



中國外運股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

股份代號：00598 香港 601598 上海

2018 社會責任報告 (ESG 報告)



2017 年度報告



中国外运



目錄

1.	報告說明	2
2.	責任2018	3
	2.1 關鍵績效	3
	2.2 主要榮譽	4
3.	董事長致辭	5
4.	關於我們	8
	4.1 公司介紹	8
	4.2 產品與服務	8
	4.3 企業願景和使命	9
5.	合規運營	10
	5.1 三會運作	10
	5.2 內部控制	11
	5.3 反貪污	11
6.	社會責任管理	12
	6.1 責任文化	12
	6.2 社會責任	12
	6.3 利益相關方溝通	13
7.	經濟責任	14
	7.1 業務穩健發展	14
	7.2 股息政策	15
8.	安全責任	16
	8.1 檢查情況	16
	8.2 事故情況	16
	8.3 演練情況	17
	8.4 培訓情況	17
9.	環境責任	18
	9.1 排放物	18
	9.2 資源使用	20
	9.3 環境及天然資源	21
10.	員工責任	22
	10.1 僱傭	22
	10.2 發展與培訓	24
	10.3 勞工守則	25
11.	合作共贏	26
	11.1 供應鏈管理	26
	11.2 廣告標籤	27
	11.3 客戶	27
12.	社區責任	29
13.	展望2019	31
14.	《環境、社會及管治報告》指標索引	33

1 報告說明

本報告涵蓋中國外運股份有限公司(「中國外運」或「本公司」，連同其子公司統稱「本集團」)，內容涉及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內地以外地區的業務，並對披露的指標進行持續優化和完善。

報告時間範圍

報告時間範圍為2018年1月1日至2018年12月31日，部分內容根據需要追溯至以前年份。

報告編製原則

本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》(簡稱「指引」)及上海證券交易所《上市公司環境信息披露指引》而編製，同時參照全球報告倡議組織(「GRI」)《可持續發展報告指南》(「G4」)。有關本集團企業管治的資料，請參閱本公司截至2018年12月31日止年度的年度報告所載「企業管治報告」。

報告數據說明

本報告所載數據均來自中國外運正式文件和統計報告。本報告所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明除外。

報告發佈形式

您可以在中國外運網站主頁獲取本報告的中、英文PDF版本，網址：www.sinotrans.com。

本報告以中英文出版，在對不同文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

聯繫方式

中國外運股份有限公司投資者關係部

地址：北京市 郵編：100029

聯繫電話：8610 – 5229 6692

聯繫傳真：8610 – 5229 6519

Email: ir@sinotrans.com

2 責任2018

2.1 關鍵績效

資產總額

(人民幣)

614.9

億元

利潤總額

(人民幣)

41.1

億元

營業收入

(人民幣)

773.1

億元

為國家創造
的稅收總額

(人民幣)

17.8

億元

員工總數

33,676人

科技研發投入

(人民幣)

0.43

億元

女性員工佔比

36.1%

供應商總數

12,368家

2
責任2018

2.2 主要榮譽-2018年獲得重要獎項



➤ 2018年度中國物流百強企業第一名



➤ 2018中國物流傑出企業



➤ 改革開放四十年物流行業代表性企業



➤ 2018年亞洲智慧創新物流之星(亞洲物流雙年展)



➤ 數字化倉儲管理(雲倉)平台榮獲2018年度物流信息平台優秀案例



➤ Global Gold Supplier2018
— 華為技術有限公司

3 董事長致辭



李關鵬
董事長兼總經理



一、經營業務回顧

2018年，世界經濟延續溫和增長，但動能有所放緩。中國經濟穩中向好，從階段性變化來看，目前我國經濟已經從高速增長階段轉向高質量發展階段。對外貿易總體平穩，穩中有進，進出口規模創歷史新高，有望繼續保持全球貨物貿易第一大國地位。2018年國內生產總值同比增長6.6%，中國貨物貿易進出口總值同比增長9.7%。按美元計價，全年進出口總額同比上升12.6%，其中出口增長9.9%，進口增長15.8%。

3 董事長致辭

2018年，本集團保持了穩定的發展態勢，在各方面繼續取得良好的業績增長。2018年，本集團蟬聯中國物流百強企業第一名，獲得中國物流傑出企業獎，並被評為2018亞洲智慧創新物流之星(亞洲物流雙年展)及改革開放四十年物流行業代表性企業等榮譽和獎項，綜合競爭力和品牌影響力不斷提升。2018年，本集團實現營業收入773.12億元，同比增長5.68%；實現淨利潤31.99億元，同比增長7.30%；實現歸屬於上市公司股東的淨利潤27.04億元，同比增長17.36%；每股盈利為人民幣0.45元(2017年同期為人民幣0.38元)。

二、派息

為回饋股東對本集團的一貫支持，董事會擬於即將召開的年度股東大會上建議派發末期股息每股人民幣0.13元(含稅)，總計派發股息962,104,504元(含稅)。

三、環境與社會責任

本集團相信，積極履行社會責任是良好企業的基本質素，對社會未來的發展和公司的持續經營具有重要意義。

本集團自2007年建立ISO9001:2015/ISO14001:2015/OHSAS18001:2007質量、環境、安全、衛生綜合管理體系以來，制定了環境因素識別與評價控制程序，對收集到的安全、環境的相關法律、法規進行適用性評價和跟蹤，全面、充分、有效地識別、評價與更新公司在經營活動和相關服務中能夠控制和可能對其施加影響的環境因素，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。自2015年起，本公司每年均編製並對外發佈上一年度《環境、社會及管治報告》。有關本集團2018年度環境與社會責任的表現，可參見公司披露的年度《社會責任報告(ESG報告)》。

四、投資者關係

本集團一貫重視與投資者的關係，在符合相關法律法規的前提下，竭力保障廣大投資者與公司管理層之間的溝通，通過多種方式及時傳遞本集團業務發展與經營上的最新信息，並依據公司管治原則進行準確的信息披露。

本人深信與投資者持續有效的溝通，將有助於公司管理透明度和管治水平的提高，並能為股東創造更大價值。

五、前景展望

2019年，中國經濟發展正處於重要的戰略機遇期，經濟結構加快優化升級，科技創新能力持續提升，改革開放繼續深化，綠色發展進程加快，經濟長期向好趨勢沒有改變。共建「一帶一路」引領效應持續釋放，同沿線國家的合作機制不斷健全，經貿合作和人文交流加快推進。粵港澳大灣區規劃建設邁出實質性步伐，全面深化與內地互利合作。交通物流行業方面，中國深化增值稅改革，將交通運輸業現行10%的稅率降至9%，降低物流企業城鎮土地使用稅，行業稅負明顯減少。同時，清理規範各類涉企收費，推動物流成本下降，促進物流企業降本增效。

2019年，本集團將繼續加快深化區域一體化整合工作；繼續推進合同物流的整合，做到二級單位與合同物流業務的資源共享與協調支持；完成數字化規劃，加大數字化經費投入，加大新技術的產業化應用研發；通過健全完善制度體系、提升運營質量；強化業績文化，強調結果導向，為推動本集團的變革轉型保駕護航。

六、致謝

本人謹借此機會，代表董事會向全體股東、合作夥伴及各位客戶長期以來對本集團的關心、支持和幫助致以誠摯的謝意。同時，本人也對本集團全體董事、監事及員工在過去一年中卓有成效的工作和寶貴貢獻深表感謝和敬意。中國外運將繼續變革與創新，全力以赴創造更多價值。

李關鵬

董事長兼總經理

中國，北京

2019年3月25日

4 關於我們

4.1 公司介紹

中國外運成立於2002年11月20日，並於2003年2月13日在香港聯合交易所成功上市(00598.HK)，2019年1月18日在上海證券交易所掛牌上市(601598.SH)，是招商局集團控股的子公司和物流業務的統一運營平台，目標是打造世界一流的智慧物流平台企業。截至2018年底，中國外運擁有總資產614.9億元人民幣、淨資產278.5億元人民幣、在冊員工33,676人。

中國外運是中國具有領先地位的綜合物流服務供貨商，服務網絡覆蓋全國，遍及全球主要經濟帶。中國外運是中國最大的綜合物流整合商，是國家5A級綜合物流企業。主營業務包括貨運代理、專業物流、倉儲和碼頭服務和其他以物流設備租賃、船舶承運、汽車運輸和快遞服務為主的服務。

作為綜合物流服務企業，中國外運明白社會責任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。在追求企業效益、企業價值和股東權益最大化的同時，中國外運高度重視本集團的可持續發展，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。

4.2 產品與服務

中國外運的產品和服務包括海運代理、空運代理、國際快遞、公路和鐵路運輸、船舶代理、倉儲及配送、碼頭服務等。不管客戶的貨物種類是什麼，目的地在何處，中國外運總能給與無微不至的關懷，使客戶的產品更加準時、安全、高效地面向市場，幫助客戶獲得競爭優勢。



➤ 海運服務



➤ 空運服務



➤ 船舶代理



➤ 堆場碼頭



➤ 公路和鐵路運輸



➤ 國際快遞



➤ 供應鏈管理



➤ 物流信息系統

- **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。中外運化工物流二零零八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，如具有7*24快速響應能力及夜間應急處置能力的應急指揮車和專用化學品救援消防車。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。中外運化工物流正積極探索應急響應的價值，力圖將化學品應急處置能力打造成專項產品，為化學品製造商提供更為專業的場外應急服務。

本集團制定檢驗控制程序，對各項經營管理活動、業務活動中規定的質量、環境管理活動的全過程和各階段的工作結果進行檢驗，以保證各過程環節和總體任務符合規定的要求，確保服務產品、服務以及環境符合規定及相關法規的要求。本集團遵守國家關於健康與安全的政策、法律和規定。鑒於本集團為客戶提供的是綜合物流服務，因此本集團不涉及產品回收問題。

- **保護客戶私隱**

在參與重大項目招投標過程中以及物流合同簽訂中，中國外運會與客戶簽訂《保密協議》，避免透露客戶資料，保護客戶隱私。報告期內，本集團沒有收到因洩露客戶資料而引起的投訴。本集團將進一步健全客戶隱私和數據的保護措施，避免洩露托運客戶的數據(包括：姓名、聯繫方式、托運物品的內容等)。

4.3 企業願景和使命

企業願景

在綜合物流整合商的基礎上打造世界一流的智慧物流平台企業。

企業使命

聚焦客戶需求和深層次的商業壓力與挑戰，以最佳的解決方案和服務，持續創造商業價值和社會價值。

5 合規運營

5.1 三會運作

本公司按照《公司法》、《證券法》等相關法律法規的要求，建立了由股東大會、董事會、監事會和管理層組成的公司治理架構，形成了權力機構、決策機構、監督機構和管理層之間權責明確、運作規範的相互協調和相互制衡機制。本公司已制訂了《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事大會議事規則》等一系列規章制度。

- **股東大會**

本公司按照公司章程等相關規定，組織召開股東大會並嚴格履行表決投票程序，積極維護股東合法權益。本公司高度重視股東大會的作用，在致股東的股東大會通告中，本公司清楚載明有權出席會議的股東及其權利，大會的議程及投票表決程序。本公司鼓勵所有股東出席股東大會，努力使其成為公司董事會與公司投資者進行直接溝通，建立良好關係的渠道。

- **董事會**

本公司董事會以公司利益最佳為原則對股東大會負責。各位董事忠實、勤勉地履職董事職責，並以股東利益為前提對公司管理、監控承擔共同及個別責任。

2018年，董事會履行了以下企業管治職能：a)制定及檢討公司企業管治政策及常規；b)檢討及監察董事及高級管理人員的培訓及持續專業發展；c)檢討及監察公司在遵守法律及監管規定方面的政策及常規；d)制定、檢討及監察僱員及董事的操作守則及合規手冊；e)檢討公司遵守企業管治守則的情況及在年度報告《企業管治報告》內的披露等。

- **監事會**

本公司設立監事會，由兩名外部監事和一名職工監事組成。監事會負責檢查公司財務，對董事會及其成員以及高級管理人員進行監督，保護公司股東利益。監事會通過召開監事會會議，列席公司的董事會及下設委員會會議，以及對附屬公司開展現場檢查和調研等方式，對公司的財務狀況、公司依法運作情況和高級管理人員的盡職情況進行審查。各位監事以積極、勤勉、謹慎、誠信為原則，有效展開了各項工作。

有關本公司企業管治的資料，請參閱本公司截至2018年12月31日止年度的年度報告所載「企業管治報告」。

5.2 內部控制

2018年，中國外運嚴格遵守各項法律法規，有效管控內部風險，確保企業恪守公民職責，依法合規運營。

中國外運結合公司運營情況，依據宏觀環境、行業現狀和法律法規，有效識別出公司潛在合規風險發生的可能性和影響程度，並據此設計出與之相匹配的內部控制體系與管理制度，同時將風險管理和內部控制深切融入到公司的日常業務工作。為了確保公司的風險管理和內部控制體系的高效執行，公司董事會還負責持續監督內控執行情況。公司亦設有內控評價部門，定期對公司合規運營風險進行評估，該部門的工作結果還需經由公司審計委員會給予審查確認。上述舉措都旨在將該風險監控在公司可以接受的範圍內，確保與之配套的風險管理和內部控制體系的有效性。報告期內，公司未發現與合規運營相關的任何重大內部控制缺陷。

中國外運尤其注重公司內部廉潔文化建設。公司通過積極開展警示教育、監督檢查專項治理、廉潔談話，舉辦黨規黨紀知識競賽等活動，持續加強領導幹部廉潔自律意識，營造風清氣正的良好氛圍。針對存在腐敗風險因素的業務領域，公司還制定了嚴格的規章制度與審批流程，從「文化」到「制度」，雙管齊下管控風險。報告期內，公司未發生腐敗案件。

除了進行有效的合規風險管理、內部控制和建設依法公平、公正、公開的企業文化，中國外運還不斷強化管理層合規管理意識，進一步有效保證公司謹遵各類法律法規及內部制度，在公司穩健運營的基礎上，全面履行企業社會公民責任。

5.3 反貪污

本集團於2018年大力加強反腐倡廉建設，進一步完善監察體制。按照本集團2018年反腐倡廉工作會議部署，認真執行國有企業領導人員廉潔從業若干規定，結合企業內控建設，開展廉潔風險防控，不斷建立健全規範和監督權力運行的制度體系，強化權力約束制衡，更加重視追責問責，通過追責問責倒逼責任落實。本集團結合企業廉潔文化建設，不斷強化反腐倡廉教育。通過設立內網宣傳專欄、訂閱警示書籍、通報典型案例、參觀反腐倡廉教育基地等豐富多樣的方式教育廣大員工合規經營、遵紀守法，在本集團範圍內營造風清氣正的良好經營環境。

2018年，本集團將反腐倡廉建設納入KPI考核，明確主體責任和監督責任。在日常工作中，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，並堅持有案必查、有腐必懲。在本集團內倡導以「零容忍」態度懲治腐敗，一體推進不敢腐、不能腐和不想腐。本集團遵守有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的國家和地方法律法規。報告期內，沒有針對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。隨著業務的發展，本集團將進一步完善反腐倡廉建設，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。

6 社會責任管理

6.1 責任文化

企業履行社會責任既是順應經濟社會發展趨勢的外在要求，也是提升企業可持續發展能力的內在需求。中國外運牢牢依託企業發展願景和使命，履行社會責任管理體系，暢通利益相關方溝通，有的放矢，全面推進社會責任實踐，力求實現回報股東、服務客戶、關愛員工、攜手夥伴、綠色發展、回饋社會的目標，為國家發展、社會和諧、環境友好貢獻力量。

6.2 社會責任

中國外運積極履行社會責任是實現可持續發展的必然選擇。本集團將履行社會責任工作與企業發展戰略有效對接，推動社會責任融入企業生產經營各個方面，努力打造受人尊敬的國際化公司。2018年，本集團按照國資委、證監會、上交所和聯交所等監管機構要求，進一步強化社會責任信息披露和管理，提升環境、社會和治理信息披露能力和水平。

6.3 利益相關方溝通

本集團持續與利益相關方接觸並保持溝通，當中包括監管機構、股東、員工、客戶、合作夥伴、媒體、社區和公眾等，以瞭解他們的期望並處理他們關注的問題。本集團透過會議、訪談、內部討論、調查及意見回饋計劃等一系列渠道來收集持份者的意見。

利益相關方	期望和要求	溝通方式和渠道	公司回應
監管機構	經營安全 遵紀守法 合規運營	制定政策 信息報送 日常溝通 高層會晤	<ul style="list-style-type: none"> • 守法經營、依法納稅 • 嚴格遵守各類法律法規 • 仔細研讀政策文件，積極配合監管機構 • 推廣使用清潔能源，大力倡導節能技術改造
股東	盈利水平 現金分紅 信息披露 公司治理	股東大會 公司公告 定期報告 反向路演	<ul style="list-style-type: none"> • 不斷提升公司盈利能力 • 保持現金分紅政策 • 加大公司信息披露力度 • 遵照政策法規和市場意見不斷完善公司治理
員工	薪酬福利 健康安全 職業發展 教育培訓	職工代表 員工溝通 勞動合同 生活關愛	<ul style="list-style-type: none"> • 完善薪酬績效制度及員工保障體系 • 提供良好的工作條件和環境 • 提供長遠的職業發展機會 • 豐富培訓形式，提升培訓質量
客戶	優質服務 價格合理	服務保障 產品供應 合同簽訂 客戶服務 公司網站	<ul style="list-style-type: none"> • 科學調控，保障服務穩定與安全 • 提供優質、個性化的產品及服務 • 建立便捷的銷售網絡
合作夥伴	公開招標 公平公正 誠實守信	合同協議 服務質量 合作開發 共同發展	<ul style="list-style-type: none"> • 公開公平公正招標流程 • 嚴格履行合同和協議
媒體	信息透明	發佈報告 多渠道披露信息	<ul style="list-style-type: none"> • 定期披露社會責任信息和公眾關心的重大事件
社區和公眾	和諧社區 公益活動	合作共建 宣傳活動 社區建設	<ul style="list-style-type: none"> • 共同參與和諧社區建設 • 積極開展公益慈善活動 • 帶動運營地區經濟發展

7 經濟責任

7.1 業務穩健發展

2018年，本集團保持了穩定的發展態勢，在各方面繼續取得良好的業績增長。2018年，本集團榮獲了中國物流百強企業第一名、中國物流傑出企業獎、2018亞洲智慧創新物流之星(亞洲物流雙年展)及改革開放四十年物流行業代表性企業等榮譽和獎項，綜合競爭力和品牌影響力不斷提升。2018年，本集團實現營業收入人民幣773.12億元，同比增長5.68%；實現淨利潤人民幣31.99億元，同比增長7.30%；實現歸屬於上市公司股東的淨利潤人民幣27.04億元，同比增長17.36%；每股盈利為人民幣0.45元(2017年同期為人民幣0.38元)。

2018年，本集團緊扣「十三五」規劃主線，在各級員工的共同努力下，以「提質、轉型、整合、創新、變革、賦能」為著力點，推動各項工作取得了積極進展，奠定了新的發展格局。

- 提質增效速贏久勝。通過開源、節流、壓降、借智四個抓手開展質效提升工作，推動公司經營質量持續改善。
- 戰略解碼激發效能。一是以戰略解碼為抓手，確定並實施了貨運代理業務擴展至全程供應鏈服務、專業物流升級為價值鏈優化服務、電子商務打造平台和生態圈、基於通道建設加強業務網絡資源；二是以戰略管控體系為抓手，有序推進戰略落地，運營質量穩步提升，客戶結構持續改善，戰略效能不斷顯現；三是業務板塊戰略持續回顧並滾動調整，進一步明確了業務轉型的定位和方向。
- 轉型重構取得突破。業務板塊進一步細化轉型路徑。一是代理業務產品化建設初見成效；二是專業物流提升價值鏈整合能力；三是數字化轉型為電商業務發展助力，全面提速主營業務線上化；四是五大通道建設加速全網貫通。
- 整合實現關鍵突破。以打造集團物流業務統一運營平台為目標，2018年公司加快推進資源整合步伐，並取得了實質性進展。一是專業公司整合穩步推進；二是五大區域公司整合形成格局。
- 數字驅動智慧物流。強化創新驅動，聚焦數字化轉型和智慧物流發展，推動公司由勞動密集型向科技密集型企業轉變。一是創新機制日臻完善；二是數字化轉型全面啟動；三是A+H資本運作平台搭建完成；四是智慧物流成效顯著。
- 強基建固深化賦能。全面推進基礎管理升級：一是加快BMS系統上線工作；二是強化下屬公司風控三道防線建設及內控體系建設。

7.2 股息政策

公司未來三年(2018年-2020年)的具體股東回報規劃

本規劃的制定符合相關法律法規和《公司章程》的規定，重視投資者的合理投資回報並兼顧公司的可持續發展，並保持利潤分配政策的連續性和穩定性。

- (一) 利潤分配形式：公司可以採取派發現金股利、派發股票股利或者兩者相結合的方式進行利潤分配，在有條件的情況下，公司可以進行中期利潤分配；
- (二) 現金分紅條件：除特殊情況外，公司在當年盈利且累計未分配利潤為正的情況下，公司在足額提取法定公積金、任意公積金以後，採取現金方式分配股利。
- (三) 現金分紅比例：公司應保持利潤分配政策的連續性與穩定性，在符合現金分紅的條件下，在任何三個連續年度內，公司以現金累計分配的利潤不少於該三年實現的年均可分配利潤30%，公司每年以現金方式分配的利潤不少於當年實現的可供分配利潤的10%；公司董事會應當綜合考慮所處行業特點、發展階段、自身經營模式、盈利水平以及是否有重大資金支出安排等因素，區分下列情形，並按照《公司章程》規定的程序，提出差異化的現金分紅政策：

- 1、公司發展階段屬成熟期且無重大資金支出安排的，進行利潤分配時，現金分紅在本次利潤分配中所佔比例最低應達到80%；
- 2、公司發展階段屬成熟期且有重大資金支出安排的，進行利潤分配時，現金分紅在本次利潤分配中所佔比例最低應達到40%；
- 3、公司發展階段屬成長期且有重大資金支出安排的，進行利潤分配時，現金分紅在本次利潤分配中所佔比例最低應達到20%。

公司在實際分紅時具體所處階段，由公司董事會根據具體情形確定。公司發展階段不易區分但有重大資金支出安排的，可以按照前項規定處理。

- (四) 公司發放股票股利的條件：

公司在經營情況良好，並且董事會認為公司股票價格與公司股本規模不匹配、發放股票股利有利於公司全體股東整體利益時，可以在滿足上述現金分紅的條件下，提出股票股利分配預案交由股東大會審議通過。

8 安全責任

員工是中國外運最有價值的財富。中國外運重視與員工的關係，持續完善職業健康與安全的體系和制度，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對影響員工健康的關鍵指標進行分析和報告。

2018年，中國外運根據國家安全法律法規及集團安全管理制度的相關要求，修訂了《中國外運股份有限公司安全生產事故綜合應急預案(2018版)》，形成了股份公司安全生產事故綜合應急預案，各分、子公司綜合預案、專項應急預案、現場處置方案和重點崗位應急處置卡的應急管理體系，制定並下發了《中國外運股份有限公司安全生產目標管理考核辦法》、《中國外運股份有限公司道路運輸單位安全生產標準規範》，進一步強化各級安全生產責任，完善安全生產管理體系。進一步加強安全管理人才的建設，成立第六屆公司安全生產專家組，著重圍繞消防安全、道路運輸、危險化學品及現場作業等的安全管理進行研究，形成了《安全生產檢查實務手冊》。

8.1 檢查情況：

堅持關口前移，重心下移，持續加大安全生產檢查指導力度。2018年，由公司領導帶隊或安全監督管理部組織力量共對136家基層單位進行了檢查督導，幫助基層「把好脈、開好方、服好藥」；全面開展消防安全集中整治等專項行動，深入查找安全管理中的漏洞和短板，堅決糾正各類違章違規行為，重點排查整改隱患653項，並針對發現的重大隱患實施了掛牌督辦，確保整改到位。

8.2 事故情況：

2018年10月28日，中外運久凌天津分公司大港倉庫發生一起火災事故，未造成人員傷亡。事故等級、原因和責任待定。

本集團於2018年內未發生有人員死亡的生產安全責任事故。因工傷損失工作日數為225天。

8.3 演練情況：

堅持貼近實戰、注重實效的原則，有針對性地組織、開展了各類應急預案和現場處置方案的培訓、演練，各級公司全年共組織演練2,000餘次，58,000餘人次參加了演練，普及了應急知識，有效提升了預案的科學性、實用性和可靠性，提高了突發事件處置能力。



8.4 培訓情況：

以「安全生產月」、《安全生產法》宣傳周和119消防宣傳日等活動為契機，全面開展安全生產培訓教育，推動各級深入落實安全生產主體責任。各級公司全年共組織定期、專題和任職資格等各類安全培訓1,600餘次，培訓人次達30多萬，強化了全員安全生產意識，提高了員工的專業知識和技能水平。



9 環境責任

公司不屬於北京市環境保護局公佈的《北京市重點排污單位名錄(2018年)》中公示之重點排污單位。

9.1 排放物

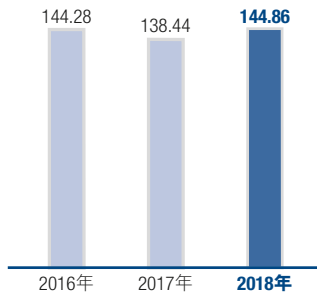
本集團經營活動的主要排放物為二氧化碳、二氧化硫，主要來自從事運輸的車輛和船舶。本集團在追求經濟效益的同時，將環境保護視為業務營運的一個重要組成部分。

作為物流服務供貨商，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或向水、土地排放大量有害廢棄物或無害廢棄物，所以沒有特別的有關有害廢棄物、無害廢棄物的數據統計，或制定特別的規章制度，但本集團根據國家相關法律法規以及本集團《安全生產管理規定》等有關規定，制定的《危險化學品露天儲存管理指南》明確規定了不得任意拋棄危化品廢棄物品污染環境，應由專業的廢棄物處理公司進行處置，並禁止在危化品儲存區域內堆積可燃廢棄物品。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：採用高效環保的打印及掃描設備，推廣無紙化辦公，減少紙張使用；鼓勵紙張雙面打印，減少紙張浪費。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。

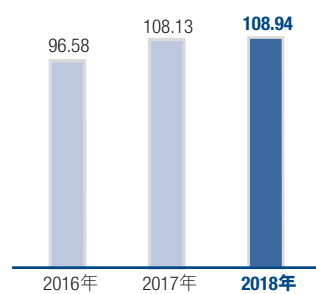
中國外運嚴格遵守與空氣污染相關的如《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》等相關法律法規。本集團制定了《中國外運股份有限公司節能減排管理辦法》，按照能源消耗(簡稱「能耗」)和主要污染物排放的情況，本集團將旗下公司劃分為重點、關注和一般共三類，並按照能耗和排放量每年進行調整，有針對性地進行監管，並將節能減排的責任分層和落實到各分公司、管理部門、班組，盡可能減少廢氣排放對環境造成的影響。

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。

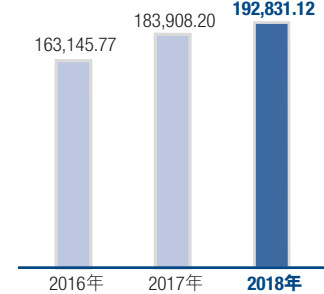
二氧化硫排放量(噸)



氮氧化物排放量(噸)



二氧化碳排放量(噸)



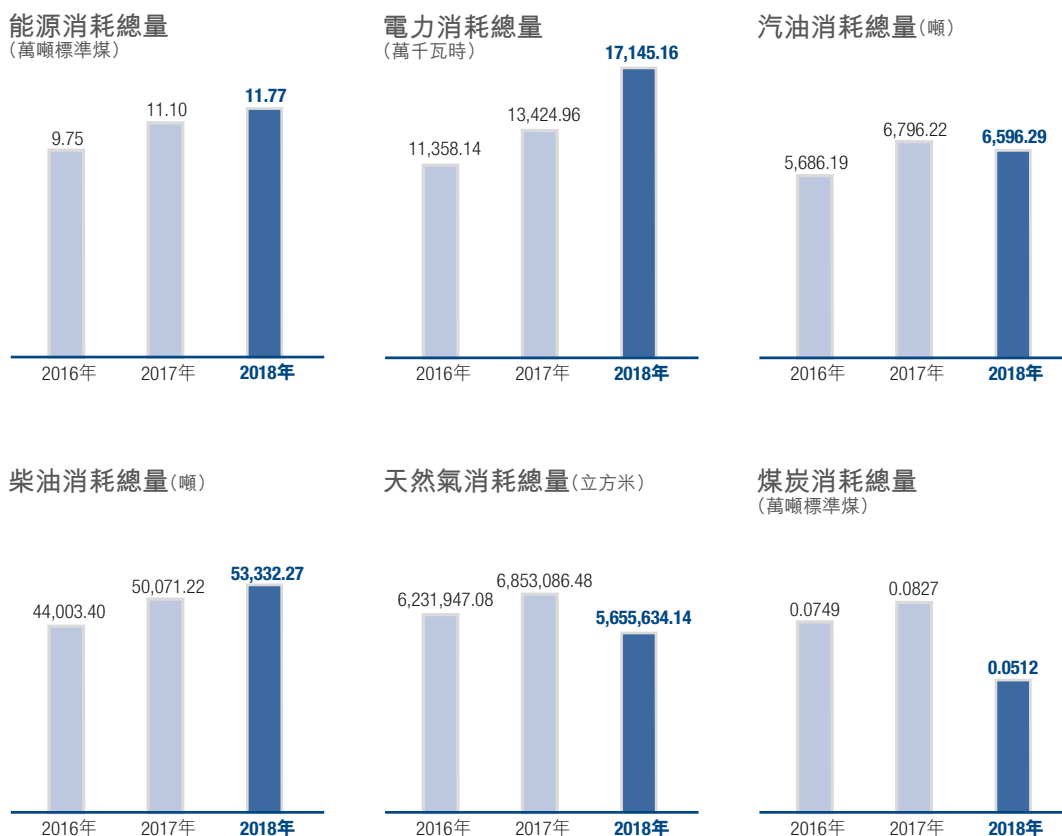
2018年，中國外運以轉變經濟增長方式，實現綠色發展為主題，緊緊圍繞推進「十三五」規劃落地和「提質增效」的工作方針，堅持發展與節能同步，採取多項措施從源頭上減少能源不合理消費，淘汰落後產能，持續降低運營能耗，抑制高能耗產能的增長，推動傳統耗能技術的升級改造，持續不斷地開展節能減排工作。具體舉措包括：

- 加強節能指標統計監測和管理，有針對性地採取節能降耗措施，確保完成年度節能減排目標。
- 淘汰落後產能，發揮技術創新作用，推動傳統耗能技術的升級改造。
- 持續推動車輛燃油消耗、自有倉庫管理環節的節能減排。優化自營車輛配置，加強調度管理和監控，提高倉庫運作效率和現代化管理水平。
- 改進生產運營模式，積極探討生產運營質量和生產運營效率，達到提質增效的目的。
- 鼓勵節能減排業務創新，通過優選業務類型和運輸線路，優化能源消費結構，發揮清潔能源優勢充分利用清潔能源。
- 認真做好生態環境保護問題排查治理工作，加強資源循環利用，減少廢棄物排放。

9 環境責任

9.2 資源使用

中國外運致力於提高能源利用效率。作為物流服務供貨商，本集團營運過程中的能源消耗主要發生在道路運輸領域。因此，在能源使用方面，本集團嚴格執行《道路運輸車輛燃料消耗量監測和監督管理辦法》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，嚴格執行車況監控，加強維修和排放管理，控制購車選型標準，推廣LNG車型。本集團優化自營車輛配置，加強車輛管理，統一調度、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。同時，以標準化管理方式，加強對倉庫節約用電的日常管理工作；逐步投入高密度倉儲，利用駛入式、穿梭式貨架等，增加先進運作設備、物流技術的投入，提高倉儲管理的現代化水平。此外，本集團注重通過設備更新換代、引進清潔能源的方式，如採用電力設備代替柴油、汽油設備，推進先進技術改造，加快淘汰落後產能，降低運營能耗。辦公方面，本集團各級公司積極推進各項節能環保措施，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。



註： 1)部分子公司通過將燃煤鍋爐更換成天然氣鍋爐；以及淘汰處置落後船舶等方式較大幅度降低了煤炭消耗總量。2)由於化工品、危險品及冷鏈運輸及倉儲業務的拓展和服務要求提高，造成電力消耗總量有所增加。3)其它各項指標均有增減，相較於本集團營收增加幅度屬於正常範圍。

2018年，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。鑒於本集團在業務過程中不會大量使用水資源或其他原材料，因此本集團尚無耗水量及產品包裝材料的正式統計數據，在適用水源上亦未存在問題。

中國外運時刻關注並履行對環境的責任，關注綠色建築理念，探索優化能源消費結構，開展太陽能清潔能源的開發利用。為推動清潔能源佔能源消費總量的比重明顯提高，本集團利用自身倉庫屋頂資源優勢，積極開展分佈式太陽能光伏項目。

節能減排，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。本公司大力推動視頻會議、電話會議的使用，減少差旅次數，降低能源消耗。2018年度共計召開會議室視頻會議525次，參會33,725人次，其中子公司參會29,879人次；桌面視頻會議使用達15,200人次；電話會議使用達18,900人次。二是以集中打印代替原有分佈式打印的模式，同時全面推廣再生紙使用。三是為節約能源，開展午休時間熄燈一小時活動。

9.3 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。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。

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如物流中心建設項目時，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。

10 員工責任

10.1 僱傭

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人身安全和身心健康，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。本集團重視與員工的關係，鼓勵員工在本集團範圍內合理流動，為員工提供學習及晉升機會。為滿足本集團員工身心健康的需要，本集團組織了多項活動豐富職工的生活。

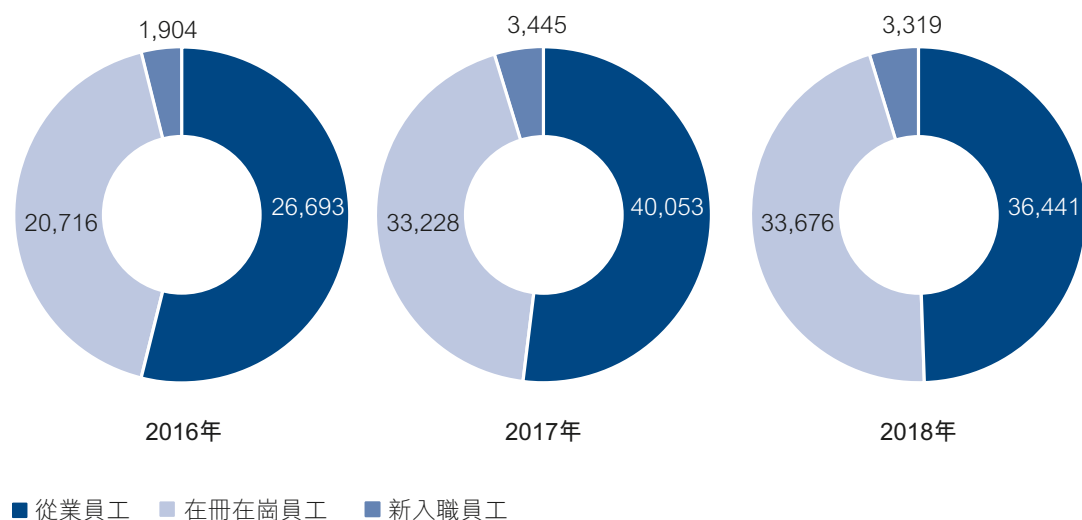
中國外運致力為員工創造良好的工作環境。本集團嚴格遵守國家《勞動法》、《勞動合同法》、《勞動合同法實施條例》等相關勞動人事法律、法規，遵循「公開公平、競爭擇優」的原則，在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及待遇及福利等方面制定了《中國外運股份有限公司總部招聘管理辦法》、《中國外運股份有限公司勞動合同管理辦法》、《中國外運股份有限公司工作時間、考勤、請休假管理辦法》(2018年修訂版)、《中國外運股份有限公司員工獎懲管理(暫行)指導意見》、《中國外運股份有限公司總部員工離職管理(暫行)辦法》、《中國外運股份有限公司績效管理(試行)辦法》等多項制度，確保實現多元、平等用工，堅決反對用工歧視，杜絕使用童工。

於2018年12月31日，中國外運共有36,441名從業員工，其中33,676名在冊在崗員工，新入職員工為3,319人。

附註：

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。

中國外運僱傭情況



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	410	691	282	3	1,410
部門負責人	360	1,657	1,135	340	0	3,492
一般員工	11,661	10,566	4,860	1,676	11	28,774
總計	12,045	12,633	6,686	2,298	14	33,676

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	總計
公司負責人	6	182	743	403	73	3	1,410
部門負責人	5	196	1,559	1,107	485	140	3,492
一般員工	4	821	9,741	9,004	6,801	2,403	28,774
總計	15	1,199	12,043	10,514	7,359	2,546	33,676

員工人數(按性別和職級劃分)

職級	男	女	總計
公司負責人	1,151	259	1,410
部門負責人	2,327	1,165	3,492
一般員工	18,043	10,731	28,774
總計	21,521	12,155	33,676

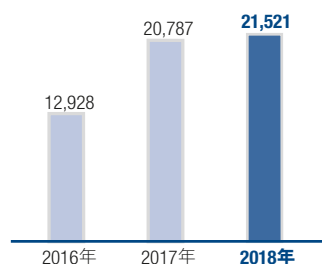
附註：

1. 以上員工統計數據截至2018年12月31日。
2. 統計範圍：2018年本集團的在冊在崗員工。
3. 公司負責人，指本公司總部及下屬各公司的公司管理層人員；部門負責人，指總部及下屬各公司的部門管理層人員；一般員工，指總部及下屬各公司的普通員工。

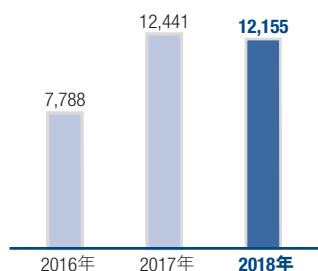
10 員工責任

中國外運全體員工性別構成情況

男性員工總數

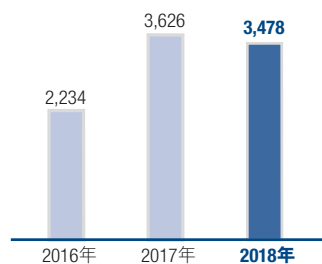


女性員工總數

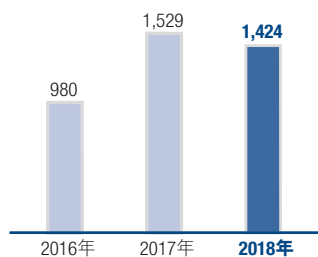


中國外運管理層性別構成情況

管理層男性總數



管理層女性總數



10.2 發展與培訓

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。本集團制定了《中國外運股份有限公司培訓管理指導意見》、《中國外運股份有限公司總部培訓管理細則》等制度，以便更好地指導和規範本集團員工發展及培訓工作。

2018年，本集團線下培訓總時數為1,523,002小時，完成了在線學習總課程數3,887門，總學習時長14,274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。

按照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	12.8	113%
部門負責人	26.1	258%
一般員工	49.1	564%

附註：

1. 以上員工統計數據截至2018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。

10.3 勞工守則

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鈎的激勵約束機制，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「總經理獎勵基金」，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。本集團致力提供平等的機會，以使僱員能因其個人技能和能力而獲僱傭、晉升及選派。本報告期內，本集團沒有收到任何呈報個案。

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。本集團參與針對少數民族的專場招聘會，共聘有少數民族員工465人，與2017年相比基本持平。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。

11 合作共贏

11.1 供應鏈管理

在長期的運營實踐中，本集團不斷加深對行業的瞭解，為客戶量身定制最優的供應鏈解決方案。針對供應鏈管理，本集團制定了《中國外運股份有限公司海外網絡管理辦法》、《採購控制程序》等政策，並編製了《合格供方名錄》。

為深化本集團的供應商集約化管理，完善和優化供應商管理體系，規範採購行為，防範供應風險，促進供應商誠信經營和公平競爭，提高市場競爭力和運營效率，本集團於2018年出台了《供應商管理辦法(試行)》，明確供應商分類目錄及准入標準，建立供應商評價與分級管理，規範供應商誠信行為，初步搭建股份公司供應商管理體系。同時，為加強供應商管理，本集團使用客戶供應商數據管理平台，對所有供應商全面記錄。2018年本集團合格供貨商有12,368家，其中11,982家來自中國內地，其他合格供貨商多來自亞洲、歐洲及美洲地區。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貨商，本集團按流程決定是否取消其合格供貨商的資格。

供應商管理遵循「集中管理、分層實施、信息共享」及「公開、公平、公正」的原則，對供應商的選擇、使用、評價、培育、退出進行全生命週期管理。

啟動供應商管理信息系統上線實施工作，分步驟推進供應商分類管理工作，為下一步信息共享、履約評價、數據分析以及制定集採策略提供重要的數據支持。

本集團於2018年出台了《中國外運股份有限公司採購管理實施細則(試行)》及規範性文件，進一步優化採購制度環境，全面提高採購制度的適用性、針對性和可操作性，滿足綜合物流行業高頻次、強時效、多樣化的採購需求。

本集團實行集中採購和自行採購相結合的採購機制，努力擴大集中採購範圍，集中不同時間、地域的採購需求，提高採購效率，節約採購成本。

本集團擁有完善的質量、環境、安全和健康綜合管理體系，通過了國際知名認證機構認證的ISO9001:2015、ISO14001:2015、OHSAS18001:2007。本集團系統內已取得60餘張認證證書，共培訓專業體系管理人員1,500餘人，註冊內審員800餘人。本集團在整個網絡內實施標準的作業流程和安全運營管理規定，對物流的各個環節制定了詳細、可行的應急預案，確保貨物安全及高效運轉。

11.2 廣告標籤

本集團暫無關於廣告或標籤的綜合規章制度。為維護本集團視覺形象的規範統一，提升本集團品牌知名度和美譽度，本集團的廣告、標籤政策將參照控股股東中國外運長航制定的《中國外運長航集團企業視覺形象管理辦法》執行。

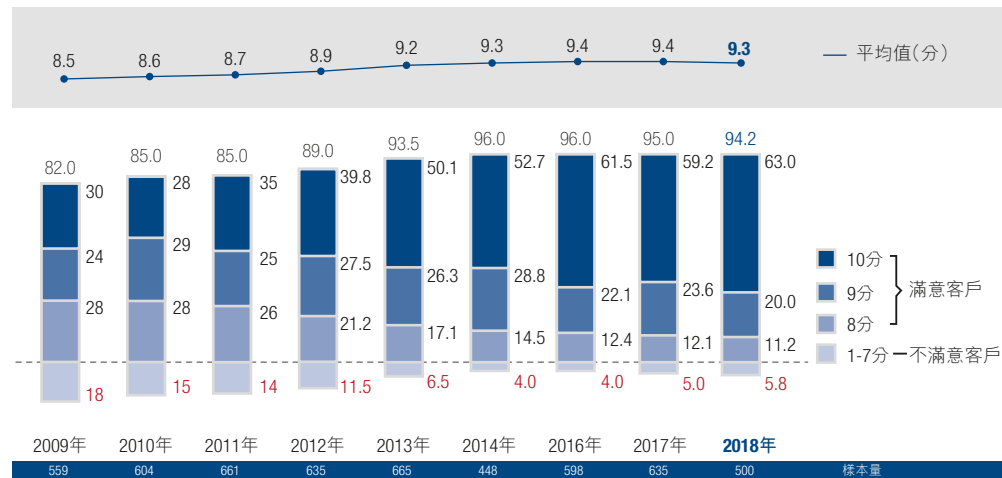
11.3 客戶

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託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）。2018年期間，公司加快主營業務創新重構，積極推進業務板塊的轉型升級，對客戶滿意度指標體系進行了適當調整。

為了更好地為客戶服務，持續改進服務質量，提高客戶滿意度及忠誠度，本公司開展了2018年度客戶滿意度調查。本次調查範圍包括本公司下屬區域公司、省市子公司、專業子公司及總部經營單位，主要分佈於中國的華北、華中、華南、東北、西北和西南等地區，總樣本量為500份，本集團將繼續秉承服務創造價值理念，提升客戶體驗和滿意度。以下為本集團在2019年內進行的2018年客戶滿意度調查結果。

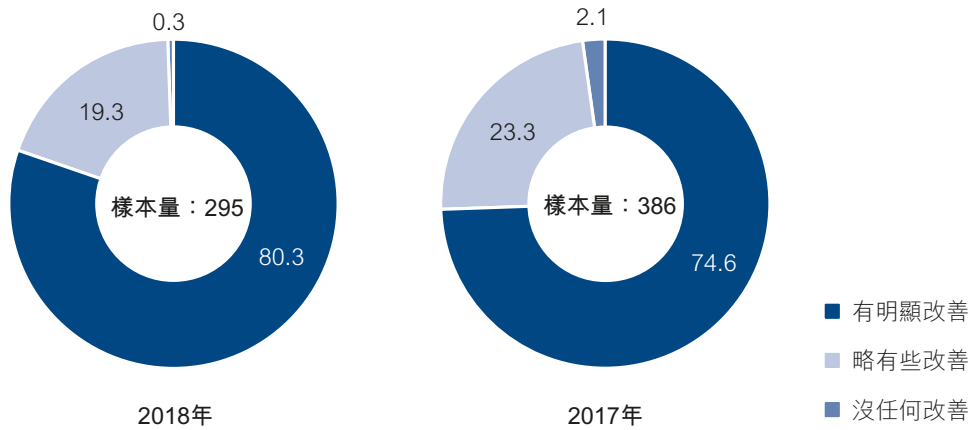
客戶對中國外運總體滿意度歷年比較(1-10分評分)(%)



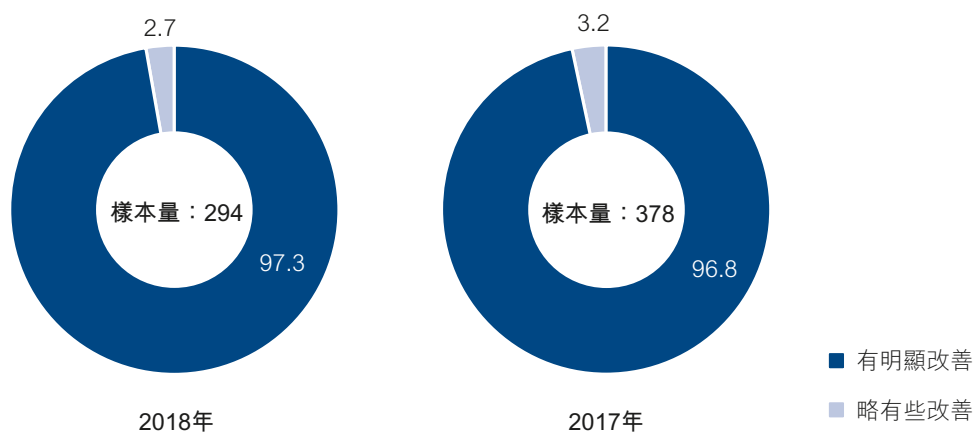
11 合作共贏

客戶的意見是推動企業可持續發展的關鍵。2018年，80.3%的客戶表示中國外運有做出明顯改善，高於2017年的74.6%；而97.3%的客戶表示中國外運有將改善的行動反饋給客戶，與2017年的96.8%相比略有上漲。

中國外運改善情況(%)



是否將改善行動反饋給客戶(%)



附註：

- 80.3%的客戶表示中國外運針對建議/抱怨有明顯改善行動，高於2017年的74.6%。
- 97.3%的客戶表示問題改善後，將行動反饋給客戶，與2017年的96.8%相比有所上升。

12 社區責任

本集團關注企業文化建設，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、電子週刊等宣傳媒體，以及透過志願者活動、徵文活動等形式多樣、豐富多彩的方式加強對企業文化理念對外對內的宣傳力度。

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開展健康體檢。本集團十分關心和重視患病、生活困難的員工生活，對患病、困難的員工進行走訪慰問和幫扶，發放困難補助，幫助解決實際困難。

本集團注重企業的民主建設，讓廣大職工群眾作為「主人翁」的知情權、參與權、表達權、監督權的渠道，本年度召開兩次職工代表大會，充分發揮工會組織的健康和諧建設中的作用，實現真正的民主。

為使員工擁有強健體魄，滿足員工健康的需要，公司堅持組織羽毛球、桌球、籃球及乒乓球等運動項目，以及開辦太極班、瑜珈班、游泳及舞蹈等健身活動，豐富職工的健康文化生活，促進了公司企業文化建設。中國外運在2018年度組織的員工和公益活動情況如下：

中國外運2018年度開展的員工關愛及公益活動

2018年	活動名稱	本集團參與人數	受益者
2月	新春遊園會活動	300人	員工
3月	三八婦女節組織總部女職工舉辦多肉植物知識講座	60人	員工
5月	以「活力外運」為主題的綠色健步走活動	60人	員工
5月	為弘揚五四精神，激發青年活力，展示青年風采，開展了桌球比賽	50人	員工
6月	「大家與小家、大手牽小手、感恩的心」為主題的「六一兒童節」活動	100人	員工及家屬
8月	為慶祝招商局集團創立146週年，舉辦「工程能源」杯籃球比賽	80人	員工
10月	以「立足長遠、把握當下，打造世界一流智慧物流平台企業」為主題，組織開展健步走慶祝活動	100人	員工
10月	重陽期間開展赴敬老院看望孤寡老人的公益活動	20人	敬老院老人
12月	組織協辦「初·遇見」大型聯誼活動	21人	員工

12 社區責任

- 企業在自身發展的同時，扶持帶動地方經濟社會發展，實現企業與地方的和諧共贏發展。繼續支持社會公益事業，助力幫貧扶貧，積極主動承擔社會責任和公益活動。



➤ 六一活動



➤ 新春活動



➤ 健步走1



➤ 健步走2



➤ 敬老公益活動1



➤ 敬老公益活動2

13 展望2019

我們始終在高度不確定性的變革時代中求生存、謀發展。2019年是本集團推動「十三五」規劃全面落地的攻堅之年。在這關鍵的時點上，需要始終把握好形勢和認知。

本集團將圍繞「十三五」規劃主線，以「提質與優化、轉型與推廣、整合與增效、創新與引領、變革與轉化、管理與賦能」為著力點，將「打造世界一流智慧物流平台企業」進程推向一個新格局。

- **提質與優化**：成立質效提升辦公室，在確保質效提升達標的基礎上，切實提升可持續發展能力，提高直客佔比，增加直客收入；通過精益運營降本，全面加強供應商管理、物流資源共享、共享中心建設、應收賬款和現金流管理及對標提升工作；加強國內業務與海外業務協同發展，提升海外增長點；加強線上業務與線下業務的協同發展，提升線上增長點；加強內生式增長與外延式增長協同發展。
- **轉型與推廣**：一是代理及相關業務向全程供應鏈升級，形成產品研發能力。二是專業物流板塊向價值鏈整合升級，形成B2B2C解決方案能力。三是電商業務向平台化和生態圈升級，打造電商業務實體化經營平台；以集裝箱O2O項目全國化為切入點，打造線上線下一體化的供應鏈物流生態圈；以跨境電商專業子公司為主體，打造統一的以新零售電商平台型客戶和貿易型大賣家為核心的消費互聯跨界生態圈；以冶金行業和石化行業為切入點，共創供應鏈服務新產品，打造產業互聯跨界生態圈。四是五大通道加快實現互聯互通，在繼續強化五大通道運營能力的基礎上，將加快推動通道間互聯互通，形成陸路與水運信道以及海外信道之間連通的多式聯運體系。

13 展望2019

- **整合與增效：**將資源整合效能推向系統化、深層化，一是完善區域一體化整合和專業物流整合，二是提升條塊協同的整合能力，為戰略實施提供助力。
- **創新與引領：**全面推進數字化轉型，制定數字化轉型發展規劃和行動路線圖，打造核心數據、核心算法、核心平台、核心專利、核心團隊等五個核心優勢；推進智慧物流技術在全場景下應用，重點推進視覺識別、語音識別、機器人、自動化等技術應用與推廣，完成智能客服在華南區域的驗證和落地，完成冷鏈集裝箱智能監控和機器人研發，完成華為自動化倉庫、合同物流示範自動化倉庫的方案設計和實施，在智能化技術、區塊鏈技術、雲計算／雲平台技術、大數據技術、物聯網技術等領域縱深推進；推進自動化設備、新技術以及新系統在智慧物流全鏈條模式下的落地。
- **安全與責任：**牢固樹立紅線意識和底線思維，牢固樹立安全發展理念，嚴格安全生產責任落實；強化業務操作現場管理，堅決杜絕事故發生，確保安全生產形勢持續穩定。
- **環境與保護：**進一步加強環保工作，貫徹落實綠色發展理念，抓好環保設施建設、運行和維護，保證達標排放，努力建設資源節約型的企業。
- **員工與保障：**建立和諧勞動關係，維護保障員工權益，改善員工生活質量和work環境。關注企業內部民生，保證工資按時發放，按規定繳納保險費用，開展送溫暖和幫扶活動。努力創造條件，為員工提供高質量的培訓服務，完善培訓體系，著力推進全員職業發展。

14 《環境、社會及管治報告》指標索引

本報告採用聯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 環境	ESG關鍵 績效指標
A1 排放物 二氧化硫排放量=144.86噸(與2017年同比上升4.61%) 氮氧化物排放量=108.94噸(與2017年同比上升0.75%) 溫室氣體總排放量 = 192,831.12噸二氧化碳當量 溫室氣體總排放量與2017年同比上升4.86%，主要由於公司業務量和收入上升所致。 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。	A1.1 A1.2 A1.5 A1.3 A1.4 A1.6
A2 資源使用 能源消耗總量=11.77萬噸標準煤(與2017年同比上升6.01%) – 電力消耗總量=17,145.16萬千瓦時(與2017年同比增加27.71%) – 汽油消耗總量=6,596.29噸(與2017年同比下降2.94%) – 柴油消耗總量=53,332.27噸(與2017年同比上升6.51%) – 天然氣消耗總量=5,655,634.14立方米(與2017年同比下降17.51%) – 煤炭消耗總量=0.0512(萬噸標準煤)(與2017年同比下降38.09%) 本集團目前沒有耗水量的正式統計。 本集團沒有涉及大量過度包裝的產品或服務。	A2.1 A2.3 A2.2 A2.4 A2.5
A3 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，會根據中國有關法律法規，向環保部門遞交環境影響報告書。	A3.1

14

《環境、社會及管治報告》指標索引

B 社會	ESG關鍵 績效指標
<p>B1 僱傭</p> <p>從業員工總數 = 36,441</p> <p>在冊在崗員工總數 = 33,676</p> <p>— 按職級劃分：公司負責人／部門負責人／一般員工 = 1,410/3,492/28,774</p> <p>— 按年齡組別劃分：</p> <p>30歲及以下／31-40歲／41-50歲／51-60歲／60歲以上 = 12,045/12,633/6,686/2,298/14</p> <p>— 按性別劃分：男／女 = 21,521/12,155</p> <p>— 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 = 15/1,199/12,043/10,514/7,359/2,546</p> <p>— 2018年新入職員工總數 = 3,319</p> <p>— 僱員流失比率 = 12.43%</p>	<p>B1.1</p> <p>B1.2</p>
<p>B2 健康與安全</p> <p>死亡人數與比例：未發生有人員死亡的生產安全責任事故。因工傷損失工作日數：225天。</p> <p>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。</p>	<p>B2.1, B2.2</p> <p>B2.3</p>
<p>B3 發展及培訓</p> <p>按職級劃分的培訓時數和百分比：</p> <p>公司負責人 = 12.8小時(113%)</p> <p>部門負責人 = 26.1小時(258%)</p> <p>一般員工 = 49.1小時(564%)</p>	<p>B3.1, B3.2</p>
<p>B4 勞工準則</p> <p>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。</p> <p>報告期內，本集團沒有收到任何呈報個案。</p>	<p>B4.1, B4.2</p>
<p>B5 供應鏈管理</p> <p>全球合格供貨商總數 = 12,368</p> <p>中國合格內地供貨商總數 = 11,982</p> <p>本集團每年均對長期合作(即超過2年)的供貨商進行至少一次審評，對於不能達到要求的供貨商，本集團按流程決定是否取消其合格供貨商的資格。</p>	<p>B5.1</p> <p>B5.2</p>

B 社會	ESG 關鍵 績效指標
B6 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2018年客戶滿意度調查：	B6.2
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=80.3%，高於2017年。	
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 反貪污	
報告期內，沒有針對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。	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 社區投資	
本集團目前沒有特別界定專注貢獻的範疇。本集團的營運不太可能對當地社區造成直接影響，我們仍十分關注營運所在社區的發展及需求，並提供適當的支持。	B8.1, B8.2



中國外運股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

www.sinotrans.com