

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示概不就因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。

 交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS
交通銀行股份有限公司
Bank of Communications Co., Ltd.
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：03328)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.09(2)條而作出。

茲載列本行在上海證券交易所網站刊登的《交通銀行股份有限公司2009年度企業社會責任報告》，僅供參閱。

承董事會命
交通銀行股份有限公司
杜江龍
公司秘書

中國深圳
2010年3月30日

本公告發佈之日，本行董事為胡懷邦先生、牛錫明先生、彭純先生、錢文揮先生、張冀湘先生*、胡華庭先生*、錢紅一先生*、王冬勝先生*、史美倫女士*、冀國強先生*、雷俊先生*、楊鳳林先生*、謝慶健先生#、Ian Ramsay Wilson 先生#、Thomas Joseph Manning 先生#、陳清泰先生#、李家祥先生#及顧鳴超先生#。

* 非執行董事

獨立非執行董事

交通银行股份有限公司

2009 年度企业社会责任报告

一、前言

1.1 报告说明

1.1.1 报告范围

本报告以交通银行股份有限公司为主体部分，涵盖境内外各分行、子公司。

本报告时间范围自 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

1.1.2 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》和上海证券交易所《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》等指引编写。

1.1.3 报告数据说明

报告中的财务数据来自交通银行按照中国会计准则编制的 2009 年年度报告，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 2009 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。

1.1.4 报告发布形式

本报告以印刷版（使用再生纸）和网络版两种形式发布。网络版可在交通银行网站（www.bankcomm.com）查阅。

1.1.5 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：zh-qywhb@bankcomm.com

1.2 董事长致辞

2009年是进入新世纪以来我国经济发展最为困难的一年，也是中国银行业在深化股份制改革之后首次面临经济下行全新挑战的一年。一年来，我们迎难而上，化危为机，认真贯彻中央宏观调控政策，服务经济平稳较快增长，经营管理呈现质效并举、稳健推进的良好势头，实现了跨越式发展，向投资者、客户和全社会交出了一份合格的答卷。

2009年，作为一家大型国有控股金融机构，我们始终坚持经济责任、环境责任和社会责任的和谐统一，把交通银行发展融入中央应对国际金融危机的一系列战略部署之中，积极落实“金融保增长”措施，加大信贷投放；迅速跟进国务院批准的产业振兴计划和区域发展战略，提供全面服务；认真贯彻“调结构”要求，主动调整信贷结构。我们首次跻身美国《财富》杂志世界500强和英国《银行家》杂志全球银行50强行列，历史性地提升了交通银行作为一家大型银行的市场地位和社会地位。

2009年，我们确立了“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”的发展战略，提出了“跑赢大市、争先进位”的总体要求，强调发展速度要跑赢大市，发展水平要争先进位，质量效益要好于同业。一年来，不管市场如何变化，我们始终坚持发展战略，坚定必胜信念，保持昂扬斗志。同时，又因时而变，适时调整经营策略，主动把握各阶段工作节奏和重点，在市场上保持了较强的竞争力。

交通银行是一家国有控股的公众持股银行，必须保持一定的发展速度和成长性，但管控风险也是我们不容忽视的永恒课题。一年来，我们坚持加快发展与风险管控相平衡，正是通过坚持不懈、扎实有效的全面风险管控，我们在极端复杂的经营环境和快速变化的市场前，保持了规模与质量的协调均衡，实现了危机背景下资产质量的稳中向好。

交通银行是唯一总部在上海的国有大型商业银行。我们立足上海与放眼全球相呼应。我们充分发挥并强化这一优势，将推进上海“两个中心”建设作为交通银行实现新一轮发展的重大机遇，积极抢抓上海“先行先试”的政策契机，着力培育“航运金融特色”，稳步开展金融创新试点，打造与上海国际金融中心地位相适应的金融旗舰。同时，我们始终着眼于全球银行业发展的规律和趋势，服务于全国经济社会发展的客观需要与广大客户的现实需求，积极融入国家战略，主动对接，高位营销，做实长三角，拓展珠三角，抢占环渤海，南下北部湾，挺进大西北，推进国际化，展现并确立了交通银行作为大型银行的市场形象 and 地位，促进了全国经济区域协调发展，实现了交通银行自身区域结构、客户结构的优化。

作为上海世博会全球合作伙伴，我们积极服务世博，认真履行义务，按时足额支付赞助款项，提供全方位并形式多样的金融支持与服务；“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”继续在全国救助更多的贫困残疾高中生和大学新生，资助多所特殊教育学校办学；台风“莫拉克”灾害发生后，我们积极投入到向台湾等灾区的救灾活动之中；我们还在南昌捐资建立了“健康快车——交通银行眼科显微手术培训中心”，旨在培养更多的白内障手术医师，救助更多的贫困地区白内障患者。

薄薄的一本企业社会责任报告，既是我们一年工作的盘点，更承载了我们对未来许下的沉甸甸的争做优秀企业公民的承诺。2010年，对即将到来的上海世博会，作为商业银行全球合作伙伴，我们将不遗余力地为这一国家重大项目提供全方位的金融支持和服务。我们也将以更负责任的经营与管理实现交通银行的可持续发展，为营造一个更加和谐、更富爱心、更有责任感的社会人文环境作出应有的贡献！

1.3 行长报告

积极承担社会责任，一直是交通银行作为一家国有控股重点金融企业的基本准则，也是“责任立业，创新超越”核心价值观的本质要求，是我们追求可持续发展、实现基业长青的战略选择。

2009年，我们贯彻中央重大决策和国务院战略部署，采取有效措施，服务国家重点战略，加大对经济增长的信贷支持力度，并积极调整信贷结构，加大对“三农”、中小企业、中西部地区以及国家战略重点区域的支持，取得了很好的成效，为保持经济平稳、较快、协调发展做出了积极贡献。在全体干部员工的共同努力下，交通银行业务发展迈上新的台阶，各项工作取得新的成绩。截至2009年12月31日，资产总额达到33,091亿元，比年初增长23.56%；各项存款余额23,721亿元，比年初增长27.13%；各项贷款余额18,393亿元，比年初增长38.44%。存贷款业务双双跨上年增5000亿元的大关；减值贷款率为1.36%，下降0.56个百分点；在息差大幅收窄的情况下，净利润保持稳中有升，全年实现净利润人民币300.75亿元。

2009年，交通银行国际化、综合化经营取得新进展，稳步推进了“两化一行”发展战略，提升了集团整体实力。悉尼代表处获批设立，新加坡分行牌照顺利升格，旧金山、胡志明市分行筹建和伦敦代表处升格进展顺利，到台湾申设机构工作正式启动，“以亚太为中心、欧美为两翼”的国际化网络架构日渐完备。交银旗下子公司再添新成员，率先入股境内保险公司，拥有了国内银行业首张内地保险牌照；发起设立的第二家村镇银行——浙江安吉村镇银行即将正式开业；交银施罗德跻身国内十大基金公司行列，资产管理规模位列银行系基金首位；各海外机构和子公司对集团的综合贡献度进一步提高。年内，交通银行先后获评“最佳效益银行”、“最佳国

有控股银行”和“最佳公众持股银行”。

2009年，是交通银行实行绿色信贷政策的第二年，“绿色信贷”工程建设的持续推进纳入了常规化管理。在“绿色信贷”理念的指导下，我们在授信全流程中充分重视客户或项目的环保风险。授信准入方面，将“绿色信贷”作为重要准入因素，建立环保政策“一票否决制”；授信审批方面，充分重视客户环境责任及行业环保管理规定，将其作为评判客户环境风险的重要内容。对项目贷款，强调项目的环保情况及主要污染物如废水、废气、废渣、噪音等的控制情况；贷后管理方面，密切关注红色、黄色类客户的环保风险及对资产安全的影响，加强对高风险客户的减退加固。我们运用信贷杠杆退出“两高”等行业。通过严密排查“两高一资”、全面梳理存量授信、长效推进减退加固等方式，持续不断地将环保因素渗透进业务发展的各个方面。

2009年，我们积极响应中央关于银行建立小企业金融服务专营机构的号召，在大型银行中率先建立“在行式”小企业专营机构模式。在总行成立小企业信贷部；在分行成立小企业信贷服务中心，建立小企业信贷服务团队；在小企业业务相对集中、发展较好的支行成立支行小企业信贷服务中心。截止2009年末，已在江苏、浙江、广东、湖北、湖南、河南、安徽、四川、苏州、无锡、宁波、深圳等分行建立“在行式”小企业专营机构。独立的小企业信贷管理系统上线，成为与公司信贷管理系统、个人贷款管理系统并列的三大授信管理系统之一，有效实现授信业务风险隔离。

2010年，经历二战以来最严重的金融危机后，我们的视野更加宽广，思路更加清晰。作为上海世博会商业银行全球合作伙伴，我们重任在肩，大考在即。我们要以高度负责的态度，全力确保世博服务目标的实现，为成就一届“成功、精彩、难忘”的世博会贡献力量，努力实现企业经营与社会责任的高度统一，为建设繁荣、共享的和谐社会做出更大贡献！

二、战略与概况

2.1 战略与文化

2.1.1 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

2.1.2 企业使命

提供更优金融方案 持续创造共同价值

2.1.3 企业愿景

建设价值卓越的一流国际金融集团

2.1.4 核心价值观

责任立业 创新超越

2.1.5 经营理念

诚信永恒 稳健致远

2.1.6 服务宗旨

以您为先 灵活稳健

2.1.7 广告语

交流融通 诚信永恒

2.2 企业社会责任管理

2.2.1 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

2.2.2 企业社会责任观

◇ 与客户的关系

秉承客户至上，共生共赢

◇ 与股东与投资者的关系

秉承诚信经营，共享价值

◇ 与合作方与利益相关者的关系

合作创新，共同发展

◇ 与员工的关系

快乐工作，共同成长

◇ 与社会及社区的关系

关注民生，共建和谐

2.2.3 企业社会责任工作重点

◇ 与客户共发展

客户为先是交通银行品牌的核心价值之一。客户满意是交通银行追求的直接目标，要通过提升金融服务的文化品位，提高金融产品的附加值来吸引客户。

◇ 与员工共成长

坚持以员工为基础，激发员工的自主意识，发掘员工的潜能，追求员工全面成长与交通银行事业发展的和谐统一。同时，通过建立共享机制，使员工分享交通银行改革发展的成果，提高对交通银行事业的忠诚度。

◇ 与股东共收益

对投资者负责，以股东的风险偏好为原则，精心管理，用心经营，以良好的经营业绩为股东提供合理的价值回报，是交通银行义不容辞的责任。

◇ 与社会共进步

交通银行将以更快的发展速度、更好的发展质量、更优的社会责任业绩、更强的竞争能力，实现企业与环境、企业与社会和谐发展。愿与社会各界一起携手同行，共同推动企业社会责任实践活动，为构建社会主义和谐社会，实现国民经济又好又快发展做出贡献。

2.2.4 企业社会责任工作管理体系

交通银行已于 2007 年在董事会下设社会责任管理委员会，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，主要负责研究制定交通银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，对交通银行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。

交通银行部分分支机构也成立社会责任管理领导小组，通过相关部门主要负责人不定期召开专题会议，讨论、研究并积极落实社会责任管理事项，切实加强对履行社会责任的组织领导，确保社会责任管理工作落到实处。

2.3 企业概况

交通银行成立于 1908 年，是清末为“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，交通银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，交通银行重新组建，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。交通银行的重组，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，党中央国务院作出了推进国有商业银行股份制改革的重大决策。交通银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，交通银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。

2009 年是进入新世纪以来我国经济发展最为困难的一年，中国银行业在深化股份制改革之后首次面临经济下行的全新挑战。在党中央、国务院的正确领导下，交通银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：

——全行资产总额达到 33,091 亿元，比年初增长 23.56%；各项存款余额 23,721 亿元，比年初增长 27.13%；各项贷款余额 18,393 亿元，比年初增长 38.44%；人民币存贷款业务市场份额分别提高 10 和 45 个基点。

——全年实现净利润 300.75 亿元，同比增长 5.81%；平均资产回报率（ROAA）为 1.01%，平均股东权益报酬率（ROAE）为 19.49%；每股盈利 0.61 元，每股净资产 3.34 元，继续保持国际活跃银行水平。

——减值贷款率继续下降至 1.36%，拨备覆盖率达到 151.05%，资本充足率和核心资本充足率继续保持在 12%和 8.15%的较高水平，抵御风险的能力进一步提高。

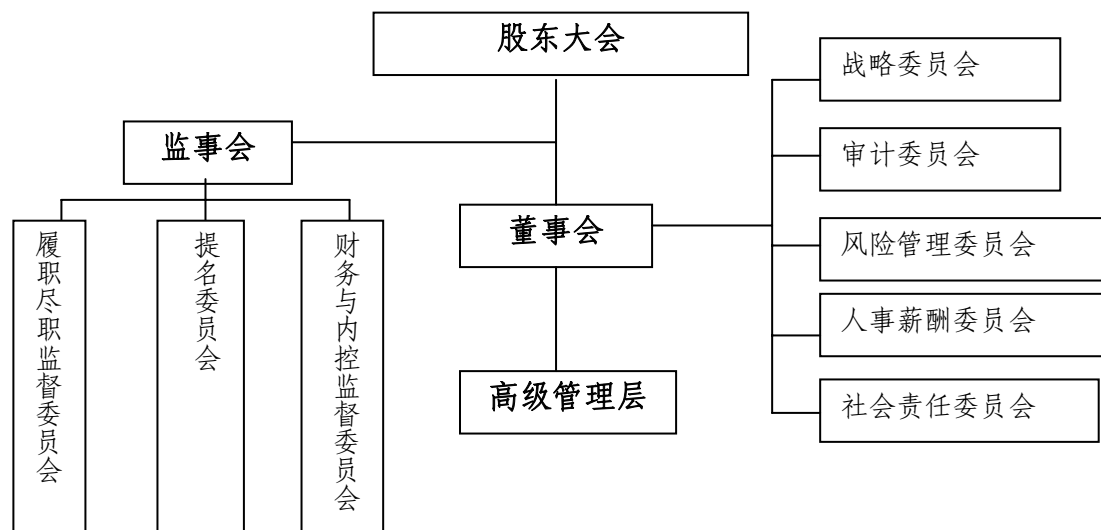
——市值进入全球银行业前列，品牌价值在中国银行业排名前三，首次进入《财富》世界 500 强排行榜，在中国 500 强企业排名跃升至第 41 位。在英国《银行家》杂志全球 1000 家银行的一级资本排名由上年的 54 位上升至 49 位，总资产排名由上年的 66 位上升至 56 位。

截至报告期末，交通银行境内分支机构遍及国内经济发达地区中心城市，除西藏、青海外，在内地各省、直辖市、自治区设有省级分行 29 家、直属分行 7 家，拥有营业网点 2648 个；境外分支机构覆盖主要国际金融中心，在香港、纽约、东京、新加坡、首尔、澳门、法兰克福设有分行，在伦敦、悉尼设有代表处。目前旗下拥有交银施罗德基金、交银国际信托、交银金融租赁、交银康联人寿、中国交银保险、交银国际控股、大邑交银兴民村镇银行等多家子公司。全行员工近 8 万人。

2.4 公司治理

2.4.1 治理架构

交通银行一直致力于高水平的公司治理。股东大会、董事会、监事会和高级管理层之间权责分明、有效制衡、独立运作。



交通银行根据法律法规、监管规章和香港、上海两地交易所上市规则，不断加强制度建设，已形成了比较完善、层次分明的公司治理制度体系：一是《公司章程》和股东大会、董事会和监事会的“三会”议事规则；二是董事会、监事会和各专门委员会工作条例，行长、独立董事、董事会秘书工作制度，监事会对董事会和高级管理层及其成员监督办法、质询办法，股东大会对董事会授权方案、董事会对行长授权方案等；三是有关会议筹备、投资者关系管理、信息披露、监事会专用电子邮箱管理、监事会调研监督等方面的工作规程和细则。这些规章制度和工作规程为公司治理的规范高效运作提供了重要保障。

◇ 股东大会

股东大会是交通银行的权力机构。交通银行充分尊重股东，所有股东享有平等地位，确保股东对重大事项的知情权、参与权和表决权。报告期内，召开一次股东会议。

◇ 董事会

董事会是交通银行的决策机构。董事会的专业化和国际化特色突出，目前共有董事 18 名，分别来自中国境内、中国香港、英国和美国，均是商业银行、财务会计、企业管理和资本市场等领域的专业人士。董事会下设的 5 个专门委员会，积极发挥决策咨询功能，定期向董事会报告意见和建议。独立非执行董事占比董事会成员达

1/3，并分别担任审计、风险管理和人事薪酬委员会主任委员，针对关联交易、高管委任、薪酬方案等重要事项发表独立意见。

报告期内，交通银行董事会共召开 9 次会议，审议通过 44 项议案，并听取了 4 项专题报告。专门委员会共召开 20 次会议，审议通过了 47 项议案和报告。此外，还召开了 1 次非执行董事座谈会和 2 次独立董事与年审会计师见面会。

✧ 监事会

监事会是交通银行的监督机构。监事会成员具备丰富的银行、财务和审计从业经验。在履行好法定职责的基础上，交通银行监事会积极探索监督形式创新，不断丰富监督内容，通过列席会议、开展履职访谈、实施问卷调查、提出意见建议等多种方式，对董事和高管的履职情况进行监督；通过审阅财务报告、监督会计师事务所、查阅数据、开展调研等方式，对全行财务、风险、内控等进行监督。

报告期内，监事会共召开 4 次会议。

✧ 高级管理层

高级管理层是交通银行的执行机构。高管团队各位成员均长期从事商业银行经营管理工作，经验丰富，勤勉敬业。报告期内，高管团队带领全行员工，认真执行国家宏观经济政策和董事会决议，自觉接受监事会监督，不断提升经营管理能力和水平，积极抢抓发展机遇，主动应对国际金融危机、银行同业竞争加剧等外部挑战，连年创造良好经营业绩。

2.4.2 提升公司治理水平

交通银行以国际先进银行集团最佳实践为标杆，不断提升公司治理水平：

✧ 确定发展战略

为谋划新一轮改革发展，董事会及董事会战略委员会在系统总结历史发展经验和学习借鉴境内外同业先进实践的基础上，确定了交通银行未来一个时期“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”（简称“两化一行”）的发展战略。“两化一行”发展战略具有科学性和前瞻性，符合现代金融业发展规律和交通银行自身实际，指明了未来一个时期改革发展的方向。

为适应经营环境的发展变化，深化体制机制改革创新，确保发展战略的实现，交通银行制订了《交通银行 2009-2011 年改革创新纲要》，该纲要是指导未来三年改革创新工作的纲领性文件。

为配合“两化一行”发展战略的推进实施，董事会指导和督促高管层制定了涉及改革创新、业务发展、风险管理、服务上海“两个中心”建设等一系列规划和文件。

✧ 完善规章制度

修订完善《公司章程》，使章程有关条款更加符合现行监管规则和交通银行公司治理运作的要求。

根据监管规定，修订完善《独立董事工作制度》。

制定《董事、监事和高级管理人员持股及其变动管理办法》，规范有关人员持有及买卖交通银行股票的行为。

✧ 加强资本管理

为进一步发挥资本在业务发展中的约束功能和推动作用，年内董事会审议批准了《交通银行 2009-2013 年资本规划纲要》，明确提出未来五年资本管理工作的指导思想、资本充足率目标、资本补充计划、资本运用计划、保障措施等。

为补充附属资本，优化资本结构，股东大会审议批准了《交通银行 2009-2011 年发行次级债券方案》。根据该方案，2009 年 7 月 1 日，成功发行 250 亿元次级债券。

2.4.3 维护股东权益

截至报告期末，交通银行总股本 489.94 亿股。其中，H 股 230.64 亿股，占总股本 47.08%；A 股 259.30 亿股，占总股本 52.92%。A 股股东 389700 户，H 股股东 46073 户，合计 435773 户。

2008 年，交通银行为确保广大股东及时分享投资回报，在境内同业中首家实施中期派息，得到投资者的高度认可。2009 年，最新修订的公司章程明确规定，交通银行利润分配应重视对投资者的合理投资回报，利润分配政策应保持连续性和稳定性；同时，章程修订案还使中期派息作为交通银行的一项基本制度固定下来，并于 2009 年再次进行中期派息，此举在境内同业中是唯一一家。

2.4.4 信息披露和投资者关系管理

报告期内，交通银行从规章制度和操作流程上进一步加强股价敏感信息管理，严格遵守监管规则、丰富披露内容，做到数据信息翔实准确，对经营情况、财务数据、风险管理和内控制度等阐述客观清晰。按照两地监管要求，累计发布定期业绩公告 8 份，各类临时公告 56 份（其中 A 股 24 份、H 股 32 份）。

报告期内，通过修订公司章程，明确制定通过电子渠道发布股东通讯的规则，一方面有利于投资者及时获知交通银行重大信息，另一方面也大大降低相关文件的印刷数量，减少纸张消耗，体现交通银行积极支持环保的理念。

报告期内，交通银行通过来访接待、参与投资者推介会等形式，积极推动与投资者、分析师的沟通和交流，全年共接待来访 100 多批次，参加各类投资推介会共计 14 次，累计与约 1000 人次的投资者、分析师进行沟通，及时、有效、充分地

资本市场传递经营业绩和亮点。其中 2008 年年度业绩发布首次采用在香港设现场会场，并为内地分析师设立电话会议接入的形式。

2.4.5 加强风险管理

报告期内，交通银行董事会结合当前外部形势发展变化以及业务经营管理实际需要，审议制定《2009-2011 年全面风险管理规划》，为未来三年深入推进全面风险管理工作提供指导；为加快推进新资本协议达标建设工作，审议批准《交通银行实施新资本协议总体规划》，明确三大支柱共 8 个方面的具体实施内容。交通银行力争在 2010 年底成为国内首批实施新资本协议的商业银行。

报告期内，交通银行以“全面、集约、矩阵”为目标，建立了以总行风险管理部为全行风险管理“大中台”，总行各业务部门内设的风险管理专职部门或岗位、各境内外分行的风险管理部门、各子公司的风险管理部门分别为条线、地区和附属机构的风险管理“小中台”的“大中台-小中台”风险管理架构，并通过落实横平竖直、严格规范的双线报告制度，积极搭建由“四道防线”组成的风险管理阵营，进一步完善全面风险管理组织体系。年末，交通银行不良、逾期贷款均实现“双降”。新发生减值贷款率、拨备覆盖率和信贷成本率均控制在既定指标内。

2.4.6 加强内控审计

报告期内，交通银行坚持风险导向，不断优化审计流程，提高关键环节的审计质量，提升审计监督能力。

通过优化审计监督模式、明确审计监督重点、改进审计监督方法等方式，抓住新形势的风险特征开展审计监督，及时发现新风险、新问题；通过改进审计报告格式、采用现场检查和非现场数据分析等手段对整改结果进行核实验证、追踪督促纠正问题；通过建立信贷业务审计抽样标准、编制审计检查要点指导现场检查、改进审计报告格式、完善整改追踪环节工作流程等方式优化审计流程，强化对审计监督关键环节的质量控制；通过建立审计工作指引机制、深化数据审计的应用范围和程度、建立经验共享和技能成长平台、强化各级审计部间的情况交流、抓好业务培训等方式，加强业务指导和技能培训，提升审计监督能力；通过设计内控达标工具、做好达标工作宣讲、分批组织开展差异梳理、分类评估内控状况等方式，交通银行全力推进内控达标工作，促进内控水平不断提高。

三、经济责任

3.1 主要经营业绩和价值贡献

3.1.1 经营业绩类

◇ 资产总额

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
33091.37	26782.55

◇ 营业收入

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
809.37	766.60

◇ 净利润

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
300.75	284.23

◇ 平均资产回报率

2009 年	2008 年
1.01%	1.19%

◇ 资本充足率

2009 年	2008 年
12.00%	13.47%

◇ 减值贷款率

2009 年	2008 年
1.36%	1.92%

3.1.2 价值贡献类

◇ 纳税额

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
154.59	157.13

◇ 利息支出

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
500.75	512.44

◇ 职工费用

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
123.91	117.47

◇ 股利分配

2009 年（亿元）	2008 年（亿元）
97.99	97.99

3.2 每股社会贡献值

3.2.1 公益投入总额

报告期内，交通银行公益项目捐赠和赞助类支出达人民币 1.35 亿元，主要用于上海世博会赞助、残联捐赠、扶贫等。

3.2.2 每股社会贡献值

2009 年，交通银行每股社会贡献值为 2.20 元。

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。其中，纳税额、利息支出、企业留存收益和股息、税后利润属于对社会直接经济价值贡献。

3.3 促进经济平稳快速发展

报告期内，交通银行贯彻中央重大决策和国务院战略部署，采取有效措施，加大国家重点战略的信贷支持力度，并积极调整信贷结构，促进国家的经济增长区域均衡。

3.3.1 支持国家重大项目建设

在国际金融危机背景下，国家推出“4 万亿”经济刺激方案。交通银行发挥行业优势，积极推动方案的实施与落实，重点投入与扩内需、保增长紧密相关的大型项目实施。报告期内新增信贷额首度超过人民币 5000 亿元大关，迈上历史新台阶。

2009 年前五大大型项目统计表 （单位：人民币亿元）

序号	项目名称	09 年项目贷款总额
1	中华人民共和国铁道部	34.33
2	内蒙古自治区交通厅	31.80
3	广东电网公司	24.17
4	陕西省高速公路建设集团公司	24.00

5	吉林省交通运输厅	17.00
---	----------	-------

【案例】上海市分行服务上海世博会建设项目

上海市分行是交通银行履行上海世博会全球合作伙伴义务的主力行，承担着为上海世博会建设项目提供金融保障的重任。报告期内，上海市分行已为上海世博土控有限公司提供人民币 45 亿元建设资金并通过承诺同业受让方式，筹集人民币 40 亿元低成本建设资金；为上海世博局提供人民币 3 亿元委托贷款服务支持中国国家馆建设；为虹桥综合交通枢纽各项工程提供人民币 43.6 亿元建设资金，保障世博配套工程的顺利进行。

3.3.2 优化信贷结构，促进产业结构调整

报告期内，交通银行契合宏观政策导向和当期经济运行特点，增量贷款重点投向基础设施建设相关行业，全年投向交通、公共设施管理、电力等基础设施相关领域的贷款增量占比达 45.7%，为支持国家经济建设作出积极贡献。

交通银行结合国家宏观调整政策和产业结构调整升级等契机，加大信贷行业结构调整力度，认真贯彻落实“一行三会”联合发布的《关于进一步做好金融服务支持重点产业调整振兴和抑制部分行业产能过剩的指导意见》，加大对工程机械、港口、低碳经济的支持力度。年末，贷款占比 5% 以上的行业有制造业、交通运输业、电力业、批发及零售业、房地产业和公共事业，贷款分布保持合理区间。

贷款行业分类情况表（单位：人民币亿元）

行业分类	09 年贷款余额	08 年贷款余额
制造业	3,786.94	3,215.01
交通运输业	2,267.57	1,489.35
电力	1,198.24	1,055.41
批发及零售业	1,452.78	1,085.59
房地产业	1,293.25	885.68
公共事业	1,837.04	922.07

【案例】山西省分行以煤炭兼并重组为契机，大力支持山西经济结构调整转型

山西省分行专门成立了由行领导带头的煤炭兼并重组业务拓展小组及煤炭兼并重组办公室，为“5+2”重点企业和重点地方骨干企业提供多样的金融服务，加速全省转型发展，保证和谐山西建设。

3.3.3 促进区域经济平衡发展

交通银行坚持以金融服务促进区域平衡发展战略。报告期内，在中西部地区和

东部欠发达地区筹建了榆林分行（陕西省）、淮安分行（江苏省）、德阳分行（四川省）、常德分行（湖南省）、临汾分行（山西省）、铜陵分行（安徽省）、安阳分行（河南省）、青海省分行、赣州分行（江西省）等 9 家分行，其中前 7 家已开业。

【案例】广西区分行支持北部湾经济区开发建设

广西区分行顺应国家西部大开发战略，支持北部湾经济区开放开发：对北部湾经济区的交通运输行业、交通基础设施建设提供总金额达人民币 180 亿元的授信支持；为北部湾保税港区建设和北部湾国际港务集团的港口航运业提供配套金融服务，新增授信额度约人民币 59 亿元；发起信托计划人民币 10 亿元。支持广西打造沿海亿吨级现代化大型组合港与内河黄金水道；为北部湾企业降低融资成本，拓宽融资渠道提供中期票据、短期融资券等多方面的金融服务。

3.4 支持“三农”建设

交通银行热诚投入金融支持“三农”发展的事业，通过持续加大信贷支持、创新“三农”金融服务、设立村镇银行等方式，探索出一条商业银行服务“三农”的有效路径。

3.4.1 持续加大对“三农”的信贷支持

交通银行结合自身网点布局以中心城市为主的特点，以“工业反哺农业”为切入点，采取一系列政策和措施，加大农业产业化龙头企业等“三农”领域的信贷支持。2009 年末，农村基础设施贷款达到 586.56 亿元，比上年增长 92.9%。

2009 年支持“三农”前五大客户统计表（单位：人民币亿元）

序号	客户名称	09 年末贷款余额
1	九三粮油工业集团有限公司	23.41
2	嘉吉粮油（南通）有限公司	12.60
3	中国农业生产资料集团公司	12.00
4	江苏雨润食品产业集团有限公司	6.70
5	上海良友（集团）有限公司	5.90

【案例】甘肃省分行积极探索金融扶持“三农”新路子

定西是中国“马铃薯之乡”，以马铃薯淀粉产业为支柱产业。圣大方舟马铃薯变性淀粉有限公司是定西最大的变性淀粉生产和销售企业，投资近亿元启动了变性淀粉生产线项目，具备国际先进水准，但在建设中遇到资金困难。甘肃省分行给予人民币 3000 万元授信支持，配套流动资金贷款人民币 500 万元，保证了项目建设进度。该项目在 2011 年建成满产达标后，可年产 6 万吨马铃薯变性淀粉，预计实现销售收入人民币 8.1 亿元，将为定西马铃薯产业的升级发挥很好的带动和示范作用。

3.4.2 创新形式 服务“三农”

交通银行通过供应链金融服务支持三农企业。与美的、格力、格兰仕等家电生产企业签署协议，保障“家电下乡”顺利推进；与北大荒米业等“三农”行业核心企业签署协议，对其经销商、供应商加大支持力度，提供融资达人民币 18.58 亿元。

交通银行以中外资银行合作的新模式加大对“三农”企业的支持力度。与汇丰村镇商行通过供应链金融业务开展合作，即交通银行与汇丰相互推荐大型农企，双方分支机构、村镇银行为农企上下游的村镇企业或农户提供卖/买方信贷、按揭等服务。

交通银行还代理农村义务教育专项资金、农业保险保费补贴、能繁母猪保险补贴、普九偿债资金、新农合补助资金、家电下乡补贴资金等六项专项资金，报告期内总计支付人民币 38.35 亿元，在支农支教方面做出应有贡献。

3.4.3 村镇银行

大邑交银兴民村镇银行是交通银行设立的第一家村镇银行，报告期内采取了多项措施支持当地“三农”企业发展：直接向农户发放贷款和支持农业专业合作社等方式帮助其发展壮大，带动周边农民致富；为涉农企业提供服务，支持农户发展，实现企业农户双赢；支持农产品深加工企业发展，帮助农产品打开销路；对税源型中小企业给予支持，保证县域经济和税收增长，稳定农民工就业。

报告期内，大邑交银村镇银行共为 60 余户农户、40 多家涉农中小企业提供了人民币 1.3 亿元贷款支持，帮助企业和农户在经济危机中快速发展。该行还将与当地县农村产权流转担保公司合作，积极探索农村宅基地、农村流转土地、林场和农村集体用地的直接抵押贷款和担保贷款，解决农户贷款难的问题，为当地农村市场提供更全面的金融服务。

3.5 助推小企业发展

在全球金融危机背景下，交通银行更将支持小企业发展作为克服金融危机对我国经济冲击的重要举措，报告期内，微小企业信贷余额达人民币 395.46 亿元，比年初增长人民币 225.65 亿元，其中，全方位满足微小企业融资、结算、现金管理、理财等需求的服务品牌“展业通”贷款余额人民币 390.71 亿元，比年初增长人民币 237.31 亿元。

3.5.1 建立服务小企业的组织系统保障

报告期内，交通银行积极响应中央关于银行建立小企业金融服务专营机构的号

召，在大型银行中率先建立“在行式”小企业专营机构模式：在总行成立小企业信贷部；在分行成立小企业信贷服务中心，建立小企业信贷服务团队；在小企业业务相对集中、发展较好的支行成立支行小企业信贷服务中心。报告期内，已在江苏、浙江、广东、湖北、湖南、河南、安徽、四川、苏州、无锡、宁波、深圳等分行建立“在行式”小企业专营机构。

报告期内，独立的小企业信贷管理系统在全行全面上线，成为与公司信贷管理系统、个人贷款管理系统并列的三大授信管理系统之一，有效实现授信业务风险隔离。

3.5.2 创新金融服务支持小企业发展

报告期内，交通银行围绕小企业经营特点和资金回笼方式，针对性研究金融产品创新，开发出小企业法人帐户透支和分期付款两个创新产品，简化了小企业融资手续，缓解了集中还贷压力。年末，“分期付款”已办理 100 户授信申请，发放金额近人民币 3.2 亿元，“账户透支”也成功放出首单。还通过延伸服务上下游企业，将供应链金融打造为有效服务小企业的发展模式。报告期内，交通银行 1654 户链属企业的各项授信余额人民币 372.94 亿元，较上年增长 47.89%。

安徽省分行搭建政府、企业、银行、担保机构“四位一体”的中小企业融资平台，采用风险共担的合作方式防范风险；江苏省分行探索建立地区商会联贷联保管理模式，将商会中的主要核心成员捆绑作为授信主体，其中任一保证人需对参与合作的其他任一借款人提供无限连带担保责任。江苏省分行构筑对外信用合作平台、丰富抵质押物品种；浙江省分行创新推出中小企业流动资金贷款“还款便利宝”业务。

【案例】北京市分行以产品创新支持中小企业发展

2009 年，北京市分行对商标权与专利权担保贷款、文化创意产业版权担保贷款、中小企业信用贷款等特色信贷产品进行完善，先后推出服务外包企业贷款、文化创意产业集合信托融资计划等中小企业信贷创新产品，积极探索支持中小企业发展，相关工作经中央电视台《新闻联播》报道，并得到各级政府、监管部门以及社会各界的关注与肯定，获得由人民银行颁发的“2009 年度中小企业信贷综合创新奖”等多项荣誉。

3.5.3 发布“长三角中小企业成长指数”

报告期内，交通银行与复旦大学联合对外发布“长三角中小企业成长指数研究项目报告”。该报告是国内金融业首次以指数形式反映中小企业成长状况。指数包括

长三角中小企业的三类指数：成长指数（包括绩效、信心和风险三个分指数）、行业成长指数和城市（部分）成长指数。指数将每半年发布一次。

3.6 促进民生改善

交通银行围绕住房、养老金以及医疗教育等关系民生领域拓展业务，持续为促进民生改善提供金融支持。

3.6.1 住房金融服务

报告期内，交通银行境内个人按揭贷款余额达人民币 1861.25 亿元，比年初增长人民币 726.62 亿元，增幅 64%；占零售贷款余额的 59.9%，比上年末占比 55.3%提高超过 4 个百分点。“交银 e 贷通”产品以创新手段契合客户方便、快捷的金融消费需求，报告期内新增人民币 70 亿元。

湖南省、广西区、青岛等分行积极参与当地公积金金融服务，成为当地“小额支付系统办理住房公积金缴存业务合作银行”、“住房公积金管理中心金融服务受委托银行”，并发行“太平洋住房公积金联名借记卡”等，为百姓购房提供金融便利。

【案例】上海市分行多领域支持百姓住房改善

积极支持经济适用房建设，为支持 2009 年上海首推经济适用房，提供项目贷款额度超过人民币 50 亿元；成为上海市存量房资金监管首批试点银行，确保所有存量房交易资金得到全额监管；与地产企业合作推出“换房宝”个人住房按揭业务，帮助客户实现“旧房换新房”。

3.6.2 助学贷款

交通银行响应国家科教兴国战略号召，积极支持贫困学生完成学业，在同业中较早开展助学贷款业务。报告期内共帮助 2739 名学子圆了上学梦。

【案例】福建省分行认真落实各项助学贷款政策

福建省分行与福建警察学校、福建儿童学校等近 10 家学校签定合作协议，帮助贫困学生顺利完成学业。2009 年，累计发放助学贷款 14422 笔，贷款金额人民币 12353.88 万元。

3.6.3 支持医卫保健事业

湖北省分行积极支持武汉市医疗保障事业发展，向全面负责武汉市基本医疗、工伤、生育以及居民医疗等保险业务的武汉医疗保险中心授信人民币 2 亿元。

浙江省分行向省政府认定研制 H1N1 防治药品企业——杭州朗索医用消毒剂有限公司授信人民币 1000 万元，支持 H1N1 防治工作。

北京市分行推出代收区域供暖费和代收集中供暖费业务，覆盖北京市现有两种主要供暖形式，即热力集团集中供暖和各区县供暖企业区域供暖，两者供暖面积分别占北京市总供暖面积的三分之一和三分之二。

【案例】湖北省分行积极承担社保代发，营造真情服务氛围

湖北省分行承担了武汉市近 7 万人的社保代发。为使该部分人员及时、快速地取到社保金，成立专门的社保中心，由专人负责与社保局联系、集中上帐等事项。在代发高峰时段，所有网点均开辟专柜办理；对于社保群体较集中的网点，考虑到老年人的身体状况，在部分网点专门增加了等候座椅。同时为使社保人员更好地了解业务办理程序，针对社保人员资金的运用情况，专门设计了社保人员服务手册。

3.6.4 拉动内需 促进民生

2009 年，交通银行开展“共拉内需——大型刷卡奖励活动”，该活动推动持卡人显著增加消费。

配合上海旅游局的规划，发行“交通银行上海旅游卡”，该卡的推出，便利了游客及本地市民在上海享受涵盖“食、住、行、游、购、娱”的特色特惠专享服务，拉动了上海地区的旅游消费。

四、环境责任

4.1 绿色信贷

2009 年是交通银行实施绿色信贷政策的第二年，“绿色信贷”工程建设常规化管理持续深入推进。

4.1.1 完善绿色信贷制度

在“绿色信贷”理念的指导和要求下，交通银行在授信全流程中充分重视客户或项目的环保风险。截止 2009 年末，“绿色信贷”环保标识分类已覆盖全行授信客户数的 99.8%，授信余额的 99.9%。已分类的授信余额中，绿色类占 99%以上。

授信准入方面，将“绿色信贷”作为重要准入因素，建立环保政策“一票否决制”；授信审批方面，充分重视客户环境责任及行业环保管理规定，将其作为评判客户环境风险的重要内容。对项目贷款，强调项目的环保情况及主要污染物如废水、废气、废渣、噪音等的控制情况；贷后管理方面，密切关注红色、黄色类客户的环境风险及对资产安全的影响，加强对高风险客户的减退加固。

4.1.2 运用信贷杠杆退出“两高”等行业

交通银行将绿色信贷工程作为促进信贷结构调整和升级的重要手段，通过严密排查“两高一资”、全面梳理存量授信、长效推进减退加固等方式，持续不断地将环保因素渗入业务发展各方面。

建立严格的环保准入门槛，对于限制和淘汰类新建项目，拒绝对其提供信贷支持；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。报告期内，累计全额退出国家限制类、淘汰类项目 45 个；退出“两高”行业贷款 15.23 亿元，涉及客户 63 户；累计对环保违法企业限、停、收贷 73 户，减退授信余额人民币 4.13 亿。

4.1.3 鼓励绿色节能产业

交通银行在风险可控的前提下，有效支持新能源综合利用、节能减排技术产业化示范和对污染源实施综合治理等项目的开拓发展。

2009 年节能环保类项目贷款情况统计表

节能环保项目贷款额 (亿元)	节能环保项目贷款额占贷款总额的比例	节能环保项目贷款涉及的企业数(个)
578.15	3.34%	364

【案例】甘肃省分行支持风力发电项目

甘肃省分行把支持风力发电项目作为开展绿色信贷的有效载体，陆续对甘肃洁源风电公司、甘肃新安风电公司、甘肃华电瓜州风电公司的酒泉风电项目予以授信支持。

【案例】海南省分行支持该省首个获联合国注册的 CDM 项目

海南省分行给予昌江华盛天涯水泥有限公司人民币 3.74 亿元贷款，用于余热发电项目和皮带走廊项目建设，其中余热发电规模合计是 30MKV，每年可节约 6.9 万吨标准煤，减少二氧化硫排放约 69 万吨；皮带走廊长度 17.2 公里，节约燃油 8000 多吨（折合标准煤 11200 吨）。

【案例】苏州分行支持减排污染气体交易项目

苏州分行为常熟三爱富中昊化工新材料有限公司提供 1800 万欧元的单保理服务，用于买断该企业 2009 年因减排污染气体而产生的碳排放权应收账款。预计中昊化工到 2013 年将减排污染气体合计 7305.97 万吨，碳排放权应收账款金额达 4.2 亿欧元。

4.1.4 热心绿色信贷交流研究

报告期内，交通银行组织并多次参加由国内外先进绿色金融机构参与的座谈会。

如与汇丰集团专程就可可持续发展和环境风险管理问题进行交流与探讨；参加人民银行“绿色信贷”支持低碳经济发展会议；参加东京三菱日联银行主办的“欧洲金融机构先进环保金融的现状与地球环境与 Carbon 货币”经济座谈会等。

报告期内，交通银行积极探索，撰写了《关于“赤道原则”与“绿色信贷”的基本情况》、《汇丰银行在环保金融方面的实践》、《关于赤道原则的分析报告》等，积极探讨加入“赤道原则”的可能性。

4.2 节能降耗

交通银行从自身做起，在经营活动中通过减少资源浪费、应用先进技术、改造物业设备等方式节能降耗。

4.2.1 降本增效 绿色办公

报告期内，交通银行总部成立降本增效工作小组，通过定期研究、协调、检查和督促等方式，在资产采购、通讯管理、报废资产处置、物业项目审批、建设工程成本控制、集中采购和会务等方面降低成本，加强管理，落实了 68 条措施，共节约资金约 2.65 亿元。其中，通讯费用较 2008 年降低 10.2%；会务费用较年初预算降低 54%。

报告期内，交通银行以物业设备技术改造为重点，大力开展节能降耗工作。通过提高系统自动化控制、加装节能装置等技术手段，降低设备运行成本，降低能耗。共实施 13 项节能措施：交银大厦一楼圆厅、二楼裙房、冷却塔风机加装变频装置，楼层温度集中控制，以 T5 型节能灯替换目前的 T8 型照明灯具，加装电梯电源滤波装置，加装锅炉自动排污系统，张江机房加贴隔热膜节能等。通过实施节能措施，节能效果逐步显现，全年节约水、电、气能源费 154 万元。

各分行大力倡导“绿色办公”。提倡办公室夏季温度控制在 26 度，随手关灯、下班关电脑等节能措施；逐步推广办公无纸化和利用现有库存办公家具、规范报废资产处置等；加强对公务用车的管理，合理调配车辆，严控用油水平；加强用水管理及办公设备、易耗品的节能管理，以达到节约办公经费，实现精细化管理的目的。

4.3 绿色银行 绿色活动

报告期内，交通银行倡导“绿色银行、绿色网点”理念，大力发展电子银行产品和服务创新，通过为客户提供无纸化、24 小时省时省力的金融服务，有效降低银行对实体经营场所的依赖，减少碳排放。

4.3.1 大力拓展电子银行业务

报告期内，交通银行以提高电子银行业务分流能力为主线，实现电子银行业务

全面快速发展。报告期末，电子银行业务分流率达49.7%，较上年同比提升9.5个百分点，凸显渠道分流功能。全年共计实现电子银行业务交易7亿笔，同比增长51%。

报告期内，网上银行已承担了80%的个人转账和79%的基金代销业务，自助设备累计从柜面分流了64.36%的小额现金业务，网上银行和自助银行处理业务笔数分别同比增长71.51%和32.58%。以财务通和电子支付为代表的电子银行新兴业务取得了超常规的发展，网银代发工资业务交易笔数同比增长130.00%，B2C网上支付业务收入同比增长359.21%。

全年共开通自助设备12,149台，自助银行单台日均交易笔数达91笔/台/天，较上年同比增长15.2%。

【案例】开展电子银行“提升客户体验年”活动

活动“以客户为本，提高电子渠道人性化服务水平”。一是网银改版，增加人性化操作提示和个性化定制功能，简化签约流程，丰富理财产品，改进交易性能，针对客户设计差异化的服务专区和服务功能；二是开辟移动POS签约新渠道，利用无线移动POS设备为客户提供非柜台现场签约服务，方便业务办理手续；三是自助设备客户交互界面改版，对自助机具的便利性、安全性、取款额度进行改进，方便持卡人操作，进一步提高用卡安全。

【案例】深圳分行打造市民身边最便捷的银行

深圳分行已建成包括网上、电话、手机、自助银行、自助通在内的全体系电子银行系统，服务效率和服务质量不断提升：分布全市、功能先进、操作便捷的各类自助机具近800台；不断完善交银自助通的各项功能，实现20多种公共事业缴费，是目前深圳功能最丰富、技术最先进的自助机具，在业内首家开通深圳通跨行充值业务，实现他行银联卡利用交银自助通平台进行深圳通缴费；创新推出专门针对专业市场商户收款的金融产品“家易通”，解决商户的收款难题。

4.3.2 打造“绿色数据中心”

数据中心在保持高效运营的同时，通过技术创新和管理挖潜，进一步优化资源配置，多管齐下推动降本增效：选取部分系统进行CPU和内存资源的回收，重用于新投产系统，估算节约200万元；逐步降低骨干网带宽，节省通信费约270万元，占骨干网通信费用的10%；在保证系统可靠性和冗余性的前提下，通过虚拟化等各种技术手段有效降低数据中心用电量，打造“绿色数据中心”。

4.3.3 电子账单服务

为提升客户的信用卡对账效率，减少纸张消耗，顺应环保节能的趋势，交通银

行推出电子账单服务。客户选择电子账单后将不再安排纸质账单的打印和寄送，并给予客户相应奖励。截止到年末，已有约 70 万客户签约使用电子账单。

4.3.4 “地球一小时”活动

全系统共同参与了由 WWF（世界自然基金会）向全球倡议的“地球一小时”活动。3 月 28 日 20:30-21:30，全行统一行动，拉灭电灯，以实际行动为遏制全球变暖贡献了微薄力量。

五、社会责任

5.1 诚信经营

交通银行视诚信经营为企业发展壮大的生命线，不断采取各种方式加强合规建设、开展反腐倡廉工作，并根据行业特性，有效履行反洗钱义务。

5.1.1 合规建设

报告期内，制定了《合规政策》和《合规手册》，为合规经营和科学发展提供有效制度保障。《合规政策》由董事会审议通过，将合规管理纳入交通银行公司治理机制，明确合规管理理念、职责、程序及合规举报、问责、考核等基本工作措施，体现交通银行贯彻“合规应从高层做起”的原则和推行“合规优先、主动合规、全员合规”的理念。《合规手册》明确全体员工开展经营管理活动应共同遵循的基本合规要求，为培育合规文化、促进科学发展打下坚实基础。

报告期内，通过构建法律合规网络培训机制、举办法律合规培训、组织参加由司法部等主办的“百家网站法律知识竞赛”等方式，加强法律合规培训活动，深入开展普法宣传教育工作。

法律合规培训网络课件制作数：63 个

法律合规培训数/人次：303 次/34208 人次

参加“百家网站法律知识竞赛”人次：24980 人次

5.1.2 反腐倡廉

报告期内，交通银行开展各类反腐倡廉学习、教育及培训达 1809 次，参加人次 24.4 万人次，人均 3 次。

报告期内，交通银行深入推进反腐倡廉体制机制建设。成立巡视工作部并制定配套制度；完善惩处制度，明确问责范围、方式和程序、明确案件查处各职能部门职责、查处工作程序等；开发和使用“领导干部及后备干部党风廉政档案信息系统”

以强化廉政情况动态管理；建立“纪委协助党委把好选人用人关”的监督机制。

5.1.3 反洗钱

报告期内，交通银行继续加强反洗钱工作管理，积极履行反洗钱义务，反洗钱工作受到监管机构的肯定。全年共报送大额和可疑交易约 1132 万份，重点可疑交易 536 份，办理外部调查和交易协查 558 次，对全行 2020 个营业机构开展反洗钱现场检查。北京市、天津市、上海市、湖北省、鞍山等分行和员工受到当地人民银行和公安部门的通报或来函表扬。

持续完善反洗钱内控制度建设。制定《跨境交易反洗钱黑名单管理暂行规定》等 4 份规章制度。

完成反洗钱相关系统的开发和优化工作。开发跨境黑名单检索系统和客户风险等级分类系统，完善反洗钱大额和可疑交易报送系统、反洗钱非现场监管系统和可疑交易监测系统。

5.2 金融服务创新

为客户提供更便捷、更优质的金融产品，始终是交通银行努力的方向。

2009 年金融业务创新表

业务品种	创新情况
个人理财	推出个人理财品牌“快捷理财”，填补了市场上针对大众化、低额度客户理财服务的空白；先后推出 344 款个人理财产品，以沃德尊票、沃德添利、智慧添利、智慧选基、财富保障项目等为代表。
银行卡	围绕世博金融服务，创新推出世博会“一轴四馆”银行卡；以完善世博园区内银行卡受理环境为目标，推出太平洋 IC 借记卡、预付费卡。以服务企业客户提高日常财务操作效率为目标，发行太平洋薪金卡。
对公理财	设计循环发行、挂钩投资固定收益类资产信托计划的人民币对公理财产品；与信托计划挂钩的非保本浮动收益型理财计划；“债券通”系列、“生息 365 集合理财计划”、“稳得利”系列。
现金管理	推出二级账户、电子票据、跨行资金管理平台等产品功能；推出 16 项特色产品解决方案和 10 项行业应用服务方案。
投行业务	债券主承销业务延伸至外资法人银行金融债、金融租赁公司债和汽车金融公司债、中小企业集合票据等领域；首发美元中期票据；成功担任境内首家外商独资企业中期票据主承销商。
托管服务	品种方面，推出保险基础设施投顾托管业务、“一对多”专户理财业

	务、托管国内首单交易所（天津贵金属交易所）成员结算保证金业务；内容方面，推出面向外资企业股权激励计划的 QDII 托管服务。
外汇业务	作为首发行推出跨境贸易人民币结算服务；推出多币种汇款服务产品；推出韩元业务；以国内信用证系统为对公客户带来全新的结算产品和融资手段；推出即期T+1/T+2交割结售汇业务；推出掉期结售汇以及面向中小商业银行的代理同业远期结售汇等产品。
电子银行	推出“e 动交行”手机银行服务品牌，增添手机地图等多项创新服务；推出跨境网上支付业务，通过与银联、日本三井住友银行合作，实现借记卡、准贷记卡持卡人在境外商户网站上购物支付功能。推出行业首创的视频客服和点点通即时通讯服务平台，提供信息服务平台。
信用卡	在业内率先推出菜单式自选定制项目“信用保障”，该服务通过为客户提供账单短信提醒、还款短信提醒、2天还款宽限期等服务，使持卡人得到更好的用卡体验。
其他	提供境内外币支付系统的服务；离岸业务方面，先后推出进口代收代付、汇出汇款代付和转代付业务等创新品种。

各分行结合当地客户需求，创新推出一系列金融产品和服务。

2009 年分行金融产品创新表

分行	创新情况
北京市分行	设立“出国留学金融咨询服务中心”；推出“迷你型支付通”产品；在本地首家推出终端绑定固话系统；特色“易贷通”产品等。
上海市分行	推出私人银行客户“豪宅通”特色服务。
深圳分行	推出深圳市首家“银行卡百家便民服务站”；推出深圳市首家医院预约挂号系统。
青岛分行	推出公积金太平洋联名卡；推出“家庭基本账户”。
吉林省分行	推出省内首家“家易通”银行卡个人收款业务。

【案例】厦门分行响应海西发展政策，设立台胞服务中心

厦门分行以先行先试的态度设立厦门市银行业首家“台胞服务中心”，台胞客户可专享理财产品、融资优先优惠、客户沙龙活动、专属理财客户经理等服务，并针对台胞推出专属的开卡免收工本费与对台转账汇款优惠的政策。中心成立后，不断为台胞客户设计增值服务措施，如在厦门国际邮轮中心为经常往返两岸的台胞客户提供专属贵宾服务，客户可享受专属休息室与专业理财咨询服务等。

5.3 提升服务

2009 年是交通银行的“品牌服务年”，全行坚持以客户为中心，强化服务意识、创新服务手段、提升服务能力，取得良好成效。

5.3.1 提升客户满意度

报告期末，36 家省直分行“神秘访客”项目平均得分 87.32 分，较上年增长 13.12%；9 家网点获“2009 年文明规范服务百佳示范单位”称号，行业内占比明显提升。全年“客户满意度”始终稳定在 8.84 分的高位水平；

报告期内，交通银行有 2 家单位获第二届“全国文明单位”称号，3 家单位获第四届“全国精神文明建设工作先进单位”称号，9 家单位获选“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号。

✧ 提升服务理念

通过责任服务宣传片推广，宣扬责任服务文化，倡导总行服务分行，分行服务一线，一线服务客户的内部服务理念；通过服务质量提升工作会议，强化理念传导；通过开展“真情 100”优秀服务感言评选活动，营造全行关注服务、关心服务、关爱服务的氛围；通过每月《客户体验月刊》，分享业内外先进服务经验，及时传递行内各类服务信息。

✧ 规范服务标准

从客户体验角度出发，提高标准，加强管理，陆续制定《营业网点服务情景应对手册》、《员工服务礼仪手册》、《营业网点服务突发事件应急工作指引》等各类方案，指导网点规范服务、提升服务能力。

✧ 监控服务质量

通过优化神秘访客项目，增强分行对检查项目的理解，每季度定期对全行服务质量整体提升情况和各分行提升情况进行分析通报，提出改进建议；通过建立服务预警机制，从源头控制服务事件的发生；通过完善客户投诉管理办法，控制投诉事件的发生。

✧ 注重客户意见

通过客户满意度调查，了解客户对交通银行服务质量的整体评价；通过监管机关意见征询，聆听监管机构评价；通过焦点客户座谈会，重点关注影响客户体验的“痛点”；通过客户投诉分析，鞭策改进服务工作。

【案例】天津市分行以客户体验为尊，全面提升服务质量

2009 年，天津市分行在市政府、银监局开展的群众推选活动中，在 65 家中外资金融机构中获得服务质量第一名。在交通银行系统服务质量考核评比中，取得全年综合排名第一。这些成绩来源于“以客户体验为尊”的服务理念。硬件方面，持续

加大网点建设力度，完成新建迁址网点 30 个，并将全部网点改造一遍。软件方面，开展“我为服务献一计”活动，按更高标准推出对外公开服务承诺和服务质量标准，在全部 70 家支行建立优质文明服务档案。

5.3.2 健全机构

报告期内，成立华中金融服务中心。该中心是交通银行首次在异地（武汉）设立总行级后台营运部门，是交通银行乃至中国金融业营运体系改革的重大突破。该中心将国际先进银行的后台营运体制机制与本土经验有效结合，构建了“经营模式订单化，营运管理工厂化，操作流程平台化，业务处理专业化”的新格局。

报告期内，交通银行新增开业分行 7 家，另筹建即将开业分行 2 家；新建营业网点 41 个；新建离行式自助银行 230 个，投入自助设备 3719 台；有 133 个网点增设沃德理财服务区、有 120 个分理处和储蓄所升格支行、有 375 个网点重新装修，实现增加服务功能、提高服务能力。

5.4 促进就业及公平

交通银行持续提供工作岗位，缓解社会就业压力；统一用工标准，促进就业机会平等。

5.4.1 创造就业岗位

报告期内，累计对外提供职位 2.1 万个，其中为应届毕业生提供约 5000 个职位；建立“青年就业创业见习基地”，积极提供应届生实习和见习岗位，全年累计提供实习、见习岗位近 1000 个，为缓解应届毕业生就业压力、减低失业率、维护社会和谐作出应有贡献。

海外机构注重吸引当地人才，多家海外机构当地员工占比超过 50%，为促进所在国家地区就业贡献了力量。同时，通过支持中小企业促进所在国家地区的就业。如东京分行响应日本政府号召，对秋山国际和池贝等中小企业提供贷款支持，使企业避免倒闭引发员工失业，为当地政府解决就业贡献了力量。

5.4.2 建立见习基地

按照团中央服务青年就业创业的工作要求，在上海市分行、重庆市分行、信用卡中心和华中金融服务中心分别建立见习基地，为见习生提高就业创业能力提供锻炼平台。报告期末，交通银行见习基地累计见习 734 人，其中 558 人被正式录用。

【案例】上海市分行“世博金融见习生计划”

上海市分行结合世博会这一特殊历史背景和机遇，承担起为一部分青年提供金

融职业教育培训的社会责任，以“服务世博促就业”为主题推出“世博金融见习生计划”，2009年共招募96名世博金融见习生。

5.4.3 促进就业公平

交通银行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相同标准。

报告期末，交通银行女性员工达42849人，占比54.2%；少数民族员工人数达3054人，较上年增加358人，占比提升到3.9%。女性管理人员达1834名，增幅大于全行员工人数增幅。

交通银行2009年女性和少数民族员工情况表 单位：人

类别	2007年	占比(%)	2008年	占比(%)	2009年	占比(%)
女性员工	36092	53.0	41968	54.0	42849	54.2
少数民族	2264	3.3	2696	3.5	3054	3.9
女性管理人员	1540	2.26	1692	2.18	1834	2.31
员工总数	68083		77734		79122	

注：“女性管理人员”指支行行长、副行长及以上管理人员。

5.4.4 支持自主创业

交通银行通过金融手段，给予下岗人员、大学毕业生、妇女等特殊群体自主创业给予支持。

安徽省分行推进“百万妇女创业行动”蓬勃开展，与省妇联联合举办“交银理财杯”第二届家政服务技能大赛，以提高安徽省家政服务人员的整体素质、服务技能、社会地位和职业水平。

北京市分行会同北京大学、国家文化产业创新与发展研究基地主办“交银展业通——2009北京大学生文化创意未来领袖创业大赛”，开创银行参与对学生创意方案的融资引导的方式。

广西区分行通过支持小企业发展，促进社会就业。如在南宁市对两个出租汽车公司各发放500万元贷款，增购200台小汽车，解决近600人就业问题，实现增加城市就业和改善城市公共交通的双赢目标。

湖北省、河南省、江西省、广西区等分行大力支持下岗再就业工程建设。通过为下岗人员提供小额担保贷款作为起步资金等方式，帮助一大批自主创业人员从事修理、餐饮、养殖、食品加工、杂货买卖等便民行业。

【案例】湖北省分行大力支持下岗失业人员创业资金需求

湖北省分行是武汉市开办下岗人员小额担保贷款业务最早的商业银行，始终坚持高度的社会责任感，加大对下岗人员创业资金需求方面的信贷支持力度。通过简化业务流程，提高办事效率，为解决下岗再就业人员自主创业融资难题提供便捷的业务渠道。全年共发放再就业贷款 1511 笔，年发放额为 8753 万元，年末管理贷款余额达 17588 万元，发放下岗再就业贷款连续多年排名全市第一。

5.5 关爱员工

交通银行遵循人本管理理念，大力实施人才兴行战略。

5.5.1 保障员工合法权益

报告期内，交通银行继续严格执行国家《劳动法》、《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》等法律法规，全体员工在人力资源管理体系中均有对应的工作岗位，并 100% 全员签订劳动合同；严格按国家和地方政府的相关规定，按时足额为全体员工缴纳各项社会保险和住房公积金；为加班员工足额支付加班费。

深化和完善民主管理制度，将职代会制度作为深化民主管理的着力点，全行 95% 以上的分行召开了职代会。总行召开了第一届第一、二次职工代表大会，审议通过《交通银行企业年金方案》等制度，在金融系统中率先建立健全职代会制度；积极推进党务公开试点工作，共向全行征求建议和意见 133 条。

5.5.2 改善员工福利

报告期内，交通银行努力推进改善员工福利工作，在员工中实施企业年金计划，计划坚持普惠为本、兼顾激励，深入贯彻以人为本的价值理念，对于加快形成企业与员工协调共进机制产生积极作用。

【案例】青岛分行为员工父母赠阅《老年生活报》

九九“重阳节”之际，青岛分行为全行员工续订 2010 年度《老年生活报》。这项工作青岛分行的多年传统，受到员工及其父母的广泛称颂。报纸虽轻，但情谊凝重，它紧密联系起交行与员工家庭的和谐关系。

5.5.3 坚持以人为本的人才培养理念

✧ 扎实推进培训项目

组织实施高管人员能力建设培训班，圆满完成全行 77 名高管人员能力建设三年轮训计划；

组织管理培训 42342 人次，国外引智 842 人次，战略重点型培训 21520 人次，紧缺和适用人才型培训 162784 人次；

组织 9 期共 270 名核心管理业务骨干赴境外参加专项培训；

积极开展与汇丰“技术合作与交流协议（TCE）”计划的 26 个项目，引进汇丰专家来行指导、组织 1000 余名员工接受专业培训、39 名业务骨干赴汇丰实习。

✧ 完善教育培训体系机制建设

制定下发《员工岗位资格认证管理办法》和《员工职业培训考试激励办法》，将员工持证上岗培训和职业培训考试纳入制度化、规范化运作。全年组织员工持证上岗培训 20895 人次，证书教育 19470 人次，促进了员工的履职能力和自身发展能力；

通过完善 E-learning 系统和加快 E-HR 系统建设等方式，完善教育培训的系统支持。

✧ 提升培训资源和培训水平

全年新增专职培训师 31 人，兼职培训师 328 人，共开发课程 296 门，编印教材、教案 15005 册，多媒体教材、教案 5622 件；

引入社会资源，提高培训专业化水平。全年引入师资包括高等院校 1922 人次，科研机构 650 人次，其他社会培训机构 18663 人次；

按照员工工资总额的固定比例拨出专款用于员工教育培训，2009 年全行实际使用培训经费总额达 11799 万元。

5.5.4 促进并推动和谐劳动关系建设

关注员工思想动态，开展员工队伍状况调查，针对问题提出对策建议；畅通员工诉求渠道，依法、合规、稳妥处理各类劳动关系矛盾和纠纷，稳定员工队伍；倡导开展创建劳动关系和谐企业活动，建立规范有序、公正合理、互利共赢、和谐稳定的劳动关系；注重维护女员工合法权益和特殊利益。

5.5.5 倡导健康生活理念

开展了丰富多彩的文体活动，鼓励员工追求健康生活：以国庆 60 周年为主题，开展多种形式的文艺活动、作品征集和展示等；开展“共创和谐·舞动青春”青年文化活动；举办历时 8 个月，参加人数突破 1 万人的交通银行第一届职工运动会，创全国金融系统举办由片区赛至全国决赛，兼顾竞技性和趣味性比赛为一体的综合性企业运动会之先河；坚持乒乓球、羽毛球、棋牌、摄影、绘画等十余项文体活动的正常开展。

5.6 热心公益

热心参与各项社会公益事业，努力促进社会发展，为构建和谐社会奉献力量。

5.6.1 抗灾救灾

✧ 迎战台风“莫拉克”，救助台湾灾区

台风在台湾中南部地区造成重大损失后，交通银行员工心系灾区，开展了多项捐款活动，共捐助 563.92 万元，表达了对台湾同胞强烈的关切之情。

福建省分行、浙江省分行实施多项防范台风“莫拉克”的举措，如启动防台风紧急预案和突发事件报告制度、开展营业网点及设备巡查工作、加强安全保卫、提示员工注意人身安全等，有效避免或减轻了灾害损失。

捐助台湾风灾地区情况表

(单位：人民币元)

分支机构	捐赠/转交单位	金额
总行	海峡两岸关系协会	5,000,000
浙江省分行	浙江省慈善总会	300,000
福建省分行	福建省红十字会	150,000
苏州分行	苏州市慈善总会	104,900
厦门分行	厦门市红十字会	84,300
合计		5,639,200

✧ 救助冰雪干旱受灾地区

河北省分行积极应对雪灾，持续加大对供暖企业的金融支持力度：对当地全部 9 家热源企业给予 11.7 亿元的授信余额，确保热力、蒸汽充足供应；与热力销售企业合作，使得石家庄管网覆盖达到城区 90% 以上；开展全流程金融支持，涵盖热电联产机组固定资产贷款、购煤买热流动资金贷款、热费结算等各个环节，保证供热链条的资金顺畅。

河南省分行应对当地超大旱情，紧急筹集 10 吨柴油，支援产粮大县商丘市夏邑县抗旱，帮助缺电地区困难群众浇麦。

甘肃省分行为遭遇几十年罕见干旱灾害的天祝藏族自治县捐款 2 万元，支持天祝人民抗旱自救。

5.6.2 支持汶川地震灾后重建

✧ 信贷支持灾后重建

自汶川地震发生以来，交通银行响应中央号召，采取多种措施金融支持灾后重建。

四川省分行在信贷规模配置上优先向灾后重建倾斜，加大对灾后重建的支持力度；结合农业经济特点，探索创新方式支持农村恢复重建；参加灾后恢复重建企业

（项目）融资推介对接会。

截至报告期末，四川省分行共审批通过抗震救灾及灾后重建授信额度 41.45 亿元，此外部分客户授信额度为震前批准，震后用于抗震救灾，两项合计累计发放贷款 60.72 亿元，其中新增贷款 27.07 亿元。投向行业涉及医药、建筑、机械、农业、交通、水利、化工、水泥、安置房建设等。

2009 年，四川省分行荣获成都市政府、中国人民银行成都分行执行灾后重建信贷政策“优秀单位”。

支持汶川地震灾后重建部分项目表

（单位：人民币元）

支持对象	支持信贷额度	支持项目
都江堰兴堰安居置业公司	2.5 亿元	都江堰灾后重建的“幸福家园·逸苑”项目建设
都江堰东能投资发展有限公司	6000 万元	“官家名苑”灾后重建安置房建设项目
绵阳市投资控股（集团）有限公司	6000 万元	房屋、道路管网、损毁工程的修缮
成都市兴蓉投资有限公司	12174 万元	中小学灾后重建工程项目
德阳市灾后恢复重建企业	9.8 亿元	德阳市灾后恢复重建项目

◇ 多种形式关爱地震灾区

总行数据中心发起“和你在一起”活动，5 名志愿者代表前往灾区开展为期 5 天的爱心服务工作。在汶川大地震一周年之际，为当地村民搭建电脑网络设施，开设电脑培训班，在当地普及电脑教育；举办急救知识讲座、紧急逃生演练、以及消防知识普及，帮助村民们掌握自我保护、自我救助的基本技能；举办震后重建一周年图片展，与当地孩子们开展快乐读书活动，为当地灾民重燃希望之火；与当地村民聊天，举办联欢会带去快乐的曙光；带回当地种植的天然素茶义卖，向当地捐赠 3000 余元善款，资助灾区重建工作。

四川省分行与共青团省委共同发起设立四川青年就业创业基金，携手灾区青年投入重建热潮。举办“青年就业创业素质训练营”灾区行活动，通过一系列的培训和辅导，达到提升灾区青年整体就业创业水平的目的；

四川省分行资助绵竹地震灾区特困残疾大学生，关心帮助残疾贫困大学生的学习与就业状况；

陕西省分行在汶川地震一周年纪念日来临之际，情系灾区学生，购买书本、文具、书包等学习用具 12 套，邮寄到四川省大邑县韩场镇学校，以实际行动帮助灾区

孩子重返课堂；

浙江省分行开展“爱，让我们在一起”活动，为地震灾区儿童捐赠学习用品。在汶川大地震一周年之际，该行青年员工捐赠的 4500 余件学习、体育用品寄送到四川省广元市青川县黄坪乡中心小学；

湖南省分行参加“汶川一周年·爱心永相连——名流慈善之夜”爱心拍卖活动，捐赠 30 万元。

5.6.3 扶贫济弱

报告期内，继续开展定点扶贫工作，全年开展 27 个定点扶贫项目，投入款项 547.92 万元。

◇ 长期定点帮扶天祝县

2002 年，国务院扶贫开发领导小组确定由交通银行定点帮扶甘肃省天祝藏族自治县。七年来，交通银行将改善天祝基础设施条件、培育特色产业、提高农牧民素质、发展公益事业、解决民生问题作为帮扶工作的切入点，累计投入帮扶资金 1796 万元，组织实施了一大批帮扶项目，在全县上下产生了良好的经济效益和社会效益。2009 年，全县农牧民人均纯收入达 2400 元，较 2002 接近增长 1 倍，累计 5.17 万贫困人口实现基本和稳定解决温饱，贫困人口比例下降了一半。去年交通银行继续投入帮扶资金 400 万元，实施七大项目，当年实现 7100 人解决温饱。

2009 年天祝扶贫七大项目情况表

项目名称	项目简介
日光温室建设	投资 223 万元，在 4 个乡镇建成高标准日光温室 250 座，扶持发展红提葡萄和大棚蔬菜特色种植户 250 户。
水利工程建设	在 2 个乡镇新建农田节水灌溉项目，总投资 96.8 万元，新建 D60、D40U 型渠 8.9 公里及各类建筑物 96 座，将有效改善当地灌溉条件。
太阳灶推广	投资 47.5 万元，在安远等乡镇普及推广太阳灶 2500 台。
救助贫困学生	投资 30 万元在天祝一中组织实施“新长城自强班”项目，将连续三年为 50 名高一贫困学生每年提供救助金 1800 元。
农牧民科技培训	投资 8 万元举办培训班一期三天，培训农业技术人员 260 人，使参训群众基本掌握红提葡萄栽培、人参果种植和食用菌培育等技术。
慰问贫困户	投资 5 万元，在节日期间慰问家庭生活困难贫困户 600 户，送面粉 660 袋，慰问敬老院孤寡老人并捐赠现金 8000 元。
抗旱救灾	投资 2 万元帮助遭受旱灾的群众购买籽种、化肥，及时恢复生产

◇ 健康快车——交通银行眼科显微手术培训中心

向中华健康快车基金会捐赠 270 万元，在江西省人民医院设立“健康快车——

交通银行眼科显微手术培训中心”，该中心将为“健康快车”特别设计建造的眼科火车医院培育师资，免费救助中国内地偏远地区的贫困白内障患者。

培训中心成立以来，已培训眼科骨干医生一名；通过远程网络培训参与网络教学 20 次；开展健康快车白内障防治培训研讨班一期。中心将具备每年培训数十至上百名眼科医师的培训能力。

◇ “零钱募捐箱”

自 2002 年中国金融工会、共青团中央、金融工委联合推出“零钱慈善”理念以来，交通银行已在全行三分之二的网点设立“零钱募捐箱”，搭建起社会奉献爱心的公益平台，连续两年获中国儿童少年基金会“最佳热爱儿童单位”奖杯。

从 2003 年至 2009 年底，交通银行向中国少年儿童基金会汇缴“零钱募捐箱”善款 150 余万元。7 名员工获“最佳爱心大使之星”称号、16 名员工获“优秀爱心大使之星”称号；7 家单位获“最佳热爱儿童爱心单位”称号、16 家单位获“优秀热爱儿童爱心单位”称号。

5.6.4 支持教育

一向倡导“尊师重教”这一中华民族传统美德，全身心投入支持教育事业发展，在提供金融支持的同时，也开展多种多样的助学活动。

◇ “通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”

2007 年与中国残疾人联合会合作，由交通银行捐资 1 亿元人民币，定向支持中国残疾青少年的教育事业。项目首期资金为 3000 万元，执行期自 2008 年至 2009 年。

两年来，项目累计资助全国 25 个省份，近 8000 名贫困残疾高中生和大学新生，占项目省份残疾高中生和大学生总数的一半；全国 25 个省、市、自治区的 60 所新建扩建高中特教学校（班级）和 4 个高等特殊教育机构得到设备费补贴。

在交通银行这一慈善项目的带动下，全国各地地方残疾人联合会也通过多渠道筹资，开展了多种形式的扶残助学活动，目前全国近 30 个省、地级残联建立了资助贫困残疾大学生制度。

◇ 各分行开展的支教活动

青岛分行义拍万余元资助聋哑学生。在青岛市银行业青年艺术作品义捐义卖活动中，青岛分行经过与 20 余家金融单位的多轮竞价，成功竞得 10 幅艺术作品，共计 10900 元，全部捐赠给青岛市慈善总会，用于定向资助贫困聋哑学生。

湖南省分行将已淘汰的第一代小型机捐赠给长沙理工大学做实验设备（价值约 1.8 万元），受到该校师生一致好评。该行还捐款 10 万元，支持湘西希望工程发展筹建保靖县水田河镇交通银行希望小学。

辽宁省分行组织员工为贫困地区儿童献爱心捐赠儿童图书 800 余册。

内蒙古区分行出资赞助“高考全接触”大型公益活动，同时为考生和家长送上遮阳伞、矿泉水，受到广大市民称赞。

5.6.5 志愿者活动

安徽省分行组织开展“志愿者进工地”活动，以建筑工地农民工为主要对象，宣传基础法律知识及银行金融产品。

宁波分行组织青年志愿者赴宁海贫困山区岔路镇王爱小学，为孩子们购买课外书籍、学习用品和生活用品，一同参加升旗仪式，一同游戏互动；赴敬老院开展“献爱心、送服务”主题志愿者实践活动，为老人们送上水果、牛奶、麦片等慰问品，并与老人亲切话家常，让老人们感到社会大家庭的温暖。

绍兴分行志愿者参加“志愿绍兴、共享文明”志愿者共创全国文明城市活动，在每天上下班高峰期携手交警维护公交车站和十字路口的交通秩序，向广大市民宣传文明乘车、文明出行的良好习惯。

5.6.6 社区服务

◇ 宣传普及金融知识

广东省分行开展“反假货币宣传日”和“支付系统广东宣传月”活动；

甘肃省分行积极参加人民银行牵头举办的银行业务宣传以及反洗钱、征信等宣传，参加银联举办的银联卡业务宣传，同时利用双休日和节假日进入社区宣传金融知识和银行业务，受到了社区居民的欢迎；

福建省分行开展 2009 年反洗钱主题宣传周活动，参与人民银行福州中心支行组织的以“打击金融诈骗、推进安全支付、遏制洗钱行为、维护金融稳定”为主题的银行卡安全用卡宣传日活动；

淮南分行组织员工走上街头，积极参与“反假币宣传”、“3·15 日消费者权益保护”宣传、理财产品校园行等活动。

◇ 支持医卫文体事业

北京市分行参加北京“2009 年第三届金融街地区运动会”，并连续第三次蝉联该运动会冠军；

青岛分行赞助“交通银行杯”青岛市全民健身与全运同行万人健康跑活动；继续奏响 2010 年青岛新年经典乐章，这一活动已成为当地文艺传统节目；

无锡分行冠名举办“交行杯”中小学田径比赛，为无锡市选拔体育尖子生；

宁波分行支持抗癌事业，向“宁波市关爱癌症患者生命工程”捐赠 2 万元，用

行动帮助癌症患者和癌症贫困家庭；

陕西省分行与西安体育学院携手共抗甲流，由分行员工深入疫区通过“流动银行车”上门为广大师生提供优质高效的金融服务，并为每一位取款的同学送上康乃馨。陕西省分行是西安首家深入高校甲型 H1N1 流感疫区上门提供金融服务的银行，受到客户高度赞扬。

黑龙江省分行开展多项演练，确保中国哈尔滨第 24 届世界大学生冬季运动会金融运行安全。

山东省分行捐赠 20 万元，支持第十一届全国运动会在济南召开。

5.6.7 喜迎国庆

在热烈庆祝祖国 60 周年华诞的同时，也结合行业特征，采取多种方式喜迎国庆。

✧ 积极落实金融服务

北京市分行在国庆期间，开展多项举措提供优质金融服务；

加强对长安街沿线等重点地区自助设备远程监控管理，预警自助设备故障 1962 次，工程师现场维修 243 次；扎实开展“讲责任树形象，创佳绩迎国庆”提升服务系列活动，牢固树立“首都金融无小事，国庆期间无小事”的服务理念；全力做好庆典安保准备工作；

加大对庆典服务单位的信贷支持。对承担阅兵仪式花车生产工作的北京三兴汽车有限公司给予 1500 万元短期贷款，对食品供应商北京二商集团提供 1.7 亿元短期贷款；加班加点提供金融服务。国庆期间，现金中心加班 337 人次，上门服务 3630 笔计 1.22 亿元；业务库收取入库现金 3.45 亿元，清装自助设备钞箱 2503 个计 6.28 亿元。自助设备累计办理存取款业务 52.76 万笔计 6.63 亿元，均创历史新高。

✧ 热情参与国庆游行

北京市分行新入行员工李培伊、耿妮娜代表交通银行参加了国庆 60 周年群众游行活动，在由 2000 余人组成的“依法治国”方阵中接受祖国检阅。李培伊以出色的表现被中央国家机关工委组织部、团工委表彰为“首都国庆 60 周年群众游行优秀队员”。

✧ 赞助献礼影片

赞助国庆 60 周年重点献礼影片《建国大业》。

5.7 服务世博

交通银行是中国 2010 年上海世博会全球合作伙伴，积极践行世博会绿色理念，认真履行合作伙伴业务，提供全方位、便捷的金融支持与服务。

5.7.1 全方位支持世博会建设与运营

认真履行上海世博会全球合作伙伴义务，按时、足额支付赞助款项；同时发挥银行专业优势，为其他世博赞助商开立世博赞助款履约保函。

为支持上海世博会的建设，交通银行提供了充足的、形式多样的金融支持与保障：为上海世博局、世博土地控股有限公司提供 175 亿元授信额度，报告期末，世博局和世博土控贷款余额达 50 亿元；通过同业受让方式，为世博建设提供两笔共 40 亿元的低成本贷款。

为支持上海世博会的运营，交通银行代理销售上海世博会门票，及时回笼门票销售资金：发挥服务渠道全面的优势，开放网点、电子渠道、客户经理等多渠道代销上海世博会门票，并通过各种营销推进加快了世博门票款的回收工作。报告期内，共为上海世博局回笼超过 4 亿元票款资金，同时为全部世博票款提供专业的金融服务。

为支持上海世博会的参展，积极争取国家外汇管理局的支持，以特殊政策为国际参展方提供便利的金融服务：报告期末，交通银行共为 113 个国际参展方开立了 267 个本外币账户，并通过在上海世博局参展者服务大厅提供一站式的金融服务，为不熟悉中国外汇管理政策的参展方提供贴心服务。

5.7.2 推广世博理念

借助银行产品载体，相继推出了种类丰富的世博银行卡产品，包括世博主题信用卡、以“一轴四馆”为主画面的世博场馆卡、以世博吉祥物海宝为主题的预付费卡。香港分行也发行了别具特色的礼物卡。世博主题银行卡全部采用可降解材料制卡，报告期末，交通银行世博主题银行卡产品已面向公众发行约 400 万张，在传递营造世博热情的同时，也向广大公众传递了世博的绿色理念。

通过开展各类内部动员活动，向员工传递世博理念，激发服务世博的热情。报告期内开展了“服务世博青年先锋队启动仪式”、“交行与世博同行知识竞赛”、“根在基层·E动世博主题实践活动”、“上海市分行迎世博倒计时 300 天誓师动员大会”等多项活动。

同时积极倡导世博“创新”、的理念，推出贵金属投资销售业务，为公众提供更多理财渠道；以销售世博门票为契机推动网上商城建设，便利客户网上购物；推出便利使用、具备快速消费特点的预付费卡；在自助售货机受理银行卡领域进行有益尝试。

【案例】“交行与世博同行”知识竞赛

为有效传递世博热潮，促进广大员工了解世博、服务世博，交通银行 6-8 月间通过网上和现场两种形式开展了知识竞赛活动。其中网上挑战赛参赛者总计超过 2.5

万人次，员工参与率达 32%，这一活动极大地增强了全行员工“了解世博、参与世博、奉献世博、共享世博”的服务理念；经过多个赛区的层层选拔，现场知识竞赛总决赛于 8 月在上海举办，经过必答、抢答、风险、情景题等环节的激烈角逐，北京市分行等分获前六名。

5.7.3 全力筹备世博现场金融服务

积极建设世博园区金融服务网点和机具。交通银行将在世博园区开设 5 家网点，布设超过 100 台自助机具，在向参观者提供便利服务的同时，也将在展示未来银行方面进行有益探索。

制定细致周全各类金融运营和应急方案。

在设计建造世博园区网点时，注重响应世博绿色环保理念和国家节能减排的基本国策，做到监测网点的碳排放、碳足迹，通过对网点的能耗监测和数据分析对比，及时发现不合理的能源消费，同时确保营业环境的舒适度。

正在设计建造中的世博园区营业网点，将是全国同业中首家、也是唯一一家绿色银行网点，将通过智能监控网点的碳排放量、碳排轨迹、光线、温度、湿度、人流量等方式，分析能耗数据，凸显人与自然和谐共存的未来银行建设理念。

六、荣誉

类别	评奖机构	奖项
排名	《福布斯》	该杂志英文网站评出全球 2000 强企业，交通银行位列第 143 位，在银行业中排名第 31。
	《银行家》（英国）	该杂志公布全球 1000 家银行排名，交通银行一级资本位列第 49 位，首次跻身全球银行 50 强。市值（根据 2009 年 7 月 8 日市值计算）、税前利润和总资产分列第 11、第 16 和第 56 位。
	《财富》	该杂志公布世界 500 强排行榜，交通银行首次跻身该榜单，位列第 494 位。
	《银行家》（中国）	该杂志“2009 中国商业银行竞争力评价报告”中，交通银行位列全国性商业银行核心竞争力第二名；全国性商业银行财务评价第三名。
	中国企业联合会	中国企业 500 强排，交通银行位列第 41 名；中国服务业企业 500 强第 20 名；中国企业效益 200 佳第 9 名；银行业第 5 名。
	《华尔街日报》	该报“亚洲 200 家领先企业”，交通银行入选“中国 10 大公司”。
	21 世纪经济报道	“2009 亚洲银行竞争力”排名中，交通银行位列亚洲银行第 9 名，比去年提升 4 位。

综 合 产 品 类	亚洲货币	“大型企业最佳现金管理奖”、“中型企业最佳现金管理奖”、“小型企业最佳现金管理奖”
	欧洲货币	“中国区最佳现金管理奖”
	财资	“中国区最佳财富管理奖”
	银行家（中国）	“最佳企业形象奖”、“最具研究能力银行”、“金融产品十佳：蕴通财富”、“金融产品十佳：沃德财富”
	中国银行业协会	“中国银行业银团贷款最佳发展奖”、“中国银行业银团贷款最佳业绩奖”
	21 世纪经济报道	“2009 年度最佳公众持股银行”
	第一财经	“年度国有控股银行”
	新浪网	“银行业最佳财富管理奖”
	搜狐网	“最具研究能力银行”
社 会 责 任 类	第一财经	中国企业社会责任榜——“杰出企业奖”
	银行家（中国）	最佳企业社会责任奖
	证券时报	“中国最具社会责任上市公司”
	金融界网站、中国社会 工作协会	“中国金融企业慈善榜——银行业·突出贡献奖”
	中华健康快车基金会	“光明功勋奖”

交通银行股份有限公司董事会
2010 年 3 月 30 日