



## 2019 年深圳市市长质量奖-经济类银奖

### 盐田国际集装箱码头有限公司

打造智能、绿色的世界级大港为客户创造价值

使命：为航运业及进出口商提供“世界级”集装箱码头服务，积极推动华南地区外向型经济发展，把盐田港建设成为现代化港口，巩固深圳作为华南地区货运枢纽的地位

愿景：成为中国首家“世界级港口”，即在经济贡献、服务以及人才发展上达到世界级水平

价值观：客户至上、团队协作、开拓创新

盐田国际集装箱码头（简称盐田国际）是和记港口信托属下之机构。和记港口信托是全球首个在新加坡上市的集装箱码头商业信托。盐田国际集装箱码头亦是和记港口环球网络的一员，与其旗下港口及物流成员共享集团资源。和记港口集团是长江和记实业旗下之港口及相关服务机构，是全球领先的港口投资、发展及运营商。

盐田国际在粤港澳大湾区经济和全球外贸运输网络中发挥着举足轻重的作用，是广东省外贸集装箱货物进出的主要通道、中国进出口贸易的重要门户，是华南地区超大型船舶首选港，亦是全球最繁忙、最先进的集装箱码头之一。全球超过 80% 的大型船舶和超大型船舶均靠泊盐田国际；18000 标箱以上超大型集装箱船 86% 靠泊，为盐田国际持续发展提供重要

支撑。

自开港以来，盐田国际吞吐量持续攀升，2013年1月迎来第一亿个标箱。2010年至今，盐田国际年吞吐量连续8年突破千万。2019年盐田国际吞吐量达1306万标箱。

作为新时代深圳市高质量发展的重要载体，盐田国际集装箱码头致力于将自身建设为智能、绿色的世界级大港，为深圳建设国际航运枢纽港、全球海洋中心城市，实现高质量发展发挥更加重要作用。

### 了解客户需求，前瞻性研究船舶大型化，打造超大型船舶首选港

盐田国际洞察行业、客户、竞争趋势变化，前瞻性研究大型船舶趋势以及对港口服务的新要求，投资建设20个大型深水泊位，泊位利用长度9078米，港池水深达17.6米；20个泊位配备85台超大型岸吊，配置率在行业内遥遥领先，可同时靠泊5艘超2万标箱的超大型船舶；堆场面积达417公顷，可同时容纳40万个标准箱。

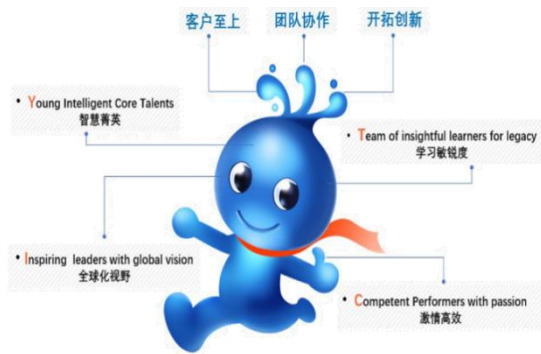
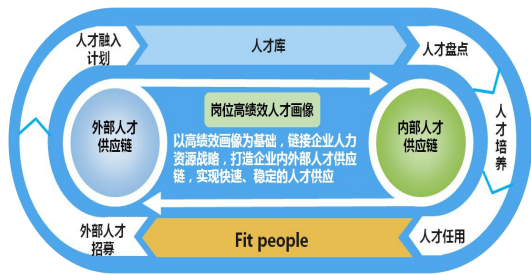
通过多种途径了解顾客期望，分析不同顾客群的需求、期望，并根据顾客需求、期望制定相应措施，落实到经营各环节，提供相应的支持服务。与主要客户之间建立良好的合作关系，同全球近40家大型船公司紧密合作。每周85条航线抵达世界各主要港口。美洲航线数占比华南区78%，欧洲航线数占比华南区84%，全球超过80%的大型船舶和超大型船舶均靠泊盐田国际；18000标箱以上超大型集装箱船86%靠泊，为盐田国际持续发展提供重要支撑。

顾客群体	主要期望		顾客群体	主要期望	
直接客户	国际班轮公司	1.即到即靠率	间接客户	国外大买家/第三方物流公司	1.密集的班轮服务
		2.船舶作业效率			2.灵活快捷的通关效率
		3.船舶检验检疫效率			3.快捷的查验放行
		4.转船作业灵活度			4.货物装卸安全性
		5.特种货品处理能力			5.紧急货物处理的灵活性
		6.危险货品处理能力			6.特殊货物摆放灵活度
		7.低出错/事故率			1.密集的班轮服务
		8.特殊要求处理灵活度			2.灵活快捷的通关效率
		9.岸电接驳及加水服务			3.快捷的查验放行
	驳船公司	1.即到即靠率	进口商/第三方物流公司	4.熏蒸查验处理效率	
		2.驳船操作效率		5.特殊货品处理能力	
		3.中转作业灵活度		1.密集的班轮服务	
		4.低出错/事故率		2.灵活快捷的通关效率	
		5.特殊要求处理灵活度		3.快捷的查验放行	
				4.货物装卸安全性	
		国内知名制造企业	5.特殊货品处理能力		

### 以人为本，推动高质量运营，为客户提供“世界级”服务



盐田国际打造以人为本的人力资源服务生态圈，建立基于企业战略的人才供应链，强化人才培养，激发人才活力，对人才赋能，畅通发展通道，开展丰富多彩的劳动竞赛，打造开放式学习大平台，建立以成果为导向的绩效全流程管理，使得员工与企业创智共赢，促进企业发展。



坚持“以终为始”的一体化运营思维推动公司的高质量管理，提供优质的码头服务，为客户、股东、供应商、员工和社会创造价值。建立完善的操作服务流程，自主研发了最新一代 nGen 码头操作管理系统、Guder 船舶配载系统、OMS 码头操作监控系统，具有强大的船舶策划功能、闸口处理能力和堆场操作监控功能，稳定地处理庞大的作业量和提供高效的操作效率。



通过 ISO14001 环境管理体系认证，ISO50001 能源管理体系认证、ISO27001 信息安全



管理体系认证和 CMMI-DEV Maturity Level 3 认证，以规范工作过程的环保、节能、安全控制。

设立服务质量关键指标与标杆和竞争对手进行对比，不断精进客户服务水平，抢跑高质量运营赛道。

Port	Terminal Name	No. of calls	moves per call	Berth Productivity - 40%				Score	Waiting time - 25%		BOA ratio - 15%		Idle time - 20%		Overall Performance - 100% Score
				GMPH	BMPH	BMPH Target	BMPH %		Waiting time (hrs)	Score	BOA ratio	Score	Idle time (hrs)	Score	
Yokohama	APL YOK Terminal	405	555	34.91	47.54	46.98	101.18%	4.0	0.85	5.0	97.04%	5.0	1.84	1.0	3.8
Pusan	BNCT	493	1766	24.88	81.95	87.48	93.68%	2.0	1.40	5.0	93.71%	4.0	2.34	1.0	2.9
Kaohsiung	APL KHH Terminal	543	495	33.60	64.13	70.01	91.59%	2.0	0.77	5.0	97.42%	5.0	1.07	3.0	3.4
Qingdao	QQCT	381	2173	26.72	122.25	111.05	110.08%	5.0	2.94	5.0	87.66%	3.0	1.26	3.0	4.3
Qingdao	QQCTU	136	2619	22.29	109.32	119.93	91.15%	2.0	2.39	5.0	90.44%	4.0	1.35	2.0	3.1
Shanghai	Yangshan12	370	2489	24.39	130.15	127.28	102.26%	4.0	8.11	2.0	66.76%	1.0	0.98	4.0	3.1
Shanghai	WQ4	189	1113	26.64	88.07	85.82	102.63%	4.0	10.15	1.0	54.50%	1.0	1.49	2.0	2.4
Ningbo	CMCT	192	2113	22.74	110.22	109.47	100.68%	4.0	5.62	4.0	69.79%	1.0	1.91	1.0	3.0
Ningbo	BLCT3	111	2416	22.01	115.32	113.29	101.79%	4.0	9.70	2.0	56.76%	1.0	2.32	1.0	2.5
Ningbo	MSICT	231	1722	22.73	105.24	97.88	107.51%	5.0	6.61	3.0	69.26%	1.0	1.45	2.0	3.3
Xiamen	XOCT	195	2525	29.15	132.71	131.43	100.97%	4.0	1.19	5.0	97.44%	5.0	1.41	2.0	4.0
Yantian	YICT	347	1778	28.25	111.17	110.54	100.57%	4.0	0.92	5.0	97.12%	5.0	1.45	2.0	4.0
Nansha	GOCT	427	1212	25.87	94.03	97.70	96.24%	3.0	1.05	5.0	95.32%	4.0	1.69	1.0	3.3
Shekou	SCT/CCT/MCT	881	1181	26.60	92.32	94.08	98.12%	3.0	1.84	5.0	91.60%	4.0	1.34	2.0	3.5
Hong Kong	HIT	937	783	23.41	69.67	71.90	96.90%	3.0	0.82	5.0	97.87%	5.0	1.12	3.0	3.8
Manila	North harbour	209	1109	23.86	48.93	45.00	108.74%	5.0	6.99	3.0	63.16%	1.0	2.70	1.0	3.1
Manila	South harbour	161	918	21.56	39.53	39.13	101.02%	4.0	11.55	1.0	57.76%	1.0	3.45	1.0	2.2
Laem Chabang	LGCT	131	1152	22.02	85.54	79.92	107.02%	5.0	0.78	5.0	98.47%	5.0	1.37	2.0	4.4
Vung Tau	CMIT	177	1933	30.59	106.99	112.11	95.43%	3.0	1.15	5.0	97.74%	5.0	1.41	2.0	3.6
Singapore	PSA	1310	1993	28.96	100.27	109.20	91.82%	2.0	0.49	5.0	98.78%	5.0	1.05	3.0	3.4
Port Kelang	West Port	712	1940	25.78	98.80	104.04	94.97%	2.0	2.13	5.0	88.06%	3.0	1.55	2.0	2.9
Jakarta	JICT	204	2087	20.30	76.53	75.37	101.54%	4.0	0.78	5.0	98.04%	5.0	1.66	2.0	4.0

作为深圳一张亮丽的名片和区域发展的缩影，盐田国际持续获得国内外多个权威奖项的肯定。2014年4月28日，盐田国际荣获“全国五一劳动奖状”，是当年深圳市唯一获此殊荣的单位。2016年7月15日，在Seatrade传媒集团举办的亚洲海运大奖颁奖典礼上，盐田国际获得当届唯一的“亚洲最佳码头”大奖。2019年6月17日，在《亚洲货运资讯》(Asia Cargo News)主办的亚洲货运、物流及供应链大奖(Asian Freight, Logistics and Supply Chain Awards, 简称AFLAS)颁奖典礼上，盐田国际集装箱码头荣获“最佳绿色集装箱码头(Best Green Container Terminal)”大奖。这是继2018年“亚洲最佳集装箱码头”后，盐田国际获得的又一项AFLAS大奖。