



# 交通銀行股份有限公司

## 2018 年度企業社會責任報告

---

## 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，發佈週期為年度。

本行於 2018 年 3 月 28 日發佈《交通銀行 2017 年企業社會責任報告》。

### 報告編制依據

本報告按照原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信息披露指引〉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：歷史財務信息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。

### 報告數據說明

報告中的部分財務數據來自於 2018 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。其他數據以 2018 年為主，部分包括以前年度數據。

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：吳偉 顧生

執行主編：帥師

執行副主編：茅曉佩

責任編輯：何潔蓉 徐瑩 梅穎

## 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：8621-58781234-3227

郵 箱：zh\_qywhb@bankcomm.com

---

## 目錄

關於本報告 .....	2
目錄.....	4
董事長致辭.....	7
行長報告.....	9
1 走進交行.....	11
1.1 公司概況.....	11
1.2 關鍵績效.....	11
1.3 公司治理.....	13
2 責任管理.....	17
2.1 實質性議題分析.....	18
2.2 利益相關方溝通和參與.....	19
2.3 榮耀時刻.....	20
3 專題：聚焦「一號工程」 打好扶貧攻堅戰.....	21
3.1 落實定點幫扶.....	22
3.2 開展金融扶貧.....	26
3.2.1 發展特色產業扶貧.....	27
3.2.2 重視文化教育扶貧.....	27
3.2.3 關注基礎設施建設.....	27
3.3 2018年交行各省直分行扶貧工作亮點.....	28
4 深化改革 助經濟高品質發展.....	31
4.1 對接國家戰略.....	31
4.1.1 開創發展全新格局.....	31
4.1.2 助力區域經濟發展.....	34
4.1.3 服務製造強國建設.....	35
4.2 支持實體經濟.....	35
4.2.1 大力支持民營企業.....	36
4.2.2 創新智慧金融發展.....	37

---

4.2.3	促進產業轉型升級.....	37
4.3	傾力民生改善.....	38
4.3.1	讓醫療服務更便捷.....	38
4.3.2	讓住房改善有保障.....	39
4.3.3	讓學校管理更便利.....	39
5	創新引領 描繪普惠金融藍圖.....	41
5.1	扶持小微企業.....	41
5.1.1	提升普惠金融服務水準.....	41
5.1.2	聚焦科技創新小微企業.....	44
5.2	關注三農發展.....	44
5.2.1	創新服務三農模式.....	45
5.2.2	支持農業特色產業.....	45
5.2.3	支持村鎮銀行發展.....	46
5.3	優化金融服務.....	46
5.3.1	創新產品服務.....	47
5.3.2	提升消費體驗.....	49
5.3.3	保護客戶權益.....	51
5.3.4	開展公眾教育.....	52
6	綠色金融 推進生態文明建設.....	55
6.1	綠色金融.....	55
6.1.1	管理環境風險.....	55
6.1.2	支持綠色產業.....	56
6.1.3	提升行業影響.....	58
6.2	綠色服務.....	60
6.3	綠色運營.....	62
6.3.1	堅持綠色採購.....	62
6.3.2	實行綠色辦公.....	64
6.4	綠色公益.....	70
7	攜手共進 構建交行幸福家園.....	74

7.1	共創多元環境.....	74
7.1.1	員工基本情況.....	74
7.1.2	保障員工權益.....	75
7.1.3	搭建榮譽體系.....	76
7.2	重視職業發展.....	77
7.2.1	推進人才隊伍建設.....	77
7.2.2	暢通職業發展通道.....	77
7.2.3	完善培訓培養體系.....	78
7.3	樂享福利關愛.....	81
7.3.1	築牢健康的「防護網」.....	81
7.3.2	把穩養老的「定盤星」.....	82
7.3.3	辦好衣食住行等「貼心事」.....	82
7.3.4	用好工作生活的「調節劑」.....	83
7.3.5	傳遞關心關愛的「溫暖情」.....	84
8	為愛聚能 助力社會和諧發展.....	85
8.1	創建公益品牌.....	85
8.1.1	開展敬老公益.....	86
8.1.2	關注特教事業.....	87
8.2	貢獻社區和諧.....	88
8.3	員工志願活動.....	90
9	展望.....	92
	獨立鑒證報告.....	93
	香港聯合交易所 ESG 索引.....	95
	GRI 內容索引.....	99
	關鍵績效頁數據編報說明.....	105
	意見回饋表.....	107

---

## 董事長致辭

2018年是中國改革開放40周年，是決勝全面建成小康社會、實施「十三五」規劃承上啟下的關鍵一年。2018年也是交通銀行（下稱交行）成立110周年，是交行董事會和高管團隊新老接替、承上啟下、走向高品質發展的全新起點。我們秉承初心、與時俱進、篤定前行，以高品質發展為主線，以「增有效客戶、增核心負債、增轉型收入，降風險成本、降資本佔用、降營運成本」為重點，改革發展各項工作取得積極進步。經營效益穩步向好，集團實現淨利潤736.30億元，同比增長4.85%；經營規模穩步增長，2018年末集團資產總額95,311.71億元，同比增長5.45%；資產品質保持平穩，2018年末不良貸款率1.49%，較年初下降0.01個百分點。連續十年躋身《財富》世界500強，營業收入排名第168位；連續五年躋身《銀行家》全球1000家大銀行前20強，一級資本排名第11位。

### 不忘初心，服務實體經濟。

我們始終秉持金融報國的初心。1908年，交行因「收回輪、路、電、郵收支經營權」的民族責任而誕生，百十年來，交行始終積極服務經濟發展和社會進步。我們緊跟國家戰略佈局，充分發揮集團國際化、綜合化優勢，落實「六穩」政策，助力供給側結構性改革，全力支持「一帶一路」、京津冀、長三角、雄安新區、粵港澳大灣區等國家重大戰略；大力支持民營經濟、小微企業等民生領域和薄弱環節。交行全年客戶貸款新增2,749.72億元，移位再貸6,337億元，投資地方債1,387億元，總計為實體經濟提供了上萬億元的資金支持。通過客戶基礎的穩固成長，帶動業務結構的優化調整，夯實利潤增長的根基。

### 提高站位，推進精準扶貧。

我們積極投身精準脫貧攻堅戰。交行把精準扶貧工作作為頭號政治任務和履行社會責任的「一號工程」，以為國分憂的責任感和使命感，集中力量，構建「大扶貧」格局，精準對接貧困地區發展規劃、重點項目，發揮金融優勢精準扶貧，堅持「輸血」「造血」相結合，以改善貧困地區生產生活條件、增加貧困戶收入為目標，加大對貧困地區的幫扶力度，加大扶貧捐贈投入。充分發揮黨政工團作用，完善機制，齊心協力，在交行形成精準扶貧攻堅的濃厚氛圍，凝聚推動精準扶貧工作的強大合力。交行全年精準扶貧貸款餘額（含已脫貧）277.43億元，同比增長72.79%。2018年，在國務院扶貧辦考核中獲評「較好」等級。

### 敢於擔當，踐行金融普惠。

---

我們積極履行企業公民責任。加快升級傳統金融服務，著力拓寬社會、企業和個人金融資源獲得渠道，為市場主體和人民群眾提供多層次、全覆蓋、更高水準的金融服務。2018 年末，交行監管普惠口徑貸款餘額 1,104.93 億元，較年初增長 24.57%；不良率 5.33%，較年初下降 3.30 個百分點；四季度當季定價較一季度下降 110 個基點，全面達成監管「兩增兩控」目標。以做全渠道服務最好的銀行為目標，線上線下協同，持續提升優質服務水準，在中銀協「2018 年度中國銀行業文明規範服務十佳示範網點創建評選」中，交行 135 家網點入選，獲評網點數量居行業第一位。

### **以人為本，建設交行家園。**

我們傾力建設員工成長的幸福家園。我們將員工視為創造非凡成就的關鍵，宣導和遵循「以人為本」的價值理念，致力打造員工共同的職業家園和成長家園。推出「家園文化」建設方略，出臺《關於進一步加強幸福交行家園建設的意見》，構建企業文化、民主管理、員工福利、員工榮譽和職業成長等五大體系，關心員工身心健康，維護員工生活工作的平衡，提高員工獲得感和幸福感。設定高效的職業成長體系，為員工提供快速成長的發展平臺，推動員工與交行共成長，打造員工和交行命運共同體。

時序更替，夢想前行。展望 2019 年，我們仍將以「創造共同價值、提供最好服務」為目標，深度融入和服務國家發展大局，全面提升跨境跨業跨市場跨界跨線的協同服務能力，全力為中國經濟高品質發展貢獻「交行力量」；遵循「兩化一行」戰略施工圖，努力鑄就銀行業「財富管理」的標杆，讓金融服務更為平等高效、觸手可及，努力為服務人民美好生活需求貢獻「交行智慧」；更好凝聚員工士氣人心，在交行事業中成就每個員工的交行夢，著力為全體員工構建「交行家園」，實現更高品質、更有效率、更可持續的發展，為社會創造更大的價值！

**【圖片】**交通銀行董事長 彭純 電子簽名

2019 年 3 月 29 日

---

## 行長報告

過去的 2018 年，交行積極把握經濟結構調整升級帶來的發展機遇，在「創新、協調、綠色、開放、共享」新發展理念的指導下，積極發揮自身金融專業優勢服務社會，促進社會大眾對交行的價值認同和文化認同。在踐行服務社會、回饋社會的同時，交行自身也取得較好的發展業績。

**穩健經營，助力經濟發展。**我們緊密圍繞國家戰略和宏觀經濟政策，著力提高服務實體經濟的品質和水準。年末客戶貸款時點餘額 48,542.28 億元，增幅 6.00%。積極對接京津冀、長三角、雄安新區、粵港澳大灣區等國家重大戰略機遇，推進區域協同和集團一體化對接，完善對接機制及資源配置，提高重大項目落地成效。不斷鞏固並提升「以亞太為中心，歐美為兩翼、拓展全球佈局」的覆蓋面，全力支持國家「一帶一路」倡議、「走出去」戰略，2018 年境內行國際貿易融資 1,291.57 億元，同比增長 35.97%。

**優質服務，打造卓越品牌。**我們致力於做金融業全渠道服務最好的銀行，以客戶為中心，著力構建涵蓋服務規範、服務渠道、業務運營、IT 系統的大服務格局。持續完善服務管理體系，通過改革創新連通客戶與金融資源，提升金融資源可得性和便利性。持續提升智慧化服務水準，在智慧機具服務基礎上，逐步引入生物活體識別、整合營銷策略、線上線下協同等先進技術手段和服務手段，提升客戶服務效率，機器人服務成功率超過 99%，全行平均排隊時長 7.45 分鐘，較年初下降 46.9%。

**擁抱變革，堅定改革創新。**我們牢牢把握深化改革方向，扎實推進國務院批復同意的《交通銀行深化改革方案》落地，轉變發展理念，創新發展模式，積極推進金融科技應用創新。啟動新一代集團信息系統智慧化轉型工程（「新 531」工程），推出業內首個區塊鏈資產證券化平臺「聚財鏈」，進一步打造線上金融服務平臺，創新財富管理服務。通過轉型降低風險成本、資本消耗和營運成本，打造差異化競爭優勢，厚植發展優勢。

**綠色發展，保護生態環境。**發展綠色金融，是實現綠色發展的重要措施，也是供給側結構性改革的重要內容。我們全面助力打好污染防治攻堅戰，應用「三色七類」綠色信貸管理，將更多資源傾斜到綠色產業。有效抑制污染性投資，鋼鐵、煤炭等九個產能嚴重過剩限額管控行業貸款餘額較年初減少 8.3 億元。加大對自身節能減排工作的重視程度，創新降本增效措施，對接環保監管要求，完成上海市金融服務辦公室所提出的「雙控」年

---

度目標的要求。

責任始於擔當, 實踐永無止境。站在新的歷史起點, 在廣大股東、客戶的信任支持下, 在全體交行同仁的精誠團結下, 我們將繼續發揚「拼搏進取、責任立業、創新超越」的交行精神, 認真貫徹國家的各項戰略決策部署, 凝聚共識, 開拓進取, 書寫改革發展新篇章, 共築交行事業新輝煌, 為全面建成小康社會作出新的更大貢獻!

【圖片】交通銀行行長 任德奇 電子簽名

2019年3月29日

## 1 走進交行

### 1.1 公司概況

交通銀行始建於 1908 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。交通銀行是中國第一家全國性的國有股份制商業銀行，總行設在上海市。本行是中國主要金融服務供應商之一，集團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（2018 年 12 月 31 日，後同），本行境內分行機構 238 家，其中省分行 30 家，直屬分行 7 家，省轄行 201 家，在全國 239 個地級和地級以上城市、163 個縣或縣級市共設有 3,241 個營業網點，在 16 個國家和地區設立了 22 家境外分（子）行及代表處，境外營業網點共 66 個（不含代表處）。旗下擁有 7 家非銀子公司，包括全資子公司交銀金融租賃有限責任公司、中國交銀保險有限公司、交銀金融資產投資有限公司，控股子公司交銀施羅德基金管理有限公司、交銀國際信託有限公司、交銀康聯人壽保險有限公司、交銀國際控股有限公司。此外，本行還是江蘇常熟農村商業銀行股份有限公司的第一大股東、西藏銀行股份有限公司的並列第一大股東，戰略入股海南銀行股份有限公司，控股 4 家村鎮銀行。

2018 年，本行已連續十年躋身《財富》（FORTUNE）世界 500 強，營業收入排名第 168 位；位列《銀行家》（The Banker）全球 1000 家大銀行一級資本排名第 11 位。

### 1.2 關鍵績效

#### 【製圖】

		2016 年	2017 年	2018 年
經濟 績 效	資產總額（億元）	84,031.66	90,382.54	95,311.71
	貸款總額（億元）	42,206.35	45,792.56	48,542.28
	集團淨利潤（億元）	672.10	702.23	736.30
	納稅總額（億元）	331.57	297.95	316.55
	平均資產回報率	0.87%	0.81%	0.80%
	平均股東權益報酬率	12.18%	11.44%	11.36%
	減值貸款率	1.50%	1.50%	1.49%
	撥備覆蓋率	153.61%	154.73%	173.13%
	資本充足率	14.02%	14.00%	14.37%
	一級資本充足率	12.16%	11.86%	12.21%
	核心一級資本充足率	11.00%	10.79%	11.16%

	境外銀行機構資產總額（億元）	8,559.14	9,646.70	10,691.86
	境外銀行機構利潤（億元）	53.50	51.24	55.07
	7家非銀控股子公司資產總額（億元）	2,156.81	2,804.99	3,222.08
	7家非銀控股子公司利潤（億元）	35.42	40.26	43.19
	中西部地區貸款餘額（億元）	11,053.40	12,018.36	13,279.09
	中小微企業貸款餘額（億元）	12,768.70	13,389.94	14,167.74
	涉農貸款餘額（億元）	6,247.68	6,536.18	5,811.47
	保障性住房貸款餘額（億元）	426.10	499.11	737.63
	科教文衛行業貸款餘額（億元）	805.97	827.80	894.36
	個人貸款餘額（億元）	11,861.87	14,098.82	16,356.27
	實施產品創新計畫項數	95	73	72
	銀聯跨行交易系統成功率	99.99%	99.99%	99.99%
	境內網點數	3,285	3,270	3,241
	入選「千佳」網點數	140	—	135
環境 績 效	綠色類客戶數占比	99.66%	99.76%	99.61%
	綠色類授信餘額占比	99.84%	99.94%	99.79%
	「兩高一剩」行業貸款占比	4.90%	4.20%	3.18%
	支持節能減排授信餘額（億元）	2,411.99	2,771.08	2,830.54
	電子銀行業務分流率	91.42%	94.54%	96.59%
	總部用水量（萬噸）	37.10	33.20	33.33
	總部用電量（萬度）	10,187.95	10,228.10	9,964.67
	總部用氣量（萬立方米）	161.60	126.25	123.25
	總部用紙量（噸）	43.03	38.06	40.95
	總部碳排放（噸 CO <sub>2</sub> e）	83,772.48	83,324.72	81,184.27
	全行視訊會議（次）	6,954	7,342	7,760
	數據中心 PUE 值	1.68	1.76	1.79
社 會 績 效	每股社會貢獻值（元）	3.77	4.24	4.72
	境內外行員工總數（人）	92,556	91,240	89,542
	女性中高層管理人員（人）	2,512	2,678	2,809
	少數民族員工（人）	3,832	3,976	4,042
	公益捐贈支出（萬元）	2,583.33	2,591.22	3,506.62

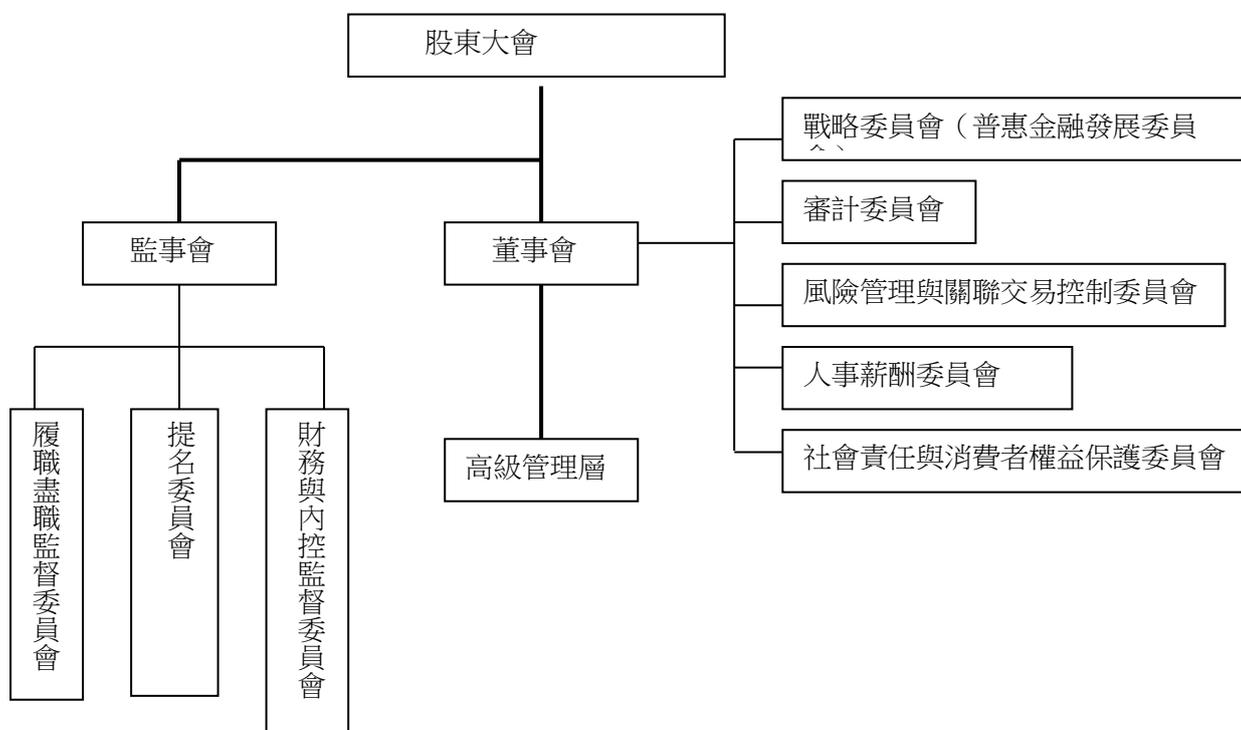
扶貧捐贈總額（萬元）	1,777.74	2,051.29	2,815.79
員工幸福指數	68.93	71.81	73.52

### 1.3 公司治理

本行嚴格遵守境內外法律法規和上市規則，不斷完善公司治理體系，已形成「黨委領導核心、董事會戰略決策、監事會依法監督、高管層授權經營」，既有效制衡、又協調一致的中國特色大型商業銀行公司治理機制。股東大會、董事會及各專門委員會、監事會及各專門委員會、高級管理層等權責明確、規範運作，公司治理有效性持續提升。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，本行董事會認真貫徹黨的十九大、中央經濟工作會議精神，以服務實體經濟為根本，以防控金融風險為保障，以深化改革為動力，在全體股東、監管機構以及監事會的支持和監督下，深化「兩化一行」戰略新內涵，突出「建最佳財富管理銀行」，通過凝聚戰略共識，激發發展動能，突出價值創造，推動本行高品質發展再上新臺階。

#### 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，致力於持續豐富與投資者溝通的渠道和形式，拓展溝通覆蓋面，加強溝通力度，努力實現股東價值最大化。報告期

內，通過「引進來」+「走出去」，多種渠道、多種方式與市場形成緊密互動，積極宣傳推介交行投資價值和展現深化改革成果，提升信息透明度。本行舉行四次定期業績發佈會，開展亞美歐三地路演、境內機構投資者路演，高管團隊與超過 300 名記者、分析師和機構投資者見面交流；本行投資者關係團隊參加境內外投行舉辦的投資者論壇活動共 15 場，接待分析師、機構投資者來訪調研 50 批次，舉行信用卡專題反向路演；本行充分利用上證 e 平臺、網上接待日、投資者熱線、投資者郵箱等平臺，積極參加上海上市公司協會等機構組織承辦的「投資者集體接待日」主題活動，通過線上方式回應投資者提出的問題。

本行恪守「真實、準確、完整、及時、公平」原則開展法定信息披露，全年共發佈定期報告 4 項，臨時公告 A 股 52 項、H 股 48 項；堅持主動性信息披露，在定期報告中持續披露履行社會責任、精準扶貧情況，就投資者普遍關注的金融科技創新與應用，「人工網點、電子銀行、客戶經理」三位一體渠道建設，國際化佈局，綜合化經營，大服務理念、措施與成效等開展專題介紹。本行信息披露品質廣獲監管機構和投資者認可，已連續五年被上海證券交易所評為信息披露 A 類公司。報告期內，本行未發生股價或成交量異常波動，充分保障廣大投資者的知情權和合法權益。

#### **突出績效**

完成 2017 年度普通股現金分紅，派息總額 212.09 億元（含稅）

完成境內優先股派息派發，派息總額 17.55 億元（含稅）

完成境外優先股派息派發，派息總額 1.225 億美元（稅後）

報告期內，面對銀行轉型發展和風險管控難度及壓力的持續加大，本行繼續將維護金融安全、防控金融風險作為經營管理重心，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，堅決杜絕嚴重干擾金融市場秩序的行為發生。

#### **風險管理**

- 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全行風險狀況。高級管理層設立「1+4+2」風險管理委員會，即全面風險管理委員會及其下設的信用風險管理委員會、市場與流動性風險管理委員會、操作風險管理委員會、合規（反洗錢）風險管理委員會等四個專業風險管理委員會，以及貸款與投資評審、風險資產審查兩類業務審查委員會。各省直分行、海外行、子公司和直營機構參照上述框架，相應設立簡化實用的風險管理委員會，構建專業高效的風險決策體系。

- 
- 報告期內，本行啟動風險授信管理改革，制定出臺《關於新形勢下進一步加強風險管理打好防範化解金融風險攻堅戰的意見》，圍繞建立「全覆蓋、差異化、專業化、智慧化、責任制」的風險授信管理體系的目標，進一步完善風險政策體系，印發《交通銀行股份有限公司集中度風險與大額風險暴露管理政策》《交通銀行股份有限公司並表管理政策》等制度辦法，有效指導新形勢下各類風險管理工作實踐。扎實推進完善風險管理決策體系和風險收益動態平衡管理機制、加強統一信用風險管理、增強審批專業化和獨立性、推進集團統一風險監測、計量和處置體系建設等各工作取得積極成效。
  - 完善多層次、廣覆蓋的分類培訓體系，持續提升各層級人員隊伍的風險管控能力。印發《交通銀行案件風險舉報獎勵辦法（2018年版）》，鼓勵員工對案件風險進行舉報，規定相關部門必須嚴格執行保密制度，保護舉報人合法權益，不得以任何方式洩露舉報人身份、聯繫方式、舉報內容等情況。

#### **反腐敗、反商業賄賂管理**

- 制定《交通銀行員工行為禁令十二條》《交通銀行案件風險舉報獎勵辦法》等制度規定，重申可給予開除處分或解除勞動合同處理的員工禁止性行為，鼓勵員工對案件風險進行舉報，進一步強化制度的規範性和約束性。
- 制定《2018年至2020年開展扶貧領域腐敗和作風問題專項治理的工作方案》，整治扶貧工作履責不力、作風不實、以權謀私等問題。
- 開展「作風建設年」「紀律教育月」等活動，宣傳交行廉政文化，營造從嚴治黨、從嚴治行輿論氛圍。
- 開展「新五大領域<sup>1</sup>」和「長劍2018」專項治理活動，報告期內，共發現問題1,002個。其中，自查自糾問題573個，已完成整改519項；抽查發現429個問題及問題線索，已完成整改322項。

#### **反欺詐、反洗錢管理**

- 持續優化反欺詐系統，推進反欺詐系統與案防工作和「新五大領域」持續治理等專項排查的聯動；加大反洗錢系統資源配置，推動反洗錢系統功能提升，強化「風險為本」的工作理念，提升反洗錢工作的有效性。

---

<sup>1</sup>「新五大領域」為以貸謀私、集中採購、基建裝修、違規擔保、違規同業業務。

- 
- 舉辦案件防控暨紀律審查工作培訓班、海外機構兼職監察員暨派駐紀檢組紀檢監察員培訓班、反欺詐能力提升培訓班和「防範金融犯罪」TCE 交流項目等，促進員工充分吸收最新工作動向和技能。
  - 制定《反洗錢風險分類分級標準》《客戶洗錢風險等級評估及分類管理實施細則（2018 年版）》《反洗錢崗位責任指引》等，修訂《反洗錢管理辦法（2018 年版）》，健全反洗錢內控制度；組織全行員工參與監管機構組織的、行內組織的各類反洗錢培訓，持續提升員工的反洗錢意識和技能。
  - 截至報告期末，金融交易類規則共產生預警 1,944 筆，已完成核查 1,859 筆，核查率 95.6%，通過提數規則主動發起核查任務 681 筆，經核查轉入調查 200 筆，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信息，請參見《交通銀行股份有限公司二零一八年年度報告》。

## 2 責任管理

無論是使企業為其決策和活動的影響承擔責任，還是將社會責任全面融入企業及其關係，企業治理都是其中最為關鍵的因素。基於此，本行持續完善社會責任管理體系，逐步推動企業社會效益、經濟效益和社會責任的融合，使企業社會責任建設真正成為企業的自覺行動，全面提升社會責任履責能力。

**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，維護利益相關方的各項權益。



圖注：報告期內，社會責任與消費者權益保護委員會召開 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、年度幸福交行建設情況報告等在內的 6 項議案和報告。圖為委員會推進企業社會責任報告編制工作會議現場

報告期內，本行組織開展社會責任報告核心溝通會，以《環境、社會及管治報告指引》《GRI 可持續發展報告標準》等為主要培訓內容，將社會責任理念植入各部門，推進社會責任融入企業核心業務。本行積極參與社會責任交流活動，圍繞不同的社會責任關鍵議題，與主流社會責任專業機構進行溝通和對話，分享本行履責理念、實踐，擴大交行社會

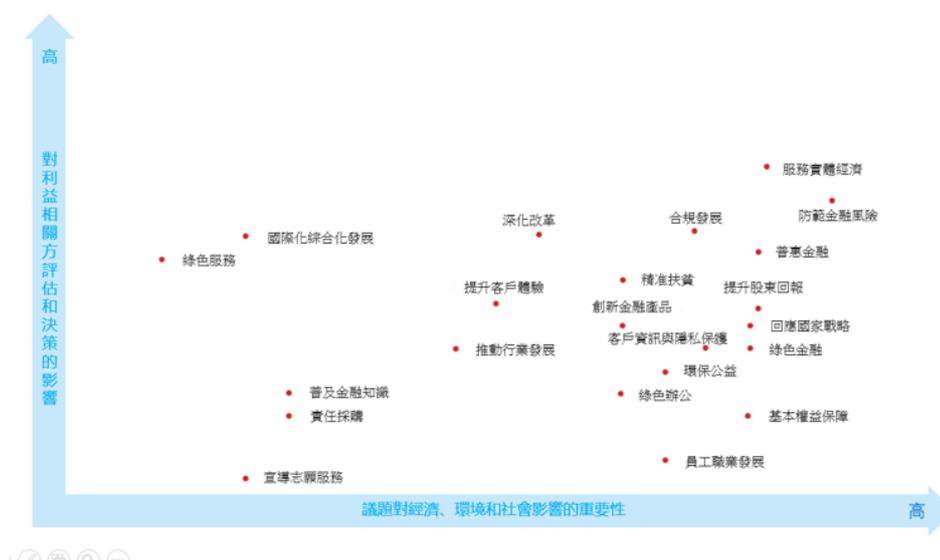
責任外部影響力。報告期內，本行參加第十一屆中國企業社會責任報告國際研討會，並榮獲「金蜜蜂 2018 優秀社會責任報告」榜單「領袖型企業獎」。



圖注：交通銀行企業文化部副總經理茅曉佩參加第十一屆中國企業社會責任報告國際研討會，就「責任溝通·提升可持續品牌價值」主題與其他參會嘉賓進行討論

## 2.1 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，綜合對經濟、環境和社會的影響程度，對利益相關方決策的影響程度，進行議題識別與排序，確定本行管理與信息披露的關鍵議題。



實質性議題分析結果

## 2.2 利益相關方溝通和參與

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	產品宣傳、客服電話、客戶活動等	提供高效優質的服務、創新的金融產品，同時履行保護客戶信息等權益維護職責
股東	本行股份持有人	良好的投資回報，公平、公正、透明、及時的信息披露	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管理理念為引領，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、銀保監會及派出機構、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、支持「三農」、小微企業、西部地區發展等
員工	為本行服務的員工，無論聘用方式和期限	穩定就業、合理的福利待遇、滿意的工作環境、良好的成長空間	職工代表大會、員工意見徵集、員工調研、心理諮詢等	以提升員工滿意度為核心，保障員工合法權益、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，支持低碳經濟發展和建設節約型社會	信息披露、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	信息披露、各類活動等	結合自身企業社會責任戰略，真誠合作

### 2.3 榮耀時刻

2018 年度主要排名/獎項名稱	主辦方或頒獎機構
<b>人物獎項</b>	
年度銀行家--彭純	第一財經
中國百強優秀董秘獎--顧生	中國上市公司百強高峰論壇
<b>綜合排名</b>	
2018 年度全球銀行 1000 強第 11 位	英國《銀行家》
2018 年度世界 500 強第 168 位	美國《財富》
<b>品牌獎項</b>	
銀行業消費者權益保護工作考核評價一級行	中國銀保監會
135 家營業網點獲評「銀行業文明規範服務千佳單位」，獲評數量位元列行業第一；最具社會責任金融機構	中國銀行業協會
最佳本地銀行	《財資》
2018 年度最佳財富管理銀行	《金融時報》
2018「金理財」年度財富管理品牌 TOP 大獎	《上海證券報》
最佳綜合性銀行、最具創新力銀行	東方財富網
財新 ESG 美好 50 指數獲獎企業--社會責任類	《財新》
<b>業務獎項</b>	
2018 年度優秀財富管理機構君鼎獎	《證券時報》
2018 年度卓越白金信用卡	二十一世紀傳媒
2018 年度卓越信用卡 APP（買單吧）	21 世紀亞洲金融年會組委會
中國最佳現金管理服務銀行	《財資》
2018 年度卓越競爭力對公業務銀行	《中國經營報》
最佳綠色債券銀行	《亞洲貨幣》
2018「金理財」年度私人銀行卓越獎	《上海證券報》
信用卡中心智慧型機器人坐席獲十佳金融產品創新獎	《銀行家》
中國區最佳資產證券化獎	《財資》

### 3 專題：聚焦「一號工程」 打好扶貧攻堅戰

**回應可持續發展趨勢：**交通銀行積極發揮自身金融專業優勢，探索創新扶貧模式，從根本上說明貧困人口脫貧致富。



**貢獻 SDGs 目標：**

**我們的行動：**定點扶貧；金融扶貧；扶貧捐贈

2018 年，交通銀行認真學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，特別是習近平扶貧思想，將精準脫貧列為頭號政治任務和履行政治責任、社會責任的「一號工程」，從戰略高度入手，加大政策、資金、人力、技術方面的幫扶力度，堅持「輸血」「造血」相結合，發揮金融優勢，以改善貧困地區生產生活條件、增加貧困戶收入為目標，打造「大扶貧」格局，不斷增強貧困地區和貧困人口自我發展能力，扶貧工作取得明顯成效。報告期內，交通銀行榮獲「陸家嘴年度公益榜-精準扶貧實踐獎」。

#### 【績效】

報告期內，交行選派扶貧幹部 151 人（含駐村第一書記）。

報告期內，交行扶貧捐贈金額 2,815.79 萬元，其中：列支全行捐贈項目 69 個，捐贈金額 2,443.02 萬元；員工捐贈項目 119 個，捐贈金額 372.77 萬元。



圖注：報告期內，本行印發《交通銀行脫貧攻堅三年行動計畫（2018-2020）年》《關於進一步推進精準扶貧工作的意見》《2018 年至 2020 年開展扶貧領域腐敗和作風問題專項治理

的工作方案》等，加大扶貧工作管理力度。圖為交通銀行黨委書記、董事長彭純主持召開扶貧工作領導小組會議



圖注：報告期內，本行扎實開展「扶智」培訓，組織開展「交通銀行扶貧幹部培訓班」「交通銀行地方扶貧幹部培訓班」等，提升扶貧幹部工作水準。圖為時任交通銀行黨委副書記、監事長宋曙光出席「交通銀行 2018 年第一期地方扶貧幹部培訓班」開班式

### 3.1 落實定點幫扶

根據國務院扶貧開發領導小組安排，交通銀行承擔甘肅省天祝縣、山西省渾源縣和四川省理塘縣定點幫扶任務，其中甘肅天祝和四川理塘屬於國家級深度貧困縣。報告期內，交通銀行與國務院扶貧辦簽訂了《中央單位定點幫扶責任書（2018 年度）》，明確定點幫扶責任目標。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，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。

報告期內，交行向三個定點扶貧縣發放用於支持當地產業的扶貧貸款餘額合計 1,585 萬元，帶動、幫扶建檔立卡貧困人員 252 人。

#### 製圖：2018 年對定點扶貧縣投入幫扶資金情況

2018 年投入項目幫扶資金 2,116.9 萬元
---------------------------

定點扶貧縣	投入幫扶資金（萬元）	幫扶項目
甘肅省天祝縣	1,000	旱廁改造項目、電商培訓項目、旅遊培訓項目、添置醫療救護車項目
四川省理塘縣	631.4	集體牧場項目、添置醫療救護車項目
山西省渾源縣	485.5	光伏電站項目

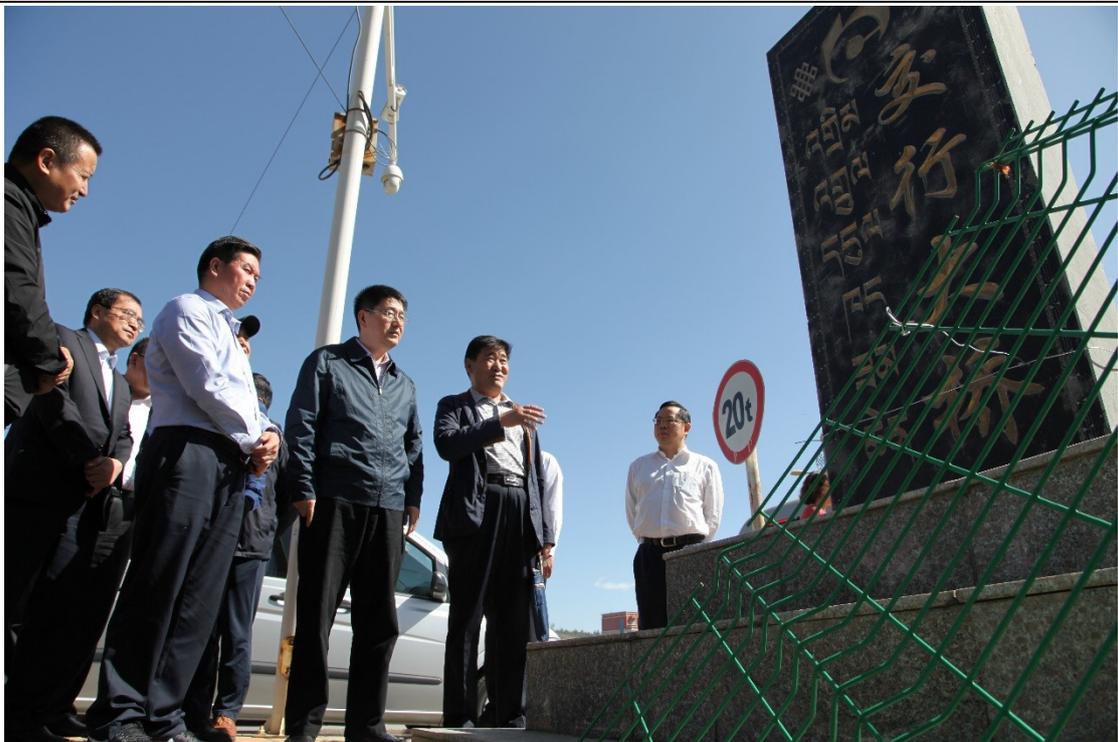
製圖：為定點扶貧縣引進幫扶資金情況

引進幫扶資金 80 萬元	引進浙江中都物流股份有限公司向理塘縣捐贈愛心物資校服 5,000 套，共計 70 萬元
	引進中國扶貧基金會向理塘縣捐贈資金 10 萬元，資助理塘縣高中生 50 名

數據：2018 年交行定點扶貧縣人員培訓績效

培訓定點扶貧縣基層幹部 1,068 人

培訓定點扶貧縣技術人員 380 人



圖注：交通銀行黨委書記、董事長彭純赴甘肅省天祝縣視察交行大橋建設情況



圖注：交通銀行黨委書記、董事長彭純赴山西省渾源縣開展扶貧調研慰問



圖注：交通銀行黨委書記、董事長彭純赴四川省理塘縣慰問貧困戶



圖注：中央紀委國家監委駐交通銀行紀檢監察組組長、交通銀行黨委委員徐敏赴山西省渾源縣慰問貧困戶

#### 【製圖】定點扶貧主要幫扶工作

**推動貧困村旱廁改造項目，改善農村生活生產環境。**分別投入幫扶資金 100 萬元和 160 萬元扶持天祝縣旦馬鄉和打柴溝鎮旱廁改造項目。2018 年，共完成旦馬鄉旱廁改造 580 座和打柴溝鎮旱廁改造 353 座，受益建檔立卡貧困戶 495 戶。

**開展旅遊扶貧業務培訓項目，培育壯大鄉村旅遊產業。**投入幫扶資金 20 萬元對天祝縣 150 名建檔立卡未就業大中專畢業生開展旅遊服務培訓，彌補天祝縣導遊人數不足問題，提高從業人員旅遊扶貧業務能力，進一步推動旅遊業發展。

**開展電商扶貧業務培訓項目，培養電子商務人才隊伍。**投入幫扶資金 20 萬元對天祝縣 19 個鄉鎮的電子商務分管領導、電子商務企業負責人、建檔立卡貧困村和有建檔立卡貧困人口的非貧困村電商從業人員共 200 人開展業務培訓，大力培養電商從業隊伍，發揮電商在脫貧攻堅中的作用。

**購置教學設備，支持教育事業發展。**投入幫扶資金 400 萬元，為天祝縣松山鎮 7 號移民點幼稚園和小學購買教學設備，助力貧困縣基層教育發展。

**配置巡迴醫療車，助力基層醫療普及。**投入 130 萬元為天祝縣縣醫院、藏醫院和縣二院配置縣級巡迴醫療車及車載設備共三台，致力於解決偏遠地區「看病難」和衛生資源不均衡的問題。

**配置救護車，提升醫療衛生服務水準。**投入幫扶資金 90 萬元為理塘縣下轄八個鄉鎮衛生院配置救護車 8 台，基本滿足衛生院日常宣傳和救護服務工作，提升衛生服務水準。

**建設集體牧場、旅遊接待點，助力產業扶貧。**投入 150 萬元定點幫扶理塘縣曲登鄉哥和村、格木鄉學說村和村戈鄉村戈村，以犛牛養殖集體牧場建設、旅遊接待點推進產業扶貧，通過農牧業專合組織、公司加農戶等多種形式，發展區域特色農牧業產業。

**發展高原土特產生產項目，提升農民收入。**投入 50 萬元助力曲登鄉建設一個高原農特產品生產包裝點，利用自身優勢，打造集體經濟。

**助力愛心扶貧超市建設，關注貧困戶基本生活。**投入 65 萬元發展愛心扶貧超市。愛心超市有效解決貧困戶日常生活中遇到的困難，為困難群眾摘掉「窮帽子」提供了新平臺和新機制。

**開展電商扶貧培訓，拓展致富渠道。**投入 35 萬元，遴選理塘縣青年人才，進行電商人才培訓和人才儲備，為當地經濟發展開拓新出路。

**組織員工捐款，助力愛心項目。**共募得愛心捐款 119 余萬元，投向甘肅天祝縣衛生和計劃生育局 51 萬元，用於配置一台救護車及車載醫療設備，解決當地人民居住高度分散、遇病搶救困難問題；投向山西渾源縣醫療集團 34 萬元，用於配置一台救護車及車載醫療設備，解決當地人民居住高度分散、遇病搶救困難問題；投向四川理塘教育體育局 34.4 萬元，用於該縣一所雙語幼稚園建設項目，促進當地基礎教育發展，解決當地教育資金短缺問題。

### 3.2 開展金融扶貧

交通銀行認真貫徹黨和國家對於金融助推脫貧攻堅工作的總體要求，充分發揮金融行業資源優勢，制定交通銀行信貸計畫，以金融杠杆撬動資金流入扶貧領域，扎實推進金融扶貧工作。報告期內，交行積極落實《關於堅決打贏脫貧攻堅戰的決定》中金融扶貧相關政策，精準對接，按需配置，重點關注產業扶貧、助學貸款及貧困地區金融支持基礎設施

建設項目貸款等領域多元化融資需求，階段性完成「扶貧貸款增速總體高於各項貸款平均增速」的要求，全行金融精準扶貧貸款餘額 277.43 億元，較年初淨增 116.87 億元。

### 3.2.1 發展特色產業扶貧

發展產業是實現脫貧的根本之策。交行在扶貧過程中積極開發貧困地區當地特色產業，整合當地優勢資源，探索產業扶貧新途徑，實現援助扶貧由「輸血」向「造血」轉變。交行以信貸支持當地支柱產業企業，鼓勵企業僱傭貧困戶或向貧困戶採購等方式說明脫貧，截至報告期末，產業精準扶貧貸款餘額 86.42 億元，淨增 68.55 億元。

### 3.2.2 重視文化教育扶貧

交行始終將教育扶貧放在重要位置，發放助學貸款，資助提升教育資源，阻斷貧困的代際傳遞。2018 年，交通銀行制定《交通銀行定點扶貧地區助學貸款方案》，對貧困地區大學生實施名單式精準幫扶，確保貧困家庭大學生不因貧失學。



圖注：交通銀行向天祝縣捐贈教學設備

### 3.2.3 關注基礎設施建設

報告期內，交行制定《交通銀行 2018 年授信與風險政策綱要》《交通銀行 2018 年行業（區域）投向指引》及《關於做好金融支持深度貧困地區脫貧攻堅的意見》等政策制度，精準對接深度貧困地區多元化金融服務需求，積極支持深度貧困地區基礎設施建設，在有效防控風險的前提下，對納入當地政府深度貧困地區扶貧規劃、扶貧目標明確、還款來源穩定的扶貧項目要給予優先支持，包括但不限於貧困地區交通、水利、電力、能源、生態

環境等項目建設和文化、醫療、衛生等公共服務項目建設，推動深度貧困地區走上經濟內生增長的可持續發展道路。

**貧困地區金融支持基礎設施建設項目：**

雲南省分行楚雄（連汪壩）至南華縣城一級公路項目

楚雄州改善農村人居環境基礎設施建設項目

陝西省分行延安市（延安寶塔區）南溝門水利樞紐工程



圖注：交通銀行在渾源縣的幫扶工作中，時刻把解決貧困群眾切身問題作為根本，在得知駝峰鄉深澗村的群眾「靠天吃水」時，交通銀行經過多方的論證，在深澗村投資捐贈 130 余萬元，鑽打 189 米吃水機井一眼，解決了深澗村歷史上吃水難的問題，拉近了交行與老百姓的距離，使交行成為了老百姓心目中念念不忘的「挖井人」。圖為交通銀行投資援建的深澗村吃水井

### 3.3 2018 年交行各省直分行扶貧工作亮點

**北京市定點幫扶河北省陽原縣。**投入 1.5 萬元幫扶陽原縣高牆鄉南口村建設黨員活動室；投入 3.426 萬元為第四中學建設黨員活動室。

**天津市分行壯大村集體經濟。**註冊成立了農民專業合作社向村集體捐贈 29.7 萬元，用於購置植保無人機，在寶坻區範圍內為農場或農業生產大戶進行農藥噴灑服務，實現「造血」幫扶。

---

**河北省分行支持基礎設施建設。**投入幫扶資金 13.29 萬元用於幫扶村東瓦窯村馬鈴薯倉儲窖項目；投入幫扶資金 11.67 萬元用於小西梁村建檔立卡貧困戶圍牆改造項目。

**遼寧省分行推廣綠色水稻種植。**分行在德興鄉艾清河流域鄰近自然村擴大綠色水稻種植面積，將其他村種植綠色水稻的農戶全部納入合作社，實行產、銷一體化管理。2018 年，綠色水稻種植面積 886 畝，合作社預計實現利潤達 60 余萬元。

**黑龍江省分行發展集體經濟。**投入 25 萬元購買 36 頭肉驢，以貧困戶名義投入村集體經濟，擴大養殖規模，形成規模效益，加上省財政的 50 萬元配備資金一併投入項目，2018 年已經產生分紅 11 萬元。

**上海市分行關注兒童成長。**開展為貧困兒童捐款、捐物、助學活動，以開展義賣活動、公益活動、員工自願捐助等形式，募得金額近 3 萬元。

**江蘇省分行多措并举開展扶貧。**赴定點扶貧連雲港灌雲縣圩豐鎮尹場村，進行扶貧調研 3 次，聯合多方資金投資 410 萬元開展扶貧廠房項目、綜合服務中心改造項目、路燈亮化項目、助學濟困項目等。

**安徽省分行開展產業扶貧。**捐贈 10 萬元用於當地用水服務專業合作社建設，捐贈資金投入運營三年內，每年將產生收益 1 萬元。

**福建省分行修復橋樑項目。**投入幫扶資金 24 萬元，用於甯化縣城南鄉水口村陂老橋樑水毀修復項目，該項目使 18 戶建檔立卡貧困戶共 66 人受益。

**江西省分行支持扶貧項目建設。**投入 51 萬元用於對接 8 個扶貧村的黨建活動場所、黨員活動陣地建設、產業發展項目。

**湖北省分行開發中草藥基地。**中草藥基地由交行籌集 49 萬元，村形成村集體股權，利用本村村民開辦湖北潤康藥姑山中草藥有限公司的優勢，成立湖北潤康虎岩村中草藥公司（出資 51 萬元），形成「公司+合作社+基地+貧困戶」的模式，使村集體經濟有穩定的股權收益，並帶動村貧困戶就業，受益人數超過 40 人。

**湖南省分行繼續發展產業脫貧。**發展鄉村旅遊業，計畫引入高品質民宿經營企業、自助驢友服務站、自行車環山道等項目，創造活躍的創業、務工機會，吸引本村人返鄉創業。岳陽分行投入 5 萬元繼續推進平江縣高標準農田建設項目，完成高標準農田建設 280 畝，灌排渠系工程總長 4,600 米。

**廣東省分行開展多樣扶貧。**制定扶貧開發項目計畫，引導貧困戶參與種植百香果扶貧項目；投入資金 31 萬元對大坡山村的衛生環境進行治理；捐贈資金 15.8 萬元用於路燈照

---

明項目建設。

**深圳分行推動集體產業發展。**資助禮坑村 90 萬元，用於本村的紫金縣景興葡萄種植基地；說明完成禮坑村 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；繼續推動禮坑村 200 畝茶葉基地建設工作。

**廣西區分行支持油茶林建設。**投入幫扶資金 20 萬元，為 20 戶貧困戶 86 個貧困人員購買油茶樹苗、化肥。

**海南省分行持續扶持項目。**投入扶貧項目資金 36.64 萬元，其中，產業扶貧建設樹仔菜大棚 12.35 萬元，黨建扶貧種植檳榔苗 13.486 萬元、種植益智苗 3.806 萬元、建設冷庫 7 萬元。

**重慶市分行助力基礎設施建設。**為分行定點對口扶貧物件城口縣雞鳴鄉金岩村捐贈扶貧款 63.3 萬元，用於實施 2 段共計 2.6 公里的鄉村道路建設及修建金岩村黨群服務中心。其中鄉村道路建設資金 30 萬元，金岩村黨群服務中心修建資金 33.3 萬元。

**貴州省分行深入推進精準扶貧。**投入資金支持村合作社養殖肉牛 80 餘頭，種植食用菌 20 餘畝，帶動貧困戶 30 余戶；並協助當地政府投入扶貧資金 106.45 萬元，組織建檔立卡貧困戶種植精品水果 204.5 畝，養牛 152 頭，養豬 72 頭。

**新疆區分行深入推進扶貧攻堅。**新疆區分行將扶貧工作與「訪惠聚」活動有機結合，選派幹部組成駐村工作組，派駐第一書記兩名，對定點扶貧村捐贈項目資金 65.82 萬元，補齊基礎設施短板。阿克蘇分行投入項目資金 20 萬元在居民區道路照明原有基礎上實施道路照明區域擴大覆蓋項目，增加照明路燈 36 盞。

## 4 深化改革 助經濟高品質發展

**回應可持續發展趨勢：**新時代發展背景下，我國經濟發展由高速增長階段轉向高品質發展階段，對商業銀行加快轉型升級提出新要求。站在新的歷史方位上，交通銀行堅決貫徹落實國家宏觀調控政策，持續提升服務實體經濟能力，守住不發生系統性風險的底線，深入推進改革創新，不斷增強發展動力，推動我國經濟的高品質發展。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**回應國家發展戰略；支持實體經濟發展，支持民營企業；創新智慧金融發展；推進供給側結構性改革；利用金融資源服務民生改善。

**我們的績效：**資產總額 95,311.71 億元；納稅總額 316.55 億元；貸款總額 48,542.28 億元。

### 4.1 對接國家戰略

本行緊密圍繞國家戰略和宏觀經濟政策，持續加大對國家戰略的金融支持，利用交通銀行金融核心優勢推動國家發展戰略的實施和落地。

#### 4.1.1 開創發展全新格局

本行以「兩化一行」為引領，以「效益優先、兼顧規模」為原則，持續優化資產結構，鞏固並提升「以亞太為中心，歐美為兩翼、拓展全球佈局」的覆蓋面，積極服務「走出去」的中國企業，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，不斷提高跨境、跨業、跨市場經營能力和服務水準，推動全面開放新格局。

**績效：**報告期內，境外銀行機構資產總額 10,691.86 億元，境外銀行機構利潤 55.07 億元。

#### 持續完善境外機構佈局

**【製圖】**本行年度境外機構佈局情況

**開業單位：**交通銀行（香港）有限公司、墨爾本分行

**批准設立：**布拉格分行

**籌備成立：**多倫多分行、約翰尼斯堡分行

本行在香港、紐約、三藩市、東京、新加坡、首爾、法蘭克福、澳門、胡志明市、悉尼、布里斯班、墨爾本、臺北、倫敦、盧森堡、巴黎、羅馬、里約熱內盧、多倫多等地設立 22 家境外銀行機構，境外營業網點 66 個（不含代表處）。

### ● 助力「一帶一路」建設

報告期內，在「一帶一路」沿線 64 個國家當中，本行與 51 個國家的 422 家境外銀行總部建立了代理行關係，在 10 個國家的銀行開立了其本幣帳戶（包括越南盾、泰國銖、新加坡元、馬來西亞林吉特、波蘭茲羅提、匈牙利福林、阿聯酋迪拉姆、沙特裡亞爾、柬埔寨瑞爾、土耳其里拉帳戶），為 13 個國家的 38 家銀行開立了跨境人民幣往來帳戶，對 5 個國家（越南、泰國、馬來西亞、印度、新加坡）的 16 家銀行設立了同業授信額度，與 17 個國家的 57 家銀行簽訂產品類及全面合作類協議共計 61 份。

### 案例：金融支持「一帶一路」中巴經濟走廊重點項目建設

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 萬千瓦燃煤電站項目，總裝機 132 萬千瓦、總投資 19.95 億美元，是「一帶一路」中巴經濟走廊優先實施項目。本行參與國家開發銀行牽頭組建的大型銀團，為該項目提供融資支持，2018 年按項目進度實現貸款投放。

### ● 支持「走出去」戰略

本行充分利用金融資源配置優勢，支持海外重點項目貸款、創新金融產品，為走出去的企業提供全面的金融服務。截至報告期末，境內行國際貿易融資 1,291.57 億元，同比增長 35.97%。

### 案例：跨境「薪智匯」，解決企業日常工資發放需求

本行推出跨境「薪智匯」產品，產品集海外分行代發工資、批量快匯、境內分行統一結匯入帳等功能於一體，可滿足「走出去」企業日常工資發放實際需求，開創業內先河。截至報告期末，「薪智匯」產品已在胡志明市分行、寧波分行落地，其中在胡志明市分行已累計完成代發工資業務超過 2,000 筆，日均存款約 3,000 萬美元。

### 案例：豐富匯款業務幣種，提升匯款業務便利性

報告期內，本行跨境匯款產品包括 SWIFT 匯款、快匯通、通匯捷、全球多幣種匯款、全額到賬匯款、速匯金等一系列多元化產品，業務辦理渠道已實現櫃面、手機銀行、網銀、智慧機具、銀企直聯、SWIFT 平臺等全渠道覆蓋，包括 17 個幣種，涵蓋全球主要經濟體，便捷企業開展海外業務。

### ● 推動境內外聯動業務

境內外聯動由傳統國際貿易融資向綜合跨境綜合服務提供者轉變。交行在持續推進聯動貿易融資等產品聯動的基礎上，通過集團授信切割、共享等方式提高客戶聯動業務效果。

截至報告期末，境內外聯動委託量（含離岸）達 541.57 億美元，同比增幅 8.08%，聯動貸款規模在境外銀行機構（含離岸）占比超四成。

### ● 貢獻自貿區發展

本行積極對接自貿區創新政策，以強有力的跨境跨業跨市場綜合服務能力，結合「領匯財富」品牌，加深與「走出去，引進來」企業的深度合作，為自貿區各類客戶提供全方位金融服務。報告期內，本行在全國 12 個自貿區內共設經營機構 75 家，自貿區網點佈局得到持續完善。

### 【製圖】本行參與自貿區建設措施

- **開展自貿區創新業務落地。**上海市分行持續推動分賬核算業務的發展，跟進原油期貨創新業務，成為上海國際能源中心首批境外客戶保證金存管銀行；**深圳分行**落地首筆資本項目收入支付審核便利化試點業務；**湖北省分行**推進科技金融創新，簽訂《東湖國家自主創新示範區科技型企業貸款保證保險業務合作協定》，創新通過智慧財產權質押，為科技型中小企業提供資金支持；**浙江省分行**以資本項目便利化結匯政策為依託，為保稅燃料油加注企業提供綜合金融服務，並為自貿區的管委會承辦多場自貿區金融知識講座
- **做好客戶拓展與營銷。**根據自貿區政策及監管要求，開展自貿區營銷拓展工作。以交通銀行創立 110 周年為契機，分別在湖北、廣東、重慶等自貿區舉辦客戶推介會，以自貿區業務為平臺加強政銀企良性合作，推動自貿區建設與發展

- 
- **回應自貿試驗區建設的國家戰略。**投身海南自貿區（港）建設，根據海南自貿區總體方案和監管要求，通過方案設計、制度建設、系統改造等方式積極推動分賬核算單元的系統建設

#### 4.1.2 助力區域經濟發展

本行積極對接京津冀、長三角、雄安新區、粵港澳大灣區等國家重大戰略機遇，推進區域協同和集團一體化對接，完善對接機制及資源配置，提高重大項目落地成效，助力區域經濟發展。

##### **案例：成立河北雄安分行，推動雄安新區發展**

報告期內，本行正式成立河北雄安分行，並與多家進駐雄安新區的企業簽署戰略合作協定。此外，本行積極對接「數字雄安」建設，全國首發推出線上鏈式票據交易模式，率先在業內實現企業「繳存保證金、承兌放款、發票審核、貼現放款、轉貼現交易」的票據開立及融資全線上操作。未來，本行將積極參與到雄安新區建設，積極發揮國際化、綜合化戰略優勢，圍繞服務實體經濟這一宗旨，不斷增強金融創新能力。

##### **【製圖】本行服務粵港澳大灣區建設措施**

配合國家《深化粵港澳合作推進大灣區建設框架協議》，建立支持粵港澳大灣區建設的組織機制，助力粵港澳大灣區建設成為更具活力的經濟區。

**構建常態化工作機制。**在廣東省分行、深圳分行、香港分行、與澳門分行之間建立多層次、常態化的行際間信息交流機制，搭建項目對接與客戶營銷等溝通機制，形成較為完善的區域間行際業務協同與服務保障工作機制。

**加強優質資源傾斜。**精准服務區域重點項目落地，精准支持大灣區內重點企業優質項目落地實施。

**發揮境內外聯動機制。**以客戶/業務互薦等方式，綜合運用跨境融資、境外發債、銀團貸款等多元化方式為企業降低綜合成本，助力企業開展跨境聯動業務，已成功為多家企業開展跨境投融資業務提供便利金融支持。

##### **績效**

中西部地區貸款餘額 13,279.09 億元

### 4.1.3 服務製造強國建設

本行積極跟進《「十三五」國家戰略性新興產業發展規劃》引導，重點拓展鐵路及軌道交通裝備、航空航太裝備等我國重點戰略性製造業，擇優支持高檔數控機床、工業機器人、核電裝備、高端輸配電、生物醫藥、通信系統設備、高性能醫療器械等先進製造業領域；重點支持戰略定位清晰、自主研發能力強、資本實力雄厚、具有規模或品牌優勢的龍頭企業，以及掌握關鍵核心技術、技術產業化產品較為成熟、具有商業可持續性的項目，助力打造「製造強國」。

#### 【製圖】本行服務製造強國建設舉措

**提升企業服務品質。**通過授予分行對部分優質先進製造業企業的專項融資授權，進一步提升對龍頭企業金融需求的回應速度和服務質效

**改善企業融資問題。**以優質製造業企業資信為依託，通過為鏈屬中小企業辦理「快易收」「快易付」等業務，解決鏈屬中小企業融資難、融資貴的問題

**發揮內外聯動優勢。**最大化交行金融優勢，為先進製造業企業「走出去」提供境內外一站式金融服務

**綜合協同金融資源。**統籌交銀國際、交銀國信、交銀租賃、交銀投資，為客戶辦理類信貸、債轉股、財務顧問等金融服務，多渠道滿足客戶的需求

#### 案例：上海市分行助力上汽集團打響上海製造品牌

本行緊緊圍繞上汽集團電動化轉型升級需求，為其零配件板塊轉型升級提供支撐，向其核心企業華域汽車電動系統（上海）有限公司、華域麥格納電驅動系統有限公司成功申報電機改造項目及電驅動系統改造項目，上述項目的落地將為上汽集團未來5年電動化發展過程中核心部件的供應打下堅實基礎；同時，通過技術積累，持續優化電動汽車核心技術配置，提升關鍵新技術的研發和運用能力，掌握自主智慧財產權，真正打響上海製造品牌。

### 4.2 支持實體經濟

本行堅決落實黨中央、國務院的決策部署，緊緊圍繞服務實體經濟本源，充分發揮國有大行擔當作用，滿足實體經濟發展需求，助力經濟結構轉型升級。

#### 4.2.1 大力支持民營企業

本行深入貫徹落實黨中央支持民營企業的工作要求，將民營企業作為重點服務物件。下發《交通銀行關於進一步加強民營企業金融服務的指導意見》，優化業務流程，制定專屬金融服務方案，組建專業服務團隊，精準對接民營企業金融需求。

##### 【製圖】本行提升服務民營企業水準的五個方面

穩預期，堅定不移加強民營企業金融服務  
改機制，不斷完善服務民營企業長效機制  
拓渠道，多管齊下拓寬民營企業融資途徑  
騰資源，釋放潛力滿足民營企業融資需求  
降成本，多措並舉服務民營企業提質增效



圖注：「服務民企，攜手同行」支持民營企業發展座談會暨銀企合作簽約儀式現場

##### 利益相關方感言

交行推出支持民營企業發展的 22 條新舉措，改機制、拓渠道，對支持實體經濟具有很強的針對性，為我們民營企業增添了幹勁。

——蘇寧控股集團有限公司董事長 張近東

我們與交行合作了十幾年，交行的服務有態度、有溫度、有速度，急企業所急，解企業所需。

——金髮科技股份有限公司聯合創始人 李建軍

##### 案例：上海市分行支持民營企業於銀行間債券市場發行各類債券進行融資

報告期內，上海市分行已為民營企業發行債務融資工具超 50 億元，成功發行民營企業

信用風險緩釋憑證「18 交行 CRMW002(永達 SCP004)」，是分行首次為 AA 評級民營企業創設信用風險緩釋憑證。此次為 AA 評級民企發債配套創設 CRMW，將有效降低企業融資成本，助力民營企業可持續發展。

#### 4.2.2 創新智慧金融發展

##### ● 推出業內首個區塊鏈資產證券化平臺

本行持續關注和研究區塊鏈技術及其在金融領域的應用，發現國內信用證交易要經過開證行、通知行、交單行、議付行等多家銀行和快遞服務商，每家機構在各自的賬務系統中完成記錄，機構之間信息孤立、不透明，單證處理存在真實性核實困難、處理效率低、易延誤、易丟失等諸多問題。為解決以上問題，本行推出業內首個區塊鏈資產證券化平臺「聚財鏈」，實現信息和單據的端到端傳輸，減少單證郵寄的中間環節，極大提高了國內信用證項下交易速度，大幅降低交易成本。截至報告期末，本行累計開立區塊鏈國內證超過 20 筆，金額超過 1.5 億元。

區塊鏈資產證券化平臺「聚財鏈」獲金融電子化雜誌社頒發的「開發創新突出貢獻獎」

##### ● 啟動新一代信息系統智慧化轉型工程

本行啟動新一代集團信息系統智慧化轉型工程（「新 531」工程），以保持 IT 架構體系的先進水準為基礎，以打造數位化、智慧型交通銀行為核心，以持續提升集團的服務能力、管理能力、綜合競爭能力為最終目的。截至報告期末，共有 27 個項目按計劃推進，取得階段性成果。

#### 4.2.3 促進產業轉型升級

本行積極回應供給側結構性改革，嚴格落實「三去一降一補」，制定並印發《交通銀行 2018 年授信與風險政策綱要》和《交通銀行 2018 年行業（區域）政策及投向指引》，結合宏觀經濟金融政策與本行經營實際，科學把握資產業務投向。

##### ● 調整傳統行業

在對產能嚴重過剩行業總量管理的基礎上，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。通過限額管理、餘額壓降，做好產能過剩領域結構優化和風險管控，建立「產能過剩重點風險客戶」機

制，及時開展排查及風險回顧檢視。

#### **案例：內蒙古區分行支持國有企業體制改革**

內蒙古區分行為回應國家支持混合所有制改革的政策，為包頭盈達氣體有限公司並購內蒙古包鋼鋼聯股份有限公司 550 萬噸稀土鋼板材項目提供 5.59 億元並購貸款業務，通過該並購業務，盈德集團得到包鋼股份新體系項目工業氣體供應的經營權，成為內蒙古包鋼鋼聯股份有限公司最重要的上游合作夥伴，為盈德集團帶來穩定長期銷售收入。

#### **● 助力新興產業**

積極服務生物醫藥行業、高端裝備製造行業、光電子信息行業、軟體行業等七大新興戰略性產業，支持國家政策重點導向的行業和企業。

#### **案例：河南省分行支持戰略性新興產業發展**

河南省分行擇優支持戰略新興和節能環保產業，促進經濟轉型發展。截至報告期末，河南省分行戰略新興產業貸款餘額合計 30.66 億元，重點支持生物產業、高端裝備製造業及新一代信息技術領域企業蓬勃發展。

### **4.3 傾力民生改善**

本行積極回應國家保障和改善民生的政策號召，搭建面向行業應用的互聯網金融服務平臺，聚焦教育、醫療、住房、社保等人民群眾普遍關心的領域，通過跨行業合作，實施「互聯網+行業+金融」的融合發展，讓百姓生活更便利。

#### **4.3.1 讓醫療服務更便捷**

本行持續完善「銀衛安康」產品，加大對社區醫院介入力度，確立以區域政府管理機構為抓手、以醫聯體為載體、以輕便掃碼為特色的社區醫院集約拓展模式。

#### **案例：黑龍江省分行「銀衛安康」便民項目 探索構建智慧醫療新生態**

黑龍江省分行為支持醫療行業支付形態改革，增加醫療金融產品密度，實現深度便民、惠民功能，為哈爾濱醫科大學附屬第二醫院量身打造移動版銀衛安康，該產品集聚線上掛號繳費、排隊查詢、線下自助機掃碼付及窗口當面付等 20 余項便民、惠民功能，能夠極大緩解掛號時間長、候診時間長、排隊時間長、就診時間短等「三長一短」問題，有效分散排隊人群，優化醫療環境，提升患者就醫體驗，提高診療效率。該項目是黑龍江省省內首家三甲醫院實現「移動」功能貫穿診前、診中、診後，線上、線下全閉環的成功先

例。



圖注：黑龍江省分行「銀衛安康」便民項目探索構建智慧醫療新生態

#### 4.3.2 讓住房改善有保障

##### 【製圖】本行支持多元化住房需求貸款

**個人自住房貸款。**積極支持居民合理自住購房消費需求。截至報告期末，個人住房貸款餘額 9,899.18 億元，其中，個人保障性住房貸款餘額 16.84 億元。

**保障性住房貸款。**因地制宜地制定適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，本行保障性住房貸款 737.63 億元，較年初增長 238.52 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，改善項目周邊環境，有效促進地區和諧發展。截至報告期末，棚戶區改造項目 637.5 億元。

#### 4.3.3 讓學校管理更便利

本行持續推廣「財智校園」品牌，為各級各類公立、民辦學校、正規培訓機構等提供線上線下聚合收費、賬務管理、資金監管等服務，「財智校園」主要產品包括「銀校通」線上繳費平臺和智慧校園門戶 APP，幫助學校打造專屬門戶並提供管理平臺，便利學校財務管理。

##### 案例：天津市分行開展銀校合作金融服務

天津市分行積極回應天津市教委建設智慧校園的號召，與南開大學、天津大學、天津師範大學、天津中德應用技術大學等多所高等院校開展「校園一卡通」合作，為廣大師生

---

員工的教學、科研和生活提供一整套完備成熟創新的服務方案，已成為天津市銀校合作金融服務的引領者。報告期內，完成天津師範大學上線「學付寶」APP 繳費項目，2018 年 9 月至 12 月，此渠道共實現支付 5,085 筆，金額 193 余萬元。

## 5 創新引領 描繪普惠金融藍圖

**回應可持續發展趨勢：**普惠金融的發展關係到社會公眾對金融服務的可獲得性，也關係到金融對於脫貧、對於全面建設小康社會的支持和幫助。交行認真貫徹國家政策部署，著力推進金融服務更加普及，使普通百姓、偏遠山村的村民，包括小微企業、「三農」都能獲得更加便利、更加快捷、更加實惠和更加安全的金融服務。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**持續優化普惠金融體制機制；支持小微企業、「三農」；持續完善消費者權益保護措施；提升金融服務品質。

**我們的績效：**監管普惠口徑貸款餘額 1,104.93 億元；涉農貸款餘額 5,811.47 億元；客戶滿意度 98.8%。

### 5.1 扶持小微企業

小微企業是國民經濟和社會發展的重要基礎，是創業富民的重要渠道，在擴大就業、增加收入、改善民生、促進穩定等方面具有舉足輕重的作用。報告期內，本行制定下發《關於貫徹落實監管要求進一步加強普惠金融服務的通知》《關於進一步加強小微企業金融服務的通知》，從業務拓展、產品創新、渠道建設、資源配套等方面明確針對性的推進措施，降低小微企業融資成本，創新產品和服務模式，主動減費讓利，簡化流程，著力打通金融活水流向小微企業的「最後一公里」。

#### 績效

監管普惠口徑貸款餘額 1,104.93 億元，較年初淨增 217.92 億元；

監管普惠口徑貸款客戶數 77,338 戶，較年初淨增 14,523 戶；

監管普惠口徑貸款投放增速 24.57%，高出境內行各項貸款平均增幅 15.52 個百分點；

當年發放的監管普惠口徑貸款平均定價 5.21%，四季度定價較一季度下降 1.1 個百分點。

#### 5.1.1 提升普惠金融服務水準

本行持續優化普惠金融體制機制，在總行和省直分行層面均設有普惠金融事業部，轄

行層面均掛牌成立普惠金融事業部，目前全行專職小微客戶經理 1,749 人，組建小微專營團隊 156 家。總分行增設崗位及人員編制，有效支撐普惠金融業務發展。



圖注：為持續貫徹落實國家支持實體經濟和小微企業發展的精神，踐行普惠金融使命，交通銀行圍繞小微、雙創、「三農」、扶貧等重點領域和環節，加大普惠金融支持力度，並於 2016 年起連續 3 年舉辦小微客群服務方案競賽，搭建全行性的展示交流平臺。圖為交通銀行行長任德奇為「‘普農普商普小微，惠民惠心惠服務’——交通銀行第三屆小微客群服務方案競賽」獲獎員工頒獎現場

#### **案例：開展小微專營團隊負責人培訓，提升服務小微企業水準**

報告期內，本行舉辦 2018 年第一期小微專營團隊負責人培訓班，來自 37 家省直分行共計 50 名小微專營團隊負責人、小微重點支行負責人以及小微業務開門紅活動最佳領頭人參加了此次培訓。培訓就小微專營團隊規劃與管理、小微重點客群拓展策略、小微產品體系及重點產品、小微授信政策和風險管控要點、小微團隊營銷過程管控與效能提升、大數據時代小微客戶信息獲取與業務滲透等進行分析講解。通過培訓，學員加深對本行小微業務發展規劃、客戶拓展、重點產品、風險管控等要點的認識，提升服務水準。



圖注：本行舉辦總行小微專營團隊負責人培訓班

### 【製圖】優化小微企業金融服務

**完善渠道建設。**加強普惠金融渠道建設，整合網點渠道資源，發揮網點櫃面優勢廣泛拓展普惠客戶，借助網上銀行、手機銀行、自助銀行等探索搭建立體服務網路

**落實專業化經營要求。**完善普惠金融「五專」機制，改進綜合服務機制，形成以客戶為中心，涵蓋開戶、結算、存款、理財、融資等全面全流程普惠金融服務體系

**創新產品和服務模式。**推廣迴圈提用貸款和無還本續貸等，降低營運周轉成本；推廣商票快貼和快捷保理等業務，解決鏈屬小微企業輕資產、無抵押物的擔保難題；研發「抵押+」「房二貸」等產品，盤活小微企業有限的抵押物

**堅持減費讓利。**優化信貸流程，完善限時服務承諾制度；推出迴圈提用貸款，通過隨借隨還降低融資成本，通過年審制將授信額度無縫順延

### 案例：推出企業手機銀行，為企業客戶提供移動金融服務

報告期內，本行推出企業手機銀行，充分考慮到小微客戶群體人員配置少、流動性大、資金周轉率高、結算規模小等特點，在企業手機銀行的渠道簽約、用戶管理和支付結算等方面創新突破，提供全方位便利服務。截至報告期末，交通銀行企業手機銀行已推出帳戶查詢、電子回單、銀企對賬、轉帳匯款、存取款、保證金、掃碼支付、三方存管、金融日曆、牌價諮詢等 10 餘種功能。

### 5.1.2 聚焦科技創新小微企業

本行以金融創新為突破，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，積極推進政策制度、機構建設、產品服務等方面創新。截至報告期末，本行存量科技型小微企業 3,349 戶，貸款餘額 101.81 億元。

#### 【製圖】本行提升科創小微服務措施

**總行層面。**在總行普惠部內設立科技金融推廣團隊

**分行層面。**在普惠部內明確專人負責科技金融推廣，在零貸部內設立專人對科技金融貸款審查審批

**經營機構。**在重點支行設立專門服務科技型小微企業的專營機構。報告期內，本行已在北京、江蘇、上海等地設立各類科技支行及科技特色支行共計 16 家，每家機構均配置 5 人團隊從事小微業務，並在分行設立專職審批，提升審貸效率

#### 案例：北京市分行發佈新版「智融通」，推動科技小微企業創新發展

2006 年，北京市分行在全國率先推出智慧財產權質押貸款。2018 年，在國家智慧財產權局的大力支持下，北京市分行發佈新版「智融通」智慧財產權質押貸款，將專利價值和風險評價體系、反向許可操作融入其中，與北京市中小信用再擔保有限公司開展合作，重點服務於輕資產科技型、創新型企業，著力解決擁有核心智慧財產權的科技小微企業「融資難、融資貴」的現實困難，對構建小微企業智慧財產權金融服務體系、促進科技與金融的有效融合起到了良好的示範作用。



圖注：北京市分行發佈新版「智融通」，幫助科創小微企業發展

### 5.2 關注三農發展

農業是國家發展的重點，做好金融服務「三農」工作是推進農村地區經濟發展水準，

縮小貧富差距的重要路徑。本行積極創新農業金融產品，說明推動農村金融市場發展，支持特色農業產業的發展，提高金融資源在農村的覆蓋率。截至報告期末，本行涉農貸款餘額 5,811.47 億元。

#### **【製圖】本行支持三農發展**

**緊跟國家政策導向。**以國家政策規劃為導向有序推進新型城鎮化和新農村建設，專項制定投向指引，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

**嚴格涉農貸款考核。**落實監管要求，將涉農貸款持續增長目標納入分行考核，督促分行切實做好金融服務「三農」工作

### **5.2.1 創新服務三農模式**

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抵押貸款業務，在此基礎上因地制宜持續創新服務「三農」模式。

#### **案例：黑龍江省分行創新實施三農服務新模式**

黑龍江省分行積極推進農業現代化振興發展，服務國家糧食安全發展戰略。創新實施「糧食服務商+糧食收儲商+金融機構+擔保公司」的「三農」服務模式，既緩解農戶賣糧難的問題，降低農戶售糧運輸成本，又幫助糧食收儲企業緩解資金壓力，實現扶農、助農、富農的共贏目標。黑龍江省分行全年涉農貸款餘額 154.94 億元，占全部貸款的 36.4%。

### **5.2.2 支持農業特色產業**

本行積極支持各地發展優勢特色農業產業，推動我國農業結構戰略調整。本行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；合理支持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，推動我國農業現代化發展。

#### **案例：內蒙古區分行支持農業特色產業發展**

牲畜養殖是內蒙古區分行特色產業，在支持新牧區建設的工作中，為解決牧民貸款資質不足，無有效、合規的抵質押物，且難以獲得協力廠商擔保等問題，內蒙古區分行深入著名畜牧養殖地區錫林郭勒盟開展調研，確定以扶持當地肉類屠宰加工業，進而反哺畜牧

養殖業的方針政策。在錫林郭勒盟地區，內蒙古區分行積極與當地各類政府工作平臺、肉類加工產業協會等協力廠商公共平臺展開合作，為地區畜牧、肉類加工企業提供貸款支持，幫助農牧民發展產業致富。截至報告期末，內蒙古區分行為各類肉類加工及屠宰企業提供 7,730 萬元的授信支持，並陸續為授信企業放款。

### 5.2.3 支持村鎮銀行發展

村鎮銀行的建立可以有效填補農村地區金融服務的空白，增加農村地區的金融支持力度。本行不斷加大對農村金融領域的投入力度，為農村地區農戶、農村經營組織、中小企業和個體工商戶提供優質金融服務。

#### 案例：支持下崗人員再就業

石河子村鎮銀行積極開展下崗再就業、婦女、大學生創業等民生貸款業務，嚴把准入關，選擇信用觀念強、創業能力強的下崗再就業人員作為借款人。截至報告期末，共發放下崗再就業貼息貸款 117 筆，合計 1,074 萬元。



圖注：石河子村鎮銀行工作人員前往創業商戶進行貸款前調查

#### 案例：因地制宜創新貸款品種

大邑交銀村鎮銀行努力實現由「被動性」支農向「效益性」支農的轉變，針對 1,000 多名職業經理人種植的水稻和麥子創新出「優穗貸」貸款品種，10 萬元以下以信用為主，10-30 萬元以保證擔保為主，30 萬元以上以抵押為主，持續提升農村金融的服務能力。

### 5.3 優化金融服務

本行堅持以客戶為中心，持續完善服務管理體系，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。

在中國銀行業協會「2018 年度中國銀行業文明規範服務千佳示範網點創建評選」中，交行 135 家網點獲評「千佳示範網點」，當選網點數位列行業第一。

### 5.3.1 創新產品服務

本行全渠道營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渠道對接，初步形成營銷信息統一推送和個性化展現機制。

#### ● 構建全渠道體系

本行智易通系列智慧機具已實現全行網點全覆蓋，進一步釋放了櫃面服務資源，加強了廳堂營銷服務能力，也促進網點整體服務能力的提升。與此同時，在智慧機具服務基礎上，引入了生物活體識別、整合營銷策略、線上線下協同等先進技術手段和服務手段，發揮綜合性服務優勢，提升智慧化服務水準。報告期內，本行機器人服務成功率超過 99%，每天可處理 4 萬個客戶問題。

指標名稱	單位	2018 年
營業網點數量	個	3,241
普惠網點數量	個	637
自助銀行數量	個	11,175
離行自助銀行數量	個	2,621
離行單機自助服務點	個	5,033
在行自助服務區數量	個	3,205
自助設備數量	台	20,618
中西部地區網點數	個	1,571

注：2018 年在行單機自助服務點 316 個。

#### 績效：

電子銀行業務分流率 96.59%；

多渠道客戶數 1,253.77 萬戶，完成全年計畫的 108.85%。

### 案例：河南省分行輕型智慧網點試點創新

報告期內，交通銀行首家無高櫃輕型智慧試點網點鄭州商鼎路支行正式開業，網點面積 389 平方米。

**平等服務。**支行打破傳統現金高櫃玻璃障礙，打造「無高櫃」模式，打破服務物理界限、改變溝通方式，提升綜合化服務能力，為客戶提供「肩並肩」服務。

**智能體驗。**智慧引導機器人、VIP 人臉識別、掃碼牆、智慧金融體驗機（售賣機）、AR 貴金屬體驗、智慧廳堂系統、智慧互動屏等在鄭州商鼎路支行落地，為客戶帶來優質的服務體驗。

**便利溝通。**將智慧金融體驗機、網點智慧廳堂系統布放在客戶互動區為廳堂客戶提供展示交流、沙龍互動空間，從而為客戶不同需求定制不同線上場景入口。智慧金融體驗機使網點信用卡申請量較傳統網點增加 35%，信用卡活卡率較傳統網點提升 30%，手機銀行動戶率較傳統網點提升 41.7%。



圖注：鄭州商鼎路支行網點智慧服務區可受理 90%的客戶個人業務

### 績效：

報告期內，智慧機具（智益通）數量達 8,761 台。

#### ● 創新財富管理服務

本行推出手機版「沃德理財顧問」和「沃德財商指數」。「沃德理財顧問」利用大數據對客戶現有資產配置進行智慧化診斷和點評，由「沃德財商指數」對客戶個人財富管理能力做出量化分析。後臺演算法則嚴格杜絕人為的業績導向，著眼客戶整個生命週期的財富管理，提出個性化配置建議，兼顧理財的韌性和前瞻性，並始終保持對客戶配置情況進行

跟蹤和提醒，協助客戶動態調整資產配置。

**績效：**

業內首創的「沃德財商指數」「沃德養老計畫」，累計使用量達到 108.2 萬人次，交易轉化率達到 39.02%。

業內首推「拼團理財」營銷，累計開團近萬個，銷售拼團產品 76.96 億元，行外資金占比 82.4%。

沃德智慧理財顧問榮獲「金融科技創新應用優秀案例」獎和傑出智慧投資系統獎。

本行聚焦區域性銀行及其終端客戶的財富管理需求，戰略性地集合金融牌照、產品資源、結算渠道、資管能力、投研體系、集團綜合化資源等方面優勢，利用金融技術創新，推出面向合作銀行及其終端客戶的銀銀平臺財富管理綜合解決方案。一方面將本行完備的財富管理產品和服務體系整合至銀銀平臺，推進與銀行機構的資源互補；另一方面不斷完善渠道建設，強化「櫃面+網頁+手機 APP+小程序」的綜合渠道，與合作銀行自身渠道高效對接。截至報告期末，銀銀平臺上線法人機構數 884 家，櫃面通業務連接網點 11,886 個，簽約終端客戶 15.32 萬戶。

### 5.3.2 提升消費體驗

#### ● 更少排隊時間

本行從制度、系統、流程、設備、人員等線上線下多個緯度進行梳理，壓降客戶網點排隊超長等候人次。全行平均排隊時長 7.45 分鐘，較年初下降 46.9%，極大提升了到店客戶的體驗與感受。

#### 案例：北京市分行推進網點服務模式轉型

北京市分行推廣智易通設備，實現智易通設備網點全覆蓋，其中在 17 家遠郊區縣網點共投放 48 台。智慧設備整合了原有多種設備的功能，有效承接了絕大部分客戶到店辦理的業務，明顯提升了業務處理效率，大幅降低了客戶等候時間。截至報告期末，分行日網均排隊超過 25 分鐘的客戶數由 1 月份的約 14.8 人次壓降至約 1.3 人次。

針對傳統銀行網點「排隊長」「單子多」「手續繁」的常見問題，交行在智慧設備的開發、智慧網點的建設上起步較早發展較快，開出了一劑有效「良方」。

- **更貼心的關懷**

為樹立員工的服務意識，提升無障礙服務水準，本行先後下發《關於進一步做好特殊客戶金融服務工作的通知》《關於重申做好老弱病殘等特殊客戶銀行服務工作的通知》等文件，保障客戶利益。在網點統一設立便民服務區，提供盲文服務、手語服務、殘疾通道、盲人鍵盤、老花鏡等便民設施。

為支持中國人民解放軍軍人用卡發薪、持卡消費等業務需求，本行於 2018 年 1 月推出太平洋軍人保障卡。除具有普通銀行借記卡相應功能外，太平洋軍人保障卡從持卡人服務、用卡安全、金融理財等三個方面打造軍人保障卡專屬服務。

**案例：移動櫃檯為您提供「有態度」的貼身服務**

本行自主開發的智慧化移動服務工具手持終端項目，引入了指紋認證等智慧感知技術，通過不斷完善業務鑒權體系，簡化登錄安全認證，有效提升了用戶的操作體驗。投入使用的 6,000 多台手持終端，支持銀行服務人員走出傳統物理網點，為客戶上門辦理開卡簽約等 200 多種櫃面業務，極大方便了行動不便的困難人群，助力交行打造充滿溫度的移動金融服務生態。



圖注：上海市分行供殘疾人使用的一體機

- **更專業的回饋**

**【製圖】本行持續提升客戶投訴管理**

明確各項責任分工。制定下發《關於做好 2018 年全國「兩會」期間有關工作的通

知》和《關於做好 2018 年中秋、國慶期間有關工作的通知》，工作層層分解落實到人

**落實值班管理制度。**完善應急預案，嚴格執行重大突發事件報告流程，提升突發事件處置水準；優化流程，提高投訴管理成效。交行以統一辦公平臺 GUOP 為載體的新工單流轉系統正式上線，進一步提升了工作效率

**引入三方糾紛調解。**本行 16 家省直分行消保部與上海市金融消費糾紛調解中心舉行了金融消費糾紛調解對接簽約揭牌儀式，為矛盾糾紛的多元化解決開通了新途徑，有效補充了客戶投訴糾紛處理方式

**強化員工意識培訓。**提高員工客戶意見受理和處理技能。為做好客戶意見的總結，交行每季度對當季認定的有責投訴工單進行分析，並通過線上課堂形式對全行進行培訓，總結投訴典型案例，加強對全行服務工作的指導，提高全行員工處理客戶投訴的能力

客戶投訴及回饋情況統計表

指標名稱	單位	2018 年
客服中心工作人員累計人數	人	970
客戶投訴辦結率	——	100%
客戶投訴按時處理率	——	100%
客戶投訴受理時間	小時	24
客戶投訴處理結果滿意率	——	99.97%
客戶滿意度	——	98.8%

95559 客戶滿意度保持在 98%以上，在業內名列前茅。

### 5.3.3 保護客戶權益

本行以制度和流程為切入點，對涉及客服業務運營、管理各環節的許可權和行為加以規範，保障金融消費者合法權益。

**【製圖】本行加強消費者權益保護舉措**  
制定消保相關制度政策

制定《交通銀營銷售專區錄音錄影管理辦法》和《交通銀行理財產品銷售錄音錄影應急預案》，完善了交行雙錄工作總體制度體系

制定《交通銀行智慧財產權管理辦法》《關於規範廣告宣傳類著作權管理工作的通知》《個金部（消保部）廣告宣傳著作權管理考核辦法》和《交通銀行開源軟體管理辦法（2018 版）》等，完善智慧財產權管理體系

#### **加強客戶信息安全管理**

在原有《交通銀行零售客戶信息收集更新管理辦法》《交通銀行個人客戶信息洩露突發事件應急預案》和《交通銀行員工信息安全手冊》的基礎上，進一步強調了人員信息管理，下發《關於印發〈交通銀行人員資產信息安全管理辦法（2018 年版）〉的通知》及《關於印發〈交通銀行征信從業人員違規行為責任認定及處理辦法〉的通知》

建立個人征信信息安全的定期自查與報告制度，在系統中實現個人征信無紙化、脫敏化運用，有效防範了客戶個人征信信息洩露風險，提升隱私保護水準

#### **加強信息平臺與服務價格公示**

制訂《關於印發〈交通銀行個金產品信息查詢平臺管理細則（2018 年版）〉的通知》，明確各部門職責分工，加強產品信息管理。根據業務變更情況，修訂《交通銀行服務價格管理辦法（2018 年版）》和《交通銀行服務收費名錄（2018 年 7 月版）》，並及時對外公佈，確保收費的一致性

### **5.3.4 開展公眾教育**

本行先後制定《交通銀行普及金融知識宣傳管理辦法》《交通銀行 2018 年消保服務工作要點》等文件，規劃金融知識宣傳教育工作。報告期內，共舉辦各類消費者宣傳教育活動約 1.5 萬次，發放宣傳材料約 1,100 萬份，推送金融知識相關微博微信宣傳貼約 1.6 萬條，覆蓋群體約 693 萬人次。

#### **【製圖】本行開展金融知識宣傳與教育工作舉措**

##### **網點宣傳**

在全行營業網點設置諮詢台，對客戶維權進行指導；在全行各營業網點大廳設置「消費者權益保護專區」，作為宣傳教育的主陣地，區域內擺放消保知識宣傳資料，螢幕播放消保知識宣傳片

##### **監管配合**

積極配合監管機構和銀行業協會開展 2018 年「普及金融知識，守住‘錢袋子’活動」「普及金融知識萬里行活動」「金融知識普及月 金融知識進萬家」暨「提升金融素養 爭做金融好線民」活動」等大型金融知識宣傳教育活動

### **自主宣傳**

通過消保服務專項勞動競賽的形式，開展「走進交行，感受溫馨」活動，評選優秀網點、優秀崗位員工以及優秀消保案例，鼓勵消費者通過線上、線下投票，瞭解交行日常消保服務

### **業務結合**

將「社區行」「校園行」「財富管理進企業」「小小金融家」等與金融知識宣傳教育有效結合，開展金融知識進企業、金融知識進社區、金融知識進鄉村、金融知識進校園等豐富多彩的宣教活動，結合典型風險案例，通過風險預警和風險提示等宣傳方式和手段，有針對性地對金融消費者進行教育

### **線上宣傳**

首創消保直播講堂，通過手機銀行 APP 向客戶即時直播宣教消保知識，加大了與消費者的即時互動性，取得了良好的社會反響

在銀保監會聯合人行、國家互聯網信息辦公室 2018 年「金融知識普及月 金融知識進萬家」暨「提升金融素養 爭做金融好線民」活動中，獲評活動先進單位；

在中國銀行業協會 2018 年度中國銀行業普及金融知識萬里行活動中，獲評最佳成效單位。

### **案例：新疆區分行設立駐村點「金融知識宣傳服務站」**

報告期內，新疆區分行設立駐村點「金融知識宣傳服務站」，走進「訪惠聚」駐阿克蘇英阿克艾日克村工作隊開展「送金融知識進駐村，民族團結一家親」金融知識普及宣傳活動，為農牧民群眾講解銀行卡用卡安全、識別與防範電信網路詐騙、反假人民幣等實用的基礎金融知識，精準應對農牧民生產、生活金融服務需求。未來，新疆區分行將持續把各駐村點作為「金融知識宣傳服務站」，常態化為農牧民開展金融知識宣傳活動與金融便民服務。



圖注：內蒙古區分行深入牧區宣傳金融知識



圖注：廈門分行進入社區普及金融知識

## 6 綠色金融 推進生態文明建設

**回應可持續發展趨勢：**良好的環境是所有企業賴以生存的基礎。發揮專業優勢，以金融杠杆引領綠色發展新浪潮。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**支持清潔能源發展；電子化服務；減少廢物排放；開展綠色公益。

**我們的績效：**綠色類授信餘額占比 99.79%；綠色類客戶占比 99.61%；電子銀行業務分流率 96.59%；溫室氣體排放量 81,184.27 噸 CO<sub>2</sub>e。

### 6.1 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。本行緊跟國家綠色金融發展政策，持續加強綠色信貸服務，支持清潔能源等綠色產業發展，積極提升行業影響，增強業內綠色金融影響力。

#### 6.1.1 管理環境風險

報告期間，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；在風險可控的前提下，大力支持國家節能減排重點項目、企業轉型升級和技改、污染治理、資源綜合及迴圈利用等領域優質項目，給予重點信貸支持。在綠色貸款授信管理上，本行制定《交銀辦發（2018）109 號關於落實監管要求持續做好綠色信貸工作的通知》，使用「三色七類」環保標誌分類方法，從環境和社會風險層面對貸款客戶分類管理，實行環境和社會風險「一票否決制」，對違反國家環保、安監、質檢、土地、移民等政策的環境和社會不合規客戶及項目，一律不予支持。

#### 案例：海南省分行加強綠色信貸管理 支持綠色發展

海南省分行圍繞嚴重產能過剩行業、「兩高一剩」行業開展風險管控和限額管控，將綠色信貸要求與實際准入、管控緊密結合，持續深化綠色信貸的管理工作。截至報告期末，綠色信貸餘額合計 2.24 億元，占全部公司類貸款比重的 1.16%，其中，2018 年新投放 7,000 萬元。

製圖：海南省分行綠色信貸管理主要措施

人員完善	專業人員，專業 推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成立分行綠色信貸工作小組</li> <li>● 加強產能過剩行業風險管控</li> </ul>
政策完善	圍繞信貸政策、 業務准入、減退 加固等方面開展 工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立綠色信貸標準並融入信貸全流程</li> <li>● 對風險隱患的客戶及項目建立綠色信貸「一票否決制」</li> <li>● 將綠色信貸標識納入內評體系</li> <li>● 建立「名單制管理」，實行「一戶一策」</li> </ul>
監管完善	外接要求、內應 穩健	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以銀保監會綠色信貸自評價指標為指引</li> <li>● 實現風險管理全覆蓋</li> <li>● 全方位強化經營活動</li> <li>● 建立考核問責機制</li> </ul>
措施深入	關注利益相關方 實際發展情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 對生產型企業在生產經營中的達標排放和項目貸款在建設過程中的環境影響以及節能材料的使用等情況高度關注</li> </ul>

### 6.1.2 支持綠色產業

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。報告期內，交行持續強化「兩高一剩」行業限額（領額）管控，產能過剩行業總量持續壓降、資產品質保持穩定，通過限額管理、餘額壓降，針對「低能級」行業做好「產能過剩」領域結構優化和風險管控；針對重點企業建立「產能過剩重點風險客戶」名單進行重點管理。

#### 案例：吉林省分行助力綠色基建 提升城市污水資源化管理水準

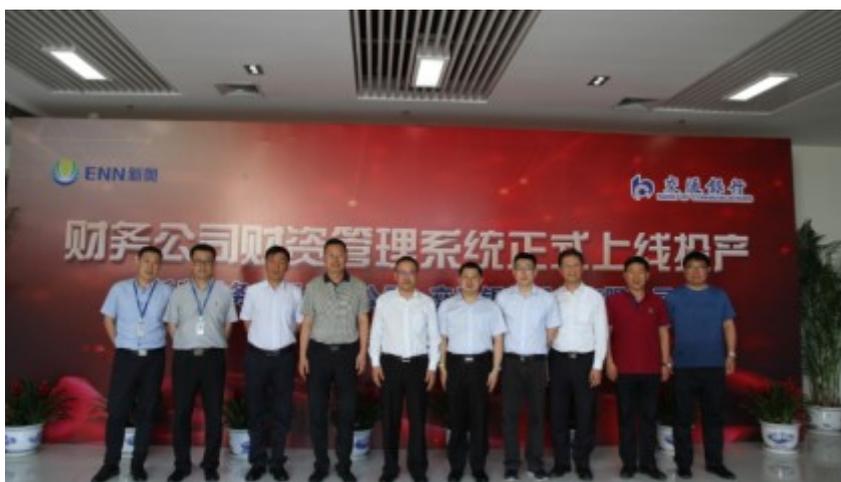
「強化城鎮生活污染治理，加快城鎮污水處理設施建設與改造，現有城鎮污水處理設施，要因地制宜進行改造，2020 年底前達到相應排放標準或再生利用要求。」是國家對水環境「國十條」的具體要求之一。

交通銀行吉林省分行積極投身綠色基建，協助綠園區政府開展水環境整改工作，給予

長春桑德綠新水務有限公司固定資產貸款 2 億元額度，用於長春市綠園區西新工業集中區污水處理 PPP 項目的建設。該項目將極大緩解長春市綠園區域及長春市西城污水無法排放問題，對進一步完善城市基礎設施建設，實現城市污水資源化管理起到重要作用。

### 案例：支持重點能源企業 助力「美麗河北」建設

為進一步落實河北省省委省政府建設「美麗中國、美麗河北」的戰略，在實施大氣污染防治行動計畫，大幅度削減煤炭消費總量的形勢下，加快推進河北省天然氣事業的發展，化解氣源供應、管網運行壓力，河北省分行積極行動，主動上門服務，和企業密切溝通，確定服務方案，先後給與河北省最大的天然氣供應企業河北省天然氣有限責任公司 2 億元低成本貸款支持，石家莊最大的天然氣供應企業石家莊新奧燃氣有限公司 3 億元低成本貸款支持，增強其天然氣供給保障能力，大力支持河北省大氣污染治理。



圖注：交通銀行河北省分行為河北新奧集團財務公司上線財資管理系統（新奧燃氣與新奧財務均為新奧集團旗下產業）

本行關注綠色農業發展，以農業為核心，以村鎮銀行為載體，在農村範圍內積極探索實踐，創新並推廣了「農家樂貸」「種養殖業貸」及「光伏貸」等多種形式與農業相關的綠色金融產品。

### 案例：因地制宜，助力安吉余村農家樂「綠色發展，綠色轉型」

浙江省湖州市安吉縣是習近平總書記提出的「兩山」理論發源地，其美麗鄉村建設、農村經濟和「綠色金融」發展前景十分廣闊。安吉縣的天荒坪鎮余村大力發展旅遊業。餘村劃分為「生態旅遊區、美麗宜居區、田園觀光區」三個區塊，逐步形成了旅遊觀光、河

道漂流、戶外拓展、休閒會務、登山垂釣、果蔬採摘、農事體驗的休閒旅遊產業鏈，年接待遊客 30 余萬人次。

余村農家樂普遍面臨電器設備陳舊，裝修過時困境。交通銀行安吉村鎮銀行通過創新金融產品與服務方式，發揮綠色金融之力，對余村信用狀況良好的農家樂批量授信，發放農戶小額貸款授信證書。截至報告期末，共授信 30 餘戶，授信金額 500 余萬元；實際發放貸款 13 戶，貸款金額 216 萬元，較好地解決了余村農家樂轉型升級遇到資金緊張的現狀，為農家樂爭收創優提供了金融支持，為安吉最美縣域綠色發展注入新動力。



交通銀行安吉村鎮銀行服務縣域經濟綠色發展

### 6.1.3 提升行業影響

行業對外合作、交流是發揮企業影響力的重要途徑。報告期內，本行主動參與對外交流，提升自身綠色信貸影響力的同時，助力行業健康發展。

#### 案例：雲南省分行打好「三張牌」 助力雲南綠色產業發展

雲南省是中國的生態大省，具有豐富的生物多樣性資源。雲南省政府面對生態優勢，需調動金融資源，助力雲南省走上高品質生態發展之路。

為助力雲南省生態發展、綠色發展，交通銀行雲南省分行與雲南省政府簽署「三張牌」金融服務協定，調動金融資源投入綠色能源、綠色食品及健康生活等方面，助力雲南省的綠色產業快速發展。報告期內，雲南省分行綠色信貸支持項目形成的節能減排量折合節約標準煤超過 219.79 萬噸、二氧化碳減排當量超過 156.3 萬噸，減少水污染化學需氧量超過 733.42 噸、氨氮超過 125.99 噸，減少大氣污染物二氧化硫超過 366 噸、氮氧化物超過 42 噸，水資源節約利用 2,570.27 萬噸，為保護地方生態環境和經濟社會的可持續發展貢獻力量，形成了良好的經濟、環境、社會綜合效益。



圖注：雲南省政府與交通銀行簽署金融服務合作協定，宗國英常務副省長、郭莽副行長代表雙方簽字，雲南省委書記陳豪、省長阮成發，交通銀行黨委書記、董事長彭純見證簽約儀式

#### 案例：香港分行協助中國農業發展銀行成功發行首單歐元綠色債券

報告期內，香港分行協助中國農業發展銀行成功發行首單歐元綠色債券。此次發行為3年期浮息歐元綠色債券，發行利率為3mE+48bps（3個月期歐元銀行間同業拆借利率加48個基點），發行規模5億歐元。債券成功吸引了包括多國央行、主權基金、銀行、券商、基金和資產管理公司在內的優質境外投資者，認購倍率高達3.4倍。

農發行為中國第三大債券發行主體和第一大「三農」債券發行主體，綠色金融債券規模位居境內綠色債券發行人前列。自農發行2012年首次在境外債券市場亮相起，香港分行多次以全球協調人、主承銷商和簿記管理人的角色參與到農發行歷次的債券發行活動中，積極向國際市場提供高品質、高等級投資產品，發展綠色信貸，吸引境內外資金支持「三農」及綠色事業建設。



圖注：香港分行協助中國農業發展銀行成功發行首單歐元綠色債券慶典現場

## 6.2 綠色服務

本行致力於通過發展電子渠道服務產品，減少服務過程中為環境帶來的不利影響。同時，本行積極創新綠色產品，提升服務品質，減少資源浪費。報告期內，本行電子銀行業務分流率持續提高至 96.59%，產生的環保效應相當於減排二氧化碳近 19,238.88 噸，較同期增長 2.17%。

### ● 交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 CO2	減少用紙量
企業網銀	85.95 萬戶	18.54%	18 萬棵	2,525.49 噸	10,195.44 噸
個人網銀 (含手機銀行)	63.95 億筆	29.93%	113.20 萬 棵	15,888.76 噸	63,948.70 噸
自助設備	3.31 億筆	-26.61%	5.89 萬棵	824.63 噸	3,311.47 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，本行自助銀行與傳統網點的配比達 1.80:1，其中離行式自助銀行與非特色人工網點配比为 1.02:1；本行智慧機具及新型服務模式對傳統高櫃業務的分流作用進一步提高，年末智易通業務客戶分流率達到 48.3%，較年初提升 13.3%。



圖注：本行在 2018 年中國金融認證中心評選活動中獲「最佳個人手機銀行」和「最佳網上銀行安全獎」殊榮



圖注：交通銀行（香港）有限公司「網上銀行」已連續五年榮獲暢銷電子產品雜誌《e-zone》頒發 e-世代品牌大獎「最佳網上交易平臺」稱號



圖注：交通銀行（香港）有限公司首次榮獲新城電臺及香港電腦商會聯頒「香港傑出數碼品牌大獎 2018」的「金融類—傑出個人銀行證券交易手機程式」獎

### 6.3 綠色運營

黨的十九大報告中指出「宣導簡約適度、綠色低碳的生活方式，反對奢侈浪費和不合理消費，開展創建節約型機關、綠色家庭、綠色學校、綠色社區和綠色出行等行動。」本行將綠色發展理念融入管理運營，堅持負責任地綠色採購，在業務辦公中注重資源節約和可持續利用，為滿足利益相關方對綠色發展與美好生活的追求不懈努力。

#### 6.3.1 堅持綠色採購

本行堅持綠色採購，嚴格遵守相關政策規定，減少在採購過程中產生的環境影響。報告期內，本行更新制定《交通銀行集中採購管理辦法（2018年版）》，不僅強調集中採購應優先採購節能環保產品、優先選用取得環境管理體系認證和產品獲得環境標誌的供應商；同時，在標書中對供應商節能環保作出了要求並設定相應分值，以鼓勵供應商大力發展環保事業。此外，採購文件採用電子版模式，並要求避免投標文件豪華包裝，減少資源能源浪費。

報告期內，本行根據《交通銀行供應商管理辦法（試行）》（交銀辦[2017]141號）、《交通銀行合作供應商履約考核辦法（試行）》（交銀辦[2017]142號）以及《交通銀行總行供應商管理實施細則（試行）》（交銀辦[2017]366號）相關規定對供應商進行管理。本行共有 1,109 家供應商，科技環保類供應商占比 32%。供應商在結社自由、集體談判，使用童工和強制勞動等方面無嚴重違紀的情況。

本行積極與供應商合作共同管理廢棄物排放，除按管理規定設置具有明顯標識的危險固體廢棄物收集點，還安排專人登記危險固體廢棄物的收集數量。本行與供應商在採購合同中圍繞所涉及的危險固體廢棄物（包括電腦、日光燈管、硒鼓等）約定了以舊換新的相關內容，要求供應商帶回替換下的危險固體廢棄物，並按國家相關規定處置。截至報告期末，供應商共回收日光燈 2,290 支，墨水匣加硒鼓 222 件，各類廢舊電路板 120 件。

**製圖：交通銀行採購慣例**

採購內容	採購慣例
工程材料採購	提倡選用「綠色建材」
大宗物品採購	要求供應商寫明所具備的 ISO 9001 品質體系認證、ISO 14001 環境體系認證，以及安全（必須符合行業及國家標準）與環保（環保用材，有害物釋放量低於國標）等要求
燈具採購	提倡選用「綠色照明」
設備類採購	充分考慮能耗，包括電能、耗水量、噪音等指標

製圖：截至報告期末，總行在庫供應商共計 1,109 家，主要分類如下（可能涉及同一家供應商分屬不同類型）：

類型	數量（家）
專業設備類	97
通用設備類	82
常用物品類	79
業務及形象推廣類	77
IT 硬體類	130
IT 軟體類	107
IT 服務類	230
服務類	371
信息提供類	28
工程類	106
其他類別	33

### 6.3.2 實行綠色辦公

**利益相關方訴求：**上海市金融服務辦公室根據市政府《關於抓緊開展重點用能單位2018年能耗總量和強度「雙控」目標分解的通知》要求，下達了2018年度交通銀行總行的能耗總量和強度「雙控」目標：能耗總量小於32,210噸標準煤，單位建築面積能耗相比「十二五」末年（2015年）水準下降11.26%。

報告期內，本行認真開展節能減排、降本增效工作，逐步推行綠色物業管理，建設低碳綠色園區。截至報告期末，各樓宇（園區）總能耗量折合標準煤30,300.08噸，完成了「雙控」的年度目標。

#### 製圖：2018年強化降汙減排措施

強化內部管理系統	建設物業執行信息系統，加強智慧化	推廣使用物業管理信息平臺系統 即時監控水、電、氣等能來源數據 統計、分析、預測年度能源使用情況
增強廢物排放管理	完善垃圾分類處理，降低排放污染	嚴格遵循上海市政府《關於建立完善本市生活垃圾全程分類體系的實施方案》政策要求 設置專業分類投放點，按照有害垃圾、可回收物、幹垃圾等類別有效回收 按國家和上海市的相關法律法規合理處置廢棄電器電子產品、廢電池、廢日光燈管、廢水銀溫度計等有害危險廢物 生活垃圾、餐廚垃圾、餐廚廢棄油脂均簽約由專業收集運輸單位進行處置，做到日產日清
提升污染防治能力	高效實施綠化防治	採用節水灌溉方式 以生態肥為主，合理施肥，保護園林衛生，不施用散發臭味的肥料 病蟲害儘量採用物理防治法，如必須採用化學防治，選用高效、低毒、無污染、安全的藥劑
	確保環境指標符合規範	每年委託專業機構進行環境檢測包含油煙排放、雜訊、污水排放、空氣品質、生活廢水（PH、化學需氧量、五日生化需氧量、氨氮、硫化物、動植物油、總磷）、集中式空調（新

		風系統、機組、末端裝置)等多項指標
	實施環境評估, 按需精益改進	對重大環境因素進行識別並制定相應管理方案 採用物理方法處理迴圈用水, 減少水污染 油煙廢氣慮後排放, 防止氣體污染

**製圖：2018 年強化降本增效措施**

提升電子化辦公基礎	優化移動辦公 APP 平臺	打造並持續優化無紙化網上辦事大廳「交銀 e 點通」, 覆蓋 7 萬餘名員工
	推動行政印章管理平臺建設	共 247 家分行、子公司、村鎮銀行等完成行政印章管理平臺全量功能上線
	完善集團統一辦公平臺	更新 OA 辦公系統
優化無紙化辦公內涵	傳統刊物優化升級	行內重要新聞稿均第一時間在內網平臺發佈
	公文信息及辦公信息化培訓	組織開展信息化培訓, 加強全行視訊會議管理人員技能和管理能力培訓
加強實物資產管理回收	回收再利用	按照《關於加強總行電腦等辦公設備回收管理通知》的相關規定, 報告期內, 回收報廢設備 1,503 件, 調整可再使用設備 135 件
	拍賣廢舊資產	通過指定的拍賣公司統一公開拍賣, 全年共組織 8 次拍賣會, 處置各類報廢設備及配件 1,904 件, 拍得款項 5.33 萬元
減少商務業務能源消耗	車輛管理調配	儘量採用拼車、套車套站等方式, 減少車輛空駛公里

**製圖：2018 年強化節能降耗措施**

節能方案	具體措施	
理念節能	宣傳培訓，營造節能宣傳的濃厚氛圍	開展了以「節能降耗，保衛藍天」為主題的節能宣傳周系列活動，宣傳節能環保
	活動參與，增加員工參與節能的熱情	開展「行為節能做表率，綠色辦公我先行」倡議活動，引導綠色實踐 開展節能體驗健步走活動，宣導綠色出行
組織節能	提升環保管理水準，強化制度在環保中的保障水準	納入績效考核，對員工提出環保要求 鼓勵工程條線員工通過技術創新和設備改造提升節能減排效果，充分調動員工積極性 以現場管理為重心，發現問題及時調整，保證節能目標的實現
技術節能	技術升級	應用各種節能技術手段降低空調系統能耗，據估算每年可節約電能約 110 萬 kW•h，費用約 90 余萬元 在交銀金融學院（無錫）試點收集雨水、生活用水，經汙水處理站處理後生成中水，供園區綠化和魚池用，一年可節省自來水約 1.5 萬噸，節省費用約 7.5 萬元 在張江園區試點利用太陽能後給三期大樓供應熱水，每年可減少天然氣消耗約 1 萬多立方米，節省費用約 4 萬元
	裝備提升	推廣使用智慧光控照明工程，實現根據環境亮度自動啟動照明燈，照明改造工程每年可實現節約電能約 60 萬 kW•h，節約費用約 50 多萬元 推廣使用低能耗的 LED 燈淘汰高能耗的白熾燈、金屬鹵素燈，已改造 2,400 余套高能耗燈具 加裝空調冷凝水回收裝置，每年約可節水 9,000 多噸，回收利用熱能約 45,000 多萬大卡，預計每年可節省費用 20 多萬元



圖注：報告期內，本行組織開展了「節能宣傳周」活動，積極開展節能減排，共建碧水藍天。本行在活動中採取了以宣傳強化意識、以學習強化制度、以行動強化實踐等措施，提升員工節能意識與能力。組織開展「為節能減排獻一策」活動，發揮全體員工的智慧，收集並採用了有效節能措施、建議 10 餘條



圖注：報告期內，本行組織開展「行為節能做表率，綠色辦公我先行」倡議活動，通過節能宣傳、完善節能管理制度、組織員工學習環保節能相關知識等措施，引導鼓勵員工從小事做起，用智慧踐行綠色辦公、用毅力養成節約習慣、用熱情傳播生態文明理念、用勇氣阻止能源浪費，爭做綠色辦公的自覺者、先行者、創新者

## 績效

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；全行視訊會議

數量同比增長 418 次。

截止報告期末，總行各樓宇（園區）能耗總費用為 8,209.3 萬元，比去年同期減少 739 萬元，能耗費用下降幅度近 8.26%。

報告期內，完成各類用車服務 9,596 車次，行駛里程 148.24 萬公里，均較同期有所下降。2018 年，平均油耗為 11.46 升/百公里。

製圖：2018 年綠色辦公數據

指標	總量	人均
全行視訊會議	7,760 次	
總部物業能耗	用水 33.33 萬噸 用電 9,964.67 萬度 用氣 123.25 萬立方米	用水 29.3 噸/人（按 11,374 人計） 用電 8,760.9 度/人（按 11,374 人計） 用氣 108.4 立方米/人（按 11,374 人計）
總部紙張消耗	紙張 A5 紙 70 包，A4 紙 13,379 包，A3 紙 1,502 包，每包 500 張，共 40.95 噸	用紙 0.005 噸/人（按 8,090 人計）
總部溫室氣體 排放	直接排放噸 CO <sub>2</sub> e, 2,662.69 間接排放噸 CO <sub>2</sub> e, 78,521.58 合計排放噸 CO <sub>2</sub> e, 81,184.27	合計排放噸 CO <sub>2</sub> e/人 7.138（按 11,374 人計）

製圖：能源、排放源統計數據

能源、排放源統計	氣體燃料 消耗排放	燃料類別	消耗量	
		天然氣	1,232,459.58	立方 米
汽車排放	汽車排放	車輛類別	行駛公里數	
		輕型汽車 (<=2.5 噸)	1,381,887	公里
		輕型汽車 (2.5-3.5 噸)	41,826	

		輕型汽車 (3.5-5.5 噸)	15,137	
		中型及重型汽車 (5.5-15 噸)	43,589	
		燃料類別	消耗量	
		柴油	1,601	公升
		汽油	168,409	

注：數據統計僅反映了總部相關數據

#### 製圖：排放物統計

排放物種類及相關排放數據	氮氧化物 (NOx) /噸	1.4445
	硫氧化物 (SOx) /噸	0.0025
	顆粒物 (PM) /噸	0.13692
能源消耗折標煤	直接能源消耗相當於折標煤/噸	1,750.72
	間接能源消耗相當於折標煤/噸	12,246.58
	合計/噸	12,429.4

注：1、數據統計僅反映了總部相關數據；2、排放物數據根據**能源、排放源統計數據**計算，計算係數來源於《港交所環境關鍵績效指標彙報指引》。經諮詢能源相關專家，大陸地區與香港地區能源品質差異小，產生排放物差別較小，因此採用香港地區的排放物計算係數；3、直接能源消耗、間接能源消耗的統計邊界與溫室氣體的統計邊界一致，其中直接能源消耗是指企業機構擁有或控制的運營點的消耗，間接能源消耗是指企業購買或取得的，用於內部消耗的電力、供暖、製冷或蒸汽的生產造成的排放，係數來源於《綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2008)。

#### 製圖：總行 2018 年電子信息產品廢棄物排放情況 (無害廢棄物)

類型	數量
----	----

電子訊息產品廢棄物	主機	645 件 (0.23 件/人)
	顯示器	598 件 (0.21 件/人)
	筆記本電腦	281 件 (0.10 件/人)
	印表機	380 件 (0.13 件/人)

注：總行 2018 年電子訊息產品廢棄物排放情況涵蓋總行本部員工 2,844 人（含派遣制）。



圖注：報告期內，香港分行營運中心所在「交通銀行大廈」獲環境運動委員會頒發《香港綠色機構認證》證書，獲得「卓越級別」（屬最高級別）減廢殊榮

#### 6.4 綠色公益

報告期內，本行以綠色理念為指導，積極引導全行上下開展綠色公益實踐。不僅以員工為主體開展了形式多樣的環保活動，提升了員工的環保意識和能力，更聯合利益相關方延續了母親河保護的活動，同時發揮金融調配資源的能力，探索性開展了生物多樣性保護公益活動。

組圖：交通銀行積極開展員工環保活動，從意識到能力全方位促進員工廣泛參與到節能環保中，共建綠色家園



圖注：開展植樹活動



圖注：開展自行車騎遊活動，通過本次綠色騎游活動向員工宣傳了低碳出行、綠色生活的概念，提升了大家的環保意識，營造低碳健康的生活方式



圖注：開展節能體驗健步走活動，提高員工節能意識和節能自覺性，宣導綠色出行環保理念

#### 案例：保護母親河 共建綠色和諧家園

報告期內，宜昌分行攜手勝利四路社區及其周邊文明單位在和平公園江畔聯合開展了學雷鋒「保護母親河 共建綠色和諧家園」志願服務活動，共計三十餘人參加了此次公益活動。志願者們分頭行動沿著和平公園江道仔細清理散落在道路、江邊的白色垃圾和煙頭，對過往行人進行節能環保宣傳，分發公益廣告宣傳單。活動結束後，志願者們紛紛表示此次活動讓他們親身實踐了雷鋒精神，有一種發自內心的喜悅。

**志願者感言：**「今天的活動不僅是對雷鋒精神的傳承，同時也會提高我們廣大市民的文明意識和文明水準，在以後的生活中我們也將繼續發揚「奉獻、友愛、互助、進步」的志願者精神，努力實現志願者服務活動常態化，重視生態文明建設，爭做文明市民。」



圖注：志願者們沿著和平公園江道仔細清理散落在道路、江邊的白色垃圾和煙頭



圖注：志願者們沿著和平公園江道分發公益廣告宣傳單，宣導共同發起保護「母親河」行動

#### 案例：開展生物多樣性保護活動

按照習近平總書記「綠水青山就是金山銀山」的指示精神，自 2018 年起，交通銀行在永興島及其周邊「七連嶼」島礁上，分步啟動「交通銀行青年林」和珊瑚養殖、島礁修復等一系列生態環境保護項目，作為常態化的愛國主義教育基地，踐行「百年交行、責任立業」的莊嚴承諾，為三沙經濟社會發展和環境建設添磚加瓦，讓「美麗中國、幸福交行」的願景在心中的島嶼生根發芽。

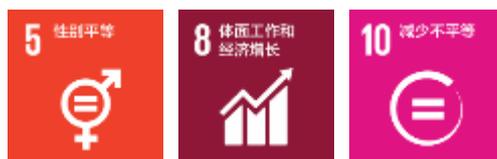


圖注：在基地授牌活動中，交通銀行向三沙市人民政府捐贈「青年林建設及島礁保護項目」建設資金 100 萬元。圖為活動現場

## 7 攜手共進 構建交行幸福家園

**回應可持續發展趨勢：**員工是交行的根基，是交行最寶貴的財富。2018年，本行出臺《關於進一步加強幸福交行家園建設的意見》，系統推進幸福交行家園建設，樹立「共創、共榮、共享、共發展」的員工發展理念，不斷增進員工福祉，致力於為員工打造共同的職業家園和成長家園。

貢獻 SDGs 目標：



**我們的行動：**保障員工基本權益；員工教育與培訓；困難員工幫扶

**我們的績效：**女性高管比例 37.38%；員工幸福指數 73.52。

### 7.1 共創多元環境

本行為員工打造多元化、無歧視的工作環境和公平、公正的發展平臺，攜手員工共同成長。

#### 7.1.1 員工基本情況

截至報告期末，本行共有境內外行員工 89,542 人，其中女性員工占 53.28%，境外員工占 2.73%，少數民族員工占 4.64%，境內殘疾員工占 0.14%；員工流失率為 4.67%，較同期下降 0.8%。

製圖：按性別劃分員工結構（境內外）

女性員工占比	53.28%
男性員工占比	46.72%

製圖：按年齡劃分員工結構（境內）

30 歲及以下員工占比	34.0%
31 歲-50 歲員工占比	58.4%
51 歲及以上員工占比	7.6%

製圖：員工流失率

女性員工流失率 (%)	4.41%
男性員工流失率 (%)	4.99%
30歲及以下員工流失率 (%)	9.35%
31歲-50歲員工流失率 (%)	3.49%
51歲及以上員工流失率 (%)	0.54%

### 7.1.2 保障員工權益

本行嚴格按照國家法律法規執行用工管理，依據《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《職工帶薪年休假條例》等法律法規，並結合本行實際制定《交通銀行勞動合同辦法》《交通銀行員工招聘與錄用管理辦法》《交通銀行員工請休假規定》《交通銀行加班工資管理暫行辦法》，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：保障員工基本權益的舉措

遵守法律法規	確保員工權益不受侵害，打造更多元、無歧視的工作環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 確保員工法定保險福利，足額繳納五險一金</li> <li>· 執行國家各類勞動用工法律法規</li> <li>· .....</li> </ul>
制定規章制度	實現員工管理有章可循，創造更有序、更規範的工作秩序	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 《交通銀行員工招聘與錄用管理辦法》</li> <li>· 《交通銀行加班工資管理暫行辦法》</li> <li>· 《交通銀行員工請休假規定》</li> <li>· .....</li> </ul>
女性員工權益	維護女性員工特殊利益，營	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 《女職工勞動保護特別規定》</li> </ul>

	造更溫馨、更和諧的工作氛圍	.....
--	---------------	-------



圖注：本行各級工會 100%建立職工代表大會制度和全覆蓋的行政公開制度，形成「黨委統一領導，行政總體負責，工會組織實施，職工積極參與，各方齊抓共管」的民主管理工作格局，充分保障員工的知情權、表達權、參與權和監督權。圖為中華全國總工會授予本行「全國廠務公開民主管理先進單位」榮譽稱號表彰現場

### 7.1.3 搭建榮譽體系

本行建立新時代員工榮譽體系，通過鼓勵全員參與各類評獎评优活動，增強員工的自豪感和榮譽感，努力營造幹事創業的良好氛圍。

#### 製圖：新時代員工榮譽體系

樹精神文明模範	定期開展全國「文明單位」推選，持續開展「交通銀行文明單位、企業文化示範基地、最美交行人、企業文化最佳實踐者」等全行級精神文明獎項評選，彰顯優秀企業形象，展現新時代員工風采
樹忠誠敬業標杆	建立榮譽員工表彰常態化機制，定期在總行開展「功勳員工」評選

	表彰，組織基層單位開展「30 年忠誠員工、20 年敬業員工、10 年貢獻員工」鑒證活動，讓員工以交行為榮
樹勞模工匠楷模	建立「全國、全國金融系統、總行」三級先進勞模推薦評選表彰制度，完善「五一勞動獎狀（章）、勞動模範、工人先鋒號、五四青年獎章、三八紅旗手、職業道德模範」等榮譽推報、評選、公示流程，在全行選樹培育各類勞模先進

## 7.2 重視職業發展

本行設定高效的職業成長體系，為員工提供快速成長的發展平臺，打造員工和交行命運共同體，讓員工依託交行實現個人成長、交行依靠員工實現企業願景。根據業務發展需要和崗位履職要求，搭建包括入行培訓、上崗培訓、持續培訓、證書培訓等在內的全流程人才培訓體系，為人才的持續成長和發展創造了良好環境。

### 7.2.1 推進人才隊伍建設

- 大力推進專家型人才隊伍建設，加快培養「70、80、90 後」優秀專家人才，堅持高素質專業化導向。
- 持續做強管理培訓生、領航計畫、英才計畫、總行儲備生、海外交流人才等重點人才項目，強化基層導向、實踐導向，鼓勵優秀青年員工到基層一線中實踐和成長。
- 實施專業技能型人才培养工程，著力打造「專業深、技能精、素質高」的工匠型人才隊伍。

### 7.2.2 暢通職業發展通道

報告期內，本行完善「管理+專業」雙序列設置上升通道，延展專業、專家職級跨度，通過「縱向晉升、橫向轉換、交叉兼任」等多種途徑，搭建職業發展的「立交橋」，讓員工在合適崗位上高質發展。

製圖：

拓寬職業發展路徑	細分基層職位職級設置，讓優秀員工經過努力年年有進步
	完善員工流動機制，通過內部選拔、崗位交流、海外選調等多種方式，為優秀員工創造更多自主選擇空間

	給予省直分行客戶經理 600 個 C 職等專項職數資源，打造客戶經理終身職業
--	--

### 7.2.3 完善培訓培養體系

本行遵循幹部人才成長規律，根據業務發展需要和崗位履職要求，按照管理幹部、專家人才、AB 職等員工、新員工四大類，構建分類分層、佈局合理、梯次有序的幹部人才培養體系，實施「需求調研、計畫制定、組織實施、效果評估」全流程管理，注重在基層實戰崗位上發現和培養優秀人才，為幹部人才的持續成長和發展創造良好環境。

報告期內，本行共培訓各級各類幹部員工約 110 萬人次，其中脫產培訓 30 萬餘人次，網路培訓 80 萬餘人次，C 職等以上幹部人均培訓達 110 學時；

開展國際化培訓 7 期，168 人次參訓；

重點項目辦班滿意率 97.4%。

#### 【製圖】員工培訓培養制度

完善分層培訓	按照管理人員、專家人才、AB 職等員工、新員工四個層次，創新打造了覆蓋「老、中、青、少」的特色培訓品牌
擴大培訓覆蓋	豐富網路培訓資源，推廣移動學習 創新開展請進師資視頻培訓，擴大培訓覆蓋面 通過送教上門、增加基層員工赴總行培訓機會，將優質培訓資源向基層傾斜 增加海外行、子公司參訓名額，持續開展境外機構當地員工到境內「歸巢」培訓，幫助海外員工瞭解交行歷史文化
聚焦關鍵族群	聚焦直屬經營機構負責人、二級經營機構負責人、基層一線客戶經理、各類重要專家型人才等關鍵族群，完善領導力、團隊管理、市場營銷、公司業務、個人金融、風險管理等課程體系，突出問題導向，注重解決在業務發展、風險控制、市場拓展、基層管理中的重點難點問題
基層專項培訓	通過業績考評、全行統考、榮譽評分等方式選拔基層骨幹，組織專項

	培訓，豐富基層員工的培訓渠道和資源
夯實培訓基礎	建設學習型組織，鼓勵員工利用業餘時間開展自學 開展兼職培訓師培訓，提高師資專業化能力 加強離退休人員學習活動陣地建設 推進 e 校園學習平臺和教育培訓管理系統建設

### 案例：分層分類精準施訓 創新打造特色培訓項目

報告期內，本行針對各階段員工特點，在堅持實施管理幹部、專家人才、基層員工、新員工分層分類培訓的基礎上，結合員工發展需要，打造覆蓋「老、中、青、少」的特色培訓品牌，增強教育培訓針對性，有效提升員工綜合素養。

「老」（銀松計畫）：報告期內，本行首次舉辦面向離退休幹部的「銀松計畫」培訓，提高離退休幹部的政治理論素養，加強離退休黨支部建設。



圖注：2018 年第一期交通銀行「銀松計畫」培訓班

「中」（D 職等幹部培訓）：本行與國內外知名高校、行業標杆企業、戰略合作夥伴滙豐銀行等合作，選派 D 職等幹部學習政治理論、領導力、經營管理、風險管理等理論知識和先進經驗。



圖注：在滙豐銀行倫敦總部舉辦的 D 職等管理人員經營管理專題培訓

「青」（英才計畫）：以儲備本行未來 5-10 年管理後備人才為目標，每年優選 40 名綜合素質突出的高級經理級骨幹，通過名家論壇、互動教學及模擬演練等多種學習形式，培養推動交行事業發展的高潛質人才。



圖注：赴標杆企業實地參觀學習

「少」（菁英計畫）：從基層選拔 100 名一線優秀青年骨幹，以政治素質、企業文化、職業素養和專業知識為主要培訓內容，開展為期四周的專項培訓，引起基層員工的熱烈反響。



圖注：交通銀行 2018 年「菁英計畫」優秀基層員工綜合能力提升培訓班

### 7.3 樂享福利關愛

本行以「家文化」為文化建設方略，構建新時代員工福利體系，關心員工身心健康，維護員工工作生活平衡，提高員工獲得感和幸福感。

#### 7.3.1 築牢健康的「防護網」

本行重視員工職業健康安全，不斷完善「病前防範、病中關懷、病後保障」的員工健康保障計畫，為員工提供全面的健康保障。

員工健康保障計畫	確保員工體檢頻率不低於每年一次，不斷豐富體檢項目，提供差異化的體檢「自助餐」，提高體檢的針對性、靈活性和有效性
	發揮「健康交行」、「健康小屋」、員工重大疾病就醫輔助等平臺服務功能，開展員工關愛季（月）活動，強化日常呵護，關愛員工健康
	發揮補充醫療保險托底保障作用，確保員工「小病能看、大病敢看」
	重視員工心理健康，完善心理健康諮詢平臺，定期組織心理健康講座，建立危機干預機制，幫助員工放鬆心情、緩解壓力
	加強勞動過程保護，確定勞防用品最低標準，在實現全員覆蓋的基礎上，向基層經營機構、一線員工和女性員工傾斜

#### 案例：升級線上員工健康系統

報告期內，本行將健康交行 APP 全新升級為幸福交行 APP，該平臺已反覆運算升級超過 100 次，運行穩定、便捷、安全，擁有健康行、積分兌換、幸福指數、健康小屋、汽車團購、車險無憂、點擊率（法律服務）、交銀人壽等功能模組，實現員工線上健康管理、就醫輔助、團購保險、優惠購車、法律諮詢等一站式服務，讓員工樂享便利、樂享實惠。截至報告期末，幸福交行 APP 已累計為員工節省各類成本約 5,000 萬元。



圖注：幸福交行 APP 圖示

### 7.3.2 把穩養老的「定盤星」

本行強化「養老保險+企業年金」雙線保障，在依法足額繳納養老保險的基礎上，加強企業年金管理，優化資產配置，強化風險防控，在確保高度安全的基礎上，提高年金資產收益水準，確保員工老有所養。

### 7.3.3 辦好衣食住行等「貼心事」

本行將員工的衣食住行納入公司統一管理體系，為員工提供更好的工作和生活體驗。



圖注：提高行服品質，提升服務形象，圖為 2018 年員工新工裝

#### 7.3.4 用好工作生活的「調節劑」

本行重視員工生活和工作平衡，著力改善工作環境，積極組織開展文體活動，為員工打造舒心工作環境。



圖注：本行以「家」為核心，以「交行同心、健康同享」為主題，將員工文化、體育、藝術活動相結合，連續三年開展交通銀行員工文化藝術體育「家」年華系列活動，與員工攜手構建共同的職業家園和成長家園。圖為 2018 年活動閉幕式現場



圖注：「聞聲如面」交銀朗讀大使評選活動



圖注：「交享閱」閱讀活動

### 7.3.5 傳遞關心關愛的「溫暖情」

本行積極說明員工解決實際問題，對需要支持的員工及時給予補助，做到心系員工、關愛員工。報告期內，本行向基層 2,500 名困難大病員工發放慰問款 799 萬元。

#### **案例：交銀互助會——「一人有難大家幫，團結互助獻愛心」**

2012 年，本行成立交銀互助會，宣導「無病我助人，有病人幫我」的互助互濟精神，幫助大病困難員工排憂解難，營造了「一人有難大家幫，團結互助獻愛心」的和諧氛圍。報告期內，本行修訂了《交銀互助會管理辦法》，優化互助會管理系統與機制，實現對員工幫扶的有章可循。通過優化服務手段，規範操作流程，擴大保障範圍，提高保障力度，交銀互助會已成為工會為員工辦實事、做好事的重要補充，初步形成了本行特有的互助體系。

報告期內，本行共計 73,300 名員工自願加入互助會，共募集互助金 663.31 萬元，發放補助金 98.29 萬元。

## 8 為愛聚能 助力社會和諧發展

**回應可持續發展趨勢：**在聯合國可持續發展目標的框架下，參與公益事業、做負責任的企業公民是企業發展的重要內容。作為與國計民生密切相關的行業，交行積極以實際行動踐行社會責任，為社會的繁榮和諧貢獻金融力量。

對標 SDGs 目標：



**我們的行動：**積極合作開展公益活動；鼓勵員工開展志願者活動

**我們的績效：**公益捐贈支出 3,506.62 萬元；開展公益項目 225 個

### 8.1 創建公益品牌

報告期內，本行繼續推動公益管理的規範化建設，在交行成立 110 周年之際，打造公益品牌「Blue 藍氣球公益」，將交行扶貧助農、為老助殘、特教支教、賑災志願等活動納入品牌下進行統一管理和推廣，推動公益事業的常態化、項目化、制度化管理。

品牌以藍氣球作為視覺化視覺符號，「Blue」的每個字母分別代表一個寓意，即 bless，祈福——祈福溫暖常伴；love，大愛——奉獻無私大愛；unite，團結——凝聚人心力量；energy，能量——傳遞社會正能量，組合起來意為「為愛聚能」。本行通過品牌的力量彙聚自己和各個社會成員的能量，共同打造更美好的社會，為愛聚能，點藍未來。



圖注：「He110 Blue 藍氣球公益」海報



圖注：中國殘聯副主席兼中國殘疾人福利基金會理事長王乃坤與時任交通銀行黨委副書記、監事長宋曙光正式發佈交通銀行公益品牌「Blue 藍氣球公益」

**績效：**

公益捐贈金額 3,506.62 萬元

實施公益項目 225 個

### 8.1.1 開展敬老公益

本行攜手滙豐銀行於 2016 年出資發起「交行·滙豐上海頤樂行動計畫」，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。項目通過建立社區基金，發展長者志願者團隊，培養社區內部穩定的社區養老服務力量（居委、社區組織、社會組織）等方法，希望在一定程度上實現「五有老人」（老有所醫、老有所養、老有所學、老有所為、老有所樂），為社區老年人的自組織、自服務、自管理提供條件和保障。

**績效：**

截至報告期末，「交行·滙豐上海頤樂行動計畫」項目在上海的 10 個老齡化嚴重的街道建立了社區為老服務專項基金，涵蓋 165 個居委會，撬動政府配比資助金 123.89 萬元，政府配比服務費 149 萬元，開展大小活動 2,543 次，惠及 7.9 萬人。項目涉及特殊老人關

愛照護、老年人精神慰藉、社區公共事務解決、老年人健康、老年反詐騙及財商教育等領域。



圖注：小朋友為敬老院的爺爺奶奶寫祝福卡片



圖注：交通銀行藍氣球公益志願者參與「交行·滙豐上海頤樂行動」

### 8.1.2 關注特教事業

為貫徹落實《國家中長期教育提升計畫（2017-2020年）》精神，加快特殊教育發展，加強特殊教育師資隊伍建設，提高特殊教育品質，本行繼續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」。

項目執行 11 年來，本行累計撥付善款 1.04 億元，共有 3.6 萬余名殘疾學生得到資助、126 所特教學校得到補貼、1,600 位優秀特教教師和 223 位優秀殘疾大學生獲得表彰、5,280 名特教教師受益于該計畫支持的培訓。

報告期內，捐贈總額為 200 萬元，其中：

52.5 萬元用於繼續開展「交通銀行特教園丁獎」評選活動，共有 105 名教師獲評該獎項；

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；

127.5 萬元用於委託華東師範大學開展特教教師培訓，並推動在華東師大建立特教教師繼續教育發展中心。



圖注：「交通銀行特教園丁獎」頒獎現場

## 8.2 貢獻社區和諧

本行長期以來發揮國際化大行的資源優勢，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：新加坡分行助力中國民俗傳播

報告期內，新加坡分行向新加坡華樂團捐贈新幣 20,000 元（等值約人民幣 100,000 元），通過在社區、醫院、學校和商業區舉行公益演出，推廣中華傳統音樂，傳承並弘揚中華傳統民俗文化。



圖注：新加坡政府對新加坡分行向新加坡華樂團捐贈給予肯定並頒發獎盃（從左到右：新加坡總理李顯龍、交通銀行新加坡分行總經理曲忠慶、新加坡華樂團董事主席李國基）

#### 案例：澳門分行關注社區公益

報告期內，澳門分行積極參加社區特色公益活動，促進社區和諧發展。參與澳門日報讀者公益基金會組織的公益金百萬行活動，為活動募捐 50,000 澳門元；參加「平安通」探訪服務，組織員工及家屬探訪安裝「平安通」呼援服務的獨居長者以及需要關愛人士，說明弱勢社群，以實際行動支持澳門慈善事業，踐行「根植澳門、服務澳門」的責任承諾。



圖注：澳門分行員工參與公益金百萬行活動

### 8.3 員工志願活動

本行鼓勵員工參與志願活動，支持員工為社會進步貢獻自身力量。報告期內，本行各級團組織和志願者協會積極開展志願活動，深入推進「特奧融合幫扶站」「援疆融情夏令營」「金融服務進校園」等發揮銀行專業優勢的特色公益活動，幫助兒童群體學習金融知識，健康成長。

績效：

報告期內，本行志願者活動參與人次達 10,000 人次，志願者活動總時長為 2,000 小時。

#### 案例：開展「援疆融情夏令營」活動

報告期內，「援疆融情夏令營」活動以「助力成長 放飛夢想」為主題，邀請 30 多位元來自烏魯木齊、克州及建設兵團的新疆小客人們，在交行志願者的全程陪同下共同生活一周。在活動中，植入本行「家文化」的企業文化特色元素，開展「家庭日——今天你是我家的孩子」、《習近平七年知青歲月》讀書會、「識幣點鈔——小小金融家體驗」等活動，幫助新疆青少年增進對內地風土人情、經濟金融發展的瞭解，樹立熱愛祖國、建設祖國的崇高志向。





圖注：參加「援疆融情夏令營」活動的小朋友表演歌舞



圖注：交行志願者參加特奧陽光跑

---

## 9 展望

2019年是決勝全面建成小康社會第一個百年奮鬥目標關鍵之年。本行將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的十九大及中央經濟工作會議精神，堅持新發展理念，認真落實各項監管要求，對接戰略新內涵，著力提升服務實體經濟能力，推動交行高品質發展再上新臺階！

**夯實責任管理基礎，提升公司治理水準。**本行將持續完善公司治理體系，做好反洗錢和監管關注重點業務的風險管理，嚴守合規底線；持續優化社會責任管理制度，將企業社會責任理念融入企業的治理結構中，推動各責任領域的制度建設，逐步推進社會責任理念融入日常業務之中；持續加強企業內部社會責任培訓與溝通，普及社會責任理念；積極參與外部社會責任交流與評優，推廣負責任的企業形象。

**發揮金融資源優勢，大力服務經濟發展。**嚴格落實黨中央國務院關於金融服務實體經濟的政策部署，縱深推進改革任務，服務國家經濟高品質發展；推動國際業務及海外機構轉型發展，對接「一帶一路」建設，對接人民幣國際化，對接國家穩外資、穩投資、穩外貿要求，對接自貿區和粵港澳大灣區等國家規劃；繼續支持「三農」、小微企業及民生消費等重點領域；持續提升金融服務效率，著力創造金融與客戶的共同價值。

**深化推進綠色信貸，全面落實節能環保。**本行將持續深化綠色信貸工作，探索更高質效的綠色金融，完善綠色信貸政策和操作實踐，支持節能環保產業和低碳經濟，助力國家生態文明建設；繼續推行電子銀行，加大對金融科技、互聯網金融的推進力度，為客戶提供更綠色的服務；堅持綠色運營、綠色採購，完善各園區節能環保措施，積極組織志願者參與環保公益，全面提升全行的綠色意識和環保能力。

**推進脫貧攻堅工作，構建幸福家園文化。**本行將秉持「共創、共榮、共享、共發展」的員工發展理念，打造多元包容環境，暢通職業發展路徑，促進員工全面發展；進一步增進員工福祉，加強幸福家園建設；持續推廣「Blue 藍氣球」公益品牌，支持慈善公益事業；繼續加強扶貧工作，全力推進定點扶貧點的脫貧攻堅進程。



2019/SH-0170  
(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2018年度企业社会责任报告中选定的2018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2018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,这将会影响公司间数据的可比性。

**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2018年度社会责任报告中选定的2018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。

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

中國上海市

2019年3月20日





### 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”）2018年度社会责任报告中选定的2018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2018年度交行社会责任报告关键数据（即2018年度交行社会责任报告第8和第9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2018年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2017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2018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98和99页的关键绩效页面数据编报说明（以下简称“编报基础”）中。

#### 管理层的责任

按照编报基础编制2018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执业会计师道德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2018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)  
中国上海市黄浦区南京路202号恒隆企业广场2楼普华永道中心11楼 邮编200002  
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

## 香港聯合交易所 ESG 索引

本報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文。

指標內容		披露情況	相關章節	頁碼	備註
層面 A1 排放物					
一般披露項	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、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	綠色金融 推進生態文明建設	P60-63	
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	包含	綠色金融 推進生態文明建設	P65	
A1.2	溫室氣體總排放量（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	綠色金融 推進生態文明建設	P64	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P59	有害廢棄物非銀行業企業主要環境影響，密度計算統計量極小，因此僅統計總量便於比較及整體管控
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	綠色金融 推進生態文明建設	P66	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	包含	綠色金融 推進生態文明建設	P59	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P61	
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	綠色金融 推進生態文明建設-實行綠色辦公	P60-P63	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P65	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	包含	綠色金融 推進生態文明建設	P64	
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	包含	綠色金融 推進生態文明建設	P63	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P61	2018 年交行在求取使用水源方面沒有問題

A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	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	綠色金融 推進生態文明建設	P54-P56	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P54-P58	
層面 B1 僱傭					
一般披露項	有關薪酬及解僱、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	攜手共進 構建交行幸福家園	P72-P73	
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	包含	攜手共進 構建交行幸福家園	P72	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	包含	攜手共進 構建交行幸福家園	P72	
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僱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	攜手共進 構建交行幸福家園	P76	
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	計畫未來披露			
B2.2	因工傷損失工作日數。	計畫未來披露			
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P78	
層面 B3 發展及培訓					
一般披露項	有關提升僱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	攜手共進 構建交行幸福家園	P74-P77	
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	包含	攜手共進 構建交行幸福家園	P75	
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	包含	攜手共進 構建交行幸福家園	P75	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	

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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P59	
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	部分包含	綠色金融 推進生態文明建設	P60	為便於管理及業務活動，交行按照供應商類型進行劃分
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	綠色金融 推進生態文明建設	P59	
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	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P45-P51	
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	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P48	
B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	包含	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P49	
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式。	不適用			
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	包含	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P49	
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	P11-P12	
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	P11-P12	
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	P11-P12	
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	為愛聚能 助力社會和諧發展	P18-P27、P83-P88	
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	為愛聚能 助力社會和諧發展	P83-P88	

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	為愛聚能 助力社會和諧發展	P83-P88	
------	---	----	---------------	---------	--

## 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	頁碼	備註	
1. 組織概況	102-1 組織名稱	走進交行	P6	
	102-2 活動、品牌、產品和服務	走進交行	P6	
	102-3 總部位置	走進交行	P6	
	102-4 經營位置	走進交行	P6	
	102-5 所有權與法律形式	走進交行	P6	
	102-6 服務的市場	走進交行	P6	
	102-7 組織規模	走進交行 攜手共進 構建交行幸福 家園	P6、P9、P72	
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	攜手共進 構建交行幸福 家園	P72	
	102-9 供應鏈	綠色金融 推進生態文明 建設	P59-60	
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	GRI 內容索引	P94	無重大變化
	102-11 預警原則或方針	走進交行	P6	
	102-12 外部倡議	走進交行	P6	
2. 戰略	102-14 高級決策者的聲明	董事長致辭、行長報告	P2-5	
3. 道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	走進交行	P6	
	102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	走進交行	P6	
4. 管治	102-18 管治架構	走進交行	P6	
5. 利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	責任管理	P13-15	
	102-42 利益相關方的識別和遴選	責任管理	P13-15	
	102-43 利益相關方參與方針	責任管理	P13-15	
	102-44 提出的主要議題和關切問題	責任管理	P13-15	
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	封二	
	102-46 界定報告內容和議題邊界	責任管理	P13-15	
	102-47 實質性議題列表	責任管理	P14	
	102-48 信息重述	關鍵績效數據編報說明	P99	
	102-49 報告變化	GRI 內容索引	P94	報告議題無重大變化
	102-50 報告期	關於本報告	封二	
	102-51 最近報告日期	關於本報告	封二	
	102-52 報告週期	關於本報告	封二	
	102-53 有關本報告問題的連絡人信息	關於本報告	封二	
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	GRI 內容索引	P94	
	102-55 GRI 內容索引	GRI 內容索引	P94	
102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告	P90		

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、深化改革 助經濟高品質發展、創新引領 描繪普惠金融藍圖	封二、P6、P14、P38-P51	
	議題專項披露	201-1 直接產生和分配的經濟價值	走進交行	P6-8	
		201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	年報、綠色金融 推進生態文明建設	年報、P54-57	
201-3 義務性固定福利計畫和其他退休計畫	攜手共進 構建交行幸福家園	P73、P78-P81			
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、攜手共進 構建交行幸福家園	封二、P15、P72	
	議題專項披露	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	攜手共進 構建交行幸福家園	P72	
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、深化改革 助經濟高品質發展	封二、P15、P28-37	
	議題專項披露	203-1 基礎設施投資和支持性服務	深化改革 助經濟高品質發展	P28-37	
		203-2 重大間接經濟影響	專題: 聚焦「一號工程」打好扶貧攻堅戰	P18-27	
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	走進交行	P11-P12	
	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	P11-P12	
		205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	走進交行	P11-P12	
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	走進交行、責任管理	P6、P14	
	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	P11-P12	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P60-P63	
	議題專項披露	302-1 組織內部的能源消耗量	綠色金融 推進生態文明建設	P64-65	
		302-3 能源強度	綠色金融 推進生態文明建設	P64	

		302-4 減少能源消耗量	綠色金融 推進生態文明建設	P63-P64	
		302-5 降低產品和服務的能源需求	綠色金融 推進生態文明建設	P58	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P54、P61	
	議題專項披露	303-3 水循環與再利用	綠色金融 推進生態文明建設	P63	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P60-63	
	議題專項披露	305-1 直接(範疇1)溫室氣體排放	綠色金融 推進生態文明建設	P64	
		305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	綠色金融 推進生態文明建設	P64	
		305-5 溫室氣體減排量	綠色金融 推進生態文明建設	P58	
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		綠色金融 推進生態文明建設	P65		
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	綠色金融 推進生態文明建設	P61	
	議題專項披露	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	綠色金融 推進生態文明建設	P59-P61、P66	
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	責任管理、攜手共進 構建交行幸福家園	P15、P72-P73	
	議題專項披露	401-1 新進員工和員工流動率	攜手共進 構建交行幸福家園	P72	
		401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	攜手共進 構建交行幸福家園	P78-P81	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P78	
	議題專項披露	403-4 工會正式協議中的健康與安全議題	攜手共進 構建交行幸福家園	P78	

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	攜手共進 構建交行幸福家園	P74-P77	
	議題專項披露	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	攜手共進 構建交行幸福家園	P75	
		404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	攜手共進 構建交行幸福家園	P75	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P72-P73	
	議題專項披露	405-1 管治機構與員工的多元化	攜手共進 構建交行幸福家園	P72	
		405-2 男女基本工資和報酬的比例	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
	議題專項披露	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
	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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
	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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	責任管理、攜手共進 構建交行幸福家園	P15、P73	

	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	攜手共進 構建交行幸福家園	P73	
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	責任管理、為愛聚能 助力社會和諧發展	P15、P18、P82	
	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	專題: 聚焦「一號工程」打好扶貧攻堅戰、為愛聚能 助力社會和諧發展	P18-P27、P83-P88	
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	綠色金融 推進生態文明建設	P59	
	議題專項披露	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	綠色金融 推進生態文明建設	P59	
		414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	綠色金融 推進生態文明建設	P59	
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	責任管理、創新引領 描繪普惠金融藍圖	P15、P47-51	
GRI 417: 營銷與標識	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	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P38-51	
	議題專項披露	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P49	
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	責任管理、創新引領 描繪普惠金融藍圖	P15、P49	
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、責任管理	P11-12、P15	
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。	綠色金融 推進生態文明建設	P54-58	
		FS2 在業務中評估與監控環境和社會風險的程式。		P54	
		FS3 對客戶環境和社會合規情況的監控。		P54	
		FS4 提高員工執行環境和社會政策的能力和程式。		P62、P67	

	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。		P55-P58	
	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）。	專題：聚焦「一號工程」 打好扶貧攻堅戰、創新引領 描繪普惠金融藍圖	P18-27、P38-51	
	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）。	綠色金融 推進生態文明建設	P55-P58	
	FS13 按類型列示的人口稀少或經濟欠發達地區的切入點。	專題：聚焦「一號工程」 打好扶貧攻堅戰、創新引領 描繪普惠金融藍圖	P18-27、P38-51	
	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。	創新引領 描繪普惠金融藍圖	P38-51	
	FS16 按受益類型分，提高金融知識教育的行動。	專題：聚焦「一號工程」 打好扶貧攻堅戰、創新引領 描繪普惠金融藍圖	P18-27、P38-51	

---

## 關鍵績效頁數據編報說明

1. 「7家非銀控股子公司」指本行7家非銀子公司，包括交銀金融租賃有限責任公司、中國交銀保險有限公司、交銀金融資產投資有限公司，交銀施羅德基金管理有限公  
司、交銀國際信託有限公司、交銀康聯人壽保險有限公司和交銀國際控股有限公司。「控  
股子公司利潤」數據系「歸屬母行利潤」口徑。

2. 境外銀行機構是指在16個國家和地區設立的22家境外分（子）行及代表處，包  
括香港分行及交通銀行（香港）有限公司、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  
分行及交通銀行（英國）有限公司、交通銀行（盧森堡）有限公司及盧森堡分行、布里斯  
班分行、交通銀行（盧森堡）有限公司巴黎分行、交通銀行（盧森堡）有限公司羅馬分  
行、交通銀行（巴西）股份有限公司、墨爾本分行和多倫多代表處。

3. 中西部地區指山西省、內蒙古區、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、  
廣西區、重慶市、四川省、貴州省、雲南省、陝西省、甘肅省、寧夏區、新疆區和青海省  
等17個省、自治區、直轄市。

4. 中小微企業貸款餘額是依據報送人行口徑小微企業數據加中型企業數據的貸款餘  
額合計。

5. 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貸款的貸款餘額合計。

6. 「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。

7. 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。

8. 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。

9. 「兩高一剩」行業貸款占比是鋼鐵、煤炭、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶矽、  
電解鋁和船舶等八個行業的貸款餘額總和占境內行全部貸款的比重。

10. 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。

11. 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。

12. 電子銀行業務分流率是通過電子渠道交易量占電子渠道交易量和非電子渠道交易量總和的比例，涵蓋境內各分行，不含境外分行和子公司。

13. 數據中心 PUE 值指本行數據中心的電力總能耗與 IT 設備總能耗的比例。

14. 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 2018 年產品創新行動計畫》等相關規定，上報創新推進委員會並實施的產品創新項數。

15. 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。

16. 中國銀行業「千佳」示範網點評選為每兩年一次。

17. 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 9 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。

18. 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、扶貧和其他等公益捐贈項目。

19. 員工幸福指數是根據《交通銀行幸福指數管理暫行辦法》等相關規定，促進幸福交行建設的量化數據，用於客觀反映、精準度量、真實評估全行員工的幸福感的管理工具和決策依據。

20. 因關鍵績效數據項目列報方式的變化，本關鍵績效數據比較數據已按照當期列報方式進行了重述。

---

## 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 2018 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「」。