



廈門國際銀行
XIAMEN INTERNATIONAL BANK

2018

二零一八年度社会责任报告
2018 Annual Social Responsibility Report

廈門國際銀行股份有限公司
Xiamen International Bank Co.,Ltd.



附件

厦门国际银行股份有限公司 2018 年度社会责任报告

目 录

一、报告前言	3
(一) 报告说明	3
(二) 董事长致辞	4
(三) 银行简介	5
(四) 2018 年主要社会责任关键数据表	5
(五) 社会认可	6
二、社会责任管理	8
(一) 责任体系	8
(二) 责任管理及推进	9
(三) 利益相关方沟通参与	9
(四) 全面质量管理	10
三、发挥金融引领，助推地方经济	12
(一) 支持实体经济，有效落实“供给侧改革”	12
(二) 扶持小微企业发展及普惠金融客群	13
(三) 深化同业合作	15
(四) 服务企业跨境	15
四、加快服务创新，提升客户体验	16
(一) 倾听客户声音	16
(二) 加速完善基础设施条件	16
(三) 普及金融知识	18
(四) 预防金融犯罪	19
五、创新绿色金融，助力生态文明	22
(一) 践行绿色信贷	22
(二) 拓展绿色渠道	23
(三) 传播绿色理念	24



六、创新公益慈善，倾力回馈社会	26
(一) 持续打造“厦一站·汇团圆”关爱留守儿童全国性公益行动	23
(二) 创新发起“汇爱行动”公益联盟	27
(三) 打造汇爱公益 IP “小爱”	28
(四) 开展公益慈善项目，投身各类志愿者活动	29
七、共享发展，积极履行社会责任	39
(一) 政府责任	39
(二) 员工责任	40
(三) 社区参与	42
八、报告后记	43
(一) 展望新征程	43
(二) 参考索引	44
(三) 读者反馈意见表	48



一、报告前言

(一) 报告说明

1. 重要提示

董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

2. 报告时间范围

报告时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

3. 报告组织范围

本报告以厦门国际银行股份有限公司为主体，涵盖境内外各附属、分支机构。

4. 报告采用称谓

报告中采用的“厦门国际银行”、“国际银行”、“XIB”、“我行”、“本行”均指厦门国际银行股份有限公司。

5. 报告编制依据

本报告根据中国银监会办公厅《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》与全球报告倡议组织（GRI）发布的可持续发展报告指标第 3.1 版、国际标准化组织（ISO）发布社会责任指南标准（ISO26000）等规定编制。

6. 报告数据说明

本报告中的财务数据如无特殊说明均来自本行 2018 年度审计报告，部分包含往年年度数据。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

7. 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，具体可在本行官方网站（www.xib.com.cn）查阅获取。

8. 联系方式

厦门国际银行股份有限公司发展研究部

地址：福建省厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦；邮编：361001

电话：+86 592 2078888 传真：+86 592 2988788

电子邮箱：fayanbu@xib.com.cn



（二）董事长致辞

2018 年，面对错综复杂的国内外形势和严峻的经济金融环境，本行深入贯彻党的十九大、十九届三中全会精神，紧密围绕“强质升效”¹工作方针，坚持走高质量发展道路，实现质量、效益与速度齐头并进的良好发展态势。2018 年，本行资产规模突破 8000 亿元，实现税后利润 58.24 亿元，不良贷款率为 0.73%，经营实力愈加稳固，市场地位得到有力提升。

坚持回归本源，提升服务质效。本行积极主动提升服务实体经济的水平和成效，发挥金融资源配置对实体经济的引导和促进作用；不断创新优化金融服务能力，大力发展普惠金融，积极开拓小微企业服务领域。2018 年，本行境内机构小微企业贷款余额较年初增长 25.39%，小微企业贷款占比达 40.92%，小微企业贷款申贷获得率达 86.12%，为解决小微企业融资难做出了积极贡献。

构筑绿色金融，倡导绿色运营。本行积极践行党中央、国务院“绿色发展”新理念，大力发展绿色信贷业务，不断开发绿色金融产品，着力夯实绿色金融发展基础，积极开发上线“税享贷”、“对账宝”、“分账通”、“小微商户贷”、“银企 e 家”等线上渠道和产品，积极构建绿色金融体系。

创新服务内容，完善金融保障。本行始终坚持以客户需求为导向，为保证客户服务体验的持续提升和改善，致力于打造产品和服务的核心竞争力，以优质服务赢得客户，以服务促发展。通过拓展服务渠道，创新服务内容，不断丰富服务的内涵价值和品质，为客户提供更完善的金融保障服务。

倾力回馈社会，促进共享发展。本行在发展的过程中始终不忘履行社会责任，坚持投身社会公益事业，持续开展金融扶贫、捐资助学、志愿服务、帮困助残等公益活动，推动成立“汇爱”公益联盟，开展“厦一站，汇团圆”活动等，荣获 2018 企业社会责任荣誉盛典“年度责任企业”、“最佳公益创新”等奖项，赢得良好的社会声誉；本行境外附属机构澳门国际银行股份有限公司积极捐资澳门日报读者公益基金会，与澳门大学、澳门科技大学、澳门城市大学合作设立“澳门国际银行奖学金”，回报社会，服务民生；本行境外附属机构集友银行有限公司成立“集友陈嘉庚教育基金”，联同闽都中小银行发展基金会向集美大学捐资兴学，弘扬“嘉庚精神”。

践行人本管理，携手员工成长。本行始终以银行和员工共同发展为追求目标，关爱员工成长，维护员工权益，团结动员广大员工，凝心聚力，促进银行和谐健

¹ 专业深耕强根基，以客为尊提质量；科技引领促升级，管理创新增效益。



康发展；积极发挥考核激励的强导向作用，通过奖优罚劣、正负激励措施帮助员工快速成长，荣获“2018 年度全国人力资源管理杰出奖”、“2018 年度全国新锐非凡雇主奖”等全国性雇主品牌荣誉。

2019 年是建国七十周年，也是本行完成四五规划、实现战略转型的关键一年，我们将牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的五大发展理念，继续秉承“以人为本、创新求变、开拓进取、团结奉献”的核心价值观，孜孜提升股东回报，不断满足客户需求，精心呵护员工成长，积极践行社会责任，书写经济提质增效升级、社会和谐进步发展的新篇章。

（三）银行简介

厦门国际银行成立于 1985 年，为中国第一家中外合资银行，2013 年整体改制为中资商业银行。成立 33 年来，本行锐意进取，改革创新，以为客户提供优质服务为己任，致力于创造卓越价值，逐步成长为一家效益较好、发展较快、资产质量优良、在国内外享有良好声誉的商业银行。在 2018 年英国《银行家》(The Banker) 杂志评选的“全球 1000 大银行排名”中，本行资产总额位列全球第 165 位，稳居全球银行 200 强行列。

作为中国境内极少数在港澳均拥有附属机构的银行，本行形成了“以内地为主体、以港澳为两翼”的战略布局，在香港、澳门、北京、上海、广州、深圳、珠海、东莞、佛山、厦门、福州、泉州等地共设有 120 余家附属机构及分支行网点，覆盖港澳特别行政区以及环渤海、长三角、珠三角、海西四大沿海发达经济区，在国内中小银行中独树一帜。其中，境外附属机构澳门国际银行股份有限公司在澳门拥有 13 家分行，是澳门主要指标排名前三位的银行，并在中国内地设有广州分行和东莞、佛山支行；境外附属机构集友银行有限公司在香港拥有 24 家分行，在中国内地设有深圳分行、福州分行和厦门分行以及 2 家同城支行。

本行遵循“恪守诚信、经营智慧、驾驭风险、精艺管理”的战略思想，坚持差异化、特色化、国际化的发展道路，立足福建，辐射全国，联动境内外，在实现更好经营业绩和股东回报的同时，将社会责任与经济责任有机结合，力求实现打造国内中小银行标杆的战略目标。

（四）2018 年主要社会责任关键数据表

指标类型	指标名称	2018 年	2017 年	2016 年
经济指标	总资产*（亿元）	8061.05	7124.63	5635.27
	贷款总额*（亿元）	3598.59	2849.97	2140.81
	不良贷款率*（%）	0.73	0.66	0.70



指标类型	指标名称	2018 年	2017 年	2016 年
	资本充足率* (%)	12.77	12.89	15.55
	净利润* (亿元)	58.24	54.00	42.26
	股东分红* (亿元)	13.61	11.47	9.96
	平均总资产收益率* (%)	0.77	0.85	0.83
	平均净资产权益收益率* (%)	11.52	12.50	12.47
	西部地区贷款余额 (亿元)	261.40	197.01	175.05
	小企业贷款余额 (亿元)	563.17	528.11	450.64
	小微企业贷款余额 (亿元)	891.90	711.28	502.38
	战略性新兴产业贷款余额 (亿元)	60.77	43.11	24.99
	客户满意度 (%)	95.20	93.06	90.35
	纳税总额* (亿元) (按照年份实际入库数口径统计)	24.44	24.69	24.40
社会指标	员工总人数 (人)	3424	3267	3144
	女性员工比例 (%)	36.01	36.00	36.42
	女性管理者比例 (%)	32.16	32.40	31.91
	员工年人均培训次数 (次)	22.4	12.08	12.24
	员工流失率 (%)	6.88	7.3	6.90
	公益捐赠* (万元)	1786.17	1330.88	876.89
环境指标	绿色信贷 (亿元)	14.80	14.07	8.26

注：(1) 上表带*部分数据为境内外并表口径，其余均为境内机构口径。

(2) 股东分红按照支付分红的时间列示。

(3) 为保持社会责任报告指标一致性，平均净资产权益收益率 (%) 2018 年披露口径与 2017、2016 年相同，为合并利润/合并所有者权益。

(五) 社会认可

2018 年，本行凭借良好的经营业绩和对社会责任的倾心践行，在银行综合实力、创新能力、员工价值创造、社会公益等领域的权威评选活动中斩获多项殊荣，充分体现了社会各界对本行的广泛认可。

1. 本行在英国《银行家》(The Banker) 杂志公布的“2018 全球银行 1000 强”榜单中，以 1094.33 亿美元的资产总额位列全球第 165 位，较 2017 年大幅提升 34 位；以 65.20 亿美元的一级资本总额位列全球第 204 位，较 2017 年提升 3 位，国际排名进一步攀升。

2. 本行在中国科学院旗下的《互联网周刊》、eNet 研究院共同评选的“2018 中国城市商业银行 TOP100”榜单中，跃居全国城商行第九名，并连续多年蝉联福建省城商行第一名。

3. 本行在金融时报社主办的“2018 新时代金融发展峰会暨中国金融机构金牌



榜年底颁奖典礼”上，荣获“年度十佳城市商业银行”荣誉奖项。

4. 本行在《中国经营报》主办的“2018 卓越竞争力中小银行评选颁奖盛典”上，荣获“2018 卓越竞争力价值成长银行”荣誉奖项。

5. 本行在第七届中国财经峰会中荣获“2018 杰出品牌形象奖”荣誉奖项。

6. 本行荣获第八届中国公益节“2018 年度公益集体奖”、“2018 年度公益传播奖”荣誉奖项。

7. 本行在 2018 企业社会责任荣誉盛典中荣获南方出版传媒股份有限公司、《新周刊》杂志社联合授予的“年度责任企业”、“最佳公益创新”荣誉奖项。

8. 本行荣获中国外汇交易中心暨全国银行间同业拆借中心授予的“2018 年度银行间本币市场交易 300 强”、“2018 年度银行间外币对市场 20 强”、“2018 年度银行间人民币外汇市场 100 强”、“2018 年度银行间本币市场活跃交易商”等多项荣誉称号。

9. 本行荣获中央国债登记结算有限责任公司授予的“2018 年度中债优秀成员之结算 100 强-优秀自营机构奖”荣誉奖项。

10. 本行荣获北京金融资产交易所授予的“2018 年筑梦同行奖”荣誉奖项。

11. 本行荣获银行业信贷资产登记流转中心授予的“2018 年度信息披露与估值特别奖”荣誉奖项。

12. 本行选送的“分布式互联网金融基础服务平台”项目，荣获中国网络金融联盟授予的“2018 年度银行业网络金融创新奖最佳金融科技创新应用奖”荣誉奖项，同时荣获由《金融电子化》、《银行家》杂志社分别授予的“2018 年度金融科技渠道创新突出贡献奖”、“2018 年度十佳金融科技优秀产品创新奖”荣誉奖项。

13. 本行选送的课题《不忘初心、牢记使命、永远奋斗》在中国金融思想政治工作研究会、中央和国家机关工委《紫光阁》杂志社联合组织的“2018 年度全国金融系统党建创新成果”评选中荣获“百优案例”荣誉奖项。

14. 本行荣获中国人力资源服务企业“猎聘网”授予的“2018 年度全国新锐非凡雇主奖”、“2018 年度（福建）非凡雇主奖”荣誉奖项；同时荣获中国人力资源服务企业“智联招聘”授予的“2018 年度最佳雇主”荣誉奖项。

15. 本行荣获中国人力资源服务企业“前程无忧”授予的“2018 年度全国人力资源管理杰出奖”荣誉奖项。

16. 本行附属机构澳门国际银行荣获国际银联授予的“2017 年度港澳地区最高交易量升幅（信用卡）金奖”荣誉奖项。



17. 本行附属机构集友银行荣获香港社会服务联合会授予的“商界展关怀”（关怀社区、关怀员工、关怀环境）荣誉奖项。

18. 本行附属机构集友银行荣获《JobMarket 求职广场》杂志授予的“卓越雇主大奖 2018”荣誉奖项。

二、社会责任管理

（一）责任体系

本行将社会责任融入到发展战略、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。

在组织层面建立相应的决策与执行机构，拟订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，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²”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，通过授信、理财、结算等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。

在社会责任评价标准体系指引下，遵照本行“第四个五年规划(2016-2020年)”的战略指引，建立社会责任战略框架体系，树立以社会责任引领银行可持续发展的理念，具体内涵包括：

1. 价值增长

重视股东权益，以实现稳健发展、促进股权价值持续增长作为企业发展的根本目标，将完善治理结构、有效识别各种风险作为维护股东权益的有效手段。打造“五双”特色经营模式³，怀抱求真的态度，做出求实的努力，摸索做精的途径，实践做强的理想。

2. 客户满意

坚持“以客户为中心，服务中小企业”的经营理念，恪守诚信、守法合规、勤勉尽职、信守承诺，将满足客户需求作为银行持续努力的目标，不断创新金融产品和服务流程，努力改善客户体验，为客户提供最满意的金融服务。

² 赤道原则，是由世界主要金融机构根据国际金融公司和世界银行的政策和指南建立的，旨在判断、评估和管理项目融资中的环境与社会风险的一个金融行业基准。

³ “五双”特色经营模式：是指以双领先（质量和价值双领先）的人力资本和双优化（股权结构和公司治理结构双优化）的股权资本所形成的“双资本”为基础，充分发挥灵活高效的组织优势和创新进取的文化优势“双优势”以及科技引领和质量管理“双引擎”，有效开展人才市场和金融市场“双市场”运作，促进劳动生产率和投入产出比的有效提升，最终实现人力资本和股权资本“双增值”的经营管理模式。



3. 员工成长

始终坚持“以人为本”的理念，信任和保护员工，珍惜和爱护人力资本，着力保障员工合法权益。善待员工，大胆用才，致力于员工与银行共同成长。

4. 社会和谐

在保持各项业务稳健发展、经济效益稳步增长的同时，倡导公益精神与绿色理念，努力以各种方式回馈社会。严防触碰依法合规的高压线、坚守职业道德底线、遵循银行经营管理的标准线，履行企业公民应尽的义务，为构建和谐社会做出贡献。

在社会责任战略框架体系下，制定年度社会责任目标，分解落实并逐步提高社会责任声誉。

（二）责任管理及推进

高级管理层下设的质量管理委员会是本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。总行工会委员会是企业社会责任工作的具体执行机构，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。总行发展研究部负责研究与社会责任相关的经营理念、金融服务等，并提出相关意见和建议，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相关调查活动等。

2018 年本行开展社会责任专项培训情况表

培训时间	培训主题	培训对象	培训人次
2018年1月—12月	银行业消费者权益保护教育宣传活动	境内机构员工、社会公众	3424
2018年1—5月	2018年防范非法集资宣传教育工作	境内机构员工、企事业客户、社会公众	3424

注：以上 3424 培训人次，为本行境内机构员工参与的人数。

（三）利益相关方沟通参与

利益相关方期望及回应措施

利益相关方	对本行的期望	回应措施与成效
各级政府	服务经济建设	将加大支持实体经济作为核心和重点工作
	促进社会发展	优化金融资源配置，加大普惠金融、小微企业授信投放，增加就业机会
	依法纳税	诚信纳税，纳税额稳定增长，对当地财政贡献度位居前列
监管机构	合规经营与风险防范	加强合规管理和风险管理，有效防控风险
	响应国家宏观调控政策	积极支持小微企业、国家重点发展行业，发展绿色信



利益相关方	对本行的期望	回应措施与成效
	策	贷
	维护金融体系稳定	完善公司治理，加强内控建设，资产质量持续保持稳定优良水平
投资者	稳定的信用等级	2018 年国内信用评级保持 AAA 级最高级别
	合理的收益回报	盈利持续稳步增长 保持良好的股东回报
客户	优质的产品	持续创新产品和服务，践行方案专家市场形象
	良好的售后服务	加强客户关系管理，提升客户服务体验 客户满意度调查，做好客户意见反馈及针对性改善
合作伙伴	优势互补	坚持诚信、互利、平等协商原则
	诚信互惠	合作领域和方式创新
	信息共享	良好的合作关系
供应商	公平采购、诚信履约	坚持“三公”原则，诚信履约
	战略合作、实现双赢	较高的供应商满意度 采购成本合理下降
员工	保障合法权益	员工参与管理，逐步改善权益保障
	满意的薪酬激励	持续优化薪酬激励，提高满意度
	良好的工作环境	改良办公条件，营造快乐工作氛围
	职业发展空间	关注员工发展，员工职业生涯规划，不定期访谈交流 较低的员工流失率
社区	关注社会发展	每年坚持发起公益捐赠活动
		通过公益捐赠支持中小学教育与农村发展
	共建和谐社区	社区文明共建 建立长期志愿者服务机制
媒体	及时的信息披露	多渠道及时进行信息披露
	良好的媒体关系	主动为媒体提供相关信息
		与媒体定期保持沟通与合作
环境	开展绿色信贷	重视环境保护，发展绿色金融业务
	支持生态保护	开展绿色公益，践行环保理念
	支持节能减排	开展绿色运营，倡导节能节约
	实施绿色办公	节约用纸、用电、用水，推行绿色办公及采购

（四）全面质量管理

2018 年，在“经营智慧、驾驭风险”的战略思想指导下，面对经济下行和风险密布的严峻形势，本行前瞻防控风险，平稳化解各类风险。截至 2018 年末，全行不良贷款率为 0.73%，资产质量持续保持优良水平。

1. 强化合规文化建设

（1）加强日常培训警示教育，确保合规理念覆盖全员

制度培训方面，本行由总行人力资源部牵头，持续开展合法合规及职业操守日常教育工作，充分利用部门例会、早会开展党纪国法、行规行纪及监管规章制度等内容学习，提高风险意识，加强职业操守建设。先后组织开展《中国银监会厦门监管局关于转发银行业金融机构从业人员行为管理指引有关文件的解读》、合规典型案例学习等，并将合规及案件防控等内容作为新员工入职培训的重点工作，开展合规知识竞赛、合规知识微视频比赛等。同时，进一步贯彻“引进来，走出去”的思想，组织外出参观监狱等警示教育基地，参加当地监管组织的合规及案防培训，营造全员学合规、讲合规的良好氛围。

制度考试方面，本行于第四季度组织全行员工进行合规及案件防控制度考试、组织全行反洗钱工作管理人员和相关岗位工作人员进行业务知识考试，通过考试督促相关人员加强制度学习，并检验学习成果。

管理人员合规教育方面，本行总行人力资源部于 9 月针对全行案件防控委员会负责人及工作小组成员开展了《商业银行监管趋势、案件防范及合规操作》专项培训及考试，特别强化案防管理人员学习升级，保证案防牵头人的合规敏感度，优化案防牵头人的合规管理技能。

专题教育方面，本行于 7 月-8 月份开展了风险排查及员工普法教育活动，并开展合规及案防宣传教育培训，在全行范围内掀起了学习合规与案防知识的热潮。除传统授课讲解模式外，通过增加个人分享、现场考试等环节，进一步提高参训人员的参与度、接受度，促进全员对合规知识的深入理解。



(2) 开展合规文化宣传活动，营造处处合规的文化氛围

由总行人力资源部和总行法律合规部牵头、相关业务部门配合整理发布合规学习材料和案例，组织合规案例上墙宣传，积极利用微信公众号开展合规知识宣传，制作合规微视频，方便员工分享阅读，让合规深入人心。



2. 持续健全规章制度建设

2018年，本行继续坚持“制度先行”理念，持续强化内控和风险管理的前瞻性和前置性管理，健全风险管理制度，在坚持风险管理的同时努力为业务发展创造空间，促进各项业务的健康发展。

3. 持续开展全面风险排查，为业务发展保驾护航

2018年，本行按照前瞻前置的风险管理要求，在业务快速发展的同时，加大风险排查力度，全行上下居安思危、提前防范，紧抓开展各类全面排查、现场抽查，并借助监管当局现场检查的契机，力争改善优化自身经营水平。与此同时，严格遵循监管机构和董事会在案件防控方面的要求，在深入总结上年度经验的基础上，全面开展2018年案件防控工作，有效化解潜在风险隐患，为业务的健康发展保驾护航。同时，本行通过预警各项风险与及时的风险排查，为全行业务发展建立起坚实保障。

三、发挥金融引领，助推地方经济发展

(一) 支持实体经济，有效落实“供给侧改革”

本行积极贯彻落实国家相关政策指导要求，大力支持实体经济，将扶持中小企业、民营企业生产经营、科技创新、技术改造和转型升级作为本行业务开展的



重要方向；积极落实“供给侧改革”，将贷款资金有效投入到能够为社会发展发挥正面效应的领域及企业。

1. 积极推进金融创新。本行出台了多项创新型金融产品，从多个方面、不同维度为实体企业提供金融支持。鼓励分支机构结合当地经济特点和产业特征，因地制宜开展本地授信业务，深耕本地市场，例如本行福建区域分支机构针对当地实体经济特点，提出纺织服装产业、光电显示器产业等十大产业特色产品；本行北京分行提出科技创新企业授信特色产品，并为当地文创企业积极提供特色融资支持，有效提升对当地实体经济的支持力度。

2. 有效落实“供给侧改革”。2018 年以来本行结合国家大政方针，持续贯彻供给侧结构性改革指导思想，将信贷资源重点投向国计民生、新兴产业、高科技企业等符合国家方向的实体经济领域；严格控制房地产贷款业务占比，2018 年末本行境内机构投向房地产业贷款占各项贷款比例同比降低 3.14%；2018 年投向水利、环境和公共设施管理业的贷款增长 198 亿元，有效支持“补短板”。

3. 切实助力民营企业融资。本行大力支持民营企业特别是符合实体经济特征的民营企业发展，对本地中小民企贷款优先给予信贷资源支持，截至 2018 年末，本行境内机构民营企业贷款余额同比增加 172 亿元，占各项贷款比例达 54%，较 2017 年末增幅 17%。

（二）扶持小微企业发展及普惠金融客群

2018 年，本行积极响应国家及监管政策，加大对实体经济、小微企业及普惠金融的支持力度，贷款规模优先保障小微企业贷款投放，把金融服务实体经济和小微企业落到实处。截至 2018 年 12 月末，本行境内机构全口径小微企业贷款余额合计 891.90 亿元，较上年增长 25.39%；小微企业贷款占比 40.92%，小微企业贷款申贷获得率达 86.12%；普惠型小微企业贷款达 153.98 亿元，较上年同期增速 70%，高于 2018 年全行 32% 的贷款增速；普惠型小微企业贷款户数达 4594 户，较上年同期增长 99.91%；小微企业贷款不良率为 1.45%，整体质量稳定可控，全年均完成监管机构对普惠型小微企业的“两增两控”要求。

组织架构方面，本行在总行零售金融部下设小微及个贷业务管理处，统筹普惠型小微企业融资业务管理；在全行范围内开展了零售客户经理从业普惠型小微企业授信的资格认证，着重提升本行市场人员的专业素养及能力。

授信服务方面，本行制定专项适用于普惠型小微企业的授信制度及指引；在信贷系统增设普惠型小微企业标准化端口，优化授信流程，提高授信效率；给予

小微企业不良率更多的风险容忍度，在《厦门国际银行股份有限公司境内营业机构 2018 年综合绩效考评管理办法》中，对小微企业不良率制定了差异化的考核方式。此外，2018 年本行在风险可控的前提下持续加大无还本续贷力度，严格落实操作指引相关细则，定期梳理存量授信客户无还本续贷需求，实施“名单制”管理，并为授信流程开通绿色通道，2018 年全年境内机构累计发放无还本续贷 30.9 亿元，至 2018 年末无还本续贷余额达 26.57 亿元。

产品创新方面，本行通过与税务部门开展“银税互动”战略合作，充分发挥互联网金融与大数据风控模型的优点，成功上线基于小微企业纳税数据的线上信用贷款产品——“税享贷”，实现快捷、安全获取小微企业纳税信用信息，为依法纳税、经营状况较好的小微企业提供更加便捷、高效、智能的线上融资服务，建立起“企业有发展、银行有效率、纳税更诚信”的良性机制。



未来，本行将继续采取一系列有效措施，投入更大力度解决小微企业融资难、融资贵问题，着力做到小微企业贷款扩量降本。一方面，继续合理运用“定向降准”、“再贷款”及小微企业贷款免税等政策，加强小微企业贷款投放，增强小微企业客户的授信“获得感”，切实改善小微企业的金融服务；另一方面，加快授信新产品开发工作，通过好产品、优服务、高效率满足小微企业、个体工商户融资的需求。



（三）深化境内外同业合作

本行积极携手同业合作，不断扩大金融机构交流范围、创新交流形式，拓展并深化与各类金融机构合作。2018 年，与本行有业务往来的金融机构客户超过 500 家。

1. 合作对象范围不断扩大。2018 年，本行根据内外部环境变化灵活调整金融机构业务结构，前瞻防范流动性和市场风险，持续加强与商业银行、信托公司、证券公司、资产管理公司、基金公司、保险公司、金融租赁公司、消费金融公司等金融机构的沟通与合作，确保金融机构业务平稳运行。

2. 合作形式更加多样。2018 年，本行丰富与交易对手合作内容，通过学习交流、产品创新和资质完善，丰富了金融机构合作形式，拓展了合作渠道，创新了合作业务种类。继续积极参与多种形式的金融机构交流活动，包括各类金融机构举办的沟通交流论坛、金融机构业务培训，秉持“广结善缘，合作共赢”的理念，在业务渠道、业务类型和业务规模上均取得了长足进步。

3. 合作范围遍布全球。截至 2018 年末，本行已与遍布 50 多个国家和地区的约 550 多家银行建立了代理行关系，全球化服务网络得到了扩大和完善。本年度重点关注代理行 RMA 关系建设和反洗钱调查工作，及时提示境外交易对手风险，接待代理行来访，并与美国、欧洲等全球各地代理行保持密切联系，维系良好的合作关系。截至 2018 年末，已有 500 多家金融机构给予本行同业授信额度，为各项金融市场业务的开展奠定了良好的基础。

（四）服务企业跨境金融服务需求

本行积极响应国家“一带一路”与人民币国际化的战略要求，贯彻落实国家外汇管理相关法规政策，充分发挥陆港澳三地网点布局的国际化优势，为国内企业“走出去”和境外企业“引进来”持续提供全面的跨境金融解决方案。在跨境结算方面，本行积极顺应跨境金融服务的新需求，发展跨境资金池业务，不断提高国际支付结算服务水平。在投融资服务方面，本行为境内企业“走出去”积极研究开发新的跨境产品，包括境外银团贷款、并购贷款和境外发债等境外融资产品，其中 2018 年通过与附属机构和境外同业的合作，累计为境内企业提供折合人民币 18 亿的外债贷款，极大丰富境内客户的融资渠道，帮助境内客户获得经营发展所需资金，并显著降低了融资成本。



四、加快服务创新，提升客户体验

本行践行“以客户为中心”的服务理念，强化客户沟通，切实从客户需求出发，以提升客户体验和满意度为目标，优化服务流程、推进产品创新。

（一）倾听客户声音

1. 完善客服中心建设，提升服务体验

作为本行对客户服务的重要窗口，本行客户服务中心服务渠道涵盖客服电话、网上银行、微信、手机银行及邮件，为客户提供全天候 24 小时业务咨询、在线交易、投诉与建议受理等服务，全方位满足客户需求。据统计，2018 年本行电话银行来电总量 5 万多通，人工接通率为 92.27%，20 秒服务水平为 85.27%，平均应答速度为 10 秒。在确保高接通率的同时，本行客户服务中心更注重提升服务质量，本年度服务通话满意度 99.27%，客户服务中心正逐步向综合型、智慧型和创新型银行业客户服务中心发展。

2. 优化服务流程，提升投诉处理满意度

（1）进一步优化业务流程

2018 年本行组织深入开展柜面服务质量及操作效能管理提升系列研究分析及监督指导工作，检视柜面各项直接操作类业务操作时限的执行情况及效能水平，定期组织开展对客户服务监督检查，持续跟踪、监测柜面服务工作质效，促进柜面服务转型和服务流程不断优化。

（2）完善服务内容和标准

根据《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系（CBSS1000 3.0）》等外部最新规范要求，结合执行过程中的经验总结及意见反馈情况，全面修订更新《厦门国际银行股份有限公司境内机构营业网点服务规范》，并形成本行优质服务示范网点评选标准，将各项服务标准细化落实到具体执行过程。

（3）优化客户投诉处理机制

本行始终秉承“以客户为中心”的服务理念，2018 年共受理及处理消费者投诉 217 件。本行切实履行消费者权益保护主体责任，实现客户意见的全程管理，畅通客户意见受理通道、妥善处理客户诉求、有效落实客户建议、及时回访客户需求，持续完善客户意见管理机制，提升客户满意度，维护消费者合法权益。

（二）加速完善基础设施条件

1. 深耕细作，完善机构网点布局

2018 年，本行积极把握国家扩大金融改革开放的契机，加快推动境外附属机构拓展境内市场的步伐，促进国际化经营水平再上新台阶。12 月 29 日，附属机构集友银行深圳分行顺利开业，标志着本行完成在“北上广深”四大一线城市的战略布局。附属机构澳门国际银行佛山支行、东莞支行正式揭牌营业，并稳步推动杭州分行申设工作。本行境内机构坚持深耕本地市场，持续完善网点布局。截至 2018 年末，本行境内外营业性机构超过 120 家。



2. 完善虚拟渠道建设，提升客服体验

为便于客户享受更加方便快捷的金融服务，本行已上线了网上银行（个人、企业）、手机银行、电话银行、微信银行等多种便捷的电子渠道产品，为广大客户提供账户管理、投资理财、转账汇款、个人贷款、外汇业务等一揽子金融产品，让客户享受 7*24 小时便利快捷的全方位金融服务。2018 年，本行持续推进电子渠道产品、功能完善和创新，完成手机银行 3.0 改版升级，年末电子银行签约率达 72%，年度新增客户电子银行签约率超 90%，全年电子渠道交易替代率达 90.79%。

3. 加强基础设施建设，强调客户便捷体验

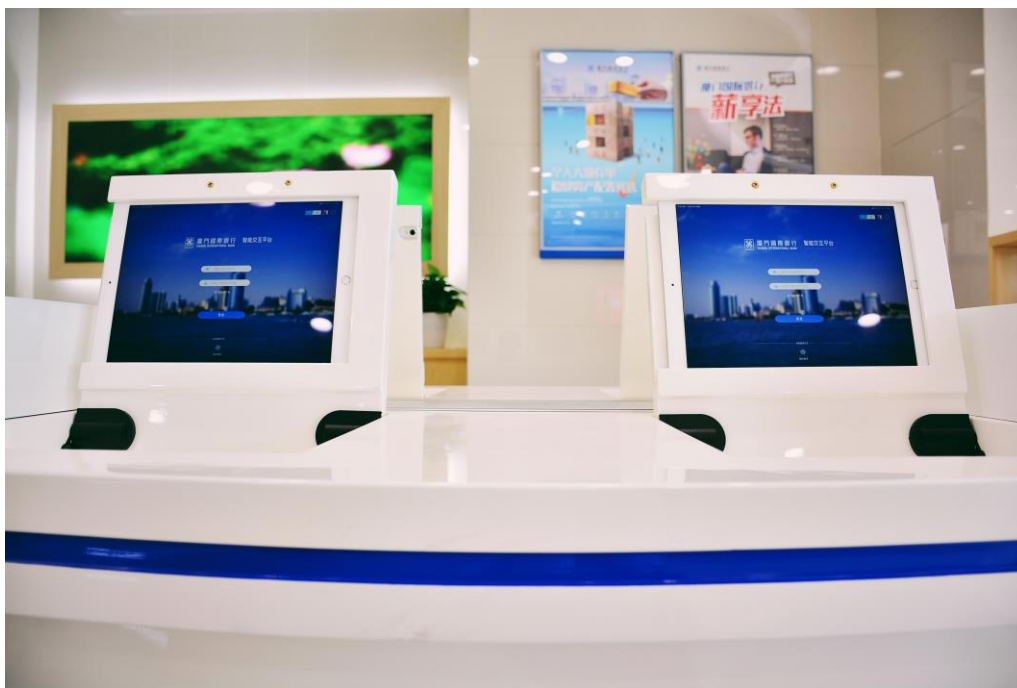
本行投入大量资源更新完善营业网点设施，完善营业网点设施配置，优化录

音录像设备；设立大堂分区规划图，设置分类窗口，如爱心窗口、理财窗口、VIP 通道等，做好客户引导与分流，减少业务办理等待时间；根据本行 VI 标准，更换并新增部分标识，优化服务环境；设立金融服务公众咨询台，提供免费金融咨询，提升服务消费者水平。

本行营业网点配备无障碍设施、爱心专座、饮水机、盲人键盘等，便民服务区提供轮椅、助盲用品、聋哑人写字板、老花镜、药品等，设置母婴室、志愿服务站，为特殊消费者群体、高温作业人群及环卫工人等提供配套便利设施及暖心金融服务。

4. 首家智慧型网点开业，有力激活网点的生机与活力

本行加强网点转型研究，加快物理网点向零售型、体验型、互动式、智能化转型，本行第一家智慧型网点——厦门会展中心支行于 12 月正式开业，为本行网点转型建设树立了新标杆。厦门会展中心支行以“小、精、灵”为规划主体思想，形成了功能智能、交互流畅、形象别致、体验优异的国行特色的智能网点体系，借助智能化技术和手段，改造现有流程和客户服务模式，优化提升网点服务流程和经营理念，有力地激发网点的生机与活力。在智能设备帮助下，业务运行效率得到了极大提高，开卡、风险评估等个人业务办理时间压缩至 3 分钟以内，得到了客户的认可和赞誉。



（三）普及金融知识

1. 丰富常态化金融知识宣传教育



本行自发深入开展渠道多元、形式多样、内容丰富的金融知识主题宣传教育活动，营造立体式、全方位的宣传氛围，着力提升宣教工作的深度和广度。关注消费者关心的重点领域，开展“金融知识大讲堂”、“金融知识安全宣传”、“消费者权益保护亲子课堂系列活动”、“谨防电信诈骗，共建同心家园”等宣传教育主题活动，内容涵盖基本金融知识、防范金融诈骗、防范和处置非法集资、支付结算安全知识、反假货币等。同时，本行积极引导、传授消费者正确运用金融知识的技能，提升社会公众金融风险认知水平与防范意识，正确维护自身合法权益。

2. 积极配合专项金融知识宣传活动

本行积极响应监管机构号召，开展“3.15消费者权益保护日”、“普及金融知识，守住‘钱袋子’”、“防范打击非法集资宣传月活动”、“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养争做金融好网民”等宣传教育主题活动。充分发挥营业网点宣传主阵地功能，依托其物理优势开展常态化宣传；有效借助线上宣传传播速度快、覆盖面广、互动性强等特点，在门户网站、手机银行、微信公众号等发布宣传内容；持续加强宣传教育的针对性，针对重点群体、重点区域等积极开展专项宣传，走进社区、商圈、学校、工厂、农村等人群密集区域，关注农民工、务工人员、老年人、残疾人、在校学生等特殊消费者群体需求，普及社会公众的金融与维权知识，提升风险防范意识和能力。

（四）预防金融犯罪

本行严格遵循“三线”原则防控风险，要求全行员工坚守“依法合规的高压线、银行经营管理的标准线、职业道德的底线”的“三线”原则，以有效防范金融犯罪的发生。

1. 深入开展扫黑除恶工作

本行全面深入贯彻落实党中央、国务院《关于开展扫黑除恶专项斗争的通知》的重要指示精神，深入开展扫黑除恶工作。持续通过辖属营业网点 LED 电子显示屏、广告机等滚动播放宣传海报、柜面统一摆放“重拳出击、扫黑除恶”宣传折页以及防范“套路贷”、“校园贷”宣传提示牌等，并结合行业特点，重点宣传“反洗钱”、“拒绝非法集资”、“套路贷”等方面知识；发挥自媒体宣传作用，持续通过本行官方微信、官方微博以及本行厦门分行官方微信等平台开展广泛宣传，通过文字、图片以及视频等多种形式，做好扫黑除恶专项斗争宣传工作，切实承担起对社会公众的宣传教育义务；持续通过“三进”活动（进社区、进校区、进园



区) 发放宣传资料, 向广大群众讲解反洗钱、反非法集资、拒绝校园贷、现金贷等金融知识, 提升了人民群众的金融犯罪防范水平, 增强了扫黑除恶的社会氛围。

2. 加强职业道德培训

(1) 强化职业道德教育培训

2018 年, 为强化银行员工对职业道德知识的学习, 本行通过利用例会学习、参观教育、课程集训等方式, 结合法律法规、监管部门规范性要求、银行内部各项规章制度及指引要求, 开展了多次职业道德讲习活动, 发动各部门学习交流, 并形成纪要心得, 促进培训落实到位。同时, 积极安排部门管理人员及一般员工参加外部培训或监管机构的专业课程, 加强职业道德教育, 并组织员工签订案件防控责任书, 进一步强化职业道德风险意识, 积极开展风险隐患自我排查活动, 确保银行全年合规运营无事故。

(2) 学考结合, 提升职业道德培训效果

本行为提高银行员工的廉洁从业和职业道德, 通过以会代训、学考结合等措施, 结合内部邮件发送“以案说法话合规”职业犯罪警示系列案例、突击检查、外部专业人员授课等手段, 向管理人员及一般员工宣贯廉洁从业与职业道德教育知识, 并积极开展合规及职业道德考试工作, 运用线上答题及考试检验合规教育活动开展成效, 确保从业人员工作的能责匹配和合法合规。

3. 强化反洗钱社会责任

(1) 大力开展反洗钱培训

2018 年, 本行境内机构累计组织开展反洗钱培训 226 场次, 参训 10868 人次, 累计参加监管部门、外部优质培训机构组织的反洗钱知识培训共计 22 场 47 人次。总行组织全行各条线员工参加人行反洗钱岗位准入培训, 提升反洗钱岗位人员的专业知识水平, 并于第四季度组织全行反洗钱管理、岗位人员和全体员工开展反洗钱系列培训与考试, 提升各层级人员反洗钱业务知识技能。境内机构以“分层分级、全面覆盖”为原则, 针对不同条线、不同岗位的员工采取例会、早会、现场集中培训、远程视频培训等不同方式, 切实提升员工的反洗钱意识与专业技能。此外, 各分支机构积极开展反洗钱知识竞赛, 通过知识竞赛的方式检验各条线人员反洗钱业务水平, 充分调动全员学习反洗钱的积极性。

本行境外附属机构澳门国际银行邀请国际反洗钱师协会对全行进行反洗钱培训, 每季度开展针对新员工的反洗钱及合规专题培训。本行境外附属机构集友银行通过设定常规培训、专项培训及特设培训, 向各级员工提供有效和恰当的反洗

钱/反恐融资培训；通过举行每半年度的全行性合规及反洗钱培训讲座及投稿员工月刊，传导风险信息 and 个案分享，提升并深化员工风险意识。

(2) 践行反洗钱社会责任

本行境内机构积极在营业网点通过宣传展板、宣传折页、LED 屏等开展反洗钱宣传工作，同时结合社会热点、洗钱风险案例，通过微信公众号、进商圈、进社区、进学校、进企业等方式，丰富宣传内容、创新宣传渠道、提升宣传效果。此外，各分支机构积极参加当地人行组织的反洗钱宣传活动，践行反洗钱社会责任。2018 年境内机构共组织各类宣传 86 次，受众 13800 多人次。

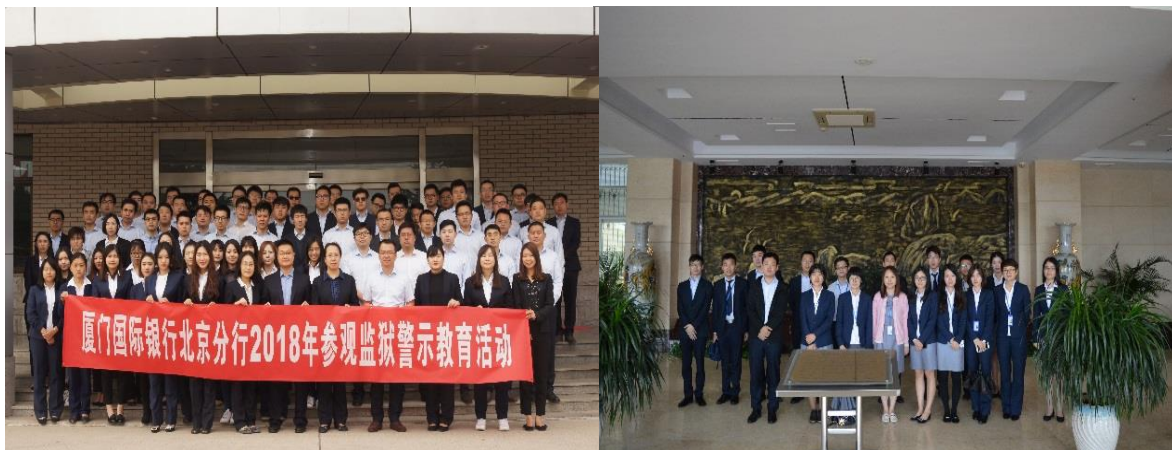
本行境外附属机构澳门国际银行和集友银行严格遵守当地金融监管法律法规，高度重视反洗钱工作，对于任何可疑客户及交易均依法依规及时有效处理。集友银行通过银行官网宣传，提示客户防范假冒语音讯息来电、虚假电子邮件、虚假手机短讯以及假冒网站。



4. 预防金融犯罪相关情况

本行重视并加强对全体员工的职业道德教育，及时更新合规教育手册，将银行业合规相关法律法规、监管政策融入其中，开展学习交流，强化员工风险防范意识，并定期组织开展合规风险自我排查，加强内控管理，及时发现问题、隐患，防风险于未然，预防金融犯罪，确保全年合规运营无事故。

2018 年，本行组织员工参加反腐倡廉警示培训教育，通过参观监狱教育基地，邀请政法部门或外部专家举办专题讲座等，筑牢合规长城，建设风险合规文化氛围，推动银行健康稳健向前发展。



本行近三年预防金融犯罪有关情况

项目	指标单位	2018 年	2017 年	2016 年
治理商业贿赂培训次数	次	12	12	12
反腐倡廉培训次数	次	12	12	12
反腐倡廉培训覆盖人次	人次	3424	3267	3144
职业道德宣传活动次数	次	28	28	26
报告期内发生法律追究的腐败案件和内部监督部门违规处理的事件数	次	0	0	0

五、创新绿色金融，助力生态文明

本行遵循绿色发展理念，将发展绿色金融纳入长期发展方向，在经营管理活动中实施绿色化，致力于构建低碳、生态文明。

（一）践行绿色信贷

本行推进绿色信贷金融体系建设，积极推动流程再造，加快产品和金融服务创新。在资源配置方面，本行优先将业务资源积极向节能环保、新能源、低碳减排领域倾斜，为响应国家支持“绿色企业”做出了积极的努力与贡献。

1. 加强绿色行业发展扶持力度

本行积极贯彻党的十九大会议“绿水青山就是金山银山”的精神，牢固树立绿色发展理念，执行国家绿色信贷政策，按年度制定信用业务投向准入指引，开展行业分类管理，不断加强绿色行业发展扶持力度，鼓励市场条线积极拓展环境友好的项目，重点支持十大重点节能工程建设、循环经济发展、城镇污水垃圾处理、重点流域水污染治理、节能环保能力建设等项目和企业的信贷资金需求。

2. 严控“两高一剩”行业信贷



2018 年，本行紧随国家政策指引，遵照国家环保法规对企业的要求，注重在信贷政策上支持环保企业，严格限制高污染、高能耗和产能过剩行业的信贷投放。截至 2018 年末，本行“两高一剩”行业贷款余额占比为 0.96%，与 2017 年末相比占比下降 0.05 个百分点，整体处于较低水平。

本行近三年境内机构绿色信贷情况

指标名称	指标单位	2018 年末	2017 年末	2016 年末
绿色信贷余额	亿元	14.80	14.07	8.26
“两高一剩”行业贷款余额占总贷款余额比重	%	0.96	1.01	1.39
支持的节能环保项目数量	个	9	8	7

3. 主动支持绿色、低碳、循环经济带来节能减排效果

本行在信贷政策上支持环保企业发展，严格限制高污染、高能耗和产能过剩行业的敞口信贷投放，优先将业务资源向节能环保、新能源、低碳减排领域倾斜。本行积极主动支持节能环保项目，截至 2018 年末预计可以减少化学需氧量 1,057.27 吨、标准煤使用量 4,084.67 吨、二氧化碳排放量 9,803.20 吨并节水 883,064.52 吨。

（二）拓展绿色渠道

1. 智能起航，不断完善绿色渠道服务

本行把握移动互联网时代发展趋势，加快电子渠道建设，大力发展线上金融业务，提供更为便捷、高效、绿色的金融服务。2018 年度本行电子渠道上线积分商城、国行影城、客户权益等生活服务功能，不断延伸电子渠道生活场景；新增电子渠道自助缴税、在线开立资信证明、税享贷等功能，提升客户业务办理效率；电子渠道完成手机银行 3.0 改版升级，用户使用体验不断提升。

2. 轻型化、智能化，实现网点智能转型

为打造本行服务品牌、提升业务办理效率、赶超领先同业银行，更好地服务实体经济，2018 年本行结合银行实际情况推出智能网点建设项目。智能网点项目以科技为引领，在业务与科技有效融合的基础上，依托移动及智能化交互设备、智能认知技术和业务流程再造，围绕“自助、协同、智能”的全新客户体验，推进轻型智慧网点转型；打造以自助、智能服务为主，人工服务为辅，线上线下一体化、智能化的未来网点形态，本行首家智能网点厦门会展中心支行于 2018 年 12 月 24 日顺利开业。



（三）传播绿色理念

“构建绿色文化，打造绿色银行”是本行近年企业文化建设的一项重点工作。让每位员工参与到环保活动中，是绿色文化建设的重要途径与手段。为此，本行每年都组织各类环保相关活动，培养员工的环保意识。

1. 播散绿色，开展植树行动

长期以来，本行积极响应全民义务植树的号召，已连续 10 余年坚持组织员工参加义务植树，并将其作为员工的必修课。



2. 倡导绿色办公，推行垃圾分类

本行在日常工作中积极倡导员工树立节约办公用品意识，开展“绿色办公，从我做起”的活动，在打印机旁等较为显眼的地方张贴节能标识，鼓励员工重复利用纸张，工作中非涉密文件尽量通过网络传送，减少纸质公文印制数量，且不断加强开发办公管理和业务处理系统，逐步推行无纸化办公；在日常会议、接待活动中，提倡使用瓷杯或者自带水杯；强调全体员工应注重环保节能，在工作中养成节约用电用水的良好习惯，并积极宣导杜绝“长明灯”和“长流水”现象，在每日班前、班后安排人员巡检；通过通报总行及各机构车辆管理信息，较好地控制汽油消耗量，将节约节流上升到爱行爱家的新的高度。同时，本行根据不同办公场所的不同要求，将不符合 A 场所使用的物品调换到 B 场所使用。例如，在 2018 年总行新租 21 楼办公场所装修中，最大限度地使用原有办公家具，并按市场估值处置不符合办公条件的家具、家电等，所得收益计入营业外收入。



2018 年，本行全面推进垃圾分类基础工作，对员工及保洁人员进行垃圾分类培训，进一步促使职工对垃圾源头分类处理做好准备，全面提升工作生活垃圾的资源化利用。同时规定保洁员定期查看垃圾分类情况，每周定期统一回收办公室可回收垃圾，并定期清理。



3. 倡导节约，开展“光盘行动”

开展“光盘行动”活动，提倡员工珍惜粮食从我做起，避免剩食，减少浪费。倡导节约意识，快乐生活，一起向舌尖上的浪费说“不！”。同时继续大力强调宣传文明餐桌的“光盘行动”，在员工食堂及日常用餐中逐渐深入人心。

本行近三年绿色运营办公情况统计表

项目	指标/单位	2018 年	2017 年	2016 年
办公耗水总量	吨	8136	7633	7120
办公人均耗水量	吨/人	10.13	9.81	8.75
公务车耗油总量	升	23647.55	23748.64	24585.62
公务车人均耗油量	升/人	29.45	30.53	36.05
办公用纸总量	亿张	0.00775	0.00825	0.0082
办公人均用纸量	万张/人	0.097	0.106	0.12
视频设备覆盖率	%	100	100	100

备注：

1. 上表为 2016-2018 年总行相关数据，不包括分支机构和附属机构；
2. 从上表可看出，2018 年人均耗油、人均用纸量均比 2017 年有所下降，耗水量因为办公场所及员工的增加略有增加。

六、创新公益慈善，倾力回馈社会

秉承真诚回馈社会的理念，本行广泛开展各类慈善公益活动，持续发挥公益活动的社会价值。2018 年，本行全年公益慈善项目数 35 个，公益慈善捐赠金额达 17,861,650.00 元，占全行税后利润比例达 0.307%。各附属、分支机构踊跃开展丰富多彩的公益活动，在提升自身公众形象的同时，为社会公益事业做出了积极贡献，获得了社会各界的广泛赞誉。

（一）持续打造“厦一站·汇团圆”关爱留守儿童全国性公益行动

在充分回溯、总结和吸取前三季成功经验的基础上，本行于 12 月全面开启“厦一站·汇团圆”第四季活动，以“梦想的回声”为主题，充分集结本行各机构力量，继续深化“银政企对接”模式，在 2019 年春节向全国 500 组贫困地区留守儿童家庭提供春节回乡的往返路费并赠送团圆大礼包。此外，本季活动重点关注留守儿童因为缺乏父母陪伴而无处诉说的梦想，鼓励父母及社会各界积极回应那些弱小但是信念强大的梦想的种子，帮助他们茁壮成长。本季活动还携手凤凰网以及国内财商教育鼻祖上海百特教育咨询中心，邀请青年意见领袖李柘远与本行圆梦志愿者合力打造“厦一站·梦想课堂”支教活动，先后赴贵州、四川等两地支教。



“厦一站·汇团圆”关爱留守儿童公益活动从最初的“捐钱捐物”，到主动关注留守儿童在成长过程中的重要需求，见证了本行践行企业社会责任的公益之路，并已逐步成为本行一张闪亮名片。

（二）创新发起“汇爱行动”公益联盟

6月，本行携手闽都中小银行教育发展基金会，联合近10家相关事业单位、社会公益组织及爱心企业，搭建着眼于教育帮扶与儿童关爱的公益平台——“汇爱公益联盟”。这是本行“发展取之于民，成果惠之于民”企业理念的内在要求，也是探索公益新模式的有益探索，跨界打通壁垒，促成公益界和企业界互助合作，通过倡导商业向善，带动社会向善。“汇爱公益联盟”将广泛吸纳外部合作伙伴，不断丰富联盟内涵，完善联盟交流机制，为助推教育帮扶和儿童关爱、促进中国公益事业发展、全面建成小康社会作出更大的贡献。



“汇爱行动”公益主题曲《汇爱成光》在 QQ 音乐、网易云音乐、酷狗音乐、百度音乐、虾米音乐和酷我音乐等 APP 端上线。随着歌曲的传播，“汇爱行动”公益品牌影响力进一步扩大。



▲网易云音乐

▲QQ 音乐

（三）打造汇爱公益 IP “小爱”

为打造本行和闽都中小银行教育发展基金会联合发起的“汇爱行动”公益品牌，提升公益品牌认知度和影响力，本行推出“汇爱行动”Q 版公益大使“小爱”以及环保袋、玩偶、手机壳、表情包等系列公益周边产品。“小爱”既是“汇爱行动”的吉祥物，也是本行企业文化和公益理念的重要载体。雏鹰代表希望，寓意需要帮扶的儿童及青少年群体将通过“汇爱行动”公益平台收获知识与帮助，成长为搏击长空的雄鹰。



(四) 开展公益慈善项目，投身各类志愿者活动

1. 热心资助教育科研事业

(1) 资助厦门大学设立“厦门国际银行教育科研基金”

为支持厦门大学教育科研事业发展，本行携手闽都中小银行教育发展基金会在厦门大学建校 96 周年之际，与厦门大学签订捐赠协议，在 2016-2020 年每年向厦门大学捐赠人民币 300 万元，五年合计捐赠 1500 万元，用于设立奖教奖学金、资助学生社会实践和科创活动、资助厦大翔安校区绿化项目等。



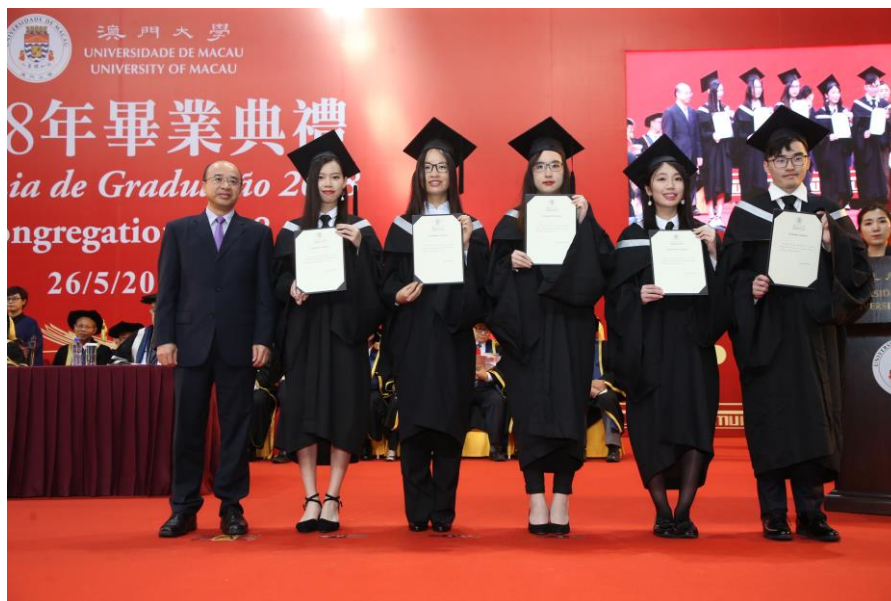
(2) 资助集美大学教育事业建设和发展

本行境外附属机构集友银行携手闽都中小银行教育发展基金会在集美大学建校 100 周年之际，计划于 2018-2022 年期间合计向集美大学捐赠人民币 1000 万元，其中 2018 年捐赠 500 万元，用于支持集美大学教育事业建设和发展。



(3) 设立澳门高校奖学金，鼓励莘莘学子

本行境外附属机构澳门国际银行于澳门大学、澳门科技大学及澳门城市大学设置多个奖学金项目，用于澳门各大高校的英才培育，全年共捐助奖学金 620,000 澳门元。同时，通过签署战略合作协议，进一步加强对各高校人才培养及科学研究的支持力度。



(4) 积极资助中小学教育事业

2018 年，本行连续第五年主动参加由福建省教育系统关心下一代工作委员会、福建省读书援助协会组织的“新天地多媒体互动阅读教室”援建行动，合计资助 30 万元为省内三所贫困中小学建立多媒体阅读教室；积极开展慈善扶贫，资助“四川德格县扶贫慈善基金”80 万元，帮助所在地特殊困难大学生圆梦；连续多年支持由福建省侨联开展的“百侨百企科教扶贫助学”献爱心活动 10 万元；参与资助由闽北互动志愿者协会举办的“南平市圆梦助学计划”2 万元，为贫困学子提供圆梦助学金等。



(5) 开展“爱心浇筑希望，公益照亮梦想”爱心公益助学活动

9 月 20 日，本行三明分行前往三明宁化县庙前小学开展公益助学活动，并为该校高年级学生开展金融知识讲座。在此次公益活动中，三明分行向庙前小学捐赠了儿童文学书籍以及《金融诚信伴我行（小学高年级版）》、《青柠系列儿童金融知识读本》、《儿童财商教育绘本·经济习惯》等易于学习理解的金融知识书籍，并赠送每位学生文具套装，劝勉学生们要勤学、好问、善思、笃行，争取来日建设家乡，积极回报社会。



(6) 组织开展“爱心家访、助力公益”活动

本行厦门分行党支部、工会与厦门教育基金会合作，组织开展了“爱心家访、助力公益”系列活动，安排党员干部和员工代表走访厦门贫困的高考生家庭，倾听心声，了解实际困难，为贫困考生圆大学梦贡献微薄之力，并通过精心准备的“温暖包”带去来自厦门国际银行的慰问和温暖。



(7) 举办“爱心助学，放飞梦想”助学金发放公益活动

本行南平分行于9月份举行2018年南平市“圆梦助学”计划之厦门国际银行南平分行助学金发放活动。南平分行为受助学生代表发放助学金，并寄语受助的学子要做敢于有梦、勤于追梦、乐于圆梦的新时代青年，勉励学子把社会各界的关怀和关爱转化为感恩社会、回报社会、服务社会的强大动力和实际行动，为实

现共同美好的明天奉献一份力量。本次“圆梦助学”活动共为 4 位贫困学子每人提供圆梦助学金人民币 5000 元，合计发放圆梦助学金 20000 元。

(8) 举办“公益篮球·爱心助学”主题公益活动

9 月，本行北京分行组织开展爱心公益篮球赛，全行 8 个队伍参加，并在北京分行范围内募捐公益资金 5 万元，将爱心基金全数捐赠给中国社会福利基金会用于资助贫困学生求学。



2. 关爱老人生活

(1) 温暖传递，润物无声

为弘扬尊老爱幼的中华民族传统美德，传递温暖，传播正能量，充分体现企业的社会责任感和使命感，本行莆田分行于 6 月底举办“传递温暖，润物无声”为主题的社会公益活动，由党员、团员、工会委员带头，各部门员工参加，走进莆田同济养老院进行金融知识公益宣传，并向老人发放慰问物品、送温暖。



(2) 孝心善行，情暖空巢老人

本行龙岩分行于 12 月 22 日组织员工前往龙岩新罗区雁石镇，为孤寡老人送去日常生活用品及食品，同时向老人讲授生活中常见的生活技巧、防范诈骗常识等。此外，工作人员还专门针对老年人群体，重点宣传反假币，并采用以案说法、现场讲解、答疑解惑等形式提升老年人辨别人民币真伪的能力，防止在生活中收到假币导致上当受骗，宣传活动受到了老年人的热烈欢迎。



(3) 善心传耆，冬日温暖

本行境外附属机构集友银行自 2010 年起连续九年组织员工积极参加“南区寒冬送暖金丝带大行动”，探访独居老人，送去冬日里的温暖。本行境外附属机构

澳门国际银行连续多年连同澳门妇女联合总会，与妇联乐融家庭综合服务中心的义工共同探访长者家庭，为长者送上关怀和祝福。



3. 举办“一起守护‘星星的孩子’”关爱自闭症儿童公益健步走活动

为响应第十一个世界自闭症宣传月的关爱号召，宣传普及自闭症知识，呼吁社会关注自闭症儿童，本行漳州分行继续冠名举办“为爱同行，奔跑蓝丝带”关爱自闭症儿童大型公益健步行活动。当天，在漳州碧湖公园的活动现场，聚集了1500余名来自社会各界的爱心人士，他们手系蓝丝带，怀着公益之心，与“星星的孩子”相伴而行。同时配合活动后期新闻媒体的推广报道，将公益的力量传播到更多角落，向社会和民众传递更多暖心的公益力量。



4. 大力支持澳门日报读者公益基金会，举办澳门“第40届十大新闻选举”

作为慈善活动的积极参与者，本行境外附属机构澳门国际银行一向大力支持澳门地区影响力最大的公益慈善活动——澳门日报读者公益基金会主办的公益金百万行。2018年，作为首家捐款机构，澳门国际银行向读者公益基金会再次捐赠善款100,000澳门元，并组织近400位员工身体力行公益漫步进行募捐。



2018年2月24日，由澳门国际银行与澳门日报社联合举办“第40届十大新闻选举”颁奖典礼举行，该活动自1978年由澳门国际银行及澳门日报社共同发起，每年举办一次，旨在倡导公民关心时事、积极参与社会建设。



5. 以志愿之名，为文明助力—志愿者专题活动

(1) “缅怀先烈，弘扬公益精神”公益祭扫志愿者活动

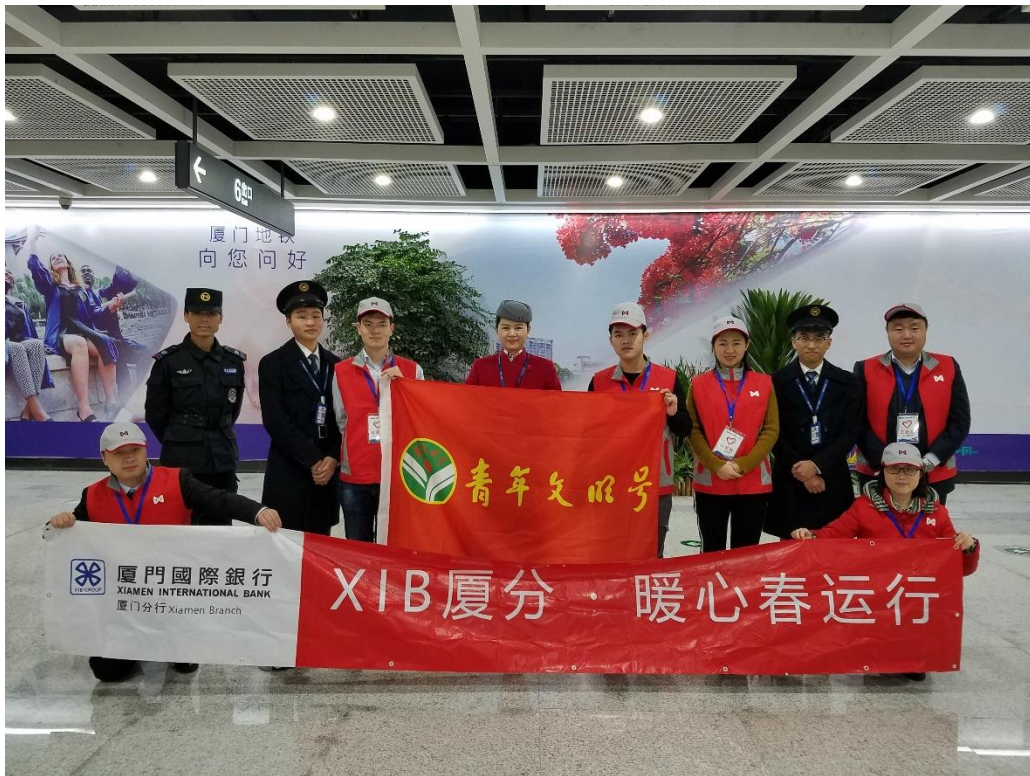
为弘扬爱国主义精神，缅怀先烈，弘扬公益精神，本行龙岩分行于4月25日组织全体党员及青年员工组成青年志愿者团队前往闽西革命烈士纪念碑和中央苏区（闽西）历史博物馆开展了公益祭扫活动。青年志愿者们都热情地参与到纪念碑公益清扫行动中，走近市民，宣传文明吸烟、垃圾分类知识，号召大家爱护环境，建设美丽龙岩。



(2) 积极参与“青春志愿行 温暖回家路”公益活动

为弘扬青年志愿者的精神面貌，本行厦门分行积极参与2018年厦门“青年志愿者与春运同行”青年志愿者招募活动，积极开展“共青团青春志愿驿站”志愿服务，为旅客提供手绘地图、便民药箱、针线包、应急雨伞等便民物资，带领“老、

弱、病、残、孕”等困难旅客到“暖阳阳”青年志愿者服务站进行爱心通道情况登记、确认，为确保春运志愿服务工作有序开展而贡献一份力量。



(3) 举办“党的关爱，春风送暖”活动

2018年初，本行珠海分行联合香洲区政府开展“党的关爱，春风送暖”活动，为困难党员职工、流动党员送去慰问和关怀，同时针对 300 位在珠海务工的沅陵籍人员，集中发动 6 台“爱心”大巴，从珠海南坪镇出发，载着他们踏上春节回家过年的道路，与香洲区政府合力，为建设和谐美丽的香洲做出一份努力。

6. 博士后科研工作站

本行博士后科研工作站成立于 2008 年，是国内首个由外（合）资银行设立的博士后科研工作站，也是福建省首个由金融机构设立的博士后科研工作站。建站以来，博士后工作在银行高级管理层的高度重视、亲自参与下，通过高标准选聘行内外导师、鼓励博士后参与银行日常工作和对外交流以及制订科学的绩效考评机制等方式努力探索科学有效的博士后管理模式，取得了显著成效。截至 2018 年末，本行博士后工作站已与厦门大学、上海财经大学、复旦大学签署了联合培养博士后的协议，并成功招收 7 批博士后，对推动金融领域的学术研究、促进科研与学术的成果转化以及培养高层次金融人才起到了积极作用。

同时，借助博士后工作站平台，本行与厦门大学数据挖掘中心成立了“数创金融”金融科技联合实验室，在大数据风控、智能运维、精准营销等方面展开深入合作，探索校企合作新模式。



7. 闽都中小银行教育发展基金会

本行以回报社会为己任，与厦门大学联合发起成立“闽都中小银行教育发展基金会”（下称“闽都基金会”）。闽都基金会是国内第一家中小银行教育发展基金会，旨在开展并资助贫困学生完成学业、高校教师开展学术研究、资助卫生医疗、文化体育、弱势群体等公益项目，促进教育科研和慈善公益事业的发展。

2018年，闽都基金会全年公益慈善捐款额达1506.90万元，占上一年度基金余额比例的8.82%，公益捐赠金额再创新高，公益受众范围进一步拓宽，社会影响力持续增强。主要公益活动包括：资助“厦一站·汇团圆”关爱留守儿童大型公益行动；资助举办“汇爱行动”公益联盟发布会；资助厦门大学设立“教育科研基金”；资助集美大学教育事业建设和发展；资助“四川德格县扶贫慈善基金”；资助厦门市慈善总会设立“公益慈善子基金”；援建贫困中小学多媒体室、爱心图书室以及基础设施建设；组织重阳节敬老、六一儿童节关爱等活动。

七、共享发展，积极履行社会责任

（一）政府责任

本行自成立以来始终坚持依法纳税，缴纳地方财政税收保持不断上涨趋势，并积极配合福建省及厦门市税务部门开展税收宣传工作，多次荣获地方“纳税大



户”、“纳税 100 强”及“纳税信用等级 A 级企业”（最高等级）。2018 年，本行集团口径缴纳税费达 24.44 亿元，境内机构缴纳税费 20.78 亿元，其中在福建省缴纳税费 11.99 亿元。作为福建省纳税大户，本行持续为地方财政收入贡献应有力量。

（二）员工责任

1. 员工多元化管理概况

2018 年，本行在坚持公平、公正、公开的原则上，不断构建年轻化的员工团队，进一步提升了员工团队的素质。通过更科学、更具体的招聘、培训等工作，不断塑造“青年银行家”雇主品牌，荣获“2018 年度全国人力资源管理杰出奖”、“2018 年度全国新锐非凡雇主奖”等全国性雇主品牌荣誉。

本行近三年境内机构员工概况

指标名称	单位	2018 年	2017 年	2016 年
员工总数	人	3424	3267	3144
女员工比例	%	36.01%	36.00%	36.42%
女性管理者比例	%	32.16%	32.40%	31.91%
少数民族员工人数比例	%	2.77%	3.00%	2.54%
本科及以上学历人数（占比）	%	92.58%	90.79%	89.98%
45 岁及以下员工人数（占比）	%	98.01%	97.98%	98.22%

注：以上统计不含劳务派遣制人员。

2. 员工培训情况

本行高度重视人才培养，2018 年培训工作以专业力建设和领导力提升为核心，紧贴业务发展节奏，明确培训职责分工，狠抓培训质量，通过专业条线主建，岗位技能练兵等全面提高员工参训频次，进一步提升本行员工综合素养，同时按照分层分级的原则，从培训需求入手，制定个性化的学习提升方案，确保培训体系覆盖全员，满足多层面、多方位的培训需求，促进本行员工队伍素养不断提升。2018 年，境内机构共组织各类培训项目 3000 余个，参训 70000 余人次，人均培训次数 22 次，培训场次、参训人次、人均参训次数均创新高，确保组织发展和员工个人成长的技能提升需求得到满足，先后组织开展厦门国际银行“精鹰高飞”管理人员培训班、“雏鹰成长”新员工集训项目、2018 年合规管理主题教育培训系列活动等重点培训项目，加强在线学习平台课程内容，丰富员工学习形式，多措并举，不断提升员工综合素质，发挥人才培养对业务发展的支持作用。

本行近三年境内机构培训统计

境内机构培训统计	单位	2018 年	2017 年	2016 年
员工培训项目数	期	3068	1034	1016
员工培训人次	人次	70754	36155	35788
员工人均培训数量	学时	51	44	46

3. 保障员工权益情况

本行积极贯彻落实国家薪酬福利制度，建立起了长期有效的薪酬激励制度。从员工实际需求出发，为员工提供包括带薪年假、高温补贴、取暖费、住房补贴、员工补充医疗保险、家庭财产保险等在内的员工保障。2018年本行深化推行弹性作息制度，积极响应国家政策，主动为员工谋取了实在福利，切实提升员工幸福感。本行员工劳动合同签约率、集体合同覆盖率、社保覆盖率均达100%。同时，本行鼓励员工工作进修，对于获取相应学历或相关证书的员工予以一定支持，保障员工权益。

为提升员工和谐健康的工作氛围，加强员工关怀和关爱，工会定期收集并整理形成健康小贴士、生活小常识等，及时分享给各位员工，帮助大家维持好的生活和工作节奏，健康作息，不仅保证工作质量，更要关注健康质量。本行每年均定期组织员工体检，提供科学完善的医疗保障。



4. 丰富员工业余生活情况

本行高度重视企业文化建设，通过总行牵头与工会牵头，开展举办了各种丰富多彩、形式多样的员工业余及团建活动，同时，本行不忘回馈社会，积极倡导号召员工参加志愿服务活动，争做文明市民，打造优秀的银行从业形象。

2018 年，篮球、羽毛球、足球、运动会、好声音、电子竞技等各式活动不定期组织相关比赛，以赛会友，促进员工交流。同时，结合重要或传统节日，开展新春团拜、春游爬山、三八“女神”节、中秋节、圣诞节及分行成立周年主题活动等丰富多彩的文化团建，并组织青年志愿者参与多场社会公益活动，不仅拉近

员工与企业的距离，拉近了银行与员工家庭的距离，更增强了员工的社会责任感，促进银行优秀企业文化的建设。



5. 帮助困难员工情况

本行坚持向员工及员工家庭传递关爱，每年为员工办理家庭财产意外损失保险与人身健康及重大疾病保险，员工遭受重大困难或灾难时，银行工会也及时走访慰问并提供经济补助，为员工及其家庭分担生活压力，提供保障，帮助员工尽快走出困境。本行坚持开展员工访谈，积极关注员工生活及工作状态，悉心听取员工意见，确保沟通交流频率，向员工提供及时的帮助及疏导，同时切实开展“员工家访”工作，深入员工家庭，了解员工生活情况，为员工排忧解难的同时，使银行的“家文化”和关爱文化深入人心。

（三）社区参与

本行紧跟监管要求和工作部署，自觉履行专业金融机构的责任和义务，积极组织或参与内容丰富、形式多样的金融教育宣传活动，为广大市民提供金融相关知识与服务，包括金融知识普及月、“金融知识进万家”活动、反假货币及反洗钱宣传活动等，发挥行业优势，提供便民金融服务。通过系列活动向市民介绍更为详尽、专业的金融知识，加强广大市民和社会对金融知识的认识及对本行社会责任履行的认同，展示银行良好的企业形象，为金融服务工作贡献力量。

1. 开展反洗钱进社区宣传活动

为进一步增强金融机构及社会各界的反洗钱和防诈骗意识，发挥反洗钱和防



诈骗宣传工作在预防相关违法犯罪活动中的重要作用，本行厦门分行在 5 月走进高林社区开展了主题为“打击洗钱犯罪，维护金融安全”的反洗钱和防诈骗宣传活动，活动中充分利用条幅、宣传折页、展报等自有媒体以及印有反洗钱、防诈骗知识的相关宣传物品，图文并茂地介绍了反洗钱和防诈骗知识。

2. 积极践行“金融知识进万家”主题宣传活动

本行珠海分行积极借助网点宣传、户外宣传和微信公众号平台宣传等多种手段开展了系列宣传教育活动，并在北京理工大学珠海学院开展金融知识讲座，向在校大学生普及金融常识，包括本行金融机构体系、投资理财、支付结算风险防范、个人信息保护、防范电信网络诈骗、征信、个人贷款、反假币知识等内容，引导在校大学生选择合理投资渠道和理财方式、自觉抵制“校园贷”、“现金贷”行为。

3. 开展丰富多彩“金融知识进社区”活动

本行珠海分行宣传小组深入人群密集的商圈，面向广大金融消费者宣传普惠金融服务标准、金融机构和金融消费者的权利义务相关的金融标准，以及符合标准要求的标识，强调金融标准与认证对金融消费者权益保护的重要作用，引导消费者使用质量达标的金融服务，切实保护消费者合法权益。

本行上海分行通过“进企业，进社区，进校园”等形式组织开展征信宣传月宣传活动，向公众宣传普及个人征信知识，以信息安全意识为切入点，帮助公众学会保护个人隐私，形成良好信用习惯，维护良好信用记录，在“学征信、讲诚信、守信用”的良好氛围中，提高了市民的信用意识和维权意识。本次活动累计开展对外宣讲 6 场，宣传受众达 500 余人。

八、报告后记

（一）展望新征程

展望 2019 年，本行将继续秉持“以客为尊”的服务理念，以提升客户服务体验和满意度为目标，加快改革转型步伐，加大推进大数据研发、重点打造“支付服务体系、生活服务体系、金融服务体系”三大体系支撑的国行特色生活圈，为客户嵌入最便利的增值服务和多元的投资产品。进一步推进企业社会责任与银行自身发展的融合，主动承担更多经济、社会、环境责任，为实现“进位争先，打造中小银行标杆”的战略目标不懈奋斗。

2019 年，本行将继续强化产品与服务创新，通过科技创新完善线上线下渠道网络，提升客户体验，为客户创造卓越价值；继续紧跟国家产业政策和信贷政策



的资金投向，增加绿色信贷的投放力度，更好地发挥金融机构在社会资源配置中的中枢作用；继续向战略新兴产业、医疗、社会养老等重点环节及薄弱领域适当倾斜信贷资源，重点扶持民生相关的消费信贷，促进民生福祉改善；坚持人本文化，保障员工权益，关怀员工成长。同时，本行还将坚持不懈地回馈社会，积极投身公益慈善，让社会公益活动成为自身经营绩效的有机组成部分，努力创造最大的经济价值、社会价值和环境价值。

（二）参考索引

指标	指标内容	采用情况
1	战略与分析	
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	公司概况	
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	报告参数	
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



指标	指标内容	采用情况
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	采用
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的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
3.12	表列各类标准披露在报告中位置	采用
3.13	寻求外部认证的政策及现行措施	未来采用
4	公司治理	
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）	采用
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	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	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	采用
5	经济绩效	
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	采用



指标	指标内容	采用情况
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高级管理人员的比例	未来采用
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.	环境绩效	
EN1	所用物料的重量或体积	采用
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	采用
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	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	采用
EN8	按源头划分的总耗水量	采用
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	采用
EN17	按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	采用
EN18	减少温室气体排放的创新举措和取得的成效	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、其它货物和原材料以及劳动力运输对环境产生的重大影响	采用
7.	社会绩效	
LA1	按就业类型、雇用合同、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生学习计划	采用



指标	指标内容	采用情况
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	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	采用
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	金融行业补充指南	
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
FS16	提高金融知识教育的行动	采用



（三）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 2018 年度社会责任报告》。这是厦门国际银行股份有限公司持续第八次公开发布的社会责任报告。为更好满足您的需求，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绩效，提高履行社会责任的能力和水平，我们殷切期望您能够对报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

传真：+86 592-2988788 邮编：361001

邮寄：福建省厦门市思明区鹭江道 8-10 号国际银行大厦五楼发展研究部

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

注：请您在相应的“”内打“√”。

您对厦门国际银行股份有限公司社会责任工作和本报告的意见和建议：

您的信息

姓名_____ 工作单位_____

职务_____ 联系电话_____

传真_____ 电子邮件_____