

第七章 客戶至上

在這個科技新世代中，港口運營必須不斷創新，將傳統技術升級、優化運營模式和提高服務質量，才能滿足客戶日新月異的需求。中遠海運港口積極抓緊新一代科技帶來的機遇，改變現行商業及運作模式，拓展跨領域業務，致力成為行業標竿，促進全球港航發展，打造深入人心又富影響力的品牌。

關鍵可持續發展議題



優化碼頭營運



提高客戶服務
水準



深化全球化戰略





第七章
客戶至上

2019年績效亮點



簽訂戰略合作協議，提供富有競爭力的現代化服務，打造「智慧港口」。



優化操作系統，進一步提升客戶體驗。



舉辦客戶推介會，讓現有和潛在客戶深入了解碼頭的戰略效能。



深化與碼頭的互動交流，促進全球港航發展。

業務表現

本集團截至2019年12月31日止年度吞吐量如下：

	2017年 (標準箱)	2018年 (標準箱)	2019年 (標準箱)	2019年 同比變動(%)
環渤海	28,244,975	38,328,815	40,659,612	+6.1
青島港國際 ¹¹	12,270,000	19,320,000	21,010,000	+8.7
大連集裝箱碼頭 ¹²	6,758,147	9,512,744	8,525,291	-10.4
大連大港碼頭	24,582	22,047	22,006	-0.2
天津歐亞碼頭 ¹³	2,469,753	2,717,331	2,860,127	+5.3
天津五洲碼頭 ¹³	2,580,943	2,708,817	1,906,220	-29.6
天津集裝箱碼頭 ¹³	-	-	2,568,105	不適用
營口碼頭 ¹⁴	3,011,107	2,752,429	2,380,569	-13.5
錦州新時代碼頭	571,113	710,746	770,037	+8.3
秦皇島新港灣碼頭	559,330	584,701	617,257	+5.6

註：

- 2017年5月1日開始計入青島港國際的吞吐量。
- 大連集裝箱碼頭與大連港灣集裝箱碼頭有限公司(「大連港灣碼頭」)、大連國際集裝箱碼頭有限公司(「大連國際碼頭」)於2017年10月完成合併。大連集裝箱碼頭2017年的數據包括大連港灣碼頭及大連國際碼頭之吞吐量；而2018年的數據為合併後大連集裝箱碼頭之吞吐量。
- 根據於2019年6月30日訂立的合併協議，天津港集裝箱碼頭作為存續公司，吸收合併天津五洲碼頭及天津東方海陸集裝箱碼頭有限公司(「東方海陸」)。自2019年9月1日起，五洲國際和東方海陸的吞吐量計入天津港集裝箱碼頭的吞吐量內。
- 由於營口集裝箱碼頭及營口新世紀碼頭於2017年5月起實行一體化操作模式經營，因此，營口碼頭的吞吐量是由營口集裝箱碼頭和營口新世紀碼頭的吞吐量相加而成。

	2017年 (標準箱)	2018年 (標準箱)	2019年 (標準箱)	2019年 同比變動(%)
長江三角洲	19,630,693	19,808,646	20,238,468	+2.2
上海浦東碼頭	2,650,396	2,602,151	2,550,390	-2.0
上海明東碼頭	6,500,062	6,252,083	6,160,365	-1.5
寧波遠東碼頭	2,980,839	3,060,010	3,010,164	-1.6
連雲港新東方碼頭	2,872,563	2,876,355	2,819,448	-2.0
張家港碼頭	735,918	761,849	657,849	-13.7
揚州遠揚碼頭	489,108	500,340	500,599	+0.1
南京龍潭碼頭	2,881,008	2,930,391	3,000,506	+2.4
太倉碼頭	520,799	561,212	403,307	-28.1
南通通海碼頭 ¹⁵	-	264,255	1,135,840	+329.8
東南沿海及其他	5,079,660	5,699,718	5,783,821	+1.5
廈門遠海碼頭	1,501,001	1,968,613	2,061,341	+4.7
泉州太平洋碼頭	1,384,479	1,559,899	1,588,589	+1.8
晉江太平洋碼頭	495,993	425,533	498,846	+17.2
高明碼頭	1,698,187	1,745,673	1,635,045	-6.3
珠江三角洲	27,049,188	27,388,896	27,469,330	+0.3
鹽田碼頭	12,703,733	13,159,705	13,069,120	-0.7
廣州碼頭 ¹⁶	10,856,560	10,969,992	11,333,019	+3.3
香港碼頭 ¹⁷	3,488,895	3,259,199	3,067,191	-5.9
西南沿海	1,357,005	1,371,051	1,638,621	+19.5
欽州國際碼頭	1,357,005	1,371,051	1,638,621	+19.5
海外	18,840,664	24,768,234	27,994,483	+13.0
比雷埃夫斯碼頭	3,691,815	4,409,205	5,158,626	+17.0
CSP澤布呂赫碼頭	316,448	392,484	483,601	+23.2
CSP西班牙集團 ¹⁸	554,028	3,622,200	3,585,276	-1.0
CSP阿布扎比碼頭 ¹⁹	-	-	386,258	不適用
中遠一新港碼頭	2,044,536	3,198,874	5,011,091	+56.7
瓦多冷藏貨碼頭 ²⁰	39,455	66,565	54,430	-18.2
Euromax碼頭	2,693,337	3,054,115	2,792,987	-8.6
Kumport碼頭	1,063,335	1,258,294	1,281,850	+1.9
蘇伊士運河碼頭	2,528,647	2,609,978	3,161,084	+21.1
安特衛普碼頭	2,166,096	2,230,418	2,109,308	-5.4
西雅圖碼頭	188,455	167,824	204,068	+21.6
釜山碼頭	3,554,512	3,758,277	3,765,904	+0.2
總數	100,202,185	117,365,360	123,784,335	+5.5

註：

15 自2018年8月1日起計入南通通海碼頭的吞吐量。

16 廣州南沙港務碼頭及廣州南沙海港碼頭於2017年8月起實行一體化經營，因此，廣州碼頭的吞吐量是由廣州南沙港務碼頭和廣州南沙海港碼頭的吞吐量相加而成。

17 自2017年1月1日起，中遠—國際碼頭、亞洲貨櫃碼頭和香港國際貨櫃碼頭有限公司開始統籌經營。因此，香港碼頭的吞吐量是由中遠—國際碼頭和亞洲貨櫃碼頭的吞吐量相加而成。

18 自2017年11月1日起計入CSP西班牙集團的吞吐量。

19 自2019年4月1日起計入CSP阿布扎比碼頭的吞吐量。

20 自2017年4月1日起計入瓦多冷藏貨碼頭的吞吐量。

第七章 客戶至上

管理方針

提供優質專業的服務滿足客戶需求是集團最重要的核心理念之一。在確保服務合規與安全的基礎上，中遠海運港口切實保障客戶權益和了解市場需求動態，不斷提高服務質量，務求滿足甚至超越客戶的期望。集團要求旗下碼頭公司就開口管理、堆場作業、碼頭前沿作業等核心流程實行標準化操作，並透過關鍵績效評價體系，對作業量、操作服務、作業效率和資源使用作出全面高效管理。

策略與目標

面對客戶日新月異的需求，集團採用創新模式，通過優化碼頭運營和提高客戶服務質量，深化中遠海運港口的全球化戰略和創造深遠品牌價值：



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

智慧港口未來

集團支持技術創新，將新技術與港口運營、業務系統相結合，不斷優化碼頭服務。年內，集團進一步推動港口智慧化轉型，以5G互聯網的數字化系統建設具競爭優勢的碼頭；同時鼓勵旗下碼頭自主研發，推行生產流程改進專案，持續提高效率及生產力。隨著業務不斷拓展，集團亦對需求殷切的碼頭進行改造，以容納更多超大型集裝箱船和滿足日益頻繁的班期，維持高質量服務。

智慧港口新時代

年內，集團致力推動智慧港口發展，將先進技術輸出到旗下碼頭。在拓展全球碼頭網絡的進程中，集團積極實踐「智能化碼頭」戰略，與世界先進的集裝箱碼頭操作系統服務商Navis合作，打造數字化、智能化、可視化碼頭，促進碼頭上下游信息共享。2019年7月率先在**CSP澤布呂赫碼頭**啟用Navis N4系統，並於12月進一步延伸至**連雲港新東方碼頭**。我們預期，旗下所有控股碼頭將逐步採用Navis N4系統，有效地優化碼頭操作、提高效率，以更好的資源為客戶提供服務。



我們深明自動化碼頭是全球集裝箱碼頭行業的發展新趨勢。智慧港口未來將打通物流鏈各參與者，通過建立港口信息化平台，以網絡、手機等智能終端為載體，促進監管部門、船東、貿易商、代理、物流等全程業務協同。年內，**廈門遠海碼頭**繼續探索港口運營中的自動駕駛、遠程控制、智能理貨、互聯網+等信息化新應用；通過5G、物聯網、雲計算等技術深度融合，籌建5G網絡及自動駕駛技術，組建「無人集卡車隊」，致力提升港區作業能力，提供高效的現代化服務。2019年9月20日，廈門遠海碼頭與中國移動技術團隊舉辦「5G港口、智鏈未來」港航交流會，向客戶推介碼頭智慧化項目，共同探討5G時代港航業的革新發展。



第七章 客戶至上

作為國內智慧港口的先行者，中遠海運港口積極將成功經驗輸出到旗下其他碼頭，為行業的標準規範編製提供重要參考指標。2019年，**泉州太平洋碼頭**致力憑藉5G網絡高速、短時的特點，通過多路高清視頻回傳、邊緣計算和高精度定位等技術，促進貨物流及信息流，實現港口運營智能化。

提升服務系統

除了推動智慧港口建設外，集團亦不斷優化現行服務系統，應用網絡平台協助碼頭增值，提升服務品質，以滿足客戶需求。

泉州太平洋碼頭優化及升級收費系統，簡化操作流程，更加利便客戶。同時，部份業務在系統埠容許客戶在網上即時下單及辦理手續，毋須安排人員到場，節省了排隊輪候辦理業務的時間，降低客戶成本，大大提升業務辦理效率。

廣州南沙海港碼頭及廣州南沙港務碼頭積極推廣駁船艙單平台系統，有效提高駁船報到時效，自2019年5月上線以來，駁船平均等泊時間3.13小時，同比縮短28%，同時預約比例達98.56%，深受客戶歡迎。



大連集裝箱碼頭為客戶打造一站式服務模式，通過設立網付中心，把現場辦單業務轉移到線上完成，讓客戶可到網付中心快速完成網上審單；並建立客戶服務專員機制，為每個船公司客戶指派一名服務專員，以加強溝通，及時解決客戶關切的問題，及根據客戶需求提供個性化的服務。網付中心的操作便捷、服務優質，自開業以來得到不少客戶讚揚。



加強對外溝通

中遠海運港口秉持客戶至上的原則，透過深入了解客戶需要，不斷完善服務體系，提升客戶滿意度。集團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、座談會等不同渠道，了解客戶對碼頭服務品質的意見和建議。集團正在增加區域行銷代表，以一對一行銷制度，深化客戶關係管理，讓區域總部與客戶有更多互動溝通的機會，提供具有針對性的個性化改善方案，建立長遠業務關係。

此外，集團旗下碼頭公司設有客戶服務熱線，總部的營銷人員也會定期拜訪各大船公司的總部，務求從各層面與現有及潛在客戶保持緊密溝通，及時關切和反饋客戶的查詢和意見。如接獲投訴，集團會按照內部指引妥善處理，精準掌握客戶訴求，並針對業務情況作出改善，持續優化客戶服務質量。報告年內，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。同時，集團旗下碼頭公司積極探索創新的服務，以進一步提供更優質的客戶體驗。

客戶推介會

為了讓客戶掌握集團的最新業務發展，我們於2019年7月26日及29日分別在上海和深圳與中遠海運集運合辦兩場客戶推介會，吸引到來自大中華地區港航貨運業的客戶及各大媒體等400多名代表大力支持，到場進行深度交流。



會上，時任中遠海運港口主席兼董事總經理張為先生向各來賓宣揚集團「The Ports for ALL」的發展理念，致力成為港航界的「最大公約數」和「最好的連接者」，為客戶創造最大價值。

推介會以「港通八方 集運全球」為主題，集中推廣**CSP澤布呂赫碼頭**和**CSP阿布扎比碼頭**，並圍繞這兩個碼頭所打造的集裝箱運輸航線服務和Day 3產品進行解說。為增加現有和潛在客戶對本集團海外碼頭戰略價值的了解，推介會更特別邀請了集團業務專家解答提問。

第七章 客戶至上



就海洋聯盟Day 3產品，總部營銷部在聯盟產品制定過程中主動積極進行營銷工作，從聯盟會議上的港口推薦，到聯盟主要船公司的拜訪，均有公司營銷蹤影，最終成功為旗下碼頭帶來業務增長，當中最為顯著的是新增兩組中東航線（MEA5和MEA3）掛靠CSP阿布扎比碼頭，以及新增一條航線加強對CSP澤布呂赫碼頭的支持，和原來的東行航線形成了東西呼應，使CSP澤布呂赫碼頭有更全面的航線網絡。

資訊安全

集團視客戶資訊安全與隱私為重中之重，嚴格遵守相關法律法規。旗下碼頭公司嚴格執行《保密管理規定》，並設立保密委員會，確保資訊安全管理系統完善，在業務範圍內保障和合理使用客戶資訊。

集團總部員工入職前必須簽署《中遠海運港口員工保密責任書》。若因工作失誤導致信息洩露或發現他人違反保密規定，應立即制止及採取補救措施，並即時向保密管理委員會匯報，將資訊安全風險減至最低。

為進一步提高員工的網絡安全意識及加強系統維護，集團總部年內進行網絡安全實戰演習，檢測任何潛在隱患並加以改善，做好網絡防控，提升整體水平。年內，集團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，抓緊在世界各地的投資機遇。新收購碼頭方面，**CSP阿布扎比碼頭**於2019年4月投入試運營，成為集團首個控股的海外綠地項目，亦是中東地區為數不多、具有先進技術優勢的半自動化碼頭。目前，在中遠海運6組遠東至中東航線中，依托**CSP阿布扎比碼頭**的航線已可覆蓋科威特、伊拉克、阿曼等中東國家，以完善的支線網絡、市場領先的交貨期，為客戶提供最便捷的運輸方案。

碼頭互動交流

2019年初，**CSP西班牙集團**管理層帶領旗下CSP瓦倫西亞碼頭和CSP畢爾巴鄂碼頭走訪廈門遠海碼頭、青島港及上海港全自動化集裝箱碼頭，就資訊科技、設備和操作團隊進行「智慧化碼頭」為主題的交流。CSP西班牙集團早於2018年11月已與Navis簽訂軟件合作協議，計劃根據目前的實際情況，結合從國內碼頭獲得的先進經驗，認真研究碼頭操作系統更換後的提升方向，提前做好規劃佈局。



經貿文化交流

海外碼頭的發展不但為集團整體帶來機遇，更可促進中國與當地的經貿發展。在2019年9月25日舉辦的中土經貿人文交流合作研討會上，**Kumport碼頭**榮獲中國駐伊斯坦布爾總領事崔巍先生頒發中國—土耳其經貿文化交流傑出貢獻獎，肯定了集團在促進中外經貿合作方面的正面影響和努力。

