

# 招商银行日照分行五周年社会责任报告

## 【员工成长篇】

# 以人为本谋发展 点点滴滴造就非凡

员工是企业实现可持续发展的智力保障。招商银行日照分行坚持以人为本,秉承“人才立行、科技兴行、专家治行”的理念,实行全员聘用、干部公开招聘和竞争上岗制度,建立三级培训体系和职务职级并行的职业发展双通道,多渠道加强员工关爱,把员工的自我发展和价值实现与招行发展有机结合起来,让员工与招行共同成长。

### 保障员工合法权益

该行严格执行国家劳动法律法规,在岗员工100%签订劳动合同,按时足额缴纳社保,反对强迫劳动,不以任何原因歧视员工。该行深化完善民主管理制度,设立多样化信息传递通道和信息表达渠道,激励员工参与企业管理。

近年来,该行深化完善民主管理制度,完善分、支行两级职工(代表)大会体系;召开员工代表大会,让员工参与民主管理;通过多种形式促进各级管理层与员工的零距离沟通,利用招银E报、招银文化、招银社区、招银人、每周一讯等内部媒体真实反映基层和员工的心声。

### 不断规范招聘管理

近年来,该行规范招聘管理,提升招聘人员水平;形成人才招聘系统改版优化方案;严格对招聘信息发布的管理;规范全行校园招聘流程,按照“一笔四面”的标准流程开展2013届应届毕业生招聘工作。

本着“内部培养”为主,“外部引进”为辅的人才战略,五年来,锻造了一支专业素养、敬业精神出类拔萃的专业人才队伍。

### 健全职业发展通道

该行着力推进员工职业生涯“专业序列发展+行政晋升”双通道发展体系建设。目前,已建立了员工职务职级并行的职业发展双通道,选拔重用优秀年轻人才。同时,每年都会拿出一些管理岗位向全行员工竞聘,制定员工转岗、转正办法,对那些德才兼备、业绩突出,有发展潜力并且认同招商银行文化的优秀人才大胆聘用,破格提拔。目前,该行的部门管理者中,已有不少80后的身影,有的还接近90后。

### 重视员工知识管理

招商银行大力推广知识管理系统,构建业界领先的培训信息化支持体系,加快知识传递和分享,促进隐性知识显性化,培育学习型组织,自主开发教材及电子课件,基本覆盖主要核心业务条线,实现了知识梳理和沉淀,满足了员工的学习需求。

### 提升员工业务素质

提升员工业务素质是实现二次转型的重要保障。近年来,该行组织举办全行人力资源管理条线培训班、“两小”业务人力资源支持政策思路研讨班等培训,和适应不同业务种类、不同岗位特点的技能比赛活动,促进员工综合能力及业务素质的提升。

### 案例

#### 技能比赛活动

为提升员工技能水平,该行组织开展了系列业务技能练兵竞赛活动,营造了比、学、赶、帮、超的良好氛围。图为2013年1月15日,日照分行组织开展的“我爱我家,我更爱招行”为主题的业务技术比赛,进一步锻炼了员工的技能,提高了业务技术水平。



### 员工发展放眼明天

该行秉持“人才立行、科技兴行、专家治行”的理念,坚持“用发展的理念凝聚人才,用发展的事业造就人才”,建立双通道职业发展模式,创新推广业绩能力双维度考评,为员工创造良好的发展环境,使员工与企业的成长同步。

### 提升能力完善自我

招商银行历来重视员工素质和能力的提升,通过培训、技能竞赛等多种渠道,促进员工价值与企业价值的共同实现。

### 打造招银品牌培训

打造招银品牌培训,建立生生不息的人才培养机制。招行日照分行一方面依托总行招银大学的培训基地,一方面积极建立自身的培训系统,做好新员工入职系列培训以及在岗员工的集中培训,保证员工实时接收最新的行业信息,提高专业能力。今年以来,该行针对经理级以上干部开展了管理起航培训,举行了总经理级以上干部的领航培训。同时,尝试与日照专业院校建立培训基地,形成系统、专业的培训机制。

### 案例

#### 管理启航

管理启航,由招银大学自主研发,是针对银行业新任管理者创新设计的为期3个月的混合式领导力提升项目。“管理启航”采用科学的设计思路,结合成人学习的特点,引入了面授课程、行动实践、管理测评、在线学习、教练辅导、体验式学习等多种学习形式。该项目于2009年着手研发设计,2010年开始推广,2011年培训覆盖面进一步扩大,目前已成为招商银行新任管理者必修的管理提升项目之一。



## 【社会和谐篇】

# 奏强和谐最强音 心系民生创造福祉

企业发展成果人人共享,是企业实现长远发展的必由之路。招商银行始终秉持可持续发展理念,坚持依法合规诚信经营、持续定点帮扶武定永仁、不断加强与利益相关方的互利合作,积极参与社会公益,努力实现企业长远发展。

### 普及金融知识万里行

5年来,该行针对不同类型的客户开展特色金融宣传教育系列活动,从理财、金融安全等方面为客户提供金融知识。通过“金融知识服务月”专项活动,在网点、宣教点、社区建立金融知识服务站、流动学校等,积极开展银行卡、理财服务、零售贷款、特殊客户群体服务等金融知识的普及。

### 案例



左图为招商银行日照分行参加金融知识巡回展|| 右图为金融知识服务月期间员工走上街头宣传金融知识

### 加强反洗钱风险防控

该行针对上级修订的反洗钱制度,与时俱进地改进方式方法,积极开展反洗钱宣传。同时,主动履行客户身份识别义务,严格遵守客户风险等级划分标准,按规定妥善保存客户身份资料和交易记录,及时、完整、准确的上报大额交易和可疑交易。

### 推进反腐倡廉工作

以招商银行文化熏陶和影响员工,树立廉洁自律的工作原则,是招商银行日照分行稳步发展的保障。近年来,运用多种形式开展廉洁从业和案防警示教育,强化法纪、案例警示教育,同时不断健全纪检监察组织,贯彻落实党风廉政建设责任制,规范员工从业行为。

2013年,共签订领导干部廉洁自律承诺书14份,排查员工异常行为600余人次,排查比例达100%,建立和完善员工诚信档案150份,诚信档案保有率100%。

### 依法合规诚信经营

五年来,招商银行日照分行高度重视依法合规诚信经营、持续推进反腐倡廉工作,不断加强内控合规管理,加快推进开展反洗钱工作,认真开展廉洁自律教育,最大限度地保障企业的公开透明运营,维护企业的健康稳定发展。

## 展望2014

2014年,是招商银行日照分行跨越五年的新征程新起点,也是推进二次转型的关键之年。责任在肩,任重道远,我们将抢抓机遇,迎接挑战,切实贯彻“因您而变、因势而变”的服务理念,续秉承“效益、质量、规模均衡发展”的科学发展观,坚定不移地坚持以客户为中心,以市场为导向,深化管理改革,加快二次转型,锐意创新,共同努力,为续写招商银行日照分行的新篇章,也为实现经济社会的可持续发展做出更大的贡献。

#### 致力提升招行价值

我们将继续贯彻落实国家宏观政策,加大金融支持,促进经济发展,强化对“两小”企业的支持力度,不断提升企业的价值创造能力,力促日照经济健康平稳发展。

#### 持续提升服务水平

我们将着力强化零售业务竞争优势,努力提升批发业务竞争力,加快产品和服务创新,加强与客户关系管理,推进流程再造,不断提升客户服务质量和水平。

2014年,招商银行日照分行将以高度的责任感与使命感,认清形势,转变观念,锐意创新,开拓进取,深化管理改革,加快二次转型,以招银精神谱写招商银行日照分行在新的历史时期可持续发展的新篇章!

### 严格标准和谐服务

5年来,招商银行日照分行从服务标准、服务监测、投诉管理、服务改进等各个方面着手,开展了一系列卓有成效的活动,致力提高客户满意水平,真正提升客户的服务体验。

### 开展不规范经营治理

招商银行日照分行认真贯彻落实银监会整治不规范经营的政策精神,严格遵守“七不准,四公开”要求,规范经营行为,加强透明度和公众监督,提升金融服务质量和经营管理水平。近年来,该行整理和公布了104个免费服务项目,编制了《招商银行日照金融服务价格目录册》,并在营业网点向全社会公示。为便于公众监督,在厅堂设置了客户意见本,并在全行建立了全范围、分层次、网络式的投诉举报回应体系,认真对待消费者各项诉求,做到件件有回音、事事有答复。

### 持续强化服务监督管理

该行持续强化服务监督管理工作,完善服务标准,组织服务大比拼等活动,定期进行服务检查,通过一周一度的《服务聚焦》对发现的问题及时给予纠正;同时,通过服务技能培训,大大提升了服务水平和质量。

### 案例

#### 员工服务礼仪及服务行为培训

2013年7月11日,招商银行日照分行组织一线服务岗位员工进行了一场服务礼仪与服务行为的培训,培训通过案例说明和现场互动讲解了员工服务规范。



### 完善内控合规管理

该行积极推动内控机制建设,强化内控综合管理,细化监察事项考核指标,加强内控评价与非现场审计,推进自查自纠的良性自行查核工作机制,保障依法合规运营。同时,不断提升合规风险管理技术,加强合规风险识别评估与监测,妥善应对监管突发事件,积极开展不规范经营专项整治工作,努力提升风险合规管理水平。

## 爱在招行分享幸福

招商银行日照分行本着“尊重、关爱、分享”的人本理念,广泛开展员工保健、女员工关爱、单身员工相亲、异地员工聚餐、员工家访送温暖等活动,建立员工福利机制,在员工生日、各种节日、产假、病假等每一个特殊的日子,都送上来自招行大家庭的祝福和温暖。另外,分行本部包括所有支行在内,每日为员工免费提供营养丰富、包括水果点心等在内的早餐,营造温馨的企业文化氛围。

- 1、招商银行“友谊杯”篮球赛(日照赛区)的比赛。
- 2、2013年秋季趣味运动会。
- 3、拓展庆功晚会。
- 4、全行组织爬山活动。
- 5、组织员工“快乐摘甜杏”活动。
- 6、冬季越野赛。
- 7、植树节种树。
- 8、海豹训练篝火晚会。
- 9、员工系列家访。
- 10、提升团队执行力拓展训练。
- 11、招商银行第九届文化节之象棋比赛。
- 12、团委相亲大会。