2015
渤海银行社会责任报告
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORTING

渤海银行
CHINA BOHAI BANK

报告编制说明

一、报告范围

本报告以渤海银行股份有限公司为主体，涵盖本行总部、各地分行。由于表述需要，在报告中分别使用“渤海银行”、“本行”、“我们”等称谓。

本报告是渤海银行股份有限公司所发布的第五份社会责任报告。本报告是年度报告，涉及的时间范围为 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日。

二、编制原则

本报告以中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》为编制依据，参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》、ISO26000 等标准进行编写。

本报告立足于本行实际情况，所采用的指标与社会责任主要议题高度相关，能够有效反映本行在相应议题上的绩效表现，能够通过本行现有的管理体系进行收集。

三、报告审定

本报告对外发布时，已分别经本行行长办公会及董事会审议通过。

四、数据说明

除特别标注外，报告中的财务数据均来自本行 2015 年度财务报告，部分涉及其它年份数据。如无特别说明，本报告中涉及的币种均为人民币。

五、发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本行网站（http://www.cbhb.com.cn）浏览。

目录

报告编制说明 01
董事长致辞 04
行长致辞 05
社会责任绩效表 07

关于渤海银行 08
一、银行简介 10
二、组织结构 11
三、公司治理 12
四、全面风险管理 15

加强管理 推进实践 16
一、社会责任观 18
二、渤海银行与利益相关方 20
三、社会责任管理 21

转型发展 繁荣经济 22
一、服务实体 促进经济繁荣 24
二、服务小微 创新助力成长 26
三、服务民生 发展普惠金融 27
四、转型发展 重塑价值创造 29

创新服务 最佳体验 30
一、服务渠道 有序创新发展 32
二、金融创新 提升客户体验 35

三、客户服务 不断提升品质 37
四、客户权益 始终全面保障 38
五、合规经营 固守风险底线 39

绿色理念 努力践行 40
一、绿色金融 加快发展速度 42
二、绿色运营 坚持从我做起 42
三、绿色公益 始终如一关注 43

人本理念 关爱员工 46
一、提供平台 助力职业理想 48
二、保障权益 促进就业公平 48
三、培养能力 力推员工成长 50
四、关注关爱 创造幸福生活 51

投身公益 爱满渤海 54
一、扶危济困 传递渤海真情 56
二、结对帮扶 建设美丽乡村 58
三、普及知识 惠及百姓生活 58
四、引导员工 人人投身公益 61

社会责任展望 62
社会认可 63
GRI 指标索引 64
读者反馈 66

董事长致辞

2015 年我国经济仍处于中高速增长区域，改革全面深化，“十二五”规划圆满收官；银行业以提高发展质量和效益为中心，深化改革开放取得明显成效。2015 年，宏观经济新常态、金融市场化改革、互联网金融的快速发展给渤海银行带来了严峻挑战，也创造了难得的发展机遇。我们深入贯彻“三个转变，三个强化”的管理要求，围绕五个确保的工作任务，持续推动创新转型发展，积极履行企业社会责任，努力创造经济、社会和环境的综合价值。

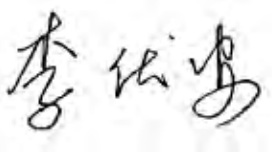
我们以战略引领发展，以创新驱动发展，进一步明确转型发展的目标和方向，围绕“最佳体验的现代财资管家”的长远战略愿景，聚焦以“投行和资管为特色的，轻型化、集约化的综合性银行”的转型方向，塑造金融服务生态系统，重塑价值创造力，推进可持续发展，促进了经济社会发展进步。

我们牢牢把握“以客户为中心”这一核心，从客户体验入手，把优化服务、改进客户体验作为创造价值、挖掘价值的过程，狠抓产品创新、发展服务渠道、强化服务管理、发展普惠金融、维护消费者权益、坚持依法合规经营；深化互联网思维，实施“互联网 +”战略，创新发展网络银行业务，给客户带来更好的金融体验，实现了经济效益和社会效益双丰收，促进了民生改善。

我们积极承担企业社会责任，推动绿色信贷快速发展，坚持自身绿色运营，始终关注绿色公益事业，服务于环境友好型社会建设。我们奉献爱心，积极投身灾难救助；心怀大众，广泛开展金融知普及活动；倡议和带动员工投身公益慈善，实现了企业公民价值。我们倡导快乐工作，幸福生活，促进员工发展，真挚关爱员工，打造优秀企业文化，建设和谐企业。促进了社会进步。

2015 年喜逢渤海银行成立十周年，也是我们“二五规划”的收官之年。过去的十年，我们积极承担企业社会责任，为经济繁荣、社会进步和环境友好贡献了力量。未来，我们将深入贯彻落实十八届五中全会精神，开创转型发展新纪元，更好地创造经济价值、客户价值、环境价值、员工价值和社会价值，与各利益相关方共同努力，为全面建成小康社会贡献更大力量。

董事长：



行长致辞

2015 年，渤海银行坚持“效益优先、兼顾规模、创新驱动、稳健经营”的指导思想，深入贯彻“三个转变、三个强化”的管理要求，围绕“五个确保”的工作任务，深化战略转型，经营实力不断提升；强化产品创新，服务能力持续增强；履行社会责任，实现良好社会效益，致力于塑造金融服务生态系统，与利益相关方携手促进经济社会发展进步，共创美好金融生活。

我们适应国民经济新常态，促进实体经济发展，促进民生改善，促进区域协同发展；通过不断创新产品加大对小微企业的支持力度，继续蝉联“全国支持中小企业发展十佳商业银行”奖项。我们深入推进创新转型发展，创造了良好的经营业绩，实现了良好的投资回报。截至 2015 年末，本行资产总额 7642 亿元，比年初增长 14.55%；负债总额 7287 亿元，比年初增长 14.27%；实现净利润 56.89 亿元，比上年增长 13.07%。

我们牢牢把握“以客户为中心”，致力于实现客户最佳体验。我们有序推进分支机构建设；实施“互联网 + ”发展战略，创新发展网络银行渠道；不断提供创新金融产品，全方位满足客户金融需求；深入贯彻优质服务理念，不断提升服务品质；坚守依法合规经营底线，全面保障客户权益。

我们多措并举加快绿色信贷业务发展，2015 年绿色信贷余额增幅 70%；从我做起坚持绿色运营，始终如一关注和投身绿色公益。将自身努力与倡导员工、客户、供应商和社会公众共同行动有机结合，以强烈的社会责任感努力践行绿色理念。

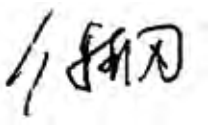
我们将员工视为实现可持续发展的核心资源和动力。我们提供广阔的职业发展平台，助力员工创造美好职业生涯；切实维护员工合法权益，重视推行民主管理；健全、完善员工职业发展通道和培训体系，促进员工素质提升和职业发展；重视员工关爱，倡导快乐工作，幸福生活，努力打造优秀的企业文化，建设和谐企业。

我们进一步增强公益理念，以企业行动带动员工、客户、服务商和社会公众一起回馈社会，向弱势群体奉献爱心。我们积极投身灾难救助，捐款援助天津“8 · 12”爆炸事故牺牲、受伤消防战士和受灾群众，发挥金融企业优势支持善后工作；我们广泛深入开展金融知识进万家和金融知识万里行活动，向社会公众普及金融知识；我们鼓励和支持员工投身公益慈善，致力于营造“人人投身公益，爱心奉献满渤海”的良好局面。2015 年，本行向天津“8 · 12”事故捐款近 138 万元并发放 20 亿元专项贷款。

我们的努力得到了社会各界的广泛认可。在英国《银行家》杂志世界银行 1000 强排名中位列 211 名，较上年提升 19 个位次；在《亚洲银行家》杂志亚洲银行 500 强排名及竞争力排名中分获第 63 名和 49 名，较上年提升了 11 个和 3 个位次。我们还荣获 “互联网金融服务创新奖”、“普

惠金融业务创新奖”等多项荣誉。

未来，我们将面向“最佳体验的现代财资管家”的长远战略愿景，继续秉承人本理念和社会责任理念，致力于可持续发展，塑造金融服务生态系统，以创新驱动经营实力的持续增强。同时，加强社会责任管理，加强与利益相关方的沟通交流，进一步提升社会责任履行能力，更好地创造促进经济、社会、环境协调发展的综合价值。

行长： 

社会责任绩效表

类别	内容	单位	2014 年	2015 年
经济绩效	总资产	万元	66,714,754	76,423,544
	营业收入	万元	1,557,251	1,847,953
	净利润	万元	503,127	568,851
	纳税额	万元	301,603	308,276
	总资产收益率	%	0.81	0.79
	净资产收益率	%	18.71	17.51
	不良贷款率	%	1.2	1.35
	资本充足率	%	11.09	11.61
	拨备覆盖率	%	204.39	205.17
社会绩效	中小微企业贷款余额	万元	8,252,000	11,690,800
	员工总数	人	6586	7579
	女性员工占比	%	52	52
	女性管理人员占比	%	19	25
	社会保险覆盖率	%	100	100
	员工合同签订率	%	100	100
环境绩效	公益捐赠额	万元	410.92	235.39
	绿色信贷余额	万元	664,100	1,119,100
	耗水量（总行机关）	吨	16,945	14,952
	耗电量（总行机关）	万度	373	382

注：1. 总资产收益率数据取自本行 2015 年度报告“归属于本行股东的平均总资产收益率”指标。

2. 净资产收益率数据取自本行 2015 年度报告“归属于本行股东的加权平均净资产收益率”指标。

3. 公益捐赠额数据来源于本报告编制时的统计结果。

4. 耗水量、耗电量数据分别源于天津市自来水公司、电力公司收费单据。

关于渤海银行

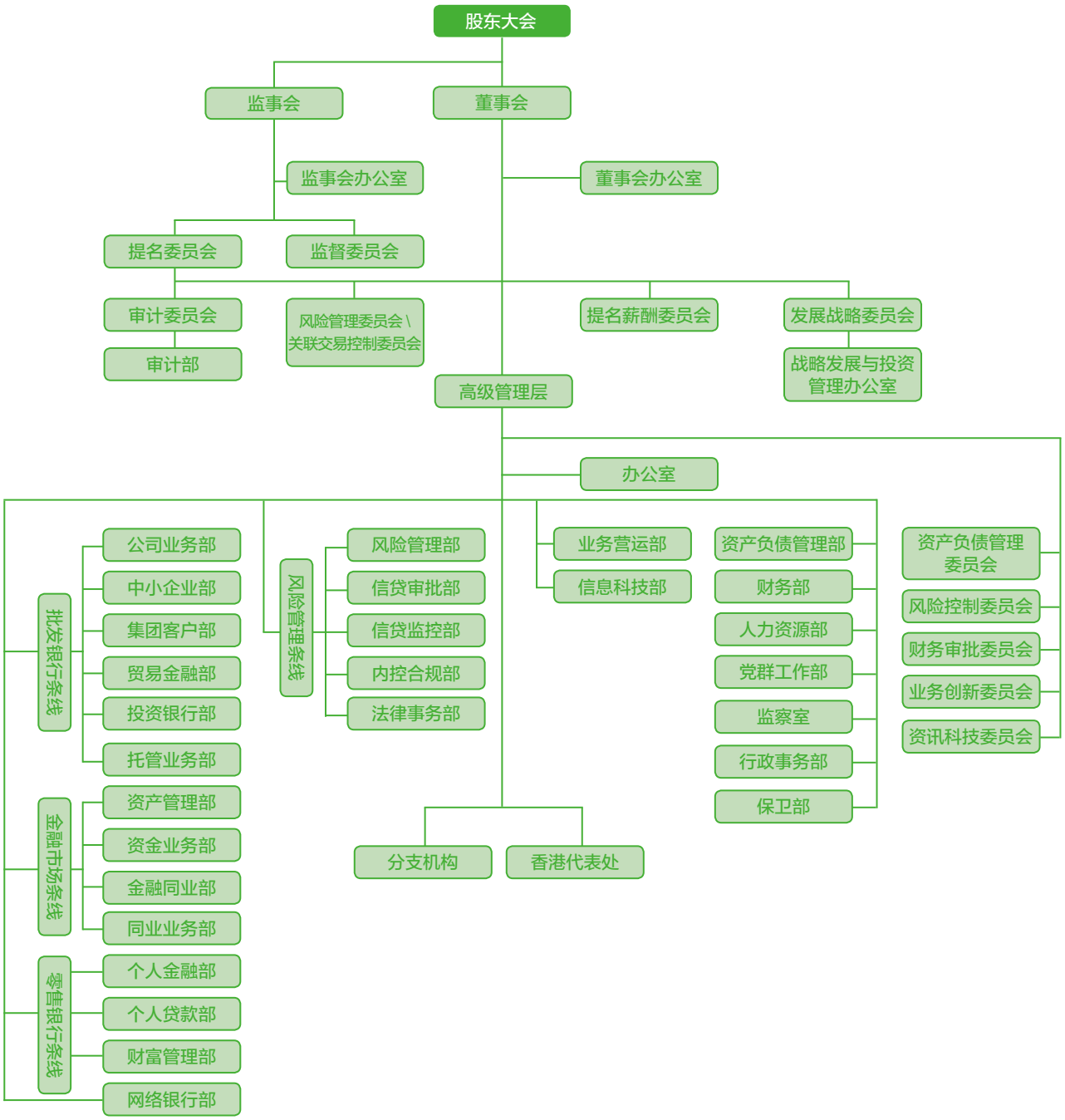
一、银行简介

渤海银行是 1996 年以来获国务院批准新设立的第一家全国性股份制商业银行，是第一家在发起设立阶段就引入境外战略投资者的中资商业银行，也是第一家总部设在天津的全国性股份制商业银行。

渤海银行由天津泰达投资控股有限公司、渣打银行（香港）有限公司、中国远洋运输（集团）总公司、国家开发投资公司、宝钢集团有限公司、天津信托有限责任公司和天津商汇投资（控股）有限公司等 7 家股东发起设立，注册资本总额为 85 亿元人民币。2005 年 12 月 30 日成立，2006 年 2 月正式对外营业。截至 2015 年末，本行资产总额 7642 亿元，比年初增长 14.55%；负债总额 7287 亿元，比年初增长 14.27%；实现净利润 56.89 亿元，比上年增长 13.07%；不良贷款率为 1.35%。

在英国《银行家》杂志 2015 年世界银行 1000 强排名中，本行位列 211 名，较上年提升 19 个位次；在《亚洲银行家》杂志 2014 亚洲银行 500 强排名及竞争力排名中，本行分获第 63 名和 49 名，较上年提升了 11 个和 3 个位次。2015 年度，本行荣获“信用风险管理成就奖”、“金牛理财银行奖”、“金牛理财产品奖”、“最佳互联网金融银行”、“互联网金融服务创新奖”、“普惠金融业务创新奖”、“优秀金融服务解决方案奖”、“中国网络金融创新奖”、“中国最佳手机银行成长奖”等奖项。

二、组织结构


股东大会
监事会
董事会
监事会办公室
董事会办公室
提名委员会
监督委员会
审计委员会
风险管理委员会\关联交易控制委员会
提名薪酬委员会
发展战略委员会
审计部
战略发展与投资管理办公室
高级管理层
办公室
批发银行条线
公司业务部
中小企业部
集团客户部
贸易金融部
投资银行部
托管业务部
金融市场条线
资产管理部
资金业务部
金融同业部
同业业务部
零售银行条线
个人金融部
个人贷款部
财富管理部
网络银行部
风险管理条线
风险管理部
信贷审批部
信贷监控部
内控合规部
法律事务部
业务营运部
信息科技部
资产负债管理部
财务部
人力资源部
党群工作部
监察室
行政事务部
保卫部
资产负债管理委员会
风险控制委员会
财务审批委员会
业务创新委员会
资讯科技委员会
分支机构
香港代表处

三、公司治理

（一）完善的公司治理架构

本行根据《公司法》等法律法规，结合本行实际情况，建立了由股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会和高级管理层及其下设的专业委员会组成的、符合现代企业制度的公司治理架构。股东大会是本行的最高权力机构，依法行使职权。董事会是本行的决策机构，承担本行经营管理的最终责任，对股东大会负责。监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。高级管理层是本行董事会的执行机构，负责本行的经营管理工作，对董事会负责。

2015 年

※ 本行股东大会、董事会及其专门委员会、监事会及其专门委员会充分发挥决策、监督作用，共召开各类会议 52 次；

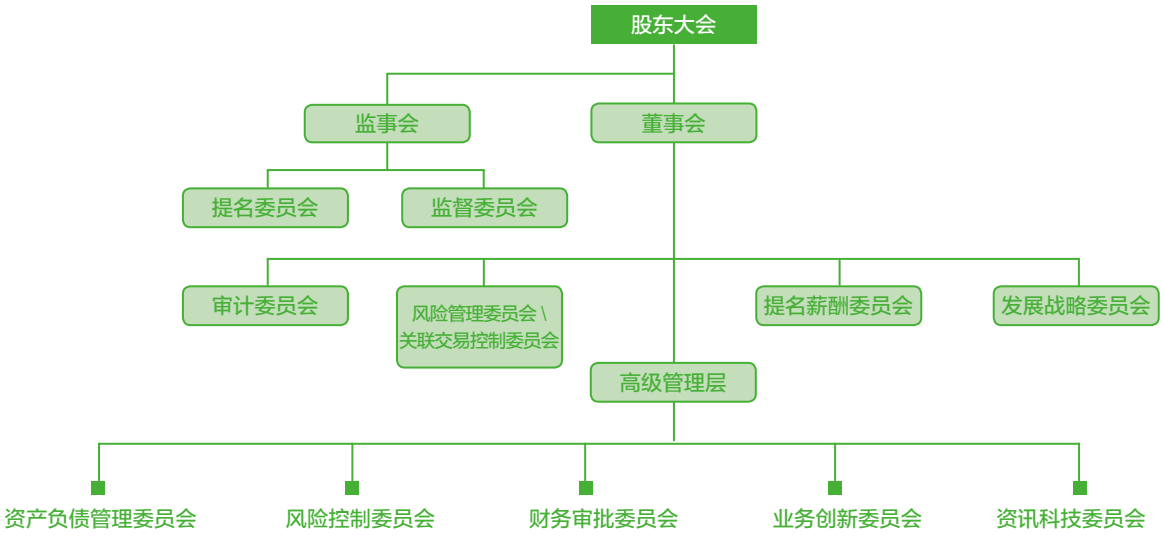
※ 审议通过 139 项议案并形成决议；

※ 听取和审阅了 35 项工作报告并形成意见；

※ 对 2 个事项进行了专项研究；

※ 对事关全行发展的重大问题及时决策并推动落实。

公司治理结构图



（二）健全的公司治理制度体系

本行自成立伊始就建立了较为完备的公司治理制度体系，并不断修订完善，为各公司治理主体依法合规、高效运作奠定了坚实基础。

2015 年

※2015 年 1 月 8 日，本行新修订的《章程》获中国银监会核准。

※ 根据修订后的《章程》，结合监管部门最新颁布的法规制度与工作实际，本行修订了《监事会议事规则》、《董事履职评价办法》、《风险偏好陈述》、《压力测试管理办法》和《流动性风险管理政策》等制度。

※ 制定了《监事会提名委员会工作规则》、《监事会监督委员会工作规则》、《监事会监督管理办法》、《监事履职评价办法》、《高级管理人员履职评价办法》及《消费者权益管理办法》等制度，不断完善本行公司治理制度建设，确保了公司治理制度体系的持续有效性。

（三）规范的信息披露机制

本行坚持以良好的公司治理为基础，持续规范信息披露工作机制，公平对待股东和利益相关者。

2015 年

※2015 年，董事会高度重视信息披露工作，严格执行本行《信息披露管理办法》，以上市银行信息披露水平为标杆，持续提高信息披露工作质量，不断丰富年度报告内容，圆满完成编制和披露《2014 年度报告》，主动增加披露了公司治理信息和期后重大事项共 7 项内容。

※ 董事会审计委员会和三位独立董事严格执行本行《董事会审计委员会审议年度财务报告工作规程》和《独立董事年度报告工作制度》，对拟提交会议审议的年度财务会计报表进行认真审阅并听取了审计师 2014 年度审计工作情况报告，董事会审计委员会和独立董事在年度报告编制、审议、披露工作中的监督作用得到进一步发挥。

※ 此外，根据本行实际情况，披露了 5 期临时公告，促进本行信息披露内容更加全面。

（四）良好的信息沟通机制

股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间及时、畅通的信息沟通对于各公司治理主体充分履职、提高履职效率和水平至关重要。

2015 年

※ 2015 年，本行围绕重点工作积极开展了与股东、监管机构、上级组织、政府部门、新闻媒体，以及董事、监事的事前沟通和信息资料传递；

※ 各治理主体严格按照本行《信息报告制度》做好信息的收集、传递与管理工作；

※ 全年发送信息报告 34 期、行长办公会纪要 19 期、行长专题会纪要 5 期、情况报告 8 期、行务通报 7 期、月度工作碰头会纪要 3 期；

※ 及时报送了本行经营环境、监管政策、经营业绩、重大事项等各方面的重要信息，为推动工作顺利开展、提高决策效率发挥了重要作用。

四、全面风险管理

本行在建行之初，就建立了全面、垂直、独立的风险管理体系。随着分支机构的不断设立及业务规模的不断扩大，本行持续完善和优化风险管理模式和组织架构，逐步构建起具有渤海银行特色的全面风险管理体系，实现了对各类风险的全覆盖。

2015 年

※2015 年，本行积极适应宏观经济环境的深刻变化，不断深化改革创新，大力推进转型发展，与此同时，始终将风险管理工作摆在突出位置，不断提升管理水平，牢牢守住风险底线。坚持偏审慎的风险偏好，积极完善信用风险防控体系，严把各环节业务关口，强化创新业务风险管控，持续加大风险监测与化解力度，遏制不良贷款上升势头，确保本行资产质量持续稳定；

※ 深入研究经营环境变化情况，完善市场风险管理政策和风险监测体系，市场风险总体可控；

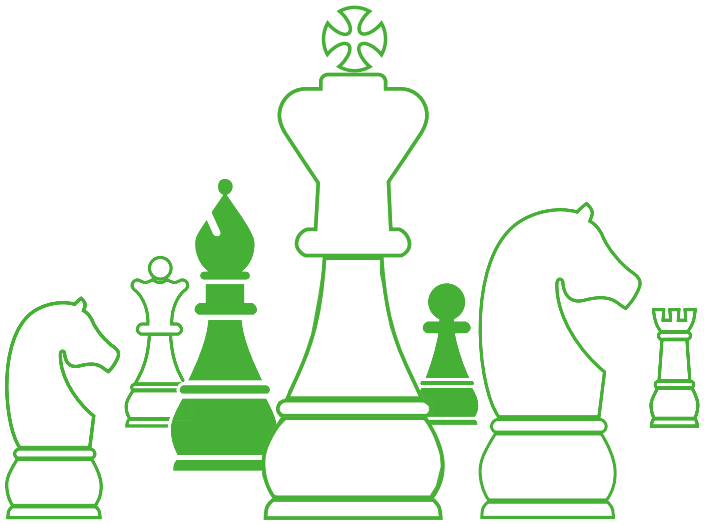
※ 不断强化流动性风险头寸管理和限额监测，积极改善流动性监管指标，流动性风险管理的质量和水平稳步提升；

※ 进一步完善内控合规管理体系，坚持做好制度体系建设、合规文化建设、内控合规及操作风险排查、员工行为规范、案件防控管理等工作，全年未发生案件及重大操作风险事件；

※ 进一步加强声誉风险防范，努力提升舆情应对的效率和水平，不断提高正面宣传效果，全年无关注级及以上声誉风险事件发生。

2015 年

※2015 年，本行继续按照节约型发展模式加强资本管理，进一步提升精细化管理水平，积极调整风险资产结构，不断提高资本使用效率。资本管理相关指标均符合监管及本行风险偏好要求。



加强管理 推进实践

本行高度重视社会责任管理，面向股东、客户、员工、合作者、社会等利益相关方的期望和要求，形成了自己的社会责任观，明确了责任履行方向和责任实践方向；重视加强社会责任日常管理，建立了社会责任信息披露机制，努力推进社会责任管理与日常管理的融合。

一、社会责任观

（一）社会责任观与模型

社会责任观

精致服务　卓越体验
保障关爱　助力成长
创造价值　永续回报
开放坦诚　合作共赢
承担责任　奉献爱心

（二）履责方法

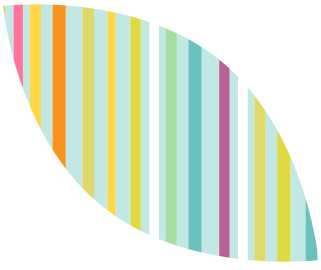
精致服务 卓越体验：本行致力于以精致服务，创造卓越体验。通过创新金融产品，简化业务流程，关注客户体验，提升服务品质等措施向客户提供优质便捷的金融产品与服务；同时，努力使客户享受到舒适的业务环境。

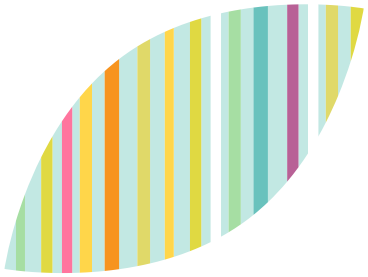
保障关爱 助力成长：本行通过完善薪酬激励制度和福利体系，以及建立完备的员工职业生涯发展规划，满足员工“获得稳定合理的收入，享有充分的权益保障，以及良好的职业生涯规划和成长机会”的价值要求。

创造价值 永续回报：股东希望能够充分了解本行经营状况，并且通过稳健经营获取稳定良好的投资收益。本行坚持依法合规经营，并全力实施转型以实现特色发展、可持续发展；通过及时、真实、准确、规范地披露经营信息，满足股东的信息要求，以履行对股东“创造价值，永续回报”的承诺。

开放坦诚 合作共赢：合作者希望本行能够按时履约，与本行的合作诚信互惠，信息透明公开。本行坚持平等互利，诚信互惠原则，注重建立长期良好的合作关系，积极履行对合作者做出的“开放坦诚，合作共赢”的承诺；

承担责任 奉献爱心：“人本”是本行企业文化核心价值观的重要组成部分，本行站在实现可持续发展、实现伟大中国梦的高度认识企业社会责任。本行坚持经济效益和社会效益的统一，努力建立和完善社会责任管理机制，认真履行对社会、公众承担的责任和义务，关爱社会、关注民生，关注绿色环保。





（三）责任实践

本行认真贯彻国家宏观经济政策和产业政策，坚持审慎经营、稳健发展的经营理念，围绕“守住风险底线，创新转型发展”的主线推动经营发展，加快创新发展步伐，加大经济贡献，更好地服务于实体经济，更深入地扶持中小企业，更有力地促进民生改善。本行追求股东价值、客户价值、社会价值和员工价值的和谐均衡增长，全力实现全面、协调、可持续发展。

本行广泛吸收国际成功银行的经营理念和管理经验，以高效率的运营管理流程保障“卓越体验”优质服务的能力，深刻理解和快速响应客户需求，通过标准化流程、差别化产品、亲情化服务，提高向目标客户提供“卓越体验”优质服务的能力。

本行通过科学的职业规划，帮助员工在工作中实现自身价值；通过全面的能力拓展和业务培训，提高员工的职业素质；通过不断完善的制度和组织体系，维护员工的合法权益；通过丰富多彩的文体活动，促进员工的身心健康。

本行认真履行对社会、公众承担的责任和义务，奉献爱心、回馈社会，切实关注民生，促进社会和谐。本行关注绿色环保，积极发展绿色信贷，坚持推行绿色运营，持续投入绿色公益。本行关注社区发展，积极开展公益活动，致力于成为优秀的企业公民。

二、渤海银行与利益相关方

利益相关方	期望和要求	责任回应
政府	完成国家战略提出的各项任务，促进经济社会发展	贯彻落实宏观经济政策和产业政策，促进经济发展方式转变，支持小微企业，服务国计民生
监管机构	依法合规经营，实现健康发展	坚持审慎经营，稳健发展；坚决落实各项监管政策，实施全面风险管理，加强内控建设
客户	提供优质金融产品和服务，持续提升客户满意度	不断提升金融创新能力和金融服务能力
员工	提供广阔的职业发展空间，具有科学的薪酬福利体系，提供良好的工作环境	不断拓宽职业发展通道，完善约束激励机制，坚决维护员工合法权益
股东	实现永续经营，提升投资回报，及时、真实、准确、全面披露信息	提升盈利能力，创造良好经营业绩，持续加强公司治理，健全信息披露机制
合作者	实现互利共赢	平等合作，诚信履约
公众	参与公益事业，促进社会和谐发展	坚持开展主题性公益活动，积极投身扶危济困、公益捐赠和社会公共事业
环境	支持绿色环保	加快绿色信贷发展步伐，坚持自身绿色运营，投身绿色公益

三、社会责任管理

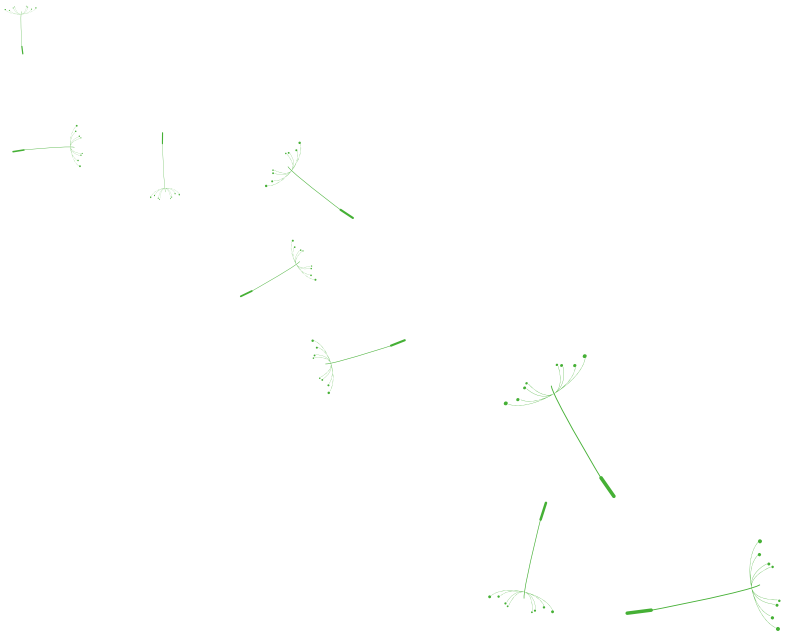
2015 年

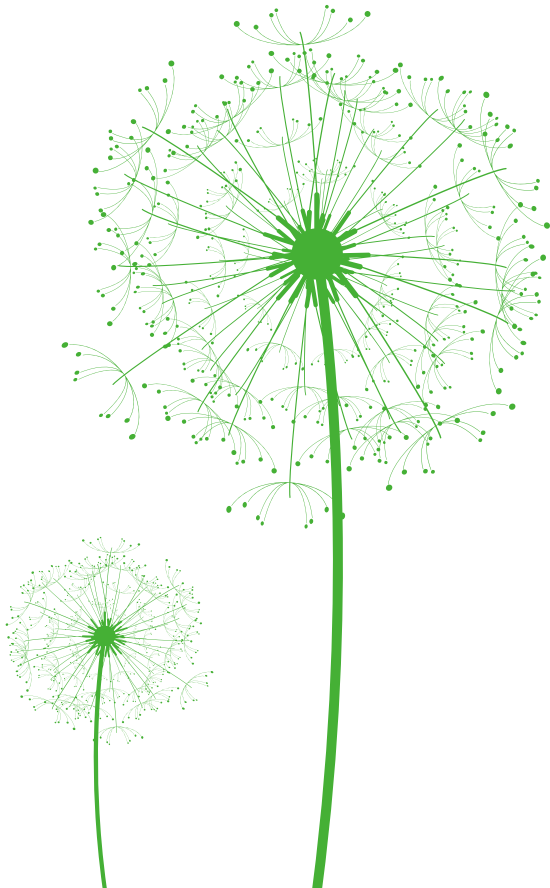
※2015 年，本行继续公开披露社会责任信息，编制发布了《2014 年渤海银行社会责任报告》。立足于本行经营管理的发展状况，结合相关国际准则和标准的发展变化，对《2014 年渤海银行社会责任报告》的结构进行了优化调整，以使报告重点更加突出，呼应社会公众对银行业金融机构社会责任议题的关注点，进一步提升了本行社会责任信息披露的质量。

※2015 年，本行按照监管机构、行业协会和有关政府部门的要求，完成了多项社会责任信息统计和工作情况报告等工作。

转型发展 繁荣经济

本行服务实体经济发展，促进社会繁荣；创新产品和服务，助力小微企业成长，促进经济活力提升；发展普惠金融，服务和促进发生改善；深入推进创新转型发展，积极重塑价值创造力，创造了良好的经营业绩，实现了良好的投资回报，股东价值再次显著提升。





一、服务实体 促进经济繁荣

本行着力支持实体经济发展，加强金融支持稳增长、调结构、惠民生力度。 本行紧抓京津冀协同发展战略机遇，服务区域协同发展；坚决贯彻国家政策，促进经济结构调整，加大对战略性新兴产业、环境保护、养老、医疗、内贸流通等领域的支持；继续支持基础设施建设，为夯实经济社会发展的基础贡献自身力量。

（一）服务区域协同发展

党的十八大以来，在国家全面深化改革的历史背景下，京津冀协同发展上升为国家战略。本行积极贯彻落实党和政府要求，制定支持京津冀协同发展的综合金融服务方案，并将支持京津冀协同发展作为一项战略行动纳入“三五规划”。

本行围绕非首都核心功能疏解带动的城市建设为项目选择重点，运用债务融资工具、股债结合等手段为企业提供多种形式的资金支持。本行在京津冀地区支持项目已累计达 216 个，授信和投放总量均超过 1000 亿元。

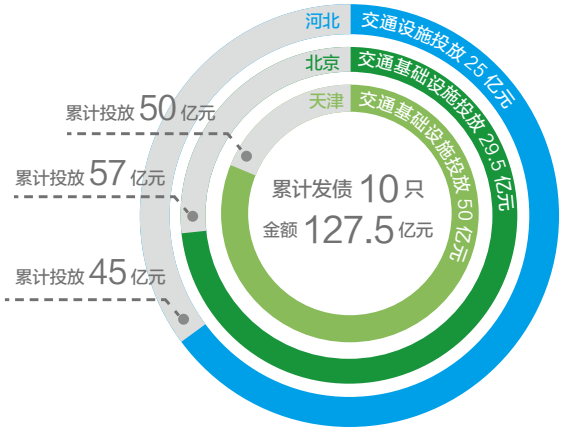
本行与中国铁路总公司建立了总对总的战略合作关系，提供包括购置机车的中长期贷款、结构性存款等综合服务方案。本行为京津冀地区基础设施建设企业累计发债 10 只，金额 127.5 亿元。强有力地支持了京津冀地区现代交通网络建设。

本行利用具备托管业务资格的牌照优势，积极与河北银行、廊坊银行等 8 家城商行开展业务合作，共同打造京津冀金融合作平台。

本行依托金融服务生态系统，提升支持京津冀协同发展效能，加强对京津冀合作共享基金项目的支持力度。

本行积极介入河北省政府正在筹划建立三个有关区域产业合作和转移的基金，进行政策对接、行业对接、项目对接。

本行积极支持京津冀协同发展



案例

本行与安徽省政府签署战略合作协议

2015 年 11 月 20 日，本行与安徽省政府正式签署战略合作协议，本行将提供一揽子金融服务，帮助安徽省符合条件的企业进行融资。按照战略合作协议，未来三年，本行将努力为安徽提供约 1000 亿元以上的融资及金融服务支持，直接参与和大力支持安徽省在新型城镇化、工业化、信息化、农业现代化等领域的投资建设，着力协助安徽省推动重点行业、支柱产业和民生工程的项目启动和持续发展。与此同时，本行将充分利用总部的区位优势，支持安徽融资租赁业发展，支持安徽国际产能和装备制造合作等“走出去”重点项目，配合安徽省金融改革需求，深入挖掘金融创新资源，协助推进当地金融改革和创新，支持当地改革开放和经济发展。

（二）服务产业结构调整

本行不断优化信贷投向，持续改善信贷结构，加强对新兴产业和现代服务业的信贷支持力度。本行抓住结构性调整机遇，积极支持中高端比较优势型新兴制造业、刚性支出型生产服务业及代际需求型消费业；对于传统制造业，坚持优中选优，在严格把控风险的前提下支持具有较强市场前景和未来发展空间的企业。截至 2015 年末，本行制造业和商务服务业贷款余额在批发银行业务贷款中的占比分别为 20.28% 和 18.54%，有力支持了产业结构调整和“中国制造”的转型升级。

（三）服务基础设施建设

本行服务于“京津冀协同发展”战略，支持相关基础设施建设。本行支持京津冀地区房地产企业的业务发展和战略转型，与北京首开集团合作共同设立 50 亿元“首开城市建设发展产业基金”；通过资管渠道与快钱公司、相关项目公司高管团队商讨共同成立有限合伙企业，投资商业地产项目。本行利用互联网众筹，链接企业客户与个人客户。本行自主开发及合作运营的“渤海众筹”互联网金融服务平台，有效支持了北京通州的建设项目。

在其他地区，本行抓住产业基金等新的业务机会，选择适当模式积极介入 PPP 项目，以价值链的思路进行开发。本行根据区域经济特点，在审慎严格选择客户和项目的基础上，适度与优质房地产企业开展创新业务合作。

二、服务小微 创新助力成长

面对大环境中的诸多不利影响，本行坚定支持小微企业发展，小微企业贷款满足“三个不低于”的监管要求；小微企业贷款增速 71.03%，高于各项贷款平均增速 37.33 个百分。2015 年，本行继续蝉联“全国支持中小企业发展十佳商业银行”奖项。

本行根据中小企业特点，通过不断创新产品加大对小微企业的信贷支持力度，助力普惠金融。一是研发推进“渤税贷”产品，充分利用小微企业的纳税信用评价结果，简化贷款手续，提高审批效率，加大对小微企业信贷支持力度。二是获取小微企业再贴现资质，累计开展再贴现业务达到 47.80 亿元。三是积极探索产品和业务创新，通过与“新三板”、“上海股权托管交易中心”等开展合作，推出系列产品创新方案并已取得初步效果。

71.03 %
小微企业贷款增速

37.33 个百分点
高于各项贷款平均增速

47.80 亿元
累计开展再贴现业务

专 题

天津市政府建立贷款风险补偿机制 渤海银行加大中小微企业支持力度

2015 年初，天津市政府在金融服务中小微企业方推出重大举措，探索建立中小微企业贷款风险补偿机制。渤海银行积极配合贷款风险补偿机制出台，进一步加大对中小微企业的支持力度。

本行成立了专项工作领导小组，调整机构设置，形成专营条线，承接风险补偿机制下的中小微业务，并组织对风险补偿机制下的中小微企业实现批量营销，设立专职人员进行专业化审批，提高审批时效；在贷款风险补偿机制的大力支持下，降低风险定价，破解中小微企业“融资贵”难题。2015 年 1 月 12 日，本行与天津市金融局签订《中小微企业贷款风险补偿金业务合作协议》，承诺年内在天津辖内实现贷款增量 120 亿元的目标，截至 6 月末已提前完成此目标。

天津分行借力贷款风险补偿机制政策及总行的政策扶持，在年初启动的“支持实体经济、助力中小微企业、夯实客户基础”专项活动基础之上，分行从各条线、各部门抽调掉骨干人员组成工作小组，划片包区，承担责任区内的政府部门对接、企业拜访和支行督导工作。活动开展以来，各小组联合各支行迅速行动，与区县金融局对接，获取了各区县企业名单，深入天津市各个区县走访企业。参加了市及区县金融局组织召开的宣讲会、座谈会及银企对接会，并与政府部门在宣讲期结束后建立了定期联络机制。

截至 2015 年末，已建设小微企业专营支行 10 家（图为天津海洋高新支行）

天津分行蝉联“榜样天津”中小企业金融服务奖

案例

大连分行创新小微企业金融服务

大连分行深入细化小微金融服务政策。一是根据小微企业生产经营特点，在风险审批环节充分考虑小微企业客户的经营周期、风险状况等因素，为小微企业客户确定合理的流动资金贷款期限，避免由于贷款资金与小微企业生产周期不匹配增加小微企业资金压力。二是通过向小微企业客户推广本行特色标准化产品 “小额快捷通——小微企业连续贷”，让小微企业客户可以根据自身真实需求选择适合自己的还款方式和期限，切实减轻企业还款压力。

三、服务民生 发展普惠金融

本行树立公众服务品牌，发展普惠金融和民生金融，从机构建设、金融创新、减免收费、异业合作、主题活动等几个方面，做好与百姓生活息息相关的金融服务，积极助力民生改善。

本行完善已建成的社区支行、小微支行管理体系，由速度规模为主转向效益为先、质量为本，夯实发展基础，切实做好惠民工程。截至 2015 年末，本行累计建成社区、小微支行 94 家。本行加强社区银行队伍建设，提升服务水平，组织开展了“年度十佳社区银行”、“年度社区服务之星”等评选、激励活动。

本行积极运用“互联网 +”理念，加快跨界转型，着力拓宽直销银行、B2B 电商平台、网络众筹平台的应用领域和辐射范围，打造线上综合撮合

本行荣获 “2015 普惠金融业务创新奖”

处理的渠道平台和交易平台，打通资产端和资金端，优化客户服务流程体验，降低客户投融资成本。本行加快智能银行的升级改造，推广“人脸识别”等技术的应用；完善社区金融服务平台建设，建设衣、食、住、行、娱、购、游等社区居民服务领域 O2O 一体化模式。在北京试点了线上社区综合服务平台，将社区人群的日常活动串联起来，从金融服务延伸到物业和生活服务，开辟互联网金融的新模式。此外，本行在服务文化创意、医疗健康等符合未来经济发展方向和居民需求的新兴产业方面，在以产业基金、投贷联动等方式支持创新创业项目方面，以及生态环境、绿色信贷等方面进行积极探索，丰富实时智能的场景化服务手段，更好地惠及民生。

19.03 %
占全年收费总额的

4 亿元
2015 年手续费减免总额

2015 年

※2015 年，我行积极落实国务院关于加大支持实体经济力度、降低融资成本要求，本着主动让利、规范经营的宗旨，制定了多项减免优惠政策，降低了普通企业特别是小微企业负担。2015 年 6 月，本行对全部收费项目进行了清理和规范，取消重复和不提供服务的收费项目 3 项、精简合并收费项目 20 项、降低收费标准 9 项、调整优惠政策 17 项，2015 年 7 月本行再次合并市场调节价收费项 目 73 项。

本行努力推进异业合作，为居民衣食住行提供便利和实惠，与国美电器、大中电器等合作开展了 917 进店惠民活动。

本行积极开展普惠金融主题活动，2015 年累计组织开展“全民寻宝”活动九期，以及“渤海仲夏夜”社区电影巡展、“年货大集”、“绿色财富伴车行”等系列活动。

案例

杭州分行支持新农村五水共治项目和保障性安居工程建设

2015 年 7 月，杭州分行为杭州余杭崇贤南部河道综合整治工程项目发放 2 亿元人民币贷款。该项目属于浙江省重点建设“五水共治”工程的组成部分，是杭州新农村建设的重点项目之一。

2015 年 10 月，杭州分行为浙江省重点项目，金华市二七新村棚户区改造项目发放贷款 5 亿元。金华市二七新村棚户区改造项目已列入国家保障性安居工程 2013-2017 年 1000 万套棚户区改造计划 (2014-2015 年计划)，属浙江省重点项 目。

案例

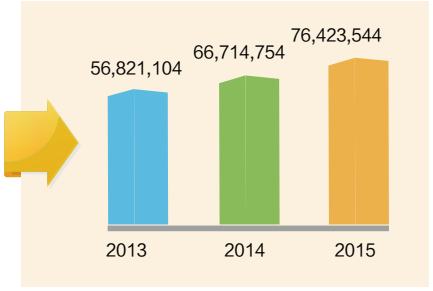
南京分行开展“阳光助残” 活动

南京分行将 7 月定为“阳光助残月”，开展系列普惠金融活动，加强员工技能培训、网点硬件设施建设，成立了残疾人志愿者服务队，使金融服务紧扣残疾人的实际需求。无锡分行积极与崇安区塘南街道结对子，为该社区的残疾人士建立了服务档案和服务联系机制，在该社区的残障人士有金融服务需求时，分行青年志愿服务队会将其接到分行并全程陪同办理业务。

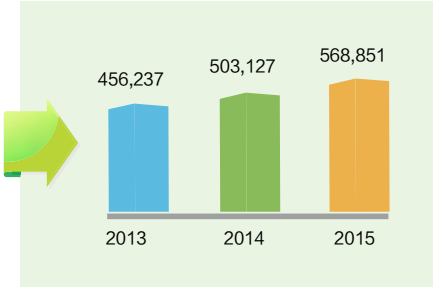
四、转型发展 重塑价值创造

本行牢牢把握“经济发展新常态”、“金融市场化改革”、“数字化与科技创新” 等几个关键，深入贯彻“三个转变、三个强化”的管理要求，围绕“五个确保”的工作任务，深入推进创新转型发展，积极重塑价值创造力，创造了良好的经营业绩，实现了良好的投资回报，股东价值再次显著提升。

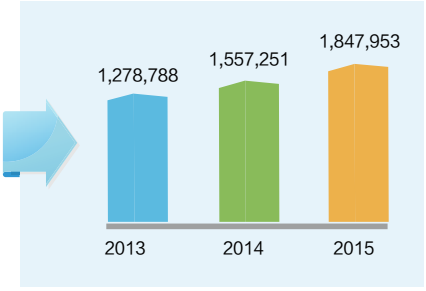
关键经营指标摘要



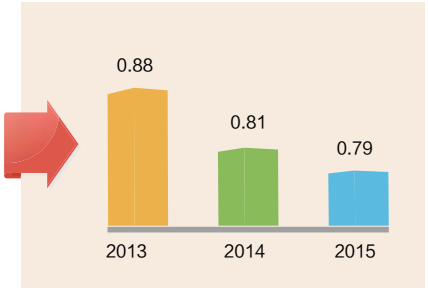
近三年总资产（万元）



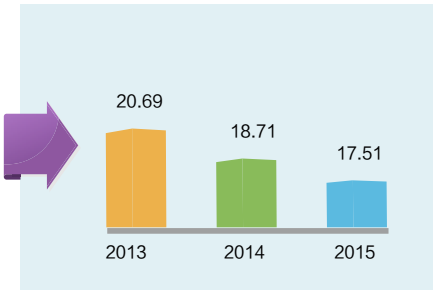
近三年净利润（万元）



近三年营业收入（万元）



近三年总资产收益率（%）



近三年净资产收益率（%）

创新服务 最佳体验

本行有序推进分支机构建设，实施“互联网 +”发展战略，创新发展网络银行渠道；以创新为驱动，全方位满足客户金融需求，致力于实现客户最佳体验；深入贯彻优质服务理念，不断提升服务品质；坚守依法合规经营底线，全面保障客户权益。

一、服务渠道 有序创新发展

本行有序推进分支机构建设，创新发展网络银行渠道，不断拓展金融服务范畴和领域，夯实服务能力提升的基础。

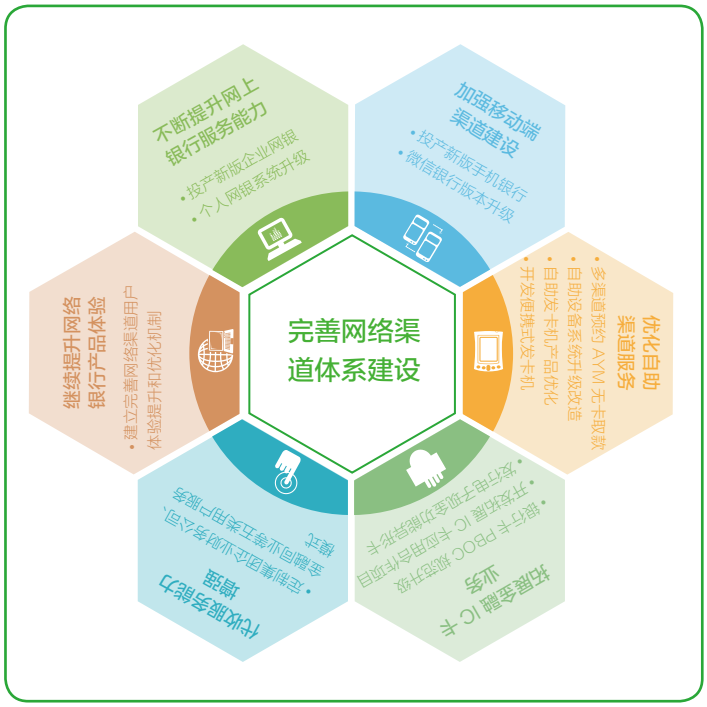
（一）有序推进分支机构建设

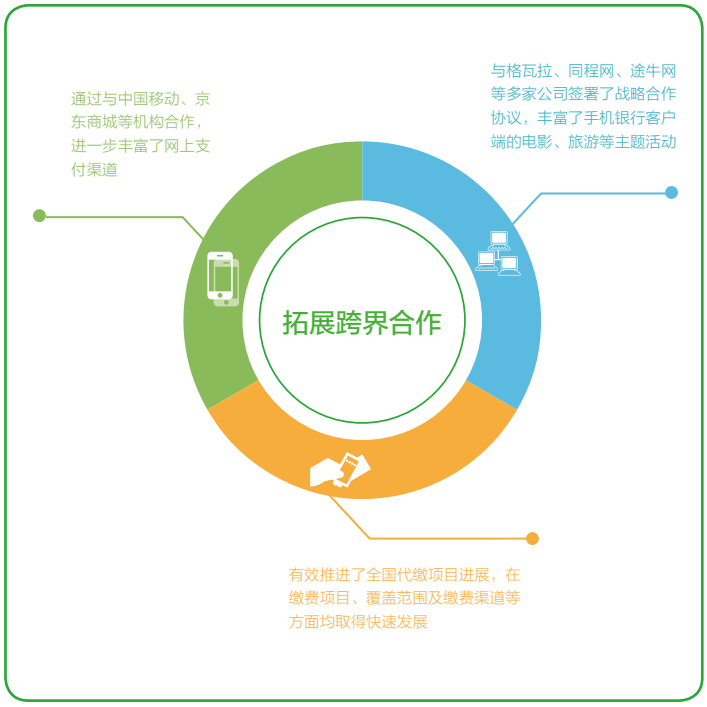
本行继续有序推进分支机构建设，2015 年共有 32 家机构开业，其中包括福州、天津自贸区、合肥 3 家一级分行；沧州、济宁、常德、德州 4 家二级分行；24 家支行及香港代表处。截至 2015 年末，本行已在天津、北京、杭州、太原、 成都、济南、上海、深圳、南京、大连、广州、长沙、石家庄、武汉、呼和浩特、 福州、合肥和香港等全国 37 个重点城市及特别行政区建立了 20 家一级分行、18 家二级分行、111 家支行和 1 家境外代表处，社区小微支行 80 家，下辖分支机构网点总数达到 230 家，其中支行级以上分支机构 150 家。

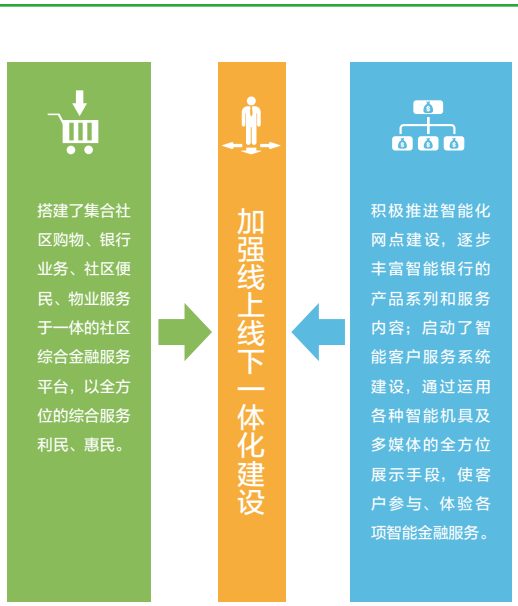
渤海银行全国分支机构布局图

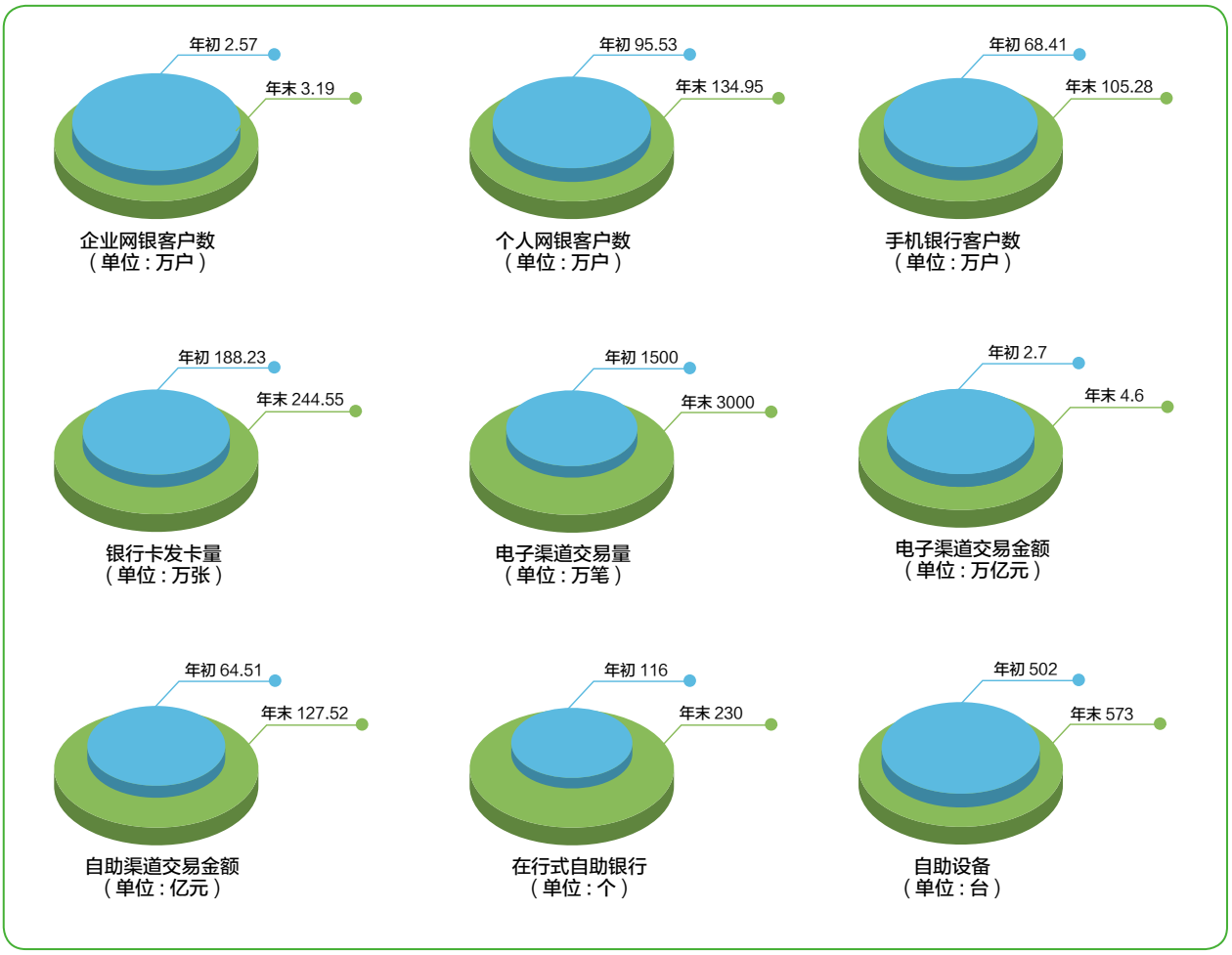
（二）实施“互联网 +”发展战略

本行实施“互联网 +”发展战略，积极探索基于互联网技术创新与客户需求相结合的全新金融服务业态与模式体系建设，着力打造专业化、多元化、特色化、人性化的“好 e 通”网络银行服务体系，市场规模和品牌影响力得到持续提升。









案例

HCE 云闪付业务

本行与中国银联合作推出 HCE 云闪付业务，该业务是基于主机模拟卡技术设计研发的创新支付业务，满足客户以手机取代电子钱包的移动支付需求。该业务通过整合虚拟卡号、临时交易密钥、云端支付插件等多种安全手段，充分保证客户的资金安全，避免了卡片被盗的风险和携带现金的不便，实现一机在手，消费无忧。

案例

“好 e 通”直销银行

本行“好 e 通”直销银行 2015 年 4 月 22 日正式运行，提供了好聚财、添金宝、智能存款、浩瀚理财、精选基金、挂钩收益权合约产品等丰富多样的专属产品供用户选择。投资门槛灵活，产品种类丰富，产品风险可控，满足了客户对于直销银行产品的预期。除了提供丰富的投资理财产品，“好 e 通”直销银行还突出了“便捷、易用、安全”的使用体验，快速开卡、交易流程简洁明了、方便易用，双因素客户身份认证、 同名借记卡绑定、资金闭环交易处理原则，保证了客户的资金安全。

二、金融创新 提升客户体验

本行努力打造金融服务生态系统，以客户为中心，以创新为驱动，全方位满足客户金融需求，提升客户体验。本行批发银行业务推出了涵盖资本节约、线上线下资本转让、股权投资基金融资、银证合作、创新型债务融资工具、跨境业务、 融资租赁、互联网金融等在内的“十项金融服务方案”，以及商业承兑汇票加保业务、“小额快捷通—小微企业连续贷”和融贷通业务等创新业务。零售银行业务努力探索推出手持终端个贷业务系统、“拎包贷”住房组合贷款、个人智能存款、直销添金宝、第三方两融存管、券商端一步式签约功能、贵金属业务系统、 账户黄金提金平仓功能等创新产品和服务。

案例

“渤海众筹”投产上线

2015 年 8 月，本行自主开发运营的国内首个银行系房地产众筹平台——“渤海众筹”投产上线。该平台采用开放式独立运营模式，方便客户直接在线注册及交易。“渤海众筹”具有交易便利，资金安全，兼顾投资收益和购房优惠的优势。首批产品上线不到两天，即实现两亿元的满标认筹。

手持终端个贷业务系统

本行个贷手持终端实现了客户经理在售楼现场及中介机构驻点开展个贷业务受理、个人征信联网查询、身份联网核查、开立客户号等功能。该系统的运用有效提升了本行个贷业务的便捷性，得到合作机构和客户的广泛好评。

案例

“拎包贷”住房组合贷款

“渤银拎包贷”住房组合贷款是本行住房基础贷款的基础上，将基础产品与配套信用产品进行组合，满足客户“1+N”贷款需求，形成为客户提供购房、买车、装修、家居、艺术品消费等一站式金融服务的综合金融服务模式。其中，配套信用产品可以信用卡分期方式实现。

个人智能存款

本行个人智能定期存款业务的开户、存款、支取等功能全部互联网化，不需要到营业网点，登录直销银行即可完成操作。个人智能存款可无限次提前支取，提前支取本金的利息按照存款实际期限就近靠档的最高利率计算。

直销添金宝

直销添金宝除具有本行“添金宝”产品原有的各项功能之外独具优势。原“添金宝”采用代销模式，首次签约客户办理业务需经复杂步骤，效率较低。而客户签约直销添金宝仅需本人填写服务协议书交柜台办理即可，从业务受理到处理完成的时间大为缩短。签约直销添金宝的客户在基金工作日的 15:00 之前存入 / 转入账户的资金当日即发起基金申购申请，T+1 日（需为基金工作日）份额确认并计算收益，而原“添金宝”账户无论在任何时点在入的资金均需在 T+1 日发起申购，T+2 日（需为基金工作日）确认并计算收益。直销添金宝以直销模式运行，本行系统与基金公司直销平台实时对接，客户签约时实时发起基金账户开户，当时确认开户是否成功，降低了产品运行期出现差错的概率。

账户黄金提金平仓功能

账户黄金提金平仓是指为丰富业务场景，为客户提供更多的服务，在原有账户黄金买卖不能提取实物的基础上，新增客户买入开仓后无须卖出平仓，可在本行指定网点换取本行拟代理的相应实物黄金的功能。该功能将为客户提供多元化的选择，进一步提升客户体验。

三、客户服务 不断提升品质

2015 年本行深入贯彻优质服务理念，进一步加强服务管理，持续完善服务体系，提升员工服务意识，持续打造服务文化，积极妥善处理客户投诉，主动开展客户满意度评测，不断提升服务品质。

（一）优质服务季活动

本行开展主题为“客户满意在渤海、百天服务上水平”的优质服务季活动，通过 100 天的服务质量提升活动，营造全行上下以客为尊的优质服务氛围，大幅度提高客户服务质量，提升客户满意度。

（二）妥善处理客户投诉

对受理的客户来电投诉情况进行分析总结，进一步完善《渤海银行渠道客户投诉及求助管理办法》。

进一步加强对投诉问题的管理力度，保证客户投诉问题得到及时、妥善解决。

在妥善处理客户投诉问题的同时，积极发挥渠道反馈职能，汇总、分析并反馈业务制度、流程及客户服务等方面存在的问题。

客户体验提升

（三）开展客户满意度调查

2015 年本行组织开展了客户满意度调查活动，累计发放调查问卷 16000 份，客户整体满意率为 97%。客户对渤海银行的网点设施、环境、人员服务以及理财产品收益等方面较满意。

案例

北京分行利用科技手段提升服务效率

北京分行积极利用高科技手段，使用电子产品提高服务效率。该行安装配备了自助填单机、无线 WIFI 上网、自动报警按钮、暂停服务拉帘、滚动式叫号显示屏、客户分类叫号机等先进的服务设施，服务设施硬件达到同业先进水平，有效提升了客户服务效率，大大缩短了客户等待时间。

四、客户权益 始终全面保障

本行持续加强制度建设和执行力度，不断强化人防、技防手段，提升营业网点综合能力，确保客户交易安全；维护客户知情权和选择权，杜绝不规范经营行为；防范和打击非法集资，保护客户利益不受损害。

240 余次 消费者权益保护专题培训

4400 余人次 受训员工

100 余次 消费者权益保护知识测评考核

3000 人次 测评员工

15 家一级分行 参与消费者权益保护知识网络竞赛

149 个 营业网点

1031 名 员工

客户的期望和要求

- 交易和资金安全
- 交易信息和个人信息安全
- 享有对产品和服务的知情权、选择权

渤海银行的回应

- 加强对消费者权益保护工作的组织建设
- 加强消费者权益保护制度建设和严格执行制度
- 严密防范电信、网络诈骗，防范假币，防范和打击非法集资
- 综合运用技防和人防手段，加强客户信息保护能力
- 加强对全体员工特别是网点一线和营运人员的教育、培训，确保员工理解和掌握规范经营、保护客户交易和信息安全及消费者合法权益的政策、制度、要求，不断提升其服务意识和能力
- 严格执行法律、法规、行业准则等，切实保障消费者的知情权、选择权等各项合法权益
- 持续广泛开展金融知识普及活动

实际工作手段及成效

- 成立了由分管行长为组长的消保工作领导小组，成员部门涵盖了总行 11 个部门
- 制定了《渤海银行消费者权益保护工作管理办法》
- 加强柜面人员职业操守教育，强化柜面人员日常业务制度执行，提高风险防范意识
- 实施“私密服务制度”如使用大额存取款业务客户“免开口服务卡”，大额取款业务浩瀚理财室私密空间服务，保安进行全程陪护等
- 在营业网点公示《渤海银行服务收费价目表》
- 各项收费标准透明且便于检索
- 设立和开通了多种投诉举报渠道
- 成功堵截电信、网络诈骗等共 128 件
- 多次为公安机关侦破电信、网络诈骗案件提供线索
- 实现全年零案件、零事故

五、合规经营 固守风险底线

本行深化持续稳定发展的内涵，不断加强内控管理；认真落实中央精神和要求，全面推进党风廉政建设，加大反腐败工作力度；积极防范恐怖融资、洗钱及其上游犯罪风险，维护金融秩序稳定，坚决固守依法合规经营和商业伦理底线。

（一）加强内控体系建设

不断加强内控管理

2015 年，本行深化持续稳定发展的内涵，不断加强内控管理举措的落实，梳理完善规章制度体系，持续推动制度、流程、职责等管理规范的落地实施，推进三道防线内控合规管理职能发挥；组织开展内控合规及操作风险排查，严防风险隐患，高度关注员工异常行为、异常账户交易；提升各系统数据的整合运用效果，着力推动各级机构、业务条线及各职能部门落实案防责任，对重点业务、重点环节、重点岗位、薄弱环节、风险多发点给予特别关注。通过识别发现、报告及处置等务实、有效的动作，实现 2015 年全行未发生案件及重大操作风险事件的管理目标。

（二）加大反洗钱防控力度

反洗钱、防范恐怖融资

2015 年，本行将反洗钱工作和案件防控工作紧密结合，积极防范恐怖融资、洗钱及其上游犯罪风险，维护金融秩序稳定。落实人民银行对于海外追逃名单人员的管理要求，将追逃名单导入本行反洗钱及黑名单系统，实行全面监测。研究建立了涉税犯罪、毒品犯罪、非法汇兑型地下钱庄和非法结算型地下钱庄等四个自定义可疑交易指标模型，监测和识别涉嫌犯罪的可疑行为。开展反洗钱宣传教育活动，面向本行客户和广大群众宣传反洗钱知识。

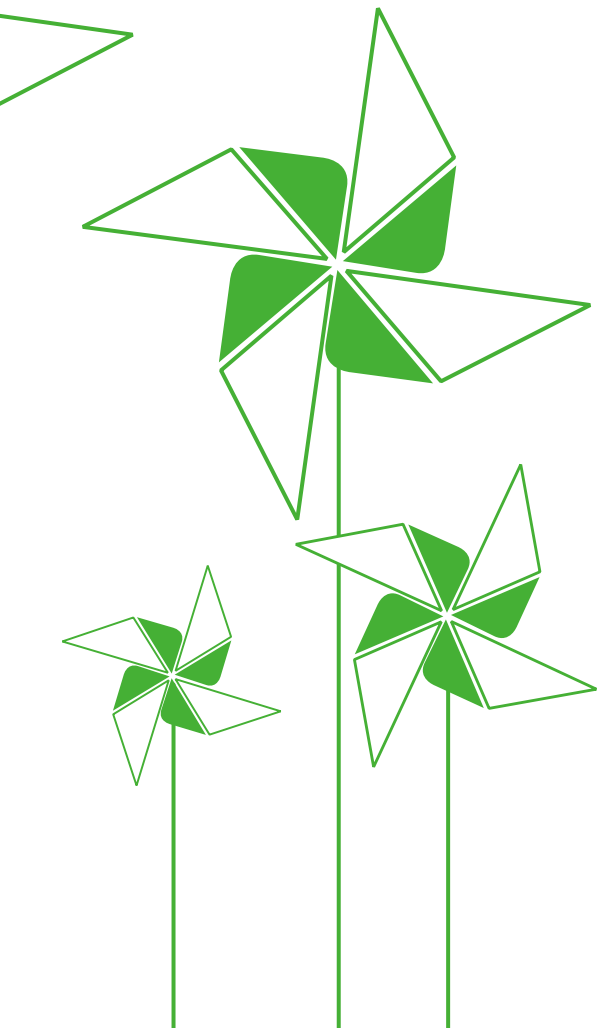
（三）党风廉政建设

推进党风廉政建设

2015 年，本行认真贯彻落实十八届中央纪委五次全会、天津市纪委十届四次全会和全行党风廉政建设工作会议精神，坚持从严治党、严肃执纪，全面推进党风廉政建设，圆满完成了各项任务，取得了新的成效。积极推动各级党组织落实主体责任，修订了责任状内容，组织 145 名中层管理人员层层签状，组织开展对落实主体责任的监督检查。开展了落实中央“八项规定”精神专项检查；开展了一系列问题线索排查和处置工作。开展了“十八大以来问题线索大起底”、党员违规违纪违法处置情况自查自纠，对党员干部被治安行政处罚、交通行政处罚情况进行了组织处理。

绿色理念 努力践行

本行多措并举加快绿色金融业务发展，从我做起坚持绿色运营，始终如一关注和投身绿色公益。将自身努力与倡导员工、客户、外部服务商和社会公众共同行动有机结合，以强烈的社会责任感努力践行绿色理念。



一、绿色信贷 加快发展速度

本行将发展绿色信贷、支持绿色低碳目标的实现作为全行重点工作。本行结合自身实际，从组织架构、制度流程、识别标准、保障措施、产品创新、外部合作等多个方面加快绿色信贷业务发展。

本行在年度授信指引中不断完善优化绿色信贷制度，包括市场营销指引、市场准入和差别化授信政策等，并明确重点支持方向。2015 年出台《渤海银行授信业务环境和社会风险管理办法》，以全面提高授信业务环境和社会风险管理水平。

强化绿色信贷流程管理。坚持优化业务流程并强化环节管理，建立了贯穿总分行、前后台的“绿色通道”，努力实现从前期营销、尽职调查、风险审查、识别认定、放款审核到贷后管理等各个环节的高效衔接。

进一步规范和细化绿色信贷识别标准。严格按照监管要求规范识别标准逐户认定，实现对绿色信贷客户数量、余额、品种、分布领域和节能减排量等指标的分类统计。

积极寻求业务创新领域。本行先后推出《绿色信贷综合金融服务方案》、《合同能源管理融资业务营销指引》等绿色金融业务方案促进业务发展。

加强对外交流与合作。建立分层级的节能环保信息通道，加强监管沟通与同业合作，积极参加监管培训学习。

二、绿色运营 坚持从我做起

本行在自身坚持绿色运营的同时，严格要求员工切实节能降耗，努力降低楼体建筑运行与人员办公环节的能源消耗。同时，积极倡导客户、外部服务商等树立和增强绿色环保意识。

绿色建筑	• 2015 年启用的渤海银行大厦在设计、施工阶段融入环保理念，重视建筑与环境、资源的和谐，全面应用节能设备、设施 • 总行迁入渤海银行大厦办公之后，进一步加强物业管理和每日巡检管理力度，出台相关制度严格要求员工节能降耗
绿色办公	• 全面推进 OA 系统建设，逐步实现无纸化办公；2015 年 OA 系统处理文件约 9000 份，节约纸张约 90000 张 • 修订会议制度，积极采用视频、电话方式召开全行会议；2015 年召开视频、电话会议 863 次
绿色金融	• 大力发展电子渠道 • 积极推行电子账单
绿色采购	• 通过招标技术标准等，鼓励和引导外部服务商采用环保绿色产品 • 设定合同条款，约定外部服务商对废旧办公电脑、营业机具，打印机、复印机、传真机耗材等的回收

三、绿色公益 始终如一关注

本行始终如一关注绿色环保，将绿色公益作为投身公益慈善的重点主题，致力于和员工、客户、公益机构、广大公众共建绿色生态家园，共创绿色生态文明，共享绿色低碳生活。本行自 2013 年开始建设的“渤海银行绿爱林”林木长势良好，为全国十余个城市的绿化和生态维护发挥了作用。2015 年，本行在坚持开展“渤海银行无车日”活动之余，专门引入知名健康管理机构合作开发了“渤海银行健步行”APP，并开展了“迎十周年行庆健步行活动”，吸引和鼓励员工绿色出行、健康生活。

迎十周年行庆员工健步行活动

案例

太原分行举办第七届中国网络植树节暨乐享森林 • 森林跑活动

森林跑

“绿爱行动”公益活动

2015 年 6 月 29 日，太原分行联合中国绿化基金会举办第七届中国网络植树节系列活动暨乐享森林 • 森林跑“好 e 通绿爱行动”公益活动。来自太原市各行各业的近 1000 名森林跑爱好者参加了活动，人民网、新华网、山西晚报、新浪微博、微公益等媒体参加并对活动进行了全程互动、报道。分行在活动现场设置了四个金融知识宣传展位和志愿服务者服务站，组织员工开展志愿服务活动，积极宣传金融知识。本次“森林跑”活动是本行“好 e 通”绿爱行动公益项目的重要内容，倡导人们在关注自身健康的同时，支持城市绿化、生态建设、自然保护等公益事业。

太原分行被评为全省义务植树先进单位

义务植树

12 月 3 日，山西省绿化委员会召开全省绿化工作表彰大会，太原分行被授予 2015 年度“全省义务植树先进单位”荣誉称号，并在会上作了典型发言，成为全省仅有的三家受表彰企业之一。近年来，太原分行围绕国家生态文明建设的总体要求，积极响应山西省委、省政府生态兴省、绿化山西号召，主动参与国土绿化事业，坚持每年在玉泉山城郊森林公园进行捐资造林，并通过爱心林、森林跑、健步走、网络植树节、登山等形式，组织员工参加全民义务植树和生态文明宣传活动，引导员工和客户走进自然，体验绿色健康的生活方式，普及宣传低碳环保理念，用实际行动履行企业应尽的社会责任和义务，使之成为全分行员工和广大客户的自觉行动，取得较好的社会效益。

济南分行组织“春回大地绿满泉城”公益植树活动

绿化环境从我做起

13 月 21 日，济南分行利用周末时间，组织了“春回大地绿满泉城”公益植树活动。分行员工积极参加，共植树百余株。此次活动进一步提高了员工“绿化环境从我做起”的环保意识。

案例

深圳分行开展“2015 磨房深圳百公里”徒步活动

参与人数达到 5 万多人

3 月 21 日，深圳分行开展了“2015 年磨房深圳百公里”徒步活动。沿着“深圳湾体育中心—海滨生态公园—红树林自然保护区—侨城东路南段—华侨城生态广场”的路线，经过近三个小时的坚持，活动取得了圆满成功。“磨房深圳百公里”是深圳市民自发组织的大型徒步活动，目前已举办 15 届，参与人数迭创新高，今年达到 5 万多人。活动不设名次和时限，鼓励人们用双脚“丈量”深圳，崇尚的是运动、健康、环保。

南京分行开展“爱心五公里，为申遗加油”健步走活动

200 多名员工

参与了“爱心五公里，为申遗加油”明城墙健步走活动

10 月 17 日，南京分行 200 多名员工共同参与了“爱心五公里，为申遗加油”明城墙健步走活动。本次活动是以爱护明城墙为主题的公益活动，每一位完成 5 公里健步的员工，他们的步数都将换算一定金额的善款，捐赠给南京明城墙修缮机构，用于护城河、沿线公园、绿道景观建设，登城口和内外两侧步道的移动厕所建设及开通残疾人绿色通道等，以助力在 2020 年前完成明城墙“申遗”工作。南京分行因参加此次活动，获得了由南京城墙保护管理中心颁发的“保护明城墙志愿者”荣誉证书。

大连分行开展“绿色兑换，文明祭祀，呵护我们的蓝天”活动

共回收废旧报纸近 300 公斤，废旧电池 120 余块，发放鲜花 200 余支，盆花 100 余盆

清明节前，大连分行携手大连市中山区青泥社区开展了“绿色兑换，文明祭祀，呵护我们的蓝天”主题活动。大连分行的环保志愿者宣读了环保倡议书，得到民众的热烈响应。活动内容以废旧物品换取祭祀鲜花为主，并倡议市民文明祭祀，避免因焚烧纸钱带来安全隐患和环境污染。本次活动共回收废旧报纸近 300 公斤，废旧电池 120 余块，发放鲜花 200 余支，盆花 100 余盆。

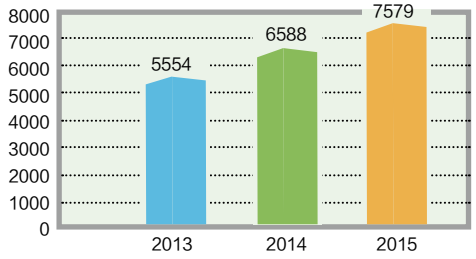
人本理念 关爱员工

员工是本行实现可持续发展的核心资源和动力。本行提供广阔平台；切实维护员工合法权益，重视推行民主管理；健全、完善员工职业发展通道和培训体系，促进员工素质提升和职业发展；重视员工关爱，倡导快乐工作，幸福生活，努力打造优秀的企业文化，建设和谐企业，实现员工价值。

一、提供平台 助力职业理想

本行通过校园招聘和社会招聘两大渠道，积极创造就业机会，2015 年本行新提供就业岗位 993 个，员工总数达 7579 人。同时，本行实施管理和专业技术双序列制度，为员工提供了广阔的职业发展平台。2015 年，本行管理序列 181 人晋升职级，专业技术序列 754 人晋升职级。

近三年就业岗位增长情况



案例

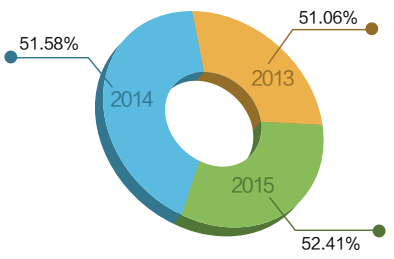
大连理工大学研究生实践育人基地落户济南分行

2015 年 12 月，大连理工大学研究生实践育人基地落户济南分行。今后，双方将以实践育人基地为平台，在教育培训、学生实习、员工招聘、资源共享等方面开展全面合作，实现优势互补、互利共赢、共同发展，为社会培养更多实践能力强、综合素质高的优秀人才。大连理工大学是教育部直属全国重点大学，也是国家“211 工程”和“985 工程”重点建设高校，为国家培养了大批优秀人才。

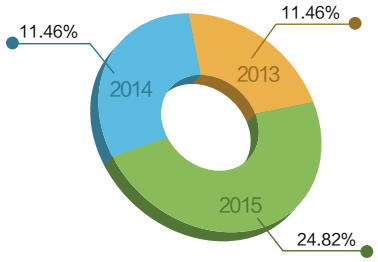
二、保障权益 促进就业公平

本行反对职业歧视，坚持公平就业；切实保障员工合法权益，持续加强民主管理；本行建立了科学的绩效考核与薪酬体系，实施公平、公正、公开、民主的绩效考核与评定。

近三年女性员工占比



近三年女性管理者占比



员工合法权益	• 享有平等就业的权利 • 获得劳动报酬和保障、福利的权利 • 公平妥善解决劳动争议的权利 • 工作与生活平衡的权利
渤海银行的举措	• 严格、公正的招聘制度和工作机制 • 《渤海银行中层管理人员及以下员工薪酬管理办法》及据此连续四年进行的员工固定薪酬调整工作 • 推进集体合同制度建设 • 不断完善工会组织和工作机制 • 推行职代会制度，所有涉及员工权益的政策、制度、工作安排等，均须由职代会审议通过 • 建立“党委成员接待日”工作机制，接待员工来访，接受员工提出的意见、建议 • 依据《渤海银行员工休假管理办法》，员工享有带薪年休假、探亲假、产假、陪产假、病假、事假等

2015 年，本行推进“女性素质工程”，弘扬“自尊、自立、自信、自强”精神，提高女性自身素质。开展了以健康保健、家庭美德、职业道德、权益保护为主题的教育活动。本行依法维护女职工权益，鼓励女员工参政议政，在职代会上充分发表意见；开展了“巾帼双创”活动和“面对面、心贴心、实打实服务职工在基层”活动，慰问住院、生病女员工； “三八”妇女节开展了“家庭软实力”讲座和才艺展示活动。

“家庭软实力”讲座活动

第七届“三八节”女员工才艺展示活动

案例

开展女职工”三期”保护工作

1 月份，总行机关人员即将迁入新建的渤海银行大厦办公之际，本行聘请专业机构对大厦环境质量进行了全面持续监测，各项指标良好。但是，考虑到胎儿、婴儿及孕期女性的体质特征，以及避免“三期”女职工因对环境质量的忧虑而影响身心健康。本行工会提出了“三期”女职工办公场所过渡安置方案，行领导对此给予高度重视，召开专门会议研究决定 41 名“三期”女职工在天津分行办公场所过渡安置，并要求总行有关部门和天津分行在工作条件等方面予以照顾。

三、培养能力 力推员工成长

2015 年，本行循序渐近，聚焦突破，逐步加大全员的培训力度。培训体系分层、分级覆盖全行。以高管、中层正职以上干部集中学习为主线，以各类业务知识培训为主力，以新员工入职培训为基础，全面推进了学习型组织的建设工作。

（一）完善健全的培训体系

（二）紧扣需求的培训内容

中高层管理人员培训	业务知识培训	新员工入职培训
• 宏观经济 • 管理创新 • 战略适应 • 风险控制 • 团队建设	• 岗位资格培训 • 监管政策 • 经营形势 • 重点工作问题探讨	• 行情知晓 • 企业文化 • 岗位合规 • 职业操守 • 行为规范

2509 班
全年各类培训

11,328 小时
全年培训总时长

50,243 人次
全年累计培训员工

6.63 小时 / 人
员工人均学时

（三）面向一线的技能提升

本行重视一线员工的技能提升，通过开展持证上岗培训、考核和组织劳动竞赛等举措，帮助员工提升专业能力和业务水平，为未来发展奠定扎实基础。2015 年本行开展了“五比一创”劳动竞赛和“创新在我身边”职工技术创新劳动竞赛活动，组织了“渤海银行转型发展知识竞赛”、“电子银行劳动竞赛”、“营运柜面业务知识竞赛”等一系列劳动竞赛活动。

持证上岗考核现场

渤海银行 2015 年营运柜面业务知识竞赛

案例

石家庄分行开办员工夜校

石家庄分行自 2014 年 9 月开办员工夜校以来，利用业余时间，紧紧围绕分行发展目标，从员工素质、履职能力、专业知识、业务技能、服务质量、职业心态等方面入手，对全体员工进行了针对性、实用性的培训。一年多来，夜校共开班 40 余期，干部员工的综合能力和素质得到显著提升，学习型团队建设取得积极成效。按照“人人为师、师为人人”的培训理念，夜校的部分授课由业绩突出、专业能力强的员工亲自上台讲解，形象生动、贴近实际的授课内容带动了一大批员工主动进取、力争上游。石家庄分行制定了详细的夜校培训计划，通过系统化的能力提升培训、岗位适应培训、技能转型培训，使全行干部员工的思想观念得到更新、业务知识得到补充、岗位技能得到提升，全面提升了员工队伍的整体素质。

四、关注关爱 创造幸福生活

本行秉承“人本”理念，关爱员工身心健康，创造良好的办公、生活条件；开展内容丰富、形式多样的业余文体活动；关心困难职工，长期开展困难职工帮扶、“两节送温暖”等活动；关注青年员工，助其开创幸福生活，努力提升员工的幸福感和归属感。

本行定期组织员工体检，并邀请专家进行健康指导。本行总部及各分支机构广泛开办员工食堂，在菜品质量和饮食安全方面实施严格的管理；总行员工食堂尊重少数民族员工的生活习俗，专门设立了清真菜品区和清真就餐区。

本行按照“小型化、多样化、经常化、业余化、兴趣化”的原则，广泛成立员工文体协会，积极组织开展业余文体活动。截至 2015 年末，总行机关成立 22 个文体协会和 2 个分会，参加人员 1500 人次。各分行也组建了兴趣小组、社团、协会等。

本行建立困难员工档案，实现帮扶送温暖常态化、长效化，并重视对突发意外情况员工的救助工作。2015 慰问患病员工及家属 98 人；慰问参与“天津 8 · 12 事故”本行后台服务中心救灾抢险工作的员工 187 人和爆炸事故中受灾的员工 20 人；慰问蓟县别山镇扶贫工作组和总行在建办公楼基建人员。2015 年共发放慰问金 116，297 元。

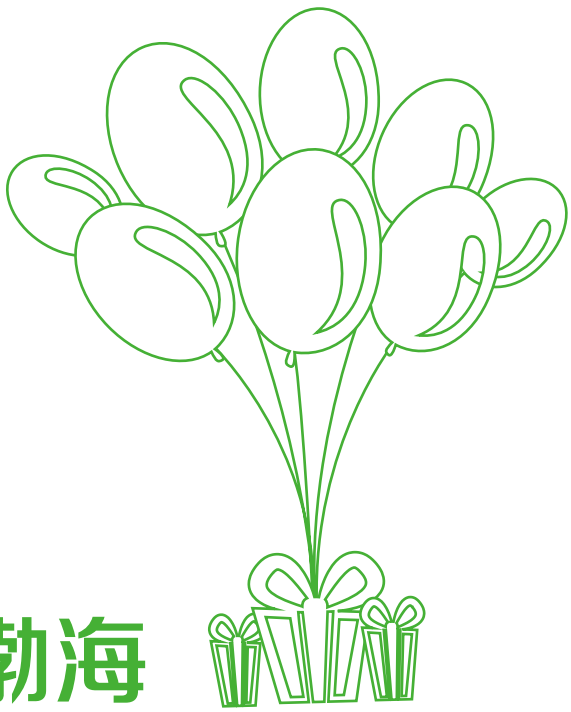
冠名举办渤海银行“绿爱杯”排球友谊赛

大连分行参加首届大连市金融职工运动会和“大连晚报杯”金融系统足球赛

本行关心青年员工，积极助力青年员工解决关键生活问题，助力开创幸福生活。2015 年总行机关工会组织了中信城市广场、仁恒河滨花园、北大资源阅城等 5 次房屋团购，使 40 多名青年员工以优惠价格解决了住房问题。本行关心青年员工婚恋，为单身员工举办了“情定白洋淀”交友活动和“牵手七夕 · 缘来是你”——在津高校校友会大型青年公益联谊活动，“奔跑吧朋友”单身趣味拓展活动、“爱在金秋”相亲大会等多次大型交友联谊活动。

济南分行参加山东省金融系统乒乓球大赛并获“优秀组织奖”

北京分行第一届职工运动会



投身公益 爱满渤海

本行心系民众，积极投身灾难救助；心怀民生，广泛开展金融知普及活动；以企业倡导带动员工个人行动，支撑公益慈善的可持续发展，让渤海银行的浓浓爱意更广、更远的扬播，让爱心资源发挥更大价值。

一、扶危济困 传递渤海真情

本行心系民众，积极投身灾难救助，关注弱势群体实际需求，积极承担企业社会责任，努力营造健康、和谐的社会环境。

案例

“8 · 12”爆炸事故爱心捐款活动

18 家分行 6034 人捐款共计 1，378，894 元

本行积极响应有关部门号召，向全行员工发出倡议，号召广大员工发扬“一方有难，八方支援”的传统美德，同献爱心，尽绵薄之力，为天津港“8 · 12”爆炸事件牺牲、受伤的消防战士和受灾群众捐款，帮助他们渡过难关。倡议发出后，全行员工积极响应，奉献爱心，共募集到总行及 18 家分行 6034 人捐款共计 1，378，894 元。该笔善款于 9 月 8 日捐赠至天津市接收救灾扶贫捐赠工作站。

滨海新区分行发放 20 亿专项贷款助“8 · 12“灾后重建

20 亿 滨海新区分行顺利完成了对滨海新区 20 亿信用贷款的发放工作

天津港“8 · 12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故发生后，滨海新区分行密切关注灾害情况，立即制定了紧急救灾贷款方案报送滨海新区政府。8 月 28 日，滨海新区分行顺利完成了对滨海新区 20 亿信用贷款 (期限 5 年) 的发放工作。该笔资金专项用于“8 · 12”事故后搜救遇险人员、救治伤员、事故现场清理、事故周边环境监测及善后处置工作等相关费用支出。为全力支持滨海新区政府全力做好灾后重建，在总行的大力支持下，滨海新区分行开辟绿色通道，在一周之内完成了授信调查、复查、批复及放款的全部工作。

滨海新区分行为天津“8 · 12”爆炸事故办理股权投资基金融资业务

50 亿 募集资金全部专项用于天津港“8 · 12”爆炸事故受损房屋的收购

滨海新区分行通过银基合作模式，认购天津生态家园建设发展股权投资基金优先级份额 2 亿元，此笔业务作为专项为天津港“8 · 12”爆炸事故发放的股权基金融资募集资金，将全部专项用于事故受损房屋的收购工作。

天津港“8 · 12”爆炸事故之后，滨海新区分行与 10 余家金融机构及天津企业社会责任联盟，按照政府引导、市场化运作、政策扶持、风险共担原则，采用封闭式股权基金方式设立了天津生态家园建设发展股权投资基金。此次募集基金总额 50 亿元，募集资金全部专项用于天津港“8 · 12”爆炸事故受损房屋的收购工作。

太原分行开展“渤海爱心票温暖回家路”活动

2015 年 2 月 10 日，针对日益突出的春节假期农民工返乡难问题，太原分行利用本行冠名的“渤海银行号”动车专列，组织“渤海爱心票温暖回家路”活动，协调铁路相关部门为 40 余名农民工购买了动车票，免费送农民工回家过年。分行还为回家过年的务工人员赠送了车票、春联、年货礼包。一位大娘兴奋地说：平常回家坐普通列车得五、六个小时，这是第一次

坐动车，只要一个小时。激动之情溢于言表。更有一位青年务工人员在顺利回家后，给分行工作人员发来短信报平安，感谢渤海银行的一路陪伴，表示会把渤海银行的这种公益行为带入自己的生活，去帮助更多的人。此前，为帮助到最有需求的农民工，太原分行通过微信圈、渤海财富俱乐部、《山西晚报》等多种途经，在全市寻找回家过年的农民工，在社会上引起了广泛关注，来自各行各业的务工人员及其所在单位纷纷来电咨询。

北京分行启动环卫工人暖冬行活动

35 家

35 家营业网点为环卫工人设立了爱心驿站

2015 年入冬之后，北京分行启动了环卫工人暖冬行活动。35 家北京分行所辖的营业部、支行、社区支行网点为环卫工人设立了爱心驿站，营业期间每个店面都设有专门的微波炉免费为环卫工人热饭，提供饮用热水，提供温暖的休息场所，以实际行动向环卫工人们送去冬日的温暖和关爱。

杭州分行积极与当地公益组织“向日葵”合作开展公益活动

2014 年以来，杭州分行积极与浙江当地公益组织“向日葵”开展深入合作，向社会传递本行公益理念和企业文化。分行通过多种形式积极与“向日葵”携手开展系列公益活动，如协助“向日葵”为省内杭州、绍兴、衢州、新昌多地及湖南、云南、福建等地的学校提供助学服务，协助举办爱心讲师集训、爱心拍卖、公益画展、爱心图书馆筹集等，并多次为“向日葵”提供活动场所，同时还号召分行员工参与其中，与“向日葵”一道把渤海银行的爱心传递给社会。分行各部门多名员工作为长期志愿者积极参与“向日葵”组织的爱心活动。

“浙江省向日葵爱心志愿者协会”是在浙江省民政厅正式注册的非盈利性社团组织，主要针对留守儿童、外来民工子弟学校学生开展爱心公益活动。2009 年成立以来，已募集了 5 所爱心图书馆，服务留守儿童 1800 多人次。

大连分行元宵节开展“送汤圆，献爱心，送温暖”学雷锋活动

2015 年元宵节恰逢阳历 3 月 5 日学习雷锋纪念日，大连分行以此为契机开展了一次“送汤圆，献爱心，送温暖”活动。早上 8 点左右，各分支机构活动组就将煮好的汤圆分别送到公交车调度员、公交司机、环卫工人、以及停车场保安的手中。

二、结对帮扶 建设美丽乡村

自 2013 年起，本行根据天津市的统一安排，结对帮扶天津蓟县马各庄、东运庄和小云泉寺等贫困村。2015 年本行向上述贫因村派出第二批驻村干部，继续深入开展结对帮扶工作。截至 2015 年 8 月末，本行结对帮扶投入达 120 万元。

本行扎实推进“一村一策”的经济发展帮扶方案。在东运庄村成立了“东方通运专业合作社”，投资 63 万余元建成了 350 米的葡萄采摘观光长廊， 200 亩采摘园初步成型，停车场、交易区建设和“农家乐”开办进展顺利。深水井、四眼井等生活生产基础设施建设也在深锣密鼓的进行。将小云泉寺村樱桃种植面积由 60 亩扩大到 100 亩，将建成预计总投资 60 万元左右，集“种植、采摘、休闲观光”于一体的经济作物区，每亩可实现收入 3.75 万 -4.5 万元。在马各庄村，本行工作组通过充分调研，经过与村“两委”协商并经上级政府部门批准，将蔬菜种植模式调整为连片种植，并积极走访京津两地农科院寻找适合马庄村土地种植的高阶作物，调整种植结构，培育主导种植产业。

本行驻村工作组积极推进帮扶村的“美丽乡村”项目建设。2015 年小云泉村“美丽乡村”项目获批，将有力推进该村的经济社会发展。马各庄工作组在第一期帮扶工作的基础上，继续推进村庄道路硬化、街道亮化、能源清洁化、垃圾污水处理无害化、村庄绿化美化、生活健康化等工作。

三、普及知识 惠及百姓生活

本行积极开展金融知识万里行和金融知识进万家活动，加大网点宣传力度，通过 LED 显示屏、易拉宝、宣传折页等载体宣传普及金融知识；积极组织开展金融知识普及活动，下社区、进市场、走基层，把金融知识带到百姓身边。

“普及金融知识万里行”活动

560 余个 / 次	780 余次	4000 人次	17 万份	40 余次	55.7 万余人次
营业网点（含社区银行）参与	各类活动	员工参与	宣传材料	媒体报道	受众

案例

天津分行开展“金融知识进万家”宣传服务月活动

为进一步向社会公众普及金融知识，加强银行业消费者合法权益保护工作，天津分行于 9 月份组织辖内各支行开展“金融知识进万家”宣传服务月活动。各营业网点在日常宣传的基础上，积极进社区、进商场，进行金融知识上门普及服务。本次活动在国美电器嘉华店、河东万达店、咸水沽店等商家，以及元兴新里、庆荣里、宁福里等社区开

展。活动中，各支行在显著位置悬挂“金融知识进万家”宣传横幅，摆放“金融知识普及月”主题海报，设置宣传展台，员工们统一佩戴“金融知识宣传志愿者”绶带，向消费者发放金融知识宣传材料，宣传金融政策、金融知识和金融业务，解答消费者咨询的金融问题，提示消费者注意防范金融风险。发放宣传材料 2000 余份，受众 3500 余人。

北京分行、太原 2015 年“金融知识进万家”宣传月活动受到表彰

2015 年 11 月底，北京银监局对 2015 年“金融知识进万家”宣传月活动中组织得力，表现突出、取得良好宣传效果的机构和个人给予通报表彰。北京分行商务中心区支行以及 3 名员工分别被评为优秀组织单位和先进个人。

12 月 21 日，山西银监局印发关于对 2015 年“金融知识进万家”活动参与机构进行表彰的决定，对活动开展卓有成效的单位进行了通报表彰，太原分行荣获“三等奖”。

大连分行携手社区成功创建“科普联盟”

大连分行携手辖内兴和社区，联手中山电力、中山煤气安监所、中山自来水、大连消防支队特勤第一中队、友谊医院、驻军“人民路上好二连”、中国外运辽宁有限公司成功创建“科普联盟”，以期更接地气，更好地为群众服务。2015 年 7 月 15 日，科普联盟在社区活动室内举行了挂牌仪式，采取定期为辖区居民开展科普讲堂及建立科普服务站等形式就近为百姓解决实际问题。7 月 21 日，大连分行以“教老爸老妈学微信”活动为起点，为科普联盟大讲堂打响了“第一枪”。在兴和社区服务中心，分行志愿者与社区居民采取“一对一”辅导方式，手把手讲解微信使用方法，并通过丰富多彩的课程，以寓教于乐的形式将金融知识带入社区，让居民切实感受到金融在生活中的重要性。

长沙分行积极开展反假货币宣传月活动

为使公众更加了解、爱护人民币，自觉维护人民币形象，提高防范假币能力，长沙分行积极开展反假货币宣传月活动。分行提前制定反假货币宣传月活动方案，明确各相关部门工作职责和宣传时间安排，要求辖内各分支机构坚持贴近实际、贴近基层、注重结合流通特点、注重宣传 2015 年版第五套人民币 100 元纸币防伪特征，统筹组织好宣传月活动。组织营运条线员工开展专题培训学习，对 2015 年版第五套人民 100 元纸币票面主景图案、防伪特征和识别方法等相关知识进行详细讲解，对《中华人民共和国刑法》、《中国人民银行法》、《人民币管理条例》、《中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法》等法律法

规相关内容和反假货币工作主要管理政策进行深入学习，并通过案例讲解的形式对假币犯罪的主要特征、惯用手法和防范措施进行分析。在各营业网点发放宣传资料，做好反假货币和爱护人民币法律法规、冠字号码查询、残缺污损人民币兑换知识的宣传。

武汉分行积极开展“金融知识进校园”宣传活动

武汉分行于 2015 年 9 月走进武汉大学搭设展台，开展金融知识宣传专题活动。此次宣传活动紧紧围绕金融消费者当前的关注点，对金融安全、非法集资等课题进行了宣传普及和风险提示。此次活动，累计发放宣传资料 500 余份，接待客户咨询 300 余人次，活动覆盖整个武大校区，取得了良好效果。

石家庄分行“理财讲座军区行”活动

石家庄分行“理财讲座”团队 2015 年春节期间深入某部军营，为广大官兵送去了一堂精彩的理财讲座，就理财定义、投资风险、理财重要性等进行生动讲解，特别就现役军人理财问题，结合具体理财产品进行全面介绍。

呼和浩特分行开展 2015 年国家宪法日暨全国法制宣传日系列宣传活动

2015 年 12 月 4 日，呼和浩特分行开展了 2015 年国家宪法日暨全国法制宣传日系列宣传活动。活动中，分行紧紧围绕宣传主题，制定宣传方案，将相关宣传资料发送各部门按要求组织学习，通过分行微信平台向客户推送宣传信息、营业网点 LED 宣传等方式积极开展渤海银行助力“12·4”国家宪法日活动。

无锡分行“3 · 15”消费者权益保护日宣教进农贸市场

3 月 15 日，无锡分行作为协办单位参加了无锡市崇安区百岁坊社区开展的“弘扬雷锋精神，参与志愿服务，建设文明无锡”活动。活动设在无锡市最大的农贸市场朝阳农贸市场门口广场。活动中分行宣教团队在活动现场设置了金融消费咨询台，向消费者发放《金融消费者权益日宣传手册》、对金融消费者的权利和义务、金融机构的投诉处

理机制、监管部门的投诉处理机制、司法处理机制及报警途径等投诉处理渠道进行了重点讲解，还对理财投资风险、如何鉴别假币、防范非法集资、警惕诈骗短信进行了提示。活动共发放宣传资料 500 份，接受咨询人数超过 150 人。

四、引导员工 人人投身公益

本行将培育和引导员工树立社会责任意识，积极投身公益慈善行动作为社会责任工作的重点之一。此举得到广大员工的踊跃响应，“人人投身公益，爱心奉献满渤海”的良好局面不断发展。

案例

总行机关文体协会活动与公益慈善融合

总行机关文体协会活动在有声有色开展员工文体活动的同时，弘扬本行优秀的企业文化，积极履行社会责任。在总行机迁入新址之际，车友会发起名为“渤海车帮忙”的公益活动，发动协会会员利用既有车辆和非工作时间，为单身非驾车职工整理和搬运生活用品提供方便。他们还数次组织开展为天津太阳村献爱心活动。

本行员工爱乐团组织了“启迪交响乐背后的文化公益讲座；车友会、骑行协会组织了“绿骑行、爱相随”活动，赴天津蓟县本行扶贫村慰问贫困学生、困难党员、五保户等；亲子协会开展“快乐偶遇春天”活动，带领孩子到生态园开展植树活动；获得“天津市职工艺术家”称号的员工和在全国第三届相声新作品大赛中获奖的员工发挥特长，深入养老院、企业一线等参与公益演出。

绍兴分行“爱心义工团”被评为“绍兴市优秀志愿服务组织”

2015 年 4 月，绍兴分行的“爱心义工团”受到绍兴市精神文明建设委员会的表彰，被评为“2014 年度绍兴市优秀志愿服务组织”。

2013 年 1 月，绍兴分行成立了“渤海银行绍兴分行爱心义工团”，制定了服务章程、行动方案、年度计划，使志愿活动规范化、制度化。两年来，主要开展了以下志愿者活动：一是结对绍兴儿童福利院。志愿者队伍每月都到儿童福利院开展心手相连活动；“爱心妈妈”前往福利院为小朋友包饺子；组织福利院小朋友进行春游；带领福利院小朋友实地踏勘企业现场，让小朋友了解劳动人民的辛苦；组织小朋友去社区听社区老人介绍端午节的来历；组织小朋友参观军营，建立渤海爱心图书室等。2013 年至 2014 年共组织儿童福利院小朋友活动 18 次。参与人员 270 人次。二是看望孤寡老人。志愿者队伍在行领导的带领下，每年重阳节带着慰问品与满满的爱心到敬老院、到结对的日晖桥社区看望孤寡和空巢老人，为他们送去关心与节日祝福。三是开展金融知识与消费者权益保护咨询与宣传，志愿者们深入社区、企业大力普及金融知识。

绍兴分行的爱心活动，得到了光明网、央视网、中国经济网、搜狐网、《绍兴日报》、绍兴电视台等中央级、全国级、地方主流媒体的报道 30 多次，该分行还是绍兴慈善总会首批小额冠名基金中唯一的一家金融机构。

30 多次
主流媒体报道

社会责任展望

2016 是我国“十三五规划”的开局之年，是经济形势异常复杂而严峻之年；是本行第三个五年规划的开启之年，是创新转型发展的关键之年。我们将牢固树立以客户为中心的经营理念，围绕“最佳体验的现代财资管家”的价值主张，进一步提升核心竞争力和风险抵御能力，把握发展机遇，为打造特色鲜明的现代化商业银行再创佳绩，实现更大的经济、社会和环境综合价值。

更好地创造经济价值

- 我们将抢抓一带一路、京津冀协同发展、长江经济带等国家战略实施带来的发展机遇，积极支持实体经济发展，促进区域协调发展；我们将坚持创新驱动，服务中小微企业发展；我们将坚持深化改革、转型发展，提升股东价值创造能力，进 一步促进经济价值的提高。

更好地创造客户价值

- 我们将打造金融服务生态系统，为客户提供综合化、专业化、定制化、场景化的金融与非金融相融合的综合解决方案。我们将继续提升服务管理水平，全面保障消费者合法权益，努力创造更佳的客户体验。

更好地创造环境价值

- 我们将不断优化绿色信贷政策，推进绿色信贷发展；坚持绿色运营，努力降低自身能耗的同时，进一步加快网络银行业务发展，积极推进绿色金融；我们将继续投身绿色公益，与员工、客户和社会公众共建绿色生态家园，努力实现自身与环境的协调发展。

更好地创造员工价值

- 我们提供良好的职业发展平台，帮助员工提升综合素质和专业技能，满足员工职业发展的诉求；建设优秀的企业文化，创造良好的工作环境，保障员工合法权益，关爱员工身心健康，让员工在渤海银行的持续发展中充分实现自身价值。

更好地创造社会价值

- 我们将积极参与社会公益，通过与利益相关方的携手努力，促进社会价值的提高。

2016 年，我们将积极回应利益相关方的期望和要求，在进一步提升自身可持续发展水平的同时，心系民生、胸怀社会，以更强的责任感为经济、社会、环境的协调发展做出更多贡献。

社会认可

- 在英国《银行家》杂志“2015 年全球银行 1000 强排名”中，本行排名第 211 位，较上年度提升 19 位。
- 在“2015 年中国企业 500 强排名”中本行位列第 326 名，较上年提升 65 名；
- 在“2015 中国服务企业 500 强排名”中本行位列第 108 名，较上年提升 19 名。
- 在“2015 年天津企业 100 强排名”中本行位列第 16 名，较上年提升 4 名；
- 在“2015 年天津服务业企业 80 强排名”中本行位列第 6 名，与上年持平。
- 本行荣获《亚洲银行家》评选的“2015 年信用风险管理成就奖”，这是本行开业以来首次获得该奖项，也是本年度亚太地区唯一获此殊荣的商业银行。
- 在《银行家》杂志微信平台“最美银行 LOGO 评选活动”中，本行 LOGO 获评“网友最喜爱十大银行 LOGO”称号。
- 在中国金融认证中心（CFCA）主办的第十一届中国电子银行年会上，本行荣获“2015 年中国网络金融创新奖”和“2015 年中国最佳手机银行成长奖”两项殊荣。
- 本行获得“21 世纪亚洲金融年会”评选的“2015 年度互联网金融服务创新奖”。
- 在 2015 年中国国际金融展“金鼎奖”评选中，本行互联网综合金融服务荣获“优秀金融服务解决方案奖”。
- 在《投资者报》第二届最佳银行类评比中，本行荣获“2015 年最佳互联网金融银行”奖。
- 在《每日经济新闻》主办的第六届金鼎奖评选活动中，本行荣获“2015 年度最佳财富管理银行”，这是继“2013 年度最佳财富管理银行”、“2014 年度最佳金融创新银行”之后，本行在此项评选活动中获得的又一项荣誉。
- 在《每日经济新闻》主办的“2015 中国普惠金融发展论坛”上，本行凭借小微企业金融服务“携手创富”的品牌影响力及良好的市场反响，荣获本届“2015 普惠金融业务创新奖”。
- 在中国中小商业企业协会召开的第十届中国中小企业家年会上，本行被授予“2015 年度全国支持中小企业发展十佳商业银行”称号。这是 2006 年以来本行连续第九次获此殊荣。
- 在“中国经济新模式创新与发展峰会”暨 2015“中国行业领先品牌”电视盛典活动中，本行信用卡荣获“中国信用卡最佳设计奖”及“中国信用卡最佳产品创新奖”两个奖项。
- 本行在中国支付清算协会 2015 年底组织的“电子支付安全宣传周”活动中获“优秀组织奖”。
- 本行荣获天津市“平安示范单位”称号。
- 在中国银行业协会“中国银行业客户服务中心第二届‘寻找客服好声音’活动”评选中，本行喜获“最佳业务团队”、“个人业务之星”等五项奖项。
- 本行通过中国信息安全认证中心的评审，获得了信息技术服务管理体系（ISO20000 国际标准）认证。本行成为天津地区第一家取得该认证的金融机构。

GRI 指标索引

一、战略与分析

序号	内容	报告中位置
G4-1	机构最高决策者的声明	P4-P6
G4-2	主要影响、风险和机遇的描述	P15

二、机构概况

序号	内容	报告中位置
G4-3	机构名称	P10
G4-4	主要品牌、产品及服务	P10
G4-5	机构总部的位置	P10
G4-7	所有权的性质和法律形式	P10
G4-8	机构所服务的市场	P10
G4-9	机构规模（包括员工人数、运营地点数量、净销售或净收入、按债备和权益细分行总市值、所提供的产品和服务）	P7/P48
G4-10	按雇佣合同和性别划分的员工总人数	P48
G4-13	报告期内，机构规模、结构、所有权或供应链的重要变化	P32
G4-14	机构是否及如何按照预警方针及原则行事	P15

三、确定的实质性方面与边界

序号	内容	报告中位置
G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体	P1
G4-18	说明界定报告内容的方面边界的过程	P1
G4-18	说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”	P1
G4-19	列出在界定报告内容的过程中认定的所有实质性方面	P1
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界	P1
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构外方面的边界	P1
G4-23	说明范围、方面边界及此前报告期间的重大变动	P1

四、利益相关方参与

序号	内容	报告中位置
G4-24	机构和利益相关方列表	P20
G4-25	就所选定的利益相方，说明识别和选择的依据	P20
G4-26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行的	P20
G4-27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别	P20

五、报告概况

序号	内容	报告中位置
G4-28	列所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）	P1
G4-29	上一份报告的日期（如有）	P1
G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）	P1
G4-31	关于报告或报告内容的联络人	P66
G4-32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引	P64-P65

六、治理

序号	内容	报告中位置
G4-34	列机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会	P12
G4-38	报告最高管理机构及其委员会的组成	P11
G4-39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位(如有，说明其在机构管理层的职能及如此安排的原因)	P4-P6
G4-42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方向，最高治理机构和高级管理人员的角色	P12-P15
G4-43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施	P12-P15
G4-45	是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别与管理	P15

七、道德与诚信

序号	内容	报告中位置
G4-56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则	P15
G4-57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务	P39
G4-58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信相关的事务	P39

八、经济

序号	内容	报告中位置
G4-EC1	机构产生的分配的直接价值	P7
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响	P24-P27
G4-EC8	重要的间接经济影响，包括影响的程度	P24-P29

九、环境

序号	内容	报告中位置
G4-EN3	机构内部的能源消耗量	P7/P42-P43
G4-EN4	机构外部的能源消耗量	P42-P43
G4-EN6	减少的能源消耗量	P42-P43
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低	P42-P43
G4-EN8	按源头说明的总耗水量	P7

十、劳工实践和体面工作

序号	内容	报告中位置
G4-LA9	每名员工每年接受培训的平均小时数	P50
G4-LA10	为加强员工持续就业及协助员工管理职业生涯的技能管理和终身学习计划	P50-P51
G4-LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	P48
G4-LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题	P48-P49

十一、社区

序号	内容	报告中位置
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	P26-P29
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达与培训	P39

十二、产品责任

序号	内容	报告中位置
G4-PR5	客户满意度调查结果	P37

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告。为提高本行的社会责任履行能力，我们非常希望您对本报告进行评价。请您在百忙之中提出宝贵意见与建议，以利于我们社会责任报告乃至整个社会责任工作的持续改进。

我们向您提供以下信息反馈渠道

传　真：022-58314881

信　件：天津市河东区海河东路 218 号渤海银行党群工作部（邮编 300012）

E-mail：yj.hao@cbhb.com.cn

敬请提出您的具体意见

1. 您是否能够从本报告中充分获取所需要的信息？　是 □　一般 □　否 □

2. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的经济层面的责任？　是 □　一般 □　否 □

3. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的社会层面的责任？　是 □　一般 □　否 □

4. 您认为本报告是否全面反映了本行承担的环境层面的责任？　是 □　一般 □　否 □

5. 本报告的版式设计是否满足您对美观的要求，是否有助于您的阅读和理解？　是 □　一般 □　否 □

6. 请简要阐述您的其他意见和建议：

渤海银行
CHINA BOHAI BANK

地址：天津市河东区海河东路218号
邮编：300012
电话：86（22）5831 6666

本报告以环保纸张印制