



中國工商銀行股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司) 股份代號：1398

2007 企業社會責任報告





公司簡介

中國工商銀行股份有限公司(以下簡稱「工商銀行」或「本行」)前身為中國工商銀行，成立於1984年1月1日。2005年10月28日，本行整體改制為股份有限公司，並更名為「中國工商銀行股份有限公司」。2006年10月27日，本行成功在上海證券交易所和香港聯合交易所同日掛牌上市，標誌着工商銀行完成了從國有獨資商業銀行到股份制商業銀行，再到國際公眾持股公司的歷史性跨越。

工商銀行在中國擁有領先的市場地位，優質的客戶基礎，多元的業務結構，強勁的創新能力和市場競爭力，以及卓越的品牌價值。通過16,476家境內機構、112家境外機構和遍佈全球逾1,400家代理行等分銷網路，以及一系列網上及電話銀行服務、4,890家自助銀行中心，23,420台自動櫃員機的電子銀行網路，向272萬公司銀行客戶和1.7億個人銀行客戶提供廣泛的金融產品和服務。



我們的願景

把工商銀行打造成為：最具有贏利能力、
最優秀、最受尊敬的國際一流商業銀行。

目錄

董事長致辭	2
行長致辭	4
中國工商銀行的企業社會責任模型	6
具價值企業之社會責任榜樣	7
經濟轉型的推動者	8
價值銀行	13
綠色銀行	24
愛心銀行	32
和諧銀行	42
誠信銀行	50
品牌銀行	52
2007年度獲獎簡況	68

董事長致辭



董事長 姜建清

做優秀的企業公民

— 寫在中國工商銀行首份社會責任報告發布之際

今天，我們把中國工商銀行首份社會責任報告呈現給全社會關心工商銀行事業發展的人們。通過這份報告，您將看到一個快速成長的工商銀行為增進股東利益、客戶利益、員工利益及全社會利益所付出的不懈努力，也一定會進一步贏得您對工商銀行的信賴和支持。

我們深刻理解廣大股東和客戶對投資安全與收益的關切，不僅通過加快創新、增強市場競爭力和加強管理、科學平衡風險與收益，實現了持續的利潤高增長和股東回報的增加，而且通過完善公司治理，引入國際審計，提高信息披露水平，拓寬投資人監督渠道，增強經營透明度，使所有股東和債權人的合法權益得到充分尊重和保護。

我們堅持以客戶為中心，注重客戶體驗，提高金融供給能力和服務品質，努力以安全、高效、便捷的現代金融服務，不斷滿足社會日益增長的金融需求，使本行的發展為客戶帶來了持續和多方面的價值增長。

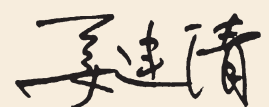
我們把員工的職業發展作為本行發展壯大的根本，尊重員工的價值、勞動和創造，重視和保護員工的合法權益，通過不斷完善能夠充分體現員工價值的人力資源管理體制、實施分層次大規模的員工培訓工程、開展員工職業生涯規劃設計等多方面工作，實現了員工利益、公司價值、股東回報的協調成長。

我們堅持在國家經濟戰略布局和各機構所在地社會發展中尋找商機，努力使本行的經營發展與社會科學發展的要求相適應、相協調。我們在業務發展中，關注人文指標、資源指標和環境指標，在國內同業率先倡導“綠色信貸”理念，嚴格限制對高污染、高耗能行業信貸投放，積極支持節能環保領域合理資金需求，在促進經濟社會健康發展與自然環境和諧中發揮現代大型銀行的作用。我們在各項經營活動中嚴格遵守法律，奉行高尚的商業道德，推動行業自律體系建設，致力於成為維護良好經濟金融秩序的典範。

我們關注民生問題，熱心社會公益，以多種方式回饋着社會。我們積極參與政府組織的扶貧濟困活動，幫助經濟落後地區發展經濟、改善民生；積極扶助教育事業，重點向貧困地區教育機構和失學兒童提供幫助；積極參與賑災活動，向處在危難之中的人們送去愛心和溫暖。

顧及所有利益相關者的合法權益，贏得廣泛的社會公信與支持，是工商銀行成就今天宏偉事業的根本。本行在建設國際一流現代金融企業的新階段，將進一步全面履行好公司的經濟責任和社會責任，讓所有利益相關者和全社會分享工商銀行發展的進步成果。

工商銀行是優秀的企業公民，是您值得信賴和期待的朋友！



董事長：姜建清

二〇〇八年三月二十五日

行長致辭



行長 楊凱生

作為社會大家庭的一員，中國工商銀行在自身發展成長的過程中，對國家、社會、股東、客戶和員工始終懷有感恩之心，努力做優秀企業公民，積極履行自己應盡的社會責任，全力促進公司價值、股東回報、客戶利益、員工權益和社會形象的同步提升。

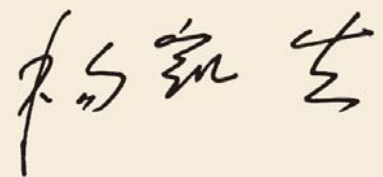
我們堅持把為股東創造最優價值作為最大的社會責任，圍繞價值創造，不斷優化資源配置，加強成本控制，推進經營轉型，改善收益結構，增強盈利能力，不斷夯實了公司價值持續增長的根基。2007年末，全行總資產達到8.7萬億元，全年實現稅後利潤823億元，同比增長64.9%，總市值約為3,389億美元，已成為全球市值最大的上市銀行。2007年全行貸款綜合收益率達到6.11%，同比上升了69個基點；非信貸利息收入佔總收入的比重達到31.1%，同比提高2個百分點；淨手續費及佣金收入同比增長110.4%，佔營業淨收入的比重達13.4%，同比提高了4.4個百分點；平均權益回報率和平均資產回報率分別為16.23%和1.02%，均達到國際銀行業良好水平。

我們堅持“經濟人”和“社會人”的有機統一，在努力實現自身盈利高增長的同時，致力於促進經濟社會的協調可持續發展。我們積極支持國家重點基礎產業、現代製造業、新型服務業、自主創新領域的發展進步；不斷推進國際化、綜合化經營，打造境內外一體化的經營格局；率先倡導“綠色信貸”理念，創建“綠色銀行”，以信貸手段推動人類環境保護與建設；身體力行誠信宗旨，大力培育信用文化，弘揚誠實守信的良好風尚；自覺履行納稅義務，多年來，工商銀行共向國家繳納稅款3,089億元；積極回饋社會，奉獻愛心，累計向各類社會公益事業捐贈款物近2.5億元。

我行堅持“以客戶為中心”的服務理念，不斷加快金融創新，堅持把加快創新，大力研發應用新產品、新技術、新方法，優化網絡布局，優化業務流程，加強服務渠道建設，全力滿足社會多層次的金融服務需求，構建了強大的分銷網絡和客戶基礎。截至2007年底，全行擁有16,500家物理網點，1.7億個人客戶和272萬企業客戶；貴賓理財中心已超過1,100家，ATM機同比增長17.5%，自助銀行增加了80.8%，電子銀行的交易額達到103萬億元，通過電子銀行處理的交易量佔全行交易總量的37.2%。

我們堅持“以人為本”的管理理念，實施人才興行戰略，統籌開發人力資源，優化員工績效管理和薪酬分配機制，不斷提高員工的工作條件和薪酬水平，提供全面的醫療、殘疾、孕產和退休等福利保障；加強學習型銀行建設，為員工提供多途徑、多形式的教育培訓，拓寬其職業發展空間；努力建設包容性強、富有生機與活力的企業文化，有效激發了員工的積極性與創造性，從而為各項事業的健康發展開闢了不竭的動力源泉。

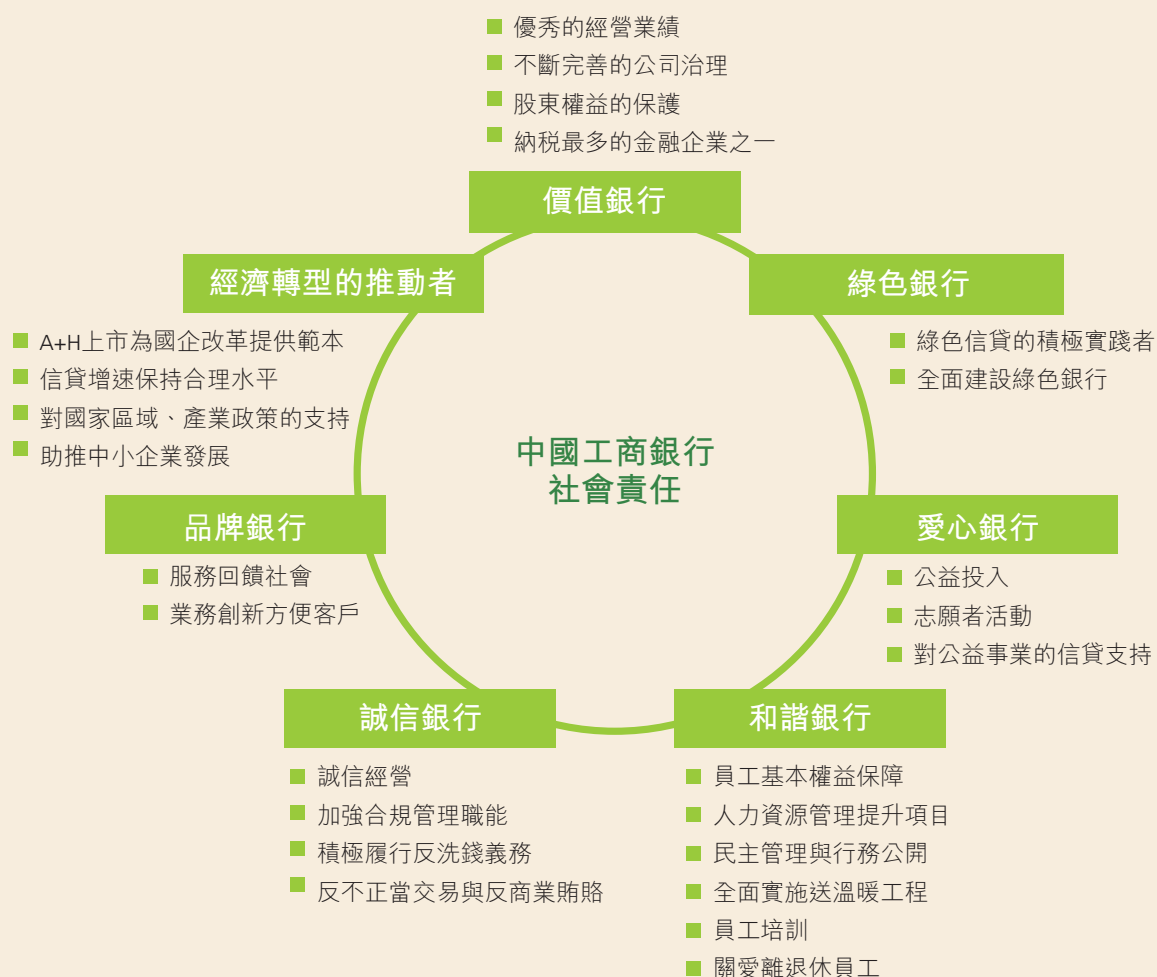
目前，中國工商銀行已踏上了建設國際一流金融企業的新征程。我們將根植中華民族的優秀傳統文化，吸納世界先進的金融理念，攜手各方，繼往開來，讓我們的股東客戶更富有，讓我們的員工更快樂，讓我們的社會更和諧，讓我們的世界更美好！



行長：楊凱生

二〇〇八年三月二十五日

中國工商銀行的企業社會責任模型



- 本行積極貫徹國家宏觀經濟政策，大力支持國民經濟可持續發展，依法合規經營，努力實現社會效益和經濟效益的有機統一，營造“公開、公平、公正”的用人環境，樹立以人為本、改革創新、服務社會的良好企業形象，確立了卓著的工商銀行品牌。

具價值企業之社會責任榜樣

2007年12月1日，姜建清董事長出席2007第七屆中國管理100年會暨雙十管理盛典的頒獎典禮，並代表本行領取“具價值企業之社會責任榜樣”獎項。



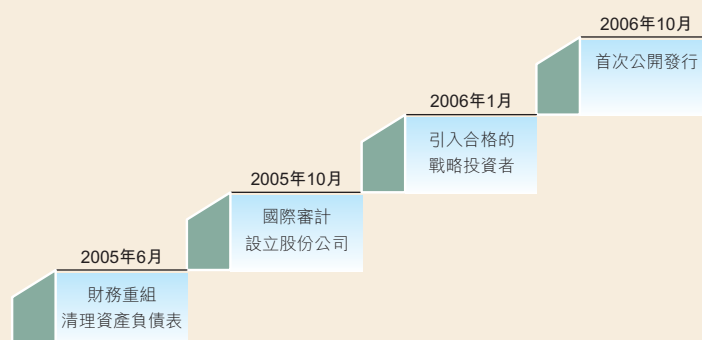
經濟轉型的推動者

作為中國最大、最具影響力的商業銀行，本行始終處於中國銀行業成長、發展和轉型的前沿。本行改革與發展的歷程充分反映了中國經濟成長與經濟體制轉型的軌跡。本行積極順應國家的宏觀調控政策，支持國家基礎設施建設，在支持國家區域政策、產業政策、投資政策的實施中創造股東價值，推動國民經濟可持續發展。

成功實現A+H上市，為國企改革提供經驗範本

成功實現A+H成功上市是本行發展史上一次劃時代的跨越，是中國銀行業改革的重大里程碑事件。全面走向國內、國際資本市場，不僅掀開了自身現代金融企業建設的新篇章，也開創了A股和H股同步發行上市的歷史先河，給資本市場帶來了新的機遇和活力，為國企改革提供了經驗範本。

工行重組上市路綫圖



2005年以來，本行進行了財務重組、股份公司設立、引進戰略投資者和公開發行上市等一系列重要改革，各項工作環環相扣，進展穩健迅速，取得了良好效果。

本行發行上市被譽為“世紀招股”，有多項歷史性的創新

✓	第一次A+H同步發行
✓	第一次創造性地解決境內外信息的同步披露問題
✓	第一次在H股發行中採用預披露機制
✓	第一次在A股發行中引入綠鞋機制
✓	第一支權證與正股同日在聯交所掛牌的新股

✓	第一次在發行中大規模引入戰略配售
✓	第一次大規模採用白表eIPO
✓	中國國有控股商業銀行發行估值倍數最高
✓	首次將中國企業投資者納入全球機投資者配售類別
✓	中國企業首次赴中東進行 IPO 路演
✓	H股基石投資者配售規模最大
✓	H股一對一國際路演下單比例最高
✓	H股發行收款銀行最多
✓	A股發行向機構投資者的路演覆蓋面最廣

A股與H股同步發行是一項史無前例的創舉，存在兩地適用法律、監管體制、會計準則、發行程序、市場結構等方面的一系列差異，以及境內外信息披露保持一致、境內外發行時間表銜接、兩地監管的協調和溝通等諸多制度和技術上的難題。為此，本行首次公開發行上市進行了一系列制度創新和政策創新，創造了多個歷史第一和世界紀錄，是境內外資本市場具有里程碑意義的事件，被譽為“世紀招股”，為後續的國內企業A+H同步發行樹立了典範。



本行上市項目獲得了一系列世界頂級獎項，體現了國際資本市場對本行成功上市的認可。

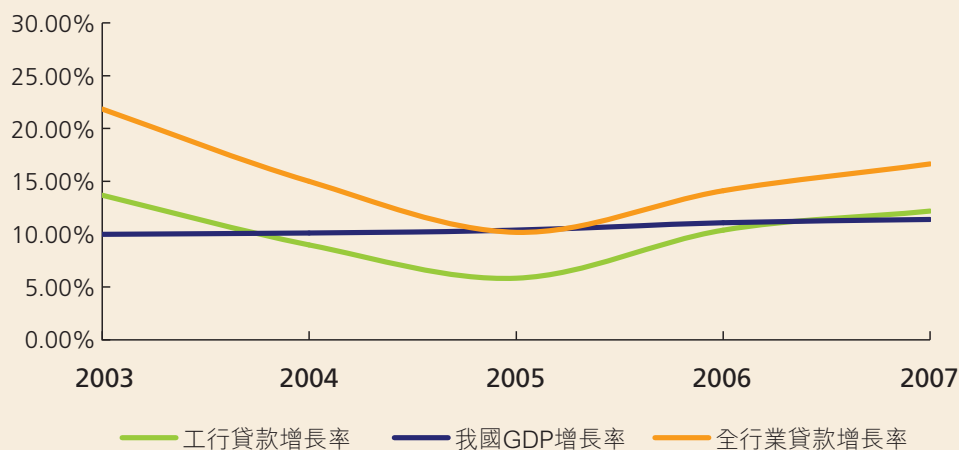
上市為本行打造了一個長期的融資平台，更為重要的是，它使得本行的公司治理和經營管理完全處於市場和輿論的嚴格監督之下，這將大大推動本行建立更加有效的市場激勵和效益約束機制，鍛煉和提高市場適應能力，促進本行的可持續發展。H股市場的國際化環境也將幫助本行更多的接觸國際投資者和開拓各項國際業務。這種良好的資本市場環境將有助於本行鞏固改革成果、建成現代化的、有國際競爭力的商業銀行。



楊凱生行長在香港出席《亞洲金融》頒獎典禮

信貸增速保持合理水平

在信貸業務發展方面，本行一向嚴格遵守國家宏觀調控政策，堅持以把好信貸投放，促進經濟健康可持續發展為己任。近年來，本行一直保持穩健的貸款增長戰略，本行貸款增速與中國 GDP 增長率基本保持一致。



注：GDP 數據及行業貸款數據來自國家統計局《2007年國民經濟和社會發展統計公報》和人民銀行網站，工行貸款增長率為集團口徑數據。

本行在保持中國最大公司信貸銀行地位的同時，通過進一步優化貸款的行業結構、區域結構、客戶結構和產品結構來促進經濟的可持續發展，從而實現自身業務發展及盈利的可持續性。

支持國家區域發展政策

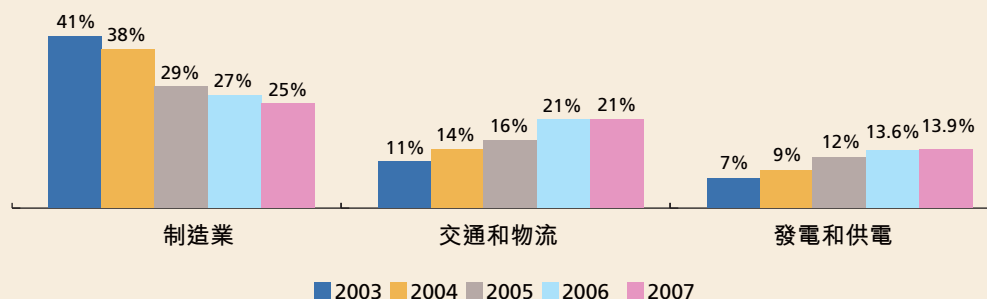
本行積極貫徹國家西部大開發、振興東北老工業基地等戰略決策，在重點發展東部發達地區的同時，不斷加大對西部和東北老工業基地的信貸業務支持力度。

在信貸投向上，優先支持西部地區具有區域特色的資源類和基礎設施類項目建設，以及東北地區新型裝備製造業基地、新型原材料類和能源保障基地、重要的技術研發與創新基地建設；在實施措施上，根據突出重點、區別對待、差別授權的要求，對西部和東北地區分行擴大了電站建設、公路建設、原油天然氣開採及輸油管網、輸氣管網建設等能源、交通、電信、石油化工等11類基礎產業類項目貸款授權和特別授權範圍，積極支持了地區產業結構調整；在不良資產處置上，積極參與並推動企業資本運作與債務重組，盤活不良資產，在保全貸款債權的同時，促進企業改制步入良性發展軌道。自本行2005年6月股改以來，西部地區、東北地區的公司法人客戶貸款累計新增約1,301億元人民幣，其中項目貸款增加約1,406億元人民幣。通過上述政策措施，本行實現了西部和東北地區分行近年來貸款增長、不良貸款率下降、盈利能力增強的良好轉變，為實現國民經濟結構調整和區域協調發展做出了積極貢獻。

支持國家產業發展政策

作為國內規模最大的信貸銀行，本行積極貫徹執行國民經濟發展規劃和相關產業政策，利用行業信貸政策持續優化貸款投向，大力支持國家鼓勵發展的重點行業，嚴格控制高耗能、高污染行業和產能過剩行業的信貸投放。近年來，本行新增貸款主要投向了符合國家規劃的幹線公路、規劃重點鐵路、港口、民航運輸、電網、電力生產、通信、石油石化、供水、供氣等基礎設施項目和國家重點高新技術產業化項目，有效支持了國民經濟可持續發展。截至2007年末，本行行業信貸政策確定積極支持的公路、鐵路、港口、電網、電信運營以及適度進入的電力生產、民航等基礎設施行業公司貸款餘額共約9,400億元人民幣，較2006年新增約1,300億元人民幣，增速在16%左右，高於全行約10%的貸款增幅。

公司貸款行業結構(內部結構占比的變化)



注：境內分行口徑數據。

助推中小企業發展

1998年，本行在總部成立了專門的中小企業信貸業務部門，積極推動中小企業信貸業務發展，2003年以來率先試點小企業信貸改革，並通過試點逐步在全行推廣，有力支持了小企業的發展，本行也成為國有商業銀行中唯一被銀監會確定的小企業信貸業務聯繫行。2007年12月召開的“首屆中國中小企業節”上，本行以總冠名贊助單位參會，並積極推進資本與項目對接，為支持和促進中小企業發展壯大起到了突出作用。2007年，本行再次獲得中小企業協會頒發的“全國支持中小企業發展十佳商業銀行”。

至2007年末，本行小企業¹融資戶數44,963戶，較年初增加8,490戶，融資餘額2,918.37億元人民幣，較年初增加862.15億元人民幣，其中貸款餘額2,139.28億元人民幣，較年初增加 710.24億元人民幣，增長49.7%。

¹小企業主要指銷售額在3,000萬元以下的企業。

價值銀行

優秀的經營業績

(國際會計準則)

(人民幣億元)	2006年	2007年	增長率／變化幅度	
營業收入	1,816	2,560	↑	41.0%
手續費及佣金淨收入	163	344	↑	110.4%
稅後利潤	499	823	↑	64.90%
每股盈利	0.18	0.24	↑	33.3%
平均總資產回報%	0.71%	1.02%	↑	31bps
加權平均權益回報率%	15.37%	16.23%	↑	86bps
資產總額	75,088	86,837	↑	15.6%
客戶貸款和墊款總額	36,312	40,732	↑	12.2%
負債總額	70,378	81,400	↑	15.66%
客戶存款	63,264	68,984	↑	9.04%
成本收入比%	36.32%	34.66%	↓	-166bps
不良貸款率%	3.79%	2.74%	↓	-105bps
不良貸款準備金率%	70.56%	103.50%	↑	3294bps
資本充足率%	14.05%	13.09%	↓	-96bps

注：表中數據全部為經審計後的集團口徑數據，bps代表基點為萬分之一。

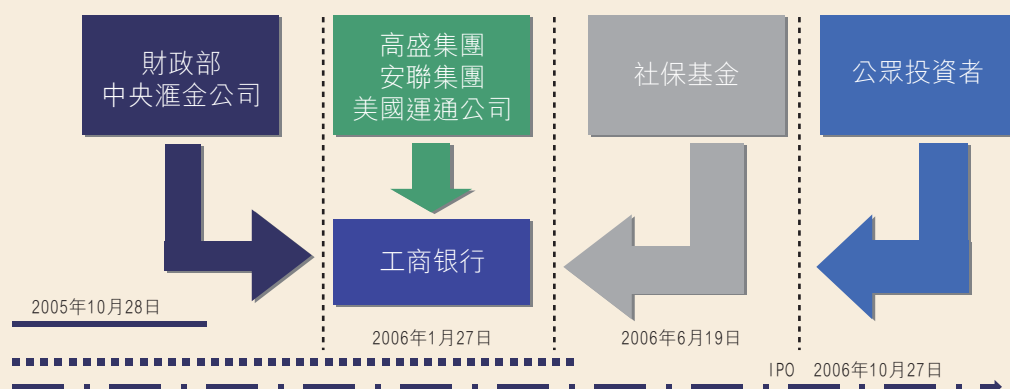
為股東創造最佳回報是本行的經營宗旨之一。2005年股份公司成立以來，本行經濟效益不斷提高，淨利潤保持了良好的增長勢頭。2003至2007年本行淨利潤的複合增長率達38%。

2007年是本行實現A+H同步上市後第一個完整財務年度，本行各項經營指標表現優異：全年實現稅後利潤國際會計準則下為人民幣823億元，同比增長64.9%；中國會計準則下為人民幣820億元，同比增長65.9%，每股盈利0.24元。平均總資產回報率1.02%，加權平均權益回報率16.23%，與2006年相比分別提高0.31和0.86個百分點，接近國際優秀銀行水平。

不斷完善的公司治理

卓越的公司治理是本行持續發展的基石，也是本行成為國際一流商業銀行的關鍵之一。經過財務重組、戰略引資和上市，本行從一家國有獨資的商業銀行成為一家股權多元化的上市公司。本行股份總量3,340億股，其中A股佔75%，H股佔25%，股東遍布亞洲、美洲和歐洲等主要國家和地區。健康的股權結構是構建良好公司治理的基本條件。目前本行股權結構為：財政部持有35.33%、中央滙金公司持有35.33%，高盛集團、安聯集團、美國運通公司合計持有7.24%，全國社保基金理事會持有4.22%，境內外其他投資者合計持有17.88%。

工商銀行股權結構的變化



本行依法建立了由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的現代公司治理架構，形成了權力機構、決策機構、監督機構和管理層之間各司其職、有效制衡、相互協調的工作機制。本行董事長和行長分設，董事會和監事會及高級管理層均設有專門委員會，股東大會、董事會、監事會和高級管理層的職責權限劃分明確。董事會、監事會和高級管理層依據公司章程和議事規則等規章制度，各司其職、有效制衡、互相協調，以為股東創造持續卓越的投資回報為根本目標。

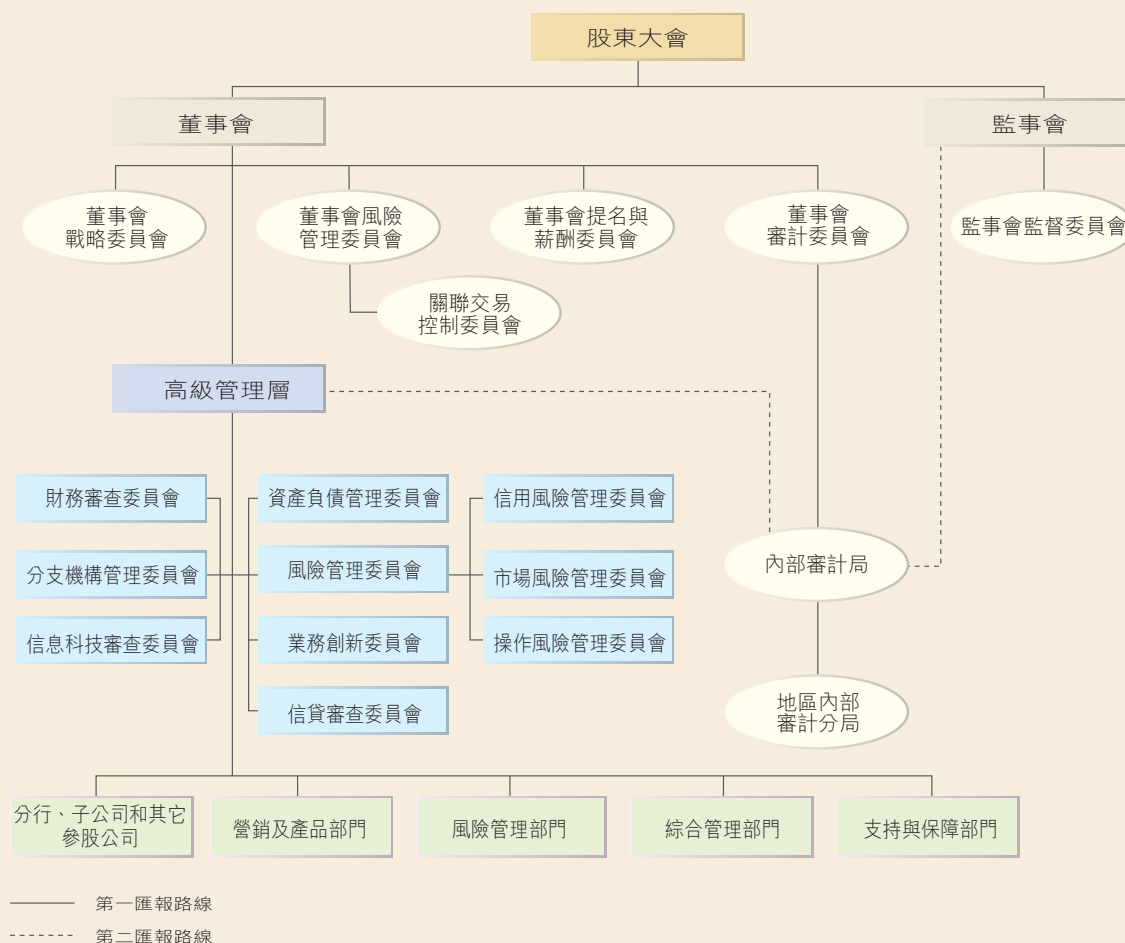
董事會會議



監事會會議



本行公司治理結構圖



2007年，根據中國證監會及北京證監局的統一部署，開展加強上市公司治理專項活動。通過該活動，本行透明度進一步提高，公司治理的各項工作得到投資者、社會公眾及有關監管部門的廣泛認同。

2007年11月，本行參加由香港上市公司商會和香港浸會大學主辦的香港上市公司“公司管治卓越獎”評選，被授予“公司管治卓越獎”。該獎項的獲得是市場對本行治理成果的認可和嘉許，也是近些年本行公司治理不斷完善及進步的真實寫照。

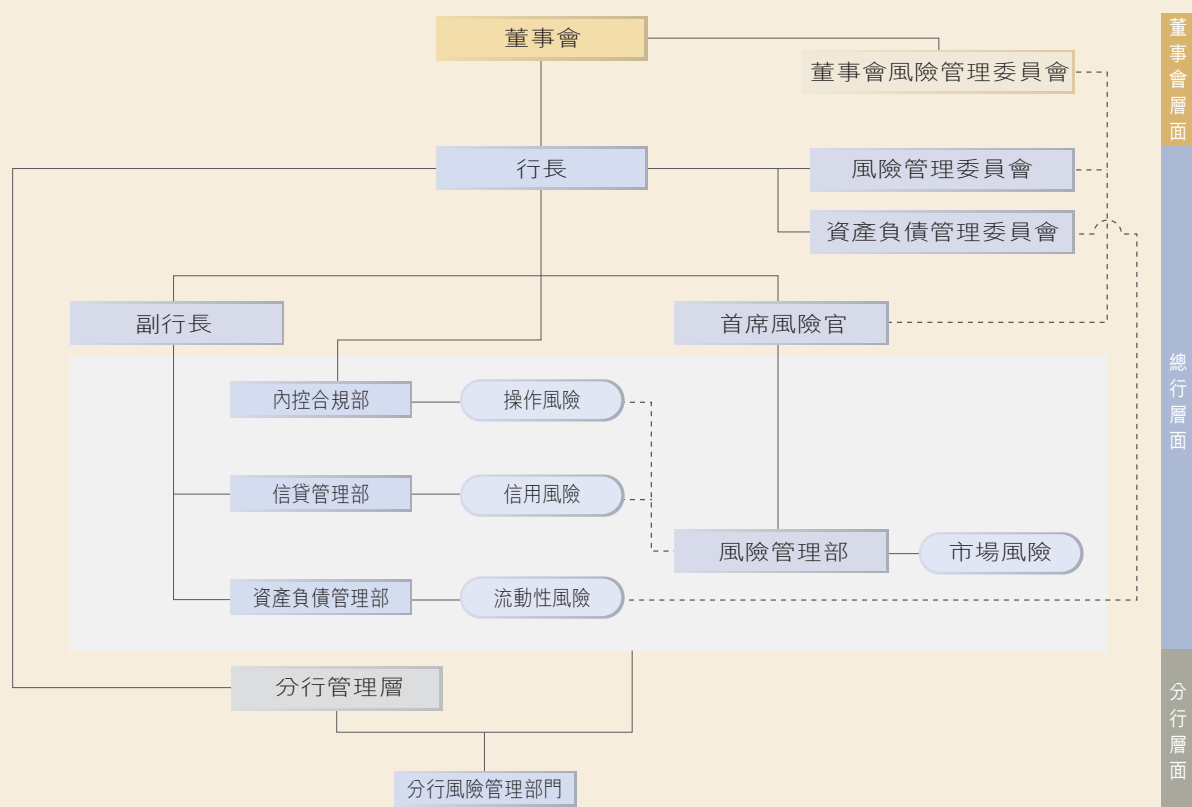


股東權益的保護

完善的全面風險管理體系

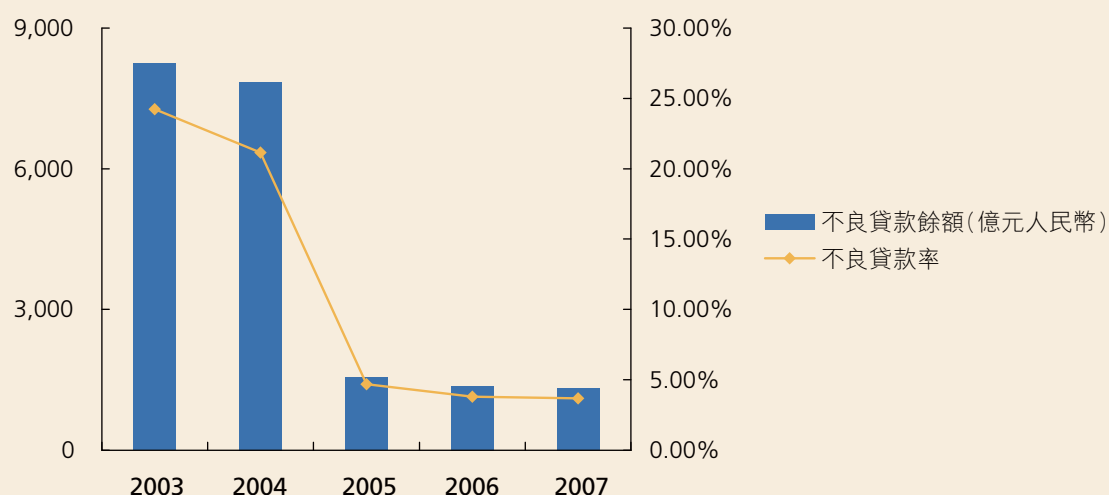
本行注重完善全行風險管理戰略與政策的形成機制，切實將風險偏好和風險管理戰略目標，貫穿於經營管理的全過程，實施與全行發展戰略相一致的全程、量化的全面風險管理。全面推進和實施內部評級法工程，探索建立與現有貸款評估體系有機結合的、具有社會公信力的項目可行性論證體系，圓滿完成非零售內部評級法一、二期工程，按照巴塞爾新資本協議要求建立了法人客戶評級、債項評級和組合風險評級體系，法人客戶信用風險量化水平在國內銀行業率先達到內部評級法初級法的要求，完成零售內部評級法主體建設任務，為2010年實現零售內部評級法高級法奠定了堅實的基礎；完成利率風險管理框架設計；探索建立垂直化的信貸風險管理體制；以 COSO 委員會提出的內部控制五要素為基本框架，推動本行內控管理水平向國際一流商業銀行標準靠攏，努力構建嚴密高效的內部控制體系。

全面風險管理體系



資產質量持續提高

本行對不良貸款實行從清分到處置的全過程管理，包括分類認定、調查估值、預案管理、方案實施和監測檢查等。以業務開展制度先行為原則，做到每項不良資產處置業務開展都建立相應的規章制度和業務管理辦法，從制度上規範不良資產處置行為，努力實現不良資產回收價值最大化，確保股東權益和債權人利益。自2002年以來，資產質量持續提升，不良貸款餘額和不良貸款率連續5年實現“雙下降”。

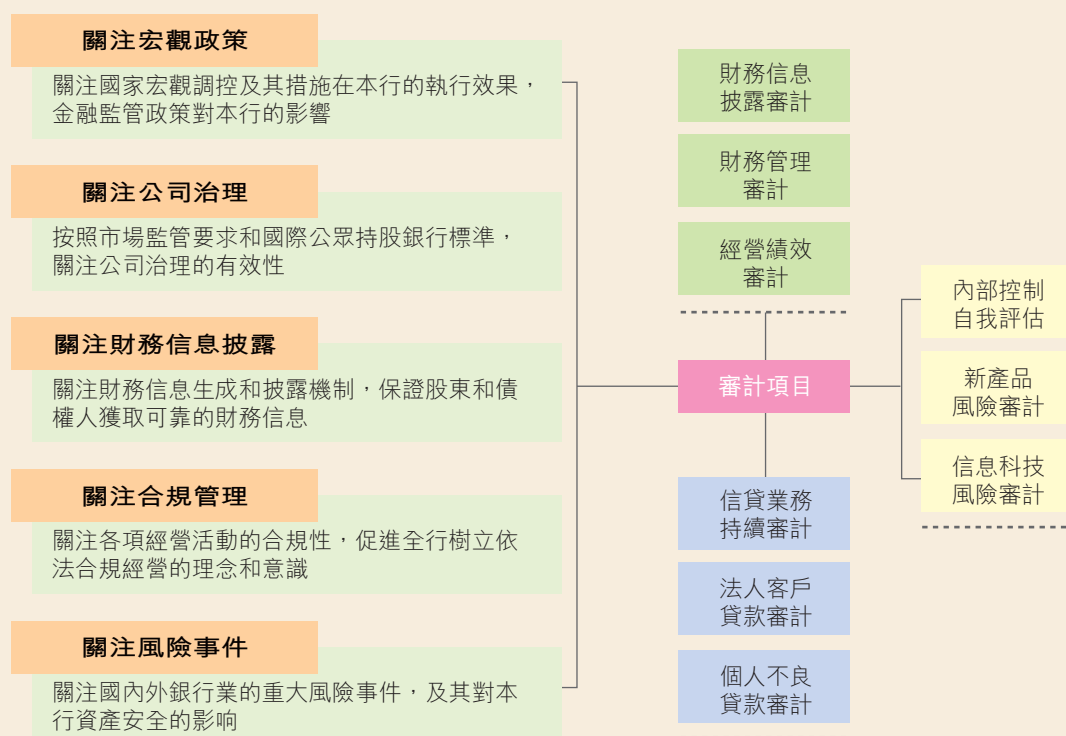


注：集團口徑數據。

垂直獨立的內部審計體系

本行于2004年末建立了垂直獨立的現代商業銀行內部審計體系。在總行設立了內部審計局，直接向董事會負責並報告工作，接受監事會指導，接受董事會審計委員會的監督、檢查和評價。內部審計局下設十家內審分局，各內審分局作為內部審計局的派出機構，向內部審計局負責並報告工作。本行內部審計主要負責人任免及薪酬由董事會批准。

按照國際先進的內部審計標準，內部審計通過系統化、規範化的方法，獨立地檢查評價本行風險管理、內部控制以及公司治理過程的有效性，發揮增值作用，促進本行各項業務又好又快發展。成立三年來，本行獨立的內部審計已成為保護股東權益、完善公司治理的重要控制和監督力量。



本行內部審計以風險為導向，以增值為目的，不斷完善新的公司治理架構下的組織體系、制度架構、管理機制和職業隊伍，探索和實踐現代審計模式，多方推廣和應用先進審計方法與技術，努力構建在國內領先，與國際接軌，具有本行自身特色的內部審計監督評價體系。積極提升履職能力，有效履行職責，為保護利益相關人權益做出了積極貢獻。

誠實盡職履行披露義務，保證股東的知情權

本行十分重視對廣大投資者的公平信息披露，始終堅持以“真實、準確、完整、及時”為原則，嚴格執行香港和大陸兩地信息披露的監管要求，加強信息披露事務的管理，努力提升本行透明度。

本行自2007年1月1日起，全面實施新企業會計準則，並根據上市地監管部門要求同時按照國際、國內會計準則編製季報、中報和年報。修訂《中國工商銀行股份有限公司信息披露制度》，進一步規範信息披露工作機制，確保信息披露的真實、準確和完整；制定《中國工商銀行股份有限公司重大信息內部報告管理辦法》，明確了重大信息報告路線，確保信息披露的及時有效性，減少信息不對稱。

公平對待廣大投資者，不進行選擇性信息披露，努力提高本行的信息披露質量和水平。2007年，本行共完成了4次定期報告的對外披露，披露臨時公告及相關資料126份（其中A股54份，H股72份），主動披露的信息逐步增多，披露信息的時效性、有效性越來越強，信息披露質量和水平明顯提高，較好地展現了“透明、規範、穩健”的公司形象。

加強制度和機制建設，確保股東的參會權和投票權

自2005年10月本行股份公司成立以來，共召開了10次股東大會。

2006年10月股份公司在上海和香港同步上市後，根據修訂後的公司章程，召開了包括社會公眾股東參加的4次股東大會，審議通過了修訂的“三會”議事規則、2006年董事會和監事會工作報告、財務決算方案、利潤分配等議案。

2006年度股東大會



本行嚴格遵循公司章程的規定，確保股東參加股東大會權利的順利實現。包括：在股東大會召開45日前發出書面通知；股東大會的會議通知包含公司章程規定的各項要素；股東大會通知以專人送出或者以郵資已付的郵件送出。對境內上市股份的股東，股東大會通知採用公告方式進行。單獨或者合計持有本行3%以上股份的股東，在股東大會召開10日前提出臨時提案並書面提交董事會；董事會在收到提案後2日內發出股東大會補充通知，並將該臨時提案提交股東大會審議等。

作為上海和香港兩地上市的公司，為確保境內外股東同等參加股東大會的權利，本行2006年股東年會在北京和香港以視頻通訊方式召開，極大的方便了兩地股東參加股東大會，並行使表決、參加討論及提出建議等權利。本次股東年會開創了A+H上市公司異地視頻同步召開股東大會的先河，得到了境內外投資者的廣泛關注和普遍好評。

相對穩定的利潤分配政策，保證股東的收益權

在本行股票首次公開發行時，本行向股東承諾，上市後本行股息分配比例將達到淨利潤的45%–60%。上市後，本行嚴格履行了這一承諾，在淨利潤較快增長的同時，實行了相對穩定的利潤分配政策，確保全體股東短期利益和長遠利益的較好統一。股份公司成立以來，共分配股息4次，具體情況如下：

	分配期間	股息總額(億元人民幣)
1.	截至2005年12月31日的股息	35.37
2.	2006年中期現金股息	185.93
3.	特別股息	101.46
4.	2006年6月20日至2006年12月31日期間的現金股息	53.44

市值管理力求精細化

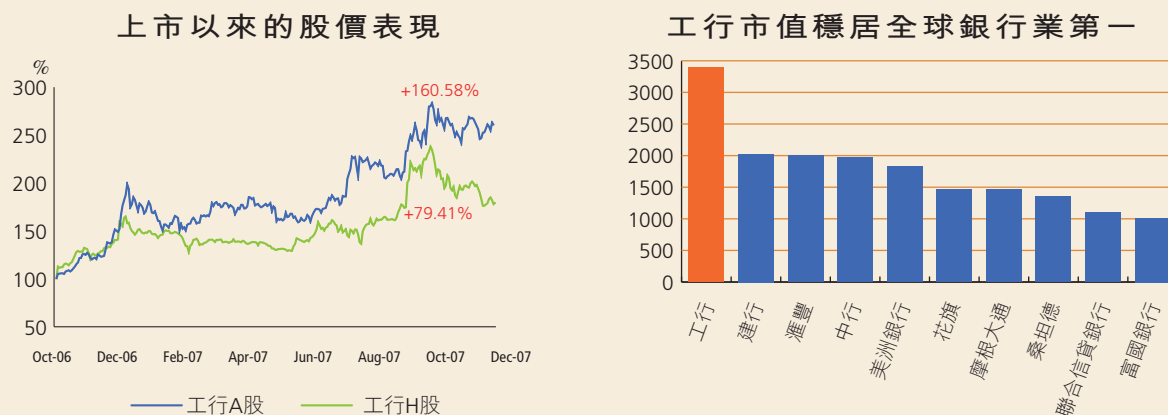
本行在市值管理工作中持續努力與積極創新，受到市場的廣泛贊譽，並獲得了多個獎項：由中國上市公司市值管理研究中心與清華大學中國金融研究中心主辦的“2006年度中國上市公司市值管理百佳”評選活動中，本行榮獲2006年度中國上市公司市值管理百佳第一名；由證券時報社和中聯集團聯合主辦的“2006年度上市公司價值百強暨中小板ETF五十強公司”評選活動中，本行榮獲2006年度中國上市公司價值百強；在由上海證券報、中國證券網主辦，北京大學光華管理學院提供學術支持的“2006影響中國——上市公司評選”中，本行董事會秘書潘功勝先生榮獲2006中國上市公司之“最受尊敬歡迎優秀董秘獎”；在由中國證券報和南京大學主辦的2006年度中國投資者關係管理評選中，本行榮獲“IR 創新獎”和“2006年度最佳投資者關係管理百強”兩項大獎。榮獲全球著名投資者關係管理雜誌 IR MAGEZINE “香港上市中國企業最佳 IR”、“香港上市大型企業最佳 IPO”兩項大獎提名。



上市以來的股價表現

2007年12月28日的本行A股(601398)股價為8.13元人民幣，較2006年10月27日A股發行價3.12元人民幣，增長了161%，在上證綜指中的佔比為7.623%，排名第二。2007年12月31日，本行H股(1398)股價為5.6港元，較2006年10月27日發行價3.07港元上漲了79.41%，在恒生指數中的佔比為3.321%，排名第九。

依據彭博資訊 (Bloomberg) 公布的數據，截至2007年年末，工行的市值約為3,389億美元，自2007年8月以來穩居全球銀行業市值第一。



數據來源：彭博資訊

注：以2007年12月31日的收盤價計算的銀行市值數據作為排名標準，當日無交易的銀行市值根據前一交易日收盤價計算。

投資者和分析師關係管理

投資者關係管理

本行通過全球路演、投資者論壇、實地調研、不定期的團體推介會、一對一會談、兩地同步視頻、全球電話會議、投資者網站、投資者熱線、投資者電子信箱等多種形式，積極向本行投資者和潛在投資者披露本行發展戰略、收購兼併、經營業績、風險管理、客戶基礎、分銷渠道、信息科技等各方面信息。同時認真總結和分析投資者關注的重點及對本行戰略、經營管理以及服務體系等方面的建議，以推動本行內在價值的不斷提升。

分析師關係管理

作為推介公司投資價值的重要力量，投行分析師的觀點對市場具有直接而重大的影響。自上市以來，在相關法律法規許可的條件下，本行與國內外約30家主要的賣方分析師建立了良好的溝通渠道。

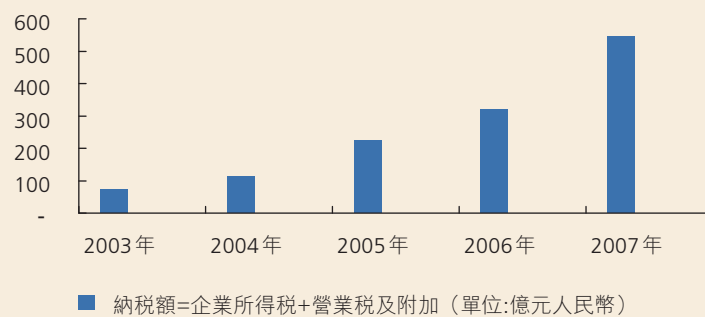
2007年，本行組織安排近100餘次的一對一的分析師會議、電話會議和團體見面會等，共會見了約300人次分析師。另外，本行還通過電子郵件、電話等形式與分析師進行互動交流，及時

了解市場的反饋情況和對本行經營的意見建議，並及時解答分析師的日常問題。此外，為更全面地宣傳本行的經營情況和投資價值，本行積極開展分析師實地調研活動。

市場監測與報告

本行及時監測本行股價的變化情況，及時披露相關信息；對主要投資銀行、證券研究評級機構對本行評級與估值的重大變化進行跟踪監測；對重要宏觀經濟政策出台或變更對本行及可比公司的影響進行跟踪監測；監測本行市值排名情況，按月編製資本市場表現報告。

納稅最多的金融企業之一



注： 1.企業所得稅為本行境內分行向國內稅務機關實際繳納的應交所得稅(2007年企業所得稅數據為審計估計數)。

2.營業稅及附加為本行實際繳納的營業稅及附加稅款。

1984至2007年，本行累計繳納稅額(企業所得稅+營業稅及附加)3,088.98億元人民幣。2004年以來，隨着本行利潤的逐年增加，本行實際繳納稅額也呈加快上升趨勢。2007年9月由國家稅務總局計劃統計司和中國稅務雜誌社聯合推出的“2006年度中國納稅百強”排行榜中，本行排名第三，成為金融業納稅最多的企業之一。

綠色銀行

綠色信貸的積極實踐者

本行積極關注“赤道原則”的發展與變化，將嚴格堅持信貸環保合規、全面建設“綠色信貸”銀行作為一項長期經營發展戰略，致力於打造一家“綠色信貸”模範銀行。本行是較早對“綠色信貸”做出回應並付諸實施的商業銀行，“綠色信貸”體現着本行的社會責任，也是引導着本行業務經營戰略轉型的重要動因。

向環保、節能方面的巨大轉變，不僅僅體現博愛精神也是一種可盈利的商機開發，本行順應經濟社會發展的變化，在積極履行社會責任中開拓業務發展的新領域。

本行認為，“綠色信貸”包含兩層含義：一層含義是嚴格限制向高耗能、高污染的環保不達標企業提供融資；另一層含義是要大力支持綠色環保、清潔能源和循環經濟等行業、企業的發展。

“環保一票否決”

“綠色信貸”適用於本行全部融資品種和所有客戶。作為建設“綠色信貸”銀行的具體舉措，目前本行已將企業環保守法情況作為授信的前提條件，建立了企業環保名單，對所有貸款項目和貸款企業實行“環保一票否決制”。

本行一向嚴格遵守國家環保法規，堅持以促進環境保護、把好信貸投放為己任，不僅關注以信貸資產規模擴大、資本回報率提升為中心的企業效益發展，還把貸款項目對環境、資源產生的影響、環保效益優劣作為決定信貸支持與否的基本前提，同時積極利用行業信貸政策、客戶信貸政策等手段，加大行業投向選擇和全行信貸結構調整，堅決控制高耗能、高污染項目貸款，有效實現企業短期效益、長遠利益和社會責任的平衡。

在信貸業務發展中，本行遵循“雙高標準”，即在選擇信貸支持的企業和項目時，嚴格信貸准入標準，不僅要滿足國家產業政策標準，還必須滿足節能環保標準，形成符合“綠色信貸”理念、體現綠色信貸要求的決策機制。強化行業信貸政策中的環保要求，對“兩高一剩²”行業實行客戶名單制管理和行業限額管理。

2 “兩高一剩”即高污染、高能耗行業及產能過剩行業。

在新建項目貸款評估、審查、審批過程中，本行明確將項目是否通過用地預審、環境影響評價，是否符合區域整體規劃和污染排放指標要求作為審查重點，對違反國家環保政策、可能對環境造成重大不利影響的項目一律予以否決。對新建、在建項目，在環保評價報告未經國家主管部門批准前，一律不提供任何形式的信貸支持。對有環保違法信息的企業堅決降低信用等級，不增加授信並根據實際情況及時壓縮授信。對於立項時通過環保審批但在項目建設和運行過程中發現環境違法的項目，如果不能通過國家環保驗收堅決不提供金融支持。為此，本行否決了一批產品高污染、高能耗、維修設備較差、存在破壞生態環境隱患的項目。

具體案例

本行在審查某集團授信方案時，注意到該集團下屬的三戶成員企業均以加工玉米生產乙醇為主營業務，而國家發改委連續下發了《關於加強玉米加工項目建設管理的緊急通知》、《關於加強生物燃料乙醇項目建設管理的通知》、《關於清理玉米深加工在建、擬建項目的通知》，要求各地停止新建、擴建玉米深加工項目，並對在建玉米深加工項目進行全面清理；同時玉米深加工生產過程對環境污染較大，面臨一定的環保壓力，發展前景具有不確定性。鑒於國家對該行業的宏觀調控政策，不宜對該行業予以支持，要求分行暫不進入或儘快退出，較好地執行了國家宏觀調控政策與本行綠色信貸工作要求。

綠色信貸專項檢查

為全面了解公司客戶在環保方面的信貸風險，本行組織全行在2007年9月份對在本行有融資餘額的公司客戶開展了環保依法合規檢查。重點檢查企業在生產經營過程中污染物排放的達標情況、企業環保信息中是否有違規記錄、在建項目執行環評制度和“三同時”³制度執行情況等。在排查過程中及時發現存在問題，並採取有效保全措施。

在專項檢查中要求各分行要積極主動與當地環保部門取得聯繫，將本行信貸客戶與環保部門對其環保要求和環保評價逐戶進行勾對、排查，全面調查了解轄內有融資餘額的法人貸款客戶是否存在環境違法情況。在此基礎上，進一步了解核查與本行有融資關係的環境違法企業在本行的融資情況，逐戶分析此類企業生產及財務狀況、環境違法事項整改情況、客戶風險、對本行貸款的影響及已採取的風險防範措施等。

3 “三同時”制度，是指新建、改建、擴建項目和技術改造項目以及區域性開發建設項目的污染治理設施必須與主體工程同時設計、同時施工、同時投產的制度。

同時為加強對客戶環保信息的動態管理，本行已參照國家環保總局有關標準和要求，在CM2002⁴系統中添加了客戶環保信息標識，並將客戶劃分為環境友好客戶、環保合格客戶、環保關注客戶(一)、環保關注客戶(二)、環保潛在風險客戶(一)、環保潛在風險客戶(二)、環保潛在風險客戶(三)、環保潛在風險客戶(四)、環保潛在風險客戶(五)等九類。本行要求各分行在排查過程中，要嚴格對照總行確定的客戶環保信息分類標準，對轄內所有有融資餘額的法人貸款客戶的環保信息在CM2002系統中予以標注，同時對客戶主要環境違法事實和受到的處罰措施等予以說明；對新建立信貸關係和新辦理信貸業務的法人客戶，也要根據企業環保依法合規情況及時錄入企業環保信息。

此次環保依法合規檢查是落實本行“綠色信貸”政策的一次摸底排查，目的是摸清本行現有貸款客戶的環保風險狀況，建立本行自有的客戶環保信息數據庫，實現對企業環保依法合規情況的動態管理，有效防範和化解環保風險。

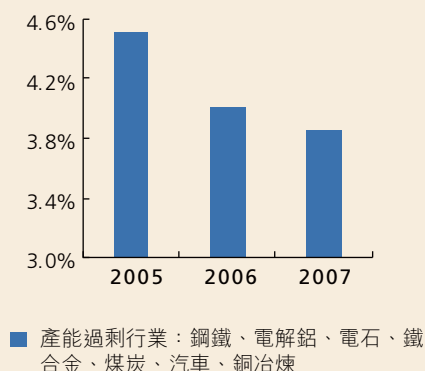
“兩高一剩”行業的主動退出

對於行業信貸政策確定的退出類客戶和低於國家標準的落後生產能力客戶，本行也制定了嚴格的退出計劃。

在落實國家宏觀調控政策和節能減排總體計劃方面，本行結合國家產業政策導向和本行實際，及時制定和更新了包括鋼鐵、鐵合金、水泥、電解鋁、銅冶煉、電石、焦炭等高耗能、高污染行業的信貸政策，在環保依法合規的前提下，確定了嚴格的准入標準，從嚴控制這些行業的融資總量，並按照“有進有退、結構調整”的原則，對各行業實施客戶分類管理。

對於行業信貸政策確定的退出類客戶和低於國家標準的落後生產能力客戶，制定了嚴格的退出計劃，通過實施系統剛性控制和計提模擬撥備制度，切實落實結構調整目標，促進退出類客戶貸款的壓縮退出。上述政策措施的實施，使本行對高耗能、高污染行業的貸款得到了有效控制，貸款結構不斷優化，貸款質量進一步好轉。

產能過剩行業貸款餘額在公司貸款總額中的佔比下降



註：境內分行口徑數據

4 CM2002系統是本行2003年推出的基於開放平台體系開發建設的信貸業務集中數據庫應用系統，它是對全行信貸業務實施集中控制和統一管理的生產業務系統。

2007年，在鋼鐵、鐵合金、水泥、電解鋁、銅冶煉、電石、焦炭、火力發電等高耗能、高污染行業，本行就主動退出潛在風險較大的客戶近140戶，退出貸款約51億元人民幣，降幅達24%，客戶結構進一步優化。

貸後管理強化環保風險控制

在貸後管理中，本行加大環境違法監測和信貸處罰力度，進一步強化貸後的環保風險管理。自2006年國家加大執法監督檢查以來，本行進一步加大對企業環保信息的跟踪監測力度，通過建立定期訪察制度，積極防範環境違法突發事件帶來的信貸風險。

在日常管理中，要求全行對存在違反環保法行為和被環保部門處罰的企業，其貸款一律納入關注類及以下級別類貸款管理；對違反國家有關環保規定超標排污、超總量排污、未依法取得許可證排污或不按許可證規定排污、未完成限期治理任務的企業，要暫停一切形式的新增融資，根據不同的處罰情況採取相應信貸控制策略。對能耗、污染雖然達標但環保運行不穩定或節能減排目標責任不明確、管理措施不到位的貸款企業和項目，不得增加新的融資，並及時調整原有貸款期限，壓縮授信；對列入“區域限批”、“流域限批”地區的項目和企業，除國家有關部門確定的符合環保要求的污染防治和循環經濟類企業和項目外，要暫停一切形式的信貸支持直至限批懲罰措施解除；對於列入國家環保總局“掛牌督辦”名單和被責令處罰、限期整改、停產治理範圍的企業，一律不得增加新的融資。

“綠色產品”加大供給

在推行環保一票否決的同時，本行把加大信貸“綠色產品”的供給作為建設“綠色信貸”銀行的另一條重要途徑。通過改善和創新節能環保領域的金融服務，建立信貸支持節能環保的長效機制，從而優化信貸業務結構、尋找新利潤增長點。例如，加大對國家確定的十大節能重點工程、水污染治理工程、燃煤電廠二氧化硫治理、資源綜合利用項目、節能減排技術產業化示範及推廣等項目的信貸支持力度，構建支持“綠色信貸”的“綠色通道”，提高審批效率。對重點支持的具有良好發展前景的重點企業，積極支持其增加環保設備、設施投入，對污染資源實施綜合治理，提高其持續發展能力。積極探索、創新金融產品和信貸管理模式，加大信貸產品和衍生產品的創新力度，為企業提供投資理財、財務顧問、結構化融資、融資租賃等金融服務，為節能環保提供更多金融支持。

2007年，本行在節能減排、循環經濟等環保型企業和項目方面給予了重點支持：一是重點支持了一批循環經濟試點企業。如國家發改委、國家環保總局等部門重點支持的金川集團有限公司的“中水深度處理回用”項目、淮南礦業(集團)有限責任公司的“瓦斯綜合利用”項目等。二是大力支持循環經濟試點領域的資源綜合利用項目和新能源開發利用項目。如四川國電大渡河水電有限公司深溪溝水電站等大型水電開發項目，玉門低窩鋪風電場項目、臨渙中利發電有限

公司煤泥研石發電項目、荷樹園電廠二期煤研石發電工程項目。三是支持節能降耗、有助於改善人居和生態環境的項目。如寶鋼集團上海浦東鋼鐵有限公司“搬遷工程”項目等。

電力行業

在國家電力工業“上大壓小，節能減排”的方針指導下，國家發改委要求各地建設大機組的同時必須配套關停一定容量的小火電，為配合國家發改委的該項措施，積極支持符合“上大壓小”條件的小火電替代項目建設，本行對中國國電集團公司九江發電廠、大武口發電廠、粵電集團韶關發電廠、國家電網公司徐州發電廠等“上大壓小”項目出具貸款承諾函，用於客戶向國家發改委申報項目。其次，加大對風能、太陽能、水能等清潔能源發電項目的支持力度。向中電國際甘肅安西、江蘇大豐風電項目貸款提供貸款支持，對三峽總公司響水風電、華能集團投標巴音風電、廣核集團投標灰騰梁風電等多個項目出具貸款承諾函。為山東裏能集團鄆城資源綜合利用天然焦發電示範項目和華能集團綠色煤電示範項目出具貸款承諾函。

具體案例

尋找綠色商機

本行深圳分行申請對某公司電廠二期燃煤發電機組項目發放貸款。由於該項目一期工程已順利投產，二期工程經濟技術條件較好，所以競爭者眾多。

本行審批部門在對該項目審查過程中，注意到其選用的超超臨界燃煤發電機組較其它亞臨界、超臨界燃煤機組來說具有發電煤耗低、熱效率高、建設周期短等諸多優勢，根據《國務院辦公廳關於轉發發展改革委等部門節能發電調度辦法(試行)的通知》(國辦發[2007] 53號)，中國今後將逐步推行按照節能、經濟的原則調度並網發電機組，該項目在未來節能發電調度中具有較強的競爭優勢，對其提供融資符合本行綠色信貸精神。經不斷優化競標方案，並在履行相關程序後，本行最終贏得了該筆業務。

污水處理項目

根據國務院國發[2000]36號文要求，到2010年，省會城市污水處理率應不低於70%。為支持這一要求的落實，本行為武漢市亞行污水雨水項目和上海市、成都市、天津市城市污水處理項目投放項目貸款110億元人民幣。

冶金行業

本行積極貫徹國家產業政策，積極支持武鋼集團在環境保護、節能降耗、調整結構、提高技術含量、產品附加值等領域的技術改造。先後為武鋼集團的一、二冷軋、高爐煙煤噴吹、高爐透平餘壓發電、一熱軋等六個國債貼息貸款項目發放項目貸款。為中鋁廣西分公司氧化鋁三期項目發放環保貸款，目前該分公司對已開採的礦山實施複墾，並成功建成礦山採空平整—洗礦還泥—複墾還田的工藝，為堆積型礦山實現礦產開發與生態恢復，提供了一套完整的技術與管理體系，並已成為全國環保示範基地。

“綠色信貸”長效機制初步建立

成立行業分析中心

2002年12月，本行率先在國內成立專門從事行業信貸風險控制的職能部門——行業分析中心，通過制定行業信貸政策來進行結構調整和風險防範。目前本行的行業政策研究和跟蹤已覆蓋國家公布的“兩高一剩”行業，在此基礎上，本行對各行業信貸政策進行總結分析，結合環保和產業政策標準及時調整、完善客戶和項目的准入標準與退出標準，及時發布預警提示，確保了信貸投向綠色化。

加強與監管部門的溝通協作

2007年，本行加大了與國家環保部門、銀行監管部門的溝通協作，建立了企業環保信息日常溝通機制和企業環保信息監測機制，對企業實行環保名單制管理，在開展日常信貸業務時首先查詢國家環保部門和人民銀行徵信系統中的企業環保信息，並結合自身掌握的企業環保信息確定信貸投向。在貸後實行環保監督檢查制度化，對違反環保法律政策使用資金的行為堅決予以糾正，確保信貸資金項目和客戶均符合國家環保要求。

通過與國家環保機構的交流合作，本行在2007年基本建成標識明確、信息翔實、動態管理的客戶環保風險數據庫，實現了對本行重大耗能和污染風險客戶的名單制管理。

具體案例

本行在審查某股份有限公司調增項目融資授信額度申請時，注意到該公司項目為煤炭資源整合項目，可將煤炭回採率由30%提高到80%以上，符合國家對煤炭行業“煤炭整合、有序開發”的宏觀調控政策，並取得了S省環境保護局的項目環保批覆。但根據國家環保總局有關分級審批的規定，該項目整合後產能擴大至300萬噸／年，應屬國家環保總局權限。為此，本行積極主動與國家環保總局相關部門進行聯繫，得到肯定答复後，要求分行落實合法、有效、完整的環評審批手續後，再申請對該項目進行授信調整。

全面建設綠色銀行

在推行綠色信貸，通過對資金流向的控制來推動環境保護的同時，本行也積極通過內外部的環保理念的宣傳、志願者活動來促進環境保護。

推廣環保理念

內部生產運營

在內部生產運營中，本行重視增強全員環保意識，積極參與環保行動，並深入貫徹於每個工作環節。本行積極通過各種途徑減少碳排放，以環境友好的行為方式緩解氣候變暖的趨勢，對自然友好，對環境負責。如通過在內部經營管理中大力推廣無紙信息理念，全面實行網絡化、電子化辦公，大量減少了紙質材料使用和社會資源佔用；在具備條件的辦公場所提供使用可回收、可降解材料，推廣使用環保產品，不斷減少人均能源消耗和減少污染等。

為培養和增強員工節約意識，培養自覺的節能行為，本行利用行內網絡大力宣傳資源節約知識，在機關開展節約資源大討論活動，倡導從小事做起，從我做起，從現在做起，節約每立方水、每度電，形成了良好的節約意識和良好的節約習慣。

高度重視節約型辦公環境的建設，要求分支機構對所屬辦公樓建立和完善較為科學的能源耗費分析體系，對水、電、氣使用和消耗情況定向跟踪。按照優化運行、合理調控、措施到位、保養有效的原則，通過多種渠道、多種方式強化辦公樓管理，挖潛改造，使各項能耗指標逐年下降。

本行總部辦公樓在項目設計和建設過程中，就貫徹了節能環保意識，採用了許多領先的節能環保技術和設備，如變風量空調技術，自然採光、自然界冷量交換利用技術、板式換熱器裝置、節能照明燈具、環保綠色建材等。以板式換熱器為例，每年過渡季節使用板式換熱器為空調提供冷源，製冷機可減少運行約500小時，可節約用電10萬度。

2003年，本行對總部大樓鍋爐蒸汽系統餘熱與凝結水進行了回收改造，年節水160余噸，節約天然氣3%；實施了直接飲用水系統改造，每年回收利用軟化水600噸；2004年引進先進的空調水處理技術，年節水7,000噸，節電34萬千瓦時。2005年對機房專用空調機加裝了軟水器，使加水量由原來的350%降為110%，每年加濕季節可節水100噸。2006、2007年進行了多項改造，實現了刷卡用水、循環用水，2006年總部大樓用水指標比1999年同比下降40.4%，被北京市水務局評為“北京市節水型單位”。

本行通過加強自身管理和運用技術改造，使總部大樓年耗電量逐年下降。2006年比1999年（全年電力消耗1,277.68萬度）降低電耗193.54萬度，下降幅度達15%。2006年單位建築面積全年用電量為147kWh／m²，根據北京辦公寫字樓的抽樣調查數據，居較低水平（北京市甲級寫字樓單位建築面積全年用電量為130~195kWh）。

對外業務服務

在對外業務服務中，本行在繼續滿足客戶原有需求的前提下，繼續深入推行電子銀行業務，普及網上銀行、電話銀行、手機銀行等電子服務渠道的使用，最大限度減少紙張等資源消耗。自1999年本行率先推出國內電話銀行、網上銀行以來，本行一直是中國最大的電話銀行和網上銀行。本行在新興服務渠道上的不斷開拓，不僅順應時代發展潮流和方便客戶，而且節約了大量的社會資源和物質資源。

助力環保，回報社會

除以自身實際行動支持環境保護外，本行還積極參與並推動公眾與國家環保機構、公益組織的交流合作，以自身行動向社會、客戶和合作伙伴宣傳環保和社會責任，着力實現全員環保意識的提高。

2007年，為助力環保、回報社會，本行冠名贊助了由國家發改委等14個部委機關聯合發起的中央電視台“節能減排全民行動”大型宣傳活動，大力推動了全社會環保意識的推廣和提高。

多年來堅持組織本行團員青年參與“保護母親河”等各種環保志願活動。2000年，組織全行廣大團員青年為“保護母親河”活動捐款137.1萬餘元人民幣；2004年，新疆分行張脉群先生被團中央等六部委聯合授予“全國保護母親河行動先進個人”榮譽稱號。

北京分行：積極響應中國政府關於“綠化首都、美化環境、造福人民”及首都北京“建生態城市，辦綠色奧運”的號召，提出“植一棵樹，獻一份愛心”。每年植樹節，青年志願者們積極踴躍地報名參加植樹造林活動。自1989年參加全民義務植樹工作以來，已經連續17年被評為首都全民義務植樹先進單位。

湖北分行：咸寧分行於2004年成立了以“綠色環保”為宗旨的自行車俱樂部。每當舉行活動時，志願者們統一着裝，腳踩自行車，行走於大街小巷，向廣大市民倡導自然健康的生活方式，取得良好的社會反響。

內蒙古分行：鄂爾多斯分行青年志願者積極參加“每人植一棵樹，沙丘變森林”的活動，積極為社會綠化工程貢獻一份力量。

江西分行：多年來積極參與地方植樹造林，累計造林6,000余畝，捐資34.7萬元人民幣。

陝西分行：積極參與當地政府倡導的“山川秀美工程”，先後參加了城市綠地建設、咸陽涇陽植樹造林活動、秦嶺山麓綠化、寶雞賈村原綠化、商洛山水園林城市建設、金鳳山公園建設等綠色行動。

.....

愛心銀行

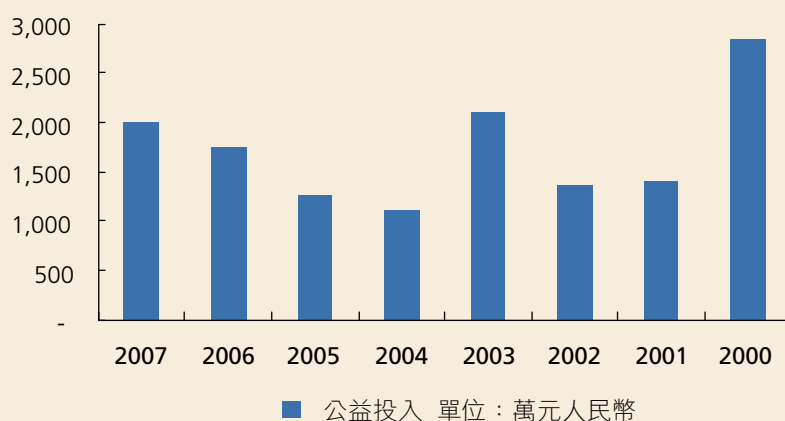
本行自成立以來，一直熱心參與社會公益事業，強烈的社會責任意識和奉獻精神，成為本行企業文化的深厚底蘊。本行在公益活動的組織上實行總行、分行雙線並行的機制，按照集中優勢資源、因地制宜的原則開展工作。總行謹慎選擇優質的公益項目，集中優勢資源進行大型投資，組織全行性活動；各分行根據所在地區的特色和自身實際情況，選擇項目並開展工作。

本行公益活動的工作重點為扶貧救災、回報社會、教育資助、文化保護等幾個方面。在組織形式上，既包括了傳統的資金、物資和人力捐助，也有智力扶持、服務回饋等具有金融特色的方式。

公益投入

從1984年到2007年，除員工個人捐贈外，本行(總行及境內分行)在扶貧、支持文化教育事業、體育事業、慈善事業等公益事業方面共投入24,985.72萬元人民幣。

歷年公益投入



注：為境內分行口徑數據。

扶貧

總行

自1994年起，本行先後派出60餘名優秀員工，對四川省南江縣、通江縣、萬源市和重慶市城口縣開展定點扶貧，幫助當地發展經濟，改善民生。其中，“八七”扶貧期間，支持上述地區新上了26個扶貧項目，幫助建立了8所希望小學以及其他一些教育、醫療衛生設施。



2001年新時期扶貧開發工作啓動後，本行根據國務院扶貧辦的統一安排，對四川省通江縣、南江縣和萬源市三縣市進行定點幫扶，積極探索和實施了“項目扶貧、智力扶貧、衛生扶貧、科技扶貧、救災扶貧”相結合的扶貧開發工作新路子。如，在萬源市和南江縣開展家庭養殖項目，幫助當地農民脫貧致富。先後捐款496萬元人民幣，新建希望小學7所，獎勵“優秀鄉村教師”330名，資助240名品學兼優的貧困高中畢業生走進大學校園；向30所中小學校捐贈價值10萬元人民幣的“希望書庫”。參加中國紅十字基金會推出、旨在幫助貧困地區改善醫療衛生條件的公益項目——“紅十字天使計劃”，向5個鄉鎮衛生院捐款88萬元人民幣改建門診綜合樓8,700餘平方米，支持新建鄉鎮衛生院3所，捐贈醫療設備價值30餘萬元人民幣。捐贈計算機設備近500台，捐贈衣物、化肥及其他物資折款300餘萬元人民幣等。

家庭養殖項目，助力新農村建設

2006年6月，本行向國際小母牛組織捐資80萬元港幣推動的四川萬源市和南江縣家庭養殖項目，運行一年來已經初見成效。在萬源市實施的“舊院黑雞”和“能繁母牛”養殖項目幫助當地農民脫貧致富，還傳播了自立自強的精神和互助幫扶的愛心，有力促進了當地的新農村建設。

2003年，組織開展了“捐贈幸福工程，救助貧困母親”活動，向“幸福工程”捐款100萬元人民幣，用於支持山東無棣縣和河北易縣貧困母親發展種植、養殖項目。

2004年，向“大地之愛·母親水窖”公益活動捐款100萬元人民幣，幫助西部貧困地區群眾改善生存和生活條件。



2006年，向本行第五批援疆幹部掛職單位新疆生產建設兵團農十二師和新疆阿勒泰地區布爾津縣捐贈90萬元人民幣、電腦95台，用于改善當地學生的學習和生活條件，提高當地政府的辦公自動化水平。

2006年12月3日，在第十五個國際殘疾人日，捐贈230萬元人民幣，與司法部、中國殘疾人聯合會在人民大會堂共同舉辦了“工行攜手•同一首歌與殘疾人法律援助同行”大型公益晚會。晚會所籌集的款項全部用於支持我國的殘疾人法律扶助事業。



奉獻基金

1996年10月，值“國際消除貧困日”之際，為培養和體現全行員工“服務人民、奉獻社會”的高尚情操，本行員工每人自願捐出工資100元人民幣，設立了工商銀行“奉獻基金”，首批金額5,700萬元人民幣，主要用于希望工程、扶貧濟困、見義勇為、搶險救災等。利用每年的收益增值部分，先後向希望工程、春蕾計劃、保護母親河行動等27個社會公益項目捐助資金1,043萬元人民幣，主要用于支持貧困地區發展教育、衛生事業和幫助抗災自救。



2007年，本行向中國殘疾人福利基金會捐贈100萬元人民幣，支持其開展“愛心永恒•啓明行動”，幫助四川省南江縣、通江縣、萬源市的1,000名貧困白內障患者實施複明手術等。本行的一系列義舉，得到了當地政府和民眾的高度贊揚，獲得了良好的社會反響，本行扶危濟困的形象深入人心。

分行

浙江分行：自1994年開始與磐安縣九和鄉結成幫扶對子，資助300餘萬元人民幣用于修建九和鄉政府到省道的連接段公路、鄉中心小學、連接磐安縣與東陽市的銀河橋等。

新疆分行：從1995年開始，對國家級貧困地區——和田市進行扶貧，分四年發放2,400萬元人民幣貸款，集中用于和田市三鄉一鎮規模化開荒造田。2000年，和田市提前實現了開荒造田4萬餘畝、人均增地半畝的目標。自2002年起，對莎車縣兩個國家級貧困鄉鎮開展扶貧活動，為貧

困鄉村鑿井取水、修舍建校，建設“抗震安居”房、購買生產及生活資料，並積極開展文化扶貧活動，先後捐款、捐物近110萬元人民幣。

2002年至2007年，針對農牧民文化水平低，經濟和技術資源貧乏的現狀，積極開展“文化扶貧”、贈送圖書活動。一是為恰熱克鎮、孜熱甫夏提塔吉克民族鄉的46個文化站、文化室、中小學圖書室購買了1,000餘冊科普書籍；二是連續六年為其訂閱《新疆經濟報》，價值近20萬元人民幣，引導農牧民不斷掌握新知識、新技術。該舉措被自治區媒體稱為新疆“扶貧的價值新歸向”。

青海分行：2002年以來，定點扶貧湟中縣魯沙爾鎮徐家寨村，每年春耕之際派出工作組幫助村民解決生產、生活中的實際困難和問題，並贈送相關生產、生活物資和科技書籍等。2005年籌措資金4.2萬元人民幣，支持新建幼兒園建設，2006、2007年籌措5.6萬元人民幣為幼兒園小朋友們捐贈相關學習生活用品。

內蒙古分行：先後對烏蘭察布盟(市)、赤峰市、錫林郭勒盟、興安盟的貧困村進行幫扶，把生態環境保護和建設與提高貧困農牧民生活水平緊密結合起來。以幫扶的烏蘭察布盟察右後旗錫勒鄉西泉子行政村為例，一是建成了“千畝井灌區”，使該村人均水澆地達到1.44畝。二是架設高壓線路2.7公里，低壓線路3.89公里，購買電桿31根，結束了該村用不上電的歷史。三是新建小學一座，捐贈圖書800餘冊，幫助錫勒鄉中心學校建立閱覽室，救助失學兒童重新走進課堂。四是培養養兔專業戶13戶，建造兔舍13個，購買種兔65只。

廣西分行：1996-2000年，連續五年到天峨縣八臘瑤族鄉開展扶貧、助學，支助包括修建鄉村公路、飲水工程、村集體經濟、希望小學等10餘個項目，總計投入扶貧資金232萬元人民幣。2002年以來，積極貫徹區政府關於“富民興桂新跨越”的戰略部署，定點扶貧龍勝縣樂江鄉西腰村，共籌集資金165.95萬元人民幣，用於修建基礎設施，種植經濟作物，養殖牲畜，培訓農業科技人才。2007年，村民人均收入達1,717元人民幣，增長率達16.33%，全村面貌煥然一新。

.....

賑災救險

總行

1992年、1998年等歷次重大洪水災害發生時，本行捐款捐物，並在災後生產重建中提供貸款支持。1998年，中國遭遇特大洪澇災害，本行全體員工為當年受洪災群眾捐款2,771.9萬元人民幣，並在同年8月舉辦的抗洪賑災義演晚會上，捐獻給中華慈善總會，這是本行歷史上最大的一筆捐款，也是當年中國最大的一筆公益捐款。

2003年，在抗擊非典的特殊時期，本行推出十項金融服務措施，盡力維護金融秩序的穩定，為抗擊疫情提供有力的金融支持，並向有關醫療部門捐款898萬元人民幣，贈送藥品近14萬件。

2006年，本行通過中國紅十字總會，向遭受海嘯襲擊的印度洋地區災民捐款100萬元人民幣。同時，與中國紅十字總會攜手合作，共同發起“點一次鼠標，獻一份愛心”活動，為海嘯災區網上捐款。中國紅十字總會先後向本行頒發“中國紅十字博愛獎章”和“印度洋海嘯救援特別貢獻獎”。

分行

浙江分行：積極參與抗擊歷次颱風，不僅積極向災區災民捐款捐物，還全力支持受災企業恢復生產，屢受有關部門表彰，如榮獲溫州市慈善總會頒發的2006年“慈善愛心獎”，榮獲2006年舟山市慈善總會“慈善獻愛心”榮譽單位稱號等。

黑龍江分行：1998年，黑龍江省松花江流域發生特大洪澇災害，為幫助災區抗災和災後重建，共捐贈救災賑災款項300.9萬元人民幣。

.....

扶助教育事業

教育是民族發展的根本。本行通過捐款、捐物，新建、改建希望小學，向地區教育機構和失學兒童提供幫助，為失學兒童捐款支付學費等方式，重點扶持西部地區的教育事業。捐款資助修建了35所希望小學。

總行

截至2007年末，本行已向北京大學捐助獎勵基金共計300萬元人民幣，有力地支持了北京大學的教學教研工作，體現了本行對教育事業的大力支持。

分行

重慶分行：2001年至2007年間，組織評選山區優秀教師100人次（獎勵金額10萬元人民幣）；資助貧困學生100餘人（資助金額4萬元人民幣）；捐贈全新中、小學作業本15萬冊；捐贈圖書4.5萬餘冊；捐贈衣物和教學、辦公用品7,500餘件。其中，2007年直接投入幫扶資金8萬元人民幣；出資4萬元人民幣開展山區優秀教師評選活動；培訓山區教師21人次；組織市區學校“送教下鄉”開展示範教學和交流，參加交流人員40餘人次。

安徽分行：1997年，出資30萬元人民幣支持安慶潛山縣教育事業，援助官莊鎮新建希望小學1所，購置價值1萬餘元人民幣的圖書；2000年，向該校捐贈29台計算機及部分操作台，幫助建立電腦教室；分行員工捐款1萬餘元人民幣，為該校建立了“幫助貧困生完成義教”助學金。向潛山縣油壩鄉中心希望小學捐贈12台電腦，支持建立微機教室；2005年，向遭受百年不遇颱風災害的油壩鄉及中心小學捐贈了7萬元人民幣，幫助恢復教學。2007年10月，安徽分行被授予“安徽省育才關懷行動先進單位”榮譽稱號。

雲南分行：2007年12月，向雲南省希望工程助學基金捐贈29.8萬元人民幣，支持建立雲南省“救助貧困大、中、小學生，援建希望小學”的基金。

海南分行：自2003年起，與海南最大的綜合性資訊和商務門戶網站——海南在線連續五年聯合資助貧困大學生，每位貧困大學生獲得4,000元人民幣現金資助，已有15名海南貧困大學生獲得了資助。自2006年開展了“捐款10元，愛心助殘”活動，把海南省聾兒康復中心確定為捐助對象，將全部捐款用于購買聾兒生活和教學用品。

湖北分行：2007年，向紅安縣郭受九金融希望小學捐贈20萬元人民幣，用於校舍的改擴建工程。

.....

保護文化傳統，弘揚優秀文化

本行以保護優秀文化傳統為義不容辭的責任，為傳承優秀民族精神、弘揚歷史文化精粹儘自之力，努力培養高尚的企業文化。

2000年4月，本行上海分行主辦的銀行博物館正式開館，該館是全國首家金融行業博物館，收藏了2萬餘件藏品，通過展品展示、場景和人物重現等方式，展示了中國150餘年的金融歷史。開館7年來，包括中外銀行家、企業家、國際友人、政府官員等各界參觀者絡繹不絕，已經成為上海百年金融文化的標誌性名片。

2007年10月至2008年2月，本行在香港特別行政區政府的大力支持下，與香港特別行政區政府康樂及文化事務署、香港歷史博物館共同舉辦了滙聚香港、上海兩地百餘年金融史精粹的“從錢莊到現代銀行”展覽，上海市銀行博物館借出近340件文物精品赴香港展出，在當地引起強烈反響。



本着尊重金融歷史，保護金融文物的觀念，本行對分布於全國17個省份、28個城市的近百

處老銀行建築實施嚴格的保護措施。比如，本行天津分行營業部辦公地點系原鹽業銀行舊址，鹽業銀行建於1926年，該建築已載入《世界建築大全》，現為全國重點文物保護單位。天津分行營業部對大樓精心維護和使用。二十餘年來，鹽業銀行大樓依然保持原有的建築風格，風採依舊。

2006年3月，本行贊助大英博物館和首都博物館的“世界文明珍寶展”，促成200餘件藝術珍品的北京之行，這次展覽是世界文化與中華文明一次跨越時空的對話。

2007年，本行贊助“感動中國”2007年度人物評選，“感動中國”參選人物的感人事跡，弘揚了良好的社會風氣和優秀的道德品質，在全社會產生了深遠的影響。本行上海分行向上海世博會中國國家館項目捐贈200萬元人民幣，捐贈資金全部用於中國國家館的建設和展示。

內山書店的保護

上海市虹口支行山陰路儲蓄所所在地，是內山書店原址。1998年9月，本行上海分行在此設立了內山書店陳列室。

內山書店由內山完造創辦，以引進新書多、信息傳播快等特點，對中國現代文化產生了積極影響。內山完造在書店內創立“文藝漫談會”，參加者就當時中日政治、文藝等問題自由地交談。中國方面的參加者大多是留日回國的青年文學藝術家，其中不乏名家，如郁達夫、田漢、歐陽予倩等。日本方面的參加者大多是生活在上海或來滬訪問的著名文化人士。1927年10月，魯迅入住虹口後與內山完造相識，也成為“文藝漫談會”的常客。魯迅與內山書店的關係非常密切，從1927年10月他首次去內山書店購書到1936年逝世止，他去內山書店五百次以上，購書達千冊之多。

其他對外捐贈

2002年，本行大力支持了兒童基金會“零錢慈善募捐”活動，在全行範圍內為兒童基金會募集並捐贈了116萬元人民幣的款項。2004年，本行再次與兒童基金會合作，在個人金融網點為兒童基金會設置募捐箱1,000個，開展“零錢慈善募捐”活動，並將捐款逐級滙總後劃入兒童基金會指定賬戶。

浙江分行：2007年，嘉興分行向嘉興市“愛心行動”活動捐贈50萬元人民幣，向嘉興桐鄉市慈善總會捐贈20萬元人民幣；紹興分行向紹興市慈善總會捐贈50萬元人民幣。

福建分行：2007年，向福建龍岩古田會議舊址群維修保護項目捐贈50萬元人民幣。

湖南分行：2007年，向韶山南環線景觀工程建設項目捐贈50萬元人民幣。

上海分行：2007年世界夏季特殊奧運會于2007年10月2日至11日在上海舉行，為體現本行對智障人士的真情關愛，向本次特奧會捐助100萬元人民幣。

天津分行：2002年，捐款4.4萬餘元人民幣，推動天津臍帶血造血幹細胞庫的建設。臍血幹細胞是幹細胞最可靠和最穩定的來源之一，對於治療白血病以及貧血等有着重要價值。

.....

志願者活動

自1984年成立以來，本行員工積極開展扶貧幫困、捐資助學等各種志願者活動，近年來，志願者活動的範圍不斷拓展、內容不斷豐富、形成了一系列具有銀行特色的品牌活動，樹立了本行的熱心公益、服務社會的企業形象。

扶貧幫困、助老助殘

內蒙古分行：包頭分行呼德木林儲蓄所的志願者們二十年如一日幫扶包頭民政起重機械廠盲人工人一家，志願者們給這個困難的家庭送去了種種物質和精神的慰藉。

貴州分行：2005年，組織60餘名青年志願者在清鎮市流長鄉腰岩村開展以幫助脫貧為主題的“青年志願者一綠色希望行”活動。此次活動，捐種價值1.5萬元人民幣的沙梨600株。通過種植科技果樹，幫助腰岩村村民多開闢了一條增收致富的渠道。

上海分行：黃浦支行自1997年3月5日成立了“青年助老服務隊”，十年如一日的照顧孤老夫婦，尊老敬老的精神被青年志願者們一棒一棒牢牢傳遞。

福建分行：龍岩岩城支行營業部自2000年起建立志願者“關情互聯網”，定期組織志願者面向龍岩社會福利院和老人院開展送溫暖活動。

河南分行：2007年5月20日，開展大型志願者便民助殘宣傳活動，現場進行“為弱勢群體捐款獻愛心”募捐和為殘疾人發放免費辦理本行U盾優惠卡，樹立了本行良好的社會形象。

.....

牡丹志願卡

本行山東分行營業部與濟南市志願者工作委員會聯合推出山東省金融史上第一張以公益活動命名的聯名信用卡——“牡丹志願卡”，志願者可憑卡參加當地志願服務活動，被稱為“志願者自己的信用卡”。

志願者助學活動

本行于2005年組織志願者為重慶豐都縣貧困學生捐款，共捐款12萬餘元人民幣，救助失學兒童75名。2007年6月，組織志願者前往四川省通江縣瓦室鎮長春村小學考察，並向該希望小學捐款1萬元人民幣。



四川分行：組織各級青年文明號中的青年志願者開展“青年文明號與留守兒童手拉手，心連心”贈報活動，向農村留守兒童贈《中國少年報》，為他們送去精神食糧，捐建留守學生之家。

北京分行：多次組織志願者前往河北省興隆縣、北京門頭溝區的貧困小學，開展“獻愛心”活動，2007年5月組織志願者赴門頭溝南辛房小學，向該小學捐贈補充書籍和文體用品，為扶助山區小學生的學習和生活奉獻一份愛心。

貴州分行：2005年，開展“義賣特色食品、為希望工程籌資”活動，組織志願者開展義賣活動，為希望工程捐款。

河北分行：分別于2002年、2004年積極開展“真情助困進萬家”活動，捐資救助市區50名貧困學生。2004年，“全國青年文明號”滄州新華支行每名青年員工捐款200元人民幣，救助因貧困而不能上大學的貧困學生。

河南分行：積極扶助農村特困生，組織志願者向鄉村小學捐贈學習用品。2005年，開展“工行伴我成長”活動，為鄭州市100所小學捐贈學習用品。2006年，向鄭州慈善總會捐贈近1.6萬元人民幣，救助社會貧困失學兒童。

大連分行：友好廣場支行志願者連續6年救助莊河市仙人洞鎮夾皮溝小學6名家境困難、瀕臨失學的兒童，累計捐助學費2萬餘元人民幣，並為夾皮溝小學捐助價值2.4萬餘元人民幣的教學用品。

福建分行：寧德分行2002年以來組織志願者參加“陽光助學”工程，五年來，共為59名寒門學子敲開求學的大門，為他們點亮了希望之燈。同時，在寧德分行長期流傳着一種愛心捐助、陽光助學的義舉：通過8858手機公益短信，捐助貧困失學兒童。許多員工從8858手機公益短信開通之日，就持之以恆地堅持每月的捐助。

.....

金融知識義務宣傳諮詢

本行多年來堅持在每年3月集中開展“向雷鋒同志學習”活動，組織志願者走向街頭、走進社區、走進客戶，開展義務諮詢；進行現場業務電子演示；舉辦理財沙龍，介紹理財產品功能及優勢；為客戶兌換零破鈔等活動。同時，黑龍江分行、遼寧分行、安徽分行成立了“雷鋒儲蓄所”，在追求自身發展的同時，堅持回報社會，堅持弘揚“雷鋒精神”，無私幫助儲戶、為他人做好事解難事，積極參加社會各界學雷鋒經驗交流會，“雷鋒儲蓄所”已經成為傳播“雷鋒精神”的一顆火種。



上海分行：組建“社區金融學校”，組織志願者深入社區對廣大群眾進行金融知識的宣傳、普及理財理念。

北京分行：志願者積極參加“金融服務進社區”活動，利用周末深入社區舉辦個人金融產品現場諮詢。在諮詢活動中，派出多名業務骨幹現場發放大量宣傳資料，講解有關個人儲蓄、信用卡、保險、基金及個人外匯業務等多類金融產品知識，耐心細緻的解答群眾的問題，幫助群眾瞭解金融理財知識。

.....

福建、陝西、貴州、廈門等分行組織志願者開展“送金融知識下鄉，服務新農村建設”活動。志願者以縣(市)支行為單位，組成志願小分隊，參加了面向農村群眾的金融知識現場義務諮詢、送教活動，現場贈送光盤、書籍等宣傳資料。

.....

本行多年來堅持開展“牡丹卡靈通卡•E時代校園行”等金融知識義務宣傳教育活動，深入學校、機關、企事業單位等義務宣傳金融產品和知識，近3年來，本行志願者走進高校舉辦了近600場義務宣傳諮詢活動。



奧運志願者活動

北京分行：長期以來推動以“我參與，我奉獻，我快樂”為主題的奧運志願者活動，通過宣傳奧運知識，弘揚志願精神，倡導文明禮儀，營造奧運氛圍，將基層服務站打造成為奧運知識的傳播台，“微笑北京”的宣傳台，志願者風采的展示台和城市志願者服務的測試台，贏得了社會公眾的廣泛好評。《北京日報》、《北京青年報》、北京2008年29屆奧運會官方網站等多家媒體從不同角度對本行奧運志願者活動開展情況進行多次報道並被多家平面媒體轉載。

2007年9月30日-10月8日，翠微路支行志願者服務隊集體報名參加了奧運城市志願者“十一服務周”活動。在8天時間裏，共有40餘名志願者參與其中，為群眾提供信息諮詢、語言翻譯、應急救助等便民服務1,000餘次，發放材料近1,500份，志願者累計服務超過60小時。

青島分行：南四支行“李健工作站”吳海濱積極參加奧運志願者的選拔活動，經過嚴格的面試和海上抗暈船測試、英語測試後，從1萬餘名申請人中脫穎而出，光榮地成為一名奧帆賽志願者，擔任水上秩序維護助理工作，負責駕駛VIP艇接待貴賓觀看比賽。

.....

對公益事業的信貸支持

本行堅持“以人為本”的社會發展觀，在兼顧社會利益和信貸質量的前提下，確定醫院、教育等具有公益性質行業為適度進入類行業，以信貸資金重點支持了一批國家重點院校和非營利性醫院的建設，積極支持了社會公益事業大力發展，也有利於保持國民經濟增長的可持續性。截至2007年末，本行在教育、醫院與其他非營利機構貸款餘額近700億元人民幣。

為支持國家教育事業發展，幫助高校學生中部分經濟困難學生順利完成學業，本行於1999年在全國範圍內首家開辦國家助學貸款業務。近10年來，本行共為全國605所高校的40餘萬名學生累計發放國家助學貸款47億元人民幣。

和諧銀行

員工既是企業最寶貴的財富，也是社會的一份子，保障員工權益，為員工提供最好的發展機會，使員工與企業共同獲得成功，是本行的重要社會責任。本行大力加強員工文化建設，確立“嚴格、規範、謹慎、誠信、創新”的企業精神和價值觀，以積極向上的員工文化激勵員工的熱情，激發企業的活力，以獲取更理想的業績。

本行員工文化

- 銳意改革、勇於探索
- 腳踏實地、注重實效
- 恪盡職守、嚴格穩健
- 崇尚知識、尊重人才
- 同心同德、和衷共濟

員工基本權益保障

重視員工身心健康

有健康的員工，才有充滿活力的企業。本行自成立以來，一向珍視員工健康與安全保障，珍愛生命，通過實施全面定期體檢，細緻的勞動保護，工作場所安全保障等，真正實踐以人為本。

本行嚴格執行國家勞動安全衛生標準，積極創造良好的工作環境，遵守法律、法規、規章有關工作時間的規定，科學核定員工勞動定額，合理調整勞動組合，保障員工休息休假權利。

排解員工心理壓力

本行大力提倡科學的生活方式，經常舉辦各類健康講座及心理諮詢活動，嘗試引入員工幫助計劃(EAP)，減輕和緩解員工由於工作和生活帶來的精神壓力，保持心理健康。

全面的定期體檢

本行定期組織全體員工進行健康檢查，對大齡員工及離退休人員增加體檢項目，針對女職工組織專門的婦科檢查，安排體檢後諮詢會等，有利於員工防範疾病，做好自我保健，為員工健康提供有利保障。建立傳染病管理網絡，健全突發公共衛生事件應急預案及各類傳染病管理制度。

文體活動

本行積極組織行內運動會、籃球賽、乒乓球比賽、體操比賽、登山、歌咏晚會等各種形式的文體活動，帶動員工健身運動的蓬勃開展，為員工健康創造有利條件。2007年，本行共開展文體活動達16,777次，體質測試748次，參加員工達75,029人。

勞動保護

本行在營業網點建設中提倡改善環境，要求加強與勞動保護科研部門溝通，使網點設施的改造更符合人體工程力學要求，符合網點所在地員工的身材特點，有效地減輕員工勞動強度。

收入分配充分考慮員工基本權益

收入分配充分考慮員工基本權益，一般基於當地社會平均工資、當地同業工資水平等因素核定工資薪點值，確保員工工資在扣除“五險一金”後高於地方政府發布的最低工資標準。依托人力資源管理系統，實行規範的工資審核和集中發放，有效的控制了各種操作風險和道德風險，確保工資分配公平合理，員工工資及時足額到賬。

公平對待全體員工

堅持公平原則，強調員工的多樣性，努力培養包容性的企業文化，創造員工平等發展的平台。在人員招聘錄用、崗位調整、職務晉升等各個環節，對全體員工一視同仁、平等對待。比如，安排傷殘員工從事力所能及的工作；對處於孕、產、乳期的婦女和醫療期的員工，嚴格執行國家法律規定，在勞動關係維護和薪酬福利分配方面平等相待。對不能勝任工作流出的員工，積極協調有關部門妥善安置，在政策許可範圍內，為他們再就業和自主創業提供各種幫助。

依法為職工繳納社會保險

本行根據中央和地方各級政府的規定，及時足額為員工繳納各項社會保險和住房公積金，並建立了企業年金、補充醫療保險等補充福利制度，為員工及其家庭成員提供更多的保障。2007年，本行開始探索建立大病醫療互助制度，為因患重病而陷入經濟困難的員工家庭提供救助。

建立和完善用人制度

建立和完善用工制度，積極構建和諧穩定的勞動關係，保障職工依法享有勞動權利和履行勞動義務。1998年，本行開始推行全員勞動合同制，以書面形式明確銀行與員工雙方的權利和義務，為保護員工權益提供法律依據。

女員工特殊權益得到有效落實

近年來，本行高度重視女職工工作，建立健全女職工組織，在全行形成了尊重、關心、支持女職工事業發展的良好環境。制定各種規章管理辦法從法律和制度上保證女職工權益的落實。如對孕期、產期、哺乳期女職工應享受的假期、工資待遇、考勤等做出明確規定，以保證女職工享受國家規定的各項待遇。各分支機構堅持每1-2年為女職工進行一次婦科健康體檢，並為每位女職工建立保健檔案，發放保健手冊。

人力資源管理提升項目

本行於2007年全面啟動了人力資源管理提升項目，在構建崗位職級體系的基礎上優化員工晉升機制，在整合績效管理體系基礎上革新薪酬管理模式，從而形成一個職務能上能下、人員能進能出、收入能高能低、員工與企業共同發展，以崗位為基礎的市場化人力資源管理新體系和新機制。

構建崗位職級體系

實現由單一的行政職務體系管理向多序列的崗位職級體系管理的轉變，為本行員工建立“縱向可進退、橫向可交流”的職業發展新機制。通過建立多通道職業發展路徑，實行多種員工職業發展方式，員工可以隨着管理職責的擴大而晉升管理職務和崗位等級，也可以隨着業務能力的提高而晉升專業層級和崗位等級。借助崗位競聘、公開競爭等人才選拔手段，盤活內部人才市場，實現人力資源的合理流動和配置。明確各崗位任職資格條件，清晰履崗能力標準，指明員工職業發展方向。

優化績效管理體系

實現由單一的年度評優方式向以目標為導向、以績效為依據的整體式績效考核機制的轉變。通過建立完善的績效管理機制，明確崗位責任和績效標準，實行有針對性的嚴格的績效考核制度，使員工主動加強自我提升，推動銀行經營績效的提高，逐步構建績效導向、上下溝通、雙向承諾的績效管理和執行文化，形成努力為銀行作貢獻、主要憑業績說話的企業文化和價值觀。

構建以崗位價值為核心、以員工履職能力和工作績效為依據的公司化薪酬分配機制，通過以崗定薪、以能定資、以績定獎、以市場為參照的薪酬分配方式，強化崗位責任、知識能力、績效貢獻、市場價值等現代企業薪酬分配理念。

重視人才培養

培養和造就結構合理、素質優良、富有創新精神、與建設國際一流現代金融企業任務相適應的合格金融人才隊伍始終是本行的一項重要戰略目標。

經營管理人員，加強對現代金融理論、管理知識和新業務的學習，強化經營管理人才的戰略規劃能力、系統思維能力、宏觀決策能力和開拓創新能力，提高經營管理水平。

專業技術人員，從三個方面全面培養專家型人才，一是引領業務發展，組織新業務的培訓。二是着眼國際化發展，推廣國際金融業領域權威認證培訓，把握人才市場先機。三是加強外部合作，發掘優質培訓資源，為員工創造外訓機會。

一線業務人員，緊跟業務發展步伐，從提高業務素質和操作技能入手，提高員工任職能力，培養新型複合人才。

重視中年員工的職業發展

對部分知識技能老化、崗位適應能力下降的中年員工，有針對性地進行職業生涯轉型指導，實施職業援助計劃和技能振興行動，幫助其提高崗位適應能力。挖掘適合中年員工特點的崗位，在相應崗位出現空缺時優先向中年員工傾斜，將崗位結構性空缺和中年員工職業發展結合起來，積極拓展中年員工職業發展空間。

民主管理與行務公開

實行民主管理和行務公開，使本行員工的知情權、參與權、表達權、監督權得到有效保證，進一步調動了廣大員工作為本行發展主力軍的積極性和主動性，推進了經營決策的民主化和科學化，通過職代會、行務公開等民主管理形式，促使涉及員工利益的各項內部改革方案、措施公正透明，盡可能地減少勞動爭議的發生。

民主管理

本行二級分行以下機構普遍建立了職工代表大會制度，本行有工會組織3,591個，建立職工代表大會制度的有3,064個。2007年，本行進一步要求一級分行在2008年全部建立職工代表大會，並要求通過職工代表大會來審議其中長期經營發展目標、年度工作計劃，以及重要決策、內部改革、考核分配制度的制定修改和涉及員工切身利益的重大事項。通過民主管理的形式，進一步增強本行凝聚力。2007年，本行召開工會工作委員會擴大會議民主選舉了職工監事、企業年金職工理事，進一步推動了現代企業制度的完善，使本行各項業務又好又快發展得到了有力的保證。

傾聽員工意見

本行在各級分支機構中建立員工思想工作聯繫點，了解員工對內部改革措施、規章制度和業務操作流程等在基層貫徹落實中反映出的實際問題，及時調查在經營管理、業務拓展、市場營銷等工作中影響員工積極性發揮的主客觀原因，以及涉及員工切身利益的熱點問題等，聽取員工意見，定期向各相關部門反饋信息，提出相應的改進意見和建議，促進企業和諧發展。

定期組織開展員工權益落實情況調研，及時了解員工對勞動合同簽訂、參與基層民主管理，勞動保護和女員工的特殊權益保護等方面權益落實情況的意見，保證員工利益訴求渠道的暢通，促進員工權益得到較好落實。

行務公開

2003年，根據國家有關法律法規制定了《中國工商銀行實施行務公開制度暫行辦法》，在本行推行行務公開制度。目前，一級分行以下機構，全部成立了行務公開領導小組和監督小組，建立了行務公開領導小組辦公室，形成了行長負責，工會協調，各有關部門承辦，廣大員工參與的工作機制。通過職工代表大會、相關會議、內部網絡、牆板報、晨會等多種形式，把重要決策、重大事項、涉及員工切身利益的重要事項、廉政建設等方面的信息向員工公開，使廣大員工及時了解各種經營信息和涉及個人切身利益的有關政策措施，進一步激發了員工參與民主管理、民主決策、民主監督的積極性，以主人翁的姿態投入到本行改革、發展和穩定工作中。

全面實施送溫暖工程

建立困難員工幫扶長效機制

2004年，本行將全行“奉獻基金”更名為“特困救助金”，專項用於救助本行因患重病、遭受自然災害和遇到突發情況等原因造成家庭生活困難的員工。總行專門成立了監督管理委員會並制定了管理辦法，不斷完善工作機制，近3年來，累計發放金額達到3,744.81萬元人民幣，救助員工31,421人次。在2007年開展的對困難員工的送溫暖活動中，本行慰問困難員工126,374人次，總金額近5,000萬元人民幣。同時，各級工會組織全行員工開展愛心募捐活動，廣大員工踴躍參與，體現出扶危濟困、和諧共進的團結互助精神，共募集資金986.48萬元人民幣。本行及時總結開展互助互濟保障活動的經驗，進一步規範救助資金的管理，初步建立起特困員工救助長效機制，使扶危濟困工作經常化、制度化、規範化。通過向特困員工雪中送炭，排憂解難，使特困員工經濟上得到救助，精神上受到鼓舞，進一步提高了本行的凝聚力，增強了廣大員工的歸屬感，維護了本行改革發展穩定的大局。

開展向重特大疾病及困難員工送溫暖活動。2005年至2007年，本行共救助重特大疾病及困難員工1,498人次，發放救助金189萬元人民幣，其中2007年救助539人次，發放救助金54萬元人民幣。

行內扶危濟困活動

北京分行：志願者們分別於2004年和2005年為身患癌症的地安門支行曹永勝同志和突患急性白血病的豐台支行楊勇同志募捐，共籌集捐款30餘萬元人民幣。

四川分行：眉山分行通過在廣大員工中募捐籌集資金，成立了愛心基金，通過愛心基金扶助困難的員工。每年志願者們都會帶頭進行愛心基金募捐，愛心就這樣一年年延續，一年年增值。

湖南分行：2005年，專門制訂了《員工醫療救助辦法》，對醫藥費支出較多的員工和生病的困難員工進行救助。

青海分行：2004年以來，把每年的3月5日定為“愛心捐助日”，開展自願捐助，幫助困難員工。3年共捐款40萬元人民幣，全部用於資助因生病、意外等造成家庭生活困難的員工。

浙江分行：2006年，向192名員工家庭發放困難救助金40萬元人民幣。2007年，組織開展救助特困員工愛心募捐活動，共募集資金84萬餘元人民幣。

黑龍江分行：2007年，創建了“愛心互助基金”。創建後，15,935名員工參加了首次捐款，共募集資金62.4萬元人民幣。

.....

員工培訓

本行始終把員工教育培訓放在事關全局、優先發展的重要戰略地位。早在建行初期，本行就提出了“教育興行”的戰略思想，形成了“尊重教育、尊重知識、尊重人才、尊重創造”的良好風氣。2007年，本行共舉辦各類培訓班約3.8萬餘期，培訓212萬人次。其中，總行直接組織各類面授培訓329期，培訓2.67萬人次；網上培訓54期，培訓22.5萬人次，分別比上年增長22.7%和14.6%。各分行在開展轉培訓的同時，結合自身實際，也組織了多種形式的培訓。

遠程教育系統

2002年6月，本行在中國金融同業中率先開通了內網遠程教育系統，成為國內首家建立這一系統的大型金融企業。在此基礎上，本行於2006年底建成外網遠程教育系統，並有效整合了企業內部網絡與國際互聯網的信息獲取渠道，成立了工商銀行網絡大學，學習範圍覆蓋了本行所有員工，真正構建了一個上下聯動、互聯互通、跨越時空的學習平台，為員工創造了開放的學習課堂，更加便利的學習條件和廣闊的學習空間。員工可以不受時間和地點的限制，根據自身的需要享受到這一高效、便捷的全新學習形式。2007年，本行在全行統一組織“個人信貸”、“財智國際”等網上培訓54期、22.5萬餘人次，涉及12個專業領域，進一步發揮出遠程教育規模大、成本低、時效性強的作用。在此基礎上，初步建成網絡遠程考試系統，通過該系統，已完成9.6萬餘人的崗位資格培訓和適應性業務培訓考試。

戰略轉型培訓

2006年開始，本行配合股改上市對人員素質的要求，大規模、分類別、全方位開展了相關培訓工作，進一步使廣大員工更新了觀念、知識和技能，提高了經營管理、創新發展和戰略執行能力，較好地滿足了體制轉軌和經營轉型的要求。其中，重點對各個層面的經營管理人員，普遍、深入地開展了一次以上市公司和現代金融企業經營管理核心知識為主要內容的戰略轉型培訓；對各類專業技術人員，開展了以新產品、新業務為核心的經營轉型培訓。

戰略投資者的培訓資源

本行充分利用戰略投資者的培訓資源和優勢，吸收和借鑒國外先進業務管理知識和經驗，積極培養一支高素質、國際化的人才隊伍。2006年至今，根據本行與高盛簽訂的戰略合作協議，先後與高盛開展了4個方面的培訓合作，即：松樹街領導力培訓項目、高級專業精英人才培訓計劃、專題講座及為本行內部培訓提供師資和課程支持等，全行超過2,000餘名員工從中受益；培訓對象包括中高級管理人員、業務骨幹及普通員工的各層次人員，培訓內容涵蓋了領導力、風險管理、投資者關係管理、投資銀行、信息披露等各關鍵業務領域。

專家型人才隊伍建設

2007年，重點組織468名業務骨幹進行了註冊金融分析師、特許公認會計師、金融風險管理師等領域的國際權威認證課程培訓，為本行不斷提升競爭發展能力提前做好人才儲備。

新產品、新業務培訓

及時跟進業務發展需要，運用多種方式和渠道開展新業務、新產品、新技能培訓。配合全行經營轉型的需要，圍繞業務創新、產品推廣、系統應用等工作，在各主要業務領域多角度、密集開展了資金交易、財富管理、中間業務等核心業務、前瞻性知識培訓，共培訓業務骨幹36.7萬餘人次。其中，總行組織國內面授培訓278期、2.4萬餘人次。這些培訓，80%左右涉及新業務、新產品和新技能，充分體現了對核心業務的支持和促進作用。

重點抓好客戶經理培訓

截至2007年末，本行累計培訓個人和對公客戶經理15.9萬餘人次，基本覆蓋到了全部客戶經理隊伍。其中：配合第一零售銀行戰略的推進，2007年統一組織5,500名個人客戶經理，累計組織15,000名個人客戶經理，近2萬名個人信貸營銷人員進行了崗位資格培訓和考試。本行累計進行高級理財策劃師(CFP)培訓1,411人，累計進行理財師策劃師(AFP)培訓5,650人。圍繞公司業務、現金管理、投行業務等業務產品線，廣泛開展了對公客戶經理綜合營銷技能培訓。

境外培訓資源

本行利用境外培訓資源，在香港、新加坡以及歐美等地組織各類前瞻性業務專題培訓34期、867人。對開拓員工視野、培養創新思維，提升本行的國際競爭力和跨文化交流能力具有積極作用。

關愛離退休員工

長期以來，本行一直按照“老有所養、老有所醫、老有所教、老有所學、老有所為、老有所樂”的24字方針，全心全意做好離退休人員管理服務工作，不斷提升服務水平和質量。

本行配備了1,289名離退休人員管理服務工作專兼職工作人員，設立了362個離退休人員服務機構，成立了344個離退休人員工作領導小組，從機構和人員方面，有力地保證了離退休人員各項待遇的落實和管理服務的到位。

為了保障離退休人員的文體活動正常開展，本行共建有離退休人員活動中心1,328個，老年大學706所，為開展豐富多彩的文體活動創造了條件。

誠信銀行

銀行業在我國經濟和社會發展中具有舉足輕重的地位，其誠信經營行為和信用風險程度關係到國家經濟運行的安全 and 社會的穩定。因此，強化銀行誠信體系建設，是全面提升核心競爭力，加快商業銀行發展步伐的必然，也是銀行機構履行社會責任的重要表現。

誠信經營

作為具有廣泛影響力的上市公司，本行堅持誠信經營，在為客戶服務時充分提示金融產品和服務的風險，切實維護客戶的合法權益。在有效維護銀行與客戶之間互信的基礎上，本行還主動承擔起金融消費者教育的責任，有效引導和培育社會公眾防範金融風險的意識。

在向客戶推介投資產品時，盡力了解客戶的風險偏好、風險認知能力和承受能力，評估客戶的財務狀況，進而根據客戶的風險偏好程度，為客戶提供合適的投資產品，同時向客戶解釋相關投資工具的運作市場及方式，主動揭示相關風險，由客戶自主進行選擇，以維護客戶的合法權益。

例如，為了幫助客戶了解基金產品的相關知識，本行向基金客戶統一印發了中國證券業協會編寫的《基金投資者教育手冊》，幫助客戶了解基金產品的風險特徵，注意控制投資風險。全面、客觀、及時地履行信息披露義務，通過門戶網站(www.icbc.com.cn)按期披露本行銷售的相關理財產品的淨值、收益率等信息，方便投資者及時進行查閱、參考，進行投資決策。

為加強客戶風險防範意識，本行配合中國銀聯啟動了“銀聯卡安全服務公約”宣傳活動。針對客戶在辦理離櫃取現、POS刷卡消費、網上支付等環節中可能存在的風險，制定了“安全用卡須知”，向客戶提示“ATM安全操作六招數”、“安全刷卡消費五招數”等安全用卡知識，普及了安全用卡常識。

加強合規管理職能

本行積極培育良好的從高層做起的合規文化，通過全方位的合規宣傳和培訓，使合規成為每一名員工的道德規範並轉化為自覺行動；根據現代企業公司治理的要求，積極構建嚴密高效的內部控制體系，制定實施《中國工商銀行內部控制體系建設三年規劃》，連年組織開展內控評價工作，不斷提升內控管理水平；編寫和推廣應用《業務操作指南》，規範業務管理和操作行為；完善監督檢查制度，通過事前的制度審核、事中的合規管理、事後的合規檢查，確保各項業務依法合規經營；實行嚴格的合規問責制度，加強對違規行為的責任認定和追究；健全合規管理誠信舉報制度，倡導全行員工主動發現合規風險和隱患，主動避免和改正違規問題。全面有效的合規管理，確保了本行的安全穩健運行，在全社會樹立了良好的形象。

積極履行反洗錢義務

為打擊犯罪，維護國家金融穩定，本行認真履行金融機構反洗錢義務，在二級分行以上機構設立了反洗錢工作領導小組和若干專業工作小組，指定專門的反洗錢工作牽頭部門，在全行範圍內形成了系統而完善的反洗錢工作體系。截至2007年底，二級分行(含)以上機構共配備反洗錢專職管理人員53人，兼職管理和確認人員1,272人，基層網點共配備40,114名兼職人員參與反洗錢工作。2007年根據《中華人民共和國反洗錢法》和中國人民銀行的最新監管規章，制定了《中國工商銀行反洗錢規定》和《中國工商銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》，並依照監管機關的要求對本行反洗錢監控系統進行優化升級，保證了本行大額交易和可疑交易數據及時報送。目前，本行反洗錢監控系統每日向中國反洗錢監測分析中心報告大額交易約12萬筆。

反不正當競爭和反商業賄賂

大力開展商業道德和誠信經營宣傳教育

2006年3月開展治理商業賄賂專項工作以來，本行始終把商業道德、誠信經營理念的宣傳教育貫穿於工作全過程。總行開闢了網訊“治理商業賄賂專欄”，刊發工作信息500餘條，編發25期《治理商業賄賂專項工作簡訊》。各分行通過多種方式組織各級管理人員、客戶經理簽訂《反商業賄賂承諾書》，學習和遵守《刑法》、《反不正當競爭法》有關條款以及《中國銀行業從業人員道德行為公約》等規範性文件。截至2007年末，本行參加學習的員工達到607,414人次，學習覆蓋率為100%。本行員工普遍受到了公平競爭、誠信經營的教育，合規經營意識明顯提高，抵制不正當交易行為和商業賄賂的自覺性進一步增強。

認真組織不正當交易行為自查自糾工作

本行制定了《關於開展治理商業賄賂專項工作的意見》，並依據這一意見部署了治理商業賄賂各階段工作，將銀監會確定的自查自糾不正當交易行為12個重點環節和10個重點領域在相關業務部室進行分工，並採取簽訂承諾書、填寫調查問卷、個別談話、填報自查表等多種方式，對本單位不正當交易行為進行了認真查找。截至2007年末，本行共有16,807個機構、35.8萬人次參加了自查自糾活動。

着力構建防治商業賄賂長效機制

一是完善制度流程。本行對信貸前中後台業務徹底分離形成較科學的風險管理和制衡機制，修改完善了個金、信貸、授信等業務的規章制度，編製了資產負債、票據、會計等8個專業業務操作指南，將規章制度提煉繪製成615個操作流程圖，明確了業務操作中的風險環節、風險點以及風險控制措施。

二是增強科技硬約束。本行把科技積極運用到風險控制、監督檢查等管理領域，增強科技手段的剛性約束，如法人客戶信用評級實現計算機系統流程化管理，有效減少了商業賄賂發生機率。

三是積極構建合規文化。本行大力開展現代商業銀行經營理念教育，培育現代商業銀行文化理念，樹立通過創新服務和創新產品提高競爭力的思想，堅持內控優先和從嚴治行，推進內控合規文化建設，增強抵禦商業賄賂的能力。

品牌銀行

本行是國內客戶群體最大的一家商業銀行，在國內擁有約272萬公司客戶和1.7億個人客戶。要讓所有的客戶都能得到滿意的服務，不能不說是一項嚴峻考驗。本行堅持“以客戶為中心”，提出“要關注客戶的服務體驗”，“做服務就是做細節”，“要成為客戶身邊的銀行、可信賴的銀行”。通過進行業務流程改造，加快分銷渠道整合，不斷充實服務隊伍，創新服務產品，完善服務方式，改進服務手段，本行有效提升了服務的效率、質量和品牌。

服務回饋社會

優質服務年活動

2007年，本行開展以“新工行、新服務、新體驗”為主題的優質服務年活動，以改進服務質量、增強服務能力，提高客戶滿意度和社會美譽度為目標，樹立優質服務從我做起的觀念，為客戶着想，讓客戶滿意，全面提升服務能力和服務水平。着力強調改進零售業務處理流程，迅速提高櫃台服務效率。強調迅速改變大中城市行營業網點的服務環境，加快網點的升級改造，展現本行網點優勢。

再造服務流程

本行董事長姜建清先生和行長楊凱生先生先後親自率隊，深入一線就個人金融業務流程和服務進行了調研，以普通客戶身份現場觀察、全程體驗各項銀行服務，此外還召開各種座談會和一線員工交流探討操作流程優化問題。

調研活動結束後，本行迅速啟動了“個人金融業務流程改造”方案，着手改進服務流程，制定了詳細的近期、中期和遠期的實施計劃。此次改造共涉及對前台營銷類、業務操作類、離櫃業務類和操作風險類的138項個人業務服務流程內容的梳理、整合或精簡，在風險控制允許的範圍內，全面整合優化個人金融業務各類服務渠道，建立簡便易操作的業務流程，增加離櫃業務交易功能和提高離櫃交易率，盡量多地實現交易的自動化處理。

此外，本行還着手建立完整的前後台分離體制和後台集中的業務和客戶信息處理中心，盡量將前台交易簡化、交易時間縮短，把不是必須在前台做的核算、批量交易及客戶信息維護等工作移至中、後台，通過系統批量、統一錄入等方式達到集中處理、提高效率的目的，以釋放出更多的前台服務資源。

流程再造並未僅停留在個人金融服務領域。在信貸和對公業務流程改造方面，本行也進一步整合評級授信和信用審批程序，改變過去評級、評估、授信分散，信貸業務審查審批環節過多的狀況，充分利用信息化系統，推行點對點、一站式等更有效率的授信類業務運行模式。特別是對小企業，本行為其量身定制了獨立的信用評級和授信體系，簡化評級授信流程，大大縮

短了對小企業貸款審批的“流程鏈”。本行還搭建起綜合化、集約型的對公營銷模式，逐步形成條塊結合、協調互動的矩陣式組織模式，在有效控制風險的基礎上顯着提升了對公業務的服務效率。

加快服務渠道建設

在改造業務流程的同時，本行繼續鞏固和壯大“實體物理網點+虛擬電子網點”的金融服務網，加快優化服務渠道建設步伐。

根據城市建設和客戶流向變化，本行于2007年向全系統增撥了10億元專項資金來完善網點布局規劃，加大物理網點的升級改造，開設“財富管理中心、貴賓理財中心、個人理財中心和金融便利店”四種不同類型的物理網點，形成多功能的服務格局。截至2007年底，已經建成的1,112家貴賓理財中心已基本到位，專門為有複雜理財需求的理財金賬戶客戶提供專屬服務。同時，通過進一步推行營業網點綜合化，採取彈性窗口、彈性工作時間，優化勞動組合，充實大堂經理隊伍等措施，為客戶提供一個更為高效、舒適的服務環境。

在境外，為滿足越來越多“走出去”企業和個人的跨境金融服務需求，本行通過申設、併購、合作等方式，將營業機構延伸至全球13個國家和地區，分支機構總數達112家，並與122個國家和地區1,349家銀行建立了代理行關係，初步形成了一個覆蓋國際金融中心和中國主要經貿往來地區的全球化金融網絡服務平台。

與此同時，本行充分挖掘電子銀行的服務潛力，大力發展方便、快捷、適應個性化需求的電子銀行服務渠道。服務渠道向多元化、全天候、立體化方向轉變，在客觀上大大提高了金融服務水平。

本行繼續加大自助設備的配備，構建功能強大的自助服務體系。2007年底本行已經布放2萬餘台自動櫃員機，同時開發了處理簡單業務的轉賬機、匯款機、繳費機等專用自助終端，為客戶提供更便捷、更周到的服務。為方便客戶辦理ATM取現業務，2007年本行將牡丹靈通卡每卡每日ATM取現限額由5,000元人民幣調整到20,000元人民幣、ATM單筆取款限額統一上調到2,500元人民幣。與此同時，加快電子銀行服務渠道建設，進一步完善電子銀行各項服務功能，積極引導客戶使用網上銀行、電話銀行等渠道辦理業務。

提升服務水平的兩大法寶

專業的服務人員

通過加強業務培訓，本行已經建立起了一支較高素質的個人客戶經理隊伍，目前本行具有AFP和CFP金融理財師認證的員工共計4,289人，為國內商業銀行最多。在這些客戶經理的背後，還建立了一支專家支持團隊，通過內部信息平台向客戶經理提供信息支持和專業支持。

創新金融產品

服務質量的提高，還有賴於以目標客戶需求為導向不斷創新金融產品。本行是國內業務品種最齊全、服務功能完備、每年創新類產品投放量最多的商業銀行。2007年以來，本行繼續投入資金、科技和人力資源，開展自主創新，利用金融市場出現的新機會，及時地推出多種金融新產品、新業務，較好地滿足了客戶需求。繼工銀瑞信基金管理公司成立之後，2007年11月工銀金融租賃有限公司正式開業，為本行向客戶提供綜合化金融服務開闢了新的窗口。

聚焦盛典，優化服務，360天行動計劃

2007年8月8日上午9時，本行北京市分行分布在北京城八區50個網點同時啟動“聚焦盛典，優化服務，360天行動計劃”。

作為服務奧運的第一線，亞運村支行是本行服務奧運的形象窗口，也是展示本行品牌的重要陣地。

亞運村支行的分區和流程標識採用了中英文對照形式，擴展了標識的適用群體，以滿足2008年國際化的金融服務需求。網點工作人員能夠為客戶提供英語服務。

服務流程規範化，制定了從客戶進入網點到離開網點的標準化工作流程。服務行為規範，全部一線員工接受了統一的規範化服務標準。網點形象標準化，按照全行的安排，使用本行最新設計的 Logo。理財服務專業化，30%的個人客戶經理取得了金融理財師資格認證，組成保險、基金、外匯等專業化理財小組，為高端客戶服務提供團隊支持。

構建人性化、規範化的網點內部格局。員工工作區與客戶等候區面積佔比基本為1：2；注重網點軟裝飾，在飾品擺放、色彩搭配、採光設計上給客戶以簡單明快的視覺感受。

改變網點“千店一面”的局面。亞運村支行13個網點中營業部等5個網點已建設成為貴賓理財中心，北辰路網點支行完成向外幣旗艦店的轉型，4個網點定位為金融便利店，在奧運會主辦場館“鳥巢”附近和奧體東門新建多個自助銀行。

內部調配人力資源，根據測算最大幅度的減少後台工作人員，增加一線網點員工數量，目前支行部室與網點人員比例由1：1調整為1：3，窗口開足率大比例提升。

據第三方中介機構對本行北京市分行27家支行120個網點的調查數據顯示，該行一般網點客戶滿意度有較大水平提升，高峰期排隊30分鐘以上網點較2007年一季度壓降30%。大堂經理覆蓋率85%，自動櫃員機比年初增長13%，創歷史新高。離櫃業務佔比達到61%，每5筆業務就有3筆是在電子和自助渠道辦理。這些簡單數字的背後，體現的是客戶等候時間的減少，享受到服務品質的提升，以及滿意度的不斷回暖。

重視客戶反饋

加強對客戶反饋意見的重視，在境內分行行長經營績效綜合考評服務質量專項考評辦法中，設置客戶滿意度、服務管理指標，初步建立起客戶滿意度評價的基本體系。

在全行範圍內開展服務現場執行能力監測檢查，重點檢查零售銀行、電話銀行以及大中城市行營業網點的服務工作。共現場監測一級(直屬)分行等36個分行的營業網點360個，檢查範圍涵蓋了“財富管理中心、貴賓理財中心、理財網點和金融便利店”等；測試存取款機、多媒體自助終端、補登折機、95588專線電話、網上銀行自助終端等各類自助設備共計2,172台，並及時向各分行反饋檢查結果並要求整改。

結合現場服務執行能力監測檢查，在全行範圍內組織開展了個人客戶滿意度調查。本行共回收問卷3,627份，有效問卷2,666份，佔全部問卷的73.5%。調查統計顯示，2007年度個人客戶對本行服務質量總體滿意度為86.33。

勞動競賽

2007年，本行圍繞更新觀念、強化服務意識、改善服務質量、提升服務水平這一主題，以提升本行核心競爭力為主線，以推動服務水平提高為重點，通過組織各種業務競賽活動，有力地促進了各項業務的發展，本行共組織各類業務競賽活動7,257次，員工參與達51萬人次。本行還舉辦了大堂經理和現金管理業務技能比賽，推動了全行業務發展和服務水平的提高。本行同時要求把提高服務能力的培訓納入本行培訓體系。



行業領先的信息科技體系

全行集中與實時的數據處理

本行在國內大型商業銀行中率先完成了全行數據集中。同時將8家海外分行、以及工銀亞洲託管的核心信息系統集中到了海外數據中心。成為國內同業首家同時具備同城和異地災備系統的銀行，達到了國際災難備份標準 SHARE 92 定義的六級水平；同時，制定了信息系統的連續可用性計劃 (ITCP)、形成了一套比較完整的信息系統應急和災備管理機制，為各項業務的快速發展提供了一個安全可靠的信息技術平台。



引領金融服務產品不斷創新

自主研發了功能全面的核心銀行系統，涵蓋了本行業務處理類、經營管理類、決策分析類和服務渠道類的所有業務，在國內率先開發出資產託管、票據業務、黃金業務、投資銀行等新興業務處理系統。成功開發投產法人和個人客戶信貸管理系統，成為國內首家具有自動信貸控制體系的銀行。

2007年應用產品創新取得重大進展：建成了全行客戶信息系統，為向客戶提供全面統一的服務奠定了基礎；客戶理財、現金管理、電子銀行、銀行卡、中間業務等領域產品進一步豐富；成功投產了境外機構綜合業務處理系統，為本行的國際化發展提供了條件；構建非零售信用風險評級體系，風險管理相關應用系統建設取得重要進展；完成了財務管理綜合系統的全行推廣工作，為本行財務集中管理奠定了基礎；成功搭建了數據倉庫基礎平台，持續優化綜合統計系統、客戶關係管理等系統，為本行經營管理能力的躍升提供了條件。

國內最完善的電子服務渠道

本行的網上銀行是國內功能最全面、技術最先進的系統，大大提高了產品分銷能力，造就了本行“中國最大的電子銀行”的主導地位。本行通過電子銀行完成的業務量，2007年已佔全行總業務量的37%以上。

2007年，本行電子銀行各項業務飛速增長的同時也得到了眾多國內外媒體的高度評價和肯定，在網上銀行、電話銀行、網站建設等多個領域共獲得16項大獎。如在美國《環球金融》雜誌2007年度網上銀行評選中，本行榮獲了“中國最佳個人網上銀行”、“亞洲最佳存款服務網上銀行”和“全球最佳存款服務網上銀行”三項大獎。

本行堅持以客戶為中心不斷加強電子銀行產品和服務創新，共推出了824個電子銀行產品，建成了包括網上銀行、電話銀行、手機銀行、自助銀行等在內的多渠道電子銀行服務體系。本行是中國首家電子銀行年交易額超過百萬億元人民幣的銀行。

- 2000年，率先推出企業網上銀行服務，為企業客戶提供賬戶信息查詢、轉帳支付、企業集團理財、主動收款、批量支付等服務，滿足了企業資金快速周轉和管理的需求。
- 2002年，在國內同業中首家推出網上代理行業務，為中小商業銀行提供網上代理匯兌和網上代理簽發銀行匯票服務。
- 2003年，在全球銀行業中率先在個人網上銀行系統中應用 USBKEY 的安全技術，使個人網上銀行的安全性走到了世界前列。
- 2004年，率先推出電話銀行香港異地漫游服務功能，實現了中國香港與內地的互動漫游，為經常穿梭中港兩地的優質客戶帶來了無限便利。
- 2005年，領先推出了網上銀行票據管理、網上個人跨境匯款。
- 2006年，首先推出網上黃金、基金定投。
- 2007年，在國內商業銀行中第一個推出專門面向網上銀行客戶發行的理財產品。

電子銀行業務的快速發展，為客戶和社會帶來了諸多價值。對個人客戶而言，電子銀行優越性體現在可以不再受時間、空間和形式的限制，通過電話、手機、互聯網等渠道隨時隨地享受電子銀行提供的3A服務，獲取銀行服務的方便性、及時性大大提高。對於企業客戶而言，電子銀行優越性體現在可以加快資金的周轉速度，提高資金使用效率和財務管理水平，從而促進企業的發展和社會財富的增加。

強大的科技隊伍

擁有規模最大，集約化和專業化程度最高的科技隊伍，具備了強大的技術實力和可持續發展能力。經過二十餘年的發展，本行各級科技部門擁有科技人員已超過10,000人，其中總行集中從事設計開發、運行維護和綜合管理的科技人員達到3,200餘人，研發人員達到2,100餘人。同時，通過多年的發展歷程，逐步建立了一套完整、健全的信息科技管理制度和技術標準規範。

專利及獲獎情況

2007年，本行共申請專利35件，其中5項專利獲授權，包括4項發明專利和1項實用新型專利，至2007年末，本行共擁有專利63項。2006年，本行獲得英國《銀行家》雜誌頒發的“2006年度全球銀行網絡應用創新獎”；當選由中國電子信息產業發展研究院評選的“2006中國信息化建設年度優秀企業”。2007年，本行入選“中國企業信息化500強”並名列前茅；本行獲得英國《銀行家》雜誌授予的“2007年度科技獎——全球銀行現金管理項目獎”；中國《銀行家》雜誌授予本行“最佳IT銀行”稱號。



業務創新方便客戶

服務質量的提高，還有賴於以目標客戶需求為導向不斷創新金融產品，本行是國內業務品種最齊全、服務功能完備、每年創新類產品投放量最多的商業銀行。本行堅持通過以客戶為中心的產品和業務創新，不斷提升服務能力和質量。

創新中小企業服務

長期以來，本行十分重視通過金融產品和服務創新提升為中小企業提供金融服務的質量和效率，在原有面向中小企業、涵蓋企業經營各環節的完整產品與服務體系基礎上，針對各地的區域市場實際，開發了各具特色的融資產品，較好地滿足了不同類型中小企業的金融服務需求，取得較好的成效。其中“供應商融資解決方案”在2006年中國中小企業融資論壇上榮獲“最佳中小企業融資方案”；“中小企業上市一路通”綜合金融服務解決方案榮獲深圳市2007年度金融創新產品創新一等獎，是唯一獲此殊榮的商業銀行。

具體案例：“最佳中小企業融資方案”

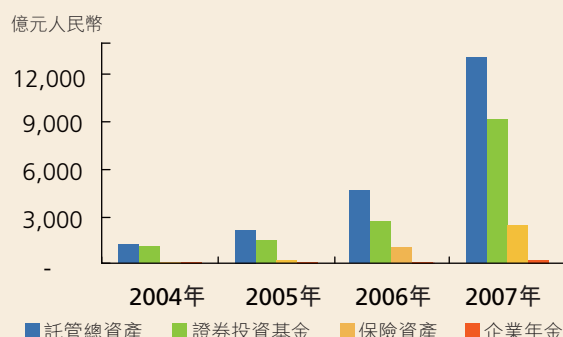
A公司是一家從事大米、牛奶及休閒食品的貿易企業，以10萬元人民幣投資開始創業，經過4年的積累，到2004年成為B公司的供應商。

隨着B公司在華業務的發展，對A公司的訂單也不斷加大，但由於無力提供融資擔保，A公司無法獲取銀行融資，一直難以擴大規模。針對A公司的經營特點和資金需求，本行為其提供了B公司供應鏈融資方案，有效解決了其融資難的問題。

在獲得本行的融資支持後，A公司在B公司供應商中的排名不斷上升，企業聲譽不斷提高，產品逐步進入深圳市其它大型超市，營業收入規模也由2005年的1,266萬元人民幣擴大到2006年的超過1億元人民幣。

B公司是世界500強的頂尖企業，每年在中國的採購量達120億美元，其上游供貨商有上萬家，且以中小企業為主。長期以來，由於這些供貨商無法提供有效抵質押物，很難從銀行獲得貸款，資金短缺難題長期困擾着他們。為切實解決這些企業的融資難題，本行研發了《供應商融資解決方案》，這一新型的融資模式，猶如一劑良方，迅速破解了眾多供貨商的融資困局，適應了中小企業融資“小、頻、急、活”的特點，受到企業客戶的歡迎。

中國最佳託管銀行



本行已連續3年被國外著名媒體評選為“中國最佳託管銀行”，本行託管服務品質獲得了國內外客戶和專業媒體的廣泛認可。託管規模從年初的4,633億元人民幣迅速增長到13,160億元人民幣(增長1.84倍)，是國內唯一突破萬億元人民幣大關的託管銀行；服務客戶500餘家，涉及基金、保險、信託、企業年金等多個領域，覆蓋國內外市場。其中，截至2007年末，證券投資基金託管業務託管了31家基金管理公司的82隻基金產品，託管規模超過9,000億元人民幣，市場份額約30%。

自開展託管業務以來，本行與廣大基金公司密切合作，先後推出了指數基金、債券型基金、保本型基金、貨幣市場基金、LOF和ETF等創新產品，創造了多項國內同業第一。此外，本行還是中國首家對保險資產實行全過程和全部資金託管的銀行；首家QDII資產託管銀行；首批企業年金基金託管銀行和首批資產證券化產品託管銀行。

履行託管人職責，為維護投資者利益保駕護航

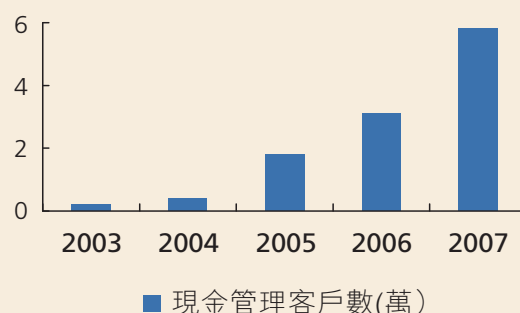
為切實維護各類委託人利益，本行始終堅持風險管理與業務發展同等重要的理念，建立了嚴格的風險控制機制。開展業務近10年來，在資產估值、會計核算、資金清算、證券交割等方面始終保持良好記錄，風險控制收效明顯。2005年，本行在國內率先啟動並通過SAS70審計認證，成為首家引入並一次性通過SAS70國際專項認證的託管銀行。2007年，本行圓滿實施託管業務災備應急演練，在國內託管銀行中率先建立了系統化災難備份應急恢復體系。

嚴格信息披露，為投資決策提供支持

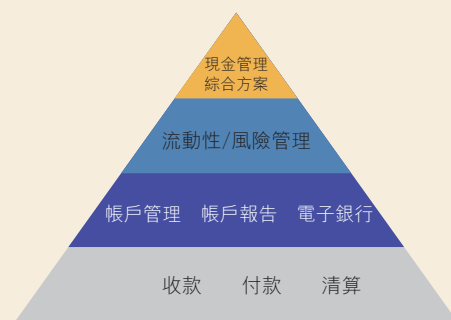
本行自獲得證券投資基金託管資格以來，認真履行法律法規賦予的信息披露職責，嚴格審核託管產品的法律文件，及時更新託管產品法律文書，充分發揮門戶網站的信息服務功能，致力於為託管客戶和基金投資者提供及時準確的信息服務。

中國最佳現金管理銀行

- 1998年：設計“網絡結算”產品，開創了人民幣現金管理的先河。
- 1999年：在同業中率先投產資金匯劃清算系統，實現系統內匯劃實時到賬和實時清算。
- 2000年：推出電子銀行服務，開始推廣綜合業務系統。
- 2001年：完成綜合業務系統一期工程推廣。
- 2002年：在中資同業中率先推出“現金管理服務”，完成綜合業務系統二期推廣，建成全行性數據處理中心。
- 2003年：建立現金管理業務協調委員會，全面夯實管理基礎。
- 2004年：確定現金管理品牌戰略，開始實施大規模市場拓展。
- 2005年：成為具備外幣資金池服務能力的領先銀行。
- 2006年：在國內同業中率先組建“結算與現金管理部”，將現金管理業務列為本行重點發展的戰略業務線之一。
- 2007年：在系統建設方面，開展了以法人客戶營銷、單位銀行結算賬戶等系統為核心的基礎系統建設，初步完成了客戶統一視圖和產品貢獻分析機制的建立，以及集中開銷戶的管理；在產品研發上，開發投產了財智賬戶卡、本外幣資金池、全球快匯、賬戶信使等多個產品。



現金管理的不同層次



截至2007年末，本行簽約現金管理客戶達到58,563戶，新增27,155戶，同比增長97.56%。2007年，本行再次榮獲《財資》和《金融亞洲》評選的“中國最佳現金管理銀行”獎項。

本行始終堅持把產品作為客戶關係維護最有效的手段，一直致力於構建高效合理的產品創新機制，在產品經理隊伍組建、產品研發流程管理、產品管理等方面做了大量工作，產品創新體系建設取得新突破，使產品創新能力大幅提升。

目前本行現金管理已形成以“財智賬戶”為核心的現金管理業務體系，致力於為企業提供高品質的現金管理服務，提升企業的資金運營效率，提高企業抵抗流動性風險的能力，促進企業與社會經濟的平穩健康發展。

領先的公司與投資銀行

集團客戶及大型企業，在日常經營過程中，往往會有更為複雜的融資或資金服務需求。本行致力於不斷通過金融創新豐富公司業務的外延，滿足企業客戶跨越銀行融資市場和資本市場的多元融資需求，幫助企業客戶實現快速成長和戰略轉型。近年來，本行不斷進行公司業務的產品和服務創新，推出了包括重組併購、直接投資與股權私募、企業上市發債顧問、銀團貸款、間接銀團、資產證券化、結構化融資顧問、企業短期融資券承銷、常年財務顧問、企業信息服務、政府和機構財務顧問等業務在內的滿足企業客戶個性化需求的全方位的公司金融產品。

業務領域	創新成果
銀團貸款	本行在銀團貸款領域創新傳統融資方式，將資產逆回購、保理、金融衍生工具、金融租賃等引入結構化融資，降低客戶財務成本，滿足企業客戶大型項目融資需求，推動地方基礎設施項目建設和經濟發展，取得了良好的經濟效益和社會效益。2005年本行境內外機構牽頭籌組銀團金額超400億元人民幣；2006年達到近1,000億元人民幣；2007年更超過2,000億元人民幣。2007年，本行因成功牽頭多項電力項目銀團貸款，以“電力行業市場營銷案例”榮獲“中國金融營銷十佳獎”。
重組併購業務	本行營銷運作了“寶鋼行業併購”、“張裕股權轉讓”、“晨鳴改制”等一系列投行項目。其中，2006年初“張裕集團股權轉讓項目”在全國工商聯並購公會等機構發起的評選活動中獲評“2005年中國十大併購事件”，2006年年底“寶鋼集團併購八一鋼鐵項目”又被國內重量級的財經雜誌《當代經理人》評為“2006年十大戰略併購事件”。
直接融資業務	本行向國有企業的改革上市提供直接融資業務服務，為解決大型國有企業整體發展提供了有力支持。同時，根據山東、廣西、廣東等地民營企業海外上市需求旺盛的特點，有針對性地加強了對這些地區企業上市顧問業務客戶的營銷服務力度，承攬了廣西永凱糖業、廣東東凌集團等股權私募和上市顧問項目，幫助成長型企業步入發展快車道。
短期融資券	2007年，本行為中國鋁業、中國網通、上海華誼、中國黃金等23家企業主承銷短期融資券，在為客戶在銀行間市場獲得低成本融資、優化企業財務結構的同時，促進了中國直接融資市場的較快發展。
資產證券化業務	本行在業內率先推出“信託+理財”等新型投行產品，運作了“浙江金麗溫高速公路理財計劃”、“浙江交投集團高速公路理財計劃”、“重慶渝涪高速公路理財計劃”等“信託+理財”型企業資產證券化項目，以總協調人身份為企業提供包括結構設計、交易執行、中介機構協調以及擔保等在內的一籃子投行服務，極大推動了企業利用準資產證券化模式融資的進程。在積極完成從資產初篩、盡職調查到交易結構設計等在內的大量前期準備工作的基礎上，2007年9月，信貸資產證券化試點項目“2007年工元一期資產支持證券”獲得成功發行，為中國資產證券化市場建設做出了積極貢獻。

業務領域	創新成果
外匯資金集中管理業務	為了提高大型集團公司外匯資金的運用效率，有效降低財務成本，本行創新出外匯資金集中管理業務，目前已選定一家大型集團客戶作為該業務首批試點企業。
存貸款組合產品	集團公司有大量閒置資金，其下屬股份公司急需大量資金，因涉及關聯交易且下屬股份公司為上市公司手續較為繁雜，故雙方不準備採用委託貸款方式解決融資需求，為解決這個問題，本行為客戶設計了存貸款組合產品，此舉有效地降低了該企業的財務成本。
內保外貸	為滿足中國企業在海外發展中的資金需求，本行推出了新的融資產品——內保外貸。內保外貸業務主要針對企業海外收購項目的融資需求以及企業海外分、子公司的資金需求。
手機經銷商融資	為應對移動終端行業不斷升級的競爭壓力，國內一些移動終端廠商一直在積極尋求合作銀行為其手機分銷商提供融資支持，以增強其對手機分銷商的控制並加強自身存貨管理。針對客戶的這種需求，本行設計出了為其手機分銷商簽發銀行承兌滙票並為某著名手機生產商辦理貼現的融資方案。

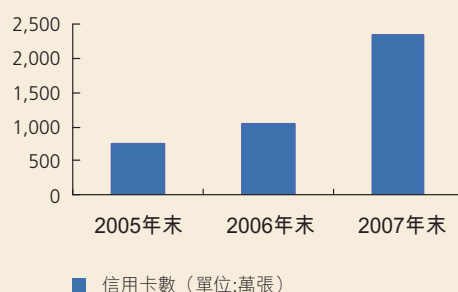
中國最大的機構業務銀行

2007年，本行以全方位滿足客戶金融服務需求為目標，進一步加大了機構業務創新和推廣力度，在核心業務領域創新方面取得了一系列突破性成果，為客戶帶來了更好、更快、更便捷的服務體驗。

創新產品	功能
銀保網上綜合銷售平台	全力推動保險公司客戶電子商務需求和本行企業網銀的無縫融合。2006年5月19日，本行網站開通保險頻道，在提供保險諮詢的同時，通過集中式銀保通、B2C和通用繳費三種方式開展保險產品銷售，是國內第一家可以通過網絡銷售保險產品的銀行。2007年，本行繼續深化金融創新，全力推動保險公司客戶電子商務需求和本行企業網銀的無縫融合。截至2007年末，通過B2C和銀保通網銀模式，網上保險頻道已經實現了16家保險公司超過40款產品的網上銷售，產品種類涉及理財型、意外險、家居險、旅遊險、交強險等。

創新產品	功能
銀證合作綜合服務平台	平台涉及“銀證快車”、第三方存管自助註冊等6項主要功能。目前累計開通客戶21,983戶，為投資者參與證券市場提供了嶄新的通道；銀證聯名卡2007年7月開辦，累計發放超過18萬張，為客戶提供了功能更加強大的銀證業務介質。該項目充分發揮本行網銀渠道優勢，開同業銀證業務創新之先河，確保了本行在銀證業務方面的同業領先地位。同時，建立了業務異常應急處理機制，為證券公司和投資者提供更高質量服務。
網上銀稅服務平台	為豐富網上銀行服務功能，拓展為稅務機關、企業和個人納稅者的服務渠道，減輕本行櫃面業務壓力，本行推動了網上銀稅服務平台業務創新工作。目前，實現了在門戶網站網上個稅申報、個稅計算、理財方案等功能，為客戶提供了便捷的服務。
公務卡支持系統	為適應深化國庫集中支付改革的需要，促進本行貸記卡業務發展，本行進行了公務卡支持系統創新。公務卡支持系統服務於中央財政加強中央預算單位現金支出管理的需求，有效強化了本行代理中央財政集中支付業務的市場地位。
銀期合作綜合服務平台	依托網上銀行和電話銀行渠道，2007年，本行圍繞“六項創新”建設銀期綜合業務平台。“六項創新”包括銀期業務品牌創新，網上期貨投資者預約開戶業務創新，金融期貨特別結算會員業務創新，網上銀期轉賬和期貨交易鏈接業務創新、標準倉單質押貸款業務創新、金融期貨理財業務創新。通過銀期合作綜合服務平台，本行的客戶可以享受一站式的綜合金融服務，銀期業務核心競爭力得到全面提升。

中國最大的信用卡發卡行



2007年，本行銀行卡業務不斷推出新的信用卡產品、使用新的技術、引進新的管理模式，將產品創新和項目開發緊緊聯繫在一起，推動了信用卡業務快速發展。這些項目的推廣應用市場反饋良好，擴大了本行的發卡量和消費額，有力地促進本行信用卡產品核心競爭力的提高。一是為滿足市場發展需要，先後推出了信用卡分期付款、人民幣貸記卡雙幣化、VISA標準雙界

面芯片卡、銀行卡收單一體化、金卡總中心模式上收、牡丹卡審核作業系統等項目；二是搶先在重點行業開發創新，先後推出了中央財政預算單位用卡項目、牡丹運動卡、牡丹交通卡、牡丹 PBOC2.0標準芯片卡、中石油車隊卡項目等，增強了本行在重點行業領域的競爭力；三是以客戶為中心對現有系統和業務功能進行優化，先後推出牡丹卡市場推動、牡丹卡系統優化、信用卡風險實時監控系統、信用卡主動調額、貸記卡臨時調額等項目，不斷完善本行業務系統和功能。

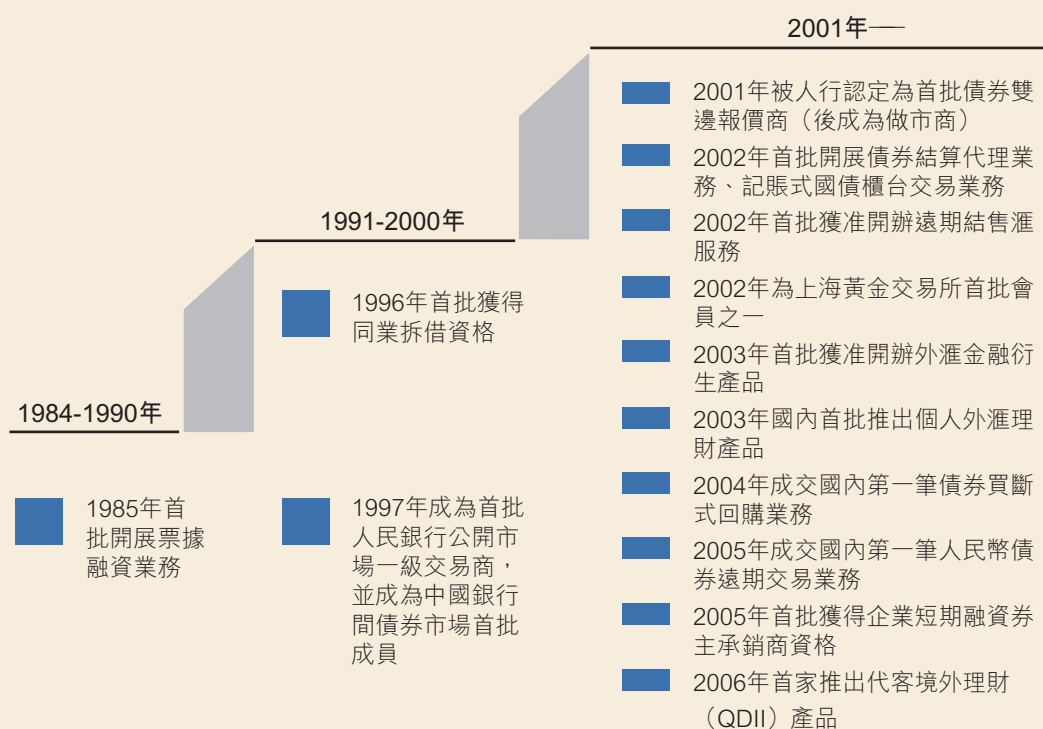
建立適合本行的欺詐交易監控系統，極大地提高本行在信用卡風險監控工作中的及時發現、及時響應、及時處理的能力，最大限度地減少各種風險損失，為本行健康、安全、快速、大規模地發展信用卡業務提供堅實的後台支持。

截止到2007年末，本行牡丹信用卡已突破2,338萬張，2007年全年消費交易額達到1,600億元人民幣。本行不斷深度分析客戶需求，全面提升信用卡服務水平，國內首家對外承諾“限時辦卡”服務，不斷完善VIP客戶服務網絡。在和訊網推出的2007年度第五屆“中國財經風雲榜”中，本行牡丹信用卡再次獲得2007年度中國信用卡測評“最佳用戶體驗獎”，此外，牡丹信用卡還榮獲“搜狐財經2007金融理財網絡盛典”“信用卡優秀服務獎”等諸多獎項。牡丹信用卡豐富的產品功能、優質的客戶服務給持卡人帶來了良好的用卡體驗，贏得了廣大用戶的普遍認可。

活躍的金融市場業務

加快資金類產品創新步伐

面對多層次金融市場快速發展、客戶金融消費需求日益綜合化、多樣化、專業化的新形勢，本行於2006年重組成立金融市場部，銳意創新資金類產品，相繼推出人民幣創新產品4類(包括代客人民幣利率互換、金融債券承銷發行及財務顧問、“穩得利”個人理財產品、人民幣結構性存款產品)、外幣創新產品3類(包括外幣債務風險管理 BMA 結構產品、黃金價格掛鉤型外幣理財產品、股票價格掛鉤型外幣理財產品)、QUANTO 產品2類(包括“珠聯幣合”個人 QUANTO 理財產品、內嵌 QUANTO 結構人民幣債券風險管理產品)以及代客境外理財產品(QDII)，取得了良好的社會效益和市場反響。



境內債券第一主承銷商

根據路透社及彭博資訊發布的2007年中國境內債券主承銷商的排名，按照債券主承銷金額計算，本行在兩家機構發布的排名中均名列第一。

2007年度最佳理財銀行

2007年，為適應金融市場的發展和投資者的需求，本行設計和發行了種類豐富的理財產品，獲得了市場的高度評價。在由《錢經》雜誌策劃，中國主流媒體理財聯盟主辦的“2007年度中國理財總評榜”系列活動中，本行榮獲“2007年度最佳理財銀行”、“2007年度最受歡迎的銀行理財產品”、“2007年度最具創新的銀行理財產品”等六項大獎。

從未來發展看，本行將進一步突出創新重點，積極開展與戰略合作伙伴的創新合作，不斷提升資金類產品創新能力，進一步增強在市場環境及客戶需求不斷變化的環境中履行多樣化社會責任的能力。

卓越的個人金融業務

本行擁有中國最大的個人銀行客戶基礎，多年來本行把“以客戶為中心”作為基本服務理念，致力於為廣大個人客戶提供最佳的金融產品和服務。

本行多年來一直承擔着代收水電費、電話費、代理發放養老金、低保金等代理收付業務。這些業務帶來的利潤很微薄，但為了方便客戶，本行一直很重視這些業務的發展，努力為相關客戶提供最好的服務，為客戶的生活提供最大的便利。

為方便廣大客戶辦理住房公積金、醫保等業務，本行與政府有關機構聯合發行了多種類、多用途的聯名靈通卡，如湖南分行發行的牡丹湘潭住房公積金靈通卡、廣東分行發行的醫保卡、河北分行發行的牡丹便民靈通卡等。同時，針對在校大學生推出了校園卡，為大學生辦理繳納學費、存取現、消費、滙款、助學貸款等業務提供了便利服務。

為刺激內需，幫助更多人圓“轎車”夢想，自1999年起，本行作為首批開辦個人汽車消費貸款的商業銀行之一。截至2007年底，本行個人汽車消費貸款餘額達149.91億元人民幣，累計為40餘萬戶家庭提供了汽車按揭貸款服務。在個人汽車貸款業務開辦過程中，本行先後推出間客式和直客式兩種業務受理模式，以更好的方便客戶。

農民工等低收入群體一直是本行關心的對象。為給農民工提供方便、快捷、優質的取款服務，本行自2005年起推出了農民工銀行卡特色服務，解決了廣大農民工取款難的問題。

為支持個體私營經濟發展，滿足自然人從事生產經營短期融資需求，本行創新推出了個人經營貸款產品，受到了廣大客戶的熱烈歡迎。針對個人金融資產日益豐富現狀，本行不斷豐富個人質押貸款質押物範圍，同時為方便客戶融資，本行借助網上銀行系統開發推出了網上銀行個人質押貸款業務，客戶可以24小時自助完成貸款申請和發放。推出了可滿足客戶出國留學、醫療、家居裝修、大額耐用品、旅游等多種用途的個人綜合消費貸款。

創新理財產品營銷服務模式和銷售渠道

2007年資本市場活躍，客戶投資理財需求擴大，本行緊緊把握市場，通過一系列的創新不斷豐富理財產品線，緊貼客戶需求，受到廣大客戶的熱烈歡迎。全年累計推出35期人民幣理財產品、24期外幣理財產品，本行依照各類產品的投資特點及風險屬性，對目標客戶進行區分和定位，銷售模式也從單純產品推銷逐步向組合式、主題營銷服務演進。2007年先後推出“賀歲理財產品”、“理財+女性健康保險”等特色產品。2007年，本行還全面開通了網上銀行全天候24小時理財服務功能，為客戶提供着高效、便捷的理財服務。

拓展個人住房貸款業務，助百姓建“幸福之家”

本行依托強大的網點資源和科技優勢為購房者提供貸款申請、受理、還款等各個環節的優質服務。自1997年開辦個人住房貸款業務以來，本行已為600萬戶家庭提供了按揭服務，有效支持了中國的住房建設與居民購房。截至2007年12月末，本行個人住房貸款餘額達到5,363億元人民幣。

2007年，作為“優質服務年”活動的內容之一，個人住房貸款業務進行了一系列服務優化和流程改造，業務處理效率和服務水平進一步提高。本行“幸福之家”品牌的核心價值不斷豐富，突破了傳統以產品為中心的業務操作模式，逐漸向以客戶為中心，為房貸客戶構建綜合性、連續性、長期性理財服務方案的模式轉變。本行投產了新一代個人貸款核算系統，並對個人信貸管理系統進行了大規模優化升級，個人住房貸款業務管理的自動化、規範化水平將得到進一步加強，住房貸款的計息方式、還款方式、貸款期限可進行靈活組合，更好地滿足了客戶個性化、多樣化的需求。

本行積極為中低收入客戶購房提供融資支持。對購買自住住房且套型建築面積在90平方米(含)以下，符合本行貸款條件的中低收入借款人提供首付比例最低為20%的按揭貸款，為中低收入購房人提供最大貸款支持。

2007年度獲獎簡況

年份	評獎機構	稱號
2007年	2007第七屆中國管理100年會	獲“具價值企業之社會責任榜樣”稱號
	《經濟觀察報》	獲“中國最受尊敬企業”稱號
	香港上市公司商會	獲“2007香港公司管治卓越獎項”
	中國金融認證中心(CFCA)	獲“中國最佳網上銀行”稱號
	《金融亞洲》	獲“中國最佳銀行”、“中國最佳現金管理銀行”稱號
	中國電子商務協會	榮獲“中國最佳網上銀行”、“網上銀行管理優秀示範企業”、“拓展電子商務最佳銀行獎”、“用戶滿意電子金融品牌”、“用戶滿意電子金融客戶服務品牌”、“中國最具競爭力支付品牌”
	《環球金融》	榮獲“中國最佳託管行”稱號、“中國最佳個人網上銀行”大獎、“亞洲最佳存款服務網上銀行”稱號、“全球最佳存款服務網上銀行”稱號
	《財資》	獲“中國最佳現金管理銀行”、“中國內地最佳託管行”、“中國最佳交易獎”、“2007年度亞洲最優銀行業並購獎”稱號
	《銀行家》	榮獲“現金管理項目獎”、“全球最佳交易獎”、“亞洲最佳交易獎”、“中國最佳交易獎”
	《亞洲貨幣》	獲“中國最佳管理公司”稱號
	《證券時報》	獲“中國最佳基金託管銀行”稱號
	《證券時報》、深圳證券信息有限公司	獲“中國優秀財經證券網站”(銀行類)第一名、“最讓用戶信賴的銀行網站”、“最受歡迎的銀行網站”稱號
	新加坡呼叫中心協會(CCAS)、馬來西亞呼叫中心協會(CCAM)、香港呼叫中心協會(HKCCA)	獲“中國呼叫中心特別貢獻獎”
	搜狐網	榮獲“最佳中資銀行獎”獎項，牡丹卡信用卡榮獲“信用卡優秀服務獎”獎
	和訊網	2007年度中國信用卡測評“最佳用戶體驗獎”，網上銀行最佳用戶感受獎第一名

