

# 热烈庆祝招商银行日照分行成立五周年

# 招商银行日照分行社会责任报告

## 【引子】

时光荏苒，2013年12月22日，招商银行日照分行迎来了5周年华诞。5年来，招商银行日照分行始终秉承“因您而变”的理念，始终走在金融产品和服务创新的最前沿，努力为客户提供优质、便捷的服务体验，积极履行社会责任，将利益相关方的需求和希望作为自己前进的方向，实现了企业与社会共同成长，为促进日照经济健康发展与社会和谐稳定做出了积极贡献。

我们精心履行环境责任。5年来，我们积极落实国家的绿色低碳环保政策，加快推进绿色信贷，支持新兴产业及清洁产业发展；我们加快绿色产品创新和绿色金融合作，开展绿色运营，将环保理念融入公司日常运营的各个方面，为“资源节约型、环境友好型”社会建设作出了自己的贡献。我们积极响应国家号召，大力推行绿色信贷，支持绿色产业发展，严控“两高一剩”行业信贷限额，助推经济绿色增长。与此同时，我们还着力推进绿色低碳运营，开展绿色公益，致力于将绿色理念融入全行经营管理之中。

我们精心履行经济责任。5年来，我们严格执行国家的宏观经济政策和金融监管要求，以支持地方经济发展方式转变为导向，努力推进二次转型，加快创新步伐，在助力小微企业和小微企业发展的同时，严控“两高一剩”等风险行业的信贷投放，在促进产业结构调整和区域协调发展发挥了应有的作用。进一步优化信贷投向，全面加强小型微型企业的支持力度，特别是针对科技创新型小企业大力推广“千鹰展翼”计划，取得了显著成效。5年来，为日照企业累计投放信贷633亿元，创造利润3.2亿，实现税收5018万，不良贷款率为0.02%，实现了效益、质量、规模协调发展。

我们同心履行社会责任。5年来，我们加强与利益相关方的沟通与交流，探索与利益相关方的合作模式，热心参与社会公益，致力实现公司与利益相关方的互惠共赢，促进社会和谐发展。我们努力提升客户服务体验，继续秉承“因您而变”的经营理念，坚持以客户为中心、市场为导向，不断完善产品和服务创新，加强服务标准、培训、改进、监测工作和客户投诉管理，客户满意度保持较高水平，连续五年被日照市银行协会评为文明规范服务窗口单位第一名。

我们用心履行企业责任。5年来，我们致力于为员工营造职业发展的良好环境。进一步完善薪酬福利体系，大力推广双维度考评，加快推进双通道职业发展体系建设，稳步拓宽员工职业发展通道。我们高度重视员工关爱，着力加强企业文化建设，积极营造和谐的工作氛围，增强员工的幸福感和归属感，努力实现员工与企业共同成长。

我们的真情付出得到了社会各界的广泛认可，荣获了“日照市金融创新奖”“日照市金融发展贡献奖”“十佳纳税企业”“日照市民最满意银行卡”等多项殊荣。

2014年，我们将秉承“致力可持续金融，提升可持续价值，贡献可持续发展”的理念，将履行企业社会责任和加快二次转型、打造百年招银更加紧密地结合起来，进一步服务实体经济，服务广大客户，为实现客户、员工利益的共赢，为推动地方经济社会的可持续发展而不懈努力。

## 【社会责任管理】

### 葵花责任理念与模型

#### 责任理念

致力可持续金融，提升可持续价值，贡献可持续发展。

#### 履行方法

**服务创造价值：**招行坚持向社会持续提供最新最好的金融服务，通过服务支持经济平稳增长，促进社会和谐稳定，保护环境生态平衡，最大限度创造综合价值。

**利益平衡共享：**利益相关方参与是企业实现可持续发展的根本途径，招行时刻关注利益相关方的要求与期望，与相关方实现利益共享，共同促进企业以及经济社会的可持续发展。

**创新推进发展：**创新是适应利益相关方诉求变化，提升可持续发展能力的重要途径，招行致力于通过不断的创新推动企业的成长，实现可持续发展的目标。

#### 责任实践

**绿色发展** 我们通过完善绿色信贷政策，加大绿色信贷支持力度，开展绿色运营和绿色公益，引领绿色金融创新，进而促进绿色经济发展；

**价值创造** 我们通过贯彻国家宏观经济政策，加快管理变革，提升可持续价值创造能力，推进“两小”企业和创新型企业发展，带动就业，服务地方经济社会发展；

**客户服务** 我们通过深化社会责任理念，通过持续的产品和服务创新，促进服务能力的提高，为客户带来更新更好的客户体验，努力赢得客户的感动；

**社会和谐** 开展社会公益活动，参与社区共建，积极回馈社会，致力成为优秀企业公民；

**员工成长** 我们通过畅通员工职业成长通道，重视员工能力提升，营造良好工作环境，促进员工与企业的共同成长。



## 【关于招商银行日照分行】

**招商银行** 成立于1987年4月8日，是我国第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行，第一大股东为招商局集团。凭借持续的金融创新、优质的客户服务、稳健的经营风格、良好的经营业绩以及勇于担当的社会责任感，招商银行已发展成为中国第六大商业银行，跻身全球前50家大银行之列和美国《财富》世界500强企业。成为中国境内最具品牌影响力的商业银行之一，并荣获“2013中国年度最佳雇主”第一名，同时获得“最具社会责任十强雇主”称号。

**招商局集团(简称招商局)** 是国家驻港大型企业集团，创立于1872年，距今已有百年历史，经营总部设于香港。招商局是中央直接管理的国有重要骨干企业，亦被列为香港四大中资企业之一，集团利润总额在各央企中排名前10位。1978年，招商局独资开发了在海内外产生广泛影响的中国第一个对外开放的工业区——蛇口工业区，并相继创办了中国第一家商业股份制银行——招商银行，中国第一家企业股份制保险公司——平安保险公司等，为中国改革开放事业探索提供了有益的经验。目前，招商局业务主要集中于交通运输及相关基础设施建设、经营与服务(港口、公路、能源运输及物流)、金融投资与管理、房地产开发与经营等三大核心产业。

**招商银行日照分行** 是招商银行青岛分行积极贯彻省委、省政府“一体两翼”的发展规划，实施“走出去”战略，在半岛城市圈的南翼——日照设立的第一家异地机构，也是日照第一家股份制商业银行、山东银监局跨区审批筹建的首家股份制银行，还是日照市首家设立支行的股份制银行。



## 成长历程



•2008年12月22日，招商银行日照支行成立。



•2012年7月3日，招商银行日照分行隆重举行升格仪式。

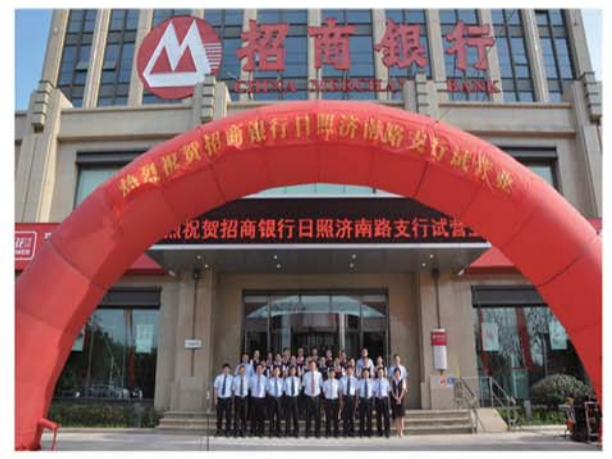


•2012年12月21日，招商银行日照分行票据中心挂牌成立。

•2014年，招商银行日照分行将进一步加快网点建设力度，还将新设2家支行，争取形成以7家支行网点、13家自助银行组成的20家物理网点，搭建起辐射全市的服务体系。



•2012年12月21日，招商银行日照泰安路支行正式对外营业，这是招商银行日照分行成立的第一家支行。



•2013年8月19日，招商银行日照济南路支行正式对外营业。

- ### 责任荣誉
- 日照市金融创新奖
  - 日照市金融发展贡献奖
  - 国家外汇管理考核评比“A类银行”
  - 日照市银行业文明规范服务示范单位
  - 十佳纳税企业
  - 日照市十大满意银行评选中获得满意银行
  - 跨境人民币结算工作先进单位

- 日照市金融统计先进集体一等奖
- 支付结算先进单位
- 半岛品牌风云榜(日照)领军品牌
- “百姓金口碑”评选最满意金融企业
- 日照市银行业金融机构“建设风险防范体系促进银行业稳健发展”竞赛先进集体
- 招商银行信用卡和一卡通分别荣获“日照市民最满意银行卡”称号



•2013年12月5日，招商银行日照岚山、莒县支行正式获得山东银监局筹建批复，预计2014年年初开业。