

# 2012 东亚中国 企业社会责任报告

BEA China 2012  
Corporate Social Responsibility Report



BEA 東亞銀行

同根 · 共創

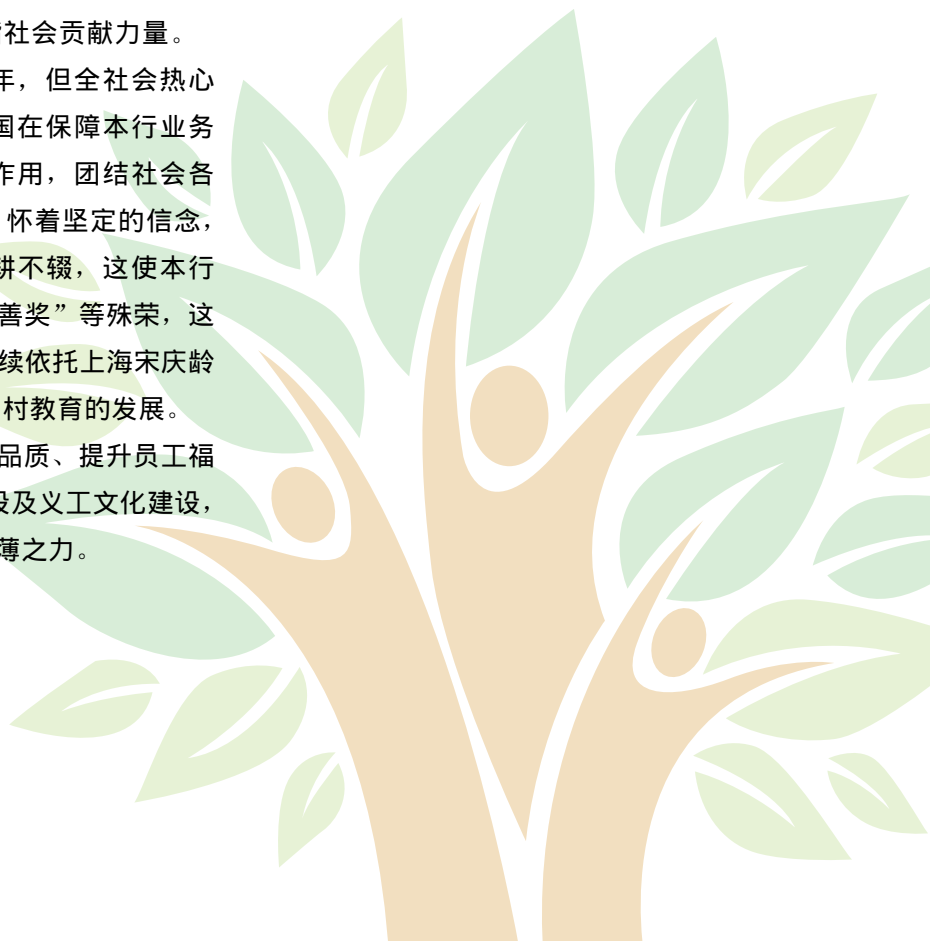


# 前言

作为一家本地注册的外资法人银行，东亚银行（中国）有限公司（下简称“东亚中国”或“本行”）致力于向客户提供最优质的金融服务，并与客户、股东、员工与时俱进，协同发展。同时，作为一个企业公民，东亚中国积极承担对社会应尽的责任和义务，关注股东、客户、员工、商业伙伴、社区等相关方的利益，为建设和谐社会贡献力量。

2012年，是经济形势较为严峻的一年，但全社会热心公益事业的热情并未受到影响。东亚中国在保障本行业务平稳发展的同时，充分发挥银行的平台作用，团结社会各方的爱心力量，继续推广慈善公益事业。怀着坚定的信念，我们在公益事业的道路上不断探索、勤耕不辍，这使本行获得了诸如上海市民政局颁发的“上海慈善奖”等殊荣，这将激励我们继续前行。2013年，本行将持续依托上海宋庆龄基金会-东亚银行公益基金平台大力扶持乡村教育的发展。

此外，本行亦高度重视提高客户服务品质、提升员工福利、注重员工培训发展、加强内部员工建设及义工文化建设，并在大学生教育、环境保护等方面贡献绵薄之力。



# 目录

■ 上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金	1
■ 客户服务	15
■ 员工建设	18
■ 义工活动	24
■ 教育	27
■ 环境保护	29
■ 其他活动	31
■ 社会认可	33
■ 母行公益链接	34



 **BEA 東亞銀行**

## 上海宋庆龄基金会 — 东亚银行公益基金



为更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“公益基金”），旨在关爱和帮助贫困地区青少年的教育成长。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2012年12月31日，公益基金累计筹得善款约人民币2,800万元。

2012年，东亚中国继续通过公益基金的平台，围绕“萤火虫计划”和“东亚银行大学生助学金计划”两大项目开展教育扶贫工作，积极履行企业社会责任。



## 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：

1. “萤火虫乐园”和“萤火虫60包裹”
2. 乡村教师培训
3. 志愿者支教
4. 其他捐助活动



## 1 “萤火虫乐园”和“萤火虫60包裹”

2012年，公益基金新建6所含电脑、网络、书库、课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2012年底，公益基金已在新疆、甘肃、四川、辽宁、河北、陕西、广东、广西、安徽、江苏、重庆、湖南等12个省市捐建了21所“萤火虫乐园”。

2012年，公益基金向乡村学校学生捐赠了超过3,000个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫60包裹”。



### 辽宁省大连瓦房店市得利寺镇中心小学

2012年10月12日，第16所“萤火虫乐园”在辽宁省大连瓦房店市得利寺镇中心小学正式落成，总价值约人民币15万元，同时，公益基金也向该校一年级新生捐赠了100个含实用文具和工具书的“萤火虫60包裹”。

得利寺镇中心小学位于瓦房店市东北部15公里处，距大连市内车程约2.5小时。学校始建于1905年，现有12个教学班级，在校学生397人，34名教教职工。



### 广东省惠州市龙门县平陵镇平陵中心小学

2012年10月18日，第17所“萤火虫乐园”落户广东省惠州市龙门县平陵镇平陵中心小学，物资总价值约人民币25万元。公益基金亦向该校一年级学生捐赠280个“萤火虫60包裹”。

平陵中心小学创办于1926年，始称平陵学堂。于1999年被评为龙门县一级学校，2001年被评为惠州市一级学校。学校现有教学班24个，学生有1215多人，教职工75人。



### 广东省江门市鹤山市宅梧镇宅梧小学

2012年10月23日，第18所“萤火虫乐园”在广东省江门市鹤山市宅梧镇宅梧小学正式落成。公益基金此次捐建的这所“萤火虫乐园”包含了总价值超过40万元的电脑、网络、投影仪等电教设备、教室硬件以及逾2000本图书的书库，此外，公益基金还向一年级全体新生捐赠了350个含实用文具和工具书的“萤火虫60包裹”。

宅梧小学地处鹤山市革命老区，创建于1929年，在校学生2033人，教师120名，目前该校是宅梧镇唯一一所小学。



### 广西省柳州市柳江县土博中心小学

2012年10月26日，第19所“萤火虫乐园”落户广东省柳州市柳江县土博中心小学。

公益基金此次捐建的这座“萤火虫乐园”包含充足而先进的电脑、网络、投影仪等电教设备、近2000多册图书的书库，总价值约人民币20万元，公益基金也向该校学生捐赠了130个含实用文具和工具书的“萤火虫60包裹”。

土博中心小学是镇政府驻地的一所村完小。全校现有18个教学班，在校学生746人，现有教职工52人。



### 四川省广安市岳池县顾县镇顾县小学

2012年11月22日，第20所“萤火虫乐园”落户四川省广安市岳池县顾县镇顾县小学，捐赠物资总价值约人民币20万元。公益基金亦向该校一年级学生捐赠500个“萤火虫60包裹”。

顾县小学是一所农村六年制义务教育镇中心小学，始建于1918年。学校距县城19公里，有教学班31个，学生2214人，幼教班6个，学生468人，现任教职工100人。



### 湖南省株洲市攸县湖南坳乡中心完小

2012年12月，第21所“萤火虫乐园”在湖南省株洲市攸县湖南坳乡中心完小建成，此所乐园的建设费用全部来源于东亚银行集团员工的捐款，员工志愿者来自中国大陆、香港、澳门、台湾地区、马来西亚、英国、美国等世界各地。这也是东亚银行首次展开的全球员工募款行动，善款共计近30万人民币用于捐建“萤火虫乐园”并保证乐园至少三年的维护和更新。该乐园将于2013年4月正式落成并投入使用。

湖南坳乡中心完小座落于罗霄山脉西麓脚下，是乡里仅有的规模较大的寄宿制小学，服务半径达10公里，服务人口逾3万，为革命老区的孩子提供了一个就读的场地。





## 2 乡村教师培训



### 辽宁省大连市教师培训

2012年8月17日开始，公益基金为辽宁大连庄河市徐岭镇复兴小学、瓦房店得利寺镇中心小学和瓦房店大胡小学的10名教师提供了为期8天的培训。大连工业大学和辽宁师范学院的教授、讲师为教师准备的培训课程涉及班级管理、班主任专业化和班集体建设、如何构建班主任与学生之间的“共同语言”、积极心理学应用课程及多媒体教学技术运用等多项内容。



### 甘肃省积石山县教师培训

甘肃积石山的乡村教师培训，得到了甘肃省人民政府外事侨务办公室的大力支持与协助。2012年8月19日，积石山希望小学15名教师，接受了来自甘肃省教委客座教授等资深教育人士为期8日的授课。积石山为全国贫困县，该希望小学地处偏远，教学设施欠缺、师资力量不强。培训重点在于丰富教师们的知识面，提高“原创教案”和“特色教案”的能力；帮助教师学习如何调动学生的学习乐趣，发挥学生的想象力；同时，提升教师多媒体技术运用水平等。此外，在培训课程中加入素质拓展训练，让教师们加强了相互了解与沟通合作。



### 3 志愿者支教

■ 2012年4月，公益基金组织志愿者至甘肃省积石山县刘集中学进行为期3天的支教。旅游卫视《寻找笑脸》栏目组以及特别邀请的爱心志愿者——歌手歌者森同行。由东亚中国副董事长陈棋昌先生带领的志愿者队伍为孩子们带去了精心准备的近40个课时的课程，课程涉及香港介绍、心理、美术、音乐等。此外，公益基金亦向学校捐赠了“萤火虫60包裹”、学生床单被套、学生饭盒、排球、篮球、羽毛球、乒乓球等物资。







- 2012年12月21日，中国银监会银行监管三部志愿者与东亚中国长沙分行志愿者们赴湖南省株洲市攸县湖南坳乡中心完小，开展“萤火虫计划支教行”活动。志愿者为学生们带去了计算机应用、英语课、手语课以及趣味课。之后，志愿者们还到学生家中进行了家访。





## 4 其他捐助活动

东亚中国亦通过与社会团体、公益组织合作将慈善的力量发挥到更大:



- 2012年4月底至5月初，由东亚中国志愿者连同龙骑兵越野俱乐部会员共同展开“为爱而行”西藏之旅。公益基金向此公益之行捐赠100只“萤火虫60包裹”，同时，志愿者们于旅途中筹集了各类体育用品、学习用具等，并全部赠予西藏波密小学的贫困学生。

- 2012年7月，公益基金通过复旦大学圆梦墨脱支教团的团员们，为西藏林芝八一爱民学校（原林芝县完全小学）的孩子们送去了60只“萤火虫60包裹”，也捎去了来自千里之外的祝福。



- 2012年底，公益基金为广东省“爱聚行动·满天星公益图书馆”项目提供3万元资金支持。



### 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11月,公益基金资助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。



■ 2012年6月,公益基金为21所萤火虫乐园的学生发放为期一年的《学生计算机报》,总计超过3万元。

■ 2012年9月,公益基金向辽宁省大连市瓦房店大胡小学捐赠学生课桌椅、教师教具等物资,共计约3万元。





## 优秀贫困学子梦圆助学金

“东亚银行大学生助学金计划”始于2010年，用于资助优秀贫困大学生完成学业，支持他们接受良好的高等教育。

2012年6月6日，“东亚银行大学生助学金复旦大学发放仪式”在复旦大学举办。除复旦大学之外，当年该计划同时为来自中山大学、深圳职业技术学院、暨南大学深圳旅游学院的贫困学生提供助学金。此项目将至少资助百名大学生，每位学生每学年可获助学金人民币5000元。



## “爱启航 心飞翔”—2012萤火虫慈善之夜



2012年12月12日晚，东亚中国携手上海宋庆龄基金会举办的第四届年度慈善晚宴“爱启航，心飞翔—2012萤火虫慈善之夜”在上海花园饭店精彩上演。上海市政协、统战部、社会团体管理局等热心慈善事业单位的有关领导、演艺界知名人士胡歌和陆毅鲍蕾夫妇、第61届世界小姐中国区总冠军刘晨、第62届世界小姐中国区冠军殷晗和季军邹明月以及来自各界的爱心人士等近230位宾客出席活动。







东亚中国执行董事兼行长关达昌先生在晚上回顾了东亚银行公益基金三年来的历程。晚宴还特设一个环节——通过连线萤火虫乐园的现场，让在座的嘉宾与山区的小朋友面对面视频交流，小朋友们发自内心的感谢，深深触动了现场嘉宾。

在晚宴现场的慈善拍卖环节，胡歌“变身”拍卖师，现场嘉宾积极参与。由胡歌筹集的来自金堂钧窑的柴烧钧瓷作品《步步高》和《虎头瓶》，把本次萤火虫之夜拍卖推上高潮。同时，东亚中国8个8幸运卡号信用卡等重量级拍品的加入，也为这场慈善晚宴再添亮点。最终，晚宴共计筹得善款人民币763万元，悉数捐给公益基金。





## 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**的柜面转账或**网上银行转账方式**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。

### ▲ 萤火虫爱心屋

通过淘宝 (www.taobao.com) 网店“**萤火虫爱心屋**”  
(**店铺搜索: 萤火虫爱心屋**) 购买纪念品进行捐赠。

### 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)



@东亚银行公益基金

# 客户服务



## 品质服务，满意百分

本行始终秉承以客为尊、优质取胜的服务理念，高度重视服务品质管理工作。2012年，本行在分支行营业环境建设、硬件设施投入、员工服务技能提升、业务流程优化创新等方面倾注更多精力，积极改善全行服务品质、提高客户满意度。



### ■ 服务渠道的拓展和优化

本行2012年共新增10个网点，包括2家分行（昆明分行及宁波分行）和8家支行，新增支行中，同城支行和异地支行各4家，新增的异地支行分别为顺德支行、湛江支行、汕头支行和佛山大沥支行。截至12月31日，本行网点数达114个，其中包括上海总部、25家分行和88家支行。

在电子服务渠道建设方面，我行个人网银新增支持新一代零售贷款系统，客户可在网银上自主提交贷款申请，查询现有贷款产品和基本信息等。本行与香港母行合作开发了中港两地网银互通，客户无需分别登录，即可查询两地账户基本情况，方便客户跨境资金管理和调动。此外，本行不断完善个人网银公用事业缴费服务，使客户足不出户，即可完成日常各项生活费用的缴纳，目前该项服务已经拓展到全国28个城市的140多项缴费业务。

东亚中国企业电子银行业务经过三年的发展，目前已经建立了丰富、全面的产品体系，除了原有的企业网银、集团网银、银企直联外，全新推出了东亚专版资金管理平台、B2B网上支付等，通过差异化服务针对不同客户群的需求提供个性化企业财务管理解决方案。与此同时，东亚中国利用现有产品优势积极拓展了与第三方机构的业务合作，协同ERP软件供应商、第三方支付平台等财资服务商，整合多方资源、提升自身竞争力，使企业直接享受到“1+1>2”的高附加值整合服务。





## ■ 客户服务的流程改进和管理完善

为进一步规范本行服务标准，提升整体服务品质，2012年本行制作了《东亚银行服务标准化流程DVD（系列二）》，进一步规范员工标准化服务流程，提高客户沟通和维护能力，确保客户在东亚中国的任何一个网点都能获得同样标准的服务体验。与此同时，本行制定了更为全面的服务提升计划，包括完善服务品质管理架构，加强服务品质管理培训等。随着各项服务举措的实施和贯彻，员工的服务理念得到了明显的提升，为树立本行整体形象奠定了坚实基础。

神秘访客监测结果是本行评估整体服务品质的重要标准之一，2012年本行继续安排第三方供应商从客户的视角，公正、客观地衡量全行服务品质工作。2012年度神秘访客评价结果较上一年度继续呈上升态势，客户满意度逐年提高。



## ■ 消费者保护及公众教育方面

本行在日常工作中高度重视消费者保护及公众教育工作。在银行业协会的统一指导下，本行还于9月至11月组织各分行积极完成了“普及金融知识万里行”活动，主题分别为“金融知识在您身边服务月”，“助推小微金融服务月”及“特殊群体客户关爱服务月”。本活动的大力推行不仅激发了本行员工服务客户的热情，同时也向公众普及了金融知识，提升了金融消费者自我保护意识，有利于银行业的和谐稳定发展。



# 员工建设





### ■ 优化薪酬福利竞争力，提升员工满意度

2012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，员工主动离职率与去年同期相比有较大幅度的下降。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。2012年本行在充分参考市场同业补充商业医疗保险的基础上，进一步优化本行现有方案，侧重从医疗保障型向风险保障型领域倾斜，着力在维持现有医疗保险水准的基础上，加大对意外、人寿及重大疾病等重大风险项目的保障，向员工提供了更好的保障和服务。





### ■ 多维度培训，提升员工职业发展能力

在员工培训方面，本行于2012年继续完善学习路径图机制，并已拓展到个人业务、公司业务、供应链金融业务等各个职能条线，从业务技能及通用职业素养多个维度，为各业务部门第一线员工提供多种培训课程，以提升员工职业能力及优化本行企业文化。2012年，本行共组织培训64812人次。

在人才发展方面，本行于2012年全面启动的“839人才培养工程”，“雏鹰计划”、“飞鹰计划”、“金鹰计划”三个后备人才梯队均已完成首届人选选拔，并进入为期一年的培养期，其中部分优秀人选被选派到海外分行进行交流学习。

另外，本行搭建内部兼职讲师体系，以整合与开发本行内部丰富的人力资源，有效地控制培训成本，同时营造鼓励员工提升自我素质的企业文化氛围。







## ■ 倾听与关爱员工

在企业文化建设和员工关系方面，本行持续出版《东·劲》员工内部期刊，成功推出副刊《鹰翔》，同时组织了“明德修身 正言立行”员工行为操守征文比赛，并出版专刊；继续定期组织通讯员会议，增加和通讯员互动活动，完善相关的考核管理制度，以加强内部的沟通平台建设。

2012年，本行与亚太地区从事EAP服务的知名供应商——天力企业管理顾问（深圳）有限公司(简称“Human Dynamic”)建立合作，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、上门咨询、心理讲座、危机干预等多种形式的心理辅导，以帮助员工正确、健康地应对各种工作压力、情绪、关系等问题。本行希望通过这样积极的方式，可以将员工的心理和情绪引导至健康的方向，从而消除一些负面的心理影响和不当行为。

本行还推出东亚中国员工“关爱通”平台，旨在为本行员工提供包含员工福利、员工沟通、员工健康、员工生活需求等方面的关爱服务。自上线以来，员工反响热烈，已成为东亚中国企业文化的载体之一，真正实现了制度化、透明化、个性化地将企业对员工的关爱实时地传达给每位员工。





### ■ 丰富员工业余生活

工会开展了一系列文体活动以丰富员工的文娱生活并加强内部企业文化建设。活动种类繁多，丰富多彩：有侨外银行工会联谊会、欢乐马戏、金融同业公会书画摄影赛、蛋糕制作培训等文娱活动陶冶情操，亦有东亚中国5周年乒乓球赛、陆家嘴金融文化节运动会、外资银行运动会、7人制橄榄球赛观摩、环青海湖自行车接力赛等体育活动尽显激情与活力。这一系列活动深受本行员工喜爱，员工在这些活动中扩展了业余生活空间，体现了毅力、创造力和团队协作力的良好结合。





 BEA 東亞銀行



## ■ 东亚中国五周年登高赛

2012年3月24日，东亚中国在上海的东亚银行金融大厦举办了“百年东亚，龙腾五载”东亚中国5周年庆杯全国登高大赛。经过选拔，共有41支参赛队150余人参加比赛。各参赛队伍在比赛中同心携手、倾力付出，展现了东亚员工良好的精神面貌。最后，比赛评选出了团体组的冠、亚、季军，男、女蜘蛛侠单项奖，家庭组冠、亚、季军，小超人奖，最Man奖，最萌奖及登顶表情帝奖等奖项，获奖团队及选手获得了荣誉证书和奖金。



# 义工活动

本行鼓励员工作为志愿者积极参与各类公益活动。2012年，共计近800人次参与志愿者活动，贡献志愿者时间逾2000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”，每年给予参加慈善活动的员工最多两个工作日的额外带薪假。





## ■ 书本总动员，送暖迎新春

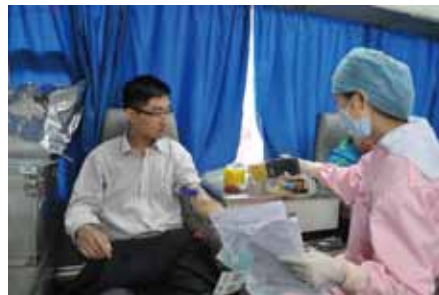
2012年上半年，东亚中国开展了多项公益活动，在全行范围内推广志愿者文化。2月，“书本总动员，送暖迎新春”新年主题活动，东亚中国组织员工为北京、成都、哈尔滨、南京、武汉、郑州、重庆、珠海、石家庄、乌鲁木齐和沈阳等地的贫困小学和福利院的孩子“送温暖”，共计捐赠5300余册书本及大量文具。参与该活动志愿者共计331人，贡献志愿者时间474.5小时。



## ■ 捐赠闲置物品，散发爱心光芒

2012年9月，东亚中国与中国第一家在线慈善商店“善淘网”合作，在上海举办了“捐赠闲置物品”员工爱心活动。员工们积极参与该活动，活动期间，共收到小家电、数码产品、玩具、衣物饰品等闲置物品达550余件。在闲置物品捐赠活动结束后，东亚中国还举办了小型的员工现场义卖会，场面同样火爆，义卖收入将用于购买“萤火虫60包裹”赠予贫困学生。其余闲置物品将在善淘网上拍卖，收入同样用于为贫困学生购买“萤火虫60包裹”。





### ■ “无偿献血，青春飞扬”

在2012年5月4日，东亚中国成都分行开展了第一届志愿无偿献血公益活动，组织发起员工自愿献血，全体同事用这一特殊的方式来纪念五四青年节。本届无偿献血日，旨在提倡“健康、青春、献血、公益”的主题，鼓励我们作无偿献血的表率，突出青年朋友们热血青春的健康形象。以后每年的同一日子成都分行将持续开展无偿献血公益活动。本次活动获得了成都市血液中心的大力表扬。成都分行也是成都银行系统内第一家组织无偿献血公益活动的单位。



### ■ 童眼看世界 —— “六一” 关爱活动

“六一”儿童节前后，东亚中国的志愿者队伍在19个城市开展关爱活动，为弱势儿童送去“萤火虫60包裹”等丰富多样的爱心物品，并带领孩子们进行都市一日游，同时还准备了沟通技巧培训、绘画、手工等互动课程。该活动还特别设置了一个“童眼看世界”的绘画环节，孩子们创作了城市风光的绘画作品，东亚中国为其中一批优秀的作品举办了画展。参与本次活动的志愿者共计223人，贡献志愿者时间755小时。



# 教育

## 东亚—交大人才合作培养及奖学金项目

2012年9月19日, 首届“东亚银行奖学金”颁奖仪式在上海交通大学颁发, 这是本行履行双方人才合作培养协议, 鼓励年轻学子奋发学习的重要举措。同时, 本行为交大2011届金融硕士生安排了为期10个月的实习, 本行择优录用了其中部分学生, 该部分学生将于2013年加入本行, 并成为本行“雏鹰计划”储备候选人。





### ■ 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习机会，包括理论培训、实务操作等，让学生们加深对银行业的了解，在实习中积累工作经验，为其选择未来的职业方向奠定实践基础。

2011年底至2012年2月，本行在北京、广州、厦门、乌鲁木齐、沈阳、青岛、石家庄、武汉和大连等9个城市开展“大学生金融培训计划”，该计划使当地的在校大学生有机会获得本行提供的系统金融培训及实习岗位。

### ■ 艺术与文化赞助

继2009年和2010年两度赞助亚洲青年管弦乐团后，本行于2012年8月再次赞助亚洲青年管弦乐团亚洲巡演西安音乐会。亚洲青年管弦乐团是一个著名乐团，以非盈利慈善信托基金的形式注册，于一九八七年成立，旨在提高社会的整体艺术素养。本行希望通过此举为青年音乐家提供支持。





# 环境保护





#### ■ 植下一片绿，美化地球村

2012年3月植树节，东亚中国在上海、广州、长沙、杭州、哈尔滨、石家庄、沈阳和西安等地组织员工开展“植下一片绿，美化地球村”活动，共计植树约400棵，参与活动志愿者218人，贡献志愿者时间853.5小时。

#### ■ 关灯一小时

2012年3月，本行各网点积极参与由世界自然基金会发起的“地球一小时”活动，全行熄灭银行门招的同时，本行亦发出号召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，2012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。

2012年，本行根据银监会发布的关于绿色信贷指引等文件精神，又修订了《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

本行在银行网点装修中均采用环保型、可回收利用型材料，同时，制定环保的安装、施工方案，构筑以人为本的绿色办公环境。在银行网点设计中，运用开放式空间布局、自然采光、自然通风，且使用节能照明及分时段控制等方案，实现节能环保。

2012年，本行推出企业网银加密工资单功能，支持企业客户将员工工资信息导入我行个人网银，企业员工可直接通过我行个人网银查询其每月工资单信息。该功能的上线，帮助我行企业客户实现工资单电子化，减少纸质工资单的使用。

# 其他活动





#### ■ “萤火虫包裹”现身大连国际徒步大会

2012年5月,本行赞助、参与第十届大连国际徒步大会,将公益主题活动“为萤火虫包裹暴走”融入其中,活动号召徒步者与亲友约定,若本人完成5公里徒步,其亲友就为贫困地区的学生捐款。捐资助学工作由东亚银行公益基金协助执行,善款用来为贫困学生捐赠包括文具、工具书等学习用品在内的“萤火虫60包裹”。



#### ■ 广州市长杯乒乓球赛为乡村儿童募集善款

2012年4月至6月间,本行赞助广州市长杯乒乓球赛,十二场分区赛和总决赛均融入了“萤火虫计划”的宣传与募捐。本行员工在每一个赛场设点摆放萤火虫爱心箱、爱心书包、文具及主题宣传品展开积极宣传,吸引了不少选手、观众前来咨询和捐款。员工们还准备了即将捐赠给广东省惠州平陵中心小学的乒乓球、球拍,让选手、观众进行爱心涂鸦并写下寄语。赛后,广州分行将这批爱心体育用品成功捐赠。



# 社会认可

序号	颁奖机构	奖项
1	上海市民政局	第二届“上海慈善奖”
2	中国银行业协会	2011 年度最佳社会责任实践案例奖
3	《公益时报》	企业社会责任 (CSR) 优秀案例奖



# 母行公益链接

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”）通过捐赠、赞助等不同的参与形式，积极履行企业社会责任，全力支持及投入社区事务。

东亚银行已连续9年获香港社会服务联会嘉许为“商界展关怀”机构；更连续第13年获香港公益金颁发「公益荣誉奖」。

## 员工发展及员工关爱

东亚银行视雇员为集团的主要资产，并致力为逾12,000位员工提供良好的工作环境，让员工有发挥所长的机会。为招揽、保留及激励人才，东亚银行提供完善的雇员福利制度，包括周全的住院及门诊医疗福利等；雇员在按揭贷款、透支及个人贷款方面亦享有优惠利率。

母行积极投资开办培训及发展计划，协助员工提升专业技能与才干。2012年，母行一共开办逾150个课程，涵盖题材广泛。母行在人力资源培训及发展方面的成果，更喜获香港雇员再培训局表扬，于2012年4月获该局嘉许为「人才企业」。

员工如在个人或工作方面感到困扰，母行将协助提供专业咨询辅导、压力处理建议及其他康健训练计划等。为鼓励员工保持健康积极的生活状态，母行的员工康体会在2012年共举办了50多项活动，参与人次逾26,300。

## 教育

2012年，东亚银行继续与香港银行公会及社联紧密合作，为低收入及单亲家庭举办理财工作坊，致力向他们灌输正确的理财概念；母行亦赞助由香港小童群益会举办的「全港儿童故事演讲比赛」。

## 社会福利

东亚银行赞助长者安居协会主办的「秘密天使」助老计划，从而鼓励学生多关心社会事务。此外，母行赞助了由香港老年学会举办的「桃姐」慈善电影筹款晚会，为该会的安老服务筹募经费。一如既往，母行继续热心支持多项周年慈善筹款活动，让智行基金会、保良局、善宁会、圣雅各布福群会，以及东华三院等多个慈善团体得以受惠。

## 文化艺术

东亚银行于2012年赞助了一系列文化艺术节目，包括由 Association Culturelle France – Hong Kong Limited 举办的「法国五月」，以及香港艺术节这两项本地年度文化盛事。母行亦赞助认购香港城市室乐团的表演门票，并安排一群来自基层家庭的儿童出席，为他们提供欣赏古典音乐演奏的机会。



## 义工活动

母行于2012年组建了一支跨部门的义工队，专责统筹本行各项义工活动，以及鼓励部门间的协作。年内雇员义工服务时数逾2,200小时。由香港救世军港澳军区辖下救世军白普理慈爱长者之家举办的「编写美丽人生」计划，便是义工队曾参与的项目之一。此外，义工队与长者安居协会合作，于中秋佳节把收集回来之月饼派发予长者，并参与由社会福利署义务工作统筹课举办的「盲人观星伤健营」活动，以及为新生精神康复会位于屯门的「新生农场」翻新设施。

## 环境保护

东亚银行一直致力将环保工作融入于业务营运之中。2012年，母行持续实行多项环保措施，以节省天然资源的消耗及降低业务过程中的碳排放。东亚银行中心率先采用崭新的会议室网上预订管理系统，不但可有效调控会议室的预订安排，亦可控制室内的空调和照明系统开关。该系统每年节省210,000度耗电量。母行每年均为设于中环的总行大厦及观塘的东亚银行中心订下节能目标。2012年，上述两座大厦成功按年减省3.6%的耗电量。

## 其他社企支持

2012年6月，香港按揭证券有限公司（「按揭证券公司」）与银行及非政府组织机构携手推出「小型贷款计划」，东亚银行正是参与计划的银行之一。该计划提供资金协助贷款人士创业、自雇、提升职业技能或考取专业资格，以达致让贷款人士自强不息的效果。

东亚银行参与「安老按揭计划」，该计划让长者把自住物业按揭予银行，以便于期限内每月收取年金，藉此改善生活质素，又或可一笔过提取款项，以满足财务上的特定需要。按截至2012年12月止的申请宗数计算，东亚银行占整体安老按揭市场份额逾9%。



**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:** 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](http://www.hkbea.com.cn)  
**Enquiry Hotline:** 800 830 3811