



青島港國際股份有限公司

QINGDAO PORT INTERNATIONAL CO., LTD.*

(于中华人民共和国成立的股份有限公司)

股份代号: 06198.HK 601298.SH

2020

可持续发展报告



*仅供识别

关于本报告

报告简介

本报告是青岛港国际股份有限公司（“青岛港”、“公司”或“我们”）发布的第五份可持续发展报告，重点概述了公司的环境、社会及管治等方面可持续发展的理念、实践和绩效。

报告时间范围

2020年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当超出上述期限。

报告组织范围

本报告涵盖公司及其分公司、控股子公司、部分合营公司和联营公司。

报告发布周期

本报告为年度报告，每年发布一次。

报告数据说明

本报告披露的数据来自公司内部统计或人工整理。除特别说明外，本报告所涉及货币金额均以人民币作为计量货币。

报告参考标准

本报告参考了上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》、香港联合交易所有限公司（“香港联交所”）《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》，同时立足行业背景，突出企业特色。

报告语言

本报告以中文简体、中文繁体及英文版本发布。如有歧义，以中文简体版为准。

报告获取渠道

本报告以电子版形式发布，读者可通过上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）、香港联交所网站（www.hkexnews.hk）、公司网站（www.qingdao-port.com）下载阅读。

相关说明

除非文意另有所指，本报告有关名词、术语的指代，与公司A股和H股年度报告中释义内容相同。

本报告最终解释权归公司董事会办公室所有。

目 录

董事长致辞	1
-------	---

关于我们	3
------	---

可持续发展策略及管治	15
------------	----

责任聚焦 1：抗击疫情，我们共克时艰	24
--------------------	----

责任聚焦 2：连钢创新团队	30
---------------	----

经营有道，驱动智慧发展	34
-------------	----

躬体力行，建设绿色港口	40
-------------	----

安全发展，共筑安全防线	47
-------------	----

合作共赢，促进共同发展	53
-------------	----

以人为本，成就卓越员工	57
-------------	----

回馈社会，树立责任担当	70
-------------	----

公司资料	75
------	----

标准索引表	76
-------	----

读者反馈	84
------	----

董事长致辞

2020年，是青岛港发展历程中波澜壮阔、极不平凡的一年。青岛港走过新冠肺炎疫情的风雨，坚守防线，保障民生，见证了祖国强大、海港兴旺；铺开智慧绿色港口的蓝图，开拓创新，试点先行，树起了港口发展的先锋旗帜；奋战物流枢纽港的征途上，联通海陆，逆势增长，挥洒创业者的汗水与自信；获享“连钢创新团队”“时代楷模”的荣耀，大国工匠，科技报国，展现当代青岛港人的时代风采。

业绩逆势上扬，绩效稳步增长。公司借助山东港口更大平台下的资源集聚、业务协同等优势，积极应对复杂多变的国际、国内、行业形势以及疫情带来的挑战，不断完善全产业链服务，港口可持续发展能力持续提升，经营绩效稳步增长。2020年，本集团完成货物吞吐量5.4亿吨，同比增长4.5%，集装箱吞吐量2,201万标准箱，同比增长4.7%。公司实现归属母公司股东的净利润38.42亿元，同比增长1.36%，以高效运营回报股东，为社会创造价值。

强化公司治理，坚持合规经营。公司持续检讨企业管治常规，坚持依法治理、诚信经营，恪守商业道德，致力于全面合规管理，加强在商业腐败、项目舞弊、财务造假、逃税漏税、知识产权侵害等方面的风险防范和管控。公司持

续加强合规文化建设，通过培训、宣传、考核等方式，强化管理层和员工的合规意识，提升公司合规管理水平。公司重视与投资者、客户、供应商等利益相关方的沟通联系，关注并维护利益相关方的合理诉求，构建双方互利共赢、和谐发展的关系。

加快转型发展，拓展发展空间。公司继续坚持陆海双向发力，海向强化港口联动，合力建设辐射东北亚港口群的中转网络，打造北上南下内贸中转通道；陆向优化内陆港布局，增开海铁联运班列，加快从门户港向枢纽港转型。发挥港口作为物流、商流、资金流、信息流等综合枢纽的优势，统筹协调港口和多种社会资源，打造“端到端”全球物流供应链，为客户提供综合服务，拓展港口经营业绩可持续发展的新模式、新空间，加快从物流港向贸易港转型。公司注重服务质量管理，大力发展线上业务办理，提升服务效率，有效满足客户需求，全面提升客户满意度。

践行绿色发展，守护碧海蓝天。公司始终将绿色发展作为核心原则之一，制定实施绿色港口建设中长期规划，从节能降耗、集疏运方式优化、智能化建设、污染防治等多方面采取措施，建设世界一流的智慧绿色港口。气候变化问题

是全球面临的共同挑战，也是公司高度关注的环境议题。公司通过技术优化、管理提升及大数据分析等手段，提升能源使用效率；通过优化能源结构、应用清洁能源等，减少传统能源使用，降低温室气体排放。公司持续加大在保护环境方面的投入，建设防风抑尘墙，增加道路堆场除尘设备，综合处理及利用污水，减少港口运营中的环境污染。

珍视员工价值，共享发展成果。公司把员工视为最有价值的资源之一，高度重视员工生命安全和职业健康。坚持“以人为本，安全发展”的安全理念，提升本质安全管理水平，精准施策做好疫情防控，打造平安港口。健全员工培训机制，强化员工专业技能、综合素质培养，打通员工职业发展通道，促进公司与员工协同发展。依法保障员工权益，关爱员工生活，为员工交纳补充医疗保险，并提供多种福利，组织形式多样的员工活动，增强员工幸福感、归属感。

感恩回馈社会，传递温暖力量。我们深知公司发展及取得的成就离不开社会各界的支持，回馈社会是我们的重要责任。2020年，公司贯彻国家“打赢脱贫攻坚战”决策部署，开展精准扶贫工作，助力区域经济发展。公司关注和重

视周边社区需求，充分利用自身条件，开展海上救援、社区帮扶等公益活动，彰显企业责任与担当。公司倡导和鼓励内部志愿者团体和员工，参与社会活动，奉献爱心，传递正能量，促进公司与社会和谐发展。

展望2021年，公司将围绕建设世界一流海洋港口的愿景，保持战略定力，抢抓“上合经贸示范区”、“山东自贸区”和《区域全面经济伙伴关系协定》(RCEP)正式签署等重大战略机遇，持续深化改革，聚焦港口主业，在开发新业态、完善产业链、供应链布局等方面不断发力，加快建设世界一流的智慧绿色港和物流枢纽港，全面提升经营绩效和管理效能，全力打造东北亚国际航运枢纽中心，持续推动港口高质量发展。

阔步新征程，奋斗正当时。加快建设世界一流的海洋港口，凝聚着一代又一代青岛港人的汗水和智慧、憧憬和梦想。我们将传承青岛港的文化基因、企业精神，秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，探索适合公司实际的可持续发展模式，积极应对全球环境、社会问题之挑战，与各利益相关方并肩携手开创美好未来，为实现联合国2030年可持续发展目标贡献力量。

贾福宁

董事长

2021年3月



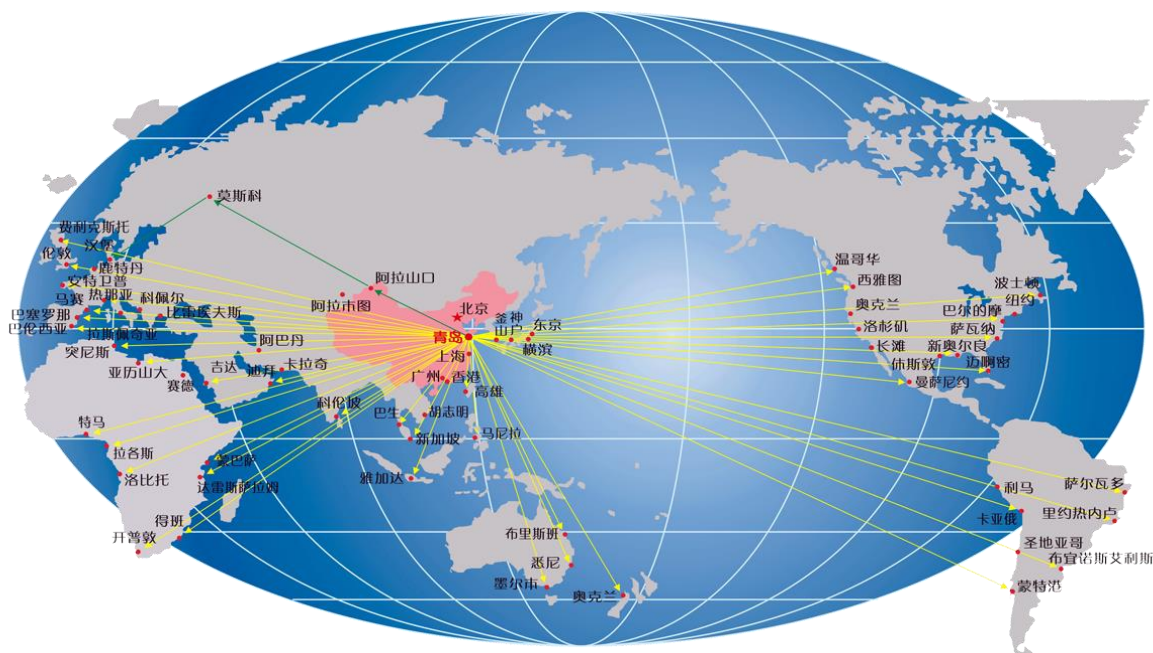
关于我们

（一）公司概况

青岛港口开埠于 1892 年，位于中国环渤海港口群及长江三角洲港口群的中心地带，占有东北亚港口圈的中心位置，是西太平洋重要的国际贸易枢纽和世界最大综合性港口之一。

公司于 2013 年 11 月 15 日成立，其 H 股股票及 A 股股票分别于 2014 年 6 月 6 日、2019 年 1 月 21 日在香港联交所主板、上海证券交易所主板挂牌上市。公司是青岛港口的主要经营者，运营前湾港区、黄岛油港区、董家口港区和大港港区四大港区，主要提供集装箱、金属矿石、煤炭、原油等各类货物的装卸和配套服务、物流及港口增值服务、港口配套服务和金融服务等。

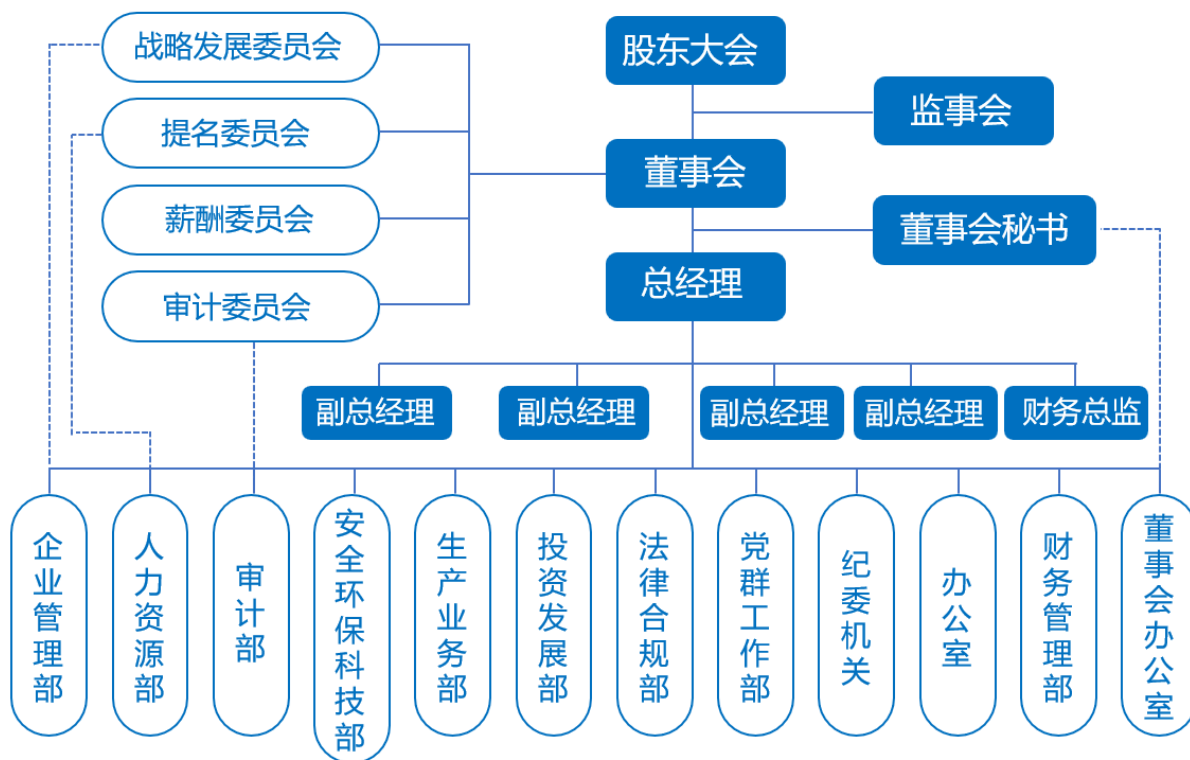
截至 2020 年 12 月 31 日，公司于青岛港口运营 90 个泊位，包括 60 个处理单一类型货物的专用泊位及 30 个可处理金属矿石、煤炭及其他一般货物的通用泊位。凭借天然水深优势和业内领先的设施和设备，港口可停泊世界上最大的集装箱船、铁矿石船及油船。公司充分利用港口资源，科学规划投资结构，已形成横跨码头、物流及金融等领域的多元化企业集团。2020 年，马士基船舶在青岛港的泊位效率继续保持全球第一，本集团全自动化集装箱码头创出单机平均作业效率 47.6 自然箱/小时的世界纪录，铁矿石单机接卸效率继续保持单机最高时效 3,200 吨/小时。



(二) 公司治理

治理结构

我们坚信良好的治理结构是公司可持续发展的重要保障。公司建立了由股东大会、董事会、监事会以及经营管理层组成的“三会一层”治理结构。股东大会、董事会、监事会和经营管理层均按照职责分工独立运行，协调运作，充分履行职责。截止本报告发布之日，本公司治理结构如下：



风险管理及内部监控

公司大力推进和完善现代企业制度建设，制定并实施了《内部控制管理制度》《全面风险管理制度》及《内部审计制度》等系列管理制度，建立并维持合适有效的风险管理及内部控制系统。

2020 年，公司组织实施了“开展风险识别、加强内控管理”专项行动，系统识别内外部风险，提炼概括重点风险因素，逐一进行风险评定，完善规章制度及控制措施，有效保障了公司稳健运营。公司进一步完善内控评价信息系统，优化报告发送、查看及历史信息归档等功能，方便及时查看内控评价结果，追溯内控缺陷整改信息，提升内控管理水平。

2020 年，公司着力加强内部控制及内部审计队伍建设，建立审计中心、加强财务审计，邀请第三方机构对内控管理人员进行专题培训、组织相关人员参加山东省及青岛市内部审计协会培训，提升管理人员综合素质。公司督促指导下属单位积极开展内部控制及内部审计专题培训，全面强化公司各层级内部控制及内部审计人员的工作能力。

2020 年，公司组织实施了提升公司治理水平系列培训，分别面向公司董事、监事、高级管理人员、中层管理人员、业务骨干及相关专业管理人员，分阶段、分层次、分专题进行培训，宣贯法律法规、上市监管规则及公司治理制度等要求，持续提高全员合规意识。

2020 年 2 月，公司举办上市合规治理专题培训，进一步促进了董事、监事、高级管理人员、中层管理人员了解证券监管要求，明确责任义务，增强规范治理意识。





2020年7月，公司举办上市规则下关联交易管理实务专题培训，着力提升相关管理人员对上市规则下关联交易监管要求理解能力和执行能力。

2020年8月，公司董事长贾福宁先生会见中国证监会调研人员一行，向其报告了公司在规范上市公司治理方面的工作情况。





2020年8月，公司举办内部控制专题培训，邀请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）内控专家进行授课，公司中层管理人员、内控主管等参加了本次培训。

（三） 诚信生态

廉洁从业

公司加强对各级管理人员的廉洁从业管理，遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等相关法律法规，制定并实施了《贯彻落实“三重一大”决策制度实施办法（试行）》及《廉洁风险防控工作实施方案》等规章制度，加强对权力运行的过程监督。公司组织层层签订《全面从严治党责任书》，全面提升对各层级管理人员及员工的廉洁从业监督工作。强化党纪法规教育，通过党委理论中心组学习、中层以上管理人员每月学法、“三会一课”活动等方式，组织党员及管理人员深入学习习近平总书记关于全面从严治党的重要论述和有关廉洁从业法律、法规及规范性文件，打造忠诚、干净、担当的管理队伍。2020年公司员工廉洁教育覆盖率实现100%。

公司重视反贪污、反洗钱管理，制定并实施了《资金支付审批管理办法》，对各类资金支付流程、审批权限及相关要求进行规范，严格资金支付过程管理，防范贪污、洗钱等违法违规风险。

案例



党风廉政建设工作会议



签订《全面从严治党责任书》

公司加强“廉洁港口”建设，常态化开展警示教育。定期汇编典型案例，时刻提醒员工保持警钟长鸣，提升全员廉洁风险意识。2020年，公司召开警示教育专题会，组织观看《叩问初心》等党风廉政专题片和警示教育片，参观山东港口警示教育馆，举办招标采购“以案为鉴、警钟长鸣”专题警示教育，开展“廉洁清风伴我行”系列活动和“青港清风”廉洁宣讲活动，推动廉洁文化深入人心。

案例



公司召开警示教育专题会



管理人员参观警示教育馆

本公司加强廉洁从业监督检查，畅通来信、来访、来电和网络等监督举报渠道，及时受理信访举报。聚焦招标采购、工程建设等重点领域、重要环节、关键岗位，强化监督，防范廉洁风险。2020年，本公司聘请党风廉政建设外部监督员，提高社会公众监督能力。2020年，未发生针对本公司及员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

诚信经营

公司坚持将诚信经营作为开展商业活动的重要准则，遵守公序良俗，尊重各有关企业、组织 and 个人的财产、知识产权等正当权益，维护社会经济秩序。

公司牢固树立依法诚信纳税理念，自觉履行法定义务，及时足额纳税。2017 年以来，公司连续 4 年获评“A 级纳税信用单位”，缴纳税额在青岛市名列前茅，为地方经济社会发展做出重要贡献。

公司严格遵守《中华人民共和国合同法》（现已纳入 2021 年 1 月 1 日起实施的《中华人民共和国民法典》），信守合同承诺，履行合同约定。在合同签订、执行和管理过程中，通过平等协商，保障自身与客户或供应商的合法权益，最大程度地促进双方合作共赢。

公司坚持以公平公正、平等互利的方式参与市场竞争，遵守《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国港口法》《中华人民共和国反垄断法》《反价格垄断规定》等法律法规及相关政策规定，积极落实反垄断措施，规范港口经营活动，保障客户自主选择服务的权利，加强信息共享，推动市场开放。

公司重视信用建设，遵守信贷商业规则，尊重债权人合法权益。2020 年，大公国际资信评估有限公司对公司主体信用评级和债券信用评级均为“AAA”级。

股东责任

公司高质量履行信息披露义务，坚持真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，保证披露的信息无虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，持续提升信息披露质量。公司把投资者关系工作视为维持良好企业管治的重要内容。董事会秘书负责全面统筹和安排投资者关系工作，董事会办公室负责具体工作实施，竭诚为投资者提供周到细致的服务。2020 年，公司共计披露 A 股公告 98 份、H 股公告 82 份，按要求履行信息披露义务。

近年来，公司经营绩效稳步增长，为投资者创造了良好回报。公司每年将不低于可用于分配利润的 40% 用于现金分红，上市以来累计发放现金股息约 62 亿元，为广大股东带来了良好的回报。公司把保护中小股东合法权益放在突出位置。公司广泛征求中小股东意见建议，组织对《公司章程》进行了修订，增加了明确中小股东可以作为股东投票权、表决权征集人和委托人等条款，经股东大会批准后正式实施。公司还持续完善信息披露规章制度，制定细化信息披露管理办法、投资者关系实施细则、关联交易管理实施细则等管理制度。通过持续完善治理制度，保障包括中小股东在内的所有股东公平、平等、有效地行使权利，以更高标准维护了中小投资者的合法权益。

公司把投资者关系管理作为一项长期的系统工程，建立了公司与投资者之间的联系纽带。通过定期编写和报送《资本市场动态》、《董事参阅信息》等方式，将资本市场动态、监管规则、公司业务情况、投资者关注的问题等资讯及时向公司管理层传递。根据上海证券交易所及香港联交所上市规则、资本市场趋势及投资者的期望，按照信息披露要求及时对外披露公司重要会议、决策、安排等重大

事项，回应资本市场关切，传递公司治理理念。通过搭建公司与投资者、监管机构等各方信息双向传递的桥梁，促进了公司的开放和透明，提升了投资者关系管理质量。

2020 年，公司改进优化公司网站投资者关系专栏，入驻知名财经终端东方财富、同花顺等平台，制作并发布可视化报告，获得环球财经、青岛日报等多家境内外媒体转载，有力地提升了公司的资本市场关注度和影响力。



改版投资者关系专栏

青岛港“企业号”专栏

2020 年，公司根据疫情防控需要，通过青岛辖区投资者网上接待日活动、网上路演、e 互动平台、电话会议、投资者热线、公司邮箱等多种方式与投资者开展交流，先后组织 37 场次投资者电话会议，与 50 多家投资机构、100 多位投资者和分析师进行广泛深入交流，促进了与投资者的良性互动。



参加投资者网上集体接待日

(四) 公司荣誉

2020年1月，QQCTN被山东省委、山东省人民政府授予“勇于创新奖”。

勇于创新奖

中共山东省委 山东省人民政府
二〇二〇年一月

2020年1月，公司员工郭磊被山东省人民政府授予“泰山产业领军人才”荣誉称号。

2020年1月，西联员工杜勇被国务院农民工工作领导小组授予“全国优秀农民工”荣誉称号。

2020年2月，QQCTN、青岛实华被山东省人力资源和社会保障厅、山东省交通运输厅授予“山东省交通运输系统先进集体”。

荣誉证书

授予：青岛实华原油码头有限公司

“山东省交通运输系统先进集体”称号。

山东省人力资源和社会保障厅 山东省交通运输厅
二〇二〇年二月

2020年3月，全资子公司青岛港通安保安服务有限公司被山东省国资委授予“疫情防控工作先进集体”荣誉称号。

省属企业疫情防控工作

先进集体

中共山东省国资委委员会
二〇二〇年三月

2020年4月，QQCTN、青岛实华被山东省总工会授予“山东省五一劳动奖状”。

山东省五一劳动奖状

山东省总工会
二〇二〇年

2020年5月，QQCTN员工朱林被共青团中央、人力资源和社会保障部授予“全国青年岗位能手标兵”荣誉称号。

2020年5月，大港分公司流机队团支部被共青团中央授予“全国五四红旗团支部”。



2020年6月，“连钢创新团队”带头人张连钢被人力资源和社会保障部、交通运输部授予“全国交通运输系统劳动模范”荣誉称号。

2020年7月，前港公司高磊被共青团中央、人力资源和社会保障部授予“全国青年岗位能手”荣誉称号。

2020年8月，“连钢创新团队”被山东省委宣传部授予“齐鲁时代楷模”荣誉称号。

2020年8月，“港口大型设备状态在线监测管理系统”等3项成果被中国设备管理协会授予“全国设备管理与技术创新成果一等奖”。

2020年9月，“连钢创新团队”被山东省交通运输厅授予“山东省感动交通年度人物”荣誉称号。

2020年10月，QQCT团委被共青团山东省委授予“山东省五四红旗团组织”。

2020年10月，西联被交通运输部授予“全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体”。



2020年11月，“连钢创新团队”核心成员之一李永翠、大港分公司员工孙日新被山东省妇女联合会授予山东省“三八红旗手”荣誉称号。

2020年11月，公司荣获2020年度青岛辖区第十一届“投资者教育和保护百日讲坛”活动先进单位。

2020年11月，公司荣获中国上市公司百强高峰论坛“2020年中国百强企业奖”。

2020 年 11 月，公司员工王加全荣获 2020 年“全国劳动模范”荣誉称号。

2020 年 12 月，QQCTU 被中国港口协会授予“四星级中国绿色港口”。



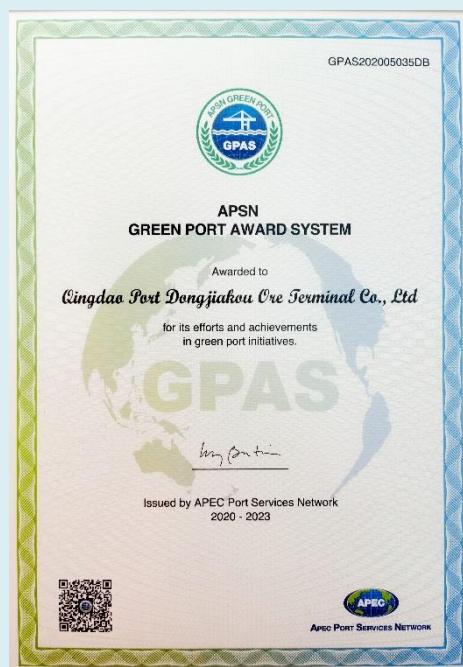
2020 年 12 月，公司员工杜勇被山东省总工会授予“齐鲁工匠”荣誉称号。

2020 年 12 月，公司荣获第十届中国证券金紫荆奖“最佳上市公司”。

2020 年 12 月，青岛外理团委被青岛市精神文明办授予青岛市学雷锋志愿服务“最佳志愿服务组织”。

2020 年 12 月，“连钢创新团队”被中共中央宣传部授予“时代楷模”荣誉称号。

2021 年 1 月，QDOT 被亚太港口服务组织授予“亚太绿色港口”。



2021 年 1 月，公司荣获“金港股—最佳基建及公共事业公司”荣誉称号。

2021 年 1 月，公司被中国亚洲经济发展协会评选为“2020 中国上市公司品牌 500 强”。

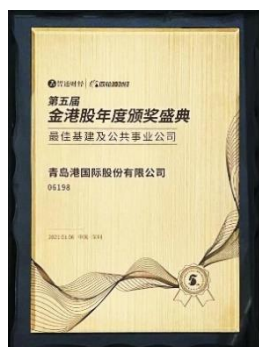
2021 年 3 月，“连钢创新团队”核心成员之一李永翠被中华全国妇女联合会授予“2020 年度全国三八红旗手”荣誉称号。

最佳基建及公共事业公司

2021年1月，公司荣获第五届金港股年度颁奖盛典“最佳基建及公共事业公司”荣誉称号，旨在表彰公司在治理水平、行业地位、主营业务方面的良好表现，以及为投资者提供持续、稳健价值回报。

2020 年中国百强企业奖

2020年11月，“第二十届中国上市公司百强高峰论坛暨第六届中国百强城市全面发展论坛”在北京举行，公司荣获“2020年中国百强企业奖”，体现了资本市场对公司发展质量和盈利能力的认可。



2020 中国上市公司品牌 500 强

2021年1月，在亚洲品牌集团 (Asiabrand) 联合中国亚洲经济发展协会品牌管理专业委员会、亚洲品牌网和 ABAS 专家委员会共同推出的品牌价值评估中，公司荣获“2020 中国上市公司品牌 500 强”。

2020 年第十届中国证券金紫荆奖

2020年12月，在第十届香港国际金融论坛暨中国证券“金紫荆奖”颁奖典礼上，公司凭借卓越的业绩表现荣获最佳上市公司“金紫荆奖”，旨在表彰公司为国家经济发展作出的贡献。



可持续发展 策略及管治

可持续发展理念

作为世界上最大的综合性港口之一青岛港口的主要经营者，公司秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，聚焦港口主业，持续深化改革，在新兴业态、智慧绿色、企业管理等方面不断发力，全面提升经营绩效和管理效能，加快建设东北亚国际航运枢纽中心，为建设世界一流的海洋港口而不懈奋斗。在追求经济效益的同时，公司积极履行社会责任，依法规范运营，强化环境保护，悉心关爱员工，支持社会公益，积极回馈社会，促进企业、员工、社会与环境的可持续发展。



（一）可持续发展管治架构

为高效推进公司可持续发展相关工作，我们不断建设完善可持续发展管理体系。公司依托现有管理组织架构，建立了由董事会领导，经营管理层和各职能部门、附属企业参与的管治架构。董事会负责制定公司整体可持续发展策略，并决策、监督有关重大事项。经营管理层和各职能部门、附属企业负责具体落实安全、生产、员工、环境、社会等各方面工作。公司在总部、分公司、控股子公司及合营公司之间建立沟通机制，统筹协调并督导各单位的可持续发展工作。

发展愿景

港通四海、陆联八方、
口碑天下、辉映全球
的世界一流的海洋港口

发展使命

服务国家发展战略、
服务山东高质量发展、
服务股东、客户和员工



核心价值观

同心同德、忠诚奉献、
创新开拓、追求卓越

发展理念

创新、协调、绿色、
开放、共享

发展原则

聚焦主业、业绩为王、
效率为先、安全第一

(二) 落实联合国可持续发展目标 (SDGs) 行动

类别	联合国可持续发展目标	实践与绩效
公司治理	 16 和平、正义与强大机构	◆ 公司建立了高水准的风险管理及内部控制系统 ◆ 公司连续 4 年获评“A 级纳税信用单位” ◆ 员工廉洁教育覆盖率 100% ◆ 青岛港获得由世界品牌实验室颁发的“中国 500 最具价值品牌” ◆ 西联被交通运输部授予“全国交通运输系统抗击新冠肺炎疫情先进集体” ◆ 公司获得由中国上市公司百强高峰论坛颁发的“2020 年中国百强企业奖”，《大公报》颁发的“第十届中国证券金紫荆奖-最佳上市公司”，智通财经、同花顺财经颁发的“最佳基建及公共事业公司” ◆ 青岛实华获得由中国设备管理协会颁发的“设备全寿命周期管理标杆企业”
优质服务	 9 产业、创新和基础设施	◆ “连钢创新团队”自主创新建成全球首个“氢+5G”智慧生态码头和世界领先的全自动化集装箱码头，桥吊单机最高效率达到 47.6 自然箱/小时，连续 6 次刷新世界纪录 ◆ 推进港口服务供给侧结构性改革，定制“门到门”全程物流服务 ◆ 本集团完成科技项目 530 项；获得国际专利授权 2 项、国内专利授权 95 项，其中发明专利 7 项；荣获中国航海学会和中国港口协会科学技术奖 10 项 ◆ 客户投诉结案率 100% ◆ 制定服务质量管理制度，建立标准化客户服务流程，保障客户服务质量 ◆ 开展多层次的客户走访及客户座谈会，广泛征求客户意见建议，回应客户关注

类别	联合国可持续目标	实践与绩效
		◆ “连钢创新团队”荣获中共中央宣传部授予的“时代楷模”荣誉称号，中国航海学会授予的“科技突出贡献团队”大奖及其他多个奖项 ◆ “港口大型设备状态在线监测管理系统”等3个项目被中国设备管理协会授予“全国设备管理技术创新成果一等奖” ◆ QQCTN 获得由中国航务周刊颁发的第十七届货运业金轮奖“最佳智慧服务集装箱码头”
供应链		◆ 公司招投标业务全流程线上化，有效提高采购效率 ◆ 严格审核供应商资料，供应商出具诚信承诺书，防范采购过程中的贪污受贿风险 ◆ 建立完善的供应商日常管理、定期评价和年度审核机制
环境		◆ 散货堆场安装防风抑尘墙，散货堆场、码头设置自动喷淋枪头，防范粉尘污染 ◆ 搭建网络化环境空气质量监测系统，推行智能化环保管控，实现空气质量实时监测 ◆ 为原油装车安装全密闭鹤管和油气回收装置，通过“深度冷凝+活性炭吸附”两级净化工艺使油气处理效率达97%以上 ◆ 推进轮胎吊混合动力改造，用“大容量锂电池组+小功率燃油发电机组”替换原大功率燃油发电机组，有效降低生产能耗 ◆ 推进新能源试点应用，在冷库库顶新建6,000平方米光伏发电项目，年发电量80多万千瓦时 ◆ 大力推行清洁能源使用，试点应用氢动力自动化轨道吊、氢燃料集装箱拖车 ◆ 船舶岸电泊位覆盖率100%，进一步提升了绿色能源使用水平

类别	联合国可持续发展目标	实践与绩效
		◆ 各港区含尘污水收集处置达标后全部回用
员工		◆ 持续完善民主管理制度，保障员工民主权利 ◆ 建立科学公平的员工薪酬福利体系，为员工争取福利政策 ◆ 员工体检覆盖率 100% ◆ 制定科学的工时管理制度，保证员工工作、生活平衡 ◆ 搭建全方位人才培养及晋升体系 ◆ 员工培训率覆盖率 100%，员工年均受训时长超过 32 小时 ◆ 注重员工人文关怀，开展丰富文体活动 ◆ 组织员工开展新冠肺炎疫苗注射，向防疫一线员工发放慰问金
社会		◆ 面向山东省青岛市平度市、广西壮族自治区三江侗族自治县等相关贫困地区开展定点扶贫工作，助力乡村振兴 ◆ QQCT、轮驳分公司多次参与海上抢险、应急救援、接送伤病员等任务 ◆ 组织员工开展社区志愿服务，积极参与青岛市“青春之岛，聚爱成海”等公益活动 ◆ 全资子公司青岛港通安保安服务有限公司被山东省国资委授予“疫情防控工作先进集体”荣誉称号 ◆ 向政府指定的慈善机构捐赠现金 100 万元

(三) 利益相关方沟通与实质性议题评估

公司通过多种渠道与利益相关方保持良好沟通，了解其关注的主要事宜，持续提升可持续发展管理水平以回应他们的期望。



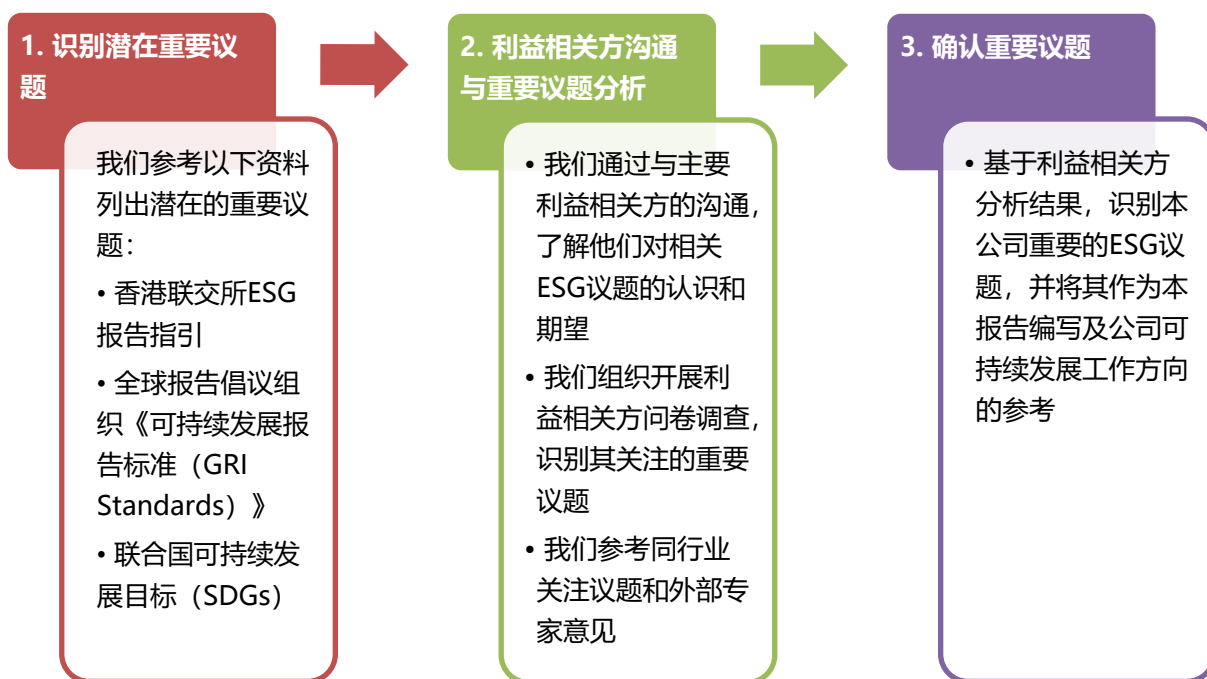
2020年8月，公司举办2020年可持续发展报告专题培训，邀请普华永道可持续发展和气候变化团队专家现场授课，增强管理人员与利益相关方沟通能力。

公司开通“心声热线网络服务平台”，进一步拓宽公司与利益相关方的沟通渠道。利益相关方可通过该平台直接向公司反映问题、提出意见和建议，公司相关部门将及时办理并给予回复。

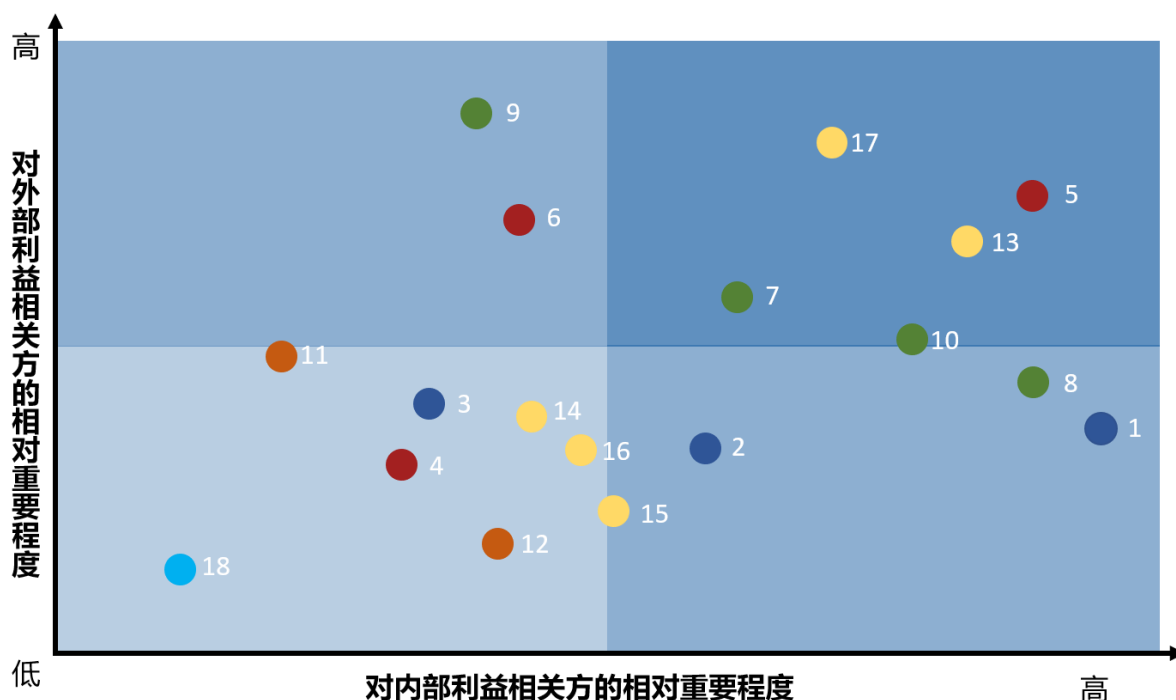
利益相关方	关注内容	沟通机制	沟通绩效
政府 及监管 机构	贯彻法律法规及政策 带动区域经济发展 公司治理与合规运营	遵守法规政策 日常沟通和报告 会议、专题调研	遵守法律、法规及上市规则 依法诚信经营，接受监督和管理 创造就业和纳税
股东/ 投资者	资产安全及保值增值 维护股东利益 收益与回报 规范有效的信息披露	定期报告及临时报告 股东大会 投资者交流会议 业绩发布会及路演	规范公司治理，保障资产安全 加强风险管理及内部控制 规范有效的信息披露 良好的发展前景与盈利水平

利益相关方	关注内容	沟通机制	沟通绩效
客户	优质服务 客户合法权益 公平公正对待 投诉处理	客户服务中心 客户服务热线 网站、微博、微信等 总经理信箱	持续提升服务水平 维护客户合法权益 保证公平公正待遇 及时处理客户投诉
员工	员工合法权益 薪酬激励和福利 良好的工作环境 培训机会及发展通道 安全生产	职工代表大会 网站、微博、微信等 员工评比激励机制 员工培训 总经理信箱	维护员工合法权益 坚持厂务公开与民主管理 打造安全和谐的工作环境 持续完善的薪酬激励机制 提供良好培训机会 提供职业发展平台
供应商	诚实守信 及时支付 信息透明 平等机会	阳光采购网站 招投标活动 集中采购 总经理信箱	诚实、信用、公正、廉洁 互惠互利，合作共赢 公开透明、公平竞争、平等机会 重合同、守信用
社区	社区发展 社区公益	社区活动 大众传媒 网站、微博、微信等	与社区保持密切联系 支持社区发展 开展社区公益活动
港口行业	行业发展 合作共赢 公平竞争	参与行业协会 相互学习交流 协同、交流机制	加强交流，合作共赢 尊重商业伦理，公平竞争 共同推进行业发展进步
社会公众	履行社会责任 节约资源 保护生态	网站、微博、微信等 新闻媒体 总经理信箱	提供优质产品与服务 支持社会公益活动 节约资源与保护生态环境

我们通过以下方式识别和检讨对公司业务和利益相关方有重大影响的环境、社会和管治（ESG）议题并绘制重要性评估矩阵：



2020年9月，公司邀请利益相关方参与公司ESG议题重要性评估。本着低碳环保目的，采用线上问卷调查方式，共收集700余份有效问卷，其中参与问卷调查的客户、供应商、投资者、监管机构、协会、新闻媒体、社区公众等外部利益相关方约占总数的50%。通过数据统计分析，识别确定了公司各ESG议题重要性，并根据评估结果，确定公司《2020年可持续发展报告》披露重点。





绿色智慧发展

- 1 建设绿色港口
- 2 建设智慧港口
- 3 应对气候变化



提升服务质量

- 4 知识产权
- 5 服务质量
- 6 效率管理



高效企业管治

- 7 公司治理
- 8 经营业绩
- 9 廉洁从业
- 10 合规运营



多方协同共赢

- 11 供应商管理
- 12 行业合作



保障员工权益

- 13 员工合法权益
- 14 员工福利
- 15 培训与能力建设
- 16 晋升与职业发展
- 17 职业健康安全



积极回馈社会

- 18 志愿活动与社区公益

责任聚焦 1

抗击疫情，我们共克时艰

面对突发的新冠肺炎疫情，公司积极担当社会责任，用实际行动与全国人民共抗疫情，共克时艰。我们在第一时间建立和启动应急指挥小组，快速协调各部门工作、调动资源应对挑战，从保障员工安全、提供持续稳定服务、支援社区防疫等方面，全面参与抗击疫情行动。



（一）守护员工健康，我们不放松

公司将员工健康与安全作为疫情防控工作的重中之重，制定并实施了《疫情专项应急预案》《秋冬季节疫情防控工作方案》等管理办法，指导和规范疫情防控工作。同时，公司建立了疫情防控联动机制，在制度保障、人员管控、物资保障、后勤保障、宣传引导及信息摸排等方面，做到“六个到位”，同时抓好疫情期间员工健康安全保护和稳定生产作业两项工作。

公司积极做好办公场所的安全卫生保障工作，坚持定期对港区内办公楼、车间、食堂等公共场所和员工聚集场所进行全面消杀，对工作场所进行清洁、消毒、通风，同时采取错峰就餐、洗浴等措施，降低人员密度。

案例

公司高度重视疫情期间物资后勤保障工作，及时为员工配备口罩、防护服等防疫物资，做好粮油、蔬菜等生活物资采购，保障防疫、生活等物资储备充足。



清点防疫物资



办公场所消毒



员工在接种点等待注射

公司为全体员工投保新冠肺炎保险，并积极组织员工注射新冠肺炎疫苗。截至报告期末，已有 4,000 多名员工完成疫苗注射，为港口作业人员筑起抗击疫情的防护屏障。



公司面向防疫一线员工、测温员工、冷箱专班人员、海外员工，先后组织开展了多次慰问活动，为 1,200 多人次发放慰问金 32 万元，表达了对一线员工的关心与敬意，传递了青岛港大家庭的温暖与关怀。

（二）稳定生产，我们在努力

为保障港口生产正常进行，公司同时抓好优化生产组织预案、落实全员精准防控及强化科技防疫三项重点工作，保障港口生产平稳有序进行。

优化生产组织预案

为积极应对突发新冠肺炎疫情，公司制定下发了《突发公共卫生事件应急预案》，各附属公司共修订应急预案 36 个，针对生产现场、码头船边等不同场景，层层开展实战应急演练，不断提升防控应急处置能力。

在处置疫情防控突发事件中，公司及各相关单位快速响应、措施有力、防控到位，将疫情影响降到最低。为落实上级疫情防控要求，公司组织来自国内疫情中高风险地区人员轨迹追踪、货物流向追溯等排查活动 20 余次。公司全年妥善处理船舶突发事件 15 起，在青岛口岸单位协助下，完成船员换班 5,500 余人次，协助救治 70 余名伤病船员，帮助确诊船员就医。



公司深入贯彻落实上级防疫部署要求，加强冷箱作业全链条管控，积极防控冷链物流运输疫情传播风险。公司下发《关于进一步加强冷藏冷冻集装箱疫情防控工作的通知》等工作要求，执行冷箱进场、返场必消杀，外来人员接触冷箱后必消杀的“两必消”规定，进一步优化冷箱作业流程，严格落实装卸、运输、储存、拆装、洗箱等各环节疫情防控措施。

全员精准防控

公司严格落实新冠肺炎核酸检测“应检尽检”原则，创新设立疫情防控“前置管理”模式，建立重点船舶两级审核制度，对船舶风险进行研判和分级，制定全流程专项防控措施，严格按照规定对冷藏冷冻集装箱作业人员、登临国际航行船舶作业人员进行核酸检测，筑牢港口口岸疫情防线。



港区闸口测温查验



对船舶作业人员进行监测采样

本着为客户服务的原则，公司联合海关共同建立第三方机构检测机制，与有资质的第三方检测机构签署协议，客户就近在港区所在地进行核酸检测，有效缩短了核酸检测结果等待时间，极大提高了通关效率。

案例：严防输入，筑牢海上疫情防线

为更好完成拖船工作人员与待检人员的隔离工作，公司专门设立三艘“疫情防控专用拖轮”，在每艘船上定制钢结构防疫房。防疫房内配备空调、桌椅、消毒物品等，为检验检疫工作提供了极大的便利，有力地提升了海上防疫工作，筑牢了海上疫情防线。



船舶消杀作业

强化科技防疫水平

公司积极推动疫情防控工作的自动化、信息化建设，充分利用物联网、大数据等信息化技术，做好港内外人员轨迹线上留痕与一键溯源。完善核酸检测管理系统，实时预警检测周期，实现“应检尽检”。公司利用移动式视频监控、执法记录仪等技术手段，加强对船舶舱内作业行为的监控。推进应用自动化消杀装置，增强船舶消杀效果，为船舶作业疫情防控精准施策构筑智慧防线。



公司人员轨迹码系统



案例：自动消毒通道

公司对船边值守隔离亭进行改造，自主研发了“全自动消毒通道”。当上下船作业人员进入消毒通道，红外感应装置自动感应，消毒剂在压力泵的作用下高压雾化形成微小水雾粒子，在 3 平方米的狭小空间里实现 360 度无死角消毒，有效阻断病毒的传播。



全自动消毒设备感应及控制装置

(三) 支援防护一线，我们在一起

公司践行国有大型企业的使命担当，支持各地一线新冠肺炎疫情防控工作。本集团响应国家政策要求，在相关期间下调了港口货物港务费、设施保安费收费标准，主动减免了部分货物堆存费，帮助下游客户有效应对疫情。本集团积极组织员工开展爱心捐款、抗疫物资捐赠等活动，畅通海上救援渠道，全力保障抗疫物资运输，为一线疫情防控提供及时有力的物资保障。2020 年疫情爆发初期，公司第一时间投入对一线防疫支持工作，向政府指定的慈善机构捐赠现金 100 万元，展现了我们合力抗疫的强烈愿望和真挚情怀。

责任聚焦 2

连钢创新团队

我们建成了世界最大的码头，干出了世界最高的效率，但这远远不够，我们必须建成最先进的自动化集装箱码头，成为科技强港，这将是传统码头向智慧港口转型的一场革命！



“连钢创新团队”，是以张连钢同志为带头人的青岛港全自动化集装箱码头建设创新团队。团队致力于贯彻落实习近平总书记“打造世界一流的智慧港口、绿色港口”的重要指示精神，秉承科技报国志向，坚持自主创新理念，团结协作、集智攻关，破解一系列技术难题，构建了一整套技术标准，建成拥有自主知识产权的全自动化集装箱码头。青岛港全自动化集装箱码头成为工业互联网在港口场景中应用的成功案例，提供了智慧港口建设运营的“中国经验”、“中国方案”。

2020年12月30日，中共中央宣传部向全社会公开发布“连钢创新团队”先进事迹，并授予其“时代楷模”荣誉称号。



“时代楷模”荣誉证书颁奖现场

（一）自主创新

全自动化集装箱码头代表着海洋港口集装箱装卸的最高端形态，是一个国家港口综合科研能力和现代化水平的集中体现。

青岛港全自动化集装箱码头建设期间，“连钢创新团队”自主设计了全套业务流程，规划了符合实际、先进合理的码头总平面布局，建立了合理的指标体系和技术规格参数，形成了自动化集装箱码头建设总集成方案及实施策略。在具体实施过程中，“连钢创新团队”攻克十余项世界性技术难题，历时三年，建成亚洲首个真正意义上的全自动化集装箱码头，在全球开创低成本、短周期、全智能、高效率、更安全、零排放的全自动化集装箱码头建设先河，码头单机作业效率持续刷新世界纪录。



自动化集装箱码头鸟瞰图



无人驾驶自动导引车 (AGV)

(二) 持续升级

青岛港自动化集装箱码头一期建成投产后，“连钢创新团队”并未就此止步。团队根据港口自动化集装箱码头生产实际，持续优化生产控制系统。截至 2020 年 8 月，码头主要系统累计升级 170 余次，优化功能 2,000 多项。通过多次优化升级，自动化集装箱码头流程管控系统已经成为一个有灵魂、会思考、可智能决策、系统管理的“最强港口大脑”。

- 2017 年 5 月 11 日，青岛港全自动化集装箱码头开港作业桥吊单机效率已达 26.1 自然箱/小时，创世界自动化集装箱码头开港作业最高效率。
- 2017 年 12 月 3 日，“以星芝加哥”轮靠泊自动化集装箱码头，单机平均效率超过 39.6 自然箱/小时，全面超越人工码头作业效率。
- 青岛港全自动化集装箱码头已成为世界单机作业效率纪录的“粉碎机”。截至 2020 年底，桥吊单机作业最高效率达到 47.6 自然箱/小时，连续 6 次刷新世界纪录。



“连钢创新团队”在研究攻关



自动化集装箱码头装卸作业中

当前，青岛港全自动化集装箱码头已成为集装箱国际航线保班、纠班的首选，成为“中国速度”、“中国效率”在世界港航界的代名词。

(三) 氢+5G

星光不负赶路人，我们对创新的追求永无止境。在“连钢创新团队”启动自动化集装箱码头二期建设时，团队带头人张连钢定下了“全面超越一期码头，引领世界自动化集装箱码头建设发展潮流”的目标。经科学论证后，团队将“氢+5G”作为自动化集装箱码头二期的主攻方向。

团队与上海振华港机、华为、中国联通、航天科技等国内顶尖企业联合攻关，推出了自主研发、集成创新的6项全球首创科技成果，再次以中国“智”造、中国创造的全自动化集装箱码头科技向全球港航业奉献了“中国方案”，自主创新建成全球首个“氢+5G”智慧生态码头。

“世界纪录由我们创造”。截至2020年末，“连钢创新团队”全自动化集装箱码头已被受理和授权专利多达124项，取得软件著作权14项，发表论文70余篇，构建了国内首个“自动化集装箱码头标准体系”，获得中国航海学会科学技术奖一等奖、中国港口协会科技进步奖特等奖等20余项奖项。

“连钢创新团队”的先进事迹获得社会各界的广泛认可，全国各地大力推动广大职工群众以“连钢创新团队”为榜样，弘扬践行新时代科学家精神、企业家精神、劳模精神、劳动精神和工匠精神，推进科技创新，坚持产业报国，勇担时代责任，为夺取全面建设社会主义现代化国家新胜利，实现中华民族伟大复兴而努力奋斗。





经营有道 驱动智慧发展

公司加快建设世界一流的海洋港口，积极推进创新驱动、转型升级，巩固装卸主业竞争优势；大力发展码头、物流、金融一体化服务，实现产业协同发展；持续优化服务质量，提升客户满意度。2020 年度，公司经营绩效继续保持稳健增长，为股东创造良好回报。

（一）建设智慧港口

2020 年度，公司把握交通强国智慧港口建设试点机遇，加快推进智慧港口建设。围绕港口高质量发展实际需求，坚持科技创新引领，不断将前沿技术与先进业务模式应用到港口发展中，实现港口业务与信息技术深度融合。

智慧发展

公司通过自主创新、引进吸收再创新相结合的技术路线，综合采用物联网、云计算、大数据、北斗导航等高新技术，以装卸生产智能化、业务单证无纸化、服务协同平台化、决策管理数字化、口岸监管一体化为目标，加快建设世界一流智慧港口。

面对全球 5G 技术浪潮的到来和广大船东、货主对效率的更高需求，公司加快“智慧港口”建设，持续升级自动化集装箱码头，应用 5G 通讯技术解决港口自动化设备的通讯问题。2020 年 2 月，公司全自动化集装箱码头成功完成基于 5G 连接的自动岸桥吊车的控制操作，这也是全球首例在实际生产环境下的 5G 远程吊车操作。在融合 5G、远程控制技术，持续优化自动化集装箱码头系统功能之后，桥吊单机平均作业效率保持在 36 自然箱/小时以上，最高效率达到 47.6 自然箱/小时，连续 6 次刷新世界纪录。

2020 年，公司与行业领先的航运公司、码头运营商通过资本合作，共同加入全球航运业务区块链网络（GSBN），进一步加强港口与航运公司之间的数字化共享与合作。GSBN 将为公司提供一个安全可靠的数据交换平台，并引入各种创新服务和应用程序，以简化运营流程和提高总体效率，加快行业数字化转型。

科技成果

公司坚持科技引领，围绕建设国际领先的智慧绿色港总体布局，发扬“连钢创新团队”勇挑重担、攻坚克难的奋斗精神和开拓进取、敢为人先的创新精神，全员全创新创效成效显著。2020 年公司科技研发投入 6,213.51 万元，完成科技项目 530 项，申报市级以上科学进步奖 17 项，申请国家专利 125 项，其中发明专利 36 项、国际专利 2 项。

单位：项

指 标	2018 年	2019 年	2020 年
公司重点创新攻关项目	477	527	530
市级以上科学进步奖	15	16	17
申请专利	114	121	125
其中：发明专利	33	35	36
实用新型专利	81	86	89

公司坚持创新引领，全员创新创效成果显著，公司多项成果获得国家及行业协会认可。

案例

2020年1月，QQCTN“自动化集装箱码头智能监管关键技术研发与实践”项目填补了自动化集装箱码头监管方面的空白，荣获“中国航海学会科学技术一等奖”。



青岛港《港航物流云服务平台的研究与应用》等十项创新成果荣获中国港口协会2020年度科学技术奖。

公司认真贯彻执行《中华人民共和国专利法》等知识产权保护相关法律法规，持续加强管理及保护自身知识产权。同时，公司亦尊重和维护其他各方的知识产权不受侵犯。

(二) 提供优质服务

公司把服务质量作为企业生存的生命线，坚持客户至上，围绕“你有需求，我有回应”的服务理念，不断提升综合服务能力。

完善港口服务功能

为进一步满足客户服务需求，提升港口竞争力，公司利用山东港口一体化改革发展格局下资源集聚、业务协同的优势，增强港口枢纽功能优势，延伸港口产业链、服务链，不断完善港口服务功能。

公司瞄准客户和市场需求，扎实推进港口服务供给侧结构性改革，定制“门到门”全程物流服务，致力于为广大客户提供“效率最高、服务最好、作业最安全、价格最合理”的“码头+物流+金融+贸易”一体化服务。

公司进一步推进码头、输油管线等基础设施建设，提升基础设施硬实力。公司已建设世界最先进的自动化集装箱码头、40万吨级矿石码头、30万吨级原油码头、20万吨级散杂货码头及储罐、堆场、

仓库等配套设施。2020 年，本集团董家口原油码头、输油管道等一批新的工程项目建成投产，进一步提升基础服务能力，满足客户运输需求。

服务质量管理

公司制定了《货运质量及服务质量管理办法》等管理制度，并建立标准化客户服务流程，以保障客户服务质量。公司高度重视客户合理化建议，坚持对客户意见及时研究、及时反馈和及时改进落实。公司每年开展“质量月”等活动，每年一个活动主题，全员参与改进服务质量、提升服务水平。

客户服务举措



- ✧ 公司设立客户服务中心，开通 1010-0532 综合服务热线，提供集现场、市场于一体的 7×24 小时“一站式”人工服务，形成了覆盖全港、互联互通的“一号响应”格局，进一步优化了港口客户服务热线管理模式。
- ✧ 本着用心、贴心、热心、专心、放心的“五心”服务理念和“一呼即通、有求必应”的服务承诺，选派业务精、能力强、素质高的人员，为客户提供专业化服务。
- ✧ 客户服务实施“首问负责制”，迅速解决客户问题，提升服务效率。
- ✧ 建立客户服务关键绩效指标体系（KPI），实行量化管理，定期盘点总结，综合评价客服工作绩效，提升客服工作质量。

案例



2020 年 12 月，公司召开集装箱共赢发展推介会。在会议中，公司与 20 多家内外贸船公司面对面座谈，诚恳征求意见建议，并推出“六大服务承诺”，获得与会人员的高度认可。

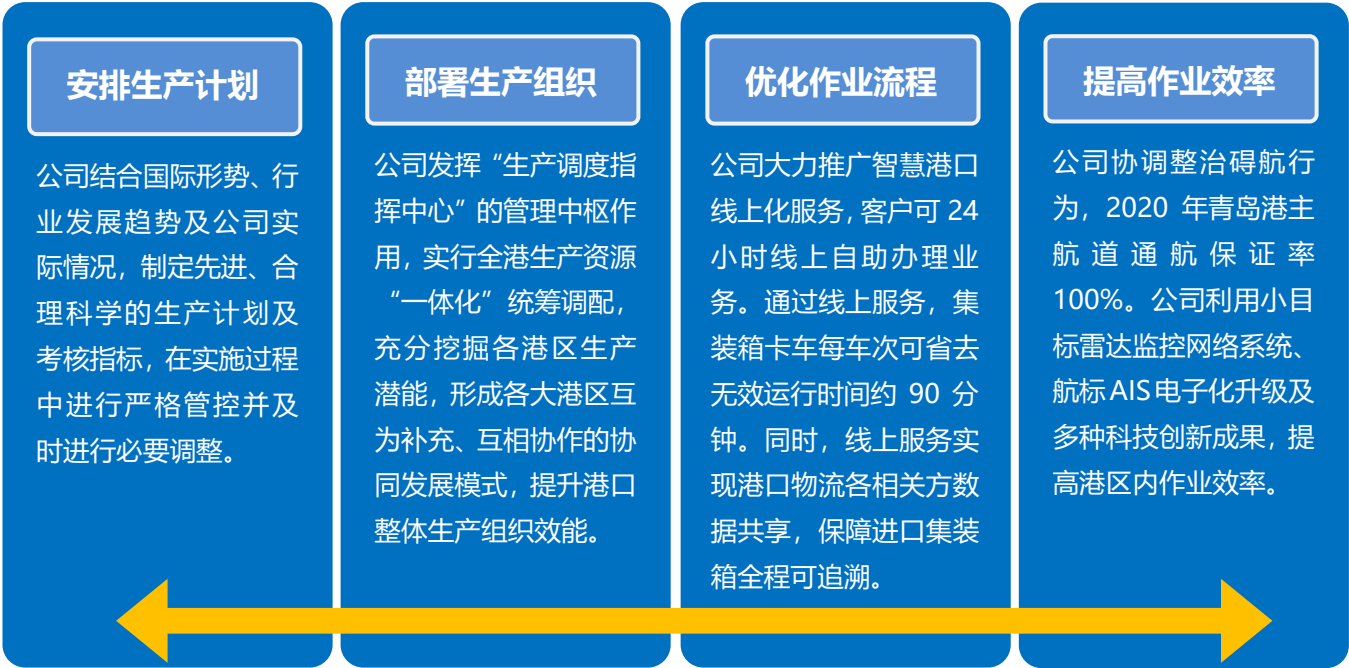
公司以客户需求为导向，每年开展多层次的客户走访及客户座谈会，广泛征求客户意见，回应客户关注，以持续提升服务质量，密切双方合作关系。

公司在进行服务宣传或推介过程中，严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，不做虚假宣传和推介。2020 年度，公司未发生因虚假广告宣传或消费欺诈而受到行政处罚的事件。

服务效率管理

码头通行效率是货主及全球各大船运公司看重的关键服务指标之一。公司通过科学安排生产计划、周密部署生产组织、优化业务流程、提高作业效率，缩短船舶在港时间，为客户提供全流程高效服务。公司装卸效率持续保持行业领先地位，集装箱、铁矿石装卸效率常年保持世界领先。公司优质高效的服务赢得了国内外客户的充分肯定。

公司管理团队从事港口行业多年，具有丰富的管理经验，创建了“诚纳四海”服务品牌和“服务、质量、效率是港口发展生命线的”理念，打造了独具青岛港特色的企业文化，培养出了以“金牌工人”许振超、时代楷模“连钢创新团队”、“全国劳动模范”王加全、全国优秀共产党员郭凯、党的十八大、十九大代表皮进军等为代表的一大批先进工人群体和高素质、高技能的员工队伍，为公司创新发展、持续发展奠定了坚实基础。



公司通过标准化作业训练、技能培训等多种方式，不断提高操作人员的技术本领和实战能力。每年举办技术安全比武，提升员工作业熟练度和技能水平，打造高素质的产业工人队伍，为公司保持行业领先的生产效率奠定了坚实基础。

2020 年 11 月 8 日，“美荣马士基”轮船安全靠泊 QQCT 泊位。该船装卸总量达 8,548 TEU，重箱占比达 84.3%，作业难度极大。QQCT 顺利完成接卸，并以船时效率 333.7 自然箱/小时，泊位效率 309.9 自然箱/小时，创造了 2M 联盟欧洲线两项全球新纪录，获得船方的高度认可。

投诉管理

公司高度重视客户意见与反馈。公开服务监督电话及投诉热线，广泛及时收集和了解客户诉求。制定并实施完善的客户投诉管理办法，安排专人受理客户投诉，明确受理责任及处理时效。对收到的客户投诉，我们持续跟进并实施闭环管理，投诉事项办结率 100%。我们以满意度调查的形式识别服务中存在的不足，并持续改善服务质量。2020 年，公司总部通过正式申诉机制收到和处理的客户投诉（不含附属公司、合营及联营公司）统计数据如下表所示：

序号	投诉类型	投诉数量（宗）
1	客户投诉数量	27
2	无效投诉数量	0
3	已处理投诉数量	27
4	未处理投诉数量	0

客户隐私保护

在为客户提供周到细致服务的同时，公司注重保护客户信息和隐私。我们制定了完善的客户信息保护制度，依据合同或双方约定严格落实保密要求。我们对各类客户资料进行保密管理，设置客户资料接触、使用权限并按要求与员工签订保密协议，严格保护客户资料和隐私信息。在发生客户资料泄露事件时，我们会立即采取补救措施，及时向客户报告有关情况。



躬体力行 建设绿色港口

公司把建设绿色港口作为发展战略的重要组成部分，贯彻防治环境污染、减少资源浪费、推动能源转型的可持续发展理念，积极识别并应对气候变化风险，促进经济增长与生态环境和谐发展。

（一）加强环境保护，守护碧海蓝天

根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《港口和船舶岸电管理办法》《排污许可证申请与核发技术规范(码头)》等法律、法规及规范性文件，公司制定了以《青岛港世界一流智慧绿色港口建设指导意见》为纲要的绿色发展整体规划，积极推动生态环境重点工程，搭建生态环境智能管控平台，推动建设智慧绿色港口。

打造生态干散货码头

为解决散货作业的扬尘问题，公司加大资金投入，深入落实码头作业防尘政策，采用抑尘墙隔离、堆场喷淋、流程封闭、货垛苫盖、车辆冲洗及搭建监测系统等措施，有效减少堆场扬尘。安装空气质量实时监测设备，加强监控空气质量，保障空气质量达标。

优化物流运输结构

为有效化解汽车集疏港带来的交通压力，解决尾气排放和矿粉撒漏污染等问题，公司大力发展铁路集疏港运输。公司相继在济南、泰安、临沂、东营等主要物流枢纽城市，建设 18 个内陆港，通过与铁路线接驳，创建海铁联运运输模式，助推货物运输“公转铁”快速发展。截至报告期末，公司矿石等大宗货物三路输运中，“铁路+水路”运输占比 75%以上，同时海铁联运集装箱量连续多年居全国沿海港口首位。经初步测算，海铁联运模式每年减少入港柴油货车约 210 万辆。

建设“无气味”绿色安全油港

公司着力打造“无气味”油港，在油气回收、减少油气挥发及油气监测等方面积极开展工作。公司加大资金投入，安装原油装车全密闭鹤管和油气回收装置，并在董家口港区新建原油码头工程配套建设冷凝加吸附式油气回收装置，通过“深度冷凝+活性炭吸附”两级净化工艺，加强装车环节油气回收，油气处理效率达到 97%以上。公司引进囊式三芯结构油罐一次密封材料，实现浮盘紧贴物料，有效抑制油气挥发，最大限度减少油气挥发。公司在液化库区引进挥发性有机化合物（VOCs）在线监测系统，并制定超限生产联动机制，控制装车、装船作业过程中的油气挥发。

海域污染防治

公司在港口装卸作业过程中，采取有效措施预防及治理海域污染。公司下属各装卸公司与具备船舶污染物接收处置资质的第三方公司签订协议，为船舶污染物紧急处置提供支持。油品货物装卸按要求布设围油栏后方可作业，以避免货物及杂品撒漏入港池。公司对港口海域的海面漂浮物及潮间带垃圾实行日产日清，保持港区水域清洁，防止污染。

国际卫生港建设

公司参照《国际卫生条例》标准，积极创建国际卫生港。加强生产作业过程环境管控，把生产作业对环境的影响降到最低。努力营造绿色生态环境，2020 年本集团四大港区新增乔木 1,336 株、灌木 20 余万株、草坪 3.3 万平方米，时令鲜花 70 余万株。

本集团持续加强卫生防疫管理。2020 年，本集团响应青岛市卫生城市建设相关要求，深入开展环境排查和卫生提升相关工作，港区环境进一步改善。本集团完成港区病媒生物消杀灭累计施药 3,636 万平方米，卫生防疫工作得到政府主管部门的认可。

(二) 打造绿色生态，促进资源节约

公司结合港口生产实际，制定并实施《环境保护管理办法（试行）》等相关规章制度，积极抓好资源节约工作，实施了包括节能技术改造、能源结构升级、中水资源循环利用等环保项目，加强管理挖潜，厉行节约，提高资源使用效率。



节能技术改造

2020 年度，公司在节能技术改造方面积极创新，对原有高能耗设备进行升级改造，并加大新能源的使用，逐步推动生产线设备升级，实现能源高效利用。

公司推进轮胎吊混合动力改造，使用“大容量锂电池组+小功率燃油发电机组”替换原大功率燃油发电机组，并研究推进势能回馈改造、永磁电机应用、储能技术等先进节能环保技术应用，有效降低了生产能耗。公司推进岸电建设和应用，船舶岸电泊位覆盖率达 100%，进一步提升了绿色能源使用水平。

能源结构升级

公司积极优化能源供应结构，形成以电力为核心、多能互补的清洁能源供应体系。公司推进电动汽车充电桩基础设施建设，建设完成各港区停车场充电桩 30 余套，为电动汽车推广提供了基础设施保障。此外，2020 年港区新增两座液化天然气（LNG）加气站，并鼓励引导港内运输协议车队更新 LNG 车辆。

公司积极推进新能源试点应用，在冷库库顶新建 6,000 平方米光伏发电装备，预计年发电量 80 多万千瓦时，同时在港区照明路灯试点应用风光互补等技术。公司还积极推进空气源热泵应用，采用空气源热泵方式满足港区浴室、食堂、办公场所等用热需求，多种举措并用，大力节能降耗。

根据技术成熟度和现场生产实际，公司在新购港口机械中大力推行使用清洁能源，试点应用氢动力自动化轨道吊、氢燃料集装箱拖车等新能源机械，运行效果良好。

案例



氢能集装箱卡车试点应用



冷库库顶安装光伏发电设施



氢能轨道吊试点应用



前湾南港区新建 LNG 加气站

中水资源循环利用

公司对中水资源进行充分二次利用，各港区含尘污水收集处置达标后全部回用，各附属公司灵活利用收集池等设施，收集雨水用于港区抑尘。2020 年，前湾港区、董家口港区的生活污水处理厂运行产生的中水，全部用于道路洒水抑尘和散货作业喷淋，节约了大量饮用水资源。



雨水、含尘污水收集处置和重复利用设施

(三) 重视环境因素，应对气候变化

应对气候变化的挑战，加速向低碳经济转型，是中国政府乃至世界各国共同努力的目标。本公司深刻认识到全球气候变化对港口运营带来的影响日益明显，在践行绿色低碳运营的同时，结合气候变化情景，分析了自身面对的气候变化风险和机遇，评估相关影响，并制定应对策略。

风险			应对措施
实体风险	急性风险：如台风、暴风雨、干旱、洪涝灾害等极端天气	- 破坏码头及相关设施、货船或货物，造成资产损失 - 极端天气令船只偏离航道，难以准时抵达港口 - 影响航道通畅，需进行施工疏浚 - 农作物减产欠收令相关货物量减少，影响港口吞吐量	- 制定自然灾害的应急响应预案，如《重污染天气应急响应实施方案》等，并不断完善自然灾害应急响应机制 - 推动业务多元化发展，发展码头、物流、金融综合服务
	慢性风险：如海平面上升、	海平面上升、雾天增多影响船舶航行路线和航运公司的航行时间表	科学安排生产计划、周密部署生产组织、提高

	雾天增多，气温持续偏高等	气温升高导致码头需配备更多制冷设备，以满足有关客户需求；员工在高温季节可能无法长时间在户外工作，影响运营效率	作业效率
转型风险	政策和法律风险	- 政府推出更严格的政策法规以减缓气候变化，提升企业运营合规要求 - 中国碳排放交易定价机制逐步完善，增加业务运营成本 - 与气候风险相关的诉讼索赔	- 密切关注环境法律法规变化并及时应对 - 积极开展节能减排工作，提高清洁能源占比
	技术风险	可再生能源、节能减排新技术新设备的使用，造成原有技术和设施的落后及贬值	持续研究应用新技术、新设备的可行性和经济效益
	市场风险与声誉风险	客户对低碳服务、绿色码头的需求增加，更倾向与可持续发展表现优秀的企业合作	加快绿色智慧港口建设，提升资源回收利用效率，在可持续发展领域取得行业领导地位

(四) 环境关键绩效指标

2020 年排放物⁽¹⁾统计数据

名称	单位	统计数据
温室气体 ⁽²⁾ 排放总量（范围 1 及范围 2） ⁽³⁾	吨	644,417
— 直接温室气体排放（范围 1）：	吨	157,824
— 间接温室气体排放（范围 2）：	吨	486,593
每万吨吞吐量温室气体排放总量（范围 1 及范围 2）	吨/万吨吞吐量	11.93
有害废弃物产生总量	吨	776
每万吨吞吐量有害废弃物产生总量	吨/万吨吞吐量	0.01
有害废弃物合规处理率	%	100

无害废弃物产生总量	吨	21,124
每万吨吞吐量无害废弃物产生总量	吨/万吨吞吐量	0.39

2020 年自然资源（含能源）消耗数据统计

资源种类	单位	统计数据
综合能源消耗总量 ⁽⁴⁾	兆瓦时	1,297,630
1. 直接能源消耗	兆瓦时	606,342
(1) 汽油消耗量	兆瓦时	7,730
(2) 柴油消耗量	兆瓦时	576,910
(3) 天然气消耗量	兆瓦时	21,703
2. 间接能源消耗	兆瓦时	691,289
(1) 电力消耗量	兆瓦时	683,511
(2) 蒸汽消耗量	兆瓦时	7,778
每万吨吞吐量综合能耗总量	兆瓦时/万吨吞吐量	24.03
用水总量 ⁽⁵⁾	千立方米	4,900
其中：循环水	千立方米	2,400
每万吨吞吐量综合用水量	千立方米/万吨吞吐量	0.09

注：

(1) 基于公司业务性质，排放的主要废气为温室气体，因公司不属于重点排污单位，除温室气体外的废气排放数据重要性水平较低，故未披露。另外，根据公司业务性质，包装物数据不适用于本公司。

(2) 温室气体排放包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力及化石燃料消耗。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据生态环境部刊发的《2019 年度减排项目中国区域电网基准排放因子》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《2006 年 IPCC 国家温室气体列表指南 2019 修订版》进行核算。

(3) 温室气体范围 1 指由公司运营直接产生的直接温室气体排放；温室气体范围 2 指公司内部消耗（购买获得或取得的）电力及蒸汽所引致的间接温室气体排放。

(4) 参考中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2008)进行核算。

(5) 基于公司运营性质，水资源消耗主要为生产作业用水及办公、生活用水。本公司使用的水资源来自市政供水，在求取适用水源上无问题。



安全发展 共筑安全防线

公司以“规划引领、问题导向、目标管理”为总体思路，大力完善安全生产体系、实施本质安全型管理、打造本质安全型环境、培育本质安全型员工，筑牢安全防线，建设平安港口。

（一）夯实安全管理

公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国特种设备安全法》《山东省安全生产条例》《山东省突发事件应对条例》等法律法规及规范性文件，全面落实企业安全生产主体责任，完善安全生产制度体系，深化安全隐患排查治理，提升本质安全管理水平。

强化安全生产责任体系。公司围绕“底线思维、法制观念、责任意识”的安全生产原则，推进“管理组织专业化、监察机构合规化、全员责任清单化、绩效评定系统化”建设，构建起人人有责、岗岗负责的安全生产责任链。

完善安全管理制度体系。公司持续完善“岗位安全责任制、安全管理规章制度、岗位安全操作规程、事故应急预案”四大制度体系并逐级监督落实，保障公司安全管理及安全生产工作有据可依，夯基础、固根基，实现安全管理水平再升级。公司推动制度进班组，每个班组建立制度体系，完善安全互保机制，建设本质安全型班组。

（二）防范安全风险

我们建立安全科技支撑保障体系，通过信息技术、工具革新等手段，减少或消除“人机配合、人机交叉”存在的安全风险，打造本质安全环境。在危险化学品等领域，我们运用工业机器人、远程控制技术等，减少危险岗位人员数量和人员操作。2020年公司按计划完成21台轨道吊、8台散货堆场设备自动化改造以及供电系统安全升级改造项目。在危险作业场所、原油储罐、粮食系统等重点区域，我们推广实施安全状态自动检测、风险智能预警，提高本质安全水平，安全重点风险整体可控。

案例



全资子公司青港物流冷链中心冷库液氨制冷剂存在泄漏隐患，属于重大危险源。青港物流组织实施“氨改氟”改造。截至报告期末，施工专项工作小组已完成44台冷库设备改造，从源头上消除了安全风险。

案例

无人驾驶自动导引车 (AGV) 长期在无人区域运行, 轮胎发生鼓包不易察觉, 存在安全隐患。QQCTN 创新发明“大型轮胎安全检测装置”, 利用激光扫描与智能算法, 通过激光传感器对轮胎形变量进行检测。当超过阈值时, 系统自动发出报警, 从而有效避免因轮胎异常导致的安全隐患, 提升现场设备安全可靠。



公司充分发挥各级安全监察机构作用, 组织实施安全风险隐患监督检查。公司组建了安全监察大队, 设置专职安监员实施全天候、无缝隙的安全监督检查, 定期下发《安全简报》, 通报典型问题, 追究安全责任, 督促安全制度及安全措施落地。公司将隐患视同为事故进行处理, 建立安全隐患加倍考核机制, 设立“发现和举报安全隐患激励基金”, 引导员工积极主动参与隐患排查及整改, 切实做到无死角、无缝隙、无盲区, 全面防范安全风险。

(三) 提升应急能力

公司全面细化应急组织体系、应急预案体系和应急救援中心职责, 制定实施应急准备能力评估和专家技术咨询制度, 全面构建安全生产应急救援联动指挥保障体系, 为港口安全生产提供支持。

案例

QQCT 创新性提出并实施“危险品应急处置演练”比武机制, 激发员工主动提升应急处置能力的内生动力。2020 年, QQCT 组织危险品应急比武 4 次, 从“信息报送、防化服穿戴、泄漏点封堵、应急箱使用”等方面, 全方位提升员工危险化学品应急处置能力。



公司采用桌面推演、现场实战相结合的形式，针对生产现场可能出现的大型设备火灾、人员坠海、瞬时大风等风险因素，完善应急处置预案，采购配备应急设备，组织各类应急演练活动，全面提升员工应急处置能力。

（四）安全文化建设

推进企业安全文化建设是公司提升安全管理水平的重要方法。公司通过安全培训、安全月活动及日常安全理念宣传，夯实安全文化建设的基础，营造安全生产氛围。

强化岗位安全培训，提升员工安全技能。公司制定了完善的安全培训制度，规定公司普通管理和操作人员安全培训时间不少于 12 学时/年，重点安全部位所在单位的管理和操作人员培训时间不少于 20 学时/年。公司根据安全管理需要，每年制定实施安全生产培训工作方案，组织全体在岗员工，新员工（包括实习学生），外来承包、承租单位相关人员及临时作业外包劳务人员等开展安全教育和培训。公司生产经营单位主要负责人、安全管理人员和特种作业人员持证率 100%、全员安全培训覆盖率 100%，进一步夯实港口平安发展的稳定根基。

案例

青岛实华建立员工安全实训基地，基地包括 5 个室内实训室、1 个室外实训区、1 个多媒体教室、1 个应急推演区等，涵盖现场生产各个方面。公司定期组织全体员工到实训基地进行岗位安全技能实训。针对不同需求、不同工种、不同技能水平的员工，进行分层次、分级别的培训，变集中培训为长期、不间断的日常轮训，变课堂理论授课为体验实操教学。



坚持安全文化宣传，提升员工安全意识。我们坚持事故案例常态化警示教育，积极开展“安全生产月”、“119 消防月”等主题活动，持续提升员工的安全文化素养及安全风险防控意识。



安全生产月主题咨询日活动



安全漫画巡展

(五) 员工职业健康

公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》，坚持“预防为主、防治结合”的职业病防治工作方针，建立健全职业病危害防治责任体系。公司制定并实施了《职业病防治管理办法》《员工健康查体管理办法》《建设项目安全设施、职业病防护设施“三同时”管理规定》等管理制度，持续完善包括警示与告知、申报、培训宣传、防护用品管理、危害监测及评价等管理机制，不断提高职业健康管理水平，切实保障员工职业健康。

公司结合生产岗位的环境特点，制定了劳动防护用品的配备标准，定期为员工发放安全帽、防尘口罩、各类工作服、手套等劳动防护用品。同时，加强对劳动防护用品使用监督，指导员工正确佩戴和使用劳动防护用品，全力为员工创造安全健康的生产和工作环境。

公司根据实际需要，在工作场所安装了必要的报警装置、通风装置、监测装置等，以便及时发现和处理可能的职业病危害事故；在现场配备急救用品并设置相关标识，便于员工取用。

公司每年组织员工健康查体，建立员工职业健康档案，如果员工健康状态与岗位要求不一致，我们对其及时调岗，降低职业病或疑似职业病风险。2020 年员工职业健康体检覆盖率 100%。



合作共赢 促进共同发展

公司积极融入国家“一带一路”建设，加快国际化步伐，瞄准建设世界一流的海洋港口，加强与世界港口、上下游产业及供应商合作，实现区域优质资源共享，促进区域协调发展、合作共赢。

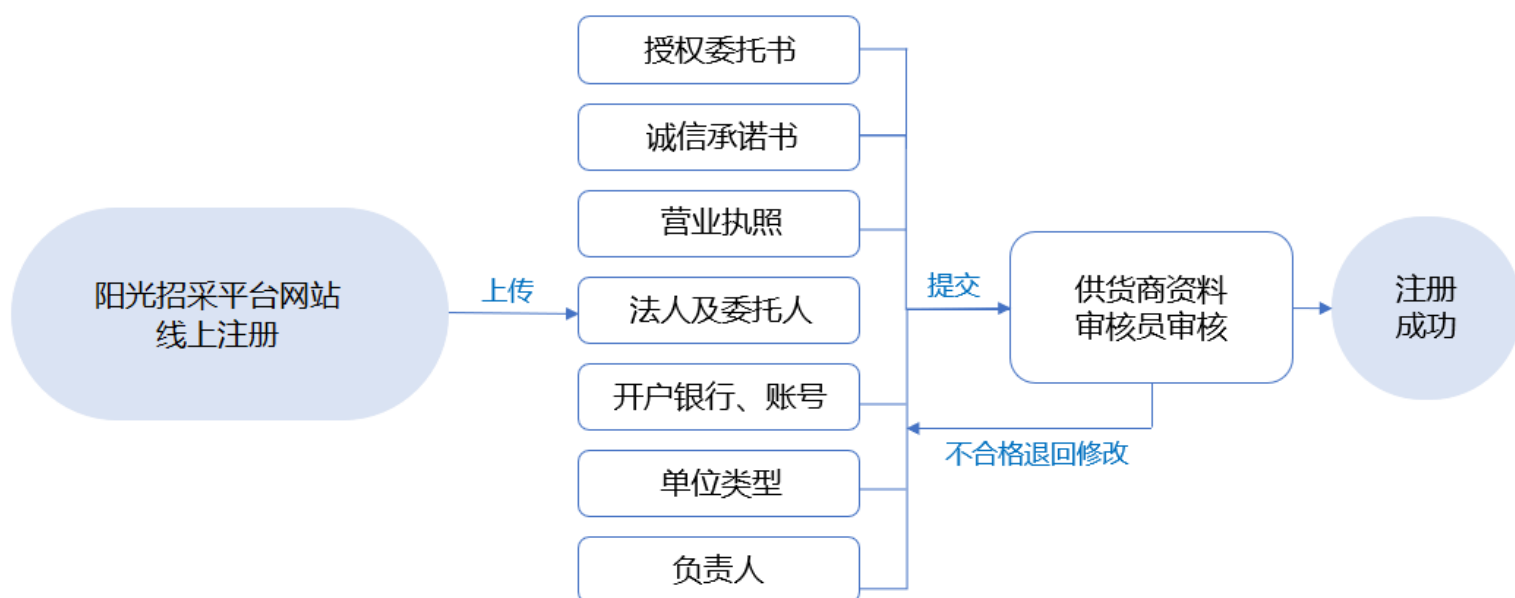
（一） 推动责任采购， 打造可持续供应链

公司将供应商视为重要的合作伙伴， 致力于通过完善的供应商管理推动行业协同发展。

为进一步规范供应商管理， 促进供应商的供货质量、 生产交付能力等符合本集团要求， 我们修订了《集中采购管理办法》《供应商管理办法》《评审专家管理办法》等管理制度， 进一步明确业务分工及流程， 规范员工行为， 减少人为因素的影响， 提升供应链管理能力。

本集团实现招投标业务全流程线上化， 有效提高采购效率。 我们秉承公开、 公平、 公正、 透明的原则， 通过“阳光采购” 和“阳光招采平台” 面向全社会公开招募各类供应商， 严格审核供应商相关资料， 供应商出具诚信承诺书， 防范采购过程中的贪污受贿风险。

阳光招采平台供应商审核流程



公司建立了完善的供应商日常管理、定期评价和年度审核机制，及时淘汰不合格供应商，不断引入技术先进、运营高效的供应商，持续优化供应链，保持供应商的领先水平和竞争活力。

公司关注供应商在可持续发展领域的表现。在采购过程中，我们优先选择质量可靠、节能高效和绿色环保的设备及材料，禁止采购国家明令淘汰的落后产品。我们关注供应商在保护生态环境、遵守劳工准则、维护人权等方面是否存在法律或道德风险，将可持续发展理念及管理要求传递给供应商，推动供应商自觉履行环境和社会责任。

近三年主要合作供应商区域分布

供应商分布区域	2018 年 (个)	2019 年 (个)	2020 年 (个)
青岛市	499	927	1,011
山东省 (不含青岛市)	119	216	359
山东省外	255	532	691
总计	873	1,675	2,061

(二) 携手伙伴谋求共同发展

企业的高质量发展得益于良好的行业生态,我们积极开展国际港口间合作,参与各类行业协会活动,推动行业创新,与同行业公司保持融洽关系,携手合作伙伴谋求共同发展。

2020 年 1 月,公司董事长贾福宁先生参加在海南博鳌举行的中远海运暨海洋联盟港航交流会。该交流会是中远海运暨海洋联盟组织的中国主要港口以及全球著名码头营运商之间对话交流、港航合作的年度会议。在会议中,公司积极参与行业交流,对拓展港航产业链的融合发展发表见解,为行业深化合作共赢做出贡献。

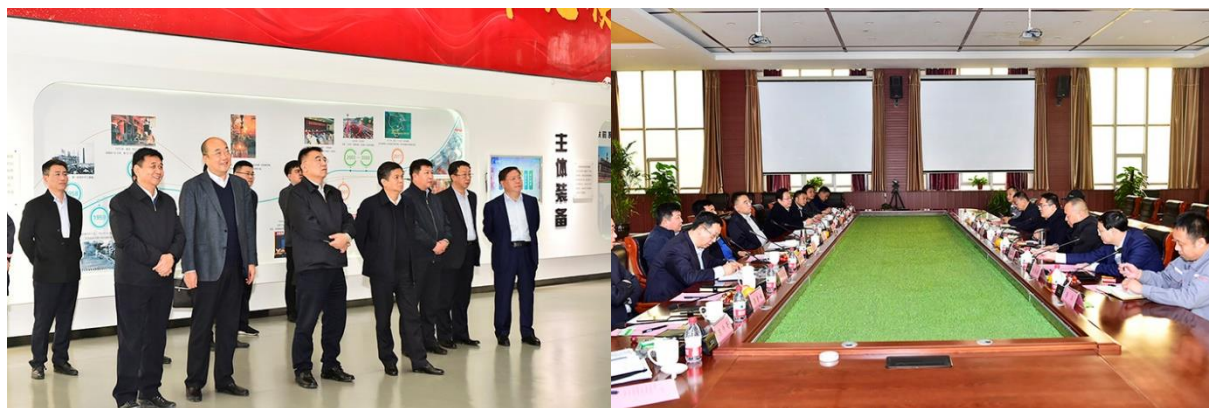


中远海运暨海洋联盟港航交流会



2020 年 10 月 22 日，公司董事长贾福宁先生出席区关港联席会议，共同为“区关港联合研究中心”揭牌。为进一步加强合作，2020 年 6 月份以来，山东自贸区青岛片区、黄岛海关、本集团三方建立了区关港联席会议机制，有力推动了各项工作进展。

2020 年 11 月，公司董事长贾福宁先生一行拜访安阳钢铁集团、裕华钢铁集团等客户，征求客户服务需求，密切与客户的合作关系。



截至报告期末，公司已加入数十个行业组织，并在部分行业组织中担任会长、副会长、理事等职务，积极参与行业组织活动。以下为本集团加入的部分行业组织的名称：

序号	协会名称	序号	协会名称
1	中国港口协会	9	山东省内部审计师协会
2	中国口岸协会	10	青岛市质量发展促进会
3	中国国际商会青岛商会	11	青岛市上市公司协会
4	中国水运建设行业协会	12	青岛市科学技术协会
5	中国理货协会	13	青岛市内部审计师协会
6	海峡两岸航运交流协会	14	青岛市服务贸易协会
7	香港特许秘书公会	15	青岛市企业联合会
8	山东省港航协会	16	青岛市标准化协会

以人为本 成就卓越员工

人才是公司发展的基石，我们坚持“以人为本、人才强港”的理念，致力于构建和谐劳动关系。我们广纳英才，保障员工权益，助力员工发展，悉心关爱员工，与员工携手共进，共同成长。



(一) 组建一流人才队伍

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》等员工雇佣相关法律法规，按照法律法规及公司规章制度要求，建立并实施员工聘用及离职程序。在招聘过程中，公司杜绝和消除一切关于民族、种族、性别、年龄、家庭状况等因素的歧视行为，广纳贤才，为建设世界一流海洋港口提供人才储备。截至2020年12月31日，公司共聘用4,419名员工，主要附属公司聘用4,562名员工，公司员工人数保持相对稳定。

2020年，公司进一步强化队伍建设，推行干部管理改革，扩大专业技术人才规模，为港口发展提供人才保障。



管理队伍 建设

公司推行经理层管理模式改革，实施任期制和契约化管理，并制定《经理层契约化管理工作方案》《经理层成员薪酬管理和经营业绩考核暂行办法》，激发经理层主动性和积极性，进一步提升管理能力。



专业技术 队伍建设

公司积极把握山东省设立首批企业技能人才自主评价试点单位机遇，充分挖掘员工潜力，提升员工技能，支持900余人通过五个职业级别的自主认定，进一步壮大了专业队伍。

截至2020年12月31日，公司及主要附属公司拥有各类专业技术人员2,653人，其中高级职称391人，中级职称1,229人，初级职称1,033人；公司拥有各类技能人才3,729人，其中高级技师404人，技师851人，高级工1,777人，中级工303人，初级工394人。

截至2020年12月31日，公司整体员工构成情况如下：

雇员类型	雇员人数（人）
母公司在职员工的数量	4,419
主要子公司在职员工的数量	4,562
在职员工的数量合计	8,981
母公司及主要子公司需承担费用的离退休职工人数	7,594
性别构成	
男性员工	7,792
女性员工	1,189

年龄构成	
30 以下	1,857
30—50 岁	5,360
50 岁以上	1,764
专业构成	
生产人员	5,817
销售人员	248
技术人员	1,418
财务人员	239
行政人员	1,062
其他人员	197
教育程度	
研究生及以上	322
大学本科	1,467
大专和专科学校	3,706
大专以下	3,486

2020 年度，公司员工招聘及流失总体情况如下：

统计分类	分类细分	新聘任人数（人）	流失人数（人）	员工流失率（%）
员工年龄	30 岁以下	316	37	2.0
	30-50 岁	14	70	1.3
	50 岁以上	0	219	12.4
员工学历	研究生及以上	55	9	2.8
	大学本科	33	26	1.8
	大专和专科学校	239	68	1.8
	大专以下	3	223	6.4
员工性别	男性员工	273	274	3.5
	女性员工	57	52	4.4

注：1. 流失人数含到龄退休人员，“以下”不含本数，“以上”含本数。

2. 员工流失比率=该类别员工的流失人数 / 报告期末该类别员工总数。

鉴于公司当前主要运营地点为山东省青岛市，在山东省青岛市区域以外工作的员工较少，按照地区划分的员工人数、员工流失比率对本公司不构成重要影响，因此该等指标公司未做统计及披露。

（二）保障员工合法权益

公司高度重视并切实保障员工合法权益。我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等法律法规和规范性文件，建立了以全员劳动合同制为核心的劳动用工体系，制定并实施《劳动规章制度》等管理制度，坚持依法合规用工。我们持续加强对子公司、参股公司遵守劳动法律法规情况的监督检查，识别潜在的用工风险，敦促责任部门及时整改。2020年，公司未发生雇用童工、强迫劳工、用工歧视等违法违规行为。

民主权利

公司致力于构建和谐融洽的劳动关系。我们持续完善包括职工代表大会、职代会联席会、民主评议管理人员在内的民主管理制度，深入落实厂务公开民主管理工作机制，切实保障员工的知情权、参与权和监督权。

案例



职工代表大会



职工代表大会联席会

公司重视员工诉求，持续完善员工沟通及反馈机制。积极落实民意直通制度，通过开设“职工心声热线”等七条渠道，帮助员工反馈心声。我们通过各种方式，及时了解员工关注焦点，明确民主管理重点，持续深化民主管理。



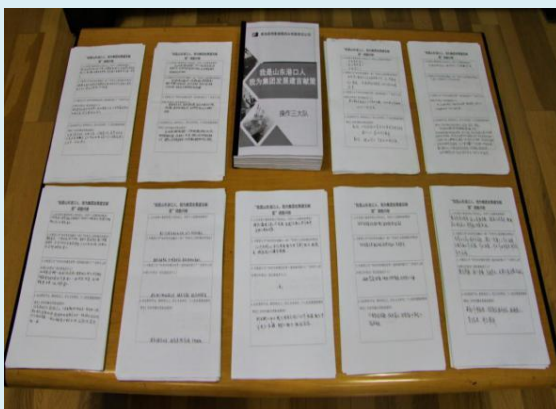
基层公司召开职工代表会议



员工查看公开信息



员工对公司发展建言献策



员工提出合理化建议

薪酬福利政策

公司制定了科学公平的员工薪酬体系，员工薪酬按照“与公司经营绩效增长同步、与劳动生产率提高同步”的原则，依据员工工作表现、经济环境以及人力资源市场供求状况决定。

公司为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育等各项社会保险，为员工提供高温补贴、取暖补贴等福利待遇。我们为员工建立企业年金计划，保障员工权益和长远利益。建立补充医疗保险大病医疗救助制度，为重疾员工提供保障，解决员工后顾之忧。

公司紧跟国家最新政策，为符合条件的员工争取稳岗补贴返还、一次性吸纳就业补贴、医保降费减免及新员工住房补贴等福利。新冠肺炎疫情期间，公司严格保障被隔离及延迟复工员工的工资待遇，并全面落实返岗农民工、实习生薪酬保障工作。

员工权益保障绩效指标

统计分类	2018 年	2019 年	2020 年
集体合同覆盖率 (%)	100	100	100
企业年金覆盖率 (%)	100	100	100
重大事项通报率 (%)	100	100	100
民主监督覆盖率 (%)	100	100	100
参加工会会员比率 (%)	100	100	100
少数民族员工占比 (%)	0.47	0.50	0.49
职业培训覆盖率 (%)	100	100	100
职业健康检查率 (%)	100	100	100
社会保险覆盖率 (%)	100	100	100
查体及健康档案覆盖率 (%)	100	100	100

工时管理

公司严格遵守与劳动人员工作时间相关的法律法规，制定科学的工时管理制度，针对不同类型工作岗位设置班制，并落实工时管理工作。对于员工加班，我们依照标准为员工发放加班费或安排调休。

员工假期

公司坚决维护员工正常休假的合法权益，保障员工依法享受公共假日及带薪休假权益，为按规定休产假/护理假等假期的员工保留工作岗位。

员工假期情况

假日名称	休假天数
法定节假日	元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节等执行国家统一标准
带薪休假	根据累计工作年限不同，休假 5 天、10 天及 15 天不等
生育假	158 天（需以符合相关法规为前提）
护理假	7 天

假日名称	休假天数
哺乳假	子女不满一周岁，女员工每天 1 小时
婚假	3 天
丧假	1-3 天
配偶探亲假	30 天
父母探亲假（未婚）	20 天/年；45 天/2 年
父母探亲假（已婚）	20 天/4 年

（三）助力员工职业发展

公司努力打造员工成长成才的舞台，畅通员工职业发展通道。我们坚持只要肯学肯干，人人皆可成才的理念，尊重人、培养人、造就人，用先进的文化凝聚人，用灵活的机制激励人，创造条件，搭建平台，让员工尽展其才，让有为者有位，全面支持员工发展，实现企业与员工的和谐共赢。

员工晋升

公司搭建全方位人才发展管理体系，设置管理人员、专业技术人员、技术工人、操作工人 4 类职业发展序列，保证所有员工均可在各自领域内实现发展。公司内部推行公开竞聘、组织选拔模式，加强技术资格岗位认证，持续完善员工晋升体系中的激励机制。我们全面推行劳务用工招收选拔工作，激发农民工提升工作能力及工作表现，并为各用工单位生产需求提供用工保障。

员工培训

公司持续推进学习型员工培养、学习型组织建设，对不同业务、不同层级的员工提供针对性提升培训，为加快建设世界一流海洋港口提供强有力的人才支持和知识储备。2020 年度，公司总部层面在做好疫情防控的前提下，组织实施 10 大类、共计 20 期培训项目。通过线下重点培训班与线上移动学习培训相结合的方式，保障员工培训顺利开展，员工培训覆盖率达到 100%，员工年平均接受培训时长 32 学时以上。



“知鸟”移动学习平台

我们致力于为员工学习提供更便捷、更全面的渠道，2020 年“知鸟”移动学习平台全面上线。平台设有技能培训、法律讲堂等多个模块，提供丰富的学习内容。我们定期举行相关课题的线上测试，检验员工的学习成果。未来，公司将持续完善“知鸟”平台建设，推广便捷灵活的学习模式，打造全新的在线学习生态圈。

新员工培训

2020年7至8月，QQCT积极响应公司“雏鹰计划”培训制度，组织新入职员工培训，指导新员工了解企业文化、劳动规章制度、安全制度等，帮助学生实现由学生到职业人的转变，快速融入港口，提升对港口的归属感和认同感。



技术安全大比武

为检验员工学习成果，切实增强队伍实操技能，2020年9月，公司组织开展“技术安全大比武”活动，比赛项目覆盖安全器械装配拆卸、轨道吊远程操控、挖掘机技术考察、危化品运输处置等多个方面。通过竞赛形式有效地提升了员工参与的积极性，帮助员工发现实操技术问题，强化员工安全操作意识，激发员工持续提升技术能力。



盲眼装配绝活

危化品运输槽车泄露处置

2020 年度，公司整体员工培训情况如下：

员工培训指标	时长或比率
员工受训平均时长	不低于 32 学时
员工受训百分比	100%
按性别划分	
男性员工受训百分比	100%
女性员工受训百分比	100%
男性员工受训平均小时数	不低于 32 学时
女性员工受训平均小时数	不低于 32 学时
按员工类别划分	
管理层受训百分比	100%
非管理层受训百分比	100%
管理层受训平均小时数	不低于 32 学时
非管理层受训平均小时数	不低于 32 学时

（四）打造健康幸福职场

公司注重对员工的人文关怀，致力于与员工共建幸福和谐港口。我们坚持每年开展专题调研，了解员工工作生活中的实际需求，及时制定解决方案，向员工公布，接受员工监督。

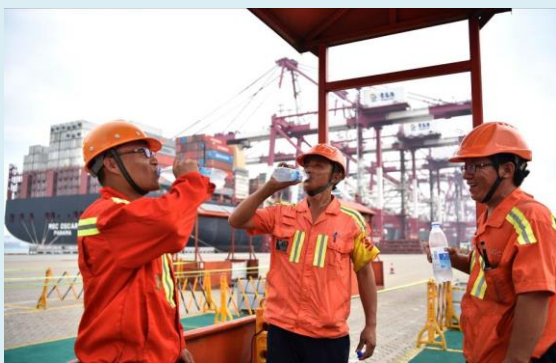
保障员工健康

我们关注员工生活与身心健康，为切实满足员工体检需求，2020 年度，公司为员工提供多种类的体检套餐，满足员工多样化需求。

公司坚持以人为本的发展思想，密切关注基层员工健康保障措施，举办健康讲座等公共课程和活动，持续开展夏送清凉、冬送温暖等活动。



“珍爱生命 远离毒品” 禁毒教育专项培训



“夏送清凉” 活动



码头现场员工配备防寒绒衣

员工慰问

公司结合实际情况，在春节、劳动节、中秋节等传统节日，走访慰问劳模、劳模遗孀、因特殊意外造成家庭困难的员工以及老同志，表达公司的关怀。



2020 年重阳佳节来临之际，本集团组织了丰富多彩的走访慰问老同志活动，表达了对老同志们的关心与敬意，让老同志们在港口大家庭的温暖与关怀中度过一个欢乐祥和、亲情浓浓的节日。

员工活动

2020 年度，公司关注员工身心发展需要，开展文艺汇演、国际妇女节庆祝、健步行、足球赛、乒乓球赛、运动嘉年华等多项文体活动，丰富员工业余生活，增强企业凝聚力。



节日汇演



庆“七一”系列活动

每逢“五一”“七一”“中秋”“元旦”等重大节庆日，公司均会结合节日主题，组织员工开展丰富多样的节日活动。在为员工送去祝福慰问的同时，引导坚守理想信念，提高道德素养和文化品位，凝心聚力，推进和谐企业建设。



开展“巾帼战疫、岗位建功”庆祝活动



“点放未来、时尚海港”运动嘉年华活动



足球友谊赛



员工健步行活动



乒乓球比赛



员工小家一角

回馈社会 树立责任担当

公司积极响应国家号召，助力乡村振兴，发挥行业优势，实施海上救援，组织志愿服务，助力社区发展，持续回馈社会对公司发展的支持，实现企业和社会的共同发展。



(一) 助力乡村振兴

2020 年，公司把开展脱贫攻坚作为履行社会责任的重要抓手，积极响应国家精准扶贫号召，认真贯彻落实上级关于脱贫攻坚的工作部署，面向山东省青岛市平度市、广西壮族自治区三江侗族自治县等贫困地区持续开展扎实有效的帮扶工作，在捐资助学、产业扶贫等方面精准发力，获得社会广泛认可。

案例

2020 年，公司积极响应共青团山东省委的号召，捐资 19.2 万元，并组织公司员工捐款 16.8 万元，共计出资 36 万元助力贫困地区“希望小屋”建设，为贫困儿童营造良好的生活和学习环境。



改造前后的“希望小屋”



青岛港大樱桃示范园开园

2020 年，公司落实扶贫攻坚产业帮扶政策，派驻专人在对口扶贫的青岛市平度市云山镇经济薄弱村，参与投资建设青岛港大樱桃示范园，为当地樱桃产业提供示范带动作用，推动当地农业发展。

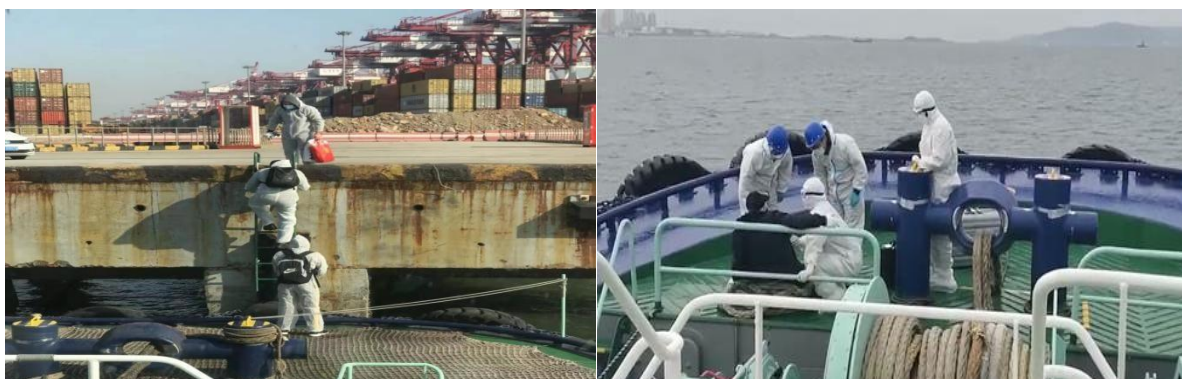
2020 年，公司捐赠价值 27 万元的物资，用于改善广西壮族自治区三江侗族自治县贫困群众生活水平。



(二) 参与社会公益

2020 年，公司继续通过多种方式回馈社会。在为社会创造经济价值的同时，公司积极参与海上救援行动，组织员工开展社区志愿服务，不断加强与周边社区的交流和沟通，助力社区发展。

QQCT、轮驳分公司积极发挥海上活动优势，履行社会责任，多次参与海上抢险、应急救援、接送伤病员等重要任务。2020 年 6 月 1 日深夜，意大利籍船舶“卡列尼”轮船长突发急病，QQCT 生产调度指挥中心接到求助信息后，立即向防疫专班汇报并制定营救方案，营救人员从出发到将病人送至医院仅仅用时 2 小时，为抢救赢得宝贵时间。营救船员们在做好自我防护的同时，多方联动协作、反应快速有效，出色地完成了任务，使外籍发病船长得到及时救治。



公司防疫专班进行海上救援

公司积极倡导奉献、友爱、互助、进步的志愿者精神，鼓励员工广泛参与社区公益与慈善捐赠等活动。

案例



志愿者们积极参加“我为青春献热血”无偿献血活动

公司积极参与青岛市“青春之岛，聚爱成海”、“全城送爱！有一份温暖请签收”等多项公益活动。2020年3月13日，在爱青岛“全城送爱”公益活动中，公司在QQCTU设置了“爱心驿站”，为来自全国各地的集卡车司机提供牛奶、巧克力、矿泉水、口罩等暖心物品。



“爱心驿站”为卡车司机送去温暖

重阳节之际，公司组织团员青年连续第七年走进西海岸新区安康敬老院慰问老人，捐款购买防疫物资，让老人们感受到来自社会的温暖。

公司开展“助力创城，青春同行”志愿活动，青年志愿者服务队参与小区楼道、道路义务清洁活动，为居民打造干净整洁的生活环境，为创建全国文明城市凝聚青年力量、贡献青年担当。



公司青年志愿者服务队开展文明督导志愿服务，化身卡通形象布朗熊为青岛经济技术开发区第二实验小学的孩子们发放口罩和消毒湿巾，守护孩子们的上学之路。



我们相信，唯有关爱员工、服务客户、保护环境、回馈社会、创造价值的企业才能赢得社会的尊重，才能筑牢可持续发展的根基。未来，公司将积极履行企业社会责任，携手大众与公益同行，传递企业人文关怀，为推动社会发展进步和共创人类文明美好未来不懈努力。

附录：

公司资料

1. **公司中文名称：** 青岛港国际股份有限公司
2. **公司英文名称：** Qingdao Port International Co., Ltd.
3. **注册地：** 中国山东省青岛市黄岛区经八路 12 号
4. **法定代表人：** 贾福宁先生 （于 2020-12-31）
5. **注册资本金：** 649,110 万元 （于 2020-12-31）
6. **股票上市地及上市日期：**
 - （1）香港联合交易所有限公司主板，2014 年 6 月 6 日
 - （2）上海证券交易所主板，2019 年 1 月 21 日
7. **股票简称：** 青岛港
8. **股票代码：**（1）H 股股票代码：06198. HK （2）A 股股票代码：601298. SH
9. **董事会秘书：** 刘永霞先生 （于 2020-12-31）
10. **电话：** 86-532-82982133
11. **传真：** 86-532-82822878
12. **电子信箱：** qggj@qdport.com

标准索引表

(一)《环境、社会及管治报告指引》内容索引

层面	内容及指标	备注
A 环境		
A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无 害废弃物的产生等的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	加强环境保护，守护碧海蓝天
	A1.1 排放物种类及相关排放数据	环境关键绩效指标
	A1.2 温室气体排放量及(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、 每项设施计算)	环境关键绩效指标
	A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量 单位、每项设施计算)	环境关键绩效指标
	A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量 单位、每项设施计算)	环境关键绩效指标
	A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	加强环境保护，守护碧海蓝天
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，减低产生量的措施及所得 成果	加强环境保护，守护碧海蓝天
A2 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	打造绿色生态，促进资源节约
	A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个 千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境关键绩效指标
	A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	环境关键绩效指标
	A2.3 描述能源使用效益计划及所取得成果	打造绿色生态，促进资源节约 环境关键绩效指标
	A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及 所得成果	环境关键绩效指标
	A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位 占量	不适用
A3 环境及天然资源	一般披露：减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	躬体力行，建设绿色港口
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关 影响的行动	躬体力行，建设绿色港口
B 社会		
B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机 会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (1)政策；及	组建一流人才队伍

层面	内容及指标	备注
	(2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	
	B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	组建一流人才队伍
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	组建一流人才队伍
B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	安全发展，共筑安全防线
	B2.1 因工作关系而死亡的人数及比率	安全发展，共筑安全防线
	B2.2 因工伤损失工作日数	安全发展，共筑安全防线
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	安全发展，共筑安全防线
B3 发展及培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	助力员工职业发展
	B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比	助力员工职业发展
	B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数	助力员工职业发展
B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工合法权益
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	保障员工合法权益
	B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	保障员工合法权益
B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	推动责任采购，打造可持续供应链
	B5.1 按地区划分的供应商数目	推动责任采购，打造可持续供应链
	B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法	推动责任采购，打造可持续供应链
B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的： (1)政策；及 (2)遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	提供优质服务
	B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用
	B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	提供优质服务
	B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	建设智慧港口
	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用

层面	内容及指标	备注
	B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	提供优质服务
B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规例的资料。	诚信生态
	B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果	诚信生态
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	诚信生态
B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	助力乡村振兴 参与社会公益
	B8.1 专注贡献范畴如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	助力乡村振兴 参与社会公益
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	助力乡村振兴 参与社会公益

说明：制成品所用包装材料的总量等标注不适用，因为公司较少涉及实体产品生产业务，上述指标对公司无实际意义。

(二)《可持续发展报告标准》内容索引

	指标编号和描述	备注
1. 组织概况	102-1 组织名称	附录：公司资料
	102-2 活动、品牌、产品和服务	公司概况
	102-3 总部位置	附录：读者反馈
	102-4 经营位置	附录：公司资料
	102-5 所有权与法律形式	附录：公司资料
	102-6 服务的市场	公司概况
	102-7 组织规模	公司概况
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	组建一流人才队伍
	102-9 供应链	推动责任采购，打造可持续供应链
	102-10 组织及其供应链的重大变化	不适用
	102-13 协会的成员资格	携手伙伴谋求共同发展
2. 战略	102-14 高级决策者的声明	董事长致辞
	102-15 关键影响、风险和机遇	董事长致辞
3. 道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	可持续发展策略及管治
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	诚信生态
4. 管治	102-18 管治架构	公司治理
	102-19 授权	可持续发展管治架构
	102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	可持续发展管治架构
	102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-22 最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
	102-23 最高管治机构主席	公司治理
	102-25 利益冲突	诚信生态
	102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	可持续发展管治架构
	102-27 最高管治机构的集体认识	可持续发展管治架构
	102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-30 风险管理流程的效果	公司治理
	102-31 经济、环境和社会议题的评审	利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	可持续发展管治架构
	102-33 重要关切问题的沟通	利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-34 重要关切问题的性质和总数	利益相关方沟通与实质性议题评估

指标编号和描述			备注
5. 利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表		利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-42 利益相关方的识别和遴选		利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-43 利益相关方参与方针		利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-44 提出的主要议题和关切问题		利益相关方沟通与实质性议题评估
6. 报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体		报告简介
	102-46 界定报告内容和议题边界		报告简介
	102-47 实质性议题列表		利益相关方沟通与实质性议题评估
	102-49 报告变化		报告简介
	102-50 报告期		报告时间范围
	102-52 报告周期		报告发布周期
	102-53 有关本报告问题的联系人信息		附录：读者反馈
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明		报告参考标准
	102-55 GRI 内容索引		《可持续发展报告标准》内容索引
GRI 201：经济绩效	GRI 103: 管理方法披露		董事长致辞
	议题专项披露	201-1 直接产生和分配的经济价值	公司概况
		201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	重视环境因素，应对气候变化
GRI 202：市场表现	GRI 103: 管理方法披露		董事长致辞 公司概况
GRI 203：间接经济影响	GRI 103: 管理方法披露		助力乡村振兴
	议题专项披露	203-1 基础设施投资和支持性服务	助力乡村振兴
GRI 204：采购实践	GRI 103: 管理方法披露		推动责任采购，打造可持续供应链
GRI 205：反腐败	GRI 103: 管理方法披露		诚信生态
	议题专项披露	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	诚信生态
		205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	诚信生态
GRI 206：不正当竞争行为	GRI 103: 管理方法披露		公司治理
	议题专项披露	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	诚信生态
GRI 302：能源	GRI 103: 管理方法披露		打造绿色生态，促进资源节约
	议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量	环境关键绩效指标
		302-3 能源强度	环境关键绩效指标

指标编号和描述			备注
GRI 303: 水资源与污水		302-4 减少能源消耗量	打造绿色生态, 促进资源节约
		302-5 降低产品和服务的能源需求	打造绿色生态, 促进资源节约
	GRI 103: 管理方法披露	303-1 组织与水(作为共有资源)的相互影响	打造绿色生态, 促进资源节约
		303-2 管理与排水相关的影响	躬体力行, 建设绿色港口
	议题专项披露	303-1 取水	环境关键绩效指标
		303-2 排水	加强环境保护, 守护碧海蓝天
GRI 304: 生物多样性		303-3 耗水	环境关键绩效指标
	GRI 103: 管理方法披露		躬体力行, 建设绿色港口
		304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	躬体力行, 建设绿色港口
GRI 305: 排放	GRI 103: 管理方法披露		躬体力行, 建设绿色港口
	议题专项披露	305-1 直接(范畴1)温室气体排放	环境关键绩效指标
		305-2 能源间接(范畴2)温室气体排放	环境关键绩效指标
		305-4 温室气体排放强度	环境关键绩效指标
		305-5 温室气体减排量	环境关键绩效指标
GRI 306: 废弃物	GRI 103: 管理方法披露	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	加强环境保护, 守护碧海蓝天
		306-2 废弃物相关重大影响的管理	加强环境保护, 守护碧海蓝天
	议题专项披露	306-3 产生的废弃物	环境关键绩效指标
		306-4 从处置中转移的废弃物	加强环境保护, 守护碧海蓝天
		306-5 进入处置的废弃物	加强环境保护, 守护碧海蓝天
GRI 307: 环境合规	GRI 103: 管理方法披露		加强环境保护, 守护碧海蓝天
	议题专项披露	307-1 违反环境法律法规	加强环境保护, 守护碧海蓝天
GRI 308: 供应商环境评估	GRI 103: 管理方法披露		推动责任采购, 打造可持续供应链
	议题专项披露	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	推动责任采购, 打造可持续供应链
		308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	推动责任采购, 打造可持续供应链
GRI 401: 雇佣	GRI 103: 管理方法披露		保障员工合法权益
	议题专项披露	401-1 新进员工和员工流动率	组建一流人才队伍
		401-2 提供给全职员工(不包括临时	保障员工合法权益

指标编号和描述			备注
		或兼职员工) 的福利	
		401-3 育儿假	保障员工合法权益
GRI 402: 劳资关系	GRI 103: 管理方法披露		保障员工合法权益
GRI 403: 职业健康与安全	GRI 103: 管理方法披露	403-1 职业健康安全管理体系	安全发展, 共筑安全防线
		403-2 危害识别、风险评估和事件调查	夯实安全管理 员工职业健康
		403-3 职业健康服务	员工职业健康
		403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	员工职业健康
		403-5 工作者职业健康安全培训	员工职业健康
		403-6 促进工作者健康	安全发展, 共筑安全防线 打造健康幸福职场
	议题专项披露	403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	安全发展, 共筑安全防线
		403-8 职业健康安全管理体系适用的工作者	安全发展, 共筑安全防线
		403-9 工伤	安全发展, 共筑安全防线
		403-10 工作相关的健康问题	安全发展, 共筑安全防线 打造健康幸福职场
GRI 404: 培训与教育	GRI 103: 管理方法披露		助力员工职业发展
	议题专项披露	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	助力员工职业发展
		404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	助力员工职业发展
		404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	助力员工职业发展
		多元化与平等机会的管理方法	组建一流人才队伍
GRI 405: 多元化与平等机会	GRI 103: 管理方法披露		组建一流人才队伍
GRI 406: 反歧视	GRI 103: 管理方法披露		保障员工合法权益
	议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	保障员工合法权益
GRI 407: 结社自由与集体谈判	GRI 103: 管理方法披露		保障员工合法权益
GRI 408: 童工	GRI 103: 管理方法披露		保障员工合法权益
GRI 409: 强迫或	GRI 103: 管理方法披露		保障员工合法权益

指标编号和描述		备注
强制劳动		
GRI 410: 安保实践	GRI 103: 管理方法披露	安全发展，共筑安全防线
GRI 412: 人权评估	GRI 103: 管理方法披露	保障员工合法权益
	议题专项披露 412-3 包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	保障员工合法权益
GRI 413: 当地社区	GRI 103: 管理方法披露	回馈社会，树立责任担当
GRI 414: 供应商社会评估	GRI 103: 管理方法披露	推动责任采购，打造可持续供应链
	议题专项披露 414-1 使用社会标准筛选的新供应商	推动责任采购，打造可持续供应链
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	推动责任采购，打造可持续供应链
	415-1 政治捐赠	参与社会公益
GRI 417: 营销与标识	GRI 103: 管理方法披露	提供优质服务
	议题专项披露 417-1 对产品和服务信息与标识的要求	提供优质服务
GRI 418: 客户隐私	GRI 103: 管理方法披露	提供优质服务
GRI 419: 社会经济合规	GRI 103: 管理方法披露	诚信生态

读者反馈

尊敬的读者，您好！

非常感谢您阅读了《青岛港国际股份有限公司2020年可持续发展报告》。我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议，帮助我们持续改进报告质量。请您填写下面的意见反馈表，通过邮寄、传真或电子邮件发给我们。对于您的宝贵意见，我们致以深深的感谢！

一、针对下列问题，请您进行评分（1为最低分，5为最高分）

项 目	评分
1. 您对公司可持续发展报告的总体评价	
2. 您认为本报告能否反映公司对经济、社会、环境的重大影响？	
3. 您对公司与利益相关方沟通方面的总体评价	
4. 您对本报告中信息披露程度的总体评价	
5. 您对本报告的版式与设计的总体评价	

您可以通过以下方式与我们联系：

地址：中国山东省青岛市黄岛区经八路12号

邮政编码：266011

电话：86-532-82982157

传真：86-532-82822878

电子邮箱：zbb@qdport.com

二、您对本报告的意见及对下一年度报告的建议（可附加页）：



您可以扫描右侧二维码，关注我们的网站并在网站上留言。

我们将充分考虑您的意见与建议，并妥善保护您的个人信息。

您的联系方式			
姓 名：		职 业：	
联系电话：		电子邮箱：	
联系地址：			



青岛港国际股份有限公司

注册地址：中国山东省青岛市黄岛区经八路 12 号

电话：86-532-82982133

传真：86-532-82822878

报告下载地址：<http://www.qingdao-port.com/>

本报告版权所有，未经许可不得翻印或用于其他用途。

