

第七章 客戶至上：創造深遠品牌價值

我們的承諾

客戶至上為本集團的核心價值之一，亦是本集團建立及維持競爭優勢的關鍵策略。本集團積極落實全球網絡佈局及多元化碼頭組合的長遠戰略規劃，配合近年船公司結盟和船舶大型化的行業趨勢，本集團大部份附屬公司均擁有深水泊位，滿足大型船舶停靠需求，而且分佈的網點是配合航運聯盟的航線發展，憑藉覆蓋更廣的整體碼頭網絡佈局，提供高質素的客戶服務，增強本集團核心競爭力同時為客戶帶來更大的價值。我們亦致力加強對於旗下碼頭公司的營運管理水平，持續優化營運模式，在確保服務合規性與安全性的同時，亦積極保障客戶權益，充分聆聽客戶的意見和建議，緊貼市場需求動態，不斷創新，從而達致甚至超越客戶的期望。



標準化
管理流程



致力優化
碼頭營運



提高客戶
服務水準



第七章 客戶至上：創造深遠品牌價值

我們的業務表現

本集團截至2017年12月31日年度吞吐量			
	2017年(標準箱)	2016年(標準箱)	變化 (%)
環渤海^{註1}	15,974,976	15,112,768	+5.7
大連集裝箱碼頭 ^{註2}	6,758,148	5,866,247	+15.2
大連大港碼頭	24,582	21,094	+16.5
天津歐亞碼頭	2,469,753	2,232,973	+10.6
天津五洲碼頭	2,580,943	2,571,772	+0.4
營口碼頭 ^{註3}	3,011,107	3,456,184	-12.9
錦州新時代碼頭	571,113	449,016	+27.2
秦皇島港新港灣碼頭	559,330	515,482	+8.5
青島前灣集裝箱碼頭 ^{註4}	不適用	17,499,703	不適用
青島港國際 ^{註5}	12,270,000	不適用	不適用
長江三角洲	19,630,693	18,508,168	+6.1
上海浦東碼頭	2,650,396	2,556,220	+3.7
上海明東碼頭	6,500,062	5,900,056	+10.2
寧波遠東碼頭	2,980,839	2,536,182	+17.5
連雲港新東方碼頭	2,872,563	3,100,243	-7.3
張家港碼頭	735,918	675,062	+9.0
揚州遠揚碼頭	489,108	454,104	+7.7
南京龍潭碼頭	2,881,008	2,773,005	+3.9
太倉碼頭	520,799	513,296	+1.5
東南沿海及其他	5,079,660	4,533,026	+12.1
廈門遠海碼頭	1,501,001	1,131,197	+32.7
泉州太平洋碼頭	1,384,479	1,308,652	+5.8
晉江太平洋碼頭	495,993	364,255	+36.2
高明碼頭	1,698,187	1,728,922	-1.8
珠江三角洲	27,049,187	24,697,218	+9.5
鹽田碼頭	12,703,733	11,696,492	+8.6
廣州碼頭 ^{註6}	10,856,559	10,567,976	+2.7
香港碼頭 ^{註7}	3,488,895	2,432,750	+43.4
西南沿海	1,357,005	1,138,057	+19.2
欽州國際碼頭	1,357,005	1,138,057	+19.2
海外	18,840,664	13,582,982	+38.7
比雷埃夫斯碼頭	3,691,815	3,470,981	+6.4
澤布呂赫碼頭	316,448	277,363	+14.1
NPH集團 ^{註8}	554,028	不適用	不適用
中遠一新港碼頭	2,044,536	1,809,428	+13.0
瓦多冷藏貨碼頭 ^{註9}	39,455	不適用	不適用
Euromax碼頭 ^{註10}	2,693,337	653,808	+311.9
Kumport碼頭	1,063,335	665,398	+59.8
蘇伊士運河碼頭	2,528,647	2,547,597	-0.7
安特衛普碼頭	2,166,096	1,922,281	+12.7
釜山碼頭	3,554,512	2,084,592	+70.5
西雅圖碼頭	188,455	151,534	+24.4
總數	87,932,185	77,572,219	+13.4
總數 (計入青島港國際2017年及青島前灣碼頭2016年吞吐量)	100,202,185	95,071,922	+5.4

- 註：
- 1： 不包括青島港國際2017年5-12月吞吐量及青島前灣2016年吞吐量。
 - 2： 大連集裝箱碼頭與大連港灣碼頭、大連國際碼頭於2017年10月完成合併。大連集裝箱碼頭 2016年的數據包括大連港灣碼頭及大連國際碼頭之吞吐量；而2017年的數據則包括大連港灣碼頭及大連國際碼頭前十個月之吞吐量，以及大連集裝箱碼頭11月及12月之吞吐量。
 - 3： 由於營口集裝箱碼頭及營口新世紀碼頭已於2017年5月起實行一體化經營，因此，該兩家公司之吞吐量合併在營口碼頭的吞吐量內。
 - 4： 自2017年1月1日開始不計入青島前灣碼頭的吞吐量。
 - 5： 自2017年5月1日開始計入青島港國際的吞吐量。
 - 6： 廣州南沙港務碼頭及廣州南沙海港碼頭於2017年8月起實行一體化經營，因此，該兩家公司之吞吐量合併在廣州碼頭的吞吐量內。
 - 7： 自2017年1月1日起，中遠一國際碼頭、亞洲貨櫃碼頭和香港國際碼頭開始統籌經營。因此，中遠一國際碼頭及亞洲貨櫃碼頭之吞吐量合併在香港碼頭的吞吐量內。
 - 8： 自2017年11月1日開始計入NPH集團的集裝箱吞吐量。
 - 9： 自2017年4月1日開始計入瓦多冷藏貨碼頭的吞吐量。
 - 10： 自2016年10月1日開始計入Euromax碼頭的吞吐量。
 - 11： 2017年的散貨總吞吐量 (不包括青島港國際) 為80,810,524噸 (2016年：80,821,924噸)，與去年相若。大連汽車碼頭有限公司的吞吐量為711,040輛 (2016年：569,942輛)，上升24.8%。青島港國際2017年5月至12月份的散貨總吞吐量為18,343,000噸。

我們的管理方法



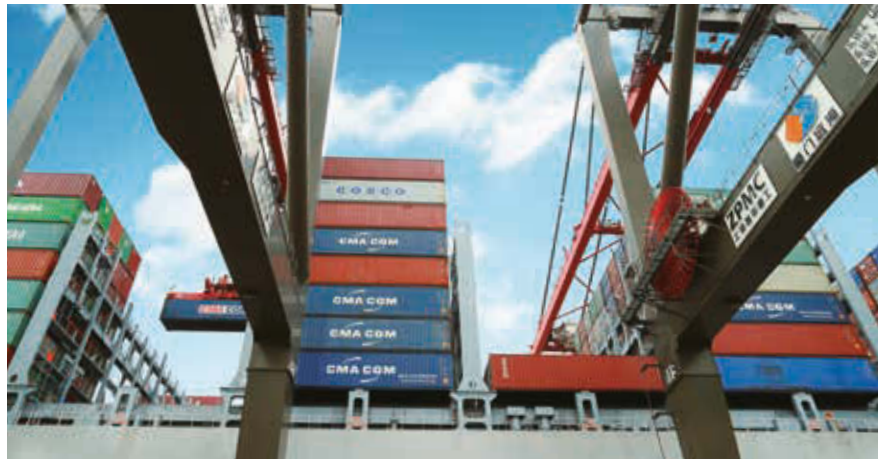
標準化管理流程

本集團針對開口管理、堆場作業、碼頭前沿作業等核心流程制定標準化統一操作標準，並透過關鍵績效評價體系，對旗下附屬公司的作業量及作業能力、操作服務、作業效率和資源使用等四大範疇作出全面有效的管理，同時鼓勵業務團隊採取最佳實踐，提升本集團整體的專業能力水準，確保向客戶提供優質可靠的服務，亦為持續創新和改善奠下穩健的基礎。



致力優化碼頭營運

本集團積極推動開口與堆場的自動化建設，提升集裝箱裝卸效率；同時引進和應用創新信息技術，通過資訊化及電子化手段優化各部門的工作流程和業務運作，在提高安全性和整體營運效率的同時，亦能為客戶提供更高質素的服務，從而不斷加強我們的核心競爭力。



2017年，本集團旗下碼頭公司均採取不同措施優化碼頭營運，項目亮點包括：

- **廈門遠海碼頭**營運及管理中國第一個全智慧、安全、環保的全自動化集裝箱碼頭，可停靠世界最大約20,000標準箱以上的集裝箱船舶。自2016年3月投入商業運營以來，自動化碼頭大部分操作運營均由中央控制室電腦控制，對碼頭設備進行高效、智能及動態管理；碼頭同時應用自動化軌道吊和創新設計的集裝箱運轉平台，集裝箱處理量、作業效率和經濟效益有大幅提高，亦實現安全「零」事故。
- **上海明東碼頭**運用5.8G無線傳輸技術，對橋吊、輪胎吊等大型機械作業過程實施遠程視頻監控管理，提高安全管控品質。輪胎吊遠程視頻監控管理技術更獲得國際智慧財產權局的專利授權。
- **廣州南沙海港碼頭**採用韓國TSB公司的CATOS系統管理碼頭操作，更高效地管理和規劃工作流程。例如，通過該系統的CHESS（拖車最優路徑調度）技術，碼頭能基於最優時間和路徑模型完成全場拖車調度。系統成功應用後，據統計每月可節約拖車行駛里程約2.6萬公里，節約了大量油耗成本。
- **阿布扎比碼頭**¹⁷計劃在進出閘區應用光學識別系統、無線射頻辨識技術（RFID）和閘道自動機系統，實現開口通車自動化，大大減少卡車在閘口的處理時間。內部及外來卡車配備RFID卡，有助監察卡車在堆場內的位置和動向，使操作人員更準確地掌握堆場即時交通情況及作最佳判斷；另外，堆場內的無人駕駛自動化軌道吊能不間斷工作，提供高效和穩定的服務，堆場作業效率因而提高，令堆場管理更完善。

註：¹⁷ 中遠海運港口阿布扎比碼頭，不包含在本報告範圍內，此處引用作為例子。

第七章 客戶至上：創造深遠品牌價值



截至2017年末，本集團旗下的大連集裝箱碼頭、張家港碼頭和連雲港新東方碼頭已經通過了ISO9001質量管理體系標準認證。



提高客戶服務水準

是否準確把握客戶訴求，時刻影響我們的服務品質。本集團旗下各碼頭公司每年透過定期客戶滿意度調查、服務熱線電話、會議、商務拜訪、推廣活動、座談會等多元化管道，積極了解船公司或貨方客戶對碼頭服務品質的意見和反饋，針對自身業務情況作出及時、妥善處理，持續改進和提升本集團的客戶服務水準。報告期間，本集團並無因違反產品及服務的法律法規而遭受的罰款或非經濟處罰。

2017年，本集團總部邀請主要船公司客戶參與電郵問卷調查，就本集團的營銷工作、碼頭設備設施、裝卸效率、船期服務、提箱及進箱過程、堆場策劃、船舶規劃及相關操作人員、應急處理和安全保障等方面進行滿意度評分。其中，中遠海運港口營銷部獲得5分滿分，而本集團旗下的九家附屬公司亦獲得4分(滿意)至5分(非常滿意)的評價。

2017年，為進一步提供更優質的服務、提高客戶滿意度，本集團旗下碼頭公司以不同形式積極探索服務的創新和升級：



積極開發手機應用程式：

連雲港新東方碼頭完成網上辦單及支付系統二期工程，將網上辦單擴展到IOS和Android系統移動端，令客戶可以隨時辦理業務及查詢集裝箱的資訊。



廣州南沙海港碼頭持續完善網上營業廳、微信辦單和網上支付等服務模式，使客戶業務辦理更加便捷；並結合微信公眾平台，推出「港訊通」資訊平台產品，為客戶及其員工提供各種便捷的查詢服務。

• 打造服務型港口：

廈門遠海碼頭於3月開辦了「海員之家」，設有免費wifi、閱覽室、影音室、便利店及健身室等設施讓海員休憩；亦利用場內巡邏車為海員下地和歸船提供免費交通接駁服務，在解決船員在碼頭內的交通問題同時，亦避免了安全隱患，更好地服務客戶和船舶。



• 整合資源，創新營銷模式：

泉州太平洋碼頭和晉江太平洋碼頭於2017年初實行「聯合營銷」模式，組建兩家公司三港區聯合營銷小組，協調管理市場、商務和客服工作，共享資源，為客戶提供更全面、優質的服務，服務開始之初已獲得客戶良好的反饋。

不斷完善資訊安全管理機制，嚴密保護和合理使用客戶資訊。我們亦十分重視員工的資訊安全意識培養工作，而本集團總部員工亦簽署《中遠海運港口員工保密責任書》。如若發生相關洩漏事故，或發現他人違反保密規定時，本集團總部員工應立即採取補救措施或予以制止，並及時向本公司保密管理委員會報告，從而降低資訊安全風險，提升本集團的資訊安全水準。報告期內，本集團沒有涉及任何泄露客戶資料的個案。

我們秉承對客戶負責的原則，致力保護客戶資訊安全與隱私，嚴格遵守相關法律法規，旗下碼頭公司通過執行《保密管理規定》或建立保密委員會等措施，

