

交通银行股份有限公司

2010 年度企业社会责任报告

1. 前言

1.1 报告说明

报告范围

本报告以交通银行股份有限公司为主体，涵盖境内外各分行、子公司。

本报告时间范围自 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

报告编制原则

本报告按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》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、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》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》等指引编写。

报告数据说明

报告中的财务数据来自于 2010 年度本行 A 股年报，并经德勤华永会计师事务所有限公司独立审计，其他数据以 2010 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。

报告发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本行网站（www.bankcomm.com）查阅。

联系方式

交通银行股份有限公司 企业文化部

地址：中国 上海市银城中路 188 号

邮编：200120

电话：8621-58781234-3238

邮箱：wang-long@bankcomm.com

1.2 董事长致辞

2010年，面对复杂多变的国内外经济金融形势，我行全体员工深入贯彻落实科学发展观，同心协力，克难奋进，全面完成了“十一五”时期确定的基本任务。我们积极寻求商业银行科学发展之路，大力倡导绿色金融，密切关注民生问题，持续投入社会公益，以负责任的优秀企业公民身份，努力为股东、客户、员工及社会创造更多价值。

我们认真贯彻国家宏观调控政策。全力加大对国家重点建设项目、重点领域改革项目、战略性新兴产业的信贷投放，积极发挥金融在巩固经济回升向好势头方面的基础性作用。将保障和改善民生作为支持我国经济发展方式转变的落脚点，持续加大对民生领域和社会事业的支持保障力度，积极支持“三农”、小微企业、保障性住房、个人消费信贷等领域，以及中西部、东北等地区发展，努力缓解弱势群体、欠发达地区融资难的问题。

我们积极探索商业银行科学发展之路。顺利完成A+H配股，为新一轮发展提供了稳定的资本支撑。2010年末资产总额达到3.95万亿元，人民币存贷款市场占比分别提高18和7个基点；净利润达到390.42亿元，平均资产回报率和平均股东权益报酬率分别达到1.08%和20.20%。先后获评“最佳效益银行”、“最具持续投资价值的上市公司”、“中国最佳现金管理银行”等殊荣，再度跻身《财富》世界500强、全球盈利最多银行20强。

我们全面履行上海世博会商业银行全球合作伙伴责任。坚决按照胡锦涛总书记“六个确保”的总体要求，全力以赴做好世博金融服务工作，全面实现“业务零差错、服务零投诉、安全零事故”的目标，在世博窗口满意度调查中排名第一，并获“世博金融服务突出贡献奖”，向全世界展示了中国银行业的优质服务形象。

我们积极践行“绿色金融”理念。大力推行“绿色信贷”要求，有效支持节能减排与环境保护政策的贯彻落实。通过高效的电子渠道，为社会提供低碳节能的金融服务。通过减少自身经营活动能耗，实施绿色运营。通过投身绿色公益和碳中和活动，促进“两型”社会建设。

我们将员工队伍视作最为重要的战略资源。制定了未来五年人才发展规划，坚定不移地实施人才兴行战略，完善员工激励机制，确保员工共享发展成果。

展望未来，我行将牢牢抓住大有作为的“十二五”重要战略机遇期，以前瞻的战略思维和宽广的国际视野，积极履行经济责任、环境责任和社会责任，为促进经济发展和社会进步作出更大的贡献。

1.3 行长报告

2010年，面对复杂的国际国内形势，我行深入贯彻科学发展观，稳健经营，改革创新，主要业务健康发展，各项工作扎实推进。在跨周期经营能力明显增强的同时，全面履行社会责任，积极投身公益事业，为促进经济发展和社会和谐作出了应有贡献。

一年来，我们认真落实宏观调控政策，融入国家发展战略，合理把握信贷投放总量、投向和节奏。按照适度宽松货币政策和各项产业政策的要求，持续优化业务结构。按照“量限质优”的要求，对钢铁、汽车、房地产等22个行业实施名单管理，对产能过剩行业与政府融资平台贷款实施限额管理。优化信贷业务结构。增量贷款主要投向符合信贷政策和经济运行特点的交通运输、服务、房地产、制造业、公共设施管理、金融等行业，个贷和小企业贷款增量在全行贷款增量中的占比达42.4%。

一年来，我们强化以客户为中心的经营理念，着力提升客户服务质量和水平。加快完善境内外网点布局，努力打造跨境、跨市场经营的“全牌照”银行，在财富管理领域的差异化竞争优势进一步确立。着力构建便捷强大的全渠道电子交易平台，积极探索人工网点、电子银行、客户经理“三位一体”的新型服务模式，为客户提供一站式、一揽子金融服务的能力持续提升。以世博服务为契机全面加强服务管理，探索“统一分层营销、一站式审批”营销服务模式，成立私人银行中心，客户分层服务体系进一步完善。

一年来，我们按照可持续发展的原则，大力探索低碳金融发展模式。细化“绿色信贷”要求，建立行业“绿色信贷”制度。严格行业准入标准，建立节能减排标准化制度，修订环保标识分类标准，细化环保优秀类客户管理要求。严格控制“两高一剩”行业信贷投放。全行符合环保要求的客户数占比达98.83%。低碳经济、节能环保、新能源开发、资源综合利用等绿色特征显著的客户达700余户，授信余额1023亿元、贷款余额622亿元。

一年来，我们继续坚持“金融普惠”理念，全方位投入慈善公益事业。全年向遭受自然灾害的玉树、舟曲等地区捐款1840万元；继续开展“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”，向中西部26个省区市的近4000名贫困残疾学生、全国63所不同阶段特教学校提供助学金和办学补贴；在西藏、新疆等少数民族省区支持聋儿康复师资培训，设立“交通银行特教园丁奖”并首批表彰全国200名优秀特殊教育教师；继续在甘肃天祝等贫困县开展定点扶贫和支持新农村建设工作，支持资金733万余元；在全国金融系统率先成立“交通银行青年志愿者协会”。

2011年是“十二五”开局之年,我行将继续坚持“与客户共发展、与员工共成长、与股东共收益、与社会共进步”的社会责任理念,主动适应环境变化,科学把握发展规律,更加奋发有为地推进全行改革、发展与创新工作,为促进经济平稳发展和社会和谐进步作出更大的贡献。

2. 战略与概况

2.1 战略与文化

发展战略

走国际化、综合化道路,建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团

企业使命

提供更优金融方案 持续创造共同价值

企业愿景

建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团

核心价值观

责任立业 创新超越

经营理念

诚信永恒 稳健致远

服务宗旨

以您为先 灵活稳健

2.2 社会责任管理

企业社会责任战略宣言

以和谐诚信为基石 不断追求自身的超越 与社会共同发展

企业社会责任工作管理

本行已于2007年在董事会下设社会责任委员会,在境内上市公司中首开先河。社会责任委员会由行长担任委员会主任委员,根据相关工作条例和董事会授权开展工作,主要负责研究制定本行社会责任战略和政策,审核涉及环境与可持续发展的

授信政策，对履行社会责任的情况进行监督、检查和评估，并根据董事会的授权审批对外捐赠事项。

企业文化部承担全行社会责任工作的管理职能。

交通银行利益相关方

利益相关方	期望与要求	回应方式
政府	服务国家经济发展战略，实现国有资产保值增值，贡献稳定增长的税收和就业机会	依法稳健经营，贯彻国家宏观经济政策，加大有效信贷投放，促进民生发展、支持小微企业和“三农”发展，服务“走出去”等国家战略
监管机构	依法合规经营，维护金融稳定与安全	加强合规管理，完善风险管理体系，稳健经营
股东	满意的市值，严格的风险控制，良好的信用等级	良好的经营业绩，规范的公司治理，依法合规经营，领先的投资者关系管理
客户	品种齐全的金融产品和全面优质的金融服务	创新金融产品，加强客户关系管理，加强IT系统和渠道建设，为客户提供全方位、高品质的金融服务
供应商和合作伙伴	长期良好的合作关系	平等互利、公平采购，诚信履约
员工	保障合法权益；合理的待遇与福利；满意的工作环境；良好的职业发展	公平的用工政策，完善的薪酬激励机制和培训体系，多元化的职业发展平台，关注员工办公环境与身心健康
环境	保护环境，推进资源节约型社会发展	支持节能减排，开展绿色信贷，实施绿色办公，创新绿色产品，建设绿色银行
社会公众与媒体	良好的公众关系，致力社会和谐	积极的新闻报道和宣传；完善的沟通机制和良好的合作；从事社会公益慈善活动

2.3 企业概况

本行成立于1908年，是清末时期我国为“收回轮、路、电、邮经营权，振兴民族经济”而设立的民族金融企业，也是我国存续至今第一家超过百年历史的民族银行品牌。作为中国早期大型银行和发钞行，本行在中国近现代金融史上具有重要地位。1987年，为适应改革开放和上海金融发展的需要，本行重新组建，成为中国第一家全国性的国有股份制商业银行，总行设在上海。本行的重组，打破了专业银行的行业垄断，在中国银行业引入综合经营的市场竞争机制，为中国金融改革进行了有益的探索。

2003年，国家作出了推进国有商业银行股份制改革的重大决策。本行认真落实

国务院批准的深化股份制改革方案，于 2004 年 6 月在国有商业银行中率先完成了财务重组，引进汇丰作为境外战略投资者；2005 年 6 月在香港上市，成为第一家在境外公开上市的中国内地商业银行；2007 年 5 月又顺利回归 A 股，圆满完成了深化股份制改革任务。通过深化股份制改革，本行开辟了境内外两条融资渠道，资本充足水平大大提高，为打造一流金融企业、参与国际竞争奠定了坚实基础。

2010 年，本行在全力服务于经济平稳较快增长的同时，以调整结构推动战略转型，以强化风险控制确保经营安全，以改革创新增强发展动力，以加强管理提升经营效益，经营管理呈现质效并举、稳健发展的良好势头。

截至报告期末，本行员工 8.5 万余人。

交通银行概况

类别	主要表现
资产总额	报告期末，资产总额达 3.95 万亿元；各项存款余额 2.87 万亿元；各项贷款余额 2.24 万亿元；人民币存贷款业务市场份额分别提高 18 和 7 个基点
利润贡献	报告期实现净利润 390.42 亿元；平均资产回报率（ROAA）为 1.08%，平均股东权益回报率（ROAE）为 20.20%；每股收益 0.73 元，每股净资产 3.96 元，继续保持国际活跃银行水平
风险控制	减值贷款率继续下降至 1.12%，拨备覆盖率达到 185.84%，资本充足率和核心资本充足率继续保持在 12.36%和 9.37%的较高水平，抵御风险的能力进一步提高
品牌价值	市值进入全球银行业前列，品牌价值在中国银行业排名前三

交通银行境内外分支机构

类别	总数	备注
境内行	128 家（含总部）	其中 2010 年交行初设网点的地市：青海西宁、江西赣州、安徽六安/巢湖/滁州、河南焦作/平顶山、浙江舟山/衢州、湖南郴州/衡阳、山西大同、江苏宿迁、湖北咸宁、山东东营、吉林松原、河北沧州、辽宁盘锦、新疆昌吉
海外机构	12 家	其中旧金山分行（筹）
代理行	1375 家	代理行数量：亚洲 556 家、欧洲 522 家、非洲 96 家、美洲 180 家、大洋洲 21 家
本行另有 8 家子公司、子银行		

2.4 公司治理

本行严格遵守法律法规及境内外监管规章，紧密结合国情和自身实际，逐步建立起以健全的规章制度和多元化的股权结构为基础，股东大会、董事会、监事会和高级管理层权责明晰、各司其职、相互制衡的现代公司治理架构。

本行董事会现由 17 名董事组成，其中执行董事 4 名，非执行董事 7 名，独立非执行董事 6 名，胡怀邦先生担任董事长；监事会现由 13 名监事组成，其中监事长 1 人，股权监事 6 人，外部监事 2 人，职工监事 4 人。

交通银行架构

股东(占股比例): 财政部(26.52%)、汇丰银行(18.63%)、全国社保基金(11.36%)、首都机场(2.01%)、国网资产管理(0.92%)，其他(40.56%)		
交通银行股份有限公司		
境内: 总行、37 家省直分行、90 家辖属分行、2643 家分支机构	境外: 7 家海外分行、3 家代表处	子公司、子银行(控股比例): 交银国际控股(100%)、中国交通保险(100%)、交银施罗德基金管理(65%)、交银国际信托(85%)、交银金融租赁(100%)、大邑交银兴民村镇银行(61%)、交银康联人寿保险(51%)、安吉交银村镇银行(51%)

持续提升公司治理水平

报告期内，本行继续完善公司治理规章制度、授权体系；持续强化风险管理和内部控制；保持信息透明，全年累计发布临时公告 A 股 41 项、H 股 37 项，定期业绩公告 8 份，信息透明度继续保持同业领先水平。

报告期内，本行顺利完成董事会和监事会换届；在国有大型银行中首家完成 A+H 配股，募集资金总额约人民币 326 亿元。

本行荣获上海证券交易所颁发的“2010 年度上市公司信息披露奖”、南开大学公司治理研究中心颁发的“金融机构最佳公司治理奖”等重要奖项。

推进全面风险管理战略

覆盖全部风险，将与各类风险有关的各种资产、流程和各个单位、员工纳入风险管理体系；合理配置资源，把有限资源向风险调整后收益高的业务单元和地区倾斜；促进质效发展，通过提升风险管理与承受能力来支撑业务又好又快发展；确保资产优良，不良资产率保持在国内领先、国际优良之列；坚持执行“积极、稳健、平衡”的风险偏好。

2.5 社会认可

2010年，本行荣获国际、国内各类机构颁发的荣誉107项。

2010年荣获奖项

类别	奖项名称	颁发机构
国际重要奖项	中国最佳财富管理银行	《财资》
	“远见”金奖、亚太区“最佳致股东信函”银奖	美国传媒专业联盟(LACP)
	财务信息披露银奖、董事长报告优异奖	美国 MerComm, Inc
	中国年度最佳风险管理银行	《亚洲风险》
	中国最佳现金管理银行	《欧洲货币》
国内重要奖项	最佳财富管理奖	《银行家》(中国)
	2010最佳私人银行	《理财周报》
	最佳预测金融机构	第一财经
	最佳债券承销银行	《证券时报》
重要排名	全球商业银行50强(第49位)	《银行家》(英国)
	世界500强(第440位)	《财富》(美国)
	亚洲银行300排行榜(总资产第10位)	《亚洲周刊》
	核心竞争力排名第二、财务评价排名第三	《银行家》(中国)
社会责任奖项	中国2010年上海世博会金融服务工作“突出贡献奖”	人民银行、银监会、保监会、证监会、外汇局
	中国企业社会责任榜杰出企业	第一财经
	最佳企业社会责任奖	《银行家》
	中国企业社会责任评选——国有上市企业社会榜·经济责任奖	《南方周末》

2008-2010年信用评级情况

	项目	2008年	2009年	2010年
标准普尔	长期/短期/基本实力/展望	BBB+ / -- / C / 稳定	BBB+ / -- / C / 稳定	BBB+ / -- / C / 稳定
穆迪	长期/短期/财务实力/展望	Baa1 / P-2 / D / 稳定	Baa1 / P-2 / D / 稳定	A3 / P-1 / D+ / 稳定
惠誉	长期/展望/短期/个体评级/支持评级	A- / 稳定 / F2 / D / 1	A- / 稳定 / F2 / D / 1	A- / 稳定 / F2 / D / 1

3. 经济责任

3.1 理念与方法

本行认为，创造利润、贡献价值是企业的天职。服务融资弱势群体是国有大型金融企业应尽的职责。

本行以自身的快速发展实现价值创造，为国家的经济建设和可持续发展贡献力量；结合自身实际向“三农”提供金融服务；为小微企业提供差别化的、周全的金融产品，助力小微企业在吸收就业方面的经济和社会效益；关注民生领域，不断加大对保障性住房、医疗教育卫生等行业，以及个人消费、助学、助业领域的服务力度。

3.2 价值贡献

2008-2010 年经营业绩情况

年份	资产总额 (亿元)	存款总额 (亿元)	贷款总额 (亿元)	营业收入 (亿元)	净利润 (亿元)	平均资产 回报率	资本充 足率	减值贷 款率
2008 年	26782.55	18658.15	13285.90	766.60	284.23	1.19%	13.47%	1.92%
2009 年	33091.37	23720.55	18393.14	809.37	300.75	1.01%	12.00%	1.36%
2010 年	39515.93	28678.47	22369.27	1042.34	390.42	1.08%	12.36%	1.12%

2008-2010 年价值贡献情况

年份	纳税额 (亿元)	利息支出 (亿元)	职工费用 (亿元)	股利分配 (亿元)
2008 年	157.13	512.44	117.47	97.99
2009 年	154.59	500.75	123.91	97.99
2010 年	175.40	569.10	157.49	123.77

注：本行 2010 年度股利分配含现金股利 67.51 亿元和股票红利 56.26 亿元。

报告期内，本行公益项目捐赠和赞助类支出达人民币 1.46 亿元，主要用于赞助上海世博会、向玉树地震灾区捐款救灾、向中国残疾人福利基金会捐赠、在甘肃天祝等地区开展扶贫工作等。

2010 年，交通银行每股社会贡献值为 2.34 元。

注：根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《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》的相关要求，并考虑到银行业的行业特性，交通银行披露的每股社会贡献值计算方式如下：

每股社会贡献值=每股收益+(纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额)/期末总股本

3.3 服务国家发展

2010年，本行自觉贯彻国家经济结构调整和发展方式转变的战略，把握信贷投放总量、投向和节奏，持续优化信贷结构，加快在海西经济区、中西部地区的发展，加大对新疆等边疆地区经济社会发展的支持，促进区域经济协调发展。

2010年，本行贷款总量达22369.27亿元，新增贷款3976.13亿元，新增信贷资源主要投向符合国家政策和经济运行特点的交通运输、公共设施管理、先进制造业、战略性新兴产业、现代服务业，并对小微企业、居民消费、“三农”、保障性住房建设等实行资源倾斜，同时加快对“两高一剩”领域的减持和退出。

支持重大项目建设

报告期末，本行支持国家重大项目建设贷款（中央投资项目客户贷款）余额为352.42亿元，较年初增加93.02亿元，增幅为35.86%。

【案例】本行1.2亿美元贷款支持“中哈原油管道项目”

中国—哈萨克斯坦原油管道是我国引进海外石油资源的第一条陆上通道，对于保障我国国家能源供应多元化具有重要意义。项目总长1347公里，输油能力为1000万吨/年。本行设计优质的金融服务方案，投入1.2亿美元贷款支持这一项目建设成为具有世界先进水平的优质工程、与沿线生态环境相和谐的绿色工程。

促进区域平衡发展

加大对西部地区和少数民族集中地区的信贷支持力度。自2006年以来，西部地区分行贷款投放呈跨越式增长态势，2009年末贷款余额突破2000亿元，2010年末达2616.2亿元，较年初增加405.6亿元，增幅18.35%。

注：以上数据为国家西部大开发战略所覆盖的广西、云南、贵州、四川、重庆、西藏、陕西、宁夏、甘肃、青海、新疆、内蒙古等十二个省区市。

2010年民族自治区贷款情况

民族省区	贷款余额（亿元）		增长率	2010年全行 贷款增速
	2009年	2010年		
宁夏回族自治区	23.7	38.4	61.78%	21.62%
内蒙古自治区	131.6	164.4	24.94%	
新疆维吾尔自治区	145.2	179.6	23.68%	
广西壮族自治区	359.6	437.8	21.74%	

【案例】云南省分行贷款投放民族地区全覆盖

该行在云南全省 8 个民族自治州均有贷款，年末合计贷款余额 41.82 亿元，其中在 6 个本行未设营业机构的自治州贷款余额合计 17.31 亿元。

2010 年云南省各民族自治州贷款情况

民族自治州	年末贷款余额（亿元）	交通银行分支机构
楚雄彝族自治州	15.36	有
红河哈尼族彝族自治州	9.15	有
大理白族自治州	8.84	无
文山壮族苗族自治州	5.82	无
德宏傣族景颇族自治州	1.6	无
西双版纳傣族自治州	0.54	无
迪庆藏族自治州	0.3	无
怒江傈僳族自治州	0.2	无

支持科技创新

本行在信贷投向和信贷管理意见中，进一步从行业、客户、区域和产品等方面，完善对支持高科技企业融资服务的精细化管理指引，积极引导在商业可持续和风险可控原则下，加大对科技创新领域的信贷支持。

2009-2010 年支持科技创新型企业情况

行业	2009 年	2010 年
科技创新	18.5 亿元	23.4 亿元

注：统计口径以人民银行《主要银行业金融机构贷款分行业情况表》中的“M75 研究与实验发展”、“M76 专业技术服务业”、“M77 科技交流和推广服务业”为准。

服务“走出去”战略

本行是首批开展跨境人民币业务的银行之一，为“走出去”企业解决汇率风险、财务成本偏高等系列难题提供了有效解决途径。

2009-2010 年跨境人民币业务情况

年份	业务种类	业务笔数	业务金额（亿元）
2009 年	货物贸易结算	66	2.2
2010 年	货物贸易结算、服务贸易结算、其他经常项目结算、人民币 NRA 及资本项下等	2298	487.7

注：截止报告期末，境外项目人民币融资试点已获人民银行批复同意，正在筹备开展。

本行开展对外担保服务，为“走出去”企业提供识别投资国风险、交易对手信

用、金融产品选择、合同条款拟定等多个金融专业建议，有效满足“走出去”企业的迫切需求。同时本行通过境内外机构联动，以 IPO “一条龙”服务、融资性对外担保、代付、假远期等业务模式为境内企业集团提供金融服务方案

【案例】香港分行联动深圳分行为华为集团解决“走出去”授信资源紧缺难题

华为集团海外拓展及收购兼并均需银行资金、产品及结算的大力配合，集团在海外拓展中遇到海外授信资源不足的瓶颈，香港分行与深圳分行联动设计四方协议、内保外贷项下的联动业务计划，将集团在本行境内分行的充裕授信额度延伸至海外业务。2009 至 2010 年，香港分行为华为叙做融资 2 亿美元。

3.4 支持“三农”建设

从国民经济发展全局和维护社会和谐稳定的战略高度，本行主动响应国家“三农”战略，根据网点设置和金融服务特点，有针对性地采取措施推动“三农”产业发展、社会进步。

扶持“三农”产业

报告期内，本行涉农贷款增幅 24.55%，明显高于全行贷款平均增速。

2009-2010 年涉农贷款情况

项目	2009 年	2010 年
农村贷款（农村企业各类组织贷款、农户贷款）	2084.76 亿元	2671.16 亿元
其中：农户贷款	3.82 亿元	5.66 亿元
农村企业各类组织贷款	2080.94 亿元	2665.50 亿元
城市企业各类组织涉农贷款	408.61 亿元	465.60 亿元
涉农贷款合计	2493.38 亿元	3136.76 亿元

在传统信贷产品之外，注重以创新金融产品服务于各类涉农企业。如以供应链产品服务农业产业化龙头企业，至 2010 年末，已发展国内最大的农用机械企业一拖股份、销售额最高的家禽饲料企业六和集团等 18 家涉农企业为供应链核心企业，通过行业龙头企业提供担保、差额退款、应付帐款确认等增信措施，实现对其上下游企业的融资服务；再如以农产品交易市场为突破口，通过与物流企业的合作为农业小微企业注入急需资金。

【案例】专为现代农业贷款设计的创新品牌——“惠农通”

该品牌可应用于农业合作社、农村水利基础设施及“三农”建设项目，基于政府对现代农业的支持，由银行加大对农业的信贷支持投放。为支持黑龙江省千亿斤粮食产能工程，黑龙江省分行已向 188 户现代农机合作社提供农机购置贷款 11 亿元，省农机局运用部分资金集中采购了 402 台大型进口农业机具，实现了政府、农机合作社、土地经营者和银行的多赢局面。

【案例】河南省分行为鸡舍项目提供农户个人贷款

该行积极响应政府大力发展现代畜牧业的号召，以创新农村金融产品和服务方式，为畜牧产业化重点龙头企业——河南大用实业有限公司鸡舍项目农户个人贷款授信 4.095 亿元，同时创新性地引入当地两大政府背景的担保公司共同提供连带责任保证，有效降低了业务风险。这一新型业务模式可在农业龙头企业中复制推广，开拓了本行零售信贷业务支持农村经济建设的新领域。

推动“三农”发展

服务“农业”的同时，本行积极采取措施推动“农村”、“农民”发展。

发挥金融渠道作用。2010 年，代理农业保险、能繁母猪保险、化解农村义务教育“普九”偿债资金、新农合作医疗补助资金和家电下乡补贴资金等中央财政专项转移支付 38 亿元。

支持农民改善生产生活条件。开发农户小额贷款产品，适用于主要从事农村土地耕作或者其他与农村经济发展有关的生产经营活动的农民、个体经营户等，并对符合条件的农户小额贷款利息收入进行单独核算。如上海市分行协助崇明工业园区分析金融需求，提供信贷支持安置园区用地农民落实住房。

【案例】苏州分行牵头筹组苏州市虎丘地区城乡一体化综合改造项目

虎丘是驰名中外的旅游胜地，也是古城苏州的标志。由于历史原因，3.5 平方公里的虎丘地区布局混乱，建设落后，环境欠佳，成为游离于现代城市之外、生活质量低下的“城中村”。苏州分行作为联合牵头行筹组 125 亿元银团贷款项目，支持该地区建设成为生态友好、环境优美、低碳绿色、适宜人居和高端服务业集聚的城市综合体，真正成为吴文化的核心区域和苏州的“城市客厅”。

【案例】四川省分行开展“青春建功新农村”培训

该行帮助农村青年培养地方特色传统技能，发展特色传统产业，通过举办唐卡技能农村青年培训班、“安岳石刻石雕”高技能农村青年培训班以及选送农村青年赴

上海参加“促进农村青年就业创业——上海种都项目”中国青年蔬菜产业创业就业培训班等活动，共培训农村青年 148 人次。

布局“三农”网点

本行重新组建后，曾有相当长一段时间以经济发达地区和中心城市作为布局重点。近年来，为服务国家发展战略，本行采取设立村镇银行和发展县域支行的方式，加快布局“三农”网点，提升服务“三农”能力。

2008-2010 年县域支行机构数量

	县域支行覆盖县和县级市数量
2008 年	64
2009 年	77
2010 年	106

注：2010 年数字含筹建中的机构

3.5 助推小微企业

2008-2010 年小微企业贷款情况

年份	2008 年	2009 年	2010 年
小微企业贷款余额（亿元）	153	395	863
小微企业贷款客户（万户）	0.84	1.52	2.85

注：按照本行小微企业口径统计，即授信风险敞口限额 2000 万元（含）以下，同时满足资产总额 4000 万（含）以下，或销售额 3000 万（含）以下，或职工人数 300 人（含）以下的法人企业。

布局专营机构

本行自 2009 年起，在小微企业密集的区域设立专业支行或小企业信贷服务中心，配备小微企业金融服务专家提供针对性的金融服务解决方案，专营机构已经成为“小微企业金融服务之家”。

2009-2010 年小微企业专营机构发展情况

年份	小企业专营机构数量	主要分布地区	信贷业务覆盖率
2009	150 多家	东部沿海	75%
2010	300 多家	全国范围内	95%以上

【案例】苏州分行成立科技支行暨科技金融产品创新实验基地

交通银行苏州科技支行是苏州地区首家面向科技型企业的金融服务专营机构，

以发展潜力大、成长速度快、发展前景好的科技型小微企业为主要服务对象，比照“硅谷银行”模式进行本土化创新，建立起“政府+银行+担保+保险+创投”的业务发展模式，实行专列信贷计划、专门配置人力和财务资源、专业客户认定和信贷评审、专项会计核算。

创新金融产品

结合小微企业特点，本行在“展业通”产品组合的基础上，推出了系列信贷创新产品，有效满足小微企业采购、生产、销售等不同阶段的结算、融资、理财、投资、贸易等不同需求。

2010年小微企业金融创新产品

产品	意义
“供应链”小微企业融资产品组合	针对供应链体系推出，如应收账款质押融资、第三方监管模式下商品融资
创业一站通	解决小微企业无财务报表、无抵押品融资需求，推出的创新产品
小企业E贷卡	通过“卡贷合一”方式，在单位卡产品基础上增值小企业信贷服务
智融通	针对多数高科技小微企业缺乏实物资产抵押的现状，创新推出商标权、专利权、文化创意版权质押的体系
惠农通	为农业合作社提供贷款，支持粮食产能工程
科贷通	为科技型小微企业发展量身订做金融服务方案
商惠贷	为专业市场商户量身订做的金融服务方案

【案例】北京市分行获市银行业协会颁发的“最佳中小企业金融服务银行”奖项

该行先后推出私人银行客户委托贷款业务、银典直通车、合同能源管理项目融资、小微企业投贷一体化解决方案等小微企业信贷创新产品和融资方案，为小微企业融资多元化发展提供支持。

提升服务效率

电子审批系统，以简洁的评分卡取代复杂的评审报告；

小企业信贷管理系统，引进规则引擎和参数化管理理念，为建立“工厂化”小企业贷款业务操作模式提供操作工具；

信用评分工具，弱化财务因素，重点考察企业所有者和管理团队，加大对企业核心技术价值评估权重；

E贷在线，以互联网为载体在银行、合作机构和客户间构建双向无障碍互动平台。

【案例】广西区分行着力扶持劳动密集型小企业发展

该行在南宁市对纸品包装公司、农副产品种植、加工、门窗加工等行业的 10 多家公司各发放 100-600 万元不等的贷款额，解决 500 多人就业问题。该行辖属柳州分行针对当地众多小企业为上汽通用五菱汽车配套厂的实际，支持 23 家汽配厂各授信 200-1200 万元不等的金额，解决当地 2500 多人的就业问题。

3.6 促进民生改善

支持民生项目

近年来，本行持续加大对保障性住房建设的支持力度。2010 年，保障性住房贷款余额 173.5 亿元，较年初增幅为 123%，在国内五大商业银行中金额及增幅均位居第一。本行已向国家推出的包括经济适用房、公租房、廉租房、限价商品房、棚户区改造在内的所有保障性住房形式提供了项目信贷融资，地域涉及 14 个省、自治区的 39 个县市，以及 4 个直辖市的 91 个保障性住房建设项目，总建筑面积 1898 万平方米；工矿棚户区改造项目 31 个，涉及土地面积 1049 万平方米。

2009-2010 年住房金融服务情况

年份	公积金贷款笔数	公积金贷款金额（亿元）
2009 年	126007	223.85
2010 年	136306	257.18

【案例】天津市分行大力支持保障性住房建设

该行积极关注当地保障性住房建设规划情况，针对“惠康家园”经济适用房项目、“汇恒园”经济适用房项目及“舒畅欣园”限价房项目开展保障房项目业务合作，累计发放贷款额度共计 4.5 亿元。目前已为 318 户困难家庭发放个人住房贷款 6046.8 万元，预计总共可为 2000 多户困难家庭提供个人住房贷款。

支持医疗教育卫生等民生行业情况

年份	教育行业贷款金额(亿元)	卫生行业贷款金额(亿元)	文体行业贷款余额(亿元)
2009 年	116.0	55.8	54.9
2010 年	140.1	58.1	65.9

2009-2010 年个人贷款情况

	2009 年	2010 年
个人贷款余额	2642.64	3570.27

【案例】青岛分行独家参与建设青岛市城市“一卡通”项目

2010年4月，“琴岛通卡”正式开通运行，该项目是青岛市重点建设项目，通过社会公共资源整合，可实现在公共交通、公用事业、小额支付、高速公路等多个行业中使用，是“建设数字青岛”的基础性工程。

应对突发灾害

2010年，面对多发的自然灾害，本行积极承担救灾责任，发挥专业优势为灾区的生产重建提供金融支持。

及时开通灾后重建资金汇划“绿色通道”，确保救灾资金及时到账；针对受损严重行业，在风险可控的前提下给予差别化的授信支持；大力扶持救灾物资类企业提升生产能力。

【案例】都江堰支行以“三位一体”模式有效助推灾后重建

结合都江堰震后实际，该行以“网点+自助银行+ATM”新型模式加快恢复建设人工网点，先后重建人工网点5家（均配备联行式自助服务区），并在板房集中区、居民区等重点地段恢复和新设18个自助服务点，投放自助设备46台。在都江堰，该行第一家恢复人工网点营业，受到银监会刘明康主席现场表扬，第一家灾后建成离行式自助银行，唯一一家拥有快捷理财中心和世博银亭等特色渠道。2010年8月，都江堰市人民政府授予该行“灾后重建先进单位”荣誉称号。

4. 环境责任

4.1 理念与方法

本行认为，优良的生态环境是经济发展、社会和谐的基础，保护环境是落实科学发展观的重要内容。

本行采取多种措施倡导绿色金融：开展绿色信贷，利用信贷杠杆减少经济活动对环境的影响；倡导电子银行，通过高效电子渠道提供低碳节能的金融服务；实施绿色运营，采取各类措施减少经营活动的能耗；热心绿色公益，广泛参与各类碳中和活动，促进环境友好型社会建设。

4.2 绿色信贷

2010年是本行开展“绿色信贷”工程推进的第三年。本行继续将绿色环保理念

贯穿于信贷经营管理活动，不断创新绿色信贷管理模式和调控手段，多措并举深入推进“绿色信贷”工程建设，坚决淘汰环保不达标客户，将“绿色信贷”制度和措施推向标准化、精细化，有效促进了信贷业务的可持续健康发展。

完善绿色信贷政策指引

2010年，本行通过新增或修订的制度办法，针对31个具体行业制定分行业的“绿色信贷”管理和操作要求；完善2008年《环保标识分类操作手册》的“三色七类”分类标准，对绿色一类客户进行细分，实现环保优秀客户的精细化管理；严格参照环境保护部《环境经济政策配套综合名录》对于具体行业、工艺、设备、产品所规定的节能环保要求，作为信贷工作的重要决策依据。

2008-2010年环保标识分类情况

年份	环保标识分类覆盖客户数比例	环保标识分类覆盖授信余额比例	绿色类客户数比例	绿色类授信余额比例
2008年	99.85%	99.93%	96.71%	98.34%
2009年	99.88%	99.99%	98.27%	99.32%
2010年	99.87%	99.93%	98.83%	99.48%

注：本行是国内首家对全部信贷客户和业务实行环保分类管理的商业银行，按照授信客户及项目对环境的影响程度，将客户分为红、黄、绿三类七个标识，并在授信准入、授信评审、授信管理等环节采取不同的授信政策。

全面限制“两高一剩”行业

通过建立严格的环保准入门槛，严密排查“两高一剩”，对于限制类和淘汰类新建项目，拒绝提供授信支持；对于被新列入淘汰类项目，立即停止对其各类形式的新增授信支持并采取措施收回已发放贷款。

2010年，本行对钢铁等15个产能过剩及高耗能、高排放行业，从“工艺、产品、设备要求”和“能耗、环保指标要求”两个维度明确准入标准，初步建立行业“绿色信贷”量化标准；对钢铁等9个国家抑制产能过剩和节能减排重点行业实施信贷限额管理，严控“两高一剩”行业过快增长。

2008-2010年“两高一剩”行业贷款情况

年份	行内贷款占比
2008	8.67%
2009	7.67%
2010	6.90%

注：“两高一剩”是指高能耗、高污染、产能过剩行业，主要包括钢铁、铁合金、水泥、电解铝、电石、焦炭、火力发电等行业。

【案例】江苏省分行减退热电企业

单个机组 30 万千瓦以下的热电企业以煤为主要原料，对环境有较大影响，本行采取以减退为主的授信政策。江苏省分行对原有此类客户采取高于同业的利率政策，使企业在贷款到期后寻找其他融资渠道，实现主动退出。

积极服务节能环保行业

本行严格贯彻国家有关信贷支持政策，在风险可控的前提下，采取多种措施有效支持新能源综合利用、节能减排技术产业化、对污染源实施综合治理等项目。

2009-2010 年节能环保项目贷款情况

年份	贷款额（亿元）	涉及企业数（个）
2009	578.15	364
2010	622.14	444

【案例】福建省分行授信 1.9 亿元支持宁德漳湾垃圾焚烧发电有限公司

该司城市生活垃圾焚烧炉项目是国家鼓励的环保公益性项目，建成后可有效减少城市生活垃圾对环境的二次污染，二噁英排放浓度仅为国家标准的十分之一，达到欧盟标准，日处理生活垃圾 600 吨，年最大处理能力为 241200 吨，年最大发电量为 7921.2 万度。

【案例】上海市分行授信 2 亿元支持东海大桥海上风力发电项目

东海大桥 100MW 项目是我国第一个海上风力发电项目，也是上海世博会示范性项目。项目建成后预计年上网电量可达 26762.9 万 kWh。

支持林业增加森林碳汇

信贷支持林业发展，通过增加森林系统的碳汇能力减缓气候变化，是与降低二氧化碳排放同等重要的举措。

2008-2010 年林业贷款情况

年份	贷款余额（亿元）
2008	5.87
2009	9.43
2010	10.98

【案例】广西区分行支持林业发展

广西区分行 2009 年与自治区林业厅签署合作备忘录后，积极投入资金支持广西

林业集团、国有林场、内外资林业企业、集体林权制度改革以及林浆纸、人造板、林产化工、速丰林、油茶和林业物流园区等一批重点林业项目发展。2010年共投入贷款9.8亿元。

拓展低碳金融发展模式

本行开展CDM（清洁发展机制）、低碳经济模式等专题研究报告，对开展CDM项目融资、CDM专项保理等低碳金融服务进行专题探讨，拓展符合低碳经济特征的业务模式，探索开发创新金融产品。2010年末，CDM项下融资项目已超过30个，授信金额逾100亿元。

4.3 绿色服务

本行以电子银行为载体，向客户提供高效率、低成本的优质服务。通过提供创新的金融产品、优质的无纸化服务和减少实体经营，为社会节省了大量资源，直接、间接地减少了碳排放。

服务能力迅猛提升

2010年电子银行业务分流率

季度	2010Q1	2010Q2	2010Q3	2010Q4
分流率	51.73%	53.82%	55.27%	57.17%

注：数据为每季度末数值。

2008-2010年电子银行客户及交易情况

年份	客户数量（万户）			交易笔数（万笔）			交易金额（亿元）		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
网上银行	438.1	705.1	1139.9	10050.3	15562.2	26726.6	215394.34	178316.36	292947.01
自助银行	464.7	3927.2	4418.4	26714.0	33686.7	43101.5	3868.89	4913.20	6686.06
电话银行	2.1	10.3	16.8	119.5	147.2	168.7	1317.88	1381.71	1137.53
手机银行	0	26.7	132.8	0	40.7	203.5	0	62.76	589.15

注：网上银行包括手机注册客户和证书客户；客户数量为年末12月31日数。

客户体验不断优化

本行不断提升电子银行产品创新能力、优化业务流程，通过不断改进使用体验，吸引客户选择电子渠道办理业务，共同减少对环境的影响。

2010年主要电子银行产品创新和服务优化情况

项目名称	主要内容
手机银行无卡金融服务	首创手机银行 ATM 预约无卡取现和无卡消费两项新功能，抢先推出 iPad 版手机银行，全新推出手机“e 贷通”服务
电子商务服务新模式	以贸易融资和供应链服务为特色，发挥电子银行远程服务、信息交互及整合优势，向行业化大型集团企业提供以电子商务支付服务为主、电子票据等增值服务为特色的一揽子金融服务方案
移动金融服务终端	将柜台交易功能与签约、发卡、理财等集成一体，实现除现金存取外功能全覆盖，客户在任何地点享受客户经理一对一服务
优化业务流程	从电子银行客户交易习惯与渠道特点出发，改版或完善个人和企业网银、电话银行；自助银行突出功能全覆盖；全行开通受理外卡取现功能，同业首家提供自助银行八种外语服务

2009-2010年自助银行建设情况

	2009年	2010年
自助设备台数	12149	13970
在行自助服务区个数	2084	2188
离行自助银行台数	741	927
离行单机点个数	2951	3573

【案例】深圳分行打造便捷高效的电子银行服务体系

该行电子银行业务分流率达 72%，本行系统内位居第一；家易通业务市场占比超过 60%，位居第一；深圳同业中首家推出社区便民服务站，已建设 200 余家位居第一；创新推出的交银自助通近 500 台，具有 60 余项功能，在深圳非现金类自助机具中技术、功能、分布位居第一；率先推出深圳通和粤通卡自助充值服务、金融 IC 卡。

4.4 绿色运营

本行将环保节约理念融入日常运营全过程，全面推进绿色办公，从自身做起，减少资源浪费。以位于上海陆家嘴的总行大楼为例：该楼 2002 年投入使用，自 2009 年对原有设备进行了七项技术改造后，至 2010 年末共节约用电 75.4 万度，节水 2976 吨。

2009-2010 陆家嘴总行大楼节能措施及效果

项目	类别	节能效果
FCU 温度集中控制	节电	4950 度/夏季每月
空调 K1-1 变频节能改造		24404 度/月
FCU 电源与照明分开控制		1210 度/月
冷却塔变频控制节能改造		共 77892 度
生活热水循环水泵控制优化		150 度/月
冷却塔群加装平衡管	节水	88 吨/月
热交换冷凝水回水管节能改造		58 吨/月

2008-2010 年总行人均能耗情况

年份	用水 (吨)	用电 (万度)	用气 (立方米)	公务车百公里油耗 (升)
2008	135.7	1.2	427.8	15.00
2009	124.8	1.2	418.2	14.99
2010	115.9	1.2	369.9	14.98

注：以上能耗数据由本行总部所属交银大厦、锦明大厦楼宇工作的人员计算得出。

【案例】北京市分行与同业合作完成跨行押运试点工作

该行营业部与金融街两家同业支行共同成功开启北京市银行网点跨行押运业务先河。该业务有效贯彻落实节能环保理念，打破金融街地区银行网点运钞界限，按片就近接送款，提高款车使用效率，缩短运钞时间。这一业务的成功试点为在北京地区推广跨行押运业务提供了借鉴经验。

4.5 绿色公益

本行持续组织参与多种形式的环境公益活动，员工亲力亲为实施碳中和，推广环保意识。

植树造林——(1) 宁夏区分行“十年艾依安康树，百年交行幸福林”；(2) 山东省分行“爱心树”；(3) 宁波分行的青年志愿者们在开展植树造林活动后开心合影；

“地球一小时”——(1) 深圳分行“守护地球母亲一小时，低碳让生活更美好”；(2) 总行客服中心员工回收废旧电池支持环保；(3) 徐州分行活动大屏幕；

“爱心折凳大派送”，本行太平洋信用卡中心在世博园区内派发折凳——(1) 游客对本行这一活动热情欢迎；(2) 该活动鼓励游客循环利用折凳，节约资源；

5. 社会责任

5.1 理念与方法

本行认为，建立和谐的利益相关者关系，积极投身公益事业，促进社会的全面、协调、可持续发展，不仅是优秀企业公民的应有责任，更是提升自身经营发展质量的必要前提。

本行推行符合社会道德和公益要求的价值理念，用心经营，诚信服务；秉持“以您为先、灵活稳健”的服务宗旨，致力于向客户提供创新的金融产品和更高的服务体验；视员工为企业最重要的资源，为员工创造和谐的就业环境和广阔的发展前景；关注社会发展，热心慈善捐助和志愿者活动，积极投身社会公益活动，努力促进社会的和谐进步。

5.2 奉献世博

2010年，举世瞩目的上海世博会成功举办，本行作为商业银行全球合作伙伴，以全方位的金融服务和“业务零差错、服务零投诉、安全零事故”的出色表现，圆满助力了一届“成功、精彩、难忘”的盛会。

全力投入支持世博

服务上海世博会投入资源情况

资源类别	资源投入	意义
资金	按时、足额支付全球合作伙伴赞助款项	为世博运营提供支持资金
	累计为世博土控提供贷款逾 50 亿元；为世博筹集低成本资金 100 亿元，首创承诺同业受让金融服务方案；大规模支持世博配套项目建设	金融服务促进世博建设
渠道	通过银行网点、网银、电话银行等渠道代理销售世博门票、特许商品逾 43 亿元	促进世博运营资金回笼
设施	建设 5 处园区银行网点，实现“未来银行”展示	实现金融服务及展示
	园区内开放使用所有国际主流信用卡和银联卡，布放 45 处共 109 台自助机具，设立 7 家外币代兑点，安装 3800 余台 POS 机具	实现园区金融支付环境的全面覆盖
人力	选拔 900 余人组成园区服务团队，打造网点服务、银行卡服务、自助机具维护、信息系统维护、安保后勤、现金储运、外币代兑等 7 支专业队伍	实现优质的金融服务
媒介	形式丰富、渠道多样的世博主题宣传广告、软文等	推广世博理念

注：“人力”投入数据为本行直接服务于世博园区内的人员

服务上海世博会业务规模

类别	数量	金额
网点业务	35 万笔	-
自助设备交易	66 万笔	5.4 亿元
银行卡交易	352 万笔	14 亿元
其中：外卡交易	16 万笔	0.9 亿元
外币代兑点	4000 笔	-
投放零钞	-	5.3 亿元
柜面封包	4 万只	26 亿元
上门封包	3.2 万只	10.2 亿元

注：以上为 2010 年 4 月 20 日世博试运营至 10 月 31 日世博闭幕期间数据

精心服务奉献世博

对组织者提供“专人联络、全面支撑”的保障服务，对境内外参展者提供“一门式”的便利服务，对世博其他合作伙伴提供“一户一策”的专属服务；所有网点提供“窗口一站式、首问负责式、流程最优化式、语言和业务办理无障碍式”的四式绝招服务；针对园区金融服务特点，制定“标准化、差异化、精细化”的服务要求。

【案例】高效解决世博局开幕式演出付款燃眉之急

4 月 29 日，14:20，世博支行接世博局紧急电话，希望尽快办结一笔付到境外的开幕式活动演出费用款；14:30，上海市分行组织专人初审业务材料；15:05，相关资料送达分行，通过“绿色通道”专窗开始在核心系统中处理；15:20，世博局传来消息，国外客户已顺利收到全部款项。

【案例】世博一支行跨度三年的世博日记

世博一支行从 2008 年 9 月 4 日开始撰写世博日记，详细记录每一天业务受理要点和提示，形成逾 30 万字的世博日记。伴随着业务的深入、服务的深化，这本日记成为服务世博客户的“宝典”，往往客户一报国籍，世博一支行的员工就可以立刻对客户的服务需求猜到八九不离十。

【案例】世博园区现金运钞团队“万里长征搬运大象”

世博园区现金库房、运钞、收款团队不辞辛劳，每天搬运百万元零钞币，而用于每天兑换所需的硬币总重量至少有 2500 斤，世博会期间累积搬运工作量相当于 157 头大象，运送路程相当于 60 个“万里长征”。

广受社会各界好评

【案例】卡塔尔馆工作人员赠送世博徽章

2010年5月19日，世博卡塔尔馆工作人员特地前往本行园区网点，向员工赠送了象征着中卡友谊并带着浓浓世博情节的国旗徽章。世博园区的本行员工们以优秀的外语能力和出色的服务水平，赢得了不少场馆外国友人的高度赞许。

云南著名书法家李华君先生题赠“百年交行辉煌世博”

“我对世博金融服务小组的工作非常满意，他们的工作态度很热情又专业，每次过来办理业务的时候他们会很认真的对待我们参展方，有问题很及时的帮我们找到解决方法，在此祝他们工作愉快。”

——古巴馆财务工作负责人 Stella 女士

“我们爱你们的合作！”

——2010年上海世博会秘鲁国家馆

我衷心感谢您和您的员工为7月7日坦桑尼亚国家馆日活动作出的贡献。

——坦桑尼亚馆总代表，Omar R. Mapuri 先生

5.3 诚信经营

合规建设

2010年7月，本行在全国上市公司参与角逐的“2010年首届中国上市公司法律风险管理优秀企业20强评选活动”中荣获“金盾奖”，且在2家获奖上市银行中排名第一，标志着在依法合规经营和法律风险管理领域处于国内先进水平。

本行深入开展“五五普法”工作和“树立合规理念、践行合规要求”《员工合规手册》主题教育活动，通过网络培训标准课件和特别设计的四格漫画，促进员工更好地了解 and 掌握职业操守和行为规范。

反洗钱反假币

本行沉着应对上海世博会和广州亚运会对反洗钱和反恐融资的考验，以周全的方案和专门的布置推动反洗钱和反恐融资工作。本行多家单位和个人获反洗钱工作表扬和表彰，其中天津市分行被人行天津分行评为辖内唯一反洗钱工作免检单位。

本行常态化、多举措推动反假币工作。

【案例】陕西省分行报告上亿元洗钱嫌疑案件

某餐饮娱乐会所是该行对公客户，虽久未营业却在对公帐户中仍有大额资金频繁交易，会所某人员是该行对私客户，经常前往将大额对公帐户资金转移至本人帐户。同时，银联大额消费异常记录显示另一客户境外异常消费，且资金全部来源于

会所人员个人账户。该行发现疑点后，迅速调取资料、专题分析、深化调查，发现上亿元可疑资金转移至澳门。该行就此向公安机关及时上报涉嫌非法民间借贷及澳门赌博洗钱事宜，公安机关立案侦查。

【案例】河南省分行创新形式开展反假币宣传

反假币进商户，该行在郑州市反假工作重点区域——银基商贸城及附近商圈走访多家大型服装零售批发市场，将宣传材料送到各商场基层商户，并积极进行讲解，使反假知识深入人心；反假币进农村，针对假币流向农村的特点，该行组织精干力量到农村向农民介绍反假币知识。

提升职业操守

本行开展“依法廉洁从业、遵守职业操守”集中宣传教育活动和“内控和案防制度执行年”活动；制定、修订《员工行为规范》等14个规章制度；实行案件防控工作“双挂钩”制度和考核一票否决制度；技术上充分利用反欺诈系统平台二期挖掘线索，提高惩防工作水平。

2008-2010年职业操守教育情况

年份	次数	参加人次	人均次数
2008年	1670	23.6万人次	3
2009年	1809	24.4万人次	3
2010年	3271	34.2万人次	4

2010“内控与案防制度执行年”主要情况

学习教育		自查自纠		问题整改	
学习辅导	2494次	自查网点	3157个	制定规章制度	827项
讲座论坛	1252次	员工自查	54761人	修订规章制度	693项
交流讨论	3433次	抽查网点	1805个	废止规章制度	1294项
组织演讲	107次	发现问题	2587个	完善系统流程	405项
撰写征文	2413篇				

5.4 服务客户

创新业务产品

本行秉承“责任立业、创新超越”的核心价值观，通过创新的金融产品和不断拓展的业务范围，为客户提供更优质便利的金融服务。

年内推出手机银行无卡消费取现、ipad版手机银行、世博主题银行预付卡、太

平洋智能芯片借记卡、个人精英教育贷款、电子化贷款服务渠道“e贷在线”等创新产品，完成首单私募股权投资财务顾问暨境内外联动直投、新一代海关税费电子支付系统担保支付、“蕴通电子供应链”电子化商品融资等业务。

本行成立产品创新办公室，首批征得创意提案 437 项，经梳理拆分为 466 项，其中 295 项产品创意经评估确认采纳或进一步研究。

本行“新一代手机银行”、“世博会 POS 间直联混用”分获“2010 年度上海金融创新成果奖”一等奖、三等奖。

【案例】“e 动交行”——新一代手机银行

“e 动交行”是本行具有市场领先地位的手机银行品牌，在配有最高级别安全保障体系的同时，实现网银功能全覆盖，并推出手机号转账、订单支付、无卡取款、无卡消费等创新服务。无卡系列金融服务的创意，是对本行“永远关注客户，用心贴近客户”的创新精神的精彩诠释。如无卡取现正是针对客户“遗忘现金和银行卡，遭遇急需用钱却无能为力”的尴尬以及“手机贴身携带”的生活习惯应运而生。客户只需在手机银行中输入提款的金额和预约码，即可在 A T M 机上凭手机号、预约码及取款密码提取现金。

【案例】上海市分行创新手段服务世博

针对世博会复杂、特殊的金融服务需求，该行在金融产品、服务流程上大胆尝试，共完成 41 项各类创新。如在境内外推出世博预付费卡、在园区内全面受理非接触式银行卡，完善园区运营支付手段；开发自动售货机小额支付系统，丰富自助购物银行卡新型支付手段；设置夜间金库，实现 7×24 小时现金解款；商户小额免签名，平均缩短银行卡消费时间近 30%；POS 直联、间联模式混用技术，极大提高 POS 机使用灵活性等。

提升服务水平

本行建立“两考两评”四维服务质量体系，客户满意度得分逐季提高。

2010年服务质量“两考两评”及客户满意度得分

	内容	权重	2010Q1	2010Q2	2010Q3	2010Q4
两考	神秘访客检查考核	40%	85.47	84.91	88.70	91.24
	客户意见调查考核	40%	82.57	83.40	83.83	84.16
两评	监管机关意见征询评价	10%	-			
	世博服务管理工作评价	10%				

服务质量提升“全过程管理”制度体系

阶段	方法	主要制度
前期	预警受理	《服务预警管理办法（暂行）》
当期	应急处理	《营业网点服务突发事件应急工作指引》
后期	客户意见管理	《（世博）客户意见管理办法》

2006-2010年入选“银行业文明规范服务千佳示范网点”情况

年份	入选数量	行业占比
2006年	32家	5.33%
2008年	61家	7.33%
2010年	81家	8.10%

注：该评选为两年一次

本行重视客户体验，中高级管理人员直接负责落实客户意见。“客服热线工单”和“客户留言”是本行收集客户意见，改善客户体验的第一手信息源。海南省分行坚持由行长每旬主持会议，逐项分析工单，从细节处改善服务，提升客户体验。2010年，该行讨论工单1600多笔，优化业务办理流程10项，完善服务流程30余项，得到客户好评。

【案例】海南省分行快速回应客户意见开发可盖章对公回单自助打印系统

某车辆销售公司是该行对公客户，生意兴隆。针对客户买车通过银行转账付款的方式，公司规定要拿到银行盖章的收款回单后才发货。财务梁女士经常到分行排队等待拿回单，一天，焦急等候的她在客户留言簿留下“什么时候才能拿回单快一点啊”的意见。该行快速反应，在行长主持的每旬服务质量提升会议上逐笔研究客户工单和意见时，提出了解决建议，并迅速组织开发了一套对公回单自助打印盖章系统。很快，梁女士接到该行客户经理电话，告知只要办理一张IC卡，就可随时凭IC卡和密码，自助打印回单并盖章。该行首家开发的可盖章对公回单自助打印系统，

既节约了客户排队取单时间，又提升了柜台人员处理回单的工作效率。

本行以流程银行建设为契机，推进营运流程集中化改造，提高业务处理效率。

2010 年营运流程集中化改造主要情况

拓展支付结算渠道	深化营运流程再造
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 网上支付跨行清算系统——实现网上跨行支付款项实时划转及自动清算 ▪ 票据自助通——7*24 小时不间断票据受理，自助式服务外延至公司客户层 ▪ 银行卡收单业务记账规则及清算流程改造——0-24 小时商户资金清算及 ATM 跨行交易实时记账 ▪ 现金循环机——客户便利地自助存取较大额度现金 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 整合业务凭证 ▪ 防窥视密码键盘 ▪ 客户身份证件影像系统 ▪ 异地业务服务开通 ▪ 个人签约业务整合 ▪ 跨条线集中化营运流程改造

2009-2010 年客服中心客户满意度情况

年份	2009 年	2010 年	2010 世博期间（5-10 月）
电话人工服务接通率	94.36%	95.22%	96.77%
客户满意度	97.24%	98.30%	98.30%

本行建立了 7×24 小时不间断运行保障体系，IT 系统运行总体安全稳定，重要信息系统可用率超过 99.93%。特点包括：境内外一体化，海外行系统均已迁移至总行数据中心运行，是国内同业中唯一一家；自动化程度较高，减少人工操作风险和成本；系统监控较为完备，在资源级、系统级监控的基础上实现业务交易的应用级监控。

金融宣传教育

本行积极开展金融知识普及教育活动，引导和培育社会公众的金融意识和风险意识，为提高社会公众财产性收入贡献力量。

【案例】“2010 年银行业公众教育日”

2010 年 11 月 28 日，本行在全国范围内开展公众教育服务日活动，2000 余家网点、8 万余名员工参与，参与率达 100%。结合“财富管理银行”特色，本行因地制宜采用各种新颖形式，从综合理财规划、手机银行使用安全、合理负债、银行卡使用小窍门等四方面着重宣传，同时调配资源借助主流新闻媒体渠道联动宣传，取得了良好的社会反响。

【案例】北京市分行为拆迁地区举办“理财知识课堂”

北京经济技术开发区支行针对所在区域拆迁改造的热点问题，先后在瀛海镇、西红门镇、旧宫镇及黄村等拆迁地区举办“理财知识课堂”金融知识讲座6场，吸引400余名村民参与。通过定期“授课”，逐步引导拆迁村民了解金融知识，树立正确的理财观、消费观。

5.5 关爱员工

2010年末，本行境内员工总数83762人，较年初增加4640人，增幅为5.86%。境外员工总数1528人。男女员工比例为1:1.17。

2010年末境内行员工情况

技术职称		年龄构成		学历	
高级	0.75%	30岁以下	48.81%	研究生及以上	5.73%
中级	19.71%	30-40岁	30.33%	本科	54.90%
初级	24.29%	40-50岁	15.63%	大专	31.24%
其他	55.25%	50岁以上	5.22%	中专及以下	8.50%

建设和谐就业环境

2010年，本行创造就业总数约2.3万个，其中应届毕业生职位数8200个。

本行劳动合同签订率、社会保险和住房公积金等各项福利缴纳率均达100%，员工在职业发展上享有同等权利，男女员工在薪酬福利待遇方面执行共同标准。

【案例】北京市分行积极录取大学生“村官”

该行积极响应中组部关于做好大学生“村官”有序流动的精神以及北京市委组织部关于做好大学生“村官”安置工作的安排，2010年录用9名大学生“村官”。大学生“村官”具有3年基层工作经验，熟悉当地民风民情，具有较强服务基层的意愿，在开展农村金融服务等方面起到积极作用。

2008-2010年女性和少数民族情况

	2008年	占比	2009年	占比	2010年	占比
少数民族员工	2696	3.47%	3054	3.86%	3394	4.05%
女性管理人员	1692	2.18%	1834	2.31%	1964	2.34%

【案例】本行改进员工待遇

按同工同酬和稳健原则实施薪酬管理：推行薪酬提升项目，调薪幅度和绩效分配向一线员工倾斜，缩小层级收入差异；对专职董监事和高级管理人员实行绩效奖

金延期支付制度，加强风险约束；关注员工退休福利，建立的企业年金计划为持续改善员工退休养老生活提供制度保障。

促进员工不断成长

本行注重对员工持续教育。针对不同层级、条线、岗位设计核心培训课程，从面向高管层的学习交流计划，到针对后备干部的境内外轮训选训；从面向管理培训生、国际员工后备等战略性人才的定向培养，到针对私人理财等紧缺适用人才的专项培训；从面向全体行员的岗位资格认证培训，到针对各级信贷审批人的专业资质认定，形成了全覆盖、多方位的培训体系。

2010年，本行继续完善教育培训体系机制建设，制定《2010-2014 干部教育培训改革规划》。借助技术手段，拓展培训时间和空间，通过完善 E-HR 培训管理子系统，推进 E-HR 系统与 e 校园对接，为建立全员培训电子档案提供技术平台。初步实现教育培训的综合查询、岗位资格认证、统计分析等信息化管理。

【案例】新型电子校园系统——e 校园

本行 e 校园是一套集培训管理、网上学习、在线考试、虚拟教室等功能为一体的新型电子校园系统，已有网络课件 738 门，分为“全行 A/B 职等岗位核心课程”、“业务部门专项课程”、“新行员入职课程”、“精品课程”、“基础管理和兴趣素养提升课程”等五大板块。2010 年，全行参加网络课件学习的人数达到 55008 人，学习的网络课程总数达 416,293 门，是上年同期的 4 倍以上。

2008-2010 年培训学时及覆盖情况

年份	培训总人次	培训总学时	培训覆盖率	人均脱产学时
2008 年	448330	3948998	89.16%	53.0
2009 年	509937	3643429	90.5%	54.6
2010 年	510428	4531672	91.99%	57.2

2008-2010 年培训师资及经费使用情况

年份	培训经费(万元)	专职培训师(人)	兼职培训师(人)	网络课程(门)
2008 年	13226.5	32	1489	400
2009 年	11799.3	35	1858	550
2010 年	16048.6	38	3101	785

截至 2010 年末，本行 76114 人次通过总行组织培训获得行内岗位资格证书；国内金融理财师（AFP）、国际金融理财师（CFP）和金融理财管理师（EFP）的持证人员总计 6701 人。

关爱员工身心健康

本行持续健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，多种措施推进落实广大员工的知情权、参与权、审议权和监督权，切实维护基层员工的合法权益。年内成功召开第一届第三、四次职工代表大会，通过《行务公开办法》等制度并创造性地采用视频会议和网络投票方式；征集 125 件事关干部员工切身利益的有效提案；稳步推行行务公开制度，扩大试点范围至江苏等 5 家分行；在上海等 3 家分行进行民主评议干部试点。

本行签订《女员工权益保护专项集体合同》，在职工维权机制上取得重大突破；总分行设有专人专岗关爱老干部和退休员工；年末已建立困难职工档案 1628 份，全年慰问患大病和困难员工 1600 多人次，发放慰问金 1084 万元。

【案例】孤儿不孤单

葛大卫是本行深圳分行员工，2010 年 10 月 18 日休假期间不幸在外地遭遇车祸脑干受损。事故发生后，深圳分行第一时间采取救助措施，以最快速度划拨 5 万元抢救费，委托事故地分行及时到医院参与救助，并迅速赶往处理相关事宜，协助护理。事故发生后深圳分行支付医院抢救治疗费、护工费用近 22 万元，并筹集员工捐款 10 万余元。葛大卫是个孤儿，但在交行大家庭中绝不孤单，8 万多名兄弟姐妹的呼唤，一定会让他早日醒来康复。

本行以“快乐工作、健康生活”为主题，组织开展精彩纷呈的文体活动。

5.6 热心公益

本行关心社会发展，热心慈善捐赠、志愿者活动，积极投身社会公益活动，为构建社会和谐、促进社会进步贡献力量。

报告期内，本行对外公益性捐赠及赞助费用总额达 1.46 亿元，重点开展了救灾、扶贫、助残、支教，以及赞助上海世博会等项目。

2010年主要公益项目（地图标注救灾等类别，标识省份或地点）

项目	项目分布
救灾	地震（青海玉树）、泥石流（甘肃舟曲）、洪水（陕西、吉林、辽宁、福建、海南）、干旱（西南省区）、雪灾（新疆）
定点扶贫	甘肃天祝、广东五华、湖北通城、浙江文成、广西巴马、新疆阿克陶、云南维西、吉林靖宇、江苏赣榆、江西瑞昌、辽宁西丰、山东鱼台、重庆彭水、宁夏盐池、黑龙江桦木、内蒙古固阳、广东惠来、浙江宁海等18个县
“通向明天”-资助贫困残疾学生	新疆等中西部省区市（除京津沪、辽鲁江浙闽粤）
“通向明天”-改善残疾教育事业办学	北京、上海、天津、辽宁、吉林、江苏、浙江、福建、山东、河南、湖南、广东、贵州、陕西等14个省市
“通向明天”-聋儿康复师资培训	西藏、青海、四川、新疆、甘肃
“零钱募捐箱”	除西藏外所有内地省区市
“健康快车”	江西南昌

注：“定点扶贫”仅标注帮扶金额大于5万元的扶贫项目

全力救灾抗灾

报告期内，本行用于救助各类自然灾害地区的款项1839.8万元。

2010年捐赠救灾款项主要情况

灾害类别	地点	捐赠金额（万元）	其中员工捐款金额（万元）
地震	青海玉树	1288.30	714.69
泥石流	甘肃舟曲	116.37	116.37
干旱	西南地区	139.07	139.07
雪灾	新疆阿勒泰	2.0	2.0
水灾	陕西南部	100	-
	吉林	93.79	36.79
	海南	70	20
	辽宁丹东	20	-
	福建北部	7.9	7.9

【案例】舟曲灾情牵动全行员工之心

2010年8月8日，甘肃省舟曲县突发特大泥石流灾害，造成重大人员伤亡和财产损失。本行立即发出向灾区捐款的倡议，号召全行员工向灾区群众伸援手，献爱心，以实际行动帮助灾区人民渡过难关。短短两天内，本行高管层和各级管理人员积极带头捐款，员工纷纷伸出援助之手，向灾区人民送上暖暖深情。有的员工正在

外地出差，闻讯后立即委托同事代为捐款；有的员工家中并不富裕，也毫不犹豫拿出钱来捐给灾区；海外员工也纷纷解囊，在异国他乡为灾区人民献上爱心。全行共为舟曲灾区人民捐助 139.07 万元。

【案例】广西区分行员工助力灾民战胜 60 年不遇的大干旱

2010 年初，广西遭受建国以来最大干旱灾害。3 月 30 日，该行员工发扬“一方有难，八方支援”的精神，纷纷慷慨解囊参与捐款，仅半小时即筹得紧急捐款 7.2 万元，并在三天内将善款送到灾民手中。4 月 2 日，该行又捐助 15 辆送水车，满载着员工爱心浩浩荡荡开赴巴马县 449 个屯的峻岭崇山。4 月 15 日，该行再次通过员工捐款追加投入 20 万元，资助 14 个“爱心水柜”，该项目可解决 14 户农民家庭 60 人的饮水问题。已提前一年于 2010 年末投入使用。

“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”

该计划由本行与中国残疾人联合会、中国残疾人福利基金会共同开展，总捐资额达 1 亿元。

年内，全国以中西部为主的 26 个省区市 2400 名残疾高中生和 1348 名残疾大学新生接受该计划的学费资助；51 所未纳入《国家中西部地区特教学校建设规划》的东部经济发展困难地区的义务教育特教学校、7 所面向全国招生的高等特教学校、5 所新建的中等职业或高中阶段特教学校接受该计划的办学设备补助；该计划还在西藏、新疆、青海、甘肃、内蒙古、吉林等少数民族集中的省区支持聋儿康复师资培训；设立“交通银行特教园丁奖”，首批表彰全国 200 名优秀特殊教育教师。中央电视台《新闻联播》等媒体纷纷对该计划进行了报道。

截至 2010 年末，本行已向“通向明天”计划累计拨付资金 6000 万元。

【案例】齐齐哈尔特殊教育学校孩子们用上崭新的电脑

2010 年儿童节前夕，该校孩子们开开心心地用上了崭新的电脑。受惠于本行“通向明天”残疾青少年助学计划，该校利用受助的 25 万元专项设备资金，购进 47 台电脑、3 台液晶投影仪，4 部数码相机以及电脑绣花机、缝纫机等一批急需的教育教学设备，使学校信息化建设向前迈出了一大步。当聋哑孩子们坐在电脑前畅游知识的海洋时，他们的脸上洋溢着幸福，内心充满着感恩。

定点帮扶贫困地区

报告期内，本行在全国二十余个省区市开展定点扶贫工作，总捐资额 733.7 万，其中捐资额在 5 万元以上的县（县级市）累计达 18 个，通过支持基础设施建设、增加当地发展能力、帮扶困难群众等方式，推动当地经济社会发展。

【案例】甘肃天祝高标准果蔬日光温室大棚项目

本行连续第九年定点帮扶甘肃省天祝藏族自治县，当年投入帮扶资金 200 万元，建设高标准果蔬日光温室示范点 2 处共 200 座，可帮助 200 户 1000 名农牧民人均增加年收入 2000 元，同时推动该县发展设施农业及种植业结构合理化。自 2002 年以来，本行已累计投入帮扶资金 1996 万元，较好地推动了该县经济社会发展。

“零钱募捐箱”

本行在全国 90%以上的网点总计设有 2300 余个“零钱募捐箱”，2010 年共收集零钱 33.6 万元，全部定向捐赠给中国儿童少年基金会。多家单位、个人荣获“最佳热爱儿童单位”、“最佳爱心大使”称号。

“健康快车——交通银行眼科显微手术培训中心”

该项目由本行捐资 270 万元发起设立。2010 年，该培训中心通过召开研讨会、讲座、学习班等形式，锻炼提升数百位医师的专业技能，为更多白内障患者送去复明的希望。

【案例】“光明与微笑”

本行捐资在南昌设立的眼科显微手术培训中心位于江西省人民医院内，中心通过全面的培训计划指导更多合格的眼科显微手术医生，不仅在中心内为全省视力低于 0.1 的白内障患者实施免费治疗，还派出上百批次的专家深入全省基层帮助基层医院实施手术近万例，让更多的患者重见光明、重露微笑。多名医生荣获“江西光明使者”称号。

支持文化体育事业

本行支持服务上海世博会、广州亚运会、第五届全国特殊运动会等重大文化体育活动。各地分行结合实际支持地区性的文化体育活动。

成立“青年志愿者协会”

2010 年 1 月，国内金融同业首家——“交通银行青年志愿者协会”成立。协会倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者理念，大力弘扬社会新风，年内重点开展了救助西南干旱灾区的“抗旱救灾·交行在行动”、支持环保的“地球一小时·环

保迎世博”、帮扶农民工子女等弱势群体的“五月书香”和“圆梦世博 1+1”、服务世博的“世博先锋队”等活动。

2010年“青年志愿者协会”活动情况

类别	活动	活动效果	参与志愿者人次	捐助
助学	“青春交行 心手相牵助成长”12项活动	受助儿童达1200人次	1000人次以上	10万元
救灾	“抗旱救灾·交行在行动”	支持灾区人民	65000人次	139万元
环保	“地球一小时”等38项活动	促进员工、社会关注环保	3000人次以上	—
扶助弱势群体	“圆梦世博一加一”	受助人次数为100人	120人次	11万元

【案例】“五月书香——与民工子弟共读经典”青年志愿者活动

2010年5月30日，总行近50位青年志愿者赴上海远郊，与50余名民工子弟结对共同参与了以阅读经典图书、培养阅读兴趣为主旨的“五月书香”活动。历时一上午的交流互动，使志愿者和孩子们从陌生到熟悉，从疏远到亲昵，双方共同确定阅读书目，并通过极富娱乐性的互动环节增进了解和友谊。志愿者们还带去了图书文具，并在其后两个星期内帮助小朋友们完成阅读、撰写读后感等。

6. 展望与挑战

2011年是本行推进“十二五”规划的开局之年，是我们抢抓战略机遇期，推动发展实现新跨越的关键之年。

展望未来，我们面对更加复杂的宏观经济环境，面临依然巨大的挑战和压力，但是，我们将牢牢抓住“十二五”时期中国银行业大有作为的重要战略机遇期，稳健经营、改革创新，始终坚持科学发展的目标不动摇，始终坚持转型发展的主线不动摇，始终坚持创新发展的理念不动摇，努力促进规模、质量与效益的均衡发展，推动发展方式、盈利模式与业务结构的优化调整；将以“人才建设年”为抓手，大力加强管理团队和员工队伍建设，乘势而上推动各项经营管理工作再上新台阶；秉持我行企业社会责任战略宣言，以助力低碳经济为准绳，精心打造绿色金融，积极投身公益事业，努力实现与客户同发展，与员工共成长，与股东共收益，与社会共进步，为促进社会的和谐发展作出应有的贡献。

2011 年企业社会责任工作关键目标

责任领域	2011 年关键目标
服务国家发展	认真执行稳健的货币政策，保持信贷合理增长； 加大对国家重点产业调整振兴、经济社会薄弱环节、就业、消费、节能环保、战略性新兴产业的支持； 继续支持中小企业发展，积极完善涉农金融服务； 积极做好救灾应急和灾后重建的金融支持与服务工作；
加强责任管理	完善现代公司治理，提高风险管理能力； 推动集团化跨业经营，加快国际化、综合化经营步伐； 提升全员社会责任意识，建立健全社会责任管理体系；
推行绿色金融	关注气候变化，继续支持节能减排，开展绿色信贷； 推行绿色办公和绿色采购； 推动公众实践绿色环保的金融行为； 加大电子银行业务发展，提供低碳节能的金融服务；
共建和谐共赢	加大培训力度，拓宽员工职业生涯发展空间； 加强民主管理，推行行务公开制度； 加强与客户、股东和员工等利益相关方的和谐共建；
参与慈善公益	继续支持残疾人事业和教育事业，做好定点扶贫工作； 进一步完善公益捐赠制度； 开展志愿者活动，探索参与公益事业新模式。

附录：GRI 指标索引

本报告参照全球契约倡议组织《可持续报告指南（3.0 版）》及其金融服务行业补充指引编写。2010 年，本报告应用指标计 63 个。

全球报告倡议组织可持续发展报告指南内容索引

编号	内容	披露章节
战略与分析（共 2 个指标，应用 2 项）		
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	1.2; 1.3; 2.2; 3.1; 4.1; 5.1
1.2	对主要影响、风险及机遇的描述	1.2; 1.3;
公司概况（共 10 个指标，应用 10 项）		
2.1	机构名称	1.1; 2.3;
2.2	主要品牌、产品及服务	2.3
2.3	机构组织架构图	2.4
2.4	机构总部的地址	1.1
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的国家数量和名称	2.3
2.6	所有权性质及法律形式	2.3
2.7	所服务的市场	2.3
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	2.3; 3.2; 5.5
2.9	机构规模、架构或所有权方面的重大改变	2.3; 3.2
2.10	报告期间获得的奖励	2.5
报告参数（共 13 个指标，应用 6 项）		
3.1	所提信息的报告时间	1.1
3.3	报告周期	1.1
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	1.1
3.6	报告的界限	1.1
3.9	数据计算和处理方法	1.1
3.12	列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接	1.1; 附录
公司治理（共 17 个指标，应用 9 项）		
4.1	机构的治理结构	2.4

4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	2.4
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	2.4
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	2.4
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	2.1; 2.2
4.9	最高决策层如何对机构进行监察，管理经济、环境、社会效益	2.4
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	2.4; 5.3
4.14	机构利益相关者的名单	2.2
4.17	利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应	2.2
经济绩效（共9个指标，应用4项）		
EC1	产生和分配的直接经济价值	3.2
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	1.2; 1.3; 4.2
EC3	机构明确承诺的各种福利和补偿计划	5.5
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	3.3; 3.6; 5.2; 5.3; 5.4; 5.6
环境绩效（共30个指标，应用7项）		
EN1	所用物料的总量或者用量	4.4
EN5	因环境保护及提高效益而节省的能源	4.4
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	4.2; 4.3
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	4.2
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	4.2; 4.3
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	4.3
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	4.2; 4.3; 4.4; 4.5
社会绩效（共30个指标，应用12项）		
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	5.5
LA4	集体谈判协议覆盖的雇员的比例	5.5
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防和风险监控计划	5.5
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	5.5
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理	5.5

	及终生学习课程	
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	5.5
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	5.5
S01	与社区社务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	5.4; 5.6
S04	惩治贿赂个案所采取的行动	5.3
S05	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	5.3; 5.6
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	5.4
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	5.3
金融行业附加指标（共16个指标，应用13项）		
FS1	具有特定环境及社会要素，应用于业务条线的政策	3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 4.2; 4.3; 4.4; 5.3
FS2	对业务条线中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的步骤	2.4; 4.2
FS3	监控客户在协议或交易中，执行和适应环境和社会需要的程序	2.4; 4.2
FS4	用于商业活动的，提高员工技能以实施环境和社会政策或程序的方法	5.5
FS5	对客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危险进行互动	2.2
FS6	投资组合中，各业务条线根据特定地域、规模大小以及行业分类的所占比例	3.3; 3.4; 3.5
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值	3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 5.2; 5.6
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值	4.2; 4.3
FS10	机构投资组合中，报告部门曾就环境或社会问题与其进行过活动的公司百分比及数量	4.2
FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	3.3
FS14	提倡改善弱势群体享受金融服务的环境	3.3; 3.4; 3.5; 3.6
FS15	公平设计和销售金融产品和服务的政策	2.2; 3.4; 3.5
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议	5.4

注：本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。