



## 2017东亚中国企业社会责任报告

BEA China 2017 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”）发布的第十份年度社会责任报告，时间范围为2017年1月1日至2017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](mailto: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29楼



欢迎浏览东亚银行（中国）有限公司官方微信平台

# 目录

行长致辞.....	1
使命宣言及愿景.....	2
客户服务.....	3
员工建设.....	10
上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金.....	16
义工活动.....	28
教 育.....	31
环境保护.....	32
社会认可.....	34
母行公益链接.....	35

回首过去的一年，内地经济持续向好，东亚中国积极把握机遇，勇于开拓创新，经营业绩取得突破，客户体验持续提升，公益事业深入推进，交出了一份出色的答卷。我们将对社会的满满回馈之心，深深融入于服务创新、员工福利、慈善公益等方方面面，持之以恒，努力贡献一份绵薄之力。

2017年，我行的电子渠道业务快速发展，为更好地满足客户对移动金融的新时代需求，我行不断创新，优化产品功能、丰富产品种类、提升用户体验，以为客户打造更为便捷、高效的服务。在消费者权益保护领域，我们连续第五年举办了“东亚银行杯金融教育校园行”活动，借助该活动的广泛影响力，推动金融知识在青少年群体中的普及，提升青少年的金融意识。

在优化员工薪酬福利、维护人才、关爱员工心理健康的基础上，我们特别设立了“爱心妈妈小屋”，为哺乳期职场妈妈提供便利。同时，我们还通过开展丰富的员工活动，保持员工的活力，增强员工认同感和团队凝聚力。

创新是一种力量，坚守更是一种力量。上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金各项目继续稳步推进，“萤火虫计划”帮助越来越多的乡村地区孩子改善了学习条件；受惠于“大学生助学金计划”而得以顺利完成学业的优秀大学生数量逐年增长；“民间公益组织资助计划”不仅持续资助了不少优秀民间公益组织，更着眼于乡村教育资源的匮乏问题，通过“公益对对碰”活动招募志愿者赴大凉山等偏远地区长期支教。“2017年萤火虫慈善之夜”在各界爱心人士的鼎力支持下筹款总额首度突破千万元，为公益项目的进一步深入推进提供了坚实支持。

2017年，我们也收获了不少来自社会各界的认可，荣获了中国银行业协会“年度中国银行业最具社会责任实践案例奖”、陆家嘴金融城“温暖金融城2017陆家嘴年度公益榜之‘资教赋能实践奖’”、“2017第一财经中国企业社会责任榜之‘优秀实践奖’”等奖项。这些奖项认可，将激励着我们继续不断前行。

而今，东亚中国积极践行企业社会责任的坚定信念已深深融入在了企业文化之中，并正影响着越来越多的爱心企业、机构和个人加入公益行列。未来，我们将始终保持初心，携手前行，致力在公益的道路上走得更远，帮助更多的人。



林志民  
执行董事兼行长

## 使命宣言

诚信立行 以客为先  
追求卓越 创新共赢

## 愿景

扎根中国，发挥集团综合化、国际化优势，  
成为最佳本土化的外资银行。

## 服务覆盖全面

全国网络

本行网点分布在全国 22 个省、直辖市及自治区，为内地分行网络最庞大的外资银行之一。





### 电子渠道建设

2017年，本行的电子渠道业务（手机银行、微信银行及企业电子银行等）进入快速发展期，为满足客户对移动金融的需要，在对原有金融交易优化的基础上，继续扩充产品功能，并进一步丰富产品种类，不仅增强了客户自助服务的体验，还通过电子渠道的快速提升，对柜面服务作了有效补充和替代，使我们的服务更为便捷高效。

同时，我们始终将客户的使用安全作为责任使命铭记在心。2017年，本行严格遵从监管方面的各项规定，对电子渠道转账安全全面升级，包括大额转账事前提醒、转账限额认证方式管理等多项措施；同时在手机银行、网上银行渠道上提供一键锁卡功能，方便客户在遇到盗刷等可疑类交易时及时止付，保障客户资金安全。

### 客户服务热线

为向客户提供更优质的服务，优化电话银行客户体验，进一步为客户提供便捷、智能的客户服务，2017年本行全国统一客服号码95382上线，标志着本行客户服务上升至新的高度。

同时，本行客户服务中心亦继续加强有关服务质量的培训，并积极参与行业顶尖的客户服务进阶研讨会，学习同业优秀的经验，通过一系列的流程优化项目，减省不必要的工序，通过客户服务中心集成的规模效益及系统的服务体制，提升整体客户体验。



### 提升客户服务品质

#### 优质的服务品质标准

本行一直以来高度重视服务文化建设工作，致力于打造最佳本土化外资银行。2017年，东亚中国不断探索客户服务工作的深度和内涵，将客户服务与消费者权益保护工作有机结合，通过优化销售环境、规范销售流程，不断提升整体客户体验的同时，贯彻、实施消费者财产安全权、知情权、自主选择权、信息安全权、公平交易权、受尊重权及受教育权等一系列权益的保障工作。

同时，通过开展系列服务品质管理培训，加强各项服务监督检查工作，强化服务考核机制，完善服务制度建设，提升全员服务理念。在内部营造良好的服务争先氛围，在外部给予客户温馨服务承诺。

### 客户投诉处理

本行已在营业场所、门户网站公示投诉方式、处理流程及联系方式。客户可通过向网点口头反馈、官网留言、意见簿留言、客服热线、在线客服进行意见和建议的反馈。

客户投诉处理机制改进方面，本行不断加强投诉跟踪整改制度，对于客户投诉中体现的服务问题，要求分行进行整改跟进，避免同类问题的重复发生，在前端降低投诉发生的概率。同时，总行业务部门对于投诉中暴露的相关问题进行原因分析，认真查找产品和服务的薄弱环节和风险隐患，从管理制度、运营机制、操作流程、协议文本等层面予以改进，切实提升本行服务品质，维护银行业消费者合法权益，将投诉管理工作不断前置化。



### 特殊消费者群体服务

针对残障人士的服务，本行已制定并下发了《东亚银行（中国）有限公司残障人士银行服务指引》指导全行有效开展残障人士银行服务。同时，本行已在网点建立“爱心窗口”、“爱心专座”等服务，以更好服务特殊群体客户，强化公平对待消费者意识，积极履行社会责任。

在柜面服务方面，本行已明确对于老弱病残孕等弱势群体的柜面服务要求，各网点应对弱势群体做好柜台延伸服务，必要时可提供上门服务。本行各服务网点也有设立敬老服务专柜，针对专属人群提供便捷服务。

在产品销售方面，本行已制定个人理财及代销产品高龄客户销售规范，针对不同年龄段客户及产品特性设置了二次面谈确认和管理层特批环节的额外风控措施，以切实维护高龄客户合法权益，从而将适宜的产品销售予适宜的客户。

### 消费者保护及公众教育

#### 对外宣传教育

本行积极响应各个政府部门、监管机构、行业协会等发起的金融消费者教育活动，认真制定活动计划并成立活动领导小组督导活动积极开展。已参与的活动包括银监会“金融知识进万家”、“打击电信网络新型违法犯罪集中宣传月”、人民银行“3.15消费者权益保护”、“金融知识普及月”集中宣传活动、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、中银协“金融知识万里行”等，活动中通过网点宣传展示、宣传品派发、官方网站、广告和员工宣传等渠道进行金融知识普及。

2017年，全行各网点开展消保活动达430次，共计发放宣传资料约21万份，活动受众面总计达到74万人次。宣传效果显著，受到广泛好评。

#### 对内宣传教育

2017年本行积极推进内部员工消费者权益保护教育，制定详细的培训计划，分别于7月、12月安排开展2次全行消费者权益保护全员培训全行共计4,041名同事参与2017消费者权益保护系列培训，完成率95.08%。

同时，2017年6月，由本行零售银行业务规划部统筹零售条线各部门提供案例，合规部制作了4期合规风险提示专刊，通过行内公共邮箱，连续刊载“误导销售”、“违规销售”、“私售飞单”、“个人信息保护”4期案例分析，通过剖析不同的金融消费案例，揭示了风险和危害，切实加强全行员工的消费者权益保护工作意识，提高员工风险防范能力及水平。



## 2017 东亚银行杯金融教育校园行

“东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”活动致力于培养青少年正确的金钱观、消费观和价值观，推进金融知识普及对象的年轻化进程。该活动自 2013 年启动以来已连续举办了五届，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，社会影响力日益广泛。

今年正值“庆祝香港回归 20 周年”之际，结合这一主题，本届赛题中还融入了内地与香港两地金融发展交融的相关题目。另外，结合当下的消费者权益保护热点，“理财知识普及”、“学生贷”、“信息保护和支付安全”等主题也都有涉及，活动规模更是进一步扩大，全市共有来自逾 120 所中学逾万名学生参与活动，关注活动的人数超过十万人。



## 服务网点安全及客户账户安全保障

1. 本行自上而下一贯重视营业场所的安全保卫工作，安全防范措施落实到位，公共区域监控全覆盖，监控录像资料保存时间不少于 3 个月；
2. 本行保卫人员为专业保安公司专职保安，持证上岗，能力过硬，定期培训演练，熟悉安全保卫职责，营业场所保卫人员实行不间断轮岗机制；
3. 本行于营业场所醒目位置放置有防电信诈骗、理财风险提示等宣传标识，并且柜台员工在大额转账业务时会对客户做信息确认及风险提示。通过各种措施以保障消费者人身及财产安全；
4. 同时，本行已建立《安保管理指引》、《安防类突发事件应急预案》，其中已明确各类可能的安全风险事件应急处置流程。本行各类安全防范应急处置预案健全，并定期对一线员工进行培训学习及演练，消除各类隐患，积极防范，以确保营业场所不出现人身和财产安全事故。

## 个人信息安全保障

1. 本行已建立《个人资料保护指引》和《开展营销活动中个人资料保护指引》，严格执行在收集、使用个人信息环节，应当遵循合法、合理、必要的原则，按照法规要求和业务需要收集、使用个人信息，并且采取必要的措施确保消费者信息存储的安全性，防止信息被违规查阅、复制、篡改或删除，切实保障金融消费者的合法权益；
2. 本行在收集客户资料时，会让客户阅读、理解并签署本行提供的《个人金融信息使用和保护告知书》，向其说明收集资料的目的、将获转交资料人士的身份、客户查询及改正资料的权利以及其他相关信息，并自愿授权同意本行向第三方机构或个人提供相关金融信息。

## 薪酬福利制度

2017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积极作用，员工主动离职率在市场同业中低于平均水平。

本行为员工提供基本医疗保险、补充商业医疗保险、优惠购房贴息福利以及出差津贴、误餐津贴等福利，并给予员工高于国家规定、行业平均水平的带薪年假及带薪病假等福利，充分保障员工的应有权益。



## 员工心理健康关爱

2017年，本行与亚太地区从事EAP服务的知名供应商持续合作，在全行范围内继续推行员工援助计划，通过包括电话咨询、面谈咨询、心理健康讲座、在线学习平台、危机干预等多种形式的的工作生活心理辅导，以帮助员工及直系亲属正确、健康地应对各种工作压力、职业生涯困惑、心理或情绪健康、人际关系等问题。本行希望通过这样积极的方式，可以将员工及其家庭的心理和情绪引导至健康的方向，从而预防及降低一些负面的心理影响和不当行为，达到“健康生活及快乐工作”的目标。

## 员工民主管理

本行自成立以来就成立工会，工会参与到本行与员工相关的制度建设等方面，并在组织员工活动和关爱员工方面起到积极的作用。

除工会外，本行也积极建立多样化的员工沟通机制：

a、通过绩效面谈制度，提供双向沟通的平台，既由上级对员工进行指导及反馈评价，也鼓励员工在面谈中提出培训、职业发展的意见，参与本行经营管理。

b、鼓励员工与管理层多作开放的双向沟通，从而使员工的不满在未演变成严重问题前能以磋商形式解决；当磋商形式无法解决已有困难时，提供公开的申诉渠道，秉承公正、不偏不倚的处理原则，规范各级处理流程，并通过专题海报、内网头条等措施向员工大力宣传申诉渠道、可申诉事宜，以期解决员工不满，缔造和谐工作环境。

c、通过各类团队建设活动，例如拓展活动、徒步活动、家庭开放日等，增加工作之外的员工沟通机会。



### 员工多元化管理

本行多元化管理的理念主要体现在人力资源管理中，对不同民族、性别、国别、宗教信仰、文化背景的员工或应聘者，给予平等、非歧视的就业及发展机会。此外，本行还聘用不同技能、专业知识和教育背景的人士，并规定在包括招聘、调任、升职、解雇、薪酬、福利、培训与发展方面，部门或分行主管皆须依照平等就业机会的原则判断职位的取决。



### 员工职业通道建设

本行一直高度重视员工职业通道建设，始于2012年的“839人才培养工程”，是本行一项长期人才培养项目，该项目从现有员工中选拔人才，按“雏鹰计划”、“飞鹰计划”、“金鹰计划”三个后备人才梯队进行培养，与知名高校合作，由学者、教授，以及本行高管，共同为学员传道授业；同时，通过不同规格的轮岗等措施，开阔学员视野、提升学员能力。

2017年，第三期“雏鹰计划”圆满完成，“金鹰计划”及“飞鹰计划”的培养工作亦顺利展开。

至2017年底，“839人才培养工程”共培养出总行业务总监1位，总行部门主管3位，分行行长10位，分行副行长（或行长助理）19位，及多位支行行长。“839人才培养工程”作为行内员工职业发展的重要通道，日益深入人心，起到激发员工潜力、促进员工发展的重要作用。



### 员工工作生活平衡

本行积极倡导工作与生活平衡的理念，向来鼓励员工合理安排工作与生活时间，要求员工在工作时间内产生最大工作效益，减少加班。本行一贯给予员工高于国家规定、行业平均水平的带薪年假，使员工得以享受足够的休息。同时，员工额外享有每年一天的带薪生日假以陪伴家人。

与工会一起，本行为员工组织各类活动，如观影、登高、短途旅游等，各分行更是组织了形式多样的活动如年会、生日宴、户外拓展活动、趣味运动会等。员工在活动中增进彼此了解，感受企业文化，提升工作满意度。

2017年度，本行特别组织东亚中国“十周年嘉年华”活动，来自香港母行、东亚中国总行及各分行的员工及家属约1,700人参与了庆典仪式、定向赛、游园会及亲子游戏等缤纷多彩的活动。此外，本行还举办了十周年宣传口号征集比赛；定制了“安逗黑仔”主题储蓄罐，作为十周年的纪念品赠送员工。



### 女员工特殊权益保护

随着社会对婴幼儿科学喂养知识的普及，以及社会食品安全问题的高发，我们身边有越来越多的年轻职场妈妈成为了“背奶一族”。

由工会出资改建的“爱心妈妈小屋”在2017年3月正式启用，为本行在哺乳期的职场妈妈提供一个安全、隐私和卫生的空间进行采乳。



### 66号书社



2017年，东亚中国工会与66号书社联袂推出“阅读让生活更美好”读书月活动，在3个月的时间内，举办了专题书目导读、全员阅读季、拆书达人大赛等活动。期间，极大推动了行内学习氛围的营造，也为广大书友提供了交流和展示的舞台。同时，学习发展部通过打造线下阅读园地“66号书屋”，让员工能随时随地阅读当季好书，时刻享受书香。



### 《东劲》员工期刊

《东劲》创刊发行逾130多期，已在行内发挥日益显著的企业文化宣传影响力。在互联网时代，《东劲》顺应碎片化阅读趋势，积极对接“知行家”订阅号微信平台，由以往单一平台的电子杂志形式，改版为微信版，使员工能够随时随地阅读和分享，通过多媒体信息、线上互动，很好地继承和发扬了银行企业风气与精神。在内容建设上，《东劲》重视内容的全员性、高质量、可读性，使员工同步掌握集团发展资讯，积极倡导员工“8小时以外”的持续学习习惯和优良生活作风，打造更好的企业文化名片。



改版啦!



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”（“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2017年12月31日，东亚银行公益基金累计筹得善款约人民币7,386万元。



## 1. 萤火虫计划

### 萤火虫计划，点亮光明未来

“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：

- 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫包裹”
- 组织乡村教师培训
- 组织志愿者支教
- “萤火虫乐园”维护计划



BEA 东亚银行

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

2017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。



新建13所“萤火虫乐园”



捐赠超过6,000个“萤火虫包裹”

### ❤ 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫包裹”

2017年，东亚银行公益基金新建13所含电脑、书库、课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2017年底，东亚银行公益基金已在全国25个省市自治区共捐建了76所“萤火虫乐园”。

2017年，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了超过6,000个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫包裹”。

## 上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金



2017年9月14日

山东省青岛市城阳区惜福镇街道金村小学



2017年9月19日

湖北省武汉市汉南区汉南中学



2017年9月22日

宁夏回族自治区中卫市海原县第七小学



2017年10月11日

广东省陆丰市甲子镇中心小学



2017年10月19日

江苏省苏州市吴江区松陵镇团结小学

# 2017 萤火虫乐园 捐赠典礼



2017年9月25日

甘肃省定西市临洮县南屏镇紫松小学



2017年10月12日

贵州省凯里市第八小学



2017年11月1日

安徽省安庆市太湖县大石乡大石小学



2017年9月15日

黑龙江省哈尔滨市松浦学校



2017年9月20日

新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市乌鲁木齐县中梁小学



2017年10月10日

江西省宜春市袁州区温汤镇中心小学



2017年10月13日

广东省清远市连南瑶族自治县三排镇南岗中心学校



2017年11月13日

河北省承德市隆化县韩家店乡中心小学

## 乡村教师培训

2017年7月至9月，由上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金组织的2017乡村教师培训活动在长沙、广州、兰州、南昌、珠海、乌鲁木齐、昆明、武汉和哈尔滨开展，共计为199位乡村教师提供了11,680课时的培训。

同时，东亚银行公益基金于9月18日至9月29日在上海开办针对乡村学校校长的培训班，来自全国20个省市的33位乡村学校校长参加此次培训。本次培训的主题为“家校沟通与合作”，除了通过有针对性的访学观摩和名师名校长专题讲座培训为乡村校长的家校管理工作提供实践参考及理论指导，继续保留了中福会少年宫的课程交流、东亚银行参观、城市观光等特色行程，开阔了校长们的眼界，共计为参训校长提供了2,112课时的培训。



仰望星空，挑水浇园。即学习沉淀内化上海教育先进地区的前沿经验，联接自己所在农村学校实际，找到先进理念在学校落地生根的支点，把家校共育工作做的更加有效，助推教学质量。

——哈尔滨市松浦学校赵校长





### ♥ 志愿者支教

支教是一场“心”的洗涤，去之前想着我能带给孩子们些什么，去之后发现，孩子们给予我的更多。他们纯真的笑能洗去尘世的喧嚣，让我静心后再出发，给我更好的状态。

——王子骄

2017年5月15日，14位来自东亚中国的员工志愿者，穿越重山，来到位于云南昆明寻甸回族彝族自治县的发来古完小开展支教活动，与山里的孩子们分享自然科学、手工劳动、美术、英语等科目的趣味知识，共计支教43个课时。



2017年10月11日，14名来自东亚中国的志愿者来到贵州省凯里市第八小学开展了志愿者支教活动，为孩子们带去了英文、音乐、绘画、舞蹈、手工、安全知识等专业课程，累计贡献50课时。



### ♥ “萤火虫乐园”维护计划

多年来，乐园维护一直是我们的日常工作之一。自2016年起，我们开始对已建“萤火虫乐园”进行系统性的维护管理，至2017年，该维护管理体系已覆盖了全国25个省市自治区的57所学校。根据两年的回访情况，对其中20所学校完成了实地硬件维护，总计检修并优化584套电脑，此外，全新为电脑安装的自动还原影子系统等，能确保未来三年的流畅运行。此次建立的“萤火虫乐园”维护管理体系，将有利与我们制定更具系统化、针对性的升级维护模式，提升对现有乐园的长期维护品质，确保各地“萤火虫乐园”能够发挥出最大功用，优化公益资源使用效率。



## 2. 东亚银行大学生助学金计划

2017年，“东亚银行大学生助学金计划”共计资助来自复旦大学、中山大学和清华大学五道口金融学院的35位品学兼优的贫困学生。



NGO Funding Plan

## 3. 民间公益组织资助计划

自2013年5月正式启动，每年在全社会范围内寻找优秀的民间公益组织（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。2017年度资助了下述项目：

### 上海浦东手牵手生命关爱发展中心 ——“守护·天使”临终关怀

手牵手创办于2008年，致力于临终关怀和生命教育的开拓创新。该机构的“守护天使”临终关怀义工服务项目曾在2016年东亚银行公益基金“公益对对碰”NGO选秀活动中获一等奖。2017年度的资助，计划帮助其完成100名社区卫生服务中心舒缓科室医护人员的培训，提升受训人员开展临终关怀服务的能力。



### 上海青聪泉儿童智能训练中心 ——早期自闭症儿童康复帮扶计划与艺术课堂

青聪泉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。这是东亚银行公益基金连续第5年资助该机构的项目，本次资助的项目包括：自闭症患儿学费差额补助金，减少经济困难患儿的家庭负担；早期自闭症儿童艺术课堂，通过艺术治疗干预，创造社交互动的机会和条件，提高患儿的感知觉能力、语言能力和环境适应能力等；自闭症患儿暑期游泳兴趣班，让患儿学会或半学会自己整理、穿脱衣物及冲澡等日常生活技能，并获得一定的求生技能。



## 上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

### 上海市阳光善行公益事务中心

#### ——失独家庭援助服务项目

该项目致力于服务城市中的失独长者，以自助互助为宗旨，协助他们实现自我管理。这是东亚银行公益基金连续第4年对该项目进行资助，通过前三年的摸索、经验总结，区别以往的只是物质上的关怀，更注重失独家庭的个体以及群体的有序发展，缓解他们的心理郁结，帮助他们逐步恢复社会职能，从最实际的需求出发，解决失独家庭的实际困难。



### 广东省麦田教育基金会

#### ——“爱聚行动·麦田少年社”多媒体活动中心

“麦田少年社”作为广东麦田教育基金会的核心项目之一，关注最基层的乡村教学单位——村小。此次资助为湛江市遂溪县的4所学校各建立一间多媒体活动中心，通过搭建硬件接口齐全、趣味盎然的开放性平台，为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。



### 上海乐群社工服务社

#### ——“寻找未来的我”

职业启蒙教育是上海乐群社工服务社青少部研发的精品课程之一，于2013年获得东亚银行公益基金资助，开始项目实施。前四年分别完成了课程设计、完善优化课程、培养志愿者团队、拓展民工小学服务点。2017年，也是项目实施的第5年，以民工小学为基点，拓展至浦东的社区、来沪儿童。



### 公益对对碰

2017年，本行在继去年成功打造“公益对对碰”这一创新公益平台的基础上，继续携手第一财经开启了新一期的“公益对对碰·撑起一片天”长期支教项目志愿者选拔活动，该项目着力召集社会优质教师资源，支持偏远乡村教育，以实现更多公益资源的对接。除全额资助8位志愿者远赴四川大凉山地区完成为期一年的支教，本行还为志愿者们提供专项培训、教学辅导、公益梦想金及未来职业机会等全方位支持，鼓励有志青年大胆实现自己的公益梦想。



## 2017 萤火虫慈善之夜

2017年12月7日，由上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金主办的“2017 萤火虫慈善之夜”在上海花园饭店璀璨落幕。本次晚宴共筹得善款1,106万元，创历史新高。

这是东亚银行公益基金成立以来成功举办的第九次慈善晚宴，本次活动得到社会各界爱心人士的支持，香港知名演员米雪、爱心企业家和各界慈善人士等嘉宾齐聚一堂，共同为偏远乡村孩子改善教育条件筹资出力。

晚宴在中福会少年宫小朋友纯真的歌声中拉开序幕，著名主持人伏玟晓热情而富感召力的开场介绍、从大凉山远道而来的长期支教志愿者的爱心分享都为本次晚宴增添了许多温情。拍卖环节中，艺术珍品、名家字画、时尚手袋、顶级童车等精美拍品纷纷亮相，最终，东亚携程幸运卡白金信用卡拍出全场最高价人民币120万元。



## 爱心捐助方向盘

### ◀ 东亚中国网上银行捐款 ( [www.hkbea.com.cn](http://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转账进行捐款

### ◀ 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)

## ◀ 义工活动

本行推行全行公益，从管理层到普通员工，全员参与公益成为了本行企业文化特有的一道风景。在保持全国分行统一框架基础上，各地结合自身情况，灵活执行、有效开展。自2013年起，东亚中国义工队在上海成立，并陆续有分行成立义工队分会。各地义工队积极在教育、扶贫助困、敬老、环保等领域做贡献。2017年，全年共计1,104人次参与义工活动，贡献志愿者时间6,354小时。



1,104 人次



6,354 小时



## “六·一”儿童关爱活动

东亚中国于2017年5月至6月期间在全国20个城市举办“书香满溢过六一”关爱活动。178位义工前往设有“萤火虫乐园”的学校、社会福利院及康复中心等，与孩子们一起阅读图书并派发关爱物资，共享节日快乐，贡献了1,024小时志愿者时间。

## 其他活动

2017年度东亚中国长沙分行坚持以“贴近基层、贴近群众，打通金融服务最后一公里”的工作指导方针，深入开展金融知识普及宣传教育活动，发放各类金融知识普及宣传资料1,750份，直接受益客户及民众2,360人。

2017年9月20日，东亚中国重庆分行义工队前往重庆市儿童爱心庄园进行中秋佳节庆团圆节日慰问捐助活动。义工队为庄园送去月饼、餐具、运动鞋、学习用品等急需物资，分行领导对园区内的特殊儿童致以亲切慰问，与孩子们共度团圆时光。

## 新春送暖活动

2017年1月，东亚中国总行和深圳、广州、厦门、成都、珠海、重庆、合肥、武汉、南京、石家庄、苏州、郑州、哈尔滨、长沙、济南、南宁、南昌共计17家分行在各地开展“暖心过大年”新春关爱公益活动，194位义工贡献了近1,338小时志愿者时间，共计为2,690多位需要关怀的老人与孩子送去了生活用品、书籍等新春贺礼，并送上诚挚的慰问。



2017年10月，东亚中国大连分行向庄河市徐岭镇复兴小学的21名贫困生捐助生活费，21名爱心人士参与，共计捐款10,500元。

2017年11月18日，东亚中国重庆分行的部分同事参加了城市乐跑赛，义工队也作为啦啦队为参赛选手加油助威，成为了比赛场上的一抹东亚红。



2017年11月22日，由东亚中国广州分行牵头组织的“不忘初心砥砺前行”爱聚志愿者活动在湛江市遂溪县港门镇中心小学顺利举行，广东银监局、广东银行同业公会、广州地区外资银行及湛江市遂溪县政府等一行领导出席了活动。广州地区的15家外资银行参与募捐，并获“民间公益组织资助计划”支持，共计筹得善款约人民币16万元，用于资助4所乡村学校，分别建立一间爱聚麦田少年社多媒体活动中心，包含了图书、计算机和棋类等各种设施，为孩子们带去知识的喜悦。

2017年12月9日，黄浦江畔，东亚中国义工队30余名员工及家属共同参加了千人规模的“沪港善心百万行”活动，滨江共行，公益同路，为上海市慈善基金会-香港联会专项基金的儿童教育项目筹款。东亚银行义工队为本次活动共筹款7,785元。虽然活动当日气温接近零度，但义工们都热情高涨，既欣赏了黄浦滨江美景，又充分展示了东亚团队的风采。党员同事也积极参与此义工队活动，丰富党建生活。



## 搭建实践平台 成就学子职业未来

本行为在校大学生提供一系列实践机会，包括网点参观、理论培训、实务操作等，让学生们加深对银行业的了解，在实践中积累工作经验，为其选择未来的职业方向奠定实践基础。

2017年暑期，本行接受了来自香港大学、香港城市大学、香港法律专业大学生等香港学子的暑期实习申请，同期也分别接待了来自香港城市大学，香港法律专业大学生及香港中学生代表的参访。这些项目使在校学生有机会亲身感受到一个国际化银行运作的管理体系和银行工作人员高效工作的业务流程及协调性，对东亚银行也有了深刻的了解。另一方面此次活动进一步树立了东亚中国校园雇主品牌，提升了社会美誉度，起到了很好的示范效应及良好的宣传效果。



## 植树环保活动

2017年3月至5月，东亚中国在内地22个城市举行了“17来绿动”活动。逾730名员工、员工家属及客户参与此次活动，累计贡献超过4,000小时。参加者参与了多项活动，共计种植超过400棵树，借此推广保护环境的重要性。通过不同的活动，例如种植树木、参观生态农场和农耕技术园，以及踏共享单车，参加者对绿色生活有更多了解。



## 绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，2017年，本行继续坚持绿色信贷原则，积极响应和支持国家的生态环保政策。

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》，按照鼓励绿色信贷的精神，对信贷业务实行“分类管理，有保有压，区别授信”，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，对于环境友好型贷款，尤其是涉及节能减排、环保设备升级、清洁能源、环保技术研发、污染治理、循环经济试点和资源综合利用等领域的，在控制风险的前提下，信贷条件上给予一定优惠措施。本行《2017年信贷投向指引》中明确将节能环保行业作为六大支持类行业予以积极开拓。在2018年的投向指引中，将继续积极支持节能环保行业的业务。

## 绿色办公

### 制度规范

本行制订的《办公室管理规范指引》中第7章节专门针对“能源节约”有大篇幅的规定，倡导节约耗材、节电、节约用纸。

本行制订的《银行车辆管理办法》中要求调度车辆时尽可能合并使用线路，减少能源排放。

### 持续行动

在日常工作中，我们持续绿色办公和环保回收措施，如单面打印的A4纸回收利用、使用双面打印、离职同事的办公用品进行回收再用、矿泉水瓶回收等，并鼓励员工会议自带水杯，减少矿泉水和一次性纸杯的使用。

本行签署的地毯清洁合同，要求供应商提供的服务质量达到《上海市建筑物清洗保洁质量标准》规定；租赁车辆时，要求供应商提供符合本市污染物排放标准的车辆。



## 地球一小时

2017年3月25日晚20:30分，东亚中国参与世界自然基金会组织的“地球一小时”活动。一小时内，东亚中国关闭了不必要的灯光、霓虹灯及招牌灯箱等。



奖项	颁奖机构
2016年度中国银行业最佳社会责任实践案例奖	中国银行业协会
2017第一财经中国企业社会责任榜之“优秀实践奖”	第一财经
中经公益鼎兴奖	《中国经营报》
温暖金融城 2017陆家嘴年度公益榜之“资教赋能实践奖”	陆家嘴金融城
第14届（2017）中国慈善榜之“年度慈善榜样”	《公益时报》
2017中国典范雇主之“2017企业社会责任典范”	前程无忧

东亚中国的母行东亚银行有限公司（“东亚银行”或“母行”）致力在各范畴（包括环境、社会及管治）采用最佳做法，以符合甚至超越持份者及东亚银行所处社区的期望。通过多元化的企业社会责任举措，以及由东亚银行慈善基金管理的各项计划，积极联系社区各界。



### 雇员

为协助员工发挥潜力，母行为员工提供多种网上及课堂培训。此外，东亚银行亦会对报读关于网络安全、打击洗钱及反恐怖主义融资等专题的外部培训课程的员工提供资助。

东亚银行积极推行家庭友善的措施，乐见越来越多在职母亲选择喂哺母乳。鉴于东亚银行总行大厦及东亚银行中心现有的哺乳室使用率高，母行于2017年10月在东亚银行中心开设第3个哺乳室，供需要哺乳的母亲使用。

母行赞助多项员工活动，包括亲子旅游讲座及烹饪课程等，提倡健康的工作与生活平衡。东亚银行的员工康体会亦为员工及家属定期举办康乐活动，鼓励他们参加慈善活动，包括由香港公益金举办的2017年度“港岛·九龙区百万行”及“便服日”。

### 招聘及实习计划

东亚银行继续支持由 ARCH Community Outreach 等非政府机构举办的香港社区学习计划，为来自弱势社群的学生举办财务教育工作坊。此外，母行配合香港财经事务及库务局的“沪港金融交流及考察计划”，为香港及上海的优秀中学生提供多个为期 3 周的实习职位。

东亚银行参与香港驻欧洲经济贸易办事处推出的欧洲香港学生实习计划，让香港的大学生开拓眼界。2017 年 7 月及 8 月，母行安排香港学生参观伦敦分行，接受业务发展、零售服务及财务管理的在职培训。

### 客户

东亚银行的成功，建立在能否为每位客户带来卓越的经验。为此，母行为员工提供全面的客户服务培训，并让客户享受全面而便捷的银行及金融服务。母行紧贴最先进的金融科技，而且审慎地评估新方案，从而提升东亚银行的服务及业务能力。东亚银行的分行亦遍布全港，让客户可选择不同渠道，使用我们的银行服务。

母行于 10 月邀请近 500 名不同背景及身份的人士参与网上客户体验调查，评估我们的品牌形象及客户满意度。并将分析意见，研究措施进一步改善产品及服务。

### 社区投资

东亚银行的社区投资计划由教育、社会福利及环境保护三大支柱组成。回顾年内，东亚银行通过捐款、义工活动及其他多种捐助方式，支持一系列的社区活动。

#### 教育

2017 年第一季度，东亚银行参与了香港金融理财知识和能力策略举办的“香港理财月”，该活动是香港首个连接社会各界的金融理财教育活动。母行在其中的教育展上设计及

设立摊位游戏，向儿童及青少年推广稳健理财。6 月，母行连续第 27 年支持香港小童群益会举办的全港儿童故事演讲比赛 2017，赞助比赛优胜者的现金奖。11 月，东亚银行的代表在浸信会爱群社会服务处举办的金融教育工作坊中为弱势社群讲解理财知识。

#### 社会福利

2017 年 3 月 10 日举办的“公益金东亚慈善高尔夫球赛”吸引共 44 支企业队伍参赛，筹得近 230 万港元善款，以支持香港公益金会员机构提供的精神健康服务。

东亚银行已连续第 12 年赞助“救世军定向”活动，该活动于 10 月举办，为有特殊需要青年就业服务筹募善款。

母行亦积极支持促进妇女健康的活动。为庆祝国际妇女节，2017 年 3 月 8 日母行邀请香港基督教女青年会前往东亚银行的工作间向雇员派发红枣茶。10 月，母行员工参与香港癌症基金会举办的“粉红革命”活动，增加公众对乳癌的认识。

#### 环境保护

东亚银行认为，环境保护人人有责，故母行一直致力提升环保表现，在业务营运方面更是如此。母行已实施多项措施，例如在各分行及办事处安装节能设备及电灯，以减少能源消耗。此外，母行鼓励客户及持份者尽量使用电子服务及电子结单，以节约用纸。

3 月 24 日，东亚银行集团再次参加世界自然基金会每年一度的“地球一小时”，关掉非必要的照明，支持对抗气候变化。母行亦签署香港政府环保局推出的《户外灯光公约》，继续承诺于晚上 11 时至早上 8 时关掉部分分行的广告及装饰灯装置。

为了让持份者清楚了解东亚银行的环保表现，母行已连续第 3 年向香港上市公司碳足迹数据库，以及第 2 年向全球环境信息披露系统 CDP 披露相关数据。

### 义工活动

2017 年，东亚银行义工队共有 550 多名员工，为儿童、长者及其他弱势社群提供服务，并支持环保活动，服务时数逾 8,570 小时。主要活动包括：

- 3 月，东亚银行义工队与民社服务中心合作，收集石硤尾街市的剩余蔬菜，派发给附近屋邨的长者；
- 6 月，义工队的成员与他们的亲友参加嘉道理农场暨植物园“2017 植树日”，在大帽山上栽种树苗；
- 与香港耀能协会（前称“香港痉挛协会”）合办“缤纷乐盈营”，供香港耀能协会白田幼儿中心的残疾及智障学生参与；
- 参加儿童心脏基金会于 7 月举办的“惜食我至叻”活动，教导儿童珍惜食物；
- 于年内与圣云先会香港中央分会为长者举办农历新年聚餐、家访、聚会及免费健康检查；
- 11 月，与伸手助人协会宝林赛马会老人之家合办午宴庆祝长者日，义工亦于母行员工食堂设置摊位，为伸手助人协会“曲奇义卖运动”筹款；
- 两次与救世军白普理慈爱长者之家的长者参观火炭的稻乡饮食文化博物馆；
- 与寰宇希望合办为弱势儿童而设的“缤纷 FUN 英语日营”；
- 于基督教励行会旺角服务中心为超过 200 名弱势人士举办“爱心共聚大角咀”活动；
- 参与世界自然基金会在米埔自然保护区举行的薇甘菊清除活动。

### 东亚银行慈善基金

#### 东亚缤纷 FUN 庆回归嘉年华

为庆祝香港特别行政区成立 20 周年，东亚银行慈善基金于 8 月 26 日为基层家庭举办“东亚缤纷 FUN 庆回归”嘉年华。东亚银行主席兼行政总裁及东亚银行慈善基金主席李国宝博士、香港特别行政区政府政务司司长张建宗先生与东亚银行及东亚银行慈善基金的董事一同出席了嘉年华的开幕仪式。嘉年

华招待了约 1,000 名参加者，包括由多个香港非政府机构邀请的基层家庭儿童及家长。母行为参加者准备了多项活动，包括由东亚银行义工队设计的摊位游戏、充气弹床、人像素描，以及各项表演和茶点。

#### 安老院舍完善人生关顾计划

于回顾期内，东亚银行慈善基金继续支持香港纾缓护理服务的发展，与“la Caixa”基金会及救世军合作资助为期 3 年的第三期“安老院舍完善人生关顾计划”。至 2017 年 12 月底，该计划已为超过 75 名患病长者提供全面的纾缓护理，为逾 140 名家庭成员提供辅导服务，并有逾 7,500 位社区人士参与过外展活动。展望未来，由于脑退化症已成为香港以至全球各地所面对的问题，该计划将会为安老院舍患有脑退化症的末期病患长者提供纾缓护理服务。

#### 东亚培贤社

“东亚培贤社”培养儿童的公民责任，2017 年以在社区发扬善心为目标。儿童通过参加课外活动以及在东亚银行员工导师的指导下开展义工活动，为弱势社群服务。“东亚培贤社”的成员排练了多项表演，包括魔术、音乐及舞蹈，并于 6 月及 7 月前往安老院演出。

#### 东亚银行亲子阅读证书奖励计划

东亚银行慈善基金于 7 月举行“东亚银行亲子阅读证书奖励计划”的闭幕礼，标志着 2016/17 年度该计划已圆满结束，并向学生阅读分享比赛的优胜者颁发奖项。该计划自 2013 年推行以来吸引逾 24,300 名学生参加，其中近半数学生获得资助。此外，参与计划的学校超过 360 间，共有 240 多名图书馆管理员、教师及家长接受培训，学习如何有效地与儿童阅读图书。

### 母行企业社会责任成果

1. 香港公益金颁发“公益荣誉奖”（连续第18年），2016/2017年度商业及雇员募捐计划“钻石奖”（连续第23年），2016公益金便服日“最高筹款机构第7名”，及2016/2017港岛、九龙区百万行“最高筹款机构第5名”
2. 荣获香港社会服务联会（“社联”）嘉许为“商界展关怀”机构（连续第14年）
3. 荣获社联嘉许为“可持续发展企业2016/2017”
4. 长者安居协会颁发“社区参与金奖”（连续第3年）
5. 长者安居协会颁发“卓越伙伴奖”
6. 香港乐施会颁发2017年度香港乐施米“乐施米 - 最高筹款奖（企业米档）”、“乐施米 - 最踊跃义工参与奖（企业米档）”及乐施扶贫企业伙伴奖
7. 社会福利署义工工作统筹课颁发2016年度义工服务金嘉许状（连续第4年）
8. 劳工及福利局社区投资共享基金颁发社会资本动力奖
9. 荣获雇员再培训局嘉许为“人才企业”（2012-2018）
10. 东华三院颁发东华三院慈善奖券义卖比赛2016/2017“工商机构及团体组”冠军
11. 香港政府环境保护署及香港认可处颁发室内空气质素证书（总行大厦获颁发良好级）
12. 香港环境保护协会颁发树木保育计划证书（颁发予东亚银行及东亚设施管理有限公司）
13. 环境运动委员会颁发“香港环保卓越计划”内之“卓越级别”减废标志（东亚银行总行大厦及东亚银行中心）
14. 环境运动委员会颁发“香港环保卓越计划”内之“卓越级别”节能标志（东亚银行总行大厦及东亚银行中心）
15. 获颁发香港环保卓越计划服务及贸易业组别“银奖”
16. 环境运动委员会颁发“香港绿色机构认证”

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： 95382

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: 95382

