

# 深圳发展银行股份有限公司 2010 年企业社会责任报告

## 第一部分 报告编制说明

报告范围：深圳发展银行股份有限公司总部及分支机构在履行社会责任方面的活动及表现。

时间范围：2010年1月1日至2010年12月31日（特别注明的除外），报告周期为年度报告。本报告涉及的分支机构数据统计时间范围与本报告时间范围一致。

参照指引：本报告根据深圳证券交易所发布的《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》要求编写。本报告还首次将全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative）的G3指标和《GRI金融服务行业补充》作为指导性框架。GRI内容索引列示于本报告附录部分。

报告批准：本报告披露的内容和数据，已经深圳发展银行董事会审议通过。

联系方式：深圳发展银行总行办公室；传真：0755-82081018；地址：深圳市罗湖区深南东路5047号深圳发展银行大厦；邮编：518001。

## 第二部分 公司概况

深圳发展银行股份有限公司（以下简称“深圳发展银行”、“深发展”、“我行”，股票简称：深发展A，股票代码：000001）是中国内地第一家面向社会公众公开发行股票并上市的商业银行。深发展于1987年5月首次公开发售人民币普通股，并于1987年12月22日正式成立，总部设在深圳。

经过二十多年的发展，深圳发展银行综合实力日益增强，成为一家在北京、上海、广州、深圳、杭州、武汉、无锡等21个经济发达城市设有304家分支机构的全国性商业银行，在北京、香港设立代表处，并与境外众多国家和地区的多家银行建立了代理行关系。

2010年6月，中国平安保险（集团）股份有限公司（“中国平安”）及其关联公司通过受让Newbridge Asia AIV III, L.P.（美国新桥投资集团）持有的深发展股份完成过户和认购非公开发行股份，成为深发展第一大股东，持股比例为29.99%。

近年来，深圳发展银行业务持续健康增长，业绩表现良好。截至2010年12月

底，深圳发展银行总资产达7276.10亿元，总贷款4073.91亿元，总存款5629.12亿元，实现税前利润79.98亿元，年化平均净资产收益率达23%。资产质量保持在很好水平，2010年12月底，不良贷款率仅为0.58%，资本充足率和核心资本充足率分别为10.19%和7.10%。

深圳发展银行通过业务和管理的发展不断提升企业品牌形象，并积极履行社会责任。深圳发展银行积极履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，坚持诚信合规经营，维护客户利益，为社会提供优质金融产品和服务，保障员工合法权益，注重环保、热衷公益、回馈社会。

未来的深圳发展银行，将继续秉承为股东创造回报、为客户增添价值、为员工带来发展的宗旨，努力提高盈利能力和服务水平，锐意进取，不断创新，进一步打造核心竞争力，为实现银行战略目标而不懈努力。

### 第三部分 社会责任管理概况

#### 一、社会责任管理

我行认为社会责任是企业与生俱来的义务，也是长远成功的关键。2010年，在开展多项社会责任活动的同时，我行首次导入GRI G3标准，管理、统计社会责任工作及编制报告，初步建立了以利益相关方为出发点，结合银行战略的社会责任管理体系，组织协调各职能部门和分支机构积极履行企业社会责任。

#### 二、利益相关方

我行借鉴了AA1000SES利益相关方参与标准，对利益相关方进行识别和选择，并制定相应的沟通机制和策略，以指导相关工作的开展。

相关方名称	对我行期望	沟通方式	沟通内容
股东及投资者	不断提高公司价值和市值，降低企业风险，保证企业可持续发展，持续提高盈利能力与核心竞争力	公开信息披露，股东大会，分析师会议，投资者调研，股东书面通知，业绩发布会，发展网	公司重要信息，重大经营决策，经营管理数据，业务创新及成就
客户	提供优质的产品和服务，并不断改进	客户满意度调查，95501，客户服务活动，客户经理日常联络	改善服务的措施，了解客户需求，产品服务相关资讯
员工	为员工提供更好的薪酬福利和职业成长机会	工会，合理化建议，啄木鸟信箱，座谈会，培训交	员工权益保障，职业生涯规划，绩效管理

		流，内刊内网等内宣平台， 绩效管理机制	
社区	安全运营，促进社区繁荣 与和谐，提供安全、健康 的环境	社区服务活动，志愿者活 动，各种庆祝日的联欢	企业社会责任理念 及行动，金融服务及 产品风险教育，社区 项目内容
供应商与合作 伙伴	公平采购，诚信履约，互 惠合作，实现双赢	合同，协议，综合评估	合规管理，产品与服 务质量，进一步合作 机会

#### 第四部分 股东

我行按照《公司法》、《证券法》、《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国人民银行、中国证监会、中国银监会的监管要求，始终致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，在保护股东权益的同时，实现股东价值增长。

##### 一、公司治理

我行的公司治理结构主要由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成，权力机构、决策机构、执行机构和监督机构之间形成了相互协调和有效制衡的机制。

##### （一）股东大会

股东大会是我行的权力机构。

2010年，我行共召开3次股东大会。

2009年年度股东大会于2010年6月17日召开，审议通过了2009年度利润分配方案、董事会工作报告、选举第七届董事会执行董事等议案。

2010年第一次临时股东大会于9月30日召开，审议通过了关于发行股份购买资产等议案。

2010年第二次临时股东大会于12月23日召开，审议通过了第八届董事会、第七届监事会选举的相关议案。

##### （二）董事会

董事会向股东大会负责。

2010年，我行完成董事会换届工作，2010年第二次临时股东大会选举产生

了第八届董事会非执行董事 6 名，执行董事 4 名，独立董事 5 名。根据股东大会关于董事会构成的决议，随着有关工作的推进，今后将按照法定程序，尽快增补执行董事 1 名、独立董事 3 名。

2010 年，我行第七届董事会共召开 12 次会议，第八届董事会召开 1 次会议，就定期报告和利润分配、呆账核销、业务和财务计划、《章程》修订等制度建设、非公开发行业和重大资产重组、重大关联交易、董事选举和高管任职、董事会换届等重大事项进行了审议和决策，并依据有关法律法规、深交所上市规则的规定进行了信息披露。

董事会下设审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略发展委员会等 5 个专门委员会，其中审计、风险、薪酬、提名 4 个委员会均由独立非执行董事担任主席。2010 年，董事会各专门委员会共召开 28 次会议，认真研究有关重要事项，在董事会的科学决策中发挥重要作用。

### （三）监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

截至2010年末，我行监事会共有监事7名，其中股东代表监事2名，职工代表监事3名，外部监事2名。

2010 年，我行召开监事会会议共计 9 次，审议议题 42 项，对各类定期财务报告、重大事项、组织机构建设、制度建设、监管要求及重点工作等进行了认真的审议。报告期内，监事会成员出席年度股东大会、临时股东大会共计 3 次，列席董事会会议共计 13 次、董事会专门委员会会议和特别委员会会议共计 16 次。各监事均能严格依法履职职务，年度工作时间均高于 15 个工作日标准。

### （四）经营管理层

截至2010年底，我行设立行长1名，由理查德·杰克逊先生担任；设副行长3名（其中一名副行长的任职资格按有关规定报相关监管机构审核，并于2011年1月21日获得核准），首席财务官由1名副行长兼任，董事会秘书1名。

我行建立条块结合的矩阵管理模式，在财务、信贷风险、人力资源、信息技术、运营、资金、法律事务等业务条线设立执行官。

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

## 二、投资者关系管理

切实履行信息披露义务，真实、准确、完整、及时地披露信息，确保所有股东有平等的机会获得重要信息。在指定信息披露媒体上发布公告 67 项，包括：年度、半年度、季度报告和相关文件，股东大会、董事会相关公告，非公开发行和重大资产重组的相关公告，以及监管机构要求的其他公告等。

进一步加强投资者关系管理。我行通过业绩说明会、分析师会议、接受投资者调研等形式，就我行的经营情况、财务状况及其他事件与机构进行了多次沟通，并接受个人投资者电话咨询。内容主要包括：我行的发展战略，非公开发行、定期报告和临时公告及其说明，我行依法可以披露的经营管理信息和重大事项，企业文化建设，以及我行的其他相关信息。按照《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》的要求，我行及相关信息披露义务人严格遵循公平信息披露的原则，不存在违反信息公平披露的情形。

## 三、风险与内控管理

### （一）信用风险

2010年，我行积极应对宏观经济金融形势和监管要求的变化，及时制定和调整全行信贷政策，大力发展中小企业、贸易融资和零售信贷业务；认真贯彻落实监管部门要求，狠抓地方政府融资平台贷款风险化解和房地产贷款风险管理工作；认真贯彻落实差别化住房信贷政策，积极调整个人信贷结构。

认真贯彻落实“三个办法一个指引”要求，完善信贷系统建设，改善信贷流程控制，坚持双人实地调查，坚持审贷分离的信贷原则，加强对贷款用途的合理合规性、贸易背景真实性的严格审查，在复杂多变的经济金融形势中，严格把握审贷标准，把好信贷准入关，从源头上控制新增贷款风险。

加强授信后监测预警工作，及时发现授信客户早期预警信号，采取有效措施控制授信风险。同时，针对国家宏观经济形势变化和我行实际情况，及时对房地产贷款、闲置土地抵押授信、淘汰落后产能等行业贷款发出风险预警，并对房地产贷款等相关行业贷款进行压力测试。

开展全行授信业务大检查、政府融资平台贷款和固定资产贷款、放款环节、押品管理以及“三个办法一个指引”执行情况等重点领域和环节的专项检查，开

展“内控和案防制度执行年”活动，信贷人员合规经营理念进一步加强。

进一步细化不良资产管理，对不良资产实行动态监测和分类排队，一户一策制定清收策略，提高清收效率；对问题授信实施资产保全人员快速介入机制，总分行联动，快速化解问题授信风险。

## （二）市场风险

我行定期监测利率敏感性缺口，分析资产和负债重新定价特征等指标，并且借助SunGard资产负债管理系统对利率风险进行情景分析，我行主要通过调整资产和负债定价结构管理利率风险。我行定期召开资产负债管理委员会会议，根据对未来宏观经济状况，人民银行基准利率政策的分析，适时适当调整资产和负债的结构，管理利率风险。

我行面临的汇率风险主要源自我行持有的非人民币计价的贷款和垫款、投资以及存款等。我行对各种货币头寸设定限额，每日监测货币头寸规模，并且使用对冲策略将其头寸控制在设定的限额内。

## （三）流动性风险

我行高度重视流动性风险管理，综合运用多种监管手段，建立健全全行流动性风险管理体系，建立高频率流动性管理报表集合，有效识别、计量、监测和控制流动性风险，维持充足的流动性水平以满足各种资金需求和应对不利的市场状况。2010年底，我行流动性充裕，重要的流动性指标均达到或高于监管要求。

## （四）操作风险

2010年我行紧紧围绕“无重大结算事故、运营零案件”的工作目标，结合强化内部控制、提升员工风险防范意识和能力、实施严格的问责制等手段，全面提升我行运营操作风险管理的能力和有效性。

## （五）其他风险

持续完善务实、高效的合规管理组织架构，有效实施新政策法规，跟踪落实、制度规划管理、新产品新业务合规风险识别与控制、“啄木鸟”合规风险监测项目、关联交易管理、反洗钱等各项合规风险识别与管理活动，有效组织开展了“飞鸽”合规疑虑行动、重点业务滚动检查跟踪等案件防控工作，启动企业内部控制自评（C-SOX）、部门控制检查体系（DCFC）、“红、黄、蓝牌”亮牌制度体系建设等内控合规操作风险管理项目，持续有序的组织开展多层次的合规教育培训工作，开展丰富的案件防控宣导与合规文化建设活动，取得积极成效。合规管理

工作有效控制合规风险，合规管理实践和工作成效，持续获得监管机构好评。在法律风险的管控方面，继续完善全行法律事务管理架构，总行加强对分行法律事务的指导和管理，使各类业务的法律风险得到有效控制。

#### **（六）内控审计**

进一步扩大审计覆盖范围，全年完成现场审计项目87项，对银监会及各地银监局指出监管/检查意见、会计师事务所提出审计意见以及稽核各项审计发现的问题整改落实情况按月进行跟踪，并对20家分支机构问题整改落实情况进行现场核查，内控问题整改率达100%。对分行的检查覆盖面100%，平均频率6.2次，对支行检查的平均频率0.42次。

#### **（七）反洗钱及防范腐败**

我行严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》及相关法律法规，将反洗钱、反恐怖融资与完善现代化商业银行内控体系相结合，进一步夯实了“风险为本”的反洗钱工作体系，切实履行各项反洗钱义务。反洗钱各项工作多次得到监管机构的肯定与表扬，全行实现连续四年零罚款。

持续开展自查自纠不正当交易行为，定期排查商业贿赂案件，建设防范商业贿赂长效机制，并对员工进行反腐倡廉道德教育、诫勉警示，使依法合规经营的理念深入人心，积极防范商业贿赂行为。

制定了《“红、黄、蓝”牌处罚制度》，对行贿、受贿、索贿等各种形式的商业贿赂行为亮红牌，对相关责任人进行严肃查处，触犯刑法的则依法移送司法机关进行查处。

### **第五部分 客户**

我行坚持以客户为中心，致力于为客户提供专业化、特色化的金融服务，不断改进产品和服务手段，提升客户体验，彰显服务品牌。

#### **一、提供优质客户服务**

2010年，我行开展多项流程再造项目，优化客户服务品质监管体系，着力提升客户服务水平。

（一）完善银行服务操作标准以及投诉、检查的服务管理标准，以投诉控制为中心，全面推行服务标准、服务工具、服务评分和持续改进，实行7\*24小时运营投诉管理，月均投诉大幅下降。

(二) 完成新版CALL CENTER系统的开发与测试工作，并于11月实现全行上线。95501客服中心成功扩容，实施ISO9000质量管理体系BSI认证，客服电话接通率达到92%以上，20秒服务水平达到85%以上。

(三) 开展客户等候时间管理。实施弹性管理错时服务制度，建立客户排队叫号机数据分析体系，量化管理客户等候时间，提高客户服务效率。

(四) 积极提升运营服务意识。开展“服务质量月”活动，提出“用心服务，快乐你我”的服务口号，设计并佩戴服务铭牌，每季度评选运营服务明星。

(五) 提升电子渠道交易替代率。个人网银交易替代率和公司网银替代率大幅提高。

(六) 依托中国平安强大的综合金融平台，并密切结合客户和市场需求，开发具有创新性的产品和服务；根据不同客户群不同类型和层次消费需求，提供具有差异性和高附加值的服务。

我行15家网点当选2010年度中国银行业“文明规范服务千佳示范单位”称号，获选单位较上届增加4家，增幅36%。

## 二、打造金融服务平台

2010年，我行以供应链金融线上化系统为基础，不断丰富业务模式，整合开发企业现金管理系统，丰富综合服务功能，打造金融服务平台。供应链金融线上化项目荣获深圳市金融创新二等奖。

(一) 加强贸易融资产品/业务模式持续创新。通过积极推进新产品/业务模式的创新、优化和复制，提升并保持产品竞争力及市场适应性，丰富供应链金融服务手段，满足供应链各节点业务需求，先后推出汽车经销商建店融资、订单融资、保理商预付款出口保理业务、货代保理、反向保理等创新业务模式等。

(二) 自主研发现金管理系统和银企直联新平台。2010年现金管理系统为集团客户、单位成员，直联渠道签约客户提供便捷高效的现金管理服务，交易量超过2700亿元。

(三) 提供便捷企业网银服务。2010年末，全行企业网银有效客户5.39万户；企业网银交易笔数为270万笔，交易金额1.83万亿，分别同比增长53.96%和99.13%；新增企业网银在线ERP客户超过2500户。

(四) 推进电子商业汇票业务。汽车、家电、粮油等行业的多个供应链客户群已经广泛使用我行电子商业汇票，为未来现金管理平台与线上供应链金融系统

平台整合应用奠定基础。截至 2010 年末，电子商业汇票结算量达 906 亿元，承兑、贴现等票据业务量位居全国前列。

（五）提供完善交易资金监管。完成交易资金监管出入金模式和第三方存管模式的研发，配合原有查询模式和全监管模式，提供业内最为全面和最为先进的交易资金监管服务产品体系，满足各层次交易市场客户的需求，与全国知名的交易市场均建立了合作关系。

（六）推进电子政务金融。建立电子政务联动机制，与多个地区的多个政府单位建立了良好的电子政务金融合作关系。

（七）开展“空中巡检——财富管理业务”项目，对全行理财经理和大堂经理进行知识点巡检，结合神秘访客项目的实地检查，推动网点提升客户体验。

### 三、支持中小企业发展

2010 年我行中小企业业务稳健发展，中小企业境内人民币贷款占公司贷款比重达到 58.64%，授信客户数达到 13335 户，比 2009 年末增长 21.95%，我行中小企业境内人民币贷款余额达到 1422 亿元，比年初增长 25.56%。

我行在 2009 年已建立小企业专营机构基础上，进一步向下延展服务网点，做实小企业金融服务专营机构。截至报告期末，共有 11 家分行成立了区域中小企业金融事业部，给予小企业专营业务最低基本配置的专项人员指标和专项营销费用支持，积极鼓励通过目标客户群开发模式发展小企业专营业务。

截至 2010 年底，我行小企业境内人民币贷款余额 463 亿元，占公司贷款的 19.09%，比年初增长 186 亿元，增速为 67.52%，高于全行贷款（不含贴现）总体增幅 44 个百分点。

### 四、服务世博亚运

2010 年我行高度重视、充分准备，参与了上海世博会及广州亚运会的金融服务，无差错和重大投诉，展现了良好服务水平。

#### （一）服务世博

1、上海分行集中开展“擦亮窗口”行动，以网点窗口环境和世博宣传为主线，全面落实保洁工作责任制，划分保洁责任区域；完善服务配套设施，有序引导服务对象；扮靓服务窗口，融入世博元素；完善检查评估制度，明确服务环境要求。

2、建立“世博金融服务信息报送制度”，按照上海世博会金融服务办公室的工作要求展开信息报送工作，明确世博会各类简报信息报送的责任部门、责任人和报送路径，建立世博信息报送联系人制度，确保数据采集的真实性和完整性。

3、分两批对上海分行全体保安人员进行了执勤能力及军事动作的集中培训，部署世博安保工作相关要求，对保安人员的仪容礼仪、文明用语、执勤规范以及着装要求等作出明确要求，提升保安人员的精神面貌，并重点对消防操作技能、营业大厅巡视要领、突发事件应急处置等方面进行了培训，提高安保人员安全防范意识和突发事件的处置能力。

## （二）服务亚运

1、积极响应广州亚组委、志愿者指挥中心和广州银行同业公会联合发起的“亚运微笑使者评选活动”，广州分行全体运营、理财一线员工均统一佩戴“亚运志愿者”徽章，以良好的精神风貌和高效优质的服务得到来自亚洲各国的客户的普遍好评。此外，分行还专门设置了“亚运服务专窗”和“涉外服务窗口”，并安排业务娴熟且外语能力较好的员工临柜服务。

2、开展“亚运安保专项巡查”，重点对各支行的监控系统、报警系统、自助设备、消防工作以及安保制度落实情况等进行了巡查和督导，强化各支行对安保工作硬件、软件的管理，提高员工应对突发事件的处理能力。

## 第六部分 员工

我行关爱员工，关心员工职业发展，推行以必要的管理职衔为补充的专业职衔体系，拓展员工的职业发展通道。为员工提供培训和发展的机会，使每位员工向客户提供服务前，得到与工作岗位需求相应的适当培训，帮助员工提升综合素质、职业技能及绩效水平，实现社会、银行、员工共同发展。

### 一、适当的薪酬福利

实行以市场为导向，以岗定薪、以绩效定奖金、以长期业务绩效和银行市场价值定长期激励的薪酬政策。银行的薪酬体系兼顾内部公平和外部公平，同时在奖励政策上注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。现行薪酬体系是在监管机构的政策指引下完成的，体现了风险管理原则和良好的公司治理。

为进一步激励骨干、留住人才、稳定员工队伍、鼓励员工长期职业发展，在

社会保险的基础上，银行还为员工提供多项福利，包括节庆福利、健康福利、补充养老福利、工作福利、家属福利和集体活动福利等。基本社会保险、企业补充养老保险和商业保险等相互结合、相互补充，共同构建了较为完备的员工福利保障体系，保障了员工在银行服务期间的福利待遇，成为银行薪酬福利体系的重要组成部分。

## 二、广阔的发展空间

2010年，我行继续关注员工职业发展，完善各项管理制度，为基层员工搭建职业发展阶梯。

（一）科学岗位管理。全行采用同一套岗位管理体系，为全行员工提供更好的个人职业发展机遇。以“年度回顾、动态调整”机制，确保岗位管理体系持续有效，同时加强后备中高级管理人员的培养与发展，培育可持续发展的人才竞争优势。

（二）推行绩效文化。营造一种竞争、超越的氛围，有效驱动干部员工朝着一个共同的目标前进，推动组织目标的达成。

（三）建立卓越的培训体系。培训投入不断增加，2010年全行培训费用为3675万元；建立岗位学习阶梯并在全行开展；完善内部讲师培养机制，优化师资队伍结构，扩大内部讲师队伍规模至千人；建立包括领导力发展、管理技能、专业技能、通用技能、入职培训五个系列的课程体系；升级学习管理系统，统一管理流程并应用数据进行科学管理；围绕银行业务，有计划、系统开展集中面授、网络课程学习等形式培训，面授覆盖率达96%，个人培训计划实施覆盖率达90%，全面提高了员工的职业素养和职业技能。

## 三、和谐的工作氛围

（一）定期体检。2010年，组织员工体检，约有3919人参与了体检。（注：数据统计范围为深圳地区员工。因暂未建立深圳地区以外分支机构的数据统计渠道，故不包含深圳地区以外分支行数据。据调查，各分支行在当地自行定期组织员工进行体检。）

（二）加强安全培训。为防止在工作时出现不被许可的不当行为，2010年针对全体保安护卫人员持续开展了人权政策和实施程序方面的培训。

（三）平等工作。奉行国际化人才战略原则，严格遵守《劳动法》等相关法规，杜绝如种族、肤色、年龄、地域、形象、国籍（包括但不限于以上）等方面

的就业歧视行为；杜绝使用不满 16 岁的童工。

#### 四、愉悦的工作环境

总行及各分支机构均组建了多个员工业余俱乐部，各俱乐部的定期文体活动丰富了员工的业余生活。各地工会组织了多项球类联赛、户外拓展活动、青年员工联谊活动、文艺晚会，增强员工凝聚力，提高团队意识；通过《发展》等内部刊物、电子论坛等开展多项企业文化活动，为员工营造积极向上、开心的工作氛围。

### 第七部分 环境与社会

良好的生态环境和充足的自然资源是任何企业得以健康持续发展的必要条件。我行作为金融企业，虽然自身生产经营活动对自然生态环境产生的负面影响甚微，但将环境因素纳入经营政策的考量范围，同样也可发现循环经济发展中蕴含的机会，发挥保护自然生态环境方面的积极作用。

面对可持续发展的众多挑战，为企业生存和发展营造良好的外部环境，实现企业长期可持续发展的使命和目标，加大在环境保护、社会公益、人文关怀、教育扶贫、普及金融知识等方面的资源投入，我行责无旁贷。

#### 一、环境保护

##### （一）减少运营能物耗

目前，我行履行环境保护职责的实践工作主要有：减少水电资源消耗；车辆运营实施监控管理等。

##### 1、节约用电

- 技术改造。公共照明实行自动控制模式。2010 年，对自有物业楼层等公共照明进行改造，年节约电费约 20 余万元。
- 使用节能灯具。将自有物业中能耗大的石英灯改造成节能灯，将 9W 节能灯换成了 7W。
- 精细节能管理。2001 年以来，先后将自有物业近千块机械电度表换成精确的电子电度表，加装电表近百块，实现了所有分支负荷均有计量。
- 改善自有物业机房通风。减少空调运行时间，节电达 60%~80%。
- 扶手电梯节能改造。在扶梯上安装传感器和变频器，无人乘坐时，以 1/5 的速度运行，节电率达 30%左右。

## 2、节约用水

- 马桶节水。改造马桶蓄水箱，保证冲洗效果的前提下节水约 5%。
- 洗手盆节水。减小洗手盆水龙头出水量和缩短出水时间，节水量约 5%。
- 小便器和蹲厕节水。调整洗手间蹲厕和小便器适当的冲水时间和水量，节水量约 5%。

## 3、控制车辆使用

- 每年检视车辆配置方案，严格控制车辆配置标准和增长数量，并提倡员工多使用公共交通工具。
- 建立车辆使用台账，严格限制公务用车执行任务的时间及地点，不得随意中途改变。

## 4、节约办公费用

- 实现全行视频会议系统互联互通，尽量利用视频、电话系统召开会议，减少不必要的差旅。据不完全统计，2010 年总行召开视频会议 349 次，减少现场参会人员 3200 多人次。按每人 1600 元差旅费用计算，节约会议差旅费用 500 多万元。
- 提倡节约和循环使用纸张等办公用品，推行“邮件文化”和无纸化办公，实施政务审批线上化，节约大量办公用纸。

## （二）支持可持续发展的商业实践模式

### 1、践行绿色信贷

我行严格按照国家产业调整的政策，对“高能耗、高污染、资源消耗性”的“两高一资”企业制定严格的发放贷款指导原则，致力于逐步推进、全面建设符合我行发展战略的绿色信贷文化体系。强调环保准入关，把环保达标和节能减排合规作为对客户授信准入和审批的基本依据，严禁介入国家环保部公布的流域限批地区、环境敏感地区的污染企业或项目。

建立名单管理制，对高污染、高耗能行业采取严格的名单制管理，即严格禁止对列入国家发改委、环保部门公布的不符合环保标准和节能减排要求的企业或项目进行信贷投放；对央行、银监会重点关注的高污染、高耗能行业，强调注重区别对待、扶优限劣，坚持环保政策底线。

针对国家、地区环保部门及监管部门要求，严格企业环保要求，对续做、新

做授信企业，重点考虑其生产设备先进程度、产品环保情况、行业环保情况、环保措施等方面，从严审批。坚决退出针对出现环保问题而未按照有关部门整改通过的企业。积极支持新能源经济。

做好钢铁、煤炭、电力、石油石化、化工、建材、电解铝、铁合金、电石、焦炭、造纸等行业的落后产能和工艺的信贷退出工作，防止新增贷款进行盲目投资和低水平重复建设。

执行差异化贷款审核标准。对包括制造业中的通信设备制造、医药制造，电力、燃气、水的生产和供应中电力供应，交通运输、仓储、邮政业中城市公共交通业，信息传输、计算机服务、软件业等。对于这类市场，按正常的政策和流程审批，并给予扶持。对特殊高风险市场，包括金属冶炼及加工中炼铁、炼钢，电力生产中的火力发电、化工原料制造、纺织业、电池业等。对于这类市场采取特殊的控制措施，项目须经专业人员分析、审核和审批，同时在贷款条件上较为严格或制定对应的风险控制要求。对禁止进入市场，包括小火电、小煤窑、小水泥等不符合国家产业政策的行业。对于这类市场，不给予贷款。

## 2、为特殊群体提供人性化贷款服务

对社会低收入的下岗再就业弱势人群，专项发放个人小额担保额度贷款，并根据该类客户的特性，有针对性地设计不同形式的贷款本息偿还方式，让其最大限度利用宝贵的银行信贷资金进行生产及创业。

在零售贷款的个人经营性贷款中，我行重点支持环保、低碳、高效能的中、小、微型企业，无论是贷款方案的设计，贷款产品的选择，或者是贷款审批的时效上，都给予快速通道的特殊办理，以达到促进企业快速、健康发展的目的。2010年，个人经营性贷款发生 11308 笔，累计贷款金额 1431782 万元。

## 二、公益活动

2010 年，我行主要围绕“环保、助学、灾难救助”三大领域，展开了一系列社会责任公益活动。

### （一）灾难救助与扶贫

1、2010 年我国西南地区遭遇百年罕见干旱，我行向云南省慈善总会捐款 20 万元，支援云南人民抗旱救灾。在员工中发起“我为灾区捐吨水，抗旱有你有我”、“情系云贵，水润心田，抗旱救灾，深发有爱”等公益行动倡议，号召广大员工

为援助云贵灾区贡献自己的力量，累计为云南旱灾地区募集员工捐款逾 10 万元，同时为受旱灾困扰的云南省宜良县藏方小学同学们筹集了几千件生活学习用品。

2、2010 年 4 月 14 日，青海省玉树藏族自治州玉树县发生强烈地震，造成重大人员伤亡和财产损失。我行积极参加 4 月 20 日晚由中宣部、民政部、国家广电总局、中国红十字总会联合举办的“情系玉树大爱无疆”抗震救灾大型募捐活动，向灾区捐款 500 万元，同时号召全体员工为地震灾区奉献爱心，累计募得员工捐款超过 300 万元。

3、启动结对帮扶活动，参加了城乡结对帮扶工作，与上海崇明县建设镇潞东村及云南省楚雄州牟定县等建立了结对帮扶关系，发动党员、职工积极参与结对帮扶活动，从帮助孤寡老人和残病人士、资助困难家庭学生、发展养殖、招商引资等多方面落实结对帮扶工作。

## （二）环保与助学

1、组织第二届“深爱助学行”之“深知我心、爱心传递”活动，搭建网上交换平台，利用网络、平面等宣传途径，呼吁社会各界帮助希望小学的孩子实现学习愿望，并组织玉堂小学的师生游世博及与上海静安小学的师生联谊等活动。活动官网点击超过 50 万人次，善心留言 5353 条，交换礼物 293 份。

2、启动“书送爱心、亮绿未来——捐书赠节能灯计划”，我行在全国的营业网点向银行客户及普通民众征集图书，并赠送 10 万支国家“绿照工程”的中标节能灯管，在表达对市民义举的感谢、认同之余，也将环保理念在更为广泛的受众群体中传播。共发放 10 万支节能灯，按一天照明 3 个小时计算，一年即可节约 376 万度电，减少二氧化碳排放约 4320 吨；同时征集到来自全国 22 个城市的 105,032 本图书，帮助 22 家条件艰苦的乡村小学建立爱心图书室，惠及超过 13,000 名乡村小学生。

3、举办“向未来致意”童声合唱音乐会，阐释我行对社会责任的思考，用孩子们纯净的歌声激发大家关注环保、关注教育，为未来积蓄力量，播种希望。

4、与清华大学、《管理学家》杂志主办“深发展供应链金融 2010（第六届）中国 MBA 企业案例大赛”，为中国 MBA 教育积累优秀案例。与复旦大学签署“供应链金融银校战略合作协议”，在学科教育与理论研究、经济应用以及人才培养等领域开展深度合作，共建“产学研供应链”平台。

5、改造总部大厦消防梯楼梯，建设“绿色健康走廊”，利用消防梯内墙面，进行企业文化活动及社会责任成果的展示，同时鼓励员工多走楼梯，倡导绿色健康的生活和工作方式。

### （三）普及金融知识

1、为加强金融知识宣传，提升公众金融安全意识，11月28日在全辖300多个网点同步启动“银行业公众教育服务日”活动，以“和谐金融、美好生活”为主旨，选调业务精英走上街头、深入社区，开展与公众“面对面”的交流，使公众更深入地了解金融知识，认识金融产品，辨识金融风险。

2、开展“送金融知识下乡”宣传服务活动。例如青岛分行派出青年志愿者深入城阳区惜福镇大集，为当地农村青年送去支持创业的金融知识，协助当地有志青年通过小额贷款等多种方式进行自主创业。

## 第八部分 供应商

在供应商管理上，我行通过制度建设、系统建设、供应商信息库管理等工作，为后续采购管理水平的进一步提高奠定了坚实的基础。

### 一、制度建设

（一）为进一步规范全行采购流程，提高采购管理水平，对全行采购流程重新进行了全面梳理。根据流程梳理结果，完成了对《深圳发展银行采购管理办法》、《深圳发展银行方案建议征询采购实施细则》、《深圳发展银行采购目录》修改稿的草拟，相关制度的修订对优化我行供应商筛选过程，选择与优质供应商合作将起到积极作用。

（二）完成对全行外包业务的梳理，并根据梳理结果草拟我行外包管理办法及全行外包目录。

### 二、供应商信息管理

逐步建立和完善供应商信息库，以实现与优秀供应商的长期合作。首次开展对我行重点供应商的评估，并根据评估结果进行对供应商表现情况进行定量分析，帮助我行战略采购决策及供应商发展战略，对供应商群体进行优化，以制定相应的供应商管理策略。同时强调采购中使用含有供应商环境保护及反腐败条款的合同范本。

## 第九部分 社会认可

### ☆2010年1月

2010年1月，在第三届中国机构投资者年会暨金蝉奖颁奖盛典上，我行摘得金蝉奖“最强势盈利银行”。

### ☆2010年2月

2010年2月，在《银行家》杂志主办的“中国金融营销奖”评选中，我行荣膺“最佳企业社会责任奖”。

2010年2月，在搜狐财经发起的“最佳企业公众形象评价”评选中，我行荣获“最佳投资者关系年度企业”。

### ☆2010年4月

2010年4月，在“第九届全国企业报刊年会”上，我行内刊《发展》荣获“2009-2010年度全国企业报刊特等奖”。

2010年4月，在“中国·银行理财高层论坛”之“2009年度值得信赖银行理财十大品牌”评选中，我行理财产品品牌“聚财宝”当选“最佳综合服务品牌”，理财新品“金娃娃”当选“最佳创新品牌”。

### ☆2010年5月

2010年5月，我行荣获中国红十字总会颁发的“杰出奉献奖”。

### ☆2010年6月

2010年6月，在《证券时报》举办的“投行创造价值高峰论坛”中，我行获得“2010中国区最具成长性银行投行”称号。

2010年6月，在第四届中国国际物流与供应链合作发展高峰论坛上，我行被授予“最佳供应链金融服务银行”称号。

### ☆2010年7月

2010年7月，在北京举办的第五届中国最佳客户服务评选中，我行信用卡中心客户体验部获得“中国最佳服务管理奖”。

### ☆2010年8月

2010年8月，证券时报社主办的“优秀财经网站评选”活动结果揭晓，我行个人网银荣获“最佳个人网上银行”称号。

2010年8月，在经济观察报、香港管理专业协会组织的“中国金融营销奖”

评选中，我行“靓存款”营销案例荣获银奖。

#### ☆2010年9月

2010年9月，在《理财周报》主办的“2010中国上市公司最佳董事会”评选活动中，深发展董事会获得“2010中国主板上市公司最佳董事会”（50强）、“2010中国上市公司最佳治理董事会”（10强）和“2010中国上市公司最佳社会责任董事会”（20强）三个奖项。

#### ☆2010年10月

2010年10月，在第四届中国企业金融创新论坛暨2010年度中国CFO最信赖的银行颁奖盛典上，我行供应链金融和离岸业务再获殊荣，被授予“最佳供应链融资奖”和“最佳离岸业务奖”。

#### ☆2010年11月

2010年11月，在21世纪商业论、21世纪经济报道主办的“21世纪中国最佳商业模式”评选中，我行荣获“21世纪中国最佳商业模式创新奖”。

2010年11月，在北京举行的全国地方金融论坛上揭晓的“2010年服务小企业及三农双十佳金融”奖项中，我行出口应收账款池融资产品被评为“服务小企业及三农十佳特优金融产品”。

2010年11月，在2010中国供应链管理论坛暨第五届CSCMP中国年会上，我行荣获“优秀供应链管理案例奖”。

2010年11月，在2010国际优秀中小企业服务商大会上，我行荣获“2010年中小企业优秀服务机构”荣誉称号。

#### ☆2010年12月

2010年12月，前程无忧“中国最佳人力资源典范业”评选活动颁奖仪式在沪举行，我行获得“2010最佳人力资源典范企业”和“最佳绩效管理典范企业”两个奖项，成为中国人力资源管理标杆企业之一。

2010年12月，在社科院金融研究所、国际金融理财标准委员会、中央财经大学银行研究中心和《理财周报》举办的“2010年最受尊敬银行暨最佳零售银行”评选中，我行连续两年荣获“最佳零售银行”、“最受尊敬银行”、“最佳银行理财品牌”、“最佳营销与服务团队”四项大奖，“金娃娃”人民币理财产品首次获得“十大最佳银行理财产品”称号。

2010年12月，我行凭借在“电子商业汇票业务”推广方面的突出成绩，获得人民银行总行颁发的“电子商业汇票业务拓展奖”。

2010年12月，在《Global Finance（环球金融）》主办的2010中国最佳银行评选中，我行荣获“中国最佳供应链金融服务提供商”奖项。

2010年12月，我行总行营业部、深圳江苏大厦支行、深圳南头支行、广州东山支行、天津分行营业部、南京河西支行等15家网点荣获中国银行业协会“2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”的称号。

### ☆2011年1月

2011年1月，在财经中国2010年会暨第八届财经风云榜颁奖大会上，我行荣获“2010年度十大品牌银行”称号，我行网站荣获“2010年度最佳银行门户网站”称号。

2011年1月，在深圳市政府2010年度金融创新奖评选活动中，我行“线上供应链金融项目”荣获金融创新二等奖。

2011年1月，在《经济》杂志主办的“华尊奖”评选中，深发展环保卡被授予“2010中国信用卡消费客户满意十佳价值品牌”；深发展靓绿卡，在奥神集团商旅经济论坛活动中荣获“最受商旅精英欢迎的环保信用卡”，在网易“金钻奖”评选中荣获“2010最具潜力奖”。凤凰卫视凤凰网主办的“金凤凰金融理财盛典”上，我行信用卡荣获“最受欢迎信用卡品牌奖”。

2011年1月，在上海黄金交易所2010年度优秀会员表彰大会上，我行荣获“上海黄金交易所2010年度优秀会员”及“上海黄金交易所2010年度交易白银单项奖”。

GRI 指标对照表

G3 指标索引		
序号	内容	披露情况
经济效益指标		
EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、营运成本、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	P
EC2	机构活动因气候变化而引起的财务负担及其他风险、机遇	NR
EC3	机构固定福利计划的覆盖范围	F
EC4	政府给与机构的重大财务支持	N/A
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	P
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	NR
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	P
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	P
环境效益指标		
EN1	按重量和体积计的原材料总用量	P

EN2	使用的原材料中可循环再造物料的百分比	NR
EN3	按主要能源来源划分的直接能源消耗	P
EN4	按主要能源来源划分的间接能源消耗	P
EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源	P
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	P
EN7	减少间接能源消耗的措施和成果	P
EN8	从来源抽取的水的总量	P
EN9	因抽取用水而受重大影响的水源	N/A
EN10	循环再用和再用水的百分比及总量	N/A
EN11	在保护区内或在保护区毗邻地区及保护区外生物多样性价值高的地区拥有、租赁、管理土地的位置和面积	N/A
EN12	描述机构在保护区内及保护区外生物多样性价值高的地区的活动、产品和服务对生物多样性造成的重要影响	N/A
EN13	受到保护或恢复的生境	N/A
EN14	管理对生物多样性的影响而进行的策略、当前采取的行动及未来的规划	N/A
EN15	按物种灭绝的风险, 列出处于受营运活动影响地区的国际自然及自然资源保护联盟红色名录 (IUCN Red List) 和国家保护名录的物种及其生境	N/A
EN16	按重量计的直接和非直接温室气体排放总量	P

EN17	按重量计的其它相关非直接温室气体排放量	P
EN18	减少温室气体排放的措施及取得的成效	P
EN19	按重量计的臭氧消耗物质的排放量	N/A
EN20	按类型和重量计的氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）、硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）和其它重要气体排放物。	N/A
EN21	按质量和目的地计的总排水量	N/A
EN22	按类型和处置方法计的废弃物总重量	P
EN23	重大溢漏的数量与体积	N/A
EN24	按重量计列出根据《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款定为有毒的废弃物的运输、进口、出口或处理的数量、及国际范围内运输废弃物的百分比。	N/A
EN25	受报告机构排水和径流影响严重的水体及相关生境的特性、规模、保护状况和生物多样性价值。	N/A
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	P
EN27	按分类计，列出售出的产品及其包装材料可回收的百分比。	N/A
EN28	违反环境法规所处的重大罚款的货币价值及非经济处罚的总次数。	NR
EN29	产品、其它货品及用于机构营运活动的原材料运输，以及劳动力运输所造成的重大环境影响。	N/A
EN30	按类型计的环保总开支和总投资	P

社会效益指标		
LA1	按雇用类型，雇用合同和地区划分的员工总数	P
LA2	按年龄、性别和地区划分的员工流动总量及比率	P
LA3	按主要业务划分，只提供予全职雇员（不提供予临的或兼职雇员）的福利。	F
LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例	NR
LA5	向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括其是否在集体谈判协议内订明等事项。	P
LA6	协助监察、指导职业卫生与安全计划的正式劳资联合卫生与安全委员会中作代表的员工百分率	NR
LA7	按地区划分的工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、和因工死亡总人数。	P
LA8	为帮助员工及其家人或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防和控制风险之工作计划。	P
LA9	与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安全项目	P
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	F
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	P
LA12	接受定期业绩和职业发展考评的员工比例	P
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元性指标划分，各管治机关成员和各类雇员的细分	F

LA14	按员工类别统计的男女基本薪酬比例	P
HR1	包括人权条款或经过人权审查的重要投资协议的比例与总数量。	NR
HR2	经过人权审查和在人权方面采取了措施的重要供应商和承包商比例。	NR
HR3	员工在与经营活动有关的人权政策与程序方面接受培训的总小时数，包括受培训员工的比例。	F
HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施	F
HR5	被确认为可能会使行使结社自由和集体谈判权面临高度风险的经营活动、及为支持这些权利所采取的措施。	NR
HR6	被确认具有可能使用童工事件高度风险的经营活动，及为消除童工所采取的措施	F
HR7	被确认具有强硬与强迫劳动时间高度风险的经营活动及为消除强制和强迫劳动所采取的措施	F
HR8	在报告机构与经营活动有关的人权政策和程序方面接受培训的保安护卫人员比例	F
HR9	侵犯土著人权利事件的总次数及为防止此类事件所采取的措施。	N/A
S01	任何评估和管理营运活动对社区影响（包括进入、营运和撤离）的任何计划和措施的性质、范围和有效程度	P
S02	已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	NR
S03	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分	F

	比。	
S04	回应腐败个案所采取的行动	P
S05	对公共政策的立场,以及在发展及游说公共政策方面的参与。	P
S06	按国家划分,对政党,政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值	NR
S07	因反竞争、反垄断和垄断企业手段而起的法律行动的总次数及其结果	NR
S08	因违反法规处巨额罚款的总和非罚款惩处的总次数	NR
产品责任指标		
PR1	为改进之目的而对产品和服务的健康与安全影响进行评估的生命周期阶段、及需要经过这种评估程序的重要产品与服务类别的百分比。	P
PR2	按结果类别划分,违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿性守则的事件总数	P
PR3	按程序要求而需要提供的产品与服务信息的类型,以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比	P
PR4	按结果类别划分,违反产品与服务的信息与标志方面相关法规和自愿性守则的事件总数	P
PR5	与客户满意度有关的措施,包括客户满意程度调查的结果	P
PR6	在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自愿性守则的计划	P

PR7	按结果类别划分，违反在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中规定和自愿性守则的事件总数	P
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数	P
PR9	违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处重大罚款的总额	NR
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	P
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	P
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	P
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	NR
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	P
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	NR
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	N/A

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	N/A
FS9	评价环境及社会政策执行情况的审计工作的覆盖范围和进行频率，以及具体的风险评估步骤	N/A
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互动的公司百分比及数量	NR
FS11	根据正面及负面的环境或社会筛查，得出的资产百分比	N/A
FS12	环境或社会问题方面的表决政策，涉及报告部门持有表决权或表决顾问的股份数	N/A
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	N/A
FS14	使更多劣势人群享受到 FS 的倡议	P
FS15	对于 FS 及产品进行公正的设计及销售的政策	P
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议	P

注释：F 披露    P 部分披露    NR 不报告    N/A 不适用

## 指标附录

### 一、经济绩效

单位:人民币百万元

项目	2010年	2009年	2008年
营运成本	7360	6311	5224
支付的工薪总额	3070	2507	2035
支付的福利总额	591	641	494
缴税总和	3084	2864	1931

单位:%

项目	2010年	2009年	2008年
资本充足率	10.19	8.88	8.58
核心资本充足率	7.10	5.52	5.27

### 二、员工

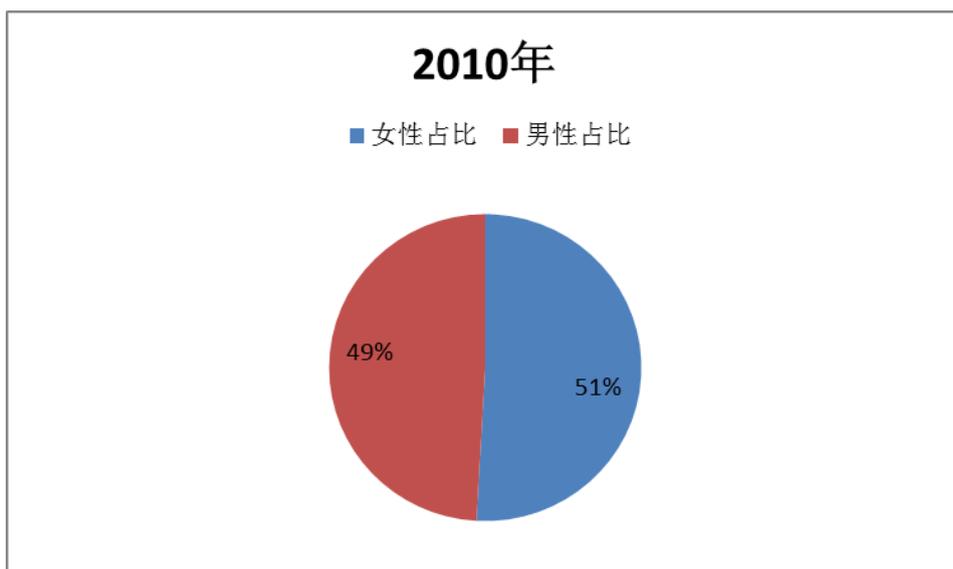
#### (一) 员工人数及多样性

##### 1. 员工数量

单位:人	员工总数	合同制员工	派遣或聘用制员工	数据范围
2010年	16450	12203	4247	全行
2009年	15607	11308	4299	全行
2008年	14858	10381	4477	全行

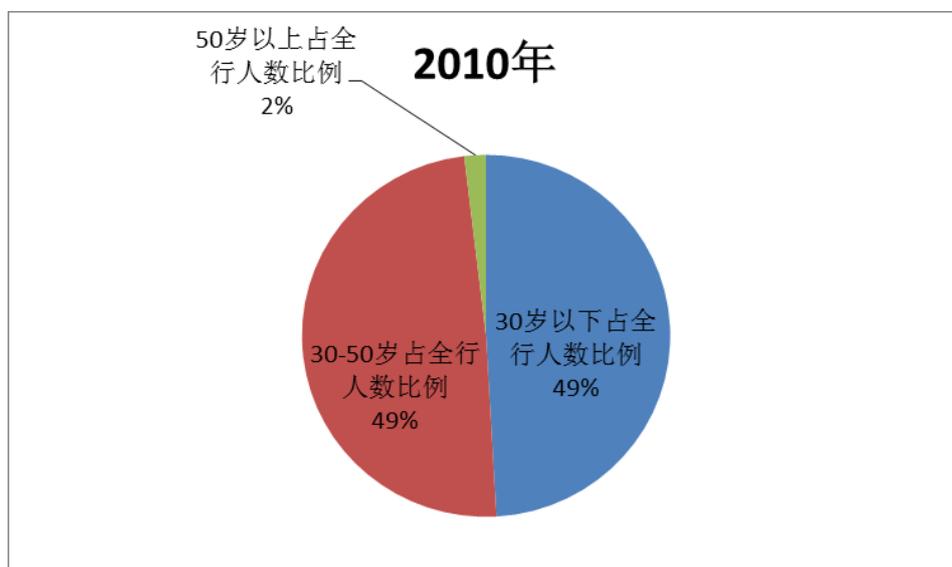
##### 2. 按性别、年龄、民族划分

###### (1) 性别比例



时间	女性占比	男性占比
2010年	50.9%	49.1%
2009年	50.4%	49.6%
2008年	49.9%	50.1%

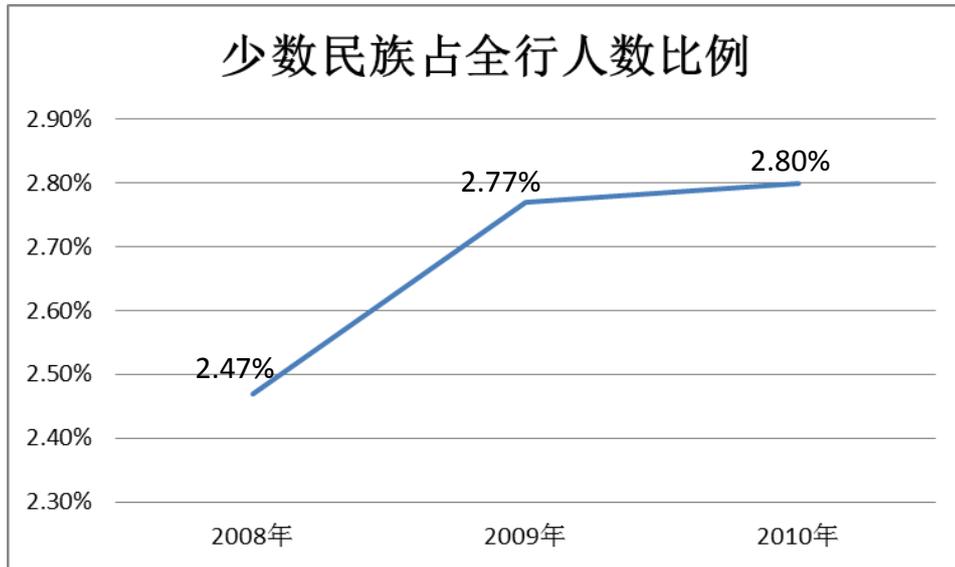
(2) 年龄比例



时间	30岁以下		30-50岁		50岁以上	
	人数	占全行比例	人数	占全行比例	人数	占全行比例
2010年	5994	49.1%	5979	49.0%	230	1.9%
2009年	5950	52.6%	5202	46.0%	156	1.4%

2008年	5489	52.9%	4771	46.0%	121	1.1%
-------	------	-------	------	-------	-----	------

(3) 少数民族占比



时间	人数	占全行人数比例
2010年	342	2.80%
2009年	313	2.77%
2008年	256	2.47%

(二) 董事会、监事会、管理层人员构成

董事会

时间	2010年	2009年	2008年
性别及民族占比			
女性	20%	6.7%	7.1%
少数民族	0	0	0
年龄			
30岁以下	0	0	0
30—50岁	33.3%	33.3%	42.9%
50岁以上	66.7%	66.7%	57.1%

监事会

时间	2010年	2009年	2008年
----	-------	-------	-------

性别及民族			
女性占比	28.6%	14.3%	14.3%
少数民族	0	0	0
年龄			
30岁以下	0	0	0
30—50岁	71.4%	42.9%	42.9%
50岁以上	28.6%	57.1%	57.1%

#### 高级管理人员

时间	2010年	2009年	2008年
性别及民族			
女性占比	20%	0	0
少数民族	0	0	0
年龄			
30岁以下	0	0	0
30—50岁	40%	50%	50%
50岁以上	60%	50%	50%

#### (三) 员工流动情况

时间	2010年		2009年		2008年	
	人数	占流动总数比例	人数	占流动总数比例	人数	占流动总数比例
1、年龄段情况：						
20岁以下 (含20岁)	12	0.6%	11	0.6%	1	0.1%
21-30岁	1512	69.3%	1081	62.9%	886	55.0%
31-40岁	454	20.8%	452	26.3%	461	28.7%
41-50岁	155	7.1%	136	7.9%	199	12.4%
51-60岁	38	1.7%	36	2.1%	60	3.7%
60岁以上	10	0.5%	4	0.2%	2	0.1%
2、男女比例情况：						

男性	1077	49.4%	865	50.3%	813	50.5%
女性	1104	50.6%	855	49.7%	796	49.5%
<b>3、离职人员情况：</b>						
离职总人数	2181	/	1720	/	1609	/

#### (四) 员工福利情况

时间	合同制员工	派遣或聘用制员工	数据范围
2010年	主要福利项目有： 五险一金、补充养老福利、银行福利、年休假等	没有补充养老	全行
2009年	主要福利项目有： 五险一金、补充养老福利、银行福利、年休假等	没有补充养老	全行
2008年	主要福利项目有： 五险一金、补充养老福利、银行福利、年休假等	没有补充养老	全行

#### (五) 职业卫生与安全数据

时间	2010	2009	2008
工伤（单位：人）	0	0	0
工伤（单位：天）	0	0	0
职业病人数	0	0	0

#### (六) 通报重大业务变化的最短通知期

时间	合同制员工	数据范围
2010年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	全行
2009年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高	全行

	管来信与员工沟通	
2008 年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	全行

(七) 在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

时间	内容	数据范围
2010 年	确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平	全行
2009 年	确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平	全行
2008 年	确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平	全行

(八) 加班制度及费用

时间	费用	制度	数据范围
2010 年	发生加班费用约 1926 万，占人力资源成本不到 1%	不鼓励不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班。如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资	全行
2009 年	发生加班费用约 1992 万，占人力资源成本不到 1%	不鼓励不强制员工加班，如确有工作需要，履行内部审批等管理程序后方安排加班。如发生加班，则按照国家劳动法规定支付加班工资	全行

2008年	发生加班费用约1981万,占人力资源成本不到1%	不鼓励不强制员工加班,如确有工作需要,履行内部审批等管理程序后方安排加班。如发生加班,则按照国家劳动法规定支付加班工资	全行
-------	--------------------------	-------------------------------------------------------------	----

### 三、环境

#### (一) 水电能源消耗

时间	2010年	2009年	2008年
电消耗(单位:度)	3497510	2942194	2889484
水消耗(单位:吨)	80928	63909	57254
石化燃料(单位:升)	约432000	约324000	约278400

说明:水电消耗数据统计范围仅包括深圳地区自有物业。石化燃料消耗数据统计范围仅包括总行机关自有车辆数据,根据每百公里16升石化燃料换算。

#### (二) CO<sub>2</sub>排放量

时间	2010年	2009年	2008年
能源消耗CO <sub>2</sub> 排放量 (单位:千克)	约3487017	约2933368	约2880816
车辆行驶CO <sub>2</sub> 排放量 (单位:千克)	约339120	约254340	约218544
合计(单位:千吨)	约3826	约3188	约3318

说明:能源消耗的CO<sub>2</sub>排放数据覆盖深圳地区自有物业,车辆行驶的CO<sub>2</sub>排放数据覆盖总行机关自有车辆。根据国家公布的能源转化数据,二氧化碳转换公式为:

消耗1度电=排放0.997千克二氧化碳;汽车行驶的二氧化碳排放量(千克)=油耗公升数×0.785。

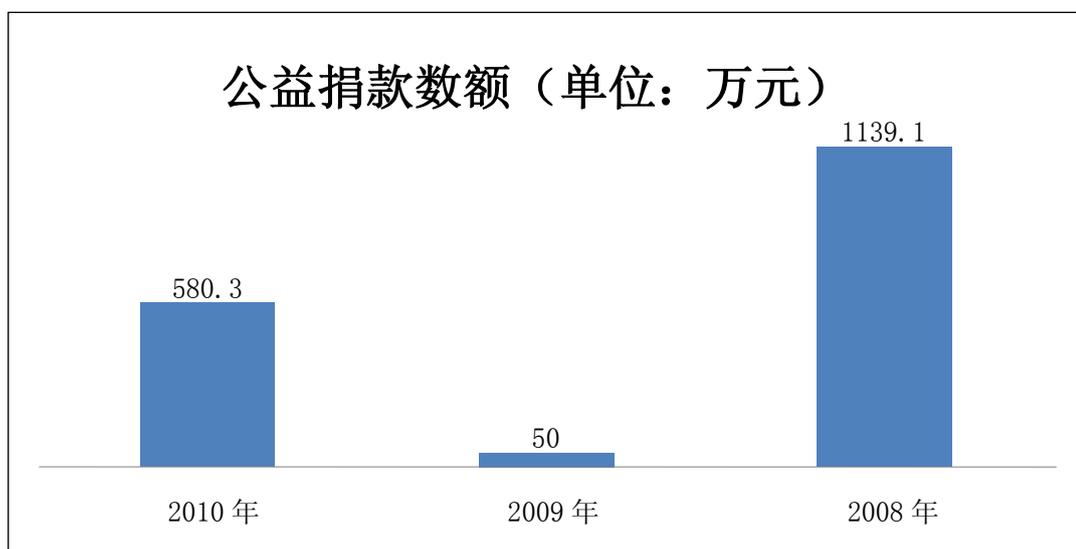
#### (三) 办公设备报废

时间	液晶显示器（台）	电脑终端（台）	手提电脑（台）	各种打印机（台）
2008年	83	217	36	58
2009年	126	182	26	38
2010年	57	136	18	23

说明：目前仅统计总行机关报废办公设备数量。报废设备的处理方式：1. 捐赠到公益单位，  
2. 拍卖，3. 转让到需要的分支机构使用

#### 四、社会

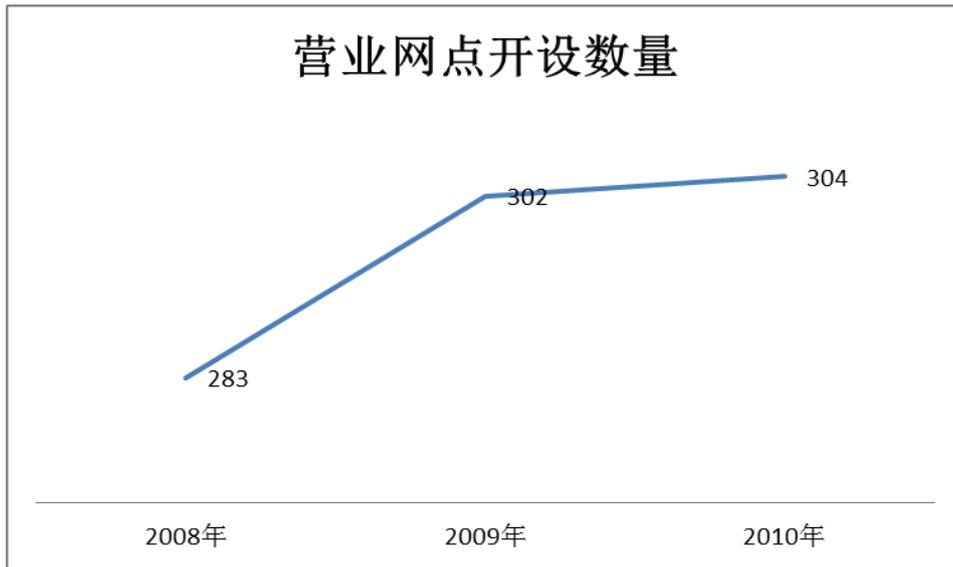
##### （一）公益捐款金额



时间	2010年	2009年	2008年
公益捐款数额（单位：万元）	580.30	57	1143.1

说明：以上捐赠数额仅为单位捐赠。

##### （二）营业网点开设



时间	2010年	2009年	2008年
营业网点开设	304	302	283