



湛江市商业银行  
ZHANJIANG COMMERCIAL BANK

# 2009年企业社会责任报告



## 编制说明

本报告是湛江市商业银行股份有限公司发布的第二份企业社会责任报告。报告回顾了湛江商行2009年所面临的机遇与挑战,披露了湛江商行全面履行经济责任、社会责任和环境责任的理念、实践以及绩效。

### 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》,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》(2006版)及金融服务行业补充指引。

### 报告范围

湛江市商业银行股份有限公司总行及各分支机构。

### 时间跨度

2009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

财务数据来源于湛江商行年报,其他数据来源于湛江商行内部正式文件和相关统计。

### 称谓说明

为便于表述,在报告中“湛江市商业银行股份有限公司”也以“湛江商行”、“我行”表示。

### 报告获取

本报告为中文版,您可以在湛江商行网站下载本报告的电子文档,

网址为:[www.zjcbank.com](http://www.zjcbank.com)

若需获取纸版报告或对本报告有任何意见和建议,请联系:

地址:广东省湛江市海滨大道南52号和平大厦

邮编:524005

电话:0759-2686678

传真:0759-2631600

E-mail: [bangong@zjcbank.com](mailto:bangong@zjcbank.com)

## 目 录

|             |    |
|-------------|----|
| 董事长致辞       | 1  |
| 关于我们        | 3  |
| 发展历程        | 3  |
| 关键绩效        | 4  |
| 治理结构        | 6  |
| 社会责任管理      | 8  |
| 科学发展 提升企业价值 | 11 |
| 加强资本运作      | 12 |
| 实现跨区域发展     | 13 |
| 推进资金营运      | 14 |
| 提升风险管控水平    | 15 |
| 加强合规管理      | 17 |
| 关注市场 助力客户成长 | 19 |
| 服务中小企业      | 20 |
| 服务市民        | 21 |
| 服务三农        | 25 |
| 服务欠发达地区     | 26 |
| 服务贸易融资      | 27 |
| 人才立行 创造发展空间 | 29 |
| 保障员工权益      | 30 |
| 搭建成长平台      | 31 |
| 深化员工关爱      | 32 |
| 推进企业文化建设    | 34 |
| 回馈社会 促进和谐共进 | 35 |
| 支持农村发展      | 36 |
| 参与社区建设      | 36 |
| 开展公益活动      | 37 |
| 推进军民共建      | 38 |
| 保护环境 追求绿色发展 | 39 |
| 绿色信贷        | 40 |
| 绿色办公        | 41 |
| 绿色采购        | 41 |
| 2010年计划     | 43 |
| 利益相关方反馈     | 45 |
| 责任荣誉        | 45 |
| 媒体报道        | 46 |
| 审验声明        | 47 |

## 董事长致辞



董事长、党委书记 韩春剑

由昔日古老繁荣的“广州湾”到今天的“湛蓝之滨”，历经百年沧桑洗礼，湛江市以蓬勃的生机和活力迎来了21世纪巨大的发展机遇。经过十一年坎坷历程，湛江市商业银行从地方金融弱旅成长为区域经济建设主力军，正以昂扬的激情步入科学发展新时期。

2009年，是我行全面落实科学发展观、积极践行社会责任的一年。湛商人秉持“天道酬勤，和谐成长”的核心价值观，在实现各项业务又好又快发展的同时，也在不断追求负责任的、可持续发展的商业银行模式。

我行立足“服务中小企业、服务市民、服务三农、服务欠发达地区、服务贸易融资”的市场定位，把“强管理、调结构、促发展、提效益、防风险、创品牌”作为工作重点，进一步完善公司治理，全面推进组织架构和制度流程变革，在积极应对国际金融危机的过程中取得了一系列鼓舞人心的成果：截至2009年底，我行资产总额277亿元，比年初增加122亿元，增幅78.48%，各项存贷款余额均实现大幅度增长。我行稳健快速的发展，为保障客户资金安全、实现股东收益可持续增长、服务地方经济发展打下了稳固的基础。

在省市各级党委政府的大力扶持下，在人民银行、银监部门的精心指导和有效监管下，在社会各界的支持和帮助下，2009年我行跨区域经营取得历史性突破，5月广州分行正式开业，标志着湛江商行已由地方性银行成功转型为区域性银行，在服务地方经济跨越式发展的进程中走出了重要的一步。

企业是船，人才是桨。我们深知企业的可持续发展离不开每一位员工的全情投入，2009年我行通过不断完善薪酬福利体系、健全各项激励机制、提供多样化职业培训、举行管理岗位竞聘活动、为员工提供了广阔的发展平台；积极推进企业文化建设，弘扬“正气、责任、创新、超越”的湛商精神，使以人为本、关爱员工落到实处，增强了企业的凝聚力和向心力，促进了企业的和谐发展。

作为一家根植湛江的中小银行，我行始终坚持“市民银行”的发展方向，踊跃参与各类社会公益慈善活动，真情回馈社会。2009年，我行结合自身业务优势，积极为保障和改善民生提供各类金融服务，在服务新农村建设、支持文教卫体事业、促进社会就业、支持地方基础设施建设等方面做出贡献。

惟德动天，无远弗届。唯有将深切的人文情怀、责任使命融入我们事业征程的每一步，方能拥有驱动企业发展的不竭动力。今年，我行第二次公开发布企业社会责任报告，我们由衷地希望倾听社会各界的意见与建议，集思广益，不断建立健全社会责任绩效管理体系，一如既往地履行企业社会责任，争当企业社会责任的倡导者、实践者和推动者。

十年磨一剑，十年的跌宕起伏、风雨磨砺，铸就了湛商人坚韧的毅力和无畏的精神！2010年，我们将继续实践以发展助责任、以责任促发展的企业理念，以亮剑的魄力和信心深入改革、不断创新，为湛江“逆势崛起、弯道超车”作出更大的贡献。为构建和谐社会、推动国民经济可持续发展贡献源源不断的企业之力。



# 关于我们

## 发展历程

湛江市商业银行股份有限公司于1998年正式成立。历经11年的发展,特别是2005年确立改革创新工作思路以来,湛江商行已经从昔日资不抵债的地方性中小银行,发展成为业务范围辐射全国、多项经营指标在当地乃至全国同业均名列前茅的良好银行。



## ◆ 关键绩效

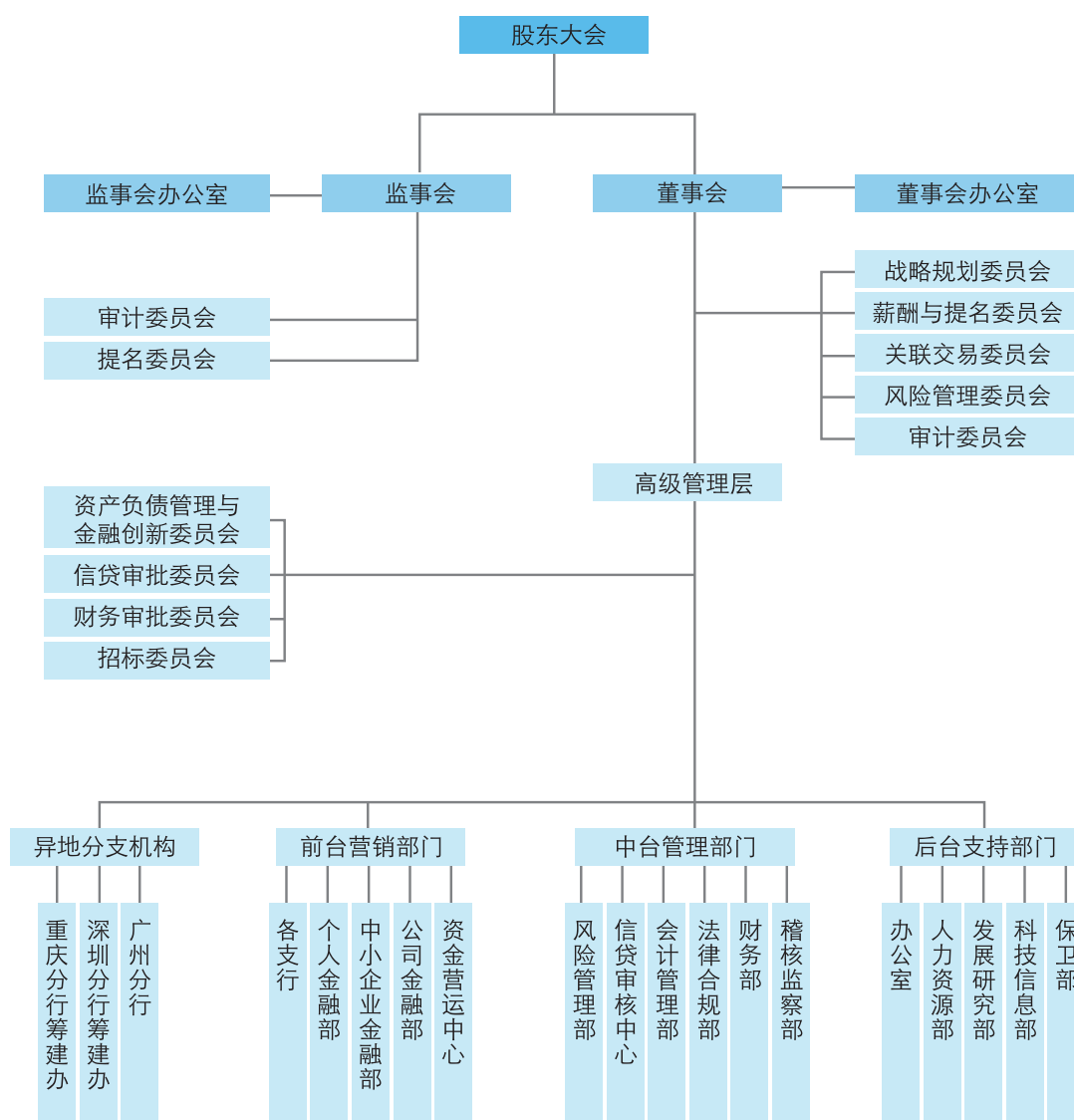
|      | 指标名称            | 2007年   | 2008年   | 2009年   |
|------|-----------------|---------|---------|---------|
| 监管指标 | 资本充足率           | 8.30%   | 8.73%   | 13.11%  |
|      | 不良贷款率           | 0.48%   | 0.55%   | 0.96%   |
|      | 流动性比例           | 60.30%  | 81.25%  | 64.1%   |
|      | 资产利润率           | 1.37%   | 1.58%   | 0.6%    |
|      | 资本利润率           | 21.01%  | 23.72%  | 11.71%  |
|      | 成本收入比           | 34.88%  | 18.38%  | 34.05%  |
| 财务指标 | 总资产(亿元)         | 115.43  | 155.35  | 277.79  |
|      | 存款余额(亿元)        | 104.1   | 136.95  | 244.32  |
|      | 贷款余额(亿元)        | 63.52   | 91.55   | 151.68  |
|      | 经营利润(亿元)        | 2.31    | 4.49    | 2.32    |
| 经济指标 | 基础设施建设信贷(亿元)    | 5.71    | 3.94    | 4.12    |
|      | 涉农行业信贷(亿元)      | 62.32   | 81.39   | 107.54  |
|      | 县域经济信贷(亿元)      | 24.04   | 20.28   | 70.45   |
|      | 支持地方经济信贷(亿元)    | 122.68  | 153.35  | 270.77  |
|      | 支持地方经济信贷占总信贷比例  | 37%     | 26.8%   | 68.88%  |
|      | 中小企业信贷(亿元)      | 106.13  | 129.33  | 275.56  |
|      | 纳税金额(亿元)        | 1.01    | 1.5     | 0.82    |
| 社会指标 | 医疗卫生教育贷款(亿元)    | 6.32    | 10.68   | 2.21    |
|      | 医疗卫生教育贷款占总贷款比例  | 10%     | 11.2%   | 0.73%   |
|      | 社会捐赠(万元)        | 168.59  | 190     | 39      |
|      | 社会捐赠占利润比例       | 1.26%   | 0.40%   | 0.16%   |
| 环境指标 | 贷款项目环评率         | 100%    | 100%    | 100%    |
|      | 总行行政用车人均汽油用量(升) | 245.7   | 271.8   | 381.59  |
|      | 人均用电量(度)        | 3648.15 | 3645.57 | 3670.67 |
|      | 人均用水量(立方米)      | 21.11   | 22.53   | 29.68   |

| 指标名称 |              | 2007年   | 2008年   | 2009年   |
|------|--------------|---------|---------|---------|
| 员工指标 | 总行人均纸张使用量(箱) | 0.50    | 0.62    | 0.67    |
|      | 生态环境项目贷款(万元) | 0       | 2300    | 0       |
|      | 员工总人数        | 582     | 651     | 784     |
|      | 女性员工比例       | 55.33%  | 54.07%  | 52.42%  |
|      | 中层管理人员中女性比例  | 26.74%  | 27.63%  | 36.05%  |
|      | 本科及以上学历比例    | 24.91%  | 28.26%  | 35.59%  |
|      | 员工流失率        | 6.87%   | 1.69%   | 2.05%   |
|      | 工伤事故案例数      | 1       | 1       | 1       |
|      | 劳资纠纷案例数      | 0       | 0       | 0       |
|      | 员工满意度        | 88.7%   | 90.5%   | 90.6%   |
|      | 劳动合同签订率      | 100%    | 100%    | 100%    |
|      | 集体合同签订率      | 100%    | 100%    | 100%    |
| 客户指标 | 服务网点数量       | 45      | 45      | 46      |
|      | ATM机数量       | 30      | 37      | 48      |
|      | POS机数量       | 558     | 737     | 1189    |
|      | 个人客户数量       | 404881  | 501300  | 678431  |
|      | 公司客户数量       | 5079    | 5432    | 7575    |
|      | 客户投诉案例数      | 69      | 19      | 11      |
|      | 企业客户满意度      | 95.67%  | 98.96%  | 97%     |
| 同业指标 | 合作同业机构数      | 118     | 179     | 239     |
|      | 转贴现增长幅度      | 184.95% | 190.14% | -46.04% |
|      | 贴现增长幅度       | 71.15%  | 69.97%  | 8.62%   |
|      | 债券交易量增长幅度    | 16.21%  | 71.94%  | 1.42%   |
|      | 同业交易合同履约率    | 100%    | 100%    | 100%    |

## ◆◆ 治理结构

良好的公司治理是企业履行社会责任的基础,亦是企业可持续发展的重要保障。我行是一个成长中的银行,规范化、流程化和全面风险管理是我行公司治理面临的重要任务和挑战。

我行建立了股东大会、董事会、监事会和高级管理层“三会一层”的公司治理架构,明确了职责分工和议决事议程,形成权力机构、执行机构和监督机构各司其责、相互制衡、运作规范的治理结构。



**股东大会**为我行最高权力机构,股东通过会议形式行使职能和权力。

**董事会**为我行股东大会的执行机构,对股东大会负责,其成员由股东大会选举产生。2009年底,我行有董事11名,其中独立董事2名。各董事均具备履行职责所必需的专业知识和工作经验,能够勤勉尽职,有效履行董事的职责。董事会下设战略规划委员会、薪酬与提名委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会等五个委员会。2009年,各委员会职能得到进一步规范,保障了股东大会、董事会决策的科学化、合规化。

**监事会**为我行监督机构,对我行经营管理进行全面监督,维护股东的合法权益。监事会下设提名委员会、审计委员会,2009年底,共有7名监事,其中外部监事2名。

**高级管理层**为我行董事会下设的执行机构,在董事会领导下,执行董事会制定的工作计划、经营计划,负责我行具体的日常经营管理工作。高级管理层包括1名行长、5名副行长、1名纪委书记、1名财务总监,均具有丰富的银行从业经验或相关工作经验,工作作风稳健务实。

广东银监局局长刘福寿列席我行第四届董事会2009年第六次会议,从监管角度对我行进一步优化股权结构、完善公司治理的相关工作提出建议:首先,要完善股东大会、董事会、监事会和高级管理层的议事制度和决策程序,各自发挥自己的责任和权力;其次,要发挥董事会的职能,做到把握住方向、控制住风险、完善好结构、制定好战略,通过建立科学、可持续的发展战略规划来确定、明确发展方向,并通过制定具体的风险战略和策略来监督经营班子严格执行;最后,要按照制衡有效的原则,切实发挥监事会的职责。



## ◆◆ 社会责任管理

### ◆ 社会责任观

#### 核心价值观

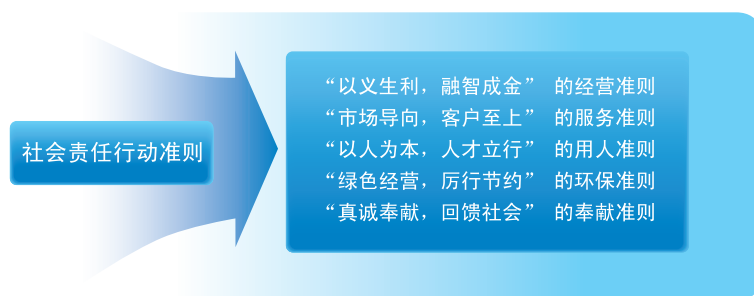
天道酬勤, 和谐成长

#### 发展愿景

成为“面向世界、服务全国、发展广东、根植湛江”的现代化商业银行

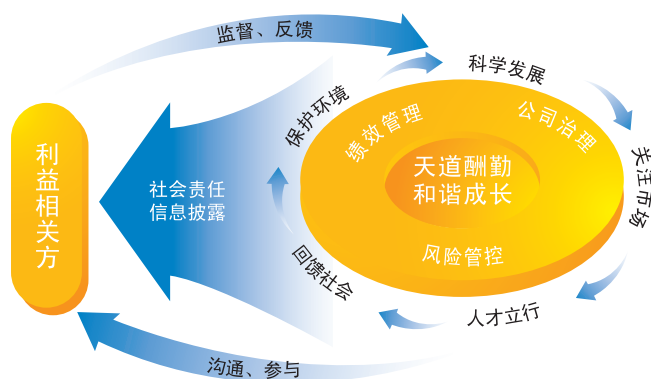
#### 使命

为客户创造价值, 为股东创造收益, 为员工创造未来, 为社会创造财富



### ◆ 社会责任管理体系

我行积极履行企业社会责任, 追求企业的可持续发展。把社会责任理念融入经营战略, 把利益相关方沟通参与作为社会责任管理的重要内容, 逐步建立社会责任管理体系。围绕科学发展、关注市场、人才立行、回馈社会和保护环境, 积极开展社会责任实践, 实现经济、社会 and 环境的协调发展。



## ◆ 利益相关方沟通参与

| 利益相关方 | 实质性议题                                                             | 沟通渠道                                                                 | 回应                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 政府    | 依法纳税<br>服务经济建设<br>促进地区发展                                          | 信息报送<br>日常工作会议                                                       | 积极主动纳税<br>响应国家宏观调控政策                 |
| 监管机构  | 合规经营<br>严格风险管理                                                    | 定期汇报<br>信息报送<br>工作检查                                                 | 提升风险管控水平<br>加强合规管理<br>严格授信审批         |
| 股东    | 增加公司价值<br>提升公司竞争力<br>防范风险<br>拓展经营规模、地域和业务<br>确保国有资产保值增值<br>完善治理机制 | 临时报告与定期报告<br>股东大会<br>董事会及其下属委员会会议<br>监事会及其下属委员会会议<br>信息披露制度<br>业务发布会 | 完善治理结构<br>增资扩股<br>跨区域发展<br>持续稳定回报股东  |
| 员工    | 优厚的薪酬福利<br>学习培训和职业发展机会<br>良好的工作环境和条件<br>顺畅的内部沟通渠道                 | 职工代表大会<br>“两项情感工程”与“八会制度”<br>民主生活会<br>董事长信箱、行长信箱<br>满意度调查            | 维护员工权益<br>开展员工培训<br>深化员工关爱<br>培育湛商文化 |



| 利益相关方 | 实质性议题                                         | 沟通渠道                                                       | 回应                                         |
|-------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 客户    | 财产保值增值<br>提供多样化、个性化的产品<br>安全的金融服务环境<br>服务优质便捷 | 服务热线<br>客户意见簿<br>网上意见反馈<br>客户座谈会<br>客户访谈<br>客户满意度调查和客户需求调查 | 创新金融产品<br>提升服务水平<br>提供便捷服务<br>控制经营风险       |
| 同业    | 合同履行<br>遵守同业合作道德<br>综合服务水平<br>风险管理水平          | 同业公会的交流活动与信息共享<br>专业研讨会与论坛<br>互访                           | 拓展业务渠道<br>加强同业合作<br>参与同业交流, 分享经验           |
| 供应商   | 公开采购<br>信息透明<br>诚信履约                          | 公布采购政策                                                     | 坚持公开采购原则<br>依法履行合同                         |
| 社区    | 安全、健康的生活环境<br>促进社区繁荣与和谐<br>环境保护               | 文化联谊<br>社区公益活动                                             | 开展公益活动<br>创建平安社区<br>推进军民共建<br>促进就业<br>绿色办公 |
| 公众和媒体 | 及时披露信息                                        | 新闻发布会<br>依法披露信息<br>重大事件披露                                  | 以新闻发布会等形式及时、准确披露信息                         |

# 科学发展 提升企业价值



作为经济欠发达地区的中小银行，为闯出一条又好又快发展的新路子，我行不断探索科学发展方式，以独特的经营理念争当先行先试、科学发展的实践者和排头兵，优化股权结构，实现跨区域发展，不断提升企业核心竞争力。

## ◆◆加强资本运作

我行积极推动资本运作,部分股权转让和增资扩股工作取得阶段性成果,不仅壮大了自身实力,获得巨大的发展后劲,为更好地服务湛江、服务广东乃至全国打下了坚实基础,还实现了我行与利益相关方的多赢。

## ◆◆引入战略股东

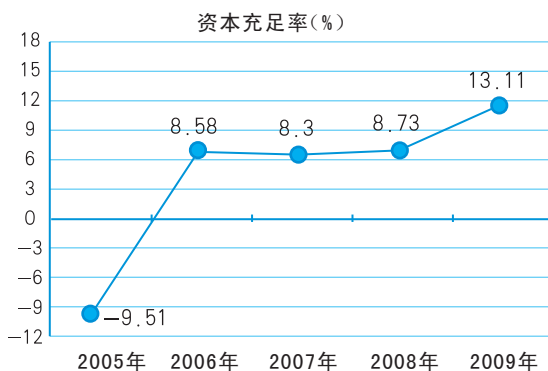
2009年底,我行严格遵守有关法律法规,以完全市场化的方式,通过严密、科学、合理的投标、遴选评审程序和商业谈判,引入10家实力雄厚、资源广泛、管理经验丰富的战略股东,达到“引资”、“引智”、“引技”的目的。股权结构优化有利于提升我行的管理和科技水平,吸引客户资源,拓展业务领域,健全公司治理机制,深化体制、机制改革,为长远发展赢得了更为广阔的空间。

## ◆◆增强资本实力

2009年我行成功增资16.5845亿股,资本金达24.87亿元,资本充足率达13%以上,高于监管部门指标要求,确保资本充足率水平与业务发展规划相适应,保障了我行的安全稳健运营。

前五名股东持股表

| 股东名称              | 占总股本比例   |
|-------------------|----------|
| 广东宝丽华新能源股份有限公司    | 15.9229% |
| 广东省广晟资产经营有限公司     | 15.9226% |
| 香江集团有限公司          | 15.9226% |
| 湛江市基础设施建设投资有限责任公司 | 14.4605% |
| 广东恒兴集团有限公司        | 14.3449% |



部分股权转让座谈会

## ◆ 实现股权增值

自2006年完成改革重组后,我行通过持续快速发展,为股东创造价值。2009年湛江市政府出让我行部分股权,兑现投资收入约11.61亿元,实现了国有资产的增值。



增资扩股推介会

## ◆ 实现跨区域发展

为突破地域和资金规模的限制,扩大业务辐射范围,在做强湛江本地业务的基础上,2009年,我行从驻守粤西到进军羊城,从布局珠三角到深入西南重镇,跨区域经营战略稳步推进。

## ◆ 布局珠三角

我行以《珠江三角洲地区改革发展规划纲要》的实施为发展契机,充分利用珠三角的区位优势和经济资源,跨出湛江求发展。

鉴于广州拥有多种所有制银行,市场化程度较高,第三产业尤其是物流、商贸及中小民营企业对金融服务需求迫切,2009年5月我行在广州设立了第一家异地分行,实现区域经济联动,迈出跨区域经营、服务全省经济的重要一步,这标志着我行

逐步由地方性商业银行向区域性银行的转型。

广州分行开业以来,运营平稳,发展态势良好,发展优质客户100余家,截至2009年底,各项存款余额46亿元,各项贷款余额28.3亿元,实现盈利980万元(拨备前税前利润)。

2009年下半年,深圳分行获准筹建,布局珠三角战略持续推进。



广州分行开业剪彩

“

作为粤西地区首家跨区域经营的地方金融机构,湛江商行能跨出湛江进驻广州谋求更大的发展,对广州和湛江两地都具有非常积极的意义。……广州的金融市场广阔,金融资源丰富,金融发展空间巨大。我们衷心祝愿湛江商行广州分行敢于竞争,优质服务,树立品牌,尽快成为广州金融市场上的又一生力军。

——广东省人民政府副秘书长 李捍东

”

## ◆ 全国性拓展

我行打破传统银行固有的经营观念和经营策略,突破营业网点的有形限制,面向全国寻求业务增长点,力求与全国客户共同发展。

我行推进“客户经理体系工程”建设,在上海设立客户经理服务团队,并加快其他地区客户经理服务团队的建设步伐,提升异地客户服务能力,以优

良的服务打造特色服务品牌,为服务全国做准备。

2009年,我行重庆分行获准筹建。重庆分行不仅是我行跨省设立的第一家异地分行,也为我行服务西部地区、服务中小企业,进一步实现布局全国的战略构想奠定了坚实的基础。

## ◆ 推进资金营运

为拓展利润来源,提高资产配置效率,改善资产负债结构,我行着力借助同业合作,探索资金营运新模式,优化收入结构。

## ◆ 加强同业合作

2009年,我行不断加强与各金融同业的战略合作,共同积极应对金融危机带来的不利影响,以创新求发展,以合作促双赢,实现了资金业务的稳步发展。

我行获得大部分国有、股份制银行的综合授信额度,业务网络日益扩展。

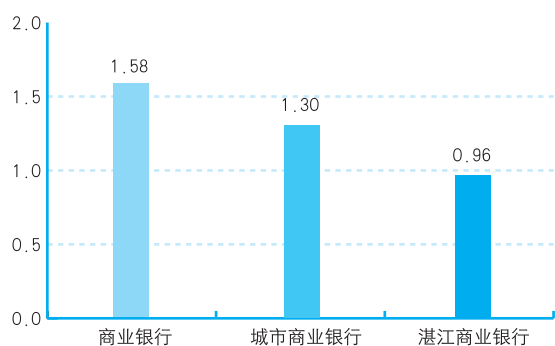
## ◆ 探索业务发展新途径

我行紧随市场变化,积极探索资金业务发展新途径,新增多个资金业务品种,并借助同业投资渠道和资金运作能力提高资金运作收益,分享市场带来的投资机会。

## ◆提升风险管控水平

银行是经营管理风险的机构,面对复杂多变的国内外经济形势,我行坚持“审慎经营”原则,强化风险管理,着力构建全面风险管理体系。截至2009年底,我行不良贷款率为0.96%,远低于监管指标5%,资产质量处于优质水平。

2009年银行不良贷款率比较(%)



(数据来源于中国银行业监督管理委员会网站)



召开综合治理及维稳工作会议

## ◆完善风险管理体系

我行搭建起以稽核监察部、法律合规部以及风险管理部为后台风险管控中心,以事后监督中心、其他业务管理部门等为前台风险防范管理中心的风险管理体系。2009年,我行系统地梳理了各项业务和管理流程,着手汇编各项信贷政策和制度,加强案件防控长效机制建设,基本实现全面风险管理状况定期报告、重大风险及时报告,实现了风险管理从“局部风险管理到全面风险管理”、“分散化风险管理到集约化风险管理”、“粗放式风险管理到精细化风险管理”的三个转变。

## ◆防范操作风险

我行努力提升员工风险意识,加强对重大案件的研究和学习,实施信贷条线操作风险问责制,防范操作风险。2009年,我行逐一梳理各项业务流程及风险点,并根据梳理出的风险盲点,采取相应的强化措施进行防范,开展前后台轮岗学习系列工作,提高风险识别能力;继续推行年度《案件防控目标责任书》逐级签约制度;推进信贷系统升级,实现系统对流程的控制,提升了科技对风险防范的支撑作用。2009年,通过切实有效的风险防范措施,我行未发生重大案件,确保信贷资产安全运营。

### 建立风险防范基金制度

我行以三年为一个风险期,每年末按照员工全年税后绩效工资的一定比例,提取风险防范基金,促进经济责任制考核的科学化,有效防范道德风险。

## ◆ 强化信贷风险管理

我行严格控制授信风险,防范不良贷款的发生。2009年,我行成立信贷审批中心,形成独立、垂直的审批体系,严把信贷准入关,着力加强对潜在性风险贷款的识别和提前退出;实施严格的审、贷、管分离制度,加强对贷前、贷中、贷后授信风险的防范,完善信贷资产质量动态监测体系。2009年,我行开展2次全行范围的常规贷后检查,组织2次专项贷后检查和3次大规模风险排查,重点排查异地授信业务,实现对信贷风险的有效监控和指导。



开展贷前调查

## ◆ 优化内控机制

我行继续优化内控体系和机制建设,打造标准化银行管理模式,使银行内部控制体系趋向制度化、系统化、透明化。我行对照原有的业务经营和内控管理过程识别文件,编写了全行《内控手册》。

2009年,我行组成内审小组对内控制度的建立和实施情况进行自我评价,并对12个支行的内控情况进行专项检查,及时发现风险隐患,进行整改,防范未然。

## ◆加强合规管理

合规经营是银行稳健运行的内在要求。我行积极倡导“合规创造价值”理念,加强合规管理建设,提升经营管理水平,确保实现科学发展。

## ◆培育合规文化

我行树立了“合规人人有责”、“主动合规”、“违规受责”的合规理念,使合规成为每一个银行员工的行为准则和自觉行动,保证有关法律、规则 and 标准及其精神得到遵循和贯彻落实,避免违规事件的发生。

合规风险管理能增加盈利空间和机会,避免业务活动受到限制,间接为银行创造价值。我行积极倡导“合规创造价值”的理念,强调“有效互动”的合规文化。合规文化从高层做起,高管层率先垂范,躬身实践,推进合规文化建设,带动和影响员工自觉遵守各项制度,提高全体员工的诚信意识与合规意识。我行同时注重建设高素质的员工队伍,加强合规文化培训,奠定合规风险管理的人力资源基础。



开展合规教育

## ◆完善合规管理体系

我行完善各类合规管理制度、政策、程序和方法,建立了《合规建设管理规定》、《合规性审查管理规定》等合规管理制度,进一步明确合规管理部门及其组织结构,确保合规管理部门的独立性。

我行密切跟踪银行适用的法律、规则和准则的最新发展,对照合规风险点及监管部门的合规风险提示等,完善相应的合规操作程序及尽职标准,开发合规风险培训项目,逐步建立合规风险的评估、监测机制。

我行建立了合规责任体系,董事会和高级管理层对银行合规经营负最终责任,业务部门对合规风险负直接责任,每位员工对其业务活动的合规性负责,法律合规部承担合规管理责任,董事会下设的风险管理委员会对我行合规风险管理进行日常监督。并建立内部责任追究制度,惩处违规行为,落实合规责任;建立举报监督机制,鼓励员工举报违规、违法行为,强化对违规、违法行为的有效监督;建立科学有效的合规管理评价制度,把合规评价结果与相关人员的奖惩挂钩。

## ◆反洗钱

我行切实履行反洗钱法律义务,制订并实施反洗钱培训及宣传工作计划,提高全行反洗钱的工作意识和水平。2009年共开展5次反洗钱业务培训,受训人员483人。我行不断完善反洗钱组织架构,设立反洗钱合规官,在所有业务操作部门和分支行设立反洗钱合规员,加强反洗钱内部管理,制定并实施年度反洗钱内部监督检查计划,加强反洗钱信息的日常报送工作,对可疑交易逐一检查核实,并对迟报、漏报交易进行补录补报工作。完善和升级反洗钱系统功能,提高大额交易和可疑交易报告工作效率。



反洗钱宣传活动

## ◆反腐倡廉

我行严抓党风廉政建设工作,加强反腐倡廉教育。通过教育学习,进一步巩固各级党员特别是领导干部队伍拒腐防变的思想道德防线。2009年初,我行与总行各部室、各分支机构签订《党风廉政建设工作责任书》,落实反腐倡廉工作责任,保证员工队伍的健康发展。

●完成 ●持续进行中 ○未完成

| 2009年目标                                 | 完成情况 | 主要措施                                                                              |
|-----------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 实施增资扩股工程,计划引入战略投资者,优化股权结构               | ●    | 以公开、公正、公平的方式遴选十大实力股东                                                              |
| 加快跨区域经营发展步伐,申办异地分支机构                    | ●    | 设立广州分行,申办深圳、重庆等分行                                                                 |
| 从制度、机制、流程、人员、信息系统建设等方面,逐步完善风险管理体系       | ●    | 建立风险防范基金制度,实施信贷条线操作风险问责制<br>建立审批中心,完善审批体系<br>加强人员培训,提高风险意识<br>推进信贷系统升级,实现系统对流程的控制 |
| 从合规管理政策、程序和方法等方面完善合规建设和配套的责任追究及绩效评价制度体系 | ●    | 创建合规文化<br>初步建立合规管理体系<br>完善反洗钱内部管理制度                                               |

# 关注市场 助力客户成长



我行以建设“业务特色鲜明、经营效益良好、内部控制严密、服务质量一流”的现代化商业银行为目标，以“正气、责任、创新、超越”的浙商精神为动力，坚持“服务中小企业、服务市民、服务‘三农’、服务欠发达地区、服务贸易融资”的市场定位，时刻关注市场需求，不断发掘自身潜力，积极开辟业务渠道、发展合作伙伴，为客户提供丰富、可靠的金融服务。

## ◆◆服务中小企业

我行认真贯彻落实国家扶持中小企业政策,为解决中小企业融资难的市场难题,针对湛江本地中小企业多样化的金融服务需求,从产品创新、业务流程、客户服务等方面提供一条龙服务,全面满足中小企业在不同阶段的融资需求,促进中小民营、个体经济发展,把小企业信贷打造成我行的特色品牌。

2009年,我行小微企业贷款余额37.39亿元,较年初增加12.74亿元,占各项贷款余额的24.65%;中小企业贷款余额93.4亿元,中小企业信贷275.56亿元。

## ◆进行专业化管理

实行中小企业专业化管理对打造我行小企业信贷特色品牌尤为重要。2009年我行成立了中小企业金融部,下设小企业中心,发布了《关于促进小企业信贷业务发展的指导意见》,不断提升为中小企业服务的专业能力。

### 建立绿色审批通道

我行通过实行信贷审批集约化管理、拟定差异化审查标准、独立客观审查审批等措施,结合湛江本地小企业信贷的特点,构建相互制衡的信贷业务管理体系,注重收集小企业包括业主或主要股东个人信用、家庭收支、企业经营管理、技术水平、行业状况及市场前景等非财务信息,以全面提高审查审批效率为目标,梳理优化中小企业审查流程,优化小企业评审模式,建立了小企业信贷审批的绿色通道。

### 中小企业信用体系建设

针对中小企业普遍存在融资、担保难的问题,我行积极研究小企业贷款担保抵押方式,与专业担保机构合作,通过专业担保机构第三方平台,丰富小企业担保手段,设计推出了商户联保、担保公司担保、商标权质押等各种担保方式,促进了中小企业信用体系建设,有效突破中小企业融资担保难的瓶颈。

## ◆探索专业化服务

针对中小企业客户和个体工商户在生产、经营融资需求中出现的品种缺、服务少、速度慢等问题,我行积极探索创新适合不同地域、不同发展阶段中小企业的融资产品及服务方式,在分、支行中增设中小企业服务专营机构,不断推出为中小企业客户和个体工商户量身定制的金融产品解决方案。

### 开发特色产品

2009年,我行对当地中小企业进行全面摸底调查,将家电、农机配件、生产资料及农副产品加工业等行业作为重点,识别本地中小企业不同的金融服务需求,加大适合中小企业的信贷产品研发力度,推出了创融通、诚信通、商铺通、兴业通等“创业通”中小企业特色系列贷款产品,全面满足中小企业在创业初期、成长期、成熟期、稳定期不同阶段的融资需求。



中小企业融资会

### 提升服务水平

我行扩大小企业服务中心的营销团队人员编制,聘请专家进行培训,坚持点对点服务,不断提升为中小客户服务的效率和质量;与此同时,根据业

务发展实践需要,建立客户业务培训制度,针对各行业、各市场客户的特点,不定期开展中小企业、小微企业客户培训,使客户更加充分享受金融服务带来的竞争优势。

#### 服务海田市场商户

海田市场是湛江当地历史悠久的大型集贸市场,其中的经营者多为个体商户,这些商户长期以来难以获得金融融资服务。针对这种情况,我行在海田市场设置专门办公室,专职小企业信贷营销和市场开拓,在海田专业市场进行撒网式的重点宣传,并参加海田市场副食品商会会议,现场推介“创业通”系列产品。目前,已成功办理授信业务10笔,授信金额近1700万元,为海田市场小企业、小商户解决了融资难题。

““

一直以来,我们小企业、个体户由于抵押物不足、抵抗风险能力不高等原因向银行融资较难。尤其是去年下半年,受到全球经济下行影响,海田综合批发市场交易量有所下降,市民的购买欲望减少,部分小企业、个体户的经营受到很大的影响,向银行融资获得资金方面更难。但湛江商行利用灵活的政策,敏感的市场触觉,适时为我们小企业、个体户设计出“商铺通”“创业贷款”等融资品种,一定程度上解决了小企业、个体户贷款的难题,帮助小企业、小商户渡过难关,助推个体工商户发展。

——海田副食品综合批发市场协会会长

””

### ◆◆ 服务市民

为市民服务是城商行的天职,我行秉持“为百姓尽心,为发展尽力”的宗旨,不断创新,完善产品服务,发挥“民生金融”的作用,使市民能够更好地享受到金融服务、更方便地使用金融工具,真正将我行办成构建和谐社会的“市民银行”。

## ◆ 丰富产品内容

我行坚持以客户为中心,进一步拓展业务经营空间,推出便捷、高效的创新金融产品,满足市民多层次的金融服务需求。

### 满足消费需求

随着生活水平的提高,市民的生活消费需求日益增加。2009年,我行在保险公司退出保证保险市场、汽车消费受到影响的环境下,推出汽车贷款按揭业务,以满足广大消费者的购车需求;我行还为信誉良好的公务员发放限定具体用途、一次提款分期偿还的人民币贷款,为客户安家置业提供便利。

### 提供便利金融工具

我行大力发展“南珠卡”授信业务,为签约客户提供短期融资和结算便利的服务,为客户提供短期透支且享有免息期的优惠服务。

### 财产保值增值

2009年,我行推出“如意通”、“第三方存管”及网上理财系列新品种,为客户提供灵活的活期转定期、定期自助转存以及理财产品的预约、购买和查询等服务功能,实现客户资产的保值增值。在提供理财产品过程中,我行严格履行理财产品风险告知义务,并判断客户的风险承受水平,有效降低了客户投资风险。

### 提供便民服务

为满足市民生活的金融服务需要,我行提供代收学费、代缴交通罚款、代收公共事业服务费等工作量大、收益低的服务项目,“急客户所急”,为市民客户提供更优质和更人性化的服务。

### Q 缴费自助通 商行缴费好轻松

2009年,我行开通了湛江市交警罚款自助缴费业务。客户只需使用带有“银联”标志的人民币借记卡,在湛江市区各交警大队及我行各大营业网点均可利用自助设备办理交警罚款缴费业务,只需几秒钟时间即可完成缴费,方便快捷,免任何手续费。



## ◆ 加强服务管理

服务管理的加强是保障服务质量的重要因素。我行以提高服务意识、加强精细化管理推动各项工作的有序规范化为目标,推出多项内部管理制度,实现各项管理工作规范化、制度化,不断完善服务机制,强化服务管理,提升客户满意度。

2009年,我行客户投诉处理满意率80%,年客户投诉量为11个,比上年减少38.89%。

### 提升服务能力

我行积极开展“文明服务支行”和“文明服务之星”评选活动,树立服务标兵;开展柜面优质服务培训,推行柜员“每月一课”、部门“每周一课”培训,提高服务技巧和水平;规范电话银行与柜面服务形象。2009年我行经广泛借鉴研究,将电话银行的一级功能选择改为人工服务先行的语音模式。



### ☞ “早晨,您好”晨会制度

我行制定了“早晨,您好”晨会制度,总结前一天工作情况,查找服务问题,安排当天工作任务,以提升营业网点现场服务的管理水平,确保贯彻落实柜面优质服务相关要求。我行还对总行营业部的晨会情况进行现场录像,并将其制作成光碟,建立标杆管理制度,供其他支行学习借鉴,切实提高我行前台的服务水平。



## 重视客户沟通

我行重视与客户的反馈和沟通,采用了电话投诉、现场投诉、意见簿和意见箱等多种沟通方式,广泛搜集、汇总客户意见和需求,并加以分析,为产

品创新和服务水平提升提供科学依据;在对客户意见和需求进行深入分析的基础上,了解客户需求和市场发展趋势,完善和升级现有产品和服务,提高客户服务满意度。

### 与客户零距离接触

2009年3月11日,我行召开年度个人VIP客户座谈会,通过与客户的近距离接触,直接倾听客户的意见及建议,为客户现场答疑。在座谈会上,客户对我行在个人业务及理财产品创新等方面提出新的要求,帮助我行在多变的金融环境下,把握机遇,化“危”为“机”。在此基础上,我行积极开发贴近客户、贴近市场的低风险的金融产品,满足个人客户日益增长的理财需求,同客户携手共进,和谐发展。



## ◆提升服务便捷性

为了向客户提供贴心、可靠的服务,我行不断提升服务渠道的便捷性。

### 开通网上银行

2009年3月30日,我行正式开通网上银行。我行在网上银行产品的设计上充分考虑客户的多层面需求,不断增加和优化功能,为客户提供使用简捷、功能强大的远程服务。



### 增设自动服务终端

我行加大自助服务终端建设力度。2009年,新设立了自动取款机11台、自助终端3台,同时为保证离行式自动柜员机正常、稳定运行,成立离行式ATM加钞组,让广大市民随时、随地享受我行舒适、方便与先进的现代化金融服务。



## ◆提升服务安全性

我行不断完善安全保卫制度,确保向客户提供安全、放心的服务。

### 自助转账管理

我行为持卡人开通自助转账业务时,向持卡人充分提示开通有关业务的风险,并严格执行身份核查。开通网上银行转账的持卡人,均采用数字证书、电子签名等安全认证方式。

### ATM机管理

依照我行《银行卡自动柜员机(ATM)终端规范》的要求,加强ATM机巡检、监控,及时发现和排除风险隐患,实现对所有ATM机的实时监控。

### 持卡人信息管理

我行建立有效的信息安全防护系统,为申请人提供安全可靠的密码设置和修改服务;向持卡人提供对账单及其他服务凭证时,对卡号进行部分屏蔽。

## ◆服务三农

我行积极贯彻落实国家“三农”政策,继续加大对“三农”信贷投放,因地制宜,重点支持当地种植、养殖业以及制糖、饲料、水产加工、水果加工等企业的发展,通过信贷结构调整促进农业产业结构优化。

我行优先支持农业实现规模经营和集约经营,重点解决技术升级改造、基地建设和农产品季节性收购资金问题,重点扶持“公司+农户+基地”、产权明晰的经济联合体。2009年,我行提供涉农行业信贷资金107.54亿元,在开拓农村市场的同时创造了新的利润增长点。

### 📍 支持甘蔗种植业

湛江某种植公司于2009年获得我行授信逾亿元,贷款主要用于租赁土地种植甘蔗。在我行信贷资金支持下,该公司取得8万亩蔗田经营权,通过租赁土地给甘蔗种植户的模式实现基地种植;还与农民签订了17万亩蔗田订单,直接管理蔗田面积达25万亩。据统计,该公司年利润达2000多万元,每年可以为糖厂供应甘蔗约150万吨,有效保障糖厂的蔗源,还可扶持当地农民近10万户,切实维护了农民利益。

## ◆服务欠发达地区

由于经济环境和政策因素,经济欠发达地区往往不易引入外埠金融资源,造成当地企业难以通过获取资金支持实现发展、壮大。我行坚持以支持欠发达地区经济社会发展为己任,以富有独特辐射作用的“借船出海”的经营策略,有力地“反哺”和支持了欠发达地区的经济建设,实现了银行、政府和企业和谐多赢的目标。

2009年,我行支持中西部地区累计发放授信108.87亿元,占全行发放授信额的15%,其中:银行承兑汇票83.92亿元,占全行银承发放额的19.75%;贴现18.00亿元,占全行贴现发放额的14.56%;贷款(不含贴现)6.96亿元,占全行发放额的3.92%。

## ◆吸纳异地资金

在“跳出银行做银行,跨出湛江求发展”的战略指引下,我行继续推进异地客户经理团队的建设,加快南宁、长沙、济南、哈尔滨、成都、昆明及北京等地的客户经理服务团队的建设步伐,扩大业务辐射范围,发挥异地客户经理团队吸储揽存、增加结算及反馈信息的功能。

跨区域经营是我行引进外地资金的重要战略支撑。2009年,广州分行的开业是我行迈出跨区域经营、建立异地分行资金管理制度的第一步,为新型资金管理模式奠定了良好基础。

2009年底,我行的业务已经拓展到21个省(市、自治区)。





◆ 为县域经济提供金融服务

为服务好县域经济的发展，我行以支持地方经济为己任，在大型商业银行从县级网点撤退的情况下，在东海岛开发区设立了支行，直接为县域经济提供金融服务。

2009年，我行向县域经济建设投放信贷资金70.45亿元。

📍 开设东海支行

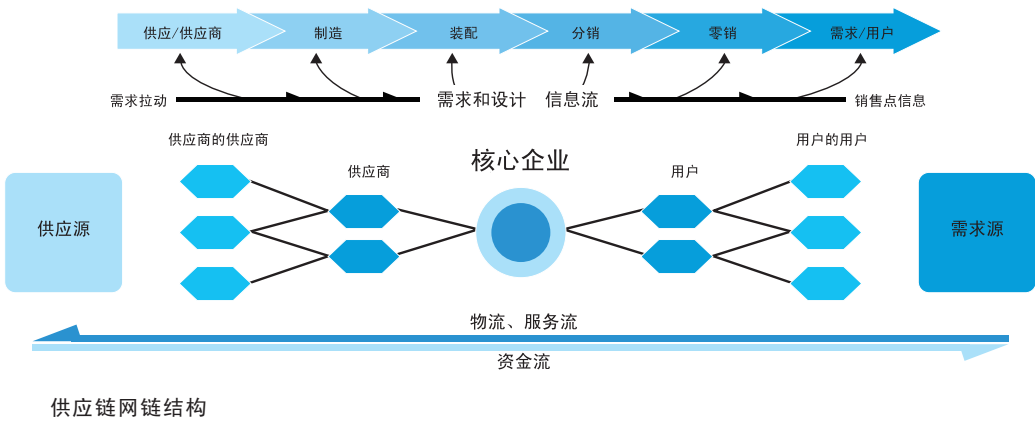
2009年3月18日，我行东海支行开业，使得我行能够更直接更方便地为东海岛的重点项目、中小企业及“三农”经济服务，助推东海岛乃至湛江经济快速发展。



◆ 服务贸易融资

贸易融资是指在商品交易中，银行运用结构性短期融资工具，基于商品交易中的存货、预付款、应收账款等资产的融资。湛江地区经济尚不发达，贸易商客户往往不容易按照一般融资标准获得相应银行服务。我行通过提供专业化服务、推广新型贸易融资产品等一系列措施，以规范的金融工具满足贸易企业融资需求。

我行加大供应链金融的营销力度，以泛珠三角、长三角为主要营销区域，以商业汇票、流动资金贷款、商铺通系列产品、消费贷款系列产品等为主要服务载体，为客户及上下游企业提供综合信用融资服务，一方面增强了客户的竞争力，另一方面也为湛江商行开辟了新的发展空间。



2009年,我行先后与中钢钢铁集团、北大方正集团、北大荒集团、国美电器、广东物资集团等近200家大型优质企业在贷款、银行承兑汇票、票据贴现、资金结算、仓储监管等方面开展战略合作,业务范围扩展至全国20多个省市,有力促进了对全国各地钢材、电子、石油、矿石、食糖、粮油和家电等行业生产和流通领域的金融服务。



与企业客户签约合作

● 完成 ● 持续进行中 ○ 未完成

| 2009年目标        | 完成情况 | 主要措施                                                                              |
|----------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 加强客户沟通         | ●    | 采用了电话投诉、现场投诉、意见簿和意见箱等沟通方式,加强客户与我行的沟通<br>将电话银行的一级功能选择语音提示改为人工服务先行的语音模式             |
| 提高客户服务管理水平     | ●    | 建立晨会制度                                                                            |
| 加强服务渠道建设       | ●    | 网上银行成功上线<br>增加自助服务网点,设立自动取款机11台和自助终端3台<br>增设营业网点                                  |
| 改善客户经理服务体系     | ●    | 建立异地客户经理团队                                                                        |
| 加强产品研发         | ●    | 推出公务员信用贷款业务<br>推出汽车贷款按揭业务<br>推出“如意通”保值增值理财业务<br>推出商贷通、创融通、诚信通、保融通、快融通等“商铺通”系列贷款产品 |
| 加强对发展地方经济的信贷支持 | ●    | 满足当地中小企业需求的特色贷款服务<br>加大三农信贷投放<br>为经济欠发达地区引入外埠金融资源                                 |

# 人才立行 创造发展空间



员工是企业发展的最宝贵的战略资源。我行实施“人才立行”战略，全力保障员工权益，搭建员工职业成才平台，注重关爱员工，提升企业的人才竞争力，实现员工与企业和谐发展。2009年，我行跨区域经营取得了重要进展，人才战略地位更显突出。

## ◆保障员工权益

和谐企业最基本的内容就是劳资关系的和谐,我行建立健全劳资关系保障机制,提升员工薪酬福利水平,保障员工依法行使民主管理权利,践行“劳动关系和谐企业”的承诺。

### ◆劳动用工

我行严格遵守国家《劳动合同法》及相关法律法规,与员工订立正式的劳动合同,规范劳动用工。2009年,我行劳动合同签订率100%,劳资纠纷案件零记录。

我行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。按照“省籍多元化、薪酬多元化”的原则,加大人才引进力度,注重吸收高端复合型人才,不断提升团队核心竞争力。2009年,以广州分行开业和深圳分行、重庆分行筹办为契机和平台,以“事业、薪酬和感情”为策略,我行共引进金融业管理人才29名,招聘研究生12名,为提升我行的管理水平、更新管理理念、增强风控能力等发挥了重要作用。

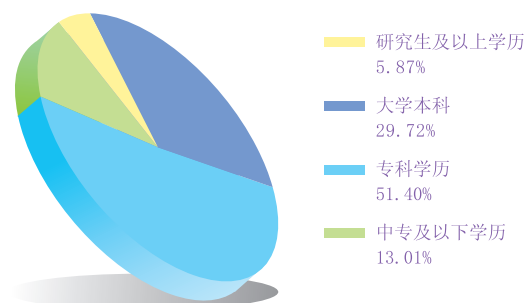
我行重视员工健康,定期开展全行范围内的员工(含非在岗员工)常规体检和女员工关爱体检,并为每个员工设立健康档案。

### ◆薪酬福利

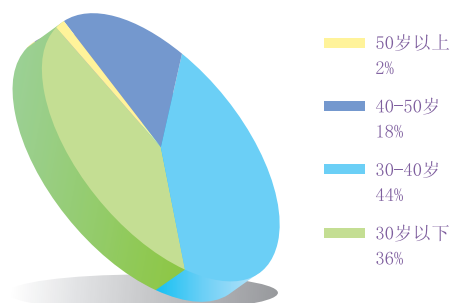
我行坚持经营、价值、能力、绩效和市场导向的原则,实施科学的薪酬管理,完善激励约束机制,提升员工福利水平,进一步调动全行员工的工作积极性和创造力。

2009年,我行以岗位价值为核心,制定了新的薪酬管理规定,兼顾薪酬标准的内部公平性、外部竞争性和对个人的激励作用,以岗定薪,按绩按能取酬,进一步激发了员工爱岗敬业的工作热情。全面开展“全员营销、全员考核”竞赛活动,出台《2009年全员营销全员考核方案》,在全行上下形成了“以业绩论英雄、按贡献取酬劳”的公平竞争机制。

我行严格按照国家有关社会保障的法律法规,为全体员工按时足额缴纳社会基本保险和住房公积金,保障员工的休假权利。2009年全行员工的年假休假率达44.1%,同比提高3.64%。



员工学历结构图



员工年龄结构图

## ◆ 民主管理

我行视“员工为企业的主人”,重视民主参与,建立健全工会组织,设置了职工代表大会、女职工委员会、劳动争议调解委员会和劳动保护监督检查委员会,各分支行均建立了工会,员工入会率达100%,依法保障员工的参与权、知情权和监督权。

我行实行行务公开制度,引入透明机制,定期召开职工代表大会,保障员工参与公司规章制度制

定、修改或重大事项的决定;持续完善员工沟通机制,通过开设董事长工作邮箱、设立工作意见信箱、召开民主生活会等举措,广泛收集员工意见、建议,并对采纳建议实行奖励,激发了员工主动参与企业管理的积极性。2009年,民主生活会上员工积极建言献策,提出合理化建议达173条。

## ◆ 搭建成长平台

我行坚持“企业是船,人才是桨”的人才理念,树立与时俱进的人才标准和用人观念,在人才的选拔和使用上创新用人机制,论资历而不唯资历,讲德才兼备而不求全责备,打破论资排辈、平衡照顾等用人陋习,为员工的职业成长搭建起多维平台,鼓励各种人才脱颖而出。

## ◆ 培训多样化

秉承“培训是最大的福利”的人才管理理念,我行为员工提供尽可能丰富完善的培训,促进员工综合素质和企业服务水平的提高。

我行通过开展培训需求调查,了解不同岗位、不同层级员工的培训需求,并不断创新培训模式,以内部培训与外部培训相结合的方式,在加强内部技能培训的同时,与外部专业培训机构合作,引进外部成熟资源和服务。

2009年,我行制定并落实了不同层面员工的短、中、长期培训计划,加强员工业务知识和技能培训,组织开展了新员工培训和会计知识、信贷业务、柜台服务技能技巧等部门专项培训。2009年我行投入培训资金73万元,培训员工累计达894人次。



开展多种培训活动

#### 参加中山大学EDP培训

2009年,我行选派管理人员参加了在中山大学举办的EDP(Executive Development Programs)课程学习,即“高层管理者发展培训项目”,提升管理者的管理知识和技能,以及终身学习和发展的能力,促进我行管理水平的整体提升。



### ◆ 晋升多渠道

我行努力为员工创建良好的晋升平台,推进竞聘工作机制,搭建公开、公平、公正的选人用人平台,并建立后备人才储备库;坚持双线发展,实施管理和专业技术双线晋升机制,为员工提供实现自我价值的舞台。2009年,我行共有15名员工通过竞争走上管理岗位。

#### 公开竞聘演讲答辩

2009年7月,我行通过公开竞聘演讲答辩的方式,举行总行总经理助理及支行业务部经理岗位竞聘活动,产生了11位总行总经理助理、4位支行业务部正副经理,同时将一大批富有创业激情、干事热情和实干能力的高素质后备人才纳入管理岗位。



### ◆ 深化员工关爱

我行秉承“以企业利益为重,以员工整体利益为重,为员工办实事,加强与员工的情感交流,做细致的思想工作,尽最大努力解决员工的后顾之忧,授人以惠”的情感管理理念,深化员工关爱工程。

### ◆ 加强情感沟通

我行推崇对员工的人文关怀,持续推进贯彻落实八会制度和两项情感工程,思想工作、情感交流常规化、制度化,多方位、深层次与员工进行情感互动。2009年,总行工会组织全行系列座谈会(新

员工及外地员工座谈会、退休员工座谈会、家庭困难职工座谈会、保卫人员座谈会、生日会及新春团拜会等),员工到会率皆为100%;落实春节前家访和一对一谈心制度,达成率100%。

### 📍 大型员工生日会

2009年,我行划拨逾10万元活动经费,组织了硃洲岛户外生日会、廉江水库及红树林户外生日会活动和特呈岛户外生日会活动等大型员工生日会,推进关爱人、温暖人的情感家园建设,增强员工归属感,强化团队合力。



### ◆ 开展员工帮扶

我行关注家庭困难员工,从就医、子女就学就业和提高退休人员生活质量等方面给予力所能及的照顾,为员工排忧解难。2009年,我行投入14万余元,组织开展全行及家庭困难的离退休职工的家访工作。



慰问退休员工

### ◆ 丰富文体生活

我行倡导健康文明、积极向上的生活方式,专设室内活动场所,组织“职工之家”活动,组建艺术团和各类体育球队,丰富员工业余文化生活,搭建起员工展示自我的舞台。



“巾帼杯”羽毛球赛

### 📍 关心下一代

六一儿童节来临之际,为表达对我行员工及其子女的关爱,贯彻落实党委关心下一代工作的指导精神,我行总工会为全行351名14周岁以下员工子女发放“六一”节日礼品。

## ◆推进企业文化建设

我行积极培育“正气、责任、创新、超越”的湛商精神,推动企业文化建设向纵深发展。在跨区域发展战略实施的过程中,我行以湛商精神为核心的企业文化发挥重要作用,提升了团队的凝聚力和向心力。

通过开展“创建劳动关系和谐企业”和“我最信赖的友好型银行”征文比赛、编制企业文化手册等活动,我行进一步强化了全体员工对“湛商文化”的认同感和荣誉感;积极开展各项企业文化宣传活动,推广我行形象。2009年,我行加强与其他单位的联谊活动以宣扬企业文化,参加了湛江市银行同业新春团拜会晚会、湛江市银行同业公会庆祝祖国成立60周年文艺晚会等活动。

### 🔍 “湛商精神”大讨论

2009年,我行引导和组织全行员工开展以“湛商文化”、“湛商精神”为主题的大讨论,使企业文化、企业精神融入经营管理的方方面面。讨论会不仅总结了近年来我行企业文化建设的精髓,而且提炼出“正气、责任、创新、超越”的湛商精神,全行上下形成干事创业、争当先进的良好氛围。



● 完成 ● 持续进行中 ○ 未完成

| 2009年目标      | 完成情况 | 主要措施                                                                               |
|--------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 人力资源管理改革     | ○    | 修订和完善人力资源制度库,制订了人事管理、干部管理、党工团等方面的制度<br>引进人力资源信息管理系统<br>建立后备人才库<br>完善总-分-支及业务条线岗位编制 |
| 提高员工素质       | ○    | 持续开展新员工、在职业务人员培训<br>组织参加外部专业化培训                                                    |
| 改善员工工作环境     | ○    | 制定增加办公场所面积的计划<br>增添绿植                                                              |
| 建立电子交流平台     | ○    | 优化OA办公系统                                                                           |
| 增加员工责任披露绩效指标 | ●    | 统计了员工工伤率                                                                           |

# 回馈社会 促进和谐共进



作为根植湛江的地方性银行，我行在自身高速发展的同时，真情回馈社会。持续关注公众需求和民生热点，支持农村发展，参与社区共建，踊跃投身公益事业，促进军民团结，为构建和谐社会作出贡献。

## ◆◆支持农村发展

我行大力支持新农村建设,持续推进“固本强基”工程,加强基础设施建设,帮助解决农村热点、难点问题,为群众多办实事、做好事,增强农民自主致富能力。2009年,我行固本强基工作得到市委、市政府高度评价,被评为“湛江市固本强基工作先进单位”。

我行积极开展扶贫工作,通过帮助贫困农户危房改造、进行镇村公路硬底化建设、解决排灌饮水问题、购置教学设备等举措,着力改善贫困地区的基本生产生活条件。

### 📁 雷州英楠村新农村建设

2009年是我行固本强基工作队进驻雷州市覃斗镇英楠村第二个年度。工作队提出“建设文明村庄,营造和谐氛围”的工作思路,共投入资金5万余元,为群众办了好事实事9件,取得了明显成效,得到了驻村干部群众、镇党委政府、雷州市固本强基办的一致好评。



### 📁 支持罗灵村道路建设

2009年我行出资10万元投入罗灵村镇道公路硬底化建设工程,由于帮扶资金及时到位,该工程已顺利完工,极大地促进了罗灵村农产品的贸易活动,推动了罗灵村经济的发展。

### 📁 计生工作挂钩帮扶活动

2009年8月,我行计生办公室人员一行到我行计生挂钩帮扶点遂溪江洪镇进行了走访,并为该镇计划生育办公室送去电脑设备,帮助解决该镇人口与计划生育工作开展面临的困难。

## ◆◆参与社区建设

我行积极参与社区共建,支持文教卫体事业发展,解决就业问题,支持创建“平安社区”,维护社会稳定和谐。

## ◆◆推动文教卫体事业发展

我行持续推动所在城市的文教卫体事业发展,为解决读书难、看病难、看病贵等社会问题提供资金支持。2009年,与市区中小学及高等院校建立了良好的银校合作关系,并将医疗行业列

为信贷支持的重点行业,向多家中小学及院校发放贷款16942.2万元,向多家医疗单位发放贷款5140万元。

### 推动地域文化发展

2009年,我行出资57万元赞助了“湛江市商业银行杯·2009年湛江首届千人象棋大赛”和“第三届中国湛江海上国际龙舟邀请赛”两项规模盛大的活动,助力营造“信心湛江、赢在湛江”的社会氛围。



## ◆ 促进就业

我行自2004年起承担湛江市小额担保贷款业务。截至2009年末,累计发放该项贷款121笔,金额190.8万元,为下岗工人提供再就业融资,直接支持下岗工人122人,目前尚有余额28.33万元。

2009年广州分行开业和深圳、重庆等分行的筹建为当地提供了就业机会。同时,我行还为在校学生提供实习岗位,帮助学生更好更快地适应市场,顺利就业。

## ◆ 支持基础设施建设

我行为保障和改善民生提供金融服务,加大对供水、供电、旧城改造等市政建设的支持力度。2009年,累计向湛江市政、基础设施建设投放信贷资金4.12亿元,支持了霞山临港和华港工业园、东海岛新区、湛江市等旧城改造项目和其他民生工程,实现企业与社区共同发展。

## ◆ 开展公益活动

我行积极开展社会公益活动,努力回报社会。通过慈善捐助、志愿者活动等多种形式赈灾救危、扶贫帮困,提升企业形象和社会美誉度。

## ◆ 创建“平安社区”

我行大力支持创建“平安社区”。加大力度对各支行网点进行巡逻,积极维护经营环境安全;开展打击各种犯罪专项活动,净化社会治安环境,维护社区和谐稳定。2009年,我行在安保方面共投入人民币约200万元,举办8次安保演练,参与人员达3600人次。



加强治安巡逻,打造平安社区

我行组织员工为汶川龙溪乡单亲母亲安居房建设捐款、向见义勇为基金会捐资、捐助困难学生、开展慰问孤老等活动。2009年,我行共为社会捐赠39万元。

我行倡导员工广泛参与各种志愿者活动,走进社区,传递社会爱心。截至2009年末,我行参加无偿献血人数16人次。



开展街道清洁活动



帮扶困难群众

◆◆推进军民共建

我行积极开展军民共建活动,支持国防事业建设。2006年10月,我行与湛江军分区签订军民共建社会主义精神文明协议,正式结成军民共建单位。此后,我行每年都在建军节、春节等节日前夕与湛江军分区举行座谈,并根据湛江军分区部队发展的需要给予支持。2009年,我行多次慰问湛江军分区官兵,捐资5万元,推进军区与地方的交流和建设,为湛江市建设全国双拥模范城市做出贡献。



湛江军分区慰问活动

●完成 ●持续进行中 ○未完成

| 2009年目标      | 完成情况 | 主要措施                          |
|--------------|------|-------------------------------|
| 加强对社区发展的信贷支持 | ●    | 对教育、医疗事业提供信贷资金                |
| 建立慈善捐赠机制     | ●    | 多项公益活动长期化、制度化,如社区清洁活动、固本强基工作等 |

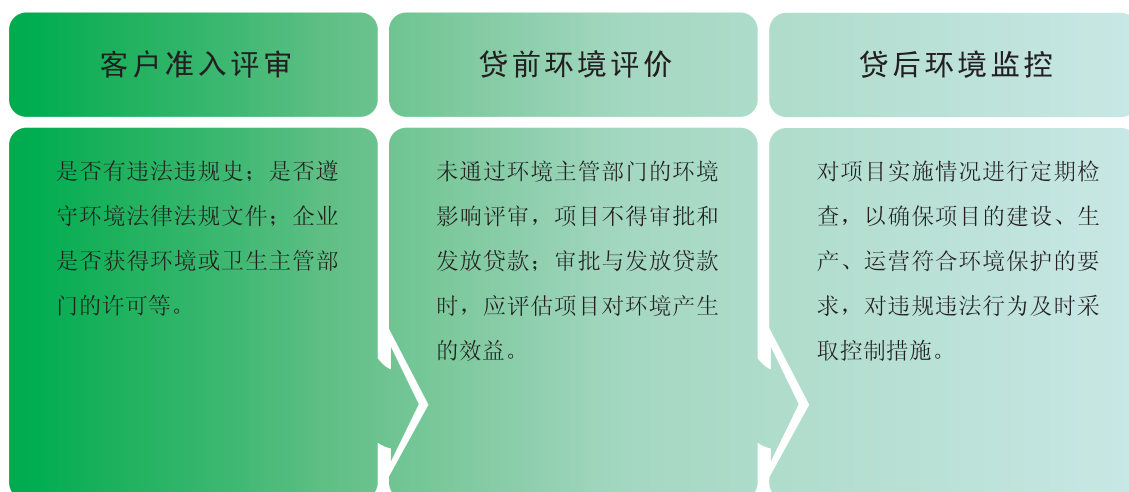
# 保护环境 追求绿色发展



节能减排、保护环境是实现可持续发展的基础。我行发挥金融企业的专业作用，严格执行绿色信贷政策，支持环保和生态工程建设，推行绿色办公，促进低碳经济发展，履行我行对环境可持续发展的应尽职责。

## ◆绿色信贷

我行认真贯彻国务院“扩内需、保增长、调结构、惠民生”的方针,落实国家产业政策和绿色信贷精神,大力实施“绿色信贷”,加大对节能减排项目、环保项目的信贷支持力度,为节能环保提供全方位的信贷支持,严格控制对高污染高耗能及产能过剩行业及未经发改委核准的项目授信审批。2009年,我行信贷投放均符合国家产业政策要求,没有介入国家明令禁止介入的项目或产品。



我行支持湛江市“生态建市”的发展战略,打造国家级园林城市,支持有助于改善湛江市人居环境和生态环境的项目建设,加大对地区污水处理、旧城改造、公园绿化等市政项目建设的支持力度。生态环境综合整治工程对生态、经济发展和旅游具有多重作用,修复生态环境、建立良好的生态系统,可实现人与自然和谐共存,有力推动湛江生态城市的建设。



支持“湖光岩”生态工程建设



绿色办公

我行积极倡导绿色办公理念,努力减少自身运营对环境的影响,采取多项绿色办公举措,并初见成效:

- 推行无纸化办公,使用办公自动化系统,实行复印纸领用登记制度和复印登记制度,非正式文本双面打印,进一步减少纸张的使用;
- 倡导电子化服务,2009年开通网上银行,减少客户对营业网点的依赖,降低碳排放;
- 倡导员工形成节约水电习惯,缩短空调开机时间,银行开业半小时后开启空调,下班前半小时关闭空调,以空气的余温来调节温度;室内温度冬季20度以上、夏季26度以下则不开启空调;
- 对行政用车实行登记使用,对油料费、修理费实行定额管理,有效控制汽车尾气排放量。

绿色采购

我行大力倡导和施行绿色采购,在装修营业网点和办公场所时,提倡选用具有环保标志和高能效的产品。提倡自带饮水杯、多用抹布等良好习惯,少用一次性用品,降低一次性用品的采购。

● 完成 ● 持续进行中 ○ 未完成

| 2009年目标                           | 完成情况 | 主要措施                   |
|-----------------------------------|------|------------------------|
| 开始研究ESG(环境社会及治理)风险在项目及投资管理上运用的可能性 | ○    | 由于目前各方面条件暂不成熟,没有实施此项措施 |
| 改进环境绩效管理                          | ○    | 由于目前各方面条件暂不成熟,没有实施此项措施 |
| 推进无纸化服务                           | ●    | 开通网上银行                 |
| 改进金融产品                            | ○    | 由于目前各方面条件暂不成熟,没有实施此项措施 |



# 2010年计划

| 责任内容   | 责任实践                                                                                                                          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 社会责任管理 | 健全社会责任管理组织架构<br>健全利益相关者沟通机制<br>加强与国内外社会责任组织的交流                                                                                |
| 科学发展   | 完成股权转让和增资扩股工程<br>实现深圳、重庆分行开业<br>申请设立其他分支机构<br>推进战略转型和管理升级,部署在广州设立管理中心工作<br>完善规章制度,加强全面风险管理<br>推进合规运作                          |
| 服务市场   | 参与银行同业公会优质服务网点评选工作,建立服务模范网点<br>优化产品结构,加大产品创新力度<br>推进科技兴行战略,加大IT建设投入,提升科技支撑水平<br>开展中小企业市场调研,进行客户回访<br>促进与担保机构的合作,进一步完善对担保业务的管理 |

| 责任内容 | 责任实践                                                                                                                                                     |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 人才立行 | <p>构建清晰完备的总-分-支组织结构</p> <p>加大人才引进力度,加强队伍建设</p> <p>构建现代人力资源应用需求计划与个人职业生涯规划体系</p> <p>加强部门的制度化建设</p> <p>加强考核激励机制的科学化建设,完善市场化薪酬制度</p> <p>推进人力资源信息系统的广泛应用</p> |
| 回馈社会 | <p>制定针对医疗、教育、促进就业等方面的信贷政策</p> <p>组织员工参加无偿献血活动</p> <p>帮助贫困户全部参加合作医疗</p>                                                                                   |
| 保护环境 | <p>加强绿色信贷审查力度</p> <p>扩大对节能减排、环保项目的授信</p> <p>加强绿色办公</p>                                                                                                   |

# 利益相关方反馈

## ◆ 责任荣誉

| 获奖时间     | 奖项名称                                               | 颁发单位                        |
|----------|----------------------------------------------------|-----------------------------|
| 2009年1月  | 2008中国最具成长力中小银行                                    | 中国金融网<br>中国金融研究院            |
| 2009年1月  | 韩春剑董事长被评为“2008中国城商行年度人物”                           | 中国金融网<br>中国金融研究院            |
| 2009年5月  | 韩春剑董事长被评为“广东省劳动模范”                                 | 广东省委、省政府                    |
| 2009年8月  | 湛江商行综合排名位居全国城商行(126家)第20位，居泛珠三角经济区域城商行(11家)综合排名第2位 | 《银行家》                       |
| 2009年12月 | 荣膺“金蜜蜂2009优秀企业社会责任报告·成长型企业”奖                       | 《WTO经济导刊》                   |
| 2010年1月  | 韩春剑董事长荣获“2009中国经济十大新闻人物”                           | 人民日报新闻信息中心<br>经济日报中国经济信息杂志社 |
| 2010年1月  | 广东省“2009年度银联受理质量”优秀奖                               | 中国人民银行广州分行                  |

## ◆◆ 媒体报道

- ✓《中国金融网》 2009年3月12日以《湛江市商业银行将全力推动六个转型》为题,对我行实现发展方式转变的情况进行报道。
- ✓《中青在线》 2009年3月13日对我行蓝海战略的实施进行了报道。
- ✓《银行家》杂志 2009年第4期以《湛商模式:城商行改革的新路径》为题,对我行独具特色的发展模式进行报道。
- ✓《中国金融网》 2009年3月13日以《湛江市商业银行实现个人业务快速发展》为题对我行的个人业务的发展和创新进行报道。
- ✓《中国青年报》 2009年5月25日以《搭建公平的舞台 让员工展现不一样的舞姿》为题对我行履行员工责任,搭建员工成长平台的责任实践进行报道。
- ✓《人民政协报》 2009年5月26日以《湛江商业银行变身区域性银行》为题对我行跨区域发展战略的实施及效果进行报道。





# DNV 审验声明

## 介绍

挪威船级社（以下简称“DNV”）应湛江市商业银行（以下简称“湛商行”）的委托执行对该公司《2009企业社会责任报告》（以下简称《报告》）的审验工作。该审验基于AA1000审验标准2008(以下简称“AA1000AS2008”)的要求进行。

湛商行负责报告中数据的收集、分析、汇总及信息披露。我们在执行此项工作时，按照双方商定的条款执行全部审验工作。湛商行的各利益相关方是本声明的预期使用者。本次审验过程是建立在假设湛商行提供给我们的数据和信息是完整和可信的。

## 审验范围及限制

经与湛商行协商，此次审验的工作范围包括如下内容：

- 在报告中披露的社会、环境及经济数据；覆盖了湛商行 2009 年 1 月至 12 月的企业社会责任绩效；
- 现场审验了报告的内容覆盖的湛商行总部；
- 未访谈外部利益相关方；
- 本次审验进行了 AA1000AS2008 的原则遵循和绩效信息审验(类型 2)，审验深度为中度审验；
- 审验工作由 DNV 在 2010 年 5 月完成；
- DNV 没有发现影响审验活动的重要因素。

## 审验方法

我们的审验过程是按照《DNV 可持续发展报告验证规章》进行策划及执行的。我们按照以下原则对该《报告》进行评估：

- 遵循 AA1000AS2008 中所规定的包容性、实质性及回应性的原则，以及特定的可持续发展绩效信息的可靠性原则；
- 按照《DNV 可持续发展报告验证规章》的要求，附加了完整性及中立性的原则；

作为审验工作的一部分，DNV 对除了《报告》中披露的内容进行核实以外，同时也对其基础数据管理体系、信息收集过程及控制情况进行了评估，例如：

- 检验和评审了湛商行提供给 DNV 的文件、数据和其它信息；
- 访问了湛商行总部；
- 与约 30 多名湛商行代表进行了访谈，包括部门经理及相关员工；
- 对报告中描述的公司社会责任政策的落实机制进行抽样评估；
- 对报告中披露的定性及定量数据的产生、收集和管理过程 进行抽样核实。

## 结论

DNV 认为，湛商行 2009 年社会责任报告对其总体可持续发展绩效的描述是可信及客观的，并符合 AA1000 的原则。DNV 没有发现任何不真实的系统性或实质性的描述。

**包容性：**良好。湛商行基本按照已建立的方法，识别了利益相关方的期望，并将利益相关方的期望和要求融入到日常的工作计划中，以此改善湛商行的可持续发展绩效。

**实质性：**良好。湛商行建立了内部过程，用以管理对湛商行及其利益相关方都重要的企业社会责任问题，其结果已经被用于规划此报告的内容及选择相应的绩效数据。

**回应性：**良好。《报告》较为客观地回应了利益相关方期望的核心议题，披露了湛商行履行企业社会责任工作的计划及执行情况；

**可靠性：**良好。报告中披露的特定数据和信息是可靠的。向DNV论证了湛商行的数据库支持系统。审验过程中没有发现系统性的错误。

**完整性：**待加强。在湛商行定义的报告范围中，涵盖了2009年报告期可持续发展的有关议题，但宜根据全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告指南G3》及《金融行业补充指引》，进一步披露企业社会责任管理方法和绩效，如在信贷过程中对社会风险的考量。

**中立性：**良好。我们认为，《报告》的整体基调基本保持中立和信息披露平衡，对报告中披露各种不同议题的重点与其实质性基本上是成正比的。

### 改进机会

下列建议和改进机会摘取自 DNV 向湛商行管理层提交的审验报告中。但是，这并不影响我们对该报告的结论，以下建议事项是与湛商行现有的管理目标一致的。

- 在报告中更完整的按照 GRI《可持续发展报告指南 G3》及《金融行业补充指引》的要求披露相关的绩效指标；
- 进一步完善企业社会责任管理体系，包括明确企业社会责任管理的职责、流程、监督机制、资源配置等；
- 继续完善有效的相关方沟通机制，动态的了解相关方关注的焦点，并在报告中进一步回应利益相关方关心的问题，如企业快速发展过程中所面临的风险及其控制方法等；
- 《报告》宜对2009年报告期内部分可持续发展绩效变化趋势做出解释。

### DNV 的独立性声明：

DNV 是一个全球性的可持续发展服务提供方，在超过 100 多个国家中都有合格的环保及社会责任方面的审验专家。除了本审验声明以外，DNV 没有参与准备该报告中的任何内容及数据。DNV 在审验过程中，通过验证大量的有关湛商行的正面及负面公开信息，以保持完全中立。DNV 明确表示对任何个人或实体根据此报告审验声明作出任何决策不负有责任或义务。

### 挪威船级社 (DNV)

|                                                                                                                                    |                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>签名：</b><br><br><b>审验组长: 吴 迪</b><br>DNV 挪威船级社 | <b>签名：</b><br><br><b>批准: 王学柱</b><br>DNV 挪威船级社中国区企业社会责任服务经理 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

中国北京，2010 年 05 月 08 日



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-10

当声明的中文和英文版本有冲突时，以英文为准。



湛江市商业银行  
ZHANJIANG COMMERCIAL BANK

网址: [www.zjcbank.com](http://www.zjcbank.com)

地址: 广东省湛江市海滨大道南52号和平大厦

邮编: 524005

电话: 0759-2686678

传真: 0759-2631600

E-mail: [bangong@zjcbank.com](mailto:bangong@zjcbank.com)