



做负责的
中小企业
金融服务商

华夏银行股份有限公司

2013 年社会责任报告

报告编制说明

报告范围

时间范围：2013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2013年4月26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2013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。

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

目录

02	董事长致辞
04	关于华夏
07	责任管理

07	责任理念
07	责任推进
08	利益相关方参与
09	社会认可

20	系责于心 履责于行
----	-----------

22	服务实体经济	
----	--------	---

34	保护生态环境	
----	--------	---

44	促进社会和谐	
----	--------	---

84	责任在肩 任重道远
----	-----------

10	责任聚焦 发展共享
----	-----------

12	专题1：平台金融，创新引领
16	专题2：“华夏之星”，挺你向前

56	提升能力 夯实责任
----	-----------

58	风险管理	
----	------	---

62	客户服务	
----	------	---

70	员工成长	
----	------	---

80	高效运营	
----	------	---

85	附录
----	----

董事长 致辞

华夏银行董事长 吴建



刚刚过去的2013年，是我国经济社会发展稳中有进、稳中向好的一年，也是华夏银行新的四年发展规划的开局之年。面对严峻复杂的国内外经济金融形势，我们坚持把发展的立足点放在提高质量和效益上，加快经营转型，深化结构调整，大力降本增效，努力打造“华夏服务”品牌，向着服务专业化、业务品牌化、经营特色化、管理精细化、具有鲜明品牌特色的现代化商业银行目标不断迈进，为服务实体经济和广大客户做出了我们应有的贡献，展现了认真履行社会责任的良好企业形象。

积极应对经济变化，努力服务实体经济。2013年，我们认真贯彻落实打造中国经济升级版的各项要求，坚持稳中求进的总基调，不断服务产业升级转型，加大对国家重点行业和战略性新兴产业的支持；我们不断深化“中小企业金融服务商”战略，在同业率先推出“平台金融”业务模式，为大量小企业客户提供金融服务；我们以打造特色分行为抓手，积极融入各地主流经济，大力服务新型城镇化建设，为区域发展做出积极贡献；我们加强“三农”服务，积极探索促进农民增收、农业增产、农村富裕的金融服务模式。

深入推进绿色金融，努力建设美丽中国。2013年，我们坚决采取“有保有压、扶优限劣”的信贷策略，降低“两高一剩”行业信贷投放，积极支持传统行业升级改造；我们创新绿色信贷服务，通过产品创新、服务创新、机制创新，加强对节能环保产业的金融投入；我们加强绿色服务渠道建设，通过以网上银行、电话银行、手机银行提升服务效率，减少资源消耗和碳排放，积极推行ETC卡降低污染排放，服务绿色出行；我们积极倡导绿色办公，减少纸质材料使用和社会资源占用，推广使用环保产品，有效减少出差和商务旅行，不断降低能源消耗和减少污染。

以客户为中心，努力打造“华夏服务”品牌。2013年，我们以满足客户一切合理需求为服务宗旨，心系民生，情系百姓，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；我们从百姓关注的民生领域着手，大力发展社区金融服务、老年金融服务，力争使金融服务惠及每个角落；我们积极打造“大众理财银行”，创新开发各具特色的理财产品，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。

十八届三中全会为我们描绘了今后一段时期的发展蓝图，更为华夏银行的未来发展指明了方向。社会的期望、股东的要求、客户的需求、员工的企盼，是华夏银行不断前进的最大动力。20多年来，社会责任已经成为我行企业文化的不可缺少的一部分。我们将不断前行，努力实现社会各界对华夏银行的殷切期望，为实现“中国梦”做出应有的贡献。

华夏银行董事长

关于 华夏



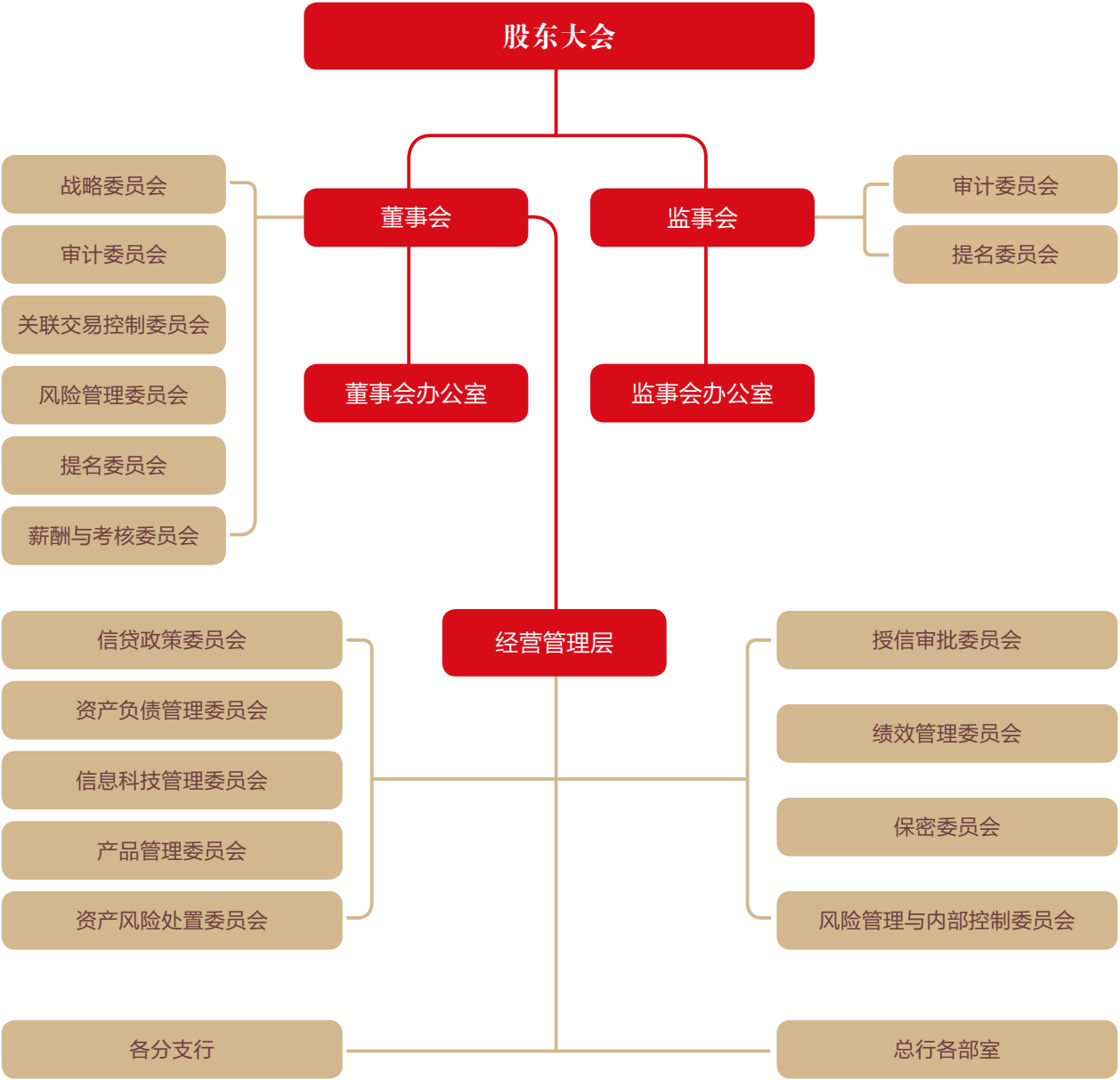
华夏银行总行大楼

公司简介

华夏银行成立于1992年10月，是一家全国性的股份制商业银行；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。21年来，伴随着市场经济改革与发展，华夏银行的成长与履行社会责任同步，逐步明确了成为“中小企业金融服务商”的战略目标。截至2013年底，我行已从成立之初的3家储蓄所发展到539家分支机构，遍布全国78个地级市，形成了“立足经济发达城市，辐射全国”的机构体系。此外，我们还建立了境外代理行1437家，分布在五大洲115个国家和地区的329个城市，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络。

在2013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94位，继2012年后再次进入全球银行百强行列，排名上升至97位。另在2013年中国企业500强中排名第152名、中国服务业企业500强中排名第52名。2013年，我行荣获“银行业金融机构最佳实践奖”、“光明公益奖”、“十大特色小微金融产品（业务）”等奖项。

治理架构





责任管理

责任理念

我们围绕全行的战略目标和战略定位，提出了致力成为“负责任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。

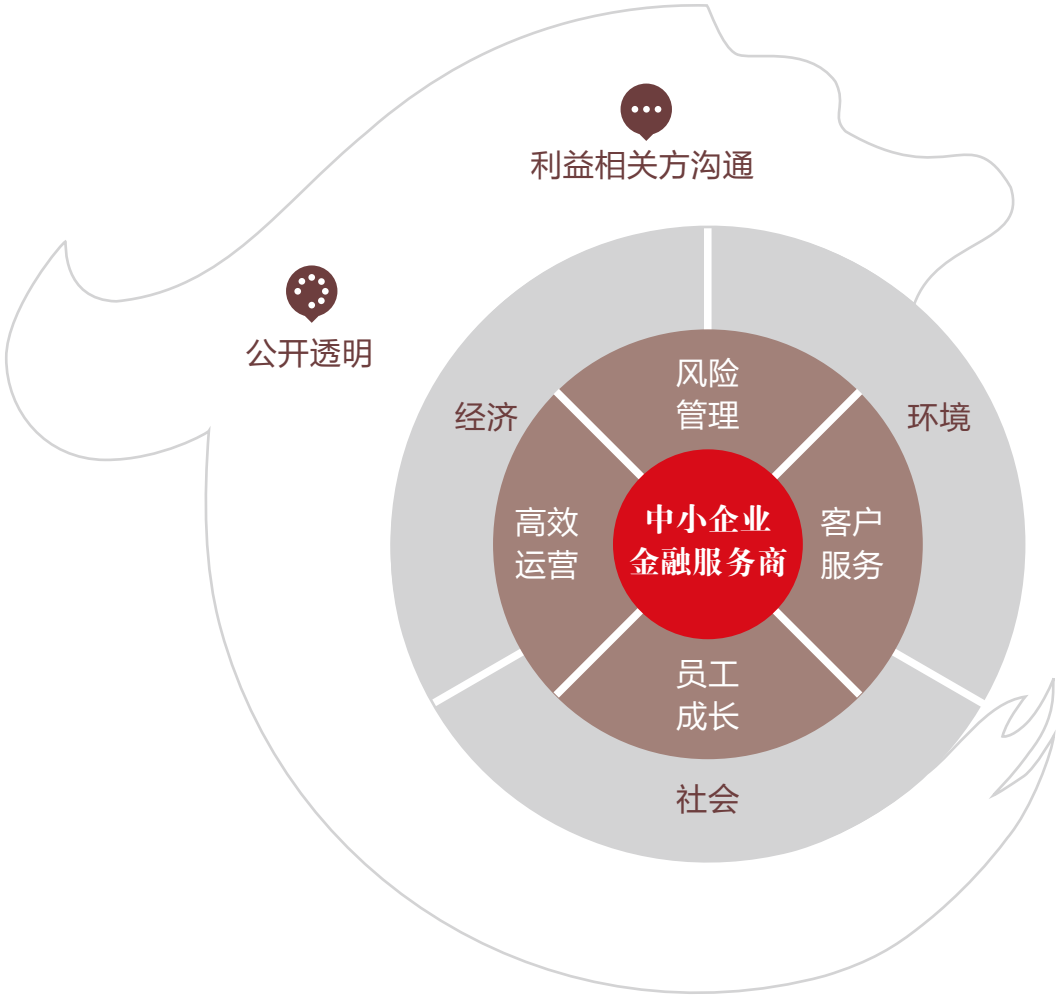
公司治理

建立健全公司治理是企业实现可持续发展的重要保障。我行建立了以“三会一层”为主体的治理结构，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的治理结构。我行董事会下设6个专门委员会，监事会下设2个专门委员会。各专门委员会充分发挥各自作用，保障企业的健康运营。

2013年底，我行董事会共有董事17名，其中独立董事7名，高管董事4名；监事会共有监事11名，其中外部监事2名、职工代表监事4名。2013年，我行召开股东大会1次，通过决议17项；召开董事会会议6次，通过决议61项；召开监事会会议5次，通过决议17项。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。

发展战略

2013年，我行制定了《华夏银行2013—2016年发展规划》，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。这一战略目标和战略定位与社会责任理念一脉相承，充分体现了社会责任管理与公司整体发展战略的融合。



一个战略目标

中小企业
金融服务商
是社会责任工作的方向

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

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

利益相关方参与

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

责任推进

我们遵循持续改进的社会责任工作思路，不断推进社会责任工作的开展。2013年，我行继续加强社会责任信息披露，连续第五年向社会公开发布社会责任报告，按照《华夏银行社会责任报告编制工作指引》进一步推动了社会责任报告编制工作的系统化和规范化。积极参加社会责任领域的相关活动，不断提高社会责任影响力，持续提升华夏银行的美誉度。

为进一步了解利益相关方的诉求和期望，更好地推动社会责任管理与日常运营的有效融合，2013年，我行针对员工、客户等利益相关方开展了社会责任工作情况调查，撰写《华夏银行社会责任现状调查报告》，为华夏银行下一步社会责任工作的有力、有序开展奠定了基础。通过调查发现，客户和员工对华夏的社会责任理念、实践等有了基本的了解，希望我行能够通过更多的渠道和形式加强与利益相关方的沟通，实现公司与利益相关方的共同成长和发展。

华夏银行股份有限公司
社会责任报告
2009~2013年



华夏银行2013年社会责任报告议题确定方法

华夏银行2013年社会责任报告应用“利益相关方关注——可持续价值创造”二维矩阵来确定报告议题。主要包括：



社会认可

我们的不懈努力得到了社会各界的广泛认可，在经营发展、产品服务、社会贡献等各个方面赢得了多项荣誉。

奖项类别	奖项名称	授予单位
经营发展类	卓越竞争力国际业务银行	中国社科院工业经济研究所、《中国经营报》
	最佳国际业务银行	《贸易金融杂志》、中国贸易金融网
	最佳中小企业服务银行奖	《投资者报》
	网民最信赖网银品牌	新华网、《参考消息》、中国支付清算协会、中国金融认证中心
	领袖金融银行业市场创新奖	《北京日报》、《北京晚报》
	最佳贸易金融成长银行	中国银行业协会
	第一届中国上市公司最佳年报奖之优秀年报奖	CCTV证券资讯频道、《投资者报》
	中国最受尊敬银行	《理财周报》
	银行业金融机构最佳实践奖	中国银监会银行业消费者权益保护局、中国银行业协会
	银联卡品牌合作优秀奖	中国银联
	最佳中小企业伙伴银行奖	《上海证券报》
	开拓创新奖	中国网
	中国杰出供应链银行	《数字商业时代》
产品服务类	小微企业金融服务特色产品（小企业网络贷）	中国银监会
	个人网银最佳创新奖	清华大学五道口金融学院、金融界网
	北京银行业金融机构小微企业金融服务表现突出的银行、北京银行业金融机构小微企业金融服务特色产品（小企业网络贷）	北京银监局
	最佳投资服务奖	中国社会科学院陆家嘴研究基地财富管理研究中心
	中国最佳创新银行理财产品、中国最佳稳健收益型银行理财产品	《证券时报》
	最佳企业网上银行	财经网
	银行业最佳服务奖	《金融界》
	银行业最佳创新奖、零售银行最佳营销奖、中国最佳网上银行安全奖	中国金融认证中心（CFCA）
	年度最佳财富管理银行	《每日经济新闻》
	中国最佳银行理财产品、2013中国最佳银行财富管理品牌	《理财周报》
	银联高端借记卡推广优秀奖、银联卡支付合作创新奖	中国银联
	最佳社会责任实践案例奖	中国银行业协会
社会贡献类	光明公益奖	中国健康快车基金会
	社会责任最佳银行	《华夏时报》
	最佳公益品牌营销	《第一财经日报》
	年度公益项目	人民网

责任聚焦 发展共享

“平台金融”业务模式和“华夏之星”是华夏银行践行“中小企业金融服务商”战略的具体举措，是我行切实服务小企业的两项创新探索，是我们致力实现与小企业共同发展、共创价值的诚意体现，将为越来越多的中小企业和小企业主梦想实现提供动力。



专题一：
平台金融，
12 贷动未来



专题二：
“华夏之星”，
16 挺你向前



1 专题

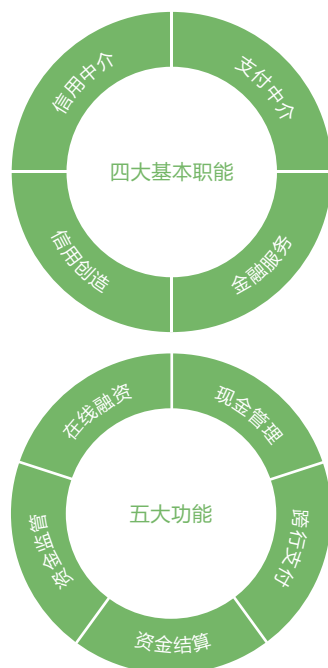
平台金融 创新引领

“华夏银行支付融资系统跟我们的ERP系统对接后，整合经销商订单信息，经销商根据订单在线申请融资，全流程电子化的融资服务极大缓解经销商货款压力。通过这一金融服务模式，不仅提升我们核心企业应收账款压力，客观上帮助我们扩大经销网络，还使企业在对账、资金结算方面一目了然了。快、准、省是我们对华夏银行平台金融的深刻体会！”

——广州奥飞动漫有限公司

华夏银行是一家中型股份制商业银行，“中小企业金融服务商”是我行战略发展的重要内容。我们根据中小企业实际需求，不断创新金融服务，力争使金融服务与企业需求精准对接。在我们提供的各类金融服务中，我们既关注服务中型客户为主的企业，更关注服务其上下游及周边的小企业。

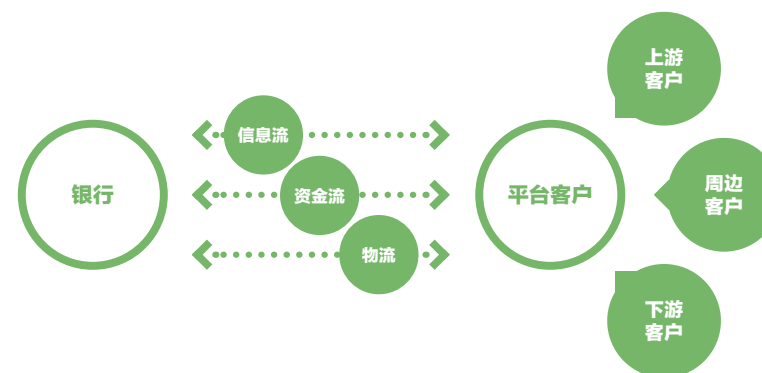
2012年起，我们在同业中创新推出了“平台金融”业务模式，充分借助互联网技术整合资金流、信息流、物流，建立起全新的金融生态环境，不仅有效突破小企业金融服务中信息不对称难题，通过“小、快、灵”的在线金融服务缓解小企业“融资难、融资贵”，同时为大中型企业客户解决了管理及现金流难题。



平台金融：指通过自主研发的支付融资系统对接企业的财务及管理管理系统、电子交易平台、物流信息平台，有效整合资金流、信息流和物流，将金融服务嵌入企业经营全过程，实现企业经营信息、交易信息、结算资金、信贷资金的整合与实时交互，为平台客户及其上下游和周边的小企业提供全方位金融服务。

“平台金融”业务主要通过对接核心企业、物流企业、大宗商品交易市场、电商、市场商圈、园区等企业，服务其上下游及周边小企业客户的融资需求。形象来看，就是将这类具有平台特征的企业看作是一个“烧饼”，通过对接“烧饼”批量服务其关联着众多小企业，这就是我们的“烧饼上找芝麻”小企业营销策略。在实践中，我们根据不同平台客户类型，不断细分完善产品体系，推出了各具特色的产品。

截至2013年末，“平台金融”上线运行的平台客户达到230个；服务小企业客户接近9000户，（平均一个平台客户辐射服务38个小企业客户）；客户包括中国邮政速递物流、上海钢铁交易中心、沙钢、奥康、波司登、奥飞动漫等知名公司，以及郑州棉花交易市场、北大荒粮食物流、新华（大庆）商品交易所、东北亚现货商品交易中心等大宗商品交易市场，涉及通信、航空等20余类国民经济支柱产业。“平台金融”业务开展以来，累计交易超过24万笔，累计交易金额接近88亿元；累计放款接近2万笔、金额超过62亿元，平均每笔贷款33.70万元；累计还款2.59万笔、金额38.36亿元，平均每笔还款14.80万元，平均每笔贷款期限仅为55天，充分体现出平台金融业务模式的“小、快、灵”优势。



截至2013年末
“平台金融”共上线运行

230 个客户

平均一个平台客户辐射服务小企业客户

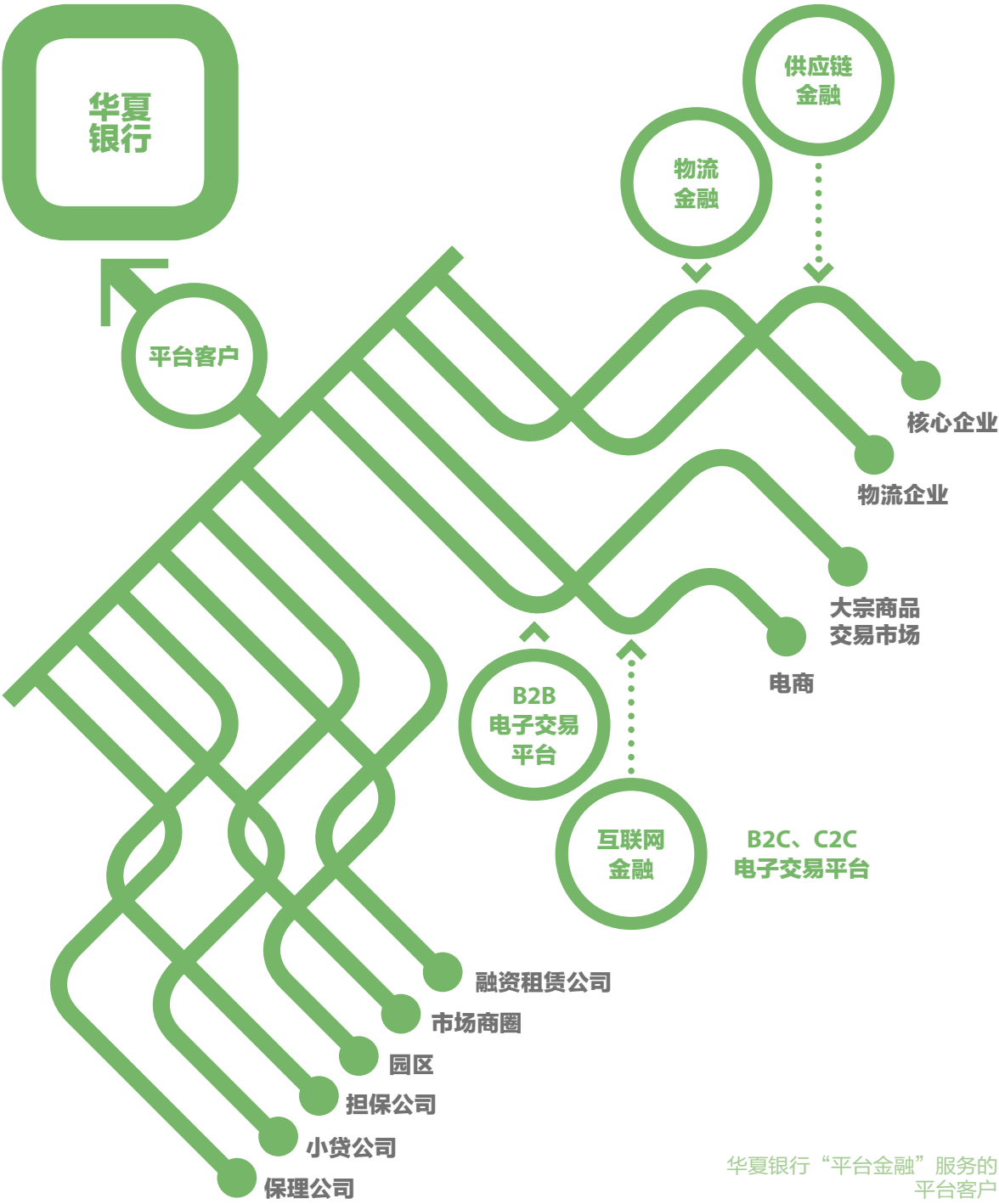
38 个

涉及通信、航空等
国民经济支柱行业

20 余类

从中享受到全流程
电子化金融服务的小企业

9000 余家



华夏银行“平台金融”服务的
平台客户

“平台金融”不仅解决了融资、资金管理等问题，更重要的是促进了平台客户和小企业的共同成长，是我行社会责任管理与业务运营融合的成功实践。2013年，“平台金融”荣获上海证券报“金理财”最佳中小企业伙伴银行奖。平台金融模式下的“小企业网络贷”产品被中国银监会、北京银监局评为“小微企业金融服务银行特色产品”。

平台金融打造现代农业升级版

江苏三德利牧业发展有限公司是以优质草鸡养殖为主导产业的市级农业龙头企业。公司与养殖户签订畜禽养殖合同，农业养殖户需先自筹资金从三德利公司采购苗鸡、饲料和药品，但一般农业养殖户受自身资金条件限制，所进苗鸡远远小于自身养殖规模。三德利公司为扩大养殖规模，拉动农民再就业，采取了部份赊销的模式，应收款在回购肉鸡时扣除。此模式在一定程度上解决了农户的资金问题，但却大量占用了公司的自有资金。

常州分行分析三德利经营业态特点，依托自主研发的支付融资系统为企业及下游养殖户提供全流程在线融资服务。作为核心客户，“三德利”向我行推荐200户优质养殖户，我行根据双方养殖购销合同，给予每个养殖户8-15万元的授信额度，帮助其扩大养殖规模，有效缓解农户“融资难”，促进当地农户再就业和劳动致富，与此同时，降低三德利应收账款压力，助力其做大做强。截至2013年底，已经由156户养殖户享受到快捷、高效的平台金融服务，贷款余额接超过2240万。

平台金融为旅游产业发展注入动力

随着人民生活水平的提高，旅游业成为了惠及百性的幸福产业。2012年，中国人民银行、中国银监会等7部委联合下发了《关于金融支持旅游业加快发展的若干意见》，明确要求金融机构支持和推进旅游业科学发展的转型升级。

华夏银行立足自身优势，以“平台金融”业务模式对接国内首家旅游分销平台“八爪鱼旅游”——苏州八爪鱼在线旅游发展有限公司电子交易平台，将境内外优质地接社旅行产品共享到分销平台上，并通过专业垂直搜索网站呈现给消费者。确定旅游意向后，消费者可以通过八爪鱼旅游网络找到便利的实体门店（销售终端）订购旅游产品，最终由门店、八爪鱼旅游、地接社三方确认形成电子订单。这一模式突破了旅游行业小企业的资金瓶颈，加速旅游产业链的延伸和完善，为旅游行业由“门店一散客”式传统模式向“电商”模式的升级注入了金融动力。截至2013年末，平台金融已为421家八爪鱼旅游供应商提供了金融服务，贷款余额超过5230万元。

2 “华夏之星”挺你向前

专题

“企业的成长有外部环境上的困难，也有内部自身的问题，而企业内部存在的问题是最根本的问题。‘华夏之星’正是帮助企业培训人才，解决的就是企业最根本的问题。”

——“华夏之星”学员 北京钱方银通科技有限公司总经理 李英豪



“小企业菁英训练营”拓展训练

“‘华夏之星’公益平台旨在打造一个开放的平台，提供给更多机构和有识之士一起助力小企业发展，让小企业在这个平台上不断获得正能量，在成长的道路上走得更加坚定。”

——华夏银行股份有限公司行长 樊大志

“华夏之星”是由华夏银行发起主办，中国中小企业协会联合主办的助力中国小企业成长公益平台，自2010年以来已连续举办四届。从东方卫视“优秀小企业先锋大汇”，到全国选拔小企业菁英进入国内顶级商学院培训，再到2013年推出全新的“中国小企业公益大讲堂”，“华夏之星”不断探索

可整合更多资源助力小企业发展的方式。2013年“华夏之星”公益主题聚焦“互联网时代小企业的运营管理转型”，由知名企业家、商学院教授组成导师团，通过“公益大讲堂”、“菁英训练营”、“线上答疑智囊团”等方式多维度为小企业答疑解惑。

优秀小企业先锋大汇
2010

2011
中国小企业菁英训练营

中国小企业菁英训练营
2012

2013
中国小企业公益大讲堂
中国小企业菁英训练营

挺你向前

“华夏之星” 中国小企业公益大讲堂

在北京、南京、昆明三地巡回开展，采取“1+1+1”模式，即邀请一位知名导师、一位实战企业家、一位知名财经媒体人，围绕互联网时代的企业营销、管理、转型进行主题演讲，助益解决小企业主在发展和生活中所面临的难题。共有1600多名小企业主现场受益。



“公益大讲堂”现场



“华夏之星”挺你向前

10月18日 北京

“企业无所谓大小，只在好坏。结构关乎生死，规模只在乎体面。一个小企业的成长历史，跟人的成长阶段一样，要在关键的时候做一个慎重的判断。”

——前进导师 万通投资控股股份有限公司董事长 冯仑

“这是最坏的时代，也是最好的时代。传统企业在面临互联网挑战时，经历了特别复杂的心路历程。但互联网发展到今天，完全可以让中小企业逆袭。”

——前进导师 360公司创始人、董事长 周鸿祎

10月25日 南京

“企业要有企业家的精神，即创新的精神和创业的精神。既要保持一种野心，一种不满足于现状的抱负，也要想方设法满足市场，满足顾客的需求。”

——前进导师 苏宁云商集团股份有限公司副董事长 孙为民

10月 25日 南京

“不管有没有互联网，我们做一个传统的行业该做的事情，面对互联网，我们更多的是当做一个机遇。互联网不仅仅是电商，电商也不仅仅是销售。”

——前进导师 九阳股份有限公司
董事长 王旭宁

11月 01日 昆明

“我们要一起为机会均等贡献能力。所以包括华夏银行、包括政府、包括媒体要帮助有理想、有梦想的人实现人生目标，让他们有实现目标的机会。”

——前进导师 复星集团
副董事长兼首席执行官 梁信军

“以前一个大公司服务一个大市场，一大帮小公司吃这个大公司。但是今天的市场是改变的，一大帮小公司做市场，一大帮小公司支持大公司做大模式。”

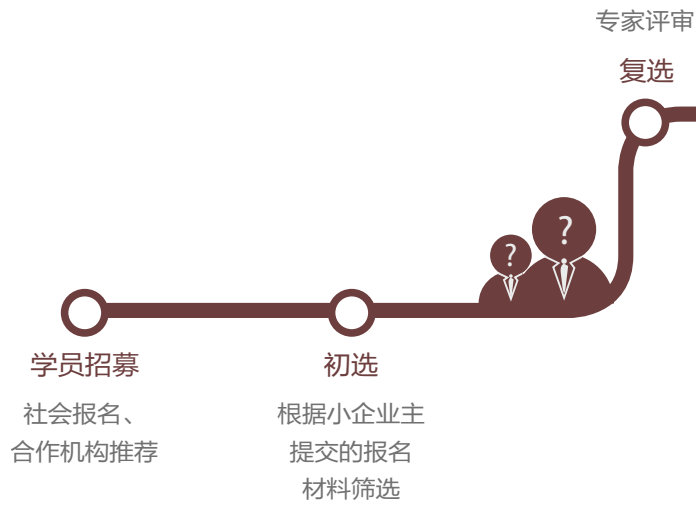
——前进导师 零点咨询集团
董事长 袁岳

“华夏之星”中国小企业菁英训练营

力邀著名学府知名教授、行业专家，为优秀小企业主量身打造系列有针对性的实战课程，结合小企业自身特点和面临的难题作案例教学，帮助企业主进行实践互动与拓展交流，为他们将来的持续前进充电加油。



“菁英训练营”学员合影



“这是我参加的最特别的，最针对企业家的培训。自从离开大学校园后，我们再也没有这样的机会去全身心投入学习，是个非常棒的学习体验。”

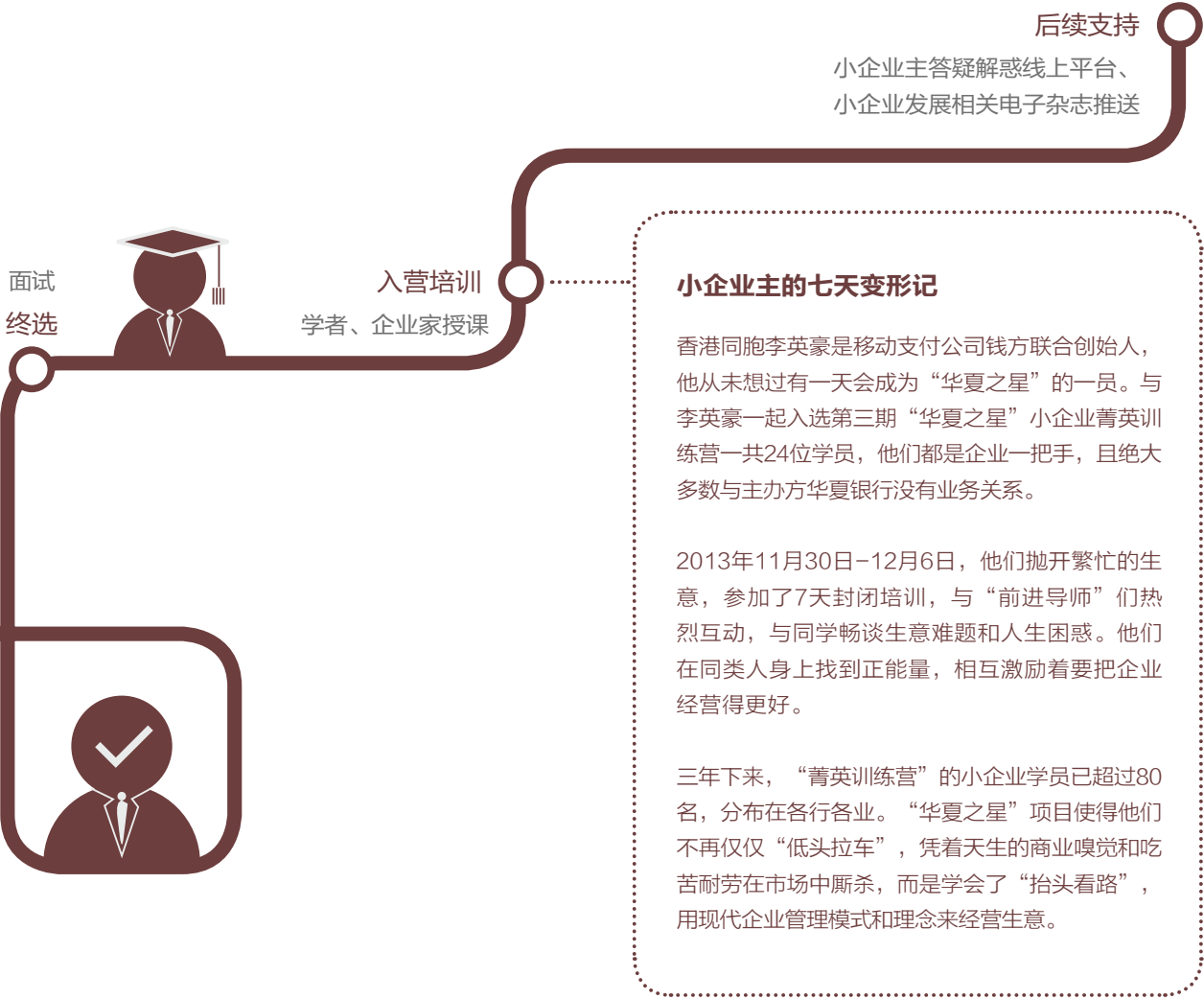
——“华夏之星”学员
厦门智宇信息技术有限公司
董事长 刘方晓

“华夏之星的培训课程开拓了小企业主们的视野，也给了我们前所未有的互联网思维方式和工具，更重要的是让我们团结成一个‘团队’。”

——“华夏之星”学员
北京赛腾工业标识系统有限公司
总经理 李旭东

“学到了知识，交到了朋友，参加训练营的这两个目的我都达到了。”

——“华夏之星”学员
移动支付公司钱方
联合创始人 李英豪



系责于心 履责于行

促进经济健康发展、推动环境美丽持续、
助力社会和谐稳定，是利益相关方关注的重点，
也是华夏银行将社会责任理念融入运营、开展责任实践的目标。
我们希望通过金融优势，努力提升经济、环境、社会综合价值创造能力，
实现与利益相关方的利益认同、价值认同和情感认同。



22 服务
实体经济



34 保护
生态环境



44 促进
社会和谐

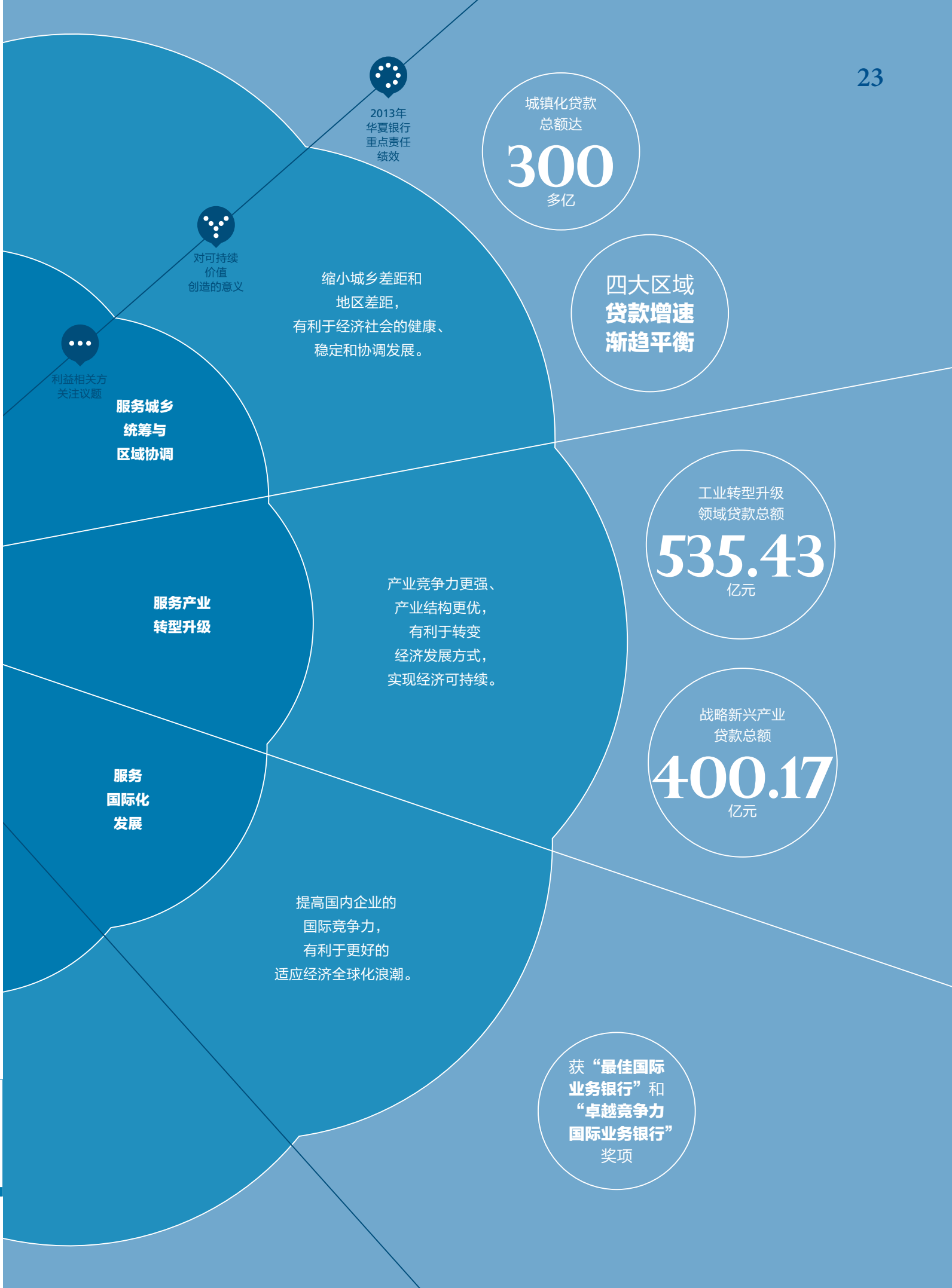


服务
实体经济
促进增长
可持续



支持实体经济的健康快速发展，是金融机构开展产品及服务创新工作的出发点和落脚点。华夏银行将责任理念融入金融服务，着眼于推动区域经济协调发展、产业转型升级和中国企业“走出去”，不断创新金融产品和业务模式，服务地方经济社会不断发展。

设计说明：
每一个鲜花的盛开，都蕴含着发展的概念，这个概念巧妙的揉合在花朵的形象里，表达出在公司的卓越管理下，经济发展正如同花儿般成长绽放，同时赋予管理这个概念以具象生命力。



“感谢华夏银行长期对重庆经济的支持，希望利用战略合作的机遇，继续帮助中小企业拓宽融资渠道，推动金融创新。”

——重庆市委、常务副市长翁杰明在重庆市政府、华夏银行与重庆股份转让中心联袂构建的中小企业金融服务战略联盟会上的讲话

推动区域协调发展

华夏银行以打造特色分行为抓手，开发具有区域特色的金融产品与模式，大力服务新型城镇化建设，支持地方支柱产业和特色经济，紧跟区域发展战略需求，为经济协调可持续发展做出了积极贡献。



绍兴分行客户 浙江蓝能燃气设备有限公司厂房

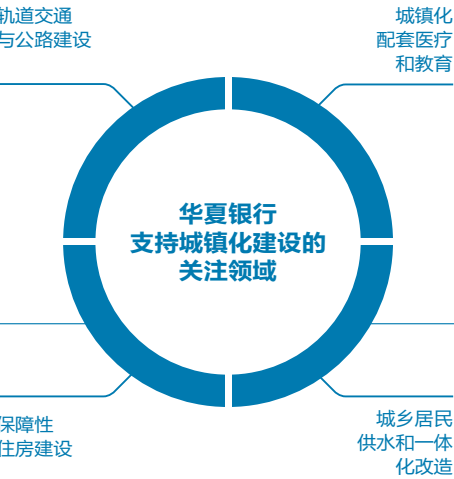
成都分行加大城镇化建设支持力度

作为农业大省、人口大省和西部大开发的重要省份，四川省的新型城镇化建设进程更为迫切。成都分行从区域、产业、客户和特色产品为切入点，不断加强金融服务与创新，为四川省新型城镇化建设提供强有力的金融支撑。

- 在“区域”切入上，重点支持北改工程、天府新区、新机场、经开区扩区、小城镇基础设施建设，助推城镇承载能力的提升。
- 在“产业”切入上，重点支持特色优势产业、工业以及现代物流、商贸等，促进城镇产业多元化发展。
- 在“客户”切入上，重点支持承担城镇化建设的企、事业法人单位，用于新型城镇化实施过程中涉及的土地综合整治、城镇更新改造以及城镇基础设施项目建设。
- 在“特色产品”切入上，重点根据城镇化建设中各领域的信贷需求特点，调整优化现有融资产品，提升金融产品服务教育、文化、卫生、体育、就业和社会保障等各方面需求的能力。

服务新型城镇化建设

城镇化是我国现代化建设的历史任务，也是扩大内需的最大潜力所在。我们从金融支持城镇化建设角度出发，积极研发并推广城镇化建设贷款产品，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，多角度、全方位推动地方城镇化建设进程。



深化区域战略合作

我们不断加强与地方政府的战略合作，紧密衔接上海自贸区、云南桥头堡、广西梧州粤桂合作特别实验区等地区宏观发展战略和布局，主动积极给予政策、设施和产品配套，打造综合性的金融服务平台，为区域内重点项目和企业发展提供一揽子金融服务。

支持地方特色经济

特色经济是区域经济比较优势的集中体现，是促进地方经济社会发展的重要生力军。为配合不同地区经济发展的特殊需求，我们大力创新金融产品，做好区域性重点行业的融资服务，积极主动融入地方主流经济，为促进区域协调发展做出积极贡献。

与上海自贸区开展全面战略合作

在上海自由贸易区扬帆启航之际，华夏银行与上海综合保税区联合发展有限公司签署了全面战略合作协议，双方将在政策法规允许的框架下开展银企全面合作。

根据协议，上海分行将运用支付融资系统开发的“平台金融”业务，有效整合区内核心企业等诸多领域平台企业的信息管理系统，为洋山保税区内相关企业重点发展项目及配套设施建设提供12亿元的包括授信融资等一揽子金融服务，引导相关产业结构升级，全力支持上海自贸区的发展。

金融合作支持云南桥头堡建设

在国家“十二五”规划提出的“坚持把深入西部大开发战略放在区域发展总体战略优先位置，给予特殊政策支持”的大背景下，云南桥头堡战略的实施以及中国——东盟自由贸易区的全面建成和不断发展，将为云南迎来新一轮跨越式发展机遇。

5月28日，云南省人民政府与华夏银行在昆明签署《支持桥头堡战略合作协议》。根据协议，华夏银行将有效整合资金、资本市场资源，利用各种金融工具为云南加快桥头堡建设提供服务。特别是重点对云南的新兴优势产业、重点领域和重大项目、具有发展潜力的中小企业提供本外币结算等金融服务，推进云南桥头堡建设。



西部地区

做好承接东部产业转移的小企业客户的投资金融服务，抓好对区域性重点行业的融资服务。

昆明分行创新金融模式支持珠宝玉石行业发展

云南省是全国最大的珠宝玉石销售地之一，2013年云南省政府确定把玉石产业打造成云南第11大产业。但由于云南省珠宝玉石行业100%是民营企业，银行所需的抵质押物少，且缺少规范的财务管理，较难从财务报表判断其经营情况和实力，众多小微企业长期得不到银行的资金支持。为打破融资瓶颈，昆

明分行打破传统服务模式，与珠宝玉石行业中的龙头企业昆明百货大楼（集团）珠宝经营有限公司和云南地矿珠宝有限公司进行合作，由其为珠宝玉石小企业提供担保，规避了一般担保公司存在的其他融资性风险，帮助珠宝行业内小企业客户降低融资成本，有力促进了云南省珠宝玉石行业的发展。

东北地区

以重工业、加工制造业、建筑业金融服务为重点，以供应链金融为抓手。

沈阳分行开展建筑企业供应商金融服务

中建一局沈阳分公司、中建二局东北公司和中建五局辽宁分公司是沈阳分行的核心客户。沈阳分公司从核心企业链式经营模式出发，利用支付融资系统，以线下有追索权国内保理和线上小企业网络贷-电子保理产品为切入，为三家企业上游数百个供应商提供融资服务。

中部地区

重点做好区域性重点行业服务，积极拓展商业、物流业等服务业。

武汉分行支持物流业发展

因为物流行业环环相扣的应收账款问题，湖北省邮政速递物流有限公司的分包商在日常经营中面临着很大的财务成本压力，有较大的流动资金需求。湖北分行根据湖北邮政的经营模式，与其开展“平台金融”业务合作，运用支付融资系统对接湖北邮政运营管理系统，为上游承运商提供网络贷融资服务，为现代物流网络的融通畅达提供了资金支持。

东部地区

积极发展投资、理财、融资、结算服务，形成若干服务民营经济和中小企业业务的特色分支行。

绍兴分行在全国首推小微企业“年审制”贷款产品

我们积极探索小企业营销机制创新，选择民营经济占主导地位，小微企业非常活跃的绍兴、常州地区开展小企业特色分行建设，2012年两家分行辖内支行整体转型为小企业业务及个人业务服务主体。其中，绍兴分行于2012年4月在全国首家推出小微企业“年审制”业务，创新还贷方式。办理该业务的企业，在贷款到期前通过年审，则无需归还原贷款、无需重新签订借款合同，自动延长贷款期限，解决小微企业“先还后贷”的还款压力和转贷难题。截至2013年12月末，绍兴分行已完成“年审制”贷款授信535户，占全部小企业贷款户数的35.88%。“年审制”贷款创新工作也被人行、银监等部门联合评为全省“惠企便民”新举措，获得绍兴市级机关工作目标责任制考核一等奖、支持地方经济发展突出贡献奖银奖等奖项。

“我们是从2008年下半年金融危机开始时转型的，在企业转型最痛苦最艰难的时候，是华夏银行给了我们这个小企业资金上的大力支持，才使得飞泰光电有了今天的成绩。”

——浙江绍兴飞泰光电
董事长倪小永

促进产业转型升级

金融行业在促进产业升级转型，转变经济发展方式中能发挥重要的金融杠杆作用。华夏银行在助力传统产业升级改造，推动新兴产业、现代农业和文化产业快速发展的同时，采用供应链金融业务模式促进产业链的整体提升，为转变经济发展方式提供了有力支撑。



绍兴分行客户
浙江小精农机制造有限公司车间

“银租通”支持水泥龙头企业兼并重组

湖南南方水泥集团有限公司成立于2007年，主要业务范围涵盖江苏（南部）、上海、浙江、江西、湖南、广西等五省一市，是国家重点支持的水泥行业产业整合主体之一。截至2013年9月末湖南南方水泥有限公司控制的水泥产能已达到近4000万吨。

华夏银行通过银租通产品向湖南南方水泥集团有限公司授信10亿元，用于支持其收购兼并湖南境内中小水泥企业，并进行后续的技术升级和节能减排改造。在我行支持下，湖南南方水泥现配备的所有生产线均采用大型新型干法水泥工艺技术，相关生产线采用符合环保要求的节能减排技术，同时积极配置余热发电技术，并在此基础上逐步推广变频设备改造，在提高了自身经济效益的同时，带来了更大的社会效益。

助力传统产业转型升级

我们积极贯彻落实国家及监管部门关于“两高一剩”行业的政策，通过授信准入限制、有导向的金融服务和创新金融产品，支持钢铁、水泥等产业的龙头企业进行兼并重组和业务模式转型升级，从而化解产能过剩，提升传统产业的竞争力。

华夏银行支持产业
转型升级信贷规模分布

工业转型升级项目

535.43 亿元

促进新兴产业快速发展

战略性新兴产业在国民经济中具有战略地位，对经济社会发展能发挥重要作用。战略性新兴产业融资需求巨大，但短期内利润回报有限，限制了其融资能力。针对这一现实情况，我们推出绿色信贷、科技信用贷等多样化的金融产品和业务，为新兴产业的发展创造良好的金融环境。

战略新兴产业

400.17 亿元

武汉分行支持武汉光谷生物产业基地发展

武汉国家生物产业基地（即光谷生物城）是国内第二家自主创新区武汉东湖高新技术开发区（中国光谷）重点发展的主导产业项目，在国内同类型产业园区中仅次于北京、上海综合排名第三位。

光谷生物城采取办公区域对外出租的方式吸纳生物产业小企业入驻，对于刚成立的科技型小企业而言，租金成本压力较大。华夏银行与武汉光谷生物产业基地建设投资有限公司签订合作协议，由基地公司推荐园区内优质的承租户，我行依据双方租赁合同为优质科技型小企业提供租金贷服务。不仅解决了入园企业支付租金的流动资金需求，还可锁定未来3-5年的租金上涨的风险，降低租金成本。

文化产业

100 亿元

昆明分行力挺红河州人民喝上“放心奶”

云南乍甸乳业有限责任公司是红河州农业产业化重点龙头企业，主要经营饲草种植、良种奶牛养殖和乳制品科研加工销售。公司与180户农户建立了长期合作，通过提供疾病防治、饲养管理等多种服务，改善公司的原料奶供应。目前为当地学校、部队、税务系统、金融系统、厂矿企业等提供奶产品，销售份额占当地市场95%以上。

作为昆明分行红河支行的核心平台客户，乍甸乳业，为其合作关系紧密的企业提供信用担保，对乍甸乳业上游较为典型的个旧市鸡街镇隆盛奶牛养殖专业合作社提供500万授信，解决了上游农户“抵押难，贷款难”的问题，为乍甸地区的农业发展作出有效的贡献。

“华夏银行支持我们，解决了我们合作社目前的主要问题，真是及时雨啊，太感谢你们了！”
——合作社法人代表周超

服务农业现代化建设

深入实施农业现代化工程是推进“三农”的重要举措，我们积极适应“新三农”业务发展需要，通过设立支农专项信贷计划、完善涉农考核制度、加强支农产品创新、加快涉农网点布局等措施，不断完善农村金融环境；在信贷投放工作中，重点探索小微企业贷款对涉农产业的支持模式，积极支持现代农业和特色农业，大力支持集约型农牧业生产、特色农牧产品深加工、农产品流通等农业产业化项目，为支持现代农业发展发挥了重要作用。

推动文化创意产业发展

文化产业作为当今世界公认的朝阳产业，具有巨大发展潜力。我们努力落实文化金融理念，不断完善产品开发机制，为文化企业提供并购融资、机构理财、供应链融资等一揽子金融服务；优化审批程序，对文化创意类优质客户提供绿色通道，提高审批效率；创新抵质押模式，探索版权质押、无形资产质押等新型质押模式；深化与政府间就文化产业发展的战略合作，全方位支持文化产业发展。

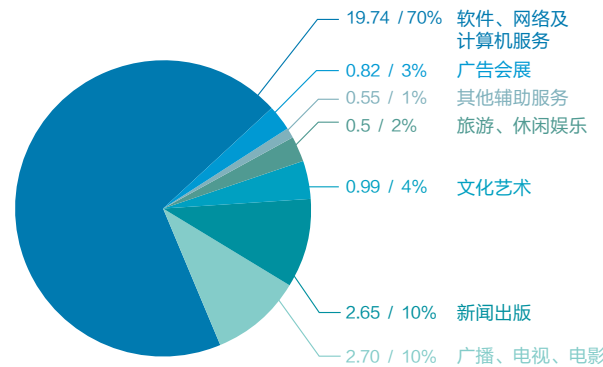
支持产业集群式发展

大中型企业客户在产业链中处于核心和优势地位，可以通过多种渠道获得金融支持。但在产业链中，更多是业务单一、抗风险能力较弱的小企业客户。为小企业客户提供优质、高效的金融服务，是保证整个产业链健康稳定发展的关键。我们通过推出业内首创的“平台金融”业务模式、成立供应链金融中心等方式，构建产融联盟，较好地解决了小微企业普遍存在的抵押物不足，担保难的问题，推进整个产业链的发展。

北京分行助力文化产业发展

北京分行一直致力于打造文化金融，将位于中关村创意产业先导基地、中关村科技园区雍和园等获得北京市认定的首批十大文化创意产业聚集区内的20家支行，设置为文化创意产业重点支行；创新灵活的担保方式，推出版权、知识产权质押贷款等多种“文创贷”产品；加强银政合作，与政府部门建立了密切的合作关系；加强信贷政策引导与支持，保证文化创意产业贷款的顺利投放。

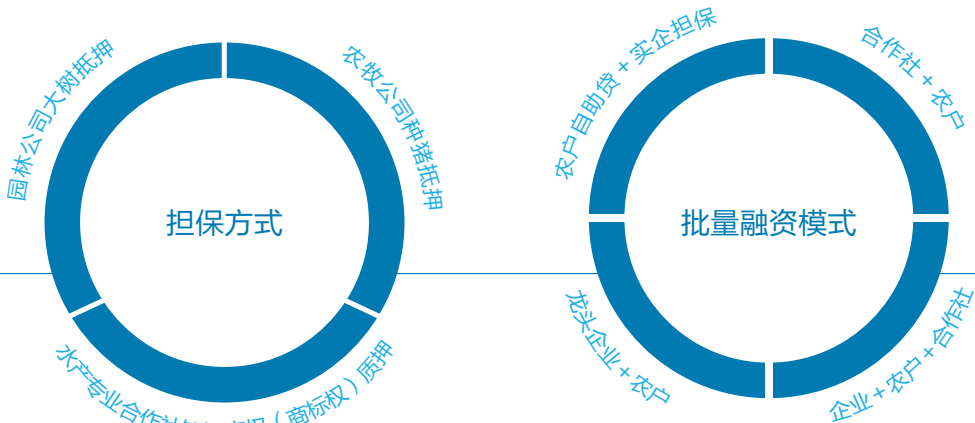
北京分行支持文化产业贷款余额（亿元 / 占比）



“汽车全链通”推动汽车全产业链发展

汽车行业是国民经济基础产业，可带动多个产业发展。汽车消费终端是亿万个人，是扩大内需的有效手段。为支持扩大内需的经济政策，华夏银行重点围绕汽车产业链，推出了“汽车全链通”产品及品牌，支持汽车产业链上的多个环节，比如汽车生产厂商、零配件供应商、下游经销商、个人终端消费者、汽车物流行业、汽车金融公司等。通过汽车销售金融和消费金融双轮驱动策略，推动整个汽车产业链的快速发展。

华夏银行涉农贷款模式创新



支持企业“走出去”

面对国内市场需求的趋于饱和、劳动力成本的提高，为寻求更大的经济效益、消化国内过剩产能，越来越多的企业开始向国外投资，为“走出去”企业提供强有力的金融保障也成为银行业的重要责任议题。华夏银行以打造“环球智赢”国际金融品牌为抓手，以立足于全球事业发展的战略眼光，为客户提供全方位、全过程、多元化的国际金融服务，专注于支持国家产业振兴规划，服务于中国企业海外发展。

未来，华夏银行将以高度的社会责任感，依托“环球智赢”国际金融服务品牌，定位于客户最值得信赖的国际金融专家和最忠实的贴心伙伴，为进出口企业提供全方位产品和服务。

大力发展跨境人民币业务

针对“走出去”企业货币结算面临的制约，我们及时推出跨境人民币结算业务，开拓资本项下跨境人民币业务、跨境人民币境外融资，挖掘客户对外人民币投资、境外项目人民币融资、涉外工程人民币对外担保等业务需求，助力进出口企业用人民币开展各类跨境业务。

行业服务方案

- 装备制造
- 电子信息
- 纺织
- 有色金属
- 钢铁
- 船舶
- 粮油

产品超市

- 国际结算
- 进出口贸易融资
- 外汇担保
- 外汇资金交易
- 国内信用证
- 跨境人民币结算
- 组合产品
- 同业业务



特色解决方案

- 进口增利赢
- 出口创利赢
- 融资避险赢
- 汇款速达赢
- 海外展业赢
- 神州创业赢
- 留学一站赢
- 出国劳务赢
- 进口存汇赢
- 出口存汇赢

提供高效高质的融资平台

我们致力于为企业提供高效率、高质量的结算服务和稳定的融资平台，不断强化境外代理行网络建设，积极开展对外担保业务，通过灵活运用打包贷款、订单融资、出口押汇等多种贸易融资平台和内保外贷等方式，满足出口企业短期资金通融需求，支持企业对外承包工程和海外经营，促进跨境业务发展。

截至2013年末，我们已建立境外代理行1437家，分布在五大洲115个国家和地区的329个城市，对外担保业务5.5亿美元，办理出口贸易融资29.19亿美元。

加强合作扩宽国际资源

为充分整合国际合作渠道和资源，使中国小企业在开拓国际业务时享受世界优质银行服务，从2013年开始，我们与战略合作伙伴德意志银行在小企业领域着手开展客户互荐项目。我们向德意志银行推荐在德有金融服务需求的中国企业，使其享受到德意志银行提供的结售汇、进口托收、出口信用证等账户类和结算类金融服务。这一全新的合作模式有力整合中外银行优质资源，为中国小企业探索国际大市场搭建起全新的金融服务平台。



截至2013年末
已建立境外代理行

1437 家

对外担保业务

5.5 亿美元

办理出口贸易
融资

29.19 亿美元

2013年共办理跨境
人民币结算业务

7677 笔

跨境人民币
结算量

722.70 亿元

市场份额
提高至

2.57 %

保护 生态环境 推动美丽 新发展

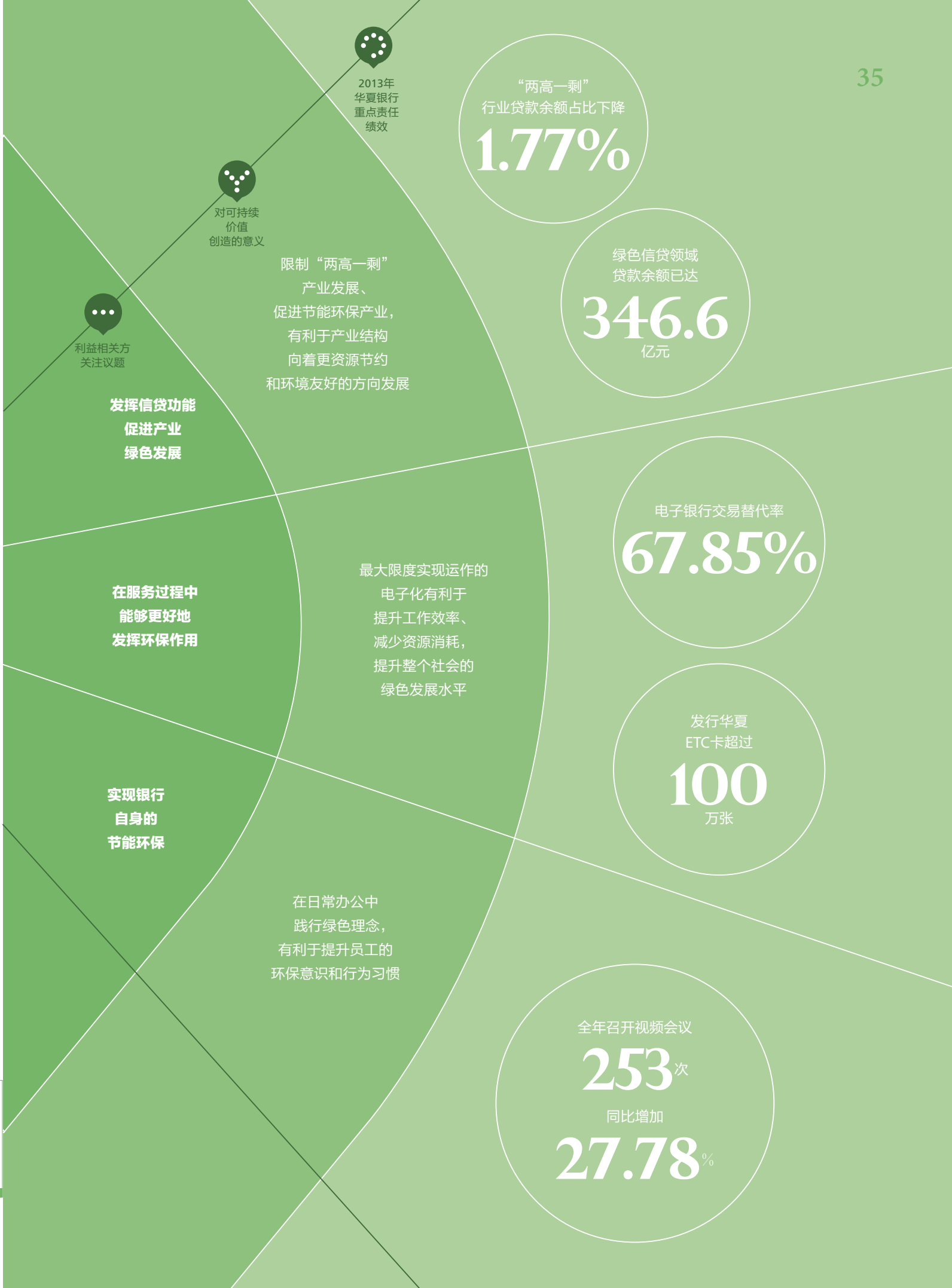


在推动全球可持续发展和建设美丽中国的宏观背景下，传统产业实行绿色改造，新兴绿色产业不断发展，在环保产业中，中小企业为数众多，它们普遍需要及时、快捷的资金支持。华夏银行将绿色理念融入经营活动的各个领域，以实施绿

色信贷、推行绿色服务和打造绿色银行为重点，保护生态环境，为实现绿色低碳发展做出了重要贡献。

设计说明：
设计结合了树叶和蝴蝶两种元素。树叶代表茁壮成长的生命和和谐共荣的环境，蝴蝶则赋予了环境具象的生命活力。如“蝴蝶效应”一样，我们的工作

影响着整体环境的平衡，因此我们将在促进环境发展和联合创造价值等行动上贡献一己之力。



大力发展绿色信贷

华夏银行以服务绿色经济、促进经济与环境协调发展为己任，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，通过大力发展以“节能、减排、环保和循环经济”为主题的绿色信贷，充分把握国家促进节能减排和产业升级过程中的市场机会，结合国家经济结构调整方向不断优化信贷投放结构。

夯实绿色信贷管理基础

我们严格实行以“环保一票否决制”为核心的绿色信贷原则，从组织机构、政策制度、管理机制和能力建设等方面着手，不断完善绿色信贷管理体系，为推行绿色金融提供充足的资源保障，保证了绿色信贷业务的健康有序发展。



树立绿色信贷投放导向

我们坚决采取“有保有压、扶优限劣”的信贷策略，逐步降低高能耗、高排放行业信贷投放比重，提升低能耗、低排放行业尤其是“节能减排、环保和循环经济”受益行业的信贷投放比重。



员工摄影作品

——限制“两高一剩”行业发展

我们不断强化“两高一剩”管控，将钢铁、水泥、电解铝、平板玻璃、船舶等行业作为结构调整重点领域，严格控制行业信贷规模，上收“两高一剩”行业固定资产贷款项目审批权限，加强落后产能行业客户的风险排查和名单制管理，持续降低此类行业占比。

支持中国昊华化工北方循环经济建设

河北盛华化工有限公司是中国昊华化工（集团）总公司全资子公司，公司开展的循环经济氯碱基地项目能有效降低能耗，促进氯碱行业循环经济发展，属于我行信贷政策重点投放的“绿色信贷”领域。

我行通过新业务对该企业提供4亿元授信额度，用于环保搬迁、资源循环利用、降低能耗等。搬迁升级改造后产能扩大一倍，达40万吨聚氯乙烯及40万吨烧碱。电石法生产剩下的灰渣也被作为原料完全用于水泥生产，实现了资源循环利用。

2013年末，我行针对‘两高一剩’行业的贷款占比下降

1.77 %

重庆分行助力，垃圾变废为宝

2010年，重庆某环保发电有限公司“重庆第二垃圾焚烧发电项目”开始建设，项目总投资需10亿元，存在3.5亿元的资金缺口。华夏银行重庆分行在得到企业贷款申请后，对项目进行评估审核，投入了3.5亿元的“绿色信贷资金”。

2013年，“重庆第二垃圾焚烧发电项目”基本完工，年均处理生活垃圾82.89万吨，年发电量为2.35亿千瓦/小时。按照重庆主城区家庭用电额度计算，每日可供20万个家庭使用，实现年发电效益2.5亿元。截至2013年末，该公司取得营业收入19932万元，实现利润5851万元，解决了200余人的就业。

该公司负责人表示：“华夏银行重庆分行提供的绿色信贷资金有效解决了重庆生活垃圾再利用的困局，大大减少了城市的垃圾污染状况，有力提升了城市形象和市民的生活质量。”

创新绿色信贷产品服务

我们积极创新金融产品和服务方式，通过应收账款质押、清洁发展机制（CDM）等方式，灵活创新信用模式，扩大贷款抵押担保物范围，探索建立有效的信用风险分散转移机制；利用GEF（全球环境基金）赠款，重点围绕耗能企业、节能设备制造商、节能项目施工企业、节能服务公司四大类客户，加大低碳金融专项产品的开发，切实加强对重点领域的绿色信贷支持力度。

深化绿色信贷国际合作

我们积极与国际金融机构合作，共同开展绿色信贷项目。2008年以来与财政部先后签署了法国开发署能效与可再生能源绿色中间信贷项目协议、世界银行节能转贷项目合作协议，通过转贷款为企业节能环保提供融资支持，并逐步积累了节能减排项目运作经验，在项目甄别、技术鉴定、风险管理、流程操作等方面的专业能力得到提升。

杭州分行首例碳减排量跨境交易成功办理

在当前低碳经济理念盛行的背景下，CDM碳减排交易项目中蕴含着对金融中介服务巨大的需求。为全力支持低碳环保事业发展，华夏银行杭州分行充分挖掘业务潜力，创新金融产品，为清洁发展机制项目提供上门服务和融资支持，实现银企双赢。

2013年2月21日，桐庐水电工程开发有限责任公司与德国RWE能源集团43万欧元二氧化碳减排量权益跨境交易在华夏银行萧山金城支行顺利结汇，开创了杭州分行“环境权益交易账户”结汇先河。

截至2013末，全行已完成
世行转贷资金投放

9070 万美元

法国开发署转贷资金投放

6000 万欧元

实现节能

126.82 万吨标煤

——支持节能环保产业

我们积极拓展“绿色信贷”业务，建立“绿色信贷”客户群，将三类客户作为服务重点，分别是钢铁、水泥、化工等传统产业中的高耗能企业；风能、太阳能、水电等可再生能源企业；节能设备制造、施工等节能服务企业，为节能环保产业的发展创造了良好的金融环境。

2013年，全行绿色信贷领域
贷款余额已达

346.6 亿元



员工摄影作品



员工摄影作品

积极推行绿色服务

华夏银行把握银行科技的发展方向，通过长期、持续的投入，充分发挥科技建设的作用，倡导“低碳生活、绿色服务”，推动服务方式和服务手段电子化，从而降低金融服务过程中的资源消耗与污染排放。

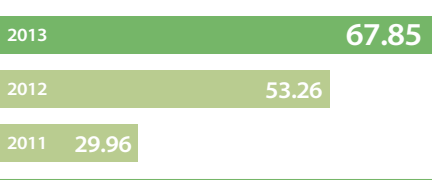
“华夏银行推出的ETC业务，可使车辆在高速公路ETC专用通道快速通过，在节省时间的同时，减少由于车辆怠速等待缴费带来的燃油消耗，降低尾气排放，既快捷又环保。”

——郑州日报

加强绿色服务渠道建设

以网上银行、电话银行、移动银行为主体的电子银行比传统柜台服务相比减少了纸张使用，节省了客户往返营业网点的出行时间和成本，在提升服务效率的同时，还有利于减少资源消耗和碳排放。华夏银从2012年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等产品进行整合；2013年推出移动银行业务，以智能手机或平板电脑为运行平台，为客户提供账务管理、信用卡业务、便民业务等传统金融服务。同时强化银企网银对账工作，减少对账单的打印和传递环节。截至2013年末，新签约网银结算账户网银对账签约率达92.72%。

华夏银行电子银行交易替代率（%）



大力推广绿色产品应用

伴随经济社会的不断发展，北京、天津等地区的高速公路收费口交通拥堵现象日趋严重，尤其是上班时间和节假日，迫切需要加快推进ETC（电子不停车收费系统）建设。针对这一需求，华夏银行在业内率先推出高速路缴费服务的银行卡“华夏速通卡（ECT卡）”，实现交通便捷出行，降低环境资源消耗。

截至2013年末，我行华夏ETC卡发行范围已覆盖北京、天津、广州、石家庄、济南、郑州六大城市，全行华夏ETC卡突破100万张。

促进首都低碳出行，华夏速通助力环保

为践行北京市委、市政府“人文北京、科技北京、绿色北京”的发展理念，2010年4月，北京分行与北京速通科技有限公司合作，推出业内首张为高速路缴费服务的银行卡“华夏速通卡”。三年多来，先后投入2.5亿元补贴，为每个用户赠送价值400元的ETC电子标签。截至2013年12月底，华夏速通卡北京地区发卡量已突破60万张，ETC银行业务市场份额持续保持着首都地区领先地位，平均每9辆汽车就有一辆安装华夏速通卡，有效缓解了收费站的拥堵。



* 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》。

		电子银行交易替代率	电子交易笔数	约折合减少碳排放
		67.85 %	4925 万笔	11634 吨

“通过参加华夏财富之旅——‘我为华夏添抹绿’贵宾客户活动，我们对华夏银行的形象有了全新的认识，并将更加认可和信赖华夏银行的服务。”

——石家庄分行客户

全力打造绿色银行

华夏银行将“节能、低碳”的思想贯穿始终，将绿色金融发展贯穿于银行经营管理的各个环节，不仅积极发展“绿色信贷”业务、推行“绿色服务”，还积极从经营管理的每个环节和细节入手，加强自身绿色建设，注重节约资源，倡导低碳生活，打造“绿色银行”。

积极倡导绿色办公

我们在日常运行中积极倡导绿色办公理念，全面实行网络化、电子化办公，减少纸质材料使用和社会资源占用；在具备条件的办公场所提供、使用可回收、可降解材料，推广使用环保产品，不断降低能源消耗和减少污染；利用智能照明系统，实现楼宇内公共区域限时照明；尽量使用视频会议模式，有效减少出差和商务旅行；在网点建设服务中积极倡导绿色服务理念，保护客户与员工健康，构建绿色网点；在营业场所、自助银行、办公大楼等所有的公共区域禁止吸烟，形成无烟营业与办公环境。

提供公共自行车使用，倡导办公绿色出行

2013年2月，华夏银行总行购置10辆公用自行车，供员工短途外出办公使用，在降低运营成本、方便员工外出办公的同时，倡导环保健康出行方式，为建设美丽北京、绿色北京尽一份绵薄之力。

2013年，全行共召开视频会议

253 次

全年耗电量为

5911020 千瓦时

同比下降

15840 千瓦时



网点使用电子化设备提高服务体验

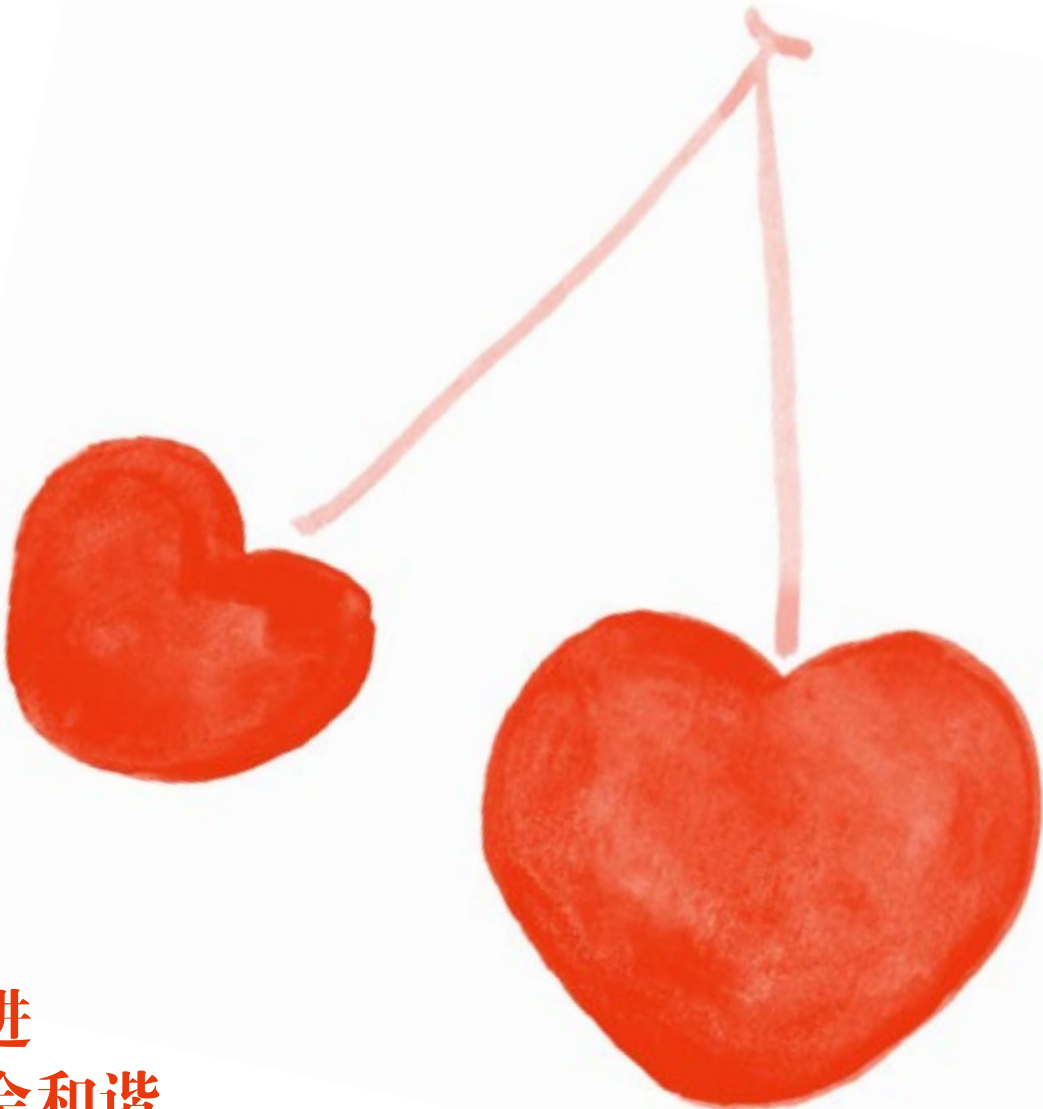
加强环境意识培育

我们不断加大对银行员工及客户的绿色金融知识宣传培训力度，增强银行员工及客户对绿色金融的认识，了解节能减排、调整经济结构、转变经济发展方式的重要意义，引导消费者树立低碳消费观念，树立“低碳、节能、环保”的价值观，倡导“低碳生活”，将绿色金融服务理念融入银行员工与客户的日常工作与行为当中。

郑州分行携手客户 “种植一棵绿树，共建一片蓝天”

3月9日，在全国第35个全民义务植树节来临之际，郑州分行以“种植一颗绿树，共建一片蓝天”为主题，邀请200余名客户进行植树活动，在位于黄河大堤的“郑州绿源山水生态农业开发有限公司”内建立一片“华夏林”，种植了100多棵广玉兰，为绿色城市建设贡献了一份力量。

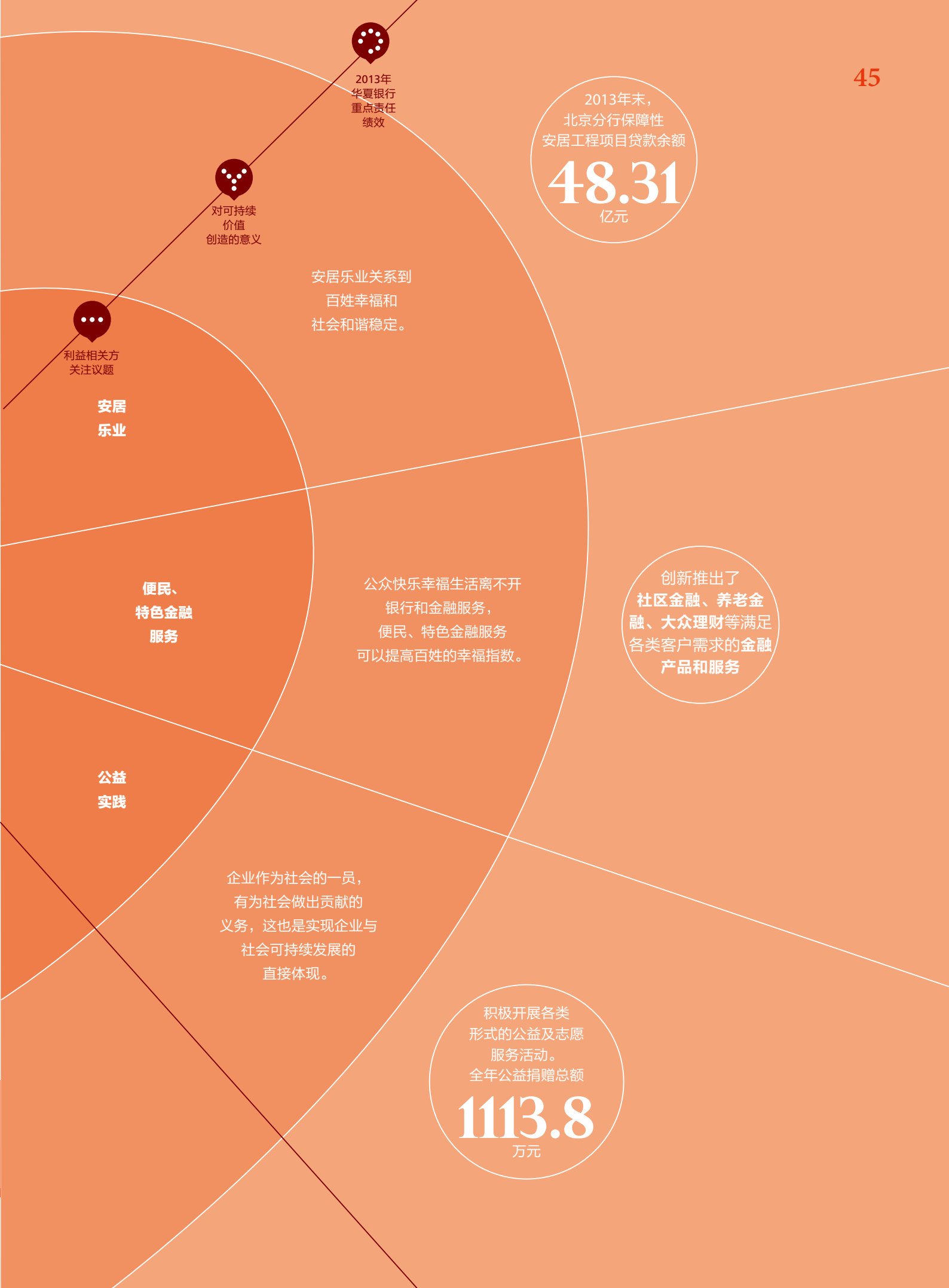




促进 社会和谐 助圆民生 幸福梦

服务民生福祉改善，促进社会和谐稳定，是金融机构义不容辞的责任。华夏银行始终牢记自己的责任使命，不断创新，拓宽服务民生领域，积极参与社会公益，努力通过自己的金融服务优势惠及更多的人，让大家共享改革和发展成果。

设计说明：
设计糅合了“心”与“果实”两种元素，既代表着企业对社会关爱，又代表着关爱社会能成为企业的收获。



“积极满足居民家庭首套自住购房、大宗耐用消费品、新型消费品以及教育、旅游等服务消费域的合理信贷需求。”

-----《国务院办公厅关于金融支持经济结构调整和转型升级的指导意见》

金融服务心系百姓

心系民生，情系百姓。百姓期待的是民生的不断改善，幸福指数的持续提高，华夏银行从百姓关注的民生领域着手，使金融服务惠及每个角落，让华夏温暖流入百姓心中。

服务社区助享快乐

社区金融服务与社区居民和百姓的生活息息相关，涵盖衣、食、住、行等各个方面，这就要求银行能够提供足够全面、差异化、适应社区需求的金融产品和服务。银行只有真正地走进社区、了解社区，才能更好地服务社区。我行将社区金融作为未来发展的战略性领域，通过为社区提供便捷、贴心、安全、周到的金融服务，助力居民和百姓享受快乐幸福生活。

北京分行创新设立“社区金融服务中心”

2013年，华夏银行北京分行推出贴近社区、主动服务民生的新型银行网点模式——“社区金融服务中心”。客户可以在温馨的服务环境下，使用该行种类齐全、操作便捷的自助机具，并可享受服务人员的热情与专业的金融服务。“社区金融服务中心”个人金融服务模式可以满足所在社区的小型、微型企业和城乡居民的金融需求，同时积极开展产品、服务创新，实现金融惠民。这是华夏银行北京分行落实国家“金融惠民”政策的一项重要创新举措，也是华夏银行北京分行践行金融服务实体经济，创新服务经营模式，贴近百姓生活的又一次有益尝试。

北京分行圆北京市民安居乐业梦

安居北京是无数在北京奋斗者孜孜以求、无限憧憬的梦想。2010年，华夏银行与北京市保障性住房建设投资中心签署战略合作协议，在3年内给予其不超过100亿元的意向性授信，主要针对公租房、定向安置房等保障性住房的收购、开发建设、运营管理等业务，提供各项授信业务，在政策范围内给予最优惠贷款利率。2013年末，北京分行保障性安居工程项目贷款余额48.31亿元，其中房产开发4.40亿元（包括两限房开发贷款3.90亿元、其他贷款0.50亿元），城中村改造贷款43.91亿元。重点支持了北京中苑盛世投资管理有限公司城乡一体改造项目15亿元等多个保障房项目，支持建设保障性住房300万平米，惠及3万户中低收入家庭。

同时，北京分行积极打造“安居乐业易生活”业务品牌，为购买两限房等保障房项目的家庭发放个人房屋按揭贷款，解决客户资金困难，提供安居保障支持。

安居乐业心享幸福

让百姓“居者有其屋”是国家未来深化改革的重点，体现了国家对民生领域的关注。随着国家和地方政府关于保障性住房建设相关政策的出台，我们充分发挥自身的金融优势，制定相关的支持政策，积极参与百姓安居工程建设。各分行根据当地的不同需求，配套实施具有针对性的金融支持措施，助圆百姓安居乐业梦。

网点设置幼儿游乐区





开展金融服务进社区活动

大众理财畅享未来

大众理财越来越成为百姓关注的焦点。随着居民收入水平的不断提高，更多的人想让自己的财富保值增值，理财成为了其中很重要的渠道。我们根据不同的客户群体，创新开发各具特色的理财产品，以满足大家的需求，致力成为个人客户的“大众理财银行”。

2013年，我们继续优化简化个人理财产品交易流程，改善客户体验。新开通手机银行理财产品销售渠道，引导客户通过电子渠道交易理财产品，推行低碳环保交易过程。持续提升理财经理团队专业素质，严防误导销售银行理财产品行为，为客户提更专业服务。



编制推出《理财达人》专刊，解答客户理财疑问，在购买理财产品时“认准人、找对门、开专户、会查账、留凭证”。

支持医疗乐享健康

随着社会公众对健康水平要求的日益提高，医疗卫生事业成为了非常重要的民生事业。我们积极调整信贷政策，加大对医疗卫生建设的支持力度，促进医疗卫生事业的发展，为百姓的身体健康和生活幸福做出自己力所能及的贡献。

养老金融颐享人生

老龄化已经成为当前我国经济社会面临的 最大挑战之一。我行积极创新养老金融产品和服务方式，改进和完善对社会养老服务产业的金融服务，增加对养老服务企业及其建设项目的信贷投入，致力推动养老事业的发展，让每位老人都能安享幸福晚年。

2013年，我行围绕老年客户金融服务，全年持续推出老年客户专属理财产品33支，覆盖全行所有分支行，销售金额达102.42亿元。通过开设“老年人优先窗口”、大额取现专人护送、重新使用储蓄存单、提供放大镜等专享服务，提升了中老年客户的服务体验。

金融服务基础设施

地方交通、水利等基础设施建设与改造是关系地区经济发展、民生改善的重要领域。我们不断加大信贷投放金额，结合不同地区的发展需求，发挥金融支持实体经济的作用，致力为当地百姓的生产生活便利提供资金支持。

呼和浩特分行解决当地用水问题

水利基础设施的建设不仅关系到地区经济的发展，也关系到居民饮用水的问题，华夏银行呼和浩特分行在2012年成功签署《内蒙古水务投资集团战略合作协议》后，于2013年先后发放内蒙古绰勒水利水电有限公司流贷5000万元；办理满洲里锦源水务城市供水项目贷款授信1.4亿元，已投放8000万元，另储备水务类基建项目3笔，委托贷款7亿元左右；全方位支持水利项目建设，让百姓生产有源源不断的水源，让公众生活有便利的饮水。

上海分行“心贴心”服务老年客户

2013年，华夏银行上海分行临港支行根据辖区内老年客户偏好储蓄存单业务凭证的个人金融习惯，重新使用储蓄存单，在后台系统重新开放存单功能。看到熟悉的定期存单，老人们乐了：“平时把存单拿出来数数也开心！”

同时，针对辖区内老年人视力下降，看字模糊的情况，临港支行安排工作人员为老年人提供专人贴身服务，办理业务时一字一句向老年人问清楚后帮助其填写，待老人确认无误后签字。

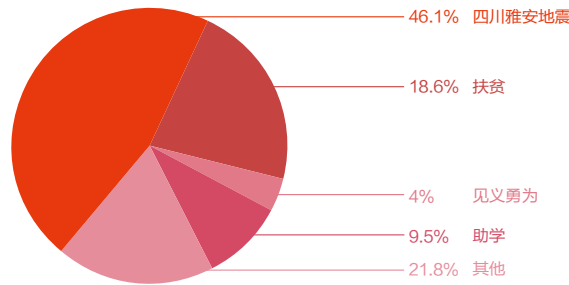
南宁分行支持医疗服务

2013年11月1日，华夏银行南宁分行为广西桂阳医药有限公司发放贷款350万元，累计发放银行承兑汇票180万元。贷款用以供应医院、药店药品及仪器为主，进而保障百姓健康。



开设灾区汇款专用窗口

华夏银行2013年公益捐款情况



投身公益情牵华夏

公益行动，点滴做起，让公益成为习惯。我行员工通过丰富的公益形式将爱心和希望撒向社会，去温暖需要关心和帮助的人，共创社会价值，实现可持续发展。2013年，我行公益慈善捐款额达1352.8万元。

2013年，我行公益慈善捐款额达

1352.8万元

特色扶贫授人以渔

爱心是一种宝贵资源，同时也是需要被合理利用的资源。我们发挥金融行业的优势和功能，充分调动员工积极性，合理分配资源，从教育扶贫、产业扶贫等方面开展各具特色的扶贫实践。鼓励各分行结合当地的区域特色，了解受助对象的需求，实实在在地解其困、助其乐、暖其心。

抗击灾害大爱无疆

近年来，在灾难发生的时刻，国有企业以其较强的应急能力和责任意识成为救援主力军。作为一家国有中型股份制商业银行，面对灾害，我们除捐赠“爱心”资金、进行“自救”之外，更重视通过积极做好面向灾区的金融服务，确保业务系统畅通，以促进抗震救灾工作的有效开展，降低灾害给灾区居民生产生活带来的不便和影响。

石家庄分行开展定点扶贫

2013年1月18日，石家庄分行组织到驻点扶贫村——保定市阜平县大台乡坊里村捐赠扶贫资金，将85万元资金捐赠给坊里村，专项用于修建跨河大桥和扶持两个养殖项目，切实帮助该村脱贫增收。同时，大家还看望和慰问了坊里村部分老党员和特困户，给他们送去了慰问金及米、面、油等生活必需品。扶贫工作得到了坊里村村民的认可，赢得了大家对华夏银行的尊敬。

华夏银行，情系雅安

2013年4月20日，四川雅安芦山县发生特大地震，我行先后向灾区捐款600万元人民币。同时，我们迅速梳理客户受灾情况和灾后重建金融服务需求，积极出台抗震救灾金融支持措施，及时开通柜面服务绿色通道，免收通过我行汇往各慈善公益机构捐款的手续费。重点支持灾区小企业，出台优先保证信贷规模、免息延期、开辟审批“绿色通道”等一揽子支持政策。9月，成都分行与雅安市政府签订了《开发性金融支持雅安市灾后恢复重建合作备忘录》。在符合国家地震灾区有关政策法规、华夏银行信贷政策的前提下，向受灾地区的重点建设项目提供意向融资总额30亿元。

与北京SOS村儿童共度儿童节

2013年5月31日，华夏银行员工向北京市SOS村近40名小朋友送出了书包、文具等礼物，共同庆祝“六·一国际儿童节”。天真可爱小朋友们精心准备的文艺演出，以及与挚爱亲人分离的悲伤经历感染了现场所有人。员工志愿者们承诺将持续组织开展关爱社会、保护环境公益活动，一起为这些可爱的孩子们奉献出自己的爱心。

南宁分行捐赠图书馆传递知识与希望

知识可以改变命运，爱心可以点亮希望。为了给更多的农村孩子一个有故事的童年，有书香的童年，南宁分行一直关注贫困地区、少数民族地区孩子们的读书问题。

在了解到南宁市宾阳县甘棠镇高棠小学的孩子们课外书籍极度缺乏，200多名学生农村孩子基本上没有课余活动，一直希望有自己的图书室时，分行与南宁市希望工程办公室合作，经过一个多月的筹建，“华夏银行南宁分行希望书屋”在高棠学校正式落成。分行的捐赠款项逐步到位后，除为书屋配备历史、人文、地理、生物、科技、文学、作文等各类图书、画册4000多册外，还将用于购置书架、座椅等，改善书屋的阅读环境。



员工积极参与志愿服务

志愿服务共圆梦想

志愿服务已经成为我行员工的自觉行动，“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，激励着员工健康快乐成长，也促进了我行与社区沟通，进一步融入当地社区发展。2013年，我们积极践行助老助残、绿色环保、助学支教等多个重点领域的志愿服务，实现与社区的共同进步。

华夏丽人一心为您

女性的健康与幸福是社会普遍关心的责任议题。自2009年起，中国妇女活动中心与华夏银行携手，以每年纪念国际三八妇女节这一女性节日为主旋律，连续5年开展关爱女性、关爱华夏丽人的主题活动，共同促进女性健康事业的发展。

通过这一活动，双方在合作的深度与广度上不断升级，在更多更高的女性平台上开展了诸多具有社会影响的活动，切实为越来越多的女性带来了健康与快乐。

时间	主题	具体形式及成效
2009	第九届新世纪女性健康生活大型公益活动——华夏丽人卡关爱您的健康	活动在北京王府井新东安商场举行，参与人次达10万余人。
2010	第十届新世纪女性健康生活大型公益活动暨阳光丽人，健康宝贝—华夏银行杯首届中国妇女儿童健康生活摄影大展	活动在王府井步行街举办，为期11天，参观展览人次约400多万人。
2011	第十一届新世纪女性健康生活大型公益活动——华夏丽人幸福生活三部曲	活动在北京唯一一家女性商场举行，活动为期3天，3天时间里举办了6场讲座，参与人次约10万人次。
2012	第十一届新世纪女性健康生活大型公益活动——魅力科学改变生活 华夏丽人引领时尚	活动在北京市朝阳区小关街道举行，现场宣传华夏银行并赠送新型科技产品。
2013	第十三届新世纪女性健康生活大型公益活动——做华夏丽人 享绿色生活	活动在国家图书馆北区一层展览区域及学津堂同时举行。展览历时15天，阅览人次达20万人次。

心悦百姓 行为民生

2013年9月-12月，“心悦百姓 行为民生”华夏银行杯北京电视台第二届观众喜爱的主持人大型评选活动在北京举办，以“中国梦”为背景，紧扣“公益·民生”主题，100多名北京电视台主持人，携手数十名华夏银行员工走进校园、工厂、社区、街道，在民生、环保、慈善、教育、儿童、亲情等方面开展公益实践，带动百姓市民一起关注公益，传递公益正能量。

活动充分展示了我行在老年金融服务、残疾人服务、社区金融、小企业金融服务、华夏速通卡等方面的优势，呼吁人们提高防范意识、敬老助残、保护环境，彰显华夏银行践行社会责任、回馈社会、造福百姓的意愿与实践。

建设美丽北京——“我承诺不闯红灯”、“探寻身边城市绿地，共绘首都绿色地图”

10月27日，阜成门支行和玉泉路支行员工在十字路口参与北京电视台“我承诺不闯红灯”公益行动，实时监测交通出行情况，推进出行文明；10月28日，绿地公益活动行动组对北京绿地进行推荐和维护。

关注弱势群体——“爱心助盲在行动”

10月29日，开展为盲人朋友读书的“触摸”新北京公益活动，赠送录制好的有声读物和助盲卡，并耐心讲解助盲卡的使用方法。

10月27日



“我承诺不闯红灯”活动

10月29日



“爱心助盲在行动”活动

小企业服务

“小企业金融沙龙”

金融普惠

“金融知识进万家”

心悦百姓
行为民生

建设美丽北京

“我承诺不闯红灯”、
“探寻身边城市绿地，共绘首都绿色地图”

关注弱势群体

“爱心助盲在行动”

金融普惠——“金融知识进万家”

11月3日，举办“金融知识进万家”金融安全宣讲专场活动，除发放金融知识宣传单外，还通过幽默的情景剧，向现场观众生动的展现短信诈骗、电话诈骗等百姓生活中常见的诈骗方式，并告知大家在遇到此类情况时的解决方法。

小企业服务——“小企业金融沙龙”

11月8日，举办“小企业金融服务沙龙”，特别邀请电子商务及网络营销专家，为大家现场咨询小企业关心的电子商务问题，为小微企业送去量身定制的融资方案。

11月3日



活动现场专设华夏银行咨询台

11月8日



小企业金融沙龙活动

提升能力 夯实责任

履责能力的提升是企业开展社会责任的有效保障。

华夏银行通过加强风险管理、提高服务水平、
促进员工成长、推动高效运营，
全面提升基础管理水平，
保障社会责任实践的顺利开展，
进而推动整体战略目标的实现。



56 风险管理



60 客户服务



68 员工成长



78 高效运营



风险管理



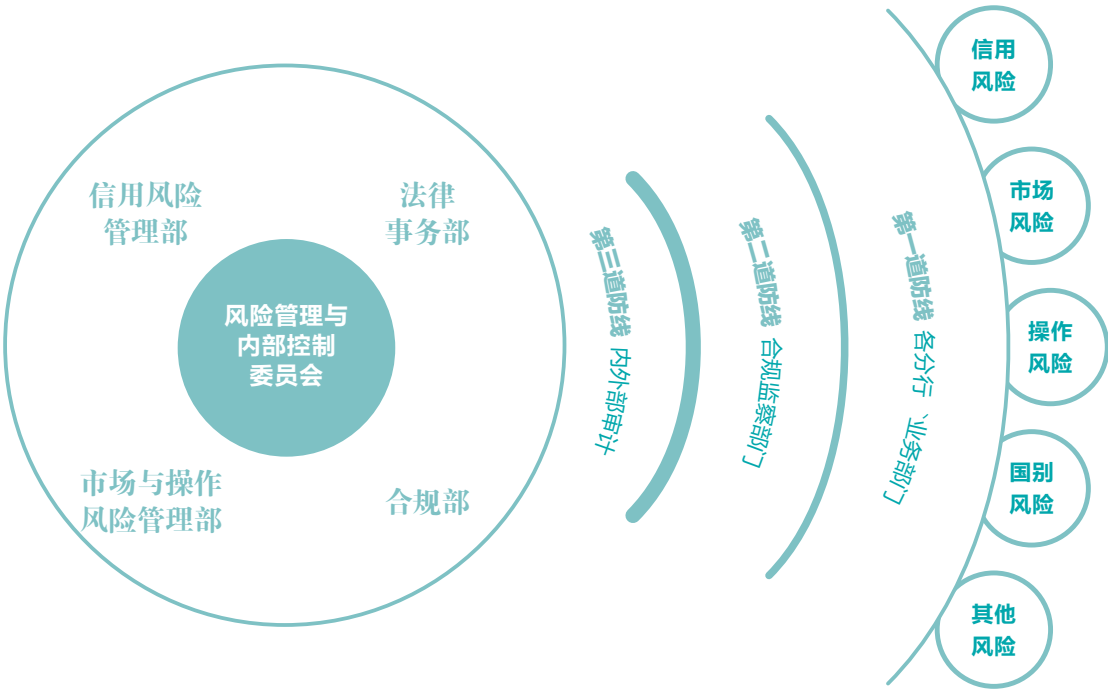
商业银行所经营的业务，不仅涉及人民群众的储蓄资金安全，更涉及国家的金融稳定和安全。为确保商业银行的稳健经营，风险管理具有极其重要的作用。华夏银行不断加强“三道防线”作用，建立健全有效的风险管理体系，充分考虑环境和社会风险，加大内部控制与合规管理，持续提升风险管理与内控能力，实现稳步发展。

设计说明：
设计借助铅笔的形象表达工作的进程，同时隐喻路牌的方向性，整体用于阐释提升风险控制能力，促进整体健康可持续发展的期望。

健全内部控制体系

积极组织实施《华夏银行全面内控建设规划》，实现内控体系建设自我评估和完善，巩固内控规范实施成果。充分发挥总分行风险管理与内部控制委员会统筹风险管理作用，加强经营管理层对风险过程管控，内控合规风险管理的系统性和协调性得到提升。积极落实内控

合规风险联席会议机制，及时研究和解决内部审计、专业检查发现的突出风险问题，实现风险管控信息的“共享”和“公享”。开发合规管理系统，为内控合规体系运行提供技术支持与保障。推动制度和流程进一步完善，巩固内控体系建设基础，全行内控合规管理体系更趋完善。



组织开展合规管理“五覆盖”、“四延伸”工作

2013年，华夏银行组织开展合规管理“五覆盖”辅导工作，对近两年发生风险事故及事件的分行、近两年受到监管处罚的分行、内外评价较差的分行、开业不足两年的新建分行、任合规部负责人不足两年的分行进行合规管理辅导。现场辅导按照现场访谈、实地评估、监管走访、交流反馈“四步骤”实施。通过合规现场辅导，现场解决分行合规管理实际问题。

同时组织开展合规管理“四延伸”工作，将合规管理侧重点向专业条线、异地分支机构、风险岗位、管理盲区延伸。进一步加强“末梢”机构的合规管理力度。

多维度、多方式开展廉洁教育

华夏银行为提高全员的反腐败意识，2013年在总行和分行同时开展多种类型的廉洁教育。

编制《华夏银行廉洁从业教育系列读本》，利用OA系统廉政专区和电子化培训平台，开展廉政知识在线学习。在楼道橱窗、食堂、黑板等开辟廉洁文化宣传角，悬挂员工廉洁从业书法、公益画及廉洁宣传画，开展廉洁理念教育。通过参观北京市法制教育警示基地，举办廉洁从业视频讲座，举办廉洁文化展、知识竞赛及文体活动等多种形式提高廉洁意识。

同时针对一类廉政风险岗定期发送廉洁提示短信和廉洁从业提示函，组织廉洁从业座谈会、家属倡廉座谈会，部分分行开展发放客户廉政监督卡、信贷人员行为信息反馈表等工作，加强风险岗位廉政风险防控。

持续加强合规管理力度

我们持续推进合规机制建设，加大合规管理力度，加强内外部检查问题的督改工作。强化“三重、三新、三易”检查力度，2013年总行专业检查分行覆盖面达到100%，覆盖了监管关注的热点业务领域。推行实施“一谈、二查、三授”检查流程，对检查存在问题的机构和人员重点开展业务培训和职业操守教育。建立了内外部检查问题库，制定了2590条内外部检查问题认定标准，实现对全行内外部检查问题的统一管理。

提高员工依法合规意识

我们制定分支行基层员工和中层干部日常行为规范，对基层员工、支行行长、分行中层干部的日常工作行为提出明确、刚性的管理要求。制定《华夏银行分行员工行为差错积分管理办法》，建立行为积分管理“四统一”机制，进一步加强员工行为管理。

组织开展以珍惜岗位、合规从业为重点的华夏银行合规主题教育活动，编写《华夏银行合规主题教育案例精选》并组织全员学习，倡导全行员工树立正确的职业观和审慎的合规风险意识，不断提升员工的风险防范和自我约束能力。

签署党风廉政建设责任书

1581 份

反腐倡廉

2013年我行持续健全工作机制，完善廉政建设责任制规定，签署党风廉政建设责任书1581份，落实领导干部“一岗双责”。组织公司业务部等6个专业条线开展廉政风险防控管理工作，确定廉政风险岗位288个，查找廉政风险点1677个，制定防控措施1547项，并实施公开承诺。强化党员领导干部作风建设，开展下基层作风检查。开发纪检监察电子化平台和监测系统，开通95577举报热线，对34家分行党风廉政建设情况开展全面检查，全年未发生违纪案件。

反洗钱

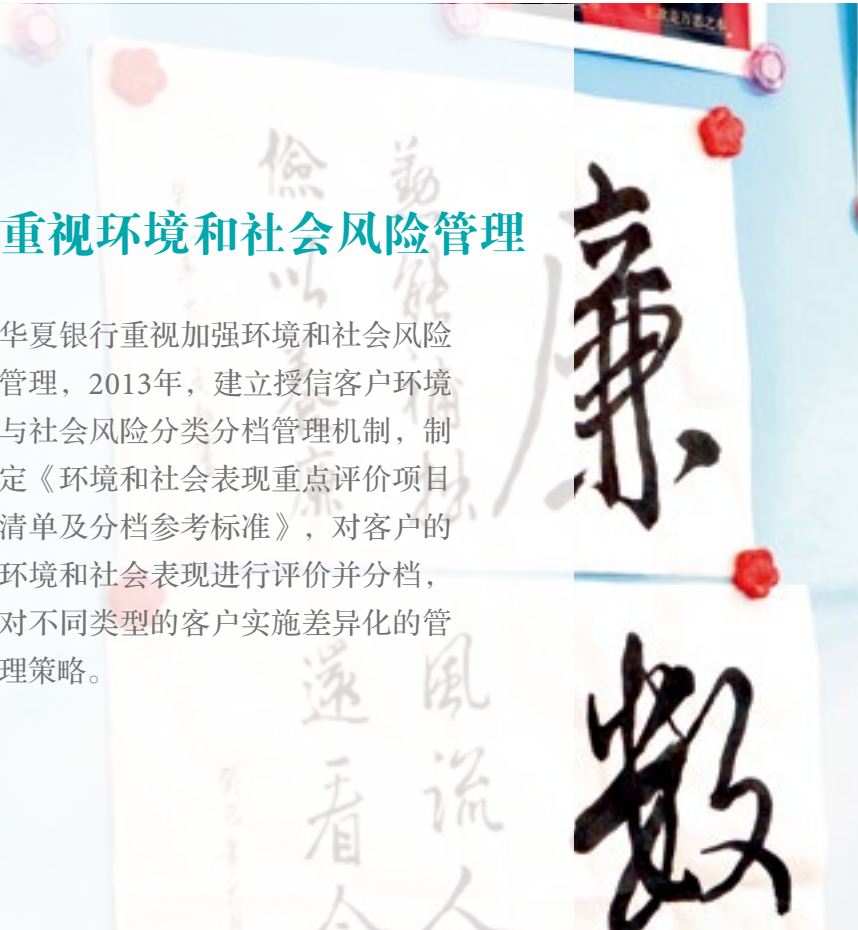
2013年，我们修订下发《华夏银行反洗钱管理办法》，建立了包括《客户洗钱风险等级划分》等13个专项制度的反洗钱内控基本制度体系。将反洗钱工作要求有机融入各项业务的管理要求，组织开展专项检查。搭建反洗钱多层次、多维度培训组织管理体系，培养全员反洗钱专业素质，有效履行反洗钱义务。

查找廉政风险点

1677 个

重视环境和社会风险管理

华夏银行重视加强环境和社会风险管理，2013年，建立授信客户环境与社会风险分类分档管理机制，制定《环境和社会表现重点评价项目清单及分档参考标准》，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。



开展廉政教育宣传

赴德意志银行学习先进反洗钱经验

2013年9月7日至29日，华夏银行5名反洗钱业务骨干人员在德意志银行总部进行了为期近一个月的学习与交流，全面了解学习客户尽职调查、可疑交易分析、客户洗钱风险分类管理等反洗钱工作情况，为我行未来反洗钱工作管理水平的提升提供了重要参照。

客户服务

客户服务是金融业生存和发展永恒的主题，也是近年来全社会日益关注的焦点之一。华夏银行以打造“华夏服务”品牌为抓手，倾听分析客户的金融需求，以保护客户权益为准则，着力创新推出金融产品，满足不同客户群体的需求；健全客户服务体系，不断提高客户服务水平。

设计说明：
设计由领结和蜜蜂两种形象结合而成，蕴含着企业员工如同蜜蜂一样勤勤恳恳、兢兢业业服务客户，赋予服务这一概念以可爱生命力。



保护客户合法权益

华夏银行在保证金融产品和服务多样化、专业化的同时，逐步建立完善客户保护机制，推进健全投诉机制，持续开展多样化金融知识普及活动，切实维护客户合法权益，避免由于信息不对称、操作不规范等原因引致的客户权益受损问题，增强公众对银行业的市场信心。

完善保障体系

2013年，我们成立了消费者权益保护工作委员会，建立起由有力的领导管理体系、完善的落实执行体系、严格的检查监督体系、全面的支持保障体系等组成的消费者权益保护工作体系，保证我行消费者权益工作体系运行更为顺畅。



网点提供便民服务

多渠道开展“金融知识进万家”服务月活动

2013年，我行积极参加由中国银监会银行业消费者权益保护局统一组织的2013年“金融知识进万家”金融知识宣传服务月活动。活动月期间，我行制定培训工作计划，组织专人建立消费者权益保护知识题库，全部34家分行进行了消费者权益保护学习培训达到50000人次，为开展金融知识宣传提供更加专业的人员。

我行通过电视媒体、广播等商业广告资源播放公益广告；借助95577短信平台，LED广告屏、视频系统等移动互联网宣传渠道循环播放金融标语；开展“进社区、进高校、进代发工资企业、进村镇”等四进活动，重点围绕个人贷款、信用卡、借记卡、银行理财、电子银行、非法集资等内容对社会公众进行宣传讲解。各分行结合当地的情况，开展了丰富多样的宣传活动。

.....

福州分行“假币零容忍”进社区宣传

10月18日，福州分行工作人员围绕“以零容忍态度治理假币，维护公众持币利益”主题，积极向络绎不绝前来咨询的街坊居民宣传防伪反假知识。工作人员们面对面地为市民讲解“一看、二摸、三听、四测”的辨识方法，向市民介绍华夏银行现钞全额清分和冠号码记录功能，以及民众可借助冠号码查询功能解决假币纠纷的信息，这些便民又利民的措施得到居民的肯定。

健全投诉机制

商业银行不仅能在客户投诉中发现经营管理问题，更能通过研判客户投诉情况发现客户新的需求。我们重视客户投诉管理工作，2013年建立总分行联动在线电话转接机制，设立“66152040消费者举报投诉热线”，结合座谈会等形式及时了解客户问题，完善整改制度，监督落实情况，保证客户投诉得到及时有效地解决。2013年，华夏银行95577客户服务中心共受理投诉1955笔，投诉解决率达100%。

普及金融知识

为提高客户金融安全意识，丰富金融知识，我们系统开展金融知识宣传活动，通过多种渠道播放公益宣传片，在网点设立金融知识宣传专栏，组织“金融知识进万家”、“金融知识下乡”、反洗钱、反假币等专项活动，深入社区、学校等地宣讲金融基础知识，提高公众金融安全意识。

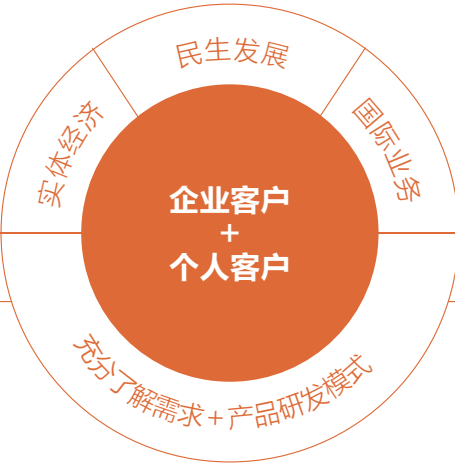
2013年，华夏银行在全行538家网点设立金融知识宣传专区，共出动3600名工作人员开展金融宣传。



给予老年客户最佳服务体验

完善客户服务体系

华夏银行以打造“华夏服务”品牌为抓手，以保护客户权益为准则，倾听分析客户金融需求，创新推出金融产品，健全客户服务体系，不断提高客户服务水平，满足不同客户群体的需求，为客户提供更加丰富、优质、便捷的金融服务。



满足金融产品需求

2013年，我们改进产品研发流程，形成“个别分行先行试验——部分分行开展试办——全行试点推广”的产品研发模式，推出适合不同客户群体的多样化金融产品，在存、贷、资产托管、基金理财等多个方面满足客户多元化、个性化需求。截至2013年底，已研发27项小企业特色产品，102项国际业务产品。小企业特色产品中的平台金融业务模式，年审制贷款、创业贷、租金贷、卖断型接力贷、买断性接力贷、助力贷等均为同业首创。

推出移动银行业务

2013年9月，华夏银行正式推出移动银行业务，以智能手机或平板电脑（目前支持苹果和安卓两种操作系统）为运行平台，为客户提供账务管理理财类交易、信用卡业务等传统金融服务，还通过移动银行移动支付平台，与银联等第三方公司，通过系统对接，为客户提供丰富的便民类业务，如水电煤缴费电影票购买、机票购买等，同时依托移动银行灵活的拓展能力，为各类第三方移动支付服务提供商提供服务拓展渠道，丰富移动银行业务功能，推动移动支付业务的发展。

深入开发移动银行与网上银行服务功能，不断提高电子银行安全性，成为业内首家达到《网上银行系统信息安全通用规范》最高安全级别要求的网上银行。丰富POS/TPOS服务功能，提高TPOS机具的交易速度。运用网银互联等多个跨行互联产品和电子商务平台，满足企业与个人客户不同的电子服务需求。截至2013年末，全行TPOS累计达到10.7万台，新增2.81万台。新增移动银行服务功能127项。

华夏银行网上银行企业用户数量（万户）

2013	13.56
2012	10.28
2011	6.74

丰富客户服务渠道

——自助与电子服务

我们不断加大自助渠道建设力度，提升自助渠道业务替代率，加强使用效能管理及布局调整，加大力度布放社区自助银亭、自助发卡机以及具有缴费功能的查询机。截至2013年底，全行自助设备共有4562台，当年新增723台；全行自助银行共有863家，当年新增115家，其中依附式自助银行483家，离行式自助银行380家。

——网点服务

2013年，我们不断完善营业网点建设，优化服务设施，调整厅堂布局，美化环境布置，加强柜台整洁、规范管理，完善便民设施，为客户提供更加舒适的服务。创新服务模式，贴近百姓生活，启动分阶段网点经营转型试点和深化金融服务进社区力度，扩大服务半径。2013年，新建服务网点64个。

在中国银行业协会组织开展的2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动中，我行保定分行营业部、太原桃园南路支行、聊城东昌支行、昆明高新支行4家支行获选。

提供专属理财服务



智能自助填单系统更便利

2013年，为减少客户填单和等待时间，提高业务办理效率，给客户提供更全新的服务体验，南京、绍兴等分行试点应用“智能自助填单系统”。“智能自助填单系统”无需工作人员协助，客户只需在填单系统上刷一下身份证，就能根据系统的引导自助完成整个填单过程，有效节约了客户的时间与精力。同时，柜员通过智能自助填单系统可直接获得客户填写的凭证信息，免去了再次录入凭证信息、与客户沟通模糊信息的时间，有效提高了办理业务的效率。

针对客户实际需求，提供上门服务

2012年4月的一天，客户王先生拿着一张定期存单，急匆匆地来到华夏银行乌兰察布路支行要求办理密码挂失，然后提前支取急需用钱。经办柜员周晓雨双手接过存单和两张身份证，问清王先生要代理挂失，存单上的名字是他哥哥，由于按照规定，挂失类业务必须有本人持身份证到柜台办理，周晓雨耐心向客户做了解释说密码挂失非得本人来办理不可，小伙子急了，说他哥哥突发脑溢血，可能出现半身不遂，正在托县医院住院治疗，目前急着用钱买药，又忘了存单密码，只能委托弟弟代办。

看到客户着急的样子，周晓雨马上向营业室经理做了汇报，考虑到客户情况特殊，支行决定上门为客户办理挂失业务的相关手续，派周晓雨和一名柜员带上《挂失申请书》，跟着王先生去近百公里的托县医院上门服务，之后又与王先生返回银行办理了挂失和取款。

“我一定要把这件事告诉我身边的人，华夏银行的服务真是太周到热心了，你们这种高效而富有人性化的服务，我们家即使再远也要把钱存到你们华夏银行来”。——客户 王先生



网点摆放残障人士服务指南

提升客户服务体验

我们建立全行服务联动机制，组建由各个部门骨干人员组成的专家团队，实时在线帮助客户解决疑难问题。开展“个人客户服务体验大提升”活动，不断简化业务流程，提升客户服务标准化、规范化水平。持续改进95577服务，开通95577与信用卡4006695577人工话务互转功能，提高服务效率，减少转接客户的等待时间。2013年，我行95577客户整体满意率99.6%，连续两年保持在99%以上。开展“神秘人”调查活动，通过“神秘人”对我行服务的监督与抽查，改进服务质量，提升客户体验。

95577客户整体满意率

99.6 %

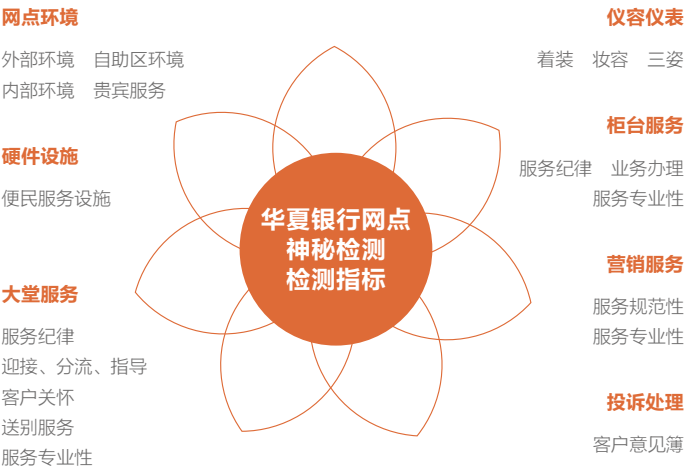
关注特殊人群服务

盲人如何办理业务？华夏银行网点有“秘密武器”——助盲服务卡。这张半透明的卡片最左边有6个矩形的棱角，中间还有三个长长的孔，右下角还有两个镂空的方框，将纸币右端和卡片右端对齐，左边纸币长度到哪个矩形棱角，就有相对应的刻度和盲文。华夏银行是全国第一批推出此种助盲服务卡的银行。

为了更好地给聋哑人群服务，华夏银行多家分行专门邀请专业老师开展手语培训，员工还利用下班时间，自己上网下载视频学习，边学边练习，确保熟练运用金融服务常用手语。

北京分行针对白领人群的“延时”服务

北京分行于3月12日起在分行营业部、中关村支行和世纪城支行开展试点延时服务。网点周一至周五的营业结束时间从17点延长到19点，在延长的营业时间内保留2个窗口继续办理可受理范围内的个人业务及预约公司业务。此举受到网点附近白领人士的普遍欢迎。



员工成长



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，在提供就业的同时，加强对员工的培养和管理，将员工的工作生活与未来职业成长相结合，促进员工与企业的共同发展。

设计说明：
本设计将员工成长与形似翅膀的嫩芽相关联，从图形相似性入手，说明嫩芽虽看似柔弱，但健康成长之后能成为展翅翱翔的精英。

保护员工合法权益

华夏银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。

依法规范用工

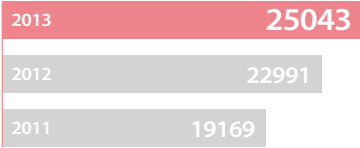
我们遵循国家相关政策法规要求，与每一位员工签订劳动合同，缴纳五险一金，并严格执行带薪休假制度。我们秉持公正公开的原则，开辟社会、校园等多种渠道招聘新员工，杜绝任何歧视和不公平的行为。

2013年，我行从业人员已达25043名；当年新进员工2807名；劳动合同签订率和社保覆盖率均达到100%。

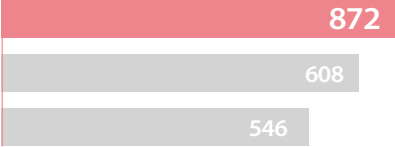


微笑迎接客户

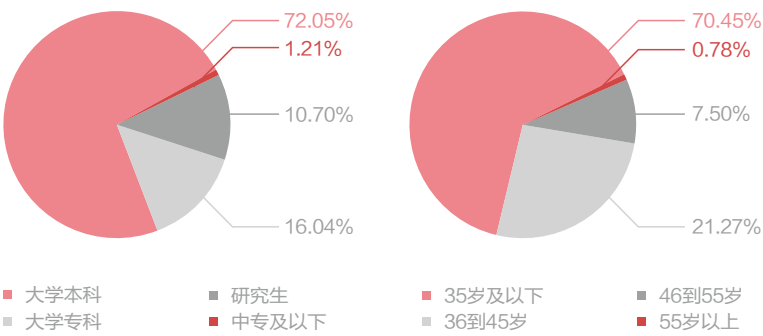
员工总数（人）



少数民族员工人数（人）



2013年华夏银行员工学历和年龄结构



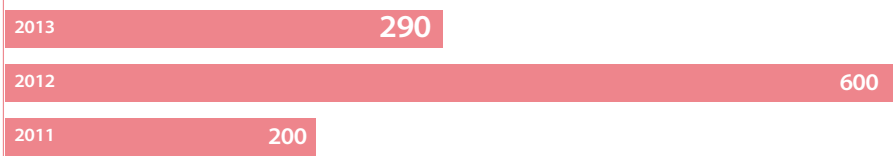
常州分行畅通言路搭建员工沟通平台

常州分行采取了系列措施，让员工为分行发展献计献策：通过在分行机关和各营业机构设置的6个公开栏、OA办公自动化系统设置的公开栏、以及专栏邮箱公开党务及征求意见；并在分行和各支行设立了意见箱，征求广大职工对分行领导班子、成员以及对分行经营管理的意见和建议。

长春分行倾听“员工心声”搭建员工回应平台

长春分行建立“员工心声”平台，深入了解员工的真实想法；问计于民，最大价值的实现员工的价值，从而为员工营造了一个和谐、宽松、可充分发挥其聪明才智的工作环境和平台。

2011-2013年员工合理化建议数



员工民主管理

推行民主管理，形成通畅的员工诉求表达渠道，对于员工合理维护自身权益具有重要意义。2013年，我们不断完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，对涉及员工切身利益的规定，及时启动民主程序，切实保障全行员工的知情权和参与权，激发员工的主人翁精神，充分调动员工积极性。

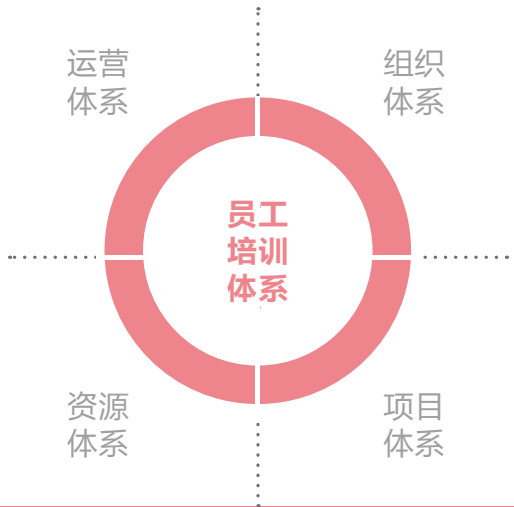
2013年，华夏银行职工代表大会共审议提案2项，并全部得到评议解决；全年收集到来自员工的合理化建议290余条。

健全员工培训机制

完善员工培训体系，提供针对业务发展需求、员工个人成长需求的培训内容，是实现银行可持续发展的关键一环。2013年，我们从体系规划、资源投入、师资建设、考核评价等方面着手，为员工成长营造了良好的学习环境，员工素质得到了持续提升。全年参与培训约27万人次。

搭建培训体系

完善的企业培训体系不仅是企业发展壮大的必要途径，也是协助员工提升素质的关键。我们的员工培训体系由四个部分组成，即组织体系、项目体系、资源体系和运营体系。



员工办公场景

组织体系	进一步完善“总-分-支”不同层级的培训职责分工，形成了由总行整体规划、分行推动落实、支行具体执行的培训组织体系。
项目体系	共提供适岗型、研究创新型和能力提升型三类16个培训项目。
资源体系	加大能力模型、电子化培训平台、题库建设等培训工具的引进力度，着力推进内训师队伍和外部师资库建设，为员工培训提供有力保障。
运营体系	从计划制定、日常维护、效果评估、培训档案和积分管理各个方面，推进培训运营体系建设，有效支持了培训工作开展。



悉心介绍业务

专门开发中小企业条线课程

立足华夏银行“中小企业金融服务商”的发展定位，我们的培训工作也紧随全行的发展需求。服务中小企业客户，对员工素质提出了新的要求。为了尽快解决这一问题，我们针对中小企业客户开发的特点，用时一年，专门开发了50多门标准化课程，供中小企业条线员工选择，以提升员工专业素质。目前，这一系列课程已经全部上线。

突出培训重点

我们时刻关注员工培训需求的变化，依托培训的项目体系，围绕管理、专业、技能和合规等方面，对全行员工实施分层次、分专业的培训。

2013年，我们重点举办了“一把手”培训班、干部培训学校培训班、支行长培训班、6个专业领域人员境外培训班等。

开展技能竞赛

技能竞赛是促进员工素质提升的有效渠道之一。通过开展职业技能竞赛，在全行掀起勤学苦练之风，可以在短时间内迅速提升和强化员工的业务技能。

“建功立业”开展劳动竞赛活动

2013年，“建功立业”劳动竞赛主要以分行为主，紧扣实现全年工作任务而广泛开展了适合我行特点的劳动竞赛和技术比赛，并把竞赛活动和技术比赛融入到各个业务环节，既提高了员工岗位技能，同时也提高了服务客户、推广产品以及创新管理等方面的能力。



贴心服务客户

优化员工成长平台

和谐的工作环境和通畅的职业通道是增强员工归属感的重要保障。我行坚持“人才兴行”的战略，以企业文化吸引人，以和谐氛围培养人，以职业发展留住人，为员工的成长和成才提供了良好而宽阔的平台。

印发企业文化故事集

2010年，我行第一次出版和推广了《华夏银行企业文化建设故事集》，得到了员工的广泛好评。2013年，我们再次在全行开展了故事征集活动，主要收集了开拓市场、服务客户、钻研业务、创新产品、规范管理、倾情奉献等主题的真实案例。全行共收集到各种小故事100多篇，总计20多万字。目前，我行已经对所有故事逐篇修改，集结成册，并印制1万本下发全行学习，使企业理念深入人心。



构筑企业文化

我们秉持“诚信、规范、高效、进取”企业精神，弘扬华夏银行核心价值观。2013年，制定了《华夏银行企业文化建设纲要》，形成了体现时代精神和华夏银行特色的企业文化体系；同时，我行按照银监会的有关要求，制定了《华夏银行企业文化建设评估考核办法》，为我行下一阶段的企业文化建设打下了坚实的基础。

畅通职业通道

我们致力于构建“人尽其才”的用人环境。2013年，以金融市场交易专业序列为试点，开展了专业序列建设工作，逐步形成了管理和专业的发展双通道，为广大一线员工提供了更为广阔的发展空间和更多的发展机会。我们严格执行聘任管理办法，规范干部选拔工作程序，不断提高选人用人的公信度，加大干部培养力度。

2013年，我行制定并下发了三类人才库管理办法和建设方案，针对全行的管理人才、专业人才和技能人才，进行全面的选拔、培训和培养，为支撑我行的长期可持续发展，提供了有力的人才保障。

开展员工关爱活动

关爱员工是企业传递人本关怀最基本的举措。我们积极开展全方位、多角度的员工关爱活动，努力将银行打造成员工第二个家，提升员工的幸福感和归属感。

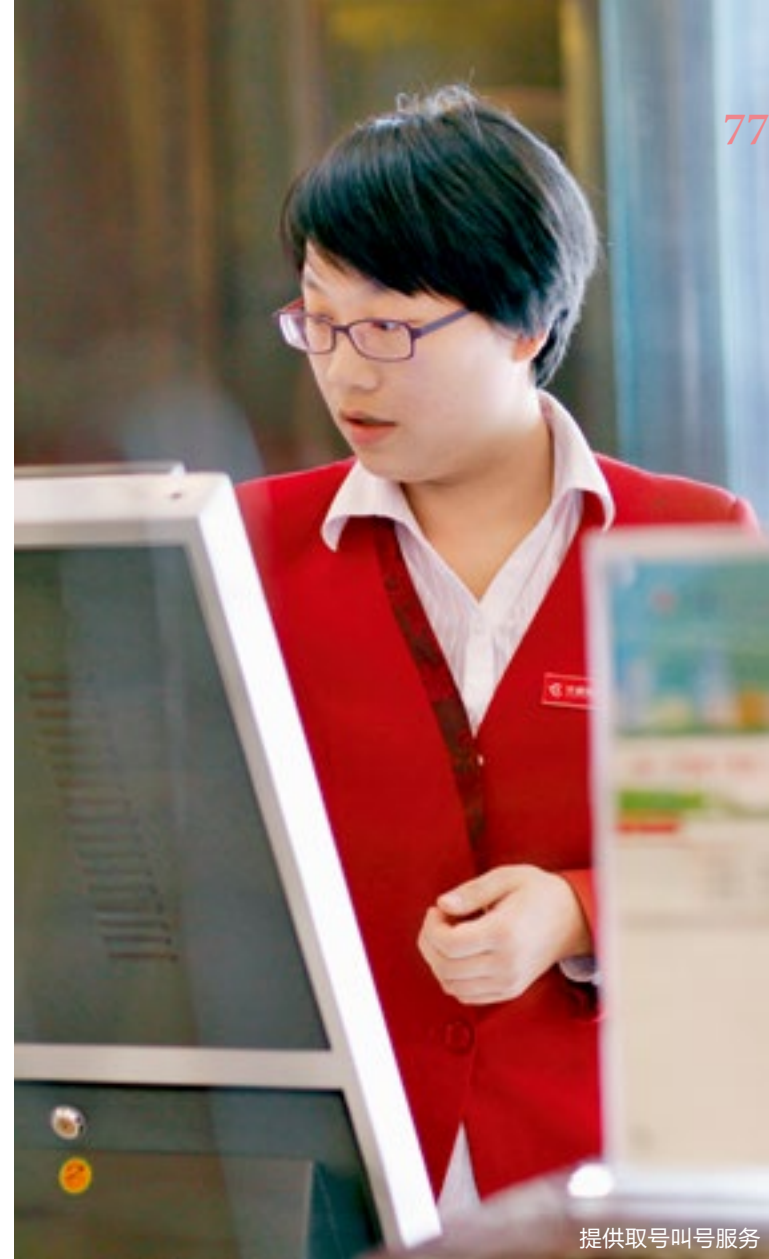
传递企业关怀

我们建立健全了“五必访”“五必到”的工作制度，全方位开展员工关怀活动；面向女性员工和少数民族员工，倾听他们的需求并采取了相应的措施，传递银行对他们的关心与关爱。

2013年，全系统得到银行帮助的困难员工共有280人。

关注职业健康

我们根据国家政策规定，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。



提供取号叫号服务

常州分行为女性员工设立“美丽心情工作日”

3月6日，常州分行工会向每位女员工送上了一封慰问信，提前祝女员工妇女节快乐，并倡议3月8日为“美丽心情工作日”：要求男同胞要主动为女同胞营造一个尊重女性的工作氛围，为女同胞排忧解难，做一些如主动打水、打扫卫生等力所能及的事；鼓励女同胞保持“自尊、自信、自立、自强”的精神风貌，快乐工作、快乐生活，在知性和感性的天平上挥洒自如，在事业和家庭的舞台上展现英姿，走出一条丰富多彩的人生路。

常州分行启动员工帮助计划

为确保该计划有操作性、有针对性，切切实实的帮助到员工，常州分行人力资源部与各部门、各支行和每位员工谈心，并发放调查问卷，了解对员工在思想、工作、学习、生活上存在的困难和问题。通过汇总员工的意见和建议，拟定了“常州分行员工帮助计划”，帮助员工出谋划策，鼓励他们从点滴的进步中看到成绩、看到方向，使分行员工团结统一，共同努力，共享发展成果。

创办职工之家

我们致力于将职工之家打造为“学习之家”“创业之家”“民主之家”“快乐之家”和“温馨之家”，通过统一、规范职工之家的建设标准，充分发动各分行、支行的能动性，不断提升职工之家的品质和内涵。

2013年，我们组织开展了“合格职工之家”的创建活动，采取“一听”“二看”“三谈”“四评”“五查阅”“六打分”的方法，评选出北京分行平安支行等18家“模范职工之家”，授予北京分行长安支行等108家单位“合格职工之家”称号。

职工之家欢度佳节



厦门分行举办员工趣味运动会

11月16日，厦门分行举行“龙腾华夏·激情飞扬”——首届职工趣味运动会，分行各工会小组共组成6支参赛队伍，进行“龙行天下”、“财神来了”、“齐心协力”、“众星捧月”、“一锤定音”5个项目的角逐。通过此次活动，放松了员工身心，激励了团队协作，体现了“华夏 亲情家”的企业文化。

绍兴分行丰富员工业余生活

为进一步丰富员工业余生活，增强员工身体素质和团队凝聚力，绍兴分行在广泛征集员工意见建议的基础上，组织成立了合唱、登山、太极、摄影、羽毛球、篮球、舞蹈等7个工会活动小组，全体员工可根据自身特点和爱好积极报名参加，活动小组民主选拔队长，各自开展活动。同时，分行还不定期组织员工开展拔河、乒乓球等竞赛活动，积极倡导健康、快乐的生活方式，切实增强员工体质。

北京分行大力开展“职工之家”建设

北京分行力争“思想建家、场所建家、活动建家”齐推进，努力建设合格的“职工之家”。2013年，北京分行对五十余家支行开展了充分调研。在此基础上，分阶段、分步骤地提出了建设标准和改进意见，要求各支行完善工会分支机构建设，并督促支行重视员工的吃饭、喝水等生活问题，还为部分支行配备了改善员工生活的相关设备。在总行的验收工作中，北京分行上报的11家支行均达到了总行的验收标准，其中平安支行和紫竹桥支行还荣获了“模范职工之家”的称号。



高效运营

高效的运营是企业保持竞争力、实现可持续发展的必要保障。华夏银行不断推动信息化建设，提升全行的信息化水平，同时致力于不断提高运营水平，将责任与效率双双融入银行运营当中。

设计说明：
健康茁壮的三叶草展示了企业的健康发展，三叶草的草叶变形为风扇扇面的做法则体现出企业的高效运营。

加强信息科技建设

银行信息科技系统的安全、稳健运行，不仅关系着银行自身的可持续发展，更关系着国家金融安全。2013年，华夏银行持续推进全行的信息化建设，以科技带动和支撑全行业务的发展，保障全系统的安全稳定运行。

在银监会组织召开的中国银行业信息科技风险管理2013年会暨银行业信息科技风险管理高层指导委员会全体会议上，我行申报的3项课题全部获奖，是业内唯一同时获得一、二等奖的银行，也是股份制商业银行中获得一等奖的唯一一家银行。

健全管理架构

我们高度重视对科技风险的管控。2013年，逐步实现了科技风险的全面风险管理有机整合，建立了“合规建设”和“资金落实”的“双轮驱动”机制，成立了业务连续性管理委员会、信息科技管理委员会、项目审定委员会三个专业委员会，统筹管理全系统的信息技术建设。



提供 IT 支撑

信息化已经成为当前商业银行开展创新、参与竞争、提高核心竞争力的战略基础。2013年，我行继续加强信息系统建设，已建成金融产品支持、前置、渠道服务、业务管理与分析、综合管理等5大应用系统群共计160余套信息系统，形成了电子化、渠道化、多元化的金融科技服务平台，有力保障了各项业务开展。

安全稳定运行

2013年，我行各类系统运行整体平稳，完成了以北京亦庄为生产中心、西三旗为同城灾备中心、苏州为异地灾备中心的‘两地三中心’建设，并基本形成了

2013年，我行平均日交易量达300万笔，峰值交易量达380万笔；相比上一年度增长近50%；核心系统账户总数已达1700万个，同比增长了13%；重要信息系统在主要业务时段的整体可用率始终保持在99.997%以上。

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，业务连续性管理能力得到进一步加强。

异地灾备中心建设工作基本完成，实现了核心、BEAI等36套重要系统的应用级备份以及国债、银保通等25套系统的数据级备份，实现了重要系统的灾备全覆盖。

首次完成同城灾备中心核心群等13个关键系统、9000余台柜面终端、63000余台外部设备的切换，成为14家全国性商业银行中仅有的3家完成核心系统真实切换的银行之一。

建成了福州等16家分行同城灾备中心，确保分行中心机房在发生火灾、建筑物破坏、电力及通讯中断等重大灾难场景下的网络连通性及分行关键业务的连续性。

共进行4个批次18套系统的应急演练，完成了18个批次93套系统的主备机切换。演练过程中，总行会计部、电子银行部等8个业务部门以及北京、杭州等7家分行与科技部门协同配合，业务部门参与应急演练的程度显著提升。

平均日交易量
300 万笔

核心系统帐户总数
1700 万个



与小企业客户交流

重视责任采购管理

2013年，我行实现了采购管理的提升，保障采购过程的“公平、公正、公开”。通过加大与原厂商谈判力度、优化采购方式、汇总同类采购需求、总分行联动等措施，强化了总分行采购及维保的集中管理。

全面推广招标与竞争性谈判相结合的采购模式，择优选择供应商，降低项目质量风险。

对于较大的软件开发类项目，要求中标公司以总包模式实施项目，降低与外包商的协调和商务成本。

推广联合体投标模式，提高项目质量并避免对单一供应商的依赖，降低项目实施风险。

我行制定了明确的供应商准入和退出条件

准入方面	退出方面
要求供应商通过ISO9000等业界公认的质量管理资质认证；	定期从服务成果质量、服务水平、工作饱和度、问题事件的应急响应及合同履行情况等方面进行考核打分及等级评价；
要求供应商从业人员符合岗位要求和任职条件，并具备有相应的专业技术资格等；	通过动态考核评价，实行分级管理，充分利用考核评价结果对服务商进行退出管理。
对于首次合作的或重点服务的供应商，需要由需求部门牵头对供应商进行尽职调查。	

责任在肩 任重道远



展望2014

2014年是深入贯彻落实党的十八届三中全会精神、全面深化改革的第一年，是华夏银行落实四年规划的关键之年，也是我行践行社会责任理念、推动可持续发展的重要一年。作为一家全国性股份制商业银行，我行将充分发挥金融机构的功能与优势，主动将社会责任管理融入公司日常业务运营，努力推动“中小企业金融服务商”战略目标的实现，进而促进企业与经济、环境和社会的协调可持续发展。

积极履行经济责任，我们将继续深化改革创新，持续完善全面风险管理，支持实体经济发展，助力中小企业发展健康发展，关注民生改善。创新产品和服务，努力提升客户的服务体验。

持续履行环境责任，我们将不断完善绿色信贷政策，控制“两高一剩”行业规模，支持新兴产业发展，促进节能减排。全面实施绿色办公，积极开展绿色环保宣传，致力为美丽中国建设作出贡献。

深入履行社会责任，我们将主动加强与利益相关方的沟通与交流，关注员工成长、热心社会公益、促进合作共赢，持续推动企业与利益相关方的共同成长和发展，促进社会的和谐与稳定。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。我们将把社会责任理念与业务运营有效融入，加强社会责任管理，改善与利益相关方的关系，争取为经济社会发展做出新的更大的贡献。

附录

关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2013年	2012年	2011年
	经济绩效	总资产	亿元	16724.47	14888.60
		营业收入	亿元	452.19	397.77
		利润总额	亿元	207.05	172.51
		贷款总额	亿元	8231.69	7201.68
		存款余额	亿元	11775.92	10360.00
		小企业贷款余额 *	亿元	1640.80	1347.08
		小企业贷款增量 *	亿元	329.59	297.82
		小企业贷款增速 * 高出全行贷款平均增速	%	12.35	10.39
	社会绩效	全行员工总数	人	25043	22991
		全行少数民族员工数	人	872	608
		全行女性员工比例	%	55.05	52.83
		公益捐赠总额	万元	1352.80	1021.03
	环境绩效	绿色信贷总额 *	亿元	346.60	365.93
		总行办公耗电电量	度	5911020	5926860
		视频会议	次数	253	163

* 小企业贷款余额、增量和增速是指按照监管部门“两个不低于”监管要求统计的小企业贷款指标（业务数据）。

* 2013年7月，银监会明确了绿色信贷统计规则，2012年末数据也按照新规则进行了重新计算。在此之前，我行绿色信贷统计依据文件为《华夏银行绿色信贷指引》。

2012年末按照新规则为365.93亿元，按照旧规则为240.16亿元；2011年末数据按照旧规则计算。

GRI对照表

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	P6
机构概况	G4-3	机构名称	扉页
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P4
	G4-5	机构总部的位置	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	P72、86
	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P71、86
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P71、86
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	—
		按地区和性别划分的员工总数	P72、86
		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	P72、86
	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工人数百分比	P72
	G4-12	描述机构的供应链情况	P71
	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	扉页
	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P58-61
	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	扉页
确定的实质性方面与边界	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	扉页
		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	扉页
	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程	P7
		说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	扉页
		列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P8
	G4-19	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P8
	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P8
	G4-21	指明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	—
利益相关方参与	G4-22	说明范围、方面边界及此前报告期间的的重大变动	扉页
	G4-23	机构的利益相关方列表	P8
	G4-24	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P8
	G4-25	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	P8
	G4-26	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	P8
报告概况	G4-27	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	P8
	G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	扉页
	G4-29	上一份报告的日期（如有）	扉页
	G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	扉页
	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	扉页
	G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	扉页
		说明针对所选方案的GRI内容索引	扉页、P87-90
		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	P91

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
报告概况	G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	P91
		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	P91
治理		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	P91
	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	P7
	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）	P2
	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	P6
	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	P6
	G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P6
	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	P6
	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	P5
		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	P7
	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	P6
	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	P6
	G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P6
	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	P6
	G4-51	说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策	—
		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	P6
	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	扉页
	G4-58	举报不道德或不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	扉页

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
经济	G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值	P86
	G4-EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	P8
	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	—
	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	P23、26、27、32、33
环境	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P23-33
	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	P41-43
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P41-43
	G4-EN5	能源强度	—
	G4-EN6	减少的能源消耗量	P43
	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	P43
	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）	P43
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	P43
	G4-EN18	温室气体排放强度	P43
	G4-EN19	减少的温室气体排放量	P43
	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	P43
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	P43
	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	—
劳工实践和体面工作	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	P72
	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	—

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-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	P73
	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	P77
	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	P77
	G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	P77
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P77
	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	P74、75
	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
	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	P72
	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	—
人权	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	—
	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	P77
	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	—
社区	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	—
	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	P60、61
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P60
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P60
	G4-SO6	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值	P50
	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	—
产品责任	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	—
	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	—
	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2013年1月1日起至2013年12月31日止的2013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85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2013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2013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85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报告中披露的关键社会责任指标存在重大错报；及
- 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。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

2014年4月16日

专家评价

我认真阅读了《华夏银行股份有限公司2013企业社会责任报告》（以下分别简称华夏银行、《报告》），现做出如下评价：

一、报告内容

《报告》全面、系统地展示了华夏银行秉持社会责任理念，积极开展社会责任实践，致力于实现“中小企业金融服务商”战略目标，充分体现了社会责任管理与公司整体发展战略的融合。

报告披露华夏银行在“服务实体经济、保护生态环境、促进社会和谐”等几个方面自觉履行企业社会责任，为经济、社会、环境发展创造综合价值的实际行动；同时通过提高“风险管理、客户服务、员工成长、高效运营”等几个方面的能力建设，不断提高自身履责能力，从内外部体现出华夏银行促进企业与社会和谐发展的意愿、行动与绩效。

二、报告特点

特色鲜明。《报告》将华夏银行在平台金融和“华夏之星”活动作为专题呈现，系统性体现了华夏银行的特色履责行动。

- 逻辑清晰。《报告》围绕华夏银行的社会责任核心理念和企业实际，将公司履行社会责任情况系统地进行了披露，并提供了连续几年的可比数据，使《报告》在全面展现企业社会责任工作的同时，逻辑清晰，重点突出。
- 可读性强。《报告》版面设计美观大方，通过鲜花、绿叶、爱心等充满生机元素的使用，凸显了华夏银行充满活力的特色。《报告》语言简洁，图表和案例丰富，便于读者的阅读和理解，具有较强的说服力。
- 接轨国际。《报告》采用最新全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告4.0》版（G4）作为编制依据，与国际标准要求接轨，具有一定的领先性与前瞻性。

三、报告评价

《报告》全面准确地阐释了华夏银行企业社会责任理念和认真履行社会责任的情况，符合国内外主流社会责任标准指南的要求。《报告》内容重点突出、逻辑清晰、可读性强，是一本高水平的社会责任报告。

四、报告建议

希望在今后的报告中从以下几方面进一步加强：

- 根据GRI4.0的最新要求，增加对公司履行社会责任实质性相关内容的披露。
- 大力加强对员工社会责任理念和知识的培训与宣传工作，促进企业责任文化建设，推动企业社会责任工作取得更大的成绩。
- 以报告编制为契机，进一步加强社会责任组织管理，强化社会责任规划和计划管理，促进社会责任工作的系统化、持续化。

前联合国全球契约理事会理事
北京融智企业社会责任研究所终身荣誉所长

陈荣



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

