

第五章 與持份者溝通 和重要性評估





本集團通過各種渠道與持份者保持溝通，了解其對我們的可持續發展策略、目標及日常運營的意見及期望，以持續改進我們的管理措施。

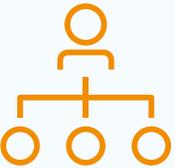
主要持份者和常規溝通

下表概述我們與各主要持份者的常規溝通目的及途徑：

持份者組別	目的	途徑
 客戶	交流行業願景及發展戰略，維繫長遠互信的客戶關係，細心聆聽客戶反饋，務求精益求精	客戶滿意度調查、服務熱線電話、即時通訊軟件、會議、定期商務拜訪、線上推廣活動、座談會
 員工	珍視員工的意見，持續檢討以人為本的員工政策，以吸納及挽留人才，為本集團的長遠發展奠定基礎	公司網站、公司微信公眾號平台、簡報、會議、工會、企業宣傳冊、社區公益活動
 股東與投資者	與股東和投資者密切溝通，了解他們所關注的議題，亦使其對本集團的財務和非財務表現、業績及未來發展路向有更深入的認識	會議、路演、投資者論壇、公司網站、公司通訊(包括但不限於財務報告、可持續發展報告、通函和新聞稿)、股東大會
 供應商	確保供應商了解及掌握本集團的政策和期望，以提高服務質量並實踐社會責任	招標會、合同協議談判、定期評估、商務交流、專題討論會
 政府與監管機構	遵守及配合政府和監管機構的要求及方針，了解其可持續發展政策及規劃的優次	專題匯報、資料呈交、論壇交流
 社區與環境代表	與社區及環境代表建立良好關係，保持良好聲譽，並掌握及應對不同的環境及社會風險	公司網站、公司微信公眾號平台、企業宣傳冊、簡報、會議

對持份者的回應

本公司竭誠與持份者保持定期溝通，並於2020年委託專業顧問接觸總部員工、碼頭公司員工、客戶及供應商等不同的持份者組別，並與其進行訪談及問卷調查。我們積極了解各持份者組別對本集團可持續發展範疇的意見及期望，釐清各議題的重要程度，並作出回應。持份者的意見及本集團的回應摘要如下：

可持續發展範疇	持份者關注的事宜及期望	本集團的回應
 <p>經濟績效</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 倡導科技創新，在碼頭運營和規劃中融入數碼化及自動化技術，提高運營效率並維持競爭力 • 採納全球化戰略，拓展港航網絡的發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團積極開創智慧港口時代，持續推動碼頭採用5G、人工智能和物聯網等新一代信息技術。我們亦致力提升碼頭運營效率，提升服務品質，以滿足客戶需求。 • 本集團繼續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，緊抓在世界各地的投資機遇。
有關進一步詳情，請參閱本報告第七章—客戶至上。		
 <p>企業管治</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 提高企業透明度，重視企業管治及風險管理，鞏固股東與投資者的信心 • 締造廉潔企業文化，杜絕腐敗及反競爭行為 	<ul style="list-style-type: none"> • 本集團持續完善披露管治架構、董事會的組成及責任以及相關政策，維持高水平 and 透明的企業管治。我們設有完善的風險管理架構及風險管理程序，以「三道防線模式」，涵蓋公司五個風險維度，加強防範各類風險。 • 本集團編製各項管理規定及文件，嚴格規管員工及供應商行為，維持高水平的誠信及商業道德要求。我們亦定期為員工提供培訓，提升其反貪腐的意識。
有關進一步詳情，請參閱本報告第四章—關於中遠海運港口及中遠海運港口《2020年年報》內的「企業管治報告」一節。		

可持續發展範疇

持份者關注的事宜及期望

本集團的回應



員工

- 締造健康安全的工作環境，保障員工
 - 為員工提供培訓及職業發展機遇，以吸引和挽留人才
 - 倡導多元平等企業文化，杜絕歧視行為
 - 促進員工權益及關懷，保障員工的福祉
- 本集團持續更新安全管理體系文件，訂明各人員的安全管理職責，確保安全生產標準及風險管理因時制宜。我們定期組織職安健培訓以及碼頭安全監督工作，提高員工的安全意識。為應對新冠肺炎疫情，集團迅速成立疫情防控領導小組和工作小組，並落實多項措施維護員工的健康和安全。
 - 本集團提供培訓機會予員工，並設有管理培訓生計劃，培育多元人才。
 - 本集團倡導平等機會，於招聘及日常運營中保持公平及多元包容的原則。廈門遠海碼頭於本年度榮膺省級「巾幗文明崗」的牌匾，彰顯我們多元化職場的企業文化。
 - 本集團制定各項管理規定及文件，嚴格規管薪酬水平及福利等事宜，確保合規僱用。我們設有多元的內部溝通渠道讓員工暢言，同時組織各類員工活動，提升員工身心健康與福祉。

有關進一步詳情，請參閱本報告
第六章－以人為本。

可持續發展範疇	持份者關注的事宜及期望	本集團的回應
 <p data-bbox="279 533 336 562">環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="443 434 821 584">• 積極管理和監控碼頭的碳排放，緩和業務對環境的影響，並探索更多的綠色港口方案 <li data-bbox="443 636 821 741">• 研究氣候變化為碼頭運營帶來的風險，以防止極端天氣引起的事故 	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="863 434 1465 667">• 本集團秉承綠色發展理念，制定各項管理方針，確保業務運營符合當地與環境相關的所有法律法規。我們定期針對環境議題對港航業影響進行研究，亦於大型項目立項階段聘請專業環評機構進行環評。我們持續應用綠色技術、採納岸電建設、綠色照明節能改造及基礎設施電氣化等措施。 <li data-bbox="863 719 1465 904">• 本集團參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議，按實體風險、轉型風險列出氣候變化相關的風險，以及氣候變化相關的機遇。我們落實各項風險應對措施，並積極組織演練，提高應急能力。 <p data-bbox="1166 943 1465 994" style="text-align: right;">有關進一步詳情，請參閱本報告第八章－綠色發展。</p>

可持續發展範疇	持份者關注的事宜及期望	本集團的回應
 <p data-bbox="164 562 298 591">供應鏈管理</p>	<ul data-bbox="368 427 746 629" style="list-style-type: none"> • 探討航運產業上下游的戰略合作，建設互惠互利的新一項目 • 實踐負責任採購，履行企業社會責任 	<ul data-bbox="783 427 1390 696" style="list-style-type: none"> • 本集團重視供應鏈管理，持續與承包商溝通，確保其遵守環評報告、國際標準規定及集團準則。我們積極加強產業鏈合作，與專業公司攜手建造5G智慧港口。 • 本集團編製《供應商社會準則符合性自審問卷》，評審新供應商於可持續發展方面的表現，亦會定期評估現有供應商的情況，以實踐負責任採購。 <p data-bbox="1086 725 1390 779">有關進一步詳情，請參閱本報告第九章－合作共贏。</p>
 <p data-bbox="204 943 256 972">社區</p>	<ul data-bbox="368 808 746 891" style="list-style-type: none"> • 回饋社會，貢獻公益事務，履行企業社會責任 	<ul data-bbox="783 808 1390 981" style="list-style-type: none"> • 本集團積極履行社會責任，為社區創造價值。新冠肺炎疫情肆虐全球，我們捐贈抗疫物資至各個國家，同時開展捐款活動，積極支援抗疫工作。此外，我們持續進行慈善捐贈，支援地區扶貧及學校建設等項目。 <p data-bbox="1086 1016 1390 1070">有關進一步詳情，請參閱本報告第十章－回饋社會。</p>

重要性評估

本公司參考《環境、社會及管治報告指引》、GRI標準以及國內外同業公司的重大性議題，並與中遠海控的重大性議題連貫與統一，從六大可持續發展範疇中識別45項可持續發展議題。我們通過問卷調查，收集不同持份者組別對各項議題的評分，並根據結果編製重要性矩陣，按四個象限將議題分類以識別其優次。

本年度的重要性評估共識別出16個高度重要議題。有關重要議題的邊界影響範圍，請參閱本報告第十一章－附錄一重要議題的邊界影響範圍。

中遠海運港口重要性矩陣

