

第五章 與持份者溝通和重要性評估



集團積極透過不同渠道和平台與持份者保持溝通，為我們的可持續發展策略、目標及日常營運提供寶貴意見，並為我們調整現行及制定未來管理措施提供有力依據。



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
 客戶	客戶滿意度調查、服務熱線電話、即時通訊軟件、會議、商務拜訪、推廣活動、座談會	費率優惠、操作效率、多元化服務、貨物安全
 員工	本公司網站、內部刊物《港情通訊》、本公司微信公眾平台、簡報、會議、工會、企業宣傳冊、社區公益活動	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、推動社區發展、支持員工參與公益活動、有效落實環境管理
 股東與投資者	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、股東通函和新聞稿)、股東大會	業績、業務策略、發展計劃、投資回報
 供應商	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、市場動態、供貨質量
 政府與監管機構	專題匯報、資料呈交、論壇交流	依法合規經營、有效落實安全管理、履行企業社會責任
 社區與環境代表	本公司網站、本公司微信公眾平台、企業宣傳冊、簡報、會議	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

本集團每年在準備可持續發展報告的過程中均會進行持份者溝通工作，了解他們對本集團年內可持續發展表現的意見及對未來的期望。2018年，我們整合持份者往年的意見，並就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，重新列出22項對本集團重要的可持續發展議題。我們委託專業顧問機構就該22項議題向內部及外部持份者（包括本集團總部員工、客戶、供應商、股東及投資者、政府及監管機構以及非政府組織等）進行溝通。

我們通過問卷調查及電話訪談了解持份者關注的事宜、對本集團於各可持續發展範疇表現的評價及期望，及對每項議題的相對重要性。我們分析問卷調查結果及訪談內容後，將結果呈交本集團的高級管理層討論及檢視，以確認識題的重要程度及影響範圍。本集團亦會定期檢討業務對各議題的影響，確保議題對本集團的發展仍然相關及重要。此舉有助我們能更有效運用資源，以訂立相關管理措施，並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：

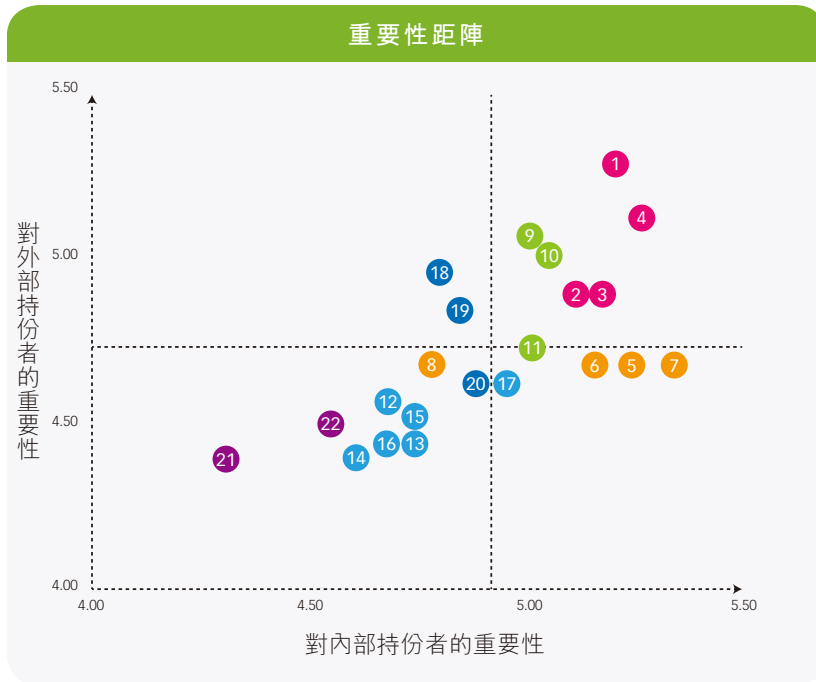
可持續發展範疇	持份者關注的事宜及對本集團的期望	本集團的回應
 經濟績效	<ul style="list-style-type: none"> 推動碼頭標準化管理、自動化建設，穩定碼頭裝卸效率 積極審慎評估未來直航業務對集團業務帶來的影響 穩步拓展全球化戰略 	<p>集團根據業務全球化的戰略佈局，定期檢討航運公司航線的營運效益，同時評估營運所在國家的經濟、環境、交通及未來發展潛力，以及風險和回報，實現業務穩定增長。2018年，本集團與全球領先的貨櫃碼頭操作系統服務商Navis開展深度合作，透過人工智能及其相關應用以提升碼頭自動化建設和營運效率。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第七章客戶至上</p>
 企業管治	<ul style="list-style-type: none"> 加速集團內不同區域碼頭的國際化及統一化進程 推出適應本地化發展的政策措施 	<p>全球化的戰略佈局是集團的長遠規劃，為此，集團投入大量資源提升及統一全球業務營運流程數據，同時加強當地業務發展，提升管治效益。集團對自身企業管治開誠佈公，持續披露旗下碼頭公司有關可持續發展表現的資訊，令持份者能即時了解集團的經營管理動態。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第四章關於中遠海運港口，及中遠海運港口2018年年報刊載的企業管治報告</p>

可持續發展範疇	持份者關注的事宜及 對本集團的期望	本集團的回應
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優化內部人力資源，吸引更多年輕人加入，逐步使員工收入與公司利潤增長掛鉤 • 更詳細披露員工(特別是高層員工)的流失率及相關人才延攬措施 • 建立量才錄用、性別平等、同工同酬的多元企業文化 	<p>集團2018年6月向管理層及核心骨幹員工授予股票期權以作激勵，將員工表現與本集團的長遠利益掛鉤，增強員工的工作積極性，實現吸引、激勵優秀人才的目標。集團在報告中按地區、性別、年齡劃分披露有關正式員工流失率，並在2018年首次推行管理培訓生計劃來培育與吸引年輕有才華的應屆大學畢業生成為公司未來的管理領導甚至行業專家。</p> <p>我們尊重及保障員工的基本人權，倡導平等、多元化、反歧視的僱傭守則，絕不會因年齡、性別、種族或其他因素而異，致力促進和諧的勞資關係和締造公平的工作環境。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第六章以人為本</p>
 <p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 進一步明細集團減碳進程及持續探討新能源使用 • 加快實施岸電改造項目 	<p>本集團2018年持續完善環境管理體系，推進綠色運營與發展如「油改電」、碼頭岸電建設(例如晉江太平洋碼頭和鹽田碼頭積極擴充港口船舶岸電源系統)、引入清潔和高效能的流動機械設備和車輛(例如鹽田碼頭、寧波遠東碼頭和上海明東碼頭已採用液化天然氣(LNG)集裝箱拖車取代使用普通燃油的集裝箱拖車；張家港碼頭「新型液壓空氣混合動力節能碼頭車」科技技改項目通過驗收)、綠色照明節能改造等措施，同時積極探討各營運部分使用新能源或低污染燃料的可行性，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>
 <p>供應鏈管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 進一步提高承包商和供應商的作業水準，完善供應鏈業務外包管理 	<p>以可持續發展及經濟效益最大化作為標準，完善供應鏈夥伴甄選和業務外包管理，由制度層面到作業操作均積極履行相關管理和監督職責。同時，集團會與承包商和供應商定期溝通，進行業界技術交流，確保他們的產品服務持續滿足我們及客戶的期望。</p> <p style="text-align: right;">更多資訊，請參閱第九章合作共贏</p>
 <p>社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 逐步推動本集團和旗下碼頭公司所在社區的資訊披露的公開性和透明度 	<p>本集團以行動實踐回饋社區的承諾，鼓勵沿線航運及旗下碼頭公司積極融入運營所在社區，協助當地社群共同發展，例如連雲港新東方碼頭於年內開展了「春蕾」助學活動，資助貧困大學生；廣州南沙海港碼頭於年內再向廣州市南沙區慈善會捐款人民幣3萬元，重點幫助南沙區困難群眾及特殊人群；比雷埃夫斯碼頭向雅典東部大火災區提供金錢及物資捐助，並捐血予有需要人士。</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

完成問卷調查及電話訪談後，我們建立了以下重要性矩陣圖，展示集團的重要可持續發展議題，並於本報告針對各重要議題的行動和績效作出詳盡披露，滿足持份者的期望及持續提高報告質量。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。



重要議題

- 1 依法合規
- 2 良好的企業管治表現
- 3 風險管理
- 4 反貪腐
- 5 建立卓越員工隊伍
- 6 重視人才培訓及發展
- 7 營造健康安全工作環境
- 8 建設多元包容企業文化
- 9 優化碼頭營運
- 10 提高客戶服務水準
- 11 深化全球化戰略

重要議題

- 12 能源管理和溫室氣體排放
- 13 廢棄物管理
- 14 氣候變化
- 15 水資源和水質管理
- 16 空氣質量
- 17 加強員工的環保意識
- 18 負責任採購
- 19 加強戰略合作
- 20 加強業務外包安全管理
- 21 關懷當地社區
- 22 負責任的海外投資

集團

員工

產品及服務

環境影響
及合規

供應鏈管理

當地社區



第四章 關於中遠海運港口

- 依法合規
- 良好的企業管治表現
- 風險管理
- 反貪腐



第六章 以人為本： 與員工共同發展

- 建立卓越員工隊伍
- 重視人才培訓及發展
- 營造健康安全工作環境
- 建設多元包容企業文化



第七章 客戶至上： 創造深遠品牌價值

- 優化碼頭營運
- 提高客戶服務水準
- 深化全球化戰略



第八章 綠色發展： 建設「綠色港口」

- 能源管理和溫室氣體排放
- 廢棄物管理
- 氣候變化
- 水資源和水質管理
- 空氣質量
- 加強員工的環保意識



第九章 合作共贏： 打造可持續供應鏈

- 負責任採購
- 加強戰略合作
- 加強業務外包安全管理



第十章 回饋社會：攜手同心， 向前邁進

- 關懷當地社區
- 負責任的海外投資