



做负责的中小企业金融服务商

华夏银行股份有限公司 2012年社会责任报告

关于本报告

报告范围

时间范围：2012 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”、“全行”、“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 2012 年 3 月 27 日）。

报告编制原则

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《ISO 26000：社会责任指南（2010）》和全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告》3.0 版（G3）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 2012 年华夏银行年报，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。

报告保证方式

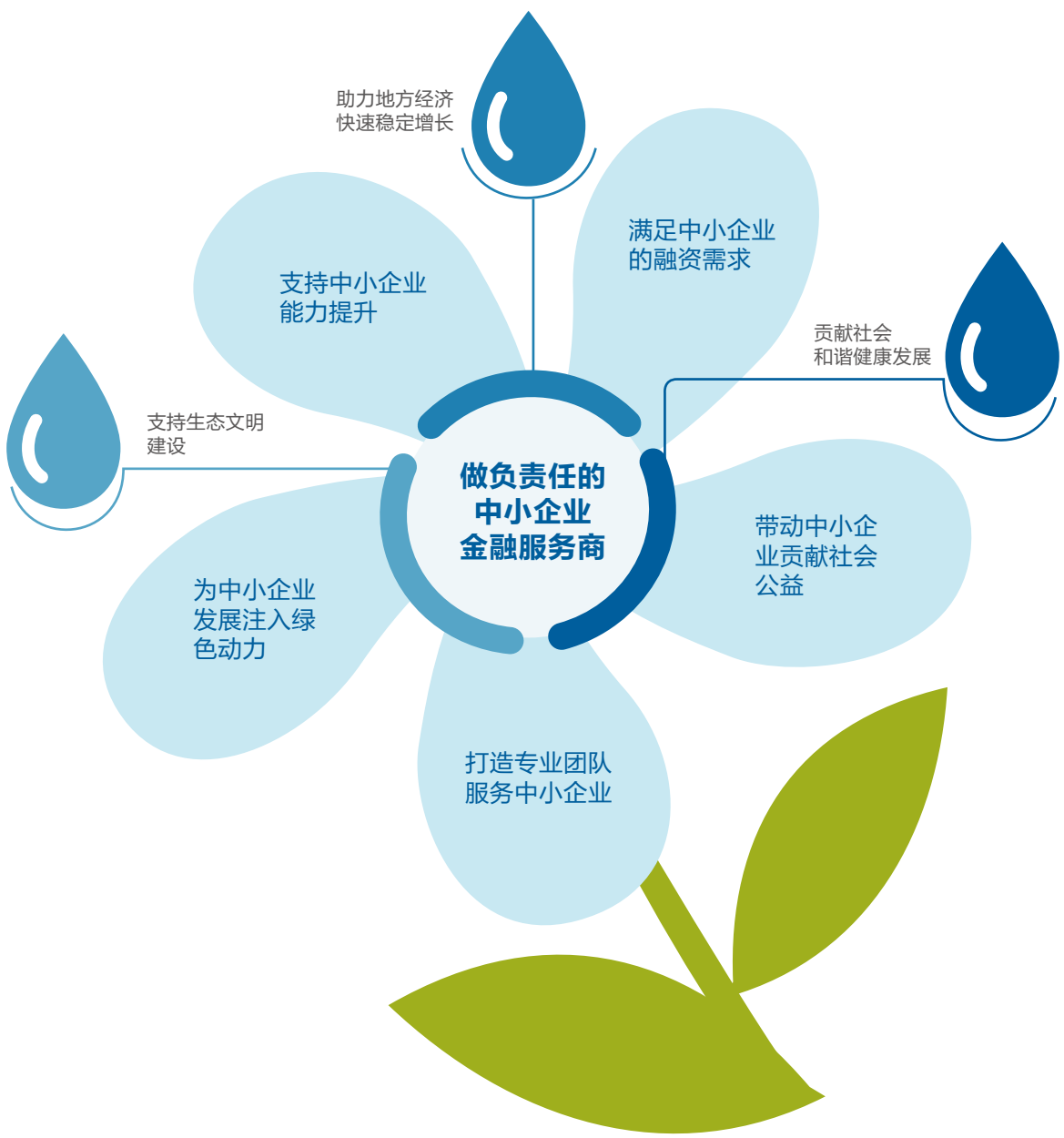
我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。必维国际检验集团（Bureau Veritas Certification）对报告进行了独立第三方验证。

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。
网络在线版可在本行网站 <http://www.hxb.com.cn> 查阅。

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



中小企业是我国经济的重要组成部分，为中国经济发展作出重大贡献——创造了 6 0 % 的国内生产总值，提供了 5 0 % 以上的税收和 8 0 % 以上的城镇就业岗位*。促进中小企业发展，是保持国民经济平稳较快发展的重要基础，是关系民生和社会稳定的重大战略任务，更是金融企业不可推卸的社会责任。华夏银行深刻认识履行社会责任的重要意义，明确提出并不断深化“中小企业金融服务商”品牌定位，将服务中小企业作为战略选择，在支持中小企业成长的同时实现自身发展，并推动全社会的可持续发展。

* 引自商务部中小企业司司长田川在第七届中欧工商峰会上的发言

目录

董事长致辞

公司概况

公司简介

组织架构

发展战略

公司治理

社会责任管理

社会责任理念

履责能力建设

利益相关方沟通参与

关键履责绩效

04

05

05

06

06

07

09

09

10

11

12

♥ 服务实体经济发展

扶持地方支柱产业

促进外向型经济发展

倾力服务“三农”

致力改善民生

助力文化产业

专题：小企业特色分行，
做地方经济的助推器

13

15

19

19

21

22

23



♥ 提供可信赖的服务

全方位保障客户资产安全

为客户创造价值

提升客户体验

专题：做小企业成长的亲密伙伴

25

27

29

34

37

♥ 注入绿色发展动力

推行绿色信贷

开展低碳服务

倡导绿色办公

专题：助力中小企业绿色发展

39

41

43

44

46



♥ 致力员工全面成长

保障权益

搭建发展平台

增强归属感

专题：提升中小企业服务能力，
带来个人成长机遇

47

49

50

51

54

♥ 坚持不懈回馈社会

维护金融秩序

投身公益慈善

公益1+N，传递爱心

专题：“华夏之星”，
让小企业梦想加速成长

55

57

58

59

61



奖项荣誉

2013年展望

审验声明

GRI指标索引

61

63

65

67



董事长致辞

刚刚过去的 2012 年，是全球经济面对诸多困难考验的一年，是我国经济社会发展呈现稳中求进良好态势的一年，也是华夏银行五年发展规划的收官之年。面对依旧严峻复杂的国内外经济金融形势，我们坚持求真务实、攻坚克难，向着建设现代化商业银行迈出了坚实步伐；我们坚持改革创新、与时俱进，不断提升服务实体经济的能力；我们坚持经营转型、规范运营，为广大客户提供安全、便捷、高效的服务；我们坚持心怀感恩、回报社会，展现了认真履行社会责任的良好企业形象。

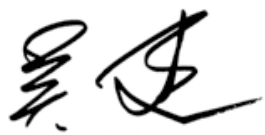
20 年来，华夏银行逐步发展成为一家拥有近 1.5 万亿元资产、475 家网点、2 万员工的金融机构，进入了全球银行 100 强。我们深知，前进的每一小步都离不开社会各界的关心与支持。华夏银行根植于华夏，理应回报于华夏。20 年来，我们坚持科学发展，努力做具有大局观和责任感的企业公民，在维护投资者和广大存款人利益的同时，积极服务实体经济和广大客户，将企业效益和社会责任有机统一，努力实现经济、社会、环境综合价值最大化，为全面建成小康社会奉献我们的力量。

2012 年，我们认真贯彻落实国家宏观调控政策，坚持稳中求进的总基调，不断深化“中小企业金融服务商”战略，继续加大对国家重点行业和社会薄弱领域的信贷支持，积极支持中小企业发展壮大，切实服务新农村建设和县域经济发展，严控“两高一剩”行业，支持传统行业升级改造，支持战略性新兴产业加快发展，在服务实体经济发展方面发挥了应有的作用。

2012 年，我们坚持以客户为中心，以满足客户一切合理需求为服务宗旨，积极打造“华夏服务”品牌，不断扩大服务群体，提升服务水平，完善服务渠道，创新服务产品，努力提供安全、便捷、高效的服务，为客户实现金融资产的保值增值、带来实实在在的收益，确保银行与客户共同成长。

2012 年，我们大力推行“诚信、规范、高效、进取”的核心价值理念，切实关心爱护员工，积极创造良好的工作氛围，引导员工在实践中不断成长，打造“以人为本”的和谐银行形象。我们积极响应国家节能减排号召，推行低碳办公，打造环境友好型、资源节约型的绿色银行形象。我们坚持不懈地回馈社会，在赈灾扶贫、环境保护、文化教育等多个领域积极参与社会公益事业，打造回报社会、服务民生的负责任的银行形象。

科学发展，责任为本。积极履行社会责任已经构成了我行企业文化的一部分，董事会和经营管理层也深刻认识到了这一点。呈现在您面前的这份报告，是我们过去一年来履行社会责任、回报社会关爱的一些实践成果和心得体会。希望社会各界通过这份报告，了解和支持华夏银行在实现自身、行业和社会可持续发展中的努力！

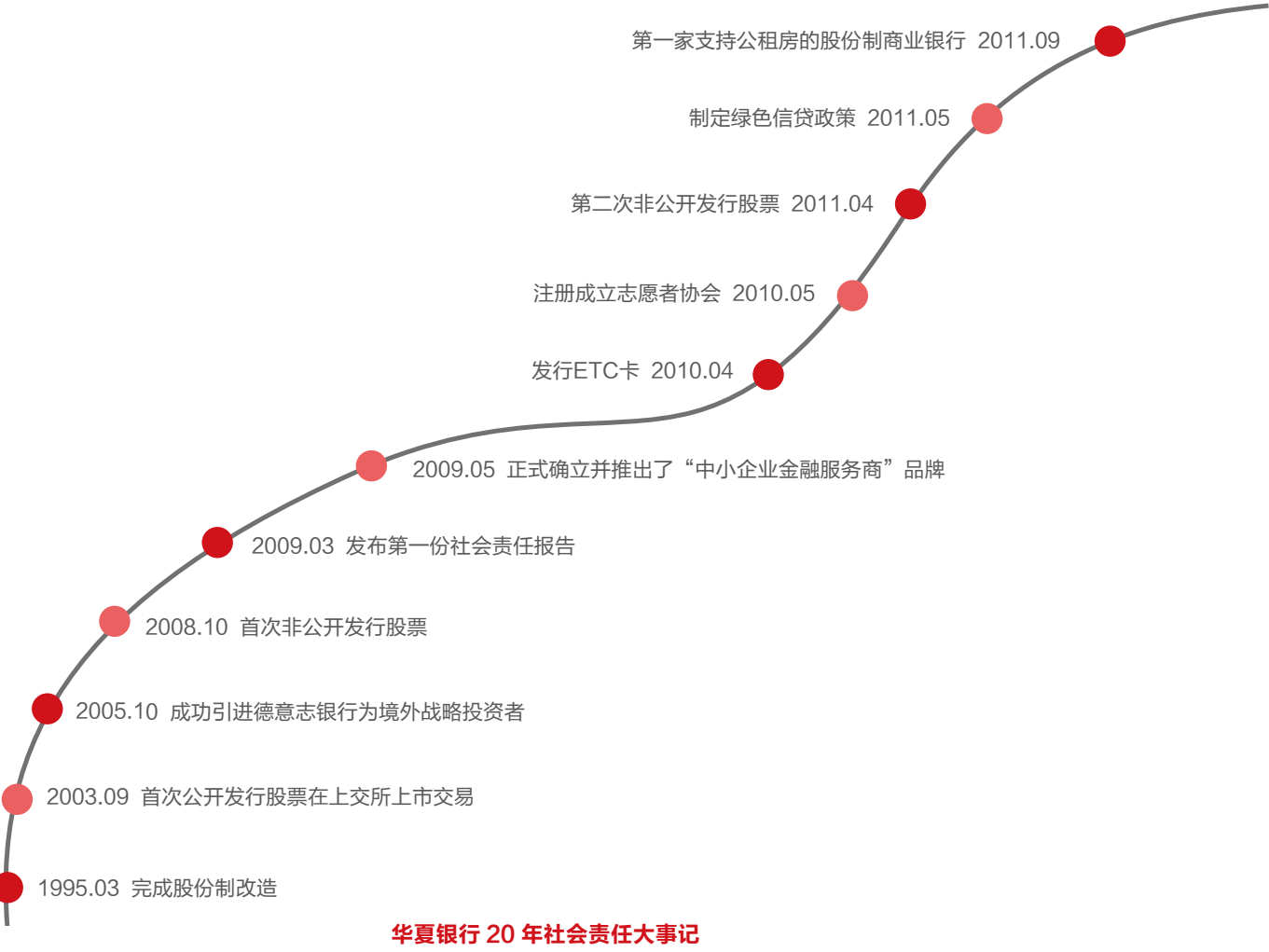
董事长： 

公司概况

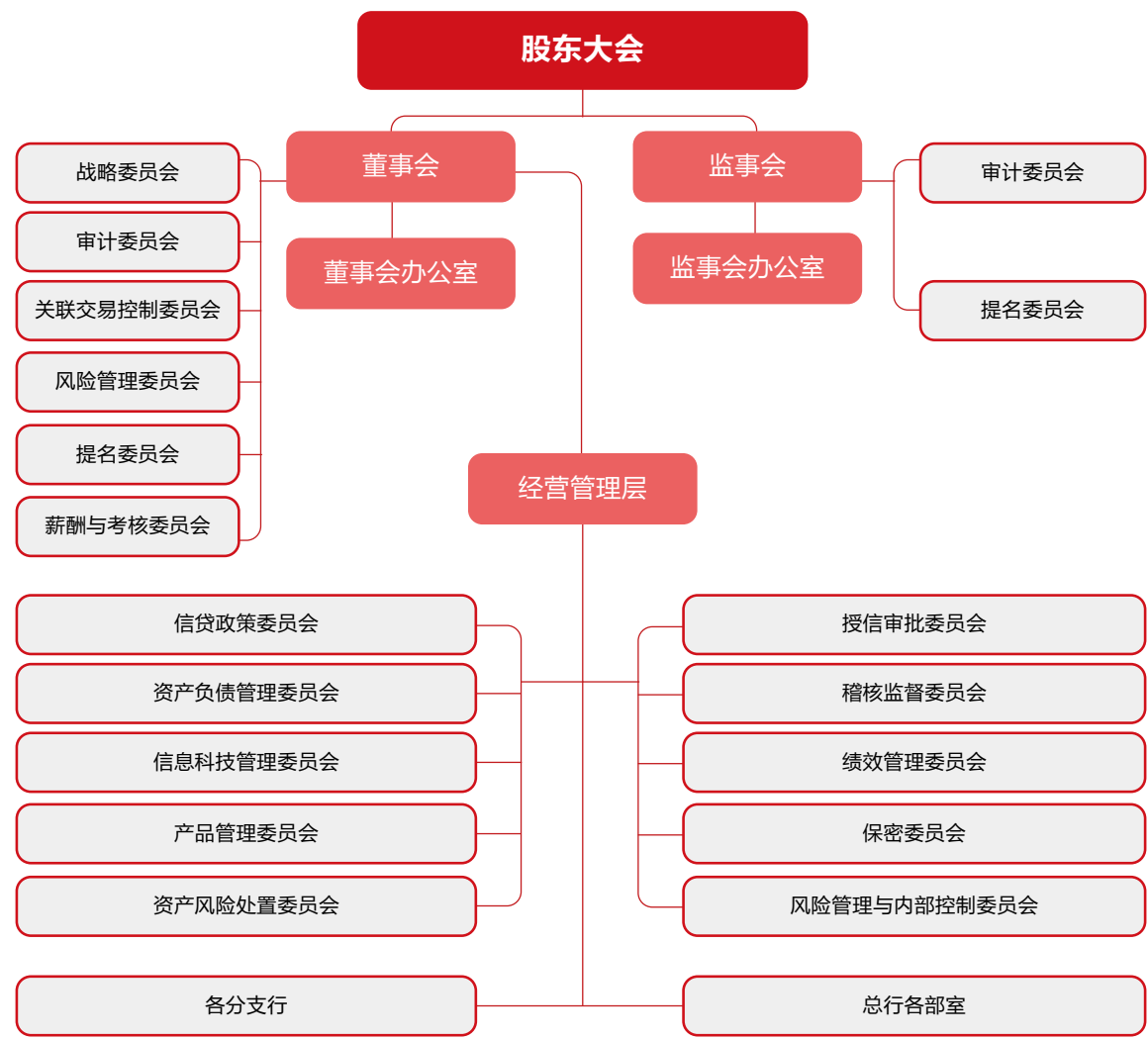
公司简介

华夏银行是一家全国性股份制商业银行，成立于 1992 年 10 月 14 日。20 年来，华夏银行伴随着国家改革开放不断成长，致力于成为负责任的中小企业金融服务商。截至 2012 年底，我行已从成立之初的 3 家储蓄所发展到 475 家分支机构，遍布全国 70 个地级市，形成“立足经济发达城市，辐射全国”的机构体系；资产规模从开业时的 26 亿元发展到现在的 14888.60 亿元，当年实现利润 172.51 亿元。此外，我行还与境外 1000 多家银行建立了代理业务关系，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络。

在 2012 年 7 月出版的英国《银行家》杂志“世界 1000 家大银行”评选中，华夏银行按资产规模列全球第 97 位，首次进入全球银行百强行列。在 2012 年中国企业 500 强中排名第 275 名、中国服务业企业 500 强中排名第 89 名、中国企业效益 200 佳中排名第 35 名。2012 年，我行荣获“最具社会责任金融机构”、“年度最佳绿色金融奖”、“2012 节能中国十大贡献单位”等奖项。



组织架构



发展战略

战略目标：打造资本充足、内控严密、运营安全、服务优质、效益良好、具有国际竞争力的现代化中型股份制商业银行。

战略重点：以提高客户服务能力为核心，持续打造服务平台和营销平台，拓展和完善银行功能，建立有效的资本补充和运用机制。

公司治理

完善的公司治理是保障利益相关方权益、实现可持续发展的基石。2012 年，按照建立现代金融制度的要求，我行加强了公司制度建设，完善了“三会一层”（股东大会、董事会、监事会、经营管理层）治理组织架构，并在全行范围内强化依法合规意识、提升风险管控水平和加强廉政建设。

治理结构

股东大会是我行最高权力机构。我行建立健全了与股东沟通的有效渠道，扩大社会公众股东参与股东大会的比例，确保所有股东享有平等地位及对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。2012 年，我行共召开股东大会 1 次，通过决议 13 项。

董事会是我行经营管理的决策机构，对股东大会负责。依法行使法律法规、公司章程、股东大会赋予的职权。董事会负责经营和管理全行的法人财产，维护全行和全体股东的利益，制定全行发展目标，决策重大经营活动。董事会在战略制定、公司治理、风险管控、资本管理等重大事项中有效发挥了决策作用。截至 2012 年底，我行董事会由 18 名董事组成，其中独立董事 7 名。2012 年我行董事会召开 7 次董事会会议、16 次专门委员会会议、10 次专项座谈会，组织 1 次调研。

董事会负责审议我行社会责任议题，并授权经营管理层执行，为经营管理层践行社会责任创造了条件。2012 年，董事会针对年度社会责任报告进行了讨论，并探讨了社会责任国际标准 ISO 26000 对我行社会责任管理的指导作用。

监事会是我行的监督机构，对全行财务以及董事、行长和其他高级管理人员履职情况进行监督评价，维护全行及全体股东的合法权益。2012 年，我行监事会共召开 4 次监事会会议、4 次专门委员会会议、组织 7 次检查和调研。

经营管理层是我行的执行机构。经营管理层实行行长负责制，行长受聘于董事会，在董事会领导下全面负责日常经营管理。

合规管理

依法合规是为客户提供安全、便捷、高效服务的基础。2012 年，我行编制了《全面内控建设规划》，明确了未来四年内控合规建设的指导思想、目标、任务和措施，形成了适用于总行、分行及村镇银行的《内部控制手册》。以“防假、打假”为重点，加大对内控和高风险业务、环节、机构或人员的监督力度，推动全行完善内控和合规运行。此外，我行还逐步建立健全合规绩效考核体系，开展“合规建设优秀分行”评选，加强员工差错积分考核，发挥示范效应。

我行重视整改工作。2012 年，进一步健全了整改工作机制，严格了“三不放过”整改工作要求，力求让广大员工受到警示教育、学会正确做事，真正做到防止差错重犯。

- 差错及原因没查清楚不放过
- 整改措施落实不到位不放过
- 有关人员及相同岗位人员没有受到教育不放过

我行牢固树立“依法合规、人人有责”的意识，持续开展合规培训，积极落实《华夏银行员工合规手册》各项要求；组织开展了“规范贷款行为、科学合理收费”专项活动，进一步增强了全行合规经营、全员规范操作的意识，营造了内控优先、坚守合规底线的企业文化。

反洗钱工作是合规管理重要组成部分，我行持续健全反洗钱工作组织体系，修订反洗钱内控制度，设立反洗钱专岗，强化信息化技术对反洗钱工作的支撑力度，加强反洗钱培训工作，2012 年累计培训 2642 场次。



《华夏银行员工合规手册》

风险管控

我行对经营管理中面临的信用、市场、操作、流动性、IT、声誉等主要风险实施统筹管理，并与内控建设紧密结合，制定了全行风险管理政策、策略和制度，建立风险评估标准，提升了全行风险量化、风险管理水平。

案件防控工作风险防控的重要环节。我行不断完善案防体系和制度，建立案件风险点库，有针对性地进行防控和改进。2012 年，我行重点加强资金支付风险和会计案件的主动防范，会计人员累计堵截 420 笔会计风险事项，涉及资金人民币 4.66 亿美元，美元 15.15 万余元。

我行强调从源头控制风险，意识到员工作为直接参与者，对于风险管控，尤其是操作风险和案件风险管理具有重要意义。为此，我们在全行广泛开展风险防范培训，强化员工风险防控意识，特别是对操作风险和案件风险的认知与警惕，从自身做起，降低客户金融操作的风险，保障客户资金安全。

反腐倡廉

我行积极推进党风廉政建设责任制的落实，建设反腐倡廉体系。组织层层签订《党风廉政建设责任书》，责任制分解落实覆盖率达到 100%。2012 年我行共组织廉政教育活动 250 余次，举办报告会近 40 场，参加教育人员 32000 余人。通过实行党务公开、领导人员“三谈一述”（主要领导人员谈话、诫勉谈话、任职谈话、述职述廉）、“自查廉政风险点、承诺廉洁自律”民主生活会、民主测评、个人重大事项报告和经济责任稽核，进一步加强管理人员的自我监督和外部监督。

社会责任管理

社会责任理念

我们秉承“诚信、规范、高效、进取”的核心价值理念，致力于做负责任的中小企业金融服务商，不断提升社会美誉度和可持续发展能力，实现企业发展、员工发展和社会发展的和谐统一。



稳健经营：

秉承“诚信为本”理念，严密风险管理，依法合规经营，优化业务结构，融入当地主流经济，实现稳健发展。

服务创新：

秉承“以客户为中心”理念，不断创新金融产品、提升服务水平，满足并超越客户需求，努力为客户创造更大的价值。

践行环保：

秉承“共创绿色家园”理念，严格执行绿色信贷政策，支持环保事业和低碳经济，积极倡导电子服务，推行绿色办公。

和谐发展：

秉承“积极回报社会”理念，以国家政策为导向，服务经济建设，支持民生工程，投身公益活动，推动银行与社会和谐发展。

关爱员工：

秉承“实现共同发展”理念，构建员工发展良好平台，全面关爱员工生活、工作和成长，不断深化人文企业内涵。

履责能力建设

员工是企业履行社会责任的主体，员工对于企业社会责任的认识与理解直接影响到企业的履责表现。2012 年，我们面向不同层级的员工开展了一系列社会责任培训，使管理人员了解到社会责任对提升管理水平的价值，还使更多的一线员工体会到每个人的一举一动对华夏银行履行社会责任的贡献和价值。

社会责任实践的不断深化与推进，需要一套健全的制度体系进行引导。我们通过制定社会责任管理的相关制度，推动社会责任理念与日常工作相融合，使员工日常行为向着更为负责的方式转变，不断提高华夏银行整体的履责能力。

2012 年，我们制定了《社会责任报告编制工作指引》，对各分行社会责任报告和社会责任实践提出建议、指导，推进各分行社会责任工作的规范化与系统性。

利益相关方沟通参与

我们以增进相互理解和解决问题为目标，与利益相关方开展双向沟通互动。这有助于我们对自身活动产生的影响有更深入的认识，从而采取更具针对性的行动，回应利益相关方的诉求，不断提升社会责任绩效。

利益相关方	期望与需求	沟通机制	对应章节
各级政府	服务经济建设 促进社会发展 依法纳税	日常沟通 工作会议 信息报送	服务实体经济发展
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	公司概况
投资者	业绩优异 持续稳定回报 透明度管理	股东会议 报告与公告 日常沟通	公司概况
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	提供可信赖的服务
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	致力员工全面成长
同业	拓宽合作 分享经验	专题会议 日常交流	提供可信赖的服务
供应商	公平采购 信息透明 诚信履约	完善采购政策 坚持招标程序	注入绿色发展动力
社区	传播金融知识 支持社区建设	金融服务进社区 参与社区活动	坚持不懈回馈社会
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	坚持不懈回馈社会
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	注入绿色发展动力

关键履责绩效

指标类别	具体指标	单位	2012	2011	2010
经济绩效指标	总资产	亿元	14888.60	12441.41	10402.30
	营业收入	亿元	397.77	335.44	244.79
	利润总额	亿元	172.51	125.27	80.08
	贷款余额	亿元	7201.68	6114.63	5279.37
	存款余额	亿元	10360.00	8960.24	7676.22
社会绩效指标	小企业贷款余额	亿元	1347.08	1049.26	824.03
	小企业贷款增量	亿元	297.82	225.23	173.63
	小企业贷款增速高出全行贷款平均增速	%	10.39	11.53	3.89
	培训总人次	万人次	15.9	18.7	19.4
	公益捐赠总额	万元	1021.03	759.90	173.63
环境绩效指标	绿色信贷总额	亿元	240.16*	*	*
	节能环保项目贷款余额	万元	923943.58	781335.76	538025.83

* 以中国银监会《绿色信贷指引》为统计依据

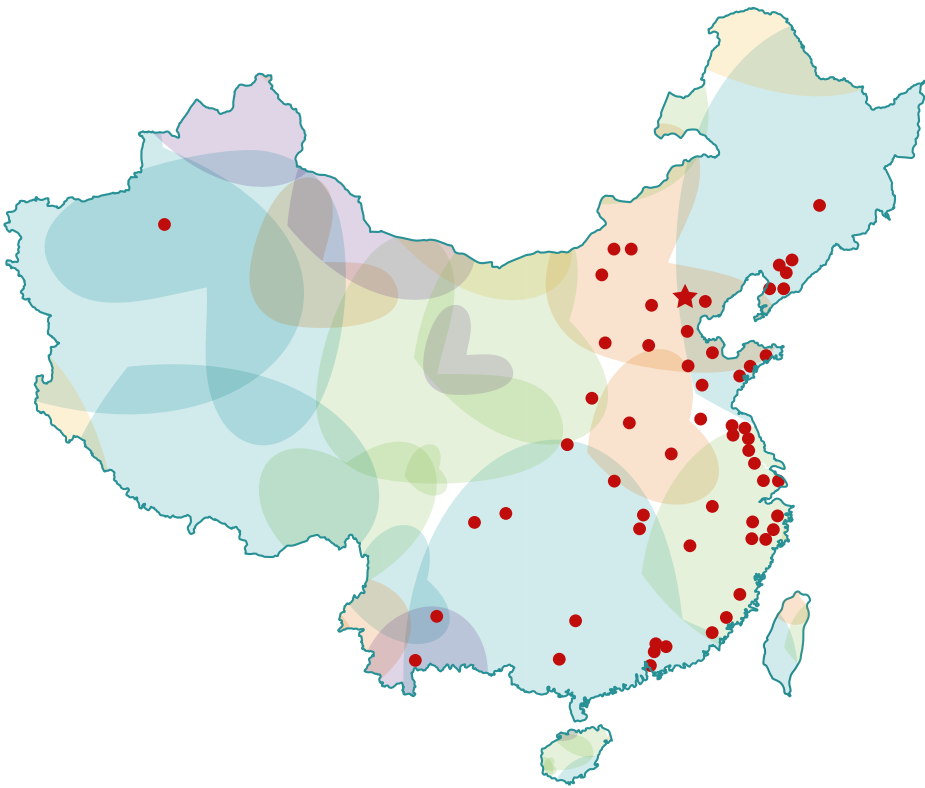


服务实体经济发展

满足地方经济发展合理需求，支持实体经济的健康快速发展，是我们开展一切运营活动的出发点和落脚点。我们将责任理念融入经营管理之中，不断增强自身发展的可持续性，为服务当地经济社会发展、促进人民生活水平提升做出贡献。

扶持地方支柱产业

扶持地方支柱产业，是支持当地经济发展最为直接、有效的途径。我们加速在二、三级城市布局分支机构，助力地方经济可持续发展。在过去四年间，我行新设置分支机构 113 家，包括 6 家一级分行、20 家二级分行、9 家异地支行。2012 年我行新开业 2 家一级分行（郑州分行、南昌分行）。



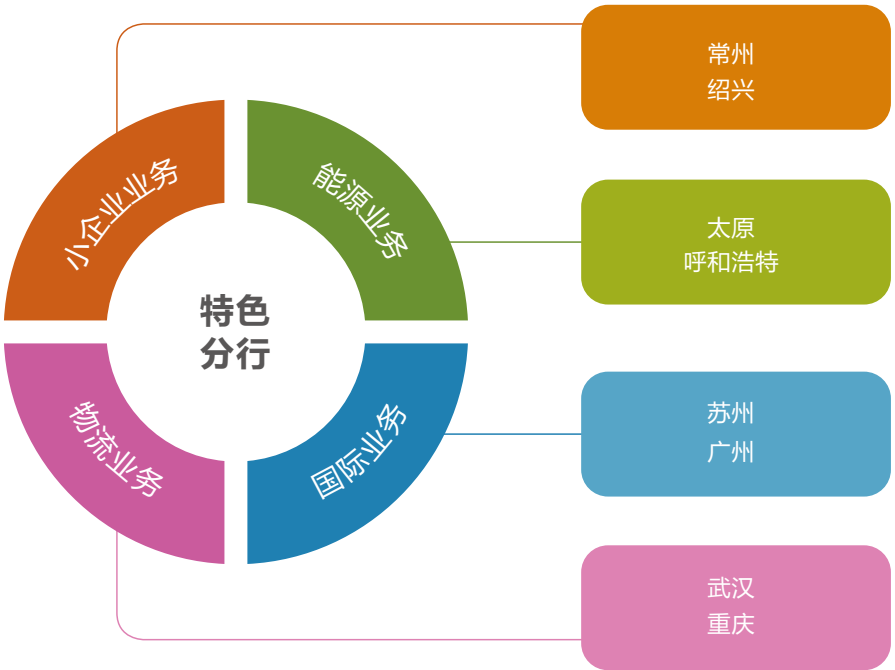
2012 年华夏银行一级分行、二级分行全国布局

2012 年华夏银行一级分行列表

- | | | | |
|---------|------------|------------|----------|
| 1. 北京分行 | 10. 武汉分行 | 19. 福州分行 | 28. 无锡分行 |
| 2. 南京分行 | 11. 重庆分行 | 20. 呼和浩特分行 | 29. 长沙分行 |
| 3. 杭州分行 | 12. 成都分行 | 21. 天津分行 | 30. 合肥分行 |
| 4. 上海分行 | 13. 西安分行 | 22. 石家庄分行 | 31. 厦门分行 |
| 5. 济南分行 | 14. 乌鲁木齐分行 | 23. 宁波分行 | 32. 长春分行 |
| 6. 昆明分行 | 15. 大连分行 | 24. 绍兴分行 | 33. 郑州分行 |
| 7. 深圳分行 | 16. 青岛分行 | 25. 南宁分行 | 34. 南昌分行 |
| 8. 沈阳分行 | 17. 太原分行 | 26. 常州分行 | |
| 9. 广州分行 | 18. 温州分行 | 27. 苏州分行 | |

金融服务实现“本地化”

在加速服务网点布局基础上，我们采取区域化、特色化的经营模式，为地方支柱产业提供针对性服务。我们积极引导分行结合所在地区经济结构特点和资源禀赋特性，为当地量身定制区域化信贷策略。在某些资源较为富集或某一类型产业相对集中的地区，推动现有分行向特色分行转型，主打金融服务“本地化”。

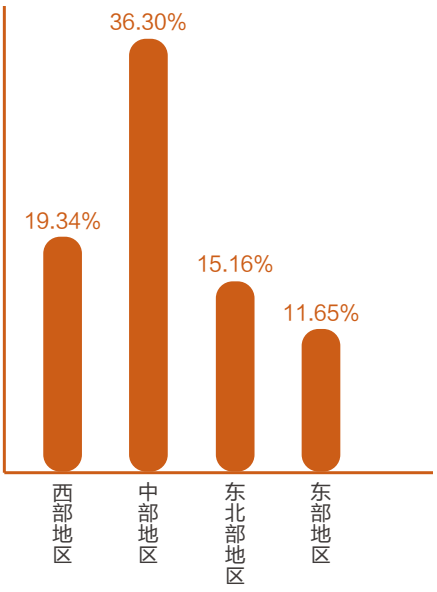


“供应链金融”促进产业链整体发展

支持地方支柱产业，除了要服务好核心大企业，更要以核心企业为纲，重视上下游中小企业的融资需求，促进产业链的整体发展。我们采用“供应链金融”模式，由核心企业为上下游中小企业担保，解决中小企业融资难的问题。“以大带小，以小促大”，最终促进整个产业的迅速发展。

服务国家整体发展思路

为响应国家振兴东北老工业基地战略、中部崛起战略的实施以及西部大开发，我们加快在中西部地区布局分支机构，增加贷款投放比重，支持中西部地区承接产业转移。



华夏银行 2012 年区域性贷款增速

服务能源企业

山西省是我国最重要的煤炭资源储存地和产地。太原分行针对煤炭产业特点,与山西焦煤集团进行试点合作,成立了山西焦煤集团金融服务方案专项研究小组,为焦煤集团提供了从产品设计理念、制度、流程等多方面创新的服务方案,并为其办理了首笔“票据池”业务。

服务西部地区承接产业转移

针对四川省承接了大量东部地区转移产业,成都分行发挥贷款导向作用,对低污染、低能耗的产业予以优先支持,引导当地承接战略性新兴产业。2012 年成都分行支持战略性新兴产业客户 83 户,投放贷款额达 30 亿元,主要涉及新一代信息技术、新能源汽车等领域。

服务云南玉石行业

玉石产业是云南省矿产业和旅游业的桥梁,也是该省的特色优势产业。但珠宝商户普遍存在抵押物少、财务管理不规范、结算方式特殊等困难,面临着发展瓶颈。昆明分行通过与拥有知名品牌的珠宝企业、专业担保公司合作,采用保证担保、联保联贷、商品回购等方式,已使得 60 余户珠宝类小企业客户享受了特色金融服务。

服务振兴东北老工业基地战略

立足于东北老工业基地振兴战略,沈阳分行与沈阳机床股份有限公司合作,搭建了一个以沈阳机床股份有限公司为核心的上下游产业链金融生态圈,为产业链中的中小企业提供投、融资服务,实现上下游企业与核心企业携手发展,通过产业链金融盘活老工业基地。

服务台资企业

针对台资企业投资密集的情况,苏州分行制定了台资企业信贷政策试点方案,提升了台资企业贷款审批的效率,帮助台资企业规避汇率风险,解决境内融资难题。

服务汽车上下游企业

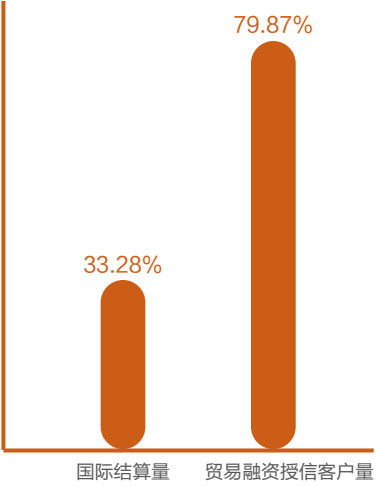
湖北省武汉 - 随州 - 襄阳 - 十堰一线是我国传统的汽车工业生产基地,该区域以东风汽车公司为首的汽车产业较为发达,但与之配套的经销商和零部件供应商多数规模较小、缺乏资金支持,制约了汽车产业的整体发展。武汉分行采用“供应链金融”贷款模式,同东风汽车公司旗下乘用车和商务车公司合作,向其上下游的 60 余家中小型零部件供应商和经销商提供了累计达 10 亿元的授信支持,为整条汽车产业链注入活力,促进湖北省汽车产业进入高速发展的新航道。

服务皮革皮具行业

位于广州市花都区狮岭镇的圣地狮岭(国际)皮革皮具城,是全国交易量第一的皮革批发市场,每年交易额达到 180 亿元以上。广州分行为该皮具城所属的皮革交易中心提供系统对接,建立起 B2B 合作平台,使皮革市场交易更加安全、规范,方便交易双方,促进了该地区皮革皮具产业的发展。

促进外向型经济发展

2012 年，全球经济形势依旧低迷，我国外贸企业面临着订单减少、交易风险扩大等问题。加上国内用工成本、原材料价格上浮等因素，外贸企业，尤其是中小型外贸企业面临着前所未有的压力。为此，我们建立了专业团队，与外贸企业积极沟通，开发出了卖方代付、暗保理等 19 款具有针对性的新产品，为外贸企业排忧解难。



华夏银行 2012 年国际业务增长情况

服务中小型外贸企业发展

广东是我国的传统外贸大省，外贸总量占全国四分之一，外贸企业众多，其中很大部分是中小型外贸企业。广州分行从 2012 年初开始，对年进出口量 3000 万美元以下的客户开展电话拜访，对有融资需求和意向的客户进行上门拜访，有针对性地为客户提供“环球智赢”国际金融解决方案。帮助中小型外贸企业规避汇率风险、提高综合收益、降低融资成本、提高运营能力。

倾力服务“三农”

社会主义新农村的建设需要持续稳定的资金投入，为“三农”发展输入“金融”血液是银行业义不容辞的责任。2012 年，我们坚持发挥银行机构的信用中介作用，通过网点布局、服务创新，为农村用户提供最便捷的金融服务，使涉农企业获得最及时的信贷支持。

优化农村金融生态

发展农村普惠金融服务是对新农村建设的有力支持。我们积极拓展农村金融网点建设，将银行开设到农村用户家门口，致力于为农户提供便捷、贴心的金融服务。2012 年，我们持续推进对已有的三家村镇银行（北京大兴、云南呈贡、四川江油）的发展建设，为当地农村用户提供更加实惠的金融服务。此外，我们还在县域地区和农村地区提供金融知识宣讲，将现代金融知识普及到更广的范围和更多的人群。2012 年，我行涉农贷款余额 1439.09 亿元。

“支持三农，华夏先行。”

——时任北京银监局局长楼文龙

“村镇银行应继续深耕农村，坚持服务‘三农’的市场定位，切实为地方‘三农’、中小微企业及个体工商户发展提供充分的金融支持……加强与当地政府的沟通，加大与地方金融机构的协作，倾力打造‘农民朋友的贴心银行、社区居民的亲情银行、中小微企业的伙伴银行、金融机构的合作银行’。”

——四川银监局副局长程铿

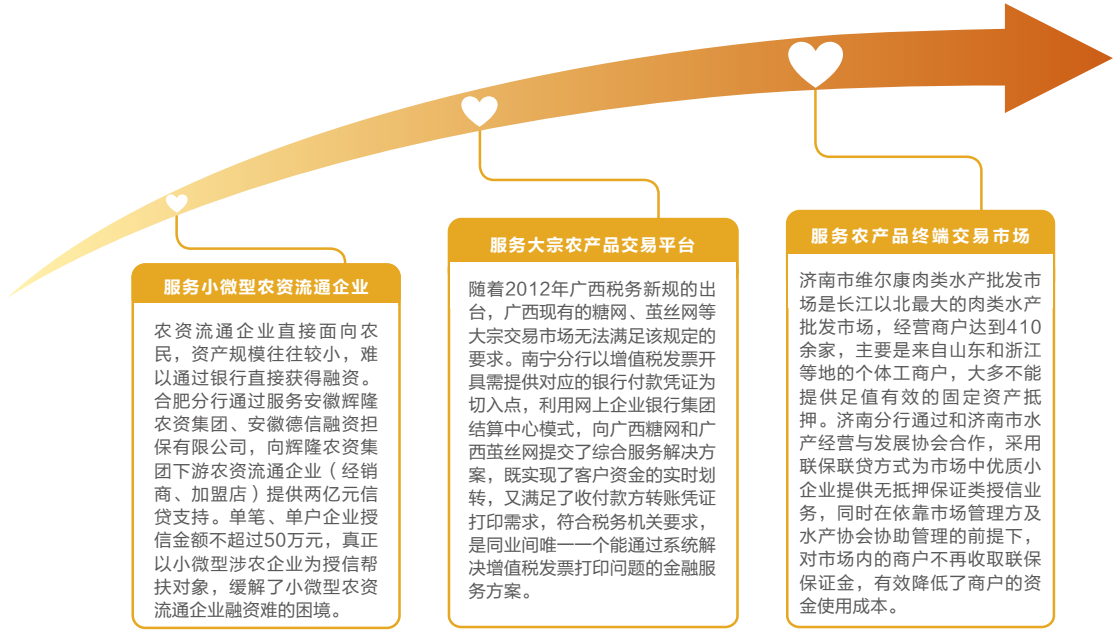
支持农村金融普惠

针对许多农民对金融工具（银行卡、自助取款机、电话银行、网上银行等）的使用方式了解有限，大连分行利用宣传与实践体验相结合的方式，向农村用户普及银行卡使用常识，并将“新农保”、“新农合”等惠农政策与银行卡关联，通过扩大在农村指定合作商户服务点设置银行卡受理终端，使更多的农村用户享受到银行卡和现代化结算工具的安全与便利。



扶持涉农企业发展

我们积极服务涉农产业链，支持现代化农业快速发展，以增强农村经济活力，促进农民增收。此外，我们通过服务农产品终端市场，既解决了农产品经营者的困难，又增加了城市居民的生活便利，促进城乡和谐发展。



致力改善民生

民生产业直接关系人民生活利益。我们通过支持城市轨道交通和区域间公路建设，让大众享受到安全、高效、便捷的出行；关注大众对住房的需求，积极与地方政府合作，为保障房建设提供资金支持；回应群众对教育、医疗的诉求，积极服务相关产业的发展。此外，我们还关注城乡居民供水、城乡一体化改造等民生项目，以金融服务促进大众生活质量的提升。

指标名称	指标单位	2012	2011
保障性安居工程贷款当年发放额	亿元	27.64	28.23
保障性安居工程贷款当年新增额	亿元	17.82	— *

* 当年未进行数据统计

服务保障房建设

老百姓住房难已经是我国重要的民生问题之一，各级政府将保障性住房的建设视为改善民生的头等大事进行关注。我行大力支持各地保障性住房建设。2012年，西安分行通过住房按揭贷款的方式支持当地保障性住房建设；长沙分行通过委托贷款形式向保障性住房包括廉租住房、棚户区改造建设投入8.4亿元贷款等。

服务城乡居民供水

水利基础设施的建设不仅关系到地区经济发展，更为重要的是关系到饮用水的民生问题。我们充分认识到这一议题的重要性，2012年昆明分行给予昆明自来水集团有限公司4亿元固定资产项目贷款，支持昆明市空港经济区、深圳工业园、呈贡新城净配水工程项目建设。项目全部建成后可向昆明空港经济区、深圳工业园、呈贡新城供水27万吨/日，满足新建城区人们日益增长的生产生活用水需求。

服务教育事业

2012年大连分行通过提供融资服务，助力大连理工大学建设成为国际知名的高水平研究型大学目标的实现；支持大连嘉汇教育集团发展成为以基础教育为主业，以教育服务、国际教育交流为补充的高级民办教育。



助力文化产业

通过金融服务促进文化产业发展，让公众享有健康丰富的精神文化生活是银行业助力社会发展的有效渠道之一。我们致力于支持公共文化体系建设，培育文化创意产业，推动文化产业链的发展，促进文化产业快速发展、全面繁荣。

服务动漫文化企业产业链发展

动漫文化产业近年来在我国蓬勃发展，广东奥飞动漫文化股份有限公司是目前国内最具实力的动漫文化产业集团公司之一，被认定为“中国文化企业三十强”。2012年，我们利用自主研发的资金支付管理系统，对接企业运营管理系统，以“奥飞动漫”为核心企业，对其推荐的下游经销商小企业提供信贷支持，以文化核心企业带动下游产业集团化跨越发展。

推动文化创意传播

文创企业多以智力投资为主，企业拥有的是版权、知识产权等轻质资产。我行推出“文创贷”组合产品方案，服务文创企业发展。2012年，我们联合政府性担保机构，为北京东方视角影视文化传媒有限公司提供2000万信贷资金，用于电视剧的制作发行，为提升影视产品质量、活跃文化市场发挥了积极作用。

服务大众出行

内蒙古自治区地处我国北部边疆，部分地区经济欠发达且地广人稀。我们为内蒙古地区最主要的高等级公路*建设商——内蒙古高等级公路建设开发有限责任公司在银行间债券市场成功发行了20亿元5年期非定向工具，用于内蒙古的区域间公路建设，便利居民出行。

城市轨道交通在满足人们日益增加的出行需求、减少出行时间、缓解交通拥堵方面显现出了巨大优势。2012年，宁波市相关建设主体融资需求旺盛，呈现“金额大、期限长、品种活”的特点。宁波分行积极参与宁波市轨道交通2号线一期固定资产项目贷款，给予宁波市轨道交通集团有限公司贷款额度人民币5亿元。

服务城乡一体化改造

城乡一体化改造是消除城乡差异的关键。北京分行积极支持市政配套设施改造，围绕保障性住房建设用地，提供土地整理储备贷款支持，主要投向丰台区南苑乡石榴庄村旧村改造项目、朝阳区小红门乡龙爪树村旧村改造项目、丰台区槐房村和新宫村旧村改造项目等重点村改造项目。

* 按照公路的使用任务、功能和流量划分，我国将公路分为高速公路、一级公路、二级公路、三级公路、四级公路五个等级，其中二级以上的公路为高等级公路。

专题：小企业特色分行，
做地方经济的助推器



我们力争投放的每一笔贷款，都能在小企业最需要的时候，灌溉滋养，扶持他们茁壮成长；一笔笔贷款相加，终能哺育出一片参天巨木，撑起国计民生的朗朗晴天。

中小企业在我国经济发展中发挥了重要作用，江浙地区的民营中小企业更是为当地的经济做出了突出贡献。以绍兴地区为例，该地区经济结构中民营企业占据主导地位，小型民营企业数量占全部民营企业数量的 98%。

为充分发挥小企业金融服务“本地化、专业化、特色化”的优势，2012 年，我们将常州、绍兴两家一级分行整体转型为小企业业务特色分行，从组织架构、营销模式、支持政策等多方面整合优质资源，将辖内支行整体转型为小企业、个人业务营销主体，提升支行网点对小企业客户专营服务能力，探索出小企业金融服务创新路径。

特色分行建设工作开展一年以来，两家分行针对地区经济发展、小企业行业分布、资本规模等现状，结合小企业的实际需求，量身定制了一系列创新性的金融服务方案。

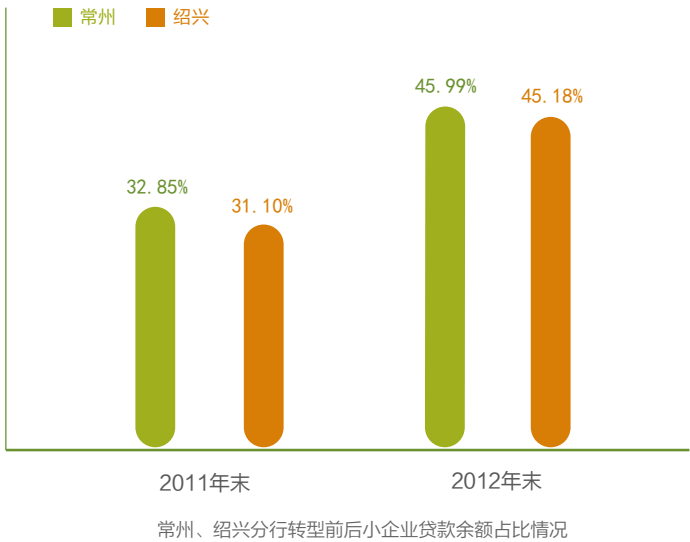
- 针对外贸型小企业的“出口票证通”业务，减少了贷款环节，免去了利息成本，让外贸型小企业实实在在地减轻了融资压力。
- 针对花木企业推出的组合服务方案，包括盆花质押模式、大树质押模式、订单融资模式和租金贷模式，帮助常州花木企业积极准备，抓住 2013 年即将在常州召开的“第八届中国花卉博览会”的契机，加速发展。
- 针对小企业转贷难推出的“年审制贷款”，允许通过年审的小企业在无需归还原贷款、无需签订新的《流动资金借款合同》的情况下自动延长贷款期限，缓解了小企业由于资产规模有限而带来的资金流转困难、转贷困难的窘境。绍兴分行在小企业服务方面取得的扎实成果赢得浙江省政府以及各级监管部门的高度评价，2012 年获得了银监会颁发的全国银行业金融机构小微企业金融服务先进单位的称号。浙江省人民政府朱从玖副省长在考察绍兴分行之后，对特色分行予以充分肯定。在监管部门支持下，华夏银行在浙江省内（绍兴、温州、杭州）继续推行“年审制贷款”，力求为更多的小企业提供支持。

“通过年审制贷款业务，我们不用担心贷款到期后转贷所带来的时间成本和资金成本，能够更安心地组织生产经营；同时又不用担心到期贷款归还时因还款资金不匹配引起贷款展期或逾期对公司造成不良信用记录的风险。”

——浙江中统管业有限公司 虞建江

“年审制贷款还贷方式是对传统还贷方式的全面革新，首先是有利于减轻企业负担，借款企业可以有更多的资金、精力投入经营生产，并且有效降低资金链断裂的风险。其次是有利于引导民间游资回归，这一举措促使部分游资从寻求高利转贷回报变为真正进入实体经济，短期投机固化为长期投资，并与银行融资配合，形成直接融资和间接融资齐头并进的良好格局。”

——银监会绍兴监管分局局长 夏朝光





提供可信赖的服务

服务实体经济、服务社会大众是社会对银行的本质要求，是我们的立足之本和发展之源。我行致力于提供安全、便捷、高效的金融服务，为客户保值增值、创造收益，成为客户值得信任和托付的金融服务商。



全方位保障客户资产安全

保障客户资产和资金安全，是银行的根本职责。我们不仅在网点安保、网银交易安全等硬件方面采取必要措施，而且通过采取合规稳健的经营策略，实现客户资产的价值增值。除此之外，我们努力引导客户提高安全防范意识，加强对自身风险承受能力的认知和判断。

采取稳健的经营策略

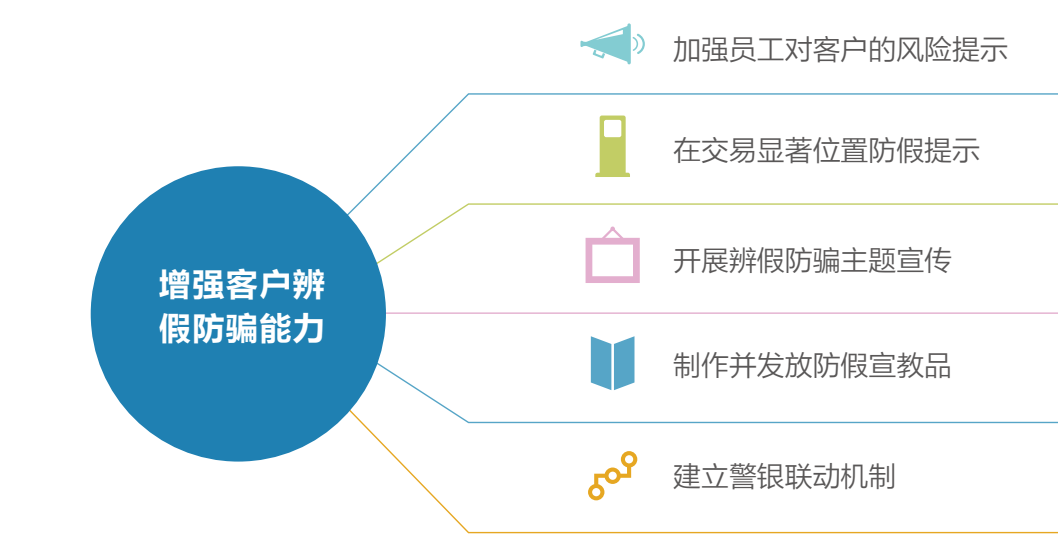
在资产运营管理上，我们实时把控金融市场动态走势，审慎投资决策，强调资产管理多维度、多元化发展。在信贷风险控制方面，真正使事前防范、事中控制、事后监督和纠正在经营管理全过程中得到有效落实。



帮助客户建立正确风险认知

为了降低客户投资金融产品的风险，保障客户投资收益，我们建立菜单式的组合理财模式，对储蓄、国债、银行理财、基金、信托、保险、黄金、艺术品等不同理财产品风险等级进行划分，并根据客户当前生命周期的家庭结构、收入、年龄等客观要素和风险承受能力情况，向客户提出资产配置建议。在直观了解产品风险点和收益点的基础上，使客户能够理性平衡风险和收益，做出最适合自己的理财决策。

针对目前社会上金融诈骗案件高发、手段层出不穷的态势，我们在所有网点开展了防诈骗宣传活动，向广大客户揭示电信诈骗、ATM 欺诈、网银欺诈等常见犯罪手法，提示客户在交易过程中的安全事项，提高客户防范诈骗的意识。我们还对员工开展培训，强调在交易过程中对客户进行风险提示的重要性，为保护客户资金安全拉起一张防护网。



自助设备安全可靠

网点、网银的物理设备安全可靠是在客户交易环节中的重要安全保障，也是消除客户信息泄露风险的必要条件。除了配备先进的监控系统、训练有素的安保队伍、安全的网络交易系统外，2012 年，我行还开展了多次突发事件应对演练，提高相关人员应急意识和应急处置能力。

为客户创造价值

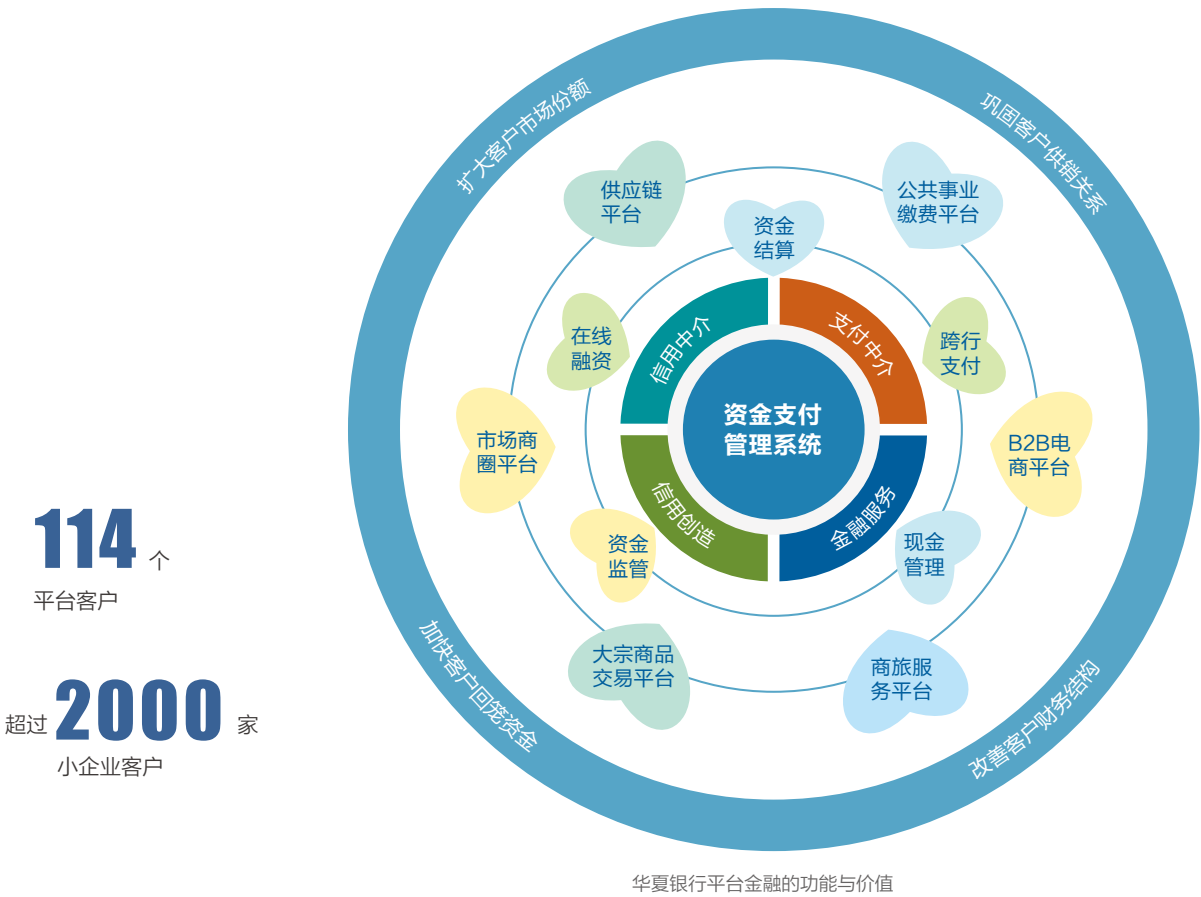
2012 年，我们紧跟时代变化，围绕客户的金融需求，不断探索创新，将为客户提供丰富的产品和高效的金融服务作为我行发展的根本支撑。我们不断完善金融产品平台化功能，赋予产品更多社会价值，为客户提供全方位的金融产品。

创新信息化金融服务模式

我们推动科技创新与金融创新的相互融合，借助互联网技术创新金融业务模式，促进现代化运营平台建设，推动金融服务跨越式发展。

我们自主研发了基于互联网技术的“资金支付管理系统”（CPM），对接核心企业、大宗商品要素市场和商圈管理方等平台客户的财务或销售管理系统，同业率先打造出“平台金融”业务模式，在缓解小企业“融资难、融资贵”的同时，助力平台客户做大做强。

“平台金融”服务模式整合了企业资金流、信息流和物流，建立了一种全新的金融生态环境，为平台体系内的小企业提供“实时到账、随借随还、循环使用”的全流程电子化融资服务，帮助平台客户加快回笼销售款、有效改善财务结构、迅速扩大市场份额、持续巩固供销关系。2012 年底，资金支付管理系统已经对接 114 个平台客户，包括波司登、奥康等 8 家上市公司以及 20 余个行业的龙头企业，服务小企业客户超过 2000 家。



为电信运营商提供资金归集工具

我行资金支付管理系统与“济南联通”销售管理系统对接，改变了传统电信运营商话费收集模式：话费代理商首先通过资金支付管理系统预存话费，当其收取话费时，系统首先自动从预存账户中划转资金给联通账户，由“后付费”转变为“预付费”，减少“济南联通”应收账款压力；系统自动对账取代人工对账，减少差错率和人工成本；对于小企业代理商而言，便捷的支付服务减轻了企业资金压力，提高了小企业财务管理水平。

携手市场商圈打造旺市旺铺

成都万贯五金机电城入驻租户 2478 家，不少小型商户面临租金支付压力，相应地，租金收取也耗费了市场管理方的部分精力。利用我行资金支付管理系统的跨行代扣功能，机电城商户享受到了租金自动缴存服务，资金周转不灵的商户还可享受全程电子化的租金融资。该系统的应用，在缓解商户租金缴纳压力的同时提高了市场商圈管理质量。

服务大众理财

随着我国综合国力的大幅提升和居民财富的不断积累，大众投资意愿日益加强。2012 年，我行立足于服务最广大的个人客户，围绕满足客户多样化的需求，以“龙盈理财”品牌为纽带，为大众搭建特色理财平台，努力提供安全、稳健、可持续的投资回报。



● 赋予更多社会价值

为了适应社会、经济、环境变化，我们依托自身产品和服务，在满足社会大众基本金融服务需求基础上，不断发挥金融产品服务的社会综合价值。

● 发行 ETC 卡，创造综合价值

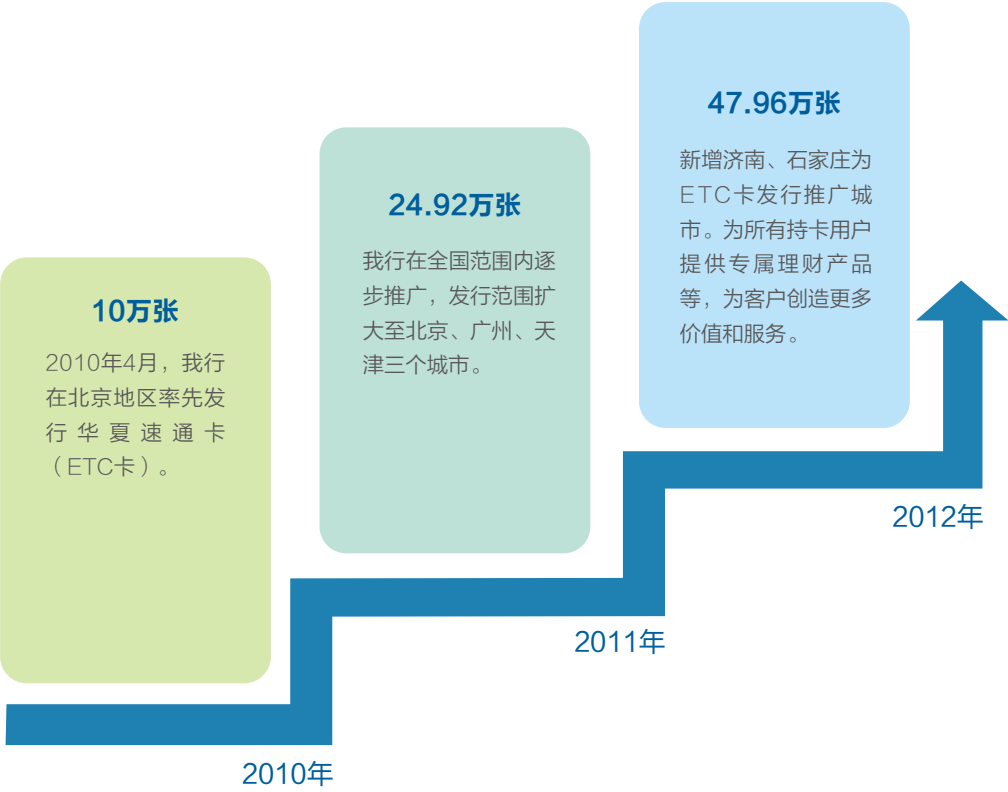
2010 年，我行推出华夏速通卡（ETC 卡），实现用户高速公路通行费从银行账户自动扣划，为使用者提供便捷、畅通的通行服务。2012 年，在原有 ETC 卡不停车通行高速公路收费站的功能基础上，增加了 ETC 卡客户专享理财产品，扩大了 ETC 卡的应用范围。

经济价值：持华夏 ETC 卡的客户可享受高速公路通行费 9.5 折的优惠。

社会价值：缩短车辆通过收费站时间，解决高速路“瓶颈”问题。减少车主等候焦虑、准备零钱、开窗、等候找赎和开发票、关窗等环节，提高了安全性。经测算，车辆通过 ETC 车道、人工收费车道入口和出口一次的平均时间分别为 22 秒、53 秒和 85 秒。

环境价值：减少车辆起步、刹车的频率，降低车辆油耗，减少废气排放，有利于环境保护。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%。

* 相关数据来源于《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》。



华夏银行 ETC 卡发展历程

● 重视老年客户需求，服务老龄化社会

第六次人口普查数据显示，我国超过 60 岁的老年人口接近 2 亿，正在快速地步入老龄化社会。为了积极顺应社会老龄化趋势，更好地将金融服务与社会保障体系结合起来，我行积极探索可满足老年人需求的金融服务。

为老年人打造专属金融产品

杭州分行积极贯彻我行“服务老年客户”的要求，努力推动老年客户理财产品服务，实践“老年金融”服务理念。组织客户经理进社区开展金融服务宣传，提升社区老人快乐理财、安全理财的意识和能力；与老年大学等相关机构联合举办系列主题活动，普及金融理财知识；进一步加强大堂服务氛围，提升大堂服务老年客户的水平和能力，为老年人提供更加贴心细致的服务。2012 年，举办了“家庭理财、幸福晚年”主题讲座活动，邀请吉林大学教授为杭州市老干部大学近 150 位学员讲了一堂生动有趣的理财课。

为老年人提供优先服务

我行是北京地区首家开设老年人服务窗口的银行，在北京分行 7 家营业网点试点开通了“老年人优先窗口”，目前已在全辖所有分支机构推行。根据北京分行相关规定，北京地区所有六十岁以上（含六十岁）的客户本人在分行所有网点办理业务免收挂失单、折手续费，华夏卡挂失手续费，个人存款证明手续费三项费用，并为老年客户提供老花镜、优先办理业务等优质、便利的金融服务。未来几年内，我们将逐步把这一举措扩大到全国其他营业网点。



● 建设无障碍银行，服务边缘弱势群体

为了保障特殊群体作为金融消费者的合法权益和金融需求，2012 年我行在部分分行试点开展了无障碍金融服务。我们加强沟通，全面了解边缘弱势群体客户的真正需求，不断提高我行网点无障碍服务环境建设。

无障碍服务暖人心

为加强对残障人士的服务，北京分行在全辖 52 家支行营业网点全面推出残障人士服务窗口，提供了一整套的便捷服务：使用盲文版、汉语版两种文字的《残障人士银行服务指南》；配备可以熟练使用手语的工作人员；提供助盲卡，帮助盲人识别币值，并可使用按手印或盖图章的方式代替签名；服务大厅采取无障碍服务措施，使乘坐轮椅的客户不用起身就能办理业务；提供电子屏及语音多种叫号服务等，进一步方便残障人士办理业务。

“以前我尽量避免去银行，出行及办理业务对我们来说太不方便了。有了助盲卡，以后我就能独立去办业务，不用老麻烦家人和朋友了！”

——盲人客户李先生



提升客户体验

我们秉持“发动最广大的员工为最广大的客户提供金融服务”的理念，用心了解客户真实需求，力求真正为客户解决实际问题，从客户的实际情况出发去完善服务方式，提高服务的有效性。

更舒心的服务感受

● 提升服务效率，减轻等待焦虑

随着社会的发展和银行业业务范围的拓宽，银行营业网点成为提供社会服务的重要窗口，如何加快业务办理效率、减少不必要的等待时间，成为银行业提升服务水平的重要目标。

2012 年，我们制定了《华夏银行网点规范服务手册》，进一步优化员工工作流程，在操作层面提升业务办理速度，力求为客户“办得成、办得顺、办得快”。



● 标杆网点建设获得行业认可

2012 年，我行以客户满意为中心，实施了网点竞争力提升工程，开展了标杆网点建设导入培训，进一步提升员工主动服务意识、改善网点服务环境。

在 2012 年度“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选中，我行共有 38 家网点获选，获奖单位占本行网点机构数的比例在同业中位居前列。



中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选活动是由中国银行业协会组织、会员银行和地方银行业协会联动实施，以文明规范服务为标准，以先进典型的示范作用为导向，以规范行业服务管理为目的的一项全行业精神文明创建活动。该活动每两年举行一次，根据候选单位申报、合规性审核、资格审定、暗访测评等情况综合评价，并提请自律工作委员会审议，最终评选出 1000 家中国银行业文明规范服务千佳示范单位。

♥ 让服务随时在身边

随着人们生活节奏不断加快，城市功能区域划分日趋显著，社会大众对金融服务及时性需求有了进一步提高。截至 2012 年底，我行已在全国 70 个中心城市设立机构，共计自助银行 738 家，ATM 等自助设备 3846 台，基本形成立足经济发达城市、辐射全国的服务网络。

我们力求在服务时间上与客户同步，服务距离上与客户更近，主动融入社区，让金融服务随时在客户身边。

	问题	解决方案
服务的时间	很多工薪阶层，白天上班没有时间到银行购买理财产品。	理财晚间档 迎合有理财需求的上班族的一方面省去了银行的人力成本，另一方面也符合大部分客户的生活习惯。
服务的位置	社区和商圈内的大型综合银行客户多、排队久、针对性差，且多处于商业中心，距离较远。	社区小型支行 深入密集的社区和商圈，建立低成本的小型支行，锁定半径3公里内的社区居民和中小企业客户，提供更加便捷、专注的金融服务。

拉近服务 融入社区

2012 年，大连分行组织开展了“进社区”系列活动。根据各支行网点地域特点，制定活动方案，开展形式多样的金融服务进社区活动，在马栏支行附近社区建立“银行业务咨询展台”，帮助小区家庭解决投资中遇到的问题；在星海支行社区老干部活动中心开办专场理财讲座。通过一系列活动，分行与社区居民建立起了互相信任的纽带。

♥ 认真对待每一个反馈

客户的反馈，是激励我们成长的最大动力。我行秉承与客户主动沟通的积极态度，重视与客户建立常态化的沟通机制、倾听并回应客户的意见，认真对待客户反馈，不断提高自身业务水平，为客户提供更好的服务。

- 聘请第三方公司开展服务监测工作
- 组织4次神秘客户实地监测，平均得分95.52 ,同比增长2.56*。
- 开展客户满意度调查。

第三方监督
提升服务水平



电话客服
及时应对反馈



- 2012年，95577共计收到投诉5152例。
- 投诉受理率为100%，办结率为100%。
- 客服中心总体满意率为99.03%。

倾听意见反馈
提高服务水平

- 制定了舆情事件应急预案。
- 对同业、行业及我行微博逐项梳理。
- 提示部门、分行处理微博中暴露出的风险隐患。



网络评论搜集
了解客户需求



客户座谈会
听取广泛意见

- 组织召开15场投诉客户座谈会。
- 共收集客户建议182条。

* 评分标准按照行业先进标准制定

举办客户座谈会 聘请社会监督员

2012 年，南京分行召开了主题为“感谢您的关爱，助力我们成长”的投诉客户座谈会，客户就电子银行产品、支付结算业务、个人理财产品、客户差异化服务、业务流程改造等方面提出了改进的建议和意见。分行相关领导和部门负责人接受了客户的现场咨询，并进行问题解答，还为 15 名参会客户颁发了“服务监督员”聘书，邀请他们对分行工作进行日常化监督及反馈意见。



南京分行向客户颁发“服务监督员”聘书



专题：做小企业 成长的亲密伙伴

授人以鱼，不如授人以渔。小企业的可持续发展需要外部完善的融资链，更离不开自身实力的提升，我们在提供专业高效的金融服务之外，不断纵深服务内涵，以多元化服务助力小企业长远发展。

我们凭借对不同阶段小企业发展状况的认知和理解，为小企业发展打造一个相互学习、相互激励的成长舞台，全方位、多角度地带动小企业实现跨越式发展，致力于成为小企业在事业上可信赖的伙伴。

几年来，我们通过不断加强服务中小企业的力量、研发专属融资产品、拓展增值服务、打造华夏之星公益平台，构建起小企业专属金融服务体系——“龙舟计划”，助力小企业成长。

● 配置专业资源，加强服务能力

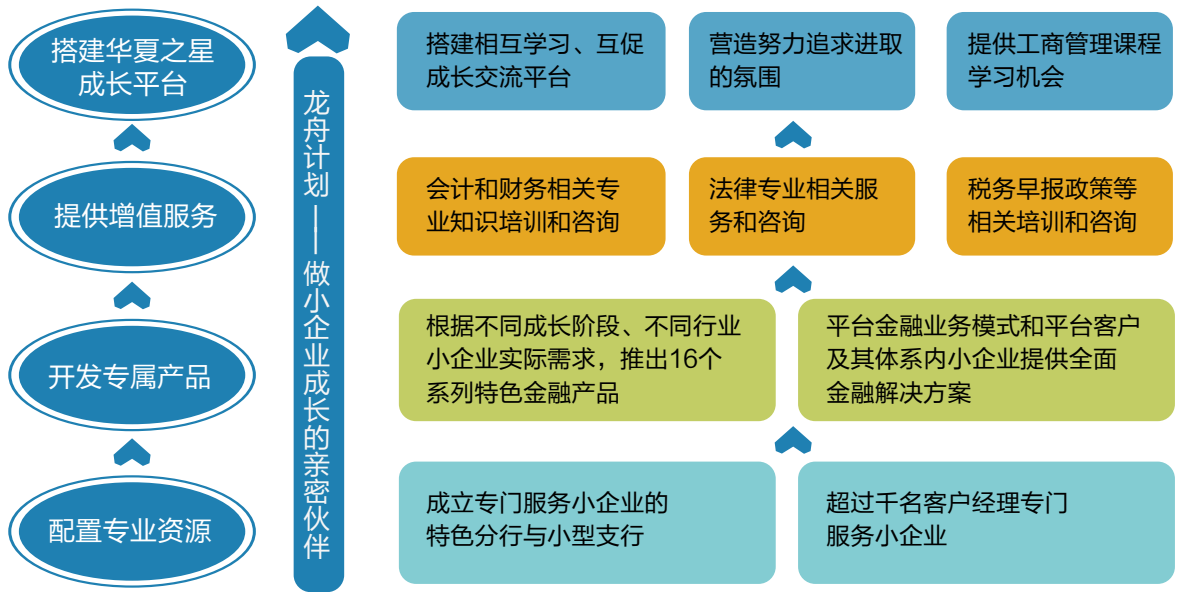
我们成立专门服务小企业的部门和分支机构，建立专业的小企业客户经理服务梯队，紧跟小企业发展的实际需要，不断强化服务小企业的力量。

● 贴合小企业需求，提供专业化的金融服务

根据小企业需求，为小企业量身定制特色金融产品，已经形成为特定平台客户提供在线融资的“网络贷”、针对交易市场客户的“商圈贷”、针对品牌加盟商的“连锁贷”等 16 个系列小企业金融服务产品。通过灵活的产品组合，让不同成长阶段、不同行业领域、不同需求的小企业客户都能得到“小、快、灵”式的优质金融服务。

● 行业首推增值服务，多维度助力企业健康发展

我们秉承“同舟共济，共同成长”的核心价值观，提供多元化的非金融服务，助力企业长远发展。针对小企业普遍面临的财税和法律“知识短板”，我们在同业中率先推出“龙舟客户”增值服务试点，联合会计师事务所、律师事务所，为符合条件的小企业客户提供包括财税培训、法律咨询在内的一系列增值服务，提升小企业的管理水平，为小企业发展保驾护航。同时，我们努力为小企业搭建公益性的成长平台，倡导社会各界共同为小企业发展出谋划策，挖掘培育“华夏之星”。





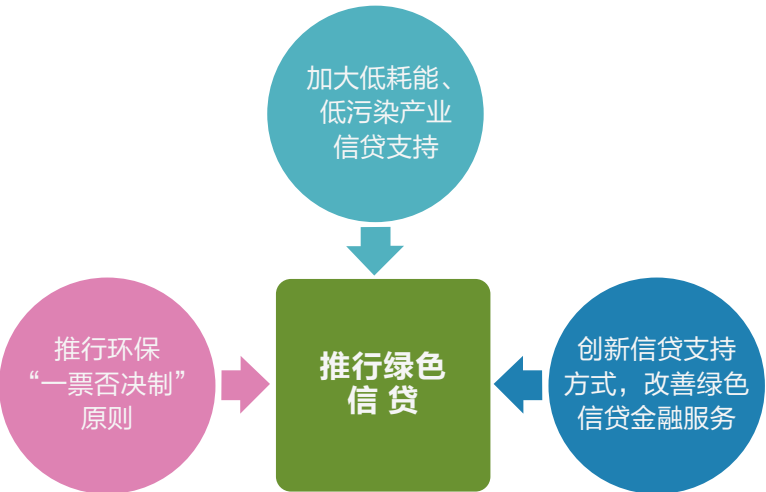
注入绿色发展动力

银行业在资金运作过程中，通过对不同企业和项目的选择和支持，能够对环境产生巨大或者决定性的影响。我们坚持在金融服务中勇担环境责任，打造绿色银行，为经济和社会的可持续发展注入绿色动力。



推行绿色信贷

我们积极响应国家宏观政策，将发展绿色信贷作为指导全行信贷业务的长期战略导向，编制并施行《华夏银行绿色信贷指引》，积极推行绿色信贷，走低耗、高效、可持续运营之路。2012 年，南宁分行还结合区域特点，编制了《华夏银行南宁分行“绿色信贷”产品指引》。



华夏银行推行绿色信贷的主要方式

我们积极支持实体经济发展和国家重点项目建设，稳步退出“两高一剩”行业，支持能源、节能环保等重点领域，引导信贷资源向绿色信贷和战略型新兴产业倾斜，提供在促进节能减排、支持循环经济、推动产业升级方面的绿色金融服务，在投向结构的不断优化中实现信贷业务的可持续发展。2012 年，我行绿色信贷增长率为 18.25%。

促进节能减排

我们积极贯彻实施新资本办法，大力推动低耗高效业务的发展，开展大量节能减排专项培训活动，并积极参与编制了《能效及可再生能源项目融资指导手册》，将其作为我们筛选项目的重要指导之一。我们积极与世界银行、法国开发署等国际金融机构合作，共同开展绿色信贷项目。2012 年，累计发放政府转贷款 9070 万美元、6000 万欧元，并发放配套贷款近 20 亿元人民币，支持项目节约标煤近 300 万吨，减排二氧化碳近 700 万吨。2012 年，我们凭借在节能减排“绿色信贷”方面与世界银行及法国开发署合作的节能转贷项目、绿色中间信贷项目的表现，被评为“2012 节能中国十大贡献单位”。

开办首笔合同能源管理项目

2012 年 6 月 26 日，厦门分行开业以来第一笔绿色信贷业务成功落地，成为我行利用世界银行转贷业务成功办理的首笔 合同能源管理项目，同时也是福建省首例运用世界银行贷款的绿色信贷业务。该项目的成功落地为以后同类业务的开展打下了良好基础，也为我行在诸多节能减排改造业务方面向该集团推广世界银行和法国开发署能效融资项目带来契机。

支持循环经济

我们选择支持符合循环经济“减量化、再利用、资源化”三原则的企业客户，对授信客户实施环保监控，不分客户的行业、所有制、规模、新老及续作的业务品种，实行统一标准管理。2012 年，新增节能环保项目贷款余额为 14.26 亿元。

推动产业升级

我们不断加大产业升级的信贷资源投入力度，优先考虑高效节能技术装备、高端装备制造、通信网络升级、风电、先进医疗设备、医用材料、新型材料等领域的信贷投放。

加强国际合作，助力循环经济

从 2008 年起，我行成为法国开发署在中国绿色中间信贷项目的合作转贷机构。我们把转贷资金投放到余热发电，氨醇系统节能改造、焦炉煤气回收利用多个节能领域，涉及水泥、钢铁、煤炭、玻璃 4 个行业。2009 年，我们实施完成了绿色中间信贷一期项目，实现每年节能标煤近 30 万吨，减排二氧化碳逾 60 万吨。2010 年起开展了第二中间信贷，我行贷款总额扩大至 4000 万欧元。截至 2012 年底，我行转贷金额累计达 6000 万欧元，从金融支持层面有效助力循环经济发展。

助推传统产业升级

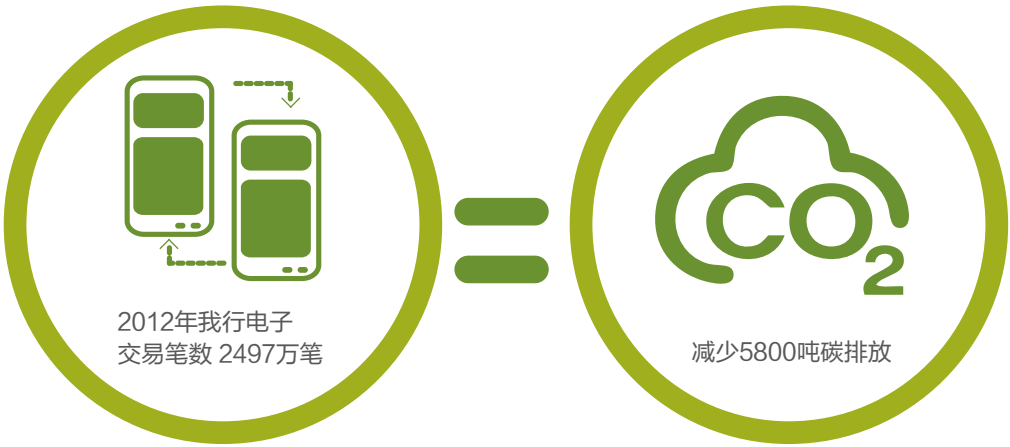
钢铁生产企业作为高污染、高耗能的“两高”行业，生产过程中不仅能源消耗巨大，而且会排出大量废气。2012 年，我们利用世行转贷款及配套资金 8000 万元，支持厦门西子原开公司为某钢铁厂投资 1.2 亿建设一套 15 兆瓦煤气发电系统。项目已于 2012 年 9 月投产发电，根据可行性报告估算，预计年供电量 107514 兆瓦，预计年节约标准煤 43435.6 吨，不仅提高了能源使用效率，还为企业带来了利润。该项目是当地投资额最高的合同能源管理（EPC）项目。



开展低碳服务

2012 年，我行网上银行和电话银行用户数（剔除不活跃客户数）比 2011 年增长 83.3% 和 24.9%，电子银行交易笔数替代率同比增长 13.89 个百分点。

相对于物理网点，电子银行具有低成本、低能耗、高效、便捷等突出优势。我行大力发展电子银行，支持社会公众更多地通过电子渠道办理业务。2012 年，我们推出了电子银行整体服务品牌“华夏龙网”，对企业网银、个人网银和电话 POS 等产品和服务进行整合，有效提高了客户对电子银行的使用频率，从而提升了金融服务效率，减少了社会与环境资源消耗。



* 根据 CFCA 中国金融认证中心的方法测算



我们举办了丰富多彩电子银行主题活动，促进电子银行绿色金融健康快速发展，鼓励客户走进电子银行，使客户切实感受到电子银行为生活带来的便利、安全、绿色。

倡导绿色办公

在日常办公中，我们将“节能、低碳”的思想贯彻始终，采取了多种绿色办公措施，引导全行从办公流程中每个环节和细节入手，注重节约资源，倡导低碳生活。

我们推行办公自动化系统，开展无纸化办公，节约纸质资源；提倡全行节约公共资源，推行上下班关灯、关窗、关电器，双面用纸等行为规范；尽量使用视频会议模式，有效减少出差和商务旅行，进而减少二氧化碳排放。2012 年，我行总部共召开视频会议 198 次，全行一级分行、二级分行视频会议设备覆盖率均为 100%；实施集中采购，按照“统一选型、集中采购”的原则，进一步规范采购管理制度、交易规则、采购方式和采购程序，加强对供应商的环保、安全等资格审查，从源头上减少碳足迹。





中小企业数量多、涉及行业广、社会影响大，提高中小企业节能减排和资源综合利用水平是实现经济社会可持续发展的客观要求，也是中小企业在降低生产成本的同时提高资源能源利用效率的重要途径。然而，融资难、担保难等问题，也日渐成为制约中小企业实现节能减排、追求绿色发展的障碍之一。

为此，我行把开展针对中小企业的绿色信贷，作为助力中小企业节能减排、实现绿色发展最直接的支持。我们关注那些致力于降低生产经营活动对环境产生不利影响、开展节能减排、推进绿色转型升级的中小企业，为其提供融资等各项服务，助推中小企业的绿色发展，帮助中小企业打造绿色竞争力。

我们要求各个分行积极主动加强与地方政府及发改委、环保部门、监管部门、行业协会的联系与沟通，及时掌握当地政府公布的产能落后、造成重大环境污染和违法违规的企业信息，坚决不予授信。我们还根据所了解的中小企业情况，向当地主管政府部门等建议中小企业节能减排的思路，为中小企业绿色发展建言献策。

多方共谋，支持中小企业绿色信贷	为中小企业绿色发展建言献策
2012 年，厦门分行与厦门市经发局、厦门银监局等机构共同开办“绿色信贷产品推介会”，与厦门市节能协会签订了《总体授信合作协议》，意向性向厦门市节能协会全体会员单位提供了 20 亿元的授信额度。还将通过各种融资形式向厦门市节能协会全体会员单位提供资金支持，并且在操作和审批程序上优先处理，利用绿色信贷产品支持节能减排事业的发展。	2012 年，沈阳分行、鞍山分行组织了“华夏银行辽宁地区节能减排绿色信贷融资培训会”，邀请沈阳市发展和改革委员会、沈阳市环境保护局有关人员进行政策指导，结合节能减排和环境保护相关政策法规等内容介绍了节能减排工作开展、节能减排项目等情况，提高了我行相关工作人员的专业素质。同时，我行根据所服务的中小企业遇到的实际问题与政府有关部门进行了沟通交流，为推动中小企业节能减排提出建议。

我们希望在扶持中小企业绿色发展的同时，能够通过发挥自身业务特点，把控资金流向，以金融杠杆撬动更多绿色环保事业的发展，从而为保护人类赖以生存的生态环境做出贡献。



助力员工全面成长

员工的发展建立在我们对人的尊重、关心和爱护的基础之上。我们相信，每一个员工个人的成就和职业满足感将促进公司整体的成功。



保障权益

从人才引进开始，我们将“以人为本”的思想贯穿员工发展的始终，时刻思考着如何通过合理的薪酬待遇、健康安全的工作环境来营造舒适的工作氛围。

人才引进

我们以企业文化吸引人，以事业发展吸引人，建立人才引进机制。利用网络招聘、社会招聘、校园招聘等多种渠道选拔优秀人才，做到性别平等、民族平等，签订正规书面劳动合同，执行带薪休假制度，严格遵循国家有关政策、各项规章制度，保护员工合法权益。2012 年，我行从业人员已发展至 22991 人。

身心健康

我们关心员工的身体和心理健康。组织员工进行年度体检，特别为 40 岁以上员工增加了中年人易发疾病的排查、为女性员工增加了彩超、乳腺筛查等特色检查项目。

此外，我们积极关注如何使员工保持身心健康和乐观向上的情绪，为员工增加正能量：

- 心态引导：通过内部谈心活动和外部专业心理辅导，引导员工树立正面积极的心态，直面压力和挑战。
- 压力释放：通过为员工购买积极向上的书籍、开展员工减压培训等，排解工作和生活压力，指导员工运用压力管理技巧缓解释放压力。

多渠道为员工减压

2012 年，北京分行为员工安排了芳香疗法减压课程，让员工了解压力的概念、压力的源头以及如何排减自身的压力，帮助员工用更积极的心态去面对每一天的工作和生活。分行多次组织人员到各支行展开调查，加强对员工心理健康和情绪变化的关心程度。工会也为员工购买、配发《你的形象价值百万》等相关图书。

搭建发展平台

我们始终秉持“以人为本”的用人理念，重视人才，培养人才，珍惜人才，努力为员工创造良好的工作环境，提供多元化的职业发展平台，拓宽员工发展路径。

优化培训模式

我们开展全行培训计划，引导分行合理安排培训，形成了涵盖全员培训、全面培训、实战培训的多层次立体型培训模式；同时坚持因材施教，按人才队伍的不同分类（经营管理、技术专业和业务操作），打造“项目”式为主的培训模式，开展分层级、分专业、分团队的培训工作。

- 加强中高级管理人员培训，组织开展了干部培训、学校培训、“一把手”培训、新任 5 级行员培训和支行长轮训。
- 开展了客户经理销售文化项目、会计专业履职尽责培训项目、新员工培训项目、入库人才教导培训项目、IT 专业晋级项目等总行级项目。
- 开展四个团队培训项目，针对国际化、产品研发、资金业务和项目管理四个团队进行培训。



❤️ 拓宽职业发展通道

我们的发展得益于每一位员工的成长。我行建立了人才库，储备各专业的优秀人才，并为优秀员工提供学习交流的平台。同时，我们不断拓宽员工晋升渠道，建立了“双百人才”制度，为员工提供更多发展机会。

“双百人才”制度指的是 对人才库中优秀人才进行二次选拔，选拔出 100 名营销管理人员和 100 名综合管理人员。

增强归属感

提高员工对企业的归属感有助于促进员工个人目标与企业目标的统一及实现。我们通过营造和谐的企业文化氛围，支持员工实现工作与生活的平衡，实现自身价值，提升员工的认同感。

❤️ 形成文化认同

我们用“诚信、规范、高效、进取”的核心价值理念引导、凝聚广大员工；通过建设“职工之家”（学习之家、创业之家、民主之家、快乐之家、温馨之家），形成了风清、气正、公开、平等的工作氛围，增强员工的文化认同感。2012 年，共创建“合格职工之家”139 家，其中基层营业网点创建数为 133 家，占比 95.7%。

开展读书活动，丰富文化生活

2012 年 5 月开始，武汉分行持续开展“文化湖北·书香华夏”读书活动，在丰富员工文化生活的同时，引导广大员工把学习思考的收获，转化为爱岗敬业、恪尽职守、开拓创新、勇创佳绩的工作热情和实际行动。



❤️ 倾听员工心声

自成立之日，开放、坦诚的沟通就深植于我们的文化之中，也是员工保持工作热情的重要保障。为了更好地倾听员工心声，我们健全和完善了职工代表大会制度，通过举办青年发展论坛、召开座谈会、设置行长接待日等方式，完善员工申诉流程和合理化建议收集流程。2012 年，我们在全行范围内组织开展了“青年智汇·建言献策新规划”、“我为华夏银行发展规划建言献策活动”、“金点子”合理化建议评选等活动，充分调动广大员工的积极性和创造性，汇聚员工思想与智慧，为新的发展规划制定贡献力量。

举办第二届青年发展论坛

为了弘扬“五四”精神，汇聚青年才智，我行每年在五月份举办青年发展论坛。2012 年 5 月 11 号，我们举办了以“产品、服务创新与银行发展”为主题的华夏银行第二届青年发展论坛，来自总分行 10 家单位的青年代表发表了主旨演讲。内容涵盖银行宏观发展战略、中小企业营销、信息科技运行维护、电子银行业务、网点服务提升以及银行微博运用等多个方面，对我行的经营发展提出了较好的建议和意见。代表之间相互分享了先进经验和优秀做法，与高层领导面对面互动，达到了汇聚智慧，激发思想的目的。



华夏银行第二届青年发展论坛

加强与员工家属的沟通联系

绍兴分行通过走访员工家庭、召开员工家属座谈会等形式，加强与员工家属的沟通联系，倾听家属心声。2012 年共计开展了 289 名员工的家访工作，并对家访后收回的《意见建议表》，及时进行汇总整理，并由相关部门负责落实。

丰富文体生活

为更好满足员工生活的需求，我们为员工提供包括健身和文体活动的机会，使他们能够在工作的同时保持健康的体质和愉悦的心理状态。2012 年，我们充分利用现有资源，设置健身场所、阅览室、学习教育基地，成立业余文体兴趣小组，定期组织活动。



温州人民中路支行员工开展户外拓展训练



温州分行举办“携手并进，勇攀高峰”登山活动



杭州分行开展职工运动会



拼搏精神是华夏员工的传统，在员工身上随时体现



青岛分行举行职工篮球赛



专题：提升中小企业服务能力
带来个人成长机遇

实现我行“中小企业金融服务商”的战略定位需要一支素质高、专业优、能力强的服务团队，在提升金融服务的过程中真正实现个人价值。这对于我行员工的成长与发展，既是挑战更是机遇。

挑战

要求员工成长为专业型人才，以更为深厚的专业素养，为中小企业提供高效、有针对性的服务。

机遇

为员工提供一个崭新的、更为广阔的职业发展平台，实现与中小企业的共同成长。

为不断提升中小企业服务人员的专业技能与综合素质，2012 年，我们进行培训需求调查，根据岗位职责，以需求分析为依据，设计开发了 58 课小企业客户经理标准化培训，并建立起一支 44 人的内训师队伍，以确保中小企业客户经理培训的全面性、及时性和专业性。此外，在 2012 年全行组织的 5 期境外培训中，特别针对中小企业信贷专业人员开展了 2 期培训，力求打造一支更加专业、高效的中小企业服务团队。

58 课
标准化培训

44 人
内训师队伍



坚持不懈回馈社会

社会的和谐繁荣、文明进步离不开企业的支持和贡献。与行业、公众和社区分享企业发展的成果，发挥自身资源优势，传递责任，奉献爱心，是我们回报社会、做优秀企业公民的主动选择。



维护金融秩序

我们充分认识到维护金融秩序对于保持行业健康、促进社会可持续发展的重要作用。我们通过开展公众防诈骗、辨识假币能力提升活动，开展“反洗钱”工作，主动承担维护金融秩序的责任。

2012 年，我行继续扩大金融知识宣传普及范围，把营业网点作为主阵地，结合“进商圈、进社区、进企事业单位”等活动，积极组织开展包括反假币、反诈骗、反洗钱、理财教育等多种形式在内的公众金融知识普及宣传活动，帮助客户提高辨假防骗能力，维护金融市场秩序。

金融知识送下乡

我行组织本行及其他同业单位的 120 多名志愿者在北京郊区农村开展“‘学雷锋树新风’送金融知识下乡志愿服务活动”。我们深入乡间、街道，在商户和居民家中开展问卷调查、发放宣传折页，实行一对一的金融知识宣传、解答，帮助村民了解金融基础知识、提高金融诈骗防范意识和能力。本次活动共计收回有效调查问卷 373 份，发放折页 2000 余份。



我行根据当前反洗钱监管政策要求持续深化、洗钱手法不断变化的形势，有针对性地开展宣传工作，履行商业银行反洗钱义务。在营业网点使用电子显示屏滚动播放、厅堂海报、宣讲、发放手册等形式与客户进行互动宣传，通过分层次、多渠道、灵活多样的宣传活动形式，积极传播反洗钱知识，提高广大群众对反洗钱的了解和认识，最广泛地争取客户的理解和支持，依法防范和打击洗钱犯罪活动，维护金融秩序。

投身公益慈善

我行一直秉承积极回报社会的理念，广泛开展各类慈善公益活动，持续发挥公益活动的社会价值。2012 年，我行公益慈善捐款额达 1021.03 万元，同比增长 34%。

主动开展定点扶贫

为更好地在定点地区开展扶贫助困工作，多家分行与帮扶地区政府加强联系，围绕扶贫地区特点开展深入调研，结合分行自身能力制定扶贫计划，以项目资金支持带动重点地区脱贫致富。

积极参与灾后重建

在重大自然灾害救助及灾后恢复重建工作中，我们有责任保障灾区金融渠道畅通和基本的金融服务。加大灾区信贷力度、加快授信流程、加强授信管理也是我们支持灾后重建的重要工作。

有效开展志愿活动

华夏员工的爱心与奉献，是我们贡献社区发展的重要力量。我们鼓励员工积极参与社区服务，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，使员工在感受志愿服务价值的同时，收获个人成长。2012 年，我行加强对志愿者工作的指导，明确了在扶贫帮困、助老助残、绿色环保、助学支教等几个重点志愿服务领域，不断完善志愿者队伍，增强志愿服务的专业性和有效性，使志愿服务在创造社区繁荣中发挥更大的价值。

我行积极援助房山区灾后重建

房山区十渡镇是北京“7·21”洪灾中受灾最为严重的地区之一。我行向北京房山区十渡镇捐赠人民币 100 万元，主要用于援助受灾群众，大力支持灾后重建工作。除捐款外，我们凭借自身行业优势，在信贷投放、金融服务等方面对房山区提供大力支持；为方便当地救援和居民出行，免费为房山区办理 ETC 速通卡，帮助房山区居民和企事业单位渡过难关，重振经济。

各分行积极开展志愿活动

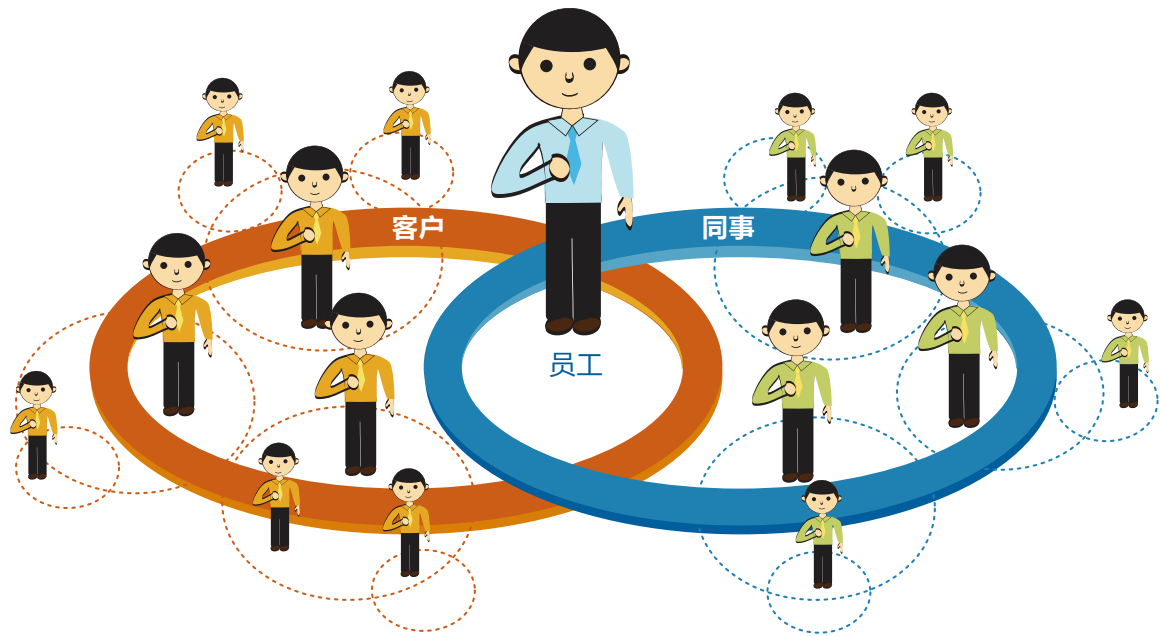
2012 年，各分行志愿者团队积极参与当地社区志愿者活动，与当地志愿文化相结合，定期有针对性地开展各类志愿服务。

- 常州分行开展“银行进社区”志愿者活动，融入社区，为小区居民提供金融业务咨询服务；
- 重庆分行志愿者们开展爱心助学活动，为贫困山区的孩子们送去学习生活物资；
- 南京分行志愿者服务队开展文明交通引导、文明行为劝导和清洁环境志愿服务活动；
- 绍兴分行志愿者们积极参与“青春暖流 关爱农民工子女”图书圆梦活动。

公益“1+N”，传递爱心

社会公益事业，不仅需要大企业的鼎力支持，也需要小企业的共同参与。每一个小企业的公益力量有限，往往面临着公益资金规模小、公益渠道信息缺乏等问题，就如同山间的溪水，涓涓细流难以被人感知，也不知如何流到最需要的那片土地上。

为了更好地汇聚小企业的公益力量，重庆分行探索出公益“1+N”模式，已经带动了重庆朝天门市场的百名商户加入到公益队伍中，将爱的小溪汇聚成公益之河，让小企业通过这个平台寻找到合适的公益对象，也为小企业回馈社会关爱，履行社会责任搭建起公益平台。



“1+N”的创新性社会责任链示意图

“华夏银行重庆分行将员工个人探索出的‘客户经理+客户’的公益模式进行延伸，将之‘复制’传播到更多的员工身上，再‘联动’更多的客户，从而形成了‘1+N’的创新性社会责任链条。”
——北京大学社会责任与可持续发展国际研究中心执行主任 于志宏

● 华夏有心·将爱传递

2012年5月22日，我们举办了现场募捐活动，邀请分行干部员工和爱心客户一起参与。活动中我们将四川渠县万合小学贫困儿童的心愿做成了“爱心墙”，孩子们期盼的表情、脸上的泪珠打动了到场的爱心人士。大家悉数认领了孩子们的心愿，捐款3万余元，并捐赠画板、画笔、衣服、书籍等物品。

2012年8月19日，我们再次举办“华夏有心·将爱传递”慈善拍品义拍活动，邀请监管部门、客户、志愿者参与，并募集善款10699元，全部用于万和村小学的操场新建工作，为贫困地区的孩子圆了“上一堂体育课”的梦想。



小企业摆放“华夏银行”公益书架



华夏有心将爱传递倡议书



华夏有心将爱传递募捐活动现场

● 爱心仍在继续

我们认为公益事业并不是一一次次单独的行动，在于细水长流。我们将继续延展“1+N”这个爱心链条，不断将我们和客户的爱心汇聚在一起，持续为社会传递正能量。



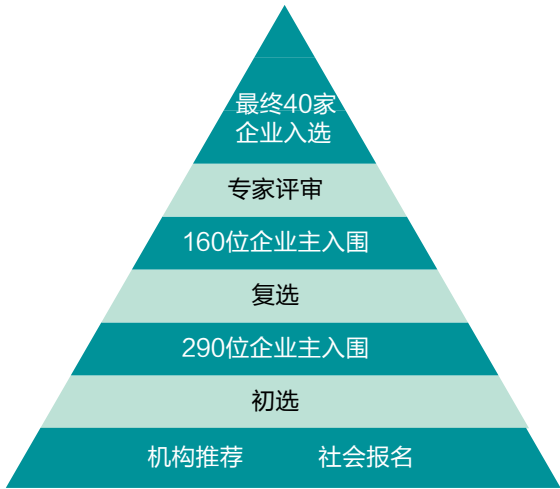


专题：“华夏之星”，
让小企业梦想加速成长

在积极做好金融支持之外，我们努力打造“华夏之星”公益活动平台，鼓励和支持小企业健康成长，激发他们超越自我的潜力，提升发展软实力，与社会各界携手助力小企业发展。

2010年，我们主动发起“华夏之星”公益品牌活动，联合中国中小企业协会等权威机构，致力于为主业打造国内顶级的公益培训交流平台。先后举办“华夏之星”优秀小企业先锋大汇、小企业加油站、中国小企业菁英训练营等公益活动。

2012年，我们与中国小企业协会联合发起第二届“华夏之星”中国小企业菁英训练营，按照公平公正公开的原则进行招募，从来自全国24个省、市、自治区的668名报名者中选拔出40名小企业主，为他们在清华大学经济管理学院定制了为期5天的课程培训，采取课堂授课、实践性活动、经验分享等方式，为小企业提供了战略定位、营销管理、领导力等多领域的理论知识及实践经验。其中34名小企业主取得了由清华大学经济管理学院颁发的结业证书。



“今天我们见证了华夏银行的用心良苦，分享了华夏银行成长的过程，未来的日子有您相伴，生活会更加丰富多彩！”

——山西富星科技开发有限公司董事长田晓禄

“‘华夏之星’中国小企业菁英训练营是我们小企业助推器，让我们飞得更高，走得更远。向上，无限可能。”

——深圳市芯晶彩科技有限公司董事长刘田飞

“我希望通过‘华夏之星’这个平台，更多尽我们的社会责任，提升自己，丰富自己，认识更多的朋友。”

——河北奥龙药业有限公司董事长姚书刚

“在‘埋头走路’的同时，也要‘抬头看路’，华夏银行中小企业菁英训练营是一个学习、充电的好去处。”

——同辉佳视（北京）信息技术股份有限公司
总经理戴福昊



华夏之星小企业菁英训练营导师与学员交流



华夏之星学员正在听课

奖项荣誉

经营发展类

“百佳”示范单位评选突出贡献奖	中国银行业协会
2011年度北京银行业金融机构小微企业金融服务先进单位	北京银监局
合作共赢业务发展奖（2002-2012）、 2011年银联卡合作创新奖	中国银联
最佳品牌管理创新奖	中国社会科学院、中国市场学会
最具用户价值奖	和讯网、 中央财经大学中国银行业研究中心
2011 年度最佳投资者公共关系上市公司及金牌董秘	和讯网、中国证券市场研究设计中心等机构
2012金融界领航中国银行业最佳服务奖、 2012金融界领航中国银行业最佳创新奖、 2012金融界领航中国银行业最佳营销奖	金融界
最佳国际业务奖	《首席财务官》杂志

产品服务类

金爵奖、2012 年度电子金融优秀创新奖 （平台金融业务模式）	中国电子商务协会
综合示范单位奖（95577 客户服务中心）	中国银行业协会
2012年度卓越电子银行奖	《卓越理财》杂志社
2012年度十佳金融产品营销奖（智赢有信、用之四海—— 国内信用证产品营销案例）	《银行家》杂志社和中国社会科学院 金融研究所金融产品中心
金融服务创新奖（宝时达现货交易小企业网络贷）	《解放日报》
2012卓越竞争力电子银行	中国经营报

2011-2012 年度最佳服务银行	《21 世纪经济报道》
2012 中国最佳银行财富管理品牌（个人理财业务品牌“龙盈理财”）	《理财周报》
2012 中国十大最佳银行理财产品（龙盈理财”理财晚间档）	《理财周报》
2011 年最具成长性借记卡（华夏 ETC 卡）	《理财周报》
最佳财富管理品牌（个人理财业务品牌“龙盈理财”）	和讯网
2011 年度最受用户喜爱网上银行奖”	搜狐

社会贡献类

最具社会责任金融机构、年度最佳绿色金融奖	中国银行业协会
中国银行业“普及金融知识万里行”系列活动最佳成效奖	中国银行业协会
2012 节能中国十大贡献单位	中国节能协会
金蜜蜂企业	《WTO 经济导刊》、全球契约 中国网络联合欧洲企业社会责任 协会 (CSR Europe)
2011年度十大公益企业	和讯网、中国证券市场研究设计 中心等机构
2012 年度最佳社会责任奖	天涯社区
2012 年·企业社会责任创新奖	《21 世纪经济报道》
2012 年度理财产品消费者满意度奖	银率网
2012 年度最具社会责任银行	《华夏时报》



2013 年展望

2013 年，是华夏银行迈入的第 21 个年头，也是我行全面贯彻落实党的十八大精神的开局之年。作为一家全国性股份制商业银行，促进我国实体经济发展，为社会提供更加安全、便捷、高效的金融服务是我们履行社会责任的核心要求。同时，我们也将继续实践“中小企业金融服务商”战略，形成与经济、社会、环境和谐统一的发展局面。

在经济层面，我们将继续采取稳健的经营策略，进一步完善风险管理，通过不断提升自身业务能力和服务水平，为客户保值增值、带来收益，让客户享受到更加周到、贴心的金融服务。

在环境层面，我们会继续通过绿色信贷的手段，发挥金融企业积极作用，配合各级政府推进企业节能减排改造，运用“经济杠杆”调节产能过剩行业，影响高耗能、高污染行业的发展，服务产业升级、绿色转型，持续为我国实体经济发展注入绿色动力。

在社会层面，我们将把对员工的责任作为重中之重，作为开展其他社会责任的前提。同时，在此基础上我们还将发动全体员工携手中小企业与所在社区一起分享发展成果，坚持不懈地回馈社会，积极投身公益慈善，共建美好和谐家园。

展望 2013 年，我们将坚持负责任地运营，不断改进各项工作，真诚、客观、透明地回应利益相关方的期望和关切，努力为社会经济发展做出新的更大的贡献。



GRI 指标索引

GRI	GRI 指标内容	在报告中的位置
战略与分析	1.1 机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明 1.2 重大影响、风险和机遇的描述	扉页、4、9、10 扉页、4
公司概况	2.1 组织机构名称 2.2 主要品牌、产品及服务 2.3 组织的经营结构 2.4 组织的总部所在地 2.5 组织有业务的国家数量，有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称 2.6 所有权的性质及法律形式 2.7 参与的市场（包括地域分布，行业分布和客户/受益人）汇报机构的规模 2.8 组织的规模（包括雇员人数、净销售、总资产中债务和净资产的比例，提供的产品和服务数量） 2.9 汇报期内所获得的奖项 2.10 报告期限内所获奖项	5 5、13–24、23–28 6 5 5 5 5、13、24–38、39–46 4、5、12、49 5、15 5、61–62
报告参数	3.1 所提供信息的报告期限（例如，财政年度/日历年度） 3.2 上一年报告日期 3.3 报告周期（年度报告） 3.4 解答报告及其内容问题的联络人 3.5 界定报告的内容 3.6 报告界限（如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商） 3.7 指出任何有关报告范围及界限的限制 3.8 对合资企业、拥有部分股权的子公司、租赁设施、外包业务以及其他可能深远影响不同期间和/或跨机构比较的实体作出报告依据 3.9 数据量度技巧及计算基准 3.10 如果报告重编以前报告所提供的信息，则应说明重编的性质、结果和原因 3.11 报告范围、界限、计算方法与以往报告重大区别 3.12 表列各类标准披露在报告中位置 3.13 寻求外部认证的政策及现行措施	封二 封二 封二 封二 封二 封二 封二 – 封二 – – 封二 封二 封2、65–66
公司治理	4.1 机构治理架构 4.2 指明最高治理机构的主席是否同时也是执行官员（如果是的话，他们在组织中的作用及如此安排的原因） 4.3 对于拥有单一董事会模式的组织，要指出最高治理机构中独立成员和/或非行政成员各自的数量 4.4 股东及雇员向最高管治机关提出建议或经营方向的机制 4.5 最高治理机构的成员、高级管理人员和主管人员（包括安排离职）的报酬与组织绩效（包括社会和环境绩效）间的联系 4.6 避免治理机构出现利益冲突的程序 4.7 如何决定最高治理机关成员应具备的资格及经验及其他 4.8 内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境和社会绩效相关的原则及其实施情况 4.9 最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序 4.10 评估最高治理机构绩效的程序，尤其和经济、环境及社会绩效相关的程序 4.11 解释组织是否或者如何采用的预防性措施或原则	6 7 7 7 7 7 9–10 7 7 8

GRI	GRI 指标内容	在报告中的位置
公司治理	4.12 机构对外界发起的经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持 4.13 机构加入的联合会及倡议组织，及作用 4.14 组织的利益相关方团体名单 4.15 确定和选择主要利益相关方的依据 4.16 利益相关方参与的方式，按类型和利益相关方团体分类，以协商频度表述 4.17 利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织是如何回应这些议题和问题的	41 35 11 – 11 11、13–24、25–38、39–46、47–54、55–60
经济绩效指标	EC 1 产生与转移的直接经济价值（含收入、运营成本、员工补偿、捐助及其他社区投资、留存利润、资本提供者与政府所得） EC 2 宏观经济环境变化对组织活动的财务影响及其他风险和机遇 EC 3 明确的组织待遇方案的责任范围 EC 4 政府给予机构的重大财务援助 EC 5 机构在各主要营运地点工资标准起薪点与当地最低工资比例 EC 6 机构在各主要营运点对当地供应商的政策、措施及支出比例 EC 7 重点运营地当地的招聘流程与高层管理人员本地化比例 EC 8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响 EC 9 机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响程度（如，带动地方经济发展）	5、12 15–24 49 – – – 49 21–22、28、31–36、58–60 13–24
环境绩效指标	EN 1 所用物料的重量或体积 EN 2 所用物料中可循环利用的原材料的比例 EN 3 初级能源的直接消耗量 EN 4 初级能源的间接消耗量 EN 5 通过节能和提高利用效率而节约的能源 EN 6 在产品和服务基础上提供高能效或可再生资源的措施，因此减少的能源需求 EN 7 减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效 EN 8 按源头划分的总耗水量 EN 9 受取水明显影响的水源 EN 10 再循环和再利用水的比例和总量 EN 11 自有、租赁、管理或毗邻生物多样性保护区或保护区外生物多样性保护价值高的土地的位置和面积 EN 12 保护区内或保护区外生物多样性保护价值高的地区内的生物多样性活动、产品和服务所产生的重大影响 EN 13 受保护或经修复的栖息地 EN 14 管理生物多样性影响的策略、当前措施和今后的计划 EN 15 世界自然保护联盟（IUCN）红色名录和国家保护名录中受企业经营影响、濒临灭绝的物种数量 EN 16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量 EN 17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量 EN 18 减少温室气体排放的创新举措和取得的成效 EN 19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量 EN 20 一氧化氮（NO）、一氧化硫（SO）及其它主要气体排放的种类和重量 EN 21 按照水质和排放地计算的总水量	– – 44 – 43–44 41–46 41–46 – – – – – – – – 43 31、41–43 31、43 – 31、41–42 –

GRI		GRI 指标内容	在报告中的位置
环境绩效指标	EN 22	根据种类和处理方式计算的废弃物总量	—
	EN 23	主要的杂碎物质的数量和体积	—
	EN 24	《巴塞尔公约》附录一、二、三、八条款认定为危险废弃物的运输、进口、出口或处理总量以及在国际间运输的比例	—
	EN 25	报告组织排水或径流对水体及相关动植物栖息地产生影响的确定、面积和生物多样性价值	—
	EN 26	减轻产品和服务对环境影响的措施，以及减轻的程度	31、41–43
	EN 27	分类回收的售出产品及其包装材料的比例	—
	EN 28	违反环境法律法规发生的重大罚金价值和非货币制裁总数	—
	EN 29	于企业运营的产品、其它货物和原材料以及劳动力运输	30
	EN 30	对环境产生的重大影响 分类的环保总费用和总投资	—
劳工措施及合理工作绩效指标	LA 1	按就业类型、雇用合同及就业地区的劳动力总量	4、49
	LA 2	按年龄段、性别和地区流失的雇员总量和比例	—
	LA 3	按重点营业地，排除临时或兼职职工而只提供给全职职工的利益	49
	LA 4	集体谈判协议覆盖的雇员的比例	—
	LA 5	生产变化的最短通知期，包括是否在集体协议上详细说明	—
	LA 6	帮助监管和为健康与安全项目提供建议的正式机构， 管理人员–工人联合健康与安全委员会代表全体劳动力的比例	51
	LA 7	各地区工伤、职业病、请假天数、旷工的比例 和与工作相关事故数量	—
	LA 8	帮助劳工以及家庭，或社区成员面对严重灾害的教育、培训、咨询、保护和风险控制项目	52
	LA 9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	49
	LA 10	根据工种每位员工每年平均培训时间	12
	LA 11	维持雇员持续雇佣能力，以及帮助他们管理职业生涯的 管理和终生学习计划	50–51、54
	LA 12	雇员接受常规绩效和职业发展审查的比例	—
	LA 13	根据性别、年龄和其他多样性指标，说明管理层的构成 和员工按工种的构成	—
	LA 14	男女职工按工种的基本工资比例	—
人权绩效指标	HR 1	包括人权条款或经过人权审查的重大投资协议的比例和总数	—
	HR 2	经过人权审查和采取行动的主要供应商和承包商的比例	—
	HR 3	雇员接受与运营有关的人权方面政策和程序培训的总时间， 包括受培训的雇员比例	—
	HR 4	发生歧视事件的总数和采取的措施	—
	HR 5	确定对自由结社和集体谈判产生重大风险的运营活动， 以及为确保上述权利所采取的行动	—
	HR 6	确定存在使用童工重大风险的运营活动，以及为了 禁止使用童工采取的措施（核心）	—
	HR 7	确定存在发生强迫或强制劳动重大风险的运营活动，以及为了 消除强迫或强制劳动采取的措施（核心）	—
	HR 8	安保人员接受工作中人权方面的组织政策或程序培训的比例	—
	HR 9	侵害原住民权利事件和采取措施的总数量	—
社会绩效指标	SO 1	评估和管理运营对社区产生影响的项目和做法的性质、 范围和效力，包括准入、经营和退出	35、37
	SO 2	经分析有腐败风险的业务部门比例和总数	8
	SO 3	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	8
	SO 4	为应对腐败事件采取的行动	8
	SO 5	公共政策的立场以及参与公共政策的发展和游说	—
	SO 6	根据国别对政党、政治家和相关机构资金和实物捐助的总价值	—

GRI		GRI 指标内容	在报告中的位置
社会绩效指标	SO 7	反竞争行为、反托拉斯和垄断的诉讼总数及其结果	—
	SO 8	由于没有遵守法律和法规而遭受到的重大罚款的金额 和非货币制裁的总数	—
产品服务责任绩效指标	PR 1	生命周期阶段中改进产品和服务对健康和安全的影响进行评估， 采用这些程序的主要产品和服务类别的比例	28、31
	PR 2	按结果划分，违反规管产品及服务在其生命周期影响健康 与安全的法规及自愿守则的次数	—
	PR 3	程序要求的产品和服务的信息类别，受这些信息要求的主要 产品和服务比例	29、33
	PR 4	根据结果类型，违反产品和服务信息及标签相关规则 和自愿守则的事故总数	—
	PR 5	有关客户满意度的实践，包括测评客户满意度的调查结果	34–36
	PR 6	与营销沟通有关的法律、标准和自愿守则相关的项目， 包括广告、促销和赞助	8
	PR 7	根据结果类型，在广告、促销、赞助方面，违反 与营销沟通有关的规则和自愿守则的事故总数	—
	PR 8	已证实的侵犯客户隐私和丢失客户数据的事故总数	—
	PR 9	针对不遵守产品和服务供应及使用的法律法规 而进行罚款的货币价值	—
金融行业附加指标	FS 1	适用于商业活动的，关于特定环境和社会成员的政策	39–46
	FS 2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	8、41–42
	FS 3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的 程序	8、41
	FS 4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策 或程序的方法	50、52、54
	FS 5	面对环境和社会风险和机遇问题，客户、投资者、商业 伙伴相互磋商	24、28、36–38、 41–42
	FS 6	特定地区、企业规模（小型 / 中小型 / 大型）、行业所 占的此类商业活动项目的比例	16、21、23–24、 35、41
	FS 7	在按意图分类的各项商业活动中，能够产生特定社会收 益的产品和服务的货币价	16、19、22–24、 29、31–33
	FS 8	按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值	31、41–42
	FS 9	审计的范围和频度以估计环境和社会政策的执行情况， 以及风险评估程序	8
	FS 10	报告组织的投资组合中涉及于环境和社会相联系事务的 公司比例和数量	41
	FS 10	用于正面或负面的环境或社会审查的资产比例	41
	FS 12	适用于环境和社会事件的投票政策，通过参与政 策制活动拥; 有参与权或投票建议权	—
	FS 13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	16
	FS 14	提倡改善弱势群体享受金融服务的环境	19–20、32–33
	FS 15	公平涉及和销售金融产品和服务的政策	27–28



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