

# 心新 向上 美好

## 2019<sup>^^</sup> 社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司

珠海华润银行股份有限公司

2019年社会责任报告



更多资讯，请扫描二维码





# 心新美好 向上

## 2019<sup>^^</sup> 社会责任报告

珠海华润银行股份有限公司

**主编**

马黎民

**副主编**

李昊 杨万志

**执行主编**

林琼芳

**联络员**

张雯 刘师蓓 严小红 刘海霞 赵婕 莫金凤 刘恋 袁旖  
芦蕾 马涛 张曦内 郭吴华 谢文驰 韩丽霞 刘晓瑜 刘如英  
夏杭 徐志文 陈倩如 刘晰 许博 胡建伟 张伟欣 许媛昭  
程凤琴 谢岩 李慧珊 黄逸静 贾卓尔



# 目录

## CONTENTS

### 04

#### 行长致辞

### 06

#### 关于我们

- 06 荣誉2019
- 07 公司概况
- 08 战略与文化
- 10 责任管理

### 14

#### 责任聚焦

## 全面战疫

#### 打响金融防疫战

### 20

#### 诚心向上

#### 稳健经营至美好

- 22 完善公司治理
- 24 强化风险管理
- 25 坚持合规运营

### 28

#### 初心向上

#### 赋能经济至美好

- 30 服务湾区经济
- 34 开展普惠金融
- 39 助力民生工程

### 40

#### 匠心向上

#### 品质服务至美好

- 42 创新产品服务
- 45 提升客户体验
- 51 普及金融知识

### 54

#### 真心向上

#### 互利共赢至美好

- 56 成就员工价值
- 61 携手伙伴成长
- 65 建设美丽中国

### 68

#### 善心向上

#### 感恩回馈至美好

- 70 开展扶贫济困
- 74 投身慈善公益



### 76

#### 世界向上

#### 未来展望

### 78

#### 附录

- 78 附录一 报告说明
- 79 附录二 关键绩效
- 80 附录三 评级报告
- 81 附录四 指标索引
- 82 附录五 意见反馈



# 行长致辞



华润银行党委书记、行长 宗少俊

2019年，是新中国成立70周年，是全面建成小康社会的关键之年，也是“十三五”规划的冲刺之年。我行围绕“小银行、大网络”的信息化银行战略，坚持“防风险、稳增长、调结构、促转型”的经营基调，落实“聚焦湾区”的战略布局，立足湾区政策红利，秉持高质量发展要求，寻求差异化突破，持续调整业务结构，加快推进转型创新，促进经营质效显著提升，业务规模持续增长，盈利能力不断增强，资产质量稳步向好。截至2019年末，我行资产规模历史性地首次突破2,000亿大关，开启了发展新篇章。

## 落实国家战略 打造湾区特色银行

我行立足于粤港澳大湾区，积极响应政府号召，提出“做强湾区、同业可比、立足一隅、谋划全局”的战略布局，以“共享、共创、共担”的原则，抓住大湾区在创新、互联互通、新兴产业、跨境服务等领域的成长机会，充分发挥地域和专业优势，在现有业务基础上不断深耕细作，努力提升传统业务发展水平，与大湾区共同发展，探索打造一家具有粤港澳大湾区特色的商业银行。

## 坚持创新转型 支持实体经济发展

我行搭建“四位一体”创新组织架构，成立创新管理委员会，完善创新激励机制，培育开放、包容、审慎的创新文化；加强科技赋能，推动智能化发展，坚持个贷、财富管理业务“双轮驱动”；抓住跨境金融新机遇，聚焦产业上下游企业，深化银政企合作，全方位服务实体经济发展，为客户创造价值，为股东创造财富。

## 加强文化建设 推动社会责任践行

我行传承华润的红色基因，全面深化红色华润文化建设，积极履行社会责任。加强党员干部理想信念教育，打造具有银行特色的党建文化品牌；加强文化宣传，营造文化氛围，推动华润价值观深入人心；开展系列慈善公益和志愿者服务活动，普及金融知识，关爱弱势群体，支持教育、体育、扶贫、环保事业的发展。

2020年，我行站在2,000亿的新起点，将坚持“稳健转型，质量发展”的工作主基调，强党建、强经营、强队伍、强文化，提高核心竞争力，永远用奋斗定义自己，只争朝夕，不负韶华，集全行之力坚定发展步伐，实现高质量发展，打造一家具有粤港澳大湾区特色的商业银行！



## 荣誉2019<sup>^</sup>

主办单位	获奖名称
《财经》杂志	年度最具投资价值中小银行奖
中国银行业数字化转型高峰论坛	最佳互联网金融产品创新奖（“金销贷”）
《金融电子化》杂志社	2019年度金融科技产品创新突出贡献奖
北京金融资产交易所	砥砺奋进奖
中国外汇交易中心	2019年度银行间本币市场交易300强
中国银行业协会	2019年中国银行业文明规范服务五星网点
南方都市报	年度最佳银行服务大奖
中国社会责任百人论坛	责任金牛奖——公益慈善奖
社会责任大会组委会	2019年度优秀公益项目奖 2019年度优秀社会责任报告奖
和讯网	年度社会责任先锋银行

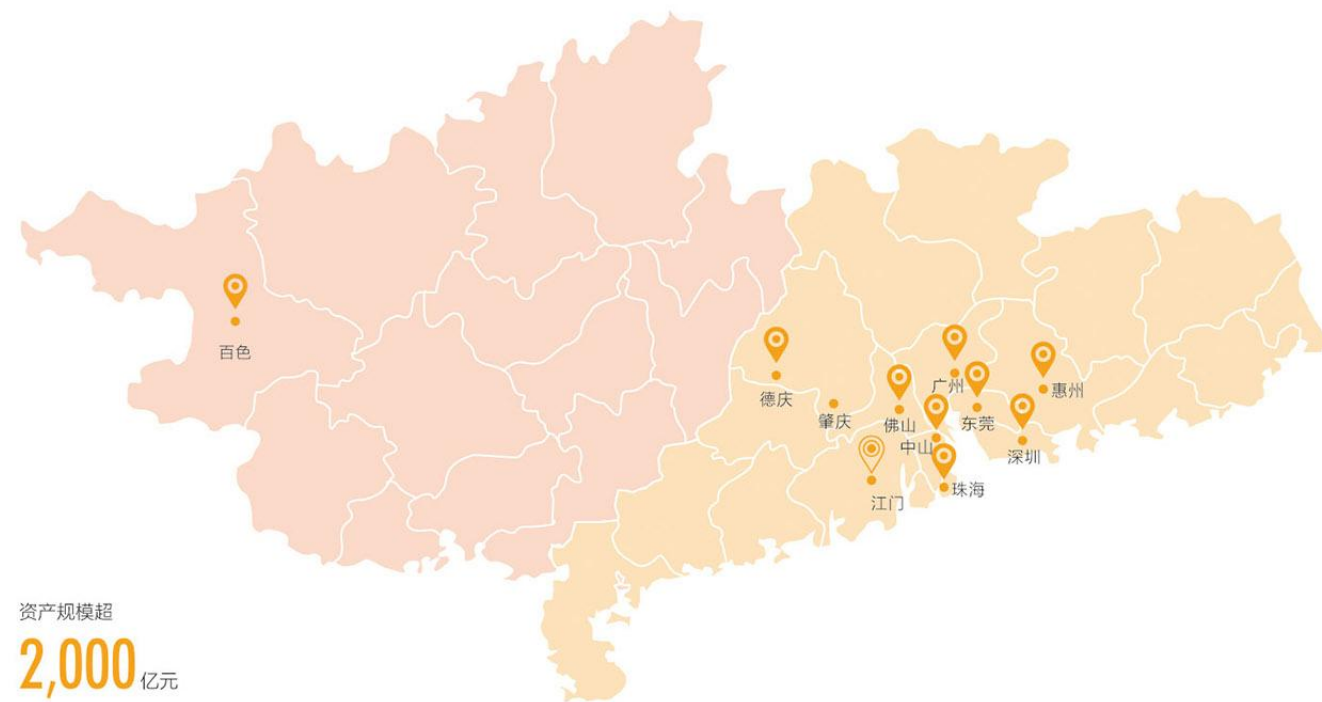


## 公司概况<sup>^</sup>

华润银行成立于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人民政府对珠海市商业银行成功实施战略重组，现注册资本达60.43亿元。华润集团作为华润银行的控股股东，成立于1938年，是国务院国资委直管的国有重点骨干企业，业务涵盖大消费、大健康、能源服务、城市建设与运营以及科技与金融五大领域。2019年位居《财富》世界500强排行第80位。

华润集团2019年  
位居《财富》世界500强排行第

80位



8家分行

82家支行

2家控股  
村镇银行

截至2019年末，我行已在珠海、深圳、中山、佛山、东莞、惠州、广州设立8家分行、82家支行，及广东德庆、广西百色2家控股村镇银行，资产规模超2,000亿，发展态势稳健。目前正积极筹建江门分行。

依托华润集团强大的产业背景和品牌优势，我行作为一家扎根粤港澳大湾区核心区域的银行，强化机遇意识、主动担当作为，正积极参与湾区建设，专注产融结合、融融结合，形成金融服务产业、产业助推金融的增长模式，探索了“店中店”社区银行和供应链金融发展新方向，积极探索智能化发展路径，为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。



# 战略与文化 ^

## 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，为员工搭建干事创业的平台，打造粤港澳大湾区特色银行。

## 业务基础

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"> <li>提升消费效用</li> <li>助力普惠金融</li> <li>深耕中产客群</li> <li>做精财富管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>扩大实业销售</li> <li>便捷客户运营</li> <li>深化银政合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化资产经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新线上化产品</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>产融</li> <li>小微</li> <li>财富客户</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>战略客户</li> <li>供应链客户</li> <li>机构客户</li> <li>本地主流行业和上市公司客户</li> <li>小微金融客户</li> <li>非金融机构</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同业客户</li> <li>票据客户</li> <li>投行客户</li> <li>资管客户</li> <li>托管客户</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>线上客户</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>个人经营贷款</li> <li>消费信贷业务</li> <li>财富管理业务</li> <li>个人综合账户</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链金融产品线</li> <li>机构业务产品线</li> <li>资产流转产品线</li> <li>小微金融产品线</li> <li>代理、代收付、监管代理、银企直联</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投行业务</li> <li>资管业务</li> <li>托管业务</li> <li>同业业务</li> <li>资金业务</li> <li>票据业务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>线上贷款</li> <li>线上存款</li> <li>线上结算</li> <li>线上平台</li> </ul>

## 客户

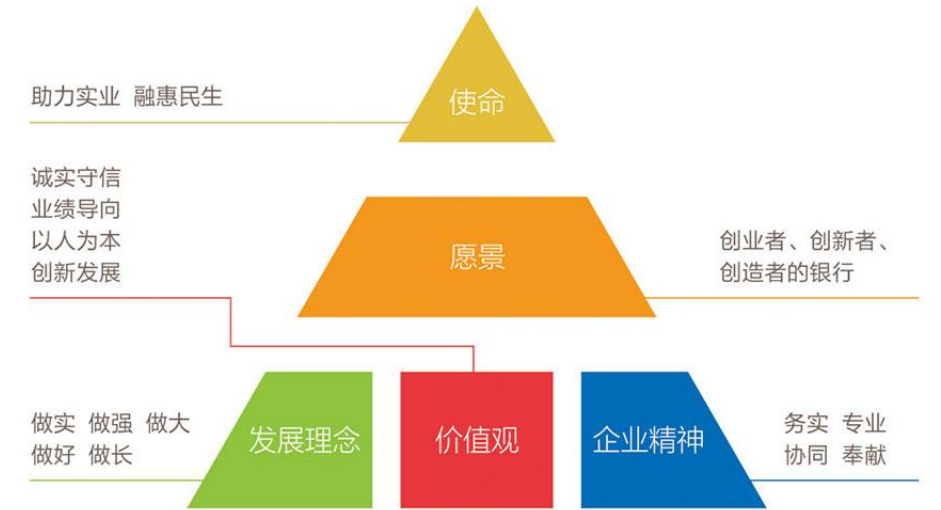
## 产品

## 渠道

## 支持策略

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

- 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





# 责任管理<sup>^</sup>

## 责任战略与治理

### 责任战略

我行贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，构建负责任的企业文化；制定并持续完善社会责任战略规划与年度计划，在年度经营报告和银行年报等重要报告中专题披露社会责任规划及履职情况；不断加强与中国社会责任百人论坛和社会责任大会等社会责任专业机构的沟通与对话，共建企业履行社会责任的良好生态；积极参与内外部企业社会责任评级评优，2019年荣获中国社会责任百人论坛颁发的责任金牛奖——公益慈善奖，在华润集团经理人年会上荣获社会责任银奖；倾力打造“快乐助学”“健康益起跑”等有影响、可持续的品牌项目；积极推动社会责任融入公司战略、职能管理和日常运营。

### 华润银行 社会责任管理模式

- 以报告编制为切入点
- 以编写促进管理
- 以管理促进践行
- 以践行促进融合

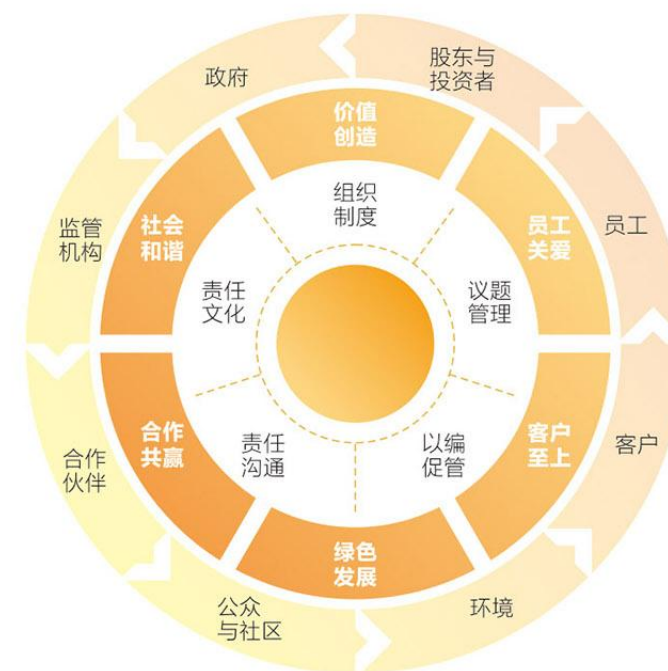
### “四位一体”



### 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“华润银行企业文化与社会责任指导委员会”，负责公司社会责任战略制定和实施、重要问题决策、跨部门问题解决以及设定前瞻性目标牵引公司可持续发展方向。总行办公室作为牵头部门，负责社会责任战略执行、报告编制、能力培训、沟通交流等日常工作。此外，我行还梳理各职能部门、各分行职责，构建矩阵式管理组织体系，形成自上而下、覆盖全员的社会责任工作网络，为全面履行社会责任提供组织保障。同时，我行不断完善社会责任管理制度，制定《珠海华润银行社会责任工作管理办法》，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，构建完备的社会责任指标体系。

我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 and 参与内外部社会责任培训、研讨等活动，了解社会责任基本理论与发展趋势。邀请中国社会科学院专家做社会责任报告编制专题培训，增强报告编写人员对社会相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握，进一步提升报告整体质量。



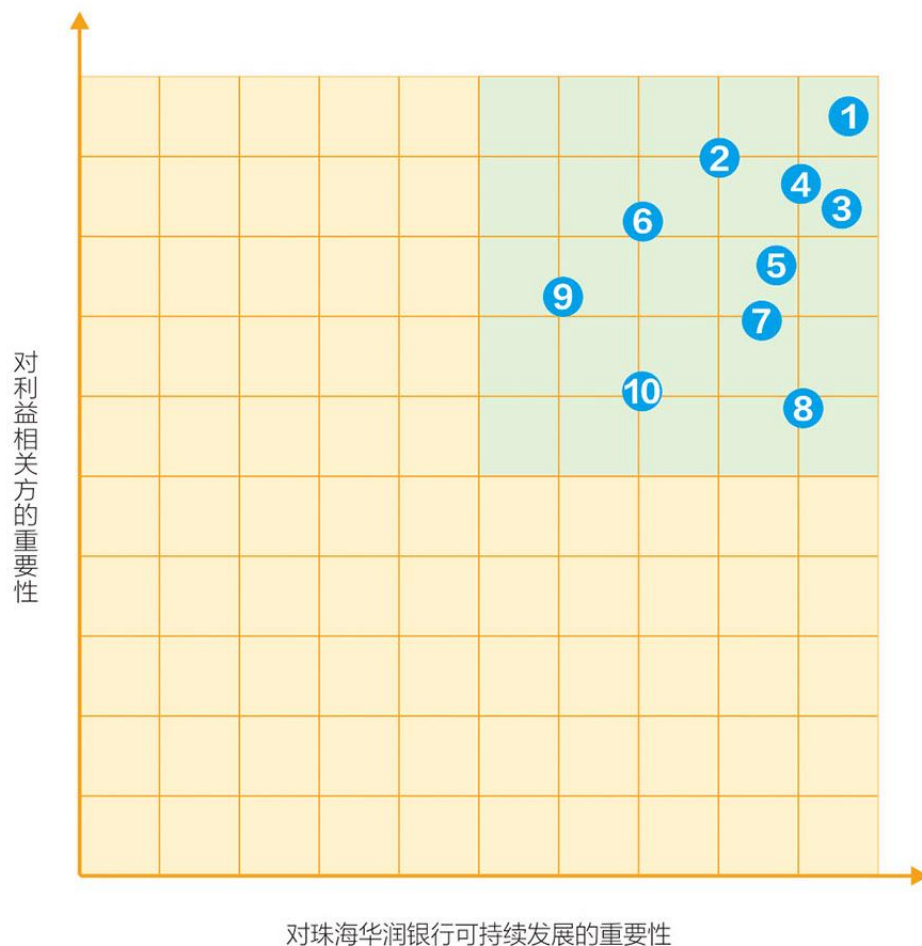


## 实质性议题识别

我行将“实质性议题”识别与管理作为扎实开展社会责任实践和高质量编制社会责任报告的起点。为增强报告的针对性和回应性，我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。



- | 编号 | 议题     |
|----|--------|
| 1  | 服务实体经济 |
| 2  | 服务国家战略 |
| 3  | 加强党的建设 |
| 4  | 强化风险管控 |
| 5  | 提供优质服务 |
| 6  | 守法合规经营 |
| 7  | 深化创新转型 |
| 8  | 保护员工权益 |
| 9  | 建设生态文明 |
| 10 | 开展公益慈善 |



## 利益相关方沟通

我行不断完善利益相关方沟通机制，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；连续七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。



《珠海华润银行股份有限公司2018年社会责任报告》以“转型发展再出发”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，展示我行在社会责任方面作出的努力。该报告被中国企业社会责任报告评级专家委员会评为五星级报告。我行持续加大报告宣传力度，通过自有宣传渠道和南方都市报、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。

利益相关方	期望与诉求	回应与举措
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务国家战略</li> <li>支持实体经济</li> <li>服务三农发展</li> <li>依法足额纳税</li> <li>实施普惠金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持大湾区建设</li> <li>防范电信诈骗</li> <li>服务实体经济</li> <li>足额缴纳税款</li> <li>开展普惠金融</li> </ul>
监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规运营</li> <li>维护金融稳定</li> <li>有效防范风险</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面合规管理</li> <li>全面风险管理</li> <li>接受监管考核</li> </ul>
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续价值回报</li> <li>健全公司治理</li> <li>保障股东权益</li> <li>强化信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现稳健运营</li> <li>完善治理结构</li> <li>规范管理体系</li> <li>加强信息披露</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高服务质量</li> <li>助力资产增值</li> <li>保障客户权益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化客户体验</li> <li>创新产品体系</li> <li>建设信息化银行</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障合法权益</li> <li>畅通职业通道</li> <li>提供人文关怀</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律合规</li> <li>加强员工培训</li> <li>丰富员工活动</li> </ul>
供应商与合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平公正公开</li> <li>合法合规透明</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善采购管理</li> <li>搭建专业平台</li> </ul>
公众与社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施公益帮扶</li> <li>共建文明环境</li> <li>普及金融知识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>举办公益活动</li> <li>参与社区共建</li> <li>普及金融知识</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>实施绿色信贷</li> <li>坚持绿色运营</li> <li>践行绿色办公</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持绿色产业</li> <li>践行绿色信贷</li> <li>推行绿色办公</li> </ul>



# 全面战疫 打响金融防疫战

「 责任 聚焦 」





春节前夕，新型冠状病毒肺炎肆意蔓延，一场突如其来的疫情防控阻击战骤然打响。疫情就是命令，防控就是责任，我行闻令而动，在做好自身防控的基础上，主动发挥金融业优势，多措并举开展疫情防控、复工复产，积极开展慈善公益活动，以实际行动诠释红色央企的责任和担当。

### 全力抗击疫情，护航员工客户健康

1月20日，我行紧急启动防范及应对新冠肺炎疫情应急机制，党委书记、行长宗少俊对疫情防控工作进行整体部署和动员，提出“认真排查、认真隔离、认真消毒、认真防护”的防疫原则。我行成立应急小组，建立24小时值班、报告制度，连续发布应急预案、紧急通知、特别提示、倡议书和慰问信，加强员工出行动态管理，发放疫情防护慰问金用于购买防护用品，全天候关注员工健康。

为了给客户提供放心的金融服务，我行对所有办公及营业场所进行全面消杀，为客户免费提供消毒液、酒精、一次性手套等物品，还在网点配置了现金消毒设备，对回收的现金和现金机具进行消毒，阻断病毒传播途径。自助设备全天候正常对外服务，营业期间设备至少每2小时消毒一次，确保客户放心使用。

认真排查、认真隔离、认真消毒、认真防护



短短的一个月里，受理贷款申请延期还款和征信保护业务

1,800 笔

主动外呼确认延期还款信息近

2,000 人次



截至2020年3月31日，为小微企业主、普通受薪人士办理延期还款，涉及贷款余额，涉及贷款余额

11.99 亿元

客户征信保护

1,399 个

为了让客户不出门也能满足金融需求，我行加强线上服务，通过微信官方平台发布公告，指引客户使用手机银行、微信银行、网上银行、电话银行等线上服务，供应链金融客户也可通过供应链金融平台，在线办理融资、还款等业务。客服中心7\*24小时在线，短短的一个月里，共受理贷款申请延期还款和征信保护业务1,800多笔，主动外呼确认延期还款信息近2,000人次。

### 积极复工复产，携手客户共克时艰

疫情期间，中小企业经营困难。我行积极发挥金融力量，携手企业抗击疫情，共克时艰。为财政资金、客户大额疫情防控资金、慈善捐款及我行头寸调拨等开通假日特殊通道，向指定的公益机构办理捐款等赈灾款项划转免收汇划费用。针对卫生防疫、医药产品制造及采购、科研攻关等企业，对现有的产品准入或相应贷款条件进行调整，以加强对该类企业融资需求的满足。对直接涉及本次疫情防控客户的融资申请，实行特事特办，快速响应，简化授信流程，优先予以审批和投放支持。为受疫情影响较大的行业、企业提供差异化优惠的金融服务，在信贷额度管控上通过优先配置小微贷款额度，鼓励经营机构大力开拓小微贷款业务，支持小微客户融资需求。截至2020年3月31日，共为5,097笔湖北籍贵的客户业务开通宽限期保护，提供最长28天的减免罚息、复利保护，贷款余额累计18.86亿元；为2,048个受疫情影响而暂时出现还款困难的小微企业主、普通受薪人士办理延期还款，涉及贷款余额11.99亿元；为29个客户办理减免正常利息业务，涉及的贷款余额1,435.38万元，减免利息4.59万元；累计受理1,399个客户征信保护申请，涉及贷款余额6.81亿元。





### 爱心慈善捐赠，宣传弘扬抗疫正能量



▲ 我行员工累计捐款

491,126.32 元

▲ 团员及青年员工累计捐款

142,581.68 元



▲ 捐赠价值逾

65 万元

在无情的病毒肆虐时，我们更需要人性的温暖。在发挥金融的力量助力企业渡过难关之余，在行党委的倡议下，我行员工纷纷伸出援助之手，累计捐款491,126.32元，汇入华润金融爱心捐款专户。我行团委组织团员及青年员工，参与中央金融团工委牵头组织的“抗击疫情 金融员工在行动”捐赠活动，累计捐款142,581.68元，汇入中国青少年发展基金会专户。

疫情期间，抗疫物资最为紧缺，最为重要。我行想方设法，动用各方资源，筹集防疫物资，向武汉华润武钢第二职工医院等单位捐赠医用手套1,550双，药品800盒，医用棉签400多包，消毒液酒精100多瓶；向珠海斗门区红十字会捐赠酒精5桶、消毒水2大桶和10小桶、护目镜100个、手套200双；向珠海公交集团等多家企业捐赠84消毒液近10吨；向多家学校捐赠近百桶消毒液。据不完全统计，我行为抗击疫情捐赠善款及援助各类物资价值逾65万元。



微信扫码阅读

《团结“艺”心，助力战“疫”！》



微信扫码阅读

《60秒带您看“润银战疫”》



微信扫码阅读

《60秒带您看网点复工》



微信扫码阅读

《60秒带你“数说”温暖与力量》

疫情爆发以来，我行围绕个人防护、防控要求、复工复产、金融服务等广大员工、客户关注的焦点，通过外部媒体及自有宣传渠道如行报、行刊、微信公众号、抖音等，主动、积极开展宣传工作，强化全员安全意识，记录先进事迹，多角度展示我行金融保障服务举措，宣导金融战疫力量，弘扬社会正能量。



我行还发起了战“疫”主题文化活动、儿童绘画作品公益比赛和短视频大赛，向员工、员工家属和广大客户征集疫情相关的绘画、书法、诗歌、摄影、朗诵、视频等作品，献给奋战在前线的医护人员和身边的工作伙伴。



一场疫情，不仅牵动了全中国人民的心，还让我们体会到地球村和人类命运共同体的深刻内涵，在全国上下的共同努力下，我们必将打赢这次疫情阻击战，向世界展现中国民众抗击疫情的勇气和团结。



# 诚信向上

# 稳健经营 至美好

## 22 完善公司治理

优化治理机制  
规范信息披露  
落实三重一大  
健全内控体系

## 24 强化风险管理

加强信用风险管理，提升不良资产经营能力  
建设全面风险管理体系，提升风险管控精细程度

## 25 坚持合规运营

反腐倡廉  
诚信合规





## 完善公司治理

### 优化治理机制

我行遵守《公司法》《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

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。



#### 董事会

在决策程序、授权程序、表决程序等方面严格按照监管机构有关规章制度和我行公司章程办理。董事会积极履行职责，认真审议我行发展的重大事项，恪尽职守，勤勉尽职，不断完善董事会运作机制，强化公司治理，推进机制转换，实行科学决策，促进稳健经营，确保银行遵守法律法规，切实保护股东的合法权益，关注和维护存款人和其他利益相关者的利益，有效履行受托职责。



#### 监事会

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。



我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、实际控制人干预我行生产、经营、管理等公司治理的非规范情况。

### 规范信息披露

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。我行严格按照《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

我行梳理修订了“三重一大”决策、党委会及行办会议事规则等制度，明确决策权限、标准和流程。同时形成《权责运行手册》，建立定期检视机制。我行已建成“三重一大”事项基本制度库，把党建工作内嵌到公司治理结构中，落实“双向进入、交叉任职”的领导体制，既满足党

建要求，又与现行公司治理决策流程衔接，形成党委会、董事会、监事会、股东大会和行长办公会“四会一层”高效决策的公司治理架构。在完善制度的同时，我行积极配合上线“三重一大”决策和运行监督管理系统，完成公司治理制度、事项清单、议案数据的集中上报。

### 健全内控体系

#### 查漏补缺完善内控制度

截至2019年末，我行有效制度达1,974项。2019年，全行新建制度163项，修订制度248项，废止制度305项，完成制度库更新内规260项、外规454项，不断完善内控制度体系。

#### 统筹规范内部检查

2019年，我行以“聚焦重点 规范内部检查”为主题，统筹内部检查资源，确定年度重点检查项目，加强对重点业务、重点环节、重点领域的内控合规检查。同时，建立年度重点检查项目报告反馈机制，加强检查计划的落实监督。

#### 完善内控评价机制

我行建立完善多维度评价机制，已形成法律合规部牵头内控管理自评、风险管理部牵头操作风险内部控制自评与审计部独立开展内控评价相结合的内控评价机制。2019年我行内控评价未发现重大、重要缺陷。

#### 强化内部审计监督

我行内部审计充分发挥银行内控和风险管理“第三道防线”作用，切实履行审计监督职责，协助纪检监察落实反腐倡廉建设要求，促进完善公司治理，强化内控管理，推动建立完善银行声誉风险、信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险管理机制，关注“三重一大”及公司治理、村镇银行“三农”经济支持力度、企业文化、EHS安全管理、薪酬制度设计与执行、员工诚信及行为管理等，聚焦绿色信贷、小微金融、新产品新业务发展、阳光采购管控、客户投诉及消费者权益保护机制落实情况，为银行业务稳健发展保驾护航。



## 强化风险管理<sup>^</sup>



累计制定、优化各项信用风险管理相关办法

30项

### 加强信用风险管理，提升不良资产经营能力

我行不断健全风险管理制度体系，全年累计制定、优化各项信用风险管理相关办法30项；做实大额授信风险跟踪，落实潜在风险业务的压缩退出；实施多项风险排查，开展信贷管理、押品管理、集团客户等风险排查工作，促进合规审慎经营。

通过确定年度重点清收项目清单、建立重点清收项目进展周报机制和清收工作督办台账，加大不良资产经营处置力度。同时，建立年度法律服务机制等措施，逐渐完善零售、小微不良贷款集约化清收管理模式，提升处置效率和效益。

### 建设全面风险管理体系，提升风险管控精细程度

我行持续加强信息科技风险监测及评估，夯实业务连续性管理工作；建立市场风险全流程管控体系和管理工具，从政策管理、风险计量、应急管理及系统工具等四大方面提升管理水平；有效推动操作风险管理工具应用，开展操作风险与控制自我评估工作；持续推动大数据风控运用，提高数据收集、加工、科学建模、验证和线上化运营能力，对场景类、小而分散、优选客户的业务开发大数据风控模型线上化审批。

2019年我行对公信贷系统群完成超过200个功能优化及新增功能需求；持续推进信用风险内部评级体系系统建设及咨询项目；完成IFRS9减值计量系统建设，以及启动信用风险预警系统项目和押品重估项目，通过搭建和完善各类风险管理系统，进一步提升风险管控精细度。



## 坚持合规运营<sup>^</sup>

### 反腐倡廉

2019年，我行以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九届四中全会精神和十九届中央纪委三次全会精神，坚持稳中求进工作总基调，以“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，持续深化“三转”，聚焦监督执纪问责，努力构建“大监督”体系，深入开展党风廉政建设和反腐败工作，着力推动我行高质量发展。



### 强化政治建设，筑牢“三道防线”

#### 筑牢“思想防线”：

立足“不忘初心、牢记使命”主题教育，引导全行党员干部树牢“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。

#### 筑牢“纪律防线”：

强化警示教育，及时召开全行警示教育大会，用身边案例警示全行员工；按季编制四期警示教育系列课件以案说纪；纪委书记带队至7家分行开展“廉洁教育下基层”活动。

#### 筑牢“廉洁防线”：

认真落实中央八项规定精神不松劲，加强日常监督检查，对发现的“四风”问题，严查快处，发现一起坚决查处一起。

### 构建“大监督”体系，凝聚监督合力

我行制定《珠海华润银行股份有限公司构建大监督体系实施意见》，成立监督工作领导小组，整合监督资源，充分发挥好监事会、总行部室的职能监督和纪委的再监督职能、基层党支部纪检委员和群众的监督作用。编写《珠海华润银行基层党(总)支部纪检委员工作手册》。召开构建“大监督”体系启动会及“大监督”工作例会，明确监督重点，建立问题线索共享机制，全面提升监督效能。



### 坚持问题导向，持续推进巡视整改和内部巡察工作

我行持续推进落实上级巡视和我行内部巡察的整改工作，着力标本兼治，做好“后半篇文章”；大力推进内部巡察全覆盖计划，坚持巡察工作的政治属性，注重巡察工作的制度化与规范性。

### 制定完善制度，健全纪检工作机制

#### 完善问责机制：

制定《珠海华润银行问责程序管理办法》《珠海华润银行党委关于处理违纪党员的工作指引》，进一步健全我行的问责机制、完善问责程序，明确纪委负责党纪问责。

#### 完善“不能腐”的体制机制：

修订《珠海华润银行员工收受礼品登记上交管理办法》，明确了礼品上交登记处理流程，要求全行各单位严格执行礼品管理相关规定，严格贯彻落实中央八项规定精神，持续纠正“四风”。

#### 梳理廉洁风险点，实施精准防控：

对招标采购、财务管理、选人用人、风险管理、授信业务等五个重点领域和关键环节开展廉洁风险点梳理排查工作，梳理廉洁风险点22个，制订相应防范措施22项，并将梳理的廉洁风险点纳入日常监督和巡察范围。



## 诚信合规

我行高度重视合规经营，秉承依法合规、稳健经营理念，自上而下推行诚实守信的合规思想，奉行勤勉尽职、知法守法、依法办事的职业操守，坚持“一手抓经营，一手抓合规，两手都要硬”的方针，确保在复杂经济金融环境下始终合规稳健经营。

### 强化合规准入审查

根据国资委要求，中央企业要着力强化依法合规经营，将法律审核嵌入管理流程，使法律审核成为经营管理的必经环节，确保规章制度、经济合同、重要决策法律审核率达到100%。重要决策未经合法性审查或者经审查不合法的，不得提交决策会议讨论。我行根据国资委上述要求，在银行制度、经济合同及重要决策等三个重要事项方面，均已实现100%的法律审查率。

### 推动合规文化建设

董事会定期审定合规风险管理报告、消费者权益保护报告；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；高管层带头宣导合规理念，锻造我行合规文化。2019年，我行通过开展“六个一”案件警示教育、良好工作习惯等主题活动，及“案防工作进基层”、新大学生入职等合规培训，用身边人、身边事教育和引导基层员工，累计培训宣导260余次，培训员工4万余人次，取得良好培训宣导效果。

### 严防洗钱风险

我行坚持“风险为本”的反洗钱工作思路，高度重视反洗钱工作，多管齐下，严防洗钱风险。

#### 完善反洗钱内控机制：

我行高度重视反洗钱内控制度体系完善及监管政策内化工作，持续完善我行各层级各部室洗钱风险管理职责体系，并围绕着反洗钱“事前”“事中”及“事后”管理建立了三道风险防线。

#### 大额和可疑交易管理：

我行坚持以客户为中心、以流程控制为主要手段，结合利用大数据分析手段，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。

#### 反洗钱宣传培训：

我行对内积极向员工开展培训，切实增强反洗钱工作意识；对外则大力配合各类监管的协查调查工作，成功协助当地破获刑事案件，多次收到监管单位的表扬信；充分利用分支机构场地优势，将反洗钱相关知识的传播融入日常接待过程中，让社会公众能够深入直观地了解洗钱活动的危害性，促进广大群众树立健康、安全的金融观念。



# 初心向上

# 赋能经济 至美好

## 30 服务湾区经济

服务湾区实体经济  
服务湾区跨境金融  
服务湾区民营企业  
服务湾区小微企业

## 34 开展普惠金融

支持小微发展  
支持三农发展

## 39 助力民生工程





## 服务湾区经济 ^

### 服务湾区实体经济

我行积极为大湾区先进制造业和战略性新兴产业发展提供贸易融资支持。海洋工程装备制造行业是珠海的重点产业之一，我行主动深入船舶制造行业的主流企业，了解企业需求，为太阳鸟、澳龙、江龙船艇、普兰帝等一系列客户提供进口汇款融资、保函、信用证等融资服务，较好地支持了海洋工程装备企业的发展。

在开展粤港澳大湾区金融机构间合作上，我行持续加强与粤港澳大湾区金融机构互联互通，密切湾区内金融机构间业务往来，努力扩大对金融机构同业授信品种及额度，适度降低与湾区内金融机构合作准入门槛，促进大湾区金融协同发展。通过创设立体化金融服务方案，引导金融机构资金不断注入中小企业、融资租赁公司、供应链金融等实体企业，提升服务湾区实体经济的能力。

#### 案例 ^

##### 发行5亿元金融债券 助力湾区创业创新

9月18日，我行在全国银行间债券市场成功发行2019年创新创业金融债券5亿元，期限为3年，发行利率3.55%，创下近半年来AA+银行发行金融债的最低利率，专项用于支持粤港澳创新创业金融领域的业务发展，定向运用到符合创新创业产业条件主体的项目。该债券的发行体现我行充分发挥金融资源配置对实体经济发展的引导和促进作用，切实帮助科技与文化创新等创新创业主体拓宽资金来源，降低融资成本。

#### 案例 ^

##### 举办“共继合作、共话创新、共赢未来” 粤港澳大湾区房地产金融合作研讨会

4月11日，为聚焦大湾区房地产金融，打造专业专长，携手合作伙伴合作、创新、共赢，由我行主办的粤港澳大湾区房地产金融合作研讨会在深圳顺利召开。房地产、金融界等众多企业高管共160多人齐聚一堂，共商湾区经济发展。



### 服务湾区跨境金融

为切实履行金融机构责任，为大湾区企业提供结算便捷快速的高质量金融服务，我行充分利用科技手段，完善跨境金融业务系统，2019年初完成国际结算系统的改造并上线新的国结系统，7月开通国际业务网银服务，客户可通过网上银行提交汇款申请、购汇申请、结汇申请、出口收汇待核查账户支出申请、不可撤销信用证申请、信用证修改申请、进口押汇申请等办理业务。网上银行服务使客户足不出户就可以办理国际业务，节省企业成本，提高跨境金融服务效率。



#### 案例 ^

##### 支持政府施政，响应国家粤港澳大湾区政策

2月18日，中共中央、国务院印发了《粤港澳大湾区发展规划纲要》，纲要指出广州将充分发挥国家中心城市和综合性门户城市引领作用，全面增强国际商贸中心、综合交通枢纽功能，培育提升科技教育文化中心功能，着力建设国际大都市。为积极响应国家政策，抓住发展契机，广州分行配合总行制定《粤港澳

大湾区华润银行区域城市发展规划》白皮书，认真研究国家及广东省粤港澳大湾区规划纲要，在此基础上制定广州分行下阶段发展行动规划，切实从业务发展方向、产品切入、湾区网点建设、客群定位等方面入手，力争为大湾区内客户提供更加精准、高效、优质的综合服务。



## 服务湾区民营企业



全年累计贴现量  
**124.23** 亿元

其中粤港澳大湾区企业  
贴现量占比超过  
**50%**

我行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，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。2019年全年累计贴现量124.23亿元，其中粤港澳大湾区企业贴现量占比超过50%。



### 案例 ^

#### 惠州分行利用“票票通”业务为民营企业发展提供支持

惠州分行紧紧围绕总行信息化银行发展战略，积极推动“票票通”产品（电子商业汇票质押融资线上授信产品）的应用，为民营企业发展提供支持。我行某客户的上游供应商主要为电子器件生产厂商，公司销售产品的下游客户主要为新能源汽车整车厂商，该公司对上下游客户均采用银承票据结算的方式进行，下游客户的票据金额较大，贴现或持有到期均会占用资金成本和增加财务成本。根据客户实际情况，我行推荐客户采用“票票通”产品，全程实现线上化操作，可快速完成票据的质押、开票、支付等流程，快捷便利，不仅解决了客户资金占用和成本问题，同时提高客户资金运营效率，促进企业的业务发展。

## 服务湾区小微企业



发行小型微型企业贷款  
专项金融债  
**30** 亿元



发放支小再贷款  
**236** 笔

余额  
**44,896** 万元

我行积极响应金融服务实体经济国家战略，切实降低实体经济融资成本，持续提升服务实体经济的水平。2019年，我行在全国银行间债券市场成功发行小型微型企业贷款专项金融债30亿元、创新创业专项金融债5亿元，所募集资金专项用于支持粤港澳大湾区小微企业和创新发展，有效降低企业融资成本。

我行积极满足小微企业的差异化需求，优化网点布局，设置专营机构，降低其融资成本。目前，我行设有小微支行4家，其中东莞1家、惠州1家、佛山2家。我们研究本地民营中小企业经营特点和风险特点，制定适应本地企业需求的特色产品。利用支小再贷款、再贴现政策，向本地科技型、实体型小微企业发放支小再贷款，降低企业融资成本，拓宽我行支持民营企业的渠道。2019年，我行已发放支小再贷款236笔，余额44,896万元，累计发放人民币普惠型小微企业贷款377笔，支持了162家小微企业。



### 案例 ^

#### 落实国家稳外贸政策，强化金融支持，降低企业融资成本

为企业办理授信开证  
**3,329.36** 万美元  
提供进口押汇融资  
**1,682.58** 万美元

珠海红塔仁恒包装股份有限公司是一家造纸和纸制品制造企业，该企业因生产原料进口资金需求较大向我行提出融资需求。在详细了解企业经营情况后，结合企业资金需求情况，我行为其设计了授信开证、进口押汇等融资方案。2019年，我行为企业办理授信开证3,329.36万美元，提供进口押汇融资1,682.58万美元，有效缓解了企业资金压力，保证了企业业务经营正常开展。



## 开展普惠金融 <sup>^</sup>

小微及涉农企业贴现

12.9 亿元

普惠金融，是指立足机会平等要求和商业可持续原则，以可负担的成本为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务。小微企业是国民经济和社会发展的基础，是创业富民的重要渠道，在扩大就业、增加收入、改善民生、促进稳定等方面具有举足轻重的作用。报告期内，我行从业务拓展、产品创新、渠道建设、资源配套等方面明确针对性的推进措施，降低小微企业融资成本，创新产品和服务模式，主动减费让利，简化流程，着力打通金融活水流向小微企业的“最后一公里”。

报告期内，我行通过利率及额度等方面优惠政策，支持小微及涉农企业发展，全年开展小微及涉农企业贴现12.9亿元。

### 支持小微发展

#### 落实政策

#### • 积极完成“两增两控”

2019年末，我行符合“两增两控”条件的小微企业贷款余额241.62亿元，较年初增长63.98亿元，高于全行各项贷款较年初增幅16.46%；小微企业贷款户数33,727户，较年初增长12,883户；普惠型小微企业贷款不良率3.60%，未超过全行各项贷款不良率3个百分点。

#### • 坚持“三个不低于”

我行坚持“三个不低于”的小微企业金融服务目标，确保小微企业贷款增速不低于各项贷款平均水平、小微企业贷款户数不低于上年同期水平、小微企业申贷获得率不低于上年同期水平。2019年末，我行符合“三个不低于”口径的小微企业贷款余额393.15亿元，较年初增长60.83亿元；其中有19亿余额的法人客户由小微企业成长为中型企业；小微企业贷款户数33,964户，较年初增长11,365户。

#### 案例 <sup>^</sup>

发放中小融资贷款

6.13 亿元

#### 开展“访百万企业 助实体经济”活动，切实服务实体经济

2019年，广州分行积极响应国家普惠金融政策及监管部门“访百万企业 助实体经济”号召，对辖内近240家中小企业进行上门拜访营销，并在贷款利率方面切实给予优惠帮扶。全年共发放中小融资贷款6.13亿元，同时，贷款对客利率逐渐回落，四季度发放贷款平均对客利率较一季度下降70BP，以实际行动致力于帮扶实体经济解决融资难题。

#### 案例 <sup>^</sup>

#### 组建专业团队，大力推动普惠金融

分行普惠金融余额

31.73 亿元

增速

111.16%

佛山分行积极响应国家、监管机构关于支持小微企业政策导向，根据总行相关工作安排以及政策指引，深耕本地市场，积极支持本地客户授信需求。2019年，佛山分行成立中小企业部，倾斜资源，通过产品开发优化、授信流程梳理等措施，解决中小企业业务市场需求；同时，成立中小企业业务专营团队，积极接洽本地客户融资需求，服务本地中小微企业，分行中小企客群建设初见成效。在普惠金融方面，截至12月底，分行普惠金融余额31.73亿元，较年初增量16.7亿元，增速111.16%。对客利率较一季度下降70BP，以实际行动致力于帮扶实体经济解决融资难题。

#### 完善机制

我行坚持对小微企业的贷款除利息外不收取其他任何服务费用，坚决消除无服务的收费，从而在资金成本上降低企业的负担。

#### • 在主要产品上

采取阶梯式定价政策，对于资质良好的客户，给予较为优惠的利率政策，为积极发展实体经济的优质客户减负。

#### • 在抵押物的商业保险政策上

延续以往的便利政策，对于符合相关产品准入条件的小微企业，我行可免除购买指定类型抵押物的商业保险。

#### • 在抵押物的评估管理政策上

延续以往的便利政策，在审查审批环节可仅提供抵质押物的预评估报告，避免小微企业费用前置。为缩短企业融资链条，消除不同环节之间层层加码加价行为，我行优化对小微企业贷款的管理，通过提前进行续贷审批、设立循环贷款等方式提高贷款审批和发放效率。







根据人行支小再贷款利率制定FTP价格

提供FTP价格补贴

对于符合再贷款政策的小微企业贷款，根据人行支小再贷款利率制定FTP价格，给予价格补贴，提升经营机构开展小微业务的积极性。

优先给予信贷额度安排

根据战略发展方向制定全行年度中小微业务信贷计划，针对小微企业贷款投放较多的分行，优先给予信贷额度安排，支持中小企业融资。

开展中小微业务考核

围绕中小微业务发展制定考核指标，包括信贷规模、利润、资产质量、客群建设以及内部管理指标等，2019年尤其对净增小微企业客户数以及净增中小微贷款融资额的考核加大了比例，并纳入经营机构主要负责人的考核。将中小微贷款FTP存量纳入奖费计算，激励小微业务从业人员营销小微业务积极性。同时，通过开展营销竞赛活动，激励经营单位和营销人员拓展小微客户的积极性。



围绕中小微业务发展制定考核指标

技术创新

我行探索依托信息化技术，开发针对小型企业的供应链金融新产品，通过技术手段解决繁琐的人工操作问题，降低操作成本，提升客户体验，降低客户融资成本，解决小微企业融资难、融资贵的问题。

根据客户需求制定推出的首笔创新供应链再保理融资（携程&去哪儿）项目在广州分行落地，首笔放款1,500万元。

首笔碧桂园反向保理项目10月在佛山分行落地，该项目不仅有利于拓宽分行营收增长点，更能满足供应商的融资需求，进一步增加客户黏度。

推出聚合支付“智慧校园”行业缴费平台，针对教育行业缴费场景痛点定制专属H5前端缴费页面及商户后台。

案例 ^

提升线上化服务能力，助力业务高效运转

我行与碧桂园地产集团深化合作，积极推动业务创新，推出“碧桂园反向保理线上化产品”，通过反向保理供应链融资完成供应商授信落地，依托科技赋能业务，实现银企双方系统直联，业务数据无缝对接，大大缩短供应商通知、总部确认等纸质材料的流转过程，提高整体业务办理效率和操作安全。该项目有效解决线下开发票查验、纸质合同签章等难题，提升客户体验，助力客户业务高效运转。

产品创新



民营企业贷款余额 358.31 亿元

2019年我行继续加强小微业务管理建设，履行“提高金融服务实体经济效率”的社会责任，积极创新金融产品和经营模式，打造具有华润特色的小微金融服务。截至2019年末，民营企业贷款余额358.31亿元。

我行创新推出ERP数据贷、润银·金科贷、易速贷、好易贷、税易贷、业主贷、票票通、E润通等新型产品，满足差异化的小微客户的金融需求。

案例 ^

信贷支持解决中小企业资金周转问题

深圳市常发木业是深圳本地的传统制造企业，主营业务为各类木箱的生产销售，产品应用于易碎玻璃的运输储存。公司经营情况整体正常，但面临下游客户账期长的现实困难。我行在了解到客户需求后，在接受其办理房产抵押贷款时，通过房产不打折的融资方式，为客户提供足额的融资资金支持，缓解了经营现金流紧张的情况。

案例 ^

联合粤财担保助力小微企业融资

为更好地响应国家扶持小微企业发展政策，解决小微企业融资难、融资贵的难题，惠州分行积极探索小微企业融资模式，联合粤财担保，在企业抵押物不足的情况下，通过担保+抵押的模式，为企业核定超额覆盖抵押物价值的授信额度，满足企业资金需求。该模式是我行建设中小客群的重点方向，具有抵押率高、覆盖面广、风险分散的特点，适合缺少抵押物但又有资金需求的小微企业。



## 支持三农发展

我行积极响应国家解决“三农”问题、建设新型农村金融机构的政策号召，为“三农”及小微企业提供优质金融服务，履行红色央企的社会责任，推动百色右江华润村镇银行、德庆华润村镇银行持续加大支持“三农”服务力度，不断推出优质金融产品和服务，持续提升经营管理水平。



截至2019年末，百色右江华润村镇银行各项贷款余额6.41亿元，比年初增加1.15亿元，增幅21.73%。截至2019年底，涉农贷款累计发放8.48亿元，有效助力当地农业发展；德庆华润村镇银行各项贷款余额3.42亿元，比年初增加0.46亿元，增幅15%。累计发放支农支小贷款达17亿元，累计支农支小1,200户。农户发放绿色信贷700万元，利用“农户+企业+银行”合作模式，进行养殖菌草和种牛，绿化当地生态环境，增加当地经济效益。

### 案例 ^

#### 金融扶贫 真情惠农

菌草养牛扶贫合作项目

农户 + 企业 + 银行



2019年，德庆华润村镇银行向广东德庆健莲农业开发有限公司发放精准扶贫贷款500万元。德庆华润村镇银行多次到德庆县凤村镇的菌草种植场、养牛场，考察、研究菌草养牛的扶贫项目，与广东德庆健莲农业开发有限公司达成“农户+企业+银行”的菌草养牛扶贫合作项目，合作贫困户6名。此项目有效保障菌草养殖正常生产，切实提高贫困户收益。德庆华润村镇银行主动帮扶企业降低融资成本，让利实体经济，促进乡村振兴发展。自2014年以来，为了适应市场需求，帮助三农客户和小微企业降低融资成本，推动信贷产品利率持续下降，至2019年，整体信贷产品利率比2014年初下调超过3个百分点。

## 助力民生工程 ^

我行积极响应国家保障和改善民生的政策号召，搭建面向行业应用的互联网金融服务平台，通过跨行业合作，实施“互联网+行业+金融”的融合发展，让百姓生活更便利。



2019年我行积极推进广东省移动支付便民工程建设工作，加快和促进移动支付普惠金融进程、粤港澳大湾区支付结算金融服务创新发展和金融服务便利化建设。移动支付便民工程建设工作主要从系统建设、营销推广等方面推进，我行完成10余项云闪付系统的对接改造和项目优化，并配合银联进行多个项目的实际生产测试，被中国银联授予“无卡业务合作先进单位”。2019年累计新增云闪付移动支付用户59,954户。

### 案例 ^

#### 助力自来水“流入”百姓家



批复固定地产贷款

2,660 万元

惠州分行对乡镇供水公共基础设施建设提供长期信贷支持，保障农村供水。2015年，惠州分行为博罗县供水发展总公司批复固定地产贷款2,660万元，期限8年，贷款资金用于支付东江大桥供水管道过江工程和江南新区横坑、翠美园新村安置房自来水管道安装工程款。2016年至2019年期间，惠州分行根据企业的需求，进一步加强对供水基础设施建设的信贷支持，累计为企业批复1,200万元中期流动资金贷款，满足企业日常经营周转，进一步做好对农村供水工作的支持。



# 匠心向上

# 品质服务 至美好

## 42 创新产品服务

优化创新机制  
丰富创新产品

## 45 提升客户体验

制定客户服务标准  
完善消费者权益保护  
提升客户满意度  
应对客户投诉  
堵截诈骗案件

## 51 普及金融知识

支付结算宣传  
产品与销售合规性宣传  
现金反假宣传

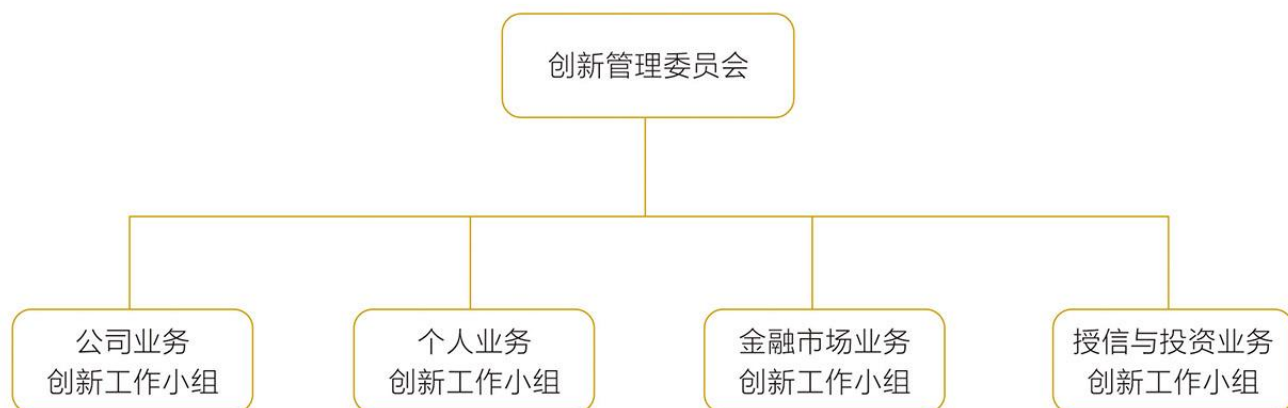


# 创新产品服务 ^

## 优化创新机制



我行设立创新管理委员会，下设公司业务创新工作小组、个人业务创新工作小组、金融市场业务创新工作小组、授信与投资业务创新工作小组，明确各条线职责，提高决策效率。同时，制定《珠海华润银行业务创新管理办法》《珠海华润银行公司业务创新管理办法》《珠海华润银行金融市场业务创新管理办法》《珠海华润银行个人业务创新管理办法》等制度，构建符合我行发展战略导向的高效创新管理体系，调动全行员工创新的积极性，培育创新文化。



### 案例 ^

#### 公司业务“金点子”创意大赛



公司开展业务“金点子”创意大赛活动，通过微信公众号以及电子邮件等方式进行创意征集，同时运用电子屏保流动红旗对获奖组织进行全行公示，多措并举营造了良好的创新文化环境，提升全行参与创新的积极性与主动性。全年累计收到创意方案487个，通过对创意方案进行分类送审，评审通过的创意方案共计168个，其中获奖创新项目6个。创新项目在有序落地阶段，逐步实现成果产出，驱动公司业务创新发展。

## 丰富创新产品

我行以创新思维不断加大金融产品创新力度，2019年12月，经国家版权局审核，A+客户经理移动支持管理软件、金销贷业务平台取得计算机软件著作权登记证书，是我行首次获得国家颁发的知识产权。

### “无卡I账户”创新产品



无卡I账户

顺应电子支付发展趋势，我行开发无卡I账户产品，以满足个人客户需求。无卡I账户属于I类结算账户，以电子账户形态存在，依托我行手机银行，客户不用跑银行即可通过手机银行直接办理个人/证件信息维护、密码修改/重置/解锁等业务，让银行服务随处可见，体验无处不在。

### 产融结合创新产品



我行以创新性思维打开并重新定义产融上下游业务，产融业务上下游的相关定位由原来的贸易类B端下沉至更多的小B端+C端，相关金融服务延伸至更多与产业相关的客户，为客户提供聚合支付、系统对接、业务清算等服务，包括：华润医药-润药商城嵌入式支付项目、华创-计费平台资金清算系统、华润燃气-气费批量扣款成功率提高及聚合支付项目、华润健康-跨境支付项目等。

### 小微无还本续贷产品创新和系统建设



我行积极探索小微无还本续贷产品创新和系统建设，支持小微客户自主通过手机银行操作，足不出户零成本办理无还本续贷业务。通过客户人脸识别和验证码校验功能，依托人行征信报告及反欺诈系统，自动决策审批及放款，真正实现线上流程简化但风险防控不简化，成为第二家拥有此项小微核心技术的银行。截至2019年12月，我行存量的小微贷款余额160.13亿元，其中122.36亿元业务均采取了低供贷的还款方式，占比76.4%，该还款方式拉长了贷款还款期限，降低了客户每月还款压力，同时支持小微企业客户到期自动“无还本续贷”，降低客户资金周转成本。



案例 ^

供应链金融创新，助力经销商破解融资难题

2019年5月，我行“金销贷”项目落地，立足供应链创新，聚焦产业下游经销商，缓解小微企业融资难、融资贵问题。经销商根据采购需要，信用担保，全线上操作，最快5分钟即可完成贷款全流程，随借随还，从根本上降低信息不对称风险，满足小微企业对资金“短、小、频、急”的要求。



2019年年末为经销商常规用款高峰期，12月我行“金销贷”全月放款金额累计3.63亿元，助力7家核心企业583家经销商顺利完成资金周转，帮助小微企业主节省融资成本超过400万元。

该产品在中国银行业数字化转型高峰论坛暨第十五届中国电子银行年度盛典上荣获“最佳互联网金融产品创新奖”；在“2019中国金融科技年会暨第十届金融科技及服务优秀奖颁奖典礼”上荣获“年度金融科技产品创新突出贡献奖”；在集团经理人年会上获“最佳科技创新奖——铜奖”。

案例 ^

“润秒贴”创新产品

我行深挖传统贴现产品的痛点和不足，推出“润秒贴”创新产品，创新设计了在线智能报价、在线签署协议、征信自动查询、自动授信审批、自动放款记账等功能，实现全链条线上化、自动化、智能化、无纸化，大幅提升贴现业务效率，有效降低业务风险，促进公司客群建设和营收增长。



# 提升客户体验 ^

## 制定客户服务标准

2019年我行对标行业标准，制定了覆盖线上线下各业务办理渠道的“华润银行全渠道服务企业标准”，其中包含网点渠道、网上渠道和电话渠道服务标准，通过完善和优化服务管理体系，以标准化服务助推我行业务发展。2月，我行全部传统网点均通过“银行营业网点金融服务标准认证”，成为珠海辖区唯一一家通过全网点认证的银行法人机构。

## 完善消费者权益保护

### 权益保护制度

我行以《珠海华润银行消费者权益保护管理办法》（2.1版，2018年）作为消费者权益保护工作制度纲领性文件，2019年上半年各分行在此基础上分别出台了适合自身业务发展需要的消费者权益保护管理办法实施细则，在制度上进一步确保我行消费者权益保护工作自上而下、有效落地。

### 权益保护相关管理机制

报告期内，在各级监管机构的指导下，从服务监督、销售管理、投诉管理、个人金融信息安全、考核评价、突发事件报告等方面，结合全行实际进一步强化我行消费者权益保护相关管理机制。

### 信息披露及销售流程管理

严格执行好信息披露、产品登记及风险提示等方面的监管要求，加强信息披露及销售流程管理，在门户网站、手机银行和营业网点醒目位置公示产品列表、风险要点、利率政策、收费标准和监督方式等，加强客户提示，同时在销售理财产品时遵守卖方告知的原则，对购买人的风险承受能力进行风险评估，将合适产品推荐给合适的客户，充分保护金融消费者知情权及自主选择权。



### 金融消费者权益保护考核评价管理办法

2019年，我行制定并发布了《珠海华润银行金融消费者权益保护考核评价管理办法》，该办法对金融消费者权益保护的考核对象、考核评价标准和结果应用规则等做出了明确规定，将消费者权益保护工作纳入内控合规卡指标，按季度和年度考核评分，进一步健全消费者权益保护工作内部考核机制，有效引导分支机构落实消费者权益保护工作的相关主体责任。



## 提升客户满意度

### 完善客户声音管理

我行制定《珠海华润银行远程银行中心客户声音管理办法》，从客户声音收集、反馈、跟进、归档各环节对客户声音进行全流程、规范化管理，深入挖掘客户需求，有效推动我行产品完善与服务提升。

### 加强客户信息保护

发布实施《珠海华润银行个人金融信息安全保护管理办法》，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。

### 开展专项服务提升

为贯彻落实“客户至上，服务为本”的发展理念，我行持续开展服务提升工作。通过聘请专业机构驻场指导、积极参与同业交流学习、定期组织服务培训等举措，学先进、提服务，同时通过电话、文本等多渠道开展客户满意度专项调研，充分了解客户评价与需求，针对性进行产品完善与服务提升。

### 打造卓越服务体验

为保证客户问题快速解决，打造卓越的客户体验，我行致力为客户提供一站式服务。对于需要跟进的客户问题实行首问责任制，做到一人受理、全程跟进、专属服务。坚持以客户为中心，竭力为客户提供“快、好、省”的远程金融服务。



## 案例 ^

### 贴心服务赢赞许，细微之处现用心

“我想用市民卡金融账户转账，但是我在手机银行上找不到市民卡的账户，操作不了转账。”

“刘阿姨，您先不要着急，您的情况我已经了解了，我来帮您想办法解决。”

96588传来客户急切的声音，通过细心的沟通，坐席了解到客户刘女士是一位退休老人，人在国外，现急需用钱，但是转账遇到问题。

坐席通过系统查询到客户已开通个人网银Ukey安全认证版，但预留银行的手机号码目前已不使用，根据客户的情况快速判断目前转账的唯一途径是通过个人网银绑定银行卡进行操作。坐席在告知客户解决方案后，在线耐心细致地指引客户添加市民卡至个人网银账户、操作网银转账，并主动提醒客户使用网银的注意事项，直至客户转账成功。

“太好了，我添加成功了”

“谢谢你，我都会了”

“你的服务态度蛮好，我很满意”。

由于年龄的原因，客户操作网银难度较大，对一些细节问题反复询问，坐席耐心地进行说明和解释。同时告知客户我行96588提供24小时客户服务，如有疑问可随时咨询。客户在电话中不断激动地说道：“太好了，我添加成功了”“谢谢你，我都会了”“你的服务态度蛮好，我很满意”。



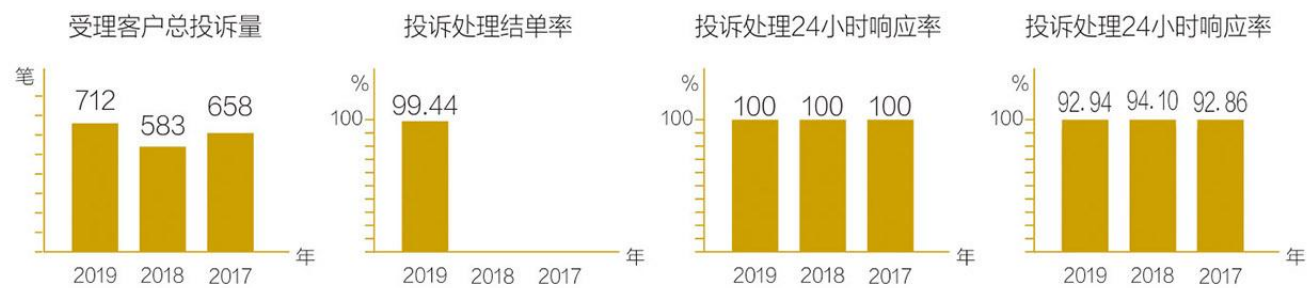


## 应对客户投诉

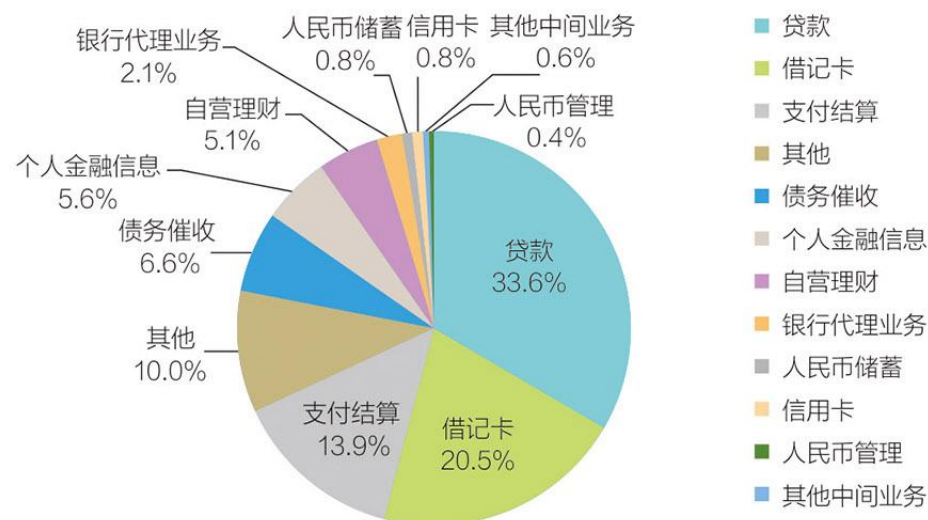
我行修订《珠海华润银行投诉管理办法》（5.0版，2019年），重新修订投诉处理规范、投诉认定标准、申诉流程，增加投诉档案管理等方面内容。

在现有全国统一热线96588和消保举报电话基础上，网点增加公布《珠海华润银行营业网点客户投诉处理流程图》及安装免拨电话，加快整体处理时效。

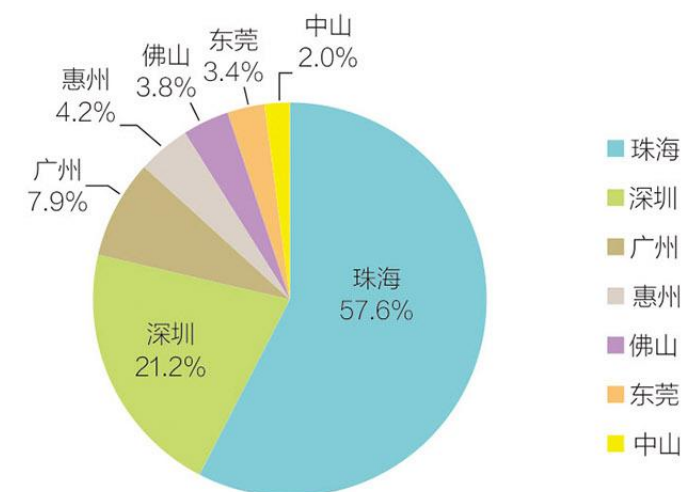
通过全面优化客户投诉工单系统及工单报表系统，确保第一时间为客户有效解决反馈的意见建议，提高客户满意度。据统计，2019年全行受理客户总投诉为712笔，结案率超99%，投诉处理24小时响应率高达100%，客户满意度为92.94%。



## 2019年全行投诉数据业务分类占比



## 2019年全行投诉数据地区分布



### 案例 ^

#### “客户至上、服务为本”，人性化服务化解客户投诉

2019年5月，李先生致电96588反映其爱人申女士在我行开立的储蓄卡账户资金无法转出。客户情绪十分激动，表示急需资金支付住院医疗费用，要求我行解决，否则投诉至银保监。

经了解核实，客户预留我行的有效身份证件信息已过期，派出所告知办理新证件需一个月时间，但客户即将住院生产急需资金，迫在眉睫。

坐席了解到客户的紧急特殊情况后，立刻请示现场主管，迅速联系总行运营管理部、珠海分行唐家支行等相关部门寻求解决方案并全程跟进。经总行、分行等多方努力，在确保风险可控的前提下，我为该客户启动绿色通道，两天内成功维护客户证件信息，解决了客户的燃眉之急。客户对我行的处理结果和效率表示很满意，撤销了投诉。



案例 ^

优化投诉流程，提升客户满意度

珠海分行于11月11日开展投诉优化专题培训，宣导落实首问责任制，要求各支行行长为辖地内投诉处理的第一责任人，需负责跟踪客户投诉处理进度直至问题得到解决。针对培训中发现的不足，珠海分行组织全体营销人员对《财富管理专区管理办法》（2019年版）进行解读和学习，规范双录标准，加强产品学习和合规培训，同时采用联合检查制度对销售过程进行抽查，切实保障销售合规。

堵截诈骗案件

我行积极协助警方及客户严防案件诈骗，报告期内，成功堵截电信、恶意借款诈骗4起，帮助客户挽回经济损失52.8万元。

案例 ^

中山分行成功堵截一起冒用华润集团名义的诈骗事件

临近年关，诈骗分子猖獗，1月4日，中山分行员工成功堵截一起冒用华润集团名义的诈骗事件，为客户挽回经济损失。

当天下午，中山分行营业部接待的一名年轻女性客户向前台员工反馈，有陌生人以“介绍高额回报赚钱方式”引诱其通过验证微信好友，并向其发送显示有华润集团标志的投资宣传片，且发送了“华润理财”APP二维码供其下载，宣称成功推广将获得高额收益。分行营业部员工发现该APP并非我行的官方渠道，第一时间将该情况上报，并提醒客户谨慎处理，以防上当受骗。

经查看相关资料，我行认定为该网站为钓鱼网站。1月7日华润集团通过官方微信公众号发布了《关于不法分子冒用华润集团名义行骗的严正声明》，并于当晚10点前关停了该诈骗钓鱼网站，及时对客户进行了告知及提醒，大大降低了客户损失的风险，避免造成更大的影响。

高额回报  
赚钱方式

普及金融知识 ^



派发宣传折页总计约

14,000份

投放支付结算安全提示约

300万次

通过微信、社交媒体等渠道  
发布文章受阅公众约

32,000人次



我行获广东银行同业公会颁发的“2019年广东银行业普及金融知识万里行“进校园”活动感谢信



我行获珠海市银行业协会颁发的2019年金融联合宣教活动“优秀单位”荣誉称号

我行持续落实《珠海华润银行金融知识宣传教育工作管理办法》，深入推进普及金融知识宣传工作，着力提升社会公众的金融素质和安全意识，积极建立适应不同群体消费者的教育服务工作长效机制。

截至报告期末，全行开展金融教育活动营业网点共计83个，集中宣教超1,000次，参与员工约2,000人次，受众消费者10万人，推送微博微信宣传软文54条。我行荣获广东银行同业公会颁发的“2019年广东银行业普及金融知识万里行活动‘最佳组织奖’”荣誉称号。

支付结算宣传

2019年全行积极开展多种形式支付结算宣传活动。通过网点派发宣传折页总计约14,000份；通过网点LED投放支付结算安全提示约300万次；通过微信、社交媒体等渠道发布文章58篇，受阅公众约32,000人次；举行进入社区、商业中心现场宣传活动共计63次。营造安全高效、健康有序的支付市场环境，提高社会公众对支付结算政策的认知度和满意度，防范化解支付市场风险，全面提升支付服务质量。

产品与销售合规性宣传

我行持续完善合规管理机制和流程，重视合规销售，保护投资者权益。我行在支行网点醒目位置对客户进行“理财非存款、投资须谨慎”等风险提示，在宣传物料中对我行代销的产品风险进行充分揭示。同时，销售人员须在财富管理专区进行保险、理财、基金、资管计划、信托等产品营销推介。在销售过程中，理财经理不使用带有诱惑性、误导性和承诺性的称谓以及易引发争议的模糊性语言或以抽奖、回扣、赠送实物等方式对客营销。在客户明确购买意向后，再通过要求客户抄写风险提示、同步录音录像等方式充分揭示购买产品的风险，确保整个销售过程合规。





### 现金反假宣传

我行积极落实反假宣传精神，开展了多层次，多角度的宣传活动。在各网点张贴人民币票面特征的宣传海报，发放人民币防伪特征的宣传折页；全年开展社区、商区现金反假宣传活动42次，主动为公众宣讲人民币防伪鉴别技巧，传播人民币票面特征常识，提高人民群众的现金使用意识和反假币意识。

#### 案例 ^

##### 我行打造金融知识宣传教育专区

我行营业网点内设置金融知识宣传专区，专区内摆放金融知识宣传物料，包括金融知识小贴士、远离非法集资、防范电信网络诈骗、普及金融知识进万家、预防反洗钱、消费者权益保护等相关宣传物品，供消费者查阅学习，及时了解相关的金融风险知识。

#### 案例 ^

##### 中山分行开展“金融知识进养老中心”宣传活动

5月22日，中山分行在小榄养老中心开展“金融知识进养老中心”活动，重点针对老年群体金融知识薄弱环节，开展人民币真伪鉴别、账户资金使用安全、理财产品风险等宣导活动，引导老年人提高防范风险意识，选择符合自身情况的金融产品和服务，合理投资理财，通过合法程序解决金融消费纠纷，远离非法金融活动。



#### 案例 ^

##### 惠州分行上演主题音乐戏剧，为市民送上金融风险警示教育课



6月1日、2日，惠州分行独家冠名的“献礼祖国70华诞，华润银行之夜”主题音乐戏剧《庞氏骗局》吸引了逾两千多名惠州市民观看，为市民送上了一堂高质量的金融风险警示教育课。演出现场，惠州分行同步开展扫黑除恶、防范非法集资、反洗钱、企业开户服务和金融知识等宣传工作。

#### 案例 ^

##### 珠海分行密切银警合作，防范假币犯罪

5月23日，为提高公安机关一线干警对人民币假币的鉴别能力，加强银警合作，共同营造珠海市金融市场的和谐稳定，珠海分行派现金业务骨干，前往市公安局吉大派出所开展反假货币专题培训。吉大派出所所长表示，通过开展“银警面对面”货币反假知识培训，有效提高了干警的货币反假能力，进一步密切了银警合作，为快速打击假币犯罪奠定了良好的基础。





# 真心向上

# 互利共赢 至美好

## 56 成就员工价值

员工权益保护  
促进员工成长  
畅通职业通道  
加强员工关爱

## 61 携手伙伴成长

推进战略合作  
促进公平竞争  
打造责任供应链  
加强媒体合作

## 65 建设美丽中国

坚持绿色信贷  
开展绿色经营  
环保公益活动



## 成就员工价值

2019年，我行在岗员工合计2750人，与2018相比增加6.1%；本科及以上学历人数为2281人，占比82.9%，其中本科1930人，硕士344人，博士7人。全行45岁及以下员工人数为2330人，占比84.7%。男女员工比例1:1.18。

### 员工权益保护

#### 基本权益

我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，制定休假、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，召开全行第一届第二次职工代表大会，对涉及员工切身利益的事项进行民主表决；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。

2019年，全行劳动合同及时签订率达100%；全行新招聘人员425人，珠海地区新增就业人数达103人。

#### 薪酬福利

我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、公积金及企业年金，购买补充商业保险和员工家属险，提升员工福利待遇；每季度向各部门核发团建福利费，增强部门凝聚力，提高员工工作积极性；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。

2019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%。

2019年度员工福利投入



### 职业健康安全

2019年，围绕“安全、稳定、发展”主题，我行认真落实安全生产各项要求，全行没有发生任何安全责任事故，为全行经营稳健发展提供有力保障。全年共投入安全管理资金1,032万元，总分支行开展安全检查322次，安全教育培训学时6,854小时，安全应急演练次数119次，参加人次2,741人次，防火演练96次，参加人次2,890人次。2019年，我行获得2018年度广东省金融系统综合治理和平安金融考评“优秀”的良好成绩；珠海分行安全保卫部获得广东省金融系统综合治理和平安金融创建工作领导小组颁发的“2019年度广东省平安金融感动团队”荣誉称号；珠海分行、广州分行、惠州分行分别获得当地社会治安综合治理暨平安金融创建“优秀”单位；深圳分行被评为“深圳银行业2019年安全保卫工作先进单位”；全行共有8人/次安全管理人员获得当地监管部门表彰。

共投入安全管理资金

1,032 万元

总分支行开展安全检查

322 次

安全教育培训学时

6,854 小时

安全应急演练次数

119 次

### 促进员工成长

#### 开展党建培训

为有效加强我行基层党组织建设，提高基层党组织队伍整体水平。报告期内，我行组织开展两批“不忘初心，牢记使命”主题教育。利用线上线下相结合的方式，开展自主学习、线上考试、集中面授、团队研讨、线上学习等培训形式，组织开展系列专题培训活动。如开展“党建课堂”，由党委书记上党课；统一组织基层党支部书记线上考试，以考代训；邀请集团党建专家及外部专家现场授课等，进一步提升基层党组织带头人的专业性和示范性。





## 开展专业培训

▲ 专业培训总场次超过

820 次

▲ 总时长超过

1,600 小时

▲ 培训参与近

35,000 人次

我行重视每一位在员工的成长与发展。紧扣公司发展战略，从抓重点、抓结果、抓岗位三个层面切入，构建人才培养体系，持续推动企业人才培养工作；注重基层员工培养，推动多样化培训形式在分行的落地。如大力支持珠海分行围绕年度“基础管理加强年”和“一级支行转型”两大重点管理主题，开展珠海分行中高层领导力“领航计划”培育项目，同时助力珠海分行“树人计划”业务骨干培养项目；同时，强化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。2019年，全行各单位培训总场次超过820次，总时长超过1,600小时，培训参与近35,000人次。

### 一抓重点

积极配合全行信息化建设，推动数字化银行转型，组织开展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。

## 案例 ^

### 开展信息化战略培训

2019年，我行积极开展相关信息化战略培训，重点开展“华润大讲堂——走进分行”系列培训活动，顺利举办24期，35场，参训总人次近2,300人次，覆盖分行公司、个金、金融市场、合规、风控、计财、人力等业务领域，有效推动分行各项业务发展，为信息化银行“三步走”战略的落地作出贡献。



## 搭建人才队伍

我行搭建领导力培训体系，针对不同层级经理人，精心设计相应领导力发展梯队；持续为我行培养一批高度认同华润企业文化和价值观、胜任未来业务挑战、引领业务持续健康发展、符合我行战略部署需要，且支持银行未来数字化转型的变革领导者。

## 创新学习模式

我行创新人才梯队培养，开展千人共创在线行动学习画布主题任务实践。利用总行人力资源部自主研发知行AI学习平台，推出国内第一个在线行动学习画布团队共创工具，“润行”班率先成为华润集团内第一个开展在线行动学习团队，开创了在线行动学习全新模式。

创新新员工培养，量身定制以互联网思维为基因的2.0版未来之星训练营金融营项目，连续四年持续迭代，金融营已成为集团所有训练营中唯一始终在线的训练营；创新全员数字化转型，在全行推出2019“我拆你享”学以致用读书训练营。借助知行AI学习平台，围绕学党建、强管理、促业务，产生书摘近12,000篇，通过私域流量分享，总浏览人次突破120万。



▲ 借助知行AI学习平台，产生书摘近

12,000 篇

▲ 总浏览人次突破

120 万

## 畅通职业通道

我行已初步形成管理序列和专业序列双通道的发展格局，为进一步健全和完善激励机制，有效调动员工的工作积极性，明确职级管理标准和透明度，我行制定了《珠海华润银行员工专业序列管理指引（3.0版，2019）》。明确了专业序列的晋降级机制，明确准入条件以及评级标准，各专业序列管理部门根据指引规定制定符合各自条线应用的专业序列管理办法，以此作为各条线专业序列评级的依据。专业序列管理指引的制定使各专业序列管理部门制定专业序列管理办法时有据可依，进一步规范了员工专业序列的发展通道。





## 加强员工关爱

2019年，我行慰问、救济困难员工240人次，投入金额近38万元，救助患病员工7人次，投入金额近24万元；关注残疾职工的工作生活，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。

我行注重对员工工作生活的关怀，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。

我行设立了“职工之家”，为员工提供一个学习、娱乐、交流的场所，加强工会与员工的联系。组织业务部门开展劳动竞赛，通过劳动竞赛打破以往日常工作中的单一，激发创新性的动力。

我行加强对员工工作生活的关爱，为员工免费提供羽毛球、篮球、足球、健身等活动场地；开展女职工的插花、烘焙蛋糕、绘画等活动，营造温馨友爱的工作氛围；开展庆祝建国七十周年系列活动，其中包括合唱节、书法比赛、摄影比赛等活动，更好地推动了基层员工的参与，加强了员工的归属感，丰富了员工的业余生活。

### 案例 ^

#### 开展员工心理援助

2019年，为帮助员工更好地平衡工作与生活、同事与朋友、亲人与爱人之间的关系，缓解因工作繁多、人际沟通障碍和家庭问题带来的压力，我行开展员工心理援助（EAP）项目，由专业的心理咨询师为员工提供心理成长、职场心理、亲子沟通等系列培训课程。同时，推动各分行相继开展职业健康活动，如东莞分行特邀东莞市慈铭健康体检中心医生为分行员工举办“紧急时刻，如何自救互救”知识讲座，开展以“健康中国行动”为主题的健康教育宣讲等。



珠海分行为退休员工送上关怀和温暖



组织总行女员工携家属开展蛋糕烘焙活动



举办“建国七十周年”系列活动之一——“唱响新时代”合唱节活动

## 携手伙伴成长 ^ 推进战略合作

### 完善战略合作机制

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，根据我行《珠海华润银行总行公司战略客户管理办法》，我行不断优化完善战略客户营销管理与服务体系，通过重点关注和资源倾斜，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；配备审批、运营等业务优先办理通道等。

### 建立战略合作伙伴关系

通过高层领导互访，提升合作层级，签订战略合作协议，加强与战略客户合作深度与广度，切实推动双方业务持续落地。2019年新增签署战略合作协议伙伴主要有怡宝饮料、用友集团、中海地产集团等。

### 加强银政战略合作

各分行与所在地各级政府保持紧密联系，先后同深圳市前海管理局、江门市政府、江海区政府等建立业务联系，并与深圳市前海管理局、江门市高新区管委会、江海区政府签署战略合作协议，加强银政战略合作。



### 案例 ^

#### 与惠州市知识产权局合作，加大对中小企业扶持力度

为了支持并进一步满足中小企业融资需求、加大对中小企业的信贷支持力度，惠州分行积极拓宽融资渠道，于2019年1月与惠州市知识产权局签订了《惠州市知识产权质押融资风险补偿基金业务合作协议》，成为惠州市知识产权质押融资风险补偿基金合作银行，为中小微企业的融资提供了更多渠道，加大了对中小微企业金融服务支持。



## 促进公平竞争

### 反不正当竞争

我行遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，遵守法律和商业道德。加强对新版《反不正当竞争法》学习宣导；合同、协议签订公平、自愿，不设立“霸王条款”；业务营销宣传真实、诚信，不欺骗、误导消费者；履行保密义务，为客户保密；签订阳光服务承诺，不收取客户任何好处；严格遵守招标采购法律法规，坚持公开、公正，严禁设置排他性条款。

## 打造责任供应链

### 健全管理机制

我行不断健全采购制度，完善采购流程，实现采购决策、执行、反馈的制衡，确保权、职、责、义的一体化运作，采购业务监督高效有力；不断强化供应商管理，在供应商商业道德、社会责任管理、准入流程与方法、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《珠海华润银行供应商管理办法》（2.0版，2019年），推进落实供应商管理工作，将供应商社会责任培训工作分解、落实至项目采购过程中，制定阳光宣言、供应商无犯罪声明函内容等，打造诚实守信的供应商队伍。2019年，开展供应商社会责任培训129次。

### 尊重和保护知识产权

我行于2015年已建立知识产权管理制度，针对知识产权注册需求，协助拟注册商标的权利核查，提出注册指导及建议；持续对日常业务中可能产生的侵权情况给予法律支持；并加强对知识产权管理的宣导培训，通过新员工入职培训、短信宣传等方式对著作权、商标权及商业秘密等知识产权事项进行宣导提示；对各类涉及银行业务操作流程、营销方案、客户名单事项等内容纳入保密义务条款等，加强对知识产权侵权的风险防控。截至2019年末，我行已注册商标14项，已注册网络域名9项，新增申请注册商标1项。

### 坚持阳光采购

我行倡导诚信合作，坚持“公开、公平、公正和诚实守信”的原则，立足于科学化、合理化的采购制度和监管制度，依法合规开展采购活动。在采购项目中，严格要求每个投标人和评委分别签署《阳光宣言》与《廉洁从业准则承诺函》，杜绝商业贿赂和其他不当商业行为。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及其它严重违法失信行为记录名单”的供应商不能参与我行的招标采购活动。截至2019年，共有15家供应商因串标、绩效考核不合格等原因被我行列入黑名单库，其中集团共享5家，因我行项目围标串标供应商10家。

### 推进绿色采购

我行将绿色发展理念融入采购管理，坚持开展绿色采购。根据不同采购项目类型，我们要求供应商具备ISO9001质量体系认证，设备类采购充分考虑能耗，包括电能、噪音等指标、工程材料采购提倡选用绿色建材。2019年，我行招采项目已使用华润集团守正电子招标平台开展相关采购工作，提升工作效率的同时，实现多环节无纸化。

## 加强媒体合作

### 舆情管理

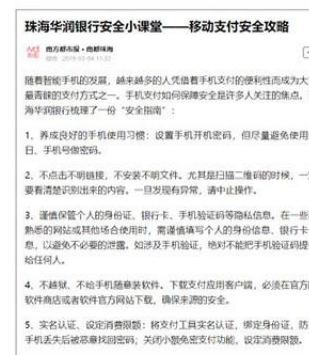
2019年，我行持续强化声誉风险管理，结合运用外部专业监测工具、内部舆情监控平台和专职人员日常监控，坚持对全网媒体（含网络新闻媒体、平面媒体、各大论坛、微博、微信等自媒体），实行7\*24小时实时舆情监测，全年有效网络信息15786条，舆情态势总体良好。

全年，在所有有效网络信息中，正面信息共2626条，传播量增长明显。我行注册资本增加获批、小微金融债发行、对外战略合作、创新金融服务等报道成为媒体聚焦的话题。本年度无负面舆情集中爆发，关注类话题主要集中在服务体验方面，如业务办理慢、态度不亲切等，但单条信息传播量极低，影响极小。我行监测到相关舆情后，及时启动应急处置预案，协同事源单位，查找原因、妥善处理，故均未对我行声誉产生不良影响。

在做好实时监测、提前预警的同时，我行也关注员工风险防控意识与管理水平的提升，主动维护企业声誉。组织开展专题培训，优化更新培训材料，覆盖近100人次，从银行业声誉风险环境、管理现状，负面舆情的防范、处置等角度出发，筛选易发、多发的风险点和案例进行分享、交流。通过此类培训，逐步提高员工对声誉风险的认知，进一步明确工作流程和要求，提升风险防控能力。

### 媒体合作

我行积极与外部媒体保持畅顺沟通与友好合作。2019年，积极与广东银行同业公会、珠海市金融业诚信与社会责任促进会互通讯息，与南方都市报、珠海特区报、深圳特区报等主流媒体保持良性互动，结合我行创新金融服务、小微金融债发行等重点事件开展正向宣传，积极发声，获得媒体持续关注，报道明显增加。截至2019年末，在南方都市报、珠海特区报、广东银行业通讯、南方金融、珠海金融、贸易金融等全国性及辖内各分行属地的主流媒体发表稿件累计近200篇次，塑造了良好企业形象，有效扩大了我行影响力，提升公众熟悉度与好感度。





### 对外宣传

2019年，我行积极策划、有序推进各项对外宣传工作。策划摄制我行首部企业形象TVC《心向上 世界向上》，讲述与客户携手一起向着美好前行的故事，以更具有深刻内心触动和强大号召力的价值诉求主题，塑造我行创新、向上、友善的品牌个性，实现品牌价值的演绎、传递。

心向上·世界向上



将业务与形象紧密融合，积极整合、运用官网、官微、营业网点等自有媒介，以及覆盖辖内7城的户外LED屏、影院LED屏、电梯投影屏、电梯看板、广深动车等社会化媒介，开展一体化整合传播，展示我行积极正面的品牌形象，促进业务与形象协同发展。



## 建设美丽中国

### 坚持绿色信贷

2019年，我行不断提高信贷能力，加强绿色信贷能力建设。在专业职位和管理岗位设置中充分考虑信贷知识与专长要求，持续开展信贷培训，培育和引进相关专业人才；积极接受公众监督，披露相关环境的社会影响的信息公开，引导资金导向有利于环保的产业、企业，可有效促进可持续发展；增强银行控制风险的能力，创造条件积极推行绿色信贷。建立环境准入门槛，对限制和淘汰类新建项目，不得提供信贷支持；对于淘汰类项目，停止各类形式的新增授信支持，从源头上切断高耗能、高污染的行业的经济命脉，遏制其投资冲动，解决环境问题，并通过信贷发放进行产业结构调整。



绿色贷款余额  
5,500 万元

我行积极响应国家绿色信贷政策，持续支持绿色制造、节能环保、污染防治、清洁能源、新能源、新材料等重点领域，有序推进企业排污权抵押、节能减排融资、合同能源管理融资、绿色其他债务融资工具等专业产品的开发和应用，推动绿色企业提高融资效率、降低融资成本、优化资产负债结构。截至2019年末，我行绿色贷款余额为5,500万元。

#### 案例

##### 支持环保产品的研发与生产

广东凯华电器股份有限公司是一家从事电线插头、电缆、开关电器及配件的电器生产企业，该公司通过工艺改进，成功制备出毒性低、环保性能好且安全性强的环保型电缆绝缘材料。2019年佛山分行向广东凯华电器股份有限公司发放2,500万元流动资金贷款用于企业采购配件，生产各种品类的电线、电缆。我行对企业的信贷支持，将进一步推动凯华电器生产高质量、环保型产品，提升全产业链产品的绿色环保水平。



#### 案例

##### 支援天安新材料加强环保材料研发

广东天安新材料股份有限公司是一家专业从事高分子复合饰面材料研发、设计、生产及销售的高新技术企业，生产和研发各类低碳环保的汽车内饰饰面材料，家居内饰饰面材料、薄膜等。2019年佛山分行向广东天安新材料股份有限公司发放流动资金贷款3,000万元，用于企业采购原材料及半成品，助力企业加强环保材料研发，并在生产过程中节能节水、降低排放。





## 开展绿色经营

▲ 账单投递外包费用  
比上年减少约

**3.2** 万元

2019年，我行继续推动银企对账采取电子渠道对账方式，在对账单总数增加的情况下，账单投递外包费用比上年减少约3.2万元。我行电子对账方式的开展为客户提供了便利，同时也进一步分流了柜面运营压力，降低了网点运营成本。

▲ 全年投入节能费用

**17.77** 万元

我行所有营业及办公场所装修均采用环保材料，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。全年投入节能费用17.77万元。



### 案例 ^

#### 实行电子化，省纸省时，环保更高效

东莞分行运营柜面均实现“电子一体化”业务操作流程。不论对公、对私业务，主要通过点易拍、高速扫描仪等机具上传、扫描、拍照等模式进行业务操作，大大减少了柜面使用纸张的频率，避免了客户原来办理业务冗长繁杂的流程及时间，提升了客户满意度。

惠州分行大力推广电子对账渠道，客户可通过柜面申请、客户经理申请、官网申请等方式申请将名下账户加挂至网银并开通电子对账功能，惠州分行通过柜面宣导、电话指导、梳理开通流程等方式，已成功将分行电子对账率提升至94.55%，提升了对账效率，减少了用纸及中间传递耗费。

## 环保公益活动

我行积极开展环保公益活动，发挥党团员、青年志愿者力量，向市民宣传垃圾分类知识，开展垃圾收集清理活动，号召更多市民积极参与到环保公益的活动中来，共同创建绿色和谐的生态环境。



10月31日，我行“润行千里”青年志愿者举行“低碳环保共创之旅”活动

### 案例 ^

#### 文明出游 美化环境 党员先行

11月23日，中山分行开展“文明出游 美化环境”党员主题日活动，在中山市金钟水库开展垃圾清理。党员们手拎垃圾袋，拾捡草丛中和栈道两旁的纸巾、瓜果皮、烟蒂等各种废弃物，经过一个多小时的劳动，大家的垃圾袋里都已“战果累累”。党员志愿者们的举动感染了水库游玩的游客，大家也纷纷自觉地加入行动，举手之劳使身后的风景更加美丽。





# 善心向上

# 感恩回馈 至美好

## 70 开展扶贫济困

全行上下齐参与  
教育扶贫助脱贫

## 74 投身慈善公益

健康益起跑  
志愿者活动





# 开展扶贫济困

## 全行上下齐参与



投入扶贫资金

17.6 万元

为助力实现国家脱贫攻坚计划，我行积极响应监管机构金融扶贫工作号召，立足政府扶贫平台，结合重大扶贫政策，创新助力脱贫攻坚。我行积极动员全行员工参与扶贫捐赠与消费扶贫，在广东扶贫济困日活动中作出积极贡献。2019年，我行投入扶贫资金17.6万元，惠及贫困人口417人。

### 案例

#### 惠州分行开展进农村扶贫献爱心活动

为助力扶贫攻坚，切实履行金融机构企业社会责任，11月8日，惠州分行前往惠东县石屋寮村贫困村，开展进农村扶贫献爱心活动。石屋寮村位于惠东县梁化镇西南部，全村现有相对贫困户74户205人，其中五保户24户24人，低保户50户181人。惠州分行走访慰问该村精准扶贫户，了解其生产生活情况，并捐献大米、食用油、棉被等生活用品，将凝聚着分行爱心的捐款递送到村民手中。



### 案例

#### 惠州分行举办红花湖扶贫公益行活动



为积极响应国家精准扶贫号召，进一步关心关爱贫困群体，让精准扶贫政策深入人心，践行企业社会责任。在了解到惠州市龙门县龙城街道陈村贫困情况后，11月2日，惠州分行开展红花湖扶贫公益行活动，将爱心捐款和米、油等爱心物资捐赠给相关贫困群众。惠州市小伙伴公益服务中心的工作人员表示：“真的感谢华润银行，你们的爱心捐助给贫困群众带来了温暖与感动。”

## 教育扶贫助脱贫



我行“快乐助学”公益活动自2012年起已连续开展七届，作为我行公益品牌“润心公益”的特色项目之一，以华润希望小镇为平台，从小镇“精神重塑”的美好愿景出发，从娃娃抓起，以教育扶贫带动脱贫，累计投入帮扶资金96万元，惠及学子数千人。2019年走进海原华润希望小学以来，我行系统实施新升级的“135公益助学计划”，落地植树造林的特色公益活动，打造“1+1”党支部帮扶、“润心园丁”员工支教、“手拉手”校际结对子三大公益计划，传承快乐课堂、快乐运动、家访慰问、颁发奖助学金、物资捐赠5项助学行动，实现从短期帮扶向长期支持转变、从物质捐赠向精神陪伴转变，从“一对一”向多方合作转变。该活动荣获华润集团2019年“社会责任奖——银奖”。

### 135公益助学计划

- 1 项植树造林的特色公益活动
- 3 大公益计划
  - “1+1”党支部帮扶
  - “润心园丁”员工支教
  - “手拉手”校际结对子
- 5 项助学行动 — 快乐课堂、快乐运动、家访慰问、颁发奖助学金、物资捐赠





### 打造1个特色活动

6月27日至28日，第七届“快乐助学公益行”活动再续海原。本届活动中，我行结合海原缺水少树的实际情况，在去年捐植80棵果树的基础上，再追加捐植95棵经济作物花红果树，搭配其他景观植物，建成“润心公益林”，并在此设立学生“自然教育实践基地”，邀学生与小树结为“成长伙伴”，传递树木树人的美好愿望。



### 落地3项公益计划

#### “1+1”党支部帮扶公益计划

响应党中央号召，为脱贫攻坚作贡献，树立党建公益品牌，将党建活动与公益结合，实施“1+1”党支部助学计划，成党支部与贫困学生一对一帮扶的长效机制，累计已对10名贫困学生实施连续2年的帮扶，各党支部结合学生实际需求，完成个性化的学习、生活用品捐赠，并通过电话书信给予贫困生更多长期的心灵沟通。

#### “润心园丁”员工支教公益计划

针对当地缺少音体美专职老师的困难，发起“润心园丁”公益计划。每期从员工中选派2位员工，赴海原支教1个月，针对音、体、美3大类课程，完成教学授课、心理辅导、宿舍探访、学生家访4项任务，覆盖1至5年级学生。目前已有4期（2018年1期，2019年3期）共8位志愿者赴海原完成了320课时的支教，他们还结合自身特长，增设军体拳、书法、自然实验等课程，丰富了学生的精神生活，接触新事物、发现新美好。

#### “手拉手”校际结对子公益计划

此外，我行还启动“手拉手·共成长”公益计划，推动珠海拱北小学与海原华润希望小学开展交流帮扶，实现教师互访9人次，落实远程教学、课件互通、试题分享等，为助学引入专业力量。

### 坚持5项助学行动

向学校捐赠了课外书籍

500余册

向学校捐赠了音体美器材

300余件

集中开展快乐课堂、快乐运动、家访慰问、颁发奖助学金、物资捐赠等5项助学行动，向学校捐赠了课外书籍500余册、音体美器材300余件，向品学兼优的20名学生颁发奖、助学金，前往3户贫困学生家庭家访慰问，并送上学习生活用品。

在学校用水条件改善的前提下，因地制宜地向全校574名师生捐赠水杯，培养健康饮水、饮健康水的生活习惯。通过项目持续综合打造，丰富学生精神生活，引导学生塑造积极快乐、文明健康的学习生活状态。

我行通过一系列公益行动，在硬件配置优化的基础上，给予孩子温暖真切的陪伴、触达心灵的交流，在短期助学的基础上持续推动长期帮扶工作的开展。





# 投身慈善公益

我行连续八年开展“健康益起跑”品牌公益活动，带动各分行积极开展公益活动，关心老人、儿童等弱势群体。2019年，我行开展公益活动18场次，205名志愿者参与其中，公益支出98.08万元。

开展公益活动

18 场次

参与志愿者

205 名

公益支出

98.08 万元



## 健康益起跑

我行第八届“健康益起跑”线下活动花开七城，并开发线上小程序“益起向前”以步数兑换公益金的形式为各地福利院的孩子们筹善款、送温暖。活动线上、线下共吸引了20,000多人次的热情参与，跑步里程超4万公里，可绕行地球一圈，可捐出公益金43,500余元。本届“健康益起跑”系列活动还创新升级，新增公益落地行动，各分行赴当地福利院探访慰问，结合各福利院实际需求，捐赠投影仪、直饮水机教学、生活物资，并陪伴孩子们开展读书、做游戏、表演等丰富活动，给孩子们带去快乐与温暖。

以步数兑换公益金

20,000 多人次

可捐出公益金

43,500 余元



## 志愿者活动

志愿精神源于无私的爱、传递真诚的善。5月4日，我行成立“润行千里”青年志愿者队伍，展现新时代青年人感恩回报、积极向上的风采。在志愿精神的引导下，我行率领各分行积极组织各类志愿活动，为孤寡老人、福利院儿童等群体送上关爱与帮助。



### 案例

#### 惠州分行开展特殊学校儿童助学公益活动



12月20日，惠州分行党员志愿者前往启扬星空特殊儿童关爱中心，开展“润心公益，一起向前”主题公益活动。目前该校有40余名学生，均为患有孤独症或发育迟缓等的特殊儿童。志愿者们将精心采购的学习用品和食品分发到每个孩子的手上，陪伴孩子们一起玩游戏，孩子们露出了天真灿烂的笑容。

“这些孩子的世界虽然不完整，但他们同样渴望被爱、被关注。非常感谢华润银行的爱心善举，相信社会的关爱会让这些特殊孩子们更好地快乐学习、快乐生活”。

——特殊儿童关爱中心负责人

### 案例

#### 东莞松山湖支行参与“夏日送清凉，松湖多点爱”公益活动

8月26日至9月6日，东莞松山湖支行参与“夏日送清凉，松湖多点爱”爱心公益活动，为公安交警、环卫工人和外卖小哥等坚持在一线工作的高温工作者们免费提供消暑饮料。高温工作者们表示，夏日虽炎热，但爱心公益让他们感到无比清凉。松山湖团委书记授予我行“爱心企业”牌匾。



### 案例

#### 东莞分行党支部开展孤寡老人公益慰问活动

11月21日，东莞分行党支部前往南城石鼓社区开展孤寡老人公益慰问活动。参与慰问的党员代表在社区居委、社工的陪同下，走进孤寡老人家中，深入了解慰问对象的生活、身体近况，陪老人聊天，鼓励他们积极乐观面对生活。南城慈善基金会向分行颁发捐赠证书以及“爱心企业”牌匾，感谢银行对南城慈善事业的支持，以及对孤寡老人等困难群众的关爱。





# 世界向上 未来展望

聚焦湾区

稳健转型  
质量发展

小银行  
大网络

发展和转型

重点抓抓重点  
全面抓抓全面  
整体抓抓整体

2020年是“十三五”规划的收官之年，  
更是全面完成小康社会建设战略目标，  
向全面实现社会主义现代化迈进承上启下的关键时间节点。

我行将保持“聚焦湾区”的战略定力，  
坚持“稳健转型、质量发展”的工作主基调，  
推进“小银行、大网络”的发展战略，

围绕“发展和转型”主轴，

从“重点抓抓重点、全面抓抓全面、整体抓抓整体”三个层次入手，

提升资本运行效率，

推进转型创新发展，

寻找差异化突破，

提高核心竞争力，

积极践行社会责任，

推动经济社会高质量、可持续发展。



## 附录

### 附录一 报告说明

本报告是我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“我行”“公司”“我们”等称谓表示“华润银行”。

#### • 时间范围

本报告的时间跨度为2019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。

### 附录二 关键绩效

	关键绩效指标	2017	2018	2019
<b>经济责任</b>	资产总额（亿元）	1525	1745	<b>2017</b>
	营业收入（亿元）	36.65	48.56	<b>58.67</b>
	利润总额（亿元）	15.16	17.1	<b>20.8</b>
	净利润（亿元）	11.89	13.73	<b>17.5</b>
	净资产（亿元）	108.16	128.47	<b>157.81</b>
	国有资产保值（亿元）	104.82	124.68	<b>153.66</b>
	净资产收益率（%）	11.58	11.61	<b>12.22</b>
	总资产报酬率（%）	0.82	0.84	<b>0.93</b>
	国有资产保值增值率（%）	111.38	118.95	<b>115.23</b>
	资产负债率（%）	93	92.64	<b>92.18</b>
<b>社会贡献</b>	员工总数（人）	2629	2593	<b>2750</b>
	新增就业人数（人）	457	335	<b>435</b>
	上缴税金（亿元）	9.14	8.46	<b>12.24</b>
	慈善公益支出（万元）	23.3	58.9	<b>98.08</b>
<b>员工责任</b>	劳动合同签订率（%）	100	100	<b>100</b>
	社会保险覆盖率（%）	100	100	<b>100</b>
	体检覆盖率（%）	100	100	<b>100</b>
	女性管理者比例（%）	33.66	31.43	<b>27.19</b>
	人均带薪休假天数（天）	10.36	9.8	<b>10.95</b>
	员工培训覆盖率（%）	95	95	<b>95</b>
	人均培训投入（万元/人）	0.2	0.185	<b>0.182</b>
	人均培训时间（小时）	47.5	50.7	<b>54</b>
员工流失率（%）	17.16	14.31	<b>10.11</b>	
<b>客户责任</b>	客户满意度（%）	99.92	99.81	<b>99</b>
	客户投诉反馈处理数占投诉数比重（%）	100	100	<b>100</b>
	责任采购比率（%）	100	100	<b>100</b>
	研发投入（万元）	9093	8002	<b>7268</b>
新增专利数（个）	0	0	<b>0</b>	
<b>安全生产及环境责任</b>	安全培训人次（人次）	2028	4558	<b>4569</b>
	员工死亡人数（人）	0	0	<b>0</b>
	安全生产投入（万元）	695.59	1177.45	<b>1032</b>
	安全培训覆盖率（%）	100	100	<b>100</b>
	安全应急演练数（次数）	64	30	<b>119</b>
	环保总投入（万元）	89.9	38.29	<b>17.77</b>
	单位产值二氧化碳排放量（吨/万元）	9727.06	10859.85	<b>11066.76</b>
	全年能源消耗总量（万吨标准煤）	0.1199	0.1338	<b>0.136</b>
	单位产值综合能耗（吨标准煤/万元）	0.0034	0.003	<b>0.0023</b>
	办公用电量（千瓦时）	975.63	1089.26	<b>1106.64</b>



## 附录三 评级报告

### 《珠海华润银行股份有限公司 2019 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”抽调专家组成评级小组，对《珠海华润银行股份有限公司 2019 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（2020）》。

#### 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署评级报告。

#### 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；将报告定位为强化履责信息披露、完善社会责任管理、加强利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、行业报告对标分析、华润集团核心议题、公司重大事项、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图版等形式呈现报告，过程性表现领先。

##### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、金融产品多样化、保护客户信息安全、产品服务创新、确保投资透明、中小企业信贷支持、欠发达地区信贷支持、反洗钱、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“诚心向上，稳健经营至美好”“初心向上，赋能经济至美好”“匠心向上，品质服务至美好”“真心向上，互利共赢至美好”“善心向上，感恩回馈至美好”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.14%，完整性表现卓越。

##### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“员工死亡人数”“安全责任事故数”“受到客户投诉量”“廉洁风险点数”等负面数据信息，并简要叙述了客户投诉事件的起因及处理结果，平衡性表现卓越。

##### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“利润总额”“上缴税金”“慈善公益支出”“女性管理者比例”“责任采购比率”“研发投入”“环保总投入”等 40 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★☆)

《报告》以“心向上 新美好”为主题，以“向上”“美好”为关键词，串联全篇，系统呈现企业在关键议题上的履责理念、实践与成效，诠释了企业通过发挥金融力量，助力世界变得更美好的担当与追求；封面与篇章跨页采用水墨元素，设计风格清新淡雅，逻辑框架构思精巧，提升了报告的悦读性；多处嵌入二维码影像化延伸解读报告内容，增强了报告的沟通和传播效果，具有领先的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“全面战疫 打响金融防疫战”责任专题，聚焦企业助力防控新冠肺炎疫情的履责行动，诠释了企业的责任担当和价值追求；章节体例系统一致，内容主题充分衔接，环环相扣又自成体系，既有整体性又具律动性，使读者一目了然，创新性表现优秀。

##### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《珠海华润银行股份有限公司 2019 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。

珠海华润银行社会责任报告连续第二年获得五星级评价

#### 四、改进建议

加强报告过程性管理，进一步提高利益相关方参与度。



是冲总  
评级专家委员会副主席

钟宏武 魏香丽  
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：2020 年 6 月 30 日



扫码查看企业评级档案

## 附录四 指标索引

目录	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, P2.2	04
关于我们	荣誉2019	P3.1
	公司概况	P4.2, P4.3
	战略与文化	P4.1
	责任管理	G1.2, G2.3, G3.2, G4.1
责任聚焦：全面战疫，打响金融防疫战		S2.11, S4.8
诚心向上 稳健经营至美好	完善公司治理	M1.1, M1.4
	强化风险管理	M1.8
	坚持合规运营	M1.3, M3.1, S1.1, S1.2, S2.14
初心向上 赋能经济至美好	服务湾区经济	S1.4
	开展普惠金融	S4.12, M2.4,
	助力民生工程	S1.4
匠心向上 品质服务至美好	创新产品服务	M2.4, M2.6
	提升客户体验	M2.10, M2.14, M2.15, M2.16, M2.18
	普及金融知识	M2.8
真心向上 互利共赢至美好	成就员工价值	S1.5, S1.6, S2.2, S2.3, S2.4, S2.10, S2.11, S2.13, S2.14, S2.15, S2.17, S2.18
	携手伙伴成长	M3.4, M2.11, M3.3, M3.5, M3.11, M3.12, M3.13, M3.15, M3.16, E1.6
	建设美丽中国	E1.1, E3.1, E2.3, E3.2, E3.6
善心向上 感恩回馈至美好	开展扶贫济困	S4.12, S4.13, S4.14
	投身慈善公益	S4.10
世界向上 未来展望		A1
附录	报告说明	P1.2
	关键绩效	M1.6, M1.7, E1.8, E2.4, E2.5
	评级报告	A4
	指标索引	A5
	意见反馈	A6



## 附录五 意见反馈

尊敬的读者：

您好！本报告是珠海华润银行股份有限公司向社会公开发布的第七份社会责任报告。为不断提高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，并选择传真（0756-8121118）或者邮箱（tgxx@crbank.com.cn）的方式反馈给我们。

### 选择性问题

1. 您对珠海华润银行股份有限公司社会责任报告2019的总体评价如何？

非常好  较好  一般  较差

2. 您认为本报告是否能全面、准确地反映珠海华润银行股份有限公司对经济、社会、环境的重大影响？

非常好  较好  一般  较差

3. 您认为本报告是否能对利益相关方所关心的问题进行了回应和披露？

非常好  较好  一般  较差

4. 您认为本报告所披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

非常好  较好  一般  较差

### 开放性问题

1. 您最满意本报告哪一方面？

2. 您希望进一步了解哪些信息？

3. 您对我们今后编制社会责任报告有何建议？

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