

中国建设银行股份有限公司

2010 年社会责任报告

2011 年 3 月

目录

一、	报告编制说明	4
二、	关键数据图示	5
三、	董事长致辞	6
四、	行长报告	8
五、	社会责任管理	10
	(一) 愿景	10
	(二) 使命	10
	(三) 核心价值观	10
	(四) 战略实施与规划	10
	(五) 公司治理	12
	1. 股东大会	12
	2. 董事会	12
	3. 监事会	13
	4. 高级管理层	13
	5. 职工代表大会	13
	(六) 利益相关方	14
	1. 政府与监管机构	14
	2. 投资者	17
	3. 客户	18
	4. 供应商	19
	5. 员工	19
	6. 社区	19
	7. 媒体、公众	20
六、	社会责任绩效	20
	(一) 经济效益	20
	1. 稳健经营，为社会创造价值	20
	2. 支持“三农”，提供全面金融服务	24
	3. 开拓创新，助力中小企业发展	25
	4. 多措并举，支持西部大开发	25
	5. 发挥优势，促进民生改善	26

6.不断创新，服务大众客户	28
(二) 环境效益	29
1.推行绿色信贷	29
2.支持节能减排	31
3.倡导低碳环保	32
(三) 社会效益	33
1.关怀员工成长	33
2.支持公益事业	37
3.志愿者活动	40
七、分行案例	41
八、社会认可与反馈	44
九、公司基本信息	46
十、独立鉴证报告	49
十一、附录	51
(一) GR I 内容索引	51
(二) 上海证券交易所披露要求与报告内容对照表	55

一、 报告编制说明

报告组织范围：中国建设银行股份有限公司（以下简称我行）总部及境内、外分支机构在履行社会责任方面的活动及表现。

报告时间范围：2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。本报告涉及附属机构的数据统计时间范围与本报告一致。

报告周期：年度报告。我行上一份社会责任报告的时间范围是 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日，发布时间为 2010 年 3 月。

报告数据说明：财务数据来源于经审计的我行 2010 年度 A 股财务报告。数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。除特别注明外，本报告中所涉金额以人民币作为计量币种。

报告编制参考：本报告根据上海证券交易所发布的《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》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，和上市公司 2009 年年度报告工作备忘录第一号附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）的披露要求，及全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南编写。GRI 内容索引列示于本报告附录部分。

报告编制及审议批准：本报告由我行社会责任管理团队组织编制，由高级管理层审核，经我行董事会、监事会审议批准。我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任。

报告保证方法：毕马威华振会计师事务所对我行根据上交所指引的披露要求和 GRI 发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行了独立有限鉴证。

报告获取途径：本报告以印刷品和 PDF 电子文件两种形式向公众发布，其中印刷品报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，PDF 电子文件可在我行网站（<http://www.ccb.com>）下载阅读。报告以中文编写，英文版由中文版翻译而成，若两种文本间有差异之处，请以中文版为准。

联系方式：中国建设银行股份有限公司公共关系与企业文化部；传真：86-10-66212654；地址：中国北京西城区金融大街 25 号；邮编：100033。

二、关键数据图示

经营业绩	2010	2009	2008
净利润（百万元）	135,031	106,836	92,642
平均资产回报率（%）	1.32	1.24	1.31
不良贷款率（%）	1.14	1.50	2.21

社会经济发展贡献	2010	2009	2008
企业上缴税收（所得税+营业税及附加）（百万元）	58,489	47,861	42,892
营业网点总数（个）	13,415	13,384	13,374
员工人数（人）	313,867	301,537	298,581
公益捐赠支出（百万元）	65	78	85
每股社会贡献值（元）	1.59	1.42	1.34

民生金融服务	2010	2009	2008
涉农贷款余额（亿元）	7,707.17	5,537.47	4,001.21
中小企业贷款余额（亿元）	15,852.2	12,322.14	10,280.61
个人住房贷款余额（亿元）	10,911.16	8,525.31	6,031.47
助学、助业贷款余额（亿元）	493.85	379.23	358.86

环境保护	2010	2009	2008
绿色信贷贷款余额（亿元）	1,958.06	1,810.97	1,541.43
节能减排			
用电（万度）	93,885	90,147	—
用水（万吨）	2,234	2,162	—
公务车耗油量（万升）	4,558	5,328	—
用煤（万吨）	15	19	—

三、 董事长致辞

2010 年，是建设银行股改上市五周年，是建设银行发展史上继往开来的承启之年。面对复杂多变的经济金融形势，建设银行沉着应对挑战，积极转变发展方式，着力推进结构调整，各项业务取得长足进步，履行社会责任成绩斐然，展现了企业公民的良好形象。

兼顾各方利益，创造更大价值回报。2010 年，建设银行继续坚持积极审慎经营方针，探索建立速度、结构、质量和效益相统一的经营模式，推动各项业务持续健康发展，平均资产回报率、平均股东权益回报率等关键指标达到国际大银行先进水平，总市值居全球上市银行第二位，为股东、客户、员工和社会创造了更大的价值。2010 年，建行被英国《银行家》杂志评为“中国最佳银行”，并在《福布斯》发布的“2010 中国品牌价值 50 强”中名列银行业第一。

履行基本责任，促进经济发展与民生改善。2010 年，建行自觉执行国家的宏观经济政策，发挥支持基础建设的优势；大力调整信贷结构，加大对中小企业的支持力度，主动服务“三农”，积极支持新农村建设和县域经济发展；大力支持民生改善，为城乡居民在住房、就业、教育、医疗、社保等方面的金融需求提供支持；全力支持国家西部大开发战略，切实做好援疆援藏工作，为促进边疆地区的经济繁荣和社会稳定做出了积极贡献。

坚持以人为本，推进民主管理。进一步完善以职代会为基本形式的职工民主管理，充分发挥职代会和工会组织的作用，尊重和保障员工权益，调动员工的积极性、创造性。实施大规模的员工教育培训，投入经费约 7.43 亿元，举办培训项目 26,393 个，积极拓宽员工职业发展通道。坚持以人为本的理念，广泛开展关爱员工活动，有针对性地进行心理疏导和激励，帮助员工积极应对竞争压力，保持乐观向上的精神状态。

投身公益事业，促进社会和谐发展。2010 年，建行继续把支持教育事业、关心弱势群体及弘扬民族文化等作为回报社会、履行社会责任的战略重点，进行了积极探索和实践。广泛开展公益慈善活动，扶危济困，抗灾救灾，在教育、医疗、文化艺术、学术研究、环境保护

等领域，实施了多个长期大型公益项目，取得良好的社会效果，为构建和谐社会奉献了一份力量。

建行在履行社会责任方面付出的努力得到了社会各界的广泛赞誉和认可。2010 年，获得了“中国红十字杰出奉献奖”、中国新闻周刊“2010 年最具责任感企业”、新华网“中国企业社会责任榜杰出企业”等多个奖项。

展望 2011 年，国际国内经济金融形势依然复杂，既有难得的发展机遇，也面临新的困难和挑战。建行将秉持“始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行”的战略愿景，忠实履行“为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任”的使命，积极践行“诚实、公正、稳健、创造”的核心价值观，在推进业务稳健快速发展的同时，进一步强化企业公民意识，不断提升社会责任理念，为促进社会和谐稳定、健康发展做出新的贡献。

郭树清

董事长

中国建设银行股份有限公司

四、行长报告

2010 年，面对极为复杂的经济金融形势，我行深入贯彻落实科学发展观，加快推进业务结构调整和发展方式转变，各项业务稳健快速发展，取得了令人振奋的优良业绩；同时，积极主动履行企业公民责任，取得了丰硕成果，得到了社会各界的广泛赞誉和认可。

一、坚持稳健经营，促进经济发展

2010 年，我行认真贯彻执行国家宏观调控政策，重点支持基础设施、国家重点投资项目、国家振兴产业以及民生等领域，业务规模取得新突破，财务表现优异；战略性业务稳步拓展，国际业务发展步伐加快；风险防范工作扎实推进，资产质量持续提升，金融服务水平不断改善。截至 2010 年末，资产总额达 108,103.17 亿元，同比增长 12.33%；实现净利润 1350.31 亿元，同比增长 26.39%；不良贷款率为 1.14%，较上年末下降 0.36 个百分点；拨备覆盖率达到 221.14%。

二、推进结构调整，支持西部开发

2010 年，我行继续贯彻“进、保、控、压、退”政策要求，积极推进信贷结构调整，合理把握信贷增长幅度和投放速度，有效控制贷款总量，坚持均衡投放，更好地服务于国家经济结构调整的大局。积极响应国家西部大开发战略，加大对西部地区的金融服务力度，努力发挥基础设施建设优势，为三峡工程、青藏铁路、西气东输等一大批国家和地方重点建设项目提供金融支持。截至 2010 年末，在我行大中型集团客户中，贷款余额在 5 亿元及以上的西部大开发基本建设贷款余额达到 2,662.51 亿元，共涉及西部省区 180 个客户。

三、关注社会发展，促进民生改善

2010 年，我行加大对中小企业、“三农”的支持力度，稳步推进小企业专业化经营体系建设，在全国 150 个城市组建了 200 余家小企业经营中心，探索推出农户联保贷款、小企业小额无抵押贷款、联贷联保等新产品、新业务；继续在教育、住房、卫生等重点民生领域提供信贷支持，积极支持保障房建设，帮助广大居民改善住房条件。截至 2010 年末，中小企业贷款持续增长，贷款余额 15,852.2 亿元，增幅达到 28.65%；涉农贷款余额 7,707.17 亿元，增长了 39.18%，其中农户贷款余额达到 376.46 亿元，比上年度增长了 109.43%；个人住房贷款余额 10,911.16 亿元，比上年度增长 27.99%。

四、心系大众客户，提供优质服务

为更好地服务广大客户，2010 年，我行在全系统组织开展了“服务质量年”活动，为世博和亚运创造优质的金融服务环境。通过客户之声调查、客户接待日、客户体验中心、95533 客户服务中心等途径了解客户诉求，改进客户体验，不断提升服务水平。2010 年新安装自动柜员机 3,853 台，新增设自助银行 1,549 个，为广大客户提供了更为方便快捷的金融服务。个人客户总体满意度为 64.4%，较上年提升了 0.5 个百分点；对公客户总体满意度为 88.3%，连续四年保持稳定。

五、重视环境保护，推行绿色信贷

我行根据国家节能减排、保护环境的有关政策要求，制定了 54 个基本涵盖高耗能、高污染以及产能过剩行业的审批指引；严控对钢铁、水泥等行业的信贷投放；积极推行“绿色信贷”，为客户提供包括清洁能源贷款、工业环保减排贷款、农林生态产业贷款等多种特色的绿色金融服务，大力支持环境保护和生态建设。截至 2010 年末，绿色信贷项目贷款余额 1,958.06 亿元，较上年度增长 8.12%。

六、致力公益事业，积极回馈社会

2010 年，我行积极投身公益事业，在教育、医疗、扶贫、文化艺术、学术研究、环境保护等领域，共实施公益项目 22 个，投入总额 9,527.99 万元。其中，在应对玉树地震、南方旱灾、舟曲特大泥石流等自然灾害中，我行全力提供金融服务，并组织各项捐款达 5,313.15 万元，其中员工捐款 2,939.15 万元，为灾区群众重建家园提供了有力的支持。

2011 年，我行将以科学发展观为指导，继续加快战略转型和业务创新，不断探索和完善经营管理模式，在保持业务稳健发展的同时，积极履行社会责任，努力将我行打造成为世界一流的上市银行，为建设和谐社会做出新的贡献。

张建国

行长

中国建设银行股份有限公司

五、社会责任管理

（一）愿景

始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。

（二）使命

为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任。

（三）核心价值观

诚实 公正 稳健 创造

（四）战略实施与规划

2010 年亮点回顾

2010 年，国际经济逐步复苏，国内经济发展方式加快转变，产业结构调整升级的压力和动力强劲。在此背景下，我行把支持国民经济增长与自身业务发展紧密结合起来，积极转变发展方式，不断提高资产质量。大力推进结构调整，加大对中小企业、“三农”和民生领域，以及低碳经济、环保产业的支持力度。支持国家西部大开发的发展战略，加大对西部地区的金融服务力度。关注客户需求变化，加快产品创新，提升客户服务水平；持续推进民主管理，保障员工权益，关心员工发展，努力为员工提供更好的职业发展空间；积极支持公益事业，为促进社会的平衡协调发展做出了新贡献。

2011 年展望

2011 年，全球经济形势趋好，主要发达经济体开始复苏，但困难仍多。新兴市场国家的经济反弹迅速，一批发展中国家进入经济快速发展时期，将有可能成为拉动世界经济增长的

生力军。国内经济将继续保持较快增长，工业化进程处于高峰期，城镇化潜力巨大，市场化前景广阔，国际化速度加快，信息化的快速进步将对社会、企业以及经济文化的发展产生深刻的影响。同时，资源与环境、区域发展不平衡等矛盾仍在，防通货膨胀压力增大，政府将实行稳健的货币政策，保持物价水平的基本稳定。

面对新的机遇与挑战，作为负责任的国有控股大型商业银行，我行将在“十二五”规划的指导下，坚持以服务经济社会发展为根本，为工业化、城市化、信息化、市场化和国际化提供金融支持，以自身发展方式的转变促进国民经济发展方式的转变。我行将保持积极审慎的经营方针，立足实体经济，以客户为中心，不断创新产品和服务，在实现各项业务稳步健康发展的同时，努力成为：

促进民生的银行——将业务发展与支持国家经济发展和促进民生改善相结合，优先发展小企业金融业务，努力为“三农”、西部大开发等民生领域提供更好的金融服务；

低碳环保的银行——积极履行环境责任，大力支持低碳经济和环保产业，加大企业节能减排力度，降低自身能源消耗；

服务大众的银行——关注大众客户的体验和诉求，不断创新和改进业务流程，积极开拓消费金融市场，努力提升客户服务能力；

持续发展的银行——提升企业价值创造力，为股东提供持续稳定的回报；关注员工利益，努力为员工创造更好的工作氛围、提供更好的职业发展机会；关注社会需求，积极参与公益慈善事业，关注社区建设和发展，努力回报社会，为推动社会的和谐发展做出贡献。

建设银行股票入选香港恒生可持续发展企业指数成份股

恒生可持续发展企业指数系列包括恒生可持续发展企业指数、恒生 A 股可持续发展及恒生内地及香港可持续发展企业指数。恒生可持续发展企业指数及恒生 A 股可持续发展企业指数，分别包括 30 家香港上市以及 15 家内地上市的可可持续发展企业。恒生内地及香港可持续发展企业指数及恒生 A 股可持续发展企业指数为一项跨市场指数，分别涵盖在企业可持续发展方面表现卓越并具相当市值及成交数的香港及内地上市公司，包含香港及内地居于领导地位的可可持续发展企业。

成份股挑选程序严谨，过程中参考独立分析及谘询顾问「崇德」提供的企业可持续发展评级结果，这个结果是按照该谘询顾问设计的可持续发展评级框架进行评级而得来的，这使得恒生可持续发展企业指数系列更加客观、可靠及具高投资性，为企业可持续发展主题之指数基金提供一系列优质基准。

恒生内地及香港可持续发展企业指数，量度具相当市值及成交量、并于企业可持续发展表现卓越的内地上市 A 股及香港上市股份之价格表现。

目前，国际投资者对企业可持续发展（包含环境、社会及企业管治三个范畴）的关注显著提升。投资者逐渐将焦点放于在企业可持续发展表现最卓越的公司，亦令全球可持续发展投资不断上升。恒生可持续发展企业指数系列为可持续发展投资提供了一项基准，也是对企业可持续发展方面付出的持续努力的认可和鼓励。2010 年 7 月，建设银行股票入选该指数，比重为 9.76%。

(五) 公司治理

1. 股东大会

股东大会是我行的权力机构。

2010 年 6 月 24 日，我行召开 2009 年度股东大会，审议通过了我行 2009 年度董事会报告、2009 年度监事会报告、2009 年度财务决算方案、2010 年度固定资产投资预算、2009 年度利润分配方案、2009 年度董事、监事薪酬清算方案、聘用 2010 年度会计师事务所、A 股和 H 股配股方案、中期资本管理规划、选举董事、选举监事、调整股东大会对董事会若干事项授权等议案。

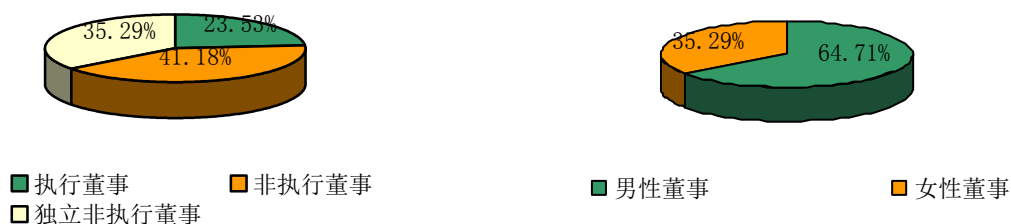
2010 年 9 月 15 日，我行召开 2010 年第一次临时股东大会，审议通过了选举股东代表监事的议案，选举张福荣先生担任我行股东代表监事。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。

2010 年末，我行董事会共有董事 17 名，其中执行董事 4 名，非执行董事 7 名，独立非执行董事 6 名；男性董事 11 名，女性董事 6 名。郭树清先生担任董事长。

2010 年，我行董事会共召开会议 10 次，其中召开现场会议 9 次，以书面议案方式召开会议 1 次，主要审议通过了我行经营计划、固定资产投资预算、财务报告、利润分配、选举董事候选人、聘任高级管理人员等议案，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。



3.监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

截至 2010 年末，我行监事会共有监事 8 名，其中股东代表监事 3 名，职工代表监事 3 名，外部监事 2 名；男性监事 6 名，女性监事 2 名。张福荣先生担任监事长。

2010 年，监事会共召开 8 次会议，全部以现场会议方式召开。主要审议通过了监事会报告、我行财务报告、利润分配、选举监事候选人、监事会监督工作方案、监事会工作总结、计划等议案。



4.高级管理层

我行高级管理层依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

高级管理层由 14 名高级管理人员组成，包括行长 1 名，副行长 5 名，高级管理层成员 1 名，首席财务官、首席风险官、首席审计官各 1 名，董事会秘书 1 名，批发业务总监、零售业务总监、投资理财总监各 1 名。张建国先生担任行长。

5.职工代表大会

职工代表大会是我行实行民主管理的基本形式，是职工行使民主管理的权利机构。各级工会委员会是职工代表大会的工作机构，负责职工代表大会的日常工作。

我行全行系统建立了三级（总行、一级分行、二级分行）职工代表大会制度。职工代表大会 3 年为一届，每年召开 1 次。2010 年，我行召开第二届职工代表大会第三次会议。截至 2010 年底，我行已召开了二届共 6 次职工代表大会。

(六) 利益相关方

相关方名称	沟通方式	对我行期望
政府	法律法规、政策指示发布，国家和各部委、央行会议，专题汇报，报表	持续健康发展，税收稳定增长，增加就业机会，促进社会繁荣
监管机构	法律法规，部门规章、规范性文件，现场检查，非现场监管，监管通报，监管评级，风险通知，约见会谈	依法合规，稳健运行，公平竞争，提高经营管理水平
股东	年度报告，股东大会，股东书面通知	不断提高公司价值和市值，降低企业风险，保证企业可持续发展，持续提高盈利能力与核心竞争力，确保国有资产保值、增值
客户	客户接待日制度征求意见，客户满意度调查，神秘人检查，销售代表日常联络	提供优质的产品和服务，并不断改进
供应商与合作伙伴	合同，协议，沟通与交流	公平采购，诚信履约，互惠合作，实现双赢
员工	职工代表大会，合理化建议，行长信箱，座谈会，征求意见，交流	不断提高公司的盈利能力和可持续发展能力，为员工提供更多福利和成长机会
社区	签订文明共建协议，共同开发项目，定期开会沟通，各种庆祝日的联欢	安全运营，促进社区繁荣与和谐，提供安全、健康的环境
公众和媒体	新闻发布会，积极的新闻报道和宣传、定期发布报告、依法披露信息	追求健康发展的卓越企业，承担社会责任，成为实现可持续发展的表率

我行根据利益相关方本身对可持续发展的风险大小以及对我行的影响程度，对利益相关方进行识别和选择。

我行在考虑利益相关方对我行的期望及其关注点的基础上，识别出对利益相关方而言的重要事项，并在本报告中予以披露。对于规模较小，社会责任贡献和影响力较小的海外分支机构，仅就其主营业务和公司治理基本情况进行叙述，对其社会责任绩效表现不进行详细阐述。

2010年，我行通过以下列出的方式和渠道与各利益相关方进行交流和沟通，并依据利益相关方的期望和关注点，改进和完善相关工作。

1.政府与监管机构

(1) 依法合规经营

我行按照《中华人民共和国商业银行法》、上市地交易所上市规则等法律法规和相关规定，开展各项经营活动。

公司治理机制不断完善

我行公司治理各方各司其职、各负其责、相互制衡，确保了公司治理体制的有效运行，建立了权责清晰、运转高效的公司治理体系，形成了自身鲜明特色和优势。

——股东大会是建设银行的最高权力机构。

——董事会作为股东大会的执行机构，主要关注公司的战略规划和市场定位等重大方向性的问题。

——监事会是我行的监督机构，对董事会、高级管理层及其成员履职尽职情况，银行的财务和内部控制情况进行监督。

——经营管理层以董事会授权为基础独立自主地开展日常经营活动。

——职工代表大会和工会组织广大员工参与民主决策、民主管理和民主监督。

以上职能相互补充，确保了公司治理的顺畅运行。

此外，我行把公众和媒体监督作为公司治理的重要组成部分，努力提高公司透明度，为股东和公众提供完整准确的信息。

2010 年，我行获“2010 年度中国上市公司治理评价前 10 强（第 8 名）”；在上海证券交易所 2010 年度公司治理专项奖评选中，我行获得“2010 年度上市公司董事会奖提名奖”；在上海证券报组织的 2010 年上市公司奖项评选中，我行获得“2010 年度金治理·信息披露公司董秘奖”。

健全有效的内部控制体系

我行董事会对建立和维护充分的财务报告相关内部控制制度负责。董事会已按照《企业内部控制基本规范》要求对财务报告相关内部控制进行了评价，并认为其在二〇一〇年十二月三十一日有效。

我行经内部控制自我评价认为，与非财务报告相关的内部控制制度健全，执行有效。评估中未发现内部控制在设计和执行方面有重大缺陷；一些有待改善的事项对我行整体经营管理不构成实质性影响。我行高度重视这些事项，将进一步采取措施持续改进。

推进惩治和预防腐败体系建设

2010 年，我行进一步完善了反腐倡廉制度，并通过反腐倡廉教育、廉政谈话等方式，加强对员工从业行为的引导和规范，全面推进惩治和预防腐败体系建设。

不断加强反洗钱制度建设

我行严格遵守国家反洗钱法律法规，积极履行反洗钱法定义务，不断加强反洗钱制度建设。2010 年，完善了可疑交易报告工作流程，加强了针对洗钱风险较高的业务的监测分析，

加强了对反洗钱或反恐融资名单的监控和管理，并通过编写涵盖反洗钱政策、制度与操作规程的反洗钱工作手册，提升反洗钱内部控制水平。2010 年，积极协助国家有关部门开展反洗钱行政调查，并在“9.18”特大地下钱庄案件的协查工作中被中国人民银行授予反洗钱“特殊贡献奖”。

海外机构、境内子公司依法合规经营

我行在香港、新加坡、法兰克福、约翰内斯堡、东京、首尔、纽约、悉尼、胡志明市设有 9 家分行，设有建行伦敦、建行亚洲、建银国际 3 家经营性子公司。2010 年，我行胡志明市分行、悉尼分行开业；在莫斯科设立代表处已获得俄罗斯联邦中央银行批准，在台湾设立代表处和在加拿大设立分行的工作也在积极推进。我行海外机构依照我行公司章程及相关管理制度开展经营活动。2010 年，我行将海外机构风险管理纳入全行统一的风险管理体系，促进和保证海外机构业务健康发展。各海外机构本年度均未发生重大违法、违规行为，以及被当地政府和监管机构处罚的情况。

我行拥有建信基金、建信租赁、建信信托公司和中德住房储蓄银行 4 家境内子公司。2010 年，各境内子公司坚持积极稳健的经营方针，不断健全内控制度体系，切实履行守法合规责任，保障公司的可持续经营和发展。2010 年，我行各境内子公司未发生重大违法、违规行为，以及被政府和监管机构处罚的情况。

(2) 进一步规范信息披露

2010 年，我行信息披露工作按照“及时、准确、真实、完整”的原则，严格遵守境内外监管规定，高质量地完成了定期报告、临时公告的对外披露。同时，我行注重加强信息披露制度建设，制订并实施了《中国建设银行股份有限公司内幕信息知情人暂行管理办法》，对全行内幕信息的保密、内部信息知情人的报备和管理工作进行了规范。

(3) 持续提升全面风险管理能力

2010 年，我行进一步优化信贷结构，加强对政府融资平台、房地产、产能过剩行业等重点领域的风险管控，加大风险监测和排查力度，强化贷后、押品、海外、表外等方面的基础管理，完善制度流程，推进风险管理技术工具的研发和应用，全面风险管理能力得到进一步提升，促进了业务的健康发展和资产质量的持续向好。我行还按照新资本协议要求推进各项准备工作，2011 年将正式向银监会提出申请，争取成为国内首批实施新资本协议的银行。

2.投资者

我行十分重视股东利益，特别是小股东的利益和诉求，力求平等对待所有股东，注重倾听投资者的意见和建议，籍此提升经营管理水平，维护广大股东利益。2010年，我行继续加强与投资者的交流沟通，通过定期业绩发布会与路演（年度、中期及季度），大型投资者论坛、公司来访会谈、投资者关系网页专栏、热线电话及电子邮箱等多种方式，向市场及时解释说明我行发展战略与经营业绩，获得市场和社会各界认可。

根据2010年12月31日股东名册，我行股东总数1,049,546户，其中H股股东66,715户，A股股东982,831户。

表1 前10名股东情况信息表

单位：股

股东总数 1,049,546 (2010年12月31日的A股和H股在册股东总数)			
股东名称	股东性质	持股比例(%)	持股总数
汇金公司 ¹	国家	57.03	142,590,494,651 (H)
	国家	0.06	154,879,777 (A)
香港中央结算(代理人)有限公司 ²	境外法人	19.79	49,481,779,782 (H)
美国银行	境外法人	10.23	25,580,153,370 (H)
富登金融 ^{2,3}	境外法人	5.65	14,131,828,922 (H)
宝钢集团有限公司	国有法人	1.28	3,210,000,000 (H)
	国有法人	0.13	318,860,498 (A)
国家电网 ^{2,4}	国有法人	1.16	2,895,782,730 (H)
长江电力 ²	国有法人	0.43	1,070,000,000 (H)
益嘉投资有限责任公司	境外法人	0.34	856,000,000 (H)
中国平安人寿保险股份有限公司—传统—普通保险产品	境内非国有法人	0.15	379,232,453 (A)
中国人寿保险股份有限公司—分红—个人分红—005L—FH002 沪	境内非国有法人	0.10	254,001,798 (A)

注：

1. 我行控股股东汇金公司已按承诺参与我行的A股和H股配股方案，并悉数认购其可配股份，其中A股认购10,132,322股，H股认购9,328,350,117股。
2. 富登金融、国家电网、长江电力于2010年12月31日分别持有我行H股14,131,828,922股、2,895,782,730股、1,070,000,000股，代理于香港中央结算(代理人)有限公司名下。除去富登金融、国家电网、长江电力持有的股份，代理于香港中央结算(代理人)有限公司名下的其余H股为49,481,779,782股。
3. 富登金融于2010年1月1日持有我行H股13,207,316,750股，报告期内通过参与我行H股配股方案，认购我行H股924,512,172股。
4. 截至2010年12月31日，国家电网通过所属全资子公司持有我行H股股份情况如下：英大国际控股集团有限公司856,000,000股、国家电网国际发展有限公司1,315,282,730股、山东鲁能集团有限公司374,500,000股、国网国际技术装备有限公司350,000,000股。
5. 上表中“持股比例”一列，由于四舍五入的原因可能出现小数尾差。

3.客户

为全面了解客户感知，满足客户需求，我行不断改进和完善“客户满意度晴雨表”、专项客户之声调研、“客户接待日”、服务质量调查等工作。

客户满意度

2010 年，我行个人客户总体满意度为 64.4%，较上一年度提升 0.5 个百分点；对公客户总体满意度为 88.3%，连续四年保持稳定。

倾听客户之声

2010 年，为支持服务质量改善以及提升客户满意度，我行开展了个人借记卡、个人信用卡、个人网上银行和对公客户满意度驱动因素分析项目。2010 年，我行对特定客户群体的专项客户之声调研实施计划管理，全年计划开展专项客户之声项目 55 个，完成 33 个。

为持续、广泛地倾听电子银行客户的需求和建议，不断提高对客户需求的响应速度，缩短处理客户问题的流转时间，提升客户满意度，我行通过网站留言、网银邮件、95533、可用性测试、页面层级和满意度追踪工具、分行调研等多种问题采集渠道定期收集客户对于电子银行产品与服务的意见和建议。2010 年，共收集客户之声 6.8 万余条；网站累计受理各类客户留言 243,921 笔，其中受理客户投诉 42,455 笔，有效回复客户投诉 35,245 笔，有效回复率达到 83%。

客户接待日

我行于 2008 年开始实施“客户接待日”制度。在每月第二周第一个工作日，由总行、各一级分行和二级分行的领导直接接待客户，收集客户的意见和建议，为客户解决疑难问题。2010 年，我行共接待客户 14,741 位，其中个人客户 11,911 位，对公客户 2,830 位，记录客户提出的问题、咨询和建议等总计 6,618 条，已解决 4629 条，解决率为 69.95%。

客户服务质量调查

2010 年，我行在全行个人业务领域开展了“服务质量年”活动，促进了客户服务质量的持续提高。2010 年下半年，全行个人营业网点服务质量基本评价得分 94.5 分，分别高于上半年和去年同期 1.7 分、1.0 分，同口径评价继续在国有商业银行中处于领先地位。

95533 客户服务中心

95533 客户服务中心是我行受理客户投诉、倾听客户意见主要渠道之一。2010 年，共收

到电话客户投诉 1,135 笔，客户投诉比上年减少 301 笔，同比下降 20.96%。

客户体验中心

2010 年，为收集客户对我行产品、服务和业务流程的意见和建议，我行在北京、上海、广州、成都、厦门等五个客户体验中心，开展了 30 次客户体验活动。活动涵盖我行客户服务方式创新、新系统应用、新产品推广、世博会和亚运会客户服务体验等内容。

4. 供应商

2010 年度，我行按照《中国建设银行供应商管理规程》开展供应商管理工作，在公务用车、IT 设备、办公用品等商品的采购中，要求采购节能环保产品，引导供应商诚信经营、合法纳税，遵守劳动保障法规，履行其社会责任。

5. 员工

我行员工可以通过职工代表大会、工会组织、行内外网站、行内公文、报刊、信箱等多种渠道，了解行内重大事项和企业发展的有关情况，了解员工关切的培训、福利等重要事项，并与管理层进行沟通，参与企业的经营管理活动，同时行使民主权利、保障自身权益。

6. 社区

我行鼓励青年员工积极参与社区活动，促进社区的和谐建设与发展。

2010 年，我行与中国证券报、基金管理公司等合作，推出系列投资讲座，在全国主要城市举办 19 场次，邀请国内著名经济学家、投资专家作为演讲嘉宾，研判市场走势，分析投资策略，帮助投资者树立良好的投资心态，掌握稳健投资的技巧。

我行还配合银监会开展了“2010 年银行业公众教育服务日”活动，我行宣教人员走进社区、校园、中小企业、乡村，开展多种形式的宣教活动，地处少数民族聚居地的分行，还特别结合地区民族特色，开展了有针对性的宣教活动。

7.媒体、公众

我行一贯重视与境内外媒体的沟通交流，通过召开新闻发布会、新闻发言人接受采访、向媒体和社会公众发布新闻稿等方式，与境内外媒体保持密切联系。2010年，获得人民日报、清华大学、复旦大学及中国企业发言人与传媒价值年会组委会联合颁发的“中国企业最佳发言人制度创新奖”。本年度我行总部还多次安排媒体走入分支机构开展采访活动。

六、社会责任绩效

(一) 经济效益

1.稳健经营，为社会创造价值

经营业绩稳步增长

2010年，我行取得了良好的经营业绩。截至2010年末，实现营业收入3,234.89亿元，净利润1,350.31亿元，较上年增长26.39%；平均资产回报率和加权平均净资产收益率分别达到1.32%和22.61%，较上年分别增加了0.08和1.74个百分点；不良贷款率为1.14%，较上年降低0.36个百分点。

为国家缴纳更多税收

截至2010年末，我行向国家缴纳的所得税、营业税及附加总计584.89亿元，较上年增长22.21%。

为股东创造更好回报

根据2010年6月24日举行的2009年度股东大会决议，我行已向2010年7月7日在册的全体股东派发2009年度现金股息每股人民币0.202元（含税），合计约人民币472.05亿元。

董事会建议向全体股东派发现金股息，每股人民币0.2122元（含税），提请2010年度股东大会审议。

本行前三年现金分红的数额及与净利润的比率如下：

(人民币百万元)	2007 年	2008 年	2009 年
现金分红 ¹	46,583	45,383	47,205
占净利润的比例 ²	67.46%	49.01%	44.22%

注：1. 包含当年中期现金股息、特别现金股息、末期现金股息。

2. 净利润为合并报表归属于我行股东的净利润。

每股社会贡献值

2010 年，我行每股社会贡献值为 1.59 元，较上年增长 0.17 元。

计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

每股增值额=(年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠额-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股份

其中：—每股收益 0.56 元，为扣除非经常性损益后的基本和稀释每股收益；

—年内上缴税收 593.37 亿元，为应缴税收，包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加、车船使用税、印花税和房产税等；

—支付员工工资 614.09 亿元，参见年度业绩报告员工成本；

—向债权人给付的借款利息 1,262.83 亿元，参见年度业绩报告利息支出；

—公司对外捐赠额 0.65 亿元；

—因我行 2010 年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

表 2 2010 年经营业绩及社会经济贡献

经营业绩	2010	2009	2008
总资产(百万元)	10,810,317	9,623,355	7,555,452
净利润(百万元)	135,031	106,836	92,642
平均资产回报率(%)	1.32	1.24	1.31
不良贷款率(%)	1.14	1.50	2.21
社会经济发展贡献	2010	2009	2008
企业所得税(百万元)	40,125	31,889	27,099
营业税及附加(百万元)	18,364	15,972	15,793
于资产负债表日后每股拟派末期现金股息(元)	0.2122	0.202	0.0837
公益捐赠支出(百万元)	65	78	85
员工成本支出(百万元)	61,409	51,138	46,657

表 3 客户贷款及垫款基本情况表

(人民币百万元， 百分比除外)	于 2010 年 12 月 31 日		于 2009 年 12 月 31 日		于 2008 年 12 月 31 日	
	金额	占总额百分比 (%)	金额	占总额百分比 (%)	金额	占总额百分比 (%)
公司类贷款	3,976,865	70.15	3,351,315	69.53	2,689,784	70.90
短期贷款	1,160,747	20.47	915,674	19.00	855,397	22.55
中长期贷款	2,816,118	49.68	2,435,641	50.53	1,834,387	48.35
个人贷款	1,368,811	24.15	1,088,459	22.58	821,531	21.65
个人住房贷款	1,091,116	19.25	852,531	17.69	603,147	15.90
个人消费贷款	78,881	1.39	78,651	1.63	74,964	1.98
其他贷款	198,814	3.51	157,277	3.26	143,420	3.77
票据贴现	142,835	2.52	228,361	4.74	163,161	4.30
海外业务	180,617	3.18	151,638	3.15	119,467	3.15
客户贷款和垫款总额	5,669,128	100.00	4,819,773	100.00	3,793,943	100.00

表 4 按地区分布统计的存贷款业务情况表

(人民币百万元，百分比除外)	于 2010 年 12 月 31 日	于 2009 年 12 月 31 日
	金额	金额
长江三角洲	1,321,708	1,136,447
环渤海地区	1,008,340	859,885
西部地区	963,636	819,337
中部地区	922,185	782,763
珠江三角洲	858,420	728,639
东北地区	350,584	299,385
总行	63,638	41,679
海外	180,617	151,638
客户贷款和垫款总额	5,669,128	4,819,773
长江三角洲	1,895,511	1,655,361
环渤海地区	1,662,231	1,486,628
中部地区	1,602,656	1,402,718
西部地区	1,645,659	1,420,149
珠江三角洲	1,435,742	1,256,578
东北地区	668,217	600,838
总行	60,949	65,963
海外	104,404	113,088
客户存款	9,075,369	8,001,323

表 5 资产、分支机构和员工的地区分布情况表

	于 2010 年 12 月 31 日					
	资产规模 (人民币百万元)	占比 (%)	机构数量 (个)	占比 (%)	员工数量 (人)	占比 (%)
长江三角洲	2,054,133	19.00	2,237	16.66	47,369	15.09
珠江三角洲	1,663,001	15.38	1,679	12.51	36,802	11.73
环渤海地区	1,913,481	17.70	2,181	16.25	53,625	17.09
中部地区	1,672,191	15.47	3,260	24.28	70,360	22.42
西部地区	1,717,538	15.89	2,696	20.08	63,882	20.35
东北地区	694,294	6.42	1,359	10.12	34,987	11.15
总行	4,781,069	44.23	3	0.02	6,355	2.02
海外	272,829	2.52	10	0.08	487	0.15
抵销	(3,976,044)	(36.78)				
未分配资产	17,825	0.17				
合计	10,810,317	100.00	13,425	100.00	313,867	100.00

表 6 境外分支机构基本情况表

分行名称	所在国家或地区	主营业务范围
香港分行	香港	银团贷款、结构性融资业务、国际结算及贸易融资、汇款及清算业务及资金业务等业务。
新加坡分行	新加坡	贸易融资和投资银行业务。
法兰克福分行	德国	欧元清算、汇款、存款、贷款、国际结算、贸易融资、外汇买卖等业务。
约翰内斯堡分行	南非	公司融资、贸易融资、银团贷款、项目融资等业务。
东京分行	日本	信贷业务、债券投资、贸易融资、资金清算、项目融资等业务。
首尔分行	韩国	贸易融资、银团贷款、债券投资、资金交易、汇款等业务。
纽约分行	美国	商业存款、贷款、贸易融资、外汇买卖以及其他商业银行业务。
伦敦子银行	英国	经营全面银行业务，包括存款、贷款、贸易融资、外汇买卖、衍生品交易以及其他银行业务。
悉尼分行	澳大利亚	经营对公业务，包括公司贷款及存款、国际结算及贸易融资、澳元清算
胡志明市分行	越南	吸收存款、发放贷款、国内外结算、资金交易、贸易融资以及其他银行业务。
建行亚洲	香港	零售银行业务、中小企业业务、保险业务
建银国际	香港	上市保荐与承销、财务顾问、企业收购兼并及重组、证券经济、投资咨询

2010年，我行积极推进国际化战略，逐步完善海外机构网络布局，致力于为客户提供全球一体化的优质服务。

2.支持“三农”，提供全面金融服务

我行努力为“三农”提供全面的金融服务，截至 2010 年末，涉农贷款余额 7,707.17 亿元，比年初增长了 39.18%。

创新开展农村建设信贷业务

2010 年，我行本着“稳步发展、重点推进、优化产品、打造品牌”的原则，先后批准苏州、浙江、江苏、宁波、四川、天津等六家分行开展新农村建设信贷业务试点工作。截至 2010 年末，试点分行已审批通过 125 个新农村建设贷款项目，发放贷款 88.76 亿元，并同时为各区域农户提供信贷、结算等金融服务。

持续推广小额农户贷款

2010 年，我行积极支持“三农”，继续推广小额农户贷款业务，在新疆、黑龙江和吉林三省区试点的基础上，将试点范围扩大到了青岛、甘肃、福建、江苏、浙江、苏州等省市分行，对农户给予定价优惠，有效减轻了农户负担。全年共投放小额农户贷款超过 10 万笔，金额超过 50 亿元。2010 年我行小额农户贷款余额为 36.80 亿元。

成立村镇银行

截至 2010 年末，我行已主发起设立湖南桃江、安徽繁昌、浙江青田、浙江武义、陕西安塞、上海浦东和苏州常熟等 9 家村镇银行。这 9 家村镇银行开发出农户联保贷款、林权抵押贷款、农业订单贷款、“乐农贷”等系列信贷产品，有效缓解了农户、小企业等客户群体担保难、贷款难的问题。截至 2010 年末，村镇银行各项业务稳步推进，贷款余额达到 13.43 亿元，其中涉农贷款占比达 87.86%。

表 7 涉农贷款情况表

项目	于 2010 年 12 月 31 日		于 2009 年 12 月 31 日		于 2008 年 12 月 31 日	
	贷款余额（万元）	年增长率（%）	贷款余额（万元）	年增长率（%）	贷款余额（万元）	年增长率（%）
贷款合计	77,071,737.70	39.18	55,374,743.90	38.39	40,012,144.84	-
农户贷款	3,764,632.35	109.43	1,797,587.67	99.69	900,176.01	-
农村企业等各类组织贷款	72,183,523.19	36.38	52,928,644.24	36.37	38,813,204.00	-
农林牧渔业信贷	1,123,582.16	73.26	648,511.99	117.06	298,764.83	-

注 1：农林牧渔业信贷为对城市企业各类组织发放的农林牧渔业贷款。

2：根据人民银行规定，2008 年末起涉农贷款口径调整为不包含票据融资。

3.开拓创新，助力中小企业发展

2010 年，我行继续加大对大中小企业的金融服务力度，努力支持中小企业发展。截至 2010 年末，中小企业贷款余额 15,852.2 亿元，比年初新增 3,530.06 亿元，增幅 28.65%。

我行积极进行产品创新，研发了基于与政府、企业三方合作的“助保金”业务，推出了“小企业固定资产购置贷款”业务，改进了小额无抵押贷款“诚贷通”业务，创新了具有区域特色的“银链通”、“互助通”等多项产品。截至 2010 年末，“诚贷通”、“助保金”、“e 贷款”系列等产品的贷款余额分别达到 2.0 亿元、90.2 亿元、192.6 亿元。

同时，我行稳步推进小企业专业化经营体系建设。截至 2010 年末，共建立 222 家“信贷工厂”模式的小企业经营中心，基本实现了对全国各主要城市、部分县镇的覆盖。我行还整合各方资源共同服务中小企业客户，构建了批量化营销作业模式，积极与园区、协会等政府相关部门或企业合作，为中小企业搭建提供综合金融服务的平台。

2010 年，我行小企业工作得到了社会各界的认可。《首席财务官》杂志连续第三次将“最佳中小企业服务奖”授予我行，同时授予我行“最佳企业伙伴银行奖”。中小企业商业协会也将我行评为“全国支持中小企业十佳商业银行”。

表 8 中小企业信贷情况表

项目	于 2010 年 2010 年 12 月 31 日	于 2009 年 2010 年 12 月 31 日	于 2008 年 2010 年 12 月 31 日
中小企业贷款余额（亿元）	15,852.20	12,322.14	10,280.61
中小企业贷款客户（万户）	7.71	5.67	4.88

注：中小企业贷款客户数为信贷余额大于 0 的中小企业客户数。

4.多措并举，支持西部大开发

2010 年，我行积极响应国家西部大开发发展战略，加大对西部地区金融服务力度。我行协助政府和企业做好西部地区基础设施建设规划，主动为客户提供综合化金融解决方案，化解客户融资难题，降低筹资成本，为三峡工程、青藏铁路、西气东输等一大批国家和地方重点基础设施建设项目提供金融支持。同时，不断加大对西部地区基础设施建设、种植饲养行业、引水工程和基础教育事业的金融支持力度，相关贷款余额的年增长率分别达到 23.08%、23.81%、25.82%、26.01%。

截至 2010 年末，在我行大中型集团客户中，贷款余额在 5 亿元及 5 亿元以上的西部大开发基本建设贷款余额达到 2,662.51 亿元，共涉及西部省区 180 个客户。

表 9 西部贫困地区的信贷支持表

项目类别	于 2010 年 12 月 31 日 贷款余额 (万元)	年增长率 (%)	于 2009 年 12 月 31 日 贷款余额 (万元)	年增长率 (%)
基础设施建设	30,977,343.23	23.08	25,168,641.88	38.91
种植饲养	975,203.03	23.81	787,663.35	44.87
引水工程	154,909.05	25.82	123,116.55	-10.46
基础教育	170,529.83	26.01	135,335.37	83.87
其他	24,356,256.55	4.46	23,315,925.13	12.92
合计	56,634,241.68	14.34	49,530,682.28	25.32

注：贫困地区包含陕西、贵州、云南、四川、甘肃、宁夏、青海、新疆、西藏等 9 个省、区。

5. 发挥优势，促进民生改善

支持中低收入居民改善住房条件

2010 年，我行积极响应国家建设住房保障体系的号召，加大保障性住房建设支持力度。我行积极支持并参与住房公积金支持保障性住房建设试点工作。截至 2010 年末，我行和 17 个试点城市签订合作协议，已受托为 16 个保障房建设项目发放公积金项目贷款 39.22 亿元；2010 年总计为 7.93 万户中低收入居民发放保障房商业按揭和公积金个人住房贷款 122.41 亿元。

我行持续与各地住房资金管理部门合作，通过公积金异地贷款及公积金与商业按揭接力贷款、贴息贷款、置换贷款等产品组合，为中低收入居民提供住房融资解决方案，量身设计金融产品和服务，让中低收入居民充分享受公积金低息优惠信贷政策。2010 年，我行受托归集职工住房公积金 3,365.38 亿元，发放公积金个人住房贷款 1,791.19 亿元，为住房公积金制度发展和百姓安居提供了有力的金融支持。

表 10 个人住房贷款统计表

贷款类别	于 2010 年 12 月 31 日	于 2009 年 12 月 31 日	于 2008 年 12 月 31 日
	贷款余额 (亿元)	贷款余额 (亿元)	贷款余额 (亿元)
个人住房贷款	10,911.16	8,525.31	6,031.47

2010 年，为积极支持居民购买普通住房，满足广大百姓的购房信贷需求，我行为购买普通自住和改善性住房的客户提供了多样化的产品组合，创新二手房贷款业务模式，建立具有特色的二手房贷款中心，推进二手房信息平台建设，为客户提供一揽子的金融信息服务。截

至 2010 年末，个人住房贷款余额达到 10,911.16 亿元，比上一年度增长 27.99%。

2010 年，我行再次荣获《环球金融》杂志评选的“最佳抵押贷款银行”奖，《经济观察报》“中国最佳房贷服务银行”奖，《理财周报》的“2010 最佳房贷银行”奖项。

推广“民本通达”金融服务方案

我行将金融产品和服务的创新与国计民生紧密相连，于 2009 年推出了“民本通达”民生领域系列综合化金融服务方案，针对客户需求，提供“教育慧民”、“医疗健民”、“社保安民”和“环保益民”。2010 年，我行又推出了“文化悦民”综合金融服务方案，包括“振兴演艺”、“繁荣影视”、“支持出版”、“千年旅游”、“特色会展”、“多彩动漫”六个子方案，分别针对文化演出、影视制作、新闻出版、文化旅游、文化会展和动漫动画等六个重点领域提供支持，将我行的金融服务与支持优秀的文化客户和作品的发展创作相结合，为促进社会文化事业的发展与繁荣做出努力。

“医疗健民”方案，专注服务于知名医院发展、数字医院系统集成、基层医疗机构建设、民营医院发展和医院采购等多个领域。2010 年，推出医疗卡，将金融服务与医院的预约挂号、电子病历档案管理、医院缴费、检查、治疗和取药等诊疗环节“无缝衔接”，为医院提高医疗效率，降低医疗成本，优化内部管理提供了有效途径，为实现“方便就医、快捷就医”，缓解看病难、看病贵的局面做出了有益探索。

“教育慧民”方案，努力搭建支持民办教育事业发展的金融服务平台。配合各类教育机构尤其是高等学校的信息化建设，搭建电子服务平台，帮助教育机构提高管理效能。2010 年，与近 200 所高校开展了校园一卡通项目合作。积极配合各层级学校代收学费工作，减轻了学校财务管理负担。

“社保安民”致力于服务农村社会保障体系建设，积极介入新兴社会保险种和新兴领域，服务农村社保方面效果显著。社保产品覆盖面不断扩大，“社保安民”的核心产品——社保联名卡和对公理财一户通在地区不断推广应用。截至 2010 年末，全行已发行各类社保卡 257.6 万张。

为促进就业提供金融支持

2010 年，我行继续加强对就业和教育的信贷支持。截至 2010 年末，我行国家助学贷款余额 7.27 亿元，发放个人助业贷款近 452.1 亿元。对于下岗人员等特殊群体，我行提供小额信贷资金，支持其寻找再就业之路。

2010 年，我行连续第三年主办建行“e 路通”杯全国大学生网络商务创新应用大赛。三年来，全国 2000 余所高校的大学生积极报名参与，为大学生展示职业能力提供了良好的平台，为提升大学生的创业能力，促进了大学生实践就业提供支持。

6.不断创新，服务大众客户

我行拥有广大的客户群体。2010 年，借记卡发卡量 2.92 亿张，贷记卡发卡量 2,795 万张，网上银行、手机银行、电话银行的客户量分别达到 5,798 万户、2,244 万户、7,192 万户，个人消费贷款客户达到 39.62 万户。

不断进行产品创新，改进和完善业务流程，努力为大众客户提供更方便快捷的基础金融服务，是我行持续追求的目标。2010 年，我行产品创新 316 项，新增设了 1,549 个自助银行和 3,853 台 ATM 机。同时，积极探索综合化经营道路，拟依托商业银行主业，在基金、租赁、信托、投资银行等业务的基础上，建立完善全面覆盖资产管理、保险和消费金融等领域的非银行金融业务平台，更好地为广大客户提供多元化的金融服务。

“建行工作室”

建行工作室是我行与国内知名网站、网络媒体、重点商户合作，利用商户网络资源在其论坛上开辟的建行专有论坛空间，用于解答客户疑难咨询，发布我行产品信息和营销动态，与广大客户开展在线交流，是我行通过合作商户和媒体与客户有效沟通和服务的重要渠道，对提升我行大众客户服务能力、改善大众客户服务水平起到不可或缺的作用。

2010年，“建行工作室”累计受理发帖55134条，其中客户咨询帖50,014条、投诉帖200条、建议帖20条、表扬帖518条、其他帖文4,382条。“建行工作室”自开设以来，始终保持24小时内积极响应。

表 11 服务渠道建设情况表一

（截至 2010 年 12 月 31 日）

项目	累计数量（个）	新增数量（个）	占比（%）
营业网点	13,415	31	21.31
自助银行	9,677	1,549	15.37
ATM 机	39,874	3,853	63.33
合计	62,966	5,433	100

表 12 服务渠道建设情况表二

(截至 2010 年 12 月 31 日)

项目	客户数量 (万户)	2010 年新增客户数量 (万户)	2010 年交易量 (万笔)	交易量同比增长 (%)
网上银行	5,798	1,770	352,638	87.93
电话银行	7,192	1,754	42,588	14.98
手机银行	2,244	816	10,655	81.98

注：2010 年手机银行数据不含短信银行数据，与我行 2009、2008 年度社会责任报告中数据不可比。

产品创新。2010 年，我行计划开展产品创新 112 项，全行实际完成产品创新 316 项，其中总行完成 42 项，分行完成 274 项；公司与机构业务条线完成 198 项，个人业务条线完成 89 项，投资理财业务条线完成 29 项。2010 年，我行出台了《关于加强我行产品创新成果推广应用的指导意见》，选出 28 项产品创新成果在全行推广，并组织开展了 5 次产品推介交流活动。截至 2010 年末，各行已完成移植推广的产品达 18 项次。发布了《中国建设银行产品创新敏捷流程操作规程》，针对需要立即实施改进的产品创新，明确了相应实施流程规范。

业务流程优化。我行不断加大重点领域流程优化推进力度，2010 年全行完成 559 个流程优化项目。为加强流程优化管理能力培训，我行开展现场培训员工约 5200 人次，并建立了流程管理远程培训平台。分批组织流程管理专家（绿带）技能评估和资质评审，全年共认证绿带 143 人。截至 2010 年末，全行已认证管理专家绿带 310 人，黑带 12 人。

快速响应客户关于 iphone 手机银行的优化建议

随着移动互联网的发展，iphone 等智能手机市场占有率大幅提升，陆续有客户反映通过 iphone 手机无法正常使用我行手机银行。接到此类问题，我行快速响应，立即组织人员甄别问题性质，研究优化方案，加快产品研发进度。目前我行已推出 iphone 版手机银行以满足客户需求，并受到客户一致好评，提升了客户满意度。

(二) 环境效益

1. 推行绿色信贷

绿色审批

为强化绿色信贷审批，我行根据国家节能减排、保护环境的有关政策要求，制定了 54 个基本涵盖钢铁、水泥等高耗能、高污染和产能过剩行业的审批指引，将环保节能作为贷款审

批的硬性条件。2010 年，我行对产能过剩行业增加风险限额零新增的管理要求，加强了对客户和贷款的风险排查。

绿色信贷

我行积极推行绿色信贷，为客户提供包括清洁能源贷款、工业环保减排贷款、农林生态产业贷款等多种特色的绿色金融服务，大力支持环境建设和生态建设。2010 年，我行正在研究制定绿色信贷营销方面的相关指引，将低碳经济行业、现代服务业、文化产业等具有节能减排特征的行业纳入鼓励类行业，将符合低碳经济导向和低消耗、环保的节能减排客户和项目确定为目标客户，加大支持力度。截至 2010 年末，我行新能源领域(主要包括核电、风电、太阳能发电、生物质发电等)贷款余额 516.63 亿元，比上年增长 23%；绿色信贷项目贷款余额 1,958.06 亿元，比上年增长 8.12%。

我行严控对钢铁、水泥、平板玻璃和煤化工等高耗能、高污染行业的信贷投放；对不符合绿色信贷要求的客户进行退出。2010 年，我行严格实施名单制管理，制定针对平板玻璃、多晶硅、风电设备整机制造、金属船舶制造等四个高耗能、产能过剩行业的准入退出标准以及准入客户名单，将列入国家淘汰落后产能的客户（项目）列入我行信贷退出名单，严控信贷投放。截至 2010 年末，退出不合要求的高耗能、高污染及其它行业贷款的累计金额达到 1,045.53 亿元。

分行写真

河北分行积极支持节能环保产业发展

河北建投新能源有限公司是河北省环保清洁能源行业的龙头企业。为实现以绿色金融服务促进环保产业的发展，我行在该公司成立之初，提供了约 7 亿元贷款，并在后续陆续为该公司提供了综合性金融服务，有力地支持了公司的发展。截至 2010 年 11 月底，公司已投产、在建和拟建风电项目总装机容量已达 124 万千瓦，上述项目全部建成后，将会带来巨大的节能减排效应，每年可以节约标煤约 100 万吨，减少排放二氧化碳约 300 万吨、二氧化硫约 1.8 万吨、氮氧化物约 1 万吨、烟尘排放 1 万吨，对于缓解地方能源供应紧张、优化当地生态环境等方面均会产生积极影响。

表 13 绿色信贷项目贷款统计表

类别	于2010年12月31日		于2009年12月31日		于2008年12月31日	
	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重 (%)	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重 (%)	贷款余额 (亿元)	占贷款总额 比重 (%)
可再生能源贷款	1,920.39	3.53	1,777.42	3.82	1,525.19	4.15
环境保护贷款	37.67	0.07	33.55	0.07	16.24	0.04

注：可再生能源贷款包含国标行业小类水污染治理、危险废物治理、其他环境治理、生物化学农药及微生物农药制造、环境污染处理专用药剂材料制造、轮胎翻新加工、再生橡胶制造、金属废料和碎屑的加工处理、非金属废料和碎屑的加工处理、污水处理及其再生利用、其他水的处理、利用与分配、再生物资回收与批发、水力发电、核力发电、其他能源发电；环境保护贷款包含国标行业小类环境监测、自然保护区管理、野生动植物保护、其他自然保护、城市绿化管理、环境污染防治专用设备制造、环境监测专用仪器仪表制造。

表 14 “两高”行业贷款占比统计表

两高所属行业	于 2010 年 12 月 31 日 贷款占比(%)	于 2009 年 12 月 31 日 贷款占比(%)	于 2008 年 12 月 31 日 贷款占比(%)
钢铁	0.45	0.50	0.75
铁合金	0.00	0.00	0.00
水泥	0.46	0.60	0.59
铝冶炼	0.42	0.50	0.55
焦炭	0.14	0.16	0.17
火力发电	4.40	4.90	6.28

注：该表数据不含票据贴现。铁合金行业按照四舍五入原则数据为 0.00%。

2 . 支持节能减排

积极发展电子银行业务，降低能源消耗

为支持国家节能减排政策，降低企业日常经营管理中的能源消耗，我行积极发展电子银行业务，推出了包括网上银行、手机银行等在内的多种渠道交易方式，我行客户可通过多种交易模式办理转账、缴费、理财等各种非现金类业务，为客户提供了低成本、低能耗、高效率的金融服务，帮助客户降低交通能源的消耗，同时，也减少了我行在办理交易过程中的纸张、油墨等易耗资源的使用。

逐步建立管理体系和制度规范，加强节能减排力度

在日常经营管理过程中，我行通过尽量减少人员出差，提倡视频会议、压缩现场会议，充分利用办公信息网络功能资源减少纸质文件的制发印制数量，在办公区域实施夏季室内空调温度设置不低于 26 摄氏度、冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的标准等多种节能措施，降低能源消耗。2010 年，我行汽油、煤、水、电等能源消耗的增长速度分别为-14.45%、-18.92%、3.33%、4.15%。

2010 年，我行首次在全行范围开展环境指标数据的统计工作，并将从 2011 年开始，逐步建立环境指标的报送统计制度，并以此为基础监控和加强全行节能减排工作的管理和规范。

表 15 企业环境指标统计表

环境指标	2010 年	2009 年
公务用车耗油量（万升）	4,558	5,328
煤的使用量（万吨）	15	19
水的使用量（万吨）	2,234	2,162
天然气的使用量（万立方米）	3,796	3,563
电的使用量（万度）	93,885	90,147
召开视频会议的次数（万个）	2.17	2.10

注：“公务用车耗油量”指标暂不含总部数据，部分指标暂不包含少数分行的数据。

3. 倡导低碳环保

发起“绿色经营、低碳投标”倡议

2010年6月，我行在企业年金管理机构中发起了“绿色经营、低碳投标”的倡议，得到了商业银行企业年金业务联席会议10家成员单位的赞同，共同发出了《关于提倡“绿色经营、低碳投标”的倡议书》。

在倡议书中，我行倡议全社会包括政府、媒体，以及所有参与企业年金管理的机构都应积极向客户宣传“绿色经营、低碳投标”的理念，更好地贯彻国家节能、环保、低碳的可持续发展理念。倡议书提出，应积极引导客户接受简化标书和电子标书，降低纸质标书印制标准和数量，鼓励采取非现场招标、绿色招标、电子化招标等更加低碳、环保的招标方式。各企业年金机构应践行“绿色投标”，杜绝高档印刷和华丽包装，共同向客户推介、推广使用普通纸、简装、黑白印刷印制标书。在降低印制成本的同时，共同营造一个低碳、节约的投标环境。

参加“地球一小时”活动

2010年，我行参与了“地球一小时”全球环保公益活动。3月27日晚8时30分至9时30分，我行总部及北京、上海、天津等16个分行的办公大楼关闭照明一小时，以实际行动支持“地球一小时”全球公益活动，以此倡导节能减排，应对气候变化。我行参加地球一小时的活动信息和图片被中国国家发展和改革委员会选入《低碳发展 低碳生活》，提交联合国坎昆气候变化大会，展示我国企业为支持节能减排做出的实际行动。

分行写真

大连开发区分行组织海滨清污大会战

大连新港“7.16”输油管线爆炸，部分原油流入海中，给周边海滨环境造成一定污染。为尽快消除污染、减少损失，保护海滨生态环境，7月24日，大连开发区分行80多名干部、员工，在率长江行长的带领下，冒着高温酷暑，来到开发区附近的泊石湾海滩进行油污清理工作，为大连市全力打一场海上清污攻坚战贡献了一份力量。

(三) 社会效益

1. 关怀员工成长

表 16 员工总体情况表

(截至 2010 年 12 月 31 日)

就业员工	数量	占比
总人数	313,867	100.0%
男性员工	157,052	50.04%
女性员工	156,815	49.96%
少数民族员工	14,965	4.77%
正式签署合同的员工	310,980	99.08%
派遣制员工	38,763	——
离退休员工	37,137	——

(1) 保障员工权益

薪酬和用工制度

我行认真贯彻落实《劳动合同法》，实行劳动合同制，根据我行规定依法与所有在岗劳动合同员工签订劳动合同、依法与劳务派遣单位签订劳务协议。员工依法享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬的权利、休息休假的权利、获得劳动安全卫生保护的权利、接受职业技能培训的权利、享受社会保险和福利的权利、提请劳动争议处理的权利以及法律规定的其他劳动权利。

工会与职工代表大会

2010 年 11 月，我行召开第二届职工代表大会第三次会议，365 名正式职工代表和部分列席代表、特邀代表参加会议，听取了员工股权激励计划管理情况、企业年金管理情况、职工互助基金收支情况等工作报告，审议通过了《中国建设银行工作人员违规失职行为处理办法》（修改稿）和《职工互助基金管理办法》（修改稿）。对 39 名突出贡献员工进行了表彰。会议征集了员工提案 125 件。

2010 年，我行各级工会组织了职工田径运动会、文艺晚会、乒乓球和羽毛球比赛、书画摄影、歌咏比赛、征文竞赛等多种形式的文化体育活动。

我行重视和关心女职工的工作和健康，广泛组织开展适合女职工的体检、讲座、健康知识宣传教育以及各类文化体育活动。

(2) 员工福利

企业福利

建立企业年金、补充医疗保险两项员工福利制度，完善员工补充养老和医疗保障。各分支机构结合自身情况和地方政府的政策，还建立了独生子女补贴、托儿补贴等福利。

医疗福利

我行各级机构根据国家有关规定为员工缴纳基本医疗保险，并且在全行建立了补充医疗保险，用以补贴员工个人负担的医疗保险费用。为保证孕、产女员工的相关待遇，各级机构根据所在地政府的规定，为员工缴纳生育保险。各机构也可根据实际情况，对在生育保险报销金额和生育津贴之外，给予员工适当补贴。

帮扶特困员工

2010 年，总行职工互助基金进一步扩大救助范围，切实加大对特困人员的救助力度。全行送温暖活动走访慰问困难员工共计 14,018 人次，发放慰问金额共计 1,919 万元；总行职工互助基金救助特困人员 441 人次，救助金额 2,189 万元。

(3) 职业安全

2010 年，我行以深入推进“平安建行”建设为主线，积极通过做好内部治安保卫、安全生产监督管理和突发事件应急管理三项重点工作，严密防范外部刑事案件、治安案件、安全事故、群体性事件发生。

2010 年，我行通过提供安全警示、开展安全巡查、安全技术防范、严格岗位安全操作等方式，提高了对营业场所、自助银行和自助机具、电子银行网络等银行交易渠道和办公区域

的安全防护水平。成功防范和堵截刑事犯罪案件 46 起，堵截金额 3,423.34 万元。加强对特种设备、公务车辆、危险物品、食品药品、饮用水的安全生产监督管理，降低了各类安全事故的发生概率。

(4) 员工培训与发展

2010 年，我行实施了大规模员工教育培训，为员工提供了更多的培训机会，全年共举办各类培训项目 26,393 个，培训经费支出约 7.43 亿元。

表 17 培训情况统计表
(截至 2010 年 12 月 31 日)

培训类别	培训项目数	培训人数/人次	经费支出（万元）	人均参培天数
全行人员	26,393	1,224,790	74,319.67	约 9 天

(5) 关爱基层员工

2010 年，我行以“关爱基层员工”为重点，深入开展员工关爱活动。

几年来，我行各一级分行实施了大量针对基层员工的关爱措施，涵盖思想关爱、工作关爱、成长关爱、健康关爱、家庭关爱等五个方面。为更好地了解基层员工的职场感受和需求，2010 年，我行在全行范围内开展了“最受基层欢迎的关爱员工举措”评选活动，由员工投票最终评出 10 个“最受基层欢迎的关爱员工举措”，将在全行范围内进行推广。评选活动共有 9 万多名员工参与了网络投票，发布留言 5 千多条。

表 18 最受基层欢迎的关爱员工举措

举措名称	实施单位	举措内容
建立思想调研制度,坚持落实顺畅沟通	宁波市分行、深圳市分行、贵州遵义赤水市支行、常州培训中心	通过管理人员走访、网络动态采集、支行班子参加班后总结会等渠道倾听员工心声,对工作、学习、生活等进行面对面的交流,落实职代会、行长接待日等制度,对员工和客户提出的各类提案、意见和建议,及时进行处理,能够解决的及时解决,需要研究决定的及时提交研究。
调整柜面操作流程,减轻前台工作压力	山东省分行、四川省分行、广西区分行、湖南省分行	规范柜面业务操作,建立标准化工作流程;四表合一,形成新的《个人业务开户/服务申请表》;实现同城业务系统自动入账;研发会计电子账簿系统;开发重点账户余额核查系统、内部账户管理等特色业务系统。
优化具体业务工作流程,减轻员工劳动强度	深圳市分行、内蒙古区分行营业部信用卡中心、浙江金华分行营业部	针对中后台业务流程不够优化的情况,卡部与个金部协作集中受理信用卡营销发卡进件,相关部门进一步优化预算外收入工作流程、对公业务授信流程和境内非融资性保证业务申报审批流程等,既防范了风险,又促进了业务拓展。
实施年休假保障计划,让员工合理享受年休假	广东东莞市分行	开发员工请休假管理信息系统,让员工随时了解自己的休假情况;采取“单位安排时间段,员工选择时间点”的方式,实现业务正常运行和员工休假两不误;将带薪年假纳入各单位内部管理指标进行考核,为员工休假提供有效保障。
健全人才储备、选拔、任用机制,畅通员工职业发展通道	湖北省分行	通过公开选拔建立后备人才库,通过任职试用制延长年轻干部的培养链条,通过探索完善年薪制管理办法推行弹性福利计划,通过尝试研究式、体验式培训方式科学培养企业骨干人才,从而使人才梯队建设更加科学合理。
实施网点压力管理,心理辅导助推经营管理	北京市分行	在网点设立压力辅导员,并根据一线工作特点和实际需求,聘请专业心理咨询机构持续举办“压力与情绪管理实用技术”辅导员培训班,普及心理压力管理的知识和技巧,并通过试点,把心理学技术与网点管理相结合,针对具体案例具体解决,并形成规范化方案,使员工产生心理压力的问题得到解决,促进了服务,改善了管理。
优化体检服务,跟进检后保健	新疆区分行、贵州省分行、北京市分行、大连市分行、苏州分行、海南省分行	通过定期收集员工关于健康保障的建议,组织有针对性的体检和体能测试,并根据岗位特点定期跟踪排查职业健康问题,使疾病实现早发现、早治疗。
“五个关爱”工程,解决家庭后顾之忧	江苏省分行南京鼓楼支行	通过实施关爱员工父母、关爱员工子女、关爱员工家庭经济状况、关爱员工住房、关爱员工家庭成员健康状况五项关爱工程,帮助员工切实解决生活困难。
重要时刻家庭慰问,与员工同喜同忧	湖北省分行、黑龙江省齐齐哈尔分行、陕西省分行西安长安路支行、青海黄南州分行、上海静安支行	在员工过生日、结婚、生小孩、孩子高考录取等喜事时向员工及家属表示祝贺,在员工生病住院、亲属丧葬、突发事件、重大灾害时及时慰问,增强员工的归属感。
爱心互助基金,雪中送炭暖人心	海南省分行、大连市分行、湖北省分行	设立“爱心互助”基金,当员工发生特殊困难和意外灾害时,基金会将根据情况及时给予一定经济救助。

2010年,为详细了解员工思想状况,我行在15家分行针对35岁及以下员工组织开展了“一线青年员工心理资本及思想状况调查”,15家分行和总行本部700多人接受了现场访谈,53,821名员工参加了网上问卷调查,有效问卷回收率达到70.1%。调查活动系统了解青年员工承受压力状况、心理资本状态、满意度、忠诚度、对建行认知等方面的情况,多角度分析了影响因素和需要关注的问题,提出针对性的解决措施和持续性的员工关爱举措建议,

并结合调查结果，开展了“心理资本，积极提升”主题团日等活动，将调研与员工关爱工作有效结合，取得了良好成效。

(6) 员工反腐倡廉教育

我行开展了“诚信敬业、廉洁合规”为主题的职业操守宣传教育活动、《党员领导干部廉洁从政若干准则》和《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》宣传教育活动，组织参观“金融系统反腐倡廉建设展览”，提高员工特别是领导人员廉洁从业、遵法守纪意识。组织全行员工签署《廉洁合规从业承诺书》，加强对员工从业行为的约束。2010年，我行各级机构共开展反腐倡廉警示教育、岗位廉洁教育4,470场次，受教育员工达43.5万人次；开展领导人员任免谈话、提醒谈话和诫勉谈话达1.68万人次。

(7) 帮扶救助特困协解人员

为维护社会稳定、帮困救弱，我行采取多种措施帮助已经离开建行的协解人员解决困难。从2009年9月到2010年底，为协解人员解决历史遗留问题，补建补缴社会保险；通过职工互助基金救助因重大疾病、意外事故等原因导致生活特别困难协解人员；主动探索多种形式帮助协解人员再就业；与地方政府和有关部门积极协商，帮助特困人员和特定人群获得符合标准的社会福利待遇。

2.支持公益事业

2010年，我行共实施公益项目22个，公司及员工个人捐款投入总金额9,527.99万元人民币。

(1) 灾害响应

2010年，我国各种自然灾害频发，先后发生南方五省区严重旱灾、青海玉树特大地震、暴雨洪涝灾害、甘肃舟曲特大山洪泥石流等严重灾害。面对突如其来的严重灾害，我行心系灾区、奉献爱心，除及时全力提供抗灾救灾等各种金融服务支持外，积极伸出援助之手，捐款捐物支持灾区抗灾救灾和灾后重建。2010年，抗灾救灾捐款总额5,313.15万元，其中员工捐款2,939.15万元，为灾区群众渡过难关、重建家园提供了有力的支持。

捐赠西南五省区旱灾灾区

2010年，西南五省区旱灾严重，我行共捐款690万元（其中，贵州200万，云南200万，广西90万，重庆100万，四川100万）。我行青年团员志愿开展了“每人捐赠一瓶饮用水”

活动，积极为灾区捐款送水，全行团员青年捐款达 133 万元，支援五省的抗旱工作。其中 50 万元捐款资助的贵州“志愿甘泉”项目，获“中国青年志愿者优秀项目奖”。

“建行青年水窖”

2010 年，我国南方五省遭受严重旱灾，贵州省由于喀斯特地貌的特点，部分地区缺水状况更为明显，水源更加奇缺。通过修建水窖的办法，在 5、6 月份的雨季把雨水储存起来到旱季使用，这样能为长期缺水地区人民解决用水问题。我行捐款 50 万元，用于贞丰、威宁、贵定等重灾区中小学校的饮水设施建设和黔西南、毕节等重灾区 160 口“建行青年水窖”的修建，为解决当地用水问题提供了有力支持。

向青海玉树地震灾区捐款

向青海玉树地震灾区捐款 1,000 万元，员工捐款 1,606.35 万元，共计向地震灾区捐款 2,606.35 万元；同时捐赠灾区价值 25 万元的救灾物资。

向甘肃舟曲泥石流及严重洪涝灾区捐款

我行向甘肃舟曲泥石流及严重洪涝灾区捐款 684 万元，员工捐款 719.99 万元，共计捐款 1,403.99 万元，支援灾区抗灾救灾。

(2) 捐资助学

实施“少数民族地区大学生成才计划”

“中国建设银行资助少数民族地区贫困大学生成才计划”(简称“成才计划”)在内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、湖北、湖南、广西、海南、四川、贵州、云南、西藏、甘肃、青海、宁夏、新疆等 16 个省、自治区全面启动，截至 2010 年底，16 个分行均完成了资助计划，已资助 97 所高校 4,259 名少数民族贫困大学生，发放奖（助）学金 1,203 万元，为获得奖学金的学生办理免收服务费的“成才卡”4259 张。

援建“建行希望小学”

2010 年，我行继续开展援建“建行希望小学”活动，捐资 96.59 万元，在新疆援建了克孜勒苏柯尔克孜自治州阿图什市哈拉峻乡中心小学；向中国青少年发展基金会捐款人民币 52.2 万元，为建行希望小学配备体育器材和图书室，资助建行希望小学教师 44 名接受培训。截至 2010 年末，我行已援建建行希望小学 38 所，建设体育园地和图书室 73 个，累计培训教师 74 名。

建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划

我行继续实施“建设银行资助贫困高中生成长计划”，2009—2010 学年，“成长计划”共资助贫困高中生 13,213 人次，发放助学金 1,981.95 万元。截至 2010 年底，已累计资助 567 所学校的贫困高中生 5.13 万人次，累计发放助学金 6,979.6 万元，累计有 11,000 多名受助学生考上大学。

情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学基金

该基金是于 2007 年设立的永久存续的公益性助学基金。已经连续在西藏大学、拉萨中学实施了 4 年。2010 年，基金发放奖、助学金 23 万元，资助和奖励了贫困学生 110 人次。截至 2010 年末，累计发放奖、助学金 69 万元，累计资助和奖励贫困学生 330 人次。

子公司写真

建信基金管理公司向西北师范大学捐款

2010 年 11 月，建信基金管理公司在西北师范大学开展“建信金色助学计划”，向该校捐赠 50 万元，设立“建信金色绩优奖学金”和“建信金色励勤助学金”，奖励成绩优异的贫困大学生。

捐赠香港公益金

我行向香港公益金捐款 582,600 港币，支持其开展“恐惧不再、成功在望”项目，该项目主要是为帮助学生面对学业或社交上的挑战和困难开展培训和训练课程，以提高学生应对挑战的能力。

捐赠桑坦德银行国际交换生项目

实施中国建设银行—桑坦德银行国际交换生项目。2010 年内已经向中国政法大学、南开大学、武汉大学、中国科学技术大学、同济大学、北京理工大学、中央财经大学 7 所高校共捐赠 399 万元人民币（每所高校 57 万元人民币）。

(3) 扶贫济困

中国贫困英模母亲建设银行资助计划。我行从 2007 年开始实施该计划，已经连续开展了 4 年，共有 37 家一级分行参与了计划的实施。2010 年，资助贫困英模母亲 1,818 人次，发放资助款 506.5 万元。截至 2010 年末，累计资助贫困英模母亲 5,425 人次，发放资助款 1,512 万元。

(4) 支持文化艺术、医疗卫生、经济学术研究和交流等社会公共事业的发展

赞助“第十三届北京国际音乐节”。2010年，我行以首席赞助商的身份，赞助第十三届北京国际音乐节200万元。这是我行连续第五年首席赞助北京国际音乐节。期间与北京国际音乐节及众多赞助商共同合作，推出了低票价政策，让更多的观众能够走入音乐剧场，欣赏国际著名音乐家、音乐团体的精彩演出，使音乐节真正成为音乐爱好者的节日。

向中国人民解放军总医院捐赠200万元，设立“建设银行科技创新基金”，用于支持医院在医疗、保健、教学及科研方面的发展。

为支持和推动全球金融危机大背景下与经济复苏有关的学术研究，我行2010年捐款1700多万元，支持北京凯恩克劳斯经济研究基金会、中国国际经济研究交流中心、中国西部人才开发基金会、孙冶方经济科学基金会、中国世界经济学会、中国发展研究基金会等机构，为国家经济政策研究提供参考，推动国际间的学术交流与合作。

3. 志愿者活动

2010年，我行青年志愿者开展了抗旱抗震、“志愿甘霖”、“迎世博、迎亚运，讲文明、树新风”、“绿色电脑捐助农民工子女”、环保造林、送金融知识下乡等多种多样的志愿行动。

“绿色电脑捐助农民工子女”。我行志愿者将2000台废旧电脑整修后，捐给近百所农民工子女学校。我行百名志愿者还带领近千名农民工子女参观爱国主义教育基地、博物馆、纪念馆、科技馆及高校、企业等，帮助他们充分感受和体验城市生活，了解和融入城市。

“寄往未来的信”。总行青年志愿者组成团队，到汶川地震灾区重建的四川安县调元金融希望小学和绵羊南街小学开展“面对面、手拉手、心连心”慰问活动，与农民工子女建立结对资助关系，孩子们共同书写了“寄往未来的信”，寄语未来，共同成长。

“为白血病少女带去生的希望”。北京分行古城支行青年志愿高立鹏，志愿报名加入了中国骨髓库北京分库。2010年成功捐献造血干细胞，为一名身患急性白血病的17岁少女带来生的希望，成为北京地区第100例造血干细胞捐献者。

“亚运微笑使者”。我行团委组织开展了“迎世博 讲文明 树新风——建行青年志愿者在行动”活动，上海、广东分行的青年志愿者积极参与了赛事服务、清洁城市、维护交通秩序等志愿服务活动。其中，有4名青年获得“亚运微笑使者”荣誉称号，4人获得广州亚运会、亚残运会志愿者工作先进个人等荣誉称号。

七、分行案例

(一) 上海市分行让爱心与世博共辉煌

上海市分行在做好世博期间金融服务的同时，也用爱心为世博增添了新的色彩。2010年1月，上海市分行世博志愿队正式成立。3月，“2010 建行青年·精彩世博”活动正式启动。以建行56个世博重点网点为依据，56名语言能力强、表达协调能力强的青年骨干作为志愿服务先锋。其中，另有15名熟练掌握小语种金融服务的青年员工，全力以赴服务建行的13个核心网点。这批来自建行浦东分行、各城区行、各基层单位的团委书记带领一线青年员工，在服务世博的半年多来，尽心尽力，服从调配，全心奉献。

2010年7月4日，建行投资托管服务上海备份中心组织志愿服务者协助神经肌肉疾病协会（MDACHINA）筹委会举办了帮助“渐冻人”参观世博会活动，这项活动在中央电视台和上海电视台等媒体播出后，取得了良好的社会反响。

“渐冻人症”在医学上称为肌萎缩侧索硬化症（A.L.S.），表现为肌肉逐渐无力以至瘫痪，以及说话、吞咽和呼吸功能减退，直至呼吸衰竭而死亡，被世界卫生组织列为五大绝症之一。即使身患这样的疾病，病友们依然乐观生活，2010年上海世博会唤起他们了解世界、游遍全球的心愿与渴望。我行投资托管服务上海备份中心在了解了“渐冻人”病友期待参观世博会的愿望后，决定牵头发起志愿服务活动，活动倡议一经提出马上就得到了中心30多位党员、团员青年的积极响应，其中20位直接参与，充分发挥了慈善为怀、乐善好施的人文关怀精神，提供人力、物力、财力上的帮助，让11位“渐冻人”病友一圆“世博梦”。

7月7日，来自汶川地震灾区都江堰北街小学的小学生们和我行财富中心客户的孩子们齐聚一堂，“蒲公英心灵抚慰计划——和都江堰儿童共游上海”活动正式启动。

由华富基金主办，上海市分行协办的蒲公英心灵抚慰计划，意在帮助经历灾难的孩子走出阴影。适逢世博盛事，上海市分行天钥桥财富中心邀请上海家庭的孩子和这些来自都江堰的孩子结对子、交朋友，共游世博。活动中，都江堰孩子坚强、乐观的精神给上海的孩子们留下了非常深刻的印象。同时，上海小朋友们也充分展现了小东道主的热情，与自己的小伙伴手拉手，当起了小小导游，热情地为都江堰小朋友引路、讲解。短暂的2天相聚，使双方小朋友收获了珍贵的友谊。

上海市分行志愿者们的爱心行动，让世博在更多人的记忆中充满了人性的光芒，也为建行 2010 世博服务大行动增添了光彩。

（二）四川省分行全力支持西部大开发

四川省分行 2010 年继续加大贷款储备力度，为西部大开发提供信贷支持。分行按照中央新一轮西部大开发战略规划和总行的政策措施，以总行“五个优势”（市场优势、资源优势、技术优势、区位优势、管理优势）为判断标准，根据自身市场营销规划，选择性储备了一批优质客户和项目，力求把有限的资源投入到真正具有比较优势的行业和客户上去，重点支持铁路、主干线公路、电力、石油、天然气等大中型基础设施项目建设，以及能源、矿业、机械、旅游、特色农业、中药材加工等特色优势产业，积极支持一批有市场、有效益、有信用的中小企业。

2010 年，四川省部分地区遭受到特大山洪泥石流自然灾害，分行立即启动了对灾区住房重建提供金融支持和服务工作：一是及时转发了《关于全力做好甘肃、四川遭受特大山洪泥石流灾害地区住房重建金融支持和服务工作指导意见》，要求各分支行成立由一把手牵头的工作推进小组，积极组织力量采取电话回访、实地回访、慰问等多种方式对受灾群众的汶川地震住房重建贷款情况进行摸底调查，认真落实《指导意见》提出的因灾延期还款、给予优惠信贷政策、提供优质便利的服务措施等各项要求；二是建立动态信息报告和对灾区金融支持工作的统计监测制度，要求各分支行按日报告灾区客户或抵押物受灾情况、落实《指导意见》开展的相关工作、提供的住房重建金融支持和服务，同时，建立对口联系制度，安排专人按日向受灾较严重的德阳、绵阳、都江堰、广元、阿坝、彭州等分支行电话了解受灾情况，及时掌握借款人、抵押物以及我行工作人员受影响情况。

为支持中小企业发展，分行开办了“联贷联保”业务。郫县是一个典型的以小企业为主的县份，尤其使用“郫县豆瓣”商标的豆瓣生产企业就有 95 家，企业融资需求旺盛。但是豆瓣生产企业生产场地大多为租赁土地、自建生产厂房，无土地使用证和房地产产权证，在银行现有信贷政策下无法给予信贷支持。我行推出“联贷联保”业务后，郫县支行把握有利时机，积极跟进营销，经过前期调查、细心筛选，决定由在豆瓣生产行业中知名度较高、排名前茅的四川高福记食品有限公司等五家郫县豆瓣生产企业组成联合体，按照“联贷联保”业务的相关规定、政策，由联合体成员之间相互担保，由我行在信贷额度内为联合体成员企业提供信贷支持。至 2010 年末，联合体已增加到两个，贷款余额为 1900 万元，大大解决了联

合体成员的资金需求。

（三）贵州省分行大力开展“绿色信贷”

2010 年，贵州省分行把“绿色信贷”作为支持当地经济建设的一条重要脉络，有保有压，成为当地支持环保经济的生力军。

黔中是贵州省资源型缺水和工程型缺水最严重的地区之一。贵州省委、省政府对兴建黔中水利枢纽项目，改善用水环境的信心坚定不移，举全省之力兴建这项“滋黔”工程，旨在解决贵州核心地区经济社会可持续发展对水资源需求，改善黔中人民基本生存条件。贵州省分行领导高度重视，组织项目组认真分析研究我行“民本通达”——“环保益民”金融服务方案，通过深入了解客户需求，为其制定有针对性的一揽子金融服务产品，积极支持此项重点工程，最终成为黔中水利枢纽工程一期工程项目银团贷款牵头行，贷款金额 7 亿元，占比近 40%，与其它 7 家金融机构共同努力把黔中水利枢纽一期工程项目建成优质工程、精品工程、民心工程。

近年来，国家要求加大煤矿瓦斯抽采力度，加快煤层气开发利用，保障煤矿安全生产，增加清洁能源供应，减少环境污染，促进煤层气产业健康发展。为支持贵州盘江煤层气开发利用有限责任公司筹建煤矿瓦斯综合利用（一期）项目，省分行勇于做第一个吃螃蟹者，在充分评估、控制风险敞口前提下，对该项目审批通过授信 9,000 万元，作为第一家投放项目贷款的金融机构，现贷款余额 4,000 万元，保证了项目顺利建设，现已投产 60 台机组，一期工程总规模达 60 台，装机容量达到 3 万千瓦。预计全部投产后年瓦斯消耗量 7,000 万 m³。减排和节能效果明显，取得较好社会效益和经济效益。

八、社会认可与反馈

2010 年共获得各种奖项 100 余项，包括社会责任类、品牌形象类、产品服务类三大类，主要奖项如下：

社会责任类：

评奖机构名称	奖项名称	LOGO
《中国新闻周刊》、中国红十字基金会	2010 年最具责任感企业	
中国社会工作协会志愿者工作委员会“中国，您好！”活动组委会	2009 “中国，您好！” 志愿服务特别贡献奖	
中国红十字会总会	中国红十字杰出奉献奖章	
《参考消息》、《国际先驱导报》	2010 年先驱中国年度绿色环保企业	
《投资与理财》	中国证券市场 20 年最富社会责任感上市公司	
《南方周末报》、贵州电视台	2009 年度国有上市企业社会责任榜百强企业	
润灵环球责任评级、和讯网、挪威船级社	最佳社会责任报告	
东方财富网	“2010 年度•银行业社会责任奖”	
新华网	2010 中国企业社会责任榜杰出企业	
网易财经	2010 年度最具责任奖	
中国妇女发展基金会	中国妇女慈善奖	

品牌形象类：

评奖机构名称	奖项名称	LOGO
英国《银行家》	2010 年中国最佳银行	
《理财周报》	2010 中国最受尊敬银行	
香港《财资》	中国最佳本地银行	
香港《财资》	2009 企业奖项之钛奖类别(The Asset Corporate Awards 2009 - Titanium)	
2009 中国企业发言人与传媒价值年会	2009 中国企业年度最佳发言人制度创新（促进）奖	
和讯网	“最受欢迎银行业品牌奖”	
《银行家》	“中国金融营销奖” 数项大奖	
香港《亚洲周刊》	全球华商 1000 排行榜，2009 年 20 大企业荣誉奖	
英国《银行家》	全球银行品牌 500 强排名第 13 位，全球商业银行品牌十强为列第二	
Brand Finance	全球最有价值 500 品牌排行榜全球第 54 位，中国内地公司第 3 位	
香港《资本》	2010 年资本中国杰出零售银行	
香港《亚洲周刊》	2010 年 10 大银行荣誉奖——中国区	
香港《亚洲金融》	年度中国最佳银行	

美国《福布斯》	Interbrand2010 年度最佳中国品牌价值排行榜第三位，银行第一	
香港《亚洲周刊》	“亚洲银行 300 强”第三	
英国《银行家》	全球银行 1000 强排名第 15 位	
美国《财富》	财富全球上市公司 500 强排名第 116 位，按利润排名全球第 5	
香港《亚洲周刊》	全球华商 1000 - 中国区最绩优企业大奖	
新浪财经	2010 年度综合银行最佳企业声誉奖	
凤凰卫视、凤凰网	2010 年最具竞争力银行奖	

产品服务类:

评奖机构名称	奖项名称	LOGO
商务部举办的中国进出口年会	最佳贸易金融奖	
新浪网“新浪 2009·网络盛典”	最具创新信用卡	
中国银联	银联卡境外业务贡献奖	
	银联标准“建国 60 周年主题信用卡”发卡合作奖	
MasterCard 国际组织	2009 年最佳汽车卡奖 (2009 Best Auto Card Award) ——龙卡汽车卡	
	2009 年最佳产品设计奖 (2009 Best Product Design Award) ——艺术家卡	
	2009 年最佳白金卡奖 (2009 Best Platinum Card Award) ——白金卡	
	2009 年最佳产品营销奖 (2009 Best Marketing Campaign Award) ——My Love 信用卡	
VISA 国际组织	2009 年度最具人气车主奖——龙卡汽车卡	
	2009 年度最具价值白金卡奖	
香港《财资》	2010 年“财资 AAA 银行奖评选——证券与基金服务类”“中国最佳次托管银行”	
英国《全球托管人》	2009 年“新兴市场托管银行服务评选——中国地区”“国内最佳托管银行”	
新加坡《亚洲银行家》	中国最佳分销渠道银行	
《证券时报》2010 中国区优秀投行评选	2010 年度最佳投资银行	
《证券时报》第十一届金融 IT 创新暨优秀财经网站评选	2010 年度金融机构 IT 创新 10 强	
《经济观察报》	2009 年度中国最佳房贷服务银行	
	建银国际获得中国最佳投资银行	
《首席财务官》	最佳中小企业服务奖	
	最佳投行业务奖	
	最佳现金管理奖	
	最佳企业伙伴银行奖	
美国《环球金融》	中国最佳基础建设贷款银行	
	中国最佳房贷服务银行	
《中国经营报》	最佳风险管理银行	
《旅伴》	最佳电子银行	
《第一财经日报》	年度企业银行	
《世界》2010 年度旅游盛典	2010 年度品质旅行银行卡领袖奖	

九、公司基本信息

中文注册名称：中国建设银行股份有限公司

英文名称：China Construction Bank Corporation

香港联合交易所上市交易股份代号：939

上海证券交易所上市交易股票代码：601939

注册地址：中国北京西城区金融大街 25 号

邮政编码：100033

法定代表人：郭树清

公司总部所在地：北京

营业范围：

公司银行业务：向公司客户、政府机构客户和金融机构客户提供包括公司类贷款、贸易融资、存款、代理服务，以及顾问与咨询、现金管理、汇款及结算、托管及担保等多种金融产品和服务；

个人银行业务：向个人客户提供包括个人贷款、存款、银行卡、个人理财，以及汇款和证券代理等金融产品和服务；

金融市场业务：货币市场业务，包括银行间同业拆借交易及回购交易；投资组合，包括持有证券以作买卖及投资用途；进行自营式的代客交易，包括外汇及衍生工具交易。

加入的组织机构：

我行是中国银行业协会、中国红十字总会、海峡两岸关系协会的理事单位。

国际互联网网址：www.ccb.com

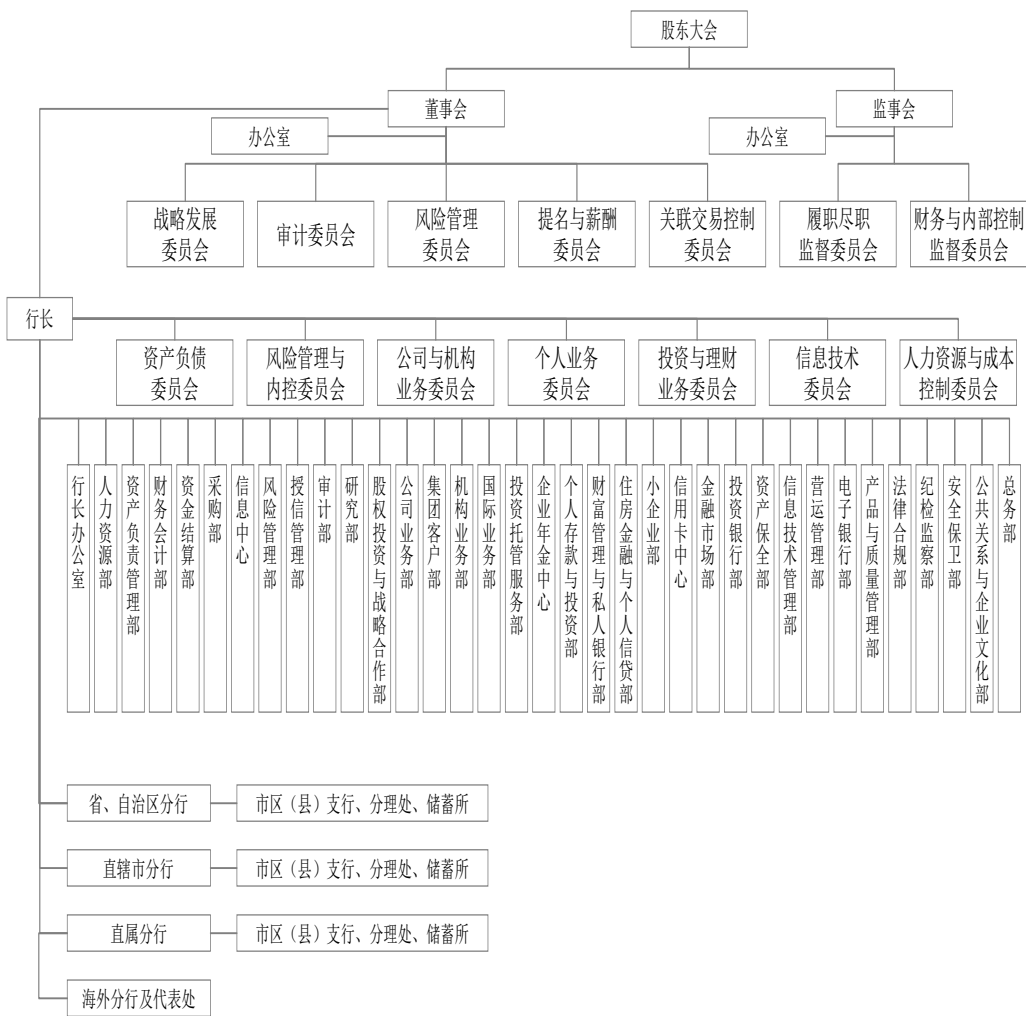
无线网址：wap.ccb.com

客户服务热线：95533

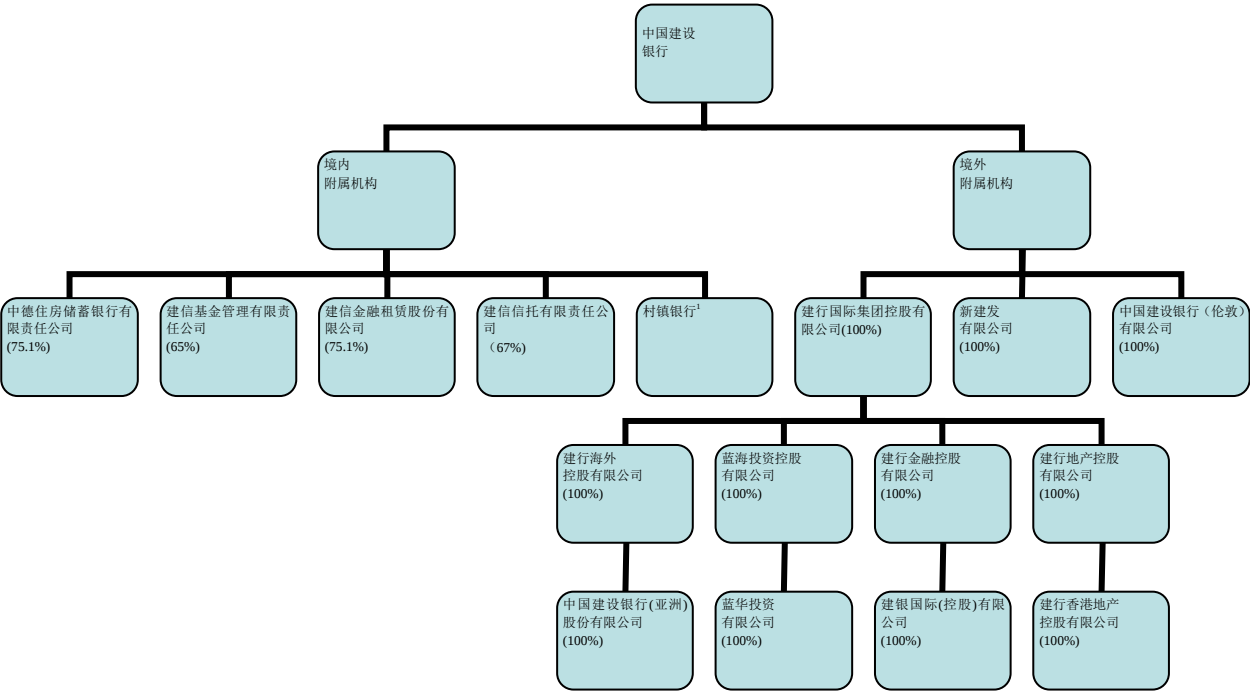
公司架构图

本报告期内，我行在机构规模、管理架构以及所有权等方面没有重大改变。

管理架构图



股权投资架构图



截至 2010 年 12 月 31 日，本行共成立了 9 家村镇银行，具体包括湖南桃江建信村镇银行股份有限公司、浙江苍南建信村镇银行股份有限公司、浙江青田建信华侨村镇银行有限责任公司、浙江武义建信村镇银行有限责任公司、安徽繁昌建信村镇银行有限责任公司、陕西安塞建信村镇银行有限责任公司、河北丰宁建信村镇银行有限责任公司、上海浦东建信村镇银行有限责任公司、苏州常熟建信村镇银行有限责任公司。

十、独立鉴证报告

中国建设银行股份有限公司董事会：

我们接受中国建设银行股份有限公司（“建设银行”）董事会的委托，对建设银行截至2010年12月31日止的2010年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

建设银行董事会对建设银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南（G3）以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议所编制的2010年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《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》
 - 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
 - 《上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议》的附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》
- （统称为“上交所指引”）

建设银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第3000号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在建设银行总行所获知的信息不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为建设银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向建设银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除建设银行以外的任何第三方承担任何责任。

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解建设银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；

- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与建设银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；

- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；

- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间建设银行的相关信息；

- 询问与社会责任报告信息收集和处理相关的系统和方法的设计和实施情况，包括社会责任报告信息数据的汇总；

- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对北京分行实施实地访问；

- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；

- 评估社会责任报告中有关前瞻性表述所采用假设的合理性；及

- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于建设银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就建设银行系统和程序的有效性发表意见。

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，建设银行根据GRI可持续发展报告指南(G3)以及上交所指引的披露建议所编制的2010年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所
北京
二零一一年三月二十五日

十一、附录

(一) GRI 内容索引¹

	指标相关要求	索引
战略与分析		页码
	1.1 组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	6-8
	1.2 对重大影响、风险及机遇的描述	6-8
公司概况		
	2.1 组织机构名称	46
	2.2 主要品牌、产品及服务	46
	2.3 组织的经营结构	12-13; 48
	2.4 组织的总部所在地	46
	2.5 组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	23
	2.6 所有权性质及法律形式	17; 46-47
	2.7 所服务的市场	22-23; 46
	2.8 公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	21-22; 33
	2.9 汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	47
	2.10 报告期限获得的奖励	44-46
报告参数		
	3.1 所提信息的报告期限	4
	3.2 上一份报告的日期	4
	3.3 报告周期	4
	3.4 回应关于报告或内容相关问题的联系方式	4
	3.5 确定报告内容的程序	4
	3.6 报告的界限	4
	3.7 说明关于报告范围及界限的限制因素	4
	3.8 根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	4
	3.9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧	4

¹ 我行将持续改善社会责任报告中所载信息的收集系统，以期在未来年份中披露更多社会责任相关指标。

	3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并、收购，基准年份、年期有变，业务性质、计算方法）	4
	3.11 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	4
	3.12 列表标明报告引用的标准	4
	3.13 寻求外部审验的政策及现行措施	4; 49
公司治理		
	4.1 机构治理架构	47
	4.2 说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	12
	4.3 对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	12
	4.4 股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	14 ; 17-19
	4.5 最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	未来采用
	4.6 避免治理机构出现利益冲突的程序	12-13
	4.7 如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验，以及领导机构的经济、环境及社会项目战略	未来采用
	4.8 内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	11-43
	4.9 最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准，道德守则及原则的监督程序。	14-16
	4.10 评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	未来采用
	4.11 说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	未来采用
	4.12 组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	32
	4.13 在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	46
	4.14 组织的利益相关方	14
	4.15 确定及选择利益相关方的依据	14
	4.16 利益相关方参与的方式	14
	4.17 利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	14-20
经济效益指标		
	EC1 创造和分配的直接经济价值	5
	EC2 机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	未来采用
	EC3 机构固定福利计划的赔偿界限	33-35
	EC4 政府与机构的重大财务援助	2010 年未发生
	EC6 机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	19

	EC7 机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	未来适用
	EC8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	37-40
环境效益指标		
	EN1 所用物料的重量或用量	不适用
	EN2 采用经循环再造的物料百分比	不适用
	EN3 按照主要源头划分的直接能源消耗	5; 32
	EN4 按照主要源头划分的间接能源消耗	5; 32
	EN8 按源头划分的总耗水量	5; 32
	EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其它地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
	EN12 描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响。	不适用
	EN16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
	EN17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	不适用
	EN19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用
	EN20 按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其它重要气体的排放量	不适用
	EN21 按质量及目的地划分的总排水量	不适用
	EN22 按种类以及排污法划分的废弃物总重量	未来采用
	EN23 严重溢漏的总次数及漏量	不适用
	EN26 降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	31-33
	EN27 按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用
	EN28 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	21
社会效益指标		
劳工措施及合理工作		
	LA1 按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	33
	LA2 按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
	LA4 受集体议价协议保障的雇员百分比	未来采用
	LA5 有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	未来采用
	LA7 按地区划分的工伤、职业病，损失工作日及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	未来采用
	LA8 为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	33-34
	LA10 按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	未来采用

	LA13 按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	33
	LA14 按员工类别统计的男女的基本薪金比率	未来采用
-人权		
	HR1 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
	HR2 已通过人权审查的重要供应商及承判商的百分比，以及机构采取的行动	未来采用
	HR4 歧视个案的总数，及机构采取的行动	未来采用
	HR5 已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
	HR6 已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	未来采用
	HR7 已发现可能会导致已经强制强逼或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	未来采用
-社会		
	S01 评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	19; 40
	S02 已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用
	S05 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	24-29
	S08 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	21
-产品责任		
	PR1 为改良评估产品及服务周期各阶段对安全与健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
	PR3 按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重要产品及服务的百分比	未来采用
	PR5 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	18
	PR6 为符合规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、及资源守则而设的计划	未来采用
	PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例 及规则所处境巨额罚款的总额	2010 年未发生
金融服务业行业补充指标索引		
	FS1 应用于业务活动的具体环境和社会政策	29-31
	FS2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	14-16; 29-31
	FS3 对客户环境和社会合规情况的监控	14-16
	FS4 提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	14-16; 34-35
	FS5 与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	29-31
	FS6 按地区、规模、行业分的业务比例	22-23
	FS7 为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	28-29
	FS8 为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	29-31

	FS9 旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
	FS10 在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	29-31
	FS11 接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
	FS12 报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
	FS13 按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	24； 26
	FS14 提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	24-29
	FS15 金融产品与服务的公平设计和销售的政策	29
	FS16 按受益类型分，提高金融知识教育的行动	40

（二）上海证券交易所披露要求与报告内容对照表

下表列示了上海证券交易所发布的《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》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引的具体要求。针对表中列示的每一项明确的披露要求，在索引栏中对本报告体现相关披露要求的页码进行了索引。

上海证券交易所的相关要求	索引
《公司履行社会责任的报告》编制指引	页码
一、公司履行社会责任的报告（以下简称“社会责任报告”）是反映公司履行社会责任方面工作的报告。	非披露要求
二、公司可根据自身实际情况及编制相关报告的工作实践，决定上述报告的内容及标题，包括但不限于：社会责任报告、可持续发展报告、环境责任报告、企业公民报告等。	非披露要求
三、报告标题下方应提示：本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。	4
四、公司在编制社会责任报告时，应至少关注如下问题：	
1. 公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等；	20-40
2. 公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性，以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等；	29-31
3. 公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更高的	20-40

经济回报等。	
五、公司可按照《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》要求，披露每股社会贡献值。披露该指标的公司，应同时披露社会成本的计算口径。	21
六、公司可以聘请第三方验证公司履行社会责任的情况。如公司聘请第三方验证公司履行社会责任的情况，应披露验证结果。	49
七、如有董事对本报告内容的真实性、准确性、完整性无法保证或存在异议的，应当单独陈述理由和发表意见。	非披露要求
《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》	
一、为贯彻落实《国务院关于落实科学发展观加强环境保护的决定》（国发〔2005〕39号）关于企业应当公开环境信息的要求，引导上市公司积极履行保护环境的社会责任，促进上市公司重视并改进环境保护工作，加强对上市公司环境保护工作的社会监督，根据国家环保总局发布的《环境信息公开办法（试行）》（国家环保总局令第35号）以及《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》规定，现就上市公司环境信息披露的要求明确如下。	非披露要求
二、上市公司发生以下与环境保护相关的重大事件，且可能对其股票及衍生品种交易价格产生较大影响的，上市公司应当自该事件发生之日起两日内及时披露事件情况及对公司经营以及利益相关者可能产生的影响。（一）公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的；（二）公司因为环境违法违规被环保部门调查，或者受到重大行政处罚或刑事处罚的，或被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭的；（三）公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的；（四）公司被国家环保部门列入污染严重企业名单的；（五）新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响的；（六）可能对上市公司证券及衍生品种交易价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件。	不适用
三、上市公司可以根据自身需要，在公司年度社会责任报告中披露或单独披露如下环境信息：	
（一）公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效；	29-31
（二）公司年度资源消耗总量；	29-31
（三）公司环保投资和环境技术开发情况；	29-31
（四）公司排放污染物种类、数量、浓度和去向；	不适用
（五）公司环保设施的建设和运行情况；	不适用
（六）公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况，废弃产品的回收、综合利用情况；	不适用
（七）与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议；	无
（八）公司受到环保部门奖励的情况；	无
（九）企业自愿公开的其他环境信息。 对从事火力发电、钢铁、水泥、电解铝、矿产开发等对环境影响较大行业的公司，应当披露前款第（一）至（七）项所列的环境信息，并应重点说明公司在环保	29-31

投资和环境技术开发方面的工作情况。	
四、被列入环保部门的污染严重企业名单的上市公司，应当在环保部门公布名单后两日内披露下列信息：（一）公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况；（二）公司环保设施的建设和运行情况；（三）公司环境污染事故应急预案；（四）公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排。上市公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息。	不适用
五、上市公司申请披露前述环境信息时，应当向本所提交以下备查文件：（一）公告文稿；（二）关于具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的董事会决议（如涉及）；（三）环保部门出具的处罚决定书或相关文件（如涉及）；（四）主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的证明文件（如涉及）；（五）其他可能涉及的证明文件。	非披露要求
六、根据相关环境保护法律法规公司必须履行的责任及承担的义务，且符合《企业会计准则》中预计负债确认条件的，公司应当披露已经在财务报告中计提的相关预计负债的金额。	不适用
七、依据本指引第三条自愿披露的信息，公司可以仅在本所网站上披露。依据本指引其他规定应当披露的信息，公司必须在证监会指定报刊及网站上同时披露。	非披露要求
八、对不能按规定要求，及时、准确、完整地披露相关环境信息的，本所将视其情节轻重，对公司及相关责任人员采取必要的惩戒措施。	非披露要求
九、本指引自发布之日起施行。	非披露要求
《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》	
一、各上市公司应增强作为社会成员的责任意识，在追求自身经济效益、保护股东利益的同时，重视公司对利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业贡献。公司应自觉将短期利益与长期利益相结合，将自身发展与社会全面均衡发展相结合，努力超越自我商业目标。	非披露要求
二、公司应根据所处行业及自身经营特点，形成符合本公司实际的社会责任战略规划及工作机制。公司的社会责任战略规划至少应当包括公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。	非披露要求
三、本所鼓励公司根据《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》的相关规定，及时披露公司在承担社会责任方面的特色做法及取得的成绩，并在披露公司年度报告的同时在本所网站上披露公司的年度社会责任报告。	非披露要求
四、公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。	21
五（一）、公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、	

对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等；	
其中：对员工健康及安全的保护	34-35
其中：对所在社区的保护及支持	19； 40
其中：对产品质量的把关	29
五（二）、公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染环境、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性、以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等；	
其中：如何防止并减少污染环境	29-31
其中：如何保护水资源及能源	29-31
其中：如何保证所在区域的适合居住性	29-31
其中：如何保护并提高所在区域的生物多样性	29-31
五（三）、公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更高的经济回报等。	
其中：如何通过其产品及服务为客户创造价值	18-19
其中：如何为员工创造更好的工作机会及未来发展	33-34
其中：如何为其股东带来更高的经济回报	20-21
六、公司申请披露年度社会责任报告的，应向本所提交以下文件：（一）公告文稿；（二）公司董事会关于审议通过年度社会责任报告的决议；（三）公司监事会关于审核同意年度社会责任报告的决议；（四）本所认为必要的其他文件。	非披露要求
七、对重视社会责任承担工作，并能积极披露社会责任报告的公司，本所将优先考虑其入选上证公司治理板块，并相应简化对其临时公告的审核工作。	非披露要求
八、本所根据市场发展需要，适时制定公司社会责任承担的具体信息披露指引。	非披露要求
九、根据国家环保总局于 2008 年 2 月发布的《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》及《环境信息公开办法（试行）》要求，现制定并发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，见附件，请遵照执行。	非披露要求