

交通银行股份有限公司

2011 年度企业社会责任报告

一、董事长致辞

承载百年历史，追求卓越品质。2011 年，面对国内外复杂多变的形势，我们以科学发展观为指导，自觉将社会责任融入企业发展战略，努力为股东、客户、员工及社会创造更多价值。作为企业公民，我们履行社会责任的征途可以浓缩为六个核心关键词：责任、超越、奉献、和谐、幸福和爱心。

责任

2011 年，我们持续推进责任管理，将企业社会责任与发展战略、经营管理、利益相关方关系管理以及品牌建设等深度结合，在企业上下形成全面履责的强烈使命感，努力推进中国金融业的可持续发展。

超越

2011 年，我们积极应对环境变化，综合实力迈上新台阶；综合化、国际化发展战略扎实推进，转型发展取得新成果；管理水平实现新提升，跨周期发展能力得到增强。在《财富》“世界 500 强”排名跃升至 398 位，《银行家》全球 1000 家银行排名提升至 35 位，在三大国际评级机构的评级全部进入 A 区间。

奉献

我们着眼大局，立足长远，完善授信政策，优化信贷结构，以服务国家建设和扶持金融融资弱势群体为应尽责任。优先支持国家重点在建续建项目，大力支持中西部地区、居民消费、小微企业、三农事业，积极关注民生，促进经济社会持续发展。

和谐

我们促进人与自然和谐发展,积极支持节能减排,拓展创新“低碳”金融;大力推广电子银行,创新电子银行金融产品;推行绿色运营和绿色采购,积极投身环保公益事业,引领全员践行环境友好的和谐发展理念。

幸福

让客户满意、让员工幸福是我们永恒的追求。从战略高度重视客户满意度,提供便捷、高品质、亲和力的产品和服务,让客户在接受服务中、在财富保值增值中得享尊贵体验;坚持以人为本,与员工共同成长,共同分享企业发展的成就与喜悦,提升员工的幸福指数。

爱心

为社会奉献爱心,是我们与社会共发展的鲜明特征。2011年,4000余名志愿者和2816.06万元善款投入助残支教、扶贫开发、济困救灾、改善环境等领域,同时,将追求良好人文价值的取向传达给大众,在全行营造了热心公益的温馨氛围。

风雨多经志弥坚,关山初度路犹长。2012年,我们将继续坚定科学发展信念,大力发扬“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神,履行企业公民社会责任,拓展可持续经营之路,为中国金融事业发展和社会和谐作出新的贡献。

二、行长报告

2011年,交行坚决贯彻国家宏观调控政策,加快推进发展转型,努力提高竞争发展能力和风险防控能力,经营管理各项工作取得新成绩。同时,积极主动履行社会责任,取得丰硕成果,为国家经济社会的可持续发展作出了新贡献。

稳健经营创佳绩

交行积极应对复杂环境,持续推进信贷结构调整,大力发展中间业务,完善风险管理决策评估体系,持续增强风险防控能力,各项业

务呈现质效并举、稳健发展势头。英国子银行以及胡志明市、旧金山、悉尼分行相继开业，海外机构建设实现历史性突破。综合实力和品牌形象继续提升。

关注民生促和谐

交行从国民经济发展全局和维护社会和谐稳定的战略高度，加大对小微企业的支持力度，335家小微企业专营机构遍布全国。积极服务“三农”，设立村镇银行、增设县域支行，提升涉农金融服务能力。在教育、文化、卫生、水利设施、保障房等重点民生领域加大信贷支持。

心系客户谋发展

交行以形成长期共同价值最大化的新型银行客户关系为目标，不断丰富产品类别，形成全方位金融体系，满足客户多样化需求；持续完善产品创新工作，打造全新客户体验方式；整合重点服务流程、加强客户意见管理、推进“三位一体”网点建设，不断提升客户满意度。

绿色信贷倡环保

交行积极响应国家《“十二五”节能减排综合性工作方案》要求，继续完善规章制度，深化“绿色信贷”管理要求，完善授信客户环保标识分类标准，优先支持环保优秀类客户；加快信贷结构调整，着力减退“两高一剩”行业贷款，大力拓展节能减排和循环经济产业客户。

展望未来，交行站在转型发展的新起点上，机遇与挑战并存。交行人将继续积极履行经济责任、环境责任和社会责任，为促进经济社会的和谐发展作出积极贡献。

三、企业文化

动力来自理念，卓越的企业文化是一种无形的力量。

党的十七届六中全会作出了深化文化体制改革、推动社会主义文

化大发展大繁荣的重要决定，作为大型国有商业银行，全面加强先进企业文化建设是义不容辞的责任和使命。

交行一贯高度重视企业文化建设，注重把文化的凝聚力和推动力转化为各级管理者和全体员工的共同价值标准和行为规范、转化为全体员工不断创新、追求卓越的不竭动力、转化为促进转型发展，建设一流公众持股银行集团的精神动力和智力支持。

2011年，交行制订了企业文化建设三年纲要；根据战略转型的要求不断完善和丰富企业文化理念和内涵，把拼搏进取的精神融入企业文化体系，倡导全员大力弘扬“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神，引领全员增强竞争意识、创新意识和开拓意识，以昂扬向上的斗志、坚韧不拔的毅力、知难而进的勇气，为交行的持续经营努力拼搏，为交行的转型发展营造积极进取的良好氛围。

四、超越

责任管理

财富源于责任，责任引领财富。将“责任财富”理念融入经营发展与转型实践中，是商业银行履行企业社会责任的更高境界。

（一）责任管理

责任治理

本行是国内首家在董事会专设“社会责任委员会”的上市公司。委员中既有担任行内经营管理职务的执行董事，又有外部的非执行董事和独立非执行董事，具有很好的代表性。

社会责任委员会的主要职责包括：研究拟定全行社会责任战略和政策；审核涉及环境与可持续发展的授信政策；对履行社会责任的情况进行指导、监督、检查和评估，并根据董事会的授权审批对外捐赠事项。

社会责任委员会主要围绕以下三方面开展工作：

1、督促经营层在规划企业社会责任工作时，正确、清晰地传递董事会对银行发展与利益相关方、发展与环境的有关要求，在企业上下形成更强的使命感。

2、引导经营层在日常工作中将企业社会责任与发展战略执行、与各利益相关方关系管理、与品牌建设和经营管理的深度结合。

3、强调经营层在对外展现企业社会责任工作时，更好地展现国际化视野、凸显银行特色和回应公众对公益事业一般认知的关系，提升品牌形象。

责任宣言

以和谐诚信为基石 不断追求自身的超越 与社会共同发展

责任愿景

作为“公众持股银行”积极履行现代企业公民责任，实现广大股东、客户、员工等所有利益相关方利益的最大化，在履行社会责任方面达到国际一流水准。

责任进展

报告期内，本行充实了一批熟悉国际通行规则和监管要求、理解董事会和高管层要求的管理、执行队伍，为提高企业社会责任工作水平建立起团队基础，初步形成了“核心+外围”的多层次团队。在企业文化部基础上，在总行组建由 11 个部门的高级经理和业务骨干为成员的工作核心团队，由 9 个部门参加的报告撰写小组；在分行明确了负责统筹企业社会责任工作的牵头部门及专职人员。该团队的建立对本行普及企业社会责任理念，深化管理有积极的作用。

报告期内，本行组织企业社会责任主题的全行性培训 2 次、核心团队人员培训 3 次，参训学员达 255 人次；制作企业社会责任网络学习课件，组织全行超过 2 万名员工学习；与中国银行业监督管理委员会、中国银行业协会、瑞典王国驻上海总领事馆、德勤学院、汇丰亚

大区总部等专业机构和同业交流，促进工作水平的提升；本行还持续通过内外部网络、报纸、杂志、墙报等宣传平台传递企业社会责任理念。

报告期内，本行围绕“重视事前规划、重视分行管理、重视编报质量、重视项目实施、重视队伍建设、重视对外宣传”6个方面，围绕报告期初确定的“服务国家发展、推行绿色金融、加强责任管理、共建和谐共赢、参与慈善公益”五大企业社会责任年度重点领域开展了扎实的工作，详细情况请参阅本报告。

报告期内，本行聘请德勤华永会计师事务所为《交通银行 2011 年企业社会责任报告》的鉴证方。

责任历程

重大责任历程回顾

1908 年 民国时期	为收回“轮路电邮”民族经济利权而生 国内主要银行、四大发钞行之一
1987 年	作为中国金融改革的先驱者而重组，成为中国第一家国有股份制商业银行
2005 年	在香港上市，成为公众持股银行
2006 年	发布企业社会责任战略宣言；编制首份《企业社会责任报告》
2007 年	在上海 A 股上市；董事会成立社会责任委员会；发布《交通银行对外捐赠管理办法》
2008 年	启动绿色信贷工作；确定“两化一行”发展战略
2010 年	作为全球合作伙伴，服务中国 2010 年上海世博会

责任沟通

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并提高参与程度，是本行履行企业社会责任，实现与利益相关方合作共赢的基础。

报告期内，本行通过多渠道、常态化与各利益相关方沟通，确定年度履行企业社会责任的关键议题，并设定相应履责目标，作为开展企业社会责任工作，以及向各利益相关方报告责任进展的依据。

本行与利益相关方的沟通

利益相关方	定义	利益诉求	沟通方式	回应方式
客户	本行现有和潜在客户	方便、快捷、优质的金融服务	客户满意度调查、产品宣传、客服电话、客户活动等	以提升客户满意度为核心，提供高效优质的服务、创新的金融产品，同时履行保护客户信息等权益维护职责
股东	本行股份持有人	良好的投资回报，公平、公正、透明、及时的信息披露	股东大会、各种投资者关系活动、投资者热线、电子邮件及传真沟通平台；公司公告	以投资者价值最大化理念为引领，实现稳健的经营、良好的经营业绩和积极的投资者关系管理
政府机构	各级政府；人民银行及分支机构、银监会及派出机构、证监会等监管机构；各级工商局、税务局等行政管理机构	维护金融体系稳定、促进国家经济发展和支持民生	政策指示、工作汇报、日常沟通等	合规管理、规范经营、积极落实国家宏观经济政策、支持三农、小微企业、西部地区发展等
员工	为本行服务的员工，无论聘用方式和期限	稳定就业、合理的福利待遇、满意的工作环境、良好的成长空间	职工代表大会、员工意见征集、员工调研、心理咨询等	以提升员工满意度为核心，保障员工合法权益、实现共同成长
环境	本行经营所在地区，以及所影响的其他地区的自然环境	关注气候变化，支持低碳经济发展和建设节约型社会	信息披露、各类活动、业务定价策略等	实施绿色信贷、倡导电子银行、开展绿色办公、推行绿色采购、投身绿色公益
社区	本行经营所在地区，以及所影响的其他地区公众和机构	社会和谐 增进福祉	金融服务活动、公益活动等	积极投身公益慈善、开展志愿者活动及普及金融知识
合作伙伴	本行供应商，以及发生交易活动的其他各类机构	诚信互惠 公平采购	招标采购会、业务交流合作等	坚持诚信、互利、平等协商的原则，开展集中采购，形成良好的长期合作关系
社会组织	中国银行业协会等行业组织、环保、公益等各类非盈利性组织	各种有助于行业发展、社会和谐的利益关切	信息披露、各类活动等	结合自身企业社会责任战略，真诚合作

2011年3月31日，本行发布《交通银行2010年企业社会责任报告》。

本行高度重视与新闻媒体的沟通交流，建立了完善的新闻发言人制度，及时通过媒体向市场及公众传播本行改革发展的创新举措和取得的成果，并注重结合行业特色，向公众宣传普及金融知识，并开展

企业社会责任主题的各类宣传，倡导社会公众共同建设一个充满责任感的企业公民社会：

- 1、主动高频率发布支持小微企业、保障房建设、三农等的金融实践，相关工作得到中国银行业监督管理委员会专函表扬；
- 2、加大面向消费者的金融知识普及和宣传力度；
- 3、保持对本行重点公益项目的常态化推广。

责任成果

2011 年度所获企业社会责任类奖项

评奖评级机构	奖项名称
国务院扶贫办	全国扶贫开发先进集体（2 个）
中国银行业协会	年度最佳企业社会责任规划奖
第一财经	中国企业社会责任榜·杰出企业
新华网	2011 中国企业社会责任杰出企业
中国绿色发展高层论坛组委会	中国十佳绿色责任企业
中国银行业监督管理委员会	全国银行业金融机构小企业金融服务先进单位
中国儿童少年基金会	最佳热爱儿童单位、爱心大使等
《财富》中文版	中国企业社会责任 100 强 第 12 位
润灵报告评级机构	A 股上市公司社会责任报告评级“A+”级

本行 2011 年度企业社会责任关键绩效表

项目		2009 年	2010 年	2011 年
经济 责任 类	资产总额（亿元）	33091.37	39515.93	46111.77
	贷款总额（亿元）	18393.14	22369.27	25617.50
	集团净利润（亿元）	300.75	390.42	507.35
	纳税总额（亿元）	154.59	175.40	239.45
	股利分配（亿元）	97.99	123.77	61.89
	每股股利（元）	0.20	0.22	0.10
	平均资产回报率（%）	1.01	1.08	1.19
	平均股东权益报酬率（%）	19.46	20.20	20.52
	减值贷款比率（%）	1.36	1.12	0.86
	拨备覆盖率（%）	151.05	185.84	256.37
	资本充足率（%）	12.00	12.36	12.44
	核心资本充足率（%）	8.15	9.37	9.27
	个人贷款余额（亿元）	3106.38	4179.25	5093.07
	小微企业贷款余额（亿元）	395.46	863.04	1500.13
	涉农贷款余额（亿元）	2493.38	3136.76	3847.74
保障性住房贷款余额（亿元）	-	179.83	246.26	
环	绿色类客户数占比（%）	98.27	98.83	99.28

境 责 任 类	绿色类贷款余额占比 (%)	99.32	99.48	99.72
	环保及节能减排授信余额 (亿元)	956.13	1022.93	1235.36
	“两高一剩”行业贷款余额占比 (%)	3.95	3.94	3.21
	电子银行业务分流率 (%)	49.70	57.17	66.44
社 会 责 任 类	每股社会贡献值 (元)	2.20	2.34	2.93
	公益捐赠支出 (万元)	2878	3932	2816
	客户满意度 (%)	97.24	98.30	98.85
	网点数量 (个)	2648	2643	2637
	员工总数 (人)	80667	85290	90149
	中层以上干部女性占比 (%)	33.6	33.8	34.5
	少数民族员工占比 (%)	3.86	4.05	3.76

注：“净利润”以归属于母公司股东为口径。

2009年、2010年本行发布环保及节能减排“贷款余额”，自2011年起，统一改为“授信余额”，以本行“绿色一类”客户口径为准。

2009年、2010年对外公益捐赠数据剔除当年赞助上海世博会金额。

“保障性住房贷款余额”，本行根据《中国银监会办公厅关于报送保障性安居工程贷款情况统计报表的通知》（银监办发[2011]51号）口径统计，并对2010年数据作追溯调整。

报告期内，本行公益项目捐赠支出达人民币2816.06万元。

每股社会贡献值为2.93元。

注：本行“每股社会贡献值”根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求，并考虑到银行业的行业特征，计算方式如下：

每股社会贡献值=每股收益+(纳税总额+职工费用+利息支出+公益投入总额)/期末总股本

(二) 公司治理

本行坚持在完善公司治理方面进行积极而富有成效的探索，全面推进公司治理制度建设，持续提升公司治理的有效性，形成了股东大会领导下的董事会授权决策、监事会依法监督、高管层负责经营管理的良好公司治理机制。

本行治理架构

董事会 由17名董事(含2名女性)组成，其中执行董事4名，非执行董事7名，独立非执行董事6名，独立董事占比超过三分之

监事会	由 13 名监事（含 2 名女性）组成，其中监事长 1 人，股权监事 6 人，外部监事 2 人，职工监事 4 人
高级管理人员	由 10 名成员（含 1 名女性）组成；

2011 年本行公司治理主要进展

领域	主要进展
股东大会	召开 2011 年第一次临时股东大会和 2010 年度股东大会，审议通过赴香港发行人民币债券、2011 年度固定资产投资计划、聘用 2011 年度会计师事务所等 10 项议案
董事会	召开 5 次董事会会议，审议通过“十二五”时期发展规划纲要、新资本协议实施首次申请、参与发起设立西藏银行、发起设立青岛崂山交银村镇银行等 44 项议案；董事会下设 5 个专门委员会召开 20 次会议，审议有关议案和报告 51 项
监事会	召开 5 次监事会会议，审议通过《董事履职评价实施细则（试行）》、《监事会关于离任董事和高级管理人员履职情况报告实施办法》等 19 项议案；监事会下设 3 个专门委员会召开 8 次会议，审议有关议案 20 项
信息披露	发布定期业绩公告（两地）8 份、临时公告 A 股 33 项、H 股 42 项、月报表 12 份
投资者关系管理	举行 4 次定期业绩发布会和分析师会，与近 300 人次中外媒体和 620 人次证券分析师沟通；接待机构投资者和分析师来访 104 批次，与 290 个境内外机构的 360 余名投资者和分析师沟通；参加境内外知名投行举办的投资者论坛活动共 11 场次，与 370 名境内外分析师和投资者进行交流，全年累计接待投资者和分析师近 1400 人次
关联交易管理	制定关联法人和关联自然人名单；梳理关联交易报告路线；加强关联交易的计量和监控；与主要股东之一的汇丰银行续签《关联交易主协议》
内部信息保密管理	发布 4 次股价敏感信息缄默期通知；与相关人员签订 140 份股价敏感信息保密承诺书

本行建立了畅通的沟通机制，通过召开股东大会、组织路演、接待投资者来访、电话拜访、开设邮箱和热线电话等多种方式，广泛接收股东建议。本行坚持同股同权、同股同利的原则，切实关注中小股东利益。

报告期内，本行持续深化全面风险管理，跨周期经营能力得到新的提高：总行、分行风险管理委员会体系逐步完善，风险管理的时效性、针对性、准确性不断增强；风险精细化管理得到加强。全面落实

贷款新规，着力加强贷后管理，主动开展重点领域风险专项排查，推进跨境、跨业风险管理，深化风险计量和新资本协议实施，加强反洗钱管理。报告期末，本行减值贷款占比降至0.86%，首次降至1%以下，在国有大型商业银行中保持领先。

（注：有关本行公司治理、风险管理、内控体系的详细信息，请参见《交通银行股份有限公司二零一一年年度报告》）

报告期内，本行外部评级首次全部达到A区间，反映了国际评级公司对本行业务和信用状况较为稳定的预期。

五、奉献

经济责任

创造利润、贡献价值是企业的天职。以奉献精神服务融资弱势群体，是国有大型金融企业应尽的职责。

（一） 落实宏观政策

报告期内，本行服从大局，认真贯彻落实国家宏观调控政策和人行货币信贷调控要求，切实执行稳健的货币政策，保持人民币贷款适度增长和投放节奏均衡有序。

本行响应国家支持实体经济的要求，以“三高三低”为目标，有扶有控，中西部地区贷款、居民消费贷款、中小企业贷款占比有所提升；地方融资平台贷款、房地产开发贷款、“两高一剩”贷款占比有所下降。本行加大和择优支持能源资源、先进制造、民生消费、战略新兴等产业，信贷政策全面配合经济增长方式转变，覆盖公司信贷45个行业，覆盖面达到90%以上，公司贷款增量主要投向制造、采矿、交通运输、批发等实体经济和生产性服务行业。

本行在信贷资源趋紧背景下，对水利建设领域保持合理资源配置；全力参与具有关键意义的国家级资源利用项目、重点流域规划明确的特大型水电开发项目；根据城镇化和工业布局提升优化要求，积

极介入城市防洪排涝、居民和工业原水供应、水质改造等基础设施建设项目；支持农村危旧水库改造、跨区域灌溉设施建设等农业基础项目。报告期末，支持水利建设类贷款余额 209.46 亿元，较年初增加 34.65 亿元，增幅 19.82%，高于贷款平均增速。

（二）服务西部发展

本行持续加大对西部地区和少数民族集中地区的信贷支持力度，报告期末，西部地区贷款及在新疆等四个自治区贷款增幅，均高于全行贷款平均增速。

西部地区贷款

	2009 年	2010 年	2011 年
贷款余额(亿元)	2210.6	2660.8	3071.2

注：“西部地区”指国家西部大开发战略所覆盖的广西、新疆等 12 个省区市

民族自治区贷款

贷款余额(亿元)	2009 年	2010 年	2011 年
新疆维吾尔自治区	145.2	179.6	221.3
宁夏回族自治区	23.7	38.4	47.7
内蒙古自治区	131.6	164.4	192.0
广西壮族自治区	359.6	437.8	497.9

2011 年 7 月，银监会批复同意本行战略入股西藏银行。本行投资 3 亿元，认购西藏银行 20% 的股份，成为西藏自治区首家地方法人银行机构、首家股份制商业银行的战略投资者。本行将全方位支持西藏银行组建及运营，立足西藏、服务西藏。

（三）促进民生改善

支持改善公众住房

报告期内，本行按照“依托政府、优选项目、合规运作”的原则，继续加大对保障性住房建设的支持力度，在房地产资源配置中，优先考虑保障性住房项目的资金需求。报告期末，本行保障性住房贷款余

额为 246.26 亿元，较上年增长 36.94%，远高于本行房地产行业贷款的平均增速。

报告期末，本行已在全国 23 个省、自治区、直辖市，支持了 96 个保障性住房项目，涵盖国家推出的经济适用房、棚户区改造、廉租房、公租房、限价商品房等各种保障性住房形式。

支持保障性住房建设

分布地区	24 个省区市（除山西、黑龙江、贵州、西藏、甘肃、青海、宁夏）
公租房项目	共 5 个。案例：陕西省分行发放 9 亿元贷款支持宝鸡公租房项目，该项目占地面积 18.58 万平方米，建筑面积 58.49 万平方米，预计将有 7500 户居民受益。
廉租房项目	共 2 个。案例：重庆市分行发放 3.5 亿元贷款支持永川工业园区廉租房项目，该项目占地面积 14.72 万平方米，建筑面积 19 万平方米，预计将有 3800 户居民受益。
棚户区及垦区危房改造项目	共 30 个。案例：广东省分行发放 4 亿元贷款，支持佛山市禅城区普君南旧街区改造项目，该项目占地面积 30.16 万平方米。
经济适用房开发项目	共 43 个。案例：江苏省分行发放 5.5 亿元贷款支持西花岗“祥福里”经济适用房项目，该项目占地面积 10.72 万平方米，建筑面积 14.70 万平方米，预计将有 1820 户居民受益。
限价商品房开发项目	共 13 个。案例：天津市分行发放 4 亿元贷款支持天房雅韵限价商品房项目，该项目占地面积 9.21 万平方米，建筑面积 18.15 万平方米，预计将有 1814 户居民受益。

注：本行报告期内还开展了 2 个动迁安置房和 1 个保障性住房前期土地平整项目

报告期内，本行加大对公众住房金融服务支持力度，个人住房商业性贷款、个人住房公积金贷款增速均高于本行贷款平均增速。报告期末，个人住房商业性贷款中用于支持居民首套住房需求的贷款比例超过 90%。报告期内，本行还发放了 3.27 亿元的经济适用房贷款。

个人住房贷款

	2009 年	2010 年	2011 年
个人商业性房贷余额	1,861.25 亿元	2,554.25 亿元	3,019.92 亿元
个人公积金房贷余额	135.81 亿元	160.19 亿元	179.92 亿元

上海市分行全程服务保障房建设，取得两个“第一”

报告期内，该行发放上海市首笔公共租赁住房项目贷款和首笔旧区改造贷款，以全流程金融服务支持公众改善住房：在土地储备阶段，该行以土地储备贷款形式重点支持大型居住社区的土地储备；在房屋建设阶段，该行以住房开发贷款形式重点支持公租房、经济适用房、动迁安置房等保障性住房建设；在房屋销售阶段，该行与上海市住房保障及房屋管理局签订全面合作协议，以提供按揭贷款形式，支持中低收入家庭购买经济适用房。

交银国信受托社保基金 45 亿元贷款支持重庆公租房建设。2011 年 7 月，交银国信受全国社会保障基金理事会委托管理 45 亿元社保资金，成功发行“交银国信·茶园公共租赁住房及配建廉租房项目单一资金信托”。项目预计总用地面积超过 48 万平方米，总建筑面积超过 200 万平方米，可解决 34000 户城镇中低收入居民住房难的问题，同时探索形成了一套社保基金支持保障房建设项目的交易模式，在保证社保基金风险可控的前提下，有效保值增值。

支持文化等民生产业

本行在兼顾效益和风险平衡的前提下，积极加大对关系国计民生、国家软实力领域的信贷支持，报告期末，投向文化等民生行业的贷款余额为 302.23 亿元，较上年增长 14.77 亿元。

支持文化等民生行业贷款

行业	2009 年	2010 年	2011 年
科技创新(亿元)	18.53	23.38	30.72
教育(亿元)	137.65	140.05	125.16
文体(亿元)	54.94	65.94	78.39
卫生(亿元)	55.76	58.09	67.96

本行提升对文化领域的金融服务水平

本行积极给予全国综合性出版集团和广电企业贷款支持，并提供 IPO 收款、债券承销等综合金融服务；给予广电网络升级改造、播控平台建设的相关企业以项目融资和配套贸易融资支持，支持“三网融

合”试点城市的广电企业建设电信业务基础设施；为题材符合社会主义精神文明建设和人民群众日常生活娱乐需求的影视制作、文化创意企业项目，提供知识产权质押等创新型产品支持，并为文化产业设备供应商提供融资租赁、应收账款质押、仓单质押等服务。

本行“银卫安康”金融服务方案

本行创新推出的“银卫安康”医疗卫生行业整体金融服务方案，根据医院现金缴费和银行卡结算需求进行标准化设计，帮助患者开展全流程自助服务。报告期内，本行与全国数十家三级医院达成合作协议，其中湖南省儿童医院、遵义医学院附属医院等近十家已顺利实施。

北京市分行版权担保贷款支持创意企业

完美世界是在美国上市的网络游戏开发和运营商，2011年投资成立了完美影视。该行根据完美影视轻资产、抵质押等担保物相对不足的特点，以小微企业版权担保贷款为主设计融资方案，并由完美世界提供连带责任担保，为多部影视项目提供了资金支持，促进了其业务发展和市场竞争力的进一步提升。

支持个人创业和消费

本行通过提供个人消费金融服务和发放创业贷款等方式，为公众改善生活提供支持。以个人汽车消费贷款为例，本行报告期末贷款余额达56.20亿元，年内累计帮助22,297人次完成以车代步或换车升级的愿望。

河南省分行发放下岗失业人员小额担保贷款。该行建立健全创业贷款工作体系，完善创业贷款工作长效机制，建立了“劳动保障中心担保，审核贷款手续，确定放款金额并负责跟踪回访和资金回收，财政部门贴息，金融部门放款”的贷款发放模式。报告期内，该行共发放下岗失业人员小额担保贷款280笔，贷款金额2715万元，扶持了大量下岗职工再就业，有力地带动了当地就业情况。

（四）支持小微企业

本行通过遍布全国的网点和335家小微企业专营机构，加大对小

微企业的支持力度，报告期内，小微企业贷款增幅达 73.82%，是贷款平均增速的约 6 倍。

报告期内，本行在建设小微企业专营机构方面实现信贷计划、人员配置、信用评审体系和客户认定标准“四个独立”；在风险定价、独立核算、资源配置、考核激励、审批流程、人员培训方面形成“六项机制”，有力促进了小微企业专业化服务水平的提升。

小微企业贷款

	2009 年	2010 年	2011 年
贷款余额（亿元）	395.46	863.04	1500.13
贷款客户数（万户）	1.52	2.85	4.20

浙江省分行“四项承诺”支持小微企业发展。该行充分认识支持小微企业发展的全局战略性重要意义，采取措施加大对小微企业的扶持力度，并公开作出四点承诺：一是保持信贷额度平稳投放，原则上不抽资不压贷，小微企业贷款增速高于贷款平均增速；二是对已有风险的企业，在生产运营正常情况下维持存量信贷业务的审批和投放；三是继续坚持不搞“存贷挂钩政策”，坚持对小微企业执行利率优惠政策，特别是对困难企业尽量不上浮、少上浮；四是进一步规范对小微企业各类服务收费，确保合法合规。报告期末，该行小微企业贷款余额 196.11 亿元，较上年增长 50.02%，贷款规模在本行各省直分行中居于领先地位。

小微企业“三权”融资系列新产品

“三流”	“三权”	融资产品
物流	货权	动产质押融资
资金流	债权	应收账款质押融资
信息流	知识产权（专利权、商标权、版权等）	智权融资

本行采用“2+3+4”模式为小微企业提供智权融资服务，即 2 种担保方式（专利权质押、专利权质押+担保公司担保）、3 种专营模式（专营机构、专属流程、专门工具）、4 种合作方式（政府部门、评估机构、律师事务所、保险公司）。报告期内累计为 40 多户小微企业

发放贷款 4.76 亿元，支持 26 部电影、电视剧制作。

报告期内，本行持续关注小微企业发展，继续与复旦大学合作推进小企业成长指数研究，并参与各类小微企业主题论坛和会展活动。

（五）加强三农服务

本行主动响应国家“三农”战略，根据网点和金融服务特点，有针对性地采取措施推动“三农”发展。

本行扶持农业发展。报告期内，涉农贷款增长 710.98 亿元，增幅为 22.67%，明显高于全行贷款平均增速。除信贷倾斜外，本行还注重以供应链金融产品等服务涉农企业。

	涉农贷款		
	2009 年	2010 年	2011 年
城市企业各类组织涉农贷款(亿元)	408.61	465.60	548.41
农户贷款(亿元)	3.82	5.66	64.7
农村企业各类组织贷款(亿元)	2080.94	2665.50	3234.64
合计(亿元)	2493.38	3136.76	3847.74

本行助推农村发展。报告期内，在原有《交通银行“城乡一体化”建设贷款管理办法》的基础上，修订形成《交通银行新农村建设贷款管理暂行办法》，完善支持农村建设发展的制度化体系。本行还发挥金融渠道作用，代理多项中央涉农专项转移支付。

报告期内，本行继续增强在农村地区的金融服务能力，在海南、湖南、安徽等省新开设县域支行，使本行县域支行总数增长到 112 家，在全国百强县的机构覆盖率提升至 71%，位于青岛崂山的第四家村镇银行也已获批筹建。

本行支持农民发展。开发农户小额贷款产品，并对符合条件的农户小额贷款利息单独核算，还加大了向农民普及金融知识的力度。

交银石河子村镇银行为团场农工发放“农户联保贷款”。该行推出以土地承包合同为纽带的“农户联保贷款”，帮助周边团场农工实现两费自立，使团场加快资金周转，按时为农工兑现棉花款，促使团

场改进棉花收购服务态度，提高棉花加工品质，进而提升了棉花市场竞争力，加快了资金周转，减少了财务费用，提高了团场经济效益，最终实现银行、团场、农工三方共赢。该行已经为周边约 10 个团场的近 200 户农户发放 1 亿余元该贷款。

六、和谐

环境责任

优良的生态环境是经济发展、社会和谐的基础，保护环境是落实科学发展观的重要内容。

(一) 绿色信贷

报告期内，本行“绿色信贷”工程建设进入第四年，积极响应国家《“十二五”节能减排综合性工作方案》的有关要求，不断完善规章制度，不断调整信贷结构，积极支持节能减排，拓展低碳金融创新。

完善规章制度

报告期内，本行发布《关于深化绿色信贷工程建设的意见》、《2011 年度绿色信贷政策指引》等文件，深入推进“绿色信贷”制度建设。

客户环保标识分类

大类	小类细分	措施
绿色类	绿色一类：环保优秀	有序合作
	绿色二类：环保良好	
	绿色三类：环保合格	
	绿色四类：环保无碍	
黄色类	黄色一类：环保关注	关注, 适时主动减退
	黄色二类：环保警示	
红色类	红色类： 环保风险	禁入或坚决减退

本行深化绿色信贷工程。本行明确要求各分行成立高层级、跨部门的“绿色信贷工程建设推进工作协调小组；优化信贷机构，将有限的信贷资源优先向低碳经济、节能减排、环境保护、循环经济领域倾斜；加大对战略性新兴产业、低碳经济项目的信贷支持力度；对红色、黄色二类客户实行名单制管理；在提高能源效率、新能源和可再生能

源、甲烷和煤层气回收利用等领域积极探索低碳金融产品创新。

绿色类客户情况

	2009年	2010年	2011年
绿色类客户数占比	98.27%	98.83%	99.28%
绿色类授信余额占比	99.32%	99.48%	99.72%

减退“两高一剩”

报告期内，本行对钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、风电设备等“两高一剩”情况较突出的行业按照“结构优化、限量保优”的原则实行限额管控，实现了贷款余额逐月下降。

“两高一剩”行业贷款占比

年份 占比	2009年	2010年	2011年
	3.95%	3.94%	3.21%

本行 2011 年对“两高一剩”行业贷款占比的数据口径进行了调整，根据《关于抑制部分行业产能过剩和重复建设引导产业健康发展若干意见的通知》（国发〔2009〕38 号）文件，“两高一剩”行业包括钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、风电设备，2009 和 2010 年数据进行同口径追溯统计。

河北省分行成功减退某限额管控客户。该行采取及时、果断的措施，于 2011 年 5 月一次性收回某“两高一剩”限额管控的钢铁业客户全部 2.5 亿元贷款。

支持节能减排

报告期内，本行充分发挥市场、客户、人才、研发优势，有力支持低碳、节能环保领域的客户及项目。报告期末，以低碳经济、环境保护、资源综合利用等为显著特征的绿色一类客户达 1052 户，较上年增加 307 户，授信余额 1235 亿元。

支持节能减排授信余额

年份	2009年	2010年	2011年
金额	956.13 亿元	1022.93 亿元	1235.36 亿元

本行支持的 11 个绿色领域包括节能、新能源开发或利用、环境保护、资源综合利用、造林增汇、智能电网、高端装备制造、新信息技术研发及应用、新材料研究及应用、新能源汽车、生物产业。

新疆区分行助力循环经济龙头企业。新疆天业（集团）2005 年被国家确定为首批循环经济试点企业之一。截至报告期末，该行累计发放贷款 10 余亿元，帮助天业建立国内第一套完整的煤—电—电石—聚氯乙烯—电石渣水泥循环经济产业链，先后承担两个国家科技部针对聚氯乙烯行业的国家重大科技支撑计划项目，攻克 12 项循环经济和节能减排新技术，构筑了电石法聚氯乙烯循环经济发展的新概念。在该行支持下，天业聚氯乙烯产业呈现出“大规模、敢创新、能循环、严管理、效益好”的良好发展态势，成为国内生产规模和技术水平首屈一指的聚氯乙烯行业龙头企业。

低碳金融创新

报告期内，本行继续开展 CDM（清洁发展机制）、合同能源管理等创新型低碳金融研究和实践。

上海市分行支持合同能源管理项目。该行与上海市徐汇区政府合作，开展 LED 节能改造合同能源管理项目，用能方为飞洲国际广场，节能方为上海圣稜节能环保科技有限公司。该项目是本行在合同能源管理行业发放的无实物抵押第一单，意义重大。该行自 2010 年末以来，积极与政府合作，已形成一套适合合同能源项目贷款的融资方案，达到政府、银行、企业三方共赢的效果。

（二）绿色服务

本行倡导“绿色金融”，以电子银行为载体，为客户提供更高效、更低价、更便捷、更优质的金融产品及服务。

本行与客户共同降低柜台办理业务的能耗，并节约大量纸张、油

墨等易耗资源，降低了对水、电、油等能源的需求。

2011年电子银行业务分流率(%)

	1月	2月	3月	4月	5月	6月
分流率	60.17	60.46	62.18	62.96	63.36	64.56
	7月	8月	9月	10月	11月	12月
分流率	64.88	65.17	65.48	66.03	66.24	66.44

“绿色金融生活”的环保效益

客户分类	客户规模	计算标准	环保效益		
			相当于 种植树木	减少CO ₂ 排放量	节约用 纸量
网银企业客户	28.85万户	按其平均用纸为基数	6.04万棵	847.6吨	3421吨
网银个人客户	1742.46万户,交易3.4亿笔	按每笔业务使用约2.5张	6万棵	842吨	3400吨
自助设备客户	4845.19万户,交易5.2亿笔	4克的A4纸	9.18万棵	1288吨	5200吨

报告期内，本行持续提升“绿色金融”服务能力，电子银行业务量和自助设备投入量显著增长。

电子银行客户数量及交易笔数

	年份	网上银行	自助银行	电话银行	手机银行
客户数 (万)	2009	705.1	3927.2	10.3	26.7
	2010	1139.9	4418.4	16.8	132.8
	2011	1742.5	4845.2	18.7	266.3
交易笔 数(万)	2009	15562.2	33686.7	147.2	40.7
	2010	26726.6	43101.5	168.7	203.5
	2011	43886.5	52329.7	227.6	375.4

自助银行建设情况

年份	自助设备 (台)	在行自助服务区 (个)	离行式自助银行 (个)	离行单机自助服务 点(个)
2009	12149	2084	741	2951
2010	13970	2188	927	3573
2011	16954	2467	1629	5379

本行通过创新产品、改进服务、加大宣传等方式，倡导更多客户

使用电子银行，推广“绿色金融生活”。

报告期内，本行围绕移动金融、新型自助、远程服务、账户创新、电子商务和企业服务等六大系列开展金融产品创新，持续大力发展可随时随地办理业务的手机银行，推出可实现客户全过程自助申请借记卡的“自助发卡机”、用户直接在电子渠道上自助开通的纯电子化借记卡账户“E 账户”、融入企业和个人网银功能的小微企业网银“联合在线”等在业内具有影响力的创新产品。

报告期内，本行在电子银行系统、个人网银、企业网银、手机银行、电话银行、短信银行、自助设备、网上支付及网上商城等方面累计进行了 1200 余项客户体验改进，如推出新一代网银向导、开通借记卡网上银行激活、门户网站在线签约、手机银行在线开户等功能。

本行倡导和鼓励客户使用电子账单，通过改进电子账单的内容、形式、开展赠积分和刷卡金等奖励活动，促进客户使用电子账单。报告期末，信用卡电子账单签约客户比上年增长一倍。

本行以自助通为核心，自助银行为基础，将电子银行缴费、充值等便民服务功能整合推广，围绕社区向居民提供综合金融服务，以解决长期困扰社区居民“缴费难”、“出行难”、“排队难”等问题，打造“金融快线——便民站”品牌。“便民服务站”活动的开展，得到深圳市民的高度认可。

（三）绿色运营

本行全面推进绿色运营，积极响应落实《国务院办公厅关于深入开展全民节能行动的通知》、《公共机构节能条例》等规定，通过技术改造、管理提升、电子化办公等举措，降低能源和资源消耗。

本行总部机关成立节能工作组织机构，完善了《总行本部节能措施》、《节能工作实施方案》等制度规定，并有针对性地制定《节能改造项目实施方案》。报告期内，重点开展了交银大厦空调系统节能改造、节能灯改造、锅炉热水回收改造、张江园区 VRV 空调集中控制改

造、交银大厦 BA 系统完善等多项节能技改项目，累计投入资金 193.4 万元，这些项目不仅有效降低了设备能耗，对延长设备的使用寿命和运转效能也起到了积极的作用。

本行全面推广日常节能措施

	按需精细化调控日常照明和景观照明
减少能源消耗	减少电梯空转率，停运使用率低的扶梯 减少加班开启空调，10 人以下使用风扇 倡导下班关闭办公电器，并定期检查 纸张双面打印、双面复印 减少纸质文件印发数量
减少资源浪费	节约使用记事贴、信封、文件夹、光盘等 水笔使用提倡更换笔芯，笔杆多次使用 不再制作不可降解塑料物品袋 内部会议不使用一次性纸杯，一次性纸杯仅限于接待访客

本行总部能源消耗情况

用水（万吨）	用电（万度）	用气（万立方米）
43.7	7077.8	126.0

注：本行 2011 年总部能耗数据，包括交银大厦、锦明大厦，以及信用卡中心、张江园区、客服中心等。

报告期内，本行总部通过采用各类节能技术、推广节能措施、增强节能意识等，在业务持续发展，人员规模有所扩大的情况下，实现人均用电、用水、用气等能耗指标均较上年有所下降，公务车百公里平均耗油量也小幅下降。

锦明大厦装修改造项目获“上海市建筑节能既有建筑节能改造示范项目”称号。锦明大厦在装修改造中，广泛使用了建筑外围护（外墙、屋面）、给排水、暖通、电器等领域的节能技术，最终实现节能率 59.23%，符合公共建筑节能改造标准规定要求。

报告期内，本行总部举办 249 次视频会议，减少 4796 人次出差需求，相应降低了因差旅产生的碳排放。

本行数据中心积极引进单位耗电比更低的 IT 设备，采用虚拟化技术等节能方式，既提高了各类设备的整体利用率，也更加符合标准

化、自动化的要求，有效提高了生产运行的稳定性、冗余性和灵活性。报告期内，本行数据中心 PUE 值稳定在 1.70 左右，继续在国内同业中保持领先地位。

注：PUE 值即电源使用效率，是衡量数据中心运营、管理水平的关键指标，其计算公式为电力总能耗除以 IT 设备能耗，体现为比率数字，PUE 基准为 2，越接近 1 表明能效水平越好。国内大多数据中心 PUE 值约在 2.5 左右，有的甚至高达 3。本行《2008 年企业社会责任报告》首次披露这一数据，当时为 1.59，由于我行三年来的业务快速发展，PUE 值有所上升，但仍处于国内领先水平。

香港分行日常营运中以行动保护地球村。2011 年，该行为营运中心中央空调系统更换环保型主机组，使用新式的环保雪种，新机组每年可减少大约 200 吨二氧化碳排放，这一项目获 2011 年香港环保署感谢状表彰。近年来，该行新装修支行也全面使用更节能的光管及 LED 装饰灯，节省用电量 20%-30%，以实际行动为环境保护作出贡献。

（四）绿色采购

本行倡导合作伙伴一同关爱环境，在日常采购中，坚持绿色标准。

工程采购坚持“绿色采购、设计为先”的理念。招标文件中融入环保、节能的构想并逐步落实到建筑形态、设备与建筑材料等各方面。

货物采购优先选用具备环境管理体系认证的供应商，优先选用获得环境标志的产品。材料类、物品类、设备类采购除关注环保节能外，还考虑对员工工作环境及健康的影响。如家具采购除考虑有害物质的释放及可循环再利用，还要求设计必须符合人体工程学；灯具采购除考虑灯具的照度、节能性，还要求光源的频闪度，提高视觉健康度等。

报告期内，本行集中采购逐步推进电子化招标，降低纸张的使用，带动投标企业的环保意识，将“绿色要求”前移至采购起始环节。

无锡培训中心实现污水零排放。无锡培训中心紧邻太湖，由于附近没有市政污水管网，无法将产生的污水收集处理。为了保护太湖水

域环境，本行在设计招标文件中明确，供应商必须实现排放的生活污水处理成中水回收利用，这一要求贯穿无锡培训中心方案设计及使用过程的使用，最终实现污水零排放。无锡环保局将本行中水回收系统作为环保优秀案例加以推广，得到社会的广泛认可。

（五）绿色公益

本行积极投身环保公益事业，通过捐款支持绿色基金、组织节能降耗、义务植树、低碳出行、清洁城市等活动，践行绿色理念、宣扬环保知识、改善生态环境。

报告期内，本行 12 家省分行、直属分行开展了“地球一小时”节能降耗接力活动；1700 余人次参与了遍布全国的植树造林活动；多家分行响应绿色出行理念，开展了形式多样的低碳出行及宣传活动；珠海等分行组织员工为城市清洁贡献一份力量；河北省等 3 家分行捐资 38.85 万元，用于支持当地的环保事业。

七、幸福

社会责任

幸福以和谐为基石。建立和谐的利益相关者关系，让客户、员工、社区都因此更加幸福。

（一）服务客户

本行秉承“责任立业 创新超越”的核心价值观，从战略高度重视客户满意度，以形成长期共同价值最大化的新型银行客户关系为目标，提供便捷、高品质、具有亲和力的产品和服务，同时积极维护客户权益，努力成为客户口碑居于行业领先水平的金融企业。

满足客户多样化需求

本行不断丰富产品体系，已形成涵盖商业银行、信托、租赁、基金、保险、离岸金融服务等在内的全方位金融体系，其中商业银行服务形成公司与机构、零售与私人、金融市场业务等三大板块 23 类产

品线。

本行持续完善产品创新工作，初步建立了全面立体的产品创新管理体系，搭建起产品创新管理平台，对产品创新从创意征集、评估整合、研究开发、营销推广、绩效评估五个环节实施全过程管理，实现产品创新的常态化、制度化、规范化。报告期内，本行产品创新与推进委员会办公室共征得创新提案 4221 项，产品创意提案数量和质量均创新高，其中在 11 个重大创新领域涌现出一批重点创新项目，包括跨境人民币业务、供应链金融、E 贷在线、手机银行、无卡支付等。

2011 年 9 月，本行推出国内首个 3D 网上银行系统，该系统包括网上虚拟大厅、新产品体验区、转账交易区、财富管理中心、贵金属交易区五大功能区，使客户可以身临其境、媲美现实地办理查询、转账、理财和贵金属产品购买等多项网上银行业务，打造了全新的客户体验方式。

本行深入探究客户需求，提供有亲和力的产品，助力客户拥有便捷的金融生活。

提升客户服务满意度

报告期内，本行通过实施《客户体验提升十大关键行为规范》、整合重点服务流程、加强客户意见管理等，有效提升了客户服务质量，在中国银行业协会组织的评选中，本行荣获“2011 年度文明规范服务百佳示范评选活动突出贡献奖”，9 家网点获评为“百佳示范网点”，1 家营业机构获评“百佳创意鼓励奖”，52 名员工当选“明星大堂经理”。

客户满意度

	2009 年	2010 年	2011 年
电话人工服务接通率	94.36%	95.22%	93.74%
客户满意度	97.24%	98.30%	98.85%

注：本行由于业务增长速度明显高于客服人员增加速度，导致 2011 年“电话人工服务接通率”有所下降。

客户体验提升十大关键行为

主动示意欢迎客户（大堂经理）、主动告知本人姓名（沃德客户经理）、公示网点高峰时间、感谢客户办理业务（柜员）、确保每月沟通频次、主动提示专属活动、主动关怀等候客户、主动告知工号/姓名、主动询问其他需求、主动感谢致电交通银行

报告期内，本行积极推进重点服务全流程诊断优化工作，共计优化完善涉及借记卡、贷记卡、营运业务、电子渠道等 7 个主要业务条线的 108 个服务流程。开展全行“重点服务流程优化优秀项目评选”活动，全行 39894 名员工投票评选出 9 个最有助于基层提升服务效率、改善客户体验的优秀项目。

“重点服务流程优化优秀项目评选”获奖项目

奖项	获奖项目名称
一等奖	自助发卡机
二等奖	票据同城交换提回集中处理 e 贷在线渠道建设 智能营销终端服务 电子账户家庭管家
三等奖	实物贵金属业务流程优化 电子供应链应收账款系统 智能排队（叫号）系统 国际结算单证业务集中

太平洋信用卡中心优化服务模式提升客户体验。该中心从制定、监控、反馈及改善等四方面大力开展客户服务接触点的全流程管理，实现在各个服务环节上的服务模式优化和革新。通过系统报表、人工抽查相结合的手段，对 165 个服务接触点实行常规化、标准化监控管理。该中心还建立服务指标预警和提升管理机制，重点对服务指标表现不稳或未达标的接触点实行专项改善行动。报告期末，在 100%有效监控的基础上，服务接触点的监控达标率达 99.31%。其中面对面交易成功率达 94.48%，远高于 92.20%的行业平均水平；白金卡热线

服务水平在系统稳定和人工技能提升的情况下,热线放弃率仅 0.76%,明显低于 2%的目标值。

本行重视客户意见管理。报告期内采取多项措施完善客户意见管理机制:统筹客户意见来源,按月分析客户意见工单,总结提炼客户意见关注热点,按月跟进关注热点优化落实情况;完善客户意见工单分类标准,印发客户意见管理办法,提高客户意见信息采集准确性,明确客户意见工单处理时限要求;按月汇编对因处理不当导致客户意见升级的案例,深入解析最佳处理方案并全行推广;优化客户意见工单流转系统功能,加强系统支撑。

维护金融消费者权益

本行倡导并实践金融交易自愿、平等、公平、诚实信用的原则,保障金融消费者合法权益。

本行加强服务收费管理。本行向客户提供丰富的金融产品和优质的金融服务,并严格执行国家发改委有关减少收费的规定,采取合理的收费标准。报告期内,本行加强了服务收费管理,修订《服务收费业务价格目录》,完善收费业务的全行统一价格和浮动幅度,并制定全行统一模板在网点公示,提高服务收费信息的透明度,确保客户在享受服务前知晓服务收费的相关信息,充分尊重客户的知情权和选择权。

本行引导客户理性投资和消费,在销售理财等投资类金融产品时充分向客户说明潜在的风险因素,并开展必要的客户适合度评估,确保将合适的产品销售给合适的客户。同时,注重保护客户的公平交易权和平等待遇权。

本行严格遵照国家法律和有关监管机构的指引,完善存款人和客户信息保密制度,切实保障客户相关信息安全。

本行致力于为客户提供安全的银行服务。在网点建立联防体系、

加强软硬件设施，并常态化宣传提升客户的安全意识，报告期内共成功堵截 195 起侵害银行和客户的风险事件；柜面方面，本行新开发交互式密码键盘，确保客户交易安全；网银方面，本行积极打造业务和技术安全体系、加强业务制度建设、有效传播网络安全意识，截止报告期末，未出现过一起因系统安全导致的风险事故。

本行围绕开展公众教育服务活动，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，并以此加强金融消费者保护，提升客户满意度。报告期内，本行开展“普及金融知识万里行”系列活动 90 余场，通过现场讲解宣传、信息公示、温馨提示等向客户普及金融知识，同时组织开展了“金融消费者问卷调查”活动，全面了解客户诉求。

淮南分行组织小记者“走进交行学理财”。该行在儿童节前夕，精心组织了一场“周末学理财，小鬼乐当家”活动，选拔、组织 30 名小记者前往本行网点，参观营业大厅、聆听业务知识和功能分区介绍、观看日常业务办理和电子渠道应用，并请小记者们采写稿件在《淮河早报》“小记者走进交行学理财”专栏中连载。活动通过小记者和媒体的平台，向当地公众生动地普及了银行金融知识。

（二）诚信经营

本行坚持诚信经营，公平竞争，自觉遵守法律法规、行业自律性规范、社会公德和商业道德。董事会社会责任委员会在参与制定全行战略和政策时，严格审核涉及环境与可持续发展的授信政策，确保符合员工、客户、股东等各利益相关方的长远利益。

本行倡导具有社会责任感的企业文化，已形成以“责任立业、创新超越”为核心价值观的企业文化体系。本行持续推进员工职业道德建设，共同维护金融安全与秩序。

倡导合规经营

报告期内，本行通过开展“合规宣传教育年”活动，举行法律合规案例巡回宣讲并普发视频光盘，组织合规知识测试等方式，促进员工更好地了解和掌握职业操守和行为规范。“五五”普法工作得到中宣部、司法部的高度肯定，并获得“‘五五’普法先进单位、先进个人”荣誉称号各2个，获奖数较“四五”普法增加一倍。

本行倡导公平竞争、廉洁从业，坚决反对商业贿赂。本行加强宣传教育，强化制约机制，深入自查自纠，持续开展治理商业贿赂工作，报告期内，举行各类辅导讲座、交流演讲等活动6100余场次，25.2万人次参加。

报告期内，本行未发生违反环境法律法规的事件。

维护金融秩序

本行切实履行金融机构责任，保障金融安全，防范金融风险、维护金融秩序。

报告期内，本行沉着应对货币政策紧缩、民间借贷活跃、非法集资和高利贷等风险易发的考验，采取加强客户身份识别、大额资金监控、总分行联动等积极措施，提高反洗钱风险防范水平，取得显著成果，多家分行、员工受到当地人民银行表彰。

本行及时提示、妥善处理涉嫌洗钱案件。在重庆560亿元地下钱庄案经媒体报道后，本行及时向各分支机构作风险提示。在收到某分行上报的对公大额异常交易客户后，本行认真分析，结合重庆地下钱庄案的特点，排查出交易行为可疑的关联企业10多家，交易金额达数十亿元。本行及时向人民银行报告重点可疑交易，引起高度重视，得到监管方肯定。

报告期内，本行开展了743次反洗钱主题的培训活动，全行21593人次参与培训。

报告期内，本行持续常态化、多举措开展货币鉴定和假币收缴工

作。通过开展“反假币宣传月”等活动，提高社会公众的防范假币意识与能力。

（三）关爱员工

报告期末，本行员工总数 90149 人，增幅近 6%；其中女性占比 54.2%，与上年持平；境外员工总数 1751 人，增幅近 15%。境外员工中，当地员工 1699 名，占比 97%以上。

员工情况

	占比				备注
按技术职称	高级 0.7%	中级 18.7%	初级 21.9%	其他 58.7%	具有中高级职称的员工比例较上年增长 0.26 个百分点
按年龄构成	30 岁以下 50.6%	30-40 岁 27.7%	40-50 岁 16.7%	50 岁以上 5.0%	员工平均年龄 33.5 岁，较上年持平
按学历	研究生及以上 6.1%	本科 58.3%	大专 28.9%	中专及以下 6.7%	本科以上学历员工占比 64.4%，较上年提升 4.1 个百分点

建设和谐就业环境

报告期内，本行提供就业岗位 2.7 万个，较上年增加 4000 多个，其中为应届毕业生提供岗位 7700 个，为缓解应届毕业生就业压力、维护社会和谐做出贡献。本行持续提升在就业市场上的品牌影响力，获得“最佳人力资源典范企业”等多个奖项。

上海市分行与多家大学合作建立学生实习基地。该行从学生就业需要出发，结合实务参与学校选修课程的内容制定、培训督导、实习鉴定、考核反馈、优秀实习生推荐入职等一站式、程序化的培训及实习资源提供，为应届毕业生的就业奠定基础。

本行保障员工合法权益，劳动合同签订率、社会保险和住房公积金等各项福利缴纳率均保持 100%。招聘员工时不因应聘者的国籍、地区、民族、性别、宗教信仰、身体残疾等情况而有歧视性差别。员工在职业发展上享有同等权利，男女员工在薪酬福利等待遇方面执行

共同标准，本行还签订《女员工权益保护专项集体合同》，维护女职工合法权益和特殊利益，严格遵守国家《女职工劳动保护规定》等法律法规，保障职工产假/陪同产假等各项合法权益。

报告期内，本行未聘请兼职工作人员。

女性中高层员工和少数民族员工占比

	2009年	2010年	2011年
女性中高层管理人员（人）	1834	1964	2150
女性中高层管理人员占比（%）	33.6%	33.8%	34.5%
少数民族员工（人）	3054	3394	3394
少数民族员工占比（%）	3.86%	4.05%	3.76%

注：本行2009年、2010年报告发布“女性中高层管理人员占比”为“当年女性中高层管理人员总数/全行员工总数”，自2011年报告起，调整为“女性中高层管理人员总数/全行中高层管理人员总数”。

本行严格执行国家各类劳动用工法律法规，并依据法定程序出台《员工请休假规定》，保障员工合法休假权益。从制度上保证员工假期的可执行性，将“员工休假情况”列为干部考核指标；每年与员工共同制定休假计划，并在执行中根据实际情况调整，保证员工的正常休假。

本行为员工建立了直接向上级主管反映或通过信访等申诉的渠道，及时有效地处理各类员工申诉。

山东省分行多项措施关爱劳务派遣人员。该行针对劳务派遣人员出台了系列关爱措施：近两年劳务派遣人员平均调薪增幅达36%，明显缩小与正式员工的差异；为劳务派遣人员缴纳住房公积金；出台《劳务派遣员工转正暂行办法》。通过这些措施，劳务派遣人员的归属感大大增强，流失率由2009年的2.84%下降到2011年的2.04%。

报告期末，本行拥有身残志坚的员工116名，向他们提供了公平、适合的就业岗位和待遇。

本行不断完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，

采取多种措施推进落实广大员工的知情权、参与权、审议权和监督权，100%的员工加入工会。报告期内召开第一届第五、六次职工代表大会，表决通过《困难员工互助会管理办法》等；落实第一届第四次职工代表大会上的 125 件职工提案，其中 22 件已立案，103 件作为意见或建议处理；还开发并上线了网上职工提案征集系统。

促进员工不断成长

本行致力于帮助员工提升价值，以全覆盖、多角度的培训体系为不同层级、不同条线、不同岗位的员工进行持续培训，鼓励每位员工持续提高知识、技能和职业素养。

报告期内，本行按照人才成长规律，实施领导干部能力提升培训、后备干部综合培训、基层营业负责人培训、战略性人才持续培训、紧缺适用人才培养、中年员工转岗适岗培训等六大人才工程。

报告期内，本行组织系列培训 17516 次，累计培训 703456 人次，较上年大幅增加 193028 人次；全员人均培训 60.8 学时，较上年增加 3.6 学时；培训人员覆盖面 92.53%，1.7 万余人次获得上岗证书，拥有近千门网络课程，使用培训经费 1.5 亿余元。本行的 e-HR 系统已实现岗位资格认证、统计分析、员工培训电子档案等信息化管理。

本行开展中年员工转岗适岗培训。本行按照“以岗定训、按需施教”原则，统一规划、送教上门、分工实施，对中年员工开展交通银行愿景、责任文化、岗位技能和人文关怀培训，帮助中年员工重塑信心、发挥优势、提升能力。报告期内，本行为 11 家省分行、直属分行 1500 余名中年员工进行了转岗适岗送教上门培训。

报告期末，本行已组织近万名员工通过培训获得各类资格证书，其中国内金融理财师（AFP）6285 人，国际金融理财师（CFP）1037 人，金融理财管理师（EFP）301 人，认证私人银行家（CPB）18 人，国际财资管理师（CTP）155 人。

关爱员工身心健康

本行关爱老干部和退休员工，及时开展大病、困难员工帮扶慰问工作，报告期内，共慰问困难员工 1681 人，建立困难员工档案 1639 人，慰问金额 1050.76 万元。

本行开展“心和谐、新跨越”员工心理健康关爱行动。本行通过开展全员心理普查、开通网询、电询、面询服务、举办 12 期空中大讲堂、建立“交融驿站”、举办心理健康网上知识问答、开办兼职心理健康辅导专员培训等系列活动，形成了心理危机事件预防处理链式管理机制，建立心理健康专家支撑服务体系和危机干预化解体系。报告期内，本行 71,198 人参加网上心理体检；506 名员工与心理咨询师面对面咨询近 900 小时；电话咨询超过 25,000 人次、12,500 小时。

“心和谐 新跨越”员工心理关爱行动是央企全面实施 EAP（辅助员工发展计划）的第一案例。

本行以“快乐工作 健康生活”为主题，组织开展精彩纷呈的员工文体活动。

（四）热心公益

公益事业是一种生产力。热心公益，是企业社会角色的责任和义务，有助于提升和完善自身的价值。同时，将追求良好人文价值的取向传达给大众，促进社会进步，也是每一家负责任企业努力追求的方向。

报告期内，本行对外公益性捐赠支出总额达 2816.06 万元，重点在助残支教、扶贫开发、助力科研等方面开展了有意义的工作。与此同时，本行志愿者继续热心投入公益事业，累计 4150 人次参加包括植树造林、关爱自闭症儿童、献血、扶老爱幼等各类活动。

2011 年公益捐赠主要投向表

项目名称	金额
“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”	1000 万元
支持杭州市西湖博览会	350 万元
支持中国行政体制改革研究会	200 万元
支持第八届全国残疾人运动会	100 万元
国家定点扶贫项目——甘肃省天祝藏族自治县	200 万元
全国 47 个分支机构级定点扶贫项目	493 万元
捐赠各地各类慈善组织	221 万元
各类其他公益项目	252 万元

2011 年公益项目分布图

项目名称	分布地区
“通向明天”支持贫困残疾高中生和大学新生	河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、江苏、安徽、江西、福建、山东、河南、湖北、湖南、广西、海南、重庆、四川、云南、贵州、陕西、宁夏、甘肃、青海、新疆等 25 个省区市
“通向明天”支持特教师资培训	吉林、福建、河南、湖南、广西、四川、重庆、贵州、云南、陕西、甘肃、青海、宁夏、北京等 14 个省区市
“通向明天”支持聋儿康复事业	新疆、西藏、甘肃、青海、四川、贵州、云南、吉林、重庆、广西、宁夏等 11 个省区市
定点扶贫的县乡	甘肃天祝、广东五华、新疆裕民、新疆哈巴河、云南维西、四川凉山、重庆彭水、海南临高、浙江文成、浙江淳安、辽宁西丰、江苏赣榆、湖北汉川、吉林靖宇、吉林和龙、浙江宁海、黑龙江牡丹江、黑龙江七台河、内蒙古固阳、广西巴马
零钱募捐箱	除西藏外的所有省区市
捐助环保	大连、宁波、河北唐山
捐助救灾	日本岩手县、宫城县、湖南、贵州

报告期内，本行继续加强公益捐赠管理，按照“坚持品牌传承、加强分类指导、提倡公开透明”的原则，发布专门指引对各分支机构开展公益捐赠的地域、行业、项目选择和申请执行等提出要求，开发上线“对外公益捐赠管理系统”，促进公益捐赠发挥并扩大实效。

“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”

报告期内，本行与中国残疾人联合会合作开展的“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”继续执行。执行资金 1000 万元，用于在全国 25 个省、自治区、直辖市资助 4000 名家庭贫困的残疾高中

生和大学新生；在全国 14 个省、自治区、直辖市支持特教师资培训；在全国 11 个少数民族集中的省、自治区、直辖市支持聋儿康复事业；表彰来自全国各省、自治区、直辖市的 100 名获得“交通银行特教园丁奖”的优秀教师。

支持少数民族地区聋儿康复师资培训。本行“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”拨付 300 万元，专项用于中国聋儿康复研究中心开展少数民族地区聋儿康复师资培训。通过编纂藏语、维吾尔语等民族语言康复培训教材、举办各类培训班等形式，将使国内十余个少数民族集中的省区约 1400 名听障儿童康复教师和 4000 名听障儿童直接受益。

支持特教学校改善办学条件。2011 年 6 月，天津理工大学聋人工学院举办“2011 毕业设计作品展‘虹裳·灵动’”，这一展示受益于本行“通向明天”拨款 55 万元支持该校添置改善办学设备。在本行的支持下，该校在提高计算机软件实验水平的同时，又满足了全部聋生的课程对计算机数量的需求，试验设备水平在全国高等特殊教育领域中居于领先地位，同时也激发了聋人学生的学习热情。

“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”启动于 2007 年，由本行向中国残疾人福利基金会在最长不超过 10 年的时间内，捐资 1 亿元，定向用于中国残疾人联合会开展支持残疾青少年教育事业的各项工作。截至报告期末，已累计拨款 7000 万元，执行完毕款项近 6000 万元。

“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”（08-11）执行成果

支持方向	支持规模	其中 2011 年
资助贫困残疾高中生和大学新生	1.6 万人	4000 人
资助特教学校改善办学条件	127 所（其中义务教育阶段学校 55 所、高中中职阶段学校 60 所、大学阶段学校	——

	10 所，以及 2 个特教培训基地)	
表彰优秀特教教师	400 人	200 人
开展特教师资培训	1814 人次	1814 人次

定点帮扶贫困地区

报告期内，本行在全国 22 个省、自治区、直辖市开展了形式多样的定点帮扶工作，受助的县乡级地区达 48 个，帮扶资金 693 万元。通过支持基础设施建设，增加发展能力，帮扶困难群众等方式，推动当地经济社会发展。

报告期内，本行甘肃省分行、甘肃省分行办公室 2 家单位荣获国务院扶贫开发办公室授予的“全国扶贫开发先进集体”称号。

本行帮助甘肃天祝县“雪域红提”打开销路。2003 年以来，本行已连续九年定点帮扶甘肃省天祝藏族自治县，累计投入帮扶资金 2196 万元，其中 969 万元用于在该县哈溪镇、华藏寺镇等建设高标准日光温室 1050 座，以发展当地红提葡萄、食用菌等特色种养业。2011 年冬，本行总部、甘肃省分行向该县合计购买了 51000 斤“雪域红提”葡萄用于员工福利，在帮助该地发展特色农业的同时，又在助力农产品销售方面进行了有益的尝试。

黑龙江省分行建立扶贫系统工程。该行为帮助贫困地区贫困家庭早日脱贫致富，专门制定分行《实施城市“一帮一”扶贫解困工作方案》，明确了帮扶资金额度、资金来源、资金管理使用、长效机制等，具体帮扶方案在与当地政府进行深入沟通基础上，确定七台河新建煤矿的 10 个困难家庭为帮扶目标，通过党员捐款等方式筹集首批帮扶资金 10 万元，用于开展具体帮扶工作。

零钱募捐箱

报告期内，本行通过全国 2516 个网点设立的“零钱募捐箱”，收集零钱 422,976.39 元，设箱网点数和零钱募集金额分别较上年增加 182 个和 8.7 万元。零钱全部定向捐赠给中国儿童少年基金会。本行 31 个集体、30 位个人荣获“最佳热爱儿童单位”、“最佳爱心大使”等荣誉称号。

本行自 2002 年起，已连续十年支持“零钱募捐箱”慈善项目。

金融智力公益

本行发挥金融专业优势，提供各类金融信息供公众及机构参考，同时开展社会培训，利用自有智力资源为新疆、西藏、江苏等地区社会学员举办了多种形式的培训班，如“新疆金融人才培训班”、“西藏银行新行员入职培训班”、“苏州地区农商行干部领导力培训班”等，这些举措为促进公众财产性收入增加，提升地区金融发展能力贡献了力量。

本行发布的金融指数、报告。报告期内，本行每两个月发布一期“交银中国财富景气指数”，反映国内小康家庭对宏观经济环境、收入增长以及投资的感受和信 息，侧面体现未来经济金融发展趋势，为公众、政府和研究机构作出政策和投资决策提供科学依据；在中国银行业协会的组织下，牵头编纂了《中国银行业发展报告(2010-2011)》；撰写经济、金融和行业深度研究、政策数据点评、各类专题研究报告等近 300 篇；继续编纂出版全国人文社会科学核心期刊、全国中文核心期刊《新金融》12 期。

报告期内，本行捐资 200 万元支持中国行政改革研究会设立的“行政改革研究基金；捐资 30 万元支持中国金融教育发展基金会。

赞助文体事业

本行大力支持公众文化体育事业，为社会主义文化体育大繁荣贡献力量。

本行赞助的“2011 世界斯诺克·上海沃德大师赛”，是世界三大斯诺克赛事之一，全球排名前 32 位选手悉数参赛

浙江省分行捐资 100 万元支持全国第八届残疾人运动会

本行赞助的“交通银行杯”中央电视台电视舞蹈大赛已连续成功举办六届

本行赞助的 2011MISA 开幕式音乐会

香港分行冠名赞助联合国儿童基金香港委员会“携手‘童’行

25 载慈善音乐会”，筹集资金用于支持玉树地震灾区重建和东非粮食危机救灾等

志愿者

本行支持员工参加各类志愿者活动。报告期内，“交通银行青年志愿者协会”6000 余人次参加了关爱农民工子女、金融知识普及、无偿献血、植树造林和绿色出行等形式多样的志愿者活动。

天津市优秀青年志愿者——天津梅江支行王爽。王爽同志传承和弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，日常坚持服务社会。她擦洗过梅江街道的每一扇楼门、信报箱、楼梯护栏等公用设施，并利用休息时间定期参加助老服务，陪老人聊天读报，帮他们理发按摩、洗衣叠被。节日期间，她在加班后仍不辞辛劳地参加社区举办的文艺汇演，通过丰富多彩、充满活力的节目给老人送去温暖和祝福，排除他们的忧愁，使他们的闲暇时光充盈而快乐。

本行志愿者持续关爱农民工子女。本行自 2010 年起，广泛动员全行志愿者为农民工子女健康成长提供形式多样、切实有效的志愿服务，2011 年开展了一系列活动：为儿童福利院送去学习用品、在城市街头宣传理解、关爱自闭症儿童；与农村父母外出务工的留守儿童建立“结对帮扶”关系等。

八、坚定

建设“软实力”，将企业社会责任纳入发展战略，是商业银行提高国际竞争力的重要课题。以坚定的信心和步伐推动责任，因为责任令我们更加强大。

（一）展望与挑战

2012 年是“十二五”规划承上启下的重要一年，也是本行深入推进“二次改革”，促进转型发展的关键之年。放眼未来，我国金融改革发展既面临难得机遇，也面对诸多挑战。本行仍处于发展的重要战略机遇期，但国际金融危机深层次影响仍在发酵，外部经济波动和金融市场动荡对我国经济金融的影响仍然存在，确保金融安全高效稳

健运行任务艰巨。

展望 2012 年，机遇与挑战并存，机遇大于挑战。本行将继续深入贯彻落实科学发展观，大力弘扬“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神，着眼长远，立足当下，坚持稳中求进，进一步增强责任意识和使命意识，将社会责任理念全面融入发展战略和经营管理各项工作中，切实承担起对国家、股东、客户、员工、社会和环境的责任，积极应对各项困难和挑战，努力破解面临的复杂问题，增强可持续发展能力，巩固经济社会发展的良好势头，为推进企业与经济、社会、环境持续协调发展作出更大贡献。

2012 年企业社会责任工作关键目标

服务国家发展

1. 认真贯彻国家宏观政策，加大对国家重点产业、战略性新兴产业的信贷支持；
2. 加大对中小企业、“三农”建设、民族地区、灾后重建地区的信贷支持；
3. 认真执行稳健的货币政策，保持信贷合理增长。

加强责任管理

1. 健全企业社会责任组织与管理体系，建立管理标准；
2. 制定企业社会责任战略规划，梳理企业社会责任指标；
3. 完善现代公司治理，提高风险管理能力；
4. 推动集团化跨业经营，加快国际化、综合化经营步伐；
5. 促进与利益相关方的沟通与反馈。

共建和谐共赢

1. 推动金融产品创新，提升客户满意度，构建良好的客户关系；
2. 完善员工培训体系，促进员工发展，关爱员工身心健康；
3. 加强民主管理，推行行务公开制度；
4. 持续推进企业文化建设，以文化育人；
5. 加强与政府、企业和社会团体的合作。

推行绿色金融

1. 重视环境保护，关注气候变化，继续支持节能减排，开展绿色信贷；
2. 实施绿色办公，推行绿色采购，力争实现人均能耗指标稳中有降；
3. 组织志愿者积极投身环保公益事业，培养全员环保意识；
4. 加大电子银行产品的推广与创新力度，推进网上银行、自助银行、电话银行的普及与应用。

参与慈善公益

1. 继续支持残疾人事业和教育事业，做好定点扶贫工作；积极探索参与公益事业新形式；
2. 进一步完善公益捐赠制度，加强公益捐赠管理，推广使用“对外公益捐赠管理系统”，促进公益捐赠发挥并扩大实效。

(二) GRI 指标索引

本报告参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI3.1版）》及其金融服务行业补充指引编写。

2011年，本报告应用GRI指标计91个，较上年增加28个，其中全部披露指标69个，部分披露指标22个。本行将持续改善企业社会责任报告中所载信息的收集系统，以期在未来年份中披露更多相关指标。

	编号	指标	披露情况	披露章节
战略与分析	1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	全部披露	董事长致辞、行长报告
	1.2	主要影响、风险及机遇的描述	全部披露	董事长致辞、行长报告
机构概况	2.1	机构名称	全部披露	企业概况
	2.2	主要品牌、产品和/或服务	全部披露	企业概况
	2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	全部披露	企业概况
	2.4	机构总部的的位置	全部披露	企业概况、报告参数

	2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	全部披露	企业概况
	2.6	所有权的性质及法律形式	全部披露	企业概况
	2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型）	全部披露	企业概况
	2.8	报告机构的规模	全部披露	企业概况
	2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	全部披露	企业概况
	2.10	报告期内所获得的奖项	全部披露	责任管理
报告参数	3.1	所提供信息的报告期（如财政年度/日历年）	全部披露	报告参数
	3.2	上一份报告的日期（如有）	全部披露	报告参数
	3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	全部披露	报告参数
	3.4	查询报告或报告内容的联络点	全部披露	报告参数
	3.5	界定报告内容的过程	全部披露	责任管理
	3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）	全部披露	报告参数
	3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息各种估测所依据的假设及方法	全部披露	报告参数
	3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	全部披露	GRI 指标索引
	3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	全部披露	独立鉴证报告
公司治理	4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	全部披露	公司治理
	4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	全部披露	责任管理
	4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	全部披露	公司治理
	4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	部分披露	公司治理
	4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系	全部披露	公司治理
	4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	全部披露	公司治理
	4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑	全部披露	公司治理

	4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	全部披露	企业文化、责任管理
	4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	全部披露	公司治理
	4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	全部披露	公司治理
	4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	全部披露	公司治理
	4.14	机构的利益相关方群体列表	全部披露	责任管理
	4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据利益相关方	全部披露	责任管理
	4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	全部披露	责任管理
	4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	全部披露	责任管理
经济绩效	EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	全部披露	责任管理
	EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	全部披露	董事长致辞、行长报告
	EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	全部披露	关爱员工
	EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	全部披露	关爱员工
	EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	全部披露	落实宏观政策、服务西部发展、促进民生改善、服务客户
	EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	部分披露	奉献、和谐、幸福
环境绩效	EN1	所用物料的重量或体积	部分披露	绿色运营
	EN2	采用经循环再造的物料的百分比	部分披露	绿色运营
	EN3	初级能源的直接能源消耗量	部分披露	绿色运营
	EN4	初级能源的间接能源消耗量	部分披露	绿色运营

	EN5	通过节约和提高能效节省的能源	部分披露	绿色运营、绿色服务
	EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	全部披露	绿色信贷
	EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	全部披露	和谐
	EN8	按源头说明总耗水量	部分披露	绿色运营
	EN10	循环及再利用水的百分比及总量	部分披露	绿色采购
	EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	部分披露	绿色运营
	EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	部分披露	绿色服务
	EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	全部披露	绿色信贷
	EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	全部披露	绿色服务
	EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	全部披露	诚信经营
	EN29	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	部分披露	绿色服务
	EN30	按类别说明总环保开支及投资	全部披露	和谐
社会绩效	LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	部分披露	关爱员工
	LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	部分披露	关爱员工
	LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工（不给予临时或兼职员工）的福利	部分披露	关爱员工
	LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	全部披露	关爱员工
	LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	全部披露	关爱员工
	LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	全部披露	关爱员工
	LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	部分披露	关爱员工
	LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	全部披露	关爱员工
	LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	全部披露	关爱员工
	LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	全部披露	关爱员工

	LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	全部披露	关爱员工
	LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	部分披露	关爱员工
	S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	全部披露	热心公益
	S02	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	部分披露	诚信经营
	S03	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	部分披露	诚信经营
	S04	针对腐败个案所采取的行动	部分披露	诚信经营
	S05	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	全部披露	诚信经营
	S06	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	部分披露	热心公益
	PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	全部披露	服务客户
	PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	部分披露	服务客户
金融行业附加指标	FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	全部披露	奉献、和谐、幸福
	FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	全部披露	公司治理
	FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	全部披露	公司治理
	FS4	提高员工执行环境和社会政策的能力的程序	全部披露	关爱员工
	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	全部披露	责任管理
	FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	全部披露	奉献、绿色信贷
	FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	全部披露	幸福
	FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	全部披露	和谐
	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	全部披露	绿色信贷
	FS13	针对人烟稀少或经济贫困地区的进入	全部披露	服务西部发展、热心公益
	FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	全部披露	服务西部发展、促进民生改善、热心公益

FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	全部披露	奉献
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	全部披露	服务客户

报告参数

报告范围

本报告以交通银行股份有限公司为主体，涵盖境内外各分行、子公司。

本报告时间范围自 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

本行于 2011 年 3 月 31 日发布《交通银行 2010 年企业社会责任报告》。

报告编制原则

本报告按照中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》等指引编写。

报告保证方法

本报告提请德勤华永会计师事务所按照《国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》进行第三方鉴证，提供独立的鉴证报告。

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自于 2011 年度财务报表，并经德勤华永会计师事务所有限公司独立审计。其他数据以 2011 年为主，部分包括以前年度数据。

本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告发布形式

本报告以印刷版（采用环保纸印刷）和网络版两种形式发布，网络版可在本行网站（www.bankcomm.com）查阅。

本报告以中文、英文两种语言发布，在对两种文本理解发生歧义时，请以中文文本为准。

联系方式

交通银行股份有限公司 企业文化部

地 址：中国 上海市银城中路 188 号

邮 编：200120

电 话：8621-58781234-3238

邮 箱：zh_qywhb@bankcomm.com