

中国远洋控股股份有限公司

2009 年可持续发展报告

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

中国远洋控股股份有限公司作为联合国全球契约先锋企业，积极落实国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，上交所关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知以及《公司履行社会责任的报告》编制指引等各相关方对社会责任的要求，全面履行社会责任，实施全面风险管理，坚持以建立资源节约型企业、环境友好型企业及和谐企业为目标，努力满足各相关方的利益诉求，实现企业价值与人文环境和自然环境的协调与可持续发展，为构建社会主义和谐社会作贡献。同时，坚持以世界性的思维和全球化的眼光履行社会责任，积极引领航运界打造绿色航运，推动航运界的可持续发展，充分体现全球领先的综合航运公司的风范，承担起一个世界级跨国公司的全球责任。

中国远洋制定了可持续发展战略，根据可持续发展战略目标和各业务单元的可持续发展风险等级确定了三年的实施进度规划，从2005年开始用三年时间完成了从中远集运试点到干散货公司、物流公司、码头公司的升级拓展之后，又制定了2009年到2011年可持续发展规划，并在2009年稳步推进。

中国远洋的社会责任和可持续发展业绩自2006年起通过中远集团可持续发展报告统一向社会披露，中远集团2005-2007年可持续发展报告都被联合国全球契约评为了典范报告，成为第一个连续三年登上全球契约典范报告榜的亚洲企业。为此，联合国秘书长潘基文亲自邀请中国远洋董事长魏家福先生在第二届联合国“全球契约”峰会上代表中国做主旨演讲。自2008年起，单独出具了《中国远洋年度可持续发展报告》，在发布后编入《中远集团2008年可持续发展报告》统一发布，在继2007年成为中国第一份符合GRI《可持续发展报告指

南》最高级别A⁺级的报告之后，2008年又获得联合国全球契约典范报告和GRI最高级别A⁺级。

《中国远洋 2009 年可持续发展报告》从社会责任战略规划到目标考核、从公司治理到管理体系、从资源配置到运作业绩进行纵向报告，并从经济、环境、劳工、人权、社会和产品等六个方面进行全面披露，以满足相关方和监管机构的要求。

一、中国远洋 2009 年实施社会责任的总体情况

2009 年是中国远洋经受严峻考验的一年，也是砥砺奋进的一年。面对严峻复杂的市场形势，中国远洋深入贯彻落实科学发展观，沉着应对挑战、把握经营节奏、转变经营理念、研究制胜规律；针对后金融危机时代市场自身与行业竞争的变化，调整营销策略、优化业务结构，强化精益管理，突出降本增效，运用风险管理和可持续发展的管理方法，努力化挑战为机遇，顺利度过了危机重重的 2009 年。

作为全球契约的先锋企业，积极支持和参与全球契约的活动。尽管在市场低谷中经营压力巨大，但是仍克服困难主动承担社会责任，为国家分忧，为民生奉献。

■ 面对严峻的就业形势，仍积极响应国家扩大就业的号召，坚持不裁员。

■ 积极参加第六届国际海运（中国）年会，并由中远集运发起，CKYH 联盟发布共同减速航行，节能减排，消化过剩运力，降本增收的“青岛宣言”。通过船舶减速，进一步减少燃油消耗，降低二氧化碳排放量，用实际行动来履行企业社会责任。

为保证实施全球契约和可持续发展制度化、规范化，按照国资委《中央企业履行社会责任指导意见》和《中央企业全面风险管理指引》，把对社会和环境的高度关注融入到企业的日常生产运营之中，使可持续发展和企业社会责任成为所有运营活动中不可或缺的重要组成部分。按照 GRI《可持续发展报告指南》的要求统一设计管理体系、信息管理平台和报告框架，按照中远集团建立全球契约和可持续发展管理体系、指标体系、报告编写和信息管理平台开发和应用等四个指南来规范中国远洋整个系统的行为，保证履行社会责任的一致性。完成了流程再造，将全面风险管理、社会责任的要求融入中国远

洋的管理决策和业务程序,纳入中国远洋内部控制制度,运用 ISO9000 质量体系框架,建立了可持续发展报告管理体系。为保证可持续发展报告数据的可靠性,中国远洋通过在所设计和开发的可持续发展信息管理平台上进行运作,实现了数据收集、分析统计、报告整合、信息发布、知识管理等要求。采取总体架设分布实施的方法,能够满足集团化多层次和多等级的数据管理,形成基础指标数据库,不但能够满足高效地完成年度公开报告的需求,还能实现对指标实时监控的目的。各公司也将逐步建立可持续发展管理体系并移植定制可持续发展信息管理平台系统。

二、履行社会责任绩效指标和主题报告

中国远洋作为上市公司不断增强作为社会成员的责任意识,在追求自身经济效益、保护股东利益的同时,重视公司对利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业性贡献,自觉将短期利益与长期利益相结合、自身发展与促进社会全面均衡发展相结合,努力超越自我商业目标。

第一、经济绩效指标报告

中国远洋以“追求企业效益、企业价值和股东权益最大化,最大限度地回报股东、社会和环境”为宗旨,立足中国、面向全球市场,凭借市场经验和全球性优势,通过优化配置资源,不断提升航运综合竞争力,拓宽物流服务领域,向客户提供贯穿航运价值链的全球航运和物流服务,逐步发展成为全球领先的航运与物流供应商,保持公司的可持续发展。

1、为相关方和社会创造的直接经济价值

(1) 创造的直接经济价值

2009 年度,本集团所属集装箱航运及相关业务货运量达 5,234,292 标准箱。散货运输业务完成货运量 27154 万吨,货运周转量 1.4 万亿吨海里。散货和集装箱运输市场占有率在全球位居前列,物流业连续 5 年位居全国物流百强第一名。

(2) 经营成本

为减轻恶劣的航运市场形势下的成本压力,2009 年度,继续推进以降本增效为重点的精益管理活动,设立了包括行政费用比计划下

降 10%等精益管理活动目标。各下属公司采取有效的措施，调动员工的降本增效积极性，较好地完成年初设立的精益管理活动目标。

（3）员工的工资和福利

严格按照国家法律、法规要求和相关的政策规定，结合行业和企业实际，建立不同形式的工资制度，维护职工的基本利益。

依法为企业员工缴交了涵盖养老、医疗、工伤、生育、失业保险以及住房公积金等各种社会保险，确保员工的合法权益。

为了为员工创造更好的工作机会，中国远洋提出了“打造百年中远”的战略目标，保证企业的稳定和持续发展，为员工进行职业生涯设计，企业和职工共同成长，为员工创造更美好的未来发展。

（4）对资本提供者的支付

面对受金融危机深度影响的航运市场，2009 年度中国远洋推进全面风险管理，有效控制市场风险，并取得了良好的效果。

2009 年度，中国远洋的每股社会贡献值-0.11 元。每股社会贡献值是按照《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》要求，在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年度内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠等为其其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等支付的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。

（5）对政府责任

中国远洋及各下属公司依法纳税，2009 年度向政府缴纳税收总额 144,621 万元。

（6）社会投资和投入

在经济发展的同时，通过中远慈善基金会项目的运作，中国远洋开展了包括济困、赈灾、扶贫、扶幼、助医、助学等社会慈善活动，实践了关注民生、回馈社会的承诺，充分发挥了中国远洋作为国有控股上市公司履行社会责任的功能。

2009 年，极响应国务院关于“保民生、保运行”，防止和减少灾

害性天气造成损失的号召，紧急行动，克服困难，全力高效做好电煤运输工作。所属沿海运输船队——深圳远洋运输股份有限公司将自有沿海船舶以及下属合营合资公司船舶，共计 25 艘船舶、121.5 万载重吨，全部投入到沿海电煤运输中。共完成电煤运输 74 个航次，运输电煤 321 万吨，为缓解南方电煤紧张局面做出了积极贡献。

积极探索劳动用工制度，在农村贫困地区招收农村合同外派船员，促进农村地方经济的发展。

2、为应对气候变化的财务投入

为应对气候变化造成的极端天气，航运公司增加了人力和物力投入，以保证船舶安全。为实现低碳经济，满足国际公约新要求，如使用低硫燃油等，增加燃油成本、管理成本和设备费用。所属各航运公司为响应国家节能减排的号召，更新船舶设备增加投入；采取减速航行降低油耗措施，加大运力投入。

3、固定福利计划

按照国家和当地政府的政策，依法为员工缴纳基本养老、医疗、工伤、生育、失业保险费，员工享受相应的各项社会保险待遇。

4、政府给予的支持

积极参加国家有关科研项目研究，获得政府的支持。

5、最低工资与标准比较

严格执行有关工资的制度，确保企业员工工资不低于当地政府发布的最低工资标准。2009 年度中国远洋下属各航运公司在市场严重不景气的情况下，保持船员的工资不受影响。

6、当地供应商采购政策

坚持与供应商建立互利的供方关系，减少运营风险、降低采购成本，提高了供应链的创造价值的能力和竞争力。

7、从当地社区雇佣员工情况

中国远洋对海外公司采用属地管理模式，按照各海外公司所在地法律规定，雇佣当地员工。除了从中国派出少数高级管理人员外，均在当地聘用。

8、公众服务

台湾地区发生的“8.8”水灾，中国远洋承担深圳市政府捐助的

1000 套赈灾活动房的全程运输，在时间短、任务急的情况下，以最快速度安排好运输的各个环节，将赈灾物资送到灾区。

9、间接经济影响

积极迎接经济全球化、全球信息化的挑战，有计划地安排企业信息化投入，加强信息化对企业竞争力的支撑作用。各所属公司均引入了办公自动化系统。各航运公司还投入资金陆续建设船岸电子信息通信平台，包括机务信息系统、航运信息系统和船岸中文 E-MAIL 通信系统等。中远物流和中远集运建立客户服务信息系统，利用信息化平台提高客户服务质量。

第二、环境绩效指标报告

中国远洋以“全面管理、珍爱资源、保护环境；致力环境保护，珍惜地球资源，支持和参与生态保护活动，主动改善企业的环境保护系统”为环境保护方针，构筑了节能环保 PDCA 循环管理体系，建立了节约能源、降低能耗及环境保护的激励机制，以持续改进公司环境绩效。2009 年，中国远洋未发生船舶环境污染事故及由此产生的任何罚款事件。

2009 年，为积极履行“全球契约”责任，中国远洋集装箱船队参加了美国西雅图港“泊位净油活动”(At-Berth Clean fuel Program)。此项活动要求参与公司的船舶，在靠泊西雅图港区后使用“干净燃油”(0.5%硫含量的柴油)，以有效减少船舶废气排放。中国远洋的集装箱船舶挂靠西雅图港达到了该港提出的为实现“美西北空气净化战略”而设定的排放标准。为表彰中国远洋的努力，西雅图港务局给每艘达到要求的船舶颁发了《净油证书》，同时授予“绿色通道旗”。9 月 28 日，中国远洋收到西雅图港务局签发的第一张金额为 31500 美元的奖励支票。

2009 年 11 月，在中国青岛，中国远洋参加了有“海事达沃斯”美誉的第六届“国际海运（中国）年会”。在本次会议上，作为全球最大的班轮运输企业联盟 CKYH 企业之一的中国远洋魏家福董事长，为了着眼于节能减排、控制运营成本，以更好地履行“企业公民”责任，联合日本川崎汽船、台湾阳明和韩国韩进三家联盟企业，发表了青岛宣言：未来在部分航线上实施超低速行驶计划，并倡议全球航运

企业加入这个计划！这个倡议得到了全球航运企业的热烈响应。

1、原材料节约

从保护全球资源的角度出发，实施精益管理，积极降低原材料的耗用量，最大限度地提高材料的利用率，节约资源。

(1) 船舶加强辅料和绑扎衬垫物的管理，提高使用寿命，节约木材的使用，提高代用率；为船舶制定备件物料消耗定额，并定期进行考核，把考核结果与绩效挂钩，从而达到节约材料的目的。

(2) 继续坚持办公现代化，使用数字化管理平台进行文件及资料流转，最大程度地降低纸张的消耗，降低办公室环境负担。

2、节约能源

启动节能减排调研项目，确定了以航运及物流为节能减排工作重点行业；集装箱船为重点船种；船舶主机、副机、锅炉等为重点设备；确定占整个中国远洋总能耗 65% 左右的中远集运公司的集装箱船为中国远洋节能减排工作的重中之重。2009 年，燃油单耗创历史最低水平。

2009 年，中国远洋拥有和控制超过 560 多艘远洋船舶，全年消耗 369 万吨燃油和约 3.5 万吨润滑油。中远集运精心策划和实施了船舶减速方案，对部分航线的班期和窗口时间进行调整，船舶按照减速计划分步实施；继续积极推广电子控制式气缸注油器应用技术、加大应用燃油均质技术，投入资金 1640 万元，在 12 艘船舶上安装了电子控制式气缸注油器，在 4 艘船舶上安装了燃油均质器设备，取得了良好的经济效益和社会效益。

3、保护水资源

所有船舶均安装有海水淡化装置，节约淡水的消耗；陆地以节约生产用水为重点，严禁跑冒滴漏；办公室节水以减少清洗用水为主，积极使用中水。

4、保护并提高生物多样性

2009 年，对有机硅油漆使用试点船舶进行了跟踪和研究，对试点船舶使用的产品进行了升级换代。去年一艘船舶使用了不同品牌的、保护海洋生物多样性的有机硅油漆取得了明显效果，今年又有两艘船舶推广使用了该有机硅油漆。中国远洋每艘船舶均制定了《船舶压载

水管理计划》，实行压载水的全程监管，保护海洋区域物种。

5、妥善处理废气、废水和废弃物，防止污染

中国远洋严格执行排放规定，防止排放废弃物和污水对海洋环境的污染和破坏。2009 年中国远洋单位货物周转量产生废气、废水和废物的排放物量保持在较低水平。中国远洋各船舶按照 MARPOL 公约附则 VI 的要求，在特定航区内累计使用低硫燃油 107592 吨，增加燃油成本 1182 万元，减少硫氧化物排放量 3938 吨。所有抵达长滩港的中国远洋集装箱船舶均认真执行港方要求，严格控制进港航速，达标率为 100%，连续获得长滩港“环保绿旗奖”的荣誉。

6、遵纪守法

中国远洋船舶严格遵循 IMO 发布的《MARPOL 73/78》公约及其附则 IV “防止船舶生活污水污染规则”和附则 V “防止船舶垃圾污染规则”的规定，2009 年中远船舶及陆上运输企业未发生任何油类、废物、化学品等重大溢洒事件、海上污染事故。

第三：劳工绩效指标报告

中国远洋以确保员工职业健康安全、创造和谐的劳工关系为目标，坚持科学发展观，以人为本，从长期发展战略出发，进一步创新思路、改善管理、优化结构、构建和谐，建立适应中国远洋发展战略要求的企业家队伍、专业技术人才队伍、经营管理人才队伍和船员队伍。

1、员工雇佣

中国远洋推进多元化员工和文化管理，实施“全球化思维，本土化运作”，充分吸引、凝聚、激励和使用世界各地的优秀人才，积极推进自身的全球化经营和发展。中国远洋拥有一支高素质的船员队伍和专业管理的队伍，成为中国远洋为货主提供高水平专业化服务的中间力量。

2、劳工与管理层关系

各级工会组织充分表达和维护职工群众合法权益；动员和组织职工群众积极参加企业生产经营、管理和改革，努力完成各项任务；代表和组织职工参与企业民主决策、民主管理和民主监督；不断加强工会民主化、群众化、法制化建设，增强工会组织自身活力，全心全意

为职工服务，把工会建设成为组织健全、维权到位、工作活跃、作用明显、职工信赖的职工之家。

3、安全与职业健康

高度重视安全和职业健康工作，坚持以人为本，确保员工健康和生命不受伤害；坚持安全发展，确保财产不受损失；坚持科学发展，实现可持续发展，最终达到本质安全，实现“零事故、零伤害、零污染”的战略目标。

2009年，中国远洋积极落实“安全生产年”的各项措施，深入开展“查隐患、促整改、保安全、迎国庆”百日隐患排查治理专项活动，全面排查治理各类安全隐患，严格落实“两个主体责任”，深入细致地做好建国六十周年大庆期间的安全防范工作，全年安全局面稳定，安全工作成效显著。

中国远洋坚持完善安全管理机制，有效地推进长效安全管理机制建设。2009年，中国远洋经营管理320艘船舶，船舶认证审核85艘，中间审核52艘，换证审核90艘，船舶附加审核8艘，船舶内审330艘，全部顺利通过审核。

中国远洋所属香港航运本着船员生命高于一切，船岸紧急救助大鹏海轮重症船员莫柳成，跨越大洋抢救，更体现了金融危机下公司的人性化关怀。船员体会到公司的关爱，努力拼搏采取措施将损失的船期和增加的燃油成本夺回。

4、船舶保安

2009年以来，针对索马里、亚丁湾海域海盗活动猖獗的严峻形势，中国远洋所属各航运公司积极开展了防海盗工作，加大了对海盗活动的监控力度，切实组织落实防海盗的措施，努力提高快速反应能力和应急处置能力，先后有4艘船舶成功地阻击了海盗袭击和袭扰并拒海盗于船舷之外。

5、培训与考核

在董事会的指导下，总部及所属各业务单元都建立了高效的培训体系，根据公司业务的需要有针对性地制定年度培训计划和培训方案。2009年举办上市公司知识系列培训，使员工达到上市公司对人才的要求。

6、多元化与机会

中国远洋各级领导干部的培养、选拔、任用环节中注重年龄、性别、民族、党派等多元化结构组成，实现就业机会平等和同工同酬，为员工个人提供了广阔的职业发展空间。

第四、人权绩效指标报告

中国远洋履行尊重人权、不使用童工、不歧视员工、维护当地人权权益等承诺。

1、责任投资和责任采购

在投资项目研究、审批和实施过程中，将人权列为绩效评估的内容进行审核，充分考虑雇员在经济实体中应获得的人权保障。在采购过程中重视供应链中人权状况的审查和监察，尤其对重要供应商和承包商方面进行审查，结合采购合同的签署，明确劳动权利、雇用、工资、工作时间、劳动保险和福利等要求。

2009 年，中国远洋组织全球契约人权管理人员培训 9 次，近 300 人次参加了培训。

2、非歧视

严格按照行业相关的国际公约、法律法规建立有效的监察机制，确保非歧视原则在所有经营活动中的贯彻落实。通过专用总经理电子邮箱、信访途径进行申诉，还可以向公司工会反映，由工会代表员工向公司管理者申诉歧视事件，同时也可以通过法律渠道处理歧视事件，并可以对歧视事件进行调查处理。

截止 2009 年末，中国远洋未发生歧视事件。

通过成立工会女员工委员会，制定了“女职工特殊保护专项集体合同”，对女性员工利益进行保护并监督执行，保障女员工享有同等的晋升机会。

对残疾人公正、不歧视政策，对因公致残的采取关爱保护措施。中国远洋所属中远集运统筹安排伤残职工就业，妥善保证了残障人员的正常生活水平和医疗保障。截止 2009 年底共安排残疾人员就业 116 人。

3、结社自由与集体谈判

中国远洋尊重员工行使集体谈判的权利，各级工会根据国家法律

法规规定，代表员工与公司就劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、职业培训、保险福利等事宜进行集体协商并签订集体合同，维护员工合法权益。坚持和完善以职代会为基本形式的职工民主管理制度，加强企业民主管理，维护员工合法权益；深入推进“厂务公开”，将其纳入中国远洋风险管理体系。中国远洋所属各海外公司遵照当地法律法规和行业组织要求，履行集体协商制度，维护海外公司员工的合法权益。

4、禁止使用童工

中国远洋遵守国家《劳动法》的有关规定，采取严格的录用程序，杜绝了雇佣童工和未成年工的现象。

截止 2009 年末，中国远洋及所属公司均未使用过童工。

5、废除强制劳动与强迫劳动

作为《世界人权宣言》签署企业，中国远洋支持和遵守《国际劳工组织第 29 号公约 - 强迫劳动公约》，按照国家及国际相关的法律法规规范企业行为。尊重员工就业和择岗意愿，管理岗位采取自愿参加竞聘上岗的原则，公司也不会以任何方式限制员工的人身自由。

截止 2009 年末，中国远洋未发生强制与强迫劳动案件。

6、保安护卫工作中尊重人权

中国远洋重视保安护卫工作中的人权问题，加强对第三方保安人员素质的培养和人权培训，制定了岸基保安管理办法和船舶保安计划，相关保安人员经过交通部海事局的培训，持证上岗。

截止 2009 年末，中国远洋未发生在保安护卫工作侵犯人权的案件。

7、维护土著人权利

中国远洋及下属企业在海外投资和进行企业经营活动中，强调员工属地化管理的同时，尊重土著人的权利和利益政策规定和本地雇员的合法权利。

截止 2009 年末，未发生因侵犯土著居民权利而产生的投诉。

第五、社会绩效指标报告

中国远洋坚持维护与所处社区的和谐关系，坚持反腐败和反商业贿赂，推进全面惩治和预防腐败体系建设。

1、社区建设

中国远洋重视对所在社区适合居住性关注。2009年，中国远洋所属各公司对涉及的社区从交通安全、人身安全和公共健康等方面创造了一个安全健康的环境。各下属公司一直着力于通过植树造林等一系列方式，为生态环境的改善做出了积极的贡献。并从保持清洁、安静、空气清新和水流清澈等方面保证了环境的友好。以及主张邻里和谐、公平交流、相互尊重等交往手段以创造一个和谐社会。

2、反腐败和反商业贿赂

中国远洋持续推进反腐败和反商业贿赂工作，深入推进惩防体系建设，组织开展形式多样、内容丰富的反腐倡廉教育，加强对主营业务的监督工作，有针对性的开展效能监察；持续推进治理商业贿赂工作，保证企业经营的合法合规有效进行；不断加强内部控制审计，推进风险管理审计，巩固和深化各项财务及效益审计，进一步发挥完善内控、规范管理、防范风险的作用，促进公司健康可持续发展。

3、公共政策

作为全球契约的参与方，中国远洋一直致力于促进世界经济的发展、推动全球契约和可持续发展实施，促进社会责任履行、反对商业贿赂和行业垄断，以及建设公平、公正和公开的市场竞争环境为原则，积极参与国家和行业及国际相关活动，通过各种有效途径和场所，展示公司的理念、管理层意识，并向公众做出相关承诺。

4、公平竞争

中国远洋鼓励公平竞争，积极参与保护航运市场公平竞争，提高经济运行效率，维护消费者利益和社会公共利益，促进航运市场健康发展。

5、遵纪守法

中国远洋作为国内航运企业的领头企业，一贯坚持遵纪守法的治企理念，已成为行业遵纪守法的表率，将遵守法律，预防法律风险的发生作为日常工作的重点来推进。

2009年，公司未发生因违反法规而受到惩罚的事件。

第六、产品绩效指标报告

中国远洋通过建立机制和实施措施，在项目的开发、设计、履行

实施及后续服务等环节，重视客户和消费者的安全与健康，积极运用IT技术有效传递产品和服务信息、坚持“诚行四海，信立天下”的自律守则，守法经营，与客户共建诚信守法的生产和消费环境。

1、提高服务质量，关注客户健康和安全，通过提供服务为货主创造价值

中国远洋对航运、物流及相关产品生命周期的各阶段，充分评估和考虑客户健康安全的相关事项，不断满足客户所赋予产品和服务在各个阶段的有关要求和期望。进一步完善了相应的管理方案，严把运输质量和服务质量关，降低差错率，提高服务效率，不断提升各项质量指标和客户满意程度，确保了企业在保证安全健康与环保的前提下，圆满完成了各项生产经营指标。并通过提供的运输、物流和码头服务为货主创造价值。

2009年，中远集团未遭受因产品和服务影响健康与安全方面的投诉和处罚。

2、产品和服务标志

为确保客户及时、准确和有效地获得其所选择产品或服务的相关信息，投入巨资引进和完善货物服务管理操作系统的基础上，各公司开发相关管理软件，搭建信息系统平台，与客户共享产品和服务信息相关资源。充分利用各种有效途径，开展客户满意度信息的收集和分析活动，针对客户提出的有效意见或建议，制定纠正措施并落实到具体部门，及时改进。

2009年，中国远洋在产品/服务信息和标志方面，未因违反相关法律法规及自觉行为规范，导致不良事件和投诉。

3、诚信的市场推广和营销宣传

中国远洋坚持“市以诚为本、诚以信为基”的营销策略，在市场推广和营销宣传过程中，始终坚持以质量、品牌和声誉来赢得市场和客户，并以此作为企业发展的核心竞争力。中国远洋司所属航运、物流等公司，通过召开“客户会”和“航线会”，与客户共同分析市场形势，如实公告销售政策和相关信息，在处理投资与合作者关系时，贯彻与投资与合作者共存共荣的思想，坦诚守信。

2009年，在市场推广和营销宣传方面，未因违反相关法律法规

及自愿性守则而受到处罚。

4、保护客户隐私

中国远洋实施 ISO17799 信息安全管理体系标准，制定信息安全管理程序确保客户隐私不会受到侵犯；建立中国远洋保密委员会负责保密工作。并与员工签订保密协议，要求对客户和所有相关方的信息予以妥善管理，尊重相关方的隐私权。

2009 年未曾发生因侵犯客户隐私权而遭受投诉的案件。

5、遵守法律

中国远洋始终以法律为准绳，守法经营，维护客户和消费者的合法权益，力求为客户和消费者提供更加安心、便利、高效的优质服务，在行业内树立了良好口碑。2009 年，中国远洋在产品和服务责任方面，未发生因违反相关法律法规而遭受重大罚款事项。

三、公司董事会关于审议通过年度社会责任报告的决议

2010 年 4 月 22 日中国远洋第二届董事会第十一次会议审议通过了本报告，形成决议如下：《中国远洋 2009 年可持续发展报告》是中国远洋履行社会责任，实施可持续发展管理的真实反映，内容真实、描述和数据准备，完全按照 GRI 指南要求设计报告，具有可靠性，批准发布《中国远洋 2009 年可持续发展报告》。