



2015 东亚中国企业社会责任报告

BEA China 2015 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”）发布的第八份年度社会责任报告，时间范围为2015年1月1日至2015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，虽然中国经济下行压力加大，银行业也面临诸多挑战，但我们不忘初心，依旧坚持做好企业社会责任的工作，继续承担起企业公民的责任，为所服务的社会贡献一份绵薄之力。今天，我们可以自豪地向社会交出一份诚意满满的年度答卷。

2015 年，东亚中国在业务稳健发展的同时不断探索创新，在外资行中率先打造全面微信支付功能，为客户提供全方位的微信快捷支付服务。同时，我们高度关注消费者权益保护，并持续开展金融知识普及活动，连续第三年举办的“东亚银行杯金融教育校园行”活动规模进一步扩大，在东亚中国官方微信平台增设的人气投票互动环节更是获得广泛关注，有效推动了金融知识在青少年群体中的普及，增强青少年的金融意识。

我们在优化员工薪酬福利、维护人才、关心员工心理健康的基础上，继续开展丰富的员工活动，以保持员工的活力、增强员工凝聚力。

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金各个项目继续稳步拓展，有了新合作伙伴西班牙商业银行基金会的加入，“萤火虫计划”更快地走进更多偏远地区的学校；“大学生助学金计划”携手更多如清华大学这样的国内顶尖学府，为品学兼优但家境贫困的大学生提供资助；“民间公益组织资助计划”发展越来越成熟，继续帮助“失独”家庭、自闭症儿童、外来务工者子女等群体。

行内公益文化氛围愈发浓厚，遍布全国的东亚员工义工队持续壮大，员工们乐于奉献、投身公益的热情，不仅推动着东亚中国各个慈善项目在全国遍地开花，更在绿色办公、“地球一小时”、关爱孤老及特殊儿童等公益活动中发挥着积极的作用。

2015 年，我们也收获了不少来自社会各界的认可。东亚中国再次荣获中国银行业协会颁发的“中国银行业最具社会责任金融机构奖”，并获得“第一财经·中国企业社会责任榜”之“优秀实践奖”、以及上海市银行同业公会颁发的“上海银行业年度最佳公关案例”等奖项。这些奖项是对我们工作的认可，同时也激励着我们不断前行。

未来，东亚中国将持续践行企业社会责任，并将携手更多志同道合的企业、机构和个人，在公益的道路上走得更远，惠及更多需要帮助的人群。



关达昌
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

截至 2015 年 12 月 31 日，本行网点数已超过 120 个，分布在全国 22 个省、直辖市及自治区。





电子渠道理财业务的推进稳健且快速、功能齐全、客户体验好，是东亚中国理财业务向互联网渠道稳健且快速转型的重要标识。

● 电子渠道建设

东亚中国成立八年来，在个人电子银行业务始终保持外资银行领先地位。2015 年，本行在网上银行、手机银行和微信银行多渠道全面丰富投资理财产品，并荣膺由中国电子金融产业联盟和中国互联网协会联合颁发的“2015 年度中国互联网金融创新奖”。

电子渠道理财业务的推进稳健且快速、功能齐全、客户体验好，是东亚中国理财业务向互联网渠道稳健且快速转型的重要标识。

● “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

2015 年，东亚中国客户服务中心积极开展了一系列提升客户服务质量的培训。除了日常的案件分享及个别辅导外，客服中心还提供著名英文培训机构课程，大幅提升客服的专业英文水平；同时定期展开客户服务技巧、反洗钱、银行职员诚信操守等培训，增强客服对银行产品及业务知识的全面了解，为客人提供更好的服务。

此外，除针对座席的生产力及应付繁忙时段的查询，进行资源配置优化外，客户服务中心对现有业务流程进行持续优化，合理变更业务处理流程，提高客服工作效率，从而有效减少放弃呼叫，保证热线的服务水平，并保持较高的客户满意度。

同心 創精彩

星风SHOW

何佳 2011 年加入东亚中国哈尔滨分行，现任哈尔滨分行现金部柜员，在“2015 年优质服务明星大赛”决赛中荣获“服务明星”称号。

服务感言：不抱怨、不推诿、敢担当、敢创新

咨询热线 800 830 3811 www.hkbea.com.cn

闪亮金星 SHOW 出风采

——2015 优质服务大赛

服务明星 何佳

提升客户服务品质

● 优质的服务品质标准

2015 年本行采取了多项服务管理举措，旨在为客户提供更为优质的银行服务。具体包括：完善全行服务品质管理架构；加强服务品质管理培训，如“优质服务认证讲师”、《优质客户服务》、《服务标准化流程 DVD》等有针对性的培训；召开分行服务品质管理工作指导会议及分行投诉主任培训会议；持续开展 2015 年度“卓越服务明星”评选活动；激励表现优异的员工等一系列工作。





• 客户投诉处理机制的改进

本行《处理客户意见或投诉指引》中，明确提出了分行收到监管机构、消费者协会等转入投诉的处理流程及总行收到转入投诉的处理流程，并对于监管有关高管约谈、亲阅亲批制度的相关要求，在制度内进行了补充和明确。本行已在实际工作中做到配合金融监管部门、消费者协会等做好金融消费者投诉的调查、调解工作，并进一步通过分析整改、人员培训、监督检查等举措，不断加强投诉防控工作，维护消费者相关权益。



消费者保护及公众教育工作

2015年，本行全力配合支持中国人民银行组织的“金融知识普及月”5次、与长沙市金融业联合会联动参与“长沙2015年度金融服务社区行”系列活动开展金融知识万里行6次、金融知识进万家宣传活动18次，总分行等各级部门共计组织了339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。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。

本行一直以来高度重视消费者权益保护工作，2015年，重点举行的专题活动如下：整治银行卡网上非法买卖宣传活动共6次；利率市场化与存款保险制度宣传活动18次，警惕非法融资宣传月活动18次，互联网金融宣传月活动16次，征信专题宣传活动6次。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。





● 2015 东亚银行杯金融教育校园行

“2015 东亚银行杯金融教育校园行”于 2015 年 9 月至 11 月在上海顺利举办，该活动致力于增强中学生群体对金融知识的认知和了解，培养中学生健康理财意识，以推进金融教育普及对象年轻化的进程，来自 106 所中学的约 10,000 名中学生参与竞赛。同时为扩大影响力，今年在东亚中国官方微信平台上增设了人气投票环节，约 26,000 人参与了此次投票。该活动得到了中国银行业监督管理委员会银行业消费者权益保护局以及上海监管局的指导与支持。



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

2015 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持续保持较低水平。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。2015年本行在充分借鉴市场同业经验的基础上，进一步细化风险保障型的保险方案，向员工提供了更好的保障和服务。

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：

- 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。
- 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；参与本行经营管理。
- 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。



员工心理健康关爱

2015 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（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、危机干预等多种多样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

员工职业通道建设一直被本行管理层高度重视，2012年底推出的“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。

2015 年，本行展开了第二届三个梯队人才的培养，使得本行的后备人才库进一步得到充实。

截止到 2015 年底，“839 人才培养工程”已经成功完成两届人才培养，多位毕业学员陆续走上新的岗位，其中总行业务条线总监 1 位，分行行长 7 位，分行副行长或行长助理 11 位，支行行长更是不断涌现出来。839 人才培养工程作为行内员工职业发展的重要通道，受到越来越多员工的关注。



员工工作生活平衡

本行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，2015 年度又特别对带薪年假制度进行了调整，整体提升了员工的带薪年假天数，使员工得以享受足够休息。同时，员工额外享有每年一天的带薪生日假以陪伴家人。

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，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“职业女性内外美”方面的讲座，受到员工的普遍欢迎。

与工会一起，本行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。



66 号书社

66 号书社是东亚中国员工自己的读书俱乐部，旨在透过对共同书目的阅读、心得的分享与观点的讨论，以吸收新知识、激发新思考。书社倡导“开放、自主、平等”的理念，每期阅读活动都会推荐一本好书、寻找同道好友，开展线上导读、线下共读以及各类阅读相关活动，在微信群中分享感悟，同时收集并刊出大家的读后感和实践案例。这一活动自 2015 年下半年推出以来，汇集了东亚中国众多爱读书爱分享的同仁，营造了浓郁的学习氛围，也增强了企业凝聚力。



金融类电影作品学习

精选各类金融类经典电影，剪辑成精彩片段并制作成为在线微课程，分享给所有同事欣赏并发表观后感，对于精彩的观后感还通过移动平台向全行发布供同事学习。2015 年度共完成金融类经典电影《夺命金》、《BOILER ROOM》、《华尔街之狼》的分享及评选，共计有发布 51 篇读后感及获得了 16,971 的阅读量。通过本次活动进一步提升全员案件防控意识，鼓励督促全员规范自身行为，恪守职业道德。



2015 员工行为管理及风险防控宣传活动

东亚中国员工行为管理优秀案例评选活动

为进一步提升全员案件防控意识，鼓励督促全员规范自身行为，恪守职业道德，本行组织开展以“规范员工行为，提升职业素质、远离案件风险”为主题的 2015 年度员工行为管理优秀案例评选活动。此次评选案例涉及并包括分行组织的有关“员工行为管理”方面的活动、竞赛；在风险防范方面有突出表现或贡献的个人事迹；以及其他各种形式的围绕该主题的案例等。获奖的案例面向全行进行宣传，作为员工行为管理的典范及榜样，提供给各分行员工学习借鉴。

《东劲》员工期刊

《东劲》创刊于 2008 年 7 月，以电子杂志的形式，面向全员发刊。至今，已出刊逾 100 期。通过建立通讯员制度，由通讯员每月定期向《东劲》供稿，报道总行新闻和分行动态，分享员工智慧和生活动态。为主动跟进读者阅读习惯的改变，主动引入“互联网+”，通过本行“知行家”微信公众号，每月定期向读者推送优秀文章。

在“中国品牌内刊·2015 年度优秀内部报刊暨内部媒体评选活动”中，《东劲》员工期刊获得了好杂志一等奖！





2015 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。



BEA 東亞銀行

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”（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 2015 年 12 月 31 日，东亚银行公益基金累计筹得善款近人民币 5,239 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



● 捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫60包裹”

2015 年，东亚银行公益基金新建 12 所电脑、书库、课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至 2015 年底，东亚银行公益基金已在全国 22 个省市自治区共捐建了 51 所“萤火虫乐园”。

2015 年，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了超过 7,000 个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫 60 包裹”。



新建12所
“萤火虫乐园”



超过7,000个
“萤火虫60包裹”



2015年9月8日
湖北省武汉市黄陂区
蔡店乡蔡店中学



2015年9月11日
湖南省衡阳市衡南县
向阳镇勇明小学



2015年9月11日
山东省淄博市高青县
高城镇樊林小学



2015年9月14日
山东省龙口市芦头镇
麻家完全小学



2015年9月15日
黑龙江省哈尔滨市道里区
新发镇建国小学



2015年9月17日
广东省广州市花都区
花东镇中心小学



2015年9月17日
天津市蓟县别山镇
杨家楼中心小学



2015年9月18日
山东省济南市
行知小学



2015年9月23日
安徽省合肥市肥东县
路口学区中心学校



2015年10月15日
广东省珠海市
崇文学校



2015年10月16日
广西壮族自治区南宁市上林县
乔贤镇中心学校



2015年10月26日
河南省荥阳市豫龙镇
第一小学



● 组织乡村教师培训

2015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2015乡村教师培训活动在大连、广州、乌鲁木齐、珠海、昆明、兰州和上海开展，共计为150位乡村教师及校长提供了9,676课时的培训。其中上海的活动是东亚银行公益基金第二次开办的针对乡村学校校长的培训班，来自全国16个省市的25位乡村学校校长参加了此次培训。该培训围绕学校管理、办学提升等主题，精心安排了4所中小学名校访学、8场沪上名师名校长理论培训、东亚银行参观、城市观光等行程，共计1,800课时。参训校长们从中体验了各具特色的校园文化，观摩了语文、美术等课堂，交流、学习了先进的办学理念与教学经验，拓展了各自的教育视野。



本次培训时间安排紧凑，课程量设计合理，很有启发：对相关学科的专业发展有了明确工作思路；要从学校实际出发，启发教师大胆创新；教育要以学生为发展主体，加强对学生关怀。

——广东省广州市花都区花东镇中心小学庾春生校长

本次培训充分利用有限时间，充实全面，全方位学习，效果非常好。有理论、有个例，使我们能近距离与专家交流，非常感动。

——山东省日照市东港区南湖镇中心小学王绍平校长

● 志愿者支教



山东日照支教行

2015年4月26日至29日，来自东亚中国的12名志愿者与3位中国福利会少年宫的老师前往山东省日照市东港区南湖镇中心小学进行了为期三天的支教活动，教授了包括计算机、英语、趣味天文、心理、手工魔术、朗诵、剪纸美工、生活急救常识、童话故事赏析、文化书法等课程。



河南荥阳支教行

2015年10月26日至28日，来自东亚中国的14位志愿者赴河南省荥阳市豫龙镇第一小学进行了为期三天，近50课时的支教活动，内容涵盖音乐、美术、绘画等艺术方面，还有金融、心理学等专业科目的入门知识。



“因为爱，大家走到了一起。在一起的时光总是美好的，无论是和学生们还是和支教的同事们。孩子们的天空很蓝，生活很简单，祝愿他们可以健康快乐地成长，不忘初心，把爱传递下去。因为唯有爱，才能生生不息。”

支教志愿者——侯玉琪老师

● “萤火虫乐园”发展计划

2015年5月，东亚中国宣布上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金携手西班牙商业银行基金会共同额外投入人民币903万元用于大力推进“萤火虫计划”，惠及更多贫困地区师生。

发展计划将于2015年至2017年间，为18所中国内地偏远地区的乡村学校捐建“萤火虫乐园”，共计为该校的学生捐赠9,000个“萤火虫60包裹”，培训90位乡村学校校长及300位乡村教师。此外，发展计划亦将持续对18所新建成的“萤火虫乐园”进行维护直至2020年。



2. 东亚银行大学生助学金计划

2015年，“东亚银行大学生助学金计划”为来自清华大学、复旦大学、中山大学的15名贫困学生提供助学金，旨在资助家境贫困但学习成绩优秀的大学生顺利完成学业。



3.民间公益组织资助计划

① 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

该项目并非是单纯的图书室或者教室，而是提供一个场所，帮助乡村学生培养兴趣，帮助乡村老师发现方法，并组织志愿者或者志愿团体共同参与。资助两年来，取得了不错的效果。2015 年继续为广东省梅州市大埔县的 5 所学校建立“爱聚行动·麦田少年社”多媒体活动中心。



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

两年来的资助，该项目已完成对“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、职业模拟大比拼四个子活动的理论模式梳理，更加了解服务对象在职业方面的需求，超过 83% 的学生表示很有收获。2015 年的资助侧重于志愿者团队德培养、复制性延伸，让更多孩子受益。



③ 上钢社区卫生服务中心

小儿康复基地（脑瘫康复）

两年来已陆续向该中心捐助康复器材及开展“医院—社区—家庭”综合康复模式的活动经费，截至 2015 年底，共治疗 81 名患儿，均有不同程度的好转。新一轮捐助，除了康复器材损耗更新，还包括捐资改善其科室环境、增配相应的康复图书。



④ 上海青聪泉儿童智能训练中心

早期自闭症儿童康复训练计划与暑期游泳班

此前的校舍搬迁计划使得中心的接待量扩大 1 倍，同期开展的针对早期自闭症儿童的艺术课堂，提升了小朋友语言表达、注意力、规则性以及与人亲近等能力。2015 年东亚银行公益基金继续支持其早期自闭症儿童康复训练计划与暑期游泳班项目，让更多的孩子和家庭可以从中受益。



⑤ 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

2015 年，对 228 人进行需求访谈，开展 35 人次个案面谈服务、1 次失独代表需求调研会、8 次主题沙龙，将服务人群覆盖到了 10 个街道。新一轮的资助更注重“失独”家庭的自我修复和自我成长及适应社会，从自助互助开始，形成一个适合“失独”家庭服务开展的可持续、可复制的模式。



⑥ 爱英乐文化教育中心

“成就独特的自己”精英英语课堂及组建爱英乐山区儿童交响乐团

资助以来，英语课堂已具备相应基础设施及项目团队教师，基本教材确定和基础课程初步实施，2015 年共有 122 名孩子从中受益；交响乐团持续组建中，同年 8 月参加了国家级比赛并获奖。新一轮捐助在现有的基础上，进一步提供山区孩子相对先进和专业的英语教育，同时优化乐团的教学手段和师资力量。





4. 2015萤火虫慈善之夜

2015年12月9日，东亚中国与上海宋庆龄基金会在上海联合举办第七届年度慈善晚宴——“2015 萤火虫慈善之夜”，为东亚银行公益基金募得善款人民币758万元。

不老女神赵雅芝优雅现身晚宴现场，著名演员陆毅夫妇再度亲临助阵，歌手林宝、历届世界小姐中国区佳丽代表等均应邀登场，为晚宴增光添彩。



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



本行推行全行公益，从管理层到普通员工，全员参与，形成公益文化。保持全国分行统一框架基础上，各地灵活执行，公益环节设计充分考虑员工参与。2013 年，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。2015 年，共计 845 人次参与义工活动，贡献义工时间 4,902 小时。



4,902 小时



845 人次

新春送暖活动

2015 年 1 月至 2 月，东亚中国总行和成都、福州、哈尔滨、济南、南宁、宁波、上海、深圳、乌鲁木齐、无锡、武汉、西安、长沙、珠海共计 14 家分行积极开展“羊年送暖喜洋洋”公益活动，209 位义工贡献了 1,141 小时志愿者时间，为 1,750 位孤寡、失独老人和孤儿、贫困儿童等弱势群体送去了温暖。



六·一儿童关爱活动

2015 年 5 月下旬至 6 月初，总行及 16 家分行举办“童心同行，书香为伴”关爱活动，146 位义工前往设有“萤火虫乐园”的学校、民工子弟学校及社会福利院等，与孩子们一起阅读图书并派发关爱物资，贡献 586 小时志愿者时间。



慈善义卖活动

2015 年 5 月和 11 月，东亚中国义工队分别开展了“忙里捐‘闲’来义卖”和“‘双 11’萤火虫计划慈善义卖会”，发动员工、家属，以及社会爱心人士捐献闲置物品义卖，并向公众宣传“萤火虫计划”，共计筹得人民币逾 2.8 万元，全数捐入“东亚银行公益基金”。

重阳节敬老活动

2015 年 10 月，东亚中国义工队开展“2015‘暖心暖夕阳’敬老活动”，来自总行及上海分行的义工与老人一起学做重阳糕，教老人们辨识假币，并捐赠节日慰问品。



其他活动

- ▲ 2015年3月21日，东亚中国长沙分行开展绿色骑行环湖自行车赛暨银行业金融机构普及金融知识“金融知识万里行”活动，向过往路人发放环保及金融知识宣传资料近200份，不时引起众多路人的关注。
- ▲ 2015年4月29日，东亚中国昆明分行举办闲置物品交换活动，旨在同事间宣传绿色环保、循环使用的理念，共成交闲置物品22件，所得款项悉数捐入东亚银行公益基金。
- ▲ 2015年5月29日，东亚中国厦门分行携手海峡生活报、厦门富德林素食坊举行了百人慈善斋，现场捐款所得的善款用于次日的“圆梦天使爱心行动”暨湖里区慈善会“2015雨露育苗”扶助孤困儿童活动。
- ▲ 2015年7月1日，东亚中国大连分行连续第四年前往庄河市徐岭镇复兴小学进行了“一帮一”助学活动，15名爱心同事为该校21名贫困学生每人捐赠500元生活费。
- ▲ 2015年10月20日，重阳节前夕，东亚中国武汉分行的同事在工会的组织下，来到江岸区三合里养老院看望老人，给老人带去了节目演出，健康讲座，第五套人民币识别以及反诈骗知识宣讲。
- ▲ 2015年10月31日，东亚中国深圳分行的义工代表们来到深圳福田区国家级红树林自然保护区，义务清理滩涂垃圾，共清理出300多斤的各类海洋垃圾，为环境保护贡献了一份力量。
- ▲ 2015年11月25日，东亚中国大连分行发起“爱·传递”义卖会，捐赠物品从生活用品、书籍、化妆品到电子券、共进午餐等创意内容，共计获得善款2,832元，全数捐入东亚银行公益基金。
- ▲ 2015年12月27日，东亚中国沈阳分行在得知当地一名身患恶性肿瘤的小朋友因家境贫困急需后续治疗费用的消息后，借助年会契机，自发组织同事献爱心，为其筹得善款2万余元。



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

2015年暑期，本行的深圳、广州、南宁和上海等地的网点陆续接受了来自香港中文大学、香港大学及香港理工大学等20余位香港及大陆学子的暑期实习申请，该项目使在校大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。





爱绿护绿·有我们

2015年3月至4月，东亚中国总行和武汉、重庆、天津、长沙、成都、济南、青岛、厦门、上海、深圳、无锡、石家庄、广州、大连、乌鲁木齐、沈阳、哈尔滨17家分行，开展了“爱绿护绿·有我们”公益活动，期间共有376位义工奉献了2,088小时，共植树542棵。



东亚环保月

2015年3月至4月，全行积极参与“地球一小时”活动，从关灯到行动，开展“东亚环保月”活动，举行“东亚绿色达人”环保PK赛。

绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，2015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》，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，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。

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。

此外，本行还推行绿色采购，如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等。





奖项

颁奖机构

2014年度中国银行业最具
社会责任金融机构奖

中国银行业协会

上海银行业年度最佳公关案例奖

上海市银行同业公会

“2015第一财经·中国企业社会责任榜”
之“优秀实践奖”

第一财经日报



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

为保障员工身心健康，同时鼓励员工在工作与生活上取得平衡，母行特意制定了雇员辅助计划，为员工及他们在香港的直系亲属提供雇员福利，包括不同类型的团体活动及咨询辅导。回顾年内，母行为员工举办了多元化的活动，包括户外康乐活动、烹饪和艺术等工作坊。

“精明建议奖励”计划可有效促进员工与管理层之间的双向沟通，因而获得员工欢迎。回顾年内，母行共接获员工提交 88 份建议书，涉及主题包括客户忠诚度、采用创新科技提升客户体验，以及节省成本以提高生产力及效率。

招聘及延伸计划

2015 年 3 月，母行参加由劳工及福利局与康复咨询委员会、社联、香港复康联会合办的《有能者・聘之约章》及共融机构嘉许计划。该计划旨在鼓励及推动各行各业的雇主聘用残疾人士，让他们全面融入职场环境。

母行举办延伸计划，目的是帮助广大社群了解个人理财的重要信息，并鼓励年轻一代考虑投身金融服务行业。年内，东亚银行与 ARCH Community Outreach 及社商贤汇等非牟利机构及协会携手合作，提供培训课程、举办职业讲座，并为来自弱势社群的中学生组织办公室参观活动。

东亚银行连续第四年资助由香港政府财经事务及库务局举办的「沪港金融专业大学本科生交流及考察试点计划」。东亚银行为沪港两地表现优异的大学生提供为期三周的实习机会。

客 户

东亚银行集团一直致力提供卓越的客户体验，以优质服务满足客户所需，时刻坚持客户至上。善用科技及开发电子应用程序是母行提升服务质量的方法之一，母行至今已有超过 90% 的香港银行交易是透过电子渠道进行。同时，母行透过庞大的分行网络，提供个人化的服务及交叉销售更切合客户所需的金融产品，以加强客户关系。

母行会审慎处理及回复客户意见。现在，客户可透过集团全球超过 400 个服务网点、客户服务热线、网上查询表格及其他多种渠道，与本集团互动交流。

参与社区事务

东亚银行透过捐款、义工活动及其他多种参与形式，为所服务的社群贡献一分力量。

教育事务

东亚银行对知识及教育的追求非常重视。2015 年，母行再次赞助香港小童群益会举办的全港儿童故事演讲比赛，并向得奖者送赠理财小博士储蓄账户奖金。

2015 年第二季，东亚银行纽约分行员工探访两间小学，为学生解说基本的银行服务。为帮助低收入的少数族裔学生加深对银行业的了解，纽约分行于 11 月与非牟利组织 Futures and Options, Inc. 合作，安排当地的高中生参观分行。

健 康

提倡健康生活仍是 2015 年东亚银行企业社会责任工作的重点。母行向香港癌症基金会、联合国儿童基金香港委员会、医院管理局慈善基金等多间不同机构提供资助。

东亚银行洛杉矶分行员工连续两年参加了洛杉矶马拉松五公里慈善跑，以支持巴金森症联盟的巴金森症团队。此外，该分行的员工亦在亚凯迪亚美以美医院义务为低收入居民登记及填写表格，参加该医院的免费健康检查活动。

人道主义援助

突如其来的天灾导致生灵涂炭，摧毁无数家园，为小区造成无法自愈的破坏。东亚银行深明救援物资极其重要，因此一旦遇到灾害肆虐，定必迅速施以援手。

2015 年 4 月至 5 月期间，尼泊尔发生大地震，东亚银行与集团成员卓佳集团有限公司均拨款支持联合国儿童基金香港委员会的紧急救援基金。母行亦同时向香港红十字会及救世军港澳军区捐款救助灾民，并积极号召所有集团成员踊跃捐款，更在各分行柜位张贴告示，呼吁客户协助尼泊尔灾后重建。

社会福利

多年来，东亚银行一直热心支持香港公益金。2015 年，母行积极参与由公益金筹办的多项活动，包括与卓佳一起参与“公益金会德丰百万泳”。

东亚银行纳闽分行和吉隆坡代表处的员工连续第二年前往吉隆坡以外的波德申，探访住在“我的父儿童之家”内被遗弃的儿童。东亚银行伦敦分行协助 Comic Relief Charity 筹募善款，以支持该组织在英国及全球各地纾缓贫穷问题。

东亚银行新加坡分行员工探访新加坡联合服务合作社乐龄护理中心的长者，而东亚银行洛杉矶分行员工则协助洛杉矶食物银行包装食品，以便分发给基层长者。于 12 月，东亚银行纽约分行员工探访了市内的华埠老人中心，并向长者讲述常见的诈骗手法，以提防受骗。

义工活动

2015 年，东亚银行义工队共有 430 多名员工，服务时数逾 9,500 小时，主要活动包括：

- ▲参与生命小战士会在南湾举办的“沙滩猎蛋奇兵”活动，以支持癌症病童；
- ▲为约 500 名基层儿童和少数族裔儿童，以及癌症复康病童举办的“东亚夏日乐 FUN 纷”嘉年华；
- ▲于广荫老人院举办联欢会，与 110 名长者一同玩游戏、做体操和吃茶点；
- ▲120 名义工编织了 360 条围巾赠予新移民、少数族裔人士及露宿者。

环境保护

母行继续高度重视能源效益问题。当分行或办事处进行翻新，即会安装节能照明及空调系统，以减少能源消耗。此外，母行亦积极鼓励员工节约用电、食水及纸张。受惠于上述措施，母行于香港两座主要办公大楼按年减少 2.62% 能源消耗，远超前原定减省 1.1% 之目标。

东亚银行集团成员连续第七年参加世界自然基金会主办的“地球一小时”。2015 年 3 月 28 日，香港、澳门、台北、新加坡、伯明翰及曼彻斯特的办公室和部分分行；以及东亚银行（中国）有限公司、东亚证券股份有限公司、陕西富平东亚村镇银行有限责任公司、蓝十字（亚太）保险有限公司、领达财务有限公司及卓佳都将非必要的灯光关掉一小时。

年内，母行继续着力回收废物循环再用，并特别于佳节期间推行减废及回收工作。

文化艺术

东亚银行继续支持香港的文化盛事，其中最瞩目的 是由 Association Culturelle France – Hong Kong Limited 举办的“法国五月 2015”。母行已连续 12 年赞助该大型文化活动。

东亚银行慈善基金有限公司

2015 年 11 月，东亚银行慈善基金与圣公会宗教教育中心携手举办启动礼，为“2015 / 2016 东亚银行亲子阅读证书奖励计划”揭开序幕。参加 2015 / 2016 年度计划的学校由 64 间增加至 106 间，参加学生的总人数由 2,000 名上升至 2,400 名。

东亚银行集团的企业社会责任成果

- ▲ 公益金颁发“公益荣誉奖”（连续第16年）、2014 / 2015年度商业及雇员募捐计划“钻石奖”（连续第21年）、2014公益金便服日“最高筹款机构第6名”，及“2014 / 2015百万行杰出步行队伍奖”
- ▲ 荣获社联嘉许为“商界展关怀”机构（连续第12年），蓝十字及领达财务亦分别为第7年和第5年荣获该项嘉许
- ▲ 《东周刊》颁发“香港服务大奖—关爱机构大奖2015”
- ▲ 理大、社联及香港生产力促进局编制之“香港企业可持续发展指数”中名列首20名
- ▲ 长者安居协会颁发“小区参与二星奖”
- ▲ 社会福利署义务工作统筹课颁发2014年度义工服务金嘉许状
- ▲ 政府资讯科技总监办公室及平等机会委员会合办的“2015无障碍网页嘉许计划”中荣获“网站组别”金奖及“流动应用程序组别”金奖
- ▲ 获颁发“香港环保卓越计划”内之“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”内之“卓越级别”减废标志（中环总行大厦及观塘东亚银行中心）
- ▲ 香港环境保护协会颁发香港绿色标志（持续3年可持续发展表现卓越）
- ▲ 中华电力有限公司举办的“环保节能机构”嘉许计划中荣获银行/办公室组别之铜奖

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

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

