



宁波银行  
BANK OF NINGBO

CSR  
REPORT

2008年度社会责任报告

## 目 录

序言

领导致辞

企业概览

宁波银行企业社会责任体系

宁波银行的社会责任理念

宁波银行社会责任观

宁波银行社会责任的文化内涵

股东权益篇

完善的公司治理

与战略投资者的良好合作

全面提升盈利水平

合理的股东回报

完善投资者关系管理工作

完善的股东权益机构保障

高度重视信息披露工作

客户服务篇

深入了解客户需求，牢固树立“以客户为中心”服务理念

加大金融产品创新力度，努力开发新产品

加大投入，逐步完善服务网络

支持发展篇

坚持服务中小企业的市场定位，大力发展中小企业业务

做好信贷支农工作，加强农村地区金融服务

重视对“弱势群体”的信贷支持，推进和和谐社会建设

结合自身经营特点，支持关系国计民生行业

## 员工关爱篇

高度关注员工发展

具有竞争性的薪酬福利保障

温暖凝聚的企业文化活动

## 社会回馈篇

齐心协力 抗震救灾

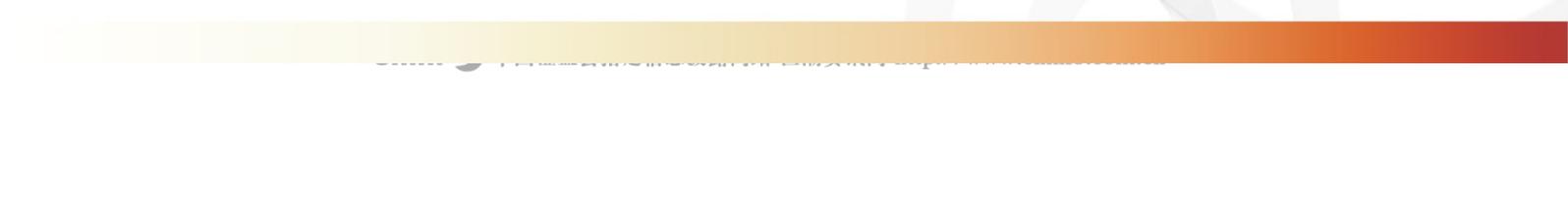
设立基金 细水长流

关心民生 定点扶贫

绿色信贷 致力环保

回报社会 服务大众

## 结语



## 序言

中国自古而今就崇尚儒商文化和济世精神。春秋时期，先贤孔子就提出：“己立立人，已达达人。”孟子有“穷则独善其身，达则兼善天下”的思想。中国近代教育学家陶行知先生也有句名言：“知责任，明责任，负责任。”这种思想几千年来延续不断，传承至今。责任对人是如此，对企业亦是如此。社会责任是一个企业对社会发展应承担的义务，也是企业在回馈社会过程中的又一次发展。

作为一家中小上市银行，我们不仅仅要通过经营获取合理利润，更要在社会活动中承担更多的义务，体现出服务大众、回馈社会的价值。在回报社会的同时，我们宁波银行人也在陶冶、提升和幸福着。

这是宁波银行首份社会责任报告，也是成长历程中的一个里程碑。我们宁波银行愿意做一个“赠人香草，心自芬芳；送人玫瑰，手有余香”的“企业公民”。我们也坚信：一个有社会责任感的银行，是一家受人尊敬的银行，也是能够长远发展的银行。

## 领导致辞

2008年是极不平常的一年，令人难忘。百年不遇的国际金融海啸使我们面临了成长过程中的第一次危机大考，也为我们提供了一次宝贵的学习和成长机会。承蒙广大客户、社会各界的关心和厚爱，在复杂多变的经济环境中，我行全体员工齐心协力，以饱满的工作激情、良好的专业水准和职业操守，奋力开拓，勇于创新，不仅确保了各项业务的持续健康发展，而且积极投身公益慈善事业，关心弱势群体，为社会发展贡献了微薄之力，树立了良好的市场口碑和社会责任形象，“诚信敬业、合规高效、融合创新”的企业文化理念也逐渐深入人心。在此，我谨代表宁波银行全体员工，向一直以来关心支持我行发展的新老客户、社会各界人士表示衷心的感谢！

2009年是我行实施新的三年发展规划的第二年。面临经济运行中的诸多不确定性，我们将继续保持立足当前、着眼长远的良好心态，进一步增强忧患意识和机遇意识，坚持“以客户为中心”的服务理念和“以人为本”的人才理念，科学谋划和推动宁波银行事业的新发展。同时，我行将进一步履行好企业公民责任，努力实现“经济人”和“社会人”的有机统一，为社会、为客户、为股东交上一份满意的答卷。

作为一家对社会负责任并快速成长的银行，在新的征途上，我们满怀一颗感恩的心，真诚希望广大新老客户和社会各界一如既往地关心、支持我行的发展，我们也将继续关注民生，热心公益，以多种方式回馈社会。愿我们继续一路同行，携手共创美好明天。

宁波银行股份有限公司董事长陆华裕

行长俞凤英

## 企业概览

宁波银行股份有限公司（以下简称“宁波银行”）成立于1997年4月10日，是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。2006年5月，宁波银行引进境外战略投资者——新加坡华侨银行。2007年7月19日，宁波银行在深圳证券交易所挂牌上市（股票代码：002142），成为国内首批上市的城市商业银行之一。2007年5月18日，上海分行正式开业。至此宁波银行顺利实现引进战略投资者、公开上市和跨区域经营三大发展战略。到2008年底，宁波银行已拥有81个营业机构，其中4家分行，分别为上海、杭州、南京、深圳分行，1个总行营业部，76家支行（宁波地区74家，上海地区2家）。

近年来，宁波银行凭借良好的区位优势，秉承“以客户为中心，以市场为导向”的经营理念，围绕“三大转型、四大提升”的发展战略，积极推进管理创新和金融技术创新，努力打造公司银行、零售公司、个人银行、信用卡、金融市场五大利润中心，实现利润来源多元化，各项业务保持持续健康发展势头，初步成长为一家资本充足、运行良好、盈利水平较高的股份制商业银行。

英国《银行家》“2009年全球金融品牌500强”榜单上，宁波银行位列第391位，获得A-级评级，品牌价值达1.15亿美元；

2008中国最佳金融机构排行，我行获“年度最佳区域性银行”、“年度最佳风险控制中小银行”两项殊荣；

在英国《银行家》杂志评选的 2007 年度全球 1000 强银行中排名 439 位; 中国《银行家》杂志将我行评选为 2007 年中国最佳城市商业银行;

2005、2006 年度全国城市商业银行财务评价排名第 1 位; 2007 年中国银行业百强排名第 21 位;

获 2009 年中国金融形势分析、预测与展望专家年会暨第五届中国金融(专家)年会“2008 中国最具社会责任金融机构”奖项。

附相关财务数据:

### 一、报告期主要会计数据与财务指标

(单位: 人民币元)

	2008 年	2007 年	2006 年
营业收入	3,403,794,331.49	2,243,785,809.63	1,600,803,720.58
营业利润	1,550,897,770.98	1,183,338,820.56	838,695,896.74
利润总额	1,522,883,298.72	1,184,804,130.03	814,195,931.16
基本每股收益	0.53	0.43	0.33
全面摊薄净资产收益率	15.12%	11.86%	19.78%
加权平均净资产收益率	15.91%	18.15%	23.79%

(单位: 人民币元)

	2008 年 12 月 31 日	2007 年 12 月 31 日	2006 年 12 月 31 日
总资产	103,263,190,620.92	75,510,771,068.56	56,546,232,890.72
总负债	94,458,187,098.83	67,488,454,021.32	53,350,049,192.92
股东权益	8,805,003,522.09	8,022,317,047.24	3,196,183,697.80
归属于上市公司股东的每股净资产	3.52	3.21	1.56

## 二、报告期末前三期补充财务指标

监管指标		监管标准	2008年 12月31日	2007年 12月31日	2006年 12月31日
资本充足率(%)		≥8	16.15	21.00	11.48
核心资本充足率(%)		≥4	14.60	18.99	9.71
流动性比率(%)	人民币	56.44	56.44	61.62	62.61
	外币	146.22	146.22	61.41	108.91
拆借资金比例(%)	拆入资金比例	0.18	0.18	1.27	0.00
	拆出资金比例	1.16	1.16	0.00	0.00
存贷款比例(本外币)(%)		≤75	64.49	63.95	57.79
不良贷款比率(%)		≤5	0.92	0.36	0.33
拨备覆盖率(%)		≥60	152.50	359.94	405.28
单一最大客户贷款比例(%)		≤10	3.23	2.37	5.55
最大十家单一客户贷款比例(%)		≤50	24.54	21.17	48.92
单一最大集团客户授信比例(%)		≤15	4.13	2.98	9.10
正常贷款迁徙率(%)	正常类贷款迁徙率	3.59	3.59	7.50	10.38
	关注类贷款迁徙率	11.26	11.26	1.93	0.02
不良贷款迁徙率(%)	次级类贷款迁徙率	44.19	44.19	52.59	84.13
	可疑类贷款迁徙率	68.83	68.83	37.96	79.15
总资产收益率(%)			1.49%	1.44	1.28
利息收回率(%)			99.36%	99.54	99.81
成本收入比(%)			40.23%	36.48	37.59

## 宁波银行企业社会责任体系

### 宁波银行的社会责任理念:

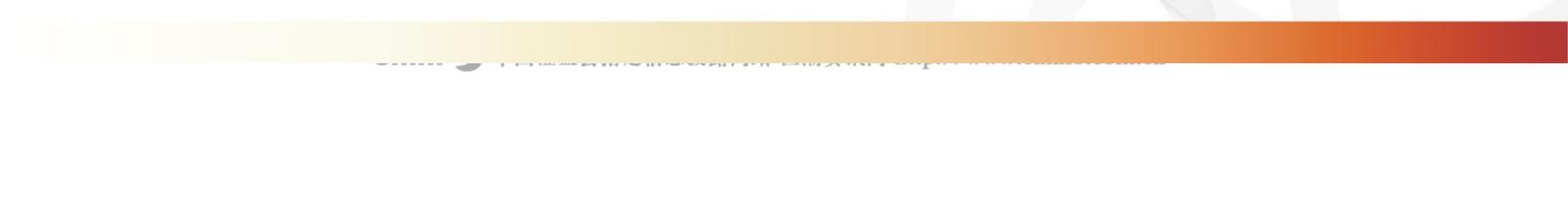
积极履行社会责任，成长为一家具备高度社会责任意识的银行。

### 宁波银行社会责任观:

公平诚信，善待客户，关心员工，热心公益，致力环保，回报社会。

### 宁波银行社会责任的文化内涵:

将宁波银行的经营行为和社会责任紧密结合，获取合理回报的同时回馈社会，创造可持续发展的未来。



## 股东权益篇

### 一、完善的公司治理

我行建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的治理结构，形成了良好的经营机制。全行在董事会的领导下，价值取向明确，以客户为中心，为股东创造最大的价值。

为了确保我行治理的规范、有效运作，我行制定了公司章程，完善了股东大会议事规则和董事会、监事会以及各专门委员会的议事规则，规范了议事程序，建立了独立董事和外部监事制度。

我行的公司治理能够严格按照我行章程和有关制度进行运作，充分履行各自职责，较好地发挥了各自的作用。

### 二、与战略投资者良好合作

我行根据自身特点、市场定位和发展战略，积极寻求与自身实力相匹配、业务具有一定互补性、发展战略与经营理念相一致的国际化银行进行战略合作。2006年，我行引入新加坡华侨银行成为我行的战略投资者，双方在技术、产品、人员培训等方面全面开展合作，推动了我行各项业务的全面发展。

### 三、全面提升盈利水平

我行不断提升盈利水平，为股东创造更大价值。2006年、2007年、2008年我行分别实现净利润6.32亿元、9.51亿元和13.32亿元，同比分别增长33.93%、50.47%和39.96%。2008年末每股净资产为3.52元，基本每股收益为0.53元。我行将继续保持业务发展速度，持续提升盈利水平，为股东创造最大的价值。

#### 四、合理的股东回报

我行在《章程》中对利润分配的有关内容进行了明确的规定，同时在我行招股说明书中明确披露了股利分配政策，确保我行股东的投资利益，增强股东的归属感。公司每年为股东提供稳健的现金红利，保证了股东的实际利益和公司的可持续发展。2007年每股分红0.2元（含税），现金分红共5亿元，与净利润比率达52.57%；2008年拟每股派发现金红利0.2元（含税），现金分红总额5亿元。

#### 五、完善投资者管理管理

我行充分认识到投资者关系管理工作对于完善治理结构和经营管理水平，促进规范运作，提升核心竞争力、投资价值和股东价值，确保持续健康发展方面能够起到重要的作用。我行制定了《宁波银行股份有限公司投资者关系管理办法》等相关管理办法，从投资者关系管理的职责、投资者关系活动等方面在制度上进行了明确。制度出台以后，我行管理层首先进行了认真学习与讨论，并将相关制度发送给我行的相关部门负责人，在全行范围内树立投资者关系管理的意识，加大了对我行投资者关系管理工作的透明度与监督力度。

#### 六、完善的股东权益机构保障

我行设立了董事会办公室，作为我行投资者关系管理职能部门，负责银行投资者关系管理日常事务，并明确由董事会秘书作为投资者关系管理负责人，把投资者对银行的评价和期望以及监管部门的相关政策法规及时有效地向管理层进行汇报，起到了良好的桥梁作用。

#### 七、高度重视信息披露工作

我行高度重视信息披露工作，努力确保信息披露及时、公平、真实和完整。在信息披露时遵循孰高、孰严、孰多的原则以保证公平对

待所有投资者。我行建立了重大违规事项报告制度，要求辖内各级机构按照监管要求定期报送重大违规事项，并对违规事项整改进程进行持续监控。我行不定期就上市规则和信息披露对本行董事、监事、高级管理人员进行了培训。



## 客户服务篇

### 一、深入了解客户需求，牢固树立“以客户为中心”服务理念

“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，一直是我行倡导的服务理念。

在客户服务过程中，我行要求全体员工做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下良好印象，赢得客户信任。通过规范化、专业化的服务，树立文明、优质、高效、快捷的良好服务形象。

服务中，注重“技与艺、德与情”的并行，从满足客户的产品需求，转向满足客户的情感需求，在服务过程中融入浓浓的人情味，以和谐融洽的经营氛围，促进银行与客户的双赢。甜美的笑容，亲切的态度，良好的精神状态，每一位员工都有信心，为客户提供优质的服务。

我行的服务也赢得了社会的肯定，在第三届宁波金融展上，我行被评为“2008 最佳服务银行”。

### 二、加大金融产品创新力度，努力开发新产品

我行奉行“一切从客户实际需求出发”的原则，在法律法规许可的前提下，加大产品创新力度，努力开发新产品，满足目标客户的业务需求。

#### （一）个人业务

相继以“个人VIP”、“白领通”、“贷易通”、“金算盘”、“望子成龙”等特色金融产品为载体，不断满足目标客户的融资、理财需求，形成了以“汇通财富”为核心品牌的个人银行业务产品体系，致力为客户提供“稳健便捷、情感体验”的个人金融服务。

“汇通财富”是国内银行第一家提出以家庭为核心元素的财富管理品牌。“汇通财富”追求稳健和便捷，注重银行和客户之间的情感交流和情感互动，是国内第一家提到对客户情感关怀的银行，并且把情感关怀作为“汇通财富”主要的理念。围绕“汇通财富”的核心品牌，深化服务理念、形式及宗旨，将产品服务、咨询服务、回访服务等高度融合于一体，全面提升至品牌服务的高度，赋予客户服务工作的特色与灵魂，通过“一体化、一站式”的服务，让客户真实体会“汇通财富”的服务真谛。

## （二）信用卡

针对年轻时尚客户群体的消费特点，我行信用卡中心与宁波商圈内最有影响力之一的百货企业——银泰集团联袂推出银泰联名卡；针对一些新新人类的消费需求，推出商场免息分期付款业务和邮购分期付款业务；此外，为了向我行高端客户“白金卡”客户提供增值服务，建立客户的忠诚度，正在不断整合行业资源，选择合作伙伴，搭建高端客户的服务平台。目前已经拥有机场贵宾厅服务功能、高尔夫球场预约服务功能、医疗咨询、专家预约服务等。

## （三）公司银行业务

打造“商盈100”现金管理品牌，为客户提供优质、高效的金融服务，努力提升客户的价值；开发了客户关系管理系统（CRM），以动态的眼光看待企业的经营活动，通过分析不同类型、不同规模的企业在资金方面的差异化需求，跨部门整合营销、销售、服务部门，为公司客户提供全面完整的现金管理解决方案。

## （四）零售公司业务

我行零售公司主打品牌——“金色池塘”小企业全面金融服务，

是针对广大小企业客户开发的集融资、理财等于一体的全面金融服务产品，具体包括透易融、诚信融、友保融、专保融、便捷融、贷易融、押余融等融资类产品、即时灵账户信息服务和特色积分增值服务。通过透易融等融资产品，为客户提供更便捷的融资新渠道、现金流增值新方式，较有效地解决了广大小企业主融资过程中融资难的问题。同时通过即时灵账户信息服务和特色积分增值服务为客户及时提供账户变动情况和账户管理服务，方便客户不断提高资金管理和营运能力，真正实现零成本财务顾问功能。2008年，我行“金色池塘”获《银行家》中国金融营销奖。

### 三、加大投入，逐步完善服务网络

#### （一）陆续开设分行、支行，增加服务网点数量

2008年增设了杭州、南京、深圳三家分行，上海分行新开了徐汇、松江两家支行；杭州分行萧山支行正在积极筹建当中。宁波地区新增三七市、集仕港、横河和苑湖等支行。网点数量的增多，极大地方便了我行客户办理业务。

#### （二）建立全国首家信用卡概念中心

2008年4月10日，伴随着我行11周年行庆，全国首家信用卡概念中心在宁波最繁华的CBD广场天一广场华丽登场。宁波银行信用卡概念中心打破了以往的信用卡电话服务的理念，建立了一支内外兼修的客服团队，用最真诚的微笑、最贴心的问候、最优质的服务面向社会各界人士提供我行信用卡的各项服务。为提升我行品牌影响力，同时更好地为我行的白金卡客户提供增值服务，我行在宁波栎社机场设立“宁波银行汇通白金卡专属贵宾厅”，为我行的白金卡客户提供便捷、舒适的乘机环境及个性化服务。

### （三）提升客户服务中心功能

客户服务中心坚持 3A 服务理念，向客户提供 7\*24 小时无间断服务，无论客户在何时、何地、拨打过来任何电话，都能受到我们客服代表最热情的服务。2008 年，客户服务中心通过了 CCBS 客户联络中心标准委员会五星认证，表明我行建立了全面、系统、规范、高效的呼叫中心，在客户服务专业化、流程化、规范化的道路上又迈出了新的一步。

### （四）新一代网上银行成功上线

经过一年努力，我行成功实现网上银行改版。与旧版网上银行相比，新网银在业务功能、客户体验、操作流程以及基础技术框架等方面有非常大的改善和提升，简化了客户操作流程，给予客户安全、便捷、高效的全新的网上银行服务，得到广大用户的好评。



## 支持发展篇

### 一、坚持服务中小企业的市场定位，大力发展中小企业业务

在多年的经营实践过程中，我行逐步形成了自身的经营特色和竞争优势，成为一家专注于中小企业的商业银行。我行确定的市场定位是以“了解的市场、熟悉的客户”为基本的市场准入原则，坚持“门当户对”的经营策略，立足长三角，稳步发展中型客户，积极拓展小微企业业务。

2008年，我行强化以中小企业为主体的公司业务市场定位，坚定不移地大力发展小微企业业务，并将小微企业业务从公司业务中独立出来，成立了与公司银行部并立的零售公司部，专司小微企业业务的发展。一是在战略明确、政策倾斜和鼓励的基础上，实行“区域差异”的引导政策，有力支持分支行发展小微企业业务。二是结合各分支机构自身业务规划，合理构建组织框架，鼓励各分行根据不同区域组建多个小微企业运作团队。三是进一步明确了“渠道为先，团队营销为重，营销经理致力新客户，业务经理挖掘老客户”的小企业基础客户营销体系。四是制定了《宁波银行关于进一步推进小企业金融服务的指导意见》，进一步明确了分支行新增零售公司贷款目标。五是以贷易融、押余融、便捷融、专保融、友保融、诚信融、透易融等授信产品为载体，加大对小微企业的信贷投入，着力解决小微企业融资难的问题。六是坚持培养基础客户、收益风险匹配、规模筛选的信贷准入原则，在稳步发展信贷业务的同时，确保资产质量。七是从“企业基本情况、信用状况、与我行合作状况、还款能力”等四个方面考查，初步构建小微企业信贷打分卡基本体系，切实提高了小微企业业务的风险防范能力。

截至 2008 年底，我行中小企业贷款余额 296.31 亿元，比年初增加 81.28 亿元，增幅 37.80%，超过各项贷款增速 3.13 个百分点。中小企业贷款占全部贷款的比例达到 60.28%，比年初上升 1.37 个百分点。

## 二、做好信贷支农工作，加强农村地区金融服务

2008 年，我行认真贯彻落实各项金融支农政策措施，进一步加强新农村建设的金融支持工作，推进农村基础设施和生态环境建设，有效促进小城镇和中心镇建设，支持统筹城乡发展。在风险可控的前提下，合理安排农户贷款、农村企业各类组织贷款、城市企业各类组织涉农贷款，扩大信贷支农业务范围，灵活运用多种担保方式，对农户生产经营、消费、农村中小企业、农产品加工、农业生产资料制造、农用物资和农副产品流通、农业科技等提供信贷支持，确保涉农贷款的稳步增长。加快推进向能够辐射农村客户的重点经济建设乡镇的网点配置，2008 年共新增余姚三七市、鄞州集仕港、慈溪横河和奉化莼湖 4 个农村网点。

截至 2008 年底，我行涉农贷款余额 112.55 亿元，比年初增加 23.35 亿元，增幅 26.18%。其中农户贷款 6.63 亿元，比年初增加 0.75 亿元；农村企业各类组织贷款 104.62 亿元，比年初增加 22.99 亿元。

## 三、重视对弱势群体的信贷支持，推进和谐社会建设

我行充分重视对弱势群体的金融支持，密切关注并着力改善民生问题。2008 年主要在以下方面进行了改进：一是认真贯彻落实关于改进和完善小额担保贷款的相关政策措施，积极开展小额担保贷款和开业贷款，支持下岗失业人员、返乡创业农民工、大中专毕业生等从

事生产、经营、劳务等自主创业活动。二是加大对经济适用房开发项目的信贷支持，鼓励分支行积极开办经济适用房按揭贷款，帮助中低收入者、贫困家庭改善住房条件，解决弱势群体的住房融资需求。三是认真贯彻执行《中国人民银行扩大商业性个人住房贷款利率下浮幅度等有关问题的通知》，下发了《宁波银行个人住房贷款新政实施细则》，对符合条件的个人住房贷款客户给予降低首付比例和扩大贷款利率下降幅度的优惠，支持居民住房消费，促进扩大内需。四是推出了留学贷款，积极解决出国留学人员在出国留学过程中出现的资金缺口。

#### **四、结合自身经营特点，支持关系国计民生行业**

我行也将关系国计民生的行业作为重点授信与支持的行业，如基础设施建设、高速公路建设、教育、卫生行业，支持的项目有宁波绕城高速连接项目、联丰村旧城改造、青林湾学校、长丰滨江休闲居住区、应家经济适用房、五路四桥、宁波工程学院二期、宁波东部新城拆迁安置房项目、慈城保护与开发、东部新城福庆路-宁穿路地块项目、工业设计创意街区、宁波市机场快速干道等。

## 员工关爱篇

宁波银行提倡“诚信敬业、合规高效、融合创新”的企业文化理念，提供具有竞争力的薪酬待遇和发展机遇，为员工成长营造以人为本的家园文化。同时，提供一系列培训、竞聘、轮岗机会促进员工成长，是一家极具潜力的中小银行。

### 一、高度关注员工发展

#### （一）全职业生涯的培训通道

新员工入职培训。为期一个月左右，封闭集中培训，内容涉及企业文化、规章制度、风险管控、产品知识、业务流程。为新员工进入角色做好铺垫。

转岗培训。为员工适应新岗位提供有针对性的培训。

晋升培训。伴随员工的职业发展，每上一个台阶，都有相应的培训。

#### （二）全面完善的培训体系

分层分类的课程体系。针对员工的岗位性质和责任大小建立了分层分类的课程体系；确保每个员工在不同的职业发展阶段都能接受有针对性的培训。目前已经构建了公司银行、零售公司、个人银行、信用卡、金融市场、风险管控、运营科技、服务支持、领导力九大课程体系。

独具特色的教材体系。结合宁波银行的发展战略和业务结构编制了与我行实际紧密结合的教材体系。

内外结合的师资队伍。外部有著名高校和科研机构的专家学者、金融监管机构的领导、行业内优秀企业的高管等；内部有来自于管理

层、业务骨干和优秀员工的专业技能讲师队伍。

### （三）先进便捷的培训手段

先进的网络学习平台，友好的网络学习界面，丰富的网络学习资料；视频培训系统，可以实现各地分支行的即时、同步的培训；网上考试系统，可以实现随机命题、即时改卷、自动生成考试报告。

### （四）立足未来的培养项目

五年百人计划——每年选拔 20 人到战略合作伙伴新加坡华侨银行进行为期 1 年的工作和学习。

后备人才培养计划——潜力的员工加以特别关注，并纳入到“后备人才培养计划”中，进行轮岗和特别培养，为银行的发展储备人才。

特训计划——资质较好的员工赴国内外金融培训机构参训，培养宁波银行大学内部讲师。

## 二、具有竞争性的薪酬福利保障

我行薪酬福利实行“保持薪酬外部竞争性、因地制宜、与绩效挂钩”的原则，员工薪酬实行年薪制，包括基本年薪、目标年薪和奖励年薪。注重业绩，出色者可达其基本年薪的数倍。福利结构包括了法定社会保险和公积金、综合医疗保险、补充养老保险、交通费补贴等。完备的福利保障体系，让员工感受到温暖，使员工能更用心的投入工作，以行为家。

我行还注重亲情式关怀，对生病住院的员工都到医院看望和到家里慰问。据不完全统计，2008 年全行有 15 名员工患病住院，工会都到医院和家里进行了看望和慰问，帮助解决有关问题，及时地把行领导的关怀送到了员工心中。

### 三、温暖凝聚的企业文化活动

我行历来十分重视企业文化建设，通过企业文化活动，进一步提高员工的凝聚力和综合素质，进一步提升我行的知名度和公众形象，形成持续、深入地开展企业文化建设的机制和氛围，为我行全面和谐发展提供有力保证。

2008年，我行积极推进企业文化建设，不断提高全行员工的认同感和归属感，形成了持续深入的企业文化建设氛围。以建行十一周年行庆为契机，着力深化“爱我宁行，放飞理想；回报社会，丰富活动载体，不断丰富企业文化建设的新活力，共建和谐”主题教育，深入开展了征文比赛、文艺汇演等主题性活动。充分发挥分支行的积极性和创造性，积极鼓励和引导分支行根据自身实际和当地区域特点开展企业文化教育，切实发挥企业文化在分支行经营发展中的作用。如上海分行为庆祝分行成立一周年，举行了一系列活动，包括行庆晚会、行庆征文、“宁波人在上海”展览以及行庆座谈会等。鄞州支行举办“在金融风暴下对职业生涯的再认识”演讲比赛，对引导员工认清形势、明确目标、珍惜岗位具有很好的教育意义。

我行还以部门为单位举行了丰富多彩的集体活动，如人文讲坛、“互赠书籍，启迪智慧”活动、“ENJOY TIME”学习角、部门年度培训计划、辅导老师制度、谈话制度、“HAPPY BIRTHDAY”生日聚会、“心连心”家访、“我爱我家”厨艺大赛、“回报社会、奉献爱心”活动等，既增加了部门成员思想和学习交流机会，培养提炼观点和表达观点的能力，提高本岗位专业知识和技能，又使部门员工共享知识和技能，表达对家人关爱和对社会的爱心。

## 社会回馈篇

### 一、齐心协力 抗震救灾

几十年不遇的暴风雪春节前在我国南方大部分地区肆虐，我行响应党中央、国务院号召，为抗冰雪捐款捐物，为灾区捐款人民币 5 万元。

5 月 12 日四川阿坝州汶川县发生强烈地震后，我行快速反应，在第一时间开通汇款“绿色通道”，为社会各界的捐款活动提供免费、优质、高效的汇款服务，以实际行动支援灾区人民。

在行领导的积极带动下，我行以单位名义向宁波市民政局捐款 200 万元；全行员工捐款 147.5 万元；全行党员上交特殊党费 26.2 万元；全行员工向汶川灾区捐助衣被 9860 余件套（床）。

为号召更多的银行客户加入到献爱心的行列，我行还推出“汇通信用卡捐款活动”。2008 年 5 月 15 日至 6 月 15 日，汇通信用卡客户使用信用卡消费，金额不限，每一笔即通过宁波银行向灾区捐赠 0.1 元（费用由宁波银行补贴），多刷多捐。客户也可拨打客服热线，我行将客户累积的信用卡积分以 1000:3 的比例折换成现金，即 1000 积分折换成 3 元。活动结束后。这两笔款项共计 120219 元，由我行统一捐赠给灾区。

2008 年 6 月 30 日，在宁波市纪念建党 87 周年大会上，宁波市政府对宁波银行在抗震救灾中的义举给予了通报表彰。

### 二、设立基金 细水长流

我行捐款在宁波市慈善总会下设立宁波银行慈善基金。总额为人民币 3000 万元，全部善款分五年捐赠，每年 600 万元，公司和员工

各认捐 50%。在总额 3000 万元的善款中，70%由宁波市慈善总会支配使用，用于社会慈善事业；30%由宁波市慈善总会返回宁波银行，用于宁波银行员工关爱基金。

### 三、关心民生 定点扶贫

为加快欠发达地区发展步伐，切实提高欠发达地区人民群众的生产生活水平，宁波银行团委定点联系宁海县胡陈乡，通过上门走访、电话询问、信件沟通等方式了解帮扶对象的实际需求，重点围绕助困、助学、助医、助业等四方面内容，开展力所能及的民生帮扶工作。

我行工会联系江北区、镇海区 13 家贫困户和宁海县岙里王村的结对帮扶任务。我行在“7.1”和春节前都及时地前去慰问，并送去慰问金。为了帮助宁海县岙里王村改善村内交通，我行送去帮扶款人民币 10 万元，解决了该村燃眉之急。

### 四、绿色信贷 致力环保

在信贷投向上，我行始终以环保为风向标，严格信贷投放的环保标准，对企业信贷实行环保“一票否决制”。根据这一制度，无论企业规模大小、效益高低，达不到环保政策要求的企业，我行一律不介入，已经介入的要毫不犹豫地坚决退出。对新建、在建项目，在取得国家有关部门的环保评估合格报告前，我行不给予任何形式的信贷支持。对企业流动资金贷款申请，我行也严格核查企业的环保信息，环保不达标的不予发放流动资金贷款。真正将“绿色信贷”理念融入到管理流程之中，将环保观念植根到业务经营之中，致力打造“绿色信贷”银行。

多年来，我行一直把节能环保作为营业办公的一项基本原则，从网点的装修改造到办公用品的招标采购均把节能环保放在首要的位

置加以考虑。为保证这项原则的实施，我行还制定了“办公室环保手册”。其中对营业机构装修标准、办公室用品采购要求都做了环保方面的规定。在日常工作中，更是时时处处体现节能环保理念，推行无纸化办公、公文袋多次重复使用、复印、打印纸双面使用等措施。严格执行国家办公场所环境温度控制在夏季最低温度不低于 26 摄氏度，冬季最高温度不高于 20 摄氏度的规定，在办公区域设置危险废物回收筒，集中收集处理废电池、电子废物、废油泥，减少环境污染。

除做到营业办公环保化外，我行还积极参与社会环保公益活动，履行企业公民的社会责任。我行多次组织员工进入商场、社区宣传环保理念，并向市民免费派发环保袋以支持国家“限塑令”，得到广大市民的积极响应。

## 五、回报社会 服务大众

### （一）金融知识进社区

为更好的服务社区群众，我行组织开展了“青春共建和谐社区·金融知识进社区”活动。组织江东区五个支行以结合 PPT 演讲的形式竞聘承办。承办支行通过集中设点、分散宣传的形式，不拘一格向社区群众宣传金融知识。宣传内容主要是各类理财理念、金融服务项目、假币知识、信贷外汇等贴近居民生活的政策和业务流程。宣传形式可以是宣传展板、派发资料、播放宣传片、有奖咨询、有奖竞答、文艺表演、居民互动等，取得了良好效果。

2008 年 6 月份，宁波银行杭州分行联合杭州市委宣传部积极开展“‘汇通休闲信用卡邀您免费看电影’——百场电影进社区活动”，引导人们在休闲娱乐之间，学习金融知识，提升理财意识，得到市民一致好评。

此外，我行还组织青年员工利用双休日，到社区或商场摆摊设点，为市民提供金融咨询服务，通过积极参与社区活动，与社区居民打成一片，实现了银行与客户的良性互动。

### （二）积极参加 2008 北京奥运会及残奥会志愿者活动

我行积极响应社会号召，选派五名优秀客服代表，参加 2008 北京奥运会及残奥会的观众呼叫服务，光荣地成为两奥期间的志愿者，为来自世界各国的观赛友人提供英语语种的观赛信息服务。宁波银行还被共青团北京市委授予“优秀组织奖”；我行志愿者陈璐、郁燕飞被评为北京奥运会、残奥会观众呼叫中心“杰出志愿者”。

### （三）加大招聘力度，解决社会就业问题

随着规模的不断扩大、分支行陆续开设，我行也增加了人员招聘力度。2008 年宁波银行在上海、杭州、南京、宁波四个城市 12 所重点大学进行校园招聘，其中包括复旦大学、上海交通大学、浙江大学、南京大学等名牌大学。2008 年度，我行累计招收新员工 658 人，其中应届和历届大学生 274 名，在金融大环境不景气的今天，缓解了大批大学生就业压力，为解决社会就业问题贡献了自己的力量。

## 结语

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。作为一家上市才一年多的中小银行，我们未来发展的路还很长，履行社会责任的路也很长，我们愿与国家、股东、客户、员工一起发展。虽然现在金融危机的严冬笼罩全球，但“圣人至于善也，无小而不举；其于过也，无微而不改”，我们宁波银行有信心在取得良好业绩的同时履行我们应尽的社会责任。

一片绿叶，饱含着它对根的情谊；

涓涓细流，奔向大海母亲的怀抱。

