



中小企业金融服务商

客户服务中心电话：95577
www.hxb.com.cn
股票代码：600015

华夏银行在报告印制上的环保措施：
采用环保纸印刷



华夏银行股份有限公司

2015年社会责任报告



华夏银行股份有限公司

2015年社会责任报告



目录

董事长致辞	02
关于华夏	04
公司简介	04
公司治理	04
发展战略	04
治理架构	05
关键绩效表	06
一心为您，责任华夏“十二五”	08

展望 2016	86
附录	88

聚责于新 10

专题一：京津冀协同，聆听您的需求	12
专题二：公益的“舞台”，承载梦想的“初心”	16

履责于行 20

服务实体经济	22
保护生态环境	36
促进社会和谐	42

融责于基 56

提升客户服务	58
打造“华夏服务”品牌	66
推动高效运营	68
强化风险管理	70
关注员工成长	74

系责于心 80

责任管理	82
利益相关方参与	84
赢得社会认可	85

董事长致辞

我们的责任与您的梦想同行

我非常高兴与大家分享华夏银行过去一年中收获的喜悦和面临的困难，以及我们不忘初心的责任和为大家的梦想所做的努力。2015年，全面深化改革进入了关键时期，党和政府出台了“一带一路”战略、京津冀协同发展战略、“互联网+”行动等一系列重大战略。同时，国内外经济形势的持续走低和金融业发展面临的各种挑战，也让华夏银行更加深刻地认识到，社会责任不仅仅是简单的付出，更重要的是实现企业与利益相关方的共同成长以及梦想的共同实现。

责任源于理念与战略。对于华夏银行来说，社会责任是根植于3万多名员工血液和DNA的理念，不是谁强加于我们的。我们将社会责任与公司整体战略和国家发展战略相衔接，从战略上思考银行社会责任的本质以及华夏银行社会责任的内涵和外延。互联网金融等新兴金融模式给传统银行的发展带来了前所未有的挑战，也推动着我们必须思考今后的发展方向。华夏银行不能独立于社会和利益相关方而存在，我们的发展与成长离不开大家。“中小企业金融服务商”战略、“一心为您”、“华夏服务”品牌，这些都融入了社会责任的思想 and 情感，更是我们对社会做出的承诺。

责任成于管理与实践。对于华夏银行来说，社会责任永远不只是一句简单的口号，而是体现在管理与实践之中。2015年，我们积极服务国家“一带一路”战略和京津冀协同发展战略，助力小微企业的健康发展，利用金融优势促进产业结构调整和优化。我们持续实施绿色信贷、开发绿色金融产品，为节能减排、大气污染治理等贡献力量；我们结合“互联网+”金融思维，持续改进产品和服务，不断创新公益形式，打造“华夏之星”小企业公益平台，成立“华夏银行助力环卫子女成长基金”，为越来越多的人搭建公益“舞台”。

责任达于坚持与价值。对于华夏银行来说，社会责任不是一时的心血来潮，而是一种恒久的坚持，更是综合价值的体现。我们深刻地认识到，要想成为百年老店、实现基业长青，必须要提升企业的可持续竞争力，需要主动加强与利益相关方的沟通和交流。更重要的是，我们要创造出对企业、对社会、对环境的价值，这个价值不能简单地用金钱来衡量，而是要让大家都能感受到。

我们真诚地希望利益相关方能够通过阅读本报告，了解华夏银行、理解华夏银行，进而支持华夏银行更好地发展。我们也会一如既往地坚持自己的理念，主动开展社会责任实践，让我们的责任始终与您的梦想同行！

华夏银行董事长 吴建



关于华夏

公司简介

华夏银行于 1992 年 10 月在北京成立；2003 年 9 月，首次公开发行股票并上市交易，成为全国第五家上市银行。华夏银行坚定实施“中小企业金融服务商”战略，致力于服务专业化、业务品牌化、经营特色化、管理精细化，努力打造“华夏服务”品牌，建设具有鲜明品牌特色的现代化商业银行。

截至 2015 年末，华夏银行在 88 个中心城市设立了 38 家一级分行、45 家二级分行和 9 家异地支行，营业网点达到 789 家。形成了“立足经济发达城市，辐射全国”的机构体系，与境外 1 千多家银行建立了代理业务关系，代理行网络遍及五大洲 115 个国家和地区的 354 个城市，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络；总资产达到 20,206.04 亿元。

在 2015 年 7 月出版的英国《银行家》杂志世界 1000 家大银行评选中，华夏银行按照一级资本和总资产计算分别排名第 81 名和第 79 名；在 2015 中国企业 500 强排名第 138 名、中国服务业企业 500 强排名第 51 名。



公司治理

我行建立了以“三会一层”为主体的公司治理结构，即股东大会为最高权力机构，董事会为经营管理决策机构，监事会为监督机构，经营管理层为执行机构。董事会下设 6 个专门委员会，监事会下设 2 个专门委员会，各专门委员会各司其职，有效保障了公司健康稳定发展。通过邀请中小股东参加我行股东大会及独立董事忠实勤勉履职等措施，确保中小股东合法权益得到保护。2015 年末，我行董事会共有董事 16 名，其中股权董事 5 名、独立董事 6 名、高管董事 5 名；监事会共有监事 11 名，其中股东监事 3 名、外部监事 4 名、职工代表监事 4 名。

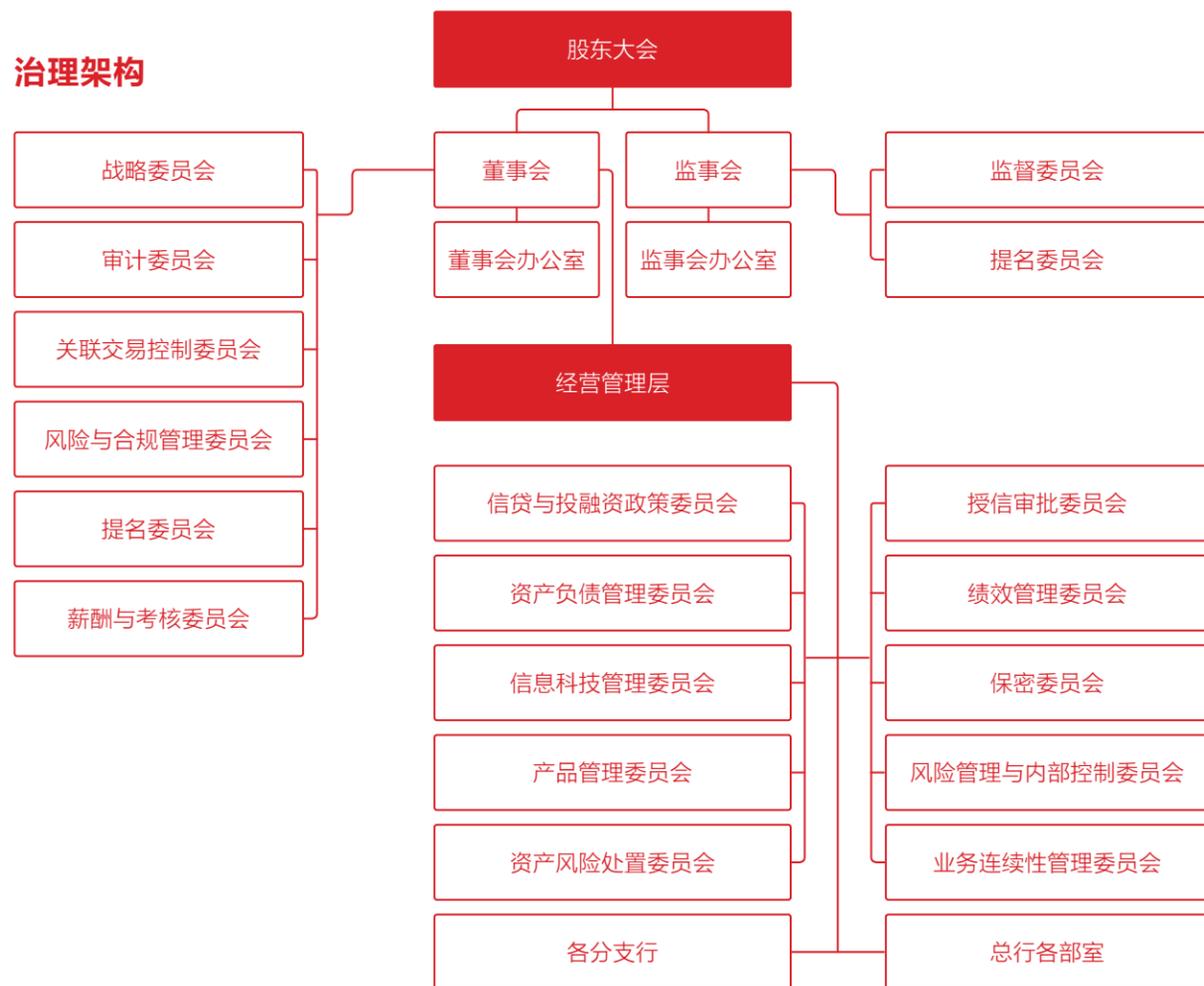
股东大会、董事会、监事会及经营管理层一贯重视社会责任工作，对全行履行社会责任给予了重要支持。2015 年，我行召开股东大会 1 次，通过决议 25 项；召开董事会会议 7 次，通过决议 53 项；召开监事会会议 5 次，通过决议 17 项。

发展战略

2013 年，我行制定了《华夏银行 2013-2016 年发展规划纲要》，明确了“中小企业金融服务商”战略目标，并确立了具有自身经营特色和区域专业经营优势的“三中”战略定位，即公司业务以中小企业客户为主要客户群体，零售业务以中等收入客户为主要客户群体，机构建设重点发展中等城市并向中西部地区倾斜。

2015 年，我行深入推动《华夏银行 2013-2016 年发展规划纲要》的落地实施，围绕战略目标，努力打造“华夏服务”品牌，进一步将社会责任管理思想与整体发展战略相融合，促进战略目标的实现。

治理架构



关键绩效表



经济绩效

总资产 亿元



营业收入 亿元



利润总额 亿元



净利润 亿元



平均资产利润率 (ROA) %



拨备覆盖率 %



资本充足率 %



股东权益 亿元



平均股东权益收益率 (ROE) %



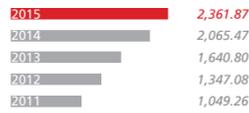
贷款总额 亿元



存款余额 亿元



小企业贷款余额 亿元



小企业贷款增量 亿元



小企业贷款增速高出全行贷款平均增速 %



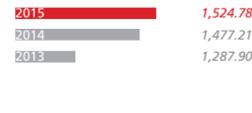
涉农贷款余额 亿元



保障性安居工程贷款余额 亿元



支持传统产业贷款余额 亿元



支持战略性新兴产业贷款余额 亿元



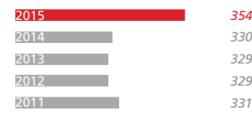
支持文化产业贷款余额 亿元



支持文化产业贷款余额占全部贷款余额的比例 %



境内外代理行分布城市数量 个



办理跨境人民币业务 亿元



环境绩效

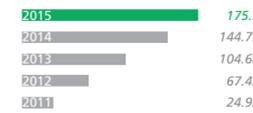
绿色信贷余额 亿元



“产能严重过剩”行业贷款余额 亿元



ETC 卡累计发放量 万张



电子银行交易笔数 万笔



电子银行交易约折合减少碳排放 万吨



“产能严重过剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重 %



社会绩效

全行营业机构数量 个



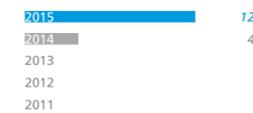
农村营业网点数量 个



服务老少边穷的网点数量 个



社区支行数量 个



电子渠道业务分流率 %



公司网银动账交易笔数 万笔



个人网银动账交易笔数 万笔



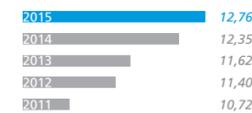
95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题 起



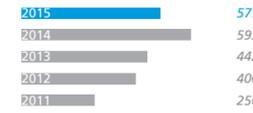
95577 客户服务中心投诉解决率 %



95577 客户回访数量 人次



合规教育开展次数 期



参与合规教育人次 人次



反洗钱培训次数 次



反洗钱培训覆盖人次 人次



开展法律培训次数 期



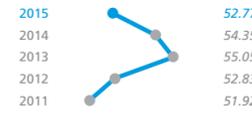
全行员工总数 人



全行少数民族员工数 人



全行女性员工比例 %



开展员工培训期数 期



员工参与培训人次 人次



公益捐赠总额 万元



坚定实施“中小企业金融服务商”战略

2012年首创“年审制”贷款

- “年审制”贷款余额 **163.17** 亿元，较2012年的 **7.5** 亿元增长了 **20.76** 倍
- “年审制”贷款服务客户 **3,557** 户，较2012年的 **205** 户增长了 **16.35** 倍

2013年首创“平台金融”业务模式

- “平台金融”服务的小企业客户 **70,644** 户，较2012年的 **2,200** 户增长了 **31.11** 倍
- “平台金融”线上运行的平台客户 **739** 个，较2012年的 **108** 个增长了 **5.84** 倍

促进产业转型升级

- 支持工业转型升级贷款余额 **302.08** 亿元
- 支持战略性新兴产业贷款余额 **311.88** 亿元

推动区域协调发展

- 支持城镇化建设贷款投放余额 **335** 亿元
- 上海自贸区分行引进境外低成本资金 **8,000** 万元人民币

- 我行服务的55岁以上老年客户达到 **193.8** 万户

- 已营业 **129** 家社区支行

- 绿色信贷余额 **399.6** 亿元

- “产能严重过剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重为 **2.25%**

- ETC卡累计发行 **175.5** 万张，较“十一五”末的 **10.46** 万张增长了 **15.78** 倍

- “十二五”期间，累计投放世行转贷款 **1.4** 亿美元、法开署转贷款 **8,893** 万欧元，发放配套人民币贷款 **21.82** 亿元

- 总资产达到 **202** 万亿元，较“十一五”末的 **1.04** 亿元增长了 **94.23%**

- 利润总额 **252.1** 亿元，较“十一五”末的 **80.1** 亿元增长了 **214.73%**

- 营业收入 **588.4** 亿元，较“十一五”末的 **244.8** 亿元增长了 **140.36%**

- 贷款总额 **10,691.72** 亿元，较“十一五”末的 **5,279** 亿元增长了 **102.53%**

快速成长的“十二五”

服务实体的“十二五”

关注民生的“十二五”

绿色低碳的“十二五”

连续6年举办“华夏之星”公益系列活动

- 累计为 **2,000** 多家小微企业主提供展示自身品牌形象、提高自身经营能力的公益平台

- 深度培养了近 **100** 位菁英小企业家与我们并肩同行

成立“华夏银行助力环卫子女成长基金”

- 累计捐赠善款 **200** 万元

- 每年帮助 **200** 个环卫家庭子女解决生活困难

回馈社会的“十二五”

一心为您，责任华夏“十二五”

“十二五”时期，面对日益激烈的竞争环境，华夏银行坚定实施“中小企业金融服务商”战略，坚持改革创新，加快经营转型，强化规范运营，提升服务质效，持续打造核心竞争力，完成华夏银行快速成长、服务实体、关注民生、绿色低碳、回馈社会的“十二五”责任之旅。

聚责于新

华夏银行 一心为您
我们在努力

聚焦特色

美好发展未来



一种服务新理念

一种服务新模式

责任根植



作为小企业人，我有很多问题要问你

您好！您请说，我愿意为您解答

京津冀协同，聆听您的需求

截至 2015 年末

136

京津冀三地开设 136 家支行网点

40

京津冀已储备相关项目 40 个

358

储备项目贷款金额合计 358 亿元

200

实现投放 200 亿元

2015 年 4 月 30 日，中共中央政治局会议审议通过《京津冀协同发展规划纲要》。会议强调，要在京津冀交通一体化、生态环境保护、产业升级转移等重点领域率先取得突破。

我行积极贯彻落实规划纲要相关要求，支持京津冀地区优势互补，从“行

长当组长”“八措并举”的顶层设计，到通过信贷支持等多种金融服务为京津冀重点产业提供发展助力，再到通过京津冀协同卡和 ETC 卡等特色产品构建京津冀“同城”金融生活圈，快速推进支持京津冀协同发展金融服务各项举措。2015 年，我行在京津冀地区优先设立机构，进一步加大对京津冀地区的资金投入，

重点投向生态环境治理、基础设施互联互通、产业迁移和科技创新四大领域，通过三地协同，让京津冀地区的经济更美好、环境更美好、生活更美好。



观看《聆听协同创新的声音》
请扫描二维码

协同让经济更美好

- 成功办理首钢、北汽等企业外迁的金融服务。迁出分行与迁入分行做好衔接，对迁出客户的未到期贷款，给予续贷、结算等相关金融服务，保持华夏服务品质的连续性

- 计划通过各种渠道在京津冀地区投入 350 亿元资金，2015 年，共梳理京津冀协同发展储备项目 40 个，金额合计 358 亿元，实现投放 200 亿元



- 实现京津冀海关区域通关“一地注册、三地报关、一份保函区域通用”

- 以金隅水泥、冀东水泥、北汽福田和北京汽车为核心客户，为北京、天津及河北地区经销商提供供应链金融服务

- 截至 2015 年末，累计投放贷款 2 亿元

北京分行支持锦绣大地物流港小业主商铺回购

我行积极响应北京市政府疏解城市功能、推进中心城小商品交易市场的整治与外迁的规划指引的要求，逐步回购锦绣大地物流港小业主商铺，以便日后统一调配，为整体搬迁做准备。

北京分行于 2015 年 5 月支持北京锦绣大地农副产品批发市场有限责任公司市场商铺产权回购项目 7 亿元。



石家庄分行支持北京汽车制造厂产能外迁

石家庄分行积极响应《京津冀协同发展规划纲要》政策要求，及时与北京汽车制造厂有限公司（简称北京汽车制造厂）沟通，了解该公司黄骅汽车生产基地搬迁技改项目情况，制定服务方案。分行通过融资支持，为其提供全方位的金融服务，保障该公司产能外迁顺利落地，为其顺利达产、增效创造了便利条件。

截至 2015 年末，石家庄分行已为北京汽车制造厂办理各项融资 5 亿元，核定上下游企业交易额 4.5 亿元。



协同让环境更美好

- 利用世界银行、外国政府贷款支持京津冀节能减排和清洁能源项目，拟在5年内引入**3-5**亿美元，我行配套**100**亿元人民币



- 在世界银行的帮助下，就京津冀“环保一体化”开展专题研究。分析能效融资、可再生能源融资与大气污染治理等领域的市场需求，明确我行的重点支持领域

- 快速推进“碧水蓝天”定向资管计划**100**亿元的投放，以绿色金融支持京津冀三地环境治理、节能减排等工作，助力经济转型

- 在北京、天津、河北等地开办电子不停车收费（ETC）业务，帮助市民绿色出行。截至2015年末，京津冀三地ETC卡累计发卡已达**158.29**万张，京津冀三地ETC签约客户达到**77.08**万户，累计为京津冀持卡人补贴投入近**2.7**亿元

协同让生活更美好



支持交通基础设施互通互联

- 表内投放**4.5**亿元，用于建设京台高速北京段
- 大力支持北京大兴新机场建设，已给予**8**亿元综合授信
- 提供专项贷款**7**亿元，用于唐山市北环连接线（古冶-环线）项目基础设施建设，截至2015年末，已实现投放**2.9**亿元
- 向天津轨道交通和高速公路领域投放超过**20**亿元

支持京津冀异地住房按揭

- 自2012年起，大力发展“京津冀一体化”**6**大核心位置的异地按揭项目的个人按揭贷款业务
- 截至2015年末，我行累计给予异地按揭项目授信**13**笔，累计授信金额**10**亿元，发放单笔异地按揭贷款**565**笔，累计放款金额**1.97**亿元

构建三地居民“大同城”金融生活圈

- 在北京、天津、石家庄三地同步推出华夏京津冀协同卡，是国内第一张为支持京津冀协同发展而专门发行的借记卡
- 三地的异地客户可以享受与同城客户完全相同的金融服务，包括免收系统内异地柜台及ATM存款、取款、转账等多项手续费，以及异地解挂、异地强行改密等
- 大力应用小龙人移动银行、华夏龙网，便利三地客户使用华夏金融服务
- 截至2015年末，累计发行京津冀协同卡**55.29**万张



小龙人课堂 “碧水蓝天基金”



为支持京津冀及周边地区环境治理与经济协调发展，同时为满足条件的企业提供融资，华夏银行设立京津冀“碧水蓝天”产业投资定向资产管理计划，该计划主要投资于京津冀、内蒙、山东、山西地区节能减排，新能源，资源循环利用，水、土、气污染治理行业，可延伸到产业链的上下游。



公益的“舞台”， 承载梦想的 “初心”

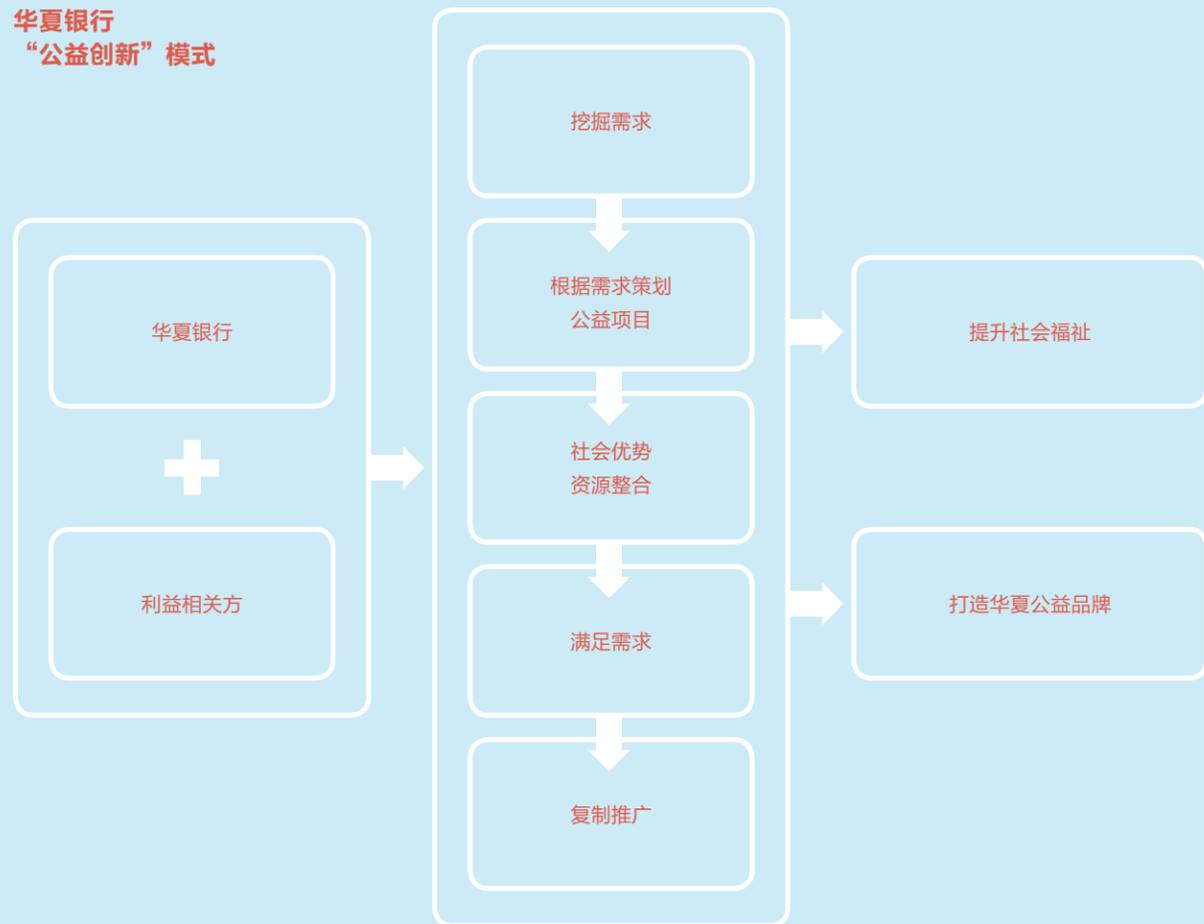


▲ 孩子心中的图书馆



▲ 2015年华夏之星学员建造“初心”图书馆

华夏银行 “公益创新”模式



“
不忘初心的坚持，
永不停歇的努力。”

我行利用自身优势和特色服务，持续创新公益形式，打造“华夏之星”小企业公益平台，成立“华夏银行助力环卫子女成长基金”，为越来越多的人搭建公益“舞台”，让爱心资源释放更大的力量、让公益舞台焕发更大的魅力。

“华夏之星”是2010年华夏银行联合中国中小企业协会发起的开放式公益平台，旨在寻找中国有远见、有潜力、有情怀、有坚守的新生代小企业家，支持这些企业家所领导的小企业稳健成长。六年来，“华夏之星”公益平台不断发展，已连续开展小企业先锋大汇、菁英训练营、公益大讲堂等活动，截至2015年末，共有2,000名小企业家从中

受益，深度培养了近100位菁英小企业家与我们并肩同行，并建立了2座爱心图书馆，帮助孩子们圆了读书梦。

“华夏银行助力环卫子女成长基金”是2014年由北京妇女儿童发展基金会与华夏银行共同建立的。由于环卫家庭早出晚归的工作性质，孩子们往往得不到父母较多的关爱和辅导。除了单纯的捐赠，我们更希望为环卫职工子女搭建成长舞台，听到社会对他们的肯定，提升孩子们对自己发展及未来生活的信心。截至2015年末，累计捐赠善款200万元，组织100个家庭共200人参观了北京电视台和国家大剧院。



河北省张家口市头百户中心学校三年级二班学生李云婷有一个梦想：学校里能有一座图书馆，凳子要旋转的，墙上挂着名人的画。

北京市某小学4年级学生肖童也有一个梦想：让更多的人看到自己写的字。

李云婷和肖童相距200多公里，素不相识，但她们的的人生却出现了交集。这一切，都是源自他们的圆梦者——华夏银行。



“华夏之星”搭建梦想的图书馆

李云婷所在的头百户中心学校，地处国家级贫困县，缺少现代化的教学设备。2015年9月11日，28位小企业掌舵人来到头百户中心学校，在一张张纯真脸庞的注视下，用七天时间实现了孩子们的梦想，也刷新了小微企业主们对自己的判断。在七天七夜里，这些学员和我行志愿者为头百户中心学校600多位孩子亲手搭建了一座梦想图书馆，并捐赠了20,000册图书，为这里的孩子们创出了一个实际的未来。

让小企业主捐款并亲手建设这样一座图书馆，不仅是用汗水来践行公益理念，更希望他们在“荒地筑梦”这样的过程中，完成一次课堂之外对于管理水平、团队协作、责任意识、奉献精神、情感表达的综合展现与锤炼。

“这几天里在这个地方，我觉得自己的内心得到了很久未曾获得的安宁，平时电话不离身，现在电话都放在帐篷里，没有那些事情，心里很静。”

——“华夏精英训练营”五期学员 张鹏



观看《我想静静》
请扫描二维码



“华夏梦·环卫情”搭建梦想的舞台

“妈妈扫厕所，爸爸铲垃圾。”心怀梦想的肖童满脸骄傲地说。还有许多和肖童一样的孩子，也来自环卫家庭。在他们的成长道路上，都有着一个奇妙的世界和一个隐秘的梦想。或许是家庭的不富裕、或许是旁观者的异样眼神，让他们少了一点勇气追求内心的愿望。

2015年8月18日，在“华夏银行助力环卫子女成长基金”的帮助下，有14个孩子登上了国家大剧院的舞台，表演了梦想中的自己。2015年“华夏梦·环卫情”公益项目更是一次圆梦之旅。我行和利益相关方一起，为包括肖童在内的5位环卫工人的孩子分别量身打造了包括拳击手、马术师、舞蹈家、剑道家、赛车手等角色在内的“梦想体验”，在让孩子们见到另一个自信、快乐、向上的自己的同时，也呼吁更多的爱心人士关注到这个群体。

“我挺高兴的，因为今天有更多的人看到了我写的字。我还想让更多的人看到我写的字。我每天都练书法，老师说我的字写得很漂亮，我觉得我是班里字写得最好的。”

——肖童



观看《华夏梦·环卫情》
请扫描二维码



▲ 学员们建造图书馆



▲ “梦想体验”



▲ 环卫工人家庭的孩子们人生第一次登上国家大剧院的舞台演出

履责于行

华夏银行 一心为您
我们在努力

行动
实践

更大综合价值



一种金融新体验

一种金融新价值

责任
融入



小微企业贷款让我的资金链转起来了

服务实体经济

推动区域协调发展

我行积极贯彻落实国家重大发展战略，积极支持“一带一路”项目，加快推进自贸区网点建设和业务创新，为新型城镇化建设和地方特色经济发展提供强有力的金融支撑。

服务“一带一路”战略

2015年，国家发展改革委、外交部、商务部联合发布了《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》。我行积极落实国家“一带一路”发展战略，为“一带一路”项目优先提供信贷支持。

华夏银行秉持“一心为您”的服务理念，以支持实体经济的健康快速发展作为出发点和落脚点，不断创新金融产品和服务模式，服务国家“一带一路”战略，探索自贸区服务模式，支持中小微企业成长和中国企业“走出去”，推动区域协调发展和产业转型升级，实现地方经济社会的可持续发展。

小龙人课堂 实体经济



实体经济包括物质的、精神的产品和服务的生产、流通等经济活动。包括农业、工业、交通运输业、商业服务业、建筑业、文化产业等物质生产和服务业部门，也包括教育、文化、知识、信息、艺术、体育等精神产品的生产和服务业部门。



杭州分行为浙江“一带一路”政策落地提供金融支持

浙江在“一带一路”建设中区域优势明显。加之与“一带一路”沿线国家经济结构互补性较强，浙江成为“一带一路”战略实施的重要突破点。杭州分行指派专职审批人定期到企业实地走访，结合项目资金需求、建设进度、资本金到位情况，一户一策制定授信方案，指导经营机构快速的完成授信申报、授信实施等环节，为舟山江海联运服务中心的建立提供了有力支持。

截至2015年末，杭州分行“一带一路”项目共审批6笔，授信金额14.15亿元，累计投放3.4亿元，业务余额2.9亿元。

服务自贸区建设

我行积极服务自由贸易试验区建设，先后设立上海自贸区分行、天津自贸区分行、福建自贸区厦门片区象屿支行，开发上线自贸区专业系统，创新跨境双向人民币资金池、租联保、票付通等特色业务，并首批取得自贸区商业保理资金存管资质，成为自贸区大宗商品现货首批清算银行，成为中国外汇交易中心国际金融资产交易平台首批会员。

服务新型城镇化建设

我行针对城镇化建设过程中的土地整理、旧城改造、园区建设以及基础设施等环节提供量身定制的融资方案；支持城市轨道交通和公路建设，关注城镇化建设过程中配套的教育、医疗需求，针对城乡居民供水、城乡一体化改造等民生项目加大资金投入力度。2015年，我行针对城镇化建设项目研发了城镇化基金投资业务，拓宽对基础设施建设的支持渠道，以金融服务促进人民生活质量的提升。

2015年，我行通过表内贷款形式支持城镇化建设项目97个，贷款投放余额人民币335亿元。



天津分行助力新型城镇化建设

天津胡家园示范小城镇是经国家发改委批准的示范性城镇化建设项目，但项目涉及动迁、出让、建设、配套等多个环节，建设周期长、资金需求大。

天津分行主动为承建商天津滨海新塘建设发展有限公司设计金额大、时间长、定价低、还款方式灵活的综合性专业金融服务方案，方案受到了当地政府和客户的好评。通过天津分行授予的期限5年、额度20亿元的城镇化建设贷款，天津滨海新区有效加快了民生改造工程进度，实现动迁28个村，受益人群超过1.5万人。

支持地方特色经济

地方特色经济作为地区发展的重要支柱产业，是促进地方经济社会发展的重要生力军。我行针对不同地区经济发展的特殊需求，大力创新金融产品，做好区域性重点行业的融资服务，促进地方特色经济在地方经济发展中作用的发挥。

促进中部地区崛起



积极介入区域经济建设先行领域和优势产业。加大对基础设施、能源资源、文化旅游等特色优势产业和中小客户的金融扶持力度，着力提高金融服务水平

1,274.79

2015年，我行对中部地区的贷款余额为 1,274.79 亿元

振兴东北地区



重点支持与东北振兴直接相关的省内重点项目，如城市基础设施建设、老工业区搬迁改造、棚户区改造项目等；围绕先进装备制造、信息技术、节能环保等重点领域，以其为核心或平台，大力支持其上下游企业及业务与之密切相关的中小企业

478.27

2015年，我行对东北地区的贷款余额为 478.27 亿元

推进西部大开发



持续加大对基础设施、特色优势产业、生态环境保护 and 中小客户的金融扶持力度。强化客户细分，实施分层服务，实行差异化管理

1,731.84

2015年，我行对西部地区的贷款余额为 1,731.84 亿元

图注：区域分布以信贷系统统计口径划分。

优化东部地区经济结构



调整优化信贷结构，加大对基础设施、传统工业转型升级、战略新兴产业支持力度，加强对产能严重过剩行业、钢铁等风险行业的授信总量控制。从传统存贷款业务加快向提供全面金融服务方向转变

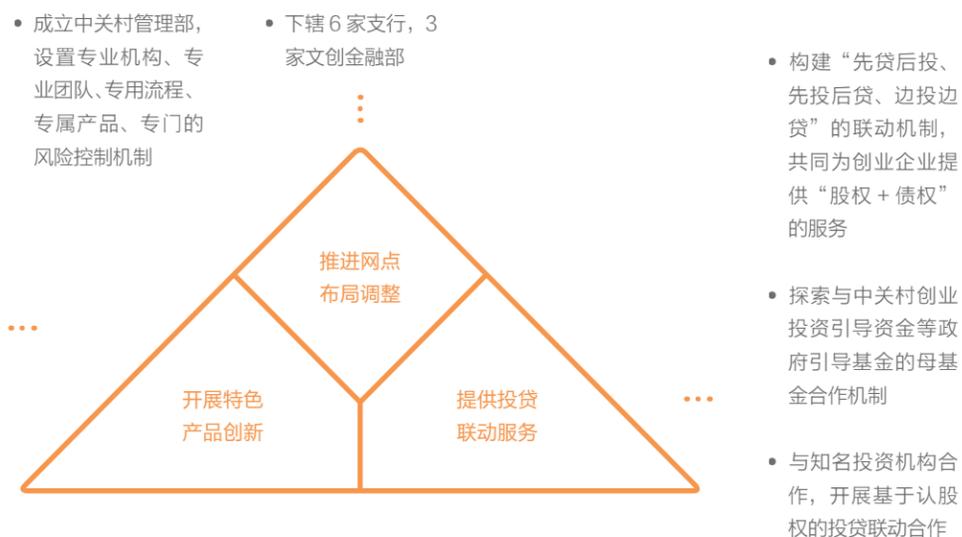
6,299.43

2015年，我行对东部地区的贷款余额为 6,299.43 亿元

支持中关村科技创新

我行积极服务首都发展，重点围绕北京科技创新的新定位，突出北京金融创新特色服务。2015年，我行针对中关村科技型小企业，加大金融资源倾斜力度，创新推出“科技金融贷”产品组合，中关村一区十六园授信总额达715.26亿元。

2015年末，中关村一区十六园信贷余额达到220.27亿元，其中文创投信贷余额34亿元，高新技术信贷余额46亿元。



助力中关村高新企业发展

安世亚太科技股份有限公司是中关村高新技术企业，公司通过ISO9001质量体系认证，获得双软认证和高新企业证书。

2013-2015年，北京分行客户经理每月走访企业，了解真实的现金流量情况，及时分析企业所在行业的发展变化情况，每半年与该公司所聘请的会计师事务所进行沟通、了解企业的财务状况，给予了该公司信用贷款累计6,000万元，支持企业进一步拓展市场。该企业于2015年10月8日成功在全国中小企业股权转让系统挂牌。

支持小微企业发展

我行以“中小企业金融服务商”为战略目标，为小微企业提供政策资源倾斜，不断完善小微企业专营服务体系，发展“平台金融”，创新产品与服务，为小微企业快速成长提供良好的发展环境。

2015年，我行小微企业贷款余额2,361.87亿元，小微企业贷款余额占全行贷款的22.90%。截至2015年末，我行共服务小微客户30万户，其中贷款客户2.55万户。

构建专营体系

我行按照银监会“六项机制”和“四单原则”要求，对小微企业服务机构实行相对独立的运行机制，在全行范围内初步建立起“专业化经营、流程化管理、个性化考核、立体化营销”的小微企业金融服务体系。连续4年推广绍兴、常州两家小微企业特色分行建设经验，完善营销机制建设，有效带动了客户结构调整、业务结构优化。



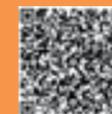
华夏故事 华夏银行“平台金融”纾解奶农困境

地处云南省红河州的乍甸镇，温和的气候为奶牛饲养提供了绝佳的环境。但乍甸的很多农户由于年龄、财产状况达不到银行的准入门槛，无法贷款去购买奶牛、改善生活。而已经从事饲养的农户，要为奶牛的饲料费发愁。

昆明分行经过走访了解认为，奶农的资金需求可以通过“平台金融”解决。作为乍甸奶制品的龙头企业之一，乍甸乳业公司成为了我行的合作平台客户。昆明分行通过支付融资系统与乍甸乳业公司运营管理系统对接，根据交易信息为乍甸乳业推荐的上游奶牛合作社提供了2,000万元信贷支持，解决了合作社180位农户的资金需求。

“有了这笔贷款，奶农可以及时购买奶牛和更优质的饲料，把每一分钱都用在实处。”

——云南乍甸农业合作社负责人 周超



观看《一杯放心奶的暖心之旅》
请扫描二维码

58

我行已成立小企业金融服务专职机构58个

发展“平台金融”

我行创新小微企业服务模式，自主研发支付融资系统（CPM），于2012年同业首推“平台金融”业务模式。2015年，我行进一步实施“互联网+平台金融”行动，通过互联网将自主研发的支付融资系统与企业的ERP、交易平台系统对接，提供一站式、电子化的综合金融服务，将银行金融服务嵌入企业日常经营的全过程，实现企业经营信息、交易信息与结算资金、信贷资金的实时交互，有效提升小微企业金融服务水平。

2015年，我行平台金融累计交易金额接近340亿元；累计放款金额近200亿元；累计还款金额近170亿元。

70,644

我行平台金融服务的小企业客户共有70,644户

739

“平台金融”线上运行的平台客户共有739户

小龙人课堂 平台金融

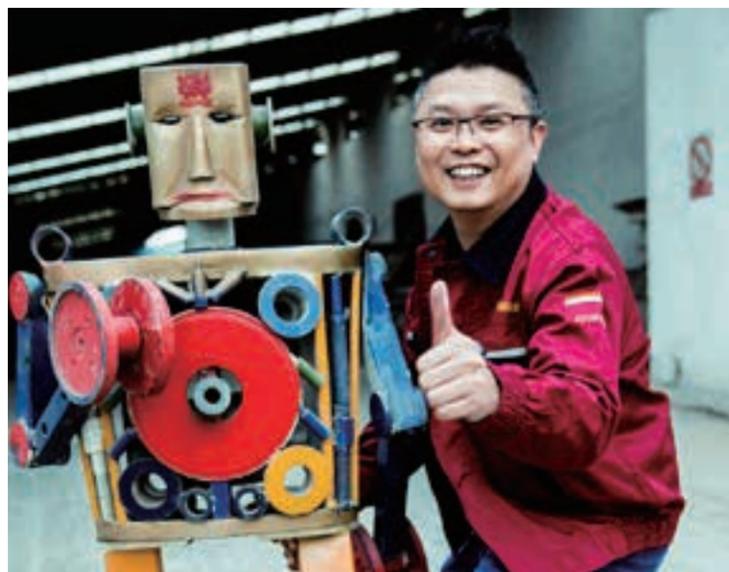


“平台金融”模式，就是运用互联网技术将支付融资系统与企业系统对接，基于平台客户与其上下游、体系内的小微企业和个人客户之间的交易信息，为小微企业和个人客户提供在线融资、资金支付等服务，为平台客户提供资金结算、在线对账、现金管理等服务。

广州分行通过平台金融助力动漫企业经销商发展

广东“奥飞动漫”公司旗下拥有百余家区域经销商及2万家终端零售点，广州分行支付融资系统与该公司订单系统对接后，基于订单信息为其下游经销商提供在线融资服务，“一笔订单一笔贷款，在线操作随借随还”。在解决小微企业融资难问题的同时，帮助核心企业降低应收账款，做大销售网络，提供在线收款、对账服务。

截至2015年末，广州分行已经为该动漫公司接近730户下游经销商提供了融资服务，仅单月交易笔数就超过4,700笔，金额接近6,500万元。



创新产品与服务

我行以客户需求为导向，构建起“从线下到线上”的O2O特色产品体系，充分发挥“小、快、灵”优势，缓解小微企业融资贵和融资难的问题。我行创新小微企业融资产品，在业内首创“年审制”贷款，节省了小微企业额外资金借用成本，从而降低融资成本。

2015年末，我行共有小微特色产品25项；O2O特色产品体系包括25项产品，其中线下产品15项、线上产品10项。

163.17

年审制贷款余额163.17亿元

3,557

服务客户3,557户

1.66

累计为客户节省转贷成本超过1.66亿元



观看《年审制贷款走进小微企业》
请扫描二维码

“年审制”贷款破解酒水零售业小企业转贷难

河南酒便利商业连锁管理有限公司于2010年成立，主营业务为酒水、香烟零售，拥有会员14万人，在河南省拥有门店60多家。2015年，酒便利手机APP软件上市，加之企业进军北京地区，扩大连锁店覆盖面，对资金的渴求十分强烈。

郑州分行经过调查，认为该企业发展稳定，经营良好，并且针对企业前期投入高、回款周期性强的特点，特别采用“年审贷”贷款为企业提供服务，综合授信1740万元。从授信调查到放款，全部流程仅用了几个工作日。

“以前先还后贷，要提前两三个月就开始准备现金。年审制贷款让我们可以更安心地投入经营，让企业获得了持续发展空间，真是给我们送来了及时雨。”

——河南酒便利商业连锁管理有限公司 王总



促进产业转型升级

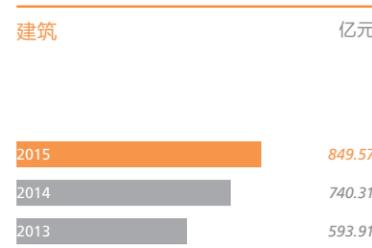
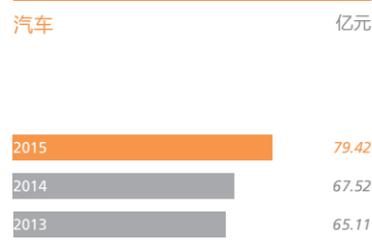
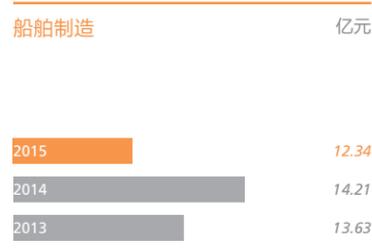
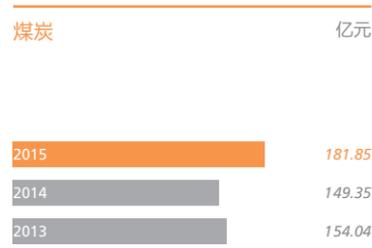
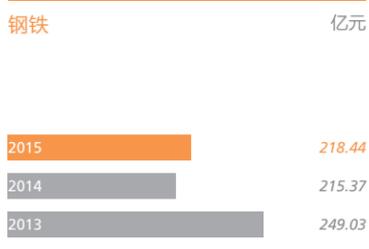
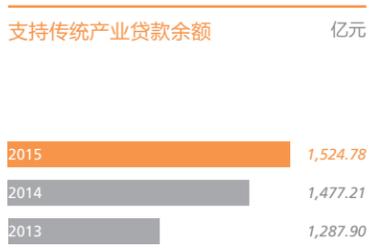
产业转型升级是推进中国特色新型工业化的根本要求，而金融服务是推动产业转型的重要因素。我行助力调整和优化产业结构、转变经济增长方式，推动传统产业优化升级，促进新兴产业、现代农业、文化产业等行业快速健康发展。

推动传统产业优化升级

我行持续推动传统产业优化升级，择优支持符合国家产业政策、具备规模优势、财务状况良好、市场稳定、技术先进、自主创新能力较强的优质客户，特别是相关企业在兼并重组、资源整合、转型升级、技术改造等方面的信贷需求。同时，严格控制产能过剩、商业地产、政府融资平台等风险较高领域的新增投放。

302.08

我行支持工业转型升级贷款余额 302.08 亿元



促进新兴产业快速发展

我行认真贯彻落实国家宏观经济政策，调整优化信贷结构，加大对战略新兴产业领域投放。

2015 年，我行支持战略性新兴产业贷款余额 311.88 亿元。

小龙人课堂
战略性新兴产业



战略性新兴产业是以重大技术突破和重大发展需求为基础，对经济社会全局和长远发展具有重大引领带动作用，知识技术密集、物质资源消耗少、成长潜力大、综合效益好的产业。

广州分行积极为广东地区高科技企业提供系列金融服务

2015 年，广州分行与其他机构共同承办了第四届中国创新创业大赛（广东赛区）暨第三届“珠江天使杯”科技创新创业大赛。

作为大赛唯一的合作银行，广州分行为大赛提供了一系列支持。包括推出“华夏科融通”特色产品；针对参赛企业，在符合贷款政策的前提下，给予信用意向性融资；对排名前列的优胜参赛企业提供优惠政策，并纳入“华夏腾飞”创新型成长企业培育计划；针对大赛的优胜参赛企业以及往届参赛企业，提供涵盖股权融资、债权融资、财务顾问和上市辅导等内容在内的一体化综合金融服务，并在广州、佛山、东莞、珠海、中山以及江门等地区组建专门的团队为科技型企业提供各类金融服务。

促进农业现代化发展

我行积极响应国家服务“三农”的政策要求，加大对现代农业的支持力度，大力发展农户贷款，将特色产品和服务优先应用于“三农”产业，通过金融创新带动传统农业升级。

- 与地方政府合作，开展农村土地承包经营权抵押贷款，解决了农业经营主体担保难问题



- 着重对接行业协会、市场商圈等平台，为平台客户及体系内涉农小企业提供包括融资、现金管理在内的综合金融服务

3

我行已设立 3 家村镇银行



推动文化创意产业发展

我行加快文化金融业务发展，调整文化产业信贷政策，推动与北京石景山文化产业园区、雍和园文创园、广州文化创意产业园、武汉光谷创意产业园等大型平台的密切合作，为广告公司、新媒体、新视频节目等文化创意企业提供信贷支持，并针对文创企业的特点大力推广小企业“文创贷”组合产品。

2015 年，我行支持文化产业贷款余额 151.69 亿元，支持文化产业贷款余额占全部贷款余额的比例为 1.47%。“文创贷”曾被北京银监局评为“北京银行业金融机构小企业金融服务特色产品”。

推动时尚设计产业项目发展

由北京市人民政府与北京服装学院共建的北京服装学院服饰时尚设计产业创新园，是目前中关村国家自主创新示范区唯一的服饰时尚设计产业项目，现有 68 家北京服装学院学生创立的小企业纳入创新园管理，企业大多处于发展阶段，有融资需求。

北京分行立即对创新园中的小企业进行授信调查，完成了对北京丝道通达商贸有限公司的信用授信 100 万元。

支持企业“走出去”

我行不断推进海外分支机构与代理行网络建设，拓展海外融资平台，创新国际业务，打造“环球智赢”国际金融服务品牌，助推人民币国际化，为中国企业“走出去”提供全方位、全过程、多元化的国际金融服务。

推进境外分支机构建设

2015年，我行成立华夏银行股份有限公司香港代表处，这是我行在大陆以外地区设立的第一家机构。我行将把香港代表处作为对外发展的重要窗口和基地，加强交流合作，不断提高金融服务水平，为两地企业发展搭建更广阔的金融服务平台。



观看香港代表处开业宣传片
请扫描二维码

▲ 华夏银行香港代表处位于香港国际金融中心

小龙人课堂 人民币国际化



人民币国际化是指人民币能够跨越国界，在境外流通，成为国际上普遍认可的计价、结算及储备货币的过程。

办理跨境人民币业务 亿元



大力发展跨境人民币业务

我行持续推进人民币国际化进程，形成了跨境账户服务、跨境结算产品、跨境融资产品、资本项目四大系列产品。2015年，我行力推 NRA 融资通、NRA 福费廷等产品，并上线人民币跨境支付系统（CIPS），我行成为加入 CIPS 人民币跨境清算网络的首批 19 家直参行之一。

强化代理行网络建设

我行积极参与国际金融市场，强化境内外代理行网络建设，为“走出去”企业提供境内外一体化国际金融服务。

截至 2015 年末，我行拥有境内外代理行 1,522 家，分布在五大洲的 115 个国家和地区的 354 个城市。通过代理行渠道为客户提供融资服务 91 亿美元。

加强合作拓宽国际资源

我行积极开展国际交流，加强与各地政府、金融监管机构及同业间的交流合作，参与国际原则标准的讨论与制定，拓宽国际合作资源。

提供高效优质的融资平台

我行全力服务中国企业“走出去”，积极开展对外担保业务，针对企业对外工程承包、境外投资、船舶建造和大型成套设备出口等项目发展阶段的不同需求，推出“海外展业赢”特色解决方案。同时，与中国出口信用保险公司合作，大力推广信保押汇和信保买断业务，帮助出口企业便利快捷地获取融资。

2015年，

13,579

办理信保融资业务 13,579 万美元

国际业务创新

我行不断加强国际业务产品创新，“环球智赢”国际金融品牌包含 8 大类近百项产品、十大特色解决方案和七大行业服务方案，可为进出口企业提供国际结算、贸易融资、跨境人民币结算等全方位产品和服务。2015年，我行推出跨境收汇赢、远证即付等新产品，为客户在产品报价和融资便利方面提供增值服务。

4.92

办理远证即付业务 4.92 亿美元

华夏银行 2015 年 参与国际交流情况

参加在新加坡举办的“国际保理商联合会（FCI）第 47 届年会”，与参会的单位就国际保理惯例、规则、案例等进行研讨

2015 年 6 月
23-27 日

2015 年 4 月
26-27 日

参加“中国进出口企业年会 2014-2015”，就服务进出口企业、创新产品服务进行了现场推介

参加“SWIFT 用户专业委员会理事会 2015 年工作会议”，会议报告了 2015 年 SWIFT 专委会工作，并讨论确认了专委会未来工作方向

2015 年 11 月
25 日

2015 年 11 月
15-21 日

参加在德国和英国举办的“银行业务研讨会”，与国内外同业在支付清算、贸易融资、反洗钱等方面进行交流合作

保护生态环境

资金瓶颈是绿色低碳发展的一大挑战。华夏银行将发展“绿色信贷”作为指导全行开展信贷业务的长期战略导向和基本准则，不断健全绿色信贷体系，创新绿色金融产品，为构建有效的绿色金融体系贡献力量。

健全绿色信贷体系

我行进一步明确绿色信贷管理组织体系各部门职责，优化绿色信贷框架体系和制度流程，完善绿色信贷投向标识和统计体系，初步建立绿色信贷考核评价机制，加强专业人员培训，全面构建绿色信贷长效机制。

华夏银行绿色信贷体系举措

- 专门制定《华夏银行绿色信贷业务管理暂行办法》，明确开展绿色信贷业务的整体部署和具体任务
- 建立“总行部门间分工协作、总分行合力推动”的绿色信贷管理机制
- 持续梳理授信业务制度流程，在贷前调查、授信审批等环节充分体现绿色信贷理念



- 将绿色信贷作为全行年度重点投放领域
- 制定《绿色信贷指导意见》，进一步明确绿色信贷业务发展的具体方向
- 优化信贷系统绿色信贷业务标识
- 实现全行绿色信贷业务的实时统计
- 组织开展绿色信贷关键指标自评价

华夏银行绿色信贷管理机制

经营管理层根据董事会战略要求推进绿色信贷业务开展，统筹全行资源确保绿色信贷战略得到有效落实

经营管理层

授信运行部

授信运行部负责建立并不断完善绿色信贷政策体系；建立健全对客户的环境和社会风险分类管理体系等；不断完善绿色信贷管理的技术手段

营销部门	办公室	计划财务部	内控合规部 审计部	董事会 办公室	授信审批部	人力资源部
营销条线各业务部门推动绿色信贷流程、产品和服务创新	宣传推广绿色信贷理念和战略，推行绿色低碳办公，提高集约化管理水平	配备绿色信贷相关业务资源和财务资源	将绿色信贷执行情况纳入内控合规检查范围，并组织实施绿色信贷内部审计	完善并落实董事会绿色信贷管理与监督职能，合理披露绿色信贷实施情况	不断完善审查审批细则，明确针对环境和社会风险的审查审批要点	配备绿色信贷所需人力资源；确保招聘程序公开、公正；合理规划员工职业发展等



观看《绿助成长 美丽华夏》
请扫描二维码



南昌分行将绿色信贷理念融入信贷流程各环节

南昌分行为有效支持绿色信贷发展，通过流程控制强化对环境和社会风险的审查和防范力度，积极创新金融产品和服务方式，打造绿色、低碳、循环经济系列特色产品。截至 2015 年末，南昌分行累计投放绿色金融贷款 8,800 万元。

加强对客户环境和社会风险的动态监控和分析，对存在重大环境和社会潜在风险的客户及时预警，并采取针对性的应对措施

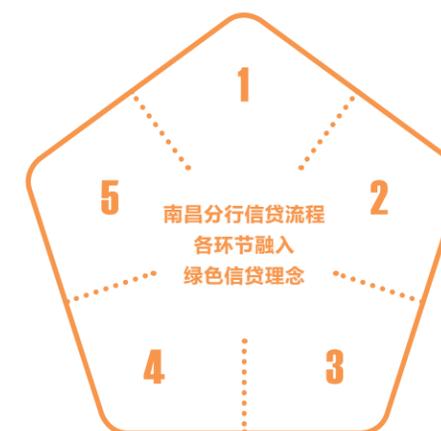
根据客户及项目特点，从耗能、污染、土地、移民安置等方面，全面、深入地调查客户及其重要关联方所面临的环境和社会风险

高度重视环境和社会风险审查，从污染、健康等角度强化风险点分析，确信客户对相关风险要素有足够的重视和有效的动态控制

贷后管理
环节

贷前调查
环节

审查审批
环节



将客户的环境和社会风险管理状况作为决定贷款发放的重要依据，对出现重大风险隐患的客户，立即停止放款

放款
环节

合同签订
环节

在合同中要求客户提交环境和社会风险报告，订立客户加强环境和社会风险管理的相关条款

助力绿色发展

我行充分发挥金融对经济的调节作用，合理把握对“产能严重过剩”行业的信贷投放，大力实施绿色信贷，持续推广 ETC 卡。2015 年，我行继续积极创新金融产品和服务方式，结合自身专业性优势，打造兼具实用性和推广性的绿色信贷特色产品，不断提升我行低碳金融综合服务能力。

2015 年，全行绿色信贷余额 399.6 亿元，“产能严重过剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重下降 0.32 个百分点。

小龙人课堂 “产能严重过剩”行业



“产能严重过剩”行业包括炼铁、炼钢、铁合金冶炼、水泥制造、平板玻璃制造、铝冶炼、金属船舶制造等。

小龙人课堂 ETC

ETC (Electronic Toll Collection) 不停车收费系统是目前世界上最先进的路桥收费方式。通过安装在车辆挡风玻璃上的车载电子标签与在收费站 ETC 车道上的微波天线之间的微波专用短程通讯，利用计算机联网技术与银行进行后台结算处理，从而达到车辆通过路桥收费站不需停车而能交纳路桥费的目的。

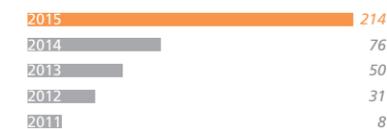
- 为客户省时省油**
 - 每车每年可节省时间约 **14** 小时，节省油量约 **15.3** 升
- 为环境减少排放**
 - 与传统收费口相比，普通轻型车辆可分别减少氮氧化物、碳化氢、一氧化碳、二氧化碳排放 **16.4%、71.2%、71.3%** 和 **48.9%**（数据来源于《中国交通信息产业》2009 年第 5 期《ETC 应用的效益分析及推广措施》）
 - 每 1 万次 ETC 交易将节约 **314** 升燃油消耗，减少 **55.96** 千克各类污染物的排放（根据北京环境交易所测算）
- 为交通缓解拥堵**
 - 如收费站和过路车辆使用 ETC，1 小时收费车道可以过车 **1200** 辆；而如未安装 ETC，1 小时仅能过车 **267** 辆（根据北京速通科技有限公司估算）



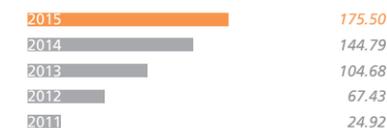
绿色信贷余额 亿元



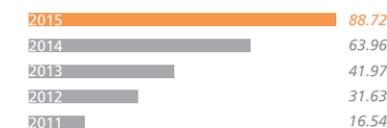
ETC 卡一站式网点 家



ETC 卡累计发放量 万张



ETC 卡签约客户 万户



“产能严重过剩”行业贷款余额 亿元



“产能严重过剩”行业贷款余额占全部贷款余额的比重 %



杭州分行支持“五水共治”项目

2015 年 8 月，浙江兴港建设有限公司“浑泥港水环境综合整治项目”向杭州分行安吉支行提出贷款申请，但该项目在申报时仅具备环保部门出具的同意开展前期工作的意见，尚未正式出具环评意见。杭州分行经过详细的调查研究，确定该项目的实施将使浑泥港沿线区域的防洪能力提高到 20 年一遇的标准，从根本上解决镇西北区域防洪能力薄弱的状况。2015 年 9 月 30 日，该企业取得环保部门同意项目实施的意见并落实自有资金，杭州分行发放项目贷款 1.5 亿元。该项目快速审批和投放满足了项目资金需求，保证了项目的建设进度。

截至 2015 年末，杭州分行共审批 83 笔“五水共治”项目，授信金额 180.36 亿元，累计发放金额 84.74 亿元，业务余额 77.59 亿元，同比增长 58.12%。

国际合作引领绿色金融

我行在节能环保领域持续开展国际合作，引入优质资金和国际先进理念。通过与世界银行、法国开发署等机构的转贷业务合作，加大对绿色产业的支持力度，并成立专业的绿色融资团队，建立绿色领域专项信贷规模和审批绿色通道。2015年，我行设立了总规模为100亿元的碧水蓝天基金，推出了《华夏银行绿色金融综合服务方案》，开展了节能环保领域专题研究，不断优化我行的绿色产品线。

截至2015年末，我行共为16家企业的24个项目发放世行转贷款，累计投放1.40亿美元，发放配套人民币贷款9.99亿元；共为17家企业的24个项目发放了法国开发署转贷款，累计投放8839万欧元，发放配套人民币贷款11.83亿元，转贷资金投放已涵盖17个省份。



《华夏银行绿色金融综合服务方案》

青岛分行通过“政府节能转贷”贷来“碧海蓝天”

威海蓝星玻璃股份有限公司是中国十大玻璃制造商之一，每年产生可利用回收废气总量约为27万标立方/小时，排空处理既浪费能源，又污染环境。该公司计划建设“浮法玻璃生产线废气余热发电技术改造”项目，急需一笔融资来支持项目建设。

青岛分行通过世界银行政府节能转贷产品对其进行资金支持，2013年给予其项目贷款5,280万元，极大降低了客户融资成本，节省了一大笔利息费用。该项目建成后每年可节约标煤1.5万吨，二氧化碳减排量为3万吨，电能自给率为67.2%，直接进入国家一级节能企业行列。同时项目设置的疏水系统，对汽水管道的疏放水进行有效合理地回收，大大降低了水消耗量。

小龙人课堂 转贷款



转贷款是指商业银行既作为债务人，对外签订贷款协议，借入资金，又作为债权人，将此资金转贷给国内企业。转贷款多属于国际融资贷款。

华夏银行绿色金融综合服务方案



为交通
缓解拥堵

- 丰富的国际金融机构转贷经验，领先同业
- 专业绿色融资团队，高效服务客户
- 国际国内全面合作，整合全球优势资源
- 给予专项信贷规模，优先配置信贷资源
- 积极创新，推出绿色金融创新产品体系

共建绿色银行

我行致力于同客户及社会共建绿色银行，从经营管理的每个环节和细节入手，注重节约资源，并加强环保意识宣传，倡导绿色办公和低碳生活。



▲ 长春分行在南湖开展“华夏银行与您相约，携手共建绿色家园”主题活动

加强环保意识培育

我行倡导绿色低碳的生活方式，坚持组织绿色金融及环保培训，将绿色发展理念融入日常经营管理。同时，开展环保宣传及志愿活动，引导消费者树立低碳消费、保护环境的理念。

2015年，我行开展环保交通志愿服务活动27次，投入金额14.53万元，参与员工1,231人次。

积极倡导绿色办公

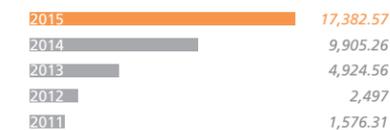
我行秉持绿色办公理念，全面实行网络化、电子化办公，在具备条件的办公场所推广使用环保产品，尽量使用视频会议模式，有效实现节纸、节电和减少差旅出行。2015年，继续优化“第二银行”建设，践行低碳服务理念，减少资源消耗和碳排放。

2015年，总行办公用纸总量19.56吨，同比减少4.8吨；公务车耗油总量81,597升，同比减少5,170升。

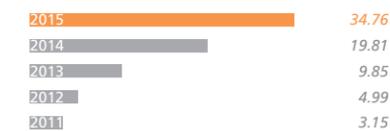
84.90%

电子银行交易替代率 84.90%

电子交易笔数 万笔



电子交易约折合减少碳排放 万吨

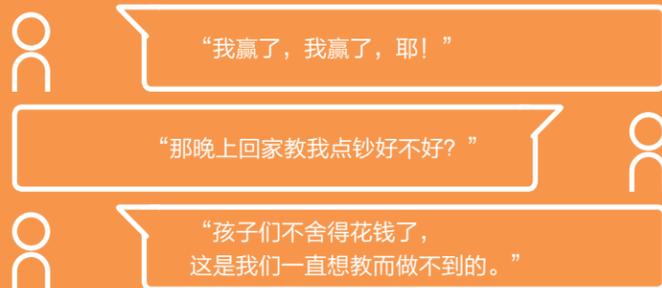


促进社会和谐

2015年，华夏银行继续以改善民生为己任，支持保障房建设、教育助学等涉及民生的关键领域，不断提升金融服务、保障民生的能力，积极参与社会公益，在提升老百姓福祉上“添砖加瓦”，努力践行责任银行使命。

金融服务改善民生

华夏故事 做与成长正相关的财商教育



上面是在烟台分行开展的财商教育课程上父母和孩子的对话，15名小朋友和他们的父母在烟台分行专业理财师的带领下，识别假币、体验点钞、认识财商……与“财商”有了第一次的“亲密接触”，现场一片欢声笑语。这次财商教育课程历时半年，主要针对7-10岁学龄儿童，让孩子们在真实环境下理解金融知识、应用理财技巧。



61.9

保障性安居工程贷款余额 61.9 亿元

21.92

其中经济适用房贷款余额 21.92 亿元

5.79

限价房贷款余额 5.79 亿元

支持保障性住房建设

加强保障性住房建设是解决中低收入家庭住房困难、加快城乡一体化发展的重要举措。我行积极响应国家要求，为各地保障性安居工程建设提供信贷支持和金融服务，发挥综合金融服务优势，及时满足重点保障房项目的建设资金需求，让民众“住有所居”。

截至2015年末，保障性安居工程贷款余额为61.9亿元，其中经济适用房贷款余额为21.92亿元，限价房贷款余额为5.79亿元。

绍兴分行让民众“住有所居”

随着市场房价逐步上升，绍兴低收入阶层必须通过保障性住房建设来解决居住问题。绍兴市保障房建设有限公司承担了一系列的保障房工程，资金缺口巨大。

绍兴分行积极与该公司合作，于2015年3月为该公司提供3.5亿元信贷支持，用于鹅境地块建设集经济适用房、廉租房、专家楼、人才公寓和公共租赁住房于一体的住房保障房建设工程。项目建成后，共计可提供各类保障性住房2,008套和配套服务设施，可解决8,000人的住房保障问题，缓解低收入家庭的住房矛盾。



193.8

我行服务的55岁以上老年客户已经达到193.8万户

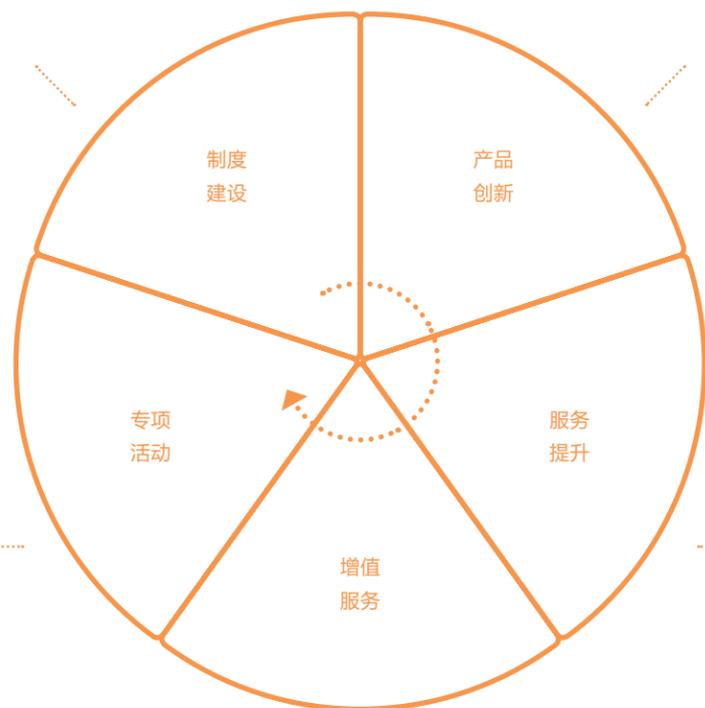
发展老年金融

我行作为一家负责任的金融机构，将老年人作为重要的服务群体，不断加大老年金融发展的支持力度。2015年，我行通过制度建设、产品创新以及服务提升，深化老年金融服务，提升老年客户服务水平。

截至2015年末，我行服务的55岁以上老年客户已经达到193.8万户，较年初增加33.7万户。持有金融资产1,074.2亿元，较年初增加86.3亿元。

华夏银行社区支行特色服务

- 下发《华夏银行2015年老年客户群建设和老年金融服务工作指导意见》，要求各分行规范标准、加强部门联动、拓宽服务领域



- “重阳节”老年金融志愿服务
- 理财沙龙、主题联欢、爱心慰问等活动

- 运用“互联网+”思维建立全行“老年服务”O2O生态圈，开发移动银行老年版，对接医疗机构、旅游社、家政服务公司等第三方平台，提供在线问诊、挂号、旅游、家政等增值服务

- 推出“华彩人生卡”（专属老年客户卡），具备安全便捷、手续费低、免费项目多的特点，具有智能储蓄靠档计息功能，风险低、收益高
- 开发老年客户专属理财产品
- 以房养老反向抵押贷款等
- 网上银行和移动银行支持放大镜功能，方便老年客户查看
- 网上银行提供存折查询转账和挂失服务，方便老年人操作
- 推出电子回单功能，方便老年人查询汇款信息
- 推出专项服务工具“国债助手”



大连分行“细心、贴心、用心”打造老年金融服务特色支行

2015年以来，大连分行全力打造“细心、贴心、用心”的特色化社区金融服务。广泛搭建服务平台，先后开发了惠老超市、夕阳红产业服务中心、老年互助会等平台，借助平台力量开展老年客户“中秋猜灯谜”“感恩重阳节”等特别活动29次。开设老年服务专属窗口，并为老年客户提供体检、口腔检查等特殊增值服务；打造“亲情文化”，关爱空巢老人，利用节假日走访社区困难老人，赠送慰问礼品，为来行办理业务但距离较远的老年客户提供报销公交车费服务。



▲ 昆明分行“华彩人生卡”发布会

优化社区金融

我行将银行开进社区打通金融便民服务“最后一公里”，持续推进社区支行建设，以更精细化的业务品种满足社区居民或市场商户实际金融需要，实现便捷、精准、粘性强的“金融便利店”模式。努力创建服务优、发展优、客户优的“三优社区支行”，将社区支行打造成居民身边的银行，使客户不出小区或市场门就能享受银行基本的个人业务服务，提升服务品质。

截至 2015 年末，我行已筹建 188 家社区支行，其中已营业 129 家。

华夏银行社区支行特色服务



关爱特殊群体

为进一步提升银行服务特殊消费者群体的能力，提高对特殊消费者的服务水平，我行针对严重老、弱、病、残等特殊人群对金融服务的特殊需求，积极优化厅堂服务设施、服务流程、宣传物料，努力为他们提供更多样化、更个性化、更人性化的无障碍金融服务，加强普惠金融宣传。

72
我行共有 72 个网点提供延时服务

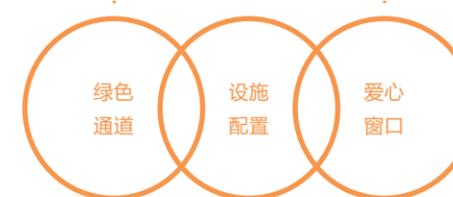
652
652 个网点设置无障碍通道

658
658 个网点设置爱心窗口

北京分行特殊群体专属服务

北京分行在特殊群体服务方面不断创新服务内容，丰富服务内涵，先后在首都金融行业率先推出爱老助残、爱心系列、报时服务、延时服务等特色服务，比如对有特殊困难不能亲自到网点办理业务的客户，根据情况最大限度提供双人上门的亲情服务等。

- 在网点设置残障人士绿色通道，安装呼叫按钮、呼叫电话
- 在网点设立残障人士服务窗口，统一制作普通版与盲人版的残障人士服务指南，并提供华夏“助盲”服务卡
- 在每一个网点至少配备一名熟悉手语的工作人员



- 在网点配置轮椅、婴儿车，个别网点还有儿童娱乐区
- 在网点等候区预留老弱病残孕专用座椅
- 特殊群体可以在大堂拨打专属电话

▼ 网点大厅设立的爱心专座



▲ 网点大厅摆放的轮椅、婴儿车和便民伞

普及金融知识

为进一步提升公众金融安全意识，提高公众的金融知识水平，营造学金融、懂金融、用金融的良好环境，我行开展“金融知识进万家”和“金融知识万里行”等形式多样的金融知识普及教育活动，通过金融知识进社区、学校、企业和农村，让广大群众更多了解金融知识，同时，进一步提升信用与风险防范意识。



▲ 青岛分行“送金融知识进小学”

▼ “金融知识进万家”活动



▲ 重庆分行“我是小小银行家”活动
▼ 在网点宣传金融知识



▲ 金融知识进商圈
▼ 金融知识进社区

1.1

开展公众教育活动 1.1 万次

2,340

公众教育受众 2,340 万人次

25

参与金融知识宣传员工 25 万人次

金融知识普及方式

- 全面开展金融知识宣传和消费者权益保护教育工作
- 通过制作“微电影”“场景秀”“动漫画”等，借助订阅号、公众号、朋友圈、微信和网站进行发布、推送和转发
- 创新采用移动互联网新媒体宣传
- 率先在有条件的网点建设“公众教育服务区”
- 参与社会金融热点讨论，并向观众解读财经时事、普及金融知识、提示风险防范
- 服务区内摆放金融知识普及宣传折页和书籍，播放公益视频，张贴宣传海报，摆放易拉宝，并安排“公益宣传小使者”



“我是小小银行家”传递爱心

2015年10月13日，重庆分行联合重庆市人和街小学举办“我是小小银行家”财商训练营活动，把孩子们邀请到重庆分行财富中心，安排分行专业理财师与孩子们交流金融知识。理财师从货币的起源讲到压岁钱的管理。在知识问答环节，孩子们踊跃抢答、积极互动。理财师陪同“小小银行家”们参观了“华夏重庆艺术中心”，了解艺术品投资方面的小知识；孩子们还来到营业大厅，亲手开办了属于自己的私人账户，体验自助银行、电子银行等专业金融服务。



乐于公益情牵华夏

华夏故事 积分圆梦 为爱行动——信用卡积分捐赠活动

“我想读《白雪公主》。”

“我想在书中看世界，我想在书的世界里飞翔。”

14岁以前是孩子阅读的饥饿期，我们愿为他们圆梦。孩子是未来的希望，纯真的眼神里装满了愿望。为了实现孩子的梦想，华夏人一直在努力。2015年12月，我行开展了信用卡积分捐赠活动，持卡人每捐出500积分，我行将捐出一元，为贫困地区学生购买图书。员工和客户纷纷捐出自己的信用卡积分，共计556.15万分，这些积分融合着他们的公益心，为孩子们点亮梦想。



“回馈社会，奉献爱心”是我行一贯奉行的企业社会责任理念。我行始终以关注社会民生、履行社会责任、奉献真挚爱心为己任，积极投身公益事业，开展了献爱助学、扶贫帮扶、环境保护等志愿公益活动。

2015年，

2,273.11

我行公益捐赠总额
2,273.11万元

积极抗灾援建

灾难面前，我行义不容辞，始终坚持在第一时间做出反应，伸出援助之手，并有效组织全体员工参与到救灾捐款活动之中。除了爱心捐款，作为一家金融机构，我行更重视保障受灾地区的金融服务，通过信贷支持灾区居民住房重建等，使受灾地区尽快恢复生产生活。

福州分行赴连城支援救灾

2015年7月22日，龙岩市连城县地区突降暴雨，县城及部分乡镇受灾严重，重灾区莲峰镇南前村房屋倒塌、桥梁冲毁，全村1,170多户4,100多人全部不同程度受灾。“洪水无情，人间有爱”，灾难面前，福州分行号召全行员工贡献爱心，在短短两天内筹得4.5万元捐助款。分行紧急赶往灾区连城县莲峰镇南前村支援救灾工作，捐助款全部用于购买灾区急需物资——215箱桶装方便面、210袋精品大米、260件食用调和油、390把定制雨伞和260件矿泉水等，将救灾物资亲手送到灾区。



▲ 救灾物资

情系灾区，实际行动送温暖

2015年1月，广州增城市派潭镇5·23特大水灾过后，受灾群众的生活状况一直牵动着广州分行员工的心，分行员工希望通过实际行动汇聚微小力量，对受灾家庭的重建工作尽绵薄之力。分行全体员工及社会各界爱心人士进行了募捐，并组织50多名志愿者探访受灾群众，为分布在增城派潭、小楼和正果山地区的43户受灾家庭及贫困孤儿送去慰问金、米、油及衣服等相关生活物资。



▲ 广州分行暖冬探访灾区活动

参与扶贫济困

我行不断加大对贫困地区的金融支持，积极推进定点帮扶对象和其他贫困地区的扶贫工作，根据贫困地区的实际情况，合理配置资源，因地制宜支持基础设施、种植饲养等扶贫项目，积极为贫困地区脱贫致富创造条件。

在扶贫过程中，我行坚持既扶贫，又扶志。不仅从物质上给予帮助，更从思想上进行帮扶，帮助他们转变思想观念，树立自强、自立意识，使困难群众真正得到实实在在的援助。

金融支持南平安屯脱贫致富

根据辽宁省委组织部“每个省直单位负责帮扶省内一个贫困村”的安排，沈阳分行负责帮扶辽宁省彰武县哈尔套镇南平安屯村脱贫。2014年8月，分行派驻了三名工作人员驻村专门帮扶，经过两年的努力，已为特困户维修了房屋，并创造性提出建设设施农业方案，帮助该村解决冷棚建设资金，并结合配套政策解决了水、电、路等老大难问题。



▲ 沈阳分行支持的棚菜设施建设

关注教育发展

教育，寄托着一个学子的梦想，承载着一个家庭的希望，背负着一个民族的强盛。我行积极响应政策号召，加大对教育的金融支持力度，助力贫困地区的义务教育，多渠道帮助改善农村办学条件，协助推动教育事业的科学发展。

2015年，我行共开展助学支教项目46个，投入金额51.605万元，参与志愿活动4,125人次。

星星亮未来·关爱小屋

2014年12月17日，南宁分行为钦州市那彭镇凤凰岗小学募捐并冠名的“星星亮未来·关爱小屋”正式落成。凤凰岗小学的小学生大多为留守儿童，父母长期在外打工，基本上都是过年才能见到一次父母。南宁分行在了解情况后，通过闲置教室改造，分区设立体育区、图书区、多媒体区、音乐区等形式为学校配置相应的器材和教材，为孩子们送去关爱和温暖。



▲ 南宁分行“关爱小屋”在凤凰岗小学落成



▲ 珠海分行走进瑶族小学

“梦圆华夏·放飞希望”

2015年6月12日，珠海分行举办“梦圆华夏·放飞希望”公益行活动，分行一行30余人来到湖南郴州莽山瑶族红军小学，捐赠了1万余元爱心善款以及书包、文具等近4万余元爱心物资，并与20名贫困学生进行“一对一”帮扶。莽山瑶族乡红军学校地处高寒，交通、自然条件较差，在校学生大多都是留守儿童和单亲家庭，家境普遍贫寒。此次建立“一对一”长效帮扶机制，将持续帮扶学生至大学，每个学期定期捐赠，有效帮助贫困孩子完成学业。

开展志愿服务

我行积极培育员工乐于奉献的志愿精神，使志愿服务成为我行员工的自觉行动；搭建多种志愿服务平台，鼓励员工主动投入到志愿服务之中；积极发挥金融资源优势，围绕网银、手机支付等平台，汇聚上千万客户的社会力量，广泛参与到社会公益事业中，以爱心回馈社会。2015年，我行开展了助学支教、助老助残、绿色环保等一系列志愿服务活动。

2015年，我行共开展志愿项目807个，参与志愿服务22,208人次，累计志愿服务时间6,042.5小时。

成都分行参加四川银行业金融机构青年志愿者助残“阳光行动”集中行动日活动

2015年4月23日，成都分行组织志愿者队伍参加四川银行业金融机构青年志愿者助残“阳光行动”集中行动日活动。活动举办前，分行志愿者认真接受特殊儿童志愿服务培训。活动过程中，分行志愿者陪伴特殊儿童进行身体康复训练，与他们一起跳舞、上课和做手工，还组织员工为全体学生捐赠了玩偶。

爱心传递你我他，共筑华夏儿女情

武汉分行联合湖北广播电视台湖北之声、简然·爱基金和青少年发展基金“希望工程”于2015年11月10日在武汉关小学举行了“华夏相伴，美景随行”手机摄影公益大赛颁奖暨“简然·爱”基金捐赠仪式。历时两个月的“华夏相伴，美景随行”手机公益摄影大赛共收集到1,213幅上传作品，参与点赞人数近2万人，作品受关注达20万人次，摄影比赛每多一个点赞人，武汉分行将代参赛选手向简然爱基金捐赠1元钱。这些点赞累计下来的爱心资金将全部用于武汉关小学贫困孩子们的学习生活上。

飞跃3,000公里，创造第5,315个奇迹——华夏银行员工捐献造血干细胞创新疆银行业首例

乌鲁木齐分行员工郭轶军，三年前一次献血的经历，使他成为中华骨髓库捐赠志愿者。

2015年9月6日，他接到了红十字会的电话，得知他的骨髓与远在千里之外的河北一位身患白血病的六岁小女孩适配，他毫不犹豫地答应捐献。2015年12月4日，45岁的郭轶军在北京某医院进行骨髓捐赠的采集，成为中华骨髓库第5,315例骨髓成功配型人士。

“当时没有任何的犹豫，只是抱着一个朴素的念头：万一哪一天，我的骨髓能用得上，救人一命，真的是做善事了。”

——乌鲁木齐分行员工 郭轶军

海口分行志愿者助力环岛赛，为绿色公益加油



▲ 我行志愿者搭建爱心图书馆



▲ 长春分行同志街支行为环卫工人设置的爱心驿站



融责于基

华夏银行 一心为您
我们在努力

基础管理



可持续竞争力
一种管理新思维
一种管理新方式

责任能力



你们的办事效率真高

您的业务已办理好

提升客户服务

2015年，华夏银行顺应国内发展趋势，结合行业特点，细化客户需求，通过完善机制保护客户合法权益，创新多样化金融产品，全面推进服务渠道建设，不断提高自身服务水平，成为客户信赖的金融服务商。

保护金融安全

2015年，我行加强消费者权益保护工作，重视客户资产及信息安全保护，通过一系列举措完善客户权益保护机制，尊重客户知情权，保护客户信息，提醒客户规避风险，提高公众金融知识普及度，帮助客户享受更加安全可靠的金融服务。

冷静处理帮助客户规避诈骗

2015年9月11日，温州人民中路支行跑进来一位神色慌张的男客户，他说要取款2万元，称接到电话说自己的女儿“被绑架”，当知道在我行的23万理财不能马上取出时，又急忙跑出去说要找亲戚借钱。我行工作人员这时立刻追出去劝客户保持冷静，不要轻易上当，安抚客户这可能是一种典型的电话诈骗，同时致电客户所说的莲池派出所，确认案件的真实性，警方称已经和客户女儿联系上，客户在与女儿打通电话后淡定了许多，和他女儿见面后，对我行工作人员连声道谢。

华夏银行保障客户权益及资产安全举措

- 董事会将消费者权益保护确定为经营发展战略的重要内容
- 制定《华夏银行股份有限公司消费者权益保护工作建设方案》
- 总行建立消费者权益保护工作委员会，成员单位由21个增至23个
- 各分行负责消费者权益保护的实施工作
- 下发《华夏银行2015年消费者权益保护工作计划》
- 印发《华夏银行消费者权益保护工作管理办法》等制度
- 打造公众教育长效平台，广泛宣传与集中宣传相结合，公益宣传与特色活动相结合、日常宣传与统一活动相结合
- 通过知识读本学习、在线考试、“神秘顾客”检查等形式，开展消费者权益保护意识、责任和工作内容培训

强化顶层设计

形成组织体系

建立运行机制

打造长效平台

提升全员意识

周到安全服务

- 在官方网站设立消费者权益保护专区，对服务收费等相关业务进行详尽公示
- 通过短信提示普及用卡安全方面的知识
- 在微信交易提醒中增加标红温馨提示，以确保个人信息与资金安全
- 开通内部“盗刷业务处理”专线，做到专人、专线受理被盗刷客户咨询
- 严格执行信息安全管理制度，坚决杜绝信息泄露事件

创新金融产品

华夏故事 “华夏云缴费”解决企业和学校缴费难题

2015年的开学季，济南外国语学校三箭分校的家长们再也不用为交学费排队而犯愁了。济南分行为该学校定制的“华夏云缴费”综合解决方案，结束了学校学费通过现金交存或POS刷卡形式收缴的历史。

该校“华夏云缴费”平台上线以来，累计实现跨行缴费17,876笔，归集资金5,593.70万元，大大降低了学校收费的压力，免除了家长“出行难、排队难、缴费难”的难题，同时节省了财务人员清点、对账的工作时间。

2015年，我行针对不同地区、不同群体客户的需求，结合“互联网+”金融思维，不断优化改进产品研发流程，推出自增盈天天理财保本型理财产品、添益快线业务现金管理增值服务等多样化金融产品，满足客户存、贷、基金理财等多元化、个性化需求。

为个体商户和私营业主量身定制华夏个体工商户卡通POS服务

2015年，我行针对个体工商户和私营业主量身定制开发了华夏卡通POS。华夏卡通POS适用于餐饮、零售、批发市场等各类商户布放，除了支持传统的消费、撤销、查询等功能，还增加了卡卡转账、对公户转账、本行及他行信用卡还款、一机双账户等功能，既可支持收款，又支持付款，为商户提供更加便捷安全的金融服务。

华夏精英环球信用卡满足出境及海淘客户需求

2015年11月6日，我行推出全币种信用卡——华夏精英环球信用卡。该产品为客户提供包括境外交易人民币记账的全币种功能、免货币兑换手续费、免境外ATM取现手续费等境内外用卡服务。该产品采用银联卡和万事达卡配发的方式，银联卡采用PBOC3.0标准IC芯片磁条复合卡，万事达卡采用国际EMV标准接触式与非接触式双界面芯片磁条复合卡，有效提高了卡片交易安全性。



丰富服务渠道

2015年，我行继续加快机构网点布局，完善全国服务网络渠道，加大自助渠道建设力度，优化自助设备运营及监控管理，并在金融服务水平较为落后的县域地区增加网点数量。

截至2015年末，我行已设立38家一级分行、45家二级分行、9家异地支行，营业网点总数达到789家，覆盖88个地级以上城市。累计设立县域支行71家。

我行顺应国家“互联网+”行动计划，依托“华夏龙网”和“小龙人”移动银行两个平台，打造了包括网上银行、移动银行、微信银行、直销银行在内的具有“智慧”特色的电子银行服务体系，形成了与传统银行协同发展的“第二银行”发展战略，引领客户全面进入“智慧金融生活时代”。

2015年，我行推出包括视频客服、客服机器人、移动银行3.0版本、手表银行等23个产品渠道。新增移动银行服务功能111项。

为您搭建“身上银行”

2015年9月，我行引领未来银行发展新趋势，依托苹果手表这一主流可穿戴设备，启动苹果手表产品开发工作，在国内首家推出具有真正金融交易功能的手表银行，为客户提供余额查询、网点查询及导航、信息推送等金融服务，拓展移动互联网金融新领域，在传统“身边银行”向未来“身上银行”转型的道路上迈出重要一步。

手表银行功能示意



与微众银行开展战略合作

2015年2月12日，我行与微众银行在京举办了战略合作签约，两家银行将在账户共享、小微贷款、信用卡、理财、同业业务、生态圈业务等多个领域开展深入合作。

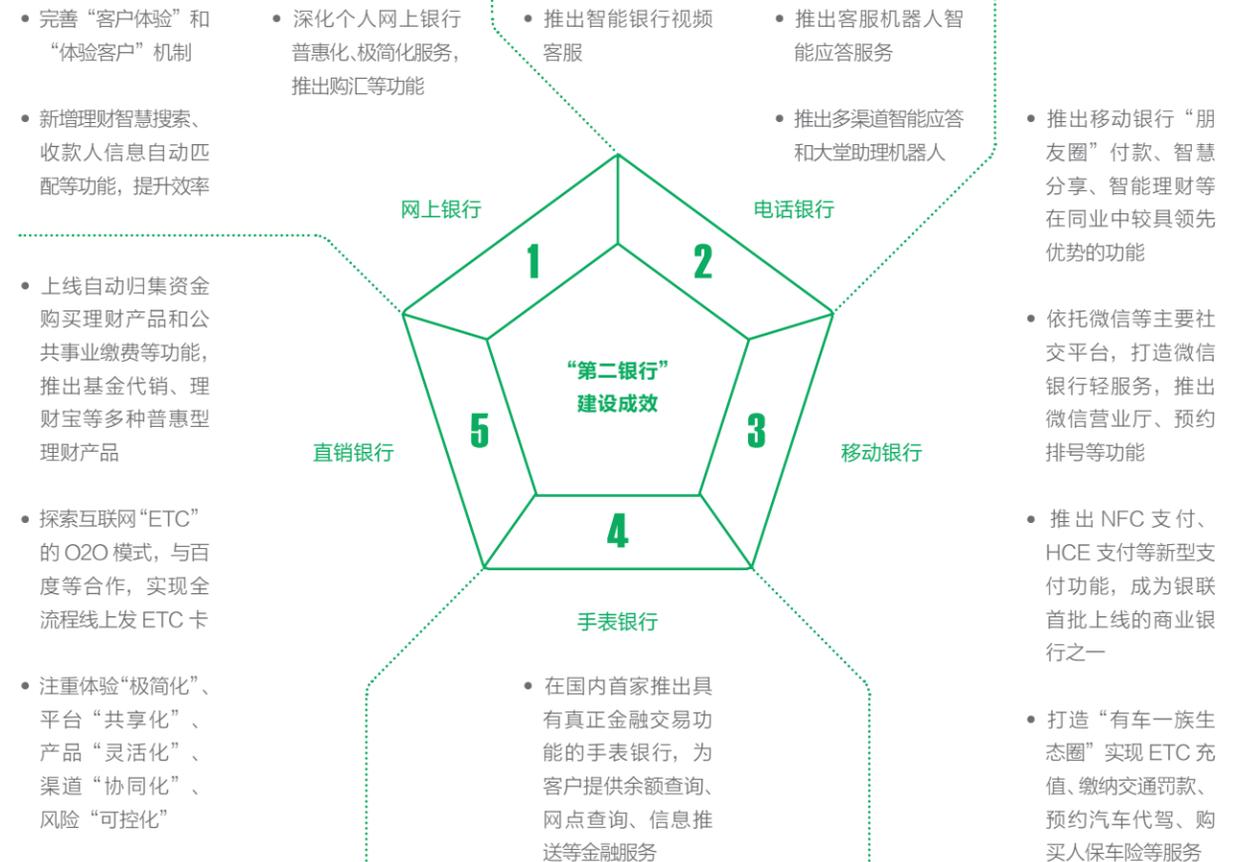
截至2015年末，我行已向微众银行提供了20亿同业授信额度，双方已完成了12.5亿元的具体业务合作。

5,910

全行自助设备共有5,910台

1,155

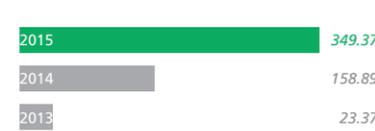
全行自助银行共有1,155家



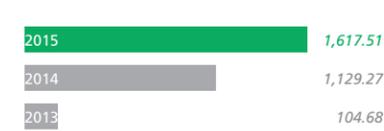
个人网银客户数 万人



移动银行客户数 万人



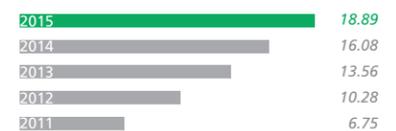
移动银行动账交易笔数 万笔



电子渠道业务分流率 %

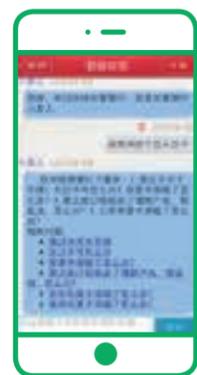


公司网银客户数 万户





▲ 智能银行视频客服通话场景



◀ "智能机器人" 应答客户问题



“智能机器人”为您服务

2015年7月4日，我行通过技术研发，成功上线“智能机器人”技术平台，实现在线客服、微信客服自动智能处理，通过“关键词”匹配和“自然语义识别”的方式与客户进行人机交互，将“人机交互”与“人人交互”相结合，使人工座席和智能机器人协同作业，实现两种模式的互补，拓宽和改进现有服务渠道，实现了微信、网上银行、手机银行、短信等多渠道客户服务，有效分流人工话务量，同时丰富了服务模式，提高了服务效率。会话主要集中在微信和web端，平均每月会话数达到9.6万，客户提问数达到34万，机器人应答匹配成功率在90%以上。

自助发卡机增加便利新功能

我行自助发卡机具备开立华夏借记卡账户，三方存管签约、基金账户签约、基金账户风险评估、理财账户签约、理财账户风险评估、短信签约、支付宝卡通签约、银联卡支付签约、自助设备转账签约、境内外消费限额签约、自助设备每日取款限额签约等功能。2015年，为进一步满足客户需要，我行11月份全面推广上线了自助发卡机端增加证书版网银签约（华夏盾自助发放）、移动银行签约和自助发卡现场审核等功能，满足客户更多的需求。

提升服务体验

我行以客户体验为核心，以客户满意为目标，全面提高服务效率，降低客户业务办理时间；细化特殊群体服务，为客户提供个性化、亲情化、精细化服务；继续健全客户投诉处理机制，持续开展客户满意度调查和“神秘顾客”检查，不断提升服务质量，提升客户满意度。

2015年，我行对4,000名客户进行了抽样满意度调查，总体满意率为88.75%；共收集客户意见建议155条，组织了逐项整改。95577客户投诉解决率100%，信用卡客户中心投诉解决率100%。

华夏故事 合肥分行贴心服务抗战老兵

2015年10月29日，合肥分行开展中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年普通纪念币（面额1元）兑换工作时，合肥政务区支行来了两位年过九旬的老人家。两位老人是台湾居民，奶奶一直使用华夏借记卡在台湾取现，但最近因境外取现金额受限，想以爷爷的名义再开立一张借记卡。大堂经理热情地接待了他们，针对其特殊情况协助其办理了白金借记卡。

得知目前正在兑换纪念币，参加过抗日战争的爷爷十分激动。为了满足老人珍藏纪念币的心愿，工作人员特事特办，持他们的相关证件代替他们去柜台排队兑换了二十枚抗战纪念币，得到贴心服务又拿到纪念币的爷爷奶奶连连赞叹。



▲ 老人开心地接过抗战纪念币



降低客户融资成本，提高客户服务体验

2015年，我行持续改进金融服务，规范服务收费，切实降低客户融资成本。严格执行全行统一的价目名录和价格标准，并按规定履行公示、告知和披露义务，保证客户知情权和选择权。持续强化收费管理，大力精简收费项目，除国家规定的40项免费项目外，实行市场调节价项目148项，比上年减少11项，并对其中68项提供阶段性优惠。主动提供71项额外的免费项目，继续实行系统内异地支付结算业务比照同城标准收费，免收小企业客户法人账户透支费等24项业务手续费。

- 通过客服电话、官方微博、媒体、消费者协会转办等多种渠道受理消费者投诉
- 严格执行投诉处理复核机制，对于非客服渠道回复的投诉案件，均由投诉处理人员统一进行回访调查，确保100%妥善处理客户诉求
- 总行按月组织召开重点关注类投诉的分析会并进行通报，提出细化整改措施，督促问题整改
- 各分行定期召开“感谢您的关爱，助力我们成长”年度客户座谈会，听取客户意见建议
- 建立《95577 客户服务中心投诉处理及服务联动机制》，实现客户晋级投诉或疑难问题第一时间转接总、分行专家处理，大大优化了服务流程，缩短了服务时间
- 每年定期梳理和修订《华夏银行客户服务中心应急预案》，认真做好突发事件客服中心的预防、演练和处置工作

华夏银行 2015 年提升客户服务体验举措

健全投诉处理反馈机制

严格开展“神秘顾客”检查

- 双人检查，确保检查结果的客观
- 集中培训，确保检查质量
- 专业案例编制，确保检查专业性
- 定期通报反馈，确保问题整改到位

建立服务联动机制

搭建智能客户服务系统

- 上线智能银行视频客服系统
- 推出大堂助理机器人，提供迎宾、取号、常见问题解答和客户分流等服务，并在猴年春节开展机器人派红包活动，普惠客户
- 在 95577 电话中引入智慧语音导航功能，客户只需要口述自己想做的业务，系统会通过语音、语义分析，自动导航到相应的菜单，实现一步到位选择

3,500

2015 年平均日使用量达 3,500 通

6,000

最高单日使用量 6,000 余通

95577 客服中心工作人员人数



95577 客户回访数量



信用卡客服中心工作人员人数



95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题



信用卡客户中心客户满意度



信用卡客服中心受理客户投诉数



南宁分行推出“彬彬有礼 5 分钟”服务

南宁分行柳州支行加快“规范服务”向“用心服务”的转变，为客户提供“彬彬有礼 5 分钟”服务：

- 第一分钟** 由大堂人员负责客户接待及递上饮料，确保客户在最合适的渠道办理业务
- 第二分钟** 将客户引导至合理分区进行等候
- 第三分钟** 了解各窗口办理业务情况，并告知客户大致需等候的时间
- 第四分钟** 提示业务窗口等待业务办理的客户数，请柜员加快速度，让客户在等候过程中从个人观感上始终感受到被重视
- 第五分钟** 对客户的耐心等候表示感谢，并告知客户可以提前预约业务办理时间等事项

走进 2015 年全国文明规范服务百佳示范单位——鞍山分行营业部、长治分行营业部

鞍山分行营业部、长治分行营业部全面推进精细化服务措施，不断改善服务环境设施，着力打造服务文化特色，建立健全服务管理制度，全面完善服务档案日常管理，持续开展礼仪、业务、产品、现场管理、突发事件处置等各种培训，狠抓服务基础管理，强化服务内涵提升，将全国文明规范服务百佳示范单位创建工作划分为 10 大模块，由专人负责，包片管理，力争服务工作无死角，客户体验最优化，赢得广大客户一致好评，成功跻身全国银行 100 家最优服务网点。



打造“华夏服务”品牌

丰富品牌序列

我行发挥自身专业优势，更加注重客户服务体验，突出差异化服务，根据不同客户群体金融需求，创新开发推出多样化业务品牌，逐步构建华夏银行业务品牌体系，丰富品牌序列。

华夏银行持续打造“华夏服务”品牌，并对其赋予了“规范、合规、有序；高效、便捷、全面；安全、保值、增值；真诚、自然、细致”的内涵。2015年，华夏银行通过创新产品及服务，丰富服务品牌序列、提升品牌服务质量，建设具有鲜明品牌特色的现代化商业银行。

发布“龙行五洲”出国金融服务品牌

随着中国经济发展和经济文化融合，国内居民对子女教育、生活体验、资产配置等需求越来越广泛深入，跨境居民金融服务市场快速发展。

我行积极适应这一领域需求，2015年12月18日，发布“龙行五洲”——华夏银行出国金融服务品牌，在原有华夏银行出国金融服务的基础上，集合了出国（境）留学、出国（境）旅游、出国（境）劳务、出国移民等一揽子服务内容，力求一站式地解决境内居民适应不同出境目的地国家（地区）需求的资金证明、资信证明、银行卡结算、外币汇兑、资产配置等金融业务要求。



提升服务品牌

2015年，我行坚持“大服务”理念，全面升级服务策略，以服务改进促进品牌提升。完善服务管理规范，

强化服务绩效考核，关注员工品牌文化培养，关注客户服务体验，持续提升华夏服务品牌。

全面提升网点服务的举措

- 进一步完善功能分区
- 打造特色服务专区
- 补充服务基础设施

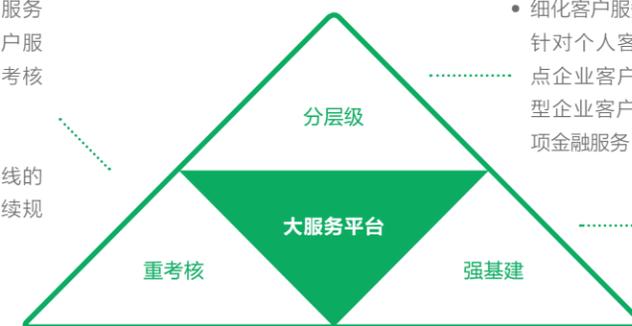
- 设立“服务质量评价”“公平对待消费者”等指标，强化总行对分行服务绩效的考核



上海分行构建“大服务”平台

上海分行为提升服务水平，提高客户服务体验，2015年，构建“重考核、分层级、强基建”的“大服务”平台。

- 横向推动联动服务机制，强化客户服务工作在绩效考核中的权重
- 纵向细分各条线的服务措施，持续规范服务环节



- 细化客户服务层级，针对个人客户、重点企业客户、中小型企业客户提供专项金融服务
- 按照区域经济特点，分类进行全能、小型及社区银行的建设
- 加强各类便民设施的投入

推动高效运营

建立“智能运维”体系

我行遵循“自主可控、持续发展、科技创新”的指导方针，通过有效获取和充分利用知识资源，将业务服务融合到 IT 运维管理中，建立以知识管理为核心的智慧型的 IT 运维管理服务体系。提升技术支撑业务的连续运营能力，保障业务可持续发展。

2015 年，“基于知识驱动的智能化工 IT 运营管理的研究与实践”课题获银监会 2015 年度银行业信息科技风险管理课题一等奖。

华夏故事 支持“双 11”电商活动

据了解，此前几年的“双 11”电商促销活动时，都曾出现过银行因为支付需求过大而发生故障的情形，在 2015 年，我行核心系统全天业务量首次突破 800 万笔，同比增长 100%，业务最高峰时交易笔数达 3304 笔 / 分钟，主机、系统、网络全天运行平稳，各项指标未出现较大波动，信息系统经受住了有史以来最大互联网金融交易流量的考验。



总行信息技术部对新建分行提供技术支持

2015 年总行信息技术部协调相关部门，共同完成海口、银川 2 家一级分行，滨州、淮安、廊坊等 7 家二级分行开业前信息科技支持工作。

总行信息技术部受理新建分行提出的信用卡及借记卡等业务需求，与新建分行研究制定分行信息系统开通与绿灯测试分时计划，并安排技术骨干配合新建分行完成“分时计划”中的 160 余项工作任务，确保分行信息系统顺利开通，支持分行业务运营。

保证安全稳定运行

我行持续加强“两地三中心”建设，并保障总行同城、异地灾备，一级分行同城灾备，支行网络线路备份的 3 级灾备体系的稳健运行，使业务连续性管理能力进一步加强。2015 年，我行各类系统运行整体平稳。

重视责任采购

我行秉承“公开透明、职能分离、价格优先、监督问责”的集中采购原则，规范工作流程。2015 年对《华夏银行集中采购管理办法》进行修订，调整采购组成架构，成立集中采购中心，采用目录和预算金额两个维度定义集中采购范围，规范供应商和专家库管理，重新梳理并明确采购程序。同时，对供应商定期考评，提高供应商服务水平。

宁波分行积极应对台风破坏

2015 年 7 月 7 日至 12 日，宁波分行积极应对台风“灿鸿”。成立防台防汛应急领导小组，启动防台防汛应急预案，组织对 10 家营业网点、在建机构、档案室及抵债资产开展汛期风险隐患排查，对易受灾地区营业网点配备移动发电机、手电筒、食品等物资开展自救工作。宁波分行全员 24 小时值班，期间面临分行营业部、鄞州支行、城北支行网点大门被吹走的突发状况，第一时间组织人员冒雨抢修。同时，切实加强信息联络，实时向各分支机构发送预警信息。

供应商满意度调查内容

根据供应商提供的产品或服务在同类市场中的情况，按高、中上、中、中下、低五档进行评价

服务或产品的性价比评价

根据供应商实际服务情况，按满意、尚可、不满意三档进行评价

合作态度评价

售后服务评价

根据供应商服务态度，按积极、一般、消极三档进行评价

根据评价情况，及时调整更新供应商名录，下发全行执行

强化风险管理

健全内控风险管理体系

我行不断健全内控管理体系，优化全面风险管理组织架构，加强各业务条线风险与合规管理职能，实现各类风险的全面覆盖和各条线风险的统筹管理。加快实施新资本协议，根据业务发展和风险控制需要，持续优化全面风险管理体系。2015年，合同管理系统优化升级为法律事务管理系统，提升法律风险防控能力。

华夏银行持续加强全面风险管理，深入推进反腐倡廉机制，不断加强反洗钱管理，努力营造风险可控的内外部发展环境。

风险管理部组织架构

全面风险管理	信用风险管理
市场风险管理	操作风险管理
业务连续性管理	内评管理
数据与模型管理	授信尽职调查

小微金融服务的全流程风险管理体系



积极参加法治宣传活动

2015年，我行以“尊法学法守法用法”为主题，组织分行参加司法部、国家互联网信息办、全国普法办组织举办的“第十二届全国法治动漫微电影作品征集展播活动”。全行以漫画、微电影、微视频、公益广告、H5页面等形式创作法制宣传教育作品100余件。

小龙人课堂 新资本协议



该协议将国际银行业的风险监控范围由单一的信用风险扩大到信用风险、市场风险、操作风险和利率风险，并提出“三个支柱”（最低资本规定、监管当局的监督检查和市场纪律/信息披露）。

加强党风廉政建设

2015年，我行在健全工作机制的基础上，坚持标本兼治、惩防并举，严格落实党风廉政建设责任制。通过与全行各层领导人签订《党风廉政建设责任书》，逐级落实廉政责任，并不断加大监督和检查考核力度。各级领导人员认真履行“一岗双责”，把党风廉政建设要求落实到各项经营管理工作的全过程，与专业管理工作同计划，同部署，同落实，同检查。

2015年，我行签订责任书2,524份，覆盖面100%。

成都分行建立信用风险处置“大保全”体系

- 1 建立信用风险处置委员会——工作组——清收小组三级“大保全”体系，实现多部门、跨条线联动，加速推动问题贷款处置速度和效率。
- 2 明确工作职责，加强督导。信用风险处置委员会由分行班子成员组成，实行“分片分户”包干负责，分行负责人挂帅组织、督导5000万元（含）金额以上重点不良贷款和逾欠贷款清收处置工作，各分管行领导按条线分工和对口联系行组织、督导问题贷款的清收化解工作；强化内控合规、公司业务、授信审批等条线专业指导，清收小组负责执行落实既定清收处置方案。
- 3 明确项目审议方式和工作流程，完善集体决策机制，根据问题贷款推进落实过程中出现的具体情况，所有处置委员会委员均可发起会议，也可由保全中心组织有关部门和经营单位举行会议，加速推动问题贷款处置进度和效率。



▲ 签订《党风廉政建设责任书》

厦门分行开展赴法庭庭审现场警示教育

2015年10月，厦门分行组织全体营业机构负责人赴厦门市中院庭审现场开展警示教育。分行人员通过旁听金融同业受贿案的庭审现场，深刻体会“莫伸手、伸手必被捉”的道理，强化廉洁自律和遵规守纪主体意识，明确党风廉政建设和员工行为管控主体责任，进一步树立“根基不牢，地动山摇”的合规经营观念，为确保实现分行全年零案件防控目标夯实根基。

3,486

我行举办反洗钱培训

3,486次

21,319

参与反洗钱培训

21,319人次

反洗钱管理系统

我行深入实践风险为本的反洗钱方法，积极推进反洗钱系统建设，在客户洗钱风险评估管理系统内建立洗钱风险指标体系和洗钱风险评估模型，并不断提升员工反洗钱的岗位技能。2015年，我行完成了反洗钱监测分析系统优化升级和客户洗钱风险评估管理系统上线工作，提升了反洗钱的运行管理水平。

2015年，我行通过中国人民银行反洗钱岗位准入资格培训及考试的专兼职岗位人员新增1,570名，通过率99.93%；我行举办反洗钱培训3,486次，参与反洗钱培训21,319人次。

小龙人课堂 反洗钱



反洗钱，是指为了预防通过各种方式掩饰、隐瞒毒品犯罪、黑社会性质的组织犯罪、恐怖活动犯罪、走私犯罪、贪污贿赂犯罪、破坏金融管理秩序犯罪等犯罪所得及其收益的来源和性质的洗钱活动。

温州分行参加反洗钱宣传月活动

温州分行参加由人民银行温州市中心支行主办的以“保护自己、远离洗钱”为主题的反洗钱宣传月活动。活动期间组织宣传人员深入工地、工业区、企业、市场等户外宣传点，通过讲解高息集资诈骗、假客服电信诈骗、“钓鱼网站”诈骗洗钱、出售信用卡的洗钱陷阱等典型案例，播放反洗钱的微电影，让人们认识到洗钱对社会的危害性，培养他们的反洗钱的意识以及学会如何在日常生活中防范犯罪分子的诈骗行为。



重视环境和社会风险管理

我行重视加强环境和社会风险管理，建立授信客户环境与社会风险分类分档管理机制，对客户的环境和社会表现进行评价并分档，对不同类型的客户实施差异化的管理策略。有效利用分类结果，做到相应的贷后管理和风险预警工作，并制定一户一策的风险化解措施，及时发现授信业务环境和社会风险隐患，提升资产质量，预防环境和社会风险造成的客户资金与安全问题。

绍兴分行内控合规知识竞赛

2015年10月28日，绍兴分行举办学习“禁止性规范”、严守“两个底线”内控合规知识竞赛，分支行共200余名员工观看了比赛。竞赛进一步加深了员工对内控与合规重要性的认识，在各项业务中做到坚守底线、廉洁从业、依法合规，切实提高分行内控与合规管理水平。



合规文化

2015年，我行建立“负面清单”打造主动合规文化，推动全行员工落实岗位规范，明晰责任、风险及代价。完善针对员工的积分量化考核，从机构、员工两个维度建立一套科学合理的内控合规积分考核管理体系。同时，优化分行员工差错积分考核体系，修订《华夏银行分行员工行为差错积分管理办法》，增强员工合规经营的自觉性和主动性。

577

开展合规教育

52,607

参与合规教育

关注员工成长

保障员工合法权益

我行重视构建和谐劳动关系，保护员工的合法权益，尊重员工、珍视员工、依靠员工，努力创造员工满意的工作条件。

34,023

我行员工总数 34,023 人

员工是企业最重要的资源。华夏银行始终坚持“以人为本”的核心思想，营造竞争有序、充满活力、和谐共赢的人才发展环境。在提供就业的同时，维护员工的基本权益，完善其个人职业晋升路径，全方位关爱员工，将员工的工作生活与未来职业成长相结合，促进员工与企业共同发展。

依法规范用工

我行严格遵循国家相关政策法规要求，坚持公平雇佣，与每一位员工签订劳动合同，缴纳五险一金，并严格执行带薪休假制度。我行借助校园、互联网、社会等多种途径搭建公开、公平的招聘平台，并不断完善招聘制度和体系，提升招聘的制度化、规范化水平。

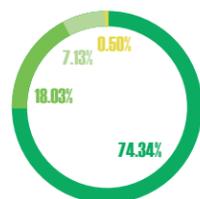
2015年，我行员工总数 34,023 人，女性员工占比 52.77%，少数民族员工 1,367 人，大学生新增就业 10,182 人。劳动合同签订率和社保覆盖率均达到 100%。

员工民主管理

我行强化民主管理，推行行务公开，形成通畅的员工诉求表达渠道，积极落实职代会提案，发挥员工主观能动性，维护员工的知情权、参与权、监督权。

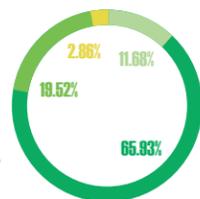
员工年龄结构

- 35 岁及以下
- 36 到 45 岁
- 46 到 55 岁
- 55 岁及以上



员工学历分布

- 研究生占比
- 大学本科占比
- 大学专科占比
- 中专及以下占比



2015 年，我行召开职工代表大会 64 次，员工提案 225 条。召开员工座谈会 279 次，参加员工 5,623 人次。共制作 153 个党务公开意见箱，设立 42 个征求意见电子邮箱，聘请 434 名监督员，征集合理化建议 3,010 条。



健全员工培训机制

我行在构建全面覆盖培训的基础上，又提出具有针对性的培训体系，积极培育具有现代管理意识和专业水准的多元化人才队伍。

225,197

参与培训 225,197 人次

3,416

培训项目共 3,416 期

海口分行创新员工培训体系

2015 年 3 月至 5 月份，海口分行加强对年轻员工培训，按照自主培训、跟岗培训和总行培训三个环节推进落实。



长沙分行新员工“雏鹰计划”

长沙分行自 2013 年起启动了新员工“雏鹰计划”。每年对新招聘大学生进行专项培养，制定详实的培训计划，建设培训室，举行新老员工交流会。集中培训期间不定期举行应知应会知识笔试、技能测试等。集中培训结束后，分行将新员工安排到各个营业网点，指定业务骨干担任新员工辅导老师，进行一对一的师带徒培训，做好“传、帮、带”工作。





北京分行李小仪“国企楷模·北京榜样”

李小仪积极参加分行专业条线培训，提高职业技能，全面掌握产品和业务知识，曾获得北京分行技能大赛第三名。她专注提升服务质量，每天接待上百客户，工作近 10 个小时。她真情对待客户，利用休息时间为客户清点零钞，为忘带零钱的老人垫付零钱，成功使一位老人避免一起 13 万的电信诈骗。因工作突出，李小仪连续三年被评为北京分行“先进个人”。五年来，她在熟悉的岗位上精益求精，传递着华夏人的专业追求，在方寸柜台间，舞出自己的精彩人生。

优化员工成长平台

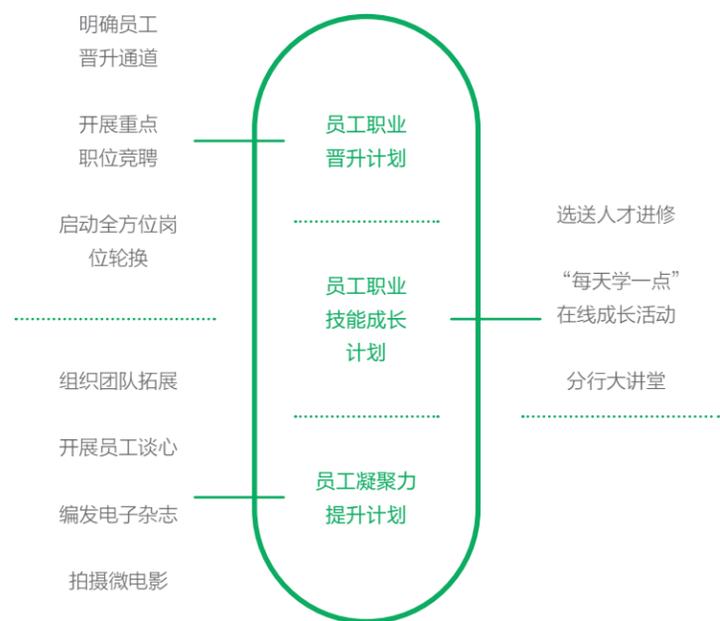
我行以培养一流银行业所需人才队伍为目标，建立健全的人才职业发展管理机制，优化人才成长平台。

疏通职业通道

我行高度重视员工职业生涯发展，持续优化专业岗位序列管理，建立以资质标准、能力标准和业绩标准为核心的专业序列建设架构。严格遵守三类人才库管理办法和建设方案来不断完善人才库管理，并开展专业序列建设工作，搭建管理和专业发展的双通道，实现员工与企业共同成长。

厦门分行“员工成长三计划”

2015 年，厦门分行出台员工提升成长三计划，促进团队融合和企业文化建设，构筑“华夏一股绳”的打拼氛围。



强化榜样效应

我行注重培养和树立员工中的先进典型，充分发挥榜样、先进的示范引领作用，激发全员的学习热情。积极创造条件，发动员工挖掘身边的感人事迹和动人场景，发掘身边的模范人物，利用镜头和新闻媒介等多种形式反映，真正让典型“响”起来、“亮”起来。及时在行业内表彰及嘉奖，营造良好的典型示范效应，促进全员共同进步成长。

开展技能竞赛

2015 年，我行开展了形式多样的劳动竞赛活动，激发了员工的工作热情，提高了员工的岗位技能，培养了一批优秀的后备人才。



▲ 长沙分行员工在湖南省金融工会举办的服务礼仪风采大赛中荣获优胜奖

开展员工关爱活动

我行重视员工关爱工程，针对不同员工的不同需求，给予个性化的关爱，营造轻松温馨和谐的工作氛围，增强员工的归属感。

关爱职业健康

我行根据国家政策规定，为员工缴纳了养老保险、医疗保险，并关注员工健康，定期组织员工体检。



▲ 石家庄分行“相约华夏金秋·收获甜美爱情”大型未婚青年联谊活动

帮助困难员工

我行不断深入推进职工关爱帮扶工作，建立医疗救助机制和困难职工帮扶机制，扎实开展送温暖活动，为员工排忧解难。

833

2015年，我行帮扶困难员工 833 人

186.05

发放生活帮扶金额 186.05 万元

60.3

发放医疗救助金额 60.3 万元

南京分行员工医疗“绿色通道”

关爱员工身体健康，建立员工医疗“绿色通道”。分行工会每年组织员工体检，建立员工健康档案。同时为亚健康员工提供咨询服务，邀请江苏省省中医院多位中医名家前来该分行讲授系列健康保健知识、问诊把脉和开药方，对不同体质的亚健康员工提出针对性的调理方案；充分利用三家三甲医院的优质医疗资源，建立专门医疗“绿色通道”。全年累计为员工及家属提供专家问诊近百次、住院及手术优先等服务 30 余次。

华夏故事 满满都是爱——关爱外地单身青年

秋风送爽，丹桂飘香。中秋之夜，武汉分行党委书记、行长等与来自分行各单位、各条线的 36 名家在外地的单身青年员工欢聚一堂，共贺中秋佳节。整场活动气氛轻松而热烈，青年员工们与行领导面对面沟通交流，畅所欲言，有的谈起工作体会，有的谈起家乡风土，有的说到兴趣爱好，大家围坐在一起，欢声笑语不断，不仅增进了彼此间的了解，更拉近了彼此之间的距离。员工们感叹：满满都是爱呀！

丰富员工生活

我行注重向员工提供人文关怀，关心员工生活状况。通过开展丰富多样的文体活动，营造乐观积极的企业文化氛围。

建设职工之家

我行持续推进职工之家建设，建立读书角，配备活动器具，努力建设温馨、欢乐、和谐的职工之家，同时开展丰富多彩的活动，让员工感受“家”的关爱，培养员工的认同感和归属感。

2015 年，我行共建立“职工之家” 229 家，其中“合格职工之家” 210 家，“模范职工之家” 19 家，62% 的基层网点已达到合格之家的标准。



系责于心

华夏银行 一心为您
我们在努力

战略引领

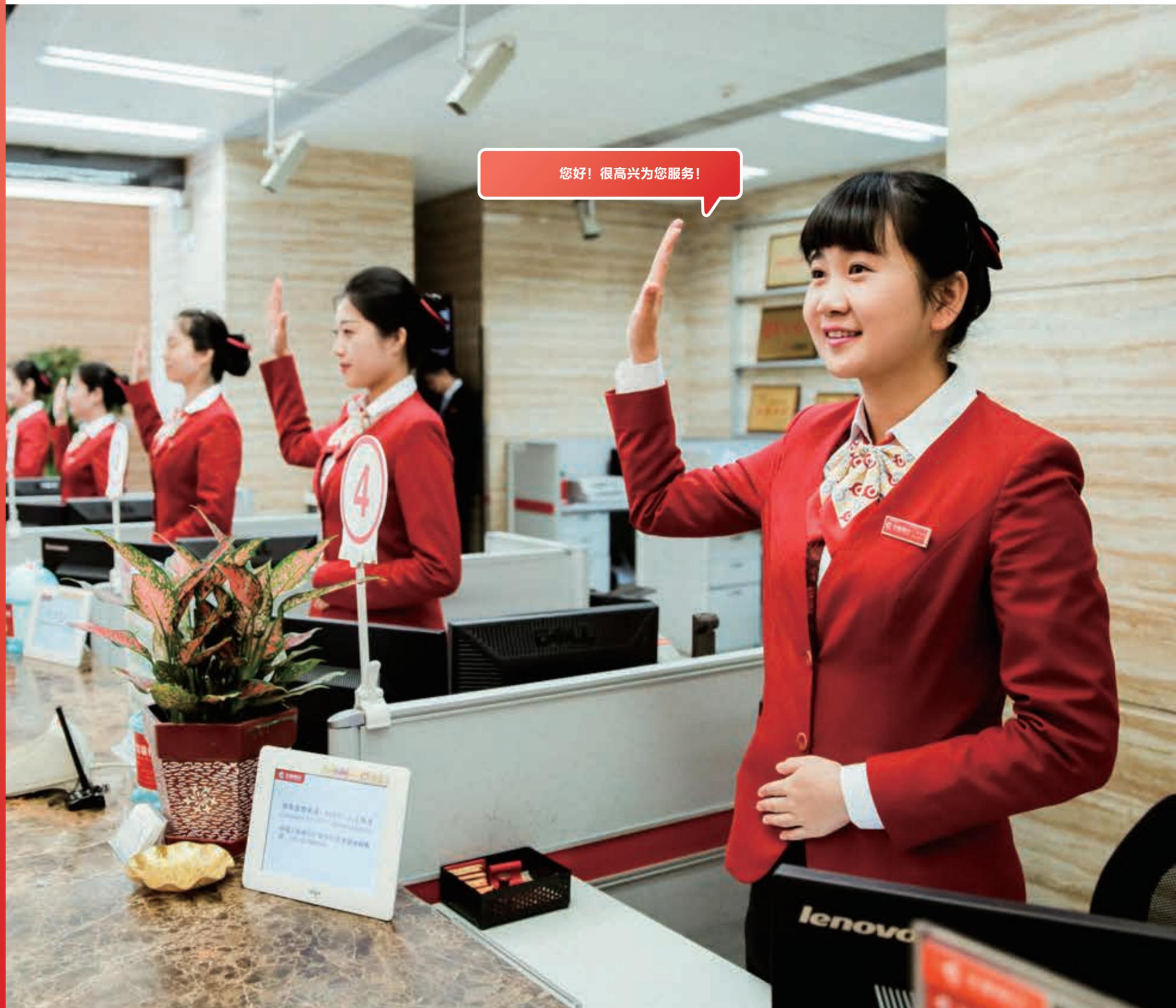
良好责任形象



一种传播新形式

一种传播新途径

责任沟通



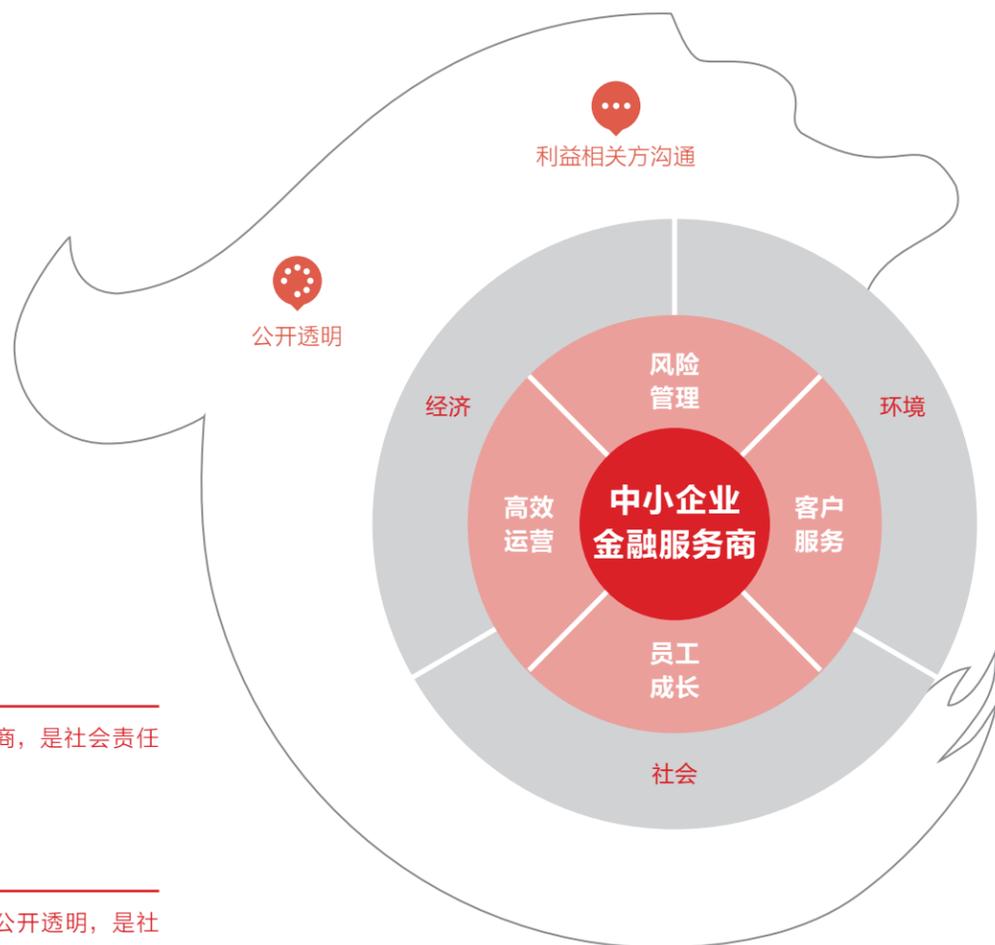
您好! 很高兴为您服务!

责任管理

社会责任理念

我行围绕全行的战略目标和战略定位，提出了致力成为“负责的中小企业金融服务商”的责任理念，

努力加强与利益相关方的沟通与交流，促进企业与环境、社会的可持续发展。



一个战略定位

中小企业金融服务商，是社会责任工作的方向

两大责任动力

利益相关方沟通、公开透明，是社会责任实践的两大驱动因素

三大责任实践

经济责任实践、环境责任实践、社会责任实践，是战略定位实现的途径和方式

四项基础管理

风险管理、客户服务、员工成长、高效运营，是开展责任实践、实现战略定位的基础

社会责任战略规划

华夏银行重视社会责任工作的系统化管理，2015年探索制定了《华夏银行社会责任工作规划》，明确了未来社会责任工作的目标、定位、内容及重点。同时，华夏银行在公

司的整体发展规划中重点强调了社会责任、可持续发展与全行未来工作的关系，推动社会责任真正融入企业的战略和运营。

社会责任管理体系

目前，华夏银行明确办公室为全行社会责任工作归口管理部门，具体由新闻宣传室执行，设置社会责任

岗1人，专门负责社会责任工作的日常推进。

社会责任管理制度

截至2015年末，华夏银行已制定《华夏银行社会责任报告编制工作指引》、《华夏银行社会责任管理

办法》等多项社会责任管理制度，明确了社会责任工作的规范化、制度化、管理。

社会责任能力建设

2015年，华夏银行组织了社会责任专题培训1次，重点讲述了社会责任基础知识、社会责任标准要求、

社会责任实践案例以及社会责任报告价值赏析等。培训效果良好，未来进一步深入开展相关的培训。

社会责任信息披露

定期发布社会责任报告。从2009年开始至2015年发布社会责任报告，本报告编制遵循中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作的通知》及《上市公司环境信息披露指引》等相关要求，参照中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编制指南》、国际标准化

组织ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告4.0》版（G4）及其金融服务行业补充指引。

开设社会责任网站或专栏。网络在线版可在我行网站 <http://www.hxb.com.cn> 查阅。

同时，华夏银行编制了简版、中文版及微信H5版社会责任报告，传播效果良好。

社会责任绩效管理

每年编辑社会责任报告时会对相关数据进行收集，目前已基于银行业协会数据统计表初步构建报告披露的指标体系。

相关社会责任指标已纳入绩效考核，包含网点服务质量、公平对待消费者、绿色信贷、客户投诉率等；另外风险管理政策的遵守情况、合法性及监管评价作为社会责任指标纳入总行级高管人员年度考核之中。

利益相关方参与

我行真诚倾听利益相关方的声音，加强沟通交流，以责任实践回应期望诉求，努力实现我们与利益相关方的利益认同、情感认同和价值认同。

利益相关方	诉求与回应	沟通方式
各级政府	服务实体经济发展 促进社会进步 依法纳税	日常沟通 工作会议 信息报送
监管机构	合规经营 规范治理 严格风险管理	定期汇报 专题会议 信息报送
环境	开展绿色信贷 支持生态保护 支持节能减排 实施绿色办公	保持密切沟通 倡导环保理念
客户	资产保值增值 提供创新产品 服务优质便捷	95577 服务热线 客户满意度调查 客户座谈 定期走访
合作伙伴	拓宽合作 分享经验 公平采购 信息透明 诚信履约	专题会议 日常交流 完善采购政策 严守招标程序
员工	权益保障 薪酬福利 工作环境 职业发展	职代会 座谈会 意见反馈 走访慰问
媒体	定期信息披露 报道重大活动	定期发布报告 召开新闻发布会 多渠道传播
社区公众	传播金融知识 支持社区建设 参与社会公益	金融服务进社区 参与社区活动 参加公益活动
投资者	业绩优异 持续稳定回报 透明运营	股东会议 报告与公告 日常沟通

赢得社会认可

2家网点获得“2015年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号

中国银行业协会

32家网点获得“中国银行业文明规范服务五星级网点”

中国银行业协会

32家网点获得“中国银行业文明规范服务四星级网点”

中国银行业协会

22家网点获得“中国银行业文明规范服务三星级网点”

中国银行业协会

95577客户服务中心荣获中国银行业客户服务中心第二届“寻找好声音”活动总决赛团体综合奖二等奖

中国银行业协会

“年度社会责任最佳公益慈善贡献奖”

中国银行业协会

“关爱环卫机构”称号

中国城市环境卫生协会

“平台金融”荣获“2014年中国互联网金融十大影响力品牌”、“2014年度中国互联网金融创新奖”

中国互联网协会互联网金融工委

2014年度“优秀结算成员奖”

上海清算所

2015年度普及金融知识万里行活动“最佳成效奖”、2015年度中国银行业消费者权益保护知识网络竞赛“先进集体奖”

北京银监局

“2014国有上市企业社会责任榜年度最佳责任企业”及“年度责任案例（华夏之星）”

《南方周末》

2015年“最佳国际金融服务奖”

《华夏时报》

“龙盈理财”荣获“2015中国最佳财富管理品牌”、“2015中国最佳银行理财品牌”两项大奖

《证券时报》

“2015最佳理财产品创新银行”

《21世纪经济报道》

“华夏银行助力环卫子女成长基金”社会责任案例荣获“第十一届中国品牌建设案例金象奖”

二十一世纪传媒、《21世纪经济报道》

“2015卓越竞争力资产管理银行”

《中国经营报》

“京津冀协同卡”荣获“十佳金融产品创新奖（零售业务）”

《银行家》杂志社

“小龙人”移动银行荣获“2015年度中国手机银行最具竞争力奖”

《互联网周刊》等

“2015年度最佳贸易金融成长银行”

《贸易金融》杂志、中国贸易金融网等

“卓越银行服务品牌”、“卓越银行卡”、“卓越移动银行”三项奖

《卓越理财》杂志社、中央电视台证券资讯频道等

“第12届中国财经风云榜——2014年度最具竞争力小微金融服务机构”

和讯网、中国证券市场研究设计中心等

“龙盈理财”增盈系列产品荣获“金理财”最佳人民币理财产品奖

《上海证券报》

“贵金属业务消费者满意度奖”

银率网



展望 2016

2016年是“十三五”规划开局之年，是全面建成小康社会攻坚期的第一年，也是我国经济进入深度调整期和转型期的关键之年。在这种背景下，企业履行社会责任的环境将会发生重大而深刻的变化。我行将以国家“十三五规划”为指引，坚持发展是第一要务，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，坚持改革创新，使创新成为发展的第一动力。坚持“中小企业金融服务商”的战略定位，加快经营转型，深化结构调整，主动将社会责任管理融入发展战略和业务运营，努力打造“华夏服务”品牌，逐步确立差异化定位、特色化经营、专业化服务、精细化管理的“四化”策略，进而为促进企业与经济、环境和社会的协调可持续发展贡献自己的力量。

服务实体经济。我行全面服务京津冀地区协同发展、长江经济带和“一带一路”战略，大力促进经济发达的东部沿海地区的新兴金融业务以及经济增长较快的中西部地区的传统金融业务；坚持为中小企业客户提供全面金融服务，做中小企业客户的主办银行，促进经济的快速发展。

促进社会和谐。打造特色分行，坚持特色化经营；积极打造“有车一族”、“智慧社区”、“老年服务”、“出国留学”等生态圈，启动智慧银行建设，适应新的市场变化，积极改进客户体验；加大员工发展投入，提升员工素质和能力，完善员工成长机制，为员工创造更大的发展空间；推动“华夏之星”、“华夏银行助力环卫子女成长基金”等公益平台的不断完善，倡导员工和全社会热心公益回馈社会。

加强环境保护。积极发展绿色信贷，通过信贷杠杆，促进经济结构调整，支持资源节约型、环境友好型社会的建设；加快推进电子化建设，减少碳排放；推进绿色办公，建设绿色银行；组织环保公益活动，支持环保项目。

新起点，新征程。“十三五”时期将是我行打造和巩固自身差异化经营特色的关键时期。我行将坚定不移地坚持“三中”业务定位，加快“四化”管理转型，逐步使中小企业和社会大众可随时、随地、随心地享受到华夏银行的全场景金融服务，不断提升全行对实体经济和社会大众的服务能力，努力担当起新时期金融企业的社会责任。



附录

GRI 对照表

总体信息标准披露			
指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
战略与分析	G4-1	机构最高决策者的声明	P2-3
	G4-2	主要影响、风险及机遇的描述	P4-5
	G4-3	机构名称	P94
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P4
	G4-5	机构总部的地理位置	P4
	G4-6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关	P4
	G4-7	所有权的性质和法律形式	P4
	G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）	P4
	G4-9	机构的规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额或净收入、按债务和权益细分的总市值、所提供的产品或服务的数量	P7、74
机构概况		按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P7、74
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P7、74
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	--
	G4-10	按地区和性别划分的员工总数	P7、74
		机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担	--
		雇佣人数的重大变化	P7、74
	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工人数百分比	P74
	G4-12	描述机构的供应链情况	P69
	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P4-5
	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P70-71
	G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议	--
	G4-16	机构加入的协会（行业协会）和全国或国际性倡议机构，并且在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额资助、视成员资格具有战略意义	--
	G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P94
		说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体	P94
	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程	P82
确定的实质性方面与边界	G4-19	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P94
	G4-20	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P82
	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P82
	G4-22	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P82
	G4-23	指明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	--
	G4-24	说明范围、方面边界及此前报告期间的的重大变动	P94
	G4-25	机构的利益相关方列表	P83
	G4-26	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P83
	G4-27	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行	P83
	G4-28	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P83
报告概况	G4-29	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P94
	G4-30	上一份报告的日期（如有）	P94
	G4-31	报告周期（如每年一次、两年一次）	P94
	G4-32	关于报告或报告内容的联络人	P94
		说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	P94
		说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P94
		如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求	P92-93

总体信息标准披露				
指标分类	指标排序	指标内容	索引位置	
经济		机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	P92-93	
	G4-33	如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的任何外部鉴证的范围及根据	--	
		说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	P92-93	
		说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证	P92-93	
	G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会	P5	
	G4-35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程	P82	
	G4-36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报	--	
	G4-37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程	--	
	G4-38	报告最高管理机构与其委员会的组成	P5	
	G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位（如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因）	--	
	G4-40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件	--	
	G4-41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突	P4-5	
	G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色	P4-5	
	G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的认识而采取的措施	P4-5	
	G4-44	评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估	--	
		对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变	P4-5	
	G4-45	在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。包括最高治理机构在实施尽职调查方面的角色	P4-5	
		是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理	--	
	G4-46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色	--	
	G4-47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率	P4-5	
	G4-48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位	P4-5	
	G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P4-5	
	G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制	P4-5	
		说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	--	
	G4-51	说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	--	
	G4-52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。说明薪酬顾问与机构之间是否存在任何其他关系	--	
	G4-53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见，包括对薪酬政策和提案投票的结果，如适用	--	
	G4-54	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入的比率	--	
	G4-55	在机构具有重要业务运营的每个国家，薪酬最高个人的年度总收入增幅与机构在该国其他所有员工（不包括该薪酬最高的个人）平均年度总收入增幅的比率	--	
	G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P4-5	
	G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线	P94	
	G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	P94	
		G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P7、P50
		G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	--
		G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度	--
		G4-EC4	政府给予的财务补贴	--

总体信息标准披露			
指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
环境	G4-EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比率	--
	G4-EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例	--
	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P22-35
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P22-35
	G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	--
	G4-EN1	所用物料的重量或体积	--
	G4-EN2	采用经循环再造物料的百分比	--
	G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P41
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P41
	G4-EN5	能源强度	--
	G4-EN6	减少的能源消耗量	P41
	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P41
	G4-EN8	按源头说明的总耗水量	--
	G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	--
	G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	--
	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	--
	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	--
	G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	--
	G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种总数	--
	G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	--
	G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	--
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	--
	G4-EN18	温室气体排放强度	P41
	G4-EN19	减少的温室气体排放量	P41
G4-EN20	臭氧消耗物质（ODS）的排放	--	
G4-EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他主要气体的排放量	--	
G4-EN22	按水质及排放目的地分类的污水排放总量	--	
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量	--	
G4-EN24	严重泄露的总次数及总量	--	
G4-EN25	按照《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款视为有害废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往境外的废弃物中有害废弃物的百分比	--	
G4-EN26	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	--	
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度	P41	
G4-EN28	按类别说明，回收售出产品及其包装物料的百分比	--	
G4-EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	--	
G4-EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	P36-39	
G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	P41	
G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	--	
G4-EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	--	
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量	--	
G4-LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P7、74	
G4-LA2	按重要运营地点划分，不提供给临时或兼职员工，只提供给全职员工的福利	--	
G4-LA3	按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比例	--	
G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	P74	

总体信息标准披露			
指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
劳工实践 和体面工作	G4-LA5	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中，能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表所占的百分比	P74
	G4-LA6	按地区和性别划分的工伤类别、工伤、职业病、误工及缺勤比例，以及和因公死亡人数	--
	G4-LA7	从事职业病高发职业或高风险职业职业的工人	--
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P74
	G4-LA9	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P75
	G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P75-77
	G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P75-77
	G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P75-77
	G4-LA13	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和薪酬比率	--
	G4-LA14	使用劳工实践标准筛选的新供应商所占比例	--
	G4-LA15	供应链对劳工实践的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	--
	G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	--
	G4-HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	--
	G4-HR2	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	P75
	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	P74
	人权	G4-HR4	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或供应商，以及保障这些权利的行动
G4-HR5		已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施	--
G4-HR6		已发现具有严重强迫或强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助于消除一切形式的强迫或强制劳动的措施	--
G4-HR7		安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	--
G4-HR8		涉及侵犯原住民权利的事件总数，以及机构采取的行动	--
G4-HR9		接受人权审查或影响评估的运营点的总数和百分比	--
G4-HR10		使用人权标准筛选的新供应商的比例	--
G4-HR11		供应链对人权的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	--
G4-HR12		经由正式申诉机制提交、处理和解决的人权影响申诉的数量	--
G4-SO1		实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	--
G4-SO2		对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点	--
社区		G4-SO3	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比，以及所识别出的重大风险
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P70-73
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P70-73
	G4-SO6	按国家和接受者 / 受益者划分的政治性捐赠的总值	--
	G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果	--
	G4-SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	--
	G4-SO9	使用社会影响标准筛选的新供应商的比例	--
	G4-SO10	供应链对社会的重大实际和潜在负面影响，以及采取的措施	--
	G4-SO11	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	--
	G4-PR1	为改进现状而接受健康与安全影响评估的重要产品和服务类别的百分比	--
	产品责任	G4-PR2	按后果类别说明，违反有关产品和服务健康与安全影响的法规和自愿性准则（产品和服务处于其生命周期内）的事件总数
G4-PR3		机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类，以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	--
G4-PR4		按后果类别说明，违反有关产品和服务信息及标识的法规及自愿性准则的事件总数	--
G4-PR5		客户满意度调查结果	P63
G4-PR6		禁售或有争议产品的销售	--
G4-PR7		按后果类别划分，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	--
G4-PR8		经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	--
G4-PR9		如有违反提供及使用产品与服务的有关法律法规，说明相关重大罚款的总金额	--

第三方审验意见

独立鉴证报告

华夏银行股份有限公司董事会（以下简称“董事会”）：

我们受华夏银行股份有限公司（以下简称“华夏银行”）董事会的委托，对华夏银行编制的自 2015 年 1 月 1 日起至 2015 年 12 月 31 日止的 2015 年度企业社会责任报告（简称为“社会责任报告”）中的关键社会责任指标实施有限保证鉴证程序，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价。

董事会的责任

董事会负责根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》（简称为“G4”）以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议编制社会责任报告，并对其中的表述（包括报告准则、报告局限性及报告所载的信息和认定）负责任。

董事会有确定企业社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关方以及确定利益相关方所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录的责任。

我们的责任

根据与华夏银行的约定，我们负责实施有限保证鉴证工作，对社会责任报告中的关键社会责任指标（详见社会责任报告第 6-7 页“关键绩效表”）进行有限保证鉴证，并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价，本报告仅为董事会编制（以下简称“独立有限保证鉴证报告”），除此以外，并没有其他责任。我们不会就我们的工作或本独立有限保证鉴证报告的内容，对任何第三方承担任何责任。

鉴证工作的基础

我们按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（“International Standard on Assurance Engagements 3000”）》执行有限保证鉴证工作。我们在策划和执行有限保证鉴证工作时，均以取得一切我们认为必需的信息和解释为目标，使我们能获得充分的凭证作出结论。

企业社会责任报告独立有限保证鉴证工作的内容包括与主要负责企业社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 与贵行负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解在识别利益相关方、确定关键利益相关方所关注的重大问题方面的程序，以及编制

社会责任报告流程的有关控制；

- 通过访谈、查阅相关支持性文件，了解贵行与利益相关方的沟通机制，利益相关方的期望和需求，贵行如何落实并回应这些期望和需求；
- 与贵行确立 2015 年度企业社会责任报告独立有限保证鉴证工作所包括的关键社会责任指标及相关的评价标准；
- 抽样测试贵行 2015 年度关键社会责任指标与我们的工作成果一致性及编制社会责任报告流程的有关控制。

鉴证工作的局限性

我们的工作只为社会责任报告中的关键社会责任指标发表有限保证鉴证并对社会责任报告是否遵循了全球报告组织发布的《可持续发展报告指南（“G4”）》要求的实质性和包容性原则进行评价。有限保证鉴证为获取有限保证而实施的程序旨在确认信息的可信性，该程序的范围会小于为获取合理保证所实施的程序的范围。我们的工作和独立有限保证鉴证报告并不会就银行系统和程序的有效性 & 绩效信息发表意见。

此次有限保证鉴证工作的范围为华夏银行总行本部。华夏银行的其他分支机构及子公司活动的信息不包括在本次有限保证鉴证工作的范围内，且不会访问外部利益相关方。历史比较数据也不在本次有限保证鉴证工作范围内。

同时，有限保证鉴证的范围不包括对华夏银行社会责任报告中披露的关键社会责任指标（详见社会责任报告第 6 页“关键绩效表”）以外的其他信息。

结论

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信在社会责任感报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报；

- 根据我们上述的有限保证鉴证工作，我们并没有注意到任何重大事项，使我们相信华夏银行编制的社会责任报告不符合 GRI(“G4”)要求的实质性和包容性原则。

独立有限保证鉴证报告的使用

本独立有限保证鉴证报告仅是为董事会编制社会责任报告之用，并不适合及不能用作其他用途。



第三方评价

2015年是国家“十二五”规划的收官之年，我国全面深化改革也进入了关键时期。华夏银行能够连续七年向社会公众发布社会责任报告，披露公司的履责实践、绩效和承诺，非常值得肯定。社会公众有了解认识华夏银行的期望，华夏银行有与利益相关方沟通交流的意愿，社会责任报告恰恰是二者之间的桥梁和纽带。

从《华夏银行股份有限公司2015年企业社会责任报告》（以下简称《报告》）可以看出，五年来，华夏银行的社会责任管理持续改进、社会责任实践持续创新、社会责任绩效持续提高，为我国经济社会的发展做出了重要贡献。

华夏银行的这份社会责任报告主要有以下几方面特点：

第一，框架稳定。报告延续了近两年的基本框架，从聚焦于新、履责于行、融责于基、系责于心四个方面全面阐述了华夏银行社会责任管理和实践的努力。框架的稳定是一个企业社会责任成熟的标志，说明华夏银行的社会责任工作已经具有一套相对完整的体系。

第二，内容完整。报告全面展示了华夏银行在经济、社会、环境方面的履责实践，重点突出了助力京津冀协同发展规划落地、公益舞台搭建、“十二五”重点实践等内容，详略得当，重点突出。

第三，形式多样。报告增加了定量指标的披露，通过二维码、“小龙人”课堂等形式进一步提升了报告的可读性，让人眼前一亮。

尽管如此，华夏银行的这份社会责任报告可以在以下方面做出进一步的努力。一是加强社会责任管理内容的披露，通过报告发布促管理提升；二是强化社会责任报告编制过程内容的披露，让社会公众了解报告是如何编制出来的，提高报告的真实性和可靠性。三是考虑从工作内容披露向工作价值披露，让利益相关方更加了解华夏银行所创造的综合价值。

最后，希望华夏银行能继续主动加强与利益相关方的沟通交流，拓展透明运营平台，让利益相关方更多地了解、理解、支持华夏银行的工作，携手利益相关方为经济社会发展做出更大贡献！

中国企业管理研究会会长
经济学博士，研究员，博士生导师
黄速建

报告编制说明

报告范围

时间范围：2015年1月1日至12月31日，特别注明时间除外。

组织范围：本报告涵盖华夏银行总行及各分支机构。为便于表述，在报告中“华夏银行股份有限公司”以“华夏银行”“我行”“我们”表示。

发布周期：本报告为年度报告（上一年度报告发布时间为2015年4月18日）。

报告编制依据

本报告编制遵循中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《关于加强上市公司承担社会责任工作的通知》及《上市公司环境信息披露指引》等相关要求，参照中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编制指南》、国际标准化组织ISO《ISO26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告4.0》版（G4）及其金融服务行业补充指引。

报告数据说明

本报告中的财务数据来源于经过审计的《华夏银行2015年年度报告》，其他数据来源于华夏银行内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

报告发布形式

本报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在我行网站<http://www.hxb.com.cn>查阅。

封面图片说明

青岛经济技术开发区支行员工周玉忻，曾被中国银行业协会评为全国明星大堂经理和财富之星。

联系方式

地址：北京市东城区建国门内大街22号华夏银行

电话：010-85238570

010-85239938

传真：010-85239605

邮箱：zhdb@hxb.com.cn