



廈門國際銀行  
XIAMEN INTERNATIONAL BANK



澳門國際銀行  
LUSO INTERNATIONAL BANKING LTD.

廈門國際銀行集團成員 A Member of XIB Group



集友銀行  
Caiyou Banking Corporation Ltd.

廈門國際銀行集團成員 A Member of XIB Group

# 2025

## 廈門國際銀行 社會責任報告





# 厦门国际银行股份有限公司

## 2025 年度社会责任报告

### 目录

一、 前言 .....	2
(一) 报告编制说明 .....	2
(二) 高管致辞 .....	3
(三) 银行简介 .....	4
(四) 社会责任管理 .....	5
二、 关键绩效 .....	5
三、 奖项与认可 .....	6
四、 四十载初心不变：高举华侨金融旗帜，大力弘扬嘉庚精神 .....	7
(一) 夯实华侨金融服务体系 .....	7
(二) 联动海内外侨胞侨企 .....	7
(三) 弘扬嘉庚精神 .....	8
五、 四十载赋能发展：培育新质生产力，谱写金融五篇大文章 .....	10
(一) 深耕产业专业化，筑牢金融赋能根基 .....	10
(二) 做实金融五篇大文章，赋能新质生产力 .....	11
六、 四十载暖心相伴：消费者权益保护与服务升级 .....	13
(一) 健全服务品牌体系 .....	13
(二) 多维提升网点服务质效 .....	14
(三) 消费者权益保护 .....	15
(四) 金融知识普及 .....	16
(五) 消费者权益保护典型案例 .....	17
七、 四十载聚力同行：厚植企业文化，培育人才关爱员工 .....	19
(一) 吸引优秀人才 .....	19
(二) 畅通职业道路 .....	19
(三) 培育全面人才 .....	19
(四) 厚植企业文化 .....	20
八、 四十载责任共融：践行社会责任，共创美好未来 .....	20
(一) 致力教育公益，筑梦人才培养 .....	20
(二) 精准赈灾扶贫，助力乡村振兴 .....	23
(三) 践行志愿精神，共建和谐社区 .....	25
九、 报告后记 .....	27
(一) 参考索引 .....	27
(二) 读者反馈意见表 .....	32



## 一、前言

### （一）报告编制说明

#### 1. 报告时间范围

报告时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

#### 2. 报告组织范围

本报告内容包括厦门国际银行股份有限公司及境内外各附属、分支机构。

#### 3. 报告采用称谓

本报告中，“厦门国际银行”“国际银行”“XIB”及“我行”均指厦门国际银行股份有限公司；“我行集团”指厦门国际银行股份有限公司及下设各级附属机构。

#### 4. 报告编制依据

本报告依据中国银保监会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252 号）、《中国银行业金融机构企业社会责任指引》《中国企业社会责任报告编写指南》，以及全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南、国际标准化组织（ISO）社会责任指南（ISO 26000）等文件编制。

#### 5. 报告数据说明

本报告中的财务数据如无特殊说明均来自我行 2025 年度报告、2025 年度审计报告，部分包含往年年度数据、监管口径数据。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，单位为“元”，特别说明的除外。

#### 6. 报告获取渠道

为保护环境、节约资源，本报告仅以电子版形式发布，可通过我行官方网站（[www.xib.com.cn](http://www.xib.com.cn)）查阅和下载。

#### 7. 联系方式

厦门国际银行股份有限公司办公室

联系地址：厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦

邮政编码：361001

联系电话：（86-592）207 8888

传 真：（86-592）210 0752

电子邮箱：[xib@xib.com.cn](mailto:xib@xib.com.cn)



## （二）高管致辞

2025 年是我行成立四十周年。我行全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神，扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，学习宣传贯彻习近平同志在闽金融论述和实践，坚持稳健经营，严守风险底线，以社会责任引领银行可持续发展的理念，做实金融“五篇大文章”，在服务国家战略、培育新质生产力中彰显金融担当，以实际行动践行中国特色金融发展之路，为助力金融强国贡献自身力量。

**四十载逐光奋进，坚守为民初心。**2025 年，我行相关素材被新华社专题报道《为有源头活水来——习近平同志在闽金融论述与实践启示》以及《人民日报》、央视《新闻联播》《焦点访谈》等主流官方媒体广泛采用和传播，我行成立四十年来闪耀奔跑历程，得到媒体与社会的高度认可。我行开展了贯穿全年的系列主题活动，包括总冠名中国田径协会 10 公里精英赛（厦门·翔安站），以奔跑精神诠释四十载奋进底色；与四十家战略客户签约，与客户共谋发展；开展员工文体联赛、发布四十周年主题曲、发行文创周边、组织主题对话、举办运动嘉年华、企业开放日等特色文化活动，凝聚发展共识。

**深耕主业赋能实体，践行责任担当。**2025 年，我行集团华侨金融业务总规模突破 2,500 亿元，同比增幅 24%，服务华侨客户总数近十万户；产业金融贷款余额超 1,300 亿元，较上年增幅约 30%；跨境金融依托澳门国际银行、集友银行双平台优势，持续深化“跨境 e 站通”等特色服务，助力国家高水平对外开放，“跨境 e 站通”平台发生额近 2,800 亿元，较上年实现翻倍。在金融“五篇大文章”实践中，我行持续强化对科技创新、绿色转型、普惠民生、养老保障、数字赋能等重点领域的精准服务与协同发展，2025 年金融“五篇大文章”业务总量增幅近 20%，迭代升级产业专业化 3.0 策略，以产业金融促进金融“五篇大文章”及新质生产力领域发展，累计布局 53 项重点产业赛道，2025 年新增人工智能、人形机器人等前沿产业赛道，并深度挖掘产业链上下游企业需求，实现产业链和供应链“两链两客”的有机融合。

**传承嘉庚精神薪火，传递向善力量。**2025 年，我行始终坚守金融工作的政治性、人民性，大力弘扬嘉庚精神，深入践行中国特色金融文化。联合中国侨联出品的纪录片《陈嘉庚》荣获一等奖，《陈嘉庚与集友银行》入选香港教育局推



荐阅读计划；举办“烽火侨心——陈嘉庚与南侨机工”图片展，实现厦门、香港、上海及马来西亚吉隆坡四地联展。全年捐赠覆盖扶贫、教育、救灾等多个领域，携手闽都陈嘉庚公益基金会及附属机构参与并推动公益捐赠近 2,000 万元。凭借扎实的社会责任实践，我行成功入选《金融时报》2025 年度金龙·金融力量案例、中国公共关系协会 2025 年优秀公共关系案例。

2026 年，我行将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，深入学习贯彻习近平总书记在福建考察时的重要讲话精神及习近平同志在闽金融论述与实践启示，扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育，主动融入国家“十五五”规划发展大局。我们将继续弘扬嘉庚精神，厚植家国情怀与金融担当，以暖心服务守护每一位客户与金融消费者，以初心赋能员工成长，共筑发展家园，以稳健经营回馈股东信任，以实干担当履行社会责任，赋能民生与实体经济，让金融温度与责任同行，全力为我行“十五五”规划开好局、起好步，书写更有情怀、更有温度的高质量发展新篇章。

厦门国际银行股份有限公司

董事长：王 非

行 长：曹云川

### （三）银行简介

我行成立于 1985 年，总部位于厦门，是新中国第一家中外合资银行，于 2013 年从有限责任公司整体变更为股份有限公司，从中外合资银行改制为中资商业银行，是福建省属重要国有金融机构。

成立四十年来，我行不忘初心，牢记使命，坚持为客户提供优质高效的金融服务，连续多年入围英国《银行家》（The Banker）杂志评选的全球银行 200 强。作为首家在香港、澳门均拥有全功能附属商业银行的城市商业银行，我行协同港澳附属机构形成了“以内地为主体、以港澳为两翼”的战略布局，在北京、上海、广州、深圳、珠海、杭州、厦门与福建其他 8 个设区市，以及香港、澳门特别行政区等地共设有 150 余家营业性机构网点。其中，境外附属机构澳门国际银行在澳门拥有 14 家分行，是澳门主要指标排名前列的银行，并在中国内地设



有广州分行、杭州分行和东莞、佛山、惠州、横琴粤澳深度合作区支行；境外附属机构集友银行是由爱国华侨领袖陈嘉庚先生于 1943 年倡办、1947 年在香港注册开业的一家香港持牌银行，在香港设有 24 家分行及集友国际资本有限公司、集友资产管理有限公司等子公司，在中国内地设有福州分行、厦门分行、深圳分行等 7 家分支机构。

#### （四）社会责任管理

我行将社会责任融入发展战略、法人治理结构、企业文化建设和业务流程中，致力于建立履行企业社会责任的长效机制。在组织层面设立相应的决策与执行机构，拟定社会责任战略和政策，监督、检查和评估自身履行社会责任情况。在保持持续、稳定、健康发展，努力实现股东利益最大化的同时，积极支持社会经济发展，投身社会公益活动，践行“赤道原则”中适用于我国经济金融发展的相关内容，制定和实施资源节约与环境保护计划，通过全面金融服务支持客户保护和自然生态环境改善，支持经济社会可持续发展。

董事会是我行企业社会责任工作的最高决策机构。高级管理层下设的普惠金融与消费者权益保护委员会是我行企业社会责任工作的管理机构，负责审定企业社会责任工作的方针政策和实施方案。各分行及附属机构办公室/综合部负责社会责任事务的具体实施工作，包括组织捐赠、慰问等公益活动以及落实员工关爱计划等。总行金融研修院负责研究与社会责任相关的经营理念、金融服务等内容，并提出相关意见和建议。总行办公室负责撰写与社会责任相关的有关报告，参与外部组织的社会责任调查活动等。

## 二、关键绩效

指标类型	指标名称	2025 年	2024 年	2023 年
经济指标	资产总额（亿元）	11,571.68	11,410.73	11,204.20
	营业网点数（个）	156	152	147
	设置无障碍通道的网点数*(个)	102	99	93
	制造业贷款余额（亿元）	578.27	513.31	443.45
	智慧网点*（个）	104	101	77
社会指标	本科及以上学历员工人数比例（%）	93.53	92.77	92.23
	女性员工比例（%）	41.04	41.07	40.69



指标类型	指标名称	2025 年	2024 年	2023 年
	少数民族员工比例 (%)	3.14	3.01	3.01
	社会保险覆盖率* (%)	100	100	100
	开展员工培训期数 (期)	16,641	15,177	14,366
	参与培训员工数 (人次)	266,176	232,759	201,440
	劳动合同签订率 (%)	100	100	100
环境指标	绿色信贷余额* (亿元)	338.17	287.31	174.86
	视频设备覆盖率 (%)	100	100	100
治理指标	反洗钱培训期数* (期)	547	532	484
	中国大陆地区供应商数量*(家)	2,631	2,429	1,992

注：上表带\*数据为境内法人口径，其余均为境内外并表口径。

### 三、奖项与认可

荣誉	颁奖机构	活动
我行荣获“银行理财服务金牛奖”	中国证券报	第六届银行业理财金牛奖
优秀金融债发行机构	中央国债登记结算有 限责任公司	2024 年度中债成员业务发展质量 评价
年度市场影响力机构(活跃交易商维 度)	中国外汇交易中心	2024 年度银行间本币市场成员业 务高质量发展评价
我行“弘扬嘉庚精神 践行中国特 色金融文化”项目荣获“2025 金 诺·金融品牌年度社会公益项目”	《中国银行保险报》	2025 金诺·金融品牌影响力案例
我行荣获“区域影响力银行”荣誉称 号	《证券时报》	2025 中国银行业天玑奖
我行自主研发的大模型智能应用 平台 ChatXIB 入选金融创新典型案 例	中共福建省委金融委 员会办公室 中国人民银行福建省 分行 国家金融监督管理总 局福建监管局	2024 年度福建省金融创新项目评 选



荣誉	颁奖机构	活动
	中国证监会福建监管局	
我行“天策”产业风险及态势洞察平台项目荣获三等奖,智能语音催收质检项目荣获优秀奖	厦门市数据管理局 厦门金融监管局	2025 年“数据要素×”大赛福建分赛厦门赛区
年度特色金融特别奖	《每日经济新闻》	第十六届金融金鼎奖
第七届“铁马”最佳科技金融中小银行奖	《当代金融家》杂志	2025 年第十三届中小银行发展论坛
TOP10 城商银行零售银行奖	《零售银行》杂志	2024 RBA 第八届零售银行大奖
我行支持的纪录片《陈嘉庚》从来自海内外的 73.8 万个投稿短视频中脱颖而出,荣获一等奖	中国侨联	“追梦中华·弘扬新时代嘉庚精神”第四届华侨华人短视频大赛
纳税信用评级 A 级	国家税务主管部门	2024 年度纳税信用评级结果

#### 四、四十载初心不变：高举华侨金融旗帜，大力弘扬嘉庚精神

2025 年，我行集团高举华侨金融旗帜，深耕华侨金融核心业务，全方位弘扬嘉庚精神，构筑华侨金融服务体系，深化海内外侨界联动，持续提升华侨金融品牌影响力，以金融力量联结侨心、赋能侨企、回馈社会。

##### （一）夯实华侨金融服务体系

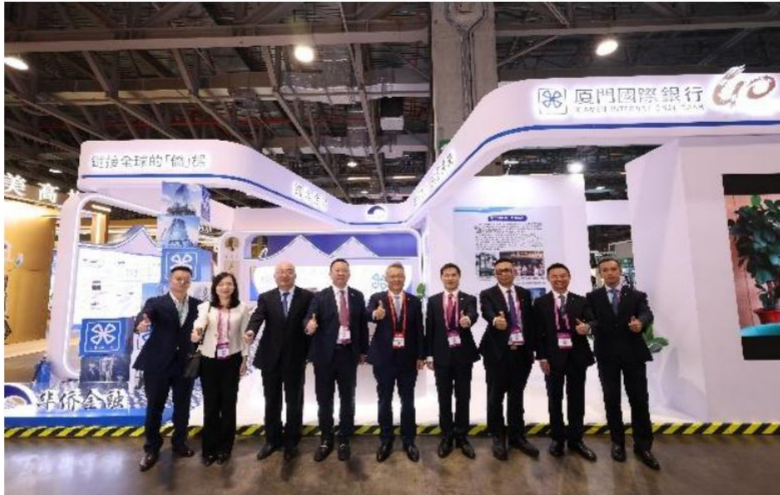
2025 年，我行纵深推进华侨金融标准国家级试点，正式发布华侨金融服务标准体系；升级惠侨服务，迭代跨境金融服务，推出华侨专属优惠，优化“侨心卡”权益，推出“侨汇捷通”“双证关联”等便捷功能；设立 23 个华侨特色支行、侨胞之家、华侨金融服务站等线下服务点位，覆盖核心侨乡与重点业务区域；构建华侨金融生态圈，与超过 160 个各级涉侨机关、团体建立常态化沟通机制，与超 40 家涉侨组织及企业签署战略合作协议。华侨金融业务总规模突破 2,500 亿元，同比增幅近 24%，华侨客户总数近 10 万户。

##### （二）联动海内外侨胞侨企

2025 年，我行以侨为桥、以金融为媒，参与协办多场高规格侨界活动，落

地多项便民惠企服务，搭建海内外侨界沟通桥梁，全方位延伸华侨金融服务场景。

我行深度参与第十八届世界华商大会、第三十一届中国国际金融展、第二十五届中国国际投资贸易洽谈会，协办第三届中国侨智发展大会专场活动、首届留学报国论坛。上海分行亮相第八届中国国际进口博览会，珠海分行参展第四届粤港澳大湾区服务贸易大会，全方位展现我行华侨金融品牌形象，彰显华侨金融与跨境服务实力。



图注：2025 年 11 月，我行携三地机构亮相第十八届世界华商大会

我行在全国银行间债券市场成功簿记发行 60 亿元“华侨金融+”主题普通金融债，募集资金优先投向华侨客户贷款；北京分行连任北京侨商会轮值会长单位，为超 20 家会员企业提供逾 23 亿元综合服务，推出特色“京侨卡”；上海分行实现 14 家支行挂牌“新侨驿站”，探索“银行+侨界”服务新模式；漳州分行、南平分行、莆田分行、泉州分行、宁德分行等结合当地需求开展侨企共建、金融宣讲、暖侨服务等活动，打通为侨服务“最后一公里”；澳门国际银行举办多场“跨境金融服务华资产业出海”宣介会，吸引 120 余家华资企业参与，达成 28 项合作意向；集友银行厦门分行成立侨联分会，是福建省首家在银行成立的侨联组织；集友银行福州分行成立福建省首家金融机构“侨胞之家”；集友银行深圳分行挂牌设立“外商服务点”。

### （三）弘扬嘉庚精神

#### 1. 打造文化精品，传扬嘉庚精神内核

2025 年，我行深度参与嘉庚主题文化精品打造，助力嘉庚精神破圈传播。3 月，由中国侨联、集友银行联合出品，我行支持、人民日报海外网摄制的纪录片

《陈嘉庚》荣获第四届“追梦中华·弘扬新时代嘉庚精神”华侨华人短视频大赛一等奖，我行选送的作品《一百五十载嘉庚志 薪火相传华侨情》获评优秀作品奖。

## 2. 深化爱国主义教育，坚守嘉庚兴学初心

2025 年，我行出版的《陈嘉庚与集友银行》一书入选香港特别行政区教育局“历史科电子阅读奖励计划 2025”；成功举办“嘉庚心·中华情 走进嘉庚故里——香港教育界赴闽交流考察活动”、首届“嘉庚大讲堂——如何透过人物故事传递价值观”活动，支持举办华侨主题大型舞剧《海的一半》，该剧以陈嘉庚先生为原型，演绎其艰苦创业、倾资兴学的光辉历程，全网话题阅读量超 1 亿次，视频播放量突破 3 亿次，生动诠释嘉庚精神的时代内涵。



图注：2025 年 6 月 3 日，我行参与举办“嘉庚心·中华情 走进嘉庚故里——香港教育界赴闽交流考察活动”

## 3. 举办主题展陈，铭记嘉庚爱国情怀

2025 年是中国人民抗日战争胜利暨世界反法西斯战争胜利 80 周年，我行与集友银行参与联办“烽火侨心——陈嘉庚与南侨机工”展览，在厦门、香港、上海和马来西亚吉隆坡四地联展；联合集美大学举办“烽火弦歌 薪火相传——抗战中的金融守护暨金融知识进校园”主题活动，支持中央电视台举办《烽火侨“批”》朗诵会暨纪录片开播仪式，协办泉州华侨抗战主题展《中流砥柱——泉州华侨与南侨总会》，重温抗战历史，深入挖掘嘉庚先生爱国救亡、心系家国的光辉事迹，传承抗战精神与嘉庚精神。



图注：2025 年，我行参与联办“烽火侨心——陈嘉庚与南侨机工”展览，在厦门、香港、上海和马来西亚吉隆坡四地联展

## 五、四十载赋能发展：培育新质生产力，谱写金融五篇大文章

2025 年，我行以“共聚闽商之力，启航战略新篇”省属国企战略合作签约活动为起点，拉开四十周年战略客户合作的序幕，推进 40 余家战略客户签约落地，以深耕本土、联动港澳的金融担当，为区域高质量发展注入强劲动能，开启服务国家战略、助力新质生产力培育的全新篇章。



图注：2025 年 4 月，我行举办“共聚闽商之力，启航战略新篇——厦门国际银行与福建省属国企战略合作协议签约活动”

### （一）深耕产业专业化，筑牢金融赋能根基

立足高质量发展核心目标，紧扣国家战略部署，我行全力推进产业金融战略落地，聚焦国家及各分行所在地重点产业、特色产业与战略性新兴产业，细分核



心支持赛道，推动金融与产业深度融合，持续锤炼精细运营、精准营销、精准风控的核心能力，产业金融成效显著。

2025 年，我行构建全方位产业金融支撑体系，深化产业赛道分级管理，建立风险与运营双维度分层评价矩阵，实现信贷资源精准投放；搭建分级精准营销体系，完善客户触达路径；打造贷前、贷中、贷后全链条风控体系，推出行业评级模型、产业风险案例与产业地图；依托科技平台整合多维度数据，全面赋能营销与风控；创新特色金融产品，实施差异化授信定价，强化供应链金融与跨境金融服务；建立集团三地联动机制，推动产业金融客户价值最大化；落实“一行一策”经营策略，贴合区域产业集群特点精准发力；完善人才培育体系，引入产业专家，搭建研究员队伍，开展专项培训，系统性提升产业金融的专业能力。

截至 2025 年末，我行产业金融贷款余额超过 1,300 亿元，增幅 30%。

## （二）做实金融五篇大文章，赋能新质生产力

### 1. 科技金融：助力创新驱动，激活科创动能

我行深入贯彻国家创新驱动发展战略，将科技金融作为培育新质生产力、服务实体经济的核心抓手，构建“战略引领、组织保障、风控护航、创新赋能”的全流程服务体系。聚焦新能源汽车、半导体、人工智能等重点科创领域，完善专营组织架构，强化集团协同联动，运用数字化与 AI 技术创新产品服务，重塑供应链全场景服务模式，高效覆盖科创企业全生命周期融资需求。

截至 2025 年末，我行科技金融贷款余额较年初增幅 8.41%；供应链业务较年初增幅 65%，客户数增幅 112%，服务实体经济质效持续提升。

### 2. 绿色金融：践行双碳目标，守护绿水青山

（1）完善绿色金融机制建设，全力支持绿色金融发展。我行坚定践行绿色发展理念，将绿色金融纳入高质量发展指标体系，出台专项发展规划，建立自上而下的绿色金融组织架构与管理机制，成立绿色金融委员会与碳减排工作专班，在考核激励、定价优惠、审批通道等方面给予政策倾斜，建立动态监测客户环境、社会和治理（ESG）风险评估防控机制，全力支持经济绿色低碳转型。2025 年，绿色金融总余额较上年增幅 11.84%，业务占比稳步提升。同时，作为蓝色金融标准试点银行，我行依托沿海省份海洋资源优势，积极推动符合蓝色金融与可持续海洋渔业标准的项目落地，推进海洋经济相关产业研究并推出产业策略，为全



力助推海洋可持续发展提供“蓝色引擎”。

**(2) 丰富绿色金融产品与服务。**2025 年，我行持续完善绿色金融产品与服务，通过碳效益挂钩贷款、ESG 挂钩贷款、绿色并购贷款、碳减排支持工具项目贷款、船舶预付款保函、海域权使用抵押、船舶制造产业贷款等特色产品，积极向绿色企业、蓝色领域提供金融支持。

**(3) 坚守绿色运营，践行环保理念。**2025 年，我行持续推进低碳、环保、安全的后勤保障体系建设，节约集约利用办公资源，实现降本增效。加强能耗管理，严格执行空调温度控制标准，做到“人走灯熄”；提升无纸化办公水平；简化会议活动现场布置，加强对办公场所、设备耗材及车辆等办公资源的管理，提高办公设备和用品的利用效率；提倡开短会、发短文，鼓励使用企业微信、视频会议等方式召开非现场会议；我行集团组织开展形式多样的绿色公益与环保实践活动，覆盖植树护绿、垃圾分类、资源回收、公益帮扶等多个领域，将绿色理念传递给员工、家属与社会公众，厚植生态环保氛围。

### **3. 普惠金融：坚守金融为民，浇灌小微沃土**

我行坚守普惠金融政治性与人民性，依托小微再贷款政策工具，优化信贷结构与风控效能，聚焦小微企业、涉农主体、新市民等群体，搭建线上线下融合的普惠服务体系，破解融资难题，助力乡村振兴与民营经济发展。2025 年，我行服务普惠型小微企业客户数超过 3 万户。创新推出的小微企业线上无还本续贷平台，入选《中国银行保险报》2025 年“银行业数字金融实践典型案例”；各分行深耕地方特色产业，推出“岩茶贷”“山海 E 贷”等专属产品，设立乡村振兴金融服务点，精准对接地方小微与涉农主体需求，让金融活水直达实体经济末梢。

### **4. 养老金融：守护银发岁月，暖心服务相伴**

2025 年，我行全力落实养老金融发展要求，通过政策倾斜、科技赋能、服务升级，构建覆盖养老产业与老年客群的全周期服务体系，助力银发经济高质量发展。升级“悠然”适老服务品牌，推出 10 项费用减免措施与多项便民权益，优化手机银行适老专区，网点配备无障碍设施，为行动不便客户提供上门服务，帮助老年人全方位跨越“数字鸿沟”。完善养老金融自动化统计系统，助力养老金融发展。运用支农支小再贷款专项额度支持养老产业，相关案例入选中国人民银行优秀案例。2025 年，养老金融客户数新增超过 3 万户，管理资产规模较上



年度增幅超过 10%。

各分行积极打造特色养老服务，北京分行推出“适老专员+网点适老化改造+上门延伸服务+金融宣教”特色组合服务，重点打造“银铃+”适老服务品牌；上海分行获评首批“上海银行业老年友好网点”；福州分行与福州市老年大学创新构建“悠然学堂”社区教育平台；厦门分行协办健康科普讲座，亮相第一届海峡两岸（厦门）银发博览会；珠海分行与传媒集团老年大学分校联合开展“诗韵颂金秋，真情暖重阳”2025 重阳节老年文化艺术节活动。

## 5. 数字金融：科技赋能转型，智享金融服务

### （1）筑牢数字根基，完善科技治理与平台建设

2025 年，我行完善科技派驻人员成效评价体系等管理机制，提升研发协同与投入产出效率。统筹境内外科技建设，集友银行香港系统整合项目平稳上线，“北辰”新一代核心系统完成关键规划选型。升级技术平台，全域 AI 智能助手落地超 140 个场景，建成三大数字员工团队，自助用数平台激活数据价值。严守安全底线，重要信息系统稳定运行，圆满完成国家级攻防演习，全方位保障业务与数据安全。

### （2）聚焦客户体验，重塑流程提升服务效能

以客户旅程重塑优化流程，累计优化环节超 300 个，深化 AI 应用，智能应用总数达 14 个，配套智能体近 40 个，上线多类智慧系统，从运营、营销、风控等维度提升服务管理质效。

### （3）深耕创新实践，打造特色数字金融生态

主办 2025 年“厦门国际银行杯”数字金融创新创业大赛、第五届厦门国际银行“数创金融杯”大模型应用挑战赛等活动，推动金融科技成果转化；北京分行创新推出数字校园“国行付立减获客模式”，创新打造“军休所数字食堂”应用场景；宁德分行实现我行首笔电证福费廷业务电子化落地；澳门国际银行 LusoPay 电子钱包全年交易量突破 250 万笔，助力澳门智慧城市建设，以数字技术赋能业务创新，为金融五篇大文章落地提供坚实科技支撑。

## 六、四十载暖心相伴：消费者权益保护与服务升级

### （一）健全服务品牌体系

2025 年，我行以成立 40 周年为契机，通过主题宣导、品牌活动持续打造“卓

越服务 暖心伴您”服务品牌体系，在银行总冠名的中国田径协会 10 公里精英赛（厦门·翔安站）上推出“微笑加油站”品牌展，搭建起贴近市民和群众的金融服务沟通桥梁，把金融消费者权益保护理念传递给广大市民。



图注：2025 年 11 月，我行在总冠名中国田径协会 10 公里精英赛（厦门·翔安站）上推出“微笑加油站”品牌展

## （二）多维提升网点服务质效

创新服务管理模式，促进网点服务体验升级。设立“网点厅堂运营监控室”，实现对网点厅堂运营服务常态化督导管理，全方位护航网点服务质量；建立“体验官”机制，开展“国行宝贵客户计划”专项服务体验活动，组织新员工开展同业对标体验，邀请客户担任“金牌体验官”，深入网点体验并提出优化建议，推动产品与服务提质。

对标行业先进，推动服务革新。优化优质服务示范网点评价体系，开展年度优质服务示范网点评选，推动零售客户满意度从 97.7% 提升至 98.84%，网点服务活力显著增强。

紧扣适老客群需求，全方位完善适老与便民服务体系。修订网点服务规范，明确适老化服务标准；自助设备上线“长辈版”切换、字体放大功能，完成 12 家网点无障碍升级，打造 2 家特色主题网点，全面推广服务便签、零钱包等适配老年客户便利服务；开展专项培训，提升一线适老金融服务能力，切实保障特殊



群体享有均等、暖心的金融服务。

以客户旅程为核心，推进多项系统与流程优化，实现存折存单跨分行办理、零售贷款还款线上化，优化跨境汇款与存款证明办理流程，推行无纸化回单推送，整合设备与叫号系统实现客户精准识别，兼顾普通客户与涉外客户办事需求，全面提升业务办理效率。

聚焦一线服务能力提升，上线 8 门厅堂服务专项课程，累计开展线下培训 4,374 场、覆盖 37,611 人次，建成模拟网点开展实战教学；针对华侨金融特色业务，打造外语服务情景示范课，全面提升涉外金融服务水平。

### （三）消费者权益保护

#### 1. 2025 年客户投诉整体情况

2025 年，我行持续畅通投诉受理渠道，深化投诉溯源治理，受理客户投诉 3,765 件<sup>1</sup>，其中，自然人投诉 3,714 件、非自然人投诉 51 件，全年投诉处理办结率 100%。按照投诉受理区域划分，主要集中在福建地区；按照投诉业务类型划分，主要集中于贷款类业务。

#### 2. 2025 年投诉管理工作情况

##### （1）强化消保顶层指导

党委、董事会及下设消费者权益保护委员会、高级管理层及下设普惠金融与消费者权益保护委员会逐级审议/听取消保年度工作计划、内部考核情况通报、监管评价整改情况报告等议题，外部董事对部分分行开展消保工作调研，提出投诉溯源治理、考核体系优化等多项指导意见，为消保体制机制建设及重点工作规划指明工作方向。

##### （2）优化消保考核机制

提升银行高级管理层及各分行的消费者权益保护指标综合考核权重，并将两客体验评价监测、服务质量、客户满意度等指标纳入考核，丰富考核指标体系；建立消费者权益保护“榜样力量”荣誉激励方案，表彰在消保工作中表现优异的团队及个人。

##### （3）完善纠纷化解机制

建立各级机构负责人接待日工作机制，总、分、支行各级负责人深入一线倾

<sup>1</sup> 剔除重复投诉及行业协会认定的异常投诉。

听和协调解决消费者诉求，全年累计开展接待日活动近千场次；各家分行积极推进与属地第三方纠纷调解机构建立合作关系，珠海分行在分行营业部设立“基层调解服务站”，北京分行在营业网点建立“枫桥工作站”，用于纠纷调解。



图注：2025 年，我行建立各级机构负责人接待日工作机制

#### （4）深化投诉溯源整治

组织开展互联网合作类贷款投诉及其他投诉重点问题的溯源分析，制定专项整治举措并积极落实；针对重点互联网贷款合作机构开展工作约谈及现场检查，督导提升工作流程规范性；聚焦投诉热点优化贷款额度自动注销、按揭贷款线上提前还款等流程，提升业务质效。

#### （5）推进两客体验监测管理

定期组织我行重点业务流程的内部客户及外部客户满意度调研，并推进内外部客户意见诉求的评估优化；聚焦客户投诉案例及我行系统操作流程开展溯源分析并推进流程优化，助力提升对客户服务质效。

#### （四）金融知识普及

2025 年，我行以“保障金融权益 助力美好生活”为主题，线上线下联动开展常态化金融知识宣传，全年累计开展活动 683 场，覆盖消费者 627.92 万人次。一是积极参与“3·15 消费者权益保护日”“普及金融知识万里行”“金融教育宣传周”等集中宣教活动，以“五进入”形式深入基层普及金融知识。二是重点面向老年人、青少年、新市民、华侨金融客户等群体开展精准宣教，通过官方微

信公众号、官网发布原创推文及风险提示 44 篇；拍摄防范非法中介公益宣传片，获评厦门市银行业协会优秀宣传视频，切实提升消费者风险防范意识。三是持续完善宣传阵地，优化手机银行消保专栏，强化网点“公众教育专区”“消保专栏”建设，推动金融知识普及触达更广人群。



图注：2025 年，我行举办金融教育宣传进企业、进社区、进农村、进商圈、进校园活动

## （五）消费者权益保护典型案例

### 1. 坚守金融为民，深耕消保与暖心服务

#### （1）聚焦“一老一少”，构建分层宣教服务体系

漳州分行搭建“网点+社区”双线宣教体系，针对老年人开设方言微课堂、走进养老机构揭露养生骗局，面向青少年开展“青春财赋觉醒计划”，覆盖近千



名师生；南平分行建立长效适老服务机制，优化便民服务流程，解决老年客户硬币兑换难题；泉州分行启动特殊客户应急机制，为高龄、重病老人提供上门办卡、挂失补卡服务，同步延伸社区养老金融宣教，全力守护银发群体“钱袋子”。

### **(2) 全辖警银联动，筑牢反诈安全防线**

2025 年，我行全辖各分行强化警银协同，建立预警、拦截、劝阻闭环机制，反诈成效显著，全年协助公安机关拦截疑似涉诈交易 60 余起，为客户挽回经济损失超 2,100 万元。北京分行 4 家网点申报“枫桥工作室”，全年堵截 20 起诈骗、避免损失 842 万元；莆田分行两次精准识别涉诈异常取现线索，获当地反诈部门表扬；三明分行联动警方捣毁犯罪团伙，反诈案例入选市级金融机构十大典型案例；厦门、龙岩、福州等分行先后成功拦截多起大额诈骗。

### **(3) 专业纾困暖心服务，践行责任担当**

我行始终以客户为中心，主动为客户排忧解难。珠海分行快速响应客户因还款操作失误引发的风险事件，组建应急小组，成功规避数百万元违约损失；上海分行依托科技赋能预警异常交易、联合警方开展线上反诈直播，同时通过创新金融模式助力困难客户化解债务危机，收获客户亲笔感谢信。

## **2. 本土化金融科普，护航青少年成长**

2025 年，澳门国际银行立足澳门本地，持续开展多层次金融知识普及活动，重点提升青少年群体金融素养。针对澳门本地中小學生举办金融理财小课堂，面向学龄前儿童开展“小小金融家”开放日体验活动，通过模拟操作、趣味游戏帮助孩童建立基础金融概念；秋季开学季，专为澳门籍高校新生举办专题讲座，讲解跨境汇款、学费缴纳等专属便利服务，既普及金融知识，又为跨境求学学子提供切实金融便利，践行境外附属机构社会责任。

## **3. 科技赋能反诈，守护客户资金安全**

集友银行以科技为抓手，构建全流程反诈防护体系，全方位保障客户资金安全。2025 年，先后在 ATM 机、存钞机、存支票机上线诈骗账户风险提示，优化各类交易短信及邮件通知机制；推出“网银安全 ABC”“智安存”两大专属防骗工具，通过手机授权登录、账户资金锁定功能，大幅降低非授权交易风险。凭借扎实的反诈工作，5 家分行获香港警务处反诈骗协调中心专项表扬；福州分行成功拦截诈骗案件、挽回客户损失 63 万元，获得当地公安机关高度肯定。



## 七、四十载聚力同行：厚植企业文化，培育人才关爱员工

### （一）吸引优秀人才

严格落实国家薪酬福利政策，健全长效激励机制，完善“暖心聚力”员工厚爱体系，提供带薪年假、各类津贴、企业年金、补充医保等全面保障，为全体在职员工缴交社保、住房公积金。2025 年持续推行弹性作息制度，员工劳动合同签约率、集体合同覆盖率、社保覆盖率均达 100%。

### （二）畅通职业道路

我行搭建统一的“管理序列+专业序列”双通道职务体系，拓宽员工成长与内部流动渠道。制定干部队伍建设五年规划，完善统一管理与职数规范，立足基层导向培育复合型干部，推动附属机构轮岗落地，强化境内外、总分行人才双向交流，健全干部人才梯队。建立多维度绩效考评体系，从业绩、操守、素质、管理、合规五大方面综合考评员工；完善“榜样力量”激励体系，设立 130 余项荣誉奖项，营造比学赶帮超的干事氛围。

### （三）培育全面人才

持续完善全员分层分类培训体系，全年累计组织开展培训项目 16,641 个，参训 266,176 人次，全面提升员工专业素养，夯实高质量发展人才基础，履行员工发展、客户权益保护等多重责任。

**1. 深化党业融合，提升党建培训质效。**紧密围绕党中央重大战略部署，聚焦产业专业化 3.0 开展专家专题讲座，举办中央八项规定精神学习教育专题读书班与警示教育。联合井冈山干部学院开展党员干部专项培训，强化党业融合培训实效。

**2. 深化学习型组织建设，营造全员成长生态。**依托“学习型 UP 主”开发产业金融、AI+营销等优质课程 25 门，通过星空社区“许愿墙”精准对接员工学习需求，举办人才发展项目大赛，厚植全员学习成长氛围，打造学习型组织。

**3. 分层赋能管理队伍，提升战略引领能力。**围绕行业前沿热点开展大咖讲座与业务工作坊，推进“领翔计划”“精鹰高飞”管理培训，组织中高层赴港研修拓宽国际化视野，其中“领翔计划”斩获国家级学习设计灯塔项目奖，管理人才培育成果突出。

**4. 聚焦业务转型，强化专业实战能力。**聚焦业务转型，开展跨境金融、产业



专业化等实战培训，以各类技能大赛以赛代训；联合外部机构开展复杂业务专项培训，协同监管部门强化舆情管理培训，推进科技数字化培训，为战略转型提供专业支撑。

**5. 筑牢合规底线，扎实做好消费者权益保护培训。**分层开展全员合规、反洗钱培训，将合规与消保课程纳入新员工必修内容，开展专题宣讲与警示教育。针对不同岗位开展定制化消保培训，提升员工消费者权益保护意识与实操能力，严守合规底线。

#### **（四）厚植企业文化**

全年以“闪耀奔跑 40 年”为主题，举办文体联赛、评优表彰活动，发布四十周年主题曲，发行四十周年文创周边，举办四十周年发展故事主题展、主题对话、员工运动会及晚会、企业开放日等系列活动，是我行成立以来参与人员范围最广、参与人数最多、持续时间最长、形式最富创意的主题文化活动，活动参与超过 4,000 人次，凝聚发展合力，开启新征程。

我行特色金融文化实践案例入选中国银行业协会《银行业践行中国特色金融文化案例集》，文化软实力显著增强。同步打造四十周年发展故事展，上线行史微课、亲历者访谈，推出《金融改革亲历者说》文化读本，融合行史、文化与员工成长，提升员工文化归属感与自豪感。

### **八、四十载责任共融：践行社会责任，共创美好未来**

2025 年，我行始终坚守金融工作的政治性、人民性，携手闽都陈嘉庚公益基金会及附属机构，全年累计参与并推动公益捐赠近 2,000 万元，覆盖扶贫、教育、救灾等多个领域。

#### **（一）致力教育公益，筑梦人才培养**

我行将教育作为社会责任核心，通过奖学金、校企合作及金融启蒙，全方位助力青少年成长。

##### **1. 奖助学金精准扶持，护航学子求学路**

2025 年，我行向莆田华侨中学捐赠专项奖教奖学金；北京分行连续三年向北京市盲人学校优秀学生发放“闽都-集友陈嘉庚奖助学金”；上海分行向上海共康中学西藏班贫困生提供奖助学金；福州分行向福州大学经济与管理学院专项捐赠；集友银行持续在香港珠海学院颁发“集友陈嘉庚教育基金奖学金”“集友

陈嘉庚教育基金学术成就奖”，连续两年在香港理工大学颁发金融科技奖学金。



图注：上海分行向上海共康中学西藏班贫困生提供“闽都-集友陈嘉庚奖助学金”

## 2. 金融素养全面提升，启蒙青少年财商

北京分行走进多家打工子弟小学开展助学课堂，开展“小小银行家”金融科普活动；厦门分行联合陈嘉庚纪念馆为“诚毅少年”开设财商启蒙公益课程；珠海分行组织开展“智慧金融与科技教育融合”暑期亲子研学活动；龙岩、宁德、泉州等分行先后走进当地中小学校园，开展反诈拒赌、金融消保、反假货币等主题宣讲，提升青少年反诈意识与金融素养。





图注：我行各分行积极开展教育公益活动

### 3. 产教融合深度联动，助力青年成才

澳门国际银行推出澳门青年赴内地跨境金融见习计划；集友银行支持举办首届“香港优秀学生公益及社会服务奖”，开展优秀教师表彰计划；珠海分行与中山大学珠海校区共建实习基地；上海分行举办高校企业开放日，对接港澳台侨大学生实习。



图注：集友银行支持举办首届“香港优秀学生公益及社会服务奖”



图注：澳门国际银行推出澳门青年赴内地跨境金融见习计划

## （二）精准赈灾扶贫，助力乡村振兴

我行聚焦社会急难愁盼问题，快速响应各类突发灾害与帮扶需求，聚焦受灾群众、困难侨民、乡村农户、弱势群体，开展精准公益援助，助力乡村振兴与共同富裕。

### 1. 应急救灾快速驰援，守护群众生命财产

香港大埔宏福苑火灾事故后，集友银行联合陈嘉庚教育基金紧急捐款驰援；北京密云遭遇强降雨引发山洪灾害，北京分行筹措生活物资运往灾区；针对台风过境后的灾后重建，珠海分行组织多批次党员志愿者开展清淤复建工作。



图注：北京分行筹措生活物资送往密云灾区



图注：珠海分行组织多批次党员志愿者开展台风清淤复建工作

## 2. 乡村与侨民精准帮扶，助力共同富裕

澳门国际银行募集衣物、书籍、玩具等物资，定向捐赠给四川甘孜稻城亚丁山区儿童；集友银行响应闽宁帮扶号召，向宁夏固原市原州区捐赠，助力当地脱贫攻坚；珠海分行向珠海市乡村发展基金会捐赠，专项用于新疆“爱心枣树”认领项目；漳州分行走访南靖丰田华侨农场，入户慰问困难侨民；南平分行积极响应地方“慈善一日捐”号召，组织全员捐款。



图注：澳门国际银行募集爱心物资定向捐赠四川甘孜稻城亚丁山区儿童

### （三）践行志愿精神，共建和谐社区

我行志愿者队伍围绕生态环保、金融普法、便民服务、敬老爱老等主题开展志愿服务活动，共建文明和谐、安全有序的社会环境。

#### 1. 生态环保与反诈宣传，筑牢安全绿色防线

珠海分行开展净滩护海、蚊媒传染病防控志愿活动，守护生态环境；各分行走进社区、乡村、养老机构，面向老年群体、新市民、侨胞等重点人群，普及反诈、征信、防范非法集资等知识，成功拦截多起电信诈骗、保健品诈骗，为群众守住“钱袋子”。

#### 2. 温情便民服务，传递金融温度

高考期间，厦门、漳州等分行设立“爱心驿站”与“暖心伴考”服务点，为考生及家长提供便民服务；莆田、泉州、宁德等分行新春期间开展写春联送祝福活动，邀请书法家现场挥毫，为市民送上新春祝福；北京分行参与社区文明值守、孤独症儿童关爱活动，莆田分行组织无偿献血活动，用实际行动传递生命温暖。

#### 3. 红色传承与文化公益，弘扬正能量

以四十周年为契机总冠名中国田径协会 10 公里精英赛（厦门·翔安站），助力全民健身，弘扬时代正能量；澳门国际银行组织员工参观国家安全教育展、学习全国两会精神，联合《澳门日报》举办第 47 届“十大新闻选举”，传播爱国爱澳正能量；集友银行协办抗战胜利 80 周年纪念活动，传承抗战精神与嘉庚精神；龙岩分行开展缅怀先烈、致敬老兵志愿活动，将爱国主义教育 with 金融宣传融合；厦门分行协办书法公益活动，弘扬中华优秀传统文化。



图注：澳门国际银行联合澳门日报成功举办第 47 届“十大新闻选举”



图注：以 40 周年为契机总冠名中国田径协会 10 公里精英赛（厦门·翔安站），助力全民健身，弘扬时代正能量



## 九、报告后记

### (一) 参考索引

指标	指标内容	采用情况
1	<b>战略与分析</b>	
1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	采用
1.2	主要影响、风险和机遇的描述	采用
2	<b>公司概况</b>	
2.1	机构名称	采用
2.2	主要品牌、产品及服务	采用
2.3	组织的经营结构	采用
2.4	组织的总部所在地	采用
2.5	组织在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	采用
2.6	所有权的性质及法律形式	采用
2.7	参与的市场（包括地域分布，行业分布和客户/受益人）	采用
2.8	组织的规模（包括雇员人数、分支机构数量、净销售、总资产中债务和净资产的比例，提供的产品和服务数量）	采用
2.9	组织的规模、结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	采用
2.10	报告期限内所获奖项	采用
3	<b>报告参数</b>	
3.1	所提供信息的报告期限（例如，财政年度/日历年度）	采用
3.2	上一年报告日期	采用
3.3	报告周期	采用
3.4	解答报告及其内容问题的联络人	采用
3.5	界定报告的内容、重要议题及报告主要面对的利益相关方	采用
3.6	报告界限（如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商）	采用
3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	采用
3.8	对合资企业、拥有部分股权的子公司、租赁设施、外包业务以及其他可	采用



指标	指标内容	采用情况
	能深远影响不同期间和/或跨机构比较的实体作出报告依据	
3.9	数据量度技巧及计算基准数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息各种估计所依据的假设及技巧	采用
3.11	报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	采用
3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	未来采用
4	<b>公司治理</b>	
4.1	机构治理结构	采用
4.7	如何决定最高管治机关成员及其委员会成员应具备的构成、资格及经验，包括所有考虑因素的性别和其他多样性指标	采用
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	采用
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	采用
4.12	组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	未来采用
4.13	机构加入的行业协会和国家/国际倡议组织	采用
4.14	公司利益相关方列表（如：公民组织；客户；雇员、其他工人及工会；当地社区；股东及资本提供者；及供应商）	未来采用
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	未来采用
4.16	利益相关方的协商途径，就参与的频率按类型和利益相关方群体来分类	未来采用
4.17	利益相关方参与中提出的主要议题和关注，以及组织的回应	未来采用
5	<b>经济绩效</b>	
EC1	产生与转移的直接经济价值（含收入、运营成本、员工补偿、捐助及其他社区投资、留存利润、资本提供者与政府所得）	采用
EC2	宏观经济环境变化对组织活动的财务影响及其他风险和机遇	采用
EC3	养老金的固定受益计划的责任范围	未来采用
EC6	机构在各主要营运点对当地供应商的政策、措施及支出比例	未来采用
EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用	未来采用



指标	指标内容	采用情况
	高级管理人员的比例	
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展及影响	采用
6.	<b>环境绩效</b>	
EN1	所用物料的重量或体积	未来采用
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	未来采用
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	未来采用
EN5	通过节能和提高利用效率而节约的能源	采用
EN6	在产品和服务基础上提供高能效或可再生资源的措施，因此减少的能源需求	采用
EN7	减少间接能源耗量的计划，以及计划的成效	未来采用
EN8	按源头划分的总耗水量	未来采用
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	未来采用
EN18	减少温室气体排放的创新举措和取得的成效	未来采用
EN26	减轻产品和服务对环境影响的措施，以及减轻的程度	采用
EN29	用于企业运营的产品、其他货物和原材料以及劳动力运输对环境产生的重大影响	未来采用
7.	<b>社会绩效</b>	
LA1	按就业类型、雇佣合同、就业地区和性别划分的劳动力总量	采用
LA3	按重要区域的业务划分，排除临时或兼职职工而只提供给全职职工的利益	采用
LA8	帮助劳工以及家庭，或社区成员面对严重灾害的教育、培训、咨询、保护和风险控制项目	采用
LA9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	采用
LA10	根据工种和性别划分的每位员工每年平均培训时间	采用
LA11	维持雇员持续雇佣能力，以及帮助他们管理职业生涯的管理和终身学习	采用



指标	指标内容	采用情况
	计划	
LA13	根据性别、年龄和其他多样性指标，说明管理层的构成和员工类别按工种的构成	未来采用
HR3	雇员接受与运营有关的人权方面政策和程序培训的总时间，包括受培训的雇员比例	采用
S01	评估和管理运营对社区产生影响的项目和做法的性质、范围和效力，包括准入、经营和退出	采用
S03	接受组织反腐败政策和程序培训的雇员比例	采用
S04	惩治贿赂个案所采取的行动	采用
S05	公共政策的立场以及参与公共政策的发展和游说	采用
S06	根据国别对政党、政治家和相关机构资金和实物捐助的总价值	不涉及
PR5	有关客户满意度的实践，包括测评客户满意度的调查结果	采用
PR6	与营销沟通有关的法律、标准和自愿守则相关联的项目，包括广告、促销和赞助	采用
8	<b>金融行业补充指南</b>	
FS1	适用于商业活动的，关于特定环境和社会成员的政策	采用
FS2	商业活动中评估和审查环境和社会风险的程序	采用
FS3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的程序	采用
FS4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法	采用
FS5	面对环境和社会风险和机遇问题上，客户、投资者、商业伙伴相互磋商	采用
FS6	特定地区、企业规模（小型/中小型/大型）、行业所占的此类商业活动项目的比例	采用
FS7	在按意图分类的各项商业活动中，能够产生特定社会收益的产品和服务的货币价值	采用
FS8	按商业活动分类的特定环境产品和服务的总货币价值	采用
FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	采用
FS15	公平设计和销售金融产品和服务的政策	采用



指标	指标内容	采用情况
FS16	提高金融知识教育的行动	采用



## （二）读者反馈意见表

感谢您在百忙之中阅读《厦门国际银行股份有限公司 2025 年度社会责任报告》。这是厦门国际银行股份有限公司连续第十四次公开发布的社会责任报告。为更好地满足您的需求，向您及各利益相关方提供更有价值的信息，同时促进公司改善社会责任工作成效，提高履行社会责任的能力和水平，我行殷切期望您能够对此报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我行：

传真：+86 592-2100752 邮编：361001

邮寄：福建省厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦三楼总行办公室

附表：读者反馈意见表



附表

## 读者反馈意见表

1. 您对本报告的总体评价是：  
好 较好 一般 差
2. 您对厦门国际银行在经济层面履行社会责任的评价是：  
好 较好 一般 差
3. 您对厦门国际银行在环境层面履行社会责任的评价是：  
好 较好 一般 差
4. 您对厦门国际银行在社会层面履行社会责任的评价是：  
好 较好 一般 差
5. 您认为本报告是否能真实反映厦门国际银行社会责任实践对经济、环境、社会的影响？  
能 一般 不能
6. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？  
高 较高 一般 低
7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？  
好 较好 一般 差