

2012

2012-3-23

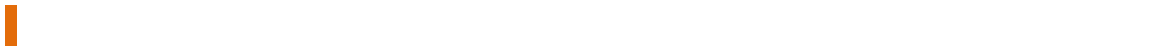


☐	-----	01
☐	-----	03
	-----	03
	-----	07
	-----	11
☐	-----	12
	-----	12
	-----	16
	-----	18
	-----	20
	-----	21
☐	-----	23
	-----	23
	-----	29
	-----	32
	-----	37
	-----	41
	-----	43
	-----	46
	-----	53
☐	-----	56
	-----	56
2012	-----	57

2008

李心怡

2012 3 23



2007

1996

200 TEU

— 2 —

—

2009



2008 8

2012 1

2010 1

88.58%

SCRO 1994

FPSO

FSO

YCRO

2010

2

-18

5

1990

200

110

2006

A380

154

2577

5

120

2012 1

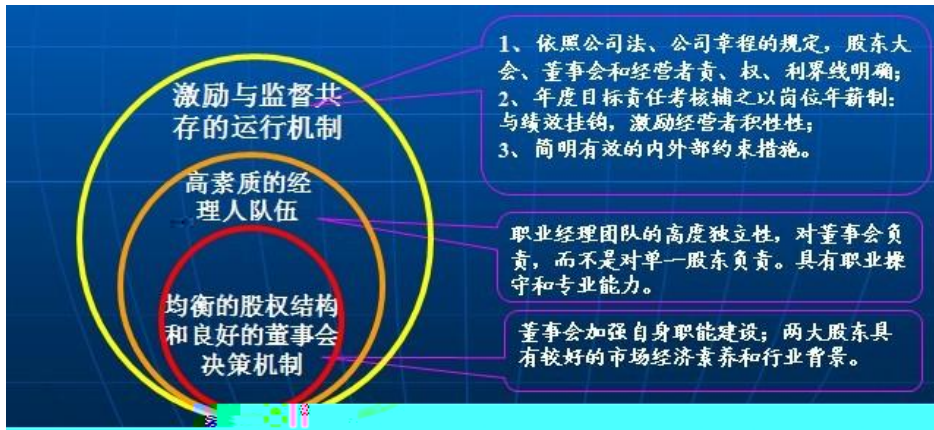
|





-
-
-
-
-
-
-



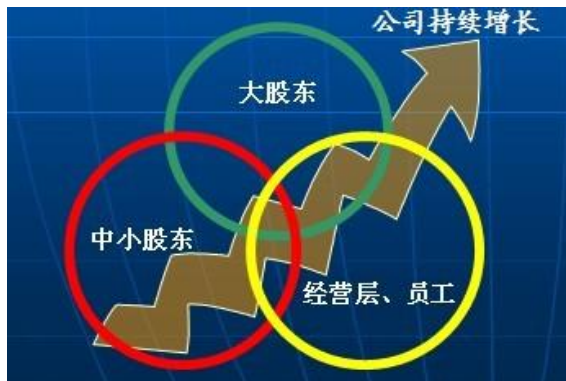


董事会的构成

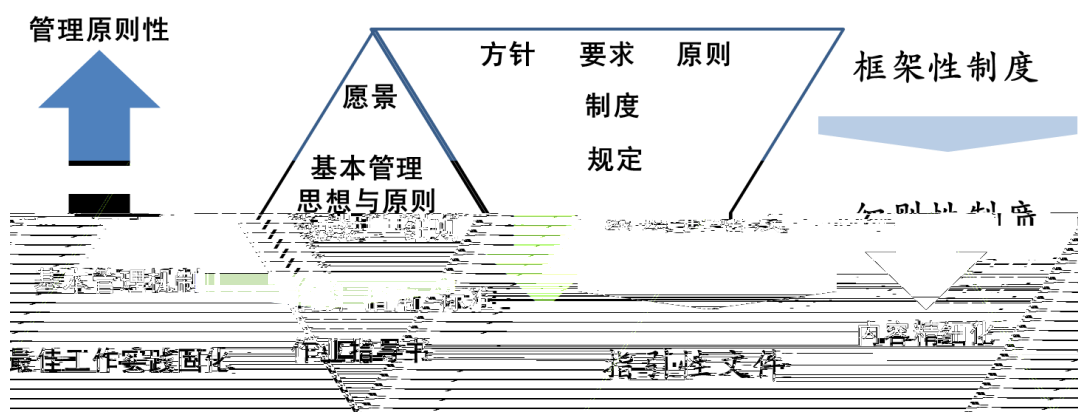
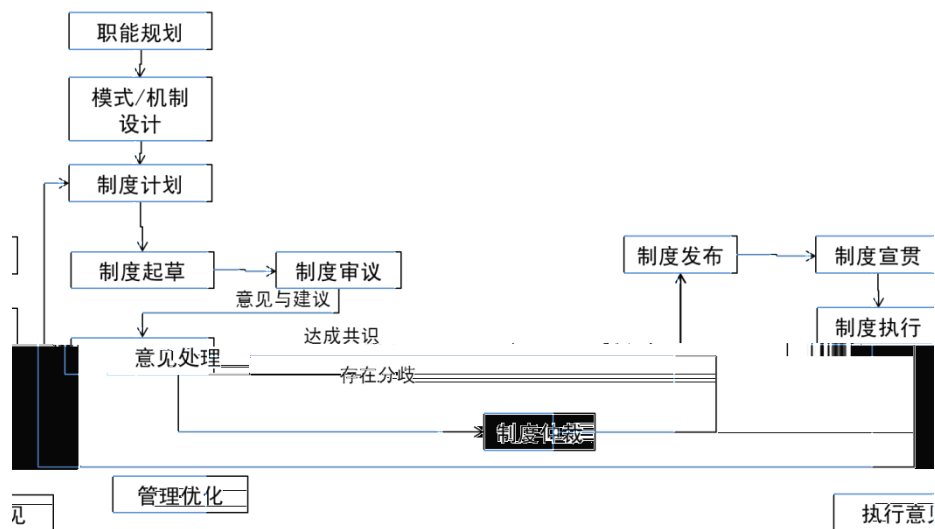
1994年	2001年	2003年至今
招商局 3人	招商局 3人	招商局 2人
中远 3人	中远 3人	中远 2人
宝隆洋行 1人	经营层 2人	经营层 1人
经营层 2人	独立董事 3人	独立董事 3人

相对均衡的股权结构

1980年	1987年	1994年	2011年
招商局 50%	招商局 45%	招商局 29.45%	招商局国际 25.54%
宝隆洋行 50%	中远 45%	中远 29.45%	中远太平洋 21.8%
	宝隆洋行 10%	宝隆洋行 6.54%	其他社会公众股 52.66%
		社会公众股 34.56%	



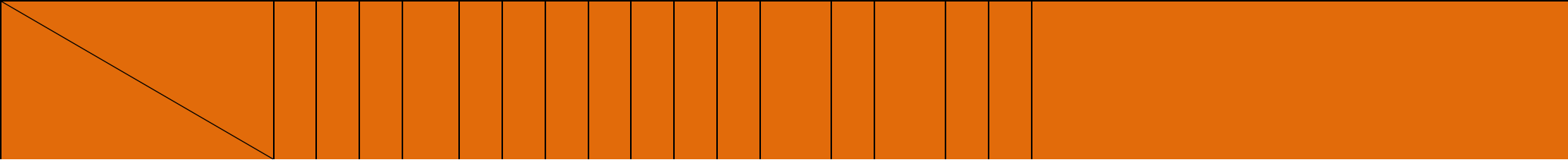
制度建设整体框架图





◇	◇
◇	
◇	◇
◇	◇







30

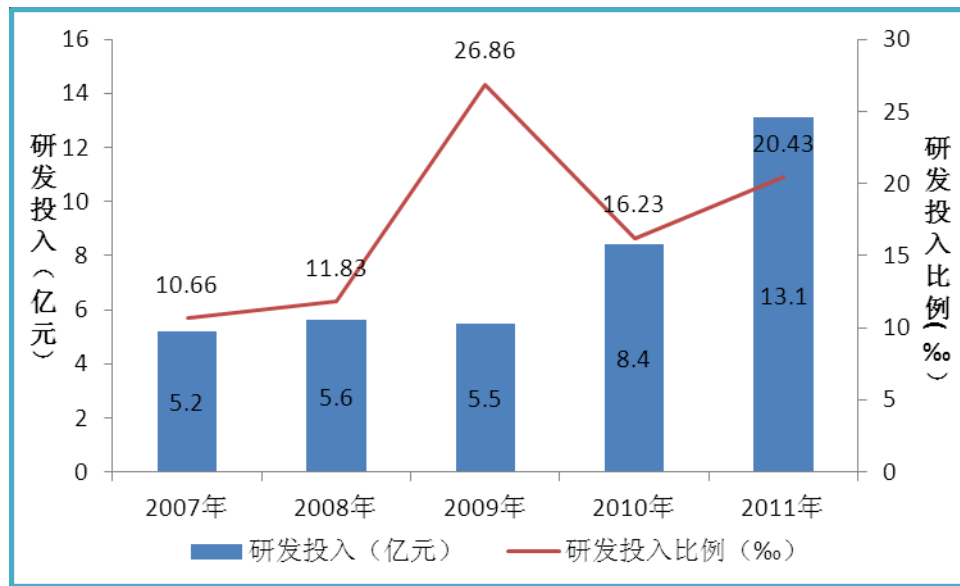
2008

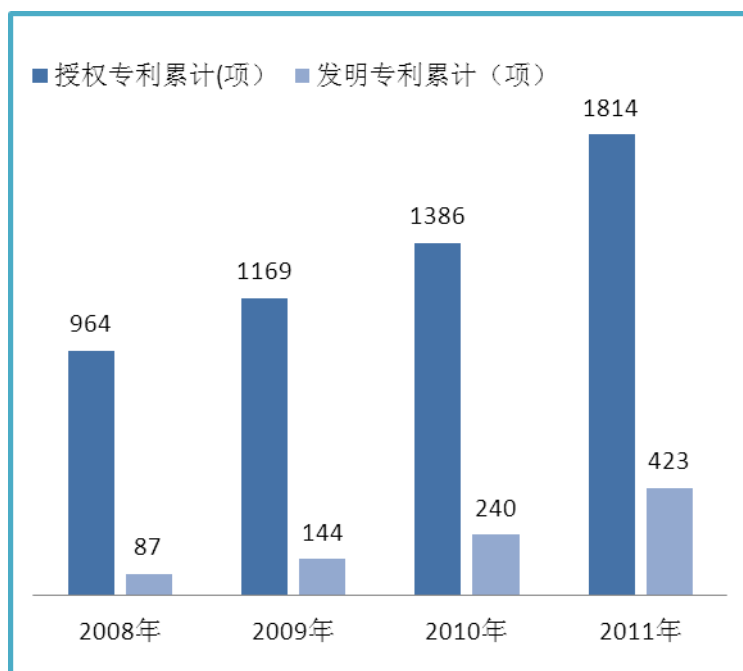
2010

1

2010

-
-
-
-





2011

80

10

33

7203.95





2010

2011

MES Manufacture Executive System

0

50%

20%

2011 7







2011



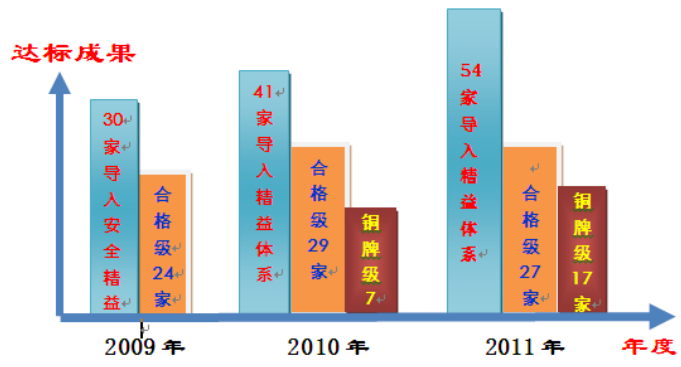


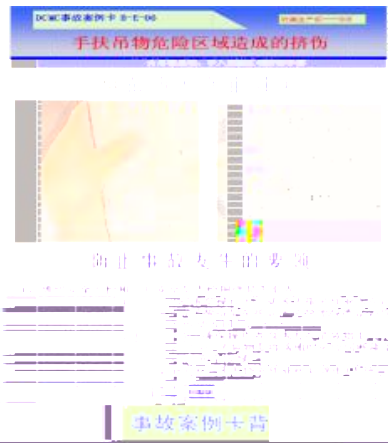
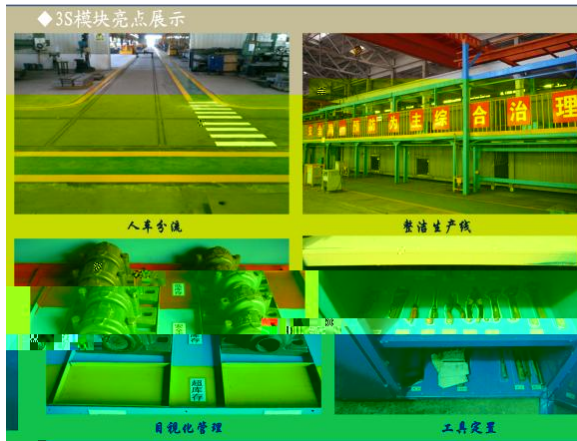


















客户至上

核心理念：更好 更快 更多

- 我们坚持以客户为中心开展一切工作，致力于为客户提供专业化的解决方案
- 我们力求比竞争对手更强的服务能力，致力于为客户创造效率更快、质量更好、成本更低的价值

行为要点

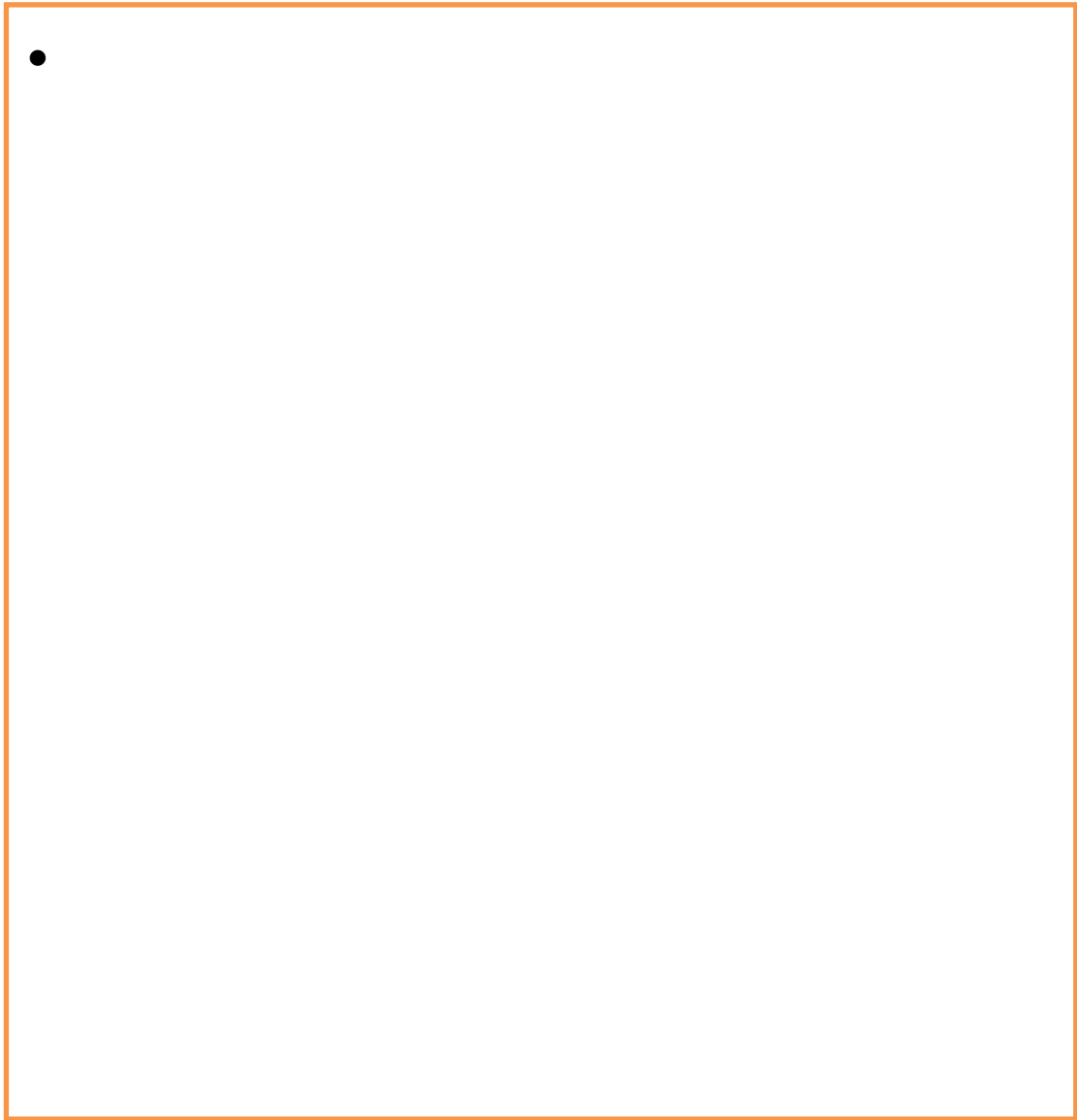
员工

- 根据公司的战略导向，明确客户（内外部）特征并主动了解需求
- 积极与客户沟通，使客户对我们形成恰如其分的期望
- 站在客户角度选择最佳方案，快速反应，措施到位
- 言必行，行必果，认真履行对客户的承诺
- 尽全力满足客户要求
- 对客户投诉，要有义务

管理者，还应：

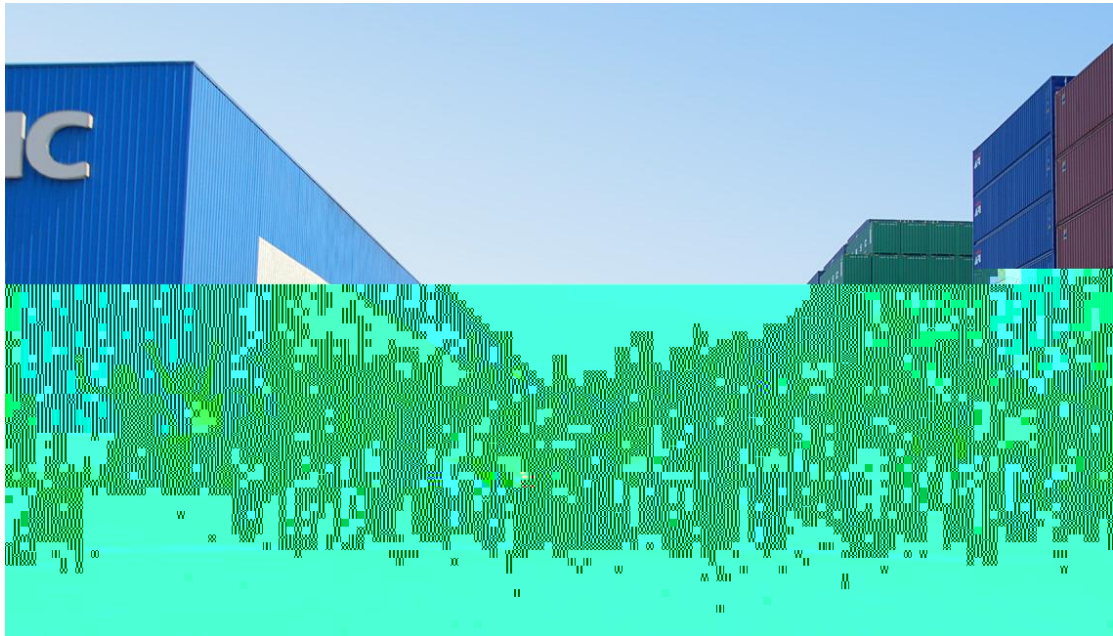
- 培育和指导下属正确地把握客户导向的概念
- 以持续为客户创造更大价值为导向，组织各项工作
- 能够建立面向客户的管理流程和快速反应机制
- 加强与客户沟通，将解决问题的重心从事后转向事前，防患于未然
- 遇到投诉问题，应第一时间与客户取得沟通，快速反应并

PSI



•





2011 12 31

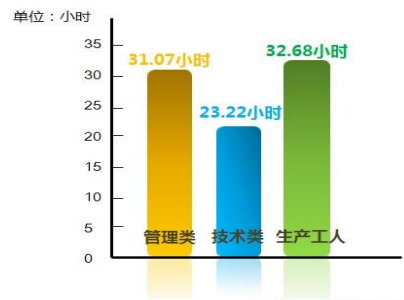
	9301	4893	50336	23	664	6584	7028	50231
	14.4%	7.6%	78%	0.04%	1.03%	10.21%	10.90%	77.85%







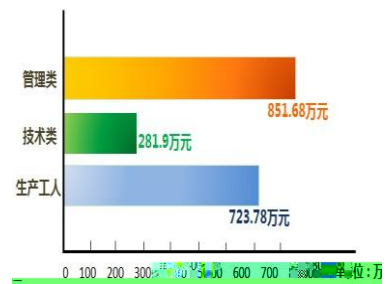
各类员工年平均培训小时数



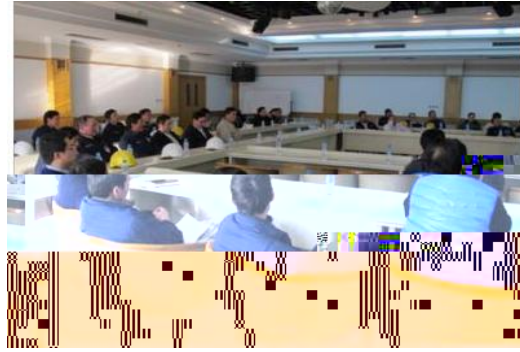
各类员工年培训人次 (69475次)

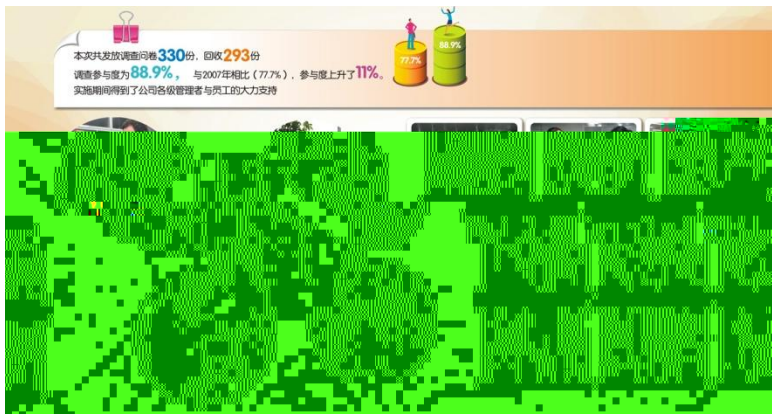


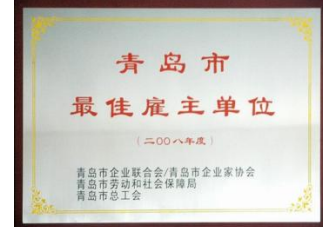
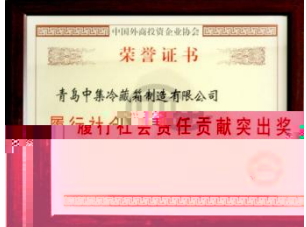
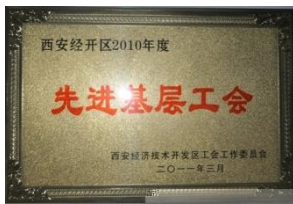
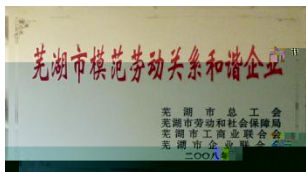
各类员工年培训投入 (1857.36万元)













2011





2011

150

100

2011

22000

