



宁波银行
BANK OF NINGBO

宁波银行股份有限公司
2010年度社会责任报告



编制说明

本报告是宁波银行股份有限公司发布的第三份企业社会责任报告，回顾了宁波银行在 2010 年全面履行社会责任的总体成果。

编制依据

遵循中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》的披露要求，参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR1.0）、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G3）》等报告。

报告范围

宁波银行股份有限公司总行及各分支机构。

时间跨度

2010 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容、数据适当追溯以前年份。

数据来源

财务数据来源于经审计的《宁波银行股份有限公司 2010 年年度报告》，其他数据来源于宁波银行内部文件和相关统计资料。除特别说明外，文中涉及的金额以人民币作为计量货币。

称谓说明

为便于表述，在报告中“宁波银行股份有限公司”也以“宁波银行”、“公司”、“我行”、“我们”表示。

其他说明

本报告做了一部分的规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的

不确定性。

报告获取

您可以在宁波银行网站下载或阅读本报告的电子文档，网址为：
www.nbcbb.com.cn

若需获取纸质版报告或对本报告有任何意见和建议，请联系：

地址：浙江省宁波市宁南南路 700 号董事会办公室

邮编：315100

电话：0574-87050028

传真：0574-87050027

邮箱：dsh@nbcbb.com.cn

客服电话：96528，962528（北京、上海）

目 录

致 辞	1
一、关于我们	3
(一)公司概况	3
(二)发展战略	3
(三)组织架构	3
(四)2010 年经济绩效	4
二、社会责任体系	5
(一)社会责任理念	5
(二)社会责任观	5
(三)社会责任的文化内涵	5
三、社会责任实践	5
(一)股东价值	6
1、公司治理	6
2、风险管理	6
3、内部控制	6
4、信息披露	7
5、与投资者关系	8
6、股东回报	8
(二)客户服务	9
1、产品创新	9
2、服务网络	10
3、客户关系管理	10
(三)关爱员工	12
1、劳资关系	12
2、人员情况	12
3、亲情式关怀	12
4、人才培养	13
5、职业通道	15
6、薪酬福利	16
7、身心健康	16
(四)社会责任	17
1、社区支行	17
2、支农	18
3、民生工程	19
4、小企业	19
5、社会公益	20
6、反洗钱	27
7、诚信纳税	27
8、促进就业	28

(五)保护环境.....	28
1、支持环保事业.....	28
2、建设绿色银行.....	29
3、开展绿色信贷.....	31
四、2011 年展望	31
附：2010 年我行获奖汇编	34

致 辞

在经历全球金融危机之后，中国经济一个显著变化就是经济周期波动短期化，银行业经营环境面临诸多不确定性，这对银行的应变能力和经营管理能力提出了新的挑战。2010 年，我行认真研判国际国内经济形势及银行业发展趋势，紧紧围绕“发展、合规、提升”三大主题，坚持五大利润中心并举的战略不动摇，积极推动各项业务均衡发展，大力强化风险管理和企业文化建设，重视人才培养，不断提升我行市场竞争力和持续发展能力，努力为股东、员工和社会创造最大的价值。截至 2010 年底，我行总资产 2633 亿元，比年初增长 61.18%；全年实现净利润 23.22 亿元，比上年增长 59.32%；基本每股收益 0.91 元，比上年提高了 0.33 元。

2010 年是我行努力回馈社会、践行社会公益的一年。我们坚持“公平诚信、善待客户、关心员工、热心公益、致力环保、回报社会”的社会责任观，将银行经营管理与履行社会责任紧密结合，积极开展各项工作，努力回馈社会。一是不断完善公司治理结构，严格遵守法律法规和市场纪律，自觉接受社会监督，保障投资者合法权益；二是不断加强金融产品创新，丰富服务网络和渠道，提高服务水平、努力为客户创造最大价值；三是坚持以人为本，关心员工身心健康，加强员工培养和提升，依法维护每位职工合法权益；四是大力支持中小企业和“三农”经济，完善绿色信贷长效机制，促进经济社会转型；五是积极关心社会发展，大力支持社会公益和慈善事业，促进社会和谐发展。宁波银行真情履行社会责任的行为，赢得了广泛的社会赞誉，2010 年度我们先后获得相关权威机构颁发的“十大最具爱心慈善捐赠企业”、“最佳中小企业服务奖”、“消费者综合满意奖”等殊荣。

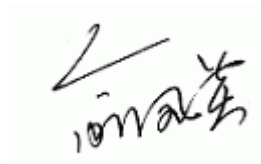
我们深知，企业的健康运营和可持续发展是履行社会责任的根本保障。2011 年，我行将继续保持“立足当前、着眼长远”的积极心态，紧紧围绕“调结构、增效益、树品牌”的发展要求，以社会责任

为已任，以服务大众为目标，努力打造我行的核心竞争优势和良好品牌形象，为将宁波银行建设成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行而不断努力。

董事长：



行 长：



二〇一一年四月二十五日

一、关于我们

(一)公司概况

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。截至 2010 年底，宁波银行已拥有 110 家营业机构，包括总行营业部、7 家分行（分别为上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京，无锡分行正处于筹建中）、分行下设支行 13 家、宁波地区支行 85 家、社区支行 4 家。

多年来，我行以发展为主题，坚持改革创新，积极调整经营战略，不断探索具有自身特色的管理体制和经营机制，目前已初步成为一家具有良好运营机制和风险控制机制，资本充足、管理规范、经营效益和经营管理水平较好的股份制商业银行。

据最新一期英国《银行家》杂志公布的消息，在“2011 年全球金融品牌 500 强”榜单上，宁波银行位列第 355 位，较 2010 年提升了 54 位，获得 A+ 级评级；品牌价值达 2.7 亿美元，较 2010 年上升了 1.06 亿美元。

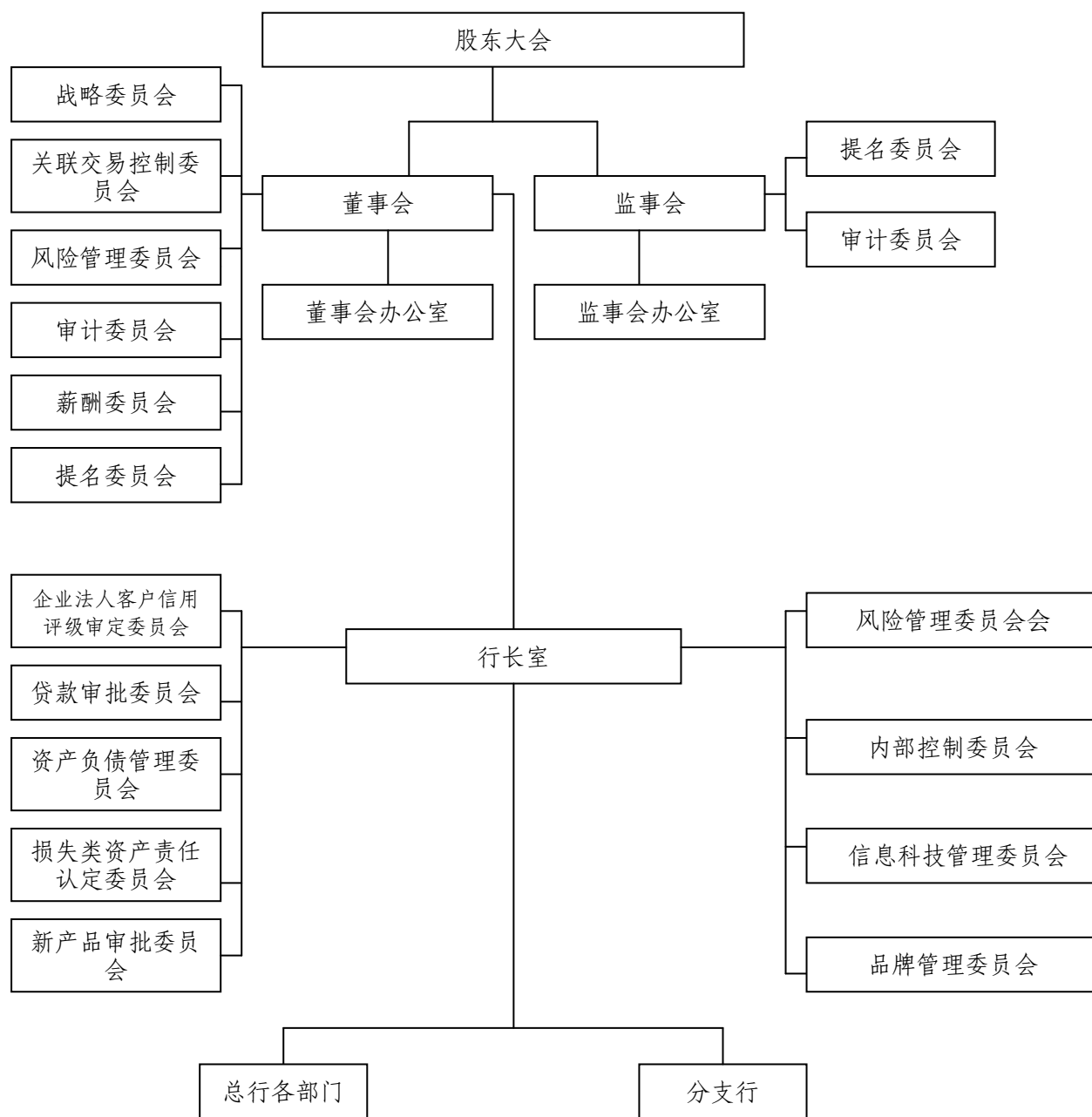
(二)发展战略

战略目标：将宁波银行建设成为一家令人尊敬、具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行。

(三)组织架构

公司建立了以股东大会、董事会、监事会、高级管理层组成的公司治理结构，形成了良好的经营机制。作为公司治理的核心，董事会是最高决策机构，下设六个专门委员会，并实质性地参与宁波银行战略和业务决策。这种高效的公司组织架构是宁波银行过去几年取得快

速发展的重要制度保证，同时也将从管理体制上确保未来几年持续发展和高效运行，是我们核心竞争力的重要体现。



四)2010 年经济绩效

实现净利润 23.22 亿元，同比增加 8.65 亿元，增幅 59.32%；

全面摊薄净资产收益率 14.63%，每股净资产 5.51 元，同比增加 1.61 元；基本每股收益 0.91 元，同比提高 0.33 元；

资本充足率 16.20%，提高 5.45 个百分点；核心资本充足率

为 12.50%，同比提高 2.92 个百分点；

不良贷款率 0.69%，同比下降 0.1 个百分点；

拨备覆盖率 196.15%，同比提高 26.09 个百分点。

资产总额 2632.74 亿元，同比增加 999.22 亿元，增幅 61.17%；

各项存款 1458.28 亿元，同比增加 350.76 亿元，增幅 31.67%；

各项贷款 1015.74 亿元，同比增加 197.11 亿元，增幅 24.08%。

二、社会责任体系

(一) 社会责任理念

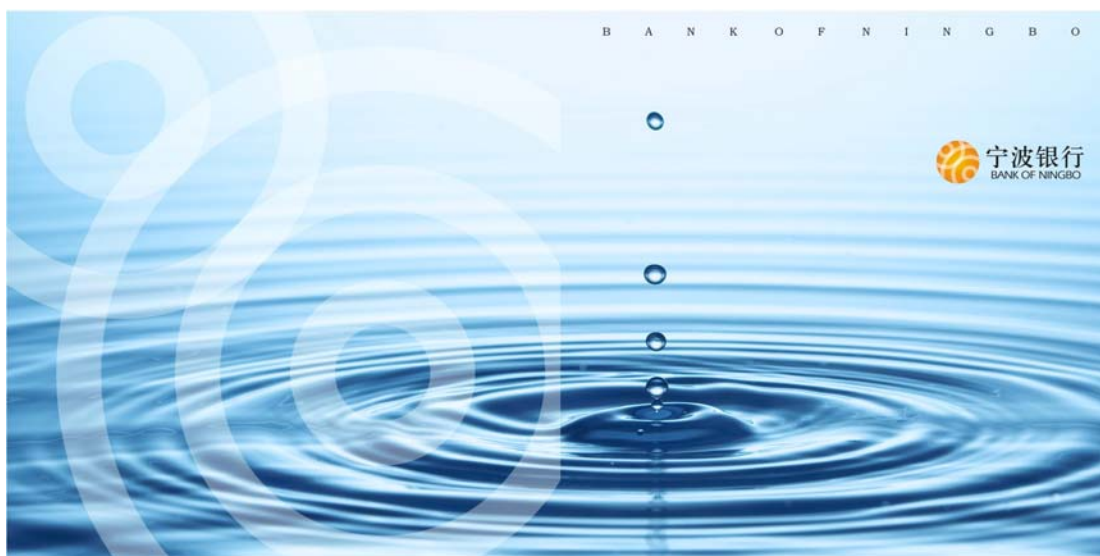
积极履行社会责任，成长为一家具备高度社会责任意识的银行。

(二) 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。

(三) 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。



三、社会责任实践

(一) 股东价值

1、公司治理

宁波银行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等相关法律和监管部门的相关法规，并按照公司章程和有关制度进行运作。我行不断加强公司治理，持续提升公司治理水平，致力于不断完善公司治理结构，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，依法独立运行，履行各自权利和义务。

近年来，我们实施了业务和管理流程的改革，不断致力于建立矩阵式管理模式，以加强管理和提高运营效率。而战略投资者新加坡华侨银行的引入，使宁波银行有了学习国外先进银行管理经验的直通窗口和交流平台，促进了我行公司治理向规范化迈进。

2、风险管理

我行制定了识别、计量、监测和管理风险的制度、程序和方法，对信用风险、操作风险、道德风险等主要风险进行了识别和管理，对市场风险和流动性风险等正着手建立相应的程序和模型予以识别和计量。同时，在总分行两个层面分别设立风险管理委员会，进一步完善风险管理架构。高级管理层基本能保障及时识别风险，并通过要情简报等方式传递给决策层，从而确保我行风险管理的有效性。

【案例】宁波银行举行高管人员“三个办法、一个指引”考试

2010年12月15日，宁波银行举行高管人员“三个办法、一个指引”的考



试，全行一百余位高管人员认真准备，积极应考，董事长、行长带头为我行实施贷款新规起到了典范作用。此次考试检验了高管人员对“三个办法、一个指引”的掌握程度，进一步加深了对“三个办法、一个指引”的理解，使相关政策能更好的运用到实际工作中去。

3、内部控制

我行按照银监会《商业银行内部控制指引》和《商业银行内部控制评价（试行）办法》的要求，梳理内控制度，建立了较为完善的内部控制体系。成立了由决策层、执行层、监督层三个层面组成的内部控制管理体系。

(1)强化内控管理制度建设，制订了基本涵盖全行各层面的控制政策和程序，尤其是《内部审计管理办法》，并就其执行情况进行检查、跟踪和评价，持续补充、完善内部控制制度，提高对操作风险识别、评估和控制的能力。

(2)对分支行实施分层次的内控评级制度。总行审计部定期对各分支行的公司业务、个人业务和综合管理进行内控评级，并根据评价得分确定被评价分支行的内部控制等级。评级结果影响分支行的综合经营管理评价，并作为分支行行长以及分管副行长任职资格的依据。

(3)进行内控专项治理。内控专项治理检查主要从个人业务、公司业务、结算管理和 IT 业务四条线进行，总行审计部定期对各分支行和总行部门的内控专项治理检查情况进行后评价。

(4)开展内部审计提升咨询项目。聘请安永（中国）企业咨询有限公司对内部审计体系做了全面的评估、梳理和改进。此次内部审计咨询项目完善了我行的内部审计体系，提升了我行内部审计水平。

4、信息披露

(1)发布公告

我行按照国家法律法规和公司章程的规定向股东及时披露真实、准确、完整的公司各项重大信息，定期不定期召开股东大会，保障股东的知情权和表决权，使投资者及时、全面了解公司的经营情况，提升公司的透明度。

在公告发布方面，公司 2010 年共发布公告 41 项，切实保障股东、债权人及社会公众及时了解银行经营管理动态。

(2)专业审计

公司聘任国际认可的会计师事务所对财务进行审计，对经营管理系统及我行的内部控制进行独立的审查和评价。

(3)加强培训

我行坚持不定期的就上市规则和信息披露等最新规定，对公司董事、监事和高级管理人员进行培训。

5、与投资者关系

董事会和管理层充分认识到投资者关系管理工作对于完善公司治理、提升经营管理水平、确保持续健康发展方面能够起到举足轻重的作用。2010年，我行通过及时更新官网，设立投资者电话、信箱、开辟投资者专栏等多种渠道，积极主动回应投资者普遍关心的重大问题；通过业绩发布会、分析师见面会等多种形式，与社会公众进行充分、及时、有效的互动式沟通和联系；日常做好投资者的现场来访接待工作，认真回答投资者的问题，尊重投资者的合法权益。公司积极主动的投资者关系管理，赢得了市场的广泛赞誉与认可，树立了正面的市场形象。

【案例】参加宁波地区上市公司网上集体接待日活动

在2010年5月11日举行的“宁波地区上市公司投资者关系互动平台开通仪式暨投资者网上集体接待日”上，我行陆华裕董事长与投资者进行了网上交流。在回答投资者提问时，陆华裕董事长表示，我行今年盈利的增长主要有以下几个因素：一是信贷规模的增加，二是中间业务收入的增加，三是成本的控制。我行在中小企业贷款中已经逐步摸索到一套适合长三角经济环境的做法，既能规避风险又能保证业务的拓展，已逐步盈利。



6、股东回报

公司在《章程》中对利润分配的有关内容进行了明确的规定，确保公司股东的投资利益。自上市以来，公司在研究分红派息方案时，均以确保股东权益最大化为原则，在保证公司正常经营的前提下，每年为股东提供稳定的现金红利，保证了股东的实际利益和公司的可持续发展。

(二) 客户服务

1、产品创新

我行具有良好的产品创新意识和创新机制，积极主动顺应外部市场的变化或客户对金融产品需求的变化，不断开发金融产品，提升服务水平，努力为客户创造最大的价值。

公司银行方面，2010 年我行推出“启盈 100”公司业务品牌。“启盈 100”是我行公司银行的现金管理服务品牌，其集账户管理、流动性管理、收付款管理、融资管理、投资管理等五大类，八十余项产品于一体，依托较领先的网上银行平台，帮助公司客户全面提升现金生产力。

小企业服务方面，我行以“中小企业服务专家”为目标，以“金色池塘”品牌系列产品为依托，不断创新小企业融资产品。2010 年，我行针对中小企业缺少抵押物的现状开发了多户联保产品“联保融”，为解决小型企业初创期购买经营用房的资金压力开发了经营性物业贷款“定期融”。此外，根据各地实际，我行相继开发了具有区域特色的“互助融”、“农贷融”、“科贷融”等各类授信产品 6 款，为当地中小企业和新农村建设做出了积极贡献。

个人业务方面，我行坚持细分市场、细分客群，积极稳妥地推进产品创新。2010 年，先后开发了针对租金回报稳定的出租商铺的“物业通”贷款、针对优质住宅持有者的“住宅通”贷款等一系列新产品，

得到了当地市场的高度认可。

金融市场业务方面，我行率先推出了网上银行远期结售汇，实行网上一站式操作；推出人民币贷款利率 IRS 产品，在人民币加息预期日益强烈的背景下帮助各分行客户规避人民币贷款利率上升风险；建立理财资产池，推出了包括双周金、月月鑫等在内的较高收益的理财产品，为客户提供了高安全性、高流动性和高收益的投资选择。

2、服务网络

为丰富客户服务渠道，方便民众办理业务，提高服务水平，我们从硬件和软件两方面建设着手：一方面优化网点布局、科学功能分区、加强形象管理等硬件建设；另一方面完善管理机制、推广卓越服务等软件建设。稳步提升我行网点对外服务功能，满足客户日益增长的服务需要，不断提高客户满意度。

2010 年，我行新设网点 22 家，使网点总数达到 110 家；拥有 135 家自助银行和 333 台自助服务设备，分别比上年增加 2%和 31%。

3、客户关系管理

做好客户服务工作，不仅是我们的出发点，更是我们履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。在我行，每一个员工都是企业形象的传达者、都是社会责任的践行者，都是企业希望与活力的象征。从过去的“361 度服务”，到如今更高更深层次的“卓越服务”，我们每一位员工都在向规范标准、连续标准、效率标准和情感标准四个服务标准进行全方位的努力提升，精心为每一位客户打造更优质卓越的服务体验。



【案例】温州分行开展微笑服务主题活动

温州分行运营部开设“微笑银行”，对每个运营部员工颁发微笑存折，每一本存折都相应地印着参与者的名字、照片、开户日期、开户机构和服务格言。客户给予他们微笑符号，就能永久性的在存折上记上一笔，以表示对他们微笑服务的认可与褒扬。

微笑服务不仅仅是简单的一个笑脸，而是卓越服务的开始。微笑服务意味源自内心的真诚，对客户微笑，用心做好服务，给予他们良好的服务体验；对自己微笑，掌握工作技巧，在平凡的工作中收获快乐。



温州分行微笑银行开业仪式

（三）关爱员工

我行始终坚持以人为本，秉承“诚信敬业、合规高效、融合创新”理念，把员工利益放在重要位置，注意保障员工身心健康，努力为员工创造健康、安全、协调、舒适的办公环境和工作氛围。

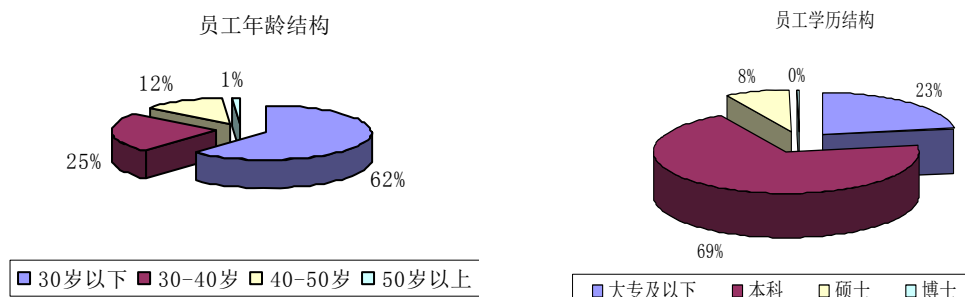
1、劳资关系

公司严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规，与所有员工订立劳动合同，依法保护每一位职工的合法权益。公司为所有在岗员工足额缴纳各项法定社会保险与福利，并为员工办理其他补充保险等福利保障，建立和谐的劳资关系。

2、人员情况

公司确保男女员工同工同酬，拥有平等的职业发展机会，反对任何形式的歧视。

截至 2010 年底，公司在岗员工 4054 人，其中在岗女性员工 2259 人，占比 56%，管理人员中女性占比 41%，女性员工在公司起到了举足轻重的作用；其次，员工年龄结构年轻化，30 岁以下占到 58%，30-40 岁、40-50 岁分别占到 28%和 13%，50 岁以上只占 1%，我行员工队伍充满着年轻活力；再次，员工整体学历水平较高，博士与硕士研究生有 521 人，本科及以上学历占全体员工的比例达到 80%；最后，专业技术人员占比较高，中高级职称的占 24.25%，初级职称的占 60.10%。



3、亲情式关怀

公司十分注重员工的身心健康，不仅在工作上关心员工，更在生

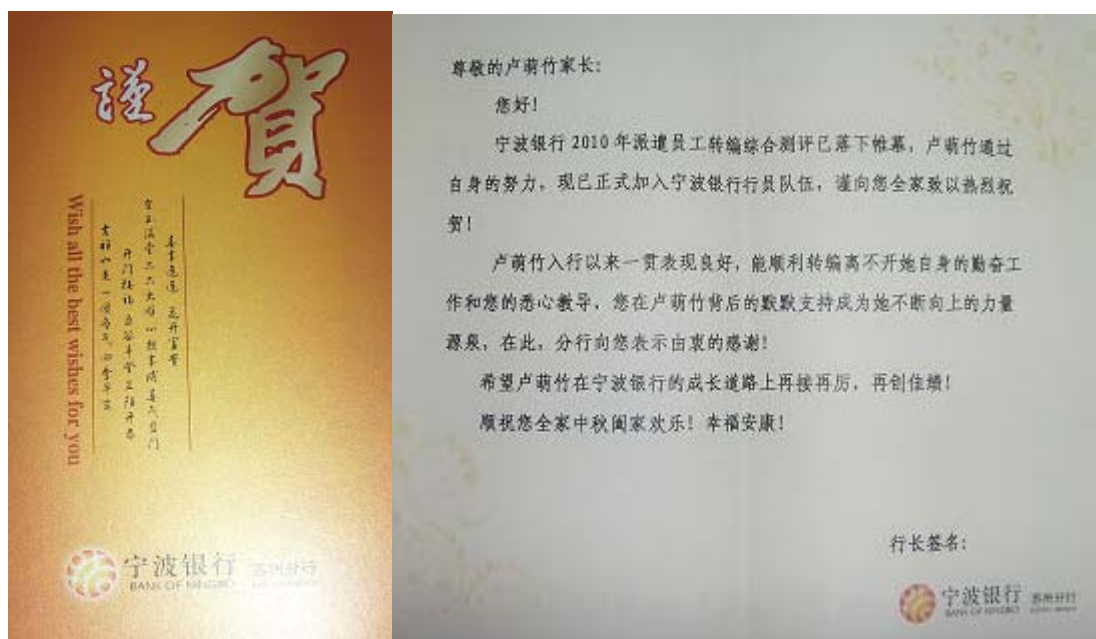
活上关心员工，切实帮助员工解决实际困难，为员工创造舒适的工作氛围和生活环境。

为了让员工能充分感觉到家的温暖，我行在每一位员工生日当天，送上蛋糕、鲜花给予生日的祝福；在员工结婚、生子等喜事里都会送上一份贴心的小礼物；在员工或家属生病住院，都会送去一份关爱、增添一份战胜病痛力量，为他们解决一些实际困难……

【案例】小小贺卡，情系员工

苏州分行运营部是一个温暖的大家庭，这里住着相亲相爱的 48 个兄弟姐妹，每当有谁获得进步时，我们彼此分享着快乐，而我们的大家庭也会在这时送上一张小贺卡，这些贺卡或许是给进步者的一份祝贺，或许是给进步者家人的一份感谢，也或许是给大家庭中的每个员工一份勉励。

小小贺卡，是祝贺，是感谢，也是勉励，更是我们运营部大家庭相亲相爱的缩影。有爱，有情，才让我们每个人在为宁波银行事业而奋斗的路上越走越远。



4、人才培养

(1)加强四类重点人群培养，构建阶梯式人才培养体系

我行与知名管理咨询公司开展咨询项目合作，致力于规划四类重点人群培养项目与九大条线学习地图的构建。并已在 2010 年相继完

成了《新员工培养方案》、《英才培养方案》、《培训生培养方案》与《继任人培养方案》及其四十多个咨询成果文件，作为今后实施人才培养项目的根本依据。

(2)深化培训要素建设，推进宁波银行大学发展

2010 年，宁波银行大学重点在制度建设、讲师队伍建设、培训信息汇报、课程开发管理、网络推广等方面做了探索，并取得了一定的成效。

在讲师队伍建设方面，2010 年 3 月份为全行 150 多名内部讲师分批次地开展了 TTT 培训，大大提升了内部讲师的现场授课能力和课程开发能力。2010 年 9 月，全行举行了“杏坛奖”内部讲师比武大赛，最终十名内部讲师从全行内部讲师队伍中脱颖而出，荣获“十佳讲师”称号。

在课程开发方面，宁波银行大学组织了总行各部门、各分支行内部讲师开发了 96 门课程，为全行的知识沉淀、传承做出了贡献。同时，为了总结总行各部门优秀经验，宁波银行大学还组织了全行典型案例集的征选与推广活动，从中获取了大量的案例，促进了全行内部的知识共享。

2010 年，宁波银行大学共组织了 1116 个班级，参训达 35348 人次，在线课程人均学习 9.33 门。

(3)五年百人计划，培养后备人才

“五年百人计划”是本行与战略投资者新加坡华侨银行建立战略合作伙伴关系后的首个人才培养合作项目。本行每年选派优秀的年轻员工，分业务条线赴华侨银行进行一定时期的跟班学习，计划用 5 年时间，培养 100 名左右的后备人才。

【案例】“杏坛奖”评选暨宁波银行大学首届教师节活动

2010 年 9 月 9 日，“杏坛奖”评选暨宁波银行大学首届教师节活动在宁波银行培训中心英才厅落下帷幕。来自总行各部门、分枝和宁波地区支行推荐的 24 名参赛选手参加了此次“杏坛奖”评选最后的比赛角逐，各位参赛选手经过精心准备，在三尺讲台上展现出良好的讲师风范。

在评委会公平公正的裁决下，共十名选手获得了本次“杏坛奖”的各类奖项，一二三等奖所在单位的培训专员荣获了“最佳推荐奖”的殊荣。



5、职业通道

我行历来十分重视人才兴行的理念，建立了利于员工成长的人才选拔机制，营造开放公平的竞争环境。

我行不同岗位的员工分属管理、职能、操作、营销、专业技术 5 大序列，每个序列具有相应的任职资格标准、晋升体系。每位员工在公司均有公平、合理的晋升空间，不仅能在本岗位向上发展，根据员工的个人情况，也可以跨序列发展。通过建立这一清晰的职业生涯发展体系，为员工长远稳定发展确立了制度基础。

我们会根据员工的表现每年评选英才和继任人，针对不同员工的岗位性质和责任大小建立完善的课程体系，指导每位员工制定 IDP 发

展计划，并结合先进的网络学习平台和内外强大师资力量，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。

6、薪酬福利

公司薪酬福利按照“保持薪酬外部竞争性、因地制宜、与绩效挂钩”的原则。2010 年通过实施员工职级晋升和福利体系调整，使薪酬更加公平、透明，确保薪酬水平与市场的匹配。

除了为员工提供有竞争力的薪酬外，我行进一步优化福利体系，包括法定社会保险和公积金、综合医疗保险、补充养老保险、员工人生意外保险、交通费补贴、高温补贴、带薪休假等。完备的薪酬福利保障体系，让员工感受到温暖，使员工能更安心的投入到工作中去，以行为家。

7、身心健康

我们始终贯彻以人为本的理念，把关爱员工摆上重要议事日程来抓。通过论坛、健康知识讲座、文化娱乐活动等，鼓励员工追求健康的生活方式，引导员工重视健康管理、情绪管理和压力管理，给员工营造良好的身心健康与安全保障条件。

(1)2010 年初对部分重病员工发放困难补助 18 万元，积极帮助员工解决生活中的困难，为员工做实事做好事。

(2)认真做好员工每年的健康检查，保证员工能对自己身体状况有个全面了解。2010 年共有 36 人次得到上海专家组的协调帮助或治疗，有 65 人次得到宁波专家组的协调帮助或治疗。

(3)公司为员工提供了健身、乒乓球、羽毛球、篮球、足球等活动项目，鼓励员工自行选择参加公司组织的日常健身活动或各类保健项目。



宁波银行第五届篮球比赛

四 社会责任

1、社区支行

为了更好的履行社会责任，进一步提高我行的服务水平，缓解各项公益项目造成的柜面压力，减少客户排队等候时间，服务城郊结合部及近年新建大型社区居民，我行积极响应宁波市委提出的金融进社区 的口号，计划于 2010-2012 年间，在宁波市区每年设立社区支行 10 家，3 年后达到 30 家。

2010 年，我行已经在宁波市区开设了长丰社区支行、青林湾社区支行、明楼社区支行、上上城社区支行等四家社区支行，另有四家社区支行正处于筹建中，其他社区支行也正在按照计划进行中。

【案例】宁波银行首家社区支行开业

2010 年 9 月 16 日，我行首家社区支行宁波长丰社区支行正式开业，这标志着我行正式启动“社区银行计划”，造福社区百姓。



2、支农

(1)创新金融产品

我行全力服务“三农”经济，服务农民，支持新农村的建设。2010年4月，小额贷款产品“农贷融”在苏州分行应运而生。与其他小额贷款产品不同的是，“农贷融”是专门针对乡镇国有经济组织、集体经济组织和村级经济组织等的信贷产品，专门解决农村中小企业“无抵押物担保融资难”问题。其主要业务涉及生态养殖、新农村旅游、绿化、节能减排、农村配套服务行业和产业等，为当地农村企业生态环保事业发展提供有力的支持。

(2)金融知识下乡活动

近年来，随着农村经济的高速发展，农村居民生活水平的不断提高，他们对金融知识的需求也大为提升。因此，我行经常性开展送金融知识下乡活动，内容涵盖了反假币知识、一卡通缴费、实时通存通兑业务、自助设备使用小常识、信用卡知识、反洗钱知识、支付结算等银行业务知识。



奉化莼湖支行便民支付宣传



余姚三七市支行成立
人民银行乡镇支付结算服务站

3、民生工程

为了更好的服务百姓生活，改善民生，2010 年我行对基础设施建设、民生工程、廉租房、保障房等事关民生的项目建设优先投放了大量的信贷，提升信贷对经济增长的贡献，为社会的进步贡献自己的力量。

4、小企业

我行全力支持和服务小企业的发展，针对小企业的特性，进一步优化审批流程、创新金融产品，并以“小企业大讲堂计划”给小企业带去营销、管理等实用的经营知识。

(1) “金色池塘” 品牌

我行面向众多小企业推出了“金色池塘”金融服务品牌，其包括了“便捷融、贷易融、押余融、友保融、专保融、诚信融、透易融、业链融”八个子品牌。



南方周末：《宁波银行与中小企业责任同行》

2010 年，我行针对中小企业缺少抵押物的现状开发了多户联保产品“联保融”，同时为解决小型企业初创期购买经营用房的资金压力开发了经营性物业贷款“定期融”。此外，根据各地实际，我行相继开发了具有区域特色的“互助融”、“农贷融”、“科贷融”等各类授信产品六款，有效地应对了小企业对特色产品的需求。

截至 2010 年 12 月末，我行已在宁波、上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京等地建立了 100 余个小企业金融专业服务团队，分管副行长、部门经理、业务经理等岗位职责清晰，人员配置齐全。目前全行小企业团队人员已达到 400 余人，服务中小企业近 5 万户。

(2) “金色池塘” 小企业大讲堂计划

为帮助中小企业提升经营管理水平，加快推进企业转型升级，提升企业核心竞争力，宁波银行在全行实施“小企业大讲堂”活动。

作为国内第一家大规模推广对客户提供免费讲座和交流平台的金融机构，宁波银行从体制、人员、内容等全方位保证小企业大讲堂的持续有效开展。



“金色池塘” 小企业大讲堂计划全面启动后，宁波银行已邀请各界知名讲师为宁波、杭州、南京、深圳、苏州、温州等地的广大小企业面授技艺，内容涉及财务、融资管理、营销管理等小企业所需的多维度专业知识。2010 年共开展小企业大讲堂活动 500 余场，使 10000

余户小企业受益。

5、社会公益

一家受人尊敬的企业必定是热衷于社会公益事业的企业。我们积

极关心社会发展，以促进社会和谐发展为已任，大力支持社会公益事业，以责任回报社会，用爱心共建和谐。

(1)慈善捐款

作为一家积极履行社会责任的金融机构，我行一直利用自身资源条件，全方位投身到慈善事业中去。

①2010 年我行向宁波慈善总会捐款人民币 300 万元；在玉树地震发生后，我们在第一时间向灾区人民献上 200 万元爱心款，这是继 2008 特大冰雪灾害、汶川地震后，我行又一次针对重大灾害启动救援机制。我们还通过宁波市民政局向贵州贫困地区捐款 23 万元。组织全行员工开展“慈善一日捐”活动，共募捐 40 余万元。

②各分支行也积极参与当地的慈善事业。如上海分行在上海“11.15”特大火灾发生后，组织员工为受灾居民献出爱心，加入了善款收款清点的服务队伍，还把随带的点钞机捐赠送给了上海市慈善基金会，希望能为慈善工作尽一份绵薄之力。

(2)扶贫帮困

①为了帮助宁海县胡陈乡岙里王村改善村内环境，我行在 2010 年对口支持胡陈乡岙里王村 20 万元，改善了当地村民的饮水条件。

②我们分别在“7.1”和“春节”前夕对宁波江北区、镇海区 11 家对口贫困户送去慰问金。

③我行和宁海县岙里王村开展结对帮扶活动，切实帮助他们解决现实的困难。

④深圳分行参与“中央人民广播电台音乐之声”与“中国儿童少年基金会”联合举办的“我要上学”大型公益活动。组织全行员工为山区儿童捐助学杂费，共募得 24150 元善款，为 20 个贫困地区学童提供 3 年生活补贴。

⑤石碶支行与丽水景宁县的小朋友结对扶贫 10 位左右，并与结对小朋友保持联系，派出代表不定期前往景宁县慰问结对小朋友，给他们送去关怀。

⑥象山支行在“7.1”节慰问象山茅洋乡的困难党员和群众。

⑦上海分行走访慰问崇明县新河镇新光村，给村民们送去了电脑、取暖器等学习及生活用品。

(3)关心弱势群体

①江东支行工会继续与江东区慈善总会保持深度合作关系，给予每年 60 万元的经济资助，用于江东慈善事业；并积极资助江东区“红蚂蚁”助老志愿者活动，帮助成立了红蚂蚁爱心艺术团。

②四明支行为宁波恩美儿童福利院的孩子们带去中秋节日的祝福，并送上节日的月饼，还在当天充当孩子们的“爸爸”和“妈妈”，带给他们家庭般的温暖。

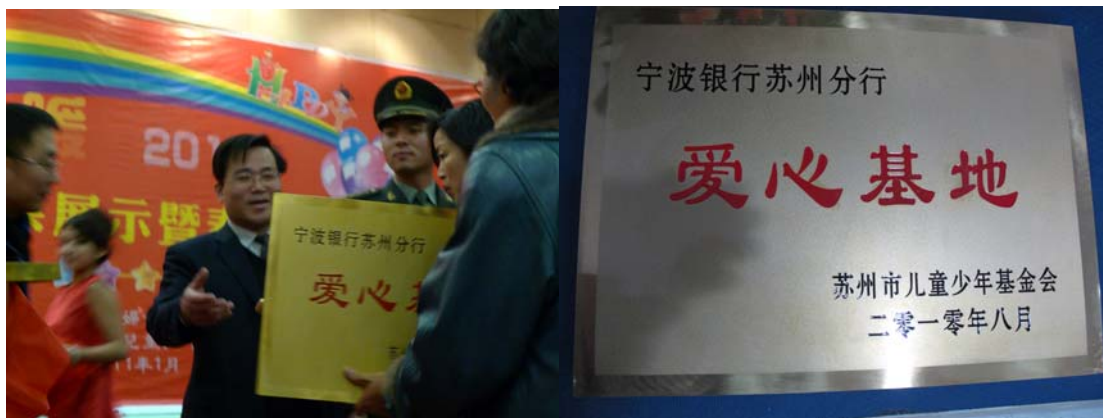


四明支行中秋探望福利院的孩子们

③“尊老”是中华民族的传统美德，2010 年 1 月 15 日，骆驼支行捐出“先进集体”的奖金，购买了粮、油、米、面和水果等日常用品，组织青年员工到九龙湖镇敬老院，为老人献上爱心和祝福。

④苏州分行举办“关注祖国未来，资助贫困儿童”圆梦行动，70 名领导、员工与 50 名基金会的小朋友结对，努力解决他们生活上的

困难，帮助他们健康成长、实现人生梦想。



苏州市儿童少年基金会授予苏州分行“爱心基地”

⑤8月26日，由江苏省慈善总会、江苏省广播电视总台新闻中心发起、我行南京分行特别支持赞助的“扬帆夏令营——2010江苏公益助学援助行动”正式启动，“扬帆夏令营”助学行动旨在帮助江苏地区的困难大学新生解决学费难问题，圆他们的大学梦。

⑥上海分行到上海市虹口区儿童福利院，看望这里的残障儿童。他们用募集的善款，为孩子们购置了一大批日常所需的生活用品、学习卡片、书籍，以及孩子们喜欢的饼干零食，并与小朋友们共度了1个多小时的欢乐时光，给他们带去关心与快乐。

(4)无偿献血

①为确保上海市临床安全用血需要和世博会期间的血液应急保障，上海分行行长室带头，其他各部门积极响应，加入到了献血队伍中，一同前往上海成都北路献血站参加义务献血活动，为保障世博顺利举办贡献自己的力量。

②2010年9月份，余姚支行组织开展了“献出一份爱心，真情回报社会”为主题的无偿献血活动，并将流动献血车请到了支行大门口。行长室带头献血，其他员工积极响应，总计60余位员工报名参加献血活动。很多路过此地的市民，也被这踊跃献血的场面所感动，纷纷走上献血车，加入到献血的队伍中。

③在 6·14 世界献血日来临之际，深圳分行组织了 23 名员工到深圳市血液中心集体无偿献血。深圳分行青年员工坚强勇敢的作风，受到了工作人员的一致赞许。这种助人为乐，无私奉献的高贵品质，让我们认识到送人玫瑰，手有余香的崇高精神。

(5)普及金融知识

我行通过形式多样的宣传活动，加强对普通民众的金融知识教育，增强普通民众的风险防范意识和风险识别能力，保障普通民众的合法权益不受侵害。

①2010 年 11 月 28 日，宁波银行围绕“和谐金融，美好生活”的活动主题，在宁波地区及上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州等区域积极开展“2010 年银行业公众教育服务日”活动。活动取得了较好宣传效果，当天共发送 30 万条宣传短信，张贴宣传海报 600 余份，向市民发放宣传资料万余份，咨询点现场接受市民咨询近 1000 人次，较好地市民普及了金融知识，极大地提升了市民金融安全意识，受到广大市民的好评。

②甬港支行借力宁波市第六医院“5.12 护士节”义诊活动，联合举办“金融知识进社区”活动，给百姓带来健康的同时送去金融知识。



③我行与宁波电视台新闻综合频道《理财当家》栏目合作共制一档综合新闻服务栏目，我行的两位理财师参与了节目的录制。他们用深入浅出的语言向观众讲授理财之道，普及金融理财知识。

④我行各个分支机构不定期开展宣传反假货币知识活动，增强市民反假货币意识，降低假币生存流通的空间。



⑤为加强票据管理，保障《中华人民共和国票据法》、《票据管理实施办法》等法律法规的实施，减少或避免签发空头支票或与预留银行签章不符支票的违法行为，我行各家机构开展了票据管理法律知识的现场宣传活动。

(6)其他社会公益

①服务上海世博

做好世博金融服务，是锻造和提升宁波银行服务能力与水平的难得机遇，也是宁波银行责无旁贷的使命和义不容辞的责任，我行包括上海分行等在内的各家分支机构积极参与到服务世博当中。

【案例】上海分行举行世博服务及维稳誓师大会

2010年4月26日，上海分行举行世博誓师大会，近400名员工在世博最后倒计时的关键时刻共同宣誓：恪守“奉献、友爱、互助、进步”的世博精神，全情投入，传递微笑，奉献世博……。会上还举行了向“世博金融服务形象大使”授予勋带，向“世博金融服务示范网点”、“青年世博服务突击队”授牌授旗，以及宣读服务倡议书等仪式，各条线员工立誓全力以赴做好世博金融服务工作。为服务上海世博，上海分行从多方面下手进行备战：



在建立组织和问责机制上，成立了“上海分行迎世博工作领导小组”、“世博会期间客户投诉处理工作领导小组”、“计算机

信息系统安全小组”等组织,拟定《上海分行迎世博金融服务准备工作推进计划》,分级签订“世博金融服务责任书”和“上海世博会期间安保维稳工作责任书”,4月份起启动“分管行长客户来访接待日”制度等等。

在提升服务品质方面,开展了“青春在世博中闪光”运营条线全员宣誓与红旗传递、“迎世博,强双语”银行柜面英语学习、“限时服务每周测”、“技能大排名”等活动;对所有的 ATM 机增设了密码防窥罩、后视镜,确保客户卡信息和密码不被侧录、窥视,保证世博期间自助银行设备 100%完好率……

上海分行在世博会期间的优质服务,获得了中国 2010 年世博会先进个人、中国银行业世博金融服务先进个人、2010 年世博会支付环境建设先进集体、2010 年世博会支付环节建设优秀个人、上海市银行业世博科技工作竞赛三等奖等荣誉,得到了政府和民众的赞誉。

②江北支行开展文明交通志愿者活动

为配合宁波市精神文明城市建设,江北支行选派 12 名志愿者,在江北区新马路和慈湖镇路的交叉口开展了为期一天的文明交通志愿者活动。虽然活动的时间较短,但意义非凡,传递着一个积极的信号,代表着我行员工为我市的精神文明建设群策群力的态度。

③“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻寻访活动

和谐苏州 幸福家庭

“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻评选表彰宣传活动开始啦!

执子之手,与子偕老。相濡以沫、互敬互爱的夫妻关系,是成就和谐家庭的首要因素。这个五月,由苏州市委宣传部、市文明办、市妇联、苏州日报报业集团、苏州市广电总台主办、宁波银行苏州分行协办的“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻评选表彰宣传活动拉开帷幕。如果你身边有让你感动的夫妻,请向我们推荐。

一、推荐范围:
苏州大市范围内的夫妻,包括在苏州工作、学习、生活的外籍、港澳台、“新苏州”夫妻均可推荐。

二、推荐条件:
事迹让人震撼、动容;为推进“三区三城”建设、促进转型升级作出积极贡献;热爱生活,富有爱心,在社会生活中积极弘扬高尚道德情操,发挥表率作用。

三、推荐办法:
1. 推荐材料包括夫妻双方姓名、联系电话、事迹介绍(2000字左右)、推荐人姓名及联系方式,如附上照片或音像资料更好。
2. 推荐材料请寄:苏州市五卅路148号市妇联组宣部;邮编:215006;联系电话:65226107;传真:65211977; E-mail: szflzxb@yahoo.com.cn。
3. 推荐截止时间:2010年6月15日。

“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻评审小组将对推荐的好夫妻进行综合审议,确定20对候选入选,由市民投票产生“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻10对和“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻提名奖10对,并于10月举行电视晚会进行颁奖。本次活动的详细信息请关注苏州妇女网(www.szwomen.suzhou.gov.cn)。

中共苏州市委宣传部
苏州市文明办
苏州市妇女联合会
苏州日报报业集团
苏州广播电视台

为了进一步弘扬“尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结”的家庭美德,充分发挥和谐家庭在和谐社会建设中的重要基础作用,筑牢广大妇女和家庭建设和谐社会的共同思想道德基础。由苏州市文明办、市妇联、苏州日报报业集团、市广电总台主办,我行苏州分行协办的“宁波银行·感动苏州”十大好夫妻寻访活动在苏州举行。此活动将以“和谐苏州幸福家庭”为

主题，在今后五年内针对不同的家庭关系，连续开展“感动苏州”十大好夫妻、十大好婆媳、十大好母亲、十大孝儿女、十大好邻里等系列寻访活动，今年率先开展好夫妻寻访活动。

④南京分行参加“珍爱和平，共创和谐”圆明园文化遗产全国巡展系列活动

2010 年是圆明园罹劫 150 周年，由南京市人民政府主办，下关区政府协办的“珍爱和平，共创和谐，圆明园文化遗产全国巡展”，11 月 16 日在南京静海寺拉开帷幕。由我行冠名的“宁波银行杯”金牌讲解员评比活动也同时启动，该活动作为本次联合展览的重点活动，呼吁大家保护国家文化遗产。

6、反洗钱

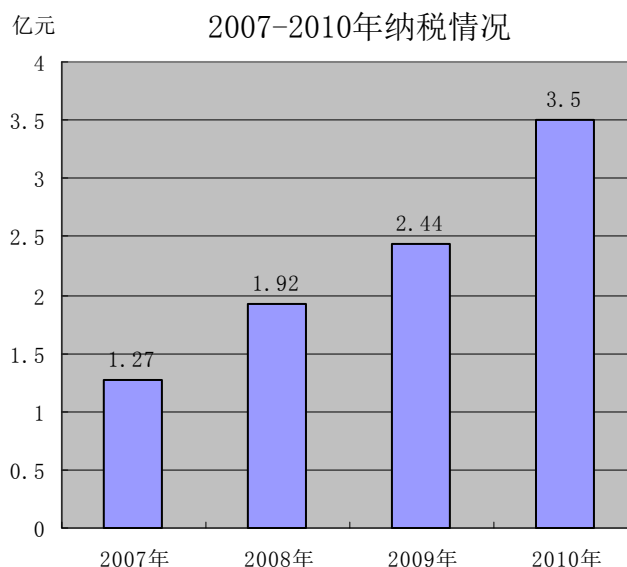
我行严格遵照《中华人民共和国反洗钱法》及相关法律法规的规定，持续优化系统建设，依法采取预防、监控措施，建立健全客户身份识别制度、客户身份资料和交易记录保存制度、大额交易和可疑交易报告制度等，不



断提高反洗钱水平，坚决遏制此类不法行为，为社会的稳定与安全做出应有的贡献。

7、诚信纳税

我行按照国家税务法的规定，按时缴纳税收，不偷税漏税，积极履行纳税人的义务，纳税额逐年增加，2007—2010 年纳税总额分别为 1.27 亿元、1.92 亿元、2.44 亿元、3.50 亿元。



8、促进就业

公司定期不定期的根据业务发展情况，开展校园招聘和社会招聘，向社会公开招聘员工，为社会提供大量的就业机会，2010 年共吸收就业 960 人左右。同时，公司每年还为不少在校学生提供实习机会。

(五)保护环境

1、支持环保事业

多对节能环保进行一番倡导，多为环保事业贡献自己的一份力量，就多为社会尽一份责。

(1)为了保护员工的身体健康，营造健康的办公环境，宁波银行总行大楼为无烟大楼，禁止所有人员在大楼内吸烟。我们同时还做好人性化服务，为吸烟者免费提供戒烟糖，帮助他们戒除烟瘾，利己利人。

(2)我们要求内部员工自带水杯，不使用一次性水杯和瓶装水。

(3)通过正式通知、OA 办公系统、内部论坛、网站、讲座、志愿者活动等对员工进行节能意识培训和教育，培养员工在公司和个人日常生活中的良好节能习惯和素质。

(4)自 2009 年以来，我行持续开展“开源节流”活动，在做好开源的同时，积极做好节流工作，投身低碳环保事业。我们从水、电、纸张、办公易耗品等方面入手，增加使用效率、节约使用数量。要求员工随时养成随手关灯、关闭水管，外出关闭电脑的良好习惯，随时关闭门厅、走廊等照明系统；倡议员工在午休时关闭电灯和电脑等电子设备，提倡双面打印、并将单面打印的纸张用来传真；对室内温度进行实时监测，控制空调开启时间等等。

(5)我行在做好自身节能环保的同时，也不忘向客户宣传节约资源的重要性。我们先后多次通过网站或短信开展订阅电子对账单送积分活动，以促进电子对账单的推广，节约纸张使用量和邮寄费用，为环保事业做出贡献。

(6)我行不断增加科技投入，对办公系统进行改进与升级，实行无纸化办公，降低资源消耗，提高工作效率。

(7)在网点装修改造时，充分考虑到资源的综合利用和节能环保问题，我们优先选购无毒、无害的可循环利用的环保材料，保护员工、客户的健康和环境的安全。

(8)我们大力倡导电视电话会议，全行、条线或团队会议尽量采用电视电话会议，降低参会人员的出行与住宿成本，积极为节能减排做贡献。同时，我行还利用视频电话对人员进行面试、监考等，利用先进技术走低碳环保之路。



2、建设绿色银行

在内部，我们开发影像流等先进技术，大量应用电子档案，并简化业务流程，降低对纸张的依赖，节约社会资源。在外部，我们大力引导客户使用网上银行，使用电子账单，倡导无纸化交易结算，大力推广电子票据等低碳环保新业务。

(1)公司网上银行

我行大力推广公司网银、现金管理等网上交易平台。于 11 月推出了“启盈在线”公司网上银行特色品牌，加强了对公司网上银行的品牌管理和建设的力度。

公司网上银行业务继续保持快速增长的态势，2010 年全年交易量累计 9666 亿元，比上年增加 4373 亿元，增幅 83%；交易笔数达到 343 万笔，比上年增加 108 万笔，增幅达到 46%。

(2)个人网上银行

截至 2010 年底，我行个人网银总客户数为 38 万户；总交易金额达到 2951 亿元，同比增长 110%；交易笔数达到 474 万笔，同比增长 72%。

(3)手机银行

我行于 2010 年正式推出手机银行业务，它能为客户提供账户管理、转账汇款、支付缴费、信用卡业务、基金投资、自助贷款等多种金融服务，提供给用户全天候、全方位、全空间的安全便捷的服务体验。

(4)电话银行

我行电话银行服务热线 96528，962528（北京、上海）为客户提供 24 小时全天候服务。我们积极向客户倡导自助电话银行，客户只需花几分钟时间在柜面办理签约手续，便可以通过电话银行全面享受转账服务、查询余额、交易明细查询、挂失操作等服务。足不出户，就能办理银行柜面大多数的服务。

(5)信用卡电子账单

2010 年，我行通过发送短信、发送邮件、账单宣传，以赠送积分和抽奖方式，向 15 万客户进行电子账单活动推广，鼓励客户选择电子账单寄送方式。2010 年度累计发送电子账单 207158 份，大大节约了纸张和社会资源。

3、开展绿色信贷

根据党中央、国务院决策和部署，中国银监会主席刘明康于 2009 年年底指出，在推进产业结构调整，实现我国经济结构由“高碳”向“低碳”的转型过程中，银行业金融机构要成为低碳理念推广的“践行者”和低碳金融服务的“创新者”。银行业在控制风险的前提下，应积极开展“绿色信贷”及其他碳金融产品和服务创新。

我行积极响应号召，在信贷投向上，始终以环保为风向标，采取有保有压的措施。不论客户资产规模的大小、效益的高低，如果达不到环保政策要求，我行一概不提供信贷支持，已经介入的项目也将毫不犹豫地坚决退出。对于节能环保企业或者项目，即使其目前资产规模较小，我行也给予其强有力的信贷支持。

我行真正将“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，严格控制高耗能、高污染行业的信贷投放，积极支持循环经济和节能减排技术改造项目，致力打造“绿色信贷”银行，切实践行金融企业社会责任。

四、2011 年展望

2011 年是国家“十二五规划”的开局之年，也是我行“新三年规划”的第一年，国际国内环境和经济金融形势仍然复杂多变，可谓是机遇与挑战并存，发展与困难同在。我们将积极应对国际国内各种形势，继续保持“立足当前，着眼长远”的良好心态，努力提高自身的经营管理水平，主动承担更多、更大的社会责任。

2011 年我们将在前几年社会责任实践的基础之上，继续提升社会责任管理水平，把社会责任管理提高到战略高度，将社会责任理念融入到企业的日常经营管理之中；继续做好公司经营管理工作，努力为股东、员工、社会创造更大的价值；继续加大对弱势群体的扶持力度，大力支持“三农”、中小企业的发展，支持低碳经济发展，努力回馈社会。重点做好以下几方面的工作：

——健全社会责任体系，深化社会责任内涵。坚持“公平诚信、善待客户、关爱员工、热心公益、致力环保、回报社会”的社会责任观，自觉将自身发展与社会进步相结合，积极履行社会责任，努力超越自我商业目标。

——不断完善公司治理结构，保障投资者合法权益。严格遵守各项监管法规和市场纪律，积极履行信息披露要求，认真接受投资者、外部机构和社会的监督，主动做好投资者关系管理。

——关注民生改善，推进结构调整。继续贯彻“有保有压”方针，加大对中小企业、“三农”和民生领域以及低碳领域、环保产业的金融支持力度，促进民生改善和经济转型。

——加大网点服务支持，改善金融服务薄弱环节。以履行责任，服务百姓为出发点，力推金融进乡镇、进社区工作，加强对乡镇、社区的网点服务，一方面弥补金融服务薄弱地带，另一方面缓解客户排队压力，树立银行良好形象。

——保障员工权益，关怀员工成长。坚持以人为本，充分发挥职工代表大会和工会组织作用，健全沟通交流机制，推进民主管理；广泛开展关爱员工活动，关心员工身心健康，拓宽员工职业通道，帮助员工不断进步。

——热心公益事业，感恩回报社会。以促进社会和谐发展为已任，充分利用自身资源条件，大力支持关心弱势群体、扶贫帮困、普及金融知识等社会公益和慈善事业。同时，为弘扬家庭美德，以家庭和谐

促社会和谐，将重点以“家和万事兴”为主题，开展系列公益活动。

2011 年，我们将积极履行“源于社会、回报社会”的诺言，以企业发展为基础，以社会责任为己任，为实现成为一家受人尊敬的银行而不断努力。

附：2010 年我行获奖汇编

附:

2010 年我行获奖汇编

序号	奖项名称	主办机构
1	2010 年度银行间外汇市场最大进步做市商、2010 年银行间外汇市场即期交易优秀会员、2010 年银行间本币市场最佳进步奖	中国外汇交易中心 (CFETS)
2	2010 年度第二届消费者“360° 银行评测”城市商业银行消费者综合满意度第二名以及电话银行消费者满意度第二名	Bankrate (银率)、《经济参考报》、中央财经大学中国银行业研究中心
3	首届“金鼎奖”最佳城市商业银行奖	《每日经济新闻》、南财经大学信托与理财研究所
4	南京分行营业部、城东支行营业部获“银行业文明规范服务千家示范单位”称号	中国银行业协会
5	第二届东方财富风云榜“最佳中小企业服务奖”	东方财富网
6	2009—2010 中国金融机构金牌榜“金龙奖”年度最佳小企业贷款中小银行	金融时报社、中国社会科学院金融研究所
7	“金色池塘”获 2010 宁波最佳营销成就奖	宁波市经委
8	宁波银行 CRM 获得“2010 中国最佳技术应用奖”	中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会
9	2010 年全国银行间债券市场自营业务优秀结算成员	中国国债登记结算有限责任公司 (CCDC)
10	中国商业银行现金管理行业综合竞争力 15 强	北京银联信信息咨询中心
11	最佳自助银行奖	证券时报
12	2010 全球银行 1000 强榜单上, 荣登全球排名第 419 位	英国《银行家》杂志
13	第五届大众证券杯“最佳中小企业上市公司”和“金牌董秘”	《大众证券报》、新浪网
14	最佳城市商业银行	英国《金融时报》
15	十大最具爱心慈善捐赠企业	宁波市慈善总会
16	“汇通财富·尊享”喜获 2009 - 2010 年度最佳金融营销创新机构殊荣	2010 中国金融服务营销高峰论坛
17	2010 年度宁波市江东区经济发展突出贡献企业、2010 年度宁波市江东区五星级骨干企业	宁波市江东区人民政府
18	2010 年度国际收支统计之星先进单位	国家外汇管理局
19	第四届中国中小上市公司五十强	证券时报
20	2010 英国《金融时报》中国银行业成就奖“最佳城市商业银行”	英国金融时报和罗兰·贝格咨询公司