# 2010年度
## 社会责任报告
*Social Responsibility Report 2010*

总行地址：深圳市深南大道7088号 招商银行大厦
电话：(86)755 83198888
邮编：518040
传真：(86)755 83195555、83195777

招商银行
CHINA MERCHANTS BANK

# 目录

CONTENTS


P01 行长致辞

P03 关于招商银行

P05 社会责任战略与管理

P07 关于本报告

P08 关键指标表

P10 持续价值增长，增强股东信心

P11 1、2010年度业绩关键指标

P12 2、优化公司治理结构

P14 3、实施全面风险管理

P17 4、高度重视纪检监察工作

P18 公司治理架构图

P20 提升客户体验，建立品牌信誉

P21 1、优化金融资源配置

P22 2、提升金融服务品质

P24 3、增强金融服务创新

P28 关爱员工发展，增加相互信赖

P30 1、完善薪酬福利体系

P31 2、保障员工民主权利

P32 3、丰富员工业余生活

P32 4、建立员工发展通道

P34 构建和谐社会，履行责任信念

P35 1、积极抗灾救灾

P35 2、始终坚持定点扶贫

P37 3、支持教育、文化和体育事业

P38 4、与第三方共同开展公益活动

P39 5、全力支持中小企业发展

P42 推动绿色发展，追求美好信条

P43 1、建设绿色银行

P45 2、探索绿色金融

P050 专题：招行海外机构履行社会责任情况

P057 第三方寄语

P063 2011展望

P065 招商银行2010荣誉榜

P067 GRI索引

P073 信息反馈

# 行长致辞

“作为企业公民，我们努力为社会奉献自己的拳拳爱心”

2010年，在全球经济艰难复苏、国内经济金融运行错综复杂的情况下，招商银行不畏艰难、奋勇开拓，克服各种不利因素，深入实施二次转型，围绕股东、客户、员工、社会等利益相关方的诉求，积极履行社会责任，做了大量卓有成效的工作。

作为公众性上市企业，我们努力为投资者提供丰厚的利润回报。2010年，我们以“应对危机、创新求变、二次转型、再创辉煌”为指导思想，加快改革，稳健发展，全面完成了全年各项工作任务，实现了经营业绩的历史性突破。截至2010年末，集团总资产2.40万亿元，净资产1,340.06亿元，分别比年初增长16.18%和44.43%；实现净利润257.69亿元，同比增长41.32%；每股收益1.23元，同比增长29.47%。

作为服务性企业，我们努力为客户提供优质的金融服务。我们秉承“因您而变”的服务理念，不断优化金融资源配置，全力做好世博会、亚运会金融服务，同时加快金融产品创新，加强服务监督与投诉管理，不断提升服务品质，赢得了良好的口碑。

作为优秀雇主，我们努力为员工的成长与发展提供良好的环境。我们认真践行“以人为本”的理念，加强员工绩效管理，拓宽员工职业发展通道，全面保障员工薪酬福利待遇，着力营造上进、和谐的文化氛围，真正实现待遇留人、事业留人和文化留人。

作为企业公民，我们努力为社会奉献自己的拳拳爱心。我们认真落实社会责任三年工作规划，继续卓有成效地开展对云南永仁、武定两县的定点扶贫工作，积极参与青海玉树地震、江西水灾等自然灾害的捐款救灾，大力支持文化体育教育事业，同时在支持中小企业、探索绿色金融、推行低碳运营等方面做了大量艰苦细致的工作。

一年来，我们有意识地将履行社会责任与拓展市场业务、提升品牌价值以及建设企业文化紧密结合起来，实现了自身利益与社会利益的相互融合，成功地将社会责任内化整合为招行长期发展战略的有机组成部分。

由于在履行社会责任方面表现突出，2010年招行荣获了《亚洲金融》（Finance Asia）、中国红十字会等国内外权威媒体和机构评选的“最佳企业社会责任奖”、“2010亚太最具社会责任企业”、“最佳绿色银行”、“中国红十字杰出奉献奖章”等多项殊荣。

福特汽车公司董事长兼首席执行官比尔·福特曾经说过，“一个好的企业与一个伟大企业的区别在于，一个好的企业能为顾客提供优秀的产品和服务，而一个伟大的企业不仅能提供产品和服务，还竭尽全力使这个世界变得更美好”。在充满挑战的2011年，招行将继续围绕“源于社会、回报社会”的宗旨，拓宽工作思路，创新工作方法，切实履行企业公民应尽的社会责任，为建设一个美好、幸福、和谐的社会而贡献自己的一份力量。

# 关于招商银行

1987年，招商银行诞生于中国改革开放的前沿阵地深圳。作为中国第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行，招行的成立具有历史性的意义。经过20多年的艰苦努力，招行已经发展成为了资本净额超过1600亿元、资产总额突破2.4万亿元、机构网点830家、员工4万余人，在上海和香港两地上市的全国性股份制商业银行，并跻身全球前100家大银行之列。

在刚刚过去的新世纪第一个十年，招行实现了跨越式发展。十年来，招行净利润和股东权益分别增长了近30倍和40倍，年复合增长率均超过40%，总资产收益率和净资产收益率年均分别达0.86%和20%，资产总额和负债总额增长分别超过9倍和10倍，不良率持续下降至目前的不足0.7%，拨备覆盖率持续上升至300%多。

在23年多的发展历程中，招行不断解放思想，提出了因势而变、因您而变、一三五、管理国际化、十变、管理变革等一系列经营管理理念，同时始终坚持自主创新，相继推出了一卡通、一网通、信用卡、金葵花理财、私人银行、现金管理、企业年金等创新产品和服务。

招行良好的表现获得了国内外社会各界的广泛认可。2010年，招行被英国《金融时报》评为市净率全球银行之首，荣获《欧洲货币》、《亚洲货币》、美国《环球金融》等国内外权威媒体评选的“中国最佳商业银行”、“中国最佳零售银行”、“中国最佳私人银行”、“中国最佳中小企业贷款银行”、“中国本土最佳现金管理银行”、“中国最佳托管专业银行”、“全球最佳呼叫中心大奖”、“最佳企业社会责任奖”等殊荣，还入选了“恒生可持续发展企业指数系列”。

因　您　而　变

# 社会责任战略与管理

## 社会责任战略

宗　　旨：源于社会，回报社会

战略目标：诚信为本，和谐为美，精诚奉献，共赢发展

本行的社会责任战略框架包括“五大计划”

| | |
|---|---|
| 价值稳健计划 | 本行高度重视股东权益，将实现稳健发展，促进价值持续增长作为企业发展的根本目标，将完善治理结构、有效识别各种风险作为维护股东权益的有效手段。 |
| 客户满意计划 | 本行秉承“因您而变”的服务理念，将满足客户需求作为一切工作的根本目标，持续创新金融产品和服务流程，努力改善客户体验，为客户提供最满意的金融服务。 |
| 员工成长计划 | 本行始终坚持“人才立行”的人本理念，着力保障员工权益，为员工创造良好的工作环境，综合运用各种激励手段，致力于员工与企业的共同成长。 |
| 社会和谐计划 | 本行在保持各项业务稳健发展，经济效益稳步增长的同时，倡导公益精神，努力以各种方式回馈社会，履行一名企业公民应尽的义务，为构建和谐社会做出贡献。 |
| 绿色发展计划 | 本行高度关注环境保护，将促进可持续发展和应对气候变化纳入企业发展战略，积极支持低碳经济的发展。 |

招商银行大厦

## 社会责任管理

经过不断的探索，本行已初步建立了以利益相关方为出发点、以社会责任战略为核心的社会责任管理体系。本行定期审议企业社会责任战略及重大社会责任举措，组织协调各职能部门和分支机构积极履行企业社会责任。

结合企业的整体战略规划，本行从2011年到2012年循序渐进的实施社会责任战略，逐步实现社会责任工作的常态化。2011年，本行将以关键利益相关方回应为工作重点，使相关方的关注领域和企业社会责任关注领域更加一致，在以往撰写社会责任报告和明确企业社会责任管理流程的基础上，进一步梳理、规范和优化报告编制流程，适时引入第三方审验，检验关键议题的针对性和有效性，逐步优化社会责任工作机制。

# 关于本报告

本报告是招商银行股份有限公司（以下简称“招行”或“本行”）所发布的第五份社会责任报告。

## 报告范围

本报告的时间跨度是2010年1月1日至2010年12月31日。如无特别说明，报告中的数据和案例均源自本行总部、境内各地分行、香港分行、纽约分行和永隆银行。

## 内容选择

本报告内容选择遵循GRI的重要性、完整性、可比性以及利益相关方参与的原则，并结合本行实际情况，通过企业发展战略分析、关键社会议题的识别和利益相关方访谈，确定了报告的具体内容。

## 编写标准

本报告的撰写参照了全球报告协议组织(Global Reporting Initiative，GRI）的可持续发展报告指南（G3）及其金融服务行业报告补充指南（FSSS）。

## 数据收集

在披露指标的选择方面，本报告主要考虑了有关主要议题绩效披露各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。所采用的指标都符合以下特点：与社会责任主要议题高度相关；能够有效反映出本行在相应议题的绩效表现；能够通过本行现有的管理体系精确的进行收集。

本报告的数据和案例由本行向总部相关部门、各地分行收集而来。
如无特别说明，本报告中所提及的金额均为人民币。
关于更多治理、经营和财务等信息，请参见本行年报。



# 关键指标表

### 2010年招商银行业绩关键指标

| 每股社会贡献值 | 总资产 | 资本充足率 | 净利润 | 资本回报率 |
|---|---|---|---|---|
| 3.80元 | 24,025.07亿元 | 11.47% | 257.69亿元 | 19.76% |

### 2010年招商银行客户服务关键指标

| 网点数量 | 自助银行数量 | ATM机数量 |
|---|---|---|
| 830个 | 1913个 | 8202个 |

### 2010年招商银行员工成长关键指标

| 员工数量 | 人均净利润 | 少数民族员工占比 | 人均培训费用 | 人均培训次数 |
|---|---|---|---|---|
| 43089 | 59万 | 4.6% | 0.4万 | 10.3次 |

### 2010年招商银行公益活动关键指标

| 捐款金额 | 捐赠衣服 | 捐赠书籍 | 捐赠饮水 | 援建道路 |
|---|---|---|---|---|
| 人民币1259.06万 | 28220件 | 33000册 | 8000箱 | 6条 |

### 2010年招商银行绿色金融关键指标

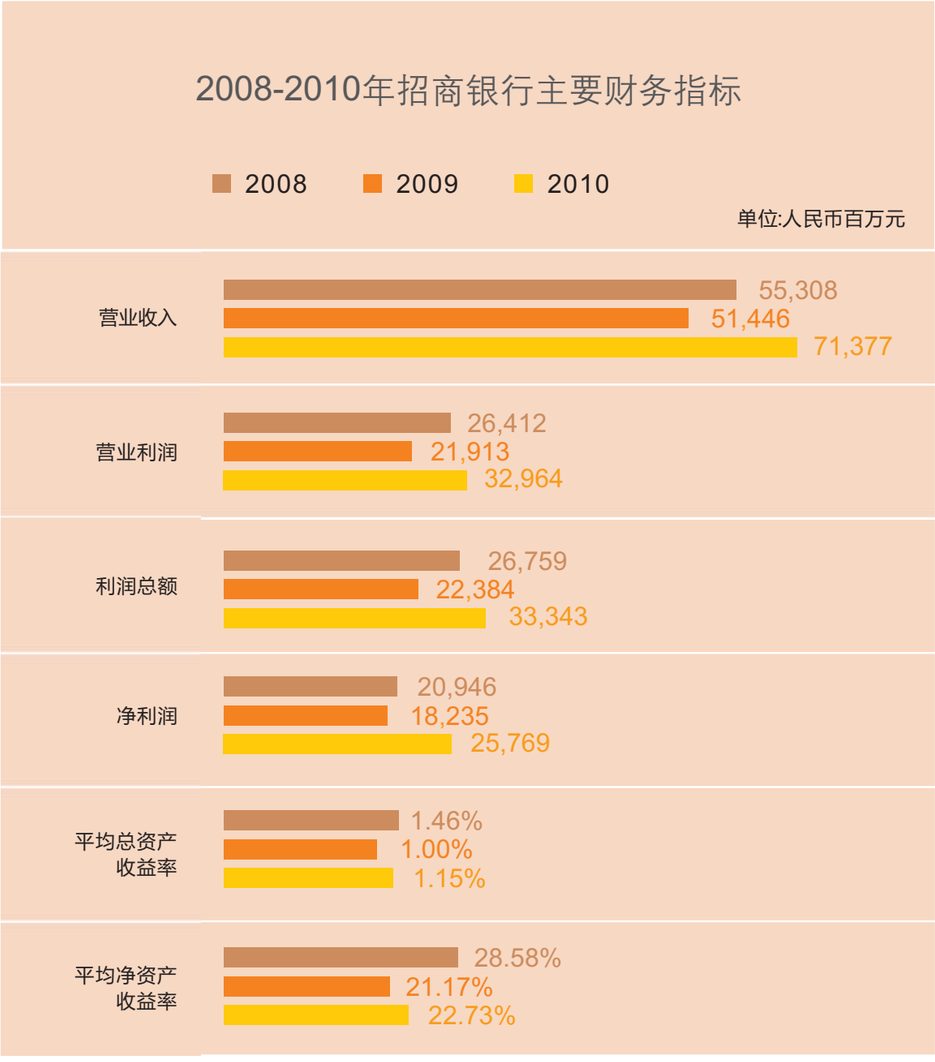
| 绿色信贷金额 | 企业网上银行数量 | 个人网上银行数量 | 人均办公耗电量 | 人均办公耗水量 |
|---|---|---|---|---|
| 人民币462.51亿 | 102951户 | 522万户 | 2526千瓦时 | 59升 |

总行地址：深圳市深南大道7088号 招商银行大厦
电话：（86）755 83198888
邮编：518040
传真：（86）755 83195555、83195777

# 持续价值增长 增强股东信心 01

2010年，本行通过提升投资者关系、完善信息披露、加强关联交易管理及提升内部管理等多项措施，进一步构建科学、完善和透明的公司治理架构，并取得了良好的经营业绩。

# 1 2010年度业绩关键指标




注1：本表2010年数据为境内审计数，境外审计数及详细财务数据请见我行年报

注2：总资产收益率和净资产收益率均采用归属于本行股东的税后平均统计口径

# 优化公司治理结构 2

本行自成立以来一直致力于根据自身发展、经营环境和监管要求的变化，不断完善公司治理机制，平衡“三会一层”相互关系，保障股东权益，为提升股东长期回报提供坚实的基础。

## （1）把握全行发展方向

2010年，本行顺利完成董事会、监事会和高管层的换届选举以及董事长和监事会主席变更， 共举行股东大会1次，董事会会议17次，监事会会议9次，董事会专门委员会会议28次，监事会专门委员会会议3次，董监事调研考察6次，审议各类重要议案和听取重点工作汇报共计186项。董事会、监事会及各专门委员会各司其职，勤勉尽责，科学决策，审议议案内容涵盖战略发展、资本规划与管理、全面风险管理、年度经营情况与财务报告、内部控制与外部审计、高管薪酬与激励、并表管理、关联交易管理、拨备政策、呆账核销等一系列对本行持续经营发展具有重要意义的事项。

## （2）提升投资者关系

2010年，本行以积极、主动、开放的态度，坚持以投资者为中心、以提升投资者体验和提高工作效率为基本原则，与资本市场各类投资者和分析师保持良好的沟通交流，以多种形式向来自全球的投资者及时、全面、客观的传递本行战略、经营业绩、业务亮点及投资价值。本行全年举行定期业绩发布会和分析师会3次，召开新闻媒体发布会1次，开展全球路演1次，接待247个机构投资者和分析师128次来访，接听投资者、分析师咨询电话1109通，及时处理投资者网上留言268则和电邮咨询24封，参与境内外投行推介44次。

2009年股东大会、第八届董事会第一次会议

2010总行行长务虚会

本行还积极创新推介方式，年内首次举行“现场+北京、上海、深圳三地视频+电话”形式的年度业绩推介会。首次举办“投资者日”活动；开发投资者网上预约系统；开展投资者观感调查，主动收集和听取投资者各类合理意见建议；及时更新、维护、完善投资者关系网页，确保内容及时、准确、有效，进一步改善了投资者体验，提高了投资者满意度。

# 实施全面风险管理 3

纪念深圳经济特区成立30年银行业高峰论坛

全行信用风险全流程优化推动视频会

## （3）完善信息披露工作

本行作为在上海、香港两地上市的公司，严格按照境内外信息披露法律法规的要求，及时、准确、真实、完整的披露各项重大信息，继续保持良好的信息透明度，确保投资者及时了解我行重大事项，最大程度保护投资者的利益。2010年，本行通过信息披露的全过程控制，不断完善信息披露的质量，进一步增强披露主动性。本行全年共发布4份定期报告，在上海证券交易所和香港联合交易所披露各类中英文版文件共195份，约215万字。

为更好的满足投资者需要和监管要求，本行整合定期报告结构和内容，主动增加披露投资者关注的内容；改进编制流程，大幅提前定期报告挂网时间；制定实施《年报信息披露重大差错责任追究制度》，努力提高信息披露质量；根据内幕信息及知情人管理制度的有关规定，按照一事一登记的原则，严格执行有关内幕信息知情人的备案登记程序。

## （4）加强关联交易管理

本行专门设立董事会关联交易控制委员会，负责本行关联交易的检查、监督和审核工作，审议关联交易审计报告和管理情况报告等专门事项，并对各重大关联项目进行审核，从而保障股东及本行利益。本行对经董事会批准后的所有重大关联方授信业务进行实时披露，并积极推动关联公司集团授信总额的审批。

2010年本行在完善公司治理结构、加强投资者关系管理等方面取得的成绩得到境内外资本市场和投资者的广泛认可，荣获包括《亚洲金融》颁发的“最佳公司治理奖”和“最佳投资者关系奖”、英国《投资者关系杂志》颁发的“中国内地最佳公司治理”在内的多个国内外重要奖项。

## （1）信用风险管理

2010年是本行“二次转型”元年，对信用风险管理工作提出了更高的要求，而国内经济环境变化日益复杂，银行监管政策日趋严格。面对压力和挑战，本行信用风险管理工作认真贯彻全行“应对危机、创新求变、二次转型、再创辉煌”的工作部署，紧紧围绕“践行转型、优化流程、夯实基础、提升管理”的指导思想，力推“流程优化”，提高信贷业务竞争力；实施“基础提升”，提升信用风险管理能力；促进“结构调整”，控制敏感行业信用风险；加快新系统上线，打造全新信用风险操作和管理平台。通过上述措施，本行信用风险管理工作得到显著提升，信用风险得到有效识别和管理。

## （2）市场风险管理

2010年，本行深入开展风险对冲，实行利率风险主动管理。通过完善利率风险管理方面的政策制度，搭建利率风险限额体系，改进风险计量方法，提高了风险计量水平。在科学计量的基础上，开始对利率风险进行前瞻性的主动管理；进一步完善市场风险监测报告体系，对利率、汇率和流动性三项风险的监测内容、重点及维度进行了逐一梳理，形成了“主报告+分报告”的框架体系；司库工作稳步推进，形成了周有货币市场利率走势，月有存贷款调息的利率预测体系，实施ICAAP之银行账户利率风险和流动性风险管理项目；进行新资本协议达标申请工作，并根据银监会预评估意见大力开展包括管理环节优化、政策文档修订、计量模型改进、信息系统建设等多项具体整改工作，从而进一步提高我行市场风险管理水平。

全行信用风险管理视频会议

2010年股东大会、第八届董事会第一次会议

## （3）声誉风险管理

本行高度重视声誉风险管理工作，通过制度建设、系统开发及日常监测等措施，进一步完善声誉风险管理工作。2010年，本行制定了《招商银行股份有限公司声誉风险管理办法》、《招商银行重大声誉事件应急处置规定》，明确了声誉风险管理的组织体系。完成了声誉风险管理系统开发，为银行业首创。在持续进行负面舆情监测和处理的同时，开展了声誉风险自评估工作，先后召开了9次会议，拟定了11项评估要素和8项风险管理要素。

## （4）操作风险管理

本行以实施巴塞尔新资本协议为契机，以完善操作风险管理框架体系为目标，从管理制度、管理流程、管理工具、管理系统和资本计量等方面全面加强操作风险管理基础建设。2010年，本行制定和发布了《招商银行股份有限公司操作风险管理政策》及配套管理制度，进一步完善操作风险管理制度体系，规范了管理流程；开发了操作风险管理工具，完成了在总行业务条线部门和部分分行的试点工作，并编制了主要业务及产品的操作风险控制手册；全力推进操作风险管理信息系统的开发、测试和上线工作，不断提升操作风险管理的电子化水平；根据中国银监会《商业银行操作风险监管资本计量指引》中“标准法”的规定，组织对集团及法人口径的操作风险监管资本进行了两次定量测算。

## （5）合规风险管理

2010年，本行通过突出管理重点，提升管理技术，服务创新发展，进一步优化合规风险管理。一是制定并实施合规风险管理计划，结合监管关注事项及经济环境变化，突出风险管控，确定了推广合规风险管理系统运行、创新工作机制、完善管理体系、细化培训宣传等八个方面的工作重点。二是推动系统运用，挖掘系统功能。采取循序渐进的上线推进举措，确保合规管理系统在全行的稳健有序推广，逐步推进向定性与定量相结合、传统的合规管理向有IT技术支持的合规管理转变。同时，深化合规风险点梳理，建立总分行合规风险数据库。三是为业务创新和重大项目提供有力的法律合规支持。全年针对创新产品和业务的法律合规论证及审查达125项，内容涉及批发、零售、国际、同业、金融市场等各业务条线。

依据财政部等五部委《企业内部控制基本规范》的最新要求，本行对《招商银行股份有限公司内部控制基本规定》进行了修订，进一步理清了内部控制的组织架构和职责分工，明确了内控五要素的具体内容和要求，为执行国家新的企业内控规范体系奠定了制度基础。同时，围绕《企业内部控制配套指引》各项规定，组织总行各部门对照规范和指引进行内控管理现状的梳理和差距分析，查找内部控制的薄弱环节并提出改进措施，为全面贯彻落实《企业内部控制配套指引》打下基础。

# 4 高度重视纪检监察工作

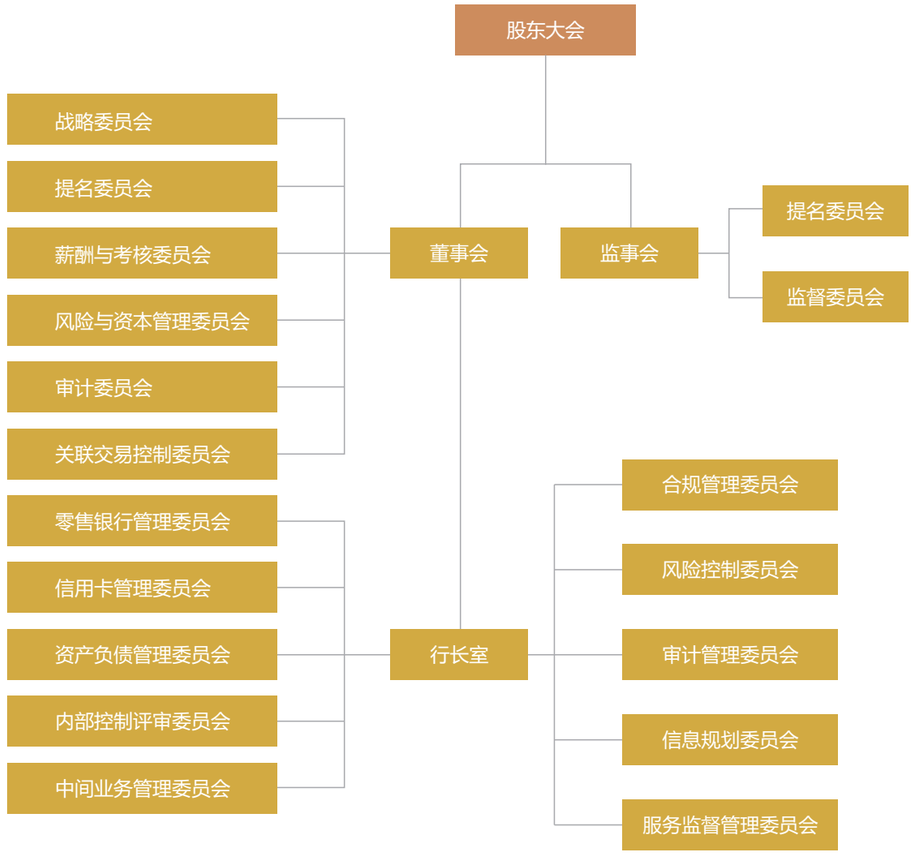
2010年，本行继续把《银行业金融机构从业人员职业操守指引》的贯彻列为纪检监察工作和员工教育的重要内容，并以此推动案件风险防控和企业文化建设。2010年3月，总行制定下发《关于深入学习贯彻<银行业金融机构从业人员职业操守指引>的通知》，对贯彻学习做出具体部署。

根据中国银行业监督管理委员会纪律检查委员会《关于印发<银监会直管金融机构2010年党风和反腐倡廉建设工作要点>的通知》要求，本行于2010年12月2日对全行党员任职干部组织开展了一次党风廉政教育，党委书记、行长马蔚华同志在会上作了题为《加强党的建设，发挥政治优势，为深入推进二次转型提供新的动力》的讲话，全行党员与任职干部参加了此次会议。

2010年6月，根据银监会关于在全国银行业金融机构中组织开展银行业“内控和案防制度执行年”活动通知要求，本行进行了认真的贯彻部署。一是要求总行各业务管理部门按条线梳理、完善相关内控和案防管理制度，并要求各分行对各自制定的相关制度及操作细则、实施办法等进行梳理和完善，做好制度的后评价。二是加强学习教育，认真开展自查自纠。三是加强督导检查，做好宣传引导。

招行“党委书记讲党课”活动

# 公司治理架构图



# 提升客户体验 建立品牌信誉

02

本行自成立以来就将为客户提供更优质的金融服务作为不懈追求的目标，并通过扩大服务涵盖范围、持续提升服务品质、不断创新金融产品满足客户不断变化的需求。

## 1 优化金融资源配置

2010年本行加大机构网点建设，助推社会经济发展，新建21家分行、64家支行，另有台北代表处获批筹建。截至2010年12月31日，网点数量达830家，在中国大陆的87个城市设有73家分行及749家支行，2家分行级专营机构（信用卡中心和小企业信贷中心），1家代表处，1913家自助银行；在香港设有分行，在美国设有纽约分行和代表处，在伦敦设有代表处。

2010年，本行继续加大了对中西部地区的金融覆盖力度。贵阳、银川2家一级分行相继开业，襄樊、晋城、安阳、红河、赣州、乐山、衡阳、丽江、淮南、洛阳等中西部二级分行顺利开业运营。

马蔚华行长与自治区主席王正伟为银川分行揭牌

银川分行开业马蔚华行长应邀作报告

## 提升金融服务品质 2

### （1）加强服务监督管理工作

2010年本行服务监督管理工作深入贯彻马蔚华行长提出的构建三维服务竞争优势指导思想，着重发挥好监督协调职能，引导行内各条线、各行部以服务创造价值为导向，以共同提升服务管理水平和强化服务创新改进为重点，以统一员工服务意识和提高员工服务技能为基础，进一步巩固服务优势和品牌形象。2010年服务监督管理工作的主题是“专注2010”，通过总分行的工作导向和具体举措来体现“专注客户价值、专注客户体验、专注员工成长、专注管理提升”。围绕“专注2010”活动主题，本行委托专业公司实施“客户满意度调查”；通过远程银行中心回访了解客户意见；推出“高端客户饮品服务指引”和“网点营销环境规范管理”；开展覆盖全行各一线服务岗位的“服务复训”；组织分行兼职服务内训师培训和总行服务标准课件授课资格认证；强化建设总分行服务评审和服务考核体系；进行“员工之声”和“客户之声”系统的开发和升级。通过上述措施，全行的客户服务水平得到了进一步的提升。

上海分行世博金融服务安保誓师大会

上海分行网点

## 增强金融服务创新 3

### （2）全力保障世博会、亚运会金融服务

为保障世博会召开期间的金融服务工作，本行专门制定下发了《招商银行世博金融服务工作方案》，成立招商银行世博金融服务工作领导小组，明确了世博金融服务工作目标和工作内容，并召开了6次服务工作会议。按照服务要求，总行主要业务管理部门、远程银行中心、信用卡中心按周报送各系统世博服务动态，及时反馈和协商解决有关问题，保证世博服务的正常运行。在上海世博会的184天里，上海分行不仅实现了窗口服务零有责投诉、安全稳定零事故、支付系统零故障运行的工作目标，更是在服务形象、运营保障方面实现了全面提升，荣获中国人民银行、中国银监会、中国证监会、国家外汇管理局联合颁发的“2010年上海世博会金融服务工作先进集体奖”等共56个集体或个人市级以上奖项。

在广州亚运会召开期间，本行高度重视，早部署、早行动，全力做好亚运金融服务工作。赛事所在地分行通过对部分营业网点及离行式自助设备进行翻新和维护，在储蓄柜台增设“涉外服务窗口”，张贴双语温馨提示，制作中英文对照的收费标准、外币兑换流程，使用新版中英文客户意见簿、双语工号牌等措施努力为亚运会提供高品质金融服务，兑现服务亚运、支持亚运的承诺。在2010年末举行的广州2010年亚运金融服务工作总结和表彰大会上，广州分行荣获“亚运金融服务先进单位”称号。

### （3）维护安全用卡环境

根据《人民银行、公安部联合整治银行卡违法犯罪办公室关于开展打击银行卡犯罪专项行动总结工作的通知》要求，本行组织开展了打击银行卡犯罪专项行动，制订了《招商银行打击银行卡犯罪专项行动工作方案》，成立了专项行动领导小组和工作小组，建立银行卡案件联合防控工作机制，加强对自助设备环境安全管理和技防设施设备的安全检查。同时，深入研究技术、流程、管理制度方面的防范措施，利用自主渠道，加大银行卡用卡安全宣传的力度。加强与同业及商户的联系，及时处置涉案事件。自2010年3月起陆续与腾讯、快钱、盛大、益充、银联支付等支付平台类商户建立防假链接技术合作，对假链接案件防范取得较好成效。

举办世博服务素质大赛

### （4）持续开展理财教育公益行活动

在总结前三届理财教育公益行活动成功经验的基础上，本行于2010年7月起，在全行范围内开展招商银行第四届理财教育公益行活动。此次活动涉及全国60个城市，举办1000余场讲座，吸引近30万客户热情参与。通过此次活动，为广大客户提供了高品质的金融增值服务。

兰州分行积极组织参加银行业公众教育服务日活动

南昌分行江西省银行业公众教育日上耐心回答客户咨询

i 理财产品启动仪式

### （1）创新网络金融服务

“ i 理财 ”

2010年本行推出了全国首创的网络互动银行——“i理财”。其作为又一创新品牌，是本行零售银行实施二次转型的重要举措。“i理财”在国内乃至国际银行业中率先引入Web2.0技术，客户可以实现在线开通“i 理财”账户，率先进入无卡新时代；注册一网通用户，跟专家做投资、学理财；关注喜爱的理财经理，实现一对一的服务；进入产品超市，一站式收藏购买基金、保险及理财产品。

### 新一代手机银行

本行倾力打造移动互联网时代的全新移动金融生活平台，迈出了移动金融全面电子化重要的一步。广大客户能够随时随地利用手机实现银行账户查询、转账汇款、信用卡还款、充值缴费、购买基金及理财产品等多种金融应用。同时，新一代手机银行还创新推出“金融助手”功能，为用户提供一系列免费的最新金融资讯和实用金融工具，实现了“3G时代银行随身带”的功能。同时，本行还创新推出Iphone版手机银行客户端，受到了广大客户一致好评，正式版推出两个月，下载量已达25万次。

### 远程银行

2010年3月1日，本行以全新的理念、全新的模式、全新的体验、全新的技术正式推出远程银行，大力拓展远程金融领域。远程银行提供空中贷款服务、空中理财服务、空中商旅服务及远程交易服务、远程助理服务，将远程渠道的方便快捷和柜台服务的亲切体贴融为一体，全面满足客户服务需求。

信用卡手机银行

iphone手机银行

### （2）推出公司业务新品

2010年8月，本行绿色金融产品营销指引发文，推出了排污权抵押贷款、节能收益抵押贷款、法国开发署（AFD）绿色转贷款、绿色设备买方信贷、绿色融资租赁、清洁发展机制（CDM）融资综合解决方案等六项新产品，初步实现了绿色金融产品体系的构建。这一产品体系的建立，为未来绿色金融业务的开拓奠定了坚实的基础。

本行积极创新公司业务金融产品，大力支持新兴金融机构及业务发展。2010年我行推出财务公司代理结算和ECDS电子商业票据同业版产品，解决了目前财务公司面临的电票流通性以及代理成员收付款问题，有效的帮助财务公司加强了对企业集团现金流和票据流的管理。围绕企业资金的安全性、流动性、收益性三大核心诉求，创新完成智能现金池业务，为用户提供可完全自定义的资金增值组合工具，帮助企业结合账户日常变动，在保证资金安全性和流动性合理配置的前提下，获得高于活期存款乃至通知存款的稳定收益。

### （3）加强小企业产品创新

本行小企业信贷中心优化产品创新机制，及时根据不同区域市场特点，推出了知识产权质押贷、机器设备按揭贷、商铺租赁权质押贷、品牌连锁贷等新产品，建立了以“订单贷”、“联保贷”和“专业市场贷”为特色的、市场反响较好的产品体系，并创新推出了“小贷通”品牌，建立具有影响力的小企业专属融资解决方案。

### （4）丰富信用卡生活

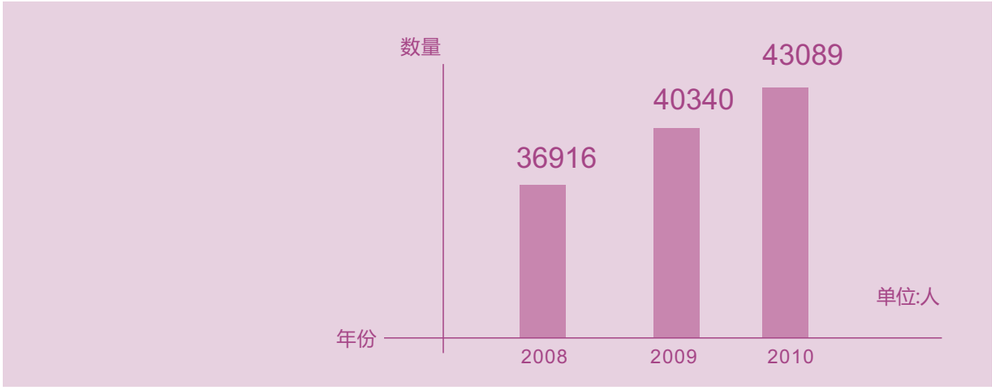
2010年，本行信用卡以移动互联网快速发展为契机，推出“掌上生活”创新产品，为客户提供优质便捷的支付体验。“掌上生活”产品包含特惠商户、特惠快讯、手机银行、手机充值、影票订购、手机商城、周边搜索、招行服务等功能。2010年末，该平台已经完成了多种版本的客户端开发，并通过了诺基亚OVI Store和Apple Store的申请，正式对外发布，下载量已逾16万份，得到了业界的一致好评，获得 Apple Store“最佳应用软件”免费财务软件类排名第一。同时，针对网络团购的兴起开发“非常团”新产品，打通商户与客户的沟通渠道。“非常团”于2010年11月12日正式上线，陆续与哈根达斯、至尊租车、澳门豆捞等优质商户开展合作，使招商银行成为第一家进入团购业的银行，真正为广大持卡人带来更为实惠的用卡体验。

# 03

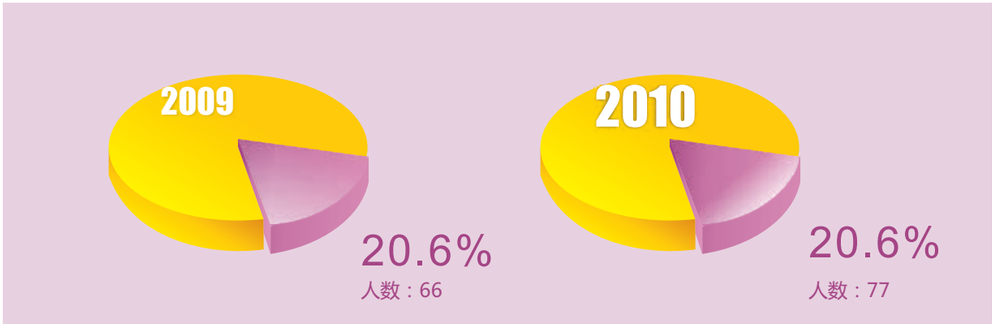
# 关爱员工发展 增加相互信赖

员工是企业的基石，为实现员工与企业的共同发展，本行制定了完善的制度和措施，在全面保障员工薪酬福利待遇的同时，充分尊重员工民主权利，真正实现待遇留人、事业留人和文化留人的用人理念。

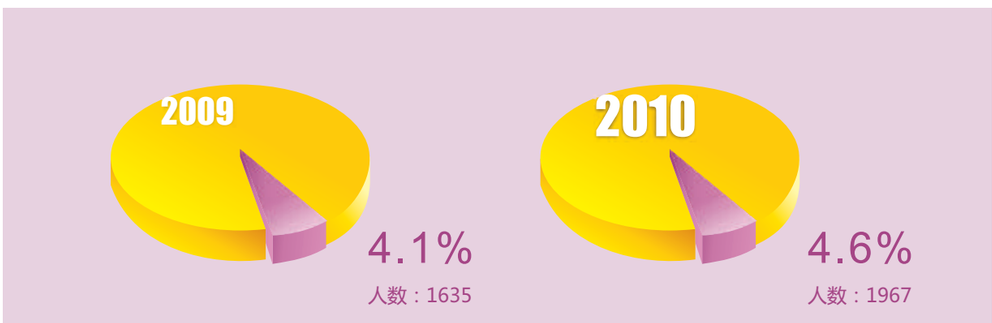
## 近三年员工数量




## 近两年女性高管比例




## 近两年少数民族员工比例






## 完善薪酬福利体系 1

### （1）健全劳动保障制度

依法与员工订立劳动合同，商定工资、奖金、福利、补贴等，保障员工正当权益。在员工开始工作前，为其提供书面的、易于理解的薪酬福利待遇信息；员工参加工作后，可通过行内提供的各种渠道了解查询本人的薪酬福利情况。

### （2）强化激励机制

本行为员工提供在行业内具有竞争力的薪酬，提倡“以岗定薪，以绩效为导向”、“外部竞争性与内部公平性结合”、“长期激励”的薪酬理念。薪酬结构基本分为固定薪酬和可变薪酬两部分。固定薪酬相当于岗位工资，为员工提供基本的生活保障；可变薪酬相当于奖金，与绩效考评相关，根据所在单位经营业绩以及个人工作绩效考核发放。

招商银行第九届业务技术比赛-团体前八名

梦想靠岸校园招聘

### （3）优化福利待遇

员工福利主要包括法定社会保险及住房公积金、企业补充养老保险及补充医疗保险、团体商业保险等项目。员工工作时间以及婚丧假、产假、带薪休假等权利按照国家法律、法规执行，并提供相关制度予以保障。同时，本行积极组织开展了员工体检活动，按性别和年龄为员工精心挑选了针对性强的体检项目，广泛开展健康知识讲座，邀请医学专家为广大员工进行健康辅导。2010年，本行进一步健全员工关爱、慰问制度，广泛开展节日慰问、生日慰问、生育慰问、伤病慰问、婚丧慰问、家属大病慰问、“六一”儿童节员工子女慰问、慰问历年劳动模范、帮扶困难职工等多项关爱活动。

民主选举招商银行第八届监事会职工监事

招行员工在CCTV“城市之间”活动上表演

招商银行企业文化节植树活动

## 2 保障员工民主权利

为保障广大职工参与公司治理和企业决策的民主权利，从源头上加强对职工合法权益的维护力度，本行工会在全行组织职工代表民主选举了招商银行第八届监事会职工监事。为加强职工代表组织的建设，2010年本行印发了《招商银行职工代表大会组建操作规程》，全行各一级分行、二级分行、支行积极开展了职代会、职工大会的组建工作。同时，本行通过开展家访活动、座谈会、网络论坛、问卷调查等形式，积极听取并实现员工诉求。



## 丰富员工业余生活 3

2010年，本行组织了一系列精彩的文体活动，加强员工俱乐部建设，不断丰富员工业余生活。总行举办了全行歌手大赛、羽毛球大赛、行庆晚会等活动，组队参加了金融系统首届职工运动会。各分行举办了文艺晚会、时装表演赛、摄影比赛、运动会、扑克牌大赛、登山比赛、足球赛、排球赛、篮球赛、台球赛、乒乓球赛、拔河比赛、健美操比赛、踢毽子比赛等文体活动。2010年，全行227家俱乐部，共吸纳会员超过9000名，组织活动超过6200次，累计参与员工达13万人次。

总行机关太极拳俱乐部参加深圳市传统武术比赛

合肥分行第二届职工运动会

## 建立员工发展通道 4

本行十分关注员工的成长和发展，通过提供完善的发展通道和培训体系，促进员工的职业发展，将员工成长和企业发展紧密联系起来，实现企业和员工的共同进步。2010年，本行共举办一级培训班672期，其中集中办班培训225期，非集中脱产培训447期。参加一级培训131227人次，组织各行部开展在线考试490场100217人次。全年有8505名员工参加了在线学习，学习22682课次。同时，本行还精心组织了多项重点培训项目，包括金狮计划、金鹰计划、招银先锋训练营、“管理启航”项目、“总行员工持续成长计划”系列项目、全行TTT培训师认证培训班、管理案例开发培训班等。

在员工发展通道建设方面，主要做好以下两个方面工作:

管理干部队伍建设：进一步加强管理，规范干部选拔聘任工作，提高选人用人公信度；加大各级干部考核力度，持续推进干部交流工作，促进干部锻炼和成长；不断将认同企业文化、有管理能力、德才兼备、业绩突出、素质优异且具发展潜质的优秀人才，提拔到各级管理岗位。

专业序列通道建设：着力推进IT序列、客户经理序列、柜员序列、审贷官序列、产品经理序列等已有序列的评审工作，促进和完善序列评审与激励措施的对应匹配；积极推进其它主要业务岗位的专业序列建设工作，进一步拓宽相关岗位人员的职业发展通道。

# 04 构建和谐社会 履行责任信念

本行积极投身社会公益事业，通过定点扶贫、抗灾救灾、赞助体育文化教育事业、支持中小企业发展及开展第三方合作致力于为构建和谐社会贡献力量。

张光华副行长赴两县扶贫慰问向武定捐款

向内蒙古阿拉善地区捐书

## 1 积极抗灾救灾

2010年4月，青海玉树地震发生后，本行通过中国红十字会向青海地震灾区捐款500万元，全力支持灾区人民抗震救灾，重建家园，此次捐款定向用于青海受灾地区儿童和学校建设。这也是继2008年雪灾、汶川地震后，本行又一次针对国内灾害启动紧急救援机制。2010年春，我国云南、贵州、广西、四川等地区遭受了历史罕见的特大旱灾，给当地群众尤其是农村及少数民族偏远地区造成了严重影响。为帮助受灾地区群众渡过难关，本行携手中国红十字会李连杰壹基金于4月份发起“旱灾专项募捐行动”，通过短信、网站等方式呼吁更多爱心人士加入壹基金大家庭为灾区群众提供援助。2010年4月1日至4月30日专项募集期间，共有16513位爱心持卡人参与捐款，捐助款项累计355288元，该基金专项用于西南旱灾的水窖建设。2010年12月，本行又向江西水灾地区捐赠100万元帮助灾区人民抗洪救灾和进行灾后重建工作。

面对自然灾害的侵袭，各分行也积极行动，向灾区伸出援助之手。2010年7月，陕南发生特大洪水灾害，西安分行动员全体员工共向灾区捐款75万元。8月8日，甘南藏族自治州舟曲县发生特大山洪泥石流灾害，造成重大人员伤亡和财产损失。兰州分行集结爱心，向灾区捐款65万元。

## 2 始终坚持定点扶贫

2010年是定点帮扶云南永仁、武定两县的第十二年。本行按照“扶贫攻坚，锲而不舍，武定、永仁不脱贫，招商银行不脱钩”的指导精神，继续组织开展各项扶贫工作。全年员工捐款596万余元，捐赠电脑84台、衣物28220件、水8000箱。派出4名扶贫干部脱产驻两县定点帮扶，向两县投入小额信贷循环资金400万元，资助两县贫困大学生65名，1+1结对子帮扶两县中小学生1100多名，其中229人考入大中专院校。新建2座中学教学楼，解决中学大整合后学生集中入学难问题；建设温饱示范村项目3个；修路6条；建设文化阅览室1个；建设招银希望小学水窖5座；购置新桌椅265套；开展了系列教师培训和交流活动。

张光华副行长赴两县扶贫慰问

### 招商银行近三年对两县的捐助情况

| 年份 | 县别 | 资金总额(元) | 衣物(件) | 电脑(套) | 其他 | 小额循环扶贫贷款（万元） |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2010 | 永仁 | 2,900,000 | 14110 | 36 | 饮用水4000箱 | |
| | 武定 | 3,080,600 | 14110 | 48 | 饮用水4000箱 | |
| 合计 | | 5,980,600 | 28220 | 84 | 饮用水8000箱 | 400 |
| 2009 | 永仁 | 2,600,674.72 | 15,786 | 108 | 体育器材11套（价值16万元）；床234张、衣柜100个、电视机114台、电筒200个、饭盒200个 | |
| | 武定 | 3,149,374.72 | 15,787 | 108 | 体育器材31套（价值46万元）；床282张、衣柜150个、电视机150台、电筒200个、饭盒200个、课桌椅90张 | |
| 合计 | | 5,750,049.44 | 31,573 | 216 | 体育器材20套（价值30万元）；电视机36台、床48张、衣柜50个、课桌椅90张 | 400 |
| 2008 | 永仁 | 2,300,000 | 11,289 | 23 | | |
| | 武定 | 2,074,092.69 | 16,082 | 48 | | |
| 合计 | | 4,374,092.69 | 27,371 | 71 | | 400 |

### 招商银行近三年与两县结对子情况

| 年份 | 县别 | 结对助学总金额(元) | 结对助学总人数(人) | 继续结对人数(人) | 新增结对人数(人) |
|---|---|---|---|---|---|
| 2010 | 永仁 | 333,870 | 390 | 302 | 88 |
| | 武定 | 654,400 | 761 | 479 | 282 |
| 合计 | | 988,270 | 1,151 | 781 | 370 |
| 2009 | 永仁 | 351,460 | 432 | 327 | 105 |
| | 武定 | 481,461 | 600 | 364 | 236 |
| 合计 | | 832,921 | 1,032 | 691 | 341 |
| 2008 | 永仁 | 300,895 | 410 | 329 | 81 |
| | 武定 | 349,520 | 470 | 255 | 215 |
| 合计 | | 650,415 | 880 | 584 | 296 |

招商银行“金葵花之夜”音乐会

深圳F1摩托艇大奖赛招商银行队

中国歌剧艺术金葵花奖首届颁奖典礼

## 3 支持教育、文化和体育事业

本行关注各项社会事业，并将教育、文化和体育事业作为重点支持领域，积极开展各项活动。

作为2011年第26届深圳大运会全球合作伙伴和唯一指定银行服务提供商，本行积极投身于大运金融服务，发行了大运版一卡通、大运纪念版信用卡，满足了客户的大运金融服务需求。同时，本行为大运局提供高效、专业的财务顾问服务，为赛事的举办奠定了坚实的财务基础。在过去三年中，通过巅峰梦想登山活动、奥运志愿者出征仪式、倒计时一周年晚会、城市之间节目录制等活动积极探索银行为大型体育赛事服务的有效模式，助力大运品牌在国内外知名度的提升，切实支持体育事业发展。

本行在清华大学、复旦大学等30多所高校设立了奖学金，累计捐款数额超过1000万元。同时，向“新长城——特困大学生自强项目”、“春蕾计划”、中国扶贫基金会等多项公益基金项目捐资百万余元，积极资助贫困学生，帮助辍学儿童重返校园。为帮助改善贫困地区学校教育现状，2010年5月20日—8月20日，本行私人银行联手万事达卡共同开展了“书送爱心”行动，向山区的学校捐建图书室。收到捐赠1个月后，受助地区的学生会向客户邮寄“感谢卡”，表达他们对客户热心参与“书送爱心”活动的感激之情。截止2010年末，共捐出26000册图书，覆盖15个学校，收到反馈感谢卡700余份。

本行在2010年1月至5月期间举办“金葵花”杯全国少儿钢琴大赛，全国共4388名少年儿童参加了此次比赛。同时，本行和中国儿童少年基金会合作发布了金葵花儿童成长基金钢琴艺术计划，资助有钢琴天赋却家庭困难的儿童，以实现他们的钢琴梦想。

2010年8月，世博会召开之际，本行和中国儿童少年基金会联合举办 “2010金葵花儿童成长基金--励志世博行”夏令营活动，来自青海玉树、四川德阳、云南永仁、武定、贵州印江、广东佛山等地震灾区和本行捐资助学地区的35名优秀师生参加了此次活动。

2010年本行还热心赞助北京国际音乐节、中国歌剧金葵花奖、中国围棋电视快棋赛、中国F1摩托艇队、上海世博会育乐湾项目，以实际行动全力支持我国教育、文化和体育事业。

## 与第三方共同开展公益活动 4

中国红十字会2010年工作会议

长沙分行“百年招银林”登山植树活动

为支持我国慈善事业，2008年本行携手中国红十字会李连杰壹基金推出了壹基金爱心信用卡，壹基金爱心卡是内地金融消费领域第一张采用“爱心额度”为信用卡核发及升级标准的慈善认同卡。截至2010年11月末，与壹基金爱心信用卡相关的招行企业捐款以及号召持卡人捐款总金额近370万元。同时，为提供持卡人更多参与公益活动的机会，本行将1天义工体验计划作为壹基金爱心卡特色功能之一。2010年本行联合壹基金及多家慈善团体相继开展了多次义工体验活动，如2010年3月广州世界唐氏症日公益活动、7月安徽关爱留守儿童活动、11月四川青川建造新房等，已有上百名壹基金爱心持卡人参与其中，和受助者一起体验爱心奉献带来的乐趣。

## 5 全力支持中小企业发展

本行始终关心中小企业融资难的问题，积极发展中小企业信贷业务。2010年遵循“积极探索、大胆尝试、办法完善、风险可控”的基本原则，以产品为先导、以流程为重点、以考核为导向、以专业为方向，密切关注国内外宏观经济形势对中小企业经营的影响。通过设立和推广小企业信贷中心、中小企业金融部等专门化机构，积极推行中小企业、尤其是小企业业务的专业化经营，通过流程改造提高中小企业融资效率，持续提升中小企业客户结构占比。截至2010年末，本行小企业信贷中心共设立31家分中心，其中在苏州、上海、杭州、南京、宁波、北京、东莞、深圳、厦门、福州、青岛设立了11家一级分中心，地域从最初的江浙一带逐渐向南北两个方向辐射，深入挖掘小企业信贷业务的潜力。当年小企业信贷中心贷款增长130.12亿元，增幅高达236.06%，为分中心所在地的小企业、尤其是微小企业融资带来极大便利。

### 中小企业贷款情况表

| 年份 | 2008 | | 2009 | | 2010 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 余额 | 余额占比 | 余额 | 余额占比 | 余额 | 余额占比 |
| 中型企业 | 1532.45 | 29.95% | 2003.93 | 30.99% | 2396.14 | 30.67% |
| 小型企业 | 672.92 | 13.15% | 1079.77 | 16.70% | 1488.03 | 19.05% |
| 中小企业合计 | 2205.37 | 43.10% | 3083.70 | 47.68% | 3884.18 | 49.72% |
| 境内对公一般性贷款 | 5117.40 | 100.00% | 6467.38 | 100.00% | 7812.17 | 100.00% |
| | 不良额 | 不良率 | 不良额 | 不良率 | 不良额 | 不良率 |
| 中型企业 | 37.03 | 2.42% | 35.88 | 1.79% | 36.00 | 1.50% |
| 小型企业 | 21.99 | 3.27% | 20.65 | 1.91% | 20.76 | 1.40% |
| 中小企业合计 | 59.02 | 2.68% | 56.53 | 1.83% | 56.76 | 1.46% |
| 境内对公一般性贷款 | 80.53 | 1.57% | 77.08 | 1.19% | 77.22 | 0.99% |

单位：折人民币亿元

截至2010年末，本行中小企业贷款余额为3884.18亿元，比年初增加800.48亿元，增幅达25.96%，快于公司贷款平均增速。中小企业贷款在境内公司贷款中占比达到49.72%，较上年提高2.04个百分点。信贷资产质量稳步提高，近三年持续实现不良率下降，中小企业信贷业务整体发展稳健。此外，本行亦积极发展支持个人创业的个人经营性贷款。截至2010年末，个人经营性贷款余额637.4亿元，比年初增加366.11亿元，增幅达134.95%。

# 05 推动绿色发展 追求美好信条

本行顺应低碳经济发展要求，积极倡导绿色可持续发展理念，在尽可能降低自身运营对环境影响的同时，不断探索绿色金融发展道路，引导资源的优化配置。

# 1 建设绿色银行

开展绿色环保宣传活动

## （1）建立绿色运营工作机制

2010年3月15日，本行下发了《关于推行绿色低碳运营有关举措的通知》（简称绿色低碳运营十四条），指导全行开展绿色低碳运营工作。4月份，本行成立了绿色低碳运营工作小组，负责全行绿色低碳营运工作的执行、评估、监督和检查工作。

## （2）传播绿色理念

2010年，本行举办了以“绿色低碳”为主题的第六届企业文化节，通过开展“百年招银林”植树、参与WWF“世界一小时”熄灯、绿点子征集、绿色征文等活动，在全行范围内宣扬绿色理念。

## （3）实施绿色办公

通过在办公电脑上设置节能选项、进行节能灯管改造、控制办公区域照明时间、设置空调运行温度限制等措施加强用电、节电管理。通过进行节水型自动感应水龙头改造，在办公及营业场所的水龙头、饮水机旁粘贴明显标识等措施，提示节约用水、按需取水。在节约使用办公用品方面，对各类办公用纸采用集中管理、集中领用制度，从严控制办公用纸的使用。设置明显标识，提示员工多面复印和打印。减少各类内部书籍、刊物、学习资料的印制和发放，采用电子版本替代；并逐步配备使用无纸化传真系统。

## （4）办公系统电子化

2010年，本行在推进办公系统电子化的过程中取得了突出的成果。不仅充分利用电视电话会议系统、“一事通”办公系统进行电子化办公，而且加大新系统的开发力度。总行法律与合规部的合规风险管理系统在全行上线运行，实现法律合规审查及制度评审等工作的电子化。2010年全行通过合规系统共完成法律合规审查26,372件，制度评审2,791件，若每件审查事务的传递时间以15分钟计算，共计节约工作时间近7000小时；若每件审查事务的复印存档以10张纸计算，共计节约纸张近28万张。各分行加强电子审批流程建设，先后开发出了费用报销审批系统、会议室申请系统、用餐申请系统、用车申请系统等。

远程银行中心参加“百年招银林”植树造林活动

## （5）打造绿色建筑

在上海大厦与张江银行卡产业园区信用卡中心项目建设过程中，本行将节约能源、保护环境、以人为本的责任理念融汇到项目建设中。在项目方案设计之初，便积极引入全球最为先进的绿色建筑认证评分体系——LEED™国际绿色建筑认证体系[1]。2011年本行将继续跟踪落实LEED得分点在施工过程中的执行情况，并加强对现场施工的协调管理，保障现场施工的环保节能，同时在机电安装与精装修施工过程中，重点关注设备与材料采购的相关LEED要求。

## （6）推进绿色采购

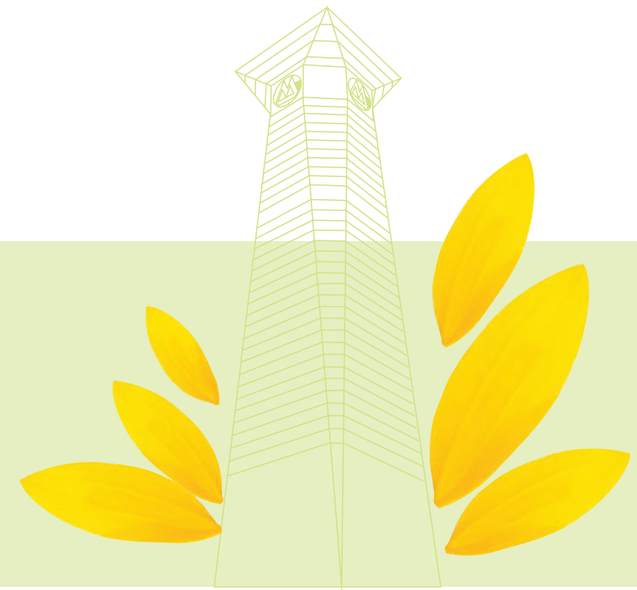
2010年本行集中采购工作推行“环境保护”、“节能减排”的理念。在对采购产品和供应商综合评价中考虑绿色采购和环保采购。联想集团在微机笔记本项目中积极回应本行提出的微机笔记本回收方案并承诺提供资产回收服务。自率先将微机笔记本招标项目作为绿色采购试点后，本行又在ATM机及循环机项目要求供应商提出旧机回收计划。总行办公家具采购过程中，在采购文件中明确提出产品功能、环保等方面的要求，这在家具采购中还是首次尝试，获得供应商的认同，取得较好的社会效益。

[1] 由美国绿色建筑委员会(USGBC)颁发的LEED™绿色建筑认证是目前国际上最为先进和具实践性的绿色建筑认证评分体系。该系统将帮助项目小组明确绿色建筑的目标，制订切实可行的设计策略，使项目在能源消耗、室内空气质量、生态、环保等方面达到国际认证体系LEED™的指标和标准，为项目今后的用户提供高质量、低维护、健康舒适的办公和居住环境。

# 2 探索绿色金融

马蔚华行长启动远程银行，远程银行正式推出

生态文明贵阳会议



## （1）增加创新功能应用，加快建设电子银行

推动电子银行业务发展，是本行倡导绿色低碳金融生活的重要举措。2010年，本行完成研发的重大项目包括网上企业银行U-BANK7、企业手机银行、人行网上支付跨行清算系统、C+全球现金管理、SWIFT跨境现金管理、电子商业汇票ECDS银企直联等，为客户提供了标准化的账户管理、交易管理、跨银行资金归集等个性化网络金融服务。同时，本行开展了个人网上银行专业版“优KEY”赠送和转账汇款手续费打折等一系列优惠活动，加大个人网上银行的业务替代率。

## （2）积极实施绿色信贷，加强信贷投放管理

本行继2008年发布《招商银行绿色金融营销指导意见》后，持续开展绿色金融服务。2010年信贷政策将可再生能源、清洁能源、节能服务行业、环保行业等绿色金融行业列入鼓励介入类行业。通过完善的政策体系引导，实现了信贷投放的“一控一促”。即一方面控制和压缩高污染、高能耗以及过剩行业的贷款规模，另一方面促进节能环保等绿色行业的业务发展和企业成长。

对于绿色行业，本行通过大量的宣传、培训和督导，引导行内贷款资源向相关项目倾斜，实现了绿色贷款余额的持续增长。截至2010年末，本行绿色信贷领域贷款余额达到462.51亿元，比年初增长16.14%。其中清洁能源贷款98.74亿元（包括可再生能源88.36亿元），占比21.35%，环境保护领域贷款363.77亿元，占比78.65%。

从“两高”行业组合来看，截至2010年末，本行贷款余额为1050.81亿元，占境内公司贷款的13.45%，比年初下降1.43个百分点；当年增幅9.18%，远低于境内公司贷款20.79%的平均增速。“两高”行业不良率为0.59%，低于境内公司贷款0.99%的不良率和全行自营贷款0.69%的不良率。

## （3）倡导网络金融服务，享受绿色卡生活

2010年，为进一步提升信用卡客户的还款体验，本行继续积极推广自助还款方式，有效降低客户还款时间和社会交易成本。以网络还款为例，截至2010年底，网络还款笔数较年初增长近65%，柜台还款交易量实现了近14%的同比下降，有效提高客户还款便捷性，满足了客户多元化的还款需求。

电子账单是本行近年来重点推广的绿色服务之一，其具有绿色环保、有效减少资源浪费、私密性较强、形式灵活且信息量丰富等优势。2010年，本行4万多名行员全部实现使用电子账单。截至2010年底，信用卡电子账单客户较2009年底快速增长97%，全年减少账单用纸约1.15亿张。

## （4）融入浓浓爱心，打造公益理财产品

2010年8月，本行发行首只绿色文明生态理财产品——“金葵花”安心回报系列之生态文明特别理财计划。该产品特色在于本行接受客户委托将理财资金运作的超额收益部分，通过北京环境交易所碳交易平台购买二氧化碳排放抵偿额度。同时还可以根据客户需要，在产品结束后为客户定制“招商银行绿色生态文明护照”作为纪念。护照将向客户提供国际标准的个人定额碳减排标志，记录客户的环保贡献。9月，本行发行金葵花儿童基金会主题理财产品，让客户在投资理财的同时也能奉献一片爱心。该产品将高于理财收益的部分，通过中国儿童少年基金会捐助给贫困及受灾地区的学校，帮助那些渴望温暖的孩子们。

## 2010年末招商银行“两高”行业贷款情况

单位：折人民币亿元

| 两高行业 | 2008年 | | 2009年 | | 2010年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 余额 | 在境内对公贷款中占比 | 余额 | 在境内对公贷款中占比 | 余额 | 在境内对公贷款中占比 |
| 石油加工、炼焦及核燃料加工业 | 55.18 | 1.08% | 52.74 | 0.82% | 75.45 | 0.97% |
| 化学原料及化学制品制造业 | 132.52 | 2.59% | 176.23 | 2.72% | 222.73 | 2.85% |
| 非金属矿物制品业 | 71.27 | 1.39% | 97.24 | 1.50% | 134.86 | 1.73% |
| 黑色金属冶炼及压延加工业 | 176.98 | 3.46% | 152.59 | 2.36% | 185.25 | 2.37% |
| 有色金属冶炼及压延加工业 | 105.46 | 2.06% | 172.72 | 2.67% | 166.97 | 2.14% |
| 火力发电 | 319.89 | 6.25% | 310.94 | 4.81% | 265.55 | 3.40% |
| 小计 | 861.30 | 16.83% | 962.45 | 14.88% | 1050.81 | 13.45% |

从产能过剩行业组合来看，截至2010年末，本行贷款余额为302.34亿元，占境内公司贷款的3.87%，产能过剩行业不良率仅0.16%。

## 2010年末招商银行产能过剩行业贷款情况

单位：折人民币亿元

| 产能过剩行业 | 2008年 | | 2009年 | | 2010年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 余额 | 在境内对公贷款中占比 | 余额 | 在境内对公贷款中占比 | 余额 | 在境内对公贷款中占比 |
| 钢铁 | 147.92 | 2.89% | 114.34 | 1.77% | 143.82 | 1.84% |
| 水泥 | 33.55 | 0.66% | 61.06 | 0.94% | 78.52 | 1.01% |
| 煤化工 | 17.95 | 0.35% | 31.50 | 0.49% | 45.73 | 0.59% |
| 平板玻璃 | 3.54 | 0.07% | 2.32 | 0.04% | 2.53 | 0.03% |
| 船舶制造 | 27.35 | 0.53% | 21.41 | 0.33% | 27.36 | 0.35% |
| 多晶硅 | 3.16 | 0.53% | 3.60 | 0.06% | 3.32 | 0.04% |
| 风电设备 | 1.12 | 0.02% | 1.05 | 0.02% | 1.05 | 0.01% |
| 小计 | 234.59 | 4.58% | 235.28 | 3.64% | 302.33 | 3.87% |

“绿色招行”企业文化节闭幕晚会

远程银行中心获“CCCS客户联络中心标准体系五星级认证”

远程银行中心2010世博服务保障动员会

专题

# 招行海外机构履行社会责任情况

2010年本行围绕提升管理国际化中期战略，在国际化经营方面取得了新进展。截至2010年年末，海外机构数6家，分别为两家分行（香港分行和纽约分行）、两家子公司（永隆银行和招银国际），以及两家代表处（美国代表处和伦敦代表处），境外员工数近2000人。

# 永隆 银行

永隆银行创立于1933年，是香港历史悠久的华资银行之一，为客户提供存款、贷款、投资理财、信用卡、网上银行、银团贷款、企业贷款、押汇、租购贷款、汇兑、保险代理、强制性公积金等业务。永隆银行于2008年成为招商银行集团成员，后于2009年成为全资附属公司。截至2010年末，永隆银行于香港、中国内地、澳门及海外共有机构网点48家，员工逾1,700人。

参与绿色力量环岛行比赛

永隆银行澳门分行开业仪式

参与湿地公园环保义工活动

## （一）客户服务

永隆银行2010年在服务监督管理、客户投诉管理、员工服务培训、优质服务文化等方面做了大量工作，致力于进一步提升服务品质。通过进行访谈式意见调查、以电话方式的售后调查、纪录客户的建设性意见等方式度量客户满意度，作为参考基准。同时，按香港金融管理局要求制定客户投诉处理机制。在倡导优质服务文化方面，继续沿袭招行服务文化建设战略，增强全行上下为客户提供最新最好金融服务的使命感。根据实际情况，采用主动培训和自主学习相结合的模式在外部媒体沟通、普通话课程方面加强员工培训。2010年，永隆建设全新的呼叫中心，除增加密码认证的保安技术外，为客户提供更多服务查询及金融交易服务，提高系统的方便及简易操作性。

## （二）业务创新

永隆银行针对个人及企业客户的实际需求，推出多项全新服务。2010年1月，永隆银行与景鸿移民顾问有限公司签订资本投资者入境计划合作协议。客户采用景鸿移民申请咨询服务后，可通过永隆投资于资本投资者入境计划获许投资的资产类别。2010年，永隆银行推出了手机短讯通知服务，为客户提供更好的电子服务。客户可通过短讯接收业务交易通知。同年，永隆银行还推出了网上递交证券开户申请服务。已登记使用永隆网上银行的客户，即可通过网上银行递交证券开户申请，方便快捷，省却以往的繁复开户程序。2010年底，永隆银行签署了香港按揭证券有限公司推出的中小企融资担保计划，成为该计划的参与银行之一，通过贷款为香港中小企业客户提供更多流动资金。

## （三）公益活动

永隆银行一直积极参与公益活动。自2006年起，每年均赞助支持环岛行比赛，今年组队参与“绿色力量第十七届环岛行比赛”，并完成全程50公里的赛事，以行动实践银行界对环保的承诺及支持。响应招商银行2010年企业文化节“绿色低碳”的主题，永隆银行组织员工参加香港新界北区的湿地公园自然环保义工活动，清除林育区的杂草、秕草，还原湿地公园绿草如茵的本色。在支持教育事业方面，永隆于2010年4月举行筹款活动，筹得港币62万元，通过苗圃行动捐助甘肃中川村杜家梁小学重建校舍。2008年永隆在9所大学设立奖学金计划，并各捐出港币一百万元。各大学可将每年由基金中获得的利息，拨作奖学金之用。另外，永隆每年拨款在香港城市理工大学及香港专业教育学院设立奖学金。

## （四）整合发展

在零售业务方面，永隆通过专业投资者计划、信用卡“非常香港”优惠扩大见证开户地域范围、证券“非常香港”及单边佣回赠优惠等业务活动积极联动，推进整合工作，发挥1+1>2的效应。此外，永隆亦积极与招行联手举办跨境客户活动，如与东莞分行合办的精彩赛马盛事、广州分行客户来港开户等，强化整合的优势，吸纳更多高端客户，打造一站式中港跨境理财服务平台。

在批发业务方面，开展包括IPO收款行及派息行业务、海外代付业务、离岸汇款快线等新业务，致力于在跨境业务领域上取得突破，实现整合的目标。永隆各部门大力推动跨境人民币结算业务，经财资部优化内部业务流程的人民币NDF业务现正由公司银行部及商业银行部积极向客户推介；跨境人民币远期信用证业务已进入畅顺的运作轨道；贸易及非贸易的本地和跨境业务货币互换交易平盘渠道已顺利打通。

此外，永隆与招行通过合办培训、共同举办第一次跨境金融业务论坛、互派员工参与实际岗位工作等活动，进一步增进相互了解和沟通，发挥协同效应。

# 香港 分行

香港分行于2002年8月28日正式成立。作为本行第一家境外分行，香港分行恪守“信誉、服务、灵活、创新”的经营宗旨，秉承“科技兴行”、“人才立行”的发展战略，依托在内地广泛的机构网络，凭借领先的科技手段和完善的管理体制，为广大香港和内地的客户提供优质服务。2010年，香港分行积极参加社会活动，履行社会责任。

（一）积极参与华商银行会活动

香港分行作为香港华商银行公会会员，每年都会参加公会举办的各类活动。2010年，香港分行首次参加了公会所举办的行际乒乓球赛、行际保龄球赛，并取得了较好的成绩。在弘扬体育精神的同时，增进了与同业之间的沟通和交流。

另外，香港分行积极参与公会的组织建设活动，并加入华商银行公会管理委员会。2010年，香港分行派员参加了管理委员会上半年度和下半年度的集思会，对公会的发展提供了很多有益的建议。

（二）全力支持在港中资企业协会活动

作为在港中资企业协会成员之一，香港分行积极参与协会所举办的各项活动。2010年4月，协会举办象棋比赛，香港分行派员工参加，经过激烈的比拼，最终取得男子组单人冠军，成绩喜人。8月，协会举行20周年会庆篮球赛，香港分行派出两名员工与招商局集团组成联队参赛，小组赛连下五城并以头名出线，最后获得季军。11月，协会举行两年一度的运动会，香港分行全力参与，尽展运动精神。

（三）建立稳健薪酬制度

为稳定金融市场发展，一些国家和地区监管当局要求银行业建立稳健的薪酬制度。香港金融管理局亦推出类似指引，香港分行积极回应金管局要求，在总行指导下建立了稳健薪酬管理制度。该制度主要在于奖金发放制度的变革，虽然该制度短期内对员工收入有所影响，但香港分行仍然严格按照金管局要求建立了相关制度，为香港银行业建立稳健的薪酬制度尽一份责任。

# 纽约 分行

**纽约分行是本行在2008年建立的第一家驻美分行。2010年，纽约分行致力于提升服务品质，推广绿色金融，关注社会公益，并结合美国当地实际，积极探索有招行特色的国际化发展之路。**

Community Workshops Bring Professional Expertise to the Family Resource Center in Hell's Kitchen

面试培训帮助美国失业女青年

## （一）提高服务品质

2010年，纽约分行加强电子银行建设，成功上线了集查询、咨讯、下载多功能于一体的分行网站（http://ny.cmbchina.com/），该网站更加贴近海外客户的语言习惯，有针对性的提高了对中小企业客户的服务能力。同时，借助分行网站对外公布的客户服务邮件，纽约分行成功在海外执行了总行对客户投诉的管理规定。分行建立起了自创的客户服务渠道，每天由市场部专人查收客户邮件两次，并在24小时之内进行内部处理，48小时之内回复客户，努力做到有问必答，快速响应。该服务体系已经收到来自美国，新加坡，印度等地区众多客户的好评。

## （二）推广绿色金融

纽约分行2010年完成了企业网上银行英文版的开发，继而开展对美国50个州的跨地区网上银行服务。即使是远在夏威夷的客户，也能通过本行的网上银行系统便利的完成网上转账等功能，没有语言障碍，没有时间差异。与传统的邮递方式相比，网上银行系统大大节省了人力、财力，在一定程度上克服分行在美网点不足的情况，是分行下一阶段大力推广的低碳环保的绿色金融服务工具。

## （三）支持企业发展

2010年是纽约分行全面运转后的第二个完整年度，但分行已经与中远集团、武汉钢铁集团、香港利丰行有限公司、中集美国公司、中石油集团和郑州天海集团等展开了实质性的业务合作。其中，中石油在美收购地球物理集团(ION)的再融资安排就是由本行通过境内外联动方式独家提供支持。纽约分行陆续与花旗银行、富国银行合作为利丰行-沃尔玛、神州数码-思科等华资、中资企业项目提供融资，很好的支持了中资企业在海外的发展。

## （四）关注社会公益

2010年，纽约分行员工自发参与了包括抗癌长跑、学校志愿者，失业妇女面试培训等多项公益活动，有效助力当地社区和公益团体的发展。

Hope_Starts_Here抗癌长跑活动

# 第三方寄语

## 李连杰
## 寄语

2011年1月11日，在公益使命道路上跋涉前行了3年多的壹基金在深圳成功落地，成为一个独立公募的基金会——深圳壹基金公益基金会！这是中国社会公益慈善事业发展的一次创新。我相信，这也是所有通过招商银行关注和支持壹基金的家人们共同的期待！壹基金之所以能取得今天的进步，离不开招商银行创新性的大力支持，离不开通过招商银行这个平台自始至终关注壹基金和支持慈善公益事业的持卡人、捐款人的支持!

我还记得那个日子，2008年11月1日，马蔚华行长和我一起在壹基金全球公益慈善公益论坛暨首届壹基金典范工程颁奖庆典上，面对媒体和大众，推出招商银行壹基金爱心信用卡——这是招商银行企业社会责任的一个极具创新的体现，是对壹基金、对中国慈善公益事业的一个有力的支持行动！随着后续招商银行壹基金爱心借记卡的推出，更深入、更大范围实现了通过招商银行对壹基金的爱心捐助，对壹基金全球一家人公益理念的支持。同时，招商银行也为银行的用户和壹基金公益事业之间的互动，提供了一个重要的开放平台。招商银行积极组织持卡人在壹基金各项公益活动中参与义工体验，在壹基金典范工程、支援四川灾后重建、支援西南旱灾项目、关爱自闭症儿童、关爱智障群体、关爱留守儿童等等项目和行动中，招商银行一直为壹基金提供有力的支持和高效的配合……

在此，我要特别向招商银行、马蔚华行长，以及招商银行所有为壹基金的成长付出努力的员工和用户，再次表示感谢和敬意！独立公募，是壹基金的一个新开始，也是一个更艰巨的挑战，壹基金的现在和未来，需要我们更紧密的携手!

## 郎朗 寄语

金葵花是一朵绚烂的花，金葵花儿童成长基金更为孩子的健康成长提供了助力。我记得有一次在长城之巅，我与获得金葵花成长基金支持的儿童有了一次亲密的交流；在鸟巢“魅力中国”音乐会上，更有金葵花羌族少儿艺术团的精彩亮相；尤其是在金葵花少儿钢琴比赛颁奖仪式上，我更看到金葵花的孩子们不甘落后、努力争取的精神面貌，使我深受感动！和他们同台，我觉得自己更加年轻和富有活力了！希望能有更多的孩子簇拥在金葵花周围，迎着阳光、沐浴和风，成为中华大地一道亮丽的风景，也祝愿招商银行在无数金葵花的簇拥下更加美好、蓬勃!



## 中国企业社会责任同盟 寄语

招商银行秉承“源于社会，回报社会”的宗旨，集聚自身的社会责任行动力量，致力于中国当前最关键社会问题的解决，在扶贫助学、抗震救灾、文化公益等方面做出积极的行动努力，展示了招行人敏锐的社会责任意识与卓越的责任行动绩效。

招商银行更注重在自身核心业务中践行社会责任理念，通过支持中小企业，发展绿色金融，为我国产业结构调整升级和低碳环保产业发展做出贡献，在不断提升客户服务质量中实现企业与社会的良性可持续发展。

招商银行注重在企业业务幅射和企业能力影响范围内推行企业社会责任，并强调企业的社会责任投入的实际绩效，这种社会责任价值原则和行动理念应成为中国企业履行企业社会责任的行动典范。

CFCSR
CHINESE FEDERATION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
中国企业社会责任同盟

# 世界自然基金会
## 寄语

招商银行，作为中国第六大商业银行，在运用银行的资金导向作用贯彻节能减排政策、开展绿色信贷、推动可再生资源的开发、保护资源和生态环境方面起着重要的作用。

招商银行一直支持和响应世界自然基金会（WWF）提出的环保倡议，参加了2010年“地球一小时”活动并获得优秀参与企业奖。同时，招商银行还是为数不多的加入联合国环境规划署金融行动（UNEP FI）的国内银行之一。这彰显出招商银行在保护资源和生态、倡导人类可持续发展中的企业风范、社会责任和战略眼光。

我们希望招商银行能在绿色信贷和低碳金融方面不断进行积极尝试和探索，加强与包括世界自然基金会在内的国际环保组织的合作，共同为推动中国的可持续发展做出积极有益的贡献。

李琳博士
副首席代表
世界自然基金会（瑞士）北京代表处
2011年3月1日



# 中国儿童少年基金会
## 寄语

作为一家优秀的商业银行，招商银行不仅经营业绩出色，而且在履行社会责任方面也一直在积极行动。招行已经建立起长期的社会责任战略规划，并围绕关键利益相关方的诉求，通过回报股东、服务客户、关爱员工、参与公益活动和实现绿色发展，全面履行自身应承担的社会责任。在关爱少年儿童方面，招行与中国儿童少年基金会开展了广泛的合作：选择关注儿童成长的慈善项目，聚焦在关注中国的未来，做出了最有眼光、最有远见的决定；推动儿童文化艺术的发展，为挖掘、造就中国未来的艺术人才而努力，体现了一个优秀的企业公民深厚的企业文化内涵。

2007年基金会与招行共同成立了金葵花少儿成长基金，致力于少年儿童的健康成长。2010年，“金葵花儿童成长基金钢琴艺术计划”正式启动，此计划将资助有钢琴天赋却家庭困难的儿童,以实现他们的钢琴梦想。2010年8月，基金会与招行联合举办“2010金葵花儿童成长基金--励志世博行”夏令营活动，来自青海玉树、四川德阳、云南永仁、武定等地震灾区和招行捐资助学地区的优秀师生参加了本次活动。

在合作开展公益活动的同时，基金会与招行携手拓展奉献爱心的渠道。2002年，基金会在招行700多个网点设置募捐箱，接受来自招行员工和社会各界的爱心捐款。

为此，我会对贵行长期以来关注和支持中国儿童慈善事业表示衷心地感谢！

# 2011展望

2011年是本行深入推进“二次转型”的关键年份，在继续保持经营业绩持续增长的同时，社会责任工作将重点做好以下几个方面：

一、持续提升客户服务水平

为广大客户提供更加优质的金融服务，是我们不懈的追求。2011年，本行将在服务标准、服务改进、服务监测、服务考核、投诉管理、知识管理、服务培训、服务文化等八个方面开展相关工作，通过梳理当前现状、制定实现目标，确定实施方案，落实工作措施，对上述服务管理八个方面建设远景做出规划和开展深入研究、探索。

二、积极探索绿色金融

2011年，本行将采取更加切实的措施，继续控制两高行业、产能过剩行业的信贷增速，加强名单制管理，严守信贷准入底线，确保其信贷余额占比进一步下降。同时，优先配置信贷资源，加大对低碳经济、循环经济、节能减排等绿色经济的支持力度。深入研究节能环保、新一代信息技术、生物、高端装备制造、新能源、新材料和新能源汽车等战略性新兴产业信贷业务发展的风险和收益平衡点，促进战略性新兴产业的发展。

三、加大中小企业支持力度

坚持将发展中小企业业务作为经营战略调整的重要内容，以小企业信贷中心、中小企业金融部等专业化经营队伍为依托，全面布局，支持中小企业发展，尤其是小企业和微小企业以及个人经营性信贷。进一步规范和优化中小企业信贷业务流程，通过合理的授权提高审批效率，用实际行动缓解中小企业融资难问题，以此推动民间经济繁荣，促进就业，支持社会民生。

四、创新开展公益活动

2011年，在总结定点扶贫、抗灾救灾、捐资助学、支持文体事业等方面成功经验的基础上，进一步拓宽公益视野、拓展公益渠道，通过建立企业内部稳定的公益资金来源、完善志愿者队伍建设、挖掘公益活动与业务发展的结合点、与公益组织开展合作、优选公益合作项目等措施，进一步加强支持公益活动的力度。

后金融危机时代，全球宏观经济金融形势复杂多变，中国银行业挑战与机遇并存。2011年本行将继续深入推进经营管理变革，围绕利益相关方关注事项，积极履行社会责任，通过不断的努力走上可持续发展的道路。

# 招商银行
# 2010荣誉榜

- 在英国《金融时报》（Financial Times）评选活动中，本行入围“中国世界级品牌”，并在全球银行市净率排名中名列第一。
- 英国《金融时报》（Financial Times）与罗兰贝格管理咨询公司联合发布了“2010英国《金融时报》中国银行业成就奖”榜单，本行成为唯一荣获两项大奖的银行，一举摘得“最佳商业银行”、“最佳零售银行”两项殊荣。
- 本行私人银行在《欧洲货币》（Euromoney）“最佳私人银行与财富管理”年度评选中，蝉联“中国区最佳私人银行”大奖。这是私人银行业务在中国区的唯一一个综合性奖项。
- 在《福布斯》与Interbrand联合发布的《最佳中国品牌价值排行榜》中，本行位列榜单第七位，品牌价值年复合增长率达到21%。
- 在《亚洲金融》（Finance Asia）杂志主办的“亚洲最佳企业评选”活动中，本行荣膺四项大奖：最佳公司管理奖、最佳公司治理奖、最佳投资者关系奖、最佳企业社会责任奖。
- 在《环球金融》（Global Finance）“2010中国之星”评选活动中，本行同时荣膺“中国最佳零售银行”、“中国最佳中小企业贷款银行”奖项。
- 在华夏时报社、CCTV财经、和讯网、《理财周报》举办的评选活动中，本行荣获“最佳私人银行”奖项。
- 在和讯网、东方财富网、凤凰卫视、凤凰网举办的评选活动中，本行荣获 “最佳财富管理品牌”奖项。
- 在美国新奥尔良市举行的“2010年全球呼叫中心年会（ACCE）”上，本行95555呼叫中心被大会授予“2010年度全球最佳呼叫中心大奖”。
- 在《WTO经济导刊》等主办的第五届企业社会责任国际论坛上，本行荣获“金蜜蜂企业社会责任特别贡献奖”和“支持中小企业发展特别贡献奖”。
- 中国红十字会向本行授予“中国红十字杰出奉献奖章”。
- 在第十届亚太华商领袖论坛上，本行荣获“2010亚太最具社会责任企业大奖”。
- 在《首席财务官》杂志社举办的“2010年度中国CFO最信赖的银行评选”中，本行荣获“最佳绿色银行”大奖。
- 在国际财经权威媒体《财资》（The Asset）举办的2010年度全球最佳银行评选活动中，本行荣获 “中国最佳托管专业银行”奖项。
- 在《亚洲货币》（Asiamoney）发布的2010年度全球最佳现金管理银行评选榜单中，本行再次获得“中国本土最佳现金管理银行”奖项。

# GRI索引

| 编号 | 披露页码 | 相关程度 | 页码 |
|---|---|---|---|
| **战略与分析** | | | |
| 1.1 | 机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述 | 高 | 01~02 |
| 1.2 | 对主要效果、危机及机遇的描述 | 高 | 01~19 |
| **公司概况** | | | |
| 2.1 | 机构名称 | 高 | 03 |
| 2.2 | 主要品牌、产品及服务 | 高 | 03 |
| 2.3 | 组织结构图 | 高 | 17 |
| 2.4 | 公司总部的地址 | 高 | 08 |
| 2.5 | 机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称 | 高 | 07 |
| 2.6 | 所有权性质及法律形式 | 高 | 03 |
| 2.7 | 所服务的市场 | 高 | 03 |
| 2.8 | 公司规模（含员工数量、营业收入、市值等） | 高 | 03/21 |
| 2.9 | 在报告期间关于机构规模、结构或所有权限的重大变化 | 高 | 03 |
| 2.10 | 报告期间获得的奖励 | 高 | 65~66 |
| **报告参数** | | | |
| 3.1 | 所提信息的报告时间 | 高 | 07 |
| 3.2 | 最近一次报告的时间 | 高 | 07 |
| 3.3 | 报告周期 | 高 | 07 |
| 3.4 | 回应关于报告或内容相关问题的联系方式 | 高 | 08 |
| 3.5 | 确定报告内容的程序 | 高 | 07 |
| 3.6 | 报告的界限 | 高 | 07 |
| 3.7 | 说明关于报告范围及界限的限制因素 | 高 | 07 |
| 3.8 | 报告的基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体的处理方式 | 不适用 | 07 |
| 3.9 | 数据计算和处理方法 | 高 | 07 |
| 3.10 | 对以前报告中信息进行调整、更改的说明 | 不适用 | — |
| 3.11 | 报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化 | 不适用 | — |
| 3.12 | 列表标明报告引用的标准；标明页码和网络链接 在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策 | 高 | 07 |
| 3.13 | 以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系 | 不适用 | — |
| **公司治理** | | | |
| 4.1 | 机构的治理结构 | 高 | 17 |
| 4.2 | 说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位 | 高 | 17 |
| 4.3 | 如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量 | 高 | 17 |
| 4.4 | 股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制 | 高 | 31 |
| 4.5 | 公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系 | 高 | — |
| 4.6 | 最高决策层规避利益风险的程序 | 高 | 16 |
| 4.7 | 最高决策层所任职资格说明 | 高 | — |
| 4.8 | 与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则 | 高 | 02 |
| 4.9 | 最高决策层如何对机构进行监查，管理经济、环境、社会效益 | 高 | 12 |
| 4.10 | 评估最高决策层自身业绩的程序与方式 | 高 | 05 |
| 4.11 | 说明机构是否以及如何提出预防性的措施 | 高 | 16 |
| 4.12 | 签署或认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等 | 高 | 42~48 |
| 4.13 | 在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格 | 高 | 38 |
| 4.14 | 机构利益相关者的名单 | 高 | 05 |
| 4.15 | 识别及选择利益相关者的依据 | 高 | 05 |
| 4.16 | 利益相关者参与的程序 | 高 | 12~13 |
| 4.17 | 利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应 | 高 | 13 |
| **经济绩效指标** | | | |
| EC1 | 产生和分配的直接经济价值 | 高 | 08 |
| EC2 | 机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇 | 高 | 39~40 |
| EC3 | 公司明确承诺的各种福利和补偿计划 | 高 | 30 |
| EC4 | 政府给予机构的重大财务援助 | 不适用 | — |
| EC5 | 机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例 | 高 | — |

| 编号 | 披露页码 | 相关程度 | 页码 |
|---|---|---|---|
| EC6 | 机构在主要业务运营地地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例 | 低 | 44 |
| EC7 | 机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例 | 高 | — |
| EC8 | 机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响 | 高 | 35~39 |
| EC9 | 机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度 | 高 | 35~39 |

## 环境绩效指标

| | | | |
|---|---|---|---|
| EN1 | 所用物料的总量或者用量 | 高 | — |
| EN2 | 采用可循环再造物料的比例 | 高 | — |
| EN3 | 按照主要源头划分的直接能源耗量 | 高 | — |
| EN4 | 按照主要源头划分的间接能源耗量 | 高 | — |
| EN5 | 因环境保护及提高效益而节省的能源 | 高 | 43~44 |
| EN6 | 提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效 | 高 | 45~46 |
| EN7 | 减少间接能源耗量的计划以及计划的成效 | 高 | 43~48 |
| EN8 | 按源头划分的总耗水量 | 高 | — |
| EN9 | 因耗水而受严重影响的水源 | 低 | — |
| EN10 | 循环再用水的百分比以及总用量 | 高 | — |
| EN11 | 机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区，或在其他地区，或者是相邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积 | 低 | — |
| EN12 | 在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响 | 低 | — |
| EN13 | 受保护或者经修复的生物栖息地 | 低 | — |
| EN14 | 机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划 | 低 | — |
| EN15 | 按其濒临绝种的风险程度，依次列出栖息地受机构作业影响的以下物种数量 ： 列入国际自然及自然资源保护联盟下辖红色名册及全国保育名册的物种 | 低 | — |
| EN16 | 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量 | 高 | 46 |
| EN17 | 按重量划分的其他相关间接温室气体排放量 | 高 | — |
| EN18 | 减少温室气体排放的计划及成效 | 高 | 43~44 |
| EN19 | 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量 | 低 | 43 |
| EN20 | 按种类及重量划分的NO、SO 以及其他重要气体的排放量 | 低 | — |



| 编号 | 披露页码 | 相关程度 | 页码 |
|---|---|---|---|
| EN21 | 按质量以及目的地划分的总排水量 | 高 | — |
| EN22 | 按种类以及排污法划分的废弃物总重量 | 高 | 43 |
| EN23 | 严重泄漏的总次数以及泄漏量 | 不适用 | — |
| EN24 | 按照《巴塞尔公约》附录条款视为‘有毒’的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量，以及经国际船输送的废弃物的百分比 | 不适用 | — |
| EN25 | 受机构排水及径流严重影响的水源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值 | 低 | — |
| EN26 | 减低产品及服务的环境影响的计划及其成效 | 高 | 43~46 |
| EN27 | 按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比 | 不适用 | — |
| EN28 | 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数 | 低 | — |
| EN29 | 运输产品、其他货物以及物料做营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响 | 低 | — |
| EN30 | 按类型说明环境保护的总体支持及投资 | 高 | 45~46 |

## 社会绩效指标

| | | | |
|---|---|---|---|
| LA1 | 按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数 | 高 | 29 |
| LA2 | 按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率 | 高 | 29 |
| LA3 | 按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利 | 高 | 29~30 |
| LA4 | 受集体议价协议保障的雇员百分比 | 高 | — |
| LA5 | 有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体协议中注明 | 高 | — |
| LA6 | 在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中，员工所占比例 | 高 | — |
| LA7 | 按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数 | 高 | — |
| LA8 | 为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划 | 高 | 30 |
| LA9 | 与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目 | 高 | 30 |
| LA10 | 按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数 | 高 | 32 |
| LA11 | 加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程 | 高 | 32 |
| LA12 | 接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比 | 高 | — |
| LA13 | 按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分 | 高 | 29 |

| 编号 | 披露页码 | 相关程度 | 页码 |
|---|---|---|---|
| LA14 | 按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率 | 高 | — |
| HR1 | 载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比 | 低 | — |
| HR2 | 已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比，以及机构采取的行动 | 低 | — |
| HR3 | 雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比 | 高 | — |
| HR4 | 歧视个案的总数，以及机构采取的行动 | 高 | — |
| HR5 | 已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权力的行动 | 高 | — |
| HR6 | 已发现可能会严重危害童工的作业，以及有助于废除童工的措施 | 高 | 30~31 |
| HR7 | 已发现可能会导致强制劳动的作业，以及有助于消除这类劳动的措施 | 高 | 30~31 |
| HR8 | 保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比 | 低 | — |
| HR9 | 涉及侵犯本土员工利益的案例总数，以及企业采取的措施 | 高 | — |
| SO1 | 与社区事务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性 | 高 | — |
| SO2 | 已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比 | 高 | — |
| SO3 | 已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比 | 高 | — |
| SO4 | 惩治贿赂个案所采取的行动 | 高 | 15 |
| SO5 | 对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与 | 中 | — |
| SO6 | 按国家划分，对政党、政客以及相关组织作出财务及实物捐献的总值 | 不适用 | — |
| SO7 | 企业涉嫌反垄断措施的法律诉讼的总数，及其结果 | 低 | — |
| SO8 | 违反法律以及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱之外的制裁的总数 | 高 | — |
| PR1 | 为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别 | 中 | — |
| PR2 | 按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数 | 中 | — |
| PR3 | 按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数 | 高 | — |
| PR4 | 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果 | 高 | — |
| PR5 | 为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划 | 高 | — |
| PR6 | 违反市场推广法律、法规的案件总数 | 高 | — |
| PR7 | 已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户投诉的总数 | 高 | — |
| PR8 | 违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度 | 高 | — |

| 编号 | 披露页码 | 相关程度 | 页码 |
|---|---|---|---|
| **金融服务行业指标（FSSS）** | | | |
| FS1 | 针对业务的关于环境与社会政策 | 高 | 43~46 |
| FS2 | 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序 | 高 | 39 |
| FS3 | 对客户环境和社会合规情况的监控 | 高 | 12~15 |
| FS4 | 提高员工执行环境与社会政策的能力的程序 | 高 | 15 |
| FS5 | 与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动 | 高 | 13 |
| FS6 | 按地区、规模、行业分的业务比例 | 高 | 03 |
| FS7 | 为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类 | 高 | 24~26 |
| FS8 | 为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类 | 高 | 46 |
| FS9 | 针对环境、社会政策及风险评估程序的审计的覆盖面及频度 | 高 | 45 |
| FS10 | 在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量 | 高 | 46 |
| FS11 | 需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重 | 高 | 43~48 |
| FS12 | 报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策 | 高 | 43~48 |
| FS13 | 按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点 | 高 | — |
| FS14 | 使更多劣势人群享受到金融服务的倡议 | 高 | 23 |
| FS15 | 对于金融服务及产品进行公正的设计及销售的政策 | 高 | 22 |
| FS16 | 根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议 | 高 | 23 |

# 信息反馈

## 尊敬的读者：

感谢您阅读招商银行《2010年企业社会责任报告》。本报告是招商银行第五份企业社会责任报告。在报告的编制过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，我们非常欢迎您提出宝贵的意见和建议，以帮助我们今后进一步提升企业社会责任管理工作。

谢谢！

招商银行2010 年社会责任报告编写组

2011 年3 月

| 姓名 | | 电话 | | 邮件 | |
|---|---|---|---|---|---|
| 单位 | | | | | |

| | 实质性 | 完整性 | 客观性 | 可读性 |
|---|---|---|---|---|
| 社会责任管理 | | | | |
| 持续价值增长　增强股东信心 | | | | |
| 提升客户体验　建立品牌信誉 | | | | |
| 关爱员工发展　增加相互信赖 | | | | |
| 构建和谐社会　履行责任信念 | | | | |
| 推动绿色发展　追求美好信条 | | | | |
| 对报告的总体评价 | | | | |
| 您希望我们改进的地方？ | | | | |

注：每一评价指标分为5级，1为最低分，5为最高分

您可以选择传真或邮寄的方式将上表反馈给我们，我们将认真阅读，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。

本年报采用环保纸印刷