

大连港股份有限公司

环境、社会及管治报告

2017 年 3 月

目录

- 绪论..... 1
- 1. ESG 管理体系..... 2
 - 1.1 ESG 理念与目标..... 2
 - 1.2 ESG 管理组织架构..... 2
 - 1.3 利益相关方沟通与回应..... 3
- 2. 绿色运营..... 4
 - 2.1 合规化运营..... 4
 - 2.2 体系化管理..... 4
 - 2.3 减量化排放..... 4
 - 2.4 节能降耗..... 5
 - 2.5 绿色生态港口建设..... 7
- 3. 员工关怀..... 8
 - 3.1 雇佣与员工权益..... 8
 - 3.2 培训与发展..... 9
 - 3.3 职业健康与安全..... 10
- 4. 营运惯例..... 11
 - 4.1 供应链管理..... 11
 - 4.2 产品责任..... 11
 - 4.3 反贪污..... 13
 - 4.4 社区投资..... 13

绪论

以港兴市，产业报国

承载百年历史，大连港始终肩负“以港兴市，产业报国”的使命。2005 年，大连港集团整合旗下码头及相关物流优质资产，成立大连港股份有限公司，并先后于 2006 年、2010 年在香港联合交易所、上海证券交易所上市，成为国内首家以 A+H 股为双融资平台的港口上市公司。百年大港在新世纪昂首驶入资本市场，为新时期大发展注入新的活力。

历经万千风浪，大连港与时俱进，深刻认识到自身所应承担的企业社会责任，坚持在环境保护、社会保障及企业管治等领域不断优化创新，竭尽所能为创造一个企业、社会与自然和谐发展的美好未来而努力。

为达成这一目标，我们与公司各利益相关方保持沟通，积极应对利益相关方诉求，不断提升环境、社会和管治绩效水平。本报告系大连港股份有限公司首次向社会发布之环境、社会及管治（ESG）报告，报告内容遵守香港联交所上市规则附录二十七所载《环境、社会及管治报告指引》相关规定。通过本报告，我们希望向各利益相关方披露本公司于 2016 年度在环境、社会及管治方面取得的工作成果以应对各利益相关方之关切。

1. ESG 管理体系

1.1 ESG 理念与目标

大连港股份有限公司（以下简称“大连港”或“企业”）秉承“绿色可持续发展”理念，以建设绿色港口为目标，将保护环境、节约能源、关爱员工、造福社会的行为准则全面贯彻到企业的经营与发展之中，主动倾听各利益相关方之诉求，并积极给予反馈。大连港在为客户提供优质及专业服务的同时，促进企业、社会与自然环境的和谐发展，以建设质量效益港、商务便利港、物流枢纽港、绿色低碳港、平安和谐港的“五个港口”作为新时期企业发展目标。

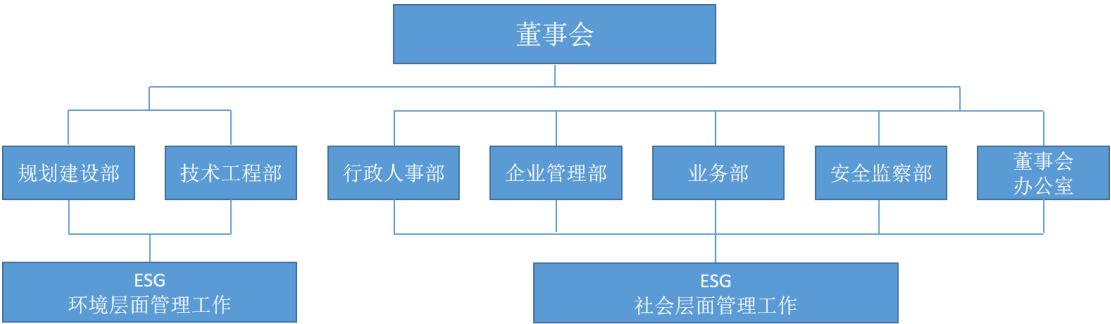
1.2 ESG 管理组织架构

为了全面贯彻“绿色可持续”发展理念，高效推进企业ESG领域相关工作，大连港建立了董事会领导、相关职能部门负责的ESG管理组织架构，明确环境、社会及管治层面的具体分工及责任。为了提升自身管理水平，大连港通过了ISO9001、ISO14001及OHSAS18001管理体系认证，为企业管理提供体系化保障。

大连港董事会是ESG管理的最高决策和领导层，负责ESG战略和目标的制定。大连港董事会办公室与规划建设部、技术工程部、行政人事部、企业管理部、业务部、安全监察部等职能部门负责ESG战略和目标的具体推行，并对相关ESG绩效指标进行考核。

大连港下属各分公司、子公司及其一线运营单位是ESG工作的执行者。各分公司对应管理层所分设的管理部门，均设立对接部门，与管理层进行针对性工作对接，保证上级单位ESG战略和目标的有效传达，同时对一线运营单位的具体工作进行直接管理。

大连港通过建设立体化ESG管理组织架构，明确管理责任，优化管理流程，从而保证公司整体ESG管理工作的顺利实施。



1.3 利益相关方沟通与回应

心怀感恩，大连港感谢各界利益相关方长久以来对企业发展的支持与帮助。大连港深刻理解各利益相关方之诉求对于企业发展的重要意义，对各利益相关方于企业在环境、社会及管治层面的期望与诉求始终保持高度重视。为了有效识别企业运营所涉及的主要利益相关方及其关键诉求，大连港与各利益相关方建立起多元化和针对性的沟通途径，以及长期有效的沟通机制。

通过上述利益相关方的识别与沟通机制，大连港识别出的当前主要利益相关方包括政府及监管机构、股东及投资人、员工、客户、供应商、媒体及周边社区。各利益相关方重点关注的 ESG 议题涵盖合规运营、资源使用、排放物、员工关怀、产品责任、职业健康与安全等方面。

利益相关方	沟通途径	关注议题
政府及监管机构	重大会议、政策咨询、情况汇报、机构考察、公文往来、信息披露等	• 合规运营 • 公司治理 • 节能减排
股东及投资人	股东大会、企业年报	• 盈利能力 • 经营策略 • 信息披露透明度
员工	员工满意度调查、员工活动、职代会、员工培训、员工手册、企业内部刊物等	• 员工薪酬福利 • 发展和培训 • 职业健康与安全
媒体	企业经营访谈、企业文化宣传、特色专题活动、媒体发布会等	• 合规运营 • 企业社会影响力 • 企业社会责任表现
供应商	供应商考察、公开招投标会议、战略合作谈判、交流互访等	• 公平合作 • 诚信履约 • 共同发展
客户	客户满意度调查、客户投诉热线等	• 服务质量 • 隐私保护
周边社区	公益活动、社区活动、企业招聘宣讲及实习机会等	• 社会公益 • 社区关系 • 促进就业

2. 绿色运营

沧桑百年，大连港始终坚持“以港兴市、产业报国”这一使命，时刻不忘与时俱进，以建设质量效益港、商务便利港、物流枢纽港、绿色低碳港、平安和谐港的“五个港口”作为新时期企业发展目标。伴随着时代的发展，大连港深刻认识到，在追求经济效益发展的同时，节能环保同样是达成“兴市报国”历史使命的关键指标，是实现“五个港口”发展目标的重要体现。

为调整港口产业布局、转变增长方式、建设“五个港口”、推动大连港绿色可持续发展，大连港结合国家“十三五”规划发展方针，明确了建设绿色生态港口的核心发展目标，并确立了当前十大主要任务：（一）健全环境保护制度规范；（二）加强环保监管体系建设；（三）优化调整港口布局和功能；（四）加快构建绿色运输组织体系；（五）做好建设期港口环境保护工作；（六）应用和推广港口环保低碳技术；（七）污染源治理与环境改善；（八）提升应对环境污染风险能力；（九）实施港区绿化生态建设；（十）推进港口信息化智能化建设。

2.1 合规化运营

作为一切发展的前提与基础，大连港始终以合法合规为自身运营的第一要求。以全面遵守国家及地方节能环保法规要求为基本目标，大连港自总部层面设立规划建设部与技术工程部，对旗下项目自规划建设至投产运营的节能环保工作，进行全周期的法规识别与合规化管理。通过对《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国节约能源法》及《中华人民共和国建设项目环境影响评价法》等法律法规的识别与理解，结合如“大连市蓝天工程”等地方性建设号召，大连港自总部管理层、分公司至一线生产单位，一致遵循节能环保层面的相关要求，认真执行环境影响评价，坚决贯彻建设项目环境保护“三同时”制度，严格控制污染物排放水平，全面开展环保监察工作。2016 年度，大连港积极履行节能环保之社会责任，在节能环保领域无重大违规事件发生。

2.2 体系化管理

作为企业履行环境保护责任的重要体现，大连港高度重视对生产运营活动所产生排放物的管理工作。管理体系层面，大连港建立并运行 ISO14001 环境管理体系，并通过了中国船级社的第三方外审，为达到企业环境管理目标提供了制度体系保障。管理架构层面，大连港建立了健全的环境保护管理机构：由规划建设部主管环境保护管理工作，部门设有分管副部长和环保管理专员负责港口的环境保护工作，并建有环境监测站；公司所属各单位也都设有健全的环境保护管理机构和分管领导，并设有专职环保人员，具体负责本单位的环境保护工作。

2.3 减量化排放

为了达成“五个港口”的发展目标，大连港严格贯彻“资源节约，环境友好”的绿色发展理念，努力建设生态型绿色港口。作为实现环境友好表现的核心工作，污染物的达标及减量化排放一直是大连港环境保护工作的重中之重。

以落实环境保护“三同时”制度为管理基础，大连港对旗下全部项目的设计规划阶段、建设施工阶段以及生产运营阶段进行标准化管理，深入理解法规、细化设计方案、科学组织施工、全面开展监管、严格控制排放，积极开展减排工作，在保证全项目全周期污染物达标排放的基础上，力求进一步减少污染物排放。

在过去的 2016 年度，大连港在环境保护领域开展了一系列积极有效的工作，并取得了显著的成果：

环保专项工作	工作内容及成果
污水处理设施升级改造	对原新港污水处理设施进行迁建改造，优化处理工艺，提升污水处理水平，妥善处理油轮压舱水等含油污水。
装卸货粉尘控制	利用专业煤炭码头已建有的封闭煤机廊道向华能电厂输送煤炭，采取降低取送货高度、控制车速、在大风天气停止作业、安设防尘网苫盖、挡土板围挡等设施，控制和减少装卸货过程所产生的粉尘。
锅炉燃煤升级	油品公司主动开展低硫煤替代高硫煤措施，有效减少锅炉运行产生的二氧化硫排放。
油气回收工程	投资 1300 余万元，在液体散货泊位与汽车发油站安装油气回收装置，对油品装卸过程中产生的挥发性有机物（VOCs）进行回收处理，既节省了燃料的使用，又减少了废气排放。
危险固体废弃物处置	依据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》以及《危险废物转移联单管理办法》等法规要求，对运营所产生的危险废弃物进行严格的全流程管理，委托有资质的专业单位对危险废弃物进行合理处置。
环境应急预案	制定和完善《港区溢油应急预案》和《突发环境污染事件应急预案》，各码头公司建立相应规章制度和管理程序，并制定具体应急措施预案，积极开展应急演练。配置码头溢油应急设备及溢油监测报警系统，通过在油码头、油罐区设置监控监视设备和建立油码头污水收集系统、排水应急闸门，提高应对突发环境污染事件的能力。

2.4 节能降耗

大连港以建设绿色低碳港口为主线，以资源集约利用、能耗和排放降低为工作重点，调整、完善港口布局和功能，优化生产工艺和操作方法，应用绿色装备及设施，推进节能减排和清洁生产，提高能源利用效率，改善港口环境质量，实现绿色、低碳、循环和智慧发展。

本年度内，大连港进一步推进能源管理体系建设工作，完成《能源管理手册》及《能源管理体系程序文件》初稿编制。公司继续开展节能、节水宣传周等活动，总结近年来节能减排工作成就，推广节能减排经验，普及节能降耗技术，增强企业可持续发展能力。2016 年，大连港散杂货码头公司下属矿石码头获评行业四星级绿色港口荣誉称号。

2016 年度，《大连港绿色循环低碳港口主题性项目调整方案》通过了辽宁省交通厅及中华人民共和国交通运输部评审程序，获得专项补贴资金 2756 万元。方案共包括 21 项重点支撑项目，现已实施完成，有待交通运输部最后验收。根据该调整方案内容，大连港计划分别从基础设施建设、装卸运输装备和工艺改造、智能化信息系统技术应用、清洁能源及资源循环再利用、环

境保护五个方面开展绿色循环低碳港口主题性项目实施。其中，在清洁能源及资源循环再利用层面，大连港推行了多项创新型节能技术与工程：

节能技术工程	工作内容及成果
靠港船舶岸电技术	2016 年，大连港与国网大连供电公司正式签署船用岸电建设战略合作协议，就港区船用岸电设施建设开展合作，未来可大幅度降低靠港船舶辅机发电排放的废气，减少对港口乃至城市空气环境的影响。
锂电池场桥技术	大连港湾集装箱码头有限公司利用大功率锂电池作为储能动力源，完成国内首台“全锂电池”场桥改造。场桥在作业过程中起升下降和机构制动产生的再生能量，能够被锂电池全部吸收并提供给场桥的下一次动作，有效降低能源消耗、减少污染物排放。
海水源热泵技术	利用海水吸收的太阳能和地热能，采用热泵原理，实现低位热能向高位热能转移。在矿石码头、集装箱二/三期等建设项目中推广海水源热泵技术，利用海水源热泵技术的建筑物总面积已达到 45000 平方米，新能源的应用既节约了资源，又减少了环境压力。
分布式光伏发电项目	利用现有大连湾 301 库、302 库屋顶约 4 万平方米空间，实施分布式光伏发电项目，年发电能力约 200 万千瓦时，提高了大连港清洁能源利用水平。
港区绿色照明工程	持续推广港区绿色节能灯具的使用，显著减少大连港生产运营过程中照明所用电量。

在积极推进创新型节能技术工程的同时，大连港下属各分公司/子公司积极开展节能管理工作，并在 2016 年度取得了显著成绩：

实施单位	节能工作与成绩
散杂货码头公司	积极应用信息化技术加强能源管理：开发车辆运行管理系统，直接监控车辆信息，提高能源消耗统计的准确性，指导车辆运行；应用自动称重管理系统，在减少人工成本投入基础上，满足衡重作业要求，提升港口服务功能及效率。
散杂货码头公司	公司矿石部分有效组织生产作业，保证设备满载运行，提高作业效率；积极开展“错峰用电”奖励活动，合理安排作业时间，2016 年平均电价同比下降 0.03 元/度；加大设备保障力度，降低设备运行故障率，减少停机时间，实现节能降耗。
油品码头公司	合理调配双热源供汽，优化中心锅炉房生产蒸汽与大化购买蒸汽调配比例；通过聚峰供热，实施锅炉间断运行，锅炉运行时间同比累计减少 237 小时；加强现场用汽管理，合理地调解蒸汽负荷，减少蒸汽消耗。
集装箱发展有限公司	合理制定各下属单位节能目标和指标并分解落实，定期的对员工的落实情况进行检查，发现问题及时处理；不定期深入现场，对单耗超标设备及时分析、制定整改措施；鼓励员工提供节能降耗的合理化建议，对于相关员工给予奖励。
铁路公司	通过科学优化矿石装车作业流程，实现生产作业无缝衔接，真正达到“人到车行”的效果；优化油品作业流程，在锦州站解体大窑湾流向运油车辆时，利用锦州站站场线进行编组集结，尽可能组织整列、整钩进港。
客运总公司	建立能源指标预算管理和预警机制，将能源考核和管理纳入到预算管理体系；根据年度预算计划，对能源指标及其成本进行年度分解、月度滚动计划考核；制定了具体的考核兑现办法，纳入年底的绩效考核中。

2.5 绿色生态港口建设

随着国民经济发展带动港口规模不断增大，港口行业的能源消耗和污染物排放也快速增长。在全球能源日益紧缺、环境容量不断降低的背景下，港口发展面临的能源和环境挑战日益严峻。

面对严峻挑战，大连港以生态经济、生态环境、生态文化、生态支撑体系建设为重点，以体制创新和科技创新为动力，坚定不移地实施可持续发展战略，全面推进大连港绿色生态港口建设；大力发展循环经济、清洁生产，实现节能减排、产业结构调整和经济增长方式转变；加强生态环境建设与保护，改善港口环境质量，保障生态环境安全。

作为实现绿色生态港口的基础，大连港全员牢固树立环境保护理念，各级管理部门及所属单位自觉按照国家环境保护要求在港口规划、建设和运营等各个环节主动做好相关工作。通过加强宣传教育、举办有关节能减排知识和政策法规的培训班等形式进行广泛的教育培训；以“节能宣传周”、“低碳宣传日”、“环境保护日”等活动为载体，利用报刊、宣传栏、宣传口号等手段，形成全员建设绿色生态港口的强大声势和浓厚氛围，开展节能减排先进集体和个人的评选，健全奖励体制机制，全方位、全过程、全员打造绿色生态港口，将绿色、环保、低碳放在突出位置。

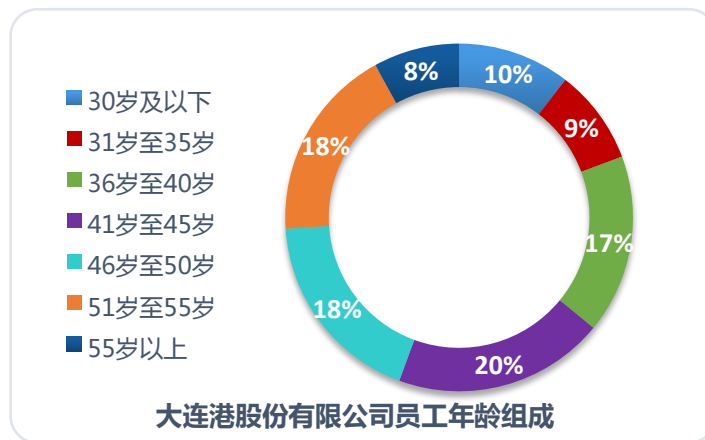
作为实现绿色生态港口的保障，大连港加大投入力度，把环境保护列入年度预算并逐步增加投入，按照重点工程实施进度制定资金使用计划，重大项目积极利用金融机构对交通运输节能减排、绿色低碳技术研究开发、环保产品生产以及环境保护技术改造等项目所提供的优惠贷款，努力争取银行对交通运输绿色低碳基础设施建设项目和企业环保技改项目给予的贷款支持，并积极引进社会资金，加快绿色生态港口建设。

3. 员工关怀

大连港坚持“人为本”的核心价值观，深刻意识到人才是推动企业不断前行的源动力，也认识到企业的发展承载着人才的美好期望和憧憬。为此，大连港为社会各界满足招聘条件的人士提供公平、公开的竞聘机会，并为员工提供良好的工作环境和待遇。同时，大连港重视为高校毕业生提供良好的职业发展平台和机会，希望为港口服务行业吸收和培养更多的优秀人才。

3.1 雇佣与员工权益

大连港紧密围绕自身的人才发展战略，秉承“万事人为重，成业才为先”的人才理念，不断完善自身人才管理体系。为了给大连港员工提供良好的施展才华的环境，同时满足自身的人力资源管理需求，从薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利等方面建立了一系列管理制度，如：《大连港股份有限公司员工考勤及休假管理办法》、《大连港股份有限公司机关薪酬管理实施细则》、《大连港股份有限公司员工绩效考核指导意见（暂行）》等，旗下各分公司依照大连港总体制度框架可以根据自身情况进行合理调整，以便因地制宜地开展人力资源管理工作。大连港坚持员工人人平等，保证员工不因种族、年龄、性别等因素受到歧视，严禁雇佣童工，反对各种形式的强迫劳动。在实际管理过程中，大连港积极识别并遵循有关雇佣与劳动工时的法律法规，如《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《最低工资规定》等。



大连港高度重视员工权益与关怀，坚决维护员工法定权益，并且为员工提供一系列补充福利与关怀基金。

法定权益	补充福利	员工关怀
• 孕产假 • 哺乳假 • 探亲假及婚丧假 • 病假 • 年假 • 健康体检	• 补充医疗保险 • 生日礼金 • 结婚礼金 • 节日福利 • 租房补助	• 爱心基金 • 医疗互助基金 • 劳务工帮扶基金 • 困难职工子女就学补助 • 员工疗养 • 设立母婴室

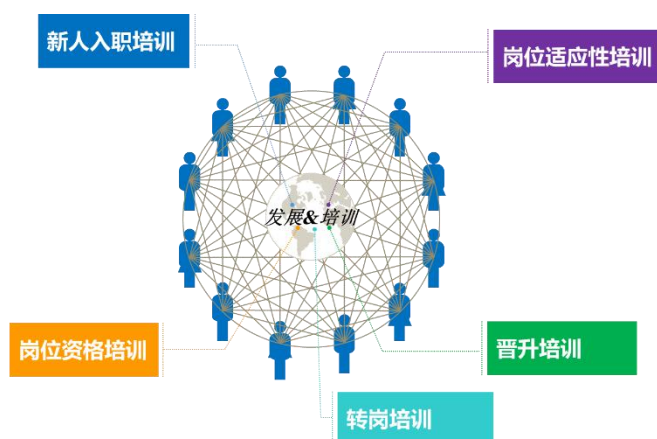
在落实各项人事管理制度过程中，大连港重视对童工及超时劳动的管理。招聘过程中，人力资源部门严格遵守《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规的要求进行招聘，相关招聘要求明确说明应聘人员的最低要求为中专及以上学历的毕业生，以此防止童工的招聘。同时，在招聘过程中，人力资源部主要通过应聘人员身份复核、资质校验、缴纳社会保险等方式确认人员年龄及身份的准确性，并将应聘成功的人员信息录入至大连港人力资源信息管理系统中，并定期进行维护。对于工时管理，大连港一方面每年定期向社保局申请不定时工作制和综合计算工时工作制；另一方面，依照《大连港股份有限公司员工考勤及休假管理办法》，由人力资源部门对员工的工作时间进行审阅及管理，发现异常情况将立即与主管部门负责人进行沟通并提出警告，同时安排超时加班员工进行调休。2016 年度大连港未发生重大违反人事雇佣方面法律法规的现象。



大连港股份有限公司工时类型

3.2 培训与发展

大连港坚持以人才发展为主线的员工培养理念，为员工提供培训机会，创造良好的选人用人环境，充分发挥人才的作用。公司严格落实《大连港股份有限公司机关员工培训管理办法》，不断加强全员培训体系建设，每年制定、下发全员培训计划，各单位按照培训计划定期举行培训活动，并由人力资源部门对开班计划、结业计划、培训签到表、



效果评估表及员工培训时长等信息进行统计。2016 年，大连港共开办各类培训 1200 余班次，共有 2.6 万余人次参加培训。与此同时，由于部分单位涉及船员、船长等特殊岗位，大连港遵照大连市海事局等相关监管机构的要求，安排特定岗位员工参加监管机构组织的培训，并完成考核。

3.3 职业健康与安全

以人为本：作为承载悠久历史的百年港口，大连港一贯秉承“人为本、客为上、责为先”的核心价值观，坚持“以人为本”的核心科学发展观，将员工的职业健康与安全作为发展的前提与基础，切实为全体员工营造健康与安全的工作环境，尽最大努力保障员工的健康与安全。企业申请并通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，为企业运营所涉及的职业健康与安全管理提供体系化保障。2016 年度，大连港在实现生产运营稳定增长的同时，圆满完成了各项职业健康与安全指标。



有条不紊：在职业健康与安全工作的不断实践中，大连港逐步建立了以合法合规为基础，以管理制度为指引，以监管检查为保障，以指标考核为依据，以完善创新为崭新目标的持续型管理模式。作为职业健康与安全工作的开展基础，大连港通过积极识别职业健康与安全层面对自身存在重大影响的国家及地方法律法规，如《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国安全生产法》以及《中华人民共和国职业病防治法》等，对相关法规政策要求进行深入理解。在深刻理解法律法规要求的基础上，大连港制定全方位管理制度及管理办法，如《大连港股份有限公司 QHSE 综合管理体系建设管理办法》、《大连港股份有限公司安全管理制度》以及《大连港股份有限公司职业卫生有关管理制度》等，为日常运营中所涉及的职业健康安全管理工作提供全面明确的依据。同时，为了保证管理制度的全面落地以及管理办法的有效实施，大连港自总部管理层、分公司管理层至一线运营单位，建立了立体化多层次的严格监管机制，保持对企业运营过程中所潜在的健康与安全风险进行全方位识别，及时发现问题并防患于未然。此外，大连港不断强化各级健康安全生产主体责任的落实，并在公司各级设立健康安全年度考核指标，以指标考核的方式，敦促公司各单位职业健康与安全生产形势的持续稳定。在以上日常工作的基础之上，大连港坚决贯彻落实习近平总书记、李克强总理关于安全生产系列重要批示指示精神，坚守“红线”意识和“底线”思维，在完成年度职业健康与安全管理工作的各项指标的基础上，时刻保持危机意识，以完善创新为崭新目标，与时俱进，不断提高自身管理水平。

求真务实：大连港深刻理解对一线生产员工健康与安全的保障是大连港发展的前提与基础，对一线运营单位的管理是大连港健康与安全工作的重中之重。为了保证管理制度在一线单位的有效推行，大连港总部设立安全监察部，对大连港整体健康与安全管理工作进行框架式指导。

同时，对接总部安全监察部的指导性管理要求，大连港各分公司均对应设立安全监察部并配备健康安全专员，结合一线运营单位的自身特点，制定切实可行的针对性健康与安全管理制度，并直接对一线运营单位进行健康安全管理。在日常工作中，大连港对自一线运营单位至总部管理部门所存在的健康与安全风险进行了全面识别，对潜在安全风险进行整改，为处于存在职业病风险岗位的员工提供充分完备的防护措施及设备。同时，依据法律法规要求为全体员工提供入职、在职与离职的全过程体检，以及针对性职业病体检，并根据体检结果及时进行岗位调整并提供应对性治疗，最大程度保护员工健康。

4. 营运惯例

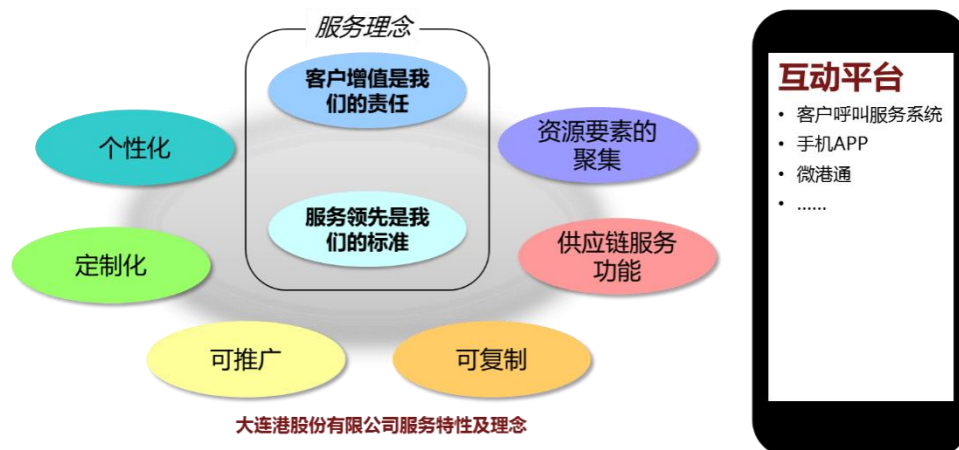
4.1 供应链管理

大连港认为稳定的上下游关系是实现企业自身价值和可持续发展的前提，在为客户提供高品质服务的过程中，注重与上下游企业保持共赢的合作关系，相互交流学习，携手提升企业环境及社会风险的管理能力，持续履行自身社会责任。同时，大连港重视供应商的合约精神与商业道德，抵制一切不法经营和不正当采购事件的发生。

大连港及旗下各分公司主要与国有大型企业及世界知名企业建立合作关系，一方面重视供应商的供货品质，另一方面重点关注供应商自身的合规管理及社会责任承担能力，并期望与各供应商携手搭建诚信、公平、廉洁的供应链关系。为了实现此目标，大连港内部制定了《大连港股份有限公司财务活动授权审批指引》等相关管理制度，通过逐级审批管理，明确采购业务的上下级职责分配。同时，各机关单位制定了各自的《物资采购管理制度》，对采购业务及供应商进行综合管理，根据《供方评价记录表》定期对供应商进行综合评估，并根据最终评估结果引进新合格供应商或淘汰不合格供应商。

4.2 产品责任

大连港始终以“客户增值是我们的责任，服务领先是我们的标准”为服务理念，针对不同客户的差异需求，制定个性化的服务产品，形成可复制、可推广的标准服务产品，并以拓展供应链服务功能、创新定制化服务为重点，实现资源要素的集聚，为客户提供更加高品质的服务。同时，通过大连港客户呼叫服务系统、手机 APP、微港通等信息服务平台的应用推动港口与客户之间的互动。



在提供服务的过程中，我们首先重视服务的规范性和安全性。同时，我们围绕自身的服务质量、信息宣传及信息保护等建立了一系列管理措施，并且大连港积极推动旗下分公司通过三体系认证，不断精进服务品质，拒绝虚假宣传与品牌信息盗用，严格维护大连港的品牌形象。在合规管理工作中，我们积极识别并遵循了产品责任层面的相关法律法规，争做行业遵法守法的标杆企业。2016 年，大连港未发生重大违反产品责任层面法律法规的案例。

大连港股份有限公司服务质量管理遵循的法规及规定	
内部制度	外部法规
✓ 《大连港股份有限公司特资运输管理规定》 ✓ 《大连港股份有限公司货运服务质量规定》 ✓ 《大连港股份有限公司客户满意评价管理办法》 ✓ 《大连港股份有限公司信息化安全管理规定》 ✓ ISO9001 管理体系 ✓ ISO14001 管理体系 ✓ OHSAS18001 管理体系 ✓	✓ 《中华人民共和国消费者权益保护法》 ✓ 《中华人民共和国广告法》 ✓ 《中华人民共和国铁路法》 ✓ 《中华人民共和国道路运输条例》 ✓

企业的良性发展离不开客户的诚恳建议和意见，在服务过程中，大连港将客户的反馈意见及建议作为不断前行的航标，持续与客户保持良好的沟通关系，保证客户信息得到妥善保护，并定期对不同服务进行客户满意度调查。根据客户的反馈结果，大连港可以对服务及管理过程中的不足进行具有针对性的调整、改善和提升，在能够满足客户期望和诉求的同时，谦虚、诚恳的面对自身的不足，以不断优化的服务为自身与客户的发展保驾护航。



4.3 反贪污

大连港始终秉承“自强不息、厚德载物”的企业精神，倡导诚信正直的企业文化，重视自身的廉洁性建设。大连港制定了《大连港股份有限公司反舞弊管理办法》，并定期在公司内网下发廉洁性建设的相关通知，防止故意虚构、泄露商业秘密、贪污、挪用、侵占、宴请及礼品往来等事件的发生，提高员工遵守职业道德规范的自觉性，树立正确的价值观，增强舞弊风险防范意识，提高员工的忠诚度与道德水准。公司通过设立公开邮箱、电话、信函、招投标监督信箱等投诉/举报渠道，由各单位相关部门共同对收集到的举报/投诉信息进行调查及处理，并将投诉事件及处理结果进行汇总上报及内网公开宣传等，切实维护员工的自身利益。

大连港一方面遵循《中华人民共和国刑法》有关条款进行企业行为的约束，另一方面开展自身特有的廉洁性建设活动，如：大连港十分关注中层以上领导干部的表率作用，专门下发了《员工经商办企业管理办法》，限制中层及以上管理人员及亲属等利用公司业务便利进行商业发展，对领导干部的财产状况进行透明化调查，并且针对不同级别人员会有不同层次的要求。同时，大连港每年会随机抽取 10 余家单位进行当年热点纪律问题的核查，对发现的问题进行及时处理。2016 年度内大连港未发生重大贪污、欺诈勒索等违法事件。

4.4 社区投资

大连港在发展过程中对社会及国家感恩于心，回馈于民，将“以港兴市、产业报国”作为企业使命，深刻认知自身肩负的企业社会责任，鼎力支持公益事业，并落实政府下达的任务。大连港积极响应国家、辽宁省及大连市政府的号召，投入到定点扶贫及公益捐赠等活动之中。大连港每年按照计划了解定点村镇及区域的所需，有针对性的开展扶贫送温暖相关工作，如：发放扶贫款、提供义务、慰问军烈家属等。同时，公司在自身力所能及的范围内鼓励各机关单位开展捐赠活动，希望将大连港的温暖传递给千家万户。

2016 年度内，大连港组织 300 余名职工参加无偿献血；积极开展普兰店乐甲乡、锦州市黑山县励家镇广盛村对口扶贫，大连港作为唯一的企业代表在大连市低收入村定点帮扶工作会议上作了经验交流发言；认真落实计划生育基本国策，大连港荣获“十二五”全国计生协会工作先进单位。

企业履行社会责任不仅仅依靠物资投入的途径得以实现，更需要在广大群众生命及财产安全受到威胁之时伸出援助之手。大连港基于自身海上的综合服务能力，勇于担当海上救援救助任务，在收到海上求救讯息的时候立即做出应急反应，积极投入到救援行动中，尽自己最大所能保障群众的生命和财产安全，在发扬大连港精神的同时，让每一位大连港人为自己的工作 and 贡献而骄傲。