

## 第五章 與持份者溝通和重要性評估

### 與持份者溝通

本集團十分重視持份者的寶貴意見，積極透過不同溝通渠道和平台，以雙向互動的方式了解持份者的訴求和對本集團的期望，為我們制定或調整本集團的可持續發展策略和目標提供有力依據。



## 第五章 與持份者溝通和重要性評估

### 主要持份者和常規溝通

下表列出我們與各主要持份者在日常營運中的常規溝通途徑及內容：

持份者組別	溝通途徑	溝通內容
 <b>客戶</b>	客戶滿意度調查、服務熱線電話、會議、商務拜訪、推廣活動、座談會	費率優惠、操作效率、服務多元化、貨物安全
 <b>員工</b>	績效評估、會議、工會、培訓、內部刊物《港情通訊》、本公司微信公眾平台、員工滿意度調查	員工投訴和建議、職業規劃及發展、職業健康與安全、傳達企業文化
 <b>股東與投資者</b>	會議、路演、投資者論壇、本公司網站、本公司通訊（財務報告、可持續發展報告和股東通函）、股東大會	業績、業務策略、發展計劃、投資回報
 <b>供應商</b>	招標會議、合同協議談判、定期評估、商務交流、專題討論會	供應商管理、供應商如何提高供貨質量
 <b>政府與監管機構</b>	專題匯報、資料呈交、論壇交流、拜訪	依法合規經營、有效落實安全管理、履行企業社會責任
 <b>社區與環境代表</b>	本公司網站、本公司微信公眾平台、企業宣傳冊、簡報、社區公益活動	推動社區發展、支持員工參與公益活動、有效落實環境管理





## 第五章 與持份者溝通和重要性評估

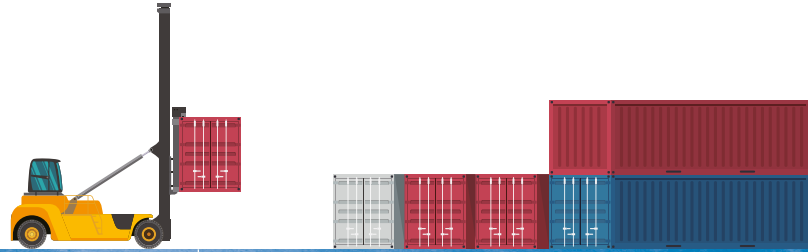
### 對持份者的回應

除常規溝通外，本集團每年在準備可持續發展報告的過程中亦會進行持份者溝通工作。2017年，本集團委託第三方專業顧問機構與我們的內部及外部持份者<sup>12</sup>（包括本集團總部員工、客戶、供應商、股東及投資者等）進行溝通，通過電話訪談和問卷調查，了解持份者對本集團可持續發展表現的評價和意見，以及他們對本集團未來工作的期望，從而幫助我們評估不同可持續發展議題對持份者而言的重要性，在本報告中更有針對性地披露相關資訊。

下表總結我們是次溝通工作所收集的持份者意見以及本集團的回應。

可持續發展範疇	持份者關注的事宜及對本集團的期望	本集團回應
 <b>經濟績效</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提升服務品質和運營效率，增強業務整體盈利能力</li> <li>穩定拓展海外碼頭業務，審慎管理風險</li> </ul>	<p>在推進碼頭業務全球化的過程中，我們從戰略角度出發，針對航運公司的航線，以提供完善的服務，同時研究項目所在國家的經濟環境、交通配套及未來發展潛力，再評估風險及回報，選擇增長潛力較大的集裝箱樞紐港進行佈局，實現穩定業務增長。同時，我們亦積極參與到港口的實際運營中，致力提升服務品質和運營效率。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第七章客戶至上</p>
 <b>企業管治</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為股東和投資者創造穩健持續的價值回報</li> <li>加強針對旗下碼頭公司經營管理的資訊披露</li> </ul>	<p>與客戶建立良好關係，爭取更多航線靠泊，提升整體碼頭組合的經營及管理效率是為我們的股東和投資者帶來穩定投資收益的關鍵因素，亦是本集團管理層不斷努力和探索的方向。</p> <p>隨著各持份者日益關注企業資訊披露的透明度和品質，我們在本報告中持續提升本集團可持續發展資訊的披露水平，並針對旗下不同碼頭公司提供更詳盡的可持續發展表現資訊，讓持份者更有效、準確地把握我們的經營管理動態。</p>

註：<sup>12</sup> 本集團就專業知識、與本集團的關係、對本集團決策的影響力和參與意願邀請相關持份者參與是次溝通工作。



可持續發展範疇	持份者關注的事宜及對本集團的期望	本集團回應
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過完善規劃及優化內部流程，應對業務潛在的人力資源風險，更穩健地實施本集團的全球化發展戰略</li> </ul>	<p>本集團於年內通過舉行員工交流計劃、「中高層管理人員領導力培訓班」和實施360度全面考核制度等措施，有效提升人才培育和管理水平，助力實現本集團的全球化戰略規劃。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第六章以人為本</p>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過碼頭自動化建設，持續推進綠色港口發展</li> </ul>	<p>因應碼頭自動化建設這一行業趨勢，本集團正積極推進旗下碼頭公司的閘口與堆場自動化以及綠色運營與發展，實現經濟和環保「雙效益」。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第八章綠色發展</p>
 供應鏈管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>更全面地披露有關供應鏈管理的資訊，特別是針對本集團如何有效監督和管理業務外包的相關管理措施</li> </ul>	<p>本集團致力將可持續發展標準納入供應鏈夥伴甄選和管理之中，亦十分注重業務外包管理，由完善制度到作業操作均積極履行相關管理和監督職責。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第九章合作共贏</p>
 社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強本集團在實踐對社區的承諾方面的資訊披露</li> </ul>	<p>本集團鼓勵旗下碼頭積極融入運營所在社區，與當地社群共同發展，以行動實踐回饋社區的承諾。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第十章回饋社會</p>


## 第五章 與持份者溝通和重要性評估

### 重要性評估

本集團於2016年參考GRI G4指引和香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》，通過持份者意見收集、分析和議題優次排序等步驟，針對已識別的可持續發展議題進行全面的重要性評估，經由本集團的管理層審視評估結果後，確定了持份者最關注的五項重要議題，包括員工、產品及服務、環境影響及合規、供應鏈管理和當地社區。

2017年，我們與參與溝通工作的內部及外部持份者溝通後，認為去年的評估方向依然適用。我們根據各持份者的意見，整合本集團業務發展策略、行業動態、媒體報告以及可持續發展國際趨勢進行分析，在本報告中就我們在重要議題上的行動和績效作出更詳盡的披露，以提升報告的品質及滿足持份者對本集團不斷加強可持續發展表現的期望。以下為報告的重點章節及相關可持續發展議題的披露詳情：

### 重要議題<sup>13</sup>




6

員工

## 第六章 以人為本

- 僱傭關係
- 勞資關係
- 職業健康與安全
- 培訓及教育
- 平等機會



7

產品及服務

## 第七章 客戶至上

- 產品和服務標籤
- 客戶私隱
- 依法合規



註：<sup>13</sup> 有關重要議題的邊界影響範圍，請見本報告第十一章附錄中遠海運港口重要議題的邊界影響範圍。



9



### 供應鏈管理

## 第九章 合作共贏

- 供應商社會和環境表現評估

10



### 當地社區

## 第十章 回饋社會

- 當地社區

8



### 環境影響及合規

## 第八章 綠色發展

- 能源使用
- 排放
- 污水和廢棄物
- 產品和服務
- 依法合規

