



2014 东亚中国企业社会责任报告

BEA China 2014 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”）发布的第七份年度社会责任报告，时间范围为2014年1月1日至2014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.....	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
扶贫赈灾.....	31
教 育.....	32
文化艺术.....	33
环境保护.....	34
社会认可.....	36
母行公益链接.....	37

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。

这是东亚中国发布的第七份企业社会责任报告。对东亚中国来说，企业社会责任并不是一个抽象的概念或空喊的口号，它切实存在于每次服务和每项公益活动中，它是东亚中国的价值之源，是本行审慎经营、回馈社会的原动力。

多年来，东亚中国坚持努力为社会做出多维而持久的贡献，始终致力于保障客户的权益和隐私、帮助股东实现稳健收益、为员工创造最佳工作环境和提升空间、携手商业伙伴净化行业环境。我们亦十分关心需要帮助的社会群体，长期开展教育、扶贫赈灾、文化等多方面的慈善公益活动。

2014年，东亚中国继续稳步推进各项企业社会责任项目，并取得了令人满意的成绩：

我们高度关注消费者权益保护，积极开展金融知识普及活动，举办了“2014东亚银行杯金融教育校园行”活动以推进金融教育普及对象年轻化的进程。此外，我们亦致力于推出人性化、本地化的产品和服务提升客户体验；

我们继续优化员工的薪酬福利，维护人才，关心员工的心理健康，将打通员工职业通道视为本行发展的重要基础之一；

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金持续发力，将“萤火虫乐园”推向更多省市，在培训乡村教师的同时，首次开展乡村校长培训班，亦继续资助优秀贫困大学生和优秀民间公益组织的公益项目；

行内义工文化持续升温，各地分行陆续成立义工队分会，越来越多的员工加入义工的队伍，除了乡村课堂之外，社区、敬老院、孤儿院也处处活跃着义工们的身影；

植树抗霾、绿色办公、绿色信贷、响应“地球一小时”，东亚人身体力行，努力打造绿色企业形象。

2014年，社会各界也给予我们很多肯定，东亚中国三度蝉联中国银行业协会“年度最佳社会责任实践案例奖”、荣获上海市公共关系协会颁发“优秀企业社会责任奖”、“2014第一财经·中国企业社会责任榜”之“行业实践奖”等奖项。这些认可，我们感恩在心，它们也将成为我们继续前进的动力！

未来，东亚中国将携手更多志同道合的企业、机构和个人，为优化社会环境贡献我们的一份力量。



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。

服务覆盖全面

• 全国网络

2014年，本行继续拓展物理网点，截至2014年12月31日，本行网点数达127个，其中包括上海总部、28家分行和98家支行，网点分布在全国20个省、直辖市及自治区。





东亚中国旨在通过推出特色化、安全度高的移动金融产品，为客户提供更为全面、便利、安全的服务，真正实现 Easy Bank 的理念。

● 指尖银行

2014年10月28日，东亚中国“指尖银行”系列移动金融产品——微信银行和手机银行正式上线。在传统商业银行大举进军移动金融领域的背景下，东亚中国与时俱进，成为率先布局这一领域的外资银行。东亚中国旨在通过推出特色化、安全度高的移动金融产品，为客户提供更为全面、便利、安全的服务，真正实现 Easy Bank 的理念。

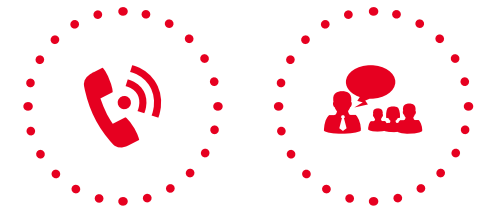
● “爱心窗口”服务

本行已建立“爱心窗口”服务，同时制作服务标识、温馨提示，提供客户更细致、周到的服务，并更好服务弱势群体，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。

● 客户服务热线

2014年，东亚中国客户服务中心积极开展了一系列培训提升客户服务质量，除了日常的案件分享及个别辅导外，客服中心从东亚香港母行请来专业的培训师，除了针对目前服务的状况，开展专门的客户服务技巧的课程外，还开展相关的管理课程提升客服中心管理人员的整体管理水平。

此外，客户服务中心进行了资源配置优化，针对座席的生产力及应付繁忙时段的查询，客服中心持续优化业务处理流程，对零售银行和信用卡两大业务开展综合技能的服务支持，合理利用现有资源去应对不断增加的业务量，从而有效减少放弃呼叫，一定程度保证热线的服务水平。



提升客户服务品质

● 优质的服务品质标准

2014年，本行完善了全行服务品质管理架构，组织召开全行服务品质管理工作会议，加强对服务分管副行长服务管理工作思路传导，增进分行间经验交流，解决分行反馈的问题，并对现行服务品质管理规范进行修订和培训。

2014年，本行举办了“闪亮金星 SHOW 出风采——优质客户服务大赛”活动，旨在为客户提供更优质的银行服务。

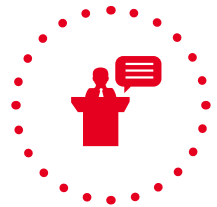


● 客户投诉处理机制的改进

本行根据中国银行业监督管理委员会下发的《中国银监会关于印发银行业消费者权益保护工作指引的通知》要求，对《处理客户意见或投诉指引》进行了相应完善和修订。通过本次修订，进一步完善投诉处理结果的跟踪管理，定期汇总分析客户建议、集中投诉问题等信息反馈相关部门，供相关部门对产品和服务的薄弱环节、风险隐患进行查找和改进。

● 针对服务人员的系统性培训

本行针对一线员工推出了“优质客户服务”的培训，为一线员工提供更全面的客户服务理念培训。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。本行已在全行普及该方案，使各分行一线同事皆可得到最新、最全面的培训。



消费者保护及公众教育工作

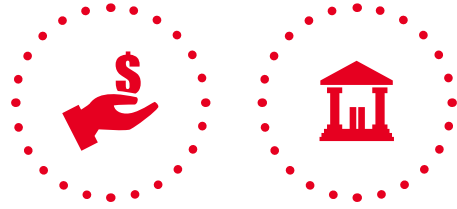


本行一直以来高度重视消费者权益保护工作，积极致力于提升公众金融安全意识、拓宽银行消费者教育服务工作宣传的广度和深度，推进社会公众与金融的良性互动。

2014年，本行全力配合支持中国人民银行组织的“金融知识宣传月”、中国银行业监督管理委员会组织的“金融知识进万家”、消费者协会组织的“3.15国际消费者权益日”以及中国银行业协会组织的“普及金融知识万里行”活动，总分行等各级部门共计组织了229次面向消费者的消费者保护宣传活动，增进消费者对消费者保护相关规则的了解。同时，本行结合业务开展情况，全年持续举行了57次“东亚银行普惠金融宣传系列活动”。相关宣传活动得到了广大消费

者的关注和参与，本行将进一步推动、举办此类公益宣传活动，向更多消费者普及金融知识，为银行业带来正面效应。

2014年，本行持续根据《中国银监会关于印发银行业消费者权益保护工作指引的通知》及其他相关要求，对产品和服务的信息披露规定、消费者投诉受理流程及处理程序、消费者金融知识宣传教育框架安排、消费者权益保护工作报告体系及银行业消费者权益保护工作重大突发事件应急预案等，进行进一步的机制梳理以及流程优化。本行致力于贯彻落实保障消费者合法权益，维护公平、公正的市场环境。



● 2014 东亚银行杯金融教育校园行

“2014 东亚银行杯金融教育校园行”于 2014 年 9 月至 11 月在上海顺利举办，该活动下设金融知识竞赛和理财知识辩论赛两大项目，致力于增强中学生群体对金融知识的认知和了解，并培养青少年维权意识，以推进金融教育普及对象年轻化的进程。全市共有 85 所初中、高中学校，近 8000 名学生积极参与活动。该活动得到了中国银行业监督管理委员会及上海银监局的支持与好评。



客户隐私保护及人身财产安全保护

- 本行在柜台设置一米线，队列之间设置分界围栏；本行设有独立理财室和洽谈室，可为客户提供私密的洽谈空间，保护客户隐私。
- 本行网银体验区加贴电脑保护膜，避免客户操作时旁人偷窥；多台自助设备间设有挡板；ATM 机显示屏采用防窥式屏幕及密码键盘保护装置。
- 营业网点粘贴玻璃门防撞条，摆放小心地滑、防止挤伤、安全防盗、注意台阶等标识牌；营业网点门外张贴残疾人协助告示。
- 网点大堂、现金区、ATM 机区域装有摄像头，ATM 机区域装有警方提示广播及宣传公告栏；设置 24 小时值班监控室，无盲区监控视频录像；安全通道保持时刻畅通。
- 在分、支行的 LED 上播放“严厉打击虚假信息、网络信息诈骗、银行卡犯罪活动”等标语；柜员如发现异常行为的转账客户，进行“防诈骗”的善意提醒，履行提醒义务，加大现场劝阻力度；对于提取大额现金的客户进行安全提示及由保卫人员护送送至银行门口。
- 本行成立应急小组，准备有突发事件应急预案；定期日常演习、组织会议、培训，提高公共安全意识。





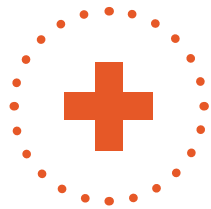
- 薪酬福利制度
- 员工民主管理
- 员工心理健康关爱
- 员工多元化管理
- 员工职业通道建设
- 员工工作生活平衡

薪酬福利制度

2014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。2014年本行在充分借鉴市场同业经验的基础上，进一步深化风险保障型的保险方案，全面提升意外、人寿及重大疾病等重大风险项目的保障，向员工提供更好的保障和服务。



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；
- 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；
- 通过员工精明建议奖励计划及各类不同的主题设定，鼓励员工从各方面提供建议，积极参与本行经营管理；
- 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

2014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个工作生活心理辅导，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

本行一直将员工职业通道建设视为银行发展的重要基础之一，通过公平竞争的员工晋升发展机制及多层次的人才培养工程为员工提供多种职业通道。

本行员工享有平等的晋升机会，本行规定了公开、详细的晋升基本标准，基本标准包括学历、最低相关工作经验、最短服务期、考核成绩、相关培训等要求，所有员工必须满足各层级对应的基本标准方具备晋升资格。对于中层管理人员，还需通过晋升评估小组的面试，从专业素养、软性能力等各方面进行评估，由至少三位高级管理人员、遵从少数服从多数的原则投票决定。同时，明确规定不予晋升的情形，如曾严重违纪或被合规问责等。通过以上方式，营造本行健康、公平的员工晋升机制。

2012年底本行推出的“839人才培养工程”，从现有员工中选拔优秀人才，按照“雏鹰计划”、“飞鹰计划”、“金鹰计划”三个后备人才梯队进行培养，由知名学者、教授，以及本行高管，齐力为学员传道授业。经过一年多的实质培养，到2014年，“839人才培养工程”第一届的三个梯队均完成培养、成功毕业，陆续走上新的岗位，截至2014年底，839人才培养工程已为银行输送了5位行长、1位总监、3位分行副行长及12位支行行长。

2014年，本行继续开展了第二届三个梯队的人才选拔，并已进入培养阶段，使得本行的后备人才库进一步得到充实。





员工工作生活平衡

本行历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。本行并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休息；员工也享有每年一天的带薪生日假以陪伴家人。

本行亦十分关注员工身心健康，除为员工购买补充商业医疗保险、提供EAP心理援助服务外，2014年，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。

本行与工会一起为员工组织了各类活动，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。

第三届东亚中国全行摄影大赛

2014年9月至11月，“我们的时代——2014第三届东亚中国全行摄影大赛”顺利举办。本次大赛增设“爱疯随手拍，‘微’摄赢大奖”的微信投稿方式，吸引了较往年更多的员工参与比赛。大赛最终收到来自于总行及所有分行员工的作品近1900幅；在网上投票阶段，全行近4100位员工踊跃参与，总共投票超过22000份。最终，传统摄影大赛共30幅获奖作品于12月期间在东亚中国总行及上海分行举办摄影展览，供员工及客户赏阅。



员工行为管理年活动

为贯彻落实中国银行业监督管理委员会关于开展员工行为管理年主题活动的要求，进一步提高全行员工职业操守和案件防控意识，本行在全行范围内组织开展“员工行为管理年主题活动”。结合外资银行员工年龄较轻，80后甚至85后员工比重较大的特点，本行除了安排常规的全员在线学习、案例宣讲等活动外，还紧贴年轻员工的特点，发起员工海报设计比赛。在比赛中借鉴引入了“脸萌”式工具包，鼓励员工发挥创意，自行设计场景及海报元素。之后，邀请全行员工在线对创意作品进行投票，选出最受欢迎的作品。所有入选的作品通过印制海报、电脑屏保、微信等渠道进行宣传推广。员工通过自我设计海报、投票评选海报、互相分享评论海报等多种年轻人喜闻乐见的方式，潜移默化之中强化了认识，提升了操守，规范了行为，取得了比较好的效果。



2014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8所
“萤火虫乐园”



超过5,000个
“萤火虫60包裹”



● 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫60包裹”

2014年，东亚银行公益基金新建8所电脑、书库、课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2014年底，东亚银行公益基金已在全国19个省市自治区共捐建了39所“萤火虫乐园”。

2014年，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了超过5,000个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫60包裹”。



BEA 东亚银行

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2014年12月31日，东亚银行公益基金累计筹得善款近人民币4,400万元。



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60包裹”
- 组织乡村教师培训
- 组织志愿者支教



2014年6月30日
浙江省杭州市余杭区
育蕾学校



2014年8月8日
福建省厦门市同安区
新星小学



2014年9月5日
湖南省湘乡市金石镇
龙潭八一中学



2014年9月18日
山东省日照市东港区
南湖镇中心小学



2014年9月18日
重庆市大足区
弥陀小学



2014年10月15日
广东省汕头市潮南区
洋汾林小学



2014年10月24日
北京市大兴区青云店镇
小回城完全小学



2014年10月28日
云南省文山壮族苗族自治州
丘北县树皮中学

● 乡村教师培训

2014年7月至8月，东亚银行公益基金2014年度乡村教师培训活动在广州、成都、沈阳、乌鲁木齐和兰州5个城市同步开展，并在上海举办了首次乡村校长培训班，本年度培训活动共计为120名乡村教师和校长提供了共计9,192课时的培训。



此次培训感悟颇多，深受启发，特别是校园文化建设，推动校本课程开发，学校德育工作等如何贯彻落实，在新理念上如何解放课堂、以生为本、发展教师等找寻到新经验新方法。

云南省昆明市盘龙区宝丰小学 林昆校长

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，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。

2014年的乡村教师培训，除了如往年一样在广州、成都、沈阳、乌鲁木齐、兰州等省会城市举办外，首次在上海开办了针对乡村学校校长的培训班，该培训班为乡村校长们量身定制了一系列理论与案例结合、具有实际操作意义的精选培训课程，选派了上海市中小学4位特级校长、12位特级教师及学科带头人等组成一流师资队伍与校长们面对面交流，并安排校长们实地走访上海六所特色名校，亲身感受校园文化，学习优秀的办学经验。除此之外，培训班还安排了交响音乐会、拓展训练、上海一日游、参观上海市少年宫和东亚银行等丰富多彩的体验内容，进一步拓展校长们的视野。



• 志愿者支教

2014年4月28日至4月30日，来自东亚中国的11位志愿者赴东亚银行集团“萤火虫乐园”所在地——湖南省株洲市攸县湖南坳乡中心完小进行了为期三天的支教活动，内容包括篮球、音乐、安全教育、儿童理财、趣味英语、计算机绘画、趣味美术、创意手工、舞蹈、漫画哲理等课程。此外，志愿者们向学校捐赠了20个篮球和258本由东亚中国长沙分行员工捐赠的图书。



2014年10月27日至10月29日，来自东亚香港母行和东亚中国各地分行的10位志愿者以及1位东亚中国的客户，来到了首所“萤火虫乐园”所在地——安徽省亳州市利辛县硷场希望学校，进行了为期三天的支教活动，支教课程包括数学、手工折纸、音乐、体育、历史等。

2. 东亚银行大学生助学金计划

2014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45名贫困学生提供助学金。





“民间公益组织资助计划”于2013年正式启动，旨在寻找优秀的民间公益组织项目，为其提供资金支持，助推其落地实施以惠及更多人群。2014年，该计划资助了下述项目：

3. 民间公益组织资助计划



① 上海市阳光善行公益事务中心

“阳光家园”黄浦区失独家庭援助服务项目



“失独”家庭通常要面临两种困境：第一，精神受到巨大的打击，随着精神上的沉重打击，身体也开始逐渐衰弱，出现病症，甚至有些家庭承受不了沉重的打击，患上重病或心理发生异常陷入抑郁等；第二，失去独生子女后，父母双方开始逃避社会，拒绝社会交往，甚至回避亲人，孤立自己，他们害怕别人异样的眼光。这不仅不利于“失独”老人走出“失独”之痛，长久下去，还会造成心理障碍。

该项目通过入户探访、主题沙龙、社区联谊等服务方式，为上海市黄浦区的失独家庭提供各类社区和个人资源，帮助他们疏导心理问题，重新建立新的积极的生活方式。

② 上海乐群社工服务社

“寻找未来的我”新市民职业启蒙训练营项目

这是东亚银行公益基金第二年资助上海乐群社工服务社的职业启蒙训练营项目，此次职业启蒙训练营分为四个子活动，分别为“小人物，大事业”职业成长课程、“各行各业”进校园、“职业面面观”实践体验活动以及职业模拟大比拼。

此次训练营的开展旨在通过一系列层层深入、寓教于乐的实践活动让孩子们对社会上多种多样的职业有更深刻的理解，从而帮助他们树立正确的职业观，培养社会主人翁意识。



③ 鲁迅文化基金会

辽宁省光明（孤儿）学校德邻学堂合唱及舞蹈项目

辽宁省光明（孤儿）学校始建于1965年，是一所集九年义务教育和中等职业教育于一体的社会福利性质的学校，收养教育对象是全省的适龄孤儿，现有学生1800余名。

德邻学堂的建立，有效推动了学校特长教育与社会爱心资源的对接，通过内容丰富、形式多样的特长训练，强化对学生的个性化、素质化、综合化培养，最大限度地挖掘学生的特长潜能。



④ 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项目



作为广东省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、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。

这是东亚银行公益基金第二年资助该项目，项目为广东省梅州市大埔县西河镇的5所教学设施简陋的中、小学分别建立了一间包含图书库、计算机、棋类等设施集于一体的多媒体活动中心，以帮助乡村学生培养兴趣爱好，帮助乡村老师发现教学方法，开阔视野。

⑤ 上海青聪泉儿童智能训练中心

校舍搬迁计划及早期自闭症儿童艺术课堂项目



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。他们秉持着坚持、关爱、尊重和责任的价值观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。

这是东亚银行公益基金第二年资助青聪泉，本次资助的项目包括校舍搬迁计划以及早期自闭症儿童艺术课堂项目，其中，艺术课堂项目是通过表现性艺术（如绘画、音乐、手工艺制作等）对自闭症儿童进行心理诊断与心理治疗。

⑥ 爱英乐文化教育中心

精英英语课堂及组建爱英乐山区儿童交响乐团项目

爱英乐文化教育中心成立于2005年7月，位于湖北省神农架林区，是一家为山区英语和音乐教育提供资源服务和技术支持的机构。

精英英语课堂的开展，是为了拓宽山区孩子们的视野和学习机会，力求为山区的孩子们搭建一个专业的英语交流学习平台，能够让他们享受到城市孩子们的语言教育，同时有更多的学习交流机会。

组建山区儿童交响乐团，是以多元化、生动活泼的形式帮助山区儿童在开心愉快的氛围中培养自己的兴趣、爱好，并从小树立自己的规划和发展，继而从体验中学习、从实践中成长。



⑦ 上海菁彩青少年服务中心

“菁彩未来”来沪务工人员子女艺术增能服务项目

上海菁彩青少年服务中心成立于2008年，主要开展青少年艺术开发和兴趣培养、青少年公益服务文化发展、弱势青少年关爱以及青少年志愿服务发展。

该项目将更好地通过社区资源来帮助来沪务工人员子女，培养他们健康向上的兴趣爱好，从而更好地融入社会，融入社区，健康快乐地生活和学习。

⑧ 上钢社区卫生服务中心

小儿康复基地项目

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。其在缓解脑瘫患者及其家庭的生理、心理压力上有着巨大贡献。

2013年，东亚银行公益基金向中心捐助了一批康复器材，社会效益明显。2014年，公益基金再次向中心捐助了部分康复器材，并提供开展“医院—社区—家庭”综合康复模式的活动经费。



4. 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

2012年至2014年，东亚银行公益基金每年资助人民币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，共11个县的189个村开展。



同心同行 筑梦明天

5. 2014 萤火虫慈善之夜

2014年12月10日，由东亚中国携手上海宋庆龄基金会共同举办的第六届年度慈善晚宴“同心同行筑梦明天——2014 萤火虫慈善之夜”在上海花园饭店隆重举行，本次晚宴共筹得善款人民币750万元。

活动当晚星光熠熠，台湾地区女星陈妍希、知名演员陆毅、鲍蕾夫妇携“明星萌娃”贝儿也来到现场。此外，著名歌手常思思和历届世界小姐中国区佳丽代表也应邀出席，为活动增光添彩。



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



@东亚银行公益基金



本行鼓励员工作为义工积极参与各类公益活动。2014年，共计1348人次参与义工活动，贡献义工时间8263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”，每年给予参加公益活动的员工最多两个工作日的额外带薪假。



让闲置“活”起来，做低碳公益达人

2014年5月至6月，东亚中国义工队发起了“让闲置‘活’起来，做低碳公益达人”活动，鼓励员工将九成新以上闲置物品捐出来进行义卖，活动共筹集了玩具、书本、衣服、电子产品等332件闲置物品，义卖收入共计人民币6,201元悉数捐赠给了东亚银行公益基金用于购买“萤火虫60包裹”。



本行积极在行内推广义工文化。2013年，东亚中国义工队在上海成立。2014年，乌鲁木齐、长沙、北京、宁波、珠海、苏州和成都分行相继成立了义工队分会。各地义工队积极在教育、扶贫助困、敬老、环保等领域做贡献。

新春送好书，马上有欢乐

2014年2月至3月，东亚中国总部以及苏州、厦门、济南、成都、武汉、郑州、北京、西安、石家庄、哈尔滨、昆明、大连、珠海、深圳和乌鲁木齐等15家分行陆续开展了“新春送好书，马上有欢乐”主题公益活动。109名义工为孩子们送去书籍，并与孩子们一同制作手工艺品，陪伴他们度过美好时光。

亲近自然，快乐成长

2014年5月至6月，东亚中国在上海、合肥、长沙、青岛、昆明、武汉、深圳、石家庄、苏州、珠海、西安、广州、乌鲁木齐、厦门、北京、天津、成都和大连等18个城市组织开展了“亲近自然，快乐成长”六一儿童节关爱活动，包括带领自闭症患儿游览海洋馆、带领外来务工人员子弟学校学生游览植物园等丰富活动。



暖心暖夕阳

2014年9月至10月，东亚中国义工队发起了“暖心暖夕阳”敬老活动，号召员工们身体力行，关爱老年人。来自总行、上海、长沙、乌鲁木齐、北京、重庆、宁波、合肥、福州、大连、珠海、昆明、苏州、成都、南京、青岛和无锡分行的191名义工纷纷走进敬老院、社区街道等地方，与老人们进行了包括金融知识普及、包饺子、节目表演等在内的丰富互动，陪伴老人们度过了一段温馨的时光。



其他活动



- 2014年1月8日，东亚中国长沙分行开展了2014“马上送福”走进社区关爱送温暖活动，为长沙市天心区涂新社区的20户孤寡、失独、困难家庭送去大米、食用油等物资，并送上新春的问候。
- 2014年6月13日，东亚中国大连分行的员工连续第三年前往庄河市徐岭镇复兴小学开展“一帮一”助学活动，为该校21名贫困学生每人捐赠500元生活费，合计10500元。
- 2014年9月17日，东亚中国合肥分行的义工代表们来到合肥市春芽残疾人互助协会，看望在那里学习的数十名自闭症儿童，并为他们带去了书包、文具、字典，以及秋千、跷跷板等学习娱乐用品，让他们感受到社会对他们的关爱。
- 2014年10月9日至10月17日，东亚中国宁波分行发起为贫困地区儿童爱心捐衣的活动，得到分行员工的积极响应，活动募集各类3-6周岁孩子的冬季衣物共计130余件，这些衣物被寄往甘肃省会宁县八里湾乡中心幼儿园。
- 2014年11月12日至11月19日，东亚中国宁波分行发起为甘肃省会宁县的贫困学生进行爱心助学的活动，活动得到了24名员工的积极响应，并结对资助了29名贫困学生。
- 2014年11月20日，东亚中国合肥分行的义工与安徽省银监局工会等相关部门领导，来到潜山县槎水镇方冲村，为方冲小学的孩子们送去了精心准备的“萤火虫60包裹”。
- 2014年12月13日，东亚中国北京分行的义工们前往通州区社会福利院为孩子们送去了儿童三轮车、书籍及新鲜水果。



2014年4月17日，本行宣布启动“农民创业接力棒项目”以支持四川雅安地震灾区的重建工作，该项目将投入人民币100万元，鼓励四川省雅安市芦山县的农户通过养猪创业自给自足，提高收入，并通过“接力”的形式将资金不断惠及更多农民。该项目也可吸引外出务工者回归农村，从而缓解当地留守儿童的问题。

2014年8月，东亚中国向云南省慈善总会捐款人民币30万元，用以援助云南省昭通市鲁甸县遭受严重地震灾害的灾区同胞。此外，东亚中国北京分行向分行员工发起号召，共筹集衣服7箱、书籍1箱（价值人民币2.2万元）并通过昆明市慈善总会捐赠给灾区人民。





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。



搭建实践平台，成就学子职业未来

2014年暑期，本行成都、深圳、珠海、西安和上海等地的网点陆续接受了来自上海交通大学、香港中文大学等高校的20余位大学生的暑期实习申请，该项目使在校大学生有机会亲身感受银行运作管理体系和业务流程，对东亚银行加深了解。



文化艺术赞助

2014年8月9日，由东亚中国赞助的亚洲青年管弦乐团音乐会在上海东方艺术中心上演，这是东亚中国第四次赞助亚洲青年管弦乐团的演出。东亚中国长期以来关注青少年的教育成长，并旨在通过与亚洲青年管弦乐团的合作，为亚洲最出色的年轻音乐家搭建一个实现梦想的平台。



全家一起来植树，保护环境减雾霾

2014年3月，东亚中国总部及上海、广州、重庆、合肥、天津、长沙、宁波、无锡、成都、武汉、青岛、南京、西安、厦门、石家庄、济南、北京、沈阳、杭州、乌鲁木齐等20家分行的499名义工参与了“全家一起来植树，保护环境减雾霾”植树活动。



地球一小时

2014年3月29日，东亚中国积极参与由世界自然基金会发起的“地球一小时”活动，全行熄灭银行门招并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，2014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

2014年，本行在行内推行了“绿色办公——你我推动”项目，实施了设置绿色打印机及双面纸循环利用、控制彩色打印数量、缩短电脑休眠时间间隔设置、办公用品循环利用及设置咖啡渣回收箱等一系列绿色方案。此外，本行本着节能的宗旨，逐步将绿色办公宗旨从总行推广至全国各分行，举措包括逐步替换东亚银行金融大厦区域内的传统照明灯具为LED灯具，新建设网点全部采用LED照明、各区域设置独立灯开关，确保在无人使用时可逐区关闭，设置直饮水机设备，减少桶装水的运输成本及碳排放等。





奖项

颁奖机构

2013 年度最佳社会责任实践案例奖
(连续三年蝉联)

中国银行业协会

上海市第七届优秀公共关系案例评选
“优秀企业社会责任奖”

上海市公共关系协会

“2014 第一财经·中国企业社会责任榜”之
“行业实践奖”

第一财经日报

“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



东亚中国的母行东亚银行有限公司(以下简称“东亚银行”或“母行”)致力将环境、社会和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

为确保员工得悉企业及雇员信息,母行会定期刊发员工通讯及东亚 CSR 通讯两份电子刊物。

2014 年,东亚银行员工共提交超过 130 份“精明建议奖励计划”建议书,得奖建议均已落实或将适时推行。

为协助东亚银行员工发展技能,以胜任当前和未来的工作,东亚银行在 2014 年度举办了各类培训课程。回顾年内,东亚银行成为香港首间获香港学术及资历评审局认可开办资历架构第四级课程的银行。为表扬东亚银行在开办“能力标准说明”为本课程的成就,香港特别行政区政府教育局于 2014 年 12 月向母行颁发了嘉许状。

招聘及延伸计划

2014 年度,东亚银行与学校及非政府机构合办职业讲座及招聘日活动,协助中学生和大学生获取工作经验。2014 年 7 月,东亚银行连续第三年与 ARCH Community Outreach 合作,为中学生提供有关金融产品、客户服务及专业素养的培训。

参与社区事务

东亚银行通过捐款、义工活动及其他参与形式,为所服务的社群贡献一份力量。

教育事务

东亚银行支持学生于每个教育阶段对知识的探索 and 追求。为此,母行再次赞助香港小童群益会举办的 2014 年全港儿童故事演讲比赛,送出理财小博士储蓄账户奖金予得奖者。

健康

社区健康仍是 2014 年东亚银行企业社会责任工作的重点。2014 年,母行向香港癌症基金会、联合国儿童基金香港委员会及医院管理局慈善基金等多间机构提供资助。

社会福利

多年来，母行一直热心支持香港公益金。2014年，母行积极参与由公益金筹办的多项活动，包括与卓佳集团有限公司一同参与“公益金会德丰百万泳”。东亚银行于年内支持的其他活动包括成长希望基金会的2014年度“爱心树慈善晚会”、扶康会主办的第10届“甜蜜心连心”步行筹款活动、保良局的年度筹款活动及长者安居服务协会第16届秘密天使计划。

文化艺术

东亚银行于2014年赞助了一系列文化艺术节目，包括由Association Culturelle France – Hong Kong举办的本地文化盛事“法国五月”。东亚银行已连续11年赞助该活动。

义工活动

2014年，拥有250多名成员的东亚银行义工队，一共参与了40多项慈善活动，年内义工服务时间逾6,200小时，主要活动包括：

- 参与香港仁人家园举办的“世界家园”校园美化计划，为祖尧天主教小学进行油漆和翻新工作；
- 由80多名义工编织共150双暖腿套并送赠予香港华人基督教联合会观塘广荫老人院的长者；以及于5月24日参与由世界自然基金会在米埔自然保护区举办的清除入侵植物薇甘菊活动。

分享专业知识

2014年，母行员工向弱势社群免费讲授金融知识。母行参与由香港银行公会为低收入家庭举办的2014年企业社会责任活动，分别于7月在循道爱华村服务中心及于11月在香港青少年服务处举办理财教育工作坊。

环境保护

2014年，母行更换了香港分行的所有传统光管，并以高效的发光二极管代替。在完成整个项目后，逾6,200支光管被更换，使母行每年减少183,000度耗电量。母行亦在总行大厦安装了水冷式制冷机的管道自动清洁系统，此系统将有助母行每年节省65,200度耗电量。至2014年12月底，东亚银行两座主要办公大楼按年减少2.9%能源消耗，远超前定之1.1%目标。

东亚银行集团成员连续第六年参加由世界自然基金会主办的“地球一小时”活动。此外，在传统节日期间，东亚银行继续展开各类型回收工作。

东亚银行慈善基金有限公司

2014年4月，东亚银行慈善基金与“la Caixa”基金会及救世军港澳军区签订全新的三年协议，继续为香港患有末期疾病的院舍长者提供安老纾缓照顾计划。安老院舍完善人生关顾计划第二阶段除了为参与的长者及其家人提供全面的纾缓照顾外，亦将集中加强安老院与其他重要机构（即公立医院和政府）之间的合作。

2014年东亚银行企业社会责任成果

- 香港公益金颁发“公益荣誉奖”（连续第15年）
- 荣获香港社会服务联会嘉许为“商界展关怀”机构（连续第11年）
- 《指标》杂志举办之“2014《指标》年度财富管理大奖”中颁发“企业公民（银行业）最佳表现奖”
- 香港生产力促进局及公民教育委员会在第五届香港杰出企业公民大奖中颁发企业组别“铜奖”及义工队组别“优异奖”
- 文汇报、联合国环境规划基金会及多个环保协会合办的“绿色中国大奖2014”中荣获“企业社会责任杰出企业奖”
- 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）
- 香港政府环境保护署颁发室内空气质素证书——良好级（中环总行）及卓越级（观塘东亚银行中心）
- 环境局及环境保护署颁发香港上市公司碳足迹数据库嘉许状
- 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”
- 香港政府咨询组织的家庭议会之“2013/14年度杰出家庭友善雇主”及“2013/14年度家庭友善创意奖”
- 荣获雇员再培训局嘉许为“人才企业”
- 新城知讯台颁发“U Choice 你的至爱生活品牌大奖2014——绿色生活之选（你的至爱智能银行服务）”

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
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
Enquiry Hotline: 800 830 3811

