

第十章 敏銳創新

9 產業、創新和
基礎設施



17 促進目標實現的
夥伴關係



涵蓋的重要議題：



科技創新



優化碼頭運營



客戶滿意度

作為全球領先的港口物流服務商，本公司秉持客戶至上的理念，敏銳地捕捉市場需求，積極拓展全球碼頭網絡，同時結合並應用創新科技，推進智慧港口建設。同時，本公司致力於加強產業鏈合作，助力整體港航發展，實現共贏共享。

2023年績效亮點

年內，本公司繼續積極提升服務水平，港航協同成效顯著，業務保持良好穩定態勢，總吞吐量達到135,808,554標準箱，同比上升4.4%。有關截至2023年12月31日止年度的吞吐量詳情，請參閱本公司《2023年年報》內「業務回顧」一節。

年內，國家發展和改革委員會（「國家發改委」）、工業和信息化部（「工信部」）《5G智慧港口系統建設與改造項目》順利通過驗收。本公司大力推動港口無人集卡規模化應用，附屬控股碼頭無人集卡項目全年累計作業量超過210,000標準箱。

2023年，本公司憑藉領先的行業地位以及良好的運營水平和創新能力，榮獲多個獎項。其中，本公司連續六年獲得《International Finance》雜誌頒發「最創新港口運營商」獎項。

管理方針

本公司踐行嚴謹細致的業務管理方針，嚴格遵守國家及運營地點與產品及服務相關的法律法規。年內，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的事件。

本公司制定了《客戶服務管理辦法》和《客戶服務熱線受理辦法》，規範本公司及附屬控股碼頭的客戶管理和維護、客戶服務保障以及投訴和爭議處理工作，建立高水平的對外服務標準，鞏固客戶對本集團的信心。

本公司積極推動碼頭公司貫徹落實可持續運營的理念，完善服務質量管理，並積極尋求第三方審核機構進行評審，務求不斷優化客戶服務體驗。

碼頭公司	認證
廈門遠海碼頭	GB/T 19001/ISO 9001質量管理體系認證
連雲港新東方碼頭	GB/T 19001/ISO 9001質量管理體系認證
天津集裝箱碼頭	GB/T 19001/ISO 9001質量管理體系認證
廣州南沙海港碼頭	GB/T 19001/ISO 9001質量管理體系認證
CSP阿布扎比碼頭	ISO 9001質量管理體系認證 ISO 22301業務連續性管理體系認證
CSP畢爾巴鄂碼頭	ISO 9001質量管理體系認證
大連集裝箱碼頭	GB/T 19001/ISO 9001質量管理體系認證
Kumport碼頭	ISO 9001質量管理體系認證 ISO 10002品質管理體系認證 ISO 28000供應鏈安全管理體系認證

科技創新

智慧港口建設

本公司憑藉全球化碼頭佈局的優勢及豐富的碼頭運營經驗，協同上下游產業鏈夥伴，積極加快技術突破和創新步伐，提升碼頭服務質量和業務運營的可持續性，並秉持數字化、智慧化和自動化碼頭的發展理念，推動科技創新，提升服務質量，支持綠色智慧港口建設。

年內，《5G智慧港口系統建設與改造項目》順利通過國家發改委及工信部驗收，基於智能化船舶裝卸+智能化水平運輸+智能化堆場系統的核心工藝，順利完成了由傳統碼頭過渡到智能碼頭的轉換，使能耗成本減少25%，並大幅提高理貨效率。此外，基於5G+北斗導航定位的無駕駛艙的平板結構設計方案開啟了無人駕駛新征程。



碼頭數字化應用場景

本公司積極打造廈門遠海碼頭5G智慧港口示範區作為全球首個堆場與碼頭岸線平行佈置的自動化碼頭。廈門遠海碼頭通過5G、北斗、人工智能、區塊鏈、物聯網、大數據、雲計算等技術與傳統碼頭場景深度融合，對應開發包括港機遠控、無人駕駛、智能配載、智能理貨、智能閘口等核心應用，並完成智慧物流平台、集卡調度、預約系統、自主辦理委託、危品監管、智能配載等項目建設，有效賦能碼頭生產及港口業務，實現了「業務單證電子化、生產監控可視化、輸運管理智能化、客戶服務網絡化」。

天津集裝箱碼頭在「2023碳達峰碳中和創新項目交流大會」中，憑藉《集裝箱碼頭自動化改造關鍵技術的應用與推廣》和《綜合節能型場橋的節能設計和應用》榮獲「標桿企業稱號」與「創新項目技術類、管理類」兩項大獎。該項目首創了「自動化岸橋+自動化軌道橋+無人電動集卡+智能解鎖站」的全流程無人自動化港口作業模式，使場橋生產作業全過程實現零排放、零污染。



天津集裝箱碼頭的自動駕駛示範區。



天津集裝箱碼頭的綜合節能型場橋供電系統。

本公司大力推動港口無人集卡規模化應用，廈門遠海碼頭、CSP武漢碼頭、泉州太平洋碼頭、CSP阿布扎比碼頭無人水平運輸全面進入商業化運營、規模化應用。



2023年3月，泉州太平洋碼頭石湖港區的無人集卡首次成功參與實船作業。

為鼓勵創新，本公司內部舉辦年度科技創新大會，對總部及附屬控股碼頭的科技創新項目進行評審，並結合專案實施成效，對專案團隊予以適當獎勵。2023年，本公司發佈了2022年科技創新大會評審結果，向廈門遠海碼頭《無人駕駛智能水平運輸系統》項目頒發一等獎。此系統對作業流程全程實現可視化監控，關鍵時進行人工協同作業。系統還可以根據車輛運輸情況、充電數據、預警情況、預警歷史統計分析車輛運營及故障、充電情況。

知識產權管理

隨著科技創新對業務運營及行業發展日益重要，本公司積極加強知識產權保護與管理。年內，本公司連同附屬控股碼頭共獲得受理及授權25項專利。截至2023年底，本公司連同附屬控股碼頭共持有108項專利。

本公司在日常運營中嚴格遵守知識產權相關的法律法規。年內，本集團沒有違反任何與知識產權相關的法律法規。

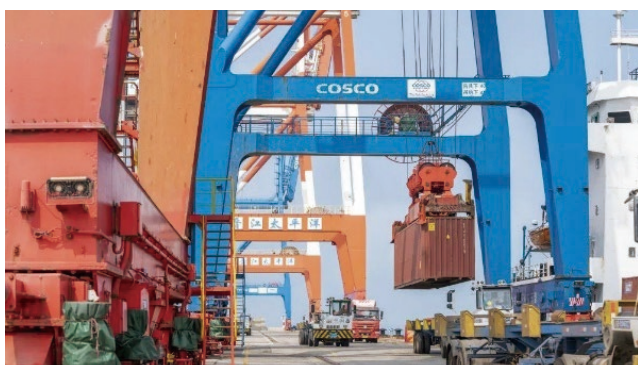
優化碼頭運營

助力港航發展

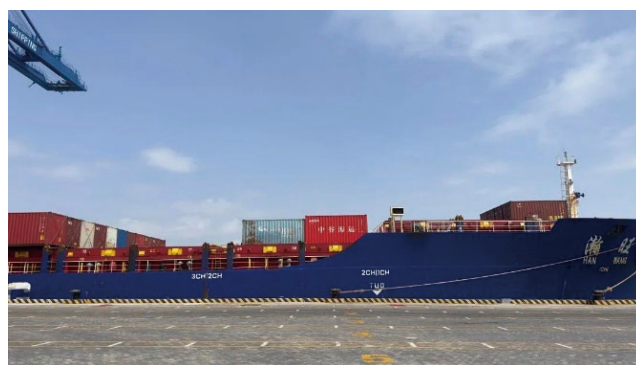
本公司積極發揮全球碼頭佈局的優勢，與航運聯盟和碼頭運營商緊密合作，不斷開拓新航線，助力航運公司織密航線網絡，加強港航協同。

年內，多家附屬控股碼頭都成功新增航線，例如南美東航線(ESA)、地中海北非航線(MED)、澳大利亞航線(PANDA/ZAX)等，為客戶提供更多直航航線選擇，持續提升碼頭軟實力。

本公司亦積極爭取創新業務貨種，為客戶進出口提供新選擇，對接客戶需求，吸引客戶進一步就港航雙方聯合營銷，共同開拓貨源市場。



年內，晉江太平洋碼頭開拓新業務貨種及出口服務，正式啟動預包裝食品出口菲律賓馬尼拉。



泉州太平洋碼頭與物流公司深化合作，提升碼頭裝箱服務水平。

加強產業鏈合作

本公司全力推動業務發展，主動與產業鏈上下游夥伴緊密合作，積極推動共同可持續發展，建設可持續的「全球航運生態圈」，支持整體產業發展。

年內，中華人民共和國外交部、廈門市人民政府及中遠海運聯合舉辦第五屆「絲路海運」國際合作論壇及「攜手央企 對話世界」系列活動，主題為「鏈接世界 承運全球」。活動期間，各國駐華使節和總領事等人員赴廈門遠海碼頭進行考察，觀摩全自動化集裝箱碼頭作業實況、虛擬實境吊裝集裝箱模擬器等。中遠海運港口代表與外交官和媒體記者圍繞「跨國綠色低碳合作、無人集卡相較有人集卡的優勢、智慧碼頭國際合作交流」等話題進行了深度交流。



中遠海運港口代表陪同代表團觀摩廈門遠海碼頭
全自動化集裝箱碼頭作業實況。

客戶滿意度

本公司及附屬控股碼頭定期通過問卷調查、電話訪談、會議、商務拜訪、座談會、博覽會等不同渠道，向客戶分享最新的業務發展資訊，並深入了解客戶的需要、期望及意見。本公司及附屬控股碼頭均完成了2023年客戶滿意度調查，全部受訪客戶都表示滿意，反映客戶對本集團服務質量的高度認可。年內，本公司及附屬控股碼頭公司均無接獲任何關於產品及服務的重大投訴。

年內，錦州新時代碼頭組織召開「2023年度集裝箱船東座談會」，與各航運公司在市場開發、航線拓展等方面展開深入交流，並感謝客戶多年來的支持與信任，攜手營造公平良性的營商環境及合作。



錦州新時代碼頭在「2023年度集裝箱船東座談會」與各航運公司展開深入交流。

為了進一步深化客戶服務、提供實時和全面的業務信息、持續提升客戶服務體驗，本公司在微信平台推出了「中遠海運港口服務號」，提供「全球網絡」、「CSP產品」及「e-Port」三項服務功能，以可視化方式展示本公司的全球碼頭網絡佈局以及本公司附屬控股碼頭、臨港物流和數智化信息服務。客戶可以在服務號上調取本公司附屬控股碼頭的地理情況、泊位數目、設計處理能力等基本資料，同時了解當地實時天氣、船隻靠泊情況和船舶信息，便利航運公司和貨主更清楚規劃後續的提貨和運輸安排。