本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

中海集装箱运输股份有限公司

2011年度企业社会责任（CSR）报告书

1997年成立至今，中海集装箱运输股份有限公司（以下简称“公司”、“本公司”、“中海集运”）不仅在经营上屡创奇迹，更加牢记作为“国字号”企业所背负的社会责任。在过去的2011年，中海集运不断创新进取，实施大客户战略，精细化管理，转型升级，科学发展，进一步提升了综合竞争力；在过去的2011年，中海集运坚持环境保护、坚持可持续发展理念、坚持回报社会，从经营管理节能、技术节能入手，推行“绿色航运”，点亮“绿色经济”新航标，引领行业潮流；在过去的2011年，中海集运关心关爱员工、以人为本，积极投身社会公益，开展为民服务创新争优活动，不断完善企业文化，构建和谐企业，积极履行社会责任，获得了来自政府、公众及行业等多方面给予的荣誉。

为了展示本公司在履行企业社会责任方面所做的工作，现对外发布2011年企业社会责任报告，我们真诚地欢迎社会各界的监督和指导。

本报告期内本公司不存在重大环保或者其他重大社会安全问题。

第一部分 综述

一、公司主营业务

公司主要从事国际及国内集装箱航海运输的营运及管理，经营范围涉及集装箱运输、船舶租赁、揽货订舱、运输报关、仓储、集装箱堆场、集装箱制造、修理、销售、买卖等领域。

二、公司核心价值理念

宗旨：诚信四海 服务全球;

核心价值观：创新 服务 共赢 责任;

愿景：建设成为世界一流的集装箱综合航运物流企业;

人文理念：忠诚 进取 关爱 和谐;

经营理念：以网络化营销拓展市场 以一体化服务取信客户;

管理理念：精心 精细 精品;

服务理念：安全 标准 高效。

企业发展战略：以“坚持科学发展、建设百年中海”为指引，实施“竞争力领先战略”，即在5 年内在盈利能力、成本控制、品牌形象、人力资源、信息化五大方面实现全球班轮公司综合竞争力排名前五。

三、年度主要社会活动及获得荣誉

1、主要社会活动

2011年2月18日，由中海集运承办的香港特许秘书公会上海地区董事会秘书圆桌会议及2011年新春晚宴召开。会议议题包括规定董秘参加培训以提高素质；加强董事在董事会及独立非执行董事在各董事委员会的作用；持续增强董事会有效运作；加强与股东沟通等。

2011年3月3日至13日，公司董事长李绍德先生在北京参加全国政协十一届四次会议，在此次会上，李董事长提出了关于将海运业列为战略性重点发展服务业等多个提案，建议国家加大投入和政策支持力度，从财税、信贷、土地和价格等方面进一步完善促进海运业发展的政策体系，鼓励海运业由传统产业向现代服务产业转变。董事长还针对职工群众“因病致贫”的问题，建议国家加大基本医疗保障的投入，制定和完善建立职工医疗互助保障机制和企业补充医疗保险制度的政策，进一步提高职工群众医疗保障水平。

2011年4月29日，公司董事长应邀出席由上海市浦东新区人民政府、上海国际航运中心发展促进会和上海组合港管理委员会办公室联合主办的上海国际航运中心发展促进成立大会暨上海国际航运中心浦东核心功能区建设合作项目签约仪式，为大会剪彩，并见证了有关合作协议的签署。

2011年5月5日，公司总会计师代表董事总经理出席2011年上海上市公司监管工作会议暨上海上市公司协会成立大会，经会员大会选举，中海集运当选为上海上市公司协会第一届监事会监事单位。

2011年10月24日，在第二届亚欧交通部长会议上许立荣副董事长发表了题为《用合作精神开拓新时代的“丝绸之路”》的主旨演讲。

2011年11月2-3日，在2011年国际海运(中国)年会，李绍德董事长、许立荣副董事长先后会见了长荣集团谢志坚副总裁、安特卫普港务局局长、温哥华港务局总裁、波罗的海航运公会主席、鹿特丹港务局局长等一行，许立荣副董事长发表了题为《航运企业与货主的合作模式与前景》的主旨演讲。

2011年11月18日，许立荣副董事长在2011年交银中国百强企业发展论坛上就“商业银行如何更好地助力中国企业走出去”发表了题为“合作共赢，共谋发展”的演讲，得到了与会者的广泛赞同。

2011年11月29日至12月3日，李绍德董事长在2011年中国国际海事高级论坛上作题为《大船低碳时代的市场特征与经营模式转型》的主旨演讲。

2011年12月17日，李绍德董事长在上海航运交易论坛上作题为《应对趋势变化，迎接市场挑战》的主旨演讲。

2011年12月27日，许立荣副董事长应邀出席大连东北亚国际航运中心建设战略性项目揭牌与签约仪式暨大连港三年“千万标箱”阶段性成果发布会。

2、获得荣誉

2011年初，英国《劳氏日报》（Lloyd’s List）评选并公布了“2010年全球航运界100位最具影响力人物”，公司董事长李绍德先生光荣入选。

由中国上海政府门户网站、上海市新闻工作者协会、东方新闻网站、市民信箱等联合主办的“上海城市公众满意度调查活动”于2011年四季度起开始向公众征询意见。中海集运作为上海船东协会推荐的企业之一参加了评审，获得了一致认可，进入2011上海城市公众满意企业行列。至此，中海集运已连续两年成为“上海城市公众满意企业”。中海集运获得此称号，亦是公众及行业对本企业承担社会责任的肯定。

2011年中海集集运再度蝉联由上海海通国际汽车物流有限公司颁发的“年度最佳供应商”称号，这是我司VIP客户对我司精品航线和人性化服务的高度肯定。

2011年5月7日,“中国上市公司董事会金圆桌论坛暨第七届‘金圆桌奖’颁奖盛典”在北京隆重举行，揭晓了第七届上市公司董事会“金圆桌奖”获奖名单,中海集运董事总经理黄小文荣获“金圆桌奖”“最佳CEO”奖项。

2011年6月10日至12日,第十届中国上市公司百强高峰论坛揭晓了中国上市公司百强企业名单以及各上市公司相关奖项。中海集运获“2010年度中国上市公司百强”、董事总经理黄小文获“中国企业领袖奖”、董秘叶宇芒获“中国最佳董秘奖”。

2011年6月17日，由中国外商投资企业协会、中国保护消费者基金会等共同主办的“2011（第三届）中国企业社会责任年会在北京隆重召开。会议以“企业的责任战略与创新”为主题进行了交流探讨，发布了“2011（第三届）中国企业社会责任榜”，共有80家公司因履行社会责任的优异表现，进入该榜单。中海集运荣获“2011中国企业社会责任优秀企业”。

2011年6月20日，李绍德董事长获得由中国交通企业管理协会和《发现》杂志社举办的“2010-2011全国交通企业管理十大杰出人物”。

2011年6月24日，在由中国交通运输协会、中国航务周刊主办的第八届中国货运业大奖“金轮奖”中，中海集运以完善的航线网络和优质的航线服务，荣获了多项大奖——最佳集装箱班轮公司综合服务奖金奖、中国-欧洲航线金奖、中国-南美航线金奖、中国-北美航线银奖、中国-澳新航线银奖、中国-中东/印巴航线银奖。同时，由于中海集运多年来坚持参与公益事业，在节能减排、绿色航运、捐资助学、赈灾济危等方面做出了积极的贡献，组委会还特别颁发给中海集运“最具社会责任感航运企业大奖”。

2011年7月9日，由中国经济报刊协会主办的“2011中国低碳发展经济新闻人物”颁奖仪式在海南隆重举行，经过层层评选，黄小文董事总经理脱颖而出，一举获得“中国低碳物流领军人物” 的荣誉称号。

2011年9月9日，在香港举行的第六届亚洲品牌盛典上，中海集运荣获“亚洲名优品牌奖”。

2012年1月7日，第七届亚洲品牌年会上，中海集运入选2011“中国品牌100强”。

在《国际集装箱化》一份最新的消费者服务民意测验中，中海集运成为欧洲货主眼中最受喜爱的船公司，并在发票准确性、提单及时性、出货准时性和集装箱清洁度等多个类别的民意测验中名列前茅。

第二部分 社会责任履行情况

中海集运自成立以来不仅坚持以效益为中心，维护投资者利益，还始终坚持从环境保护、节能减排和慈善捐助等多个方面积极履行作为国有大型企业的社会责任。

一、股东和债权人权益保护

1、完善公司治理，认真履行上市公司合规程序和信息披露义务

公司按照沪港两地上市规则及有关法规的要求，履行上市公司合规程序，包括董事会、监事会、各专门委员会、股东大会的审议程序及公告、报备程序，认真履行信息披露。2011年公司顺利召开了十六次董事会会议以及必要的专门委员会会议，四次监事会会议，二次股东大会会议，公司共完成24份A股公告，22份H股公告，以及通函、股东大会资料等。

为了提高公司治理水平，充分发挥董事会秘书的作用，明确董事会秘书的职责，提高工作效率，依照《公司法》《证券法》、《境外上市公司董事会秘书工作指引》等有关法律、法规及其他规范性文件和公司章程的规定，公司制定了《董事会秘书工作制度》。

2、保障股东依法行使权利，积极维护良好的投资者关系。

公司股东大会通知、公告均严格按照法律法规披露召开时间、地点、会议内容等，公开告知广大投资者。公司年度股东大会均选择在公司所在地召开，以便于股东参观和考察公司生产设施，实地了解公司生产经营状况，为其投资决策提供参考。

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | 公司公平对待所有投资者，无论机构投资者和个人投资者来访均一视同仁，热情接待，并与他们保持密切联系并及时解答疑问。公司通过撰写文章、与媒体沟通等方式，及时披露公司的运价信息及其他经营情况，向市场传达我们对航运业的看法，让投资者及时了解公司的业绩及财务状况，提升公司在资本市场的透明度。2011年1月国信证券组织了约十五家基金券商分析员到访本公司，公司总经理就行业现状及未来展望做了概述，并对中海集运2010年的经营情况做了较为详尽的回顾，对2011年的规划进行了分析，到访分析员积极提问，他们对目前市场供需关系、运价水平、公司盈利能力、大船竞争力、公司未来规划等较感兴趣，董事总经理文对他们提出的问题一一作了解答。会议通过直接沟通，促进了企业管理层与现有股东或潜在投资者之间的互相了解，加强了公司与资本市场的互动。2011年6月13-14日，公司总会计师、董事会秘书、投资者关系经理等参加了苏格兰皇家银行（RBS）在英国伦敦举办的题为“中国—印度”的年度投资论坛。会议期间，在RBS的安排下，公司总会计师一行以一对一的形式与15家英国当地基金就行业形势、未来行业展望等方面进行了深入的交流。在交流的过程，当地的基金对航运形势及未来发展与公司进行了讨论和互动，使讨论双方各有所获，双方的深入交流，对于欧洲基金了解公司的特点、优势，以及研究集装箱运输业的行业形势起到了积极的作用。 |   同时，公司建立及完善投资者关系数据库，内容包括投行、券商、基金及中小投资者的资料库，以及其来访次数，对公司所持观点等等，成为公司信息的重要资源。公司的投资者关系管理工作受到了来自相关监管机构、机构投资者、个人投资者、券商分析师、财经媒体的一致肯定。2011年9月，公司派员参加了由公司秘书国际联合会与上海证券交易所联合主办的第一届国际公司治理研讨会，来自世界各地，超过180位国际专家和高层管理人士出席该会议，大会的主题为“可持续的公司治理——迈向全球模式？”，会议围绕“西方公司治理实践之标准模式”、“非西方公司治理实践之新兴模式”，以及“迈向可持续的全球模式”等开展了热烈研讨。研讨会的代表在会议期间到访中海集运，观看了中海集运宣传片，公司董秘就公司发展、公司特点以及公司治理等向各位代表做了介绍，代表还参观了调度中心工作现场，调度中心人员就常用的船图系统做了直观的介绍，在座代表就感兴趣的问题，纷纷提问，主办方表示此次国际公司治理研讨会参观中海集运的行程非常圆满，增进了与会者对公司以及行业的了解。 |

3、强化内控管理和全面风险管理体系建设

1）强化内控管理

根据证监会上海监管局对上市公司内控体系建设要求及2011年度公司内控体系建设工作总体部署，公司不断推进内控体系建设工作，进一步梳理各项规章制度，防范各类风险，促进公司管理水平提升。

按照证监会上海监管局《关于开展上海辖区上市公司内部控制规范试点工作的通知》具体要求，公司制定了2011年度内控工作实施方案。方案分别介绍了公司基本情况、组织架构，内部控制建设工作计划以及内部控制自我评价工作计划等内容。在2010年度内控体系考核办法的基础上，结合公司实际，制定了《2011年度内控工作考核办法》，重点是围绕与财务报告相关的内控制度和流程进行考核检查，并加大了对运价、箱管和商务合同管理的考核权重。

公司举办了2011年内控体系培训，邀请了上海天职国际会计师事务所有关人员作现场指导，一方面介绍了公司上一年度内控审计工作的情况，对内控缺陷进行了分析，促进对其整改工作有效实施；另一方面对本年度内控体系考核内容逐条进行解析，促使公司内控检查人员对重点考核内容更加明确。总部机关各职能部室及直属各单位内控联络员共37人参加。

由公司监审部组织开展对总部机关及直属各单位2011年内控体系建设情况中期检查。检查的重点是与财务报告相关的内控制度和流程、各直属单位《内部控制手册》内容合理性和完整性情况以及内控制度执行情况等重点内容，共查找出各类内控缺陷10项，相关单位（部室）按照检查小组提出的整改建议，进行积极整改。

为进一步落实精细化管理要求，加强生产经营管理基础工作，促进公司依法规范经营，切实提高公司内部控制与防范风险能力，公司全面开展了规章制度梳理工作，由公司董秘室牵头组织协调，其他各职能部门分成业务组、综合组、船舶管理组以及党群组等四个工作小组，初步完成了规章制度目录梳理和制度分析评估等方面工作，并与廉洁风险防控工作相结合，深入推进惩防体系与内控体系对接工作。

为进一步规范公司各项业务和管理操作流程，2011年年度公司共新建制度19项，修订制度10。其中包括《期租出船舶管理办法》、《中海集运集装箱ACEP检验与集装箱分级管理规定》、《中海集运新造船管理暂行办法》、《大客户经理考核细则（试行）》以及关于下发《中海集运外埠差旅费管理办法（试行）》的通知等规章制度。

根据国家财政部等五部委对上市公司内控体系建设要求，公司监审部编制了内控自我评价工作计划，包括确定内控缺陷的评价标准、纳入自我评价范围的业务流程及关键控制点、评价工作具体时间表和人员分工等；由公司监审部牵头，与公司相关考核部门组成检查小组，围绕公司总部机关及直属单位各项生产经营业务和管理流程，结合《内部控制手册》规范内容，对各关键控制环节实施全面自我评价工作，并编制内控评价工作底稿，形成公司2011年度内控自我评价报告。

2）优化完善风险管理

2011年，公司优化完善全面风险管理工作，具体如下：

（1）固化流程。严格执行风险管理的基本程序，落实重大风险的应对策略和方案，为实现年度各项经营目标提供合理的保证。

（2）手册执行。理顺风险管理各个环节的协作关系，确保全面风险管理体系得到有效运行。

（3）加强培训。结合企业文化建设，进一步推进风险管理文化的培育工作。努力使全面风险管理工作同现有管理体系有机结合，实现全面风险管理体系的有效性。

二、职工权益保护

1、加强岗位绩效考核，完善激励机制

为进一步加强绩效管理，促进员工提高个人工作业绩，有效发挥月度岗位考核奖的杠杆和激励作用，2011年上半年公司对机关全体员工月度岗位考核奖试行统一岗位考核，制定了《中海集运机关员工月度岗位考核奖试行岗位考核办法》。岗位考核按照公平、公开、公正原则，以员工绩效为导向，以岗位责任、工作态度、业务能力等基础项目为主体，包括基础项目指标考核（CPI）和关键业绩指标考核（KPI），并将考核结果与员工收入挂钩。在原部门岗位考核奖金（科室经理及以下）的10%增量基础上，以部门为考核单元，采用月度预发，以季度为周期的考核发放办法，强化部门内部管理和激励机制，充分调动员工的工作积极性。

为优化机关干部考评机制，2011年7月，试行了公司直属单位对机关干部测评工作。公司选取了总部机关与直属单位工作联系较为紧密的10个业务和管理部门，由各直属单位日常工作联系较多的部门和员工对相关部门工作和部门副经理以上72名干部进行了测评打分，以此作为干部考评的一个重要维度，更好地促进总部机关干部素质的提升和作风的改进。

2、完善薪酬管理，提高员工福利

为进一步做好年终分配和工资总额使用额度核定，充分调动公司各直属单位增收节支的积极性，根据集团《关于上报2011年度工资总额使用额度的通知》要求，在认真预测2011年经济效益的基础上，按照年初各项预算指标，认真编报公司总部机关和运输船员2011年度工资总额使用额度；同时指导中海集运各直属单位做好本企业2011年度工资总额使用额度申报工作，认真审核把关，确保上报集团的工资总额使用额度真实、完整和准确。

在2010年建立了企业年金制度的基础上，2011年又建立了补充医疗保险制度。根据补充医疗保险实施办法，已为每位员工，包括退休人员，建立了费用报销台账和档案信息，做好数据维护和管理工作，并从2011年4月份起为员工办理医疗费报销。

3、加快人才开发，启动人才库工作

公司规模的迅速发展，对人才的培养储备也提出了新的挑战，急需打造一批能够拥有国际视野，全面管理知识和高效人员管理能力的中高层骨干人员。2011年公司与中欧国际工商学院合作，针对公司中高层管理人员，开设了中海集运中高层经理领导力发展特设课程，旨在培养中海集运中高管们的战略性分析思考能力和全局观，提高决策的有效性。同时，优化学员的知识结构，拓宽其视野，能够更敏锐地洞察中海集运的运营绩效、所处的商业环境和市场信息，提升学员管理企业的综合能力，加强对公司战略的执行力，让中海集运向理想目标不断迈进。该项目于2011年3月份开始洽谈，5月至10月进行了课程培训，公司有3位公司管理层和30位中层管理者参加。通过五大模块（如何有效地竞争和合作/发展领导能力，创建高效团队/决策者的管理会计/创建客户导向型组织/战略制定和执行）的学习，给学员带来了新理念、新思维的冲击，也对自身的工作和公司的发展产生了很多新的思考和感悟，总体来讲，培训效果理想，学员受益匪浅。

为加快公司国际化人才开发，结合公司自身特点，通过选拔、培养和管理，在三到五年时间内，形成一支40-60人左右的复合型后备人才队伍，逐步形成管理制度完善、机制创新、储备充分、有序流动、适应需求、动态管理的良性循环人才库管理模式。从2011年3月份开始，经过精心准备，制定方案，坚持公开、公正、公平，由符合一定基本条件的员工自愿报名，在通过部门推荐、资格审核后，近150名员工分别进行了英语、综合业务及思维分析能力等方面的考试测评，初步完成人才库人员选拔工作。9月份开始，对遴选出的70多位员工开展了航运业务专项培训，跨度3个月，内容涉及航海知识、航运业务和法律法规等，并组织2次阶段业务考试。下阶段将继续落实管理课程、实际案例、岗位实践等内容的培训。

根据大客户经理“理念更新-操作实践-理论联系实际”的三阶段培训方案，在第一阶段--“理念更新”阶段，由人力资源部牵头，客服中心负责具体培训课程安排，共进行了15场次的专项业务培训。培训内容包括岗位职责、客服操作流程、大客户开发维护实务、箱管知识、多式联运业务、财务制度和风险防控、法律业务等方面，促进了大客户经理的专业业务能力提升，有利于下一步有效开展工作。

2011年公司共开展了13期计413人次参加的各类培训，其中有54名员工参加“党史知识讲座”；12名员工参加“集装箱箱管业务”培训；25名人事干部参加“人力资源管理系统”业务培训，73名员工参加航运业务知识培训，3名员工参加“企业信息管理师”培训，以及ISPS、SMS5.0新版文件、内审员和有关船级社技术培训等。在线培训也不断增添了新的知识，包括业务知识、案例分析、英语交流及知识分享等，丰富了培训内容。同时各部门也自行组织了形式多样的内训，如市场部、箱管中心、客服中心、预配中心、亚太部等，都开展了形式多样的部门内训。

4、完善人力资源配置机制，加强干部交流

2011年，公司对业务、管理部门共计10个副经理岗位进行了竞争上岗，26位员工经过资格审查和考评小组的面试测评，其中的8位成功竞聘。同时，为落实“大船、大客户、大合作”的战略部署，创造公司良好的品牌和效益，进一步稳定和提高客户服务质量，在市场部门试行设立大客户经理岗位。共有25名员工报名参加竞聘，按公开选拔、竞争上岗程序，共产生11名大客户经理。

为推行挂职锻炼和轮岗交流制度，让干部拓展视野和大局观，积累基层工作经验，在不同环境、不同岗位的锻炼中提高，2011年，公司共有19名干部、员工交流轮岗。境外干部已派出15名，回国干部安排10人。并输送4名同志到集团总部机关工作，3名到直属单位工作，从直属单位商调7名同志到公司机关总部工作。

5、规范SMS运行、狠抓安全管理

公司的安全管理工作始终坚持依照公司SMS作为工作准则，以SMS文件关于航行安全管理、船舶操作规程和应急反应预案、船舶关键性操作（特殊操作与临界操作）等作为船舶杜绝各类事故的主要途径和操作指南。同时，在公司的发展过程中，不断完善公司SMS，及时修改公司安全管理体系，确保公司安全管理体系符合安全发展的需要。2011年8月18日公司SMS（5.0）版正式实施，新版SMS文件更好地为船岸安全管理起到了安全的保障，进一步促进公司安全管理进入良性化轨道，为广大员工提供良好的安全环境。

6、关心关爱船员和员工，深入开展系列群众性文体活动，有效推进企业文化建设

公司将开展“节点慰问”和平时的关心结合起来，着力加强对困难员工、退休员工的送温暖工作，落实各项关心关爱举措，聚焦职工关注焦点，加强做好事，办实事，解难事的针对性持续性；关心女职工的工作、学习和生活，为女职工提供贴心服务，开设专题讲座，购置相关读物，切实关心女员工身心健康；开设职工信箱，健全员工心理疏导，加强人文关怀，进一步提高员工的满意度和幸福感。

设立船员接待日，把原本每月不固定的接待活动固定为每月第一个周周二的接待日，以电子邮箱、热线电话和接待室等形式，搭建一线船员和岸基沟通的便捷平台；成立员工服务中心，组建心理咨询志愿者队伍，借助信息网络和聊天工具等新兴平台，指导青年员工职业发展，缓解工作压力，解决生活难题，营造和谐氛围；组织主题为“认知自我、熔炼团队”员工系列户外拓展训练活动，增进友谊，促进协作，交流业务，增强责任意识。

公司工会深入开展足球、篮球、羽毛球、乒乓球和网球等五个项目的文体小组活动，举办“庆五一”机关员工乒乓球比赛和庆祝“七一”集运系统乒乓球赛，切实加强员工间的互动交流；结合集装箱船舶工作特点，因地制宜，丰富船舶开展主题活动的载体，深化“海上图书馆”、“海上俱乐部”等形式，丰富船员业余文化生活，有力推进船舶文化培育。

三、供应商、客户和消费者权益保护

1、健全制度流程，进一步抓好党风廉政建设工作

公司在与供应商、客户的经济往来中，严格遵守企业领导班干部廉洁从业的若干规定，严格执行党风廉政责任制，不断健全决策、执行、监督等层面的规章制度，加强审计监督、效能监察，按“巩固、完善、深入、提高”的原则，深入推进机关、口岸、船舶三个层面的惩防体系建设。

2011年，公司以惩防体系建设为主线，突出预防环节，在监督、惩处、保障等方面下功夫，在全面梳理公司管理制度的基础上，深入做好廉洁风险防控等各类风险防范，推进纪检监审工作主动聚焦生产经营和内部管理的难点和热点，进一步提高效能监察的针对性，要加大专项审计力度，积极辅助决策，提供建设性意见和建议；着力抓好廉洁从业教育，营造风清气正的从业氛围；深入推进党务公开，进一步健全公开制度、流程和平台，进行分类指导，加强对各党支部党务公开工作的指导和帮助，保障党员的主体地位；加强纪检监察审计工作的组织保障、制度保障和考核保障，探索挂职交流、岗位培训等方式，加大培训力度，全面提升纪检监察审计干部履职能力。

2、服务经营管理大局，深入开展精细化管理主题活动

2011年，公司以“克难拼搏、强身健体、创先争优、转型发展”为主题，围绕创收节支和降本增效，推动科技创新和管理创效双轮驱动，推动制度创新，加快流程再造，科学制定好总目标、分目标，明确主题，提高总部机关和直属单位的协作能力、国内和海外的联动能力，增强精细化管理的贡献力；针对不同船型营运和管理特点，深入调研和科学分析，挖掘船舶精细化管理的亮点，度身定做活动分主题，深化精细管理成果。

公司总部机关各部门积极开展五大竞争力对标和创新创效活动，为精细管理献计出力；中海码头加强预算执行流程的控制；浦海航运以数据信息、操作流程等五大板块为突破口，推进精细管理常态化；华南片区加大揽货力度，做出快速反应，提高红海市场占有率；青岛公司推进片区资源共享和南北口岸互动，提升航线效益；厦门公司优化货源结构，加快中转速度，提高航线服务；海南公司按以“对标争先”、“调结构、上水平”等分主题开展活动，助力经营生产；五洲航运通过制度创新和流程再造，全面推进公司支线物流平台建设；洋山储运进一步提高仓储赢利能力, 为两端市场业务的延伸服务；新武汉轮在优化运行主机30%超低负荷的基础上，率先进行主机25%超低负荷运行。该轮2011年1-12月份，共计节省燃油费2000多万元人民币。新黄埔轮通过潜心研究、科学测算，缩短了航程，节省了燃油。在同等条件下，节省航行时间8个小时，平均每月3个航次可累计节约燃油63吨。

3、扎实开展为民服务创先争优活动

根据集团统一部署，公司紧扣“调整优化，管精做强，提升公司综合竞争力”这一个主题，总部机关、各直属单位和各轮立足自身实际，扎实开展“三亮”、“两找”、“三心”和“三比”活动。

一是统筹推进，各展所长。公司市场部门、航线部门、相关直属单位通力合作，加强揽货力度，精心配载，优化两端服务，提高了14100TEU大船的装载水平。公司总部机关以推进全球客户服务标准化建设为契机，提高服务响应速度和服务质量；各直属单位围绕“诚信服务、树好品牌”的要求，深入推进创先争优活动。大连公司做到了“在客户单证齐全前提下，单证准确率100%和费收差错率0”的服务承诺，赢得客户好评；天津公司通过开展党员“三亮”活动，带领员工蹲点拜访客户，检查督促跟踪目标客户，提供了优质服务。上海公司优化了发票打印模板与打印方式，赢得客户赞誉。广州公司制订内贸驳船精品航线操作服务标准和流程，明确专职人员重点跟踪，全力提升精细化服务水平。各船舶积极推进新一轮“党建示范船”及“创先争优示范船”培育工作，开展党员亮承诺活动，进一步提升了船舶、船员管理水平。

二是为民服务，树立品牌。公司加强与码头、仓储、物流、铁路等前后端部门和单位的沟通合作，建立各部门、各单位的联动机制和快速反应机制；建立“大客户经理”制度，完善客户跟踪管理和动态评估流程，促进服务增值。

4、不断完善企业文化建设。

2011年，公司抓好十七届六中全会精神的贯彻落实，突出“海味”，打造品牌，进一步推进企业文化建设。不断丰富企业核心文化内涵，在公司总部机关、直属单位和各轮进一步汇总企业文化建设典型案例和小故事，提炼出诸如“安全每天都是零起点”、“客户为先，主动服务”等一系列行业特色的文化座右铭，在员工中形成共同遵守的价值取向。不断推动企业子文化建设，通过开展安全知识竞赛、趣味运动会、岗位秀PPT展示，廉洁小品大赛等青年人喜闻乐见的形式，促进安全文化、关爱文化、管理文化、廉洁文化等子文化内化于心，外化于行；不断深化企业文化成果的推广宣传，配合集团企业文化展示厅筹备，以迎接建司十五周年为契机，着手提炼总结公司在完善客户服务、践行社会责任、推动文明共建、促进对外合作等工作中的好做法新经验，深入报道践行企业文化先进人物的感人事迹，发挥企业文化的辐射引领作用。

5、掀开客户服务新篇章，提升市场综合竞争力

|  |  |
| --- | --- |
| 集团领导在2011年工作会议上提出要在“十二五”期间实现新的“三个转变”----从航运的行业成功者向行业领先者转变，从经济增长向经济发展转变，从单一的速度指标向全面的和谐发展转变。而由行业成功者向行业领先者转变，可以说是新“三个转变”的总目标，是其他两个转变的归宿点。集装箱航运业是国家重要服务业，服务行业的领先理应首先体现在服务中。说到底，向集装箱航运业领先者迈进，就应当具备参与制定行业规则的能力，逐渐将企业服务品牌的“内部标准”引入规范市场导向的“行业标准”。  中海集运成立14年来，通过大力开拓海内外市场，深入推进精细管理，不断提高服务质量，培育了一批优质客户，逐步成长为全球知名班轮公司。近年来，公司深入贯彻实施“大客户、大合作”战略，抓经营，促管理，努力打造服务品牌：按照“网络化营销，一体化服务”的经营策略，通过BCO客户服务工作小组（英文简称BST），为大客户提供不同层级的VIP式服务；成立品牌服务对标小组，围绕“用五年时间，进入世界综合竞争力排名前五位”的中期目标，对提升公司服务质量做了科学的调研论证，提出许多宝贵的意见和建议。中海集运的品牌服务初步加入行业成功者的行列。      为了加快推进建立健全全球通行服务标准的进程，2011年3月3日，公司宣布了成立“客服标准化项目推进小组”（ Customer Service Standardization Team，简称 “CSS Team”），此举标志着标准化服务推进项目正式启动，公司客户服务工作掀开了新篇章。 该项目组由公司副总经理任领导小组组长，由客服中心为牵头部门，成员包括总部客户服务中心、市场部门、航线部门、多式联运部、信息部、企划部、商务部、法律部，以及集运各口岸公司、浦海航运和五洲航运、海外控股和代理公司。项目组确立的工作目标和工作原则与集运企业文化核心体系内容相衔接，以“诚信四海，服务全球”为宗旨，用精心态度，精细理念，打造精品服务，在全球形成 “安全、标准、高效”的一体化服务，让客户切实享受到有中海特色的优质服务。 项目组还制定了“客服标准化推进项目组章程”进一步统一思想，明确项目组各方责任，细化了项目整体推进计划。按照推进计划，项目组将用两年的时间，完善各个运输操作细节的服务标准，包括订舱、制单、中转、交货、全程信息服务等，形成口岸和总部、口岸与口岸、国内与海外紧密配合的联动机制；建立客户需求反馈、客户价值评估和客户满意度跟踪的全套客户关系管理的标准体系，实现从市场营销到售后服务全过程市场与客服的有效衔接，形成一套符合甚至高于行业规范并适合于中海集运的服务标准。鉴于在项目推进过程各项工作覆盖范围广，参与部门多，且环环相扣，项目组将采取现场调研、会议讨论、E-MAIL往来讨论、现场检查等方式，按照起草规范、征求意见、颁布实施、实施反馈、正式实施、质量考核等流程，依“先国内、后国外”的顺序稳步推进。      同时，公司党政要求各部门结合创先争优活动、精细化管理主题活动等载体平台，在项目推进过程中充分发挥党员作用，携手团员青年，积极践行核心企业文化理念，及时宣传生动案例和先进典型，把项目推进的过程打造成促进企业文化落地生根，推动企业做强做优，实现从航运的行业成功者向行业领先者转变的生动平台。  6、品牌建设从倾听客户意见开始   |  | | --- | | 2011年，为切实贯彻集团领导对“从航运的行业成功者向行业领先者转变”的指示精神，中海集运由董事总经理亲自挂帅，发起了全员参与的包括盈利能力、成本控制、 品牌服务、人力资源、信息系统等内容的综合竞争力对标项目研究。其中，品牌服务对标除了分析全球主要班轮公司的品牌价值及其在不同区域的品牌影响力之外，更重要的是要摸清中海集运自身在客户服务中存在的问题和差距，为下一步改进完善提供准确的“标靶”。      为了能真实掌握在全国各口岸客服第一线的第一手信息，中海集运经过前期调研与对比，改变以往电话访问、邮件问卷等客户调查方式，创新性地引入美国的一家主流专业问卷调查网站，由中海集运客户服务中心自主配置覆盖面广、评价标准明确、区分题目权重的调查问卷并上传该网站，自动生成网上调查问卷及链接地址。客户通过在中海集运和各口岸公司的官网或客服平台主页上点击统一制作的问卷链接牌，即可进入该问卷调查网站回答问卷，大大增加了在全国客户中的问卷覆盖范围。而且以不记名形式问卷打消了客户的顾虑，能更真实地反映订舱、提箱、单证、舱位、信息通知、费用结算、进口放货等各个环节的客户体验。在调查结束后，可由该调查网站自动生成对评价结果的数据分析报告，大大提高了调查工作效率和分析评估的专业性。      在引入专业问卷调查网站后，中海集运先后开展了多次客户问卷调查，包括客户贡献值评估体系之BCO客户非运费贡献评分、客服标准化内部动员和调查问卷、日本航线客户需求调查等，倾听客户心声，从意见和建议中寻找解决客户不满的针对性办法。与以往电话访问、邮件问卷等客户调查方式相比，客户在网上问卷调查中反映的问题更加直接、真实，不留情面，帮助中海集运从客户服务第一线收集到了许多平时难以听到甚至非常尖锐的问题和意见，如班期的稳定性、签单服务标准、箱管费及其结算，以及舱位分配的透明操作、口岸窗口服务态度等，对公司上下产生了很大震动。      面对问题和批评，中海集运公司领导毫不回避，将其视为公司由行业成功者向领先者转变的铺路石，予以高度重视，指示客户服务中心会同相关部门与直属各口岸公司进行整理评估，制定改进方案逐项整改，让客户真真切切地体会到中海集运对客户的尊重与热诚，把中海集运的品牌建设落实在这一项项的具体措施中。      2011年7月底，中海集运第二次客户满意度问卷调查顺利结束。经过对收回的1043份客户问卷的初步统计，国内各口岸公司的得分相比去年首次进行问卷调查时都进步明显，整体客户满意度水平得到大幅提升。 | |

四、环境保护与可持续发展

在国家倡导“坚持把建设资源节约型、环境友好型社会作为加快转变经济发展方式的重要着力点”的大背景下，“2011中国低碳发展经济新闻人物”征评活动以“助推低碳经济发展，促进两型社会建设”为主题，目的在于探讨如何进一步做到节能减排低碳发展和表彰在低碳发展方面做出突出贡献、具有重大社会影响的企业家，活动受到了社会各方和近百家经济媒体的高度重视。此次专家评议会遵循“公平性、科学性“的原则，从低碳举措、环保贡献、循环经济等方面对候选人进行综合评议打分，公司黄小文董事总经理以绝对优势当选中国低碳物流领军人物，组委会对黄总荣获中国低碳物流领军人物给予了高度评价，对黄总带领下的中海集运在低碳物流方面做出的重大贡献表示感谢。从单一的速度指标向全面的和谐发展转变，践行低碳环保，彰显企业社会责任是中海集运着力推进新的“三个转变”中的重要内容之一，黄总获得此奖是社会对中海集运取得转型成果的肯定，也有力的推动了中海集运的品牌建设。

1、推行船舶超低负荷运行

用降低船舶航速的方法，降低船舶主机油耗是航运企业节能的通行做法。中海集运自2007年下半年以来，所属所有大型集装箱船舶均已实行了经济航速[50%MCR(82.4rpm)]常态化运行管理。从理论上讲，根据主机设备设计要求以及运行管理规定，50%MCR已达到了极限状态。在金融危机持续、油价高企、箱量、运价大幅下滑的大背景下，如何突破传统“禁区”，使主机运行负荷更低、油耗更少，中海集运做了有益尝试。

截止2011年10月底，中海集运托管的4艘9600TEU、2艘14100TEU大型集装箱船舶实行了30%超低负荷运行；自管的41艘大型集装箱船舶全部实行了超低负荷运行，其中34艘船舶实行了30%超低负荷运行，1艘实行了25%超低负荷运行。与50%经济负荷运行相比较，2010年超低负荷运行船舶共计节约燃油10.88万吨，2011年前10个月，节约燃油16.13万吨，共节约资金10484万美元，少排放二氧化碳50.23万吨，公司交出了一份节能减排、绿色交通的出色答卷，同时，公司还制定出了《中海集运大型集装箱船舶主机超低负荷（30%MCR）常态化运行管理规定》及操作指南、细节要求，为船舶主机30%超低负荷运行得以顺利推行奠定了坚实基础。在成功推行30%超低负荷的基础上，2011年4月，又在新武汉轮进行了25%超低负荷的试运行。

大型船舶超低负荷运行打破了传统操作禁区，既给公司节约了燃耗开支，又减少了污染物排放，一举两得。数字是枯燥的，但中海集运建设“绿色航运”的步伐与发展方式转型带来的效果是不言而喻的。

另外，公司加强跨洋航行船舶的跟踪、细化气象导航的管理，尽力使船舶航行在最优航路上，缩短船舶跨洋航程；利用船舶厂修的机会，进行大型集装箱船体涂装节能环保型油漆改造，以降低船体阻力；对大型集装箱船主机Alpha注油器进行改造等多种措施，以达到节约燃油消耗的目的。

2、船舶靠港使用岸电

进入二十一世纪，船舶停靠码头使用绿色、清洁岸电，建设“绿色码头”越来越受到航运界重视。美国是世界上率先提出这一理念的国家。中海集运成立时间虽然不长，但船舶使用岸电、参与“绿色码头”建设方面始终走在全球行业前列，创造多项第一。公司投入巨资，在每艘大型集装箱船上投资将近40万美元安装了岸电接收设备，境内订造的40艘4250TEU以上大型船舶中，有33艘装备了AMP设备，处于世界领先地位。

早在2004年，中海集运“新扬州”轮停靠洛杉矶100号码头，第一次使用AMP岸电系统供电。至2011年10月，中海集运船舶在洛杉矶港口累计靠泊约400艘次。经测算，这些船舶使用岸电减少燃油消耗7606吨，减少CO2排放24384.8吨；减少硫化物排放152.1吨。为表彰中海集运为建设绿色港口做出的杰出贡献，洛杉矶港务局连续两年向中海集运颁发了“绿色环保贡献奖”。2010年7月5日，中海集运“新常熟”轮在上海外高桥码头启动岸基供电系统，船舶停靠码头使用岸电，中海集运开启了国内打造“绿色航运”企业先河。

岸电的使用，将较大改善空气质量。随着国际、国内越来越多港口推广、使用岸电系统，中海集运将承载 “绿色航运”理念随着流动的“中海”船队带向世界每一个角落，成为行业领先者。

3、推进集装箱水性油漆及竹地板使用

按照绿色环保经营理念，公司的集装箱供应商必须符合当地政府的环保要求，推广应用节能环保生产工艺，不得有违规排放污染物的情况发生，公司根据集装箱水性环保油漆的开发进展，逐步推进水性油漆的应用，减少VOC排放，实现减少石油资源使用以及保护施工人员健康的目标；根据集装箱竹地板的开发进展，在集装箱制造与修理中推广应用全竹地板或竹木地板，减少森林资源消耗，取得较好的环保成效，彰显中海集运的社会责任。至今公司已经通过自造或者租赁方式采购及租赁1200TEU以上的水性油漆集装箱试用，减少VOC排放1万2千公斤，通过自造或租赁方式使用全竹或者竹地板的集装箱超过3万TEU,修理使用竹地板达到1300TEU,减少森林资源消耗1万立方米。

4、环保防污管理

公司在环保和防污管理上严格遵守《MARPOL73/78》等国际公约和国内法规要求，在公司安全管理体系SMS中也有一系列防污染管理规定。“防污染”管理工作是公司安全管理重点狠抓的“三防”（防碰撞、防污染、防海盗）工作之一。

五、努力回报社会

社会是企业获得财富的源头，回报社会是企业应尽的责任。2011年，公司继续积极支持并参与各项公益事业，讲政治、顾大局，在积极协助国家做好利比亚撤侨工作，在献爱心、捐资助学、赈灾济危等方面做出了积极的贡献。以下为来自公司各层次、各方面的相关报道。

1. 全力保障利比亚撤侨工作

鉴于利比亚安全形势发生重大变化，2011年2月21日下午，接外交部通知后，公司领导高度重视，立即成立了利比亚撤侨应急指挥中心，全力配合和协助国家有关部门正在进行的利比亚撤侨工作。  
　　公司两条集装箱船“新秦皇岛”轮和“新福州轮”分别于当地时间2月23日凌晨2点57分和上午10点35分抵达利比亚班加西港外锚地原地待命，随时根据国务院应急指挥部的要求接应我驻利比亚人员安全有序的撤离，确保利比亚撤侨工作的顺利进行。

2、心系永德，集运人在行动，希望共传递

|  |
| --- |
| 近五年来，根据集团的统一部署和安排，依靠全体集运员工的爱心捐助，在云南省永德县，以明信坝完小、牛火塘小学、尖山小学为试点，运用项目帮扶、智力帮扶、技术帮扶等多种模式，开展了对口教育帮扶工作，取得了良好的社会效应和反响，树立了中海云南扶贫的品牌。  2011年，中海集运进一步加大教育帮扶力度、建立健全帮扶长效机制。将每年的8月18日定为“献爱心助学捐款日”，采取为永德教师提供参与师资培训的机会，建立员工支教的常态化机制，成立“爱心接力”志愿者服务队，与永德县建立经常性交流平台，以点带面，逐步推进，深入开展帮扶工作。在云南永德开展对口教育帮扶工作，切实解决贫困学童的学习生活难题，既是中海集运践行央企社会责任的具体实践，也是帮助广大集运员工了解国计民生，学会感恩珍惜，增强社会责任感的有效举措。正如集运志愿者服务队的名字一样，爱心需要接力才持久，梦想需要牵手才成就。爱心接力，牵手梦想，集运人在行动……  2011年7月6日，厦门集运第三届爱心拍卖会在公司大会议室内举行。公司员工纷纷捐出家里全新的闲置物品，通过公司内部拍卖的形式，将它们的价值转化为一份爱心。拍卖所得的12945元将全部转入“中海爱心基金”，为改善云南永德县小朋友们的学习、生活条件添砖加瓦。  2011年7月，中海集运根据年初与永德县签署的教育帮扶框架内容，利用暑假时间，委托厦门教师进修学校，组织永德县师生代表赴厦门进行为期4天的交流培训，帮助他们进一步拓宽视野，提高教学能力，从而提升永德师生的整体素质。  2011年7月28日下午，天津公司举行了以“情系永德 传递爱心”为主题的助学捐款活动，共募集助学资金64，640元。俗话说，“众人拾柴火焰高，一分一厘都是爱”。当天募捐现场气氛热烈，天津公司领导率先走到捐款箱前捐款，随后各部门负责人、党员和员工纷纷慷慨解囊。这是一次感人的捐款活动，这更是一场企业承担社会责任的爱心接力。根据集运团工委的要求，天津公司又筹备组建了志愿者协会天津分会，截至7月28日，已有70位员工报名。金秋时节，爱心正传递，真情将永续！  2011年8月30日-9月1日，中海集运工会副主席朱冬林、工会工作人员及爱心接力志愿者等陪同中海集运纪委书记屠士明一行9人，赶赴云南，深入大山，通过实地查看和与师生座谈的方式，先后考察了勐板乡后山完小、亚练乡平掌完小、乌木龙乡炭山完小，勐汞中学、永德一中，了解贫困山区教学环境和教学质量等情况，并为当地师生送上了中海集运全体员工的慰问祝福。2011年，中海集运的两位优秀青年员工积极响应公司智力帮扶号召，到勐汞中学和永德一中支教。在考察两所学校时，考察组建议学校领导对支教老师严格管理、多做交流；学校领导对中海给予两所学校的智力扶贫新举措表示了衷心的感谢，相信他们一定给学校带来新的气象。  2011年1月9日-11日，中海集运黄新明党委书记、集运厦门公司董大欣总经理和集运天津公司曹坚党总支书记等一行8人，通过看、听、访、谈等形式，深入明信坝完小、牛火塘完小、尖山小学、永德一中、永德职校等地进行了实地考察。集运结合考察情况，立足集运实际，制定了进一步建立健全对口教育帮扶工作机制的措施。 一是明确中海集运、挂职干部和永德县在帮扶助学资金的筹集、使用和监管中的职责。设定每年的8月18日为“献爱心助学捐款日”，在总部各部室、各直属单位、船舶开展捐款活动，募集资金；由中海集运与永德县协商，分别制定管理办法和实施细则，规范帮扶助学资金在使用中的监管。二是丰富帮扶形式，充实帮扶内容。采取为永德教师提供参与师资培训的机会、建立员工支教的常态化机制、深化结对精神扶贫等措施，提高帮扶实效。三是完善各项保障措施，推进长效帮扶。由公司党政领导亲自挂帅，工会牵头，团工委配合，员工自发报名，集运成立了“爱心接力”志愿者服务队，主要负责做好对口教育帮扶的联络沟通、日常管理等基础性工作，并与永德县建立经常性交流平台，以点带面，逐步推进，深入开展帮扶工作。 |
| |  | | --- | | 2011年12月29日，天津公司开启了 “心系永德，视频连线”活动。天津这边参与连线的是公司青年员工代表，永德那边参与连线的是中海集运对口援助的永德一中高一中海班的老师和同学们，以及集团挂职干部姚宏智、集运支教志愿者徐萌和陈天恩。 在游戏互动环节，孩子们带着好奇，询问了很多问题，有关于中海的，也有关于成功、人生、求学求职的。天津公司员工在回答这些问题的同时，深刻感受到孩子们对外面世界的好奇和向往。视频连线最动人的部分，是志愿者陈天恩为同学们上了一堂英文口语公开课。他带领同学们分角色给电影配音，演示如何在模仿中提高发音水平和交际水平，形式新颖，饶有趣味。当得知明天是陈老师生日的时候，学生们和天津公司员工代表在视频两边唱起生日快乐歌，为陈老师庆生、祝福。最后，在支教志愿者徐萌的带领下，全班同学齐声唱起了《感恩的心》，感谢中海集团给予他们的帮助。  3、保障食盐运输缓解盐荒，全力以赴解“蕉急” | |  | |
| 2011年我国沿海地区食用盐市场曾出现供应紧张，作为华东、华南食用盐市场的主要供应商，中盐集团天津长芦盐业公司向天津公司发来求助信，希望天津公司协助其紧急出运食盐，缓解南方地区用盐荒。接到求助信后，天津公司紧急动员，与长芦盐业仔细研究储运方案，在口岸用箱紧张的情况下优先保证食盐出运， 在短短的十天内成功运送77TEU，天津公司灵活快速的反应，保证了华东、华南食用盐市场供应顺畅，保质保量的为客户送好每一袋盐，得到了客户的高度赞扬。 |
| 2011年  4月下旬，受“乙烯利”催熟负面新闻的影响，海南香蕉严重滞销，一时成为社会关注的热点！社会各界纷纷伸出援手，开展“聚蕉救援”活动，作为地处海南的中海集运海南公司有着不可推卸的社会责任和义务。 公司及时召开紧急会议，就如何能够确保每一个香蕉冷柜及时集港，中转，送货等环节制定好工作方案并细化分解，落实到每一个责任人身上。 为避免货物滞港，公司将货物分别集往海口、洋浦两港，得到了总部的大力支持，向海南支线调配了向欢轮，解决了冷插不足的难题。 为能确保起运港的前程服务，公司增加拖车和电机的数量，进一步完善了起运港的硬件设施，为客户提供无缺陷的服务保障，确保每日的计划都能正常完成。为能即时了解到具体的出货情况，公司派专人到香蕉客户相对集中的东方八所进行协调沟通，每天顶着炎炎夏日在田间地头来回奔波，将服务的窗口延伸到第一线。 由于到了多雨季节，车辆经常陷在香蕉地里，不能及时回港。营销客服通常都工作到深夜，协调安排电机、车辆，确保满足客户需求，忙碌的一天都在电话铃声中度过。在码头现场，箱管，冷藏技术人员一丝不苟地做好道口的箱体交接、检验工作，并进行每四小时一次的巡查，严格的监控每一个香蕉冷柜的数据，确保冷柜机组正常的运转。 通过公司全体员工的共同努力，出岛香蕉冷柜数量得到显著增长！发扬了中海集运勇担社会责任的精神，用赤诚的爱心关怀、帮助蕉农，度过困境.  4、八载警民共建，携手共促发展   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 2011年八一建军节来临前夕，中海集运青岛公司总经理等一行人来到黄岛边防检查站，慰问驻守在这里的武警官兵，并为他们带来了节日的问候。自2003年中海集运青岛公司与黄岛边防检查站结为“警民共建单位”以来，每到八一建军节青岛公司领导都会到黄岛边防检查站走访慰问，体现国企社会责任，增进警民鱼水情谊。  5、助学助困，爱心捐赠   |  | | --- | | 根据上海市总工会和集团工会关于开展“一日捐”献爱心活动通知精神，公司工会定于元月十五日为机关和船舶“一日捐”献爱心活动日。广大职工响应公司工会的号召，积极参加捐款活动，充分体现机关广大员工和广大船员助人为乐、助困为乐的良好风尚，同时公司工会感谢全体职工的热情支持。经统计：1、机关总部参加人数562名，募集金额人民币25180元。2、公司所属53艘船舶参加捐款,船员捐款人数1280名,募集金额人民币70654元。上述款项全部存入中海集运帮困基金。  广州公司从2006年开始开展献爱心助学活动，帮助更多的孩子重回课堂。资助学生之一，来自从化的王燕妮不负众望，继三年前考上省重点高中从化中学后，2011年参加高考顺利考上一本，被华南师范大学录取，目前正在该校就读。该同学利用各种机会打工赚取学费，但仍然有很大的困难。广州公司广大团员青年和员工得知情况后再次慷慨解囊，继续帮助该同学完成学业。近期，大哥哥和大姐姐们前往校园探望她，并送上一台文曲星帮助她学习。   2011年11月10日，天津公司组织团员代表赴静海县看望定点帮扶的6名贫寒学生。在民政局工作人员的陪同下，团员代表们为每位贫困学生发放了1000元人民币的生活补贴，并且将购买的食用油和面粉等生活用品分发给6个贫困的家庭。因为罗旭同学是孤儿，爷爷和奶奶年迈行动不便，油和面粉无法带回家，他们专程开车帮助罗旭同学把生活用品送到家里，看望慰问了罗旭家人。天津公司爱心基金自2007年成立以来，已经延续了4年了。在这4年里，大家与孩子们建立了深厚的感情。如今孩子褪去了当初的羞涩，见到天津公司员工如同见到了自己的家人一般，无比亲切。  2011年12月7日上午，2011年度希望工程助学金发放暨中海集运青岛公司捐赠“爱心体育室”揭牌仪式在青岛市胶东街道政府礼堂内隆重举行。集运青岛公司历来重视自己所肩负的社会责任和社会义务，将助学、扶贫作为加强自身建设、履行社会责任的重要一环，每一位员工都以“博爱、奉献、责任”的理念关注着每一个需要温暖的人。公司为西南旱区、玉树灾区、云南永德等地捐款捐物，并对不同城市的13名贫困学生展开救助，扶贫4户。 本次“爱心体育室”的建成，即来自于青岛公司全体员工的捐款，它寄托着青岛公司员工对孩子们的浓浓深情和殷切希望。爱心体育室的落成，将进一步丰富孩子们的课余文化生活，帮助孩子们更好地学习科学文化知识。  搭奉献平台，展示中海形象。响应集团和集运党委的号召，在力争创造良好经济效益的同时，热心投身扶贫帮困事业，积极履行社会责任，浙江公司已连续5年与贵州省台江县宁波宏达励宁希望小学结对助学，累计结对学生307人次，累计捐助人民币91634元。此外，积极探索丰富帮扶形式，拓展帮扶渠道，鼓励员工与结对学生开展书信联系，做帮扶学生的心灵辅导员，给予人生指南，深化帮扶内涵，提升帮扶实效。  6、践行社会责任，开展义工志愿者服务    2011年1月25日下午，为培养公司团员青年的爱心责任意识，五洲航运团总支在深圳市民爱特殊儿童福利院举行了“五洲航运义工队爱心活动基地”挂牌仪式暨新春慰问活动，公司党总支委员、团员青年代表近30人参加了活动，为孩子们送上新春祝福。五洲航运义工队伍将继续积极投身中海集运在云南地区的扶贫助学工作和深圳市义工联的各项公益活动，不断丰富爱心活动形式和内容，履行好企业的社会责任，为维护和增强中海集运的品牌影响作出积极贡献.  五洲航运义工队积极响应中海驻深党委和福田区义工联号召，组织广大员工开展“迎大运、献爱心”系列义工活动。2011年8月4日下午，义工队组织团员青年参加无偿献血活动，为第26届世界大学生运动会提供医疗用血保障，共10余名青年团员参加了现场献血。大家为能够奉献爱心、帮助他人感到十分高兴，也纷纷表示今后将继续支持无偿献血事业。  2011年8月4日至25日大运会期间，五洲航运义工队组织了近20名青年员工走上闹市街头，定时定点开展文明劝导自愿行动，主动劝阻并制止交通违规、乱扔垃圾、随地吐痰等不文明行为，身体力行引导市民文明出行，通过这些举动潜移默化、一点一滴地提高市民的文明意识，同时进一步提升公司员工的社会责任意识，共同为大运加油，助力大运成就“不一样的精彩”。 | | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 2011年9 月 29 日下午，公司团总支 “五洲义工队 ”带着慰问品和节日祝福又一次来到公司爱心活动基地 ——深圳市民爱特殊儿童福利院，为福利院的老师和小朋友送去中秋国庆关爱与祝福，和福利院的孩子们度过了一段温馨快乐的时光。每逢节日开展慰问已经成为公司团员青年不变的牵挂，也在福利院和公司之间架起了一道信任、关心、互助的爱心桥梁，建立起了深厚的友谊。      2011年10月20日上午，集运厦门公司团总支参加了由厦门市团委组织的“关爱农民工子女志愿者服务行动”，协同自愿者服务队前往民办学校——厦门文心小学，向农民工子女赠送文具等学习用品，表达了公司对农民工及其子女的关爱之情。关爱农民工子女志愿服务行动”是团组织履行基本职能、体现社会责任、促进社会和谐的有效平台，是新格局下提升青年志愿者服务水平的有力手段，是活跃团的基层组织、扩大其影响力的重要举措。　　      2011年12月8日，五洲航运团总支组织义工队近10人参与“华鼎奖”中国百强电视剧颁奖典礼服务工作，履行社会责任，展现了中海青年的良好风貌。 在10多个小时的义工服务过程中，大家不顾天气寒冷，坚守岗位，展现了过硬的作风和热忱细致的服务态度，得到了组委会和观众的一致好评和认可，进一步提升了中海在深圳地区的品牌影响。  7、配合护航两年多，荣获嘉奖   |  |  | | --- | --- | | 临近2011春节假期，公司华南片区再次积极协助集团运输蔬菜水果慰问在亚丁湾执行护航任务的人民子弟海军官兵。华南片区 积极部署供应和船舶配载等相关事宜，考虑到春节假期安排采购、报关及装箱等的不便，华南片区早规划早安排，精心细致地做好每个环节工作,提前安排冻柜进码头和进行空箱出口报关、供应商备好货后直接进码头装箱，密切检查跟踪箱况。 在各方通力协作下,满载慰问品的冻柜于1月14日顺利装上新赤湾轮,满载着中海人的温情驶离蛇口码头，驶向亚丁湾，千里送温暖，捎去了集团全体职工的浓厚情意。   |  | | --- | | 2011年1月6日，在京举行的“我国海军赴亚丁湾护航两周年庆祝活动”上，中国船东协会授予中海集运积极配合海军护航工作的“先进单位”称号。 我国海军自2009年1月6日开始在亚丁湾护航以来，中海集运代表中海集团先后4次组织慰问护航海军活动，并通过“新非洲”、“新浦东”、“新赤湾”等船舶给护航海军送去价值近70万元的新鲜蔬菜水果、食品保健品等，表达了全体中海人的衷心感谢和真情慰问。 |   六、站在2012的起点 | | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  | | --- | |  | |  | | | | | | |
| 站在2012年新的起点，展望未来，我们坚信公司将在集团的指导和帮助下，在公司班子的带领下，在全体员工的共同努力下，克服困难，坚持科学发展观，积极推进精细管理，实施大船、大客户战略，调结构，促转型，提升运营能力，以更好的经营效益回馈投资者，以自身的可持续发展促进经济社会的可持续发展，为建设“百年中海”的伟大事业做出更大的贡献，为社会承担更多的责任而努力。 |