

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告之內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示概不就因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致之任何損失承擔任何責任。



您的財富管理銀行

交通銀行股份有限公司 Bank of Communications Co., Ltd.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
(股份代號：03328)

海外監管公告

本公告乃根據香港聯合交易所有限公司證券上市規則第13.10B條而作出。

茲載列交通銀行股份有限公司於上海證券交易所網站刊登的《交通銀行2014年企業社會責任報告》，僅供參閱。

承董事會命
交通銀行股份有限公司
杜江龍
公司秘書

中國上海
2015年3月26日

於本公告發佈之日，本行董事為牛錫明先生、彭純先生、于亞利女士、胡華庭先生*、王太銀先生*、劉長順先生*、王冬勝先生*、馬強先生*、雷俊先生*、張玉霞女士*、彼得·諾蘭先生#、陳志武先生#、蔡耀君先生#、于永順先生#、李健女士#及劉力先生#。

* 非執行董事

獨立非執行董事

交通银行股份有限公司 2014 年企业社会责任报告

目录

1 战略与概况.....	3
1.1 董事长致辞	3
1.2 行长报告	5
1.3 责任管理	8
2 经济责任.....	13
2.1 国际化综合化	13
2.2 支持实体经济	17
2.3 促进民生发展	22
3 环境责任.....	25
3.1 绿色信贷	25
3.2 绿色服务	28
3.3 绿色运营	30
4 社会责任.....	33
4.1 服务客户	33
4.2 关爱员工	38
4.3 热心公益	42
5 未来展望.....	47
5.1 未来展望	47
5.2 鉴证报告	49
5.3 GRI 索引	51
报告参数.....	57

企业概况

交通银行股份有限公司(后称“本行”)是中国五大国有控股商业银行之一,总部位于上海。报告期末(2014年12月31日,后同),在中国大陆设有省级分行30家、直属分行7家,在230个地级和地级以上城市设有2785个网点;在境外¹设有13家机构,包括香港、纽约、旧金山、东京、新加坡、首尔、法兰克福、悉尼、澳门、胡志明市、台北分行和交通银行(英国)有限公司及多伦多代表处,经营网点合计54个。报告期末,本行员工93658人。

本行是中国境内主要综合金融服务提供商之一,已经发展成为一家以商业银行为主体,兼有国际化、综合化经营的大型银行集团,业务范围涵盖商业银行、投资银行、证券、信托、金融租赁、基金管理、保险、离岸金融服务等诸多领域,旗下全资子公司包括交银国际、交银保险和交银金融租赁,控股子公司包括交银施罗德基金、交银国际信托、交银康联人寿和四川大邑、浙江安吉、新疆石河子、青岛崂山等4家交银村镇银行。此外,本行还是江苏常熟农村商业银行的第一大股东、西藏银行的并列第一大股东。本行已连续六年跻身《财富》世界500强,营业收入跃升至217位;在英国《银行家》全球1000家银行一级资本排名提升至19位,首次跻身全球银行20强;三大国际评级机构信用评级全部达到A级区间。

本行是中国现存历史最悠久的商业银行,始建于1908年(清光绪三十四年),是中国具有百年民族品牌的商业银行和早期四大银行之一,在近代中国金融史上占有重要地位,1987年,本行重新组建并正式对外营业,成为中国第一家全国性的国有股份制商业银行,总行设在上海。本行分别于2005年、2007年先后在香港、上海上市,是第一家在境外上市的国有控股大型商业银行。报告期末,中华人民共和国财政部、香港上海汇丰银行有限公司、社保基金理事会是本行前三大股东。

【组图】

香港分行、澳门分行、台北分行、新加坡分行、胡志明市分行、东京分行、首尔分行、悉尼分行、纽约分行、旧金山分行、法兰克福分行、英国子银行、多伦多代表处。

¹ 包括香港、澳门、台湾地区。

1 战略与概况

【名人名言】“‘历史、文化、银行家’——是交通银行可持续成长的重要支柱，是需要持久培育的‘软实力’。” —— 牛锡明 交通银行董事长

百年历史之路，每一步都记录着交通银行的勇于创新、敢于突破；百年专业积淀，每一分都印证了交通银行的积极进取、与时俱进。面对未来，交通银行将发挥独特的软实力，在「逐梦」征途上稳步前行！

1.1 董事长致辞

使命成就梦想，责任铸就品牌。过去的 2014 年，我们肩负百年民族金融企业的责任重托，直面国内外经营环境的巨大挑战，克难奋进、稳步前行，把转变发展方式作为履行社会责任的根本方向，努力实现经济效益、环境效益、社会效益的协调统一，向广大股东、客户、员工等利益相关方交出了一张亮丽的答卷。

这一年，我们切实支持经济发展。我们坚持金融服务实体经济的本质要求，积极推进国际化、综合化发展，跨境跨业跨市场经营能力进一步增强；积极落实稳增长、促改革、调结构、惠民生的要求，不断优化信贷结构，优先支持国家重点项目，大力支持中西部地区、小微企业、三农事业、科教文卫、保障房建设等金融领域，促进经济社会持续发展。

这一年，我们着力提升金融服务。我们把服务提升作为促进转型发展的有效动力，持续推进业务创新和产品创新，“531”工程在首家境内行试点上线，积极完善产品创新管理体制，探索互联网金融发展新模式；继续实施服务提升工程，完善服务管理举措，持续改善客户体验，2014 年中国零售银行客户满意度排名第一，127 家网点获评中国银行业协会“千佳”示范单位，创历史新高，再次展现最佳金融服务品牌的风采。

这一年，我们持续建设生态文明。我们连续第七年推行绿色信贷，强化制定相关制度，不断创新绿色金融举措，加大清洁能源、城市生态、环境治理等环保项目支持力度；大力推行电子银行，电子银行业务分流率 83.13%，微信银行关注人数累积近百万，为用户打造“绿色金融”生活；继续践行绿色运营和绿色采购，员工志愿者广泛投入绿色公益活动，开展“绿色交行，美丽中国”增绿减霾募捐活动，为建设绿色星球作出贡献。

这一年，我们热诚回馈社会大众。我们坚持用爱心点亮希望，为长期支持的特教事业持续投入；我们坚持精准扶贫，努力扶助弱势群体改善生产生活条件；我们在频发的自然灾害中挺身而出，助力受灾群众重建家园。我们真诚关爱员工，首次发布交通银行幸福指数，创新推出“健康交行”员工健康管理平台，启动“英才计划”培训，帮助员工提升价值，将关爱员工各项举措落到实处，打造幸福交行。

扬帆起航，风雨兼程。展望 2015，我们激情澎湃，信心满怀。我们将坚定信念，大步前行，在新常态下持续推进转型发展，不负广大利益相关方和全社会的信赖，永葆交行梦想、永葆奋斗激情，为实现中华民族伟大复兴的中国梦作出积极贡献。

【图片】交通银行董事长 牛锡明、电子签名

2015 年 3 月 26 日

1.2 行长报告

2014年，面对金融风险加大、利率市场化加速、互联网金融突起等外部经营环境的巨大挑战，我们坚持“改革创新、转型发展”，紧紧围绕“抓存款、稳利润、控风险”主线，拼搏进取、开拓创新，取得了利润稳健增长、资产质量基本稳定的良好经营业绩，自身可持续发展能力不断增强，企业品牌形象不断提升，为国家经济社会的可持续发展作出了新贡献。

改革创新，提升发展实力。我们强化市值管理，成功实施中高级核心管理人员持股行动，开创境内同业先河；连续第十年为投资者分红200.51亿元，实现股东价值最大化；大力推进事业部制改革，持续提升资本管理水平，着力强化全面风险管理，不断提升可持续发展能力。在《财富》“全球企业500强”中排名跃升至217位，在《银行家》“全球1000家大银行”中一级资本排名上升至19位，首次跻身全球银行20强。

加强管理，夯实责任能力。我们持续推进责任管理，将企业社会责任战略与企业经营管理实践紧密融合；健全完善责任领域制度建设，审议修订《董事会社会责任委员会工作条例》，在境内上市银行中率先制定消费者权益保护政策；促进社会责任内部推广和外部交流，分层次开展社会责任培训，全面普及企业社会责任理念，为深化责任管理、推动责任实践打下坚实的基础。

战略引领，服务全球经济。我们大力推进“两化一行”战略，国际化发展迈出坚实步伐，境外服务网络逐步完善，境内外联动业务、跨境人民币业务等快速发展，境外银行机构资产规模和利润保持较快增长，非银子公司对集团的反哺效应持续显现，集团跨境跨业跨市场服务能力持续增强，财富管理规模和效益显著提升，为企业可持续发展打下了坚实的基础。

汇聚力量，共建梦想家园。我们积极支持普惠金融，优化信贷结构，全年民生保障和消费升级领域贷款增速高于全部贷款平均增速；积极支持各类低碳节能环保项目，创新绿色金融举措，为建设美丽中国添砖加瓦；热心公益事业，不断探索慈善参与新形式。累计投入3169.53万元善款，支持特教事业、抗震救灾、扶贫帮困、改善环境等领域。本行“通向明天——残疾青少年助学计划”项目组被国务院残工委授予全国助残先进集体称号。

一元复始，万象更新。2015年是“十二五”规划收官之年，是交行改革攻

坚的关键之年，也是全行转型发展的决定性一年，我们将坚持“改革增活力、增速不降势”，拼搏进取，奋发有为，坚定信心，迎难而上，不辜负广大利益相关方的期待和信赖，坚决打赢这场攻坚战，推动“两化一行”战略目标顺利实现，全力以赴开创改革发展新事业，为推动实现经济、社会、环境可持续发展的“中国梦”贡献新力量。

【图片】交通银行行长 彭纯、电子签名

2015年3月26日

企业文化

诚信正直是实现企业可持续发展的基石。

【图片】交通银行监事长 宋曙光、电子签名

2015年3月26日

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。

企业使命

提供更优金融方案 持续创造共同价值

企业愿景

建设价值卓越的一流国际金融集团

发展战略

走国际化、综合化道路，建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团

企业精神和核心价值观

拼搏进取 责任立业 创新超越

经营理念

诚信永恒 稳健致远

服务宗旨

以您为先 灵活稳健

1.3 责任管理

	2012 年	2013 年	2014 年
每股社会贡献值	3.16 元	3.28 元	3.73 元

注：“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：

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

本行以“做公司治理最好的银行”为目标，积极完善公司治理架构，认真贯彻境内外监管法规，不断丰富公司治理制度体系，已建立决策、执行、监督相对独立又相互制衡，权责清晰明确、运作规范高效的现代公司治理机制，公司治理的有效性持续提升，为履行企业社会责任、实现可持续发展奠定了坚实基础。

报告期内，本行“三会一层”（股东大会、董事会、监事会、高级管理层）的现代公司治理机制持续规范、高效运作。股东大会调整了第七届董事会成员，选举刘长顺先生为非执行董事，李健女士、刘力先生为独立董事，董事数量和董事会成员性别比例与上年保持不变，18 名董事成员中，独立董事占比超过三分之一。股东大会调整了监事会成员，选举宋曙光先生为监事长，唐新宇女士为外部监事，13 名监事成员中，女性成员增加至 2 名。本行高级管理层由 9 名成员组成。高管层认真执行董事会决议，自觉接受监事会监督，取得了较好的经营业绩。

报告期内，本行连续第十年对投资者现金分红，金额 200.51 亿元，让投资者分享经营发展成果，切实履行资本市场上的社会责任。

【制图】本行主要经营业绩指标

	2012 年	2013 年	2014 年
资产总额（亿元）	52733.79	59609.37	62682.99
贷款总额（亿元）	29472.99	32663.68	34317.35
集团净利润（亿元）	583.69	622.95	658.50
纳税总额（亿元）	280.72	298.83	322.29
股利分配（亿元）	178.23	193.08	200.51
每股股利（元）	0.24	0.26	0.27
平均资产回报率（%）	1.18	1.11	1.08
平均股东权益报酬率（%）	17.91	15.58	14.79

减值贷款率 (%)	0.92	1.05	1.25
拨备覆盖率 (%)	250.68	213.65	178.88
资本充足率 (%)	——	12.08	14.04
一级资本充足率 (%)	——	9.76	11.30
核心一级资本充足率 (%)	——	9.76	11.30

注：“资本充足率”、“一级资本充足率”、“核心一级资本充足率”系根据中国银监会《商业银行资本管理办法（试行）》计算，该办法从2013年一季度开始执行，因此2012年无比较数据。

报告期内，本行持续强化董事会战略管理，大力推进事业部制改革，不断完善发展战略评估机制，稳步提升国际化和综合化建设；持续提升资本管理水平，成功获批在法人和集团两个层面实施资本管理高级方法，不断巩固“资本约束业务、风险收益平衡”的经营理念；不断提升市值管理水平，报告期内成功实施核心管理人员持股行动，部分董事、监事和高级管理人员，以及省分行、直属分行、海外分行、总行部门及子公司负责人等近400人合计买入交行A股股票1508万股，开创境内同业先河。

报告期内，本行继续完善投资者关系管理制度，切实维护投资者权益。创新拓宽投资者沟通交流平台，参与上交所组织的上市银行业绩说明会，成为第一家举办说明会的上市银行；健全“上证e互动”网络平台管理维护机制，及时回答投资者的各类提问；通过业绩发布会、业绩路演等多种渠道，构建高效率的投资者沟通平台。

本行诚信经营，防范内幕交易，保持对资本市场的充分透明。报告期内，编制发布A股公告57项、H股公告102项。本行2013年年度报告荣获美国ARC大奖，内文设计银奖和整体报告优异奖，在美国LACP年度报告评比中获得银奖，亚太区排名第61位。

报告期内，穆迪提升本行评级。本行在国际三大评级机构的评级中继续全部稳定在A区间。

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二零一四年年度报告》。

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。报告期内，本行调整了委员会成员组成，委任刘长顺先生、雷俊先生为委员，5名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，具有很好的代表

性。

【组图】本行董事会社会责任委员会成员

- 1、彭 纯先生 本行副董事长、执行董事、行长，社会责任委员会主任委员
- 2、钱文挥先生 本行执行董事、副行长，社会责任委员会委员
- 3、胡华庭先生 本行非执行董事，社会责任委员会委员
- 4、刘长顺先生 本行非执行董事，社会责任委员会委员
- 5、雷 俊先生 本行非执行董事，社会责任委员会委员

注：钱文挥先生因工作调动原因于2015年2月10日辞去本行执行董事、副行长、董事会战略委员会委员、社会责任委员会委员等职务。

报告期内，本行第七届董事会第六次会议审议修订了《董事会社会责任委员会工作条例》，明确社会责任委员会负责审核消费者权益保护工作的战略、政策和目标等，是在境内上市银行中率先制定消费者权益保护政策的银行。报告期内，本行董事会社会责任委员会共召开会议3次，并辅以约谈、执行指导等方式开展工作，同时主动接受监事会的监督。主要从六方面开展工作：强化社会责任管理、贯彻落实绿色信贷政策、维护利益相关方合法权益、促进社会责任内部推广和外部交流、规范完善对外捐赠管理、提升委员会自身建设等。

报告期内，本行根据《企业社会责任政策》确立的工作方法和职能分工，全方位实践企业社会责任，围绕“2014年企业社会责任工作重点举措”确立的“完善公司治理、服务实体经济、推行绿色金融、共建和谐共赢、加强责任管理”等五大重点责任领域，开展了扎实的工作，详细情况请参阅本报告。

报告期内，本行继续从理念、规划等多角度强化责任管理，年初就捐赠管理、重点捐赠项目实施等事项，分别以发文、立项等方式进行布置；召开企业社会责任管理协调会梳理工作亮点，规划工作重点，共同推动企业社会责任实践。同时，组织总行企业社会责任核心团队、分行企业社会责任高级经理、分行联络员等不同层面的培训班三次，共培训学员225人次，全面普及企业社会责任理念，为深化责任管理、推动责任实践打下基础。

报告期内，本行荣获中国银行业“年度最具社会责任金融机构奖”、董事长牛锡明荣获中国银行业“年度社会责任引领人物奖”；本行“通向明天——残疾青少年助学计划”项目组被国务院残工委授予全国助残先进集体称号；甘肃省分行获得由国务院扶贫开发领导小组评定、颁发的“中央国家机关等单位定点扶贫先进集体”荣誉称号；本行还在第一财经、北京融智研究所、大智慧等主办的多项社会评比中，获得“行业实践奖”“最佳责任沟通创新奖”“最具社会责任的主板

上市公司”等多个奖项。

本行高度重视与各利益相关方的责任沟通，报告期内继续根据已识别出的八大利益相关方的期望与诉求，选择履行企业社会责任的关键议题并设定相应目标。企业社会责任工作受到利益相关方、媒体、专业机构等的好评。

2014年3月30日，本行发布《2013年企业社会责任报告》

表：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	关注气候变化，支持低碳经济发	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

	的其他地区的自然环境	展和建设节约型社会		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

2 经济责任

【名人名言】为者常成，行者常至。 ——《晏子春秋》

「逐梦」重在踏实的行动、切实的成效。交通银行用恒久的诚信赢得信赖，用专注与勤勉书写成功！

2.1 国际化综合化

		2012 年	2013 年	2014 年
境外银行机构	资产总额（亿元）	4046.63	5198.76	6175.52
	利润（亿元）	26.25	28.00	36.22
控股子公司	资产总额（亿元）	835.68	1074.18	1348.92
	利润（亿元）	11.30	18.70	20.13

注：“控股子公司”指本行 6 家非银子公司，包括交银国际、交银保险、交银金融租赁、交银施罗德基金、交银国际信托和交银康联人寿。“控股子公司利润”数据系“归属母行利润”口径。

报告期内，本行国际化发展迈出坚实步伐，境外服务网络逐步完善，境内外联动业务、跨境人民币业务、离岸业务等快速发展，境外银行机构资产规模和利润保持较快增长，跨境金融服务能力全面提升。

报告期内，本行成立多伦多代表处，境外银行机构增至 13 家。与 142 个国家和地区的 1,658 家同业建立代理行关系，与 27 个国家和地区的 119 家同业及联行签署代理人民币结算协议，开立 216 个跨境人民币账户，在 24 个国家和地区的 56 家境外银行开立 17 个币种共 72 个外币清算账户。

【图片】9 月 16 日，本行与汇丰银行在京举办战略合作十周年交流会。此次交流会以“创新、合作、共赢”为主题，通过总结双方十年合作经验，探讨了如何新的全球经济和金融环境下，把握机遇，深化合作。图为交行与汇丰信用卡合作续约签署仪式。

【图片】国家主席习近平在首尔与韩国总统朴槿惠共同出席中国-韩国经贸合作论坛并发表重要讲话，牛锡明董事长出席。

报告期内，本行首次获任成为人民币业务清算行。7 月 4 日，国家主席习近平在中韩经贸合作论坛上宣布，确定本行担任首尔人民币清算行。11 月 6 日，

本行首尔人民币业务清算行正式开业并对外运营。报告期内，35家金融同业在首尔清算行开立了人民币清算及结算账户，首尔人民币清算行累计办理人民币清算10307笔，清算金额227.84亿元。本行还与韩国友利银行成功在韩国联合举办人民币国际化与中韩金融合作国际论坛，受到中韩两国社会各界的高度评价；办理中国首笔中韩货币互换业务，成为中国首家启用中韩货币互换资金的银行。

【案例】成功发行中资银行总行首单境外二级资本债券

本行成功完成中资银行总行首单境外二级资本债券发行。发行分美元和欧元两部分，规模分别为12亿美元和5亿欧元，折合人民币约113亿元，有效补充了本行二级资本。本次发行创造了国际资本市场的多项纪录，是中资银行总行首次在境外直接发行巴塞尔III资本工具，是亚洲首单双币种发行的巴塞尔III资本工具、亚洲首单巴塞尔III欧元资本工具和中资金融机构发行的规模最大的欧元债券。

本行依托国际化、综合化经营优势，积极推进境外筹资平台建设，按照“总行+香港分行+其他境外行”的“1+1+N”运作模式实现全球化多币种存款证发行，扩大境外存款证的发行主体范围。报告期内，发行存款证的境外行增至6家，全年累计发行境外存款证金额较2013年增长130.59%，全球筹资能力和品牌影响力进一步增强；建立70亿美元涵盖各境外行的欧洲中期票据计划，获得穆迪“A2”、惠誉“A”的评级，在该整体计划框架下完成在台湾的首次发行，共筹资20亿元人民币；惠誉国际信评授予本行台北分行评级AA+(tw)，展望为稳定，台北分行成为首家取得台湾本地信用评级的陆资机构。

报告期内，本行积极拓展境内外联动业务，办理境内外联动业务累计507.40亿美元；境内外银行机构办理跨境人民币结算量达人民币10997.37亿元，同比增长20.87%；发放国际贸易融资业务1830.80亿元，进口贸易融资业务1360.25亿元，支持大豆、燃料油、铁矿石等国家重点战略物资进口。

【图片】本行霍尔果斯国际边境合作中心支行正式开业，标志着本行成为首批进驻中哈霍尔果斯国际边境合作中心的金融机构。

【图片】澳门分行举办“沪港通投资论坛2014”活动，为澳门市民提供投资新途径。

报告期末，本行境外银行机构拥有当地员工2017名。本行持续将“中西融合、相得益彰”管理理念根植于经营管理的每个环节，积极推动外籍员工与派驻员工交流协作，同时积极参加社会公益，主动融入当地社会。

报告期内，本行综合化经营取得较快发展。控股子公司主动融入集团战略，坚持走低资本消耗、集约化发展道路，综合化经营管理架构、协同机制和风控体

系得到进一步改进和提升，控股子公司资产规模和利润贡献稳步提升。

报告期内，本行拥有非银控股子公司6家，已实现境外证券、保险，境内保险、基金、信托、租赁金融牌照全覆盖，朝着全牌照综合金融控股集团目标稳步迈进。交银施罗德境内资产管理子公司积极与集团联动，创新多种业务模式，香港子公司获批人民币合格境外机构投资者（RQFII）资格；交银租赁成功发行国内首单金融租赁资产支持证券；交银国信获批受托境外理财业务资格，成为获准开展该类业务的首家银行系信托公司。

本行积极支持中国（上海）自由贸易试验区建设，发挥总部在沪、人才、系统、以及“国际化、综合化”优势，采取多项措施助力自贸区业务发展。报告期内，除本行上海自贸试验区分行外，本行子公司交银租赁在区内的航空航运专业子公司获得上海银监局开业批复正式成立，专业化开展航空、航运融资租赁业务，并具备在境外设立项目公司开展融资租赁业务、发行债券等业务资格，使本行成为区内唯一一家拥有2家经营机构的金融企业。

【制图】本行创新推出多项自贸区金融业务

上海 自贸 区分 行	首家为区内外商投资企业办理直接投资外汇登记的银行
	首批为区内企业成功办理外汇资本金意愿结汇业务的银行之一
	完成上海自贸区首笔商业保理企业人民币外债业务
	完成系统内首单自贸区跨境双向人民币资金池汇款
	开展首笔自贸区黄金国际板交易，并获得金交所首批A类国际会员资格
	该行的黄金仓库也成为金交所黄金国际板唯一指定交割仓库
交银 租赁	完成自贸区首单飞机融资租赁业务
	与北欧航空公司签署4架空客A330飞机经营租赁协议，完成自贸区首单经营租赁业务
	完成自贸区首单船舶经营租赁项目，实现了在上海自贸区内飞机、船舶租赁业务的全覆盖，业务模式涵盖融资租赁和经营租赁。
	作为首家在自贸区内实现跨境人民币境外借款的非银行金融机构，与新加坡分行签约总额7亿元的跨境人民币境外借款，用于支持其航空、航运等专项租赁业务的拓展。

本行立足客户多元化财富管理需求，财富管理体系不断完善，业务规模快速成长，总行成立私人银行中心，持续发布“交银财富管理景气指数”、定期举办优秀企业家财富管理峰会，在全国范围开展“蕴通财富走进城市活动”，蕴通财富、沃德财富、领汇财富等品牌得到业界与市场认可。

【制图】报告期末，本行境内管理的个人金融资产达人民币 21521.45 亿元，较年初增长 12.11%；达标交银理财客户数和达标沃德客户数较年初分别增长 9.53%和 18.85%；私人银行客户数较年初增长 16.63%，管理的私人银行客户资产达人民币 2910.01 亿元，较年初增长 24.39%。

报告期内，本行沃德财富跨境金融服务中心挂牌营业。沃德财富跨境金融服务中心在原沃德网点业务功能基础上，整合、加配跨境财富管理、跨境留学金融、跨境商旅金融三大业务模块，为个人中高端客户提供全面、专业的个人跨境金融服务。截至报告期末，全行共有 70 余家沃德财富跨境金融服务中心正式挂牌营业。

【图片】浙江省分行成立首家沃德财富跨境金融服务中心。

本行积极探索并打造具有延时服务、上门服务、远程服务等创新营销服务模式的普惠型特色网点。报告期内，全面启动 391 家新设普惠型网点计划，已有 345 家获准筹建，其中开业 62 家。同时，积极探索存量网点向普惠型网点转型，26 家列入改造计划，已有 4 家完成改造对外营业。

【图片】青岛绿城社区支行是青岛市首个获批成立的国有商业银行探索普惠金融服务模式的特色网点。该网点充分发挥“人工网点+自助机具”特点，与传统网点错时上班、延时服务，根据客户需求提供上门服务，当好社区居民的好邻居、好帮手。

2.2 支持实体经济

	2012 年	2013 年	2014 年
贷款余额（亿元）	29472.99	32663.68	34317.35
中西部地区贷款余额（亿元）	7521.50	8440.64	9211.45
中小微企业贷款余额（亿元）	11127.93	12551.60	12591.51
涉农贷款余额（亿元）	4783.08	5407.85	5602.07

注 1：中西部地区指山西省、安徽省、江西省、河南省、湖南省、湖北省、广西区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏区、新疆区和内蒙古区等 17 个省、自治区、直辖市。

注 2：涉农贷款余额是依据报送人行口径，涵盖城市企业各类组织涉农贷款、农户贷款、农村企业各类组织贷款和非农户个人农林牧渔业的贷款余额合计。

报告期内，本行积极落实稳增长、促改革、调结构、惠民生的要求，紧紧围绕服务实体经济这一核心，将支持小微企业、涉农、科教文卫、保障房建设等有利于民生事业的金融领域作为履行企业社会责任的重要体现。报告期内，本行中西部地区、涉农贷款余额的增幅继续高于全部贷款平均增速。

【案例】对接我国首单国企混合所有制改革股权投资

本行资产管理业务中心代客理财资金通过嘉实资本管理有限公司设立的专项资产管理计划，向中石化销售公司增资 25 亿元，实现理财资金对接我国首单国企混合所有制改革股权投资。

【评语】“交行始终立足国家战略，服务地方创新驱动发展、经济转型升级，为上海经济平稳发展作出了贡献。”

——中共中央政治局委员、上海市委书记韩正

本行积极贯彻落实国家中部崛起、西部大开发战略，将中西部地区作为信贷资源配置重点倾斜区域。报告期末，中西部贷款余额增长 770.81 亿元，增幅高于全行贷款平均增速。

本行结合民族地区产业和经济特色给予信贷倾斜，作为第一大股东参股的西藏银行，积极支持西藏地区重点基础设施项目建设和中小微企业，报告期末贷款余额 140 亿元左右，同比增长超过 60%。本行加大对新疆地区能源资源开发领域、特色农产品生产及加工产业、电力电网设施建设领域的信贷投放，对区内重点行业、重点项目以及大型央企在疆投资项目给予重点支持。

【评语】“交通银行为西藏银行建立公司治理结构和经营模式，在人力资源管理、IT 系统建设、风险控制、产品开发等方面提供了全方位的支持，现在的西藏银行发展态势好、后劲足。”

——西藏自治区党委副书记、区政府主席 洛桑江村

【图片】新疆区分行加大新疆石油化工行业信贷支持力度，图为打油的“磕头机”如火如荼地在作业。

【评语】交通银行进驻巴州是巴州地方金融事业发展中的一件大事和喜事，为我州重点项目、重点产业、中小企业和“三农”提供了高效、快捷、优质的金融服务，为我州实现跨越式发展和长治久安作出了积极的贡献。

——新疆巴音郭楞蒙古自治州副州长 李震国

【图片】交行与国开行首单“彩虹桥”项目——宁德市滨海大道填海造地项目滩涂海域。

报告期内，本行紧跟国家产业政策，加大战略性新兴产业支持力度，持续完善战略性新兴产业专项指引，积极支持产业基础良好、具备先发优势的高成长骨干企业和中型企业；同时通过制定产品策略、风险防控等措施，促进行业持续健康发展。

【案例】上海市分行助力上海机器人产业园发展

上海市分行与宝山区顾村镇人民政府、上海机器人产业园开发有限公司共同签署了银政企合作协议。该行将支持上海机器人产业园的重点产业和优势项目，为园区及入驻企业提供融资支持、日常结算、现金管理、财务顾问等个性化金融服务。

【图片】上海市分行与宝山区顾村镇人民政府、上海机器人产业园开发有限公司共同签署银政企合作协议。

【图片】青岛分行加大高铁全产业链领域金融支持力度，为南车青岛四方机车车辆股份有限公司授信 100 亿元，图为南车公司研制的 CRH380A 新一代高速动车组整装待发。

本行致力于扶持优质文化企业成长，积极探索文化金融创新手段和方式，改善和提升文化企业金融服务水平。积极支持上海迪士尼乐园项目等国家标志性重点文化产业项目；结合区域经济特色，创新金融服务产品；推进与文化产业重点客户全面合作，形成科技与文化创意产业的发展合力。

【图片】江西省分行在全国首推陶瓷文化主题卡，报告期末，已有近 500 位市级以上陶瓷大师成为本行优质客户，其中包含国家级大师（含教授）30 多

人、省级大师近百人。

本行通过细化区域和子行业政策、运用多元化金融产品和实施针对性风险管控措施、探索海域使用权、海岛使用权、知识产权等新兴抵质押方式、加强与专业机构合作等方式，不断提升海洋经济综合金融服务能力。

【案例】本行支持民族海洋船舶建造集团

福建省船舶工业集团是我国造船行业的重要企业集团之一，下属三家骨干船厂主营钻井平台供应船、双体半潜移动平台船、海底支持船等海工辅助船舶建造业务，产品附加值较高。本行多年来对该集团给予积极的授信支持，授信品种主要为船舶预付款保函、配套船舶建造的流动资金贷款等。

【图片】本行授信支持的 MW621-1 双体半潜移动平台船。

报告期内，本行继续积极贯彻国务院关于支持小微企业发展有关文件精神，在错综复杂的宏观经济金融形势下，采取多种措施加大支持小微企业力度，实现支持中小微企业贷款余额继续扩大。

报告期内，本行继续推进零售信贷组织架构调整改革，重新界定小企业业务管理边界，制定小微业务的发展规划，构建支持小微业务发展的支撑体系和保障措施；357 个小微企业专营机构遍布全国，拓展小微贷款余额占比逾八成；本行不断创新满足小微企业需求的产品体系，积极推进 POS 贷、沃易贷、一达通等创新业务，开拓大数据、互联网金融思维下的产品创新机制，解决小微企业担保难题，为小微企业提供全方位综合性金融服务；组织分支行积极开展“小微企业金融服务宣传月”活动，普及小微企业金融服务知识，推进和支持小微企业发展壮大。

【制图】本行积极推进小微企业“12345 标准化项目制模式”

类别	举措	实例
1 个中心	以客户为中心，结合不同客群特征和需求，差异化设计项目制融资方案。	针对义乌小商品城千余户袜商匹配个人循环贷款产品，发放贷款 41371 万元。
2 大渠道	线下线上“2 大渠道”：线下，对融资需求大担保方式复杂的客户群给予项目制融资；线上，探索电子供应链系统和流量贷产品。	按照线下项目制融资方案，本行批量拓展江西洪城大市场鞋贸商户 175 户，贷款 8983 万元。
3 类产品	三大产品体系：针对商圈客户的循环贷等特色产品；针对供应链客户的订单融资、应收账款融资等产品；针对园区客户的“股权+	在广州国际轻纺城按租金贷拓展客户 127 户，发放贷款 1.27 亿元；为某酒厂下游经销商提供预付款融资，发展客户

	债权”投贷联动产品等。	20户，开立银行承兑汇票1.4亿元。
4大领域	在三农、民生、科技和文化创意4大领域，推行项目制批量化服务。	本行支持的科技型小微企业已有3426户，贷款余额逾146亿元。
5项支撑	从体制、队伍、资源、技术、风控等五方面不断完善加强项目制集群管理。	在分行专设项目制客群推进团队，加强产品研发、营销推广、跨支行项目拓展。

【评语】“交通银行深圳分行的智融通——知识产权质押贷款，用知识产权质押就可以轻松获得贷款，还可以享受政府科技金融补贴政策，降低了融资成本，交通银行真的是我们小微企业的贴心伴侣。”

——深圳市奔凯安全技术有限公司

【案例】马丽的烦恼解决了

辽宁五爱街服装城商户马丽因投资购买新店铺，导致经营周转资金产生缺口近百万元。马丽想尽办法四处筹集资金，也只筹到50万。正在她一筹莫展之际，遇到正在做业务宣传的辽宁五爱支行客户经理。经客户经理收集贷款资料、上报审查、审批、完成抵押等流程，客户得到了本行为其提供的45万个人循环贷款，顺利解决了马丽周转资金不足的烦恼。

【图片】本行客户经理和马丽

报告期内，本行继续金融支持农村、农业、农民发展。

【制图】涉农贷款

	2012年	2013年	2014年
非农户个人农林牧渔业贷款（亿元）	0.30	0.22	11.15
城市企业各类组织涉农贷款（亿元）	778.55	883.60	878.56
农户贷款（亿元）	96.16	177.00	411.89
农村企业各类组织贷款（亿元）	3908.07	4347.03	4300.46

本行积极推进社会主义新农村建设，继续开展新农村领域信贷试点，加大对城乡一体化建设、宅基地置换、示范小城镇建设等领域的业务支持，继续在长三角、珠三角地区16家省直分行进行业务试点，同时，以单户试点形式给予河南新乡、湖南郴州、浙江湖州等地的7户企业信贷支持。报告期末，新农村建设贷款余额达77亿元，较去年同期增加6.1亿元，增幅高于全行贷款平均水平。

本行积极响应国家支持“三农”政策，持续加强农村金融服务，围绕区域农业经济特色，以服务农业现代化重点龙头企业为中心，创新开发支农金融产品。黑龙江省分行在继续支持“现代示范奶牛场”配套项目的同时，大力扶持米业生

产加工最为集中、最具产业规模的稻谷生产区建三江地区的米业加工企业；内蒙古分行以内蒙古科尔沁牛业股份有限公司为核心企业，为其肉牛供应户量身打造专属“惠牧贷”金融服务方案，有效解决当地养殖户的资金困难。

【案例】河南省分行创新服务三农新模式

河南省分行从农户利益出发，针对公司“公司+基地+农户”的封闭式养殖模式，推出了“公司+基地+农户+信贷+担保公司”五合一模式下的个人中长期贷款，一次性给予配套农户 5327 万元个人贷款，用于建立现代化流水线式的猪舍养殖，带动 2000 名农户建立封闭养殖小区，间接带动 3 万农民脱贫致富。

【图片】河南省分行支持的养殖猪舍。

本行将着力发展县域机构作为网点结构优化和服务县域经济的重要举措，实施新设、搬迁、撤建相结合的方式，逐步完善全国百强县、经济强县和中西部地区县域机构布局，着力提升县域机构覆盖率。报告期末，县域网点达到 289 家，全行网点覆盖县域 165 个，覆盖百强县域 100 个，覆盖率达到 80%，金融服务能力继续增强。在四川大邑、浙江安吉、新疆石河子以及山东崂山设立的 4 家村镇银行稳健发展，报告期末贷款余额达 41.32 亿元，其中农户及小微企业贷款余额占比近 95%。

【图片】厦门分行积极参与翔安区失地农民养老保险贷款项目，图为该行员工正在为失地农民办理业务。

报告期内，本行启动柜面通业务农信社工程，充分利用银银合作柜面通业务平台，加大与各省市农村信用联社、农村商业银行合作力度，实现本行网点资源与广大农村信用联社、农村商业银行网点资源共享，满足本行与合作机构客户利用柜面通业务平台实现通存通兑，交易实时到账，收费低于国内各类跨行交易收费。报告期末，柜面通业务合作机构已达 21 家，其中农村信用联社、农村商业银行机构达到 10 家，网点机构达 13658 个，占合作机构营业机构逾 94.93%，有效实现将客户群体以中心城市为主向广大三农地区客户延伸。

【图片】柜面通广告图片

2.3 促进民生发展

	2012 年	2013 年	2014 年
保障性住房贷款余额（亿元）	292.54	332.60	352.25
科教文卫行业贷款余额（亿元）	351.61	461.14	598.33
个人贷款余额（亿元）	6015.22	7513.10	8683.57

注 1：保障性住房贷款余额是根据《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表的通知》相关要求汇总统计。

注 2：科教文卫行业贷款余额是根据国民经济行业门类（2011）“科学研究和技术服务业”、“教育”、“卫生和社会工作”、“文化、体育和娱乐业”门类统计口径计算得出。

报告期内，本行为居民个人合理融资需求提供信贷支持，重点在促进消费、支持健康产业、便利各类支付、改善居民住房等方面开展工作。报告期内，本行个人贷款、科教文卫行业贷款、保障性住房贷款的余额增幅均高于全行贷款平均增幅。

【图片】《行情》（摄影 重庆市分行 马玄谋）

本行围绕“手续简单、审批快速、随时提用、支付方便”的客户需求，整合个人消费各类贷款产品的优势，开发推广 e 贷通 2.0 信用消费贷款产品，为居民提供方便快捷的日常消费融资服务。

报告期内，创新推进资产证券化等非信贷业务，更好满足居民住房融资需求；为普惠型网点配套专属消费贷业务方案；重点发展与民生消费相关、现金流较稳定的商圈业务。在教育消费领域推出适合不同对象、满足不同需求的个人教育类消费贷款，包括国家助学贷款、个人助学贷款等，帮助贫困家庭学生完成学业，支持居民接受 MBA、EMBA 等高等再教育，支持众多居民海外留学深造，促进教育领域的消费增长。报告期末，本行累计发放教育类贷款金额 0.42 亿元，为 812 位客户提供教育融资服务，其中帮助 740 户贫困家庭学生完成学业。

【案例】普惠型网点配套专属“社区贷”

为配合普惠型特色网点建设，本行结合社区金融特点，设计普惠型网点专属消费贷业务方案——“社区贷”，其特点：一是准入门槛较低，客户范围广，在普惠型特色网点所在社区的常住业主均可申请；二是业务标准化程度较高，通过细化授信政策和操作步骤、明确申请资料和核实要求、配套工具模板，实现业务标准化操作；三是根据客户担保方式、抵押成数、提交资料等不同，实现多层次授信，满足社区居民多样化的消费融资需求。

【图片】e 贷通 2.0 广告图

本行积极响应国家号召，针对新医改和十二五规划背景下行业结构调整、诊疗模式变革、信息化建设等新要求，充分发挥金融专业优势，设计开发有利于居民提升医疗体验的金融产品。以在业界具有较大影响力的“银卫安康”自助医院金融产品为例，报告期末，已在全国 90 个城市 132 家医院上线，总计投入自助机具和 POS 刷卡设备 4000 余台，每天可服务就诊者 4 多万名。

【案例】新疆区分行主推“自助医院”产品

新疆区分行在大力推广“银卫安康”服务方案基础上，主推“自助医院”产品。报告期内，该行与新疆医科大学第一附属医院合作的自助医院门诊部分和住院部分都已上线，患者到一附院就医时，均可以自助办理挂号、充值、打印、退款等业务，免去排队之苦；2014 年 11 月，该项目进入第三期开发阶段，与医院联合，开发交行网银、手机银行的自助挂号功能，并计划支持医保卡就诊，为百姓开辟灵活便捷的就诊渠道。

【图片】苏州吴江第一人民医院银卫安康项目现场

本行发挥银行窗口行业优势，以网点、电子银行、银行卡等载体为居民提供社会保障、税收、缴费等多个民生领域的金融便利。

本行通过创新的金融产品为居民提供便利。陕西省分行成功上线自助渠道代售汽车客票项目，实现了在自助通、网上银行、手机银行上代售汽车客票功能，并支持银联卡支付，为民众购票提供便利；山东、宁波等多家分行在当地首创“市民卡”等创新项目，为广大居民提供缴费支付便利。

报告期内，本行信用卡在册卡量突破 3600 万张，推出“Easy For More——方便·实惠交给你”的全新品牌主张，创新“码上有红包”营销活动，通过扫二维码参与活动送刷卡金，有效拉动内需促进消费。“最红星期五”已持续经营五年多，成为行业第一营销品牌，实现信用卡、借记卡、电子银行、手机银行全面参与，将持续性的实在优惠带给民众。

【图片】本行创新推出“码上有红包”营销活动，在全国 57 个城市 7000 余家优质商户开展，通过扫二维码参与活动送刷卡金，活动期间累计 50 万人直接登记参加活动，活动商户日店均客户数较活动前提升 119.2%，日店均消费金额较活动前提升 70.9%。

【案例】江苏省分行设立江苏金融系统首家社会保险委托服务站

该行与镇江市人社局签订社会保险委托经办服务站协议，明确由镇江市人社

局授权镇江京口支行设立社会保险委托服务站，双方通过系统对接，并通过交行专柜模式延伸社保业务服务内涵，为市民提供新增参保、续保、录用登记备案、社保信息查询等服务。这标志着江苏金融系统内第一家社会保险委托服务站落户交行，拓展了银社合作服务内涵。

【图片】江苏省分行为客户办理社保业务。

报告期内，本行继续支持居民改善住房，认真贯彻落实国家有关保障性住房建设的决策部署，切实将信贷支持保障性住房建设的措施落到实处。目前本行保障房贷款业务已涵盖全国 28 个省、自治区、直辖市，累计涉及保障房总建筑面积 1100 万平方米，受益户数超过 14 万户。本行也采取差异化的信贷政策，重点支持居民自住型住房贷款，特别是首套普通自住房和改善型普通自住房的信贷需求。报告期末，境内行个人住房商业性贷款累计发放 1247.71 亿元，其中首套房贷款累计发放 1170.35 亿元，占全部房贷发放额的 93.8%。

3 环境责任

【名人名言】求木之长者，必固其根本，欲流之远者，必浚其泉源。

——唐·魏征

规划梦想，源于高瞻远瞩的眼光；实现梦想，依靠永续发展的理念。交通银行鼎力实践“绿色运营”与“绿色服务”，推动造福地球的绿色经济模式，让“可持续”成为「逐梦」的稳固保障。

3.1 绿色信贷

	2012 年	2013 年	2014 年
绿色类客户数占比	99.46%	99.56%	99.58%
绿色类授信余额占比	99.80%	99.80%	99.78%
“两高一剩”行业贷款占比	2.83%	2.21%	2.15%
支持节能减排授信余额（亿元）	1440.28	1658.36	1524.31

注 1：绿色类客户数占比是绿色一类至绿色四类客户数占全行授信客户总数的比重。

注 2：绿色类授信余额占比是根据银监会 2013 年 7 月 4 日下发的《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》的分类标准，绿色一类至绿色四类客户授信余额占全行授信客户授信余额的比重。

注 3：“两高一剩”行业贷款占比 2014 年是在往年按《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）列示钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅和风电设备六个行业贷款余额基础上，外加依据我行限额管理业务口径需要统计的电解铝和船舶两个行业的贷款余额总和占境内行全部贷款的比重。

注 4：支持节能减排授信余额是本行以低碳经济、环境保护、资源综合利用等为显著特征的绿色一类客户授信余额。

报告期内，本行“绿色信贷”实践进入第七年，管理体制进一步完善，绿色类客户数及授信余额占比稳中有升，低碳经济、节能环保等绿色经济领域客户及项目数持续增长，“两高一剩”行业贷款有效压降。

报告期内，本行制定《2014 年度行业绿色信贷指引》，从耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等方面制定了全部 57 个行业的绿色信贷具体要求，结合行业特征进行精细化管理，促使绿色信贷标准在信贷管理中得到更准确的把握；对授信业务格式合同进行修改，规定企业客户在与本行签署授信合同时，须签署《绿色信贷补充协议》，承诺定期提交环境和社会风

险报告、订立加强环境和社会风险管理的声明和保证条款、设定客户接受本行监督等承诺条款，严格把控本行授信业务的环境和社会风险；构建环境和社会风险动态管理机制，主动开展排查并对发现的问题采取敦促整改、压缩退出、清收处置等措施；继续完善绿色信贷统计制度，采用电子化统计流程强化管理监控。

报告期内，本行绿色类客户数占比 99.58%，比上年末提高 0.02 个百分点；绿色类授信余额占比 99.78%，其中，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授信余额 1524.31 亿元。

【制图】 本行创新绿色金融举措，加大节能环保等项目支持力度

领域	实例
清洁能源	给予上海申能崇明发电有限公司首笔 4 亿余元组合授信额度，支持崇明燃气电厂建设；为南方电网办理人民币保函项下香港青山电厂 35 亿港元并购贷款，为中国电建承销 10 亿元人民币香港点心债。
城市生态	围绕新型城镇化建设，做好绿色配套工作，包括开展保险资金债权计划担保业务，支持武汉、贵阳等城市轨道交通建设，支持黑龙江牡丹江市建设公共自行车绿色出行项目等，北京市分行获“绿色服务榜样”称号。
环境治理	筹组银团贷款 17 亿元，支持中新南京生态岛建设、太湖流域水环境综合整治等项目；授信 7000 万元支持内蒙古锡林浩特市给排水有限责任公司污泥处理项目；大力支持浙江省“五水共治”项目建设等。

【图片】 湖北省分行授信支持的黄石市污水处理公司污水处理池。

【案例】 上海市分行支持上海置信碳资产管理有限公司

上海市分行在碳资产管理领域取得突破，首笔 1000 万元组合授信额度支持上海置信碳资产管理有限公司日常运营，该公司是上海市第一家、也是国家电网系统内唯一的专业从事碳资产经营业务的企业，2014 年 4 月在上海环境能源交易所正式发布“置信碳指数”，是我国首个反映碳交易市场总体运行情况和碳价格走势的统计指数。

【图片】 福建省分行长期支持福建投资集团中闽能源公司福清嘉儒风电场，图为福清嘉儒风电场高耸入云的白色风车。

【评语】“风电场项目投资金额大，投资回收期长，金融支持至关重要，感谢交通银行关注绿色产业，长期支持绿色经济，支持福清嘉儒风电场”

——福建投资集团中闽能源公司

报告期内，本行贷款参与支持的节能环保类项目总计节约标准煤 523.5 万吨、水 181.2 万吨，减排二氧化碳当量 1109.9 万吨、化学需氧量 16.8 万吨、氨氮 1.4 万吨、二氧化硫 1.6 万吨、氮氧化物 0.3 万吨，切切实实为建设美丽中国作出贡献。

本行继续执行国家调控政策要求，从产能规模、环保排放指标、行业地位和财务表现等方面提高准入门槛，对“两高一剩”领域继续收紧信贷政策，严格加强管控，切实推进减持压降。同时，鼓励分行在防控风险前提下积极为行业整合和转型升级提供金融服务，支持行业内优质客户加大环保投入、实现产业升级和通过“走出去”战略消化国内产能。报告期末，本行压降“两高一剩”行业贷款 72.3 亿元，管控成果进一步巩固。

本行积极推动全行业绿色信贷发展，受聘担任中国银行业协会绿色信贷业务专业委员会第一届副主任委员单位；参与编写了《绿色信贷》教材，是中国第一本全面论述和系统解读绿色信贷的教材，有力推动行业绿色信贷实践。

报告期内，本行未发生违反环境法律法规的事件。

3.2 绿色服务

	2012	2013	2014
电子银行业务分流率	73.17%	78.33%	83.13%

注：电子银行业务分流率是指本行境内电子渠道交易量占全行交易量的百分比。

本行以电子银行为载体，充分发挥环保效能，旨在为客户提供更高效率、更低成本、更显便捷的金融产品及服务，为用户打造“绿色金融”生活。报告期内，本行电子银行客户继续保持迅速扩大态势，加上电子银行业务分流率的显著增高，产生的环保效应相当于减排二氧化碳近 6500 吨，较上年增长 30.2%。

本行支付平台、网银支付、自助办理缴费、转账汇款、投资理财等功能的畅通，也为客户足不出户办理业务创造了条件，减少出行成为“绿色金融”生活的一部分。

【制图】本行客户使用电子银行产生的环保效益

客户分类	客户/交易规模	年度增幅	环保效应（相当于）		
			植树	减排 CO2	减少用纸量
企业网银	55.7 万户	13.79%	11.7 万棵	1635.5 吨	6602.4 吨
个人网银 (含手机银行)	12.6 亿笔	70.3%	22.3 万棵	3123.1 吨	12570 吨
自助设备	6.9 亿笔	1.4%	12.2 万棵	1713.3 吨	6880 吨

注：以企业网银平均每户用纸、个人网银/自助设备平均每笔用纸量为基础测算。

报告期内，本行离行自助银行与人工网点配比提升至 1.27:1。远程智能柜员机“iTM”已在全行推广 319 台。

	2012 年	2013 年	2014 年
自助设备（台）	20520	24037	27085
离行单机自助服务点（个）	6422	6842	7263
离行自助银行（个）	2133	2905	3525
在行自助服务区（个）	2551	2589	2641

报告期内，本行继续围绕移动金融、新型自助、远程服务、电子商务和企业服务等多个方面进行产品创新和体验提升，累计创新产品 80 多项，功能改进和体验提升 1152 项。如推出二代平板银行、二代 windows phone 客户端、二代 WAP 手机银行，全面完成第二代手机银行建设；拓展社交平台银行服务，开通微信银行、易信银行和支付宝钱包公众号，手机银行新增签约客户数突破 700 万，达到 728.33 万户，手机银行总客户数达到 3153 万户，同比增长 56.5%；手机银行交

易笔数达到 1.25 亿笔，同比增长 99.65%。手机银行交易金额 1.13 万亿元，同比增长 28.53%。

【案例】本行微信银行服务水平不断提升

本行微信银行为客户提供“慧金融”、“惠生活”、“汇服务”三大板块金融生活服务，让客户智慧办理账户查询、交易明细、理财购买、手机充值等金融业务；给客户提供最红星期五、逢 5 赢好礼、财富宝箱等优惠生活服务；为客户汇集账户变动提醒、网点查询、金融行情等便民服务。报告期末，本行微信银行关注人数累积近百万。

【图片】本行微银行图标

【案例】卡中心打造全新移动服务平台

本行太平洋信用卡中心创造性地推出了有别于他行 APP 模式移动服务平台，该平台基于 HTML5 和 Web App 技术，实现了跨平台、跨浏览器、跨终端的访问体验，而且免下载、不占手机内存、使用方便且不存留数据，最大限度遏制了用户资料外泄。该平台实现了同微信服务号账户打通，并打通本行唯一的 B2C 商城——积分乐园，构造了一个从场景、消费、支付到账务服务的完整生态圈。报告期末，该平台绑定客户总量已超过 1500 万，占全部信用卡客户总量近 46%；平台累计登陆量突破 1.86 亿笔。

【图片】移动服务平台广告图

【案例】ATM 吞卡全时段自助取回

本行通过设备改造，为 ATM 增加了吞卡全时段自助取回功能。该功能在 ATM 上加装吞卡暂存模块，该模块可以暂存一定数量的银行卡（如图）。客户超过 90 秒未取卡或遗忘取卡离开后，可以回到发生吞卡的 ATM 机，通过输入卡号（后 4 位）和密码自助取回银行卡。

【图片】ATM 上加装吞卡暂存模块

本行支持国库集中支付电子化，积极参与深化财政国库制度改革，在全国范围内推进国库集中支付电子化管理工作，为各级财政部门提供优质电子化服务。

【案例】北京市分行成为首家为北京市财政局提供自助柜面服务的代理银行。

该行在全国电子化管理系统建设方面先行先试，成为北京市财政局国库直接支付电子化管理和自助柜面业务系统首家上线代理银行，以高效的技术开发能力和优质的财政服务水平支持北京市财政局国库集中支付电子化管理试点工作，有效提高财政资金使用效率，实现财政资金零在途、零占压。

3.3 绿色运营

全行视频会议	4240 次
总部物业能耗	用水 31.4 万吨，用电 8545.63 万度，用气 140.62 万立方米
总部纸张消耗	A4 纸 14828 包；A3 纸 972 包
总部电话会议	273 次
数据中心 PUE 值	全年平均值 1.8

注：总部为本行在上海的五个办公场所（陆家嘴（交银大厦）、张江、虹桥、高科和漕河泾）。

本行以成为环境友好型企业为目标，常态化推进绿色运营。本行倡导供应商共同关爱环境，坚持绿色采购标准。

报告期内，本行全面上线使用新一代集团统一办公平台、移动办公平台、新内网，完善覆盖全行的视频会议系统等，继续提升日常办公的电子化水平，减少大量的能源消耗和费用支出；通过使用节能产品、技术改造和管理提升等方式，继续控制物业运营的能源及资源消耗。

本行大力推广视频及电话会议，不仅为各分支机构提供更便捷的沟通方式，也显著减少差旅活动，降低环境影响。报告期内，本行通过增配移动视频会议设备，视频会议网络得到进一步优化。全年召开各级视频会议 4250 次，较上年度大幅增长逾 8.64%，本行总部举行了 847 次电话会议。

报告期内，本行数据中心对机房进行扩容改造，应用了业界领先的机房技术，包括在机房供配电设计上使用 STS 供配电系统等，新机房改造完成后，各类指标达到国家 A 类机房标准。在新机房启用的情况下，数据中心 PUE 值仍保持在 1.8 的水平，远低于业内 2.0 的均值，实现了低能耗高效率的运维管理。

注：PUE 值为反映数据中心运营能耗水平的关键指标，其计算方法为“PUE=电力总能耗/IT 设备总能耗”。PUE \geq 1，越接近 1 则表示能效水平越优。

本行倡导节约，通过节能改造、采用环保产品等方式，降低企业运营消耗。

本行总部继续根据 ISO 环境管理体系相关标准，做好楼宇运营管理工作。安排专人做好总行本部五大园区空调温度实时调控，有效减少不合理的能源消耗；积极做好各园区楼宇空调冷凝水回收循环利用工作，节约空调用水；加强各园区设备设施的日常维护与改造工作，根据实际情况不断调节设备运行水平，降低能耗；持续做好总行本部各园区关灯关电情况通报工作，下班安排专人检查各楼层关闭个人计算机（含显示器）、打印机、复印机、碎纸机等办公设备，减少待机

能耗，实行每周检查、每半月通报制度。

【图片】营业网点厉行节约，推广绿色基建，采用 LED 灯替代传统筒灯。

本行从细节入手节支降耗，开发 VOIP 快捷键拨号功能，提高 VOIP 电话使用率，有效降低通讯费用，VOIP 快捷键功能上线后的每月话费均较去年同期下降了约 10%；在工位改造工作中精打细算实现资源有效利用降低改造成本，合理利用废旧资产，充分改造办公场地，实现了办公资源的有效利用。

【图片】香港分行荣获香港生产力促进局颁发“商界减碳建未来——碳审计领航计划”嘉许状。

【图片】为降低雾霾影响，本行在总行大楼新风过滤系统中加装高效过滤装置，图为工作人员现场检测空气净化效果。

本行坚持绿色采购，优先选用取得环境管理体系认证和产品获得环境标志的供应商，将产品环保节能作为采购的重要考核因素；提倡选用“绿色建材”，使用符合健康安全标准的天然材料或新开发合成材料，注重考虑材料对环境的隐性影响，如避免建筑幕墙的过度使用，造成光污染等；在采购家具等大宗物品时，要求供应商写明所具备的 ISO9001 质量体系认证、ISO14001 环境体系认证等要求；在灯具采购中，提倡选用“绿色照明”，除考虑灯具的照度、节能性外，还需考虑光源的频闪度等；在设备采购中更加严格充分考虑能耗，电能、耗水量、噪音等的指标。如空调冷却塔的选用，除考虑其参数符合设计标准外，还反复比较其耗水量、耗电量、噪音值等指标。

本行大力建设绿色节能建筑，坚持将低碳环保理念贯穿项目建设始终，继续实行项目环评一票否决制，优先选择取得国家绿色建筑资质且实力雄厚的建设单位，按照总行绿色施工标准，积极采取措施，主动选用优质绿色节能建筑材料，减少对周边居民及环境的影响。本行还注重加大对监理单位的实时监督，定期评估项目绿色进程，努力建设一流环保项目。

【案例】本行扬州金融中心采用太阳能集中热水系统

扬州金融中心通过设计太阳能集中热水系统，利用建筑屋面空间布置 550 平方米太阳能集热板，产生生活热水，为员工宿舍、办公楼卫生间提供热水。另外项目内还设置了河道水利用处理系统，通过抽取地块东侧天然河道水经处理后用于项目内景观水池补水以及绿化灌溉用水。

【图片】本行扬州金融中心采用太阳能集中热水系统

【案例】本行张江三期项目采取多项环保节能措施

张江三期项目采取绿色节能和环保措施：在客房设置了太阳能热水系统，利用可再生能源，有效降低能源消耗；建设雨水回收系统，回收雨水用于绿化浇灌和冲洗，节约用水；设置空气净化装置，祛除 PM2.5，为员工提供舒适办公空间；设置能量分项计量和管理系统，对能源使用进行集中管理；BA 集中控制冷热源，有效节约能源。

【图片】本行张江三期项目雨水回收系统

本行积极投身环保公益事业，通过开展“绿色交行，美丽中国”增绿减霾募捐活动，组织节能降耗、义务植树、低碳出行、环保宣传等，践行绿色理念、改善生态环境。

【案例】本行开展“绿色交行，美丽中国”增绿减霾募捐活动。

本行团委在各级团组织开展了“绿色交行，美丽中国”增绿减霾募捐活动，全行 44 个基层团委、33778 名青年员工参与活动，共募集捐款 200.18 万元，将定向用于在内蒙古地区建设“交行林”，为建设美丽中国添砖加瓦。

【图片】广西区分行特邀书法家吴大友现场书写作品义卖，加上现场捐款，筹集善款 28750 元，以实际行动助力增绿减霾。

【案例】本行举办积分公益圆梦行动。

本行圆梦行动的主题为“天蓝积分，兑换蓝天”，依托太平洋信用卡中心“积分乐园”网站实现积分捐赠和公益认领。活动为太平洋信用卡持卡人提供了将积分捐赠公益事业的有效通道，鼓励社会各界参与到植绿、减排的生态环保活动中来。2014 年 12 月 17 日，团中央与本行正式建立战略合作关系，并将“天蓝积分”公益项目纳入团中央“保护母亲河”公益行动。同时，“天蓝积分乐园”已与中央金融团工委行业公益平台实现双向对接，将更好地为青年员工和交行客户提供公益产品选择。

【组图】本行员工积极践行绿色公益

1. 深圳分行加入深圳市绿色低碳青年校外实践联盟
2. 安徽省分行组织志愿者参加春季义务植树
3. 广东省清远分行员工参加城市乐跑赛

4 社会责任

【名人名言】“以爱人者，人恒爱之； 敬人者，人恒敬之。” ——春秋·孟轲
无论是对客户、员工还是社会公众，交通银行都秉持“以人为本、诚信以待”，全心付出尊重与关爱。理解与支持每一个人的梦想，汇聚全社会「逐梦」的力量。

4.1 服务客户

	2012	2013	2014
客户满意得分	694	787	808
实施产品创新计划项数	97	101	105
银联跨行交易系统成功率	99.982%	99.997%	99.982%
境内网点数	2701	2690	2785
入选“千佳”网点数	88	——	127

注1：“客户满意得分”系来源于专业机构 J·D POWER 亚太公司开展的“中国零售银行客户满意度调查”。

注2：实施产品创新计划项数是依据《交通银行 2014-2016 年产品创新规划纲要》和《交通银行 2014 年产品创新行动计划》等相关规定，上报创新推进委员会并实施的产品创新项数。

注3：银联跨行交易系统成功率是指交行卡在其他行通过银联交易系统的成功率，数据由银联统计汇总。

注4：境内网点数包括 66 家有机构号的普惠型网点。

注5：中国银行业“千佳”示范网点评选为每两年一次。

本行积极践行“打造中国最佳服务银行”理念，完善服务管理举措，持续改善客户体验，实现客户满意度不断提升、客户投诉大幅度下降、服务水平业界影响力不断增强。

根据 J. D. Power 公司发布的《2014 年中国零售银行客户满意度研究报告》，本行客户满意度得分 808 分，较去年提升 21 分，提升幅度达 2.67%，超出行业平均 55 分，位列被调研银行第一名。满意度调研模型的六大主因子中，交行在交易/业务办理、设施、账户信息三项主因子排名第一。报告期内，本行受理客户投诉 3698 笔，较上年度大幅下降 11%。

【图片】本行员工微笑服务客户（摄影 安徽省马鞍山分行 李铜）

【案例】本行积极开展服务提升专项活动

本行组织开展“我的微笑，真心相伴”服务提升劳动竞赛，覆盖37家省直分行的2,648个网点，通过31家电视、广播电台及256份报刊杂志进行宣传，结合微信、微博等社交工具进行推广，共收到投票3,166万张，提升了社会公众对交行服务的认知度，扩大了服务品牌影响力。

本行强化金融服务中心建设，不断提升运营效率。报告期内，本行超前规划，整合总行资源在总部上海设立了金融服务中心总部，下设武汉、南宁、合肥、扬州4家异地金融服务中心，除扬州金融服务中心外，其余均已正式运行。金融服务中心是本行营运业务的集中化处理后台，为包括子公司、海内外行在内的交银集团提供全年7*24小时不间断的集中化、专业化营运服务。本行金融服务中心积极为社会创造就业，报告期末，共解决社会就业8,000余人。

本行积极参与中国银行业协会组织的2014年“千佳”示范单位评选，共有127家网点当选“千佳”，同比增加39家，获评网点数量创历史新高，行业排名第二，在同业中增长幅度最大。

【组图】交通银行千佳网点风采

1. 中国银行业协会专职副会长杨再平一行视察湖北省分行“千佳”创建网点
2. 黑龙江省分行阿城支行员工服务展示
3. 本行员工认真向客户介绍产品（摄影 天津市分行 张健）
4. 湖南省郴州分行营业部贵宾客户服务区“福”文化
5. 辽宁省沈阳南塔支行休息室的茶艺表演角
6. 上海市分行浦东分行营业部沃德服务区
7. 本行员工为客户解疑答惑。（摄影 山东省分行 王莉颖）
8. 安徽省分行员工热诚服务客户
9. 青岛分行市南第二支行开展客户满意度调查

本行制定《消费者权益保护管理办法》、《消费者权益保护应急预案》及《客户意见管理办法》等，从制度管理、侵权事件应急处置和内部考评三方面全面落实政府部门、监管机构、行业协会和社会团体的要求。同时，本行重视弱势群体服务，积极为残障人士、老年客户等特殊群体提供便利服务，受到广泛好评。

【案例】宁波海曙支行发放“爱心服务卡”

爱心服务卡是宁波海曙支行为老弱病残等特殊客户特别制定的。正面印有字体较大的支行地点与上门爱心服务联系人；背面印有开卡、签约、挂失与咨询等四项服务内容。当特殊客户（如行动不便的病人、老人等）确实无法亲自到柜面办理业务时，可以拨打爱心服务卡上的联系人电话，支行会立即提供上门服务。

【图片】宁波海曙支行员工向周边社区的老年客户发放爱心服务卡。

【评语】“粗略数来，一个交行网点中，这样的细节有 36 个。今年，交行上海分行推出《网点服务类硬件标准手册》，除了针线包、老花镜的硬件“标配”，还有“个性化”配置——在部分网点，甚至可以找到指甲钳、旅游地图、风油精、棉签、湿纸中，乃至糖尿病患者营业厅等候时需要的降糖饼干等。”

——《解放日报》记者

【图片】本行员工正在忙碌地为客户服务。（摄影 重庆市分行 王东）

本行发挥专业优势，致力于提供专业金融研究报告，便利公众从专业视角获取金融信息。报告期内，本行撰写报送国务院的参阅材料《利率市场化会导致企业融资成本上升》获马凯副总理批示；出版图书《利率市场化：谁主沉浮》，荣获中国银行业发展研究优秀成果评选特等奖。

本行致力于普及公众金融知识，营造和谐的金融消费环境。报告期内，本行开展了“普及金融知识万里行”、“金融知识普及月”和“金融知识进万家”等活动，受众面达 597.63 万人次，投入资金 475.19 万元，日均投入宣传 6589 人次。本行作为中国银行业协会银行卡专业委员会主任单位，携手 25 家成员单位举办“银行卡网络支付安全宣传月”活动；大力开展黄金市场投资者教育和宣传活动；以营业网点设置的“公众教育区”为日常宣教主阵地，建立金融宣传长效机制。

【组图】

1. 天津华盛支行开展“小小理财家”训练营活动
2. 黑龙江省分行开展 3.15 消费者权益保护活动
3. 广东省分行“绿色生活社区行”活动中的民族舞表演
4. 吉林省分行在“金融知识普及月”中向客户介绍银行产品和服务
5. 无锡分行联合《江南晚报》举办“走进交行——小记者银行体验活动”

本行持续聚焦 IT 与业务融合，遵循“以客户为中心”的原则，持续在服务质效提升和创新上推进“531”工程建设，实现“531”工程在深圳分行成功试点上线，信息化建设跨入新的历史阶段，在改进服务、产品创新、效率提升、风险防控和技术管理等方面显现出领先同业的亮点与优势，客户体验和同业反响良好。

报告期内，本行信息系统运行稳定，核心业务系统实际可用率 99.979%，重要业务系统实际可用率 99.995%，银联跨行系统成功率达 99.982%，在十七家全国性商业银行中排名第三。本行“大机、开放一体化的远距离同城双活体系建设”项目的远距离主机系统同城双活等 2 项技术被鉴定为国际领先水平。“一种进行

银行业务协助的方法、自助设备及系统”项目获发明专利授权。

本行积极完善产品创新管理体制，实施分类管理，突出产品创新重点，整合总分行资源，探索建立创新实验项目的管理推进机制。报告期内，本行继续围绕互联网及移动互联网金融、重点业务领域、特色业务开展创新，实施产品创新计划 105 项。

【案例】本行创新推出太平洋单位结算卡

本行推出具有银联卡 BIN 号的芯片单位结算卡——太平洋单位结算卡。这是一款面向单位客户发行，与单位银行结算账户相关联，具备账户查询、转账汇款、现金存取、POS 消费等功能新型单位支付结算工具，具有多种渠道快捷省时、7x24 小时实时交易、免验印鉴凭密支付、权限定制智能管理、一卡多户统筹管控、一户多卡分级管理、芯片加密安全升级等七大亮点。

【图片】太平洋单位结算卡

【案例】本行上线信用卡“移动互联发卡”项目

本行创新上线信用卡“移动互联发卡”项目，优化审批流程，移动互联平台的申请件经客户授权后，本行会实时调取后台各类验证数据库，对申请件进行筛选与预审批，极大地提升处理效率，本行“移动互联发卡”项目已成为国内信用卡移动网络申请业务中的领先者。

本行致力于为客户提供安全的金融服务环境，并自觉开展反假币、反洗钱、反腐败、反非法集资等活动，持续建设健康和谐的金融环境，维护客户利益。

【图片】山西省分行开展反假人民币宣传活动

【图片】山东省分行在繁华街道进行反洗钱宣传。

本行倡导公平竞争，廉洁从业，坚决反对商业贿赂。报告期内，全行累计参加案防主题教育人数达 155987 人次；制定或修订各类规章制度 300 余项；组织员工失范行为排查，全行员工参与排查覆盖面达 100%。

报告期内，反欺诈系统三期项目上线，覆盖全行对公信贷和国际业务，推行“纪检监察工作管理系统”，深入开展案件风险专项治理，强化案防精准防控，“制度+科技+督查”的防治腐败和防控案件工作机制得到不断完善。

本行高度关注基层网点安全，制定一日安全管理制度、安全检查制度、消防管理规定等，切实维护客户生命及财产安全。报告期内，本行成功堵截风险事

件共计 628 起，其中，抢劫(抢夺)类 2 起、电信诈骗类 430 起、协警缉嫌类 152 起、撬盗自助设备类 28 起、盗窃类 16 起，并协助警方抓获犯罪嫌疑人 104 名。

本行采取完善数据管理制度、强化数据安全内审等举措，确保客户信息安全；与最高人民法院开展总对总网络查控合作机制，推进诚信社会建设。报告期内，本行协助公检法机关查询各类案件 21653 起，涉及银行账户 175854 个，冻结涉案账户 8433 个，涉案金额达 4.8 亿元。

报告期内，本行未发生客户信息泄露事件。

本行反洗钱工作取得显著成效。按监管要求认真履行大额和可疑交易报告职责，上报重点可疑交易报告近百份；积极开展反洗钱培训，报告期内，共开展培训 1065 次，培训人次达 25007 人。

4.2 关爱员工

	2012年	2013年	2014年
境内外行员工总数	96331人	99919人	93658
女性中高层管理人员	2277人	2360人	2419
少数民族员工	2914人	3205人	3240

注1：境内外行员工总数是全行范围内签有劳动合同的所有员工总人数。

注2：女性中高层管理人员是境内机构处级及以上女性人数。

注3：少数民族员工是境内机构除汉族外的少数民族人数。

报告期末，本行境内银行机构从业人员 91641 人，其中女性员工占比约 53.4%；境外银行机构当地员工 2017 名，其中女性员工占比约 50.2%。报告期内，本行未聘请兼职工作人员。

报告期末，本行境内机构员工中拥有本科以上学历占比继续提升 4.4 个百分点至 75.7%；拥有专业技术职称人员 34926 名，占比 38.10%；境内银行机构员工平均年龄 35 岁，其中 30 岁及以下员工 41650 人，占比 45.4%；31 至 40 岁员工 24870 人，占比 27.1%；41 至 50 岁员工 17891 人，占比 19.5%；51 岁及以上员工 6116 人，占比 6.7%。

报告期内，本行提供就业岗位超过 1.6 万个；其中 3340 个面向应届毕业生，再次获得“中国年度最佳雇主”称号。

【图片】本行员工积极参加技能大赛。

本行根据经济效益，结合地区、行业薪酬情况，为员工提供富有竞争力的薪酬福利待遇，让员工共同分享企业改革发展成果。男女员工的各项薪酬福利执行相同政策，派遣制员工实施与正式员工同工同酬政策，薪酬与岗位技能、团队绩效、个人绩效以及本行业务发展紧密相连。本行还聘请了身残志坚的员工 124 人，提供公平、适合的就业岗位和待遇。

本行依法为员工办理各项社会保险，住房公积金等各项福利的缴款率均保持 100%。本行还为员工提供了较为完善的补充福利项目，包括补充医疗保险和补充养老保险（企业年金）、员工定期体检等，有效减轻了社会负担和员工后顾之忧。本行出台《交通银行员工请休假规定》，保障员工合法休假权益。

本行行员可通过直接向上级主管反映、或通过信访渠道反映等多种方式，就

各类事关自身利益的事宜进行申诉。本行根据国家《信访条例》和自身实际，制定《信访工作规定》，遵循属地管理、分级负责、谁主管谁负责、依法及时就地解决问题与疏导教育相结合等原则，使各类信访得到及时有效处理。

本行持续帮助员工提升价值，通过优化职位体系畅通员工发展通道，通过建立全覆盖、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，大幅度提高员工素质。

报告期内，本行推进与汇丰“技术合作与交流协议（TCE）”计划的 21 个项目，引进 3 名汇丰专家来行指导，组织 124 名干部员工赴汇丰参加风险管理、资产托管、货币市场等专业领域的学习和交流；举办了由百余名直属机构负责人参加的“加强风险管理、保障转型发展”专题研修班；选派 30 名省直分行、海外机构、总行部门主要负责人赴汇丰伦敦总部，25 名省直分行高级经理赴汇丰香港亚太区总部培训。

本行优化“境内集训+境外实习+带教实践”模式，继续在全行选拔并实施 200 名私人银行、投资银行、国际业务战略性专业人才培养；启动三年 3000 名精英客户经理轮训、五年 2000 名专家型人才培养计划，已开展 1000 名客户经理集中培训、7 条线 380 人类信贷业务培训和 30 名汇率管理专业人才培养；组织全行 19 个业务条线 3 万余人次参加岗位资格培训与考试。

制定下发《交通银行新员工教育培训管理暂行办法》、《关于加强新入行员工标准化规范化培训的意见》，规定新入行员工培训内容、时间、方法和考核等要求，组织实施了 3000 余名新员工标准化规范化培训和理论知识考试。

【图片】本行员工风采

【制图】

<p>培训经费 2 亿余元</p>	<p>较上年度增加约 6000 万元； 组织集中培训近 80 万余人次，远程培训 64 万人次；自主选学 4.7 万余人次，境外培训 284 人次；拥有 1500 门网络课程；</p>
<p>人均培训学时 120</p>	<p>较上年度增加 50.21 学时； 培训人员覆盖面 96.76%；3 万余人次获得上岗证书；全行 AFP、EFP、CFP、CTP 证书持证人分别为 7713、1539、294、519 人。</p>

【案例】本行启动“英才计划”

本行研究借鉴国际先进经验，启动“英才计划”，面向集团内的省直分行、海外分（子）行、子公司和总行部门选拔教育背景好、综合素质高，发展潜力大的优秀年轻干部实施三年跟踪培养，打造卓越年轻干部队伍，为未来 5-10 年发展储备高级管理人才。“英才计划”与后备干部、管理培训生共同构成集团未来

高级经营管理人员培养储备的梯次体系。

【图片】本行举办英才计划培训班

报告期内，本行职代会建制率保持 100%，员工的知情权、参与权、监督权得到全面保障。组织召开第一届职工代表大会第十一次会议，审议《关于建立和完善民主管理体系的实施意见》、《女员工权益保护专项集体合同（修订稿）》等议案。

报告期内，本行完善员工关爱制度，印发了《关于加强员工身心健康管理的意见》、《员工家访工作管理暂行办法》等，确保员工关爱措施有效落地。本行与交银康联联合开展“交银百万关爱”员工保障活动，达成 2400 件关爱保单，累计为 2000 多名员工及家属提供了 93 亿的风险保障保额。

报告期内，本行持续推进送温暖工程，各级工会累计慰问困难员工 3853 人，慰问金额 1901.56 万元，分别较上年度增加 21%和 2.23%。持续开展在职员工互助会工作，自愿入会员工 67906 万人，募集互助金 679.09 万元，申请互助金员工 332 人，发放互助金 347.23 万元。

本行持续开展“心和谐、新跨越”员工心理健康关爱行动。报告期内，全行咨询人数累计 2506 人次，时长 726 小时，新建“交融驿站”25 个，四年累计建成交融驿站 76 个。开展各类心理健康培训活动 16 期。通过重点人群五级分类法，共筛选重点危机人员 58 人，成功预警和干预心理危机事件 8 起。

【图片】沈阳金厦广场支行职工之家之交融驿站。

报告期内，本行首次发布交通银行幸福指数。整体幸福指数为 65.67，其中，幸福管理指数为 63.71，员工幸福能力指数为 71.27，员工幸福指数为 64.91，不同条线和不同区域的经营机构呈现出可度量的幸福差异分布。全行参与幸福指数测评的人数达 64614 人。项目已完成《读懂员工的心理账户》等幸福管理策略库 18 套，编撰完成《幸福企业：模型、方法与实践》指导书籍。基于在“幸福企业”项目上的创新突破，交通银行工会受邀担任“中国企业职业心理健康促进管理者联盟”理事单位。

【图片】员工幸福指数封面

【案例】本行搭建“健康交行”员工健康管理平台

本行运用移动互联技术，打造集移动健康会诊、移动健康运动、移动健康一键呼、移动健康咨询、移动健康积分商城“五位一体”的员工移动健康管理平台。报告期内，“健康交行”员工移动健康管理平台登录人数共计 88452 人，占员工总数的 87.4%，运动人数共计 47814 人，占登录人数的 54.1%。全行员工累计运动里程达 5675281.31 公里，按赤道周长 40076 公里计算，全行员工已完成了

绕地球环走 141.6 圈；运动消耗的总卡路里为 3.8 亿千卡，相当于 15.9 万份荤食菜肴的热量。碳排放量共计减少 890.9 吨，相当于植树 48683 棵。“一键呼”功能模块共计使用了 847 通。

【图片】“健康交行”员工健康管理平台界面

【评语】

“在“健康交行”的陪伴下，本人一直在坚持跑步并使用该软件，多少个太阳升起的时候和晚间的夜跑，都是该软件陪伴着我。从去年的广州马拉松全马成绩的 4:17，到今年的深圳马拉松的 3:52，提高了 25 分钟！”

——广东省分行员工孙玉伟

本行组织开展了精彩纷呈的员工文体活动。

【组图】

1. 总行机关工会举办“中国梦、交行情——庆祝中华人民共和国成立 65 周年歌咏大会”
2. 交行老员工南极探险之旅
3. 湖北省分行开展“拆书帮”读书活动
4. 贵州省分行 2014 年员工春晚
5. 本行乒、羽、网三小球团体赛
6. 新疆区分行员工在运动会上拼搏协作

4.3 热心公益

2014 年捐赠金额		3169.53 万元		
	救灾	助残	扶贫	其他
	738.63 万元	800 万元	1016.33 万元	614.57 万元
其中：单位捐赠	661.62 万元	800 万元	724.08 万元	122 万元

注：捐赠是指根据《交通银行对外捐赠管理办法》等有关规定，以交通银行名义向公益和社会发展事业的捐赠，包括救灾、助残、扶贫等公益捐赠项目。

【制图】本行 2014 年公益捐赠项目分布图

“通向明天”-支持 贫困残疾学生	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	河北、内蒙、福建、河南、湖南、四川、北京、上海等 8 个省区市
“通向明天”-奖励 优秀残疾大学生/ 表彰优秀特教教师	全部省区市
零钱募捐箱	除西藏外其他各省区市
扶贫	甘肃天祝，河北赤城，山西武乡/盂县/陵川，内蒙古固阳/准格尔旗，辽宁西丰，吉林靖宇/安图，黑龙江尚志/桦南，江苏赣榆/江阴，浙江淳安/宁海，福建宁化/仙游，江西瑞昌/吉安，河南南召，湖北通城，广东五华/封开，广西巴马，重庆潼南，四川峨边/盐边，云南维西/楚雄/元江/大理，宁夏盐池，新疆阿克苏/伊犁/裕民
救灾	云南（鲁甸）、台湾（高雄）、海南等

注：图中所列定点扶贫的县乡，仅包括帮扶金额大于等于 5 万元的地区

本行连续第 12 年在甘肃天祝开展定点帮扶，通过实地调研和专人对口指导，项目针对性继续得到提升。甘肃省分行办公室作为我行代表获得国务院扶贫办表彰。报告期内，总行、子公司合计投入资金 219.39 万元，重点帮扶松山镇辖区内的 6 号移民点建设养畜暖棚、养殖暖棚等，同时资助改善小学办学条件等。

报告期内，本行以天祝县南阳山片“下山入川”生态移民小康工程为帮扶重

点，投入 200 万元补贴建设养畜暖棚 150 座和资助新建养殖暖棚 30 座，项目受益人群达 180 户 756 人，正常发挥效益后，户均年可增收 7200 元。

【图片】本行帮扶建设的养畜暖棚。

【图片】本行天祝扶贫点。

本行子公司交银租赁资助天祝当地小学改善办学条件，捐资 193900 元支持天祝县祁连中心小学改善办学条件、慰问贫困学生家庭。其中，上半年为祁连中心小学购买价值 93900 余元的学生校服、棕床垫、生活柜、被褥等物品，下半年又为学校提供了 8 万余元的供暖设备和住宿设备；投入 2 万元看望慰问了 10 户非常贫困的学生家庭，每户捐助 2000 元，解决了特别贫困户家庭学生的日常生活问题。

【图片】交银租赁员工与天祝县祁连中心小学学生们在一起。

【图片】交银租赁资助贫困学生。

【图片】“通向明天”项目标识

报告期内，本行与中国残疾人联合会、中国残疾人福利基金会合作开展的“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”继续执行。本行注重通过高层沟通促进项目实施，在合作方发生内部调整的情况下，我行董事长、监事长与中残联及福利基金会负责人实现高层会晤，监事长作为我行代表参加了高规格的“中国残疾人福利基金会 30 周年纪念会”仪式。报告期内，执行资金 860 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 8 个省、自治区、直辖市支持特教师资培训，受益教师 880 人次；表彰来自全国各省、自治区、直辖市的 200 名获得“交通银行特教园丁奖”的优秀教师，以及 36 名获得“交通银行残疾大学生励志奖”的优秀残疾大学生。

【评语】

交通银行倡风气之先，为全社会关心支持特殊教育树立了榜样。交通银行以实际行动，成为落实习近平总书记提出的对残疾人格外关心、格外关注重要指示精神的先行者，在此我们要向他们表示衷心的感谢和崇高的敬意！

——中国残联党组书记、理事长鲁勇

【图片】1 月 17 日，牛锡明董事长在沪会见中国残疾人联合会副主席、党组书记鲁勇，中国残疾人福利基金会理事长汤小泉，中国残联党组成员、副理事长程凯一行。

【图片】9 月 3 日，宋曙光监事长在京出席中残联、教育部教师节活动暨“交通银行特教园丁奖”表彰会。

“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9200万元，执行完毕款项8400万元。项目开展7年来，2.8万名残疾学生得到资助、126所特教学校得到补贴、1000位优秀特教教师和107位优秀残疾大学生获得表彰、5280名特教教师受益于培训。

【图片】资助贫困残疾高中生和大学新生，累计2.8万人，其中2014年4000人。

【图片】表彰优秀特教教师，累计1000人，其中2014年200人。

【图片】开展特教师资培训，累计5280名特教教师受益，其中2014年880人。

【图片】表彰优秀残疾大学生，累计107人，其中2014年36人。

报告期内，本行连续第13年支持“零钱募捐箱”项目，募集客户零钱捐款37.29万元，全部定向捐赠给中国儿童少年基金会。

报告期内，面对全国各地频发的自然灾害，本行广泛投入到赈灾重建工作中，开辟救灾绿色金融服务通道、积极组织捐款捐物，累计向云南地震灾区、海南台风灾区等，捐赠救灾资金738.63万元。

【案例】云南鲁甸地震灾情牵动全行员工之心

8月3日，云南省昭通市鲁甸县发生6.5级地震，给当地人民群众生命财产造成巨大损失。本行迅速响应，总行党委对抗震救灾工作进行全面部署，各分支机构紧急动员，云南省分行派出工作组到云南省慈善总会，协助做好抗震救灾捐款接收工作；各营业网点提供救灾绿色金融服务通道，全力做好抗震救灾捐款资金汇划和结算业务；同时广泛开展救灾捐赠活动，本行及员工累计向云南鲁甸地震灾区捐款546.07万元。

【图片】本行向云南鲁甸地震灾区捐款500万元。

【评语】长期以来，交通银行对云南经济社会发展给予了极大的关注和支持，在鲁甸地震发生后，交行心想灾民，及时向灾区捐款500万元，有力支援了灾区的抗震救灾工作，极大地鼓舞了灾区干部群众。省委省政府代表灾区干部群众和全省人民，向交通银行表示衷心感谢并致以崇高敬意！

——云南省委省政府急电（云发电2014（8）号）

【图片】本行情系两岸，在台湾高雄市发生严重气体管路爆炸事故后，第一时间捐款新台币 300 万元。图为台湾海峡交流基金会董事长林中森先生与交通银行台北分行等首批捐助的陆资企业代表在一起。

【图片】海南省分行众志成城抗击“威马逊”台风，本行及员工累计捐款近 130 万元。图为当地电视台全程报道海南省分行参与灾后救助情况。

报告期内，本行在全国 27 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 57 个，帮扶资金 1016.33 万元，通过支持基础设施建设，增加发展能力、帮扶困难群众等推动当地经济发展。

【案例】新疆区分行驻村干部深夜救火

作为中央驻疆单位的新疆区分行首批 5 名驻村干部于 2014 年 3 月 4 日进驻新疆阿克苏市喀拉塔勒镇英阿克艾热克村。3 月 9 日晚 12 时，工作组驻地突然响起了急促的敲门声，村治保主任买买提急切地报告，村民吐尼亚孜老人家着火了。新疆区分行工作组组长周兴骥立即起床，叫醒隔壁村警，带领同事们拿起灭火器冲到老人家里，奋力与村民们扑灭了大火。看着火苗熄灭，吐尼亚孜老人激动地说：“交行亚克西！”本行驻村干部还为英阿克艾热克村安装路灯、修缮活动室、篮球场、淋浴房，建立爱心书屋，向村小学捐赠电脑、运动服，全行员工捐款 8 万多元为贫困村民建房等。

【图片】新疆区分行员工踊跃捐款为困难村民建房

报告期内，本行志愿者协会大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极开展金融知识普及、扶贫帮困、公益环保等活动，不断完善志愿服务机制，扩展志愿服务领域，提高志愿服务水平。本行志愿者协会荣获团中央和中国青年志愿者协会颁发的“第十届中国青年志愿者优秀组织奖”。

【评语】

“真正的公益不是标新立异、不是哗众取宠，不是作秀炒作、不是山呼海啸，而是大家一起来，坚守一点善良、真诚，把一件渺小的善事认真地、一天一天、一年一年、坚持做下去！交行公益大家庭让关爱充满校园，让温情的阳光撒满每一个贫困孩子的心，给孩子们一个希望的明天！”

——苏州分行员工参与公益活动感言

【组图】本行员工广泛投入各类公益活动中

1. 本行数据中心青年志愿者协会与上海久牵志愿者服务社合作，给农民工子女开设免费课程，包括新概念英语、电脑基础、摄影基础和趣味绘画等

2. 香港分行义工队举办“幼联百家姓家庭派对 2014”活动
3. 本行开展援疆“融情夏令营”活动，图为新疆青少年朋友在交行员工的带领下，参观交行行史馆
4. 安徽省分行员工携手希望小学开展公益运动会
5. 深圳前海分行为清洁工免费提供饮水
6. 北京市分行开展“温暖一冬，交行在行动”冬衣捐赠公益服务日活动
7. 陕西省榆林分行员工赴佳县朱官寨小学开展爱心助学活动
8. 云南省分行帮扶小组为永春小学的小伙伴们上特殊的一课
9. 广西区分行工会干部给巴马县西山乡弄京村烈属、特困村民分发慰问金及慰问品
10. 上海市分行开展“温暖阳光·爱满校园”关爱智障儿童公益活动
11. 吉林省分行在高考考点门前设置“爱心助考”宣传服务点

5 未来展望

【名人名言】浩渺行无极，扬帆但信风。——唐·尚颜

责任，是时刻提醒我们不忘初心的重量；梦想，是时刻指引我们抵达目标的光芒。交通银行，用穿透历史的目光审视现在、洞悉未来，将「逐梦」视为最核心、最美好的责任。

5.1 未来展望

【制图】本行 2015 年企业社会责任重点工作

加强责任管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 细化《企业社会责任政策》，健全完善管理标准，持续推动各责任领域制度建设； ➤ 优化完善公司治理运行机制，持续改进资本管理和市值管理，全面提升风险管理能力； ➤ 加强企业社会责任培训与内部沟通，全面普及社会责任理念； ➤ 积极参与外部交流评优，加强社会责任宣传，全面推广企业公民形象； ➤ 促进与利益相关方的沟通和反馈。
支持实体经济	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 坚决贯彻国家宏观政策，围绕实体经济服务这一核心，持续推进信贷结构优化，助推产业结构升级； ➤ 依托三个新支撑带和四大板块，支持国家重点项目和基础设施建设； ➤ 依托中国企业“走出去”和人民币国际化带来的战略新机遇，大力拓展海外业务和境内外联动业务； ➤ 积极支持小微企业、“三农”、民生消费等重点领域。
推行绿色金融	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 持续深化绿色信贷政策，分析评估绿色信贷发展成果和改进方向，创新绿色金融方式，积极支持生态建设； ➤ 推行电子银行，加大互联网金融推进力度，通过持续的产品创新，为客户提供全方位绿色服务； ➤ 继续实践绿色运营、绿色采购，倡导各利益相关方共同保护环境； ➤ 组织志愿者积极投身环保公益事业，培养全员环保意识。
共建和谐共赢	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 推进消费者权益保护政策贯彻落实，持续推动服务提升，争做金融业服务最好的银行； ➤ 打造一支业务精干、能力过硬的专家型人才队伍，持续推进

	<p>关爱员工各项举措，实现员工幸福指数不断攀升；</p> <p>➤ 继续支持慈善公益事业，提升参与深度和广度，探索慈善参与新形式。</p>
--	--

5.2 鉴证报告

独立鉴证报告

致交通银行股份有限公司董事会：

我们接受交通银行股份有限公司（以下简称“交通银行”）董事会聘用，对交通银行2014年度企业社会责任报告（以下简称“企业社会责任报告”）中选定的2014年度关键数据进行有限的鉴证。

董事会的责任

对关键数据按照企业社会责任报告中的报告编制原则以及报告二级标题下首段注释说明的关键数据编报基础进行编制和列报是交通银行董事会的责任。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报关键数据相关的内容控制，并作出合理估计。

鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的企业社会责任报告中披露的关键数据出具鉴证结论。根据我们与交通银行达成的业务约定条款，本报告仅为交通银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除交通银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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》的要求对选定的关键数据实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的交通银行企业社会责任报告中的2014年度关键数据，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就选定的2014年度交通银行企业社会责任报告关键数据（详见企业社会责任报告第9、15、20、27、33、36、39、45、53和59页二级标题下的首段关键绩

效数据) 实施了有限保证鉴证工作程序。

作为有限保证服务, 我们的证据收集程序较合理保证有限, 因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断, 包括对所选定的关键数据与编报基础有重大不符风险的评估。

工作方法, 工作范围和局限性

在我们的工作范围内, 我们仅在交通银行总行层面开展工作, 我们的工作方法包括:

- 1) 与交通银行参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

我们的鉴证工作仅限于选定的企业社会责任报告中所载2014年度关键数据, 企业社会责任报告中所披露的其他数据、2013年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。因此, 我们工作的目的不是就交通银行内部控制的有效性发表意见。

结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作, 我们没有注意到任何事项使我们相信选定的2014年度关键数据的编制, 在所有重大方面未能符合所示于企业社会责任报告中的编报基础。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国 上海

2015年3月26日

5.3 GRI 索引

本报告参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(4.0版)》(简称“G4”)及其金融服务行业补充指引编纂。2014年,本报告应用G4指标计97个,其中全部披露指标60个,部分披露指标37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。

序	内容	披露程度	披露位置
战略与分析			
1	机构最高决策者就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	全部披露	董事长致辞、行长报告
2	描述主要影响、风险及机遇。	全部披露	董事长致辞、行长报告
机构概况			
3	机构名称。	全部披露	企业概况
4	主要品牌、产品和服务。	全部披露	企业概况
5	机构总部的的位置。	全部披露	企业概况、报告参数
6	机构在多少个国家运营,在哪些国家有主要业务,或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	全部披露	企业概况
7	所有权的性质及法律形式。	全部披露	企业概况
8	机构所服务的市场。	全部披露	企业概况
9	报告机构的规模。	全部披露	企业概况
10	a. 按雇佣合同和性别划分的员工总人数。 b. 按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数。 c. 按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数。 d. 按地区和性别划分的员工总数。 e. 机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担,或由非员工及非正式员工的个人承担。 f. 雇佣人数的重大变化。	部分披露	关爱员工
11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比。	全部披露	关爱员工
12	描述机构的供应链情况。	部分披露	绿色运营
13	报告期内,机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化。	全部披露	企业概况、绿色运营
14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	全部披露	责任管理

16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构。	部分披露	服务客户
确定的实质性方面和边界			
17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中, 是否有未纳入可持续发展报告的实体。	全部披露	责任管理、报告参数
18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	全部披露	责任管理、报告参数
19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	全部披露	责任管理、报告参数
20	对于每个实质性方面, 说明机构内方面的边界。	全部披露	责任管理、报告参数、GRI 索引
21	对于每个实质性方面, 说明机构范围外方面的边界。	全部披露	责任管理、报告参数、GRI 索引
利益相关方参与			
24	机构的利益相关方列表。	全部披露	责任管理
25	就所选定的利益相关方, 说明识别和选择的根据。	全部披露	责任管理
26	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参与频率, 并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	全部披露	责任管理
27	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。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	全部披露	责任管理
报告概况			
28	所提供信息的报告期。	全部披露	报告参数
29	上一份报告的日期。	全部披露	报告参数
30	报告周期。	全部披露	报告参数
31	关于报告或报告内容的联络人。	全部披露	报告参数
32	a. 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。 b. 说明针对所选方案的GRI内容索引。 c. 如报告经过外部鉴证, 引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证, 但并非成为“符合”本指南的要求。	全部披露	报告参数
33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。	全部披露	鉴证声明
治理			

34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。	全部披露	责任管理
35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	部分披露	责任管理
36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	部分披露	责任管理
37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。	全部披露	责任管理、报告参数
38	说明最高治理机构及其委员会的组成。YY	全部披露	责任管理
39	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
40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件。	全部披露	责任管理
41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益相关方披露利益冲突。	全部披露	责任管理
42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色。	全部披露	责任管理
43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	全部披露	责任管理
44	a. 评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估。 b. 对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。	全部披露	责任管理
45	a. 在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。 b. 是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	全部披露	责任管理
46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色。	全部披露	责任管理
47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率。	全部披露	责任管理
48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	全部披露	责任管理
49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。	全部披露	责任管理

50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数,以及采取的处理和解决机制。	全部披露	责任管理
51	a. 按以下类型,说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策。 b. 说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	部分披露	责任管理、关爱员工
52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定,他们是否独立于管理层。	部分披露	责任管理
53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见。	部分披露	责任管理
商业伦理与诚信			
56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范,如行为准则和道德准则。	全部披露	企业文化、责任管理、董事长致辞、行长报告
57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制,以及与机构诚信有关的事务,如帮助热线或建议热线。	部分披露	责任管理
58	举报不道德或不合法行为的内外部机制,以及与机构诚信有关的事务,如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	部分披露	责任管理
经济			
EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	部分披露	责任管理、经济责任、环境责任、社会责任
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	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度。	全部披露	关爱员工
EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。	部分披露	关爱员工
EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	全部披露	经济责任
EC8	重要间接经济影响,包括影响的程度。	部分披露	经济责任、环境责任、社会责任
环境			
EN1	所用物料的重量或体积	部分披露	绿色运营
EN2	采用经循环再造物料的百分比	部分披露	绿色运营
EN3	机构内部的能源消耗量	部分披露	绿色运营

EN4	机构外部的能源消耗量	部分披露	绿色运营
EN5	能源强度	部分披露	绿色运营
EN6	减少的能源消耗量	部分披露	绿色运营、绿色服务
EN7	产品和服务所需能源的降低	部分披露	绿色运营、绿色服务
EN8	按源头说明的总耗水量	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	绿色运营
EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	部分披露	绿色信贷、绿色服务
EN18	温室气体排放强度	部分披露	绿色服务
EN19	减少的温室气体排放量	全部披露	绿色信贷、绿色服务
EN27	降低产品和服务环境影响的程度	全部披露	绿色服务
EN29	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	绿色信贷
EN30	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产生的重大环境影响	部分披露	绿色服务
EN31	按类别说明总环保支出及投资	全部披露	环境责任
EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例	部分披露	绿色运营
EN33	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响,以及采取的措施	部分披露	绿色运营
社会			
LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	部分披露	关爱员工
LA2	按重要运营地点划分,不提供给临时或兼职员工,只提供给全职员工的福利	部分披露	关爱员工
LA3	按性别划分,产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	全部披露	关爱员工
LA4	有关重大运营变化的最短通知期,包括该通知期是否在集体协议中具体说明	全部披露	关爱员工

LA8	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
LA9	按性别和员工类别划分,每名员工每年接受培训的平均小时数	全部披露	关爱员工
LA10	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	全部披露	关爱员工
LA11	按性别和员工类别划分,接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	全部披露	关爱员工
LA12	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分,治理机构成员和各类员工的组成	全部披露	关爱员工、责任管理
LA13	按员工类别和重要运营地点划分,男女基本薪金和报酬比率	部分披露	关爱员工
LA16	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	全部披露	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
S03	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比,以及所识别出的重大风险	部分披露	服务客户
S04	政策和程序的传达及培训	部分披露	服务客户
S05	确认的腐败事件和采取的行动	部分披露	服务客户
S06	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值	部分披露	热心公益
S011	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	部分披露	服务客户
产品责任			
PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类,以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	全部披露	服务客户
PR5	客户满意度调查的结果	全部披露	服务客户
PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	部分披露	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 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

本行于 2014 年 3 月 30 日发布《交通银行 2013 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》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》等指引编写。

报告编制流程

本报告以本行企业社会责任实践为基础，按照“立项审批——收集素材——编制修订——高管层审议——董事会社会责任委员会审议——董事会审议——对外披露”的流程推进，并在立项审批、编制修订等环节与有关利益相关方积极沟通，研究论证报告框架结构及内容。

报告保证方法

本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）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 2014 年度财务报表，并经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2014 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：8621-58781234-3214

邮 箱：zh_qywhb@bankcomm.com