

2019



**东亚中国企业社会责任报告**  
BEA China 2019 Corporate Social Responsibility Report

strategy innovation  
CONCEPT management  
education  
company  
inspect  
ENVIRONMENTAL  
goal external REVIEW  
innovation

ideas  
**GOVERNANCE**  
SUCCESS  
social recognition  
financial assessment  
result  
PROJECT  
COACHING

**Customer Service** benefit  
reliability  
trust  
TRAINING  
**SOCIAL**

employee construction  
BUSINESS

## 关于本报告

本报告为东亚银行（中国）有限公司（“东亚中国”或“本行”）发布的第十二份年度社会责任报告，时间范围为 2019 年 1 月 1 日至 2019 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 29 楼

欢迎浏览东亚银行（中国）有限公司官方微信平台



# 目录

卷首语 .....	1
客户服务 .....	2
员工建设 .....	10
上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金 .....	18
义工活动 .....	30
教 育 .....	32
环境保护 .....	34
母行公益链接 .....	36

2019年,恰逢新中国成立70周年,东亚中国始终不忘初心,与新中国同舟共济、共同发展,致力于成为最佳本土化的外资银行。在业务发展的同时,东亚中国也不忘回馈社会,通过在客户服务、员工建设以及社会公益援助等方面的切实行动,履行企业社会责任。

过去一年,5G技术大力发展,随着东亚中国上海新天地支行的正式营运,内地外资银行业首家5G智慧门店走进大众视野,为客户提供更方便快捷的体验及更安全高效的服务。与此同时,面对金融市场环境的变化与挑战,东亚中国持续开展金融知识宣传普及工作,着重关注青少年及老年人两大金融风险防范意识相对薄弱的群体。第七届“东亚银行杯金融教育校园行”成功举办,活动聚焦于青少年,将热点话题与辩论形式相结合,帮助青少年紧跟时代步伐,提升金融意识。

企业内部,东亚中国倡导“同心同行”的企业文化。积极的薪资调整政策与完善的福利保障体系,民主管理的有效开展,职业发展通道的不断拓宽,有效保障了员工权益。此外,东亚说俱乐部英语沙龙,急救知识技能培训等活动的举办,从员工实际需求出发,不断创建和谐的公司氛围,让员工与企业共同成长。

着眼外部,东亚中国以回馈社会作为长期承诺。随着内蒙古自治区和海南省的“萤火虫乐园”相继落成,东亚银行公益基金的足迹已扩展至全国27个省市自治区,已建成的乐园数量达99所。同时,东亚银行公益基金也为学校的软件实力提供更多支持,帮助学校更快提升教学质量。第三届“支起一片天”长期支教项目再次为大凉山地区输送16名支教志愿者。“沪港银行历史展览馆”接待参观者逾1万人。在每个开馆日,展馆为参观者提供一场深度讲解,旨在让更多社会公众了解沪港两地银行发展史,为促进沪港文化交流尽一份绵薄之力。此外,东亚中国各地员工也活跃于各类义工活动。通过支教、护绿行动、关爱特殊儿童、关心弱势长者等公益活动持续提供社会公益援助。

2020年初,面对一场突如其来的新冠肺炎疫情,东亚中国及时推出多项金融政策协助防疫,并第一时间向武汉抗疫前线捐赠人民币300万元,为一线医护人员提供防护保障与支持。社会责任,任重道远。东亚中国将一如既往地作为一家更有担当与温度的“最佳本土化外资银行”迈进。

## 服务覆盖全面



### 渠道建设

2019年12月，本行上海新天地支行隆重开业。作为内地外资银行业首家5G智慧门店，该门店致力打造“更懂您”的智慧银行，为客户提供更方便快捷的体验及更安全高效的服务。

5G智慧门店最大特色是运用5G、生物识别、大数据等先进技术，突破传统服务时间和空间界限，使各项业务办理更加便捷、安全，有效提升客户体验。客户通过手机银行APP、PAD等完成业务预约和填单等事项，即可按照预约时间去门店办理业务，不再需要排队等待；人脸识别技术的应用，大大缩短了业务办理时间，同时提升了安全性；根据客户的消费习惯、资产状况和风险偏好评估等数据，深度分析客户的金融需求，通过专业资产配置模型，为客户量身定制金融解决方案，并智能推荐给客户，成为“更懂您”的银行。



### 客户服务热线

每年客户服务中心都会开展与加强服务质量有关的培训，并积极参与行业顶尖的客户服务跃进研讨会，学习同业优秀的经验，优化客户体验，通过客户服务中心集成的规模效益及系统的服务体制，向客户提供更优质的服务。

## 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。2019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，通过神秘客户监测、优化销售环境、规范销售流程等系列举措，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，在线客服等渠道，对本行的服务、产品等情况进行意见和建议的反馈。

客户投诉处理机制改进方面，本行不断加强完善投诉跟踪整改制度，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。

在此基础上，本行定期汇总分析投诉管理工作情况，进行提示、建议。同时，本行高级管理层逐笔签字亲阅投诉调查报告，指导、监督投诉工作开展。通过不断优化系统建设、加强人员培训分享典型案例，推动投诉处理工作的精细化管理，不断提升客户满意度。



### 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，本行已在网点配备特殊群体便利设施，如针对老年客户的老花镜、轮椅和针对残疾人客户的求助电话等，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。



## 消费者保护及公众教育



### 对外宣传教育

2019年，本行根据《2019年消费者权益保护宣传计划》，并按照《东亚银行（中国）有限公司金融知识宣传教育工作指引》进行宣传活动的下发、评估和完善；同时设置消保专项经费以保障消保宣传活动有效实施开展。具体包括：

#### 1. 积极响应监管机构相关宣传活动

本行积极响应政府部门、监管机构、行业协会等发起的金融消费者宣传教育活动：包括“3.15教育宣传周”、“2019年防范非法集资宣传月”、2019年“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、2019年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等活动，及时提供真实完整的材料，安排适当人员落实相关工作。活动线上与线下并举，通过网点宣传展示、宣传品派发、官网、官微、手机银行APP、广告和员工宣传等渠道进行金融知识普及。活动期间以及活动结束后，本行就消费者权益保护活动的开展情况积极向监管投稿，进行同业分享及学习。



## 2. “重常态、抓两块、重实质”开展 2019 年宣传工作

### 重常态

本行持续通过官网、微信、网点等渠道开展常态化宣传教育工作，在分行网点设有消费者权益保护宣传专栏，并配有《东亚金融知识小课堂宣传册》、《东亚金融知识小课堂折页》供金融消费者取阅。

### 抓两块

本行金融知识宣传两大阵地“进校园”、“进社区”，通过注重金融知识比较匮乏的青少年群体以及老年群体，通过金融知识进校园、进社区的特色金融知识宣传形式，积极开展普及金融知识宣传工作。

### 重实质

本行持续贯彻政府部门、监管机构、行业协会等金融知识宣传工作要求，并结合自身消费者权益保护工作宣传思路，不断总结经验，注重提高宣传教育效果。在日常工作中积累消保宣传素材，建立消保宣传知识库；同时注重活动开展形式，以生动浅显的宣教方式达到预期的宣传效果。

## 对内宣传教育

在学习培训方面，本行持续开展一年两次全员参与的消费者权益保护内部培训，以推进内部员工消费者权益保护教育。同时，本行零售银行业务规划及合规管理部对于消保培训已设置考试环节，并对培训情况进行评分。2019年，本行已完成两次全员消费者权益保护培训。在全员培训及考试中，本行进一步加大关于消费者权益保护的内容，通过全员培训，分享投诉案例，提高全员消保服务意识，持续防范风险。

此外，2019年本行分别于3月、6月间多次开展针对投诉处理及统计的专项培训工作，总结近期发现的投诉热点及相关人员在处理客户投诉中的薄弱环节，并对客户处理流程、投诉报告书写、统计等要求进一步明确，旨在指导分行一线员工更好地做好客户服务及应对客户投诉工作，有效避免客户投诉以及投诉的进一步升级。



## 2019 东亚银行杯金融教育校园行

在中国银行保险监督管理委员会消费者权益保护局及上海监管局的倾情指导下，在上海市学生德育发展中心、上海教育报刊总社的合作支持下，本行已连续7年成功举办“东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”活动。该活动致力于在广大中学生群体中普及金融知识，培养青少年正确的金钱观、消费观和价值观。活动形式主要包括“金融知识竞赛”及“金融主题辩论赛”两大版块，每年都有逾120所中学的近万名学生参与活动，影响力逐年提升。

为积极响应银监消费者权益保护主题宣传，“2019东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”9月正式启动，决赛于12月1日举行。2019年正值新中国成立七十周年，七十年来我国的金融业取得了跨越式发展，本次比赛围绕这一主题，结合“互联网金融”、“金融风险防范”、“理性消费”等热点话题展开讨论，旨在帮助青少年紧跟时代步伐，普及金融知识，提升金融意识。



## 个人信息安全保障

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；

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。



## 服务网点安全及客户账户安全保障

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；

聘用专业保安公司提供之专职保安人员，持证上岗；同时我行建立了《安保管理指引》及《安防类突发事件应急预案》，通过定期培训及演练，积极防范，保障本行营业网点的安全运营；

于营业场所显眼地方放置有防电讯诈骗、理财风险提示等宣传标识，同时柜台员工在大额转账业务时会为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。



## 服务企业客户

本行对公条线积极响应中国人民银行关于贷款市场报价利率（LPR）改革的政策精神，推动 LPR 定价政策的执行，落实金融支持实体经济的战略。本行从细微处着手，在企业客户，尤其是中小企业客户中，宣传、推广 LPR 定价，从陌生到熟悉，从熟悉到信任，使得更多的客户了解 LPR 改革，不仅在与本行的业务合作中，还能够与其他银行业务中主动协商 LPR 条款，最终希望通过 LPR 改革实现，有效降低实体经济融资成本的目标。

## 薪酬福利制度

2019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：

- 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。
- 鼓励员工与管理层多做开放的双向沟通，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。
- 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。



## 员工心理健康关爱

2019年，本行与亚太地区从事员工援助计划（EAP）服务的知名供应商持续合作，在全行范围内继续推行EAP，通过电话咨询、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心理生活心理辅导，以帮助员工及直系亲属正确、健康地应对各种工作生活压力、职业生涯困惑、心理或情绪健康、人际关系等问题。本行希望通过这些积极的方式，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，本行还聘用具备不同技能、专业知识和教育背景的人士，并规定在招聘、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。

2019年，第三期“金鹰计划”及“飞鹰计划”学员毕业，同时，第四期“雏鹰计划”开营。至2019年底，该项目已培养总监1位，副总监1位，总行部门主管4位，分行行长13位，及多位分行副行长、行长助理和支行行长。“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。

此外，自2017年起，本行启动了管理培训生计划，选拔国内外知名高校优秀毕业生，通过两年涵盖总、分行的密集轮岗学习，将其培养为初级主管。2019年，第一期七位管培生成功毕业并被分配，给业务部门带去了优秀的新生力量。第二、三期管培生的培养工作也在进行中。该计划有针对性地吸收社会上的优秀青年人才，为其提供培养资源倾斜和配套发展通道，有力补充了员工职业发展体系。

## 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，使员工得以享受充足的休息。同时，员工额外享有每一天的带薪生日假以陪伴家人。

与工会一起，本行为员工组织了各类文体活动，极大地丰富员工业余生活，如员工观影、亲子活动、短途旅游、趣味运动会、户外骑行等。各分行更是组织了形式多样的活动，如年会、生日宴、户外拓展等。员工在各项活动中增进彼此了解，感受企业文化，提升工作满意度。





### 百周年员工庆典晚宴

为庆祝东亚银行成立一百周年，本行于4月27日在上海中心隆重举办百周年员工庆典晚宴活动。活动融入了老上海元素，环节包括员工才艺表演、优秀员工颁奖、线上游戏互动等丰富内容，增加了员工归属感。



### 66号书社

2019年，66号书社持续举办“21天阅读打卡活动”，与东亚中国工会再次联袂推出品牌活动“金秋读书月”活动，邀请行内外分享嘉宾就手机摄影、发展心理学、博物馆鉴赏等主题为大家做了精彩阅读分享，近500人次参加活动，激发了大家讨论探究、互相学习的浓厚兴趣。此外，书社还惠及员工子女，组织员工携带子女参加“书店职业亲子体验”活动，在充实了员工业余生活的同时，也让员工家属为家人在东亚银行工作而感到骄傲。



### 《东劲》员工期刊

发刊10余年，在行内发挥日益显著的企业文化宣传影响力。为顺应互联网时代多元化媒体的传播方式，《东劲》在原先以文字内容为主的基础上增加了音视频形式，全方位提升员工的阅读体验。每期的“东劲新闻台”栏目由各分行自主报名，承担新闻主播播报和编辑，使更多同事参与编创，拉近了分行同事间的距离，也为更多同事展示个人智慧、团队协作提供了舞台。经员工们充满创意的自主参与和共同打造，《东劲》成为了努力工作、快乐生活的分享平台，这不仅是企业文化的精致展现，更是企业文化的沉淀和积累。



### 东亚说俱乐部

随着本行业务不断拓展及企业社会责任活动的日益丰富，员工对内外的业务交流与展示也越来越频繁，每位员工在此中的表现都体现着企业形象。全新的兴趣型学习组织——“东亚说俱乐部（BEA Speaker Club）”于2019年6月成立，开展了“粤来粤有趣”粤语培训班和“英式下午茶”午间沙龙活动，为有意愿、有需求的同事提供了一个学习与交流的平台，也在丰富员工文化生活的同时提升了其综合素养。





## 核心价值



EXCELLENCE  
追求卓越



COMMITMENT  
长期承诺



INTEGRITY  
诚信正直



CUSTOMER FOCUS  
以客为尊



TEAMWORK  
团队协作



INNOVATION  
勇于创新

## 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。

## 使命

提供卓越的金融产品及服务，让客户享有优质的服务体验。

## 企业文化

企业要持续良好地发展，人始终是最关键和最宝贵的因素。东亚中国在打造企业文化时，不仅紧跟香港母行步伐，将每一个事项落实到位，更从本土定位，从细节入手，全方位致力于提升员工凝聚力和归属感，让每一位员工都能发挥自身优势，并且有多种渠道可获得认同、互相学习，在组织内部形成健康向上的良好氛围。

为更好地诠释本行的愿景、使命和核心价值，进一步推动和营造健康的企业文化，东亚中国在原有的长期服务以及优异表现等奖项设置的基础上，继续丰富员工嘉许机制，推出了员工感谢卡、季度和年度最佳员工评选，以表彰出色践行企业文化的员工，使其在接受直属上级认可的同时，亦能获得工作伙伴的赞赏，为更多员工树立榜样，对企业的长远发展产生积极影响。

此外，作为一家有温度的银行，本行铭记每一位为组织发展贡献力量的人，还为长期坚守岗位、默默付出的司机、保洁阿姨和保安等颁发“风雨同路”奖，并由高级管理层亲自颁发。



BEA 东亚银行

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

2019年，“上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金”（“东亚银行公益基金”）走过了第十个年头。作为本行开展社会责任工作的重要平台之一，东亚银行公益基金始终致力于贫困地区青少年教育成长的关爱与帮扶，“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”三大项目持续推进，爱心足迹已遍布全国27个省市、自治区。



## 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”
- 开展“萤火虫乐园”维护及升级计划
- 组织志愿者支教
- 组织乡村教师 / 校长培训



### 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫包裹”



新建 11 所  
“萤火虫乐园”



逾 5,000 个  
“萤火虫包裹”

2019年，东亚银行公益基金新建11所含电脑、投影、书库和课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2019年底，东亚银行公益基金已在全国27个省市、自治区共捐建了99所“萤火虫乐园”。此外，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了逾5,000个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫包裹”，历年累计捐赠数额超过53,900个。

# 2019 萤火虫乐园 落成典礼



9月17日 (周二)

内蒙古自治区乌兰察布市察右后旗白音察干第二小学



9月25日 (周三)

安徽省池州市石台县大演中心学校



9月27日 (周五)

宁夏回族自治区吴忠市盐池县第三小学



9月27日 (周五)

湖北省武汉市东西湖区凌云小学



10月11日 (周五)

天津市蓟州区侯家营镇初级中学



10月18日 (周五)

陕西省铜川市宜君县棋盘镇中心小学



10月25日 (周五)

甘肃省定西市临洮县康家集乡康家集小学



9月18日 (周三)

江苏省苏州高新区新济学校



9月27日 (周五)

海南省文昌市龙楼镇云梯小学



10月17日 (周四)

广东省惠州市惠东县高潭中心小学



10月29日 (周二)

江西省上饶市玉山县必姆镇一甲小学



## “萤火虫乐园”维护及升级计划

### 乐园设施优化升级

长期以来，东亚银行公益基金对“萤火虫乐园”进行常规维护，此外还于2016年起开展了系统化的排查和升级活动。截至2019年底，公益基金已完成了对2010-2016年落成的60余所乐园设施的优化升级和更新，包含2019年维护的21所，进一步确保各地“萤火虫乐园”能够发挥出最大功用，优化公益资源使用效率，提高各项设施服务质量。

### 乐园软实力提升

根据日常项目沟通中的反馈，2019年，我们在部分乐园学校继续开展了补充课程、师资和改善生活设施三个方面的资助，进一步实现我们对“萤火虫乐园”学校的全方位支持，以更好地关爱和帮助贫困地区青少年的教育成长。



1.

#### 补充网络课程

于河南、贵州、云南、广西、天津的6所乐园学校开展英语网络课程。

2.



#### 补充师资

向贵州、天津的3所乐园学校资助6位代课老师，分担语文、英语、美术等课程教学工作。

3.

#### 学生生活设施改善

陆续为四川、陕西、湖南、天津等地区10余所学校的贫困学生添置了过冬棉衣等。





## 志愿者支教

2019年5月13日-15日,12位来自东亚中国总行、广州、大连、乌鲁木齐、苏州、成都、珠海、南昌等分行的员工志愿者迎来了第17次支教行。本次支教前往的是位于“红薯之乡”革命老区——江西上饶横峰县的港边中心小学,共计提供了32课时的课程,包含绘画、DIY手工、家乡风情、心理洞察等。令人欣慰的是,学校也受到了“萤火虫计划”等爱心项目的关注,不少孩子也从中受益。



“感悟太多,能做的太有限。萤火虫的点滴亮光,却照见孩子们最灿烂的笑容,这份社会责任,让我们一起守护。”

——志愿者感言



2019年9月15日-18日,12位来自东亚中国总行及分行的员工志愿者来到内蒙古美丽的火山草原乌兰察布,为乌兰察布市察右后旗白音察干第二小学可爱的孩子们带去了包含创意手工、科学实验、趣味英语、情绪管理等充满知识、趣味满满的综合课程,此次支教共计为学校贡献了39个课时。本次支教队伍中首次加入的外籍同事也深受孩子们的喜爱,小朋友们第一次听来自英国的大哥哥介绍家乡的风土人情,感到十分新奇有趣。



## 乡村教师 / 校长培训

2019年6月至8月,乡村教师培训活动在成都、长沙、南宁、苏州、广州、珠海、兰州及南昌开展,为177名来自乡村一线的人民教师提供培训支持。此外,9月下旬,第六届“萤火虫计划—乡村校长培训班”在上海举行。本年度共计为206位乡村教师/校长提供超过10,311课时的培训。



“感谢东亚银行一直以来的支持及提供的这个平台,上海(教育)的今天是我们的未来,什么时候我们乡村教育强大了,才能称之为教育强国,让我们共同努力!”

——湖南省湘潭市金石镇龙潭八一中学 周胸怀



9月27日,第六届“萤火虫计划—乡村校长培训班”在上海顺利结业。本次培训历时两周,共计培训了29位来自12个省市自治区19所“萤火虫乐园”学校的乡村校长/副校长。本届培训班在访校安排方面,充分考虑不同地区学校的教育水平落差,既有校情贴近乡村的外来务工人员子女示范学校,又有特色鲜明的沪上名校,让校长们可以各取所需;在专题学习组织方面,根据往届反馈,锁定教学管理、家校沟通、技能培养、课程探索等众多实操性强的内容;此外,在整体设计方面亦做到劳逸结合,利用培训间隙带领校长们参观沪港银行历史展览馆、访问东亚银行、体验棒球主题团队拓展和红色人文之旅等,共计提供1,885课时的培训。

## 2. 东亚银行大学生助学金计划

2019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、中央财经大学的41位品学兼优的贫困学生。截至2019年底，该计划已累计资助170余位大学生顺利完成学业。



## 3. 民间公益组织资助计划



### “支起一片天” 第三季

“支起一片天”长期支教项目由东亚银行公益基金于2017年发起，通过媒体向全社会招募支教志愿者，赴偏远山区进行为期1学年的长期支教，改善当地教育资源，以实现更多公益资源的对接。第三季项目于2019年6月启动招募，经过多维度的综合筛选和前期培训，最终甄选出16名志愿者组成了新一季的支教队伍，于9月正式开启山区支教之旅。除全额资助志愿者完成为期一年的支教外，项目还将继续为志愿者们提供专项培训、教学辅导、职业规划培训及未来就业机会等全方位支持，鼓励有志青年大胆实现公益梦想。

2019年8月，公益基金在上海举行第二季支教志愿者交流培训活动，一方面，通过志愿者代表的分享，让更多人了解他们在当地的贡献；另一方面，通过职业发展培训、城市观光等环节，对完成支教的志愿者进行表彰鼓励。



## 上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

2019年，东亚银行公益基金还开展了对2018年资助的NGO项目评估总结，再次筛选出了6个优秀的NGO项目进行新一轮资助，通过他们扩大公益基金的惠及人群。



### 上海浦东手牵手生命关爱发展中心 守护天使临终关怀志愿者服务项目

手牵手致力于临终关怀和生命教育的开拓创新。此次为第四次获得东亚银行公益基金的资助，项目计划与浦西的6家社区卫生服务中心合作，进行临终关怀志愿者服务，并为100人次的志愿者开展培训与学习督导。



### 上海青聪泉儿童智能训练中心 自闭症儿童星学园班级扩建与艺术训练课堂项目

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7年资助该机构的项目，本次资助的项目包括：自闭症儿童星学园班级扩建、早期自闭症儿童艺术课堂及暑期游泳兴趣班开展。



阅览室·电脑室  
承蒙

东亚银行（中国）  
有限公司捐助

BEA 东亚银行



### 上海市阳光善行公益事务中心 守护“阳光家园”失独家庭援助服务项目

该中心持续为失独家庭开展日常服务的同时，引入随手公益的理念，让服务对象在接受服务时也有意识地去完成一项公益行为，为“小家”也为“大家”，在享受社区资源的当下也为社区发展出一份力量。同时，深入倡导“团体自治”的价值理念，实现“助，人自助”的自我价值提升目标。具体包括：开展特殊失独家庭特殊慰问服务、特色主题沙龙活动、自助型兴趣小组活动、社区联谊活动、“轻外出”自由行活动和项目总结会。



### 上海乐群社工服务社 来沪儿童理财教育服务项目



该项目作为该机构关爱来沪儿童项目的延续，以受助对象财商教育资源薄弱这一现象为切入点，目前开展第二期；将财商教育“带进学校”，邀请社会中与财务工作相关的职业人员进入学校；将学生“带进社会”，使学生进入到社会中的真实场景中体验理财活动。具体包括：少儿财商课程、财务相关职业了解、理财知识学习实践。





### 成都绿之叶公益发展促进中心 多彩世界——凉山彝族自治州儿童素质教育项目

“多彩世界”项目正式实施以来，孩子们纷纷感受到了祖国山河的伟大和壮丽，体会到了作为一个中国人的骄傲和自豪。新一期的项目将为孩子们带去更多的爱国主义历史纪录片，让孩子们通过对中国历史的了解，增强爱国主义精神。同时，还通过支教老师的能力培训，让更多的支教老师具备多媒体课程的教学能力，丰富孩子们的日常课外活动。



### 云南澜沧拉祜族自治县竹蜻蜓社区公益事务中心 “守护星”——澜沧儿青健康保护项目

云南澜沧拉祜族自治县地处偏远，当地民众对孩童及青少年的性保护意识薄弱。该项目针对留守儿童和青少年所在的家庭及学校，开展性保护知识普及，主要包括青春健康课堂、青春健康家庭指导、青春健康主题日等，以改善当地孩童的成长环境。



#### 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)



1,800 人次



6,600 小时

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。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。各地义工队在保持全国分行统一框架基础上，结合自身情况，灵活执行、有效开展包括新春送暖、植树护绿、儿童关爱等在内的各类公益活动。2019 年，全年累计近 1,800 人次参与义工活动，贡献志愿者时间逾 6,600 小时。



### 新春送暖活动

2019 年 1 月至 2 月，东亚中国于上海、深圳、广州、西安、武汉、乌鲁木齐、石家庄、哈尔滨、昆明、南昌等 23 个城市开展“猪福满满迎新春”新春关爱活动，约 200 位义工贡献了逾 1,100 小时志愿者时间，为超过 6,400 位需要关怀的老人与孩子带去新春慰问。



### “六·一”儿童关爱活动

2019 年 5 月至 6 月，东亚中国于上海、沈阳、杭州、苏州、长沙、济南、无锡、南宁等 22 个城市开展“小小少年，漫游六一”六一儿童节公益活动，超过 600 位义工贡献了逾 2,500 小时志愿者时间。通过举办丰富多彩的活动，给孩子们送去关爱与祝福，陪伴他们度过了一个愉快的六一儿童节。

### 其他活动

2019 年 11 月 8 日，深圳分行惠州支行响应惠州市金融系统综治暨平安金融创建工作，在惠东县开展进农村宣传和扶贫献爱心活动。

2019 年 11 月 22 日，北京分行积极参与由朝阳区金融办牵头的“汇聚爱心，助力康保”爱心活动，向河北省康保县东关小学捐赠 120 个“萤火虫包裹”。

## 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。

2019年，本行接受了来自香港中文大学、香港恒生大学、香港浸会大学、香港公开大学等香港学子的暑期实习申请，同期也分别接待了来自香港中华基督教会冯梁结中学、香港德兰中学等参访团。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，此类活动也进一步树立了东亚中国校园雇主品牌，提升了社会美誉度，达到了很好的示范效应及良好的宣传效果。由于本行在为香港学生提供交流平台方面的突出贡献，2019年4月17日，本行被国务院港澳办、上海市有关领导部门联合授予“沪港澳青少年交流实习基地成员单位”称号。



## 沪港银行历史展览馆

“沪港银行历史展览馆”由东亚中国设立，于2018年11月正式开馆。作为内地首家由外资银行设立的面向公众开放的银行历史类展览馆，“沪港银行历史展览馆”免费对公众开放，并在每个开馆日提供一场免费讲解。经过一年多运营，该展览馆已累计接待参观者超过1万人次，成为本行向公众传播沪港两地历史、金融、文化的重要窗口。



## 绿色行动

2019年3月至6月，东亚中国于上海、大连、厦门、成都、珠海、青岛、重庆、合肥、南京、郑州、宁波、福州等28个城市开展“2019爱绿依旧”植树节公益活动，超过870位义工贡献了逾2,900小时志愿者时间，在保护环境的同时也向更多人传递良好的环保理念。



2019年3月30日，东亚中国总行及各地分支行积极响应“地球一小时”活动，并号召员工及其家人共同参与，从身边小事为绿色环保作贡献。

## 绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，在2019年继续坚持绿色信贷业务原则，积极响应和支持国家的生态环保政策。

根据中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会、国家发展和改革委员会等各监管部门发布的绿色信贷指引等文件精神，本行制定了《绿色信贷业务管理办法》，推行节约、环保、可持续发展等绿色信贷理念，对信贷业务实行“分类管理，有保有压，区别授信”，加大对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持。本行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：积极支持环境友好型客户的金融需求，在控制风险的前提下，从加快信贷业务审批手续、完善金融服务、不定期推出优惠措施等角度，给予信贷支持；同时，审慎评估、严格限制环境破坏型信贷需求，对该类客户的增量项目一律不提供信贷支持。本行在今后的信贷业务中将继续积极支持绿色环保行业的业务，提升本行的环境和社会表现。

## 绿色办公

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；

本行租赁车辆时，要求供应商提供符合本市污染物排放标准的车辆；

对于涉及到派遣至行驻场服务的外派人员（如清洁员、保安员），均在合同中约定供应商需保证外派人员须持有健康证，且供应商须负责为派驻人员提供各类保险。对执行特殊作业的服务，合同中约定供应商需遵照作业要求配备有证书人员作业，确保安全；

本行自2019年7月1日起全面按照《上海市生活垃圾管理条例》进行分类，积极推进生活垃圾源头减量和资源循环利用，严格按照垃圾分类投递。



东亚中国的母行，东亚银行有限公司（“东亚银行”或“母行”）致力将环境、社会及管治目标融入其业务及营运中。



## 雇员

东亚银行致力于为员工创造积极共融的工作环境，并确保员工在工作与生活方面达到平衡。员工在充实、有满足感且互相支持的工作环境中，才能有效地服务客户及其他持份者。

回顾年内，母行提升了员工医疗福利，以推广健康生活。为加强员工关系及鼓励他们在工作与生活之间取得平衡，母行的员工康体会举办了一系列康乐活动。员工康体会于年内举办了65项相关活动，吸引近6,700名员工及其家属参与，其中包括“香港公益金五十周年百万行”及“便服日”等慈善活动。此外，母行亦为员工提供特别的健康讲座，以协助缓解员工因香港社会运动带来的职场压力。

## 客户

母行于10月连续第4年向客户进行意见调查，以了解他们对东亚银行服务的满意程度。超过1,000名客户和非客户参加了此次网上问卷调查，结果显示客户满意度上升，各类客户中约有九成对母行客户经理服务感到满意，成绩令人鼓舞。

## 供应商

2月，东亚银行透过各分处推行“采购及付款指引”，以加强母行有关负责任采购的承诺。该指引要求潜在供应商遵守“供应商行为守则”作为业务往来的条件，以促进东亚银行供应链可持续发展的工作。母行已于11月安排有关培训，以确保员工充分了解负责任采购原则，以及供应链中可能存在的各类环境、社会及管治风险。

东亚银行承诺，与能够落实最佳做法、经营手法尽责及合乎道德的供应商合作，有关详情可参阅已上载至母行网页企业社会责任部分内的《奴役和人口贩卖声明》。

## 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。

作为百周年庆祝活动之一，母行与香港多家非政府机构携手举办社区午餐，款待约1,200名来自香港多个地区的长者。约有200名母行代表，包括母行的高级管理层及员工义工参与活动，与长者们一同享用午餐。

2019年，东亚银行主办或合办多项理财教育计划，以提升香港大众的理财知识，当中包括联同基督教励行会、香港基督教服务处、香港华人基督教联合会广荫颐养院及救世军港澳军区为中小學生、弱势社群及长者举办工作坊。母行推动理财教育的工作备受肯定，还因此荣获投资者及理财教育委员会颁发的“理财教育奖2020”。

透过东亚银行慈善基金旗下的计划，母行与社区积极互动。7月，东亚青年创客空间计划的首个“Maker Day”假在香港仔海滨公园顺利举行。活动由蒲窝青少年中心主办，让参与计划

的青年向公众展示他们的手工创作。此外，东亚银行慈善基金的最新旗舰计划“Teen Café 青少年身心健康推广计划”由12所中学参与其中，该计划旨在帮助青少年及早辨识和处理精神健康问题。

## 环境保护

2019年，母行采取进一步措施，务求降低其业务营运对环境的影响。母行的所有办公大楼均已安装节能LED灯管，以减少能源消耗。至于母行的总行大厦，空调系统的水冷式制冷机于升级后已采用防垢水处理系统。2019年，东亚银行致力减少中环及观塘办公大楼的能源消耗，并成功按年减少1.4%的耗电量，超越原定的1.1%的目标。

东亚银行在其总行大厦加强回收工作，以助减废。9月，母行于总行各楼层设置回收箱，以方便员工进行分类回收。增设回收箱后，塑料及金属回收的数量较2018年12月底分别增加9.2%及7.8%。

员工亦在闲暇时间为环保出一份力。6月，东亚银行义工队成员在大帽山上栽种树苗，以防止土壤流失；11月，义工前往米埔自然保护区清除湿地生态中的入侵性菖蒲。

3月，东亚银行成为《“一带一路”绿色投资原则》的签约成员之一。透过制定及遵守绿色投资原则的绿色金融指引，签约成员的目标是将低碳及可持续发展纳入“一带一路”国家的项目，而该等国家的总土地面积及二氧化碳总排放量分别约占全球的40%及55%。



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

