



中國外運股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

股票代碼：H 股 0598 A 股 601598

2019

社會責任報告

(環境、社會及管治報告)

成就客戶 創造價值



中國外運股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

地址：北京市朝陽區安定路 5 號院 10 號樓 B 棟

郵編：100029

傳真：8610 52296519

電子郵箱：ir@sinotrans.com

公司網址：http://www.sinotrans.com



報告編製說明

歡迎您閱讀中國外運股份有限公司(「本公司」或「公司」，連同其子公司簡稱「本集團」、「中國外運」或「我們」)2019社會責任暨ESG(環境、社會及管治)報告(「本報告」)。本報告是中國外運發佈的第6份年度ESG報告，旨在披露本集團在開展綜合物流業務的同時，於履行社會責任(包括環境、社會及管治)方面的管理方法、主要實踐和成效。

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其報告的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。本公司董事會已審閱及批准本報告。

報告範圍

報告時間範圍為2019年1月1日至2019年12月31日(「報告期」)，部分內容或有合理延伸。報告中數據及信息均來自本公司及其附屬公司。

編製依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司(簡稱「聯交所」)《環境、社會及管治報告指引》(簡稱「指引」)及上海證券交易所(簡稱「上交所」)《上市公司環境信息披露指引》而編製，同時參照全球報告倡議組織(「GRI」)《可持續發展報告指南》(「G4」)。有關本公司企業管治的進一步內容，亦請參閱本公司《2019年年報》(以下簡稱「年報」)「企業管治報告」章節。

數據與信息說明

本報告所載數據與信息主要通過內部數據收集與統計、日常梳理和總結。如無特別說明，報告中所涉及貨幣金額均以人民幣列示。

本報告所披露的經營性數據均來自於本公司年報。如所列數據有異，均以年報為準。

發佈形式

本報告以中文簡體、中文繁體及英文三種文字的PDF電子文檔形式發佈，可在中國外運網站瀏覽下載(網址：<http://www.sinotrans.com>)。如對報告內容有任何歧義，請以中文簡體為準。

聯繫方式

如對本報告的內容有任何意見或建議，可通過以下聯繫方式致電或致信於本公司。

地址：北京市朝陽區安定路5號院10號樓B棟10層中國外運投資者關係部郵編：100029

聯繫電話：8610-5229 5721

Email: ir@sinotrans.com

●	報告編製說明	●	25	客戶至上 合作共贏 賦能新成效
●	2 董事長致辭	●	25	客戶服務與管理
●	4 關於我們	●	25	客戶服務
●	14 戰略引領 治理優化 賦能新階段	●	25	客戶管理
●	14 社會責任管理	●	26	供應鏈管理
●	15 公司治理	●	27 以人為本 社區關愛 賦能新面貌	
●	17 利益相關方溝通	●	27	員工管理
●	18 品牌宣傳	●	27	人力資源管理
●	19 投資者關係	●	29	員工發展
●	20 信息披露	●	29	員工關愛
●	21 強本固基 創新驅動 賦能新動力	●	31	社區關愛
●	21 風控與合規管理	●	34 保護環境 綠色發展 賦能新理念	
●	22 安全管理	●	34	環境管理
●	23 廉潔建設	●	37	環境及天然資源
●	24 科技創新及知識產權管理	●	38	附：指標索引



董事長致辭



李關鵬
董事長

2019年是中國外運「十三五」戰略的收官之年，我們秉承着與員工、客戶、股東及社會「共生共享、共創共贏」的理念，以「提質與優化、轉型與推廣、整合與增效、創新與引領、變革與轉化、管理與賦能」為着力點，在業務拓展及企業經營管理的諸多方面取得跨越式發展和歷史性突破，較好地履行了社會責任。

這一年，我們企業使命實現升級。我們確立了中國外運「運萬物、連世界、創生態，以物流成功推動產業進步」的新的企業使命。

這一年，我們商業模式漸入佳境。中國外運第一個全國標準化產品「外運E拼」在國內實現全系統覆蓋，上線了第一個全國共享中心——關務雲，推出了中國外運全國統一的物流電商平台——運易通，物流提供商、物流整合商、物流平台商三位一體的商業模式已初具格局，客戶體驗和滿意度極大提升。

這一年，我們網絡格局組建成形。我們形成了五大區域公司，重組設立了中國外運海外發展有限公司、中外運物流投資控股有限公司，並設立了中外運創新科技有限公司，形成了五大專業公司和全網運營格局，「以口岸帶動內地、以解決方案帶動全局」的效果進一步顯現。

這一年，我們資本運作實現突破。我們在上海證券交易所A股主板市場成功登陸，實現了A+H兩地上市；完成了KLG集團旗下七家歐洲物流公司多數股權的收購，為未來發展帶來增長空間。

這一年，我們智慧物流持續發力。致力於打造中國第一智慧物流品牌，完成了數字化規劃，組建了第一個智慧物流技術中心，ABCDT(人工智能、區塊鏈、雲計算、大數據、物聯網)在物流全場景的應用全面開花。

這一年，我們文化驅動共創共生。我們打造了「客戶為天、價值為根、創變為魂、奮鬥為本」的文化體系，致力於成就多維客戶、創造多維價值。我們建立了「以奮鬥者為本、以價值創造者為本」的人力資源體系，關注員工發展，使員工與企業同發展、共成長。

這一年，我們積極履行社會責任。我們持續關注環境保護，企業生產經營產生的排放物排放量和資源消耗較上年均實現大幅下降，環境保護的管理能力進一步加強。我們繼續熱心社會公益事業，助力幫貧扶貧，積極開展志願者活動，真誠回饋社會，努力實現企業與社區的和諧共建。

2020年，新型冠狀病毒疫情在全球範圍內呈現爆發態勢，中國外運積極履行社會責任，抗擊疫情。展望2020，我們將守正守定，堅持長期價值主義，堅守「打造世界一流智慧物流平台企業」的戰略目標；我們將知重負重，實現從傳統優勢到新優勢的轉變，擦亮中國外運的金字招牌；我們將砥礪前行，以創變精神為引領，打贏業務重構、運營重塑、組織重建的三場硬仗，以客戶驅動、數字驅動、創新驅動、人才驅動、文化驅動體系化賦能戰略決勝。

關於我們

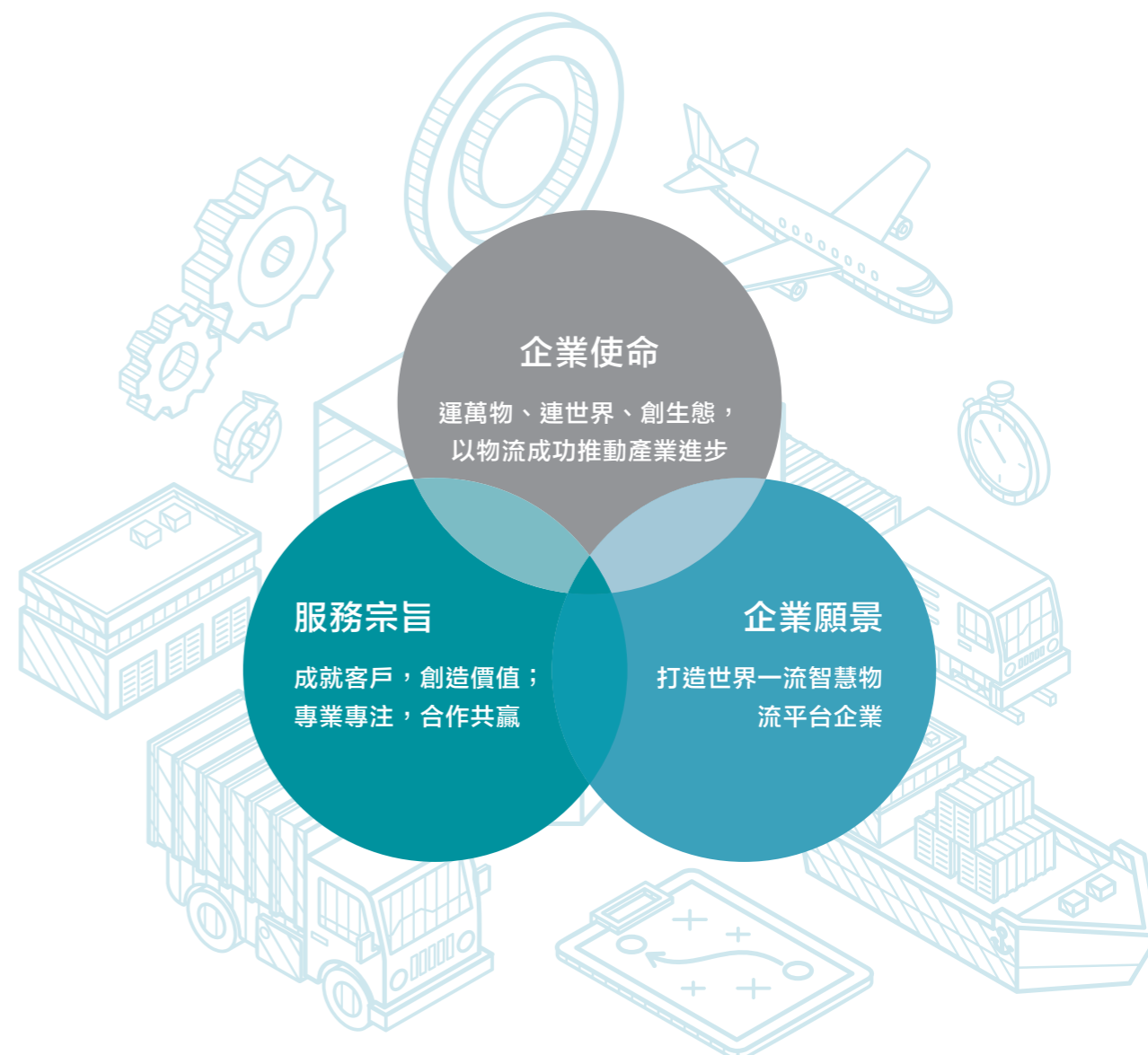
中國外運成立於2002年11月20日，並於2003年2月13日在香港聯合交易所成功上市(0598HK)，2019年1月18日在上海證券交易所掛牌上市(601598SH)，是招商局集團控股的子公司和物流業務的統一運營平台。

本集團是中國具有領先地位的綜合物流服務供貨商，主營業務包括代理及相關業務、專業物流和電商業務，主要集中於中國發展迅速的沿海地區和戰略性地區，並擁有廣泛而全面的國內服務網絡和海外網絡。憑藉完善的服務網絡資源以及綜合物流服務模式與專業能力，本集團能夠為客戶提供全方位的綜合物流服務，成為客戶專業的物流合作夥伴，並在市場競爭中居於領先地位。



發展戰略

中國外運定位為物流行業領跑者、產業整合者、供應鏈物流生態圈的構建者、智慧物流的引領者和實現世界一流的中國物流產業的推動者，將通過深化企業轉型、重構商業模式，實現由物流服務供應商向智慧物流服務整合商的轉變，最終發展成為世界一流的智慧物流平台企業。




企業發展里程碑



1950
中國對外貿易運輸(集團)總公司成立(簡稱「中國外運集團」)




1958-1985
中國外運集團行使外貿部運輸局的行政職能



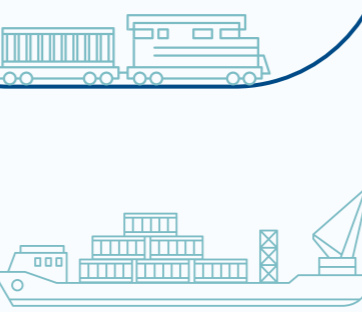
1973
開闢中國首條集裝箱運輸航線,開創我國集裝箱運輸的先河



1986
成立中外運-敦豪國際航空快件有限公司(DHL中國國際航空快件有限公司)、中國船務代理有限公司



1980
首條國際大陸橋運輸通道、首家開闢國際「多式聯運」業務、首次實現了「一票到底」的「門到門」服務、中國首家航空快件服務商、中國首次試行掛式集裝箱、成為國際貨運代理協會聯合會(FIATA)正式會員




1977
中國首家推出海鐵聯運服務,開創了鐵路運輸貨物經香港中轉,海運至世界各地的鐵海聯運業務



2000
空運板塊在上交所上市中外運空運發展股份有限公司(簡稱「外運發展」)(600270SH)國內航空貨運代理行業首家上市公司



FIATA
2015
招商局集團有限公司(簡稱「招商局」,連同其子公司簡稱「招商局集團」)與中國外運長航實施戰略重組中國外運長航整體併入招商局中國外運成為中國首家當選FIATA華人主席的企業



2002
中國外運集團將從事綜合物流業務的優良資產拆分出來中國外運股份有限公司成立

2003
中國外運在香港上市(0598HK),成為首家實現境外上市的國內物流企業



2016
確定中國外運「十三五」規劃並與招商局集團深度整合,明確「打造世界一流的智慧物流平台企業」願景

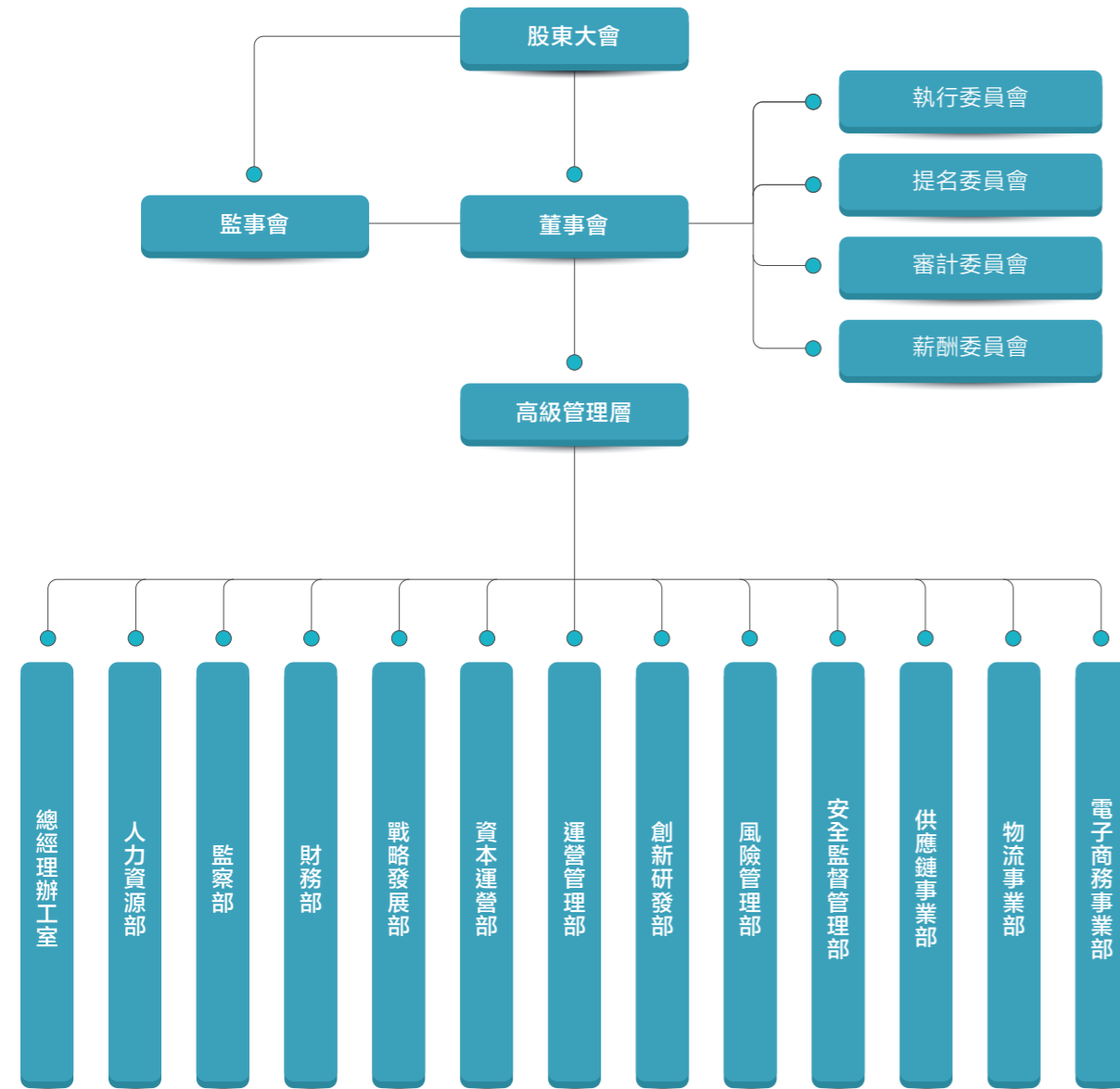
2017
中國外運以發行股票的方式收購中外運物流有限公司(原名為招商局物流集團有限公司),成為招商局旗下經營和發展綜合物流業務的統一運營平台

2009
中國外運集團與中國長江航運(集團)總公司重組,更名為中國外運長航集團有限公司(簡稱「中國外運長航」)



2019
中國外運吸收合併外運發展在上交所上市(601598SH),成功實現A+H兩地上市。

組織架構



業務板塊



網絡分佈

國內網點



網絡範圍覆蓋全國:

32 個省、自治區、直轄市以及香港地區

境內企業:

近 **1,000** 家

自有車輛

2,242 輛 
75,137 載重噸

租賃車輛

261 輛 
4,918 載重噸

自有倉庫

418 萬平方米 

租賃倉庫

305 萬平方米 

堆場

集裝箱 **37** 個 

散貨堆場 **17** 個
197 萬平方米

船舶

29 艘 
63,143 總載重噸(噸)

鐵路專線

6 條 
9,071 米

碼頭

8 個 
3,700 米

網絡分佈

海外網絡

海外經營網點 **73** 個

分佈國家和地區 **37** 個



抗擊疫情

— 國家有需，外運必達

- 助力「災急送」應急物流平台，為全國範圍內支援疫情防控物資提供應急物流保障
- 為武漢火神山、雷神山醫院提供工程建設物資、醫療設備、醫用防護用品的物流服務
- 調動全網跨境資源，從海外採購、提派、空運通道保障到國內派送，實現了海外多國向國內提供救援物資全程物流服務
- 在歐洲與中國之間航班往來大幅縮減的情況下，全力保持杭州—列日包機航線持續順暢運營，成為在全球抗擊疫情的不同階段保障亞歐之間物資運輸的重要航空通道
- 在保證安全的情況下積極復工，全力以赴完成今年經營任務



戰略引領 治理優化 賦能新階段



社會責任管理

我們始終相信，積極履行社會責任是良好企業的基本質素，既是順應經濟社會發展趨勢的外在要求，也是提升企業可持續發展能力的內在需求。在戰略引領下，中國外運將履行社會責任與企業發展戰略有效對接，推動社會責任融入企業生產經營各個方面，努力打造受人尊敬的國際化公司。

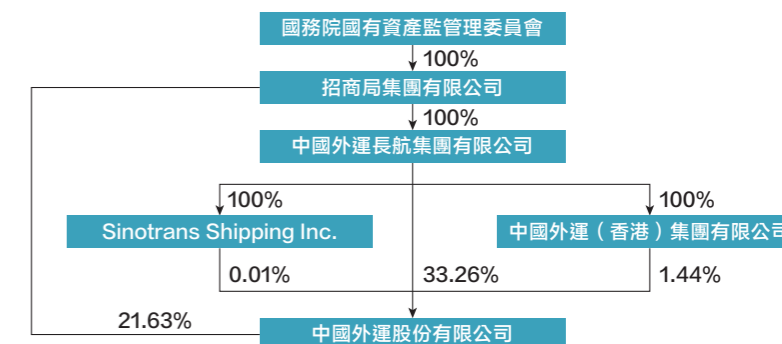
2019年度，本集團繼續將社會責任管理的理念以及對利益相關方的承諾貫穿於企業經營管理中，並轉化為實際行動。公司董事會對年度社會責任報告進行專項審議，並就社會責任相關的重大事項進行審議與決策。公司管理層積極貫徹社會責任理念，通過設立社會責任專項小組，宣導社會責任、開展社會責任活動，定期梳理或收集社會責任履行情況。同時，要求各下屬子公司積極踐行社會責任，並在所在地區開展各類社會責任活動，比如本公司下屬中外運化工國際物流有限公司與多家化學品製造商、物流商

簽訂了應急服務協議，能夠提供專項應急救援服務，並多次應屬地政府部門、應急管理部門要求，主導和參與化學品事故應急救援工作，如2015年天津港爆炸事故、2017年易燃氣體集裝罐泄漏事故應急處置等。為進一步提升應急響應能力，2019年中外運化工國際物流有限公司向國家應急管理部申請成為化學品事故應急救援專業隊，以獲得更加全面、專業指導，更好服務社會。

報告期內，我們繼續按照國務院國有資產監督管理委員會、中國證券監督管理委員會、上交所和聯交所等監管機構的要求，進一步強化社會責任信息披露和管理，通過對比最佳實踐，形成了環境、社會和治理優化意見，努力在2020年改進和完善。

公司治理

於2019年12月31日，中國外運發行總股本為7,400,803,875股，其中A股5,255,916,875股，H股2,144,887,000股。招商局為本公司實際控制人，與其一致行動人合計持有本公司4,169,376,639股股份，佔本公司已發行總股本約56.34%。股權架構圖如下：



本公司嚴格按照《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國證券法》等相關法律法規的要求，建立了由股東大會、董事會、監事會和管理層組成的公司治理架構，形成了權力機構、決策機構、監督機構和管理層之間權責明確、運作規範的相互協調和相互制衡機制。本公司已制訂了《公司章程》、《股東大會議事規則》、《董事會議事規則》等一系列規章制度。報告期內，公司持續完善法人治理制度建設，修訂了《公司章程》、《總經理工作細則》、《董事會執行委員會議事規則》共三項制度，新制定了《董事會審計委員會年報工作規程》、《與關聯方資金往來管理制度》、《年報信息披露重大差錯責任追究制度》等六項工作制度。

股東大會為本公司的最高權力機構。為確保所有股東，特別是中小股東享有平等地位，充分行使其權力，公司鼓勵所有股東出席股東大會，努力使其成為與投資者進行直接溝通，並建立良好關係的渠道。股東大會採用現場投票和網絡投票兩種方式召開，嚴格履行表決投票程序，積極維護股東合法權益。2019年度，本公司共召開股東週年大會1次，臨時股東大會2次，共審議20項議案，所有議案均獲股東大會投票表決通過。

董事會以公司利益最佳為原則對股東大會負責。根據法律法規及股東大會的授權，董事會積極履行企業管治職能，包括制定及檢討公司企業管治政策，檢討公司遵守企業管治守則的情況及披露信息等。同時，董事會高度關注戰略規劃、業務發展、風險管理、重大投資以及與社會責任相關等重要事項。各位董事忠實、勤勉、盡責地履職董事職責，並以股東利益為前提對公司管理、監控承擔共同及個別責任。於2019年12月31日，公司董事會由11名董事組成(其中1名女士)，包括公司治理、企業管理、法律、財務及物流行業的專家。2019年度，本公司董事會共召開12次會議，審議議案41項，聽取匯報2項。

監事會作為公司的監督檢查機構，檢查公司財務、重大項目，對董事會及其成員以及高級管理人員進行監督，保護公司股東利益。監事會通過召開監事會會議，列席公司的董事會，以及對附屬公司開展現場檢查和調研等方式，對公司的財務狀況、公司依法運作情況和高級管理人員的盡職情況進行審查。各位監事以積極、勤勉、謹慎、誠信為原則，有效展開了各項工作。於2019年12月31日，公司監事會由5名監事組成(其中2名女士)。2019年度，監事會共召開6次會議，審議議案14項。

利益相關方溝通

公司持續與利益相關方接觸並保持溝通，包括監管機構、股東、員工、客戶、合作夥伴、媒體、社區和公眾等，以了解他們的期望並處理他們關注的環境、社會及管治方面的問題。本集團透過會議、訪談、內部討論、調查及意見回饋計劃等一系列渠道來收集利益相關者的意見，董事會據此識別、評估與本公司的發展相關的最具重要性的環境、社會及管治方面的問題。

利益相關方	期望和要求	溝通方式和渠道	公司回應
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 經營安全 遵紀守法 合規運營 	<ul style="list-style-type: none"> 制定政策 信息報送 日常溝通 高層會晤 	<ul style="list-style-type: none"> 守法經營，依法納稅 嚴格遵守各類法律法規 仔細研究讀政策文件，積極配合監管機構 推廣使用清潔能源，大力倡導節能技術改造
股東	<ul style="list-style-type: none"> 盈利水平 現金分紅 信息披露 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 公司公告 定期報告 路演/反向路演 上證e互動 	<ul style="list-style-type: none"> 不斷提升公司盈利能力 保持現金分紅政策 加大公司信息披露力度 遵照政策法規和市場意見不斷完善公司治理
員工	<ul style="list-style-type: none"> 獎勵福利 健康安全 職業發展 教育培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表 員工溝通 勞動合同 生活關愛 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬績效制度及員工保障體系 啟動股權激勵計劃 提供良好的工作條件和環境 提供長遠的職業發展機會 豐富的培訓形式，提升培訓質量
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 優質服務 價格合理 	<ul style="list-style-type: none"> 服務保障 產品供應 合同簽訂 客戶服務 公司網站 	<ul style="list-style-type: none"> 科學突破，保障服務穩定與安全 提供優質，個性化的產品及服務 建立便捷的銷售網絡
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 公開招標 公平公正 誠實守信 	<ul style="list-style-type: none"> 合同協議 服務質量 合作開發 共同發展 	<ul style="list-style-type: none"> 公開公平公正的招標流程 嚴格合約合同和協議
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 信息透明 	<ul style="list-style-type: none"> 發布報告 多渠道披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> 定期披露社會責任信息和公眾關心的重大事件
社區和公眾	<ul style="list-style-type: none"> 和諧社區 公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 合作共建 宣傳活動 社區建設 	<ul style="list-style-type: none"> 共同參與和諧社區建設 積極開展公益慈善活動 帶動運營地區經濟發展

品牌宣傳

中國外運重視品牌管理工作，通過品牌宣傳使客戶更了解我們的產品與服務，使員工更了解我們的企業文化與理念，使股東及潛在投資者更了解公司的發展，並與同業夥伴交流以了解行業最新發展情況。

2019年，公司着重加強企業形象提升、品牌宣傳，並「以世界一流智慧物流平台企業塑造形象」進行品牌重塑，內部重塑品牌認知、外部推廣品牌理念。具體包括：

- (1) 建立並打造了專業推廣團隊，以微信企業公眾號為載體，加強宣傳力度，圍繞品牌理念，在企業內部通過物流大講堂、微課等多渠道宣貫品牌認知。報告期內，線下品牌推廣展會及活動發聲12次，組織參報並獲得多項國內外獎項。企業微信號發佈量565篇，行業發聲事件圖片直播5次，單圖片直播渠道品牌曝光率超過20萬次，全年推出專題報道45篇，點擊率超過10,000的文章6篇，包括「中國外運A股上市儀式」、「6月的慕尼黑，‘外運藍’驚艷了全世界」、「中國外運，‘三維’一體 - 專訪中國外運股份有限公司董事長」等。
- (2) 圍繞「智慧物流、戰略引領」等主題，加大行業推廣力度，樹立打造多維度管理層形象。報告期內，開展多維度線下品牌推廣活動10餘次，包括成功參展德國慕尼黑物流展。同時，公司管理層接受了來自《中國航務週刊》、《物流時代週刊》、人民日報德國分社、羅戈網、物流沙龍等媒體的專訪，還就智慧物流、一帶一路等話題在新華社等平台增加媒體曝光。此外，公司製作了中國外運多語言、多場景版本宣傳片，廣泛應用在客戶洽談、展覽展會推介過程中。



中國外運參展德國慕尼黑物流展



中國外運董事長李關鵬先生接受《物流時代周刊》採訪

投資者關係

公司始終重視並提升投資者關係，在符合相關法律法規的前提下，竭力保障廣大投資者與公司管理層之間的溝通，通過多種方式及時傳遞本集團業務發展與經營上的最新信息，及時將投資者意見和建議整理上報管理層，並依據公司管治原則進行準確的信息披露。我們深信與投資者持續有效的溝通，將有助於公司管理透明度和管治水平的提高，並能為股東創造更大價值。

2019年是公司A股上市元年，一是接觸了A股重要買方和賣方機構，建立了初步溝通渠道，二是首次組織A股投資者反向路演，考察了中國外運上海奉賢物流中心，約20位投資者應邀參加活動；回覆上證E互動問題60餘個；從2019年6月開始，根據資本市場重點關注問題的頻率，整理了《資本市場關注的重點問題》對內定期反饋，對內進行督促和改進。

報告內，公司安排投資者一對一會議及電話會議近80場，並完成香港路演兩次、國內路演一次、反向路演兩次，參加投行年會及策略會14次。為進一步豐富投資者獲取信息的渠道，公司已於2020年初建立投資者關係群企業微信，及時推送公司最新公開信息披露及信息資訊。2019年，共有11家機構發佈關於公司的研究報告42份。



2019年中期業績投資者發布會

信息披露

本公司自2019年A股上市以來，嚴格遵守《上市公司治理準則》、《上海證券交易所股票上市規則》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等有關法律法規及《公司章程》，按照真實、準確、完整、及時、合規的披露原則，積極履行信息披露義務，做好各項強制性信息披露工作。

2019年，為進一步提升信息披露質量，加強公司重大信息報送主體的合規意識和責任意識，公司多次召開內部合規專題會及培訓會，編製重要合規事項總結，建立內部合規專項聯絡人制度和線上實時監控，形成了關聯交易、對外投資等事項的日常統計與監控機制，實現了持續關連交易的實時線上監控。同時，為提高公司控股股東、實際控制人、董事、監事及高級管理人員依法合規履職的能力，編製了《控股股東、實際控制人、董事、監事及高級管理人員上市合規義務及行為規範匯編》，並積極組織公司董事、監事及高級管理人員參加內外部培訓。

報告期內，中國外運共披露公告文件335份，其中A股公告文件123份，H股英文版公告文件79份，中文版公告文件133份。公司在完成定期報告等強制性信息披露的同時，還就股東和投資者關心的重大事項(比如重大項目的進展情況)進行披露，確保投資者能夠及時、公平、準確、完整地了解公司運營的真實情況。

強本固基 創新驅動 賦能新動力

風控與合規管理

中國外運以「體系優化、風險防範、風險化解、監督整改、文化建設」五方面工作為抓手，持續推進風控、合規、審計、追責「四位一體」的風險管理閉環體系建設，着重實現風險管理工作的基礎提升、體系提升、價值提升。

2019年，公司根據內外部形勢，評估確定了十大風險(包括運營管理風險、核心競爭力風險、戰略實施風險、人力資源管理風險、資源整合風險等)，持續推動風險管控措施的執行，並每季度對管控措施的實施進展情況進行跟蹤，加強風險管理水平。此外，啟動了數據監控及風險預警前期工作，藉助信息系統管理並監控日常商業結算與財務數據，有針對性的開展對應風險檢查、應收款及資金檢查、業務數據清理及業務情況檢查等工作。同時，計劃選取典型業務風險案件，梳理業務操作、客戶與供應商信息、商務結算、財務核算、資金收付等具體流程與環節，通過全面的數據與信息技術復盤，從中發現關鍵核心風險點的事先控制與管控手段。目前，正在逐步摸索和研究數據監控及風險預警工作，完成了部分典型風險案例的選取與流程梳理等。

2019年，本公司啟動內控體系的全面更新工作，全面系統地梳理了公司職能管理全流程，加強內控評價執行和缺陷整改力度，確保2018年度及以前年度的內控缺陷均已整改完畢。此外，還實現了內控體系與ISO質量管理體系的融合，統一了內控流程與質量管理的管控程序，建立了一體化評審機制。按照資產與收入兩個維度來進行分析，目前中國外運內控體系整體覆蓋率均達到了90%以上。此外，審計委員會評估公司風險管理及內部控制的有效性，審議同意年度內部控制評價報告後，最終提請董事會審議。同時，公司還聘請外部審計機構出具年度內部控制審計報告。這些舉措保障了內部這些控制體系有效運行。

2019年，本集團持續加強合規管理體系建設，完善合規管理組織體系和制度體系。公司將合規管理體系建設工作向縱深推進，加大體系覆蓋，逐步將合規要求貫徹落實到各主要二級子公司，包括建立合規管理工作組織體系、設立專職合規工作崗位、全面梳理規章制度、梳理日常經營中的合規風險並建立相應的合規風控機制等。進一步完善合規管理的頂層設計，本集團將合規運營風險進行評估，並將工作結果匯報審計委員會。明確董事會的合規管理職責，將法治建設與合規管理的要求加入公司章程(尚待公司股東大會批准)；持續完善合規管理制度體系，制定並完成了《中國外運股份有限公司2019年度規章制度更新計劃》；制定合規管理制度與違規經營追責制度，推進規章制度合規評審工作，確保公司經營活動有規可循、有矩可依；依託現有業務規劃、管理規章與操作流程，開展合規風險研究、風險提示與預警以及專項合規檢查等工作，強化合規風控管理體系。通過開展微課大賽、新員工培訓等方式開展制度宣貫工作，普及合規知識，宣傳合規文化。報告期內，公司較好地完成了年度合規工作方案並予以組織落實，基本實現了預定的工作目標，使依法合規與風險防控的管理能力得到進一步提升。

報告期內，公司風險管控狀況總體平穩，基礎管理能力有所提升，風險管控體系化管理能力逐步增強，部分風險事件處置取得有效進展，總部及各下屬公司的風險意識、責任意識進一步提高。報告期內，公司未發現與合規運營相關的任何重大內部控制缺陷，風險損失也控制在可承受的範圍內。

此外，本集團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)，以及國家關於健康與安全的政策、法律和規定。本集團制定了檢驗控制程序，對各項經營管理活動、業務活動中規定的質量、環境管理活動的全過程和各階段的工作結果進行檢驗，以保證各過程環節和總體任務符合規定的要求，確保產品、服務以及環境符合規定及相關法規的要求。

安全管理

公司始終高度重視安全管理工作，將安全生產視為企業生產經營的第一要務，努力為社會提供安全優質的服務及產品、為公眾提供安全良好的環境、為員工創造安全健康的工作條件。長期以來，中國外運已建立形成完善的安全管理機制，包括安全生產制度化及規範化建設、安全管理及督查、安全教育、重大事故防範等。以危化品為例，中國外運非常注重危化品的安全裝卸、運輸和倉儲，建立了全國範圍內的危化品應急救援網絡，並且擁有經過國外專業團隊培訓的應急隊伍和先進的應急設備，如具有7*24快速響應能力及夜間應急處置能力的應急指揮車和專用化學品救援消防車，能夠處理各類場外應急事件，包括大宗散裝液體化學品、易燃易爆及有毒有害化學品處置等，對200公里以內發生的事故基本可以實現兩小時到達現場。

2019年，公司進一步加強制度層面建設，編製下發了《普貨倉儲單位安全生產標準化手冊(試行版)》，修訂了《中國外運股份有限公司安委會章程》和《中國外運股份有限公司安全生產責任清單》；深入開展消防安全集中整治、「防風險保安全迎大慶」專項行動和交通運輸「百日行動」，聚焦重點區域，緊盯重點領域，深入開展隱患排查治理；繼續組織開展應急預案演練，開展「安全生產月」活動，全年演練457場次，參與演練19,346人次，還在廈門開展了2019年中國外運防颱抗颱應急演練；通過開展「安全生產大講堂」，公司董事長及總經理親自專題授課，以及線上安全生產知識有獎問答活動和「出國境安全」、「海外防恐」等專題知識培訓，提升員工安全意識和知識，全年各單位共開展安全培訓2,922次，累計74,353人次參與，共計17,611人次參與知識競答。

報告期內，全年安全隱患整改率99.91%，問題隱患存量大幅減少，增量得到有效遏制，且全年未發生一般二級以上生產安全事故，事故風險持續下降，安全管理水平得到穩步提升。全年因工傷損失工作日數273天。



中國外運在廈門開展防颱抗颱應急演練

廉潔建設

中國外運持續大力加強反腐倡廉建設，推進反腐敗工作法治化和規範化。通過單獨設立監察部門，有效整合監督資源，聚焦腐敗源頭，預防職務犯罪，遏制職務腐敗。

2019年，本集團嚴格遵守有關防止貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗錢的國家和地方法律法規。為進一步提升合規經營理念，本集團將廉政建設和反腐敗工作佔比KPI考核指標大幅提高。通過開展「反腐倡廉宣傳教育月」活動及案例警示教育，進一步提升廣大幹部員工遵紀守法的紀律意識。此外，不斷完善反腐倡廉配套制度，年內先後修訂出台了公司《企業負責人履職待遇、業務支出管理規定》、《所出資企業負責人履職待遇、業務支出管理規定》、《違規經營投資責任追究實施辦法》等制度。結合企業內控建設，將廉潔風險防控工作延伸到海外公司。報告期內，沒有針對本集團或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

科技創新及知識產權管理

中國外運按照「整合、開放、共享、協同」的原則，通過積極搭建科技創新交流平台，積極營造創新環境，推進業界先進技術與企業實際場景對接、合作，在智能化、自動化、物聯網、區塊鏈、數字化平台建設等領域持續加大投入，取得了一系類科技成果並得到了外界的認可。關務共享中心推動了關務業務組織模式向「小前端、強後台」轉型，形成了外運股份關務業務平台化的服務能力；金鏈物流平台分別與招商銀行、民生銀行總行正式開展了供應鏈金融服務業務，並榮獲了中國物流與採購聯合會區塊鏈應用分會「十佳區塊鏈應用企業」；「智慧場站物流項目」被授予2018中央企業熠星創新創意大賽三等獎等等。

在推進科技成果研發、應用推進業務提升的同時，中國外運在知識產權方面也在不斷積累，並積極探索與行業裏有技術優勢的科研院所合作、交流，不斷增加我們的技術儲備能力。2019年中國外運申報的專利數量為19件、申報並獲得授權的軟件著作權數量為45件。本集團於生產經營活動中嚴格遵守《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律，對知識產權的創造、保護、運用、管理及風險防控等實施全方位管理。

客戶至上 合作共贏 賦能新成效

客戶服務與管理

客戶服務

中國外運始終秉承「成就客戶，創造價值；專注專業，合作共贏」的服務宗旨，嚴格執行服務合同，注重提升服務質量，提高客戶滿意度。在與客戶合作的過程中，公司堅持平等互利原則，主動向客戶提供詳實的服務信息，保障客戶的知情權和選擇權。

2019年，公司以全面推進數字化轉型為核心，以提質增效和創新驅動為主線，以智慧物流技術與主營業務線上化為重要抓手，加強智慧物流平台化建設，嘗試在各業務領域通過數字化技術提升產品和服務，在業務端的各個領域開展試點。包括在數十個專業物流項目進行基於物聯網的物流控制塔試點，提供供應鏈全程可視化工具，可隨時查看貨物狀態和位置、進行誤差預警、事後分析等支持類操作；結合B2C城市配送業務場景，基於大數據及運籌優化算法技術，對現有的汽運城配業務進行分析、建模和優化，提升調度和作業效率。報告期內，本集團無發現產品及服務不符合有關健康與安全法例的個案。

客戶管理

公司注重加強客戶管理，通過了解不同價值客戶的個性化需求，提高客戶滿意度和忠誠度，實現客戶價值貢獻，從而提升企業盈利能力。根據數十年客戶關係的積累，公司連續多年不定期委託獨立調查機構進行客戶滿意度調查，並分析產品與服務的不足之處，以持續改進服務質量、促進產品創新。

2019年，根據戰略推進方向，繼續開展了客戶滿意度調查。此次調查擴大了客戶樣本數量和質量，增加了對線上業務的測評，從整體感知(包括價值感受、突發應急事件的處理、業務創新及科技運用能力等)、業務板塊改進方向、客戶流失預警、客戶需求分析、公司競爭優勢及劣勢以及公司線上平台優化意見共六個方面向客戶調研，形成了改進意見和建議。此次調查範圍覆蓋中國外運旗下區域型公司及專業子公司的客戶。通過定量調查和定性調研、網絡郵件調查和電話調查等方式，共收回總樣本量1,207份。其中收入貢獻500萬以上客戶共計364家，佔回收樣本的30.16%。

根據調查結果，2019年度客戶總體滿意度依舊保持在較高水平，客戶滿意度測評綜合得分91.86分，滿意客戶佔比93.9%。2019年客戶對中國外運的推薦程度為93.94%，繼續合作程度為94.44%，忠誠度分析指標-淨推薦值大於70%，表明中國外運是一家擁有一大批高忠誠度客戶的企業。此外，客戶投訴抱怨佔比10.77%，投訴抱怨原因主要為及時性、貨物破損、溝通反饋、運輸和流程等方面，投訴抱怨處理結果滿意度為80.56分。

此外，中國外運注重保護客戶隱私，在參與重大項目招投標過程中以及物流合同執行中，中國外運均會與客戶簽訂《保密協議》，避免透露客戶資料。報告期內，公司沒有收到因泄露客戶資料而引起的投訴。我們將進一步健全客戶隱私和數據保護措施，避免泄露客戶的數據(包括不限於客戶姓名、聯繫方式、託運物品內容等)。

供應鏈管理

穩定的供應鏈是公司正常有效運作的保障，對公司的服務質量和工作水平有着重要影響。按照「集中管理、分層實施、信息共享」及「公開、公平、公正」的原則，公司對供應商的選擇、使用、評價、培育、退出進行全生命週期管理，實現公司與供應商的共同發展。公司制定了《採購管理實施細則》(試行)，加強對採購活動的合法監督，要求按照管理、實施、監督相分離的內控原則及陽光、公平、公正和誠實信用的工作原則開展採購活動。本集團每年均對長期合作(即超過2年的)供貨商進行至少一次審評，對於不能達到要求的供貨商，本集團按流程決定是否取消其合格供貨商的資格。

2019年，我們完成了供應商管理系統(一期)建設，實現了供應商準入、供應商使用、供應商評價與分級、供應商關係管理以及供應商處置等全生命週期的管理等功能。供應商管理系統中全球合格供應商已達22,251家(較2018年增加了9,883家)，其中中國合格內地供貨商總數21,651家，另有28家供應商因不達要求被停用。在一期成果的基礎上，公司將繼續開展採購業務模塊和供應商合同信息管理模塊的建設，構建完整的供應商和採購管理體系，實現供應商尋源管控、採購業務流程化操作、採購信息整合分析，進一步提升採購管理信息化、標準化、規範化水平。

此外，第三方公路運力集採基於2018年試點經驗的基礎上，挖掘可以固化的成分，通過持續覆盤，提煉共性之後，公司專業物流板塊迭代了新的採購流程與方法，在2019年全國運力集採推廣中有效推行，取得了更為顯著的成效。

以人為本 社區關愛 賦能新面貌

員工管理

人力資源管理

中國外運始終堅持「以人為本」理念，保障員工權益和健康安全，不斷完善職業健康與安全的體系。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國勞動合同法實施條例》等相關勞動人事法律、法規，遵循「公開公平、競爭擇優」的原則，在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及待遇及福利等方面制定了多項制度，確保實現多元、平等用工，堅決反對用工歧視，杜絕使用童工。此外，公司嚴格執行國家和地方有關勞動人事的法律法規，通過規範嚴格的招聘流程和入職手續堅決杜絕使用童工和強制勞工等違法情形。報告期內，本集團沒有收到任何僱用童工或強制勞動呈報個案。

在薪酬管理方面，公司根據《中華人民共和國勞動合同法》及有關的法律法規，建立符合公司特點的薪酬福利管理制度，規範薪酬管理行為。對於全體員工，以為崗位付酬、為績效付酬、為人付酬為原則，在公司成本預算管理範圍內，以市場數據為參考依據，確定薪酬標準和調整方案。對於公司高級管理人員設定關鍵業績、戰略等指標進行考核，考核結果與績效獎金掛鉤。公司董事會根據相關績效與薪酬管理辦法，結合考核結果確定本年度高級管理人員激勵標準。2019年，為促進股東價值最大化，形成股東、公司與員工之間的利益共享與風險共擔機制，以及確保公司在人才市場上能夠提供具有競爭力的整體薪酬，公司推進了股權激勵實施方案，已獲董事會審議通過，並將最終提請股東大會投票表決。

於2019年12月31日，中國外運共有33,751名從業員工(其中31,389名在冊在崗員工)，新入職員工為5,826人。於2018年12月31日，中國外運共有36,441名從業員工(其中33,676名在冊在崗員工)，新入職員工為3,319人。上述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，在冊在崗員工指從業在崗合同制員工。

報告期內，本集團雇員流失比率為12.52%(上年同期為12.43%)，其中雇員主動離職率為10.2%，離職雇員絕大部分為基層員工(包含駕駛員、庫管員、業務操作人員、客服等)，占全部離職雇員的96.4%。基層員工離職率高的主要原因是工作內容單一、工作強度大，且業務同質化程度較高。相關離職率低於行業平均水平，符合物流行業的特點。

截至2019年12月31日，公司在冊在崗員工按照年齡、職級、教育程度及性別構成情況如下：

按年齡和職級劃分

人數	年齡					總計
	30及以下	31-40	41-50	51-60	60以上	
公司負責人	22	382	644	263	3	1,314
部門負責人	335	1,545	1,058	317	0	3,255
一般員工	10,869	9,848	4,530	1,563	10	26,820
總計	11,226	11,775	6,232	2,143	13	31,389

按教育程度和職級劃分

人數	研究生以上	研究生	大學	大專	中專／高中	初中及以下	合計
公司負責人	6	170	692	376	67	3	1,314
部門負責人	5	183	1,453	1,032	452	130	3,255
一般員工	4	765	9,080	8,393	6,339	2,239	26,820
總計	15	1,118	11,225	9,801	6,858	2,372	31,389

按性別和職級劃分

人數	男	女	總計
公司負責人	1,073	241	1,314
部門負責人	2,169	1,086	3,255
一般員工	16,818	10,002	26,820
總計	20,060	11,329	31,389

員工發展

中國外運珍視每一位員工，相信員工將隨着本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，鼓勵員工在本集團範圍內合理流動，為員工提供學習及晉升機會，不斷發掘員工的潛能以配合公司的可持續發展。公司制定了《中國外運股份有限公司培訓管理指導意見》、《中國外運股份有限公司總部培訓管理細則》等制度，以便更好地指導和規範本集團員工發展及培訓工作。

2019年，本公司線下培訓總時數為1,234,551小時，完成了在線學習總課程數15,122門（總學習時長31,756小時）。本公司培訓內容主要包括：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、員工自主學習等。隨着本集團不斷發展，為確保團隊質素不斷提升，我們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。

報告期內，公司員工按照職級劃分的培訓情況如下：

職級	平均培訓時數	平均培訓比率
公司負責人	11.8	120%
部門負責人	30.4	229%
一般員工	57.8	533%

註：平均培訓比率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，所以員工的平均培訓百分比超過100%並不代表所有員工均有參加培訓。

員工關愛

2019年本集團堅持「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。同時，關注員工生活健康，多次舉辦員工活動，豐富員工的健康文化生活，繼續對在職職工提供健康體檢，對患病、生活困難的員工進行走訪慰問和幫扶，發放困難補助，幫助解決實際困難。同時，公司注重民主建設，為保障廣大員工作為「主人翁」的知情權、參與權、表達權、監督權，報告期內召開兩次職工代表大會，充分發揮工會組織在健康和諧建設中的作用，實現真正的民主。

此外，公司注重企業文化建設，加大對企業文化的宣傳力度，通過櫥窗專欄、電子顯示屏、文化橫幅、文化牆報、文化視頻、文化彩信、微信、微博平台、電子週刊等宣傳媒體，以及透過志願者活動、徵文活動等形式多樣、豐富多彩的方式加強對企業文化理念對外對內的宣傳力度。

2019年，中國外運通過組織開展生日會、運動會、三八節活動、聯誼會等10餘項文體大型活動豐富廣大員工的業餘生活，有效提升員工對企業的認同感、歸屬感、幸福感。公司在2019年11月20日「公司日」開展了「中國外運股份有限公司榮譽表彰頒獎盛典」，對優秀個人和團體進行了表彰，達到了高覆蓋、深影響、廣好評的積極作用。

中國外運在2019年度組織主要員工活動情況如下：

活動名稱	參與人數
「一帶一路」物流夥伴交流活動	來自一帶一路沿線7個國家的14名學員，以及參會領導4人，案例分享、課程培訓的內部講師11人，工作人員4人
婦女節活動	公司女員工100人左右
主題生日會	公司員工400人左右
招商與國共命運 外運同心共發展	公司員工100人左右
青年座談會及植樹活動	公司青年員工80人左右
眾志成城聚賽場一展外運真風採	公司員工200人左右
「蓬勃青春守初心、智慧物流擔使命」主題籃球比賽	公司員工100人左右



公司日榮譽表彰頒獎盛典



「一帶一路」物流夥伴交流活動



生日會



藍球賽

社區關愛

中國外運在自身發展的同時，扶持帶動地方經濟社會發展，通過增效創收、依法納稅等方式，努力實現企業與地方的和諧共贏發展。同時，中國外運熱心社會公益事業，助力幫貧扶貧，積極開展志願者活動，真誠回饋社會，努力實現企業與社區的和諧共建。

2019年度，公司組織制定了落實消費扶貧方案，熱心開展社區活動，積極主動承擔社會責任。2019年內圓滿完成了「安哥拉青少年籃球支持計劃」、「C-PAL一帶一路夥伴」、「威寧農產品冷鏈扶貧項目」等公益活動及「招商局志願者支持計劃」，組織完成中國外運2020年16個公益項目及5個「招商局志願者支持計劃」申報工作。

2019年度，公司通過招商局慈善基金會捐贈扶貧資金1,100萬元人民幣，由招商局基金會統籌規劃並實施。2019年全年招商局慈善基金會精準扶貧工作實際支出6,223.9萬元人民幣，專項用於實施住房、教育、產業扶貧等9個項目，其中在貴州威寧、湖北蕪春、新疆葉城、新疆莎車等國家級貧困縣共計投入幫扶資金5,725.2萬元，在雲南楚雄州投入幫扶資金498.7萬元人民幣。2019年，中國外運主要參與的主要精準扶貧項目情況如下：

- (1) **貴州威寧貧困鄉鎮精準扶貧項目。**支持威寧扶貧辦為6個貧困鄉鎮開展房屋改造及維修，保障貧困戶住房安全，直接受益239戶建檔立卡貧困戶；支持世界宣明會在威寧4所學校開展教師教授生活技能訓練、困境兒童心理輔導等活動，直接受益1,563名師生；支持善小公益基金會在威寧實施鄉村醫生德技雙馨項目，培訓了50名基層醫生，提升整體就醫水平。

- (2) **貴州威寧農產品公共品牌項目**。為解決威寧縣農產品品牌零散、市場競爭力弱，農業產業規模化發展受到阻礙等問題，支持威寧縣打造縣域農產品公共品牌，設計出馬鈴薯博覽會標識、「三白」蔬菜品牌標識，並在農產品推介會、廣告等場景使用，有效幫助威寧農產品提升整體形象，做大做強其優勢主導產業。
- (3) **威寧農產品冷鏈扶貧項目**。威寧地處偏遠高寒地區，物流運輸交通成本高，農產品銷售困難。為此，以補貼物流企業的形式支持威寧開展冷鏈扶貧項目，幫助威寧進一步提升農產品冷鏈運輸能力，助力山貨出山。該項目自2019年9月啟動以來，共運輸34車，幫助銷售農產品120多萬元人民幣。
- (4) **湖北蕪春精準脫貧項目**。支持湖北蕪春劉河鎮石馬山村建設扶貧車間，並優先安排石馬山村貧困戶就業，取得「貧困戶得薪金、村集體得租金」的效果，助力石馬山村實現穩定致富。
- (5) **雲南楚雄精準脫貧幫扶項目**。支持永仁縣外普拉大村基礎設施提升項目、永仁縣社區綜合發展項目、武定縣鄉村教育扶貧項目，從基礎設施建設、社區發展能力和貧困鄉鎮兒童素質教育等方面夯實了雲南楚雄永仁縣和武定縣的脫貧基礎。

中國外運在2019年度組織的社會關愛活動情況如下：

活動名稱	參與的志願者人數	受益者人數
東北區域「山里的夢想合唱團」留守兒童關愛項目	30人	留守兒童80人
蘇州建雄職業學院	7人	110人
麥蓋提縣慈善助學金	5人	116人
貴州威寧農產品冷鏈扶貧項目	10人	350人
「情滿星空」關注自閉症兒童	35人	自閉症兒童33名
「大手牽小手」關注特殊困境青少年群體	32人	特殊困境青少年46人
安哥拉籃球友誼賽	50人	約4000人

活動名稱	參與的志願者人數	受益者人數
「用愛築夢，助力起航」愛心助學項目		
「我和爸爸媽媽去外運」職場體驗暨南通外運春蕾班親子助學活動	26人	南通市港閘區實驗小學的受助學子20人
「讓愛不孤單」甘肅環縣一中愛心助學活動	81人	甘肅環縣一中受助學子56人
「情繫貴州學子，異地傳送真情」助學志願服務項目		
放飛夢想快樂成長 - 慶六一活動	6人	弄袍全校學生303人
助學圓夢我們一起加油向未來	5人	弄袍學生66人
大手牽小手，助力「折翼天使」展翅志願服務項目		
手牽手，弘揚端午文化，共慶快樂六一	24人	13個腦癱康復患兒
手牽手，感恩有你，一路相伴	24人	25個腦癱康復患兒



「大手牽小手」志願者活動



「用愛築夢，助力起航」愛心助學項目

保護環境 綠色發展 賦能新理念

環境管理

中國外運始終認為環境保護是企業可持續發展和社會進步的福祉，在追求經濟效益的同時，將環境保護貫穿於企業經營管理之中，注重提升能源使用效率。

作為物流服務供應商，中國外運營運過程中的能源消耗主要發生在道路運輸領域，經營活動的主要排放物為二氧化碳、氮氧化物及二氧化硫，主要來自從事運輸的車輛和船舶。由於並非從事工業生產，營運過程中並沒有產生或向水、土地排放大量有害廢棄物或無害廢棄物，所以沒有特別的有關有害廢棄物、無害廢棄物的數據統計，或制定特別的規章制度，且不涉及產品回收問題。中國外運不屬於北京市環境保護局公佈的《北京市重點排污單位名錄(2019年)》中公示之重點排污單位。此外，鑒於本集團在業務過程中不會大量使用水資源或其他原材料，因此本集團在適用水源上不存在問題，且不涉及大量過度包裝的產品或服務，尚無產品包裝材料的正式統計數據。

2019年，公司經營活動產生的主要排放物排放量較往年有較大幅度下降，資源消耗總量包括能源消耗總量、電力消耗總量、汽油消耗總量等較往年亦有較大幅度下降，表明排放物管理能力進一步增強，資源使用效率進一步提升。

報告期內，中國外運主要從以下四個方面加強環境管理與保護：

第一，在制度機制建立方面，中國外運嚴格遵守空氣污染、污水排放、能源消耗、廢棄物處理等法律法規，包括《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、國際海事組織《73/78防污公約》附則I第15條、《道路運輸車輛燃料消耗量監測和監督管理辦法》等，同時制定了《中國外運股份有限公司安全生產管理規定》、《中國外運股份有限公司節能減排管理辦法》、《危險化學品露天儲存管理指南》等規定，明確規定了不得任意拋棄危化品廢棄物品污染環境，並禁止在危化品儲存區域內堆積可燃廢棄物品。

第二，在基礎管理方面：(1)對於能源消耗(簡稱「能耗」)和主要污染物排放，本公司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，並將節能減排的責任分層和落實到各子公司、管理部門、班組，盡可能減少廢氣排放對環境造成的影響。(2)對於無害廢棄物(如廢紙、廢塑料等)，本集團從源頭開始避免廢棄物的產生，例如採用高效環保的打印及掃描設備，推廣無紙化辦公，減少紙張使用；鼓勵紙張雙面打印，減少紙張浪費。此外，中國外運持續推進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由專門機構實現廢紙的循環再造、統一回收廢棄墨盒等。(3)對於危化品倉儲，加強檢查，並要求相關公司設立污水儲存池及具備污水處理能力。(4)運輸船舶方面，公司制定了相關要求，包括船在錨地、港池禁止向舷外排放污水，以及在特殊區域以外的污水排放方式。

第三，針對節能減排、污水處理以及優化資源使用效率方面制訂具體舉措如下：

- 在節能減排方面的具體管理舉措包括：(1)加強節能減排基礎管理工作，以落實節能減排責任作為生產經營單位最基本的管理要求，明確重點工作，量化考核指標；(2)加強節能指標統計監測和管理，有針對性地採取節能降耗措施，確保完成年度節能減排目標。(3)改進生產運營模式，積極探討生產運營質量和生產運營效率，達到提質增效的目的。(4)持續推動降低車輛燃油消耗，降低污染物排放。貨運車輛方面，除燃油定額消耗考核外，加強調度管理和監控，強調對不同項目同方向線路的運輸訂單進行統一集拼，提高車輛利用率。2019年通過優化調度模式，引入智能線路優化引擎，利用多年數據沉澱，實現算法優化，有效降低燃油使用量，減低有害物排放。(5)加強倉庫管理環節的節能減排。除倉庫節約用電的日常管理工作外，投入駛入式、Double_Dip、穿梭式貨架等高密度倉儲，增加先進運作設備、物流技術的投入。2019年基於倉庫數字化、可視化、智能化需求，完成海關監管庫智能化解決方案的研發試點實施，形成了針對同類型倉庫作業的人機協同出入庫、自動盤庫、智能安防、資產及資源動態管理解決方案以及對應的可推廣複製的共性關鍵技術。(6)認真做好生態環境保護問題排查治理工作，加強資源循環利用，減少廢棄物排放。

- 在污水處理方面的具體舉措包括：部分子公司在生產經營過程中產生少量污水，為避免環境污染，建立配套了污水處理設施，並經環保相關機構檢測。2019年定期對污水處理設施進行檢查和維護，及時更換相關配件，並加強污水處理結果的檢測。
- 在優化資源使用效率方面的具體舉措包括：(1)對標《道路運輸車輛燃料消耗量達標車型表》，以《綠色貨運車輛標準》為指南，嚴格執行車況監控，加強維修和排放管理，控制購車選型標準。(2)優化自營車輛配置，加強車輛管理，統一調度、合理規劃車輛行程，並借助GPS實現全方位監控，進一步提高車輛運營效率，降低車輛運營能耗。(3)加強照明管理，倉庫大規模安裝LED燈具，並採用分區照明控制來降低電能消耗、提高照明燈使用壽命。(4)規範叉車作業操作程序，量化叉車每日作業能力，合理調度使用叉車，做好叉車及叉車電池的日常維修保養。同時，加快淘汰落後產能，注重通過設備更新換代、引進清潔能源的方式。2019年加強電動叉車和LNG汽車和電動車的更新和投入，代替柴油、汽油設備，降低運營能耗。(5)2019年加大先進運作設備、物流技術的投入。提高倉庫運作效率和現代化管理水平。整體而言，通過加強日常管控、優化流程、整合資源，提高操作技術水平，優化能源使用效率。

第四，中國外運積極推進完善管理體系建設，加強宣導，深入開展節能減排全民行動，積極倡導節約、綠色、低碳理念，大力推動視頻會議、電話會議的使用，減少差旅次數，降低能源消耗。具體舉措包括：(1)搭建視頻會議系統，提供會議室級的視頻會議(CISCO)系統及通過移動設備觀看企業微信直播會議。2019年全年共計召開視頻會議676次，直播59次，全年參會人數達45,445人次，直播方式的視頻會議達6,691人次。(2)沿用集中打印，替代原有分佈打印的方式。(3)為節能降耗，開展「工作日午休熄燈一小時」活動。

中國外運近三年排放物排放量及排放密度情況如下：

	2019年度	2018年度	2019/2018 數據比較	2019年每億元 營收數據密度
二氧化硫排放量(噸)	104.88	144.86	72.40%	0.14
氮氧化物排放量(噸)	83.86	108.94	76.98%	0.11
溫室氣體(二氧化碳)排放量(噸)	154,758.16	192,831.12	80.26%	199.30

中國外運近三年資源消耗總量及密度情況如下：

	2019年	2018年	2019/2018 數據比較	2019年每億元 營收數據密度
能源消耗總量(噸標準煤)	95,200	117,700	80.88%	122.60
耗水量(噸)	350,295.697	N/A	N/A	451.12
電力消耗總量(萬千瓦時)	14,044.78	17,145.16	81.92%	18.09
汽油消耗總量(噸)	5,224.52	6,596.29	79.20%	6.73
柴油消耗總量(噸)	42,529.02	53,332.27	79.74%	54.77
天然氣消耗總量(立方米)	5,596,085.04	5,655,634.14	98.95%	7,206.81
煤炭消耗總量(噸標準煤)	394.00	512.00	76.95%	0.51

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。本集團會不斷強化環境保護工作，降低營運可能對環境產生的影響。本集團制定了環境因素識別與評價控制程序，確保重要環境因素能夠得到必要的重視和有效控制，以減少對環境的不利影響。

公司在進行有關建設項目如物流中心建設時，會根據我國環保法律、法規和有關政策的規定，針對該項目生產過程中可能的污染發生情況、治理措施是否可行、生產過程和產品是否符合清潔生產要求，以及最終排放的污染物對周圍環境的影響等的評價，向環保部門遞交環境影響報告書。

附：指標索引

本報告指標索引採用《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》，為讀者提供中國外運在可持續發展方面表現的總覽。

A. 環境			
層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	P. 34–37
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。	P. 36
	A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P. 36
	A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P. 34，暫無相關統計。
	A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P. 34，暫無相關統計。
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	P. 34–36
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P. 34
A2：資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	P. 34–36
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P. 37
	A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P. 37
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	P. 34–36
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	P. 34–36
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	交通運輸行業，不適用此指標
A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P. 37
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P. 37

B. 社會範疇			
層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P. 27–30
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P. 28
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未統計
B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P. 22
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	P. 22
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P. 22
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P. 22
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P. 29
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	P. 29
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P. 29
B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響相關法律及規定的資料。	P. 27
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P. 27
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	公司無童工或強制勞工情況出現

B. 社會範疇			
層面	指標編號	指標內容	所在報告位置
B5：供應 鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P. 26
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	P. 26
	B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目以及有關慣例的執行及監察方法。	P. 26
B6：產品 責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1)政策；及 (2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P. 18,22,25
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	交通運輸行業，不適用此指標
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P. 25
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P. 24
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	交通運輸行業，不適用此指標
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P. 25
B7：反貪 污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P. 23
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	P. 23
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P. 23
B8：社區 投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P. 31-33
	B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	P. 31-33
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P. 31-33