

第七章 客戶至上：創造深遠品牌價值



機遇與挑戰

隨著客戶需求提高、科技瞬息萬變及互聯網技術普及，港口營運與其他行業一樣均面臨傳統技術升級、營運模式變革和提升綜合價值創造能力的機遇和挑戰。中遠海運港口正處於全球化迅速發展的階段，積極回應國內外市場需求，持續優化碼頭營運和提高客戶服務水準。我們致力將創新元素融入現行商業模式，拓展跨領域業務，不斷提升自身競爭力，並深化落實中遠海運港口的全球化戰略。

關鍵可持續發展議題



優化碼頭營運



提高客戶服務
水準



深化全球化戰略

第七章
客戶至上：創造深遠品牌價值

業務表現

本集團截至2018年12月31日止年度的吞吐量：

	2018年(標準箱)	2017年(標準箱)	變化(%)
環渤海	38,328,815	28,244,975	+35.7
青島港國際 ¹¹	19,320,000	12,270,000	+57.5
大連集裝箱碼頭 ¹²	9,512,744	6,758,147	+40.8
大連大港碼頭	22,047	24,582	-10.3
天津歐亞碼頭	2,717,331	2,469,753	+10.0
天津五洲碼頭	2,708,817	2,580,943	+5.0
營口碼頭 ¹³	2,752,429	3,011,107	-8.6
錦州新時代碼頭	710,746	571,113	+24.4
秦皇島新港灣碼頭	584,701	559,330	+4.5
長江三角洲	19,808,646	19,630,693	+0.9
上海浦東碼頭	2,602,151	2,650,396	-1.8
上海明東碼頭	6,252,083	6,500,062	-3.8
寧波遠東碼頭	3,060,010	2,980,839	+2.7
連雲港新東方碼頭	2,876,355	2,872,563	+0.1
張家港碼頭	761,849	735,918	+3.5
揚州遠揚碼頭	500,340	489,108	+2.3
南京龍潭碼頭	2,930,391	2,881,008	+1.7
太倉碼頭	561,212	520,799	+7.8
南通通海碼頭 ¹⁴	264,255	不適用	不適用

註：

- 11 2017年5月1日開始計入青島港國際的吞吐量。
- 12 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2017年的數據包括大連港灣碼頭及大連國際碼頭之吞吐量；而2018年的數據為合併後大連集裝箱碼頭之吞吐量。
- 13 由於營口集裝箱碼頭及營口新世紀碼頭於2017年5月起實行一體化操作模式經營，因此，該兩家公司之吞吐量合併在營口碼頭的吞吐量內。
- 14 自2018年8月1日起開始計入南通通海碼頭的吞吐量。

	2018年(標準箱)	2017年(標準箱)	變化(%)
東南沿海及其他	5,699,718	5,079,660	+12.2
廈門遠海碼頭	1,968,613	1,501,001	+31.2
泉州太平洋碼頭	1,559,899	1,384,479	+12.7
晉江太平洋碼頭	425,533	495,993	-14.2
高明碼頭	1,745,673	1,698,187	+2.8
珠江三角洲	27,388,896	27,049,188	+1.3
鹽田碼頭	13,159,705	12,703,733	+3.6
廣州碼頭 ¹⁵	10,969,992	10,856,560	+1.0
香港碼頭 ¹⁶	3,259,199	3,488,895	-6.6
西南沿海	1,371,051	1,357,005	+1.0
欽州國際碼頭	1,371,051	1,357,005	+1.0
海外	24,768,234	18,840,664	+31.5
比雷埃夫斯碼頭	4,409,205	3,691,815	+19.4
澤布呂赫碼頭	392,484	316,448	+24.0
CSP西班牙集團 ¹⁷	3,622,200	554,028	+553.8
中遠—新港碼頭	3,198,874	2,044,536	+56.5
瓦多冷藏貨碼頭 ¹⁸	66,565	39,455	+68.7
Euromax碼頭	3,054,115	2,693,337	+13.4
Kumport碼頭	1,258,294	1,063,335	+18.3
蘇伊士運河碼頭	2,609,978	2,528,647	+3.2
安特衛普碼頭	2,230,418	2,166,096	+3.0
西雅圖碼頭	167,824	188,455	-10.9
釜山碼頭	3,758,277	3,554,512	+5.7
總數	117,365,360	100,202,185	+17.1

註：

15 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。

16 自2017年1月1日起，中遠—國際碼頭、亞洲貨櫃碼頭和香港國際貨櫃碼頭有限公司開始統籌經營。因此，中遠—國際碼頭及亞洲貨櫃碼頭的吞吐量合併在香港碼頭的吞吐量內。

17 自2017年11月1日開始計入CSP西班牙集團的集裝箱吞吐量。

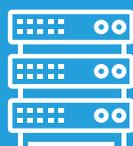
18 自2017年4月1日開始計入瓦多冷藏貨碼頭的吞吐量。

第七章

客戶至上：創造深遠品牌價值

管理方針

本集團要求旗下碼頭公司就開口管理、堆場作業、碼頭前沿作業等核心流程制定標準化的操作標準，並透過關鍵績效評價體系，圍繞作業量及作業能力、操作服務、作業效率和資源使用等四大範疇作出全面高效管理。客戶至上是本集團最重要的核心價值之一。本集團在確保服務合規與安全的同時，亦切實保障客戶權益，充分聆聽客戶意見和建議，緊貼市場需求動態，提高客戶服務水準，務求滿足甚至超越客戶的期望。同時，我們也鼓勵業務團隊採取最佳實務措施，提升本集團整體的專業能力水準，為持續創新和深化中遠海運港口全球化戰略奠定穩健的基礎。



優化碼頭營運

我們持續優化碼頭營運、提升營運效率的具體措施和表現，如進行標準化管理、推動自動化建設以及應用創新資訊技術。



提高客戶服務水準

我們致力透過不同措施提高客戶服務水準，如多元化管道了解客戶意見和回饋、以及推動服務模式創新。



深化全球化戰略

我們持續推進全球化控股網絡、提高協同價值和強化效率及管理，加強本集團的核心競爭力。

本集團致力保護客戶資訊安全與隱私，並嚴格遵守相關法律法規。旗下碼頭公司嚴格執行《保密管理規定》或通過建立保密委員會等一系列措施，持續完善資訊安全管理系統，嚴格保密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，本集團總部員工均有簽署《中遠海運港口員工保密責任書》。一旦發生相關泄露事故，或發現他人違反保密規定時，本集團總部員工應立即制止及採取補救措施，及時向本公司保密管理委員會報告，將資訊安全風險減至最低。本年度內，本集團沒有涉及任何泄露客戶資料的個案。

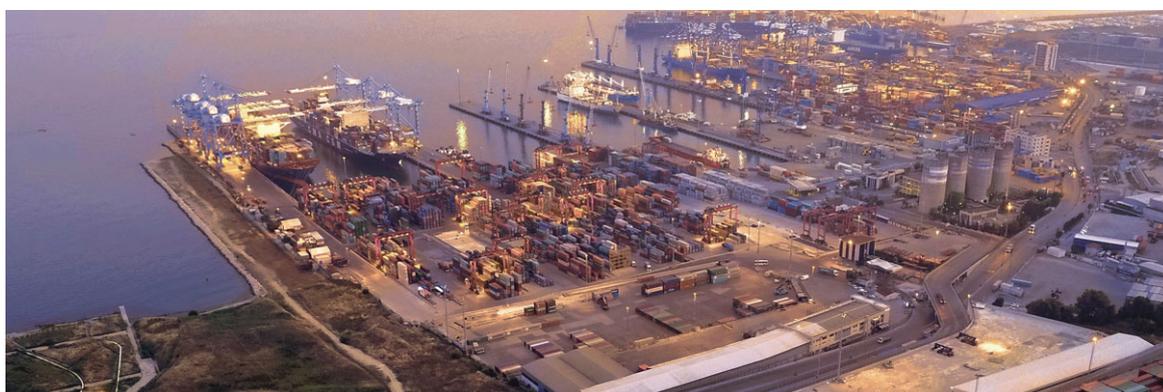
2018年進展

1. 優化碼頭營運

2018年，為進一步提升公司生產運營管理能力和達成公司運營管理的戰略目標，本集團組織了「生產運營持續改進計劃」，促進旗下控股碼頭持續推行生產流程改進項目，以科學化和有組織地落實，並且量化生產運營目標。同時，針對計劃而成立的「生產運營工作小組」負責召集及統籌總部及控股碼頭運營人員和安排專業培訓，促進生產運營經驗的提升和交流。

本集團旗下碼頭公司積極採取不同措施優化碼頭營運，推動閘口與堆場建設，提升集裝箱裝卸效率；同時應用創新信息技術，通過資訊化及電子化手法完善各部門的作業流程和運作，提高安全性和整體營運效率，同時為客戶提供更優質的服務，加強我們的核心競爭力。2018年的項目亮點包括：

- **打造信息化和自動化碼頭：**廈門遠海碼頭積極推進「互聯網+」在碼頭方面的應用，發揮物聯網、大數據、雲計算等在港口生產要素配置中的優化和集成作用，重點推動碼頭業務處理的智慧化和自動化，優化各項系統。2018年，碼頭完成了閘口車輛分流改造、智慧閘口建設、交接單無紙化、預約平台等系統改造，實現了資料的自動採集處理、指令電子化、操作智慧化。同時，優化港口業務流程和業務協同，形成具有「線上資訊廣泛互聯、線下資源優化配置、線上線下協同聯動」的新業態和新模式。



第七章

客戶至上：創造深遠品牌價值

- 打造智慧型 and 創新碼頭：**連雲港新東方碼頭針對固定資產採購職能的調整，優化業務流程、完善採購平台功能，提升採購效率。公司成立了由岸橋崗位技師組成的「勞模、班組創新工作室」，針對超大型船舶的參數、危險來源、作業注意事項和操作上的挑戰，進行專業指導，持續提高大型集裝箱船舶在泊的操作效率和服務品質。繼續發揮「徐新雷創新工作室」作用，加強技術創新工作，主導科技創新項目23項、申請實用新型專利5項、在專業期刊發表學術論文1篇。
- 投資技術和設施：**揚州遠揚碼頭引入非入侵式集裝箱查驗系統，代替傳統以人手翻倒集裝箱的查驗方式。一站式快速掃描系統可以加快集裝箱在碼頭的通關效率和查驗速度，同時避免拆箱時引致的貨物損壞。
- 更新資源整合和優化管理系統：**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，於2018年繼續通過統一資源運用、優化生產、客戶服務和人員調配等系統，充份發揮資源融合協同優勢，加速提升成本控制、碼頭服務和可持續發展能力。一體化操作經營對航線時間窗口和航次周期調整等情況下，能夠迅速調動員工出勤和堆場佈局，同時充分發揮泊位、拖車和人力資源等協同優勢。



- 信息平台升級：**澤布呂赫碼頭更新了財務信息系統(SAP)，整合財務資訊、碼頭操作和物料管理系統。此舉有助碼頭更有效作出成本監控管理、利潤分析和審視績效指標成效等工作；在集團層面，系統不但能夠提升企業管理水平，也為日後新投資運營項目的統一財務運行和管理操作打下基礎。財務信息系統已在2018年於CSP西班牙集團應用。



- **提升外貿箱檢查通關效率和服務質量：**泉州太平洋碼頭H986機檢作業無線平板理貨終端投入使用，大幅縮短機檢作業數據採集確認和準備時間，加快查驗進度；H986理貨員手工單證記錄改為無線終端現場實時確認，減少理貨員勞動量，更利便後期機檢數據查詢與檢索；可實現數據實時記錄更新。

2. 提高客戶服務水準

中遠海運港口堅持客戶至上的核心價值，通過不斷完善客戶服務體系，深化客戶溝通交流，準確把握客戶訴求，妥善處理客戶投訴，追求整體客戶服務和滿意度提升。本集團旗下各碼頭公司每年透過定期客戶問卷調查、服務熱線電話、會議、商務拜訪、推廣活動、座談會等不同渠道，了解客戶對碼頭服務品質的意見和反饋，並針對業務情況作出妥善處理，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罰款或非經濟處罰。

2018年，本集團總部繼續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，大連集裝箱碼頭、張家港碼頭和營口新世紀碼頭獲得5分滿分(非常滿意)，而上海明東碼頭和泉州太平洋碼頭則獲得4分(滿意)。



第七章

客戶至上：創造深遠品牌價值

2018年，為進一步提供更優質服務、提高客戶滿意度，集團旗下碼頭公司以不同形式積極探索服務創新和升級：

- **提升客戶的便利和加強溝通：**連雲港新東方碼頭推廣網上辦單業務，截至2018年末網上辦單率已經達到95%以上。同時，將現場辦單業務移至連雲港港口集團的客戶服務中心，全力為客戶打造一站式服務模式的同時，積極為客戶構建「五位元一體」全流程閉環、全過程透明的管理，全面提升公司對外服務品質及效率。廣州南沙海港碼頭亦推行網上自助辦單系統，大大縮短客戶辦理訂艙、領取提箱單証等手續之時間。
- **實現口岸查驗的集中化，降低客戶成本：**張家港碼頭查驗中心於2018年動工。中心將建設驗棚、查驗平台、檢疫處理等設施，滿足海關、碼頭和企業要求，實現口岸查驗的集中化和專業化，提高通關效率和物流速度，降低客戶成本。



- **積極探索有效溝通管道和提升服務質量：**大連集裝箱碼頭建立「調度中心與客戶作業溝通微信群」、「收提箱業務微信群」和「預約分時段收提箱溝通群」三項對外服務部門與客戶間的業務微信群，增加與客戶即時溝通的途徑，提高解決客戶服務需求的時效性。碼頭同時建立了預約分時段收提箱機制，規劃協調各場站、車隊客戶收提箱時間，縮短客戶收提箱車輛在港時間。此外，碼頭於年內設立了客戶服務專員機制，安排指定服務專員跟進每位船公司客戶事宜，提供更個人化的服務。

本集團旗下部分碼頭獲得客戶認同和回饋：

廈門遠海碼頭成功搶險遇險船舶：廈門遠海碼頭在12月11日高效完成遇險船舶搶險作業，碼頭管理層接到福建海事部門及相關單位通知後，立即啟動應急預案並在現場作戰指揮，7小時即成功完成船舶搶險作業，為船公司減少損失，收到船東感謝信。此次成功搶險，是對廈門遠海碼頭安全管理體系、工作架構、制度和實踐方法的考驗，也是對公司客戶服務和管理水平、應急處置能力的審視。

連雲港新東方碼頭獲贈錦旗：2018年，連雲港新東方碼頭操作部獲客戶贈與三面錦旗。公司在規範執行操作流程的前提下，嚴格把好品質關，多次得到船方和貨主的好評。客戶對於公司的優質、高效服務表示感謝。

3. 繼續完善全球網絡

中遠海運港口2016年完成重組後，以成為全球領先的港口運營商為目標，積極完善全球碼頭佈局，持續在東南亞、南美州及非洲物色投資機遇。

2018年，我們繼續推進集團發展戰略，包括優化長江流域碼頭佈局和鞏固東南亞地區的業務網絡。**南通通海碼頭**於2018年6月30日投入試營運後，為集團提供3個集裝箱泊位及1個散雜貨泊位。此外，**中遠一新港碼頭**宣佈2019年1月起新增兩個泊位，年處理能力由三個泊位共300萬標準箱增加至五個泊位合共約500萬標準箱，加強了碼頭的競爭優勢和盈利能力。

新收購碼頭方面，**阿布扎比碼頭**於2018年12月正式開港，成為本集團首個控股的海外綠地項目，年設計能力為250萬標準箱。預期2019年第三季正式投入營運後，可提供初步年處理能力150萬標準箱。我們將積極發揮自身的獨特優勢，將**阿布扎比碼頭**打造成區內主要的集裝箱門戶港和樞紐港，成為具競爭力的航運服務中心。

2019年1月，我們宣佈收購**錢凱碼頭**60%股權，將業務網絡拓展至南美州，再一次展示本集團持續完善全球碼頭佈局的決心。完成交易後，**錢凱碼頭**將成為本集團第二個控股的海外綠地項目。