

責在源于使命



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

2017年社会责任报告



2017年 社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司





2017年
社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司

目录

04 关于我们

行长致辞	04
银行概况	06
企业战略	07
企业文化	08
荣誉认可	09

10 责任管理

责任战略	10
责任治理	10
责任沟通	11

12 优化治理，牢筑经营之本

股东权益	14
内控管理	15
合规经营	16

18 融惠民生，助力经济发展

政府责任	20
普惠金融	23

26 创新金融，提供优质服务

金融产品	28
客户权益	32
满意服务	34

38 人本金融，携手相伴成长

权益保障	40
员工发展	41
员工关怀	43

46 伙伴同行，合作共创价值

企业合作	48
供应商管理	49
媒体关系	50

52 感恩回馈，同建美好家园

绿色金融	54
社会公益	56

60 未来展望

60

62 附录

报告导读	62
关键绩效	63
评级报告	64
指标索引	66
意见反馈	67
特别感谢	68



行长致辞



珠海华润银行党委书记、行长 宗少俊

2017年是党的“十九大”胜利召开之年，同时也是华润银行改革攻坚、奋力发展之年。我们不忘初心，砥砺奋进，积极推进信息化银行战略，以实际行动将“十九大”精神贯彻到业务经营和改革发展的全方位、全过程。在全行员工的共同努力下，华润银行面貌焕然一新，资产负债结构不断优化，存、贷款规模持续增长，不良双降，营业收入及ROE稳步回升，整体经营情况稳中向好！

创新驱动，普惠发展。我们坚持以业务经营为中心，切实树立“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，不断完善公司治理，提升经营能效，保障投资者权益，为客户提供优质、便利的金融服务；深入贯彻党和国家政策，重点支持与制造强国、“一带一路”建设相关的行业，通过精准的小额信贷投放，带动贫困农户脱贫致富；坚持科技引领进步，不断创新产品，服务小微企业，助推“三农”经济，普惠城乡发展。

绿色金融，和谐发展。我们大力推进绿色金融，促进绿色信贷流程、产品和服务创新，建立绿色通道，支持绿色信贷发展；加速网络银行渠道的产品开发，实现线下业务的线上化、流程化，为客户提供快捷服务的同时，减少出行消耗，节约网点资源；积极倡导绿色办公理念，从身边点滴做起，节约办公环节的用水、用电、用纸。

奉献社会，共享发展。我们秉承“以人为本”的理念，全力保障员工合法权益，为员工创造广阔的职业发展空间，携手员工一同成长；在行业内积极开展合作，为合作伙伴提供多方支持，实现与伙伴之间的优势互补、共同发展；热心社会公益，打造“快乐镜距离”“健康益起跑”等公益品牌，联动各地分行一同开展志愿者行动，用心回馈社会。

2018年是全面贯彻落实“十九大”精神的开局之年，新时代孕育新希望，新希望激励新奋进，华润银行将坚守“为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴”的初心与使命，继续积极响应党和国家的号召，发扬务实、专业、协同、奉献的精神，助力实业，融惠民生，努力成为创业者、创新者、创造者满意的银行。

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。八年来，珠海华润银行以人为本、诚实守信、合规经营、优质服务、热心公益，各项业务健康发展，获得系列荣誉称号，得到社会广泛肯定。2017年，珠海华润银行资产总额为1525亿元，营业收入36.65亿元，利润总额15.16亿元。



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“店中店”的社区银行发展新模式，是第一家推出直销银行的区域性城商行。截至2017年末，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、90家支行以及2家控股村镇银行，员工总数超过2600人。



企业战略

信息化银行战略小屋

信息化银行战略

充分运用信息科技，打造专业专长能力，以线上化产品和产品线上化相结合的方式，通过产融结合、场景化服务，嵌入客户产业链，形成银行的生态圈，通过“三步走”规划，将我行打造为创业者的银行、创新者的银行和创造者的银行。

1 战略概述

2 业务基础

客户

产品

渠道

3 支持策略

个人业务	公司业务	金融市场业务	网络银行业务
<ul style="list-style-type: none"> 提升消费效用 	<ul style="list-style-type: none"> 扩大实业销售 便捷客户运营 提升客户市值 深化银政合作 	<ul style="list-style-type: none"> 深化资产经营 	<ul style="list-style-type: none"> 创新线上化产品
<ul style="list-style-type: none"> 新中产 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 金融机构 	<ul style="list-style-type: none"> 线上客户
<ul style="list-style-type: none"> 个人综合账户、财富管理、消费信贷、信用卡 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 同业负债、债券、票据、资产交易平台 	<ul style="list-style-type: none"> 线上贷款、线上存款、线上结算、线上平台

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（如华润通）、外部交易平台等

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

文化理念体系

使命：助力实业 融惠民生

愿景：成为创业者、创新者、创造者的银行

价值观：诚实守信 业绩导向 以人为本 创新发展

发展理念：做实 做强 做大 做好 做长（5M原则）

企业精神：务实 专业 协同 奉献



企业文化与形象、业务的有机融合

华润银行积极将企业文化与品牌推广相融合，以企业愿景“成为创业者、创新者、创造者的银行”为切入点，创作“一起·向前”品牌形象画，展示了华润银行以客户为中心的综合智慧金融成长伙伴形象，也向外传递出独具企业特色的文化特性与价值追求。



荣誉认可

主办单位	获奖名称
中央企业团工委	中央企业五四红旗团支部
中国人民银行征信中心	企业征信系统数据质量工作优秀机构 个人征信系统数据质量工作优秀机构
中国金融思想政治工作研究会	2016-2017年全国金融系统思想政治工作先进工作者
中国金融认证中心（CFCA）	2017年区域性商业银行最佳网上银行用户体验奖
中国客户管理产业创新联盟	2017中国客户管理奖创新成果奖
中国证券报	金牛银行理财奖
中国公益节	2017年度公益集体奖
经理人网	社会公益奖
南方都市报	年度最具成长性银行大奖 年度最具社会责任大奖
深圳晚报	2017深圳市最具公益责任金融企业
广东省青年产业工人作家协会等	2017年度企事业单位优秀内刊全国百强 2017企业优秀内刊最佳主编
广东银行同业公会	信息宣传工作先进单位



责任管理

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意识；参照《华润集团社会责任管理办法》，建立完备的社会责任组织管理体系；积极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。2017年，参加了中华网、环球网、南方都市报、经理人网等主流媒体主办的“中国公益节”和“金融行业年度品鉴奖牌风云榜”等公益主题活动，学习探讨行业先进理念及实践，积极传播和分享华润银行履责理念和社会责任实践，扩大了外部影响力。

◎ 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

责任治理

我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《华润集团社会责任管理办法》，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。

责任沟通

我行不断完善与利益相关方的沟通机制，连续五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；对标国内外相关标准，识别利益相关方关注的重点，最终确定华润银行社会责任重点议题。

利益相关方的关注点与华润银行的回应措施

利益相关方	期望与诉求	回应与举措
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 响应一带一路 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	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规运营 维护金融稳定 有效防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 全面合规管理 全面风险管理 接受监管考核
 股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> 持续价值回报 健全公司治理 保障股东权益 强化信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 提高服务质量 助力资产增值 保障客户权益 	<ul style="list-style-type: none"> 优化客户体验 创新产品体系 建设信息化银行
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 保障合法权益 畅通职业通道 提供人文关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 公平公正公开 合法合规透明 	<ul style="list-style-type: none"> 完善采购管理 搭建专业平台
 公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> 实施公益帮扶 共建文明环境 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> 举办公益活动 参与社区共建 普及金融知识
 环境	<ul style="list-style-type: none"> 实施绿色信贷 坚持绿色运营 践行绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> 支持绿色产业 践行绿色运营 推行绿色办公

优化治理 筑牢经营之本

- 14 股东权益
- 15 合规管理
- 16 合规经营

习近平总书记在2017年全国金融工作会议上指出：“要加快相关法律法规建设，完善金融机构法人治理结构，加强宏观审慎管理制度建设”。华润银行持续完善公司治理，围绕信息化银行战略，掀起“抓客户、抓项目、抓交易、抓服务”的活动高潮，紧盯营业收入、成本收入及净资产收益率三大目标，提升经营能效，维护股东及客户权益。

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》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：为华润银行权力机构，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，进一步完善华润银行公司治理结构。

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。

信息披露和投资者关系

华润银行按照《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，通过华润银行网站、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，逐步完善华润银行信息披露的内容，确保信息披露的及时性、准确性和完整性；在华润银行董事会办公室备置华润银行公司章程、审计报告、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、来访等方式的咨询或建议，确保所有股东和利益相关者享有平等的信息获得机会。



内控管理

加强内部审计管理：内部审计贯彻落实银监会进一步深化整治银行业市场乱象的监管工作精神，紧盯重要风险事项和关键案防环节，认真履行查察职责，坚持将信用风险作为审计关注重点，加大对金融科技风险的审计力度，促进加强案件与操作风险防范管控，加大对关键业务环节的审计，将维护金融消费者权益、绿色信贷执行情况、企业文化、员工诚信等内容纳入审计范围，关注信贷业务投向风险，严控落后产能信贷，宣导合规文化，防范员工道德风险，促进银行持续健康发展。

强化法律合规准入审查：在新产品、新业务的设计阶段、实施阶段、业务管理办法出台等全流程参与审查，建立产品制度后评估机制，持续为新产品、新业务提供法律合规支持；参与全行重大项目审批，提出法律合规意见，加强合规风险识别与控制；在事中加强风险隐患控制，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：认真开展各项排查和整改工作，包括组织大额异地客户风险排查、集团客户风险排查、全行征信业务现场检查，以及对部分分行进行专项检查，对发现的问题逐一提出整改措施，以改促进，有效提升全行合规意识和规范化管理水平。

建立合同管理机制：自2012年起，逐步建立华润银行授信业务标准合同库。2017年，持续优化新增标准合同，制定对公、零售业务授信标准合同共49份；建立非授信合同参考模板库，涵盖非授信业务的常见类型；为规范分行对总行公司、零售、金融市场业务制度后附合同的准确使用，建立有效合同清单供分行参考使用，每季度开展有效合同梳理，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：根据知识产权管理要求持续跟进现有知识产权跟踪管理工作，已注册网络域名9项、商标10项；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，对总分行各类业务中可能产生的侵权情况给予指导和建议；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，提示增加保密义务条款等。

推动合规文化建设工作：秉承依法合规、稳健经营理念，奉行勤勉尽职、知法守法、依法办事的职业操守，践行“合规从高层做起”的合规文化。由董事会审定消费者权益保护等重要发文，合规负责人定期在全行经营工作会议上报告合规管理工作，并在内控合规及案防委员会会议中加强金融形势及监管政策宣导学习；开展“合规宣导进基层”“合规培训促业务”“合规宣导育新人”“合规培训强专业”四大系列培训，从不同角度根植合规理念；开展“亮剑”合规案防宣导系列活动，进一步加强员工行为规范，强化合规意识。

开展反腐倡廉教育：为深入学习中央“八项规定”精神，贯彻落实华润集团关于加强党风廉政建设的要，我行牢筑防腐拒变思想道德防线，提高全行员工廉洁自律意识和从业风险意识，组织党员领导干部及入党积极分子等前往反腐倡廉教育基地参观学习，增强全体党员廉洁自律意识，确保拒腐防变警钟长鸣。

合规经营

风险防范

加强授信管理：在总行各业务拓展部设立贷后管理岗，加强总行直属经营单位对授信后管理，补全总行各业务拓展部授信后管理链条；不断提高授权的合理性与操作性，全面修订授权书模板，以逻辑清晰、展现简洁的方式覆盖全部业务类型，实现授信审批授权的统一管理。

管控信用风险：强化存量不良贷款处置，全年累计不良资产清收回款3.69亿元，超额完成全年清收任务指标；加强潜在风险客户管理，制定跟踪台账，逐月督导各分行的压缩退出工作；完善风险预警与应急管理，全年召开总行风险预警会15次，审议重大风险预警事项30项。

统一信用管理：作为全行年度信息化银行建设项目，统一信用风险管理系统实现了客户管理、授信业务、数据标准和产品标准的统一管理，满足监管日益趋严的管理要求，并实现金融市场业务的线上化审批及管理，形成职责清晰、运行高效、控制有力的信用风险管理体系。

严防洗钱风险：坚持“风险为本”的反洗钱工作思路，将洗钱风险防范工作渗透到各业务层面；坚持以客户为中心、以流程控制为主要手段，利用黑名单系统、反洗钱系统，做好洗钱风险预警与分析；密切配合各类监管的协查调查工作，严格履行客户身份识别义务；加强对员工、客户及社会公众反洗钱知识的宣传教育，坚守洗钱风险防范的底线。

市场风险管理：重新塑造整个金融市场风险管理架构，实现前、中、后台分离管理，重新明确定义了管理部门职责和管控界面；积极推动、协调各项管理方法和工具的引入工作，并建立市场风险信息汇总报告体系；推进信用风险内评体系和资金交易系统二期项目建设，大幅度提高风险监控有效性和及时性的同时，进一步完善了市场风险管理体系。

操作风险管理：积极推动操作风险与内控合规管理系统建设，并顺利完成咨询阶段任务，通过全覆盖的业务流程梳理、风险评估、关键风险指标设置及损失数据收集等关键工作，为操作风险管理引入先进的理念和方法；持续完善运营制度体系建设工作，本年度共组织修订23项管理办法、操作规程及系统操作手册；积极为新产品、新业务配套运营操作方案或流程设计，对88个运营相关制度文件进行意见反馈和修订，全面提高运营规章制度的指导性、规范性和时效性；启用2017年新版运营管控评估手册，并将评估结果运用在行内考核中，促进落实操作风险防控要求。

科技风险管理：更新业务连续性应急预案，提高预案的完整性、规范性、有效性，补充关键应用场景，加强科技风险管理和执行力度。2017年，新增和修订信息科技风险管理相关制度共13项，合并废止制度2项。

风险管理人才：强化风险管理业务培训，培训内容包括信贷政策指引、银监会监管政策指引、风险分类制度、典型风险案例、内外部检查发现问题、贷后管理制度、内部评级体系建设等，2017年累计完成业务培训17场；积极组织员工参加各类金融从业资格证书考试，促进风险管理人员专业化水平和工作能力提升。

责任人物



张奇跃，总行法律合规部反洗钱数据监测岗。他专注于银行安全风险管控工作，利用大数据分析，为业务部门提示风险，避免业务不合规或系统漏洞造成的损失；完善反洗钱系统，及时监控叫停非法集资和电信诈骗等违法行为；及时发现银行业务漏洞，降低运营风险。他通过负责任的态度和不断的专业知识学习，完善了银行的风险管理体系建设。

“我毕业后就一直从事反洗钱工作，至今已有十一年。2017年我协查反洗钱，为公安经侦破案提供重要线索，获得了珠海市金融从业人员“反洗钱专业综合能力测试二等奖”、珠海人民银行与国家外汇管理局“打击外汇违法活动有功人员”奖励、珠海人民银行表扬信及珠海市公安局经侦支队感谢信表彰。我这些年的成长，离不开银行的培养。我深知一个合格的风险管理体系对企业可持续运营的重要性，所以我注重自身专业知识技能的提升，不断学习最新的风险管控技术。未来，我一定不断加强自身素养，为银行的可持续发展尽一份力。”

融惠民生

助力经济发展

20 政府责任

23 普惠金融

李克强总理在2017年全国金融工作会议上强调：“要积极发展普惠金融，做好对国家重大发展战略、重大改革举措、重大工程建设的金融服务”。

华润银行认真贯彻落实国务院、华润集团围绕稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险出台的一系列政策措施，全力支持重大基础设施建设、优势企业行业、新兴产业和民生工程，帮助众多企业走出困境，加速发展。

Economics

政府责任

华润银行积极响应国家政策，依法纳税，诚信经营。在总行成立“机构业务部”，发挥华润集团的品牌优势、产融协同资源和团队服务优势，扩大与各级政府及国资企业的合作，撬动以政府链、产业链、资金链为主的机构业务，积极加强与党政机关、国资系统、事业单位和各社会团体等有关机构业务的合作力度，为客户量身定制服务方案，提供一揽子金融服务，并大力创新推行银政合作模式，全方位打造银政合作、银企合作，实现互利共赢。我行已与多个地方政府部门达成合作意向，保持良好合作关系，积极为政府在民生领域提供高质量、全方位、深层次的金融服务。

案例 • 积极履行社会责任，助力政府维稳工作

珠海分行于2015年7月向珠海市中级人民法院对授信客户“珠海市众大利物资车业有限公司”提起诉讼，查封了众大利公司及个人股东名下共218套房产。2017年5月，珠海中院对众大利公司抵押给我行的物业进行拍卖，最终成交价格约1.02亿元。根据司法程序，相关拍卖款需用于归还众大利公司所欠我行贷款本息。与此同时，众大利公司及关联企业因生产经营出现问题，珠海市香洲区人民法院陆续受理众大利劳动争议案件共688件，涉及工资金额近3000万元。为妥善解决该公司员工工资问题，在珠海市政府统一部署下，珠海市中院及区院两级法院共同组织召开众大利公司的部分债权人会议。在两级法院的建议及协调下，珠海分行积极履行社会责任，配合市政府维稳工作要求，在我行拍卖款中先行垫付众大利公司工人工资1500万元。众大利公司劳动争议案件及员工欠薪问题得到圆满解决，我行因此赢得市政府和民众的高度评价。

案例 • 香山支行协助警方抓获一名犯罪分子

2017年6月5日，珠海分行香山支行一名女性客户前来办理短信验证版网上银行，联网核查时系统自动报警。该客户离开支行不久，警方即赶到香山支行询问该客户情况。因该名女子是涉及3000万元诈骗案的犯罪嫌疑人，支行行长意识到事情的严重性，当即决定配合警方工作。支行联系到该客户，以补办签名以及更改电话号码为由，要求她回到支行办理业务。香山支行全体员工紧密配合，临危不乱，为警方抓获犯罪分子赢得了时机。该名女子在离开香山支行时被警方成功逮捕。

推动实体经济发展

为加快建设制造强国，深化供给侧结构性改革，我行加速发展先进制造业精神，围绕“服务实体经济，促进实业销售”思路，重点支持现代制造业相关配套产业（高铁装备、核电装备、特高压输电装备、航空航天装备、现代船舶装备等）、弱周期行业（公用事业、医药、医疗设备等）、战略新兴行业（新材料、节能环保、智能机器人等），助力制造业技术改造和转型升级，推动地区生产型企业做大做强。

重点支持



支持新兴产业发展

作为广东省城商行，我行立足广东，围绕粤港澳大湾区已有8家分行（珠海、深圳、广州、中山、佛山、东莞、惠州、横琴），充分支持本地包括新材料、节能环保、智能机器人等战略性新兴产业发展。以点带面，通过与战略性新兴产业核心企业的全面合作，带动核心企业上下游、所处行业相关企业的联动合作，形成规模开发、聚集产业客户群的效果。



响应“一带一路”倡议

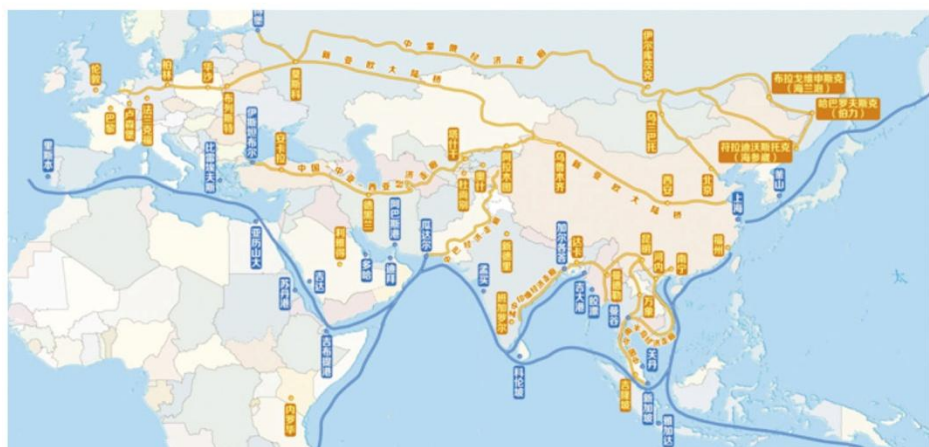
我行积极响应“一带一路”倡议，将相关行业如装备制造（铁路设备制造业等）、交通运输业（港口、公路、铁路、物流行业等）等产业及相关配套产业列为重点支持行业。2017年，我行“一带一路”规划主要着眼广东省内，重点支持深圳、珠海的港口、物流、装备制造等产业。

信审机制方面，针对符合我行信贷政策“一带一路”标准的授信申请，信贷审批部在符合我行授信政策及相关监管规定的情况下，采取加快审查进度、优先安排审批等方式，为客户提供快捷、高效的信贷服务。

产品创新方面，大力支持优质企业进行全球产业链布局，全力推动出口信贷和项目融资、租赁融资等结构化融资业务，同时以供应链金融的方式积极支持“一带一路”战略项目企业的贸易融资业务。

案例 • 推动自贸区跨境金融创新

自横琴分行成立以来，我行积极参与粤港澳大湾区建设，利用跨境人民币政策红利，推动自贸区跨境金融创新。2017年10月，库柏贸易（国际）有限公司面临境外融资难题，根据2016年广州人民银行《关于支持广东自由贸易试验区扩大人民币跨境使用的通知》精神，横琴分行直接为库柏贸易（国际）有限公司发放1亿元人民币的自贸贷款，在解决该公司资金困难的同时，提升我行自贸区金融服务能力。



普惠金融

华润银行积极发展普惠金融，重点为小微企业、农民、城镇低收入人群等有金融服务需求的群体提供适当、有效的金融服务。

助推小微企业成长

小微企业作为国民经济发展的生力军，在繁荣经济、吸纳就业、改善民生、促进创新等方面发挥着不可替代的作用。我行始终站在小微企业的立场，要求各分行做好与业务部门沟通协调衔接，全方位辐射小微客户金融服务。

通过减免融资服务费、降低贷款成本、降低贷款周转费用等方式，最大程度降低小微企业成本，让利普惠客群；

发展票据贴现业务，助力包括小微企业在内的公司客户及个人客户成长。2017年，全行票据贴现累计79.03亿元，其中属于小微企业贴现金额22.5亿元，支持小微客户110余户；

夯实足值抵押类业务，细分抵押市场，持续优化产品，小微金融部全年共发放抵押贷款1629笔，金额46.64亿元；

由消费贷款全面转向小微贷款，针对小微企业主中的有房人士推出业主贷C、业主贷D，通过贷款客群下沉解决小微企业贷款难问题。截至2017年末，我行新增小微企业主贷款72.17亿元，新增小微客户7711户，小微贷款增量占个人信贷增量84%，余额增幅151%，小微户数增速395%；

以再贷款发放的方式，助力小微企业缓解财务压力，降低融资成本，2017年，我行共向30户小微企业发放再贷款，其中向科技型小微企业发放再贷款3.69亿元，切实解决小微企业“融资难、融资贵”问题；

积极响应珠海市“四位一体支小贷”业务政策，通过人民银行及中小企业服务中心审批13户，合计发放“四位一体支小贷”1.73亿元，为企业争取更多利息补贴，切实降低小微企业融资成本；

发展供应链金融小微批量项目，推动产业金融云平台项目，推出“润银·e润通”“润银·e销通”小微供应链专属产品，全年共发放小微供应链贷款达10.42亿元，服务小微企业516家；

发展“好易贷”“易速贷”“拇指贷”“ERP数据贷”等产品，重点支持处于弱周期行业的生产制造型、产业聚焦型小微企业，为更多抵押物不足的小微企业提供应收产品服务。截至2017年底，珠海分行共发起8家客户申报，成功落地3笔业务，累计出账金额900万元；

借用大数据分析技术，开发“润银·税e贷”专属产品，以税务数据作为核心，建立标准化风险评估决策体系，采取多渠道客户导流通道和线上化的操作模式，实现高效的信息化小微金融产品。

票据贴现
79.03 亿元

发放抵押贷款
46.64 亿元

新增小微企业主贷款
72.17 亿元

发放再贷款
3.69 亿元

持续关注“三农”发展

华润村镇银行积极扩大“三农”金融服务范围，涵盖当地绝大多数农产品加工、经营、贸易以及物流企业，促进当地“三农”产业发展。德庆华润村镇银行和百色右江华润村镇银行地处农村，依托当地特色，不断创新金融产品和服务，完善金融基础设施及金融产品，通过精准的小额信贷投放，带动贫困农户脱贫致富，深入推进“三农”服务。



◎ 百色右江华润村镇银行

百色右江华润村镇银行大力支持农业供给侧结构性改革，助力农业现代化，推动绿色发展。涉农贷款优先支持发展农业生产，合理加大对农业产业化重点龙头企业的信贷支持，将支持农产品加工业作为促进农村一二三产业深度融合的着力点，大力支持农业规模化生产和集约化经营，为不同类型和规模的新型农业经营主体提供差异化融资方案。

百色右江华润村镇银行立足三农需要，坚持市场导向，把握国家政策，不断开发多元化、有特色的三农金融产品：

创新抵质押贷款产品，开展企业厂房、机器设备抵押和存单、应收账款质押等融资业务，积极稳妥推进农村承包土地经营权、农民住房财产权、集体经营性建设用地使用权、林权抵押贷款试点；

开发针对不同主体的小额贷款产品，根据当地农业生产的季节特点、贷款项目生产周期和综合还款能力等，灵活确定农村小额贷款期限，推广“一次授信、随借随还、循环使用”方式；

针对涉农小微企业特点和融资需求设计产业链金融服务模式，进一步完善大型农机具、农业生产设施和加工设备融资租赁服务措施。

贷款余额
33138万元

涉农贷款余额
12481.53万元

截至2017年底，百色右江华润村镇银行各项贷款余额33138万元，其中涉农贷款余额12481.53万元，比年初增加了1851.86万元，增幅17.42%，涉农贷款占比37.66%。

◎ 德庆华润村镇银行

德庆华润村镇银行开业六年来，始终“立足三农、服务小微”，扎根基层农村，不断扩大涉农贷款投放范围，加强农村金融服务力度。

为有效推进普惠金融工作持续开展，德庆华润村镇银行加强自身风险防控能力，发挥政策优势和信息优势引导调整信贷投向结构，促进经济转型升级，将三农、小微金融服务工作做精、做实，向管理要效益，走差异化经营的路子。同时立足当地实体经济，努力提高服务质量和效率，加大金融产品创新力度，以创新驱动发展。以金融市场化改革为契机发挥新型农村金融机构在支持地方实体经济的重要作用，为广大农村、小微企业提供更多增值服务，履行农村金融机构的社会责任和义务。

贷款余额
29498万元

涉农贷款余额
27393万元

截至2017年底，德庆华润村镇银行各项贷款余额29498万元，其中小微企业贷款余额为28161万元，占比95%；涉农贷款余额为27393万元，占比93%。

责任人物



林德意，百色右江华润村镇银行行长，带领百色右江华润村镇银行获得了“2017年最佳经营单位”称号。近十年，华润集团为支持红城百色的经济发展和老区人民的脱贫致富，在百色投入了大量的人力、物力和财力，兴建了全国第一家华润希望小镇，华润五丰、华润水泥、华润混凝土、华润万家、华润银行纷纷入驻百色。林德意被华润积极履行社会责任的精神所感召，于2014年8月加入百色右江华润村镇银行。

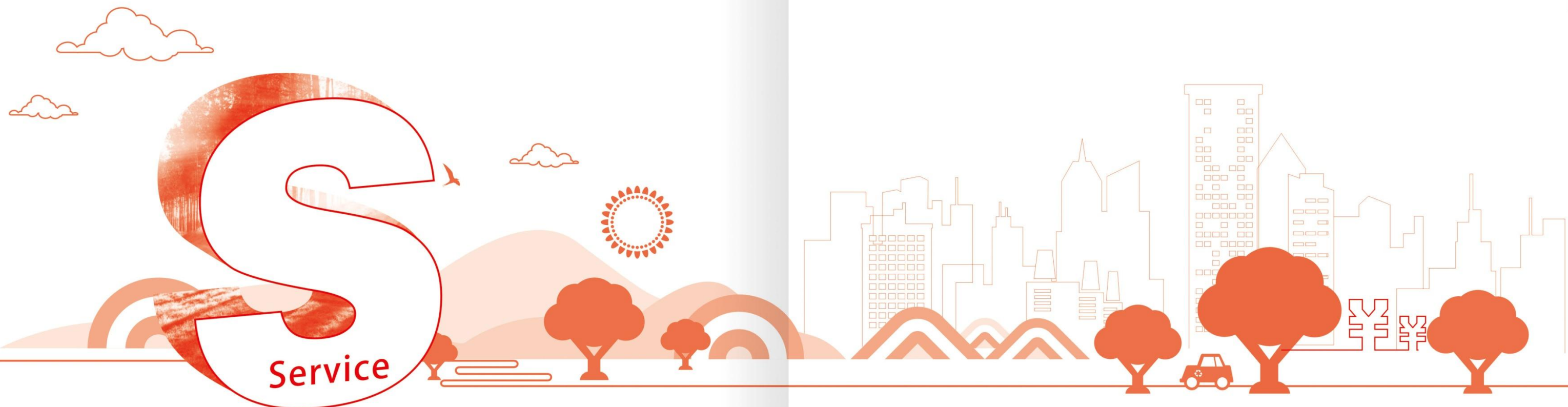
“百色右江华润村镇银行作为华润银行在省外的唯一一家经营单位，使命光荣，责任重大。我们会按照华润银行党委对村镇银行的工作定位和要求，继续依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，专注产融、融融结合，创新业务发展模式，成为华润银行支持革命老区建设、开展普惠金融、支持三农小微发展的战略支点。”

创新金融

提供优质服务

- 28 金融产品
- 32 客户权益
- 35 满意服务

“金融业要全面提升服务效率和水平，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求”，习近平总书记在2017年全国金融工作会议上强调。华润银行始终秉承“以客户为中心”的宗旨，将客户权益维护放在重要位置，努力打造“润心服务”品牌，优化服务流程与形式，致力于用虚心、诚心、暖心，让客户在选择使用我行产品的同时，获得专业、满意的服务体验。



金融产品

华润银行在立足传统银行业务的同时，细分客户群体，针对个人和公司客户，提供专业化、定制化、系统化服务，满足不同群体对产品及服务的需求。

个人金融

个人金融作为金融资产管理与运作的重要形式，具有成长性好、业务活动广泛、业务风险分散、经营收入相对稳定等特征，既满足了居民资产保值增值的需求，也促进了商业银行利润增长。华润银行将个人金融纳为重要业务范畴，针对个人客户推出银行卡、存贷款、理财、代理等业务，并提供个性化金融服务，以满足个人客户理财、消费等需求。

财富管理服务：我行持续为客户积极寻找业绩优异、风控完善、亮点突出的投资机构和投资产品。引入30家基金公司、10家信托公司，打造存款、理财、基金、保险、资管、信托六大产品线；优化系统交互功能，通过网银和手机银行销售基金、理财产品，为客户提供多方位资产配置服务。

存款理财服务：随着利率市场的逐步开放，我行在遵循国家政策的前提下，与时俱进对存款理财产品进行创新和服务提升。积极建设网络化平台，推出定期存款利率上浮、结构性存款、保本理财、非保本理财、灵活期限产品等服务，为2万余名客户提供全方位、便捷化服务。

个性金融服务：与华润通联合发行联名借记卡，此卡同时具备银行借记卡金融功能及华润集团各利润中心会员功能，客户可通过此卡享用集合华润集团资源的定制化服务，截至2017年末，累计发卡79033张；与华润万家合作推出“一元换购”和线上万家电子卡“华润闪惠”等客户回馈活动，让客户享受更多优惠折扣。截至2017年末，万家电子卡购卡人次达8193人次，“一元换购”活动共计开展11场，参与人次超1万人次。

财富管理
服务

存款理财
服务

个性金融
服务

公司金融

秉承诚信、卓越和创新精神，华润银行发挥专业专长，突破传统的规模增长方式，走专业化和差异化竞争之路。通过完善公司金融业务管理体系和产品体系，持续向产业链核心企业及上下游提供符合需求的深层次、多元化、有竞争力的综合金融服务方案。

供应链金融：大力发展供应链金融业务，重点支持家电、工程机械、汽车、医药医疗、快消品五大行业，以产业链上下游批量开发的思路，为核心企业量身定制综合服务方案，在满足经销商融资需求的同时，扩大核心企业销售，支持优质实业、核心企业产业升级。



案例 · 华润银行助力创业



客户刘弦与华润怡宝合作10年，是湖南株洲市怡宝水的一级经销商，2015年营业额5000万元，符合我行怡宝经销商批量贷款的准入条件。2016年我行给予客户250万元的授信额度，客户以此为基础，继续拓宽销售渠道，加大怡宝水的市场覆盖率，2016年营业额提高至6800万元，营业额比率增幅达35%。2017年，为提高客户资金的使用率，缓解客户在怡宝代垫费用及下游应收账款的账期压力，我行将该客户的授信额度增加到400万元，支持客户扩大业务规模。我行的贷款产品及服务，获得了客户高度满意评价，并主动将我行贷款产品推荐给湖南区域的其他怡宝经销商，助力我行在湖南地区怡宝的市场开拓。

理财产品发行

1063期

募集金额

1468.80

亿元

位居全国银行第

29名

城商行第

11名

托管业务：我行与华润信托、华润资本两大平台紧密联合，实现资源共享，提供灵活便捷、安全可靠的定制化资产托管服务。截至2017年末，我行资产托管规模达到1014亿元。

理财业务：我行理财团队从心出发，为一般个人客户、高净值客户、公司客户、金融同业客户提供多品种、高收益、灵活便捷的综合理财服务。2017年，我行理财产品共发行1063期、募集金额1468.80亿元。我行综合理财能力得到行业认可，在2017年银行业理财登记托管中心发布的理财综合能力评价报告中，我行位居全国银行第29名、城商行第11名。



投行业务：我行投资银行围绕“商行+投行”“融资+融智”“投融资+承销”等创新模式开展业务，不断深度挖掘客户需求，提升客户服务能力，实现企业与客户携手发展。

◎ **承销分销，从投资引领走向服务引领**

华润银行投行业务正在逐步从“类信贷”走向主动管理服务。我行于2017年8月取得中国银行间交易商协会非金融企业债务融资工具承销商资质及北京金融资产交易所债权融资计划主承销商资质，并在9月作为主承销商向深圳市东阳光实业发展有限公司成功备案，发行东阳光实业债权融资计划，在直接融资领域彰显我行企业综合服务能力，成为15家交易商协会新晋承销商中首家债权融资计划发行银行。

◎ **产品创新，资产证券化业务蓬勃发展**

在经济新常态下，盘活存量成为企业客户不可忽视的现实需求，基于对客户需求的思考，我行不断开发资产证券化新型产品。

在系统管理方面：2017年我行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；

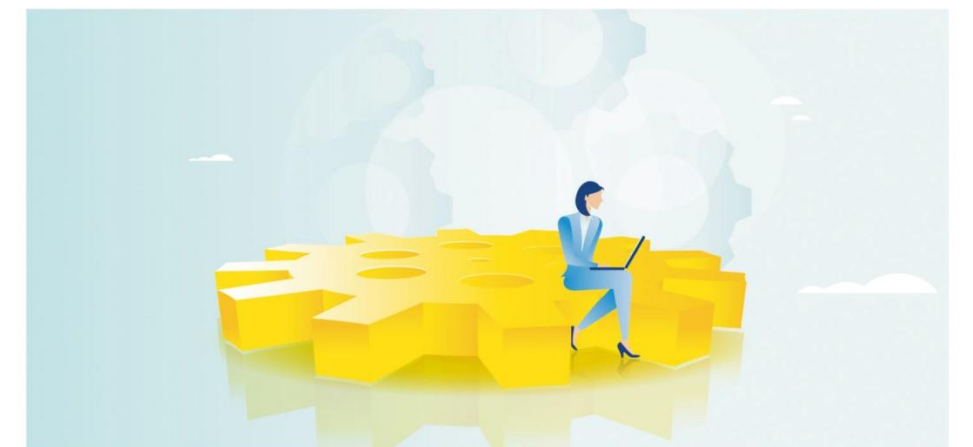
在组织模式方面：形成全行及各条线的资产流转制度，完善已有操作模式并健全岗位编制，提升资产流转业务推动力与执行力；

在流转方向方面：除银登中心、场外转让外，拓展包括银行间市场、沪深交易所、北金所等流转平台，公募私募并举，实现金融市场、零售、小微等条线资产多层次流转，盘活全行存量资产；

在业务理念方面：实现了从重视主体信用水平到重视现金流分析的风险理念的重大转变，引领全行相继落地消费金融、应收账款、中小企业小额贷款等多类型资产证券化产品，业务涵盖华润医药、世联行、怡亚通、中建四局、联想控股、平安普惠、益田集团等优质客户。

◎ **产业基金，助力集团产融、融融协同战略**

我行依托于华润集团强大的产业背景和品牌优势，专注产融结合、融融结合的区域特色城商行。2017年，我行在产业基金孵化集团产业上进行多项尝试，进一步加强产品研发和投资能力，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业务。



客户权益

华润银行将客户权益放在重要位置，重视对客户意见及建议的采纳；建立健全的密码保护机制，不断升级监控设备，全方位保障客户支付及交易安全；广泛普及金融知识，提升客户对金融安全的重视度。

投诉意见处理

客户的意见和建议是企业优化经营的重要参考。华润银行重视客户心声，对收集到的客户投诉及建议进行统一管理，提升客户投诉处理效率，提高服务水平，优化公司治理。2017年，我行投诉处理率及解决率均达到100%，未发生重大投诉事件、负面舆论及诉讼、仲裁等。

2014-2017
客户投诉反馈处理数
投诉数

=100%



客户财产安全

密码保护机制：2017年，我行加强和完善借记卡信息安全管理及银行卡密码保护机制，建立交易密码复杂度系统校验机制，在客户设置或修改交易密码时，系统采取风险提示、密码复杂度校验等措施，防范因交易密码过于简单或客户个人信息相似度过高带来的风险，提高客户银行卡支付的安全性和风险防控能力。

普及金融知识：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，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，包括“加强支付安全、防范电信网络诈骗”“金融知识进万家”“金融知识进校园”“打击非法集资”等。2017年，我行普及金融知识教育工作整体受众人数达48万余人。



受众人数

48 万余人

扫描二维码获取
更多信息



“电信诈骗受害者中6成是老人，华润银行出招为客户撑起保护伞”

扫描二维码获取
更多信息



“又一客户险遭电信诈骗，还好机智如我及时发现”

案例 • 中山分行开展“理财知识进校园”宣传活动

为进一步提高在校学生金融及理财知识的认识，培养青少年正确的金钱观、消费观及价值观，在消费者权益日到来之际，中山分行在中山石岐杨仙逸小学以及中山杨仙逸小学体育路学校开展“理财知识进校园”宣传服务活动。



“此次的金融与理财知识讲座，使全校师生对金融和理财知识有了一些了解，提高了对理财小常识的认识，对帮助孩子建立正确的理财观念和良好的消费观念有一定的成效。”

——中山市杨仙逸小学体育路学校
侯依芳

“这堂理财课生动活泼，内容丰富，孩子们学得轻松快乐，初步树立正确的金钱观，了解基本金融知识，懂得要养成良好的理财意识，同时更让他们懂得遵守纪律、积极进取是取得成功的最好途径。”

——中山市石岐杨仙逸小学
危菊英

堵截电信诈骗：引导员工持续开展安全教育，加强防诈骗演练及业务学习，提高安全风险意识，增强对各类电信诈骗的识别和应急处置能力；持续深化警银合作，保护客户资金财产安全，有效维护金融秩序和社会治安稳定。2017年，珠海紫荆支行、平沙支行成功堵截两起电信诈骗，深圳分行荣获全市打击治理电信网络新型违法犯罪先进集体称号。



监控设备升级：积极升级和更新录音、录像等设备，使系统管控更加高效，影像留存更清晰、安全，在起到监管作用的同时，有效提升客户财产遗失的寻回率，保障客户财产安全。

关爱特殊人群

我行力求保障特殊消费群体的各项权益，创造更加公平、便利的服务条件。在网点设置无障碍通道，在网点外部醒目位置公示求助电话并做到响应及时；网点提供多项便民服务，如轮椅、自助点钞机、便民箱等，以便消费者直接使用，做到在制度和管上重视和关爱特殊群体。

满意服务

华润银行不断优化服务体系，加强对客户服务的综合管理，畅通服务通道，为客户提供多元化综合增值服务；通过推广自助业务、加强流程银行建设、推动信息化银行建设、优化支付清算渠道、完善服务内容等方式，提升服务体验。

完善服务管理

我行不断优化客户管理系统，于2017年成立“董事会消费者权益保护委员会”，设定“财富管理专区”，统筹客户管理工作；建立三线三层三类客户分层管理和服机制，按照统一领导、分级实施、资源倾斜、服务高效的原则开展战略客户管理工作；完善客户管理、服务管理、营销管理等功能，优化系统交互功能，为优质服务提供坚实的技术支持；立足产融结合的战略定位，由领导督导，各部门协同参与，以一户一策为理念，在全行范围开展总行级重点项目营销工作，为客户提供综合性服务解决方案。2017年，我行客户满意度达99.92%。



优化客户体验

推广自助业务：2017年，我行上线运行VTM（远程视频柜员机）86台、PAD 90台，自助业务替代率为66%，所有店中店网点均完成运营简化，客户可在工作人员指引下快速办理借记卡管理的全套功能，大幅提高业务办理速度。

流程银行建设：2017年，我行上线流程银行建设项目，重新打造业务标准化流程，简化业务办理手续，提升自动化处理能力，实现前台受理业务和后台集约化处理并行。截至2017年底，流程银行建设成果已在大部分柜面业务中得以运用。

信息银行建设：我行推动银联代付、商票保贴等各项产品的线上化，以“数据供应链运用”为导向，通过信息化手段实现与核心企业交易数据的实时对接，对业务全过程进行风险管控，加强业务数据在供应链金融方案中的综合运用。

探索“店中店”模式：自2014年起，华润银行便在大型商业超市设立便捷型网点“店中店”，以轻资产的运营模式、更灵活的营业时间、简单快捷的金融产品、更贴心的便民服务，持续服务社区居民。

支付清算渠道：我行积极建设支付清算渠道，为客户提供高效、便捷、安全的支付结算服务。2017年，我行在原有的大小额支付系统、网上支付跨行清算系统、广东金融结算服务系统、深圳金融服务系统等支付清算渠道基础上，完成网联系统建设，进一步提升支付清算效率。

案例 • 深圳分行荣获晶报百万读者口碑榜“最佳便民服务”奖

2017年2月24日，晶报在深圳华侨城OCT创意园组织了百万读者金融业口碑榜颁奖典礼暨银行媒体春茗沙龙活动。深圳分行凭借在社区金融、便民服务方面做出的努力，赢得了晶报读者的认可，荣获“最佳便民服务”奖，这也是深圳分行继去年获得“最值得市民信赖奖”之后第二次获得晶报百万读者金融业口碑榜的奖项。

扫描二维码获取
更多信息



“有客户在朋友圈夸我人美心更美，有点小害羞耶~”

提升服务质量

华润银行在长期发展过程中始终以客户服务体验为重点，不断完善服务质量综合评价机制。2017年我行创新性地推出数字化厅堂服务项目，采用数字化手段全面提升服务质量，客户可通过扫码的方式对厅堂服务人员进行评价，详细反映厅堂服务人员工作过程中的亮点与问题，总分行定期整理后台记录数据，并制定详细的解决方案，同时针对客户反馈组织内部线上培训，以点带面快速解决各类服务问题。此外，华润银行还积极组织开展服务人员培训，不断提升员工服务礼仪与技巧；组织开展“服务之星”评选活动，发挥优秀服务人员的模范作用。



扫码添加“华润银行远程银行中心”为微信好友，尽享指尖贴心服务

月均服务总量超过

13万

全渠道响应时长

4秒

健全售后服务

华润银行设立对外服务窗口——远程银行，搭建客户与银行之间的沟通纽带，为客户提供更好更快的售后服务。远程银行利用CCOD（虚拟呼叫中心）定制联络云，在电话服务的基础上叠加了文本、视频、社交媒体等联络功能，完成智能远程服务平台的建设，真正实现从呼叫中心到客户关系管理中心的蜕变，打造全渠道多媒体智能化服务体系，全面提升服务能力与客户体验。客户可随时随地通过电话银行、手机银行、微信银行及网上银行等渠道快速获得服务支持。远程银行通过客户数据分析与管理，将“智能”“智慧”相结合，向着“智慧服务”的方向发展。在做好客户服务的基础上，远程银行积极开展客户关怀，如生日关怀、节日关怀、产品到期提醒等，全方位做好客户服务。2017年，远程银行月均服务总量超过13万，远程全渠道响应时长仅为4秒。

畅通服务渠道

华润银行积极畅通客户服务渠道，通过多元化服务方式，增强服务的可及性。2017年，我行在电话服务的基础上，引入线上线下一界面的移动坐席系统，建设完善的外呼服务系统，拓展文本智能、人工服务、视频服务等形式；升级个人手机银行、网上银行及企业银行，方便不同类型客户及时获取我行服务支持。

提供增值服务

华润银行在长期发展过程中将客户体验放在重要位置，不定期邀请客户参加社区沙龙、健步行走、踏青采风、烹饪教学、硬币兑换等活动，提升服务感知度；在客户遭遇自然灾害等影响时，及时开通绿色通道，对客户进行支持与援助，帮助客户企业走出困境。

案例 • “最美人间四月天”踏青徒步

2017年4月，东莞分行东城万达社区支行、东泰社区支行举行了大型户外徒步客户活动。活动自筹备初期就得到众多客户的积极响应，参与人数达八十余人。徒步路线全程约8公里，全程耗时约1个半小时，一路欢声笑语，大部分客户均完成全程徒步，并表示很轻松，希望能再次参与此类活动。



案例 • 台风无情肆虐，华润有情助企

2017年8月23日，珠海遭遇54年来粤港澳最大强台风“天鸽”的正面袭击，全市大部分企业单位存在不同程度的受损。为全面落实市委市政府及人民银行、银监部门关于支持企业灾后重建复产的精神，在总行的领导和组织下，珠海分行公司快速响应号召，加大风险排查力度，并迅速开展对授信客户救灾情况的调研工作。为有效对受灾客户提供相应支持与援助，特设台风受灾企业绿色通道，对台风受灾客户资金需求给予优先支持、优先办理。香洲区“珠海市香洲正方公共资源运营有限公司”是我市主城区公共设施主要运营机构，其公共设施也因此次台风受损严重，急需银行信贷支持灾后重建。为支持企业尽早灾后复产，我行优先予以贷款额度支持，特向总行申请适当降低企业贷款利率、提升放款额度，全力协助受灾企业渡过难关。

责任人物



黄礼平，深圳分行营业部运营经理，2012年9月加入华润银行。2017年3月24日，在深圳市质量协会、深圳市总工会、深圳市妇女联合会、共青团深圳市委委员会联合主办的“第八届深圳市顾客满意服务明星”颁奖典礼中，荣获“第八届深圳市顾客满意服务明星个人”称号。

“从加入华润银行的第一天起，我一直坚守在三尺柜台。用我的细心、耐心、热心换您的放心、舒心、省心一直是我追求的目标。我坚信，只要将服务客户放在心中首位，落实到行动上，用十二分的热忱，客户将回报我百分百的信任，服务的道路也将越走越宽，越走越顺。”

人本金融 携手相伴成长

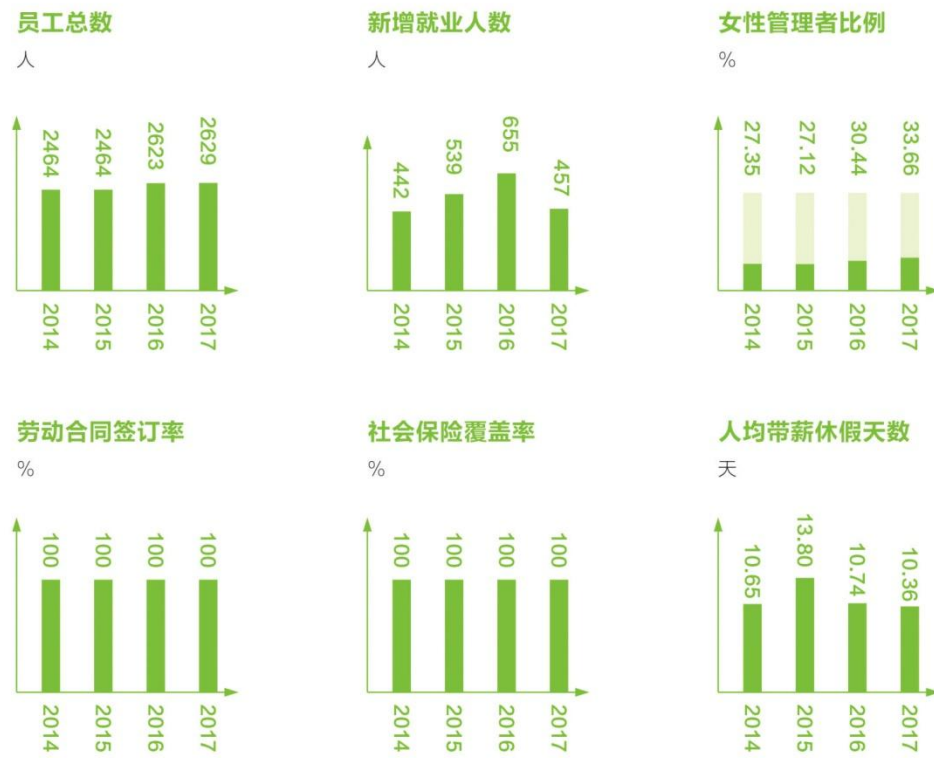
- 40 权益保障
- 41 员工发展
- 43 员工关怀

Employees

习近平总书记在2017年全国金融工作会议上指出：“要大力培养、选拔、使用政治过硬、作风优良、业务精通的金融人才，努力建设一支宏大的德才兼备的高素质金融人才队伍”。华润银行坚持以人为本，全面保障员工的合法权益；为员工提供专业、高效的培训和广阔的职业发展空间，助力实现企业业务增长与员工职业发展相协调；积极为员工营造和谐、愉悦的工作氛围，致力于打造一支凝聚力强、有活力的员工队伍。

权益保障

企业的发展离不开员工的支持。华润银行严格遵守国家法律法规，积极落实银行监管机构规定，制订完善的休假、工伤、计划生育等管理制度；遵照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，及时与员工签订劳动合同；严格执行最低工资保障制度，建立超时工作补休或补贴制度，按时足额支付劳动报酬；依法为所有在职员工足额缴纳社会保险，并按各地最高缴纳比例缴纳公积金；平等对待不同性别、地域、学历、信仰、国籍的员工，坚持平等公正用工，反对任何形式的用工歧视；为所有员工提供基本的节假日福利，并补充其他工会福利；积极推进民主管理，通过召开民主座谈会等方式，畅通员工申请诉求通道；规定凡涉及员工隐私信息均需签订保密协议，并设定严格的信息提取审批制度，保障员工隐私；优先雇佣本地员工，充分发挥本地资源优势，带动地区就业。2017年，华润银行劳动合同签订率达100%，五险一金缴纳覆盖率达100%。



员工发展

员工综合素质的提升助推企业进一步转型发展。华润银行积极关注每一位在职员工的发展，畅通员工发展通道，完善人才晋升体制机制，帮助员工树立职业发展目标，增强职业发展信心。

培训管理

培训总场次超过
700 场次

总时长共
1893 小时

培训参与近
20000 人次

为了促进员工能力提升，华润银行根据华润集团及公司内部转型要求，走轻资源、重产出之路，进一步完善轻学习转化平台。注重岗位实践、关系反馈及场景时效，提供行动学习全流程线上化跟踪，实时跟进动态进展，双导师实时点评反馈；基于挑战、问题及任务，为员工提供更具时效、个性的场景赋能解决方案；加强培训信息化工作，启动全行微课开发大赛，推动云学习平台在银行的落地。2017年，华润银行各部室及分行培训总场次超过700场次，总时长共1893小时，培训参与近20000人次。

管理人才队伍建设：我行针对不同层级经理人，精心设计领导力发展梯队。设计管理人才三级梯队，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。

推动专业人才培养：我行紧扣公司发展战略，构建专业人才培养体系。积极配合全行信息化建设，大力推动信息化银行系列培训；培训紧贴业务与一线，加强包括产融、交易银行、风险管理、金融市场、运营、产品经理、内控合规等重点项目培训；强化关键岗位绩效赋能，提升基层员工工作效能。

重视新员工培养：我行初步建立与公司发展相契合的新员工人才培养与发展体系，搭建从未来之星训练营到银行新员工三年职业发展规划有机结合的新员工成长路径。



华润银行自行研发“知行”轻学习平台

员工关怀

华润银行用心关爱员工，长期关注特殊群体生活及工作，组织开展丰富多彩的员工活动，致力于实现员工生活与工作的平衡；注重员工职业健康与安全，努力为员工营造安全温馨的工作环境。

帮扶支出

47.63万元

团建福利支出

631万元

特殊人群关爱

华润银行注重对特殊员工的关怀。关注残障职工生活与工作，及时调整残障职工的工作岗位，帮助解决工作地与家庭距离远的困难；积极开展针对女职工的节假日活动，及时发放女职工专项慰问品及慰问津贴；帮助新员工减轻租房压力，为员工营造一个稳定舒心的生活条件；及时向有困难的员工提供帮助，2017年，我行困难员工帮扶支出共计47.63万元。

平衡工作生活

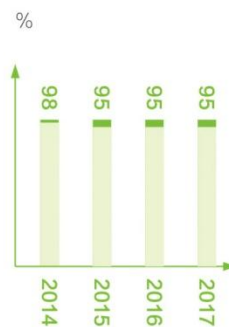
华润银行通过开展多类活动提升员工的工作积极性。每季度按照各部门在职员工数核定团建福利费用，2017年，我行全年团建福利支出共计631万元，持续开展工间操、趣味运动会、观影、读书、书画比赛等文体活动，帮助员工更好地平衡工作与生活，不断提高员工满意度。

案例·华润未来之星训练营

华润未来之星训练营是华润新员工职业生涯的重要起点。2017年，未来之星训练营金融营为期30天，近200课时，由华润大学主办，金融学院承办，华润银行执行，通过团队建设、认识华润、成功之路、职业素养、文化之旅、主题任务等六大模块的学习，促使新员工在实践中认识华润，实现角色转换，树立职业抱负。同时通过一系列新员工岗前、在岗及专项培训，合理挖掘、开发、培养后备人才队伍。金融营在移动学习方面进行了诸多创新，荣获华润集团未来之星项目“最佳实践奖”。

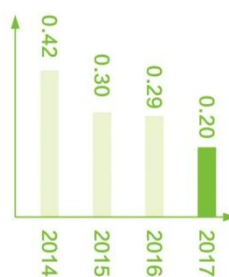


员工培训覆盖率



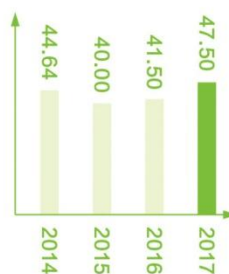
人均培训投入

单位：万元



人均培训时间

单位：小时



案例·创建“润智会”学习平台

深圳分行创建融合线上线下渠道的内部培训交流平台——“润智会”。线下采取小班制，加强业务与知识的交流和沟通；线上开通“润智汇”分享平台，以业务操作模式、工作实际经验为主要内容，鼓励广大员工积极分享，相互学习。

发展通道

华润银行注重员工价值的实现，为员工提供公平和平等的发展机会。建立健全的人才发展机制，结合各职业发展序列特征，完善人才晋升体制机制，畅通员工发展通道；帮助员工明确职业发展目标，树立职业发展信心，让员工能够结合自身特点，延伸职业发展路径。

案例·“奔跑吧，华润！”——佛山分行成立四周年员工拓展活动



为丰富员工活动形式，营造活跃、积极、拼搏的企业文化氛围，佛山分行工会于7月29日组织开展分行成立四周年员工拓展活动。此次拓展活动以“奔跑吧，华润！”为主题，设置了丰富多彩的比赛项目，

各支队伍团结协作、默契配合、奋勇争先，整个赛场洋溢着青春的气息和拼搏的激情，充分体现分行员工团结互助、拼搏向上的精神风貌。此次拓展活动不但培养了员工的团队合作意识，提升了团队的凝聚力，更增强了员工挑战自我、战胜自我的信心。

员工职业健康

华润银行重视员工职业健康。成立“体育健身俱乐部”，长期为全行员工免费提供体育健身场所；每年为所有在职员工及其家属购买补充商业保险；每年安排全行在职员工体检，组织开展员工健康知识讲座，贯宣职业健康知识；积极组织员工心理健康讲座与培训，帮助员工释放压力、放松身心；定期整治办公环境，降低污染物和噪声对员工的影响；合理布置绿植品种和数量，提升办公室绿化覆盖率；规定所有营业及办公场所装修均采用环保材料，并在迁入前进行专业有害气体去除工作；在工作空间较封闭的现金营业厅，安装业内最先进的“垂恩”空气净化系统，减少微粒细菌病毒等对人体的危害。2017年，我行补充商业保险覆盖率100%，员工体检覆盖率达100%，组织开展健康知识讲座9场。



安全生产

安全生产总投入

695万元

安全检查

874次

安全教育与培训

2662学时

应急预案演练

236场次

华润银行将安全生产融入企业生产经营全过程，成立安全生产专责管理部门，加强对安全生产工作的统筹管理，按照“非现场检查常态化、现场检查交叉化、安保应急体系化、安全管理责任化”原则，强化各项安全管理工作的规范性，并积极组织安全生产相关培训；重视安全应急管理工作，制定《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》等多项应急制度，并积极开展应急演练与培训，提升员工安全防范意识与应急处理能力。华润银行的安全生产工作有效推动平安金融创建进程，被推选为第二届“珠海市金融机构安全防范协会”会长单位，获得“2017年度珠海市金融系统社会治安综合治理暨平安金融创建先进单位”“2016-2017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。2017年，我行安全生产总投入共计695万元，开展安全检查874次、安全教育与培训2662学时、应急预案演练236场次，全年未发生安全生产事故和员工伤亡事件。

指标	单位	2014	2015	2016	2017
安全生产投入	万元	1199.70	894.47	788.68	695.59
安全应急演练数	人次	2817	2737	2616	3399
安全培训人次	人次	6173	4166	3829	2662
安全培训覆盖率	%	95.22	93.81	92.18	90.60

责任人物



“我曾经有5年的军旅生涯，“服从命令、听党指挥、报效祖国”的使命感一直伴随我至今，能加入有红色基因的华润是一种光荣。依托集团强大的产业背景和品牌优势，华润银行有巨大的发展空间，我希望可以在华润的这个平台上展现自己的才华，作出自己的奉献，成就自己的职业生涯。”

梁凯，佛山分行法律合规部行政后勤岗，负责分行的安全保卫、机构建设和行政后勤三项工作，身兼多职，兢兢业业。2017年获全行十佳优秀员工。

伙伴同行

合作共创价值

- 48 企业合作
- 49 媒体关系
- 50 供应商管理

《加强信息共享 促进产融合作行动方案》中指出，促进产融合作，是促进金融资源向实体经济企业集聚的有效途径，有利于实现产业与金融协调发展、互利共赢。华润银行积极创新产融结合、融融协同，打造专业专长的特色金融服务，与金融机构、能源企业建立良好合作。同时加强供应商管理，将阳光采购和绿色采购理念贯穿采购工作全流程；加强舆情管理，增强媒体互动，致力于携手多方伙伴共创美好价值。

企业合作

华润银行长期拓展与金融机构、能源企业等合作关系，发挥不同企业优势，取长补短，实现共赢成长；加强与华润集团系统内部企业联动，促进内部资源整合，助力协同发展。

与金融机构合作

华润银行与20多家金融机构达成战略合作关系，依托不同金融机构的资源优势，构建崭新、可持续的金融生态圈。2017年，华润银行积极拓展与互联网银行的深度合作，探索银行同业合作新模式，打造信息化银行。

投资2笔微车贷系列资产证券化产品，帮助微众银行实现资金流转；

提供3.6亿元资产证券化业务资金支持，盘活浙江网商银行存量资产；

与珠海发展投资基金签订框架合作协议，拟授信金额31亿元，重点投向珠海市重点产业、园区开发、民生发展和重大基础设施建设等项目；

与大横琴投资公司签署总计2600亿元的授信意向，促进我行银企、银政联系，为参与横琴新区、保税区、港湾片区金融服务奠定基础。

与能源企业合作

通过对华润燃气、华润电力等核心企业多年的产融模式研究，我行在2016年末开始着手向集团外能源企业复制与延伸，确定新能源行业光伏发电项目融资及优质燃气民企、上市企业股权融资的业务模式，打开产融业务模式行业外复制新局面。

为遂溪县欣业光伏电力有限公司、阳江华智绿色能源科技有限公司总计提供项目贷款5.18亿元；

为珠海欣业绿色能源科技有限公司新增流动资金贷款0.5亿元，为山东胜利股份有限公司提供流动资金贷款1.5亿元；

与中国兴业太阳能技术控股有限公司签订战略合作协议，利用各自优势，以现有合作模式为切入点，探索产业基金、海外跨境业务等新业务模式；

首次以融资租赁公司为融资主体，以融资租赁保理供应链模式参与光伏项目融资，为深圳市创新丝绸之路融资租赁公司提供融资租赁保理3.4亿元；

作为主要投资人，于2017年9月25日，向华润北控（汕头）新能源产业基金合伙企业投资27600万元。

供应商管理 阳光采购

华润银行坚持“公开、公平、公正”和“质量优先，价格优先”的原则，成立招标委员会、评标委员会及采购工作小组，建立集体决定机制，通过合理的招标、询价采购和商务谈判等方式，将采购权的行使置于阳光之下；协同监管机构、供应商及内部监察、审计、法律、风险等部门，实现采购决策、执行、反馈的制衡，确保权、职、责、义务一体化运作；开放采购投诉与建议渠道，强化采购监督，严禁过程中存在暗箱操作；制定科学、合理的采购制度，实现采购运行的有法可依、有法必依；完善采购流程，固化采购文件模板，从计划形成、方式确定、行为实施到结果运用，全流程保障高效顺畅。



绿色采购

华润银行倡导“绿色采购”理念，积极响应“绿水青山就是金山银山”的号召，坚持节约资源和保护环境。在寻源过程中，对供应商进行社会责任审查，通过调研、考察等方式，筛选合格供应商，同等条件下，优先采购经过环境认证的产品，优先邀请实施绿色管理的企业；在采购过程中，坚持公告通知发布和采购文件发送等环节的无纸化，优先采用线上新媒体资源和电子化媒介；加强绿色包装管理，提高产品使用寿命，提升资源利用效率，形成绿色价值链。报告期内，审查了280家供应商，对供应商进行了社会责任培训，取得了良好的效果。



媒体关系

面对瞬息万变的资本市场，华润银行坚持坦诚、专业的态度接受媒体的监督，高效核实情况，第一时间正面回应澄清事实，赢得媒体尊重与支持。

舆情管理

华润银行及其分行建立了完善的声誉风险管理流程和制度体系。坚持预防与管控相结合，建立舆情监测与报告及时快速反应机制，及时处理突发敏感信息和负面舆情，最大程度减少突发事件带来的不良影响，维护金融稳定；积极关注新形势下舆情工作可能出现的新热点和难点问题，从业务流程和管理制度上防控舆情风险，将责任分解落实至机构、部门、个人，确保责任到人、排查到点、层层落实、环环到位。

案例 • 迅速响应ATM吞钞事件

事件概述：2017年3月15日网友“宫商角徵羽925”在香山网珠海论坛发布“华润银行柜员机吞钞”信息，称其当天下午在珠海华润银行北岭支行柜员机存钱被吞约6500元，无凭条且卡被退回。事件发生后，该网友拨打96588客服热线咨询，获得“需10个工作日办结”的答复。该网友认为处理时间太长，遂在网上进行发帖。该帖点击量达到5000余次，评论数达60余条，舆论压力明显。

应对措施：我行在当日晚间监测到该信息后，立即启动应急处置流程，多部门联合组成事件处置小组，保持即时信息互通；迅速与客户取得联系，详细了解客户诉求，并安抚客户焦虑情绪；珠海现金中心积极响应，着手安排事发第二日上班即刻清机核查，最终于16日18时许将6500元返还至客户账户。

改进计划：事件妥善处置后，相关部门及时反思并作出优化举措。进一步加强柜员机巡检密度，完成一轮全辖柜员机巡检时间从3个月缩减至2个月；建立起11人以上的维护团队，对故障机、老化机进行及时有效的检修、更换；根据地区划分，有针对性地制订事后2小时、4小时快速应急响应机制，从现场检查、监控回查、系统数据抓取分析等方面，核实故障原因，缩短故障处置时间。

客户反馈：在与客户沟通过程中，该客户表示发帖并非投诉意见，主要是为了咨询其他网友是否遇到过类似情况，以及这类情况是否需要10个工作日处理时间；客户收到返款后，自愿在论坛回帖表示款项已安全返还至账户，降低网络舆论对我行声誉的不利影响。

媒体沟通

华润银行与媒体保持良好的沟通与合作关系，主动邀请媒体走进营业网点，通过高层对话、走进企业等活动，增进媒体对我行的了解；努力做好新闻宣传工作，利用新媒体、官网等渠道发声，策划更多形式新颖的专题活动，吸引更多媒体参与；主动参与中国公益节、中国证券报、南方都市报、深圳晚报等媒体活动，展示负责任的企业形象。



责任人物



彭杰，深圳特区报金融部主编，长期与华润银行保持良好的伙伴关系，曾多次走进华润银行网点，体验优质贴心的金融服务；2017年受邀参加华润银行第五届“快乐助学”公益行活动，走进广西百色华润希望小镇，现场感受华润银行主动践行社会责任的担当。

“在广西百色华润希望小镇，我感受到华润对当地从生产到销售的全方位指导和帮助，不盛气凌人，而是小心陪伴和指导；不是冰冷的数字，而是帮助当地人自食其力改变现状，让他们自尊自豪，我内心不禁暗暗点赞；而在与百色希望小学孩子们的相处中，我更是在欢声笑语里体会到爱和温暖的流转，让人感受到好的公益带来的快乐和珍贵。什么是好的公益，我想是“润”，滋养和柔和，美好而单纯。”

感恩回馈 同建美好家园

54 绿色金融

56 社会公益

党的十九大报告指出，要坚持节约资源和保护环境的基本国策，要始终把人民的利益摆在至高无上的地位。华润银行坚持绿色运营，积极推动绿色信贷，落实信息化银行战略，倡导绿色办公，全面打造绿色金融；联动各地分行积极投入公益事业，打造多项品牌公益活动，用心回馈社会，助力人民美好生活。



绿色金融

绿色信贷

华润银行积极推进绿色金融，通过政策引导和过程控制，实现行业结构调整、贷款结构调整与风险控制的互促互进和良性循环，大力促进绿色创新，实现节约、高效的“绿色运营”。我行建立有利于绿色信贷创新的工作机制，在有效控制风险和商业可持续的前提下，推动绿色信贷流程、产品和服务创新；建立绿色通道，根据业务需要，将审查资源向绿色信贷产品倾斜，优先支持绿色信贷产品和服务的发展；在专业职位和管理岗位设置中充分考虑绿色信贷知识与专长要求，持续开展有针对性、有效性的绿色信贷培训，通过各类案例研讨，加强环境和社会责任知识的传播与交流，培育和引进相关专业人才。

案例·德庆华润村镇银行加强绿色贷款管理

德庆华润村镇银行成立绿色贷款专项统计领导小组，全面开展绿色贷款专项统计制度建设、质量评估、数据报送等工作，依据人民银行《关于建立绿色信贷专项统计制度的通知》和《关于支持绿色环保产业发展若干政策措施的通知》要求，制定《德庆华润村镇银行绿色贷款专项统计制度管理办法》，确定绿色贷款统计范围，明确数据的采集、汇总、自查、质量防控等工作职责，并将责任落实到具体岗位，确保绿色贷款数据报送的准确性和及时性。截至2017年，德庆村镇银行发放符合绿色贷款统计制度的贷款共2笔，贷款余额为700万元，用于绿色农业开发项目，该项目通过公司加农户模式运营，助力当地经济发展。

绿色运营

华润银行实行绿色运营，通过搭建网络银行业务办理平台系统，加大信息化设施投入，积极推广手机银行、电子支付、线上供应链、银企对账系统等创新产品。通过提高网络银行业务柜台替代率，为客户提供更低碳、节能、绿色的金融服务，并致力于减少金融服务的碳排放、打造低碳银行。

我行以信息化银行战略为契机，加快网络银行渠道的产品开发和推广力度，将银行现有的线下业务实现网络化、流程化，有效控制风险，提高运营效率，降低运营成本。经过全行上下的通力合作，网络银行各渠道保持平稳有序增长。2017年内我行个人客户网络银行业务柜台替代率为78.34%，有效客户的网络银行产品渗透率达到62.66%，同时企业客户网络银行业务柜台替代率达到80.80%。

华润银行2017年网络银行业务情况

	客户数量(个)	2017年交易金额(万元)	网络银行业务柜台替代率
企业网银/银企	20582	103644002.13	80.80%
个人网银	535874	4692685.92	-
手机银行	465772	1978885.94	-
直销银行	1403857	-	-
微信银行	33853	-	-
合计	2459938	110315573.99	78.34%

网上银行账务交易

82.73万笔

打印电子回单

84.73万次

采用电子对账

6.65万次

节省成本

590.69万元

网络银行为客户提供全方位、自助化、远程化的业务办理方式，降低我行在物理网点的资源投入，减少传统金融业务的碳排放量，同时免去了客户交通出行的能源消耗。2017年，我行企业网上银行共实现账务交易82.73万笔，打印电子回单84.73万次，采用电子对账6.65万次，共计节省成本590.69万元。

绿色办公

华润银行积极推进绿色办公，深入开展节能减排培训与宣教活动，宣传国家节能减排法规政策，倡导节能减排优秀经验与做法，普及节能减排知识，增强员工环保意识，培养员工“节约每一度电、每一滴水，从身边点滴事情做起”的良好习惯。在全行空调控制开关、照明开关、打印机旁张贴标示，提醒员工节约能源；加强照明用电管理，尽量采用自然光，照明设备均使用节能灯，杜绝“长明灯”“太阳灯”等浪费电源的现象；空调温度控制在26度，员工下班需提前10分钟关闭空调电源；减少办公设备电耗和待机电耗，员工下班需切断设备电源，做到“人离、机停、电断”，杜绝一切用电设备空转的浪费现象；办公用纸实现双面打印、废纸再利用，有效节约纸张资源。2017年，我行投入节能费用89万元。

绿色运输

华润银行倡导低碳环保，公务用车、押钞车使用清洁能源，合理规划运输路线，减少能源损耗。减少公务用车次数，提倡公共交通出行，践行低碳减排。

社会公益

华润银行热心公益活动，致力于让公益洒满中华，让爱心润进心田。总行成立“润心公益”志愿者队伍，打造“快乐镜距离”“健康益起跑”等品牌公益活动，积极开展扶贫帮困、环保公益活动；各地分行积极响应，开展各类公益扶贫活动，累计捐款超100万元，回馈社区，积极与社会共享企业发展成果。

品牌公益

快乐镜距离。华润银行已成功举办五届“快乐助学”活动，先后走进珠海金鼎、湖南韶山、安徽金寨、广西百色，为外来工子弟、贫困学子送上“快乐+”助学金、奖学金。“快乐助学”已成为华润银行践行社会责任的代表性公益活动，受到公众的广泛认可。

2017年，我行携手南方都市报、深圳特区报、换书吧，组建“润心公益”志愿者队伍，赴广西百色开展第五届“快乐助学”公益行活动。志愿者走访慰问贫困学生家庭，并在百色华润希望小学开展“快乐教学”和“快乐运动”活动，设立“志愿者服务基地”，并向学校捐赠了一批书籍和运动器材。



扫描二维码获取
更多信息



“第五届‘快乐助学’，我们来到了广西百色华润希望小镇”



健康益起跑

扫描二维码获取
更多信息



“跑步，走路，晒图，就可以轻松赢取好礼！太简单了！快试试运气！！”

蓝天小屋 志愿者服务站

志愿者服务

380 人次
1700 小时

健康益起跑。华润银行热心体育公益事业，7年来积极组织、参与多项大型体育盛事。2017年11月、12月，华润银行以总行、分行所在地为依托，陆续在珠海、广州、深圳、中山、东莞、惠州、佛山等地开展了“健康益起跑”线上线下活动，号召市民参与跑步运动，弘扬体育精神。11月19日，华润银行首席赞助“2017华润·深圳南山半程马拉松赛”，首次创新尝试将营业厅搬进赛场，在绿茵场上搭建营业网点展区，现场提供手机银行、直销银行、出国金融等业务办理和咨询服务，为体育爱好者提供更贴心、多元的服务。



“蓝天小屋”志愿者服务站。华润银行助力志愿者服务，联合珠海市团委、珠海市志愿者联合会，冠名5座“蓝天小屋”志愿者服务站，以“蓝天小屋”为阵地，配备金融知识宣传资料，与蓝天小屋志愿者合作开展金融服务工作，举行反洗钱、反假币、安全用卡等知识宣传活动，并为市民提供免费饮用水和指路服务。



扶贫帮困，助力环保

华润银行牢牢把握统筹城乡发展、构建和谐社会的主题，积极开展扶贫帮困工作，多次组织党员、志愿者赴贫困地区慰问困难群众和资助贫困学生。近年来，华润银行捐赠37万元扶贫款作为扶贫对象村泵站及水利工程的建设资金，协助对口扶贫村争取财政资金近120万元，完成硬底化道路和路灯建设工程，使得村村容村貌得到了显著改善，村民的经济收成稳步增长。此外，华润银行组织员工多次赴斗门区乾务镇马山村、斗门区莲山镇上栏村、红旗小林三板慰问老党员及孤寡老人；组织党员、志愿者参与环保活动，植树造林，清理海洋垃圾、山峰垃圾及城市垃圾。

分行实践

深圳分行：

润心公益贵州助学行。2017年3月30日至4月2日，深圳分行员工代表前往贵州省大方县第三中学和理化乡营盘小学开展一系列助学活动，为所有老师和学生送去办公用品和学习用品，并回访了我行员工及客户共同资助的20名学生，了解他们的学习和生活情况。

深圳志愿文化峰会。2017年3月5日是第54个学雷锋纪念日，适逢第12届深圳义工节，深圳分行参与协办了2017年首届志愿文化峰会。深圳分行员工代表与深圳志愿者一同为深圳“志愿者之城2.0”建设建言献策。



第五届深圳儿童国际论坛。2017年5月31日，深圳分行协办了“第五届深圳儿童国际论坛”，由团委牵头组织数十名员工志愿者协助活动开展，承担现场接待及指引等工作。

珠海分行：

重建家园义务劳动。2017年8月31日，在台风“天鸽”过后，珠海分行响应市委市政府发出重建美丽珠海志愿义务劳动的倡议，组织120多名员工与珠海市金融工作局、吉大街道办及海大社区等多家政府单位共同联动，前往景园小学校路段、仁恒星园街区等多个地点进行道路清障劳动，为社区居民和学校孩子清理出安全、整洁的道路环境。



“双节”走进福利院。国庆、中秋双节临近，珠海分行党委第七支部前往珠海市社会福利中心开展了“关爱孤残儿童，呵护身心健康”主题活动，为孩子们送上日常用品及过节礼品。

扫描二维码获取
更多信息



“抗风救灾，
华润银行在行动！”

中山分行：

支持当地慈善事业。中山分行作为中山市工商业界的一份子，组织员工为2017年中山市第三十届“慈善万人行”募捐善款，为本地慈善事业贡献绵薄之力。

惠州分行：

履行金融扶贫社会责任。2017年9月26日，惠州分行响应惠州市落实中央“精准扶贫精准脱贫”的号召，主动践行社会责任，牵手海吉星农产品批发市场，组织参加“海吉星牵手农户 精准扶贫在惠州”庆国庆迎中秋联欢晚会，开展金融扶贫宣传，向社会公众宣传金融扶贫政策以及各类金融知识，提高广大群众对金融精准扶贫工作的认识。

积极支持社会文化公益事业。2017年，华润银行惠州分行持续开展“惠民文化大讲堂”演出活动，支持惠州公益文化事业。通过邀请客户免费参加精品音乐会的方式，搭建惠民“文化盛宴”的舞台，使高雅艺术精品走进百姓、惠及市民，受到广大市民、客户、监管部门、政府的高度认可，成为惠州较有影响力的大型公益文化品牌。

责任人物



徐琳，深圳分行机构业务部总经理，深圳市巾帼志愿者协会会长、清华大学积极心理学发展中心深圳办事处主任、北京博能志愿公益基金会创始成员。作为管理干部，徐琳带动员工积极参与社会志愿活动，帮扶社会弱势群体。她在公益方面的不懈努力，提升了银行的社会影响力，得到了社会和客户的广泛认可，被评为中央企业劳动模范、广东好人和深圳十佳爱心人士。

“ 无论是捐资助学，还是公益服务，我把所有的付出当成一种快乐和责任的传递。我所有的工作成果离不开身边人的默默付出和支持：华润是我的坚强后盾，家人是我的同行者，同事是我的随行者，志同道合的朋友是我坚定的支持者。我坚信：“只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间”，我将带领团队继续努力，用生命影响生命。在做好人、做好事的基础上做好社会，把商善同行之路进行到底！”

未来展望

2018年是贯彻十九大精神的开局之年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。秉持“做实 做强 做大 做好 做长”的发展理念，我行将把握大势，抓住机遇，乘势而上，紧抓“发展和转型”主轴，回归实体，防范风险，深化改革；以“千磨万击还坚劲”的挺拔韧力，全力打造信息化银行，积极履行社会责任；践行绿色金融、普惠金融，热心公益事业，融惠民生；汇全行之智，集全行之力，开创新时代稳健经营新局面，成为创业者、创新者、创造者的银行。

Future

附录

报告导读

报告说明

本报告是华润银行发布的第五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

为了便于表达，本报告表述中分别使用“珠海华润银行”“华润银行”“公司”“我们”“我行”等称谓。

时间范围

本报告的时间跨度为2017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》
《华润集团社会责任管理办法》

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。

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的新闻资讯和社会责任专栏，进行日常信息披露。

公司官网：www.crbank.com.cn

若您需要纸质版报告，可通过以下方式联系我们：

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：5019015

电话：0756-8121820

传真：0756-8121118

邮箱：tgxx@crbank.com.cn

关键绩效

指标	单位	2014	2015	2016	2017
资产总额	亿元	1075	1164	1377	1525
营业收入	亿元	31.37	36.48	37.01	36.65
利润总额	亿元	9.19	0.85	13.97	15.16
净利润	亿元	6.76	0.71	10.33	11.89
净资产	亿元	86.92	88.46	97.20	108.16
国有资产保值	亿元	83.98	85.47	93.99	104.82
净资产收益率	%	8.22	0.81	11.13	11.58
总资产报酬率	%	0.57	0.06	0.81	0.82
增值率	%	112.15	101.77	109.96	111.38
资产负债率	%	92	92	93	93
上缴税金	亿元	6.21	5.79	8.58	9.14
研发投入	万元	11022	4947	4481	9093
新增专利数	个	0	0	0	0
员工总数	人	2464	2464	2623	2629
新增就业人数	人	442	539	655	457
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
员工体检覆盖率	%	100	100	100	100
女性管理者比例	%	27.35	27.12	30.44	33.66
人均带薪休假天数	天	10.65	13.80	10.74	10.36
员工培训覆盖率	%	98	95	95	95
人均培训投入	万元	0.42	0.30	0.29	0.20
人均培训时间	小时	44.64	40.00	41.50	47.50
员工流失率	%		21.43	19.29	17.16
客户满意度	%	98.77	98.60	98.34	99.92
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100	100
责任采购比率	%	100	100	100	100
环保总投入	万元	75.69	68.12	52.80	89.90
单位产值二氧化碳排放量	吨/万元	9640.29	9853.94	10341.93	9727.06
全年能源消耗总量	吨标准煤	0.1189	0.1215	0.1275	0.1199
单位产值综合能耗	吨标准煤/万元	0.0042	0.0037	0.0035	0.0034
年度新鲜水用水量	吨	20180	21232	20171	20790
办公用电量	千瓦时	967.23	988.36	1037.30	975.63
办公饮用水量	吨	687.70	165.15	157.61	192.31
安全生产投入	万元	1199.70	894.47	788.68	695.59
安全应急演练数	人次	2817	2737	2616	3399
安全培训人次	人次	6173	4166	3829	2662
安全培训覆盖率	%	95.22	93.81	92.18	90.60

*华润银行2015年不良贷款率上升，足额计提了贷款损失准备，导致当年利润下降。

《珠海华润银行股份有限公司 2017 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 2017 年社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司办公室牵头成立报告编写组，行长担任报告主编负责把控整体方向与关键节点，并对报告进行最终审定；企业将报告定位为推动企业责任管理、回应利益相关方信息需求、提升企业品牌形象的重要工具，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，构建了包括全版报告、电子版报告等形式在内的基础报告体系；根据公司重大事项、监管部门政策解读、行业分析对标、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在公司官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、H5 版等形式呈现报告，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、中小企业信贷支持或小额信贷、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，具有领先的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“优化治理，牢筑经营之本”“融惠民生，助力经济发展”“创新金融，提供优质服务”“人本金融，携手相伴成长”“伙伴同行，合作共创价值”“感恩回馈，同建美好家园”等角度系统披露了所在行业核心指标的 86.3%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“员工流失率”“安全生产事故数”“员工伤亡事件数”等负面数据信息，并详细描述“ATM 吞钞事件”的应对措施及改进计划，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“资产总额”“上缴税金”“劳动合同签订率”“人均培训时间”“客户满意度”“全年能源消耗总量”“安全培训人次”“环保总投入”等 38 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“理财综合能力排名”“社区银行发展排名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》以“融惠民生，智创未来”为主题，通过跨页设计融入章节主题词，并采用较大英文字母呈现，整体风格简约清新，表达元素灵活多样，提升了报告的悦读性；文中多处嵌入二维码对内容进行延伸阅读，显著提升了报告的扩展性和沟通力；各章节均设置“责任人”板块，通过员工简介及自述的方式，凸显了企业履责意义，增强了报告的易读性和趣味性，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》积极回应十九大精神、全国金融工作会议等国家大政方针，聚焦企业履责重点，

凸显了企业贯彻宏观政策的责任担当；制定了《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，提升了企业社会责任管理工作推进效率；案例结合第三方证言的形式呈现企业履责成效，强化了报告编制的公信力，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 2017 年社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增加履责不足之处的案例披露，进一步提高报告的平衡性。

评级小组

组长：中国社科院企业社会责任研究中心常务副主任 张蕊
成员：中央电视台新闻中心记者 张伟
过程性评估员 袁雨晴



出具时间：2018 年 7 月 24 日

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
关于我们	行长致辞	P2.1-2.2	04
	银行概况	P4.1, M2.4 07	06
	企业战略	P4.2-4.4, M1.6-1.7	07
	企业文化	P4.1, G1.1	08
	荣誉认可	A3	09
责任管理	责任战略	G1.2	10
	责任治理	G2.3, G3.1-3.3, G4.1-4.2, G5.1-5.2	10
	责任沟通	G2.1, G6.1-6.2	11
优化治理, 牢筑经营之本	股东权益	M1.1, M1.4	14
	合规管理		15
	合规经营	M1.3, M3.5, S1.1-1.2	16
融惠民生, 助力经济发展	政府责任	S1.4, M3.1, M3.4	20
	普惠金融	M2.1, M3.7	23
创新金融, 提供优质服务	金融产品	M2.1, M2.4, M3.4	28
	客户权益	M2.9-2.11, M2.13, M2.15-2.16	32
	满意服务	M2.1-2.2, M2.4, M2.14, M2.18, S4.1	34
人本金融, 携手相伴成长	权益保障	S1.5, S2.1-2.6, S2.8-2.10, S4.2-4.3	40
	员工发展	S2.14-2.16	41
	员工关怀	S2.11-2.13, S2.17-2.18, S3.1-3.7	43
伙伴同行, 合作共创价值	企业合作	M3.4, M3.7, S1.4	48
	供应商管理	M3.3, M3.8, M3.11, E1.6, E2.2, E2.19	49
	媒体关系	S2.4	50
感恩回馈, 同建美好家园	绿色金融	E1.1, E1.3, E1.5, E1.7, E1.9, E2.1, E2.3, E2.8, E2.17, E2.23-2.24, E3.1	54
	社会公益	S4.6, S4.9-4.10	56
未来展望	—	A1	60
附录	报告导读	P1.1-1.3	62
	关键绩效	A2	63
	评级报告	A4	64
	指标索引	A5	66
	意见反馈	A6	67
	特别感谢	—	68

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

- 您属于以下哪类利益相关方
 政府 监管机构 股东 客户 供应商 合作伙伴 社区 其他
- 您对华润银行社会责任报告的总体评价是
 好 较好 一般
- 您认为本报告是否提供了您想要了解的信息
 是 一般 否
- 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
- 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
- 您认为本报告的表述是否条理清晰、通俗易懂
 是 一般 否
- 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
- 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：_____ 联系地址：_____

电话：_____ e-mail：_____



扫一扫，轻松填写读者意见反馈表

特别感谢

《珠海华润银行2017年社会责任报告》在华润银行高层的领导下，由总行办公室统筹协调，总行各部室、各分行共同参与，顺利完成编制工作。在此，衷心感谢所有为本报告的编制而付出努力的人。

报告编制小组

主 编：马黎民

副 主 编：李 昊、杨万志

执行主编：林琼芳

联 络 员：芦蕾、周薇、韩丽霞、胡雁、张岚、卢舜旭、郭吴华、邱婷、呼延成哲、陈倩如、王一婷、贺晓姣、
胡建伟、赵芷雅、尹始童、吴雨佳、苏茵、文璇、张柏嫣、林洁、朱敏、朱博、邱小陵、于雅茹、
张雯、尹路、严小红、刘海霞、赵婕、杨博杨、刘恋