



东亚中国企业社会责任报告

BEA China 2018 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”）发布的第十一份年度社会责任报告，时间范围为2018年1月1日至2018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

行长致辞.....	1
愿景使命及核心价值.....	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.....	33
母行公益链接.....	35

2018年是颇具特殊意义的一年，这一年，恰逢改革开放40周年，同时东亚银行也迎来了100岁的生日。东亚中国秉承母公司“为祖国策富强”的创立宗旨，致力于成为最佳本土化的外资银行，并将这一愿景，扎扎实实地落实到客户服务、员工建设、环境保护以及社会公益援助等各个方面。

过去一年，在移动互联网金融的大氛围下，我们紧跟时代步伐，以客户需求为导向，注重客户体验，全力打造普惠、智能的电子银行，助力全行业务实现可持续发展。同时，面对日益复杂的金融市场环境，我们积极开展金融知识宣传普及工作，并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。我们还持续第六年举办了“东亚银行杯金融教育校园行”，在推进金融教育普及对象年轻化上成效显著，亦得到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指导、支持与肯定。

在东亚中国，我们倡导“同心同行”的企业文化，不断优化员工薪酬福利、开展民主管理，提供职业发展通道，创建工作与生活平衡的公司氛围，让员工与企业共同成长。

回馈社会是我们的长期承诺。关爱贫困地区青少年的教育成长之路，东亚银行公益基金已经走过九个多年头。去年，“萤火虫计划”、“大学生助学金计划”和“民间公益组织资助计划”三大项目的覆盖区域和受益群体进一步扩大，资助领域从提升教室设施扩展到改善学生生活条件；第二届“撑起一片天”长期支教项目再次为大凉山地区输送12名支教志愿者。未来，我们将继续携手西班牙商业银行基金会共同推进对乡村教育的扶持。此外，为所处的社区提供力所能及的支持，也是东亚中国尽职尽责的体现。2018年，在迎来本行百周年之际，我们将位于外滩的原上海分行旧址东亚银行大厦整修翻新，并将这栋上海市优秀历史保护建筑的一层和夹层改建成“沪港银行历史展览馆”，免费向公众开放，希望更深入地为公众呈现沪港两地银行业的发展历史，为促进沪港文化交流尽一份绵薄之力。令我更为欣慰的是，社会公益援助不仅体现在公司层面，我们各地的员工也积极组织 and 参与义工活动，在支教、护绿行动、关爱特殊儿童、关心弱势长者等公益活动中都活跃着他们的身影。

我由衷感谢政府、监管、股东、客户、合作伙伴、员工及公众，在过去一年中对我们的支持。作为一个拥有百年历史的银行，我们将不负使命，继续践行企业社会责任，成为一个更有担当、负责任的“最佳本土化外资银行”。

林志民
执行董事兼行长

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。

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



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。





客户服务



电子渠道建设

2018年，本行的电子银行业务（手机银行、个人网上银行、微信银行及企业网上银行等）发展迅速，在互联网金融的大氛围下，本行个人网上银行主要致力于巩固线上理财业务及分类账户业务发展，并从客户体验角度出发，全面优化个人网上银行界面及交易流程。

为配合本行零售业务互联网转型，同时满足客户对移动金融的需要，本行对个人手机银行进行了全面升级，以客户需求为导向，打造普惠、智能的鲜明特色，实现了由交易辅助型向具有主动获客、活客能力的营销平台转型，形成以手机银行为平台、有效串联客户信息流和资金流的交易闭环，助力全行业务实现可持续发展。



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。2018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。





客户服务



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。

在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，要求分行立即采取措施予以改进，避免同类问题的重复发生，从而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。在客户投诉数据统计分析方面，本行定期汇总分析投诉管理工作情况，并对各业务条线提出改进建议。同时，本行管理部门逐笔签字亲阅投诉调查报告，高级管理层指导、监督投诉工作开展。此外，2018年，本行进一步升级改造客户投诉处理系统，该系统严格按照《关于实施银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准的通知》银发[2018]43号通知要求，明确规范投诉业务办理的渠道、类别、投诉原因，从而进一步规范投诉处理相关工作。该系统已于2019年1月投产运行。



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，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。

在柜面服务方面，本行《柜面业务操作规程》已明确规定了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。本行各服务网点也设立了敬老服务专柜，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风险控制措施，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

本行已统一制定全年消费者权益保护宣传计划。2018年，本行根据《2018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，同时本行设有消保专项经费，保障消保宣传活动有效实施开展。具体工作开展包括：

■ 积极响应监管机构相关宣传活动

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宣传教育活动，及时提供真实完整的材料，安排适当人员落实相关工作，已参与的活动包括银保监会“金融知识进万家”活动、人民银行“金融知识普及月”活动和人民银行“金融消费者权益日”活动等，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。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，其中《东亚银行开展“普及金融知识万里行”活动》稿件入选刊登于中国人民银行上海分行2018年《金融动态专报_第11期》栏目。

■ “重常态、抓两块、重实质”开展2018年宣传工作

长期以来，本行通过“重常态、抓两块、重实质”的宣传思路开展金融知识宣传普及工作。“重常态”，网点层面，



本行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》，内插各业务相关消保宣传单页，并印制《东亚金融知识小课堂折页》供金融消费者取阅。同时，本行金融知识宣传持续开展，通过官网、微信、网点等渠道开展常态化宣传教育工作。2018年，本行总结前期开展月度消保主题宣传经验，通过开展“东亚银行消费群权益保护社区行”对社区居民开展差异化宣传，形成常态化宣传模式。“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”，本行将持续贯彻政府部门、监管机构、行业协会等金融知识宣传工作要求，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，并对培训情况进行打分。2018年第一次全员消保培训共计2,858名同事参与，参与率达96%，参与考试同事均通过80分合格线；2018年第二次全员消保培训参加人数3,644名同事参与，参与率达94%，参与考试同事均通过80分合格线。

在此基础上，2018年本行对分行消保分管副行长、消保工作岗同事开展了2018年消费者权益保护工作专题培训，以加强分行同事对于监管要求的理解和执行。针对投诉管理工作，2018年本行对分行投诉主任及总行相关部门投诉处理专员开展了2次投诉处理专题培训，内容涵盖投诉管理及处理技巧培训，以及监管投诉统计分类及编码行业标准培训，以不断提升投诉处理质量。





2018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，东亚银行（中国）有限公司已连续6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，“2018东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”从9月正式启动，决赛在12月22日举行。2018年正值改革开放四十周年，新时代下中国金融再开放步伐不断加快，本次比赛将“人民币国际化”、“互联网金融”、“快捷支付”、“金融风险防范”等热点金融话题融入其中，帮助青少年紧跟时代步伐，普及金融知识，提升金融意识。



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；
- 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；
- 本行于营业场所显眼地方放置有防电信诈骗、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为客户做信

息确认及风险提醒。通过各种措施以保障消费者人身及财产安全；

- 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

- 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；

- 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

2018年本行继续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。

Salaries



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。

员工心理健康关爱

2018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率，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、亲子游园活动、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。

2018年度，本行特别组织东亚中国“十一周年庆典暨音乐剧欣赏”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1,750人参与了庆典仪式及欣赏了百老汇经典音乐剧《灰姑娘》，通过精彩的庆典活动，使员工及家人一起度过充满欢乐和惊喜的时光。

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。

2018年，第三期“金鹰计划”及“飞鹰计划”的培养工作顺利完成。

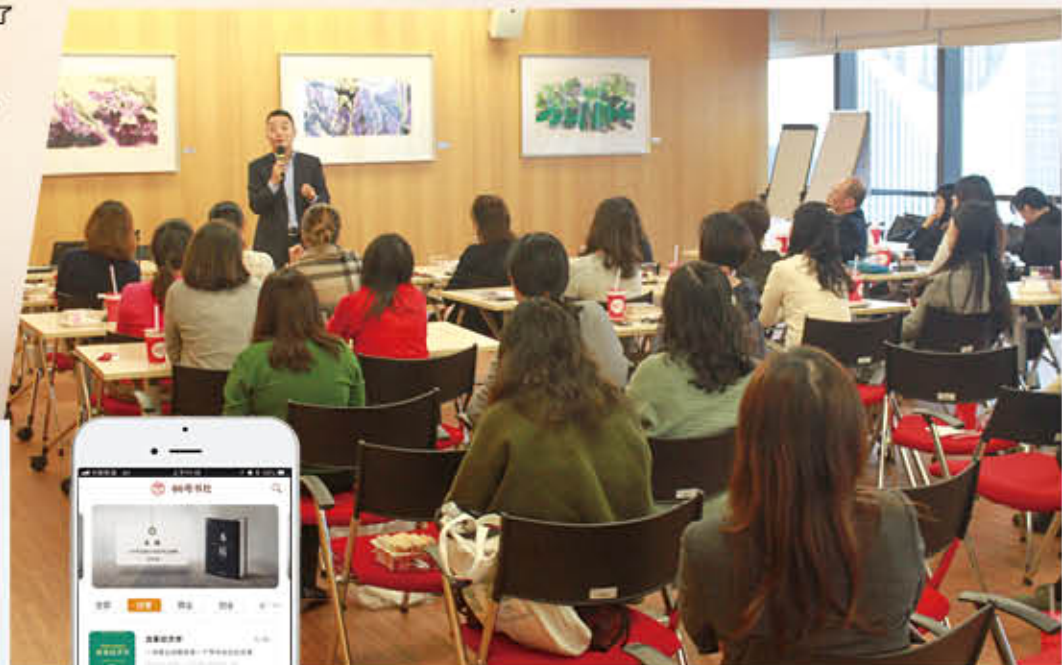
至2018年底，“839人才培养工程”共培养出总行业务总监1位，副总监1位，总行部门主管3位，分行行长13位，分行副行长（或行长助理）21位，及多位支行行长。“839人才培养工程”作为行内员工职业发展的重要通道，日益深入人心，起到激发员工潜力、促进员工发展的重要作用。





66号书社

2018年，66号书社首次推出了在线听书活动，通过转变阅读模式，让员工实现随时随地学习的需求，累计共有200余人次参加了本次活动，反响热烈。下半年，东亚中国工会与66号书社联袂推出“Just读It”金秋读书月活动，在2个月的时间内，举办了BEA讲书人招募和全员阅读季等活动。期间，为大家提供了各类经典书籍的导读活动，也为大家提供了前瞻性的行业态势及行业经验分享，参与总数近500人次。通过阅读，使每位员工自身综合素养得到进一步提升，同时增强全员战斗力，推动业务迈上更高的台阶。



《东劲》员工期刊

《东劲》创刊发行逾140多期，已在行内发挥日益显著的企业文化宣传影响力。为了顺应互联网时代里，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以视频和音频的形式呈现“东劲新闻台”、“朗读者”、“即兴对话”等新栏目，为已发刊超过十年的《东劲》增添了全新的趣味和活力，也使编者、作者与读者的交流更加紧密。每一期由不同的同事担任新闻主播播报行内新闻，让更多的同事参与其中，成为主创。《东劲》成为了员工自主参与、共同打造的充满了创意和智慧的努力工作、快乐生活的集中分享，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。





BEA 东亚银行

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

2018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”三大项目积极开展企业社会责任工作。

截至2018年12月31日，东亚银行公益基金累计筹得善款已达人民币8,233万元。



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



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。



新建12所“萤火虫乐园”



捐赠超过5,000个“萤火虫包裹”



捐建“萤火虫乐园”和捐赠“萤火虫包裹”

2018年，东亚银行公益基金新建12所内含电脑、投影、书库和课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2018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88所“萤火虫乐园”。

2018年，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了约5,000个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫包裹”。



江西省赣州市于都县银坑中心小学



安徽省合肥市肥东县马湖学校



安徽省六安市金寨县花石乡中心小学



贵州省黔东南布依族苗族自治州晴隆县沙子镇光明小学



天津市蓟州区桑梓镇初级中学



四川省成都市金堂县又新镇又新学校



广东省清远市连山壮族瑶族自治县三江镇中心小学



四川省广安市邻水县御临雷公中心小学



云南省曲靖市罗平县红小学



广东省清远市阳山县黄盆老区学校



甘肃和政县梁家寺东乡族学校



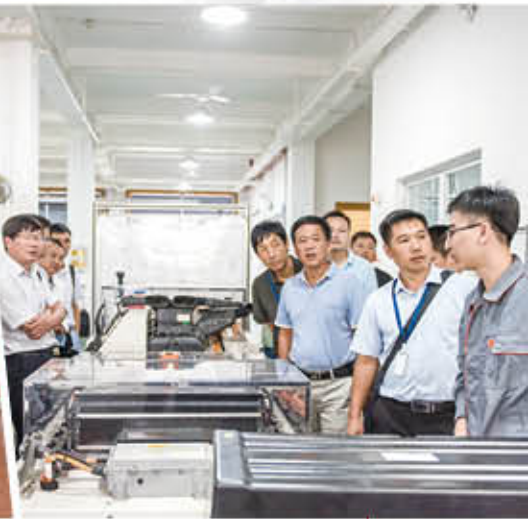
宁夏吴忠市同心县石峡镇满春小学



乡村教师培训

2018年7月至9月，乡村教师培训活动在天津、南昌、广州、成都、石家庄、南宁、昆明及兰州开展，共计为167名来自乡村一线的人民教师提供培训支持。本年度共计为167位乡村教师/校长提供超过9,892课时的培训。

此外，9月10日至9月21日，第五届东亚银行公益基金乡村校长培训班在上海举行，来自全国13个省市的30位乡村校长参加此次培训。本次培训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学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，共计为受训校长提供了1,920课时的培训。



“培训内容对我今后教学工作很有启发。在调整师生心态、促进师生有效沟通及青少年常见身心疾病预防方面得到启发。”

——张安平 校长



志愿者支教

2018年4月26日, 15位来自东亚中国总行及分行的员工志愿者们经过长途跋涉, 从全国各地汇聚至广西壮族自治区南宁市上林县乔贤镇中心学校开展支教活动。本次支教共计提供39课时, 志愿者们与当地的孩子们分享了音乐鉴赏、手工劳动、地理历史知识、简易素描、交通安全等科目的知识。



2018年9月19日, 来自东亚中国总行及分行的10余位员工志愿者激情满满地挺进大别山, 来到了安徽省六安市金寨县花石乡中心小学, 和那里的孩子分享自己的见闻与知识, 共计提供了33课时, 包含趣味英语、世界地理、DIY手工、音乐鉴赏、民族文化等丰富课程。

“相处中我们看到了当地孩子们的聪明与活跃, 看到了他们的热情与懂事, 更感受到了他们未来能为家乡创造价值的潜力。”

——刘立晖



“萤火虫乐园发展计划”顺利进入第二阶段

Caixa" Foundation

上海宋庆龄基金会
Shanghai Songqingling Foundation

BEA 东亚银行

Firefly Centre Development Programme Phase II Signing Ceremony

「萤火虫乐园」发展计划第二期签约仪式



2018年5月11日, 东亚银行公益基金与西班牙商业银行基金会 (“la Caixa”) 宣布签订新的合作协议, 展开第二阶段为期三年的“萤火虫乐园发展计划”。除了在未来三年内设立12所全新的萤火虫乐园外, 该计划也将着力提升教师素质, 从城市招募优秀教师, 与其签订为期一年的合约, 安排他们到偏远的乡村学校进行教学。此外, “萤火虫乐园发展计划”会结合当地实际情况, 向学校捐助热水器、棉被等生活必需物资。



“萤火虫乐园”维护计划

2018年, 公益基金采取了实地结合远程的形式, 进一步落实“萤火虫乐园”维护管理体系, 具体涵盖: 远程回访20所乐园; 维护35所乐园, 共计检修并优化电脑970套; 对无法维修的主机、显示器、鼠键、耳机等硬件进行替换, 安装了影子系统、电子教室等软件, 并对所有更换设备做了环保处置。

此外, 在硬件维护的同时, 根据回访了解和学校实际情况, 对部分使用年限较长, 影响使用效果的乐园内部其他设施(如桌椅、投影等), 进行了更新, 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。





“萤火虫乐园”升级计划

根据日常项目沟通中的反馈，2018年，我们在部分乐园学校试点，开展了补充师资、课程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 补充英语网课
5所试点学校分别位于河南、贵州、云南、广西



2 补充代课老师
试点学校位于贵州的2所乐园学校



3 学生生活设施改善
涵盖河南、黑龙江、云南、宁夏、天津的5所乐园学校

2. 东亚银行大学生助学金计划

2018年，“东亚银行大学生助学金计划”共计资助来自复旦大学、中山大学的40位品学兼优的贫困学生。





3. 民间公益组织资助计划



“支起一片天” 第二季

该活动继续携手第一财经共同主办，于2018年8月在上海，评选出了6位优秀长期支教志愿者进行表彰，并邀请他们分享支教经历，同时还新招募并筛选了12名志愿者加入到长期支教的行列，正式开启新一季的“支起一片天”活动。“支起一片天”长期支教项目旨在着力召集社会优质教师资源，支持偏远乡村教育，为那里的孩子们带去更多引导与关爱，该项目除全额资助志愿者完成为期一年的支教，还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自己的公益梦想。



2018年三、四季度，还开展了对2017资助的项目评估总结，并再次筛选出了5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

手牵手创办于2008年，致力于临终关怀和生命教育的开拓创新。此次为第三次获得公益基金的资助，2018年，项目计划与浦东的3家社区卫生服务中心达成合作，开展为期一年的临终关怀志愿者服务，并开展80人次左右的志愿者培训与学习督导。



上海青聪泉儿童智能训练中心 爱让星发光——自闭症儿童星学园建设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6年资助该机构的项目，本次资助的项目包括：自闭症儿童星学园建设、早期自闭症儿童艺术课堂及暑期游泳兴趣班开展。





上海市阳光善行公益事务中心 失独家庭援助服务项目

连续第5年对该项目进行资助，在持续为有特殊需要的失独家庭开展服务的同时，引进失独志愿者的力量，倡导“团体自治”的价值理念，探索有效的持续服务模式，从而实现“服务贴合需求，助人在于无形”的价值目标。具体包括：开展特殊失独家庭走访、特色主题沙龙活动、自助型兴趣小组活动、社区联谊活动及项目总结会等。



上海乐群社工服务社 来沪儿童理财教育服务

针对来沪儿童财商教育资源薄弱这一现象，开展财商课程；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

绿之叶公益于2012年成立，多年致力于培育、派送支教老师到凉山州、甘孜州等边远地区开展支教，是“支起一片天”的合作NGO之一。该项目计划覆盖部分绿之叶管理的支教村小，通过支教老师开展知识及素质素养课，丰富孩子们的课余生活，拓宽孩子的视野。



2018 萤火虫慈善之夜

2018年12月19日，“2018萤火虫慈善之夜”在上海花园饭店成功落下帷幕。活动吸引了各界爱心企业家和慈善人士的热情参与，奥运拳击冠军邹市明夫妇亮相现场，作为晚宴特邀爱心家庭，为慈善筹款拍卖助力。这是公益基金的第十届慈善晚宴，活动共筹得善款人民币847万元，至此，东亚银行公益基金筹集的善款总额已达到人民币8,233万元，所有款项都将用于持续改善乡村孩子教育条件。





义工活动



972 名



5,319 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。截至 2018 年底，全行共计发起或支持公益活动 101 场，参与活动志愿者共计 972 名，贡献志愿者时间逾 5,319 小时。



新春送暖活动

2018 年 1 月至 2 月，东亚中国总行和石家庄、南昌、郑州、南京、昆明、广州、苏州、成都、西安、珠海、深圳、南宁、厦门、长沙、哈尔滨、杭州、重庆、宁波、北京、乌鲁木齐、福州和济南分行共计 22 家分行的 242 位义工开展了“新春爱心 GOGOGO”公益活动，贡献 1,245.5 小时志愿者时间，为孤寡、失独老人和贫困儿童等弱势社群送上节日的慰问。



“六·一”儿童关爱活动

2018 年 6 月，东亚中国总行和沈阳、石家庄、苏州、乌鲁木齐、无锡、武汉、西安、长沙、重庆、福州、广州、哈尔滨、杭州、合肥、济南、昆明、南宁、宁波、厦门及深圳分行共计 20 家分行举办“童年的我们”六一儿童节公益活动，181 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，与孩子们一起欢度“六一”儿童节，并带去了图书等学习用品，贡献 950.5 小时志愿者时间。





其他活动

2018年3月9日，珠海分行一行七人，在分行领导的带领下回访江门市双合镇合成小学“萤火虫乐园”，并将全行员工爱心捐赠的5,000元善款送至该校，用于学生竞赛球服及体育器材等物资的购买，支持祖国的花苗茁壮成长。



2018年6月至12月，作为陕西省唯一一家响应国家号召，参与脱贫攻坚的外资银行，在省银保监局的指导下，西安分行在对口的延安市吴起县长城乡榆树坪村积极开展扶贫工作，并得到当地政府的高度肯定。

- 2018年6月，在了解到对口扶贫村的困难后，西安分行全体员工自发向该村的困难群众献爱心，捐助善款共计96,700元；
- 同月，在总行的支持下，西安分行还联合上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金向该村捐赠20万元专项扶贫款，用于解决当地的农业灌溉用水问题；
- 自2018年下半年起，西安分行还选派优秀干部驻村帮扶，每月驻该村时间不少于20天，落实并跟进扶贫项目的进展。



2018年12月21日，重庆分行积极参与重庆市外商投资企业协会发起的“关爱留守儿童区行”公益活动，为山区的孩子送温暖。此次公益活动分行共计向万州区分水镇培文小学捐助了乒乓球台、热水器、投影幕布、书籍等价值约5,000元的爱心物资。



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。

2018年，本行接受了来自香港岭南大学、香港浸会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浸会大学、香港九龙区域杰出学生组织等多所大学及机构安排的大、中学生参访团。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。





沪港银行历史展览馆

2018年11月23日，由东亚中国设立的“沪港银行历史展览馆”揭牌成立，震撼亮相上海外滩。这是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，希望让公众对于上海和香港两地的银行发展历史有所了解，为促进沪港两地文化交流尽一份力。这也是我们公益事业的一种延伸。未来，我们将继续把企业社会责任拓展到更多领域，覆盖到更多需要帮助的人群。



环境保护



2018年3月至4月，“绿海行动”植树节公益活动在东亚中国总行和珠海、上海、杭州、深圳、南昌、合肥、南宁、福州、武汉、无锡、西安、长沙、苏州、北京、济南、昆明、厦门、广州、天津、青岛、石家庄、郑州、成都、重庆、乌鲁木齐、大连、哈尔滨及沈阳分行共计28家分行间陆续开展，549位员工义工积极参与活动，贡献志愿者时间3,123小时。义工们不仅提升了自身的环保意识，更以实际行动影响了身边的人，为保护环境作出贡献。



2018年3月24日，全行积极参与“地球一小时”活动，切实提高员工的环保意识。





绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，2018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。本行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。本行已将节能环保行业作为六大支持类行业予以积极开拓，并在今后信贷业务中将继续积极支持绿色环保行业的业务。



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。

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、社会及管治的关注事项融入其业务及营运中。

雇员

我们认为所有员工均应获得机会，充分发挥潜能。因此母行相当重视员工的培训及发展，并致力缔造积极共融的工作环境，确保员工在工作与生活方面的有效平衡。员工在充实、有满足感及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。

除了提供专业发展机会，东亚银行亦赞助多项工余活动，例如烹饪课程及手工艺工作坊等；同时，母行员工康体会也为员工及其家属定期举办活动，鼓励他们参加慈善活动，包括由香港公益金举办的2018年度“港岛、九龙区百万行”及“便服日”。





客户

东亚银行的成功，建立在能否为每位客户带来卓越的体验。为此，母行为员工提供全面的客户服务培训，并让客户享受周全而便捷的银行及金融服务。母行紧贴最先进的金融科技发展，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香港，确保客户可选择合适渠道，使用我们的银行服务。

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。为庆祝母行成立一百周年，东亚银行义工队策划了“一百个慈爱行动”，其中包括逾 100 项义工活动，让基层弱势的社会群体与我们的员工一起参与各种有趣、富有教育意义及互相支持的活动。

6 月，东亚银行义工队探访九龙城美东邨、天水围天晴邨及鲤鱼门寮屋的长者

10 月，东亚银行义工队与来自基督教家庭服务中心的基层儿童，一同参加由绿田园基金举办的荃湾金色有机园圃探访活动

11 月，东亚银行支持联合国儿童基金会慈善跑，为防治艾滋病病毒母婴传播工作筹款

另外，母行亦透过东亚银行慈善基金举办的活动与社区积极互动。为庆祝该基金成立 10 周年以及东亚银行创行一百周年，东亚银行慈善基金宣布多项别具意义的全新计划，惠及有需要人士。

“东亚银行展毅奖学金计划”便是其中之一，为本港有特殊教育需要的大学生给予帮助。

与蒲窝青少年中心合作推出“东亚青年创客空间计划”，让约 1,600 名青年有机会探索及发展其创意才能，增强自信心和独立性，学习与同辈合作、贡献社区，以及为他们的职业生涯规划做好准备。



支持东华三院的“Teen Café 青少年身心健康推广计划”，旨在舒缓中学生的压力，促进他们的精神健康。适逢东亚银行百周年志庆，我们鼓励客户、商业伙伴及其他持份者将他们向东亚银行致贺的花篮或其他礼物，转为以捐款支持 Teen Café。

环境保护

我们认为，保护环境人人有责，故母行一直致力提升环保表现，尤其在业务营运方面。我们实施多项措施，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，我们鼓励客户及其他持份者采用更环保的做法。截至 2018 年 6 月底，近 94% 的信用卡持有人选择以电子结单代替邮寄结单，超出母行 90% 的目标。

东亚银行在香港环境卓越大奖中的服务及贸易业组别荣获“金奖”，嘉许其在环境管理方面的出色表现。

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（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： 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
Enquiry Hotline: 95382

