

学校编码: 10384

分类号_____ 密级_____

学号: 17920121150944

UDC_____



廈門大學

碩 士 学 位 论 文

廈門集装箱码头集团有限公司营销改进研究

A Research on Marketing Improvement Of Xiamen Container
Terminal Group Co. Ltd.

徐 超

指导教师姓名: 林志扬 教授

专业名称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2015 年 2 月

论文答辩时间: 2015 年 4 月

学位授予日期: 2015 年 6 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2015 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

2015年4月7日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

2015年4月7日

摘要

厦门港地处上海与广东之间，是中国东南沿海的一个天然良港。它面向东海，毗邻台湾海峡，与台湾、澎湖列岛隔海相望，是我国东南沿海的重要通道，入闽的主要门户。厦门港具有水域宽阔、不冻、少雾、避风条件好及航道水深、少淤等优点，万吨级巨轮可以随时进出港区。厦门港开港于 1843 年，历史上就是我国东南沿海对外贸易的重要口岸。如今厦门港是厦门经济特区的一部分，厦门最突出的优势条件就是港口。随着“以港立市、以港兴市、以港强市”战略的提出，厦门港被厦门市作为未来最具优势的产业来发展，厦门港的建设得到政府越来越多的支持。为推动海峡西岸经济区的开放和发展，经厦门市政府研究，决定实施厦门港集装箱码头资源整合。厦门集装箱码头集团有限公司于 2013 年 12 月 13 日成立。

本文所研究的厦门集装箱码头集团有限公司是厦门港规模最大的集装箱码头企业。厦门集装箱码头集团有限公司通过整合港口集装箱码头资源，优化厦门港集装箱码头资源配置，从而建立有序的市场竞争机制，并提升厦门港整体竞争力。厦门港将跳出原有内部互相压价而忽视服务质量的码头行业竞争怪圈，以更高的标准服务于客户和社会。因此，原有的服务和营销方案已不能完全符合公司现有的战略。

本文结合 4Cs、7Ps 理论和数字化营销，对厦门集装箱码头集团有限公司现有的服务和营销研究分析，并针对厦门集装箱码头集团有限公司营销工作存在的问题提出相应的改进措施，以更好的实现差异化的竞争策略，使得厦集集团在未来很长的一段时间内取得竞争优势。

希望通过本文的研究，在为厦门集装箱码头集团有限公司改善营销工作和提高市场竞争能力能有所帮助与借鉴，也希望本文的研究成果对相关集装箱码头企业的营销工作改进能有参考借鉴意义。

关键词：集装箱码头；服务；营销

Abstract

The Xiamen port is a natural excellent harbor along the southeast coast of China, located between Shanghai and Guangdong. It faces the East Sea, being adjacent to the Taiwan Strait and bordering Taiwan and the Penghu Islands across the water, and is considered as the strategic position in the southeastern coastal areas of China and the portal of Fujian province. The Xiamen port has a lot of advantages, such as broad harbor, deep water, non-frozen, less fog, less silt, good sheltered condition and so on, where ships of 10000 tons can enter and leave. The Xiamen port opened in 1843, which was already an important port for foreign trade along the southeast coast of China in history. Port is the most prominent advantage of the Xiamen Special Economic Zone; therefore, the Xiamen port is considered as an important part of the Xiamen city. Along with putting forward the strategy of “To establish, thrive, and prosper the city by relying on ports”, the Xiamen city will develop ports as the most prominent future industrial advantage. And more and more support is given to the construction of Xiamen port. In order to promote the opening up and development of the Economic Zone on the West Coast of the Taiwan Strait, the Xiamen municipal government decided to integrate the resource of Xiamen port container terminals after research. Then the Xiamen Container Terminal Group (XCTG) Co. Ltd. was founded in December 13, 2013.

The XCTG Co. Ltd. is the largest container port enterprise. The XCTG optimizes the allocation of container terminals' resource in Xiamen port, establishes orderly market competition mechanism, and enhances the whole competitive advantage of Xiamen port through an integration of port container terminals' resource. The Xiamen port will jump out the original circle of internal mutual suppression of price and neglect of service, and serve the customers and society with higher requirement. Therefore, the original service and marketing programs can not fully meet the group's existing strategy.

The paper combined the 4Cs and 7Ps theories and the digital marketing to study and analyze the XCTG's existing service and marketing programs, and propose some corresponding improvement measures aiming at the problems, which enable the XCTG to gain competitive advantage in the future for a long period of time with competitive strategy achieving differentiation better.

We hope that, the outcome will provide certain aid and reference to the XCTG and also other container terminal enterprises with improving marketing and competitiveness.

Keywords: Container terminal; Service; Marketing

目 录

第一章 研究背景和论文主要内容.....	1
第一节 研究背景.....	1
第二节 论文主要内容.....	2
第三节 理论基础.....	3
第二章 厦门港的外部环境分析.....	5
第一节 当今航运业的现状.....	5
第二节 厦门港的区位环境和竞争情况分析.....	7
第三节 厦门港的宏观形势分析.....	12
第三章 厦集集团的 SWOT 分析.....	18
第一节 厦集集团经营的现状.....	18
第二节 厦集集团的优势和劣势分析.....	19
第三节 厦集集团的机会和挑战分析.....	22
第四节 小结.....	25
第四章 厦集集团营销现状及存在问题分析.....	26
第一节 服务型营销的意义与作用.....	26
第二节 厦集集团的营销现状.....	30
第三节 厦集集团营销存在的问题分析.....	31
第五章 厦集集团营销工作的改进措施.....	38
第一节 厦集集团营销的定位.....	38
第二节 厦集集团营销工作改进的策略与措施.....	44
第三节 厦集集团未来展望.....	55
第六章 结 论.....	56
参考文献.....	57
致 谢.....	58

Contents

Chapter One Research background and main content	1
Session 1 Research background	1
Session 2 Main content of the thesis	2
Session 3 Theoretical foundation	3
Chapter Two The external environment of Xiamen port	5
Session 1 The status of shipping industry	5
Session 2 Analysis of Xiamen port location environment and competition situation	7
Session 3 Analysis of the macro situation of Xiamen port	12
Chapter Three SWOT analysis on XCTG	18
Session 1 Operation status of XCTG	18
Session 2 Analysis of XCTG's strengths and weaknesses	19
Session 3 Analysis of XCTG's opportunities and challenges	22
Session 4 Brief summary	25
Chapter Four Marketing status, problems and restricting factors of XCTG	26
Session 1 Significance and role of marketing in service oriented enterprises	26
Session 2 Marketing status	30
Session 3 Problems and restricting factors	31
Chapter Five Improved marketing and future prospect	38
Session 1 Marketing positioning	38
Session 2 Improved marketing schemes	44
Session 3 Future prospect	55
Chapter Six Conclusions	56
References	57
Acknowledgments	58

第一章 研究背景和论文主要内容

第一节 研究背景

厦门港位于福建省东南部的金门湾内，九龙江入海口，是我国东南沿海的一个天然良港。它面向东海，毗邻台湾海峡，与台湾、澎湖列岛隔海相望，是我国东南沿海的重要通道，入闽的主要门户。厦门港具有水域宽阔、不冻、少雾、避风条件好及航道水深、少淤等优点，万吨级巨轮可以随时进出港区。厦门港开港于 1843 年，历史上就是我国东南沿海对外贸易的重要口岸。

如今厦门港是厦门经济特区的一部分，厦门最突出的优势条件就是港口。随着“以港立市、以港兴市、以港强市”战略的提出，厦门港被厦门市作为最具优势的产业来发展，厦门港的建设得到政府越来越多的支持。为加快厦门东南国际航运中心建设，推动海峡西岸经济区的开放和发展，经厦门市政府研究，决定实施厦门港集装箱码头资源整合。于 2013 年 12 月 13 日成立了厦门集装箱码头集团有限公司（下文简称厦集集团），英文缩写 XCTG，注册资本为 24.37 亿元，净资产 70.17 亿元，总运营资产超过 100 亿元。厦集集团岸线总长 6838 米，配备桥吊 61 台，现拥有集装箱泊位共 25 个，分别为东渡港区 5#~16#、20#~21#泊位，嵩屿港区 1#~3#泊位，以及海沧港区 1#~6#、18#~19#泊位，覆盖厦门港 10 万吨级以上的集装箱专用泊位，最大可接泊 1.8 万标箱的超大型集装箱船，年集装箱吞吐能力超过 1000 万标箱，占厦门全港能力的 80%。

厦集集团作为厦门港规模最大的集装箱码头运营商，与厦门港和厦门市经济的发展息息相关。厦集集团通过整合港口集装箱码头资源，优化厦门港集装箱码头资源配置，从而建立有序的市场竞争机制，并提升厦门港整体竞争力。厦集集团将积极融入“美丽厦门、共同缔造”和加快东南国际航运中心建设的浪潮中，并通过汇集各方股东的资源优势，积极推进应用先进技术和建设优秀的企业文化，在服务好全球客户和区域经济发展的进程中，不断提升企业核心竞争力，做好主营业务，成为服务一流、具有国际竞争力的集装箱码头企业，成为引领厦门港发展的新引擎和建设东南国际航运中心的新标杆。厦门港将跳出原有内部互相压价而忽视服务质量的行业竞争怪圈，

以更高的标准服务于客户和社会，进而加快东南航运中心的建设，加速厦门国际集装箱航运枢纽港的升级，助推海峡西岸经济区的开放和发展。

在这个整合的初期，厦集集团仍存在许多问题有待解决，原有的服务和营销方案已不能完全符合公司现有的战略，需要进行适当的修正和改进。

第二节 论文主要内容

一、论文研究的理论和方法

本文以厦集集团作为研究对象，对厦门港外部环境和企业自身发展现状进行调查了解，并结合国内外专家、学者对港口企业服务和营销的研究，分析目前厦集集团所处的环境和自身发展所面临的问题，运用管理学和营销学等理论，对厦集集团服务和营销工作的改进提出意见和建议。

二、论文框架

本文一共分为六章：

第一章介绍了论文的研究背景、主要内容和理论基础。

第二章通过 PEST 模型分析了厦门港的外部环境，包括当今航运业发展疲软的现状和厦门港所处的地理位置及周边的竞争情况，阐述了厦集集团加强营销的重要性。

第三章通过 SWOT 模型分析了厦集集团较竞争对手的优劣势以及外部的机会和挑战，进一步说明厦集集团营销改进的重要性。

第四章介绍了服务型企业营销的意义和作用，通过分析厦集集团营销的现状和存在的问题，进而找到切入点，为厦集集团营销的改进打下了基础。

第五章通过 STP 定位模型为厦集集团的营销明确了方向，并结合市场营销的 4Cs、7Ps 理论和当今移动互联时代的数字化营销对厦集集团现有的营销进行适当的改进。

第六章对本文进行总结，得出相关结论。

第三节 理论基础

一、PEST 分析模型

PEST 模型是作为战略咨询顾问了解和分析企业外部宏观环境的方法之一。所谓宏观环境指的是所有影响企业的各种宏观因素。而在进行宏观环境分析时，由于企业需结合自身特点和发展需求，因此不同企业所分析的内容就会存在一定差异，但通常会对影响企业的政治（Political）、经济（Economic）、社会（social）和技术（Technological）这四大类最重要的外部因素进行分析。

二、SWOT 分析模型

所谓 SWOT 分析是对内外部环境的优势与劣势、机会与挑战的分析，就是将研究对象的自身的优势、劣势和所面临的机会、挑战充分列举出来，从而加以系统性的分析并得出一系列相应的结论，进而为企业的战略决策提供根据。

其中，优势（Strengths）、劣势（Weaknesses）分析是分析企业与竞争对手相比所具有的优势与劣势，机会（Opportunities）、挑战（Threats）分析是分析外部环境给企业所带来的有利市场机会与挑战。

三、STP 定位模型

市场细分的理论最早是由美国营销学家温德尔·史密斯于 1956 年发表的。此后，美国营销学家菲利普·科特勒进一步发展和完善了该理论，并最终形成了成熟的 STP 理论——市场目标定位理论。STP 理论中的 S、T、P 分别是市场细分（Segmentation）、目标市场选择（Targeting）和市场定位（Positioning）。

市场细分：企业通过市场调研，根据消费者需求的差异，将整个市场分为多个由相似需求所组成的集合体，即将整个市场细分为数个子市场。

目标市场选择：企业从细分市场中选取一个或几个符合企业自身战略，且较竞争对手更有竞争力的子市场作为目标市场，并且该目标市场需具有一定规模和发展前景。

市场定位：企业需根据目标市场消费者的需求，并结合企业自身的特点，通过准确的定位与竞争对手所提供的产品区分开来，从而实现差异化竞争的优势。

四、4Ps、7Ps 和 4Cs 营销理论

1953 年，市场营销组合这一术语是由尼尔·博登（Neil Borden）在美国市场营销学会就职演说中所提出的，其阐述了市场需求在一定程度上受到各种营销要素的影响。而当时尼尔·博登所提出的市场营销组合包括了 12 个要素。企业为了争取和扩大市场，就需要对这些营销要素进行有效的组合，以充分满足市场需求，从而实现更大的利润空间。1960 年，杰罗姆·麦卡锡（McCarthy）在其发表的《基础营销》（Basic Marketing）中将诸多营销要素概括为四大类：产品（Product）、价格（Price）、渠道（Place）、促销（Promotion），即 4Ps 营销组合。

1981 年，布姆斯和比特纳（Booms and Bitner）在杰罗姆·麦卡锡的基础上增加了服务性的 3P，即人（People）、有形展示（Physical Evidence）和过程（Process）这三个营销要素，形成了 7Ps 营销组合。

随着市场竞争的加剧，以企业为出发点的 4Ps 理论越来越受到挑战。于是在 1990 年，美国营销学家罗伯特·劳特朋（Robert Lauterborn）教授提出了与 4Ps 营销理论相对应的 4Cs 营销理论，即顾客（Customer）、沟通（Communication）、便利（Convenience）和成本（Cost）这四个营销要素。4Cs 营销理论要求企业在组合营销要素时实现产品向顾客转变，价格向成本转变，渠道向便利转变，促销向沟通转变。

第二章 厦门港的外部环境分析

本章初步介绍了全球经济形势、航运业的现状和厦门港周边大港的情况，并深入分析厦门港未来发展所面临外部政治、经济、社会与科技的宏观环境，进而对厦集集团的经营和发展环境进行了解。

第一节 当今航运业的现状

一、世界经济不景气

世界经济的不景气使得航运业也深受影响。2013 年上半年，世界经济在平稳中呈现低速增长状态，主要发达经济体市场需求未实现根本好转，全球经济增长的动力仍然略显不足。世界发达经济体出现分化，其中美国和日本经济开始复苏，但欧洲经济深陷僵局，短期内难以复苏。而新兴和发展中经济体由于受经济危机影响，经济增长普遍放缓、低增速的特征已常态化，同时随着美国量化宽松政策和贸易保护主义措施所带来的负面影响逐渐扩大，新兴和发展中经济体将面临严峻的挑战。

观察 2014 年世界经济，全球经济呈现持续复苏增长。美国经济持续向好，预示美国受 2008 年金融危机的影响已经逐步消除，并将成为世界经济发展的主要增长动力，同时日本第一季度经济的超预期增长也促进了全球经济的复苏。观察欧洲经济，爱尔兰等主权债务危机国家先后退出国际救助计划，预示着这些国家受债务危机的影响已经逐步减弱，欧洲经济整体已实现小幅回升，但是欧洲各国经济复苏发展状态不一。相比上述发达经济体的表现，拉动全球贸易增长的新兴经济体的增长速度逐渐放缓，中国为实施结构性改革而主动调低经济增速，巴西、印度等新兴和发展中经济体经济减速伴随金融风险上升。俄罗斯方面，由于乌克兰问题和大宗商品景气周期调整等因素，俄罗斯经济也进入减速通道。但是新兴和发展中经济体整体经济增速依然高于全球平均发展水平，同时发达经济体逐步向好的经济趋势拉动了新兴经济体外需增长，结构性改革也有望推助新兴经济体的增长。

然而，2014 年世界经济仍然存在着许多不确定因素。乌克兰与俄罗斯问题的升级所引发的欧美与俄罗斯间的双向制裁，可能对全球经济产生一定的负面影响，美国量

化宽松政策逐步退出可能引起新兴经济体的金融风险增加，消费税等政策也可能对日本经济产生较大压力，全球经济复苏的分化局面仍将延续。

二、全球航运业的现状

（一）大船化与联盟化

最近几年，在国际航运业，大船化和联盟竞争的趋势已经日益明显，尤其是在马士基接收全球最大集装箱船后，由于大船化后单船成本大幅下降而使其更加具有竞争力，这迫使其他船公司也只能紧随其后订造大船，否则将因成本没有竞争力而被逐出市场。

全球最大的集装箱航运公司——马士基集团（A.P. Moller-Maersk）的首席执行官安仕年（Nils Smedegaard Andersen）称，马士基将选择根据市场实际增长的预期来调整运力。他并不打算跟随 MSC（地中海航运）进行新一轮购船，据报道 MSC 将长期租入数艘处于订造中的 1.8 万 TEU 集装箱船。他认为 MSC 租入这些超大型船舶只是正常的运力调整，用以弥补其它即将归还的租入船。安仕年称，这对马士基和地中海航运的 2M 联盟没有影响，所有部署在东西干线马士基和地中海航运的船舶将自动归入 2M 船舶的共享协议之中。

如马士基和 MSC 的 2M 联盟，全球其他各大船公司之间联盟趋势也势不可挡。联盟化不仅可以帮助船公司进一步节约成本，并降低碳排放，凭借更加高效的航线网络为客户提供更好的服务，从而提升船公司的服务品质。

（二）供给过剩

安仕年于 2014 年 8 月 19 日接受采访时称，集装箱运输业供大于求的情况仍会持续 4-5 年。但近期这种供给失衡并未像担心的那样严重主要是由于亚欧线货量的增长高于预期。可是目前集装箱船仍在大量订造中，约占现有运力的 20%，所以行业恢复平衡还需要数年时间。因此，未来几年马士基航运（Maersk Line）不会进行新一轮造船。安仕年认为，马士基航运业绩良好一定程度上归因于在新船订购方面的克制。

（三）运价低迷

过去五年里，船公司运价年均下降 1.5%~2%，对于已经过去的 2014 年，运价依

然继续下跌，同时船公司还面临船舶准班率下降的困境。因此，船公司应判断好贸易发展新趋势以实施相应的策略。

2014年5月底，马士基航运北亚区总裁施敏夫在接受采访时，对船务市场运价趋势作出阐述：“过去五年里，船公司运价持续下跌，年均下降1.5%~2%。主要原因有两点：一是全球贸易需求量低迷；二是航运市场运力存在过剩。今年运价下降的趋势依然会延续，我们预计今年全球运力增速将有5%~6%，而需求增速仅有3%~4%。”

伴随着2014年下半年这个运输旺季的来临，多家船公司成功上调运价。某船公司内部人士称：“对上半年而言，由于运价低迷，大多数船公司依然大幅亏损。因此，下半年运价上涨对于船公司至关重要，我们希望运价上涨维持更长的时间。此外，第四季度的运价对全年盈利与否至关重要。”

第二节 厦门港的区位环境和竞争情况分析

一、厦门港的区位环境

厦门港位于北纬24°29'、东经118°04'，福建省东南部，是我国东南沿海的天然深水良港。厦门港位于台湾海峡西岸，与台湾、澎湖列岛隔海相望，自然条件优越。厦门港具有水域宽阔、常年不冻及航道水深、少淤等特点。港口岸线长约202公里，其中适于建港约61公里，同时进港航道水深达-14米，10万吨级巨轮可以全天候通航。厦门港是我国沿海主要集装箱干线港之一，是我国综合运输体系中的重要枢纽及对台贸易的主要门户。

厦门港交通发达，与闽南、闽西、江西、广东等腹地联系密切。水路航线可通达我国沿海城市、长江中下游内港和世界各大港口。海铁联运专用线路可直达码头前沿，借助各条铁路干线贯通全国。公路通过杏林大桥、海沧大桥、厦门大桥、集美大桥、厦漳大桥与全省公路连网，形成了便捷的公路运输网络。同时，厦门高崎国际机场现已拥有密集的国内外空运航线。

由于厦门港位于长三角和珠三角之间，因此厦门港不可避免的面临着上周边大型港口抢占腹地货源的竞争压力。目前，上海港、深圳港、宁波港等大港凭借自身优越的通关环境，借助国家铁路大动脉的优势努力扩展港口腹地，港口辐射能力已到达江

西、湖南、湖北以及我国其他广大中西部地区，对厦门港腹地货源的争夺产生了强大的竞争压力。厦门港和周边各港的地理位置详见图 2-1：

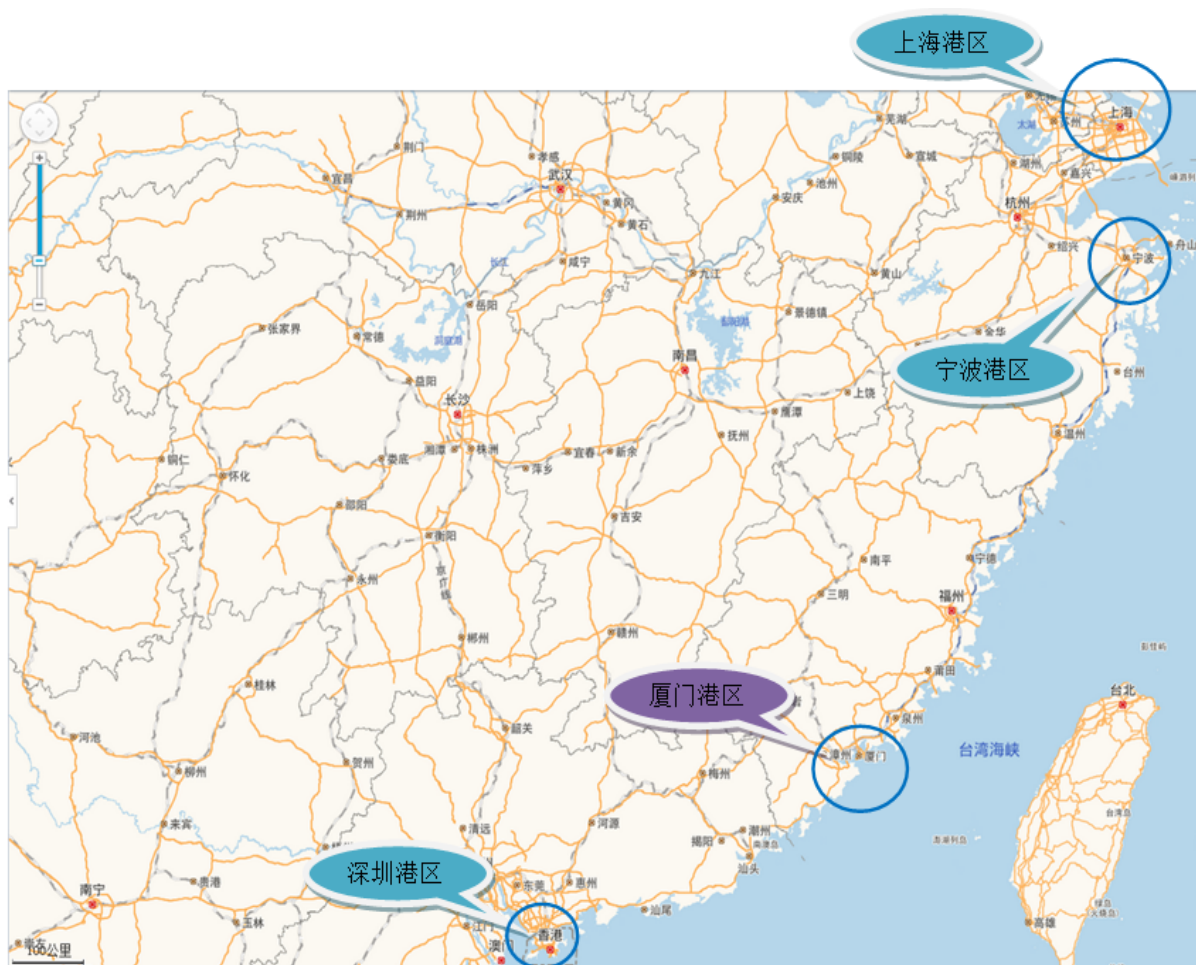


图 2-1：厦门港区域位置

资料来源：经个人整理

二、竞争情况分析

首先，根据上海国际航运研究中心统计并发布的《全球港口发展报告（2013）》中所示，具体由表 2-1 和表 2-2 可见，2013 年，厦门港的集装箱吞吐量处于全球港口第 17 名、中国第 8 名的地位，并且保持着较高的增长速度。

表 2-1：2013 年全球二十大港口集装箱吞吐量排名^①

计量单位：万 TEU

排名		港口名称	2013 年	2012 年	增长率/%
2013 年	2012 年				
1	1	上海	3362	3253	3.34
2	2	新加坡	3258	3165	2.94
3	4	深圳	2328	2294	1.47
4	3	香港	2229	2312	-3.59
5	5	釜山	1768	1705	3.69
6	6	宁波-舟山	1735	1617	7.27
7	8	青岛	1552	1450	7.01
8	7	广州	1531	1455	5.24
9	9	迪拜	1350	1328	1.66
10	10	天津	1300	1230	5.66
11	11	鹿特丹	1162	1187	-2.06
12	12	巴生	1023	1000	2.24
13	17	大连	1002	806	24.19
14	13	高雄	994	978	1.60
15	14	汉堡	921	894	3.03
16	15	安特卫普	858	864	-0.66
17	19	厦门	801	720	11.20
18	16	洛杉矶	790	810	-2.47
19	18	丹戎帕拉帕斯	747	749	-0.32
20	22	长滩	673	605	11.33

数据来源：上海国际航运研究中心《全球港口发展报告（2013）》

① 全球港口发展报告（2013）. 上海国际航运研究中心. <http://sisi.shmtu.edu.cn/>

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫