



# 招商局

CHINA MERCHANTS GROUP

創辦於1872年



## 2014 招商局集团 社会责任报告

Social Responsibility Report 2014

### 封面故事

2014年,招商局响应国家“一带一路”战略,依靠中国与有关国家既有的双多边机制,借助既有的、行之有效的区域合作平台,推动沿线各国实现经济战略相互对接、优势互补。

# 目录

## CONTENTS

### 董事长致辞

---



关于我们



经济业绩指标  
与专题报告



环境绩效指标  
与专题报告



服务绩效指标  
与专题报告



员工关系绩效指标  
与专题报告



社会绩效指标  
与专题报告



企业文化建设  
专题报告



慈善与公益  
专题报告



世界公民  
专题报告

### 附录

---

数字 2014 年度获奖一览 展望 2015 指标索引 报告说明 意见反馈

## 董事长致辞

2014年，是中国经济下行压力继续加大的一年。面对复杂多变的经济形势和市场环境，集团各级管理人员和广大员工，认真贯彻落实年初各项工作部署，坚持“规模、质量、效益”均衡发展的理念，努力开拓市场，深入提质增效，严格管控风险，积极探索创新，不断提升企业的核心竞争力，总体上保持了各项业务的较快增长。

在全球贸易增速放缓、同业竞争加剧的复杂环境下，集团主动应对挑战，加强对业务的优化布局和管理，集团所有经营指标均超额完成年度预算，圆满完成了“保增长”任务，营业收入、利润总额、母公司净利润等均创历史新高。多家下属公司既完成了年初盈利目标，又实现了不同程度的增长。特别是集团金融业务实现净利润124.75亿元，增长16.1%，完成预算103.18%。

在国家倡导的“一带一路”战略下，集团以践行者和先行者之姿，积极拓展国际化业务，取得丰硕成果。在航运业上，招商轮船实现了油轮项目的成功重组，新成立的中国能源运输公司将拥有43艘VLCC，规模世界领先，并进一步优化船队结构，与中石化就能源运输建立了长期运价保障机制，与淡水河谷签订了战略合作协议，LNG船队落实了亚马尔6艘船订单，干散货和LNG船队发展取得新突破。在港口业上，国际化战略继续稳步推进。斯里兰卡项目全面竣工投产，洛美项目已完成四分之三的集装箱泊位建设，成功投得澳洲纽卡斯尔港口项目，其他几个重大并购项目正在策划推进中，海外港口综合性开发项目亦有新的推动。集团围绕国家“一带一路”战略取得的明显成效，得到了习近平主席的充分肯定。

特别值得一提的是，去年12月底，在党中央和国务院的关心支持下，蛇口工业区9.4平方公里、深圳西部港区3.8平方公里，合计13.2平方公里纳入了广东自贸区，这为集团各产业都带来了历史性的发展机遇。招商局又一次站在时代潮头。



作为一家有着140余年历史的企业，招商局拥有悠久的历史基因。“以商业成功推动时代进步”是我们的经营理念。践行企业社会责任，让人们得以公平地享有时代进步的成果，是我们在企业利润之上的追求。2014年，在履行企业社会责任方面，我们同样成果累累。在扶贫与社会公益方面，威宁、蕲春定点扶贫工作继续有序推进；我们还积极参与云南鲁甸、景谷地震抗震救灾活动，慈善基金会创新公益捐助，推出的“灾急送”救灾应急公益平台被国资委文明委表彰为“优秀志愿服务项目”；集团还积极参与香港社会事务，为香港的繁荣稳定发挥了驻港大型央企应有的作用。在节能环保方面，我们通过加强技术改造，提升日常管理，强化管理体系建设，来发展绿色航运，建设绿色港口，和实现绿色修造船舶工业。招商地产作为国内绿色领军企业，目前已是国内获得绿色建筑认证项目比例最高的房地产企业。2014年，招商地产全公司共有12个新建项目获得了国家绿色建筑标识认证。在履行国际社会责任方面，我们的态度是做负责任的投资，在境外开展了一系列形式丰富多样的慈善公益活动，在斯里兰卡，我们积极响应号召，赞助“爱的回馈——中斯友好光明行”活动，在民间引起强烈反响，取得了良好的社会效果。此外，本年度集团在风险管理、反腐倡廉、安全生产、和谐劳动关系方面均有扎实的推进。

企业社会责任已是衡量现代企业的一个重要标准，招商局集团力图将这一责任贯穿于自身业务发展和运营中，并相信履行社会责任最终能够实现多赢和可持续发展，并为企业赢得社会尊敬和基业长青。在新的形势下，外部环境的变化对中资企业未来的社会责任实践提出了更高的要求和挑战。我们期待本报告能够呈现我们目前的努力，并真诚欢迎社会各界提出宝贵的意见和建议。



董事长

2015年7月



# 关于我们

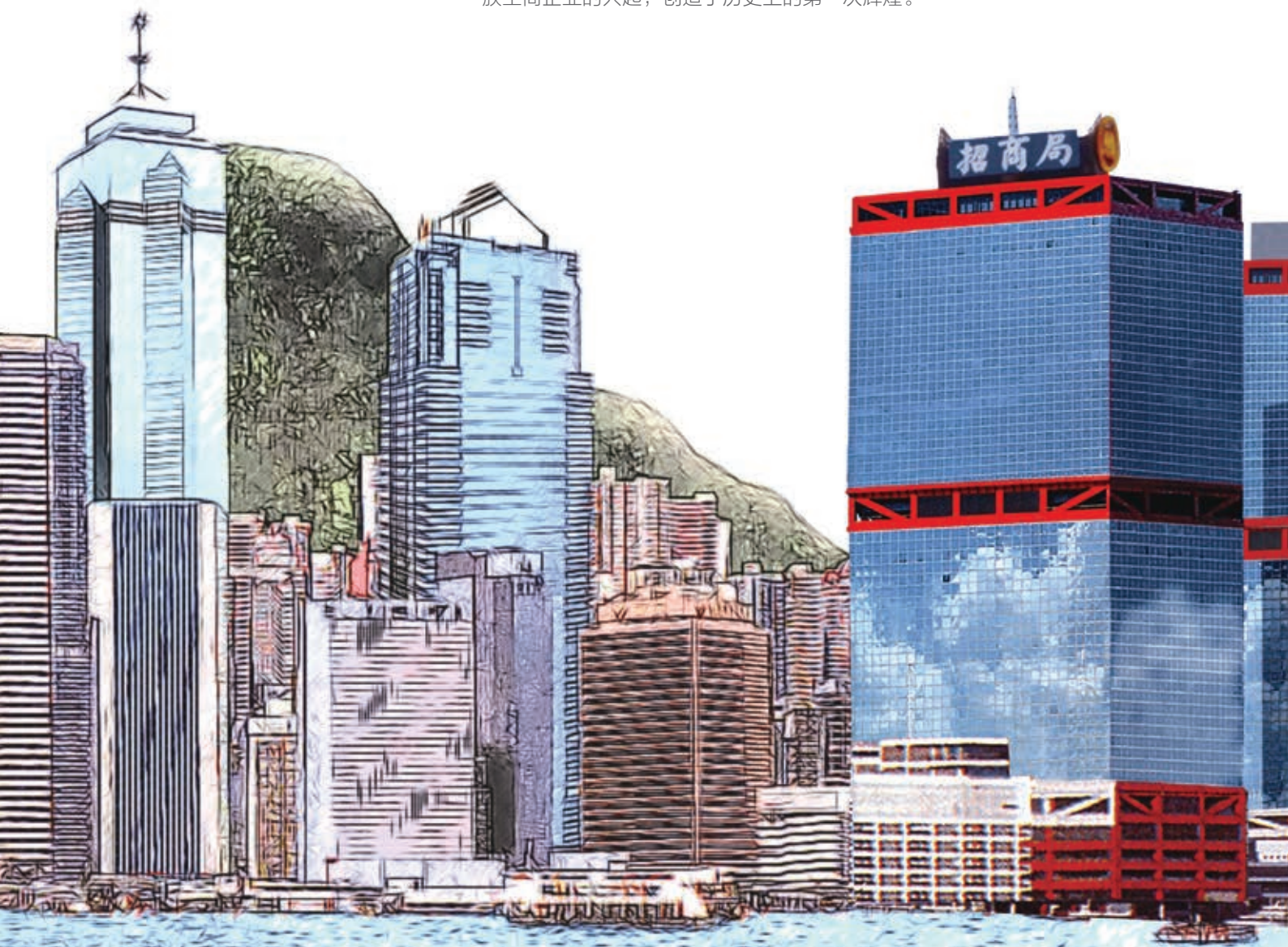
## ABOUT US

### 1. 企业概况

#### 历史

招商局创立于1872年，是晚清洋务运动创立的第一家民用企业，是中国第一家公司，也是中国第一家民族工商企业。招商局在中国近现代经济史和社会发展史上具有重要地位，在中国社会的各个历史发展关头都发挥了独特的作用。

招商局的创立，是中华民族寻求出路、追求富强的产物。创立之初，招商局即迅速组建了中国第一支商船队，开辟了中国近代第一条近海、远洋商业航线等，创办了中国的第一家保险公司、第一家银行、第一家现代采矿企业，修建了中国第一条铁路等，开创了中国近代民族航运业，并带动了中国近代一批民族工商企业的兴起，创造了历史上的第一次辉煌。



改革开放之初，招商局开风气之先，创办了中国第一家对外开放的工业区——蛇口工业区，第一家企业股份制银行——招商银行等，为中国改革开放事业探索提供了许多有益经验，也创造了自身历史上的第二次辉煌。

进入21世纪以来，招商局又紧紧抓住中华民族伟大复兴的难得历史机遇，在努力创造着第三次辉煌。

## 资产

截至2014年底，集团总资产6,241.58亿元(人民币，下同)，比上年增加1,708.76亿元；集团净资产2,614.77亿元，比上年增加520.24亿元；管理总资产5.35万亿元，比上年增加约9,300亿元。

## 经营领域

目前，招商局集团总部设于香港，业务主要集中于交通运输及相关基础设施建设、经营与服务(港口、公路、能源运输及物流、修船及海洋工程)、金融投资与管理(银行、证券、基金及基金管理、保险及保险经纪)、房地产开发与经营(土地经营、房地产开发、租赁物业)等三大核心产业。

**6,241.58** 亿元

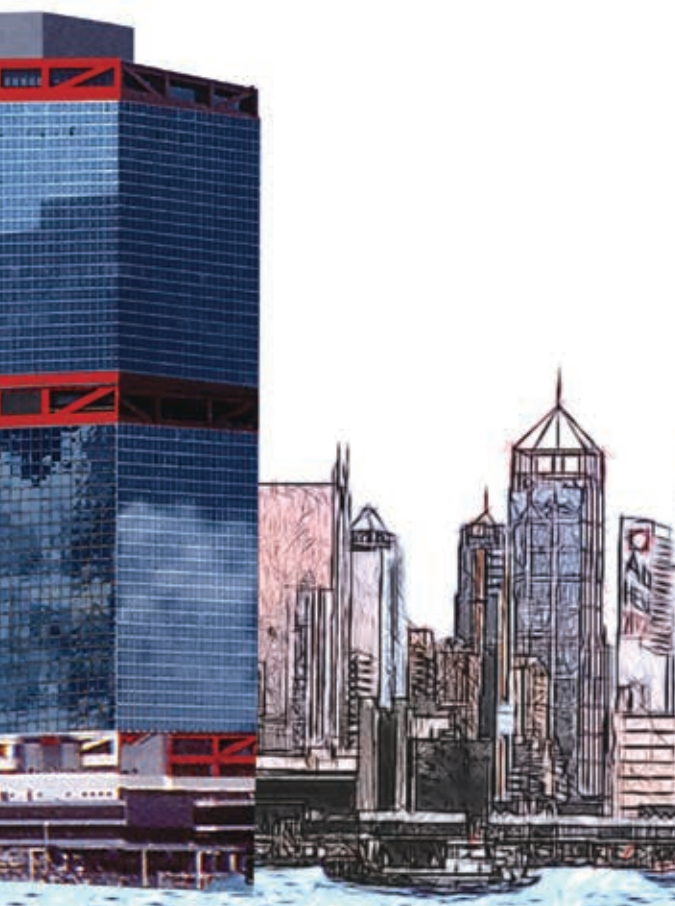
集团总资产 6,241.58 亿元(人民币，下同)，比上年增加 1,708.76 亿元。

**2,614.77** 亿元

集团净资产 2,614.77 亿元，比上年增加 520.24 亿元。

**5.35** 万亿元

管理总资产 5.35 万亿元，比上年增加约 9,300 亿元。



## 2. 公司治理架构

### 经营管理人员



李建红  
招商局集团董事长

---





李晓鹏  
招商局集团总经理



苏新刚  
副总经理



孙承铭  
副总经理



余利明  
副总经理



胡建华  
副总经理



石巍  
董事



付刚峰  
财务总监



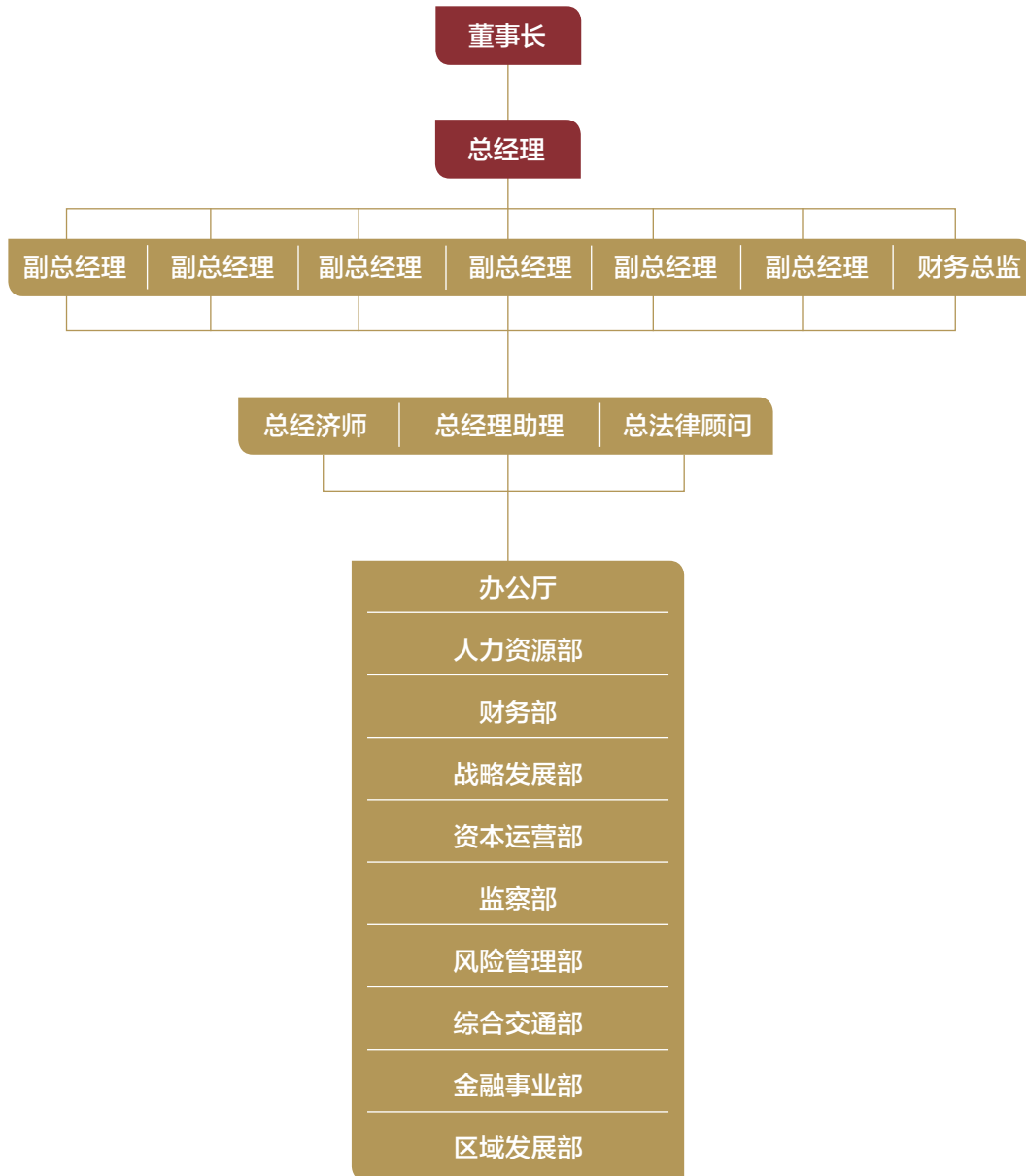
王宏  
副总经理



邓仁杰  
副总经理



## 集团总部架构



## 主要下属企业

### 【各一级公司】

	公司名称及简称	主营业务	公司地址
香港	招商局国际有限公司 (招商国际)	港口及港口相关业务	香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦38楼
	招商局金融集团有限公司 (招商金融)	银行、证券、保险及保险经纪、基金及基金管理金融业务的投资、管理与经营	香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦27楼
	招商局能源运输有限公司 (招商轮船)	油轮运输、散货运输及LNG运输	上海市浦东新区外高桥保税区基隆路6号10层
	招商局工业集团有限公司 (招商工业)	修船、海洋平台修理、海洋工程及特种船建造	香港新界青衣岛西草湾路1-7号
	香港海通有限公司 (海通公司)	海事贸易、烟酒贸易、亚洲食品贸易、招投标业务	香港干诺道中168-200号信德中心招商局大厦27楼
内地	招商局蛇口工业区有限公司 (招商局蛇口)	土地经营、房地产业、现代物流业、园区服务业、高科技产业	深圳市南山区蛇口太子路1号新时代广场28-29楼
	招商局华建公路投资有限公司 (招商公路)	公路、桥梁、隧道投资与管理	北京市朝阳区建国路118号招商局大厦31楼
	招商局物流集团有限公司 (招商物流)	第三方物流	深圳市南山区前海平方园区招商物流示范基地
	招商局漳州开发区有限公司(招商局漳州)	土地经营及房地产、港口物流、临港工业	福建省招商局漳州开发区
	招商局重庆交通科研设计院有限公司 (招商交科院)	公路与城市市政道路、桥梁、隧道领域科研、勘察设计、产品制造与施工, 客车与摩托车试验与检测	重庆市南岸区学府大道33号
	招商局地产控股股份有限公司 (招商地产)	房地产开发销售、租赁经营、物业管理	深圳市南山区蛇口兴华路6号南海意库
	招商局资本投资有限责任公司(招商资本)	股权投资、投资兴办实业、投资咨询、企业管理咨询	深圳市福田区深圳大道西农园路西东海国际中心B-2001

### 【招商局集团为主要股东的重要公司】

公司名称及简称	母公司	占股%	备注
招商银行股份有限公司(招商银行)	集团轮船	20.00	第一大股东
招商局置地有限公司(招商置地)	招商地产	74.35	
上海国际港务(集团)股份有限公司(上港集团)	招商国际	24.49	第二大股东
中国国际海运集装箱(集团)股份有限公司(中集集团)	招商国际	25.54	第一大股东
深圳赤湾港航股份有限公司(深赤湾)	招商国际	33.58	第一大股东
招商证券股份有限公司(招商证券)	招商金融	50.86	
招商局中国基金有限公司	招商金融	27.59	第一大股东
招商局亚太有限公司(招商局亚太)	招商公路	82.44	
华北高速公路有限公司(华北高速)	招商公路	26.82	第一大股东
招商路凯控股有限公司(招商路凯)	招商局香港	100	



### 决策管理

集团办公会是研究决定集团经营管理中的重大事项和通报重要情况以及集团行使决策、管理权的重要工作形式。集团下设战略指导委员会、战略发展委员会、投资审核委员会、薪酬管理委员会、安全生产管理委员会、水上运输安全生产指导委员会、合规管理委员会、企业文化建设指导委员会等专项工作委员会作为集团核心治理架构，为集团办公会准备决策意见，或根据集团办公会的决定推动、检查、指导某项重点工作。

### 3. 责任管理

集团坚持和贯彻落实社会责任的普遍原则和实践要求，从本企业实际出发，将企业历史传统同时代潮流相结合、与业务发展相融合，力图让社会责任成为企业经营发展的重要组成部分。



## 1、我们的理念

坚持规模、质量和效益均衡发展的经营理念，实现国有资产的保值和增值以及企业的可持续发展。同时，协调与利益相关方的利益和关系，积极维护企业营运相关的社会和自然环境，持续关注并回应社会需求，实现经济、社会和环境的综合效益最大化，促进社会和谐。

## 2、管理体系

集团通过集团办公会议、战略指导委员会、战略发展委员会、投资审核委员会、合规管理委员会、薪酬管理委员会、安全生产管理委员会、水上运输安全生产指导委员会、应急工作领导小组、企业文化建设指导委员会、慈善基金会等一系列职能部门，组建履行社会责任的管理体系，并设立专门岗位，负责社会责任的统筹、协调、评价、检查和日常管理工作。同时，《招商局集团关于建设和谐企业的指导意见》《招商局集团履行企业社会责任行动纲领》和《招商局集团新时期企业文化建设指导意见》共同构成集团履行企业社会责任的管理文化体系。



## 3、责任文化

招商局的责任文化源于百余年实践积淀而成，既有着深厚的历史结晶，又有着鲜明的时代特色，它是贯穿于招商局百年发展史的纽带、动力和血脉。



## 4、社会责任培训

集团委派社会责任工作主管人员和慈善基金会管理人员参加了国资委组织的考察培训和专业知识培训，组织有关人员学习研究《2013年中央企业社会责任报告专题分析》。此外，集团通过举办活动、招商局集团网站和《招商局》杂志报道、印发《2013年招商局集团宣传指引》和《2013年招商局集团公司日宣传指引》等形式大力开展有关宣传，将企业社会责任理念融入各级管理人员和员工的思想意识和企业文化建设及日常经营管理中，增强企业社会责任感。

## 5、推进下属企业开展社会责任工作的情况

集团通过推动《招商局集团关于建设和谐企业的指导意见》、《招商局集团履行企业社会责任行动纲领》和《招商局集团新时期企业文化建设指导意见》，推进下属企业社会责任管理工作，推广内外部工作经验，对下属企业开展企业社会责任管理工作进行考察、总结。

### 国资委

- 业绩考核、经营监管，指示、报告、请示、工作落实，会议
- 交流访问、工作研究和讨论、建议、支持和帮助
- 国有资产的保值增值、突出的竞争优势、较大的经济社会影响力、优秀企业公民
- 致力于业务和盈利的持续稳定增长，不断提高核心竞争力和行业地位，履行企业社会责任

### 其它股东和投资者(招商局集团旗下上市公司的其它股东和投资者)

- 年度报告、公告、通函、股东大会、公司网站、证券交易所、媒体
- 信息发布、交流访问、邮件信件往来、股东会沟通、投资者信箱
- 公司价值的稳定提高及其在资本市场上的充分体现、公司重大信息的完整披露
- 不断提高盈利能力、维持稳定的派息政策、提高公司透明度、完善投资者关系管理

### 中央政府及业务所在地的政府和部门(交通运输部、发改委、香港政府等)

- 法律法规政策制订、监管，汇报和执行、会议
- 法律法规政策发布、项目请示和审批、交流拜访、支持和帮助
- 遵守法律法规，贯彻落实政策，提供税费，带动社会经济的繁荣，保护环境
- 遵纪守法、积极配合、依法纳税、承担社会责任

### 购买招商局集团的产品和服务的直接客户

- 客户代表、服务热线和互联网、客户服务机构、客户调查
- 客户代表的日常联系、意见和投诉、解决客户问题
- 提供价廉物美、环保安全或差异化的产品和服务，满足客户的新要求
- 客户利益为上，确保产品和服务的质量，努力提高客户的满意度

### 招商局集团总部及旗下各控股或管理的公司的员工

- 职代会、工会、征求意见、考核、会议
- 员工活动、交流会、茶聚、日常工作中的交流、信息发布、建议
- 提供稳定增长的工资和福利，更多的成长机会，良好的工作条件，稳定的工作岗位
- 努力提供较好的薪酬福利，提供学习、训练和岗位锻炼的机会，稳健经营、让员工和公司共同成长，提高良好的工作装备和工作环境

### 合资合营伙伴和战略合作伙伴

- 合同协议的制订和执行、相关的的董事会和股东会，关联业务的日常联系
- 会晤、讨论和交流、策略措施的协调、文件往来、协调和支持
- 业务上的合作，策略上的协调，合营合作资产的保值增值
- 通力合作，提高合营合作资产的盈利能力，缔造共赢的局面

### 供应商(提供产品或服务包括中介服务的机构)

- 合同协议制订和执行、工作会议、业务往来和服务过程中的联系
- 会晤和讨论、招投标、文件往来、意见和建议
- 保持长期稳定的业务往来和获得相应的收入
- 提供公平的机会，择优选择，要求合理的价格和优质的服务，互助共赢，尊重人权





# 经济业绩指标 与专题报告

ECONOMIC  
PERFORMANCE  
INDICATORS AND  
SPECIAL REPORT

## 02

### 集团发展战略

#### 集团总体发展目标：

到2020年，将招商局建设成为“具有国际竞争力的世界一流企业”。

#### 集团总体发展战略：

持续坚持规模、质量、效益均衡发展。

- ▲ 在规模方面，集团整体规模进入“世界500强”，核心产业规模处于国际领先地位，是全球行业资源的整合者和价值链的重要控制者，国际化程度较高，生产经营网络遍及全球主要国家和地区。到2020年，资产总额超过1.2万亿(人民币，币种下同)，净资产超过5,000亿，营业收入超过2,200亿。

**5,000** 亿

到2020年，资产总额超过1.2万亿(人民币，币种下同)，净资产超过5,000亿。

**2,200** 亿

到2020年，营业收入超过2,200亿。





- ▲ 在质量方面，经营稳健可持续，风险控制能力强，资产质量好，创新能力突出，是行业变革的引领者。
- ▲ 在效益方面，具有良好的业绩表现，旗下主要企业盈利能力在全球或国内行业对标组中位居前列，集团整体股东回报水平在全球多元化企业集团中位居前列。2020年，利润总额超过800亿。
- ▲ 在管理方面，具有高效的经营机制，健全的管理体系，完善的治理结构，高素质的人才队伍，较强的战略管理、资本运营等能力。
- ▲ 在品牌方面，是卓越的产品和服务的提供者，具有备受尊敬的企业文化和良好的社会声誉，能够成为其他企业的标准和标杆，影响力由国内向国际延伸。

**800** 亿

2020年，利润总额超过800亿。

【产业目标】

四个“世界一流”

世界一流的港口投资运营  
商、世界一流的超级油轮船  
队、世界一流的海工装备修  
造商、世界一流的集装箱制  
造商。

四个“全国领先”

全国领先的特色金融服务  
商、全国领先的城市综合开  
发运营商、全国领先的高速  
公路投资运营商、全国领先  
的全供应链物流服务商。

通过产业发展、资本运作、  
资源整合、改革创新、管理  
提升，力争培育更多的世界  
一流、国内领先的行业和企业。

新的增长点

## 年度经营战略

### 集团年度经营任务

2014年，集团工作总体指导思想为，坚持“规模、质量、效益”的动态均衡发展，以稳中求进、改革创新为全年工作总基调，努力开拓市场，深入提质增效，着力保持经营的稳定增长，管控好发展中的风险，并积极应对改革带来的挑战，切实谋取改革创造的红利，不断增强企业内生活力和市场影响力，提升核心竞争力，继续向集团新十年跨越式发展战略目标扎实迈进。

### 2014年集团主要工作任务

围绕集团经营目标，做好以下几个方面工作：

- ▲ 积极应对市场环境的变化，切实加强经营工作，确保稳定增长；
- ▲ 积极应对制度环境的变化，切实加强战略引领；
- ▲ 积极应对产业环境的变化，切实加强创新转型；
- ▲ 积极应对发展环境的变化，切实加强协同整合；
- ▲ 积极应对竞争环境的变化，切实加强效率提升；
- ▲ 积极应对金融环境的变化，切实加强风险管控；
- ▲ 积极应对社会环境的变化，切实加强作风和文化建设。



### 【港口业务】

提高母港综合竞争能力，加大国际市场拓展力度，快速提升国际化运营能力。



### 【公路业务】

要加强资产管理能力和运营能力，强化资本运作，努力做强做大招商亚太。



### 【航运业务】

要进一步实施大货主战略，优化油轮、散货船队的船型、船龄、成本结构，降本增效，确保实现扭亏为盈。



### 【物流业务】

优化业务和客户结构，加强全供应链服务与网络运营能力建设。



### 【金融业务】

深入分析变化趋势，加强风险管理，发展特色银行业务，进一步提升证券业务财富管理能力和综合金融服务能力。



### 【房地产业务】

在行业风险不断累积的情况下，把握好节奏，进一步提升房屋销售能力，加快海上世界城市综合体建设，提高各城市公司的综合竞争力。年内销售金额争取迈上500亿元台阶。







## 1. 年度经营绩效

### (1) 综合交通产业

#### ① 港口业务

2014年全球发达经济体经济复苏渐趋明朗，但过程艰辛，其中美国超预期，欧盟缓慢，日本增长不佳；新兴经济体增速放缓，其中亚洲国家走势日趋分化，非洲国家保持较快增长。中国经济增长继续放缓，由高速增长进入中高速增长，外贸进出口总体增速持续放缓，加工贸易比重不断下降。港口集装箱业务整体仍稳中趋弱，中国规模以上港口集装箱吞吐量同比增加，但增速继续下降。

# 13.4%

2014年，招商国际作为全球领先的集装箱码头营运商，集装箱吞吐量同比增长约13.4%，总量超8,000万TEU，其中海外项目集装箱吞吐量占总体比例达到17%，进一步奠定招商国际作为国际港口营运商的市场地位。

招商国际自2008年开始实施海外发展战略，在斯里兰卡、尼日利亚、吉布提、多哥等建设、收购了一系列海外港口。2013年招商国际又收购了法国达飞海运旗下Terminal Link项目。2014年，招商国际作为全球领先的集装箱码头营运商，集装箱吞吐量同比增长约13.4%，总量超8,000万TEU，其中海外项目集装箱吞吐量占总体比例达到17%，进一步奠定招商国际作为国际港口营运商的市场地位。招商国际在中国内地的集装箱吞吐量市场占有率约30%，是国内集装箱吞吐量排名第一的港口运营商。在港口散杂货业务业务方面，因中国经济增速放缓，大宗商品进口需求减弱，吞吐量总体增长平稳，下属码头吞吐量涨跌互现。

# 30%

招商国际在中国内地的集装箱吞吐量市场占有率约30%，是国内集装箱吞吐量排名第一的港口运营商。

尽管全球经贸增长乏力，航运企业普遍出现经营亏损，码头费率提升困难，刚性成本快速上升等因素，对公司业绩构成较大压力，但由于持续采取强化各项降本增效的措施，促进业务协同，鼓励创新，特别是海外港口投资收益增加等多项因素的影响，招商国际整体利润保持平稳增长。

斯里兰卡CICT码头



## 招商国际经营业务指标情况

业务指标	单位	2014年	2013年	同比%
集装箱吞吐量	万TEU	8,084	7,132	13.4%
其中：内地	万TEU	5,956	5,673	5.0%
港台	万TEU	722	708	2.1%
海外	万TEU	1,406	751	87.1%
母公司净利润	亿元港币	45.26	42.13	7.4%

## 招商国际近五年港口吞吐量情况

主要业务指标	单位	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2014年 同比增长
集装箱吞吐量	万TEU	5,228	5,729	6,021	7,132	8,084	13.4%
散杂货吞吐量	万吨	28,105	32,453	32,703	34,914	36,345	4.1%

## ② 公路业务

在经济总体放缓的情况下，2014年公路投资增幅已出现回升，中国客货运输总量仍保持稳定增长，但增速有所回落，招商公路投资公路车流量、通行费收入保持稳定增长。招商公路作为中国领先的收费公路投资运营商，继续优化公路资产结构，加快向公路经营管理型企业转型，控股经营路产规模不断扩大。

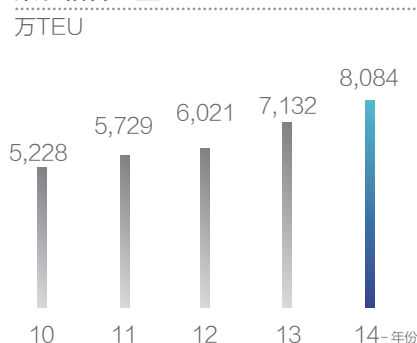
## 招商公路经营业务指标情况

业务指标	单位	2014年	2013年	同比%
车流量	亿架次	8.65	7.42	16.6%
通行费收入	亿元	344.77	328.32	5%

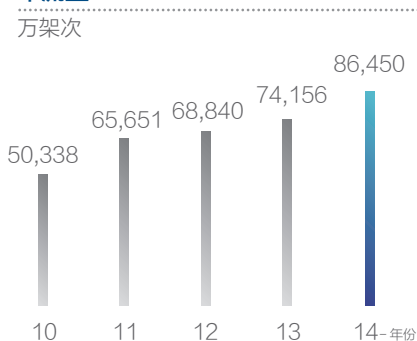
## 招商公路近五年车流量情况

主要业务指标	单位	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2014年 同比增长
车流量合计	万架次	50,338	65,651	68,840	74,156	86,450	16.6%

## 集装箱吞吐量



## 车流量



# 1,128万吨

截至2014年底，招商轮船拥有船舶运力1,128万吨，其中油轮船35艘，总载重为922万吨。



### ③ 航运业务

招商轮船是以超级油轮为主的商业船队，是中国最大的能源运输船队，长期为中国能源企业以及艾克森美孚石油公司、荷兰皇家壳牌石油公司、英国石油公司等公司和油商提供原油运输服务，并与中国石油化工集团公司建立了长期的战略合作关系。2014年，招商轮船与中外运长航集团合资成立“中国能源运输有限公司”，拥有28艘VLCC，规模位列世界第四位。截至2014年底，招商轮船拥有船舶运力1,128万吨，其中油轮船35艘，总载重为922万吨；散货船13艘，总载重156万吨；LNG船6艘，50万载重吨。

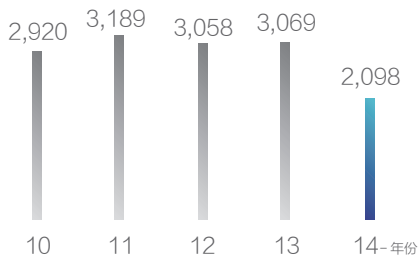
2014年油轮航运市场有所复苏，全年大幅波动，BDTI(原油综合运价指数)年均774点，同比上升21%。招商轮船结合业务特点和形势变化，一是着眼长远，大力推进“国油国运”。虽然2014年公司有效运力因老龄油轮拆解而减少，全年油轮船队承运中国进口原油985万吨，同比下降31%，但是公司VLCC船队承运中国进口原油比例提升到82%；二是“调策略，优布局，抓机遇”，在市场大起大落中抢抓“波峰”订载机会，公司VLCC船队平均订载费率取得优于市场的良好表现。

2014年干散货航运市场表现差强人意，远低于预期。2013年四季度的旺季行情并未延续，今年随着大宗商品市场一路向下，干散货市场进入新一轮的探底，BDI(波罗的海干散货综合运价指数)全年平均1,105点，同比下降约8.4%，大幅低于行业保本点水平。招商轮船结合自身船舶特点，紧贴市场，多种经营方式相结合，重点发掘和培育具有战略合作意义的客户资源，2014年新增货主客户48个，船东客户4个，明显高于往年增幅。

2014年，招商轮船取得了优于市场和业界同行的整体经营业绩，实现营业收入26.02亿元人民币，同比增加1.4%；大幅扭亏24亿元，实现归属母公司所有者净利润2亿元。

### 油轮船队货运量

万吨



### 招商轮船近五年油轮运量情况

主要业务指标	单位	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2014年同比增长
油轮船队货运量	万吨	2,920	3,189	3,058	3,069	2,098	-31.6%



④ 第三方物流业务

2014年，招商物流大力拓展市场，加大新疆等中西部地区投资，继续完善网络布局，网络物流实现营业收入增长14%。截至2014年底，招商物流已在北京、上海、天津、广州、深圳、香港、惠州、厦门、漳州、珠海、南京、苏州、大连、沈阳、长春、哈尔滨、武汉、长沙、成都、重庆、青岛、合肥、芜湖、西安、乌鲁木齐、郑州等20余个中心城市设立了子公司和分支机构，在全国72个重要城市设立了运作节点，物流配送范围覆盖国内一、二类城市，可及时送达全国700多个城市，形成了深港、华南、华东、华北、东北、西南、华中、西北八大区域的全国性网络布局。目前公司拥有各类可控运输车辆6,000余辆，年运输周转量64亿吨公里，营运仓库规模超过174万平方米。

14%

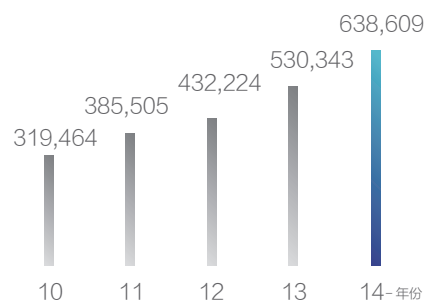
2014年，招商物流大力拓展市场，加大新疆等中西部地区投资，继续完善网络布局，网络物流实现营业收入增长14%。

招商物流经营业务指标情况

指标	单位	2014年	2013年	同比增长
公路运输周转量	万吨公里	638,609	530,343	22.4%
仓储堆存量	万立方米·天	64,668	67,429	-4.1%
仓储操作量	万立方米	2,934	2,772	5.7%
营业收入	万元	674,346	663,145	1.7%

公路运输周转量

万吨公里



招商物流近五年公路运输周转量情况

主要业务指标	单位	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2014年同比增长
公路运输周转量	万吨公里	319,464	385,505	432,224	530,343	638,609	20.4%





招商工业建造的CJ46系列自升式钻井平台

## 106.9%

2014年，招商工业营业收入103.4亿元，同比增加106.9%，其中，修船业务营业收入14.9亿元，同比下降13%。

## 183.4%

海工业务营业收入84.1亿元，同比增加183.4%。

### ⑤ 修船及海洋工程

招商工业现为国内外海工装备制造、海工及船舶修理改装知名企业，所属香港友联船厂是香港地区最大修船厂，所属蛇口友联船厂已发展成为中国单体最大的修船厂，所属深圳重工是华南地区最大海工建造厂，所属江苏重工于2014年正式投产就成为华东地区重要的海工建造基地。

修船业务方面，中国修船市场竞争激烈，为防范低端修船领域的产能过剩风险，蛇口友联适应市场需求，加快了业务的转型升级，大力拓展海工修理和改装等高端业务。蛇口友联2014年常规船修理继续保持国内市场领先地位，并在FPSO改装、LNG船修理的市场拓展方面取得了可喜的进展，年底前与马来西亚客户成功签署FPSO改装订单。

在海工装备制造方面，招商工业因应市场需要并积极配合国家战略，近年加大对海工平台及特种船建造市场的开拓力度，取得显著成效。目前招商工业已经成为全球CJ系列自升式钻井平台的最大建造企业。

2014年，招商工业营业收入103.4亿元，同比增加106.9%，其中，修船业务营业收入14.9亿元，同比下降13%；海工业务营业收入84.1亿元，同比增加183.4%。招商工业净利润超过6亿元，同比增幅超过50%，尤其是海工业务整体利润几近翻番，占总利润的份额跃升到80%以上，成为招商工业最核心的利润来源。

### ⑥ 其它相关业务

以海事贸易为主的香港海通公司全年营业收入达到46.89亿元，同比增长5.7%。虽然港口设备和新造船出口业务近年来分别受到国内新建码头减少和上游航运运力过剩的打击，但2014年柴油机和船舶设备业务随造船行业相对好转而明显增长，支持整体营业额上升。

## (2) 金融业务

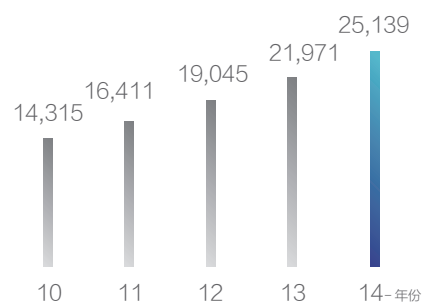
### ① 招商银行

2014年，是中国全面深化改革的第一年，也是银行业变革创新、砥砺前行的一年，更是招商银行加快服务升级、打造轻型银行、实现智慧增长的一年。利率市场化进程的加快、互联网金融的蓬勃兴起、客户对金融需求的持续提升，使招商银行的发展面临着诸多前所未有的挑战，也带来了新的发展机遇。招商银行主动调整发展战略，持续推动变革，积极履行社会责任，努力创造经济、社会和环境的综合价值。2014年，招行实现营业收入1,658.63亿元，同比增长25.08%；归属母公司净利润559.11亿元，同比增长8.06%。2014年末，招行资产总额为47,318.29亿元，同比增长17.81%。

主要业务指标	单位	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2014年 同比增长
招商银行 贷款总额	亿元 人民币	14,315	16,411	19,045	21,971	25,139	14.42%

招商银行贷款总额

亿元人民币



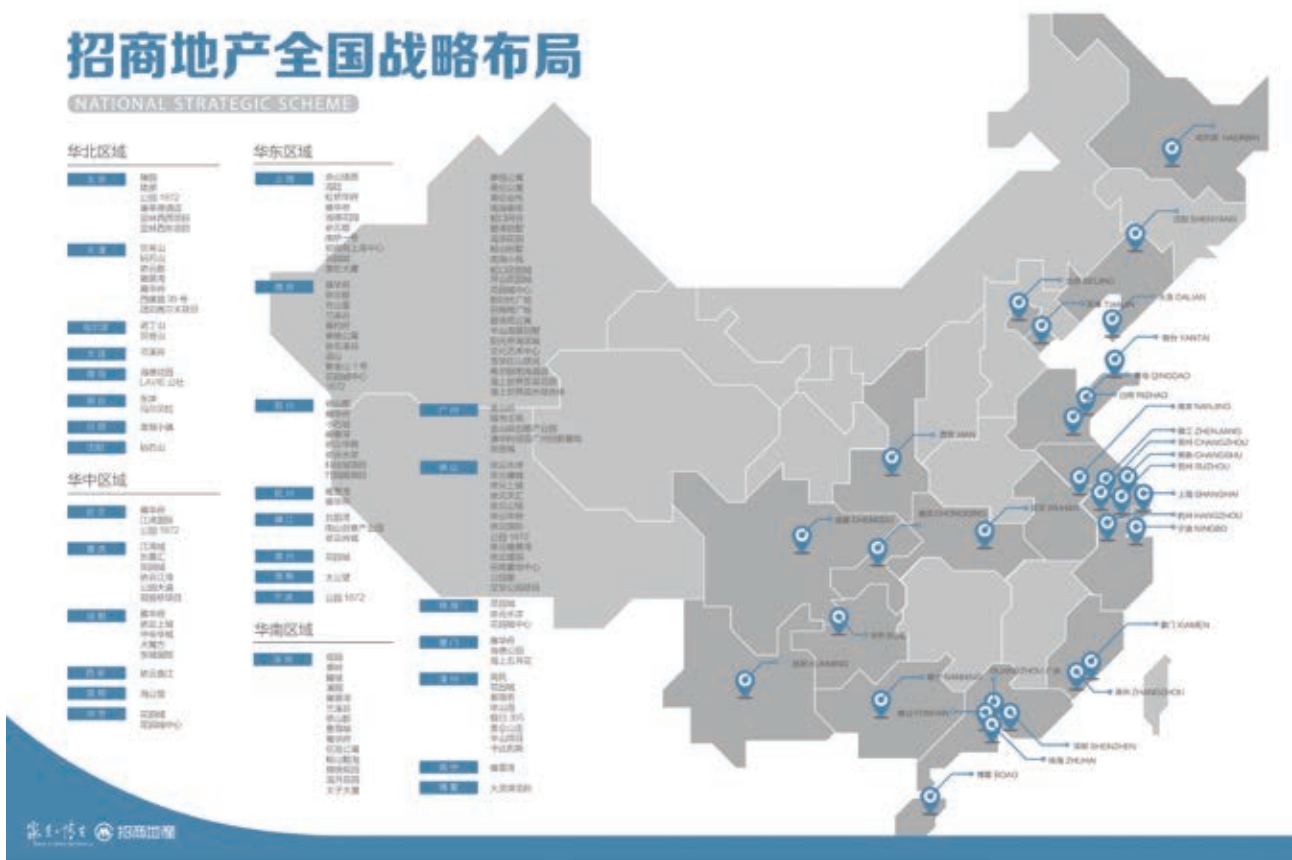
### ② 招商证券

2014年，全球经济复苏态势持续分化，仍处于国际金融危机后的深度调整期。国内经济在新常态下总体运行平稳，经济结构调整出现积极变化。国内股票市场指数2014年大幅上涨，上证综指2014年末报收3,234.68点，深证成指2014年末报收11,014.62点，分别较2013年末上涨52.87%和35.62%；

2014年是招商证券2012-2014三年发展战略的收官之年，公司坚持“扩规模，抓转型，促协同，控风险”的工作方针，在前两年“布新局”、“见成效”的发展基础上，较2011年实现翻番或接近翻番，基本实现了整体实力“上台阶”的战略目标，为未来三年战略发展奠定了牢固基础。2014年公司实现营业收入110.02亿元，同比增长80.69%，创下公司成立以来的最好成绩；实现归属于上市公司股东的净利润38.51亿元，同比增长72.51%。截至2014年12月31日，公司总资产1,934.08亿元，归属于上市公司股东的净资产415.37亿元，净资本254.49亿元。2014年公司未发生合规风险事件和大的风险损失事项，连续第七年获得A类AA级评级。

### (3) 区域发展产业

#### ① 房地产及园区开发 – 招商地产



全国战略布局图

**433.85** 亿元

2014年，招商地产不断优化管理，提高经营效率，各项业务收入稳步增长，全年实现营业收入总额433.85亿元，同比增长33.21%。

2014年，招商地产不断优化管理，提高经营效率，各项业务收入稳步增长，全年实现营业收入总额433.85亿元，同比增长33.21%，归属于上市公司股东的净利润42.64亿元，同比增长1.75%。2014年，招商地产面对市场调整、自身货值形成时间晚等不利因素，积极贯彻“面向市场，合理定价，加快去化”的销售战术要求，实现签约销售面积364.28万平方米，同比增加32.92%，签约销售金额510.49亿元，同比增加18.18%；实现投资性物业租赁收入9.55亿元，累计出租面积达1,048.36万平米；实现园区供电收入6.84亿元，售电86,865万度；实现物业管理收入7.57亿元，年底在管物业面积2,195万平方米。

**364.28** 万平方米

实现签约销售面积364.28万平方米，同比增加32.92%。



2014年，在招商地产成立30周年之际实现“30年30城”的战略布局，成功布点全国30个城市，一二线城市得到显著巩固与加强，新增项目资源610.74万平方米；招商地产坚持“以成本导向支持成本领先”的思路，通过提高新项目标准化率、限额设计指标达标率、战略采购率等手段管控成本，同时公司外部总体客户满意度测评成绩同比提升10%（根据第三方调查数据显示）；招商物业以蛇口为试验田，探索发展社区增值服务规模化、专业化运营，试点推行“到家宜居”、“到家网”和“到家汇”，旨在打造“汇生活，慧社区，会邻里，荟集美，惠享受”的智慧社区和品质生活。

2014年，招商地产的管理成果获得了广泛认可。公司连续十二年蝉联由国务院发展研究中心企业研究所、清华大学房地产研究所和中国指数研究院评选的“2014沪深上市房地产公司综合实力TOP10”，并获得“2014沪深上市房地产公司财富创造能力TOP10”、“2014沪深上市房地产公司投资价值TOP10”、“2014中国房地产公司品牌价值TOP10”；连续十年获得由《经济观察报》和新浪乐居联合评选的“中国蓝筹地产企业”称号；获得由21世纪商业评论、21世纪经济报道、21世纪企业公民研究中心评选的“中国最佳企业公民年度综合大奖”称号；获得由证券时报、中国基金报评选的“中国主板上市公司价值百强”称号；由新浪财经评选的“最佳主板蓝筹公司”称号；获得由中国建筑节能协会评选的“建筑节能之星——突出贡献单位”称号等荣誉。

#### 招商地产经营业务指标情况

指标	单位	2014年	2013年	同比%
商品房销售面积	万平方米	364.28	274.12	33%
商品房销售金额	亿元	510.49	432.26	18%
商品房结转面积	万平方米	281.59	205.79	37%
营业收入	亿元	433.85	325.68	33%

#### 招商地产近五年业务指标情况

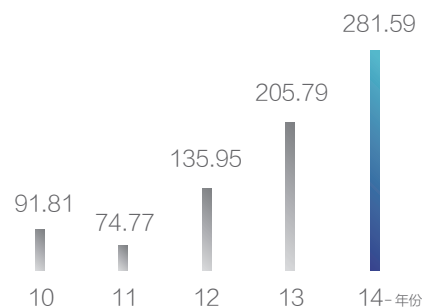
主要业务指标	单位	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2014年同比增长
商品房销售结转面积	万平方米	91.81	74.77	135.95	205.79	281.59	37%

## 10%

公司外部总体客户满意度测评成绩同比提升10%（根据第三方调查数据显示）。

#### 商品房销售结转面积

万平方米



② 房地产及园区开发 - 蛇口工业区



**9.46** 亿元

2014年，蛇口工业区实现营业收入9.46亿元，归属母公司所有者净利润5.35亿元。

**292** 家

蛇口网谷建筑面积37万平方米，聚集各类企业292家，区内企业产值达165亿元。

2014年，蛇口工业区实现营业收入9.46亿元，归属母公司所有者净利润5.35亿元，再造“新蛇口工程”和区外园区项目拓展都取得跨越性进展。蛇口网谷建筑面积37万平方米，聚集各类企业292家，区内企业产值达165亿元；总建筑面积100万平方米的蛇口海上世界城市综合体项目已全面进入正式经营阶段，标志着“再造新蛇口”取得了阶段性成果；蛇口太子湾项目规划总用地面积为69.76万平方米，规划总建筑面积170万平方米，蛇口邮轮中心项目已正式开工，太子湾将成为深圳重要的海上门户、深港合作的典范之区、宜业宜居的乐活之城。2014年底，蛇口工业区9.4平方公里被国家纳入广东自贸区，将对目前进行的“再造新蛇口”工程起到巨大推动作用，极大促进蛇口园区产业升级和城市更新。



### ③ 房地产及园区开发 - 漳州开发区

2014年，漳州开发区归属母公司所有者净利润6.55亿元，增长10%，再创历史新高。漳州开发区重点开发建设项目稳步推进，其中双鱼岛项目是国家审批的首例经营性用海项目，目前中国内地最大的离岸式人工岛，将对漳州开发区未来的持续发展提供巨大的空间。2014年，双鱼岛全年完成投资2.2亿元，累计完成投资15.2亿元，填海工程基本完成，市政配套工程正式开工，双鱼岛深度规划、市场策划和推广工作全面展开。

## 10%

2014年，漳州开发区归属母公司所有者净利润6.55亿元，增长10%，再创历史新高。



双鱼岛



**235.5** 亿元

2014年集团共完成投资235.5亿元，其中固定资产投资171.5亿元，股权投资61.9亿元。

**38.4** 亿元

集团总部增持招商银行38.4亿元，招商资本投资新设立基金、直投项目共8.9亿元。

## 2. 资源配置指标

2014年集团共完成投资235.5亿元，其中固定资产投资171.5亿元，股权投资61.9亿元。

### (1) 综合交通板块完成的主要投资项目

港口业务：集团下属招商国际参与的码头项目继续加快建设，斯里兰卡科伦坡南码头集装箱码头建设完成投资6.4亿元，西非多哥洛美港建设完成11.3亿元。在国内业务方面，参股青岛港董家口码头投资3.5亿元，漳州开发区四区码头项目投资1.6亿元。

公路业务：集团下属招商公路增持高速公路上市公司4.5亿元，收购江西九瑞高速6.8亿元。

航运项目：集团下属招商轮船建造新船投资35.3亿元，油轮重组购入中外运长航油轮18艘投资78.7亿元。集团下属招商工业海门基地建设投资12.4亿元。

物流项目：集团下属招商物流持续进行分发中心建设、设备购置投资6.7亿元。招商路凯托盘设备投资4.1亿元。

### (2) 金融板块完成的主要投资项目

集团总部增持招商银行38.4亿元，招商资本投资新设立基金、直投项目共8.9亿元。

### (3) 地产板块完成的主要投资项目

蛇口工业区改造南海酒店投资0.26亿元，下属南油保税仓建设投资0.83亿元；漳州开发区四区单身公寓项目投资0.27亿元。

#### (4) 研发投入及新增专利数

近年来，集团高度重视研发与创新工作，并把创新作为集团未来发展的重要驱动力。2014年集团累计研发投入9,337万元，并对集团2014年度3项创新资助项目、6个创新先进单位、2名创新先进个人、25项发明专利分别实施资助与奖励，资助和奖励总额达到4,776万元。2014年集团（未包括中集集团和招商银行）累计新申报专利76项，获得专利批准54项，其中发明专利14项，累计参与编制3项行业标准获得批准发布。

2014年，招商工业拥有自主知识产权的世界第一吊高的新型起重船在江苏基地开工建设；招商国际自主开发的CTOS项目获中国航海学会科技技术奖一等奖；招商交科院入围“国家火炬计划重点高新技术企业”，其主持和参加的项目获2014年度中国公路学会科学技术奖特等奖1项，一等奖2项，二等奖1项，三等奖2项、获重庆市自然科学二等奖1项，科技进步二等奖1项，科技进步三等奖1项、获中国岩石力学与工程学会科学技术二等奖1项；获云南省科技进步三等奖1项、获福建省科技进步三等奖1项、获广东省科技进步三等奖1项。此外，招商交科院韩道均院长和王福敏总工程师先后获得“第六届全国优秀科技工作者”和“全国勘察设计行业科技创新带头人”等荣誉称号。

**9,337** 万元

2014年集团累计研发投入9,337万元。





### 3. 年度财务绩效报告

总体上，2014年，招商局集团实现了资产、营业收入等规模指标较高增长，同时保持了盈利指标的稳定增长。

- ▲ 2010-2014年间，集团主体信用等级和债项信用等级均为最高级别AAA。
- ▲ 2010-2014年间，集团资产负债率维持在53.5%-58.1%之间，有息债务率维持在32.3%-35.7%之间。2014年末集团资产负债率为58.1%，较年初增长4.31个百分点；年末有息债务率35%，较年初略有下降。总体上，集团财务状况稳健，财务风险较低。
- ▲ 2010-2014年间，集团资产规模稳步增长，实现了国有资本保值增值。集团总资产从3,243亿元增加到6,242亿元，五年复合增长18.4%；净资产从1,419亿元增加到2,615亿元，五年复合增长18%；国有资本保值增值率维持在110%-117%之间。2014年集团总资产6,242亿元，较年初增长37.69%，高于全国国有企业良好值；国有资本保值增值率116.1%，处于全国国有企业行业优秀水平。
- ▲ 2010-2014年间，集团营业收入和效益指标稳步增长。营业收入从444亿元增加到933亿元，五年复合增长19.9%；利润总额从218亿元增加到337亿元，五年复合增长13.5%；母公司净利润从122亿元增加到195亿元，五年复合增长14.7%；母公司净资产收益率保持在13.6%-15.4%之间的较好水平。2014年集团营业收入933亿元，同比增长29.2%，高于全国国有企业良好值；母公司净资产收益率13.6%，高于全国国有企业优秀值。

分项图表

#### 总资产

亿元人民币



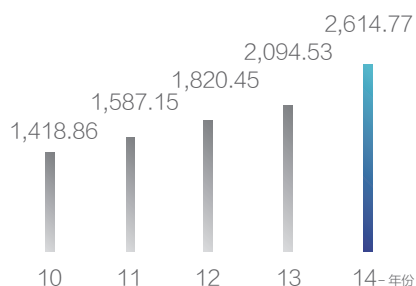
#### 2010-2014年主要指标

单位：人民币亿元

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
(1) 总资产	3,242.99	3,423.12	3,918.10	4,526.01	6,241.58
(2) 净资产	1,418.86	1,587.15	1,820.45	2,094.53	2,614.77
(3) 营业收入	444.15	513.79	646.91	722.21	932.75
(4) 经常性利润	199.06	222.71	245.82	268.65	330.09
(5) 利润总额	217.78	236.85	264.75	273.39	336.83
(6) 母公司净利润	121.77	138.13	147.26	169.32	194.94
(7) 投资总额	151.60	73.60	105.77	239.69	240.22
(8) 总资产报酬率	8.04%	7.89%	8.09%	7.23%	6.86%
(9) 母公司净资产收益率	15.36%	14.85%	13.62%	13.59%	13.60%
(10) 有息债务率	32.33%	34.59%	31.73%	35.70%	34.97%

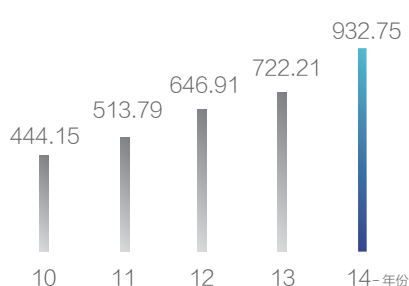
**净资产**

亿元人民币



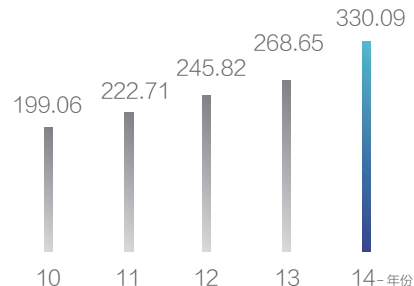
**营业收入**

亿元人民币



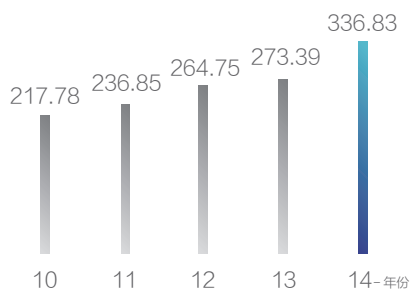
**经常性利润**

亿元人民币



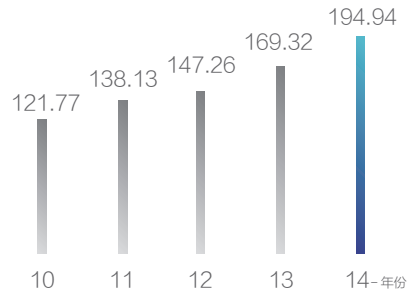
**利润总额**

亿元人民币



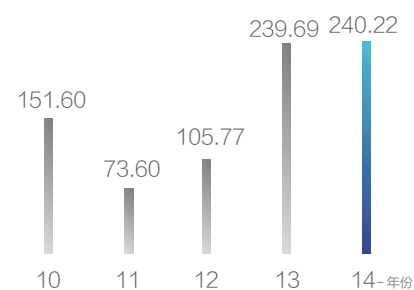
**母公司净利润**

亿元人民币



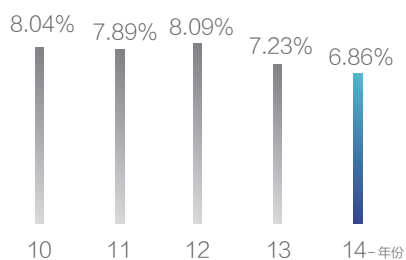
**投资总额**

亿元人民币



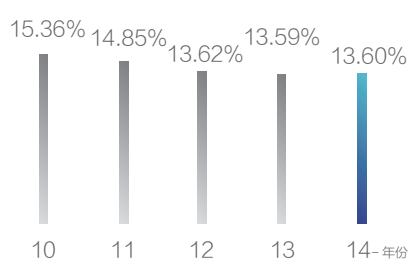
**总资产报酬率**

百分比



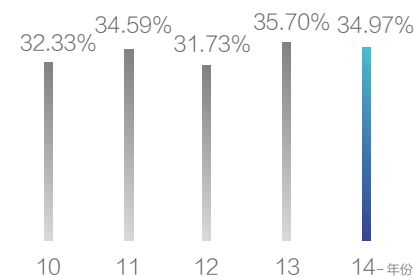
**母公司净资产收益率**

百分比



**有息债务率**

百分比

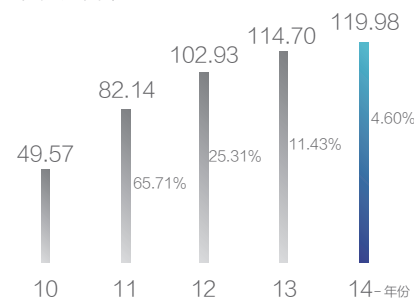


**4. 税收贡献**

集团税收继续保持增长，为国家和企业所在地财政收入的增长做出了贡献。

**税收贡献**

亿元人民币



## 5. 响应国家宏观政策

### (1) 响应“一带一路”国家战略，建设沿线物流节点基础设施



“一带一路”建设是中央着眼于世界发展新格局，推动新一轮对外开放的重大战略部署，必将对今后中国对外开放和中国企业“走出去”产生积极而深远的影响。招商局集团作为中国企业“走出去”发展的第一线参与者和先行者，是执行国家“一带一路”战略的主要央企之一，近年来高度重视与21世纪“海上丝绸之路”有关的港口节点以及“丝绸之路经济带”主要路上物流节点建设。

招商局集团海外业务覆盖 **4** 大洲

**15** 个国家和地区

**28** 个港口

按照国家“走出去”的总体发展战略，近年来招商局集团积极向海外拓展，依国家“一带一路”战略规划沿线布局，为国家打造海上战略支点。截至2014底已经覆盖4大洲，15个国家和地区，28个港口。其中，斯里兰卡、吉布提、坦桑尼亚、多哥、尼日利亚等项目均处于“海上丝绸之路”及其延伸段的重要通道节点。目前，招商局集团正在重点关注和推进东南亚、南亚、西亚、非洲、中东欧等国家的港口和园区项目。配合国家“海上丝绸之路”战略，抓紧掌控具有重要战略价值的港口资源，并以港口为切入点，打通港口与腹地的集疏运通道，在港口腹地开发产业园区、物流园区、内陆港等项目，促进中国低端产业转移，输出中国的“软实力”，形成对所在国家及周边区域更深度的介入和影响。

在“丝绸之路经济带”主要路上物流节点建设方面，重点推进“津新欧”物流大通道建设，智慧整合沿线社会资源，将“津新欧”项目作为招商局集团物流业发展的重点项目融入到国家发展战略中，履行中央企业的责任与义务。近期拟整合招商物流旗下的天津公司、郑州公司、西安公司、新疆公司、新疆梅花公司、新疆乌鲁木齐公司(甘泉堡)，做为建设“一带”物流大通道的平台。

## (2) 响应国家产业升级要求，推动发展新兴产业

针对国家提倡发展战略性新兴产业的要求，招商局集团下属工业集团，积极拓展业务范围，由原来的船舶修理主业，转型发展海工装备制造业务(高端装备制造产业)。工业集团利用在海工装备修理和改装领域的经验积累，与中国最大的海洋石油服务公司开展战略合作，2006年开始介入自升式钻井平台制造业务，2009年建成交付中海油第一座CJ46钻井平台(海洋石油936)，该型钻井平台性能优良，在市场上呈供不应求态势。2013年，工业集团海工市场订单大增，全年接订单31.7亿美元，跃居国内第二，为更好地满足中国南海石油大开发的需要，为中国转型发展、建设海洋强国做出贡献。2014年，两大海工基地陆续开工的海工制造项目增加到20多个，同时继续保持建造项目100%按期交付的良好记录，在国内船厂独树一帜，体现了突出的海工制造综合竞争实力。2014年，在市场不好的情况下，新签海工订单12个，新签合同额达到19.75亿美元。

在大力介入自身战略性新兴产业之外，招商局集团同时在蛇口工业区、漳州开发区等产业园区加大对新兴产业的孵化培育力度，支持吸引聚集新兴产业规模化发展。集团属下产业园——招商局蛇口工业区作为中国最早开发的产业园区，利用先进管理理念孵化曾经培育了如招商银行、平安保险、中集集团、金蝶软件等诸多优秀企业。蛇口工业区同时在区内设立了中国最早的国家级科技企业孵化器，目前占地面积接近2万平方米，为新兴产业中小企业提供了孵化等相关支持服务。近年来蛇口工业区加大新兴产业转型升级力度，招商局蛇口工业区提出了“再造新蛇口”的发展目标，率先实施产业转型升级。争取用5至8年时间构建区域服务和创新中心，将蛇口打造成为生产、生活、生态和谐发展的现代化园区。除继续发展石油、物流等传统优势产业外，主要发展网络信息、科技服务、文化创意三大产业。蛇口网谷作为其中新兴产业聚集的主要产业园区，依托先发优势，紧抓市场机会，聚集互联网、高科技客户。截至到2014年底，蛇口网谷建筑面积37万平方米，聚集各类企业292家，其中互联网、物联网、电子商务企业110家，其他高新技术企业72家，文化创意企业45家，区内企业产值达165亿元。



**31.7** 亿美元

2013年，工业集团海工市场订单大增，全年接订单31.7亿美元，跃居国内第二。

**19.75** 亿美元

2014年，在市场不好的情况下，新签海工订单12个，新签合同额达到19.75亿美元。

蛇口网谷建筑面积 **37** 万平方米

聚集各类企业 **292** 家

区内企业产值达 **165** 亿元



# 环境绩效指标 与专题报告

ENVIRONMENTAL  
PERFORMANCE  
INDICATORS AND  
SPECIAL REPORT

## 03

### 1. 节能减排绩效

招商局集团始终将节能减排作为履行企业公民责任和支持集团可持续发展的重点工作，集团针对节能减排从硬件的投入、设备技术改进以及工艺流程入手做了大量工作，2014年集团所属各单位用于节能减排的投入约为4,000万元，主要是用于船舶船体节能改造、港口码头LED照明改造和港口和船舶修造LNG应用推广及物流集团分发中心节能工作建设等。

#### (1) 集团企业节能减排业绩指标



2014年集团能源消耗总量为60.6万吨标煤，比上年同期下降13.5%。2013年，集团万元营业收入综合能耗(现价)0.066吨标煤/万元，同比下降32.2%；集团万元产值综





合能耗(现价)0.047吨标煤/万元,同比下降41.5%。2014年,集团工业企业按照产值(可比价)计算,工业节能量为6.51万吨标煤。2014年,集团二氧化硫排放量17,604吨,同比下降16.4%;二氧化碳排放量155万吨,同比下降11%;集团化学需氧量有所上升达到6.9吨,而氨氮排放量则下降至110公斤,约处理排放20万吨污水,全部达标后排放。

集团已列入“十二五”万家企业节能低碳行动企业名单有:友联船厂(蛇口)有限公司、蛇口集装箱码头有限公司、赤湾集装箱码头有限公司。蛇口友联“十二五”节能目标为4,188吨标煤,截止2014年底,蛇口友联已累计完成节能量3,700吨标煤,预计到2015年底可超额完成规划节能目标。蛇口集装箱码头“十二五”期间节能量目标为1,332吨标煤,截止2014年已经完成的节能量1,518吨标煤,已完成“十二五”节能目标。赤湾集装箱码头“十二五”期间节能量目标为812吨标煤,截止2013年已经完成的节能量831吨标煤,已完成“十二五”节能目标。

↓ **16.4%**

2014年,集团二氧化硫排放量17,604吨,同比下降16.4%。

**3,700** 吨

截止2014年底,蛇口友联已累计完成节能量3,700吨标煤,预计到2015年底可超额完成规划节能目标。

## (2) 集团企业节能减排工作及活动

### ① 加强技术改造，提升日常管理，推动利益相关方履行责任

节省燃油消耗 **38,791** 吨

节省燃油费用 **9,425** 万元

减少二氧化碳 **125,550** 吨

减少二氧化硫 **1,940** 吨

集团所属航运企业招商轮船为降低能源消耗，持续进行技术改造，对VLCC的主机增压器隔离装置、CAPESIZE船体加装导流罩项目进行技改，以促进节能减排增效，技改项目获得交通运输部组织的专家组评审的高度肯定。2014年，招商轮船通过技术改造，程租船低速或超低速航行，同时相关部门持续严把成本管控管理，全年公司程租船单位能耗降低到2.485千克标准煤/干吨海里。年度累计共节省燃油消耗38,791吨，节省燃油费用9,425万元，减少二氧化碳125,550吨，二氧化硫1,940吨，经济和社会效益十分显著。

集团下属重庆交科院，则继续研究高速照明节能技术和公路服务区污水处理系统，推动公路运营者节约电能，帮助公路附属服务区解决污水排放问题。

### ② 持续实施节能项目建设，打造绿色港口

2014年，集团所属码头公司继续推广船舶岸基供电项目，为停靠船舶提供岸电使用，减少港区废气排放，建设绿色港口。所属港口企业继续开展流程优化及自动化控制改造。QQCTU开展轨道吊自动化改造工程，CCT通过在港区内场桥驾驶室应用远程控制系统，对RTG（轮胎式集装箱起重机）及其通讯线路进行改造，建设中控监控大屏幕和远程操作控制台。通过RTG远程控制系统，可以采用多配置RTG的方式减少RTG转场次数，实现油耗降低。所属港口企业继续开展推广使用LNG项目。2014年，SCT的LNG拖车改造项目完成北奔新型车辆测试工作，测试结果基本满足测试前双方认可的标准。在蛇口举行水运行业应用液化天然气推进工作会议上，深圳港口应用液化天然气示范区被列入首批三个综合示范区之一，招商国际西部港区作为深圳港应用液化天然气示范区的重点合作单位，西部港区的LNG拖车改造项目为示范区的试点内容之一。由于近年来，集团所属港口油改电及LNG天然气等节能项目的成功应用，令柴油消耗量不断下降，电力已渐渐取代柴油为码头的主要能耗，深圳西部集装箱港口被交通运输部评为区域优秀示范性绿色节能项目。

### ③ 强化管理体系建设，加大节能改造，实现绿色修造船舶工业

2014年，招商工业下属蛇口友联开始建设能源管理体系，年内已完成体系文件并开始试行，预计2015年将和深圳重工、江苏重工一起完成能源管理体系的认证工作。孖洲岛基地完成2#干坞前建电动空压站和变频电源应用，全年节能1,146吨标煤。孖洲岛基地已建成LNG气站，用清洁能源天然气取代乙炔气及丙烷气，不仅可大幅降低碳排放，而且每年将节约能源成本约800万元。孖洲岛基地2014年向南山区政府申报节能技改项目4个，均获得政府的支持，深圳重工被评为年度南山区节能低碳先进单位。



孖洲岛航拍全景图

### ④ 打造绿色地产，履行社会责任

作为国内绿色领军企业的招商地产，通过对绿色思想、绿色产品、绿色行动、绿色社区的系统规划和持续演进，在国际绿色人居领域已占有一席之地。2014年，招商地产继续以绿色地产作为践行社会责任最直接的载体，与联合国环境规划署招商地产合作举办的第十一届中外绿色人居论坛，推动绿色产业联盟的加速形成，以绿色智慧为引擎助推城市的可持续发展。目前，招商地产是国内获得绿色建筑认证项目比例最高的房地产企业。近年来，招商地产获得绿色建筑LEED卓越贡献奖、可再生能源建筑应用示范、公共建筑节能最佳实践奖、联合国人居企业最佳范例奖、全国绿色建筑创新奖一等奖等众多奖项。

招商地产在所属建设项目中推行节能设计与区域用能规划，满足房屋使用者高质量的使用要求与节能要求，节约能源和水消耗。2014年，招商地产全公司共有12个新建项目获得国家绿色建筑标识认证，其中，昆明市海公馆D-D23栋、G1-G31栋住宅获三星级绿色建筑标识，为公司住宅项目的首个绿色三星建筑。已获得绿色建筑认证的项目与普通项目相比，综合利用多项节能技术，项目平均每年节约用电20%以上；利用中水回用技术，平均每年节约用水达10%以上。截至2014年12月，招商地产累计通过绿色建筑认证的项目共39个，总建筑面积373.68万平方米，每年可节电5,104.29万度，节水87.37万吨，总共减少二氧化碳排放量5.09万吨。

## 20%

已获得绿色建筑认证的项目与普通项目相比，综合利用多项节能技术，项目平均每年节约用电 20% 以上。

## 2. 推进合作伙伴履行社会责任

招商局漳州开发区，推动首钢凯西、中纺粮、诺尔公司等入区企业就环保网络建设、三废处理、噪音消减履行环保节能社会责任，提高漳州开发区突发环境事件的应急处置能力，加强“生态日”环保宣传活动。



### 3. 绿色采购

#### (1) 综合交通领域

世界各地燃油、润滑油的品质差别较大，招商轮船所属船队科学合理计划、安排高品质油类的采购，努力减少碳排放。在仓储物流大量使用的叉车方面，为避免尾气排放，集团所属库内操作叉车原则必须采购使用不存在尾气排放的非燃油叉车。在LNG车辆采购方面，为降低环境污染，集团下属深圳西部港口企业以及招商物流广州公司在短途运输线路上开始少量采购LNG汽车替代柴油汽车。

#### (2) 区域发展领域

招商地产严格遴选上下游合作伙伴，在采购产品中引入节地、节能、节水等环保产品，构造一条以节能环保为主要特色“绿色产业链”，所有供应商产品，我们详尽考察其具体指标参数，了解其在项目中的使用情况，对于非环保的建筑材料采取“零容忍”的态度，倡导供应链相关企业安全文明生产、环保生产；倡导供应链相关企业减少使用自然能源，关注自然产品替代品的技术研发和推广使用；完善内部采购指导规范，形成了系统的指引文件系统，以严格的“绿色”标准，带动上下游一起，成为节能环保的行业领先者。

## 100+

从2008年至今，招商地产已经与100多家品牌企业建立起良好的绿色产品开发合作关系，其中部分来自公司战略采购供应高，如电梯、空调机组、涂料、内外墙地砖等。

招商地产加强了供应商管理考核与质量控制，在考察新供方过程中，更加注重供应商在生产过程中对废水、废气的处理及对生厂工人的健康方面的表现。为减少运输能耗，公司实施就近采购原则，坚持在同等条件下就近选择供应商、就地采购等，措施有效降低产品运输环节的能耗，有目的性引导供应商践行绿色管理，比如在投标阶段要求供应商提供详尽的《绿色实践报告》，要求供应商对其供应链下游企业进行绿色管理，从2008年至今，招商地产已经与100多家品牌企业建立起良好的绿色产品开发合作关系，其中部分来自公司战略采购供应高，如电梯、空调机组、涂料、内外墙地砖等；部分为全国在绿色行业的领军企业，如外墙外保温材料、防水材料及通风设备等。通力电梯、飞利浦照明、施耐德电气、深圳环境科学研究所等众多公司已成为长期合作的节能伙伴。

### (3) 金融领域

2014年，招行坚持“源于社会，回报社会”的社会责任理念，致力于成为优秀企业公民。积极扶持科技型创新企业、产业转型升级、绿色信贷和战略性新兴产业，满足实体经济需求，降低融资成本。在传统捐助和扶贫行动的基础上，充分发挥公益金融优势，搭建公益平台，创新公益渠道，推出“月捐悦多”小额月度捐赠计划，为公益组织、客户和被捐助者提供了高效、便捷的参与途径，成为招行企业社会责任工作的新起点。

### 4. 绿色办公

集团开发的办公自动化(OA)系统，近年不断升级更新，同时开发移动办公应用软件，创造更好的条件实现无纸化办公。

2014年，集团采取了以下措施，以改进总部行政管理、减少文电、精简会议、提高效率、规范管理：

#### 1. 开会：精简、节约、高效

(1) 控制会议频次。除集团固定的年会、务虚会、反腐倡廉会、安全生产会以外，由集团组织召开的系统性会议全年不超过2-3个。各部门为主组织的会议从严掌握，各部门系统性会议(含专业培训)原则上两年召开一次。

(2) 控制会议经费。会议选址尽可能选择有下属单位的会议场所举行，会议期间不得安排观光、游览等与会议无直接关系的活动。

(3) 提高会议效率：参会人员由会议主持人决定，无关人员不陪会；集团会议不得超过三天；部门和一级公司会议不超过两天。

#### 2. 发文：控制数量、减少重复

(1) 严格落实集团新修订的公文处理规定，减少集团文件，控制办公厅文件，禁止部门发文。

(2) 对于安全生产、维稳等条、块交叉管理方面工作的上级来文，原则上不重复转发。如集团确需针对文件内容提出特别要求需发文的，由主管集团领导提出，由办公厅统一转发。

#### 3. 全方位推进网络办公

(1) 对于异地多方会议，尽量采取视频会议的形式。

(2) 对于流程性事务处理：不断改进OA3.0办公系统性能，加强操作培训、推广，充分利用OA系统事务流程处理功能，替代传统报送文件审批。

(3) 对于不需要发正式文件通知的事项：尽量采用电子邮件、招商通等线上沟通方式。

#### 4. 及时回顾与反思

集团办公厅指定专人定期(每月)分析文件数量情况，进行分析、检讨，及时改进。



# 服务绩效指标 与专题报告

SERVICE  
PERFORMANCE  
INDICATORS AND  
SPECIAL REPORT

# 04

## 1. 优质服务体系

围绕构建与改进客户优质服务机制，集团主要企业建立与运行质量管理体系、环境管理体系、职业安全卫生管理体系及供应链安全管理体系等，持续开展认证工作，以各种创新方法措施为客户提供优质的产品和服务。

集团主要业务质量管理体系建设情况表

主营业务	管理体系	认证范围
综合交通	质量管理体系 - ISO9000	<ul style="list-style-type: none"><li>• 港口作业、仓储、冷链、工程监理</li><li>• 航运、物流、代理、船舶贸易、公路</li><li>• 修船、海工、铝加工</li><li>• 交通勘察设计、交通产品及工程</li><li>• 托盘租赁</li></ul>
	环境管理体系 - ISO14000	<ul style="list-style-type: none"><li>• 集装箱码头业务，集装箱运输有关的揽货、仓储、驳运、租箱、修箱</li><li>• 修船、海工、铝加工</li><li>• 航运</li><li>• 交通产品及工程、托盘租赁</li></ul>



主营业务	管理体系	认证范围
综合交通	职业安全卫生管理体系 - ISO18000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 航运、客轮、物流、公路、托盘租赁</li> <li>• 修船、海工、交通产品及工程</li> </ul>
	供应链安全管理体系 - ISO28000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集装箱码头装卸服务、集装箱堆存</li> <li>• 报关服务</li> </ul>
金融	质量管理体系 - ISO9000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 证券</li> <li>• 保险</li> </ul>
区域发展	质量管理体系 - ISO9000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 物业管理</li> <li>• 供电、电信</li> </ul>
	环境管理体系 - ISO14000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 物业管理</li> </ul>
	职业安全卫生管理体系 - ISO18000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 物业管理</li> </ul>



## 港口业务

作为中国领先的公共码头运营商，招商国际积极拓展以港口业务为核心的海运物流增值服务，已由单一的传统码头作业服务向综合的海运物流服务转型。目前招商国际正在推进多个港口保税物流园区的建设，以船东和相关延伸服务为导向，建立和完善港区联动商业模式，提升港口的综合功能和竞争能力。招商国际积极开展了一系列的市场开拓及客户管理工作，重点关注国际知名的终端客户（货主）如玩具反斗城、沃尔玛、马莎百货等，促使客户更积极地安排货物经由招商码头进出口，加强了招商深西码头在海内外进出口商中的市场知名度和影响力。同时，招商局国际认真履行企业公民责任，致力于提供客户优质服务的同时也将职业健康、环保和安全理念融入到经营管理之中。公司总部及下属部分企业相应建立并通过了质量管理体系、环境管理体系及供应链安全管理体系等专业认证。

## 公路业务

招商公路经营有完善的客户及道路收费系统，在收费公路收费服务、公路养护、经营服务（广告、加油、餐饮、商品销售、汽车修理等）、清障服务等全过程致力于为客户提供优质服务，通过加强路面养护，推进ETC系统工程（不停车自动缴费系统），应用节能环保新技术、新工艺、新材料，加大信息化建设与应用等，努力打造安全、便捷、绿色的高速公路和交通环境。招商公路下属甬台温、贵黄公司均取得质量管理体系、职业健康安全管理体系认证资格，并通过制度建设与完善、队伍建设、内审和外审监督，使各项工作规范化、程序化，不断提高服务质量。



## 航运业务

招商轮船基于以“客户为先、悉心服务”的理念建立和实施不中断的客户管理运作体系，建立了安全防污染管理体系，依据国际海事组织“国际安全管理规则”(ISM Code)建立了安全管理体系，取得了安全管理认证。所属油轮和干散货船队均按照ISO标准和ISM要求建立质量和安全管理体系，其中油轮船队还获得了ISO14001:2004环境管理证书。船舶质量和安全管理体系的建立及有效运行，保证为顾客提供长期且稳定的安全、高效、经济、优质运输服务的承诺。

## 物流业务

招商局物流客户服务体系实行客户分级管理机制，建立了重点客户服务质量KPI月度回顾的标准化管理机制，搭建分析模型，进行趋势分析和及时预警，构筑客户信息和人际关系通道，及时解决客户矛盾、缓和重大突发事件。2014年，招商物流打造仓储集群联动系统及MDS配送系统，创建物流和客户交互平台创新，实施供应链金融服务，提高运作标准化，致力于为客户提供多种服务，持续改进和提升服务质量。

## 修船业务

招商工业主营海工及特种船舶建造、船舶及海工装备修理和改造业务。所属主要企业蛇口友联、深圳重工均建立了一体化的QHSE管理体系，取得了CCS、DNV和ABS的认证并每年进行年审。2013年成立的新公司江苏重工也建立了QHSE管理体系，并获得了CCS认证证书，2014年底又通过了DNV和ABS审核，可望于2015年初获得认证证书。所属各公司不断完善产品质量控制和检验制度，加强施工过程质量控制，严格落实三级检验制度和《质量管理奖惩条例》，使产品质量有效受控，未发生严重质量事故。招商工业海工修理和改装业务成为金字招牌，被业内誉为“海洋石油平台修理改装专家”。海工业务因招商局重工在项目按期高质量交付方面建立口碑，在国际海工领域已形成“招商重工”的高端海工制造商形象。

## ISO14001:2004

所属油轮和干散货船队均按照ISO标准和ISM要求建立质量和安全管理体系，其中油轮船队还获得了ISO14001:2004环境管理证书。



## 证券和保险业务

招商证券是业内首家全面推行ISO9000质量管理体系并通过认证的公司，坚持以客户为中心，致力于提供卓越的综合金融服务。2014年，招商证券继续推进私人、企业和机构三大类客户业务的转型与创新，持续提升服务能力、拓宽服务渠道、优化服务流程，为客户提供高品质的金融服务。私人客户业务方面，全面升级财富管理模式，完善产品体系，满足客户多样化的资产配置需求；紧抓互联网金融发展大趋势，加大业务“触网”力度，已实现网上营业厅对90%以上常规柜台业务的覆盖，率先推出非现场开户服务，并实现客户资源集中化管理；企业客户业务方面：完成投行行业部制改革，并形成债券、并购、资产证券化和三个专业产品部门，努力从IPO向综合金融服务转型，在信贷资产证券化、国有企业充足方案、新三板挂牌及上市、全链条债务融资等领域表现卓越。机构客户业务方面：建设完成包括快速交易、种子基金孵化、托管外包、产品设计、融资融券、资金推介、跨境服务在内的一站式主券商综合服务平台，深耕资本中介业务，扩大与公募基金的产品合作范围。

招商保险一直坚信及秉承优质服务的经营理念，1999年成功获得ISO9001:2000国际质量管理体系认证，并于2010年底升级为ISO9001:2008国际质量管理认证。招商保险通过建立、运行和保持符合ISO要求的质量体系，制定严格、明确、量化的服务质量标准，并持续加强员工培训以保证全体员工充分理解和高效执行质量管理体系，为客户提供优质服务。同时，按要求每年进行一次ISO内审。

**90%**

紧抓互联网金融发展大趋势，加大业务“触网”力度，已实现网上营业厅对90%以上常规柜台业务的覆盖，率先推出非现场开户服务，并实现客户资源集中化管理。



## 房地产业务

2014年，招商地产秉承“以人为本，以客为先”的服务理念，持续完善多维度全程服务体系，满足多元化服务需求，不断提升客户居住体验，努力通过每一个细节让客户感受到家一般的真情与温暖。基于多年服务经验的沉淀，整合客户服务部、招商物业和招商会内部三大专业服务机构的能力和资源，贯穿旗下全线产品，打造一体多元的服务品牌——“到家”，用心为客户筑造更温馨的家。招商地产以蛇口片区为实验田，探索发展社区增值服务规模化、专业化运营，逐步建立起“社区文化服务”、“社区康体服务”、“社区生活服务”三大增值服务产品体系。

为了更及时地回应和解决客户遇到的各类问题，让客户享受便捷美好的“到家”服务，招商地产逐步构建信息化、智能化的智慧型服务模式。2014年，客户信息中心正式上线并投入运行，还自主研发“到家网”数字化服务平台，通过线上、线下两个平台，集成三方资源构建以社区为中心的微商圈，为业主营造更贴心、更有效的物业交流氛围，提供更方便、更快捷的“零时空”沟通服务。

招商地产深化客户细分、客户需求与标准化产品生产管理方面的研究，针对不同产品实施“绿枫、红枫、黄枫、紫枫”服务分级套餐。2014年，对涵盖所有客户接触点的服务举措和标准进行细化，推出“枫叶行动”3.0版，根据不同阶段客户所关注的焦点，细化涵盖所有客户接触点的服务举措和标准，将服务因子贯穿至产品设计、产品营销、售后服务直到物业管理各环节，以更细致、更贴心的服务，为客户提供超越预期的品质体验。

招商地产秉承“以人为本，以客为先”的服务理念，持续完善多维度全程服务体系，满足多元化服务需求，不断提升客户居住体验，努力通过每一个细节让客户感受到家一般的真情与温暖。



## 2. 经营服务绩效指标

集团各企业围绕市场客户需求，健全管理机制，努力提升经营服务绩效。

### 港口业务



招商局国际依托各下属码头，建立客户信息数据库，改善提升客户服务和运营效率；建立客户经理制度及客户跟踪系统，推进客户满意度保障计划；组织商务策划和市场推广，定期拜访客户及组织客户参观所属企业，参与行业论坛，建立良好的长期合作关系。深圳西部港区积极推进口岸环境建设，扩大华南公共驳船快线网络并提升信息化服务品质，推动海铁联运，完善集疏运系统，不断提升客户对西部港区的服务满意度。在2013年亚洲货运杂志(Cargo News Asia)主办的第27届“亚洲货运业及供应链奖”(AFSCA)评选中，SCT获颁“Best Container Terminal - Asia(亚洲最佳集装箱码头)”奖项。招商国际与知名咨询机构合作研发的精细化管理平台于2014年7月正式上线运行，该项目并荣获中国交通企业管理协会2014年度《全国交通运输企业管理现代化创新成果》一等奖。赤湾集装箱码头(CCT)的轮胎式龙门起重机(RTG)远程控制项目，是RTG作业模式和传统码头自动化改造的创新技术，属国内首创，并荣获中国交通企业管理协会2014年度《全国交通运输企业科技创新》一等奖。在中国航务周刊举办的“第十一届中国货运业大奖”评选中，SCT获评“综合服务十佳集装箱码头”及“绿色低碳最佳集装箱码头”。招商国际下属招商信息公司于2014年分别获得中国交通企业管理协会指定“全国交通运输企业科技创新示范单位”，以及中国港口协会集装箱分会颁发的“应用软件优胜单位”和深圳市经济贸易和信息化委员会颁发的“深圳市重点软件企业”等奖项，成绩获得政府部门和业界的充分肯定。

## 公路业务

招商公路依托各下属收费站，改善提升客户服务和运营效率，推进客户满意度保障计划。通过收费公路收费站、服务区等服务“前台”为过往的客户提供免费服务，通过客服中心（信息中心）服务“后台”为客户提供与通行高速公路相关的增值服务。2014年，招商公路通过客户服务管理体系的有效运行，按期进行了相关的再认证监督审核工作，实现了“顾客满意度≥95%、投诉处理率100%、收费差错率<0.1%、重大安全责任事故0起”的质量目标。

顾客满意度  $\geq$  **95%**  
 投诉处理率 **100%**  
 收费差错率  $<$  **0.1%**  
 重大安全责任事故 **0** 起

## 航运业务

招商轮船所属海宏公司和明华公司客户服务体系持续有效运行，实行质量及安全双体系，坚持内、外审并举的措施，持续完善质量管理，赢得了全球各地客户广泛的赞誉，建立了良好客户关系，在国际市场激烈竞争中形成了一定的竞争优势。2014年，招商轮船顺利通过公司安全(DOC)、质量(ISO 9001:2008)及环保(ISO 14001:2004)管理体系内外审。在完成对船舶安全、保安、环保管理体系的内部审核的前提下，通过船旗国对船舶审核。连续第二年通过SHELL年度管理审核。

## 物流业务

2014年招商局物流高度重视服务质量的持续改进和提升工作，实施重点客户服务质量KPI月度回顾的标准化管理机制，总部管理的时效性和有效性得到实质性的提升。2014年，招商物流将运作标准化建设作为重点工作，包括运作流程标准化、资源配置标准化、效率与成本控制标准化、运作安全标准化，现已完成三个阶段的推行任务，今后仍将进一步深化和持续巩固。



## 修船业务

招商局工业集团2014年不断优化产品结构和客户结构，持续改进产品和服务质量，管理水平不断提高，经营服务绩效保持较高的水平。所属蛇口友联和招商重工客户综合满意度仍保持高标准，修理和服务质量得到船东继续认可；蛇口友联2014年度修船项目总体一次报检合格率98.91%，一次交船合格率99.54%，产品质量控制情况良好；深圳重工各建造项目UT、MT、PT、RT平均一次报检合格率均达到或显著超过公司设定的内部目标。

## 证券保险业务

2014年，招商证券客户服务质量进一步提升。在年底市场快速走高、电话咨询量激增的情况下，全年客户中心电话接通率稳定在90.08%，客户满意度由此前的98.03%上升到98.38%。针对各领域客户服务工作，公司进行了一系列回访，在非现场开户方面，回访客户134,736人，满意度（表示满意或非常满意的客户数占所有接受调查的客户数的比例）达99.23%，较2013年提升0.6个百分点；新客户后续服务方面，回访客户124,484人，满意度达到76.29%；财富顾问服务满意度方面，回访存量客户12.95万人，满意度为76.34%；营销人员执业标准化和服务质量方面，有效回访客户10,914人，满意度达到60%，与上一年度持平。公司的“E网通”运营平台——互联网证券经纪业务系统”荣获第四届证券期货科学技术奖三等奖；“金融资产托管及行政事务外包业务”在2014年度招商局集团创新成果奖励中荣获创新先进单位二等奖；“招商证券主券商综合服务平台”参与“深圳市金融创新奖”评选，荣获三等奖。

招商保险严格按照客户服务流程，注重为客户提供快捷、优质的保险理赔服务。2014年招商保险的各项服务均符合业务标准要求；2014年招商保险的客户满意度达到94%，服务质量良好，客户认可度较高。

# 90.08%

在年底市场快速走高、电话咨询量激增的情况下，全年客户中心电话接通率稳定在90.08%，客户满意度由此前的98.03%上升到98.38%。

# 94%

2014年招商保险的客户满意度达到94%，服务质量良好，客户认可度较高。



## 房地产业务

招商地产秉承“以人为本，以客为先”的企业理念，不断完善客户体验流程，持续提升服务品质，逐步将服务能力打造成为招商地产核心竞争能力。通过坚持不懈的努力，招商地产实测实量成绩稳步提升，2013年比2012年提高7.9%，2014年比2013年提高4.5%。招商地产连续九年聘请第三方专业机构开展客户满意度调查，2014年客户满意度调查覆盖18个城市124个住宅楼盘，有赖于公司全体员工的不懈努力，客户满意度整体提升10%。招商地产通过多渠道与客户沟通，以开放的心态倾听客户声音，将客户的期望与诉求全面融入服务产品线，尊重客户知情权，用真诚的服务态度与专业的服务水平，给予客户更多安心、舒心、放心和信心。招商地产为改善社区生活而提供的无偿增值服务，实施彩虹计划，对部分已入住小区的公共设施和活动空间进行升级和优化，不断为老社区注入新活力，2014年，彩虹计划共覆盖56个小区。

↑ **10%**

2014年客户满意度调查覆盖18个城市124个住宅楼盘，有赖于公司全体员工的不懈努力，客户满意度整体提升10%。

**56** ↑

2014年，彩虹计划共覆盖56个小区。



# 员工关系绩效 指标与专题报告

STAFF RELATIONS  
PERFORMANCE  
INDICATORS AND  
SPECIAL REPORT

# 05

## 1. 和谐劳动关系( 责任部门：人资部)

### (一) 集团人才资源状况

**5.11** 万人

截至 2014 年底，集团及所属企业在岗职工总数约为 5.11 万人。

截至2014年底，集团及所属企业在岗职工总数约为5.11万人。集团人才资源(指按国资委统计口径的经营管理人才、专业技术人才和技能人才)总量为3.29万人，其中三类依次分别占比为27%，31%和42%。



- 管理人才 27%
- 专业技术人才 31%
- 技能人才 42%





## (二) 员工薪酬

### (1) 薪酬政策

- a. 建立适应现代企业管理制度，符合新常态经济发展特征，满足集团战略发展要求，与企业经营管理业绩相匹配的薪酬管理长效机制。
- b. 建立健全集团内部激励约束机制，坚持“效率优先、兼顾公平”分配原则，形成合理有序的收入分配关系，保障公司和谐、健康、持续发展。
- c. 始终坚持效益导向，强化与经济效益、投资回报紧密挂钩的工资总额核算机制，进一步完善集团下属单位KPI指标体系。
- d. 构建科学合理的薪酬结构，根据集团下属单位所在行业、地区、规模、效益等因素，结合员工所处职业生涯发展阶段的不同需求，分类、分层设计薪酬固浮比例，充分发挥工资的保障功能和奖金的激励作用。

e. 推出股权激励等中长期激励计划，设立创新专项基金实施创新资助和奖励，探索多种形式的非货币化激励手段，组合运用各类激励方式构建立体化的激励体系。

### (2) 福利

- a. 经国务院国有资产管理委员会、国家人力资源和社会保障部批准，集团建立了企业年金制度。
- b. 全面推进实施员工补充医疗保险，重点提升员工住院医疗、重大疾病的保障水平，进一步充实了员工福利保障体系。

### (三) 员工发展

#### (1) 集团培训政策

要求员工参加公司组织的各类培训和教育，同时鼓励员工积极参与与当前岗位和未来发展相关的社会培训、职业培训、后续教育等培训学习。

#### (2) 集团培训体系及培训数量

集团以战略发展目标为导向，在培训体系上建立了条块结合的多层次、多渠道的培训体系。

a. 集团层面上主要是：

- 重视集团高管人员的培训工作，拓展高管人员的国际化视野，提升战略思维能力，改善知识结构，打造具有国际化视野、有较强商业管理能力和市场开拓能力的高级经营管理团队。
- 重视集团总部员工能力素质提升，定期或不定期开展综合管理技能及业务素质方面的培训和博士后论坛，增强总部员工的综合管理能力和专业技术能力，开阔总部员工宏观视野，打造精干高效、管控有力的集团总部，不断提升集团总部战略管控能力。
- 关注集团中层管理人员能力素质提升，通过举办专项及特色培训班，持续提升基层单位领导的综合素质，稳固集团人才发展后劲。





b. 集团下属各公司也根据企业实际以及业务和员工发展需要，建立了有特色的培训体系，如下图所示：

### 招商地产培训体系



### 招商国际青年骨干培训计划



**4.7** 万人次

2014年，全集团累计培训4.7万人次。

2014年，集团总部举办了集团高级管理人员“平台战略”、总部员工“职场情绪管理”与地产业务发展、人力资源从业人员“绩效管理”培训等内部培训。累计培训182人次。全集团累计培训4.7万人次。



蛇口青年骨干培训班



绩效考核培训



新员工分享座谈和参观活动



员工篮球赛



招商地产“新航程·破浪”提升训练营



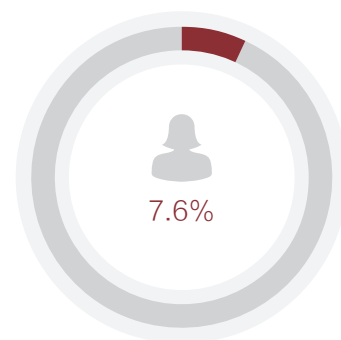
内控体系建设培训会

### (3) 多通道的职业发展路径

- ▲ 集团提倡员工个人根据组织发展需要，依据自身能力素质，制定符合实际的个人职业生涯规划。
- ▲ 集团鼓励公司通过轮岗、交流、挂职锻炼、脱产培训、在岗培训等多种方式，为员工提供更好的培养发展平台。
- ▲ 集团系统内各公司根据产业特点的不同，构建了涵盖管理、专业、营销等序列的“Y型”或“H型”职业发展通道，形成了纵向可进退、横向可交流的多通道职业发展路径。

#### (四) 员工关系其他重大情况

- ▲ 加大集团高管队伍调整、配备力度，灵活运用组织选拔和竞争性选拔等方式选拔任用集团高管，为集团未来十年业务发展奠定高管队伍基础。截至2014年末，集团高管共计170人，其中女性13人，占7.6%。
- ▲ 首次启动了集团一级公司后备干部建设工作。这是近10多年来集团第一次明确后备干部队伍建设工作，此举可为集团未来5-10年的发展战略提供强有力的干部队伍保障。
- ▲ 首次在香港大学、香港科技大学等香港本地高等院校开展校园招聘，履行在商言政职责的同时，为集团发展储备生力军。积极参加上级单位组织的在北、上、闽、粤、港举办的“两类生”招聘会。
- ▲ 按要求开展“个人事项报告”，清理整顿“裸官”、“兼职”、“高收费学历学位”等事宜。进一步完善职务消费管理制度，持续推进职务消费管理工作。
- ▲ 按计划举办了3期“招商局集团帮扶工作干部培训班”。自2011年启动以来，共计举办了11期，累计培训了440名来自威宁、蕲春、漳州三地的干部。
- ▲ 建立了全集团统一的劳动用工管理制度，要求集团各单位严格遵守国家、地区有关劳动法律法规，注重保护员工合法权益，努力构建和谐劳动关系。目前，集团实行全员劳动合同制，社会保险实现全覆盖。
- ▲ 积极协调深圳市社保局，妥善解决西部港区特殊工种人员在深圳社保局办理退休问题。
- ▲ 集团高度重视员工的劳动保护，竭力为员工提供安全、健康的工作环境及条件。2014年，集团未收到有关职业病的投诉。



截至2014年末，集团高管共计170人，其中女性13人，占7.6%。

**440**名

自2011年启动以来，共计举办了11期，累计培训了440名来自威宁、蕲春、漳州三地的干部。

## 2. 安全生产

集团高度重视安全生产管理工作。抓好安全生产，既是企业管理的客观需要，也是企业应尽的社会责任。

### (1) 集团安全生产管理体系

#### ① 安全生产组织架构

集团设立安全生产管理委员会(下称“集团安委会”),负责集团安全生产专项工作的领导和管理。集团安委会成员包括集团领导、集团总部有关职能部门负责人和部分一级公司负责人。在集团安委会的统一领导下,各单位成立安全生产管理委员会,负责本单位及归口管理单位的安全生产管理工作。集团安委会根据行业管理需要,另设若干安全生产专业指导委员会,代表集团安委会对集团企业安全生产进行专业指导、服务、检查和监督。集团安委会下设办公室,负责集团安委会日常管理工作。各单位安委会设立负责安全生产管理工作的专职机构或指定相关职能部门,承担本单位安委会的日常管理工作。

#### ② 安全生产制度保障

依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国职业病防治法》以及《中央企业安全生产监督管理暂行办法》等有关法律、法规及国际公约、行业标准,结合实际,集团制定并不断修订《招商局集团安全生产管理规定》。该规定是集团加强安全生产管理,明确安全生产管理责任,规范安全生产行为,预防和控制生产安全事故的发生,营造健康、安全、环保的生产环境,促进集团总体效益不断提升的制度保障。集团下属单位按照分级管理的原则,根据国家及地方法律、法规、国际公约、行业标准以及本规定,结合本单位的业务实际,制订相关安全生产管理规定。

集团已制订《招商局集团安全生产事故总体应急预案》,对集团内一级事故或需要集团安委会处置的事故的体系、事故报告、应急响应、现场处置等问题作了原则规定。同时,各一级公司的应急预案体系基本建成。



### ③ 安全生产管理原则

集团安全生产管理，坚持“以人为本、安全第一、预防为主、综合治理”的方针和“谁主管，谁负责”的原则。

## (2) 集团安全生产实施措施

### ① 开展各项安全生产专项活动及日常管理工作

2014年，集团贯彻落实上级安全生产工作的要求，认真开展“安全生产月”、“打非治违”、“平安交通”各项安全生产专项活动。根据自身工作计划安排及上级提出的指导性意见，继续做好安全培训、隐患排查、应急演练等安全生产日常管理。在以“六打六治”为重点的“打非治违”专项治理行动中，集团所属企业通过开展自查、自纠，重点查处无证作业、违章作业、非法分包行为，发现并整改了一批安全隐患。2014年，全集团范围内共举办各类安全培训10,340次，参训的人数18.6万人次；集团各单位加大了安全检查力度，累计进行安全检查共计8,816次，纠正违章4,416人次；排查各类隐患共计21,604项，整改完成21,420项，整改完成率超过95%；全集团范围共开展应急演练2,592次。2014年，招商工业属下孖洲岛基地的安全培训工作经验被交通运输部列入全国创建平安交通的经验交流材料，招商局蛇口属下深圳迅隆船务被交通运输部列为全国创建平安交通示范单位之一。

举办各类安全培训 **10,340** 次

进行安全检查共计 **8,816** 次

排查各类隐患共计 **21,604** 次

共开展应急演练 **2,592** 次

### ② 推进安全生产风险管理工作

风险管理是安全生产的核心内容，是实现本质安全的重要抓手。开展安全生产风险源辨识工作、建立风险源清单、确定安全生产风险等级是风险管理的基础性工作。2014年特别针对昆山爆炸事故，集团要求各单位就各业务环节中存在的风险进行排查分析，完成了包括危化品、高空坠落、易燃易爆等多项风险辨识和风险清单调查。集团组织开展了集团高危岗位适岗性调查分析，涉及起重吊机手、道路客运司机、道路货运司机、货船船员、客船船员以及船舶修造施工共六类岗位工种。对于高危岗位，各企业在重点开展安全技能培训的同时，注意相关人员的思想情绪变化，将关注员工心理健康，强化人文关怀工作落到实处，舒缓工作压力，降低人的因素对安全生产的影响。

## 连续五年

迅隆船务连续五年保持 A 级资质并多次被评为深圳籍船舶质量管理第一名，且连续三年保持国家海事局评选的全国“安全诚信公司”资格（全国共 48 家）。

### ③ 继续提升集团水上交通安全管理水平

各单位坚持开展弃船演习、船员安全教育以及船舶关键设备和结构的安全自查，做到对船舶的关键设备和结构心中有数，对发现的问题能及时纠正，对存在的隐患能及时整改，提高船舶的安全系数，持续提高船员的安全意识和应急反应能力。在2014年上半年深圳海事部门开展的评级中，迅隆船务连续五年保持A级资质并多次被评为深圳籍船舶质量管理第一名，且连续三年保持国家海事局评选的全国“安全诚信公司”资格（全国共48家）；蛇口友联所属船舶由C级上升至A级；华南液化气由B级升为A级。福建地区尽管没有类似评级，但漳州海达和漳州码头拖轮业务的安全管理也逐年提高。

### ④ 继续推进安全生产标准化建设

安全生产标准化体系建设是集团安全生产的一项重点工作，继2013年招商国际所属内地码头、招商工业所属友联和铝业、蛇口迅隆、漳州开发区所属企业提前完成安全生产标准化达标工作后，2014年重点推动有危化品和仓储运输业务的单位进行达标申请和验收工作。年内招商物流所属华南液化气、漳州油站、危化品运输公司以及大部分普货物流公司完成了二级和三级达标；招商国际所属招商保税获得商贸企业三级达标证书，招商国际同时开展了推动码头承包商开展安全生产标准化三级达标工作；招商局漳州供电公司通过安全标准化三级达标评审。

### ⑤ 推动利益相关方履行安全生产责任

招商地产合理布置作业场所，持续强化施工现场管理，营造干净、整洁、舒适、安全的施工环境，对生产、生活中产生的噪音及“三废”排放做出明确规定。招商工业所属蛇口友联与分包商密切合作加大安全检查力度，多次组织外包工培训，推动外包商加强安全管理和劳动保护，保证外包工的人身安全。

### (3) 安全事故发生情况

2014年集团发生安全生产责任死亡事故1起，死亡1人，和上年同期相比，死亡事故起数和死亡人数均继续下降，创集团安全生产死亡事故历史新低。



相关事故情况如下：

2014年4月23日，蛇口友联对靠泊修理的散货船吊机进行试重试验，蛇口友联员工从舷外系挂的引水软梯下驳船，准备解吊运至驳船的配重块卸扣时，在未穿戴救生衣及未采取防坠措施的情况下，从软梯上滑坠入海淹溺死亡。经调查确认，该事故属违规作业导致。



安全意识薄弱仍然是企业安全工作中存在的最大隐患，企业和员工缺乏“我要安全”的自觉意识和自我保护能力，安全意识有待提高，对事故的举一反三能力还有待提升。针对有关情况，集团将持续从五个层面抓好安全生产工作。一是继续抓好隐患排查，立足于风险防控，加大隐患排查力度，狠抓隐患排查闭环整改。二是继续完善应急预案，切实提高企业一线员工事故初期处置能力，预防和减少伤亡，有效防止事故扩大。三是继续进一步强化全员安全生产责任制，建立目标清晰、分工明确、各负其责、严格考核的安全生产责任制，杜绝职责不清和监管真空。四是继续加大安全生产投入，安全生产投入是确保企业本质安全的一个重要方面，在经济效益和安全投入的取舍上向安全倾斜。五是推进以风险管理为核心的安全生产管理体系建设，把风险控制作为主线，实现安全防范关口前移，事后管理向事前管理转变、管理事故向管理隐患转变、管理应急向管理预警转变。将安全生产标准化达标工作和风险管理紧密结合起来，建立完善的安全生产管理体系和管理长效机制。

# 社会绩效指标 与专题报告

SOCIAL  
PERFORMANCE  
INDICATORS AND  
SPECIAL REPORT

## 06

### 1. 响应国家政策，参与民生工程

国家出台“国五条”，要求增加普通商品住房及用地供应，加快保障性安居工程规划建设。中央农村工作会议进一步细化城镇化时间表和路线图，也涉及对房地产投资的要求。招商局集团属下招商地产发挥自身专业优势，响应国家政策，参与保障房建设、旧城改造、扶贫建设等项目，为改善中低收入家庭的居住条件贡献一份力量，助力民生建设。与城市同呼吸，共命运，极投身于公用事业性房地产项目建设中，参与旧城改造、安置房等多个项目，还开展了多个安居型商品房项目建设，为更多家庭提供舒适的安居环境。2014年，旧城改造项目的设计建筑面积达到33.6万平方米，促进老城区活力重振与新城区结构优化。在建的安置房达到56.5万平方米，建成后将为7,922户家庭提供更舒适的新居。2014年，建成安居型商品房19.3万平方米，为2,679户申请家庭提供了温暖而舒适的家。其中，招商锦绣观园位于龙华新区观澜街道大水坑社区，东临龙观快速路，北临茜坑水库，西面为自然山地，临窗眺望，风景怡人，宛如一幅天然的山水画，被誉为深圳最美的安居房。

旧城改造面积达到 **33.6** 万平方米

在建的安置房达到 **56.5** 万平方米

建成安居型商品房 **19.3** 万平方米





招商局集团开创落后地区帮扶新模式，结合威宁草海总体旅游规划，2011年开始在贵州威宁地区实施“幸福小镇”公益建设项目。通过改善村民的居住、生活条件，规划建设社区配套、生态观光农业、旅游配套产业，重组集体经济组织，打造管理有序、生态复合、产业升级、可持续发展的幸福小镇。历经3年，“威宁银龙幸福小镇”顺利完工，基础设施得以升级改造，村容村貌焕然一新，不少外出务工人员选择回乡创业。

招商局通过模式创新的综合帮扶，将威宁幸福小镇逐渐打造成为产业升级、可持续发展的新型社区。



## 2. 反商业贿赂，促进社会廉洁，遵纪守法

集团党委、纪委认真落实廉政建设“主体责任”和“监督责任”。深入推进廉洁文化建设，集中组织各地的经营管理人员开展警示教育。在全集团普遍开展招标管理效能监察，完善制度，排除隐患。按照中央企业反腐倡廉建设工作会议和香港工委纪检监察工作年度会议的部署，强化廉政建设责任，全面推进惩治和预防腐败体系建设，以零容忍的态度查办违纪违法案件。



### 3. 积极参加社会政治生活

姓名	职务	参加社会政治生活情况
傅育宁	时任招商局集团董事长 (2014年4月23日调任华润集团 董事长)	第十二届全国政协委员。2014年提交:1.《关于完善物流业“营业税改增值税”政策提案》;2.《关于修订中华人民共和国商业银行法的提案》。
李引泉	招商局集团副总经理	香港特区第十二届全国人大代表,香港第四届行政长官选举委员会委员。2014年提交:《关于放缓GDP增速,确保国家经济战略安全的建议》、《关于在国家新的开放战略之下,提升我国金融业国际竞争力的建议》。
孙承铭	招商局集团副总经理	深圳市第五届人大代表。2014年参加深圳市五届人大第六次会议,提交《关于大南山隧道西侧规划方案需考虑安全和生态因素的建议》、《关于加快大南山隧道建设的建议》、《关于加快实施并局部优化南山区轨道网络的建议》、《关于解决南海大道拥堵的建议》、《关于尽快开通轨道10号线并向南延伸至太子湾的建议》;休会期间,提交《关于加速发展深圳邮轮产业、加大力度扶持太子湾邮轮项目的建议案》。
白景涛	漳州招商局经济技术开发区党委 书记、管委会常务副主任,招商 局漳州开发区有限公司总经理、 党委书记	中共漳州市第十届委员会委员、福建省第十二届人大代表。在2014年福建省十二届人大二次会议中,联合其他代表向大会提交《关于加快推进“厦漳城际轨道3号线”建设》的议案,建议加快厦漳海底隧道建设。
刘恩怀	湛江港(集团)股份有限公司董 事、总裁、党委副书记	湛江市第十三届人民代表大会代表,2014年2月参加湛江市第十三届人民代表大会第四次会议。
杨鹤	时任博时基金董事长 (2014年11月起为招商局金融集 团有限公司高级顾问)	深圳市五届人大代表,2014年参加深圳市第五届人大第六次会议,提交《关于深圳企业年金中心业务移交的提案》、《充分重视金融风险,努力构建金融安全区》。
杨国林	浙江温州甬台温高速公路有限公 司董事长、总经理、党委书记	温州市第十一次党代表,2014年参加中共温州市第十一次代表大会。
胡芹	招商局蛇口工业区有限公司 总法律顾问	深圳市第五届人大代表。2014年参加深圳市五届人大第六次会议,提交了《关于加快大南山隧道建设的建议》、《关于加快实施并局部优化南山区轨道网络的建议》、《关于解决南海大道拥堵的建议》、《关于尽快开通轨道10号线并向南延伸至太子湾的建议》;休会期间,提交了《关于加速发展深圳邮轮产业、加大力度扶持太子湾邮轮项目的建议案》;参加评议深圳中院涉外商事庭审情况等人大代表活动。
王耀球	招商银行 广州分行行长	广东省政协第十一届委员会委员,参加三次广东省政协全体委员会议等。

姓名	职务	参加社会政治生活情况
王默涵	招商银行 哈尔滨分行行长	黑龙江省十二届人大代表
周伟林	招商银行 济南分行行长	济南市第十五届人大代表
徐立忠	招商银行 长春分行行长	长春市十四届人大代表，参加吉林省十二届人大二次会议、长春市十四届二次人代会、中共吉林省十届四次全体会议等。
杨法德	招商银行 银川分行行长	宁夏回族自治区政协第十届委员会委员，2014年参加宁夏自治区政协十届十次常委会议，会议中围绕“推进我区金融改革和创新”建言献策。
金毅	招商银行巡视员	江苏省政协十一届委员会委员，参加江苏省政协十一届二次会议
史兆斌	招商银行巡视员	沈阳市人大代表，参加沈阳市第十五届人大二次会议，沈阳市人大内务司法委员会工作会议等活动。

#### 4. 企业参加的主要社会团体、协会

集团及下属企业积极参加各种社会团体，通过这些平台，加强与业界及有关方面的联系，沟通相关利益，发挥应有的影响力。以下是集团及下属企业参加的一些主要社会团体：

社团名称	行业领域	任职资格
海峡两岸关系协会	综合	理事单位
香港海峡两岸和平发展促进总会	综合	名誉会长单位
香港航运界联谊会	航运	主席单位
广东省船舶工业协会	航运	会员单位
中国船东协会	航运	副会长单位
船舶标准化促进会	航运	会员单位
香港中企协财会专业委员会	工商	副主任委员单位
中国国际交流协会	工商	常务理事单位



社团名称	行业领域	任职资格
全球物流协会海运物流委员会中国分会	物流	主席单位
中国仓储协会	物流	副会长单位
中国公路规划学会	公路	理事长单位
高速公路运营管理学会	公路	理事长、副理事长单位
全国工商联房地产商会	地产	副会长单位
中国社会组织促进会	公益	理事单位
中国林业生态发展促进会	林业	副会长单位
香港商界会计师协会	工商	会员单位
中国检验检疫学会	质量监督	副会长单位
斯里兰卡中国企业商会	工商	秘书长单位



# 企业文化建设 专题报告

CORPORATE  
CULTURE  
CONSTRUCTION  
SPECIAL REPORT

# 07

## 100家

建设了100家基层“员工之家”，主办了“招商局与中国企业史研究”国际学术研讨会，组织编写、出版了招商局史研究著作，开展了公司日活动等等。

招商局“以商业成功推动时代进步”的企业使命、“建设具有国际竞争力的世界一流企业”的企业愿景，与社会责任理念一脉相承，基于家国情怀与商道文化形成的责任文化历经百余年积淀，已深深扎根于集团内部。

2014年，招商局集团开展了一系列的企业文化建设活动。建设了100家基层“员工之家”，主办了“招商局与中国企业史研究”国际学术研讨会，组织编写、出版了招商局史研究著作，开展了公司日活动等等。





## 建设100间“员工之家”

基层企业“员工之家”是集团为加强基层企业文化建设，改善员工文化活动条件而推出的一项具体举措。目的是为基层员工提供一个经常性的企业文化活动场所，普及集团和各公司的企业文化理念，丰富员工的日常文娱生活，展示基层员工风貌，顺畅基层员工与领导沟通渠道。“员工之家”主要由一面企业文化影墙、一组文化书架、一片员工风貌天地、一套文娱活动设备和一个员工信箱构成。目前100家基层“员工之家”已经全部建成投入使用，受到员工的广泛欢迎。为了提高建设、管理水平，集团部署了相关的考核工作，考核的标准就是员工的使用率、参与度和满意度。明年集团还将继续面向基层企业，开展新一轮“员工之家”的建设。



CCT员工之家一角



CCT员工之家



## 30 篇

来自澳大利亚、日本、韩国和中国大陆、香港、澳门、台湾等地的知名学者 30 余名参加了会议，收到论文近 30 篇。

### 主办“招商局与中国企业史研究”的国际学术研讨会

招商局史研究会于2014年在招商局历史博物馆举行了“招商局与中国企业史研究”的会议，来自澳大利亚、日本、韩国和中国大陆、香港、澳门、台湾等地的知名学者30余名参加了会议，收到论文近30篇，涉及招商局和中国近现代企业的产权结构、经营制度、企业管理群体与企业发展以及中外企业竞争等多个领域，多为近年来最新的研究成果。

### 组织“正知正行、知行合一”的公司日活动

李建红董事长发表了公司日致辞，集团总部与下属公司在公司日当天开展了爬山、参观招商局历史博物馆等活动，招商轮船、工业集团根据各自的业务特点，举行了海上升旗仪式、趣味技能大赛等活动。为了进一步领会“正知正行、知行合一”的公司日主题，集团各单位组织员工，对有关公司日主题的阐述进行了学习和讨论。





## 开展相关的企业文化活动

组织招商国际、招商物流、招商公路、招商交科院等下属公司，开展了交通运输行业核心价值体系学习实践教育月活动、交通运输行业青年文明号活动二十周年系列活动等。

## 出版部分招商局史的研究成果

2014年度，招商局集团出版了《招商局史稿(外大事记)》与《汉冶萍公司史》两本书籍，推进了有关招商局史的史料整理和研究。同时，不定期地在《招商局》月刊上，刊登有关招商局史的研究文章。





# 慈善与公益 专题报告

CHARITY  
SPECIAL REPORT

# 08

**50** 余项

2009-2014 年间，集团以及所属各级公司及员工在赈灾、捐助、扶贫以及社会公益、慈善救助等方面支出款项 1.5 亿元，开展各类公益项目 50 余项。

## 1. 百年老店的慈善基因

招商局是一家具有社会责任感和历史使命感的百年老店，一直深怀历史使命感和社会责任感，关注社会、扶贫济困是其一贯的优秀传统。自2008年颁布《招商局集团履行企业社会责任行动纲领》以来，集团在慈善与公益方面的工作日益系统化、常规化、专业化。2009-2014年间，集团以及所属各级公司及员工在赈灾、捐助、扶贫以及社会公益、慈善救助等方面支出款项1.5亿元，开展各类公益项目50余项。

2014年度，招商局集团实际对外捐赠总额4,500万，其中捐赠给招商局慈善基金会4,018万，捐赠给招商局慈善基金会有限公司(香港)500万港币。公益支出和管理费用的金额比例均符合相关法律法规要求。





## 2. 积极探索专业公益之路

招商局慈善基金会由招商局集团独家发起，目前已成为招商局履行企业社会责任的重要平台，并探索形成了一套值得业内借鉴的慈善事业管理经验。招商局慈善基金会一方面发扬企业注重创新、效率和可持续性等优势；另一方面系统挖掘社会问题的研究成果、国内外先进公益经验，及各领域的专家资源，最大限度地撬动社会资源，形成创新机制和联动效应，推动企业公益的可持续发展。此外，在企业文化建设方面，基金会作为员工身边的公益平台，通过员工志愿活动释放员工的精神诉求，激发员工志愿者奉献社会的激情，帮助他们寻找发挥自我价值的快乐，通过实际行动在员工中赢得认同度，获得全方位的支持，让公益深入人心，让爱心更有力量。

基金会目前开展的公益项目，以贵州、湖北、云南等地的贫困地区为重点落地区域，同时遍及河南、安徽、山西、四川、陕西、吉林、福建、广东、新疆等地。

2014年，招商局慈善基金会共开展常规公益项目36项，应急救援活动3项。项目涵盖农村社区综合发展、偏远山区支教、乡村学校多媒体教室配置及素质教育、生态教育、乡村社区人才培养等领域。

1,500家

帮助社区以创新的方式发展产业，提升能力。受益农户超过1,500家。



滇西项目受益村民登上公益慈善晚会舞台

## 支持教育与社区发展

- ▲ 捐资300万元，继续与上海真爱梦想公益基金会合作“乡村儿童素质教育计划”，捐建“梦想中心”33间。至2014年年底，已累计捐建“梦想中心”100间。
- ▲ 继续与四川海惠助贫服务中心(国际小母牛中国办)合作，顺利实施“滇西贫困乡村社区综合发展项目”及“乌蒙山区贫困乡村社区综合发展项目”，当年共拨付资金200万，在云南龙陵、隆阳、东川、大关、大山包、会泽等地设立乡村社区综合发展试点，帮助社区以创新的方式发展产业，提升能力。受益农户超过1,500家。
- ▲ 与四川仪陇县乡村发展协会合作，借鉴小母牛“礼品传递”的运作思路，于2012年底启动“仪陇贫困乡村社区综合发展项目”。通过在当地帮助建立“村民互助小组+畜牧业联合发展”的模式，带动农民积极性，学习自我组织和管理，实现共同发展。至2014年已拨付项目资金95万元，协助宾蓬村组建了6个互助组以及村级互助社并开展了相关工作。



仪陇社区发展项目通过培育村庄合作组织，鼓励村民联合发展产业实现增收



- ▲ 与山西永济蒲韩乡村社区、北京农禾之家咨询服务中心合作，于2013年启动并拨付项目资金100万的“禾力计划·乡村社区工作者培训”，2014年拨付97万元继续开展。分别举办了“乡土培训师培训”和“乡村社区工作者培训”各两期，来自全国各地农村合作组织及涉农NGO、高校的数十名学员参加培训。项目依托山西永济蒲韩社区的先进乡村建设经验，以农村社区人才培养为主要目标，通过培养本土人才，探索乡村合作组织的综合发展之路。

## 97万

于2013年启动并拨付项目资金100万的“禾力计划·乡村社区工作者培训”，2014年拨付97万元继续开展。



“禾力计划”旨在为农村社区发展培养一批本土职业人才



山村幼儿园项目的建设模式强调社区共管，弥补偏远山区幼儿教育不足

- ▲ 与“互满爱人与人国际运动联合会(瑞士)云南办公室”合作，在云南省镇康县勐堆乡、勐捧镇，龙陵县龙山镇、象达乡、平达乡等地开办11个“未来希望幼儿班”，通过对贫困地区弱势儿童进行早期教育成长干预，拉近由于地理位置带来的起点不公平现象，缩小贫富地区儿童教育的差异，减少代际贫困的传递。约500名3-6岁当地幼儿及其家庭因此受益。

整合企业优势资源，实现公益价值有效放大



俯下身子 用心做事





## 案例

### 灾急送——企业专业应急救援物流平台

2014年云南鲁甸赈灾期间，招商局慈善基金会联合招商物流，打造了全新的企业救灾公益运输平台“灾急送”。平台依托招商物流专业优势，无偿为鲁甸、景谷地震运输救灾物资约4,000吨，并捐献多种物资。12月，“灾急送”及相关员工获评国资委“优秀央企志愿服务项目”和“优秀央企志愿者”。

以招商局的雄厚资源为后盾，是招商局慈善基金会的独特优势。为公益组织提供突发灾害紧急救援期间物流服务的“灾急送”，就是这一优势的典型案例。

每次突发自然灾害，都会催生出巨大的物流需求。应急物流“急”字当先，是保障灾区尽快恢复秩序的重要条件。交通运输业是招商局集团的三大核心产业之一，自汶川地震以来，已经在历次的抗震救灾中积累了丰富的操作经验，并早在2010年就组建了应急物流志愿者大队。

2013年，四川雅安地震期间，招商局慈善基金会没有盲目跟风捐赠，而是选择了为物流企业和社会救援机构牵线搭桥，并捐赠公益物流费用。在救灾中，展示出高效、专业的形象，赢得了社会好评。

2014年8月，鲁甸地震发生后，招商局慈善基金会迅速设立了“灾急送”应急救援物流平台。地震后的第二天，慈善基金会通过微信公众号发出信息，为救灾公益机构无偿提供物资的收储、分类、中转和装卸等专业服务。短短8小时，获得9,162次阅读量，接到公益组织救灾物流求助电话上百个。

救灾期间，基金会还通过公众号连续刊发了多篇文章，介绍了应急物流流程和注意事项，普及和推广应急物流基础知识，提高了物流服务的使用效率，受到物流企业、公益组织和社会各界的广泛欢迎。

救灾物流平台“灾急送”在云南鲁甸地震期间，免费运送救灾物资超过4,000吨，成为本次救灾中最大的免费物流平台。

招商局集团及其下属单位在各地开展的各种形式的公益活动，涉及扶贫开发、教育支持、医疗资助等领域，履行企业社会责任意识逐年增强，公益资金的使用效率和专业能力逐步提升，为国内国外消除贫困、改善教育作出了应有的贡献。



历次地震，招商“灾急送”在行动



为鲁甸震区的小学生们送上开学礼物



**130** 人次

举办帮扶干部培训班 3 期，共培训县、乡（镇）各级干部 130 人次，为两县经济社会发展起到了积极的促进作用。

### 3. 大力推动定点扶贫工作

2014年，招商局集团继续大力推动在贵州省威宁县、湖北省蕲春县的定点帮扶工作，全年向两县共投入扶贫资金超过2,000万元，并举办帮扶干部培训班3期，共培训县、乡（镇）各级干部130人次，为两县经济社会发展起到了积极的促进作用。

#### (1) 威宁扶贫

在2011年确定转变帮扶方式总方针后，招商局以“四个一”项目为载体，加大对威宁扶贫的力度，取得较好实效。

##### 1、幸福小镇项目

威宁县银龙村幸福小镇项目于2011年立项，支持当地建设成为生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主的美丽乡村。2012年5月正式启动首发区建设，当年基本完成。2013年，银龙村小镇建设全面展开，年底完工。2014年，启动大江家湾幸福小镇建设，年度基本完工。四年来，共计投入4,200万余元，改造村民住宅，修建村落道路、广场、办公楼、活动室、景观池塘、绿化区域等公共建筑，基本建成两个幸福小镇。



幸福小镇



除乡村社区的硬件投入，还大力支持当地妇女能力建设和乡村学童素质教育。2012年9月，启动银龙村妇女能力建设项目；2013年9月，增加草海村妇女能力建设。至2014年10月，两期三个班级先后有近百位本地妇女跟班上课，学习文化，吸收新知识、新观念，积极参与社区公益，主动组织文艺活动，走出家乡学习外地经验。表现突出的班级辅导员被选为村妇女主任，成为银龙村近年来第一位妇女干部。妇女能力建设活动还包括：举办乡村妇女微型创业班，帮助妇女提高经营意识和能力，推动当地农业产业的转型；成立银龙村、草海村妇女发展小组，帮助建立和完善自组织管理，通过小组支持提升能力建设；引导妇女参与社区公益；村庄环境卫生的清洁；本村幼儿园的亲子活动；关爱孤寡老人或留守儿童等等；鼓励妇女开展文化娱乐活动，组织舞蹈队、合唱团、舞龙队等，发掘和培养山歌手；促进银龙村、草海村妇女的共同发展，实现优势互补，开展村际交流活动，内容涉及扫盲班妇女的文化水平比拼、提高班妇女技术比拼。并计划在旅游旺季，组织两村妇女发展小组，利用隔海相望的地理位置，为游客提供爱心和服务的接力，充分展示草海妇女的良好风貌。为打造“幸福小镇”品牌价值，推动当地“农业服务业”产业提升打下基础。两期妇女能力建设培训班共投入资金70万元。2014年12月，增加了大江家湾村的新一期妇女发展项目（三个村）启动，投入资金40万元。

**70**万元

两期妇女能力建设培训班共投入资金 70 万元。



草海银龙幸福小镇的妇女们组织文艺表演



威宁草海生态教育夏令营

为配合威宁县政府对于草海环境的综合治理，2014年设立草海生态保护项目，当年捐资200万，用于草海生态环境保护中退耕还林工程对于当地农户的购苗及补助资金。

2014年，在银龙小学继续开展的草海夏令营、冬令营，为四、五年级学生提供的“第二学习课堂”，以“我们的草海，我们的夏令营”为主题，湿地环保教育是其中重要的活动环节，此外还有英语工作坊、生态工作坊、音乐工作坊、表达工作坊、泥塑工作坊等模块。通过夏令营，帮助孩子们培养学习的兴趣，增强孩子们探索世界的愿望，提高沟通技能，让孩子们变得更加自信、从容。自2012年草海夏令营、冬令营项目启动以来，已先后有6个班次的当地小学生参与。2014年共投入16万元。

## 2、支教助学

2014年，招商局集团继续支持威宁的教育事业。

- ▲ 向“威宁县助学助教专项基金”捐款30万元，指定用于奖励优秀教师及扶助贫困学生，当年共计345人。
- ▲ 继2013年度资助专业机构选拔并输送18位优秀大学毕业生到威宁县牛棚镇4所师资力量薄弱的农村中小学校志愿执教后，2014年又招募并输送13名志愿者前往威宁县羊街镇开展长期支教活动。自2018年8月起，33名支教志愿者已顺利到岗，其优异的工作表现受到当地学校和政府的好评。

### (2) 蕲春扶贫

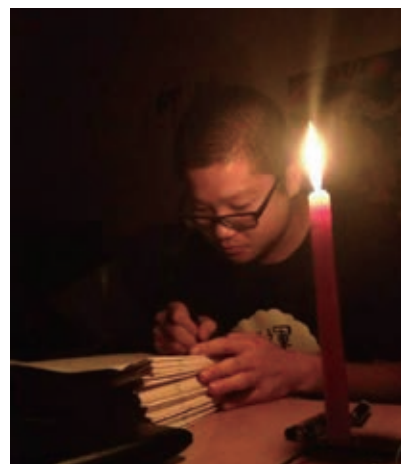
2014年，招商局集团定点帮扶湖北省蕲春县的工作进展到第二年，继2013年度共投入扶贫资金460万后，2014年继续开展搬迁扶贫、劳动力转移等方面的工作。向蕲春县大同镇柳林村、向桥乡桐油村共171搬迁户补助费用461.7万元；资助公共建筑100万元。预计两项搬迁工程均在2015年初完成。

为帮扶蕲春县劳动力转移和劳动力技能提升，蕲春劳动力转移以校企合作的形式开展，在黄冈第二高级技工学校设立“招商局物业冠名班”，当年出资3.35万元，为冠名班学生设立奖学金、助学金，并支持德育活动赞助费等。2014年首期招生46人，2014年10月15日，黄冈第二高级技工学校完成了冠名班宣讲、招生、开班、授牌等工作。

### (3) 帮扶干部培训班

帮扶干部培训班于2011年启动，当年开班两期，共培训威宁县县、乡、镇（包括部分毕节市）各级干部60名；2012年，开班三期，培训威宁干部90名；2013年，开班三期，培养威宁、蕲春两地干部120名。2014年，再次开班三期，培养两地干部120名。年中，在总第10期干部培训班结束后，招商局集团与威宁县政府一起，对帮扶干部培训班进行了阶段性总结。

举办帮扶干部培训班，发挥了招商局集团在创办蛇口工业区、漳州开发区等方面的经验，并利用场地、区域开发管理及人才培养的经验和优势，帮助威宁、蕲春广大干部更新观念、开阔视野、拓展思路，效果显著，取得了很好的反响。



威宁支教计划的年轻志愿者在烛光下批改作业



蕲春老屋



新村新颜



帮扶干部培训班结业典礼





# 世界公民 专题报告

WORLD CITIZEN  
SPECIAL REPORT

# 09

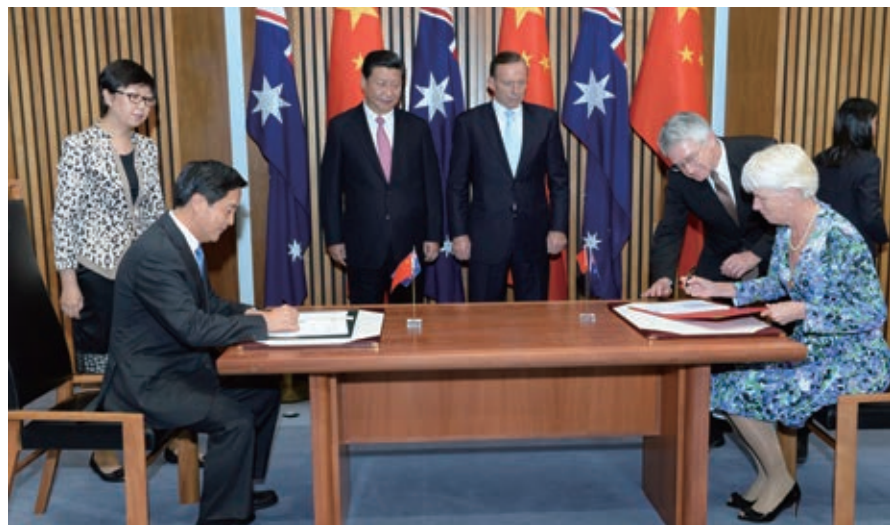
招商局是中国最早开展国际化布局和企业经营的企业。在19世纪70年代至90年代，招商局在日本、东南亚设立分局，并开辟航线至东亚、东南亚、南亚和欧美，以沟通中外贸易和便利人员往来享誉世界。改革开放后，招商局以创立的中国第一个对外开放的工业园区——蛇口工业区为依托，吸引世界各国企业的资金、技术、人才前来投资，现在的中集集团、南玻集团等成为招商局与外国企业合作发展的典范。进入新世纪以来，招商局在国内取得长足发展的同时，迈出了“走向世界”的脚步，在银行、证券、保险、港口、物流、贸易、海工、地产等业务上持续拓展，公司分支机构所在地已经遍及美国、英国、法国、荷兰、澳大利亚、新西兰、新加坡、菲律宾、泰国、越南、印尼、斯里兰卡、尼日利亚、多哥等国家。招商路凯公司、尼日利亚拉各斯码头、斯里兰卡科伦坡港南集装箱码头、澳洲招达公司、招商银行纽约分行、海达英国保险顾问公司、Magsaysay Houlder保险经纪公司已经成为招商局在海外具有重要影响的企业。





2014年，招商局继续加强国际合作。集团及下属企业与外国政府、企业签订了多项合作协议。各海外公司积极参与所在国家、地区的社会、经济建设。集团主要领导多次会晤外国领导人和外国企业高层，并参与国际性的经济论坛活动。

作为“21世纪海上丝绸之路”发展战略的践行者和先行者，招商局集团在拓展国际化业务的过程中，坚持发展与履行社会责任相结合，以负责任的中国企业形象赢得国际社会的尊重和信任。



2014年11月17日，国家主席习近平和澳大利亚总理阿博特在悉尼见证招商局与Hastings管理公司签署战略合作协议



## 案例

2014年9月，中国驻斯里兰卡大使馆号召在斯中资企业参与慈善事业。作为斯里兰卡中国企业商会的秘书长单位，招商局科伦坡码头积极响应，向商会成员单位发出倡议书，并向招商局国际和集团汇报。招商局慈善基金会领导第一时间批准申请，20万美元专项款迅速拨付到位。同时，两套用于做眼科手术的设备从香港与李建红董事长一行同机运抵斯里兰卡，保障了慈善活动的顺利开展。招商局慈善基金会的善举得到了大使馆的高度赞赏。



9月17日上午，习近平主席夫人彭丽媛和斯里兰卡总统夫人施兰蒂共同出席了由招商局慈善基金会赞助的“爱的回馈——中斯友好光明行”活动。彭丽媛表示，友谊从点滴做起，角膜捐赠和白内障手术为患者带来光明，你们是爱的使者，在两国人民之间建立了爱的纽带，让我们继续扬起爱的风帆，使两国友谊永远流传下去。活动在斯里兰卡当地引起强烈反响，取得了良好的社会效果。



## 案例

澳洲招达食品有限公司（以下简称招达食品）是香港招商局控股的海外实体公司，也是澳洲最大的食品慈善机构Foodbank的长期赞助商。Foodbank专门为澳洲贫穷家庭或人士提供食物，目前救济贫困人口近50万人，35%为儿童，每天提供食物近10万份。招达食品与Foodbank的合作已超过十载，近几年平均每年捐献食品200吨以上，受到了该机构的高度赞扬。

招达食品也是维省新生会的主要赞助商，帮助罹患癌症的华裔病人及其家庭成员。招达公司将超额采购的滞销产品赠给维省新生会，由其通过义卖来取得善款。同时，招达食品也发动供货商如李锦记等为新生会捐赠产品，以此来筹得更多善款。此外招达公司也随时应新生会的请求提供各种协助，如法律咨询、计算机及会计等。





招商国际获斯里兰卡Access“合作伙伴奖”

## 案例

致力于全球领先的港口投资开发运营商招商局国际在“走出去”战略中成果丰硕，已在全球14个国家和地区的27个港口中拥有54个码头，323个泊位（含在建泊位），业务范围涉及全球四大洲。

科伦坡国际集装箱码头(CICT)是由招商局国际有限公司(CMHI)和斯里兰卡国家港务局(SLPA)合作的合资企业，招商国际占股85%。

在习惯向中国政府申请无偿经济援助的国家要求投资回报，并能获得当地政府的大力支持和理解，这是科伦坡国际集装箱码头项目的过人之处，究其原因，一方面，招商局在斯里兰卡再创“深圳速度”，仅用15个月时间就完成了一期工程的建设，比合同约定的时间提前了一半，并在开港之后短短半年就实现了正常运营，为海外客户提供了良好的港口服务，赢得了国际客户的认可，为中资企业在当地的投资建设项目树立了良好的国际形象。另一方面，招商局在海外业务拓展中，也乐于积极向所投资新兴国家分享其在深圳母港的发展经验。招商局以蛇口经济特区为起点，以港口为核心，辐射金融、地产、贸易、旅游及酒店等相关产业链的商业模式对新兴国家非常有吸引力，发展经验令人信服。在科伦坡国际集装箱码头建设期间，招商局多次安排当地员工赴招商局国际深圳西部母港学习培训，提升码头运营管理经验和操作技能。集团亦多次邀请当地政府官员到深圳参观，让他们清楚地了解30年前的荒芜之地蛇口，在招商局的手中如何发生翻天覆地的变化，而蛇口的今天就是他们的明天。

（节选自深圳特区报2014年9月30日刊登报道《招商局国际进军海外高奏凯歌——科伦坡南港项目获中斯两国政府高度认可》）



资助全港学生中国国情知识大赛

2014年，招商局集团开展的海外公益活动，还包括资助全港学生中国国情知识大赛、支持香港舞蹈团公益演出、赞助国防科工委“探月工程”展览、资助香港大学生实习项目、设立香港理工大学招商奖学金、及参与香港中资企业慈善基金会 - 额济纳旗助学活动，年度共计支出超过港币280万元。

## 数字2014

	绩效指标	2011	2012	2013	2014
经济绩效	总资产(亿元)	3,423.12	3,918.10	4,526.01	6,241.58
	净资产(亿元)	1,587.15	1,820.45	2,094.53	2,614.77
	营业收入(亿元)	513.79	646.91	722.10	940.37
	利润总额(亿元)	236.85	264.75	273.58	336.83
	经常性利润(亿元)	222.71	245.82	265.44	330.09
	母公司净利润(亿元)	138.13	147.26	169.42	194.94
	投资总额(亿元)	73.60	105.77	241.59	235.5
	总资产报酬率(%)	7.89	8.09	7.24	6.8
	母公司净资产收益率(%)	14.85	13.62	13.60	13.5
	有息债务率(%)	34.59	31.73	35.70	34.88
	税收贡献(亿元)	82.14	102.93	114.70	119.98
	研发投入(万元)	18,904	16,665	18,518	9,337
	新增专利数(个)	322	313	420	76
	码头业务集装箱吞吐量(万TEU)	5,729	6,021	7,132	8,063
	码头业务散杂货吞吐量(万吨)	32,453	32,703	34,914	36,342
	公路业务车流量合计(万架次)	65,651	68,840	74,156	77,188
	油轮船队货运量(万吨)	3,189	3,102	3,111	2,098
	物流业务公路运输周转量(万吨公里)	385,505	432,224	529,262	638,609
	商品房销售结转面积(万平方米)	74.77	135.95	205.79	281.59
	社会绩效	在岗职工人数(人)	44,000	47,000	48,600
女性高管人员所占比例(%)		7.52	8.16	9	7.6
员工素质能力培训数量(人次)		35,016	44,700	46,500	47,000
安全生产投入总额(万元)		5,017	6,740	7,942	9,500
员工安全生产培训数量(人次)		193,167	156,089	247,800	186,000
员工伤亡人数(人)		0	1	3	1
捐款总额(万元)		2,281.28	2,000	5,000	4,500
招商局慈善基金会公益支出(万元)		1,006.86	2,416.2	4,483	4,148
为贫困地区培训干部(人)		60	90	150	130
环境绩效	万元增加值综合能耗(吨标煤/万元)	0.3701	0.3176	0.2927	0.066
	二氧化硫排放量(吨)	33,342	24,134	21,028	17,604
	COD(化学需氧量)排放量(吨)	4.24	3.1	3.09	6.9
	氮氧化物排放量(吨)				
	氨氮排放量(吨)	0.69	0.55	1.04	0.11
	废水排放量(万吨)				
	节能减排技术改造及环保总投入(万元)	3,675	4,848	4,388	4,000
	获得绿色认证建筑项目(个)	9	10	8	12



## 年度获奖一览

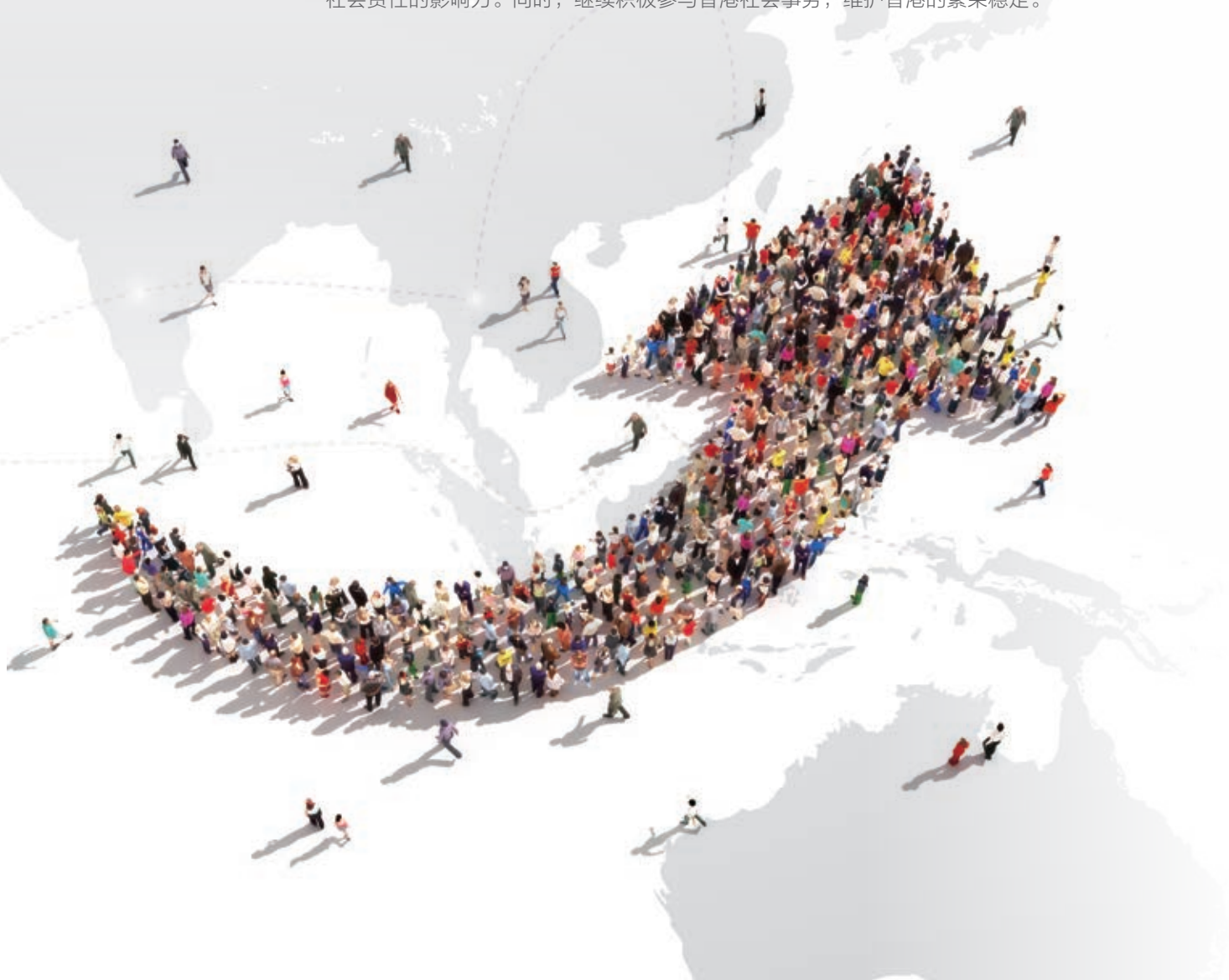
序号	获奖企业	评价机构	荣誉称号及内容	时间
1	招商局集团	国资委	招商局集团业绩考核部门被国资委评为先进单位。	01月
2	迅隆船务	人力资源和社会保障部、国资委	中央企业先进集体。	01月
3	招商物流	亚青会组委会	招商物流作为2013年第二届亚洲青年运动会和2014年第二届青年奥林匹克运动会两届赛会唯一的综合物流服务商，被亚青组委会授予了物流服务“突出贡献奖”，招商物流南京公司同时荣获“先进单位”称号。	03月
4	招商物流成都公司	成都市物流协会、四川省工商联物流商会、成都晚报社	荣获“2013成都物流行业诚信第三方物流企业”称号。	03月
5	蛇口工业区	第五届深港城市双年展	在双年展闭幕典礼上，由深圳市长许勤为蛇口工业区颁发了战略合作伙伴奖。	03月
6	招商银行	《欧洲货币》	招商银行四度获《欧洲货币》“中国区最佳私人银行”。	03月
7	招商局国际、招商港务、漳州开发区	国资委	近日，国务院国资委发来通知，表彰“新国企·中国梦”网上影像大赛获奖者。招商局国际旗下湛江港集团谢进福送交的摄影作品《建设者》获三等奖；招商港务陈汶祥的作品《修船作业》获优秀奖；招商局漳州开发区刘星的《仰望大桥》获优秀奖。	04月
8	招商银行	《亚洲银行家》	招商银行从悉尼捧回了《亚洲银行家》“中国最佳零售银行”“中国最佳零售股份制银行”和亚太区“最佳小微企业银行”等三项国际级大奖。	04月
9	招商交科院	中国勘察设计协会	“全国勘察设计行业创新型优秀企业”称号。	05月
10	招商银行	经济日报社等	招商银行推出的“招商银行薪福金融一体化服务”一举囊括多项华尊奖。	05月
11	招商银行	中华(海外)企业信誉协会、香港董事会研究院、第一财经日报	招商银行首获“2014年度中国上市公司金誉奖最佳企业社会责任实践大奖”。	05月
12	华北公路	北京市	5月29日上午，北京市召开庆祝五一国际劳动节暨表彰劳动模范和先进工作者大会，华北高速养护员王长欣荣获2015年“北京市劳动模范”光荣称号，成为继公司收费员魏婷婷之后又一获此殊荣的先进个人。	05月

序号	获奖企业	评价机构	荣誉称号及内容	时间
13	华北公路	天津市市政公路管理局	天津市市政公路管理局作出《关于表彰2013年度先进单位、先进集体和先进个人的决定》，招商公路华北高速运营分公司塘沽收费站、杨村管理所被评为天津市市政公路系统“先进集体”；塘沽收费站收费四班、军粮城管理所生产办被评为“先进道班”；塘沽收费站站长靳春杰、收费员李靖，军粮城管理所清障队长赵明、东丽服务区物业员牛惠元被评为“局级先进工作者”；杨村管理所机械驾驶员杨景志被评为“明星养路工”。	06月
14	招商物流	延长壳牌公司	延长壳牌承运商HSSE体系管理“卓越奖”。	06月
15	招商局集团	中国企业联合会、中国企业家协会	周志禹、胡建华荣获“2013-2014年度全国优秀企业家”称号。	06月
16	招商局集团	国资委	招商局集团连续第十年获评中央A级企业称号。	07月
17	中集集团	中国工业经济联合会	中国工业行业履行社会责任五星级企业。	07月
18	招商地产	经济观察报	招商地产连续十年上榜“中国蓝筹地产企业”。	07月
19	招商银行		招商银行的“金葵花理财”品牌成为唯一被授予“中国最佳财富管理品牌”大奖的银行财富管理品牌。	07月
20	招商银行	英国《银行家》杂志	英国金融权威杂志《银行家》于近期公布了按照2013年银行一级资本(Tier 1 Capital)排序的全球银行1000强名单。招商银行以一级资本416.9亿美元的规模，继去年首次进入全球50大银行之列后，再次提升14个位次，排名第36位。	08月
21	招商银行	经济观察报社、香港管理专业协会	招商银行荣获“中国杰出营销奖”大奖。	08月
22	招商物流	中国仓储协会	“2013全国通用仓储企业60强”第四名。	08月
23	招商地产	证券时报、中国基金报	招商地产获评“2013年度中国主板上市公司价值百强”。	09月

序号	获奖企业	评价机构	荣誉称号及内容	时间
24	招商局国际	斯里兰卡Access集团	在斯里兰卡知名企业Access集团成立25周年庆典上，斯里兰卡经济发展部长和ACCESS集团主席共同向来自世界各国的重要合作企业颁发“合作伙伴奖”。招商国际被授予“合作伙伴奖”；时任集团总经理助理、招商国际董事总经理胡建华博士作为仅有的2名外国人获得了“突出贡献奖”。	10月
25	招商地产	赢商网、21世纪中国商业地产研究院	2014年10月29日，中国体验式商业地产发展论坛在深圳蛇口希尔顿南海酒店盛大举行。招商地产海上世界荣获“中国最具影响力商业综合体”大奖。	10月
26	招商物业	全国智能建筑及居住区数字化标准化技术委员会	在2014年度“复旦微电子”杯金标奖评选中，招商局物业以“首创智慧社区服务平台到家网、积极推进智慧社区标准建设及应用实践”荣获“标准成果应用奖”；业务发展部总经理助理肖龙飞作为《深圳市智慧社区建设导则（试行）》的主要编写人员之一，积极倡导“社区智慧通”标准化应用、致力推动智慧社区服务平台创新与实践，荣获“标准先进个人奖”。	10月
27	招商交科院	中国公路学会	招商交科院隧道与地下工程分院副院长林志研究员获得第九届中国公路青年科技奖，并被聘为第四届中国公路学会青年专家委员会委员。	
28	蛇口工业区第五届深港城市双年展	中国建筑学会	招商局蛇口宝耀片区项目建筑设计荣获2014年中国建筑学会颁发的“中国建筑学会优秀工业建筑设计奖”一等奖；景观设计荣获中国建筑学会颁发的“2014年全国人居经典环境金奖”。	11月
29	招商物流	国资委	12月10日，国资委文明委在京召开“中央企业志愿服务工作推进会议”，表彰中央企业优秀志愿服务项目和优秀志愿者，招商物流“灾急送”项目获“优秀志愿服务项目”，招商局物流集团成都有限公司姚青等50名中央企业志愿者被命名为“优秀志愿者”。	12月
30	招商新能源	国家发改委	招商新能源荣获2014年度光伏电站商业成就大奖。	12月
31	招商局集团	《WTO经济导刊》	《招商局集团2013年社会责任报告》荣获“金蜜蜂2014优秀企业社会责任报告·社会专项奖”。	12月
32	招商交科院	中国勘察设计协会	招商交科院王福敏副院长荣获全国勘察设计行业“科技创新带头人”荣誉称号。	12月

## 展望2015

2015年，世界经济增速可能会较2014有所提升，但整体仍处于弱增长周期。美国作为世界最主要经济体，2015年会保持稳步复苏的势头，但欧洲与日本可能面临通缩，经济增长乏力。而新兴经济体中也呈现分化情况，印度等可能保持较高增长速度，俄罗斯、巴西等则增长速度放缓。对于中国经济而言，2015年可能是近年来较为艰难的一年，全年经济增速可能进一步降低至7%左右，经济下行压力进一步增大。预计国家将会实施宽松的货币政策和积极的财政政策，并更加坚定地推改革、促创新、调结构，以从根本上、长远上解决经济长期存在的结构性问题。随着各项实质性改革措施的陆续推出，在挑战中会有一些结构性机会出现。集团将围绕建设具有国际竞争力的世界一流企业的战略目标，把握机遇，迎接挑战，深化改革，加快创新，因势而为，乘势而上，推动招商局实现新的跨越。招商局集团将一如既往地继续履行企业社会责任工作，扎实推进扶贫工作，优化完善慈善基金会工作机制，不断扩大招商局践行企业社会责任的影响力。同时，继续积极参与香港社会事务，维护香港的繁荣稳定。





## 指标索引

	目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR2.0)	页码
董事长致辞		P2.1-P2.2	P2-3
关于我们	企业概况	P4.1-P4.2 P4.4	P4-5
	公司治理架构	P4.3-P4.6	P6-12
	责任管理	P3.1 G1.1-G2.3 G3.2 G5.2 M3.5-M3.6	P12-13
	企业的利益相关者	G5.1 M1.1 M3.2	P14-15
经济业绩	年度经营战略	M1.2	P18-21
	年度经营绩效	M1.3	P22-31
	资源配置指标	M1.4	P32-33
	年度财务绩效报告	M1.3 M3.8	P34-35
	税收贡献	S1.6	P35
	响应国家宏观政策	E1.7-E1.8 M2.8 S1.5 S4.1	P36-37
环境绩效	节能减排绩效	E1.1 E1.3 E1.7-E1.8 E1.10 E2.1-E2.2 E2.5 E2.7 E2.12	P38-41
	推进合作伙伴履行社会责任	E1.6 G3.3	P41
	绿色采购	E1.5	P42-43
	绿色办公	E2.9	P43
服务绩效	优质服务体系	M2.1-M2.2 M2.6 M2.8	P44-49
	经营服务绩效	M2.5 M3.3	P50-53
员工关系绩效	和谐劳动关系	S2.1-S2.3 S2.5 S2.7-S2.10 S2.12 S2.14 S2.21-S2.24	P54-59
	安全生产	S2.17 S3.1-S3.6	P60-63
社会绩效	响应国家政策, 参与民生工程		P64-65
	反商业贿赂, 促进社会廉洁, 遵纪守法	S1.1-S1.4	P66
	积极参加社会政治生活		P67-68
	企业参加的主要社会团体、协会		P68-69
企业文化建设		G5.3-G5.5 S2.28	P70-73
慈善与公益	百年老店的慈善基因	S4.9	P74
	积极探索专业公益之路	E1.6 G6.1-G6.2 S4.2 S4.7-S4.8 S4.10	P75-79
	大力推动定点扶贫工作	S4.2	P80-83
世界公民		S4.12	P84-87
附录	数字2014	P5.1-P5.2 S2.11 S2.14 S2.17 S2.21 S2.22	P88
	年度获奖一览		P89-91
	展望2015	A1	P92
	指标索引	A3	P93
	报告说明	P1.1-P1.8	P94
	意见反馈		P95

## 报告说明

报告由集团办公厅牵头，人资部、财务部、战略发展部、法律部、招商局慈善基金会共同编写。

### ◎ 报告范围

(1) 时间范围：2014年1月1日 - 12月31日，部分表述及数据超出上述范围。

(2) 发布周期：本报告为年度报告，这是招商局集团自2009年以来发布的第七份报告，前四份命名为“可持续发展报告”，从2013年开始更名为“社会责任报告”。

(3) 组织范围：招商局集团有限公司及其所属机构。

### ◎ 编制依据

本报告依据国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》（国资发研究[2008]1号）、《招商局集团可持续发展报告编写大纲》编制，并适度参考了全球报告倡议组织《可持续发展报告编写指南(G3)》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR2.0)》。

### ◎ 可靠性保证

集团承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

### ◎ 信息来源

本报告中披露的财务数据摘自经审计的集团财务报告，其他数据来自集团内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

### ◎ 报告改进

本报告在继承2013年度报告框架的基础上，调整了部分章节的内容，如在“公益慈善专题报告”和“世界公民专题报告”中，采用了更多具体案例，以凸显责任理念。

我们围绕完整性、实质性、平衡性、可比性、可读性的要求做了进一步的提升。

### ◎ 指代说明

为便于表述，“招商局集团有限公司”在报告中也用“招商局”、“招商局集团”、“集团”和“我们”表示。

### ◎ 联络方式

对本报告的内容如有疑问，请致电或致信给我们进行咨询。

我们的联系方式如下：

部门：招商局集团办公厅文宣处

地址：深圳蛇口沿山路21号招商局历史博物馆一楼

电话：(0755) 88239975

传真：(0755) 26887024

电子邮箱：xueqing@cmhk.com

### ◎ 报告获取方式及延伸阅读

本报告包括纸质和电子两种版本。

本报告PDF电子文档可在招商局集团有限公司网站 (<http://www.cmhk.com>) 下载阅读。



# 招商局集团

2014 年社会责任报告  
Social Responsibility Report 2014

招商局集团社会责任管理办公室编印  
电话: (852) 25428288  
地址: 香港干诺道中 168-200 号信德中心  
招商局大厦 39-40 楼  
网址: [www.cmhk.com](http://www.cmhk.com)

本报告采用环保纸张印制