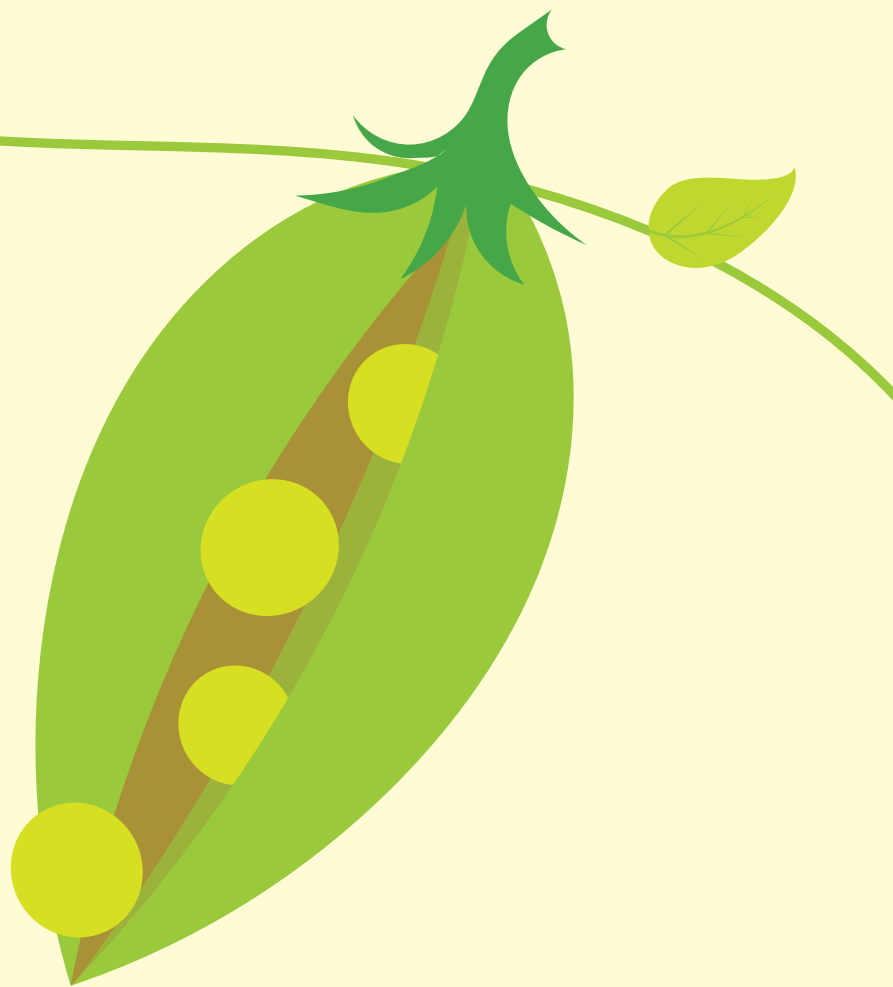


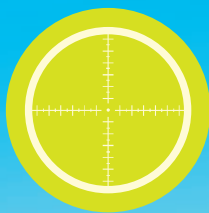
環境、社會及  
管治報告

2014



中國外運股份有限公司  
SINOTRANS LIMITED

股份代號：598



企業願景：  
成為客戶首選的物流供應商。



企業使命：  
綜合物流，服務全球。



# 目 錄

---

**02** 關於本報告

**03** 管理層寄語

**04** 關於中國外運

**05** 報告原則和利益相關方\* 參與

**08** 建構卓越團隊

**11** 推進環保營運

**14** 確保責任管理

**16** 共築美好社區

**18** 可持續發展概覽

\* 備註：「利益相關方」，即「持份者」或「權益人」，指對中國外運股份有限公司的業務有重大影響，或會受業務影響的群體和個人。為與母公司中國外運長航集團有限公司報告的表述一致，本報告沿用「利益相關方」一詞。



## 關於本報告

本報告為中國外運股份有限公司(簡稱「中國外運」或「集團」)發佈的首份《環境、社會及管治報告》。內容涉及集團與旗下省市子公司，專業分、子公司，以及境外子公司\*，在其主要營運點(即中國內地)的環境、社會及管治表現。待集團在環境、社會及管治範疇的工作進一步提升和精細化，以及數據收集更趨成熟之後，報告的覆蓋範圍將延伸至更為廣闊地區的業務，並對披露的指標進行持續優化和完善。

這份報告是參考香港交易及結算有限公司(簡稱「港交所」)頒佈的《環境、社會及管治報告指引》(簡稱「指引」)而編製。作為綜合物流服務供應商，中國外運明白環境、社會及管治對集團的未來至關重要，也認識到集團的營商模式對環境和社會影響深遠。選擇在港交所將指引提高至「不遵守就解釋」之前發表這份報告，不僅是中國外運遵守監管規則的一貫作風，更顯示集團將對環境和社會的高度關注融入到集團的日常營運中的決心和信心。

本報告的時間跨度為2014年1月1日至2014年12月31日。報告以精簡的形式概述中國外運的環境、社會及管治理念，公司核心業務於經濟、環境及社會方面的整體表現及工作亮點，以及短期與長遠而言將達成的計劃及目標。

報告中的數據來自集團正式文件和統計報告，以及根據公司相關制度由旗下公司提供的匯總及統計數據。報告的最後一章有完整的內容索引(包括顯示相關資料在本報告所在的位置)，以便讀者快速查閱。

無論閣下為我們的員工、客戶、合作夥伴、行業協會、政府部門，還是公眾人士、媒體或社會團體，均歡迎閱覽本報告，及將反饋意見和建議經電郵發送至ir@sinotrans.com，令集團得以不斷改善環境、社會及管治工作。

\* 備註：本報告的覆蓋範圍與集團合併財務報表範圍內的企業一致。





## 管理層寄語

中國外運的可持續發展，建基於集團的願景——要成為國內外客戶首選的具有國際競爭力的物流服務供應商。

中國外運立足中國、面向全球市場，通過優化配置物流資源，不斷提升綜合競爭力。在追求企業效益、企業價值和股東利益的同時，我們理解可持續發展與中國外運國際競爭力的密切關係，也認同平衡經濟、環境和社會需求的重要性。

傳統的企業發展觀僅僅注重追求經濟效益，這已經不能滿足社會的期望。除了經濟指標，我們還要關注集團營運對環境和社會的影響，並將可持續發展策略融入企業文化和營運計劃之內。這是中國外運未來提升競爭力不可或缺的重要部署。

國家發展和改革委員會出台的《國家應對氣候變化規劃(2014-2020年)》提出「到2020年單位國內生產總值二氧化碳排放比2005年下降40-45%」的目標。加快建設低碳物流不僅是國際趨勢，更是中國物流領域發展的必然方向。國務院出台的《物流業發展中長期規劃》也強調「節能減排，綠色環保」的主要原則。配合規劃出台的契機，我們鼓勵積極探索和打造綠色物流。我們追求的不是表面的「漂綠」，而是將環保的概念與我們的戰略、服務和產品緊密結合，確實

地透過物流資源整合，採用節能環保的技術，合理規劃運輸路線和充分利用倉庫，降低能源消耗，減少溫室氣體排放，避免對環境的污染，展現中國外運對環境保護的承擔，並進一步推動業務轉型與升級，與國際接軌。

中國外運提供的是綜合物流服務，因此我們有必要也有條件發揮集團和各利益相關方的協同效應，探討打造綠色供應鏈的系統和體系，提高資源利用效率，並將對環境和社會的負面影響將至最低。

展望2015年，我們將持續改善集團可持續發展的表現及提高透明度，並探討和制定可持續發展戰略和目標，以實際行動建立具有國際競爭力和肩負社會責任的企業。

中國外運股份有限公司

總裁

李關鵬

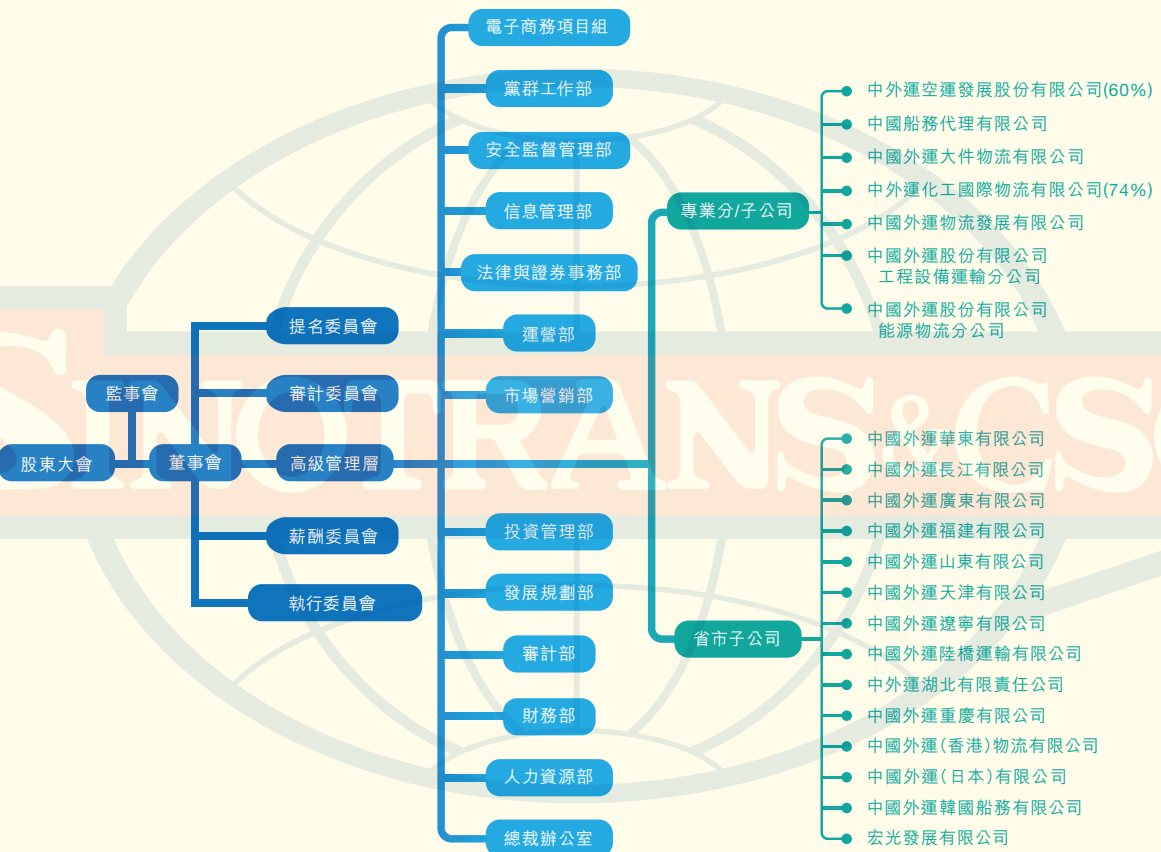
## 關於中國外運

### 集團簡介

中國外運於2003年2月13日在香港交易所上市，是中國外運長航集團有限公司(簡稱「中國外運長航」)控股的H股公司。中國外運長航為中國外運注入其核心業務、優良資產和專業化的員工隊伍，使中國外運成為中國外運長航發展綜合物流的旗艦，也是中國領先的綜合物流服務供應商。

中國外運的服務網絡覆蓋中國、遍及全球主要經濟區域，主要業務分為四大板塊，包括：貨運代理業務、倉儲碼頭服務、專業物流服務及其它物流服務，業務主要由旗下子公司(含控股)實行專業經營。公司擁有齊全、結構均衡的戰略資產。其中，截至2014年底，自營碼頭7座，岸線總長3,655米；集裝箱堆場面積達254萬平方米；中國外運擁有倉庫面積310萬平方米，包括乾貨庫、溫控庫、保稅庫、海關監管庫、危險品庫等多種類型，可以滿足客戶的不同需求。

### 分支機構



## 報告原則和利益相關方參與

雖然報告僅參考港交所頒佈的指引而編製，但是報告的撰寫過程盡量借鑒國際認可的可持續發展報告原則。有關原則可詳見於GRI指南<sup>1</sup>。

這些原則主要著重於：

### 相關性

與核心業務和利益相關方相關的內容，是報告的主要落墨之處。

### 均衡性

無論內容屬於正面還是負面，報告均以客觀、中肯的態度描述。

### 完整性

對所描述的內容全面表述，避免遺漏任何對利益相關方重要的細節。

### 準確性

盡最大努力確保數據準確，並盡可能以量化的方式表達。



報告撰寫過程的另外一個關鍵環節是邀請利益相關方的參與。中國外運的業務營運影響著不同利益相關方，而利益相關方對集團也有著不同的期望。收集利益相關方的意見，回應他們關注的議題，是撰寫此報告的主要目的之一。

針對報告的籌備，集團委任獨立的專業顧問低碳亞洲有限公司進行了3次「利益相關方參與」活動，包括1次小組座談會和2次問卷調查，以識別對利益相關方最重要的議題。參與小組座談會的人士包括：公司秘書兼總法律顧問，法律與證券事務部、發展規劃部以及運營部的管理層等，他們分別就不同議題對中國外運的重要程度表達意見。問卷調查共發出約320份問卷，對象包括內部利益相關方約200人，包括：公司管理層、一般員工等；以及外部利益相關方約120人，包括：股東及投資者50人、客戶約50人、行業協會約20人。收回201份有效問卷。

備註：

<sup>1</sup> 指由全球報告倡議組織所制定的指南，是目前世界上使用最為廣泛的編製永續性報告的框架指南，最新版本為G4永續性報告指南。

## 報告原則和利益相關方參與

透過上述活動，綜合利益相關方的意見，集團得出以下分析圖表：

### 工作環境質素範疇



### 環境保護範疇





## 報告原則和利益相關方參與

### 營運慣例範疇



報告的撰寫充分考慮到利益相關方的關注，以下的章節均根據對利益相關方最關注的議題，特別是健康與安全，排放物和產品責任，加以闡述。集團未來將進一步加強與利益相關方的聯繫，主動接觸並坦誠溝通，促進彼此交流。

## 建構卓越團隊

### 健康與安全

員工是中國外運最有價值的財富。中國外運重視集團與員工的關係，並致力持續提升集團的安全表現。堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的指導方針，中國外運不斷完善職業健康與安全的體系和制度，盡可能為員工提供全面的防護措施，杜絕各類潛在的健康與安全風險。例如，集團總部每年均為員工安排健康檢查，並由專門的體檢機構，根據集團要求對影響員工健康的關鍵指標進行分析和報告。

中國外運制定了《危險源識別與評價控制程序》，從源頭開始識別，對營運過程中可能影響健康與安全的環節進行風險分析。中國外運附屬公司中外運化工國際物流有限公司已擬定《環境因素職業安全健康風險識別及評價程序》，目的是對所有活動中的環境因素和職業安全健康風險進行管理和控制。集團對常規和非常規活動的安全風險可能性及後果的嚴重程度均進行了評級，並根據評估結果制定控制措施，以避免影響員工健康及安全的事故發生。以集團頻繁進行的裝、卸貨作業為例，集團制定了標準的流程，列出潛在的危險並制定預防措施，要求相關員工按指定步驟逐一進行檢查和操作，並設有管理和控制程序，保障員工安全，也避免因操作不當引致環境污染。

2014年，集團把安全生產的工作重點放在提升現場管理水平上，致力減少事故起數和死亡人數。按國家對事故的等級劃分，集團杜絕了較大及以上事故。集團注意到事故主要集中在道路運輸業務的範疇，因此，集團將把道路運輸安全作為安全生產的重中之重，督導相關企業深化內部管理，並通過推廣安全作業經驗等方式，提高集團道路運輸的安全管控能力。

為了實現職業健康與安全的不斷改進，集團制定了2014-2016年的階段性目標如下，期望2016年基本實現安全生產標準化達標。

- 1) 安全生產規章制度、操作標準、應急救援預案等進一步完善，確保實現安全生產管理系統化，安全生產標準化；

- 2) 杜絕重大及以上安全生產責任事故，控制較大安全生產責任事故，降低道路運輸方面的事故件數，研究制定具體的倉碼安全生產目標。

### 工作環境

中國外運致力為員工創造良好的工作環境。集團的招聘工作遵循「公開公平、競爭擇優」的原則。招聘過程採用先內部調配，再外部招聘的方式，鼓勵員工在集團範圍內合理流動，為員工提供更多晉陞及學習機會。2014年，中國外運共有27,016名從業員工<sup>1</sup>，其中19,878名在冊在崗員工<sup>2</sup>，新入職員工為1,839人。集團將繼續改進在吸納及挽留人才方面的措施，配合集團業務發展為員工提供事業發展機會，保持正常的員工流動比率。

中國外運嚴格執行國家和地方有關勞動人事的法律法規。為建立員工收入與職位及績效掛鈎的激勵約束機制，集團制定了分別適用於總部和旗下公司的一系列薪酬管理、績效考核以及獎懲管理制度，符合國家及地方政策的同時，確保薪酬福利處於市場上有競爭力的合理水平。集團更設有「總裁基金」，根據集團效益對有突出貢獻的個人或團隊作出特別的獎勵，進一步鼓勵員工積極創新。對於不同地區員工的薪酬福利，因中國各地生活水平和營運狀況等實際情況，同一個職級在不同地區的薪酬會有差異，集團將致力提供平等的機會。

中國外運尊重性別平等，對男女員工採用相同的薪酬水平及架構，並用相同方法釐定薪酬。集團曾參與針對少數民族的專場招聘會，共聘有少數民族員工427人。集團也根據實際需要聘用殘疾人，如未能達到國家規定的殘疾人就業比例，集團會按規定繳納殘疾人就業保障金。

備註：

1. 從業員工，包括合同制員工以及其他用工形式的員工，例如：勞務派遣工、非全日制員工等。
2. 在冊在崗員工，指從業員工中的在崗合同制員工。



## 建構卓越團隊

員工人數(按年齡和職級劃分)

職級	年齡					總計
	30及以下	31-40	41-50	51-60	60以上	
公司負責人	20	265	427	138	1	851
部門負責人	171	1,157	803	236	0	2,367
一般員工	7,307	5,524	2,821	1,004	4	16,660
<b>總計</b>	<b>7,498</b>	<b>6,946</b>	<b>4,051</b>	<b>1,378</b>	<b>5</b>	<b>19,878</b>

員工人數(按性別和職級劃分)

職級	性別		總計
	男	女	
公司負責人	706 (83%)	145 (17%)	851
部門負責人	1,547 (65%)	820 (35%)	2,367
一般員工	10,116 (61%)	6,544 (39%)	16,660
<b>總計</b>	<b>12,369 (62%)</b>	<b>7,509 (38%)</b>	<b>19,878</b>

員工人數(按教育程度和職級劃分)

職級	教育程度						合計
	研究生以上	研究生	大學	大專	中專／高中	初中及以下	
公司負責人	4	96	412	275	62	2	851
部門負責人	2	129	1,057	844	305	30	2,367
一般員工	4	375	5,958	5,466	3,570	1,287	16,660
<b>總計</b>	<b>10</b>	<b>600</b>	<b>7,427</b>	<b>6,585</b>	<b>3,937</b>	<b>1,319</b>	<b>19,878</b>

備註：

1. 以上員工統計數據截至2014年12月31日。
2. 統計範圍：2014年集團的在冊在崗員工。
3. 公司負責人，指集團總部及下屬各公司的公司層管理人員；部門負責人，指總部及下屬各公司的部門層管理人員；一般員工，指總部及下屬各公司的普通員工。

## 建構卓越團隊

### 發展及培訓

中國外運珍視每一位員工，相信員工將隨著集團業務擴展而不斷成長，並為員工提供針對性、系統性和前瞻性的培訓，發掘員工的潛能以配合集團的可持續發展。

2014年，透過不同形式的內部和外部培訓，集團總培訓時數為540,582小時，參與的各級員工合共18,959人次，培訓內容主要包括：公司組織戰略及企業文化培訓、員工基本工作技能培訓、員工業務知識培訓、管理技能和領導力提升培訓、新員工入職培訓、轉崗員工培訓及其他各種專項培訓等。隨著集團不斷發展，為確保團隊質素不斷提升，公司將增加員工接受培訓的機會，並不斷檢視和改進培訓課程，使其配合業務營運和員工的需要。

按職級劃分的培訓時數和百分比

職級	平均培訓時數	平均培訓百分比
公司負責人	14	42%
部門負責人	17	53%
一般員工	20	100%

備註：

1. 以上員工統計數據截至2014年12月31日。
2. 平均培訓百分比的計算方式為：培訓人次／員工人數。由於出現同一個員工參加多次培訓的情況，所以普通員工的平均培訓百分比達100%並不代表所有員工均有參加培訓。

### 勞工準則

中國外運嚴格遵守國家法律法規，集團所有業務均不會僱用童工或強制勞動。報告期內，集團沒有收到任何呈報個案。

## 推進環保營運

中國外運的業務每天都要面對能源消耗和碳排放等環保挑戰。集團在追求經濟效益的同時，將環境保護視為業務營運的一個重要組成部分。

### 排放物

中國外運重視營運過程中產生的廢棄物管理。作為物流服務供應商，集團的業務性質並非從事工業生產，營運過程中並沒有產生大量有害廢棄物(如：化學廢料等)，所以沒有特別制定與有害廢棄物相關的綜合規例，但集團旗下部分公司，如成都中外運物流有限公司制定了《廢棄物及節能管理制度》，將廢棄物進行分類，特別處理危險廢棄物(如：含油廢物)，並進行《危險廢棄物收存處理記錄》。對於無害廢棄物(如：廢紙等)，集團從源頭開始避免廢棄物的產生，例如：推廣無紙化辦公，以減少紙張的使用。集團一直有進行各種不同類型的回收工作，並對辦公室產生的廢棄物進行統一處理，例如：回收廢棄紙張並送往造紙廠循環再造等。集團明白，通過掌握量化數據，從而仔細分析業務營運對環境產生的影響，才能不斷提升環保表現。

中國外運嚴格遵守與空氣污染相關的國際、國內法律法規。集團制定《中國外運股份有限公司節能減排管理辦法》，按照能源消耗(簡稱「能耗」)和主要污染物排放的情況，集團將旗下公司劃分為重點、關注和一般共三類，並按照能耗和排放量每年進行調整，有針對性地進行監管，並將節能減碳的責任分層並落實到各子公司、管理部門、班組，盡可能減少廢氣排放對環境造成的影響。

船舶承運業務是以不可再生能源為動力的業務，船用燃油是溫室氣體排放的重要來源之一。為了減少溫室氣體的排放，中國外運集團旗下的廣東、長江公司通過調整船隊結構，提高船舶營運能力；優化航線航次設計，合理配載；加強與船舶、港口、代理等相關方面溝通協調，減少船舶在港時間，杜絕在港非生產性停泊，提升裝船效率；並積極採用成熟技術、開發新技術，使燃油單位消耗下降，將節能減碳融入遠洋運輸業務的日常營運當中。

廣東公司利用潮汐航行，縮短航行時間；及時對船舶機械進行檢查，確保機械設備處於最佳的工作狀態；同時開展節能環保駕駛技能培訓活動，要求船員在確保航行安全的情況下盡量走經濟航道，減少不必要的能源消耗。





## 推進環保營運

道路運輸是中國外運的主要業務之一。在硬件設備方面，集團重視資源優化配置，加大對節能減碳設備的投資，逐步淘汰產能低、能源消耗大的落後設備。在設備採購及報廢制度方面，集團旗下中外運化工國際物流有限公司新制定《專用車輛管理制度》，明確規定車輛採購和退役車輛處置的程序和要求，按照「綜合評定、擇優選擇」的原則，分別對購置新車和再用車輛進行綜合評估，確保車輛在日後的管、用、養、修等各環節上，均符合節能減碳的宗旨。在駕駛操作方面，集團致力推廣《汽車駕駛節能操作規範》，並加強衛星定位系統監管，嚴格控制車輛行駛速度，有效降低車輛的燃油消耗，減少道路運輸的溫室氣體排放。

中國外運有計劃地推進新能源應用，以採用天然氣為原料的車輛，逐步取代柴油車輛，不僅明顯實現減碳的效果，更降低車輛故障率。集團積極申報《天然氣車輛在道路運輸中的應用》科技創新項目，組織屬下山東公司(4家分公司)和陸橋公司(1家分公司)的天然氣車輛項目統一申請交通運輸節能減排主題性項目的專項資金補貼，通過第三方審核機構和專家組審核，獲得47萬元財政補貼。



### 排放物總表

排放物	主要業務的排放量(噸)			年排放總量(噸)		
	2014年來自道路運輸的排放量	2014年來自航運業務的排放量	2014年與2013年同比(%)	2014年	2013年	2012年
硫氧化物	25.02	11,276.12	-2.36	11,310.50	11,583.38	13,268.06
氮氧化物	—	—	-2.40	548.87	562.39	634.48
二氧化碳	134,860.72	624,963.88	-2.89	761,039.93	783,698.80	884,884.62

備註：

1. 數據截至2014年12月31日。
2. 統計範圍包括：集團與旗下省市子公司，專業分、子公司，不包括境外子公司。
3. 數據僅依據國家統計局《能源統計工作手冊》和《中國外運股份有限公司能源管理(統計)手冊》進行統計，集團日後將進一步完善溫室氣體統計和管理體系，探討按照國際標準對溫室氣體的排放進行更詳細的匯報。



## 推進環保營運

### 資源使用

2014年，中國外運能耗總量為36.90萬噸標準煤(簡稱「標煤」)，與去年同比下降1.49%；萬元增加值綜合能耗為0.70噸標煤／萬元，與去年同比下降20.71%。

雖然整體能耗和單位能耗均呈現下降的趨勢，但電力、汽油和天然氣的消耗量均有增加。其中電力消耗與去年同比增加19.89%，主要原因在於新建、擴建物流倉庫，新增業務項目，以及倉儲業務量的增長(包括運作時間延長、新增電力設備等)；而汽油消耗增加3.98%，主要原因在於碼頭營運的吞吐量增長、集裝箱堆場規模擴大，使得集裝箱裝卸作業量和投入營運的車輛數量增加；而集團旗下山東及陸橋公司加大投入天然氣車輛的運營，則是令天然氣消耗大幅增加79.35%的主因。

在污水處理方面，集團有對進行危險化學品(簡稱「危化品」)倉儲的公司進行檢查，要求公司設立污水儲存池及具備污水處理能力；運輸船舶方面，集團也有制定基本的要求，例如：船在錨地、港池禁止向舷外排放污水等；船舶在特殊區域以外的污水排放，遵照國際海事組織《73/78防污公約》附則I第15條。

有效使用資源，不僅需要完善的管理體系，相關政策的落實更有賴於員工的配合和支持。集團努力營造珍惜資源的企業文化，透過「地球一小時」、全國節能宣傳周和全國低碳日等系列活動，提高員工的環保意識，鼓勵員工積極參與和實踐環保承諾。

### 環境及天然資源

中國外運的業務性質對環境及天然資源(如：生物多樣性等)並沒有重大的影響，但集團會不斷強化環境保護的工作，減低營運對環境可能產生的影響。

集團來年環保工作的重點領域是船舶承運、道路運輸和倉儲碼頭三大業務。集團將不僅提升硬件(如：新船、新車、設備等)的能效，而且在營運操作上將推廣節能減碳的技術和系統，量化和不斷加大在環境保護方面的投入。

## 確保責任管理

### 供應鏈管理

供應鏈管理系統的建立是企業營運風險管理的基礎。中國外運制定了《採購控制程序》，並按流程編製《合格供方名錄》。2014年，中國外運共有1,094家來自全球各地的合格供應商，其中969家來自中國內地。

推動綠色供應鏈的建立，對企業可持續發展有重要的戰略意義。集團按程序對業務營運中涉及的物資採購、外包服務採購及代顧客進行採購等過程進行控制，避免可能對集團和相關方造成的經濟損失或品牌影響。對營運設備等關鍵環節，集團更進行集中採購，並制定了相應流程，以規範程序及提高售後服務質量。例如：裝卸設備方面，集團逐步開始有針對性地選擇耗油量較少的進口發動機；運輸所採購的柴油車也以達到國四標準為目標，控制和減少污染物的排放；倉庫新採購的叉車也優先選擇電動車，有效節能減碳。

除了集團自上而下制定的政策指引以外，不同部門也自行制定了一些內部規定，加強對供應商的管理。以能源物流分公司為例，對工作中涉及到的供應商都有進行評價和選擇。如果供應商提供的服務有可能引致環境方面的影響或有潛在危險，能源物流分公司更會在供應商初選階段即要求其對風險進行管理和控制。

此外，業務合同管理也是供應鏈管理的工作重點之一。集團的《業務合同管理規定》界定了合同的類別和不同部門的權責，並規定了合同的洽談、評審、簽訂、履行至文檔管理各步驟所必需遵守的要求，以避免可能出現的風險。

中國外運將加強對供應商的管理，將低碳物流、綠色採購等理念自上而下地進一步推廣至各地供應商，集團未來將研究在採購合同中加入環保條款，要求供應商提供高效、節能的技術和服務（如：高能效的車輛、設備等），共同探討和實踐可持續發展的營運。

### 產品責任

#### 遵守物流法規

中國外運嚴格遵守所有與物流服務相關的法律法規（包括：危險品運輸、超限運輸、禁運規定等）。

以危化品為例，中國外運非常注重危化品的裝卸、運輸和倉儲。集團制定了清晰的指南，對危化品的露天儲存進行管理，明確界定不得露天儲存的危化品，對不同情況下危化品的露天儲存要求進行詳細說明，並要求相關公司每半年至少組織一次應急演練。中外運化工國際物流有限公司是集團所屬專營危化品運輸、倉儲的專業子公司，該公司自2011年以來已經連續4年沒有發生危化品洩漏或污染等危及社會安全的生產事故，更3次協助當地政府進行危化品應急救援工作。

#### 中外運化工國際物流有限公司屬下中外運瑞馳物流有限公司：

2010年，成功實施現場應急救援，順利完成苯酚轉輸作業，得到當地應急總指揮部、廣東省政府部門的高度讚揚；

2011年，配合廣東大亞灣交通局執法大隊、消防、環保、安監等部門順利完成惠澳大道超載粗甲苯社會車輛的安全轉移任務；

2012年，配合廣東惠州市交通局，順利完成社會車輛二甲苯洩露廢棄物的收集、轉運工作，受到當地社會的普遍讚譽。



#### 保護客戶私隱

在與公司客戶簽訂合同的時候，中國外運也會與客戶簽定協議，避免透露客戶的資料，保護客戶的隱私。報告期內，集團沒有收到因洩露客戶資料而引致的投訴。集團將進一步健全客戶隱私和資料的保護措施，避免洩露托運客戶的資料（包括：姓名、聯繫方式、托運物品的內容等）。

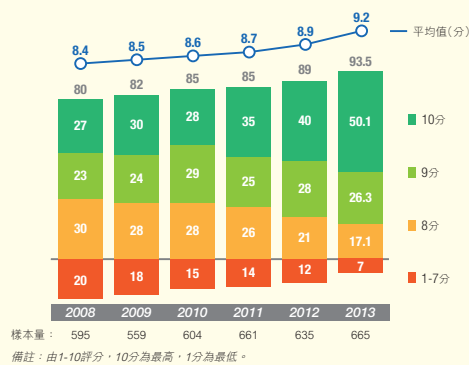
## 確保責任管理

### 提升服務質素

中國外運嚴格執行服務合同，注重提升服務質量，提高客戶滿意度。集團建立考察機制，對業務營運的客戶滿意度進行不定期評估，調查並分析不足之處，對簽約情況、物流配送情況、倉儲服務質量等進行監控，制定預防措施並監督實施。

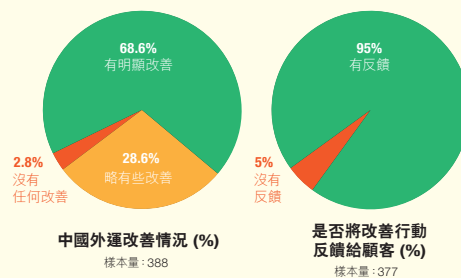
中國外運過去幾年不定期委託獨立調查機構進行客戶滿意度調查。調查範圍覆蓋集團旗下省市子公司，專業子公司的客戶(中國外運(香港)物流有限公司及中國船務代理有限公司的客戶除外)。調查結果顯示客戶對集團服務的評分逐年提升：

### 中國外運客戶滿意度調查結果(一)



客戶的意見是推動企業可持續發展的關鍵。2013年，針對客戶向中國外運服務所提出的建議或抱怨，其中68.6%的客戶表示中國外運有做出明顯改善，比例高於2012年的60.2%；而95%的客戶表示中國外運有將改善的行動反饋給客戶，比例與2012年的94.7%基本持平。

### 中國外運客戶滿意度調查結果(二)



對客戶投訴，集團明確規定投訴調查和處理反饋要在1個工作天內完成，對於個別較複雜的投訴，也需要在3個工作天內完成，確保投訴得以及時處理。

## 反貪污

為落實國務院《關於實行黨風廉政建設責任制的規定》的文件精神，中國外運數年前已經制定了相關的實施辦法，明確了管理層對於反貪污的責任範圍。

每年，集團均自上而下要求旗下各單位負責人同上級簽署責任書，明確責任並強化監督；在日常的工作中，集團通過設置意見箱、舉報電話、舉報郵箱，加強對管理層的監督力度，並在集團內倡導反貪污的工作理念，營造廉潔的工作氛圍。財務管理方面，集團要求旗下公司執行《企業會計準則》，對營運管理的關鍵環節和薄弱環節加強財務抽查審計，改善資產質量和預防財務風險。報告期內，集團沒有出現關於中國外運或其僱員的貪污個案。隨著業務的發展，集團將進一步完善反貪污的制度體系，不斷強化和加大監管力度，為集團可持續發展提供有力保障。

## 共築美好社區

中國外運積極履行企業公民責任，投入社會公益活動。報告期內，義工合共提供了600小時的服務。



### 「隨手關懷，愛心傳遞」活動



集團鼓勵員工收集閒置的衣物、書籍、玩具和生活用品等，由集團統一轉交至「隨手公益基金」，再捐贈給有需要的人士。2014年，活動共收集到1,675件物品。



## 共築美好社區



### 愛心資助活動



集團連續7年資助陝西漢中中學，幫助因為家庭貧困而上不起學的孩子。7年來，共有73名孩子接受了資助，其中37名考上了大學。

### 「和祖國的花朵共度元宵佳節」活動

集團連續4年到河北唐縣開展公益活動，2014年，義工除了帶午餐給當地孩子，還為他們上手工課，讓他們度過一個不一樣的中秋佳節。

除了組織活動，集團還利用專欄、展板等形式對活動進行了宣傳，將正能量傳達給更多的同事。集團日後除了繼續與營運所在社區保持良好的關係，更會主動、深入瞭解社區的需要，確保業務營運的過程考慮社區的利益，避免營運對社會的影響。

## 可持續發展概覽

本報告採用港交所指引中的重要指標，為讀者提供一個關於中國外運在可持續發展方面表現的總覽。

A 範疇工作環境質素	ESG 關鍵 績效指標
<b>A1 層面工作環境</b>	
從業員工總數 = 27,016 在冊在崗員工總數 = 19,878 一 按職級劃分： 公司負責人／部門負責人／一般員工 = 851／2,367／16,660 一 按年齡組別劃分： 30歲及以下／31-40歲／41-50歲／51-60歲／60歲以上 = 7,498／6,946／4,051／1,378／5 一 按性別劃分： 男／女 = 12,369／7,509 一 按教育程度劃分： 研究生以上／研究生／大學／大專／中專或高中／初中及以下 = 10／600／7,427／6,585／3,937／1,319	A1.1
新入職員工總數 = 1,839 一 集團目前沒有僱員流失比率的正式統計	A1.2
<b>A2 層面健康與安全</b>	
集團目前沒有死亡人數及比率，以及因工傷損失工作日數的正式統計	A2.1, A2.2
集團堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的指導方針，不斷完善職業健康與安全的體系和制度，盡可能為員工提供全面的防護措施，杜絕各類潛在的健康與安全風險。	A2.3
<b>A3 層面發展及培訓</b>	
按職級劃分的培訓時數和百分比： 公司負責人 = 14小時(42%) 部門負責人 = 17小時(53%) 一般員工 = 20小時(100%)	A3.1, A3.2
<b>A4 層面勞工標準</b>	
集團嚴格遵守國家法律法規，所有業務均不會僱用童工或強制勞動。 報告期內，集團沒有收到任何呈報個案。	A4.1, A4.2



## 可持續發展概覽

B 範疇環境保護	ESG 關鍵 績效指標
<b>B1 層面排放物</b>	
硫氧化物排放量 = 11,310.50噸 氮氧化物排放量 = 548.87噸	B1.1
溫室氣體總排放量 = 761,039.93噸二氧化碳當量 溫室氣體總排放量與2013年同比下降2.89%	B1.2, B1.5
集團目前沒有有害廢棄物和無害廢棄物總量的正式統計	B1.3, B1.4, B1.6
<b>B2 層面資源使用</b>	
能源消耗總量 = 36.90萬噸標煤(與2013年同比下降1.49%)·萬元增加值綜合能耗=0.70 噸標煤/萬元(與2013年同比下降20.71%) — 電力消耗總量 = 9,256.96萬千瓦時(與2013年同比增加19.89%) — 汽油消耗總量 = 6,320.92噸(與2013年同比增加3.98%) — 柴油消耗總量 = 50,812.20噸(與2013年同比下降5.26%) — 燃油消耗總量 = 185,424.01噸(與2013年同比下降2.49%) — 天然氣消耗總量 = 6,199,552.62標準立方米(與2013年同比增加79.35%)	B2.1, B2.3
集團目前沒有耗水量的正式統計	B2.2, B2.4
集團沒有涉及大量過度包裝的產品或服務	B2.5
<b>B3 層面環境及天然資源</b>	
集團目前沒有用紙量的正式統計	B3.1, B3.2
集團目前沒有進行業務活動對環境及天然資源產生的影響(如:生物多樣性等)的識別、研究。	B3.3

## 可持續發展概覽

C 範疇營運慣例	ESG 關鍵 績效指標
<b>C1 層面供應鏈管理</b>	
全球合格供應商總數 = 1,094 中國合格內地供應商總數 = 969	C1.1
集團每年均對長期合作(即超過2年)的供應商進行至少一次審評，對於不能達到要求的供應商，集團按流程決定是否取消其合格供應商的資格。	C1.2
<b>C2 層面產品責任</b>	
集團並無發現產品及服務不符合有關健康與安全法例的個案。	C2.1
根據2013年客戶滿意度調查： 客戶對集團滿意度評分 = 9.2(10分為滿分) 客戶認為集團針對建議或抱怨有做出明顯改善的比例 = 68.6% (與2012年同比增加8.4%)	C2.2
集團致力遵守國家關於保護知識產權的政策和法律法規。報告期內，集團沒有收到與維護及保障知識產權有關的呈報個案。	C2.3
集團建立考察機制，對業務營運的客戶滿意度進行不定期評估，調查並分析不足之處，對簽約情況、物流配送情況、倉儲服務質量等進行監控，制定預防措施並監督實施。	C2.4
報告期內，集團沒有收到因洩露客戶資料而引致的投訴。	C2.5
<b>C3 層面反貪污</b>	
報告期內，集團沒有出現關於中國外運或其僱員的貪污個案。	C3.1
隨著業務的發展，集團將進一步完善反貪污的制度體系，不斷強化和加大監管力度，為集團可持續發展提供有力保障。	C3.2
<b>D 範疇社區投資</b>	
集團目前沒有特別界定專注貢獻的範疇	D1.1
員工義務工作總時數 = 600小時	D1.2