



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



2014

社会责任报告

华夏银行股份有限公司



华夏银行股份有限公司

2014 年社会责任报告

封面图片说明详见“报告编制说明”



报告编制说明

报告范围

时间范围：2014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2014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2014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：

“华夏之星”小企业菁英训练员学员为雷锋的故乡——湖南长沙望城县维新小学建图书馆（详情请翻阅本报告14-15页“华夏之星”星耀梦想专题）。

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

董事长致辞	02
关于我们	04
系责于心	06
责任管理	06
利益相关方参与	08
聚焦于新	10
小微企业“年审制”贷款 缓解“融资贵”	12
“华夏之星” 星耀梦想	14
履责于行	16
服务实体经济 促进增长可持续	18
保护生态环境 推动美丽新发展	34
促进社会和谐 助圆民生幸福梦	42
融责于基	54
风险管理	56
客户服务	58
员工成长	64
高效运营	70
展望 2015	72
附录	74

董事长致辞



刚刚过去的2014年，是我国宏观经济走向新常态的一年，也是华夏银行实施四年发展规划的第二年，面对复杂多变的经济形势，华夏银行坚定实施“中小企业金融服务商”战略，坚持稳中求进的工作总基调，坚持把发展的立足点放在提高质量和效益上，着力深化改革创新，加快经营转型，大力降本增效，努力打造“华夏服务”品牌，积极服务实体经济，展现了认真履行社会责任的良好企业形象。

努力服务实体经济，全面践行经济责任。2014年，我们秉持“一心为您”的服务理念，不断创新金融产品和服务模式，支持中小微企业成长，支持实体经济发展。我们不断深化“中小企业金融服务商”战略，推广“平台金融”业务模式，为大量小企业客户提供金融服务；推出“年审制”等贷款产品，降低中小企业融资成本；打造“华夏之星”公益平台，助力小微企业健康成长。我们加大对战略性新兴产业和现代服务业的政策支持和资源投入，为新兴产业发展创造良好的金融环境。我们大力支持京

津冀地区优势互补，独家发行京津冀协同卡，为京津冀协同发展插上助梦翅膀。我们积极探索自贸区金融服务创新，为服务国家“一带一路”战略落实贡献力量。

深入推进绿色金融，持续履行环境责任。2014年，我们大力发展绿色信贷，秉持“有保有压、扶优限劣”的信贷策略，加大对节能减排、环保和循环经济行业的信贷支持力度，积极支持国家经济结构调整和产业升级；积极与世界银行、法国开发署等国际金融机构合作，同步提升绿色信贷的社会效益和环境效益；扩大ETC卡发行，积极丰富创新绿色金融产品体系，不断提升低碳金融综合服务能力。我们积极推行绿色服务，持续推行以网上银行、移动银行为主体的“华夏龙网”电子银行服务，减少资源消耗和碳排放。我们积极倡导绿色办公，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。

努力打造“华夏服务”品牌，深入履行社会责任。2014年，我们树立大服务的理念，充分挖掘客户需求，创新推出个性化金融产品，不断提升服务品质，为客户提供更加周到的服务。我们适应互联网金融发展，加快“第二银行”建设，优化和增加网上银行和移动银行功能，推出直销银行，持续开展“体验客户”，引导“智慧”服务。我们落实普惠金融要求，推进专营支行、社区支行等网点建设，推动完善爱老助残、延时服务，改善客户体验。我们积极投身社会公益，利用自身优势和特色服务，不断创新公益形式和渠道，为越来越多的人送去帮助，打造回馈社会、服务民生的负责任的银行形象。

华夏银行董事长 吴建



华夏银行总行大楼

关于 我们

截至2014年末，
华夏银行已从成立之初的3家储蓄
所发展到590家分支机构

590

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。22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“中小企业金融服务商”战略目标。截至2014年末，华夏银行已从成立之初的3家储蓄所发展到590家分支机构，遍布全国80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近1500家，分布在五大洲115个国家和地区的330个城市，建成了覆盖全球主要贸易区的结算网络。华夏银行努力打造“华夏服务”品牌，致力于服务专

业化、业务品牌化、经营特色化、管理精细化，实现与利益相关方的共同成长。

在2014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排名第90名；在2014中国企业500强中排名第158名、中国服务业企业500强排名第58名。2014年，我行荣获“最佳社会责任实践案例奖”“社会责任最佳民生金融奖”等奖项。

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，发挥各自作用，有效保障了公司健康稳定发展。

2014年末，我行董事会共有董事18名，其中独立董事7名、高管董事5名；监事会共有监事11名，其中外部监事4名、职工监事4名。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。

2014年，我行召开股东大会2次，通过决议16项；召开董事会会议8次，通过决议66项；召开监事会会议7次，通过决议22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。

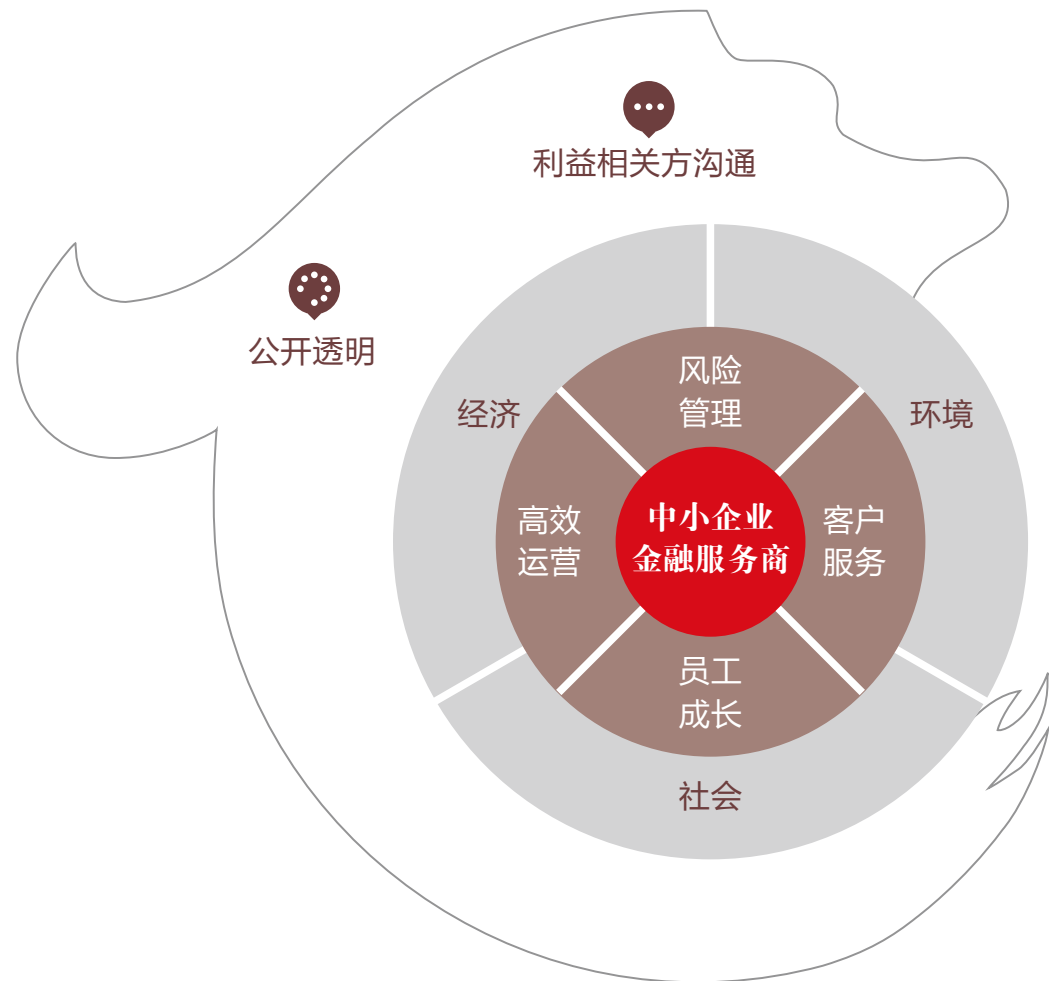
治理架构



系责于心

责任管理

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。



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

2014年，为进一步推动社会责任工作的规范化和系统化开展，我行正式明确社会责任工作归口管理部门，并设立社会责任专岗；制定了《华夏银行社会责任工作管理办法》，并于2015年2月正式实施。《办法》作为全行社会责任工作指导要求，明确了全行社会责任工作的内容和方向。

我行不断创新社会责任沟通形式，已连续六年向社会发布社会责任报告，同时结合年报关键数据和内容，制作了简版中英文报告，以满足不同利益相关方对社会责任报告的阅读需求。我行积极参加“2014中国企业可持续竞争力年会”“第七届中国企业社会责任报告国际研讨会”等社会责任领域的相关活动，持续关注社会责任最新进展，提升我行履责能力。



华夏银行股份有限公司
社会责任报告
(2009-2014年)



华夏银行股份有限公司
社会责任报告精编版
(2014年，中英文)

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
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
	促进社会进步	规范治理	支持生态保护	提供创新产品
	依法纳税	严格风险管理	支持节能减排	服务优质便捷
			实施绿色办公	
沟通方式	日常沟通	定期汇报	保持密切沟通	95577服务热线
	工作会议	专题会议	倡导环保理念	客户满意度调查
	信息报送	信息报送		客户座谈
				定期走访

合作伙伴	员工	媒体	社区公众	投资者
拓宽合作	权益保障	定期信息披露	传播金融知识	业绩优异
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
公平采购	工作环境		参与社会公益	透明运营
信息透明	职业发展			
诚信履约				
专题会议	职代会	定期发布报告	金融服务进社区	股东会议
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
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
严守招标程序	走访慰问			

聚焦中小 + 责任特色

美好发展未来
一种服务新理念
一种服务新模式

华夏银行一心为您
我们在努力

聚焦
于新

小微企业 “年审制”贷款 缓解“融资贵”

金融支持小微企业发展一直是金融服务实体经济的重点。2014年，国务院办公厅出台《关于多措并举着力缓解企业融资成本高问题的指导意见》，中国银行业监督管理委员会连续出台文件，特别引导金融机构“推广年审制贷款，着力降低小微企业融资成本，提升小微企业金融服务能力”，切实促进小微企业的健康持续发展。

小微企业“融资贵”，其背后包含着民间高成本融资、传统还款方式与企业经营周期有“时差”等多方面原因。小微企业“年审制”贷款正是华夏银行针对上述小微企业的实际困难和需求，创新支持小微企业的具体实践。

截至2014年末，华夏银行小微企业“年审制”贷款小企业客户接近1900个，贷款余额接近90亿元，有效缓解小微企业融资“先还后贷”的压力，降低了融资成本。2014年，小微企业“年审制”贷款分别荣获浙江省银行业协会、《南方周末》颁发的“浙江银行业第二届服务小微企业十佳金融产品”和“年度责任案例”奖项。

1900

截至2014年末，华夏银行小微企业“年审制”贷款小企业客户接近1900个

！ 知识您知道

什么是“年审制”贷款？

小微企业“年审制”贷款是我行为缓解企业“转贷难”，同业首推的不超过三个融资时段的流动资金贷款，除最后一个融资时段外，在其他融资时段到期前通过年审，无需归还原贷款、签订新的借款合同，即自动进入下一融资时段，从而缓解小微企业短期还款压力，实现资金轻松周转。

2010

创新还贷方式，推出小微企业“宽限期还本付息贷”产品

2012/03

在浙江银监会、绍兴银监分局支持下，绍兴分行试点推出小微企业“年审制”贷款

2013/04

在全行范围内推广，产品服务范围基本覆盖全国

2014/04

进一步升级推出三年期“年审制”贷款

2014/08

绍兴分行启动“中型企业年审制贷款”试点工作

“年审制”贷款 解决高新技术企业后顾之忧

杭州融鼎科技有限公司是杭州高新技术开发区一家双软企业和高新技术企业，主要经营易充宝和神行宝两大产品线。随着城市对解决城市交通拥堵的迫切需求，行业前景看好。

企业所经营的公共自行车项目大多与地方政府合作，整套系统在签订合同到完成设备调控交付验收在8个月至10个月，企业应收账款回笼较慢，资金压力较大。同时，企业考虑到银行短期借款的期限通常在一年以内，以及在贷款到期后重新申请贷款所带来的财务成本增加问题，也不敢轻易向银行借款来拓展业务。

在了解到企业的困惑后，我行向企业介绍了“年审制”贷款产品。2013年9月，我行及时办理并发放了年审制贷款440万元。2014年8月，公司成功办理了该笔贷款的年审手续。“年审制”贷款不但为企业节约了数万元的转贷资金成本和利息成本，而且让企业能够合理安排业务周期，集中精力搞好技术研发及生产经营，实现业务平稳发展。

“年审制”贷款 贷出“人情味”

天葡庄园是北京市密云县第一家利用现代农业设施种植鲜食采摘葡萄的园区，也是中南海唯一一家葡萄特供商，园区年产量25万斤至30万斤，年销售额1000万元左右。2014年夏天，天葡庄园所在的北京利农富民葡萄种植专业合作社为了扩大生产规模，需要增加生产投入，对资金的渴求十分强烈。

北京分行在服务“三农”过程中得知该需求后，工作人员便迅速对企业进行了授信调查。经过调查，北京分行认为该合作社符合放宽条件，并且针对农业企业前期投入高、回款周期性、季节性强的特点，特别采用“年审贷”贷款为企业提供服务，综合授信1000万元。从授信调查到放款，全部流程仅用了4个工作日。

“农业企业投入周期长，如果下半年贷款下来，什么都还没种出来，年底就要还款了。使用年审制贷款的小微企业在最后一个融资时段前可以只付息，不还本，这是一个创举！”

——北京利农富民葡萄种植专业合作社董事长 孙宝胜

“华夏之星” 星耀梦想

“华夏之星”是由华夏银行和中国中小企业协会共同发起并打造的助力小企业成长的开放公益平台，自2010年以来已连续举办五届，其初心是寻找有远见、有潜力、有情怀、有坚守的中国新生代中小企业家，以“华夏之星”的星星之火，助力这些企业和他们的掌舵者破浪向前。

截至2014年末，“华夏之星”已为1600多位小企业家提供了互联网时代传统企业转型指点、创业分享等方面服务，并为其中108名“华夏之星”学员提供了专业的商学院课程、公益理念孵化等培训。该项目在《经济观察报》2013-2014年度“中国卓越金融奖”评选中，荣获“年度卓越公益创新银行”奖。

五年路 ——不忘初心，挺你向前

五年来，“华夏之星”持续开展了优秀小企业先锋大汇、小企业菁英训练营、公益大讲堂、创业戈壁行、华夏互挺会等多个特色活动，最大限度帮助小企业家进行心灵拓展、价值观塑造与自我提升。

星灿烂 ——何止于米，相期以茶

2014年，华夏之星再次起航，让志同道合的企业家云集到一起，再让他们共同付诸努力去做一件有意义的事，让正能量弘扬，让星光更加灿烂。

36位“华夏之星” 重走“玄奘之路” ——走出内心真正的路

2014年9月，华夏银行作为“中国第二届创业戈壁行”活动的发起方之一，组织36位队员在甘肃瓜州进行了4天3夜的励志戈壁之旅。36位“行者”们在行走途中与其他数百位企业家、投资者等分享创业心得，进行心灵对话，实现了“创业”与“修心”的相得益彰。此次活动每人所需1万元的报名费由我行承担，同时，参与活动的企业家主动发起公益众筹，在112公里的戈壁徒步过程中，他们为北京市永源公益基金会众筹善款近31万元，支持贫困地区的乡村教育。

“自己的状态比想象中好，今天走的收获是，那个兴奋没了，就像做企业刚创业那个兴奋没了，进入相持阶段，像八年的抗战，比较沉闷，但我觉得这是正常的。”

——创业戈壁行队员
厦门智宇信息技术有限公司董事长 刘方晓

7天创造的奇迹 ——华夏之星 初心图书馆

2014年11月1日-7日，华夏银行在雷锋故乡——湖南长沙望城县维新小学举办了第四届中国小企业菁英训练营，来自全国12个省市物流、制造业、商贸等行业的29位菁英，不仅接受了商学院的培训课程，同时践行了一个前所未有的“行”的承诺——亲手为学校的孩子们建造了一所木结构的图书馆，取名“华夏之星·初心馆”，源自华夏之星口号“不忘初心，挺你向前”。该馆主体滴水檐面积277平方米，总占地近六百平方米，由华夏之星45位往届学员捐赠建材费，由29位新学员和数十位志愿者建造，图书由华夏银行全行员工捐赠而得，藏书逾1.5万册。

“每天都处在被感动和被颠覆之中，华夏之星给了小企业家们最朴素的帮助，让他们坚定了自己要做什么样的人，走什么样的路。”

——中国小企业菁英训练营学员
广州航桥国际货运代理有限公司
董事长 余朝晖

第一届华夏之星
中国小企业菁英
训练营



2010

第三届华夏之星
中国小企业菁英
训练营



2012

第二届华夏之星
公益大讲堂



2014

华夏互挺会



2011

2013



华夏之星优秀
小企业先锋大汇



第二届华夏之星
中国小企业菁英
训练营



第一届华夏之星
公益大讲堂



第四届华夏之星中国
小企业菁英训练营



创业戈壁行

行动实践 + 责任融入 =

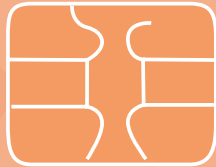
履
责
于
行

更大综合价值
一种金融新体验
一种金融新价值

华夏银行 一心为您
我们在努力

热心服务老年客户

服务实体经济
促进增长
可持续



为京津冀协同发展
插上助梦翅膀

104

截至2014年末，
我行已在北京、天津、河北设
立104家支行网点

3000

业务规模近3000亿元

华夏
故事

在2014年12月召开的中央经济工作会议上，京津冀协同发展与“一带一路”、长江经济带并列作为我国区域发展三大战略。华夏银行一直把京津冀地区作为业务发展的增长极，支持京津冀地区优势互补、带动北方腹地发展。截至2014年末我行已在三地开设104家支行网点，布放近千台自助设备，共有员工4000多名，业务规模近3000亿元。



华夏银行京津冀卡卡面

一张卡便利三地“金融生活”

李国华是首钢机电公司员工，5年前首批随首钢外迁。他说，一个来月里，厂子里的职工几乎齐刷刷地都办了新的工资卡。尽管身在河北，大伙儿拿到工资后只要在华夏银行的所有柜台和ATM机上存取款、和北京的家人来往转账都没了手续费，每天跨行取款时还能免去第一笔手续费。

9月28日，我行推出国内首张为支持京津冀协同发展而专门发行的银行卡，该卡除具备普通华夏借记卡所有的支付、结算、转账、理财、贷款、贵宾服务等功能并享受常规优惠外，目前在京、津、冀三地办理业务可以享受到很多同城待遇。首先，在以上地区的华夏银行网点柜台办理存款、取款、转账业务均不收取手续费；其次，在华夏银行所有ATM存、取款不收费；通过网上银行办理三地七市间的转账，不收取手续费；不久还可以在三地七市办理异地改密、挂失和强行改密等业务，也可以办理华夏银行异地个人贷款，轻松解决异地抵质押及放款问题。

成立专门 工作机构	成立推动京津冀协同发展工作组
加大重点 项目支持	每年通过多渠道融资100亿元， 专门支持三地城镇化建设、交通 基础设施、节能环保等重点项目
做好金融 服务衔接	做好三地外迁客户的金融服务衔接 工作，保持华夏服务品质的连续 性。截至2014年末，已为北京动 物园服装批发市场、西直门石材交 易市场、北京大红门服装交易市场 等搬迁累计发放贷款37笔、金额 1.23亿元
优先安排 机构设立	未来五年在京津冀地区增加100家 分支机构，2014年新增26家（含 二级分行、同城支行和社区支行）
打造京津冀 “同城通” 品牌	9月28日在北京、天津、石家庄 三地同步启动京津冀协同卡首发 仪式，推出国内首张为支持京津 冀协同发展而专门发行的银行 卡，积极打造京津冀个人银行业 务“同城通”品牌，截至2014年 末，已发卡103799张
积极利用 转贷款	积极引入世界银行、法国开发署等 国际金融组织的贷款，支持京津 冀节能减排和清洁能源项目。拟在 未来5年引入3-5亿美元，华夏银行 配套100亿元人民币左右

推动区域协调发展

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业务模式，探索服务自贸区模式，支持中小微企业成长和中国企业“走出去”，实现地方经济社会的可持续发展。



京津冀三地合成图片，用国家体育场（鸟巢）、石家庄电视塔、“天津之眼”摩天轮三个地标性建筑分别代表三地。

服务新型城镇化建设

新型城镇化建设是推动经济发展与转型的重点。我行积极研发并推广城镇化建设贷款产品，为土地整理、旧城改造、园区建设以及基础设施等提供量身定制的融资方案，为新城镇化建设提供强有力的金融支撑。

南宁分行大力推动城镇化建设贷款产品

南宁分行结合广西壮族自治区人民政府加快新型城镇化规划的进程，重点服务土地征收与整治、地上建筑物开发建设、物业商业运作、产业集聚与发展四类项目。

截至2014年末，该分行已投放4笔共12.58亿元城镇化建设贷款，支持了柳州市河东村城中村改造二期项目、柳州市旧城改造项目及南宁市高新区生物工程技术中心建设。另外，南宁分行还储备项目10个，覆盖南宁、柳州、钦州、桂林等城市，储备金额50多亿元。

服务首都发展腾飞

我行积极服务首都发展，制定《关于服务首都实体经济的工作方案》，结合北京城市战略定位，科学制定信贷政策，积极为首都城镇化建设、实体经济发展、小微企业成长、重大民生项目等提供综合化金融服务，有力支持首都社会经济发展。

北京分行让茶叶飘香满京城

马连道茶城是北京市茶叶行业中的龙头市场，每天都有来自各地的客户来此购买茶叶。梁先生是马连道茶城的普通个体工商户，家族几代人都从事茶叶生意。茶叶热销前期，商户需要大量资金趸货，资金周转常常出现困难。北京分行详细了解了梁先生的资金需求后，采取以商铺权作为抵押的担保方式，给梁先生发放流动资金贷款200万元。

服务首都
绿色发展

- 积极推行绿色信贷，开辟绿色审批通道，对绿色金融重点项目优先分配信贷额度，实施节能转贷项目，并大力支持涉及节能减排、环保、产业升级、新能源、循环经济等领域的小微企业；
- 践行绿色办公，发行华夏ETC速通卡，推动“环保生活，低碳出行”，推进首都交通秩序更顺畅、空气质量更清洁。

服务首都
民生改善

- 做好通州区政府文化旅游拆迁项目、APEC会议等的金融服务工作；
- 推动个贷服务民生，加强社区支行建设，并创新推出“公务员车贷（车改一站通业务）”“以房养老”反向抵押贷款等产品，满足市民消费信贷需求；
- 加强公众教育，组织开展“普及金融知识万里行”“金融知识普及月”“金融知识进万家”等系列活动。

服务首都
经济增长

- 创新推出“园区贷”“商圈贷”“租金贷”等产品，对接北京地区大型交易市场、参与中关村国家自主创新园区的建设和发展；
- 服务高端制造业、汽车产业、三农及文化产业等相关产业的发展。



支持地方特色经济

地方特色经济是地区发展重要支柱，更是促进地方经济社会发展的关键支撑。我行针对不同地区经济发展的实际情况，创新金融产品，做好区域性重点行业的融资服务，主动融入地方主流经济，促进地方特色经济发展。



1 沈阳分行为黑龙江北大荒粮油批发市场提供金融支持

依托北大荒粮油批发市场，沈阳分行利用支付融资系统（CPM）与市场财务管理系统对接，以我行创新推出的小企业网络贷——商品交易市场保证担保模式与北大荒粮油批发市场开展业务合作。截至2014年末，北大荒平台内信用用户10户，贷款余额1.6亿元。



2 济南分行为济南市茶叶批发市场商户提供金融服务

济南市茶叶批发市场约有近1000户商户，年交易额达30多亿元。针对市场内商户普遍规模较小，信用信息缺失，缺乏有效的担保手段，单体融资较为困难的情况，济南分行与市场管理方等合作，运用平台金融业务模式为市场内的小微企业客户提供线上金融服务。截至2014年末，济南分行为市场内24户商户授信890万元，贷款余额676.52万元。



3 宁波分行坚持探索支持海洋经济新特色

宁波象山县海洋资源丰富，拥有渔船股份的渔民3000余户，渔业总产值24亿元。针对捕捞行业周期性、渔民资金短缺、缺乏有效担保的情况，我行运用“平台金融”业务模式，基于政府对渔民的柴油补贴数据分析，在休渔期间，向渔民发放“无抵押”的信用贷款。这一模式实现全程在线融资放款，在线随借随还，以其“小快灵”的特色优势，有效契合渔业行业周期性强、需求特点。截至2014年末，贷款余额3238万元，受益渔民百余户。



4 武汉分行支持餐饮业发展

武汉分行针对餐饮行业抵押物不足的特点，与餐饮协会合作，对湖北省餐饮行业优质小微企业客户推出免抵押、免担保的信用贷款，最高每户贷款300万元，支持餐饮行业优质小微企业客户拓展新店或老店升级，增强市场竞争力，同时促进当地就业和民生改善。



5 南昌分行大力支持江西旅游业发展

2014年，南昌分行立足地方特色，提出“争取将南昌分行打造成系统内具有旅游特色的分行，在江西省内具有旅游特色的银行”。截至2014年末，累计为龙虎山、武功山、庐山云海等5A级景区旅游项目投放贷款2.85亿元。



6 昆明分行牵手行业龙头扶持花卉种植农户

云南是全国最大的鲜切花生产基地和亚洲最重要的花卉供应地，云南锦苑花卉产业股份有限公司是一家四级“农业产业化经营龙头企业”，将园区的土地划分承包给种花农户，但由于租金、采购种苗、化肥等农资所需资金有限，花农较难实现更多收入。昆明分行了解到这一情况后，建议由公司做担保，分行为花农出具《推荐函》，共同为花农提供融资服务，让有限的土地空间获得最大的产出，实现了公司和农户的共赢。

支持小微企业发展

小微企业发展对扩大就业、改善民生、推动技术创新等具有重要意义。华夏银行以“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，探索建立小微企业专营服务体系，不断创新产品，为小微企业提供综合金融服务。

2014年，我行小微企业贷款余额超过2065亿元，占全行贷款的22.66%。截至2014年末，我行服务的小微客户超过26万户，贷款客户接近2.30万户。

构建专营体系

我行深入贯彻落实监管要求，逐渐构建了具有华夏银行特色、符合小微企业发展的专营服务体系。

2065

2014年，我行小微企业贷款余额超过2065亿元



在网点宣传小企业金融服务

具体举措

加快小微企业专营机构布局	在总行成立小企业专营机构——中小企业信贷部，并在各地分行设立地区分部，形成“总行总部—地区分部—支行”三级服务体系。截至2014年末，中小企业信贷部地区分部现已覆盖全国49个主要城市。
打造区域小企业特色分行	2012年我行在常州和绍兴两家一级分行实施小企业特色分行建设，辖内支行全部转型，专注服务小微企业和个人客户，获得了政府、监管部门的高度评价和充分肯定。
强化支行业务转型	2013年杭州、成都、青岛、无锡、苏州5家分行成为第一批完善营销机制建设推广分行，2014年北京、南京等9家分行成为第二批完善营销机制建设推广分行。截至2014年末，我行已有50家综合性支行完成转型，定位为小微企业、个人客户的服务主体以及为客户提供日常结算业务。

绍兴分行打造小微企业服务“四专模式”

作为小企业特色分行，绍兴分行在体制机制建设上完善“四专模式”，切实提高服务质量，推动小企业业务发展，为小微企业提供专家式的金融服务。

成立小企业业务部，负责全行小企业业务营销推动、人员管理、贷款审批等，全流程管理分行小企业业务的发展

“专门的部室”

“专营的机构”

在小城市建设试点乡镇，设立小微企业专营支行，优化网点布局

“专设的支行”

“专项的考核”

创新产品与服务

我行积极探索产品创新和担保方式创新，2014年，细化丰富小微企业“网络贷”系列产品、创新推出“华夏乐业卡”、小微企业“年审制”贷款。截至2014年末，我行小微特色产品达到19项，逐步形成了融资、结算支付、现金管理、电子银行、财富管理、增值服务等在内的小微企业综合服务体系。

常州分行提供小企业个性化服务

常州分行积极参与武进区政府农村土地承包经营权抵押贷款试点工作，以依法取得的承包土地的经营权作为抵押物，为农户、家庭农场、合作组织和农业企业等新型农业经营主体发放贷款，专项用于农业生产，该产品不需要额外担保，贷款期限最长可达5年，有效解决农民“脚下有地，手里没钱”的资金瓶颈。截至2014年末，常州分行通过这一方式为8户农业企业发放贷款800万，为盘活农业资源，创新支农金融模式探索出有效路径。

下辖支行全部转型为小企业专营支行，立足当地“做小、做近”，存量大中型客户由分行统一维护

对小企业专营机构单独考核，考核内容从原先以存款、规模等考核为主，向服务小微企业数量、贷款总量及风险控制等方向转变

发展平台金融

我行始终坚持“烧饼上找芝麻”的小微企业批量服务策略。2012年，我行积极应对互联网金融挑战，服务平台经济发展，依托“支付融资系统（CPM）”，在同业首推“平台金融”业务模式，实现营销模式的批量化、客户服务的在线化、金融产品的网络化。

2014年，支付融资系统（CPM）经过升级已达到3.0版本，可为平台客户及其上下游、周边小微企业客户提供在线融资、支付结算、对账、现金管理等综合金融服务；服务模式进一步细化，形成支付类、融资类、支付+融资类三类服务模式；业务规模快速攀升，截至2014年末，上线运行的平台客户达到353户，服务小企业客户达15906户，贷款客户2021户，贷款余额33.93亿元；广泛应用于三农、旅游、服装鞋类、教育培训、航空客票、物流等近20个行业。自2012年业务开展以来，累计放款接近2.6万笔，金额超过130亿元，平均每笔50万元；累计还款3.4万笔，金额96亿元，平均每笔还款28万元，充分展现其“小、快、灵”的优势特点。

知识您知道

什么是“平台金融”？

“平台金融”业务是运用互联网将我行支付融资系统(CPM)与企业ERP、销售或财务等系统对接，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（支持跨行支付）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。该模式实现信息流、资金流、物流同步，将银行金融服务嵌入企业日常经营过程，为企业提供全面金融服务。平台金融三大核心包括支付融资系统、网络贷系列产品以及创新的银企合作模式。

昆明分行“平台金融”服务昆明天天向上营养快餐有限公司

昆明天天向上营养快餐有限公司主要经营学生营养餐生产、加工、配送，与昆明市区89所中小学开展业务合作，每日配餐量达12万份。公司每月定期收取所有配餐学生餐费，传统方式是公司财务人员到学校上门收取，工作量较大，差错率高；或是由家长委员会统一收取所在学校或者班级的餐费，转交公司财务，造成对账管理难度增加。

2014年12月，昆明分行与昆明天天向上营养快餐有限公司签署全面合作协议，运用“平台金融”业务模式，以自主研发的支付融资系统对接“天天向上”，共同开发联名卡，发挥支付融资系统所具备的资金在线支付、结算、代扣等功能，为其开展业务合作的在校学生提供餐费代扣服务，解决长期通过现金缴纳餐费给企业 and 学生家长带来的不便。同时该系统还将为天天向上营养快餐有限公司的社区大食堂、连锁卤品店提供资金归集、上下游企业融资服务，提供融资便利。



我行客户浙江小精农机制造有限公司车间

15906

截至2014年末，平台金融服务
小企业客户达15906户

完善风险管理体系

我在全行风险统筹管理架构内，注重建立相对独立、完备的小企业风险管控模式，以确保小微企业业务的良性、可持续发展。

建立专业风险管理队伍	创新风险管理工具	实行差异化授权
- 小企业贷款实行标准化、简易化审查审批流程和独立的小企业信贷评审管理系统； - 简化授信审批流程，总行对各地区分部授权，地区分部实行“2+1”（2名审批人+1名风险总监）快速审批。	- 依托德意志银行先进管理技术和经验，建立小企业信用风险评级模型； - 以现金流为核心，以融资客户在我行结算为抓手，建成小企业贷后管理系统，实现客户分类管理；按照巴塞尔协议III要求，逐步建立以内评初级法为基础的小企业评级体系。	构建“两级转授、分类决策、动态调整”的小企业授信业务授权管理体制，根据分部风险管理状况实行差别授权。

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。华夏银行助力调整和优化产业结构、转变经济增长方式，推动新兴产业、现代农业、文化产业等行业快速健康发展。



促进新兴产业快速发展

我行持续加大对战略性新兴产业和现代服务产业的政策支持和资源投入，不断提高信贷规模占比，推出特色金融产品和业务，为新兴产业发展创造良好的金融环境。

深圳分行支持高新技术小微企业

深圳市光大激光科技股份有限公司是集研发、生产、销售及服务为一体的国家级高新技术企业，具有轻资产、无抵押的特点，很难从银行获得快速发展所需要的资金。

深圳分行及时研发了“高新科技贷”产品，贷款企业只需在高新区注册或经营，具有《高新技术企业认定证书》，成立期限3年及以上，销售收入超过3000万元等，就可以获得一定额度的信用贷款，一定程度上缓解了科技型企业的融资难题。

服务农业现代化发展

我行不断探索小微企业贷款对涉农产业的服务模式，大力支持集约型农牧业生产、特色农牧产品深加工等农业产业化项目，通过设立支农专项信贷计划、加强支农产品创新、加快涉农网点布局等措施，持续支持现代农业和特色农业发展。

无锡分行支持无锡大美阳山建设发展有限公司水蜜桃种植产销

无锡大美阳山建设发展有限公司主要从事无锡阳山水蜜桃的种植、销售，由与公司签约的近30家农业合作社申请桃林负责种植，桃子成熟后统一由大美阳山进行回购销售。

无锡分行以无锡大美阳山建设发展有限公司为核心客户，通过其推荐供应商客户开展业务，系统外追加无锡惠山桃文化体育产业投资有限公司连带责任保证担保，采取一次性审批合作额度，分户实施授信的方案，给予合作额度敞口合计不超过4000万元授信，既有效解决了水蜜桃产销小企业的融资困难，又加深了与核心客户的合作关系。

推动文化创意产业发展

我行将文化产业作为信贷政策重点投放领域，对文化创意类优质客户提供信贷审批绿色通道，探索版权质押、无形资产质押等新型质押模式，为文化企业提供并购融资、机构理财等金融服务，系统支持文化产业发展。

华夏银行联姻京演集团共推首都“文化金融”

2014年5月，华夏银行与北京最大的文化企业——北京演艺集团签署战略合作协议，华夏银行将为京演集团提供全方位的金融服务，涉及信贷、理财、结算、上下游企业服务及财务顾问等方面，如为京演集团及其下属企业开展保函、流动资金贷款等10亿元人民币的综合授信项目；提供银企直联业务，加强日常结算服务，优化财务管理工作流程；运用华夏银行的特色产品，开发对京演集团上下游合作企业的信贷扶持，解决京演集团的应收账款及供应商优化等问题；积极配合京演集团及下属企业筹备上市工作，提供财务咨询及服务，同时探索开展资产证券化业务，推动企业发行债券。

华夏银行携手京演集团，是积极探索利用金融资源推动文化产业创新发展的重要举措，也是华夏银行助推首都文化产业的具体实践。

支持企业 “走出去”

华夏银行以立足于全球事业发展的战略眼光服务中国企业海外发展，以“环球智赢”国际金融服务品牌为抓手，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，为客户提供全方位、全过程、多元化的国际金融服务。

大力发展跨境人民币业务

我行大力支持人民币国际化，为进出口企业提供国际结算、跨境人民币结算、外汇担保等全方位产品和服务。2014年推出NRA融资通、跨境结汇等新产品，推进第三方跨境电商支付、跨国公司外汇资金池、外币海运费在线支付等项目。

截至2014年末，我行实现国际结算量1259亿美元，同比增长18%；共办理跨境人民币业务971亿元，服务客户17013家；已形成8大类近百项产品；“环球智赢”已包含8大类近百项产品、10大特色解决方案和7大行业服务方案。

提供高效高质的融资平台

我行积极利用自身国际信誉助力中国企业开拓海外市场，针对对外承包工程企业的金融需求，推出对外承包工程行业国际业务客户服务方案，推广国内信用证、福费廷、对外担保、外汇专项贷款、信保融资、有追索权国际保理、出口贸易融资风险参贷等产品，大力支持中国企业“走出去”。

截至2014年末，我行共办理对外担保业务8.32亿美元，同比增长80%。累计办理信保融资业务15923.24万美元，同比增长56.81%。共发放外汇专项贷款4.3亿美元。

加强合作拓宽国际资源

我行加强国际合作，积极与国际同业建立代理行关系，支持人民币离岸中心建设；与交银香港等同业单设、互开本币结算账户拓展人民币清算网络；与德意志银行搭建客户互荐平台，不断为“走出去”企业拓宽国际资源。

截至2014年末，我行已与全球近1500家银行建立了代理行关系，代理行网络覆盖了香港、新加坡、台湾、伦敦等100多个国家和地区，其中贸易融资业务合作银行近200家。

华夏银行外币海运费在线支付项目

华夏银行与海运订舱企业合作，通过支付融资系统与海运订舱电商平台进行对接，为进出口企业提供在线订舱、在线支付本外币海运费等服务便利，降低企业运营成本。我行支付融资系统已经完成系统优化及验收测试，并于2014年10月24日上线。

杭州分行出口双保理产品助推外贸企业发展

临海亨达工艺制品有限公司主营太阳伞、帐篷、户外家具制造与销售，其产品远销欧美、东南亚、南美、澳大利亚等国家和地区。

考虑到该企业担保难落实，进口商实力较强、国家风险较低，应收账款占比较高特点，杭州分行为其设计了买断型融资性出口双保理融资方案，不需企业提供抵质押担保。2014年8月，该公司在我行成功办理了第1笔买断型融资性出口双保理业务，全年累计转让应收账款548万美元，办理融资375万美元。

我行与德意志银行搭建客户互荐平台

2012年6月起，华夏银行与德意志银行在小企业领域开展客户互荐业务合作。我行向德意志银行推荐在德国金融服务需求的中国小企业客户，使其享受到德意志银行提供的结售汇等账户类和结算类金融服务；同时，我行为德意志银行推荐的在华德国企业提供本土化、专业化金融服务。通过互荐项目整合优势资源，为中德企业搭建全新的国际金融服务平台，为中国小企业在德国开拓市场提供金融服务和支持。

截至2014年末，两行共召开了23次正式项目工作会，并进行了16次电话会议；我行已经向德意志银行推荐了多家来自江苏、上海等地的国内客户。

8.32

截至2014年末，
我行共办理对外
担保业务8.32亿美元



责任
专题

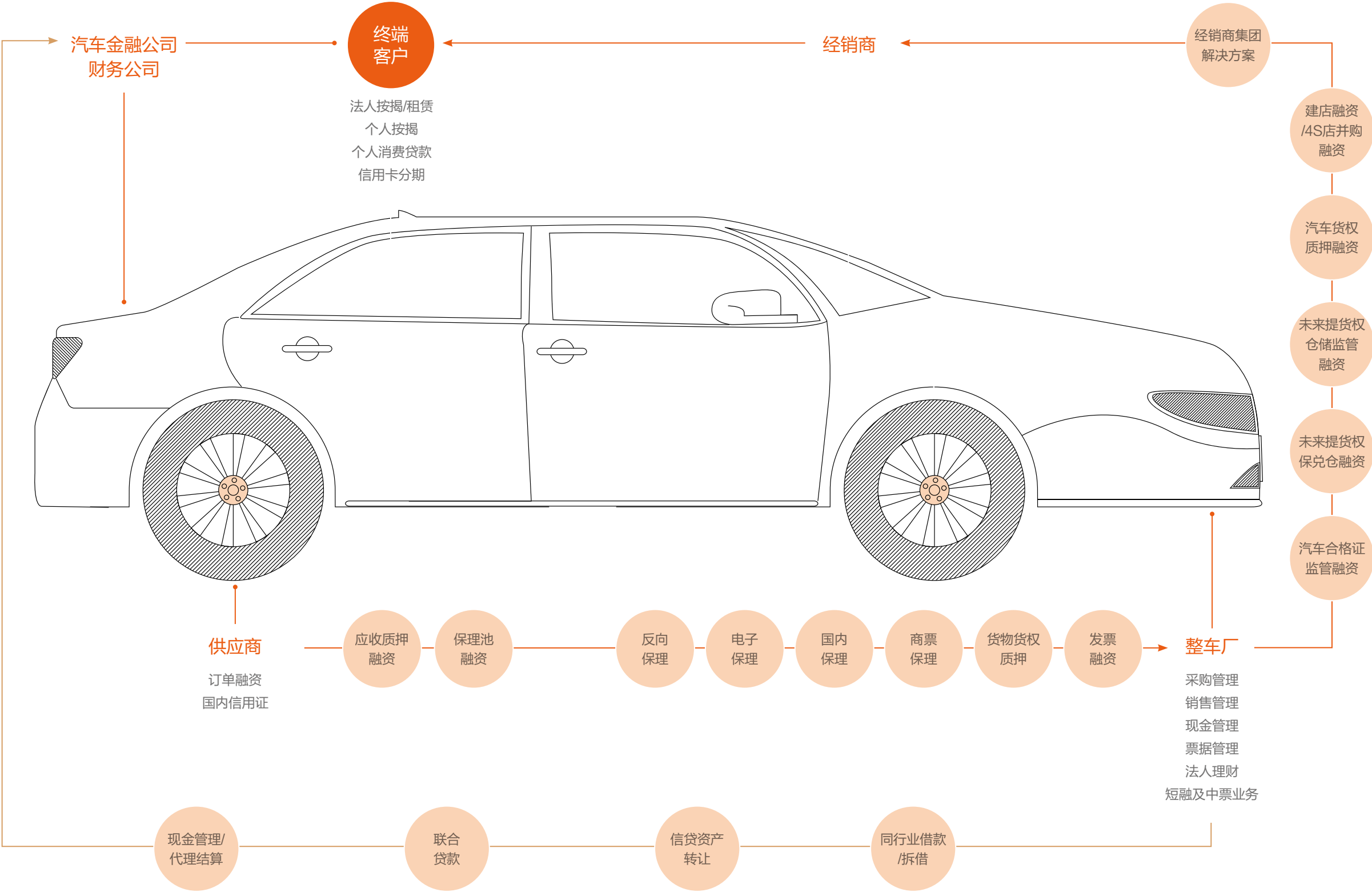
汽车全链通

我国已经成为全球第一大汽车生产和消费大国，一辆汽车从原材料采购、生产、组装、到出厂进入消费者手中，要经过一系列的环节，很多环节都需要有金融服务和支撑。

我行针对汽车产业链的特点，于2013年推出首个覆盖企业全产业链的“汽车全链通”金融品牌，为整车企业、零部件供应商、汽车经销商、消费者以及汽车金融公司提供“五位一体”的全产业链金融服务方案，将汽车产业的上、中、下游客户“链”在一起，促进汽车产业供应链成员之间形成互利共赢的战略同盟关系。

我行为湖北神龙汽车经销商提供电子供应链金融服务

2014年，华夏银行为湖北神龙汽车有限公司下游30家标致雪铁龙品牌经销商开通电子供应链金融业务功能。在成功运用电子供应链金融后，汽车经销商可随时登入企业网银查看在库合格证信息，并可根据实际需求勾选相应合格证进行释放申请，申请信息会立即发送到我行供应链金融系统，我行可适时查看到释放申请并进行合格证释放。从汽车合格证申请到释放，整个环节均实现线上操作，单次合格证提取时间由1天缩短至10分钟。



保护 生态环境 推动美丽 新发展

华夏
故事

一张卡改变您的生活

时值周末，北京的李先生驾车携全家旅行。一路拥堵中来到高速路口，他驶入ETC车辆专用车道，仅用了20秒时间就顺利通过了高速路口，看到旁边车道车辆长长的队伍，李先生深深体会到手中这张卡为他带来的便利。

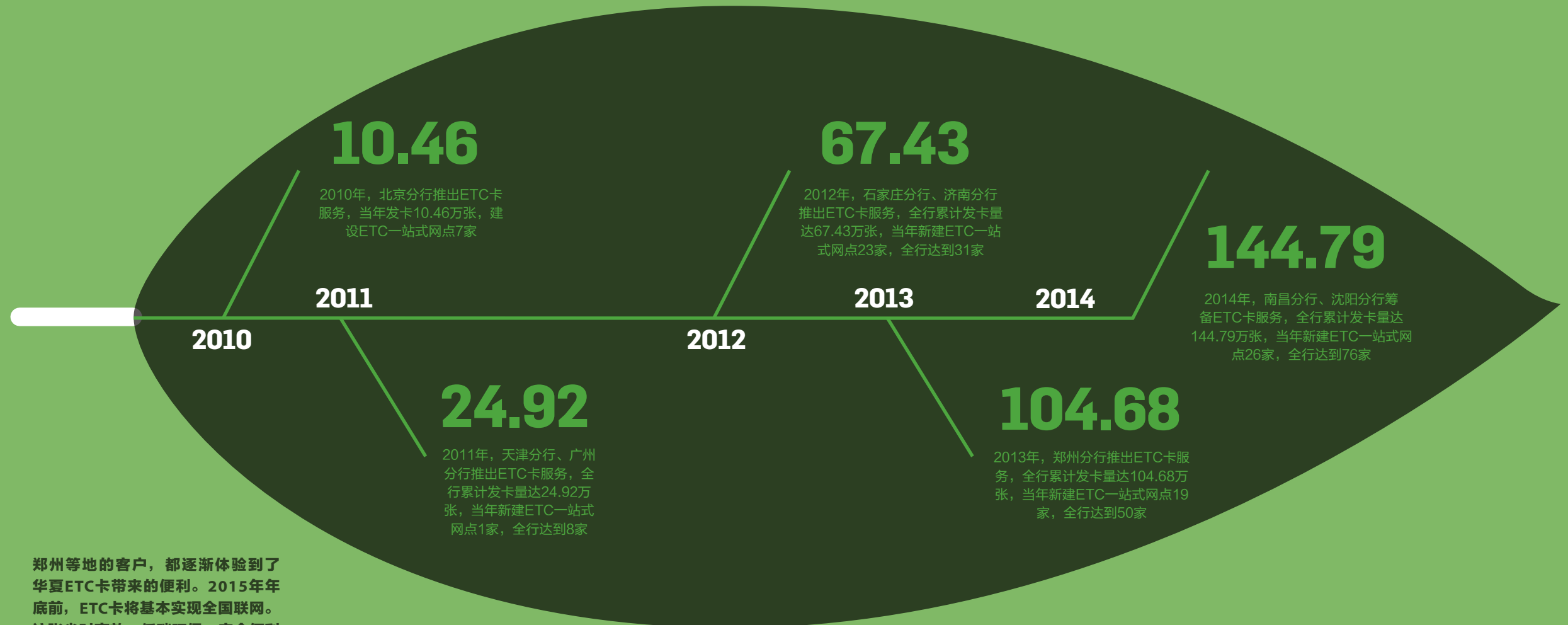
上世纪90年代，北京率先推出ETC；2007年6月，北京市首都公路发展集团、北京首都高速公路发展有限公司等联合成立了北京速通科技有限公司，负责ETC的设计、推广、安装、清分结算等工作。但因为ETC装置市场售价为400元，成本较高，ETC卡推广使用一直面临着挑战。

在此情况下，北京速通公司与金融机构联手，为推广ETC卡使用创造了契机。2009年，北京速通公司与我行达成ETC卡合作意向；2010年4月，“嫁接”华夏银行卡的ETC系统正式投入运营，ETC装置的成本及银行卡成本由华夏银行支付，免费赠送给机动车用户，为速通公司和用户大大降低了成本。经过几年的发展，如今北京ETC卡用户中35%左右使用华夏ETC卡，我行也已投入2亿成本进行推广。天津、广州、石家庄、济南、



华夏银行ETC卡卡面

郑州等地的客户，都逐渐体验到了华夏ETC卡带来的便利。2015年年底，ETC卡将基本实现全国联网。这张省时高效、低碳环保、安全便利的华夏ETC卡，将帮助更多用户实现“环保生活，低碳出行”。



为环境减少排放

71.3%

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》)

55.96

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)

为客户省时省油

15.3

每车每年可节省时间约14小时节省油量约15.3升

为交通缓解拥堵

1200

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)

大力发展绿色信贷

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，以中国银行业监督管理委员会《绿色信贷指引》和《绿色信贷实施情况关键评价指标》的工作要求为指导，服务国家经济结构调整和产业升级方向，结合我行实际，深入开展以“节能、减排、环保和循环经济”为主题的绿色信贷。

组织体系

- 组建专门管理团队，建立“总行部门间分工协作、总分行合力推动”的组织体系
- 总行信用风险管理部下设的授信管理中心作为牵头管理部门统筹全行绿色信贷

管理机制

- 总行各专业部门和分行在各自职责范围内具体落实绿色信贷要求
- 建立授信客户的环境与社会风险分类分档管理机制，规范投向标识
- 完善数据统计体系，实现全行绿色信贷业务实时统计
- 构建绿色信贷客户群和项目库，已入库项目超过800个

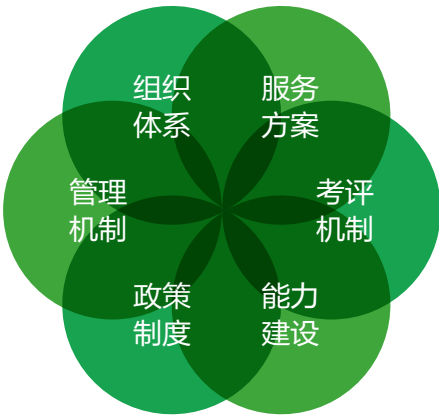
政策制度

- 制定《华夏银行绿色信贷业务管理暂行办法》
- 制定《华夏银行绿色信贷指导意见》
- 下发《关于进一步推动绿色信贷业务发展的通知》
- 强化年度信贷政策指引，梳理授信业务制度流程

夯实绿色信贷管理基础

我行严格实行以“环保一票否决制”为核心的绿色信贷原则，已形成兼顾绿色信贷业务发展与环境社会风险防控的立体绿色信贷框架体系。通过绿色信贷管理机制、考评机制和能力建设等方面的建设，构成我行绿色信贷管理体系，树立绿色信贷导向，确保绿色信贷落地，量身设计绿色信贷产品服务，保障全行绿色信贷业务健康有序发展。

截至2014年末，我行共开办27期绿色信贷专项培训，参加人员包括高管及中层干部1000余人次，一线营销和审批人员近2000人。



绿色信贷管理体系

服务方案

- 推出绿色金融创新产品线
- 积极尝试多方位的绿色金融产品
- 借鉴世界银行和同业先进经验，推出节能行业多环节金融服务方案

考评机制

- 将绿色信贷发展情况纳入对分行班子的年度考核
- 将绿色信贷各项关键指标分解至总行各部门，推动指标落实
- 每年新增10%信贷资源投向节能减排领域

能力建设

- 广泛征集绿色信贷业务拓展经验及相关意见建议
- 持续强化专业人员培训，组织绿色信贷业务专项培训
- 整理行内外绿色信贷典型案例，编制成册并发送各分行



走访绿色种植基地

树立绿色信贷投放导向

我行秉持“有保有压、扶优限劣”的信贷策略，合理调整信贷投放导向，采取多种方式有效降低产能过剩行业信贷投放比重，加大节能减排、环保和循环经济行业的信贷支持力度，充分发挥金融对经济的调节作用。

创新推出合同能源管理融资产品

2014年，我行以未来收益权质押合同能源管理模式为突破口，以节能补贴作为未来收益质押，对能源企业融资，节能服务企业提供融资服务。相关业务模式已在大连丰汇新能源管理有限公司实现落地，为企业融资6500万元，有效解决了企业在开展大型超市照明功能节能减排服务的资金紧张问题，保证了工程的顺利进行。

限制“两高一剩”行业发展

我行根据国家经济结构调整要求，严控产能过剩行业信贷规模，将钢铁、水泥、电解铝等行业作为结构调整重点领域，持续降低此类行业占比。上收煤炭等12个产能过剩行业固定资产贷款（含银团贷款）业务授信审批权限，强化落后产能客户贷后检查和风险排查，对落后产能客户实施名单制管理，制定压缩退出方案。

截至2014年末，全行钢铁、水泥五大产能严重过剩行业贷款余额比年初降低53.21亿元；在全行贷款中占比较年初降低1.07%。

支持节能环保产业

我行绿色金融服务领域涵盖能效融资、清洁能源融资、环保金融、绿色装备供应链融资等领域，重点支持加工制造企业的节能减排、循环经济项目、大气/水/土壤治理及垃圾处理项目，加大力度支持清洁能源以及新材料、新技术等项目，为其健康发展提供优质金融服务。

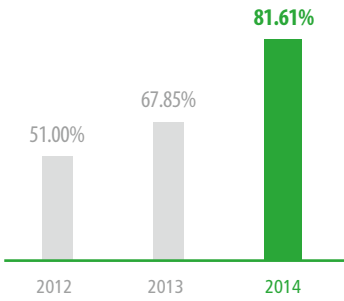
创新绿色信贷产品服务

我行积极创新金融产品和服务方式，在有效防范风险的基础上，结合国内节能减排的融资需求，打造具有创新性、实用性和易于推广的绿色信贷特色产品。推出合同能源管理专项融资以及资产证券化融资等多种绿色金融服务产品，不断提升我行低碳金融综合服务能力。

积极推行绿色服务

华夏银行充分运用“华夏龙网”和“小龙人”移动银行两个平台服务客户，加大电子银行重点产品推广与互联网金融产品创新，全力打造脱离物理网点服务的“第二银行”，减少资源消耗和碳排放，积极推进绿色服务。2014年我行通过举办“用小龙人移动银行，做互联网时尚达人”等活动，鼓励客户充分使用电子银行产品，培养客户移动互联网金融使用习惯，运用低碳服务理念，倡导环保金融生活。

华夏银行电子银行交易替代率（%）



2014年，电子银行交易替代率81.61%，电子交易笔数9905.26万笔，约折合减少碳排放19.81吨。全行公司网银动账交易笔数1678.00万笔，较去年同期增长57.76%，个人网银动账交易笔数2985.85万笔，较去年同期增长30.86%。

微笑迎接客户

全力打造绿色银行

华夏银行致力于打造“绿色银行”，在发展“绿色信贷”业务、推行“绿色服务”的基础上，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，为建设清洁环境贡献一份力量。

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，减少纸质材料使用；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，有效减少出差频次。2014年，全行共召开视频会议220次。

长沙分行小事体现“节俭风”

长沙分行各类会议均通过电子化平台上传会议材料，通过内部网络召开电子会议，避免了材料复印浪费及会后处置问题；全行号召打印非正式文件，一面打印多页；针对各楼层及会议室等照明灯开关较多的情况，在各开关上标识具体控制哪几组灯光，避免开启时反复尝试，损坏灯管；制作“我爱吃废纸”的纸篓，提醒员工归集可再次使用的废纸；将废纸简单装订变身草稿本，在细节处体现环保、节约的理念。

加强环境意识培育

我行通过培训和宣传，将绿色金融的理念融入到员工与客户的日常行为中，与客户携手为创造清洁的环境增添力量。2014年，我行组织开展专项绿色信贷业务培训和日常绿色环保理念传播，提高员工对绿色金融的认识。通过宣传及环保公益活动倡导“低碳生活”，引导消费者树立低碳消费理念。

杭州分行“一张纸献爱心”公益活动

2014年4月至6月，杭州分行团委开展“一张纸献爱心”活动，号召员工低碳生活，杜绝浪费，奉献爱心，从我做起，从点滴做起，把散落的每一张纸都变为慈善爱心。各支部专门设立“爱心回收屋”，指定专人负责，并通过微博、微信朋友圈等呼吁身边邻居、同学、亲朋好友加入该项活动，活动共回收废旧纸张6400多斤，筹得爱心款项2580多元。

！ 知识您知道

网上银行到底有多环保？

根据中国金融认证中心（CFCA）发布的《2011年中国电子银行调查报告》相关数据测算，每通过网上银行办理一笔业务即可减少碳排放约2公斤，办理1000笔业务相当于种植了0.01625棵树木。



我行绿色信贷支持的水泥生产线纯低温余热项目

国际合作， 转贷“贷” 出绿未来

我行积极与国际金融机构合作，共同推进绿色信贷项目顺利开展。2008年以来我行与法国开发署、世界银行等机构合作，通过转贷款为企业节能环保提供融资支持。通过多年的经验积累，我行在节能减排项目运作经验以及风险管理、流程操作等方面的专业能力得到提升，绿色金融服务领域已涵盖能效融资、清洁能源融资、环保金融、绿色装备供应链融资等，环境受益区域遍布全国山东、河北、江苏等十个省市。

截至2014年末，我行绿色信贷业务仅节能转贷款一项产品所涉及的节能减排及新能源项目，每年节约标煤155.07万吨，减排CO₂322.2万吨，全行绿色信贷总额达394.4亿元。

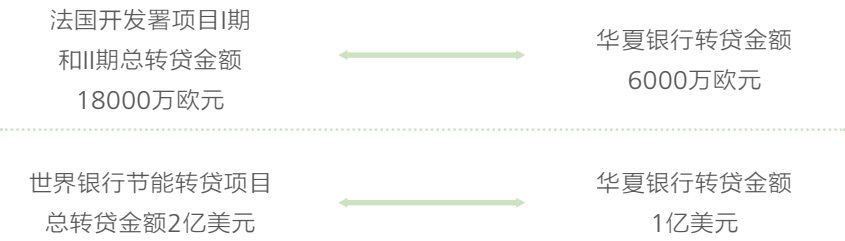
322.2

截至2014年末，我行绿色信贷业务节能转贷款项目减排CO₂322.2万吨

394.4

全行绿色信贷总额达394.4亿元

华夏银行转贷项目涉及金额数据图



华夏银行转贷款融资概览

融资方式	融资对象	特点	优势
政府转贷配套 转贷和华夏银行 双重资金支持	节能改造、节能 减排和可再生 能源项目	贷款期限长， 可与项目建设 经营周期匹配	贷款利率低于市场 平均水平，减少成 本，提高项目效益

石家庄分行通过法开署转贷支持衡水泰达生物质能发电项目

2014年11月3日，石家庄分行向衡水泰达生物质能发电有限公司提供授信人民币2.1亿元，支持其生物质能发电项目顺利开展。授信中政府转贷款6400万元，其中包括法开署提供资金400万欧元（约合人民币3200万元左右），执行同期贷款基准利率下浮不高于10%，石家庄分行配套资金1.46万元。

北京分行通过转贷支持绿色信贷项目

北京分行利用世界银行中国节能转贷项目和法国开发署绿色中间信贷二期项目支持节能、环保等领域项目顺利开展，满足企业资金需求的同时为企业降低融资成本。

2014年，北京分行支持以节能为目的对现有生产线进行技术改造或更新的项目，主要有余热余压利用工程、节约和替代石油工程、能量系统优化工程等，此外还支持包括垃圾发电、风力发电、光伏发电等在内的新能源类项目以及建筑节能和绿色照明领域的项目。

促进 社会和谐 助圆民生 幸福梦

华夏 故事

北京因您更美丽

在北京，有这样一群人，无论严寒酷暑每天穿梭在大街小巷，用自己辛勤的劳动换得城市的干净和整洁。他们就是首都的“美容师”——北京环卫职工。在他们的身后，还有一群人，因为家庭条件所限而更加需要社会的关注与关心，他们就是北京环卫职工的子女们。

据不完全统计，北京一线环卫职工在京上学子女近17000人，其中义务教育阶段（小学、初中）女学生3553人，占总数的21%。这一阶段的孩子最需要家庭的关爱，而由于环卫职工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。

作为一家与首都共成长的企业，华夏银行成立了“华夏银行助力环卫子女成长基金”，连续三年每年向北京妇女儿童发展基金会捐赠善款100万元，共计300万元人民币，定向用于对北京地区家庭条件困难的环卫一线职工子女进行助学帮扶等，进而缓解环卫一线职工家庭生活压力，激发他们更好地服务首都的热情。



带着环卫职工家庭走进国家大剧院

300

连续三年每年向北京妇女儿童发展基金会捐赠善款100万元，共计300万元人民币

2014年8月，“华夏银行助力环卫子女成长基金”邀请了100个来自环卫职工家庭的子女，由家长陪同参观了北京电视台，并走进国家大剧院欣赏了一台亲子舞台剧。活动现场北京电视台的10余名主持人、北京妇女儿童发展基金会部分工作人员，以及华夏银行11位员工及其家属充当了志愿者，为环卫家庭子女成长教育服务。

“这是我们第一次进电视台，也是第一次跟爸爸一起进国家大剧院，一起看戏！”

——东城区环卫局职工
尚斌的女儿 饶甜甜

2014年10月，华夏银行走进正在798艺术区举行的国际儿童艺术节，携手北京电视台举行“小小艺术家爱在798”创意展示与义卖活动。观众可通过设立在现场的“华夏银行助力环卫子女成长基金”募捐箱进行捐款，还可参与义卖把自己喜欢的创意作品带回家。活动当天，华夏银行将部分环卫家庭子女邀请到现场参与“艺术品创意制作”交流互动活动，来自意大利的手工艺艺术家现场教授孩子们利用旧纸箱制作工艺品的的方法，通过此种方式让环卫工人子女与“艺术”直接接触，享受社会关爱。

基金的成立只是关爱环卫职工子女的开始，华夏银行希望通过自己的实践能够带动更多有爱心的人一起关爱环卫职工子女。

17000 3553

北京一线环卫职工在京上学子女近17000人 其中义务教育阶段（小学、初中）女学生3553人

金融服务 心系百姓

一心为您，是华夏银行服务百姓、服务社会的追求和目标。华夏银行关心老年人、关爱特殊人群、关注社区生活，致力让每一个有金融需求的人都能享受到贴心、便捷、安全的金融服务。

养老金融颐享人生

老有所养是老龄化社会必将面临的重要课题。我行积极打造“华彩人生”养老金融品牌，推出“颐享天年”养老金融专属卡、老年客户专属稳健型理财产品以及老年客户优先购买的保本理财产品等养老金融产品，提供包括融资服务、财富管理、支付结算和其他的延伸服务，致力为老龄客户群体及老龄产业链提供一站式管家服务体验。

首推“以房养老”金融服务

2014年，我行尝试针对男性60岁以上、女性55岁以上的老年客户推出以其自有住房或商业房产抵押的倒按揭服务，盘活老人“生命周期”后期的住房资产价值，满足晚年养老生活的资金需求。

2014年10月15日，我行实现了全国“以房养老”反向抵押贷款的首笔发放。借款人72周岁，贷款用途为家庭养老消费，授信期限10年，授信金额20万元，贷款方式为分次发放。



房子抵押了，老人住哪？

- 可继续在原房屋居住
- 可以选择房屋出租增加养老金来源，搬进养老院或其他物价水平比较低的地方居住，直至去世用该房归还贷款
- 若房屋增值或子女有能力继承也可以选择办理赎回



整体仪容提高客户服务感受

养老金融增值服务

我行注重为老年人提供养老金融增值服务，通过多种渠道、多种方式为老年人提供良好的金融体验。

截至2014年末，我行已与商业保险公司、大型养老服务中心、家政服务平台取得了联系，推进“以房养老”贷款合作平台建设。与北京市老龄协会举办了4期“以房养老”客户论坛，参加论坛的老年客户约200人。



搭建专属渠道

- 开通“老年人优先窗口”，减少60岁以上老人排队等候时间；
- 网点配备放大镜、老花镜、常用字卡等用具；
- 制作老年版网上个人银行客户手册，介绍适合老年人的功能；
- 制作老年客户版电话银行简介，采用大号字体，方便阅读。

提供专属服务

- 为老年客户提供减免部分收费、享受贵宾待遇、协助老年人填单、大额取现专人护送、老年人专属预约等业务；
- 减免费服务包括免收挂失单折手续费、华夏卡挂失手续费和个人存款证明手续费三项费用；
- 为老年客户提供专家就医预约、体检等项目，引进中医名家问诊及理疗服务，提供更周全的健康呵护。

普及专业知识

- 在网点摆放金融知识宣传专属展架，厅堂“金融知识宣传小使者”用通俗易懂的语言为老年人讲解金融知识；
- 开展“专项进社区”活动，选择老年人居住相对较为集中的社区集中宣传和举办讲座；
- 根据老年人的作息时间和生活习惯，采用“清晨进早市，傍晚到公园”的宣传模式开展金融知识宣传活动；
- 利用便携式广播循环播放金融知识，并派驻知识丰富的工作人员为老年人解答金融疑难问题，传授风险防范小攻略。

特殊人群同享幸福

我行持续强化对老、弱、病、残等特殊人群的服务意识，制定《华夏银行服务特殊人群柜台延伸工作实施细则》，推出了上门服务柜台延伸服务，为盲人朋友设置特殊通道、开设专用优先窗口、提供盲文服务手册和华夏助盲卡等创新举措，妥善解决特殊人群金融服务需求。

服务社区助享快乐

社区支行是我行服务社区百姓的重要举措之一。我行社区支行选址基本选在居民较为集中，银行网点覆盖不足的大型社区内，主要服务于社区居民和周边商户，切实将社区支行打造成居民身边的银行。

青岛分行解客户燃眉之急

2014年2月11日，青岛分行辽宁路支行会计人员接到张女士的求助电话，称其父亲持有我行一张借记卡，但卡被遗失，密码也忘记了。因父亲患重病住院，行动不能自理，但急需卡上的钱支付医药费，需要女儿代为办理“卡挂失及后续补卡”业务。

支行工作人员详细了解了具体情况，并通过银行系统查询确认张先生确有我行普通金卡一张，存款金额21万余元，无挂失、质押、冻结等问题。根据上述情况，支行工作人员立即按照总行关于上门柜台延伸服务的要求，为张女士代替张先生办理了华夏卡挂失、后续补卡业务，解决了其燃眉之急。

- 在社区支行配备大量自助金融设备，包括自助发卡机、手机银行体验机、IPAD银行等。

- 注重与街道、居委会等联合开展公益活动，包括趣味运动会、金融知识讲座、老年书画展、少儿绘画等。



- 在社区支行提供自助代收快递产品的“速递通”服务，免费无线上网服务，儿童娱乐区等便民服务。
- 联合社区物业开发金融IC联名卡，将银行金融功能与楼宇门禁卡、社区停车卡等进行整合，实现物业费、水电费自动代缴等功能。
- 推出错时营业服务，延长网点营业时间，增加节假日工作时间以满足社区客户不同时段金融服务需求。



110

截至2014年末，我行已筹建110家社区支行，其中已开业40家

北京分行为盲人消费者赠送华夏助盲卡

2014年5月，在中国盲文图书馆举办的助残公益活动现场，北京分行为参加活动的盲人消费者赠送了助盲卡。

助盲卡的左边设有6层阶梯，分为1元、5元、10元、20元、50元、100元的面值，旁边用盲文标注，只要将纸币右端和卡片对齐，纸币所对应的面值在左边就会触摸到。同时，硬币面值也在卡片上有所体现，即将硬币塞入孔中，对号入座就能知道币值。



西安分行大力推行社区一卡通

2014年，西安分行积极打造融合社区和市场基本功能为一体的金融IC卡多应用特色产品-----社区一卡通。持卡人在享有现金存取、转账、消费等金融功能外，还可在社区或市场内享受：

- 通过我行的自助圈存机或“全民付”进行7*24小时便捷缴费（如物业管理费、停车费、租赁费、暖气费等）；
- 实现社区门禁和停车验证功能；
- 应用移动终端智能APP，创新和提升客户体验，提供全方位、智能化的便民服务，加强业主、物业、银行三者联系。

投身公益 情牵华夏

华夏银行利用自身的优势和特色服务，不断创新公益形式和渠道，为越来越多的人送去帮助，实现华夏一家。2014年，我行公益慈善捐款额达2054.15万元。

特色扶贫授人以渔

我行从教育扶贫、产业扶贫、文化扶贫等多方面开展各具特色的扶贫实践。同时，鼓励各分行结合当地的区域特色，注重解决受助对象生活中的实际困难，实实在在地解其困、助其乐、暖其心。

石家庄分行定点扶贫阜平县燕头村

河北省阜平县燕头村为石家庄分行的定点扶贫村，在2013年捐助85万元帮助河北省阜平县坊里村修建跨河大桥和两个养殖项目的基础上，石家庄分行2014年再次筹集40万元支持坊里村开展香菇种植大棚建设。并围绕“五大工程”建设和饮水安全、道路硬化、垃圾处理等15件实事，使得燕头村村容村貌得到较大改观，基础设施基本完善，产业项目初具规模，村民脱贫致富的思想意识进一步提升。



员工志愿服务走进校园

改善环境

- 和全体村民一起对村主要街道、公共场所等进行全面大扫除，并配备了专职卫生清洁员。
- 年初补种核桃树5000棵、板栗6000棵、修剪枣树4000棵，购买各种花草种子，使村民房前屋后得到了绿化。
- 对原有的垃圾集中点、鸡粪发酵池进行了集中处理。

产业扶贫

- 总结2013年帮扶香菇种植、肉羊育肥、水貂养殖3个产业项目的经验和不足，进一步规范管理。
- 多次请技术专家进行现场指导，技术培训等。
- 加强成本核算，以提高整个项目的经营效益。
- 目前香菇种植培养菌棒10万支，肉羊养殖出栏600头，存栏200头，水貂繁育达到200头。

抗旱救灾

- 筹措资金6万元用于抗旱，先后对全村三眼生产灌溉用井、二眼生活饮用水井进行了整修，确保了生产灌溉与生活用水。该村主要农作物300亩玉米喜获丰收，146户村民饮水得到有效保障。

文化扶贫

- 发挥村文化站与图书室的功能，购置各类图书，安排专人管理，定时向村民开放，并请专家授课。
- 邀请文艺团体演出，使群众在寓教于乐中接受传统教育，提高文化修养，和睦邻里关系。

杭州分行开展定点扶贫

杭州分行按照浙江省委、杭州市委关于扶贫济困有关工作要求，积极参与省级“低收入农户奔小康”工程、市级“百团联百乡、千企结千村”活动，与省内落后乡镇结成帮扶对子，定点实施资金帮扶。2014年，杭州分行向省、市两级结对帮扶乡镇捐赠扶贫资金共计70万元，主要用于欠发达乡镇的道路提升改造、垦造耕地、渠道修缮、文化礼堂建设等项目，用实际行动和真情关爱形成了撒播爱心的力量，树立了良好的公益形象。



南京分行定点帮扶河头村

2014年8月6日，华夏银行南京分行向江苏省“五方挂钩”帮扶对口单位淮安市淮阴区韩桥乡河头村捐赠扶贫款20万元，用于乡村道路和农业灌溉建设。分行员工还自发捐赠了近千本书籍，在韩桥乡中心小学建立了华夏银行读书角。分行领导及相关工作人员到河头村查看了历年我行捐赠项目的实施效果，听取了当地干部对当地经济发展情况和捐赠工作开展的介绍，并对我行扶贫项目的推进和落实提出了意见及建议。经过多年帮扶，淮阴区河头村经济情况和收入水平明显改善。

抗击灾害大爱无疆

2014年云南鲁甸地震等自然灾害一直牵动着社会公众的心。我行根据灾害的实际情况，有针对性地进行捐赠和援助，希望能够为灾区的生产生活和灾后重建贡献自己的一份力量。

华夏银行助力云南鲁甸抗震救灾

2014年8月3日，云南省昭通市鲁甸县发生6.5级地震，大量房屋倒塌，电力、通讯、交通等基础设施严重受损，给当地的生产生活造成了严重灾害。总行及昆明分行通过云南省民政厅接收救灾捐赠办公室向灾区捐赠500多万元人民币，助力灾区抗震救灾。

舟山分行在第一时间发出《捐款倡议书》，组织员工捐款。3天内共筹得善款12150元，为灾区送去温暖和关怀。

成都分行灾后重建援建小学

2013年“4.20”芦山大地震后，华夏银行第一时间向灾区捐款600万元，用于灾后重建。为将捐助资金用在重建最需要的地方，成都分行与四川省红十字会等部门进行了积极沟通，启动荣经县大田坝乡中心小学援建项目，计划新建校舍2750平方米，含教学楼、综合楼、体育场地等附属设施10处。该重建工程项目已被列入雅安市芦山地震灾后重建总体规划实施项目，严格按程序组织实施。截至2014年11月末主体工程已封顶，预计2015年4月份所有工程竣工。



志愿服务共圆梦想

志愿服务不仅是为有需要的人提供力所能及的帮助，也可以提升员工的自身修养和精神。2014年，我行制定下发《2014年全行志愿者工作指导意见》，指导全行广泛开展以社区志愿服务、消费者权益保护、社会特殊人群关爱为核心内容的志愿服务活动，提升“华夏服务”形象。

太原分行青年员工捐献造血干细胞
2014年6月23日，太原南城支行25岁的青年员工于阳在山西医科大学第二医院进行外周血采集造血干细胞，成为山西省金融系统首例造血干细胞捐献者。2010年6月，正在上大学的于阳在《志愿捐献造血干细胞同意书》上签上了自己的名字。2014年4月，山西省分库接到中国造血干细胞捐献者资料库的通知，于阳与正在北京某医院接受治疗的一位同年龄的女性白血病患者初配相合。于阳毫不犹豫地进行了捐献，为白血病女孩重新点燃了生命之光。

“能与白血病患者配型成功，真是十分难得，我会尽我的能力帮助她，希望她早日康复。”

——太原分行行员 于阳

东莞分行为留守儿童及困难大学生送温暖

2014年，东莞分行开展了“为留守儿童送温暖”活动，组织员工募捐各类物资，同时采购价值4000元的文具，为湖北省枝江市石套子希望小学的留守儿童送去祝福和温暖。此外，分行还与东莞理工学院开展“同为华夏人共结华夏情”活动，为该校15名品学兼优的贫困学生提供爱心资助。

创新特色公益形式

公益形式的创新将更好地配置稀缺的爱心资源，进而带来更大的社会价值。2014年，我行创新公益形式，让更多的人感受到华夏银行的爱心，也促进了公益活动的可持续。

信用卡“积分连你我，共筑华夏情”爱心活动

2014年10月20日至11月30日，我行推出“积分连你我，共筑华夏情”公益活动，倡导我行信用卡持卡人登录华夏信用卡网站相关活动专区，将信用卡积分兑换成爱心公益金，用于北京青少年发展基金会发起的青少年希望阅览室项目。该活动是我行信用卡首次公益积分捐赠活动，将信用卡业务与公益活动相结合，在为客户搭建了奉献爱心的平台的同时也为我行履行社会责任创新了活动形式。活动期间内，持卡人共计捐赠760万积分，为扶贫学校捐赠了30个“图书角”。

760

活动期间内，持卡人共计捐赠760万积分，为扶贫学校捐赠了30个“图书角”



“华夏之星”菁英训练营学员与学生亲切交谈

亲历重访大运河

2014年6月22日，中国大运河的申遗成功，对传承保护我国传统文化、提升国家软实力以及推动运河流域经济文化发展，均具有重要意义。

“重访大运河”全媒体融合报道活动由新华社发起、国家文物局支持。华夏银行作为全程支持单位参与了此次活动。活动于2014年10月26日在通州大运河森林公园启动，一路沿运河南下，走访了运河沿线的8省市24个城市，最终抵达大运河终点站杭州。团队历时近一个月，行程5000多公里，最终通过文字、图片、电视、网络和新媒体等全媒体形式开展行进式采访报道，向世界传播中国传统文化和运河承载的中国科技贡献，引起社会各界对大运河及周边环境的关注和保护。

此次重访大运河报道由“运河文化”和“运河经济”两条线索组成，其中华夏银行支持区域经济、中小微企业、民生生活的案例成为“运河经济”版块的重要实例。此次报道特在郑州、常州、绍兴、杭州四个城市举办“运河金融”主题座谈会，邀请当地运河金融历史专家、华夏银行当地分行代表、当地企业代表及当地主流媒体共同研讨，开播发了一系列具有分量的深度稿件。



“我爱自行车”绿色出行公益活动

筑梦有我 为美丽北京 加油

2014年，华夏银行携手北京电视台，联合市环保局等政府部门持续开展“筑梦有我----为美丽北京加油”大型公益新闻行动。

行动围绕“中国梦”主题，结合国庆65周年、首都空气清洁计划、建设美丽乡村等时代热点，充分发挥了主持人公益影响力，在全市范围内多介质、多触点、多形式、多层次地践行环保公益活动。

本次活动是华夏银行公益活动的又一次创新尝试，充分利用媒体的影响力和传播力，为美丽北京加油！



玩具嘉年华，环保我先行

2014年6月，在玉渊潭公园举办“玩具嘉年华环保我先行”六一特别活动，倡导小朋友们把自己闲置的玩具和其他小朋友进行交换，在拥有新玩具的同时避免浪费。

我爱自行车

2014年6月和7月，在鸟巢和蓝色港湾举办“我爱自行车”绿色骑行公益活动，呼吁大家绿色出行，有节制地利用私家车及有效利用道路资源。

绿化阳台，美化环境

2014年7月，在中关村华清嘉园举行“绿化阳台，美化环境”活动，请来阳台种菜专家指导居民如何在自家阳台上种植出健康有机蔬菜。

走进环保小微企业

2014年7月至8月，走访三家环保小微企业，了解其在环保和创新上所做的贡献。

爱在北京城，情定园博园

2014年9月，在园博园举行低碳婚礼，新人代表不仅宣读了“低碳环保”倡议书，还互相赠送了贴心的“环保小礼物”。

文明观赛，爱我工体

2014年9月，在天坛笼式足球场举行笼式足球赛，用“文明观赛爱我工体”的实际行动来表达自己对于工体、足球和国安的热爱。

环保艺起来

2014年9月，在中国人民大学附属小学与学生们进行环保材料有奖竞猜游戏，倡导将环保与艺术、时尚相结合，提高人们关注环保的热情。

绿色开学季

2014年8月，在海淀区太平路小学开展“绿色开学季”活动，以变废为宝的“绿色书包、绿色文具”为载体，向北京市的小学生以及他们身处的每一个家庭和社区倡导“小行动、大环境”的环保理念。

基础管理 + 责任能力 =

可持续竞争力
一种管理新思维
一种管理新方式

华夏银行 一心为您
我们在努力

风险管理

风险管理作为银行核心能力，在促进金融稳定发展方面具有重要意义。华夏银行建立健全有效的全面风险管理体系，加大内部控制与合规管理，充分考虑环境和社会风险，持续提升风险管理与内控能力，提升员工合规及风险意识，实现稳步发展。

健全内部风险控制体系

2014年，我行继续完善全面风险管理和内控合规体制，优化全面风险管理组织架构，以信用风险、操作风险、信息科技风险、表外业务风险以及分支机构内控为重点，深入开展风险和内控审计。持续强化流动性等风险管理，坚守风险底线，确保各类风险得到有效防控。

宁波分行开展案防专项整治活动

2014年7月，宁波分行组织为期5个月的案防专项整治活动，常态化、滚动式开展全面风险排查、票据业务问题整改、金融秩序整治等活动，建立员工异常行为举报制、员工参与民间借贷诚信申报制和承诺制、员工参与民间借贷报告制，加强员工异常行为排查，排查覆盖面100%，调阅资料3000余份，涉及授信业务金额197.47亿元。

持续加强合规管理力度

我行持续推进合规机制建设，加强内外部检查问题督改工作，提升全行内控能力。扎实防范案件风险，完善案防管理体系，开展专项治理活动，确保各项工作规范运行。同时，坚持员工行为监督排查工作常态化，开展多渠道、多层面、多方式的监督排查。

2014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。

提高员工依法合规意识

2014年，我行组织开展“屡犯差错一起找，合规操作提效能”主题教育活动，调动员工主动合规积极性。落实员工行为差错积分考核工作，促进员工遵章守纪、履职尽责、合规操作。

苏州分行拍摄“微电影”预警职务犯罪

2014年7月，苏州分行为增强职务犯罪预防成效，联合苏州工业园区检察院将目前信用卡诈骗等职务犯罪案件拍摄成微电影，以新兴的传播形式在全行展开警示教育，以更真实的视觉感受，更生动的释法形式加强全员的风险警示教育，促进全行员工廉洁从业、依法合规意识的提升。



参观由北京市监狱举办的反腐倡廉法制教育展

完善反腐倡廉工作机制

我行将治理商业贿赂工作与反腐倡廉工作紧密结合。2014年，制定《华夏银行建立健全惩治和预防腐败体系实施意见》等文件，以不断完善制度为手段，从源头上落实治理商业贿赂和反腐倡廉工作。组织开展专题培训并签署党风廉政建设责任书1521份。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。

构建反洗钱管理体系

2014年，我行通过完善组织机构体系，加强反洗钱制度建设，夯实反洗钱工作基础，提升反洗钱规范运行管理水平。通过多层次、多维度的培训体系，提升员工反洗钱履职意识；同时，开展多种形式的反洗钱知识宣传，向更多的金融消费者传播反洗钱常识。

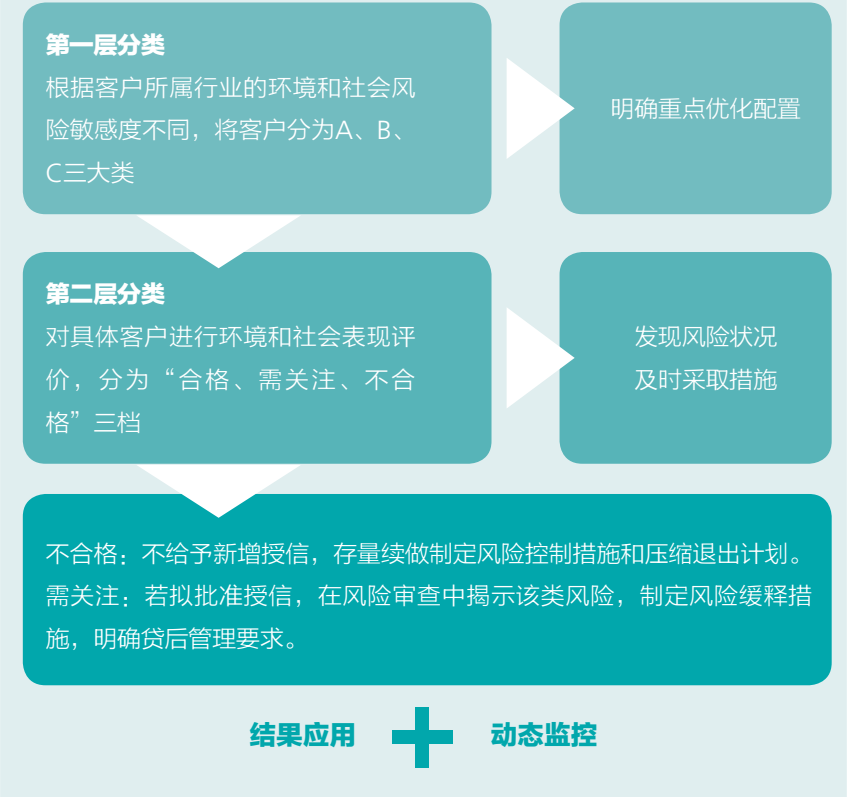
重视环境和社会风险管理

2014年，我行建立授信客户环境与社会风险分类管理机制，分层级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。加强分类结果的应用，做好相应的贷后管理以及风险预警，并制定相应的风险化解措施，有效控制因环境和社会因素造成的风险。同时，我行重点加强应急管理能力和预防社会风险造成的客户资产与安全问题。

华夏银行加强日常反腐倡廉教育举措：

- 打造网络平台，通过办公系统廉政教育专栏刊登专题16期，浏览量达10472人次
- 纪检监察电子化平台上线运行，通过视频、音频、图片和文字等形式开展廉洁从业教育
- 完善分、支行廉洁文化园地建设机制，开辟廉洁文化宣传角，展示员工廉洁文化作品，营造廉洁氛围
- 各分行结合实际情况开展“纠四风、倡廉洁”主题宣传活动
- 每月向一类廉政风险岗位员工发送一次廉洁提示短信

华夏银行环境与社会风险管理机制



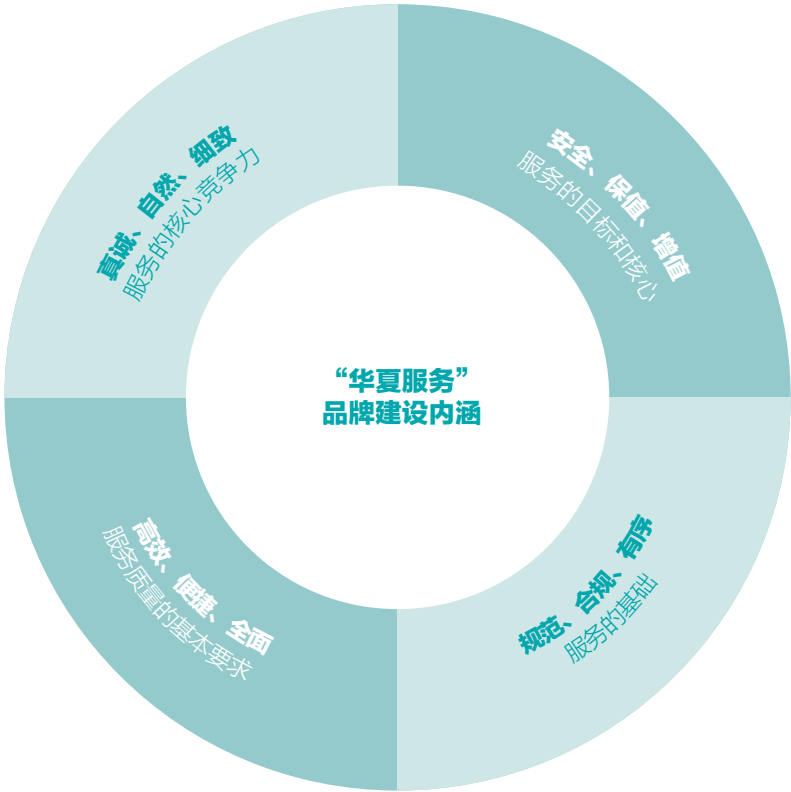
客户服务

提供更好的金融服务与产品是银行业为客户提供一切服务的本源。华夏银行以打造“华夏服务”品牌为抓手，构建多项机制保护客户权益，根据客户需求，创新推出个性化金融产品；不断提升服务品质，为客户提供更加周到的服务。

打造“华夏服务”品牌

我行提出“大服务”概念，持续推进“华夏服务”品牌建设。2014年，我行首次从“大服务”角度部署各项服务工作，将服务与经营紧密结合，以服务改进促进品牌提升，综合梳理业务和产品品牌，完善营业网点建设标准与视觉识别系统，规范品牌形象和传播方式，努力成为客户心中金融行业的代表性品牌。

2014年，我行36家网点荣获中国银行业协会授予的“2014年度中国银行业文明规范服务十佳示范单位”称号，48家网点被中国银行业协会命名为“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”。



悉心介绍业务

保护客户合法权益

华夏银行在建立消费者权益保护工作体系的基础上，进一步完善客户权益保护机制，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，为客户提供更加安全可靠的服务。

完善保障体系

2014年，我行进一步完善客户权益保护工作体系，丰富工作内容，将客户权益保护落实到产品或服务的设计开发、售后评估等各个业务环节。加强在网银、移动银行、微信银行等各个产品主要位置的产品风险提示，帮助客户规避风险。通过网点公示等形式明确各项服务收费标准，尊重客户知情权。

在落实《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》对个人基本养老金账户异地柜台取款收费优惠要求的同时，我行扩大收益群体，对所有华夏卡客户系统内异地柜台取款均实行免费优惠，给客户带来了更多实惠。

普及金融知识

我行持续开展“金融知识普及月”“金融知识进万家”“金融知识万里行”等多项活动，加强金融知识公众普及的范围和力度。通过全行厅堂宣传、短信平台、LED广告屏等形式，向公众介绍金融知识，引导公众科学合理使用银行产品和服务，提升消费者保障自身资金财产安全的意识和能力。

2014年我行参加“人人参与 共筑安全”首届国家网络安全宣传周主题活动，我行是股份制商业银行中唯一参加此次主题宣传活动银行，此次活动全面宣传了我行电子银行为打造让客户“敢用”的电子银行而采取的各项安全风险防控措施，得到社会普遍认可和客户的热情参与。

2014年，全行开展公众教育活动7258次，11700人次的员工深入到商业区、社区、学校、村委会等地开展金融知识宣传，发放宣传资料1100万份。

健全投诉机制

我行围绕“以客户为中心”的核心服务思想，搭建全行投诉管理的工作架构，优化服务联动处理机制，建立并优化疑难投诉处理流程，营造公平、公正的消费环境。2014年，我行建立投诉管理专业人员队伍，强化投诉联络员工作职责，开展体验式培训，提高投诉解决效率。

2014年，华夏银行95577客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题1400起，投诉解决率达100%。

召开投诉客户座谈会

2014年12月，华夏银行召开“红红脸出出汗”主题客户座谈会，邀请15名客户代表就机构网点、柜面服务、电子银行、个人理财、ETC、信用卡、贵宾服务、人员培训等方面提出问题和改进建议。

华夏银行围绕“以客户为中心”的核心服务思想，自2011年开始召开投诉客户座谈会，邀请投诉客户就服务问题和我行未来服务发展方向进行交流，通过聆听客户建议、不断改进服务流程、优化产品、创新管理，建议服务监督长效机制，切实改进和提升客户服务满意度。



完善客户服务体系

华夏银行充分关注客户金融需求，创新推出个性化金融产品；建立丰富的线上线下金融服务渠道，满足不同客户的使用习惯；健全客户服务体系，不断提高客户服务水平，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

我行不断优化改进产品研发流程，针对不同地区、不同群体客户的需求，推出多样化金融产品，在存、贷、基金理财等多个方面满足客户多元化、个性化需求。

创新理财产品
——普惠基金宝

普惠基金宝是我行为适应互联网金融和利率市场化自主研发的首款互联网金融理财产品，2014年10月15日正式发行。客户可以随意选择，如愿投资，可想可投，可取可用，实现最大的便利性和快捷性，随时打理闲钱，最大程度地满足客户的理财增值需求。

截至2014年末，普惠基金宝产品带来新增基金签约客户近2.7万人，累计销售42.54亿元，存量保有10.77亿元。

42.54

截至2014年末，普惠基金宝产品累计销售42.54亿元



“小龙人”手机银行

丰富客户服务渠道

建设便捷、高效的客户服务渠道是我行提供优质服务的重要一环。2014年，我行在持续扩大物理渠道覆盖面、提升网点服务质量、优化财富管理中心建设的同时，不断加大自助渠道建设力度，紧跟互联网金融发展趋势，充分利用先进的科技手段和应用模式，加快推进电子银行“三专”^{*}建设，贴近客户使用习惯，推出全流程线上化的直销银行，全力打造“第二银行”，令广大客户足不出户地享受“一站式”金融服务，引领客户全面

进入“智慧金融生活时代”。

截至2014年末，全行分支机构590家，当年新建服务网点52家，覆盖全国80个经济发达城市；自助设备共有5369台，当年新增807台；全行自助银行共有1016家，当年新增152家；全行TPOS累计12.11万台，移动银行客户数累计达到158.89万户，网上银行个人客户数累计达到315.4万户，网上银行企业客户数累计达到16.08万户。

^{*} “三专”指专属渠道开发和建设、专属产品创新和推广、专属队伍配备和培养。

华夏银行“智慧电子银行”系统

智慧网站

集自动化、无障碍化、智能化、科技化、国际化五大优势于一身，让银行网站的操作变得舒适、简单、自由，尤其方便老年人及特殊人群使用。

智慧网银

具备智慧搜索、智慧匹配、智慧展示、智慧菜单、智慧提醒、智慧归集等功能，在网上银行处理个人金融业务时，更加注重客户体验，提供更加人性化的服务。

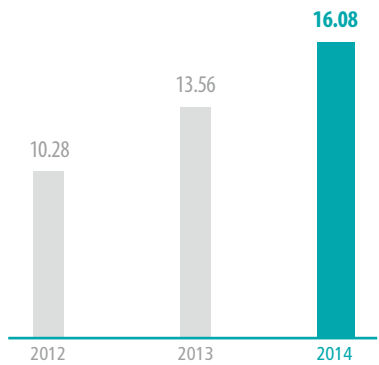
智慧移动银行

包含智慧汇款、智慧取现、智慧订票、智慧观影等功能，将客户使用最多的汇款、取现、订机票、电影票等金融和生活服务纳入服务，实现了一站式“移动”金融生活。

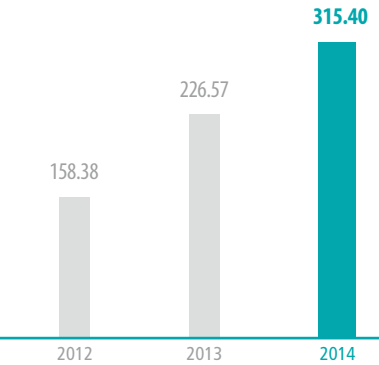
智慧客服

包括95577客服中心智慧导航、智慧收付、智慧理财、智慧提醒、智慧识别等功能，提供更加快捷的服务。

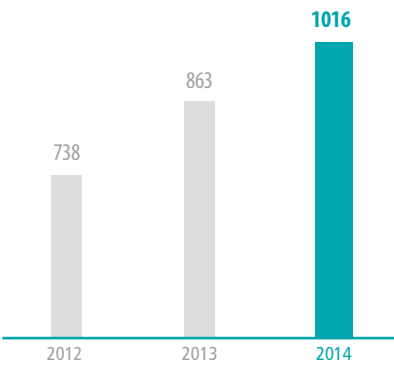
华夏银行网上银行企业用户数量
(万户)



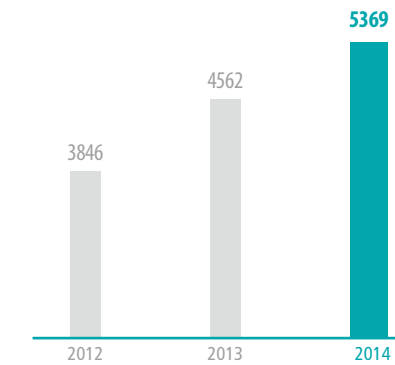
华夏银行网上银行个人用户数量
(万人)



华夏银行自助银行数量 (家)



华夏银行布设自助银行设备数量
(台)



提升客户服务体验

我行不断简化业务流程，提升客户服务标准化、规范化水平。通过提高员工专业技能、引进先进设备、优化业务办理流程的方式，提高服务效率，为客户节省更多的时间。2014年，组织开展“华夏服务质量提升年”系列活动，为客户提供个性化、亲情化、精细化服务；持续开展客户满意度调查和“神秘顾客”检查，满足客户合理要求，提升服务质量。

合肥分行
推出创新限时服务

合肥长江西路支行率先推行“限时服务”创新之举。这不仅要求柜台人员具有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，更需要柜员在追求办理业务速度的同时提升服务的质量，为客户提供高质高效的金融服务。该支行制定了《华夏银行合肥分行会计柜面人员限时服务工作实施方案（试行）》，明确规定各项服务时间，配合专项培训，提升员工服务技能；引进先进设备，缩短服务时间。

长沙分行
推出“幸福幸运号，
欢乐每一天”活动

大堂助理笑容满面，捧着精心准备的幸运礼物，走到客户面前说：“您好，我们的幸运xx号客户，恭喜您成为我们今天的幸运客户！”在旁人艳羡好奇的目光中，客户接过礼物，惊喜之情溢于言表，“太棒了！华夏银行还有这样有趣的服务呢！”

长沙分行在营业厅每天设定好当天的幸运排队号，当那位幸运客户出现时，奉上精心准备的小礼物，客户接过礼物，惊喜和快乐溢于言表。紧张烦闷的工作节奏，随着这股幸福的味道而变得轻松和谐。

华夏银行ATM
全面开通吞卡自助取回功能

2014年2月，我行ATM全面开通吞卡自助取回功能。客户在ATM完成交易后，最容易发生因忘记取卡而造成的吞卡情况，若客户在飞机场、火车站、医院等地，由于附近银行网点较少，要等银行人员开机取卡，非常容易误事。

根据统计，有关ATM的客户投诉中客户操作超时造成的吞卡占83.3%。为给客户提供更好的服务，解决客户在ATM上因操作超时造成的吞卡问题，我行推出ATM吞卡自助取回功能，客户因操作超时未取卡时，ATM超时吞卡60秒内可通过客户输入正确的交易密码自助取回，为客户带来了更多的便利。



电子金融服务区

员工成长

员工是企业最重要的资源。华夏银行始终秉持“以人为本”的核心思想，坚持“人才兴行”的战略，保护员工合法权益，加强员工能力培养，拓宽人才发展通道，促进员工与企业的共同发展。

保护员工合法权益

我行重视构建和谐劳动关系，切实维护员工的合法权益，了解员工需求，努力创造员工满意的工作条件。尊重员工建议，充分调动广大员工投身全行发展的积极性。

依法规范用工

2014年，我行秉持公正公开的原则，通过网络、社会、校园等多种渠道招聘新员工。我行遵循国家和地方有关规定，与每一位员工签订劳动合同，缴纳社会保险，劳动合同签订率和社保覆盖率均达到100%。

员工民主管理

我行通过健全制度全面提升员工民主管理规范性，制定了《华夏银行职工代表大会管理办法》，并对各分行职代会运行情况进行监督检查。对涉及员工切身利益的规定，及时启动民

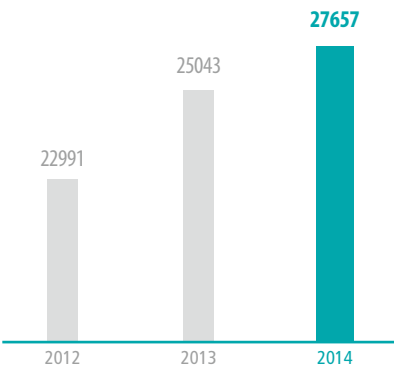
179

2014年，华夏银行职工代表大会共审议提案179项

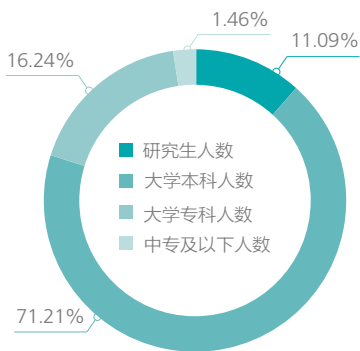
3838

2014年共组织召开了164次员工座谈会，有近3838名基层员工参加

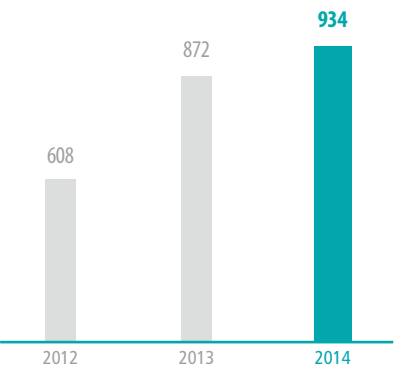
员工总数（人）



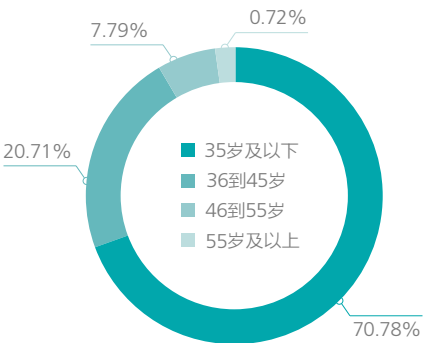
华夏银行2014年员工学历分布



少数民族员工数量（人）



华夏银行2014年员工年龄分布



举办员工运动会

主程序，切实保障全行员工的知情权、参与权和选举权。截至2014年末，全行工会建会率100%。

我行还制定了《华夏银行工会合理化建议工作办法》，规范全行合理化建议工作，通过座谈会、问卷调查、“行长信箱”等形式，拓宽员工诉求渠道，开展建言献策活动，全年收集到来自员工的合理化建议2045条。

2014年，华夏银行职工代表大会共审议提案179项，并全部得到评议解决；全年召开分行级职工代表大会63次。2014年共组织召开了164次座谈会，有近3838名基层员工参加，充分激发了员工的主人翁精神，调动员工积极性。

苏州分行组织开展员工满意度调查

2014年7月16日-22日，苏州分行开展为期一周的员工满意度调查，围绕“工作本身、工作回报、工作环境、工作群体、经营管理”五个维度，了解员工最关心的、满意和满意、最不愿看到的、需要解决的问题，并首次将部室、支行的作风效能建设纳入到满意度调查中，全面了解员工的诉求。



健全员工培训机制

我行通过加强体系规划、增加资源投入、提高师资队伍建设等方式，努力为员工成长营造良好的学习环境，不断推动员工素质提升。2014年，全行约24万人次参与培训。

完善培训体系

2014年，我行不断完善员工培训体系，优化培训项目，加强标准化课程开发。充分了解员工培训需求，制定符合我行发展、贴近员工需求的年度培训计划，提高员工培训满意度。通过专题培训、导师指导、轮岗等形式，对员工进行有针对性的培养，提升员工能力素质。

厦门分行“青苗计划”开展新员工培训

2014年，厦门分行启动“青苗计划”，帮助新入行应届毕业生快速融入、夯实业务基础、提高业务技能。2014年7月，9位优秀毕业生入职，厦门分行按计划开展了为期1周的集中面授培训，之后将该批学生分成3组，分别安排至中小企业、信用风险管理等6个条线部门进行跟岗学习，由每个条线制定学习计划，每个知识板块指定一名辅导老师，开展“一对一”辅导。

为加强学生的沟通交流，及时解决跟岗培训过程中遇到的困难和问题，厦门分行每三周组织该批学生开展跟岗培训交流，对经济金融热点问题开展研讨，激发毕业生深入思考。



金融知识进社区

“华夏银行这么为我们的成长着想，拿出这么大的精力和费用用心培养我们，我们没有理由不愿意长期留下，也一定会工作好、生活好、成长好”。

——参与“青苗计划”的轮岗培训生

开展技能竞赛

2014年，我行继续通过开展“建功立业”系列劳动竞赛活动，以“学先进、比贡献、树新风”为主题，发布《关于进一步做好建功立业劳动竞赛活动的通知》，先后开展了各种营销竞赛、业务知识竞赛、技术比赛等活动累计239次，通过更加丰富灵活的方式推动了员工业务技能提升，全面提高了员工服务客户的能力。

优化员工成长平台

我行努力营造良好的企业氛围和人文环境，关注员工的个人成长，为员工提供畅通的职业发展通道，实现员工与企业的互动双赢与和谐发展。

构筑企业文化

企业文化具有凝聚、导向、激励等功能，是企业可持续发展的灵魂和动力源泉。我行秉持“诚信、规范、高效、进取”企业价值理念，通过文化力量增强凝聚力和感召力。2014年，我行制定《华夏银行企业文化发展规划》等文件，提高全行的企业文化建设的制度化和规范化；组织开展各种形式多样的实践活动，推动企业文化理念的推广与落实。

畅通职业通道

我行不断完善专业序列体系，初步搭建了以岗位职责为基础，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。建立健全人才库管理，并开展专业序列建设工作，逐步搭建管理和专业的发展双通道，为员工提供更为广阔的发展空间。加强人才选拔储备和入库人才培养使用，严格执行聘任管理办法，公开岗位竞聘，规范干部选拔工作程序，为员工提供平等的发展机会。



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。我行积极开展全方位、多角度的员工关爱活动，关注员工的身心健康，努力将银行打造为员工第二个家，传播“快乐工作，幸福华夏”的理念，提升员工的幸福感和归属感。

关爱职业健康

我行关注员工的身心健康，为员工缴纳养老和医疗保险，定期组织员工体检，建立员工健康档案，坚持开展员工健康咨询服务；关注员工饮食健康，改善食堂环境，为员工提供“绿色蔬菜通道”。丰富员工业余生活，加强全行兴趣协会管理，制定了《华夏银行员工兴趣爱好协会活动管理办法》，对协会工作的计划、组织、经费和安全保障等提出要求，吸引更多员工参与活动，活跃员工生活。

704

2014年，我行为704名困难员工送去帮助，传递华夏银行对员工的贴心关怀

关心员工生活

2014年，我行继续落实“五必访”工作制度，关心员工的生活；关注女性员工的特殊需求，设立“妈咪屋”，开展职业女性成长系列专题讲座；做好员工节日慰问，了解困难员工的需求。

温州分行
关注员工心理健康

2014年9月，温州分行举办情绪与压力管理培训，特邀专业培训师为员工讲解了情绪的本质、压力情绪的来源、正负面情绪表现等内容，从服务行业与职业角度出发，讲解如何转化工作中的负面情绪，并结合现实生活中的实例与教学互动传授了如何从生理、心理方面调节情绪，释放压力。



“妈咪屋”
解女员工后顾之忧

2014年11月，为关心哺乳期和怀孕期女员工的身心健康，我行总行办公大楼设立了“妈咪屋”，对哺乳期和怀孕期的女员工开放，并配有电冰箱、微波炉等电器设备，为妈妈们及准妈妈们提供舒适、隐私的环境。

创办职工之家

2014年是我行“职工之家”重点建设年，印发了《关于切实推动基层建家工作的通知》等文件，推动相关工作的深入开展。全年创建“模范职工之家”25家、“合格职工之家”188家。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，激发员工主人翁意识。

绍兴分行
“职工之家”开展厨艺、
花艺大赛

为推进“职工之家”建设，倡导健康节俭的饮食文化，2014年6月绍兴分行举办了分行首届员工厨艺大赛，由员工在食堂内现场展示厨艺，每日推出两个菜品进行展示评比。

8月至10月，绍兴分行举办了分行首届员工花艺大赛。参赛员工在比赛现场完成花材插制过程，每隔一定时间推出新的作品进行展示评比。评委由员工自愿报名产生，根据色彩搭配、技巧做工、造型设计、创意主题等进行打分。



丰富多彩的员工生活

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。华夏银行重视信息科技与金融业务的融合，持续推动信息化建设，提升全行的信息化水平；同时不断推进现代化管理运维手段，重视责任采购管理，在保证自身安全稳定运营的同时提高管理效率。

加强科技信息建设

信息科技与金融业务深度融合，已成为银行业应对市场竞争、加强金融服务的重要支撑。2014年，我行继续提高科技的自主创新能力，重视科技人员队伍建设，加强系统规划和运维管理，提升精细化管理水平，以科技创新带动产品和服务创新、业务流程优化、经营管理精细化和风险防控能力提升。

12月，在中国银监会组织召开中国银行业信息科技风险管理2014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，我行荣获“2014年度银行业信息科技风险管理课题成果”有关奖项，其中智能化应急突发事件演绎态势分析和应变策略决策平台—华夏银行应急指挥平台的研究和实践获得银行业信息科技风险管理课题一类成果，电子银行业务创新与发展—华夏银行平台金融的研究与实践获得银行业信息科技风险管理课题二类成果，是全国性股份制商业银行中唯一同时获得一、二类成果的银行，也是唯一连续两年获得一类成果的银行。

信息化建设推进精细化管理

2014年，我行继续加强信息化科技建设，完成多项成果，有效提升了内部精细化管理水平，促进运营效率提升：

- 完成EAST监管数据标准化报送、数据梳理及系统开发建设
- 实现资本项目数据采集系统全行推广上线
- 在新版客户风险统计报送系统中新增数据质量评分模块



加强运维管理

保证安全稳定运行

2014年，我行继续加强“两地三中心”灾备建设，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级灾备体系的稳定运行，通过异地灾备切换演练等方式，检验并提升系统安全性，进一步加强业务连续性管理能力。

重视责任采购管理

我行高度重视采购管理，制定了《华夏银行集中采购管理办法》及相关实施细则，明确了集中采购遵循原则、采购类型、决策程序和实施流程等内容，保证采购的“公平、公正、公开”。我行对集中采购实行目录管理，通过系统的信息化管理定期公布并更新物品目录和供应商名录。对供应商的社会责任绩效做出要求，同供应商共同成长。

- 优先选用国产品牌

- 要求供应商严格执行职业健康及安全管理、严格遵守劳动法规、严格执行国家环保标准等

华夏银行集中采购遵循原则及标准

- 反腐倡廉，明确指导价标准

- 成本节约，严控集中采购价格

异地灾备切换演练工作按期顺利完成

2014年9月，我行组织实施了“9-26异地灾备切换”演练工作。本次演练是我行异地灾备中心自正式投产运营后首次进行的35套应用级灾备系统全覆盖的实战演练，34家一级分行使用柜台业务终端真实接入异地灾备中心，成功完成柜台存取款等业务案例测试，并进行了网银、电话银行等多个渠道的接入测试，测试完成后进行了指纹系统数据回导，验证了异地灾备中心有效接管生产对外提供服务并安全回切生产的能力。

供应商信息化管理

我行建立了集中采购供应商信息库，信息内容包括供应商的注册资金、规模、资质等，并定期进行更新。对集中采购供应商定期进行考评，通过考评提高供应商服务水平，和供应商共同成长。考评内容包括产品性价比、合作态度和售后服务等方面，并说明在执行总行集中采购过程中存在的主要问题。根据评价情况，及时调整更新供应商名录，下发全行执行。

展望2015

2015年是全面深化改革的关键之年，是“十二五”规划收官之年，也是全面推进依法治国的开局之年，更是华夏银行推动社会责任管理融入发展战略和业务运营的重要一年。作为致力为客户提供优质金融服务的一家全国性股份制商业银行，我行将深入学习贯彻党的十八大和十八届三中全会、四中全会精神，主动适应发展“新常态”，立足金融优势和特色，持续打造“华夏服务”品牌，努力推动“中小企业金融服务商”战略目标的实现，为经济社会发展和民生福祉改善贡献力量。

点滴行动适应责任新常态。我们将一如既往地关注和支持实体经济发展，尤其是中小企业的健康发展；用心服务民生幸福生活，让其感受悦心金融体验；真正践行绿色发展理念，共创美丽美好环境。让责任成为习惯，让履责成为常态。

凝心聚力传递责任正能量。我们将整合各方资源，凝聚各方力量，促进人的成才成长，推动企业健康发展，促进社会和谐稳定。让正能量传递给更多人，让爱心温暖更多人。

包容胸怀创造责任新境界。我们将把社会责任和可持续发展理念作为企业实现基业长青的基本准则，以宽广包容的胸怀谋划更大发展格局，以负责透明的方式创立百年老店，以共建共赢共享的诚意实现共同发展。

社会认可

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。

奖项类别	奖项名称	授予单位
经营发展类	获得银行科技发展奖二等奖（基于SOA理念的全行企业服务总线系统）	中国人民银行
	银行科技发展奖三等奖（华夏银行数据库集中运维管控系统、华夏银行基于海量数据处理的综合性数据管理平台、华夏银行企业级业务支撑平台）	中国人民银行
	涉农和小微企业信贷政策导向效果评估第5名	中国人民银行
	银行业信息科技风险管理课题一类成果（智能化应急突发事件演绎态势分析和应变策略决策平台—华夏银行应急指挥平台的研究和实践）	中国银行业监督管理委员会
	银行业信息科技风险管理课题二类成果（电子银行业务创新与发展—华夏银行平台金融的研究与实践）	中国银行业监督管理委员会
	“银行卡网络支付安全宣传月”活动“突出贡献奖”	中国银行业协会
	中国银行业法律风险管理先进单位	中国银行业协会
	中国计算机行业发展成就“最具创新企业奖”和“榜样示范企业奖”	计算机行业协会
	银行间外汇市场最佳竞价做市机构奖、交易最大进步做市机构奖	中国外汇交易中心
	年度优秀金融品牌	中国国际金融服务展组委会
	中国资本金桥奖“最佳银行”	《投资者报》
	年度中国高效能数据中心解决方案（业内首创数据中心跨操作系统的云计算管理平台）	《中国计算机报》
	最佳银行品牌、最佳移动金融	网易网
	最具竞争力小微金融服务机构	和讯网

奖项类别	奖项名称	授予单位
产品服务类	银联卡推广贡献奖、银联卡合作创新贡献奖	中国银联
	2014年中国移动金融最具竞争力银行奖	中国金融认证中心（CFCA）
	最佳资产管理银行奖	《21世纪经济报道》
	中国互联网金融十大影响力品牌、中国互联网金融创新奖	中国互联网金融协会互联网金融工委
	中国最佳银行理财品牌（“龙盈理财”品牌）、中国最佳开放式银行理财产品（增盈天天理财增强型系列产品）、中国最佳稳健收益型银行理财产品（老年人专属理财产品）	《证券时报》
	供应链金融创新奖	中国电子商务创新推进联盟
	年度创新电子银行	新浪网
	金牛银行理财产品奖	金牛理财网
	最佳供应链金融服务奖	《上海证券报》
	最佳网上银行用户体验奖	和讯网
	中国最佳汽车金融创新银行	《理财周报》
	金理财•年度最佳银行理财产品（“龙盈理财”老年人专属理财产品）	《上海证券报》、中国证券网
	最佳电子银行品牌奖	金融界
	2014卓越竞争力国际业务银行	《中国经营报》
	最佳社会责任实践案例奖、社会责任最佳民生金融奖	中国银行业协会
	2014年“金融知识万里行”宣传活动“最佳成效奖”	中国银行业协会
社会贡献类	绿色环保先锋单位	北京市环保志愿者协会
	金蜜蜂2014优秀社会责任报告“客户专项奖”	《WTO经济导刊》
	最佳公益传播奖	中国企业管理研究会、北京融智企业社会责任研究所
	年度责任案例奖	《南方周末》
	中国卓越公益创新银行	《经济观察报》

关键绩效表

指标类别	具体指标	单位	2014年	2013年	2012年	2011年
经济绩效	总资产	亿元	18516.28	16724.47	14888.60	12441.41
	营业收入	亿元	548.85	452.19	397.77	335.44
	利润总额	亿元	240.03	207.05	172.51	125.27
	贷款总额	亿元	9399.89	8231.69	7201.68	6114.63
	存款余额	亿元	13032.16	11775.92	10360.00	8960.24
	小企业贷款余额	亿元	2065.47	1640.80	1347.08	1049.26
	小企业贷款增量	亿元	424.67	329.59	297.82	225.23
	小企业贷款增速高出全行贷款平均增速	%	13.57	12.35	10.39	11.53

指标类别	具体指标	单位	2014年	2013年	2012年	2011年
社会绩效	全行员工总数	人	27657	25043	22991	19169
	全行少数民族员工数	人	934	872	608	546
	全行女性员工比例	%	54.35	55.05	52.83	51.92
	公益捐赠总额	万元	2054.15	1352.80	1021.03	759.90

指标类别	具体指标	单位	2014年	2013年	2012年	2011年
环境绩效	绿色信贷总额 ¹	亿元	394.4	346.60	365.93	170.87
	视频会议	次数	220	253	163	291

¹2013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	P5
机构概况	G4-3	机构名称	封二
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P4
	G4-5	机构总部的地点	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	P64、76
	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P66、76
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P66、76
		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	P66、76
		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	P64、76
	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工人数百分比	P66
	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	P4-5
	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P56-57
	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	--
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	封二
		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	封二
	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”	封二
	G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P6-7
	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P6-7
	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P6-7

GRI对照表

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
利益相关方参与	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P6-7
	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P6-7
	G4-22	指明重订前期报告所载信息的影响，以及重订原因	--
	G4-23	说明范围、方面边界及此前报告期间的的重大变动	封二
	G4-24	机构的利益相关方列表	P8-9
	G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P8-9
	G4-26	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	P8-9
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	P8-9
	G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	封二
	G4-29	上一份报告的日期（如有）	封二
	G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	封二
	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	封二
	G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	封二
		说明针对所选方案的 GRI 内容索引	封二、P77-80
		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	P84-85
	G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法	P84-85
		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	--
治理		说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	P84-85
		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	P84-85
	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	P6
	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

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
	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	P5
	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	P5
	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	P5
	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	P5
	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	--
	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	P5
	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	P5
	G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	P5
	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	P5
	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	P5

GRI对照表

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
经济	G4-S7	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	封二
	G4-S8	举报不道德或非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	封二
	G4-EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括： 1. 货币捐赠额； 2. 时间投入； 3. 服务或实物形式的捐赠； 4. 管理成本	P48、76
	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	--
	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	P20-31
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	P20-31
	G4-EC9	在重要运营地点，向当地供应商采购支出的比例	--
环境	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	P38-39
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P38-39
	G4-EN5	能源强度	--
	G4-EN6	减少的能源消耗量	P39
	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P39
	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	--

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
	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），来源包括： 1. 商务差旅或使用公司车辆； 2. 使用快递服务	--
	G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二），融资组合的温室气体排放应该单独披露	--
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三），来源包括： 1. 商务差旅或使用公司车辆； 2. 使用快递服务	--
	G4-EN18	温室气体排放强度	P38
	G4-EN19	减少的温室气体排放量	P38
	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（大部分金融机构的废弃物主要包括废弃的纸张和电子产品）	--
	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	P38
	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	P41
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	P38
	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	P65
	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	--

GRI对照表

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
环境	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	P64
	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	P64
	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	P64
	G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	P64
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P64
	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	P66
	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	P66-67
	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	P66-67
	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	P66-67
	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	--
人权	G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动	P64
	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	--
社区	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	--

指标分类	指标排序	指标内容	索引位置
环境	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	P56-57
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P56-57
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P56-57
	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	--
产品责任	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2014年1月1日起至2014年12月31日止的2014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76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2014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2014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76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。



专家评价

我认真阅读了《华夏银行股份有限公司2014年企业社会责任报告》（以下分别简称华夏银行、《报告》），从这份报告可以看出，华夏银行在社会责任管理与实践方面做出了积极努力。这是华夏银行向社会公众公开发布的第六份社会责任报告，充分体现了公司与利益相关方沟通的诚意。通过阅读报告，我了解到华夏银行作为一家股份制商业银行，围绕“中小企业金融服务商”的战略目标，致力打造“华夏服务”品牌，踏实践行经济、社会和环境责任，为实体经济的发展和人民生活品质的提升做出了重要贡献。

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，主题鲜明。整个报告围绕“华夏银行、一心为您”主题进行相关内容的披露，充分体现了华夏银行的履责意愿和行动。

第二，重点突出。报告将华夏银行2014年在“年审制”贷款、华夏之星、汽车全链通、世行转贷款等重点内容进行了详细展现，让公众了解了华夏银行的履责重点。

第三，形式创新。报告增加了“华夏故事”“责任专题”等模块，以更加故事性的形式彰显了华夏银行的履责实践，使报告可读性进一步增强。

尽管如此，华夏银行的这份社会报告反映出公司在社会责任工作方面还有一定的改进空间。如社会责任管理体系建设、社会责任能力提升、社会责任绩效考核、利益相关方沟通管理等，这些都是公司今后需要加强的地方。

衷心地希望，华夏银行能以发布报告为契机，继续大力推进各项社会责任工作的开展，推动社会责任理念与日常运营的有效融合，不断提升公司的社会责任管理水平和责任品牌形象，为企业和经济社会的可持续发展做出更大贡献！

中国企业管理研究会会长
中国社会科学院工业经济研究所副所长
经济学博士，研究员，博士生导师
黄速建

