华夏银行
HUAXIA BANK

温情相伴，一心为您
1992-2017

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

华夏银行股份有限公司

2017年社会责任报告

华夏银行股份有限公司

社会责任报告

CSR REPORT

2017

报告编制说明

报告范围

时间范围：2017 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“华夏银行股份有限公司”以“华夏银行”“我行”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 2016 年 4 月 29 日）。

编制报告依据

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，参照中国工业经济联合会《企业 SDGs 信息披露指南》相关指引，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 2017 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。

封面说明

本报告封面，选取了能展现我专业服务、绿色金融、社会公益的图片，体现了我行在 25 年发展过程中，努力实现经济、环境、社会综合价值最大化的努力（相关内容详见本报告 44-45 页、第 37 页、第 66-69 页）。

章节页说明

本报告章节跨页人物，均为我行优秀员工代表。有凌晨三点和市场老板沟通的客户经理，有带领支行团队一路前行的支行行长，有努力提升自己为客户提供更优质专业服务的大堂经理，也有做好后台管理让同事能更快、更好、更有效地服务客户的分行工作人员。他们所体现出的“坚持向上”“坚持进取”“坚持专业”“坚持热爱”等特质，也是我行这 25 年来的坚持。
25 周年，华夏银行，温情相伴，一心为您。

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

1 董事长致辞

2 不忘初心 砥砺前行

3 初创成立，应势而生
3 发展成长，征程求索
4 改革转型，携手筑梦
5 创新升级，乘风起航

6 携手圆梦 共筑成长

8 公司简介
8 公司治理
10 党建引领
12 风险管理
13 合规经营
14 责任管理
18 责任绩效

20 牢记使命 责任担当

22 助力京津冀协同发展
30 深耕小微企业金融服务
36 推进绿色金融特色业务
40 积极实践金融科技转型

44 美好生活 共创共享

46 助力创新开放发展
52 竭力改善民生福祉
56 全力提升客户服务
64 致力传递公益能量
74 着力陪伴员工成长

80 奋进不止 续写华章

84 附录

董事长致辞

对于华夏银行而言，2017 年是不平凡的一年。

这一年，是我国实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年，也是党的十九大胜利召开之年。这一年，是我行迎来 25 周年华诞的一年，也是《华夏银行 2017-2020 年发展规划纲要》颁布实施的开局之年。

回望过去这 25 年，作为唯一一家由改革开放总设计师邓小平同意批设的商业银行，始终坚持与各利益相关方风雨同舟，逐步发展成为一家管理表内外资产约 5 万亿元人民币、拥有近千家网点、约 4 万名员工的金融机构，位列全球银行 67 强。

2017 年，我们始终坚持党的领导，认真学习贯彻党的十九大精神、习近平新时代中国特色社会主义思想、全国及北京市金融工作会议和国有企业党建工作会议精神，充分发挥党委领导作用，深入推进全面从严治党，着力解决全行发展中的突出问题，坚定不移抓党建，一心一意谋发展，改革发展和党的建设有了新进步、新气象。

2017 年，我们是创新发展探路者。党的十九大指出，中国的经济发展已经从高速增长阶段转向高质量发展阶段。我行落实国家产业升级相关政策，支持传统产业升级、战略性新兴产业发展和农业现代化发展。在金融科技的重大变革浪潮中，我行提出打造“智慧金融，数字华夏”的愿景，在坚守信用的基础上，顺势而为、上下同欲，创新金融服务模式。

2017 年，我们是协调发展参与者。在京津冀协同发展三年行动计划的收官之年，我行持续服务首都“四个中心”建设，集中资源支持京津冀交通一体化。这一年，雄安新区的首家新设金融机构—华夏银行安新支行运营，这是我行为“千年大计、国家大事”服务的积极实践。我行服务“东部率先发展—中部崛起—东北振兴—西部大开发”区域发展总体战略，支持对宏观经济和区域经济具有重要带动作用的重点项目和工程。

2017 年，我们是绿色发展践行者。在积极响应“发展绿色金融”国家战略中，我行走在行业前列，成立专营部门—绿色金融中心，合理把握“两高一剩”行业的信贷投放，通过大力发展以“节能、减排和循环经济”为主题的绿色信贷，不断优化信贷结构。同时，完善 ETC 产品创新和服务，与各方共同守护绿水青山。

2017 年，我们是开放发展贡献者。我行发挥自身优势，通过信贷与投融资政策，推动业务积极融入“一带一路”、长江经济带、自由贸易试验区建设，创新国际金融业务，搭建国际共赢平台，服务企业和个人“走出去”。

2017 年，我们是共享发展同行者。我行持续加强“中小企业金融服务商”建设，积极打造小微企业金融服务平台。在老龄化社会中，我们深入社区，关注并着力满足老年人的金融需求，与各方共享社会经济发展成果。面对弱势群体，响应“精准扶贫”号召，创新公益慈善方式。对于企业员工，我行坚持“以人为本”，打造良好的工作环境。

25 年来，社会责任的理念已经融入企业发展战略，可持续发展的观念也在华夏银行发展轨迹中逐渐清晰。积力之所举，则无不胜；众智之所为，则无不成。未来，我行愿与所有利益相关方一道，奋斗不止，续写华章！

华夏银行党委书记
董事长

25 年
不忘初心
砥砺前行

1992 年，在邓小平同志改革理论的指引下，我国第一家由大型国有工业企业独资筹建的银行——华夏银行在北京诞生。成立至今，华夏银行始终坚持以客户为中心的服务理念，与客户风雨同舟、共同成长，坚持做金融资本与产业资本紧密融合的先行者，持续为推进我国金融体制改革、拓宽资金融通渠道、发展资金市场贡献华夏力量。

从股份制改造到挂牌上市，从引进战略投资者到股权分置改革，25 年来，华夏银行在北京市委市政府的领导下，立足北京，辐射全国，以服务实体经济为根本，以支持首都建设为己任，不断打造一家品牌卓越、实力雄厚、前景良好的金融机构。

关键绩效 | 2017 年末

资产规模

25,089 亿元

是上市初期近 10.17 倍

年均复合增速 18.21 %

利润总额

262.5 亿元

是上市初期近 19.02 倍

年均复合增速 25.18 %

拨备覆盖率

156.51 %

较上市初期提升 99.37 个百分点

覆盖程度是上市初期的 2.74 倍

营业收入

663.84 亿元

是上市初期近 12.29 倍

年均复合增速 20.40 %

1992 年
5 月 -12 月

初创成立，应势而生

1992 年 5 月 22 日，邓小平同志视察首钢，同意赋予首钢资金融通权。7 月 23 日，国务院同意首钢成立银行，并按照《中华人民共和国银行管理暂行条例》和国际惯例进行管理。8 月 18 日，中国人民银行同意首钢筹建华夏银行。10 月 18 日，华夏银行挂牌成立，并正式对外试营业。12 月 22 日，华夏银行举行开业典礼，时任国务院总理李鹏出席典礼并剪彩。

1993 年
-
2008 年

发展成长，征程求索

在发展成长期，华夏银行完成股份制改造、上市，成功引进境外战略投资者，建立和完善了现代公司治理体系，借鉴国内外最佳实践构建垂直独立风险管理体系，面向全国布设机构网络，丰富产品结构种类，服务实体经济。这一阶段发展呈现规模稳步增长、结构持续优化、盈利能力有效提升、资产质量保持稳定、资本实力不断增强的良好局面。

1995 年

11 月 18 日
成为《公司法》颁布后首家按现代企业制度进行股份制改造的商业银行

1998 年

11 月 20 日
发行第一张华夏卡

2003 年

9 月 12 日
在上海证券交易所上市交易，成为全国第五家上市银行

2005 年

11 月 10 日
在时任国家主席胡锦涛、德国总统霍期特·克勒的见证下，与德意志银行在德国首都柏林正式签署《全面长期战略合作协议》，成功引进境外战略投资者

2008 年

2008 年起
成为法国开发署的合作转贷机构，截至 2017 年末，为 15 家企业的 21 个项目发放了法开署节能减排项目融资转贷款，投放 9,190 万欧元，配套人民币贷款 11.0 亿元

6 月 16 日
推出供应链金融服务品牌“融资共赢链”

2009 年
-
2016 年

改革转型，携手筑梦

在改革转型期，华夏银行顺应改革发展要求，确立“中小企业金融服务商”发展战略，服务实体经济，利用“平台金融”模式创新小微企业金融服务新生态；全力服务京津冀区域协同发展战略，重点支持京津冀三地交通基础设施互联互通、城镇化建设及产业发展领域，打造华夏京津冀协同卡品牌；大力开展绿色金融，支持京津冀生态环境治理，探索绿色债券投资，首创和大力推广 ETC 业务；逐步开展综合化经营，布设境外机构开展跨境服务，跻身于全球银行百强行列。这一阶段，华夏银行的经营管理日益规范化、精细化，普惠金融得到各界认可，社会形象不断提升。

2009 年

- 发布首份社会责任报告，主动向利益相关方披露公司的履责实践与绩效
- 与北京速通公司合作，在业内首家推出借记卡绑定 ETC 扣款服务，树立知名品牌“华夏速通卡”
- 确立“中小企业金融服务商”战略

2010 年

- 联合中国中小企业协会发起“华夏之星”小企业主成长公益平台

2012 年

- 首推“平台金融”业务模式，首创“年审制贷款”

2013 年

- 执行世界银行中国节能融资项目

2014 年

- 大力支持服务京津冀区域协同发展战略，每年单独安排 200 亿元资金，重点投向京津冀三地重点项目；在业内首发京津冀协同卡
- 携手北京妇女儿童发展基金会发起成立“华夏银行助力环卫子女成长基金”，并同步启动“环卫子女成长计划”

2015 年

- 华夏银行香港代表处开业

2016 年

- 成为“绿色金融创新实践暨京津冀大气污染防治融资创新项目”执行机构，该项目是世界银行全球首个能效领域的结果导向型项目

2017 年
-

创新升级，乘风起航

2017 年，是党的十九大胜利召开之年，也是供给侧结构性改革的深化之年。在新时代、新机遇、新挑战下，华夏银行编发《华夏银行 2017-2020 年发展规划纲要》，积极落实“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，立足服务实体经济，立足为客户和股东创造价值，以存款立行、金融科技兴行、人才强行作为根本的战略导向，坚持特色化、数字化、综合化、轻型化的发展方向，努力建设成为“大而强”“稳而优”的现代金融集团。

2017 年

8 月	华夏银行安新支行在雄安新区正式开业，这是全国金融行业在雄安新区新设开业的第一家金融机构
10 月	华夏银行文创产业中心正式揭牌成立，华夏银行北京文创产业管理部同步成立

未来，华夏银行将不断开拓创新、求真务实，全面提升综合金融服务能力，致力于经济、社会、环境的综合价值创造，与各利益相关方携手并进、共赢合作，共同迈向新时代、新征程，促进华夏银行与社会和环境的可持续发展。

携手圆梦
共筑成长

8 公司简介
8 公司治理
10 党建引领
12 风险管理
13 合规经营
14 责任管理
18 责任绩效

从 0 到 1 勇拓市场
颠覆你 90 后定义
我是合肥分行个人和小微双料冠军

王燚

扫一扫，
了解更多故事

公司简介

1992 年 10 月，华夏银行在北京成立。2003 年 9 月，首次公开发行股票并上市交易，成为全国第五家上市银行。

2017 年 2 月，英国《银行家》杂志发布“全球银行品牌 500 强”排名中，华夏银行位列第 71 位，居中资银行第 15 位。2017 年 7 月，英国《银行家》杂志公布的全球银行 1,000 强榜单中，华夏银行按照一级资本排名第 67 位，较上年提升 12 位。

截至 2017 年末

总资产规模 25,089 亿元	员工人数超过 42,358 人
共设立一级分行 40 家	建立境内外代理行 1,604 家
二级分行 60 家	分布在五大洲国家 380 个
营业机构 968 家	地区城市 103 个

公司治理

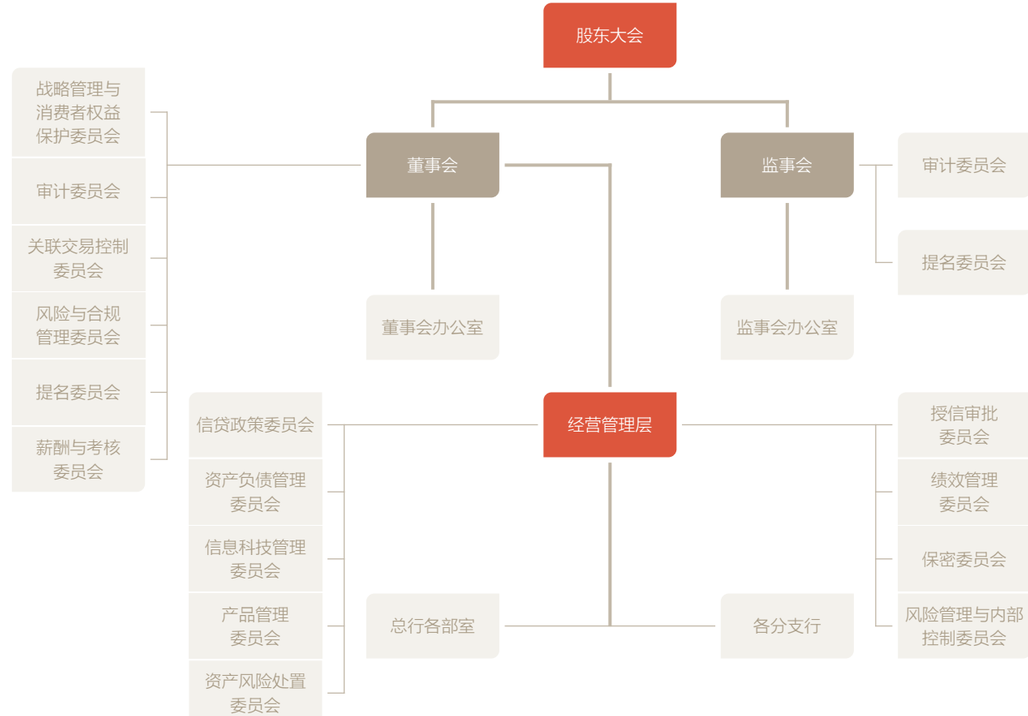
我行建立了以“三会一层”为主体的公司治理结构，即股东大会是本行最高权力机构，董事会对本行进行管理和监督，监事会为监督机构，经营管理层为执行机构。

我行深化落实党组织在公司治理结构中的法定地位，推动行党委与“三会一层”协调运转，有力促进了全行的改革发展。

截至 2017 年末

我行董事会共有董事 18 名	其中外部监事 4 名	召开董事会会议 9 次
其中独立董事 6 名	职工监事 4 名	通过决议 58 项
高管董事 5 名	2017 年，召开股东大会 2 次	召开监事会会议 4 次
监事会共有监事 11 名	通过决议 18 项	通过决议 17 项

华夏银行治理架构



党建引领

华夏银行认真落实新时代党建要求，坚定不移全面从严治党，积极贯彻落实党的十九大精神，着力建设基层党建创新，全面推进“两学一做”学习教育常态化制度化，防范廉洁风险，对党建工作进行新的探索和实践。

加强基层党建

我行深入学习宣传贯彻党的十九大精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，紧密结合全行中心任务，认真开展基层党建工作。组织签订基层党建工作责任书，细化落实党建重点任务清单，执行量化考核实施细则，认真开展党建检查帮扶和“回头看”、考评巡视、基层党建述职评议等工作，推进责任落实。以“两学一做”学习教育常态化制度化为抓手，以“三会一课”为基本制度，以党支部为基本单位，深入开展民主生活会、组织生活会和民主评议党员等工作，不断深化“学、做、改”，推动学习教育融入日常、抓在经常。

拳拳关爱心，浓浓华夏情

新疆维吾尔自治区和田市伊里其乡阿热勒村位于和田市伊里其乡东南方 6 公里处，共有党员 25 名，“四老人员”3 名，贫困户 96 户 499 人，低保户 323 户 1,044 人。

2017 年，乌鲁木齐分行驻和田市伊里其乡阿热勒村“访惠聚”工作队认真学习贯彻党的十九大精神，认真贯彻落实自治区、地区及市委各项工作部署，努力深化当地基层党建工作，并把爱心和真情传递给贫困地区，展现浓浓华夏情。

- 组织夜校、“五星级”例会等活动，加强村干部培训帮带
- 召开党员大会研究并征得乡党委同意，补充调整了 2 名年轻干部，调整了村党支部书记，村“两委”班子结构向年轻化、知识化迈出重要一步

- 组织建立了村“党员服务岗”，要求每名农牧民党员每周一天为民服务，向村民宣讲党的惠民政策，为村民答疑解惑
- 本着“到困难村民家中办一点力所能及的事情”的初衷，先后办实事办好事 30 余件，无偿资助困难群众 5,200 余元

- 严格落实“三会一课”制度，先后开展党组织活动 41 次，研究基层班子建设 4 次
- 开展党员集中学习 31 次，学习篇目共计 80 篇，有效提升了广大党员的看齐意识
- 加强“五星级”创建，明确创星人、帮带人，并签定《“五星级”党组织和党员创建责任状》
- 通过传帮带，积极培养党员发展对象，帮促村党支部超额完成年度党员发展后备

- 坚决执行“四议两公开”、“三务公开”制度，重大决策由村民监督委员会全程监督
- 实行“带着干、干着学、边学边规范”的工作机制，既传授岗位业务知识，提高领导能力，又带思想、带作风

加强党风廉政建设

我行注重加强党风廉政建设，细化分解各级党委班子成员党风廉政建设责任制的内容和要求，组织层层签订责任书。总行领导班子成员牵头，开展全覆盖的党风廉政建设责任制落实情况检查。组织“全面从严治党，严明政治纪律和政治规矩”主题教育月活动，在全行开展学习北京市国资委纪委印制的《我的家规家训家风征集活动作品选编》活动，组织观摩职务犯罪庭审，发放《国有企业反腐警示录》《底线——以案例讲党纪》图书，向一类廉政风险岗位及重点岗位人员发送廉政短信。2017 年，共计签署党风廉政责任书 2,706 份，覆盖面达到 100%。

2017 年

反腐倡廉培训次数
171 次

签署廉政建设责任书
2,706 份

反腐倡廉培训覆盖人次
21,805 人次

开展反金融犯罪讲座或培训次数
73 次

治理商业贿赂培训次数
34 次

加强思想政治建设

华夏银行积极贯彻落实党的十九大精神，下发《关于认真组织收听收看中国共产党第十九次全国代表大会盛况的通知》、《关于学习宣传贯彻党的十九大精神的通知》等一系列通知。着力建设基层党建创新，深入推进“两学一做”学习教育制度化常态化，大力宣传社会主义核心价值观，把学习落实党的十九大精神与当前各项工作紧密结合起来，积极开展交流研讨。通过“学习贯彻十九大精神知识答题比赛”、华夏学苑”APP 等线上线下知识答题和动态、简报、墙报、展板、电子显示屏、OA 系统学习园地等多种载体学习宣贯，涌现出被评为全国文明单位的北京紫竹桥支行、全国金融系统思想政治工作先进单位的南京分行等一大批先进典型。

风险管理

我行高度重视风险管理工作，落实“全员、全方位、全过程”风险管控要求，强化各类风险量化管理工具的开发和运用，完善各类风险事前防范、事中控制和事后监督纠正的运行机制，构建有效覆盖、科学明晰、灵活高效的全面风险管理体系，使风险管理能力既能够有效应对内外部环境的变化，又能够充分满足业务发展的合理需求，努力成为全行各类业务健康、均衡、持续、较快发展的可靠保障和重要推动力。

调整风险管理架构

建立健全完善的风险管理组织架构有助于企业全面推进和实施风险管理工作。2017 年，我行优化调整了风险管理架构，全行在各层级明确了全面风险管理责任，形成了较为有效的全面风险管理运行机制。

深化全面风险管理

我行不断健全风险识别、检测、计量和控制机制，加强对重点业务和新兴业务风险的识别、分析和监测，做到风险管理在全流程、全业务、全产品、全环节的全覆盖。

华夏银行全面风险管理基本内容

- 信用风险管理
  - 加强集中度风险评估与管理
  - 强化信用风险监测与报告
  - 防范类信贷资产的风险分类和减值准备计提
  - 开展信用风险压力测试
  - 开展信用风险专项排查
- 市场风险管理
  - 持续完善市场风险管理体系和市场风险沟通、监测机制
  - 动态调整市场风险限额
  - 深化对衍生产品的市场风险管理
  - 持续完善市场风险管理信息系统，推动系统在日常管理中的应用
- 操作风险管理
  - 强化操作风险监测分析，进一步优化关键风险指标体系
  - 完成覆盖全行主要业务条线、总分行机构的自我评估工作，形成各主流程的操作风险地图
  - 组织全行开展操作风险事件及损失数据报送工作
  - 下发《华夏银行操作风险重要风险点及防范措施汇编手册》
- 信息科技风险管理
  - 针对软件版本老化、重要信息系统误操作等高风险问题及时进行风险提示
  - 督导完成信息科技风险评估计划
- 流动性风险管理
  - 加强流动性限额管理，提升负债稳定性
  - 强化流动性风险监测，提升应急管理能力
- 业务连续性管理
  - 不断完善我行业务连续性管理体系建设，建立总分支三级业务连续性管理体系
  - 2017 年按计划组织全行完成 111 次业务连续性演练，促进全行业务连续性应急管理能力持续提升
- 外包风险管理
  - 严格审批外包业务品种和分包业务
  - 开展外包风险自评估、ATM 外包风险专项评估、业务连续性风险评估
  - 推动业务条线逐步建立外包业务管理规章制度
  - 重视外包风险管理过程中的典型性问题，增强外包风险管理意识

合规经营

我行坚持稳健经营，积极贯彻落实党的十九大精神，推进依法治企，做好反洗钱与内控管理，培育办事规范、风清气正的行风与文化。

加强法治宣传教育和法律培训

我行深入推进依法治企，利用多种形式丰富普法渠道，打造普法专栏，加强新媒体新技术在普法工作中的应用，并按照中国银行业协会有关要求，推荐 51 家经营网点作为我行“银行法治之窗”推广单位。同时，举办劳动合同法讲座、《民法总则》专题培训等全行性法律培训和分行定期培训 176 次，培训对象覆盖总分行各级领导干部、各条线员工以及法律专业人员，提高了我行法律风险防控能力。

2017 年

开展法律培训次数

176 期

参与法律培训人次

14,340 余人

加强反洗钱管理

我行反洗钱工作持续践行“风险为本”导向，完善工作运行机制，升级反洗钱信息系统，强化高风险业务管控，全面提高反洗钱管理质效。

2017 年，我行上线新一代反洗钱系统，成为首家按照人民银行反洗钱“3 号令”要求报送反洗钱数据的股份制商业银行。

全年积极配合监管部门、有权机关开展协查、布控等工作 50 余次。

2017 年

反洗钱培训次数

2,962 期

反洗钱培训覆盖人次

34,941 人次

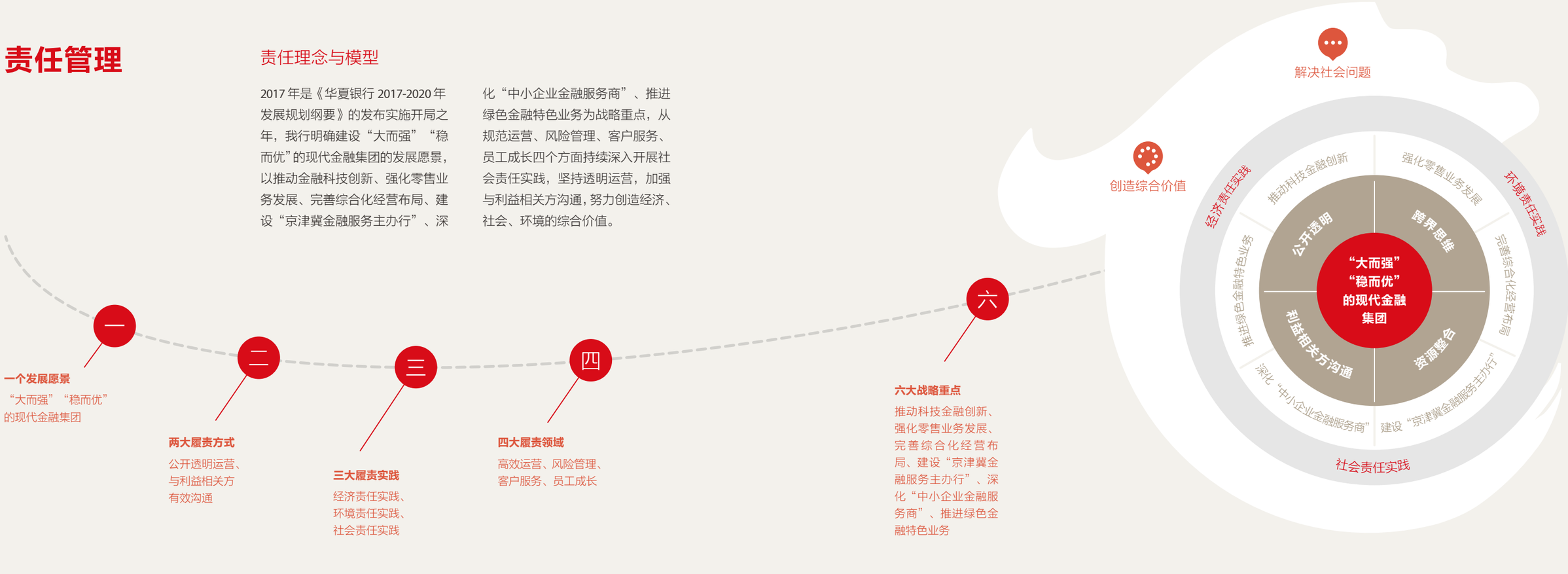
加强内控管理

我行持续推进内控体系建设，组织全行开展金融市场乱象整治及“三违反”“三套利”“四不当”等专项治理工作，“两会一层”风控责任落实情况专项自查工作，以及进一步做好“两个加强、两个遏制”回头看整改问责工作，有效落实监管要求；印发《华夏银行业务制度管理工作手册（2017 版）》，制定《华夏银行业务制度后评价实施细则》，提升我行制度管理精细化和规范化水准。

责任管理

责任理念与模型

2017 年是《华夏银行 2017-2020 年发展规划纲要》的发布实施开局之年，我行明确建设“大而强”“稳而优”的现代金融集团的发展愿景，以推动金融科技创新、强化零售业务发展、完善综合化经营布局、建设“京津冀金融服务主办行”、深化“中小企业金融服务商”、推进绿色金融特色业务为战略重点，从规范运营、风险管理、客户服务、员工成长四个方面持续深入开展社会责任实践，坚持透明运营，加强与利益相关方沟通，努力创造经济、社会、环境的综合价值。



社会责任推进管理

我行重视社会责任日常管理，明确办公室为全行社会责任工作归口管理部门，负责社会责任工作的统筹管理和日常推进。《华夏银行社会责任报告编制工作指引》和《华夏银行社会责任管理办法》等多项社会责任管理制度相继制定，促进了社会责任工作的制度化、规范化管理。

社会责任沟通管理

我行努力加强与利益相关方的沟通与交流，促进企业与社会、环境的可持续发展。已连续十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、微信 H5 版社会责任报告等，以满足不同受众对社会责任报告的阅读需求。

利益相关方参与

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

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

获得社会责任荣誉

在加快发展的同时，我行积极服务实体经济，深入践行社会责任，取得了较多的荣誉与社会各界的认可。

中国银行业监督管理委员会	华夏银行武汉江南春城社区支行王文倩荣获“年度银行业最美人物”
金融时报	“年度最佳绿色金融服务银行”
中国银行业协会	华夏银行 95577 客服中心获得“寻找好声音”业务技能大赛“团队综合奖” “年度最佳客户体验奖” “年度最佳风险管理奖” “年度社会责任最佳绿色金融奖” 中国银行业好新闻最佳示范奖
凤凰网	“公益爱心伙伴”
澎湃新闻	“年度金融机构”
中国银行业协会贸易金融专业委员会	“最佳贸易企业伙伴银行”
新华网、中国社科院企业社会责任研究中心	“中国社会责任公益慈善奖”
贸易金融杂志、中国贸易金融网、中国交易银行年会组委会	“最佳贸易金融产品创新银行奖”
中国电子商务协会客户联络中心专业委员会	“年度客户口碑最佳客户联络中心奖”
银行信贷资产流转中心	“年度银行业信贷资产登记流转业务最佳机构奖”
《银行家》杂志	“投、融、顾、信一体化金融服务”荣获“十佳金融产品创新奖”
《南方周末》	“中国国有上市企业年度最佳责任企业”
《经济观察报》	“值得托付理财产品”（增盈无固定期限） “值得托付资产管理银行” “年度银行业信贷资产登记流转业务最佳机构奖”
《21 世纪经济报道》	“最佳银行财富管理品牌”

责任绩效

经济

总资产

亿元

2017	25,089
2016	23,562
2015	20,206
2014	18,516
2013	16,724

小微企业贷款增量

亿元

2017	428.51
2016	352.32
2015	296.40
2014	424.67
2013	329.59

资本充足率

%

2017	12.37
2016	11.36
2015	10.85
2014	11.03
2013	9.88

支持文化产业贷款余额

亿元

2017	199.11
2016	169.31
2015	151.69
2014	96.55
2013	102.00

营业收入

亿元

2017	663.84
2016	640.3
2015	588.4
2014	548.9
2013	452.2

境外代理行分布国家和地区数量

个

2017	115
2016	115
2015	115
2014	115
2013	115

股东权益

亿元

2017	1,695
2016	1,530
2015	1,184
2014	1,021
2013	860

支持文化产业贷款余额占全部贷款余额的比例

%

2017	1.49
2016	1.45
2015	1.47
2014	1.31
2013	1.52

利润总额

亿元

2017	262.5
2016	262.4
2015	252.1
2014	240.0
2013	207.1

境外代理行分布城市数量

个

2017	384
2016	375
2015	354
2014	330
2013	329

平均股东权益收益率（ROE）

%

2017	13.54
2016	15.75
2015	17.18
2014	19.31
2013	19.30

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》后，减免手续费金额

净利润

亿元

2017	199.3
2016	197.6
2015	189.5
2014	180.2
2013	155.1

办理跨境人民币业务

亿元

2017	440.9
2016	721.6
2015	1,295
2014	1,006
2013	748

贷款总额

亿元

2017	13,940.82
2016	12,166.54
2015	10,691.72
2014	9,399.89
2013	8,231.69

万元

2017	28,185.11
2016	30,957.96
2015	28,269.31
2014	27,266.76
2013	24,169.67

存款余额

亿元

2017	14,339.07
2016	13,683.00
2015	13,516.63
2014	13,032.16
2013	11,775.92

平均资产利润率（ROA）

%

2017	82
2016	90
2015	98
2014	102
2013	98

支持传统产业贷款余额

亿元

2017	1,641.05
2016	1,551.79
2015	1,524.78
2014	1,477.21
2013	1,287.90

小微企业贷款余额

亿元

2017	3,142.7
2016	2,714.19
2015	2,361.87
2014	2,065.47
2013	1,640.80

拨备覆盖率

%

2017	156.51
2016	158.73
2015	167.12
2014	233.13
2013	301.53

支持战略性新兴产业贷款余额

亿元

2017	308.71
2016	325.79
2015	311.88
2014	379.39
2013	400.17

环境

绿色信贷余额

亿元

2017	532.48
2016	453.5
2015	399.6
2014	394.4
2013	346.6

节能环保项目及服务贷款

亿元

2017	446.46
2016	370.23
2015	305.95
2014	270.41
2013	201.1

ETC 卡累计发放量

万张

2017	237.48
2016	209.13
2015	175.5
2014	144.79
2013	104.68

ETC 卡签约客户数

万户

2017	145.29
2016	116.57
2015	88.72
2014	63.96
2013	41.97

累计 ETC 一站式网点数量

个

2017	319
2016	260
2015	214
2014	76
2013	50

电子交易笔数

万笔

2017	66,363.72
2016	37,147.44
2015	17,382.57
2014	9,905.26
2013	4,924.56

网上支付交易笔数

万笔

2017	56,582.03
2016	27,441.72
2015	8,320.98
2014	2,724.66
2013	363.48

电子交易约折合减少碳排放

万吨

2017	132.73
2016	74.30
2015	34.76
2014	19.81
2013	9.85

社会

全行营业机构数量

个

2017	968
2016	886
2015	789
2014	590
2013	539

个人网银动账交易笔数

万笔

2017	4,071.04
2016	3,684.13
2015	3,310.17
2014	2,985.85
2013	2,281.54

参与合规教育人次数

人次

2017	91,621
2016	88,707
2015	52,607
2014	43,692
2013	39,164

全行少数民族员工数

人

2017	1,854
2016	1,629
2015	1,367
2014	934
2013	872

农村营业网点数量

个

2017	85
2016	77
2015	71
2014	61
2013	61

95577 客户回访数量

人次

2017	39,961
2016	44,079
2015	12,769
2014	12,355
2013	11,625

反洗钱培训次数

次

2017	2,962
2016	2,916
2015	3,486
2014	3,124
2013	2,921

全行女性员工比例

%

2017	50.39
2016	51
2015	52.77
2014	54.35
2013	55.05

服务老少边穷的网点数量

个

2017	72
2016	55
2015	35
2014	30
2013	30

95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题

反洗钱培训覆盖人次

人次

2017	34,941
2016	32,010
2015	21,319
2014	15,378
2013	14,227

开展员工培训期数

期

2017	3,675
2016	3,593
2015	3,416
2014	3,159
2013	5,057

社区支行数量

个

2017	193
2016	169
2015	129
2014	40
2013	0

起

2017	2,378
2016	2,301
2015	2,731
2014	1,400
2013	2,509

开展法律培训次数

期

2017	176
2016	121
2015	235
2014	101
2013	90

员工参与培训人次

人次

2017	210,652
2016	208,321
2015	225,197
2014	232,456
2013	211,840

公司网银动账交易笔数

万笔

2017	2,529.4
2016	1,951.14
2015	2,241.05
2014	1,678
2013	1,063.64

95577 客户满意度

%

2017	99.29
2016	99.50
2015	99.12
2014	99.64
2013	99.07

参与法律培训人次

人次

2017	14,340
2016	12,827
2015	80,000
2014	67,000
2013	55,000

公益捐赠总额

万元

2017	972.6
2016	954.36
2015	2,273.11
2014	2,054.15
2013	1,352.80

95577 客户服务中心投诉解决率

%

2017	100.00
2016	100.00
2015	100.00
2014	100.00
2013	100.00

合规教育开展次数

期

2017	1,399
2016	1,129
2015	577
2014	593
2013	442

全行员工总数

人

2017	42,358
2016	39,098
2015	34,023
2014	27,657
2013	25,043

牢记使命
责任担当

22 助力京津冀协同发展
30 深耕小微企业金融服务
36 推进绿色金融特色业务
40 积极实践金融科技转型

扫一扫，
了解更多故事

信任来之不易
那是对付出的赞许
我是乌鲁木齐分行营业厅大堂经理

杨晔

助力京津冀协同发展

我行积极对接京津冀协同发展等国家战略。围绕北京城市战略定位和发展规划，制定服务首都经济建设指导意见，强化同北京市属国企的合作，为疏解非首都功能等重点工作提供金融服务，加大服务文化中心和科技创新中心建设力度。建立京津冀金融服务协同机制，重点支持三地的交通一体化、生态环境治理和产业升级转移等项目，与世界银行合作的京津冀大气污染防治融资项目取得较快进展，为京津冀的协同发展助添金融之翼。

截至 2017 年末

每年单独安排

200 亿元

支持京津冀协同发展重点项目

雄安新区建设专项基金

200 亿元

投资规模超过

100 亿元

京津冀大气污染防治世行转贷款融资创新项目

京津冀地区累计发行 ETC 卡超过

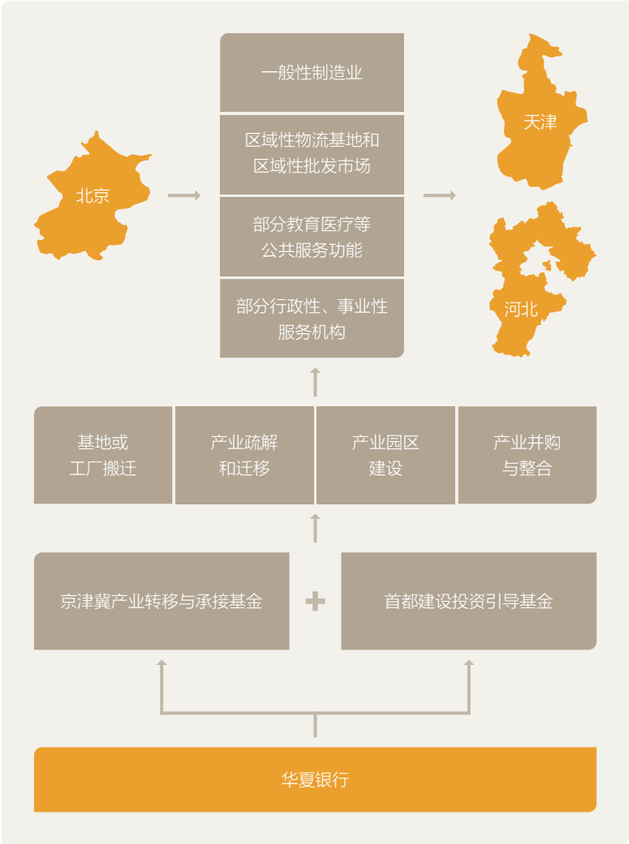
186.75 万张

京津冀协同卡发卡量超过

142.7 万张

助力首都城市战略定位发展

作为一家发轫于首都的企业，我行始终坚持立足北京、支持北京、服务北京的初衷，牢牢把握首都打造“全国政治中心、文化中心、国际交往中心、科技创新中心”的战略机遇，积极主动对接金融需求，设立专营机构与专项基金，为北京建设国际一流的和谐宜居之都保驾护航。



截至 2017 年末，华夏银行

在北京共设立经营机构

80 家

北京地区员工

2,100 人

通州副中心建设

300 亿元

首钢、北汽产业转移等非首都功能疏解近

300 亿元

助力首都总部经济

我行着力深化与北京市各区县、国资国企的战略合作，主动了解金融需求，搭建总分支三级联动服务平台，形成与首都总部经济互利共生的良好局面。

截至 2017 年末，我行与房山区以及 15 家市属国企签署战略合作协议；设立覆盖 16 个区县、47 家市属国资委一级企业的一对一主办机构；与北京市 80% 以上国有企业、70% 以上央企建立了合作关系；累计为北京市企业提供融资服务近 7,000 亿元，有力支持了首钢、京东方、北汽、首发、首开、首创等一大批市属企业和区属国企的重点项目落地。

对北京科技企业贷款余额

224 亿元

支持了

524 户

中关村高新技术企业

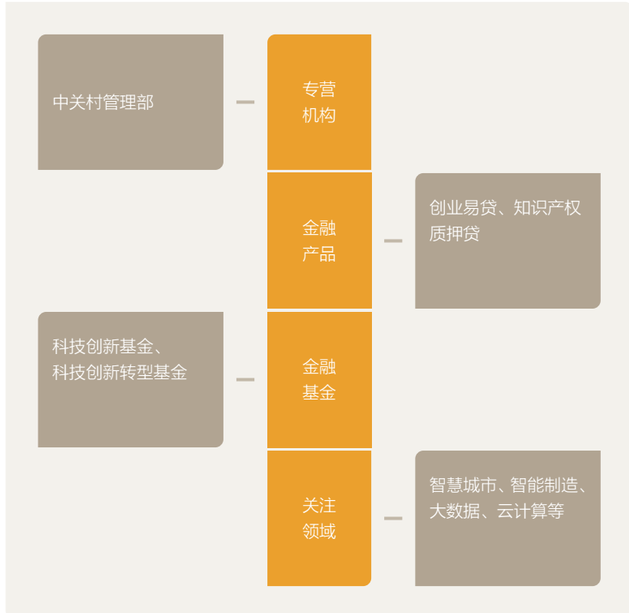
参与北京市科委牵头的

300 亿元

科技创新基金的设立

服务科技创新中心建设

我行紧密围绕北京市建设“科技创新中心”的发展定位，在中关村地区设立科技金融专营机构——中关村管理部，着力打造服务科技金融新模式；推出创业易贷、知识产权质押贷等契合科技企业特点的创新产品，截至 2017 年末，对北京科技企业贷款余额 224 亿元，支持了 524 户中关村高新技术企业；参与北京市科委牵头的 300 亿元科技创新基金的设立，并进一步深化战略合作，为首都创新发展助一臂之力。



服务文化中心建设

我行充分把握北京市“文化中心”建设的战略机遇，积极服务首都文化产业繁荣发展。

2017 年 10 月，我行成立总行文创产业中心，并同时设立北京文创产业管理部，迅速开展机制建设和产品创新，加快推进文创金融发展，截至 2017 年末，已对 346 户北京文创企业投放信贷资金、余额达 69.2 亿元。

四支基金	四大产品	四大优势
文化艺术产业基金	文创贷	专业绿色审批通道
新闻出版产业基金	文创融	专项风险资产额度
文化旅游产业基金	文创投	专营特色机构设置
艺术品交易产业基金	文创贸	专职文创专家

守护创意成长成“热剧”幕后力量

2017 年，电影《战狼 2》燃爆中国市场，上映 4 天票房超过 10 亿元。该电影的投资方之一北京捷成世纪科技股份有限公司的融资经历，正是华夏银行鼎力支持影视产业发展的缩影。

该公司于 2011 年 2 月在中国 A 股创业板上市，期间经历业务整合、产业升级、外部扩张等一系列战略调整，急需庞大的资金支撑公司的转型发展。华夏银行经过严谨的调查与评估，为该公司提供 3 亿元额度的授信支持，帮助公司打造成为覆盖音视频创新科技、内容制作、版权运营及服务、跨网跨屏全价值链服务和运营的企业集团，三年净利润复合增长率到达 54.7%。

助力非首都功能有序疏解

疏解北京非首都功能是京津冀协同发展战略的核心，对于推动京津冀协同发展具有重要先导作用。我行以服务产业转移与承接、服务雄安新区建设、服务行政副中心建设为着力点，有力助推北京非首都功能的有序疏解。

服务通州行政副中心建设

行政副中心的迁移，是北京落实京津冀协同发展规划、破解首都大城市病、实现功能疏解的关键和标志性动作。我行加大资源配置和支持力度，重点支持通州地区企业稳定发展、文化旅游产业升级、产业基地建设、棚改等重点项目，近几年来已持续对通州地区企业提供融资支持 300 亿元。

我行还积极关注北京城市副中心相关配套需求，为北京市直属机关 118 家单位的五万多名员工提供了华夏菁英贷、华夏速通卡和环球精英信用卡等三款专属产品，通过为一百多家单位提供上门服务，实现“足不出户，贷款到账；车不出库，ETC 安装”，有效解决了搬迁中生活消费的后顾之忧和往返市区通行不便的问题。

服务产业转移与承接

我行努力做好京津冀产业转移与承接金融服务。2017 年 4 月，我行设立京津冀产业转移与承接基金，重点关注京津冀产业转移与承接过程中基地或工厂搬迁、产业疏解和迁移、产业园区建设、产业并购与整合等融资需求。

截至 2017 年末，我行为首钢、北汽、中国化工、长安汽车、中材水泥、精煤化工等企业外迁提供信贷支持达 300 亿元；为疏解中心城区人口、聚集新的产业、带动区域发展，营销设立 80 亿元规模的亦庄科技创新产业基金投资项目、50 亿元首开股份（城开集团）棚改基金项目、12 亿元大兴西红门镇城镇化建设基金项目；贯彻执行北京市关于四类非首都功能重点领域疏解工作计划，参与成立首都建设投资引导基金。

支持项目

- 为北京中心城区与通州新城的广渠路二期工程提供贷款支持
- 为通州潞城镇棚户区改造征地拆迁支付项目提供融资支持
- 为北京新奥集团有限公司提供资金，专项支持其在通州新城的新华大街、东关大道、公共停车场、地下公共空间等 52 个基础设施建设项目
- 为云端产业园项目提供授信支持，为通州区张家湾镇二期工业厂房、研发及展示中心项目提供贷款支持
- 为通州文化旅游区拆迁改造和环球主题公园建设提供项目贷款支持

社会意义

- 让通州居民最快仅用 10 分钟便可通往四环
- 助力北京城市副中心行政办公区建设创造“通州速度”
- 让这座未来之城更加和谐宜居
- 为北京城市副中心的产业发展提供越来越多的金融活水
- 协助推动现代化新城的建设

服务雄安新区建设

设立雄安新区是以习近平同志为核心的党中央作出的重大历史性战略选择，是推进京津冀协同发展的重大决策部署。8 月 15 日我行安新支行正式开业，是全国金融行业在雄安新区新设开业的第一家金融机构，同时筹建容城支行，并计划升格为雄安分行。我行的进驻将有效扩大营业网点覆盖范围，同时促进业务转型，为更好的服务京津冀发展和雄安新区建设作出贡献。

我行还主动与雄安建设投资公司签署协议，设立规模 200 亿元的雄安新区建设专项基金；布局企业、个人等多层面金融业务，支持雄安新区基础设施建设、绿色信贷、高端高新产业发展和公共服务产业转移，为雄安的崛起保驾护航。

支持基础设施建设	发展绿色信贷	介入高端高新产业	关注公共服务产业转移
铁路建设	污水处理工业	高新技术产业向雄安转移	优质教育资源向雄安新区转移
轨道交通建设	节能减排	科技创新企业	医疗养老资源向雄安新区转移
产业园区建设			
传统产业升级	节能环保产业	信息技术产业	行政事业单位向雄安新区转移

网点布局	业务布局	合作布局
安新支行	推广债务融资工具	与中国雄安建设投资集团有限公司建立合作；与国开行河北省分行签署战略合作协议
容城支行（筹建）	投放城镇化建设贷款	
	推进平台金融业务	
	发展个人综合消费贷款	
	推广一体化理财产品	

华夏银行支持雄安新区建设总体思路与进展

助力京津冀区域一体化发展

打破金融服务行政分割，推动金融要素合理流动，既是京津冀协同发展的题中之意，也是金融服务的创新要求。我行积极顺应京津冀一体化战略背景下的金融市场变化，率先建立京津冀一体化产品体系与服务体系，精准助力京津冀三地在交通、公共服务和环境治理上的一体化发展。

“四纵 - 四横 - 一环”

“四纵”（即沿海通道、京沪通道、京九通道、京承 - 京广通道）、“四横”（即秦承张通道、京秦 - 京张通道、津保通道、石沧通道）、“一环”（即首都地区环线通道）

持续推进 ETC 绿色出行，促进交通一体化

我行积极参与交通物流一体化项目，制订《华夏银行服务京津冀地区交通一体化指导意见》，围绕“四纵 - 四横 - 一环”，综合考量经济效益和社会效益，加大对轨道、公路、港口、客货运枢纽等交通一体化项目的支持力度。截至 2017 年末，交通一体化授信项目 6 个，投放 11 亿元。

同时，我行与京津冀地区的高速公路管理单位合作，用金融 IC 卡面向“有车一族”提供高速公路不停车 ETC 缴费服务。截至 2017 年末，在京津冀地区累计发行 ETC 卡达 186.75 万张、ETC 签约客户达 101.08 万户，在北京、天津市场占有率保持业内第一。

华夏银行支持交通一体化典型项目

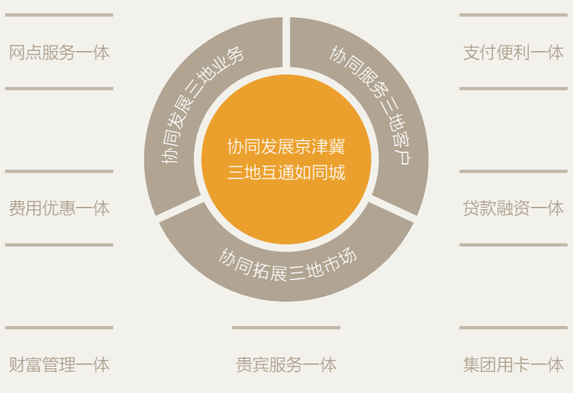
支持客户	用途
北京市公联公路联络线有限责任公司和北京市首都公路发展集团有限公司	北京地区公路及高速公路建设
北京新航城控股有限公司	新机场及临空经济区基础设施建设
天津泰达城市轨道投资发展有限公司	滨海新区轨道 Z4 线（一期）工程

构建“大同城”金融生活圈，促进公共服务一体化

我行打造京津冀“大同城”金融生活圈，开发了行业内第一张以京津冀协同发展为主题的银行卡——京津冀协同卡，搭建了协同服务三地客户、协同发展三地业务、协同拓展三地市场的重要工作平台。

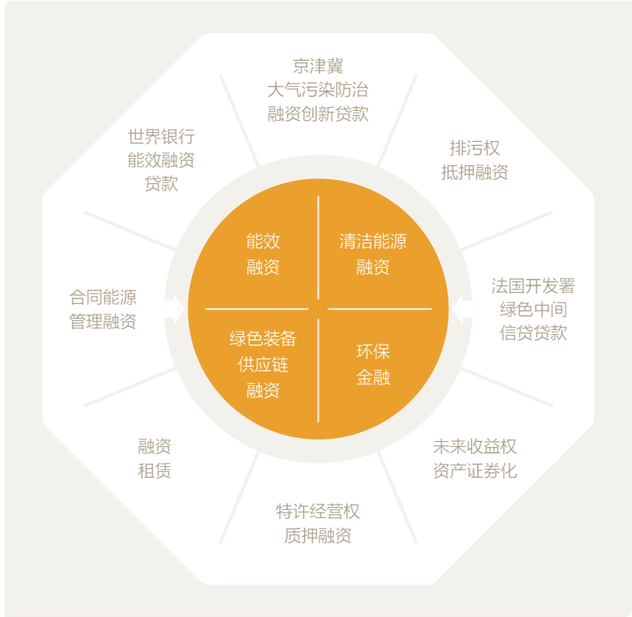
截至 2017 年末，京津冀协同卡发卡量达 142.7 万张。由于可以在三地方便地办理各类业务，该卡客户用卡活跃度高，卡均交易笔数、交易金额远高于全行平均水平。

京津冀协同卡“七维一体”产品功能体系



持续运作绿色金融服务，促进环境治理一体化

我行积极支持京津冀地区环境治理一体化，开发京津冀大气污染防治融资创新贷款、世界银行能效融资贷款等金融产品体系，为大气污染治理、水污染治理等重点项目与节能环保企业提供金融支持，努力将京津冀地区打造成全行绿色信贷示范区。其中，京津冀大气污染防治融资创新项目预计每年减少碳排放 246 万吨，相当于植树 1 亿 5 千万棵。



京津冀大气污染防治融资创新项目

该项目是世界银行在中国资金量单体最大的项目之一，投资规模将超过 100 亿元，贷款支持期限达 20 年。该项目还是我国第一个采用世界银行给予结果导向贷款方式的转贷项目，是全球第一个应用于能效领域的世界银行结果导向型贷款项目。项目支持范围涵盖了能效提升、可再生能源和大气污染防治等领域。

2017 年是华夏银行承接该项目正式实施的第一年。截至 2017 年末，本项目共投放 12 个子项目，投放 7,903 万欧元，配套人民币 127,845 万元，合计投放折合人民币超过 18 亿元。

风电企业获“京津冀大气污染防治融资创新项目”资金支持

某新能源有限公司经营范围涉及对风力、太阳能发电项目的投资、开发及相关技术、产品的研发等领域，是某著名风电产业集团有限公司控股子公司。该公司建设的某县风电场一期工程项目，总装机容量 100 兆瓦，安装 50 台 2 兆瓦风力发电机组，企业需要贷款资金 6.5 亿元。

考虑该项目具有投资大、收入较为稳定、贷款期限长等特点，华夏银行为其提供了世行“京津冀大气污染防治融资创新项目”转贷款并配套人民币资金共计 6.5 亿元。该项目建成后，预计年上网电量 2.07 亿千瓦时，每年可为国家节省标煤 6.6 万吨，减排二氧化碳 16.2 万吨，对京津冀环保一体化做出重要的贡献。

深耕小微企业金融服务

我行深化“中小企业金融服务商”，将服务小微企业作为推行普惠金融的着力点，坚持差异化和特色化经营，不断提升小微企业金融服务的覆盖率和满意度。

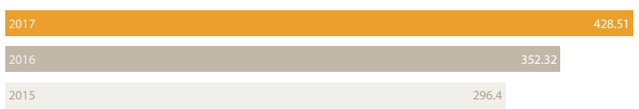
2010 年至 2017 年，我行每年均完成监管部门下达的“三个不低于”监管要求。截至 2017 年末，小微企业贷款余额 3,142.7 亿元，小微企业申贷获得率高达 94.06%。

小微企业贷款余额

亿元

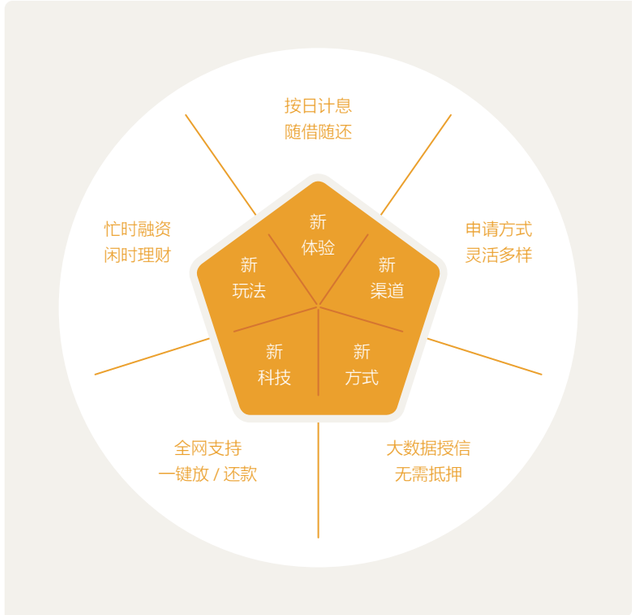
小微企业贷款增量

亿元



深化小微企业金融产品体系

我行持续加强小微企业特色产品创新，通过产品创新及优化提升构建线上与线下相结合的小微企业产品体系，以灵活、快捷的服务特色，助力小微企业融资与发展。



电商贷——科技与金融“心”结合

我行通过深入分析电商客群的需求共性和风险特征特性，依托大数据分析与建模技术推出了小微企业“电商贷”，面向入驻各大电商平台的个人经营者、小微企业提供按日计息、在线发放、随借随还的专项融资服务。与传统小微企业融资产品相比，电商贷产品具有获客精准、服务高效、惠及面广等特点，能够标准、快速地完成客户准入、授信审批、开通信用额度等操作，有效降低了小微企业融资成本。

截至 2017 年末
全行已有杭州、北京、广州、武汉、南京等

15 家分行

开展“电商贷”业务

服务客户

2,833 户

累计发放贷款超过

15 亿元

运用大数据分析技术创新“电商贷”

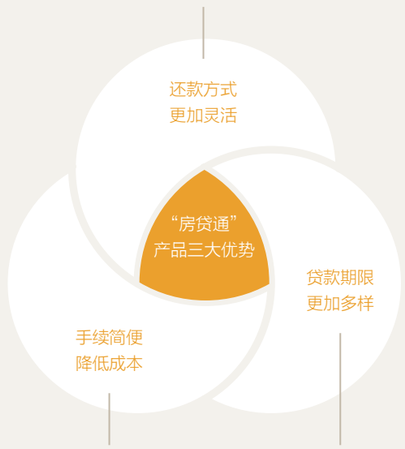
杭州一家女鞋电商，由于码数较多、款式丰富、更新换代较快且市场竞争激烈，库存压力较大，日常流动资金短缺，但由于不能提供有效担保，在传统模式下较难获得信贷支持。为把握“双十一”“双十二”等业务销售旺季，该电商亟需流动资金。

杭州分行通过数据抓取技术测算客户日常经营流水，发现客户日常经营现金流较为持续稳定，第一还款来源充足，符合我行电商贷客户业务办理条件。根据其日常经营情况及资金需求，结合零售行业特征，在业务申报当天即完成审批。为提高业务办理效率，分行还采用线上方式为借款人即时开通信用额度，客户可随时在线提款、随借随还，有效降低了客户实际用款成本，有效解决了客户融资难、融资贵的问题。

房贷通——帮助企业快速融资

“房贷通”产品是我行为满足小微企业实际生产经营需求，对拥有有效房产抵押的小微企业客户提供的融资产品。成功获得我行“房贷通”的客户每月只需要从流动资金里抽出一部分归还银行贷款，就可有效缓解在小微企业创业起步阶段的融资难和还贷压力大的问题。

可根据生产经营特点及资金运用情况，灵活选择按期付息到期还本、分期还款或自行设定还款计划，有效满足小微企业多样化的用款需求



通过灵活设置授信期限和贷款期限，减少小微企业多次办理抵押登记的手续费及人力、物力，减少小微企业在有效贷款期限内反复签订借款合同等手续

可针对自身实际资金需求和生产经营特点，灵活选择用信方式、授信期限和贷款期限，贷款期限最长达 30 年，可持续满足小微企业个性化的融资需求

截至 2017 年末
全行已有

37 家分行

服务客户

4,377 户

贷款余额

188.97 亿元

“房贷通”服务新能源行业小微企业发展

深圳市博亮天安科技发展有限公司是一家集新能源领域研发、生产、销售、推广于一体的综合性企业。为了扩大生产规模，抢占新能源市场份额，公司急需一笔流动资金支持。针对新能源企业前期投入高、回款周期长、回款相对稳定等特点，华夏银行利用小微企业“房贷通”产品为其提供服务，帮助客户在短时间内获得融资需求，有效降低客户转贷成本。在华夏银行的支持下，该企业得到快速发展，立足于新能源产业，建成较为完整的设备研发及生产、品牌运营、销售产业系。

平台金融——银行与中小企业共成长

我行是平台金融模式的业内先行者，该模式基于企业客户平台的信息、交易等功能和数据，运用互联网技术将银行支付融资系统与企业平台系统直接或间接对接，为平台客户及其体系内企业和个人客户提供在线融资、跨行支付、资金结算等综合性金融服务。

截至 2017 年末

“平台金融”线上贷款客户接近	金额	累计还款
6,263 户		27.87 万笔
贷款余额		金额
	461.16 亿元	395.28 亿元
65.88 亿元	平均每笔	平均每笔
	26.46 万元	14.18 万元

首创“投贷联动 + 互联网 + 生物医药产业链平台金融”

针对广州中山大学达安基因股份有限公司主营 PCR 试剂高新技术型企业的实际情况，华夏银行首创“投贷联动 + 互联网 + 生物医药供应链平台金融”的新模式。2015 年 7 月，广州分行与达安基因合作，为其参投企业核定 10 亿元额度，根据达安基因的推荐函，3 天内就可以给出信用贷款批复，5 天内可以放款，不仅发挥了“平台金融”网上申报、放款的优势，更创新性实现了投联贷结合，帮助达安基因向生物医药产业链的上下游挖掘新的项目，支持其控股的小微企业做大做强。截至 2017 年末，华夏银行已对达安基因股份有限公司产业链上 30 多户小微企业开展授信，贷款客户 17 户，贷款余额 1.08 亿元。

构建小微企业金融服务平台

我行积极推进小微企业金融服务平台建设，依托大数据挖掘与分析技术，探索“互联网 + 小微企业”综合金融服务模式，通过推广小微金融 APP，搭建互联网小微平台，提高小微企业金融服务的快捷、高效的客户体验。

推广小微金融 APP

2017 年，我行针对个体经营户融资需求，推出小微金融 APP。借款人可通过 APP 直接发起放款、还款以及相关查询交易，方便客户操作。客户还可通过小微金融 APP 上传我行小微企业传统线下业务贷款支用相关材料，提高业务处理效率。

截至 2017 年末

小微金融 APP 累计签约客户数	累计放款	累计还款
1,391 户	2,883 笔	1,802 笔
	累计放款金额 4.87 亿元	累计还款金额 1.77 亿元

搭建互联网小微平台

我行积极打造互联网小微平台，打通贷前、合同签订、放款等流程，实现在线接收客户申请及数据、分行任务分配管理、联动信贷系统自动建档、生成贷款合同等功能，提升客户办理业务体验。2017 年，首笔个人经营性网络贷电子合同在线签订成功，实现了合同签订、额度开通、小微金融 APP 放款全流程电子化无缝衔接，业务办理时长由本地客户 5 个工作日、异地客户 1 个月缩短至 1 分钟内。

与阿里巴巴合作“诚信贷”

2017 年，互联网小微平台正式上线以来，华夏银行与阿里巴巴合作的“诚信贷”项目保持了阿里巴巴每三天百户左右的推送量，通过率达 50%。截至 2017 年末，“诚信贷”客户已授信 773 户，授信总额 10,373.8 万元，放款客户 404 户，放款金额 6,172.4 万元，贷款客户 381 户，贷款余额 4,506.99 万元，其中在线签约客户 232 户、3,366 万元。

健全小微企业服务保障机制

我行组建专业团队运营，建立“专业化经营、流程化管理、个性化考核、立体化营销”的小微企业服务保障机制。已设立绍兴、常州两家小企业特色分行。

截至 2017 年末

小微企业金融部近	小微业务特色支行	小微企业客户部
60 家	140 多家	120 多家

打造“总行 - 分行 - 支行”小微企业服务体系

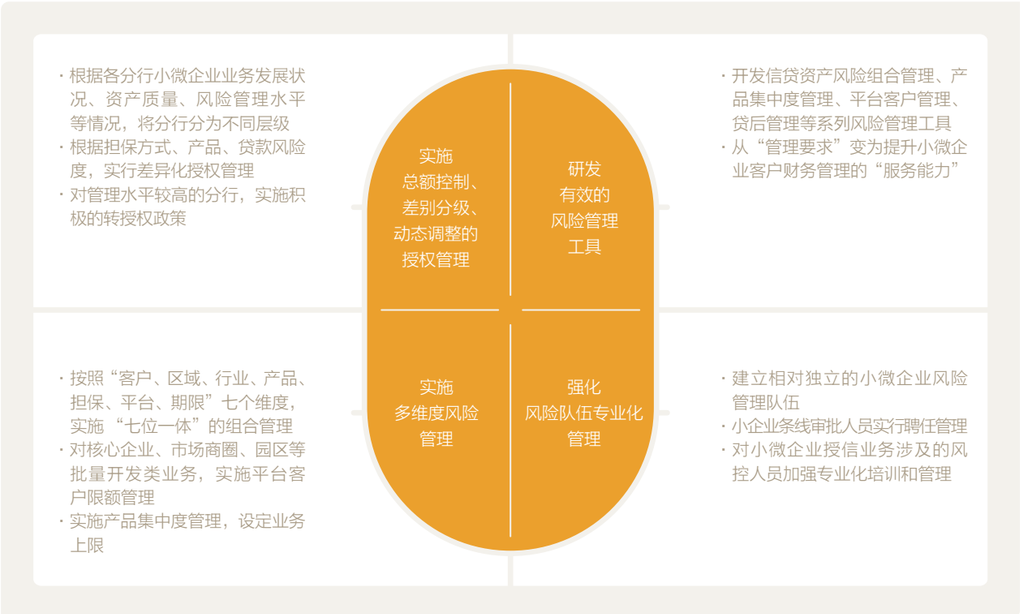
我行不断加快小微企业服务机构的布局，在全行范围内建立起“总行 - 分行 - 支行”的小微企业服务体系，服务机构已辐射至金融总量相对较多的直辖市、主要省会城市及重要地市。

培养专业化小微企业服务团队

我行建立小企业专营营销队伍，根据小企业信贷业务量的发展配备相关数量的小企业客户经理、小企业业务助销员，对贷后、审批、系统管理、产品经理等岗位分层级开展项目经理在线业务培训、“小微菁英训练营”培训等，提升服务小微企业的服务技能。

构建小微企业风险管理体系

我行持续加强小微企业风险管理体系建设，在全行全面风险管理框架内，建立运行小微企业“标准化审批、差异化授权、多维度管理”的全流程风险管理体系，在最大程度保障小微企业金融需求的同时，确保业务持续稳健运行。



推进绿色金融特色业务

我行积极打造“绿助成长、美丽华夏”服务品牌，推行绿色金融、建设低碳银行，加强国际合作，合理把握“两高一剩”行业的信贷投放，通过大力发展以“节能、减排和循环经济”为主题的绿色信贷，不断优化信贷结构。同时，完善 ETC 产品创新和服务，携手各方共同守护碧水青山。

支持绿色信贷

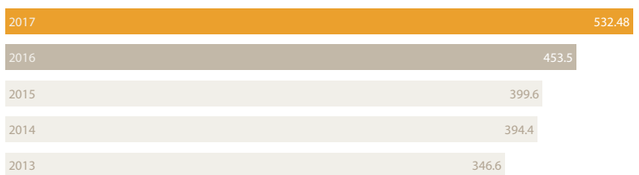
我行编发《华夏银行绿色信贷管理办法》《华夏银行绿色信贷指导意见》等制度文件，在总行成立绿色金融中心，积极开展业务创新，运用多元化融资工具支持节能环保产业发展，加深绿色金融国际合作，助力环境友好型、资源节约型社会发展。

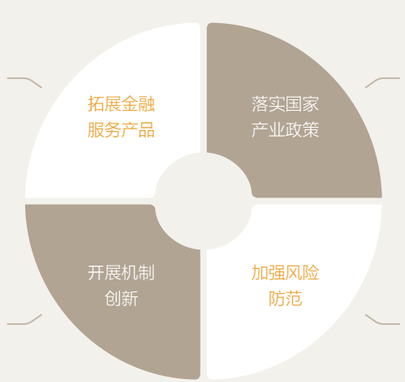
2017 年，我行成功获取全球环境基金“中国能效市场机制项目”450 万美元赠款。赠款项目总额为 1,780 万美元，我行与国家发改委、河北省政府成为该赠款项目执行机构。全球环境基金赠款为我行绿色金融发展提供了支持。

截至 2017 年末

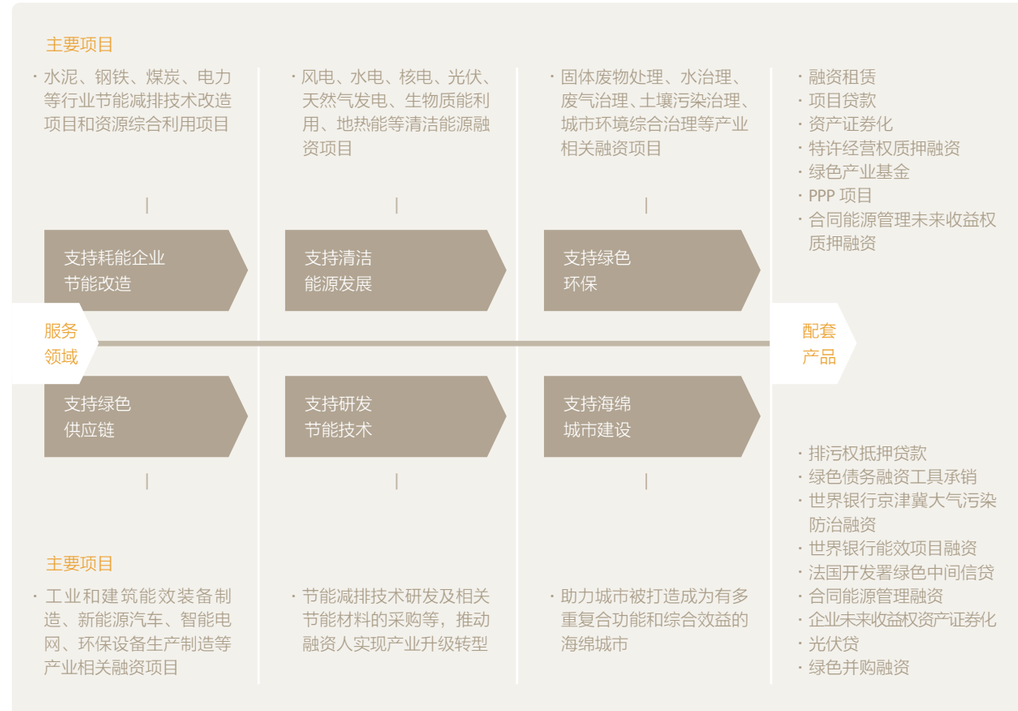
全行绿色信贷业务余额	五大产能过剩行业表内外信贷余额较年初下降
532.48 亿元	61.83 亿元
较年初增长 17.41 %	较 2016 年初下降 118.45 亿元

绿色信贷余额





- 设立世界银行首个与金融机构合作以及首个在绿色金融领域应用 P4R 的项目——“京津冀大气污染防治融资创新项目”
- 为绿色金融业务设置专项信贷规模和风险资产建立绿色信贷考核评价机制，定期监测绿色信贷业务运行情况，按照监管要求对全行绿色信贷实施情况进行评价
- 强化产能过剩行业管控，建立产能过剩行业的重点行业和重点项目名单
- 制定《环境和社会表现重点评价项目清单及分档参考标准》，将客户的环境和社会风险审查作为高风险行业客户授信准入的必要条件
- 创建分类分档管理机制，实施环境社会风险差异化管理
- 完善授信业务全流程制度保障，确保环境社会风险要求落地



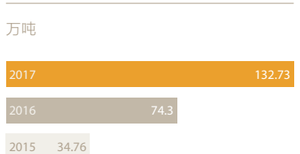
支持污水处理，建设美丽厦门

福建莆田市华科环保工程有限公司是一家从事水污染治理的企业，其所在行业为节能减排环保行业，属于绿色战略新兴产业。该公司投资建设经营的福建仙游经济开发区污水处理厂为特许经营 BOT 项目，该项目金额较大，经营期限 30 年。如采取政府分期回购，回购期较长，项目二期建设需要较多资金，借款人有融资需求。厦门分行了解到这一情况后，为其提供了中期流贷资金贷款 2,000 万元，用于支付污水处理厂二期建设采购所需设备配件、设备安装等款项及工程款，解决了借款人流动资金不足的问题。

开展绿色服务

我行积极倡导绿色发展理念，大力推广 ETC 业务，促进绿色出行；同时，拓展电子银行产品和互联网金融业务，通过为客户营造极简金融体验，倡导客户形成移动金融交易习惯，助力“绿色金融”可持续发展，降低资源消耗。

电子交易约折合减少碳排放



截至 2017 年末

全行 ETC 签约客户

145.29 万户

同比增加

0.62 万户

使用 ETC 卡后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%　71.3%

71.2%　48.9%

2017 年，我行电子渠道业务分流率达到

92.95%

电子交易笔数达

66,363.72 万笔

约折合减少碳排放

132.73 万吨

- 完善 ETC 功能，拓展服务渠道
- 持续开发汽车保险、车检、洗车等增值服务商户，提供刷卡消费享受优惠价格
- 推出“华夏速通卡”微信公众号和“天天加油”APP

- 开通 ETC 客户个贷绿色审批通道
- 制定 ETC 专属卡境内外跨行取款，为客户提供优惠服务

- 推进“有车一族”生态圈建设，为客户提供综合化服务
- 加强“有车一族”特色客群建设

打造绿色银行

我行提倡低碳生活理念、推行绿色办公，致力于将绿色理念扎根于日常工作中，加强自身低碳节能管理，同时通过绿色培训、绿色宣传等方式，携手各方建筑美好绿色家园。

2017 年，开展全行绿色金融业务培训 1 次；组织银企对接会 5 次，与超过 300 家企业进行交流。

- 加强总行各办公楼能源消耗控制，利用智能照明系统，降低能源消耗和碳排放
- 加强节约用水管理

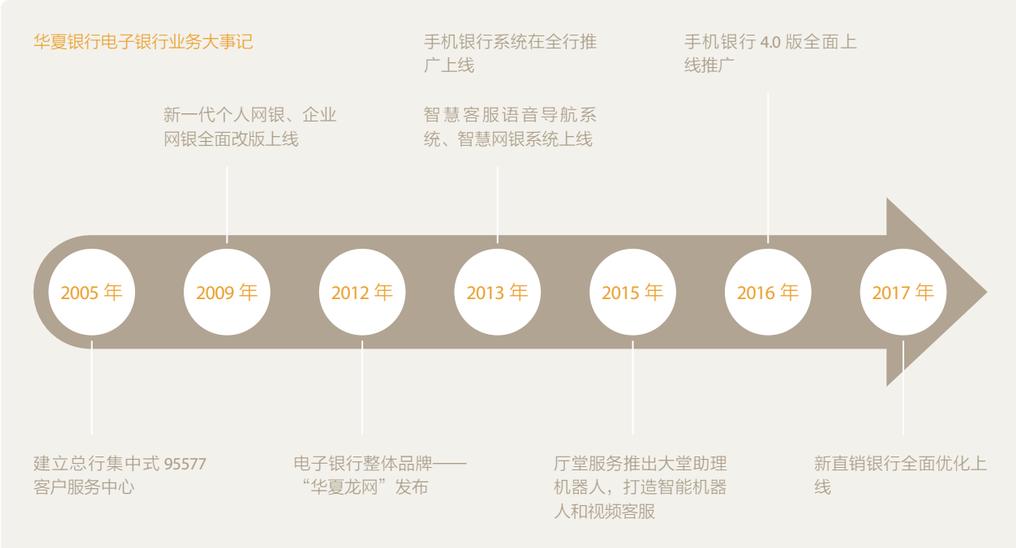
- 全面实行网络化办公，培训考试无纸化，减少纸质材料使用
- 建立视频会议系统、电子化办公系统、电子化办公系统，并进行充分利用，减少不必要的差旅

- 对办公用品等加强集中采购管理，合理领用各类日常办公用品，有效节约办公用品消耗

- 加强公务用车管理，严格控制车辆使用，降低汽油消耗

积极实践金融科技转型

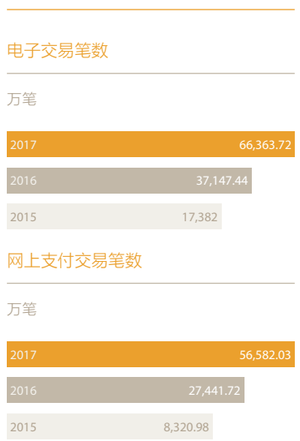
我行以“智慧金融·数字华夏”为愿景，确立金融科技兴行战略，提高科技开发的效率，增强业务部门与信息技术部门的协同性，推动科技支撑向科技引领转变。完善业务渠道建设，移动端贷款流程实现“零”突破；上线具有互联网银行属性的新一代直销银行，推出跨银行资金管理云平台和互联网小微平台，让更安全便捷的金融服务触达更多客户。



优化科技金融顶层设计

我行按照“框架重塑，平台承接，逆向评估，互联互通”的方针，从组织机制优化、业务思路调整、技术架构重塑方面，积极推进金融科技在我行的落地生根。

优化组织机制	加强人才与技术储备，促生内部合力，提升创新引领能力，驱动金融科技在我行的应用发展
调整业务思路	以互联网思维重塑业务架构，抓客群拓展和平台建设，以数据驱动产品和服务创新
重塑技术架构	构建高可用、易扩展、低成本的分布式系统，推进混合架构模式应用，努力实现信息科技支撑的安全高效、开放融合与自主掌控



打造“华夏龙网 +”品牌

“华夏龙网 +”以客户为中心，不断优化客户体验，打造智慧型系列产品，形成个性化、智能化的客户体验。

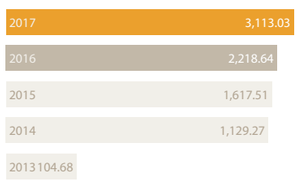
2017年，我行被中国金融认证中心、新浪财经、中国社会科学院等机构授予“中国金融品牌‘金栗子’社会化营销先锋 TOP10”“2017 创新电子银行”“2017 卓越竞争力智能银行”“最佳手机银行功能奖”和“最佳直销银行安全奖”。并借助银监会新闻发布会、互联网金融协会首届论坛、“第十三届中国电子银行年度盛典”等影响力较高的行业平台，对我行金融科技转型战略、普惠金融布局及直销银行发展进行宣传，加强行业发声，提升行业影响力。

手机银行 4.0

我行探索打造“金融＋非金融”综合服务，推出基于客户实时位置自动推送、基于客户交易轨迹智能引导、基于客户生活场景智能融入的手机银行 4.0 版本，构建“完美生活”生态圈，集合旅游、购物、家装、医疗、保险、教育等多个外部平台，提供“适时而在，应需而现”的金融服务。

手机银行动账交易笔数

万笔



截至 2017 年末

手机银行客户数

845.07 万户

增长率

43.46 %

其中：活跃客户数量

319.78 万户

增长率

49.02 %

服务功能更全面

服务更全面、操作更便捷，覆盖了存、贷、汇、投资、缴费等金融服务，丰富了“二维码收付款”等线上支付应用

应用场景更广泛

以客户体验为中心，重磅打造了“完美生活”生态圈，覆盖“衣食住行医教保娱”各类生活场景，以开放共享的心态广泛开展外部合作，为客户提供专属优惠服务和全方位生活保障

直销银行

2017 年，我行全面升级直销银行功能，广泛连接生态场景，打造“金融＋生活”服务闭环；丰富产品服务，携手多家互联网金融科技公司共同开展联合营销；加固安全防护，为客户提供账户和资金的安全保障，让客户享受到焕然一新的服务体验。

新直销银的优势

- 系统架构更灵活：更具灵活性和延展性，在产品体验、交互体验、安全体验等方面更具便捷性和智慧性
- 业务流程更安全：增加 GPS 定位功能，可在客户无感的体验下提供周边服务功能；身份认证不再局限于传统的数字认证，在绑卡开户、绑定次卡环节植入人脸识别机制，使整个业务流程更加智能化、安全化
- 场景应用更开放：客户账户体系的分离、人脸识别技术的应用以及开放式接口的输出都使其更具开放性和兼容性
- 优惠活动更丰富：先后与腾讯游戏、中国联通、摩拜单车、ofo 共享单车等企业共同推出客户专属福利

加快金融科技化进程

为确保科技金融对业务发展形成有效支撑，我行加快金融科技化进程，通过基础设施的云化改造，提升系统的可扩展性、可靠性和服务能力；利用金融科技已有成果，启动综合支付平台、现金管理平台、互联网营销平台等基础服务平台建设；整合行内外数据资源，构建统筹管理的数据获取、数据分析和客户触达平台，为精准营销和风险控制提供支撑，为客户提供更好的金融服务。

昆明分行移动便民缴费全面上线

为加大个人电子银行支付结算类产品的开发及运用，丰富和补充华夏卡的应用场景，昆明分行在手机银行分行特色功能内加入云南地区便民缴费业务，并于 2017 年 6 月 28 日在手机银行端正式上线，客户可以通过手机银行实现水费、电费、燃气费、通讯费等多项生活费用的线上查缴。同时，该分行微信公众号也同步上线便民缴费功能，让客户享受更加便捷的金融服务。

推进外部合作平台搭建

协助并推动

18 家

分行

与

29 个

重点平台合作

我行坚持开放的心态，推动对外合作平台项目，在总行层面开展与腾讯集团、京东金融、人保金服、云玉集团、苏宁金服、中国银联等平台的业务合作；在分行层面协助并推动 18 家分行的 29 个重点平台合作，提升客户服务水平，满足客户多维需求。

加强科技金融风险防控

在全面拥抱金融科技的同时，我行也正视金融科技对金融风险传染的加剧与扩散效应，有意识地严控业务准入标准，提高风险定价、风险处置能力，加强消费者安全教育，真正做到取其精华、扬长避短。同时，发挥大数据、云计算、生物识别等技术优势，强化风险识别、风险监测、风险预警、风险隔离等技术防控能力。

美好生活
共创共享

带领团队不断前行
十四年只做一件事
我是成都分行玉林支行行长

楼静

扫一扫，
了解更多故事

46 助力创新开放发展
52 竭力改善民生福祉
56 全力提升客户服务
64 致力传递公益能量
74 着力陪伴员工成长

助力创新开放发展

服务区域协调发展

我行按照“立足京津冀、深耕中东部、服务全中国”的思路，积极服务京津冀协同发展、“一带一路”、长江经济带建设、东部地区率先发展、中部地区崛起、西部大开发、东北振兴等国家战略和区域经济社会发展规划，形成覆盖全国的服务网络。

服务国家重大战略

我行发挥自身优势，通过信贷与投融资政策为引导助力落实国家重大区域发展战略，推动业务积极融入“一带一路”、长江经济带、自由贸易试验区建设等国家重大战略区域。

“一带一路”战略

发掘“走出去”企业金融服务需求

- 支持陆上经济走廊和海上合作支点建设
- 加强跨境业务的信用风险、国别风险和环境、社会风险管理

积极服务实体经济

- 发展综合金融服务能力
- 支持消费品进口、先进技术设备和关键零部件等进口行业，积极介入运输、旅游、劳务等服务贸易行业
- 加强对沿线地区装备制造业和出口业务支持

积极支持我国企业参与“一带一路”建设

- 加强对“一带一路”沿线地区装备制造和成套设备出口等行业的支持
- 推动以投资带动贸易发展

创新国际业务产品

- 提高国际结算、贸易融资、跨境担保等金融服务能力
- 推动分行与地方商务主管部门合作支持出口信保业务
- 加快保理产品创新
- 根据客户资信和退税时点，实行差异化出口退税融资比例
- 为进出口企业提供一站式报关及各类税费支付、保付服务

提供多元化融资服务

- 为郑州路桥建设投资集团有限公司等10家公司提供债务融资工具，共计106.2亿元
- 在广州、长春、南宁、重庆、昆明和西安等地实现共计22笔业务投放，累计金额达到160亿元

“长江经济带”战略

服务区域发展规划

落实长江黄金水道发展规划，加大对转型升级、环保创新企业和项目的支持

支持区域产业升级和产业转移

以安徽皖江、湖南湘江、湖北荆州等国家级承接产业转移示范区为切入点，支持符合区域规划、行业前景较好的产业转移项目

提供融资服务

- 重庆分行为重庆市江北嘴中央商务区投资集团有限公司等36家企业融资599亿元
- 在武汉、重庆、成都等地通过湖北荆门城市建设发展基金、成都市金牛区城镇化建设基金等项目投入总资金110亿元

“自贸区”战略

天津自贸区

与天津滨海新区政府签署战略合作协议，未来5年内将为滨海新区实体经济、民生消费领域、中小企业等提供1,000亿元各类金融服务支持

武汉自贸区

2017年8月8日，武汉光谷金融港支行正式开业，成为立足光谷区域、助力湖北自贸区发展的新支点

上海自贸区

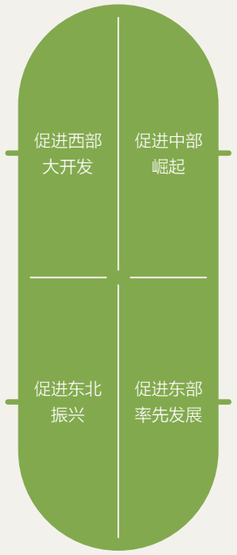
成功办理上海自贸区内首笔分账核算单元项下平行车进口信用证业务，为上海外高桥汽车交易市场有限公司开立信用证

广州自贸区

主动参与到自贸区青联港澳青年学生实习“百企计划”工作项目中，通过提供实习岗位，推动内地和港澳青年加深了解、积累共识、建立友谊

促进区域经济协调发展

我行积极服务“东部率先发展—中部崛起—东北振兴—西部大开发”区域发展总体战略，支持对宏观经济和区域经济具有重要带动作用的重点项目和工程。加强对生态环境保护、重大基础设施建设、推进新型城镇化以及完善现代产业体系、推动脱贫攻坚等领域的金融支持。



- 做好西部大开发等重大区域战略的金融服务
- 持续加大对西部基础设施、特色优势产业、生态环境保护和中小客户的金融扶持力度

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

- 参与东北老工业基地振兴等区域战略，促进东北振兴
- 重点支持城市基础设施建设、老工业区搬迁改造、棚户区改造项目
- 围绕先进装备制造、信息技术、节能环保等重点领域，大力支持其上下游产业链

- 支持东部率先的区域发展总体战略
- 从传统存贷款业务向提供全面金融服务方向转变
- 对宏观经济和区域经济具有重要带动作用的重点项目和工程加大支持力度
- 加强对“两高一剩”等风险行业的授信控制

服务产业转型升级

我行贯彻落实国家产业升级相关政策，运用金融工具引导、支持传统产业升级、战略性新兴产业发展和农业现代化发展，助力经济增长方式向更加可持续的方向转变。

支持传统产业转型

我行始终遵循金融服务实体经济的理念，以产业政策和产业布局为导向，加大对经济新动能的支持力度，严格控制淘汰落后产能，以金融活水浇灌传统产业，推动金融业与传统产业互利共赢融合发展。

2017 年，
全行支持传统产业
贷款余额

1,641.05 亿元

支持制造业向“制造 + 服务”转型

马克华菲（上海）商业有限公司是一家从事服装设计及销售的批发类企业，企业代理商共 405 家，供应商共 137 家。基于企业上下游产业链及贸易模式，上海分行为其设计专门的金融服务方案，由马克华菲（上海）商业有限公司作为核心企业，其上游供应商、下游代理商围绕核心企业开展电子保理（集团模式）、采购融资小企业网络贷业务，将上下游客户中较优质的客户筛选出来并给予相应授信额度，开展供应链金融业务，进一步加强银企合作，支持企业转型。

支持战略性新兴产业

我行积极响应国家关于发展战略性新兴产品的号召，以《中国制造 2025》为导向，全力服务制造强国建设，加大重点产业和领域金融支持，深化扶持大众创业万众创新项目，积极开展新兴业务服务，助力经济增长方式向更加可持续的方向转变。

截至 2017 年末

支持战略新兴产业项目	其中，投向高端装备 / 精密制造 / 新材料制造金额	生物医药行业金额
13 个	30.13 亿元	24.48 亿元
金额 82.11 亿元	清洁能源金额 27.5 亿元	

助力国产大飞机展翅腾飞

上海分行成立专属团队、专属人员，持续做好对中国商飞的客户维护和金融服务工作，多次赴实地详细了解企业“主制造商—供应商”发展模式，提供优质的供应链服务。充分利用自身的金融平台，在投融资业务、理财业务、投行业务等领域为商飞公司及其上下游产业链客户提供合适的金融产品和服务，为中国商飞公司提供优质、综合的金融服务，有力推动了国产大型客机研制。

全力做好制造强国建设金融服务

- 加强对核心基础零部件（元器件）、关键基础材料、先进基础工艺等企业融资支持
- 支持制造业两化融合发展和智能升级
- 促进制造业绿色发展
- 支持高端装备领域突破发展
- 针对《“十三五”国家战略性新兴产业发展规划》中的五大支柱和 21 项重大工程，按照商业化原则做好金融服务

深化大众创业万众创新金融服务

- 企业层面，结合区域发展情况，全力支持开发科技金融、创新业务项目
- 个人层面，充分利用征信和外部数据资源，研发并完善网络贷、双创贷等新产品的审批及贷后管理策略规则，在严控风险的前提下，丰富个贷产品

加大重点产业和领域金融支持

- 支持国家智能制造示范项目以及国家工业强基、绿色制造、高端装备重大工程项目
- 支持核心电子器件、高性能集成电路和高端软件、大数据、高档数控机床等高科技产业项目
- 关注“智慧城市 (交通、环境、能源等) ”产业基金项目
- 支持油气、清洁能源及油气矿产资源保障和技术改造项目
- 签署 C919 大型客机采购租赁协议，成为其首批签订订单的金融企业之一

开展新兴业务支持战略新兴产业

- 明确将节能环保、新能源、新一代信息技术、新材料、高端装备制造业等战略性新兴产业作为重点支持行业
- 重点发展基础设施建设、民生工程、高端装备制造及配套项目领域融资，加大对新兴产业的服务力度

服务农业现代化发展

我行通过研究制定针对农业现代化发展的金融扶持政策，建立农业信贷绿色通道、简化审批流程、拓宽融资渠道、创新金融产品，开展土地经营权质押、林权质押及农业合作组织贷款等业务，推动农业现代化与新型工业化、信息化、城镇化同步发展。

为云南农垦集团有限公司发行 2017 年度第一期永续中票业务

云南农垦集团是云南省农业行业龙头企业，现已形成了农林牧副渔全面发展，农工商运建综合经营，产供销一条龙的局面。2017 年 11 月末，昆明分行成功为云南农垦集团有限公司发行 2017 年第一期永续中票，发行金额 5 亿元，期限 3+N 年。永续中票的发行有利于云南农垦集团现代化农业发展，助力农业升级。

服务客户“走出去”

中国企业境外投资活动和个人境外出行日益增多，产生了大量海外金融服务诉求。我行顺应经济全球化形势和国家战略要求，持续推进海外机构布局，加大国际合作，支持人民币国际化，为中国企业和国民“走出去”提供可靠的金融支持。

截至 2017 年末

我行代理行总数达到 **1,604** 家

地区城市 **384** 个

遍布五大洲国家 **115** 个

通过代理行渠道为客户提供融资服务超过 **100** 亿美元

建立境外代理行

我行致力于为客户提供便捷的境内外一体化国际金融服务，通过强化境内外代理行网络渠道建设、设立境外分支机构等方式让客户走出国门依旧能享受贴心的华夏服务。

支持企业国际化

我行秉承“全球、全智、全赢（World、Wise、Win）”的服务理念，积极创新国际业务产品，持续丰富“环球智赢”国际金融服务品牌，推出“亚洲美元汇款直通车”等特色服务品牌，利用国家外汇储备贷款，支持企业“走出去”项目，大力推进人民币国际化进展，助力进出口企业用人民币开展各类跨境业务，为中国企业国际化提供全方位的国际金融服务。

助力个人“走出去”

我行积极适应居民跨境金融服务需求，在原有“龙行五洲”出国金融服务的基础上，集合了出国（境）留学、出国（境）旅游、出国（境）劳务、境外投资、出国移民等一揽子服务内容，一站式解决境内居民前往不同出境目的地国（地区）所需的金融业务要求；同时，联合合作伙伴，搭建出国（境）金融综合服务平台，在便利服务基础上满足境内居民的差异化服务需求。

搭建平台合作共赢

我行继续深化与环球同业银行金融电讯协会（SWIFT）机构合作，促进银行结算标准化和自动化，保障服务的安全、可靠和快捷。与出口信用保险公司等深化合作搭建平台，通过出口信保融资、福费廷、保函等产品加强对企业“走出去”所需装备制造和成套设备出口等行业的支持。

竭力改善民生福祉

增进民生福祉是发展的根本目的。我行高度重视惠民服务，打造老年人金融生态圈，解决金融服务“最后一公里”，把银行搬进社区，提供贴心服务。我行通过金融知识普及等方式，为广大城乡居民宣传丰富的金融知识，让消费者学习如何正确的保护自身权益，提升居民生活品质，助力经济社会的持续发展。

打造老年金融生态圈

我行关注老年客户生活需求，打造涵盖“医、养、乐、学、游、融”六大功能的老年金融生态圈，同时，以“春华秋实安享人生，亲如一家多姿多彩”为主题，打造“华彩人生”俱乐部，提供真正适合老年人的金融服务。

截至 2017 年末

我行老年客户数	持有金融资产
216.93 万人	1,272.97 亿元
较上年增加 23.1 万人	较上年增加 198.74 亿元

三级联动打造“华彩人生”俱乐部

分行	综合性支行	社区支行
亲情陪伴、自我实现等需求	社交需求	日常生活及娱乐需求
分行级老年俱乐部开展书画、个人摄影作品展、集体庆生、老人单身子女联谊等活动	综合支行级老年俱乐部组织老年健康、金融知识讲座、绘画才艺培训班，广场舞大赛等活动	社区支行级俱乐部采用老年服务角的形式，配备血压仪、老花镜、老年杂志等老年日常生活及娱乐用品；社区经理优先协助老年客户完成业务

针对老年客户开展特色服务

- 开展“银龄华夏情 舞动中国梦”老年广场舞大赛，满足老年客户社交娱乐的需求，拉近银行与客户的距离
- 开展“华夏微课堂，好礼送不停”老年主题活动。通过教授常用 APP 的使用技巧，让老年客户在学习新知识的同时，社交及生活需求也得到满足

开展老年主题系列活动

提升老年客户服务水平

- 客户等候区设置“爱心专座”、设立“老年客户优先窗口”
- 对支取大额现金的老年客户进行安全提示，护送至网点门口
- 在有效防范风险的情况下，为不能亲临柜台的老年客户提供应急借款、上门核实等延伸服务
- 推出了老年版网上银行，更为清晰的字体展现让老年客户能够更为便捷的享受金融服务

优化社区金融服务

我行致力于为社区居民解决切实的金融服务需求，打造智慧社区生态圈，开展以社区支行为重要载体的社区便民活动，让更多的居民不出社区就能够享受到便捷的金融服务。

强化社区支行服务

我行推行服务便民金融“最后一公里”，打造“金融便利店”模式，提供储蓄存取款、专属理财、代销基金和国债、ETC、个人信贷、出国金融一条龙服务等各项个人业务服务，以更精细化的业务品种满足不同客户的实际金融需求。

对社区个人客户开展了包括金融知识普及、反假币宣传、防电信诈骗等各项金融知识的普及宣传

组织公益宣传活动

开展特色社区服务

- 为社区小朋友设立儿童玩耍区、美术 DIY 专区
- 为高净值客户提供专属私密的服务区
- 设立医疗服务角，为居民提供简单的量血压、血糖医疗服务
- 定期开展趣味运动会、游园会、养生讲座等社区娱乐活动

完善智慧社区生态圈

我行打破传统银行网点建设思路，完善智慧社区生态圈，将银行服务和科技创新有机结合，为客户带来自主、智能、智慧的全新体验。2017 年，我行智慧社区 E 缴费正式开通，实现一站办理多种类型便民缴费。

截至 2017 年末

我行已开通	覆盖	华夏银行所在城市覆盖率达到
86 个城市	38 家 一级分行	95.4%
对接缴费单位 571 个	和 45 家 二级分行所在城市	

建设智慧社区生态圈

- 金融服务：在线购物、在线缴费、物业服务、家政服务、周边活动等
- 便民服务：网点查询、理财服务、金融预约、智能存款、生活 e 贷等

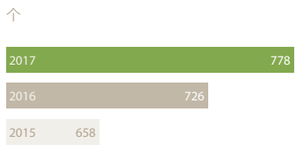
打造智慧网点

- 布局模块化，根据客户在网点动线规律将网点分区
- 场景互动化，配备互动设备和客户分析设备，利用科技手段使人机、人人交互体验发挥到极致
- 设备智能化，配置电子渠道交易设备、智能柜台、网银和手机银行体验机等
- 识别科技化，推进数据分析与生物识别技术在网点服务上的应用，实现智能识别客户需求针对性推介相关产品

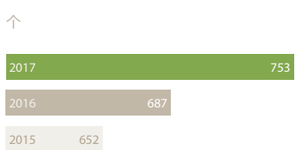
提供特色贴心服务

我行充分考虑社区不同群体的实际需求，开展更为细致的分类服务，让客户享受到更加人性化的服务体验。

设置爱心窗口的网点数量



设置无障碍通道的网点数量



截至 2017 年末

我行提供延时服务的网点数量为 **94** 个

设置无障碍通道的网点数量为 **753** 个

设置爱心窗口的网点数量为 **778** 个

（含社区、小微支行）

2013-2017 年

我行累计超过 **20** 万人次 员工

在 **5,000** 多个 社区开展了几万场次的社区便民活动

- 在网点放置便民设施，配备轮椅和婴儿座椅
- 在客户等候区设置爱心座椅和轮椅等候区
- 部分网点设置母婴室

提供社区便民服务 | 优化特殊群体服务

- 全行网点设置无障碍通道或配套设施
- 在业务办理区设置爱心窗口
- 对网点员工进行基础手语和业务英语的相关普及培训

推进金融知识普及

我行深入贯彻《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》精神，认真落实人民银行和银监会要求，建立消费者权益保护制度体系，逐步强化事前审核、事中管控、事后监督的工作机制，努力保护客户的合法权益。

我行积极推进金融知识普及，培育公众的金融风险意识，提高金融消费者维权意识和能力。

2017 年
我行累计开展消费者权益保护宣传活动

14,735 次

参与活动的消费者

482 万余人

发放宣传资料

208 万余份

截至 2017 年末

我行连续 3 年获得“普及金融知识万里行”活动“最佳成效奖”，荣获银监会“金融知识进万家”活动先进单位。

- 组织消费者权益保护工作委员会召开会议
- 总行成立专职消费者权益保护二级部、增设专职岗位人员；一级分行增设消费者权益保护岗
- 制定覆盖总行、分行及分支机构的消费者权益保护工作考核评价体系
- 编发《华夏银行 2017 年消费者权益保护工作计划》《华夏银行 2017 年金融知识宣传普及工作计划》

- 开展“3.15 消费者权益保护日”“普及金融知识万里行”“金融知识进万家”等多项主题宣传活动
- 持续组织全行分支机构统一开展投资者教育周活动
- 打造“防骗神器”微信公众号，提供最新金融诈骗案例和防骗资讯，普及防骗小常识和防骗技巧

“防骗神器”为消费者筑立安全的“防火墙”

近年来，金融诈骗层出不穷，为提升消费者对诈骗的识别和防范能力，华夏银行打造“防骗神器”微信公众号，针对二维码风险、新型电信诈骗形式、微信账号安全、共享单车骗局等发布提示信息和应对措施。除此以外，客户还可以使用“防骗神器”中的“应急热线”功能向银行、运营商和第三方支付平台官方客服寻求帮助。

为防止电信诈骗献力量

为让更多人了解防范电信诈骗知识，为消费者的财产安全提供保障，青岛分行采取了多项举措，开展了各种活动。

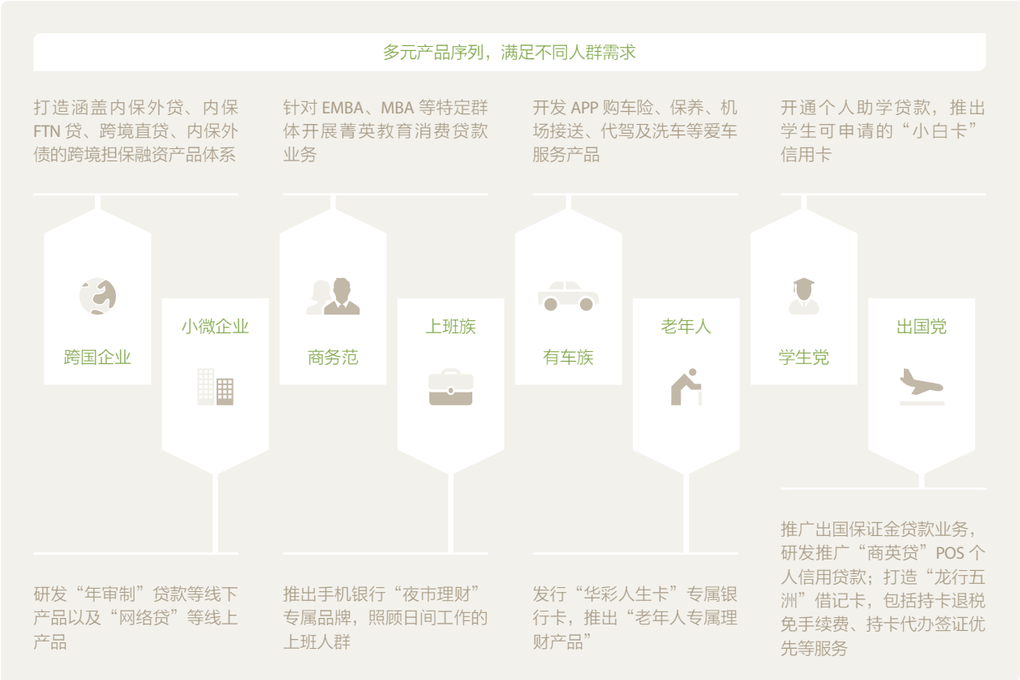
- 协助青岛银监局拍摄“防范电信诈骗宣传片”，并作为典型经验在全市银行业金融机构推广
- 受邀录制电视台《法制报道》节目，向金融消费者普及金融知识
- 采取“两类客户四必问”的举措，成功堵截多起电信诈骗事件

全力提升客户服务

我行紧密结合互联网发展趋势，应用新的技术手段，提高全行服务智能水平，将“互联网 +”思维融入金融安全保护、服务渠道拓展和服务体验提升的工作中，整合资源，多方共赢，为客户提供更便捷、优质和智能的服务。

创新金融产品和服务

我行加快推进基础类产品、跨业务条线共性产品和新兴领域创新产品的研发，推广运用了一批有市场需求和竞争力的特色产品，以此满足客户对金融产品差异化的需求，共享金融发展成果。



跨界合作推“小白卡”实力“圈粉”

2017年6月，华夏银行与京东金融联手推出了“小白”联名卡，此款“小白卡”为年轻人打造的专享信用卡，定制特色权益，创新产品和消费场景，优化客户服务体验，这是华夏银行跨界融合、拥抱科技的实践，也为客户带来了优质、个性、特色的产品服务。

华夏 e 贷，快到没商量

2017年8月12日，华夏银行个人网络贷款平台“华夏e贷”正式上线，借助数据分析和数据挖掘优势，通过与公积金管理中心平台系统对接获取公积金缴存客户数据，以及挖掘华夏银行现有存量客户数据，实现贷款申请、受理、审批、放款、还款、查询等流程全线上操作，具有门槛低、手续简单、速度快、利率灵活、还款便利的优势，满足客户便捷、快速借款需求。

丰富服务渠道

我行积极响应“互联网 +”行动计划，持续推进“数字化银行” 建设工作，构建物理渠道与电子渠道信息共享、服务流程无缝衔接的多渠道协同服务模式；推进营业网点布局优化和服务智能化工作，让客户服务体验更舒心。

搭建移动生态体系

我行围绕客户“衣食住行医教保娱”等生活场景布局移动生态体系，逐步形成了集手机银行、网上银行、直销银行、微信银行、客服中心等于一体的智能服务体系，为客户提供便捷、丰富、优质的金融服务。

一键搞定非税收业务缴款

2017 年，随着昆明分行上线“云南省非税业务手机银行缴纳功能”，华夏银行实现了云南省非税收入缴纳三个渠道(个人网银、企业网银、手机银行) 全覆盖。客户可在线缴纳业务类型包含一般性非税收入和交通罚没款，功能操作便捷，并已报备央行和省财政厅，极大地拓展了客户的缴费渠道，便捷了客户缴费流程。

深化营业网点建设

我行持续推进营业网点建设，优化网点布局，增加网点自助设备，让不同地区、不同需求的客户享受到便捷、安全、舒适的网点服务。

机器人提供服务的智慧网点落成

2017 年 8 月，华夏银行安新支行开业，这是我行全力打造的首家智慧网点。安新支行利用金融科技的最新成果，运用大数据、云计算、生物识别、人工智能等技术，在大堂布置各类基于数字媒体和人机交互技术的多种智能设备，包括可以回答客户问题并办理相应业务的智能机器人“华小夏”、智能调度客户排队秩序的智能填单排队一体机等，为客户便捷、快捷办理业务提供了多样化的选择。

办理国地税业务在银行也能完成

2017 年 5 月，深圳市银行业协会、前海国家税务局、前海地方税务局共同启动全国首例“电子税务局走进银行”税银合作项目，华夏银行成为该项目第一家合作的股份制商业银行。项目启动后，银行网点设置了国地税联合办税服务区，为纳税人提供纳税申报、发票代开、凭单打印、纳税风险报告查询、增值税专用发票抵扣认证等 100 余项涉税服务。此举整合了各方资源、保障了信息安全、方便了民众，使纳税人享受到精准、低成本、网络化的优质服务。

优化网点布局	加速网点智能化	升级网点环境
· 全年新增营业机构 78 家，网点覆盖范围达 103 个中心城市 · 安新支行是雄安新区成立后全国金融机构在此新设开业的第一家金融服务网点	· 截至 2017 年末，全行共有自助银行 1,347 家、自助设备 6,871 台。其中，取款机 2,201 台，存取款一体机 2,950 台，具有自助发卡功能的智能设备 1,540 台，存款机 61 台，查询机及其他自助机具 119 台 · 网点向小型化、智能化方向转型，加大传统网点智能化设备布放，提高服务效率 · 按照国家高起点规划、高标准要求建设集移动、互联、智能为一体的安新支行	· 厅堂布置注重温馨、便民和安全性的统一，逢节日营造节日氛围 · 厅堂功能区划分遵循“四分原则”，即功能分区、服务分层、客户分流、产品分销，做到标识清晰，保护客户隐私 · 增加安保人员投入，更新安保设备，加强安保演练，保障网点服务环境的安全

提升服务体验

我行高度重视客户服务体验，利用前沿技术提高服务客户过程中各个环节的效率，便捷客户在各种服务场景中的操作，缩短客户等待时间，提升客户满意度。

2017 年
我行 95577 客服中心
客户满意度为

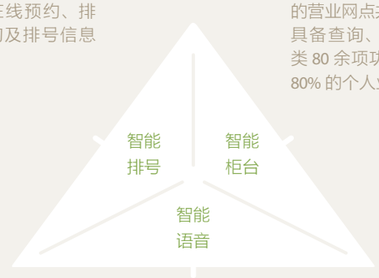
99.29 %

信用卡中心客户
满意度为

99.4 %

2017 年，我行手机银行网点预约排号功能上线试运行，可向客户提供网点排号在线预约、排号进度查询及排号信息推送等功能

截至 2017 年末，智能柜台已在北京、天津、武汉、西安、广州等分行的营业网点共布放 33 台，具备查询、开户等九大类 80 余项功能，覆盖了 80% 的个人业务



我行打造智能语音导航的自助语音特色服务，利用语音识别的新兴人工智能技术优势，拓展客户服务渠道，提升客户使用感受

优化服务流程

2017 年，我行将多项智能技术嵌入服务流程，减少客户等候时间，提高业务办理效率，优化客户自助服务体验，为客户提供快捷高效的金融服务。

自助设备让储钱罐里的硬币不再“沉睡”

小面额货币硬币化工作的深入开展使得居民手中硬币增加，但使用习惯的关系，不少硬币在市民家中的存钱罐中“睡觉”。广州分行于 2017 年 4 月上线了广州市首台纸硬币循环一体机。该机外观类似 ATM，客户根据自己需要，自助存入纸币或硬币，由循环机自动帮助客户完成纸币与纸币、纸币与硬币间的互换业务。整个过程无需人工干预，省时省力，既满足了不同客户多元化的需求，又使得硬币的流通更顺畅。

提高服务标准

为了让客户享受更高质量的服务，我行发布了涵盖各类型服务场景的服务规范管理体系，强化对员工的培训，加快最新科技成果的应用，使服务的标准化、精细化水平更上一层楼。

95577 客户服务中心启动服务联动机制处理投诉及疑难问题

起

95577 客户服务中心投诉解决率

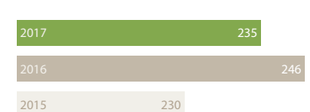
%

95577 客户回访数量

人次

客服工作人员累计人数

人



2017 年

全行共有 **90** 家网点

荣获中国银行业协会“星级”示范网点

其中，“五星” **39** 家

“四星” **32** 家

“三星” **19** 家

制定标准

- 发布“2017 年服务管理综合评价标准”，从六大方面、38 个考核点规范了客户服务标准
- 健全服务相关制度与细则，使服务更细致

完善体系

- 印发文明规范服务考核评价体系，逐项落实示范标准，组织做好网点服务的优化提升
- 坚持投诉首问负责和闭环管理，加强投诉整改督办

创新技术

- 上线华夏收银台，集成各类智能 POS、扫码终端及台卡，满足商户便捷、快速、安全、智能的收付款需求
- 发布信用卡业务二维码支付及可穿戴设备支付产品，持卡人可在全国约十万家商户扫码支付，方便了付款流程

加强培训

- 建立投诉案例库，有效增进了全行间的服务交流与借鉴，让优秀服务经验传播得更广
- 2017 年，全行总、分行服务内训师共累计培训近 120 场

保护金融安全

我行坚持“安全、保值、增值”的金融安全保护目标和核心。2017年，我行探索安全保护技术手段，与多方合作，采取多元化手段，保证了客户个人信息安全、加强了风险管理，保障了服务环境、客户财产和人身的安全。

千里路程追回 10 万元盗刷款

2017 年 3 月，南京分行大行宫支行客户王先生华夏卡里的 10 万元被盗刷，在接到王先生电话之后，由南京分行个人业务部牵头，联合多个部门商讨方案，展开客户盗刷资金追缴工作。经过与银联平台、盗刷分行等相关方的沟通，南京分行收集证据、协调资金退回事宜。三个月之后，华夏银行南京分行先后通过银联差错退单和争议处理例外协商追回了客户全部盗刷资金，得到了客户的赞扬和信赖。

柜面上的“信息保护小阵地”

长沙分行窑岭支行通过推行“信息保护小阵地”的方式，搭建了一座信息安全的“小堡垒”。“信息保护小阵地”包括了手摇碎纸机、废弃凭条回收箱等小却实用的工具，还有大额存取款提示贴、密码保护提示、信息安全提示卡、电子银行风险揭示书等大堂随处可见的温馨提示告示。客户在业务办理时，每个步骤都有相关的安全提示和工作人员的引导，隐私及信息安全得到多重保护。

护信息

- 实现对与个人信息重复的密码设置进行限制
- 强化客户个人信息保护制度执行管理
- 通过官方微博和微信公众号发布、推送和转载整治非法买卖银行卡信息等知识
- 配合公安部门开展案件协查，打击银行业金融机构员工利用职务之便窃取、出售和非法提供客户个人信息的行为

避风险

- 发挥大数据、云计算、生物识别等技术优势，强化风险识别、风险监测、风险预警等技术防控能力
- 建立起对大数据和信息化现代金融安防分析研究的人才队伍
- 上线“双录”二期系统，完善客户购买个人理财产品录音录像标准话术
- 推进电话回访工作，关注客户是否知晓所购买产品相关风险属性、我行人员是否存在误导销售等

反诈骗

- 利用电子银行反欺诈系统进行常态化交易监控
- 与公安机关数据共享的诈骗交易处置平台运行稳定
- 注册“防骗神器”微信公众号，成为银行业首家为公众客户提供防网络电信诈骗微信服务的银行
- 参与国家网络安全宣传周活动，开展金融网络安全保障、银行卡安全用卡、防范在线支付风险等安全宣传

致力传递公益能量

作为普惠金融体系的重要组成部分，我行坚持与社会和谐共享发展。2017 年，我行创新公益服务的形式，拓宽渠道，创新品牌公益项目；响应国家“精准扶贫”号召，通过帮扶济困、志愿服务、捐资救助等方式，帮助弱势群体，改善乡村教育状况，为百姓福祉贡献华夏力量。

开展精准扶贫

我行扎实推进金融精准扶贫工作，积极发挥信贷政策的引导作用，加大对贫困地区农田水利等领域的信贷支持力度，支持贫困地区特色农业、农副产品加工产业等特色产业资金需求，综合利用公司信贷、个人信贷等多种金融产品与服务支持扶贫资金需求。

我行还积极发起各类捐款捐物和主题公益活动，为扶贫地区 2020 年同步建成小康社会提供有力支持。

文件名称	核心内容
· 《华夏银行服务金融精准扶贫工作指导意见》 · 2017 年金融精准扶贫重点工作计划	· 明确金融精准扶贫的工作目标、重点支持领域、产品和担保方式创新、推进贫困地区普惠金融发展等工作要求 · 从帮扶渠道、政策指导、提供融资和金融服务支持、保护消费者合法权益、信息系统推广使用 5 个方面明确 2017 年金融精准扶贫工作计划

明确管理要求

我行以扶贫开发战略思想为指导，注重精准落实落地和激发内生动力，制定印发各类金融精准扶贫文件，明确全行精准扶贫重点工作和方向。

2017 年

精准扶贫投入资金总额	帮助建档立卡贫困人口脱贫数	定点扶贫工作投入金额	产业扶贫项目投入金额	资助贫困学生人数
258,722.36 万元	61,189 人	134 万元	156,941.23 万元	254 人
精准扶贫物资折款	帮助贫困残疾人投入金额	扶贫公益基金	改善贫困地区教育资源投入金额	其他扶贫项目个数
26 万元	1,705.77 万元	2,188.56 万元	21 万元	8 个
	贫困地区医疗卫生资源投入金额	产业扶贫项目个数	资助贫困学生投入金额	其他扶贫项目投入金额
	10 万元	32 个	101.35 万元	97,646.45 万元

实施金融扶贫

我行在贫困地区投入资金，捐赠基本物资，改善当地基础设施状况，解决当地贫困人口生活生产最迫切的问题。我行还深知扶贫必先扶智和扶志，持续通过教育扶贫、产业扶贫等方式提升贫困地区脱贫的内生能力，用教育阻隔贫困的代际传递，以产业发展带动贫困人口致富，整合资源、搭建平台激发贫困人口的脱贫信心和激情。

为贫困地区“输血”		
开展捐赠慰问活动 · 捐赠生活物资 · 设立爱心基金	**支持基础设施建设** · 改善村容村貌 · 优化公共空间	**增强涉农授信服务** · 定制金融产品 · 优化贷款业务
助贫困地区“造血”		
开展教育扶贫扶智 · 选拔优秀教师支教 · 提高村小老师技能	**支持产业发展致富** · 支持特色产业发展 · 畅通产业融资渠道	**搭建扶贫平台扶志** · 整合政企扶贫资源 · 提升村民脱贫能力

发挥金融合力，助推脱贫攻坚

成都分行按照四川省“发挥金融合力，助推脱贫攻坚”精准扶贫工作要求，对口扶贫德格县，定点帮扶甘孜州德格县龚垭乡来格村，不断强化金融服务在精准扶贫、精准脱贫中的作用。

强化组织保障		
完善精准扶贫组织架构	制定精准扶贫年度方案	建立精准扶贫相关制度
成立扶贫工作领导小组，下设扶贫工作办公室，负责统筹规划协调推进扶贫工作	制定 2017 年扶贫工作方案，将扶贫开发重点落实到信贷支持方向上	按照人民银行、监管部门等要求，建立精准扶贫相关制度

推进扶贫实践			
精准对接贫困人口	制定专项信贷政策	实施智力扶贫项目	开展送温暖活动
信贷投放精准对接总行下发的精准贫困人口名单，提高对贫困人口支持的精准性	· 支持现代农业发展，支持家庭农场、种养殖专业大户或专业合作社等农业经济组织 · 支持地方特色产业。引导对中药材种植、花卉种植、园林作物种植等产业 · 鼓励发展小额贷款业务	2017 年第二期组织部分中小学骨干教师和教育管理干部共 64 人开展培训；对德格县城关第一完小、第二完小、德格县中学等中小学以及定点帮扶贫困户的小学生资助学习用品	· 开展新春送温暖下乡活动，向德格县 72 户贫困户捐款、捐物 1.7 万元 · 参加四川银监局组织的“暖冬”行动，为德格县贫困农牧民准备 9 万余元过冬物资

打造品牌公益项目

“华夏之星”小企业公益平台和“华夏银行助力环卫子女成长基金”是我行持续投入、不断拓展的公益平台。我行坚持“华夏之星”公益项目建设，组织“小企业菁英训练营”，丰富活动种类，与小微企业家共同成长；实施“华夏银行助力环卫子女成长基金·环卫子女成长计划”，坚持每年整合社会各界资源，为环卫子女健康快乐成长创造良好的条件。

培养菁英，不忘初心

让小企业家领导力提升，帮助他们所在企业稳步成长，最终助力区域经济的发展，这是“华夏之星”的愿景，也是我行坚持不懈的初心。2017 年，我行继续培养小企业家菁英，并结合我行一直关注的乡村教育质量有待改善问题，带领有志向的小企业家反哺乡村学校，各方一同学习、一同付出、一同向前。

截至 2017 年末

近	搭建“初心图书馆”	累计
2,000 名 小企业家从中受益	4 座	
深度培养了 190 余名 小企业家与我行同行	捐赠图书逾 8 万册	5,000 多名 学生及家庭受益

张北草原上的第一座图书馆

2017 年 9 月 15 日，张北草原上，一座崭新的图书馆屹立在秋风中，这是由 24 位来自全国各行各业的企业家、18 位“华夏之星”往届学长以及 16 位来自各分行的志愿者和媒体同仁共同搭建的图书馆，是河北省张家口市张北县的第一座学校图书馆，图书馆的建成不仅是“华夏之星”小企业家知行合一品质的最好体现，也将为孩子们打开通向世界的大门。

“华夏之星”小企业公益平台

2010 年，我行联合中国中小企业协会共同发起的小企业公益平台——“华夏之星”诞生，旨在寻找有远见、有潜力、有情怀、有坚守的中国新生代小企业家，支持这些企业家和他们掌舵的企业获得成长。八年来，平台基本形成了克己、匠心、利他的价值观运营模式。2014-2017 每年，小企业家不仅要完成 7 天的商学院课程，还需亲手为乡村学校建造完成一座木质图书馆——“初心图书馆”方能毕业。

使命：不忘初心，挺你向前

小企业家
- 参与定制培训
- 与同行交流
- 建造“初心图书馆”

乡村学校
- “初心图书馆”获得赠书
- 改善教学条件
- 师生与小企业家交流互动

华夏银行
- 社会责任
- 品牌美誉

“小企业菁英训练营”
- 助力小企业成长、推进京津冀三地协同发展
- 2017 年，第七届“华夏之星”小企业菁英训练营在河北省张家口市张北县二台镇九年制学校举行并建成第四座“初心图书馆”

“互挺会”活动
- 推动小企业之间的资源共享、学习探讨、互帮互助
- 2017 年，“华夏之星互挺会”先后在聊城、武汉、北京、大连等地开展企业参访活动，促成“华夏之星”企业间业务合作、上下游供应链整合

“一封家书”活动
- 进一步丰富初心图书馆的功能，弘扬社会主义核心价值观
- 2017 年，号召全行员工撰写家书，从 80 封家书中筛选出 11 封，在“初心图书馆”进行朗诵

“返校日暨首届校长激励计划”
- 促进公益项目对接，为学校筹集资金完善教育环境
- 2017 年，4 所“初心图书馆”所在学校校长与 30 名企业家座谈，现场捐赠善款共计 17 万余元

“这次活动让我能和众多老企业家们同甘共苦，对青年企业家来说是很好的学习机会，我也想在这样的锻炼中寻找创业激情与毅力。”

——菁英训练营“80 后”学员 迟炜

成长计划，一路同行

2014 年 8 月，华夏银行向北京妇女儿童发展基金会提供捐赠，发起成立了“华夏银行助力环卫工子女成长公益基金”，并同步启动了“环卫子女成长计划”。除每年为数百个在京上学的一线环卫子女进行助学帮扶之外，“环卫子女成长计划”积极探索“公益 + 艺术”新形式，开拓孩子们的眼界，挖掘孩子们的才艺助力其塑造阳光、积极的性格特征。

2014 年 -2017 年

向“华夏银行助力环卫工子女成长公益基金”提供超过

450 万元

的捐助

北京市有

600 余名

环卫职工及其子女参加了项目组织的各类活动

项目携手

- 国家大剧院
- 中国美术馆
- 故宫博物院
- 中央美术学院
- 鸟巢国家体育馆
- 北京市市容环境卫生协会
- 北京电视台
- 南方周末
- 财新传媒

等利益相关方

2014 年

- 组织 100 个环卫家庭，每家庭 1 个家长、1 名孩子参观北京电视台、国家大剧院
- 在“798 国际儿童艺术节”中举办“小小艺术家 爱在 798”创意展示与义卖活动

2015 年

- 在国家大剧院进行公益演出，让 14 名孩子携手北京电视台主持人登上大剧院舞台
- 利用京东公益平台，众筹公益演出门票，所有票款均定向捐赠给“基金”
- 拍摄公益海报，展现环卫子女对未来生活有自信的面貌，并制作相关 H5 和明信片，让更多的社会大众关注到环卫家庭这一群体

2016 年

- 在中国美术馆举办为期一周的暑期艺术夏令营，共有 20 名环卫子女参加
- 将孩子们设计的四组创意垃圾桶制作成品，并送入故宫博物馆进行为期一周的展出

2017 年

- 在中央美术学院举办为期一周的暑期摄影训练营，共有 20 名孩子参加
- 在鸟巢国家体育馆“金色大厅”举办训练营摄影成果发布会

从我们的“视界”，读懂我们的故事

2017 年 8 月 3 日，20 个北京环卫系统职工的孩子在家长的陪同下走进了中央美术学院美术馆。在此之前，他们已经提交过自己亲手创作的艺术作品，在 211 个孩子中，他们，被赋予了“未来艺术家”的称号。

接下来的 7 天，他们在这里学习了一门全新的技能——摄影。将他们眼中的世界和脑中的奇思妙想串联在一起，用镜头和快门记录真实，展现童真和才华。

七天，几千张照片，记录着这些来自北京各处的环卫子女在 2017 年夏天与众不同的经历。那些在时光中被记住的快乐，正是一切的意义所在。

“2017 环卫子女成长计划暑期摄影训练营”不仅是一次摄影技能的培训，也希望孩子们能透过镜头看见更美好的世界，加深孩子们和家长们的情感连接，并通过他们的影像记录，让更多人了解和认知环卫这个职业。

“孩子现在还会每天拍照，会把照片给我们看。还经常拉着要给我拍。看到他那么高兴，我也觉得很开心。”

——环卫子女计划学员
肖童家长

“我们也希望透过他们稚嫩的镜头语言，让我们读懂这些穿梭在大街小巷、日夜忙碌、为城市的建设贡献着自己力量的人。”

——北京市市容环境卫生协会代理理事长、秘书长
李香菊

“财新传媒有幸加入这一公益队伍，携手各合作方一起，共同探索‘公益 + 艺术’的未来之路，对于财新来说，是一种幸运也是一种责任。”

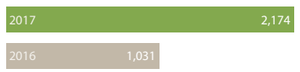
——财新传媒副总裁
傅继红

组织志愿服务

我行坚持开展志愿者活动，通过搭建常态化的体系和开展品牌化的活动，培养员工奉献精神，带领团员青年积极承担社会责任，采取多种形式，广泛开展各种社会公益活动服务社会。

开展志愿者活动的次数

次

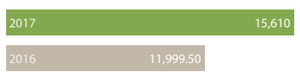


开展志愿者活动的参与员工数

人次

志愿者活动时长

小时



- 成立全行志愿者协会
- 制定年度志愿者工作指导意见
- 完善员工志愿服务成效评估系统
- 更新员工志愿服务统计数据库

- 邀请外部专家进行志愿者培训
- 建立与福利院、公益组织等机构的联系
- 组织员工进行志愿活动交流
- 挑选员工志愿者中优秀典型，树立榜样

- 开展“积分圆梦”信用卡积分捐赠活动，为客户与受助对象搭建连接桥梁
- 连续三年在重阳节期间开展全行统一公益行动，关爱老年人

- 持续完善“华夏之星”与“环卫子女成长计划”两个品牌公益项目，扩大受益人群

志愿者与环卫子女一同“发现美”

2017 年 7 月，华夏银行邀请中国青年政治学院原党委书记陆士桢教授围绕中国特色志愿服务及品牌项目创新等内容向员工志愿者讲授课程。同时，员工志愿者与近 20 名北京一线环卫职工子女一起开展了“发现美”公益活动，共同探索“公益 + 艺术”的志愿服务模式。

小小积分，祝你圆梦

2017 年，华夏银行联合中国青年志愿者协会、团中央青年志愿者行动指导中心开展了“积分圆梦”活动公益行动，活动共开展 5 年，每年通过华夏银行信用卡持卡人积分捐赠，按照每 500 积分兑换 1 元钱，每年向中国青年志愿者协会捐赠 25 万元，用于支持“梦想村塾”“四点半课堂”“快乐音乐教室”“梦想中心”等工艺项目的开展。

积极应对灾难

我行不断完善灾备体系建设，面对可能的灾害加强演练、充分准备，既保证灾难中有效防范金融业务风险，又能以最快速度投入灾后重建，助力受灾地区的安全与平安。

搭建应急体系	形成覆盖“总、分、支”的三级灾备体系，业务连续性保障能力进一步提升
制定应急预案	修订《华夏银行网点服务突发事件应急处理预案（试行）》，进一步提升网点服务突发事件的应对能力
提高应急技术	升级北京客服中心客服系统，实现苏州和北京两中心同构双活，使客服系统可在生产环境和灾备环境平滑切换
强化应急演练	建立了“周、月、季”多层次应急演练体系，提升了各部门之间、总分行之间、行内外之间的协调沟通和分级处置能力
保障应急物资	进行各网点的灾备物资准备，排查易被灾害破坏的物资，采购发电机等救援物资

湖南特大暴雨中的坚守与温暖

2017 年 6 月，湖南遭遇了有史以来历时最长、范围最广、雨量最多、强度最大的降雨过程，多地受灾严重。长沙分行采取多项措施保障网点运营安全，到汛情结束，分行全员坚守岗位，未发生影响安全事件，所有网点正常营业，保证了各项金融业务的顺畅运转。

保障网点运营

- 采购备用发电机、抽水泵、堵漏沙袋、彩条布等防汛器材和物资
- 成立防汛应急小分队，加强对机关大楼巡查力度，确保对自助网点每日不低于两次的全覆盖巡检

部署各押运车组提前出车，根据路况通报实时优化调整线路，确保网点正常营业

参与灾后救助

- 组织“洪水无情 · 华夏有爱”抗洪救灾爱心捐助活动
- 号召分行全体党员和群众投入到抗洪救灾重建工作中

组织党员志愿队驱车前往灾区，为受灾严重的群众送去食物、被子及医疗用品等救灾物资

着力陪伴员工成长

我行始终坚持“以人为本”的核心思想，为员工营造公平、自由、和谐的人才发展环境，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。

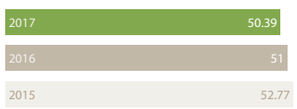
维护合法权益

我行重视构建和谐的劳动关系，保护员工的合法权益，与每一位员工签订劳动合同，根据国家和地方有关规定，积极缴纳社会保险，充分保障员工权益。

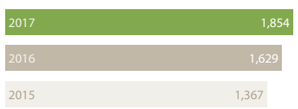
依法规范用工

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，坚决杜绝任何歧视和不公平的行为。我行为每一位入职员工缴纳社会保险，足额准时发放工资，合理安排工作时间，严格执行带薪休假制度。

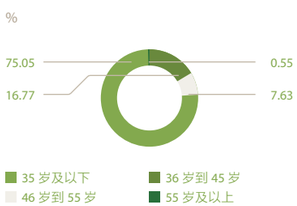
女性员工比例



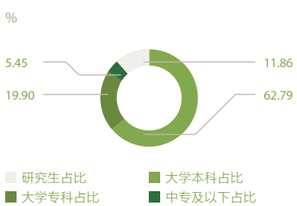
少数民族员工



员工年龄结构



员工学历公布



员工民主管理

我行落实以职工代表大会为基本形式的民主管理制度建设，落实行务公开，开展合理化建议活动，组织员工为经营发展“建言献策”，让员工真正参与到公司决策和管理中。

2017 年

我行共召开职代会	行务公开专栏	共
86 次	465 个	17,341 人 参与合理化建议活动
设立行长信箱	行长接待日	提出合理化建议
60 个	933 次	1,484 条

促进职业发展

我行坚持“人才兴行”的战略，促进员工进步与企业发展的融合，不断完善专业序列体系，初步搭建以岗位职责为基础，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。

- 开展岗位轮换、双向交流等工作，提高员工业务素质和综合能力
- 发掘工作中的标兵模范，并推送参与银行内外的比赛和评比
- 利用镜头和新闻媒介等多种形式挖掘和传播身边的感人故事

构建职业通道 | 树立优秀典型

开展技能竞赛

- 开展华夏银行第五届业务技能比赛
- 开展“我为行庆做贡献”建功立业劳动竞赛活动
- 开展“四个一工程”建功立业劳动竞赛活动
- 开展“拓客户·增出口”建功立业劳动竞赛活动

为港澳学生提供“职业初体验”

广州分行辖属广东自贸试验区南沙分行参与自贸区港澳青年学生实习“百企千人”计划，在暑期为 10 位港澳青年学生提供营销助理、大堂助理等实习岗位，并开展自贸初体验、职场直通车、文体对对碰等交流活动，为实习生的职业成长提供了形式多样的机会。

完善培训体系

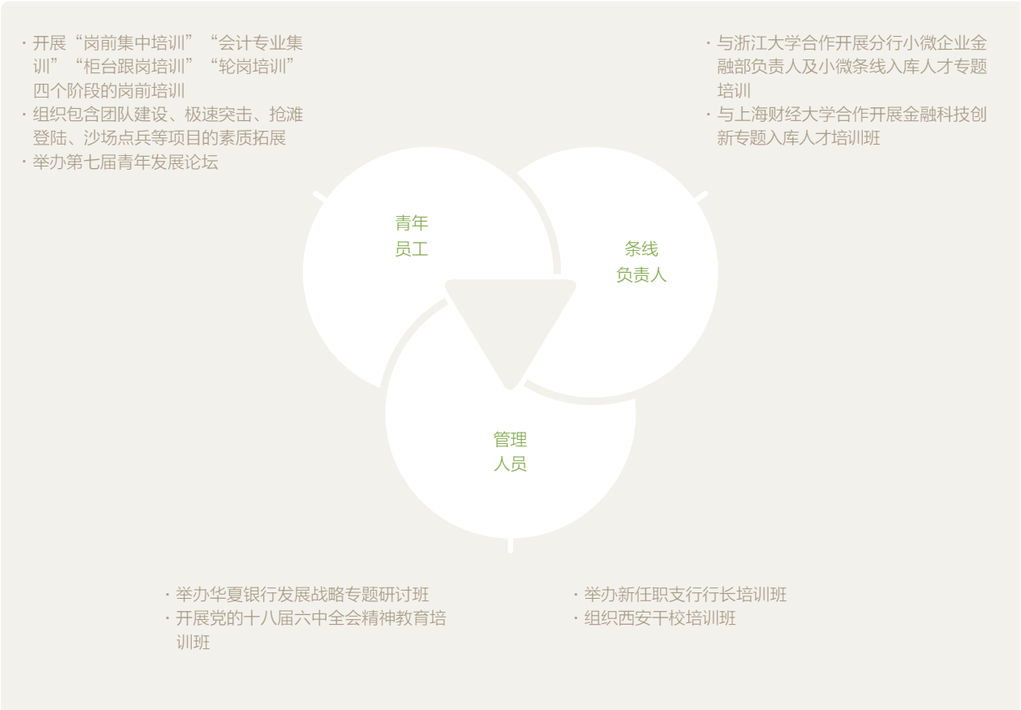
我行以人才发展为目标，建立分类、分级、系统化、专业化的培训体系，通过专题培训、干校脱产学习培训等多种形式，对员工进行有针对性的培养。

员工培训项目数量

个

员工培训人次

人次



移动学习“华夏学苑”APP 使培训一路随行

我行持续打造智能、高效的移动学习平台。2017 年，“华夏学苑”APP 建设完成，并成功上线运行，方便员工随时随地在线参与学习培训，提高工作技能，同时也为我行绿色运营增添了新方式。

举办业务技能比赛

2017 年 9 月 16 日至 17 日，华夏银行第五届业务技能比赛决赛在总行举行。

经过北京、上海、沈阳、广州、成都、苏州 6 个赛区的预赛选拔后，共 10 支代表队、18 家分行的 75 名选手入围决赛

单指单张手工点钞、计算机综合录入、业务知识笔试及业务知识竞赛四项内容

入围情况

比赛内容

获奖情况

产生个人单指单张手工点钞，计算机综合录入，业务知识笔试，个人全能一、二、三等奖和优秀奖，最佳新分行奖，

最佳风采奖，优秀组织奖，团体一、二、三等和优秀奖共计 23 个奖项

此次比赛展示了我行员工顽强拼搏、敢为人先、团结协作的良好精神风貌和优良的职业素养，增强了员工凝聚力，强化了发展推动力，提高了整体战斗力，弘扬了“诚信、规范、高效、进取”的核心价值理念，营造了恪尽职守、追求卓越、尊重劳动，尊重创造的浓厚氛围。

“四项工程”提供青年员工成长“套餐”

绍兴分行结合中共中央、国务院印发的《中长期青年发展规划（2016-2025）》提出的要点，提出“领雁工程、青苗工程、春泥工程、鹊桥工程”四项工程服务青年员工。从青年员工的业务能力、人际交往、公益奉献等多个方面全方位提升员工能力，助力新员工快速成长、健康成长。

关爱健康生活

我行积极推动员工关爱工作，结合实际情况提出了“关爱女性员工、关爱青年员工、关爱退休员工、关爱病困员工、关爱全体员工及家庭”五个关爱的工作要求，通过保障员工身心健康、帮扶困难员工、开展文娱活动及建“职工之家”等举措，让员工安心工作、快乐生活。

将关怀“织”进工作服

2017 年妇女节前，武汉分行为 40 多名怀孕员工定制了孕妇工作服。按照规定，华夏银行员工在工作时间需统一着工装，但是女员工怀孕后只能自己准备孕妇服，颜色、款式不统一，不方便工作，也会影响怀孕员工情绪。武汉分行请来专业机构，经过多次调研和修改，最终设计生产出贴合孕妇体型以及配有防辐射围兜的孕妇专属工作服，让怀孕员工的身体健康得到保障。

关注员工心理健康

员工心理健康是企业经营管理、和谐发展的坚强基础。关注员工心理健康，是构建和谐稳定现代企业的必要工作。华夏银行总行机关高度关注员工心理健康，积极开展各类员工心理关爱活动。

- 4 月组织“情绪与压力”主题心理沙龙，让员工从简单的测试中找到自己的压力指数，学会“情绪与压力管理”的方法
- 12 月安排“减压静心”主题的心理沙龙，邀请专家引导员工放松到最舒适的状态，主动察觉自己的负面情绪，梳理、正视、思考自己的压力，积极调整心态
- 组织 3 期心理培训，采用了面授、游戏、“1 对 1”心理咨询相结合的方式，为总行机关青年员工提供包括情绪管理、职场发展、职场关系处理等方面的培训

保障职业安全

我行为员工提供安全的工作环境，每年组织健康体检，关注员工的饮食健康问题，不定期组织员工集体参加徒步、爬山等户外活动，聘请专家为员工解答心理困惑，减轻心理压力。针对女性员工，我行为她们增加女性体检项目并设立了母婴关爱室，使她们的特殊权益得到保护。2017 年，我行员工体检率为 100%。

帮扶困难员工

我行将帮扶困难员工工作常态化，搭建完善的医疗救助体制，保障生活帮扶金发放到位，同时在重要节日前后对困难员工进行慰问，带去精神关怀，帮助员工真正走出生活的困境。

2017 年

我行帮扶困难员工

343 人

发放生活帮扶金额

1,539,245 元

丰富员工生活

我行将工作与生活平衡的理念融入员工管理工作中，搭建交流平台帮助员工发展业余兴趣爱好，鼓励员工参与到丰富的文娱活动中，不仅增进了员工之间的沟通了解，还营造了和谐团结的氛围。

成立各类兴趣协会

298 个

共

19,912 人次

参与各类兴趣协会活动

“正青春，正能量”展示青年员工风采

为了充分展示青年员工风采，树立典型，2017 年 6 月至 9 月，华夏银行开展了建行 25 周年特别活动——“正青春，正能量”选拔活动。活动共分“感动服务明星”“青春倡廉与守规”“华夏青年梦想说”“华夏好声音”四个版块，经历了内部海选、分赛区选拔赛和总决赛三个阶段，为期三个月。经过角逐，最终有 20 位选手进入了总决赛。

本着让参赛选手拥有更广阔的展现风采的舞台、让全行更多员工通过各种形式参与到活动中、让“正青春，正能量”的精神传播得更广的目的，华夏银行创新活动展现形式，总决赛全程通过行内“华夏学苑”APP 进行网络直播，共收集全行 1.5 万个赞，在线观看人数达 2,500 人。选拔活动为青年员工提供了减压、交友、互相学习的机会，获得了良好的反响。

建设职工之家

我行努力把“职工之家”打造成为“学习之家、创业之家、民主之家、快乐之家、温馨之家”，让“职工之家”真正成为员工共同的“家”，增强员工的归属感。

2017 年

我行共建立“职工之家”	其中“合格职工之家”	“模范职工之家”
757 家	485 家	59 家
		（含社区、小微支行）

奋进不止
续写华章

独创高效工具
与问题一决高下
我是银川分行计划财务部工作人员

宋德杨

扫一扫，
了解更多故事

展望 2018

2018 年是贯彻落实党的十九大精神的开局之年，是改革开放 40 周年，也是我行实施四年发展规划纲要承上启下的关键一年。在新的历史起点上，我行将把思想和行动进一步统一到党的十九大精神上来，统一到党中央对经济工作的部署上来，紧紧结合我行实际，坚定信心，攻坚克难，将朝着建设成为“大而强”“稳而优”的现代金融集团而努力奋斗。前进道路上，我行力求将可持续理念刻入企业基因，主动承担社会责任，实现经济、社会和环境综合价值的最大化。

紧跟国家战略，服务经济发展。在打赢银行业风险防范化解攻坚战中，我行将完善全行风险管理机制，确保全行不发生严重的系统性、区域性风险事件；持续服务京津冀协同发展战略和雄安新区建设，成为京津冀金融服务主办行；积极服务长江经济带、“一带一路”建设，加大国家重点区域的金融支持力度。积极提升金融科技水平，创新金融服务模式，努力实现“智慧金融，数字华夏”的愿景。

发展普惠金融，促进社会和谐。我行将持续深化“中小企业金融服务商”，提升小微企业金融服务的覆盖率和满意度；对接国家“精准扶贫”要求，加大金融扶贫力度；持续创新“华夏之星”“华夏银行助力环卫子女成长基金”等公益项目，回馈社会；关注员工发展，关怀员工生活，与员工共同成长。

推进绿色金融，守护碧水蓝天。我行将建立绿色信贷、绿色投资长效机制，加大对绿色经济、低碳经济和循环经济的支持力度，支持企业开展转型升级；持续打造我行绿色出行特色产品，保持 ETC 金融产品的行业领先地位；坚持绿色运营，建设绿色银行。

牢记使命，勇于担当，深化改革，创新发展。25 年来，我们始终相伴；未来日子里，我们也将携手同行！

附录

GRI4.0 对照表

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
战略与分析	G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明	P1
	G4-2	描述主要影响、风险及机遇	P10-11
机构概况	G4-3	机构名称	P8-9
	G4-4	主要品牌、产品和服务	P20-79
	G4-5	机构总部的位置	P8-9
	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	P8
	G4-7	所有权的性质和法律形式	P8-9
	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）	P8/P20-79
	G4-9	机构规模，包括员工人数、运营地点数量、净销售额（私营机构适用）或净收入（公共机构适用）、按债务和权益细分的总市值（私营机构适用）、所提供的产品或服务的数量	P8/P18-19
	G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P8/P18-19
		按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数	P18-19
		按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数	P18-19
		按地区和性别划分的员工总数	P18-19
		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（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）	-
	G4-11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比	-
	G4-12	描述机构的供应链情况	-
	G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化，包括运营地点或业务转变，包括工厂的启用、关闭和扩充；股本架构的改变，其他资本的构成、保有及业务变更（私营机构适用）；供应商所在地、供应链结构、与供应商关系（包括甄选和终止）的改变	P8-9
	G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事	P10-13
	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	P17
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	P17
		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	-
	G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程	P9
		说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P9
	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	P9
	G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	-
	G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	-
	G4-22	说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、方面边界与此前报告期间的重大变动	-
利益相关方参与	G4-24	机构的利益相关方列表	P16
	G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据	P16
	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	P16
	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	P16
报告概况	G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P93
	G4-29	上一份报告的日期（如有）	-
	G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P93
	G4-31	关于报告或报告内容的联络人	P93
	G4-32	说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）	-
		说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P93

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
		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	P90-91
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	P90-91
		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	P90-91
		说明报告机构与鉴证服务方之间的关系	P90-91
		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	P90-91
治理	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	P9
	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	-
	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	说明最高治理机构与其委员会的组成	P9
	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）	P8-9
	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	P8-9
	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	P16
	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	P14-15
	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	P14-16
	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	P14-16
		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	P14-16
	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	P14-16
		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	P14-16
	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	-
	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	-
	G4-49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程	-
	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	-
	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	P8-9/P14-15
	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	P12-13
	G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线	P12-13
经济	G4-EC1	机构产生及分配的直接经济价值	P18
	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	-

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
	G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P20-79
	G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度	-
	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	-
	G4-EN4	机构外部的能源消耗量	-
	G4-EN5	能源强度	-
	G4-EN6	减少的能源消耗量	-
	G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P38-39
	G4-EN8	按源头说明的总耗水量	-
	G4-EN9	因取水而受重大影响的水源	-
	G4-EN10	循环及再利用水的百分比及总量	-
	G4-EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理的运营点	-
	G4-EN12	机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性价值的地区的重大影响	-
	G4-EN13	受保护或经修复的栖息地	-
	G4-EN14	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响的列入国际自然保护联盟（IUCN）红色名录及国家保护名册的物种总数	-
	G4-EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	-
	G4-EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	-
	G4-EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	-
	G4-EN18	温室气体排放强度	-
	G4-EN19	减少的温室气体排放量	-
	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	P38-39
	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	-
	G4-EN31	按类别说明总环保支出及投资	P36-39
	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	-
	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	P74-79
	G4-LA3	按性别划分，产假 / 陪产假后回到工作和保留工作的比例	-
	G4-LA4	有关重大运营变化的最短通知期，包括该通知期是否在集体协议中具体说明	-
	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	P78

指标分类	指标排序	指标内容	涉及情况
	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，以及因公死亡人数	P78
	G4-LA7	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工人	P78
	G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	P74-79
	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	P19/P76
	G4-LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	P75-77
	G4-LA11	按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	-
	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	-
	G4-LA13	按员工类别和重要运营地点划分，男女基本薪金和报酬比率	-
	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	-
人权	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	P74
	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	P62-63
	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	P52-55
	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	P12
	G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训	P12
	G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动	P12
	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	P19/P60
	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	-

SDGs 指标对照

1 消除贫穷

- 制定良好的工资薪资体系
- 帮扶困难员工 343 人
- 发放生活帮扶资金 1,593,245 元
- 开展精准扶贫
- 精准扶贫投入资金总额 258,722.36 万元

2 促进可持续农业

- 积极服务现代农业发展

3 良好的健康与福祉

- 每年组织定期体检，针对女性员工，增加女性体检项目
- 2017 年员工体检率为 100 %
- 积极缴纳社会保险，充分保障员工权益

4 优质教育

- 建立分类、分级、系统化、专业化的培训体系，通过专题培训、干校脱产学习培训等多种形式，对员工进行有针对性
- 员工培训项目数 3,600 个
- 参与员工 200,000 人次

5 性别平等

- 消除对妇女儿童一切形式的歧视
- 保证女性员工比例

6 清洁饮水和卫生设施

- 为污水处理工业发放绿色信贷
- 支持水治理等相关融资项目
- 加强节约用水管理

7 经济适用的清洁能源

- 开发京津冀大气污染防治融资创新贷款、世界银行能效融资
- 贷款等金融产品体系，为大气污染治理、水污染治理等重点项目与节能环保企业提供金融支持
- 积极支持风电、水电、核电、光伏、天然气发电、生物质能利用、地热能等清洁能源融资项目

8 体面工作经济增长

- 制定良好的员工薪资体系
- 完善的员工培训体制
- 畅通的员工晋升通道

9 产业、创新和基础设施

- 优化整合资源，支持文化产业和文化旅游等特色产业
- 改善贫困地区基础设施状况，保护、重大基础设施建设
- 与上海财经大学合作开展金融科技创新专题入库人才培训班
- 对北京科技企业贷款余额 224 亿元
- 支持中关村高新技术企业 524 户

10 减少不平等

- 制定良好的员工薪资体系
- 确保均等的就业和升职机会
- 投身公益事业，积极助老、助学、助残

11 可支持城市和社区

- 积极倡导绿色发展理念，大力推广 ETC 业务，促进绿色出行
- 提倡低碳生活理念、推行绿色办公和绿色建筑
- 积极支持京津冀地区环境治理一体化

12 负责任消费和生产

- 推动清洁能源、环保产业等行业发展
- 开展绿色环保宣传
- 推行网络化办公和绿色采购

13 气候行动

- 支持海绵城市建设
- 电子交易约折合减少碳排放 118.42 万吨
- 使用 ETC 卡后普通轻型车辆可分别减少氮氧化物 16.4 %
- 碳化氢 71.3 %
- 一氧化碳 71.2 %
- 二氧化碳排放 48.9 %

14 水下生物

- 支持水治理等产业相关融资项目

15 陆地生物

- 支持废气治理、土壤污染治理、城市环境综合治理等产业相关融资项目

16 和平、正义和强大机构

- 设立风险与合规管理委员会和风险与合规管理室
- 合规教育开展次数 1,399 期
- 参与合规教育 91,621 人次
- 设立审计委员会开展内部审计
- 细致的廉政建设工作

17 伙伴关系

- 加强供应链管理，提升供应链履责能力
- 签署战略合作协议，建立战略合作伙伴关系
- 建立有效的公共、公私和民间社会伙伴关系

Deloitte.

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2017年1月1日起至2017年12月31日止的2017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18、19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。

我们的独立性和质量控制

我们遵守国际会计师职业道德准则理事会《国际会计师执业道德守则》（“Code of Ethics for Professional Accounts”）对独立性和其他道德的要求。我们的质量控制采用《国际质量控制准则第一号》(“International standard on Quality Control 1”)。

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。

工作程序、范围及局限性

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2017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2017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及绩效信息发表意见。

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18、19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）

2018年4月18日

第三方评价

2017 年是十九大胜利召开之年，也是《华夏银行 2017-2020 年发展规划纲要》颁布实施的开局之年。国内外经济形势变化仍较为复杂，国内银行业面临着新的机遇和挑战。在回归本源、优化结构、强化监管、市场导向这四大金融工作原则之下，银行需要转变传统的发展思路和管理理念，以适应新常态下的发展。社会责任报告的作用不仅是简单的社会责任信息披露，更是对自身责任理念的深化和运营的总结，它对银行责任形象的提升和可持续发展具有重要意义。

我认真阅读了《华夏银行 2017 年企业社会责任报告》(以下简称《报告》)，做出如下评价：

第一，《报告》从社会责任的视角出发分为四个阶段系统地梳理了华夏银行成立 25 年以来对国家、社会作出的重要贡献，让利益相关方充分了解银行业的企业社会责任特点。

第二，《报告》系统地披露了华夏银行社会责任管理框架，推动社会责任融于日常工作的最新发展，反映了华夏银行积极探索社会责任管理与发展所取得的成效。

第三，《报告》在以往的基础上既有继承，又有创新。《报告》以“温情相伴 一心为您”为主题，将华夏银行在服务京津冀发展、支持小微企业、发展绿色金融、创新金融科技、提升客户服务、支持员工成长和公益实践等方面的实践进行了详细阐述。

第四，《报告》在设计上大量使用员工图片，直接呈现银行服务形象，且风格大气活泼，具有国际化视野。同时，通过逻辑图的形式向社会各界进行了清晰的描述，简洁明了。

总之，《报告》内容全面、逻辑清晰、重点突出、图片和案例丰富，便于读者理解和阅读，是一份符合社会责任标准要求、具有可读性的报告。

最后，为了更好的推进华夏银行的企业社会责任工作，我希望华夏银行能够进一步深入探索社会责任管理融入企业运营的路径和模式，从战略、决策、运营、制度、绩效等各个方面进行融入。采用多样化的宣传方式进一步提高华夏银行的责任品牌形象和国际影响力。

中国企业管理研究会会长
经济学博士，研究员，博士生导师