



BEA 東亞銀行

## 2013 东亚中国企业社会责任报告

BEA China 2013 Corporate Social Responsibility Report



## 关于本报告

本报告为东亚银行（中国）有限公司（以下简称“东亚中国”或“本行”）发布的第六份年度社会责任报告，时间范围为2013年1月1日至2013年12月31日，报告范围包括东亚中国总部及全国各分支机构。

编写依据：报告编写依据了中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，部分内容参考了全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告指南》的框架。

---

如您对本报告有任何的意见或建议，敬请联系我们：

东亚银行（中国）有限公司市场策划及传讯部

邮箱：beacharity@hkbea.com

地址：上海市浦东新区花园石桥路66号东亚银行金融大厦31楼

欢迎浏览东亚银行（中国）有限公司网站





# 目录

- 行长致辞.....1
- 使命宣言.....2
- 客户服务.....4
- 员工建设.....6
- 上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金.....8
- 义工活动.....20
- 扶贫赈灾.....22
- 教 育.....24
- 环境保护.....26
- 社会认可.....28
- 母行公益链接.....29

东亚中国每年4月发布的企业社会责任报告，既是交给社会的一份成绩单，也是给自己树立的一块里程碑。这份报告或许掂起来并不厚重，却承载了东亚银行自创始以来就对社会许下的承诺：为我们所服务的社群贡献一份力量。

近年来，随着本行规模的不断扩大，我们深切感受到伴随而至的责任与机遇。我们和客户、股东、商业伙伴、员工、社区与时俱进，协同发展，并为实现伟大复兴的中国梦贡献力量——传承上述核心价值，将其融入我们的业务运营中，这正是本行管理层和员工共同努力的目标，也是促进本行审慎经营业务的原动力，更是驱动我们向社会做贡献的源泉。

回顾过去一年，东亚中国在慈善公益、扶贫赈灾、绿色环保、员工关爱等方面均有建树：  
 2013年，本行充分发挥银行的枢纽作用，团结社会各方的爱心力量，继续推广慈善公益事业。通过“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”的平台，大力扶持青少年教育的发展；启动“民间公益组织资助计划”，将扶持的领域从乡村教育拓展到外来务工者子女教育、自闭症儿童及脑瘫儿童康复等领域，惠及更广大群体；四川雅安地震后，东亚中国第一时间向灾区捐赠人民币100万元，并快速募集员工赈灾捐款人民币27.7万元。

本行亦日益重视环保事务，不仅倡导“绿色信贷”服务社会，也致力于将绿色办公的理念融入日常业务运营之中。  
 此外，员工是本行的最宝贵资产。我们不但致力于培养员工的专业技能发展，也努力提升员工福利，协助其兼顾工作及家庭生活。此外，我们还积极推广义工文化，并于2013年正式成立了“东亚中国义工队”，鼓励员工参与公益活动。未来，我们亦将继续探索更多途径，继续积极地承担起企业公民的社会责任。

这是东亚中国第六次刊发年度社会责任报告，我希望今后每一年它都能增添更新更美的篇章。

关达昌  
执行董事兼行长



东亚中国将以最高之专业和诚信为准则，为客户提供优质和全方位的金融服务；以审慎经营为前提，积极开拓国内市场，促进业务的不断发展，为社会、客户、股东和员工创造更大的价值。我们致力于成为持续稳健发展的最佳在华外资银行。





## 服务渠道的拓展

2013年，本行新增13个网点，包括2间分行和11间支行，新增分行位于济南市及无锡市，新增支行中5间为同城支行，分别位于北京、深圳、沈阳、郑州和苏州吴江；另外6间为异地支行，分别是清远支行、中山小榄支行、东莞长安支行、韶关支行、揭阳支行和茂名支行。截至2013年12月31日，本行网点数达126个，其中包括上海总部、27间分行和98间支行。

## 客户服务的流程改进及管理制度的完善

本行已针对特殊群体特别制定并下发了《东亚银行（中国）有限公司残障人士银行服务指引》，同时，本行积极筹备建立“爱心窗口”服务，以更好服务弱势群体，强化公平对待消费者意识，积极履行社会责任，以人为本，理解、尊重、关心、帮助残障人士，保护残障人士合法权益。

本行针对一线员工推出了优质客户服务培训，为一线同事提供更全面的客户服务理念。同时，本行推出了“优质服务认证讲师”，在总行层面培训分行优秀讲师，在分行层面由讲师培训各网点一线员工。

2013年，本行举办了全行优质服务明星评选，从一线柜员及客户经理中选拔出30名优秀员工为服务明星，该评选旨在更好地提升全行服务质量，展示东亚中国服务管理理念，为客户提供更优质的银行服务。

2013年，本行继续加强内外部、总分行不同层面的现场与非现场服务监测；聘请第三方实施神秘访客监测等，全方位、多角度规范及加强分支机构服务管理工作。2013年度本行客户满意度情况较前一年度有所上升。

此外，本行亦不断完善客户意见管理、投诉机制等服务管理规范，以达到投诉处理的高效性。



## 消费者保护及公众教育工作

本行在日常工作中高度重视消费者保护及公众教育工作。在监管机构及银行业协会的统一指导下，2013年4月和5月，本行分别启动了“金融服务普惠公众服务月”及“防范金融风险知识宣传服务月”活动，并于9月组织各分行积极完成了“普及金融知识万里行”活动，活动主题明确，宣传活动的大力推行不仅激发了本行员工服务客户的热情，同时也向公众普及了金融知识，提升了金融消费者自我保护意识，有利于银行业的和谐稳定发展。



## 优化薪酬福利竞争力，提升员工满意度

2013年，本行采取了一系列积极的薪资调整政策，包括年度调薪、特别调薪和晋升，在人才保留方面起到了很好的效果，员工主动离职率在市场同业中保持较低水平。同时，本行还针对不同职能部门设计了不同的激励方案，以优化本行的薪酬竞争力。

本行亦认真进行员工福利调研，了解当前市场同业的普遍做法，以维持本行的市场竞争力。本行希望通过不断提升各项福利品质，为员工创造更好的福利感受、提升员工满意度。

本行亦为员工提供基本医疗保险、补充商业医疗保险以及出差津贴、误餐津贴等福利，充分保障员工的应有权益。2013年本行在充分借鉴市场同业经验的基础上，进一步推进向风险保障型领域倾斜的优化举措，全面提升意外、人寿及重大疾病等重大风险项目的保障，向员工提供了更好的保障和服务。

## 加强培训，打造员工职业发展通路

本行认为员工培训不仅是提升本行竞争力的手段，更是帮助员工提升自身竞争力与职业发展能力的重要责任。2013年，本行面向多个业务条线的技能培训课程不断补充、完善，学习管理系统成功上线，帮助员工更及时方便地学习各种知识。

2013年是本行“839人才培养工程”的“雏鹰计划”、“飞鹰计划”、“金鹰计划”三个后备人才梯队进行实质培养的一年。知名学者、教授，以及本行高管，齐力为学员传道授业，“839人才培养工程”也作为国内银行业人才管理实践的十五个案例之一，入选《蓄才势兴金融》这一上海市银行同业公会与上海陆家嘴金融城人力资源管理联合会共同组织策划的中国银行业首部人才管理实践典籍。



## 倾听与关爱员工

本行持续重视企业文化建设，并不断完善企业文化发展手段，在员工内部期刊《东·劲》及其副刊《鹰翔》的编辑出版方面，不断更新技术手段和方式，增强期刊可读性和吸引力，强化企业文化内部传播力度。

2013年，本行与亚太地区从事员工援助计划(EAP)服务的知名供应商 - 天力企业管理顾问(深圳)有限公司(简称“Human Dynamic”)持续合作，在全行范围内继续推行EAP, 通过包括电话咨询、上门咨询、心理讲座、危机干预等多种形式的心理辅导，以帮助员工及直系亲属正确、健康地应对各种工作压力、情绪、关系等问题。本行希望通过这种积极的方式，可以将员工及其家庭的心理和情绪引导至健康的方向，从而消除一些负面的心理影响和不当行为。

本行的东亚中国员工“关爱通”平台为本行员工提供包含员工福利、员工沟通、员工健康、员工生活需求等服务，实现了制度化、透明化、个性化地将企业对员工的关爱实时地传达给每位员工。

同时，本行还给予员工每年一天的带薪生日假，员工可在生日当天或当月任选一天使用，陪伴家人。

## 丰富员工业余生活

依托相关机构的配合，本行举办了多场员工健康知识讲座，并专门针对女性员工组织了健康和育儿方面的讲座，受到员工的普遍欢迎。此外，工会开展了一系列文体活动以丰富员工的文娱生活，并加强内部企业文化建设，例如趣味运动会、篮球比赛、户外拓展等。



## 同心创精彩·2013年第二届东亚中国登高赛

“同心创精彩”第二届东亚中国登高赛于2013年6月22日火热举行。本届活动内容丰富多彩，注重企业文化的融入，也更加强调员工家属的参与。全行上下报名踊跃，共340人参与活动。针对不同人群，组委会分别定制了青春组、活力组、亲子组和情侣组比赛，以及多种寓教于乐的亲子活动，最终多支员工代表队和家庭参赛队伍分别摘得多项大奖。活动中还举办了上海地区员工长期服务奖的颁奖典礼。

在活动间隙，东亚中国管理层、参赛员工及员工家属来到“爱心包书”区，用美丽的包书纸给书穿上花衣并题写了书名，有的还手绘了展现书的主题的图案。这些被妆点过的儿童图书通过民间公益组织“微笑图书室”捐赠给了上海崇明的一所小学。

## 第二届东亚中国全行摄影大赛

为了给企业创造更为融洽的工作氛围，更好地促进不同城市员工之间的文化融合，本行自2013年8月底至11月举办了第二届东亚中国全行摄影大赛。大赛期间，共收到全行500多名员工的近1700幅投稿作品。作品通过初评、复评、终评三个环节进行评选，终评之前，在银行内部网站上举办投票活动，全行共有2600多名员工参与投票，热情高涨。最终45幅作品脱颖而出，勇夺特等奖、一二三等奖及优胜奖。评选结束后，在总行及分行行内的公共区域举办获奖作品展览，供员工在午休或是工作之余欣赏。





上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

为更加系统性地规划和开展企业社会责任工作，2009年，东亚中国联手上海宋庆龄基金会成立“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”（以下简称“东亚银行公益基金”），旨在关爱和帮助贫困地区青少年的教育成长。东亚银行公益基金希望通过发动社会各界力量，募集资金与教育资源，为贫困地区青少年创造更好的学习条件，帮助他们开拓美好的未来。截至2013年12月31日，东亚银行公益基金累计筹得善款逾人民币3,500万元。

2013年，东亚中国继续通过东亚银行公益基金的平台，围绕“萤火虫计划”、“东亚银行大学生助学金计划”和“民间公益组织资助计划”三大项目开展工作，积极履行企业社会责任。



## 1. 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫60包裹”

2013年，东亚银行公益基金新建11所含电脑、书库、课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2013年底，东亚银行公益基金已在全国16个省市自治区共捐建了31所“萤火虫乐园”。

2013年，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了超过5,700个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫60包裹”。



## 一、萤火虫计划

“萤火虫计划”致力于从硬件和软件等各方面帮助硬件匮乏、师资薄弱的贫困乡村学校改善教学条件，该计划主要包括：

1. 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫60包裹”
2. 组织乡村教师培训
3. 组织志愿者支教

2013年4月19日  
湖南省株洲市攸县  
湖南坳乡中心完小



NO.21

2013年5月28日  
甘肃省和政县  
狼土泉小学



NO.22

2013年6月8日  
山东省潍坊市临朐县  
龙山高科技产业园安家小学



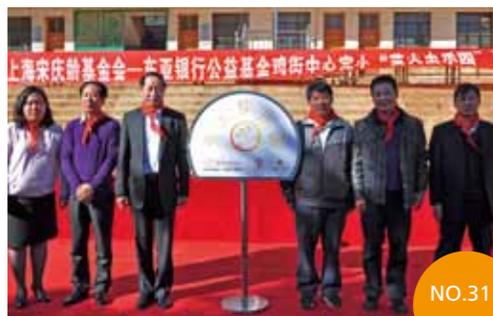
NO.23

2013年9月2日  
广东省清远市连山壮族瑶族自治县  
永和中学



NO.24

2013年11月22日  
云南省昆明市寻甸县  
鸡街镇中心完全小学



NO.31

2013年10月9日  
上海市崇明县  
裕安中学



NO.25

2013年  
新建11所  
萤火虫乐园

2013年  
捐赠5700个  
萤火虫60包裹



NO.30

2013年10月23日  
四川省乐山市井研县  
东林镇中心小学



NO.29

2013年10月18日  
广西壮族自治区南宁市  
邕宁区城关第二小学



NO.28

2013年10月18日  
广东省江门市鹤山市  
双合镇合成小学



NO.27

2013年10月17日  
湖北省武汉市  
京汉学校



NO.26

2013年10月11日  
辽宁省朝阳市  
凉水河中心小学

## 2. 乡村教师培训

2013年7月至8月，东亚银行公益基金2013年度乡村教师培训活动在深圳、乌鲁木齐、成都、合肥、珠海、西安、广州、大连和兰州9个城市同步开展，为153名乡村教师提供共计11,352课时的教学培训。

乡村教师培训是东亚银行公益基金“萤火虫计划”项目的重要内容，从2010年起每年暑假进行，其旨在提升贫困落后地区乡村教师的教学、管理水平，并积极探索出一条高效实用的乡村教师培训之路。培训课程涉及班级管理、班主任专业化和班级文化建设、如何构建高效的课堂、多媒体教学技术运用等多项内容。参加培训的教师全部来自于“萤火虫乐园”等有合作项目的乡村学校，体现了东亚银行公益基金从“软件”上对乡村学校进行资助的持续性。

“在这次培训过程中，我们深入学习了教育的内涵，班主任工作的转型、叙事研究、教师角色的转变等几个方面的内容。每个方面又从不同的角度深入，让我们真正体会到了培训的重要性。专家用深刻、独到的眼光解读，让我们对教师本位有了全新的认识。一线名师的讲解让我们收获了非常宝贵的管理、授课经验。”

来自甘肃省积石山县保安族中学的老师



## 3. 志愿者支教

2013年4月19日，位于湖南省株洲市攸县湖南坳乡中心完小的东亚银行集团“萤火虫乐园”落成之际，来自东亚银行香港母行和东亚中国的管理层亲自参与支教活动，教授了英文、香港介绍等内容。

2013年5月6日至5月8日，来自全国各地的12位志愿者来到甘肃省积石山县刘集中学，进行了为期三天的支教活动，共为学生们带来了48个课时的特色支教课程，包括书法、武术等课程。

2013年12月24日，10位志愿者前往上海市崇明县裕安中学进行短暂支教。根据当地的特点，东亚银行公益基金与民间公益组织上海益优青年服务中心策划了“室内科普讲座+室外互动式的主题游戏”的课程，寓教于乐，让崇明的孩子们了解候鸟的生存困境和保护它们的重要性。

## 二、民间公益组织资助计划

2013年5月9日，民间公益组织（下简称“NGO”）资助计划正式启动，该计划每年提供人民币100万元，在全社会范围内寻找优秀的NGO项目，为其提供资金支持，助推其落地实施以惠及更多人群，该计划重点关注人群仍为青少年和儿童。

2013年，民间公益组织资助计划资助了下述6个项目：



### 上海微笑青年公益服务中心“故事小屋”项目

“故事小屋”是上海微笑青年公益服务中心（“微笑图书室”）的品牌项目之一。该项目诞生于2010年初，旨在为孩子们提供绘本阅读的平台，激发其阅读兴趣，培养其阅读习惯，进而提升孩子们的学习能力。以志愿者讲故事的形式为主，引导孩子们进行积极的阅读体验。同时开展与阅读相关的衍生活动，包括纸工类、读写绘、舞台剧等多种不同的形式。

东亚银行公益基金出资建立了玉兰花园项目点、仙霞街道项目点以及塘桥图书馆项目点，2013年共开展了50次活动，服务257人次，参与志愿者285人次。



### 上海青聪泉儿童智能训练中心早期自闭症儿童康复训练项目

上海青聪泉儿童智能训练中心成立于2004年10月，是一家为自闭症儿童和发育障碍儿童及其家庭提供专业性康复训练与辅导的民办非营利性专业机构。他们用爱和快乐为训练理念，为孩子们提供各类早期训练课程，并积极开展家长交流活动，提供长期家庭训练辅导，大力倡导全社会都来关注自闭症及其他特殊儿童，为他们建立一个更好的社会支持系统。

东亚银行公益基金资助项目包括自闭症儿童沙盘游戏治疗项目、自闭症儿童暑期游泳兴趣班项目和自闭症家长培训课程的资料整理和装订出版项目。



### 上海乐群社工服务社“寻找未来的我”新市民职业发展训练营项目

上海乐群社工服务社作为国内第一家社会工作专业服务机构在业界具有良好的声誉及丰富的项目开展经验，在来沪儿童服务方面拥有丰富的经验。“寻找未来的我”新市民职业发展训练营项目通过“小人物，大事业”职业成长课程、“各行各业”进校园、“职业面面观”实践体验活动和职业模拟大比拼等项目，以多元化、生动活泼的形式协助来沪儿童在开心愉快的氛围中培养自己的兴趣、爱好、并从小树立自己的职业发展观，继而从体验中学习、从实践中成长，也能为这些孩子成年后在择业和对其家庭的发展带来更多帮助。



### “依好，黄浦”——“爱心陪伴”城市融入之旅活动项目

2013年4月至7月，由上海市黄浦区团委主办的“依好，黄浦”——“爱心陪伴”城市融入之旅项目积极探索了“青年志愿者+来沪青少年+本地青少年”的“1+1+1志愿3人行”模式，通过组织来沪青少年、非户籍青年志愿者和本地青少年一起深入体验南京路的历史文化和品牌特色，见证黄浦的发展，让他们真正地了解黄浦，融入黄浦。该活动包括：

文化体验：专业人士为青年志愿者做一次游览讲解（讲解南京路的历史文化、建筑特色和中华老字号）——青年志愿者为来沪青少年和本地青少年做一次游览讲解——来沪青少年为自己的父母做一次游览讲解；

职业体验：带领青少年进入南京路上不同行业的老字号进行一次职业体验；

艺术体验：专业人士指导青年白领与青少年共同制作南京路手绘地图；

公益体验：参加南京路为民服务活动，向游人赠送手绘地图。



### 上钢社区卫生服务中心小儿康复基地项目（脑瘫康复）

上钢社区卫生服务中心成立于2013年4月，是上海市浦东新区唯一一家以儿童康复为主要训练场所的社区卫生服务中心。治疗脑瘫的黄金时间是0-3岁，如果能及早地对0-3岁的患儿采取“医院—社区—家庭”网络化的康复模式，将有利于患儿个人、家庭乃至社会的发展。而上钢社区卫生服务中心在缓解脑瘫患者及其家庭的生理、心理和社会压力方面有着重要的贡献。但是，康复基地刚刚成立，因此缺乏部分康复器材，迫切需要得到资助。东亚银行公益基金资助的医疗仪器帮助解决了该中心的燃眉之急。



### 爱聚行动·麦田少年社多媒体活动中心项目

作为广东麦田教育基金会的核心项目之一，麦田少年社关注最基层的乡村教学单位——村小，通过为学校建设一个集图书室、阅览室、活动室、电子阅览室为一体的多功能多媒体活动中心，为众多青少年教育项目提供良好的实施基础，激发学生兴趣，启发教师成长，推动教育环境改变。

此次东亚银行公益基金赞助的5个多媒体活动中心位于广东省罗定市罗平镇的5所贫困乡村小学，这5所乡村小学设立在村落中，交通不便，学校规模偏小，每间村小6个年级6个班，只有不到10个年龄较大的老师，教室、设施条件简陋，师资力量不足，没有年轻老师愿意去教学，同时也少有外部资源关注到这类学校。

### 三、东亚银行大学生助学金计划

2013年，“东亚银行大学生助学金计划”继续为来自复旦大学、中山大学、暨南大学深圳旅游学院的75名贫困学生提供助学金。



### 四、其他捐助活动

养育未来：我国贫困农村地区克服和消除婴幼儿营养不良及贫血行动干预研究项目

自2012年起，东亚银行公益基金将连续三年，每年资助10万元用于中国科学院地理科学与资源研究所农业政策研究中心农村教育行动计划项目组进行“养育未来：我国贫困农村地区克服和消除婴幼儿营养不良及贫血行动干预研究项目”。项目于陕西省的汉中、安康和商洛市的共11个县的189个村开展。

2013年3月，东亚银行公益基金陆续为上海川沙新镇“七彩小屋”（“七彩小屋”是2011年开始团中央重点打造的农民工子女课余学习和活动基地）以及云南西双版纳纳龙林小学捐赠“萤火虫爱心书库”，共计17个书架及近4000册图书。

2013年6月，东亚银行公益基金出资向云南省“爱心水窖”建设项目捐赠人民币10万元，用以支持当地的抗旱工作。云南当地

水利基础设施薄弱、水利设施覆盖率，该项目为云南省人民政府的重大惠民工程，为山区、半山区居民生活用水提供保障，广大妇女儿童也将从中受益。

2013年6月，东亚银行公益基金携手@刘润“爱心24小时”活动倡议，号召东亚中国员工承诺本人一年内将自愿捐献24小时公益时间，即有机会获得来自北极点世界之巅的明信片。该活动旨在让更多爱心人士身体力行，为公益助力。

2013年6月初，东亚中国深圳研发中心将因更新换代需要而更换下来的45台可继续使用的计算机经集中优化处理后，通过东亚银行公益基金捐赠给甘肃省和政县、积石山县的贫困学校；同时将剩余无法继续利用的电子设备做相应处理后所得的款项共计人民币6695元捐赠给东亚银行公益基金。



## 五、“同梦想·创未来——2013萤火虫慈善之夜”

2013年12月19日晚，东亚中国携手上海宋庆龄基金会共同举办的“同梦想·创未来——2013萤火虫慈善之夜”在上海花园饭店隆重举行。由双方共同成立的上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金，今年已是第五次举办年度慈善晚宴。本次晚宴共筹得善款人民币753万元。

上海市委统战部、上海市社会团体管理局等热心慈善事业单位的有关领导，上海宋庆龄基金会和东亚中国的高层领导、第63届世界小姐中国区前三甲佳丽、知名钢琴家孔祥东、著名演员陆毅等演艺界人士及社会名流以及来自各界的爱心人士等共计约200位宾客出席活动。



## 爱心捐助方向盘

▲ 东亚中国网上银行捐款 ( www.hkbea.com.cn )

东亚中国个人网上银行客户 **登录网银** → 点击 **“慈善捐款”** → 点击 **“在线捐款”** 进行捐赠

▲ 东亚中国网点捐款

任何个人或企业可至 **东亚中国任一网点** 办理银行转账进行捐款或直接进行现金捐款

▲ 其他银行转账

任何个人或企业可以通过 **其他银行的柜面转账或网上银行转账** 方式进行捐款

▲ 信用卡积分兑换

东亚中国信用卡客户可以 **25,000积分** 兑换1个 **“萤火虫60包裹”** 进行捐赠

### 募款账户

开户名称: 上海宋庆龄基金会  
人民币账号: 117511046040400  
港币账号: 117511069000400  
美元账号: 117511068996400

开户行: 东亚银行(中国)有限公司上海静安支行

### 联系我们:

网址: <http://charity.hkbea.com.cn>  
邮箱: [beacharity@hkbea.com](mailto:beacharity@hkbea.com)



@东亚银行公益基金

2013年  
近900人次  
参与义工活动

2013年  
逾6700小时  
义工时间



本行鼓励员工作为义工积极参与各类公益活动。2013年，共计近900人次参与义工活动，贡献义工时间逾6700小时。

为鼓励员工参与公益活动的积极性，本行特设“志愿者服务假”，每年给予参加慈善活动的员工最多两个工作日的额外带薪假。此外，本行于2013年12月19日正式成立“东亚中国义工队”，积极推广义工文化。未来，该义工队将努力在教育、扶贫助困、环保等领域做贡献。

## 迎春送好书，剪出吉祥年

2013年3月，东亚中国总部及北京、大连、广州、合肥、上海、沈阳、乌鲁木齐、西安、厦门、重庆、郑州、哈尔滨、成都和苏州分行陆续开展“迎春送好书，剪出吉祥年”主题公益活动。员工们带着行内募集的各类书籍以及员工捐款来到各地贫困小学或福利院，与孩子们一同剪纸互动，陪伴他们度过美好时光，共计104名义工参与了活动。



## “为你的七彩心愿圆梦”六一儿童节关爱活动

2013年5月末至六月初，东亚中国总部及成都、大连、广州、哈尔滨、杭州、合肥、昆明、南京、上海、深圳、沈阳、石家庄、苏州、乌鲁木齐、武汉、西安、厦门、重庆和珠海分行陆续开展“为你的七彩心愿圆梦”六一儿童节关爱活动，共计143名义工参与了活动。

## “一帮一”助学活动

2013年7月8日，东亚中国大连分行的员工将8500元捐款送至庄河徐岭镇复兴小学的17名贫困学生手中。该“一帮一”助学活动始于2012年，由大连分行15名爱心员工自发为复兴小学17名贫困学生每人每年捐助500元生活费，直至帮助他们小学毕业。

2013年8月3日，东亚中国北京分行的13位义工前往北京市通州区社会福利院，与那里的孤残儿童进行了半天的互动游戏。

2013年8月11日，东亚中国北京分行的10位义工前往北京房山区良乡华学教育学校，向该校捐赠了12台电脑及24部电话，总价值约8.6万余元。



东亚中国  
**100万元**  
援助四川雅安

东亚中国员工  
**27.7万元**  
捐予成都市慈善总会



救灾物资  
**5吨**  
捐予受洪水灾害村民

2013年4月22日，东亚中国捐款人民币100万元，以援助四川省雅安市受4月20日地震影响的灾民及帮助灾区重建。此外，东亚中国员工亦共捐出人民币27.7万元予成都市慈善总会，用于地震伤残青少年及儿童的救助，包括助学、助医、助困三个方面。

2013年8月31日，东亚中国沈阳分行的7位员工及1位客户代表，将近5吨从员工及社会上募集的救灾物资（包括食物及御寒衣物）捐助予受8月16日严重洪水灾害影响的辽宁省抚顺市清原县的村民。





### 东亚—交大人才合作培养及奖学金项目

2013年，本着关注培养青年金融人才的公益责任之心，本行与上海交通大学安泰经济管理学院合作，由本行高管为在校研究生提供金融领域课程的讲授，帮助学生更好地从商业银行实务的角度理解书本中的理论知识；并向成绩优秀的学生提供“东亚银行奖学金”，给予学生经济方面的实际帮助；此外，亦安排学生在东亚中国的总行、分行进行为期半年以上的实习，为临近毕业的学生迈向社会打开一扇助力之门，更向学生提供毕业后的实际工作岗位录用机会，为在校金融人才的培养做了脚踏实地的贡献。



### “东亚银行杯”上海市中学生金融知识竞赛

2013年11月至2014年1月，本行联合上海市中学生德育发展中心、上海教育报刊总社等单位举办“东亚银行杯”上海市中学生金融知识竞赛，该活动得到了中国银行业监督管理委员会银行业消费者权益保护局以及上海监管局的指导与支持。该活动预赛阶段共收到了全市约3100份参赛答卷，活动旨在增强中学生群体对金融知识的认识 and 了解，并培养青少年的理财意识和维权意识，推进金融知识普及对象年轻化的进程。



## 植树战雾霾，蓝天齐守护

2013年3月至5月，逾520位本行的员工、家人及朋友一同参与了“植树战雾霾，蓝天齐守护”活动，在上海、北京、深圳、西安、珠海、青岛、杭州、武汉、乌鲁木齐、哈尔滨及宁波共计植树约400棵。



## 关灯一小时

2013年3月，本行各网点积极参与由世界自然基金会发起的“地球一小时”活动，全行熄灭银行门招的同时，本行亦发出号召倡议全体员工届时在家中熄灯1小时。

## 绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，2013年，本行继续坚持绿色信贷原则，积极响应和支持国家的环保政策。

本行根据中国银行业监督管理委员会发布的关于绿色信贷指引等文件精神，制定了《绿色信贷业务管理办法》，对信贷业务实行“分类管理，有保有压，区别授信”的授信原则，以绿色环保为前提，合理配置信贷资源和经济资本，实行动态评估和动态授信管理，对不同类型客户的信贷业务进行环保分类标识，并作为其评级、信贷准入、管理和退出的重要依据。严格限制环境破坏型客户的资金需求，对该类客户的增量项目一律不提供信贷支持；积极支持环境友好型客户的金融需求，并根据市场情况不定期推出优惠措施。

## 绿色办公

本行在银行网点装修中均采用环保型、可回收利用型材料，同时，制定环保的安装、施工方案，构筑以人为本的绿色办公环境。在银行网点设计中，运用开放式空间布局、自然采光、自然通风，且使用节能照明及分时段控制等方案，实现节能环保。

2013年，东亚银行金融大厦（东亚中国总部及上海分行）、东亚银行大厦（北京分行）两个项目获得绿色能源与环境设计先锋奖（LEED）金奖。



LEED是一个在全球最普及广泛使用的绿色建筑评价工具，其宗旨是在设计中有效地减少对环境和住户的负面影响。LEED评估体系通过五方面对建筑进行综合考察、评判其对环境的影响，并根据每个方面的指标进行打分，综合得分结果确认认证级别，这五方面包括：可持续性建筑场址、保护和节约水资源、节能与减少大气层影响、材料与资源和室内环境质量。



东亚中国的母行东亚银行有限公司(下简称“东亚银行”或“母行”)将环境、社会、管治的考虑融入业务及营运之中，以符合员工、客户、其他持份者，乃至广大社群的利益。

### 雇员

东亚银行视雇员为最重要的资产，并致力为12,000多名员工建立健康的工作环境，向员工提供所需支持，让每位员工在不同岗位一展所长，于专业发展上获得满足感。此外，为招揽、保留及激励人才，东亚银行亦为雇员提供完善的福利制度。

为鼓励雇员平衡工作与生活，母行年内共组织了15场不同主题的身心健康专题讲座，并多次组织员工周末外游活动，让员工消闲娱乐之余，亦可舒展身心。在2013年，母行的员工康体会共组织了50多项活动，吸引超过30,000人次的员工参与。

2013年1月，在香港银行公会与香港社会服务联合会合办的理财教育坊上，母行同事与弱势和单亲家庭分享他们专业的理财知识。

#### ▲健康

健康是东亚银行另一个非常关注的核心议题。在2013年，母行向基督教灵实协会、香港癌症基金会、医院管理局、基督教联合医务协会等多间机构提供资助。

#### ▲社会福利

多年来，东亚银行一直热心支持香港公益金，于2013年亦积极参与由公益金筹办的多项活动，包括“商业及雇员募捐计划”、“2012/2013港岛、九龙区百万行”、“公益金会德丰百万泳”(与卓佳集团共同参与)，以及“公益金便服日”。东亚银行在2013年支持的其他活动包括：香港红十字会新总部大楼重建计划、善宁会举办的“登山善行”、保良局慈善步行及嘉年华，以及在香港迪斯尼乐园举行的“联合国儿童基金会慈善跑2013”(与卓佳集团共同参与)。

#### ▲文化艺术

2013年东亚银行赞助了一系列文化艺术节目，其中包括由 Association Culturelle France - Hong Kong举办的“法国五月2013”。此外，母行亦冠名赞助由香港话剧团演出的《有饭自然香》，该剧于2013年10月至11月期间，分别在香港、广州及上海三地演出。

#### ▲义工活动

东亚银行组建了一支跨部门的义工队，在2013年，义工队的义工服务时数逾3,700小时，参与的主要活动包括：于10月由香港政府社会

### 招聘及延伸计划

2013年度，东亚银行致力于教育机构及非政府机构举办职业讲座及招聘日活动，协助大学毕业生及其他人士获取工作经验，而东亚银行员工亦透过举行模拟面试，帮助学生为求职作好准备。

### 参与社区事务

东亚银行透过捐款、义工活动及其他参与形式，积极为所服务的社群贡献一分力量。

#### ▲教育事务

多年来，东亚银行一直资助学生透过教育提升自我。为支持对知识的追求探索，母行向香港科技大学高等研究院和香港中文大学全球经济及金融研究所等多间香港知名学府提供研究经费。

### 奖项

### 颁奖机构

2012 年度最佳社会责任实践案例奖  
(连续两年蝉联)

中国银行业协会

2012 年度公益慈善优秀项目奖

中国银行业协会

“温暖金融 2013 第一财经·陆家嘴  
年度金融公益榜”之“年度影响力奖”

上海第一财经传媒有限公司、  
上海陆家嘴金融贸易区管理委员会

“第十二届浦东新区慈善公益联合捐”之  
“慈善公益爱心奖”

上海市浦东新区慈善公益联合捐组委会



福利署辖下义务工作统筹课主办的“盲人观星伤健营”；及与安贫小姊妹会携手合办的圣玛利安老会新年派对,以及圣何塞安老院探访日活动。此外,义工队亦在2013年11月举办“儿童书籍捐赠及转赠活动”,向来自弱势家庭的儿童捐赠优质图书。在活动中,母行员工合共捐出逾1,000本图书,收集所得的书籍全数捐予麦当劳叔叔之家慈善基金、儿童癌病基金及香港小童群益会。

### ▲环境保护

东亚银行致力保护环境,积极推动可持续发展,并且不断搜寻和应用最新技术,提升大厦的能源效益,从而减少能源消耗,降低碳排放量。

年内,母行开始逐步更换各分行尚余的传统光管,并改以高效能的发光二极管代替。在2013年,藉着推行各项节能措施,东亚银行较2012年多节省逾624,000度耗电量,相当于减少排放430多吨温室气体。其中,东亚银行两座主要办公大楼的能源消耗量按年递减1.4%,远超1.1%的全年节省目标。

东亚银行亦藉着各传统节日,筹办各种废物回收活动,以加强推广回收再用的意识。其中,母行参与了香港环境保护协会举办的“木材回收”及“保育树木”活动,将圣诞树及农历新年的桃花和盆栽回收。东亚银行更因此获得香港环境保护协会冠以全港首届荣誉支持机构,以表彰母行在保护环境及保育资源方面所付出的努力。

2013年3月,东亚银行联同新加坡分行、东亚中国、东亚证券股份有限公司以及领达财务,参加了世界自然基金会主办的“2013地球一小时”节能行动。所有参与活动的部门及分支机构将非必要使用的灯光关掉一小时,团结一致对抗气候变化。

## 以客户为主的服务计划

2013年6月,东亚银行参加了香港银行公会举办的“银行与你·关爱同行”活动,参与一系列为有特殊需要的小朋友而设的教育及义工活动,包括“银行通识研习坊”及糖果工作坊。

在10月,东亚银行签订了“公平待客约章”,以示本港银行在任何服务层面均会公平待客的承诺,该约章并获得香港金融管理局认可。按照约章精神,东亚银行现已豁免所有存款账户的不动账户收费。为方便长者,东亚银行自2013年10月起响应公共福利金计划下的广东计划,为择居广东的香港长者提供汇款服务,让长者将所领取的高龄津贴汇至其内地银行账户。

## 2013年东亚银行的企业社会责任成果

- 香港公益金颁发“公益荣誉奖”(连续第14年)
- 荣获社联嘉许为“商界展关怀”机构(连续第10年)
- 最佳业务实践集团颁发“2013年最佳业务实践奖”之“企业社会责任奖”
- 文汇报、联合国环境规划基金会以及大中华区环保组织合办的“绿色中国大奖2013”中荣获“杰出绿色银行奖”
- 社会福利署义务工作统筹课颁发机构义工服务金嘉许状
- 获颁发“香港环保卓越计划”之“卓越级别”节能标志(中环总行大厦及观塘东亚银行中心)
- 获颁发“香港环保卓越计划”之“卓越级别”减废标志(中环总行大厦及观塘东亚银行中心)
- 政府资讯科技总监办公室及平等机会委员会合办的“无障碍网页嘉许计划”中荣获“银奖”

东亚银行（中国）有限公司  
The Bank Of East Asia (China) Limited

---

总部： 中国上海市浦东新区花园石桥路 66 号  
东亚银行金融大厦 29 楼  
电话： (86 21) 38663866  
传真： (86 21) 38663966  
网址： [www.hkbea.com.cn](http://www.hkbea.com.cn)  
垂询热线： 800 830 3811

Headquarters: 29/F, BEA Finance Tower, 66 Hua Yuan Shi Qiao Road,  
Pudong New Area, Shanghai, P.R.C  
Telephone: (86 21) 38663866  
Facsimile: (86 21) 38663966  
Website: [www.hkbea.com.cn](http://www.hkbea.com.cn)  
Enquiry Hotline: 800 830 3811