珠海華潤銀行

珠海华润银行股份有限公司
China Resources Bank Of Zhuhai Co.,Ltd

地址：广东省珠海市吉大九洲大道东1346号珠海华润银行大厦
24小时服务热线：96588 4008800338 传真 +86 756 8121118
官方网站：www.crbank.com.cn

更多资讯，请扫描二维码

珠海华润银行股份有限公司

2018年社会责任报告

珠海華潤銀行

珠海华润银行股份有限公司

社会责任报告 2018

转型发展再出发

报告编制小组

主　　编：马黎民
副 主 编：李　昊、杨万志
执行主编：黄北光、林琼芳
联 络 员：芦　蕾、张曦内、韩丽霞、胡　雁、刘如英、石琳莹、郭吴华、莫小恒、劳明荣、卢湘萍、陈倩如、宗姝含、朱　博、胡建伟、李夷涛、黎　巧、凌　琳、马　涛、卢舜旭、李慧珊、黄逸静、张　雯、胡晓敏、严小红、刘海霞、杜林璿、莫金凤、刘　恋

珠海華潤銀行

转型发展再出发

亲爱的读者，非常感谢您在百忙之中抽空阅读《华润银行2018 年社会责任报告》。本报告以“转型发展再出发”为主题，紧密结合华润的红色基因与责任担当，围绕华润银行核心业务、主要利益相关方、公益实践等层面搭建框架，通过“固本强基 严守底线”、“立足根本 融惠民生”、“提质增效 用心服务”、“戮力同心 共谋发展”、“责任担当 构建和谐”五大篇章，希望通过丰富的内容和精心的设计，向您传递华润银行2018年在社会责任领域的履责理念、制度、行动与成果，同时表明我们将继续携手相关方，持续履行社会责任的信心与决心。

目 录
CONTENTS

04 行长致辞

10 责任聚焦

16 固本强基　严守底线
18 保障股东权益
20 强化内控管理
21 加强风险防范
23 筑牢廉洁防线

06 关于我们
06 银行概况
07 企业战略
08 企业文化
09 荣誉认可

24 立足根本　融惠民生
26 服务国家战略
32 绽放普惠精彩
35 深化战略合作

38 提质增效　用心服务
40 维护客户权益
42 倾力品质服务

46 勠力同心　共谋发展
48 成就员工价值
54 携手伙伴成长

56 责任担当　构筑和谐
58 发展绿色金融
61 普及金融知识
62 真情回馈社会

66 责任管理
68 责任战略
69 责任治理
69 责任能力
70 责任沟通
71 议题分析

72 未来展望

74 附录
74 报告导读
75 关键绩效
76 指标索引
77 评级报告
78 意见反馈

行长致辞

珠海华润银行党委书记、行长 宗少俊

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年、改革开放40周年，也是华润集团成立八十周年。这一年，华润银行全面落实党的五大建设，深入推进信息化银行战略，坚持以“发展和转型”为主轴，调整资产负债结构、收入结构、期限结构，持续提高盈利能力，推进全行稳健发展。

固本强基，创新发展

我们坚持以党建促经营、促发展，不断提升金融服务水平；完善公司治理，将党建工作纳入公司章程，保障投资者权益；努力践行“助力实业 融惠民生”的崇高使命，紧密围绕服务实体经济、防范化解风险、深化金融改革三大任务，坚守稳健经营的发展道路；立足粤港澳大湾区，重点服务国家发展战略，形成“金融服务产业，产业助力金融”新增长模式；持续深化“三农”经济、助力小微企业成长，推进落实国家乡村振兴战略。

构筑和谐，绿色发展

我们将绿色发展理念融入企业发展，着力打造绿色金融特色，在绿色运营、普及金融知识、践行社会公益等方面均取得成效；紧跟国家政策及监管指导，完善绿色信贷、绿色金融业务的范围、标准及发展着力点，积极推进绿色金融产品和服务创新，将绿色运营、绿色办公理念融入企业文化；与社区、学校、企业、政府部门等联动，积极开展金融知识普及宣传教育。

增进福祉，共谋发展

我们高度重视“一群人”的队伍建设，立足长远发展，全力保障员工合法权益，着力提升员工专业培训水平，使员工“幸福感”与“获得感”俱增；积极参与行业交流，以专业专长推动行业发展，引领伙伴在合作中践行社会责任，共同进步；打造“润心公益”品牌，赴宁夏海原华润希望小镇开展公益助学，打造“135”模式，将公益事业与深化党建教育、精准助学帮扶、改善生态环境、推广品牌形象有机融合。

时序更替，转型再出发

展望2019年，我们要继续深入贯彻党的十九大精神，站在“华润八十年再出发”的起点，深度融入及服务国家发展大局。秉承“助力实业 融惠民生”的使命与初心，紧密围绕“小银行、大网络”的信息化银行战略，我们将发挥自身优势，寻找差异化突破，按照高质量发展要求，加快转型创新，提升价值创造能力，争取再创良好经营业绩。

银行概况

珠海华润银行前身为珠海市商业银行，成立于1996年12月，是具有一级法人资格的城市商业银行。2010年1月，华润股份有限公司和珠海市政府对珠海市商业银行成功实施战略重组，注册资本56.38亿元。截至2018年12月，珠海华润银行已在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州、横琴设立8家分行、80家支行，以及2家控股村镇银行，资产规模超1700亿元，员工总数2593人。

珠海华润银行依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，专注产融结合、融融结合，探索了“店中店”的社区银行发展新模式，并成为第一家推出直销银行的区域性城商行，始终坚持以人为本、诚实守信、合规经营、优质服务、热心公益，各项业务健康发展，获得一系列荣誉称号，得到了社会的广泛肯定。

近年来，我行深入推进“信息化银行”战略，打造专业专长，为广大客户提供智慧综合金融服务，致力成为创业者、创新者、创造者的银行。2018年，华润银行营业收入达48.56亿元，净利润为13.73亿元。

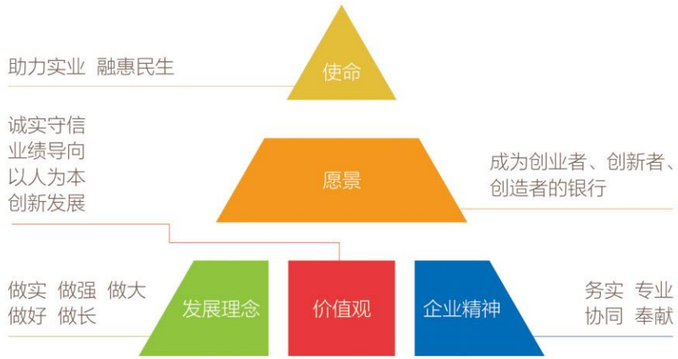
企业战略

信息化银行战略小屋

信息化银行战略

❶ 战略概述	充分运用信息科技，打造专业专长能力，通过梳理有价值传统业务实现有效的线上迁移，通过效率的提升与开展跨界思维，与拓展有效的线上化产品相结合，共同为用户创造价值，为股东创造财富，为员工搭建干事业的平台，打造粤港澳大湾区特色银行。			
	个人业务	公司业务	金融市场业务	网络银行业务
❷ 业务基础	• 提升消费效用 • 助力普惠金融 • 深耕中产客群 • 做精财富管理	• 扩大实业销售 • 便捷客户运营 • 深化银政合作	• 深化资产经营	• 创新线上化产品
客户	产融、小微、财富客户	战略客户/供应链客户/机构客户/本地主流行业和上市公司客户/小微金融客户/非金融机构	同业客户/票据客户/投行客户/资管客户/托管客户	线上客户
产品	• 个人经营贷款 • 消费信贷业务 • 财富管理业务 • 个人综合账户	• 供应链金融产品线 • 机构业务产品线 • 资产流转产品线 • 小微金融产品线 • 代理、代收付、监管代理、银企直联	• 投行业务 • 资管业务 • 托管业务 • 同业业务 • 资金业务 • 票据业务	• 线上贷款 • 线上存款 • 线上结算 • 线上平台
渠道	网点柜台、ATM、VTM、银行卡、电话银行、网上银行、手机银行、直销银行、微信银行、银企直联、交易直连、协同渠道、外部交易平台等			
❸ 支持策略	**运营服务**：流程银行、数据管理			
	风险控制：审计管理、内控合规与风险管理系统			
	财务资负：资产负债管理系统、FTP系统、PA/CA系统、定价系统			
	IT 建设：运营服务、信息化、线上化项目建设			
	人力组织：架构调整、考核评价、培训宣传			
	文化建设：服务、进取、严谨、审慎、合规			

企业文化



献礼华润80年文化专刊

紧密围绕华润银行发展战略和文化理念体系，遵循“一核二元三抓手”的推广路径，即以企业文化为核心，驱动品牌形象与业务营销双元协同发展，牢牢把握文化的内部落地、外部延展和社责反哺，立体开展工作。

一是加强文化内部宣导与互动。健全我行企业文化建设管理制度和工作机制，策划“文化”“党建”“合规”“献礼华润80年”等专刊，特设行报专栏，利用两刊两网一平台立体强化文化宣导，借助文化海报、宣传用品、交流培训、视频微课、主题活动等载体推动文化落地，营造良性文化氛围，提升文化影响力。

华润银行首部文化宣传片《一起 · 向前》

扫码观看

二是推进文化与形象、业务联动。紧扣战略与品牌，拍摄制作“一起·向前”文化宣传片、信息化银行专题片，立标杆树典型，彰显企业形象，展示信息化银行阶段成果，提升企业竞争力；积极协同业务，借“华润80年”推出各类创新产品、举办丰富主题营销活动，通过多元媒介组合投放推广，以文化实效驱动品牌与业务协同增值。

三是促进文化与社会责任共同发展。以企业文化为指导，持续运营“快乐助学”“健康益起跑”等公益活动，精心打造“润心园丁”支教、“1+1”党支部帮扶、“手拉手 共成长”3项特色公益计划，协调整合内外资源，发挥社会责任管理在文化践行中的平台作用，通过不同维度的社责管理与实践工作，推动与文化共振发展。

荣誉认可

	获奖名称	主办单位
1	2018年度银行业信息科技风险管理课题研究成果四类成果	中国银保监会
2	企业征信系统数据质量工作优秀个人 个人征信系统数据质量工作优秀机构	中国人民银行征信中心
3	2018区域性商业银行最佳手机银行用户体验奖	中国金融认证中心（CFCA）
4	2018年度中国最佳客户联络中心——客户服务奖	4ps国际标准委员会
5	砥砺奋进奖	北京金融资产交易所
6	执行外汇管理规定获评A级	广东省外汇局
7	2018年珠海最美纳税人	珠海市国家税务局
8	年度最具社会责任大奖	南方都市报
9	金融风云榜年度社区金融服务奖	深圳特区报
10	2017-2018年度资产证券化介甫奖——最受投资者欢迎住房抵押贷款类资产证券化产品奖 2017-2018年度资产证券化介甫奖——TOP10发起人	财视中国
11	广东银行业通讯会刊“先进单位”	广东银行同业公会
12	2018企业社会责任典范奖	第七届中国财经峰会
13	公益集体奖	第八届中国公益节

责任聚焦：

“树木树人 成长100”
——第六届“快乐助学”海原华润希望小镇行

扫描二维码
阅读我们的助学故事

根据海原自然环境恶劣、缺水少树，以及海原华润希望小学师资不足的实际情况，精心策划形成“135”公益助学模式，以1个特色活动+3个公益计划+5项助学内容为抓手，实现践行企业社会责任、开展党建主题教育、助力孩子成长向上、改善海原自然环境、彰显我行品牌形象五位一体的综合目标。

自2012年启动以来，“快乐助学”公益行活动已成为华润银行社会公益品牌——“润心公益”的特色项目之一，旨在对贫困落后地区的贫困学子、留守儿童进行帮扶，为他们送去关爱、欢笑与知识，让学子真正实现个体的快乐与成长。

1个特色活动

播下万颗种　共造一片林

我行通过“播下万棵种 共造一片林”线上活动募集50000元爱心款，在海原捐建了一片由80棵沙果树组成的树林。通过种树浇水的游戏形式，把海原的故事说给更多人听，以支持沙果树种植培育，把万千爱心凝聚于我行在海原种下的每一棵树里。

活动自10月9日19:38开始
仅**47小时**便完成**50000元**爱心款募集目标
浏览量：**80821** 人次
累计浇水量：**959767** 升
参与用户数：**4253** 人
最高单人浇水量：**28951** 升
累计种树量：**19707** 棵

2018年10月26日上午，华润银行志愿者团队来到海原华润希望小镇的一处3亩空地，带着“树木树人”的美好祝愿，与海原华润希望小学的学生代表一起种下80棵沙果树，不仅有利于改善自然环境，而且沙果树作为一种经济作物，也有助于希望小镇产业发展。

3个公益计划

扫描二维码
阅读我们的支教日记

“润心园丁”支教计划

由我行员工担任支教志愿者，每期以2人为一组，实地前往海原华润希望小学进行为期4周的支教，主要教授音、体、美等科目，帮助孩子们提高综合素养，健康快乐成长。

11月18日，华润银行“润心园丁”首批志愿者抵达海原，在希望小学开展为期4周的支教活动，为同学们带去音乐、体育、绘画、书法等素质艺术类课程。每周授课量达20个课时，覆盖1-5年级数百名学生。同时还有序开展宿舍探访、学生家访、心理辅导等活动，并通过书信、微信、电话与学生保持长期良好互动，获得学校师生及家长的一致好评。

责任人物

赖俊杰、杨璐

华润银行“润心园丁”首批赴海原开展支教的志愿者，在海原华润希望小学开展为期4周的支教，讲授音乐、美术、体育课共计80课时，覆盖该校1-5年级数百名学生。

“作为支教志愿者，我深感责任重大，我们必须积极肩负起园丁的责任，保护孩子们的心灵，温润孩子们的心田，给予他们所缺少的陪伴，为他们塑造起刚毅坚强的品质，让他们以后的人生不乱于心，不困于情，不忘初心，不畏将来。”

——赖俊杰

“支教的意义大概并不在于能教会孩子多少知识、多少技能，而在于让他们对未来的人生充满期待。我们要做的是给他们一个平时接触不到的途径去了解外面的世界，为他们开启一扇与大千绚烂世界连接的窗户，让他们知道这个世界除了枯燥的课本、劳累的农活、无奈的柴米油盐之外，还有很多值得期待和为之努力的事情。”

——杨璐

“1＋1”党支部帮扶计划

在新设立的“1+1”党支部帮扶计划中，我行10个党支部分别与10个贫困学生结成对子，除发放1000元助学金外，还为每个学生配置1000元教育基金，由各帮扶党支部进行管理使用，在学习、生活、思想上给予帮助和关心。10个党支部也准备了10封满怀深情的书信，在助学活动现场交到孩子们手里，搭建起沟通、互动的桥梁。

10个 总分行党支部　　**10**个 贫困学生

结成对子

1000元 助学金 ＋ **1000**元 教育基金

“手拉手 共成长”计划

在我行的主导下，珠海市香洲区拱北小学、海原华润希望小学结为手拉手学校，三方在海原举行“手拉手 · 共成长”公益计划座谈会，共同签署公益计划协议。2018年12月9日至14日，海原华润希望小学校长、教务主任到访珠海，并在拱北小学进行为期一周的学习交流 ，加深小镇教师对先进教育理念、方法的理解，提高授课水平，真正惠及学子。

5项助学内容

家访慰问：志愿者分组走访慰问了3户贫困生家庭，了解学生的实际生活和学习情况，送去书包、书籍、文具、护眼灯及粮油、牛奶等生活物资。

快乐教学：志愿者们为一至四年级学生带去美术、音乐、语文、德育等内容丰富、形式多样的精彩课程。

快乐运动：五年级学生来到操场，与志愿者一起在学习体育技能的同时分享运动的快乐。

物资捐赠：我行向校方捐赠了600本课外书籍、64件音乐器材、215套美术用品、9个品种共计540件体育器材。

奖、助学金：为20名优秀学生颁发了“快乐+”奖学金、助学金，鼓励学生努力学习、成长成才。

固本强基
严守底线

我们的目标

我们的行动

华润银行不断夯实经营根基，通过完善公司治理、强化内控管理、防范化解重大风险，全面保障投资者权益，以党建强管理，筑牢廉洁防线，实现企业稳健可持续发展。

我们的绩效

营业收入 48.56 亿元

净利润 13.73 亿元

总资产规模超 1700 亿元

18

保障股东权益

18 完善公司治理
19 信息披露与投资者关系
19 落实“三重一大”

20

强化内控管理

21

加强风险防范

23

筑牢廉洁防线

保障股东权益

完善公司治理

华润银行严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国商业银行法》等法律法规，认真落实《商业银行公司治理指引》《股份制商业银行董事会尽职指引（试行）》等规章制度，充分借鉴华润（集团）有限公司的完全市场化竞争经验和国际化公司管理优势，按现代化商业银行标准完善公司治理架构和管理模式。

股东大会：

为公司的权力机构，遵照《公司法》及银行业相关监管指引规定规范运作，保证股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权，保障所有股东享有平等地位，能够充分行使自己的权利。

监事会：

为公司的监督机构，在充分发挥监督制衡作用的同时，主动配合董事会和高级管理层贯彻落实国家金融方针政策，进一步完善公司治理结构。

华润银行与控股股东在业务、机构、人员、财务、资产等方面完全分开，具有独立完整的业务及自主的经营能力，报告期内不存在控股股东、实际控制人干预华润银行生产、经营、管理等公司治理的非规范情况。

2018年8月30日，华润银行2017年度股东大会在总行顺利召开。本次股东大会审议了《关于本行2017年度董事会工作报告的议案》等十八项议案，汇报了《珠海华润银行董事会2017年度履职评价报告》等七项通报，同时以现场记名投票方式对上述议案进行表决，最终全票审议通过。

2018年8月10日，华润银行在《珠海特区报》上发布关于召开2017年年度股东大会的通知。

信息披露与投资者关系

及时准确地披露企业信息是履行股东责任、维护投资者关系中不可或缺的重要环节。华润银行严格按照《商业银行信息披露办法》和《关于规范股份制商业银行年度报告内容的通知》要求，通过公司网站、指定报刊媒体等相关渠道依法对外发布各类定期报告和临时报告，逐步完善公司信息披露的内容，确保信息披露的及时性、准确性和完整性；在公司董事会办公室备置公司章程、年度报告、股东大会会议决议、董事会决议、对外公告等相关资料，供股东和利益相关者查阅；规范与健全股东关系管理体系，认真对待股东和利益相关者的来信、来电、来访等咨询或建议，确保所有股东和利益相关者享有平等的信息获得机会。

落实“三重一大”

为加强党的领导，规范公司重大决策行为，提高决策水平，防范决策风险，促进党风廉政建设深入开展，华润银行结合自身工作实际，制定《珠海华润银行“三重一大”实施细则》，并严格遵照执行。2018年，总行党委会审议“三重一大”议题共计88项，充分发挥党组织在公司治理、日常经营管理和内控体系方面的核心作用，始终坚持党对华润银行工作的绝对领导，着力完善党委统筹发展的公司治理机制，实现各治理主体在党委领导下依法、规范、科学、民主决策。

必须经集体讨论做出决定的制度

- 重大事项决策
- 重要干部任免
- 重要项目安排
- 大额资金使用

强化内控管理

加强内控评价

建立多维度评价机制，形成法律合规部牵头内控管理自评估、风险管理部牵头操作风险内部控制自评估与审计部独立开展内控评价相结合的内控评价机制。

完善内控制度

截至2018年末，华润银行有效制度达1867项，其中，2018年全行新建制度212项，修订制度200项，废止制度254项，创建10大业务和管理流程的内控管理手册，不断完善内控制度体系。

强化法律合规准入审查

在新产品、新业务的设计、实施、业务管理办法出台等全流程参与审查；参与全行重大项目审批，提出法律合规意见；对业务部门日常管理、业务发展中出现的问题、银监关注的风险进行风险提示。

开展实施多项合规检查

组织开展深化市场乱象整治自查、扫黑除恶专项斗争活动及排查、季度案件风险排查，内控案防“飞行”检查和扫黑除恶突击检查，加快、加大整改力度和深度，严格问责，进一步巩固整改成效。

建立合同管理机制

2018年，在对公信贷系统建立对公授信电子合同；优化制度后附合同管理，全年梳理有效合同共107份，废止合同19份。

加强知识产权管理

针对业务部门知识产权注册需求，协助拟注册商标的权利核查，提出注册建议；对各类涉及银行业务操作流程、营销方案、客户名单事项的合同提示纳入保密义务条款等。截至2018年末，我行已注册商标12项、网络域名9项，新增申请注册商标6项。

推动合规文化建设工作

由董事会审定消费者权益保护等重要发文，分管合规副行长定期向董事会、高管层报告全行合规风险管理工作；高管层在行刊发表合规主题文章，针对全行高级经理人开设合规课程；开展“以法润心，以规润行”系列合规宣传活动，营造“守法合规 人人有责”的良好合规文化氛围。

严防洗钱风险

围绕反洗钱“事前”“事中”及“事后”管理建立三道风险防线，构建较为完整的洗钱风险防控运作体系；结合大数据分析手段，不断优化提升对大额和可疑交易的管理水平，积极主动甄别并防范洗钱风险。

内部审计管理

始终将信用风险作为审计关注重点，全面把控市场风险、流动性风险，守住操作风险，防控IT系统风险；将维护金融消费者权益、绿色信贷及支持小微企业信贷业务执行情况、“三重一大”及公司治理、EHS安全管理、企业文化、员工诚信管理等内容纳入审计检查范围。

为提升员工合规从业意识，珠海分行针对全体员工举办一系列合规案防培训教育、知识竞赛、学习测试等活动，并要求各单位通过例会、晨会、家访面谈等形式，开展合规案防培训与教育，确保覆盖分行全体员工。

加强风险防范

健全风险管理

根据监管新规和业务发展需要，修订及制定各类风险管理制度29项，涉及授信政策、统一授信、集团授信、大额风险暴露管理、放款管理、操作风险管理、市场风险管理、信息科技风险管理、资产保全等多个方面，建立全流程管控体系和管理工具，成功上线操作风险与内控合规管理系统，为我行实现全面风险管理奠定坚实的基础。

清收表内外不良贷款合计

6.35

亿元

实现营业外收入

1.78

亿元

清收不良资产

优化资产保全管理模式，坚持重点项目进展周报机制和清收工作督办台账，加大重大项目的总分行协同推动力度；积极推进资产转让处置预案，完成两次不良资产打包转让和呆账核销。截至2018年末，全行清收表内外不良贷款合计6.35亿元，实现营业外收入1.78亿元以上。

防范潜在风险

开展集团客户授信风险排查和贷后管理情况专项检查，并配合监管完成大客户授信专项检查、市场乱象检查、不良贷款专项检查等；每周对2亿以上大额授信业务的网络负面信息进行跟踪、核实及报告，并通过制定跟踪台账，逐月督导各分行的压缩退出工作。

防范征信泄露

2018年我行征信管理进入线上化管理阶段，通过对征信查询授权资料线上审核管理、查询权限控制、查询日志实时监控等多项风险控制措施，实现对征信用户和征信查询的系统化管理，切实防范征信信息泄露风险。此外，我行通过丰富多样的宣传形式，加强社会公众的征信知识普及教育，提升社会公众的社会信用意识和维权意识。

加强团队建设

加大行内业务宣导与培训，2018年累计完成业务培训30场，包括授信政策、统一授信、集团客户授信管理、贷后管理、信息安全管理及贷款三查及检查案例等培训，培训范围覆盖全行风险条线人员和营销人员，助力风险管理各项工作的推进。

完善灾备演练

2018年信息科技部针对监控、应用双活部署范围、数据库灾备方式等风险点进行改进，梳理发现问题46项、整改46项风险隐患闭环管理。针对我行报送监管的8个重要业务系统，100%完成了同城灾备机房真实接管演练；针对数据库、应用、网络设备及链路完成了多项本地高可用切换演练，年度各项运行保障切换演练任务全部按计划完成，且均符合重要业务灾难场景下30分钟恢复的时间目标，切实通过业务连续性落实我行信息技术风险防范。

责任人物

林睿智

重塑我行押品管理体系和评价标准，填补押品风险管理的空白；深入参与ERP数据贷、一行一策等产品的开发；完成分行风险管理能力评价，协助出具各项授权书68份；牵头完成客户风险统计报送系统的更新；组织2018年全行合作评估机构的评审准入。

“风险管理既是商业银行的核心竞争力，也是商业银行维护金融市场稳定，助力实体经济发展的重要手段。6年前，我来到华润银行这个温暖的大家庭，扎根于风险管理条线的沃土里，从周围的优秀前辈身上汲取营养，逐渐成长，慢慢地从一名懵懵懂懂的新兵，到逐渐理解风险管理的深刻含义；从学习传统的风险管理手段，到涉足大数据模型风控。我的成长离不开华润银行的悉心栽培，未来我也将不断学习，为华润银行的发展添砖加瓦。”

筑牢廉洁防线

强化政治建设，筑牢“思想防线”

华润银行结合工作实际，强化政治建设、强化警示教育、强化监督执纪问责，进一步加强纪检监察干部队伍建设，积极筑牢纪检监察防线，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，为我行转型创新、质量发展、开创新局面提供坚强保障。

强化警示教育，筑牢“纪律防线”

我行纪委认真学习领会十九届中纪委三次全会有关“加大金融领域反腐力度”要求，收集金融违法犯罪案例，研究金融反腐经验与教训，持续深入开展纪律教育活动；编制警示教育系列课件，用好忏悔录、警示片等“活教材”，以案说法，引导全行党员干部深刻汲取教训，不忘初心，增强党性修养；深入开展“廉洁教育下基层”活动，深入基层调研、宣讲。

强化监督执纪问责，筑牢“廉洁防线”

我行纪委严格监督执纪问责，认真落实中央八项规定精神不松劲，紧盯重要时间节点，严把公务接待、公务用车使用管理、公款支出费用报销等关键环节；加强日常监督检查，狠抓违规公款吃喝、违规收送礼品礼金、公车私用、大办婚丧喜庆等“四风”易发问题；对上级移交的问题线索，专门建档、专人负责、跟踪督办，充分运用监督执纪“四种形态”，实事求是，量纪执纪。

案　例

珠海分行开展梁家河精神学习实践活动

2018年6月21日至24日，珠海分行党委、团委组织分行青年团员开展梁家河精神学习实践活动。活动中，青年团员积极探寻习近平总书记在梁家河七年知青岁月的足迹，深刻体悟习近平总书记为民造福的初心、追求真理的精神、埋头苦干的作风、攻坚克难的意志、复兴民族的梦想，领会学习“坚定信念、一心为民、艰苦奋斗、实干担当、敢为人先、廉洁奉公”的梁家河精神。

二 立足根本 融惠民生

我们的目标

我们的行动

华润银行积极服务国家重大发展战略，立足粤港澳大湾区，与政府、企业开展多元化合作，形成“金融服务产业，产业助推金融”新增长模式，全力服务实体经济发展，满足人民美好生活需求。

我们的绩效

为粤港澳大湾区客户办理融资类业务人民币金额 **79.07** 亿元

小微企业贷款户数 **20844** 户

德庆华润村镇银行支农支小贷款累计达 **15** 亿元

26 服务国家战略

26 助力粤港澳大湾区建设
28 服务实体经济
28 持续关注“三农”
31 支持“一带一路”

32 绽放普惠精彩

32 助力小微企业成长
34 创新打造信息化银行

35 深化战略合作

35 政府合作
36 企业合作
37 产业基金

服务国家战略

助力粤港澳大湾区建设

华润银行地处粤港澳大湾区核心区域，通过“产业+金融”模式，发挥自身优势，寻找差异化突破，形成“金融服务产业，产业助力金融”的新增长模式。同时，结合信息化、智能化、大数据等创新，重点关注国际业务、跨境金融领域，发挥自贸区经营机构的特色优势，支持湾区内重点企业授信，充分运用产业链上信息流、物流和资金流信息，为核心企业及上下游企业提供供应链金融综合服务方案，提升粤港澳大湾区建设的金融能力及创新能力。

国际结算

16.55

亿美元

跨境人民币业务

30.17

亿元

结售汇业务

3.58

亿美元

融资类业务

79.07

亿元

外币金额

4.25

亿美元

推进跨境业务，打造创新业务

华润银行通过与湾区内行业排名靠前的上市公司及国企合作，为其上下游中小型企业提供融资支持，通过供应链金融模式使企业能够以较低的融资成本获取银行授信，解决企业融资难、融资贵的问题。我行努力推出自贸区特色创新业务，充分利用自贸区的金融政策优势、港澳资金成本优势，结合我行可操作模式，打造跨境业务新平台。

2018年，我行在支持粤港澳大湾区建设的业务创新方面取得了初步成效，成功创新多个可复制金融产品，如跨境直贷及自保自贷。截至2018年末，我行为粤港澳大湾区客户办理国际结算金额16.55亿美元，办理跨境人民币业务30.17亿元，办理结售汇业务3.58亿美元，办理融资类业务人民币金额合计79.07亿元，外币金额4.25亿美元。

布局金融市场，支持产业发展

票据直贴业务

积极开展粤港澳大湾区企业承兑票据的贴现，申报商票保贴额度、同业授信额度，支持企业票据融资需求。响应国家支持民营企业相关政策，通过政策、额度、利率以及产品等方面的改善，加大对粤港澳大湾区民营企业贴现支持力度，改善民营企业融资难等问题。

资管业务

通过为企业提供直接融资（债券融资）、间接融资、股权融资等多种方式，重点支持大湾区内优质高科技产业的发展，包括但不限于医药研发、精密电子、新能源材料、通信设备等多个高科技行业。

投行业务

充分利用所处湾区优势，重点关注粤港澳大湾区内房地产龙头企业的基础设施建设、商业物业开发、优质住宅建设；大力支持湾区高新企业的融资需求，提供各类个性化金融产品，服务高新企业产业升级；为湾区大中型企业提供北金所发行、债券承销、ABS投资及承销等债券市场产品。

深化银政合作，助力湾区经济

2018年，华润银行与湾区政府建立新合作关系。总行高层先后拜访珠海市、中山市、东莞市、佛山市、惠州市等市政府、深汕合作区以及深圳市、广州市多个区的主要领导人，不断开拓银政企业务合作新模式，深入与各地政府的合作，推动机构业务快速发展，扩大华润银行的影响力。此外，我行积极健全信息化系统平台，提高机构业务信息化服务水平与效率，强化与机构对口部门对接系统，全年共7个项目顺利通过测试，上线投产。

服务实体经济

金融是现代经济的核心，金融服务实体经济的能力是解决我国经济发展不平衡不充分问题的关键因素。华润银行贯彻深化供给侧结构性改革、加快建设制造强国、加速发展先进制造业的精神，围绕“服务实体经济，促进实业销售”思路，为支持产业链核心企业及上下游中小企业，聚焦行业、聚焦有价值生态，在供应链金融领域实现市场竞争力及品牌的提升。通过与核心厂商合作开展总对总业务，在家电、汽车行业树立良好口碑，吸引一批行业知名品牌（美的、格力、华帝、林内、东风悦达起亚、比亚迪等）与我行合作开展供应链金融业务。

2018年，我行新增间接授信企业15户，同比增长71%；直接授信客户数392户，带动上下游客户新增165户；供应链新增直接授信客户数，占条线新增基础客户数的75%。

新增间接授信企业同比增长

71%

直接授信客户数

392

户

供应链新增直接授信客户数
占条线新增基础客户数的

75%

持续关注“三农”

德庆华润村镇银行、百色右江华润村镇银行作为华润银行控股的一级法人银行，多年来积极响应国家解决“三农”问题、建设新型农村金融机构的政策号召，依托本地发展特色和灵活高效的独特优势，不断推出优质金融产品和服务，以“支农支小”推进落实国家乡村振兴战略。

华润村镇银行始终“立足三农、服务小微”，扎根基层农村，加强农村金融服务力度。

百色右江华润村镇银行

为更好地支持县域经济发展，深化支农支小布局，百色右江华润村镇银行于2018年被广西银监局选定为广西区唯一一家“多县一行”村镇银行试点单位，实现跨区域设立机构，并在年内完成百色右江华润村镇银行隆林县支行对外开业，推动百色右江华润村镇银行深入县域经济，进一步践行普惠金融政策，落实乡村振兴战略。2018年，各项贷款余额5.27亿元，其中涉农贷款余额1.57亿元，比年初增加1.95亿元，增幅58.6%，涉农占比29.8%。

作为项目监管银行，百色右江华润村镇银行协同广西福地金融投资集团有限公司、发起行珠海华润银行在深交所成功发行“润银-华西通商小贷一期”扶贫小额贷款证券化产品，发行总规模1.8亿元。该笔业务是广西第一单扶贫贷款资产证券化项目，也是全国第一单地市级扶贫小额贷款资产证券化项目，获得的融资资金将重点为百色市贫困地区扶贫龙头企业、农民专业合作社和种养农户提供信贷支持。

涉农贷款余额

1.57

亿元

比年初增加

1.95

亿元

增幅

58.6%

德庆华润村镇银行

规范化管理

德庆华润村镇银行不断完善合规制度建设，制定包括《德庆华润村镇银行关联交易管理办法》《德庆华润村镇银行银企对账管理办法》等28项制度，为本行的健康、持续发展提供保障；积极响应党中央“乡村振兴”战略，以党建促发展，认真开展党内民主生活会、党课和各项党团活动；积极开展和严格执行反“四风”和八项规定的廉政自律教育活动，提升党员干部的政治思想觉悟、纪律观念、务实作风和创新理念。2018年，共开展合规宣导12次、合规培训4次、合规检查10次，一线员工参加案防合规培训、宣导率为100%。

创新化服务

德庆华润村镇银行根据小微企业和个体工商业主不同客户的特性，坚持量身订做一户一策的金融解决方案，打造专业性、适用性、可操作性的金融产品，推出“金果贷”“绿林贷”“惠农贷”“水电贷”“供应贷”“物流贷”等系列支农支小产品，以及“幸福存”“增益存”等存款产品。同时，德庆华润村镇银行充分发挥与华润集团的产融优势，打造特色的产融结合发展新路，为实体经济产业链客户设计金融解决方案，推出“供应贷”“物流贷”“销售贷”等覆盖华润水泥产、供、销各环节的系列产品。2018年，本行存款业务年平均增幅达20%以上，支农、支小贷款业务稳健发展至近1000户，支农支小贷款累计达15亿元，解决“三农”“小微”客户贷款难和贵的困扰。

存款业务年平均增幅达
20%
以上

支农、支小贷款
1000
户

支农支小贷款
15
亿元

案 例

华润小微贷解决小微企业资金难题

2018年5月，德庆某管业有限公司由于二期基建投入较大，遭遇流动资金短缺困难。我行根据小微企业对资金需求具有“短、急、频、快”的特点，向其推荐我行的流动资金贷款产品——华润小微贷。该贷款产品形式灵活，在额度内可随借随还，办理速度快。企业主随即向我行提出申请，最后以5天完成调查报告、行内审批流程、合同签订、提交抵押登记等步骤，顺利获得第一笔流动资金230万元，及时采购到原材料。2018年底，该企业单月产能比上半年增加一倍，实现了较高的盈利。

支持“一带一路”

为支持“一带一路”建设，华润银行已将国别风险纳入全面风险管理，通过外部咨询机构了解最新的国别风险动态，同时参考学习监管下发的《银行业金融机构国别风险管理指引》，持续健全国别风险识别、计量和监控体系，提高国别风险管理水平。截至2018年末，我行为“一带一路”相关国家和地区客户办理国际结算，收汇累计3310.15万美元，汇出累计4361.65万美元。

收汇累计
3310.15
万美元

累计汇出
4361.65
万美元

“金融小知识”：国别风险

国别风险是指由于某一国家或地区的经济、政治、社会文化及事件，导致该国家或地区借款人或债务人没有能力或者拒绝偿付商业银行债务，或使商业银行在该国家或地区的商业存在遭受损失，或使商业银行遭受其他损失的风险。

绽放普惠精彩

助力小微企业成长

华润银行始终站在中小企业的立场，提供全方位辐射中小企业客户的金融服务，最大程度降低中小企业成本，让利普惠客群。针对中小企业客户，减免包括贸易融资手续费、法人账户透支额度承诺费、财务顾问费、托管业务保管费等融资服务费用；降低贷款成本，免除购买指定类型抵押物的商业保险；降低贷款周转费用，推出零费用无还本续贷产品，减轻客户资金压力。

两增两控

在依法合规、风险总体可控的前提下，坚持“两增两控”的小微企业金融服务目标，确保普惠型小微企业贷款同比增速不低于各项贷款同比增速，有贷款余额的户数不低于上年同期水平；小微企业贷款不良率控制在不超过各项贷款不良率2个百分点的水平；2018年四季度发放贷款利率不高于三季度。截至2018年末，普惠型小微贷款余额较年初增长38.8%，高于全行各项贷款20.93%的余额增速；小微企业贷款户数20833户，较年初增长10902户；全口径小微企业贷款不良率2.18%，较年初降低18bp，未超过各项贷款不良率2个百分点；四季度当季新发放的小微企业贷款利率8.86%，低于三季度当季新发放利率9.50%，小微企业贷款成本处于可控范围。

标准化信贷工厂

为进一步解决小微企业融资难、融资贵及贷款申请流程冗长的问题，我行个人信贷部不断完善信贷政策，支持扩大小微企业信贷投放，降低小微企业融资成本，积极打造个贷业务标准化信贷工厂，逐步实现风险自主可控的流程化作业模式。标准化信贷工厂运营模式充分发挥中小银行灵活性优势，采用“中间在上，两头在下”运营策略，实现产品、风险、审批、放款、催收、预警等核心环节全部集中，分行仅负责贷前营销、队伍管理及贷后清收，以快速的贷款流程和优质的业务体验更好地服务广大小微企业主。

普惠型小微贷款余额较年初增长
38.8%

高于全行各项贷款
20.93%
的余额增速

小微企业贷款户数
20833
户

较年初增长
10902
户

“金融小知识”：两增两控

《中国银监会办公厅关于2018年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》提出，“两增”即单户授信总额1000万元以下（含）小微企业贷款同比增速不低于各项贷款同比增速，贷款户数不低于上年同期水平，“两控”即合理控制小微企业贷款资产质量水平和贷款综合成本，突出对小微企业贷款量质并重、可持续增长的监管导向。

案　例

华润银行切实服务小微企业

我行积极引导信贷投放向实体经济回归，在政策方面着力立足本地中小微企业客群，为低杠杆和低泡沫的中小微客群推出“好易贷”“ERP数据贷”“票票通”等新产品。“好易贷”产品发布以来，珠海分行已总计上报68笔，合共金额10.29亿，成为珠海分行拓展中小企业的主力产品。同时，我行积极优化信贷审批流程，给予珠海分行充分权限自行审批，建立绿色通道机制，一般上报后3周内可出批复，为本地中小民营企业提供高效快捷的服务。

此外，我行还与珠海市科工信局、人民银行、各区金融服务机构建立合作关系。根据人行发布的“访百万企业，助实体经济”工作客户名单，积极推动认领走访本地小微企业，了解客户融资需求，切实为客户解决融资难的问题；持续推进向人行申领支小贷额度，降低小微企业贷款融资价格，为小微企业长足发展提供更有力的支持。

案　例

佛山分行助力本地优势产业

建筑陶瓷行业是佛山本地传统优势行业，佛山分行依据建筑陶瓷行业销售模式特点，迎合企业销售账期融资需求，批量开发应收类授信，致力于形成可复制性强、具批量开发效应的业务模式。佛山分行打造“润陶通”，通过直接授信的商业汇票保贴形式，针对陶瓷行业本地客户，开展专项授信商票保贴业务，发挥银行业优势，以金融之翼助力本地中小型企业发展。

创新打造信息化银行

搭建数据贷平台

华润银行以客户维度建立数据仓库，将数据应用于获客、贷前调查、贷中审批、贷后风控及预授信额度测算各个环节，为数据驱动型授信产品打造统一的数据平台。2018年，我行依托数据贷平台，研发ERP数据贷-应收账款池融资、ERP数据贷-金销贷等产品，其中ERP数据贷-应收账款池融资已上线并在各经营单位进行推广。

金融小知识

上线华南首家城商行智能投顾

利用金融科技打造财富管理核心竞争力。我行的“RUN智投”具有强大的算法团队、符合国内市场算法、千人千面的优化策略以及良好的用户体验。产品上线后逐步得到市场的认可并获得客户的好评。

推进移动支付项目

2018年1月，珠海市公交银联移动支付应用项目正式上线，我行积极响应人民银行珠海中心支行的号召，严格按照项目的推进计划，跟进完成各个环节任务。2018年6月，该项目完成珠海公交车全覆盖，珠海市民或外地游客可以使用“银联IC卡闪付”或者“银联手机闪付一挥”搭乘公交。

深化战略合作

政府合作

2018年，华润银行与各地政府机关及当地国资企业进行密切合作，先后参与“珠海公交银联移动支付”项目、佛山银联移动支付“智慧公交”项目、深圳鲲鹏建信能源产业基金项目，签约成为东莞市科技金融合作银行、深圳市光明区科技金融合作银行等。此外，华润银行成功取得资质，成为深圳市政府采购订单融资试点金融机构之一，助力市政府切实服务政府采购供应商。

案　例

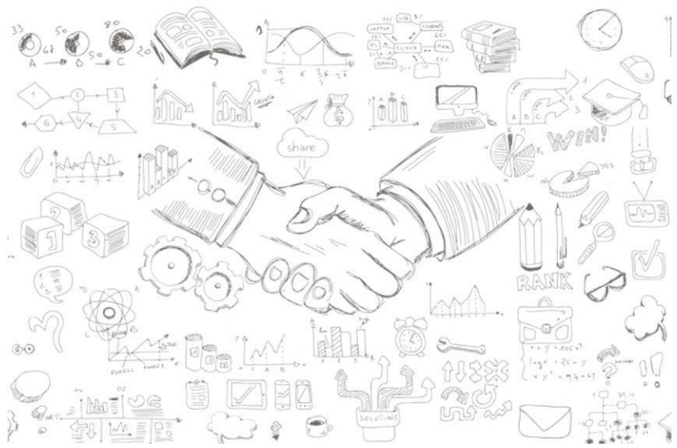
深圳鲲鹏建信能源产业基金项目

华润银行积极创新投行业务基金化，参与大湾区国企及政府产业基金，落地鲲鹏建信能源产业基金项目。该基金是华润银行、鲲鹏资本、建信信托与深圳市燃气集团共同投资或收购燃气相关能源项目而发起设立的产业基金。该产业基金是深圳市深化国企改革、全面实施基金群战略、服务粤港澳大湾区的重要组成部分，也为大湾区民生服务事业发展开创了新的商业模式，依托上市公司，关注基础民生事业，聚焦具体产业领域，整合市场优质资源，打造完善的产业链和价值链，有效拓展和支持市属国资国企做强、做优、做大。

企业合作

战略客户管理

为贯彻落实银行公司业务发展战略，构建积极有效的总行公司战略客户管理和营销机制，我行制定《珠海华润银行总行公司战略客户管理办法》，并发布战略客户名单，与战略客户展开全面的综合金融业务合作。明确战略客户职责牵头部门，对每个战略客户实行项目负责制；制定“一户一策”综合金融服务方案，明确具体提升目标；建立行内高层领导拜访机制；配备战略客户专项额度及利率定价，保障战略客户出账需求；确保存款、理财等产品优先配置；开辟审批、运营等业务优先办理绿色通道；定期检视战略客户经营效果，提出改进措施。



金融机构合作

2018年，华润银行与25家金融机构签订战略合作协议，其中包括五矿资本和广东省大湾区内多家银行，依托不同金融机构的资源优势，实现优势互补，构建崭新、可持续的生态金融圈。此外，我行持续夯实金融同业基础客群，不断提升服务实体经济的能力，增强投资资金脱虚向实的动力，不断引导金融机构资金注入实体经济。2018年，我行已与300家金融机构建立同业授信，其中我行对其他金融机构109户，他行对我行191户。

产业基金

华润集团以“双擎两翼”为核心的“十三五”战略规划中提出在现有实业引擎之外打造资本引擎的战略构想，产业基金是集团产业和资本结合的发动机，可以在推动集团现有产业升级转型的同时，孵化新的商业机会和增长点。依托华润集团强大的产业背景、品牌优势和客户资源网络，我行专注产融、融融结合，在围绕产业基金孵化集团产业上进行众多尝试，并不断加强产品研发和投资能力，进一步向并购基金、夹层基金等品类延伸，逐步打造综合性的全能型投行。

同时，在产融结合战略下，我行网络与交易银行部根据个性化需求结合信息化、数据化创新业务方案，帮助产融客户完成商超供应商批量融资解决方案、华润化工仓储客户信息化创新融资方案、华润医药应收账款解决方案、雪花啤酒经销商批量融资、华润医药商业-润药商城线上支付等；与产融客户（华润化工、华润雪花啤酒）、集团外企业（东风悦达起亚、美的集团）实现系统对接，极大提升业务效率，优化业务流程，提高我行风险控制能力。

案　例

东莞分行成功举办东莞地区兄弟企业产融业务交流会

华润电力东莞研究院、华润置地华南大区、雪花啤酒广东公司、华润东莞医药公司、华润万家东莞分公司、华润水泥广东大区等兄弟单位负责人、东莞分行负责人及相关代表参与了此次会议。

2018年12月18日，华润集团东莞地区兄弟单位产融业务交流会在东莞分行本部成功举办。会上，东莞分行介绍了我行的基本情况，并就对公及零售特色产品进行讲解。各兄弟单位介绍各业务板块东莞地区分公司发展情况，并提出各项金融服务需求。

本次交流会加深了华润集团东莞地区兄弟单位之间的认识与了解，开拓了银行与各行业合作的路径。东莞分行也将继续加强产融业务创新，进一步服务实体经济，全力支持华润集团东莞地区产融业务的发展，与东莞经济发展共成长。

三 提质增效 用心服务

我们的目标

我们的行动

华润银行坚持“以客户为中心、以市场为导向”，立足本业，大力推动信息化银行建设，通过系统完善、流程优化、产品创新及服务升级，在切实保障消费者权益的同时，为客户创造持续价值。

我们的绩效

研发投入 8002 万元

客户满意度 99% 以上

客户投诉24小时响应率 100%

40 维护客户权益

40 产品宣传合规
40 积极应对投诉
40 优化售后服务
41 保护消费者权益

42 倾力品质服务

42 助力资产增值
43 优化增值需求
44 升级客户体验

维护客户权益

产品宣传合规

在经营场所醒目位置张贴“理财非存款、产品有风险、投资须谨慎”等风险提示，并在宣传物料中对我行代销的产品风险进行充分揭示；在销售过程中，规定理财经理不得使用带有诱惑性、误导性和承诺性以及易引发争议的模糊性语言对客营销；在客户明确购买意向后，需要求客户抄写风险提示、录音录像等，充分揭示代销产品的风险，确保整个销售过程合规。

积极应对投诉

24小时响应率达

100%

为充分收集客户声音，远程银行制定客户投诉及意见处理相关流程及规范，设置“24小时响应率”“投诉处理满意度”等考核指标，通过管理手段不断提升客户投诉处理效率；定期收集、整理客户对于我行系统、产品及服务等方面的意见并反馈至相关部门，通过系统完善、流程优化、产品创新及服务改进，提升服务能力。2018年，远程银行客户投诉24小时响应率达100%，投诉处理满意度达94%。

案 例

反洗钱账户业务办理效率改进

背景：根据监管要求我行对疑似反洗钱的账户进行暂停非柜面管控，但在应对客户咨询暂停原因及解除管控方法时由于流程不清晰、系统不健全、话术不明确，容易造成客户不理解，且该业务处理时长约3-4工作日，在互联网全面发展的时代，依然会给客户造成非常差的体验。

问题发展及跟进：个人金融部通过所辖渠道客户声音的收集及时发现问题，并向业务牵头部门法律合规部及时反馈，相关行领导高度重视该问题，并进行了重要批示，牵头部门组织了个人金融部、运营管理部、信息科技部等部门，对该业务的流程、系统、话术进行优化改善。

改进：经过多部门的协调推进，通过对该业务的流程梳理、系统完善，话术简化，截至目前，该项目改善推进完成，业务解决时间从3-4个工作日提升到1个工作日，有效提高了业务的一次性解决率，提升客户体验及服务满意度。

优化售后服务

受理客户服务

259

万人次

远程银行推出行业首创的移动坐席系统，建立O2O线上线下一体化客户服务体系，确保客户需求快速跟进与落地。2018年，远程银行共受理客户服务259万人次，客户满意度达99%以上，服务能力与客户体验均达到行业领先水平。

保护消费者权益

华润银行持续开展消费者权益保护工作，从工作架构、建章建制、有效执行、强化考核、宣传教育等各方面，打造及完善消费者权益保护工作体系，确保消保工作全面落实到位。

制度体系

持续完善与消费者权益保护各项基本工作相关的制度规定。2018年，全新梳理及发布7项、修订完善4项消费者权益保护相关工作制度，确保消保各项工作有章可循。

网点认证

积极响应各级监管“普及金融服务标准，提升服务质量”的要求，持续提升客户服务体验，改进营业网点服务供给质量和效率；聘请专业认证机构，全面启动并通过“银行网点金融服务标准认证”，促进我行服务管理更加体系化、标准化，增强品牌竞争能力，并于2018年10月正式启动全行传统网点认证工作。

信息保护

2018年12月发布实施《珠海华润银行个人金融信息安全保护管理办法》（1.0版，2018年），切实保护消费者金融信息安全；制定《远程银行中心生产数据管理办法》，针对客户信息从数据获取、数据传输、数据保存进行全流程规范与管理；远程银行外呼系统设置匿号功能，开展外呼业务时自动隐藏客户联络电话等核心信息，预防客户信息泄露风险；通过个人网银、手机银行、公众号等渠道，对客户进行用卡安全、电信反诈骗、防范钓鱼网站等方面的安全知识普及，提高客户信息安全保护意识。

资费透明

我行对每一项收费业务，均制定详细收费标准，通过官网、网点进行公示，报告期内均不存在以贷收费、浮利分费、转嫁成本、收费项目/标准与公示不一致、收费不服务或其他质价不符的行为、未充分履行告知义务、对满足减免收费条件客户收费的情况。其次，如涉及收费标准变更，均严格遵守监管部门的要求，提前3个月在官网、网点等渠道向社会公示。此外，我行每年均制定收费优惠政策，所有手机银行、网银客户给予转账手续费减免，对部分符合我行要求的客户减免开卡工本费、ATM跨行取款手续费、UKEY工本费、数字证书年费等。

案 例

手机银行更新身份信息改善项目

事件概述：2018年4月，有客户反馈其留存在我行的有效身份信息过期，其账户状态变更为“只收不付”，账户资金无法取出，但因人在省外，我行在广东省外暂无网点，客户无法到网点更新证件有效期。

应对措施：我行收到客户投诉后，立即组织各相关部门出具解决方案。在确保风险可控、方案可实施的前提下制定了处理流程，解决了客户的身份信息认证问题，恢复账户正常状态。

改进计划：事件妥善处理后，我行及时反思并制定优化措施，于2018年9月将客户身份信息更新系统上线手机银行，客户可直接通过手机银行更新身份证信息，以更便捷、易操作的流程改进切实提升客户体验。

倾力品质服务

助力资产增值

华润银行立足本业，通过创新存款产品、持续优化线上体验、拓展创新资产、定制保险产品、开发智能投顾等方式，助力客户财富增长、资产增值。

- 开发个人大额存单系统，期限丰富，付息方式灵活，有效满足客户多样化存款需求；
- 优化和线上化各类存款产品，提升客户体验；
- 寻找优质稳健的保险公司，定制保险产品，2018年已开发并上线润泉保家庭保障计划、润享保年金保险等专属产品；
- 拓展创新资产，促进信托资管产品的转型；
- 上线华南首家城商行智能投顾——“RUN智投”，利用金融科技打造财富管理核心竞争力。

如7而至　再创金典　/第七届深圳“金融双十佳”荣耀典藏/

B22 深圳晚报 2018年10月31日 星期三
责编 刘国芳 视觉 王 斌
图编 陈 芳 见习责校 谭 琳

紧贴客户需求　服务创新升级

2018深圳金融机构最佳金融服务奖荣誉榜

上海银行 Bank of Shanghai 深圳分行

上海银行深圳分行

加快转型发展 提升综合能力

上榜理由：上海银行深圳分行是上海银行在珠三角地区设立的第一家直属分行，于2009年6月8日正式开业，9年多来奋发进取、创新求变、立足区位优势，紧贴客户需求，迅速积累起分行核心客户群，培育了机构同业、外汇等特色和优势业务，发展基础不断巩固、分类。

上海银行深圳分行自成立以来，立足特区谋发展，紧紧围绕“成为服务专业、品质卓越的精品银行”战略愿景，以科学发展观为指导，以客户需求为中心，加快转型发展和创新发展步伐，持续提升综合金融服务能力。该分行及辖属支行屡获殊荣，分行荣获“全国金融系统思想政治工作先进单位”称号，宝安支行、光明支行荣获“广东省青年文明号”称号，科技园支行荣获“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”及“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”称号。

华润银行深圳分行

不断提升服务 打造便利金融

上榜理由：华润银行深圳分行成立7年来，始终保持健康快速发展，已在全市设立27家营业网点，在2017年中国金融年会CFAC中荣获年度最具成长性银行大奖。

2018年，华润银行深圳分行开展“百日焕新”服务提升计划，显著提升营业网点服务品质；积极推进支行大堂经理优化方案，有效缩短客户等候时间；积极探索网点智能化改造，力求提供更高效、便捷的金融服务；坚持深耕社区银行，服务社区居民，为市民打造“家门口”的便利金融服务。

华润银行还积极投身社会公益，先后组织过深爱图书馆、又工录子夏令营、贵州大方、广西百色、宁夏海原支教助学等公益活动，2017年荣获深圳市银行业协会颁发的年度最具社会责任奖。

华侨永亨银行 OCBC WING HANG 华侨银行全资附属公司

华侨永亨银行(中国)

网络分布广泛 服务中小企业

上榜理由：2016年7月18日，华侨银行在华全资子公司华侨银行(中国)有限公司和原永亨银行在中国的全资子公司永亨银行(中国)有限公司以吸收合并的方式正式成立华侨永亨银行(中国)有限公司，以全新品牌亮相。

华侨永亨银行(中国)充分利用华侨银行在18个国家和地区广泛分布的网络，特别是在亚洲地区的网点优势，为所有企业客户提供存贷款、企业融资、现金管理、国际结算、投资理财、跨境贸易人民币结算、供应链融资和企业网上银行等优秀金融服务。同时，华侨永亨银行(中国)响应国家积极支持中小微企业融资需求的号召，结合自身业务发展策略推出“小东主”经营性抵押贷款，满足中小微企业多样化的融资需求。此外，华侨永亨银行(中国)在粤港澳大湾区所含的9个珠三角城市中的5个城市设有分支机构，结合华侨银行在香港、澳门以及东南亚的广泛服务网络，为客户提供更全面、丰富和便捷的金融服务。

AEGON THTF 同方全球人寿 Aegon THTF Life Insurance

同方全球人寿深圳分公司

创新产品矩阵 推动轻松理赔

上榜理由：同方全球人寿深圳分公司自成立以来，依托深圳良好的经济和社会环境，坚持以客户为中心、秉承“专注保障”的发展理念，始终致力于帮助客户未雨绸缪，实现财务保障，安享未来。在保险理赔服务方面，同方全球人寿深圳分公司始终将提升理赔服务水平、切实化解理赔问题作为理赔工作的重点，积极参与和谐社会建设。

同方全球人寿于2017年10月推出集在线销售、在线服务、在线运营为一体的“宙斯”智能个险系统，通过“宙斯”系统签发一张保单，最快只需要5分钟。2018年，“宙斯”再度升级，持续创新，借助互联网新增了如微计划书、微投保、手机报表、客户管理、社交中心等数字化平台功能，为营销员创造专业优势提升销售服务效能。同方全球人寿深圳分公司坚持推动数字化理赔，提高理赔的服务时效，优化理赔服务体验，尤其对于小额理赔服务，深圳分公司积极鼓励客户通过官方APP“全球e家”提起在线理赔申请，只花10分钟就能轻松完成理赔流程。

> 2018年10月31日，荣获《深圳晚报》第7届“百万市民最喜爱的金融双十佳”评选“2018深圳金融机构最佳金融服务奖”。

优化增值需求

资产管理业务

华润银行坚持“以客户为中心、以市场为导向”，在满足对公客户融资需求的同时，为投资者提供多元化的资产管理综合服务，打造资管核心竞争力。

托管业务

积极整合行内外资源，紧密围绕融融协同指导思想，与集团下辖华润信托、华润资本两大平台紧密联合，实现资源共享，为其提供灵活便捷、安全可靠的定制化资产托管服务，同时利用“华润”优秀的品牌效应，积极拓展客户，实现银行、信托、资本的三方共赢。

理财业务

针对客户的个性化需求为各类客户提供多品种、高收益、灵活便捷的综合理财服务。经过多年的探索发展，我行综合理财能力得到全面提升，理财产品发行能力、收益能力、风险控制能力、产品丰富性、信息披露规范性等方面均位于行业前列，品牌知名度获得业内认可。

投资银行业务

为满足企业客户日益多元化的需求，支持实体经济发展，投资银行部从客户视角出发，围绕“商行+投行”“融资+融智”“投融资+承销”等创新模式开展业务，与客户携手共发展。

承销分销，从投资引领走向服务引领

投行业务目前正在逐步从“类信贷”走向主动管理服务，不断提升我行融资服务能力。2018年累计发行27.55亿债权融资计划，彰显在直接融资领域的服务综合能力，荣获财视中国颁发的“2017-2018年度资产证券化介甫奖——TOP10发起人”。

产品创新，资产证券化业务蓬勃发展

不断开发资产证券化新型产品。在系统管理上，进一步优化资产证券化IT系统，形成对各条线资产的统一管理；在组织模式上，形成全行及各条线的资产流转制度，完善已有操作模式并健全岗位编制，提升资产流转业务推动力与执行力。2018年，我行荣获“2017-2018年度资产证券化介甫奖”——“最受投资者欢迎住房抵押贷款类资产证券化产品奖”。

票据贴现累计

179.09

亿元

电票替代率达

100%

金融市场业务

为解决客户尤其是小微客户的融资需求，2018年华润银行票据贴现累计179.09亿元，其中小微企业占67.53亿元，支持小微客户330余户。同时，我行积极推进电子商业汇票业务，2018年对公客户签约开通电子商业汇票业务的比率达100%，并于2018年7月起实现承兑、贴现、转贴现业务均通过电子商业汇票办理，电票替代率达100%。

升级客户体验

为深入贯彻落实第五次全国金融工作会议精神，落实“放管服”改革要求，华润银行根据人行关于进一步提升人民币银行结算账户服务效率相关要求，积极开展优化企业开户服务工作。

以技术促服务，不断优化系统功能

扩展和优化对公客户开户服务渠道及功能，实现微信、手机银行预约开户，业务办理进度实时查询，开户流程、开户资料清单、咨询投诉热线公示等功能，有效提升客户体验。

建立小微企业开户绿色通道

切实践行普惠金融理念，在全行网点建立小微企业开户绿色通道，设立企业开户辅导专窗以及小微企业开户专窗，不断提高小微企业开户服务意识和水平。

建立投诉处理机制

设置统一客服热线，建立客户服务投诉档案，设专人跟进解决投诉问题；网点设立意见簿，供客户反馈意见，及时受理和处置、回复投诉咨询。

案 例

中山分行开展优化企业开户服务宣传活动

我行员工在市行政服务中心现场详细为客户解答相关业务咨询，帮助其更好了解我行的便捷金融服务。

2018年4月25日上午，中山分行进驻中山市行政服务中心开展以“优化企业开户服务，推动改善营商环境”为主题的宣传活动。活动期间，分行人员积极向大厅内等候办理业务的市民派发宣传资料，并介绍我行优化企业开户服务的具体内容，包括为中小微企业增设开户绿色通道及开户服务专窗，加快开户审批流程，启用网上预约开户特色服务等。

责任故事

扫描二维码
阅读客服1060号
的责任故事

《写给华润银行工号为1060客服同志的感谢信》

尊敬的华润银行领导：

您们好，我是华润银行的一名普通用户，写这封信的目的是向你们表达我对贵行工号为1060客服人员的感谢。

由于在注册华润直销银行账户时遇到常用信用卡无法绑定的问题，期间我给贵行客服人员致电咨询不下20次，其中1060号客服让我印象深刻，她的服务态度及工作效率都非常好，由于我的问题无法一次解决，她不仅主动帮我跟进此事，还主动回电向我汇报事情进展并提示我开户应注意的事项，竭力为我们客户着想。

这种真心为客户着想的工作态度值得大力提倡和鼓励。感谢贵行领导培养出这么优秀的员工，更感谢工号为1060的客服同志，我相信贵行有这样一支优秀的领导班子和素质优良的员工，一定会在今后创造更华丽的篇章。

最后我要再次真诚地对1060号客服同志说一声：“感谢！”

李金鹏

2018年3月28日

“很意外收到这封不远千里的感谢信，用心服务每一位客户是我们的本职工作，而在努力做好分内事的同时能获得客户的认可实在是一件非常温暖的事情。这封信所带来的除了一开始的惊喜和感动，更多的是对我今后的激励。我也将继续发扬‘务实、专业、协同、奉献’的华润企业精神，精耕细作，脚踏实地，为客户提供最优质、最贴心的服务。”

——远程服务中心1060号客服人员 罗雍婷

四 > 勠力同心 共谋发展

我们的目标

我们的行动

伙伴是企业发展的源动力，华润银行对内关爱员工，积极保障员工权益，帮助员工实现职业成长，对外携手供应商、同业企业、媒体伙伴开展合作交流，与内外部伙伴达成互信互利、共建共赢。

我们的绩效

员工总数 2593 人

培训总场次超过 800 次

培训参与近 36000 人次

责任采购比率 100%

48 成就员工价值

48 保障员工权益
50 培养精英人才
52 悉心关爱员工
53 落实安全生产

54 携手伙伴成长

54 完善招采管理
54 助力行业发展
55 媒体合作互联
55 有效管控舆情

成就员工价值

保障员工权益

劳动合同及时签订率

100%

新招聘人员

332

人

珠海地区新增就业人数

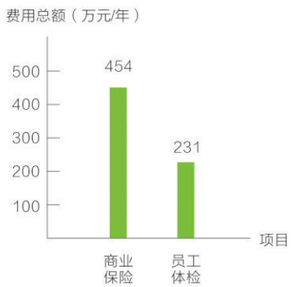
129

人

基本权益

华润银行坚决执行国家劳动法律法规，严格落实银行监管机构规定，制订休假、工伤、劳动合同及计划生育等管理制度，加强内部工作检查与监督，保护职工基本权益；坚持公平、公正、公开的雇佣原则，反对任何形式的就业歧视，严禁使用童工和强制劳动；强化民主管理，搭建员工心声平台，为员工申请诉求提供通道；凡涉及员工隐私信息均需签订保密协议，并制定严格的信息提取审批制度，保障员工隐私；积极实施本地化用工政策，有效带动社会就业，助推地方发展。2018年，全行劳动合同及时签订率达100%；全行新招聘人员332人，珠海地区新增就业人数达129人。

关键绩效指标	单位	2016	2017	2018
人均培训时间	小时	41.50	47.5	50.7
员工流失率	%	19.29	17.16	14.31
安全应急演练数	人次	2616	3399	4163
安全培训人次	人次	3829	2662	4524
安全培训覆盖率	%	92.18	90.60	100



薪酬福利

华润银行高度重视员工薪酬福利保障。严格遵守并实行最低工资保障制度，保证所有在职员工工资水平均不低于当地社平工资最低值；建立超时工作补休或补贴的加班机制，向夜班值班同事发放值班津贴；为所有在岗员工缴纳社会保险和公积金，补缴企业年金，购买补充商业保险和员工家属险（配偶和子女），提升员工的福利体验；积极保障员工职业健康，组织员工年度体检，开展健康知识讲座。2018年，我行在岗员工社会保险、补充商业保险、公积金缴纳覆盖率均达100%，体检覆盖率达100%。

案　例

惠州分行召开员工座谈会听取员工心声

2018年8月17日，惠州分行在小径湾华润大学组织召开员工座谈会，会议围绕分行业务发展、华润文化等主题展开分组讨论。管理层与员工坦诚交流，鼓励员工对分行工作流程、日常规范等方面提出更多建设性意见和建议。

员工在座谈会上纷纷结合各自岗位畅所欲言，积极为分行发展建言献策。

培养精英人才

培训总场次超过
800
场次

总时长超过
1800
小时

培训参与近
36000
人次

开展专业培训

华润银行重视每一位在职员工的成长与发展。紧扣公司发展战略，从抓重点、抓结果、抓岗位三个层面切入，构建人才培训体系，持续推动企业人才培养工作；注重基层员工培养，积极推动“培训月”“培训周”“知识竞赛”“业务技能竞赛”等多样化培训形式在分行落地，加强分行员工在供应链金融、投行、风险管理、运营、产品、内控合规、优质服务等重点领域的专业培训。2018年，全行各单位培训总场次超过800场次，总时长超过1800小时，培训参与近36000人次。

一抓重点，积极配合全行信息化建设，大力推动信息化银行系列培训；

二抓结果，培训紧贴业务与一线，深入推动业务发展；

三抓岗位，强化关键岗位绩效赋能，提升基层员工工作效能，有体系地推进专业人才培养。

2018年，我行顺利举办“华润大讲堂”系列培训共20期，总参训超7000人次，覆盖公司、个金、金融市场、金融科技、合规、风控、计财、人力、EHS、企业文化等业务领域，有效推动业务发展，为信息化银行“三步走”战略的落地作出贡献。

人才队伍建设

华润银行搭建领导力培训体系，针对不同层级经理人，精心设计七支领导力发展梯队，打造懂经营、会管理、具有跨行业视角的华润银行经理人队伍。建立管理人才三级梯队，提升不同层级关键经理人领导力，形成线上+线下的全流程标准化培训项目运作模式；建立后备人才四级梯队，培养关键岗位接班人。

创新学习模式

华润银行采用全新“互联网＋”模式聚焦组织绩效痛点，推出“一小时微案例”微行动学习活动；面向全体员工，以微课大赛、线上合规大赛等多种方式激活全员参与；依托华润银行知行移动学习平台，开展领导力训练营、大学生培养计划等项目，聚焦人才梯队培养。

案 例

“一小时微案例”微行动学习活动

2018年5月，人力资源部围绕我行信息化战略落地过程中产生的问题，推出“一小时微案例”微行动学习活动，全行员工群策群力，共提交微案例600余个，近17000人次基于移动端提交微反馈建议；微案例学习在全行范围内浏览次数突破1.5万人次，极大促进微案例知识的流动分享。

微行动学习

1小时 Hours 微案例

聚焦问题 群策群力 云端分享

小目标 TARGET

- 持续6个月
- 聚焦业务痛点微小创新
- 超600篇小案例
- 超1.5万人次反馈评价
- 超12万人次云端学习分享

悉心关爱员工

华润银行注重对员工工作生活的关怀，成立“体育健身俱乐部”，为全行员工免费提供球类、健身、瑜珈等体育健身场所；持续开展工间操、趣味运动会、团队拓展、观影、读书、书画比赛等文体活动，缓解员工工作压力，丰富员工业余文化生活，关注员工心理健康。

通过调研和访谈了解员工心理健康状态，引入员工心理援助（EAP）项目，为员工提供专业的理论培训和一对一心理咨询；慰问、救济家庭困难的员工，送去企业的关爱和温暖，打造有温度的雇主形象；关注残障职工的工作生活，为残疾职工申报岗位补贴，并为工作地与家庭距离远的残疾职工及时调整到适合岗位。

积极开展女职工健康生活讲座、组织节假日活动，发放女职工专项慰问品及慰问津贴，营造温馨友爱的工作氛围。2018年，华润银行慰问、救济困难员工156人次，投入金额近26万元。

慰问、救济困难员工
156
人次

投入金额近
26
万元

5月31日，广州分行组织开展“疾病预防卫生安全”健康知识讲座，特别邀请到广东省五进宣教中心卫生安全健康组讲师，生动讲解了各种重大疾病防治的措施与方法，传播健康理念。

10月21日，珠海分行举办“跃动华润 献礼80年”主题趣味运动会，用激情与活力献礼华润集团八十华诞，同时庆祝珠海分行成立一周年。

9月9日，惠州分行组织参演惠州市纪念改革开放40周年金融系统文艺晚会，展现华润银行良好的精神面貌和风采，并获“优秀节目奖”。

5月11日，深圳分行工会成功举办“花不谢 爱永恒”关爱母亲主题活动，为分行所有妈妈和准妈妈们送上节日的问候和温暖的礼物。

落实安全生产

华润银行严格按照“高境界、高标准”的要求开展安全管理工作，强化各项工作措施的落实，有效杜绝各类案件、火灾和重大责任事故的发生，实现全行全年零事故、零案件，有效推动平安金融创建工作。

在完善《珠海华润银行群体性事件应急处置预案》《珠海华润银行反恐应急处置预案》的基础上，我行不断健全EHS管理制度，制定并下发《岗位EHS责任制度（1.0版，2018年）》等三项制度，梳理并修订《消防安全管理规定》等四项制度，规范EHS制度体系；印制和下发《华润集团员工EHS常识手册》，利用展架及墙报等形式对EHS知识进行宣传，营造良好EHS氛围；采取现场检查、非现场检查、专题检查、飞行检查等多种方式，强化节日和日常安全检查。

2018年，我行投入安全管理资金1177.45万元，开展安全检查238次，安全教育培训学时4524.5人/小时，相关方安全培训学时2300.5人/小时，安全应急演练次数30次，参加人次1678人次，防火演练40次，参加人次2485人次，确保我行安全稳定运行。

2018年，我行还担任“珠海市金融机构安全防范协会”副会长单位；获得珠海市2018年度市级内部治安保卫重点单位、安全保卫工作先进单位称号。

安全管理资金
1177.45
万元

开展安全检查
238
次

安全教育培训学时
4524.5
人/小时

安全培训学时
2300.5
人/小时

携手伙伴成长

完善招采管理

健全管理机制

华润银行不断强化供应商管理，在供应商的商业道德、社会责任管理、审查流程与方法、绩效考核与沟通、权益维护、成长方面建立了完善的管理机制，发布《珠海华润银行采购管理办法》（4.0版，2018年）《珠海华润银行供应商管理办法》（2.0版），推进落实供应商管理工作。我行将供应商社会责任培训工作分解、落实至项目采购过程中，制定了阳光宣言、供应商声明函模板等，尤其注重阳光采购合规意识培养，打造一支诚实守信的供应商队伍。2018年，完成采购项目110个，进行供应商社会责任培训110次。

坚持阳光采购

华润银行倡导诚信合作，坚持“公开、公平、公正和诚实信用”的原则，立足于科学化、合理化的采购制度和监管制度，依法开展采购活动。在采购项目中，严格要求每个投标人和评委签署《廉洁从业准则承诺函》；杜绝商业贿赂及其他不正当商业行为；在采购招标文件中明确“被信用中国网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人以及其他严重违法失信行为记录名单”的供应商不能参与我行的投标活动。截至2018年末，共有14家供应商因串标、绩效考核不合格等原因被我行列入供应商黑名单库。

助力行业发展

聚焦创新转型与业务增长协同共进，华润银行积极主办、协办或参与各类行业活动，扩展同业专业交流；加入行业相关组织，成为珠海市银行业协会、珠海市金融业诚信与社会责任促进会副会长单位，珠海市金融学会、珠海市金融机构安全防范协会常务理事单位，中国银行业协会、广东银行同业公会、广东金融学会、南方金融、广东省企业联合会、广东省企业家协会等多个专业行业协会会员单位，通过加强与同业企业的交流与合作，共同推动行业发展。

11月8日至9日，在由北京金融资产交易所主办、我行共同协办的东南地区业务交流会中，宗少俊行长致开幕词，对开展粤港澳大湾区建设、高新技术发展等领域做好金融服务、支持实体经济发展做了深入的分析、交流。

媒体合作互联

华润银行积极与外部媒体保持良好的沟通与合作关系。2018年，我行努力做好新闻宣传工作，利用新媒体、官网等渠道发声。向广东银行同业公会、珠海市金融业诚信与社会责任促进会报送12篇简报、150条信息、7篇专题稿件，多篇信息及稿件被《广东银行业通讯》《南方金融》《珠海金融》等媒体采用。全年共在新浪、南方都市报等媒体发稿67篇，塑造良好的企业形象，有效扩大我行影响力。2018年，我行荣获广东银行同业公会颁发的“信息宣传工作先进单位”“广东省优秀信息宣传员”荣誉。

有效管控舆情

华润银行始终以坦诚、专业的态度接受媒体和大众的监督。持续加强声誉风险管理，完善管理流程和制度体系，更新声誉风险管理领导小组成员名单，落实组织保障；持续加强舆情监测与管理，坚持7*24小时实时监测，开展特殊时期监测，视事件按需启用不同报告机制；监测到相关舆情后，及时启动应急处置预案，联系事源单位，查找事发原因，积极联动各单位回应质疑、妥善处理。2018年，我行共监测到舆情信息5837条，舆情态势总体良好；完成51期《舆情周报》，组织10余次全行网评工作。

责任故事

我行员工有效阻止APP诈骗

2018 年12 月底，我行中山分行接待了一位客户关于一款名为“华润理财”APP的来访咨询。经客户经理反复确认，该款APP既非我行“手机银行”，亦非我行产品，且在APP应用市场中无法查询，遂起质疑，向客户详细了解APP来源。鉴于该APP的可疑来源，客户经理主动对照对方提供的理财收益表，为客户测算预设收益，过高的收益进一步让客户信服该APP可能是钓鱼或线上传销组织并打消汇款的念头。与此同时，为进一步掌握有效证据，客户经理以不知情的第三方身份，取得“华润理财”推荐人的微信，并以咨询为由，获取到了相关信息，并立即向上汇报。在得知消息后，总行相关部门协同合作，经进一步核实、收集证据，向集团进行报告。经集团统一核实，该APP确为不法分子冒用华润集团名义，利用虚假客户端“华润理财”与非法网站进行行骗，遂立即发布声明进行澄清，并向公安机关报案。

反思警示：该事件中，我行员工高度警觉，严谨判断，有意识地收集相关信息，为案件提供有力证据等系列应对方法值得推广学习；同时，该事件也警示我行及金融同业，应进一步加强对消费者的金融常识普及教育，主动帮助消费者提高权益保护意识，进而维护企业品牌声誉。

五 责任担当 构筑和谐

我们的目标

我们的行动

华润银行牢记使命，积极承担社会责任，将绿色发展理念贯彻至采购、管理、业务、运营等全方位，助力生态文明建设，同时号召全行上下投身社会公益活动，以真情回馈社会，让爱心润进心田。

我们的绩效

普及金融知识活动覆盖人数超过 **12** 万人

“益起跑”累计跑步里程达 **35326** 公里

58 发展绿色金融

58 加强内部管理
58 支持绿色信贷
59 防控环保风险
60 倡导绿色发展

61 普及金融知识

62 真情回馈社会

62 捐资助学
64 健康公益
65 社区共建

发展绿色金融

党的十九大报告中明确指出“加快生态文明体制改革，建设美丽中国”，并把“发展绿色金融”作为推进绿色发展的路径之一。华润银行从经济可持续发展全局出发，大力发展绿色金融，充分发挥金融对环境治理和产业发展的引导、约束和杠杆作用，引导资金流向节能环保产业和绿色产业，约束社会资本支持资源和环境消耗性投资，推动形成绿色发展方式和生活方式，促进经济社会发展和环境保护的高度融合。

加强内部管理

完善组织架构

华润银行高度重视绿色金融工作，成立总行绿色金融工作领导小组，由总行行长助理担任组长，总行风险管理部、计划财务部、公司金融部、投资银行部、法律合规部等相关部室负责人担任组员，领导小组下设办公室，负责牵头推动建立制度、完善系统功能、落实考核和报送数据等相关工作。

健全制度体系

华润银行制定《珠海华润银行绿色贷款专项统计管理办法》，明确各相关部门在绿色贷款统计监测方面的职责和分工，并制定相应的绿色贷款统计考核评价规则。2018年，我行合规风险考核创新性设置社会责任类指标，加大对绿色贷款的考核力度，激励各经营单位增加绿色贷款投放。

绿色贷款规模达

18.24

亿元

比年初增长

3.02

亿元

增速

19.84%

支持绿色信贷

为贯彻国家绿色金融发展精神，建设“蓝天、碧水、净土”的美丽广东，华润银行结合地区产业发展特点，持续加大对绿色金融的支持。在2018年授信政策中，通过独立的章节对绿色信贷政策进行阐述，明确绿色信贷工作应遵循合法性、可持续性、安全性和效益性的总体原则；从严控制对印染、酿造、农药、电镀、造纸、制革、蓄电池等重污染行业企业的授信，禁止介入环保违法企业的授信；重点支持绿色交通、绿色建筑、节能环保、污染防治、资源循环利用等产业发展，对绿色金融贷款在定价和信贷资源分配等方面均予以倾斜。截至2018年末，我行绿色贷款规模达18.24亿元，比年初增长3.02亿元，增速19.84%。

案 例

佛山分行打造“绿色信贷”银行

佛山分行积极响应总行关于发展绿色金融的号召，不断完善绿色信贷政策制度，丰富绿色信贷产品和服务，有效推动绿色信贷业务发展。2018年，佛山分行新增绿色贷款余额2500万元，授信客户为广东凯华电器股份有限公司，该公司通过原材料配比、工艺改进等方式，成功制备出毒性低、环保性能好且安全性高的环保型电缆绝缘材料，该技术已获得国家发明专利。本笔贷款主要用于采购原材料生产电线，投向智能电网项目，满足用户的电力需求，确保电力供应的安全、可靠和经济，满足环保约束要求。

防控环保风险

华润银行重视环保风险防控工作，及时向全行转发《广东省生态环境厅关于通报广东省企业环境信用评价结果的通知》，优化升级统一信用风险管理系统，在系统中设置黑名单管理功能，禁止黑名单客户在我行办理业务；及时将企业环境信用评价结果为“黄牌”和“红牌”的客户导入系统，实现风险控制由“事后”向“事前”转变，提高风险分析能力和管控效果。2018年，我行存量授信客户未发现存在环境违法违规情况。

对于涉及环境违法违规的客户，将纳入年度压缩退出计划，设定压缩退出金额和期限，每月跟踪，按季度考核；对于生产型的授信企业，要求贷后检查时必须查询环保局或相关政府部门网站；对已公示的环境违法违规企业，提高贷后检查及现场走访频率，密切监控项目建设进度、信贷资金使用情况，及时发起风险预警。

金融小知识：

企业环境信用等级分为环保诚信企业、环保良好企业、环保警示企业、环保不良企业4个等级，依次以“绿牌”“蓝牌”“黄牌”“红牌”标示。

倡导绿色发展

华润银行积极践行绿色发展理念，坚持推进绿色采购、绿色运营、绿色办公和绿色宣教。

货物类采购要求供应商具有ISO9001质量体系认证，设备类采购充分考虑能耗和噪音指标，工程材料采购提倡选用绿色建材；优化网络银行及交易业务办理平台系统，加快银行现有线下业务网络化、流程化，提高运营效率，降低运营成本；加速信息系统建设，实现多环节无纸化，提高工作效率；办公职场以及营业场所张贴节能小贴示，提醒员工节约用电；照明设备采用节能灯具，办公用纸实施双面打印，有效节约能源；在用水开关、饮用水设备旁张贴“节约用水”提醒标语，减少水资源浪费；提倡会议自带水杯，大幅减少采购、使用一次性水杯等，倡导循环经济；秉承“保障公务、经济安全、节能环保、杜绝超标”的原则，合理安排调度派车、科学规划路线，使用清洁能源，积极践行低碳减排；组织开展节能减排培训与宣教活动，倡导节能减排优秀经验与做法，普及节能减排知识，使绿色生活方式及理念深入人心。

2018年，我行投入节能费用38.29万元；采用电子对账7.69万次，节省成本约84万元。

投入节能费用
38.29
万元

采用电子对账
7.69
万次

节省成本约
84
万元

案 例

珠海分行坚持绿色发展

珠海分行严格遵守相关政策规定，坚持绿色发展。在设备采购方面，优先采购国家认证的节能设备和产品，减少采购过程中产生的环境影响；提倡使用环保型、节能型电器，降低电能消耗；开展“绿色照明”活动，在办公室及营业场所使节能灯，广告招牌使用LED灯；强化全员节能意识，要求办公职场及营业场所做到人走灯灭，电器设备完成使用后及时切断电源，有效实现能源节约。2018年，分行辖下支行电耗426.65万千瓦时，二氧化碳排放4253.7吨，同比下降2.6%。

普及金融知识

2018年，华润银行积极开展金融知识普及教育与宣传活动，通过微信、微刊、短信、报刊、网站、网点、户外宣传、广播电台等媒介，面向广大金融消费者持续深入开展多层次、立体化、广覆盖的金融知识宣传教育活动，如3.15系列活动、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动、“防范和打击非法集资”活动、“扫黑除恶”活动、“知识普及月 金融知识进万家”等。2018年，我行积极配合参与各监管部门开展各项金融知识普及宣教活动、自主开展金融相关宣传活动，各分行现场宣传活动累计150场，参与员工669人次，覆盖人数超过12万人，合计派发宣传单张6万余份，成功堵截5起电信网络诈骗案件。

现场宣传活动累计
150
场

参与员工
669
人次

覆盖人数超过
12
万人

合计派发宣传单张
6
万余份

案 例

广州分行普及金融知识万里行

为更好落实2018年金融知识宣传工作，履行我行宣传教育的社会责任和义务，2018年10月，广州分行在广东药科大学开展2018年广东银行业普及金融知识万里行暨金融知识“校园行”集中宣传日活动。本次活动通过在校园内设置宣传摊点、制作宣传横幅、现场派发宣传折页、面对面金融知识讲解等形式，向学生普及日常生活中所必要的金融基础知识和防范金融风险的技能，帮助学生提高自我保护意识，树立正确的消费观和金钱观，增强对非法网络借贷业务的甄别和抵制能力，远离“校园贷”“现金贷”。

真情回馈社会

华润银行积极倡导取予有道的公益理念，积极开展扶贫帮困、环保公益活动，致力于让公益洒满中华，让爱心润进心田。优化升级润心公益，创新开展特色公益活动，相继打造“快乐助学”“健康益起跑”等系列特色项目；加强志愿者队伍建设，推进慈善公益工作专业化，持续打造“润心公益”品牌；各地分行积极响应，开展各类公益扶贫活动，回馈社区，与社会共享企业发展成果。2018年公益慈善累计捐款超59万元。

捐资助学

华润银行持续开展“快乐助学”活动，为当地贫困学子发放奖学金与助学金，并通过形式多样的活动，将快乐与爱传递给孩子们。同时，各分行积极响应号召，开展各类捐资助学活动，为贫困地区的孩子送去温暖与关怀。

2018年12月9日，佛山分行在新城滨河景观公园举办以“携手相伴 润心公益”为主题的献礼华润80周年徒步捐书活动，吸引80多位客户以及员工家庭参与，共同体验“运动+公益”的生活乐趣。本次活动还通过“心意行动爱读书”公益项目，把收集到的2000多册图书捐赠给贫困山区学校。

案 例

惠州分行举办“青春正能量 快乐助学行”系列活动

2018年5月19日，惠州分行开展助力贫困孩童圆梦公益行活动，邀请中广核惠州核电有限公司、TCL瑞智（惠州）制冷设备有限公司、惠州雷士贸易发展有限公司等客户代表、惠州市小伙伴公益服务中心30余名志愿者、媒体代表等近两百人共同参与，通过红花湖环保徒步8公里的爱心劳动能量接力方式，助学贫困儿童。

惠州市三新小学座落于外来务工人员较多的三新村，近半学生都是外来务工人员子女，在了解到该校高品质的课外书籍严重缺乏的情况后，惠州分行组织开展了爱心捐书活动。2018年6月15日，惠州分行走进三新小学，开展“助力三新学子圆梦捐书活动”，向学校捐赠包括世界名著、经典童话故事、名人传记等适合青少年阅读的书籍共计近1000册。

健康公益

华润银行倡导从“润心”出发，用心传递快乐、助人向上。总行及各分行通过举办公益跑、广场舞大赛等不同形式和主题的公益活动，向社会公众传递阳光健康的生活理念与方式，弘扬积极向上的社会正能量，助力“健康中国”建设。

案 例

让我们“益”起向前——第七届“健康益起跑”活动

共计获得
36072
人次

累计跑步里程达
35326
公里

华润银行第七届“健康益起跑”活动与华润80年全面结合，线下落地7大分行。2018年12月8日至9日，继佛山分行之后，来自惠州、东莞、珠海、中山、广州、深圳的员工、家属、客户、监管、同业和广大市民共计1000余人在各自城市快乐开跑，用热情抵挡寒风，以跑步践行公益。本次活动共计获得36072人次关注，累计跑步里程达35326公里。

在享受跑步乐趣、收获身体健康的同时，参赛者积极参与线上跑活动，共同挑战“8人8天80公里”接力赛，完成“用里程换爱心”的公益善举，募集到的公益资金用于支持华润希望小镇“健康社区”项目建设。

案 例

中山分行冠名举办第四届“舞动社区华润银行杯”广场舞大赛

2018年11月17日至12月15日，中山分行总冠名中山市四届“舞动社区 华润银行杯”广场舞大赛，吸引了来自中山市各社区的60多支队伍、近1000人参赛。此次活动不仅丰富了广大群众的精神文化生活，为广大热爱舞蹈的中老年人提供了展示自我平台，同时也向社会各界传递了幸福、快乐、健康的生活理念。

社区共建

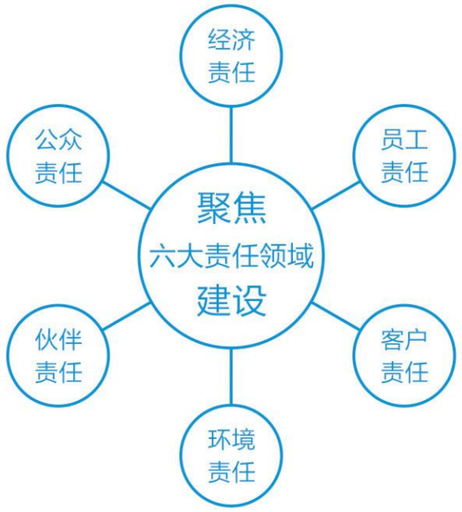
华润银行坚持以便利、优质的服务，走好社区金融服务的“最后一公里”，把金融服务做到“家”，截至2018年12月，全行营业网点80个，其中社区营业网点32家。总行及各分行通过优化社区服务专项行动、开展社区关爱活动、支持社区灾后清障等，进一步深化与社区的和谐共建、共同发展。

2018年9月16日至17日，台风“山竹”来袭，广东省进入“一级应急响应状态”。华润银行总行及多家分行所在地均处于风暴“中心”，在台风来临前已成立“防范台风应急工作小组”，做好防风雨、防停水电等工作。为保障社区居民线上金融服务不受影响，在网点暂停营业的情况下，信息科技部运维中心、客服中心、网络银行部等部门严阵以待、排班值守，保证台风过境期间24小时不间断金融服务。

9月17日上午，风势稍有减弱，为在灾后第一时间恢复营业，保障居民正常生活秩序，我行总行党委召开专项会议决定尽快恢复对外营业。前台部门迅速行动，在各营业网点及周边社区开展清障清洁工作，中后台部门立刻到岗，为营业做好准备。17日下午14:00，共计78家营业网点均恢复对客服务，恢复营业的网点数量占比超90%，是珠海仅有的2家恢复现金服务的银行之一，获得市民及媒体的广泛赞誉。

责任管理

有效的责任管理是企业实现可持续发展的基石。华润银行充分承接华润集团作为央企的责任与使命，以《华润集团社会责任工作管理办法》为指导，将社会责任融入到公司战略、组织管理和日常运营的各个流程中，全面落实社会责任管理工作，聚焦经济责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任、公众责任六大责任领域建设，持续推进责任实践。不断完善社会责任管理体系，加强与利益相关方的沟通，形成独具特色的社会责任管理体系，促进企业管理不断优化，为实现公司经济、社会与环境的综合价值最大化奠定坚实基础。



68 责任战略
69 责任治理
69 责任能力
70 责任沟通
71 议题分析

责任战略

我行重视社会责任管理工作，积极构建负责任的企业文化，提升全员的社会责任认知；建立完备的社会责任组织管理体系；加强与利益相关方沟通，将其建议纳入企业经营管理工作内容中；积极参与社会责任交流活动，与主流社会责任专业机构进行广泛的沟通和对话。

责任理念：

股东责任	履行经济责任，建设价值华润，创造最优企业价值，为股东负责
客户责任	履行客户责任，建设满意华润，用心赢得满意信赖，为客户负责
员工责任	履行员工责任，建设人本华润，保障快乐工作生活，为员工负责
伙伴责任	履行伙伴责任，建设共赢华润，开创共赢发展新格局，为伙伴负责
环境责任	履行环境责任，建设绿色华润，创造绿色生态文明，为环境负责
公众责任	履行公众责任，建设和谐华润，促进社会和谐发展，为公众负责

《珠海华润银行股份有限公司2017年社会责任报告》以“融惠民生，智创未来”为主题，披露了我行概况、股东权益、客户服务、员工发展、社会公益等关键议题，展示我行在社责方面作出的努力。报告首次参与中国企业社会责任报告评级，即被评为四星半级报告。2018年7月末，我行持续加大报告发布力度，除自有宣传渠道外，南方都市报、新浪网、凤凰网、腾讯网等30多家外部机构媒体进行了后续的报道传播。

责任治理

华润银行建立健全社会责任管理体系，构建社会责任推进长效机制，成立“珠海华润银行企业文化与社会责任指导委员会”，由总行办公室牵头，负责社会责任日常工作；参考《华润（集团）有限公司社会责任工作管理办法》，制定《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，构建完备的社会责任指标体系，明确社会责任组织体系及职责分工，由总行办公室开展工作指导和考核评价，推动社会责任融入企业发展战略与日常经营；督促各部门、分行积极履行社会责任，广泛开展社会责任培训，提升员工责任意识与能力。

珠海华润银行企业文化与社会责任指导委员会

总行办公室	负责社会责任日常工作
参考	《华润（集团）有限公司社会责任工作管理办法》
制定	《珠海华润银行社会责任工作管理办法》

责任能力

华润银行坚持以谦和进取的态度，不断夯实自身履责能力。积极组织和参与内外部社会责任培训、研讨等活动，了解国内外社会责任最新进展和知识，增强报告编写人员对社会责任相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握；邀请中国社会科学院专家参与社会责任报告编制过程，提供专业的意见和建议，进一步提升报告整体质量。

2019年4月，华润银行召开2018年社会责任报告启动会，会议历时2个小时，来自华润银行各部门代表以及外部社会责任专家共计20余人参会。会上，外部专家总结分享了社会责任及报告的基本知识，讲解了华润银行2018年社会责任报告工作计划，说明社会责任报告素材收集规范及要求，并就各部门代表的疑问进行针对性答复。

责任沟通

利益相关方的广泛参与是提升社会责任报告质量的坚实后盾。华润银行不断完善与利益相关方的沟通机制，连续六年发布社会责任报告，向公众展现企业社会责任实践成果，打造可感知的社会责任；建立多元化沟通渠道，倾听相关方期望与诉求，积极作出回应与改进；参加行业论坛及会议，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持。

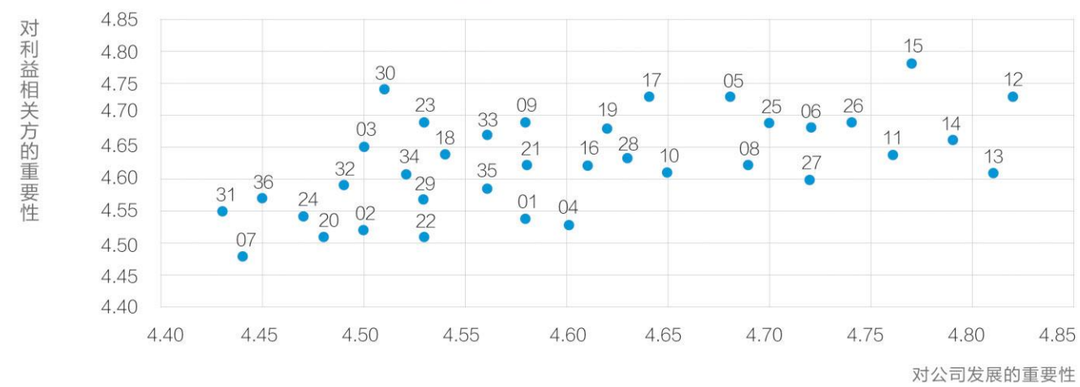
利益相关方	期望与诉求	回应与举措
政府	• 服务国家战略 • 支持实体经济 • 服务三农发展 • 依法足额纳税 • 实施普惠金融	• 支持湾区建设 • 防范电信诈骗 • 服务实体经济 • 足额缴纳税款 • 开展普惠金融
监管机构	• 依法合规运营 • 维护金融稳定 • 有效防范风险	• 全面合规管理 • 全面风险管理 • 接受监管考核
股东与投资者	• 持续价值回报 • 健全公司治理 • 保障股东权益 • 强化信息披露	• 实现稳健运营 • 完善治理结构 • 规范管理体系 • 加强信息披露
客户	• 提高服务质量 • 助力资产增值 • 保障客户权益	• 优化客户体验 • 创新产品体系 • 建设智慧银行
员工	• 保障合法权益 • 畅通职业通道 • 提供人文关怀	• 遵守法律合规 • 加强员工培训 • 丰富员工活动
供应商与合作伙伴	• 公平公正公开 • 合法合规透明	• 完善采购管理 • 搭建专业平台
公众与社区	• 实施公益帮扶 • 共建文明环境 • 普及金融知识	• 举办公益活动 • 参与社区共建 • 普及金融知识
环境	• 实施绿色信贷 • 坚持绿色运营 • 践行绿色办公	• 支持绿色产业 • 践行绿色信贷 • 推行绿色办公

议题分析

为增强报告的针对性和回应性，华润银行参照集团社会责任指标体系，逐步完善公司实质性议题管理。通过政策趋势分析、报告标准分析、优秀报告对标、专家咨询和团队讨论等多元化渠道收集报告议题，并根据这些议题对本公司的相关性及影响性进行识别，在报告中予以披露和阐述。

2018年4月，为了解社会各界利益相关方的期望与需求，华润银行开展实质性议题问卷调查，根据问卷结果对各项责任议题进行分析，结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，识别筛选出2018年对银行和利益相关方均具重要性和实质性的核心议题，并绘制实质性议题二维矩阵，指导公司有目标、有重点地开展社会责任工作。

实质性议题二维矩阵图



责任管理

01 责任战略与文化
02 责任管理组织与制度
03 利益相关方沟通
04 责任能力提升

经济责任

05 守法合规经营
06 强化风险管理
07 维护股东权益
08 深化创新转型
09 加强信息披露
10 落实“三重一大”

员工责任

11 提供人文关怀
12 保障员工权益
13 助力员工成长
14 畅通职业通道
15 党风廉政建设

客户责任

16 产品服务创新
17 保障客户权益
18 优化客服体系
19 倾听客户诉求
20 普及金融知识

伙伴责任

21 加强产融协同
22 强化政企合作
23 责任阳光采购
24 改善媒体关系

公共责任

25 维护金融稳定
26 有效防范风险
27 参与粤港澳大湾区建设
28 助推实体经济
29 支持小微企业
30 实施公益帮扶
31 开展志愿服务
32 参与精准扶贫

环境责任

33 推进绿色金融
34 倡导节能减排
35 践行绿色办公
36 改善自然环境

扫码了解华润银行社责报告核心议题问卷调研

未来展望

2019年，金融行业将继续面临错综复杂的发展与竞争环境，充满新的挑战，也孕育着无限的新机遇。我行将继续抓牢“发展与转型”主轴，服务发展大局，聚焦“小银行、大网络”战略，防范风险，深化改革，稳健发展。秉持“凝聚共识、创新引领、砥砺奋进、做强做优”的信念，推动全行高质量发展，夯实成为创业者、创新者、创造者的银行的核心竞争力。

深化责任管理，筑牢履责基础。

我行将进一步打开“编管并进”的社会责任管理工作局面，立足战略高度认识、部署和推进全行上下履行社会责任，定计划抓落实，助经营促发展，使社会责任工作与业务发展同频共振，相得益彰。

加强责任沟通，提升责任能力。

我行亦将继续探索加强责任管理，利用多媒体渠道，扩展与各利益相关方的沟通，把我行的社会责任措施落实好、社会责任故事讲述好。加快培养一批高素质社会责任人才队伍，影响和带动全行上下社会责任意识和履责能力的提升，整合多方资源，共同推动社会责任工作为我行可持续、高质量发展提供更有力的支持。

报告导读

报告说明

本报告是华润银行发布的第七份年度社会责任报告，主要向股东、员工、客户、伙伴、社会等利益相关方披露我行及下属分行、支行、村镇银行在履行社会责任方面的理念、措施及绩效。

称谓说明

为便于表达，本报告在表述中也使用“华润银行”“公司”“我们”“我行”等称谓表示“珠海华润银行”。

时间范围

本报告的时间跨度为2018年1月1日至12月31日，部分内容超出此范围。

参考标准

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》
国际化标准组织《ISO 26000：社会责任指南》
《华润（集团）有限公司社会责任工作管理办法》

信息来源

本报告采用的数据来源于公司内部文件和信息统计系统，报告在发布之前所有数据均已通过相关部门及管理层多重审核。

编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

可靠性保证

我行承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对报告的真实性、准确性和完整性负责。

日常信息披露

除通过本报告披露社会责任管理和实践情况外，我行还通过官方网站（www.crbank.com.cn）的新闻资讯和社会责任专栏，进行日常信息披露。

关键绩效

关键绩效指标	单位	2016	2017	2018
经济责任				
资产总额	亿元	1377	1525	**1745**
营业收入	亿元	37.01	36.65	**48.56**
利润总额	亿元	13.97	15.16	**17.10**
净利润	亿元	10.33	11.89	**13.73**
净资产	亿元	97.20	108.16	**128.47**
国有资产保值	亿元	93.99	104.82	**124.68**
净资产收益率	%	11.13	11.58	**11.61**
总资产报酬率	%	0.81	0.82	**0.84**
增值率	%	109.96	111.38	**118.95**
资产负债率	%	93	93	**92.64**
社会责任				
上缴税金	亿元	8.58	9.14	**8.46**
员工总数	人	2623	2629	**2593**
新增就业人数	人	655	457	**335**
劳动合同签订率	%	100	100	**100**
社会保险覆盖率	%	100	100	**100**
员工体检覆盖率	%	100	100	**100**
女性管理者比例	%	30.44	33.66	**31.43**
员工培训覆盖率	%	95	95	**95**
人均带薪休假天数	天	10.7	10.4	**9.8**
人均培训投入	万元	0.29	0.20	**0.19**
人均培训时间	小时	41.5	47.5	**50.7**
员工流失率	%	19.29	17.16	**14.31**
安全生产投入	万元	788.68	695.59	**1177.45**
安全应急演练数	人次	2616	3399	**4163**
安全培训人次	人次	3829	2662	**4524**
安全培训覆盖率	%	92.18	90.60	**100**
客户责任				
研发投入	万元	4481	9093	**8002**
新增专利数	个	0	0	**0**
客户满意度	%	98.34	99.92	**99.81**
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	**100**
责任采购比率	%	100	100	**100**
环境责任				
环保总投入	万元	52.80	89.90	**38.29**
单位产值二氧化碳排放量	吨/万元	10341.93	9727.06	**10859.85**
全年能源消耗总量	吨标准煤	0.1275	0.1199	**0.1338**
单位产值综合能耗	吨标准煤/万元	0.0035	0.0034	**0.0030**
办公用电量	万千瓦时	1037.30	975.63	**1089.26**

指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）	报告位置
行长致辞	——	P2.1-2.2	04
关于我们	银行概况	P4.1，P4.3，M1.6-1.7	06
	企业战略	P4.2	07
	企业文化	G1.1	08
	荣誉认可	A3	09
责任专题	——	P3.2，S4.9	10
固本强基 严守底线	保障股东权益	M1.1-1.2，M1.4	18
	强化内控管理	S1.1-1.2，M3.5	20
	加强风险防范	M1.5	21
	筑牢廉洁防线	M1.3	23
立足根本 融惠民生	服务国家战略	S1.4，M2.4，M3.4	26
	绽放普惠精彩	M2.1，M2.7	32
	深化战略合作	M3.4	35
提质增效 用心服务	维护客户权益	M2.8-2.11，M2.13-2.15	40
	倾力品质服务	M2.4，M2.9，M2.15	42
勠力同心 共谋发展	成就员工价值	S2.2-2.4，S2.6-2.8，S2.10-2.11，S2.14-2.18，S3.1-3.4	48
	携手伙伴成长	M3.1，M3.3-3.4，M3.6-3.10，M3.15-3.16	54
责任担当 构筑和谐	发展绿色金融	E1.1-1.2，E1.7，E2.2-2.3，E2.7，E2.9，E2.12，E2.25，E3.1-3.2	58
	普及金融知识	M2.9，S4.1	61
	真情回馈社会	S4.6，S4.9，S4.10	62
责任管理	责任战略	G1.2，G2.2	68
	责任治理	G2.3，G3.2-3.3，G4.2，G5.1	69
	责任能力	G5.1	69
	责任沟通	G6.1-6.2	70
	议题分析	G2.1	71
未来展望	——	A1	72
附录	报告导读	P1.1-1.3	74
	关键绩效	A2	75
	指标索引	A5	76
	评级报告	A4	77
	意见反馈	A6	78

评级报告

《珠海华润银行股份有限公司 2018 年社会责任报告》评级报告

受珠海华润银行股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《珠海华润银行股份有限公司 2018 年社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2019）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；

2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；

3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司总行办公室牵头成立报告编制小组，监事长担任组长和主编，把控整体方向及关键节点并负责报告终审；将报告定位为回应利益相关方诉求、提升社会责任管理水平、传播企业责任品牌形象的重要工具，构建了基础的报告体系；制定了《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，明确社会责任组织体系及职责分工；根据国家宏观政策、社会责任标准研究、优秀报告对标分析、华润集团核心议题、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、金融产品多样化、产品服务创新、保护客户信息安全、确保资费透明、小额信贷、欠发达地区信贷支持，反洗钱、IT 灾备、绿色信贷等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“固本强基，严守底线”“立足根本，融惠民生”“提质增效，用心服务”“勠力同心，共谋发展”“责任担当，构筑和谐”等角度披露了所在行业核心指标的 84.87%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”“火灾事故数”“重大责任事故数”“环境违法违规数”等负面数据信息，并就反洗钱账户业务办理体系不足之处进行反思与改进，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“净利润”“净资产收益率”“上缴税金”“安全生产投入”“环保总投入”“单位产值综合能耗”等 36 个关键指标连续 3 年的对比数据；并就“2017-2018 年度资产证券化介甫奖—TOP10 发起人”进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》以“转型发展再出发”为主题，系统阐述企业对国家、客户、员工、伙伴、环境、社会等利益相关方的履责理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；开篇设置“2018 年度大事记”，聚焦企业年度亮点事件，强化了报告的传播性和沟通力；章节跨页嵌入“我们的目标”“我们的行动”“我们的绩效”，系统呈现重点议题的履责进展，便于读者快速把握章节内容，提纲挈领，提升了报告的易读性；多处嵌入二维码延伸解读报告内容，增强了报告沟通性，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》积极响应联合国可持续发展目标 SDGs，展现了企业的价值追求和报告的与时俱进；聚焦粤港澳大湾区建设、“一带一路”等热点时事议题，彰显了企业响应和贯彻国家宏观政策的责任担当；开篇设置责任专题，聚焦企业“快乐助学”公益项目，系统呈现“1 个特色活动+3 个公益计划+5 项助学内容”特色公益模式，彰显了企业的责任引领；设置“金融小知识”板块，解读行业专业术语，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《珠海华润银行股份有限公司 2018 年社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 进一步加强社会责任体系和管理制度建设，强化报告过程性管理；

2. 增加行业核心指标披露，进一步提高报告的完整性。

中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

评级专家委员会副主席

评级小组组长　　评级小组专家

过程性评估员　　任姣姣

出具时间：2019 年 7 月 12 日

扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为提高华润银行社会责任履责能力和管理水平，持续改进社会责任管理工作及社会责任报告编制工作，我们诚挚希望您能够针对本报告提出相关意见和建议，并通过以下任意一种方式反馈给我们：

地　址：广东省珠海市香洲区吉大九洲大道东1346号华润银行大厦
联系人：华润银行总行办公室
邮　编：519015
电　话：0756-8121820
传　真：0756-8121118
邮　箱：tgxx@crbank.com.cn

1. 您属于以下哪类利益相关方
   ○ 政府　○ 监管机构　○ 股东　○ 客户　○ 员工　○ 供应商　○ 合作伙伴　○ 公众　○ 社区　○ 其他
2. 您对华润银行社会责任报告的总体评价是
   ○ 好　○ 较好　○ 一般
3. 您认为本报告是否提供了您想要了解的信息
   ○ 是　○ 一般　○ 否
4. 您认为本报告是否全面反映了华润银行在经济、社会、环境方面的表现
   ○ 是　○ 一般　○ 否
5. 您认为本报告是否全面回应了华润银行利益相关方的期望和诉求
   ○ 是　○ 一般　○ 否
6. 您认为本报告的文字表述是否条理清晰、通俗易懂
   ○ 是　○ 一般　○ 否
7. 您认为本报告的版式设计是否有助于您对相关信息的理解
   ○ 是　○ 一般　○ 否
8. 您对华润银行社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____　职业：_____

机构：_____　地址：_____

电话：_____　邮箱：_____

扫一扫，轻松填写读者意见反馈表