



华夏银行股份有限公司
2010年社会责任报告

本报告是华夏银行股份有限公司发布的第三份社会责任报告。报告回顾了华夏银行2010年所面临的机遇与挑战，披露了华夏银行全面履行经济责任、社会责任和环境责任的理念、实践和绩效。

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通知》及《上市公司环境信息披露指引》等相关要求，参照中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心发布的《中国企业社会责任报告编制指南》和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（2006版）及金融服务行业补充指引。

本报告为年度社会责任报告，随年报发布。报告时间界限为2010年1月1日至12月31日。部分内容、数据适当追溯以前年份，财务数据来源于经过审计的华夏银行年报，其他数据来源于华夏银行内部文件和相关统计。报告覆盖华夏银行总行及各分支机构。我行上一份社会责任报告已于2010年3月26日发布。

为便于表述，在报告中“华夏银行股份有限公司”也以“华夏银行”、“我行”表示。

如需本报告电子版，请访问华夏银行网站：<http://www.hxb.com.cn>

目 录 CONTENTS

一、关于我们	7
1.1 公司概况	8
1.2 发展战略	10
1.3 治理结构	10
1.4 组织架构	11
二、社会责任管理	13
2.1 社会责任观	14
2.2 社会责任管理内涵	14
2.3 利益相关方	15
三、坚持稳健经营，支持国计民生	21
3.1 响应国家政策，推动经济转型	22
3.2 支持民生工程，服务三农建设	25
3.3 开展“创先争优”，促进科学发展	27
3.4 完善营销机制，提高营销能力	28
3.5 强化风险管理意识，提高风险防控能力	29
3.6 加强内控防范，培育合规文化	30
四、坚持优质服务，支持创新发展	33
4.1 加强服务管理，提升客户满意度	34
4.2 完善渠道建设，提升服务能力	36
4.3 深化研发推广，打造系列品牌	38
专题：确保平安世博 创新世博服务	42

五、坚持绿色环保，支持低碳发展	45
5.1 构建绿色金融，建设低碳社会	46
5.2 推行绿色办公，提倡低碳生活	49
六、坚持“以人为本”，支持共同发展	51
6.1 强调民主参与，保障员工权益	52
6.2 关怀员工成长，创造发展平台	54
6.3 建设和暖文化，增强全行凝聚力	56
6.4 推进企业文化建设	61
七、坚持情系大众，支持回报社会	63
7.1 传播金融知识，服务社会大众	64
7.2 参与慈善公益，共建和谐社会	66
专题：国球圆梦 大爱无疆	70
八、促进中小企业成长，创新中小企业金融服务	73
8.1 建立中小企业服务体系	74
8.2 开发中小企业信贷系统	74
8.3 研发中小企业金融产品	74
8.4 创新中小企业融资方式	75
8.5 丰富合作渠道，推动中小企业发展	76
专题：小企业逐鹿“华夏之星”，华夏助力小企业发展	76
九、荣誉奖项	81
十、2011年展望	85
验证声明	86
附录：GRI指标索引	88



董事长致辞：

积极承担企业社会责任，追求全面协调可持续发展，坚持企业效益与社会责任的有机统一，是我行发展战略的重要内容，是企业文化建设中“服务华夏，情系民生”的主要内涵，更是全行认真践行科学发展的具体落实。

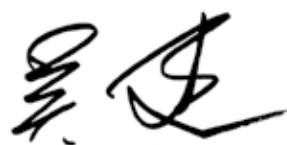
始终致力于服务经济社会发展。2010年，面对国际金融危机的影响，我们认真贯彻国家宏观政策，严格落实监管要求，积极转变发展方式，加大对承担国家重点项目、基础设施建设、节能环保等企业和项目的支持力度，大力支持四川灾后重建和援疆工作，积极支持民生工程、小微企业发展和“三农”建设，在服务经济社会建设中实现自身业务结构不断优化和经营业绩高速增长，做出了新的贡献。

始终坚持“以客户为中心”、真诚服务每一名客户。紧紧围绕客户需求，不断创新和改进产品，完善服务渠道，拓宽服务范围 and 工具，提供有针对性、有特色的服务方式，全面提升服务客户的能力；不断完善文明规范服务的长效机制，圆满完成世博、亚运金融服务，全面提升服务客户的水平。通过真诚服务客户，实现银行与客户之间的共赢，不断提升我行社会形象、扩大品牌影响。

始终奉行“以人为本”、努力构建和谐银行。高度重视员工与企业共同发展，将全行1万余名员工作为宝贵的资源和财富，尊重员工价值创造，关怀员工成长，保障员工合法权益，通过民主参与、在职培训、创建发展平台等多种方式，评选员工“微笑之星”，深化“职工之家”建设，打造“温暖”银行，全面调动员工的积极性、主动性和创造性，“诚信、规范、和谐”的企业文化核心价值理念深入人心，并成为企业持续发展的内在强大动力。

我们将继续以服务客户、回报社会为己任，将履行企业社会责任深植于企业发展战略之中，将积极回馈社会融入于企业持续发展的理念之中，将真诚服务客户贯穿于业务发展的每一个环节，坚定不移地向我行五年发展规划确定的目标迈进，以优异的成绩迎接建党90周年。

董事长：





关于我们

01

公司概况

1.1

华夏银行是一家全国性股份制商业银行，1992年创立于北京，先后经历了四个发展阶段：1995年3月，华夏银行率先实行了股份制改造；2003年9月，华夏银行在上海证券交易所挂牌上市(股票代码600015)，成为全国第五家上市银行；2005年10月，华夏银行引进战略投资者，与德意志银行签署了全面长期战略合作协议及其他相关协议，为提高经营管理能力和国际化水平带来了新的契机。2008年10月，华夏银行顺利完成定向增发，提升了资本实力。

截至2010年年底，华夏银行已在北京、上海等城市设立了31家一级分行、12家二级分行、3家异地支行，营业机构达到394家，员工14304名，已经形成“立足经济发达城市，辐射全国”的机构体系。此外，华夏银行还与境外1000多家银行建立了代理业务关系，建成了覆盖全球主

要贸易区的结算网络。

18年来，华夏银行坚持质量、效益、速度、结构的协调发展，不断扩大经营规模，提高盈利能力，保持了持续稳定、健康发展的良好态势。2010年末，我行资产总额达到10402亿元，突破万亿大关。

在2010年7月出版的英国《银行家》杂志世界1000家大银行评选中，我行按资产规模排名第122名；在2010中国企业500强中排名第342名、中国服务业企业500强第109名、中国企业效益200佳第77名。

在社会责任领域，2010年，我行获得中国企业文化建设50强称号、卓越社会公益银行奖、2010年中国国有上市企业社会责任第17名、金蜜蜂2010优秀企业社会责任报告专项奖等奖项。



发展战略

1.2

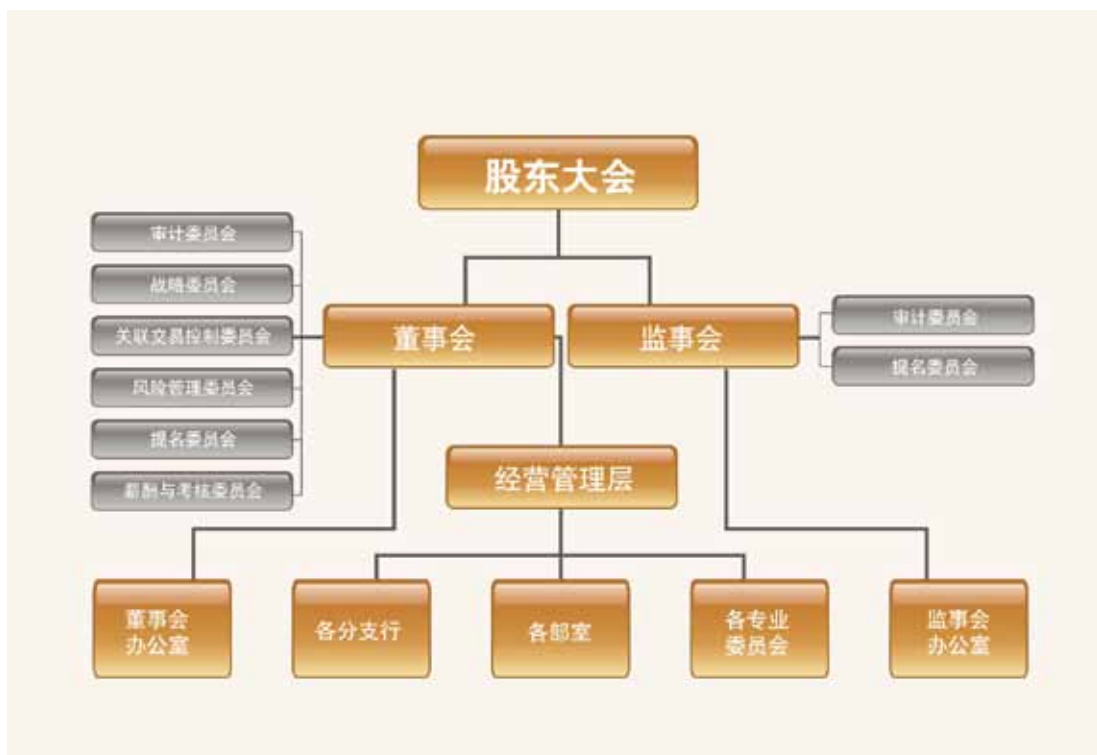
■ 战略目标：打造资本充足、内控严密、运营安全、服务优质、效益良好、具有国际竞争力的现代化中型股份制商业银行。

■ 战略重点：以提高客户服务能力为核心，持续打造服务平台和营销平台，拓展和完善银行功能，建立有效资本补充和运用机制。

治理结构

1.3

我行不断加强公司治理组织架构和基础性制度建设，建立起职责明确的股东大会、董事会和监事会，并分别制定了相关的议事规则。完善了以股东大会为最高权力机构、董事会为决策机构、经营管理层为执行机构、监事会为监督机构、各专门委员会充分发挥作用的公司治理结构。



■ 股东大会是我行最高权力机构。我行建立健全了与股东沟通的有效渠道，扩大社会公众股东参与股东大会的比例，确保所有股东享有平等地位及对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。

2010年，我行共召开股东大会3次、通过决议21项。



■ 董事会是我行经营管理的决策机构，对股东大会负责。负责经营和管理我行的法人财产，维护我行和全体股东的利益，负责我行发展目标的制定和重大经营活动的决策。依法行使法律法规、我行章程、股东大会赋予的职权。有效发挥董事会在战略制定、公司治理、风险管控、资本管理等重大事项中的决策作用。我行董事会的决策水平和决策效率不断提高。2010年末，我行董事会由18名董事组成，其中独立董事7名。2010年，我行召开董事会会议12次、通过决议64项。

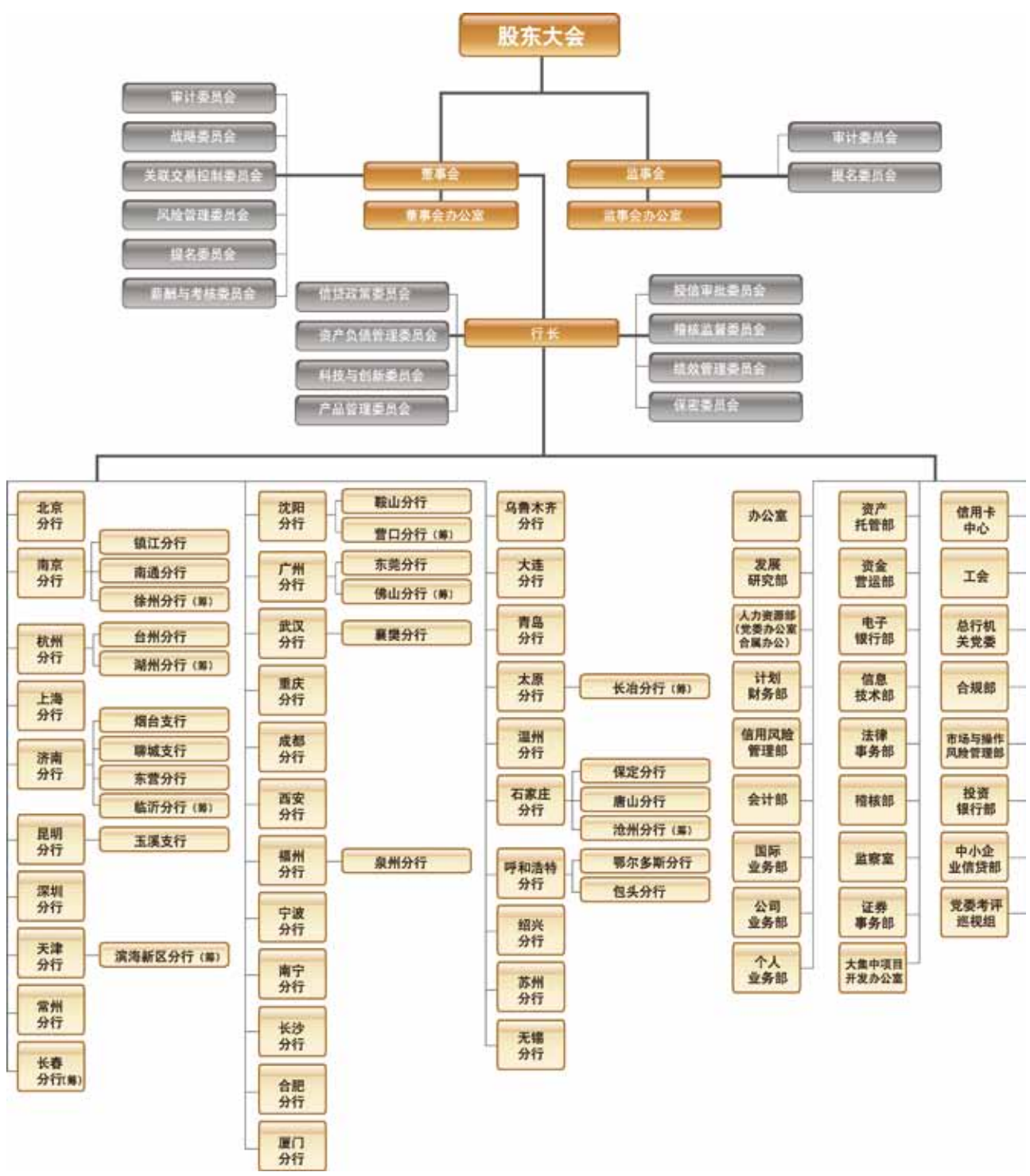


■ 监事会是我行的监督机构，对我行财务以及董事、行长和其他高级管理人员履行职责的合法性进行监督，维护我行及股东的合法权益。2010年我行召开监事会会议7次、通过决议20项。监事会共开展4次检查、5次调研活动。



■ 经营管理层是我行的执行机构。经营管理层实行行长负责制，行长受聘于董事会，在董事会领导下全面负责日常经营管理。

组织架构 1.4





社会责任管理

02

社会责任观

2.1

坚持“诚信、规范、和谐”的核心价值理念，不断提升社会美誉度和可持续发展能力，实现企业发展、员工发展和社会发展的协调统一。



社会责任管理内涵

2.2

■ **稳健经营：**秉承“诚信为本”理念，严密风险管理，依法合规经营，优化业务结构，融入当地主流经济，实现稳健发展。

■ **服务创新：**秉承“以客户为中心”理念，不断创新金融产品、提升服务水平，最大限度满足客户需求，努力为客户创造更大的价值。

■ **践行环保：**秉承“共创绿色家园”理念，严格执行绿色信贷政策，支持环保和生态工程建设，积

极倡导电子服务，推行绿色办公。

■ **关爱员工：**秉承“实现共同发展”理念，构建员工发展良好平台，全面关爱员工生活、工作和成长，深化人文企业内涵。

■ **和谐发展：**秉承“积极回报社会”理念，以政策为导向，服务经济建设，支持民生工程，投身公益活动，推动银行与社会和谐发展。

利益相关方

2.3

保持与利益相关方沟通畅通，获得利益相关方认可和支持，实现与利益相关方和谐共赢是我行社会责任管理的重要内容之一。我行进一步丰富与利益相关方的沟通内容，完善沟通参与的方式和渠道，提高沟通质量。

利益相关方	诉求与期望	沟通方式	回应
各级政府	依法纳税 服务经济建设 促进社会发展	日常沟通工作会议 信息报送	积极主动纳税 响应国家宏观经济政策 产业调整与发展政策
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 政策建议	完善治理结构 建立全面风险管理体系和 全面合规管理体系 根据要求及时报告
投资者	业绩优异 持续稳定回报 透明度管理	股东会议 报告与通报	持续稳定回报股东 不断加强投资者关系管理 及时准确披露信息
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	创新金融产品 提升服务水平 完善服务渠道建设
员工	权益保障 薪酬福利 工作环境 职业发展	职代会 座谈会 意见信箱	维护员工权益 开展员工培训 建设“和暖文化”
供应商	公平对待 信息透明 诚信履约	公布采购政策 公开招标程序	坚持公开、公平、公正的 原则集中招标采购 依法履行合同
社区	传播金融知识 参与社区建设	专业咨询 专业讲座 志愿者服务	开展公益活动 慈善捐助 支持社会发展
同业	开展合作 分享经验	专题会议 日常交流	探索合作方式 拓展同业业务
公众和媒体	披露信息 推动社会发展 保护环境	发布报告 多渠道传播	及时披露公司信息 绿色经营
环境	支持节能减排 支持生态保护 退出“两高”行业贷款 实施绿色办公	与环保部门密切沟通 提升员工和客户环保 理念	实施“绿色信贷” 发展“绿色金融” 倡导电子服务 推行绿色办公

与利益相关方的沟通

2010年，我行通过各种形式与不同利益相关方进行了广泛交流与对话。

■ **政府：**2010年，我行积极主动纳税，响应国家宏观经济政策、产业调整与发展政策，同时通过日常信息报送、沟通工作会议，保持与各级政府部门的密切沟通。

■ **投资者：**2010年我行进一步加强投资者关系管理工作，通过电话、传真、邮件等形式保持与投资者的日常联络和沟通，组织召开投资者、分析师会议，并及时将会议记录刊登在我行网站，增进投资者对我行的了解，树立了良好的市场形象。2010年在中国上市公司投资者关系管理研究中心主办的第五届中国投资者关系评选活动中，我行获得“中国A股上市公司投资者关系百强奖”。



11月3日，吴建董事长在总会会见来访的德意志银行董事长 Josef Ackermann 先生一行，双方就进一步加强合作等有关事项进行了会谈。会谈结束后，Ackermann 先生一行参观了我行书法摄影作品展。

■ 客户：我行开展客户见面会，产品推介会等多种形式的活动，以不断改善客户服务体验为目标，全面了解客户的需求及建议。2010年，我行成功启动“龙舟计划——小企业成长加油站”全国巡回活动，为小企业客户提供了金融知识培训，引导小企业根据自身情况选择最合适、最有效的金融服务产品，使其享受全面金融服务，获得发展新动力。



■ **同业：**2010年，我行通过专题会议、日常交流等方式，保持与同业交流。这些交流分享了经验，拓展了同业业务。2010年10月21日，我行承办了2010年全国股份制银行行长联席会议。会上，全国12家银行行长围绕“后金融危机时代商业银行转变发展方式探索”进行了交流。



■ **员工：**我行通过召开职工代表大会、职工代表座谈会，以及建立“合理化建议”活动的工作制度，维护员工的合法权益，实现员工与银行和谐共赢。此外，我行还通过建设“职工之家”，积极为员工办实事、办好事，增强全行的凝聚力和向心力。



■ **公众与媒体：**2010年，我行披露了4项定期报告和38项临时公告。各项公告完整、准确、及时，确保投资者及时准确了解我行财务数据、非公开发行、换届改选、关联交易、股权变动、利润分配方案等重大事项及进展情况，巩固和提升了我行市场形象。

同时，我行在总行新设了公共关系室，完善了与新闻媒体的联系沟通机制。2010年，我行组织多场新闻发布会和产品发布会，主动及时向媒体披露我行经营管理情况，增加公众对我行发展的认识，使公众得到关于我行更为真实、全面的信息。



11月28日，中央电视台记者就我行开展公众教育服务宣传日活动情况，现场采访樊大志行长。



坚持稳健经营，支持国计民生

03

2010年，我行紧紧围绕“调结构、控风险、创效益、促发展”的核心目标开展各项经营管理工作，业务结构进一步优化，资产质量进一步提高，经营效益、经营管理水平进一步提升，发展速度明显加快。

2007年—2010年经营业绩表				单位：亿元
项目	2007年末	2008年末	2009年末	2010年末
总资产	5923.38	7316.37	8454.56	10402
营业收入	142.60	176.11	171.30	244.8
贷款余额	3060.78	3554.78	4302.26	5279
存款余额	4387.82	4853.50	5816.78	7676
利润总额	38.21	40.07	48.28	80.1

响应国家政策，推动经济转型 3.1

我行积极响应国家政策，调整信贷投放，优化信贷结构，在实现全行稳健经营的同时，推动我国经济平稳较快发展。

我行参照《中华人民共和国政府采购法》制定了《华夏银行集中采购管理办法》、《华夏银行招标投标管理办法》等规章制度，规范供应商管理和集中采购行为。

我行从行业、区域、客户、期限、担保、产品、定价等方面明确信贷政策、结构调整目标。同时，制定了绿色信贷以及钢铁、煤炭、批发零售等行业政策。为保证业务发展符合国家产业政策调控方向，我行建立了一整套覆盖风险管理全流程的经营模式，实现了从客户准入、授信审批、贷后管理到客户退出等风险管理各环节的有效管控。

3.1.1 支持国家重大项目，促进经济快速发展

我行加大对承担国家重点项目、基础设施建设的企业支持力度，重点对承担市政基础工程、桥梁、铁路、电网、港口、机场和水利建设等施工项目的企业进行支持。

3.1.2 扶持十大振兴产业，加快退出两高贷款

我行认真贯彻落实国家提出的“保增长、保民生、保稳定”的要求，加大对汽车业、钢铁业、纺织业、装备制造业、船舶业、电子信息产业、轻工业、石化产业、有色金属业、物流业等国家十大振兴产业的信贷支持力度。

同时，我行加大“两高”贷款控制力度，将“两高”贷款纳入调整控制和压缩退出范畴，重点对钢铁、水泥、有色金属等高耗能高污染行业确定“红线”标准，实施严格的信贷准入制度与退出管理。

我行先后3次开展落后产能企业排查，实施稳步退出制度。2010年末，我行钢铁、水泥等调整控制类行业贷款占比较年初下降1.4个百分点。

案例：实施严格信贷政策，推动增长方式转变

成都分行提出差异化授信措施，严格控制高污染、高耗能行业贷款，果断否决了一些高耗能火电行业的授信申请；济南分行建立企业环保信息搜集机制，如发现客户有环保违法信息，即进行调查，将其列为风险预警客户，每季度重点监控，并制定压缩退出措施；青岛分行严格贯彻落实“区别对待，有保有压”信贷政策，严格限制“两高一资”和产能过剩行业的准入，否决了多笔冶金冶炼、纺织、多晶硅等产业授信。

3.1.3 支持地方经济建设，扶持民族经济发展

我行为支持不同区域发展自身优势经济，制定了区域信贷政策，确定了继续支持环渤海、长三角地区分行发展的政策，加强省会城市分行的作用；结合地方经济特点，逐步推动建立专业特色分行。在控制风险的前提下，实现我行业务发展与当地经济增长相协调的总体信贷原则。

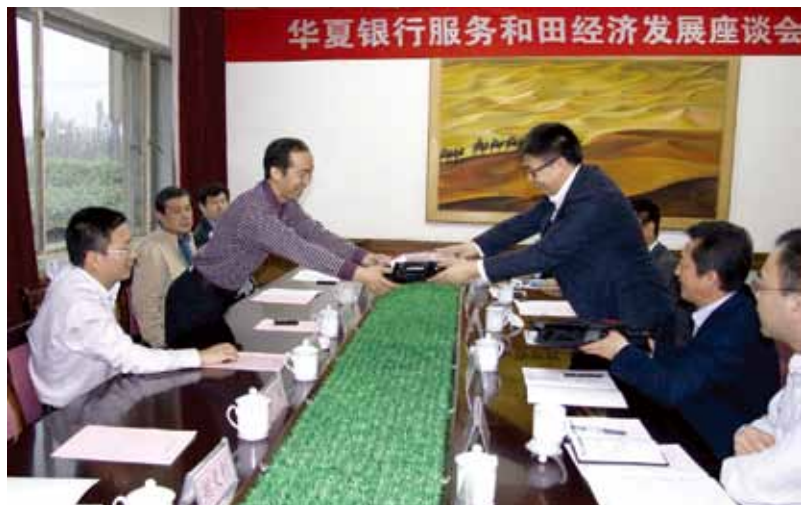


12月15日，吴建董事长、成燕红监事长一行到新疆和田地区考察，与有关部门就我行援疆工作进行广泛交流。

同时，我行还重点支持少数民族地区的经济发展。2010年我行制定了《华夏银行支持新疆地区经济发展工作方案》，提出将进一步加大对新疆经济社会发展的信贷支持，并为北京援疆资金建立了快速结算通道。我行领导多次前往新疆和田地区进行考察调研，部署援疆工作。同时，为支持新疆地区经济发展，我行积极参与承办了“北京和田发展基金”设立工作，并捐赠援疆资金800万元。



12月10日，我行召开经营发展工作座谈会，北京市政府常务副市长、北京金融工作领导小组组长吉林，北京市政协副主席、北京金融工作领导小组常务副组长黎晓宏等领导应邀出席会议。会上，樊大志行长汇报了我行经营发展状况。



9月20日，樊大志行长一行到新疆和田地区调研，就我行服务和田经济发展与北京市对口支援新疆和田指挥部刘剑总指挥等进行座谈。

案例：融入首都主流经济 支持城乡一体化建设

2010年北京分行与北京市金融工作局、市城乡结合部建设领导小组办公室签订《金融支持北京市城乡结合部建设战略合作框架协议》，为支持北京市城乡结合部建设，加速城乡一体化进程提供金融服务。

案例：结合区域发展优势 打造专业特色分行

太原、呼和浩特分行发挥当地能源资源优势，结合自身煤炭采选企业贷款规模较大、质量较好的优势，积极打造煤炭采选行业特色分行；成都分行把握国家城乡统筹建设试点有利时机，结合“灾后重建”，积极打造城乡统筹建设特色分行。



西安分行把握本省经济发展特色，主动融入地方经济发展，积极支持城市基础设施、公共事业项目建设。主要为西安市地下铁道有限责任公司、西安城市基础设施建设投资集团有限公司、陕西省交通厅、公路局、榆林市水务集团王圪堵水库等地方重点项目提供金融支持。

支持民生工程，服务三农建设 3.2

我行关注民生工程、关注小企业、关注“三农”，把加强小企业服务、农村金融服务当成一种社会责任和发展机遇，切实抓好各项机制建设和市场开发工作，努力做好对社会主义新农村建设的金融支持。

3.2.1 支持保障住房建设，解决低收入住房困难

我行积极响应国家保障性住房建设的房地产政策，加大对保障性住房的支持力度，优先满足此类项目的信贷需求。

我行鼓励全行支持经济适用房项目和直辖市、省会城市、副省级城市的旧城改造项目。同时，明确开发贷款应优先保证中低价位、中小套型普通商品住房、经济适用房、限价房、廉租房、公共租赁住房项目的贷款需求。另外，我行还要求全行加强与当地政府的沟通，积极支持城市和国有工矿棚户区改造、廉租房、限价房的建设。



案例：住有所居暖民心，华夏援手民生工程

重庆分行于2010年9月办理了当地银行业公租房建设项目第一笔专项建设贷款，保证了当地首批公租房顺利开工建设；福州分行加大城市中心旧屋区改造建设项目的信贷支持力度，先后对该房地产项目发放贷款3.26亿元，有效解决建设项目资金问题，推进了该项目一期建设进度；温州分行积极参与温州民生项目的建设，对温州市安居工程建设指挥部授信3亿元，进一步提升了我行在温州的社会形象。



12月6日，我行发起成立的北京大兴华夏村镇银行正式开业，这是我行设立的首家村镇银行。此外，我也在四川江油、昆明呈贡、浙江松阳等地区积极筹备华夏村镇银行。

案例：提供新服务，破解商户融资难

北京新发地农产品批发市场是北京市交易规模最大的农产品专业批发市场。该市场现有固定摊位5558个、定点商户8000多家。由于这些商户经营品种单一，无合适的担保方式，加之银行贷款手续复杂，审批时间长，这些商户一直很难融资。

我行与该市场中心多次协商，主动为新发地商户提供服务。主要与北京新发地农副产品批发市场中心、北京市农业担保有限责任公司开展业务合作，受理由市场管理方推荐的市场内商户的授信业务。

3.2.2 落实服务三农政策，促进城乡协调发展

我行积极落实国家服务“三农”企业、支持涉农企业发展的相关要求，支持城镇化和新农村建设，不断完善信贷政策，提升农村金融服务水平。

我行不断研发和创新开辟适应农村金融和城乡统筹发展的新型融资产品，加大对农村金融的服务支持力度。针对农村地区中小客户较多的特点，打造多样化的金融产品，提供多样化金融产品服务。

开展“创先争优”，促进科学发展 3.3

2010年，我行积极践行科学发展观，开展了“创先争优”、“建功立业劳动竞赛”、“争创青年文明号”等活动，以动员全行加快实现发展规划纲要目标。活动产生了一大批先进单位和先进个人，成为推动我行科学发展的重要力量。

这些活动的开展，极大激发了全行党员干部和广大员工的积极性和创造性，发挥了先进单位和先进个人的模范带头作用，为我行各项工作的开展增添了活力和动力，促进了全行业务健康、快速发展。

案例：青春华夏我先行 会计能手勇争先

为推进“创先争优”活动深入开展，选树青年典型，提高专业水平和履职尽责能力。2010年，我行开展了“青春华夏我先行 会计能手勇争先”青年能手创建活动。11月27—28日，创建活动验收比赛在北京举行。吴建董事长、成燕红监事长等总行领导以及各相关部门负责人出席了活动，王耀庭副行长亲自担任总裁判长，总行会计部、合规部和团委联合组成裁判组。共40名选手代表8家分行进行了激烈比赛，产生了翻打凭条、汉字录入、机器点钞、单指单张手工点钞和会计理论知识等各奖项名次。

本次青年能手创建活动在全行会计条线掀起了“比、学、赶、帮、超”的热潮，带动了广大青年员工认真学习理论业务知识，持续提高业务技能和优质服务能力。



完善营销机制，提高营销能力 3.4

2010年，我行营销组织架构调整基本到位，营销效率提升，商机管理和客户服务能力有所提高。总行营销部门加大了直销力度，并有效发挥了全行营销的组织、指导和统筹作用。分支行紧密结合当地经济特点，加强了对中小企业和个人客户营销。

案例：迎春送福

2月7日，南宁分行在南宁市、钦州市同步开展“迎春送福”大型营销活动。分行全体员工走街入区，向广大市民赠送虎年春联及“福”字，送去了新春的问候。同时，向客户宣传了我行推出的理财产品及信用卡、TPOS等特色业务。



案例：特色展览会：

3月18日，南京分行举办了一场别开生面的“个人金融产品和服务展览会”，60余位客户受邀到会。本次营销活动改变以往单一宣讲模式，以互动体验的方式展现了我行的个人金融产品及服务。



强化风险管理意识， 提高风险防控能力

3.5

严密风险管理是实现稳健经营的有力保障。我行依据监管机构要求，借鉴国际先进银行经验，不断完善信用风险管理机制，建立起垂直独立的信用风险管理体系，形成了总行信用风险管理部、地区信用风险管理部及分部的三级管理体制和授信管理中心、授信审批中心、资产保全中心三条职能管理条线，同时建立了垂直独立的信用风险管理报告路线，设立独立的市场与操作风险管理体系，确保市场与操作风险管理政策的有效落实。

3.5.1 信用风险管理

我行认真落实监管要求和信贷政策，严格执行“三个办法一个指引”，突出加强授信关键环节风险管控，重点加强了“两高一剩”行业、房地产行业贷款风险管控和政府融资平台贷款“解包还原”工作，对问题贷款加大化解、清收处置力度，确保了资产质量提高。

中国银监会“三个办法一个指引”专刊多次对我行贯彻落实情况进行介绍。在中国银行业协会监管新规范竞赛中，我行有4家分行获得“百佳培训推广机构”奖，集体奖获奖总数位居股份制银行第一名；有2名同志获得“百佳培训师”称号，个人奖项获奖总数位居股份制银行第三名。我行还获得北京银监局授予的北京地区落实“三个办法一个指引”先进单位称号。

3.5.2 市场风险和操作风险管理

我行建立了利率汇率联席会议机制，强化市场风险限额管理和监测，确保了市场风险总体可控，完善了流动性风险管理的组织架构和决策程序，加强流动性指标监测和重要事件影响的应付，确保了流动性指标符合监管要求。我行还进一步梳理各业务流程中的操作风险点，开展业务关键环节操作风险排查，强化产品、业务流程操作风险识别，围绕重点业务开展风险评估，降低操作风险发生的可能性。我行市场与操作风险管理获北京市管理创新一等奖。

3.5.3 合规风险管理

2010年，我行加强合规管理制度建设，强化日常监管联系沟通，扎实推动内控与案防制度执行年活动；实行营业网点柜员整体顶岗制度，着力完善“四纵四横”案件联防联控机制建设。

为加强案件风险管理，我行在2010年伊始就下达了行长1号令，建立了党委统一领导、行长负总责、班子成员分工负责、职能部门各负其责、广大员工积极参与的案件防范责任体系；围绕建立“人人防案件、事事讲合规”的案件防控机制，加强组织协调，推动案防工作深入开展。



加强内控防范，培育合规文化

3.6

我行以“深化合规运行、优化监管环境、促进合规经营”为合规管理工作核心，全面提升合规管理工作的“前瞻性、协调性、计划性、实效性”，践行“每一个合规操作行为都是防范风险”的理念。

3.6.1 推进合规制度建设，提升合规管理效果

我行不断健全合规管理制度体系，深化合规运行机制建设，塑造优秀的合规文化。2010年，我行制定了《华夏银行合规风险管理办法》，明确了我行合规风险管理的目标，细化了合规风险防范的管理要求；编制《华夏银行员工合规手册》，提高了合规意识，规范了全行员工的职业操守。根据银监会要求，我行认真组织推动内控和案防制度执行年活动。

3.6.2 提升合规意识，培育合规文化

我行通过交流、培训，提升员工良好的合规意识，使合规理念成为经营管理活动中自觉规范的行为。2010年10月，我行组织了内控及合规管理培训暨论坛活动。此外，我行还完成了合规专业试题的题库建设，制定了合规管理科目考试大纲，组织了合规专业人员持证上岗考试。

3.6.3 强化廉政教育，完善反腐倡廉机制

我行始终坚持反腐倡廉理论和业务学习。2010年我行召开全体党员大会，集体学习总行领导在年初全行工作会和纪检监察工作会议上的讲话精神，党的十七届四中全会文件，以及《领导干部廉洁从政若干规定》、《纪律处分条例》等文件；开展“学制度促合规防案件”主题教育活动，重点学习《华夏银行领导人员廉洁从业若干规定》、《华夏银行员工“十不准”》和《华夏银行违规行为处理办法》。为落实党风廉政建设责任制，全行签订责任书2258份，覆盖率100%，加强了对涉及财、物管理岗位和人员的监督检查，确保全年无风险差错发生。

案例：全方位抓廉政，创建廉洁银行

2010年，我行在全行开展“学制度、促合规、防案件”主题教育活动。我行突出领导干部和重点业务、重点岗位人员的教育，对分行1772名7级以上人员学习《廉洁从政若干准则》情况进行网上测试；在OA系统开设廉政教育专栏，发布有关廉洁知识7期；组织总行部门负责人60余人参观警示教育基地；向分行班子成员及总行7级以上人员发送廉政短信1872人次。



在2010年全行工作会议上，总行党委书记吴建与分行党委书记签署党风廉政建设责任书。



总行员工在纪委书记成燕红带领下到北京大兴警示教育基地开展警示教育活动。



在北京市国资委举办的党纪条规知识竞赛上，由我行副行长黄金老等组成的代表队荣获第一名。



杭州分行组织全行员工开展法纪教育活动。



坚持优质服务，支持创新发展

04

我行秉承“以客户为中心”的理念，坚持不断创新金融产品，强化服务管理，提升客户服务管理能力和水平。

加强服务管理，提升客户满意度 4.1

我行始终坚持服务大众的理念，持续完善客户服务机制，多渠道关注客户投诉意见，及时查找发现问题，建立协调解决机制，加强服务投诉问题整改，服务质量和水平得到提高。



4.1.1 组织多种主题活动，丰富服务文化内涵

我行通过组织开展“服务世博，争创千佳”、“寄语中国银行业协会”征文、“征集对中国银行业协会诉求”、“金融服务，让世博更美好”、中国银行业公约规范自查、质量月主题活动、公众教育服务日等活动，加深了员工的服务意识，丰富了服务文化内涵，充分调动员工服务的积极性和创造性。

4.1.2 加大服务检查，规范服务行为

我行进一步规范全行营业网点服务人员形象和服务行为，修订了2010年“神秘顾客”检查评分细则，将“神秘顾客”暗访制度化，神秘顾客检查平均得分逐季上升，有效提升了营业网点的服务水平；编写了《华夏银行营业网点服务检查手册》，对23家分行161家网点开展专项检查，分行覆盖面近80%。

我行制定并下发《客户满意度管理办法》，开展客户满意度调查，采用分行每月回访、总行每季度回访方式，调查客户满意度并进行通报，持续提升客户满意度。我行还加强了服务检查、服务评价和服务应急管理，做好了世博、亚运金融服务，客户投诉率明显下降。



案例：践行世博精神，做好世博服务

2010年，我行以评选2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位活动为契机，以服务世博会为重点，组织开展了“服务世博，争创千佳”、“金融服务，让世博更美好”等活动。

活动期间，总行多次组织人员赴上海对服务准备工作、安保工作进行现场推动和检查指导，确保不发生事故，同时强化形象宣传和业务宣传，组织开展“全面贴心体验、倾情服务世博”等独创性活动，这些活动有力提升了我行社会形象、扩大了品牌影响。

2010年，我行36家网点在与全国20余万家网点的激烈竞争中，夺得“2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”的称号，是唯一一家申报网点100%获“千佳”称号的银行，总行也被中国银行业协会授予千佳“突出贡献奖”。

此外，我行被中国银行业协会评为“世博金融服务组织奖”，上海分行被评为“世博服务创新奖”，北京分行、上海陆家嘴支行、南京城东支行被授予“先进集体奖”，总行和分行四名员工还被授予“先进个人奖”。

完善渠道建设，提升服务能力 4.2

我行通过网点柜面、自助银行，网上银行以及电话银行等多种渠道，为客户提供便捷的服务。

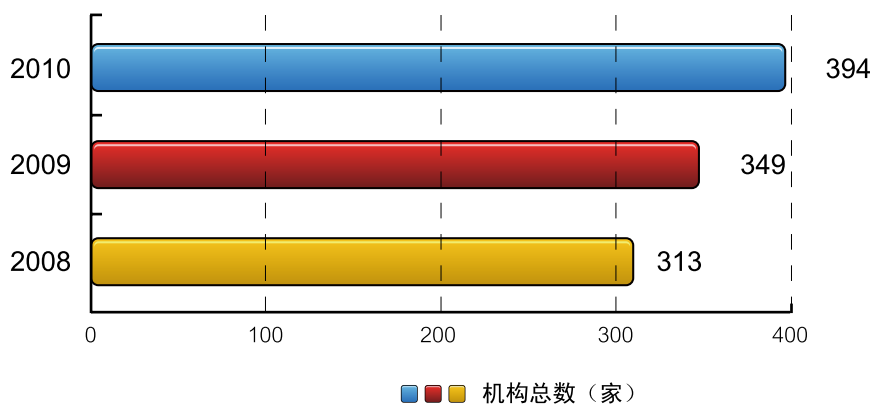
4.2.1 提升柜面服务能力

2010年是我行机构建设步伐明显加快的一年。截至2010年末，全行营业机构总数达394家，较年初增加45家，其中一级分行31家、二级分行12家、异地支行3家、支行348家。

我行在加快推进网点建设的同时，致力于网点服务环境的改善，通过调增营业网点面积标准，在营业

大厅设置现金区、非现金区、客户等候区、贵宾客户服务区、自助服务区等区域，努力实现“客户分层、业务分类、功能分区”的行业服务标准。同时在营业大厅配置95577电话、上网设备、电视机、点钞机、复印机、碎纸机、饮水机、老花眼镜、雨伞、报刊等便民服务设施，致力于为客户打造温馨、便利的服务环境。

2008-2010年华夏银行机构总数变化



案例：视客户为伙伴，创建良好客户关系

2010年，南宁分行启动了“客户伙伴计划”，通过一系列的举措，把客户转变成华夏银行最真诚的合作伙伴。“伙伴计划”开展以来，南宁分行客户总数不断增长。

此计划从六个方面与客户建立伙伴关系。一是结合企业文化活动，激发员工以更大的热情面对客户服务工作；二是通过产品展示栏、五星柜员风采展示、培训师展示、荣誉展示等展示，提高我行对客户吸引力，创造从客户进入营业大厅到业务办理结束全过程的良好体验；三是通过客户推广计划的实施，扩大客户群体；四是通过客户建议征集、客户回访、客户生日和结婚纪念日祝福等活动，增进与客户的沟通与互动；五是加强宣传与品牌推广；六是针对不同的客户，推出不同的客户服务方案。

4.2.2 重视客户意见和建议

我行通过电话、信函、柜面、网络等多渠道受理客户口头、书面、电子等方式的投诉和建议。加强全行客户投诉认定和反馈工作管理，每月组织相关部门召开投诉认定会，对客户投诉案例进行集体分析和认定，对每笔投诉做到实时传递、迅速处理、及时反馈，变被动处理客户投诉为主动分析客户需求。

4.2.3 拓展自助银行渠道

我行持续新增自助银行与自助设备，重点在社区、医院、学校等金融服务需求强烈的地区进行布设，构建便捷的自助服务体系。全行现有自助银行623家，自助设备2,672台，布放POS机具39,437台。

4.2.4 完善网上银行功能

2010年，我行在11家分行同步上线推广新一代网上银行，并顺利完成各电子银行产品系统升级25次功能47项，功能优化11项。个人网银增加了电子回单、证书自助更新、支付宝卡通、基金短信定制等诸多功能，企业网银增加了上线账户管理、转账支付、集团业务、投资理财、在线服务等130种功能，真正实现了收支往来一目了然、跨行划转实时到账、账户透支信誉保证、投资理财方便快捷、总分机构统筹安排、授权指令有效监督、转账收费尽享优惠。



4月29日，南京分行成功举办“票·达”品牌发布暨推介会。我行首席信息官恽铭庆、人民银行南京分行相关部门领导出席了此次活动。

4.2.5 提升客户服务中心服务水平

2010年，我行完成了总行集中式客户服务系统扩容升级，呼入呼出并发能力翻了一番，为我行提速发展所需的大客户服务量提供了基础保障。



案例：小语种服务大世博

为更好的服务世博，我行客户服务热线95577增设世博小语种服务，提供包括日语、德语、西班牙语、韩语、法语、阿拉伯语和俄语在内的8个小语种的服务。小语种服务每天的接听量虽然不是很多，但为了更好地服务世博，我行客服中心尽可能提供完善的服务，让国际友人感受到细致和专业的金融服务。

深化研发推广，打造系列品牌

4.3

我行围绕“深化落实营销机制建设”一个主线，以及“客户开发和产品推广”两个重点，扎实推进各项营销组织推动工作，抢抓市场发展机遇，夯实业务发展基础，产品研发与推广向纵深推进。

4.3.1 建立科学产品研发管理机制

我行产品研发实行“统一管理，分层研发”的原则，总行统一负责全行产品的管理，总行与分行研发相结合，根据产品的风险程度、适用范围的不同各自研发不同的产品。

总行层面建立产品管理委员会，负责确定全行的产品政策、产品规划和产品策略，负责品牌管理、产品业务立项和产品业务制度的审批等工作，是全行产品研发、推广、后评估的决策机构。2010年，总行产品管理委员会共召开5次工作会议，共审议通过了37项议题。

分行设立产品审议委员会，主要负责对不涉及会计核算与授信制度调整的产品进行审批，并报总行业务归口部门备案。

4.3.2 完善公司业务体系

2010年，我行集中新开发和优化完善了13项供应链金融产品，重点包括针对核心供货商上游企业的订单融资、应收帐款（池）质押融资等产品，进一步丰富了我行供应链金融产品系列，基本形成了从客户上游到下游的完整产品服务体系，真正实现了“N+1+N”的服务模式。

同时，我行根据市场需求开发了交易资金监管业务、7天循环利、法人房产按揭贷款、委托调查等4项新业务产品，进一步丰富了公司业务产品体系。

在《首席财务官》杂志举办的“2010年中国最信赖的银行”评选中，我行供应链金融蝉联“最佳供应链融资”奖。



4.3.3 丰富个人金融产品

2010年我行华夏信用卡环境持续改善，使用频率提高，消费同比增长超过五成。特色卡快速发展，华夏商旅卡已累计发行68万张，针对北京地区的ETC卡在推出后的8个月内，发行已超过10万张。该卡能实现车辆通过高速公路ETC车道时不停车支付高速通行费。不仅为车辆通行高速路提供便利，更为国家节能减排做出了贡献。

2010年，全行深入开展推动理财业务健康发展专项营销活动，加大资产配置力度，丰富产品体系，理财供应无缝衔接。节假日理财产品、高端客户专享定制理财产品深受客户欢迎，销售火爆。全年销售理财产品同比增长超过140%。



案例：“华夏-金港国际联名卡”首发

9月30日，重庆分行和重庆喜地山置业有限公司举行“华夏-金港国际联名卡”首发仪式。该卡是分行和重庆喜地山置业有限公司联手为金港国际商业量身打造的一张联名借记卡，卡面以紫红色为主色调，辅以星光修饰，彰显典雅、时尚之气，深受年轻人喜爱。该卡除具备普通借记卡的所有功能外，还兼备金港国际会员卡功能，持该卡在金港国际及周边签约餐厅、宾馆、商场等刷卡消费均可享受折扣和积分换礼品等优惠。



4.3.4 打造国际业务品牌

2010年，我行集中推出了“环球智赢”国际金融服务品牌，包括产品超市、八大特色产品解决方案、六大行业服务方案，成为较早推出国际业务整体品牌的银行。

在依靠重点产品带动业务增长的同时，我行还积极通过新产品开拓业务增长点。2010年我行新开发了国内信用证系列、进口增利赢、出口创利赢、出口订单融资、进口票证通、跨境人民币“本息保”等产品，优化远期结售汇产品，完成了人民币与外汇掉期业务及远期外汇买卖产品制度和系统开发工作，正式上线出口双保理系统，国际业务产品体系进一步完善。

华夏银行“环球智赢”国际金融服务产品推介会

The HXB International Recommendation Conference Of The
Globally Financial Services



案例：保障企业“走出去”，提升国际竞争力

我行一直坚持服务企业“走出去”，通过灵活有效的产品组合，以及外延增值服务，为“走出去”企业提供全能服务方案，满足其共性和个性需求。

为了应对金融危机的不利影响，我行针对进出口贸易、对外承包工程与境外投资、出国劳务合作等不同种类的“走出去”企业，分别制定了“进口增利赢”、“出口创利赢”、“融资避险赢”、“海外展业赢”和“出国劳务赢”等一系列特色解决方案。

2010年，我行还积极利用对外融资性保函帮助中国企业在境外获取融资支持，目前已经累计对外开立融资性保函2亿美元，有力地支持了一批“走出去”企业的发展。

借助我行“走出去”战略，我国企业开始充分利用国际和国内两个市场资源，参与国际竞争与合作，不断提升创造力和国际竞争力。



专题 确保平安世博 创新世博服务

摘要：世博金融服务既是一场攻坚战，也是一场持久战。上海分行在世博会期间，全力组织世博服务，保障世博平安进行。世博会闭幕后，上海分行依旧坚持“标准不降低、干劲不松懈、检查不弱化、服务不走样”，全面提升了服务能级，树立了星级窗口服务的榜样，创新完善了金融服务举措，有效提升了员工职业素养，全面推进了服务和管理水平再上新台阶。

精心组织，贴心服务

为了世博这一百年盛事，我行上海分行以强化组织领导为保障，以健全工作机制为核心，以落实考核奖惩为手段，找准切入点，强化着力点，踩实落脚点，突出侧重点，整体运行平稳，窗口服务质量和效能得到有效提升，获得了监管部门和社会各界的充分肯定。

迎世博服务活动启动后，上海分行专门成立了世博服务领导工作小组，下设六个专项工作组，分别负责运营管理、柜面服务、信息安全、安全保卫、信访维稳、新闻舆情等方面工作。同时，为推进世博服务工作，上海分行还成立了世博服务推进小组。

世博开幕前，我行即对所辖网点就服务环境和服务

设施开展了现场巡查，进一步完善服务设施。这包括各支行网点实施全面清洗与打扫的“洗脸”工程，摆放鲜花、盆栽；在每个网点统一安装了电视机、DVD播放器、网银自助服务设备，印制宣传资料和DVD宣传片，配备了意见箱、意见簿、投诉簿、便民箱、医药箱、礼品柜展示物品等；世博重点网点的营业大厅和自助服务区安装了95577免费直播电话，设计了功能区指示牌、中英文世博服务指南；实现了叫号机显示和播报中英文对照，柜台统一安装了客户评价系统，新增了英镑、澳元、加拿大元外币兑换品种；对无“残疾人无障碍”通道的支行，张贴轮椅标识，关爱特殊人群。

在强有力的组织下，上海分行进一步落实了柜面人员、大堂经理、业务营销人员、安保人员等直接与客户打交道岗位的服务职责，对所有涉及员工进行了培训。这其中包括，柜面人员服务礼仪规范、服务技能、英语口语等培训计8批714人次；35名员工参加了银行同业公会举办的柜员等级鉴定考试等。同时，为了让员工切实感受到规范服务的重要性，分行还要求经营单位利用午休时间组织观看礼仪碟片，精神饱满地迎接每一位客户。

为保证世博期间各项服务工作内容的落实，分行通过主管服务行长带队监督检查、网点分管服务负责人现场办公、聘请“神秘客户”暗访等方式，建立和完善了服务考核机制。

营造世博氛围 提升服务水平

为了创造平安世博，上海分行按照保障业务连续性、数据完整性、可操作性、重要性和效率性的原则，严密组织、分级负责、条块结合、快速反应，落实信息科技保障措施。

与此同时，上海分行以加强内部安全防范为基础，落实安全保卫工作责任制，强化重要目标防范控制，确保安全稳定零事故。上海分行采取不定期抽查与日常巡查相结合的方式，世博期间开展了3次不通知晚间突击检查，重点检查了经营单位消防、水、电器设备使用情况，对检查情况在分行办公自动化系统进行了通报。

上海分行还积极拓展非柜面服务渠道，创造更加便捷的支付环境。这其中包括，成立了世博运营服务小组，全面负责世博期间各项应急工作；开展世博守护行动，“五一”期间动员全行员工守护全辖离行式和依附式自助银行，及时报告、处理机具故障和安全隐患20多起；对全行自助银行安装了终端远程监控程序，专人实时查看；更新和全面升级使用期限较长、故障率较高的自助机具；在全行自助机具上统一张贴了中英文显示的服务指南、客服热线、警方提示等标识等。

在优化支付环境的同时，上海分行还建立了完善的投诉机制，把侧重点放在方便客户上，重视投诉受理，化解矛盾纠纷，充分调动各方力量，采取有效措施，提升客户投诉处理效率。在各经营网点公示了服务监督电话，重新制定了客户投诉簿和意见簿。客户投诉电话与总行中英文双语种服务热线对接，为客户提供全面咨询和投诉服务渠道。

因世博服务水平和服务质量优异，上海分行在政府、人行等部门的多次评选活动中屡获殊荣。其中

包括，分行三名员工荣获上海市金融系统“优质服务贡献奖”；在“迎世博，树形象，满意服务在金融”立功竞赛活动中，分行营业部被评为“五星级优质服务网点”，杨浦支行、徐汇支行分别被评为“四星级优质服务网点”，陆家嘴支行、市西支行、普陀支行被评为“三星级优质服务网点”；在“保平安、促运行、重服务、创一流”服务立功竞赛活动中，分行营业部及陆家嘴支行员工分别被授予“上海金融系统世博工作先进集体”和“上海金融系统世博工作优秀个人”的荣誉称号。在中国人民银行上海分行组织的上海世博支付环境建设评选中，陆家嘴支行一名员工荣获“世博支付环境建设先进个人”称号。





坚持绿色环保，支持低碳发展

05

我行坚决执行国家信贷政策，积极发展绿色信贷，支持节能环保项目，开发环保新产品，实行绿色办公政策，实现可持续发展。

构建绿色金融，建设低碳社会 5.1

我行全面落实国家宏观调控政策，通过信贷杠杆，促进经济结构调整，支持资源节约型、环境友好型社会的建设。

5.1.1 推行绿色信贷，支持环保项目

我行积极支持绿色信贷项目。2010年，我行六个节能减排项目通过了世界银行和国家发改委项目主管部门的审核，共发放世行转贷款2600万美元。此外，我行还以自有资金发放了等值4000万美元的配套人民币贷款，最大程度满足了节能项目的资金需求。

同时，我行积极支持污水处理、垃圾处理等环保项目，并加大对环保设备、环保产品、环保技术研发等相关生产企业及服务提供商的扶持。

案例：投身绿色信贷 支持环保产业

我行各分行积极支持绿色信贷。北京分行主要支持了工业节能减排、废热利用、城市污水治理、清洁能源、脱硫等企业；

常州分行2009年底新能源贷款余额为3000万元，2010年新发放4500万元，其中主要为包括东君光能、中弘光伏、广宝电技术在内的光电类行业发放贷款；

广州分行给予广州市水务投资集团有限公司银团贷款9亿元用于城市污水处理、河涌整治及供水系统项目建设，给予广州环保投资有限公司银团贷款1亿元专项用于广州市生活垃圾处理设施建设工程项目的建设；

西安分行给予利用废渣制砖，尾气、矿渣提取和综合利用的陕西锌业有限公司商洛炼锌厂增加授信5000万元，支持该企业发展循环经济、环境保护和节能减排技术；

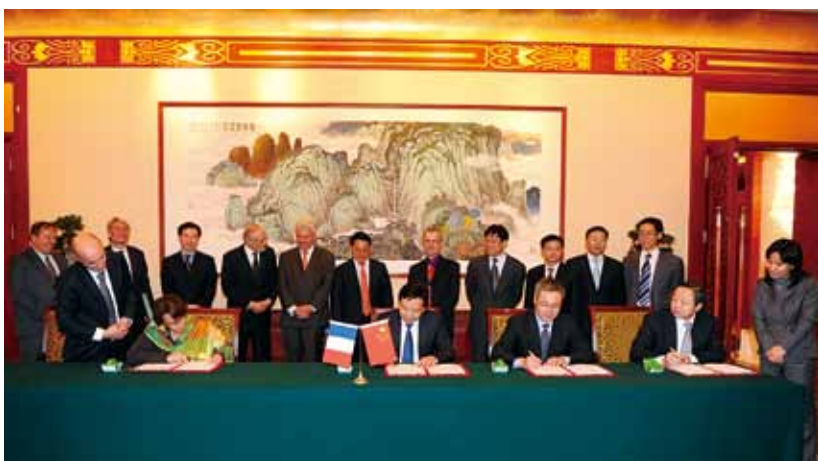
长沙分行对湖南省环保企业永清环保集团提供1.06亿元信贷资金支持，对郴州金贵银业提供8000万元流贷资金支持，使其资源综合利用项目顺利运行，对科力远高技术控股有限公司提供5000万元综合授信支持，为企业腾出更多资金进行新能源开发和应用。

5.1.2 建立绿色节能信贷模式

通过与中国节能投资公司等国内专业公司的通力合作，2010年，我行已初步建立了节能技改项目贷款、节能设备供应商增产、节能减排设备供应商买方信贷、节能服务商(EMC)融资等多种信贷模式。

5.1.3 开展国际合作，寻求金融创新

我行与世界银行、法国开发署、德国复兴信贷银行、北欧投资银行等国际金融机构合作，通过转贷业务积极参与节能减排融资。2010年，我行通过中间信贷业务，向节能减排领域提供了近5亿元人民币的信贷资金支持，这些项目全部实施完成后，每年可节约标煤近40万吨，减排二氧化碳近90万吨。



3月11日，财政部李勇副部长和法国开发署 Jean-Michel SEVERINO 先生签署了有关支持提高能效和可再生能源投资的中间信贷项目二期的《贷款协议》。我行李翔副行长与法国开发署亚洲区首代上官夏荷女士签署了《项目备忘录》，我行将担当二期项目的转贷银行。

我行还积极参与国际出版物《能效及可再生能源项目融资指导手册》的编写，该书正式出版后，在我行系统内得到大力推广，成为我行筛选项目的重要指导之一。

5.1.4 开展节能减排培训，提升业务能力

2010年我行共开展节能减排专项培训9次，参训机构包括总行公司部、总行信用风险管理部、各分行管理层及8家分行的营销和审批部门，参训人员总数近900人。

除组织行内培训外，我行还积极参加法国开发署组织的节能与可再生能源的专项培训，参加世界银行节能融资年会，参加亚洲开发银行、北欧投资银行、德国复兴信贷银行及中国财政部、发改委组织的多次相关培训和专题研讨会。



案例：华夏速通卡，快速通天下

为响应国家节能减排的号召，提升高速公路通行效率，改善市民出行质量，2010年4月，我行在北京地区率先发行华夏速通卡（ETC卡）。

华夏速通卡是指通过客户银行账户（指华夏速通借记卡和信用卡账户或单位结算账户）和高速公路通行费支付账户（华夏速通卡账户）的签约绑定，实现客户车辆通过高速公路ETC车道时不停车支付高速通行费。

华夏速通卡不仅为车辆通行高速路提供了便利，而且还为国家节能减排做出了贡献。

首先，华夏速通卡低碳环保。客户持华夏速通卡通过高速路收费口之时，由于减少了车辆等待时间，车辆油耗和废气排放大大减少。经测算，车辆通过ETC车道、人工收费车道入口和出口一次的平均油耗分别为0.007升、0.008升和0.0211升；普通轻型车辆使用ETC车道通行相对于人工收费车道通行，分别减少氮氧化物、碳化氢、一氧化碳、二氧化碳排放16.4%、71.2%、71.3%和48.9%。

此外，华夏速通卡省时省效。从根本上改变了拥堵现象，解决了高速公路的“瓶颈”问题。经测算，车辆通过ETC车道、人工收费车道入口和出口一次的平均时间分别为22秒、53秒和85秒。

华夏速通卡使用安全便利。华夏速通卡实现收费电子化，减少了驾驶者准备零钱、开窗、等候找赎和开发票、关窗等环节，提高了安全性；同时也减少了收费人员的简单重复性劳动。

正是由于华夏速通卡这些特性，一经推出就得到消费者的认可。截止2010年底，华夏速通卡发行已超过10万张。

我行已着手在全行推广华夏速通卡，并与国家交通运输部商讨合作事宜，希望满足更多的“有车一族”客户的需求，对京津冀、长三角、珠三角地区等区域的发展，发挥银行业的支撑作用。

* 相关数据来源于《中国交通信息产业》2009年第5期《ETC应用的效益分析及推广措施》。



推行绿色办公，提倡低碳生活 5.2

我行积极践行“绿色办公”理念，努力减少自身运营对环境的影响。

我行大力建设电子平台，推行无纸化办公。全行办公自动化系统正式上线运行后，大大减少了纸张的使用。信用卡中心取消纸质密函打印和寄送，推广绿色电子账单、重复利用退件物料。

我行坚持采购绿色环保、节能低碳办公产品，减少一次性用品的使用。

我行号召员工“从自身做起”、“从小事做起”，倡导员工形成节约水电、非正式文本双面打印等习惯。

案例：打造“绿色数据中心”，开启低碳环保之门

在新中心机房建设和新核心网络系统改造工作上，我行积极响应国家节能减排号召，努力打造“绿色数据中心”。

济南分行于2010年3月底启动了新中心机房建设，7月初启动了新核心网络系统改造工作，7月底完成了新中心机房的搬迁和新旧核心网络系统的切换。通过改造，新机房中全面使用KVM系统，大大减低机房总体能耗。机房共有标准服务器机柜48个，服务器近200台，一共只使用了3个KVM系统就实现了所有服务器的操作和显示，一改以往一个服务器配置一套鼠标键盘、一个显示器的情况；同时在机房的日常照明中，采用LED节能照明灯，充分利用LED灯高使用寿命、低运行耗能的特点，进一步减低机房总体能耗。

* KVM系统：KVM是键盘(Keyboard)、显示器(Video)、鼠标(Mouse)的缩写。其核心思想是：通过适当的键盘、鼠标、显示器的配置，实现系统和网络的集中管理。

案例：举办“环保服装大赛”，增强大学生环保意识

2010年，武汉分行联合武汉生物工程学院举办了在校大学生“编织时尚·舞动青春第七届环保服装大赛”。参赛者根据废弃材料的特点，精心构思，设计出一件件创意新颖、各具特色的环保服装。活动在展示靓丽青春的同时，增强了大学生的环保节约观念。





坚持“以人为本”，支持共同发展

06

我行始终坚持“以人为本”的管理精神，积极维护员工权益，倡导民主参与，注重员工职业生涯规划，为员工提供各种培训机会，构建诚信、规范、和谐的企业文化。2010年，我行荣获由中国文化管理学会、中华全国总工会等单位颁发的全国企业文化建设50强称号。

强调民主参与，保障员工权益 6.1

我行本着性别平等、民族平等、机会平等原则，营造公平、公正、公开的工作环境，强调员工民主参与，保障各项员工权益。



6.1.1 多元化的员工团队

我行拥有一支多元化的员工团队。截至2010年年底，我行共有（正式）员工14304人，其中女性员工7367人，女性管理人员685人，少数民族员工513人。

6.1.2 维护员工权益

我行采用多种用工形式2010年为社会新增就业岗位3226个。我行严格遵守《劳动合同法》，禁止使用童工，反对种族歧视，劳动合同签订率为100%。员工依法享有宗教信仰自由以及平等就业、择业机会，同工同酬的权利、劳动时间、休假及安全生产的权利。

6.1.3 重视员工民主参与

我行重视员工的参与权，通过职工代表大会、职工代表座谈会等途径始终保持与员工的良好沟通。职工通过职工代表大会，充分行使民主管理职权，实现了行务公开、人力资源考核公开。各级工会积极发挥管理、监督职能，有效地维护了员工权益。

我行重视员工合理化建议，形成了渠道畅通、责任落实、解决问题到位的民主沟通机制。此外，我行按《劳动合同法》有关规定及时处理劳资纠纷，维护职工的合法权益，建设和谐银行。

案例：举办首届青年发展论坛

2010年，我行举办了首届青年发展论坛。吴建董事长、成燕红监事长、任永光副行长、李国鹏工会主席等总行领导与基层青年代表80多人参加了论坛。8家分行的基层青年代表做了“青春华夏我先行，科学发展齐建言”的演讲。



关怀员工成长，创造发展平台

6.2

我行重视员工成长和人才培养，组织各种有针对性、系统性的培训，为未来发展储备了人才。同时，我行建立合理的晋升、激励制度，为员工发展提供了良好的发展平台。



6.2.1 完善培训体系，辅助员工成长

我行培训突出系统性、针对性，不断开发和推广培训项目，实施分层级、分专业、分团队的培训。

2010年，我行举办了“一把手”培训班、新任5级行员培训班、“双百人才”培训班、同城支行行长培训班、新任支行行长培训班。开展国际化、产品研发、资金业务和项目管理四个团队持续培养。2010年仅总行举办的培训就达155期，参训14523人次。

我行还加强人才库建设。2010年末全行入库人才



达到1441人，年度净增251人。在一类入库人才中选拔组建80人的“双百人才”队伍，制定“双百人才”轮训计划并组织首批培训。

2010年，总行新上线电子化培训平台，我行员工可以根据自身需要在平台上进行自学，实现了“被动学习”向“主动学习”的转变。2010年，借助这一平台，我行组织开展了新入行员工在线培训和会计人员履职尽责在线培训等多个项目的学习。

6.2.2 推行科学选人、用人机制

我行提倡科学的用人机制，运用多种考核评比方法发现人才、选拔人才，最大限度发挥人才的作用，树立人才是第一资源观念，优化干部员工结构，稳定队伍，合理有效配置人力资源；坚持党管人才和干部原则，按照组织程序积极选拔、储备、培养德才兼备、尽职尽责的高素质的高素质干部队伍。



案例：评比“微笑之星”，树立服务标杆

在济南分行行报《新华夏》上，有一个特别引人注目的板块——我最闪亮，大堂经理、前台柜员、护卫队员、营业室经理都榜上有名。每期评选结束后，评选人给出推荐理由，详细列明“微笑之星”好的做法。服务明星的评比很好地激发了前台员工的工作热情，也让各支行有了服务标杆。

建设和暖文化，增强全行凝聚力 6.3

我行持续建设“和暖文化”，通过各种方式帮助困难员工、女职工、离退休职工。同时，通过各种文体活动丰富职工的业余文化生活。2010年，全行深化“职工之家”建设工作，通过开展建家活动，积极为员工办实事办好事，增强全行的凝聚力和向心力。



“三八”妇女节，女员工收到部门送的鲜花和贺卡。

6.3.1 关注员工健康

为维护员工职业安全，2010年，我行开展了员工心理健康知识讲座；开展了亚健康咨询活动，指导员工日常身体保健；并响应国家全民健身号召，积极开展工间操活动。“三八”妇女节，我行还组织女员工进行体检。

6.3.2 建立帮扶体系

2010年，我行进一步完善和规范工会帮扶体系，建立送温暖工作长效机制，努力为职工办实事、解难事。制定和细化有关慰问和帮扶制度，员工生病、亲属去世、家中有困难、思想有问题等，工会都要进行帮扶救助；同时改进和增加了为员工送温暖的制度和方式，多渠道帮助困难员工解决实际问题。



案例：打造“最温暖”的银行

我行各分行通过“必访”、“必谈”、“必到”、“必信”、“必办”等方式开展“暖人心工程”和“送温暖”活动。济南分行将“四必信”、“四必访”、“四必办”工作日常化。福州分行开展“五送温暖”系列活动。成都分行建立了帮扶慰问困难员工的实施细则，出台了《华夏银行成都分行员工特殊补助暂行办法》，建立了员工家访制度，并落实了“必访”、“必谈”、“必到”要求。

“四必信”，即员工结婚生子发封祝贺信；员工生病住院发封慰问信；员工家里遇上天灾人祸发封安慰信；每年春节行长都要给每位员工家属写封感谢信。“四必访”即员工生病住院必访；员工家有亲人去世必访；员工家庭出现困难必访；员工思想出现波动必访。“四必办”即办好员工查体，解决员工保健问题；办好员工子女上学，解除员工的后顾之忧；办好单身员工宿舍，提供良好的休息环境；办好困难员工补助，让华夏大家庭的温暖延伸到每个人。

“五送温暖”，即对生病住院的职工，工会委员亲自上门看望，做到关心到；逢元旦、春节之际，及时给困难职工送去慰问金，做到困难补助到；逢职工结婚，女员工生育工会都会送礼金以表祝贺，做到喜事祝福到；职工过生日，送上生日蛋糕、做到生日祝贺到；职工直系亲属病故，工会也都会派代表前去，做到丧事慰问到。

6.3.3 丰富文体活动

为丰富员工的业余生活，我行以分支行为单位组织成立了摄影、书法、登山等兴趣爱好协会，开展各种小型多样、安全灵活、健康向上的文体活动。活动有计划、有组织、有管理、有提升，逐步扩大覆盖面，倡导人人参与，增强体质，陶冶情操。





案例：诗以言志，歌以咏怀

华夏之声艺术团是深圳分行业余文艺团队组织，成立于2010年6月，拥有团员120人，分立合唱、舞蹈、戏剧演出三个专业队。艺术团本着“贴近实际、贴近生活、贴近员工”的原则，丰富员工文化生活。



案例：华夏十八载，创业展风采

为喜迎建行十八周年，展现我行近年来发展成果，2010年，我行在全行范围内组织开展了“华夏十八载，创业展风采”书法摄影大赛及展览活动。成燕红监事长、王耀庭副行长、赵军学董事会秘书等总行领导出席了开展仪式。

经组织专家和员工代表多轮评选，从全行选送的1045幅摄影作品和151幅书法作品中，共选出89幅优秀摄影作品和32幅优秀书法作品。这些作品真实反映了我行员工丰富多彩的工作和生活情趣，展示了我行良好的精神风貌和广大员工恪尽职守、爱岗敬业的主人翁精神。

推进企业文化建设

6.4

2010年,我行对“诚信、规范、和谐”核心理念和干部员工的行为价值观,以及营销文化、风险文化、服务文化、合规文化和人本文化的内涵进行提炼和总结,编制了《华夏银行企业文化理念纲要》,确立了企业文化建设的核心和灵魂。

我行还收集整理成立18年来涌现出的先进人物和事迹。对近年来员工身边发生的涉及营销文化、风险文化、服务文化、合规文化和人本文化等有关内容的小故事进行整理,出版和推广了《华夏银行企业文化建设故事集》。全书共收录了74篇小故事,全部取材自全行各岗位员工的真人真事,反映了我行员工努力工作,奋发进取的精神。

2010年,我行被国资委、中华全国总工会和中国企业文化管理协会评为“全国企业文化建设50强”企业。





坚持情系大众，支持回报社会

07

我行通过多种渠道向社会公众提供金融安全、金融风险防范知识。我行还积极参与公益事业，支持灾后重建，捐资助学，关注妇女儿童健康发展，推动银行与社会和谐发展。

传播金融知识，服务社会大众 7.1

我行通过反假币、反洗钱等宣传活动，及时向大众普及金融知识，加强公众的金融安全防范意识，增强公众对金融产品的了解程度。

7.1.1 宣传反假币

反假币一直是我行一项重要工作。2010年我行各分行在营业场所及广场、超市等地，通过展板宣传、发放资料、播放教育片，向社会公众宣传反假币法律法规，并介绍假币特征和识别方法，增强社会公众爱护人民币及反假货币的意识，提高识别假币的能力和水平。



7.1.2 宣传反洗钱

为不断扩大反洗钱知识的覆盖面，提高公众反洗钱意识，预防和打击洗钱、恐怖融资、腐败等犯罪活动，我行各营业网点通过悬挂反洗钱宣传标语，张贴反洗钱宣传海报、LED电子屏幕滚动发布反洗钱宣传口号，在营业场所的柜台、客户等候区放置反洗钱宣传资料等方式，开展宣传活动。



7.1.3 宣传金融知识

2010年，各分行开展了“送金融知识进校园”、“送金融知识下乡”等活动，向师生和村民详细介绍了银行卡、个人信用等级、个人如何向银行申请贷款，以及社会集资、非法集资的表现形式及危害等基础金融知识。



案例：华夏告诉您：多一份金融了解，多一份财富保障

2010年公众教育服务日活动期间，我行共有386个网点、387个户外宣教点参与活动，利用背景板和滚动灯箱、张贴海报、分发宣传材料、现场接受咨询以及借助电视、广播、报纸、网站等形式，向市民讲解金融知识，取得了良好的社会效果。

11月28日，我行北京分行在西单文化广场、通州运河文化广场、通州家乐福、15个离行式自助银行以及47家网点全面启动2010年银行业公众教育服务日活动。樊大志行长、任永光副行长亲自参与宣教。

南京分行在参加江苏银监局白马公园广场统一启动仪式的同时，在山西路广场和中国传媒大学南广学院分别设立宣教点，并充分利用分行在当地广播电台和电视台的冠名节目，播放金融知识宣教广告片，多种形式普及金融知识。

成都分行则在成都市南门富森美广场设立户外宣教点，并在所有网点营业大厅分别设立宣教点。公众服务日当晚，成都分行利用“千场电影进社区”活动，通过在银幕上每5分钟一次字幕提示的形式，及时向公众宣传了金融知识。

参与慈善公益，共建和谐社会 7.2

我行重视公益事业的参与，通过多种方式支持灾后重建，捐资助学。2010年全行公益投入总额达2647.76万元。

7.2.1 支持灾后重建 扶贫助困献爱心

2010年年初，我国青海玉树地区发生地震后，我行捐款1523万元。其中包括全行员工个人捐款323万多元，支持抗震救灾。



南京分行坚持扶贫帮困，积极参加江苏省慈善总会“情暖江苏”春节慰问活动，捐款50万元，用于购买大米、食用油、挂面等生活用品，在春节前发放江苏省贫困家庭。9月，分行还参加了南京市文明办组织的“爱在南京，中秋公益行”活动，前往淮海路社区向高龄老人赠送月饼，送去一份爱心。

太原分行为太原市6个城区近80个社区的400个困难户捐赠价值10万元的米、面、电饭锅等。



温州分行坚持开展“双千结对”扶贫工作，为贫困山区泰顺县西镇的山民送温暖。



7.2.2 关注妇女儿童健康和发展

我行在关心妇女儿童健康生活的同时，还为妇女提供理财知识讲座等丰富多彩的金融服务。2010年，我行先后向北京市见义勇为基金会捐款50万元；向北京市妇女儿童基金会捐款100万元；向中国儿童少年基金会捐赠10万元。



2010年我行与中国妇女活动中心联手举办“阳光丽人健康宝贝——华夏银行杯首届妇女儿童健康生活全国摄影展”，以生动的方式展示华夏丽人和儿童的风采、健康和快乐生活。



绍兴分行开展“春暖流——关爱农民工子女志愿服务行动”，与绍兴市文澜中学10名贫困学生进行结对。分行员工与贫困学生进行交流，并将爱心捐款、学习用品、保暖衣物等交到贫困生手中，鼓励他们勤奋学习，努力成才。

六一儿童节，我行派代表赴成都都江堰北街小学，和该校师生一起欢度节日，我行特别定制了鼓号服赠送给学校鼓乐队的同学们，为全校体育老师配备了专业服装，并为2700个孩子精心准备了文具袋和糖果，鼓励他们好好学习，为梦想而奋斗。



深圳分行向深圳华阳特殊儿童康复中心孤残儿童捐赠了大量牛奶、米、油、棉被和玩具。

7.2.3 加大捐资助学力度

2010年，我行继续加大捐资助学力度。助学已不仅限于捐款、捐物等单一捐助，还开始设立救助基金。



案例：设基金建书馆，关爱“下一代”

2010年，我行在北京交通大学设立了“教育基金”并捐赠10万元，帮助困难学子完成学业；我行与北京金融街商会一起为河北乐亭县闫阁庄村小学捐赠图书和电脑；我为宁夏海原县郑旗小学捐建一所安康图书馆，安康图书馆铜牌命名为“华夏图书馆”。这些捐赠助学活动为我行树立了良好的企业形象。

专题

国球圆梦 大爱无疆

摘要：为一个11岁的孩子圆了与国球球手见面的梦，这是我行关注灾区孩子精神世界，帮助他们修复精神家园的集中体现，也是我行勇担社会责任，积极投身公益，奉献爱心的集中体现。



一个从小倾慕国球球手的孩子，突然见到偶像时，他的激动可想而知。来自四川的11岁的张云淼成为幸运儿。

在一封笔迹歪斜、语气稚嫩的信件中，张云淼向国家男子乒乓球队主教练刘国梁诉说了——一个简单而真挚的梦想。信中，张云淼梦想成为像马琳、王励勤那样的乒乓球奥运冠军，他渴望得到刘国梁的亲手指导。

我行决定为张云淼圆梦。圆梦活动将竞技与爱心融为一体，彰显了无私大爱。我行工作人员专程来到都江堰北街小学，寻找到张云淼。2010年3月30日，在其母亲和我行工作人员的陪伴下，张云淼从两千多公里之外的都江堰来到大连。

第二天一早，工作人员问张云淼是要去看大海还是要去看比赛，小云淼毫不犹豫地选择看比赛，“没有什么比看国家队比赛、看到刘国梁更高兴的了”。接下来的几天，张云淼不仅全程看了比赛，还在工作人员陪伴下看了海洋馆，并平生第一次看到大海。

4月3日，“华夏银行杯—直通莫斯科”中国乒乓球男队选拔赛第三阶段比赛结束后，张云淼和刘国梁

见面了。幸运之神格外恩宠这位11岁的小男孩，在刘国梁和我行的精心安排下，他有机会和排名世界第一的马龙同台对打，还用马龙的专用球拍与马琳打了一局比赛，同时，他还得到刘国梁和王励勤现场手把手指导以及分解动作讲解。

对于一个11岁的孩子来说，这份恩宠来的过于突然，以至于张云淼母亲眼含热泪地说“云淼的梦想能以这种方式来实现，是我做梦也想不到的”。

樊大志行长还送给张云淼一台笔记本电脑，他说自己儿时一大心愿就是能得到一个光板的乒乓球拍，所以对孩子这种渴望特别能体会。樊大志行长还告诉张云淼不仅要好好练球，还要好好学习，长大后成为国家的栋梁之材。张云淼高兴地说“我长大后要成为奥运冠军，带您环游世界！”

“国球圆梦”活动进一步加深了公众对我行投身公益事业的了解，体现了我行的社会责任感，同时再度提升了我行的社会形象。





促进中小企业成长，
创新中小企业金融服务

08

2010年，我行持续打造“中小企业金融服务商”的战略目标，着力创新小企业金融服务。2010年末，我行服务的小企业客户已近14万户，小企业贷款余额突破千亿大关。2010年三季度末，我行提前四个月达到了监管部门提出的“两个不低于”（小企业贷款增速不低于全行贷款增速、小企业贷款增量不低于去年全年增量）的全年工作要求。

建立中小企业服务体系

8.1

我行已在全国33个城市成立了中小企业信贷部地区分部，每个经营单位均配备了小企业客户经理，基本建立了覆盖全行的小企业金融服务网络，初步实现了“专业化经营、流程化管理、个性化考核、立体化营销”的目标，在企业组织结构上呈现出明显的扁平化特点。

开发中小企业信贷系统

8.2

我行借助德意志银行先进经验，建立了小企业金融业务风险控制模式。积极完善小企业信用评级机制。小企业信贷系统上线运行后，通过网站、网上银行实现小企业客户在线融资申请和融资进度查询，方便快捷。

我行自主研发了集资金监管、支付清算、融资等功能为一体的资金支付管理平台，将小企业信贷系统与核心企业（超市、商场、服装、民航等行业）的销售管理系统对接，整合信息流、资金流、物流，以资金监管、信贷、结算三位一体，批量为核心企业上下游的小企业客户提供全面金融服务。

在企业财务指标测评、授信业务流程优化上，我行侧重对企业实际控制人的从业年限、个人资信等非财务指标的评价，全面反映企业经营状况，有效减少了不少优质小企业客户由于缺乏规范财务报表而被“拒之门外”的现象。

研发中小企业金融产品

8.3

根据小企业成长周期，我行规划了“创业通舟、展业神舟、卓业龙舟”三大产品系列，整合创新了融

资、结算、理财等35个产品和服务方案。从客户需求、担保方式、贷款期限、利率定价、还款方式五个方面进行创新，为小企业客户量身打造了11个专有信贷产品。针对小企业抵押担保不足的问题，研发了“联保联贷”；为降低小企业融资成本，与小额贷款公司研发了“卖断型接力贷”；为优质小企业客户提供增值服务，推出了“增值贷”；为融资需求急的小企业提供“快捷贷”；为解决小企业日常经营资金循环使用的问题，推出“循环贷”；为解决小企业初期购置固定资产遇到的资金瓶颈，推出了“法人按揭贷”；为减轻企业还款压力研发了“宽限期分期还款贷”；为满足客户灵活采购，推出自由组合、长短零整互换的“票据置换”；针对小企业主推出了以信用卡为载体的“小企业主增值贷”；针对特定的网络平台客户推出了“网络自助贷”；针对交易市场内小企业客户、依托交易市场、商场等商圈推出了“商圈贷”。

创新中小企业融资方式

8.4

2010年7月，我行推出了小企业服务产业集群、商业集群客户的新服务模式——“商圈贷”业务。“商圈贷”降低了小企业融资门槛和融资成本，有效解决了小企业抵质押不足的问题；提高了商圈和商圈内小企业的整体市场竞争能力。

目前，我行已经为全国27个商圈核定了52.5亿元额度，授信额度覆盖近五千个小企业客户。实际发放贷款29.8亿，695个小企业客户，占年内新增小企业贷款客户数的27%。

我行与长城资产管理公司、东方资产管理公司签订战略合作协议，共同构建小企业客户服务平台。



丰富合作渠道，推动中小企业发展 8.5

为了加强小企业金融服务工作的宣传，2010年10月，我行与中国中小企业协会联合举办“华夏之星优秀小企业先锋大汇”评选活动，该活动得到了中国银监会的大力支持和中国中小企业协会高度认可，并作为服务小企业的典型案例报送国家相关部门。

2010年12月，我行在北京启动了全国范围内“华夏银行‘龙舟计划’小企业成长加油站”全国巡回主题首站活动，使广大小企业普遍受益。

为进一步推进小企业融资难问题的解决，构建以企业集群为基础的信用和融资平台，2010年中国产业发展促进会将华夏银行作为唯一一家调研机构，探索银行满意、企业满意、政府满意的中小企业融资的新模式和有效机制，并形成调研报告上报国务院有关部门和监管部门，肯定了我行为缓解小企业担保难，借助IT技术，建立资金支付管理平台，为产业链上下游小企业客户提供全面金融服务的做法。

2010年，国信证券等15家机构分析师，主动对我行小企业贷款进行专题调研；2010年5月，我行小企业金融服务模式入选中国银行业协会与普华永道联合主办的《中国银行家调查报告2010》的科研项目。

专题 小企业逐鹿“华夏之星”，华夏助力中小企业发展

摘要：历时半年的“华夏之星优秀小企业先锋大汇”大型公益活动，经由电视、报纸、网站等多渠道传播后，赢得获得各方赞誉。活动不仅帮助小企业认识了自我，让企业充分认识到加强企业融资建设的重要性，也使我行在帮助中小企业“圆梦”华夏的同时，提升了“中小企业金融服务商”的责任形象。

12月18日，历时半年之久、由中国中小企业协会和我行主办的“华夏之星优秀小企业先锋大汇”大型

公益活动落下帷幕。

“华夏之星”公益活动一经推出，便赢得了各方赞誉。中国中小企业协会李子彬会长表示，“希望通过这次活动能够向社会各界展示一些中小企业对社会作出的贡献，也反映他们在成长当中存在的一些问题，引起社会各界更多的关注，来推动中小企业的健康发展。”

2010年7月，“华夏之星”海选活动正式启动，两



个月间，数百家企业报名参加，经过层层筛选共产生30名入围企业进入电视PK阶段。

按照比赛规则，最终在创意行业、景观园艺、高新科技、电子科技、服装行业、农业生物、餐饮行业、玩具制造、低碳新能源、生活科技10个行业中产生10个“华夏之星”。获胜的“华夏之星”小企业将成为华夏银行荣誉客户，并获得相应奖励。

该活动于10月9日经东方卫视播出后，取得了意想不到的传播效果。网络、平媒、户外纷纷加入报道后，进一步加强了活动的社会影响力。

活动中，组织方邀请到政府机构领导、知名企业家、知名学者、业内专家、媒体评论员、投资机构等17位担任活动嘉宾或评委；同时，我行有5位领导在节目中担任评委。

借助于“华夏之星”这个舞台，小企业主们尝到了贷款之外的收获：咨询电话增多、企业订单增多、企业知名度提高、品牌美誉度提升、企业家个人素质得到锻炼、下一步企业发展战略更加明确。

参加节目的奥琦玮信息科技（北京）有限公司即表示，在节目播出当天收到6、7个咨询电话，主要想做地方代理，同时一部分电话是购买产品方面的需求。

顶星集团（福建）有限公司则在参加节目结识了评委上海复星创富投资管理有限公司总裁唐斌，节目一录制完毕，唐斌即带领团队前往企业进行考察，准备进行投资。



昆明伊天园饮食服务有限公司从节目播出起至当晚八点，企业主和参赛代表接到300多条短信和数不清的电话。有媒体进行主动联系，要求进行新闻报道和后续宣传的，有加盟咨询的，有政府机构希望借此进行深度包装和宣传，以成为云南省餐饮行业亮点工程。

半年间，活动得到中国中小企业协会、中国银监会、上海银监局等政府及监管部门的大力支持。我行行长樊大志表示，希望通过“华夏之星”活动，展示小企业的发展现状，吸引社会各界关注小企业的发展，华夏银行将一如既往地做好小企业金融服务。





中国中小企业协会会长李子彬、中国银监会银行监管二部副主任蔡江婷、我行行长樊大志在颁奖盛典上致辞。





荣誉奖项

09

类别	所获奖项	颁发机构
企业形象	中国企业文化建设 50 强	中国企业管理学会、中华全国总工会等
	企业管理现代化创新成果奖	北京市国资委
	(36 家网点) 2010 年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位	中国银行业协会
	市场贡献奖	中国银联
	世博金融服务组织奖	中国银行业协会
	“千佳”突出贡献奖	中国银行业协会
	中国银行业优秀客服中心“综合示范奖”	中国银行业协会
	2010 年小企业金融服务先进单位	北京银监局
	金融机构协作奖	公安部
	2010 年优秀中小企业服务机构	中国中小企业协会、大连市政府
	2010 年优秀中小企业服务明星	中国中小企业协会、大连市政府
	卓越社会公益银行	《金融时报》、搜狐网、《卓越理财》等
	2010 年中国国有上市企业社会责任第 17 名	《南方周末》
	金蜜蜂 2010 优秀企业社会责任报告专项奖·客户	《WTO 经济导刊》、中国可持续发展工商理事会
	最具成长性银行·投行	证券时报
	最佳国际业务奖	《首席财务官》
	卓越竞争力国际业务银行	中国经营报社、中国经营报社研究院
	最佳国际金融服务奖	《数字商业时代》

类别	所获奖项	颁发机构	
	电子商业汇票	业务拓展奖	中国人民银行
	小企业“商圈贷”	小企业金融服务特色产品	北京银监局
	华夏卡	2010 年度银联卡合作创新奖	中国银联
	龙及磁卡商标	全国驰名商标	国家工商行政管理总局商标局
	客服中心	综合示范奖	中国银行业协会
	华夏信用卡 客服中心	最佳关怀奖	中国银行业协会
	融资共赢链	服务小企业及三农十佳特色金融产品	中国银行业协会、中国地方金融 研究院
金融产品	龙舟计划	中小企业融资服务品牌典范奖	中国中小企业协会、中华金融管 理学会（香港）、南京广播电视 集团
	龙舟计划	优秀中小企业服务产品	中国中小企业协会、大连市政府
	电子银行	十佳电子银行	《卓越理财》杂志社、《金融时报》 社、中央人民广播电台、北京电 视台财经频道等
	网上银行	最具成长性网上银行奖	和讯网
	华夏财富	2010 年度最佳银行理财产品	和讯网
	华夏信用卡	最具成长性信用卡奖	腾讯网
	环球智赢	中国财富管理服务客户满意十佳品牌	中国联合商报社、品牌杂志社、 中国管理科学研究院



2011年展望

10

2011年，我行将全面贯彻党的十七大、十七届三中、四中、五中全会和中央经济工作会议精神，深入贯彻落实科学发展观，加快转变发展方式，着力做好“三个转变、两个提高、一个发挥”，着力推进“建设现代化银行”、“实现可持续发展”、“构建和谐银行”建设，不断增强综合竞争力，实现又好又快发展，推动五年发展规划纲要目标全面实现，努力把我行建设成为现代化中型股份制商业银行。

我行将坚持稳健经营，全面推进结构调整，提高科学发展的统筹协调能力；以精细化、专业化为重点，全面提高管理水平，增强科学发展的动力；强化全员、全方位、全过程风险管控，确保科学发展的健康持续；加强廉政教育，加强员工职业操守指引的学习贯彻，确保全行安全运营、无重大事故，实现“零案件”目标。

我行将坚持优质服务，建立全员服务机制，服务最广大客户群体；加快机构和渠道建设，加强服务管理，全面提升标准化服务能力；加快产品研发推广，持续提升产品品牌竞争力；坚持科技强行和人才兴行，全面提高创新能力，增强科学发展的活力；深入实施中小企业金融服务商战略，坚定不移走服务中小型客户战略。

我行将坚持绿色环保，低碳发展，全面落实国家宏观调控政策，积极发展绿色信贷项目，支持环保项目建设，促进经济结构调整，支持资源节约型、环境友好型社会的建设。

我行将坚持“以人为本”，坚持问政于民、问需于民、问计于民，充分发挥全行最广大员工的力量，加强员工培训和培养，完善员工晋升机制，为员工提供通畅的成长通道，使员工与企业共同发展。

我行将坚持以服务社会大众，回报社会为己任，积极参与公益事业，为建设和谐社会奉献爱心。

BUREAU VERITAS
Certification



Bureau Veritas Certification 验证声明

验证目的

Bureau Veritas Certification (以下简称“BV”)受华夏银行股份有限公司(以下简称“华夏银行”)的委托对《华夏银行股份有限公司2010年社会责任报告》(以下简称《报告》)执行第三方验证工作。报告中所有信息全部由华夏银行提供, BV没有参与报告编写过程。BV的职责是在评审报告信息收集、分析和过程管理的基础上, 针对报告披露信息的准确性和可靠性提供独立的验证声明。

验证范围

■ 验证《报告》在披露期限(2010.1.1-2010.12.31)内的关键数据、信息及其管理支持系统的准确性和客观性;

■ 对《报告》中数据和信息的收集、分析、检查等管理过程进行评价;

■ 验证现场只为华夏银行北京总部, 没有访问华夏银行其他现场和利益相关方;

■ 以下信息排除在验证范围之外:

信息披露期限之外的活动;

关于华夏银行立场观点、信仰、目标、未来意图和承诺的陈述;

通过第三方财务审计的财务数据和信息。

验证方法

验证过程包括如下活动:

■ 访谈华夏银行相关工作人员;

■ 评审文件证据;

■ 数据抽样验证;

■ 评价数据和信息的收集及相关管理。

验证活动根据《BV验证程序》进行, 同时参考AA1000审验标准、GRI G3和 ISAE3000 进行验证和评价, 包括报告内容的完整性、客观性、实质性、适宜性和响应性。

验证结论

■ 报告中的信息和数据是可靠的、客观的, BV 没有发现任何系统性或实质性错误;

■ BV在验证过程中发现, 华夏银行在社会责任管理方面存在改进和完善的机会, 具体建议见下文“完善建议”和 BV 提交的“华夏银行验证报告”。

客观性

报告披露的信息和数据是客观的、可靠的, 华夏银行通过各部门参与, 由相关管理部门负责采集数据和信息, 并进行检查和整理, 具有客观性和可追溯性。



BUREAU VERITAS
Certification



完整性

报告中的数据覆盖华夏银行总部和下属机构，报告对于华夏银行报告涵盖期限内的相关方关注的问题，如：经营管理、员工权益、服务质量、风险控制、绿色金融、慈善公益等方面进行了信息披露。

实质性

华夏银行综合考虑行业特点和主要利益相关方关注的问题，参考 GRI G3 的关键指标要求，识别出环境、社会和经济方面的指标并进行披露。

适宜性

报告披露了华夏银行在社会责任方面的价值观、方针战略、管理活动和取得的绩效，体现了华夏银行的行业特点、企业文化和服务规模。

响应性

报告客观回应了利益相关方关注的部分关键问题。

完善建议

BV 通过验证和评价活动，华夏银行在社会责任报告管理方面有以下改进的机会：

- 为提高信息披露的全面性和实质性，宜参考 GRI G3 的关键指标要求，选择适宜的量化单位和量化指标更好地展示运行状态；
- 为充分获取利益相关方关注的问题，外部相关方参与过程宜采用更系统化的方式进行；
- 考虑建立系统化实质性问题的判断标准，并综合考虑内部风险、运营机遇和利益相关方的观点。

验证独立性、公正性及能力声明

Bureau Veritas Certification 是一家拥有 180 多年历史，在质量、环境、职业健康安全和社会责任领域提供独立验证服务的机构。验证小组成员与委托方华夏银行无任何利益或冲突关系，验证活动是独立的、公正的。

蒋林华
中国区技术经理
Bureau Veritas 认证部
2011-2-21

郭海
验证组组长
Bureau Veritas 认证部
2011-2-21

附录：GRI指标索引

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
战略及分析	1.1 机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	5
	1.2 主要影响、风险及机遇的描述	5、22、34、46、74
机构简介	2.1 机构名称	8
	2.2 主要品牌、产品及(或)服务	36-40、46、74-76
	2.3 机构的营运架构, 包括主要部门、营运公司、附属及合营机构	8、11
	2.4 机构总部的地点	8
	2.5 机构在多少个国家营运, 在哪些国家有主要业务, 哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	8
	2.6 所有权的性质及法律形式	8
	2.7 机构所供应的市场 (包括地区细分、所供应的行业、客户受惠者的类型)	8、22-26、46、74-79
	2.8 汇报机构的规模	22
	2.9 汇报期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变	22
	2.10 汇报期内所获得的奖项	8、82-83
报告规范	3.1 信息汇报期 (如财政年度/西历年)	1
	3.2 上一份报告的日期	1
	3.3 汇报周期 (如每年、每两年一次)	1
	3.4 查询报告或报告内容的联络点	1
	3.5 界定报告内容的过程	1
	3.6 报告的界段 (如国家、部门、附属机构、租用设施、合营机构、供应商)	1

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
	3.7 指出有关报告范围及界限的限制	1
	3.8 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息各种估计所依据的假设及技巧	1
	3.9 解释重整旧报告所载信息的结果及原因	—
	3.10 报告的范围、界限及所有计算方法与以往报告的重大分别	—
	3.11 表列各类标准披露在报告中的位置	88–94
	3.12 在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策及先行措施。如没有列出，请解释任何外部认证的范围及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	86–87
管治、承诺 以及参与度	4.1 机构的管治架构	9、11
	4.2 如机构属单一董事会架构，请指出最高管治机关中独立及（或）非执行成员人数	10
	4.3 股东及雇员最高管治机关提出建议或经营方向的机制	9、52–55
	4.4 机构内部定的使命或价值观、行为守则及关乎经济、环境及社会绩效的原则，及其实践情况	8、14–15
	4.5 最高管治机构对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、道德守则及原则的监管程序	10
	4.6 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	10
	4.7 机构对外界发起经济、环境及社会约章、原则或其它倡议的参与或支持	34–35
	4.8 机构引入的利益相关群体清单	15
	4.9 界定及挑选要引入的利益相关者的依据	15
	4.10 引入利益相关者的方针，包括按不同形式及组别引入利益相关者的频密程度	10、15–19
	4.11 利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注点，以及机构如何回应，包括以报告的回应	10、15–19

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
	4.12 避免最高管治机关出现利益冲突的程序	10
	4.13 评估最高管治机关本身绩效的程序, 特别是有关经济、环境及社会绩效	10
	4.14 机构加入的一些协会 (如业界联合会) 及 (或) 全国 / 国际倡议组织	35
经济	EC1 创造和分配的直接经济价值, 包括总收入、利润、营运成本、员工薪酬、捐助和其它社会投资、留存收益、向政府和资本提供者支付的资金。	8、22-24、66-70
	EC2 机构因气候变化而采取的行动所带来的财务成本及其它风险和机会。	23、46-49
	EC3 机构固定福利计划的覆盖范围。	52-53
	EC4 政府给予机构的重大财务支持。	——
	EC5 在主要经营场所, 工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比率范围。	——
	EC6 在主要经营场所对从当地供应商采购的政策、制度和比例。	22
	EC7 通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展的主要面向大众福利的基础设施投资与服务及其影响。	64-71
	EC8 对期间重大经济影响的理解与说明, 包括该影响的程度和范围。	5、22-26
环境	EN1 通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源。	49
	EN2 为运用节能或可再生能源的产品和服务所进行的倡议活动, 以及由于这些活动带来的能源需求减少量。	48-49
	EN3 减少间接能源耗用的措施, 以及措施所取得的成效。	47-49
	EN4 减少温室气体排放的措施, 以及其成效。	47-49
	EN5 减轻产品与服务对环境影响的措施及影响减轻的程度。	47-49
	EN6 按类型计算的环境保护的总支出和总投资。	46-47
	EN7 所用原料中可循环再生材料的百分比。	——
	EN8 使用一次能源资源的直接能源消耗。	——

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
	EN9 使用一次资源的非直接能源消耗。	——
	EN10 按源头划分的总耗水量	——
	EN11 可循环再利用水所占的百分比和总量。	——
	EN12 管理影响生物多样性的战略、当前采取的行动和未来的计划。	——
	EN13 按重量计算的直接或间接温室气体的排放。	47
	EN14 按重量计算的其它相关间接温室气体排放。	48
	EN15 按重量计算的臭氧消耗物质的排放量。	48
	EN16 按照类型和重量计算的氢氧化物、硝氧化物以及其它对环境有重大影响的气体排放。	48
	EN17 按质量和目的统计的总排水量。	——
	EN18 按种类和处理方法统计的废物总量。	——
	EN19 按重量计算的根据《控制危险废物越境转移及其处理的巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 条款被视为危险废弃物的运输、进口、出口或处理数量，及国际范围内运输废物的百分比。	——
	EN20 受报告机构排放水和径流严重影响的的水体以及相关栖息地的特征、规模、受保护状态和生物多样性的价值。	——
	EN21 可分类回收的售出产品及其包装材料。	49
	EN22 因违反环境法律法规所受到重大经济罚款的数额和非经济制裁的次数。	——
	EN23 机构经营活动中的产品、其它货品和原材料运输和劳动力运输对环境造成的重大影响。	——
社会劳工措施 和合理工作	LA1 按雇佣类型、雇佣合同及地区划分的员工总数。	52、53
	LA2 按年龄组别、性别及地区划分的员工流失总量和比例。	——
	LA3 按主要业务划分，提供给予全职员工临时或兼职员工享受不到的福利。	53

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
	LA4 为帮助员工及家人或社区成员而操行的,关于严重疾病的教育、培训、咨询辅导、预防和风险控制的项目。	56-57
	LA5 与工会达成的正式协议中涵盖健康与安全议题。	57
	LA6 根据员工类别划分, 每位员工每年接受培训的平均时数。	54-55
	LA7 支持员工提高继续受聘能力, 以及帮助员工处理好退职事宜的技能管理和终生学习计划。	54-55
	LA8 接受定期绩效和职业发展考评的员工比例。	55
	LA9 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分, 说明各管理机构的成员和各类员工的组成部分。	52
	LA10 受集体谈判协议保障的员工比例。	53
	LA11 向员工通报重大业务变化的最短通知期, 包括指出该通知期是否在集体协议中订明。	—
	LA12 在协助监管和咨询职业健康于安全计划的正式的管理劳资健康于安全委员会中, 劳方代表的比例。	—
	LA13 按照地区划分工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、以及工伤事故和职业疾病死亡人数。	—
	LA14 按员工类别划分, 男性与女性员工的基本工资比例。	—
人权	HR1 包含人权条款或已经通过人权审查的重要投资协议的总数及比例。	—
	HR2 员工在工作所涉及人权范围的相关政策方面接受培训的总实践, 包括受培训的员工比例。	—
	HR3 已经通过人权审查的重要供应商和承包商的比例, 及机构采取的行动。	—
	HR4 歧视个案的总数, 和机构采取的行动。	53
	HR5 已经发现可能严重危害社会自由和集体谈判权的作业 (运营活动), 以及有助于废除童工的措施。	53
	HR6 已经发现可能会发生严重危害童工的作业 (运营活动), 以及有助于消除这类劳动的措施。	53

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
	HR7 已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的作业（运营活动），以及有助于消除这类劳动的措施。	——
	HR8 保安人员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例。	——
	HR9 涉及侵犯土著人包括本地员工权利的个案总数，以及机构采取的措施。	——
社会	SO1 评估管理机构经营对社区所造成的影响（包括进、出社区及营运）的任何项目及行为的性质、范围及有效程度。	——
	SO2 已作腐败风险分析的经营单位的总数和比例。	31
	SO3 已接受机构的反腐败政策及程序培训的员工比例。	31
	SO4 回应腐败所采取的行动。	31
	SO5 对公共政策的立场，以及参与公共政策的制定及游说的情况。	65
	SO6 按国家划分，对政党、政治家和相关组织做出的财务及实物捐献的总价值。	——
	SO7 涉及反竞争行为、反托拉斯和反垄断措施的法律诉讼的总数及其结果。	——
	SO8 因反违法律及法规而被严重罚款的总额，以及非罚款的制裁总数。	——
产品责任	PR1 按照程序要求的产品及服务的信息种类，以及属于此类信息的重要产品和服务比例。	75
	PR2 有关的措施，包括客户满意度的调查结果。	34–35、38–43
	PR3 为符合与市场沟通（包括广告、推销和赞助）相关的法律、标准和自愿性守则而开展的措施。	24、28、 40–41、49、 66–71
	PR4 为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的比例。	36
	PR5 按结果划分，在产品和服务的生命周期中，在健康和安全方面违反法规和自愿性原则的事件总数。	——

	GRI 指标内容	在报告中的位置 (页码表示)
	PR6 按结果划分, 违反产品及服务信息和标签的法规以及自愿性守则的事件总数。	——
	PR7 按结果划分, 违反于市场沟通 (包括广告、推销及赞助) 相关的法规和自愿守则的次数。	——
金融行业附加指标	FS1 适用于商业活动的, 关于特定环境和社会成员的政策。	46-47
	FS2 商业活动中评估和审查环境和社会风险的程序。	22-23、46-47
	FS3 监控客户在协议或交易中, 执行和适应环境和社会需要的程序。	22-23、46-47
	FS4 用于商业活动的, 提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法。	47
	FS5 面对环境和社会风险和机遇问题, 客户、投资者、商业伙伴相互磋商。	47
	FS6 特定地区、企业规模 (小型 / 中小型 / 大型)、行业所占的此类商业活动项目的比例。	23
	FS7 在按意图分类的各项商业活动中, 能够产生特定社会收益的产品和服务的货币价值。	8、22、74-76
	FS8 按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值。	74-76
	FS9 审计的范围和频度以估计环境和社会政策的执行情况, 以及风险评估程序。	29-31
	FS10 报告组织的投资组合中涉及于环境和社会相联系事务的公司比例和数量。	47
	FS11 用于正面或负面的环境或社会审查的资产比例。	46
	FS12 适用于环境和社会事件的投票政策, 通过参与政策制定活动拥有参与权或投票建议权。	——
	FS13 针对人烟稀少或经济贫困地区的进入。	23-26、66-67
	FS14 提倡改善弱势群体享受金融服务的环境。	23-26、66-67
	FS15 公平涉及和销售金融产品和服务的政策。	25-26



客户服务中心电话：95577

www.hxb.com.cn