



浦发银行
SPD BANK

2010年企业社会责任报告



封面照片：第四次全行志愿者日活动中浦发银行志愿者在街头募捐善款

报告概况

所提信息的报告时间	2010年1月1日-12月31日，部分内容超出上述范围
最近一次报告时间	2010年4月
报告周期	每个财务年度
报告发布情况	2006年率先在中国银行业发布报告，至今连续第6年发布
报告参照标准	<ul style="list-style-type: none">■ 中国银监会《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《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》■ 国际标准化组织ISO《ISO2006：社会责任指南（2010）》■ 《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南G3版》

- 本年度报告变化**
- 首次披露了公司《2011-2014年度企业社会责任战略规划》（规划期与本届董事会任期保持一致），该战略与公司整体发展战略以及公司品牌战略相对接，从而将社会责任工作有机融入公司品牌建设以及整体发展战略之中。并根据新时期发展要求，对公司的社会责任理念进行了全面梳理，明确了社会责任观，以及目标、路径和指标体系。
 - 首次将经济、社会、环境三方面履责内容提炼为具有上海浦东发展银行（以下简称“浦发银行”）特色的十大责任领域。
 - 首次以责任议题、责任措施、责任价值形式，深入关注利益相关方，对利益相关方进行了明确的公司回应。
 - 首次在制定2011年社会责任工作指引时，根据指标体系要求，启动全年社会责任工作管理部署，从而就社会责任报告编制与社会责任管理的结合进行了有益探索。
 - 多元指标披露，增加相关金融指标以及内部管理指标。

报告的涵盖范围	浦发银行及其分支机构
报告数据说明	公司报表及相关统计
报告发布形式	报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址 www.spdb.com.cn 报告以中文、英文两种文字发布，两种文本理解上发生歧义时， 以中文文本为准
报告印刷用纸	环保纸张
联系方式	上海浦东发展银行股份有限公司办公室公共关系部 邮政地址：上海市黄浦区中山东一路12号 邮政编码：200002 电话：8621-61618888；传真：8621-63232036

目录

董事长致辞.....	03
一、战略和概况.....	05
公司概况.....	07
公司治理.....	09
公司获奖.....	12
社会责任理念.....	13
利益相关方.....	15
二、经济责任篇.....	17
国计民生责任.....	19
金融普惠责任.....	24
优质服务责任.....	31
金融创新责任.....	37
三、社会责任篇.....	39
员工发展责任.....	41
金融教育责任.....	44
爱心公益责任.....	47
四、环境责任篇.....	55
节约环保责任.....	57
绿色金融责任.....	58
环境友好责任.....	63
五、展望、索引和反馈.....	65
2011年浦发银行社会责任工作指引.....	65
全球报告倡议组织GRI指标索引.....	66
反馈意见表.....	68

董事长 致辞

2010年是全面完成“十一五”规划的最后一年，也是蓄势冲刺“十二五”的关键之年。过去的五年，中国银行业经历了风雨也见到了彩虹，经历了艰难也创造了辉煌，浦发银行见证并亲历其中。

从2006到2010五年间，浦发银行总资产从6894亿增长为21914亿，增长幅度达218%；营业收入从189亿增长为499亿，增长164%；净利润更是从33.6亿跃升为192亿，增长471%。在盈利能力不断增强的同时，浦发银行的资产质量也始终保持在较好的水平，2010年末不良贷款比例低至0.51%以下，较2006年下降1.32%，而不良贷款的拨备覆盖率则达到380.56%，比2006年增长了229%，在国内上市银行中名列前茅，彰显稳健的经营风格和优质的抗风险能力。目前，浦发银行已在全国27个省、市、自治区，100座重点城市，设立了34家直属分行，655个营业机构，香港分行开业在即，员工达28081名，市场影响力和品牌认知度都得到较高提升。

未来五年，中国经济政策的核心将围绕加快转变经济发展方式进行，金融业的主要任务依然是为中国实体经济服务。长期以来，浦发银行积极践行社会责任，在新起点上，浦发银行从企业公民的角度，对“十二五”的核心词进行了重新透视和解读。



党委书记、董事长 吉晓辉

一是绿色。“十二五”将更加注重GDP的成色和质量，希望未来更多清洁、更多绿色、更多分享。因此“十二五”时期经济社会发展要求加快构建资源节约、环境友好的生产方式和消费模式，增强可持续发展能力，提高生态文明。浦发银行也将积极践行日常环保责任、绿色金融责任、环境友好责任，从而持续深入打造低碳银行，促进低碳经济在中国的发展。

二是幸福。“十二五”在经济社会发展导向上出现重大变化，从更多追求经济总量的快速增长，转向进入全面改善民生的新时代。“幸福感”的提出，反映出国家在大力发展经济，实现国富民强的过程中，更加尊重人性、更加重视民生，体现了国家百姓利益至上的根本理念。在政府为提升百姓幸福感殚精竭虑的同时，作为国民幸福的制造工场，企业更应主动承担责任，践行真善美的经营之道，实现幸福指数的真正落地。由此，浦发银行“成就你我，幸福中国”的理念应运而生，以专业优势、以金融资源、以优质服务让看不见的幸福，看得见、摸得着、感受得到，五年后，我们回眸，希望正如我们所期待的，幸福如约而至。

三是责任。无论从全球的期望，还是中国升级转型超越的自身要求，我们必将走入一个更加负责的年代。上世纪初叶，西方很多大型企业开始从激烈的竞争，以及无休止的成本控制带来的冲突中反思：利润的追求不是企业唯一的动力，推动进步、关注贫弱、共同成长逐步成为关注的焦点。百余年来，只有那些成功走出传统丛林法则的公司，才成长为今天世界上受到广泛尊敬的国际企业。中国拥有丰富传统文

化和价值观，自洋务运动以来“求新、求变，服务社会”等现代商业文明已经诞生，但同时我们又是当代全球市场的后来者，可以预言，今天我们选择了什么样的价值观，未来将决定我们成长为怎样的企业。

“十二五”无不渗透对于责任的承载。

当然，责任并非简单的付出，商业思想家迈克尔·波特曾指出：“如果公司能够像选择核心业务那样来选择企业社会责任项目，他们就会发现，企业社会责任其实并不简单意味着成本、公关或者慈善的需要，而是企业实现创新和提高竞争优势的潜在机会。将成为未来企业竞争中决定成败的关键因素。”基于此，立足于“十二五”新时期的新要求，浦发银行于2010年进行全面社会责任战略梳理，致力于依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。

2011年是“十二五”开局之年，浦发银行将继续深入贯彻落实科学发展观，牢记肩负的历史责任，力争在创新驱动、转型发展上取得新突破，早日建成与上海建设国际金融中心进程相适应的金融旗舰企业，为促进经济、社会、环境可持续发展，为构建和谐和谐社会，共建人类和谐家园做出积极的贡献。

吉晓辉

二〇一一年三月

成就你我 幸福中国

战略和概况

公司概况
公司治理
公司获奖
社会责任理念
利益相关方



公司概况

浦发银行是1992年8月28日经中国人民银行批准设立、1993年1月9日开业、1999年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600000）的股份制商业银行，总行设在上海。目前，注册资本143.48亿元。良好的业绩、诚信的声誉，使浦发银行成为中国证券市场中备受关注和尊敬的上市公司。

秉承“笃守诚信、创造卓越”的经营理念，浦发银行积极探索金融创新，资产规模持续扩大，经营实力不断增强。至2010年末，公司总资产规模达21,914亿元，本外币贷款余额11,465

亿元，各项存款余额16,387亿元，实现税后利润192亿元。目前，在全国27个省、市、自治区，100座重点城市，设立了34家直属分行，655个营业机构，在香港设立了代表处，员工达28,081名，架构起全国性商业银行的经营服务格局。

浦发银行将继续推进金融创新，因势而变、顺势而为、乘势而上，以“新思维，心服务”为指引，努力建设成为具有核心竞争优势的现代金融服务企业。

社会经济价值贡献表

项目	单位	2009年	2010年	较上年增长% (相反为负,后同)
资产总额	亿元	16227	21914	35.05
贷款总额	亿元	9289	11465	23.43
存款总额	亿元	12953	16387	26.51
营业收入	亿元	368	499	35.60
员工费用	亿元	79.07	101.24	28.04
利息支出	亿元	267	278	4.12
纳税额	亿元	74.85	83.58	11.66
企业留存收益和股息	亿元	207.83	292.32	40.66
归属于上市公司股东净利润	亿元	132	192	45.10
归属于上市公司股东净利润增长率	%	5.6	45.10	39.94
对外捐赠总额	万元	1459	2296	57.37
每股社会贡献值 (按加权平均股数)	元	5.16	5.6	8.53
ROA	%	0.90	1.01	0.11
ROE	%	25.86	23.27	-2.59
核心资本充足率	%	6.9	9.37	2.47
资本充足率	%	10.34	12.02	1.68
不良贷款余额	亿元	74.60	58.80	-21.18
不良贷款率	%	0.80	0.51	-0.29
拨备覆盖率	%	245.93	380.56	134.63

注1：纳税额包括企业所得税、营业税金及附加以及其他税金。

注2：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。

注3：企业留存收益指企业当年未分配利润。

注4：利息支出指存款利息支出。

公司治理

公司加强法人治理，着力实现股东价值、客户价值、员工价值、社会价值和环境价值的和谐统一。2010年10月，在英国《金融时报》举办的“中国银行业成就奖”评选中，公司获评“最具股东价值奖”。

（一）发挥董事会核心作用，把握重大战略决策

公司制订《董事履职与评价办法》等相关制度和办法，确保董事会成员认真履责。进一步优化董事会成员结构，在19位董事会成员中调整了4位，引进两位中移动的管理层作为股东代表董事，引进北大张维迎教授和神州数码郭为总裁为独立董事，增强董事会层面战略决策力量，确保公司未来拟与中国移动开展的重大战略合作顺利进行。

2010年董事会围绕公司发展战略，进一步发挥专门委员会作用，重点就资本补充、战略合作、综合经营以及战略转型等重大议题进行专业决策，全年共召开6次董事会议，通过决议64项，各类专业委员会会议17次，通过决议71项，充分发挥了董事会在公司重大事项上的决策主体核心作用，确保公司重大决策依法合规、科学有效。

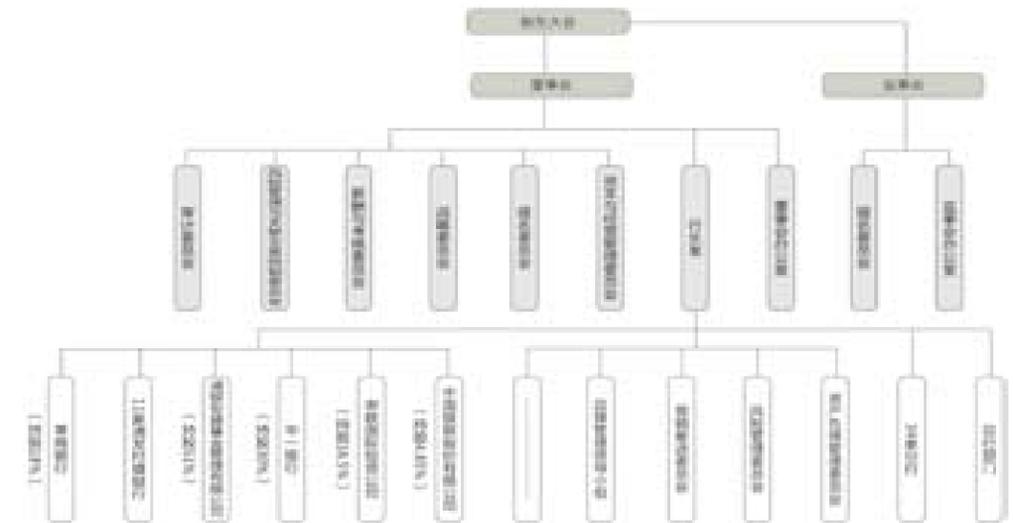
坚持做好对高级管理层绩效考核和薪酬福利的审议，实现高级管理层绩效考核和薪酬福利直接挂钩。

审议批准公司向中国移动非公开发行。该融资项目于2010年10月14日顺利完成，募集资金近400亿元，公司大幅提高核心资本充足率、资本充足率，增强抗风险能力。更为重要的是，公司与中国移动在此基础上开展战略合作，将对我国的产业发展、科技进步、经济转型等产生积极深远影响，也为公司提高核心竞争力、实现跨越式发展和业务转型创造条件。

（二）推进公司综合经营，加快业务转型步伐

2010年董事会持续推进公司加大资本运作力度，加快跨领域、跨市场综合经营步伐，先后批准公司参与莱商银行增资扩股，批准发起设立金融租赁公司和批准发起设立专注服务科技型中小企业合资银行，促进公司加快综合经营步伐。

组织架构图



2010年公司董事会在促进公司业务转型的决策体现在以下几方面：一是顺应市场发展趋势及公司业务发展需要，批准设立私人银行部与移动金融部；二是根据《中国银监会关于2010年进一步改进小企业金融服务有关工作的通知》要求，审议通过《2010年度小企业信贷计划》，确定在坚守风险底线的前提下，确保小企业贷款增量高于上年，增速快于当年平均贷款增速。信贷计划的制定有力促进了公司小企业金融业务持续稳健发展。三是批准公司积极参与新业务。

（三）提升投资者关系管理，重视中小投资者权益

积极做好与投资者的沟通交流。报告期内，董事会继续高度重视投资者关系管理工作，公司高级管理层亲自参加各类投资者关系管理活动，不断提高与投资者沟通交流的广度深度。全年公司共接待了60余次国内外投资者的来访，参加境内外机构举办的投资策略会7次。公司积极利用电话会议、网络等多种渠道与投资者展开交流。2010年公司组织穆迪、惠誉评级公司对公司进行年度回访。

信息披露规范、及时。本年度公司完成定期报告披露4次；临时公告披露31次。公司高质量地完成了信息披露工作，得到监管部门和社会公众好评。公司连续第四年成为上交所最早披露年度业绩快报的上市公司。报告期内，公司做到诚信、规范、及时地进行信息披露，为投资者（特别是广大中小投资者）全面了解公司财务和经营状况创造了条件，较好地履行了上市公司信息披露义务。同时，制订《内幕信息知情人管理制度》和《外部信息使用人管理制度》，进一步规范信息披露要求和相关人员保密义务，杜绝内幕交易，切实保护广大中小投资者的权益。

（四）提高风险管理水平，加强内部控制

一是董事会继续保持对风险、内控管理的高度关注，逐步实现公司规章制度对各类风险的全覆盖。2010年，董事会相继审议通过了《声誉风险管理办法》、《流动性风险管理办法》、《银行账户利率风险管理办法》等管理办法，明确了各类风险管理领域的职责权限、管理原则、风险识别以及风险防范要求和措施。二是董事会审议通过了《内部审计章程》、《内部审计工作规划》，建立了一套适合公司经营管理特点以及监管要求的内部审计体系和管理运行机制。三是不断完善资产损失核销制度。四是通过定期审议公司内部控制自评报告等方式，督促公司内部有效实施各项内控措施。五是大力推进反腐倡廉建设，反对商业贿赂，2010年报告期内，公司未发生法律追究的干部、员工腐败及商业贿赂案件。

职业道德学习及培训

形式类别	年度	总次数	参加人次	人均次数
反洗钱、治理商业贿赂、反腐倡廉等职业道德学习及培训	2009	6	20691	1
	2010	8	29510	1.34
	较上年增加%	33.33%	45.96%	34%

公司获奖

类别	奖项名称
企业社会责任	中国上市公司竞争力公信力TOP10调查最具社会责任上市公司
	2010中国上市公司最佳社会责任董事会十强
	2010中国低碳新锐银行大奖
	2010最佳绿色银行创新奖
	2010第一财经中国企业社会责任榜优秀实践奖
	浦发志愿者日活动荣获中国企业公民优秀项目奖
	入选恒生可持续发展企业指数系列
	A股上市公司社会责任报告评级银行业第二位
金融服务	2010年全球契约中国企业社会责任典范报告——优秀创新奖
	2010年度村镇银行奖
	2010年度支持中小企业发展十佳商业银行（全国）奖
	“未来之星”成长十年特别贡献机构
	2010年中国十大最佳零售银行奖
	《亚洲银行家》中国零售金融服务卓越大奖：卓越品牌与业务建设奖
	2010年度最佳电子银行服务奖、最佳手机银行
	2010年亚洲最佳公司业务银行
	2010年度中国CFO最信赖银行大奖、最佳现金管理奖、最佳绿色银行奖、最佳公司金融品牌奖
	2010中国区最佳创新投行、2010中国区最佳银团融资银行
国际排名	2010年度中国银行业优秀客服中心评选最佳创新奖
	2010年度最佳用户体验信用卡
	世界银行品牌500强第76位，居国内银行第7位
	《福布斯》全球公司2000强第224位，居上榜中国企业第11位
国际排名	《银行家》世界1000强银行排名，核心资本排名108位，居国内银行第10位；总资产规模排名81位，居国内银行第8位
	《福布斯》中国品牌价值榜50强榜单第15位，居上榜银行第6位
国际排名	亚洲银行综合竞争力十强



利益相关方

公司致力于建设有效的利益相关方参与机制，与利益相关方建立战略互信，形成可持续发展共识，发挥合力创造价值，最大限度增进企业对社会和环境的积极影响，最大限度地减少消极影响，最大限度地创造经济、社会和环境的综合价值。

利益相关方	承担责任	公司回应
客户	<ul style="list-style-type: none"> 创新金融产品 优质金融服务 金融理念引领 创新金融体验 	<ul style="list-style-type: none"> 加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系 提供品种丰富的产品 提升客户满意度 为客户创造价值，与客户共同成长
股东	<ul style="list-style-type: none"> 提升盈利水平 规范运作 严格风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> 构建完善的公司治理体系 紧密跟踪和顺应国际、国内经济形势变化，强化全面风险管理，保持各项业务平稳、健康、可持续发展，给股东带来可持续的收益回报 加强信息披露事务管理和公共关系管理，努力提高透明度，加强声誉风险管理 依法合规经营，加强合规管理
员工	<ul style="list-style-type: none"> 权益保障 薪酬福利 教育培训 个人发展 	<ul style="list-style-type: none"> 保障员工平等、公平就业的权益，培养员工队伍的多元化 建立和完善职工代表大会制度，从制度上确保员工基本权益的实现 强化员工培训，完善考核激励机制，提供良好的职业生涯发展机会 持续开展员工满意度调查并及时跟进反馈
政府	<ul style="list-style-type: none"> 支持国家宏观调控政策 税收 扩大就业 	<ul style="list-style-type: none"> 调整信贷结构，支持保增长、惠民生、调结构领域融资 积极主动纳税 为社会提供就业岗位

利益相关方	承担责任	公司回应
环境	<ul style="list-style-type: none"> 支持低碳经济建设 支持构建节约型社会 	<ul style="list-style-type: none"> 全员参与，日常节能环保，推行绿色采购，开展环保公益活动 大力发展电子银行，拓展绿色金融渠道 创新绿色产品，支持绿色信贷 全面打造低碳银行
合作伙伴 (供应商， 保险、证 券、基金及 同业)	<ul style="list-style-type: none"> 诚信交易 合同履行 合作发展 	<ul style="list-style-type: none"> 以公开、公平、公正的原则开展合作 以平等、互利、互信的原则共同发展
社区	<ul style="list-style-type: none"> 社会公平正义 社会和谐有序 	<ul style="list-style-type: none"> 围绕助学、扶贫、教育、环保主题，组织社会公益活动 倡导和开展志愿者活动，鼓励员工参与 开展针对各类金融消费人群的金融教育
社会团体 (包括环 保组织、 慈善公益 组织等)	<ul style="list-style-type: none"> 支持、促进社会团体发展 	<ul style="list-style-type: none"> 积极支持并参与相关公益活动 与国内、外先进社团组织建立密切联系，加强沟通与学习 从金融专业和经费上给予支持
媒体	<ul style="list-style-type: none"> 信息准确、及时、透明、互动 	<ul style="list-style-type: none"> 及时、主动披露公司信息 建立畅通、透明的沟通渠道 加强舆论导向，营造健康、良好的金融舆论氛围

银行业掌握着最重要的金融资源，浦发银行充分认识到银行金融机构在全球可持续发展中的重要地位和重大责任，将社会责任工作提升到战略高度，系统推进社会责任与公司运营、部门管理、品牌建设及员工日常工作的融合。并通过制定一套具有自身特色的社会责任指标以监控履责绩效、并指导社会责任信息披露。我看到，浦发银行正脚踏实地以一种先进的、负责任的运营模式赢得责任竞争力，来有效推动自身和社会共同可持续发展。

——殷格非，《WTO经济导刊》杂志社副社长、北京大学社会责任与可持续发展国际研究中心主任



经济责任篇

责任准则

■ 依法合规，稳健经营

遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。

■ 笃守诚信，服务大众

合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为广大提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。

责任领域

国计民生责任

金融普惠责任

优质服务责任

金融创新责任

国计民生责任

国计民生责任：贯彻落实国家宏观经济政策，积极响应国家产业政策导向，发挥金融机构信贷支持作用，优化和调整授信结构，加大对实体经济信贷投入，着力支持西部开发和东北工业区振兴，对关系国计民生领域予以重点金融服务的责任。

浦发银行积极响应国家号召，支持关系国计民生的重点领域建设，加强对水资源开发利用以及轨道交通等信贷支持力度。至2010年末，向水资源开发和污水处理等领域投放贷款211亿元，向轨道交通建设项目投放127亿元，取得了良好的社会效益。同时，大力支持中西部开发和东北工业区振兴，2010年在中西部地区新增网点37家，

占全行新增比重的41%，增长率达24.3%；在东北地区新增网点13家，占全行新增比重的14.4%，增长率达到31%。中西部和东北的网点有效支持了中西部开发和东北老工业区振兴建设。加强信贷资源倾斜，全年贷款增量2,158.38亿元，其中，中西部和东北地区927.03亿元，占比43%。

责任议题：
助推新疆跨越式发展

责任举措：

- 网点建设，支持边陲。2006年6月乌鲁木齐分行开业，至今已开设了一个营业部和五家同城支行。2010年新设喀什分行和昌吉支行。
- 信贷支持，资源倾斜。为新疆经济建设给予大力倾斜，至2010年末贷款余额84.98亿元，增幅为34.25%，远高于全行的平均增幅。
- 金融创新，增强力度。一是创新资金统筹管理体制、加强集中管理力度；二是创新流程管理机制、实现多级账户全封闭运作；三是创新监督机制渠道、保证资金使用“安全、高效、透明”。
- 服务产品，丰富多元。一是开立区内首个境外机构人民币账户。二是代理进出口银行出口卖方信贷结算业务。三是量身定制上海对口援疆金融服务方案。

责任价值：

- 国内第一家在喀什地区开设营业机构的股份制商业银行，优化了新疆的金融环境。
- 信贷资金中28.93%投向制造业，16.82%投向批发和零售业，9.80%投向农林牧渔业，有力支持了当地经济、基础设施和新农村建设。
- 全国首家提供援疆工作完整金融服务方案的银行，确保援建资金安全、合规使用，满足援建工作投资金额大、跨越时期长、涉及面广等需求，为援疆工作提供金融保障。
- 首家为境外机构开立人民币账户的银行，突破了原区内商业银行仅为境内客户提供人民币跨境收付服务的限制，丰富了人民币跨境收付业务境外客户端拓展渠道，加快推动新疆地区的境外人民币跨境收付结算服务。



与陕西省教育厅
签署战略合作协议

责任议题：
西安分行支持
陕西教育事业
发展

责任举措：

2010年7月浦发银行与陕西省教育厅签署战略合作协议，加大信贷支撑力度，提供信贷规模50亿元，延长贷款期限，优化高校贷款结构。同时，成功搭建统一授信、提高效率的快速通道模式。截至2010年末，高校贷款余额达16.3亿元，较年初新增9.8亿元。

责任价值：

- 浦发银行作为陕西省教育领域合作的主要银行，为48家合作院校提供全面金融服务，服务领域涉及代理收费、综合授信、项目介入、个人代发、自助设备等，大力促进了陕西教育事业繁荣发展。
- 为做出突出贡献的大学教师设立“浦发园丁奖”，每年出资10万元。
- 为优秀教师和优秀大学生设立了100万元的“浦发励教基金”。
- 延伸服务教育领域，为省内部分院校安装多功能ATM自动柜员机；为部分财经类大学生提供实习基地；为教职员提供优惠便捷的住房公积金、商业住房贷款业务。

责任议题：
南宁分行支持
广西铁路网建设

责任举措：

2009年11月，南宁分行参加国家开发银行牵头的广西铁路征地拆迁项目二期银团贷款，拟向广西铁路投资（集团）有限公司发放银团贷款4亿元，至2010年末已向该公司累计发放贷款2.69亿元。

责任价值：

铁路建成后，广西境内将基本形成“五纵五横”的铁路网络格局，铁路运输能力和运输质量将得到全面提高，实现与西南、华中、华南乃至华北、西北地区的快捷运输，进一步提升广西铁路在全国路网的地位和作用。

责任议题：
呼和浩特分行支持地方公路交通建设

责任举措：
2010年12月浦发银行参加自治区交通运输厅十七沟至大饭铺高速公路银团贷款项目，拟提供8亿元信贷支持。

责任价值：
公路交通是国民经济赖以发展的重要基础设施，本项目为国家高速公路规划网的组成部分，通过完善高速公路网，可有效改善区域交通条件，促进沿线各区域的自然资源和旅游资源开发，加快沿线地区社会经济发展和脱贫致富步伐，有力促进边疆民族团结和社会安定和谐。

责任议题：
苏州分行危旧房解危改造工程

责任举措：
苏州市政府发起南环新村危旧房解危改造工程，是2010年重点民心工程。浦发银行于2010年11月参与该危旧房改造项目银团贷款，综合授信1.5亿元。

责任价值：
该工程拟新建住宅面积39.2万平方米，商业办公、配套等面积3.8万平方米，小学及幼儿园面积2万平方米，总建筑面积达45万平方米，主要包括：拆迁，市政道路及管线工程、绿化工程等基础设施建设，学校、农贸市场等配套工程，极大改善生活面貌。

金融普惠责任

金融普惠责任：进行包括制度、机构和产品在内的金融体系创新，关注弱小，普惠金融，使每个企业和个人都可拥有金融服务的机会，从而有机会共同参与经济发展，实现共同富裕的责任。

（一）助推中小企业

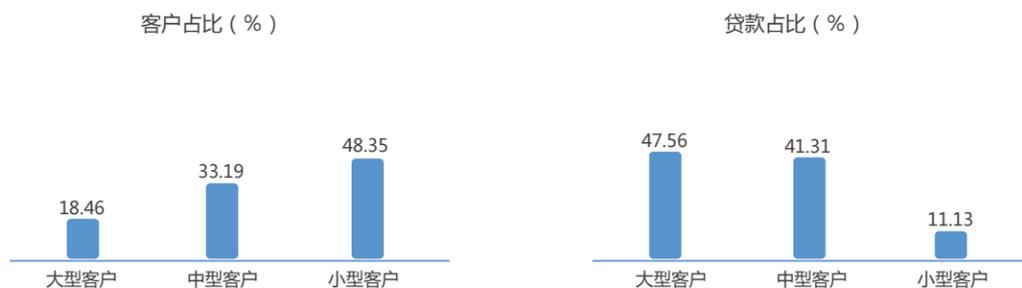
中小企业是支持我国经济增长，缓解社会就业压力，改善社会经济结构的重要力量，浦发银行高度重视作为股份制商业银行应该承担的社会责任，大力支持中小企业发展，致力于为中小企业提供高效、优质、全方位的金融服务。

2010年，浦发银行深入推进各项中小企业专营体制机制，实现业务又好又快增长。至2010年末，全行均开展中小企业业务，各家分行均建立开展中小企业业务的机构，31家分行设立了独立的中小企业业务经营中心，显现了较高的运转效率。按四部委中小企业统计口径，至2010年末，我行中小企业表内外授信总额5653.82亿，客户数27697户。与2009年底相比，我行中小企业表内外授信业务增长32%，授信客户数增长29.49%。全行中小企业业务资产质量进一步提高，不良贷款余额和不良率实现双降，不良贷款余额5.39亿元，不良率0.53%。

浦发银行针对不同发展阶段、不同业务领域、不同业务模式的成长型中小企业的特点，对产品进行整合，推出金融服务方案，并形成了专注于中小企业独有的“助推器”服务品牌。同时，创新了渠道平台建设和客户批量开发的支持中小企业发展思路，打造了中小企业业务特色产品和服务方案体系：推出小额贷款公司、交易市场、园区平台等三个金融服务方案，以及“组合授信通”、“循环融资易”、“共赢联盟”、“黄金水道”、“玲珑透”等十五类特色金融产品。

科技型中小企业金融服务是浦发银行助推中小企业发展的亮点，科技型企业普遍存在缺少有形资产、缺乏经营数据、多属新兴行业的问题，既需有效控制信贷风险，又需大力支持发展，基于此，浦发银行积极探索业务模式、产品服务创新，整合社会各界资源，采取多方责任举措，创造责任价值。

企业客户数量、贷款余额占比情况



<p>责任议题： 苏州分行“科贷通”服务模式</p>	<p>责任举措：</p> <ul style="list-style-type: none"> 与苏州市科技局、财政局签订合作协议，搭建支持科技型企业融资服务平台——科贷通平台。 批量处理中小型科技企业业务时，对客户准入、审查标准、授信流程、贷后管理等方式进行优化和创新。 	<p>责任价值：</p> <ul style="list-style-type: none"> 开展以科技型中小企业信贷风险补偿专项基金为信用保证资金的贷款业务，建立科技企业绿色金融服务通道。 针对科技企业形成不同发展阶段的融资策略，为处于不同发展阶段的科技企业提供专属服务方案。
<p>责任议题： 上海分行“银元宝”服务模式</p>	<p>责任举措：</p> <ul style="list-style-type: none"> “银元宝”是浦发银行为科技园区、经济技术开发区、保税区等园区中小企业提供金融服务的创新模式，整合致力于服务园区企业的商业银行、担保公司、保险公司、VC、PE等多方携手。 组合运用商业银行和投资银行各类金融工具和产品，形成了贯穿中小企业发展各阶段的系列融资服务方案，实现了企业债权融资、股权融资的有效嫁接。 	<p>责任价值：</p> <ul style="list-style-type: none"> “银元宝”模式为中小企业的持续、快速、健康发展提供全面、优质、专业、一站式的多元化综合金融支持。 依托中小企业专营体系和高素质的服务专家队伍，运用标准化服务方式、高效化审批流程、便捷化操作模式，为企业打造专享、专属的服务体验。 “银元宝”模式荣获上海市2010年度“金融创新成果奖”二等奖。



“银元宝”园区合作模式推介会

<p>责任议题： 上海发行“创智天地一号”集合信托计划</p>	<p>责任举措：</p> <p>将风险资金、社会资金、资金管理公司、信托公司、担保公司、银行和政府集合起来，设计优先和劣后收益权结构，担保公司和政府担保中心共同承担A、B两类受益人的本金及相应利息的担保责任。</p>	<p>责任价值：</p> <p>通过风险分摊的方式，为杨浦区七家高成长性科技型企业成功提供了5000万元的2年期信托贷款，有效支持了科技企业的腾飞。</p>
<p>责任议题： 成都分行与中小企业共同成长</p>	<p>责任举措：</p> <p>关注中小企业的长期发展和成长需要，前期介入和培育，在客户储备库建设、分层服务支持体系建设、融资融智培育扶持、资本化后客户的深化服务和关系维护等方面建立机制。</p>	<p>责任价值：</p> <p>经过长期培育，分行培育的客户有11家在2010年实现了在深圳中小板和创业板上市的目标，占当年四川省在该两板上市企业的73%，助力小企业大发展。</p>

(二) 大力服务三农

浦发银行积极推进村镇银行建设，加大涉农贷款投放，积极扶持三农产业发展，支持社会主义新农村建设，践行企业社会责任。自2008年12月26日在四川绵竹建立了第一家浦发村镇银行起，至2010年末，先后在江苏溧阳、上海奉贤、河南巩义、湖南资兴、重庆巴南、山东邹平、山西泽州、大连甘井子、江苏江阴、陕西韩城共发起设立了11家村镇银行。此外，浙江新昌、黑龙江呼兰等5家村镇银行正在紧张筹建。截至2010年末，11家已经开业的村镇银行，总资产达到56.16亿元，各项存款余额48.39亿

元，各项贷款余额为31.26亿元。其中涉农贷款余额达20.71亿元，发放农村中小企业贷款余额18.9亿元，分别占贷款总额的66.2%和60.5%，无不良贷款。

浦发村镇银行在区域选择上，以中西部地区为主；在服务对象上，以农户和“小微企业”为主；在市场定位上，坚持“立足县域、服务三农”；在服务手段上，不断拓宽业务领域、不断创新服务方式，不断提升服务功能和服务能力。因此，产生了较好的社会影响，得到了当地政府、中小企业和广大农户的充分肯定，为促进县域经济发展，为间接解决失地农民再就业，为服务“三农”作出了积极贡献。

责任议题：
资兴浦发村镇银行创新金融服务

责任举措：
结合当地“三农”的金融需求，开发了“银税通”、“置业通”、“银电通”、“银林通”、“银账通”、“创业通”、“银票通”、“银储通”、“银农通”等一系列适合当地经济发展，并具有可操作性的金融服务。

责任价值：

- 2010年累计投放贷款9.46亿元，拥有开户客户8448户，其中小、微企业的贷款客户数量占全行客户数的60%以上。
- 获评资兴市政府颁发的“银行机构支持地方经济社会发展先进单位”和“支持推进新型工业化先进单位”的称号。

责任议题：
绵竹浦发村镇银行支持灾后重建和县域经济发展

责任举措：

- 通过直接融资、银团组合、渠道搭建等方式，开设绿色通道支持企业重组、生产恢复、农副产品收购及农民动迁款发放。
- 创新个人贷款服务，创立了“三依托、三防范、三环节、三提前、三集中”的散户整做模式，在顺利完成天池灾民异地安置和矿山重建业务的基础上，还在青平磷矿整合复产、孝德镇土地补偿款代发、汉旺镇商品安置房等业务营销上推广了该模式。

责任价值：

- 完成了2户矿山企业1,000万元的矿山恢复贷款，500户共3,000万元的灾后失地农户的经营性贷款。
- 一方面弥补了金融服务欠缺乡镇的融资需求，另一方面在支持灾区恢复生产的同时，实现了银企双盈、银政双盈。
- 当地政府和人民称赞浦发村镇银行“在最困难的时候，办了当地人民最关心的事情，是最值得信赖的银行”。

责任议题：
巩义浦发村镇银行着力服务“小微企业”

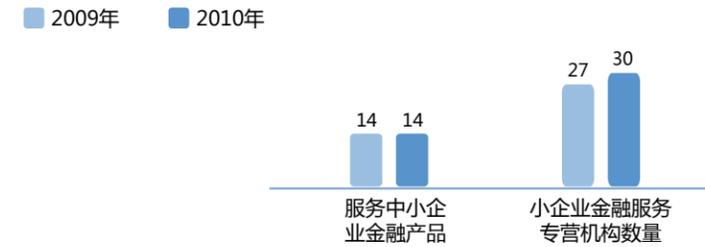
责任举措：

- 巩义市竹林镇山竹养殖有限公司是一家以养殖为主的农业公司，随着规模逐渐扩大，资金需求增加。2010年8月贷款300万元，2011年春节前，企业为满足市场供给和扩大生猪存栏量，急需流动资金支持，浦发银行及时追加贷款200万元。
- 支持企业大力发展循环经济，以猪粪制沼气，同时以沼渣、沼液作有机肥，搞配套经济作物种植，支持公司新的利润增长点。

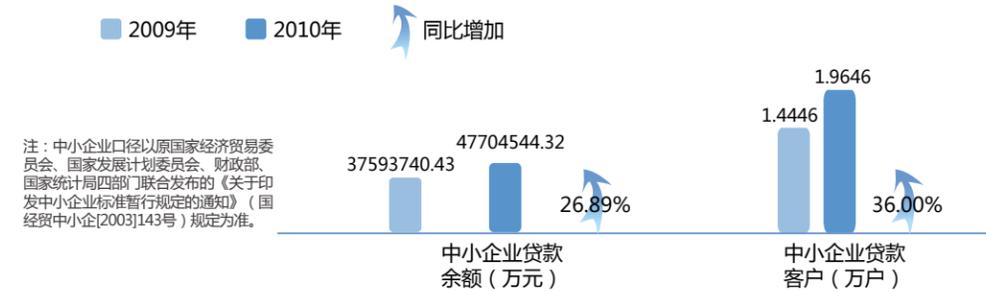
责任价值：

- 及时贷款支持，解决企业燃眉之急。
- 企业规模快速增加，截至目前，该公司总资产7372万元，同比增长2556万元，年出栏36000头，同比增加16000头，销售收入5030万元，同比增加2846万元，净利润596万元，同比增加196万元。
- 利用沼气发电每天可使用5-6小时，并且向附近200余户居民提供售1.3元/立方米可用燃气，环保节能。
- 不久的将来，将建成一个现代化、规模化、产业化的新型综合农业公司，对其他养殖户，起到积极的示范作用。

中小企业金融产品创新情况表 (单位:个)



中小企业信贷情况表



支持科技型企业贷款统计表

行业类别	2009年贷款余额	2010年贷款余额
科学研究、技术服务业		
研究与实验发展	23,480	14,577
专业技术服务业	60,234	94,130
科技交流和推广服务业	26,700	27,110
合计	110,414	135,817

（三）发展移动金融

我国幅员辽阔，地区发展不平衡，很多地区经济发展水平相对滞后、人均收入水平较低，因而金融机构的实体网点往往难以覆盖不发达地区特别是边远地区，导致这些地区金融服务供给严重不足。同时，随着我国金融业的快速发展，金融支付体系已从传统的银行柜台走向了网络及移动通信终端。移动金融应运而生，它将金融服务与移动通信相结合，具有成本低廉、随身携带的特点，能够使人们不受时间和地点的限制享受优质的金融服务。从而，借助无线通信技术和手机的高普及率，弥补商业银行实体网点不足的问题，满足边远地区民众的金融需求。相对传统的网点服务和日渐成熟的网上服务，移动金融属于更加领先的服务平台，代表了金融服务的发展方向。因此，浦发银行加快发展移动金融，推动金融普惠，2010年11月25日，浦发银行和中国移动通信集团公司签署了《战略合作协议》。

这是中国电信企业与商业银行首次实现股权上的深度合作，开创了中国电信业和金融业合作的崭新模式。双方将充分发挥各自的优势，在社会大众提供快速、便捷、安全的移动金融服务基础上，为双方企业、客户和社会创造价值，实现共赢。双方将力求为两个行业带来新的产业机会，为社会提供更为优质便捷的服务，给客户带来更新更好的移动金融服务体验。双方将着眼于建立长期战略性伙伴关系，致力于促进银企共同发展和长远合作，通过资源共享、优势互补，充分发挥各自的优势，实现协同效应的最大化。双方的合作将直接促进我国手机支付及相关领域技术的快速普及，新型支付平台既缩短了银行业务的办理时间，又使普通百姓更快捷地享受金融服务发展带来的便利。

这是中央企业和地方企业开展合作的良好范例，为我国国有资产的保值增值、地方金融资源的盘活，开辟了新的思路。双方的合作一方面有利于中国移动拓展新的行业空间，形成新的盈利来源，巩固并提升中国移动的行业领先地位。另一方面，上海市以开放的姿态引入中国移动和本地金融企业形成战略合作关系，有利于提升浦发银行作为市属骨干金融企业的市场竞争力和全国辐射力，有利于推动上海进一步加快金融国资国企整合和发展的步伐，有利于上海加快提升科技创新水平和现代服务业的发展，进而促进上海国际金融中心建设，促进上海经济发展方式的转变。

这是中央企业和地方企业开展合作的良好范例，为我国国有资产的保值增值、地方金融资源的盘活，开辟了新的思路。双方的合作一方面有利于中国移动拓展新的行业空间，形成新的盈利来源，巩固并提升中国移动的行业领先地位。另一方面，上海市以开放的姿态引入中国移动和本地金融企业形成战略合作关系，有利于提升浦发银行作为市属骨干金融企业的市场竞争力和全国辐射力，有利于推动上海进一步加快金融国资国企整合和发展的步伐，有利于上海加快提升科技创新水平和现代服务业的发展，进而促进上海国际金融中心建设，促进上海经济发展方式的转变。

这是中央企业和地方企业开展合作的良好范例，为我国国有资产的保值增值、地方金融资源的盘活，开辟了新的思路。双方的合作一方面有利于中国移动拓展新的行业空间，形成新的盈利来源，巩固并提升中国移动的行业领先地位。另一方面，上海市以开放的姿态引入中国移动和本地金融企业形成战略合作关系，有利于提升浦发银行作为市属骨干金融企业的市场竞争力和全国辐射力，有利于推动上海进一步加快金融国资国企整合和发展的步伐，有利于上海加快提升科技创新水平和现代服务业的发展，进而促进上海国际金融中心建设，促进上海经济发展方式的转变。



优质服务责任

优质服务责任：将金融服务与社会制度、精神文明、经营环境、技术手段等因素相关联，通过提升服务质量，优化服务流程，提高运营效率，加强服务反馈，维护金融安全等责任举措，从而在为客户创造经济价值的同时，创造美好客户体验的责任。

（一）提升客户满意度

浦发银行在全行范围内启动“服务品质提升”项目，以提升全行服务水平为目标，通过开展客户满意度调查、组织神秘顾客检查、加强服务能力培训、完善服务规划、推行统一的服务规范等一系列内容，倾听客户的意见，了解客户的需求，持续改进、优化服务流程和服务环境，不断提升客户的服务满意度，履行提供优质金融服务的社会责任。

2010年浦发银行首次进行了全面客户满意度调查，共调查33家分行的公司客户近2000户，个

人客户6000余人。通过调查，了解了客户对银行渠道、产品的服务满意程度，分析了不同因素的满意度驱动力，同时从客户类型、区域及分行、品牌及子品牌等不同纬度进行了满意度分析。从而更加全面、客观了解客户体验，并从客户端掌握、分析全行服务工作现状，挖掘并改进服务工作中存在的问题，针对调查中发现的问题，及时制定有针对性的改进策略。而今，客户满意度调研已作为常态工作机制，从而为提升银行服务品质与客户满意度奠定了良好基础。

（二）优化服务流程

浦发银行率先在业内将广泛应用于制造业的6S管理引入银行现场管理，从2006年3月开始试点，经过4年的深入推进，至2010年全行96%的网点构建了包括方针目标、推进组织、区域及职责、流程及标准、检查与考核激励等内容的服务质量管理体系；提升了经营管理有效性，形成了自主改善和主动内控机制；塑造了干净整洁、安全舒适、文明和谐的良好环境；培养了员工的良好习惯，提升了员工综合素质，培养了良好的企业环境及执行文化；有效提高了客户服务效率和满意度。

为创造更加美好的客户体验、提高柜员效能、提升效率与控制风险等目标，浦发银行进一步深化“小前台、大后台”的运营模式，2010年2月启动“新一代网点平台及服务流程

建设项目”，积极优化服务流程。同时，推出优化网点流程方案：为加速工作效率，推行柜面开户审核、复审并行处理方式；为减少客户柜面等候时间，变更对公结算账户开户流程，采取收单模式；为简化客户手续，整合账户业务表单，将开户业务表单由3张整合为1张，销户、账户变更业务表单由2张整合为1张。

在中国银行业协会“表彰2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”活动中，浦发银行共有26家分行的40个营业网点获选“2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”，占全行网点总数的6.1%。同时还荣获中国银行业协会颁发的“2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位评选活动突出贡献奖”。



(三) 维护金融安全

维护金融的安全和稳定，直接影响到我国经济与社会的整体发展。浦发银行着力修炼内功，建立健全电子银行业务风险管理体系和内部控制体系，加强银行卡风险控制和管理，构建适应现代化银行安全管理需要的电子化信息平台，加大安全防范技术含量以提高银行安全防范水平，确保为客户提供更加安全、便捷的金融服务。同时，积

极培育和提升客户金融安全意识和知识。帮助持卡人树立良好的用卡习惯和用卡意识，提高持卡人自身用卡技能，普及防范信用卡欺诈及盗刷等恶性事件常识，从源头上抑制信用卡违法犯罪活动；在银行网站进行金融安全宣传、反假币宣传等；还通过各大媒体宣传、现场宣传、银行网点咨询、发放宣传手册等渠道正面引导、宣传金融安全信息。

责任议题：
第一家全行性
集中数据中心
落户安徽

责任举措：
2010年12月浦发银行合肥综合中心隆重开工，作为浦发银行灾备中心、金融后台服务综合中心，在功能定位上集科技信息、数据处理、集中作业和客户服务于一体，将于2013年上半年陆续建成并投入使用。

责任价值：

- 浦发银行作为第一家把全行性集中数据中心落户安徽的全国性银行，以实际行动积极参与皖江城市带承接产业转移示范区建设的重大责任举措，将有力支持地方经济的发展。
- 该中心的建成将大大提高银行集中运作能力和客户服务水平，确保数据信息安全，从而为客户提供更加便利快捷的金融服务，也为合肥打造国际金融后台服务基地奠定了基础。
- 该中心各类从业人员将达到4500余人，将为当地提供更多就业机会。

(四) 加速客服转型

为进一步优化客户体验，浦发银行持续进行产品及服务模式创新，实现了从以被动服务支援为主的传统客服模式向服务与营销并重、提供服务与客户关系维护并行的现代服务模式转型。

变被动支援为主动服务。8月，浦发银行推出业界首创的具有“远程交互、信息分配、业务受理纵向融合”特点的营销信息分配系统，如果客户来电时表达希望使用我行产品或服务的意向，客服人员将在第一时间通知理财经理，由理财经理跟进为客户提供专业咨询与理财服务，既提升了客户服务层次，也增强了对潜在客户的营销能力，促进95528浦发银行客户服务热线虚拟渠道与有形渠道的有机整合；为深入了解客户需求及满意度，浦发银行还有计划、上规模地开展主动外呼，就分行营销活动客户满意度、公司网银开户等进行回访，对大力支持银行业务的客户进行答谢，实现呼入、呼出两厢并举。

拓展远程业务空间。浦发银行推出的电话银行“小额不定向汇款”业务，使客户只需一次签约即可向任意收款人汇划资金，满足客户随时随

地办理5万元以下日常快速资金调拨的需求。此外，浦发银行还对电话银行（含人工服务）自助语音菜单、第三方存管、基金、网上银行、手机银行、储蓄国债、约定定期、通知存款等功能持续进行优化和扩展。

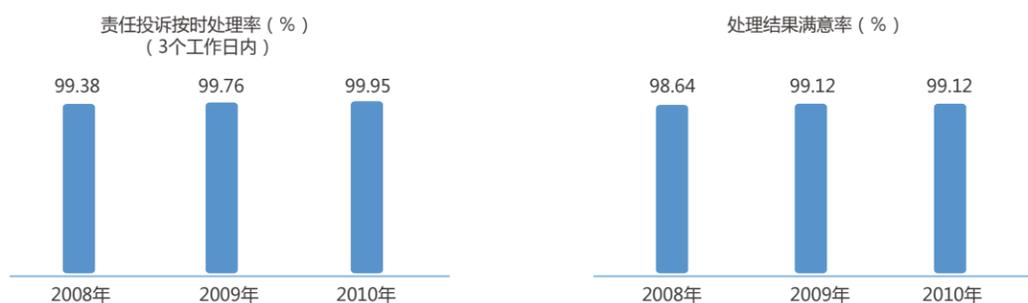
提升公司客户服务水平。自2009年在业界率先将离岸、企业年金、资产托管、公司网银等对公新兴业务全部纳入远程电话银行服务体系以来，2010年浦发银行继续发掘潜力，提升服务品质，基本具备为全行统一提供公司网银远程技术支持的能力，全面承接各类对公新兴业务咨询职能，在离岸业务咨询方面发挥了突出作用。

不断优化客户申诉处理。以世博金融服务为契机，浦发银行进一步加强金融服务投诉联动处理，建立联系人机制，要求相关人员24小时保持通讯通畅；各部门、分行通过深化申诉渠道建设、优先处置、加大督办力度等措施提高客户申诉工作处理效率；对于重大投诉事项，努力做到及时就地接谈，第一时间、第一地点化解矛盾。



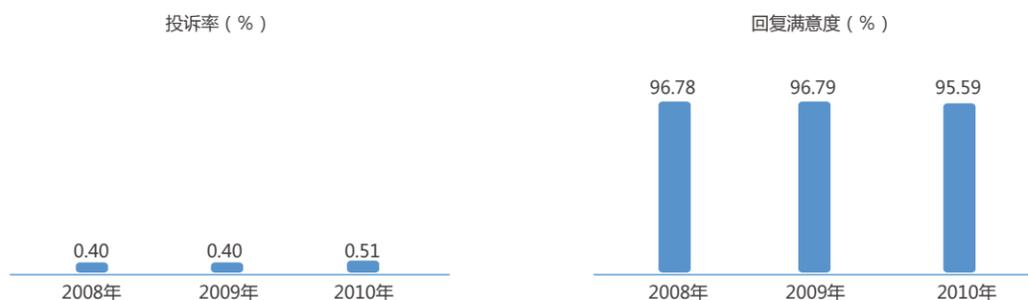
合肥综合中心开工
仪式

客户服务中心所受理我行责任申诉处理率及处理结果满意率



注：责任投诉包括“一般投诉”和“问题与建议”两类，前者处理时限是3个工作日内，后者处理时限是5个工作日内

信用卡中心投诉率及回复满意度情况



(五) 共襄国际盛会

中国2010年上海世界博览会、第十六届亚洲运动会是2010年我国承接的两项国际性盛会，展现了中华民族的精神风貌，增进了中国与世界的相互了解，同时也对配套金融服务提出了更高更优的要求。

为做好盛会期间金融服务工作，浦发银行提前制定服务方案，对服务规范、服务能力、6S管理、自助设备、支付保障、外币支付等方面提出更高要求，多次对重点地区的分行进行检查和指导。相关地区分行纷纷开展外语、手语和反假能力培训，服务应急演练、服务技能比赛、设置双语标识等，提升服务能力。

服务世博，奉献世博。世博会举办城市上海，也是浦发银行总行所在地。为做好世博期间金融服务工作，浦发银行专门建立世博金融服务组织体系，开展世博金融服务动员，加强世博金融服务工作部署和推进、完善世博金融服务保障机制等多项组织工作，确保世博金融服务责任落实到位；建立世博安保“指挥中枢”，通过开展世博安全检查、完善各项安保制度等措施，确保世博金融服务安全；客户服务中心年初就召开“世博服务誓师大会”，骨干员工签署服务保障责任书，通过软硬件升级确保接通效率、服务质

量、申诉处理等；各分行、营业网点纷纷动员，完善窗口服务功能、提升窗口服务意识、涉外金融服务能力等。在全体的共同努力下，浦发银行为把上海世博会办成一届“成功、精彩、难忘”的盛会做出了积极贡献。全行累计获评世博服务相关组织类奖项4个，优秀（先进）集体奖项18个，优秀（先进）个人奖项43人，以实际行动践行了浦发银行“金融，让世博更好”的责任誓言！

传承精神，亚运接力。浦发银行传承奥运、世博精神，周密部署、精心准备、全情投入，致力于为广州亚运会提供优质金融服务。开通绿色通道，及时与省外管局沟通，灵活处理，凭亚运会注册证为三名哈萨克斯坦代表团的领队办理了个人本外币兑换业务，得到了运动员和监管部门的高度赞扬；及时为没有预约的乌兹别克斯坦籍客人办理大额美金取现业务；主动邀请外籍老客户为只会阿拉伯语的黎巴嫩客户进行翻译，及时为客户办理了美元兑换人民币业务，获得客户一致赞誉。亚运期间，广州分行收到来自客服热线的客户表扬48笔，客户评价满意率为99.84%，实现“零投诉”、“零事故”，为亚运盛会做出应有的贡献。



世博外币兑换服务，提升涉外金融服务

金融创新责任

金融创新责任：保持前瞻性的国际视野和专业视角，以客户需求为中心，创新产品功能、创新服务模式、创新多元渠道，从而运筹金融力量，实现个人财富增长、企业价值提升的责任。

（一）创新助力财富增长

拓宽投资渠道。黄金历来是通胀中颇受青睐的投资品，2010年浦发银行在全行范围推出“浦发金”业务，代理上海黄金交易所实物黄金业务，客户既可通过网点、网银、手机银行、电话银行等安全便捷地进行投资并享受低廉的手续费，也可提取实物黄金，投资收藏两相宜，受到客户及社会的高度评价，该产品获评“华尊奖-中国黄金投资行业十大标志性品牌”；8月，浦发银行为客户开展免费基金诊断，帮助客户寻求适合自己的投资标的，力求改变市场中基金销售“有销售，无售后”的现状；年末，浦发银行推出“天添盈1号”开放式理财产品，以高度的灵活性、流动性以及良好的收益性，帮助客户财富增值。

支持个人创业。为更好地满足客户经营性融资需求，浦发银行推出“融资易”个人经营性融资服务方案，整合了个人经营性贷款多样化担保方式、贷款专户定向支付、多样化还款等特色产品功能，进一步加强对私营和个体经营者的融资服务。

优化个贷流程。为满足居民住房及消费需求，浦发银行积极出台符合国家和监管政策原则的配套个人房贷政策，支持居民自住需求，同时新增多样化还款方式，让客户灵活选择缓解还贷压力；浦发银行还在全行范围推出个人消费信用贷款产品，满足客户对消费融资便捷性的需求。

（二）创新助推企业腾飞

企业是国民经济的细胞，企业的繁荣将直接促进民富、国强。2010年浦发银行继续发挥公司业务优势，开拓创新，推动企业客户快速成长。

助力企业直接融资。为支持企业融资，浦发银行在直接股权基金、企业上市等领域积极创新：推出国内首个股权投资基金托管系统，成为国内股权托管业发展历程中的又一个重要里程碑，理念和技术均引领同业；托管业务突破100家，签约规模超过500亿元，市场份额40%，连续两年位列同业第一；股权投资信息系统项目扩展到了中小企业，实现了股权投资信息系统在全行的开放；6月，推出《企业上市金融服务方案》，

整合多种投行金融产品，有效匹配了企业上市各阶段过程当中可能的金融需求，成为首个商业银行打造的企业上市金融服务方案，打造出从“顾问设计”到“实际支持”的全方位“融资+融智”型企业上市金融服务。

创新多元融资渠道。为进一步支持企业融资需求，浦发银行在自偿性贸易融资体系建设和飞机融资租赁、船舶融资等方面取得多项突破：在B2B融资业务、标准仓单质押、国内信用证业务、自偿性贸易融资机制方面，浦发银行突破传统的授信观念、业务流程、风险模式等，在风险可控的前提下，为企业提供更多融资通路；为包括东航集团、中海集团在内的众多大型企业，提供巨额航运融资支持。

支持企业经营管理。除发挥银行融资优势，浦发银行还积极依托旗下完整的公司业务产品体系，创新产品与服务流程，支持企业日常经营管理：针对目标客户群不同的现金管理需求，开发更有针对性的企业现金管理产品和服务，如针对规模较小的集团公司定制一套多银行集团资金管理系统，针对新监管政策开发外币资金池服务等；根据目标客户特点设计企业年金福利计划，并推出“年金卡”业务，为客户提供企业年金支持；利用跨境人民币收付业务优势服务客户，全年跨境人民币结算业务共705笔，总金额近58亿元。

此外，浦发银行还在基金销售监管及清算业务、信用风险缓释工具（CRM）创设业务、可拆

分信贷资产转让交易、离岸金融、托管等领域，通过创新产品、流程再造，既满足客户经营管理需求、提升客户忠诚度，又拓宽了业务范围、巩固浦发在公司金融服务领域的领先地位，也创造了良好的经济收益和社会效益。

（三）创新提升社会效益

在自身经营的同时，兼顾社会效益的最大化，是浦发银行一贯的主张。2010年浦发银行积极创新，既推动自身经营目标的实现，又努力降低社会公共成本：上半年，通过对个人征信系统的升级改造，浦发银行积极上报个贷征信信息，通过率达99.98%，在数据质量和报送效率方面均处于行业领先地位，推进社会个人征信管理体系的建设；针对国外客流增长带来的外币兑换及外卡交易需求，浦发银行在上海试点推出外币兑换机业务，并积极引导条件成熟的分行跟进；进一步推动自助设备外卡受理功能的开通，至年末全行开通外卡受理功能的自助设备已达到3713台，占全行自助设备总量的82%；为给台湾同胞来大陆提供便利的金融服务，浦发银行在上海推出了小额新台币现钞兑换服务；为方便客户资金的汇出，提高客户资金的使用效率，浦发银行完成了基于电话银行的收付易定向汇款功能开发并在全行推广，电话银行的不定向汇款服务也为客户5万元以下的小额支付提供便利。

我们期盼着社会上能够涌现更多的，像浦发银行这样富有社会责任感的优秀企业和个人，在取得自身良好发展的同时，关心社会公益事业，促进我国和谐社会的发展和进步。

——上海慈善基金会



社会责任篇

责任准则

■ 以人为本，价值统一

最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。

■ 奉献爱心，回报社会

积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献，互助，友爱，进步”的浦发银行志愿者理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。

责任领域

员工发展责任

金融教育责任

爱心公益责任

员工发展责任

员工发展责任：以人为本，主动承担员工责任，包括保障员工权益，激发员工归属感，重视员工幸福感，培养员工就业能力，规划员工职业道路的责任。

（一）员工关怀人性化

浦发银行坚持以人为本，开展员工关怀。一是切实保障员工综合权益，做到有制度、有措施、有宣传、有监督。建立公平合理的收入分配制度，综合考虑员工权益、当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素，浦发银行员工薪酬福利水平在同业中处于较为领先行列，员工流动率处于同业最低之列。二是尊重员工宗教信仰自由，做到男女平等，杜绝童工，规范用工，劳动合同签订率达到100%。三是积极推进民主建设，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实。通过职代会，广泛征求广大员工意见，进一步提高企业在经营管理、绩效考核、薪酬分配等方面的透明度，员工参与民主管理的能力不断提高。四是为员工提供了较为周全的、系统化的健康保障制度，包括工伤保险、补充医疗保险、补充养老保险（年金），基本解决了员工大病、重病、养老等后顾之忧；同时通过定期健康体检制度、年假制度、疗休养制度和个性化健身活动计划等措施，进一步关心员工健康。五是重视员工

心理健康，针对金融从业人员工作繁忙、工作压力大等普遍问题，开展舒缓压力与情绪管理，以及健康养生方面的培训课程。七是开展员工关怀活动，提升员工归属感和幸福感。员工生日时会收到蛋糕礼券以及祝贺邮件；春节时，各级工会慰问不幸罹患大病、重病以及有困难的员工；“三八”妇女节时，向女员工发送慰问信和礼品，并组织文娱活动；定期组织退休人员文娱活动。八是发扬员工互助精神，集结爱心，向身陷困境的员工、家属伸出援助之手。九是关注员工职业安全，通过安全警示、安全巡查、安全技术防范、严格岗位安全操作等方式，提高对营业场所、自助银行等办公区域和交易区域的安全防护水平。同时，通过培训和实战模拟演练，提高员工自救互救的知识和技能，以应对各种灾害和意外伤害。

浦发银行2010年度员工满意度调查中，员工调查参与率超过80%，表现出较高满意度。

（二）职业规划科学化

根据银行业务发展需要，以及员工个人职业发展需求，浦发银行积极创造人尽其才的用人环境，通过组织推动和制度建立，统筹规划，实现员工与企业的同步发展。

首先，实施后备人才挂职轮岗锻炼制度，选拔总行一批后备人才，到分、支行挂职锻炼。其次，着力提升各级干部领导力。先后组织了三期浦发党校学习班和三期英国剑桥大学海外培训班，有力推动中高级管理人才的全面职业素养提升，先后有150余位中高级管理人员参加了浦发党校学习，有150余位中高级管理人员参加了海外培训班学习。三是加快推进等级行员制的实施，加强人才队伍的梯队培养，从制度上确保领军人才、专业技术人才、操作人才等各类不同人才涌现，拓宽员工发展通道，实现个人与企业的同步成长和发展。

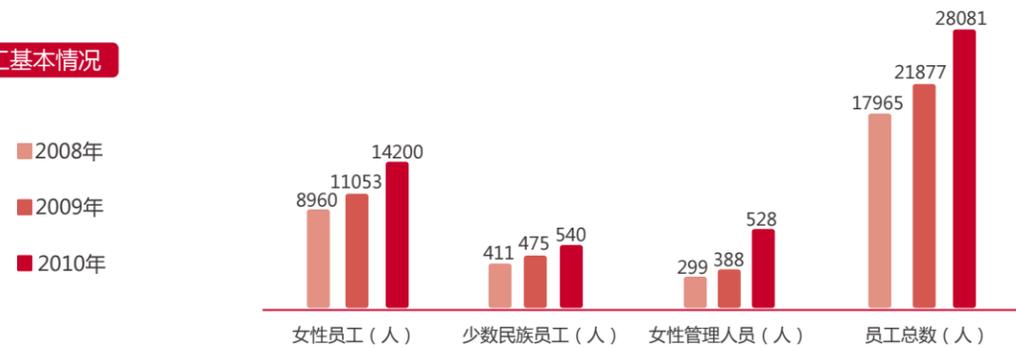


（三）学习平台多样化

浦发银行高度重视员工教育培训工作，坚持“一流银行需要一流人才，一流人才需要一流培训支撑”理念，充分发挥教育培训提升人力资本价值和企业核心竞争能力的重要作用，建立长效培训体系。一是建立总行、分行（条线）和支行“统一管理、分级（分条线）规划、分级（分条线）实施”的三级教育培训体制，完善相应的培训管理制度。二是建立覆盖全员的网络学习体系。三是构建关键业务岗位资格认证体系。四是以中高级管理人员管理培训体系为重点，初步形成了服务于战略发展和人才培养的课程体系。五是以兼职培训师制度为重点，建立了培训资源开发与管理体系，营造良好的内、外部培训生态环境。六是配合战略推进和业务发展制订了《2009-2011年浦发银行教育培训规划》。

2010年全行组织各类面授项目418个，27950人次参加培训，完成培训课时279690小时；全行共组织岗位资格认证考试40场，29183人次参加考试和岗位任职继续教育，颁发电子证书22288张；新增网络课程118门，组织全行性网络培训项目14个，151322人次参加网络课程学习，完成学习课时279888课时。

员工基本情况



员工教育培训基金使用情况

年度	使用教育培训基金 (万元)	使用培训基金人员 (人)	面授培训		网络培训	
			班次 (个)	人员 (人)	人员 (人)	学时(小时)
2010	6,192.87	15,114	418	27,950	151,313	279,888
2009	4959	14062	393	22000	21210	133,222
2008	3723	10940	343	17760	18074	71830

员工培训覆盖率

类别	面授人数	占比
直管干部	163	58.42%
行政管理人员	2,396	52.19%
专业技术人员	8,320	47.00%
合计	10,879	48.19%

培训情况



金融教育责任

金融教育责任：针对金融消费者缺乏专业知识，风险防范能力薄弱现状，建立长期工作机制，积极推进公众教育，面向社区、企业、校园等不同金融消费者，开展形式多样的教育、培训、宣讲活动，增加消费者金融知识，提高风险意识和风险识别能力，切实保障金融消费者权益的责任。

根据各类金融投资者的需要，浦发银行发挥专业优势，积极开展形式多样的金融理财知识普及工作，得到社会广泛好评，获中国金融认证中心颁发的“最佳客户体验奖”。一是组建个人财富业务专家顾问团，在全行范围内选拔有专业特长资质的理财人员成为顾问团成员，在各大网站、媒体杂志等进行理财知识的讲解、路演，理财案例的解析，为金融投资者提供理财业务资讯，普及金融知识。二是不定期地向中国证券业协会征订《基金投资者教育手册》、《QDII基金境外投资知识手册》等教育读本，并自主编写了

代销机构基金投资者教育读本——《浦发银行基金精品屋之理财宝典》，免费提供给广大金融消费者。三是面向客户推出“基金诊断”业务，由专业的理财顾问，针对投资者投资偏好、投资目标等进行综合测评，出具《基金投资组合诊断报告》，至2010年底，逾4000名客户接受了基金体检服务。四是在18个城市推出“浦发金投资讲座”，由黄金投资专家与投资者结对，进行投资策略、投资技巧的教育培训工作。五是推出《浦发金每日视点》，由黄金投资专家每天对黄金的基本面和技术面进行分析，并在新浪、搜狐等各



中国银行业公众教育日活动

大网站发布，帮助投资者把握市场脉络，做出正确投资决策。六是联合基金公司、证券公司、保险公司等举办巡回理财教育讲座，立足社区、企业、校园等，分主题分类别开展各类理财教育讲座、现场理财咨询活动，着力提高全民的理财意识和能力。其中，在上海联合《上海证券报》开展黄金投资论坛，有350多位个人投资者参会。七是多渠道、多形式普及银行卡应用知识，增强市民防范意识，提高客户用卡信心，并获评中国银联“2009年度银联卡跨行交易质量优异奖”和《卓越理财》“十佳银行卡奖”。八是面向高端客户，持续开展“超越财富，寻找幸福”——浦发卓信系列全国公益巡讲活动，帮助广大客户和市民“养身、养心、养神、养性”，2010年在全国15个城市开展主题巡讲，社会反响良好活动。

浦发银行积极参加中国银监会组织的“2010年银行业公众教育服务日”活动。活动当天，辖内600多个网点（占总网点数的95%以上）开展现场宣教，在全国各地200多个公众宣教区域设点布展。活动期间，共有4万多次员工参与宣教，发放宣传资料30多万套。活动当天，全行统一发送金融安全知识宣传短信6万余条。活动期间，在各地电视台、广播电台安排投放专题教育宣传片200多次，累计播放时长近4个小时；在报刊、网络等媒体发表报道200余篇，活动受众超过5000万人次。浦发银行并积极探索，开发、利用和安排各种相关资源，如在浦发银行官方网站上设立“金融知识小贴士”专栏等方式，使金融消费者公众教育工作常态化、长期化。

责任议题：
泽州浦发村镇银行开展农村金融教育

责任举措：
在裴疙瘩村和秀水苑社区进行了“金融知识进农村”宣传教育活动：通过张贴宣传条幅，走门串户等宣传形式，向村民赠送宣传资料，为其宣传金融基本知识。

责任价值：
浦发银行金融服务下乡活动，为村民宣传了金融基本知识，加强农村金融常识的普及和推广。

责任议题：
杭州分行持续推进金融普及

责任举措：

- 宣传场所：以社区为主阵地，并延伸至商场、写字楼、代发企业等场所。
- 宣传形式：现场咨询、公益讲座、贵宾联谊活动、派发公益宣传资料等。
- 宣传内容：电子银行、安全用卡、个人贷款、财富规划、假币鉴别等。

责任价值：
2010年，杭州分行全辖累计开展“私人金融顾问在您身边”活动超过90场次，服务人数超过10000人。

责任议题：
福州分行进出口金融服务知识巡讲

责任举措：
主动与福建省外经贸厅联动，面向进出口企业开展专题知识巡讲。

责任价值：
2010年，举办了全省各地市共6场专题巡讲，为全省近600个重点进出口企业宣讲金融知识，拓展企业国际金融视野，以应对当前复杂多变的国际经济形势。

责任议题：
北京分行把金融知识送进小学课堂

责任举措：
把景山学校作为“公众教育服务日活动”扬帆之地，契合小学生心理特点，量身定制了“人民币真假辨别技巧”的校园主题公众教育内容。

责任价值：
面向小学生群体，通过动画演示、互动问答、眼看手摸等直观、生动的宣传方式，进行辨别真假人民币技巧宣传，提高了孩子们的基础金融知识，受到师生一致赞誉。

爱心公益责任

爱心公益责任：仁者爱人，通过向社会捐赠财物、时间、精力和知识等活动，奉献爱心，为社会公众谋求福祉和利益，构建社会主义和谐社会的责任。

（一）爱心捐赠无价

为加强浦发银行对外捐赠工作机制化、规范化管理，2010年4月颁布了《浦发银行对外捐赠工作管理办法》，明确了对外捐赠的管理原则、审批流程和审批权限等，为进一步加强对外捐赠工作提供了制度保障。2010年浦发银行对外捐赠2296余万元，广泛用于扶贫、助学、帮困、环保等社会公益事业。

地区	2010年部分对外捐赠项目	捐赠金额（万元）
四川	向四川彭州葛仙山九年制学校捐赠	50
苏州	向苏州总工会互助互济会捐款	20
上海	向延安精神研究会捐赠	100
贵阳	向贵阳市妇女儿童保健医院捐赠救护车	20
贵阳	将政府奖励资金200万用于抗旱救灾捐赠	200
昆明	抗旱救灾捐赠	100
贵州	抗旱救灾捐赠	50
广西	抗旱救灾捐赠	50
青海	玉树抗震救灾捐款	1000
杭州	支行开业捐赠	50
南京	对口扶贫捐赠	32.5
西安	设立浦发励教基金	100
甘肃	甘肃甘南自治州泥石流捐赠	100
杭州	全国残运会捐赠	200
西安	抗洪捐赠	50
重庆	绿化长江捐赠	20
乌鲁木齐	喀什分行开业捐赠	200
宁波	宁波慈善总会捐赠	20
济南	向山东大学捐赠	50

浦发银行对外捐赠情况



身体力行的同时，浦发银行积极发挥金融资源优势，汇聚2万余名员工以及1600余万客户的力量，积极参与到社会公益事业中。一是建立内部员工网上银行捐赠系统，自2005年该系统开通至今，员工累计捐赠金额2400余万元，有效支持了扶贫、帮困、助学等公益项目，以及员工内部互助。二是面向客户的外部网上银行捐赠系统，这是专为网上银行客户开设的爱心通道，致力于

搭建一座爱心桥梁，将客户与社会公益慈善机构直接连通。借助浦发银行网上银行平台，轻松点击，从而将爱心接力传递。目前，浦发银行网上银行捐赠系统与6家社会慈善机构合作，客户通过网上银行的捐赠款项自动、即时划转到社会慈善机构账户，由慈善机构全权支配。2010年网上银行用户通过浦发银行网上捐助平台捐赠2056笔，金额31.02万元。

网上银行捐赠情况

年度	笔数（笔）	金额（万元）
2010年	2056	31.02
2009年	1942	25.4
2008年	17768	378.9

注：2008年汶川地震因素，网上银行捐款金额较大。

浦发银行合作社会慈善机构	合作项目
上海市慈善基金会	奉献爱心项目 玉树地震灾区捐赠
大连市慈善总会	浦发-蓓蕾生命救援工程 慈善关爱捐赠行动
江苏省希望工程办公室	江苏省希望工程
甘肃省民政厅	甘肃舟曲特大山洪泥石流灾害救灾捐款
河北省红十字会	系列社会救助 舟曲泥石流灾害捐助项目
南京市红十字会	大病及残疾儿童关爱工程 四川地震灾区捐赠

责任议题：
内部互助，情
满浦发

责任举措：

- 浦发银行内部长期开展帮困送温暖活动，对因意外事故、大病重病或其它原因发生生活困难的本行员工，根据困难程度给予不同金额的爱心补助。
- 郭红同志是浦发银行北京分行员工，孩子重病，医疗费负担沉重，2010年6月10日，分行组织发起了“援助郭红爱心行动”。

责任价值：

- 以人为本，为员工送上浦发大家庭的关爱和温暖，增强团队的凝聚力，促进企业文化建设。
- “援助郭红爱心行动”中，分行员工参与率98%以上，参与捐款的不仅有经警、保洁员、实习生，甚至有的证券公司驻点人员，以及已经调离员工也参与了捐款，彰显了团结、友爱、互助、善良、和谐的责任文化。
- 员工捐款总计447800.81元，全部捐赠给郭红同志，帮助她度过难关。

（二）弘扬志愿精神

长期以来，浦发银行大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，强调奉献精神与个人价值的融合统一，持续推进金融教育、环保行动、扶贫助残等方面志愿者行动，取得良好的社会反响。

时间	责任举措	责任价值
2006年10月	成立浦发银行志愿者队伍	浦发银行员工自动报名参加志愿者活动，弘扬“人人担起责任，创造无限可能”的志愿奉献精神，增强全员责任意识。
2006年-2010年	连续5年开展与JA CHINA（国际青年成就组织）合作，开展大学生理财知识培训、民工子弟授课活动、事业起航工作坊活动。	<ul style="list-style-type: none"> ■ “大学生理财培训”活动，面向上海几所重点高校学生，浦发银行主管行长及优秀理财师亲自授课，提高大学生的理财知识和实战技能。 ■ “民工子弟学校”义务授课活动，面向民工子弟学校孩子，拓宽孩子们的国际视野，增强孩子们的社会意识和团队精神。 ■ “事业起航工作坊”活动，对在校大学生进行就业前辅导，以现场模拟面试的方式帮助在校大学生提高应聘、面试技巧，帮助大学生实现从“校园人”向“职业人”的转变。
2008年1月	开展第一次浦发银行全行志愿者日活动，建立了以全行志愿者日活动作为每年伊始固定活动的长效机制。	3000余名志愿者，围绕社区金融服务、环保、敬老、助孤四个方向开展不同方式的公益活动，以志愿服务的形式、以爱心回馈社会的方式，为社会传递温暖和希望。
2009年1月	开展第二次浦发银行全行志愿者日活动	5000余名浦发志愿者上街头、下社区、进福利院，各分行根据属地特色及自有渠道优势组织活动，开展了扶贫、助学、敬老、环保等不同主题活动。
2010年1月	开展第三次浦发银行全行志愿者日活动	6000余名浦发志愿者以“低碳让生活更美好”为主题，开展了各种形式的低碳环保活动，为倡导低碳生活、打造节约型社会、助推低碳经济发展做出贡献。
2011年1月	开展第四次浦发银行全行志愿者日活动	8000余名浦发银行志愿者以“传递关爱，幸福中国”为主题开展形式多样的慈善公益活动，向身边的客户、亲人、社区，以及需要帮助的弱势群体奉献爱心，致力于构建和谐、幸福中国。

总行和上海分行：
举办传承“后世博时代
志愿精神”宣讲活动，
同时开展“蓝天下的至
爱”慈善募捐活动



北京分行：
以“2011我们一起过
年——浦发银行关爱
特困学生”为主题，慰
问特困学生家庭并捐款
捐物



乌鲁木齐分行：
前往SOS儿童村慰问



呼和浩特分行：
以“献爱心、受教育”
为主题，前往市儿童福
利院慰问



南京分行：
赴特殊幼儿园关爱聋哑
小朋友



西安分行：
以“环保、宣教、健
身”为主题，组织员工
开展捡拾垃圾、金融安
全教育、全民健身宣导



长沙分行：
赴黄兴镇敬老院慰问



济南分行：
以“传递关爱，幸福中
国，乡村孩子新年爱心
科技圆梦行动”为主
题，迎接山区师生参观
山东省科技馆



兰州分行：
开展“扶残助困送温
暖”活动，前往儿童福
利院、市福利院和榆中
县中心敬老院慰问



温州分行：
以“支持环保，幸福中
国”为主题，赴双潮乡
西龙溪景点捡拾垃圾



青岛分行：
以“大手拉小手，携手
共进2011”为题，与
包头路小学建立长期帮
扶关系



武汉分行：
慰问武汉市儿童福利院



南宁分行：
丰富盲聋哑学校孩子生
活，组织专场电影



芜湖分行：
赴儿童福利院和敬老院
慰问



石家庄分行：
慰问石家庄社会福利
院、共产主义大院养老
院、邯郸社会福利院



杭州分行：
组织环西湖自行车骑
行、上街派发环保袋、
低碳生活贴士等，倡导
低碳生活



南昌分行：
向社区贫困家庭捐赠生
活用品，向市民派发环
保袋、宣传环保理念



合肥分行：
以“给员工家庭添一抹
绿，为员工工作加一把
油”为主题，走访员工
家庭，传递对员工的关
爱



广州分行：
开展社区金融教育和环
保宣传



长春分行：
以“低碳环保，从我
做起”为主题，开展低
碳生活宣传



(三) 倾情公益活动

浦发银行持续开展希望小学建设。从1997年在大别山革命老区建立的第一所浦发希望小学成立以来，截至2010年底，浦发银行在杭州、昆明、重庆、深圳、南昌、南宁、天津、西藏等地共建立了22所希望小学，累计捐助金额1467.9万元。其中2010年新增1所希望小学。

序号	单位	希望小学名称	捐建时间	捐助金额(万元)
1	总行	大别山河图镇浦发银行希望小学	1997年	80
2	杭州分行	天台县泳溪中学	1995年	50
3		泰顺县垟溪乡中心学校	1998年	25
4	重庆分行	重庆万州浦发希望小学	1998年	20
5	昆明分行	甲甸浦发银行希望小学	2000年	20
6		勐立浦发银行希望小学	2006年	40
7		瑞立浦发银行贺肥希望小学	2009年	50
8	南京分行	泗洪县太平乡浦发银行希望小学	2001年	30
9	乌鲁木齐分行	达阪城中学浦发银行希望学校	2006年	25
10	成都分行	剑阁县姚家乡小学	2003年	5
11		凉山州普格县普基镇中心小学	2008年	40
12	南宁分行	浦发银行希望小学	2006年	20
13	南昌分行	井冈山古城镇浦发银行希望小学	2006年	25
14	天津分行	宁河县造甲城镇赵温村浦发银行希望小学	2007年	25
15	上海分行	西藏自治区萨迦县吉定镇浦发银行希望小学	2007年	57.9
16	深圳分行	广东饶平县浦发银行希望小学	2007年	20
17		贵州黔东南苗族侗族自治州黄平县野河洞乡浦发银行希望小学	2008年	20
18	郑州分行	驻马店市汝南县罗店乡小王寺村浦发银行希望小学	2008年	30
19	芜湖分行	红杨镇和平中心学校三胜浦发银行希望小学	2008年	20
20	广州分行	浦发银行郁南县希望小学达元	2009年	40
21	全行员工	四川省彭州市葛仙山镇九年制学校	2009年	800

责任议题：
浦发银行为高
考学子加油

责任举措：
长沙分行连续4年为高考学子“爱心送考，爱心送水”，员工用私车组建成爱心送考车队，为高考学子保驾护航；并在考点外设立“爱心加油站”，为送考家长免费送水、送扇、防暑药品等。

责任价值：
2010年护送考生200余人次，4年累计千人，为构建和谐
社会做出积极贡献。

责任议题：
杭州分行持续
开展“低收入
农户奔小康工
程”帮扶活动

责任举措：
杭州分行结对帮扶丽水市莲都区雅溪镇9个“低收入农户”集中村，帮扶雅溪镇开展环境综合整治、发展特色农业、建设宜居家园，以人力、物力、财力等支持方式解决实际问题，实实在在为雅溪镇办实事、办好事。

责任价值：
帮扶目标是到2012年，9个村的206户低收入农户、653人人均年收入从2500元及以下，提高达到4500元以上。

责任议题：
上海分行封闭
式资金监管系
统为汶川地震
援建资金保驾
护航

责任举措：
汶川地震后，上海分行积极参与以“资金安全”、“权力制衡”、“网上监管平台”、“专业金融服务”为特点的封闭式资金监管方案，紧密配合上海援建指挥部，为当地提供灾后重建金融服务。

责任价值：
封闭式资金监管方案，确保援建资金安全、透明，支付便捷、高效，降低资金被挪用、盗用的风险，确保援建工作的顺利进行。截至2010年末，都江堰累计通过该账户体系结算资金82亿元。

Une coopération franco-chinoise de cinq années entre la SPDB et l' Agence Française de Développement a permis de favoriser l' émergence de solutions financières vertes et la formation de nombreuses équipes, contribuant ainsi à promouvoir une croissance chinoise sobre en carbone. Nous nous félicitons des remarquables progrès accomplis dans le cadre de ce partenariat qui place le Green Banking et la responsabilité sociale et environnementale au cœur du financement de la lutte contre le changement climatique. Nous espérons ensemble encourager les meilleures pratiques bancaires au service du développement durable de notre planète.

Agence Française de Développement, Beijing

法国国家开发署与上海浦东发展银行开展合作已近五年。通过这项合作，我们运用绿色金融手段，培养团队能力，为促进中国的低碳经济发展做出了贡献。我们祝贺在这个合作过程中双方取得的长足进步，也非常高兴地看到，上海浦东发展银行能够将企业社会责任理念融入到金融活动中，以应对气候变化。我们希望共同促进银行最佳实践的进一步推广，实现人与地球的可持续发展。

法国国家开发署驻中国代表处

环境责任篇

责任准则

■ 传导政策，调配资源

服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持中国低碳经济和绿色发展。

■ 倡导环保，绿色金融

支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。

责任领域

节约环保责任

绿色金融责任

环境友好责任

节约环保责任

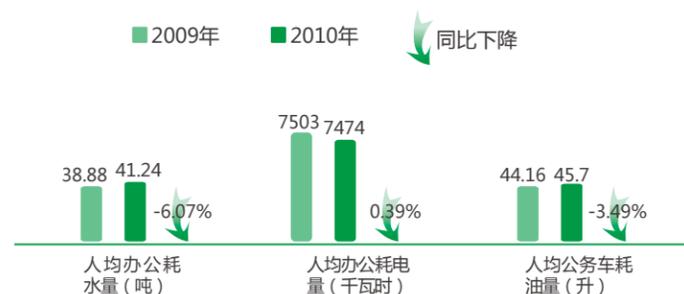
节约环保责任：日常节约环保全员有责，建设环保型企业点滴做起，致力于践行低碳环保的工作、生活方式，促进节约型社会建设的责任。

2010年1月浦发银行发布《建设低碳银行倡议书》，郑重宣告：“浦发银行将致力于打造中国金融业的‘低碳银行’，为促进低碳经济发展做出努力。”从而，以富于责任心和使命感的姿态，积极参与全球经济变革。长期以来，浦发银行号召全员从身边做起，从点滴做起，共同实践，将环保落到实处，促进节约型社会建设，珍惜有限，创造无限！

- 营业网点、办公室楼宇装修选用环保建材
- 全面推行无纸化办公
- 实行集中采购，对供应商的绿色资质予以严格考量
- 使用节能灯，尽量采用自然照明
- 大力推行视频会议系统
- 按照国家节能规定设定空调温度
- 优化商务差旅管理
- 拒绝一次性餐具，二次纸张合理利用
- 办公环境中面向员工、客户进行环保提示及倡议
- 合理减少空调、计算机、复印机等用电设备待机能耗，及时关闭用电设备

能耗统计表

注：统计数据为总行数据，不含辖属分支机构。



绿色金融责任

绿色金融责任：服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持绿色信贷，助力绿色产业，创新绿色金融服务，促进中国低碳经济发展的责任。

浦发银行一方面对绿色产业提供重点授信支持，对环境污染、能耗超标的企业，不与其建立授信关系，确保将有限的金融资源投入环保，致力于建设可持续发展的节约型社会。另一方面，积极探索以金融创新支持节能减排，不断提升针对绿色产业的金融服务品种和内涵，探索以商业行为、市场机制支持绿色产业发展壮大的道路。

一、支持绿色信贷

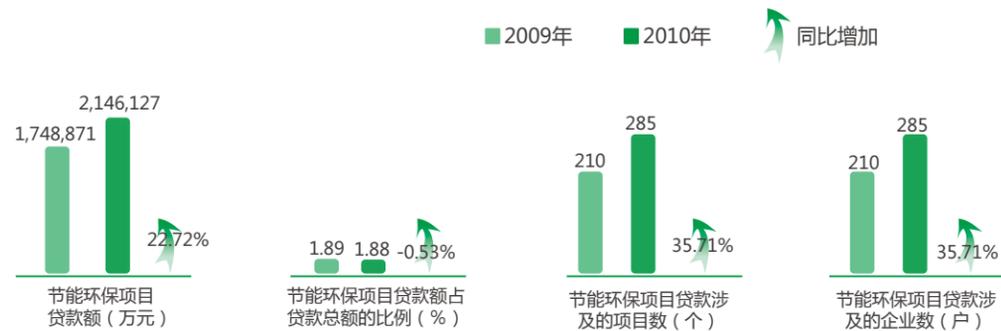
浦发银行积极支持各地环保项目和循环经济项目（包括环境整治、清洁能源和废旧循环利用领域），将控制高耗能高污染企业信贷，支持节能减排企业纳入日常信贷管理工作中。

节能减排政策指导。2010年，浦发银行继续加大对节能减排政策的指导力度，下发了《上海浦东发展银行信贷投向政策指引(2010年度)》，明确了节能减排方面的授信规定，要求根据国家产业、环保政策规定和银监会授信政策指引，对授信企业和新建项目有保有压、区别对待，严格

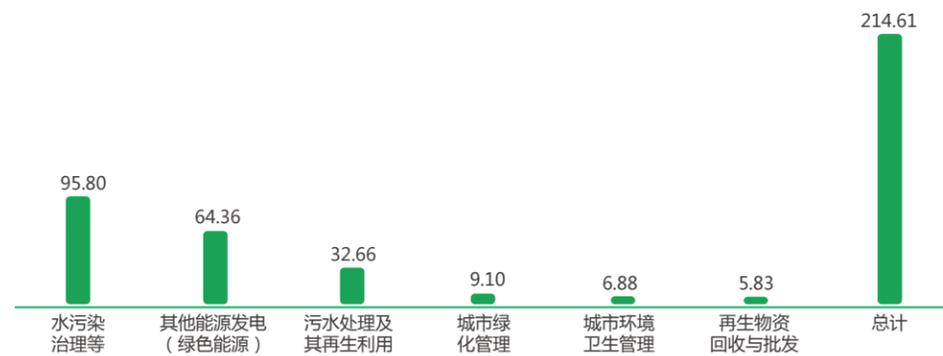
控制高耗能、高排放、资源消耗型、产能过剩企业。一是对于支持类项目，优先给予授信支持。该类项目包括：综合效益较好的再生能源、水资源节约利用、资源综合利用、废弃物资源化利用、清洁生产等节能减排项目以及城镇污水处理、污水管网、重点流域的水污染防治、工业污染治理等生态环境建设项目。二是对于限制类项目和淘汰类项目，采取控制或退出的授信政策。具体包括：对列入国家产业政策的限制类和淘汰类项目，各行不得再提供授信支持；限制并压缩“两高一资”行业中受国家产业政策和环保要求限制的企业；对列入落后生产力名单的企业和项目，各行要从严控制授信，采取压缩退出或必要的保全措施。

节能减排重点投入。浦发银行坚持对节能重点工程、环保项目、水污染治理工程等大力提供信贷支持，至2010年末，投入节能环保行业贷款214.61亿元，取得了良好的社会效益和经济效益。

节能环保项目贷款统计表

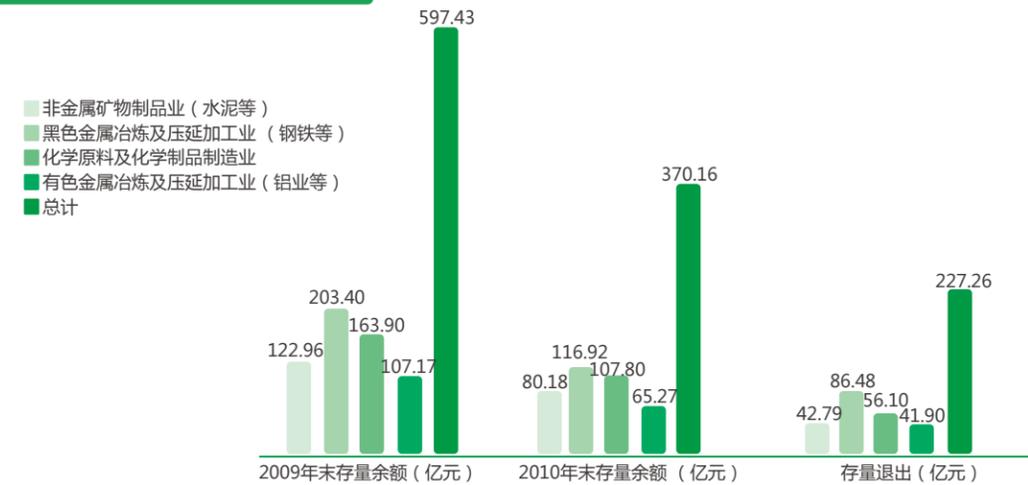


至2010年末投向节能环保行业贷款统计表 (单位: 亿元)



防范两高行业风险。浦发银行压缩存量，严控增量，通过积极落实节能减排政策，高污染高耗能行业的贷款得到了明显压缩。截至2010年末，浦发银行退出高污染高耗能行业存量贷款227亿元。

高耗能高污染行业存量退出统计表



严格执行一票否决制。在信贷审批中，浦发银行坚持对不符合节能减排要求的项目予以否决，对环保违法企业实行严格的限贷、停贷和收贷举措。例如：2010年某有色冶炼集团申请综合授信3亿元，鉴于该集团属于有色金属冶炼行业，高耗能、高污染，特别是铅锌的冶炼对环境的影响大于其他有色金属，因此，浦发银行对该项目贷款申请予以否决。

产能过剩行业贷款情况

行业	项目	2009	2010
钢铁	贷款余额 (万元)	2023964.405	2,311,020.54
	占总贷款余额比重 (%)	2.18%	2.02%
水泥	贷款余额 (万元)	791646.4819	1,188,178.59
	占总贷款余额比重 (%)	0.85%	1.04%
平板玻璃	贷款余额 (万元)	28700	38,700.00
	占总贷款余额比重 (%)	0.03%	0.03%
煤化工、电石	贷款余额 (万元)	240084.1829	372,364.44
	占总贷款余额比重 (%)	0.26%	0.33%
造船	贷款余额 (万元)	603901.6984	534,162.63
	占总贷款余额比重 (%)	0.65%	0.47%
合计	贷款余额 (万元)	3,688,296.77	4,444,426.19
	占总贷款余额比重 (%)	3.98%	3.89%

<p>责任议题： 兰州分行发放甘肃省首笔绿色信贷</p>	<p>责任举措： 2009年12月兰州分行为甘肃华电瓜州风力发电有限公司发放法国开发署中间信贷业务项下贷款300万欧元，用于支持该公司酒泉风电清洁能源建设，成为甘肃首笔绿色信贷。</p>	<p>责任价值： 通过与法开署资金及技术的对接，不但能为客户提供低成本的资金，也能为银行带来直接的利息收入和资金业务收入，实现了银企双赢。</p>
<p>责任议题： 太原分行发挥金融杠杆作用发展绿色金融</p>	<p>责任举措： <ul style="list-style-type: none"> 太原分行积极贯彻落实国家节能环保政策，调整信贷结构，做好金融服务支撑。 支持节能减排重点项目包括：热电联产项目（如西山热电、西山煤电）、煤层气、煤化工项目（如晋丰煤化工、漾泉蓝焰）、清洁能源与天然气项目等（兰花能源、天然气）。 支持节能环保创新小企业，新增对倍滇煤机、新型炉业、多尔煤机等小企业提供授信。 </p>	<p>责任价值： 山西是全国的能源重化工生产基地，也是高耗能高污染行业的集中区，浦发银行通过支持省内节能减排重点项目、支持节能环保创新小企业，从而为优化当地环境，为经济结构的调整，发挥了重要的金融杠杆作用。</p>
<p>责任议题： 济南分行IFC能效贷款</p>	<p>责任举措： 济南分行于2010年向山东潍焦集团有限公司干熄焦改造项目提供IFC能效贷款7000万元。</p>	<p>责任价值： 项目实施后，每年回收的能源发电与电网购电相比节能2.37万吨标准煤，供应蒸汽相当于节标煤2.29万吨，合计节约标煤4.66万吨，减少温室气体排放12.3万吨。</p>

二、创新绿色服务

2010年绿色创新服务深入耕耘。一是创新推出合同能源管理融资，并成功实施多单项目；二是创新碳排放权（碳权）交易金融服务。我行已完成首笔以化学需氧量（COD）和二氧化硫排污权抵押贷款；形成国内碳排放交易市场金融服务方案；成为天津碳排放权交易所CER离岸托管唯一合作行。三是作为业内引领者，参加国家发改委能源所编写《能效及可再生能源融资指导手册》。四是创新提出“浦发银行绿色金融五年发展规划”。通过对哥本哈根后续谈判结果及低碳经济发展潜力进行专题研究，起草《“哥本哈根气候变化会议”后中国低碳经济前景及我行绿色金融发展思路》。

2010年绿色金融项目持续推进。一是法开署绿色中间信贷二期正式开闸。浦发银行储备项目已达8个，

二期4000万欧元转贷金额按1：1配套我行人民币信贷资金，预计总规模达到8亿元人民币，首批已提款1200万欧元。二是IFC能效项目贷款立项11笔，10个项目已完成技术认证。2010年已完成了9单能效项目，发放贷款金额合计人民币6亿1千万元，加入贷款组合2.4亿元。实施后，预计年节约标煤191060吨，年减排二氧化碳50.432万吨。三是完成国内CDM财务顾问前三单（无贷款情况下），目前实施CDM财务顾问2个。四是以绿色金融为媒介，通过银政合作，集群式开发客户资源，致力于服务更多客户。五是强化对客户能效项目宣传，从而，更好地发挥金融机构金融通作用，改善企业融资环境，促进经济效益和社会效益提升。

<p>责任议题： 首单IFC能效融资项目成功合作</p>	<p>责任举措： 西安分行向实施节能减排的宝鸡社会水泥公司贷款2200万人民币，IFC以50%的比例提供信用风险分担，是IFC在陕西省境内实施的第一笔节能减排项目。</p>	<p>责任价值： <ul style="list-style-type: none"> 以金融创新支持节能减排的重要手段，该项目的实施每年节约标煤8225吨，减排二氧化碳2.17万吨，经济效益和社会效益优势显著。 通过IFC提供的技术援助和损失分担机制，更好地发挥金融机构金融通作用，为改善企业融资环境，尤其是为中小企业实施节约能源资源、保护生态环境等项目提供信贷支持，实现可持续循环经济共赢。 </p>
<p>责任议题： 成功中标亚洲开发银行中国区能效项目唯一合作银行</p>	<p>责任举措： 2010年4月，上海分行成功中标亚洲开发银行（ADB）中国区能效项目唯一合作银行，共同推动和支持江森自控在中国区的能效融资项目。</p>	<p>责任价值： 确定绿色金融重点目标客户，提供专业、高效的融资服务，支持企业的绿色发展道路。</p>

环境友好责任

环境友好责任：倡导可持续发展，通过优化和约束某些对环境不友好、效率不优化的消费和生产活动，身体力行，积极传导绿色责任，从而引领、带动、汇聚更广泛的社会力量，形成合力，使低碳成为新型价值尺度的责任。

建设电子银行，拓展绿色渠道。浦发银行大力推广电子银行金融服务，通过自助银行、网上银行、手机银行、呼叫中心、电子对账单等电子服务渠道，发挥金融资源优势，构建绿色渠道，从而引导浦发银行1600余万广大个人及公司客户群体一同参加到环保行动中，有效减少纸张消耗、减少客户办理业务在途二氧化碳排放、提升效率减少社会资源占用，促进了环境友好型社会建设。

身体力行垂范，积极引领带动。浦发银行积极践行环境责任，同时充分挖掘自身资源优势，积极发挥金融媒介作用、引领带动作用。2010年太原分行举办了“中小企业与低碳经济发展论坛”，邀请山西省青年志愿者协会、太原市科伟科技投资创

业管理有限公司和40余家科技环保型企业参加，通过与山西省高科技型、低能耗型企业的沟通分享，解读低碳经济政策及对广大中小企业的影 响，一方面为广大企业提供低碳经济知识，另一方面引领企业步入绿色发展道路，产生积极的经济效益和社会效益。2010年天津分行作为唯一金融机构，参加“天津市开发区节能服务战略合作联盟”，提供节能改造融资服务，并以合同能源管理为切入点，与中兴能源、天津滨海能源以及政府一同探讨适合天津滨海新区节能减排发展的道路。从而不仅提供绿色金融服务，更立足于传播绿色理念，立足于社会、经济、环境的可持续发展，为各方共建环境友好型社会积极贡献一己之力。



天津分行作为唯一金融机构参加节能服务战略合作联盟签字仪式

责任议题：
创新电子服务渠道，外币自助兑换机服务世博

责任举措：
为加强世博金融服务保障，提供优质、快捷的外币兑换服务，浦发银行在上海机场、高档酒店、客运码头等外籍人士集中区域投放外币自助兑换机（简称“XDM设备”）约30台。

责任价值：
■ XDM设备运行稳定，业务处理可靠，办理速度快捷，外观形象靓丽，赢得各方国际客户赞誉。
■ 创新电子金融服务渠道，致力于环境友好型社会建设。

责任议题：
创新电子渠道福利彩票

责任举措：
2010年浦发银行与上海福彩合作推出电话银行及网银福利彩票业务。

责任价值：
■ 提高客户对福彩业务的认知度、参与度，帮助客户理财同时奉献爱心。
■ 开创了电话银行、网上银行福利彩票业务的新型绿色渠道。

电子渠道建设情况

项目	客户数量（万户）		交易量（万笔）		交易金额（万元）		电子银行业务替代率(%)	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
公司网上银行	10.9719	14.3294	7469.84	10283.87	313800244.13	495289061.92	31.94	38.51
个人网上银行	243	326	11186	16766	348438300	570243400	30.84	34.92
自助银行	所有客户	所有客户	7217	8647	9648391	12101439	22.20	21.63
电话银行	所有客户	所有客户	1584	1669	1451900	2278900	5.09	4.52
手机银行	10	25	12	34	246983	603488	0.28	0.46

展望、索引和反馈

2011年浦发银行社会责任工作指引

一、战略规划指引：公司应加强企业社会责任管理的基础体系建设，以2011-2015年浦发银行发展战略规划主旨思想为指引，制定企业社会责任子战略规划，将企业社会责任管理纳入公司整体发展战略之中，制定相关目标、行动准则、实施路径、指标体系。

二、加强层级管理：公司应以现有管理架构为基础，明确企业社会责任管理的执行层级、管理层级、决策层级的三级管理联动机制。执行层级以总行办公室为牵头执行单位，管理层级以总行品牌领导小组为管理单位，决策层级增加董事会企业社会责任职责，加强对重大企业社会责任管理制度制定、活动、计划、预算进行审批。

三、立足内外兼修：公司对内应加强企业社会责任与企业文化的对接，培育具有浦发银行特色的责任文化；对外，应加强企业社会责任宣传，逐步将公司责任竞争力打造成为责任品牌。

四、提高履责能力：公司应强化责任理念与经营管理的有效融合，关注国计民生、支持中小企业、发展村镇银行、创新金融服务，推进低碳银行建设，从而提高各利益相关方对公司企业社会责任的认同，保持行业领先优势。

五、以客户为中心：公司应秉承以客户为中心的经营理念，努力为客户引领金融理念、创新金融服务、优化金融体验，不断提升客户满意度和美誉度。

六、提升企业价值：公司应努力积极打造价值型银行，努力为客户、投资者、员工、政府、社会等各利益相关方创造价值。

全球报告倡议组织GRI指标索引

序号	内容	披露细节
战略与分析		
1.1	机构决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明	P9,P10
1.2	重大影响，风险和机遇的描述	P10,P11
公司概况		
2.1	组织机构名称	P7
2.2	主要品牌、产品及服务	P24-30,P35-36,P62-63
2.3	组织的经营结构	P9
2.4	组织的总部所在地	P7
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	P1
2.6	所有权的性质及法律形式	P7
2.7	参与的市场（包括地域分布、行业分布和客户/受益人）	P7,P20-30
2.8	组织的规模（包括雇员、经销售、总资产中债务与净资产的比例，提供的产品和服务数量）	P7,P8
2.9	组织的规模，结构或所有制情况在报告期限内所发生的重大变化	P7-P9
2.10	报告期限内所获奖项	P12
报告参数		
3.1	所提供信息的报告期限	P1
3.2	上一年报告日期	P1
3.3	报告周期	P1
3.4	解答报告及其内容问题的联络人	P1
3.5	界定报告的内容(确定报告内容的程序)	P1
3.6	报告界限(如国家、部门、子公司、租赁的设施、合资企业、供应商)	P1
3.7	指出任何有关报告范围及界限的限制	P1
3.9	数据量度技巧及计算基准	P1
3.11	报告范围、界限、计算方法与以往报告重大区别	P1
3.12	表列各类标准披露在报告中的位置	P1,P2
公司治理		
4.1	机构治理架构	P9
4.2	指明最高治理机构的主席是否同时也是执行官员	详见2010年度公司年报
4.3	对于拥有单一董事会模式的组织，要指出最高治理机构中独立成员和/或非行政官员各自的数量	
4.4	股东及雇员向最高管制机关提出建议或经营方向的机制	
4.5	最高治理机构的成员、高级管理人员和主管人员（包括安排离职）的报酬与组织绩效（包括社会和环境绩效）间的关系	
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	
4.7	如何决定最高治理机关成员应具备的资格及经验及其他	
4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境和社会绩效相关的原则及其实施情况	
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境和社会绩效的程序	P13,P14
4.11	解释组织是否或者如何采用的预防性措施或原则	P18-38,P56-63
4.12	机构对外界发起的经济、环境和社会公约、原则或其他倡议的参与或支持	P18-38,P56-63
4.14	组织的利益相关方团体名单	P15,P16
4.15	确定和选择主要利益相关方的依据	P15,P16
4.16	利益相关方参与的方式，按类型和利益相关方团体分类，以协商频率表述	P15,P16
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，以及组织是如何回应这些议题和问题的	P15,P16
经济效益指标		
EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、运营成本、员工薪酬、捐赠和其他社会投资、留存收益、向资本提供者和政府支付的资金	P41,47
EC3	机构固定福利计划的覆盖范围	P41
EC5	机构在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资的比率的范围	P41
EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇佣员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例	P41-43
EC8	机构通过商业活动，提供实物或免费专业服务而开展主要为大众利益的基础设施投资与服务及其影响	P44-46
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度和范围）的理解和说明	P18

序号	内容	披露细节
环境效益指标		
EN3	按主要能源来源划分的直接能源消耗	P57
EN4	按主要能源来源划分的间接能源消耗	P57
EN5	通过采取节能措施和提高利用率而节省的能源	P57
EN6	提供节能或再生能源的产品与服务的措施, 及这些措施在降低能源需求方面的成果	P57-64
EN7	减少间接能源消耗的措施和成果	P57-64
EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及其减轻影响的程度	P57-64
社会效益指标		
LA1	按雇主类型、雇佣合同和地区划分的员工总数	P7
LA2	按年龄、性别和地区划分的员工流动总量及比率	P41
LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例	P41
LA6	协助监察、指导职业健康与安全计划的正式劳资联合健康与安全委员会中作代表的员工百分率	P43
LA9	与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安全项目	P42,P43
LA10	按员工类别统计的每一名员工每年接受培训的平均小时数	P42,P43
LA11	向员工提供技能管理与终生学习课程, 以支持员工提高继续受聘能力和帮助员工处理退职事宜的计划	P43
LA12	接受定期业绩和职业发展考评的员工比例	P41,P42
LA13	按性别、年龄组别、少数民族成员及其多元化指标划分, 各管制机关成员和各类雇员的细分	P41-43
LA14	按员工类别统计的男女基本薪酬比例	P41
HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施	P41
HR6	被确认具有可能使用童工事件高风险的经营活动, 及为消除童工所采取的措施	P41
SO5	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	P44-46
SO6	按国家划分, 对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐赠的总值	P47-49,P53

金融服务行业补充指标

序号	内容	披露细节
FS1	具有特定环境及社会要素、应用于业务条线的政策	P58,P62
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	P58-60
FS3	客户对于协议或交易中包含的环境及社会规定的执行和遵守情况的监控流程	P56-64
FS4	提高员工执行环境及社会政策能力的相关流程, 以及运用到业务条线中的具体步骤	P31-34,P44-46,P48-52
FS5	与客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危机进行互动	P15,P16
FS6	投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小(小型企业、中小型企业或大企业) 以及行业分类的所占比例	P23
FS7	根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务的货币价值	P56-64
FS8	根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务的货币价值	P40-54
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	P20-23,P26-30
FS14	使更多弱势群体享受金融服务努力	P24-30
FS15	对于金融服务及产品进行公正的设计及销售的政策	P32-33,P35-38,
FS16	根据不同受益人类型, 提高金融知识水平的努力	P44-46

反馈意见表

为加强对公司社会责任工作的监督和指导, 提高公司履行社会责任的能力和水平, 我们诚挚期待您的意见和建议。

1、您对浦发银行社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般

2、您对浦发银行在承担经济责任方面的评价：

好 较好 一般

3、您对浦发银行在承担社会责任方面的评价：

好 较好 一般

4、您对浦发银行在承担环境责任方面的评价：

好 较好 一般

5、您认为本报告是否能反映浦发银行社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能 一般 不能

6、您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何？

高 一般 较低

7、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

好 较好 一般

8、您对浦发银行社会责任工作和本报告的意见和建议：

感谢您的宝贵时间, 谢谢！

网络意见反馈地址：spdbpr@spdb.com.cn



— 新思维·心服务 —