

---

# 交通銀行股份有限公司

## 2017 年度企業社會責任報告



始於1908 您的財富管理銀行

---

## 關於本報告

### 報告範圍

本報告以交通銀行股份有限公司為主體，涵蓋境內外各分行、子公司及直營機構。

本報告時間範圍自 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，發佈週期為年度。

本行於 2017 年 3 月 28 日發佈《交通銀行 2016 年企業社會責任報告》。

### 報告編制依據

本報告按照中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引〉的通知》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、全球可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（GRI Standards）等編寫。

### 報告編制流程

本報告以本行企業社會責任實踐為基礎，按照“立項審批——收集素材——編制修訂——高管層審議——社會責任與消費者權益保護委員會審議——董事會審議——對外披露”的流程推進，並在立項審批、編制修訂等環節與有關利益相關方積極溝通，研究論證報告框架結構及內容。

### 報告保證方法

本報告提請普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）按照《國際鑒證業務準則第 3000 號：歷史財務資訊審計或審閱以外的鑒證業務》進行協力廠商鑒證，提供獨立的鑒證報告。

### 報告資料說明

報告中的部分財務資料來自於 2017 年度財務報表，並經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他資料以 2017 年為主，部分包括以前年度資料。

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

### 報告發佈形式

本報告以印刷版（採用環保紙印刷）和網路版兩種形式發佈，網路版可在本行網站（[www.bankcomm.com](http://www.bankcomm.com)）查閱。

本報告以中文、英文兩種語言發佈，在對兩種文本理解發生歧義時，請以中文文本為準。

---

## 指代說明

為便於表述 在報告中“交通銀行股份有限公司”也以“交通銀行”“交行”或“本行”表示。

## 報告編委會

編委會主任：彭 純

副 主 任：宋曙光

主 編：于亞利 侯維棟

執行主編：帥 師

執行副主編：茅曉佩

責任編輯：徐 瑩 秦丹丹

## 聯繫方式

交通銀行股份有限公司企業文化部

地 址：中國上海市銀城中路 188 號

郵 編：200120

電 話：8621-58781234-3214

郵 箱：zh\_qywhb@bankcomm.com

---

## 目錄

關於本報告.....	2
董事長致辭.....	7
企業文化.....	8
1 走進交行.....	9
1.1 公司概況.....	9
1.2 關鍵績效.....	10
1.3 公司治理.....	11
2 責任管理.....	15
實質性議題分析.....	16
利益相關方溝通表.....	17
榮耀時刻.....	18
3 責任聚焦一：黨建引領 走可持續發展道路.....	20
4 責任聚焦二：融資集智 凝心聚力脫貧攻堅.....	27
5 穩健經營 服務經濟發展.....	36
5.1 回應國家戰略.....	36
5.1.1 推動全面開放新格局.....	36
5.1.2 服務區域協調發展.....	40
5.1.3 助力打造“製造強國”.....	41
5.2 支援實體經濟.....	42
5.2.1 綜合協同金融資源.....	42
5.2.2 創新智慧金融發展.....	43
5.2.3 服務產業轉型升級.....	44
5.3 傾力民生改善.....	45
6 體制革新 助力金融普惠.....	48
6.1 扶持小微企業.....	48
6.2 關注三農發展.....	51

---

6.2.1	引導現代農業	51
6.2.2	支持先進企業	52
6.2.3	發展村鎮銀行	53
6.3	提升金融服務	54
6.3.1	產品服務創新	55
6.3.2	優化客戶體驗	56
6.3.3	完善消費者保護	60
7	金融活水 引領綠色發展	63
7.1	綠色金融	63
7.1.1	管理環境風險	63
7.1.2	支援綠色產業	64
7.1.3	提升行業影響	66
7.2	綠色服務	66
7.3	綠色運營	67
7.3.1	堅持綠色採購	67
7.3.2	實行綠色辦公	68
7.4	綠色公益	70
8	以人為本 共築美好生活	73
8.1	尊重•多元	73
8.2	培養•成長	76
8.2.1	完善員工培訓體系	76
8.2.2	重視職業環境建設	78
8.3	關愛•溫暖	79
8.3.1	保障員工生活工作平衡	79
8.3.2	關愛員工身心健康	81
8.3.3	員工慰問幫扶	82
9	互濟共用 共建命運共同體	84
9.1	推進公益管理	84

---

9.2	幫扶弱勢群體.....	84
9.2.1	持續開展敬老公益.....	84
9.2.2	持續關注特教事業.....	86
9.3	貢獻社區和諧.....	87
9.4	員工志願活動.....	88
9.4.1	打造公益志願品牌.....	89
9.4.2	攜手開展志願公益.....	90
	獨立鑒證報告.....	91
	香港聯合交易所 ESG 索引.....	93
	GRI 內容索引.....	96
	關鍵績效頁數據編報說明.....	101
	意見回饋表.....	103

---

## 董事長致辭

2017年，我們貫徹落實黨的十九大精神，堅持以“從嚴治黨”保障經營發展，以“兩化一行”戰略引領轉型發展，積極推動供給側結構性改革，提高發展品質和效益。我們緊跟國際可持續發展趨勢，積極貢獻聯合國可持續發展目標，不忘初心，堅定履行國有大行社會責任，為企業自身及股東、客戶、合作夥伴等利益相關方創造綜合價值。

**堅持新發展理念。**我們始終貫徹“創新、協調、綠色、開放、共用”的發展理念，圍繞“深化改革、轉型發展、從嚴治黨”三大任務，抓好“風險管理、息差管理、成本管理”三大重點，實現“利潤穩健增長、資產品質基本穩定、案件防控取得新成績”三大目標。2017年，我們助推形成全面開放新格局，主動參與和推動經濟全球化進程；大力支持實體經濟發展，推動新型工業化、信息化、城鎮化、農業現代化發展，支援製造強國建設，服務產業轉型升級；我們連續九年躋身《財富》“全球企業500強”，始終位於前列，2017年名列第171位，在《銀行家》“全球1000家大銀行”中一級資本排名再創新高升至第11位。

**堅持保障和改善民生。**2017年，我們繼續拓寬社會、企業和個人金融資源獲得管道，打通金融資源流向小微企業路徑，支援科教文衛、個人消費等金融領域發展；以金融力量撬動社會資源，推動幼有所育、學有所教、勞有所得、病有所醫、老有所養、住有所居、弱有所扶等方面取得新進展；深入開展脫貧攻堅，幫助提升全體人民在共建共用發展中的幸福度和獲得感；不斷創新金融產品和服務，持續提升金融服務水準。2017年，我們共有20家網點獲評2017年度中國銀行業文明規範服務“百佳示範單位”，獲評網點數量連續三屆列行業第一位。

**堅持人與自然和諧共生。**我們繼續宣導綠色金融理念，引導資源合理配置，推進“兩高一剩”行業的綠色轉型，在風險可控的前提下，積極推動新能源等綠色產業發展；主動與國內外同行企業交流綠色金融發展經驗，加大對自身節能減排工作的重視程度，鼓勵員工積極參與環境保護公益活動。

百年之間，我們始終扮演著“先鋒者”和“探路者”的角色，走過110個春夏秋冬，走過一條充滿責任與創新的道路。我們將繼續發揚“拼搏進取、責任立業、創新超越”的交行精神，高舉中國特色社會主義偉大旗幟，切實履行社會責任，為全面建成小康社會，奪取新時代中國特色社會主義偉大勝利，實現中華民族偉大復興的中國夢不懈奮鬥！

---

## 企業文化

企業使命

創造共同價值

企業願景

建設中國最佳財富管理銀行

企業精神

拼搏進取 責任立業 創新超越

經營理念

一個交行 一個客戶

發展戰略

走國際化、綜合化道路，建設以財富管理為特色的一流公眾持股銀行集團

廣告語

百年交行 您的財富管理銀行

## 1 走進交行

### 1.1 公司概況

交通銀行是國有大型銀行集團，總部設在上海市，是中國主要金融服務供應商之一，業務範圍涵蓋商業銀行、證券、信託、金融租賃、基金管理、保險、離岸金融服務等。截至報告期末（2017年12月31日，後同），本行境內分行機構235家，其中省分行30家，直屬分行7家，省轄行198家，在全國239個地級和地級以上城市、158個縣或縣級市共設有3,270個營業網點；在16個國家和地區設立了21家分（子）行及代表處，境外營業網點共65個（不含代表處）；旗下全資子公司包括交銀租賃、交銀保險、交銀投資，控股子公司包括交銀基金、交銀國信、交銀人壽、交銀國際及大邑交銀興民村鎮銀行、浙江安吉交銀村鎮銀行、新疆石河子交銀村鎮銀行、青島嶗山交銀村鎮銀行。此外，本行還是江蘇常熟農商行的第一大股東、西藏銀行的並列第一大股東，並戰略入股海南銀行。

2017年，本行已連續九年躋身《財富》（FORTUNE）世界500強，營業收入排名第171位；位列《銀行家》（The Banker）全球1000家大銀行一級資本排名第11位，連續四年躋身全球銀行20強。

#### 【製圖】本行發展歷程

1908：交通銀行始建於1908年（清光緒三十四年），是中國歷史最悠久的銀行之一，也是近代中國的發鈔行之一，在近代中國金融史上佔有重要地位。

1958：內地業務分別併入當地人民銀行以及在交行基礎上成立的中國人民建設銀行，交行香港分行則持續營業。

1986：國務院批准重新組建交通銀行。

1987：4月1日，重新組建後的交通銀行正式對外營業，成為中國第一家全國性的國有股份制商業銀行，總行設在上海。

2004：國務院批准《交通銀行深化股份制改革整體方案》。完成以增資擴股和集中處置不良貸款為核心內容的財務重組，在國有五大銀行中第一家完成財務重組；成功引進滙豐銀行作為境外戰略投資者，在國有五大銀行中第一家成功引進外資。

2005：成功發行H股並在香港聯交所主機板掛牌上市，成為中國境內第一家赴境外發行上市的商業銀行

2007：成功發行A股並在上海證券交易所掛牌上市。

2015：國務院批准《交通銀行深化改革方案》。圍繞探索大型商業銀行公司治理機制、實施內部經營機制改革、推進經營模式轉型創新三大重點，交通銀行穩步推動深化改革項目落地實施。

2017：深化改革工作取得階段性成果，改革紅利逐步釋放，轉型動力有效激發，核心發展指標不斷提升。

## 1.2 關鍵績效

【製圖】

		2015年	2016年	2017年
經濟 績 效	資產總額（億元）	71,553.62	84,031.66	90,382.54
	貸款總額（億元）	37,220.06	41,029.59	44,569.14
	集團淨利潤（億元）	665.28	672.10	702.23
	納稅總額（億元）	337.71	331.57	297.95
	股利分配（億元）	200.51	201.62	212.09
	每股股利（元）	0.27	0.2715	0.2856
	平均資產回報率	1.00%	0.87%	0.81%
	平均股東權益報酬率	13.43%	12.18%	11.44%
	減值貸款率	1.51%	1.52%	1.50%
	撥備覆蓋率	155.57%	150.50%	153.08%
	資本充足率	13.49%	14.02%	14.00%
	一級資本充足率	11.46%	12.16%	11.86%
	核心一級資本充足率	11.14%	11.00%	10.79%
	境外銀行機構資產總額（億元）	7,012.31	8,559.14	9,646.70
	境外銀行機構利潤（億元）	40.93	53.50	51.24
	6家非銀控股子公司資產總額（億元）	1,725.78	2,156.81	2,704.86
	6家非銀控股子公司利潤（億元）	28.15	35.42	40.21
	中西部地區貸款餘額（億元）	10,031.51	11,053.40	12,018.36
	中小微企業貸款餘額（億元）	12,302.28	12,768.70	13,389.94
	涉農貸款餘額（億元）	5,992.7	6,247.68	6,536.18
保障性住房貸款餘額（億元）	353.27	426.10	499.11	
科教文衛行業貸款餘額（億元）	717.31	805.97	818.12	

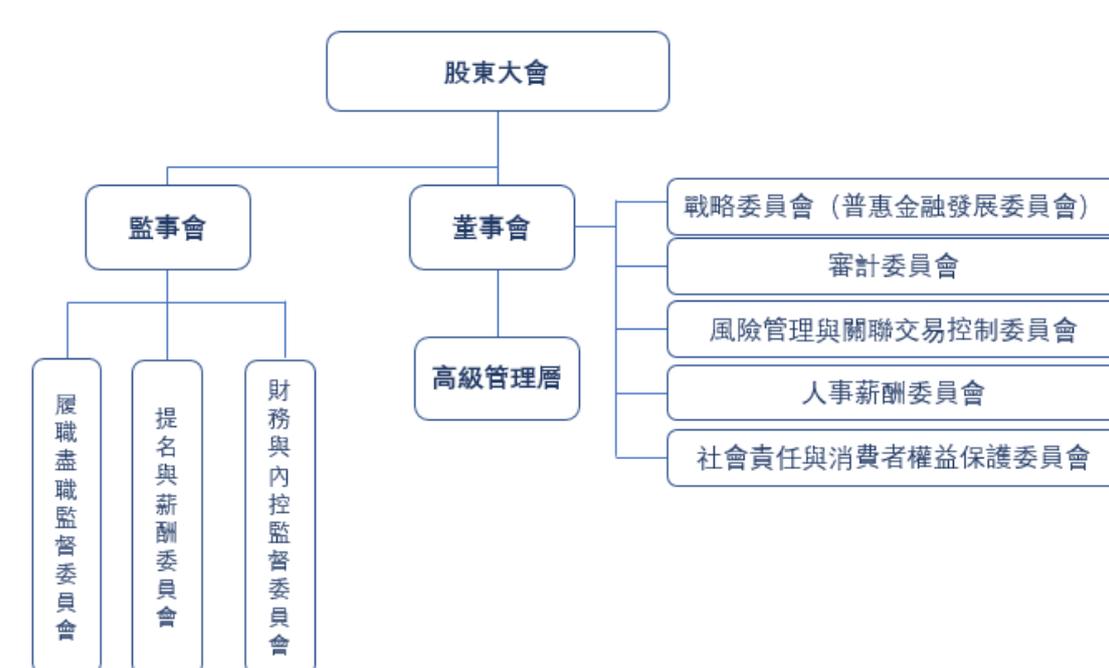
	個人貸款餘額（億元）	9,933.19	11,861.87	14,098.82
	J.D. Power 中國零售銀行客戶滿意得分	837	846	848
	實施產品創新計劃項數	107	95	73
	銀聯跨行交易系統成功率	99.99%	99.99%	99.99%
	境內網點數	3,141	3,285	3,270
	獲評中國銀行業文明規範服務“百佳示範單位”網點數	20	—	20
環境 績 效	綠色類客戶數占比	99.64%	99.66%	99.76%
	綠色類授信餘額占比	99.79%	99.84%	99.94%
	“兩高一剩”行業貸款占比	1.83%	4.90%	4.20%
	支持節能減排授信餘額（億元）	2,047.95	2,411.99	2,771.08
	電子銀行業務分流率	88.13%	91.42%	94.54%
	總部用水量（萬噸）	30.5	37.10	33.20
	總部用電量（萬度）	8,558.05	10,187.95	10,228.10
	總部用氣量（萬立方米）	132.24	161.60	126.25
	總部用紙量（噸）	35.78	43.03	38.06
	總部碳排放（噸 CO <sub>2</sub> e）	70,294.42	83,772.48	83,324.72
	全行視訊會議（次）	6,072	6,954	7,342
	數據中心 PUE 值	1.76	1.68	1.76
社 會 績 效	每股社會貢獻值（元）	3.86	3.77	4.25
	境內外行員工總數（人）	91,468	92,556	91,240
	女性中高層管理人員（人）	2,474	2,512	2,678
	少數民族員工（人）	3,658	3,832	3,976
	公益捐贈支出（萬元）	2,448.13	2,583.33	2,591.22
	扶貧捐贈總額（萬元）	1,097.49	1,777.74	2,051.29
	員工幸福指數	66.09	68.93	71.81

### 1.3 公司治理

本行認真貫徹境內外監管法規，不斷完善公司治理結構。報告期內，本行修訂公司章程，從制度上明確黨組織在治理結構中的法定地位，特別是黨組織在決策、執行、監督各環節的權責和工作方式，對於完善“黨委領導核心、董事會戰略決策、高管層授權經營、監事會依

法監督”的中國特色大型銀行治理機制具有重要意義，公司治理的有效性持續提升。截至報告期末，本行第八屆董事會由 17 名董事組成，其中執行董事 3 名，非執行董事 8 名，獨立非執行董事 6 名，獨立董事占比超過三分之一；本行第八屆監事會由 13 名監事組成，包括監事長 1 名，股東監事 5 名，外部監事 3 名，職工監事 4 名，其中女性監事 4 名。報告期內，本行先後修訂《股東大會議事規則》《獨立董事工作制度》及《資訊披露管理辦法》等，制定《全面風險管理政策》《資訊披露暫緩與豁免管理辦法》等，持續完善公司治理制度體系。

【製圖】本行治理架構



本行以“做與資本市場和投資者溝通最好的銀行”為目標，主動服務股東，嚴格執行本行利潤分配政策，繼續對投資者現金分紅。報告期內，派發普通股、優先股股息共計人民幣 228.33 億元，使廣大投資者及時分享本行深化改革和轉型發展的豐碩成果。

報告期內，本行繼續將維護金融安全作為經營管理重心，實行全面風險管理，加強反腐敗建設，注重反欺詐、反洗錢管理，杜絕嚴重干擾金融市場秩序的行為發生。

【製圖】

### 風險管理

- 完善以“全覆蓋、全流程、責任制、風險文化”為核心的全面風險管理體系。本行董事會承擔風險管理最終責任和最高決策職能，下設風險管理與關聯交易控制委員會掌握本行風險狀況。高級管理層設立“1+3+2”風險管理委員會，其中，全面風險管理委員會負責根據董事會制定的風險管理規劃和風險偏好，按照“橫到邊、縱到底、全覆蓋”的

要求，統一管理規範。全面風險管理委員會下設信用風險、市場與流動性風險、操作風險與合規（反洗錢）3 個專業風險管理委員會，以及貸款審查/非信貸評審、風險資產審查兩類業務審查委員會，各司其職。基層單位參照上述框架，根據業務實際和管理需要，相應設立簡化實用的風險管理委員會，構建專業高效的決策體系。

- 制定、修訂《關於進一步加強金融風險防控的意見》《交通銀行股份有限公司全面風險管理政策》等政策、制度，健全風險管理政策制度體系。
- 設定 20 個風險限額指標，涵蓋信用、流動性、市場、操作、資訊科技、銀行帳戶利率、國別以及聲譽等八類風險，定期掌控總體風險變化。報告期內，本行風險偏好總體執行良好。
- 建立多層次、廣覆蓋的風險管理分類培訓體系，強化員工風險防控意識。

#### **反腐敗、反商業賄賂管理**

- 健全黨風廉政建設責任體系，逐級簽訂黨風廉政和案防責任書，層層壓實責任。
- 推進“以貸謀私，大額集中採購，基建工程裝修，虛列支出套取費用，員工違規經商辦企業”等領域的深化治理，制定專項工作計畫，開展自查自糾，嚴格督促問題整改。
- 開啟“長劍 2017”特別行動。報告期內，追回經濟損失 2,722 萬元，全行問責 365 人，發揮了懲治震懾作用。
- 開展“講紀守規、警鐘長鳴”警示教育活動，組織職業道德、案防教育與員工家訪談心等工作，營造風清氣正的廉政從業工作氛圍。

#### **反欺詐、反洗錢管理**

- 制定《交通銀行大額和可疑交易報告管理辦法》，修訂《交通銀行股份有限公司董事會風險管理與關聯交易控制委員會工作條例》，健全反洗錢內控制度。
- 持續開展大額和可疑交易報告工作，提升可疑交易報告分析品質，協助公安機關立案、破案。
- 積極履行涉稅資訊盡職調查義務，識別非居民帳戶持有人，協助打擊跨境逃避稅行為。
- 加強對電信詐騙、非法集資和非法傳銷的風險防控，採用電子海報機、反洗錢宣傳短片及知識競答活動等多種形式，向社會公眾宣傳反洗錢相關理念，提升社會公眾反洗錢意識。
- 截至報告期末，金融交易類規則共產生預警 1,851 筆，已完成核查 1,721 筆，核查率

92.9%；對公信貸類規則預警 4,514 筆，涉及客戶 1,507 戶，完成核查 1,337 戶，客戶核查率 88.7%，有效打擊針對銀行的各類違法犯罪，為維護國家安全和客戶的資金安全作出應有貢獻。

注：有關本行公司治理的詳細資訊，請參見《交通銀行股份有限公司二零一七年年度報告》。

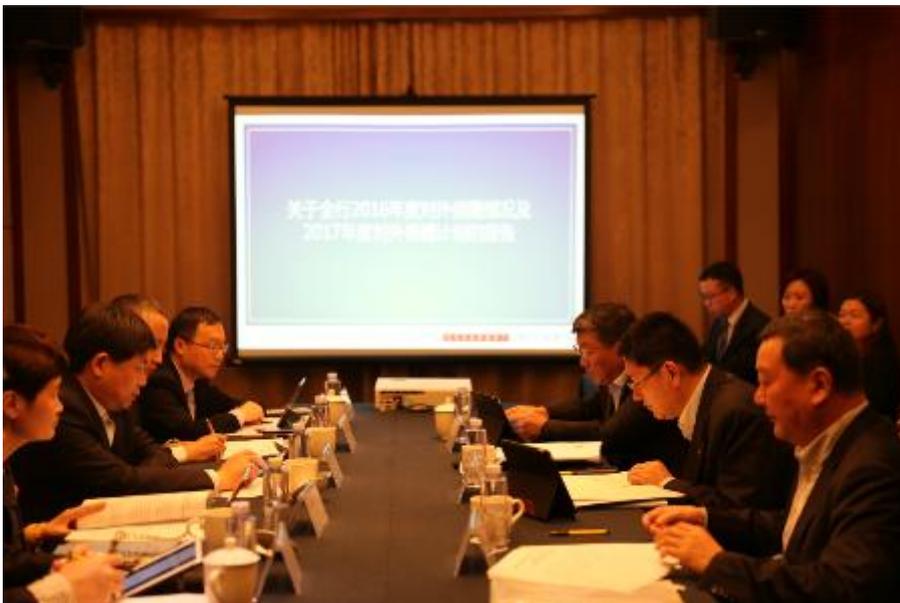
## 2 責任管理

交通銀行已建立起完善的社會責任管理體系，將社會責任納入本行發展戰略及運營全過程，主動履行社會責任，積極為國家經濟社會的可持續發展作貢獻。

**責任宣言：**以和諧誠信為基石，不斷追求自身的超越，與社會共同發展。

**責任願景：**作為“公眾持股銀行”積極履行現代企業公民責任，實現廣大股東、客戶、員工等所有利益相關方利益的最大化，在履行社會責任方面達到國際一流水準。

本行在董事會專設社會責任與消費者權益保護委員會，根據《交通銀行股份有限公司董事會社會責任與消費者權益保護委員會工作條例》和董事會授權開展工作，負責研究擬訂社會責任戰略和政策，審核消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，審批對外捐贈事項等，切實維護利益相關方的各項權益。報告期內，委員會召開1次會議，審議批准了包括年度工作總結和工作計畫、年度企業社會責任報告、對外捐贈、綠色信貸工作報告、消費者權益保護工作情況報告、交行幸福企業建設五年規劃、年度幸福交行建設情況報告等在內的7項議案和報告，提出相關意見建議，進一步加強對本行履行社會責任與消費者權益保護工作的領導，促進本行整體履責水準的提升。



圖注：社會責任與消費者權益保護委員會會議現場

### 【製圖】

每股社會貢獻值 4.25 元，同比增長 12.73%

---

報告期內，本行舉辦為期兩天的社會責任專項培訓班，各省直分行、各子公司分管企業社會責任工作的高級經理近 40 人參加本次培訓。培訓為員工提供社會責任融入日常運營的理論與工具，進一步提升本行企業社會責任職能部門的管理能力與水準。

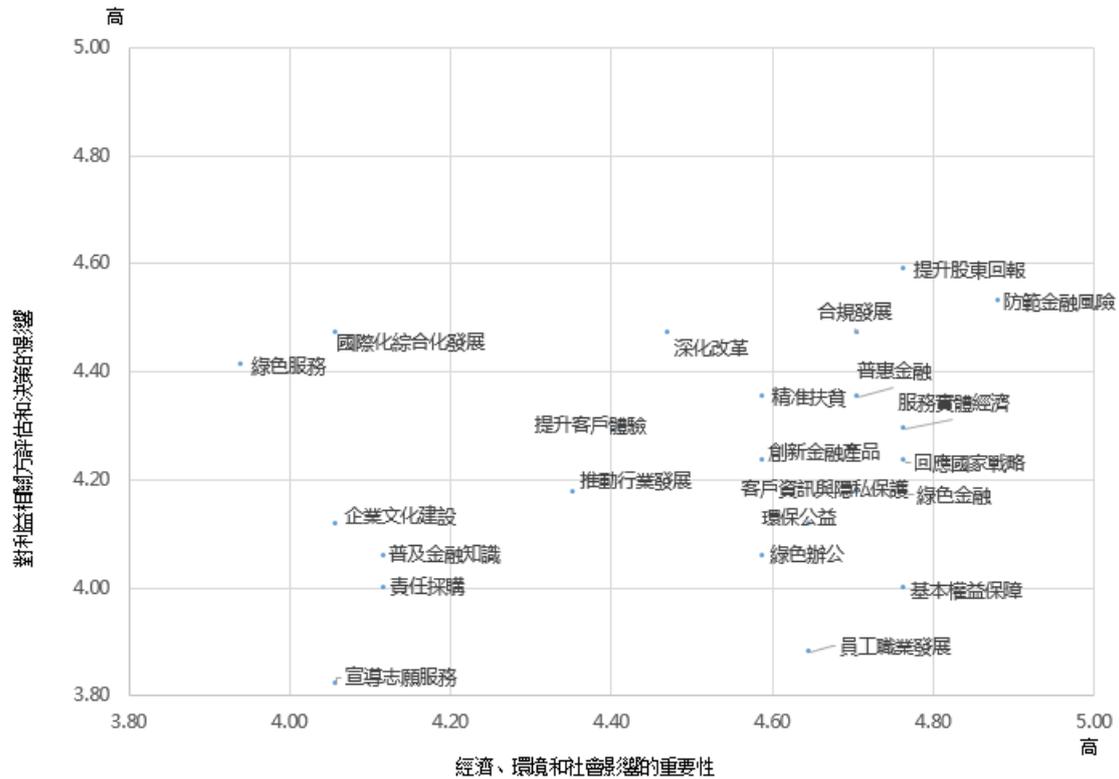


圖注：本行企業社會責任專項培訓班授課現場

### 實質性議題分析

報告期內，本行採用《GRI 可持續發展報告標準》中實質性議題界定流程，對可體現本行的經濟、環境和社會影響，或對於影響利益相關方的決策十分重要的議題進行識別與排序，確定本行管理與披露的重點議題。

【製圖】實質性議題分析結果



利益相關方溝通表

利益相關方	定義	利益訴求	溝通方式	回應方式
客戶	本行現有和潛在客戶	方便、快捷、優質的金融服務	客戶滿意度調查、產品宣傳、客服電話、客戶活動等	以提升客戶滿意度為核心，提供高效優質的服務、創新的金融產品，同時履行保護客戶資訊等權益維護職責
股東	本行股份持有人	良好的投資回報，公平、公正、透明、及時的資訊披露	股東大會、各種投資者關係活動、投資者熱線、電子郵件及傳真溝通平臺、公司公告等	以投資者價值最大化理念為引領，實現穩健的經營、良好的經營業績和積極的投資者關係管理
政府機構	各級政府；人民銀行及分支機構、銀監會及派出機構、證監會等監管機構；各級工商局、稅務局等行政管理機構	維護金融體系穩定、促進國家經濟發展和支持民生	政策指示、工作彙報、日常溝通等	合規管理、規範經營、積極落實國家宏觀經濟政策、支援三農、小微企業、西部地區發展等
員工	為本行服務的員工，無論聘用方式	穩定就業、合理的福利待遇、滿意的	職工代表大會、員工意見徵集、員工調研、心理諮	以提升員工滿意度為核心，保障員工合法權

	和期限	工作環境、良好的成長空間	詢等	益、實現共同成長
環境	本行經營所在地區，以及所影響的其他地區的自然環境	關注氣候變化，支援低碳經濟發展和建設節約型社會	資訊披露、各類活動、業務定價策略等	實施綠色信貸、宣導電子銀行、開展綠色辦公、推行綠色採購、投身綠色公益
社區	本行經營所在地區，以及所影響的其他地區公眾和機構	社會和諧 增進福祉	金融服務活動、公益活動等	積極投身公益慈善、開展志願者活動及普及金融知識
合作夥伴	本行供應商，以及發生交易活動的其他各類機構	誠信互惠 公平採購	招標採購會、業務交流合作等	堅持誠信、互利、平等協商的原則，開展集中採購，形成良好的長期合作關係
社會組織	中國銀行業協會等行業組織，以及環保、公益等各類非盈利性組織	各種有助於行業發展、社會和諧的利益關切	資訊披露、各類活動等	結合自身企業社會責任戰略，真誠合作

### 榮耀時刻

獎項類別	獎項名稱	頒發機構
綜合	世界 500 強第 171 位	《財富》雜誌（美國）
	全球銀行 1000 強第 11 位（較 2016 年上升 2 位）	《銀行家》雜誌（英國）
	年度最佳財富管理銀行	《金融時報》
	年度最具影響力銀行品牌、年度卓越信用卡銀行	《華爾街見聞》
	年度卓越國有商業銀行	《經濟觀察報》
	年度卓越競爭力國有商業銀行、年度卓越競爭力財富管理銀行	《中國經營報》
	2017 東方財富風雲榜-年度最佳綜合性銀行、年度最佳託管銀行	東方財富網
	2017 年度融綠-財新 ESG 美好 50 指數獲選企業	財新傳媒等
	年度上海百強企業-蟬聯服務業榜首	上海市企業聯合會
經濟	年度中國卓越交易大獎-最佳供應鏈融資銀行	《亞洲貨幣》
	中國金融創新獎、十佳金融產品創新獎、十佳財富管理創新獎	《銀行家》（中國）
	中國零售銀行客戶滿意得分研究排名第一	J. D. Power（中國零售銀行客戶滿意度研究）
	年度中國銀行業文明規範服務“百佳示範單位”網點獲評數量排名第一	中國銀行業協會
	第十一屆“金蟬獎”-年度財富管理銀行	《華夏時報》

	第八屆“金理財”獎-年度銀行財富管理品牌卓越獎、年度私人銀行卓越獎	《上海證券報》
	年度最佳財富管理銀行、年度最具投資價值銀行	新浪網
	年度值得信賴銀行	金融界網
	年度優秀金融機構、年度用戶信賴銀行品牌	和訊網
	“CCTM2017 中國財資獎”銀行財資服務力評選-最佳財資管理銀行	財資中國
	最信賴的智慧企業金融機構、最佳現金管理創新獎	《首席財務官》
環境	最佳綠色金融機構	第一財經
	溫暖金融城•2017 陸家嘴年度公益榜-環保責任實踐獎	陸家嘴金融城
社會	年度最具社會責任金融機構	中國銀行業協會
	金融企業扶貧創新獎	新浪財經
	第三屆中國（上海）上市公司企業社會責任峰會-金融扶貧獎	上海上市公司協會

### 3 責任聚焦一：黨建引領 走可持續發展道路

**回應可持續發展趨勢：**黨的十九大提出必須毫不動搖堅持和完善黨的領導，毫不動搖把黨建設得更加堅強有力，把黨的政治建設擺在首位，表明了全面從嚴治黨的信號和決心。交通銀行謹遵十九大精神指示，報告期內，加強黨的建設，以從嚴治黨保障經營發展。



**貢獻 SDGs 目標：**

**我們的行動：**依法治黨；反對腐敗和賄賂。

交通銀行正處在“深化改革，轉型發展”的關鍵階段。深化改革，需通過體制機制創新，釋放經營活力，提升核心競爭力和核心業績指標；轉型發展，需以“兩化一行”戰略為引領，不斷尋求業績增長點，提升經營效益。只有始終如一加強黨建工作、從嚴治黨，才能構築改革和發展的良性基礎。交行持續增強管黨治黨的自覺性，切實擔當和落實全面從嚴治黨主體責任，做到守土有責、守土負責、守土盡責，努力營造良好的政治生態，充分發揮核心競爭力，引領深化改革和轉型發展，更有質效地服務好實體經濟，回應國家發展的宏圖大業。

創新推進組織建設和隊伍建設，有效發揮基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用……要激發黨員隊伍的戰鬥力和影響力，鼓勵廣大機關黨員成為履職敬業的先鋒、精通業務的能手、樂於奉獻的模範，影響一批人、帶動一批人，使一個部門、一個單位的事業蓬勃發展。

——交通銀行董事長 彭純

交行作為百年民族品牌的大型金融機構和全國首家國有股份制商業銀行，在積極承擔經濟責任和社會責任外，還堅決落實好從嚴治黨的政治責任，旗幟鮮明地加強黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，堅持營造“不敢腐”“不能腐”“不想腐”的政治氛圍。

**【製圖】**交行著力構建三項機制，營造良好政治氛圍

- **高懸懲戒之“劍”，形成強力震懾，著力構建黨員領導幹部“不敢腐”的懲戒機制。**  
嚴格執行黨紀國法，對腐敗行為實行“零容忍”，始終保持對腐敗問題的高壓態勢，把黨風廉政建設和反腐敗鬥爭引向深入。

- **擰緊制度之“閥”，剷除腐敗土壤，著力構建黨員領導幹部“不能腐”的防範機制。**  
劃清制度的“紅線”，加強經營和管理的制度建設，嚴肅查辦發生在群眾身邊的腐敗問題，堅決遏制腐敗現象。
- **打造文化之“魂”，增強拒腐定力，著力構建黨員領導幹部“不想腐”的自律機制。**  
樹立道德的底線，打造“拼搏進取、責任立業、創新超越”的文化之“魂”，實現幹部清正、作風清廉、風氣清明。

● **貫徹黨的十九大精神 助推金融工作可持續發展**

金融是國家重要的核心競爭力，金融安全是國家安全的重要組成部分，金融制度是經濟社會發展中重要的基礎性制度。交行以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹中央經濟工作會議及全國金融工作會議精神，推進從嚴治黨、從嚴治行，為深化改革和轉型發展提供堅強政治保證。抓好服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革三大重點，保持金融穩定運行。

【製圖】交行多管道多元化深入學習黨的十九大精神

- 制定並實施《交通銀行黨委關於深入學習宣傳貫徹黨的十九大精神實施方案》
- 組織召開全行學習宣傳貫徹黨的十九大精神暨改革發展研討會，舉辦3期全行基層黨組織書記集中輪訓示範班，組織基層黨支部書記集中輪訓
- 創辦《交通銀行黨建通訊》和“交銀黨建”微信公眾號
- 深化黨校線上線下培訓工作



圖注：交通銀行黨委召開民主生活會



圖注：5 月 8 日，交通銀行 2017 年直屬機構主要負責人專題研修班在江西幹部學院開班。

時任交通銀行黨委書記、董事長牛錫明同志上第一課

● **深植黨建工作 全面融入企業經營管理**

**堅持黨的領導，當好改革促進派和實幹家。**交行歷經兩年奮戰，深化內部經營機制改革，推進經營模式轉型創新，全面落實深化改革專案。

**發揮黨委領導核心作用，探索中國特色公司治理機制。**確立黨組織在交行公司治理中的法定地位，明確黨組織在決策、執行、監督等方面的權責和工作方式。積極探索建立中國特色大型商業銀行公司治理機制，推進黨建工作總體要求納入公司章程，黨建入章議案以 97.39% 的高票獲得股東大會表決通過，充分發揮黨委把方向、管大局、保落實的領導作用。

**堅持黨管幹部，建立職業經理人制度。**交行堅持黨管幹部原則和市場化方向，發揮市場機制最大作用。建立發展責任制，實施以經營績效考核為主導，以綜合競爭力評價、內控評價、服務評價及員工幸福指數為組成的“1+3+1”評價體系，促進職業經理人優勝劣汰。



圖注：交通銀行 2017 年度黨風廉政建設案件防控工作目標責任書簽約儀式在滬召開，黨委副書記、監事長宋曙光與培訓中心李小敏、監辦樊軍簽訂責任書



圖注：參加省直分行分管零售副職公開遴選的人員進行專業筆試

- **延伸基層黨建 推動從嚴治黨縱深發展**

交行推動全面從嚴治黨向基層延伸，夯實基層黨組織管黨治黨主體責任，堅持黨對一切工作的領導。報告期內，出臺《關於深化落實交通銀行從嚴治黨方略的實施意見》，積極推進交行“一條主線、兩個主業、三大體系、四支隊伍、五大建設”從嚴治黨方略落實落地，將 3,672 個黨組織、43,455 名共產黨員凝聚在一起。

【製圖】“一條主線、兩個主業、三大體系、四支隊伍、五大建設”從嚴治黨方略

- **一條主線**

**全面從嚴治黨**

不斷增強政治意識、大局意識、核心意識和看齊意識；

深入推進“兩學一做”學習教育常態化制度化；堅持從嚴治黨與從嚴治行緊密結合。

- **兩個主業**

**黨的建設 改革發展**

嚴肅黨內政治生活，嚴明黨的政治紀律和政治規矩，加強理想信念教育，發揮領導幹部表率作用，不斷增強黨內政治生活的政治性、時代性、原則性和戰鬥性；持續推進改革轉型，貫徹落實中央經濟金融政策，支援供給側結構性改革，主動對接國家戰略、重點工程和重要專案，多管道支援實體經濟發展。

- **三大體系**

**党建領導體系 組織體系 制度體系**

健全和完善民主集中制，認真落實集體領導下的個人分工負責制，嚴格遵循“集體領導、民主集中、個別醞釀、會議決定”原則；

擴大黨的組織覆蓋，加強海外機構党建工作，實施全口徑黨員管理，強化專兼職黨務工作隊伍；

構建“以黨的領導為核心，党建制度作保障，書記責任清單抓落實”的党建工作制度體系。

- **四支隊伍**

**書記 幹部 黨員 員工**

選優配強各級黨委書記、黨支部書記，加強改革轉型重大發展階段的方向引領、輿論引領和方法引領，把好方向，定好戰略，帶好隊伍，推動中心工作；

發揮黨委對幹部選任的領導和把關作用，堅持把政治標準放在首位，強化政治品質考核；深入學習“一部黨章、兩部準則、四部條例”，加強黨內監督和廉潔自律；

加強養成教育和職業素養培訓，發掘、利用、培養技能型人才，搭建施展才能和健康成長的平臺，健全以職工代表大會為基本形式的民主管理制度。

- **五大建設**

**公司治理 監督體系 依法合規 人才體系 文化體系**

深入探索黨的領導核心作用與“三會一層”公司治理有機結合的新方法新路徑，把黨的領導融入到公司治理各個環節；

各級黨委履行黨風廉政建設主體責任，紀委履行監督責任，加大問責力度，敢於堅持原則，深入做好“防風險、反腐敗、反四風”；

完善“全覆蓋、全流程、責任制、風險文化”為核心的全面風險管理體系和內部控制體系，認真落實監管整改要求，完善內部合規評價考核；

建立黨管人才的領導體制，落實《關於專家型人才隊伍建設的意見》《交通銀行“十三五”時期專家型人才隊伍建設規劃》，深化教育培訓體系改革創新，推進專業化能力建設；推進風險文化、創新文化、服務文化、廉潔文化和家園文化，提升企業文化軟實力。



圖注：廣東省珠海分行舉辦“兩學一做”專題知識競賽

交行“從嚴治黨”方略的有關做法在《人民日報》等全國性媒體上刊登，受邀在全國組織幹部學院“提高做好國有企業黨建工作水準專題培訓班”作專題交流。

#### 【製圖】交行各層級積極推動從嚴治黨縱深發展

**總行黨委成立黨建工作領導小組，統籌協調全行黨建工作。**時任交通銀行黨委書記、董事長牛錫明，時任交通銀行黨委副書記、行長彭純帶頭講黨課，深入基層行和聯繫點調研指導。時任交通銀行黨委書記、董事長牛錫明編著《創新超越——新常態下大型商業銀行改革與轉型》，為黨性商業銀行改革發展和從嚴治黨探索了經驗；健全完善交通銀行黨委書記負總責、分管領導分工負責、機關黨委推進落實、機關各部門負責人“一崗雙責”責任體系；機關黨委書記履行好黨建工作的第一責任，強化黨支部書記“一崗雙責”。

**制定黨委書記責任清單，完善黨建考評工作。**交行完善直屬機構黨委書記 52 條和基層黨支部書記 32 條責任清單，將黨建工作納入各單位經營綜合考評體系。總行黨委班子成員分別帶隊對直屬機構黨建工作和黨風廉政建設進行全覆蓋現場檢查，51 家直屬機構黨委書記進行書面述職，進一步壓實黨建責任。

**完善基層組織建設，提高基層工作能力。**在基層事業部、專案制團隊健全黨組織，加強黨員隊伍建設，建立海外機構聯席會議制度；嚴格落實“三會一課”、組織生活會、民主評議黨員等基本制度，確保組織生活經常性、常態化，不斷創新基層黨組織活動方式；加強

對黨支部書記、黨務工作者的培訓和指導；加強基層黨建陣地建設。



圖注：山西省分行太原城北支行黨支部在“兩學一做”學習教育中開展民主評議黨員



圖注：江蘇省常州分行第六黨支部召開組織生活會

交行深刻認識黨建工作的重要性，將不斷加強和完善黨對交行的領導，使交行成為黨和國家可信賴的重要力量，成為堅決貫徹執行黨中央決策部署的重要力量。交行將進一步明確黨建工作的出發點和落腳點，緊密結合全行中心工作，在交行改革發展中找准定位，構建堅強的政治保障，為交行可持續發展保駕護航。

#### 4 責任聚焦二：融資集智 凝心聚力脫貧攻堅

**回應可持續發展趨勢：**黨的十九大指出要深入開展脫貧攻堅，保證全體人民在共建共用發展中有更多獲得感，不斷促進人的全面發展、全體人民共同富裕。交通銀行積極發揮自身金融專業優勢，開展定點扶貧和精準扶貧工作，助力脫貧攻堅。



**貢獻 SDGs 目標：**

**我們的行動：**金融精準扶貧；定點扶貧；扶貧捐贈。

交行深入貫徹落實黨的十九大關於脫貧攻堅的戰略部署以及習近平總書記關於脫貧攻堅的系列重要講話精神，積極落實《中共中央國務院關於打贏脫貧攻堅戰的決定》和《“十三五”脫貧攻堅規劃》檔要求，統籌規劃年度扶貧工作，創新扶貧模式，聚焦扶貧地區基礎設施建設、特色產業發展和文化教育等領域，不斷增強貧困地區和貧困人口自我發展能力，堅決打贏脫貧攻堅戰。

報告期內，交行進一步完善扶貧工作領導小組工作機制，先後兩次召開扶貧工作領導小組專題會議，制定《交通銀行 2017 年扶貧工作計畫》，行領導下扶貧點實地調研，積極組織實施總行三個扶貧點以及各省直分行扶貧點的精準扶貧專案，全行扶貧工作取得較好成效。

《交通銀行履行三大責任推進精準扶貧》稿件在國務院扶貧辦《扶貧資訊》簡報上全文刊發，交行定點扶貧綜述稿、扶貧幹部王文華人物通訊稿等多次在《人民日報》《金融時報》、新華網、網易、新浪網等媒體刊登，定點扶貧工作受到社會普遍認可，全面展現了交行良好的企業公民形象。報告期內，交行榮獲中國銀行業協會頒發的“年度最具社會責任金融機構獎”和新浪財經頒發的“2017 金融企業扶貧創新獎”等獎項。

##### 【製圖】加強金融扶貧業務的統籌協調

**政策統領：**制定《關於積極推進金融精準扶貧工作的意見》，引導全行統一認識，繼續主動做好精準扶貧工作；制定《交通銀行 2017 年行業（區域）投向指引》和《交通銀行 2017 年授信與風險政策綱要》，明確支援貧困地區基礎設施建設、特色產業發展、民生改善和生態保護等，通過發展產業鏈鏈屬中小企業業務，將金融服務延伸至貧困地區及貧困人口，著力提升工作質效，圍繞國家精準脫貧工程實施，加強信貸扶貧創新。

**總體部署：**分行切實按照《交通銀行 2017 年扶貧工作計畫》，精準定位金融扶貧業務。分行以支持當地脫貧龍頭企業為突破口，對接建檔立卡貧困戶和貧困人口，制定特色金融服

務方案，說明當地政府、企業與貧困農戶整合資源，建立良好的“造血”機制，增強可持續發展能力。

【製圖】

金融精準扶貧貸款餘額（含已脫貧）	160.56 億元
個人精準扶貧貸款	42.09 億元
單位精準扶貧貸款	50.72 億元
個人精準扶貧貸款受益人數	29.76 萬人
單位精準扶貧貸款帶動和服務人數	5.37 萬人

● 加大定點扶貧力度

報告期內，交行通過加強組織領導、幹部選派、督促檢查等舉措全面推進全行定點扶貧工作，全年交行共投入扶貧捐贈總額 2,051.29 萬元，實施扶貧捐贈項目 120 餘個，重點推進國務院扶貧辦指定三個定點縣（甘肅省天祝縣、四川省理塘縣、山西省渾源縣）的幫扶工作，同時，積極做好各省、市政府指定交行幫扶的定點扶貧工作。交行從貧困縣實際出發，以改善貧困地區生產生活條件、增加貧困戶收入為目標，積極發揮金融專業優勢，不斷加大扶貧工作力度，做到認識到位、領導到位、指導到位、措施到位、資金到位，定點扶貧工作取得顯著成效。

【製圖】交行扶貧機制

**責任組織 領導表率。**交行領導從實際出發，實地指導扶貧工作，實地慰問貧困戶，為扎實推進精準扶貧打下了堅實基礎。

**勇擔重則 幹部先行。**把脫貧攻堅作為鍛煉幹部的舞臺，選派政治素質高、身體素質好、專業素養硬的幹部到扶貧一線，著力打造一批帶領貧困群眾脫貧致富的“領頭雁”。

**督促檢查 落實政策。**通過行領導考察調研、扶貧幹部駐地督導、所在地分行協助調研督查等方式，對定點扶貧縣在精準識別、精準幫扶、精準退出、資金管理使用等方面開展督促檢查，督促定點扶貧縣黨委政府落實脫貧攻堅主體責任，落實好扶貧政策措施。

**因地制宜 實施專案。**最大化發揮定點扶貧縣資源優勢，在扶貧專案開展上充分結合地方特色，做到精準瞄準，分類施策，積極打造具有當地特色的品牌。

【製圖】

全行扶貧捐贈總金額	2,051.29 萬元
-----------	-------------

全行實施精準扶貧捐贈專案	120 餘個
全行掛職幹部數量（含第一書記）	75 人

表注：國務院扶貧辦指定三個定點扶貧縣幫扶情況

定點扶貧縣	實現脫貧貧困人口	貧困村退出數量	交行投入幫扶資金	幫助建檔立卡貧困人口脫貧數
甘肅省天祝縣	8,677 人	19 個	334 萬元	392 人
山西省渾源縣	11,300 人	25 個	290 萬元	142 人
四川省理塘縣	8,182 人	58 個	300 萬元	563 人



圖注：時任交通銀行黨委副書記、行長彭純主持召開扶貧工作領導小組會議



圖注：時任交通銀行黨委書記、董事長牛錫明與甘肅省副省長郝遠等赴天祝縣岔口驛村農業

## 示範園溫棚調研



圖注：交通銀行黨委副書記、監事長宋曙光赴理塘縣調研集體牧場專案



圖注：交通銀行黨委委員、副行長于亞利慰問渾源縣敬老院老人

### ● 創新扶貧模式

**設立扶貧基金：**交行充分發揮在金融行業專業優勢，精準定位、按需配置，創新設立和扎實推進扶貧基金各項工作，重點聚焦城市基礎設施建設、節能環保、地下管網、交通、水利、旅遊領域，專案覆蓋貴州、河南、陝西、新疆等多個地區，為改善民生、服務實體經濟、打贏脫貧攻堅戰做出積極貢獻。

#### 案例：交銀國信開拓扶貧發展基金

報告期內，交銀國信持續發揮信託功能優勢，協同新疆區、貴州省、廣西區等分行，大

力開拓扶貧發展基金專案，積極支援扶貧事業，為扶貧開發民生工程提供資金支援。截至報告期末，通過發行扶貧專項基金信託計畫，為扶貧項目提供資金支援 124 億元。

**推進電商扶貧：**將農村電子商務作為精準扶貧的重要載體，改善農村電子商務發展環境，提升貧困戶運用電子商務創業增收的能力。依託農村現有組織資源，積極培育農村電子商務市場主體。發揮大型電商企業孵化帶動作用，支援有意願的貧困戶和帶動貧困戶的農民專業合作社開展電子商務。

#### 案例：內外資源相結合，搭建“互聯網”銷售平臺

搭建交行員工與扶貧點間互聯直通的“互聯網+”扶貧平臺，直通銷售定點扶貧縣的優質土特產品。截至報告期末，總行機關工會發動員工在縣電商扶貧中心互聯平臺上先後採購了 21 余萬元農副產品，在“健康交行”移動管理平臺上增設“精準扶貧”模組，將對口貧困縣的特產工藝品以對應“健康積分”的方式向全員開放兌換。

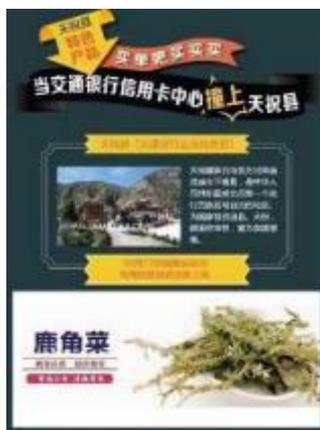


圖注：在“健康交行”移動管理平臺上增設“精準扶貧”模組

幫助渾源縣引進樂村淘電商平臺，帶動本地特色農副產品銷售。該項目由交行對口幫扶資金 15 萬元，用於平臺加盟代理費。渾源縣北嶽樂村淘電子商務有限公司於 2017 年 6 月 1 日正式營業，截至報告期末，已開拓了 157 家村級體驗店，覆蓋了全縣 98% 的鄉鎮，與該縣 15 個鄉鎮村級合作社達成了戰略合作，在樂村淘網路平臺上銷售金額合計 75 萬餘元、村級體驗店線上下交易額為 283 萬餘元，通過平臺間接幫扶該縣貧困人口共計 300 餘人。

#### 案例：借助買單吧 APP，跨出電商第一步

交行信用卡中心買單吧 APP 於國家扶貧日當天上線天祝縣特色產品，打開了天祝縣通往外界的一扇窗。交行掛職天祝縣副縣長柳楊亮積極為縣裡電商扶貧、金融扶貧等方面出謀劃策，開通商戶入駐特批綠色通道，簡化商戶入駐買單吧 APP 的審批手續，放寬審批條件，確保貧困地區商戶優先特批。



圖注：天祝縣買單吧特色產品上線

#### 案例：成立“愛心扶貧超市”，插上“互聯網”翅膀

報告期內，交行掛職理塘縣委副書記陳旭牽頭，在全民所有制企業“理塘縣民族貿易公司”下成立含實體店和網點的“愛心扶貧超市”。實體店主要服務貧困戶日常消費，貧困戶可憑參加勞動和生產後獲得的積分，在“愛心扶貧超市”換購商品。網店還通過淘寶、京東等平臺全面上線理塘愛心扶貧超市網店，並逐步探索通過交行自有互聯網管道，在太平洋卡買單吧積分商城和員工內部網站設立專門銷售理塘特色產品的專欄，實現扶貧模式從救濟式到開髮式的轉變。

**特色產業扶貧：**立足貧困地區資源特點，以市場為導向，以產業發展為杠杆，開發特色產業，在鄉、村形成特色拳頭產品。根植發展基因，啟動發展動力，使貧困人口勞動技能得到提升，貧困戶經營性、財產性收入穩定增加。

#### 案例：支持理塘縣集體牧場專案

報告期內，交行分別為理塘縣濯桑鄉古君村、奔戈鄉拉紮村和曲登鄉普查二村的集體牧場專案捐助幫扶資金 50 萬元、48 萬元和 52 萬元，用於購買犛牛、奶牛、小牛及相關設備開展農牧養殖，助力脫貧攻堅。項目帶動各貧困村貧困戶年人均增收超過 1,400 元，建檔立卡貧困戶 124 戶 593 人實現脫貧。

**文化教育扶貧：**以提高貧困人口基本文化素質為基礎目標，瞄準教育最薄弱領域，開展教育扶貧，阻斷貧困的代際傳遞。

**案例：多舉並措開展教育扶貧**

交行總行積極開展“健康積分 圓夢大學”全員健走活動，全行已有 25,669 名員工自願參加，累計健走近 100 萬公里，自願捐獻積分 4,300 萬分（約為 13 萬元）用於資助貧困山區優秀學生接受高等教育，助力貧困山區優秀學生圓夢大學。

交行舉辦 2017 年“交通銀行扶貧青少年融情夏令營”活動，湖南省分行、四川省分行邀請 50 名對口貧困地區青少年赴長沙、成都開展活動，實現對貧困地區青少年的扶智勵志。在一周的夏令營生活中，孩子們探訪古跡、尋夢未來、跨越山川、走進銀行，在天府之國感受時尚魅力，在橘子洲頭閱讀革命精神，在小小的心靈中悄悄播種下脫貧騰飛的志願。

交行加強和三個定點扶貧縣各級政府部門溝通合作，通過深入調研、專案實施、技術引進、出謀劃策、走訪慰問等多種措施開展幫扶工作，做到用心、用情、用力，得到當地幹部群眾的好評與認可。



圖注：理塘縣格木鄉黨委贈送錦旗



圖注：渾源縣駝峰鄉黨委贈送錦旗

### 【製圖】2017 年交行各省直分行扶貧工作亮點

**北京市分行扶持涉農企業發展。**加強涉農企業投放貸款，對中國農業發展集團、中國農業生產資料集團等涉農企業累計投放貸款超過 46 億元，涉農貸款總量 232 億元。

**上海市分行支援基礎設施建設。**投入幫扶資金 5 萬元，協助“幸福村”在村宅區域內設立一系列社會主義核心價值觀宣傳牌和文明村、文明城市公益看板等；投入幫扶資金約 10 萬元鋪設約 400 米長的“交心—共建之路—幸福村健身步道”，致力於提高村民身體素質和健康水準。

**安徽省分行支持溫氏養豬專案。**與當地政府合作建設河北村溫氏養豬項目，其中政府出資 50 萬元建設豬舍，分行捐贈 20 萬元建設基礎配套設施，專案運營模式為由溫氏集團提供種豬、飼料、技術以及生豬回購。

**福建省分行幫扶光伏發電項目。**資助 25 萬元幫扶解決三明市寧化縣石壁鎮楊邊村光伏發電建設項目。

**江西省分行以“財園信貸通”定向幫扶。**發揮產品優勢，推進“財園信貸通”業務開展降成本定向幫扶工作。向新餘、九江、景德鎮等多地發放“財園通”貸款，餘額達 7.53 億元，涉及化工、建材、養殖等多種行業。

**河南省分行積極開展產業扶貧。**推進產業扶貧發展集體經濟，對接省財政廳，申請項目資金 160 萬元，用於發展家庭農場，購買大型農機、建設大型倉儲、種植高油酸花生；申請專案資金 18.5 萬元投入合作社擴建，發展高效農業。

**湖北省分行支持蔬菜種植項目。**捐贈 45 萬元支持咸寧市通城縣石南鎮虎岩村香菇產業

園和大棚蔬菜基地專案，使對口扶持貧困戶的家庭人均可支配收入達到 4,000 元以上，村級集體經濟增收 2 萬元。

**湖南省分行開展多樣化扶貧。**通過“合作社+農戶”形式幫助碣灘村新開茶園，三年來累計新增茶園 465 畝，以“合作社+村集體”形式幫助碣灘村新建茶葉加工廠，購買茶葉加工機械，項目受益貧困戶達 203 戶。

**深圳分行推動集體產業發展。**資助禮坑村集體產業發展，完成 200 畝茶葉基地的前期建設工作和 50 畝綜合種養殖基地的魚塘、雞鴨養殖棚等養殖設施的建設工作；資助投資位於本村紫金縣景興葡萄種植農民專業合作社 90 萬元，每年可為村集體帶來收益 13.5 萬元。

**四川省分行支持特色產業發展。**入股 30 萬元到峨邊廣益獼猴桃專業合作社，支持峨邊彝族自治縣毛坪鎮等分村獼猴桃種植項目，以“合作社+貧困戶”的模式發展，使村民收取土地租金 84 萬元（5.6 萬/年），同時給貧困戶及村民帶來 20 萬元左右的務工收入。

**貴州省分行支持交通建設。**投放銅仁至玉屏鐵路建設項目 4.2 億元，安順至六盤水鐵路專案 9.78 億元，審批通過並陸續投放羅甸至望謨、水城至威甯、畢龍高速等高速公路項目，助力貴州省交通建設發展。

**雲南省分行多措并举開展脫貧。**捐贈 45 萬元支持維西縣中路鄉臘八山村產業扶貧項目，採取補助種植馬鈴薯和天麻等高原特色中藥材、生態養殖等措施實施精準脫貧；鼓勵貧困戶中的年輕人員進入州市技工學院學習，採取勞務輸出的方式，改善自身生活水準。

**新疆區分行維穩扶貧加強基礎設施建設。**持續推進維穩扶貧項目，共捐贈金額 90 萬元用於塔城地區裕民縣江格斯鄉均朱熱克村太陽能路燈項目、駐村工作組英阿克艾熱克村幫扶該村自來水設施建設項目、昭蘇縣薩爾闊布鄉薩爾闊布村防洪渠建設項目。

作為國有大型商業銀行，全力投入精準幫扶，打贏脫貧攻堅戰，責任重大、使命光榮。未來，交行將深入貫徹落實黨的十九大關於脫貧攻堅的戰略部署以及習近平總書記關於脫貧攻堅的系列重要講話精神，堅持精準扶貧、精準脫貧，堅持“輸血”、“造血”相結合，以扶持地方特色產業，增強內生發展能力作為扶貧工作出發點和落腳點，持續發揮行業優勢，加大產業幫扶力度，創新金融扶貧模式，切實履行好國有大行的政治責任、經濟責任和社會責任，為打贏脫貧攻堅戰貢獻更多更大的力量，不斷創新推動精準扶貧工作再上新臺階。

## 5 穩健經營 服務經濟發展

**回應可持續發展趨勢：**黨的十九大指出，要貫徹新發展理念，建設現代化經濟體系，深化金融體制改革，增強金融服務實體經濟能力。交通銀行積極利用金融資源優勢引導產業健康發展，促進創新能力、科技成果轉化，說明推動區域協同、城鄉一體協調發展，運用金融能力推動中國政府和企業積極參與全球經濟治理，構建更加廣泛的利益共同體。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**回應國家戰略；支援實體經濟發展、支援“智慧製造”；貫徹實施交行國際化綜合化戰略發展方向；促進銀銀合作；積極推進供給側結構性改革；引導行業（區域）政策投向；利用金融資源服務醫療、住房、教育等民生領域。

**我們的績效：**資產總額 90,382.54 億元；納稅總額 297.95 億元；貸款總額 44,569.14 億元。

### 5.1 回應國家戰略

本行積極貫徹國家戰略，助力國家建設現代化經濟體系，依靠金融核心優勢推動國家戰略實施和落地。

#### 5.1.1 推動全面開放新格局

本行圍繞企業“走出去”“一帶一路”等國家戰略與倡議，以“兩化一行”戰略為指引，以“效益優先、兼顧規模”為原則，鞏固並提升“以亞太為中心，歐美為兩翼、拓展全球佈局”的覆蓋局面，穩步擴大並完善多層次的跨境金融產品及服務體系，提高跨境、跨業、跨市場經營能力和服務水準。

##### ● 拓展全球機構佈局

報告期內，本行持續完善海外機構網路佈局，加速構建全球金融服務體系，持續提升全球資源運作能力和服務水準。

截至報告期末，約翰尼斯堡分行已獲銀監會批復同意；布拉格分行申設材料已提交至捷克央行；按當地監管要求不斷完善多倫多分行申設材料；持續推進香港分子行分拆專案和籌備工作；完成巴西子行更名工作。

本行在香港、紐約、東京、新加坡、首爾、法蘭克福、澳門、胡志明市、倫敦、悉尼、三藩市、臺北、多倫多、布里斯班、盧森堡、巴黎、羅馬、里約熱內盧共設立境外分（子）

行及代表處 21 家，境外經營網點達 65 個（不含代表處）。

境外銀行機構資產總額達 9,646.70 億元，同比增長 12.71%。

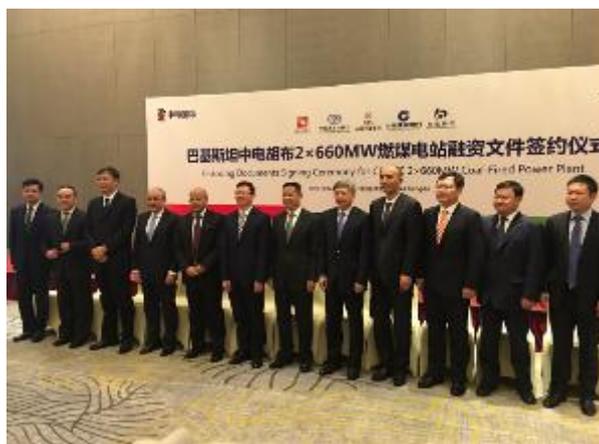
### ● 服務“一帶一路”倡議

本行積極對接“一帶一路”沿線國家政府和企業在基礎設施、對外貿易、跨境金融等多方面需求。針對“一帶一路”建設建立重點專案儲備制度，跟蹤專案建設進度和信貸資源投放情況，滾動擴充專案庫，擴大業務支持的覆蓋面。截至報告期末，交通銀行已向境內 31 個重點區域的千餘個“一帶一路”項目累計投放貸款 4,147.21 億元，投放金額占比前三位的行業分別為港口與水運、水利環境與公共設施、商務與園區服務業。

本行注重強化“一帶一路”沿線金融同業合作。報告期內，與“一帶一路”沿線 55 個國家的 515 家銀行建立了代理行關係，為 15 個國家的 60 家銀行開立了跨境人民幣往來帳戶，與 20 個國家的 62 家銀行簽訂產品類及全面合作類協議共計 71 份。

### 案例：北京市分行助力緩解巴基斯坦地區能源緊張壓力

由中國電力國際有限公司與巴基斯坦電力供電商合資的胡布 2×66 萬千瓦燃煤電站專案是國家“一帶一路”建設和“走出去”戰略的重點項目。項目建成後，每年可滿足巴基斯坦 400 萬戶家庭的用電需求，對緩解巴基斯坦電力緊張狀況、促進地區經濟發展具有重要意義，是“中巴經濟走廊”能源項下優先實施專案。北京市分行作為基礎參貸行協助國家電力投資集團成功籌組胡布電站項目 14.96 億美元國際銀團貸款。





圖注：廣西區分行回應共建“一帶一路”倡議，深化與包括柬埔寨在內的東盟國家的金融合作，順利完成人民幣對柬埔寨瑞爾首發交易。圖為人民幣對柬埔寨瑞爾銀行間市場區域交易啟動儀式

● 護航中國企業“走出去”

本行悉心研究境外行所在地的經濟產業結構特點和國內“走出去”企業訴求，積極支援中央企業和地方重點國有企業參與的海外工程、並購投資專案，為國家電網公司、中國石油天然氣集團有限公司、中國石油化工集團公司、徐州工程機械集團有限公司等國內大型能源工程“走出去”企業量身定制全方位金融服務。

【製圖】海外分行（子行）積極服務“走出去”企業

法蘭克福分行	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成對東方航空股份有限公司海外公司發放流動資金貸款用於採購航油。</li> <li>完成對北控集團擔保的下屬子公司發行歐元計價債券的發行，組織參與發債路演，並在一級市場完成債券認購和投資。</li> </ul>
巴西子行	<ul style="list-style-type: none"> <li>為國網巴西提供全方位業務支援並為其下屬公司提供發放貸款和發行短期融資債等服務。</li> <li>為徐工集團量身制定了美元套保方案，並與國家開發銀行開展合作、洽談，為徐工提供美元和雷亞爾的貨幣互換方案，為徐工提供集團擔保項下 5,000 萬雷亞爾的應收賬款買斷額度，為企業提高競爭力、擴大銷售提供有力支援。</li> </ul>
倫敦分行	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極參與歐非中東銀團市場業務，先後敘做阿聯酋醫療機構 NMC 銀團、阿曼國家石油出口前融資銀團、哈薩克國家石油公司預付款融資銀團等。</li> <li>在 NMC 銀團中獲得委任牽頭行地位，提升本行在歐非中東銀團市場形象。</li> </ul>

● **積極支持境內外聯動業務**

【製圖】本行積極支持境內外聯動業務措施

<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>創新跨境金融服務。</b>積極參與“一帶一路”沿線國家銀團項目，緊密圍繞中資企業在“一帶一路”倡議下工程承包和專案建設，滿足企業境外重大基礎設施建設的專案融資籌資需求。</li> <li>● <b>利用全球網路資源。</b>積極支援實體經濟發展，通過境內外分支機構聯動，為中資企業“走出去”提供跨境融資支持，促進銀企合作。</li> <li>● <b>發揮合作聯動優勢。</b>基於“交行-滙豐”1+1聯動機制，切實提升重點客戶全球性業務服務水準，爭攬境外業務機會，推動境外“1+1”專案落地。</li> </ul>
--

● **貢獻自貿區發展**

本行發揮國際化、綜合化戰略優勢，結合自貿區監管政策，以自貿區業務為平臺爭當金融改革開放先行者，為自貿區各類客戶提供綜合金融服務方案，有效推進實體經濟發展。報告期內，在 11 個自貿區共佈局經營機構 58 家，籌設中 3 家，積極參與自貿區建設。

【製圖】推進自貿區創新業務落地

上海	上海市分行分賬核算業務自由貿易帳戶數持續增長，分賬核算單元資產規模持續擴大，推出自貿區結構性存款業務，敘做的本行首單上海自貿區分賬核算間參代理業務受到社會各界廣泛好評，獲《銀行家》雜誌 2017 年中國金融創新獎——“十佳金融產品創新獎（對公業務）”。
天津	天津市分行敘做多筆飛機抵押融資業務。
河南	河南省分行敘做自貿區首單法人透支、首筆流動資金貸款、首筆服務貿易跨境匯款、首筆個人跨境匯款、首筆離岸結算業務等。
重慶	成為重慶本地首家審批通過的自由貿易試驗區分行級金融機構；重慶市分行敘做當地首筆全口徑跨境融資業務，獲評“重慶市 1997-2017 二十年金融影響力事件”。



圖注：上海自貿區分行榮獲上海自貿區保稅區域“優秀合作夥伴”稱號

本行參與的上海金融業聯合會《上海自貿區跨境金融服務模式創新研究》課題獲得上海金融業改革發展優秀研究成果一等獎。

### 5.1.2 服務區域協調發展

#### 【製圖】

<b>彙聚同業 助力長江 經濟帶發展</b>	本行緊跟國家和地方的經濟發展戰略，積極推進銀銀合作、銀政合作，聯合互聯網金融等新型金融業態，促進地區金融一體化發展，支援長江經濟帶建設，助推長江沿岸產業的轉型升級。
<b>立足雄安 推進京津 冀發展</b>	本行積極研究雄安新區機構建設策略，第一時間向銀監會遞交關於籌建雄安分行的報告，組織分行開展調研和籌建準備工作，並完成保定容城支行籌建申報；制定《關於把握雄安新區設立戰略機遇進一步推動京津冀地區分行協同發展的意見》。  河北省分行緊跟雄安新區基礎設施建設步伐，加快推進京津冀交通網絡互聯互通，支援承接非首都功能疏解。
<b>建立合作 帶動東北 工業區域轉型</b>	十九大提出要堅持全面深化改革，從根本上破解體制機制障礙和結構性矛盾，加快東北振興。本行積極對接相關政策，推動地區高端製造業發展，依靠互聯網、大資料等新經濟形式改造傳統製造業，加速地區轉型發展。



圖注：交銀租賃牽頭成立“金融租賃服務長江經濟帶戰略聯盟”，以“創新、協調、綠色、開放、共用”為理念，以“平等互利、優勢互補、共同發展”為原則，開展全方位、高效務實的租賃業務合作。聯盟將在長江綠色生態走廊、船型標準化、綜合立體交通、產業轉型升級、新型城鎮化等方面給予長江經濟帶區域不低於 3,000 億元的意向性租賃支援

#### 案例：創新業務方式，促進新興產業發展

大連分行持續跟進大連市重點招商項目和重點建設專案，做實做強儲備專案規模，加快優質專案落地投放，著力挖掘優質 PPP 專案和政府類存量資產置換專案。報告期內，分行通過加大對港口、軌交、零售、水務和燃氣等重點發展行業支持，實現新增貸款投放 32.6 億元，推動了國家供給側改革及東北老工業基地振興等重大經濟戰略的落地。

表注：本行中西部地區貸款餘額

指標名稱	單位	2015 年	2016 年	2017 年
中西部地區貸款餘額	億元	10,031.51	11,053.40	12,018.36

#### 5.1.3 助力打造“製造強國”

報告期內，本行制定和發佈《關於金融支援製造強國建設的意見》，明確支援製造強國建設的方向和領域，進一步加強本行對製造強國建設的金融支援和服務力度，明確製造業相關行業政策的客戶及專案准入標準、客戶分層策略、產品策略和管理要求等，擇優支援納入國家或地區重大技術改造、產業升級、結構調整專案目錄的工業企業及科技成果轉化應用客戶的資金需求。

#### 【製圖】本行推動先進製造業發展舉措

探索創新白名單制度	在總分行協同開展市場調研的基礎上，率先在先進製造業領域探索創新授信客戶白名單制度，加大對優良客戶的支援力度，推動實施差異化授信策略，進一步優化製造行業客戶結構，推動業務健康發展。目前全行確定白名單客
-----------	---

	戶共計 808 戶，其中先進製造業客戶 562 戶，占比 70%。
優化專項授權工作流程	通過運用差異化、靈活的專項融資授權體制，著力提高客戶、產品、市場細分能力，進一步提升本行對先進製造業龍頭企業金融需求的回應速度和服務質效。如安徽省分行合理配置信貸資源，積極支援省內優質製造業客戶，主動對接安徽省“三重一創”建設，將汽車行業擬定為分行發展類行業，大力促進與省內龍頭企業江淮、奇瑞合作。



圖注：報告期內，上海市分行取得中國商飛新一期超短融承銷團資格，為中國商飛從機型研製向總裝生產、打造萬億產業鏈的轉型提供更為全面的金融服務

#### 案例：寧波分行支援“中國製造 2025”試點示範城市建設

寧波分行與中國信保寧波分公司簽署服務寧波“中國製造 2025”戰略合作協定，共同為寧波地區企業提供更豐富、專業、便捷的配套金融服務，助力寧波製造業轉型升級。分行領導帶隊，實地走訪多家企業，察看企業生產基地，開闢綠色通道，為企業提供更切合實際需求的金融服務。截至報告期末，分行製造業客戶人民幣貸款餘額 151.63 億元，較年初增加 14.84 億元，增幅 10.85%。

### 5.2 支援實體經濟

本行利用綜合性金融服務手段推動區域發展、服務產業轉型，同時接軌全球互聯網趨勢，挖掘智慧金融資源，更好回應實體經濟發展需求。

#### 5.2.1 綜合協同金融資源

本行堅持綜合化發展戰略，強化集團戰略協同，彙聚多形式金融資源，回應客戶多元價值訴求。報告期內，交銀投資正式成立，切實幫助企業去杠杆、降成本，為市場化債轉股業

務的開展注入新動力，更精準地服務實體經濟發展。

**案例：交銀人壽推動“健康夥伴計畫”，實踐“先服務後銷售”**

交銀人壽推出“健康夥伴計畫”，以 APP 智慧健康管理平臺為載體，採用 B2B2C 的形式與選定的千家企業建立聯繫，通過企業平臺積累個人准客戶，實現企業平臺上的個人客戶精準開發。同時，由公司業務員擔任健康大使，通過可自主管理的 APP 悅動組將同類型的客戶聚集在一起開展線上互動。業務模式實現了線上線下閉環，豐富和擴充公司的客戶服務體系，推動公司探索以客戶為中心構建全新服務模式，提升客戶服務體驗水準。

**【製圖】**報告期內，本行參股銀行突出實踐

常熟農商行	<ul style="list-style-type: none"><li>出臺服務實體經濟“1號檔”，多層次開展實體企業座談走訪，多管道拓展金融服務手段，多方位提升服務支撐能力；</li><li>緊扣客戶需求，不斷豐富產品體系，滿足實體企業多元化金融需求；</li><li>綜合服務百姓金融，積極調整小微金融發展定位。</li></ul>
西藏銀行	<ul style="list-style-type: none"><li>新 IT 系統成功上線運行，為企業服務開展打下良好基礎；</li><li>對口支援省市設分支機構工作穩步推進。</li></ul>
海南銀行	<ul style="list-style-type: none"><li>以“專業合作社+農戶+財政貼息小額貸款”授信模式支援養殖專業戶發展養殖產業，幫助貧困戶發展生產，著眼於產業脫貧；</li><li>把現代農業作為重點服務領域之一，深度參與農業產業基金，創新“1+N”產業鏈金融服務模式。</li></ul>

**5.2.2 創新智慧金融發展**

本行注重以新理念、新技術、新方法創新智慧金融新服務，持續提升客戶體驗水準。報告期內，本行連續三年榮獲《銀行家》（中國）授予的年度“最佳金融創新獎”。

● **研發海外 531 企業網銀系統**

本行積極推進境外智慧金融建設，研發海外 531 企業網銀系統，為貫徹落實“一帶一路”的國家戰略提供便捷的金融結算管道。

報告期內：

“531”工程除紐約分行外實現境內外全面上線，全行應用架構體系穩定形成。

“531”工程榮獲人民銀行授予的“2016 年度銀行科技發展獎”一等獎。

### 5.2.3 服務產業轉型升級

本行積極回應供給側結構性改革，嚴格落實“三去一降一補”，在《交通銀行 2017 年行業（區域）政策及投向指引》中明確製造業相關行業政策的客戶及專案准入標準、客戶分層策略、產品策略和管理要求等，擇優支援納入國家或地區重大技術改造、產業升級、結構調整專案目錄的傳統工業企業及科技成果轉化應用客戶的資金需求。

#### ● 調整傳統行業

在對產能嚴重過剩行業總量管理的基礎上，本行優選具備資源、規模、成本和技術優勢，具備跨週期經營能力，環保、安全、技術達標的優質企業開展信貸合作；對低層級客戶和潛在風險客戶實施減退加固。

#### 案例：助力央企結構調整

2017 年 8 月，交行與中國五礦集團有限公司簽署《全面戰略合作協定》，推動本行與中國五礦開展總規模 300 億元產業基金項目。經雙方共同努力，本行與五礦集團共同設立首只“五礦交銀結構調整基金”（契約型），基金總規模 25 億元，募集資金用於向五礦發展股份有限公司進行永續債投資，滿足五礦集團下屬子公司的發展需要，促進企業提質增效，助力五礦發展結構調整有序進行。

#### ● 助跑新興產業

本行積極服務節能環保、新一代資訊技術、高端裝備製造、新能源等七大新興戰略性細分產業，重點支援符合國家政策重點導向的行業和企業，持續加大與優質客戶合作深度和廣度，為客戶提供全方位一攬子金融服務。

#### 案例：湖北省分行助力新興產業企業

湖北省分行為湖北自貿區內軟體龍頭企業投放 2 億元信用貸款，為自貿區內從事藥品研發服務外包的行業龍頭客戶申報 1.5 億元流動資金貸款，擔保方式亦為信用，用於日常經營需求。同時，分行結合本行全球服務優勢，為該客戶在跨境融資、跨境人民幣和外幣資金管理、全口徑融資等方面積極先行先試。

表注：本行支持戰略性新興產業貸款

指標名稱	單位	2015 年	2016 年	2017 年
支持戰略性新興產業貸款餘額	萬元	1,095.36	1,054.60	1,086.47

### 5.3 傾力民生改善

本行在醫食住行等民生項目領域不斷創新產品和服務，專注說明提升居民生活滿意度和便利性。



圖注：“黨費管家”提供黨費收繳一站式金融服務，解決黨費管理“最後一公里”問題（左圖）；“銀校通”提供代扣代繳一體化、線上線下繳費管道一體化、多種線上支付管道（微信支付/銀聯線上等）的綜合銀校服務方案，實現學費批量代扣與線上繳費雙重功能（右圖）

- **醫療更可及**

本行推出標準版移動“銀衛安康”產品，進一步豐富醫院線上金融服務功能，加大產品佈局密度，努力實現服務“零距離”和醫院移動支付方式多元化，滿足醫患群體在就醫、工作中的金融需求。



圖注：患者使用“銀衛安康”

截至報告期末，本行已與北京協和醫院、上海中山醫院、湖南湘雅醫院、四川華西醫院等多家全國知名醫療機構建立戰略合作關係，產品已在全國 1/5 的三甲醫院得到廣泛應用，深受廣大患者與醫務工作者信賴。

- 食物更放心

**案例：金融服務支援“放心”菜籃子**

本行參股銀行海南銀行與海口市菜籃子集團簽訂了全面戰略合作協定，為菜籃子集團、菜籃子上中下游和廣大市民提供一攬子綜合金融服務，全面支援和服務海口市菜籃子民生工程，讓廣大市民吃上“放心菜”“平價菜”“便捷菜”。

- 住房更適宜

【製圖】本行支持多元化住房需求貸款

**普通自住房貸款。**積極支援居民普通自住住房貸款需求。截至報告期末，本行住房貸款餘額 8,820 億元，較年初淨增 1,282 億元。

**保障性住房貸款。**因地制宜地制定適合當地保障性住房發展的貸款政策，支持個人保障性住房按揭業務。截至報告期末，個人保障性住房貸款餘額達 17.59 億元。

**棚戶區改造項目。**保障安置居民的生活居住和學校辦學條件，顯著改善專案周邊環境，有效促進該地區的和諧發展。截至報告期末，本行棚戶區改造貸款 382.53 億元。

- 司法更便民

本行結合各地法院客戶金融服務需求，著力開展“案款管家”產品創新，便利當事人掌

---

握審執進程，助力法院優化管理，幫助實現最高人民法院“透明便民、深化司法公開、推進陽光司法”的要求。

報告期內，本行成功打造了全國首個省級一體化案款管理系統，是司法專項資金管理的重大創新。截至報告期末，多個省市約 130 家各級人民法院在本行辦理相關業務，案款管家結算額突破 100 億元，有效服務司法體制改革。

- 截至報告期末，本行銀校通、案款管家、雲智付等項目收繳金額累計約 125 億元。

## 6 體制革新 助力金融普惠

**回應可持續發展趨勢：**2016年，國務院發佈《推進普惠金融發展規劃（2016-2020年）》，提出大力發展普惠金融，有利於促進金融業可持續均衡發展，推動大眾創業、萬眾創新，助推經濟發展方式轉型升級，增進社會公平和社會和諧。交行責無旁貸，以金融資源惠及小微企業、農民、城鎮低收入人群等特殊群體，推進普惠金融服務更加均衡、普惠金融體系更加健全、金融基礎設施建設更加完善，提升弱勢群體金融可及性和可持續發展能力。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**成立普惠金融管理委員會，將小企業部升級改制為普惠金融事業部；推廣負擔得起的信貸產品；完善“三農”貸款指引，傾斜相關政策；制定並完善消費者保護措施；為廣大企業及個人客戶提供更便利、更周到的金融服務。

**我們的績效：**小微企業貸款餘額 7,707.19 億元；涉農貸款餘額 6,536.18 億元；客戶滿意度 848 分。

### 6.1 扶持小微企業

金融支持是激發小微企業活力、助推小微企業成長壯大的重要力量。本行積極回應宏觀政策，推動事業部改革，持續創新機制與業務模式，不斷提升小微企業服務能力和可得性，打通金融資源流向小微企業“最後一公里”，有效支持科創小微企業的需求，激發經濟發展活力。報告期內，本行獲《亞洲貨幣》頒發的“最佳供應鏈融資銀行”榮譽稱號。

#### • 管理服務改革提升

報告期內，本行為貫徹國務院《推進普惠金融發展規劃（2016-2020年）》和銀監會《大中型銀行設立普惠金融事業部實施方案》，設立普惠金融管理委員會，總行、37家省直分行和轄行及“中國製造2025”試點城市均掛牌成立了普惠金融事業部，提高服務實體經濟能力。截至報告期末，本行小微企業貸款餘額 7,707.19 億元，較同期增長 12.69%；小微企業貸款客戶數 155,309 戶，較同期增加 7.56%。

表注：本行服務小微企業情況統計表

指標名稱	單位	2015年	2016年	2017年
小微企業貸款餘額	億元	6,244.58	6,839.58	7,707.19

小微企業貸款客戶數量	戶	141,357	144,388	155,309
小微企業信貸投放增速	%	8.75	9.53	12.69
小微企業申貸獲得率	%	86.96	92.59	94
當年新推出的服務小微企業金融產品數量	個	3	4	2

【製圖】本行創新小微業務管理模式

創新模式	具體舉措
創新小微金融服務模式	加強與客戶聚集、具備場景金融優勢的協力廠商互聯網平臺合作，實現小微業務的批量化與集約化發展
創新小微業務展業模式	建成小微資料採擷與應用體系，成立線上專案工作組，搭建小微業務全線上平臺，支撐前中後精細化管理
落實小微“三三六”風險組合管理模式	推行“雙人調查、平行報告、派駐審批”的“平行作業”和“客戶經理+風險經理”的貸前調查模式，有效實現風險關口前移，加快信貸處理效率
探索小微業務獲客模式	全員行銷推介客戶、兼職隊伍廣泛受理、專營團隊批量拓展



圖注：報告期內，本行舉辦“‘助力小微企業，服務實體經濟’交通銀行第二屆小微客群服務方案競賽”，激發本行創新小微展業模式及產品服務的主動性，加大普惠金融支援力度



圖注：雲南省分行小微企業座談會上，小企業主紛紛建言獻策

• **聚焦科創小微企業**

本行以金融創新為突破，積極推進政策制度、機構建設、產品服務等方面創新，加快提升對“大眾創業、萬眾創新”和科技型企業的綜合服務能力。截至報告期末，本行存量科技型小微企業 3,668 戶，貸款餘額 140.83 億元。

【製圖】本行提升科創小微服務措施

主要措施	具體實施
完善投向政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 擇優支援促進新型工業化與技術改造升級項目；</li> <li>• 積極拓展發展前景良好的創新性科技型中小企業；</li> <li>• 密切關注物聯網、雲計算、大資料、移動互聯等新一代資訊技術高速發展所帶來的業務機遇。</li> </ul>
搭建專營機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 率先在大型銀行中提出“搭建專營機構、專門服務科技型小微企業”的總體思路；</li> <li>• 從總行-經營機構不同層面落實專營機構建設，提出“1+3+2”專營機構人員配備模式；</li> <li>• 北京、江蘇、蘇州、湖北、上海等 10 多家分行先後成立了科技金融專營機構。</li> </ul>
開展專項合作	<p>形成“銀行+政府+保險+擔保+創投”的科技金融服務模式，與政府聯合搭建平臺，利用科技園區支持政策，與保險公司共同評估和分擔風險、為雙創企業融資提供信用增級，統籌管理銀擔合作、降低擔保機構擔保費率。</p>
加大資源	<p>針對科技型企業設立專項行動配置專項資源，並依託產業鏈融資帶動相關領域</p>

傾斜

上下游業務發展，進一步增強科技和雙創金融的輻射力度。

### 案例：上海市分行設立科技金融服務中心

針對小微科技企業數量多、分佈廣的特點，上海市分行 2017 年在張江高新技術園區、楊浦國家“雙創”基地、漕河涇開發區、松江 G60 科創走廊等地設立科技金融服務中心，落實專門人員，給予專項資源，專注服務小微企業。上海市分行還針對企業多元化需求，創新“投貸聯動”等服務模式，為企業提供資金結算、國際貿易、債券融資、股權融資、上市輔導等全方位服務。



圖注：上海市分行開發的“科創企業投聯貸”榮獲上海市金融學會頒發的小微金融創新優秀案例

## 6.2 關注三農發展

三農問題是關係國計民生的根本性問題，深化農村土地制度改革、構建現代農業產業體系、促進農村一二三產業融合發展等一系列改革發展方向，為致力於服務“三農”的金融機構指明方向的同時，也提出了更高要求。本行始終致力於創新農業金融產品，提升農村金融服務能力，說明推動農村金融市場發展，促進現代農業產業轉型，提高金融資源在農村的覆蓋率。

報告期內，本行制定並印發《關於落實監管要求做好 2017 年三農服務工作的意見》，從發展理念、縣域金融、產業融合、產品和服務創新等方面提出農業供給側結構性改革的推進措施。

### 6.2.1 引導現代農業

本行持續完善現代農業投向指引，通過細化准入標準及分類策略，引導分行加大對優質涉農企業的扶持力度。

本行遵循“制度先行、積極試點、穩步推進”原則，在風險可控、商業可持續前提下開展農村承包土地的經營權和農民住房財產權（以下簡稱“兩權”）抵押貸款業務，指導黑龍

江、浙江、安徽、貴州等試點區域分行有序推進“兩權”抵押貸款試點。截至報告期末，10家試點分行成功實現“兩權”抵押貸款的發放，“兩權”貸款餘額5,503萬元。

**【製圖】本行探索“兩權”，助推農業現代化發展**

<p>“兩權+龍頭企業（或擔保公司）擔保”的模式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 黑龍江省分行針對優質的糧食種植專業合作社客群開展“兩權”貸款業務，由當地糧食生產核心企業提供擔保，以合作社“農村承包的土地經營權”作為風控措施，為種糧合作社提供融資服務；</li> <li>• 河南省分行以符合條件的專業擔保公司提供擔保、“農村承包的土地經營權”作為反擔保，為農業合作社發放貸款；</li> <li>• 湖南省分行以農戶的“農民住房財產權”抵押給符合條件的擔保公司，作為反擔保措施，開展業務。</li> </ul>
<p>“兩權抵押+其他多種擔保方式組合”的模式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 浙江省分行以“農村承包土地經營權”抵押作為部分擔保措施，與協力廠商保證擔保、房產抵押等共同組成組合擔保的形式，探索“兩權”試點。</li> </ul>
<p>“兩權”作為單一擔保物模式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 湖北、江西、重慶等分行結合地區確權登記領證、抵押物交易流轉和處置等基礎條件配套情況穩步探索，把握貸款流向和還款資金來源。</li> </ul>

**案例：海南銀行深度服務農業發展**

本行參股銀行海南銀行把現代農業作為重點服務領域之一，加強市場調研和服務產品創新，結合海南省農業產業發展政策，深度參與農業產業基金，創新“1+N”產業鏈金融服務模式。報告期內，該行推出小額農戶貸、創新青雁貸、惠農貸、漁豐貸等“三農”信貸產品，降低涉農企業融資成本，體現強農惠農導向，用優質、高效、便捷的金融服務促進經濟升級和民生改善。

**6.2.2 支持先進企業**

本行持續加大對農產品優勢產區內大型優質企業的支持力度，著力推進與墾區級種植（養殖）企業和農業主產區內占主導地位的大型種植（養殖）企業的業務合作；合理支援農副產品加工行業中經營效益良好，規模效益明顯的大型加工企業發展，引導農業生產向集約化、規模化和現代化經營方式轉變。

本行積極推進銀銀合作業務，截至報告期末，銀銀平臺上線法人機構數 533 家，櫃面通業務連接網點 10,600 個，簽約終端客戶 14.44 萬戶。為提升農村金融機構服務水準，本行將多領域優質產品整合至銀銀平臺，面向省級農村信用聯社、農商行推出科技輸出、培訓輸出、研究輸出服務，推動農村金融體系健康全面發展。



圖注：吉林省分行走訪養殖戶農場

#### 案例：黑龍江省分行力促全省首個蔬菜產業金融扶持政策落地

為加快推進農業供給側結構性改革，打造標準化“北菜南銷”蔬菜生產基地，黑龍江省分行積極回應習總書記提出的“建設綠色糧倉、綠色菜園、綠色廚房”的號召，對標準化綠色蔬菜生產基地給予融資支援。報告期內，黑龍江省分行與蘭西縣政府、省農業信貸擔保公司簽訂標準化綠色蔬菜生產基地貼息貸款協定，實現全省首個蔬菜產業金融扶持政策的落地，有力促進當地綠色蔬菜產業健康起步和發展。



#### 6.2.3 發展村鎮銀行

作為立足縣域、支農支小的專業化社區型銀行，村鎮銀行是農村金融服務體系不可或缺的組成部分，也是發展普惠金融和實施金融扶貧的重要載體。

【製圖】村鎮銀行積極支援當地經濟發展

安吉 交銀 村鎮 銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>“農家樂貸”支援轄內農家樂綠色升級改造。報告期內，農家樂貸款餘額 3,963.39 萬元，戶數 207 戶；</li> <li>“種養殖業貸”支援轄內種養殖戶經營壯大。報告期內，投放“種養殖業發展及整體提升”專案貸款 760 萬元，支持種養殖業農戶 33 戶；</li> <li>“光伏貸”支持轄內光伏產業健康發展。報告期內，支持“光伏貸”農戶 971 戶，投放金額 5,706.73 萬元，農戶遍佈 4 個街道 11 個鄉鎮。</li> </ul>
----------------------	--

案例：再小的夢想也有支持

石河子村鎮銀行積極開展下崗再就業人員、婦女、大學生創業等民生貸款業務，截至報告期末，共發放下崗再就業貼息貸款 127 筆，合計金額 1,091 萬元。例如，為下崗女工李某提供小額貸款，解決其苦無啟動資金的燃眉之急。李某依靠貸款起步經營小店，在很大程度上改善了其一家五口的生活狀況。



圖注：大邑村鎮銀行創新“興民葡萄貸”“興民安置房貸”

6.3 提升金融服務

本行持續完善服務管理體系，不斷通過改革創新改善服務，聯通客戶與金融資源，提升金融資源可得性和便利性，致力於做金融業服務最好的銀行。

在 J. D. Power 公司開展的 2017 年中國零售銀行滿意度研究中，本行以 848 分連續四年排名行業第一。



圖注：交行有 20 家營業網點獲評“2017 年度中國銀行業文明規範服務百佳示範單位”，獲評數連續三屆位列行業第一，連續六年榮獲突出貢獻獎

- 在銀監會 2017 年對 2016 年銀行業金融機構消費者權益保護工作考評中，本行獲評一級行，為全國性銀行業金融機構唯一一家一級行。

### 6.3.1 產品服務創新

#### • 打造全管道體系

本行制定《關於做好 2017 年度網點新型服務模式試點推廣工作的通知》，以網點營運、服務、行銷模式改造優化為建設核心，將智易通系列機具作為實施載體，完成網點服務模式創新的試點推廣。報告期內，本行“自助銀行+普惠網點”與傳統網點的配比達到 2.45: 1，其中離行式自助銀行與人工網點的配比達到 1.22: 1，智慧設備已在全行 1,349 家網點推廣。

表注：本行服務管道建設情況

指標名稱	單位	2015 年	2016 年	2017 年
營業網點數量	個	3,141	3,285	3,270
普惠網點數量	個	422	605	662
自助銀行數量	個	14,834	14,329	12,828
離行自助銀行數量	個	3,840	3,603	3,182
離行單機自助服務點	個	7,585	6,904	6,138

在行自助服務區數量	個	2,642	2,577	3,207
自助設備數量	台	30,703	30,500	25,065
遠端智慧櫃員機數量	台	693	899	953
中西部地區網點數	個	1,458	1,549	1,572

本行通過全管道行銷部署平臺，實現與手機銀行、個人網銀、智易通、ATM、電話銀行等零售業務管道對接，初步形成行銷資訊統一推送和個性化展現機制，依靠大資料平臺不斷提升銀行精準行銷能力。本行推出“手機信用卡”服務體系，發佈業內首份“手機信用卡白皮書”，該項目榮獲由上海市銀行業同業公會發起，由人民銀行上海總部、上海銀監局專家共同評審的2017年度“上海銀行業年度創新獎”，並獲評《金融電子化》雜誌社評選的“2017年金融資訊化十大事件”。截至報告末，手機信用卡1.0累計髮卡280萬張，批核率為73.4%。



圖注：報告期內，本行舉辦“沃德杯”廣場舞比賽，廣場舞大賽吸引參賽舞隊10,213支，本行借此平臺開展場景式客戶行銷，實現線上線下交互引流，形成“活動+服務+產品”組合行銷模式，紅舞產品銷售額97.84億

電子銀行業務分流率達到94.54%  
 多管道客戶數達到1,001.81萬戶，完成全年計畫的104.29%。  
 本行成為業內首家上線銀聯標準二維碼支付產品的銀行。

### 6.3.2 優化客戶體驗

本行積極回應“回歸本源”的全國金融工作會議精神，秉持“一個交行、一個客戶”的理念，持續提升服務能力、改善客戶體驗，打造優質服務的企業品牌，構築涵蓋服務規範、

服務管道、業務運營、IT 系統、風險管理等全方位、全流程、全人員的“大服務”格局。

- **貼心特殊客戶**

為推進無障礙服務水準的提升，本行制定和實施《關於為嚴重老弱病殘等特殊客戶做好銀行服務的通知》《關於進一步做好殘障人士銀行服務的通知》等相關規定，將無障礙服務的理念貫穿於使用銀行產品、接受銀行服務的全流程，保障客戶的安全權、知情權、公平交易權及受尊重權。

**【製圖】**本行服務特殊客戶措施

- **建立消保考核制度。**根據《交通銀行消保服務考評指標及評分細則（2017）》相關要求，每季度對各分行網點的無障礙設施進行檢查，並納入消保考核。
- **設立愛心視窗。**大堂經理視實際情況安排愛心視窗呼叫殘疾人客戶號碼，快速辦理業務，減少殘障人士等待時間。
- **配備視障專用設備。**針對視力障礙客戶，營業網點至少配備 1 台傳統按鍵式密碼輸入器，確保視障客戶順利辦理業務，同時網點對外貼有導盲犬可入標識。



圖注：河南省分行開展手語學習，幫助員工將熟練的銀行日常工作用語轉化為手語運用到實際交流，提高行員手語交流技能



圖注：貴州分行服務特殊人群

• 傾聽客戶心聲

【製圖】本行提升客戶投訴管理舉措

完善客戶投訴管理制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 修訂《客戶意見管理辦法》，同步梳理《營業機構客戶意見處理實施細則》《客服電話客戶意見處理實施細則》及《突發客戶投訴事件應急預案》等。</li> </ul>
優化流程，提高投訴管理成效	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在現有全國統一熱線 95559 和消保舉報電話基礎上，增加公示當地投訴電話，縮短客戶的投訴處理環節，加快整體處理時效；</li> <li>• 全面優化客戶工單系統及工單報表系統，增加工單提醒功能，確保第一時間為客戶有效解決回饋的意見建議；</li> <li>• 針對監測到的信用卡集中投訴下發“消保預警單”，提請業務部門關注，優化投訴處理策略。</li> </ul>
提高客戶意見處理技能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展《把握投訴客戶心理，提升投訴處理技巧》的專題培訓，從客戶投訴的原因及處理原則、投訴處理流程及處理技巧、投訴客戶心理和行為分析與對策、關注類客戶投訴應對、情緒壓力管理等多維度展開培訓。</li> </ul>



圖注：本行首創的《交通銀行營業機構客戶投訴處理流程圖》公佈、張貼在所有營業網點、門戶網站等醒目位置，得到行業內高度認可，已被多家同業所借鑒採用

表注：報告期內客戶投訴及回饋情況統計表

指標名稱	單位	2017年
客服中心工作人員累計人數	人	953
客戶投訴辦結率	%	100
客戶投訴按時處理率	%	95.58%
客戶投訴受理時間	小時	24
客戶投訴處理結果滿意率	%	99.85
侵犯客戶隱私/遺失客戶資料導致的投訴數量	件	0
客戶滿意度	%	98.33

【製圖】本行客戶服務突出成效

- 95559 客戶滿意度保持在 98%以上，在業內名列前茅。
- 榮獲中國金融業客服中心發展聯盟授予的運營管理精英團隊獎等 13 個獎項，獲得中國銀聯頒發的“客戶服務處理優秀獎”。
- 港行客服連續四年榮獲香港客戶中心協會的“神秘客戶撥測”金獎。

### 6.3.3 完善消費者保護

【製圖】本行完善消費者保護管理舉措

完善消保管理制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 修訂《交通銀行消費者權益保護管理辦法》；</li> <li>• 制定下發《交通銀行理財產品銷售錄音錄影應急預案》和《交通銀行消費者資訊保護管理辦法》，保護消費者合法權益；</li> <li>• 繼續實施《交通銀行智慧財產權管理辦法》，完善智慧財產權管理體系。</li> </ul>
升級資訊平臺	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自主開發行業內首家覆蓋全行的消保服務管理平臺，包括網頁版及移動用戶端，消費者權益保護板塊包括監管考評、消保考評、消保培訓、宣傳教育、消保審核、消保滿意度、投訴分析、規章制度、案例分享、參考法條、特色創新等 11 個模組，主要用於總分行消保監管考評、內部消保考評及日常消保管理等。</li> </ul>
創新消保合屬辦公機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 董事會和高管層層面分別設立了董事會社會責任與消費者權益保護委員會以及高管層消費者權益保護工作委員會，形成消保工作的雙委員會制工作體系；</li> <li>• 成立消費者權益保護辦公室，系統性開展消保工作；</li> <li>• 37 家省直分行均設立了消費者權益保護辦公室及消費者權益保護部一級部；境內子公司在 2014 年底前各自成立消費者權益保護專門機構；</li> <li>• 交行私銀中心設立消費者權益保護部，標誌交行持牌直營中心均完成消保專門機構的設立。</li> </ul>
健全考評制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定《交通銀行消保服務考評指標及評分細則（2017）》。</li> </ul>
強化員工意識	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 基於消費者的八項基本權利，結合一線員工日常工作實際，製作《交通銀行營業網點員工消保手冊》，確保基層營業網點員工人手一冊。</li> </ul>



圖注：全行網點在產品銷售專區增加了相關內容收費標準公示，保證營業網點在營業廳、產品銷售專區、貴賓區和自助服務區均有常用服務價格及免費服務專案表

- **加強客戶提示**

本行持續加強系統預警與客戶提示，採用網銀系統預警提示、櫃面客戶風險提示與告知、定期按月統一對客戶可疑交易電話查訪及開展理財知識教育等多種方式，說明客戶提升風險防範能力。

- **開展金融教育**

報告期內，本行制定《交通銀行普及金融知識宣傳管理辦法》，深入推進普及金融知識宣傳工作，著力提升社會公眾的金融素質和安全意識，積極建立適應不同群體消費者的教育服務工作長效機制。

截至報告期末，全行開展金融教育活動營業網點共計 2,873 個，集中宣教 22,465 次，參與員工 21,685 人次，受眾消費者 18,371,174 人次，發放宣傳材料 125,996,000 份，推送微博微信宣傳貼 54,166 條，媒體宣傳 18,464 次。



圖注：本行開展金融教育活動

**【製圖】本行金融教育相關榮譽**

- 榮獲 2017 年中國銀監會“金融知識進萬家”活動先進單位；
- 榮獲 2017 年度中國銀行業務普及金融知識萬里行活動最佳成效獎。

**利益相關方感言：**

“安徽省分行認真負責，與詐騙分子搶時間，千方百計幫助被害人追回損失，為全省打擊電信詐騙犯罪作出突出貢獻，高效完成了省反電詐中心交給的各項任務，向各位領導和同事表示衷心的感謝和誠摯的敬意。”

——安徽省公安廳

## 7 金融活水 引領綠色發展

**回應可持續發展趨勢：**良好的環境是人們賴以生存的重要基礎，也是組織、企業能否實現可持續發展的決定因素之一。交行堅持發展綠色金融，為打造綠水青山，保護生態環境做出應有貢獻。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**鼓勵綠色產業發展；儘量減少廢棄物；節約用水用電；控制能耗；組織和主動參與環保公益行動。

**我們的績效：**綠色類授信餘額占比 99.94%；綠色類客戶數占比 99.76%；電子銀行業務分流率 94.54%。

### 7.1 綠色金融

發展綠色金融對我國經濟結構的調整和生態文明建設起著重要的促進作用。報告期內，本行堅持綠色發展理念，引導金融資源向綠色環保產業轉移，提高資源配置效率，促進經濟和環境協調發展。

加大對戰略性新興產業、節能環保、低碳建設等領域的支援力度，著力提升綠色金融服務水準。要嚴格落實綠色信貸監管政策要求，加強綠色信貸投放管理，確保全行信貸投放符合綠色、節能、低碳、環保的理念。

——交通銀行董事長 彭純

#### 7.1.1 管理環境風險

本行積極踐行綠色信貸發展戰略，根據監管機構的相關政策、制度、操作流程，監控全行綠色信貸各項業務指標。報告期內，本行制定《關於進一步加強綠色信貸工作的通知》，完善綠色信貸政策體系，全面深化綠色信貸工作，加大綠色信貸投放；將綠色信貸風險內涵由企業的環境風險擴大至耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生態保護、氣候變化等各類環境和社會問題；加強經營活動全方位監控，將綠色信貸管理外延由信貸業務擴大至公司治理、組織架構、辦公運營、資訊披露等銀行經營活動的各個方面。

【製圖】報告期內，本行在授信全流程融入綠色信貸要求

階段	要求
貸前	嚴格執行綠色信貸准入制度，對存在環保、過剩產能等風險隱患的客戶及專案建立綠色信貸“一票否決制”
貸中	審查時將客戶環境和社會表現及所屬行業相關管理規定作為評判客戶信用風險的重要內容
貸後	管理時重點關注客戶環境和社會風險，加大減持退出力度，對紅色類客戶建立“名單制管理”，實行“一戶一策”，並納入風險監控名單，實行專人管理

在風險可控的前提下，本行大力扶持國家節能減排、污染治理、資源綜合及迴圈利用等領域優質專案，給予重點信貸支援；持續強化“兩高一剩”行業限額（領額）管控，產能過剩行業貸款總量持續壓降、資產品質保持穩定。截至報告期末，本行產能嚴重過剩行業貸款餘額占比較年初壓降 0.7 個百分點。

#### 7.1.2 支援綠色產業

綠色產業作為綠色經濟發展的載體，對促進可持續發展具有重要意義。報告期內，本行緊跟國家綠色信貸政策，支持綠色產業發展，持續加大對節能環保行業、戰略性新興產業的信貸支持。

#### 案例：本行成功發行第二期 200 億元綠色金融債

報告期內，本行在全國銀行間債券市場成功發行第二期 200 億元綠色金融債，期限 3 年期，票面利率 4.29%。截至報告期末，本行已累計發行 500 億元綠色金融債，募集資金將全部用於綠色信貸專案。此次發行吸引了包括國有大型商業銀行、全國性股份制商業銀行、城市商業銀行、農村商業銀行、農信社、保險公司、證券公司和基金公司在內的多元化的投資群體，共有 27 家金融機構參與了本期債券申購。本次發行是本行繼續積極貫徹落實綠色發展理念、繼續加大對綠色產業項目的信貸支持力度、提升綠色發展能力的重要措施。

報告期內，本行加強對城市水務、水利、環境和公共設施管理、節能環保等行業的研究力度，結合市場需求，累計向上述各類專案投放專項資金規模超過 300 億元，為綠色行業的優質客戶提供更大的資金支持空間。

### 案例：交行中燃聯合組建百億級清潔能源產業基金

報告期內，為助力我國清潔能源發展，本行與中國燃氣控股有限公司在上海正式簽訂協定，聯合成立“中燃交銀（深圳）清潔能源股權投資基金”，總規模 100 億元。這是中燃集團首次與本行合作成立產業基金，也是銀行業金融機構首支投向清潔能源項目的產業基金。該基金重點參與中燃集團 4G（管道天然氣、液化天然氣、壓縮天然氣及液化石油氣）能源投資項目，並積極投資承擔國家治理霧霾使命的華北地區“氣代煤”民生工程，改善能源結構，降低大氣污染。



圖注：清潔能源基金協議簽約儀式

本行持續跟蹤國家綠色金融改革動向，關注浙江、江西、貴州、廣東和新疆五個綠色金融改革創新試驗區的政策措施，充分發揮本行綜合化、國際化和財務管理銀行的優勢，尋求與各方合作契機。

### 案例：緊跟政府決策部署 推動綠色金融改革創新試驗區發展

2017 年 6 月 14 日，國務院總理李克強主持召開國務院常務會議，會議決定在浙江、江西、廣東、貴州、新疆 5 省（區）選擇部分地區，建設各有側重、各具特色的綠色金融改革創新試驗區，在體制機制上探索可複製可推廣的經驗。

報告期內，本行認真學習會議精神，研究改革試點方案，制定《交通銀行落實國務院常務會議精神 服務綠色金融改革工作方案》積極推動全行尤其是改革試驗地區分行綠色信貸工作發展。本行與浙江省人民政府簽署戰略合作協定，承諾在未來完善綠色信貸模式、綠色直融模式、綠色基金模式，加大綠色產業投入，更好地發揮金融支援實體經濟作用。此次簽約代表本行積極貫徹國務院決策部署，與浙江省政府建立密切合作關係，助力浙江推動金融改革創新，發展綠色金融。

### 7.1.3 提升行業影響

作為國內主要綜合金融服務提供者之一，報告期內，本行積極參與對外交流，在提升自身綠色信貸影響力的同時，助力行業健康發展。

#### 【製圖】交通銀行助力行業發展行動

作為首批發起人之一，聯合發起《陸家嘴金融城綠色責任投資原則倡議》

參加“交行—滙豐全球監管體系發展趨勢專題交流會”，就綠色金融發展與滙豐進行交流

參加人民銀行和英格蘭銀行舉辦的“首屆中英綠色金融聯合研討會”，就環境資訊披露等話題和境內外同業展開討論

獲“2017 陸家嘴年度公益榜·環保責任實踐獎”

獲 2017 年陸家嘴新金融全球峰會“最佳綠色金融機構”

獲第一財經·中國金融創新榜“最佳綠色金融機構”

### 7.2 綠色服務

本行將綠色低碳理念融入金融服務全過程，積極創新綠色產品，提升服務品質，減少資源浪費，降低負面環境影響。報告期內，本行電子銀行業務分流率持續提高，達 94.54%，產生的環保效應相當於減排二氧化碳近 15,483.17 噸，較上年增長 29.90%。

表注：本行客戶使用電子銀行產生的環保效益

客戶分類	客戶/交易規模	年度增幅	環保效應（相當於）		
			植樹	減排 CO <sub>2</sub>	減少用紙量
企業網銀	72.51 萬戶	14.46%	15.2 萬棵	2,130.58 噸	8,601.18 噸
個人網銀 (含手機銀行)	49.22 億筆	41.64%	87.12 萬棵	12,229 噸	49,219 噸
自助設備	4.51 億筆	-21.15%	8.03 萬棵	1,123.59 噸	4,512 噸

注：以企業網銀平均每戶用紙、個人網銀/自助設備平均每筆用紙量為基礎測算。

報告期內，本行“自助銀行+普惠網點”與傳統網點的配比達到 2.45:1，其中離行式

自助銀行與非特色人工網點配比達 1.22: 1，智慧設備已在全行 1,349 家網點推廣。

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
自助設備（台）	24,037	27,085	30,703	30,500	25,065
離行單機自助服務點（個）	6,842	7,263	7,585	6,904	6,138
離行自助銀行（個）	2,905	3,525	3,840	3,603	3,182
在行自助服務區（個）	2,589	2,641	2,642	2,577	3,207

注：因設備升級，2017 年的自助設備量雖較 2016 年略有減少，但櫃面業務替代率卻有所增高，達 86.27%。

### 7.3 綠色運營

隨著環保理念和生態經濟越來越深入人心，綠色經營成為了企業提高競爭優勢的重要方向。報告期內，本行注重減少自身經營對環境的影響，助力低碳社會建設，將社會責任管理理念延伸至供應鏈，提升負責任採購水準；積極推行綠色辦公，通過實施節能技術改造、電子化運營等措施，降低能耗，提高能源利用效率。

#### 7.3.1 堅持綠色採購

報告期內，本行積極推進綠色採購規章制度的完善，加強供應鏈社會責任管理，有效傳遞本行對綠色採購行為的支援。

##### 【製圖】推進綠色採購規章制度的完善

印發《交通銀行總行集中採購業務專用章管理辦法》，完善用印流程，防範操作風險
印發《交通銀行總行非業務類合同管理辦法》，規範總行非業務類合同管理，加強非業務類合同風險控制
擬定《交通銀行總行供應商管理實施細則（試行）》和《交通銀行總行委託代理採購工作規程（試行）》，規範供應商和委託代理機構的管理

報告期內，為加強綠色採購管理和提升綠色採購的綜合效益，本行採用電子版發送招標檔，在招標文件中規定避免豪華包裝投標文件。本行組織建立總行供應商庫，對總行範圍內的 1400 余家供應商進行了資質清查，並通過公開招標中標、部門推薦、供應商自薦等途徑，不斷擴展供應商庫，對在庫供應商進行建檔工作。

表注：總行範圍內按類型劃分的供應商數量

類型	數量
----	----

專業設備類	88
通用設備類	52
常用物品類	57
業務及形象推廣類	60
IT 硬體類	98
IT 服務類	64
服務類	321
資訊提供類	20
工程類	55
其他類別	17

### 7.3.2 實行綠色辦公

報告期內，本行積極回應“建設節約型社會”號召，在業務經營過程中鼓勵綠色辦公，全面實行網路化和電子化運營，儘量使用可回收和環保產品，避免資源和能源浪費，營造綠色低碳的辦公氛圍。在充分告知客戶的前提下，本行取消太平洋借記卡紙質帳單寄送服務，此項行動每年可減少紙張列印約 250 萬張。

#### 【製圖】無紙化辦公舉措

- **營運業務系統資料歸檔管理和電子郵件系統資料歸檔管理：**報告期內，總行申請成為中國檔案局電子檔管理試點單位，通過改造營運條線“二代支付系統、儲蓄開銷戶業務”、辦公室部門郵件系統，每年節約材料列印費用共約 316 萬元
- **開發建設移動辦公 APP：**凝合 OA、通訊錄、郵箱、內網等功能，滿足員工移動辦公訴求，提升本行辦文辦事效率
- **行政印章綜合管理平臺：**實現行政印章的刻制、頒發、啟用、使用、保管、停用、作廢、歸檔等環節線上審批，建立行政印章電子台賬
- **即時通訊工具“交融通”：**拓寬員工交流管道，滿足員工行內各類事務線上交流溝通訴求，提升日常工作效率

報告期內，本行認真開展節能減排工作，從理念節能、管理節能和技術節能三方面入手，制定節能減排計畫、開展節能知識宣傳教育、推動節能專案實施、組織節能檢查，成效顯著。

截至報告期末，本行實現人均用電、用水、用氣等能耗指標穩中有降，紙張消耗總量同比下降 4.97 噸，全行視訊會議數量同比增長 5.50%；總行全年公車出行 148.41 萬公里，累計排放氮氧化物（NO<sub>x</sub>）0.1109 噸，顆粒物（PM）0.0082 噸。

【製圖】總部資源使用和全行召開視訊會議情況

項目	總量
全行視訊會議	7,342 次
總部用水量	33.20 萬噸（23.84 噸/人）
總部用電量	10,228.10 萬度（7,343.74 度/人）
總部用氣量	126.25 萬立方米（90.64 立方米/人）
總部用紙量	38.06 噸（7.26 千克/人）

注：總部用水量、用電量及用氣量涵蓋在滬五大樓宇員工（含派遣制）及交銀企服員工共 13,929 人；用紙量涵蓋總行本部、金融服務中心、國際結算中心及借用外包人員共 5,243 人。

【製圖】交行總部 2017 年溫室氣體排放量

交行總部 2017 年溫室氣體排放量	83,324.72 噸 CO <sub>2</sub> e（5.98 噸/人）
直接排放量	2,727.60 噸 CO <sub>2</sub> e
間接排放量	80,597.12 噸 CO <sub>2</sub> e

注：交行總部 2017 年溫室氣體排放量涵蓋在滬五大樓宇員工（含派遣制）及交銀企服員工共 13,929 人。

【製圖】總行採取節能舉措 提高資源使用率

**空調節能：**在交銀大廈 B4 層空調系統增加 2 台熱交換器，使主樓冷量通過交換到裙樓，每年可減少耗用天然氣約 49,845 立方米，節省費用 18.70 萬元

**精確統計能耗：**各樓宇逐月報送《各樓宇能源消耗資訊統計台賬》，每月、每季度匯總、分析及評價能源消耗情況

**減少水資源消耗：**張江園區改造河流，將河水引入綠化灌溉管道代替自來水澆灌，澆灌 47,900 m<sup>2</sup>綠地，可節水約 14,370 噸/年，節省費用 7.19 萬元；各樓宇（園區）推廣空調迴圈水物理處理技術，以物理方法處理空調迴圈水，避免使用化學藥水產生二次污染

### 案例：香港分行積極開展環保行動，降低能源消耗

香港分行積極參與由香港特別行政區環境局舉辦的“戶外燈光約章”計畫，安排本行較大型燈光裝置（包括會德豐大廈地下 LED 影視幕牆、營運中心頂層 LED 影視幕牆及地下層戶外看板）于晚上 11 時至翌日早上 7 時關燈，節能降耗。



圖注：香港分行參與由香港特別行政區環境局舉辦的“戶外燈光約章”計畫，獲“鉑金獎”

本行積極宣導員工節約使用電池、電子資訊產品等辦公用品，加強廢棄物管理，降低有害廢棄物對環境產生的不良影響。總行按照《交通銀行實物資產管理辦法》（交銀辦〔2014〕19 號）相關要求，對廢棄電子產品進行拍賣處置，廢棄硒鼓墨水匣、廢棄電池等有害或無害廢棄物均由專業的回收公司統一處理。

表注：總行 2017 年電子資訊產品廢棄物排放情況

類型		數量
電子資訊產品 廢棄物	主機	475 件 (0.17 件/人)
	顯示器	475 件 (0.17 件/人)
	筆記型電腦	40 件 (0.015 件/人)
	印表機	96 件 (0.035 件/人)

注：總行 2017 年電子資訊產品廢棄物排放情況涵蓋總行本部員工 2729 人。

#### 7.4 綠色公益

報告期內，本行以綠色理念為指導，積極開展如植樹活動、綠色騎行等形式的綠色公益活動。本行在努力提高員工環保意識的同時，積極向社會宣傳環保公益理念，傳播綠色生活風尚。

### 案例：重慶市分行開展“種下一株 WE 來，讓森林走進重慶”公益活動

重慶市分行開啟“種下一株 WE 來，讓森林走進重慶”公益活動，旨在樹立“綠色家園，從我做起”的理念。重慶市分行通過分發、播種種子的形式吸引 400 餘人、超過 100 戶家庭參與本次綠色公益活動。



圖注：活動啟動儀式



圖注：總行組織幹部員工和青年志願者近 100 人在錫林郭勒盟多倫縣開展“保護母親河-天藍公益”植樹活動



---

圖注：廈門分行組織青年志願者參與在集美園博苑舉行的“綠色金融，青年先行”綠色  
公益行活動

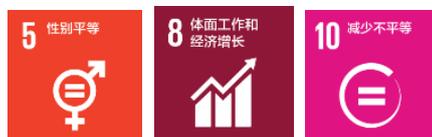


圖注：牡丹江分行組織員工開展自行車騎行公益活動

## 8 以人為本 共築美好生活

**回應可持續發展趨勢：**員工是交行金融服務的承載者和服務價值的創造者，本行攜手員工共同成長，致力於為員工打造幸福美好的工作與生活環境。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**保障員工基本權益；增強員工教育與培訓；幫扶困難員工。

**我們的績效：**女性高管比例 37.22%；員工流失率 4.71%。

### 8.1 尊重·多元

本行重視員工基本權益的保障，致力於打造尊重、多元、和諧的工作氛圍，提升員工幸福感。截至報告期末，本行共有境內外行員工 91,240 人，其中女性員工占 52.90%，境外員工占 2.56%，少數民族員工 3,976 人，殘疾員工 116 人。

【製圖】2017 年本行員工的基本情況資訊

類別		2017 數量統計	2016 數量統計
交行員工年齡結構	30 歲及以下	37.51%	40.57%
	31-50 歲	54.89%	51.95%
	51 歲及以上	7.60%	7.48%
員工學歷分佈	本科以下學歷	19.39%	20.24%
	本科學歷	68.96%	68.61%
	研究生及以上學歷	11.65%	11.15%
境內員工流失率統計-按員工類型	管理員工流失率	0.73%	0.94%
	行政員工流失率	5.78%	6.15%
	業務員工流失率	5.60%	5.01%
管理層雇員結構資訊	高管人員比例	8.09%	7.63%
	女性高管比例	37.22%	36.53%
	少數民族高管比例	3.52%	3.46%
	機構聘用當地高管的總人數比例	30.77%	31.34%

	境外機構聘用當地 高管的人數比例	76.45%	79.16%
	機構在重要運營地 點聘用的當地高層 管理人員所占比例	21.70%	25.68%

本行嚴格執行國家各類勞動用工法律法規，杜絕使用童工及強制員工勞動，不因性別、相貌、信仰等因素歧視員工，提供公平、適合的就業崗位和待遇，做到同工同酬。截至報告期末，本行與所有在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同，解決員工後顧之憂。

**【製圖】本行保障員工基本權益的行動和措施**

行動		措施
遵守法律法規	保護員工權益不受侵害， 打造多元、無歧視的工作 環境	確保員工法定保險福利，足額繳納五險一金 執行國家各類勞動用工法律法規 ...
制定規章制度	實現員工管理有章可循， 創造有序、規範的工作秩 序	《員工招聘與錄用管理辦法》 《總行加班工資管理暫行辦法》 《員工請休假規定》 ...
簽訂集體合同	維護女性員工特殊權益， 營造溫馨、和諧的工作氛 圍	《女職工勞動保護特別規定》 《交通銀行女員工權益保護專項集體合同》 ...

本行定期召開職工代表大會，通過多種管道廣泛徵求員工意見建議。報告期內，本行職工代表大會增加員工提案電子系統，以拓展員工溝通管道，進一步提升民主管理水準。



圖注：本行獲得“2017 最佳校園伯樂大獎”和“2017 非常僱主”獎項



圖注：本行獲得“第十五屆大學生最佳僱主”獎項

#### **案例：香港分行持續關注員工福利**

香港分行將全面做好員工福利保障作為人力資源管理工作的重點，除積極採取各項措施提高員工福利外，更不斷優化、推行關愛家庭政策，如員工及家庭的福利與支持、舉辦各類推廣工作生活平衡的活動等，提升員工幸福指數。香港分行在香港強制性公積金計畫管理局（“香港積金局”）舉辦的“積金好僱主”嘉許計畫中，榮獲 2016/17 年度“積金好僱主”獎項，成為本地銀行獲此殊榮的八家銀行之一。此外，香港分行還榮獲香港積金局在報告期內首次增設的兩個獎項——“積金供款電子化獎”與“推動積金管理獎”，褒獎香港分行在關愛員工、重視員工退休保障等工作方面的努力。



圖注：香港分行獲香港強制性公積金計畫管理局嘉許為 2016/17 年度的“積金好僱主”

## 8.2 培養・成長

本行為員工提供有競爭力的薪酬條件，設定公平、高效的考核機制與培養體系，為員工提供一個有吸引力、快速成長的發展平臺。

### 8.2.1 完善員工培訓體系

本行注重提升人才整體水準和競爭力，不僅幫助員工實現個人高速成長，也更好地服務本行經營發展。報告期內，本行成立交銀金融學院，運用互聯網新模式、新技術開發移動學習產品，使員工受訓體系更系統、更便捷。

#### 【製圖】本行員工培訓情況

全行共培訓各級各類 幹部員工約 110 萬人 次	脫產培訓 40 萬餘人次
	網路培訓 70 萬餘人次
總行培訓情況	開展各類培訓 683 期
	以創新轉型、業務發展、專業能力為重點，培訓學員 28 萬余人次 培訓辦班滿意率 97.4%

#### 【製圖】按雇員類別劃分的培訓情況

項目		單位	統計量
按雇員類別劃 分培訓情況	普通員工（AB 職等）接受培訓的百分比		99.6%
	普通員工（AB 職等）接受培訓的平均時數	小時	112

	中級管理層（C 職等）接受培訓的百分比		99.0%
	中級管理層（C 職等）接受培訓的平均時數	小時	116
	高級管理層（DE 職等）接受培訓的百分比		100%
	高級管理層（DE 職等）接受培訓的平均時數	小時	142

注：培訓範圍包括參加 e 校園網路學習（視頻、課件、文檔、博客、案例）及面授培訓。

**【製圖】本行員工培訓體系**

機制	措施	目標
精細化職業培訓	統籌分層分類培訓	提升員工的領導力、創新力、專業技能、職業素養和向心力
多元化學習交流	開展出國（境）培訓學習	幫助員工開闊經營思路，拓展戰略思維和國際視野
	與國際上知名同行開展技術合作交流	
科學化能力培養	將培訓中心優化為企業學院	完善對於員工培養的科學化管理與推進
	融合“互聯網+”技術	優化員工培訓管道
特色化基礎保障	充實師資力量	夯實培訓基礎、提高培訓品質
	完善課程體系	
	搭建資源分享平臺	
	評選優秀教師	

**案例：模擬銀行助力新員工快速上崗**

報告期內，本行基於“531”系統開發的業務操作教學與訓練平臺建設了類比銀行系統。通過在這個系統中學習，新行員或轉崗人員可以獲得櫃面業務等實戰化操作技能培訓。截至報告期末，已有 34 家分行 1,890 名新員工接受了模擬銀行培訓。模擬銀行的運用為本行新員工“先培訓後上崗、合格後再上崗”奠定了基礎，使全行新員工培訓實現新跨越。



圖注：員工通過模擬銀行提升業務水準



圖注：本行被中共上海市金融工作委員會授予“上海市金融人才實踐基地”

### 8.2.2 重視職業環境建設

本行重視和諧職業環境的建設，發揚“拼搏進取、責任立業、創新超越”的交行精神，營造“家文化”的工作氛圍。

【製圖】本行打造和諧職業環境的推進機制

措施		意義、價值
暢通職業生涯發展	實施專業、管理雙通道的員工職業發展路徑，在職級和薪酬等方面具有同等發展機會	確保員工可選擇適合自己能力和特點的職業發展路徑
確保員工勞動所得	建立市場化的薪酬管理機制	體現崗位價值和員工績效表

		現 兼顧員工短期和長期利益
公平處理員工爭議	制定《交通銀行信訪工作規定》	拓展員工溝通管道, 確保員工申訴權利
促進人才培養交流	加入境內外人才培養發展組織	推動行業人才的成長

### 8.3 關愛·溫暖

報告期內, 本行發佈《交通銀行 2016 年度幸福指數報告》, 實現對員工幸福感的持續性管理。總行根據上海市頒佈的《上海市控煙條例》, 制定實施《交通銀行總行控制吸煙管理辦法》, 督促員工減少吸煙, 保護自身身體健康。

#### 8.3.1 保障員工生活工作平衡

本行發揮工會、共青團、婦聯等群團組織作用, 積極開展員工喜聞樂見的文體活動, 豐富員工業餘文化生活, 提升員工歸屬感。報告期內, 本行推出“交行同心、健康共用”文化藝術體育“家”年華系列活動, 活動貫穿線上線下, 創新競賽項目, 提升趣味性、降低競技參與門檻、擴大競賽覆蓋面, 鼓勵全員積極參與。



圖注：時任交通銀行黨委副書記、行長彭純慰問基層員工



圖注：無錫分行舉辦第九屆職工體育運動會暨職工文化體育藝術“家”年華活動

### 案例：“交享閱”品牌項目，陶冶員工情操

報告期內，本行創新推出“交享閱”全員閱讀活動，宣導全行員工“多讀書，讀好書；寫感悟，共分享”。依託“交享閱”活動，本行舉辦了首屆全行書摘大賽，吸引全行 500 餘名員工積極參與。比賽通過“交銀工苑”微信公眾平臺進行全行賞析、票選，共 86 條精品書摘獲獎。“交通銀行職工閱讀系列活動”榮獲中華全國總工會職工書屋品牌活動（讀書組織）示範專案。



圖注：員工參與“交享閱”品牌專案



圖注：遼寧省分行盤錦分行成功舉辦“品味人生、美麗綻放”慶三八插花培訓活動

### 8.3.2 關愛員工身心健康

本行秉持為員工辦好事、辦實事的理念，做到真心實意關懷員工。本行印發《關於開展“小事、實事、具體事”服務活動的通知》，廣泛徵集員工意見。報告期內，本行共組織召開各類座談會、徵求會、彙報會 180 餘次，收集到各類小事、實事、具體事等涉及員工生活工作的事宜近 600 項。其中，員工就診綠色通道、健康專員技能培訓（急救、AED 使用等）、媽咪小屋、涉法問題援助等亮點實事項目圓滿完成，廣受好評。此外，本行還積極開展全員普惠性運動項目，設計、編導、推廣首套具有自主版權的交通銀行工間操，幫助員工保持身心健康。

【製圖】本行員工身心健康線上線下協同服務機制

線下員工 健康服務	優化工具解決“小事”	升級健康小屋，擴大服務範圍、優化服務模式、升級服務體驗
	建立管道開展“實事”	建立重大疾病就醫次要通道，解決員工看病難、住院難困境
	組織活動完成“具體事”	開展“健康關愛月”品牌活動，兼顧、滿足員工多樣化訴求
線上員工 健康管理	創新內容	完成“健康交行”APP，開發“交享閱”“交博會”“老干部俱樂部”等功能模組
	優化平臺	優化健康行、幸福指數、會議管理、積分樂園等模組

	員工互動	開展“健康積分 圓夢大學”全員公益健走活動，鼓勵員工積極走起來，提升身體素質
--	------	--

### 8.3.3 員工慰問幫扶

報告期內，本行修訂《交銀互助會管理辦法》，優化互助會管理機制，提升資金運用透明度；成立慰問小組，開展以“心系員工情，溫暖進萬家”為主題的幫困送溫暖活動，幫助困難員工解決實際問題。

【製圖】報告期內，本行員工慰問幫扶情況

元旦、春節期間對基層單位困難大病員工 2,159 人發放慰問款 768.85 萬元

慰問小組分赴北京、蘇州等 12 家分行，走訪慰問困難劳模、大病員工、特困員工及扶貧掛職幹部

全行共計 72,742 人自願加入互助會，共募集互助金 663.824 萬元；604 人次困難員工得到互助金資助，共發放補助 548 萬元



圖注：廣西區分行黨委慰問困難黨員



圖注：交銀企服開展 “心系員工情，溫暖進萬家” 幫困送溫暖活動

## 9 互濟共用 共建命運共同體

**回應可持續發展趨勢：**隨著中國特色社會主義進入新時代，我國社會主要矛盾也已轉化為人民日益增長的美好生活需要和不平衡不充分的發展之間的矛盾，解決民生基本問題，成為每個企業公民應當面對的挑戰。交通銀行密切關注社會發展需求的變化，積極攜手合作夥伴，為提升社會福祉而努力。



**貢獻 SDGs 目標：**

**我們的行動：**積極與中國殘聯、滙豐、公益機構等合作開展公益活動；鼓勵員工開展志願者活動。

**我們的績效：**公益捐贈支出 2,591.22 萬元；開展公益專案 260 個。

### 9.1 推進公益管理

本行持續推動公益管理的規範化、制度化建設，制定了《交通銀行扶貧捐贈管理辦法》，明確扶貧捐贈額度管理、捐贈原則、審批流程、後續跟蹤管理流程，保障公益專案有序開展。

【製圖】慈善公益投入情況

項目	單位	統計量	
實施公益專案數	個	260	
捐贈金額情況	總數	萬元	2,591.22
	扶貧	萬元	2,051.29
	救災	萬元	93.14
	助殘	萬元	201.24
	其他	萬元	245.55

### 9.2 幫扶弱勢群體

本行以關心、支持、自助、增權為基本原則，傾聽弱勢群體聲音，開展弱勢群體幫扶工作，助力其改變弱勢地位，促進良好社會氛圍的形成，為建成一個所有人都受益的社會而努力。

#### 9.2.1 持續開展敬老公益

習近平總書記在十九大報告中指出“要積極應對人口老齡化，構建養老、孝老、敬老政

策體系和社會環境，推進醫養結合，加快老齡事業和產業發展”。本行攜手滙豐銀行於 2016 年 9 月至 2017 年 12 月開展為期一年多的“百年交匯 敬老有道——交行滙豐上海頤樂行動計畫”。雙方在專案中共同出資 388.5 萬元，發動政府、企業、社會組織、社區組織、居民等多元主體共同參與探索上海老齡化社區服務的新模式，切實推動國家養老事業的進步，助力全社會敬老、助老良好氛圍的形成。

報告期內，“百年交匯 敬老有道——交行滙豐上海頤樂行動計畫”共資助為老服務專案 112 個，專案覆蓋 76 個社區，涉及特殊老人關愛照護、老年人精神慰藉、社區公共事務解決、老年人健康等 10 大類型。截至報告期末，在 5 個街道共計開展 2,061 次活動，共有 63,426 人次參與活動，爭取到政府同步配比項目資助金 93 萬，專案服務資金 149 萬，惠及滬上 5 萬名社區居民。

**【製圖】一硬一軟”為老服務新模式**

<p>“一硬”：建設為老服務公共空間</p>	<p>將“老來客會館”模式（通過挖掘、培育社區低齡健康老人成為為老服務公共空間的志願者，並對志願者進行能力培養，以實現老年人自我服務、自我管理的目的）引入社區，結合社區養老服務需求，優化為老公共空間服務功能</p>
<p>“一軟”：依託為老服務空間提供為老服務</p>	<p>建立社區基金，發展老年志願者團隊，培養穩定的社區力量，激發社區內部活力，創造政社企三方合作模式，營造各方共同參與、各盡其能的養老服務發展氛圍</p>



圖注：本行開展“九九重陽節，濃濃敬老情”特色敬老活動，為老人們帶去歡聲笑語

### 9.2.2 持續關注特教事業

本行積極幫助殘疾青少年實現教育夢想，支持貧困殘疾學生，表彰特教教師。本行自2007年以來攜手中國殘疾人聯合會與中國殘疾人福利基金會共同開展“通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫”，三方採取“共同規劃、專款專用、殘聯執行、聯合監管”的合作方式，在專案開展的十年中，本行累計撥付了1億元善款，共有包括特教教師和殘疾學生在內的4.3萬餘人受益。報告期內，本行為持續擴大“通向明天”專案的影響力，繼續開展“通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫”延續性專案。



圖注：“交通銀行特教園丁獎”頒獎現場

“交通銀行是社會參與助殘最早的企業，持續時間最長，投入金額最大，覆蓋範圍最廣，是落實十九大關於‘辦好特殊教育’重要精神的企業典範。”

——中國殘疾人福利基金會理事長王乃坤

【製圖】本行開展“通向明天”延續性專案情況

捐贈總金額為 200 萬元

50 萬元用於繼續開展“交通銀行特教園丁獎”評選活動，表彰了 96 名優秀特教教師

20 萬元用於繼續開展“交通銀行殘疾大學生勵志獎”評選活動，表彰自強不息，事蹟突出感人的優秀殘疾大學生

130 萬元用於資助義務教育階段建檔立卡貧困殘疾學生

### 9.3 貢獻社區和諧

本行長期以來發揮國際化大行的優點，依託運營地分支機構，深入社區，瞭解當地發展需求，開展特色社區公益活動，貢獻社區和諧發展。

#### 案例：本行啟動“共用中國夢——港澳大學生助學計畫”

為加大對港澳地區公益支援力度，增進港澳青年對內地的瞭解，本行組織開展“共用中國夢——港澳大學生助學計畫”，由香港分行、澳門分行共選取 60 名學生，實施開展為期四年的助學專案，資助港澳地區貧困家庭子女赴內地接受高等教育，共計投入 240 萬元左右。報告期內，香港分行、澳門分行分別在當地舉行了項目啟動儀式，並成功發放首學年的獎學金。



圖注：香港分行（左）、澳門分行（右）分別舉辦“共用中國夢——港澳大學生助學計畫”啟動儀式

作為康委會慈善基金部的幹事，今年除繼續組織多項不同類型的捐款、環保、老人及兒童服務等多元化且有意義的義務工作外，亦適逢香港回歸祖國二十周年的大日子，能協助籌備“共用中國夢 — 交通銀行香港中學生獎學計畫”啟動儀式及“‘七一’迎香港回歸二十周年紀念活動暨海外青年工作坊啟動儀式”等特備活動，為履行國有銀行社會責任出一份力，感覺分外親切。

——香港分行員工 林鴻輝



圖注：第三屆“交通銀行杯在日華人羽毛球公開賽”由東京分行成功舉辦，該比賽已成為規模最大的在日華人群體體育活動，服務在日華人社群的業餘文化需求，促進華人間的溝通交流，推動華人社區和諧建設



圖注：蘇州吳中支行積極建設“小小金融家”體驗站，以“財商與情商共同成長”為主題，融合了兒童財商教育及趣味財商遊戲，培養家長和孩子們的理財能力、挖掘他們的財商潛能

#### 9.4 員工志願活動

本行大力弘揚“奉獻、友愛、互助、進步”的志願精神，完善志願服務機制、擴展志願服務領域、提高志願服務水準，鼓勵並支援志願者參與愛心助學、社區公益等活動。

【製圖】

項目	單位	統計量
志願活動參與人次	人次	10,427
志願活動總時數	小時	逾 2,000

#### 9.4.1 打造公益志願品牌

報告期內，本行繼續組織全行各級團組織和志願者協會深入開展“四點半課堂”“扶貧融情夏令營”“金融服務進校園”“特奧陽光融合藝術展”四大公益品牌活動，創新志願服務形式，為受助者帶來更多實惠。



圖注：“四點半課堂”揭牌儀式



圖注：湖南省分行和四川省分行先後開展“七彩假期、快樂暑假”活動，組織貧困戶孩子們參加“小小課堂”和豐富多彩的參訪活動，拓展孩子們視野。圖為孩子們參觀遊覽紅旗渠風

#### 9.4.2 攜手開展志願公益

報告期內，本行在香港成立全行首家海外青年工作坊，簽署香港分行義工總隊和深圳分行志願者總隊間跨區域合作備忘錄，擴展本行志願服務範圍，更好地服務本行國際化發展。此外，本行攜手西藏銀行開展公益活動，推廣和複製本行公益模式，並於報告期內在西藏銀行複製、啟動了本行在金融系統中首創的以經營網點為依託的迷你版“共用圖書室”和“眾創咖啡廳”。



圖注：本行與西藏銀行啟動共創眾創專案



普華永道

2018/SH-0177  
(第一頁，共二頁)

**注册会计师独立鉴证报告**

致：交通银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对交通银行股份有限公司（“交行”或“交通银行”）2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

**关键数据**

本报告就以下选定的2017年度交行社会责任报告关键数据（即2017年度交行社会责任报告第10和11页关键绩效）实施了有限保证鉴证工作程序。

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2017年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2016年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

**标准**

交通银行股份有限公司编制2017年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告中第92和93页的关键绩效页数据编报说明（以下简称“编报基础”）中。

**管理层的责任**

按照编报基础编制2017年度社会责任报告关键数据是交通银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

**我们的独立性与质量控制**

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的注册会计师守则中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量控制准则第1号，据此维护全面系统的质量控制体系，包括与遵守职业道德要求、专业标准和适用的法律和法规要求相关的书面政策与程序。

**注册会计师的责任**

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2017年度社会责任报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)—历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作，以形成鉴证结论。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021  
总机：+86 (21) 2312 8888，传真：+86 (21) 2312 8800，www.pwccn.com



普华永道

2018/SH-0177  
(第二页, 共二页)

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此,我们不会就2017年度企业社会责任报告中选定的2017年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制,发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2017年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险,以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内,我们仅在贵公司总行层面开展工作。我们没有对除贵公司总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵公司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员工进行访谈;
- 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。

#### 固有限制

我们提请使用者注意,针对非财务数据,尚无公认的评估和计量标准体系,因此存在不统一的计量方法,这将会影响公司向数据的可比性。

#### 结论

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信2017年度社会责任报告中选定的2017年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

#### 使用限制

本报告仅向交通银行股份有限公司董事会出具,而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国上海市  
2018年3月29日

## 香港聯合交易所 ESG 索引

指標內容	披露情況	相關章節	備註
層面 A1 排放物			
一般披露項	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	金融活水 引領綠色發展
A1.1	排放物種類及相關排放資料。	包含	金融活水 引領綠色發展
A1.2	溫室氣體總排放屋（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	包含	金融活水 引領綠色發展
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	包含	金融活水 引領綠色發展
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	包含	金融活水 引領綠色發展
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	包含	金融活水 引領綠色發展
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，減低產生量的措施及所得成果。	包含	金融活水 引領綠色發展
層面 A2 資源使用			
一般披露項	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	包含	金融活水 引領綠色發展
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電，氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位，每項設施計算）。	包含	金融活水 引領綠色發展
A2.2	總耗水量及密度（如以每產屋單位、每項設施計算）。	包含	金融活水 引領綠色發展
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	包含	金融活水 引領綠色發展
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	包含	金融活水 引領綠色發展
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）沒生產單位占量。	銀行業 不適用	
層面 A3 環境及天然資源			
一般披露項	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	包含	金融活水 引領綠色發展
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	包含	金融活水 引領綠色發展
層面 B1 僱傭			

一般披露項	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	以人為本 共築美好生活	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	包含	以人為本 共築美好生活	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	包含	以人為本 共築美好生活	
層面 B2 健康與安全				
一般披露項	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	以人為本 共築美好生活	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	包含	以人為本 共築美好生活	
層面 B3 發展及培訓				
一般披露項	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述所提供的培訓活動。	包含	以人為本 共築美好生活	
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	包含	以人為本 共築美好生活	
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	包含	以人為本 共築美好生活	
層面 B4 勞工準則				
一般披露項	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守及對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	以人為本 共築美好生活	
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	包含	以人為本 共築美好生活	
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	包含	以人為本 共築美好生活	
層面 B5 供應鏈管理				
一般披露項	管理供應鏈環境及社會風險的政策。	包含	金融活水 引領綠色發展	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	部分包含	金融活水 引領綠色發展	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	包含	金融活水 引領綠色發展	
層面 B6 產品責任				
一般披露項	有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	體制革新 助力金融普惠	

B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用		
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	部分包含	體制革新 助力金融 普惠	
B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	包含	體制革新 助力金融 普惠	
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用		
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	包含	體制革新 助力金融 普惠	
層面 B7 反貪污				
一般披露項	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	包含	走進交行	
B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	包含	走進交行	
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	包含	走進交行	
層面 B8 社區投資				
一般披露項	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	包含	互濟共用 共建命運 共同體	
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	包含	互濟共用 共建命運 共同體	
B8.2	在專注範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）所動用資源（如金錢或時間）。	包含	互濟共用 共建命運 共同體	

## GRI 內容索引

本報告符合 GRI 標準的“核心”方案編制而成。

	披露項目	章節	備註
1. 組織概況	102-1 組織名稱	走進交行	
	102-2 活動、品牌、產品和服務	走進交行	
	102-3 總部位置	走進交行	
	102-4 經營位置	走進交行	
	102-5 所有權與法律形式	走進交行	
	102-6 服務的市場	走進交行	
	102-7 組織規模	走進交行 以人為本 共築美好生活	
	102-8 關於員工和其他工作者的資訊	以人為本 共築美好生活	
	102-9 供應鏈	金融活水 引領綠色發展	
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	GRI 內容索引	無重大變化
	102-11 預警原則或方針	走進交行	
	102-12 外部倡議	走進交行	
	102-13 協會的成員資格	走進交行	
2. 戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭	
3. 道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	走進交行	
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	走進交行	
4. 管治	102-18 管治架構	走進交行	
5. 利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	責任管理	
	102-41 集體談判協定	以人為本 共築美好生活	
	102-42 利益相關方的識別和遴選	責任管理	
	102-43 利益相關方參與方針	責任管理	
	102-44 提出的主要議題和關切問題	責任管理	
6. 報告實踐	102-45 合併財務報表中所涵蓋的實體	關於本報告	
	102-46 界定報告內容和議題邊界	責任管理	
	102-47 實質性議題列表	責任管理	
	102-48 信息重述	GRI 內容索引	無重述信息
	102-49 報告變化	GRI 內容索引	報告議題無重大變化
	102-50 報告期	關於本報告	
	102-51 最近報告日期	關於本報告	
	102-52 報告週期	關於本報告	
	102-53 有關本報告問題的連絡人資訊	關於本報告	
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	GRI 內容索引	

		102-55 GRI 內容索引	GRI 內容索引	
		102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告	
GRI 201: 經濟 績效	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、走進交 行、責任管理、穩健 經營 服務經濟發 展、體制革新 助力金 融普惠	
	議題專項 披露	201-1 直接產生和分配的經濟價值	走進交行、關鍵績效	
		201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	金融活水 引領綠色 發展 年報	
		201-3 義務性固定福利計畫和其他退休計畫	以人為本 共築美好 生活	
GRI 202 市場 表現	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管 理 以人為本 共築美好 生活	
	議題專項 披露	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	以人為本 共築美好 生活	
GRI 203 間接 經濟影響	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管 理、穩健經營 服務經 濟發展	
	議題專項 披露	203-1 基礎設施投資和支援性服務	穩健經營 服務經濟 發展	
		203-2 重大間接經濟影響	責任聚焦 2 穩健經營 服務經濟 發展	
GRI 205 反腐 敗	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、走進交 行、責任管理	
	議題專項 披露	205-2 反腐敗政策和程式的傳達及培訓	走進交行	
		205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	走進交行	
GRI 206 不當 競爭行為	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、走進交 行、責任管理	
	議題專項 披露	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	走進交行	
GRI 302: 能源	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管 理、金融活水 引領綠 色發展	
	議題專項 披露	302-1 組織內部的能源消耗量	金融活水 引領綠色 發展	

		302-3 能源強度	金融活水 引領綠色發展	
		302-4 減少能源消耗量	金融活水 引領綠色發展	
		302-5 降低產品和服務的能源需求	金融活水 引領綠色發展	
GRI 303 水資源	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管理、金融活水 引領綠色發展	
	議題專項披露	303-3 水迴圈與再利用	金融活水 引領綠色發展	
GRI 305 排放	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管理、金融活水 引領綠色發展	
	議題專項披露	305-1 直接(範疇1)溫室氣體排放	金融活水 引領綠色發展	
		305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	金融活水 引領綠色發展	
		305-3 其他間接(範疇3)溫室氣體排放	金融活水 引領綠色發展	
		305-5 溫室氣體減排量	金融活水 引領綠色發展	
		305-7 氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )和其他重大氣體排放	金融活水 引領綠色發展	
GRI 306: 污水和廢棄物	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管理、金融活水 引領綠色發展	
	議題專項披露	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	金融活水 引領綠色發展	
GRI 401: 僱傭	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管理、以人為本 共築美好生活	
	議題專項披露	401-1 新進員工和員工流動率	以人為本 共築美好生活	
		401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	以人為本 共築美好生活	
GRI 403 職業健康與安全	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	關於本報告、責任管理、以人為本 共築美好生活	
	議題專項	403-4 工會正式協議中的健康與安全議題	以人為本 共築美好	

	披露		生活	
GRI 404 培訓 與教育	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分； 管理方法的評估	以人為本 共築美好 生活	
	議題專項 披露	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	以人為本 共築美好 生活	
		404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	以人為本 共築美好 生活	
GRI 405: 多 元化與 平等機 會	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分； 管理方法的評估	以人為本 共築美好 生活	
	議題專項 披露	405-1 管治機構與員工的多元化	以人為本 共築美好 生活	
		405-2 男女基本工資和報酬的比例	以人為本 共築美好 生活	
GRI 406 反 歧視	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分； 管理方法的評估	以人為本 共築美好 生活	
	議題專項 披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	GRI 內容索引、 以人 為本 共築美好生活	報告期內未發生 歧視事件
GRI 407: 結 社自由 與集體 談判	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分； 管理方法的評估	關於本報告、責任管 理、以人為本 共築美 好生活	
	議題專項 披露	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和 供應商	GRI 內容索引、 以人 為本 共築美好生活	無處於風險之中 的運營點和供應 商所在的國家或 地區。
GRI 408: 童 工	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分； 管理方法的評估	關於本報告、責任管 理、以人為本 共築美 好生活	
	議題專項 披露	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	GRI 內容索引、 以人 為本 共築美好生活	報告期內未發生 歧視事件
GRI 409 強迫 或強制勞 動	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分； 管理方法的評估	關於本報告、責任管 理、以人為本 共築美 好生活	
	議題專項 披露	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應 商	GRI 內容索引、 以人 為本 共築美好生活	報告期內未發生 歧視事件

GRI 413: 當地社區	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	互濟共用 共建命運 共同體	
	議題專項 披露	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	互濟共用 共建命運 共同體	
		413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	GRI 內容索引	無實際或潛在重 大負面影響的運 營點
GRI 414 供應 商社會評 估	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	金融活水 引領綠色 發展	
	議題專項 披露	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	金融活水 引領綠色 發展	
		414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	GRI 內容索引	供應鏈未發生負 面影響
GRI 416 客戶 健康與安 全	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	體制革新 助力金融 普惠	
	議題專項 披露	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件		未發生違規事件
GRI 417: 行銷與標 識	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	體制革新 助力金融 普惠	
	議題專項 披露	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	體制革新 助力金融 普惠	
		417-2 涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	GRI 內容索引	未發生違規事件
GRI 418: 客戶隱私	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	體制革新 助力金融 普惠	
	議題專項 披露			
GRI 419: 社 會經濟 合規	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	走進交行	
	議題專項 披露	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規		未發生違規事件

GRI 金融行業指標	FS1 應用於業務活動的具體環境和社會政策。	金融活水 引領綠色 發展	
	FS2 在業務中評估與監控環境和社會風險的程式。		
	FS3 對客戶環境和社會合規情況的監控。		
	FS4 提高員工執行環境和社會政策的能力和程式。		
	FS5 與客戶、投資人和合作夥伴關於環境社會風險與機遇的互動。		
	FS7 為實現特定社會目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）。	責任聚焦二、體制革新 助力金融普惠	
	FS8 為實現特定環境目標而設計的產品及服務的價值（按目標分類）。	金融活水 引領綠色 發展	
	FS13 按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點。	責任聚焦二、體制革新 助力金融普惠	
	FS14 提高為弱勢群體獲取金融服務能力的行動。		
	FS15 金融產品與服務的公平設計和銷售的政策。	體制革新 助力金融 普惠	
	FS16 按受益類型分，提高金融知識教育的行動。	體制革新 助力金融 普惠	

#### 關鍵績效頁數據編報說明

- 每股社會貢獻值是根據上海證券交易所 2008 年 5 月 14 日發佈的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引〉的通知》的相關要求，並考慮到銀行業的行業特徵計算所得，計算方式為：每股社會貢獻值= 每股收益 +（納稅總額+ 職工費用+ 利息支出+ 公益投入總額）/ 期末總股本。
- “6 家非銀控股子公司”指本行 6 家非銀子公司，包括交銀國際、交銀保險、交銀租賃、交銀基金、交銀國際和交銀人壽。“控股子公司利潤”數據系“歸屬母行利潤”口徑。
- 境外銀行機構是指香港分行/香港子行、紐約分行、東京分行、新加坡分行、首爾分行、法蘭克福分行、澳門分行、胡志明市分行、三藩市分行、悉尼分行、臺北分行、倫敦分行/英國子行、盧森堡子行/盧森堡分行、布里斯班分行、交銀（盧森堡）巴黎分行、交銀（盧森堡）羅馬分行、巴西子行和多倫多代表處 21 家。
- 中西部地區指山西省、安徽省、江西省、河南省、湖南省、湖北省、廣西區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、陝西省、甘肅省、青海省、寧夏區、新疆區和內蒙古區等 17 個省、自治區、直轄市。
- 中小微企業貸款餘額是依據報送人行口徑小微企業資料加中型企業資料的貸款餘額合計。
- 涉農貸款餘額是依據報送人行口徑，涵蓋城市企業及各類組織涉農貸款、農戶貸款、農村企業及各類組織貸款和非農戶個人農林牧漁業的貸款餘額合計。
- “保障性住房貸款餘額”根據《中國銀監會辦公廳關於報送保障性安居工程貸款情況統計表的通知》相關要求匯總統計。

- 
8. 科教文衛行業貸款餘額是根據國民經濟行業門類（2011）“科學研究和技術服務業”、“教育”、“衛生和社會工作”、“文化、體育和娛樂業”門類統計口徑計算得出。
  9. 綠色類客戶數占比和綠色類授信餘額占比是綠色一類至四類客戶數及其授信餘額占全行授信客戶總數及其授信餘額的比重。
  10. “兩高一剩”行業貸款占比是鋼鐵、煤炭、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、風電設備、有色金屬和船舶等九個行業的貸款餘額總和占境內行全部貸款的比重。。
  11. 支持節能減排授信餘額是本行以低碳經濟、環境保護、資源綜合利用等為顯著特徵的綠色一類客戶授信餘額。
  12. 電子銀行業務分流率是指全行電子管道交易量、非電子管道交易量資料通過“電子銀行業務統計分析系統”提取，通過電子管道交易量/（電子管道交易量+非電子管道交易量）計算出該資料。
  13. 總部為本行在上海的五個辦公場所，分別為陸家嘴（交銀大廈）、張江（不含三期）、虹橋錦明大廈、高科和漕河涇，總部碳排放是指直接排放和能源間接碳排放量的合計。
  14. 數據中心 PUE 值為反映數據中心運營能耗水準的關鍵指標，其計算方法為“PUE= 電力總能耗/IT 設備總能耗”。PUE  $\geq$  1，越接近 1 則表示能效水準越優。
  15. “J.D. Power2017 中國零售銀行客戶滿意得分”系來源於專業機構 J·D POWER 亞太公司開展的“中國零售銀行客戶滿意度調查”。
  16. 實施產品創新計畫項數是依據《交通銀行“十三五”時期（2016-2020 年）產品創新規劃綱要》和《交通銀行 2017 年產品創新計畫》等相關規定，上報創新推進委員會並實施的產品創新項數。
  17. 銀聯跨行交易系統成功率是指交行卡在其他行通過銀聯交易系統的成功率。
  18. 中國銀行業文明規範服務“百佳示範單位”評選為每兩年一次。
  19. 境內外行員工總數是全行範圍內簽有勞動合同的所有員工總人數；女性中高層管理人員是境內機構處級及以上女性人數；少數民族員工是境內機構除漢族外的員工數。
  20. 捐贈是指根據《交通銀行對外捐贈管理辦法》等有關規定，以交通銀行名義向公益和社會發展事業的捐贈，包括救災、助殘、扶貧等公益捐贈項目。
  21. 員工幸福指數是根據《交通銀行幸福指數管理暫行辦法》，《幸福交行建設綜合評價體系實施方案》和《交通銀行幸福企業建設規劃（2015-2017）》等相關規定，促進幸福交行建設的量化資料，用於客觀反映、精確度量、真實評估全行員工的幸福感的管理工具和決策依據。

---

## 意見回饋表

尊敬的利益相關方：

您好！

非常感謝您閱讀交通銀行股份有限公司發佈的 2017 年企業社會責任報告。為發揮報告的溝通交流作用，並有效推進公司的社會責任管理與實踐，我們真誠期待您的意見和建議。

1. 您對交通銀行股份有限公司履行社會責任的總體評價是：

非常好  好  一般  較差  差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好  好  一般  較差  差

3. 您認為交通銀行股份有限公司在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好  好  一般  較差  差

4. 您認為交通銀行股份有限公司在經濟責任方面做得如何？

非常好  好  一般  較差  差

5. 您認為交通銀行股份有限公司在客戶服務方面做得如何？

非常好  好  一般  較差  差

6. 您認為交通銀行股份有限公司在環境責任方面做得如何？

非常好  好  一般  較差  差

7. 您認為交通銀行股份有限公司在員工責任方面做得如何？

非常好  好  一般  較差  差

8. 您認為交通銀行股份有限公司在社會責任方面做得如何？

非常好  好  一般  較差  差

9. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是  否

10. 您對交通銀行股份有限公司履行社會責任及本報告有何意見和建議？

注：請您在適合的“□”內打“√”。