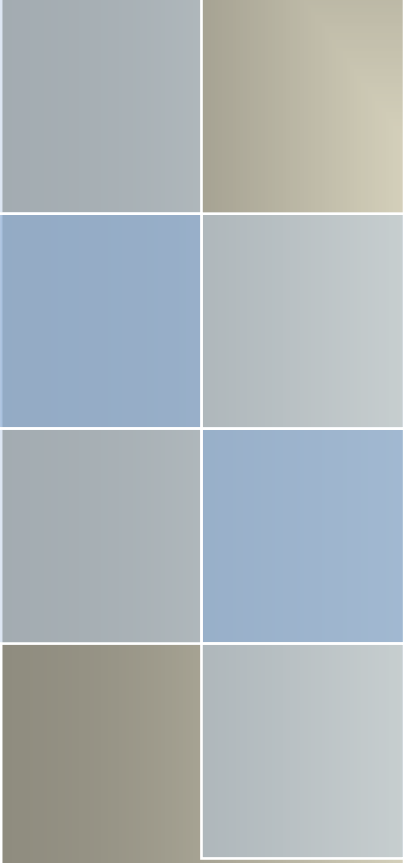


0 0



0 0 1 0 1



---

---

---

---

---

---

---

□

□

1

1

□

0

0

0

0

□

01

01

0

10

1

2

21

2

31

□

3

3

0 0

3

0

李心

0 0 1 01



2007

1996

200 TEU

---


---



2009






2008 8

2012 1

2010 1

88.58%

SCRO 1994

FPSO

FSO

YCRO

2010

2

-18

5

0

0

1

32

03

3

0

0 0



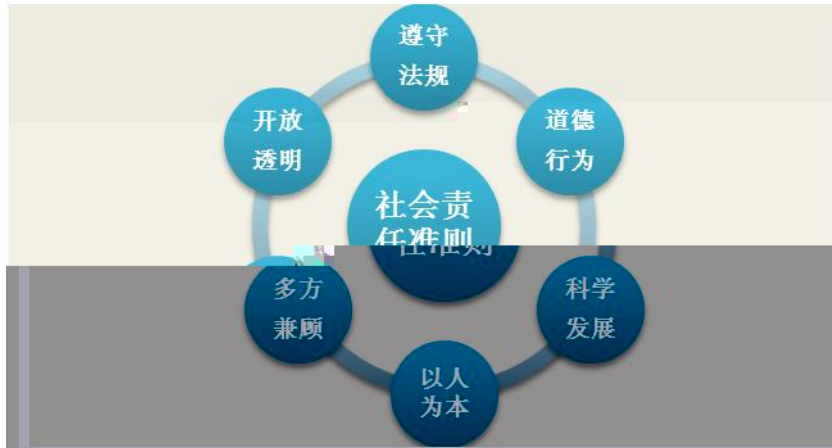
- 
- 
- 
- 
- 
- 

		<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>

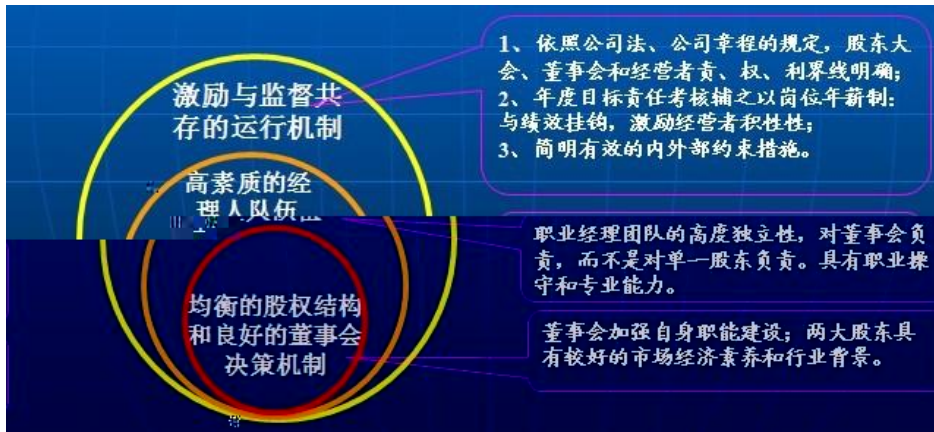


|

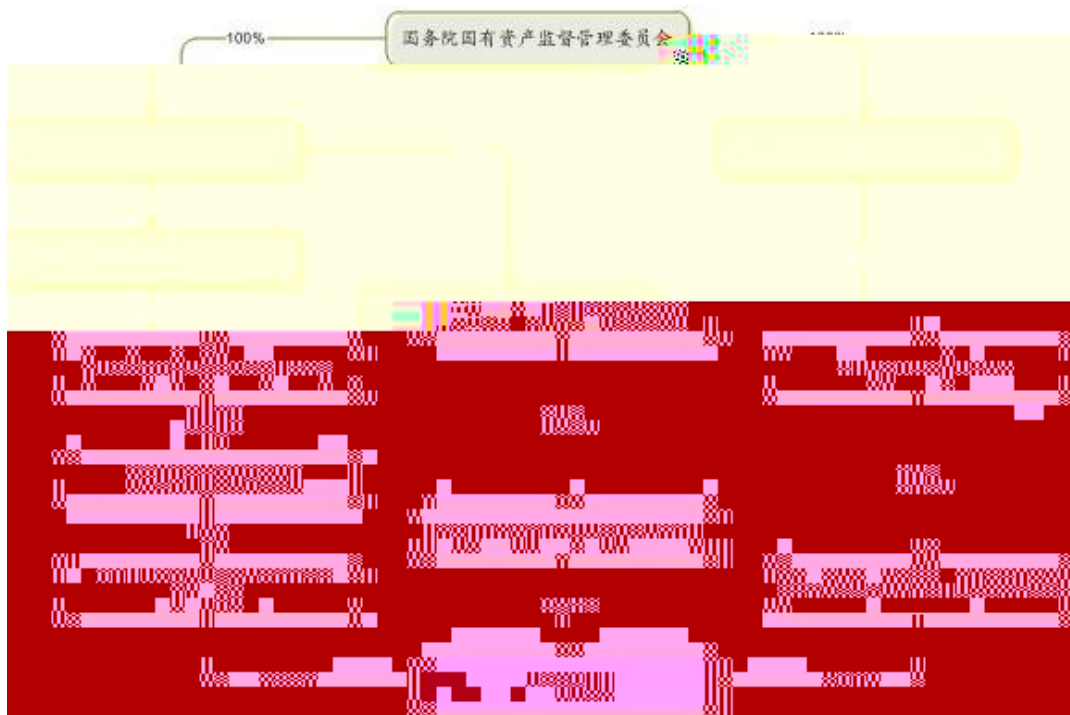
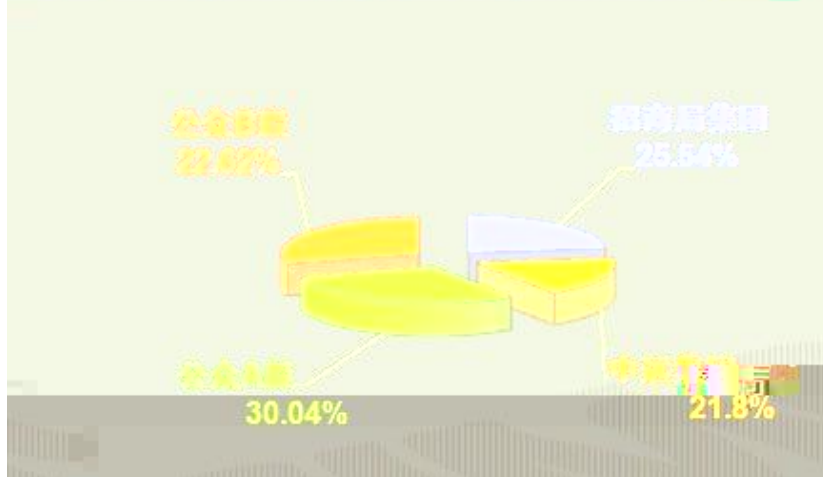




- 
- 
- 
- 
- 
- 
-



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



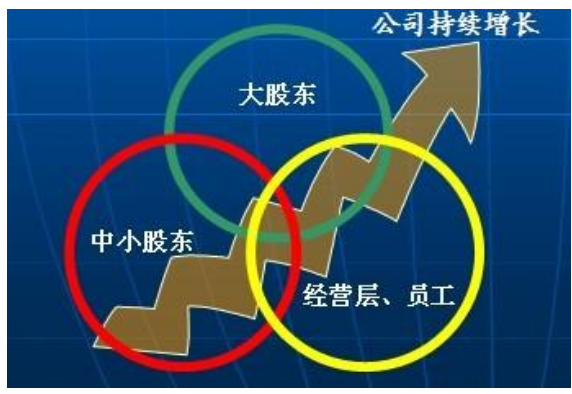


### 董事会的构成

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
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 25.78%
宝隆洋行 50%	中远 45%	中远 29.45%	中远太平洋 21.84%
	宝隆洋行 10%	宝隆洋行 6.54%	其他社会公众股 52.60%
		社会公众股 34.56%	

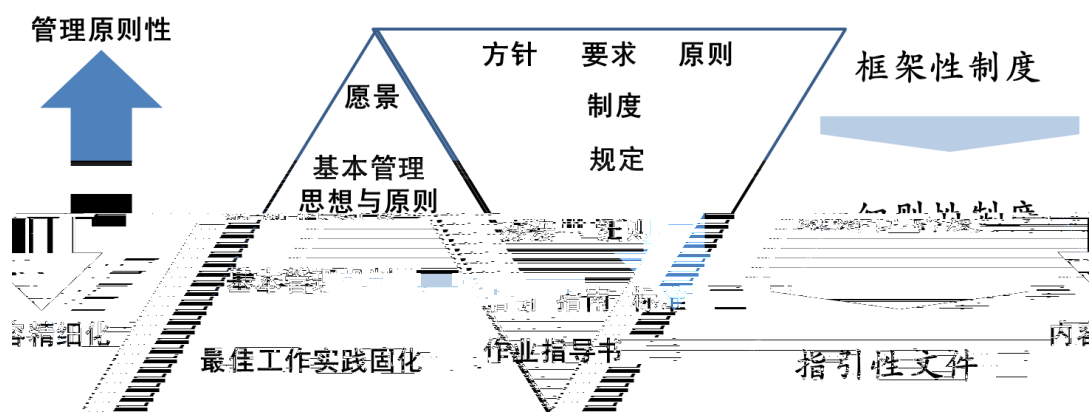
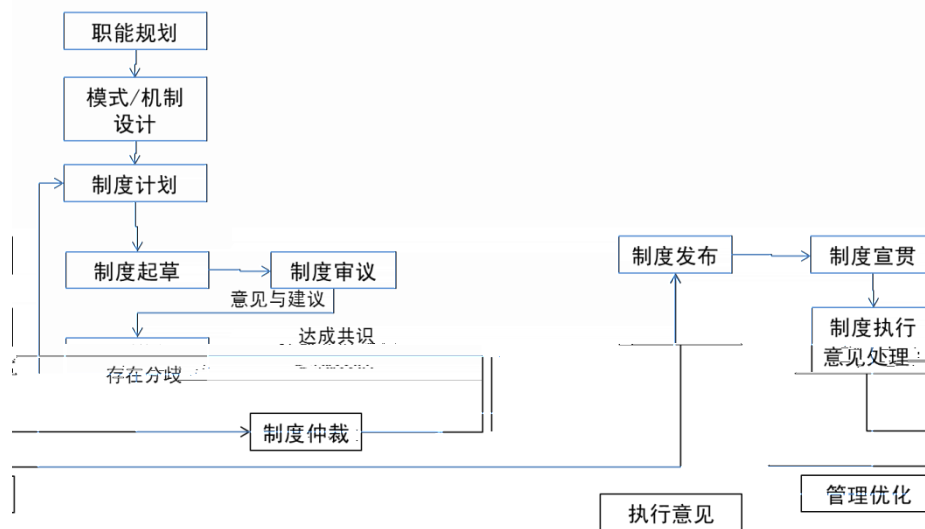


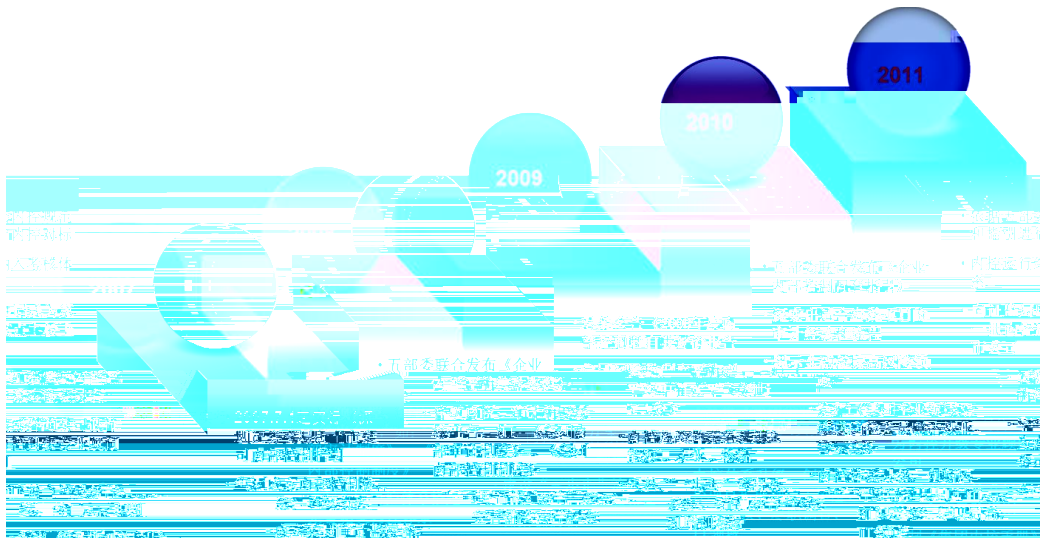


---



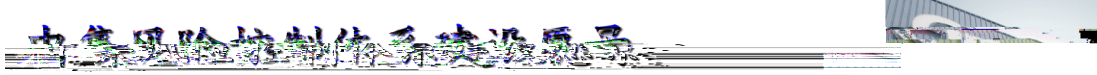
## 制度建设整体框架图





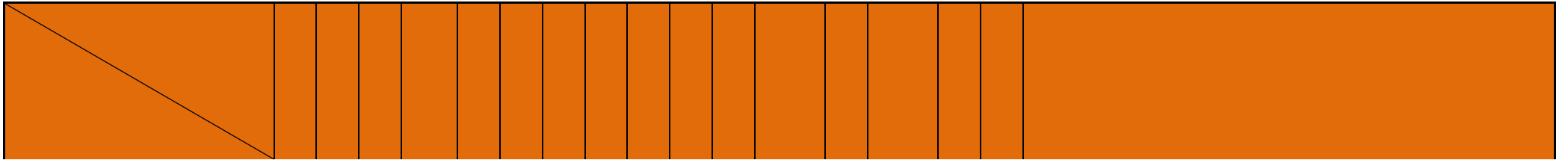
◇	◇
◇	
◇	◇
◇	◇













30

2008

01

2010

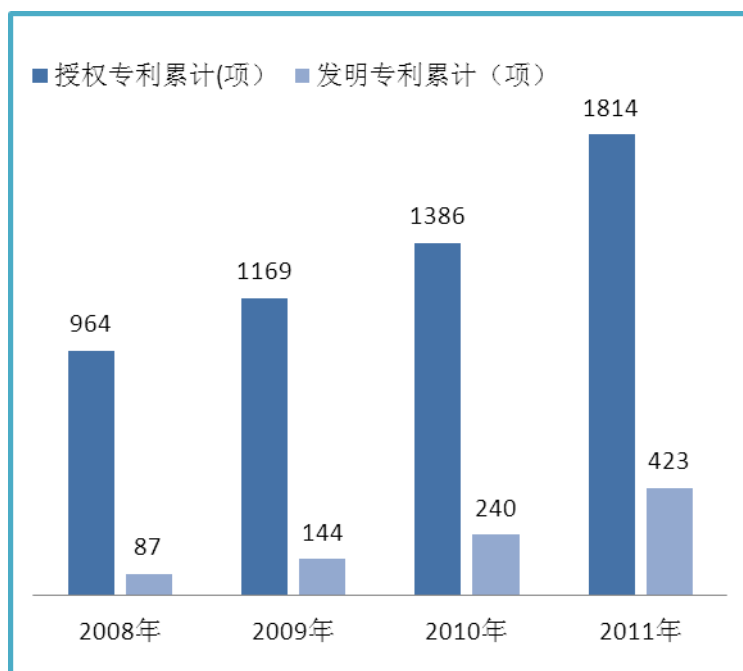
1

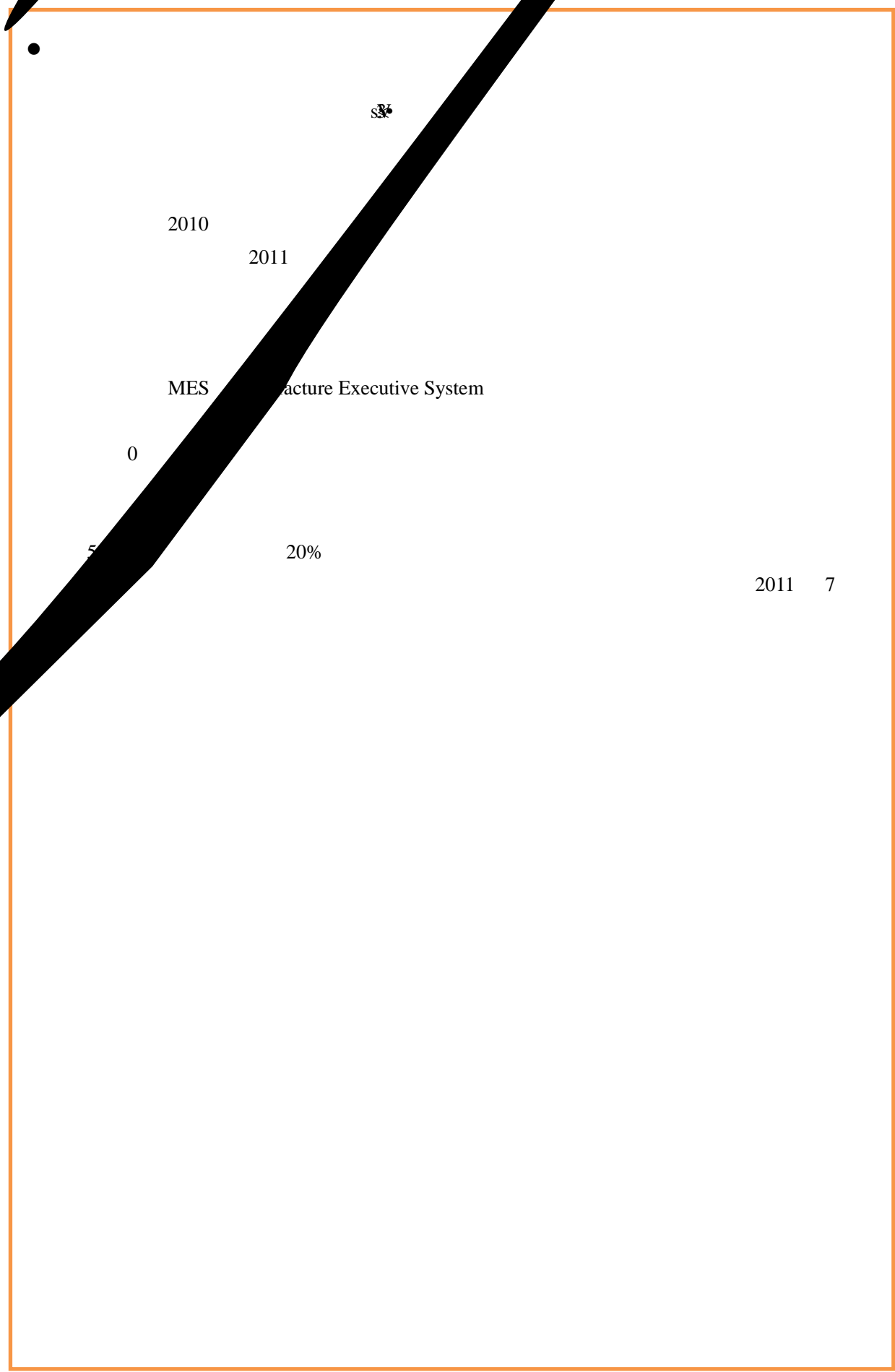
2010

- 
- 
- 
-

















0

1









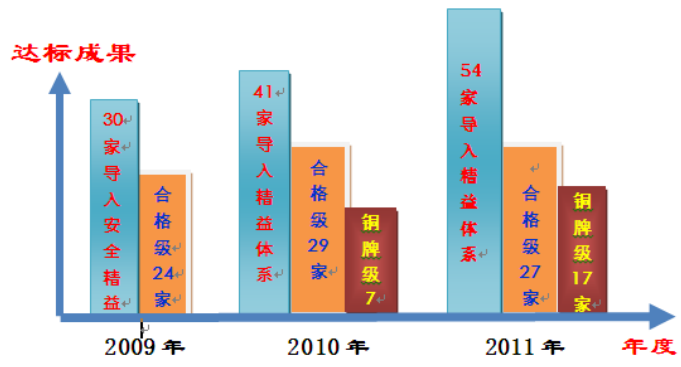


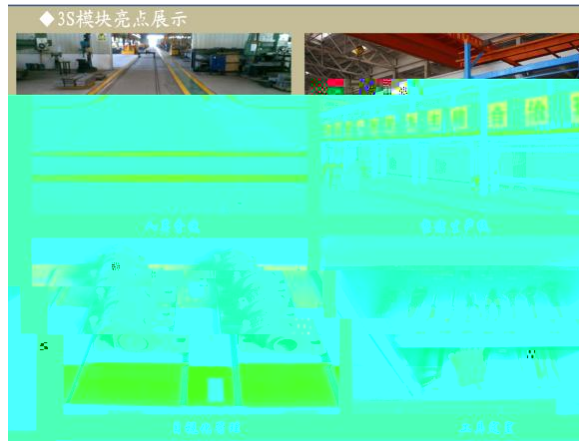


















## 客户至上

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

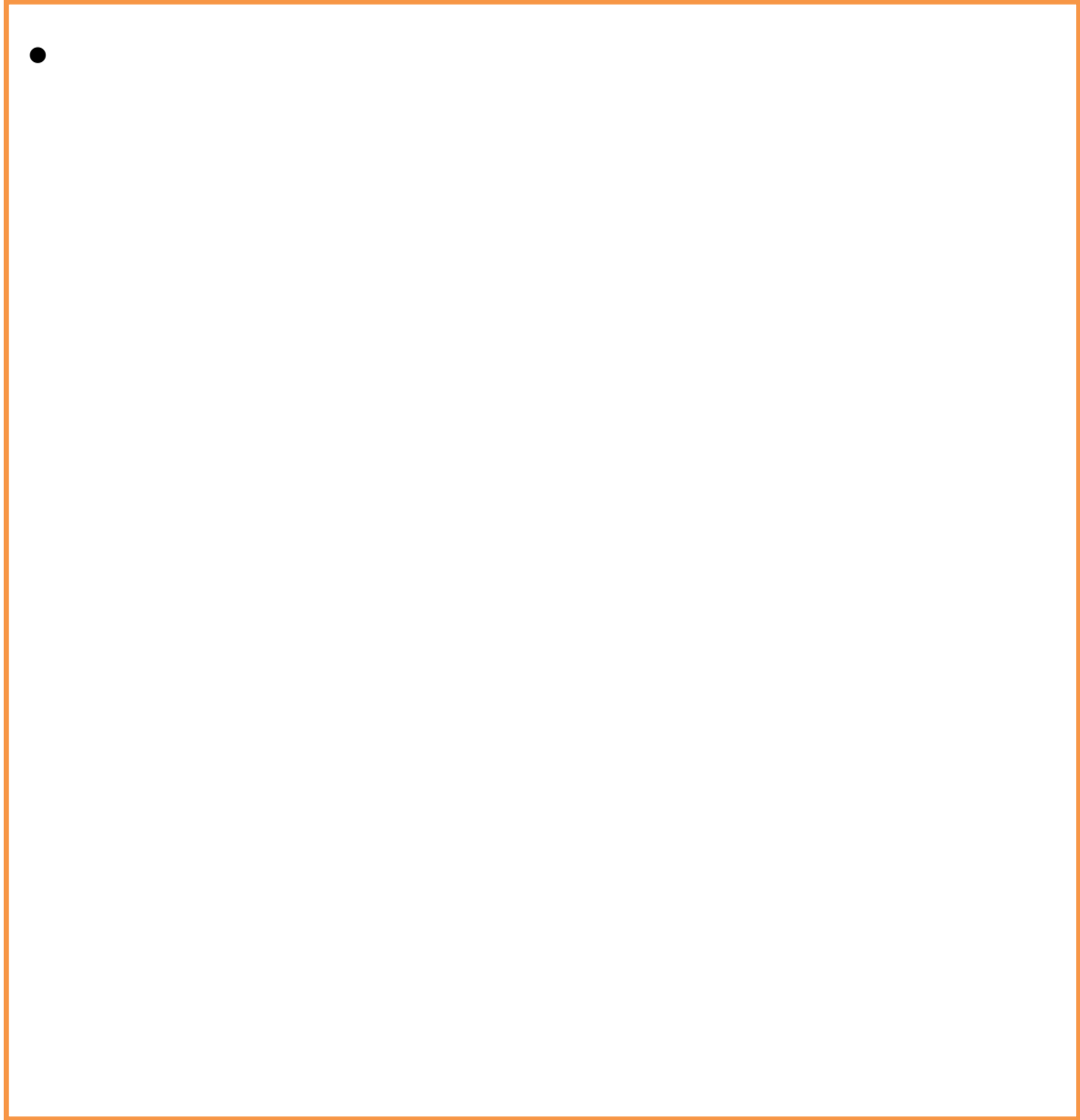
### 行为要点

#### 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

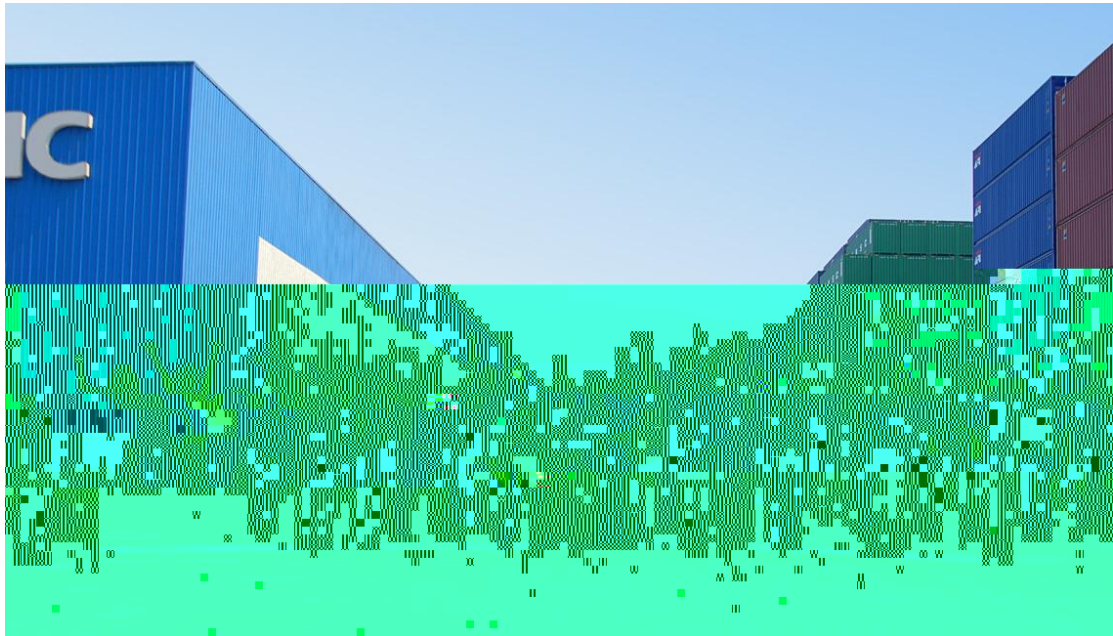
#### 管理者，还应：

- 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，快速反应并解决问题，同时从根本上寻找原因，要实实在在地解决问题









0      0   1

1010   0   0   1   002      2      0   0   30   002      1      3   1   1      202   2   0   2   1

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



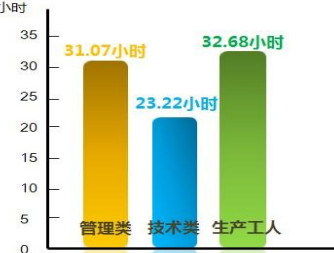







各类员工年平均培训小时数

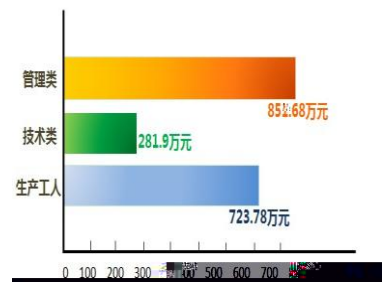
单位：小时



各类员工年培训人次 (69475次)



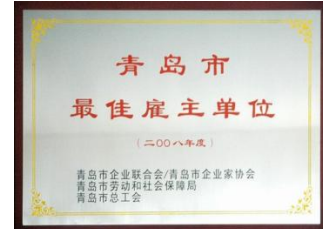
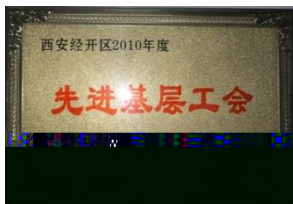
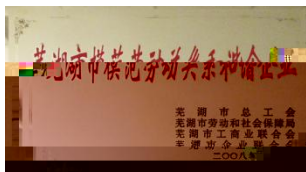
各类员工年培训投入 (1857.36万元)













0





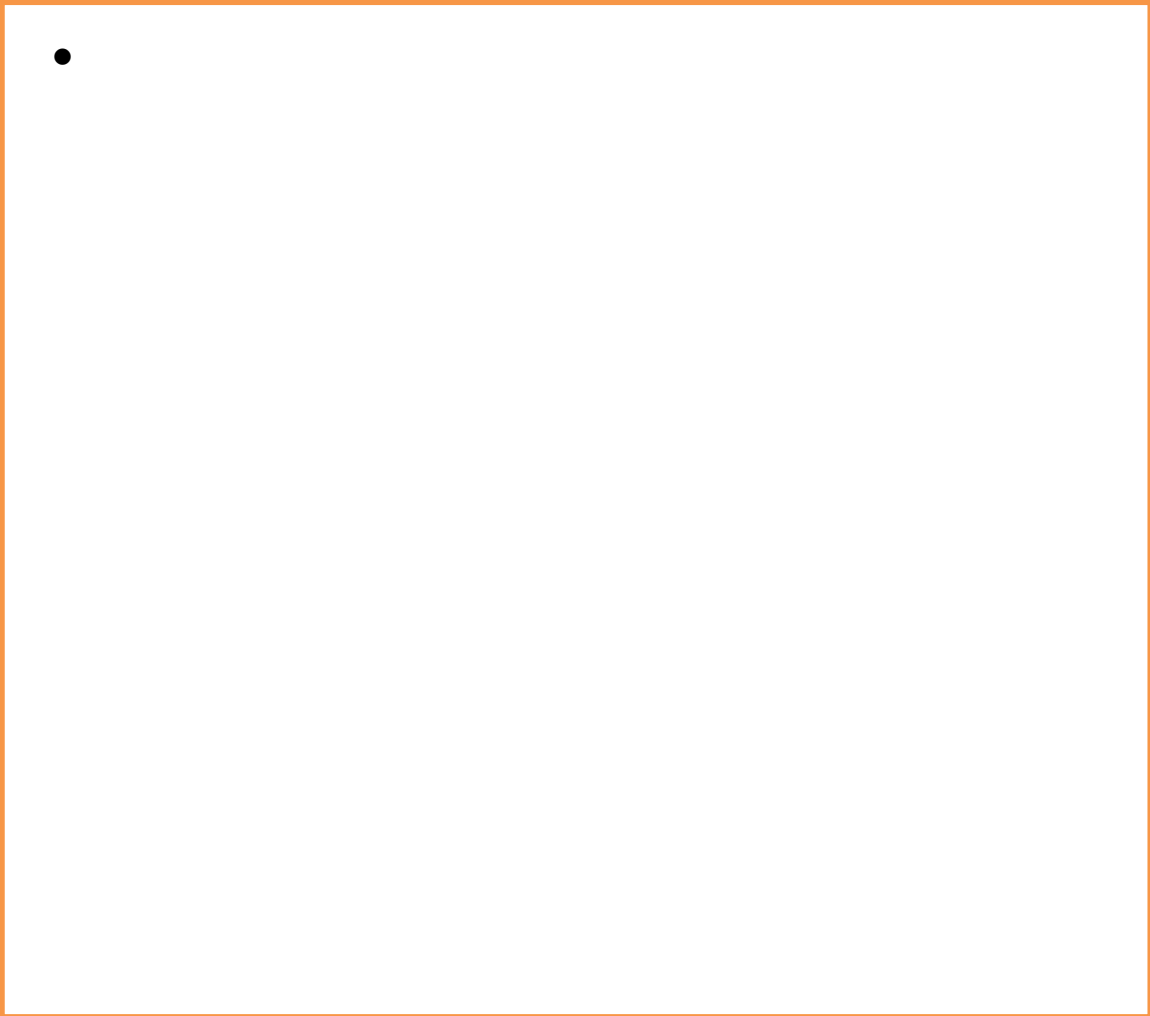


0

3

0

00









Blue rectangular box





