

---

---

---

---

---

---

---





李心



2007

1996

200 TEU


2009





2008 8

2012 1

2010 1

88.58%

SCRO 1994

FPSO

FSO

YCRO

2010

2

-18

5



- 
- 
- 
- 
- 
- 

		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li></ul>

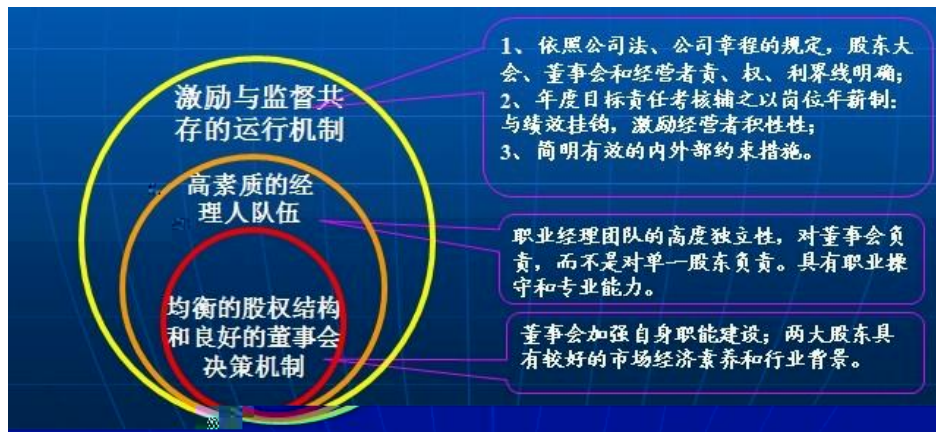


|

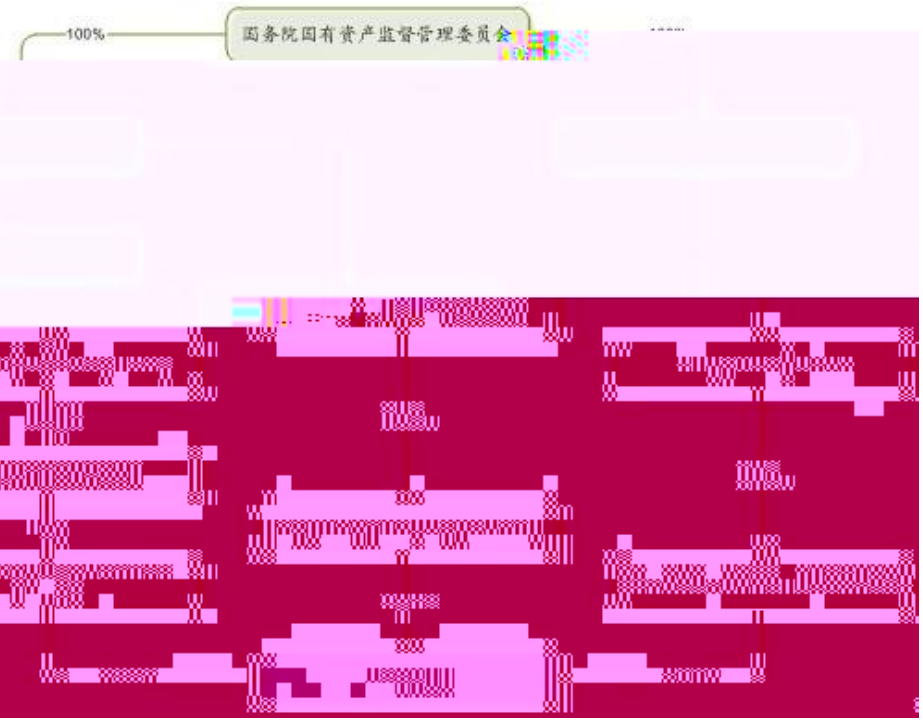
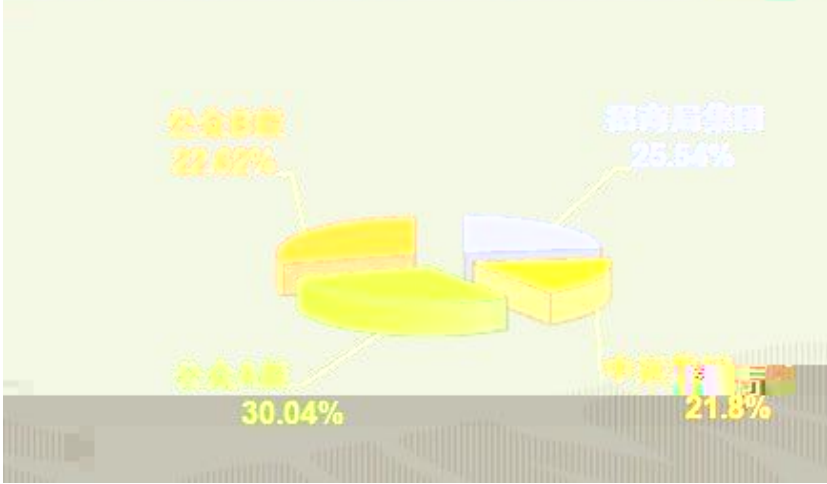




- 
- 
- 
- 
- 
- 
-



中集集团创立于1980年，是国有股份占主导地位的公众上市公司



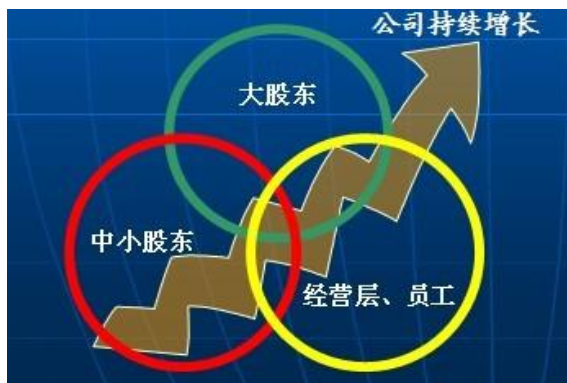


### 董事会的构成

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
独立董事 2人	独立董事 3人	独立董事 2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%	

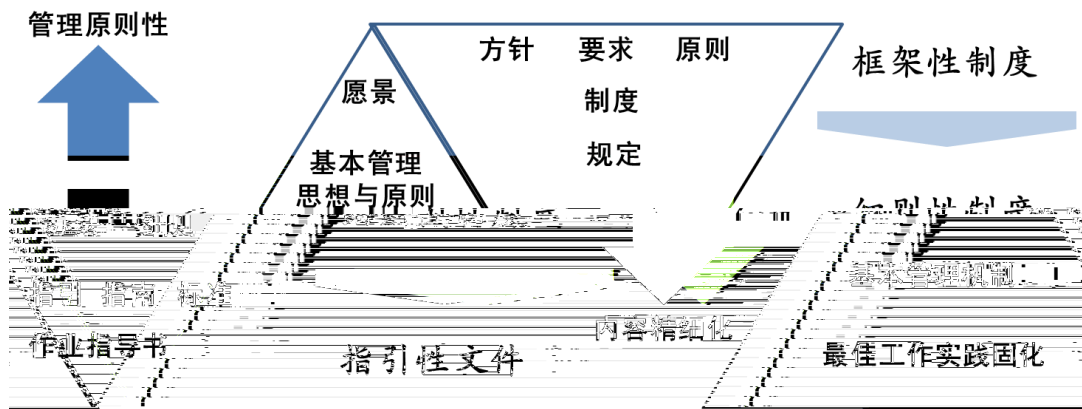
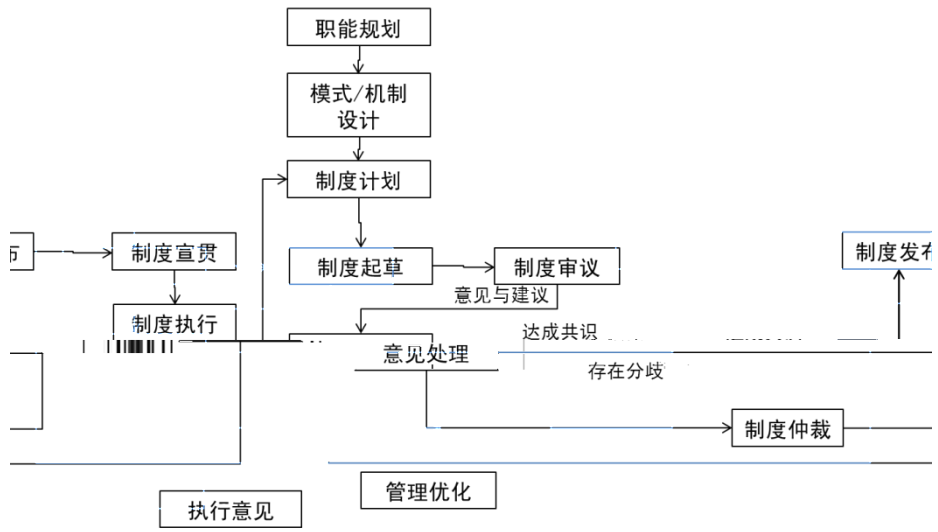


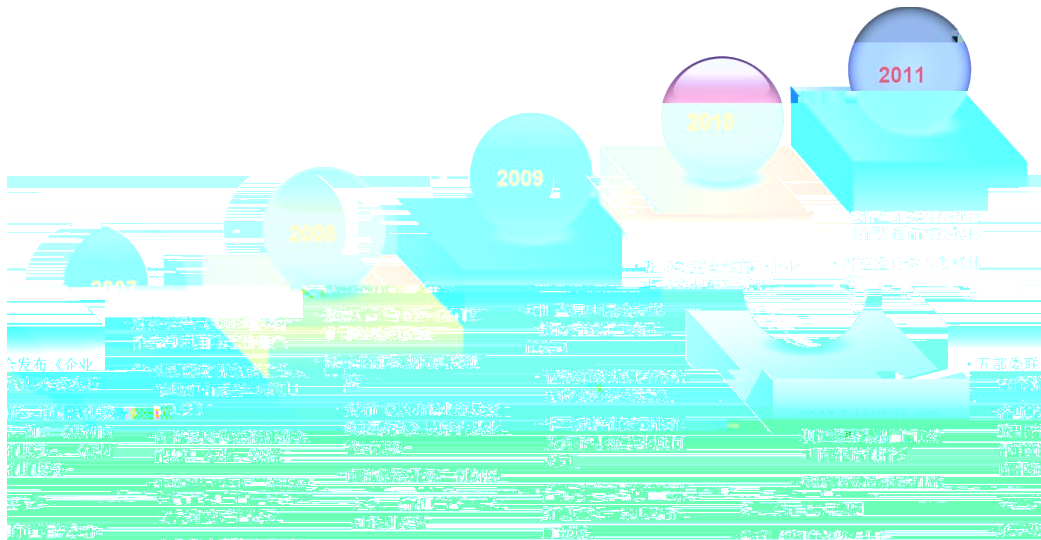


---



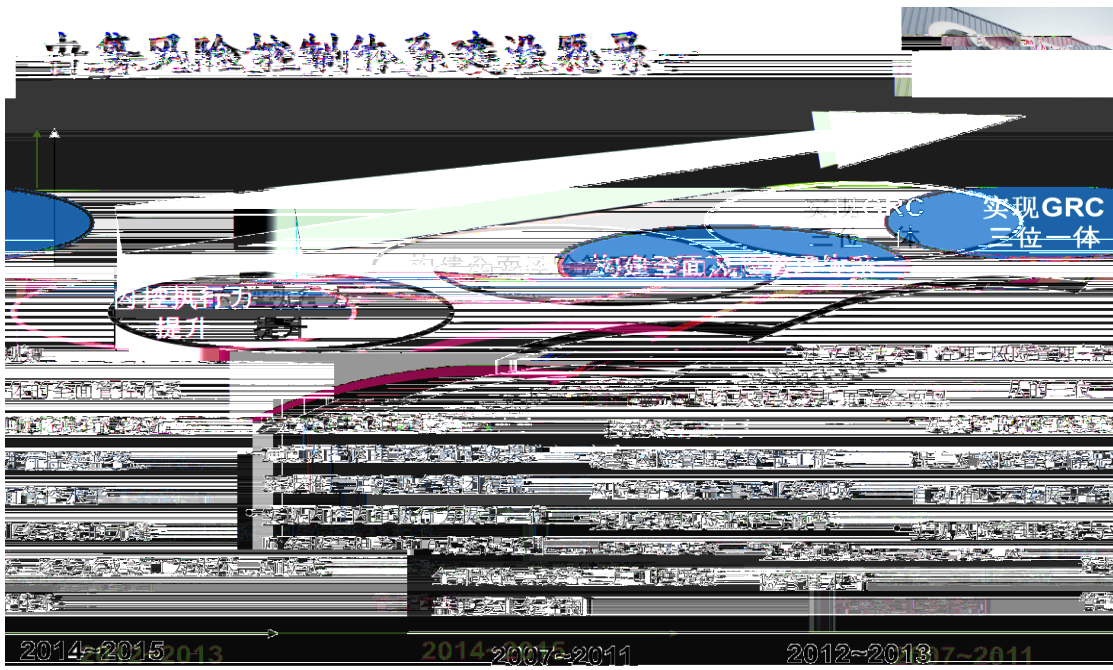
制度建设整体框架图





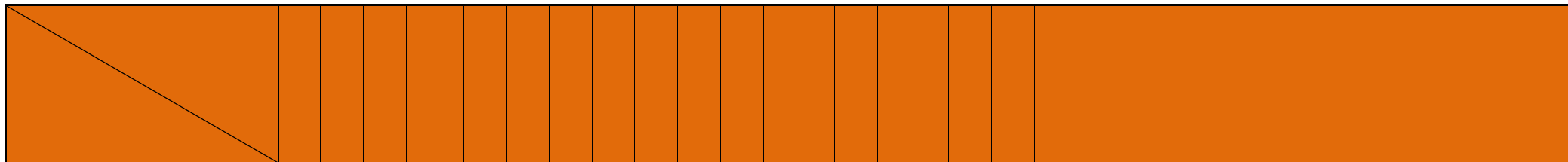
◇	◇
◇	
◇	◇
◇	◇













30

2008



2010

1

2010

- 
- 
- 
-

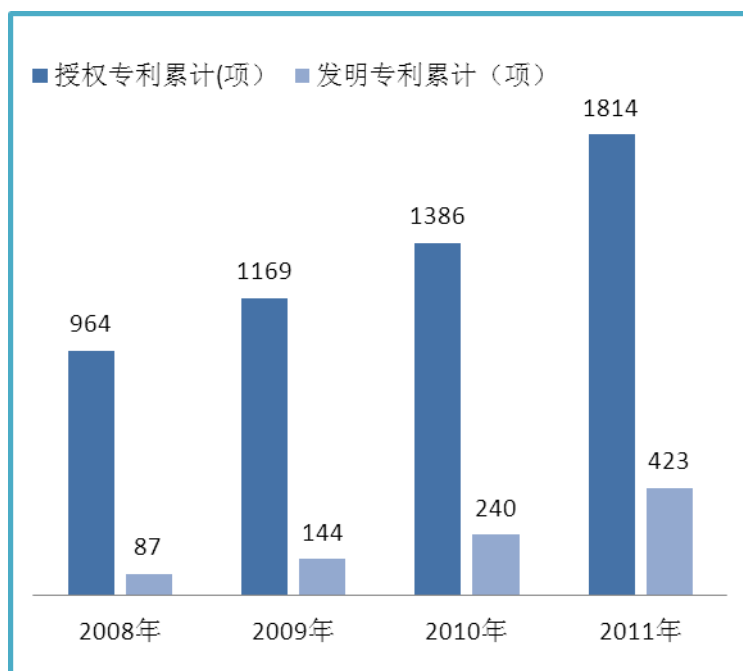
- 
- 
- 

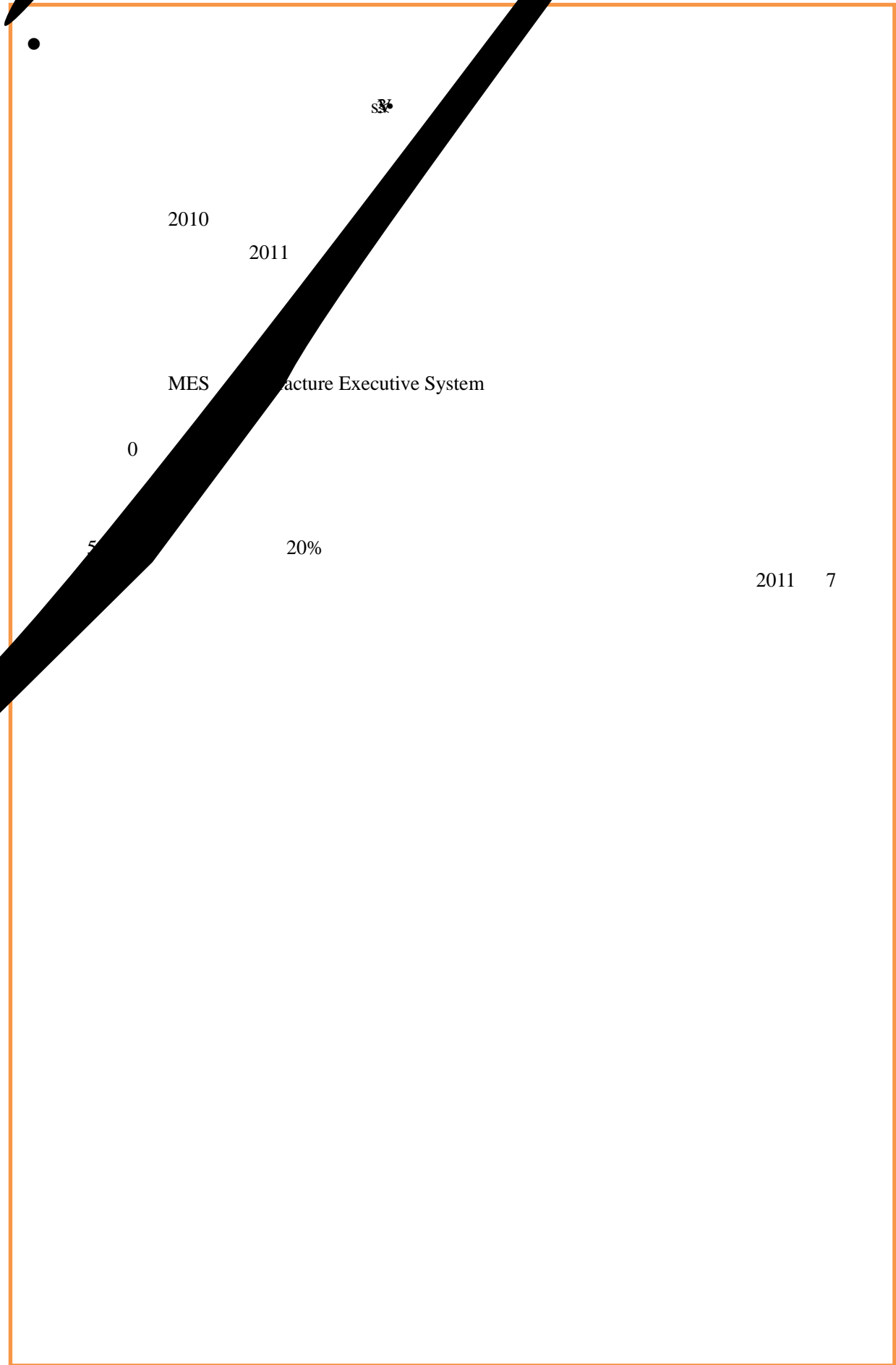
2011

	2011		
	Q1	Q2	Q3
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			























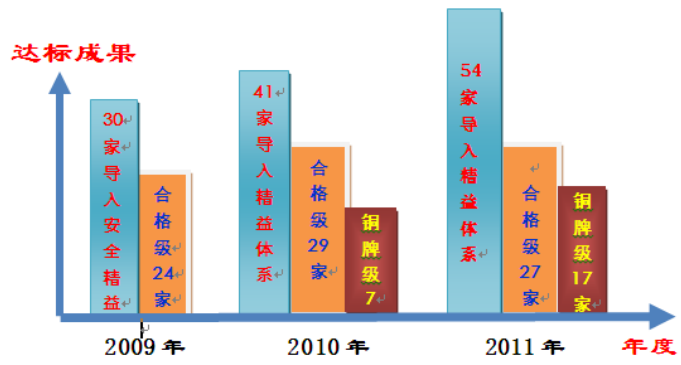




















## 客户至上

核心思想：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

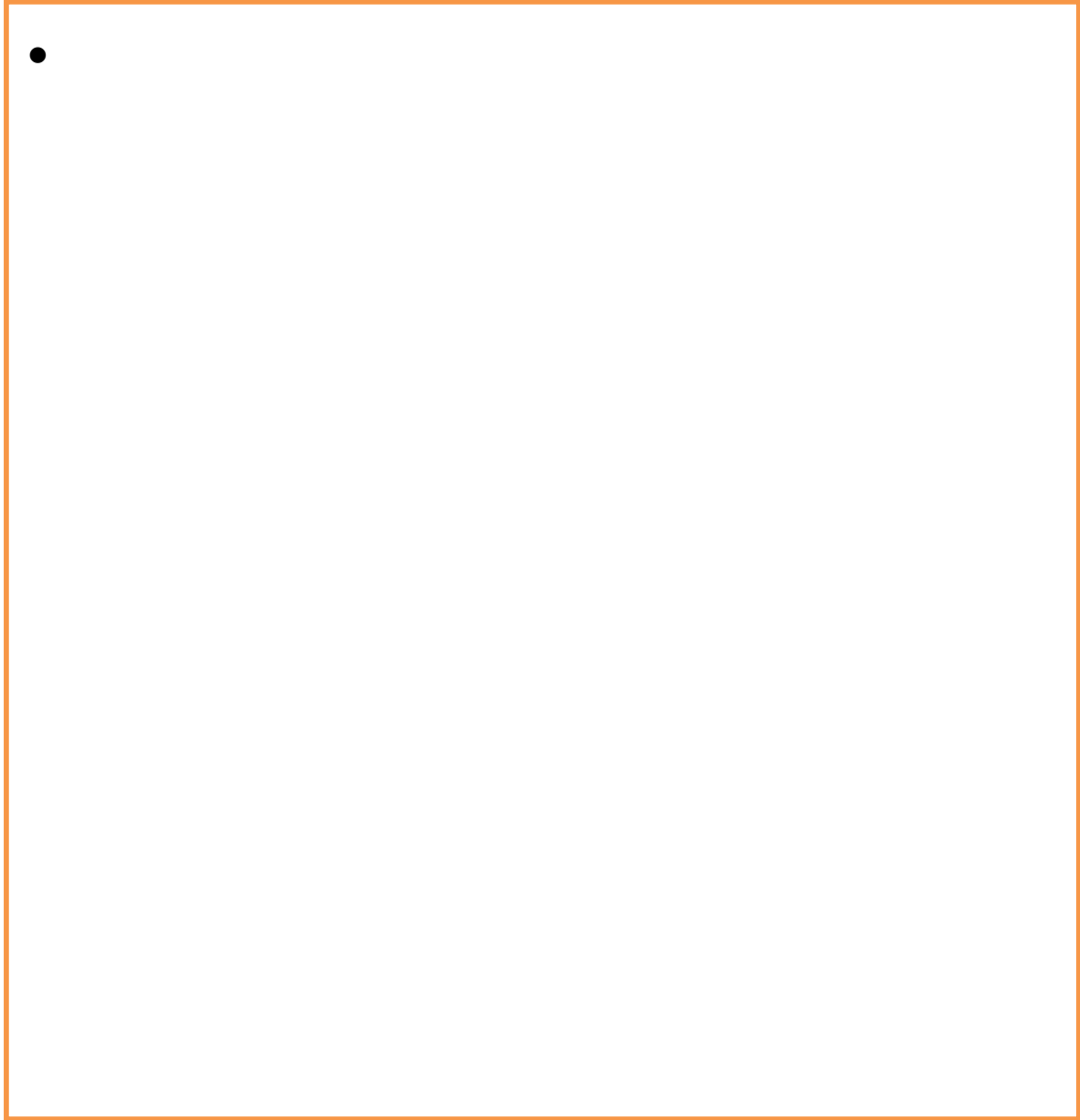
### 行为要点

#### 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
- 对于客户投诉，要有义务让客户满意
- 发现客户问题，及时提出改善建议，不使客户蒙受损失
- 精于业务，努力成为本行业专家，提高为客户解决实际问题的能力

#### 管理者，还应：

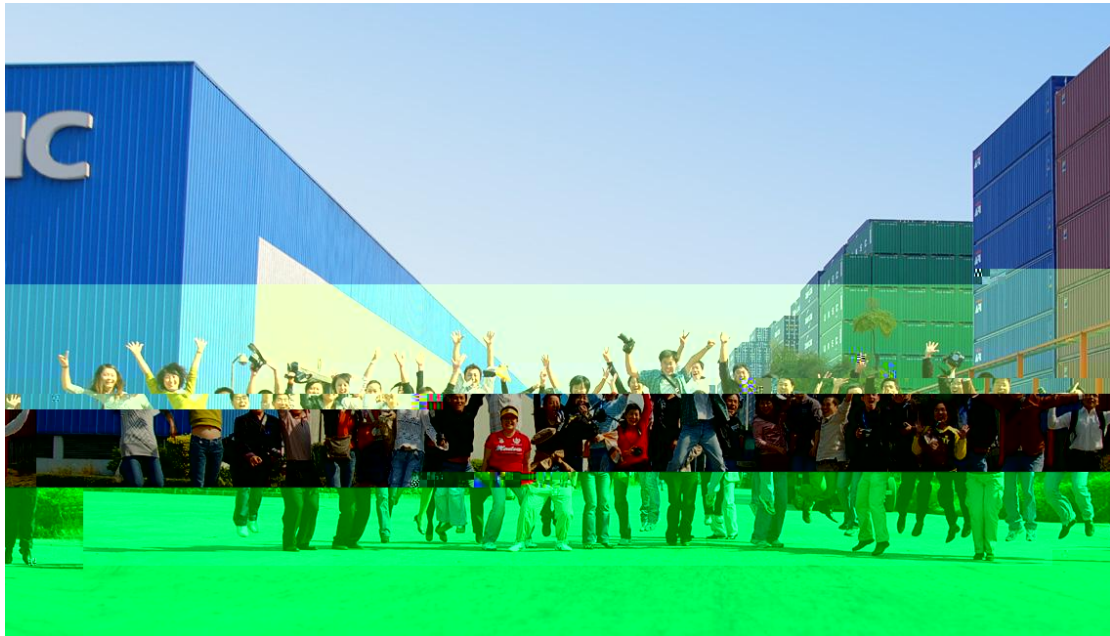
- 培育和指导下属正确地把握客户导向的概念
- 以持续为客户创造更大价值为导向，组织各项工作
- 能够建立面向客户的管理流程和快速反应机制
- 加强与客户沟通，将解决问题的重心从事后转向事前，防患于未然
- 遇到投诉问题，应第一时间与客户取药沟通，快速反应并及时纠正和补救，同时从根本上寻找原因，落实切实的预防措施，杜绝再犯



•







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



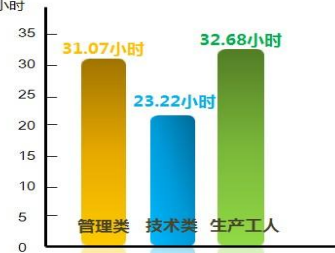







各类员工年平均培训小时数

单位：小时



各类员工年培训人次 (69475次)



各类员工年培训投入 (1857.36万元)

