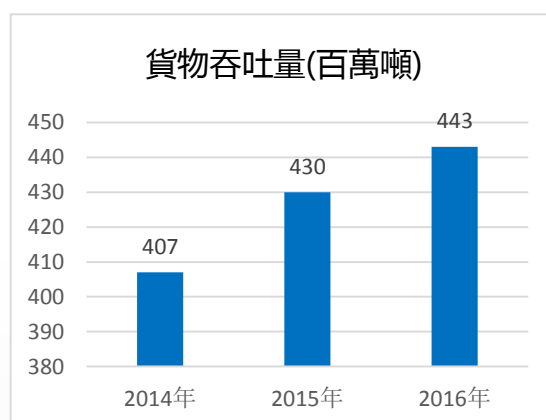
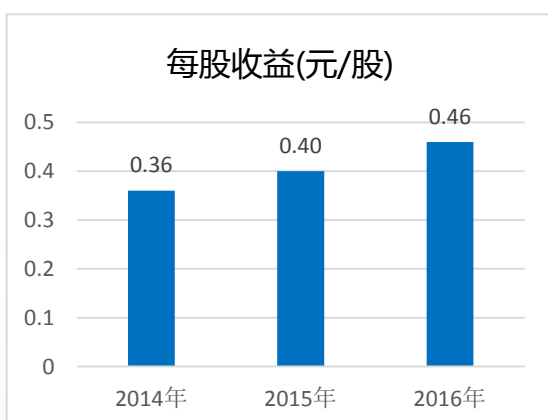
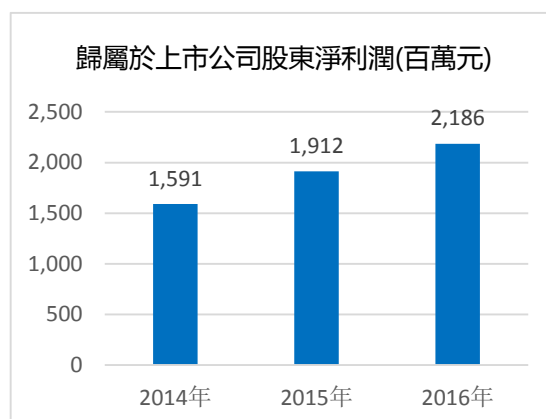
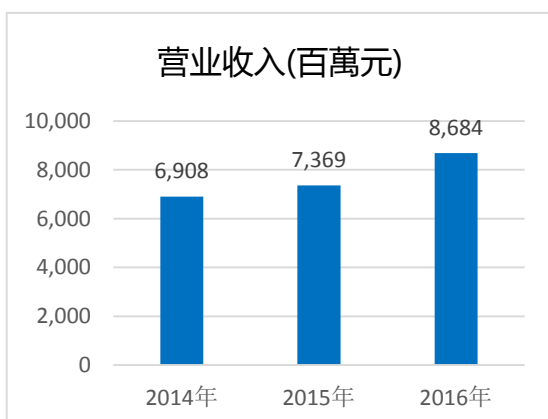
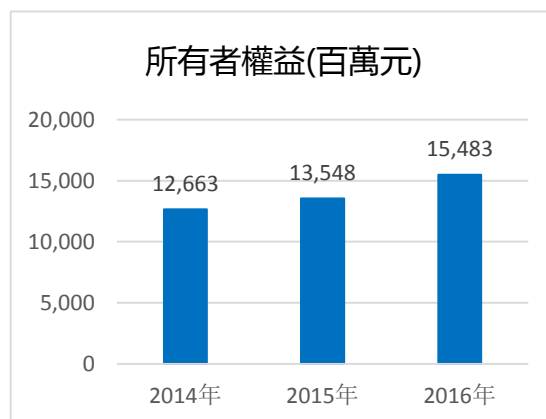
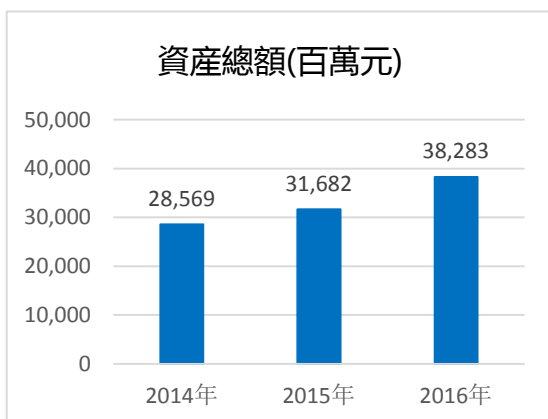
註：2016年末期股息按現有總股本計算每千股為人民幣 164.82 元「含稅」，按建議認購及建議新 H 股發行完成後總股本計算每千股為人民幣 130.46 元「含稅」。

碼頭業務方面，本集團準確把握集裝箱航運聯盟化和船舶大型化、Valemax 型礦石船進入中國港口規模擴大、山東省地方煉廠新增原油加工及進口配額等行業機遇，依托專業高效的深水碼頭、發達的集疏運網絡體系、持續擴容的堆存倉儲能力、日益完善的配套加工增值服務產業鏈，為客戶設計「門到門」全程物流服務方案，將基礎設施優勢轉為競爭優勢，奠定了可持續發展的基礎。



新興業態方面，本集團科學規劃投資結構，充分發揮港口在貨源掌控和供應鏈資源配置方面的優勢，以輕資產合資合作模式整合社會資源，以信息化手段提升社會物流資源運營效能，為客戶提供涵蓋代理、碼頭裝卸、場站倉儲、運輸等業務在內的全產業鏈綜合物流服務；同時，有效整合和匹配港口各相關單位的財務資源和資金需求，開展存款、貸款、電子銀行票據、保函等金融服務，形成了多元化的盈利增長模式。

近三年主要經營績效比較



(二) 發展戰略

本公司在鞏固發展碼頭裝卸主業的同時，積極拓展新業態，大力實施「金融、國際化、互聯網」三大戰略，發展全程物流，加快成為現代綜合物流服務提供商。

1. 金融戰略。發揮港口作為物流、資金流、信息流中心的優勢，深化產業金融結合，提升公司金融服務和盈利能力。完善本公司下屬的財務公司金融服務功能，發揮港口資源優勢，與金融機構合作開展聯合租賃、轉租賃、商業保理等業務。依托與青島銀監局聯合開發的銀港通系統，開展貨物質押融資監管業務，為銀行提供有效監控平台，為貨主提供融資便利，為公司增加貨源和收入。

2. 國際化戰略。借力國家「一帶一路」戰略機遇，聯手國內外大船公司、國際碼頭運營商等戰略合作夥伴，優勢互補，開拓海外發展空間。積極開展國際友好港建設，加強信息、技術、管理等方面的交流溝通。穩妥推進管理和資本輸出，在海外開展港口碼頭項目投資和運營管理。

3. 互聯網戰略。深化互聯網技術與碼頭裝卸操作、港口物流、內控管理等深層次融合，建設智慧港口。加快建設碼頭智能操作系統，繼續推進碼頭生產管理系統信息化升級，提高效率，降低成本。加快物流電商網絡服務系統建設，推動物流服務由線下轉為線上，方便客戶，創造價值。加快協同辦公和內控管理系統建設，提高辦公效率和管理智能化水平。

(三) 科技創新

本公司致力於科技創新，開展「智慧港口高新技術應用」等多種主題活動，推廣新技術、新成果。2016年，本集團累計完成重點創新攻關項目 378 項，申報市級以上科學進步獎 12 項，申請國家專利 67 項。

指標	2016年	2015年	2014年
公司重點創新公關項目（項）	378	300	260
市級以上科學進步獎（項）	12	11	10
申請專利（項）	67	79	35
其中發明專利（項）	6	9	1
新型技術專利（項）	61	70	34

本公司着力打造創新驅動，營造「創新、創業、創客」的濃厚氛圍，制定和實施了《創新管理辦法》，加大創新成果獎勵力度。2016年，本集團共評選出港口創新成果 57 項、崗位創新成果 57 項，獲得中國港口科技進步獎 9 項。

本集團獲 2016 年中國港口科技進步獎項目

序號	項目名稱	獎項
1	基於資源優化智能調配的電子商務及物流配送管控系統	二等獎
2	集裝箱智能化碼頭集成仿真平台研究與實踐	二等獎
3	重載超高自提升式岸橋吊裝系統	二等獎

4	董家口標準礦混配工藝流程技術革新改造	二等獎
5	鬥輪堆取料機全自動篩分格柵	二等獎
6	大面積港口吹填軟基處理施工工藝關鍵技術研究	三等獎
7	集裝箱岸邊無人智能操作系統	三等獎
8	油碼頭智能生產管控平台	三等獎
9	碼頭泊位預警與監控系統	三等獎

工屬具創新成果



① 空濾集中清洗裝置

該空濾集中清洗裝置可實現對空氣濾清器批量、無盲區清洗。清洗過程中，將產生的大量粉塵經處理後回收到粉塵收集箱，實現了密閉化、自動化、無人化清洗。

② 三合一翻箱器

該翻箱器整合了正面吊、翻箱器、移動地磅的多種動作功能，具備自主完成裝箱、翻箱和稱重功能。採用該設備可節省設備投入，減少 2 名操作人員，同時降低了現場作業人機配合的安全風險。



③ 輪胎更換專用機械手

該設備通過鏈條齒輪傳動裝置和液壓張緊裝置巧妙配合，解決了大型輪胎拆裝的難題。使用該設備，一個人即可輕鬆完成輪胎拆裝，原來 30 分鐘的作業時間縮短為 3 分鐘，操作起來既省力又安全。



1

進港路線自動導航

手機安裝「市提導航」APP 手機軟件，車輛一進入港區，語音導航就能根據電子提貨單，沿路提示貨車司機，直達目的貨垛。



2

裝貨機械主動到位

安裝作業指揮系統的裝載機，根據指令第一時間到達目的地，為指定車輛裝貨。依靠設備自帶的電子秤，實現貨物精準計量。



3

過磅稱重自動計量

地磅使用「自動計量系統」，由系統自動過磅計量及完成信息傳遞，貨車司機全程無需下車及長時間停車等待。



4

遠程監控全場覆蓋

現場全覆蓋的視頻監控平台，讓碼頭上的一舉一動都在系統監督之下。



四、合規運營

本公司堅持守法經營，秉承平等互利、誠實信用等商業原則，恪守社會公德、商業道德和法律法規。通過廉潔從業管理、內部控制、內部審計和民主監督等多種途徑，持續提升合規運營水平。

（一）廉潔從業

本公司團高度重視廉潔從業管理，將其納入《經營管理目標責任書》和領導班子考核體系，與本公司中心工作同佈置、同落實、同檢查、同考核。加強權力運行過程監督，制定和實施《關於貫徹落實「三重一大」決策制度的實施辦法》、《領導人員廉潔從業管理規定》、《廉潔從業「二十條禁令」》等管理辦法。

本公司團紀律檢查部門圍繞落實中央「八項規定」精神，以工程建設、招標採購、資金管理、市場攬貨等作為監督檢查的重點，認真履行監督職責。我們通過總裁信箱、紀委信箱和電話、信訪接待等多種渠道，廣泛接受社會及群眾的舉報和監督。2016年，本集團未發生董事、監事、高級管理人員及員工因貪污受賄行為受到處分及起訴的案例。

強化廉潔教育 弘揚清風正氣

一是圍繞「黨員幹部」關鍵人員開展教育。結合「兩學一做」學習教育，科學安排、精心組織各級黨員幹部認真學習黨的十八大及歷次全會精神，學習習近平總書記一系列重要講話。

二是圍繞「廉潔從業」關鍵崗位開展任前談話。嚴格執行領導幹部任前廉潔談話制度，對新提拔或崗位發生變動的中層幹部全部進行了廉潔從業談話。

三是圍繞「兩部法規」關鍵主題開展教育。認真組織開展學黨章和「兩部法規」系列活動，組織 200 多名領導幹部和紀檢幹部進行集中德廉和黨風黨紀學習測試，引導黨員幹部職工牢記宗旨、尊崇黨章、遵守黨紀。

廉潔從業



四是圍繞「廉潔勤勉」關鍵內容開展教育。開設「忠誠衛士」微信群，完善青島港廉潔文化網站，組織 2,900 多名幹部員工關注「廉潔青島」微信公眾號，組織觀看《國企黨員幹部違紀違法案件警示錄》，每年分期分批組織關鍵崗位人員到青島市反腐倡廉教育基地接受警示教育。

五是圍繞「監督執紀」關鍵責任開展教育。邀請青島市紀委幹部講授紀律審查業務知識。結合實際開展紀檢工作實務培訓，打造忠誠、乾淨、擔當的紀檢幹部隊伍。



（二）公平競爭與誠信經營

本公司堅持以公平公正、平等互利的方式參與市場競爭，遵守國家法律法規、商業道德、社會公德和公序良俗。我們自覺依法納稅，納稅額度居青島市企業納稅之前列。2016 年，本集團未出現因虛假廣告和消費欺詐而被投訴或曝光的事件，未發生因違反競爭法規、侵犯他人知識產權而受到處罰或訴訟的案例。

本公司擁有完善的財務運行和監督機制，對投融資項目施行嚴格的審核審批。2016 年，公司財務狀況穩健，資產負債率保持在合理水平，未出現虛假財務帳目，公司的資產、股東權益得到有效保障。

本公司重視信用建設，遵守信貸商業規則，重視債權人合法權益，未出現財務違規和違約行爲。2016 年，大公國際資信評估有限公司對本公司主體信用評級和債券信用評級均爲「AAA」級。基於我們良好的信譽狀況，2016 年本公司面向合格投資者先後發行 2 期額度分別爲 15 億元及 20 億元的公司債券，發行利率分別爲 2.90% 及 3.09%，爲公司發展獲取了低成本資金。



合規運營理念及實踐

我們秉承「**以經濟效益為中心，實現健康可持續發展**」的經營理念。通過企業高效運營，為股東創造優質價值財富，為員工建設幸福家園，為社區奉獻關愛之心，為社會締造良好人文及生態環境。

我們**關注和維護利益相關方的合理訴求**，堅守社會與環境底線，維護企業社會生態，不片面追求短期利潤，積極承擔社會責任，走可持續發展道路。

我們堅持以**誠信經營、真誠相待**作為社會交往的重要準則，尊重各有關企業、組織和個人的財產、知識產權等正當權益，維護社會經濟秩序和公共利益。

我們嚴格遵守《中華人民共和國合同法》，**信守合同承諾，履行合同約定**。合同簽訂、執行和管理過程中，通過平等協商、溝通和協調，保證自身與用戶的利益，最大限度地追求合作共贏。



(三) 廠務公開與民主管理

本公司始終堅持全心全意依靠員工辦企業的方針，貫徹執行廠務公開與民主決策，保障員工的合法權益，構建和諧融洽的勞動關係。

1. 深化創新廠務公開民主管理體制機制。建立了包括職工代表大會、民主評議領導幹部在內的民主管理制度。把職工代表大會作為廠務公開民主管理的基本載體，每年報告港口改革發展重要事項、「三重一大」決策事項和集體合同履約等情況。



2. 持續延伸廠務公開民主管理關注領域。公司領導每年在職工代表大會上述職述廉，接受民主評議，並定期報告個人重大事項。基層單位全部建立了廠務公開民主管理制度，把每月的工作考勤、勞動保護、員工福利等項目作為公開內容，接受員工監督。



3. 不斷拓展廠務公開民主管理覆蓋範圍。在落實民主政治權利和勞動權益方面，本公司對正式員工、離退休員工和合資公司股東派出人員全部一視同仁，保障全員民主權利。在成立合資公司的同時，建立黨組織和工會組織，建立職工代表大會、廠務公開民主管理制度。充分尊重離退休員工的意見和權益，組織其回公司參加職工代表大會。



五、綠色發展

本公司把保護環境、節約資源作為發展戰略的重要組成部分，實施「藍天、綠地、碧水」工程，建設「資源節約型、環境友好型」的綠色低碳港口，推動經濟增長與生態環境和諧發展。

（一）環境保護

1. 加大環境保護投入力度。本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國海洋環境保護法》等法律法規，先後制定了《環境保護管理規定》、《突發環境事件應急預案》等管理辦法，降低排放，防治污染，保護自然環境，維護生態平衡。

本公司加快環保設施建設，用於環境保護及治理的投入逐年增加，先後建成了先進的生活污水處理場、煤礦系統防塵設施、溢油應急設施和環境監測設備等一系列環保設施。本集團亦努力營造綠色生態環境，2016年，共種植苗木428,140棵，新造綠化面積135,099平方米。



大港港區糧食儲罐



前灣港區集裝箱碼頭



董家口港區礦石貨垛



董家口港區抑塵牆

2. 加強環境保護規劃。本公司對新建項目開展環境影響評價，優化規劃和設計，最大程度減低對生態環境及天然資源的影響。在工程建設過程中，堅持防治污染的設施與主體工程同時設計、同時施工、同時投產使用。

3. 加強港口污染防治。制定粉塵、硫氧化物、氮氧化物、污水等排放管理考核標準，加強港區環境監控，落實污染防治目標責任制。採用先進工藝和設備，實施清潔生產，減少污染物產生，促進達標排放。

我們對廢鋼鐵、鋼絲繩等本公司可以再利用的無害廢棄物，組織統一回收和循環利用；對本公司無法再利用的無害廢棄物，面向其他企業及個人拍賣，促進資源的社會再利用。我們對廢油桶、廢潤滑油等有害廢棄物，交由具備有害廢物處置資質的專業企業處理，危險廢物依法處置率達 100%。

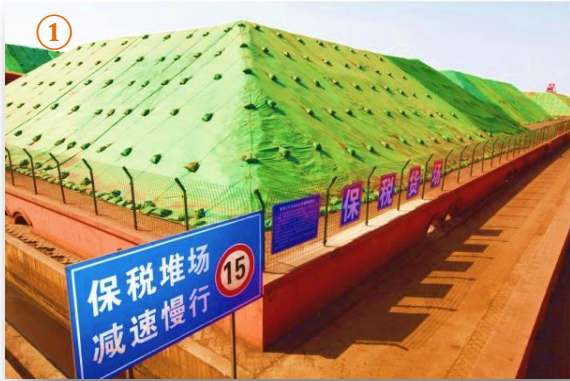
各類排放物指標

序號	種類	名稱	單位	排放數量	總排放量
1	廢氣排放	氮氧化物	噸	80.4	85.65
2		硫氧化物	噸	5.25	
3	溫室氣體	二氧化碳	噸	181,256	181,298.9
4		甲烷	噸	33.2	
5		氧化亞氮	噸	9.7	
6	有害廢棄物	廢電瓶	噸	38.7	405.2
7		廢潤滑油（脂）	噸	333.4	
8		廢潤滑油桶	噸	18.12	
9		廢油漆桶	噸	13.28	
10		廢硒鼓、燈管等	噸	1.7	
11	無害廢棄物	廢鋼鐵	噸	4,872	7,108.8
12		廢鋼絲繩	噸	1,756	
13		廢輪胎	噸	430	
14		廢電纜銅	噸	10.8	
15		廢舊家電等	噸	40	

4. 全面創建國際衛生港。本公司按照《國際衛生條例》及《口岸核心能力建設評估標準》要求，積極創建國際衛生港。加強對礦石、煤炭等大宗散貨環境管控，嚴控超標車輛進港作業，作業過程噴淋除塵，堆場建設防風抑塵牆，堆存貨物苫蓋儲存，把生產作業對環境的影響降到最低。本集團持續加強衛生防疫管理，在全港區開展病媒生物蟲害消殺滅工作，防疫面積達 35.14 萬平方米。



環境保護舉措



①

① 散雜貨、件雜貨等貨種採用篷布、塑料布等苫蓋，形成精美的珍珠垛，既保護了貨物，又美化了環境。



②

② 在礦石堆場修建抑塵牆。抑塵牆高達 20 多米，綿延數公里，有效的發揮了防風抑塵作用。



③

③ 建成車輛輪胎沖洗及污水處理設施，利用循環水對車輪進行沖洗。

④ 礦石堆場配備高壓噴淋設施，皮帶(輸送)流程配備先進的幹霧除塵設備，減低粉塵產生。



④



⑤

⑤ 港區內配備灑水車、清掃車，入港礦石運輸車輛均要求加蓋篷布，保持清潔優美的港區環境。

(二) 資源節約

本公司秉持「綠色、節能、環保」理念，以建設綠色生態港口為目標，加強資源管理，優化能源利用，打造高效率、低能耗、低污染的可持續發展模式。

青島港榮膺 「綠色港口」



近幾年，本公司按照《青島港建設綠色循環低碳港口主題性項目實施方案》規劃，加快港口發展轉型升級，努力構建以高效能、低能耗、低污染、低碳排放為基礎的綠色循環低碳發展模式。

2016年7月，青島港綠色港口主題性項目順利通過交通運輸部考核驗收，被交通運輸部評為「綠色港口」。

近年來，本集團先後完成電能在線監測、船舶岸電、輕型吊具、大型港機勢能回饋和電能諧波整治等 27 項綠色低碳港口重點建設項目，港口生產綜合生產能耗同比下降 2.7%。

序號	資源種類	單位	2014年	2015年	2016年
1	水	萬立方米	354	338	313
2	其中循環水	萬立方米	100.6	99.5	75.0
3	汽柴油	噸	51,056	51,574	52,577
4	電力	萬千瓦時	37,124	36,906	38,572
5	直接能源消耗	萬噸標準煤	7.9	8.4	8.5
6	間接能源消耗	萬噸標準煤	16.8	16.6	16.9
7	綜合能耗	萬噸標準煤	24.9	25.0	25.4
8	綜合能耗成本	億元	7.96	6.90	6.50
9	萬噸吞吐量生產綜合能耗	噸標準煤	4.14	4.01	3.90

註：直接能源消耗指含煤、汽柴油、天然氣等化石燃料消耗；間接能源消耗指採購的電力、蒸汽等能源消耗。

1. 集約利用港口資源

本公司將綠色理念貫穿港口生產、建設全過程。持續優化港區的規劃佈局，集約利用港口岸線、陸域、水域等資源，提高資源利用效率。科學規劃使用資源，推進上下游產業互動合作，發展循環經濟，促進港城協調發展。

本公司在獲取及利用適用水源上，對環境及外界未產生重大影響。我們制定各種節水措施，加強對碼頭除塵、設備清潔和生活辦公等本公司主要用水領域的水資源節約利用。通過修建水池，收集和循環利用雨水，解決碼頭除塵及清潔用水，降低水資源消耗。加強對員工節約用水宣傳教育，對生活用水設施進行節水設計和改造，進一步節約飲用水資源。

2. 推進能源管理升級

健全能源管理機制，強化能源管理標準化流程，深入推進管理節能、技術節能、操作節能、生產節能。推進能源管理信息系統，為大型車輛機械安裝燃油計量儀，為電動、冷凍設備安裝高精度電度錶，構建電力、燃油、水、蒸汽能耗數據自動採集分析平台。發動全員、全崗位查找管理創新空間，實施精細化管理，有效降低設備能耗。

前港分公司以創新管理推動節能再升級，挖掘潛能，加大綠色能源利用率，將現有蒸汽淋浴改為太陽能淋浴，達到了良好的節能效果，實現了經濟效益和環境績效雙提高。



3. 優化能源利用結構

加快設備設施升級。通過技術升級淘汰落後生產工藝與設備設施，降低「三廢」排放量，提高設備能效水平和資源利用率。應用門機能量回饋技術，單台門機節能 23%以上；完成卸船機電控系統升級，能源單耗下降 9%。

大力實施低碳節能技術。推進船舶岸電技術應用，安裝完成 4 個泊位高壓船舶岸電設備，港內作業的拖輪實現岸電接入。開展港區 LED 綠色照明技術改造，改造後較之前節電達到 60%。擴大 LNG（液化天然氣）機械設備應用，建成 3 座 LNG 加氣站，自有 180 多部 LNG 運輸車。

2016 年 7 月，前灣港區高壓船舶岸電設備完成調試並成功為集裝箱船舶接電，標志著本公司已具備高壓船舶岸電供電能力。船舶用上了岸電高效能源，既節約了船舶燃料消耗，降低能源成本，又可消除停靠碼頭後輔機發電產生的尾氣，減輕對港口周邊大氣污染。



創新節能設計和節能操作。注重打造綠色工藝，如新建的糧系統，採用的半錐型底倉設計比傳統設計降低清倉設備能耗 30%，採用的倉壁溜管直取設計比傳統設計預計年節電 150 萬度。實行崗位技能培訓，強化標準化操作，集裝箱、幹散貨、液體化工等貨種實現工藝流程標準化。



六、安全生產

本公司堅持「人安合一」的安全理念，積極健全安全生產組織、完善安全管理制度、培育本質安全型員工、打造本質安全型環境、提升本質安全型管理，築牢安全防線，建設平安港口。

（一）安全生產績效

本公司生產管理過程中，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《山東省生產經營單位安全生產主體責任規定》、《青島市安全生產條例》等法律法規，全面落實企業安全主體責任，深化安全隱患排查治理，開展安全生產標準化建設，提升本質安全管理水平。本公司附屬的裝卸公司全部取得安全生產標準化一級企業資質，二三線公司全部通過所在行業安全生產標準化企業考評。

2016 安全生產數據

- 2016 年本集團未發生重大安全責任事故，未出現職業病案例。
- 實施全員安全大培訓，累計聘請 96 名行業專家開展了 41 個板塊覆蓋全員的安全培訓。
- 開展「安全隱患大排查快整治」和「職工隱患隨手拍」等專項活動，累計查改安全隱患 5,193 項。
- 推廣應用無人橋板頭、危險品智能化監管、罐區雷電預警等技防設施 50 多項。
- 新編或修訂危險品作業 7 大類 37 項突發事件應急實戰要點，組織應急演練 59 次。

圖：公司開展消防演練



以提升員工安全意識為目標，強化安全文化體系建設。2016年，共組織召開10次安全生產現場推進會，先後總結十八個單位安全管理經驗和創新成果，完成61項安全創新成果和356項安全創新工作。開展「安全生產月」、「專項整治月」等系列主題活動，拍攝製作安全微電影56部、安全生產漫畫196幅，大力營造齊抓共管的安全氛圍。



安全生產推進會

強化崗位安全培訓，提升員工安全技能。通過安全專題培訓、在線培訓、崗前測試、事故案例警示教育等方式開展全員安全培訓，累計創建安全培訓網站和微信平台16個，搭建安全實訓室26個，實現員工安全培訓率100%。



安全培訓與教學

以科技強安為依托，通過優化資源配置、保障安全硬件投入。創新裝卸工藝流程，實施人機分離、人貨分離，降低作業風險和勞動強度。運用信息化、互聯網技術，實施機械化替人、自動化減人，推進智能化庫場、無人化閘口等項目建設，減少人員投入，降低現場安全隱患。



(二) 安全生產措施

1. 落實安全主體責任。堅持「黨政同責、一崗雙責、失職追責」的安全管理要求，制定實施《員工安全違章處罰管理辦法》，建立完善崗位安全責任制 370 項，逐級簽訂安全目標責任書，分解落實安全生產目標指標。

2. 提升安全基礎管理。提升標準化管理水平，以問題、短板為導向，分類修訂安全管理標準和規程 12 項，完成綜合、專項應急預案編寫和備案 27 項。



公司安全視頻監控及標準化作業流程



公司現場安全生產環境

3. 加強安全信息管理。制定實施《青島港安全生產信息管理辦法》，基層單位每日上報安全生產信息，對包括輕微傷在內的所有安全事故嚴格調查處理，舉一反三，制定落實安全防範措施。

4. 加強安全應急管理。本公司制定的綜合、專項和現場處置的三級安全生產應急預案體系。各基層單位與港區周邊重點單位簽訂了應急救援聯動協議，進一步完善了公司的應急預案體系。

5. 提升安全創新管理。研究制約安全生產的薄弱環節，抓好安全重點項目攻關，每月開展科技創新交流，推廣新技術、新成果。

(三) 員工職業健康

本公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》，通過了國際安全及衛生管理系統驗證標準(OHSAS18000)職業健康與安全管理體系認證。我們制定了《職業衛生管理標準》、《員工健康查體管理標準》等管理標準，堅持「預防為主、防治結合」的職業病防治工作方針，加強預防、控制職業病危害，每年為員工健康查體，建立員工職業健康檔案，保障員工職業健康權益，不斷提高職業安全健康管理水平。



本公司全面抓好職業病防治工作，組織 12 個重點單位開展了職業病危害因素網上申報，做好職業病危害因素年度檢測和日常監測，對所有從業人員開展了崗位職業病危害因素的安全告知、培訓和健康查體，加強職業衛生基礎管理。

本公司結合生產崗位的環境特點，建立了員工勞動防護用品的配備標準，加強對勞動防護用品質量監督，保證正確佩戴和使用，使勞動防護用品真正起到有效預防工傷和職業病發生的作用，為員工創造安全健康的生產和工作環境。



七、客戶服務

本公司把服務質量作為企業生存的生命線，堅持客戶至上，圍繞「實現 100%客戶的 100%滿意」的服務理念，不斷改進服務質量，提升服務水平。

（一）服務保障

1. 擦亮服務品牌，提高服務質量

本公司貨運裝卸、客運服務和港口相關經營服務已通過 ISO14000 環境管理體系認證。我們設立了客戶服務中心，為客戶提供 24 小時諮詢服務。我們每年開展「質量月」、「安全生產月」等主題活動，持續提升服務質量。



（1）對外公示服務電話。本公司客戶服務電話 24 小時暢通，隨時竭誠為客戶提供諮詢服務。



（2）提供專業化客戶服務。選派業務精、能力強、高素質的人員，充實到客服中心，為客戶提供專業、優質的服務。



（3）實施「首問負責制」。健全內部協調與對外服務工作機制，確保對外服務人員能快速有效協調相關部門，迅速解決客戶需求，提升服務效率。



（4）建立客戶服務關鍵績效 (KPI) 指標體系。客服工作實行量化管理，定期盤點總結，綜合評價客服工作績效，提升客服工作質量。

本公司以客戶需求為導向，實施總部營銷，為客戶提供「門到門」全程物流服務。公司領導每年都帶隊走訪客戶，舉辦各類客戶座談會，廣泛徵求客戶意見建議，回應客戶關注，進一步滿足客戶個性化需求，增進合作友誼。



本公司積極應對航運市場船舶大型化和經營聯盟化的趨勢，加快推進碼頭、管線等基礎設施建設，提升基礎設施硬實力，實現「世界上有多大的船、青島港就有多大的碼頭」。

港口邁入「大船時代」

- 2015年6月27日，國家交通部、發改委確定首批包括青島港在內的4個港口可接靠40萬噸礦石船（「Valemax」）。
- 2015年7月4日，Valemax「遠卓海」輪在青島港董家口港區靠泊作業，青島港成為國內首個靠泊Valemax的碼頭。
- 40萬噸船舶的國內首航，標志著中國碼頭等級從30萬噸提升至40萬噸，開啓了中國港口作業的「大船時代」。據測算，鐵礦石運輸採用Valemax比傳統的30萬噸以下船舶，綜合物流成本節約15%以上。
- 董家口港區配套建設了400萬平方米礦石堆場，一次性堆存能力5,500萬噸以上，均處於國內港口領先水平。
- 2016年，青島港董家口礦石碼頭憑藉高效的運營管理、優良的碼頭條件、發達的物流網絡，接卸Valemax 41艘，佔國內40萬噸礦石船接卸數量的70%。



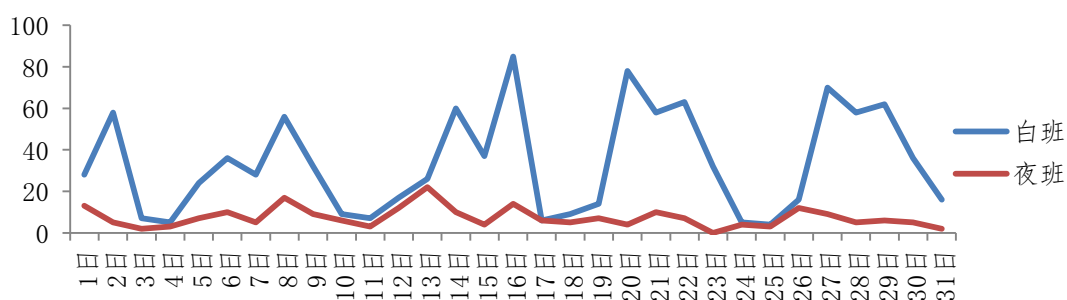
本公司科學安排生產計劃，周密部署生產組織，優化業務流程，提升工作效率，為客戶節約時間、降低物流成本。

本公司重視客戶隱私保護，安排專門人員保管客戶來函、簽約及其他重要資料信息，與管理、業務等重要崗位人員簽訂保密協議，對客戶信息及隱私嚴格保密，防範客戶信息泄露風險。



提升客戶服務之措施

- QQCT 每月通過客服大數據分析，準確定位客戶關注的問題，提高服務效率。下圖為 2016 年 12 月份 **24 小時服務熱線** 統計，當月累計接聽服務電話達 **1,294** 個。



- 大港分公司推行陽光服務、微笑服務、規範服務、高效服務、廉潔服務。開展對外服務滿意度量化測評，先後發放滿意度問卷 **1,195** 份，徵集客戶意見建議，提升服務質量。

- 前港分公司為客戶提供周到貼心服務。炎熱夏季，組織人員為到港提貨客戶的貨車司機免費送上綠豆湯、酸梅湯、西瓜等清涼飲品，讓他們在炎炎夏日感到一絲清爽。



- QQCTU 精心打造「**心貼客戶、溫暖服務**」窗口。對單證受理效率、辦理服務態度、電話諮詢服務、處理問題能力等進行客戶滿意度調查，共發放調查問卷 **146** 份，徵集意見建議 **5** 項，制定改進措施 **7** 項。



2. 練就精準技藝，提高作業效率

本公司通過標準化作業訓練、技能培訓和技術大比武等多種方式，不斷提高操作人員的技術本領和實戰能力。我們抓住客戶最關心的問題，提高碼頭作業效率，降低船舶在港時間，暢通進出港物流環節，保證貨物安全，為客戶提供有保障的貼心服務。

本集團的裝卸效率多年一直在行業內處於領先地位，集裝箱裝卸效率繼續保持世界第一，鐵路裝車量繼續位居全海區第一，鐵礦石接卸效率 24 次刷新世界紀錄。高效率的裝卸、有保障的服務，贏得客戶的充分肯定。



2016 年春節期間，本集團員工郭凱、安立強分別**成功挑戰吉尼斯紀錄**。郭凱駕駛裝載機在 1 分鐘內打開了 30 個啤酒瓶，安立強駕駛電叉車擦起了 16 個高腳杯。他們在各自的領域內達到了世界最高水平，向觀眾展現了人機合一、駕輕就熟的高超技藝。



（註：本頁圖片來源於中央電視台電視節目截圖）



（二）投訴處理

本公司堅持以客戶為中心，健全客戶服務體系，制定客戶管理辦法，設立專門的客戶投訴受理機構，妥善處理客戶投訴以及有關爭議，持續改進服務質量，提升客戶的滿意度。針對客戶提出的意見，建立了以「首問負責制」為核心的服務機制，及時瞭解客戶的困難和需求，持續改進服務水平，滿足客戶多樣化需求，維護客戶的利益。



本公司定期組織客戶滿意度調查，傾聽客戶意見建議。對收到的客戶投訴，落實首問負責制，客服人員持續跟踪解決客戶投訴事項，確保投訴事項辦結率 100%。以下為本公司 2016 年通過正式申訴機制接到和處理的客戶投訴情況統計（不含附屬公司及合營公司）：

序號	投訴類型	投訴數量（宗）
1	客戶投訴數量	38
2	無效投訴數量	0
3	已處理投訴數量	38
4	未處理投訴數量	0

八、合作共贏

本公司積極融入「一帶一路」國家戰略，搶抓戰略機遇，加快國際化步伐，加強與世界港口、上下游產業及供應商合作，發揮各自優勢，形成整體合力，打造新的競爭力。

（一）合資合作

本公司緊跟國家戰略部署，在「一帶一路」沿線打造「朋友圈」，加快國際化戰略佈局。2016年，我們的合資合作取得重要進展，與海內外戰略合作夥伴共計簽署 12 個戰略合作框架協議，培養造就了一批國際化人才，增進了與國際港口、業務合作夥伴的戰略合作，拓展了海外的可持續發展空間。

增進友好港建設

加強與國際港口交流合作，2016年分別與馬來西亞巴生港、吉布提(國)吉布提港、埃及塞得港 3 個港口建立友好港關係。

擴大海外合資合作

攜手合作夥伴加快推進海外港口項目合作，簽署意大利瓦多利古雷港碼頭合資運營協議，積極推進港口碼頭項目的合作。

加強國際戰略合作

深化與國際航運、港口、金融等戰略合作夥伴的合作，與國家開發銀行中非發展基金、中遠海運港口公司、巴西淡水河谷等簽署戰略合作框架協議。



2016年3月31日，在山東省省委常委、青島市市委書記李群的見證下，鄭明輝董事長代表本公司與中國海運(歐洲)控股有限公司、羅馬尼亞康斯坦察港務管理局共同簽署了三方戰略合作框架協議，共同打造了港航合作的新典範。

(二) 供應商關係

本公司嚴格遵守國家招投標法律法規，規範招標採購管理，保證本公司及供應商的合法權益。我們致力於維護市場秩序，遵守對供應商的政策與承諾，倡導建立公平競爭、平等互利的商業環境。

本公司實行集中採購政策，大力實施「陽光採購」工程，設置專職部門物資設備招標採購中心，負責對原材料、設備和業務外包進行統一採購。通過「陽光採購」工程的實施，我們發揮了採購規模化和專業化優勢，加強了採購過程的風險管控，有力的防範了暗箱操作、商業賄賂等違法違規行爲，有效的促進了資金節約和成本管控。



「陽光採購」

「陽光採購」是本公司實施互聯網戰略 創建智慧港口的重要組成部分。自上線以來，贏得社會廣泛關注，截至 2016 年 12 月 31 日止，已發佈競價信息 700 多條，招投標及拍賣公告 1,700 多條，日常詢價信息 50,000 多條，累計訪問量達 1,200 多萬次。「陽光採購」對於促進採購活動公平公正、公開透明，提高採購效率，降低採購成本，防範採購風險，發揮了積極作用。

本公司制定了《供應商管理辦法》，規範供應商準入門檻，完善供應商日常管理、定期評價和年度審核的管理機制，通過招投標等方式不斷引入有實力的供應商，持續優勝劣汰，保持供應商的領先水平和競爭活力。

近三年主要合作供應商區域分佈

供應商分佈區域	2014 年供應商數量 (個)	2015 年供應商數量 (個)	2016 年供應商數量 (個)
青島市	642	650	614
山東省 (不含青島市)	150	136	127
山東省外	423	368	350
總計	1,215	1,154	1,091



本公司採購過程中，注重優先選用質量可靠、節能高效和綠色環保的設備及材料，杜絕採購國家明令淘汰的落後產品。在供應商管理中，瞭解供應商是否遵守法律法規及勞工準則，關注其產品是否綠色環保、節能高效，將我們的可持續發展理念及管理要求傳遞給供應商，推動供應商自覺履行社會責任。

（三）推動行業發展

本公司積極加入各類行業協會和組織，參與行業交流活動，推動行業創新與發展，與同行業企業保持融洽關係。目前，本公司已加入 10 多個行業組織，並分別擔任副會長、理事等職務，在組織活動中承擔重要角色。以下為本公司加入的部分組織：

序號	協會名稱	序號	協會名稱
1	中國港口協會	8	青島市安全生產協會
2	青島市企業聯合會	9	山東省內部審計師協會
3	中國國際商會青島商會	10	青島市內部審計協會
4	海峽兩岸航運交流協會	11	青島市物流協會
5	山東省港航協會	12	青島市土木工程學會
6	香港特許秘書公會	13	中國水運建設行業協會
7	山東省商標協會	14	山東特種設備協會



九、以人爲本

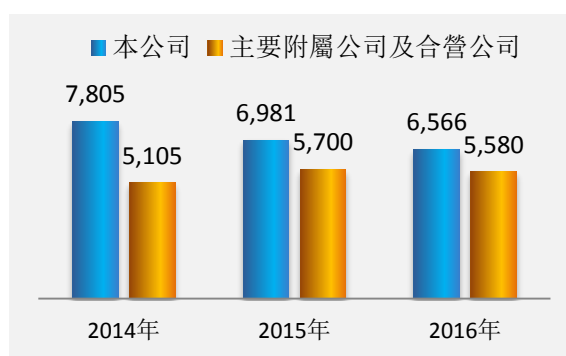
本公司重視人才的可持續發展，堅持「以人爲本、人才強港」，關注員工訴求，保障員工權益，健全人才培養機制，積極構建和諧勞動關係，促進員工與企業共同成長。

（一）員工概況

本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》（「勞動法」），依法規範勞動關係，建立以全員勞動合同制爲核心的勞動用工體系。截至 2016 年 12 月 31 日止，本公司共聘用 6,566 名員工，主要附屬公司及合營公司聘用 5,580 名員工。公司員工全部爲全職人員，員工人數相對穩定。

公司員工數量分類統計（單位：人）

年份	本公司	附屬公司及合營公司
2014 年	7,805	5,105
2015 年	6,981	5,700
2016 年	6,566	5,580



統計分類	分類細分	人數（人）
員工年齡	30 歲以下	3,654
	30-50 歲	5,903
	50 歲以上	2,589
員工學歷	研究生及以上	207
	本科	2,216
	專科	4,736
	其他	4,987
員工性別	男性員工	10,998
	女性員工	1,148
技術職稱	高級專業技術人才	257
	中級專業技術人才	847
	初級專業技術人才	1,181

（二）保障員工合法權益

1. 民主權利。健全以職工代表大會爲基本形式的民主管理制度，深化創新廠務公開、民主管理工作，保障員工群衆的知情權、參與權和監督權。弘揚廣大員工的主人翁精神，引導員工立足本職、愛崗敬業、團結進取，把員工的智慧和力量凝聚到港口生產和建設發展上來。

2. 薪酬政策。員工薪酬包括基本工資及績效獎勵，薪酬的增長按照與公司經營績效增長同步、與勞動生產率提高同步的原則，依據員工工作表現、經濟環境以及人力資源市場供求狀況決定。按照國家有關規定繳納各項社會保險，為員工提供高溫補貼、取暖補貼、健康查體等福利政策，還向員工提供學習培訓、文體活動等人文關懷和服務等。

員工權益保障績效指標

統計分類	2014年	2015年	2016年
集體合同覆蓋率(%)	100	100	100
企業年金覆蓋率(%)	100	100	100
重大事項通報率(%)	100	100	100
民主監督覆蓋率(%)	100	100	100
參加工會員工比例(%)	100	100	100
少數民族員工佔比(%)	0.387	0.394	0.425
職業培訓覆蓋率(%)	100	100	100
職業健康檢查率(%)	100	100	100
社會保險覆蓋率(%)	100	100	100
查體及健康檔案覆蓋率(%)	100	100	100

3. 員工假期。本公司貫徹落實國家及地方勞動法律法規，維護員工正常休假的合法權益，保障員工依法享受公共假日及帶薪休假權益。

假日名稱	休假天數
法定節假日	元旦、春節、清明節、勞動節、端午節、中秋節、國慶節等執行國家統一標準
帶薪休假(累計工作滿1年不滿10年)	5天
帶薪休假(累計工作滿10年不滿20年)	10天
帶薪休假(累計工作滿20年)	15天
生育假	158天
護理假	7天
哺乳假	子女不滿一周歲，女員工每天1小時
婚假	3天
喪假	1-3天
配偶探親假	30天
父母探親假(未婚)	20天/年；45天/2年
父母探親假(已婚)	20天/4年

4. 用工管理。本公司一貫重視遵守勞動法，保障員工的合法權益。加強對本公司及成員單位遵守勞工標準的監督檢查，本集團及成員單位未有使用童工、強迫勞動、用工歧視、性別歧視、職業歧視等違法違規行爲。本集團員工入職後，全部與公司簽訂書面勞動合同；員工離職時，本集團不以非法理由和手段限制其對新工作的選擇。

2016 年員工聘任及流失數量統計（單位：人）

統計分類	分類細分	新聘任人數	流失人數（含離退休人員）
員工年齡	30 歲以下	41	110
	30-50 歲	1	36
	50 歲以上	0	275
員工學歷	研究生及以上	14	4
	本科	28	15
	專科	0	131
	其他	0	271
員工性別	男性員工	27	379
	女性員工	15	42

5. 公平待遇。本集團杜絕任何形式的就業歧視，員工在招聘錄用、職業發展等方面享有平等機會，不因性別、年齡、種族、信仰以及其他非法因素予以區別對待。

（三）構建和諧勞動關係

1. 為廣大員工辦實事、謀福祉

本集團堅持一手抓經營發展，一手抓員工生活。董事長鄭明輝強調要關心員工生活，創新造福模式，把好質量關，把好事辦好、實事辦實。本公司每年都深入調研，瞭解員工需求，為員工解決衣食住行等方面的難題，堅持每年為員工辦實事。

2016 年為員工辦的十件實事

（1）對董家口港區和大港港區的停車場進行統籌規劃，解決員工私家車停車難問題。在前灣港區和董家口港區建設洗車點，解決員工洗車難問題。

（2）推進琅琊台員工安置房建設，讓董家口港區員工屬地化工作和生活，安居樂業。統籌調整各港區辦公住宿用房，滿足各單位辦公和住宿需要。

(3) 加強港區生活用水水質監管，協調市、區有關部門，保證港區正常生產、生活用水需要。

(4) 充分利用社會公交資源，開通前灣南港區公交線路，為南港區交通出行創造便利條件。不斷調整完善董家口港區直通車、隧道定點大站車、前灣港內班車運行方案，讓員工上下班更加便利。

(5) 創新節日物品和消暑降溫物品的種類和發放形式，為員工提供高質量的節日所需物品。增加生日蛋糕款式品種，繼續為員工、離任退休員工和在崗已婚員工配偶發放生日蛋糕。

(6) 擴大「節日集市」規模和範圍。與港外商家、超市合作，適時組織年貨大集，各類團購會、推介會等團購活動，為員工提供質優價廉、物超所值的商品和服務。

(7) 繼續高質量為員工和離任退休員工開展健康查體。改善老港區門診部查體條件，增設董家口港區查體場所，增加員工家屬健康查體優惠項目，做好健康查體跟蹤治療，保證員工身體健康。

(8) 加強食堂和食品安全管理，規範食堂出入庫和單餐核算，提高工作餐質量。

(9) 關心員工身心健康，繼續落實員工帶薪休假制度。

(10) 堅持依法合規為員工及時、足額繳納社會保險、企業年金和公積金，全面保障員工權益和長遠利益。繼續每年辦理補充醫療保險大病醫療救助，切實解決重病員工的實際困難。

2. 改善工作環境，提高生活質量

本公司投入資金建設和改造辦公場所和候工樓，不斷改善員工辦公、候工條件，為員工打造了安全、舒適的工作環境。推進董家口港區員工安置房建設，建成高標準的員工宿舍，讓員工安居樂業，實現屬地化工作和生活；改善黃島油港區、董家口港區、琅琊台員工安置區交通體系，不斷提高後勤服務保障水平。優化員工健康查體標準，及時跟蹤服務、干預治療，保障員工身心健康。堅持高質量發放節日物品和生日蛋糕，讓廣大員工共享發展成果、共建幸福家園。





本公司工會每年組織走訪各行業先模人物和疾困家庭，將關愛和救助金送到他們的手中。2016年春節前夕，公司各級工會走訪慰問 **1,000 戶** 先模人物和疾困家庭。



2016年3月1日，本公司2016年度職工**健康查體**正式啓動。公司關愛職工身體健康，堅持每年為職工組織健康查體活動。



2016年7月，進入酷暑天氣，本公司「**防暑降溫**」工作全面啓動。公司為裝卸一線配備了綠豆湯、酸梅湯、冰糕和西瓜等清涼品及藿香正氣水等防暑藥品，保障廣大員工平安度夏。



本公司用心提高員工班中餐質量，滿足就餐營養化、多樣化需求。每逢重要節日，都為職工精心準備節日**特色食品**，包括元宵節的湯圓、端午節的粽子、中秋節的月餅、冬至的餃子等。

3. 引導健康品位，豐富業餘生活

本公司關注員工身心發展需要，結合實際每月一個主題，開展寓教於樂、小型多樣的文化活動，豐富員工業餘生活。引導員工堅守理想信念，強化事業追求，提高道德素養和文化品位，增強凝聚力、提升執行力，構建和諧企業。2016年，本集團先後組織了棋牌比賽、登山比賽、趣味運動會、水上運動會等多種多樣的職工健身活動。



2016年2月22日，前港分公司舉辦「元宵燈謎暨創新餐飲品嚐會」活動，員工們共同參與了猜謎語、品元宵等趣味活動。



2016年9月20日，本公司職工沙灘趣味比賽在黃島區金沙灘火熱開賽，230多名員工參加了沙灘排球、沙灘運球、沙灘拔河等項目比賽。

2016年7月1日，本公司工會主辦的「海港好歌曲董家口演唱會」在董家口燈光球場精彩上演。



4. 關愛女員工

本公司貫徹落實國家《女職工勞動保護特別規定》，維護女員工孕期、產期和哺乳期合法權益，保障女員工在就業、升職等方面的公平機會。



2016年3月8日，本公司慶祝國際婦女節，為廣大女員工舉辦了「我從春天走來」巾幗風采展示活動。



青島實華為慶祝國際婦女節，表彰女員工在崗位上做出的突出貢獻，組織拍攝了「巾幗建功在崗位」——三八婦女節巾幗風采展專題片。

（四）打造成成長成才平台

本公司注重人才培養與發展，營造公平公正的人才競爭機制，大力推進人才培養計劃。與國家開放大學、中國石油大學合作開展學歷教育，提升員工素質。2016年，本集團新增各類國家高、中、初級職稱 249 人，新增高級工、技師、高級技師資格 522 人，為公司發展提供了人才保障。



2016年，本集團實施課堂教育與在線學習相結合的教育培訓模式。在員工教育培訓中心開設了**12個專業、34個班**的專題培訓，同時搭建起青島幹部網絡學院、青島港在線英語學堂、青島港人力資源管理平臺在線學習系統和在線考試系統等四大**在線學習教育平臺**。充分利用這些培訓載體，組織開展領導幹部培訓、後備人才培訓、科隊級幹部培訓、兩級機關管理人員和專業技術人員培訓、任務導向培訓、外派業務骨幹培訓、英語在線培訓七大板塊的培訓。

本集團開展全員大培訓，員工參與率達到 100%。2016 年，先後組織了 **6** 期領導幹部專題講座；**13** 期 **537** 人參加的後備人才培訓班；**13** 期 **894** 人參加的科隊級培訓班；**40** 多場次 **3,000** 多人參加的兩級機關、專業技術人員培訓以及 **1,363** 人參加的英語在線培訓；選派 **12** 個批次 **89** 名業務骨幹參加中國港口協會業務培訓班。

同時，各單位立足實際，組織開展各種形式的任務導向培訓，組織參加國家職稱考試及評審，抓好技術工人技能培訓，做好「金藍領」高技能人才培養。



2016年2月29日，首期後備人才培訓班開班，拉開了2016年公司大教育培訓的序幕。副董事長成新農出席開班典禮並發表講話。

多年來，在良好培訓機制和學習環境下，本集團先後涌現出行業乃至全國的先模人物，其中包括新時期產業工人的杰出代表許振超，全國「五一」勞動獎章獲得者皮進軍，全國優秀共產黨員郭凱等。2016年，郭希輝等2名員工榮獲齊魯首席技師，潘業濤等5名員工榮獲青島市首席技師，杜新營等3名員工榮獲青島市突出貢獻技師榮譽稱號。另外，郭凱、郭磊、劉恩磊、莊玉坤4名員工入選青島市「大國工匠」宣傳，向全社會展現了青島港高技能人才的風采。



圖：郭凱被授予「全國優秀共產黨員」

2016年2月，本集團員工王加全被授予「**全國優秀農民工**」。

2016年5月，本集團員工郭希輝被授予「**全國青年崗位能手**」。

2016年7月，本集團員工郭凱被授予「**全國優秀共產黨員**」，他也成為青島市唯一當選的全國優秀共產黨員。

十、社會公益

本公司重視承擔社會責任、履行企業公民義務，積極參與社會公益事業，捐資助學，敬老愛幼，關心弱勢群體，服務社會，弘揚正能量，促進社會和諧發展。

（一）助力和諧社區建設

本公司快速發展，帶動了周圍物流、倉儲、製造業和金融等行業發展，為本地區域增加了稅收來源，帶來大量的就業機會，促進了當地經濟的發展。

長期以來，本公司積極關注和參與所在社區建設，致力於企業與本地社區和諧相處、共同發展。我們大力開展志願者服務活動，服務社區，奉獻社會，組建了 40 多支志願服務隊參與社區公共服務，與黃島區辛島社區、市北區洛陽路社區、黃島實驗小學、嶗山區華樓希望小學等社區及學校開展結對子志願服務活動，幫老助殘，扶貧濟困，倡導文明，樹立了良好的社會形象。



2016 年 6-7 月份，青島海岸沿線受到浒苔侵襲，本公司及下屬各單位志願服務組織積極發動廣大黨員、團員青年，參加「抗擊浒苔·保衛藍色海洋」公益活動。

2016 年六一兒童節期間，本公司邀請當地泊裏鎮小學的同學，參觀董家口礦石碼頭，讓他們有機會親身感受家門口的世界級大港。



本集團志願者參加青島市「愛心陪伴空巢老人」公益活動，走進社區敬老院為老人送溫暖，陪伴老人過周末。參與「志願青島 繽紛四季」志願服務活動，為貧困地區小學生捐贈衣物，深入小區撿拾垃圾、宣傳環保理念，定期為社區居民提供衛生保潔、檢查電氣線路、維修電器等志願服務。



① 本集團志願者為黃島區「特殊教育中心」的聾啞兒童和智障兒童送去了益智玩具、牛奶、文具等慰問品，陪伴小朋友學習互動，為他們帶去了歡樂和笑聲。

② 本集團志願者利用自己的休息時間，向入港運輸貨物的司機師傅們，宣傳國家有關治理大貨車超載的法規。



③ 本集團志願者來到青島市芙蓉山養老院，為老人們換洗衣服、床單被套，陪老人們聊天，并送上了牛奶和水果等慰問品。



④ 本集團志願者為青島市兒童福利院的孩子們送去了牛奶、奶粉、兒童圖書等，與孩子們親切互動，讓他們感受到了家庭的溫暖和親人的關愛。



（二）投入社會公益事業

本公司在保持企業快速發展的同時，不忘回報社會，把企業發展成果與社會共享，積極關注社會需求，支持社會公益、慈善事業，向社會奉獻愛心。



本集團發動員工積極參與青島市組織的「**慈善一日捐**」活動，捐贈善款，奉獻愛心。2016年，共募集善款**338,931**元，款項全部移交青島市慈善總會。



2016年植樹節前夕，本集團組織員工參加義務植樹活動，用辛勤雙手建設綠色美麗家園。



2016年5月，大港分公司「春雨」學雷鋒志願服務隊、輪駁分公司「啓航」志願服務隊、青島外理「一帆」志願服務隊被共青團青島市委、青島市青年志願者協會授予「**青島市青年志願服務先進集體**」稱號。



本公司每年組織員工參加無償獻血公益活動，廣大員工懷著「捐血一袋，救人一命」愛的初心，自發地參與到無償獻血活動中，用實際行動爭做社會文明的傳播者。



2016年8月，本集團組織的「**獻青春熱血 做文明先鋒**」無償獻血活動在前灣港區開展，短短兩小時內有**55**人參與獻血，獻血量達**17,500**毫升。像這樣的活動，2016年本集團先後組織了三次。

來自本集團員工陰春生，每年都堅持獻血，累計獻血量已達**5,000**毫升，已然成為奉獻無私愛心的楷模。

十一、附錄

(一) 公司資料

1. **公司中文名稱**：青島港國際股份有限公司
2. **公司英文名稱**：Qingdao Port International Co., Ltd.
3. **註冊地**：中國山東省青島市市北區港華路 7 號
4. **法定代表人**：鄭明輝先生
5. **註冊資本金**：477,820.4 萬元
6. **股票上市日期**：二零一四年六月六日
7. **股票上市地**：香港聯合交易所有限公司主板
8. **股票簡稱**：青島港
9. **股票代碼**：06198
10. **聯席公司秘書**：陳福香先生, 黎少娟女士
11. **電話**：86-532-82982011
12. **傳真**：86-532-82822878
13. **電子信箱**：qggj@qdport.com
14. **公司網址**：<http://www.qingdao-port.com>
15. **經營範圍**：讀者可通過全國企業信用公示系統查詢，查詢網址：
<http://www.qdcredit.gov.cn/>



(二)《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	內容及指標	報告中的位置
A 環境		
A1 排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P26-28
	排放物種類及相關排放數據。	P27
	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（密度指以每產量單位、每項設施計算，下同）。	P27
	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	P27
	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度。	P27
	描述降低排放量的措施及所得成果。	P26-28
	描述處理有害及無害廢棄物的方法、降低產生量的措施及所得成果。	P27
A2 資源使用	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P29-31
	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千千瓦時計算）及密度。	P29
	總耗水量及（如適用）密度。	P29
	描述能源使用效益計劃及所得成果。	P29-31
	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	P30
製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用	
A3 環境及天然資源	減低對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P26-31
	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P26-31
B 社會		
B1 僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視、其他待遇與福利的政策；遵守對本公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	P44-52
	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P44
	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P46
B2 健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策；遵守對本公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	P32-35
	因工作關係而死亡的人數及比率。	不適用
	因工傷損失工作日數。	不適用
	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P33-35

層面	內容及指標	報告中的位置
B3 發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策，並描述培訓活動。	P51-52
	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P51-52
	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P51-52
B4 勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策；遵守對本公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	P44-46
	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P46
	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P46
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P42-43
	按地區劃分的供應商數目。	P42
	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P42-43
B6 產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜與補救方法的政策；遵守對本公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	P36-40
	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	收到關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P40
	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P23-24
	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
B7 反貪污	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P37
	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；遵守對本公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	P22-23
	於彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P22
B8 社區投資	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P22-23
	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P53-56
	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）；在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P53-56

說明：包括排放物指標中有關所產生溫室氣體、有害廢棄物、無害廢棄物的密度，資源使用指標耗水量的密度以及製成品所用包裝材料的總量等標注「不適用」的，該等指標不適用本公司。



(三) 《可持續發展報告編寫指南》內容索引

G4 編號	指標內容	備註
G4-1	機構最高決策者（如 CEO、董事長或相當的高級職位）就可持續發展與機構及其戰略的關係的聲明。	P2-3
G4-2	對主要影響、風險及機遇的描述。	P6-7
G4-3	機構名稱。	P57
G4-4	主要品牌、產品和/或服務。	P4、P57
G4-5	機構總部的地址。	P57
G4-6	機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展主題特別相關。	P4、P57
G4-7	所有權的性質及法律形式。	P57
G4-8	機構所服務的市場（包括地區細化、所服務的行業、客戶/受益者的類型）。	P4
G4-9	機構規模。	P57
G4-10	按僱傭合同和性別劃分的員工總人數； 按僱傭類型和性別劃分的固定員工總人數； 按正式員工、非正式員工和性別劃分的員工總數； 按地區和性別劃分的員工總數； 機構的工作是否有一大部分由法律上認定為自僱的人員承擔，或由非員工及非正式員工的個人(包括承包商的員工及非正式員工)承擔； 僱傭人數的重大變化(如旅游或農業僱傭人數的季節變動)。	P44 P46
G4-11	集體談判協議涵蓋的員工總數百分比。	P45
G4-12	描述機構的供應鏈情況。	P42-43
G4-13	報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈的重要變化。	無
G4-15	機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。	P1
G4-16	機構加入的協會(如行業協會)和國家或國際性倡議機構。	P43
G4-17	列出機構的合並財務報表或同等文件中包括的所有實體。 說明在合並財務報表或同等文件包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。	詳見年報
G4-18	說明界定報告內容和方面邊界的過程。 說明機構如何應用「界定報告內容的報告原則」。	P6-7
G4-19	列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面。	P6
G4-20	對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。	P6
G4-21	對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。	P6
G4-22	說明重訂前期報告所載信息的影響，以及重訂的原因。	無
G4-23	說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。	無
G4-24	機構的利益相關方列表。	P6
G4-25	就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	P6
G4-26	利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編制報告而進行。	P7

G4 編號	指標內容	備註
G4-27	利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。	P6-7
G4-28	所提供信息的報告期(如財務年度或日曆年度)。	P1
G4-29	上一份報告的日期(如有)。	無
G4-30	報告周期(如每年一次、兩年一次)。	P1
G4-31	關於報告或報告內容的聯絡人。	P64
G4-32	說明機構選擇的「符合」方案(核心或全面)； 說明針對所選方案的 GRI 內容索引； 如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。	P1 P60
G4-33	機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法： 如未在可持續發展報告附帶的鑒證報告中列出， 則需說明已提供的任何外部鑒證的範圍及根據； 說明報告機構與鑒證服務方之間的關係； 說明最高治理機構或高級管理人員是否參與為可持續發展報告尋求鑒證。	P1
G4-34	機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。	P13
G4-35	說明從最高治理機構授權高級管理人員和其他員工管理經濟、環境和社會議題的過程。	P12
G4-36	機構是否任命了行政層級的高管負責經濟、環境和社會議題，他們是否直接向最高治理機構彙報。	P12
G4-37	利益相關方和最高治理機構就經濟、環境和社會議題磋商的過程。	P6-7
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成。	P11
G4-39	最高治理機構的主席是否兼任行政職位(如有，說明其在機構管理層的職能及如此安排的原因)。	參見年報
G4-40	最高治理機構及其委員會的提名和甄選過程，及用於提名和甄選最高治理機構成員的條件。	參見年報
G4-41	最高治理機構確保避免和控制利益衝突的程序，是否向利益相關方披露利益衝突。	P6-7
G4-42	在制定、批准、更新與經濟、環境、社會影響有關的宗旨、價值觀或使命、戰略、政策與目標方面，最高治理機構和高級管理人員的角色。	P6-7
G4-43	為加強最高治理機構對於經濟、環境和社會主題的集體認識而採取的措施。	P6-7
G4-44	評估最高治理機構管理經濟、環境和社會議題績效的流程； 對於最高治理機構管理經濟、環境和社會議題的績效評估的應對措施， 至少應包括在成員組成和組織管理方面的改變。	P6-7
G4-45	在識別和管理經濟、環境和社會的影響、風險和機遇方面， 最高治理機構的角色是否使用利益相關方諮詢， 以支持最高治理機構對經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的識別和管理。	P6-7

G4 編號	指標內容	備注
G4-46	在評估有關經濟、環境和社會議題的風險管理流程的效果方面，最高治理機構的角色。	P6-7
G4-47	最高治理機構評估經濟、環境和社會的影響、風險和機遇的頻率。	P6-7
G4-48	正式審閱和批准機構可持續發展報告並確保已涵蓋所有實質性方面的最高委員會或職位。	P13
G4-49	說明與最高治理機構溝通重要關切問題的流程。	P11-14
G4-50	說明向最高治理機構溝通的重要關切問題的性質和總數，以及採取的處理和解決機制。	P11-12
G4-51	說明最高治理機構和高級管理人員的薪酬政策。	參見年報
G4-52	說明決定薪酬的過程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的決定，他們是否獨立於管理層。說明薪酬顧問與機構之間是否存在任何其他關係。	參見年報
G4-53	說明如何徵詢並考慮利益相關方對於薪酬的意見，包括對薪酬政策和提案投票的結果，如適用。	參見年報
G4-56	說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。	P5
G4-57	尋求道德與合法行為建議的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如幫助熱線或建議熱線。	P22
G4-58	舉報不道德或不合法行為的內外部機制，以及與機構誠信有關的事務，如通過直線管理者逐級上報、舉報機制或熱線。	P22
G4-EC1	機構產生和分配的直接經濟價值（包括收入，運營成本，員工薪酬和福利，向出資人支付的款項，向政府支付的款項和社區投資）。	P17
G4-EC3	機構固定收益型養老金所需資金的覆蓋程度。	P45
G4-EC7	開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響。	P26
G4-EC8	重要間接經濟影響，包括影響的程度。	P53
G4-EN5	能源強度。	P29
G4-EN6	減少的能源消耗量。	P29-31
G4-EN7	產品和服務所需能源的降低。	P29-31
G4-EN8	按源頭說明的總耗水量。	P29
G4-EN9	因取水而受重大影響的水源。	無
G4-EN10	循環及再利用水的百分比及總量。	P29
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇一)。	P27
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)。	P27
G4-EN17	其他間接溫室氣體排放量(範疇三)。	P27
G4-EN18	溫室氣體排放強度。	P27
G4-EN19	減少的溫室氣體排放量。	P27
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要氣體的排放量。	P27
G4-EN23	按類別及處理方法分類的廢棄物總重量。	P27
G4-EN25	按照《巴塞爾公約》附錄 I、II、III、VIII 的條款視為有害廢棄物經運輸、輸入、輸出或處理的重量，以及運往境外的廢棄物中有害廢棄物的百分比。	P27
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度。	P26-28
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資。	P26-28
G4-EN32	使用環境標準篩選的新供應商的比例。	P42
G4-EN33	供應鏈對環境的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	P42

G4 編號	指標內容	備注
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例。	P46
G4-LA3	程按性別劃分，產假/陪產假後回到工作和保留工作的比例。	P45
G4-LA7	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工人。	P35
G4-LA8	與工會達成的正式協議中的健康與安全議題。	P33-35
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數。	P51-52
G4-LA10	為加強員工持續就業能力及協助員工管理職業生涯終止的技能管理及終生學習計劃。	P51-52
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比。	P45
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理機構成員和各類員工的組成。	P44
G4-LA14	使用勞工實踐標準篩選的新供應商所佔比例。	P43
G4-LA15	供應鏈對勞工實踐的重大實際和潛在負面影響，以及採取的措施。	P43
G4-HR2	就經營相關的人權政策及程序，員工接受培訓的總小時數，以及受培訓員工的百分比。	P51-52
G4-SO4	反腐敗政策和程序的傳達及培訓。	P22
G4-SO5	確認的腐敗事件和採取的行動。	P22-23
G4-SO11	經由正式申訴機制提交、處理和解決的社會影響申訴的數量。	P40
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果。	P38



(四) 讀者反饋

尊敬的讀者：

您好！

非常感謝您在百忙之中閱讀青島港國際股份有限公司《2016年可持續發展報告》。為了進一步提升本公司的可持續發展工作水平和報告編制的質量，我們誠摯邀請您對本報告提出寶貴的意見與建議，幫助我們持續改進。

青島港國際股份有限公司
可持續發展報告編寫組
2017年4月

1. 針對下列問題，請您按1分至5分進行評分（1為最低分，5為最高分）

項目	評分
1. 您對本公司可持續發展報告的總體評價	
2. 您認為本報告能否反映本公司對經濟、社會、環境的重大影響？	
3. 您對本公司在利益相關方溝通方面的總體評價	
4. 您對本報告中信息披露程度的總體評價	
5. 您對本報告的版式與設計的總體評價	

2. 請您提出有關本公司可持續發展工作及本報告的意見與建議（可附加頁）：

您的聯繫方式

姓名：		職業：	
聯繫電話：		Email：	
聯繫地址：			

青島港國際股份有限公司董事會辦公室
電話：86-532-82982157 傳真：86-532-82822878
地 址：中國山東省青島市市北區港華路7號 郵政編碼：266011

您可以掃描右側二維碼，關注我們的網站
我們將充分考慮您的意見與建議，並妥善保護您的個人信息。

