



2010年度

中国银行业 社会责任报告

2010 NIANDU
ZHONGGUO YINHANGYE
SHEHUI ZEREN BAOGAO

中国银行业协会
2011年6月

前言

2010年，面对严峻复杂的国内外经济金融形势，中国银行业坚决贯彻落实党中央和国务院宏观调控总体部署，按照中国银监会进一步加强银行业审慎监管的要求，以科学发展观为指导，以转变经济发展方式为主线，持续推进体制机制改革，进一步加强公司治理和金融风险管控，不断加快经营转型，提高盈利能力，为推动我国经济态势持续向好发展、实现“十一五”规划完美收官提供了坚实的金融后盾。

在“十一五”的最后一年，也是承上启下的关键一年，中国银行业金融机构以稳健经营实现了自身的跨越式发展。资产规模日益扩大，资产质量不断优化，抗风险能力大幅增强，国际地位显著提高。截至2010年末，中国银行业金融机构本外币资产总额为95.3万亿元，比上年同期增长19.9%；不良贷款余额和比例持续双降，境内商业银行不良贷款余额4 293.0亿元，比年初减少408.2亿元；不良贷款率1.14%，比年初下降0.26个百分点；每季度资本充足率达到11%以上。英国《银行家》杂志公布的2010年全球1 000家大银行排名中，84家中国银行榜上有名，较上一年新增32家，反映了中国银行业综合实力不断提升，在应对国际金融危机冲击、保持经济平稳较快发展方面取得了举世瞩目的成就。

作为国家经济社会发展的核心参与者，银行业履行社会责任，关系国计民生，与促进经济发展、保护生态环境、打造和谐社会密切相关；同时，履行社会责任也是银行业获取公众信任、实现可持续发展的源泉和动力。中国银行业始终贯彻银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发[2007]252号），依据中国银行业协会《中国银

行业金融机构企业社会责任指引》，将社会责任纳入整体战略及日常管理，以专业优质服务满足大众金融需求，以社会民生福利目标引导信贷资源配置，以低碳金融支持环境友好型社会建设，以无私奉献精神提升公益慈善事业，以人本管理构建和谐行业，全力维护国家、企业、公众等利益相关者权益，促进社会、经济和环境可持续发展。

中国银行业协会一直致力于推动银行业金融机构加强企业社会责任管理、担当社会责任履行的神圣职责。自2008年以来，连续三年发布《中国银行业社会责任报告》，展示了银行业社会责任履行的积极探索和丰硕成果。为推进行业社会责任实践工作深入开展，引导各机构认真履行社会责任，树立受信赖、有责任感的行业形象，2010年，中国银行业协会研究制订了《中国银行业社会责任工作评价体系》，从管理、经济、社会、环境等四个方面确定了六十余项评价指标，推动了行业社会责任评估体系的科学化、规范化、精细化发展，并在全行业启动了“2010年度中国银行业社会责任工作评比”活动。活动得到了广大会员单位的广泛认可和积极参与，涌现出一大批践行社会责任的先进典型，带动了全行业社会责任工作的提升。

为全面总结中国银行业2010年度社会责任履行成果，充分展示2010年度中国银行业社会责任评比活动亮点，中国银行业协会编写了《2010年度中国银行业社会责任报告》，欢迎社会各界监督、指导。

目录

Content

1>	将社会责任纳入整体战略及日常管理	1
	（一）社会责任理念融入整体发展战略	2
	（二）社会责任管理系统日臻成熟	4
	（三）社会责任报告编制日益规范	5
2>	以专业优质服务满足大众金融需求	11
	（一）树立科学服务理念，赢得公众信赖	12
	（二）持续改进金融服务，提升消费体验	15
	（三）认真倾听消费需求，提高客户满意度	24
	（四）宣传普及金融知识，保障消费者合法权益	28
3>	以社会民生福利目标引导信贷资源配置	33
	（一）加大中小企业支持力度，扶持中小企业成长	34
	（二）完善农村金融服务功能，强化“三农”金融支持	38
	（三）支持民生保障工程建设，促进全民金融普惠	48
	（四）合理配置信贷资源，转方式调结构促发展	56
4>	以低碳金融支持环境友好型社会建设	67
	（一）推行绿色信贷，支持低碳经济	68
	（二）打造绿色渠道，推广低能耗服务	74
	（三）实施绿色运营，倡导低碳办公	78
	（四）投身绿色公益，弘扬环保理念	82
5>	以无私奉献精神提升公益慈善事业	85
	（一）倾力支援抗灾救灾	86
	（二）持续开展扶贫帮困	91
	（三）建立志愿活动长效机制	96
6>	以人本管理构建和谐行业	101
	（一）完善内部制度建设，保障员工权益	102
	（二）加强员工素质建设，打造优秀行业队伍	106
	（三）立足人性化企业关怀，提升员工幸福感	114
	结束语	121
	报告说明	122
	附录	123

专栏索引

专栏1：国家开发银行社会责任管理体系简介	8
专栏2：“干佳”示范单位创建评选提升核心竞争力	13
专栏3：完善海外机构布局，提升全球金融服务水平	19
专栏4：优质金融服务让世博、亚运更美好	22
专栏5：银行业金融机构积极参与首届行业公众教育服务日活动	32
专栏6：中国工商银行倾力支持小企业发展	36
专栏7：城市商业银行成为支持中小企业发展主力军	37
专栏8：专业的农村金融服务渠道——村镇银行	40
专栏9：创新农户小额信贷模式，有效减轻农民负担	45
专栏10：“双十佳”金融产品评选助力小微企业和“三农”服务创新	47
专栏11：银行业金融机构信贷支持百姓安居	51
专栏12：“中国之美 世界看见”助力少数民族文化发展	54
专栏13：助力城市基础设施建设，让城市生活更美好	59
专栏14：优化传统产业结构，支持集约发展	60
专栏15：配合区域经济发展规划，促进平衡发展	63
专栏16：打造科技支行，支持企业创新发展	65
专栏17：支持林业发展，增加森林碳汇	73
专栏18：华夏速通卡，快速通天下	77
专栏19：汇丰（中国）的碳足迹管理	81
专栏20：深圳发展银行“捐书赠节能灯”，践行环保责任	83
专栏21：银行业金融机构关爱农民工子女	95
专栏22：渣打（中国）托起“看得见的希望”	99
专栏23：中国银行业协会资格认证工作助力从业人员提升专业资质	112
专栏24：西安银行关心青年职工，“相约寒窑 共度七夕”	118



将社会责任纳入整体战略及日常管理

从2006年我国银行业金融机构第一份社会责任报告面世，到2007年中国银监会发布《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》，再到2009年中国银行业协会出台《中国银行业金融机构企业社会责任指引》，社会责任的理念日益得到中国银行业的认同和重视，并逐渐发展为广大银行业金融机构企业文化的内涵体现、管理决策的重要依据，以及评价自身经济社会价值的关键要素。

2010年，中国银行业普遍将社会责任理念融入整体发展战略，根植于企业文化内核，积极搭建社会责任管理架构，逐步规范社会责任报告编制和发布工作，切实从战略角度提升了社会责任工作层次。

（一）社会责任理念融入整体发展战略

积极履行社会责任是企业顺应环境变革和时代需求的必然选择。银行业金融机构把宏观政策导向、企业发展宗旨、社会公众期望有机结合起来，通过提供有效且负责任的金融产品与服务，促进社会经济良性运转。

将社会责任理念纳入发展战略。2010年，我国银行业逐步将社会责任理念纳入自身发展的整体战略中，使其成为企业文化、品牌及核心竞争优势的有机组成部分。各银行业金融机构在制定中长期战略规划时，以各利益相关方权益为关键依据，在充分考虑所需承担社会责任的前提下，把可持续发展的经营理念与银行发展战略紧密结合在一起。不断完善履行企业社会责任的规划和设想，不断强化“为社会承担全面的企业公民责任”的理念，为提高履行社会责任的能力、完善承担社会责任的实现机制探索新的有效途径和方式。

中国工商银行2010年正式发布企业文化体系，对工商银行的使命、愿景、价值观、基本理念和行为准则等内容进行了阐释，引导员工秉承“工于至诚，行以致远”的价值观，倾力服务客户、回报股东、成就员工、奉献社会。

中国光大银行在实施未来三年战略规划中将“更有内涵的发展”作为该行实现科学发展的衡量标准，明确将通过增强文化内涵、人文关怀来提升品位，通过增强社会责任感来提升形象，实现经济效益与社会效益的双赢。

兴业银行在公司章程中明确将“研究制定本行社会责任及可持续发展战略和政策，监督、检查和评估本行履行社会责任情况”作为董事会执行委员会的一项职责。

天津银行在制定《发展战略规划》时，将践行社会责任、服务地方社会作为重要发展战略之一，明确了“以服务天津经济发展和社会进步为己任”的社会责任；建立了坚持“服务地方经济，服务中小企业，服务市民百姓”的市场定位，将企业社会责任与提高员工思想道德、加强金融服务、树立天津银行企业形象联系起来，将社会责任融入企业文化建设之中。

中国邮政储蓄银行在该行的“十二五”规划中，明确提出要加强社会责任建设，把中央要求、企业宗旨、人民期望作为全行员工经营理念的重要组成部分。

在经营流程中嵌入社会责任决策目标。在强化社会责任战略意识的过程中，各银行业金融机构纷纷推进社会责任融入风险管理、产品设计、业务操作等具体工作之中，有效提升了企业的凝聚力和向心力。尤其是在经营流程之中嵌入社会责任的决策目标和评估程序，切实提高了企业履行社会责任的执行力。如国家开发银行致力于开展社会责任和可持续发展管理的国际对标，以“三重底线+利益相关方期望”为理论框架，提炼了涵盖经济、社会、环境与责任管理的142个关键指标，为系统推进社会责任管理提供重要指南。

推动社会责任意识在全行业普及。为切实提升全行业的社会责任意识，我国银行业金融机构还加大对员工社会责任工作的学习培训力度，组织员工开展多层次、多形式的社会责任专题培训，提升从业人员对社会责任的认识水平和参与能力。

中国工商银行连续三年精心组织策划了覆盖全行范围的周期性社会责任系列培训课程，邀请国际知名验证机构、业务专家以及部分分行相关负责人普及知识、介绍经验。交通银行每年开展面向各省直分行的企业文化专题培训，涉及社会责任相关内容，通过“E校园”将包括社会责任内容在内的“企业文化课件”上网，对新行员等进行培训。上海浦东发展银行每年面向总、分行企业社会责任相关职能部门及人员开展一次企业社会责任培训，并积极参加全球报告倡议组织（GRI）、国际金融公司（IFC）等国际组织开展的绿色信贷、社会责任国际标准等培训。

将社会责任纳入银行业持续发展的战略宏图，并以此来衡量企业价值和社会贡献度，让银行业更加具有了人性化的魅力，社会责任的理想和愿景促进了银行业更好地与社会各利益相关方开展互动与交流，有助于构建银行业良性运转的良好外部环境。

（二）社会责任管理系统日臻成熟

为将社会责任战略理念有效运用于实践，我国银行业金融机构积极开展探索，建立、健全企业社会责任管理体系，制定完善企业社会责任有关规章制度，为有效推进社会责任工作开展提供了制度保障。

构建社会责任管理层级体系。为贯彻企业社会责任战略，银行业金融机构逐步建立权责明晰的社会责任管理层级，由董事会或公司高管层直接负责社会责任的统筹决策，普遍设立社会责任委员会、战略发展委员会、可持续发展委员会或其他相关责任机构具体负责社会责任工作的部署和监督，研究确定社会责任发展战略和政策，审议社会责任报告，指导与管理分支机构的社会责任工作。

国家开发银行于**2010**年成立社会责任处，专门负责社会责任工作。五家大型商业银行都确立了社会责任主管部门，并搭建起相关部门协调配合的工作机制。中国工商银行在董事会的直接领导下，由总行战略管理与投资者关系部专门负责协调推进社会责任整体工作，总行各部室及各分支机构分头组织实施，共同推进社会责任的履行和落实；中国农业银行高管层下设立社会责任管理委员会，由总行办公室牵头社会责任工作的统筹规划、管理与实施；中国银行由总行办公室牵头负责，由品牌管理团队具体落实全行企业社会责任相关工作；中国建设银行在董事会下设战略发展委员会负责管理企业社会责任工作；交通银行是境内上市公司中首家于董事会下设社会责任委员会的机构，根据董事会授权履行社会责任的各项职责，由总行企业文化部牵头开展具体工作。

制定社会责任指引和相关规章制度。各银行业金融机构通过制定工作指引或战略规划，全局部署社会责任相关工作，并以阶段性目标为导向，持续推进社会责任工作的开展。

中国农业银行继续以**2008**年制定的《中国农业银行社会责任工作指引》为标准，有序开展社会责任相关工作。上海浦东发展银行制定了《**2011—2014**年度企业社会责任战略规划》，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。中国民生银行继续修订完善《中国民生银行社会责任白皮书（征集意见稿）》，

致力于建立企业社会责任指标体系、推动社会责任绩效考核、推动责任培训以提升员工责任意识等七大社会责任工作规划。杭州银行在《杭州银行履行企业社会责任规划纲要》中，明确了2009、2010、2011年分别为履行企业社会责任的动员年、落实年和深化年，并对每年的重点工作做了具体部署和安排。

各银行业金融机构还针对社会责任工作的具体执行层面制定了一系列规章制度，指导全辖开展社会责任工作，为社会责任的规范化和科学化提供了依据。

中国工商银行制订了《社会责任信息披露管理办法》、《对外捐赠支出管理办法》等多项管理办法，明确了社会责任信息披露的流程、规范了对外捐赠的方式方法。中国银行针对对外捐赠赞助、节能减排、人才选拔任用、授信审批、理财产品风险分级等环节颁布了一系列工作指引。交通银行在绿色信贷、社会公益等责任领域颁布了若干管理办法，如《对外捐赠管理办法》、《绿色信贷环保标识手册》、《关于进一步规范对外捐赠工作的通知》等。

随着各银行业金融机构社会责任管理架构的日臻成熟和各项管理规范的体系化推进，我国银行业初步建立起一套多维度、多层次的社会责任规划管理及落实监督体系，使行业社会责任从战略高度有效落实到经营管理和贡献层面。

（三）社会责任报告编制日益规范

近年来，我国银行业金融机构在积极履行社会责任的同时，日益重视社会责任报告的编制和发布工作。2010年，社会责任报告编制工作在行业内进一步普及，各银行业金融机构报告内容更加全面、充实，形式日趋规范，报告编制工作朝着常态化、系统化方向迈进。

中国银行业协会作为行业发展的重要推动力量，紧跟时代步伐，积极促进全行业履行社会责任，于2008年发布了行业首份社会责任报告并形成了年度发布机制，全面、系统地展示当年全行业开展社会责任工作取得的成果。2010年，中国银行

业协会不断总结经验、规划展望，组织全行业开展社会责任工作评比，制订包括管理、经济、环境、社会四大类绩效、六十余项指标的社会责任工作评价体系，促进银行业形成一套科学有效的社会责任履行激励机制，推进我国银行业社会责任实践工作深入开展。

社会责任报告编制日趋体系化。截至目前，我国大型商业银行、上市股份制银行以及国家开发银行已基本形成了发布年度社会责任报告的机制。其中，上海浦东发展银行作为第一家发布社会责任报告的银行（2006年首度发布），其报告编制和发布已经走过了六年的历程。中国建设银行、交通银行、招商银行发布年数达到了五年。少数未单独披露社会责任报告的银行业金融机构也积极推进社会责任信息披露工作，通过年报、发展报告等多种形式披露该机构年度社会责任工作情况，并逐步朝着独立发布社会责任报告的方向推进。

银行业社会责任报告内容涵盖社会责任工作的各个方面，以公司治理、经济、社会、环境等层面为基本架构，并随着各银行业金融机构社会责任工作的深入开展而逐年丰富。如中国工商银行在《2010年社会责任报告》中首次全面披露公司价值观和企业文化体系，系统梳理责任推广和交流成果。中国农业银行《2010年度企业社会责任报告》作为成功上市以来的第一份社会责任报告，首次增加了社会责任管理内容，对农业银行社会责任工作模型、社会责任定义范围、社会责任工作进展等方面进行了清晰界定与说明。

各银行业金融机构主动接受社会各界对社会责任工作进行监督和指导，社会责任报告普遍以中英文双语编制（国家开发银行采用中、英、俄三种语言编制），采用纸质版、电子版形式，通过报刊、网络媒体、发布会等多种平台向全社会公开发布，发布范围还包括了国外分支机构和相关国际组织等，银行业社会责任工作得到了广泛的社会关注，公众认可度不断提高。

社会责任报告编制日趋规范化。为保证社会责任报告内容的包容性、平衡性与可读性，我国银行业金融机构积极采纳或参考相关国内国际标准，如中国银监会《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》、《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（GRI）》、

2010年度 中国银行业 社会责任报告

将社会责任纳入整体战略及日常管理

《金融服务业补充指南》及上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等。同时积极引进独立第三方审验制度，如聘请会计师事务所、评级机构等作为独立第三方对报告进行鉴证。

为提高社会责任报告的编写质量，各银行业金融机构还主动开展社会责任报告编制工作的专项培训。如中国农业银行2010年聘请德勤华永会计师事务所开展企业社会责任报告编制及外部鉴证相关培训；中国建设银行组织社会责任负责人员参加全球报告倡议组织（GRI）、润灵评级机构、《WTO经济导刊》等组织机构的专项培训，如ISO26000社会责任国际标准专题培训等；华夏银行举办了社会责任报告编制培训班，就银行业社会责任报告的现状、发展、特点以及华夏银行社会责任报告编制思路进行系统培训。

社会责任报告已经成为各银行业金融机构社会责任工作不可或缺的书面载体，随着报告编制的常态化、规范化、系统化，社会责任报告已经逐渐成为行业文化形象的代表，铺陈出一幅银行业履行社会责任的鲜活画卷。



中国银行业金融机构2010年度社会责任报告一览

专栏1：国家开发银行社会责任管理体系简介

国家开发银行立足中国国情和开发性金融机构的实践，走出了一条有中国特色的社会责任道路。

从2006年加入联合国全球契约组织以来，国家开发银行就将履行社会责任作为使命和任务，贯穿到全行工作的各个方面。

2010年，国家开发银行成立社会责任处，其主要职责是：负责研究制定社会责任工作制度及规划，编制年度工作计划并组织实施，负责社会责任指标体系的推动建立，负责组织年度社会责任报告编写和发布，负责组织参与国内外社会责任交流对话，组织开展员工社会责任专题培训等。

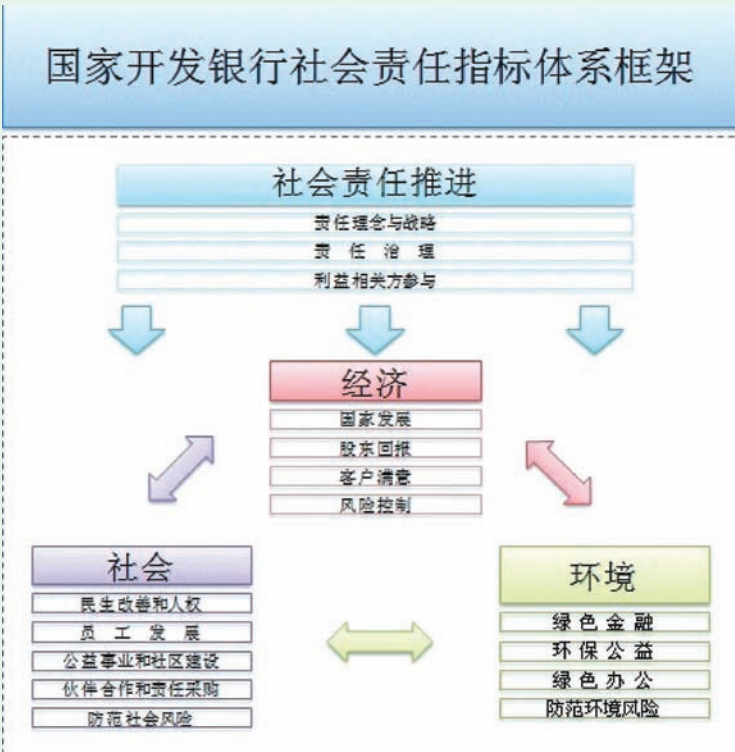
国家开发银行高度重视利益相关方参与，全面了解利益相关方的期望和诉求，建立利益相关方参与机制，提高利益相关方参与程度，实现与利益相关方的合作共赢。

表1 国家开发银行利益相关方列表

监管机构	依法合规开展经营活动，按照监管要求促进稳健运行和风险防范。
政府	坚持中长期投融资的特色，支持经济社会协调发展。
股东	确保国有资产保值增值，实现长期、稳定和可持续的风险调整后回报。
投资人	建立健全公司治理，争取合理、稳定的投资收益。
合作伙伴	坚持诚信、互利、平等协商的原则，形成长期良好的合作关系。
客户	完善服务机制，创新服务产品，提升客户满意度。
员工	保障合法权益，实现共同成长。
公众	提高金融服务的可获得性，为公众谋求利益。
环境	关注生态保护，应对气候变化，实现环境友好。

国家开发银行积极参与国内外交流对话。通过联合国全球契约、联合国环境规划署金融行动机构等国际性平台，广泛参与国际社会共同行动，参与相关社会责任国际标准的制订。作为联合国全球契约领导力平台会员、联合国全球契约反腐败工作组和联合国“冲突地区负责任投资”专家组成员，积极参与制订相关政策指南，包括联合国全球契约“在受冲突影响与高风险地区负责任商业实践指南”等文件，提升了中国的金融机构在社会责任领域的国际影响力和话语权，充分发挥了中国企业在国际社会责任领域的应有作用。

2010年，国家开发银行积极研究推动社会责任指标体系建设，开展社会责任和可持续发展管理的国际对标，在充分吸取国内外先进理念、广泛听取行内外意见的基础上，以全球契约十项原则为理念基础，以“三重底线+利益相关方期望”为理论框架，提炼了涵盖经济、社会、环境与责任管理的142个关键指标，为系统推进社会责任管理提供重要指南。在此基础上，推动责任指标纳入全行考核体系，进一步推动将社会责任贯穿到规划、评审、信贷管理和风险防控的各个方面，实现社会责任和商业价值的统一。





以专业优质服务满足大众金融需求

银行业是现代服务业的重要组成部分。服务好经济社会发展，满足广大消费者金融需求，是银行业义不容辞的神圣职责。在当前金融同质化竞争不断加剧、金融消费层次逐步升级的新形势下，优质、专业的服务日益成为现代银行业核心竞争力和可持续发展的源泉。2010年，中国银行业向全社会发出“公平对待消费者”的郑重承诺，打造“最受信赖的友好型银行”，积极开展自律性行业规范的制定和推广实施，将科学、先进的服务理念全面融入经营、管理各个环节，持续改善、优化服务流程和服务环境，练好服务内功。同时，多渠道关注公众金融消费需求，完善客户服务响应机制，大力推动消费者金融知识普及和权益保护，履行提供优质金融服务的社会责任。

（一）树立科学服务理念，赢得公众信赖

2010年是中国银行业服务理念的提升年。中国银行业率先以自律公约的形式正式向全社会发出“公平对待消费者”的郑重承诺，提出“依法合规、诚实守信、公开透明、公平公正、文明规范”的服务原则，打造“最受信赖的友好型银行”。以消费者信赖和尊重为出发点的服务理念意识，是对“以客户为中心”服务宗旨更科学化、具体化的表达和阐述，是银行业服务理念领域的重大突破，得到了银行业的高度认同和普遍践行。



银监会纪委书记王华庆，中国银行业协会会长姜建清，中国银行业协会专职副会长杨再平，中国消费者协会副会长杨红灿共同启动打造“最受信赖的友好型银行”活动

为进一步改善和提升银行业文明规范服务水平，将“文明规范服务”融入企业文化，中国银行业协会积极引领全行业开展自律性行业规范的制定和推广实施。组织会员单位发布了《中国银行业零售业务服务规范》、《商业银行理财客户风险评估问卷基本模板》、《银行理财产品宣传示范文本》、《中国银行业营业网点大堂经理服务规范》及《中国银行业柜面服务规范》等多项行业服务规范标准，为提升金融服务质量夯实了制度基础。为进一步规范服务收费行为，强化服务收费自律工作，中国银行业协会发布了《关于加强银行服务收费自律工作的六点共识》，对规范银行服务收费行为，促进中间业务的健康发展，以优质服务回馈广大金融消费者，建设良好的金融外部生态环境，起到了积极的促进作用，产生了良好的社会反响。



专栏2：“千佳”示范单位创建评选提升核心竞争力

2010年，中国银行业协会组织全行业大力开展“千佳”文明规范服务示范单位的创建评选活动，在“公平对待消费者”、“打造最受信赖的友好型银行”等先进理念引领下，以提供优质专业金融服务、构建和谐金融生态环境、塑造良好社会形象、促进经济社会健康发展为服务目标，银行业金融机构积极履行服务承诺，不断提高服务效率，创新服务形式，涌现出一大批文明规范服务的先进典型，赢得了客户和社会的广泛赞许，提升了银行经营的核心竞争力，推动了业务发展再上新台阶。

中国农业银行新疆昌吉营业所通过引入“大课堂培训”、“向兄弟行学习”等方式，着力提高员工队伍服务水平，先后获得2009年度“百佳”文明规范服务示范单位和2010年度“千佳”文明规范服务示范单位荣誉称号。三年来，该支行年利润以25%的速度增长，人均利润水平在当地同业及系统内均名列前茅。

交通银行海南省分行近三年资本总额和本外币存款的增幅显著高于当地同业和交行系统

平均水平，其辖属三亚分行营业部连续两年分别获得中国银行业文明规范服务“百佳”示范单位和“千佳”示范单位称号。交行人总结经验说：“社会口碑比金杯银杯都重要，服务就是核心竞争力。”

中国光大银行南宁分行营业部继2009年被评为中国银行业文明规范服务“百佳”示范单位后，2010年再获“千佳”称号。通过“千佳”评选和“阳光服务主题活动”，不断提升客户服务能力和水平。2010年上半年营业部业务量明显增加，利润总额较去年同期增长五成，网点综合营销能力全系统排名第三，成为光大银行“百佳旗舰店”之一。

为把文明规范服务理念进一步落到实处，银行业金融机构还纷纷开展“质量服务月”、“服务价值年”等活动，形成了“你追我赶抓服务”的大好局面，促进了重视服务、规范服务、改善服务的良好风气在全行业进一步普及。



开展2010年全国“质量月”宣传活动



举办服务规范礼仪竞赛



提供热情周到的金融服务



营造整洁舒适的服务环境

（二）持续改进金融服务，提升消费体验

各银行业金融机构努力践行服务理念和规范，积极打造服务品牌。通过构建多种服务渠道、完善服务管理制度、优化网点服务流程等措施，提升金融服务软硬件环境。同时，搭建专业化产品服务创新平台，构建产品创新机制，满足社会公众日益增长的多层次、差异化的金融需求，在改进金融服务、提升客户体验方面作出了积极探索和有益实践。

完善服务管理体系，加强优质服务制度保障。各银行业金融机构将服务管理纳入组织体系建设，组建各层级责任体系，完善考核激励机制和行业培训规划，特别加强对一线服务人员，如大堂经理、普通柜员、理财师、客服人员的资质考核和专业技能培训，为服务工作的持续改进和提高奠定了制度基础。

中国建设银行在内部搭建了“六西格玛管理组织体系”，以精益管理作为改进服务的实施手段，应用一整套标准化方法技术体系和激励机制，使前中后台业务部门围绕客户需求形成了无缝衔接。

交通银行制定了《交通银行服务质量提升综合考评管理办法（2010年）》，通过“两考两评”对各分支机构的服务管理综合能力进行定量考核与定性评价。

上海浦东发展银行制定并印发《上海浦东发展银行营业场所6S管理办法》，对6S管理的实施推进、审核验收、星级评定等工作进行了制度化规范，并升级了6S管理审核验收标准，形成了标准化、规范化、制度化的营业场所6S管理体系。

广东发展银行各一级分行根据“平衡计分卡”管理理念，设置了适合本行的绩效管理体系，在工作进程维度中设置“服务改进”指标，在内控与合规类扣分指标中设置“服务质量”评分标准，总分值所占比例不低于5%。

华夏银行由总行牵头，每年度开展服务团队业务培训，每季度进行全行服务增访、总结分析投诉案例报告，并坚持开展标准作业程序SOP（Standard Operation Procedure）的固化和优化，服务工作稳定提升。

渤海银行积极开展一线业务人员服务培训工作，加强大堂经理在服务规范、服务流程、产品知识、自助设备操作、投诉处理等方面的培训；加强理财师在产品销售、理财规划等方面的培训；加强普通柜员在操作系统、业务技能方面的培训等。

优化服务流程，提高网点服务效能。银行业金融机构通过强化引导分流、搭建服务系统、精细化服务环节、实施业务前中后台分离、再造业务流程、完善弹性排班制等手段，进一步提高网点服务的综合效能。据不完全统计，2010年中国银行业各网点机构共配备大堂经理95 332人，当年新增23 518人，增幅32.75%；配备理财师总数达到177 390人，同比新增69 219人，增幅64%。大堂经理和理财师等专业人员的合理配备，进一步提升了营业网点服务的规范化、人性化，网点服务水平不断提高。

上海浦东发展银行进一步深化“小前台、大后台”的运营模式改革，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：推行柜面开户审核、复审并行处理方式，加速工作效率；变更对公结算账户开户流程，采取收单模式，减少客户柜面等候时间；整合账户业务表单，简化客户手续，提高柜员效能，创造更加美好的客户体验。

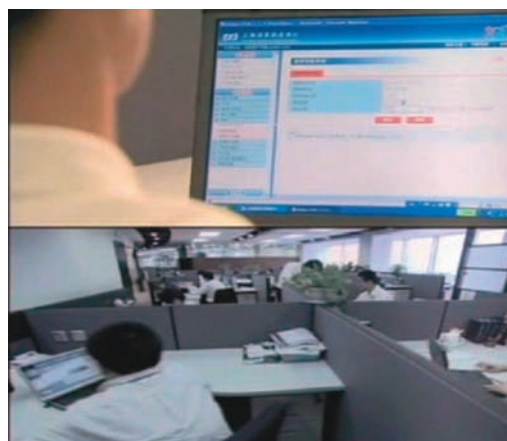
兴业银行积极推行营业厅管理模式改革，强化营业厅的运营管理和营销服务组织管理，促进营业厅由传统的“柜台结算型”向“销售服务型”转变，进一步提升营业厅的综合服务能力。



专业的大堂经理服务



先进的电子填单系统



“小前台、大后台”集中作用模式

加强服务渠道建设，提供多层次、全天候、广覆盖金融服务。各银行业金融机构高度重视服务渠道建设，合理规划境内外网点布局，加大对中西部偏远地区的网点配置力度，增加物理网点渠道的建设投入。大力开发、应用先进科学技术，努力提升自助服务渠道和电子服务渠道智能化程度，为客户提供多层次、多渠道、广覆盖的全天候金融服务。

中国工商银行成功投产机构网络布局优化评估模型，进一步增强了营业网点区域配置的科学性与合理性。深入推进网点“亮化工程”和“功能提升工程”，持续改善网点服务环境。加快推进营业网点升级改造，全年共改造升级2 100余个营业网点，新建财富管理中心59家、贵宾理财中心797家，营业网点的服务环境得到明显改善，服务能力得到显著提升。加强县域机构网点建设和资源投入，深入实施县支行变革计划，将浙江义乌县域支行升格为二级分行，在甘肃环县等县域恢复设立分支机构，提升县域金融服务能力。

中国银行积极推进网点升级改造。制订《中国银行境内分行大型和中型全功能型网点建设规划》，推动大中型全功能型网点建设。加大网点设施投入，进一步改善机构布局，加快低产低效机构撤并，提高机构资源配置效率。2010年，全行累计完成网点改造1 192家，当年计划完成率119.2%；年末境内机构运行ATM设备2.4万台，自助终端1.4万台，自助银行7 600余家。

中信银行以西部大开发为契机，逐步完善西部地区的网点布局，弥补西部地区空白点。截至2010年末，中信银行西部地区网点数量达95家，占全行网点总数的13.60%，新增数量占全行网点增加总数量的20%；西部地区设置自助设备494台，占比11.78%，设置多媒体机106台，占比10.63%。

上海浦东发展银行大力支持中西部开发和东北工业振兴，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%，有效支持了当地社会经济发展。

招商银行2010年继续加大对中西部地区的金融覆盖力度。贵阳、银川两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，中西部网点服务能力显著提升。

西安银行持续进行现有营业机构整合，优化服务网络布局。适应城市规模的不断扩大和区域经济的发展变迁，重新配置、调整既有应用网点，搬迁支行营业网点6家，装修改造营业网点6家，促进了网点资源得到充分利用，也让客户体验到了更加便捷的金融服务。

据不完全统计，2010年，中国银行业金融机构网点总数达19.49万家，装修改造标准化网点19 302家，实现功能分区的营业网点66 605个；自助设备共有330 165台投入运行，自助设备总交易达176.24笔；网上银行个人客户27 194.11万户，电话银行个人客户33 556.50万户，手机银行个人客户7 256.34万户，电子银行交易达138.62亿笔。

专栏3：完善海外机构布局，提升全球金融服务水平

银行业金融机构积极服务“走出去”战略，进一步完善海外机构布局，拓展境外金融业务渠道，海外金融服务能力不断增强。

中国进出口银行在境外设立了东南非代表处、巴黎代表处和圣彼得堡代表处，与500多家银行建立了代理行关系，为我国机电产品、成套设备和高新技术产品进出口、对外承包工程以及各类境外投资提供有效的政策性融资渠道，对促进我国开放型经济的发展发挥着越来越重要的作用。

中国工商银行2010年深入实施国际化发展战略，马来西亚子行、河内分行、阿布扎比分行相继营业，加拿大东亚银行、泰国ACL 银行收购工作陆续完成，法国巴黎、比利时布鲁塞尔、荷兰阿姆斯特丹、意大利米兰、西班牙马德里等欧洲五国分行均已顺利完成境外监管审批，孟买分行已进入境外监管机构审批阶段，全球化机构布局日趋完善，全球金融服务能力显著增强。

中国农业银行2010年新增设立悉尼代表处，推进纽约、伦敦、东京、首尔四家代表处升格为经营性机构，截至2010年末，境内能办理外汇业务的机构近9 000家，与1 262家外资金融机构建立了代理行关系，覆盖全球110个国家和地区。同时，中国农业银行以央行扩大跨境人民币结算试点为契机，在全国23家一级分行开展跨境贸易人民币结算等金融服务。

中国银行台北代表处于2010年9月成立，成为大陆银行首家在台设立的机构。2010年，中国银行还在其他国家和地区新设机构12家，海外网点已覆盖香港、澳门、台湾以及31个国家和地区。创新推出“中国业务柜台”模式，依托代理行延伸本行服务范围，截至2010年末，与阿曼、秘鲁、加纳等3个国家的商业银行签署了合作协议，为开展境外投资、贸易的中国企业提供方便和经济的服务。

中国建设银行胡志明市分行、悉尼分行于2010年开业，莫斯科代表处设立申请获得俄罗斯联邦中央银行批准，并积极推进在台湾地区设立代表处和在加拿大设立分行的工作。

银行业金融机构依托不断发展完善的海外机构布局，积极创新国际业务模式，为众多国内企业“走出去”提供资金支持、融资安排、资金汇划、贸易结算等全方位的金融服务，不断提升海内外一体化金融服务水平。



中国银行支持的大型“走出去”项目



华夏银行打造国际业务品牌

推动建设创新机制，满足公众多样化金融需求。银行业金融机构积极通过产品创新拓展服务模式和业务范围。创建良好的创新平台和机制，制定有利于创新产品推广应用的规章制度，加快产品创新从理念提出到成果产出的转化效率，缩短从“客户有需求”到“银行有服务”的实现周期，推动产品、服务多元化发展，提升金融服务的广度和深度，进而更好地满足社会公众不断变化发展的金融需求。

中国建设银行制定出台《关于加强我行产品创新成果推广应用的指导意见》，选出28项产品创新成果在全行推广，并组织开展5次产品推介交流活动。截至2010年末，完成移植推广产品18项次。发布《中国建设银行产品创新敏捷流程操作规程》，明确了相应实施流程规范。

交通银行秉承“责任立业、创新超越”的核心价值观，成立了产品创新办公室，首批征得创意提案437项，经梳理拆分为466项，其中295项产品创意经评估确认采纳或进一步研究。

中国光大银行把产品创新作为提升服务质量的生命线，以“精品银行”为服务理念，成立“创新产品委员会”，进一步加强创新工作领导。



招商银行信用卡手机银行



招商银行iphone手机银行

专栏4：优质金融服务让世博、亚运更美好

2010年，中国银行业经受住了世博、亚运金融服务的双重考验。银行业金融机构认真贯彻落实银监会关于世博金融、亚运服务的组织精神，精心部署，全力以赴，积极投身世博、亚运金融服务的光荣任务。在中国银行业协会组织的世博金融服务系列活动中，各会员单位规范服务、创新产品、优化流程，以饱满的热情、娴熟的专业技能为境内外客户提供了“便利、周到、优质、高效”的服务，实现了“零业务差错、零安全事故、零责任投诉”，在上海世博会主运行指挥部组织开展的两次世博会窗口服务行业运行情况调查评估中，金融服务均位居窗口服务满意度首位。银行业金融机构还按照服务奥运和世博的标准，积极开展亚运金融服务，再次向世界展示了中国银行业良好的金融服务形象，赢得了国内外广泛赞誉。



“中国银行业世博金融服务暨2010年度中国银行业文明规范服务千佳示范单位”表彰大会



世博金融服务先进单位代表上台领奖

中国工商银行作为本届亚运会唯一的银行合作伙伴，按照服务“奥运和世博”的标准，全力支持广州亚运会的举办，特别是大力提升亚运会电子银行服务能力，共投放自助机具近3 000台，ATM正常运行率达96%以上，电话银行接听率超过98%，并设置日语、韩语、阿拉伯语等多语种24小时坐席服务，有效提高了金融服务效率。

2010年度

中国银行业

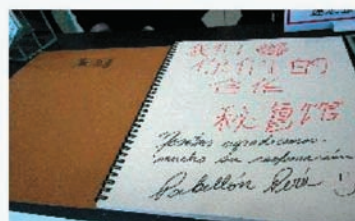
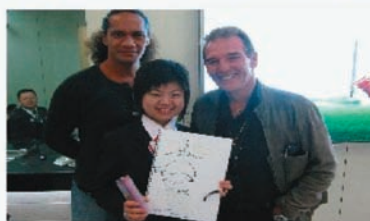
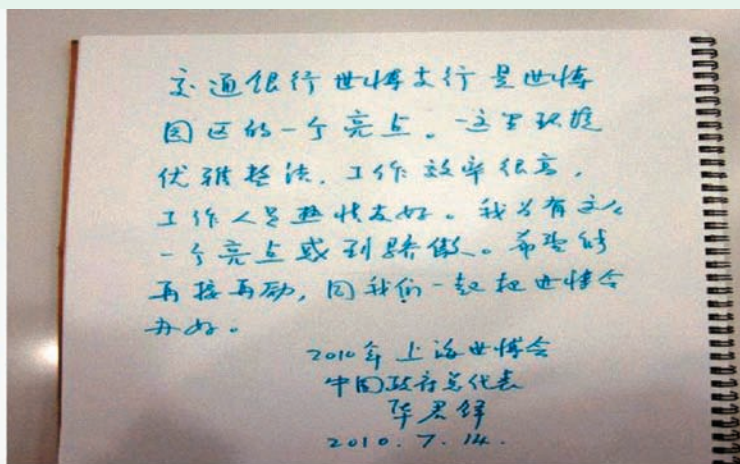
社会责任报告

以专业优质服务满足大众金融需求



中国工商银行亚运会期间投放一批自助服务设备

交通银行作为上海世博会商业银行全球合作伙伴和园区金融服务的唯一提供者，按时交付5个世博网点，布放了109台自助机具，7家外币兑换点，3 800余台POS机具，实现园区内每500米内即可找到金融服务设施。交通银行经特许发行了近10万张预付费卡，让大量客户体验到世博园区内外快捷支付的便利。



交通银行世博一支行“世博日记”以及上海世博会中国政府总代表华君铎的留言

为做好盛会期间金融服务工作，上海浦东发展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、手语和反假币能力培训，积极组织应急演练、服务技能比赛，普遍设置双语标识等，不断提升服务能力。

广发银行向全行发出《广发银行世博亚运金融服务倡议书》，以“优化环境、靓丽亚运”活动为重点，大力完善各类服务渠道，并加强手语服务培训，设置无障碍通道和服务标识，方便残障人士到网点办理业务，确保亚残运会服务更周到、更完善。

（三）认真倾听消费需求，提高客户满意度

各银行业金融机构通过升级优化客户服务平台、建立健全投诉反馈处理机制、开展客户满意度调研等多种渠道，倾听客户对产品服务的意见和建议，积极响应、及时处理，打造友好、智能、高效的问题反馈和解决机制，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。

升级客户服务中心，客服系统建设更加规范化、标准化。客户服务中心作为商业银行的远程虚拟服务窗口，其服务的便捷性、持续性及成本优势日渐凸显，越来越受到广大客户的青睐。银行业金融机构把客户服务中心作为倾听客户心声、反映客户诉求、解决客户问题、维护客户关系的重要平台，全面升级客户服务系统，加速推进客服服务转型，把客户服务中心逐步打造成为提供全面综合金融服务、维护良好客户关系的重要窗口。

2010年，为提升中国银行业客户服务中心整体服务水平，提高客户满意度，中国银行业协会制定发布了《中国银行业客户服务中心服务规范》，从基本要求、制度流程、服务质量、应急管理、风险管理、投诉处理、人员培训及行为规范等多个方面对客户服务中心提出了自律性规范和要求。制定《中国银行业协会客户服务中心联席会议制度》（草案），开展中小银行客服中心短号码申请、优秀客户服务中心

心评选等工作和活动，联合行业力量，推进客户服务中心标准化、规范化建设。

各银行业金融机构积极进行客服系统升级，推进客服转型，实现从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。

华夏银行完成总行集中式客户服务系统扩容升级，呼入呼出并发能力增长了一倍，为提速发展所需的大客户服务量提供了基础保障。

上海浦东发展银行推出具有“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，有机整合客服热线虚拟渠道与业务受理有形渠道。

招商银行进行了“客户之声”系统的开发和升级，使客户服务水平得到了进一步的提升。



客服人员在线为客户提供服务

健全投诉反馈机制，客户诉求响应处理更及时、更有效。建立规范有效的投诉处理工作机制是改进服务体系的重要环节，对切实督促服务改进、提升客户满意度至关重要。2010年各银行业金融机构继续健全投诉受理、处理、回访机制，通过制定规范化的工作流程、完善多元化的投诉平台、建立可跟踪的督办机制，确保客户投诉得以及时、妥善受理，增强与客户交流互动的有效性。

中国工商银行研发建立了客户服务与投诉支持管理系统，及时反馈事件工单的

目前状态、处理结果，实现对服务投诉的全流程管理；建立客户投诉定期分析及跟踪督办机制，健全热线电话、门户网站以及分支机构、营业网点、客户经理等较为完整的投诉受理渠道；建立了客户投诉日常监测机制，编制《客户投诉每日监测简报》，督促分行妥善处理重大投诉事项，及时反馈处理结果。截至2010年末，中国工商银行热线投诉坐席人员达到1 737人，全年投诉案件处理完成率达到100%。

中信银行建立了包括口头投诉、电话投诉、意见箱投诉、意见簿投诉、信函投诉、媒体投诉和客户服务中心投诉等多渠道投诉体系，形成了较为规范的客户投诉处理机制；建立电子客服工单系统，既可将客户投诉输入电子客服工单进行流转，也可通过电话与总分行产品经理联系，提升了对客户投诉问题的解决效率。

上海浦东发展银行以世博金融服务为契机，进一步加强金融服务投诉联动处理能力，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。

兴业银行积极做好客户投诉处理工作，建立客户服务投诉问题分析和处理机制。2010年，全行客户投诉大幅下降，共受理客户投诉量较去年同期下降48.75%。

深圳发展银行不断提高服务操作标准以及投诉、检查的管理标准，以投诉控制为中心，全面提高服务标准和评分要求，改进服务工具，实行7×24小时运营投诉管理，月均投诉大幅下降。

开展多种形式客户满意度调研，客户需求了解更客观、更全面。银行业金融机构积极构建客户满意度调研常态工作机制，把客户评价作为衡量金融服务水平高低的重要参考标准，从客户端角度更全面、更客观地了解客户体验和需求，针对调查中发现的服务问题，制定有针对性的改进策略。

上海浦东发展银行在全行范围内启动“服务品质提升项目”，通过开展客户满意度调查、组织“神秘顾客”检查等方式，深入了解客户需求。2010年首次进行了全面客户满意度调查，共调查33家分行近2 000户公司客户、6 000余名个人客户，从客户类型、区域及分行、品牌及子品牌等不同维度进行了满意度分析。

华夏银行2010年修订了“神秘顾客”检查评分细则，将“神秘顾客”暗访制度化；制定并下发《客户满意度管理办法》，开展客户满意度调查，采用分行每月回访、总行每季度回访的方式，调查客户满意度并进行通报，持续提升客户满意度。

中信银行通过多种形式开展客户满意度调查。对于企业客户，结合分行业务调研、产品推介活动等，走访客户倾听客户反馈意见；零售银行部聘请第三方调查公司，采取了网点外客户访问方式进行了两次客户满意度调查，信用卡中心以系统自动回拨客户的形式持续开展客户满意度调查；确保第一时间调查客户对本行服务、产品和政策方面的体验情况。



银行业金融机构通过多种形式
开展客户满意度调查

（四）宣传普及金融知识，保障消费者合法权益

随着我国经济社会的快速发展，金融市场日益成熟，金融消费的需求日益呈现多元化、差异化的特点，与之相应，银行业金融服务产品和服务创新日趋活跃，对公众生活的影响力也不断扩大。在金融市场仍处于培育成长阶段，公众金融知识基础仍相对薄弱的条件下，推广金融消费者公众教育、普及金融消费知识，对维护金融市场有效性、稳定性，保障消费者合法权益意义重大。各银行业金融机构主动承担起金融知识普及宣传的社会责任，利用自身的专业知识和丰富的资源，多角度、多形式地向公众普及相关金融知识，不断提高公众识别和防范金融风险的能力，增强消费者对银行产品和服务的信心，积极保护消费者合法权益，为行业健康发展奠定良好的公众客户基础。

金融知识普及融入日常运营。银行业金融机构在为客户提供专业金融服务的同时，主动将金融知识宣传普及与业务开展相结合，组织举办包括反假币、反洗钱、理财教育等多种形式在内的公众金融知识普及宣传活动，帮助公众提高金融素养，增强安全消费意识，引导客户正确选择合适的金融产品和服务，为维护金融市场的稳定发展创造和谐的外部环境。

2010年，中国银行业协会积极引领会员单位开展金融知识普及、金融产品安全使用宣传和消费者权益保障等活动。发布了《关于使用电子银行等业务的安全提示》，与中国消费者协会联合举办“安全使用电子银行”网络在线直播活动，普及电子银行等业务的安全使用常识，增强公众安全意识，帮助公众更加科学地使用电子银行；组织业内专家共同编著了《银行服务百姓读本》，从普通老百姓的角度，全面介绍银行个人服务项目，引导消费者合理选用金融产品，提高生活品质；积极筹备成立“金融消费者权益保护及公众教育服务专业委员会”，整合行业资源，搭建金融消费者与银行业金融机构之间的沟通交流平台，进一步维护金融消费者的合法权益。

各银行业金融机构积极开展多样化、持续化的金融知识普及活动，树立“诚信经营”的良好形象。

中国工商银行深入开展“投资理财知识普及万里行”大型公益活动，以“科学

理财，和谐生活”为主题，帮助广大居民树立科学的投资理财观念。截至2010年末，累计开展各类投资理财知识普及活动20 000场，现场参加活动居民逾百万人次。

招商银行持续开展理财教育公益行活动。从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，在全国60个城市共举办讲座1 000余场，吸引近30万客户热情参与。

华夏银行各分支机构在营业场所及广场、超市等地，通过展板宣传、发放资料、播放教育片等方式，向社会公众宣传反假币法律法规，并开展反洗钱宣传。

中国民生银行通过财富讲堂、专题培训等形式普及客户金融知识；以“社区便民”为己任，积极开展金融服务和金融知识进社区活动；持续开展“小小银行家”、“小鬼当家”等儿童金融知识培训活动，有效地满足了各类消费者了解金融知识的需求。

中国邮政储蓄银行积极开展“送金融知识下乡”工作，通过在社区及农村地区发放书籍资料、组织金融宣教队、开展金融知识讲座、小额贷款培训、业务有奖问答等互动活动，普及真假货币识别、用卡安全、防范电信或网站诈骗、远离非法集资、家庭理财等知识，解读政府社保、家电下乡等惠民政策，将金融知识送到了百姓家中、手中和脑中。

北京银行组织所有在京营业机构开展了“征信知识宣传周”活动，使广大客户充分认识到诚实守信的重要意义。对树立“重信用、讲信用、守信用”的良好社会风尚起到了积极作用。

天津农商银行营业部开展“服务社区、回报社会”活动，多次组织员工进入周边社区，为社区内居民提供服务，不定期举行小型专业讲座，耐心地向社区居民讲解储蓄、资金分配等金融理财知识。

汇丰银行在北京、上海和沈阳分别举办了大型财富论坛，每次参与人数超过600人；在北京、上海、深圳和广州共开展了六场不同主题的中小型理财讲座，每次参加人数约150人。



金融知识进社区活动



中国工商银行开展“百所高校金融大讲堂”活动



福建省农村信用社员工帮助居民识别假人民币

“公众教育服务日活动”掀起金融知识普及新高潮。2010年11月28日，由中国银监会公众教育服务中心主办、中国银行业协会协办的首届中国银行业公众教育服务日活动正式在北京启动，活动以“和谐金融、美好生活”为主旨，旨在向公众普及金融知识，提高公众识别和防范金融风险的能力，加强金融消费者权益保护，促进银行业健康有序发展与社会和谐稳定。

中国银行业协会代表会员单位在启动仪式上发表了五点行业承诺，即：金融普惠从金融知识普及做起；改进金融服务从消费者金融教育做起；保护消费者权益从消费者金融教育做起；管控金融风险从消费者金融教育做起；履行社会责任从公众金融教育做起。

活动启动仪式后，各地银行业金融机构组织开展了形式多样的金融知识普及教育活动，通过在网点营业厅电子显示屏播放“公众教育服务日”主旨、宣传口号及标语，在营业厅张贴宣传海报，摆放宣传折页及宣传材料，播放活动宣传片，对客户进行金融知识讲解、风险提示等，把更多金融知识更快、更便捷地送到消费者身边。活动期间，银行业金融机构累计动员员工140多万人次，参与营业网点18万家，设立宣传展位3.8万个，发放宣传资料6 700多万份，覆盖全国金融消费者约9.3亿人次，对普及金融知识、促进社会和谐、提升银行业形象等起到了积极的作用，取得了较好的社会反响。



“2010年中国银行业公众教育服务日活动”启动仪式在京举行

专栏5：银行业金融机构积极参与首届行业公众教育服务日活动

中国银行境内37家一级分行、直属分行约10 030家网点机构全线参与“银行业公众教育服务日”活动，在公共区域设置了2 110个宣教点，116 583名员工投入到普及金融知识、开展公众教育服务活动当中；网点电子显示屏持续播放公益广告宣传片或活动主题口号30天左右，受众达7 000万人次。

上海浦东发展银行积极参加“2010年中国银行业公众教育服务日”活动。辖内600多个网点（占总网点数的95%以上）在全国各地200多个公众宣教区域开展现场宣教活动。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；发放宣传资料30多万套，活动受众超过5 000万人次。

杭州银行在杭州地区的三个宣教点共发出宣传台历4 000余份、宣传折页15 000余份、海报200多张，为上千名杭州市民提供了银行业务、金融法律等咨询服务。与此同时，该行全国的分支机构以及杭州周边县域支行也积极参与了当地组织的“公众教育服务日”活动。

吉林省农村信用社联合社在“公众教育服务日”活动中，全省共计设立外部宣传点732个，参加对外宣传达8 458人次。长春、白山、白城、延边地区有条件的县级联社按照银监局规定内容，开展短信宣传，累计发送金融知识短信17万条。



银行业积极开展公众教育服务活动



以社会民生福利目标引导信贷资源配置

2010年，我国银行业自觉服从国内经济发展大局，积极顺应国内经济逐步转入常态运行的实际需要，加强了信贷政策与国家宏观经济政策、区域政策、产业政策的衔接配合，坚定不移地支持国家基础设施建设和产业结构升级，促进区域经济平衡发展和企业科技创新，尤其加大对“三农”、中小企业及民生工程等相关领域的金融扶持力度，以社会民生福利目标引导信贷资源配置，推进经济结构战略转型，形成了银行业全方位推动经济平稳健康运行的良好局面。

（一）加大中小企业支持力度，扶持中小企业成长

中小企业是推动国民经济发展、构造市场经济主体、促进社会稳定的重要元素，推进中小企业金融服务既是顺应经济结构调整和发展方式转变的必然要求，也是银行业转变自身盈利模式、履行社会责任的现实需要。2010年，银行业金融机构贯彻落实监管部门对于中小企业金融服务“六项机制”建设的相关要求，进一步加强中小企业金融服务专业化机制建设，健全服务网络，优化服务流程，创新金融产品，拓宽融资渠道，切实发挥银行业金融机构融资主渠道作用。

加强中小企业金融服务制度和机构建设。银行业金融机构通过制定中小企业发展业务管理制度，加强业务指导，完善激励机制等措施，为推动中小企业业务发展提供有力制度保障。如中国银行制定《中小企业业务指引》、《中小企业客户批量化营销管理办法》；中信银行制定《小企业金融非专营机构授信业务管理办法（试行）》等。

各银行业金融机构还根据小企业金融服务特点，继续推进中小企业金融服务专营机构建设，发挥专业化经营优势，推动小企业金融服务体系的完善。截至2010年末，包括全部大型商业银行和全国性股份制商业银行在内，全国共有109家银行设立了小企业金融服务专营机构。主要银行业金融机构小企业金融服务专营机构新增贷款已超过全行业新增小企业贷款的60%，部分银行小企业贷款占其全部贷款余额的比重已达80%以上，成为小企业授信服务主力军。



交通银行北京分行推出小微企业投贷一体化模式



“华夏之星”评选活动给力小企业健康成长

推进服务模式和产品创新。在银监会提出的商业可持续原则和“六项机制”指引下，商业银行积极创新小企业金融服务模式、技术和产品，实施差异化管理战略，小企业金融服务迈上新台阶。

中国农业银行推出“简式贷”业务，即采取灵活的授信和信用评级模式，简化业务流程，提高了小企业贷款的审批效率。推出“智动贷”业务，即依托本行先进的电子银行系统，在授信额度内，小企业客户可通过营业柜台、网上银行、银企通平台和自助设备等渠道，自主、循环使用人民币贷款，实现贷款随借随还，同时也降低小企业客户的融资成本。

中国建设银行研发了基于与政府、企业三方合作的“助保金”业务，推出了“小企业固定资产购置贷款”业务，改进了小额无抵押贷款“诚贷通”业务等。截至2010年末，“诚贷通”、“助保金”系列等业务的贷款余额均达到近300亿元。

兴业银行推出“兴业芝麻开花”中小企业成长上市计划，以中小企业客户差异化融资需求为中心，打破传统信贷结算的局限性，在整合多项传统信贷与结算业务的基础上，引入了企业理财、财务顾问等创新型投资银行服务。与此同时，深入研究小企业客户融资需求，推出小企业联贷联保贷款、自建工业厂房按揭贷款、设备按揭贷款和小企业流动资金贷款延期业务等多项小企业创新业务产品。

江苏银行形成了小企业服务品牌“小快灵”，还承办了江苏省政府“科技之星”小企业专项贷款业务，目前已投放该项贷款3.32亿元。

北京银行对“小巨人”产品体系进行了整合、完善和升级，形成包括“创融通”、“及时予”、“腾飞宝”三大核心产品包和“科技金融”、“文化金融”、“绿色金融”三大特色行业包，共含50种产品的“小巨人”中小企业成长融资服务方案。

专栏6：中国工商银行倾力支持小企业发展

中国工商银行一直将支持小企业发展作为一项重要战略。2010年以来，在全社会资金形势偏紧的情况下，坚定支持小企业经营战略，为小企业提供持续稳定的金融支持。

工商银行在综合经营计划中对小企业贷款规模实行单列，并实施专项监测和严格管理，确保专项规模用于小企业贷款投放；积极探索与租赁公司、村镇银行、小额贷款公司、典当行等机构开展多种形式的合作，不断深化对小企业的金融服务。目前，工商银行已成立了超过1 200家小企业金融业务专营机构，并配备专职小企业客户经理，专门开发了小企业信贷业务管理系统，建立绿色审批通道，为广大中小企业提供“专职、专属、专业”的“一揽子”金融服务。截至2010年末，工商银行有融资余额小企业客户63 081户，较年初增加18 838户；融资余额5 630亿元，较年初增加2 104亿元，增幅达59.68%，高于全行贷款增幅41.14个百分点。

与此同时，工商银行针对小企业的自身特点，大力创新信贷产品和方式，较好地满足了小企业客户多样化和个性化的融资需求。例如，针对小企业融资提款频繁、金额小且提款和还款时点具有不确定性的特点，创造性地将信贷业务与网上银行渠道相结合研发推出了“网贷通”业务。小企业客户只需一次性签订循环贷款借款合同，在合同规定的有效期内企业需要资金时可以自主提款，有闲置资金时可以随时还贷，一经推出就受到小企业的普遍欢迎。截至2010年末，通过“网贷通”获得融资支持的小企业超过了1.5万户，贷款余额近900亿元，比年初增长了近20倍。

此外，面向特定小企业客户群体的融资需求，工商银行积极鼓励分支机构大胆创新，因地制宜地推出特色产品。如北京分行推出了包括“能源通”、“城建通”、“医药通”、“钢贸通”、“棉贸通”、“工商物业通”在内的六个通字类产品；深圳市分行针对当地部分优质专业市场等成片租赁物业中的具有稳定经营现金流的分散租户，设计推出“租约贷款”产品；上海分行针对工业园区和开发区中的中小企业购买标准厂房的资金需求，试点推出“标准厂房按揭贷款”业务等。这些特色产品的推出，既满足了特定小企业客户群体的需求，也充分履行了大型商业银行的社会责任。

切实保证中小企业信贷投放力度。2010年6月21日，中国银监会与人民银行、证监会、保监会联合印发《关于进一步做好中小企业金融服务工作的若干意见》（银发[2010]193号），强调当年小企业贷款增速不低于同期全部贷款平均增速，增量不低于上年增量的“两个不低于”工作目标。

银行业金融机构根据意见要求，进一步改进和完善中小企业金融服务，加大对中小企业信贷投放力度，中小企业贷款增长呈现四方面特点：一是新增小企业贷款主要集中在制造业、批发和零售业、水利、环境和公共设施管理业等行业，在优化经济结构、增加就业人数方面发挥了重要作用；二是授信银行类型多样化，大型银行、股份制银行、城市商业银行甚至农村信用社都纷纷对中小企业融资给予了一定信贷投放倾向；三是小企业贷款余额呈现占比高、增速快、着重向微型企业倾斜的特点；四是中西部地区的小企业贷款实现较快增长，小企业贷款资源地域分布不均衡的状况得到改善。

截至2010年末，银行业金融机构小企业贷款余额7.5万亿元，比年初增加1.72万亿元，比2009年多增加3 081亿元，增速达29.3%，比各项贷款平均增速高9.40个百分点。顺利实现了增速高于企业贷款平均增速、增量高于上年同期的要求，着力缓解了中小企业融资困难，支持和促进了中小企业发展。

专栏7：城市商业银行成为支持中小企业发展主力军

城市商业银行积极落实监管要求，“立足地方经济、严守风险底线”，确保安全稳健运行的同时，进一步强化为中小企业服务的主动性和积极性。把支持地方经济发展，支持中小企业、私人企业以及个体工商户作为工作重点，充分发挥地缘优势，挖掘企业信用信息，为降低中小企业融资门槛创造良好环境。

根据中国银监会统计，截至2010年末，全国城市商业银行存款规模达6.1万亿元，贷款规模达3.6万亿元，其中小企业贷款余额达到1.1万亿元，较年初增加44.4%，对中小企业支持力度大大加强。

北京银行目前在北京市拥有的中小企业客户数量已逾7万家，占首都中小企业总数的

1/4，成立15年来累计为2万余户中小企业发放贷款6 000亿元，中小企业贷款余额在北京地区同业排名第一。

包商银行把主要目标客户定位在个体工商户、微小型企业。5年来，累计发放中小企业贷款900亿元，目前每月发放近6 000笔。

徽商银行对中小企业采取差别化的等级、尽职调查、评审模式和业务流程。2010年，中小企业占该行贷款比例是64%，中小企业加零售贷款占比达到85.3%，而不良贷款率只有0.6%。

（二）完善农村金融服务功能，强化“三农”金融支持

2010年1月31日，连续第七个指导“三农”工作的中央一号文件发布，推出一系列强农惠农新政策。2010年7月，人民银行、中国银监会等联合印发《关于全面推进农村金融产品和服务方式创新的指导意见》（银发[2010]198号），提出大力创新和完善涉农金融服务新机制，积极培育发展新型农村金融机构，努力创新和推广真正契合农村与农民实际需求特点的金融产品和服务方式，满足农村多元化金融服务需求。中国银行业协会充分调动行业资源，深入开展行业调研，研究统筹城乡发展金融支持，以“双十佳”金融产品评选活动鼓励行业创新“三农”金融产品，推进银行业金融机构服务“三农”工作落到实处。

各银行业金融机构全面贯彻落实党中央、国务院服务“三农”的政策要求，致力于构建多层次、综合化的农村金融服务体系。以推进全国乡镇基础金融服务全覆盖的渠道建设为基础，以加大“三农”信贷投放力度为重点，以创新“三农”金融产品体系为抓手，积极克服制约农村金融发展的各种因素，大力提升农村金融服务质量，倾力保障农业稳定、农村繁荣、农民增收。

加强渠道建设，实现“三农”金融服务全覆盖。我国银行业稳步推进多样化的农村金融渠道建设，通过设立标准化营业网点和简易营业网点、布设POS机和ATM、

开展流动金融服务等多种形式，全力克服农村金融服务渠道建设难点。截至2010年底，农村金融服务全覆盖基本实现，全国30个省份实现乡镇金融服务全覆盖，西部地区金融服务空白乡镇大幅减少，东中部地区金融服务空白问题基本解决。

中国农业银行继续推行三农事业部改革，在农业银行内部，组建专门的“三农”板块，确保有专门的机构、专门的人员、专门的资源，全力做好“三农”金融服务。2010年，中国农业银行与涉农企业、供销系统、邮政系统等加强合作，充分运用市场网络，布放机具，代理部分业务。2010年与商务部“万村千乡”市场工程合作，使农家连锁店能够代办小额取现等业务。

中国邮政储蓄银行在新疆喀什地区建立“三农”工作站，为当地农民提供点对点、面对面的金融服务。截至2011年3月，喀什分行共筹建服务“三农”工作站110所，提供小额贷款业务、代收付、代发业务等服务并代理“新农保”业务。该行还设立了流动服务车，每月驻乡进村向60岁以上行动不便的农牧民发放养老金，使他们不出村就可领取到养老保障金。

北京农商银行根据农村地区客户特点，打造了“乡村银行”品牌。首家“乡村便利店”于2010年7月在怀柔区大水峪村挂牌营业。以一台自助终端、一部“96198”直通电话和一台网银自助服务机作为主要机具设备，配备一名便利店辅导员负责客户引导，当地居民足不出村即可办理查询、补登存折、转账、代缴费等业务。

山东省农村信用社联合社首创研发了农村金融自助服务终端，实现了惠农一本通、信通卡、活期存折的小额存款、取款、定活期互转，还增加了交易明细查询、口头挂失等功能。与ATM机最主要的区别是该终端里面没有现金，村民想办理现金业务，则经过设备管理员以其在农信社的预存款周转。这种金融服务模式使广大农民“足不出村存取款，田间地头能转账”，享受“零距离”金融服务。



中国邮政储蓄银行海南州支行流动金融车



山东省农村信用社联合社首创农民金融自助服务终端



北京农商银行乡村便利店



专栏8：专业的农村金融服务渠道——村镇银行

银行业金融机构将银行资源和专业优势与民间资本相结合，通过发起设立村镇银行扩大“三农”金融服务覆盖面。

国家开发银行9家村镇银行资产总额32.14亿元，累计发放涉农贷款13.86亿元，不良资产率0.36%，直接支持农户3 686户，有力支持了当地农村经济的发展。

中国农业银行在陕西安塞和安徽绩溪设立两家村镇银行，村镇银行总数达到4家，主要

为农村地区的农户和中小企业提供各项金融服务。截至2010年末，4家村镇银行各项贷款余额2.62亿元，累计投放涉农贷款6.17亿元，有效支持了当地经济社会建设。

中国建设银行至2010年底已主发起设立9家村镇银行，开发出农户联保贷款、林权抵押贷款、农业订单贷款、“乐农贷”等系列信贷产品，有效缓解了农户、小企业等客户群体担保难、贷款难的问题。

上海浦东发展银行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。



陕西安塞农银村镇银行成立



北京大兴华夏村镇银行成立

加大信贷投放，支持“三农”产业稳步发展。2010年，我国银行业严格按照国家“三农”政策制定“三农”信贷方针，将信贷支持着力点定位于农业、农村、农民三个层次，主要从农业产业化龙头企业、农村基础设施建设、农户贷款三个方面全面参与我国“三农”建设，努力实现农业发展、农村繁荣和农民增收。



中国农业银行嵊州支行“三农”服务分队
深入农村宣传服务“三农”政策



辽宁省农村信用社联合社基层信贷员深入
村组为农户现场发放贷款



广西融水县农信社信贷员把小额农户贷款送到苗寨
农户家



江西省农村信用社联合社深入进农户贷款

优先支持农业产业化龙头企业发展。2010年，银行业金融机构按照国家关于稳定物价、保障群众基本生活的要求，加大农产品生产、加工和流通环节的信贷资金支持力度，特别是大力支持符合国家产业政策的农业龙头企业发展壮大，扶持特色产业、产品基地建设。“培植龙头、壮大规模、建立基地、带动农户”，促进龙头企业向产业链上下游延伸，带动产业链枝端末梢的小农户和微小企业发展，既帮助龙头企业解决资金供应问题，又带动了产业链条上的农民致富，放大了金融服务“三农”的效果。

中国农业银行与国家级农业产业化龙头企业山东中澳集团合作，首创了“公司+标准化农场+农户”的业务模式。在农业银行的贷款支持下，中澳集团与农户签订合同，向农户赊销鸭苗、饲料、药品，最后回购商品鸭，带动上下游30万农民走上共同致富之路。该服务案例已经被联合国选为扶贫开发典型案例。

黑龙江省农村信用社联合社投放贷款535.5亿元，贷款余额达到567亿元，支持两大平原农业综合开发试验区及千亿斤商品粮基地；投放贷款69.8亿元，贷款余额达到35.2亿元，支持千万吨奶和五千万头生猪工程建设。

河北省农村信用社联合社优先支持农业产业化重点龙头企业发展。对销售收入高、产业关联度大、带动能力强、有市场竞争力的国家、省、市级农产品加工龙头企业重点支持，并在其上游、下游产业链中积极营销中小客户，发展信用共同体。2010年支持农业产业化龙头企业600户，贷款金额近60亿元；带动农户贷款近20亿元。



银行业金融机构支持农村龙头企业发展

加大支持农村基础设施建设力度。2010年，银行业金融机构重点加大了对各种支持农村水利、交通、电网、通信网络建设等项目的信贷投放量，在提升公共服务能力、改善农村生产生活条件、促进现代农业发展等方面起到积极推动作用。

中国农业发展银行发挥政策性金融支农的支柱作用，不断拓宽县域业务范围，开展农村基础设施建设贷款业务，截至2010年9月末，新增1 167亿元贷款支持农村基础设施建设。

中国农业银行推出“千城计划”，以全国百强县、千强镇为重点，支持县域范围内符合条件的路、水、电、气、暖等城镇基础设施建设项目。

重庆农村商业银行加大电力、交通、化工、汽车、城建、铁路、医药卫生等行业支持，重点拓展国有大中型集团、优质外商投资企业、大型基建龙头、重点工业企业等项目，2010年末，公司类贷款余额766.13亿元，较上年增长33.08%。

四川省农村信用社联合社为全省“50+10”新农村建设示范片授信达332.52亿元。

做好农户贷款工作。2010年，银行业广泛开展信用工程建设，强化对农村各类市场主体的金融服务，不断加大对农户生产的信贷支持力度，对农户给予定价优惠，有效减轻了农户负担。通过推进农村信用体系建设，创新担保、质押方式，并针对农户群体的差异性推出特色优惠项目，拓展了农户贷款的范围和业务类别，充分发挥了农村个人贷款业务的市场潜力，服务了农民增产增收。



山东省农村信用社联合社信贷人员
在了解农户信贷需求情况



山西省农村信用社联合社为农民
发放小额信用贷款证

2010年，“三农”信贷投放实现稳步增长，截至2010年底，银行业金融机构涉农贷款余额11.8万亿元，比年初增加2.63万亿元，增长28.8%，高于各项贷款增速5.80个百分点，涉农贷款余额占各项贷款余额比重比2009年底提高1.60个百分点，为“三农”提供强有力的金融支持。

专栏9：创新农户小额信贷模式，有效减轻农民负担

2010年，银行业认真贯彻国家惠农政策，大力创新农户小额信用贷款方式，贷款投放显著增加，服务范围进一步扩大，为支持“三农”发展作出了积极贡献。

中国建设银行持续推广小额农户贷款，在新疆、黑龙江和吉林三省区试点的基础上，将试点范围扩大到了青岛、甘肃、福建、江苏、浙江、苏州等省市分行，对农户给予定价优惠，有效减轻了农户负担。全年共投放小额农户贷款超过10万笔，金额超过50亿元。2010年该行小额农户贷款余额达36.80亿元。

中国邮政储蓄银行在浙江、重庆、河南、广东、湖南等地开展了“银行卡助农取款服务”。该服务是一种新型农村支付结算方式，可概括为“一张卡、一部机具、一个商户、一本账”，具体指在乡镇及以下农村选择具有一定经济实力、信誉良好的商户，安装“商易通”设备，借助“商易通”的刷卡实时转账功能，以商户先垫付现金的方式为借记卡持卡人提供银行卡助农取款服务。银行卡助农取款服务不仅只具备小额取款的功能，而且可以刷卡消费，方便了当地百姓购物。

四川省农村信用社联合社实施了农户小额贷款特色审批，对信用评级未达到“一般”级或未建立经济档案，临时又需要资金的，可发放最高不超过1万元的农户小额信用贷款；并延长了贷款期限，根据农户借款申请，结合贷款用途、生产经营周期、偿债能力等因素，合理确定贷款期限，允许跨年度使用，最长可达5年。

安徽省农村信用社联合社针对农民担保抵押难问题，积极推行林权、渔权、农村集体用地、农民宅基地等新型权利质押，并积极与担保公司、保险公司合作，采取多方参与、共担风险的方式，解决县域担保物缺失、担保体系不健全的问题。

河北省农村信用社联合社推进农村“信用工程”建设，扩大农户贷款支持范围。在信用村（镇）、信用户评定上实行“批量营销，批量授信”这一新的信贷模式，扩大服务对象范围。全面推行农村小额贷款证制度，推出“小额贷款卡”，开辟农村小额贷款“绿色通道”。2010年共建立信用乡镇208个，信用村7 802个，评定信用户320万户，农户小额信用贷款余额59.26亿元，农户联保贷款余额48.80亿元。

创新“三农”金融产品，提升服务质量。2010年，中国银行业金融机构围绕县域经济、社区、企业、农户需求，以差异化市场战略为方向，不断对传统“三农”金融产品进行改造和创新，提升了农村金融服务品质。



农民金融自助服务终端被农民称为村庄银行



实现农民家门口的金融服务

中国农业银行2008年推出的金穗惠农卡，截至2010年底，授信总额1 583亿元，惠及3亿多农民。农业银行目前类似惠农卡这样的“三农”金融产品已多达三百多种，有效地提升了服务“三农”的能力。

北京农商银行于2010年3月开通银政惠民账户，账户整合了该行代收代付城乡居民养老保险业务、代发无保障福利养老金业务等31项政策性代理业务，有效改善了农村支付环境。

安徽省农村信用社联合社围绕县域经济、社区、企业、农户需求，积极创新推

广农家乐、商家乐、创业乐、绿之源、创业金桥、成长金桥、金土地等系列信贷产品，同时与有关部门合作，大力支持县域全民创业，推出了农村青年创业贷款、巾帼创业贷款、下岗工人创业贷款、返乡农民工创业贷款等支农服务新品种，拓宽了农民和中小企业的融资渠道。

广东省农村信用社联合社推出了养殖宝、种植乐及农资循环贷，支持县内特色产业发展，还推出了农家女金钥匙创业贷款、农村优秀党员创业贷款等针对特定群体的金融服务产品。

广大银行业金融机构根据客户群体对资金需求的不同类型，为农村金融领域提供了全方位、多层次的业务支持，体现出农业大国的金融机构所应有的社会责任担当。

专栏10：“双十佳”金融产品评选助力小企业和“三农”服务创新

为推广以地方金融为主的金融机构在产品创新、特色服务等方面取得的成果，增强地方金融机构的市场竞争力，提升地方金融机构的品牌认知度和美誉度，中国银行业协会自2009年起，连续两年面向全国地方金融机构开展“服务小企业及三农双十佳金融产品评选活动”。

2010年度评选活动开展以来，各地银行业协会大力支持，各地方金融机构踊跃申报，截至2009年5月，共收到全国28个省、市、自治区和4个单列市的230家银行业金融机构申报的372个金融产品。中国银行业协会邀请专家学者组成评审委员会，根据评审标准，初审评委会从申报的金融产品中评出186个金融产品进入二审，二审评委会从中评出98个金融产品进入终审，并组织9个考察组对进入终审的金融产品实地考察，最终由终审委员会评选出2010年服务小企业及三农双十佳金融产品共计20项。

2010年11月4日，在全国地方金融第十四次论坛开幕式上举行了“2010年服务小企业及三农双十佳金融产品”颁奖仪式，由全国人大、全国政协、中国人民银行、中国银监会领导向获奖单位颁奖，中国银行业协会网、中国地方金融网等网站进行了专题报道。

2010年服务小企业及“三农”双十佳金融产品

十佳特优金融产品

小本贷款（台州银行）
中小企业信用培养计划（上海浦东发展银行深圳分行）
丰收小额贷款卡（浙江省农村信用社联合社）
出口应收账款池融资（深圳发展银行）
及时贷（南昌银行）
会员制担保贷款（德阳银行）
林权抵押贷款（辽宁宽甸满族自治县农村信用社联合社）
农商宝（大连银行）
浙商致富金·村民担保一日贷（浙商银行）
个人经营性贷款（中国民生银行总行营业部）

十佳特色金融产品

惠农卡与新农合应用项目（中国农业银行福建省分行）
农业产业化专用卡（中国农业银行宁夏分行）
融资共赢链（华夏银行武汉分行）
专业市场商户信用联盟贷款（潍坊市农村信用社联合社）
农牧户小额信用贷款（中国农业银行西藏自治区分行）
“惠商贷”商户贷款业务（临商银行）
存乐贷（浙江泰隆商业银行）
“兴业通”个人综合金融服务品牌（兴业银行）
设备通（宁波鄞州农村合作银行）
“好融通”中小企业融资解决方案（广发银行）

（三）支持民生保障工程建设，促进全民金融普惠

“十一五”时期是中国全面建设小康社会的关键时期，银行业作为金融体系的重要支柱，肩负着保障经济、稳定社会、造福民生的重要使命。“十一五”期间，银行业金融机构认真贯彻落实党中央、国务院的战略部署以及监管部门的要求，高度重视做好保障和改善民生的各项金融服务工作，加大教育、文化、卫生、住房等民生领域的金融服务力度，有力地促进经济包容性增长。据不完全统计，截至2010年末，投向卫生、社会保障和社会福利业的贷款余额达1 620.19亿元，其中2010年新增贷款为283.25亿元。

持续扩大助学、助业贷款投放。各银行业金融机构坚决贯彻国家推进教育公平、拓宽就业渠道的政策，秉承“金融普惠”的理念，不断扩大助学助业贷款的惠及人群和地域，充分发挥出信贷资源配置的综合优势。

自国家助学贷款新机制实施以来，银行业金融机构坚持“应贷尽贷”的助学贷款投放原则，积极发展助学贷款业务，确保家庭经济困难高校学生及时获得经济支持。中国银行与教育部签订**2010—2014**学年中央部属高校国家助学贷款业务合作协议，继续独家承办中央部属高校国家助学贷款业务。福建省农村信用社联合社独家承办全省贫困学子生源地信用助学贷款，累计授信**3.54**亿元，贷款**1.02**亿元，支持**16 691**名家庭困难学生上大学。

2010年以来，银行业将发放助学贷款作为支持民族地区经济社会跨越式发展的重要行动，大力推动西藏、新疆等民族自治区助学贷款业务开展。据不完全统计，新疆维吾尔自治区年内有**10**所高校**700**余名学生获得助学贷款支持，助学贷款覆盖学校、贷款人数和金额均有大幅提高。截至**2010**年底，国家开发银行向西藏**900**多名家庭经济困难学生发放助学贷款**471**万元，填补了西藏地区助学贷款领域的空白。

为认真贯彻落实党的十七大关于“实施扩大就业的发展战略”，银行业加大对返乡农民工、农村妇女、应届大学生、下岗人员等个人助业贷款投放力度，有效缓解了青年就业和农民增收问题。中国银监会统计数据显示，截至**2010**年底，银行业金融机构共向**31.6**万名农村创业青年发放创业小额贷款**141.4**亿元，带动农村群众就业**77.7**万人；同时还积极探索金融机构与高校直接对接的见习机制，截至**2010**年末，共成立**110**个“青年就业创业见习基地”，为近**3 000**名未就业青年提供见习机会。

深圳发展银行面向低收入的下岗再就业人群，专项发放个人小额担保额度贷款，并根据该类客户的特性，设计不同的贷款本息偿还方式，让其最大限度利用银行信贷资金进行生产及创业；西安银行**2010**年累计发放大学生创业贷款**60**户**1 920**万元，成为促进大学生就业创业的“助推器”；辽宁省农村信用社联合社与省妇联联合开发专门为农村妇女创业提供金融服务的“巾帼致富小额贷款”产品等。

积极支持保障房建设。党的十七届五中全会和2010年中央经济工作会议明确提出要加大保障性安居工程建设力度，加快棚户区改造，发展公共租赁住房，逐步形成符合国情的保障性住房体系和商品房体系，解决人民群众住有所居的问题。



中国工商银行江苏分行支持经济适用房项目



交通银行北京分行支持经济适用房项目

按照国家的政策指引，中国银监会联合有关部门印发《关于做好城市和国有工矿棚户区改造金融服务工作的通知》（银发[2010]第37号）、《关于加快发展公共租赁住房的指导意见》（建保[2010]87号）等文件，督导银行业金融机构在风险可控、商业可持续的前提下大力支持保障性住房建设，继续做好金融服务工作。

银行业金融机认真落实中央政策和监管要求，制定房地产差别化信贷政策，加大对保障性住房、安居工程建设的信贷支持，合理满足中小户型、中低价位房地产开发贷款需求，有效抑制房地产投机融资，推动个人住房消费健康发展。

根据银监会统计数据，截至2010年11月末，我国主要银行业金融机构经济适用房开发贷款余额751亿元，同比增长32%，高于全部房产开发贷款增幅8个百分点。个人购买经济适用房贷款余额198亿元，同比增长42%，高于全部个人按揭贷款增幅10个百分点。此外，银行业金融机构还为棚户区改造、廉租房、公租房建设、普通商品住房中的保障房配建提供了大量信贷支持。

专栏11：银行业金融机构信贷支持百姓安居

2010年，保障性安居工程建设规模再创新高，中央安排保障性安居工程专项补助资金802亿元，在建设任务重、自然灾害多的情况下，全国各地克服困难，推进保障性安居工程建设。各银行业金融机构全力贯彻相关政策的要求，加大对保障房建设的配套贷款。

中国工商银行2010年个人住房贷款余额10 900.95亿元，增幅24.69%，个人按揭住房贷款中首套自住型住房贷款比例达到93%以上。该行致力于调整房地产贷款投向，创新推出城市棚户区改造贷款业务，试点办理公共租赁住房贷款业务，有效满足中低收入居民住房需求。2010年末，保障性住房贷款余额超过140亿元，增幅达到40%以上。

中国农业银行落实国家房地产调控措施，加快信贷结构调整，制定了积极支持保障性住房的信贷政策指引，加大以保障性住房贷款为主的“安居”系列住房贷款力度。截至2010年末，保障性住房贷款余额97.7亿元，比2008年末翻了两番。



中国农业银行青岛分行支持保障性住房项目

中国银行全年支持保障性安居工程建设面积超过2 472万平方米。2010年末内地房地产公司贷款余额2 967亿元，不良率为1.01%，比年初下降了0.48个百分点。

中国建设银行积极支持并参与住房公积金支持保障性住房建设试点工作。截至2010年末，已和17个试点城市签订合作协议，受托为16个保障房建设项目发放公积金项目贷款39.22亿元；2010年总计为7.93万户中低收入居民发放保障房商业按揭和公积金个人住房贷款122.41亿元。

交通银行2010年保障性住房贷款余额173.5亿元，较年初增长123%。该行的保障性住房项目信贷支持地域涉及14个省、自治区的39个县市，以及4个直辖市的91个保障性住房建设项目，总建筑面积1 898万平方米；工矿棚户区改造项目31个，涉及土地面积1 049万平方米。

国家开发银行向青岛市的旧城改造项目发放中长期贷款，支持建筑面积35.6万平方米，17个高层楼座竣工交付，3 170户岛城老市民全部喜迁新居。该项目开创了地方政府、拆迁百姓、国家开发银行、项目公司以及合作银行各方之间“和谐共赢”的新模式，使困扰了该市34年的旧城改造难题得到破解。



改造前



改造后

支持文化产业发展繁荣。为贯彻落实《国务院关于印发文化产业振兴规划的通知》（国发[2009]30号）精神，进一步改进和提升对我国文化产业的金融服务，支持文化产业振兴和发展繁荣，2010年，人民银行、银监会等九部委联合发布《关于金融支持文化产业振兴和发展繁荣的指导意见》（银发[2010]94号）。以宏观政策为导向，银行业金融机构积极推动文化产业与金融业的对接，加大金融支持文化产业的力度。人民银行相关统计数据显示，截至2010年末，文化产业（文化、体育和娱乐业）本外币中长期贷款累计新增276亿元，年末余额同比增长61.6%，比上年末提高39.1个百分点，余额增速创历史新高。

中国建设银行广东分行、光大银行广州分行、民生银行广州分行根据“广东文化与金融战略合作”协议提供总计**210**亿元的信贷额度帮助文化企业解决融资难问题。

招商银行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。

中国民生银行发起了“与您共同关注人类艺术流失——守护敦煌”大型募捐活动，并联合敦煌研究院、炎黄艺术馆共同举办了“走近敦煌艺术展”和“走近敦煌艺术展暨专题系列讲座”。此外，该行还设立了民生艺术基金，对许多艺术家和文化项目给予赞助。

西安银行支持地方文化产业发展，不断加大对西安旅游文化产业的支持力度，先后向法门寺、华清池、西安影视制片公司等旅游文化产业投放贷款**7 500**万元，支持拍摄的电影《纺织姑娘》入围“第**33**届加拿大蒙特利尔世界电影节美洲大奖”。

专栏12：“中国之美 世界看见”助力少数民族文化发展



中国银行支持2010年“世界看见”亲善行动



朱哲琴及其亲善行动工作小组深入少数民族地区搜集民间艺术



中国银行赞助幸运网友展开“发现您身边的中国之美”民族文化体验之旅



“中国之美 世界看见”官方网站及官方微博

“世界看见——中国少数民族文化保护与发展亲善行动”是中国银行在全球范围内推广中国文化艺术的重要项目之一。

2009年，联合国开发计划署与其中国亲善大使、著名音乐人朱哲琴共同发起“世界看见——中国少数民族文化保护与发展亲善行动”。该行动由“中国少数民族音乐保护与发展”以及“中国少数民族手工艺保护与发展”两部分构成。中国银行成为该项目的第一个全程支持合作伙伴，鼎力支持中国少数民族文化的发掘、搜集、整理工作，积极推动中国优秀民族艺术文化走向世界舞台。

2009年4月，朱哲琴女士和其亲善团队率先展开了民族音乐寻访之旅，深入云南、内蒙

古、新疆、西藏、贵州等中国少数民族聚居地区采集了大量的珍贵民族音乐素材，并于2010年10月在国家大剧院成功举行“世界听·见·朱哲琴”音乐会，将中国少数民族音乐元素与现代音乐表现形式完美融合，在国内外获得高度好评。

2010年7月6日，民族手工艺寻访之旅正式启动。朱哲琴女士及其亲善团队再次走访五省区，对当地少数民族手工艺制作流程进行文字、图片的记载、拍摄及再创作。对少数民族的扎染技术、陶器制作、造纸技术等宝贵民间技艺做了搜集整理。与此同时，中国银行还出资组织25名网友展开了“发现您身边的中国之美”民族文化体验之旅。活动覆盖西藏、云南、福建、贵州、四川的少数民族聚居地区，成功探访了当地民俗风貌，有效传播了中国少数民族灿烂的文化。

中国银行还联合国内知名网站共同发起“中国之美 世界看见”网络主题活动，邀请网友以图文形式发布自己心目中优秀的中国文化艺术形式。截至2010年8月16日，活动官网流量为1 580 274，有效作品上传数高达34 659个。网友们通过微博、博客、论坛等途径，积极发现、关注、保护我国的民间艺术文化瑰宝，让古老民间艺术焕发勃勃生机。

“世界看见”亲善行动加强了中国少数民族地区和世界的沟通交流，以文化传承带动经济发展，有效助力了中国文化受到世界瞩目。

（四）合理配置信贷资源，转方式调结构促发展

2010年，国内货币信贷增长从上年高位逐步向常态回归，银行体系流动性总体充裕，金融运行平稳。根据央行统计资料，2010年人民币贷款总体呈回落态势，年末人民币贷款余额为47.9万亿元，同比增长19.9%，增速比上年末低11.8个百分点，比年初增加7.95万亿元，同比少增1.65万亿元。国内各类型中资银行较好地贯彻了国家宏观调控政策和央行货币政策要求，合理控制信贷总量，科学把握投放节奏，各季度新增贷款分别为2.60万亿元、2.03万亿元、1.67万亿元和1.64万亿元，基本实现了信贷资源平稳有序投放。

表2 2010年银行业分机构人民币贷款情况

单位：亿元

银行类型	新增额	同比多增
中资全国性大型银行	40 822	-12 899
中资全国性中小型银行	23 456	-1 704
中资区域性中小型银行	5 289	-2 018
农村合作金融机构	9 656	-71

注：①中资全国性大型银行是指本外币资产总量超过 2 万亿元的银行（以2008年末各金融机构本外币资产总额为参考标准）。②中资全国性中小型银行是指本外币资产总量小于2万亿元且跨省经营的银行。③中资区域性中小型银行是指本外币资产总量小于2万亿元且不跨省经营的银行。④农村合作金融机构包括农村商业银行、农村合作银行、农村信用社。

数据来源：中国人民银行。

2010年2月，中国银监会颁布了《流动资金贷款管理暂行办法》和《个人贷款管理暂行办法》，与2009年颁布的《固定资产贷款管理暂行办法》和《项目融资业务指引》并称“三个办法一个指引”（统称贷款新规）。“三个办法一个指引”是对我国银行业金融机构贷款管理制度重要调整和完善，有力地配合了国家宏观经济政策，引导银行业金融机构科学、合理地配置信贷资源，加大金融对实体经济增长的支持力度，促进了贷款业务健康规范发展，有效防范了信用风险。

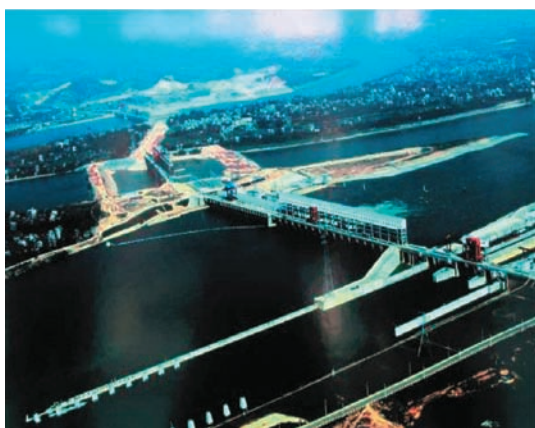
根据监管部门相关要求和部署，中国银行业协会在全行业组织开展了“三个办法一个指引”系列培训宣传推广工作：编写出版《解读贷款新规》标准培训教材；组织开展培训师培训和百佳培训师、百佳培训推广机构评比活动；举办贷款新规全国知识竞赛等，多形式、广渠道推动贷款新规在全行业推广普及。

各银行业金融机构认真贯彻落实宏观经济政策和监管要求，积极加大能源、

交通等重大基础设施建设的信贷投放，加大对钢铁、物流等振兴产业以及新能源、新技术等新兴产业的支持力度，持续推动民生保障、文化创意等相关产业发展，在支持重点领域和薄弱环节、推动区域平衡发展等方面充分发挥信贷资源优化配置作用，有力促进了国家产业结构优化调整 and 经济发展方式转变。

大力支持基础设施建设。各银行业金融机构持续加大对水利、交通、电力、能源、通讯等关系国计民生的领域和项目的支持力度，优先保证重点在建、续建项目，促进了国家基础产业和基础设施的快速发展，为国民经济发展和人民生活水平提高奠定了坚实的基础。

国家开发银行发挥开发性金融与中长期投融资的优势，支持京沪高铁、国家石油储备及购油等重点项目建设。中国银行重点支持青藏铁路、新包神铁路、华能澜沧江水电、二滩水电等基础设施建设及能源资源开发重点项目。交通银行投入1.2亿美元贷款支持与沿线生态环境相和谐的绿色工程“中哈原油管道项目”。招商银行授信辽宁省交通厅，2010年期末贷款余额达62.1亿元。广州银行对广州地铁总公司授信155.1亿元。



中国工商银行信贷支持长洲水利枢纽项目



中国农业银行贵州分行支持“西电东送”工程构皮滩水电站

专栏13：助力城市基础设施建设，让城市生活更美好

城市基础设施建设项目具有超前性、社会性、公益性，且资金投入量大、建设周期长、沉没成本高、需求弹性较小等特点。各银行业金融机构积极探索相关业务运作模式，集中优势资源，因地制宜，大力开展信贷支持城市基础设施建设项目，巩固了城市经济运行基础，增强了经济发展潜力，使生态更友好，城市更宜居。

中国工商银行重庆分行大力支持宜居重庆、畅通重庆、森林重庆、平安重庆、健康重庆“五个重庆”建设，报告期内，各项贷款新增226亿元，重点投向市政公共设施、市政交通、燃气生产供应、污水处理、医院、IT产业、保税港区、两江新区等项目。

交通银行苏州分行牵头筹组苏州市虎丘地区城乡一体化综合改造项目，筹组125亿元银团贷款项目，支持该地区建设成为生态友好、环境优美、低碳绿色、适宜人居和高端服务业集聚的城市综合体，真正成为吴文化的核心区域和苏州的“城市客厅”。

兴业银行大连分行积极支持政府重点项目建设，例如道路拓宽改造工程、新体育中心建设、开发区小窑湾国际商务中心基础设施建设、旅顺机车产业园基础设施建设、大连长兴岛临港工业区路网建设工程等，有效地推进了城市经济带发展。

推动产业结构优化升级。各银行业金融机构根据国家产业调整和振兴规划，制订相关信贷政策，减少对“两高一剩”行业的信贷支持，加大对现代农业、新型工业和制造业的资金投入，夯实产业基础；加大对现代服务业以及新能源、新技术等战略性新兴产业的信贷支持，助力产业创新，充分发挥信贷投向对产业结构调整和优化升级的引导作用，持续推动业务结构优化和经营模式转型。



交通银行支持京沪高铁常州西特大桥梁施工



中国建设银行河北省分行积极支持节能环保产业河北建投新能源有限公司

国家开发银行积极贯彻落实国家《钢铁产业调整和振兴规划》的政策，出台《钢铁行业开发评审指导意见》，支持重点钢铁企业优化产业布局，跨区域、跨所有制、跨行业进行兼并重组，支持我国钢铁企业充分利用两个市场、两种资源，保障产业安全；中国工商银行研究制订了《新兴能源发电行业信贷政策》，引导全行加大对新兴能源行业的信贷投放力度；中国农业银行不断加大对第三产业，尤其是文化、旅游、物流等现代服务产业的支持力度。2010年，第三产业法人贷款增幅达13.15%，余额占比51.68%。中国建设银行截至2010年末在新能源领域（主要包括风电、太阳能发电、生物质发电等）贷款余额516.63亿元，比上年增长23%。

专栏14：优化传统产业结构，支持集约发展

2010年，银行业金融机构合理配置信贷资源，积极支持工业结构调整优化和集约型循环经济发展。

国家开发银行率先承诺贷款69.5亿元，支持青海盐湖集团实施金属镁一体化项目。该项目将以金属镁为核心，在盐湖地区构筑完整的循环经济产业链，对于促进盐化工、煤化工、天然气化工、有色金属等多产业融合发展，提高资源综合利用效率，推动青海经济又好又快发展具有重要的作用。



国家开发银行支持青海盐湖集团



中国农业银行山东东营分行支持资源循环利用项目

中国农业银行与深圳绿色动力控股集团有限公司签订战略合作协议，自2010年至2012年三年内，向该集团提供25亿元意向性信贷支持额度，支持循环经济可再生能源产业发展。

徽商银行批准对铜陵上峰节能发展有限公司项目融资3 000万元，用于二期1×9MW纯低温余热发电工程项目，该项目为资源综合利用项目，利用铜陵上峰水泥股份有限公司水泥熟料生产线产生的废气余热进行发电，预测投产后可提高水泥窑余热利用效率20%以上，年节约标煤3万吨以上，减少6万吨以上二氧化碳排放。

推动区域协调发展。银行业金融机构积极贯彻落实国家“十一五”规划有关促进区域协调发展的总体战略要求，加大信贷资源对中西部地区特别是贫困地区、边疆地区等特殊区域的倾斜力度。主动适应各区域的资源禀赋优势、区域发展定位和产业发展布局，结合自身战略规划和经营特色，增强区域金融资源的可获得性和配置优化程度，推进区域经济持续可协调发展。

2010年6月7日，中央下发《关于推进新疆跨越式发展和长治久安的意见》（中发[2010]9号），要求银行业从加强信贷支持、发展边境贸易等方面全力支持新疆发展。为贯彻落实中央精神，中国银监会组织召开“银行业金融机构支持新疆经济社会跨越式发展工作座谈会”，研究部署银行业金融机构支持新疆经济社会发展的具体工作方案。



华夏银行援建新疆和田地区项目考察



中国农业银行新疆兵团分行通过惠农卡向兵团职工发放支农贷款

各银行业金融机构认真落实中央文件精神及相关会议要求，改进信贷管理，探索实施有利于发展特色产业和改善民生的信贷政策。如中信银行乌鲁木齐分行对国家产业政策限制但符合新疆区情的行业给予差别化信贷政策，放宽电石、焦炭、电解铝、煤电、煤制气、煤制甲醇等项目准入标准；华夏银行制定《华夏银行支持新疆地区经济发展工作方案》，提出将进一步加大对新疆经济社会发展的信贷支持等。截至2010年10月末，新疆银行业各项贷款余额已达4 973.2亿元，同比增长31.3%，贷款增速居全国第一。

2010年，中国银行业继续加大对中西部地区经济发展的信贷投放力度，有效平衡了经济落后地区与发达地区间的资源分配。据人民银行统计，2010年全年，东、中、西部地区全部金融机构本外币各项贷款分别新增4.97万亿元、1.47万亿元和1.66万亿元。年末东、中、西部各项贷款余额同比分别增长18.8%、20.7%和23.2%，中、西部贷款余额增速分别比东部高1.9个百分点和4.4个百分点。



2010年9月2日，中国建设银行云南分行支持小湾水电站最后一台千瓦机组投产发电，标志着全国水电装机破2亿千瓦，有力地促进了西部地区的经济发展。

专栏15：配合区域经济发展规划，促进平衡发展

银行业金融机构积极配合国家有关区域经济发展总体规划要求，进一步加大对区域经济的金融支持力度。

国家开发银行与甘肃省政府签订《共同支持甘肃省循环经济发展战略合作协议》和《合作备忘录》，为72类重点项目、16条循环经济产业链、100户骨干企业和36个开发区提供1 000亿元融资意向，以融资规划促进《甘肃省循环经济总体规划》实施。

中国工商银行山东省分行提出“三色”金融理念，对黄河三角洲高效生态经济区和山东半岛蓝色经济区加大信贷投放，截至2010年末，“两区”（不含青岛）贷款余额达2 054.39亿元，较年初增加279.75亿元。

交通银行与山东省政府达成战略合作协议，支持“黄河三角洲高效生态经济区”发展，签约77个项目，总投资2 610亿元，涉及新能源、服务业、高新技术产业、先进装备制造业、工业、基础设施、现代农业等领域。

兴业银行着手实施海西“千亿计划”，2010年为平潭综合实验区、福厦铁路、主干电网、高速公路等重点建设项目、福建省小企业等新增授信近500亿元，助力海峡西岸经济区发展。



兴业银行支持海西经济发展

支持企业自主创新。2010年，我国银行业金融机构继续改善对高新技术企业的信贷服务和融资环境，加大对高新技术产业化的信贷支持，为企业自主创新提供有力的金融保障。

据不完全统计，2010年银行业金融机构对科技创新型企业贷款余额446.86亿元，同比增长26.91%。其中研究与实验发展领域新增7.01亿元，同比增长9.9%；专业技术服务业新增65.53亿元，同比增长31.89%；科技交流和推广服务业新增22.23亿元，同比增长29.37%（见表3）。

表3 支持科技创新型企业贷款统计表 单位：亿元

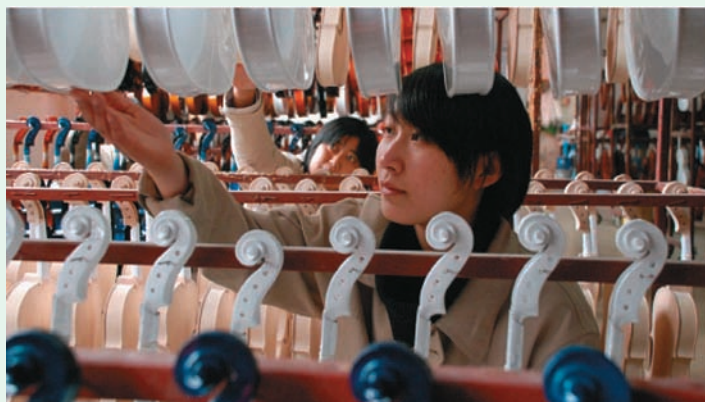
行业类别	2009年贷款余额	2010年贷款余额
研究与实验发展	70.92	77.93
专业技术服务业	205.47	271.00
科技交流和推广服务业	75.70	97.93
合计	352.09	446.86

注：统计口径来自人民银行。

专栏16：打造科技支行，支持企业创新发展

2010年，银行业进一步加大对企业科技创新的重视，为鼓励企业发展科技创新，纷纷成立科技支行，提供了专业性的金融支持。

中国农业银行江苏无锡分行成立了江苏省首家科技专业支行。创新推出知识产权质押贷款、股权质押贷款、高新技术产品订单贷款、担保通、信用保险贸易融资等金融产品，有效解决了科技型中小企业融资难瓶颈问题。



中国农业银行江苏泰州分行
支持“中国提琴产业之都”



杭州银行科技支行成立一周年

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

杭州银行于2009年设立了专门服务于科技型企业的科技支行，截至2010年末，累计发放贷款近20亿元，信贷客户221家，科技型中小企业信贷客户和科技型企业贷款占总客户数和累计发放额的93%以上。



以低碳金融支持环境友好型社会建设

随着我国经济社会发展与资源环境约束的矛盾日益突出，保护环境、改善环境质量已成为落实科学发展观、构建社会主义和谐社会的重要内容。银行业金融机构认真落实中国银监会《节能减排授信工作指导意见》（银监发[2007]83号），从保持经济社会环境全面可持续发展、确保银行业安全稳健运行的战略高度出发，将促进全社会节能减排作为重要使命和履行社会责任的具体体现，强化全体员工的节能减排意识，全面落实节能减排政策法规和标准，大力增强授信工作的科学性，从战略规划、制度建设、内部控制、风险管理、业务发展等各方面切实做好节能减排相关工作。

2010年，银行业金融机构积极贯彻国务院节能减排工作电视电话会议精神及《国务院关于进一步加大工作力度确保实现“十一五”节能减排目标的通知》（国发[2010]12号）要求，大力发展低碳金融业务，将环保低碳理念融入信贷管理、产品渠道创新和内部运营建设中，积极投身绿色公益事业，推动绿色金融机制有效运行。

（一）推行绿色信贷，支持低碳经济

我国银行业金融机构认真贯彻落实国家有关节能减排、环境保护的相关政策要求，将“绿色信贷”理念融入到信贷政策制定、信贷业务管理和信贷流程优化中，科学制定促进可持续发展和应对气候变化的经营战略，大力支持低碳经济发展。通过制定绿色信贷政策，提升对环保风险的识别和防控；通过严控“两高一剩”行业信贷投放，确保国家节能减排目标实现；通过积极支持新能源、环保行业等重点领域的信贷需求，推动国内产业结构优化升级；通过引进国际准则与标准，努力实现与全球低碳金融战略接轨；通过开展绿色信贷培训，提升绿色信贷业务水平。

完善绿色信贷政策。2010年5月8日，中国银监会联合人民银行出台《关于进一步做好支持节能减排和淘汰落后产能金融服务工作的意见》（银发[2010]170号），各银行业金融机构积极响应，进一步完善绿色信贷政策，以“节能减排、绿色环保和循环经济”为重点，开展符合国家产业政策与环保要求的信贷业务，防范环保风险，优化信贷结构，为促进绿色信贷发展提供制度保障。

中国工商银行继续加强和完善绿色信贷制度建设，先后制订了《关于加强绿色信贷建设工作的意见》、《关于进一步做好信贷支持节能减排工作的意见》、《关于对境内公司贷款实施绿色信贷分类及管理的通知》等多项制度。

中国银行将履行企业社会责任作为一项重要的战略举措和对社会的郑重承诺，坚决执行国家政策，服务广大客户，强化公司治理，弘扬卓越文化，支持公益事业，推动经济、社会与环境健康协调发展，与利益相关方携手促进社会和谐，努力成为全球一流的可持续金融服务提供者。

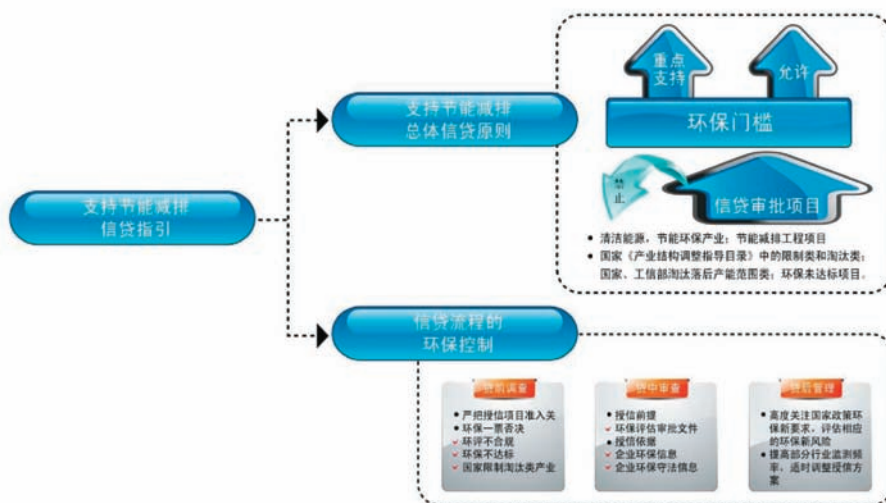
交通银行积极制订了《关于对境内公司贷款实施绿色信贷分类及管理的通知》，针对31个具体行业制定“绿色信贷”管理和操作要求。

上海浦东发展银行发布《上海浦东发展银行信贷投向政策指引（2010年度）》，明确提出对节能减排领域的信贷支持。

招商银行专门推出了“绿色金融营销指引”，推动绿色金融业务发展。

北京银行与ING集团签署建设绿色银行合作协议书，拟逐步构建以“碳金融”为标志的绿色金融服务体系，深入推进“绿色信贷”业务。

渣打银行（中国）与环境保护部环境经济与政策研究中心签署了战略合作备忘录，旨在加强绿色信贷方面的能力合作和信息交流。



中国银行绿色信贷政策框架示意图

控制“两高一剩”行业授信。各银行业金融机构继续支持节能减排和淘汰落后产能工作，进一步加强和改进授信管理，密切跟踪监测并有效防范相关信贷风险，积极建立健全支持节能减排和淘汰落后产能的长效机制。通过采用“名单式”管理方式，以及差别化风险定价、经济资本占用系数调整、专项拨备等方法，严格控制对高污染、高能耗和产能过剩行业的信贷投放，坚决清理和退出不符合国家产业政策的项目或行业的存量授信。

华夏银行成都分行实施差异化授信制度，严格控制高污染、高耗能行业贷款，果断否决了一些高耗能火电行业的授信申请。中信银行对产能过剩行业的新增授信实行总行核准制，鼓励分行以风险相对较低的物流融资方式开展产能过剩行业授信业务。

据不完全统计，2010年，银行业对钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工和电石、造船等产能过剩行业的贷款余额占总贷款比重为3.57%，较2009年下降了0.37个百分点（见表4），“两高一剩”行业贷款清理、退出力度不断加大。

表4 产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2009年	2010年
钢铁	贷款余额（亿元）	4 290.46	4 528.64
	占总贷款余额比重	2.26%	2.00%
水泥	贷款余额（亿元）	1 303.78	1 465.20
	占总贷款余额比重	0.69%	0.65%
平板玻璃	贷款余额（亿元）	117.18	104.99
	占总贷款余额比重	0.06%	0.05%
煤化工、电石	贷款余额（亿元）	650.52	743.31
	占总贷款余额比重	0.34%	0.33%
造船	贷款余额（亿元）	395.19	423.63
	占总贷款余额比重	0.21%	0.19%
合计	贷款余额（亿元）	6 757.12	7 265.77
	占总贷款余额比重	3.57%	3.20%

加大节能环保产业支持力度。银行业金融机构切实加强对资源循环利用、节能环保等绿色经济的信贷支持，积极支持国家节能重点工程、环境保护重点工程以及环保技术升级改造等项目。据不完全统计，节能环保项目贷款余额较上年增长18.07%，涉及项目金额同比增长1.71%，客户数量增长11.2%。



中国农业银行江西分行大力支持三和峡水电站建设 中国银行信贷支持的风力发电厂

同时，各银行业金融机构加大对低碳、节能等领域绿色信贷产品的创新力度，努力构建完善绿色金融产品体系，为拓展绿色金融业务奠定坚实的基础。

上海浦东发展银行创新排放权（碳权）交易金融服务，推出以化学需氧量（COD）和二氧化硫排污权为抵押品的抵押贷款。

招商银行推出节能收益抵押贷款、法国开发署（AFD）绿色转贷款、排污权抵押贷款、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。

兴业银行在《兴业银行年度信用业务准入细则》明确优先支持节能减排业务，先后推出“8+1”融资服务模式，并为碳交易前中后各环节量身定制金融服务。节能减排“8+1”融资服务包括：节能减排技改项目融资模式、CDM项下融资模式、EMC（节能服务商）融资模式、节能减排设备供应商买方信贷融资模式、节能减排设备制造商增产融资模式、公用事业服务商融资模式、融资租赁模式、排污权抵押融资模式、多元化融资模式。

中国民生银行出台《中国民生银行绿色信贷政策指导意见》，要求总行有关部门和经营机构积极开展多元化、多层次的绿色信贷产品开发和创新。

参与国内外绿色准则的研究与制定。银行业金融机构积极采纳执行国内外相关

低碳环保标准，并加强与政府机构、环保组织等在标准制定方面的研究与合作，促进绿色信贷业务的科学化、规范化发展。

国家开发银行开展《环保生态专项系统性融资研究》、《低碳生态城市（园区）发展模式与融资策略研究》等绿色金融前沿课题研究，明确了未来绿色信贷业务发展方向。

中国农业银行研究制定了《清洁发展机制顾问业务操作规程》，支持国内中小企业参与清洁发展机制（简称CDM）有关项目的开发建设。

中国建设银行参与了北京环境交易所、天津排放权交易所及上海环境能源交易所的排放权交易规则制定。

华夏银行参与了国际出版物《能效及可再生能源项目融资指导手册》的编写并在行内大力推广，使其成为筛选项目的重要指导之一。

北京银行与ING集团共同签署“碳中和”行动与企业责任谅解备忘录，约定将在降低碳排放水平、制定碳排放补偿标准、参与碳排放补偿项目等方面继续加强合作。

汇丰银行（中国）宣布采用“联合国全球协定”及“责任投资原则”，进一步提升绿色业务标准。

开展绿色信贷培训。为合规履行绿色信贷责任，提升绿色信贷业务水平，银行业金融机构广泛开展信贷指引、行业政策、审批政策、环保政策、国际标准等相关内容的培训，普及绿色信贷业务知识。

国家开发银行就节能环保项目的环境效益测算对35家分行开展了“一对一”培训。

中国光大银行在全行开展低碳金融培训并印发低碳金融服务产品手册和案例手册，还针对节能减排需求较旺盛的地区开展区域性低碳金融业务培训。

招商银行与法国开发署共同组织了绿色金融培训会，邀请来自国家发改委、国

家能源局及住房和城乡建设部等机构的有关领导和专家对新能源、工业节能、建筑节能等领域的法规政策进行了全面系统的讲解。



北京银行举办绿色信贷培训

专栏17：支持林业发展，增加森林碳汇

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

国家开发银行与国家林业局联合发布《关于开展林权抵押贷款工作指导意见》，完善了林权抵押贷款制度。截至2010年底，林业贷款余额达72.15亿元，同比增长23.54%，当年发放林业贷款31.3亿元，重点支持了广西高峰林浆纸业（集团）公司速生丰产林等建设项目。

交通银行广西自治区分行与自治区林业厅签署合作备忘录后，积极投入资金支持广西林业集团、国有林场、内外资林业企业等企业发展，推动林浆纸、人造板、林产化工、速丰林、油茶和林业物流园区等一批重点林业项目建设，2010年共投入贷款 9.8 亿元。

河北省农村信用社联合社与河北省林业厅、人保寿险河北分公司联合制定了林权质押贷款管理办法，积极开办林权质押贷款，为从事林业生产的企业及个人增加融资渠道，解决林业发展融资难题。

鄞州银行参与发起成立中国绿色碳基金鄞州专项，该专项是目前在全国范围内设立的首只县（市、区）级碳汇专项基金，由中国绿化基金会和国家林业局气候办批准设立。鄞州专项的设立为鄞州企业、团体和个人志愿加入林业碳汇事业，更好地应对气候变化搭建了一个平台。

（二）打造绿色渠道，推广低能耗服务

各银行业金融机构在不断改进服务质量的过程中，充分考虑低碳环保因素，着力打造符合节能减排要求的网点机构，建立高效率、低能耗的电子服务体系，开发生态金融产品，从服务渠道、产品设计入手，使得低碳、环保理念进一步深入客户群体，促进了低碳节能金融消费模式的形成，推动了和谐、可持续金融环境的构建。

建设绿色环保物理营业网点。各银行业金融机构在网点建设和改造过程中，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，切实推行履行节能环保义务。

中国工商银行在营业网点广泛设置纸张回收箱、废弃电池回收箱，节约纸张资源，减少环境污染。

招商银行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，积极引入了全球最为先进的绿色建筑认证评分体系——LEEDTM国际绿色建筑认证体系。

北京银行在营业网点改造过程中，主动选用节能型材料和通过ISO9000系列质量体系认证或有绿色环保标志的产品，加强施工现场管理，减少和降低对周边环境的污染和破坏，降低施工和营业过程中水、电的消耗，避免浪费。

推广电子银行渠道。各银行业金融机构积极引导广大客户使用自助银行、网上银行、手机银行、呼叫中心、电子对账单等绿色服务渠道，有利于分流柜台营业压

力，减少各种纸张、水、电等资源的消耗。节省了人力物力成本，减轻了客户出行造成的碳排放。



中国银行网银体验机



招商银行启动远程银行

中国光大银行打造首家开放式网络缴费平台，通过面向第三方合作伙伴推出开放式金融服务平台，方便国内客户通过互联网缴纳水、电、煤气、手机、固话和供暖等各项公共事业费用，真正实现了“绿色缴费、低碳生活”。

招商银行研发完成网上企业银行U-BANK7、企业手机银行、人民银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银企直联等重大项目，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，提高了网上银行的业务替代率。同时，还重点推广电子账单，充分发挥其绿色环保、有效减少资源浪费等优势，2010年全年减少账单用纸约1.15亿张。

电子银行的迅猛发展大大提高了银行业金融机构网点服务离柜业务率，2010年，我国银行业平均离柜业务率为45.02%，同比增长了5.65%。对降低柜台业务能耗和碳排放作出了积极的贡献。



中国建设银行理财师向客户详解手机银行的操作

创新绿色产品和服务。在产品创新过程中，银行业金融机构积极引入低碳环保理念，支持研发环保绿色产品，倡导绿色消费。

国家开发银行积极开展碳权服务项目，累计减少碳排放超过**720万吨**，为企业创收超过**5 800万欧元**。

中国农业银行加大金穗环保卡发卡力度，截至**2010年底**，累计发行**59.9万张**，比**2009年**增加**17.3万张**。同时，推出了“低碳基金托管”、“再生资源增值税退税账户托管贷款”等业务品种，拓宽了服务低碳经济的方式，有效地促进了能源节约与环境保护。

兴业银行积极为客户提供碳金融综合服务，通过购碳代理财务顾问业务促成多个项目签署碳减排量销售协议；通过碳资产质押授信业务，帮助盘活未来碳资产；开出首笔碳交付保函，并为国内首单自愿碳减排交易资金提供存管与结算服务。

中国光大银行携手北京环境交易所创新推出了绿色零碳信用产品。该卡独具卡片可回收、碳足迹计算器、邀约购碳计划、环保账单等六大绿色环保功能，帮助公众从日常生活消费入手，培养环保意识，实现自愿减排。



兴业银行推出低碳信用卡

专栏18：华夏速通卡，快速通天下



华夏银行推出华夏速通卡

为响应国家节能减排的号召，提升高速公路通行效率，改善市民出行质量，2010年4月，华夏银行在北京地区率先发行华夏速通卡（ETC卡）。华夏速通卡是指通过客户银行账户（指华夏速通借记卡和信用卡账户或单位结算账户）和高速公路通行费支付账户（华夏速通卡账户）的签约绑定，实现客户车辆通过高速公路ETC车道时不停车支付高速通行费，不仅为车辆通行高速路提供了便利，改善了市民出行质量，也为国家节能减排作出了贡献。

华夏速通卡有助于减少碳排放，减少了车辆等待时间，车辆油耗和废气排放大大减少。经测算，车辆通过ETC车道、人工收费车道入口和出口一次的平均油耗分别为0.007升、0.008升和0.0211升；普通轻型车辆使用ETC车道通行相对于人工收费车道通行，分别减少氮氧化物、碳化氢、一氧化碳、二氧化碳排放16.4%、71.2%、71.3%和48.9%。华夏速通卡还有助于高速公路“瓶颈”问题的解决，减少了收费人员的简单重复性劳动，提高了交通效率。经测算，车辆通过ETC车道、人工收费车道入口和出口一次的平均时间分别为22秒、53秒和85秒。截至2010年底，华夏速通卡发行已超过10万张，得到了消费者的认可。

（三）实施绿色运营，倡导低碳办公

银行业金融机构积极将节能减排理念融入日常运营的全过程，从建立低碳运营机制、打造绿色办公环境、普及倡导绿色文化等方面减轻企业运行碳足迹，通过“绿色运营”打造低碳的工作、生活方式，促进节能减排目标的实现。

建立低碳运营机制。银行业金融机构积极研究制定绿色运营规章制度和办法，促进重节能、低排放绿色运营机制的形成。



中国工商银行陕西省分行“低碳生活，从我做起”



招商银行“绿色招行”企业文化节

招商银行印发了《关于推行绿色低碳运营有关举措的通知》，指导全行开展绿色低碳运营工作，并成立绿色低碳运营工作小组，负责全行绿色低碳运营工作的执行、评估、监督和检查工作。

中国民生银行研究制定了《中国民生银行集中采购供应商监督管理考核办法》，通过定期发布采购信息专刊，宣传绿色采购相关政策等措施，积极引导分支机构采购绿色、环保产品。

天津银行向全行员工发出“节约用水倡议书”，号召全体员工从点滴做起，节约水资源。

上海农商银行在全行发起加入绿色账户纸行动倡议，倡导员工将办公废纸及报刊、杂志等进行分类收集与回收，实现资源再生利用。

渣打银行（中国）成立环保委员会，指导全行开展一系列本土化环保活动，并公布办公室节纸最佳实践指南——《企业高效省纸白皮书》，以实际成果分享环保心得。

构筑绿色办公环境。银行业金融机构在办公流程中采取多样化的绿色措施，努力构建低碳、绿色的办公环境：通过建设电子办公系统节约纸张使用；严格管理办公场所的用水用电，减少资源浪费；回收办公废品，实现资源可持续利用；推行视频电话会议，减少公务出行；执行绿色采购标准，促进节能环保。通过对办公环

境、工作流程、办公资源的绿色管理，各机构以实际行动将低碳环保意识融入企业运营全流程。

中国工商银行持续开展总部大楼“绿色大厦”建设工程，完成了锅炉蒸汽系统余热与凝结水再回收项目、公共区域照明灯自动控制开关安装以及办公楼幕墙封堵更换保温棉等节能项目；推广废水循环利用，安装或更换节水型龙头和卫生洁具等设施，避免发生“长流水”等浪费资源现象。

中国银行合规风险管理系统在全行正式运行，实现了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7 000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。

华夏银行济南分行努力打造“绿色数据中心”，在新机房中全面使用KVM系统，并在日常照明中采用LED节能照明灯，大大减少机房总体能耗。

浙商银行采取一系列措施，通过严格控制空调温度，严禁使用高耗电设备，逐步改装使用节能灯具，减少电脑显示屏、打印机、复印机和其他电器待机时间，及时关闭各类电器电源等，力争实现“每天节约一度电”，持续减少资源消耗。

普及倡导绿色文化。各银行业金融机构通过举办环保知识讲座、开展节能宣传等活动在全行业普及倡导低碳生活理念，营造绿色运营文化氛围。



中国农业银行开展“绿色家园从我做起”活动



招商银行开展“百年招银林”活动

招商银行举办了以“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”熄灯行动、绿点子征集、绿色征文等活动，积极宣传绿色环保理念。

中国民生银行长春分行开展“我节约，我行动”节能环保宣传月系列活动，采取召开节约能源动员会、粘贴节约能源提示语、出台“反对浪费，厉行节约”实施意见、成立督察小组定期巡查、举行“能源紧缺体验日”活动、组织节能心得分享等多种形式，向全体员工宣传绿色生活方式。

西安银行向全行员工发出节能减排号召，从节约一度电、节约一滴水做起，不断减少办公流程中的资源消耗。

专栏19：汇丰（中国）的碳足迹管理

汇丰银行是全球范围内首家实现碳中和的国际银行。同集团位于其他市场的分支机构一样，汇丰（中国）致力于在日常运营中减少所消耗的能源、水及固体废弃物和二氧化碳的排放，以降低对环境的直接影响。

2010年6月，位于上海陆家嘴的汇丰中国新总部大楼——汇丰银行大楼正式启用。汇丰银行大楼在设计过程中充分考虑节能环保与可持续发展，通过了“能源与环境设计先锋”（LEED）金色认证的预批准，并获得LEED“商业建筑室内环境”的金色认证，以此践行汇丰集团作为企业可持续发展领导者的承诺。

2010年，汇丰（中国）积极采取措施管理碳足迹：在各地网点的洗手间安装节水装置，在户外标识、饮水机、通风等装置上安装定时器，以减少水和电的消耗；鼓励员工使用电话会议和视频会议设施，减少差旅需求；使用多功能打印机，以减少纸张使用；开始实施环保纸张采购政策，在其采购系统产品目录下的印刷品，除监管部门指定的特殊产品外，均已采用符合集团要求的FSC（森林管理委员会）认证，同时选择承担环境保护责任的供应商。

汇丰（中国）还积极鼓励员工参与碳足迹的管理，倡议员工养成长时间离开办公桌时随手关闭电脑显示器的习惯。据初步统计，通过在上海、北京、深圳和广州四个城市的网点实施该项措施，全行每年节电超过40 000度。

（四）投身绿色公益，弘扬环保理念

银行业金融机构在认真贯彻实施国家宏观调控政策，支持绿色经济发展的同时，积极投身环保公益事业，开展环保公益宣传，加强与环保公益组织间的交流合作，大力支持并鼓励员工参与各类绿色公益活动，践行绿色环保理念，在改善生态环境、应对气候变化等方面履行企业公民的应尽之义。

中国建设银行、中国民生银行大连分行在大连新港“7·16”输油管线爆炸事故发生后，积极组织员工志愿者前往泊石湾海滩进行油污清理工作，以自身行动减少事故对当地环境的破坏。

兴业银行总行及500多家经营机构和20 000多名员工共同加入“地球一小时”公益环保行动，2010年3月27日20时30分，总、分、支行所有楼宇Logo广告牌照明、办公场所照明、宣传广告牌照明同时熄灭，以此向社会公众倡导低碳生活方式。

上海浦东发展银行在全国开展了以“低碳，让生活更美好”为主题的全行志愿者日活动。全行6 000余名志愿者开展了植树造林、自行车环城宣传、发放环保袋、废旧电池更换节能灯、风景区捡拾垃圾、低碳生活宣传等形式多样的环保行动。

汇丰（中国）继续执行“汇丰生态学校气候变化项目”，帮助提高中小学生对气候变化和环境保护的认识。2010年，汇丰（中国）共有170多名员工作为志愿者参与了该项目的实施，服务时间达800多小时。

渣打（中国）在全国16座城市组织参与了“GTO中国清洁日”活动，共有837名员工参加，为当地公园清洁垃圾，以实际行动减少环境污染及保护绿化；组织员工志愿者利用周末前往内蒙古通辽市库伦旗地区种植6 000棵新树木，为内蒙古沙漠化防治工作作出积极贡献。



交通银行江苏省分行志愿者开展“保护虎凤蝶”活动



天津银行青年志愿者开展“倡环保，骑车行”活动

专栏20：深圳发展银行“捐书赠节能灯”，践行环保责任

2010年9月16日，深圳发展银行在全国范围启动了“书送爱心、亮绿未来——捐书赠节能灯计划”，利用全国营业网点向广大客户及普通民众征集图书，并将采购的10万盏符合国家“绿照工程”标准的节能灯赠送给捐赠图书的爱心市民，将环保理念在更为广泛的受众群体中传播。

“捐书赠节能灯计划”持续约3个月，主要分为两大阶段。第一阶段，深圳发展银行积极向市民征集图书并赠送节能灯，共征集到来自全国22个城市的105 032本图书，赠送出100 000盏节能灯，并以此为契机主动走进学校、社区和企业，在征集图书的同时，广泛宣扬了关注教育、重视环境保护的理念，得到了社会各层面的积极响应。第二阶段，深圳发展银行组织全国20家分行将征集到的爱心图书捐赠给22家条件艰苦的乡村小学，帮助他们建立爱心图书室，惠及超过13 000名乡村小学生。



深圳发展银行成都分行在土城藏乡中煤博爱小学开展爱心捐赠仪式



以无私奉献精神提升公益慈善事业

中国银行业在支持国家经济、社会发展，服务民生需求的同时，以无私奉献精神积极投身公益慈善事业，充分运用金融资源，致力于抗灾救灾、扶贫帮困，并在全行业开展多样化、常态化的志愿者活动，充分发扬了企业公民的人文关怀，促进了和谐社会的构建。

（一）倾力支援抗灾救灾

2010年，面对玉树地震、西南旱灾、舟曲泥石流等重大突发自然灾害，银监会紧急部署，迅速启动应急预案，要求各银行业金融机构做好灾区银行业金融服务工作。各银行业金融机构始终秉持奉献精神，以高度的服务使命感和社会责任感，全力投身到抗震救灾和恢复重建的行动中，通过保障灾区金融服务、加大信贷投放力度、开辟捐款“绿色通道”等方式，大力开展捐款和志愿者活动，为有效应对灾情和支援灾后重建提供了强有力的金融服务保障。

保障灾区金融服务持续通畅。各银行业金融机构在灾难发生的第一时间，及时部署救灾应对工作。积极配合各级党委、政府，协调开展各项灾后金融支持服务，满足灾区特殊金融需求。

青海玉树强震发生之后，中国银行业协会向全体会员单位发出了《中国银行业协会关于开展以实际行动支援青海玉树抗震救灾倡议书》，号召广大会员单位作为具有社会责任感的银行业金融机构，积极响应党中央、国务院及各级主管部门的号召，迅速行动起来，为抗震救灾提供金融服务与支持，积极开展抗震救灾捐赠活动，向灾区伸出援助之手。

广大银行业金融机构主动配合财政部、民政部、慈善单位等部门和机构做好资金拨付、捐款汇集等工作，保证抗震救灾捐款、汇款通道畅通，救灾款项及时准确到达灾区。确保灾区金融系统稳定运行，金融服务持续不间断，全力支持抗震救灾。



中国工商银行为玉树地震灾区捐款开辟绿色通道



中国农业银行上海分行为红十字会清点善款

青海玉树地震发生的次日，中国农业银行玉树分行就迅速搭建帐篷银行并恢复营业，成为灾区第一家恢复金融服务的银行；中国银行立即在海内外营业网点开通了捐款“绿色通道”，优先受理灾区捐款汇款业务，并免收全部费用；中国建设银行全行各级机构迅速成立应急工作实施小组，合理调整网点营业时间和人员力量，加强自助设备和技术支持系统的安全运行管理，确保电话银行、网络交易、95533服务等系统安全运营，为抗震救灾提供全方位的金融服务保障；青海省农村信用社联合社第一时间启动《重大突发事件应急预案》，通过资金调剂、人员配置、后勤保障、市场开拓等全方位投入支持抗震救灾。

西南旱情发生以后，中国工商银行及时启动抗旱救灾金融服务方案，在灾区网点设立赈灾汇款咨询台，优先办理救灾资金业务。

加大信贷投放支援救灾和重建工作。面对各种灾情，银行业金融机构加大信贷支持，简化审批手续，合并贷款流程，加快灾区项目贷款发放。对灾前已经发放、灾后不能按时偿还的各类企业和个人贷款，坚决贯彻落实银监会“四不”政策，即“不催收催缴、不罚息、不作为不良记录、不影响其获得灾区其他救灾信贷支持”，为灾区自救和重建提供了资金保障。



中国工商银行支援四川灾后重建



中国农业银行贵州省分行向旱区发放小额贷款

国家开发银行2010年共发放应急贷款24.1亿元，包括南方洪涝灾害应急贷款3.5亿元；西南抗旱应急贷款5.5亿元，解决185.7万人、122.1万头牲畜饮水问题；向新疆和内蒙古雪灾发放应急贷款1.5亿元；青海玉树地震、甘肃舟曲泥石流特大灾害发生后，国家开发银行迅速开辟贷款绿色通道，两日内承诺贷款10亿元。

中国农业发展银行应对西南旱情开辟办贷“绿色通道”，西南五省（区）、市分行累计发放各类抗旱救灾粮油收储贷款**34.4**亿元，支持企业收购粮油**16.8**亿斤，从外地调入粮油**21.2**亿斤，地方增储和轮换粮油**3.37**亿斤，收储化肥**12.4**万吨，有力地保障了灾区粮油供给和春耕备耕；发放中长期贷款**8.6**亿元，支持建设农村水网项目、病险水库除险加固项目、水土保持和抗旱减灾体系等**18**个项目，促进了抗灾能力的提高。

中国工商银行积极参与汶川震区灾后重建工作，帮助受灾地区群众恢复正常的生产生活秩序。该行四川分行积极深化银政、银企合作，紧紧围绕灾区交通、能源、通信等事关经济社会发展全局的重大工程和民生工程，集中信贷资源予以重点支持，有效地推动了受灾地区灾后重建工作。截至**2010**年末，累计发放各类抗震救灾及灾后重建贷款**486.17**亿元。

中国农业银行针对西南旱灾优先安排信贷计划，支持水利枢纽工程、农资供应、龙头企业和农户生产自救，其中向云南、贵州、广西重点灾区发放贷款逾**152**亿元，及时有效地支持了灾区抗旱救灾工作。

中国银行截至**2010**年末，对四川灾区累计发放各类抗震救灾和灾后重建相关贷款**742**亿元，涵盖城乡住房、电力、交通、通讯、水利等基础设施建设，产业恢复重建，医疗卫生及农业生产等国计民生的重要领域。**2010**年还主动承销**15**亿元“抗旱救灾”融资券，满足昆明自来水集团生产经营资金需求，为开展供水设备改造、供水配送体系完善和水源探测开发等工作提供了有力保障。

中国建设银行加大对玉树地震灾区灾后重建信贷支持力度，向青海省发改委出具**10**亿元过渡性建设和灾后重建信贷支持的意向承诺，积极支持玉树震区的交通、电力、城建、电信、教育文化等领域的灾后重建工作。

交通银行四川省分行自**2008**年汶川地震发生以来，累计投放支持抗震救灾、灾后重建类贷款**61.5**亿元，截至**2011**年**4**月末，贷款余额**13.1**亿元。投向行业涉及医药、建筑、机械、农业、交通、水利、化工、水泥、安置房建设等。

“**5·12**”汶川特大地震发生三年来，在中国银监会统一部署下，各银行业金融机构以高度的社会责任感倾力投入抗震救灾和灾后恢复重建工作，千方百计加大

灾区信贷支持力度，全力以赴保障灾后金融服务，抗震救灾和恢复重建成效显著。据统计，截至2011年3月末，灾区银行业金融机构灾后恢复重建授信总额6 569.3亿元，累计发放贷款5 216.4亿元。其中，累计发放基础设施贷款1 512.9亿元、产业重建贷款1 307.6亿元、城镇建设贷款872亿元、涉农贷款1 035.7亿元、公共服务贷款124.8亿元。

以捐款和志愿活动开展灾区救助。银行业金融机构通过积极捐款，开展各种志愿者活动，发扬一方有难，八方支援的中华民族优良传统，帮助灾区人民渡过难关，展现了良好的企业公民形象。

玉树强震发生之后，各银行业金融机构积极响应号召，踊跃发起向灾区人民“伸援手、献爱心”的行动，在灾难发生后一个月时间内，累计捐款近3亿元。

2010年春季，西南五省遭受大旱，不少地方居民饮用水告急。银行业金融机构在第一时间展开爱心抗旱行动，纷纷捐款捐物支持饮水工程建设。部分员工志愿者深入旱区一线，帮助缓解受灾群众水困之急。

中国建设银行捐款50万元，用于贵州省贞丰、威宁、贵定等重灾区中小学校的饮水设施建设和黔西南、毕节等重灾区160口“建行青年水窖”的修建，为解决当地用水问题提供了有力支持。

中国民生银行在云南省开展“抗旱救灾献爱心”活动，在曲靖市师宗县彩云镇开展打深井提水项目，同时在红河州绿春县大兴镇阿迪村开展修建饮水工程项目，帮助灾区群众寻找水源、解决人蓄饮水问题。

兴业银行南宁分行、宁波分行等机构积极组织动员分行广大共青团员投身抗旱救灾斗争。该行南宁分行的10名员工还深入受灾严重的村屯实地考察，并与灾民一起修建蓄水池。

平安银行捐赠10万元购买饮用水，委托平安产险、寿险广西分公司10名志愿者经过5个多小时的跋涉，将5 715件饮用水送到了革命老区百色市田阳县那满镇、坡洪镇、巴别乡、五村乡的17所小学，缓解了当地居民的燃眉之急。

2010年度 中国银行业 社会责任报告

以无私奉献精神提升公益慈善事业



中国工商银行青海省分行向玉树地震灾区运送物资



青海省农村信用社联社帐篷银行对外营业



中国银行海南省分行向受灾群众送去生活物资



交通银行向旱区送水援助



招商银行向武定捐款



中国邮政储蓄银行广西分行员工为灾区人民送水

（二）持续开展扶贫帮困

2010年，银行业金融机构以促进社会和谐发展为己任，继续将扶贫帮困作为公益慈善重点方向。时刻关心落后地区发展，热心帮助弱势人群脱贫，已经成为银行业金融机构自发履行的义务。银行业金融机构将人力物力捐助与智力支持、服务回馈相结合，持续支持经济欠发达地区，为缩小地区经济发展水平差距、实现经济社会的包容性发展作出了积极贡献。

定点扶贫持续“造血”。银行业金融机构充分发挥自身的资源优势，通过资金捐助、信贷支持、技术培训、经验传授等多种方式，以定点扶贫为模式，以“输血”为手段，以“造血”为目标，持续推进贫困地区实现自我良性发展。



中国农业银行开展“送金融知识下乡”活动



山东省农村信用社联合社为农民提供培训

中国工商银行坚持“项目扶贫、智力扶贫、卫生扶贫、科技扶贫、救灾扶贫”相结合的扶贫开发特色新路，进一步加强在四川巴中南江县、通江县和达州万源市的定点扶贫力度，累计投入扶贫资金721万元，进一步提高了扶贫地区自我发展能力。

中国银行坚持在陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化等4个贫困县开展定点扶贫工作，2002年至2010年累计投入援助资金2 819万元，援建学校21所，新建人畜引水工程19处，实施移民搬迁工程39个。其中2010年投入扶贫资金471万元，建设

实施10个移民搬迁项目，1 483名群众告别了土窑洞搬进新居，彻底改善了生产生活条件。

交通银行连续九年定点帮扶甘肃省天祝藏族自治县，当年投入帮扶资金200万元，建设高标准果蔬日光温室示范点两处共200座，可帮助200户1 000名农牧民人均增加年收入2 000元，同时推动该县发展设施农业及种植业结构合理化。自2002年以来，该行已累计投入帮扶资金1 996万元，较好地推动了当地经济社会发展。

信达资产管理股份有限公司连续8年在青海省乐都县扶贫，并派出管理人员挂职副县长，筹集资金专项用于农业科技开发、修建温室、2 000名农牧民实用技术培训、资助51名贫困大学生等，捐献82台套电脑设备，改善中小学教学条件。



交通银行广东省分行将新年物资送到梅州市五华县梅林镇黄砂村贫困户手中



农民领到新农保

捐资助学，教育扶贫。2010年，各银行业金融机构本着“教育扶贫”的理念，继续将“捐资助学”作为扶贫帮困的突破口，开展了大量教育公益行动，让许多因家庭经济困难的孩子重返校园，对推动全社会共同重视和支持教育事业的发展起到了积极作用。

2010年度 中国银行业 社会责任报告

以无私奉献精神提升公益慈善事业



中国建设银行少数民族地区大学生成才计划



中国农业银行向云南捐建希望小学



北京银行节约开业仪式的费用，向延庆县、密云县共捐款60万元兴建希望小学。图为密云县大城子乡党委书记孔令昌等授予闫冰竹董事长墙子路小学“荣誉校长”称号，右图为捐资修建的希望小学设计图。



中信银行“千万微笑，自信中国”扶困助学行动

中国建设银行继续积极推进以教育为主的大型长期公益项目。“中国建设银行资助少数民族地区贫困大学生成才计划”已资助97所高校4 259名少数民族贫困大学生，发放奖助学金1 202万元，发放成才卡4 259张。继续实施的“建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划”项目已累计资助40 043人次。与中国青少年发展基金会合作专门资助了建行希望小学教师培训班，为74名中西部农村小学教师提供了难得的学习和交流机会。

交通银行继续开展“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”，向中西部26个省区市的近4 000名贫困残疾学生、全国63所不同阶段特教学校提供助学金和办学补贴。

中国光大银行自2005年起参与“大地之爱·母亲水窖”公益活动。通过“母亲水窖”公益项目，将甘肃、宁夏、山西、内蒙古、贵州5个省（区）中的10个县确定为“爱心教育基地”，集中投放使用捐款。

江西省农村信用社联合社经民政部门批准发起并设立“百福慈善基金会”，以“关注农村教育，促进社会和谐”为宗旨，主要资助贫困家庭子女获得平等教育的机会，帮助农村弱势群体，促进农村社会和谐。

汇丰中国为中国发展研究基金会“贫困地区儿童早期发展”项目提供资助。截至2010年，青海省海东地区乐都县的试点工作已初见成效，项目区婴幼儿营养得到显著改善，近92%的幼儿获得了免费学前教育；并通过健康知识教育、妈妈学校培训等活动，转变了贫困地区家庭的育儿观念。



广西壮族自治区农村信用社联合社开展“六一节”帮困助学活动

专栏21：银行业金融机构关爱农民工子女

“农民工子女”，这个为公众熟悉而又处于相对弱势地位的群体，近年来受到社会各界越来越多的关注。农民工子女的成长和教育问题，时刻牵动着广大银行人的心。

中国工商银行开展以“爱心相伴，快乐成长”为主题的关爱农民工子女专项爱心行动，参加中国青年志愿者协会、中国残疾人福利基金会携手主办的“关爱农民工子女——集善嘉年华北京2010”慈善晚宴，现场捐款20万元。各分行结合本地区实际开展农民工子女感受工行一日游、爱心电影放映等丰富多彩的主题活动，使农民工子女感受到来自社会大家庭的关爱与温暖。

中国建设银行百名志愿者带领近千名农民工子女参观爱国主义教育基地、博物馆、纪念馆、科技馆及高校、企业等，让他们充分感受和体验城市生活，帮助他们更好地了解 and 融入城市。

大连银行向重庆市教育发展基金会捐款500万元，为重庆市130万留守儿童建立了“亲情关爱”热线，定向用于留守儿童与父母定期联络，体现了“一个电话、一片亲情”的社会关爱。



中国工商银行组织农民工子女观看电影



交通银行关爱农民工子女



浙商银行慰问萧山农民工子女学校学生



华夏银行志愿者关爱农民工子女

（三）建立志愿活动长效机制

2010年，各银行业金融机构继续致力打造志愿者活动品牌，加大志愿者团队建设，鼓励员工积极参与形式多样的志愿者活动，通过开展助学支教、扶贫帮困、植树造林等送温暖献爱心活动，逐步建立起志愿活动长效机制。据不完全统计，2010年，我国银行业参与志愿活动人数达81.59万人次，投入金额46亿元，受助人次数达4 794.71万。

中国农业银行2010年有18 748名员工义务献血377.2万毫升，48 246人参与义务植树1 606次，植树32万棵。

中国银行青年志愿者协会坚持“服务社会，从我做起”，持续开展针对弱势群体的帮扶活动。2010年末，该行青年志愿者已达9 193人，参加志愿活动31 677人次，参与志愿活动时间累计达101 645小时。

交通银行2010年成立了“青年志愿者协会”，倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者理念，大力弘扬社会新风，年内重点开展了救助西南干旱灾区的“抗旱救灾交行在行动”、支持环保的“地球一小时 环保迎世博”、帮扶农民工子女等弱势群体的“五月书香”和“圆梦世博 1+1”、服务世博的“世博先锋队”等活动。

上海浦东发展银行已连续四年开展“全行志愿者日活动”，参与活动的上海浦东发展银行志愿者人数达8 000人，历年参加活动累计2.2万人次，持续推进金融教育、环保行动、扶贫助残等方面的企业社会责任实践。

中信银行信用卡中心15名志愿者组成的9个支教小组分别深入四川、甘肃和重庆等省市的15所乡镇小学，受到当地学校、教师和学生的热烈欢迎。

天津银行截至2010年末组建了12支志愿者服务队，拥有注册志愿者448人，确立了“社会公益服务”、“爱心护绿”和“爱在夕阳红”3个品牌，建立了2个长期志愿服务基地，每月定期组织志愿者在人民公园拣脏护绿，清理草坪，维持园内秩序；每月定期组织志愿者到长泰老人院开展志愿活动。

山东省农村信用社联合社组织志愿者开展“送温暖、献爱心”活动，莱芜市联社开展青年文明号“一助一”送温暖活动，为辖内困难群众、老人、学生送去了过节礼品和关爱。滨州农信社组织员工帮助孤寡老人打扫卫生、洗衣、做饭，为他们送去温暖。

三菱东京日联银行北京分行来到“光爱之家”，带去了40本书籍及一些食品，赠送给了该校学生，为他们送去一丝温暖（“光爱之家”是一所专门收留来自各地福利院孤儿，在北京为他们寻找寄养家庭，并提供学习机会的民间组织）。



华夏银行深圳分行志愿者来到深圳华阳特殊儿童康复中心



交通银行宁夏区分行员工走进银川市穆斯林孤儿院



西安银行志愿者参加“关爱大秦岭，保护母亲河”志愿活动

专栏22：渣打（中国）托起“看得见的希望”



渣打（中国）管理人员亲切慰问零售业务部电话销售团队首批招募的一名视障人士



信贷部团队自发筹资，为上海一所本地小学建立多媒体教室并且进行筛查视力活动



田庆轶小朋友在“看得见的希望”大连项目的帮助下重见光明

“看得见的希望”是渣打银行与国际防盲协会的合作项目，通过筹募善款来预防及治疗可预防的失明。

2010年6月，渣打（中国）组织带领一行400人参观上海世博会，作为员工志愿者服务日活动之一。参加这次活动的受益患者（主要为儿童和老人）都在渣打银行“看得见的希望”公益项目的资助下得以恢复视力，重见光明。8月，渣打银行再次与霍洛基金会强强联手，在呼和浩特正式启动了“看得见的希望”第四期项目，投入680万元人民币为中国部分社区建立基本的眼科检查、护理、治疗的可持续维系和发展的医疗体系。

截至2010年底，“看得见的希望·中国防盲复明”项目为约21万人提供了筛查与检验、为75 000名患者提供了医疗服务、执行了7 000例眼科手术，为600多名医生和医护人员提供了医疗培训。截至2010年底，该行已经筹集逾2 500万美元的善款，帮助超过250万民众重见光明。



据不完全统计，2010年，银行业投入公益事业的金額达271.73亿元，较上年增长153.04%；捐赠衣物4.59万套，较上年增长6.01%；捐赠书籍33.98万册，较上年增长146.17%。

表5 2009—2010年中国银行业公益捐赠投入统计表

项目	2009年	2010年	较上年增长
现金（亿元）	107.38	271.73	153.04%
衣物（万套/件）	4.33	4.59	6.01%
书籍（万册）	13.80	33.98	146.17%



以人本管理构建和谐行业

员工是企业构成的最基本元素，是企业创造价值、实现可持续发展的原动力。战略化、人本化的员工管理对增强企业竞争力、促进企业良性运转至关重要。各银行业金融机构从关爱员工、构建和谐银行出发，建立健全相关制度，保障员工合法权益；开展职业技能培训，拓展员工发展空间；开展员工关怀活动，提升员工归属感和幸福感，努力构建平等共赢、可持续发展的员工管理体系，形成团结向上的和谐企业文化。

（一）完善内部制度建设，保障员工权益

银行业金融机构认真贯彻落实《劳动合同法》等法律法规，通过执行职工代表大会制度推进员工民主管理进程，通过建立公平合理的薪酬管理制度保障员工自身利益，通过设置科学、公正的职级体系拓展员工职业通道，通过无差异岗位管理实现员工的公平化对待，切实保障员工合法权益。

切实推进民主管理进程。银行业金融机构坚持以维护和保障员工合法权益为己任，积极推进以职工代表大会为主要载体的民主管理进程，并开展多种形式的民主交流活动，切实保障员工知情权、参与权和监督权的落实。

国家开发银行2010年召开第一届职工代表大会，236名职工代表参会，审议通过了《企业年金方案》和《集体合同》两项涉及员工切身利益的重要制度办法。大会收到职工代表提案184件，涉及改革发展、企业文化建设、职工福利待遇等各个方面。

中国银行全辖61.76%的分行建立了集体协商制度，并建立了分行“一对一”联系点制度，开展分行负责人接待日、员工代表座谈、青年论坛等活动，增进各级管理者与员工的交流。

中国建设银行在全行系统建立三级（总行、一级分行、二级分行）职工代表大会制度。截至2010年底，已召开了两届共6次职工代表大会。2010年召开第二届职工代表大会第三次会议，365名正式职工代表和部分列席代表、特邀代表参会，听取了员工股权激励计划管理情况、企业年金管理情况、职工互助基金收支情况等工作报告，审议通过了《中国建设银行工作人员违规失职行为处理办法》（修改稿）和《职工互助基金管理办法》（修改稿）。征集了员工提案125件，对39名突出贡献员工进行了表彰。

华夏银行通过职工代表大会、职工代表座谈会等途径始终保持与员工的良好沟通。通过职工代表大会，员工充分行使民主管理职权，实现了行务公开、人力资源考核公开。各级工会积极发挥管理、监督职能，有效地维护了员工权益。

中国民生银行搭建了“有话大家说”全行网上互动交流平台，包括实时在线交流和日常交流两个部分，实现了行领导与普通员工沟通交流的制度化与常态化机制。2010年，共举办3次“我与行领导有话说”在线交流，分别由行领导带领业务板块、风险板块负责人与员工在线交流，问题数1 300余条，回复数700余条。

青海省农村信用社联合社每年召开社员代表大会，对一年来的经营情况及时向社员进行报告，确保社员对重大事项的知情权、参与权和表决权。



国家开发银行召开第一届职工代表大会



杭州银行召开第一届职工代表大会第四次会议，通过《企业年金实施方案》和《劳动合同管理暂行办法》。

完善员工薪酬管理制度。各银行业金融机构进一步完善科学、合理的薪酬管理制度，如依法与所有在岗劳动合同员工签订劳动合同、依法与劳务派遣单位签订劳务协议；建立公平合理的收入分配制度，确保员工“劳有所得”；依法为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，建立企业年金、补充医疗保险等补充福利制度，为员工及其家庭成员提供切实保障；合理调配人力资源，健全定期健康体检制度、疗养休假制度，建立高效有序的工作机制；提供符合国家劳动卫生、安全标准的工作场所，切实保护员工在工作中的安全和健康。

中国工商银行组织员工年度健康体检，对罹患各种急、慢性疾病的员工，督促其及时就诊治疗；邀请专业健康评估机构在综合问卷调查的基础上，有针对性地对员工进行健康危险因素评估，提出个性化的健康生活方式建议；通过局域网宣传介

绍常见传染病防治知识，并积极为员工注射流感疫苗等，保障员工身体健康；提倡科学的生活方式，举办压力与情绪管理培训班等各类健康讲座以及心理咨询活动，缓解员工由于工作紧张带来的精神压力。

交通银行改进员工待遇，推行薪酬提升项目，调薪幅度和绩效分配向一线员工倾斜，缩小层级收入差异；对专职董事、监事和高级管理人员实行绩效奖金延期支付制度，加强风险约束；关注员工退休福利，建立的企业年金计划为持续改善员工退休养老生活提供制度保障。

上海浦东发展银行关注员工职业安全，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。

建立科学的职级体系。银行业金融机构科学设置、规划行内职级体系，健全激励机制，努力为员工职业发展搭建多元化发展通道。

中国银行建立了多元化的员工职业发展通道，确立了经营管理、专业技术和技能操作三大类职位序列，加快推进专业序列建设。加强专业序列任职资格培训与考试认证，制订发布《任职资格培训实施指引》，鼓励员工根据工作需要和个人特点选择职业发展道路。

深圳发展银行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，保持可持续发展的人才竞争优势。

上海农村商业银行规范干部选拔任用程序，在全行范围推行干部聘任制和任期制。全面推行人力资源管理改革，构建行员等级岗职体系，建立行政序列和业务序列，拓宽员工职业发展通道，鼓励员工发挥特长，做到人尽其才、用其所长。充分发挥正向激励作用，坚持绩效导向，加强薪酬分配的激励性，给予绩优员工更高的劳动回报。

坚持员工管理无差异化。各银行业金融机构坚持公平就业，在员工管理过程中，对不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工提供平等发展的机构，尤其重视女性员工、少数民族员工和境外员工等职工群体的权益保障。

中国工商银行高度重视保障少数民族员工权益，充分尊重各民族宗教信仰自由和风俗习惯，在饮食、休假等方面给予特殊安排，为少数民族员工提供更多的培训机会和职业发展机会；在少数民族聚居地区坚持实行民族侧重原则，重点培养有潜力的少数民族员工。截至2010年末，该行境内分行有少数民族员工20 244人，占比5.2%，在新疆、内蒙古、广西、宁夏、西藏等五个地区，少数民族员工合计占比达22.7%。

中国农业银行坚持公平就业，注重员工来源的多元化。2010年末，男性员工占比为57%，女性员工占比为43%，少数民族员工占比达7.9%；在少数民族用工政策上适度放宽新疆、西藏等少数民族地区的校园招聘条件，加大人员补充力度；在境外机构中，注重发挥当地员工的作用，近年来当地员工比例不断上升，2010年末，海外分支机构员工中，当地雇员235人，占比达84.5%。

中国银行实行全球一体化的职级管理，为海外本地员工提供平等发展机会。2007年至2010年，境外机构高层管理人员中当地员工平均占比为29.16%。截至2010年末，2家海外行和1家境外附属公司由外籍人士担任董事长或总经理，3家海外行和1家境外附属公司的外籍或当地高管人员达到或超过50%。

中信银行坚持男女员工同工同酬的原则，严格按照国家《劳动法》、《劳动合同法》等相关规定对女性员工在本行工作期间保障其应享的各项权益。截至2010年末，女性员工占本行员工的比例为52.66%，女性员工对该行发展作出了巨大贡献。

据不完全统计，2010年，银行业金融机构员工构成中，女性高管（分行行领导级、总行部门领导级）的人数同比增长9.85%，少数民族员工的人数同比增长3.82%。

（二）加强员工素质建设，打造优秀行业队伍

我国银行业以科学发展观为指导，以人力资本为行业重要的战略资源，2010年继续在全行业加强教育培训，促进员工的全面发展。建立覆盖各级员工的多层次长效培训机制，持续开展多样化的员工培训，提升员工业务能力，强化员工诚信意识，促进员工综合绩效的提升，实现员工与企业的共同成长。

建立全覆盖、成体系的长效培训机制。银行业金融机构大力加强员工队伍建设，通过开辟多样化的培训渠道，组建专业化的师资队伍，开发宽领域、多层面的培训项目，建立起全覆盖、成体系的员工培训机制，实现了员工发展规划的长效有序。

中国银行根据战略实施、业务发展和人才成长的需要，按照“战略导向、专业服务、统筹推进、注重实效”的原则，全面落实《2009—2012年培训与开发规划》，进一步完善分层分类“阶梯式”管理培训课程体系。加强电子化培训课程体系建设，“培训在线”电子培训课程已覆盖全辖各级机构，累计研发303门网络课程，全年通过网络培训85.7万人次。

交通银行注重对员工持续教育，针对不同层级、条线、岗位设计核心培训课程，从面向高管层的学习交流计划到针对后备干部的境内外轮流培训，从面向管理培训生、国籍员工后备等战略型人才的定向培养到针对私人理财等紧缺适用人才的专项培训，从面向全体行员的岗位责任培训到针对各级信贷审批人的专业资质认定，形成了全覆盖、多方位的培训体系。

上海浦东发展银行建立了总行、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。建立覆盖全员的网络学习体系并构建关键业务岗位资格认证体系，制订了《2009—2011年浦发银行教育培训规划》，推动全员培训持续有效展开。

徽商银行编制了员工培训计划，逐步建立了“一个核心（以业务导向为核心逐步转向以战略导向为核心）、两支队伍（内部讲师队伍、专业人才队伍）、三项机

制（培训的考核机制、激励约束机制、创新机制）”的人才培养机制，形成了纵向和横向的培训课程体系。

广西壮族自治区农村信用社联合社制定了《广西农村信用社会员工教育培训指导意见》，按照“分级负责、分级实施”的原则，对全区员工进行培训；每年制定培训计划，分期分批做好培训工作，逐步加强内部师资培训队伍建设，统一培训教材，形成良好的内部培训体系。



天津农商银行开展新员工培训



辽宁省农村信用社联合社进行法律知识培训

以“反腐倡廉”推动职业道德建设。2010年，由人民银行、银监会等联合主办，多家银行协助举办了“金融系统反腐倡廉建设展”，系统展示了金融系统党风廉政建设和反腐败的情况和成效，加强了行业反腐倡廉教育。

我国银行业金融机构严格按照银监会发布的《银行业金融机构从业人员职业操守指引》（银监发[2009]12号），通过制定员工行为规范，深入开展反洗钱、治理商业贿赂、反腐倡廉等职业道德学习及培训，加强对员工从业行为的引导和规范，使银行从业人员的法纪意识、廉政意识、责任意识和履职意识得到进一步提高。

国家开发银行积极构建完善反腐倡廉教育体系，2010年，全行接受反腐败培训的员工覆盖率实现100%。

中国建设银行开展了“诚信敬业、廉洁合规”为主题的职业操守宣传教育活

动、《党员领导干部廉洁从政若干准则》和《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》宣传教育活动，组织参观“金融系统反腐倡廉建设展览”，提高员工特别是领导人员廉洁从业、遵法守纪意识。组织全行员工签署《廉洁合规从业承诺书》，加强对员工从业行为的约束。2010年，各级机构共开展反腐倡廉警示教育、岗位廉洁教育4 470场次，受教育员工达43.5万人次；开展领导人员任免谈话、提醒谈话和诫勉谈话达1.68万人次。

兰州银行开展了参观全国金融系统反腐倡廉建设展览、学习贯彻中央反腐倡廉精神、观看法制视频讲座、员工行为准则贯彻情况自查等内容的反腐倡廉教育，对反洗钱相关制度、大额及可疑交易报送等进行了系统培训。

据不完全统计，2010年，银行业金融机构共开展反洗钱、治理商业贿赂、反腐倡廉等职业道德学习及培训14.54万次，参与人次达到1 795.23万人次（见表6）。

表6 2009—2010年中国银行业金融机构反洗钱、治理商业贿赂、反腐倡廉等职业道德学习及培训情况统计表

年度	总次数（万次）	参加人次（万）
2009	13.81	1 556.77
2010	14.54	1 795.23
较上年增加（%）	5.32	15.32



银行业开展“金融系统反腐倡廉建设展”活动



从业人员参观展览



杭州银行开展反腐倡廉教育

通过“创先争优”发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。2010年，中央组织部、中央宣传部在党的基层组织和党员中深入开展创建先进基层党组织、争当优秀共产党员活动，以党的十七大和十七届三中、四中全会精神，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以深入学习实践科学发展观为主题，坚持从本地区、本部门、本单位实际出发，改革创新，务求实效，统筹推进党的建设其他经常性工作，推动科学发展、促进社会和谐、服务人民群众。

银行业金融机构各级党组织坚决贯彻落实中组部、党中央的要求，进一步加强组织领导，强化示范引领，围绕服务实体经济和社会公众金融需求的神圣使命，掀起了“创先争优”活动的热潮，推动各项工作再上新台阶。

中国农业发展银行总行党委下发了《关于在全行开展争创“四强”党组织 争做“四优”共产党员活动的通知》，天津、河北、内蒙古等分行通过召开专题会议、党委（扩大）会议、组织人力资源专业会议等，组织辖内各级党组织认真学习领会总

行党委指示要求，研究部署活动安排，做好组织动员工作。同时，各行运用内部简报、学习园地等，积极宣传开展“创先争优”活动的重要意义、基本内容和目标要求，增强党组织及全体党员参与活动的主动性和自觉性。

中国工商银行全行共建立“创先争优”活动领导小组2 807个，各级党员领导干部建立支行级联系点5 270个，切实加强对活动的领导和指导。各级领导干部主持召开座谈会、交流会5 158场，访谈党员群众34 805人。

中国农业银行按照中央统一部署，结合实际研究制定了贯彻落实意见，及时召开视频动员会议，以“一竿子插到底”的方式进行了动员，总行及省、市、县四级行共1.2万多人同时参加了会议。紧密结合农业银行实际，以“服务‘三农’新突破”为主题，科学谋划、深入动员、扎实组织，全力推进“创先争优”活动。

中国银行业协会在银监会指导下，围绕履行核心职能开展“创先争优”活动。以“创先争优”为契机打造规范高端行业协会平台，通过“自律”推动银行业金融机构不断改进金融服务，充分履行社会责任，打造最受信赖的友好型银行；通过“维权”维护银行业金融机构正当权益，构筑银行业资产权益基本防线；通过“协调”研究反映相关政策诉求，着力推动银团贷款及其他新型业务，引领相关新型业务科学发展；通过“服务”满足行业高端公共需求，引领广大从业人员不断学习提高，致力于银行业改革开放大局。在创先争优活动中，中国银行业协会持续加强协会党组织建设，强化党组织在组织活动、思想品行、知识技能、身心健康、文化氛围等五个方面的引领作用。

为进一步推进“创先争优”活动向纵深开展，全方位展现银行业基层党组织和党员个人在行业发展中的战斗堡垒和先锋模范作用，中国银行业协会还在协会网站开辟“创先争优”专栏，充分利用协会平台，交流、宣传各会员单位开展创先争优活动的经验做法和实际成效。展现银行业基层党组织、党员个人在业务活动开展、服务水平提升、社会责任实践方面的先进事迹。

2010年1月，在民政部组织的先进社会组织评选活动中，中国银行业协会被授予“全国先进社会组织”称号，参加了中组部和民政部主办的全国社会组织创先争优活动汇报交流会，并作为仅有的两家全国性社会组织代表之一进行了典型发言。



部分县域支行“创先争优”工作座谈会

中国银行业协会参加中组部和民政部主办的
全国社会组织创先争优活动汇报交流会

以系统培训提升员工专业素质。银行业金融机构通过内部集中培训、引进外部培训课程等多种方式，帮助员工充实自身知识储备，开拓业务眼界、提升专业素质和个人竞争力。

中国银行开展外部权威资格证书培训，培养了一批中高级专业人才。通过“走出去”、“引进来”大力培养国际化人才，搭建了员工短期海外交流和学习平台，促进了员工的职业发展。

广发银行一直坚持全员培训，针对经营管理类、专业技术类和新入职员工分别开展不同层次不同内容的专项培训。在传统面授培训的基础上，积极推进网络培训系统和电子课程的建设，利用网络远程培训，扩大全行人员受训范围。

兴业银行提出“苦练内功”的培训策略，围绕员工履职和成长的个性化、差异化需求，实行分层次、差异化、针对性的培训，不断拓宽培训渠道，加大人才开发培养。2010年仅总行就组织各类培训项目180多期，参训人员近11 700人次。

山西省农村信用社联合社成立了专门的教育培训中心，全方位推进教育培训工作，组织各业务条线、各层次员工进行培训。全年累计组织4个市46家县级联社下乡式客户经理属地培训达3 000余人次；各办事处（市联社）组织培训人员达29 000余人次，县级联社组织培训人员52 000余人次，有效提高了员工队伍的整体素质。

据不完全统计，2010年，我国银行业完成培训项目28.85万期，参加培训员工达1 243万人次，相比2009年分别提高20.5%和19.91%。各银行业金融机构在员工培训经费支出方面也有了显著提高，人均经费支出达2 100元，相比2009年提高了20.45%。

表7 2009—2010年中国银行业金融机构员工培训情况统计表

年度	培训项目数 (万期)	培训人次 (万)	人均经费支出 (万元)	人均参培 天数
2009	23.94	1 036.60	0.17	7.01
2010	28.85	1 243.00	0.21	9.24
较上年增加 (%)	20.50	19.91	20.45	31.80



华夏银行组织员工培训



上海浦东发展银行组织员工礼仪培训

专栏23：中国银行业协会资格认证工作助力从业人员提升专业资质

中国银行业协会自成立以来，一直致力于推动行业教育培训工作，定期举办银行业从业人员资格认证考试，积极搭建持续再教育平台，为从业人员专业资质提升开拓通道，为全行业教育培训工作搭建统一规范化的平台。中国银行业从业人员资格认证制度的构建，是通过行业自律的治理方式，形成对职业资格一系列的共同制度约定，对提高行业信誉和从业人员专业水平，实现行业自我管理起到了积极的推动作用。

2010年，中国银行业从业人员资格认证考试全年报考人次再创新高，共计报考997 365科次。截至2010年末，全行业持证人员数量超过40万人。资格认证持证人员继续教育试点工作在辽宁、内蒙古和江苏三个省份开展，截至2010年末，累计已有3 658名持证人员在协会继续教育学习平台完成了全部学时的继续教育。

同时，中国银行业协会还积极推动资格认证考试教材编写工作的科学化、规范化。2010年上半年，根据行业发展和监管政策变化情况，资格认证办公室对《公共基础》、《风险管理》、《个人理财》、《公司信贷》和《个人贷款》资格认证考试全部五门辅导教材进行了修订，并在中国金融教育发展基金会组织的“2010年金融教育优秀研究成果”评选活动中，荣获“2010年金融教育优秀研究成果”著作类二等奖。2010年下半年资格认证考试全部启用新版考试大纲和辅导教材，并首次在全国范围内采用混考与加考相结合的考试科目编排模式，节约了考试运营成本，满足了广大考生的参考需要。



中国银行业从业人员资格认证考试



标准化、规范化的资格认证考试系列教材

（三）立足人性化企业关怀，提升员工幸福感

银行业金融机构坚持以人为本，在员工管理过程中，关注员工身心健康，建立员工互助机制，开展丰富多彩的文化活动，特别关注女性员工、离退休员工等群体，激发员工归属感，提升了员工的幸福指数，增强了企业的凝聚力。

关注员工身心健康。银行业金融机构通过定期组织员工体检、开展心理咨询、组织健康知识讲座等活动，帮助员工舒缓工作压力，保持身心健康。

中国建设银行在15家分行针对35岁及以下员工组织开展了“一线青年员工心理资本及思想状况调查”，15家分行和总行本部700多人接受了现场访谈，53 821名员工参加了网上问卷调查，有效问卷回收率达到70.1%。调查活动系统了解了青年员工承受压力状况、心理资本状态、满意度、忠诚度、对建行认知等方面的情况，多角度分析了影响因素和需要关注的问题，提出针对性的解决措施和持续性员工关爱举措建议等。

华夏银行为维护员工职业安全，2010年举办了员工心理健康知识讲座，开展了亚健康咨询活动，指导员工日常身体保健；并响应国家全民健身号召，积极开展工间操活动。

建立员工互助机制。银行业金融机构建立起员工互助机制，开展慰问、资助等内部送温暖活动，切实解决员工生活困难，营造了团结互助、相亲相爱的和谐大家庭氛围。

中国建设银行江苏省分行南京鼓楼支行推出“五个关爱”工程，通过实施“关爱员工父母、关爱员工子女、关爱员工家庭经济状况、关爱员工住房、关爱员工家庭成员健康状况”五项关爱工程，帮助员工切实解决生活困难，解决家庭后顾之忧。

华夏银行在全行发布了《华夏银行员工特殊补助暂行规定》。日常做到“五必访”：员工生病住院必访、家庭纠纷闹矛盾必访、工作变动和受到处罚思想情绪波动必访、亲属死亡必访、办喜事必访等。

招商银行建立了《招商银行总行机关工会慰问员工管理办法》，对困难员工进行帮扶慰问。

中国民生银行开展“民生家园”大讨论，帮助员工解决实际困难。2010年总行机关共投入16万元用于困难员工帮扶。

据不完全统计，2010年，我国银行业内部员工送温暖项目金额达20.17亿元，受助人次达94.8万人次（见表8）。

表8 2009—2010年中国银行业金融机构内部员工送温暖工程统计表

项目类别	年度	项目金额（亿元）	受助人次（万）
受灾补助	2009	0.75	10.16
	2010	0.50	33.41
医疗救助	2009	6.87	11.66
	2010	7.79	33.55
生活帮扶	2009	5.22	11.28
	2010	8.63	20.71
其他	2009	0.16	2.46
	2010	3.25	7.19

开展丰富文化活动。银行业金融机构组织员工开展了丰富多彩的文化活动，促进了员工交流，营造积极进步、团结向上的企业文化氛围，增加了员工对企业的认同感和凝聚力，进一步激励员工扎实工作，为企业、行业发展多作贡献。

中国工商银行积极参加全国金融系统第一届戏曲比赛，河南分行选送的豫剧《沁园春·雪》荣获银奖。

中信银行举办了“喜迎新春，唱响中信”中信银行第二届职工卡拉OK比赛，

400余名观众到现场观看比赛，在全行范围内营造了浓厚的喜庆祥和氛围。

上海农商银行举办庆“六一”首届员工子女才艺表演活动。活动当日，活动场地四周被五彩气球包围，各种卡通图片装饰其间，巨大的投影播放着孩子们最喜爱的儿歌，到处洋溢着庆祝“六一”儿童节的欢快气氛。本次活动共有近百人参加观摩，20多位员工子女分别进行了才艺表演。



上海农商银行举办庆“六一”首届员工子女才艺表演活动



浙商银行每年组织全行员工及家属开展环湖健身行等活动



中国农业银行廊坊分行员工积极参加全民健身活动



华夏银行摄影爱好者协会组织员工活动

专栏24：西安银行关心青年职工，“相约寒窑 共度七夕”



2010年8月16日（农历“七夕”），在风景如画的西安寒窑遗址公园，来自西安市全市机关、企事业单位1 000多名青年单身职工欢聚一堂，参加西安市总工会举办的“寒窑之约”联谊活动。

青年职工是企业的主力军，也是企业发展的期望和未来，由于工作紧张、生活压力大、社会接触面窄等诸多因素，使他们的交友婚恋问题不能很好地解决，影响到职工的工作生活，也影响到企业的和谐和职工队伍的稳定。为给更多青年职工提供交友机会，搭建情感交流平台，西安市总工会举办了“2010年‘寒窑之约’青年职工联谊会”。

在西安银行工会办的倡导下，该行有26名单身员工报名参加了联谊会。联谊会上，青年职工通过“心有灵犀”、“为爱向前冲”、“才子佳人一线牵”等一系列充满趣味性、参与性的互动游戏及才艺展示，拉近彼此距离，加深了解，在热烈愉悦的氛围中感受爱情的温馨与浪漫。

关爱女性、离退休员工等群体。银行业金融机构全面落实国家有关女员工特殊权益保护的法律规定，严格执行有关婚假、产假政策，保护女员工合法权益，并通过多种形式向女员工传递企业关爱，关注女员工身心健康，提高女员工的工作和生活质量。

交通银行签订了《女员工权益保护专项集体合同》，在女职工维权机制上取得重大突破。

徽商银行在每年“三八”妇女节之际，为女员工送去节日的祝福并组织女员工外出度假、健身等。

青海省农村信用社联合社为女职工每月计发卫生保健费，并给予女员工特殊假期。

银行业金融机构还通过定期组织慰问活动、开展各种文体娱乐、建立专属的服务平台等方式，丰富离退休职工的精神文化生活。

国家开发银行全年看望慰问离退休职工1 000多人次；成立了离退休职工摄影、书画、台球、太极拳、舞蹈、桥牌、门球等活动组，开展了丰富多彩的文体活动；为离退休职工配置“999急救移动呼叫器”，开通了手机信息发布平台。

广发银行每年制订离退休人员工作计划，定期组织开展学习、座谈、参观、旅游等各类有益老年人身心健康的活动。

信达资产管理股份有限公司在总部办公楼设立了老干部活动室；组织离退休职工参加春秋季节水果采摘、重阳节聚会用餐、年度旅游、公司举办的春节联欢会等。



中国工商银行数据中心（上海）开展女员工手工作品展



山东省农村信用社联社领导看望慰问离退休员工



辽宁省农村信用社联社领导看望、慰问患病员工

结束语

随着社会主义市场经济体制的建立和完善，我国已进入改革发展的关键时期，社会经济结构、人员就业、利益分配及社会关系等正在发生深刻变化。作为现代经济的核心，金融业在创造经济效益的同时，有责任服务于客户、投身于民生、回馈于社会。履行社会责任已经成为银行业贯彻落实科学发展观的必然要求，成为树立良好形象、增加品牌价值的现实需要，成为增强竞争实力、实现可持续发展的内在源泉，成为促进和谐社会建设的重要保障。

2010年，中国银行业高度重视企业社会责任工作，坚定贯彻落实中国银监会关于行业社会责任的部署和要求，依据中国银行业协会发布的行业社会责任指引，持续推动全行业社会责任工作向深入迈进。各银行业金融机构将社会责任理念纳入战略规划制定和企业文化建设中，充分发挥资源优化配置、社会资金融通等优势，积极服务于实体经济，促进区域、城乡、社会群体等各方面的均衡发展；进一步加大金融普惠力度，不断满足社会公众多样化的金融需求，实现了行业发展与经济社会发展的和谐互动，展现了负责任、敢担当的良好行业形象。

2011年是“十二五”规划的开局之年，中国银行业将面临“调结构”、“促转型”、“保民生”、“谋发展”的艰巨任务。为实现构建社会主义和谐社会的宏伟蓝图，中国银行业将始终秉持企业公民的责任意识，抓住机遇，迎接挑战，不断加大资源投入保障，提高经营管理水平，增强自主创新能力，提升金融服务品质，在实现自身可持续发展的同时，致力于经济发展、社会稳定、民生保障和环境保护，为加快转变发展方式、全面建设社会主义小康社会作出更大的贡献，喜迎中国共产党成立90周年！

报告说明

（一）报告范围

报告的机构范围：除注明来源的数据外，本报告所统计的其他数据来源于参与报送中国银行业协会“中国银行业2010年度社会责任报告统计表”的各会员单位。

报告的时间范围：2010年1月1日至2010年12月31日

报告发布周期：本报告为年度报告

（二）报告编制原则

本报告参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南（2006版）》、《金融服务业补充指南》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》及上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等标准编写。

（三）报告数据说明

报告中注明“不完全统计”的数据及专栏案例均来源于中国银行业各会员单位，由中国银行业协会负责统计数据及编写。

（四）报告发布形式

该报告以印刷版（本报告采用环保纸印刷）和网络版两种形式发布。网络版可在中国银行业协会网站上查阅（网址：<http://www.china-cba.net/>）。

附录：参与2010年度中国银行业社会责任报告 编写活动的会员单位名单

国家开发银行	天津银行
中国工商银行	上海银行
中国农业银行	江苏银行
中国银行	广州银行
中国建设银行	西安银行
交通银行	兰州银行
中信银行	包商银行
中国光大银行	徽商银行
华夏银行	平安银行
中国民生银行	杭州银行
招商银行	大连银行
兴业银行	成都银行
广发银行	唐山市商业银行
上海浦东发展银行	晋城商行
深圳发展银行	晋中商行
恒丰银行	大同市商业银行
浙商银行	长治商行
渤海银行	阳泉市商业银行
信达资产管理股份有限公司	孟县商行
中央国债登记结算有限责任公司	鄞州银行
北京银行	中国邮政储蓄银行

汇丰银行（中国）有限公司	山东省农村信用社联合社
渣打银行（中国）有限公司	山西省农村信用社联合社
三菱东京日联银行（中国）有限公司	安徽省农村信用社联合社
星展银行（中国）有限公司	江苏省农村信用社联合社
苏格兰皇家银行（中国）有限公司	江西省农村信用社联合社
北京农商银行	四川省农村信用社联合社
上海农商银行	贵州省农村信用社联合社
天津农商银行	广西壮族自治区农村信用社联合社
重庆农村商业银行	广东省农村信用社联合社
黑龙江农村信用社联合社	福建省农村信用社联合社
辽宁省农村信用社联合社	青海省农村信用社联合社
内蒙古自治区农村信用社联合社	新疆维吾尔自治区农村信用社联合社
河北省农村信用社联合社	