



中国外运股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

股份代号：00598 香港 601598 上海

2018 社会责任报告 (ESG 报告)



目录

1.	报告说明	2
2.	责任2018	3
2.1	关键绩效	3
2.2	主要荣誉	4
3.	董事长致辞	5
4.	关于我们	8
4.1	公司介绍	8
4.2	产品与服务	8
4.3	企业愿景和使命	9
5.	合规运营	10
5.1	三会运作	10
5.2	内部控制	11
5.3	反贪污	11
6.	社会责任管理	12
6.1	责任文化	12
6.2	社会责任	12
6.3	利益相关方沟通	13
7.	经济责任	14
7.1	业务稳健发展	14
7.2	股息政策	15
8.	安全责任	16
8.1	检查情况	16
8.2	事故情况	16
8.3	演练情况	17
8.4	培训情况	17
9.	环境责任	18
9.1	排放物	18
9.2	资源使用	20
9.3	环境及天然资源	21
10.	员工责任	22
10.1	雇佣	22
10.2	发展与培训	24
10.3	劳工守则	25
11.	合作共赢	26
11.1	供应链管理	26
11.2	广告标签	27
11.3	客户	27
12.	社区责任	29
13.	展望2019	31
14.	《环境、社会及管治报告》指标索引	33

1 报告说明

本报告涵盖中国外运股份有限公司(“中国外运”或“本公司”，连同其子公司统称“本集团”)，内容涉及本集团在其主要营运点(即中国内地)的环境、社会及管治表现。待本集团在环境、社会及管治范畴的工作进一步提升和精细化，以及数据收集更趋成熟之后，报告的覆盖范围将延伸至中国内地以外地区的业务，并对披露的指标进行持续优化和完善。

报告时间范围

报告时间范围为2018年1月1日至2018年12月31日，部分内容根据需要追溯至以前年份。

报告编制原则

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》(简称“指引”)及上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》而编制，同时参照全球报告倡议组织(“GRI”)《可持续发展报告指南》(“G4”)。有关本集团企业管治的资料，请参阅本公司截至2018年12月31日止年度的年度报告所载“企业管治报告”。

报告数据说明

本报告所载数据均来自中国外运正式文件和统计报告。本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明除外。

报告发布形式

您可以在中国外运网站首页获取本报告的中、英文PDF版本，网址：www.sinotrans.com。

本报告以中英文出版，在对不同文本理解发生歧义时，请以中文文本为准。

联系方式

中国外运股份有限公司投资者关系部

地址：北京市 邮编：100029

联系电话：8610 - 5229 6692

联系传真：8610 - 5229 6519

Email: ir@sinotrans.com

2 责任2018

2.1 关键绩效

资产总额

(人民币)

614.9

亿元

利润总额

(人民币)

41.1

亿元

营业收入

(人民币)

773.1

亿元

为国家创造的
税收总额

(人民币)

17.8

亿元

科技研发投入

(人民币)

0.43

亿元

员工总数

33,676人

女性员工占比

36.1%

供应商总数

12,368家

2 责任2018

2.2 主要荣誉-2018年获得重要奖项



➤ 2018年度中国物流百强企业第一名



➤ 2018中国物流杰出企业



➤ 改革开放四十年物流行业代表性企业



➤ 2018年亚洲智慧创新物流之星(亚洲物流双年展)



➤ 数字化仓储管理(云仓)平台荣获2018年度物流信息平台优秀案例



➤ Global Gold Supplier 2018 - 华为技术有限公司

3 董事长致辞



李关鹏
董事长兼总经理



一、经营业务回顾

2018年，世界经济延续温和增长，但动能有所放缓。中国经济稳中向好，从阶段性变化来看，目前我国经济已经从高速增长阶段转向高质量发展阶段。对外贸易总体平稳，稳中有进，进出口规模创历史新高，有望继续保持全球货物贸易第一大国地位。2018年国内生产总值同比增长6.6%，中国货物贸易进出口总值同比增长9.7%。按美元计价，全年进出口总额同比上升12.6%，其中出口增长9.9%，进口增长15.8%。

3 董事长致辞

2018年，本集团保持了稳定的发展态势，在各方面继续取得良好的业绩增长。2018年，本集团蝉联中国物流百强企业第一名，获得中国物流杰出企业奖，并被评为2018亚洲智慧创新物流之星(亚洲物流双年展)及改革开放四十年物流行业代表性企业等荣誉和奖项，综合竞争力和品牌影响力不断提升。2018年，本集团实现营业收入773.12亿元，同比增长5.68%；实现净利润31.99亿元，同比增长7.30%；实现归属于上市公司股东的净利润27.04亿元，同比增长17.36%；每股盈利为人民币0.45元(2017年同期为人民币0.38元)。

二、派息

为回馈股东对本集团的一贯支持，董事会拟于即将召开的年度股东大会上建议派发末期股息每股人民币0.13元(含税)，总计派发股息962,104,504元(含税)。

三、环境与社会责任

本集团相信，积极履行社会责任是良好企业的基本素质，对社会未来的发展和公司的持续经营具有重要意义。

本集团自2007年建立ISO9001:2015/ISO14001:2015/OHSAS18001:2007质量、环境、安全、卫生综合管理体系以来，制定了环境因素识别与评价控制程序，对收集到的安全、环境的相关法律、法规进行适用性评价和跟踪，全面、充分、有效地识别、评价与更新公司在经营活动和相关服务中能够控制和可能对其施加影响的环境因素，确保重要环境因素能够得到必要的重视和有效控制，以减少对环境的不利影响。自2015年起，本公司每年均编制并对外发布上一年度《环境、社会及管治报告》。有关本集团2018年度环境与社会责任的表現，可参见公司披露的年度《社会责任报告(ESG报告)》。

四、投资者关系

本集团一贯重视与投资者的关系，在符合相关法律法规的前提下，竭力保障广大投资者与公司管理层之间的沟通，通过多种方式及时传递本集团业务发展与经营上的最新信息，并依据公司管治原则进行准确的信息披露。

本人深信与投资者持续有效的沟通，将有助于公司管理透明度和管治水平的提高，并能为股东创造更大价值。

五、前景展望

2019年，中国经济发展正处于重要的战略机遇期，经济结构加快优化升级，科技创新能力持续提升，改革开放继续深化，绿色发展进程加快，经济长期向好趋势没有改变。共建“一带一路”引领效应持续释放，同沿线国家的合作机制不断健全，经贸合作和人文交流加快推进。粤港澳大湾区规划建设迈出实质性步伐，全面深化与内地互利合作。交通物流行业方面，中国深化增值税改革，将交通运输业现行10%的税率降至9%，降低物流企业城镇土地使用税，行业税负明显减少。同时，清理规范各类涉企收费，推动物流成本下降，促进物流企业降本增效。

2019年，本集团将继续加快深化区域一体化整合工作；继续推进合同物流的整合，做到二级单位与合同物流业务的资源共享与协调支持；完成数字化规划，加大数字化经费投入，加大新技术的产业化应用研发；通过健全完善制度体系、提升运营质量；强化业绩文化，强调结果导向，为推动本集团的变革转型保驾护航。

六、致谢

本人谨借此机会，代表董事会向全体股东、合作伙伴及各位客户长期以来对本集团的关心、支持和帮助致以诚挚的谢意。同时，本人也对本集团全体董事、监事及员工在过去一年中卓有成效的工作和宝贵贡献深表感谢和敬意。中国外运将继续变革与创新，全力以赴创造更多价值。

李关鹏

董事长兼总经理

中国，北京

2019年3月25日

4 关于我们

4.1 公司介绍

中国外运成立于2002年11月20日，并于2003年2月13日在香港联合交易所成功上市(00598.HK)，2019年1月18日在上海证券交易所挂牌上市(601598.SH)，是招商局集团控股的子公司和物流业务的统一运营平台，目标是打造世界一流的智慧物流平台企业。截至2018年底，中国外运拥有总资产614.9亿元人民币、净资产278.5亿元人民币、在册员工33,676人。

中国外运是中国具有领先地位的综合物流服务供货商，服务网络覆盖全国，遍及全球主要经济带。中国外运是中国最大的综合物流整合商，是国家5A级综合物流企业。主营业务包括货运代理、专业物流、仓储和码头服务和其他以物流设备租赁、船舶承运、汽车运输和快递服务为主的服务。

作为综合物流服务企业，中国外运明白社会责任对本集团的未来至关重要，也认识到本集团的营商模式对环境和社​​会影响深远。在追求企业效益、企业价值和股东权益最大化的同时，中国外运高度重视本集团的可持续发展，关注本集团营运对环境和社会的影响，并将可持续发展策略融入企业文化和营运计划之内。

4.2 产品与服务

中国外运的产品和服务包括海运代理、空运代理、国际快递、公路和铁路运输、船舶代理、仓储及配送、码头服务等。不管客户的货物种类是什么，目的地在何处，中国外运总能给与无微不至的关怀，使客户的产品更加准时、安全、高效地面向市场，帮助客户获得竞争优势。



› 海运服务



› 空运服务



› 船舶代理



› 堆场码头



› 公路和铁路运输



› 国际快递



› 供应链管理



› 物流信息系统

· 遵守物流法规

中国外运严格遵守所有与物流服务相关的法律法规(包括：危险品运输、超限运输、禁运规定等)。以危化品为例，中国外运非常注重危化品的安全装卸、运输和仓储。中外运化工国际物流有限公司(“中外运化工物流”)是本集团所属专营危化品运输、仓储的专业子公司。中外运化工物流二零零八年在上海建立第一支应急团队以来，目前已建立了全国范围内的危化品应急救援网络，并且拥有经过国外专业团队培训的应急队伍和先进的应急设备，如具有7*24快速响应能力及夜间应急处置能力的应急指挥车和专用化学品救援消防车。中外运化工物流应急网络能够处理各类场外应急事件，包括大宗散装液体化学品、易燃易爆及有毒有害化学品处置等，对200公里以内发生的事故基本可以实现两小时到达现场。中外运化工物流正积极探索应急响应的价值，力图将化学品应急处置能力打造成专项产品，为化学品制造商提供更为专业的场外应急服务。

本集团制定检验控制程序，对各项经营管理活动、业务活动中规定的质量、环境管理活动的全过程和各阶段的工作结果进行检验，以保证各过程环节和总体任务符合规定的要求，确保服务产品、服务以及环境符合规定及相关法规的要求。本集团遵守国家关于健康与安全的政策、法律和规定。鉴于本集团为客户提供的是综合物流服务，因此本集团不涉及产品回收问题。

· 保护客户隐私

在参与重大项目招投标过程中以及物流合同签订中，中国外运会与客户签订《保密协议》，避免透露客户资料，保护客户隐私。报告期内，本集团没有收到因泄露客户资料而引起的投诉。本集团将进一步健全客户隐私和数据保护措施，避免泄露托运客户的数据(包括：姓名、联系方式、托运物品的内容等)。

4.3 企业愿景和使命

企业愿景

在综合物流整合商的基础上打造世界一流的智慧物流平台企业。

企业使命

聚焦客户需求和深层次的商业压力与挑战，以最佳的解决方案和服务，持续创造商业价值和社会价值。

5 合规运营

5.1 三会运作

本公司按照《公司法》、《证券法》等相关法律法规的要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制。本公司已制订了《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》等一系列规章制度。

· 股东大会

本公司按照公司章程等相关规定，组织召开股东大会并严格履行表决投票程序，积极维护股东合法权益。本公司高度重视股东大会的作用，在致股东的股东大会通告中，本公司清楚载明有权出席会议的股东及其权利，大会的议程及投票表决程序。本公司鼓励所有股东出席股东大会，努力使其成为公司董事会与公司投资者进行直接沟通，建立良好关系的渠道。

· 董事会

本公司董事会以公司利益最佳为原则对股东大会负责。各位董事忠实、勤勉地履职董事职责，并以股东利益为前提对公司管理、监控承担共同及个别责任。

2018年，董事会履行了以下企业管治职能：a)制定及检讨公司企业管治政策及常规；b)检讨及监察董事及高级管理人员的培训及持续专业发展；c)检讨及监察公司在遵守法律及监管规定方面的政策及常规；d)制定、检讨及监察雇员及董事的操作守则及合规手册；e)检讨公司遵守企业管治守则的情况及在年度报告《企业管治报告》内的披露等。

· 监事会

本公司设立监事会，由两名外部监事和一名职工监事组成。监事会负责检查公司财务，对董事会及其成员以及高级管理人员进行监督，保护公司股东利益。监事会通过召开监事会会议，列席公司的董事会及下设委员会会议，以及对附属公司开展现场检查和调研等方式，对公司的财务状况、公司依法运作情况和高级管理人员的尽职情况进行审查。各位监事以积极、勤勉、谨慎、诚信为原则，有效展开了各项工作。

有关本公司企业管治的资料，请参阅本公司截至2018年12月31日止年度的年度报告所载“企业管治报告”。

5.2 内部控制

2018年，中国外运严格遵守各项法律法规，有效管控内部风险，确保企业恪守公民职责，依法合规运营。

中国外运结合公司运营情况，依据宏观环境、行业现状和法律法规，有效识别出公司潜在合规风险发生的可能性和影响程度，并据此设计出与之相匹配的内部控制体系与管理制度，同时将风险管理和内部控制深切融入到公司的日常业务工作。为了确保公司的风险管理和内部控制体系的高效执行，公司董事会还负责持续监督内控执行情况。公司亦设有内控评价部门，定期对公司合规运营风险进行评估，该部门的工作结果还需经由公司审计委员会给予审查确认。上述举措都旨在将该风险监控在公司可以接受的范围内，确保与之配套的风险管理和内部控制体系的有效性。报告期内，公司未发现与合规运营相关的任何重大内部控制缺陷。

中国外运尤其注重公司内部廉洁文化建设。公司通过积极开展警示教育、监督检查专项治理、廉洁谈话，举办党规党纪知识竞答等活动，持续加强领导干部廉洁自律意识，营造风清气正的良好氛围。针对存在腐败风险因素的业务领域，公司还制定了严格的规章制度与审批流程，从“文化”到“制度”，双管齐下管控风险。报告期内，公司未发生腐败案件。

除了进行有效的合规风险管理、内部控制和建设依法公平、公正、公开的企业文化，中国外运还不断强化管理层合规管理意识，进一步有效保证公司谨遵各类法律法规及内部制度，在公司稳健运营的基础上，全面履行企业社会公民责任。

5.3 反贪污

本集团于2018年大力加强反腐倡廉建设，进一步完善监察体制。按照本集团2018年反腐倡廉工作会议部署，认真执行国有企业领导人员廉洁从业若干规定，结合企业内控建设，开展廉洁风险防控，不断建立健全规范和监督权力运行的制度体系，强化权力约束制衡，更加重视追责问责，通过追责问责倒逼责任落实。本集团结合企业廉洁文化建设，不断强化反腐倡廉教育。通过设立内网宣传专栏、订阅警示书籍、通报典型案例、参观反腐倡廉教育基地等丰富多样的方式教育广大员工合规经营、遵纪守法，在本集团范围内营造风清气正的良好经营环境。

2018年，本集团将反腐倡廉建设纳入KPI考核，明确主体责任和监督责任。在日常工作中，本集团通过设置意见箱、举报电话、举报邮箱，加强对管理层的监督，并坚持有案必查、有腐必惩。在本集团内倡导以“零容忍”态度惩治腐败，一体推进不敢腐、不能腐和不想腐。本集团遵守有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的国家 and 地方法律法规。报告期内，没有针对本集团或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件。随着业务的发展，本集团将进一步完善反腐倡廉建设，不断强化和加大监管力度，为本集团可持续发展提供有力保障。

6 社会责任管理

6.1 责任文化

企业履行社会责任既是顺应经济社会发展趋势的外在要求，也是提升企业可持续发展能力的内在需求。中国外运牢牢依托企业发展愿景和使命，履行社会责任管理体系，畅通利益相关方沟通，有的放矢，全面推进社会责任实践，力求实现回报股东、服务客户、关爱员工、携手伙伴、绿色发展、回馈社会的目标，为国家发展、社会和谐、环境友好贡献力量。

6.2 社会责任

中国外运积极履行社会责任是实现可持续发展的必然选择。本集团将履行社会责任工作与企业发展战略有效对接，推动社会责任融入企业生产经营各个方面，努力打造受人尊敬的国际化公司。2018年，本集团按照国资委、证监会、上交所和联交所等监管机构要求，进一步强化社会责任信息披露和管理，提升环境、社会 and 治理信息披露能力和水平。

6.3 利益相关方沟通

本集团持续与利益相关方接触并保持沟通，当中包括监管机构、股东、员工、客户、合作伙伴、媒体、社区和公众等，以了解他们的期望并处理他们关注的问题。本集团透过会议、访谈、内部讨论、调查及意见反馈计划等一系列渠道来收集持份者的意见。

利益相关方	期望和要求	沟通方式和渠道	公司回应
监管机构	经营安全 遵纪守法 合规运营	制定政策 信息报送 日常沟通 高层会晤	<ul style="list-style-type: none"> . 守法经营、依法纳税 . 严格遵守各类法律法规 . 仔细研读政策文件，积极配合监管机构 . 推广使用清洁能源，大力倡导节能技术改造
股东	盈利水平 现金分红 信息披露 公司治理	股东大会 公司公告 定期报告 反向路演	<ul style="list-style-type: none"> . 不断提升公司盈利能力 . 保持现金分红政策 . 加大公司信息披露力度 . 遵照政策法规和市场意见不断完善公司治理
员工	薪酬福利 健康安全 职业发展 教育培训	职工代表 员工沟通 劳动合同 生活关爱	<ul style="list-style-type: none"> . 完善薪酬绩效制度及员工保障体系 . 提供良好的工作条件和环境 . 提供长远的职业发展机会 . 丰富培训形式，提升培训质量
客户	优质服务 价格合理	服务保障 产品供应 合同签订 客户服务 公司网站	<ul style="list-style-type: none"> . 科学调控，保障服务稳定与安全 . 提供优质、个性化的产品及服务 . 建立便捷的销售网络
合作伙伴	公开招标 公平公正 诚实守信	合同协议 服务质量 合作开发 共同发展	<ul style="list-style-type: none"> . 公开公平公正招标流程 . 严格履行合同和协议
媒体	信息透明	发布报告 多渠道披露信息	<ul style="list-style-type: none"> . 定期披露社会责任信息和公众关心的重大事件
社区和公众	和谐社区 公益活动	合作共建 宣传活动 社区建设	<ul style="list-style-type: none"> . 共同参与和谐社区建设 . 积极开展公益慈善活动 . 带动运营地区经济发展

7 经济责任

7.1 业务稳健发展

2018年，本集团保持了稳定的发展态势，在各方面继续取得良好的业绩增长。2018年，本集团荣获了中国物流百强企业第一名、中国物流杰出企业奖、2018亚洲智慧创新物流之星(亚洲物流双年展)及改革开放四十年物流行业代表性企业等荣誉和奖项，综合竞争力和品牌影响力不断提升。2018年，本集团实现营业收入人民币773.12亿元，同比增长5.68%；实现净利润人民币31.99亿元，同比增长7.30%；实现归属于上市公司股东的净利润人民币27.04亿元，同比增长17.36%；每股盈利为人民币0.45元(2017年同期为人民币0.38元)。

2018年，本集团紧扣“十三五”规划主线，在各级员工的共同努力下，以“提质、转型、整合、创新、变革、赋能”为着力点，推动各项工作取得了积极进展，奠定了新的发展格局。

- 提质增效速赢久胜。通过开源、节流、压降、借智四个抓手开展质效提升工作，推动公司经营质量持续改善。
- 战略解码激发效能。一是以战略解码为抓手，确定并实施了货运代理业务扩展至全程供应链服务、专业物流升级为价值链优化服务、电子商务打造平台和生态圈、基于通道建设加强业务网络资源；二是以战略管控体系为抓手，有序推进战略落地，运营质量稳步提升，客户结构持续改善，战略效能不断显现；三是业务板块战略持续回顾并滚动调整，进一步明确了业务转型的定位和方向。
- 转型重构取得突破。业务板块进一步细化转型路径。一是代理业务产品化建设初见成效；二是专业物流提升价值链整合能力；三是数字化转型为电商业务发展助力，全面提速主营业务线上化；四是五大通道建设加速全网贯通。
- 整合实现关键突破。以打造集团物流业务统一运营平台为目标，2018年公司加快推进资源整合步伐，并取得了实质性进展。一是专业公司整合稳步推进；二是五大区域公司整合形成格局。
- 数字驱动智慧物流。强化创新驱动，聚焦数字化转型和智慧物流发展，推动公司由劳动密集型向科技密集型企业转变。一是创新机制日臻完善；二是数字化转型全面启动；三是A+H资本运作平台搭建完成；四是智慧物流成效显著。
- 强基建固深化赋能。全面推进基础管理升级：一是加快BMS系统上线工作；二是强化下属公司风控三道防线建设及内控体系建设。

7.2 股息政策

公司未来三年(2018年-2020年)的具体股东回报规划

本规划的制定符合相关法律法规和《公司章程》的规定，重视投资者的合理投资回报并兼顾公司的可持续发展，并保持利润分配政策的连续性和稳定性。

- (一) 利润分配形式：公司可以采取派发现金股利、派发股票股利或者两者相结合的方式进行利润分配，在有条件的情况下，公司可以进行中期利润分配；
- (二) 现金分红条件：除特殊情况外，公司在当年盈利且累计未分配利润为正的情况下，公司在足额提取法定公积金、任意公积金以后，采取现金方式分配股利。
- (三) 现金分红比例：公司应保持利润分配政策的连续性与稳定性，在符合现金分红的条件下，在任何三个连续年度内，公司以现金累计分配的利润不少于该三年实现的年均可分配利润30%，公司每年以现金方式分配的利润不少于当年实现的可供分配利润的10%；公司董事会应当综合考虑所处行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平以及是否有重大资金支出安排等因素，区分下列情形，并按照《公司章程》规定的程序，提出差异化的现金分红政策：
 - 1、公司发展阶段属成熟期且无重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到80%；
 - 2、公司发展阶段属成熟期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到40%；
 - 3、公司发展阶段属成长期且有重大资金支出安排的，进行利润分配时，现金分红在本次利润分配中所占比例最低应达到20%。

公司在实际分红时具体所处阶段，由公司董事会根据具体情形确定。公司发展阶段不易区分但有重大资金支出安排的，可以按照前项规定处理。

- (四) 公司发放股票股利的条件：

公司在经营情况良好，并且董事会认为公司股票价格与公司股本规模不匹配、发放股票股利有利于公司全体股东整体利益时，可以在满足上述现金分红的条件下，提出股票股利分配预案交由股东大会审议通过。

8 安全责任

员工是中国外运最有价值的财富。中国外运重视与员工的关系，持续完善职业健康与安全的体系和制度，为员工提供全面的防护措施，杜绝各类潜在的健康与安全风险。例如，本集团总部每年均为员工安排身体检查，并由专门的体检机构对影响员工健康的关键指标进行分析和报告。

2018年，中国外运根据国家安全法律法规及集团安全管理制度的相关要求，修订了《中国外运股份有限公司安全生产事故综合应急预案(2018版)》，形成了股份公司安全生产事故综合应急预案，各分、子公司综合预案、专项应急预案、现场处置方案和重点岗位应急处置卡的应急管理体系，制定并下发了《中国外运股份有限公司安全生产目标管理考核办法》、《中国外运股份有限公司道路运输单位安全生产标准规范》，进一步强化各级安全生产责任，完善安全生产管理体系。进一步加强安全管理人才的建设，成立第六届公司安全生产专家组，着重围绕消防安全、道路运输、危险化学品及现场作业等的安全管理进行研究，形成了《安全生产检查实务手册》。

8.1 检查情况：

坚持关口前移，重心下移，持续加大安全生产检查指导力度。2018年，由公司领导带队或安全监督管理部组织力量共对136家基层单位进行了检查督导，帮助基层“把好脉、开好方、服好药”；全面开展消防安全集中整治等专项行动，深入查找安全管理中的漏洞和短板，坚决纠正各类违章违规行为，重点排查整改隐患653项，并针对发现的重大隐患实施了挂牌督办，确保整改到位。

8.2 事故情况：

2018年10月28日，中外运久凌天津分公司大港仓库发生一起火灾事故，未造成人员伤亡。事故等级、原因和责任待定。

本集团于2018年内未发生有人员死亡的生产安全责任事故。因工伤损失工作日数为225天。

8.3 演练情况：

坚持贴近实战、注重实效的原则，有针对性地组织、开展了各类应急预案和现场处置方案的培训、演练，各级公司全年共组织演练2,000余次，58,000余人次参加了演练，普及了应急知识，有效提升了预案的科学性、实用性和可靠性，提高了突发事件处置能力。



8.4 培训情况：

以“安全生产月”、《安全生产法》宣传周和119消防宣传日等活动为契机，全面开展安全生产培训教育，推动各级深入落实安全生产主体责任。各级公司全年共组织定期、专题和任职资格等各类安全培训1,600余次，培训人次达30多万，强化了全员安全生产意识，提高了员工的专业知识和技能水平。



9 环境责任

公司不属于北京市环境保护局公布的《北京市重点排污单位名录(2018年)》中公示之重点排污单位。

9.1 排放物

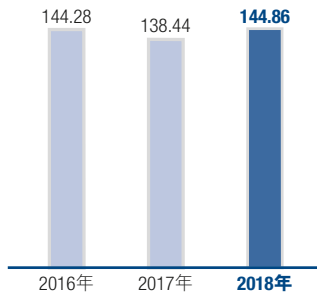
本集团经营活动的主要排放物为二氧化碳、二氧化硫，主要来自从事运输的车辆和船舶。本集团在追求经济效益的同时，将环境保护视为业务营运的一个重要组成部分。

作为物流服务供货商，本集团的业务性质并非从事工业生产，营运过程中并没有产生或向水、土地排放大量有害废弃物或无害废弃物，所以没有特别的有关有害废弃物、无害废弃物的数据统计，或制定特别的规章制度，但本集团根据国家相关法律法规以及本集团《安全生产管理规定》等有关规定，制定的《危险化学品露天储存管理指南》明确规定了不得任意抛弃危化品废弃物污染环境，应由专业的废弃物处理公司进行处置，并禁止在危化品储存区域内堆积可燃废弃物。对于无害废弃物(如：废纸、废塑料等)，本集团从源头开始避免废弃物的产生，例如：采用高效环保的打印及扫描设备，推广无纸化办公，减少纸张使用；鼓励纸张双面打印，减少纸张浪费。本集团一直有进行各种不同类型的回收工作，并对办公室产生的废弃物进行统一处理，例如：回收废弃纸张并由专门机构实现废纸的循环再造、统一回收废弃墨盒等。本集团明白，通过掌握量化数据，从而仔细分析业务营运对环境产生的影响，才能不断提升环保表现。

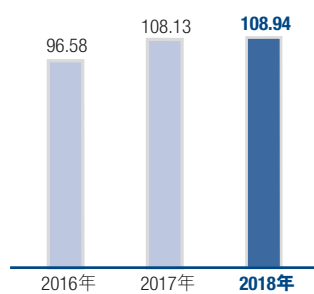
中国外运严格遵守与空气污染相关的如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》等相关法律法规。本集团制定了《中国外运股份有限公司节能减排管理办法》，按照能源消耗(简称“能耗”)和主要污染物排放的情况，本集团将旗下公司划分为重点、关注和一般共三类，并按照能耗和排放量每年进行调整，有针对性地进行监管，并将节能减排的责任分层和落实到各分公司、管理部门、班组，尽可能减少废气排放对环境造成的影响。

在污水处理方面，本集团对进行危险化学品(简称“危化品”)仓储的公司进行检查，要求公司设立污水储存池及具备污水处理能力；运输船舶方面，本集团制定相关要求，例如：船在锚地、港池禁止向舷外排放污水等；船舶在特殊区域以外的污水排放，遵照国际海事组织《73/78防污公约》附则I第15条。

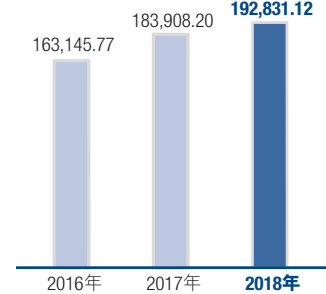
二氧化硫排放量(吨)



氮氧化物排放量(吨)



二氧化碳排放量(吨)



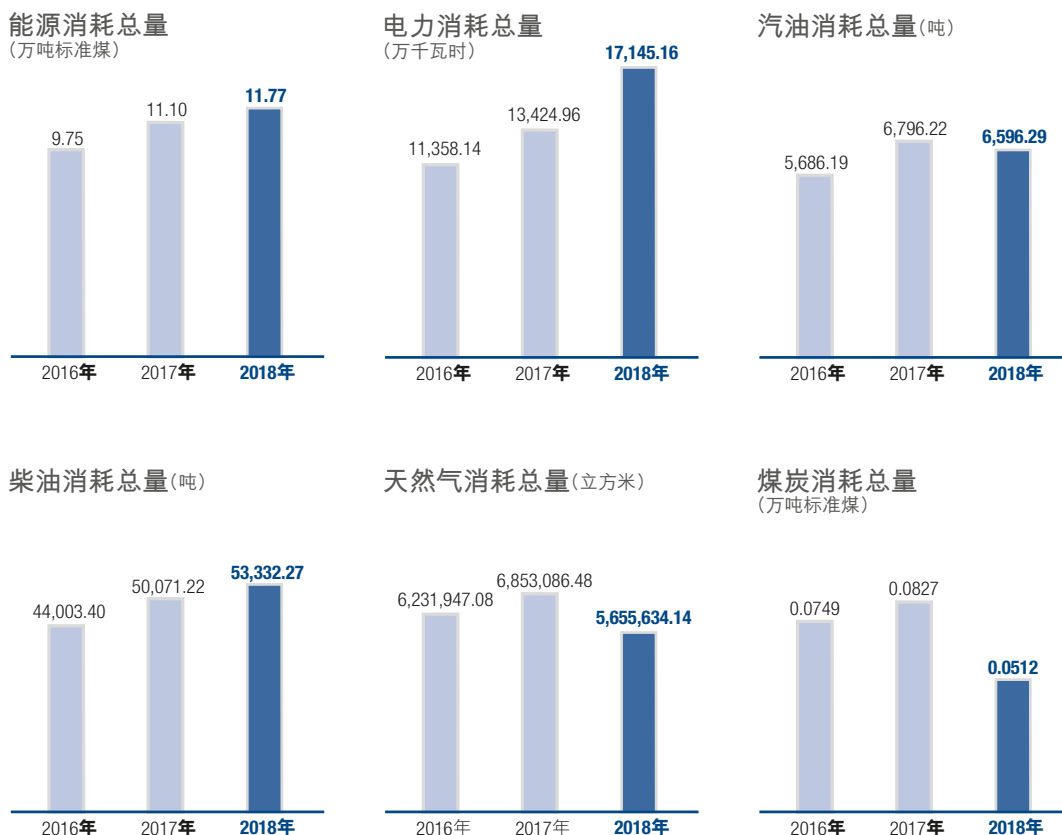
2018年，中国外运以转变经济增长方式，实现绿色发展为主题，紧紧围绕推进“十三五”规划落地和“提质增效”的工作方针，坚持发展与节能同步，采取多项措施从源头上减少能源不合理消费，淘汰落后产能，持续降低运营能耗，抑制高能耗产能的增长，推动传统耗能技术的升级改造，持续不断地开展节能减排工作。具体举措包括：

- 加强节能指标统计监测和管理，有针对性地采取节能降耗措施，确保完成年度节能减排目标。
- 淘汰落后产能，发挥技术创新作用，推动传统耗能技术的升级改造。
- 持续推动车辆燃油消耗、自有仓库管理环节的节能减排。优化自营车辆配置，加强调度管理和监控，提高仓库运作效率和现代化管理水平。
- 改进生产运营模式，积极探讨生产运营质量和生产运营效率，达到提质增效的目的。
- 鼓励节能减排业务创新，通过优选业务类型和运输线路，优化能源消费结构，发挥清洁能源优势充分利用清洁能源。
- 认真做好生态环境保护问题排查治理工作，加强资源循环利用，减少废弃物排放。

9 环境责任

9.2 资源使用

中国外运致力于提高能源利用效率。作为物流服务供货商，本集团营运过程中的能源消耗主要发生在道路运输领域。因此，在能源使用方面，本集团严格执行《道路运输车辆燃料消耗量监测和监督管理办法》的要求，对标《道路运输车辆燃料消耗量达标车型表》，以《绿色货运车辆标准》为指南，严格执行车况监控，加强维修和排放管理，控制购车选型标准，推广LNG车型。本集团优化自营车辆配置，加强车辆管理，统一调度、合理规划车辆行程，并借助GPS实现全方位监控，进一步提高车辆运营效率，降低车辆运营能耗。同时，以标准化管理方式，加强对仓库节约用电的日常管理工作；逐步投入高密度仓储，利用驶入式、穿梭式货架等，增加先进运作设备、物流技术的投入，提高仓储管理的现代化水平。此外，本集团注重通过设备更新换代、引进清洁能源的方式，如采用电力设备代替柴油、汽油设备，推进先进技术改造，加快淘汰落后产能，降低运营能耗。办公方面，本集团各级公司积极推进各项节能环保措施，严格控制办公场所空调调节温度，持续推进使用LED灯节能灯具；对公务用车实行统一管理，减少单独或重复派车。



注：1)部分子公司通过将燃煤锅炉更换成燃气锅炉；以及淘汰处置落后船舶等方式较大程度降低了煤炭消耗总量。2)由于化工品、危险品及冷链运输及仓储业务的拓展和服务要求提高，造成电力消耗总量有所增加。3)其它各项指标均有增减，相较于本集团营收增加幅度属于正常范围。

2018年，本集团进一步完善所属公司能源消耗及污染物排放监测体系，在总结前几年能耗数据统计的基础上，努力做到按时统计、监测到位；发现异常，及时跟踪、追查原因、责任到人、措施到位。鉴于本集团在业务过程中不会大量使用水资源或其他原材料，因此本集团尚无耗水量及产品包装材料的正式统计数据，在适用水源上亦未存在问题。

中国外运时刻关注并履行对环境的责任，关注绿色建筑理念，探索优化能源消费结构，开展太阳能清洁能源的开发利用。为推动清洁能源占能源消费总量的比重明显提高，本集团利用自身仓库屋顶资源优势，积极开展分布式太阳能光伏项目。

节能减排，有效使用资源，不仅需要完善的管理体系，相关政策的落实更有赖于员工的配合和支持。本公司大力推动视频会议、电话会议的使用，减少差旅次数，降低能源消耗。2018年度共计召开会议室视频会议525次，参会33,725人次，其中子公司参会29,879人次；桌面视频会议使用达15,200人次；电话会议使用达18,900人次。二是以集中打印代替原有分布式打印的模式，同时全面推广再生纸使用。三是为节约能源，开展午休时间熄灯一小时活动。

9.3 环境及天然资源

中国外运的业务性质对环境及天然资源(如：生物多样性等)并没有重大的影响。本集团会不断强化环境保护的工作，减低营运对环境可能产生的影响。本集团制定了环境因素识别与评价控制程序，确保重要环境因素能够得到必要的重视和有效控制，以减少对环境的不利影响。

根据我国环保法律、法规和有关政策的规定，公司在进行有关建设项目如物流中心建设项目时，针对该项目生产过程中可能的污染发生情况，治理措施是否可行，生产过程和产品是否符合清洁生产要求，以及最终排放的污染物对周围环境的影响等的评价，均按照法律规定向环保部门递交环境影响报告书。

10 员工责任

10.1 雇佣

中国外运始终坚持“以人为本”理念，保障员工权益和健康安全。本集团高度重视员工的人身安全和身心健康，致力于为员工创造安全、和谐的工作环境，不断完善职业健康与安全的体系。本集团重视与员工的关系，鼓励员工在本集团范围内合理流动，为员工提供学习及晋升机会。为满足本集团员工身心健康的需要，本集团组织了多项活动丰富职工的生活。

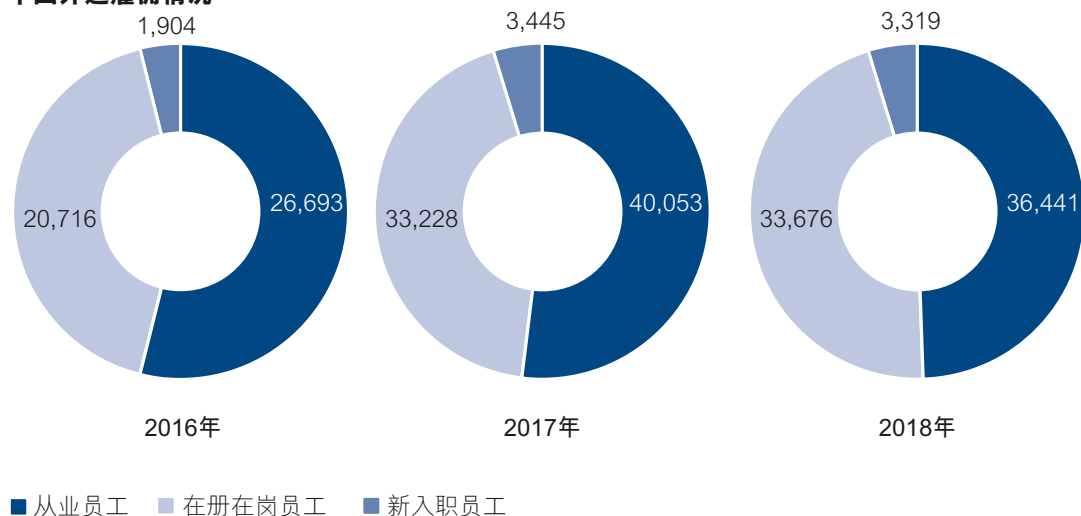
中国外运致力为员工创造良好的工作环境。本集团严格遵守国家《劳动法》、《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》等相关劳动人事法律、法规，遵循“公开公平、竞争择优”的原则，在薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及待遇及福利等方面制定了《中国外运股份有限公司总部招聘管理办法》、《中国外运股份有限公司劳动合同管理办法》、《中国外运股份有限公司工作时间、考勤、请休假管理办法》(2018年修订版)、《中国外运股份有限公司员工奖惩管理(暂行)指导意见》、《中国外运股份有限公司总部员工离职管理(暂行)办法》、《中国外运股份有限公司绩效管理(试行)办法》等多项制度，确保实现多元、平等用工，坚决反对用工歧视，杜绝使用童工。

于2018年12月31日，中国外运共有36,441名从业员工，其中33,676名在册在岗员工，新入职员工为3,319人。

附注：

1. 从业员工，包括合同制员工以及其他用工形式的员工，例如：劳务派遣工、非全日制员工等。
2. 在册在岗员工，指从业员工中的在岗合同制员工。

中国外运雇佣情况



员工人数(按年龄和职级划分)

职级	年龄					总计
	30及以下	31-40	41-50	51-60	60以上	
公司负责人	24	410	691	282	3	1,410
部门负责人	360	1,657	1,135	340	0	3,492
一般员工	11,661	10,566	4,860	1,676	11	28,774
总计	12,045	12,633	6,686	2,298	14	33,676

员工人数(按教育程度和职级划分)

职级	研究生以上	研究生	大学	大专	中专	高中	初中及以下	总计
公司负责人	6	182	743	403		73	3	1,410
部门负责人	5	196	1,559	1,107		485	140	3,492
一般员工	4	821	9,741	9,004		6,801	2,403	28,774
总计	15	1,199	12,043	10,514		7,359	2,546	33,676

员工人数(按性别和职级划分)

职级	男	女	总计
公司负责人	1,151	259	1,410
部门负责人	2,327	1,165	3,492
一般员工	18,043	10,731	28,774
总计	21,521	12,155	33,676

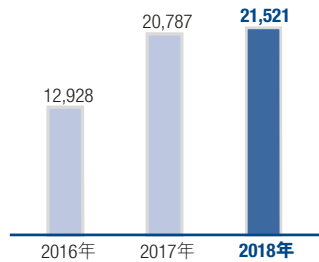
附注：

1. 以上员工统计数据截至2018年12月31日。
2. 统计范围：2018年本集团的在册在岗员工。
3. 公司负责人，指本公司总部及下属各公司的公司管理层人员；部门负责人，指总部及下属各公司的部门管理层人员；一般员工，指总部及下属各公司的普通员工。

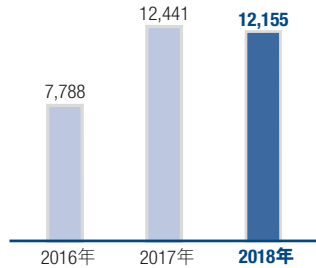
10 员工责任

中国外运全体员工性别构成情况

男性员工总数

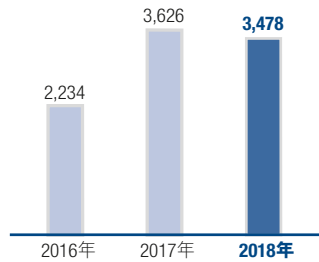


女性员工总数

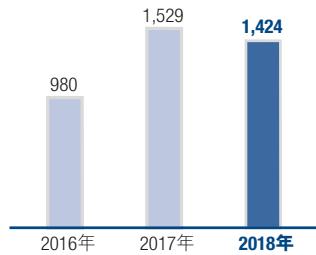


中国外运管理层性别构成情况

管理层男性总数



管理层女性总数



10.2 发展与培训

中国外运珍视每一位员工，相信员工将随着本集团业务扩展而不断成长，并为员工提供针对性、系统性和前瞻性的培训，发掘员工的潜能以配合本集团的可持续发展。本集团制定了《中国外运股份有限公司培训管理指导意见》、《中国外运股份有限公司总部培训管理细则》等制度，以便更好地指导和规范本集团员工发展及培训工作。

2018年，本集团线下培训总时数为1,523,002小时，完成了在线学习总课程数3,887门，总学习时长14,274小时。本集团培训内容主要包括：公司组织战略及企业文化培训、员工基本工作技能培训、员工业务知识培训、管理技能和领导力提升培训、新员工入职培训、员工自主学习等。随着本集团不断发展，为确保团队素质不断提升，我们将增加员工接受培训的机会，并不断检视和改进培训课程，使其配合业务营运和员工的需要。

按照职级划分的培训时数和百分比

职级	平均培训时数	平均培训百分比
公司负责人	12.8	113%
部门负责人	26.1	258%
一般员工	49.1	564%

附注：

1. 以上员工统计数据截至2018年12月31日。
2. 平均培训百分比的计算方式为：培训人次 / 员工人数。由于出现同一个员工参加多次培训的情况，所以普通员工的平均培训百分比超过100%并不代表所有员工均有参加培训。

10.3 劳工守则

中国外运严格执行国家和地方有关劳动人事的法律法规，通过规范严格的招聘流程和入职手续坚决杜绝使用童工和强制劳工等违法情形。为建立员工收入与职位及绩效挂钩的激励约束机制，本集团制定了分别适用于总部和旗下公司的一系列薪酬管理、绩效考核以及奖惩管理制度，符合国家及地方政策的同时，确保薪酬福利处于市场上有竞争力的合理水平。本集团总部更设有“总经理奖励基金”，根据本集团效益对有突出贡献的个人或团队作出特别的奖励，进一步鼓励员工积极创新。对于不同地区员工的薪酬福利，因应当地生活水平和营运状况等实际情况，同一个职级在不同地区的薪酬会有差异。本集团致力提供平等的机会，以使雇员能因其个人技能和能力而获雇佣、晋升及选派。本报告期内，本集团没有收到任何呈报个案。

中国外运尊重性别平等，对男女员工采用相同的薪酬水平及架构，并用相同方法厘定薪酬。本集团参与针对少数民族的专场招聘会，共聘有少数民族员工465人，与2017年相比基本持平。本集团也根据实际需要聘用残疾人，如未能达到国家规定的残疾人就业比例，本集团会按规定缴纳残疾人就业保障金。

11 合作共赢

11.1 供应链管理

在长期的运营实践中，本集团不断加深对行业的了解，为客户量身定制最优的供应链解决方案。针对供应链管理，本集团制定了《中国外运股份有限公司海外网络管理办法》、《采购控制程序》等政策，并编制了《合格供方名录》。

为深化本集团的供应商集约化管理，完善和优化供应商管理体系，规范采购行为，防范供应风险，促进供应商诚信经营和公平竞争，提高市场竞争力和运营效率，本集团于2018年出台了《供应商管理办法(试行)》，明确供应商分类目录及准入标准，建立供应商评价与分级管理，规范供应商诚信行为，初步搭建股份公司供应商管理体系。同时，为加强供应商管理，本集团使用客户供应商数据管理平台，对所有供应商全面记录。2018年本集团合格供货商有12,368家，其中11,982家来自中国内地，其他合格供货商多来自亚洲、欧洲及美洲地区。本集团每年均对长期合作(即超过2年)的供应商进行至少一次审评，对于不能达到要求的供货商，本集团按流程决定是否取消其合格供货商的资格。

供应商管理遵循“集中管理、分层实施、信息共享”及“公开、公平、公正”的原则，对供应商的选择、使用、评价、培育、退出进行全生命周期管理。

启动供应商管理信息系统上线实施工作，分步骤推进供应商分类管理工作，为下一步信息共享、履约评价、数据分析以及制定集采策略提供重要的数据支持。

本集团于2018年出台了《中国外运股份有限公司采购管理实施细则(试行)》及规范性文件，进一步优化采购制度环境，全面提高采购制度的适用性、针对性和可操作性，满足综合物流行业高频次、强时效、多样化的采购需求。

本集团实行集中采购和自行采购相结合的采购机制，努力扩大集中采购范围，集中不同时间、地域的采购需求，提高采购效率，节约采购成本。

本集团拥有完善的质量、环境、安全和健康综合管理体系，通过了国际知名认证机构认证的ISO9001:2015、ISO14001:2015、OHSAS18001:2007。本集团系统内已取得60余张认证证书，共培训专业体系管理人员1,500余人，注册内审员800余人。本集团在整个网络内实施标准的作业流程和安全运营管理规定，对物流的各个环节制定了详细、可行的应急预案，确保货物安全及高效运转。

11.2 广告标签

本集团暂无关于广告或标签的综合规章制度。为维护本集团视觉形象的规范统一，提升本集团品牌知名度和美誉度，本集团的广告、标签政策将参照控股股东中国外运长航制定的《中国外运长航集团企业视觉形象管理办法》执行。

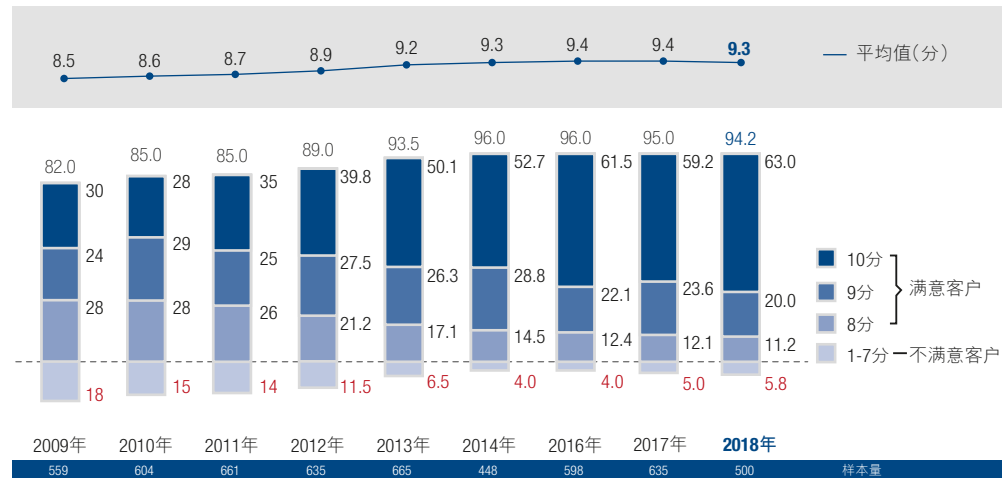
11.3 客户

中国外运严格执行服务合同，注重提升服务质量，提高客户满意度。本集团建立考察机制，对业务营运的客户满意度进行不定期评估，调查并分析不足之处，对签约情况、物流配送情况、仓储服务质量等进行监控，制定预防措施并监督实施。

中国外运过去几年不定期委托独立调查机构进行客户满意度调查。调查范围覆盖本集团旗下省市子公司，专业子公司的客户(中国外运(香港)物流有限公司及中国船务代理有限公司的客户除外)。2018年期间，公司加快主营业务创新重构，积极推进业务板块的转型升级，对客户满意度指标体系进行了适当调整。

为了更好地为客户服务，持续改进服务质量，提高客户满意度及忠诚度，本公司开展了2018年度客户满意度调查。本次调查范围包括本公司下属区域公司、省市子公司、专业子公司及总部经营单位，主要分布于中国的华北、华中、华南、东北、西北和西南等地区，总样本量为500份，本集团将继续秉承服务创造价值理念，提升客户体验和满意度。以下为本集团在2019年内进行的2018年客户满意度调查结果。

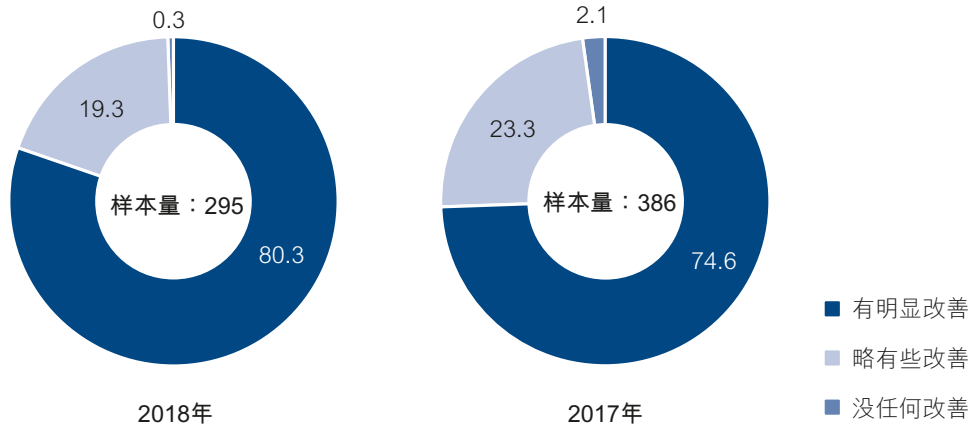
客户对中国外运总体满意度历年比较(1-10分评分)(%)



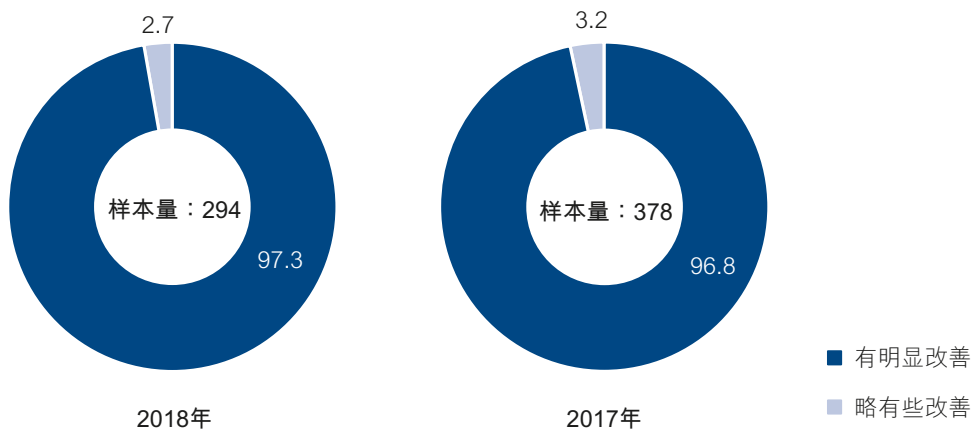
11 合作共赢

客户的意见是推动企业可持续发展的关键。2018年，80.3%的客户表示中国外运有做出明显改善，高于2017年的74.6%；而97.3%的客户表示中国外运有将改善的行动反馈给客户，与2017年的96.8%相比略有上涨。

中国外运改善情况(%)



是否将改善行动反馈给客户(%)



附注：

1. 80.3%的客户表示中国外运针对建议 抱怨有明显改善行动，高于2017年的74.6%。

2. 97.3%的客户表示问题改善后，将行动反馈给客户，与2017年的96.8%相比有所上升。

12 社区责任

本集团关注企业文化建设，加大对企业文化的宣传力度。通过橱窗专栏、电子显示屏、文化横幅、文化墙报、文化视频、文化彩信、微信、微博平台、电子周刊等宣传媒体，以及透过志愿者活动、征文活动等形式多样、丰富多彩的方式加强对企业文化理念对外对内的宣传力度。

中国外运高度重视员工的身心健康。公司组织在职职工及离退休干部开展健康体检。本集团十分关心和重视患病、生活困难的员工生活，对患病、困难的员工进行走访慰问和帮扶，发放困难补助，帮助解决实际困难。

本集团注重企业的民主建设，让广大职工群众作为“主人翁”的知情权、参与权、表达权、监督权的渠道，本年度召开两次职工代表大会，充分发挥工会组织的健康和谐建设中的作用，实现真正的民主。

为使员工拥有强健体魄，满足员工健康的需要，公司坚持组织羽毛球、桌球、篮球及乒乓球等运动项目，以及开办太极班、瑜伽班、游泳及舞蹈等健身活动，丰富职工的健康文化生活，促进了公司企业文化建设。中国外运在2018年度组织的员工和公益活动情况如下：

中国外运2018年度开展的员工关爱及公益活动

2018年	活动名称	本集团参与人数	受益者
2月	新春游园会活动	300人	员工
3月	三八妇女节组织总部女职工举办多肉植物知识讲座	60人	员工
5月	以“活力外运”为主题的绿色健步走活动	60人	员工
5月	为弘扬五四精神，激发青年活力，展示青年风采，开展了桌球比赛	50人	员工
6月	“大家与小家、大手牵小手、感恩的心”为主题的“六一儿童节”活动	100人	员工及家属
8月	为庆祝招商局集团创立146周年，举办“工程能源”杯篮球比赛	80人	员工
10月	以“立足长远、把握当下，打造世界一流智慧物流平台企业”为主题，组织开展健步走庆祝活动	100人	员工
10月	重阳期间开展赴敬老院看望孤寡老人的公益活动	20人	敬老院老人
12月	组织协办“初·遇见”大型联谊活动	21人	员工

12 社区责任

企业在自身发展的同时，扶持带动地方经济社会发展，实现企业与地方的和谐共赢发展。继续支持社会公益事业，助力帮贫扶贫，积极主动承担社会责任和公益活动。



➤ 六一活动



➤ 新春活动



➤ 健步走1



➤ 健步走2



➤ 敬老公益活动1



➤ 敬老公益活动2

13 展望2019

我们始终在高度不确定性的变革时代中求生存、谋发展。2019年是本集团推动“十三五”规划全面落地的攻坚之年。在这关键的时点上，需要始终把握好形势和认知。

本集团将围绕“十三五”规划主线，以“提质与优化、转型与推广、整合与增效、创新与引领、变革与转化、管理与赋能”为着力点，将“打造世界一流智慧物流平台企业”进程推向一个新格局。

提质与优化：成立质效提升办公室，在确保质效提升达标的基础上，切实提升可持续发展能力，提高直客占比，增加直客收入；通过精益运营降本，全面加强供应商管理、物流资源共享、共享中心建设、应收账款和现金流管理及对标提升工作；加强国内业务与海外业务协同发展，提升海外增长点；加强线上业务与线下业务的协同发展，提升线上增长点；加强内生式增长与外延式增长协同发展。

转型与推广：一是代理及相关业务向全程供应链升级，形成产品研发能力。二是专业物流板块向价值链整合升级，形成B2B2C解决方案能力。三是电商业务向平台化和生态圈升级，打造电商业务实体化经营平台；以集装箱O2O项目全国化为切入点，打造线上线下一体化的供应链物流生态圈；以跨境电商专业子公司为主体，打造统一的以新零售电商平台型客户和贸易型大卖家为核心的消费互联跨界生态圈；以冶金行业和石化行业为切入点，共创供应链服务新产品，打造产业互联跨界生态圈。四是五大通道加快实现互联互通，在继续强化五大通道运营能力的基础上，将加快推动通道间互联互通，形成陆路与水运信道以及海外信道之间连通的多式联运体系。

13 展望2019

- **整合与增效**：将资源整合效能推向系统化、深层化，一是完善区域一体化整合和专业物流整合，二是提升条块协同的整合能力，为战略实施提供助力。
- **创新与引领**：全面推进数字化转型，制定数字化转型发展规划和行动路线图，打造核心数据、核心算法、核心平台、核心专利、核心团队等五个核心优势；推进智慧物流技术在全场景下应用，重点推进视觉识别、语音识别、机器人、自动化等技术应用与推广，完成智能客服在华南区域的验证和落地，完成冷链集装箱智能监控和机器人研发，完成华为自动化仓库、合同物流示范自动化仓库的方案设计和实施，在智能化技术、区块链技术、云计算 云平台技术、大数据技术、物联网技术等领域纵深推进；推进自动化设备、新技术以及新系统在智慧物流全链条模式下的落地。
- **安全与责任**：牢固树立红线意识和底线思维，牢固树立安全发展理念，严格安全生产责任落实；强化业务操作现场管理，坚决杜绝事故发生，确保安全生产形势持续稳定。
- **环境与保护**：进一步加强环保工作，贯彻落实绿色发展理念，抓好环保设施建设、运行和维护，保证达标排放，努力建设资源节约型的企业。
- **员工与保障**：建立和谐劳动关系，维护保障员工权益，改善员工生活质量和工作环境。关注企业内部民生，保证工资按时发放，按规定缴纳保险费用，开展送温暖和帮扶活动。努力创造条件，为员工提供高质量的培训服务，完善培训体系，着力推进全员职业发展。

14 《环境、社会及管治报告》指标索引

本报告采用联交所指引中的重要指标，为读者提供一个关于中国外运在可持续发展方面表现的总览。

A 环境	ESG关键绩效指标
A1 排放物 二氧化硫排放量=144.86吨(与2017年同比上升4.61%) 氮氧化物排放量=108.94吨(与2017年同比上升0.75%) 温室气体总排放量=192,831.12吨二氧化碳当量 温室气体总排放量与2017年同比上升4.86%，主要由于公司业务量和收入上升所致。 本集团目前没有有害废弃物和无害废弃物总量的正式统计。	A1.1 A1.2 A1.5 A1.3 A1.4 A1.6
A2 资源使用 能源消耗总量=11.77万吨标准煤(与2017年同比上升6.01%) - 电力消耗总量=17,145.16万千瓦时(与2017年同比增加27.71%) - 汽油消耗总量=6,596.29吨(与2017年同比下降2.94%) - 柴油消耗总量=53,332.27吨(与2017年同比上升6.51%) - 天然气消耗总量=5,655,634.14立方米(与2017年同比下降17.51%) - 煤炭消耗总量=0.0512(万吨标准煤)(与2017年同比下降38.09%) 本集团目前没有耗水量的正式统计。 本集团没有涉及大量过度包装的产品或服务。	A2.1 A2.3 A2.2 A2.4 A2.5
A3 环境及天然资源 本集团的业务性质对环境及天然资源(如：生物多样性)并没有重大影响，但本集团会不断强化环境保护的工作，减低营运对环境可能产生的影响。本集团在进行有关建设项目时，会根据中国有关法律法规，向环保部门递交环境影响报告书。	A3.1

14

《环境、社会及管治报告》指标索引

B 社会	ESG关键 绩效指标
<p>B1 雇佣</p> <p>从业员工总数 = 36,441</p> <p>在册在岗员工总数 = 33,676</p> <p>—按职级划分：公司负责人 部门负责人 一般员工=1,410/3,492/28,774</p> <p>—按年龄组别划分：</p> <p>30岁及以下 31-40岁 41-50岁 51-60岁 60岁以上=12,045/12,633/6,686/2,298/14</p> <p>—按性别划分：男 女=21,521/12,155</p> <p>—按教育程度划分：研究生以上 研究生 大学 大专 中专或高中 初中及以下</p> <p>=15/1,199/12,043/10,514/7,359/2,546</p> <p>— 2018年新入职员工总数 = 3,319</p> <p>—雇员流失比率=12.43%</p>	<p>B1.1</p> <p>B1.2</p>
<p>B2 健康与安全</p> <p>死亡人数与比例：未发生有人员死亡的生产安全责任事故。因工伤损失工作日数：225天。</p> <p>本集团坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的指导方针，不断完善职业健康与安全的体系和制度，尽可能为员工提供全面的防护措施，杜绝各类潜在的健康与安全风险。</p>	<p>B2.1, B2.2</p> <p>B2.3</p>
<p>B3 发展及培训</p> <p>按职级划分的培训时数和百分比：</p> <p>公司负责人 = 12.8小时(113%)</p> <p>部门负责人 = 26.1小时(258%)</p> <p>一般员工 = 49.1小时(564%)</p>	<p>B3.1, B3.2</p>
<p>B4 劳工准则</p> <p>本集团严格遵守国家法律法规，所有业务均不会雇用童工或强制劳动。</p> <p>报告期内，本集团没有收到任何呈报个案。</p>	<p>B4.1, B4.2</p>
<p>B5 供应链管理</p> <p>全球合格供货商总数 = 12,368</p> <p>中国合格内地供货商总数=11,982</p> <p>本集团每年均对长期合作(即超过2年)的供货商进行至少一次审评，对于不能达到要求的供货商，本集团按流程决定是否取消其合格供货商的资格。</p>	<p>B5.1</p> <p>B5.2</p>

B 社会	ESG关键 绩效指标
B6 产品责任	
本集团并无发现产品及服务不符合有关健康与安全法例的个案。	B6.1
根据2018年客户满意度调查：	B6.2
客户对本集团满意度评分=9.3(10分为满分)	
客户认为本集团针对建议或抱怨有做出明显改善的比例=80.3%，高于2017年。	
本集团致力遵守国家关于保护知识产权的政策和法律法规。报告期内，本集团总部没有收到与维护及保障知识产权有关的呈报个案。	B6.3
本集团建立考察机制，对业务营运的客户满意度进行不定期评估，调查并分析不足之处，对签约情况、物流配送情况、仓储服务质量等进行监控，制定预防措施并监督实施。	B6.4
报告期内，本集团总部没有收到因泄露客户资料而引致的投诉。	B6.5
B7 反贪污	
报告期内，没有针对本集团或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件。	B7.1
随着业务的发展，本集团将进一步完善反贪污的制度体系，不断强化和加大监管力度，为本集团可持续发展提供有力保障。	B7.2
B8 社区投资	
本集团目前没有特别界定专注贡献的范畴。本集团的营运不太可能对当地社区造成直接影响，我们仍十分关注营运所在社区的发展及需求，并提供适当的支持。	B8.1, B8.2



中国外运股份有限公司
SINOTRANS LIMITED

www.sinotrans.com