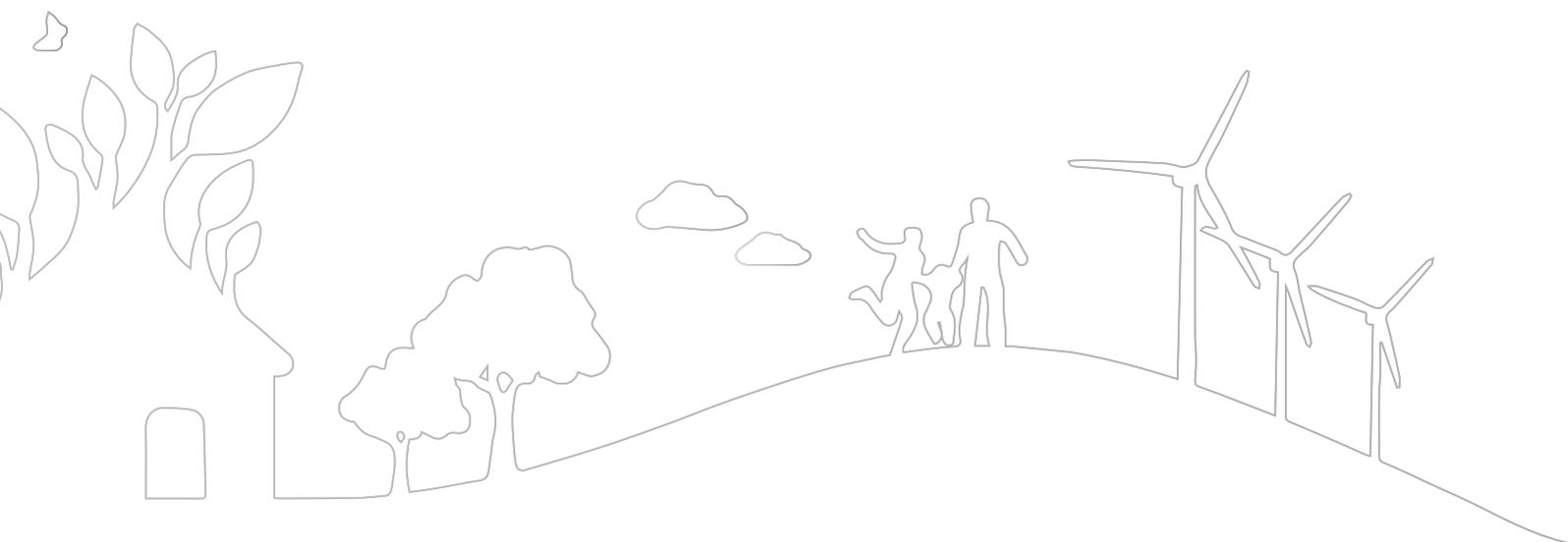


长沙银行股份有限公司

# 2018

## 社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2018



**BCS** 长沙银行 | 股票代码 601577  
BANK OF CHANGSHA



### 报告时间范围:

报告时间范围为 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:

报告覆盖长沙银行股份有限公司总行、分支机构及对外投资机构。为了便于表达，在报告表述中使用“长沙银行股份有限公司”、“长沙银行”、“本行”或“我们”。



### 报告发布周期:

本报告每年发布一次。



### 报告数据说明:

本报告中的财务数据来自 2018 年年度报告，其他数据以 2018 年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。



### 报告参考标准:

本报告参照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》（银监办发〔2007〕252 号）、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》等规定编制。



### 报告获取方式:

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



### 联络方式:

湖南省长沙市岳麓区滨江路长沙银行大厦董事会办公室  
邮编：410205  
电话：0731-89934772  
传真：0731-84305417

## CONTENTS

## 目录

<b>01</b>	<b>前言</b>	
	报告编制说明 .....	P.01
	董事长、行长致辞 .....	P.05
<b>02</b>	<b>PART. 1</b>	
	<b>第一节 关于我们</b>	
	长沙银行简介 .....	P.09
	长沙银行组织架构 .....	P.10
	所获荣誉 .....	P.11
<b>03</b>	<b>PART. 2</b>	
	<b>第二节 社会责任管理</b>	
	公司治理情况 .....	P.14
	社会责任关键绩效表 .....	P.15
	社会责任理念 .....	P.16
	利益相关方期待 .....	P.17
<b>04</b>	<b>PART. 3</b>	
	<b>第三节 助推地方经济发展</b>	
	服务实体经济 .....	P.20
	助推民生工程 .....	P.22
	严控金融风险 .....	P.23
<b>05</b>	<b>PART. 4</b>	
	<b>第四节 发展普惠金融</b>	
	助力小微企业发展 .....	P.26
	推进金融精准扶贫 .....	P.28
	聚焦县域服务三农 .....	P.30
<b>06</b>	<b>PART. 5</b>	
	<b>第五节 发展绿色金融</b>	
	积极发展绿色信贷 .....	P.34
	倡导绿色低碳运营 .....	P.35
<b>07</b>	<b>PART. 6</b>	
	<b>第六节 提升客户体验</b>	
	服务美好生活 .....	P.38
	普及金融知识 .....	P.40
<b>08</b>	<b>PART. 7</b>	
	<b>第七节 诚信合规经营</b>	
	健全全面风险管理 .....	P.44
	强化内控合规管理 .....	P.45
	保护消费者权益 .....	P.47
<b>09</b>	<b>PART. 8</b>	
	<b>第八节 培育企业文化</b>	
	加强党建引领 .....	P.50
	培育快乐文化 .....	P.51
	提升员工关怀 .....	P.52
	推动职业成长 .....	P.54
<b>10</b>	<b>PART. 9</b>	
	<b>第九节 倾力回馈社会</b>	
	投身社会公益 .....	P.58
<b>11</b>	<b>PART. 10</b>	
	<b>第十节 未来展望</b>	P.65

## 董事长、行长致辞

岁月不居，时节如流。刚刚过去的2018年，长沙银行实现了公开上市。我们深知，作为一家公众上市银行，在社会责任实践中更需勇于担当，用实际行动回应社会各方关切，坚持责任与发展共进，积极践行企业社会责任，不断优化自身发展与环境、社会的关系。

**2018年，我们积极融入地方经济发展，提升金融服务实体经济能力。**我们贯彻落实国家宏观调控政策，坚持回归本源、服务实体经济，积极推动传统产业优化升级，大力支持战略性新兴产业发展。立足湖南，服务湖南，围绕地方经济社会发展布局，深入对接地方经济发展战略，落实湖南“产业项目建设年”，积极对接重点园区片区和产业链发展，不断丰富金融服务产品，优化金融生态环境，为地方经济发展贡献力量。

**2018年，我们积极推动普惠金融落地，用行动践行发展共享理念。**以服务民营经济、中小微企业为主线，增强金融服务能力。下沉网点机构，深入县乡村，优化产品服务，整合产品功能，依托互联网和大数据科技赋能，精准服务、务实行动，切实缓解民营企业、中小微企业融资难题，关注客户体验，持续提升服务便利性和服务能力，努力实现转型发展、提质精进。

**2018年，我们积极践行绿色发展理念，实现环境友好可持续发展。**我们大力发展绿色金融，加大对节能环保、新能源等产业金融支持力度，落地绿色金融债，助推绿色生态经济发展。积极支持地方轨道交通建设和公交地铁出行、城市一卡

通等项目，助力居民绿色出行，减少碳排放。通过智慧柜台布放提升厅堂智能服务水平。推广视频会议，改革印控系统，倡导无纸化办公，将节能环保融入日常运营管理，督促员工以实际行动践行绿色发展理念。

**2018年，我们认真倾听利益相关方诉求，积极构建多赢发展格局。**维护股东合法权益，主动做好信息披露和投资者关系管理，努力提升盈利能力，为股东创造合理回报。高度重视消费者权益保护工作，通过开展丰富多样的金融知识普及活动和宣传等，自觉维护消费者合法权益。加强人才队伍建设，激发队伍活力，让广大员工共享全行发展成果，提升员工岗位价值。主动发起、积极参与支持各项社会公益事业，落地快乐益家慈善基金，持续深入开展金融扶贫和定点扶贫工作，履行社会捐助、帮扶责任。

2019年，长沙银行将更加坚定地把履行社会责任与全行经营发展紧密结合起来，坚持为股东创造回报，为社会创造效益，为客户创造价值，为员工创造未来，与各利益相关方共筑美好的明天！

董事长：

行长：

第一节  
关于我们

# ABOUT US

长沙银行简介  
长沙银行组织架构  
所获荣誉



# ABOUT US

# BANK OF CHANGSHA

长沙银行简介

长沙银行成立于1997年5月，是湖南省首家区域性股份制商业银行和湖南最大的法人金融企业。本行于2018年9月26日在上海证券交易所上市，是湖南首家上市银行，股票代码：601577，股票简称：长沙银行。本行拥有包括广州分行在内的30家分行（含直属支行），营业网点实现湖南省地市州全域覆盖，控股发起湘西、祁阳、宜章三家村镇银行和湖南长银五八消费金融股份有限公司。为客户提供365天\*24小时手机银行、网上银行、微信银行和电话银行服务。

长沙银行始终秉承“正道而行、信泽大众”的发展使命，坚持“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，坚持深耕湖南，做“湖南人的主办银行”的定位，构建了以批发为业务主体，大零售、大资管为两翼，网络金融为一尾的“一体两翼一尾”业务格局，着力打造智慧金融、县域金融、绿色金融、科技金融四大特色战略品牌。

截至2018年末，长沙银行资产总额5,266.30亿元，资产质量良好，各项监管指标均达到监管要求。品牌影响力不断提升，综合实力跃居全球银行业500强和中国服务业500强，位列“2018年全球银行1000强”第311位和“2018年中国服务业企业500强”第219位。

长沙银行将坚持社区化、平台化、综合化、集约化、智能化发展思路，持续推进转型发展、合规稳健经营，不断提升综合金融服务能力，全力打造一家“智造快乐”的银行。

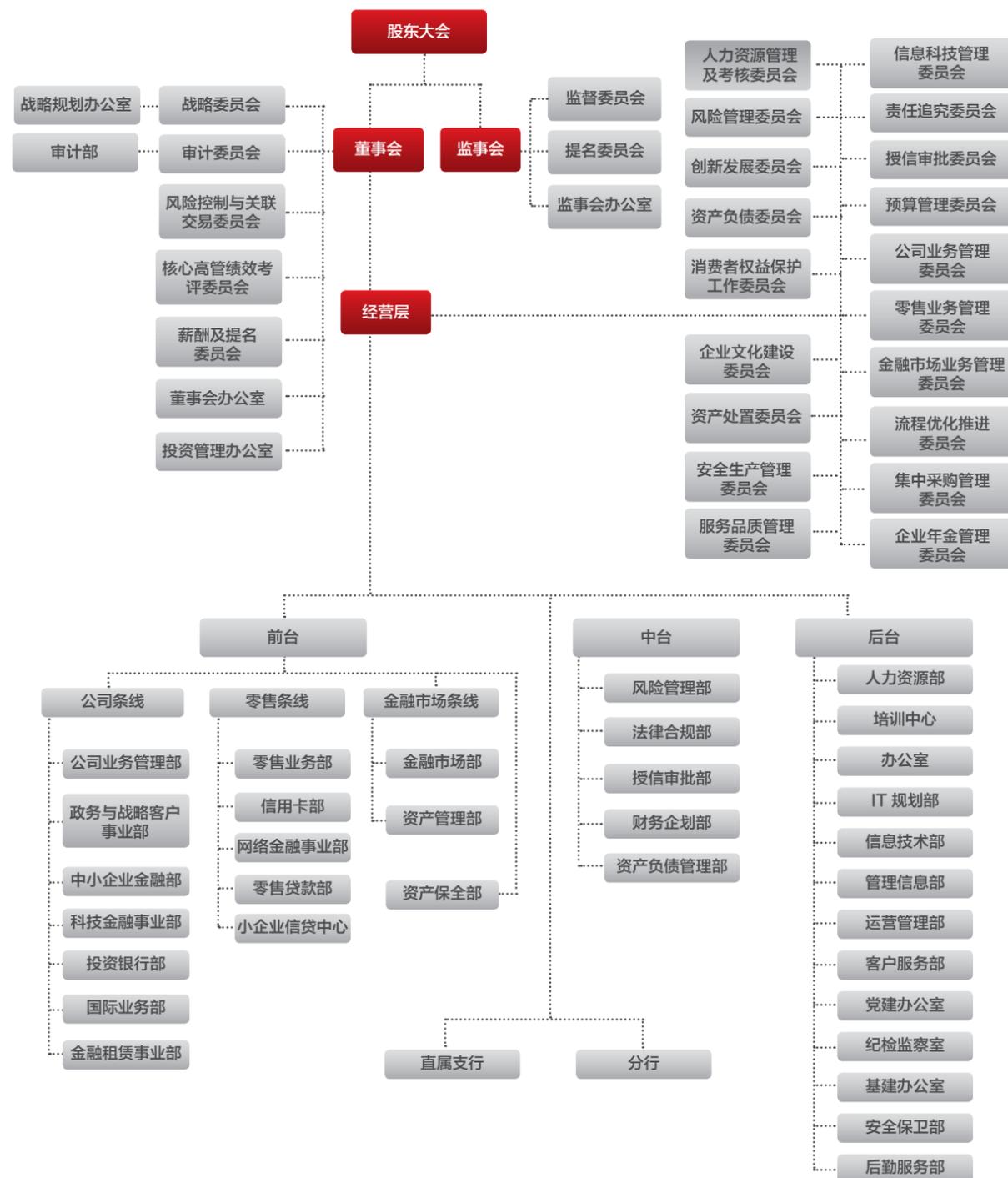
311 全球排名

英国《银行家》杂志“2018年全球银行1000强排名”。

219 中国服务业500强排名

2018年中国服务业500强，较2015年跃升99位。

## 组织架构图 (2018 年)



## 所获荣誉

- ★ 在英国《银行家》杂志发布的“2018 年全球银行 1000 强”榜单中，本行资产排名第 311 位。
- ★ 在《银行家》杂志社 2018 年中国商业银行竞争力评价中荣获“最佳产品创新奖”。
- ★ 在中国企业联合会、中国企业家协会发布的 2018 年中国服务业企业 500 强中排名第 219 位。
- ★ 在湖南省企业和工业经济联合会发布的“2018 年湖南企业 100 强”中营业收入位列第 18 位。
- ★ 在《亚洲银行竞争力排名报告》中位列“2018 年亚洲商业银行综合竞争力排名第 92 位”。
- ★ 在湖南省企业和工业经济联合会发布的“2018 年湖南服务业 50 强企业榜单”中位列第 6 位。
- ★ 在中国银行业协会发布商业银行稳健发展能力“2018 年陀螺”(GYROSCOPE)评价体系中，综合评价位列资产规模 2000 亿元以上城商行第 11 位。
- ★ 荣获湖南地区 2018 年度中国银行业普及金融知识万里行活动先进单位。
- ★ 荣获 2017 年度湖南银联成员机构银联标准卡业务竞赛“标准信用卡项目三等奖、银联标准借记卡项目二等奖、无卡通道卓越贡献奖、POS 业务综合奖”。
- ★ 在中国金融认证中心 (CFCA) “2018 中国电子银行金榜”中，e 钱庄 APP 荣获“2018 年度最佳直销银行奖”。
- ★ 荣获湖南省人力资源管理学会“2017 年度湖南省最佳人力资源管理企业”奖。
- ★ 荣获 2018 年度银行间本市市场核心交易商、优秀债券市场交易商、X-BOND 交易机制创新奖；银行间外汇市场“最大进步综合会员奖”、“最大进步即期会员奖”、“最佳非美货币会员奖”。
- ★ 荣获湖南省公安厅 2016-2017 年度省级治安保卫重点单位安全保卫工作成绩突出集体奖。
- ★ 一行团委荣获“全国金融系统五四红旗团委”。
- ★ 荣获长沙市社会综合治税领导小组办公室“2017 年度社会综合治税工作先进单位”。
- ★ 在《上海证券报》2018 年中国财富管理峰会中荣获“金理财”年度城商行理财卓越奖。
- ★ 荣获长沙市人民政府 2017 年服务业发展龙头企业考核一等奖。



第二节

社会责任管理

# SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

公司治理情况

社会责任关键绩效表

社会责任理念

利益相关方期待

## 公司治理情况

本行根据《公司法》、《证券法》、《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国证监会、中国银保监会的监管要求，结合本行实际，实现党的领导和公司治理有机结合。充分发挥党组织在公司治理机制中的“定盘星”作用，把加强党的领导写进公司《章程》，将党委会研究讨论作为董事会决策重大问题的前置程序。构建了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的治理架构，“三会一层”职责边界清晰，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡的机制。

- 董事会下设战略、风险控制与关联交易、薪酬及提名、审计 4 个专门委员会
- 监事会下设监督、提名 2 个专门委员会  
进一步提升了董监事会的履职水平



本行持续完善《公司章程》、议事规则、信息披露、关联交易、投资者关系、内幕信息及知情人管理、股权管理、授权管理等制度，形成了较为完备的公司治理制度体系，为公司治理的规范运行奠定了良好的制度基础。

本行股东大会严格按照《公司法》、《公司章程》等有关规定，有效发挥职能，报告期内，本行召开股东大会 2 次，审议通过议案 14 项，听取报告 3 项。董事会向股东大会负责，承担本行经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，行使职权。报告期内，召开董事会 13 次，审议通过议案 93 项，听取报告 14 项，传达监管文件 2 项，本行监事会本着对全体股东负责的态度，与董事会、管理层保持密切的联系与沟通，开展董监事履职评价工作，有效履行各项监督职权和义务。报告期内，召开监事会 7 次，审议通过议案 40 项，听取报告 3 项。本行管理层遵守诚信原则，谨慎、勤勉地履行职责并按董事会决策开展经营管理。

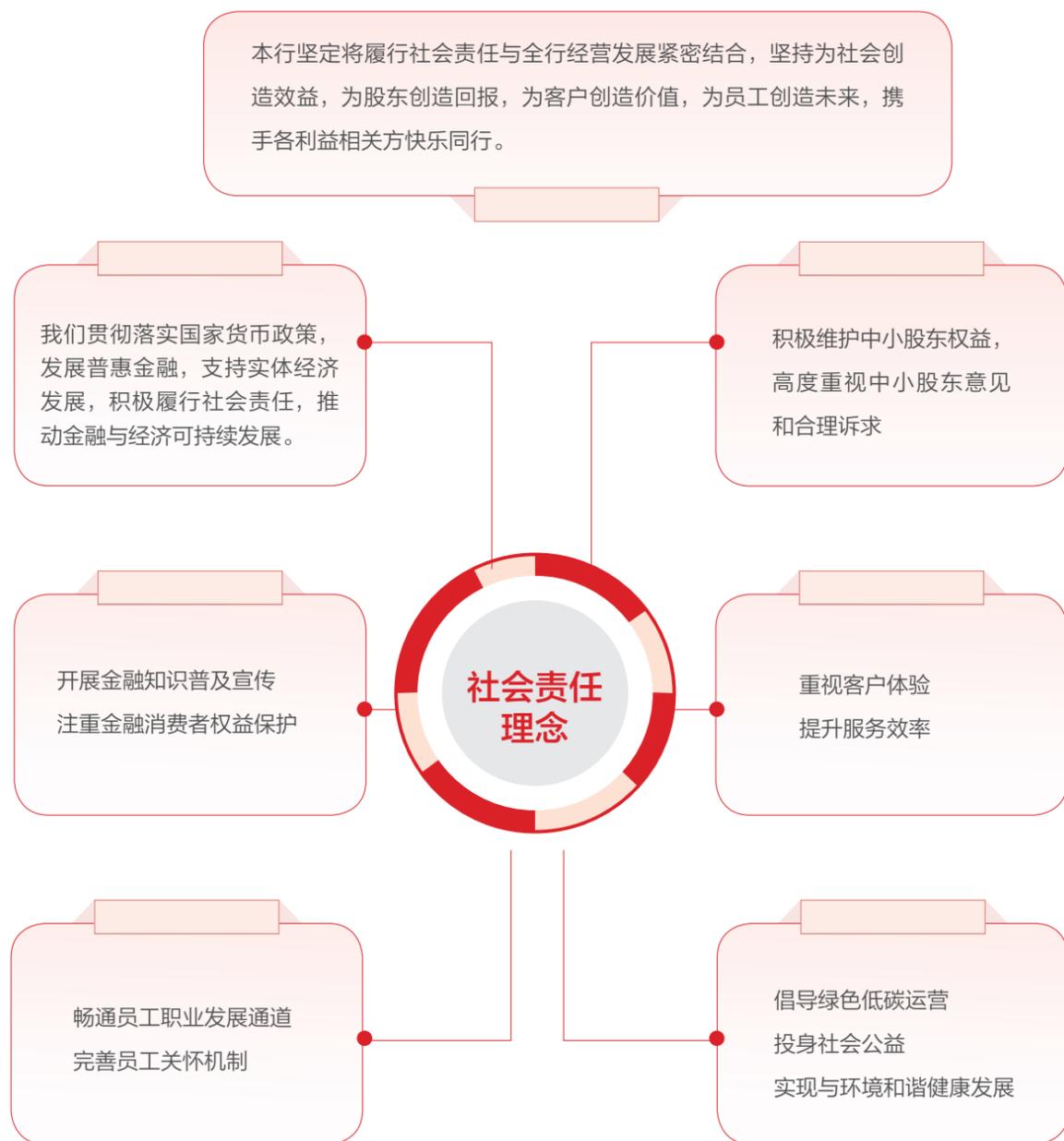
## 社会责任关键绩效表

2018 年度社会责任关键绩效表

	指标	2018 年	2017 年	2016 年	单位
经济指标 <sup>①</sup>	资产总额	526,629,685	470,544,087	383,505,452	千元
	纳税总额	2,460,422	2,910,535	2,136,785	千元
	归属于母公司股东的净利润	4,478,608	3,930,713	3,190,076	千元
	营业收入	13,940,826	12,127,559	10,040,280	千元
	净利润	4,577,713	3,985,008	3,251,687	千元
	利润总额	5,605,276	4,970,194	4,254,715	千元
	总资产收益率	0.92	0.93	0.97	%
	资本充足率	12.24	11.74	12.28	%
	不良贷款率	1.29	1.24	1.19	%
	拨备覆盖率	275.40	260.00	263.05	%
社会指标	营业网点数 <sup>②</sup>	311	290	244	个
	自助设备数 <sup>③</sup>	2,148	1,553	1,338	台
	员工总数	6,559	6,022	5,132	人
	女性员工占比	59.78	60.03	59.96	%
	女性管理人员数 <sup>④</sup>	561	502	434	人
	职工教育经费	26,844	23,687	16,657	千元
	涉农贷款余额	30,901,837	22,963,232	15,267,559	千元
	公益捐赠总额 <sup>⑤</sup>	15,607	15,217	1,530	千元
环境指标	绿色贷款余额	10,185,615	6,526,564	4,376,352	千元
	网络银行客户数	411.93	274.44	162.03	万户
	网络银行交易金额	16,828	12,640	8,479	亿元
	电子渠道交易替代率	75.59	67.75	59.88	%
	总行人均用电量 <sup>⑥</sup>	3,407	2,977	3,059	度
总行人均用水量 <sup>⑥</sup>	23.83	11.6	12.7	吨	

备注：①经济指标栏数据为合并口径，其余指标未特别注明的均为母公司口径。②营业网点数包含传统分支行、社区支行和小企业信贷中心分中心。③自助设备包含自助存款机、存取款一体机、壹站通、智慧柜台、自助打印服务终端和多媒体终端。④管理人员由经营决策序列及职能管理序列构成。⑤公益捐赠总额包含扶贫捐赠；因长沙银行快乐益家基金会成立于 2016 年 11 月，自 2017 年起对外公益捐赠统一由该基金会统筹，故 2016 年公益捐赠口径与之后年份存在较大差异。⑥总行人均用电量自 2018 年起因搬迁新大楼，为一办、二办两栋办公大楼合并数据。

## 社会责任理念



## 利益相关方期待

利益相关方	期望	沟通方式	回应措施
<b>股东</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 满意的投资回报</li> <li>· 良好的市值水平</li> <li>· 经营状况高度透明</li> </ul>	股东大会、公司公告、投资者调研、投资者热线及邮件、官网“投资者关系”栏目等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 推进转型发展，提高盈利能力</li> <li>· 完善公司治理体系</li> <li>· 强化全面风险管理</li> <li>· 加强信息披露管理</li> <li>· 实施积极的投资者关系管理</li> </ul>
<b>客户</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 优质的金融产品</li> <li>· 高效的金融服务</li> <li>· 更实惠的服务价格</li> </ul>	网点服务、在线服务、客服热线、满意度调查、客户活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 加强产品服务创新</li> <li>· 推进渠道转型，提升服务体验</li> <li>· 持续开展客户满意度调查，加强投诉管理</li> <li>· 持续实行芙蓉卡取款免手续费等</li> </ul>
<b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 完善的权益保障</li> <li>· 良好的职业发展</li> <li>· 满意的薪酬福利</li> </ul>	职工代表大会、岗位培训，董事长信箱、行长信箱，及时奖励，群团活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 保障员工平等、公平就业</li> <li>· 完善薪酬和晋升机制</li> <li>· 强化员工培训教育</li> <li>· 畅通职业发展通道</li> <li>· 提升员工关怀</li> </ul>
<b>政府</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 支持实体经济</li> <li>· 依法纳税</li> <li>· 积极促进就业</li> <li>· 促进民生改善</li> </ul>	法律法规、政策指示、日常调研、沟通、银企对接活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 优化资源配置，贯彻国家政策</li> <li>· 依法依规主动纳税</li> <li>· 提供就业机会，支持企业发展间接创造就业岗位</li> <li>· 开展精准扶贫</li> <li>· 机构网点下沉服务县域</li> <li>· 加大科技赋能</li> <li>· 便利居民市民生活</li> </ul>
<b>监管机构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规经营</li> <li>· 公平竞争</li> <li>· 维护金融稳定</li> </ul>	监管政策、监管检查、工作汇报、上报监管数据	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 强化合规诚信经营</li> <li>· 完善公司治理；强化内控管理</li> <li>· 做好资本管控；防范金融风险</li> </ul>
<b>环境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 发展绿色金融</li> <li>· 倡导节能减排</li> </ul>	环境信息披露、环保公益活动等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 发展绿色信贷</li> <li>· 倡导绿色运营、低碳办公</li> </ul>
<b>合作伙伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公平采购</li> <li>· 诚信互利</li> </ul>	招投标会议、业务交流、业务合作等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 坚持公平公正、诚信互利的采购机制</li> <li>· 与供应商、战略合作伙伴建立长期良好的合作关系</li> </ul>
<b>社区</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 提升社区福利</li> <li>· 营造安全、健康的生活环境</li> </ul>	金融知识普及、志愿服务、慈善活动、社会公益事业参与等	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 开展金融知识普及活动、公益活动</li> <li>· 倡导员工投身志愿者活动，开展慈善公益行动</li> </ul>



第三节

助推地方经济发展

# PROMOTING THE DEVELOPMENT OF LOCAL ECONOMY

服务实体经济  
助推民生工程  
严控金融风险

## 服务实体经济

作为地方金融机构，本行始终服从服务于湖南经济社会发展的大局，植根本土，积极支持实体经济发展，服务于湖南各级政府、湖南本土企业，服务全省的市民居民，坚持诚信纳税，连续三年纳税过 20 亿元，大力推进县域金融、绿色金融、科技金融、智慧金融四大特色金融品牌，助力实体经济发展。

### （一）支持产业链和片区发展

服务湖南 20 个新兴优势产业链发展，成立“产业链金融对接推进工作小组”，出台专门服务方案，加大对接服务力度，助推供给侧结构性改革。与湖南省重点片区签订战略合作协议，通过“融资+融智”，主动对接省内基础设施补短板项目和制造强省建设的重点产业企业，提供综合化金融服务。运用中期票据、短期融资券、PPN 等工具，支持湖南省内优质企业募集资金，推动一批重大项目建设。

### （二）发展科技金融助推转型升级

成立科技金融事业部，以更专业的组织架构统筹和推动科技金融业务发展，让金融发展成果惠及更多创业创新型实体企业。探索投贷联动，支持科创型企业发展，引导各种创新资源向企业集聚，培育壮大科技型中小企业。建设科技服务中心，对接潇湘要素大市场，整合形成科技投融资生态圈，促进科技成果转化，为科技型中小企业和创新创业团队提供综合投融资解决方案。推出服务初创期和成长期科技型企业的“投贷跟”和“认股选择权”产品，为科技型企业提供“股债结合”的融资服务。

截至报告期末，“投贷跟”业务累计投放 23 户，金额 25,186 万元；“认股选择权”业务累计投放 33 笔，金额 9878 万元。科技金融项目荣获省地方金融监督管理局“2018 年融资创新考评一等奖”。



“投贷跟”业务累计投放  
**25186** 万元

“认股选择权”业务  
累计投放

**9878** 万元



科技金融新增授信  
**70.46** 亿元

### （三）支持园区和企业发展

服务省内国家级园区、省级工业园区及企业，以先进装备制造、新材料、新能源、节能环保、信息科技、生物医药、文化创意、现代农业等战略性新兴产业为重点支持产业，通过创新贷款+保险、贷款+担保+风补、互联网+产业金融等，助推供给侧结构性改革。配合湖南省经信委、人行长沙中支开展制造业应收账款融资专项行动，积极发展政府采购订单融资业务。大力发展科技金融、绿色金融，支持实体经济发展需要。报告期内科技金融新增授信 70.46 亿元。

开展帮扶行动。积极开展“千人帮千企”、“两进两促”专项融资活动，先后开展 15 场银企对接，在装配式建筑产业开展企业沙龙等活动。开展“小微金融大讲堂”，拓宽企业融资渠道。

### （四）差异化授信，支持供给侧结构性改革

本行根据国家政策、监管要求，综合区域经济等，制定年度授信政策指引，明确行业授信政策，合理配置信贷资源，贯彻供给侧结构性改革要求，重点支持先进信息技术、材料技术、绿色环保、健康医疗、教育、文化等行业；选择性支持现代物流、医药制造和流通业、消费品批发零售等行业；积极服务于产业集群、产业链发展。



## 助推民生工程

### （一）推出网点代办工商登记服务



报告期内，本行积极响应“放管服”要求，联合湖南省市场监督管理局，在全省范围内的本行网点协助企业在省市场监督管理局的全程电子化系统完成自助注册登记，并为其提供工商政策咨询及其他一站式金融服务。长沙地区还实现了柜面代办工商登记业务，并在政务大厅、注册大厅派驻导办人员，现场开展金融服务宣传。

### （二）建设智慧学校、智慧医院



推进智慧项目建设，形成相对成熟模式。对接医院、学校需求，在系统建设方面提供包括缴费、结算、机具等服务和支持。为大中小学、幼儿园提供校园卡充值缴费、结算等服务。推广智慧医院项目，为市民居民提供智能导诊、预约挂号、诊间支付、报告查看、就医评价、住院押金等一站式医疗卫生服务体验，改善患者就医体验，实现“信息惠民”。本报告期内，新增智慧医院 17 家、智慧学校 154 家。



### （三）代发社保、医保、养老金



本行积极在全省推广城乡居民社会保障卡。提供长沙市居民医保结算服务和长沙市养老金代发服务。截至报告期末，湖南省社会保障卡累计制卡 279.17 万张，领卡激活 195.2 万张；长沙地区医保卡累计发卡 398.54 万张。报告期内医保卡个人账户代发资金 32.08 亿元，医保卡刷卡消费笔数 1,846.9 万笔，消费金额 27.01 亿元；长沙市养老金发放金额 49.54 亿元。

## 严控金融风险

报告期内，本行积极响应国家经济金融调控政策，切实规范经营行为，走高质量发展道路，持续提升金融服务实体经济能力。



一是全面贯彻党的十九大精神，落实全国金融工作会议部署和要求，坚决打好防范化解重大风险攻坚战，全力配合地方政府化债工作，因地制宜制定方案，提供利率调整（调减）、展期、借新还旧、债务重组等多种方式，降低偿还主体财务成本、推后债务到期日，缓解其偿债压力，有效防范流动性风险。同时，通过购买地方政府债券的形式，支持地方政府合法合规融资，不以任何形式违规增加地方政府债务。



二是积极响应国家及地方政府房地产宏观调控政策，严禁各经营机构通过表内外任何授信形式，违规将信贷资金流入楼市，严控房地产贷款资金用途。对房地产项目融资，严格按照国家固定资产投资关于资本金、项目手续等规定开展业务。个人住房信贷业务方面，坚决执行国家差异化房贷政策规定，按照“房住不炒”的基本原则，结合国家、各地方政府及监管部门个人住房调控政策要求，及时调整出台本行在湖南省和广州市的住房信贷政策，指导分支机构合规开展房地产按揭贷款业务。



三是主动压缩同业投资业务规模，推动同业业务回归本源。一方面，通过结构化融资、债权融资计划等合法合规的融资方式，持续支持实体经济企业融资，积极服务地方经济建设；另一方面，通过投资债券、资产证券化产品等标准化业务品种，积极推动金融市场业务转型发展。



第四章

发展普惠金融

# DEVELOPING INCLUSIVE FINANCE

助力小微企业发展  
推进金融精准扶贫  
聚焦县域服务三农



## 助力小微企业发展



普惠金融贷款新增  
**55.23** 亿元

本行建立了普惠金融中心，将信贷资源向实体经济、中小微企业和民营企业倾斜，坚持通过“五专”即专营机构服务、专职团队对接、专业方案解决、专项政策支持、专项行动挖掘，精准服务，提升金融对民营、小微经济的服务能力，发展普惠金融。报告期内，本行普惠金融贷款新增 55.23 亿元。

### （一）机构专营持续服务小微

本行 2012 年起即采取机构专营方式，率先成立湖南首家小微企业专营机构——小企业信贷中心。针对地方产业特色，设立专营支行——科技支行，把网点设到中心市场和园区门口，主动深入市场、商圈，专门团队对接小微企业、商户融资需求。截至报告期末，已在全省设立 16 家小企业信贷分中心、4 家科技支行。

通过机构专营，以纯信用贷款“长湘贷”为服务小微的拳头产品，有效缓解小微企业、个体工商户的融资难、融资贵问题，使一批诚信小微企业、商户获得金融扶持，实现稳健经营、快速发展。截至报告期末，“长湘贷”累计投放超过 120 亿元，服务客户近 3 万户。

### （二）专属服务提升融资便利

#### ● 推出“快乐 e 贷”

推出线上快速融资产品“快乐 e 贷”，提供最高 300 万元信用贷款，线上审批最快 10 分钟，支持随借随还、手机直接办理。截至报告期末，“快乐 e 贷”上线 2 个月累计授信 11.5 亿元。

#### ● 推出企业 e 钱庄

针对小微企业移动金融需求，报告期内本行开发上线企业 e 钱庄，为企业提供便捷金融服务。截至报告期末，新增注册客户 3 万余户。

#### ● 举办小微金融大讲堂

连续四年开展“小微金融大讲堂”活动，平均每年举办十数场，为园区企业送知识、送产品，将金融服务送上门，惠及万余中小微企业。

### （三）降低企业融资成本

本行从企业融资需求痛点出发，采取积极举措缓解周转难题，为企业降低融资成本。

#### ● 携手转贷基金提供转贷服务

本行联合长沙市中小企业转贷引导基金，为中小企业提供转贷服务，帮助企业避免因资金期限错配造成贷款逾期，减少企业融资成本，并成为地方转贷服务基金的主力银行。

#### ● 推出无还本续贷

响应金融支持民营、小微经济发展要求，提高小微企业信贷服务效率，制定《流动资金贷款再融资管理办法》，推出无还本续贷，为符合资质的企业提供续贷服务，满足优质小微客户对贷款资金连续使用的融资需求。

## 推进金融精准扶贫

本行积极履行社会责任，助力扶贫攻坚，充分发挥立足本土、辐射全省的地域优势和资源优势，助推县域经济社会发展，形成了一套以渠道建设为基础、以信贷支持为核心的金融精准扶贫服务体系。

截至报告期末，本行金融精准扶贫贷款余额 22.98 亿元，较年初增加 4.74 亿元；带动帮扶贫困人数 8.90 万人，支持产业扶贫项目贷款投放 2.19 亿元，支持项目扶贫贷款投放 6.28 亿元。



### （一）机构促动，夯实金融扶贫基础

网点布局立足业务发展需要，也充分考虑社会责任履行需要。在“精准扶贫”思想发源地十八洞村设立第一家社区银行，持续推动金融服务下沉和向贫困地区基层延伸。坚持服务三农，因地制宜开展扶贫信贷投放，使产业精准帮扶和建档立卡户精准扶贫工作齐头并进。

### （二）产品带动，扎实推进产业扶贫



深化县域金融、绿色金融、科技金融、智慧金融四大品牌，助力县域经济及扶贫攻坚。针对不同县域特点，实施“一县一品，一行一策”。



加大对湘西地区特色产业的支持力度，为凤凰县旅游产业、古丈茶业、花垣养殖业、龙山和永顺县生态农业等县域民族经济提供优质金融服务。



积极探索“企业+农户”的金融精准扶贫模式，将种植蔬菜、茶叶、猕猴桃、核桃、土鸡养殖等当地特色优势产业作为业务发展重点。



围绕支农支小，先后有针对性地推出信贷特色产品“惠农担”，升级改进“吉湘贷”等。与国开行湖南省分行签订扶贫转贷款合作协议，用于支持扶贫工作。

### （三）结对拉动，因户施策特色扶贫

积极参与和落实地方结对帮扶与精准扶贫项目。报告期内，本行分支行、控股子公司结合当地实际，开展包括产业扶贫、道路修缮、村级饮水、亮化工程、异地搬迁、危房改造、医疗救助、教育扶贫等在内的扶贫工作，共结对帮扶 41 个村，派驻 54 人，常驻 15 人，捐赠扶持资金 330 万元。

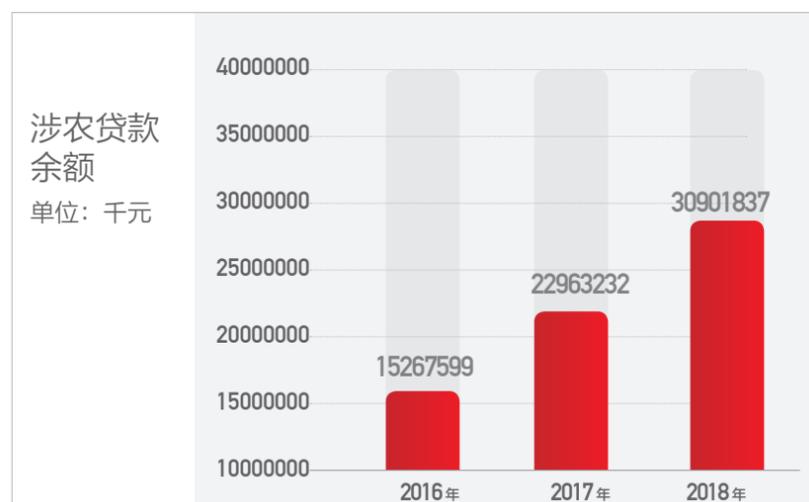
## 聚焦县域服务三农

2016 年起，本行将县域金融作为四大特色战略品牌之一重点发展。通过县域支行 + 社区支行 + 农村金融服务站，打通县域金融服务“最后一公里”。

### （一）支持特色县域产业发展

本行持续对接县域的水电煤、教育、卫生事业，服务县域民生工程。推进“一县一策，一县一特”，多年来大力支持浏阳生物医药、醴陵陶瓷、邵东箱包等县域特色产业，服务县域特色产业发展。

报告期内，本行坚持深耕县域，新增 14 家县域支行、县域覆盖率达到 73.26%，加强县域乡镇地区金融服务。针对县域特色农业及农产品加工业，推出“惠农担”系列特色融资服务，支持农村合作社发展壮大和特色农业加工企业发展。



新增县域支行  
**14**家

县域覆盖率达到  
**73.26%**

### （二）便利县域农村居民生活

#### ● 建设农村金融服务站

在县域建设农村金融服务站，为周边居民提供小额取现、余额查询、转账汇款、现金汇款、公用事业缴费等便民金融服务。不定期开展金融知识宣讲，向当地村民传播防范金融诈骗、防范非法集资等金融知识，努力打通服务县域居民的“最后一公里”，发挥农村金融服务站普惠县域民生、服务县域发展的积极作用。截至报告期末，新建农村金融服务站 226 家，累计建设 534 家。



新建农村金融服务站  
**226**家

累计农村金融服务站  
**534**家

#### ● 建立农民工工资实名制发放系统

助推解决农民工工资发放问题，本行探索建立农民工工资实名制发放系统，保障农民工工资足额发放。截至报告期末，通过实名制系统为 147 家建筑企业、270 个建筑项目提供 12032 位农民工的工资代发服务，累计代发金额 3.24 亿元。



累计农民工人数  
**12032**名

代发金额超  
**3.24**亿元

第五节

发展绿色金融

# DEVELOPING GREEN FINANCE

积极发展绿色信贷  
倡导绿色低碳运营



## 积极发展绿色信贷

报告期内，本行响应国家生态保护、环境治理要求，坚持绿色发展。创新绿色金融产品服务，加大绿色金融投入，在资金使用、风险控制等方面实施差异化政策，聚焦环保产业，对接污染防治、生态保护和适应气候变化、清洁能源、资源节约与循环利用等绿色行业板块，加大对绿色项目投放，支持企业节能减排，限制“两高一剩”行业发展，对问题环境项目禁止准入实行“一刀切”，致力于提供环境友好的“绿色金融服务”。



创新绿色贷款产品配套支持，开发农村承包土地经营权抵押贷款、农民住房财产权抵押贷款等产品，对接中小微企业绿色项目。制定专项政策推动绿色项目落地，为绿色贷款投放设定专项额度，为绿色金融认定开发个性化系统。

截至报告期末，全行绿色贷款余额 101.85 亿元，较年初新增 36.59 亿元，增速达 56%，累计为 230 余户企业提供绿色信贷支持，绿色项目基本实现地方区域全覆盖。绿色金融债项目余额 50 亿元，实现上年度发行的 50 亿元绿色金融债券全额投放于绿色产业项目贷款，降低了绿色贷款项目的融资成本。



全行绿色贷款余额  
**101.85** 亿元  
增速达 56%

累计为企业提供  
绿色信贷支持  
**230** 余户

## 倡导绿色低碳运营

本行响应国家政策，支持环境改善、应对气候变化和资源节约高效利用的经济活动，推动绿色、低碳经济发展。

### ● 大力发展线上产品服务

依靠科技赋能，推动产品服务流程线上化。推动个人信贷类产品融意通卡、心意通卡等线下产品线上化，持续扩大线上产品整体占比。上线企业 e 钱庄，发展“快乐 e 贷”等。采用“柜外清”替代传统纸质单证；鼓励信用卡持卡客户使用电子账单。

### ● 推动绿色办公运营

树立低碳环保的发展理念，优化管理流程，上线视频会议系统，启动行政印章集中清理，向员工发出节能倡议，倡导合理使用资源；引进节能降耗管理技术和设备设施，推动资源节约集约发展。

开展绿色采购，采购高效节能、有环保标志的办公设备和照明产品、用水器具等。在保证工作质量的前提下以社会公共环境利益为出发点，减少碳排放。

通过营造绿色办公环境，将节能减排紧密融入业务发展和管理，努力建设资源节约型和环境友好型办公环境，推动绿色、低碳经济发展和美丽中国建设。

第六节

提升客户体验

# OPTIMIZING CUSTOMER EXPERIENCE

服务美好生活  
普及金融知识



## 服务美好生活

呼应人们对美好生活的向往需求，本行积极通过科技赋能，创新驱动，不断优化产品服务，提升客户体验，增强市民居民对智慧金融生活的获得感、幸福感。始终坚持对芙蓉卡跨行取款执行零手续费，先后成为湖南首批银行网点提供征信报告查询试点、湖南省 ETC 业务首批试点、国密 IC 卡首批试点等，为客户提供更便捷、省心的金融服务。

### ● 便利居民生活出行

满足居民智慧出行、快捷支付乘车需要，为市民提供线上线下公交卡充值、二维码乘车服务。建设“智慧停车平台”，实现微信公众号或 APP 停车场查询、预约停车、停车无感支付等。

携手地方公安局建设“便民服务桥”，实现公安交警业务、人口和出入境业务的缴费与证照线上办理。联合长沙市公安局交警支队，合作建设机动车登记服务站，在网点提供抵押与解除抵押、驾驶证有效期满换证等服务，支持驾驶证（行驶证）补换、临时号牌核发、年检标志领取、车辆违章处理等，方便市民机动车登记业务办理。

### ● 拳头产品助力消费升级

满足市民居民消费升级需要，报告期内本行大力发展纯线上纯信用贷款“快乐秒贷”，支持客户在 e 钱庄客户端自助申请，最快 60 秒即可放款，随借随还、按日计息，能有效快速满足个人客户在装修、购车、大额耐用品、教育和旅游等领域的消费需求。持续推动心意通卡线上化和营销推广。截至报告期末，快乐秒贷贷款余额 56.53 亿元，同比增长 81.18%。心意通卡垫款余额 53.89 亿元，同比增长 166.49%。

信用卡新增发卡

**53.97** 万张

### ● 优化持卡人体验

完善网络申请办卡渠道，支持手机扫码申办信用卡。发行车主信用卡。提升支付体验，线上支持微信、支付宝、e 钱庄、云闪付、华为 Pay、Apple Pay、小米 Pay 等，线下支持与本行自营呼啦商户便捷支付，便利市民居民日常支付需要。支持支付宝、微信、银联在线等第三方还款渠道。推出购车、购车位、家装等多场景分期服务。截至报告期末，信用卡新增发卡 53.97 万张，信用卡垫款 152.62 亿元，同比增长 115.31%。

### ● 提供线上便民缴费

完善 e 钱庄功能，提供包括水、电、煤气、话费、交警罚没缴费等在内的一揽子便民生活缴费服务。截至报告期末，e 钱庄 APP 交警罚没缴费 17.9 万笔，金额 2,638.60 万元；水电煤话等生活缴费 21.8 万笔，金额 4,337.10 万元。

### ● 建设智慧厅堂

以客户为中心，关注客户体验。建设智慧厅堂，推广移动业务办理。秉承“客户在哪里，服务就在哪里”的服务理念，为客户提供包括电话、微信、APP、网银、网站、邮箱、短信等全渠道 7\*24 小时服务。全渠道收集客户反馈及意见建议，发现产品流程和服务痛点，进行优化。以移动 PAD 为服务载体，支持客户日常所需开户、签约、产品购买、信贷申请、信用卡申请等需求。建设“远程银行”。截至报告期末，本行网络银行客户数 411.93 万户，网络银行交易金额 16,828.07 亿元。报告期内智能化服务率达 65% 以上，在线服务一次性解决率在 92% 以上。



快乐秒贷贷款余额

**56.53** 亿元



心意通卡垫款余额

**53.89** 亿元

## 普及金融知识

本行高度重视金融知识普及传播。以营业网点为“宣传阵地”，深入校区、社区、商区、园区，配合地方政府，联合社会团体、新闻媒体等多方力量，形成宣传合力。



通过发放宣传资料、官方微信宣传、网点电子屏滚动播放、接受客户咨询答疑、组织进社区宣传等多种形式，主动传播金融知识，帮助消费者全面了解金融知识，强化风险防范意识。



通过线上与线下全渠道融合的消费者宣教方式，先后组织开展了“3·15 金融知识宣传活动”、“普及金融知识万里行”“金融科技活动周”“金融知识普及月、金融知识进万家”和“普及金融标准 提升服务质量”等系列金融知识普及宣传活动。



重点针对金融教育相对薄弱的区域和人群开展多种形式的宣传教育活动，积极履行银行社会责任。



报告期内，30 家分支行合计 295 家网点根据中国人民银行、中国银保监会、中国银行业协会的工作部署，积极开展丰富多样的金融知识教育系列活动，累计印制发放宣传资料 28 万册，内容涵盖征信宣传、防范非法集资、反宣币宣传、反洗钱、防范电信诈骗和保护消费者权益等内容，切实履行消费者教育的社会责任和义务。

### 报告期内，本行荣获

- 湖南省银行业协会颁发的“湖南地区 2018 年度中国银行业普及金融知识万里行活动先进单位”。
- 荣获人行长沙中心支行颁发的“湖南省十佳金融知识宣传作品评选”一等奖。
- 10 家网点成为“湖南省金融知识普及体验基地”。
- 5 名员工被评为“湖南省金融知识优秀讲师”。
- 连续三年在人行长沙中心支行开展的湖南省金融行业消费者权益保护工作考核评价中获评 A 级。
- 连续三年在湖南银保监局开展的湖南省金融行业消费者权益保护工作考核评价中获评一级。

第七节

诚信合规经营

# HONESTY COMPLIANCE MANAGEMENT

健全全面风险管理  
强化内控合规管理  
保护消费者权益



## 健全全面风险管理



风险管理

本行以新资本协议实施为导向，持续优化风险管理流程、完善风险管理工具、培养风险管理文化，建立符合本行实际的、规范的全面风险管理体系。按照横向到边、纵向到底的原则实现对全机构、全人员、全业务、全流程的风险管理全覆盖。持续推动风险管理“三道防线”建设，做实一道防线，做专二道防线，做强三道防线。

优化风险偏好管理机制，搭建覆盖信用、市场、流动性风险的指标限额体系，2018年末，各类风险偏好指标的实际值都在容忍度范围内。进一步明确全行风险管理委员会职责和议事规则，重塑授权体系，以全面风险管理评价为抓手，促进全面风险管理的推进和落实。

完善授信业务全流程标准化操作制度，持续推进授信业务各环节的集中作业模式，推动金融市场业务中台风险管理系统建设项目，上线操作风险管理系统，不断推进各口风险管理工具运用，提升各口风险管控能力。

组织开展授信担保业务、信用卡专项分期业务、金融市场业务和重要信息系统安全管理等重点风险领域的专项现场检查和风险评估，防范业务风险。精细化风险预警规则，优化风险预警系统功能，完善突发事件处置机制，加强事前预警、事中控制和事后整改，保障全行业务平稳发展。

加强风险经理专业序列建设和对分支机构风险管理条线垂直管理。建立集团全面风险管理体系，按照“母公司统筹、子公司深化，上行下效，信息共享”的管理框架，推进子公司全面风险管理体系建设。

## 强化内控合规管理

2018年本行在全行范围内组织开展“依法合规 从严治行”专项治理工作，对标监管要求，着力强化内控合规管理。

### ● 推动“从严治行”

在全行范围内组织开展“依法合规 从严治行”专项治理工作，层层实行“一把手”负责制，对照“三三四十”专项治理，认真组织“回头看”，对重点领域和关键环节开展风险排查，严格自查自纠，紧密围绕“三基”强化工作，对制度流程查漏补缺，优化内部控制手段与措施，切实以“从严治行”为契机，实现自我完善，自我提升，推动核心竞争能力和可持续发展能力的本质提升。

### ● 深化整治市场乱象

认真落实监管部署，对照“2018年整治银行业市场乱象工作要点”，紧密结合本行业务结构和管理特点制定工作方案，明确工作目标，压实工作责任，细化工作举措，深化问题导向，突出整治重点，坚持自我约束、自我规范。以服务实体经济为导向加大业务治理，主动防范风险，提升专注专业的服务水平，注重向管理要效益、向质量要效益、向服务要效益，把依法合规经营贯穿于经营管理的各个环节，持续推动整治市场乱象向纵深发展。

### ● 加强内部控制

修订完善《长沙银行股份有限公司内部控制基本制度》，制定《外规内化操作规程》，编制《内控手册》，持续开展全行性制度梳理，多措并举，强化制度的合规性、有效性和可操作性，促使制度建设与业务发展一致。坚持业务开办制度先行，严格审查各类制度文件，强化内部控制环境，夯实合规管理基础，严守合规底线。

### ● 建设合规文化

确立了以合规文化主题活动、合规教育、违规处罚为主线的合规文化体系架构，精心构建合规文化建设体系。通过组织合规辩论赛、合规知识竞答、制度大找茬等合规主题活动，刊发《合规之旅》等教育刊物，开展法律合规讲堂、法律合规巡讲等多种形式的合规宣传培训，对发现的违规问题进行问责落实责任追究，让员工从思想上真正认识依法合规的重要性，真正把合规意识融入日常工作中。

### ● 有效履行反洗钱社会责任

贯彻落实“风险为本”的反洗钱工作理念，严格按照反洗钱、反恐怖融资、反逃税法律法规和监管要求，切实履行各项反洗钱义务。健全反洗钱管理和组织架构。强化系统建设，对标监管要求，严格落实反洗钱各级主体责任，加强民众宣导，强化社会责任，不断提升反洗钱工作水平。推进“防范和打击非法集资、非法放贷和金融诈骗”以及“扫黑除恶”专项活动。

## 保护消费者权益

2018年，本行成立消费者权益保护中心，负责统筹各项消保工作，通过完善组织架构、加强制度建设、明确工作职责、开展系列宣传教育活动，推动各机构重视消费者权益保护，提高全行消费者权益保护工作能力和水平。

### ● 健全消保组织架构

将金融消费者权益保护融入法人公司治理、企业文化建设和经营发展战略，搭建起了消费者权益保护总、分、支三层管理架构，各层级职责明确，专人专岗落实各项消保工作。

### ● 建立消保考核体系

将金融消费者权益保护工作纳入全行年度经营考核体系，引导分支机构主动提升消费者权益保护管理工作。

### ● 完善投诉处理体系

建立首问负责和限时处理机制，畅通投诉渠道和流程，倾听客户需求、重视客户意见，探索完善多维投诉处理机制，及时妥善解决消费者合理诉求，不断优化客户体验。

### ● 严格执行价格公示

聚焦客户，持续规范服务收费管理，严格公示收费标准，大力开展普惠政策，确保为消费者提供高效优质、费用优惠的金融服务。

### ● 完善消保管理制度

建立长沙银行金融消费者权益保护、客户个人金融信息安全管理办法、信息披露管理办法等系列办法制度，不断完善金融消费者权益保护制度体系。

### ● 消保全流程管控

严控新产品、服务准入审核和合规销售管理，建立事前协调、事中管控和事后监督机制，将金融消费者权益保护落实到产品和服务的全流程。

### ● 强化内部监督管理

开展消费者权益保护工作专项审计，实现对消费者权益保护工作的监督和评价。

第八节

培育企业文化

# CULTIVATING ENTERPRISE CULTURE

加强党建引领  
培育快乐文化  
提升员工关怀  
推动职业成长



## 加强党建引领



本行全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 十九大精神，以党的政治建设为统领，坚持党对一切工作的全面领导。坚持将党委研究讨论作为董事会、经营层决策重大问题的前置程序，全面发挥党组织政治核心和领导核心作用。行党委被湖南省委授予“优秀基层党组织”。

在总行建设一个高标准的党员活动室，自主研发设计智慧党建系统，编制基层党组织标准化手册，“五化”支部达标率超过 60%。



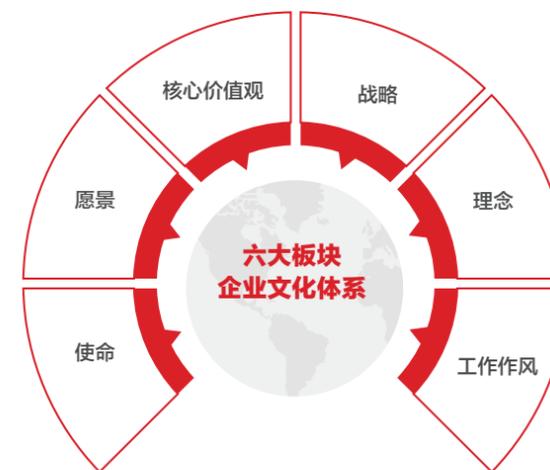
扎实开展党员干部领头羊“五个走在前列”活动，基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用得到较好发挥。

开展“不忘初心”系列主题党建教育，“读原著、访原址、悟原理”，组织 2,000 余名党员赴梁家河、遵义、南湖红船、长沙廉政警示教育基地等接受党性锻炼，提高党员干部的政治觉悟和廉洁意识。

持续加强党建与业务融合发展，大力推动与客户党建“共联共建”。在 e 钱庄开发线上缴党费系统。报告期内，为超过 2 万人次提供 e 钱庄党费缴纳服务，实现“金融 + 科技”为党建赋能。切实加强廉洁教育，大力弘扬“清水一杯”的廉洁文化。牢牢把握意识形态工作的领导权和主动权，统筹推进精准扶贫、安全生产等工作，确保了长沙银行持续平安和谐、风清气正。

## 培育快乐文化

多年来，本行逐渐形成了涵盖使命、愿景、核心价值观、战略、理念和工作作风六大板块的企业文化体系，即坚守“正道而行，信泽大众”的使命，践行“聚焦客户、实干为本、快乐同行”的核心价值观，秉承“忠诚、干事、担当、简单”的工作作风，“做中国最快乐的银行、做中国最优秀的社区化银行和做中国领先的网络银行”的战略愿景，致力于与客户、员工、股东、社会共同发展，共享快乐。



报告期内，本行建成了企业文化中心，积极筹建企业文化促进委员会。组织开展快乐讲堂、家属开放日、“与董事长共进午餐”、抖音大赛等一系列创意企业文化活动；组织员工赴华为、招商银行等开展企业文化之旅，学习先进企业文化，提升企业文化向心力和凝聚力。



## 提升员工关怀

本行着力培育快乐文化，关心员工生活，强化员工关怀，关注员工身心健康，传递组织温暖，积极发挥特色群团活动优势，组织丰富多样的群团活动，为员工创造积极、健康、和谐的职场环境。

### ● 关爱员工工作生活

- 走访慰问 91 位困难党员和困难员工。开展员工“爱心救助”工作，为 54 名困难员工送去爱心救助基金。
- 开展金榜题名活动，为 79 名成绩优异被高校录取的员工子女发放奖学金。
- 开展员工健康体检，为员工健康保驾护航。
- 建设总行职工之家，设置员工健身区、乒乓球房、瑜伽房、水吧、书吧等，丰富员工业余生活，获湖南省总工会颁发的“模范职工之家”先进称号。

### ● 举办第三届职工运动会

- 来自 38 支代表队的 1,500 余名员工积极参与，充分激发员工运动热情和活力。



### ● 举办“爱的 IPO”员工交友活动

搭建友好真诚的交友平台，帮助单身职工寻觅到理想伴侣。

### ● 开展丰富群团活动

开展“Young 长行 向未来”职工迷你马拉松比赛。举行全行篮球联赛，举行“长沙银行女神节 K 歌 PARTY 晚会”，组织插花、月饼 DIY 等活动，开展参观国画展览，为员工的业余文体生活增添乐趣。



### ● 积极展现员工风采

积极参与湖南金融工会等单位主办的各项比赛活动，展现了良好的员工风采。在湖南金融系统的职工气排球赛、职工太极拳比赛中均夺得一等奖；在湖南省涉汇企业联合会羽毛球赛获得冠军。在 2018 年湖南金融系统旗袍大赛中获得三等奖。



## 推动职业成长



全行职工教育培训支出  
**2684.42**万元

本行坚持履行企业社会责任，积极落实国家就业政策，努力为社会创造更多就业岗位。注重培训学习和技能提升，为员工发展提供广阔职业发展空间，畅通职业发展通道，建立了“经营决策、职能管理、专业、客户经理、运行”五大员工序列，提供多元化的发展通道。

报告期内，全行职工教育培训支出 2,684.42 万元；新招聘员工 823 人，其中社招 546 人，校招生 98 人，派遣制员工 179 人；配合地方政府做好军人及军嫂就业工作，安置退役军人 1 名，录用军嫂 8 名。

### ● 加强人才选拔与干部梯队建设

- 在全行范围内开展“三狮”学员的选拔工作，经过自主报名、领导推荐、资格审查、多方面测评、组织考察等选拔程序，共有 16 人入选“醒狮”学员（高管后备）、25 人入选“雄狮”学员（中层正职后备）、69 人入选“幼狮”学员（中层副职后备）。
- 组织开展青年干部选拔，经过层层筛选，共有 9 名青年员工被提拔到分支行或总行部室干部岗位。

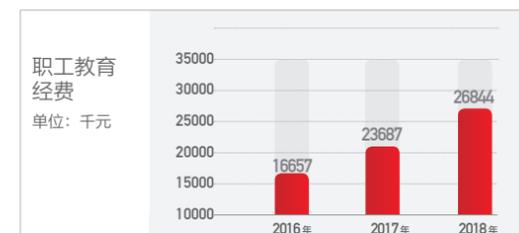
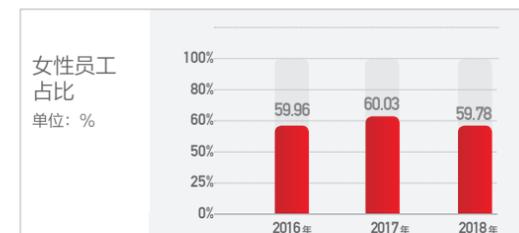
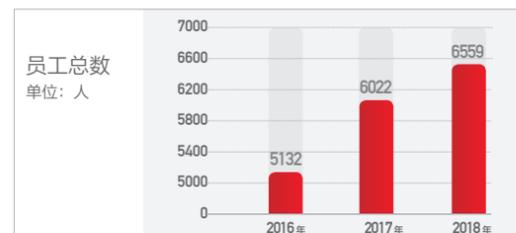


### ● 构建全覆盖、分层级、有重点的培训体系

- 通过领导力轮训提升管理人员能力素质，组织实施后备干部梯队培养项目——“三狮行动”。
- 开展公司客户经理菁英班、运营条线人员梯队培养计划、业务技能比武大赛等系列培训、竞赛活动，提升基层一线员工能力，综合运用行动学习、案例萃取、主题研讨、擂台赛等形式激发基层员工学习热情，提升绩效和能力水平。

### ● 重视校招生培养

- 出台《校招大学生培养意见》，为校招大学生在本行快速融入、快速成长提供制度保障。定期召开座谈会，面对面沟通，全面听取校招生和用人单位的意见和建议。
- 组织“新员工家庭开放日”活动，与校招生及其家长分享交流新员工的培养计划和职业晋升规划。



第九节

倾力回馈社会

# DEVOTION TO THE PUBLIC-INTEREST ACTIVITIES

投身社会公益



## 投身社会公益

本行积极践行社会责任，投身爱心公益事业，积极参与并组织多项爱心公益捐助，有力支持教育慈善事业和助残救困工作，以实际行动倾力回馈社会。报告期内，本行对外公益捐赠总额 1560.7 万元。



对外公益捐赠总额  
**1560.7** 万元

### 落地推动教育慈善事业

- 2017 年起，本行启动教育扶贫“快乐学堂百千万工程”项目，计划实施 5 年。2018 年是项目执行的第二年，本行报告期内向湖南省慈善总会捐赠项目资金 400 万元，用于改善湖南省内 20 所农村小学的标准建设。
- 落地“快乐益家·追逐梦想”育才工程，向长沙慈善会捐助项目资金 240 万元，为在长沙市城区小学 2,500 多名就读的进城务工人员子女和城区低保家庭子女免费开展“下午 3 点半”综合素质培训，培养其创新能力和实践动手能力。
- 开展“开绘啦”阅读点亮心灵活动，覆盖长沙及周边地区 200 个班级，近 500 名社会志愿者参与其中，服务逾万名学生。
- 向 10 名“长银教师”提供奖励，向长期为教育事业倾注心血的优秀教师提供更多的学习提升机会。
- 拨付款项 249.99 万元支持 12 家分支机构在所在市州开展公益慈善事业。



为 12 岁以下少儿  
开展健康体检达

**19562** 名

### 积极开展救助帮扶行动

- 实施“快乐长行，祝福宝贝”大病筛查，走进新化、石门，共为 19,562 名 12 岁以下少儿开展健康体检。
- 积极参与长沙市委市政府组织的爱心助学活动。
- 开展“快乐益家·快乐分贝”公益，向湘西州特殊儿童康复中心的 40 名听障儿童捐助 20 万元助听基金，用于听障儿童康复训练。
- 向麻阳苗族自治县慈善会捐助资金，支持当地慈善项目。
- 向联点扶贫村长沙宁乡市鸿富村留守儿童发放成长基金。
- 参与“民族一家亲”爱心传递筹集善款，支持少数民族贫困家庭。



本行弘扬志愿服务精神，创立志愿者群，专人专职管理，开展系统性救助类培训，提高志愿者社会服务的技巧与能力。截至报告期末，登记在册的志愿者近千名。志愿者们积极持续投身社会公益活动，传递爱心和温暖。

### ● 组织志愿者活动

- 开展“慈怀天下 善耀长行”系列爱心助学活动。向张家界市慈利县苗市东洋小学捐助图书、文体用品、学习用品、校服和净水系统。
- 为湖北大坪小学打造图书室，捐赠上百件御寒衣物，普及紧急救助知识。
- 在宜章、桂东等地学校，开展“情暖童心”活动。
- 为四川大凉山贫困孩子捐赠衣物、书籍、文具等爱心物资。
- 关爱留守儿童，开展“大手牵小手·理想城市游”快乐体验之旅。



第十节  
未来展望

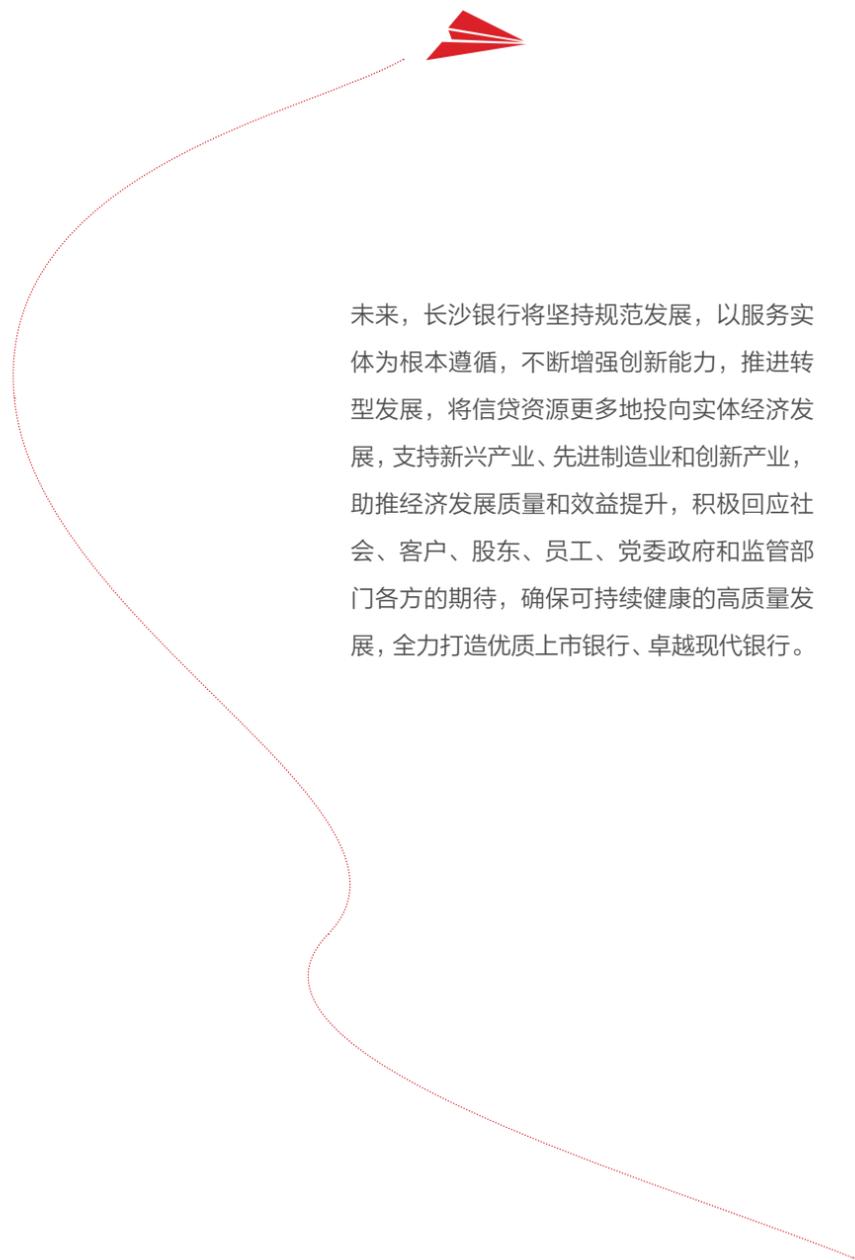
# FUTURE PROSPECTS



# FUTURE OUTLOOK

BANK OF CHANGSHA

未来展望



未来，长沙银行将坚持规范发展，以服务实体经济为根本遵循，不断增强创新能力，推进转型发展，将信贷资源更多地投向实体经济发展，支持新兴产业、先进制造业和创新产业，助推经济发展质量和效益提升，积极回应社会、客户、股东、员工、党委政府和监管部门各方的期待，确保可持续健康的高质量发展，全力打造优质上市银行、卓越现代银行。



本报告由再生环保纸印刷

版权归长沙银行股份有限公司所有，未经许可不得转载和翻印



长沙银行官方微信

总行地址：长沙市岳麓区滨江路长沙银行大厦 | 24小时客户服务热线：0731-96511/40067-96511