



2016东亚中国 企业社会责任报告

BEA China 2016 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”）发布的第九份年度社会责任报告，时间范围为2016年1月1日至2016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

不忘初心，方得始终。在过去的一年里，银行业面临着诸多困难与挑战，但我们坚持做好企业社会责任的初心从来没有动摇过，为社会贡献自己的一份力量，是企业的责任。我们将这份责任深深融入到服务创新、公众教育、员工福利、慈善公益等方方面面。

2016年，东亚中国继续推进互联网领域的建设与创新，积极布局移动金融领域，各类电子金融产品功能保持内地外资银行前列，通过产品创新扩展了银行的线上服务功能，向客户提供更加全面、便利、安全的服务。同时，我们也非常关注消费者权益保护，并连续第四年举办“东亚银行杯金融教育校园行”活动，通过该活动持续提升的社会影响力，推动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也持续稳步拓展，“萤火虫计划”走进了更多偏远地区的学校；“大学生助学金计划”不断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”首度和国内顶尖财经媒体第一财经强强联手，共同打造重量级公益选秀活动—“公益对对碰”活动，旨在为优秀民间公益组织和有意致力于公益的企业搭建起爱心对接的平台。“2016萤火虫慈善之夜”筹得善款达人民币910万元，创历史新高。

东亚中国员工义工队持续壮大，行内公益文化氛围也愈发浓厚，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”、关爱特殊儿童等公益活动中发挥着积极的作用。

2016年，我们也收获了不少来自社会各界的认可。东亚中国荣获中国银行业协会颁发的“年度中国银行业最佳社会责任实践案例奖”，并获得“第一财经·中国企业社会责任榜”之“优秀实践奖”、“oi价值共创-中国企业社会责任卓越案例评选”之“践行奖”、以及《亚洲银行家》颁发的亚洲银行家中国奖项计划-“最佳社交媒体应用”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。

林志民
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，

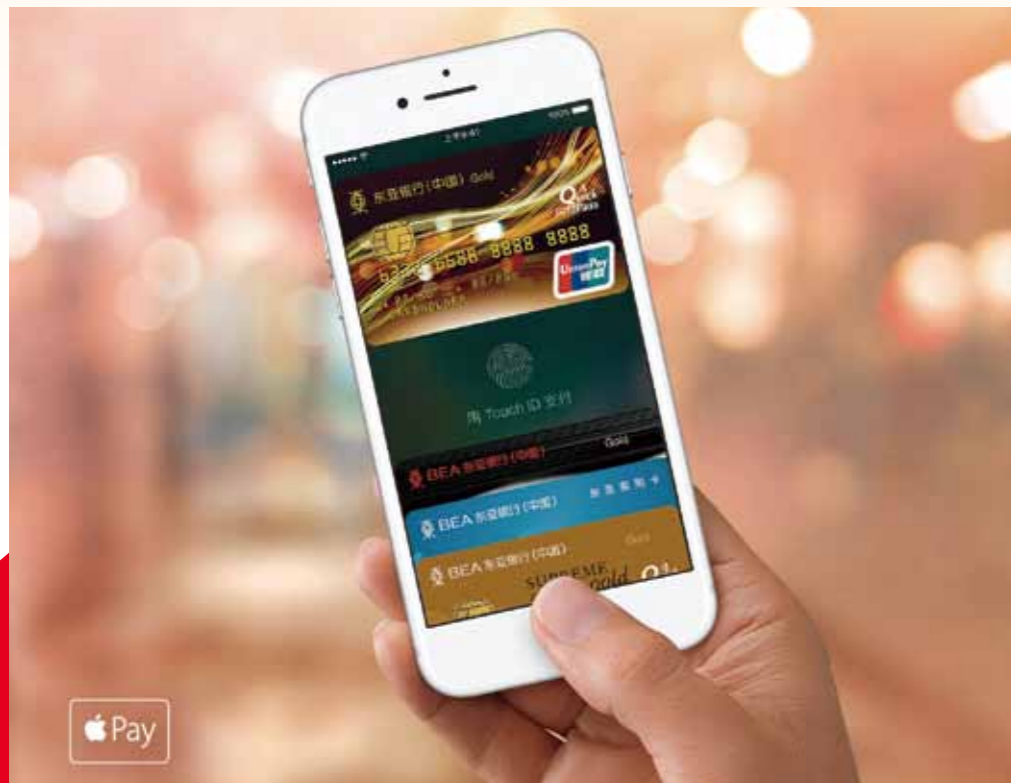
成为最佳本土化的外资银行。

服务覆盖全面

• 全国网络

截至 2016 年 12 月 31 日，本行网点数已达 120 个，
分布在全国 22 个省、直辖市及自治区。





• 电子渠道建设

2016年，东亚中国个人电子银行业务继续秉承稳健创新、功能齐全、从客户体验出发的理念，不断完善产品功能、丰富产品内容，始终保持外资银行中领先水平。本行个人电子银行先后荣膺中国普惠金融大会颁发的“2016年度移动金融产品创新奖”以及中国银联联盟颁发的“2016年度最佳金融科技应用奖”。

本行手机银行在2016年8月全新改版，更加迎合市场移动端金融的消费模式，将网银财富类功能全覆盖，使客户尊享指尖理财的便利。本行个人网上银行、手机银行和微信银行围绕安全性、便利性、稳定性和客户体验，全方位照顾广大客户的不同需求，将互联网金融的便捷性带给每一位客户。



• 客户服务热线

2016年，东亚中国客户服务中心除继续加强服务质量的培训外，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，通过一系列的流程优化项目，减省不必要的工序，提升整体客户体验。过程中，我们优化银行前端业务，通过客户服务中心集成的规模效益及系统的服务体制，为客户提供更贴心、更有效的客户服务。



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。2016年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。

同时，通过服务故事、服务工作新闻动态等宣传形式，在内部发挥榜样模范作用，营造良好的服务争先氛围，在外部给予客户温馨服务承诺。





• 客户投诉处理机制的改进

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。

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，要求分行进行整改跟进，避免同类问题的重复发生，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。



• 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，本行已在网点建立“爱心窗口”、“爱心专座”等服务，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，本行已明确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。本行各服务网点也有设立敬老服务专柜，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额外风控措施，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工作

本行高度重视消费者保护工作，从管理架构建设，内部管理制度规范及执行，外部宣传教育工作等方面强化消费者保护工作。

2016年，本行不断完善内部管理制度的规范及执行，对各业务操作规程不断进行更新及补充，特别在产品的设计开发、营销推介、合同签订、服务品质管理、教育宣传、客户投诉处理、个人信息保护等方面进一步渗透消费者保护理念，实现消费者权益保护工作的前置化，切实保护消费者的合法权益。

同时，本行积极响应各个政府部门、监管机构、行业协会等监管的号召，开展消费者权益保护宣传工作，2016年本行参

与银监会“金融知识进万家”活动和人民银行“金融知识普及月”活动，上海市银行业公会“防范非法集资风险”活动和人民银行“金融消费者权益日”活动，“防范电信网络诈骗”专题宣传等活动，活动中通过网点宣传展示、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。

本行通过官网、官微、短信平台等渠道发布消费者权益保护相关宣教内容。通过网点集中宣传、结合营销活动宣教等方式，积极参与及组织消保宣传活动。全行各网点共计发放宣传资料约55万份，消费者权益保护教育受众面约达58.6万人。





• 2016 东亚银行杯金融教育校园行

“东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”至今已连续4年举办。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。“2016 东亚银行杯上海市中学生金融教育校园行”于2016年9月至12月在上海顺利开展，共有来自129所中学的近万名学生参与。活动设有“金融知识知多少”知识竞赛以及“金融知识辩论”两大环节。该活动也获得了中国银监会的认可及赞扬。



客户隐私保护及人身财产安全保护

- 本行在2016年继续完善客户信息安全保护相关制度，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，切实保障金融消费者的合法权益。为进一步提升个人信息泄露应急处理能力，本行在2016年第四季度开展了个人信息泄露的应急演练。
- 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

2016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、优惠购房贴息福利以及出差津贴、误餐津贴等福利，充分保障员工的应有权益。



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

2016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

本行长期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。

2016年，第二届三个梯队人才的培养全部完成，并开始了第三届“雏鹰计划”的培养，以及“金鹰计划”和“飞鹰计划”的招募工作。

至2016年底，“839人才培养工程”共培养出总行业务总监1位，分行行长10位，分行副行长(或行长助理)16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，不断受到更多员工关注。



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及带薪病假，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。2016年度，本行又特别组织员工家庭开放日，邀请员工家属参观本行员工的工作环境、并精心策划下午茶及互动游戏，积极倡导工作与生活平衡的理念。



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，本行还举办了多场员工健康知识讲座，并专门针对亲子沟通，子女健康成长组织了专题活动，受到员工的普遍欢迎。

与工会一起，本行为员工组织各类活动，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号书社作为东亚中国员工自己的读书俱乐部，通过每年发起的多期阅读活动，帮助同事吸收新知识、激发新思考，书社倡导的“开放、自主、平等”理念，也让大家能够畅所欲言，分享阅读心得和实践案例。在2016年内，书社推出了形式多样的阅读活动，同时也鼓励广大书友推荐好书，使得阅读氛围日趋浓郁，年内书友人数增长超过30%，推动了本行学习型组织的建设。



阅读到底读些什么？

除了阅读观点，更重要的是进行批判性思考和实践推演。



如何养成看书的习惯并坚持下去？

把手机里的游戏清空，定期去图书馆，并坚持21天。



为什么要读各种领域的书？

只有一种专业思维的人是很可怕的，我们应该用不同维度去解释现实中的现象。比如一个社会现象出来，我们不能非黑即白地去评判，假如我们能够用社会学、心理学、经济学、管理学、传播学等多个维度去观察和思考，也许就能有更深入的领悟。



为什么不能只做碎片化阅读？

如果自身已具有思维框架，看碎片文章时能把信息点整合进去，让自己的框架更加丰富丰满。如果仅做碎片阅读，只会让自己的大脑充斥各种碎片思想和段子。



不同类型的书怎么读更有效？

拓展思维的书籍可以泛读，并选择零散时间。建立思维框架的书要利用整块时间读，精读并用逻辑思维工具做读书笔记，如思维导图等。

2016员工行为管理及风险防控宣传活动

继2015年本行开展了以“规范员工行为，提升职业素质、远离案件风险”为主题的员工行为管理优秀案例评选后，2016年围绕获奖案例，本行展开各种形式的宣传，通过员工行为管理的典范及榜样，树立正面典型，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。



《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貌。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！



BEA 東亞銀行

上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金

2016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。

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2016年12月31日，东亚银行公益基金累计筹得善款已达人民币6,149万元。



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”



新建12所“萤火虫乐园”



捐赠超过6,300个“萤火虫60包裹”

2016年，东亚银行公益基金新建12所含电脑、书库、课桌椅等设施的“萤火虫乐园”。截至2016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63所“萤火虫乐园”。

2016年，东亚银行公益基金向乡村学校学生捐赠了超过6,300个内含文具、工具书等学习用品的“萤火虫60包裹”。



2016年9月12日
贵州省凯里市
第十五小学



2016年9月12日
贵州省凯里市
舟溪小学



2016年9月13日
湖南省湘乡市
白田镇中学



2016年9月14日
四川省成都市金堂县
竹篙镇小学



2016年9月29日
山东省日照市东港区
日照街道第四小学



2016年9月30日
云南省昆明市寻甸回族彝族自治县
凤仪乡发来古完小



2016年10月11日
天津市蓟县别山镇
翠南庄中心小学



2016年10月11日
河南省兰考县兰阳
街道办事处南街小学



2016年10月14日
重庆市北碚区
翡翠湖小学



2016年10月18日
宁夏固原市隆德县
观庄乡观堡小学



2016年10月18日
江西省上饶市横峰县
港边中心小学



2016年10月26日
山东省泰安
第八中学

乡村教师培训

2016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2016乡村教师培训活动在长沙、广州、兰州、昆明、郑州、乌鲁木齐、青岛、南宁和哈尔滨开展，共计为178位乡村教师提供了6,512课时的培训。



与此同时，东亚银行公益基金于9月18日至9月29日在上海开办针对乡村学校校长的培训班，来自全国15个省市的25位乡村学校校长参加此次培训。该培训除了涵盖有针对性的围绕学校管理、办学提升等主题，组织了5所中小学名校的访学观摩、6场沪上名师名校长的专题理论培训，还安排了中福会少年宫的课程交流、《诗意的德育管理》实操体验培训。此外，大多数校长是第一次来上海，我们还特地组织了东亚中国总部参观、城市观光等行程，满满的学习之旅，让参训校长们受益良多，体验上海风光的同时，拓展了各自的视野。

此次培训引发了许多思考，重新审视学校的办学理念。也发现了我校德育工作低效的原因，梳理思路，用整合课程的思路来开展教育教学工作，一定会让学校各项工作上一个台阶。

——徐江校长



这里欢笑最多，这是学校墙上标语，也是我们这几天支教体会到最多的感受。孩子们原本就是快乐的；我们来教学，更多地是孩子们与我们分享快乐。

——刘丽娜

非常感谢东亚银行公益基金安排这么有意义的活动，感恩生活，把爱传出去，延伸生命的厚度与宽度！

——胡毅乐



♥ 志愿者支教

2016年5月8日至11日，15名来自东亚中国的志愿者来到黑龙江省哈尔滨市建国小学，开展为期三天的志愿者支教活动，累计贡献45课时，提供环保知识、音乐、绘画、世界地理等专业课程。



2016年10月17日至19日，14名来自东亚中国的志愿者来到宁夏回族自治区固原市隆德县观庄乡观堡小学，开展为期三天的志愿者支教活动，累计贡献45课时，提供环保知识、绘画、篮球课等专业课程。



♥ 萤火虫乐园维护计划

多年来，为保证“萤火虫乐园”的正常运行，东亚银行公益基金持续为各地建成的乐园提供技术、管理等维护支持。

2016年，东亚银行公益基金回访了21个省市自治区的45所“萤火虫乐园”。通过回访我们了解到，累计共有36,105名学生以及2,549名老师使用了“萤火虫乐园”，其中77%的学生每学期使用乐园的频次达到10次以上，42%的学校实现硬件从无到有，11%的学生通过“萤火虫乐园”第一次接触到电脑。这些数据，将有利与我们制定更具系统化、针对性的升级维护模式，提升对现有乐园的长期维护品质，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。





2. 东亚银行大学生助学金计划

2016年，“东亚银行大学生助学金计划”继续为来自清华大学五道口金融学院、复旦大学、中山大学的30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



2016年，除了对去年资助的项目进行评估总结外，东亚银行公益基金还不断尝试探索新的模式，寻找合适的优秀NGO项目，惠及更多需要帮助的人群。本年度共计资助了11家NGO的优秀项目。



♥ 公益对对碰

我们携手第一财经共同打造“公益对对碰”NGO选秀活动，有超过100个NGO项目参与报名，决赛于8月25日在上海举行，并在第一财经电视频道播出。经过海选、初审、大众投票和资深专家团的现场评审等层层严格筛选，最终上海浦东手牵手生命关爱发展中心的“守护·天使”临终关怀项目、上海青聪泉儿童智能训练中心的蓝天下的“星”计划和上海小笼包聋人协力事务所的无声课堂公益项目凭借突出的项目特色优势脱颖而出，摘得前三甲。



上海浦东手牵手生命关爱发展中心 ——“守护·天使”临终关怀

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。该项目，以“身体、心理、社交和灵性”全人关怀理念为基础，运用社会工作手法，探索将悲伤辅导的“表达性艺术”工作方法运用于癌症临终者的舒缓照顾中，开展一年 2 期的志愿者队伍建设，培养 40-50 名志愿者在医院内协助 100-120 位临终者使用艺术工具进行自主创作，向他人倾诉内心情感与心愿，在人生回顾中结识新的朋友，降低死亡恐惧与痛苦，重塑人生价值，提升生命品质，平静渡过生命最后时光。



上海青聪泉儿童智能训练中心 —— 蓝天下的“星”计划

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四年资助该项目，本次资助的项目包括：自闭症患儿学费差额补助金，减少经济困难患儿的家庭负担；早期自闭症儿童艺术课堂，通过艺术治疗干预，创造社交互动的机会和条件，提高患儿的感知觉能力、语言能力和环境适应能力等；自闭症患儿暑期游泳兴趣班，让患儿学会或半学会自己整理、穿脱衣物及冲澡等日常生活技能，并获得一定的求生技能。



上海小笼包聋人协力事务所 —— 无声课堂

小笼包所秉承全方位关注聋人的理念，致力于通过 Design and Sign、无声课堂、为梦想发声这三大明星项目改变中国听障青年的现状。本次资助的无声课堂项目，是针对具有美术功底聋人青年开设的电商课程，包括电商美工、电商摄影、聋人就业指导三大课程，以帮助该群体实现职业的梦想让他们能走上真正体现自我价值的工作岗位。

序号	机构	项目
1	上海浦东手牵手生命关爱发展中心	“守护·天使”临终关怀
2	上海青聪泉儿童智能训练中心	蓝天下的“星”计划
3	上海小笼包聋人协力事务所	无声课堂
4	德格县阿咪妈啰爱心助学协会	帮藏区孩子喝上干净的水
5	上海绿色童年儿童关爱中心	儿童血铅与重金属污染之间关系的普及
6	成都市新叶助残公益服务中心	佑爱嗨豆残障人陪伴就业计划
7	上海市阳光善行公益事务中心	失独家庭援助服务项目
8	上海道融自然保护与可持续发展中心	上海湿地守护者
9	陕西妇源汇性别发展培训中心	控制和预防西部农村地区儿童辍学项目
10	上海百特教育咨询中心	阿福童区域联动儿童财经素养教育项目
11	上海乐群社工服务社	“寻找未来的我”



4. 2016萤火虫慈善之夜

2016年12月8日，东亚中国与上海宋庆龄基金会在上海联合举办第八届年度慈善晚宴——“2016萤火虫慈善之夜”。举行该慈善晚宴为东亚银行公益基金募得善款人民币910万元。

香港著名艺人米雪小姐作为特邀爱心大使参与本次晚宴，与在场嘉宾娓娓分享对公益的心得感悟。



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



义工活动

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。2016年，全年共计1,126人次参与义工活动，贡献志愿者时间6,180小时。



1,126 人次



6,180 小时



新春送暖活动

2016年1月至2月，东亚中国总行以及大连、哈尔滨、昆明、南昌、南京、南宁、深圳、石家庄、西安、长沙、郑州、重庆和珠海共计13家分行分别开展了2016“猴年猴开心”新春关爱公益活动。159位义工贡献了789小时志愿者时间，为4,400多位老人与孩子送去食品、生活用品等，陪他们提前欢度春节。



六·一儿童关爱活动

2016年5月至6月期间在全国20个城市举办“一字一句书童年”六一关爱活动。超过220位义工前往设有“萤火虫乐园”的学校、康复中心及社会福利院等，与孩子们一起阅读图书并派发其他物资，共享节日欢乐。

其他活动



2016年6月17日，东亚中国大连分行连续第五年前往庄河市徐岭镇复兴小学进行“一帮一”助学活动，16位爱心同事与该校21名贫困学生结成对子，合计捐款人民币10,500元。



2016年9月13日，在中秋与重阳双节来临之际，东亚中国深圳分行开展“2016月满中秋东亚送温暖”关爱活动，为福田区益田社区颐康之家的140多位老人们送去了节日的祝福，并捐赠了价值约人民币15,000元的慰问物资。



2016年7月6日、9月13日，东亚中国长沙分行与中国银行业监督管理委员会湖南监管局消费者权益保护处、中国人民银行长沙中心支行消费者权益保护处联动，在本行“萤火虫乐园”学校——湘乡市白田镇中学，开展了“中学生金融教育校园行”主题系列活动，通过现场宣讲、征文和演讲比赛的方式，增强贫困地区中学生群体对金融知识的了解，培养农村青少年的金融消费维权意识，促进金融知识普及对象年轻化。



2016年9月23日，东亚中国武汉分行携手中国人民银行武汉分行、中国银行业监督管理委员会湖北监管局的相关领导及其他五家在汉外资银行武汉分行金融消费者权益保护工作的负责人，赴本行“萤火虫乐园”学校——武汉市京汉学校开展金融知识进校园宣传活动。



2016年10月26日，东亚中国成都分行组织义工前往乐山犍为县马庙乡藕花村开展“一对一帮扶活动”，随即入户走访了精准贫困户并赠予了急需的生活物资和营养品，鼓励村民放下思想包袱，尽快实现脱贫摘掉贫困的帽子。



2016年12月16日，东亚中国重庆分行的义工们带着自发筹集的图书、儿童生活用品等爱心物资，前往了当地的儿童爱心庄园（儿童福利事业单位）进行捐赠，并看望了那里的孤残儿童。

2016年12月17日，由东亚中国广州分行牵头组织的“情满荔湾·爱聚东濠——关爱自闭症儿童”公益活动在芳和花园顺利举行，广东银监局、广州地区外资银行、广州市荔湾区妇联、东濠街妇联及残联、小天使康复训练中心等行业领导出席了活动。广州地区的16家外资银行共计募捐逾人民币9.8万元，用于资助广州市小天使康复训练中心属下的8家自闭症儿童康复机构及22户自闭症贫困家庭。



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。

2016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、香港岭南大学及香港浸会大学等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。





植树环保活动

2016年3月至5月，东亚中国在上海、深圳、广州、厦门、成都、珠海、重庆、杭州、武汉、南京、天津、乌鲁木齐、石家庄、哈尔滨、长沙、昆明、宁波、济南、无锡、南宁和南昌共计21个城市举行了“一草一木环保益起来”活动。共689名员工、员工家属、客户及客户家属参与此次活动，累计贡献时间超过3,500小时。共计种植762棵树苗。通过不同的活动，例如参观生态农场，了解农耕技术园，参与农耕灌溉讲座等方式了解保护环境的重要性。



地球一小时

2016年3月19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在家熄灯1小时。



绿色信贷

本行一贯注重环保金融理念，2016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，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《2016年信贷投向指引》中明确将节能环保行业作为六大支持类行业予以积极开拓。在2017年的投向指引中，将继续积极支持节能环保行业的业务。

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。





奖项

颁奖机构

优秀企业社会责任奖

上海宋庆龄基金会

2015年度中国银行业最佳社会责任实践案例奖

中国银行业协会

“2016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

“ai价值共创中国企业社会责任案例评选”
之“践行奖”

中智关爱通、复旦大学管理学院、
ai优质职场、思盟企业社会责任促进中心



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、社会和管治要素融入业务及营运之中，不但为广大社群提供银行、金融及相关服务，还举办多元化的企业社会责任计划及活动，积极参与社会事务。

雇员

为有效地服务客户及社群，我们必须让每位员工发挥潜能。因此，东亚银行非常重视员工的培训及发展，并致力为员工提供积极共融的工作环境，确保员工可在与工作与生活之间取得平衡。

2016年，母行举办了多场与健康及家庭相关的讲座，主题涵盖脊椎健康护理、亲子伴读技巧及室内植物培植等。母行的员工康体会亦为员工及家属定期举办康乐活动，鼓励他们参加慈善活动，包括由香港公益金举办的2016年度“港岛·九龙区百万行”及“便服日”。

要建立具生产力的工作团队，就必须建立一套可增进沟通及奖励创新的公司文化。为此，母行致力提高内部工作流程的效率及效益，并鼓励员工持续进修学习。

回顾年内，母行举办了多个在职训练课堂及网上培训课程，更推出了全新的内部网络平台，为员工提供多元化的信息。



招聘及延伸计划

东亚银行举办了多项社区延伸计划，主题包括稳健的个人理财，以及向学生及应届毕业生介绍金融服务行业。

2016年1月，母行与香港银行公会及浸信会爱群社会服务处合办金融教育工作坊，为低收入家庭讲解基本的金融知识。

此外，母行亦连续第5年支持 ARCH Community Outreach 举办教育及职业发展活动，为来自弱势社群的学生举办工作坊；并连续第5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交流及考察计划”，为来自上海和香港的大学生提供为期3周的实习。

客户

东亚银行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。为此，母行在采用崭新金融科技提升服务质素的同时，亦继续营运全港最庞大之一的分行网络，务求方便客户使用我们的银行服务。

良好紧密的客户关系建基于信任和信赖。母行签署了由香港金管局认可的《公平待客约章》，承诺遵守约章规定，保障客户权益，并于2016年修订行为守则，为员工实施约章守则提供更详尽的指引。

参与社区事务

东亚银行透过捐款、义工活动及其他多种资助方式，为所服务的社群贡献一份力量。

教育事务

多年来，资助教育事务一直是东亚银行社区投资的核心所在，以期让更多学童获得优质教育。母行连续第25年赞助香港小童群益会举办的全港儿童故事演讲比赛。

健康

2016年3月，为庆祝香港最大型的捐血站——香港红十字会西九龙新总部的西九龙捐血站开幕，东亚银行在东亚银行中心及多个红十字会捐血中心举办了一次捐血活动。

2016年4月，东亚银行纽约分行员工与家属一起参加由 Memorial Sloan Kettering 癌症中心主办的“KIDS WALK”活动，筹款资助研发更有效及较少副作用的儿童癌症治疗方法。

在洛杉矶，东亚银行义工协助亚凯迪亚美以美医院员工，为低收入及年长的居民免费提供医疗咨询服务。

社会福利

多年来，东亚银行一直积极参与香港公益金所筹办的多项活动。2016年3月，母行冠名赞助2016年度公益金东亚慈善高尔夫球赛，合共筹得善款港币230万元，以为精神健康服务之机构提供协助。

东亚银行长期支持救世军港澳军区，去年已是连续第11年担任“救世军定向”活动的首席赞助商，捐款港币15万元，以支持该组织为破碎家庭、残疾人士、边缘族群及其他弱势社群提供社区服务。

于11月，东亚银行扩大社区投资项目范畴，参加本港最大型慈善筹款活动之一的“爱心圣诞大行动”。东亚银行义工队在母行及东亚银行中心举办了为期一周的筹款活动，包括摊位游戏、扭气球、漫画人像绘画以及义卖糖果及雪糕，共为23家受惠于该活动的慈善机构筹得善款港币15万元。

文化艺术

东亚银行赞助多项文化盛事，其中，母行连续13年赞助由 Association Culturelle France – Hong Kong Limited 举办的“法国五月”活动。在英国，东亚银行伯明翰及曼彻斯特分行分别赞助“夕阳中国文化艺术汇演”及“镜花缘”音乐剧，供两地华人欣赏。

义工活动

2016年，东亚银行义工队共有520多名员工，服务时数逾9,200小时，主要活动包括：

- 为100多名来自基层地区的长者举办农历新年联欢晚宴；
- 为约120名基层儿童及家属举办“与基层家庭欢度暑假”活动；
- 与香港华人基督教联合会观塘广荫颐养院的长者共进午餐，同贺“长者日”；
- 参与世界自然基金会香港分会“育养海岸”计划的3场清洁海岸活动；
- 逾100名义工编织了300条围巾及60多双保暖袜套赠予长者、新移民及少数族裔人士。

环境保护

东亚银行深知保护环境非常重要，亦明白本集团的决策及行动所带来的影响，因此一直设法提升母行的环保表现，特别是着力于节能及减废方面。

4月，东亚银行签署由环保局推出的《户外灯光约章》，承诺于每晚11点后关掉部分分行及办事处的装饰及广告灯装置。此外，本集团连续第8年参加世界自然基金会主办的「地球一小时」，支持对抗气候变化。

为了增加母行在环保方面表现的透明度，母行已连续第2年向香港上市公司碳足迹资料库及首度向全球环境信息披露系统 CDP 提供有关数据。

此外，东亚银行亦将多项环保考虑因素融入业务营运之中，并推行了多项节能措施，例如在所有分行网络及办事处安装节能设备。母行提倡持份者在行为中注重环保，鼓励客户使用我们的智能数码分行，以及采用电子结单以取代纸张结单。

东亚银行慈善基金有限公司 安老院舍完善人生关顾计划

东亚银行慈善基金继续与“la Caixa”基金会及救世军合作资助“安老院舍完善人生关顾计划”。在医院管理局辖下13家受资助安老院舍及7个老人护理小组的辅助下，该计划的团队继续为末期病患长者及其家属提供直接的全面纾缓护理服务。

回顾年内，约40名义工接受了临终护理培训，为参与该计划的病患者及家属乃至参与教育延伸活动的社区人士提供心理、社会及精神上的支持。在政策倡导方面，该计划团队应香港社会服务联会的邀请，协助筹组一支临终护理专责小组，就终老政策在社会福利范畴内所涉及的法律、临床及行政事宜整合各方的建议。



东亚银行亲子阅读证书奖励计划

东亚银行慈善基金连续第4年支持“东亚银行亲子阅读证书奖励计划”。本年度的计划于2016年9月揭开序幕，吸引了100多家学校共计6,750名学生参加。

东亚培贤社

9月，东亚银行慈善基金与圣雅各福群会联合启动2016/2017年度“东亚培贤社”，为基层家庭儿童提供课后支援服务。5月，东亚银行训练发展部在圣雅各福群会位于大角咀的圣雅各福群会九龙慈惠中心，举办了一个以“金钱的目的及价值”为主题的工作坊，由东亚银行义工队担任导师提供协助，帮助学生了解稳健理财的重要性。

母行的企业社会责任成果

1. 获香港公益金颁发“公益荣誉奖”（连续第17年）、2015/2016年度商业及雇员募捐计划“钻石奖”（连续第22年）、2015公益金便服日“最高筹款机构第5名”，及2015/2016港岛、九龙区百万行“最高筹款机构第5名”
2. 荣获社联嘉许为“商界展关怀”机构（连续第13年）
3. 香港理工大学、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（连续第2年）
4. 获长者安居协会颁发“社区参与二星奖”（连续第2年）
5. 获社会福利署义工工作统筹课颁发2015年度义工服务金嘉许状
6. 获香港乐施会颁发乐施米义卖大行动2016“企业米档最高筹款奖”
7. 在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“网站组别”金奖及“流动应用程序组别”金奖（连续第2年）

8. 荣获雇员再培训局嘉许为“人才企业”（连续第5年）
9. 在政府咨询组织家庭议会举办的“2015/16年度家庭友善雇主奖励计划”中荣获“2015/16年度家庭友善雇主”、“2015/16年度特别嘉许”奖及“2015/16年度支持母乳哺育奖”
10. 环境保护署颁发室内空气质素检定证书（良好级）（东亚银行总行大厦）
11. 获颁发“香港环保卓越计划”内之“卓越级别”节能标志（东亚银行总行大厦及东亚银行中心）
12. 获颁发“香港环保卓越计划”内之“卓越级别”减废标志（东亚银行总行大厦及东亚银行中心）
13. 获水务署颁发“大厦优质供水认可计划——食水（2.0版）”（基本级别）（东亚银行总行大厦）
14. 获香港设施管理学会颁发“卓越设施管理奖2016”优秀奖 - 企业房地产（东亚银行中心）
15. 获香港环境保护协会颁发“木材回收树木保育计划2016”证书
16. 获环境保护署颁发“咪啱嘢食店”奖 - 金级（东亚银行中心职员餐厅）- 最佳“咪啱嘢”宣传品创意奖
17. 中华电力有限公司举办的中电「环保节能机构」嘉许计划2016中荣获中小企业-办公室、仓库及制造组别优异证书
18. 获新加坡警察部队及新加坡民防部队颁发颁发“2016年度安全与安保观察组成员奖”

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

