



第七章 客戶至上



面對日新月異的科技，港口運營必須把握機遇，提高效率及服務質素，以滿足客戶需求。中遠海運港口積極開創智慧港口時代，持續推動碼頭採納新一代信息技術，矢志領先行業，拓展全球港航發展，成為深入人心的品牌。

本集團在客戶至上方面的工作範疇：

智慧港口未來	推動港口智慧化轉型，通過數字化系統和生產流程改進專案，提高效率及生產力
提升服務系統	應用創新資訊技術和通過電子化方法完善作業流程，並推動創新服務模式，優化客戶體驗
加強對外溝通	與客戶深度交流，全面滿足客戶需求
資訊安全	確保資訊安全管理系統完善，保障客戶資訊安全與隱私
促進港航發展	推進全球化控股網絡，提高協同效益，優化效率及管理

2020年績效亮點

雖然受到新冠肺炎疫情影響，本集團2020年的總吞吐量仍達到123,824,575標準箱，與去年基本持平。有關本公司旗下各碼頭公司截至2020年12月31日止年度的吞吐量，請參閱中遠海運港口《2020年年報》「業務回顧」一節。

本年度，中遠海運港口繼續與供應商簽訂戰略合作協議，攜手合作研發智慧港口科技，提供富有競爭力的現代化服務，致力打造「智慧港口」。此外，我們亦於本年度完成客戶滿意度問卷調查，並將根據結果持續完善服務品質，精益求精。



管理方針

中遠海運港口於運營過程中嚴格遵守當地所有法律法規，於本年度內，我們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。

本集團一直秉承客戶至上的核心理念，致力維護客戶權益。我們創新求變，為客戶提供優質專業的服務，務求滿足甚至超越客戶的期望。本年度內，廈門遠海碼頭順利通過ISO 9001質量管理體系認證。此認證嘉許本集團嚴謹優質的服務及管理體系，彰顯我們追求卓越的決心。

智慧港口未來

本集團提倡技術創新，持續於港口運營中引入各項新時代科技，以打造智慧港口。我們將在旗下所有控股碼頭逐步推行Navis N4操作系統，以統一優化碼頭操作系統。本年度內，CSP西班牙相關公司和泉州太平洋碼頭積極爭取上線Navis N4系統，以加強信息化及數字化建設。本集團旨在統一各碼頭的運營及商業指標，以Navis N4碼頭操作系統和SAP財務系統為基礎，建立MIS系統，促進碼頭上下游信息共享，提高效率，給予客戶更良好的服務體驗。

我們鼓勵碼頭自主研發，持續提升碼頭運營效率及服務品質。本年度內，中遠海運港口的「自動化碼頭技術交通運輸行業研發中心」申請成功獲得交通運輸部審批，成為本集團承建的首個國家級研發機構。我們以廈門遠海碼頭為試驗基地，從設計、建造、運營、維護等領域進行自動化碼頭技術的研究，推進智慧港口技術發展。



2020年12月7日，中遠海運港口位於廈門遠海碼頭的「自動化碼頭技術交通運輸行業研發中心」正式揭牌

智慧港口是行業的發展趨勢，本集團擁抱創新技術，為此編製《5G智慧港口實施方案和路線圖》及《5G智慧港口全業務場景落地白皮書》，推動碼頭採用新一代信息技術。我們旨在利用5G低時延及大頻寬等通訊特點，結合雲端技術、物聯網、大數據及人工智能等技術，以滿足現今港口日趨複雜的運作，提升作業流程的效益。本集團分析世界各地的智慧碼頭及港口通訊技術的發展情況，發掘機遇與潛力，並設立智慧港口管理架構以實踐相關事宜。我們積極建構數據平台以交流信息，以協同監管部門、船東、貿易商、代理、物流等角色在業務流程中的溝通。我們致力把5G技術應用到各項設施中，收集貨櫃、岸橋、船舶、攝像機及車輛等作業資訊，以形象化錯綜複雜的碼頭情況，促使員工能更精確及有效地管理碼頭，亦能強化保安。我們矢志於碼頭實現自動駕駛、遠程控制、智能理貨等技術，提升裝卸及運輸等日常作業流程的效率。中遠海運港口編製路線圖，力求分階段實施各項措施，以實現5G智慧港口。

此外，中遠海運港口積極與供應商攜手合作，研發智慧港口科技，詳情可參閱本報告第九章—合作共贏—加強產業鏈合作。

提升服務系統

本集團秉持客戶至上的原則，致力改善現行服務系統，以滿足客戶需求。為此，本集團持續研發新技術，至今本公司及其控股碼頭公司共獲得37項專利，涵蓋岸橋、貨櫃及拖車等設備，為客戶提供更先進快捷的碼頭服務。

為滿足客戶船舶大型化的發展，本集團積極落實各項措施，例如CSP澤布呂赫碼頭加高橋吊，以配合船舶大型化發展，力圖提供優質的客戶服務體驗。另外，連雲港新東方碼頭引入激光靠泊系統，透過激光測距儀及風速儀等裝置及軟件，量度並計算出船舶及碼頭的距離與靠泊速度，以指導和協調引航、海事、碼頭三方的船舶靠泊作業，提高船舶靠岸及離岸的安全性，降低船岸碰撞機率。



連雲港新東方碼頭引入激光靠泊系統

中遠海運港口在智慧港口建設進程中，致力提供更優質的客戶服務體驗。本年度內，廈門遠海碼頭的業務櫃檯轉型為線上櫃檯，除了可以推動無紙化及電子化辦公外，亦使客戶能更便捷高效地使用客戶服務。另外，廈門遠海碼頭亦啟用「港外查驗遠程預約系統」，客戶只要登入賬戶，一鍵便可預約貨物查驗，簡化貨物清關程序。新冠肺炎疫情肆虐全球，廈門遠海碼頭採納「進口提貨單電子化系統」，不僅提高效率，還推動「零接觸」的運營模式，堅持「一手抓防疫，一手抓經濟」。

加強對外溝通

中遠海運港口與客戶保持溝通，細心聆聽客戶需求，完善服務體系。本公司旗下控股碼頭通過定期進行問卷調查、會議、商務拜訪、推廣活動、座談會等多元渠道，了解客戶對碼頭服務品質的意見和建議。為進一步激勵員工更用心服務客戶，本集團已將客戶評價納入職員及管理人員的業績考核中。我們將繼續努力，給予客戶貼心的服務體驗。

本公司逐步增加區域行銷代表，以一對一行銷制度，讓區域總部與客戶頻密溝通並提供針對性的改善方案，維繫長遠的業務關係。此外，本公司旗下碼頭公司設有客戶服務熱線，讓客戶暢言。如接獲投訴，本集團會按照內部指引妥善處理，並持續改善業務運營。總部的營銷人員也會定期拜訪各大船公司的總部。2020年面對疫情挑戰，本集團由以往面對面的拜訪形式基本上改為線上進行，確保與客戶之間的溝通無誤，而疫情受控的國家及地區則維持面對面拜訪，以誠待客。



資訊安全

本集團致力保障客戶資訊安全與隱私，嚴格規定旗下碼頭公司執行《保密管理規定》，亦要求所有總部員工入職前簽署《中遠海運港口員工保密責任書》。我們設立保密委員會，監管資訊安全管理系統，且確保客戶資訊只能在業務範圍內合理使用，將資訊安全風險減至最低。任何人發現他人違反保密規定或因工作失誤導致信息洩露，應立即制止及採取補救措施，並向保密管理委員會匯報。

網絡安全亦是資訊安全的一大重點，而本公司企業管理部協助日常網絡安全工作，於公司內持續推廣各種網絡安全知識，亦會督促員工及加強管理層的網絡安全意識。此外，本集團亦積極參與各項網絡安全活動。本年度，南通通海碼頭參加網絡安全知識「雲講座」，活動由南通市公安局及市信息網絡安全協會舉辦，以視頻形式為公司職員授課，內容圍繞當前網絡安全情況、相關法律法規、常見的攻擊手段以及網絡安全防護等知識。活動有效增強信息技術人員和相關工作人員的網絡安全風險意識，提高網絡安全防範技能。



南通通海碼頭參加網絡安全知識「雲講座」

本集團遵守運營所在地的相關法律法規。本年度，我們沒有涉及任何洩露客戶資料的個案。

促進港航發展

中遠海運港口矢志成為領先的港口運營商，緊抓世界各地的投資機遇，完善全球碼頭佈局。本年度，阿布扎比哈里發港二期項目榮獲2020年度中國港口協會「科技進步獎二等獎」，從113個項目中脫穎而出。獎項不但嘉許本集團推動港口行業科技進步，更彰顯我們引入先進技術於世界各地的碼頭，具有借鑒和推廣意義。中遠海運港口將持續在海外及國內碼頭採用創新技術，建立全球智慧碼頭網絡。



阿布扎比哈里發港二期項目榮獲2020年度中國港口協會「科技進步獎二等獎」

