

**CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT 2018**
2018年度社会责任报告



西安银行
BANK OF XI'AN

STATEMENT ON THE REPORT PREPARATION

报告编制说明

报告时间范围：

2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，特别注明的除外。

报告组织范围：

报告覆盖西安银行股份有限公司总行、分支机构。为了便于表达，在报告表述中使用“西安银行股份有限公司”、“西安银行”或“本行”。

报告发布周期：

本报告每年发布一次。

报告数据说明：

报告中的财务数据来自 2018 年年度报告，其他指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。报告中涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别注明的除外。

报告参考标准：

报告参照上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、中国银行业监督管理委员会办公厅《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发[2007]252 号）等文件编制。

报告获取方式：

印刷版报告备置地点为西安银行董事会办公室，电子版报告可在西安银行网站（<http://www.xacbank.com>）投资者关系栏目下载。

联络方式：

陕西省西安市高新路 60 号西安银行大厦董事会办公室

邮政编码：710075

联系电话：029-88992333

传真：029-88992333

CONTENTS

目录

01

报告编制说明

02

董事长致词

03

第一节 关于我们

西安银行简介
组织架构
荣誉奖项

07

第五节 提升客户服务

发展线上消费金融
创新移动直销服务
延伸机构服务触角
提供优质便民服务
构建区域互联网生态
健全消保权益机制

08

第六节 助力绿色发展

发展绿色信贷
实施绿色运营
推行绿色办公

09

第七节 强化合规经营

严格风险管理
着力反洗钱工作
开展扫黑除恶

04

第二节 强化责任管理

公司治理
社会责任关键绩效表
社会责任理念
利益相关方期待

05

第三节 支持实体经济

支持“一带一路”建设
支持供给侧结构性改革
支持省市重大项目建设
深耕特色领域行业服务

06

第四节 推进普惠金融

扶持小微经济
支持民企融资
服务民生工程
致力精准扶贫

10

第八节 培育企业文化

抓实党风廉政建设
关注员工成长

11

第九节 热心公益事业

12

第十节 未来展望



CHAIRMAN ADDRESS

董事长致词

刚刚过去的 2018 年，是西安银行发展历程中具有里程碑意义的一年，我行 A 股 IPO 获（首发）通过。登上更大的发展平台，也意味着要肩负更大的社会责任。我们在经营发展中，始终坚持“服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会”的理念，致力于实现经济、社会、环境效益的有机统一，努力成为优秀的企业公民，成为值得社会信赖和尊敬的公众银行。

服务实体，助力地方经济发展“追赶超越”。我们坚持以服务实体经济为本职，以服务国家区域战略、陕西“追赶超越”和大西安建设为使命，积极优化信贷资源配置，持续加大投融资力度，精准支持重点区域、重点领域、重大项目和骨干企业的建设和发展。2018 年，积极跟进 PPP 和重点招商引资项目，深耕行业金融，加快推进文创、军民融合特色金融发展，为文创项目、文创企业及军民融合产业发展提供服务。

支持小微，积极发挥金融扶持作用。我们不断优化金融服务方案和产品，发布“支持民营经济发展 12 条措施”，通过灵活、多元化的举措，缓解小微企业、民营中小企业融资难、融资贵问题，构建服务可持续模式，获得陕西银监局“2017 年度小微企业服务先进单位”荣誉称号。通过互联网渠道、大数据技术等，提供多种涉农金融服务。2018 年末，涉农贷款余额 71 亿元。持续支持大学生创业，开办大学生创业贷款业务，累计投放 3.6 亿元，解决 8880 余人的岗位问题。

科技赋能，为普惠金融和智慧城市建设添翼。我们将金融与科技深度融合，加快互联网金融的创新与发展，全面深化与京东金融、蚂蚁金服、360 金融、微众银行等大型互联网金融平台合作深度，推进消费金融转型，持续提升普惠金融服务能力。将互联网金融生态建设与智慧宜居城市建设紧密结合，在政府公共服务、卫生医疗、

安居环境、收费缴费等领域取得突出成效，为市民提供智慧医疗、线上缴费、智慧社区、智慧旅游等服务，积极打造“互联网 + 民生”的服务新生态。

绿色发展，自觉践行环保责任。大力发展绿色信贷，不断完善以绿色信贷理念为主导的信贷业务体系和风险管理框架，严控信贷资金流向“两高一剩”和淘汰产能、落后项目及企业，对环保不达标的项目或企业，实行“一票否决”制。完善和落实对环保敏感行业和领域的绿色信贷准入标准，引导全行加强对绿色经济、低碳经济、循环经济的支持。大力发展电子银行业务，积极创新绿色产品和服务，在产品和服务创新设计中充分融入环境及社会责任理念，为生态环境建设发挥积极作用。

回馈社会，做优秀的企业公民。我行始终心系民生，大力支持区域保障性住房建设，推动安居工程。加强金融消费者权益保护工作，开展“金融知识进万家”公益宣传活动，增强消费者安全消费、依法维权意识。持续深化行业精准扶贫与驻村脱贫攻坚工作，采取宣传教育、产业扶持等多种方式实施帮扶，驻村帮扶工作受到地方政府的肯定和表彰。加大关爱员工力度，提供教育培训机会，建立完善员工补充医疗机制，开展困难员工帮扶，技能竞赛及多种形式活动，营造和谐健康的工作环境。

乘风再起航，感恩续新篇。新的一年，西安银行将紧跟经济转型步伐，以更加成熟的姿态，更加主动的作为，更加担当的精神，诚实守信、规范运作，不断深化经营转型，加快创新驱动，严守风险底线，坚持稳中求进，把更高质量、更具智慧的金融服务带给每个企业、每位股东、每个家庭和每位消费者，与区域经济互生共赢，一路同行。

党委书记、董事长



01

ABOUT US

第一节 关于我们



BRIEF INTRODUCTION TO BANK OF XI'AN

西安银行简介

8家

总行下设 8 家省内分行

176家

176 家营业网点

2家

控股 2 家村镇银行

1家

发起设立 1 家汽车金融公司

12家

2015 年被银监局评为 12 家区域标杆行之一

10家

2016 年被确定为国内 10 家投贷联动试点行之一

369位

2018 年在英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”中位列第 369 位，8 年提升 349 位

3-7位

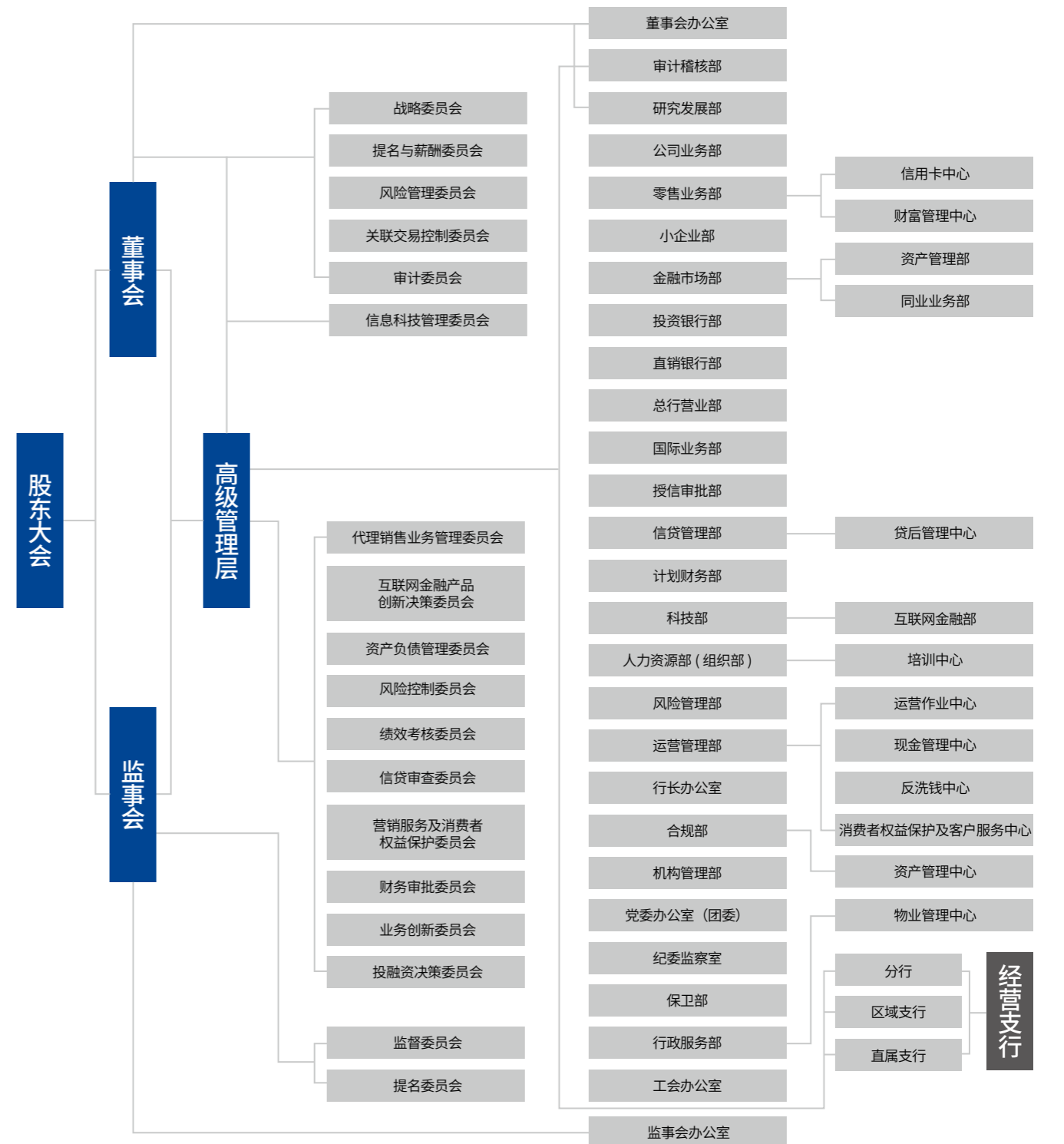
连续 9 年在中国《银行家》城市商业银行竞争力排名中位列第 3-7 位

西安银行是由地方国有平台公司、大型外资银行及国内大中型企业参股投资的、股权结构具有多元化和市场化特征的区域性股份制银行。2018 年全行下设 8 家省内分行、176 家营业网点，控股 2 家村镇银行，发起设立 1 家汽车金融公司，线下网点覆盖区域，线上业务辐射全国。截至 2018 年末，西安银行资产总额 2434.90 亿元，各项存款 1559.77 亿元，各项贷款 1327.02 亿元，总资产收益率 0.99%。

西安银行秉承“乘风顺势，稳中求进，持续推动数字化、特色化、综合化转型，打造西部领先的上市银行”的战略愿景，持续推动战略转型，实现了“质量、效益、规模”的均衡发展，治理更完善，特色更鲜明，风控更坚实，价值更凸显。凭借独特的业务特色和竞争优势，西安银行持续保持优良的监管评级和市场评级，2015 年被银监局评为 12 家区域标杆行之一；2016 年被确定为国内 10 家投贷联动试点行之一；2018 年在英国《银行家》杂志“全球银行 1000 强”中位列第 369 位，8 年提升 349 位；连续 9 年在中国《银行家》城市商业银行竞争力排名中位列第 3-7 位。

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

组织架构



HONORS AND AWARDS

荣誉奖项

🏆 获奖名称

🏢 评奖机构

| | |
|---|---|
| “2018 年全球银行 1000 强”全球第 369 名，国内第 60 名 | 英国《银行家》杂志 |
| 2018 中国商业银行竞争力排行榜第四名和最佳公司治理城市商业银行 | 《银行家》2018 中国银行业论坛暨 2018 中国商业银行竞争力评价报告发布会 |
| 2018 中国普惠金融典型案例 | 人民日报、国家金融与发展实验室 |
| 地方金融机构“最佳金融创新奖”、“对公业务十佳金融产品创新奖”、“零售业务十佳金融产品创新奖” | 《银行家》杂志、中国社会科学院金融研究所金融产品中心、银行家研究中心、中央财经大学互联网经济研究院 |
| 2017 年度金融机构综合评价 A 类机构 | 中国人民银行西安分行 |
| 西安市 2017 年度纳税百强企业第三名 | 西安市政府 |
| 2016-2017 年度小微企业金融服务先进单位 | 陕西银监局 |
| 2017 年年度直销银行 | 华夏时报社、水皮杂谈、新浪财经大 V 频道 - 创赢纪·新金融产品时代—华夏机构投资者年会暨第十一届“金蝉奖”颁奖盛典 |
| 银行业信息科技风险管理年度课题二类成果奖 -- 《声纹在银行客户身份识别中的研究与实践》 | 中国银保监会 |
| 2017 年中国银行业好新闻优秀奖 | 中国银行业协会 |
| 中国金融政研会优秀调研成果三等奖 | 中国金融思想政治工作研究会 |
| 2018 年度金融行业科技创新突出贡献奖 | 《金融电子化》杂志社 |

HONORS AND AWARDS

荣誉奖项

🏆 获奖名称

🏢 评奖机构

| | |
|--|-----------------------------|
| 为了梦想 2018 年陕西省少儿春节联欢晚会少儿爱心奖 | 陕西省教育厅、陕西省文化厅、陕西日报社、陕西广播电视台 |
| 五四红旗团委 | 陕西金融团工委、共青团陕西省委 |
| 支付系统参与者考核优秀单位 | 中国人民银行西安分行 |
| 2017 年度信息宣传先进单位 | 陕西省银行业协会 |
| 2018 年中国金融品牌榜城商行 50 强、中国金融企业新媒体品牌榜 100 强 | 中国金融思想政治工作研究会 |
| 移动支付微视频大赛三等奖 | 中国支付清算协会 |
| 最佳展示奖 | 2018 中国（西安）电子商务博览会组委会 |
| 纺织城支行荣获全国金融系统企业文化先进单位 | 中国金融思想政治工作研究会 |
| 城西支行行长获 2017-2018 年全国金融系统企业文化先进工作者 | 中国金融思想政治工作研究会 |
| 延安分行荣获 2018 年全国金融系统党建创新成果微视频“百优案例”奖 | 中国金融思想政治工作研究会、《紫光阁》杂志社 |
| 城西支行荣获 2018 年全国金融系统党建创新成果微视频“优秀提名案例”奖 | 中国金融思想政治工作研究会、《紫光阁》杂志社 |

02

ENHANCING RESPONSIBILITY MANAGEMENT

第二节 强化责任管理



CORPORATE GOVERNANCE

公司治理

本行致力于现代商业银行公司治理体系建设，搭建了以股东大会为最高权力机构，董事会为决策机构，监事会为监督机构，管理层为执行机构的规范的公司治理整体框架。积极探索发挥党委领导核心作用和现代公司治理双重优势，形成了一套以公司章程为核心的完备的公司治理制度体系和运作规范，并围绕交流沟通、重大决策、问责监督、支撑保障、考核评价等维度完善公司治理机制，规范关联交易、信息披露、投资者关系以及社会责任管理，持续提升公司市场化运作水平。

◎ 三会一层

股东大会

本行是由市属国有平台公司、大型外资银行及国内大型企业参股投资的区域性股份制商业银行。报告期内，召开3次股东大会，审议通过了董事会工作报告、监事会工作报告、财务预决算、利润分配方案、章程修订、公开上市相关议案等共计11项议案。

董事会

董事会由13名董事组成。报告期内，召开董事会及各专门委员会会议38次，研究审议了上市相关事项、风险管控、激励约束、预决算报告、利润分配、治理制度等共计97项议案。

监事会

监事会由9名监事组成。报告期内，召开监事会及各专门委员会会议12次，研究审议了董事会、高级管理层及其成员的履职监督评价报告、监事会工作报告、消费者权益保护工作专项报告等共计20项议案。

高级管理层

高级管理层由7名高管组成。报告期内，高级管理层根据公司章程及董事会授权开展经营管理活动。



STATEMENT OF KEY PERFORMANCE ON THE SOCIAL RESPONSIBILITY

社会责任关键绩效表

2018年度社会责任关键绩效表

| 类型 | 指标 | 2018年 | 2017年 | 2016年 |
|--------------|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 经济指标 | 总资产（千元） | 243,490,125 | 234,120,518 | 217,968,047 |
| | 存款总额（千元） | 155,977,123 | 145,509,400 | 133,500,143 |
| | 贷款和垫款总额（千元） | 132,702,596 | 112,277,565 | 97,529,590 |
| | 营业收入（千元） | 5,975,733 | 4,926,116 | 4,517,641 |
| | 纳税总额（千元） | 1,172,125 | 966,841 | 1,069,015 |
| | 归属于母公司股东的净利润（千元） | 2,361,568 | 2,131,020 | 2,011,142 |
| | 总资产收益率（%） | 0.99 | 0.93 | 0.94 |
| | 加权平均净资产收益率（%） | 12.61 | 12.66 | 13.33 |
| | 不良贷款率（%） | 1.20 | 1.24 | 1.27 |
| | 资本充足率（%） | 14.17 | 13.83 | 14.18 |
| | 拨备覆盖率（%） | 216.53 | 203.08 | 202.70 |
| | 涉农贷款总额（千元） | 7,075,773 | 5,898,100 | 5,018,770 |
| 小微企业贷款总额（千元） | 24,310,256 | 19,969,744 | 16,801,662 | |
| 社会指标 | 营业网点数（个） | 176 | 174 | 167 |
| | 自助设备数（台） | 717 | 713 | 621 |
| | 客户满意度（%） | 99.02 | 99 | 99 |
| | 员工总数（人） | 3183 | 3129 | 3023 |
| | 女性员工占比（%） | 62.24 | 63.15 | 63.05 |
| 环境指标 | 网络银行交易金额（千元） | 515,640,850 | 340,804,021 | 240,891,784 |
| | 网络银行客户数（人） | 805,516 | 554,392 | 402,864 |
| | 电子渠道交易笔数替代率（%） | 84.58 | 82.41 | 75.99 |
| | 总行人均耗水量（吨/人） | 31.90 | 36.83 | 39.49 |
| | 总行人均耗电量（度/人） | 4273.89 | 4257.88 | 4017 |

备注：

- 表中经济指标与年报中的数据口径一致，其它指标如年报中未涉及，则以母公司为统计口径。
- 营业网点数量包含分支行、社区、小微支行。
- 自助设备包含自助取款机、存取款一体机、智能现金终端、智能填单机等设备。
- 网络银行包含手机银行、微信银行、直销银行和网上银行。

CONCEPT OF THE SOCIAL RESPONSIBILITY

社会责任理念

与您相伴 成您所想



战略愿景

乘风顺势，稳中求进，持续推动数字化、特色化、综合化转型，打造西部领先的上市银行

社会责任

坚持“服务客户、回报股东、关爱员工、奉献社会”的理念，致力于实现经济、社会、环境效益的有机统一，积极践行社会责任，努力成为优秀的企业公民，成为值得社会信赖和尊敬的银行

- 以服务国家区域和大西安发展建设为使命，主动对接地方经济社会发展，实现自身转型发展与地方经济转型升级的良好互动
- 坚决落实国家产业政策和监管要求，践行绿色发展理念，加强绿色信贷机制建设，细化绿色信贷风险管控，致力于实现经济、社会、环境效益的有机统一
- 维护股东合法权益，公平对待每一位股东，坚持企业效益、社会效益、股东利益和谐共赢
- 推进金融产品创新，提升客户体验和服务水平，普及金融知识，维护消费者合法权益
- 加强员工权益保护，优化人才管理与战略规划的衔接与匹配，坚持员工利益和企业利益协同增长
- 支持公益事业，积极回报社会，履行社会责任，努力实现社会价值和企业发展共创共赢

EXPECTATION FROM STAKEHOLDERS

利益相关方期待

| | | |
|------|------|--|
| 股东 | 期望 | 满意的投资回报，良好的市值水平，经营状况高度透明 |
| | 沟通方式 | 股东大会、公司公告、股东接待专区、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”栏目等 |
| | 回应措施 | 推进转型发展，提高盈利能力，完善公司治理，强化全面风险管理，加强信息披露管理，实施积极的投资者关系管理 |
| 客户 | 期望 | 优质的金融产品，高效的金融服务，完善的权益保护 |
| | 沟通方式 | 网点服务、线上服务、客服热线、满意度调查、客户主题活动等 |
| | 回应措施 | 加强产品服务创新，推进渠道转型，强化数字化发展，提升客户体验，持续开展客户满意度调查，健全消费者权益保护机制 |
| 员工 | 期望 | 完善的权益保障，良好的职业发展，良好的薪酬福利 |
| | 沟通方式 | 职工代表大会、岗位培训、激励机制，群团活动等 |
| | 回应措施 | 保障员工平等、公平就业，完善薪酬和晋升机制，强化员工培训教育，畅通职业发展通道，加大员工关怀，开展丰富的各种活动 |
| 监管机构 | 期望 | 合规经营，公平竞争，维护金融稳定 |
| | 沟通方式 | 监管政策、监管检查、工作汇报、上报监管数据 |
| | 回应措施 | 强化合规诚信经营，完善公司治理，强化内控管理，做好资本管控，防范金融风险 |
| 政府 | 期望 | 支持经济发展，依法纳税，促进就业，促进民生改善 |
| | 沟通方式 | 法律法规、政策指示、日常调研、沟通、银企对接活动等 |
| | 回应措施 | 优化资源配置，贯彻国家政策，依法主动纳税，提供就业机会，支持企业发展，间接创造就业岗位，开展精准扶贫，下沉机构网点服务县域，加大科技赋能，提供便民、惠民服务 |
| 环境 | 期望 | 坚持绿色发展，倡导节能减排 |
| | 沟通方式 | 相关信息披露、环保公益活动等 |
| | 回应措施 | 发展绿色信贷，实施绿色运营，推行绿色办公 |
| 合作伙伴 | 期望 | 公平采购，诚信互利 |
| | 沟通方式 | 招投标会议、业务交流、业务合作等 |
| | 回应措施 | 坚持公平公正，诚信互利的采购机制，与供应商、战略合作伙伴建立长期良好的合作关系 |
| 社区 | 期望 | 提供社区服务，营造安全、健康的生活环境 |
| | 沟通方式 | 金融知识普及，献爱心、资助、捐赠、志愿服务活动等 |
| | 回应措施 | 开展金融知识普及活动、公益活动，倡导员工投身志愿者活动，开展慈善公益活动 |

03

SUSTAINING THE REAL ECONOMY

第三节 支持实体经济



SUPPORTING THE BELT AND ROAD DEVELOPMENT

支持“一带一路”建设

积极响应国家“一带一路”倡议，加大金融服务支持力度。

《西安银行授信政策指导意见》中，专门制定了“支持丝绸之路经济带建设”授信政策，重点支持“一带一路”中能源、冶金、化工、高新技术、装备制造等行业的发展。

支持“西咸新区”等新型综合园区项目和区内企业发展，推动“西安港”诞生和崛起，支持“中俄产业园”建设。

主动加强“一带一路”沿线代理行网络建设，着力于“本币优先”，持续推进跨境人民币业务；接入跨境人民币支付系统（简称 CIPS），拓展跨境人民币清算渠道，探索“一带一路”资金融通模式。截止 2018 年末，为“一带一路”沿线国家提供贸易融资近千万美元，提供跨境结算达 4000 多万美元；与沿线 21 个国家 46 家银行建立了代理行关系；跨境人民币结算金额累计超 30 亿人民币，辐射 22 个国家和地区。人民币已成为本行对外经贸往来中的第三大结算货币。

BACKING THE SUPPLY-SIDE STRUCTURAL REFORM

支持供给侧结构性改革

认真落实产业政策和监管要求，执行“区别对待、有扶有控”的信贷政策。

明确过剩产能行业准入标准及退出条件，坚决做到令行禁止，推进化解过剩产能行业风险。

制定《关于支持战略新兴产业、优化我行信贷结构的指导意见》《进一步加强信贷投放，聚焦大西安建设、服务实体经济的指导意见》等，引导全行重点关注并扶持电子信息、航空航天、汽车、新材料、生物医药、能源化工等战略性新兴产业和行业。



BACKING CONSTRUCTION OF MAJOR PROJECTS IN SHAANXI PROVINCE AND XI'AN CITY

支持省市重大项目建设

紧抓陕西“追赶超越”、大西安建设等机遇，紧盯西安市招商引资“一号工程”，跟进 PPP 及重点招商引资项目 50 个，截至 2018 年末，已成功为多家企业提供超过 20 亿元的融资服务。

支持多项重点项目建设，累计为省市重点项目发放贷款超过 60 亿元。

20 亿元

招商引资

60 亿元

省市重点项目



DEEPENING RESEARCH AND DEVELOPMENT IN FEATURED SEGMENTS OF THE INDUSTRY SERVICES

深耕特色领域行业服务

◎ 深耕文创和军民融合行业金融

紧密围绕地方“打造文化产业增长极”、“建设国家军民深度融合示范城市”的重要发展战略，持续提升本行在文创和军民融合领域的专业化经营优势。完成《金融支持文创产业发展的研究报告》和《金融支持军民融合的研究报告》两项行业基础研究工作。

创新特色产品

围绕文创产业中的影视制作、景区开发、景区商业等细分行业，开发了影艺贷、文景贷、景商贷三款文化金融产品。支持了南泥湾、法门寺、兴汉盛境、乐华城等旅游景区建设，支持了《黄土高天》、《大秦帝国之天下》等影视剧作的拍摄。



针对军民融合企业经营活动中供应链特征明显的特点，推出军工企业及科研院所商票保贴产品。在军民融合产业方面，围绕航空工业核心企业开展供应链综合金融服务，批量化向“民参军”企业提供信贷支持。

文创产业贷款
余额 88.03 亿元
较年初增长 41.38%

文创类贷款
客户 124 户
较年初增长 25.25%

军民融合产业贷款
余额 30.44 亿元
较年初增长 15.94%

军民融合类贷款
客户 65 户
较年初增长 58.54%

DEEPENING RESEARCH AND DEVELOPMENT IN FEATURED SEGMENTS OF THE INDUSTRY SERVICES

深耕特色领域行业服务

◎ 持续强化科技类金融业务发展

加入西安市科技金融合作平台

创新“西安银行科技金融贷”业务

制定《科技型中小企业贷款业务管理办法》

2018 年，科技金融贷款累计发放 **53** 户，余额 **3.3** 亿元，贷款余额较 2017 年度增加 **93.99%**。

◎ 打造大学生创业贷款精品业务

在省内独家开办大学生创业贷款，支持大学生自主创业。

坚持“方便贷款、防范风险”的原则，完善工作机制，提高审批效率，优化业务办理流程，推进创业企业发展。走进高等院校，宣讲大学生创业贷款相关政策，开展 150 场次，15317 余人次的贷款宣讲并在新闻媒体、广播节目等平台宣传。

截止 2018 年末，大学生创业贷款共 **101** 户，余额 **2354** 万元；自开办以来，累计投放 **984** 户，金额为 **36179.7** 万元。



04

ADVANCING THE INCLUSIVE FINANCE

第四节 推进普惠金融



SUPPORTING SMALL AND MICRO ECONOMY

扶持小微经济

持续优化特色化解决方案，提升以数据为核心的风控能力，突出服务“双创”特色，提升小微金融服务质效。

强化“互联网+”与传统服务渠道的融合创新，打造“西银 e 贷”纯线上运作模式，利用大数据实现小微金融的批量化营销和服务，推动线上小微业务发展。

完善产品服务体系，针对小微企业不同发展阶段的多元化金融需求，推出小微金融服务品牌“盈动力”等共计 20 多款特色产品，充分发挥金融工具协同效应，全面满足处于创业、成长、快速发展等不同时期小微企业的金融需求。

BACKING FINANCING OF PRIVATE ENTERPRISES

支持民企融资

召开西安银行民营企业座谈会，听取民营企业发展中的难点及需求，在完善制度、分类施策、多方联动等方面明确支持举措。围绕“一个建立、两个加大、四个提升、五个优化”制定《西安银行关于支持民营经济发展的 12 条措施》，涵盖 6 个方面的内容。为民营企业提供贷款 400 余亿元，民营企业贷款占公司类贷款比例超过 40%。



案例：“小微贷”助力民营企业杨凌某生物科技有限公司发展

2018 年 11 月 5 日，第二十五届中国杨凌农业高新科技成果博览会上，本行小微贷企业客户杨凌某生物科技有限公司参加了巡展，陕西卫视陕西新闻对该企业进行了专访报道。该公司专业从事苗木花卉种苗繁育、新型生物肥料、环保花盆、微生物石油驱油剂及无公害农药的生产、研发和销售，被陕西省中小企业局和杨凌示范区授予“陕西省中小企业创新研发中心”、“农业产业化龙头企业”。作为全省最早走出国门的涉农企业之一，2013 年首次与吉尔吉斯斯坦合作，成为陕西省首个将牧草种植到吉尔吉斯斯坦的企业。城西支行通过优化流程，严控风险，主动为客户量身打造金融服务方案。

SERVING LIVELIHOOD PROJECTS

服务民生工程

◎ 着力保障性安居工程建设

大力支持民生金融发展，助力区域保障性住房建设。



截止 2018 年末，

保障性安居工程贷款余额合计 **8.88** 亿元，

其中公共租赁住房贷款 **0.20** 亿元，棚户区改造贷款 **5.68** 亿元，限价房 **3** 亿元。

◎ 扎实推进涉农信贷业务

支持农业供给侧结构性改革，加大对“三农”的信贷投入。重点通过产业推动、项目拉动、龙头企业带动等多种形式，围绕现代生态农业产业园、有机果蔬、养殖、绿化等领域，选择支持有实力、讲信用、前景好，能带动农民增收和就业的中小涉农企业发展。对符合条件的农户发放用于生产经营、生活消费等用途的贷款，以“订单+农户”等形式，对种植大户、养殖大户、专业大户给予贷款支持。

截至 2018 年末，涉农贷款余额 **71** 亿元。

DEVOTED TO THE TARGETED POVERTY ALLEVIATION

致力精准扶贫

积极响应中省市扶贫攻坚工作部署，持续开展精准扶贫工作。

按照“扶贫·扶智·扶志”思路，将“全省 56 个国家扶贫开发工作重点县和连片特困地区县”的“建档立卡贫困户”作为扶贫重点，结合《金融精准扶贫业务开展指导意见》，创新金融精准扶贫业务。

制定精准扶贫工作方案，单列精准扶贫信贷计划。精准定位陕西省、西安市在册贫困户的基本情况，深入分析贫困户、贫困个人的资金需求及信用水平。重点针对 20-40 岁贫困青年，利用大数据技术进行精准定位及风险控制，采用互联网线上申请、实时审批、批量授信的信贷服务模式，实现贷款业务全流程线上化、自动化、智能化，笔均办理时间只需 **2-3** 分钟。

与京东金融合作推出互联网农户贷款“西银京农贷”，围绕农资购买、农产品收购等环节，利用互联网渠道及大数据技术，解决了传统农村信贷业务审批难、额度低、手续多等问题，形成农业产业化发展的金融闭环。

截止 2018 年末，精准扶贫贷款余额 **3.6** 亿元。

案例：“一对一”结对帮扶紫阳县脱贫

按照《西安银行与紫阳县一对一结对帮扶行动计划》开展相关工作，助力紫阳县脱贫攻坚。通过向紫阳县引进担保机构，解决紫阳县缺乏核心企业支撑，抗风险能力较弱的问题，有效缓解紫阳县中小微企业融资难的问题。深入紫阳县企业和乡村开展金融知识宣传活动，引导客户合理选择金融产品和金融服务，创造良好的脱贫环境。截至 2018 年末，向紫阳县 3 个企业提供了共计 2550 万元的资金支持。

DEVOTED TO THE TARGETED POVERTY ALLEVIATION

致力精准扶贫

案例：精准发放扶贫贷款

咸阳分行通过实地调研实施精准扶贫，多次与企业沟通扶贫方案，探索精准扶贫信贷模式。为国家级贫困县旬邑县工业集中区建设开发提供 5000 万元资金支持；采取“银行+企业+贫困户”的产业帮扶模式，分别为礼泉县工业园某生态农业开发有限公司、长武县某酒业有限责任公司发放产业扶贫贷款 300 万元和 500 万元，带动贫困户 266 户。



延安分行为延安某光电有限公司提供 5000 万元光伏扶贫贷款，支持该公司光伏发电扶贫项目年上网电量 10 兆瓦顺利投产、并网发电，该项目可实现帮扶延长县贫困户 342 户，年扶贫资金 102.6 万元。

案例：驻村帮扶渭南村脱贫

2018 年，在驻村联户干部大力帮扶下，我行帮扶渭南村共有 9 户 25 人脱贫退出，脱贫人口率达到 93%。出资帮扶渭南村安装了一座 37.2KW 的光伏发电站；帮助该村实施“大绿围村”工程，绿化村内道路两侧，栽植树苗，摆放防腐木花坛；安装 16 组监控探头；在中心街两侧的墙体上绘制 11 组 98 平方米农民画；组织行内志愿者 100 余人在全村所有家庭开展“迎新年、送春联、送祝福、送年货”等大型公益活动四次；协助 6 户 D 级贫困户、2 户 C 级贫困户进行危房改造，共投入资金 17 万元；招聘 8 名贫困户为公益专岗；组织贫困户参加烹饪、针织、家政服务、农技等职业技能培训四次，累计 100 余人次。



05

ELEVATING CUSTOMER SERVICES QUALITY

第五节 提升客户服务



DEVELOPING ONLINE CONSUMER FINANCE

发展线上消费金融

依托本地法人机构在客户、渠道、科技等领域的发展优势，联合京东金融、蚂蚁金服、360 金融等互联网企业，为客户提供了基于大数据风险控制的线上消费信贷产品，满足互联网时代客户对金融产品实时获取、便捷安全的全新需求。截至 2018 年末，线上消费信贷规模超 **153** 亿元。同时，基于线上消费信贷场景，自主搭建了数据驱动、实时审批的大数据风险控制模型，实现了风控策略的快速迭代和持续升级，不断提升金融服务效能。

INNOVATING MOBILE DIRECT SELLING

创新移动直销服务

2015 年在西北地区率先推出了“新丝路 Bank”直销银行客户端，经过多次迭代升级，目前可通过银行 II 类账户体系，为客户提供纯线上的存款、理财、投资等金融产品。截至 2018 年末，直销银行线上 II 类账户已超过 10 万户，全新推出“新丝路 Bank”3.0 版本，提升优化客户体验流程，获得华夏时报“年度直销银行金蝉奖”。

EXTENDING SERVICES INVOLVEMENT

延伸机构服务触角

优化机构网点布局，加强和推进社区、小微支行建设。省内设立 **8** 家分行，辖属支行级机构 **24** 家（含 9 家社区、小微支行），基本实现了对省内有效市场的全覆盖。持续推进社区、小微支行建设，共设立社区、小微支行 **39** 家。社区、小微支行扎根社区，业务办理快捷高效、经营时间灵活方便，有利于拉近银行网点与客户的距离。

OFFERING HIGH-QUALITY HANDY SERVICES FOR THE PUBLIC

提供优质便民服务

实现业务随时随地办理，推动与广大市民日常工作生活密切联系的多项业务更加优惠便利。

通过移动互联网实现代理基金、保险销售等业务的线上化。

研发“人才贷”、“车位分期”、“装修金”等多场景信用消费贷款产品，为市民提供多方位选择。

打造“有温度的信用卡”品牌，实现全流程电子化信用卡申请、审批，持续开展“五元观影”、“疯狂星期一”等特惠活动。

根据自然资源部《关于全面推动不动产登记便民利民工作的通知》精神，深化不动产登记“最多跑一次”的业务改革，成立个人贷款抵押登记中心，将不动产登记局抵押登记环节延伸至行内集中处理，简化个人按揭贷款业务办理流程，提高业务抵押办理效率。



案例：创新税银自助服务

铜川分行与铜川市国税局签订了税银合作协议，作为铜川市国税局 2018 年的重点推进项目。“税银自助服务”7×24 小时自助办税，项目采用先进的自助机具，配合本行服务、安防体系，可进行自助发票申领、代开、认证、清卡等多项涉税业务的办理。

BUILDING REGIONAL INTERNET ECOSYSTEM

构建区域互联网生态

发挥区域性银行特点，紧紧围绕智慧城市建设，积极打造互联网生态圈。

以自有渠道为基础，自建场景，构建具有本地特色的吃、住、行、游、购、娱、医、教等 8 大领域的生活服务场景



以行业场景为基础，重点布局在社区、教育、旅游、政务、医院、停车、电商等 7 大场景



输出账户、支付、理财、缴费等 4 大能力，形成极具本地特色的、有生命力的区域互联网金融线上生态圈



通过“金融+场景+生态”模式，连接公司与个人，联动线上与线下，衔接金融与商业，为客户提供更加定制化、精准化、专业化的服务

案例：服务智慧城市建设

提供智慧医疗服务：////////////////////

与西安市多家大医院合作，促进国家“居民健康卡”项目推广，提供就医“一卡通”、自助充值缴费、线上预约挂号、诊间支付等便捷服务，与医院共同打造“智慧医疗”服务体系。



BUILDING REGIONAL INTERNET ECOSYSTEM

构建区域互联网生态

推动缴费线上化：////////////////////

实现全市流动人员的养老及医疗保险缴费线上化，市民不再需要集中排队缴费。实现全省出入境管理局护照办理、签证办理等服务的线上缴费。实现全市主流汽车客运站的客票线上购买及线下扫码购买，为市民提供多样、便捷的购票渠道。为全市 1 万辆出租车提供安全便捷、高效灵活的移动支付解决方案。

加快智慧旅游发展：////////////////////

与西安城墙、大唐芙蓉园、昆明池景区等著名旅游景区合作，实现线上线下移动支付及自助扫码入园，一部手机玩转景区。

提升便民服务：////////////////////

深入民生服务领域，发挥互联网优势，创新支持民生缴费支付业务，打造“互联网+民生”服务新生态。实现天然气，有线电视，ETC，水费等便民缴费。为市民提供全市 1 万余个道路停车位的智能停车服务，包括信息实时推送、费用在线缴纳、记录随时查询等。

推动智慧社区建设：////////////////////

针对社区金融推出“慧管家”智慧社区系列产品，建立起集物业缴费、社区服务、内部智能管理等为一体的服务平台，打造智能化物业运营新模式。为全省 300 多家社区提供智慧社区服务，针对西安市保障房完成 50 余家社区的智慧化改造。



IMPROVING CONSUMER RIGHTS AND INTERESTS PROTECTION MECHANISM

健全消保权益机制

◎ 完善消保制度建设

从制度制定、机制建设等方面建立消费者权益保护工作的长效机制。

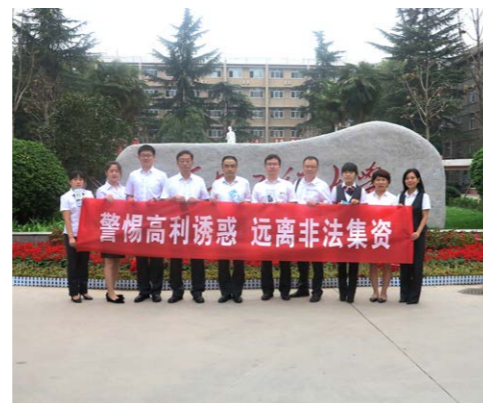
制定《消费者权益保护管理办法》，明确消费者权益保护的组织架构、管理内容、报告与监督机制等，建立健全消费者权益保护工作长效机制；

搭建由董事会负责、监事会推动、高级管理层指导、消费者权益保护工作委员会履行的组织架构；

消保中心从培训教育、检查督导、投诉处理、应急处置、内审监督、综合考核等方面持续提升消费者权益保护工作质量。

◎ 开展公益宣传活动

以“普及金融知识、提升公众素养，维护消费者合法权益”为核心目标，落实各项公益宣传教育活动。积极组织开展“进社区、进校园、进企业、进车站、进乡村、进市场”的“六进”活动，向广大群众普及金融知识。在各类金融知识宣传普及活动中累计印制宣传折页、手册近 63 万张；组织行内外宣传 2843 次，参与员工 23828 人次，推送微信 147643 条，发送短信 24750 条，媒体报道 13 次，受众达到 39.3 万人。



IMPROVING CONSUMER RIGHTS AND INTERESTS PROTECTION MECHANISM

健全消保权益机制

案例：开展金融知识普及活动

在营业网点大厅设立宣传咨询台，摆放易拉宝，向客户普及代销产品、电子银行、防范诈骗、非法集资、个人贷款、银行卡使用、银行理财等银行业务知识。普及宣传《金融消费者权益保护实施办法》中与金融消费者权益相关的内容，告知金融消费者依法享有“安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权”，并告知金融消费者自身权益的行使方式，解决纠纷的正当渠道和投诉途径。

案例：推动金融知识进校园

城北支行与西安交通大学城市学院共同举办了“金融知识进校园”省级示范活动。宣讲师以“校园贷”和“现金贷”的风险及珍爱个人征信为主题，为在校大学生全面讲解普及金融知识，约 1800 名师生参与活动，发放宣传折页近 3000 份。

案例：开展“拒绝校园贷”金融知识教育活动

为增强大学生风险识别和防范能力，提高自我保护意识，开展了“拒绝校园贷”，提倡学生们要“珍爱信用，合理消费”。通过介绍“校园贷”引发不良后果的案例报道，引导大学生不要为不必要的消费背负债务。

案例：开展“小小银行家”体验营活动

西安银行营业部邀请高新二小的孩子们参与“小小金融家”体验活动。为孩子们介绍了货币发展史、银行工作流程和设备使用方法，让孩子们了解自助设备区、理财区等的功能区别，体验在自助设备和柜台前操作存、取款业务办理，学习小键盘盲打、点钞等基本技能。



IMPROVING CONSUMER RIGHTS AND INTERESTS PROTECTION MECHANISM

健全消保权益机制

案例：开展“5.15”反假货币宣传活动

以“拒绝假币，维护金融秩序；携手同行，共筑伟大复兴中国梦”为主题，全行 136 家营业网点，通过走进社区、企业、学校、市场等方式，为居民、农民、学生及上班族等受众人群开展反假币宣传活动。通过散发反假宣传折页、电子屏滚动播放宣传口号，设立反假货币咨询台和第四套人民币部分券别兑换专柜，张贴“第五套人民币防伪特征”等反假知识宣传海报，液晶电视循环播放反假币小知识视频短片，营业网点安排专人派发宣传折页，面对面讲解人民币防伪特征及现金调包案例。



案例：开展网络安全宣传周活动

全行开展了以“网络安全为人民，网络安全靠人民”为主题的国家网络安全周宣传活动。向客户介绍网络安全的危害和防护措施。活动累计印制宣传手册和折页 8 万余份，帮助群众了解了网络安全法、新型网络电信诈骗的知识、用卡安全等金融网络安全知识。



IMPROVING CONSUMER RIGHTS AND INTERESTS PROTECTION MECHANISM

健全消保权益机制

◎ 关注特殊群体

坚持“以人为本、服务至上”的消费者权益保护工作理念，完善特殊群体金融服务工作。

各营业网点为特殊群体设立了绿色通道、爱心座椅，配备有轮椅、婴儿车、老花镜、饮水机、医药箱等便民设施。

针对老年人等特殊消费群体制定了特殊业务操作规程，开展上门服务，为特殊群体提供安全、人性化的金融服务。

针对低净值人群的需求和特点，组织开展了“普及金融知识，守住‘钱袋子’”活动。通过营业网点和社区、乡镇集中宣传等方式向老年人、残疾人、务工人员、乡村群众等人群普及金融知识。

在门楣屏、电子显示屏、液晶显示屏上滚动播放宣传口号，推送金融知识。



◎ 妥善处理客户投诉

按照投诉管理办法的相关规定和投诉处理流程，妥善应对每一例投诉。

消保专员通过实地调查、回放录像资料等方法，找出问题并及时与客户联系，提出解决办法，对后续服务工作中应注意的事项进行再次梳理和强调，最大程度减少客户投诉次数；

对每一起投诉加挂实时录音，以便公平、公正地处理消费者投诉；

报告期内共受理金融消费者投诉 15 起，办结率 **100%**。

◎ 加强服务检查监督

坚持把服务检查监督作为提升营业网点窗口服务水平的重要手段。持续开展定期暗访检查工作，加大监控录像抽查力度，对全行营业网点普查 **3895** 次，专项检查 **11** 次；现场客户服务调研 **8316** 人次。

06

GREEN-BASED DEVELOPMENT

第六节 助力绿色发展



DEVELOPING GREEN CREDIT

发展绿色信贷

落实国家产业政策和监管要求，注重加强绿色信贷机制建设，细化绿色信贷风险管控，致力于实现经济、社会、环境效益的有机统一。

进一步优化以绿色信贷理念为主导的信贷业务体系和风险管理架构，按照《西安银行绿色信贷管理办法》，完善了绿色信贷激励考核机制；在《西安银行 2018 年授信政策指导意见》中细化了绿色信贷准入标准。

将绿色信贷风险管理植入信贷业务管理流程，加大对列入重点的节能减排项目、税收扶持节能减排项目以及节能减排成效显著的企业和项目进行信贷支持。

突出“绿色优先，一票否决”，在信贷资产配置、利率定价、贷款审批等方面，对绿色产业予以倾斜，同时强调贷款流程风险过滤和控制，在大力支持环保企业发展的同时，实现信贷资产结构的调整和优化。

严控信贷资金流向“两高一剩”和淘汰落后产能项目及企业，大力发展绿色信贷，支持节能减排。

大力发展电子银行业务，通过手机银行、网上银行、电话银行、微信银行、自助银行等，提供绿色、高效金融服务。



手机银行



网上银行



电话银行



微信银行



自助银行

截止 2018 年末，

绿色贷款余额超过 **17** 亿元，其中，累计向污水处理企业提供信贷支持超过 **5** 亿元。

IMPLEMENTING GREEN BUSINESS OPERATION

实施绿色运营

◎ 提升企业开户服务效率

不断探索提升开户服务效率的方法。

将传统业务与互联网相结合，开发“单位结算账户管理平台”，提高网点服务效率，提升客户服务满意度。目前平均每笔业务完成全流程办理和报送需约 5 分钟，其中柜面平均每笔业务耗时 2 分钟，较系统上线前用时缩短近 15 倍，客户开户时间大幅缩减。

推广企业客户通过微信公众号申请预开户，通过微信公众号提供标准化操作流程设置，实现客户足不出户即可完成开户。



◎ 完善自助设备服务功能

在自助设备原有业务功能的基础上，增加多种便民业务种类，客户可随时自助办理，不受时间、地点限制。自助设备便民业务包括天然气充值、三秦通充值、长安通充值、缴纳水费、缴纳交通罚款等，操作简单、方便快捷。



IMPLEMENTING GREEN BUSINESS OPERATION

实施绿色运营

◎ 提高柜面业务服务体验

配备自助填单机有效提高了个人客户业务单据手工填写的规范性。根据交易数据分析，每笔业务平均节约客户时间 **1** 分钟，节约柜员时间 **1.5** 分钟，大大缩短了柜面业务单笔办理时间、缓解柜面业务压力及优化客户操作体验度。

◎ 推进智能柜员机试点工作

配备智能柜员机实现绝大部分个人客户非现金业务通过智能柜员机的自动完成。提高了人工柜面业务的分流率，降低客户排队时间和客诉率。在流程设计及业务规则中嵌入对关键风险点的把控，通过人机交互、身份生物识别等多种方式验证客户身份的真实性，通过集中授权，实现前后台双重风控。以交易量较大的发卡业务为例，柜面办理发卡业务通常需要 **8** 分钟，而智能柜员机发卡仅需 **3** 分钟左右，提升了 **2** 倍之多。

◎ 启动柜面业务无纸化

启动柜面运营无纸化项目建设，改变传统的柜面业务受理模式，优化交易系统，实现业务凭证电子化，电子凭证的自动传输、保存和调阅等。全流程无任何单据打印，减少纸张单据使用。

◎ 推进机构网点轻型化

打造一批符合自身业务发展的“小而精”网点，使其逐步向专业化、轻型化、销售化转型。在网点建设中，从业务结构、业务量、地理位置、发展趋势等维度出发，合理控制面积，减少高柜数量、适量增加低柜数量；制定过剩柜台撤并整改计划，降低机构建设成本。

PROMOTING GREEN OFFICE

推行绿色办公

◎ 建设节约型银行

在电子设备、办公用品、耗材等办公用品采购过程中，优先采购高效节能、有环保认证的产品；在物品申请和领用过程中严格审批、适时适量、专人负责、杜绝浪费；在废旧物品处理过程中，将废旧电子设备、办公家具、耗材等集中收集，由专人负责联系专业公司集中回收和处理，避免造成环境污染；通过办公 OA 系统的上线运营，实现内部文件上传下达、事项审批、内部工作沟通等多种办公事项的电子化处理，减少办公用纸和打印耗材的使用；使用视频会议系统，切实降低会议衍生的差旅成本。

◎ 加强公务用车管理

从购置、使用、出行等环节严格管理公务用车使用。在公务用车使用严格审批的基础上，给公务用车加装 GPS，节假日集中封车，杜绝公车私用；公务用车加油使用实行定车定牌定人，有效降低公务用车汽油柴油的采购量；通过淘汰、更新老旧车辆，定期对车辆保养，确保车辆尾气排放达标，实现绿色出行。

◎ 引导员工厉行节约

将节约理念贯穿在员工日常的用餐、饮水、用电等过程中，引导做好垃圾分类收集，降低垃圾回收成本，避免造成环境污染；使用集中饮水系统，提倡良好的饮水和用水习惯，做到随手关闭水龙头，人走水停。



07

—
**REINFORCING
COMPLIANCE
MANAGEMENT**

第七节 强化合规经营



STRENGTHENING RISK MANAGEMENT

严格风险管理

建立健全了全面、专业和独立的风险管理工作机制。

坚持以“经营风险”为基础，以“驾驭风险、创造价值”为基本目标的风险管理文化理念，将风险理念、管理行为、专业责任、道德标准等要素固化，实现风险文化的全方位渗透。

搭建了由董事会决策、监事会监督、经营层实施、风险管理部和全面风险管理项目建设办公室负责推动的风险管理机制。

建立了由业务部门、风险管理部门和内审部门组成的风险管理“三道防线”，职能清晰，独立运作，有效制衡。

坚持风险管理先行，前置风险管理关口，完善基于数据的风险监测预警体系，密切监测各类业务及模型运行情况，对模型进行持续优化、迭代，确保模型的区分能力和准确度。加大大数据工具的开发力度，补充和升级传统风险手段和工具。

PUTTING GREAT EFFORT INTO ANTI-MONEY LAUNDERING

着力反洗钱工作

将反洗钱工作作为合规经营的重要组成部分。

秉承“风险为本”的反洗钱工作理念，严格执行反洗钱法律法规，构建了“总-分-支”反洗钱组织体系。

不断完善内控制度，将反洗钱的合规要求嵌入业务制度与操作流程中，有效贯彻“横到边、纵到底、全覆盖”的洗钱风险管理理念。建立了有效的反洗钱监测分析系统及辅助查询系统，履行金融机构大额和可疑交易报告义务。

引入可靠的第三方数据，对恐怖活动组织及恐怖人员名单进行监测；对客户资料信息进行专业化保管，确保客户身份资料的完整性、有效性和交易记录的连续性与安全性；强化对各类风险账户的管控措施，降低可能面临的各类洗钱风险。

常态化开展反洗钱培训教育，1124 名员工取得“反洗钱上岗资格证书”；利用多种媒介载体在交通枢纽、社区、商场、学校、集市和行政村等重点场所开展反洗钱宣传教育，提高公众风险防范意识和自我保护能力。

CARRYING OUT ANTI-CRIME AND CRIMINAL SYNDICATE

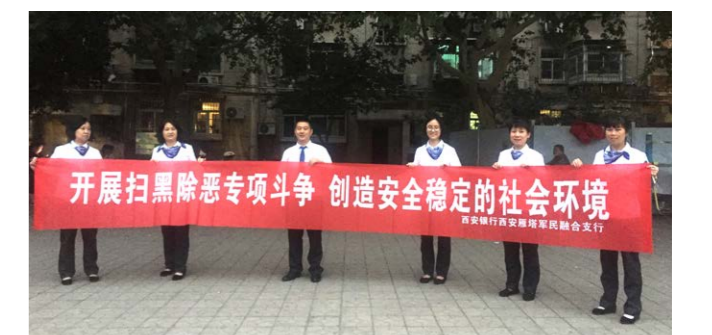
开展扫黑除恶

在全行开展扫黑除恶专项斗争活动，成立西安银行扫黑除恶专项斗争领导小组。制定《西安银行开展扫黑除恶专项斗争活动方案》，建立长效工作机制。

将中共中央、国务院、中国银保监会、陕西省银保监会扫黑除恶专项斗争相关文件进行汇编，形成《西安银行扫黑除恶专项斗争规章制度学习手册》，全行员工人手一册。

围绕“开展扫黑除恶专项斗争，创造安全稳定的社会环境”宣传主题开展工作，通过横幅、咨询台、电子门楣屏、ATM 显示屏、液晶电视、客户联谊会、沙龙、讲座等渠道，结合“进校园、进企业、进社区”活动进行多方位宣传。

通过制定方案，严密部署，开展各专业条线和各分支机构自查活动，排查各类客户账户可疑交易、信用卡及个人消费贷款风险、员工异常行为及举报线索等，对涉黑涉恶相关问题进行全面排查。



08

CULTIVATING
CORPORATE CULTURE

第八节 培育企业文化



IMPLEMENTING BUILDING OF THE PARTY STYLE

抓实作风建设

持续加强党风廉政建设，健全了“一把手负总责，分管领导各负其责，班子成员齐抓共管、相关部门协调配合各尽其责”的工作机制，党组织主体责任落到实处。深入贯彻落实“八项规定”，持续开展工作作风和工作纪律工作专项整治，优化工作作风评价系统，加强作风检查。严格落实“一岗双责”，严守政治纪律和政治规矩，开展谈心谈话和廉政约谈，切实履行抓班子、带队伍、正风气的政治责任。在重要时间节点，特别在元旦、春节、五一、端午、中秋、国庆节等节点前重申作风纪律；通过警示教育、“三廉”提醒教育和不定期监督检查等方法，全面落实党风廉政建设责任制。



CARING THE DEVELOPMENT OF EMPLOYEES

关注员工成长

◎ 优化人才管理

重视人才管理，持续优化人才管理方式。建立市场化选人用人机制，为员工提供晋升通道，为社会优秀金融人才创造展示平台；搭建专业序列建设通道，激发专业人才的干事热情，引导员工队伍向深度专业化方向发展；注重培训管理，做深、做实中层管理人员培训工作，开展金融前沿、信贷业务、合规建设提升等专题培训，引导新员工进行自我提升和岗位适应，组织开展各类培训60余期，培训4000余人次；提供实习和就业岗位，为在校大学生提供实习机会，为应届毕业生提供就业岗位，累计招聘实习生30余名，招聘应届毕业生80余名；注重青年管理人员的培养和输送，为陕西省、西安市的“追赶超越”提供人才支撑和智力输出。

◎ 提升保障水平

提升并加大对员工工作生活的保障力度。制定《西安银行企业补充医疗保险管理办法》，建立职工补充医疗保险机制；为全行员工办理《在职职工住院医疗补助互助保障计划》，为女员工办理《在职女职工特殊疾病互助保障计划》，大力帮扶救助因病导致生活困难的员工；组织开展形式多样的女职工活动，关爱女职工的身心健康；建立全员体检机制，提升全行员工的生活保障水平和企业归属感；建立员工绩效面谈和申诉机制，明确各级管理人员在同员工沟通过程中扮演的角色及责任；管理人员及时对员工进行绩效面谈，并认真对待员工的绩效申诉，有效防范劳动争议的发生。

CARING THE DEVELOPMENT OF EMPLOYEES

关注员工成长

◎ 组织评先争优

组织职工参加全国、省、市、行业举办的业务技能竞赛并获得优秀成绩。先后有22名员工评选为“西安市五一劳动奖章”、“西安市劳动竞赛先进个人”、“西安市优秀工会工作者”等荣誉称号；有14家单位荣获“西安市工人先锋号”、“西安市劳动竞赛先进集体”、“西安市模范职工之家”等荣誉称号。通过弘扬先进精神，增强员工爱岗敬业的意识。



◎ 丰富业余生活

为丰富员工的业余生活，坚持开展形式多样的文化活动。组织员工开展摄影、书法绘画、乒乓球、羽毛球、网球、太极拳、文艺汇演、演讲比赛、征文比赛等多种活动，在全行范围内开展了“追赶超越助上市，服务西安建新功”职工综合业务技能系列竞赛活动，参赛人数达6900余人次，荣获集体优秀奖项48个，个人优秀奖项1400余个。通过引导和带领员工建功立业，激励员工不断提高自身业务技能和素质水平。



◎ 关心青年成长

共青团持续加强对青年思想的引领，创新各类活动载体。开展了公益植树联谊活动、“ThinkPower青年论坛”活动、“金融知识进校园”省级示范活动等一系列有意义、有影响、有成效的主题实践活动，荣获省、市级各类表彰30余次，推选出一批优秀青年人才，为青年员工成长成才搭建了良好平台。



—

**MAKING EARNEST
EFFORTS TO PUBLIC WELFARE**

第九节 热心公益事业



MAKING EARNEST EFFORTS TO PUBLIC WELFARE

热心公益事业

积极参与公益事业。开展形式多样的献爱心、资助、捐赠、志愿服务等活动，关爱留守儿童、资助贫困大学生、帮扶贫困村庄建设等，探索公益活动与金融服务的融合之路，推动公益事业发展。

案例：参加陕西资本市场爱心助学活动

我行和省市重点拟上市企业，积极响应陕西证监局的号召，聚力教育扶贫，对全省 29 个国家级贫困县的建档立卡农村贫困户 2018 年高考成绩优异学生圆梦大学进行了精准扶贫。董事会秘书石小云女士代表我行为贫困学生捐助 10 万元。



案例：资助贫困大学新生

咸阳分行积极贯彻咸阳市委、市政府爱心助学活动号召，开展了“希望学子·爱心与你同行”资助贫困大学新生捐助活动，通过员工捐款、“一对一”结对子等方式，累计资助大学新生近万元。



MAKING EARNEST EFFORTS TO PUBLIC WELFARE

热心公益事业

案例：为留守儿童捐赠智能设备

铜川分行与深圳某智能科技公司在铜川市王益区王家河中心小学开展“加马成长伙伴”智能设备捐赠活动。分行向学生们发放了捐赠的学习物资，并给孩子们送上“加马成长伙伴”智能设备。



案例：“六一”慰问困难家庭儿童

为使留守儿童、贫困家庭儿童度过一个快乐幸福的节日，高新支行党、工、团员志愿者来到长安区五台街办初级中学对 45 名儿童进行逐一慰问，为他们送上了书包、文具等学习用品，把企业的关怀带给每位儿童。



案例：为贫困户孩子送去慰问品

城西支行行长参与“西安市青联委员点亮微心愿”活动，领取心愿任务，为帮助对象送上心愿单中的新棉鞋和书包。



MAKING EARNEST EFFORTS TO PUBLIC WELFARE

热心公益事业

案例：持续资助回归儿童村的孩子们

陕西回归儿童救助中心于 1996 年建立，共有孩子 70 余名，最小的不到 2 岁，全部为学龄儿童。纺织城支行自 2013 年开始持续关注和资助儿童村的孩子们。端午节送粽子、米、面、油，“六一”儿童节送书包、图书及学习用品，中秋送月饼；每年冬季开展送温暖捐款活动，用筹集的善款为孩子购置过冬所需的燃煤、棉衣等活动。



案例：冬季送温暖捐助困难村民

榆林分行前往清涧县宽州镇苗家沟村开展冬季送温暖捐助活动。捐助过冬棉被 74 套，棉衣外套 74 件，棉马甲 30 件。



案例：开展“关爱英烈、奉献爱心”捐款活动

铜川分行党、工、团联合组织开展了“关爱英烈、奉献爱心”捐款活动，分行全体员工参加了此次捐款活动。



MAKING EARNEST EFFORTS TO PUBLIC WELFARE

热心公益事业

案例：给高温劳作的工作者送去防暑降温物品

纺织城支行党、团支部到纺织城、灞桥、香王等公安检查站、交通枢纽反恐点，看望慰问顶高温、冒酷暑的一线民警，为他们送上了矿泉水、绿豆等降温防暑物品。到灞桥区街办看望灞桥街道办事处辛劳工作的清洁工，为他们送去防暑降温物品。



案例：参加“不文明行为劝导志愿者联盟”

本行员工参加灞桥区堡子村转盘广场“不文明行为劝导志愿者联盟”活动。与 400 余名志愿者现场承诺“不随地吐痰、不乱扔垃圾、参与不文明行为劝导专项行动，向陋习宣战，做文明使者！”



10

展望未来

展望未来，西安银行将加速战略布局、融合创新智慧、赋能未来金融，持续提升公司价值，做最具特色的智慧银行，做最具成长性的区域标杆银行，做西部领先的上市银行！

跨界整合内、外部资源，联动线上与线下，延伸金融服务能力，助力区域经济发展，推进普惠金融，强化合规经营，践行人本管理，倾力回馈社会，积极履行各项社会责任。

VISION OF THE FUTURE

第十节 展望未来





地址：中国·陕西·西安市高新路60号

网址：www.xacbank.com

电话：400-86-96779