



招商银行
CHINA MERCHANTS BANK

源于社会 回报社会

社会责任报告 2009

<http://www.cmbchina.com>

地址：中国广东省深圳市深南大道7088号招商银行大厦

电话：(0755) 83198888

传真：(0755) 83195555

邮编：518040

 本报告采用环保纸印刷

关于本报告

本报告是招商银行股份有限公司（以下简称“招行”或“本行”）所发布的第四份社会责任报告。

报告范围

本报告的时间跨度是 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日。如无特别说明，本报告中，本行、招行均指招商银行股份有限公司，不包括各附属公司。

编写标准

本报告的撰写参照了全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative, GRI）的可持续发展报告指南（G3）及其金融服务行业报告补充指南（FSSS）。经过自我评估，招商银行认为信息披露已经达到 GRI 所规定的 B 级。同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的相关要求。

内容选择

本报告内容选择遵循 GRI 的重要性、完整性、可比性以及利益相关方参与的原则，并结合本行实际情况，通过企业发展战略分析、关键社会议题的识别和利益相关方访谈，确定了报告的具体内容。

数据收集

在披露指标的选择方面，本报告主要考虑了与主要议题绩效披露相关的各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。所采用的指标都符合以下特点：与社会责任主要议题高度相关；能够有效反映出本行在相应议题的绩效表现；能够通过本行现有的管理体系精确地进行收集。

如无特别说明，本报告中所提及的金额均为人民币。

更多治理、经营和财务等信息，请参见本行年报。

目录CONTENTS

01 董事长致辞	
03 行长致辞	
05 关于招商银行	
07 社会责任战略与管理	
1 价值增长	10
追求稳健发展 持续价值增长	
完善公司治理	11
强化风险与内控管理	14
2 客户满意	16
优化服务体系 提升客户体验	
加大网点建设	17
提升服务品质	18
创新金融产品	20
增强风险意识	22
3 员工成长	24
保障员工权益 实现共同成长	
保障员工基本权益	25
助力员工职业发展	27
营造和谐工作氛围	29
4 社会和谐	32
倡导公益精神 助建和谐社会	
促进经济稳健发展	33
坚持定点扶贫	35
助力社区发展	37
拓展公益平台	38
5 绿色发展	40
降低环境影响 支持低碳经济	
建设“绿色银行”	41
推广网上银行	43
倡导绿色金融	43
46 2010年展望	
47 招商银行2009年社会责任荣誉榜	
49 GRI索引	
54 信息反馈	



“

2009年，是招商银行走过的第22个年头。招商银行从诞生到发展，得益于国家的改革开放政策和社会各界的关心与厚爱，招商银行也用良好的业绩、优质的服务和不断创新金融产品为国家建设和社会发展作出贡献。

”



作为一家两地上市的股份制商业银行，招商银行履行企业社会责任的重点除了体现在对股东、对客户负责外，还包括这样三个主要方面，即：对员工负责、对环境负责、对社区负责。

我们注重以人为本，依靠员工，善待员工，实现员工与企业的共同发展。我们把员工看成企业的资源，认识到企业财富的创造很重要的一部分来自员工的贡献。我们提倡“共建共享”的文化，希望员工能从物质上、精神上分享企业的发展。

银行业是引导社会资源配置和资金投向的中枢，在应对气候变化中扮演着至关重要的角色。我们履行企业社会责任的一个重要方面，就是要通过资金的导向，减少生产活动各个环节对环境可能造成的污染。我们在这方面已经作出了努力，今后还需要进一步深化。

对社区的负责，就是要通过企业的发展，促进社区的进步。社区是指企业对当地的影响区域。企业是社区权力结构的一部分，因而不能忽视它对社区的责任。我们以积极融入到社区中，成为社区中一支有影响的、积极的力量，从而推动社区的发展、社会的进步，促进人民生活质量的改善，作为履行社会责任的一项重要工作，也将之视为推动自身长期可持续发展的一项重要战略。

当然，履行社会责任的内容不仅限于以上三个方面，诚信守法、慈善捐款、扶贫救助等等也都是属于我们关注的范畴，在这些方面我们也都会继续做更多的工作，并且真正在理清认识、把握精髓的基础上，把这项工作做好、做实、做到位，创建出一套有招行特色的履行企业社会责任工作体系，打造我们履行企业社会责任的品牌。

王勇 董事长

我们以“正视风险、把握机遇、提升管理、科学发展”为指导思想，把握既审慎又积极的策略，稳健发展，为股东提供了稳定的投资回报。截至 2009 年末，全行资产总额为 1.98 万亿元，比年初增长 31.78%；实现税后利润 176.51 亿元，每股净收益 0.92 元。

我们认真落实国家的宏观调控政策和金融监管政策要求，适时调整信贷投放的节奏与力度，努力优化信贷结构，助推经济复苏。践行“银企相拥、共度严冬”的承诺，积极为中小企业发展提供有力的金融支持，受到国务院、银监会和社会各界的肯定。

我们秉承“因您而变”的服务理念，以满足客户需求为宗旨，持续创新金融产品和服务流程，完善服务监督管理，加强客户投诉管理，改善客户体验，提升客户价值，强化风险提示，保障客户合法权益，为客户提供满意的优质金融服务，赢得了良好的口碑。

我们践行“人才立行”的人本理念，强化员工绩效管理，提升人员配置科学性，推动人才队伍建设，优化薪酬福利激励体系，为员工提供良好的自我发展与价值实现平台，广大员工保持了强烈的爱岗敬业精神。

我们始终坚持“源于社会 回报社会”的社会责任宗旨，倡导公益精神，努力以各种方式回馈社会，履行一名企业公民应尽的义务。继续卓有成效地开展了云南武定、永仁两县的定点扶贫工作；在力所能及范围内积极资助教育、

艺术、体育事业；启动“金葵花”美族少儿合唱团音乐教育公益计划，呼吁各界保护羌族文化；打造“爱心金融产品”，不断拓展公益慈善的新模式，带动更多社会公众参与社区建设。

我们高度关注资源的有效利用和环境保护，将促进可持续发展 and 应对气候变化纳入企业发展战略，通过具体行动，努力支持低碳经济的发展。

我们的真情付出得到了社会各界的一致认可。招行获得了《亚洲华尔街日报》2009 年度中国最受尊敬企业第一名、美国《财富》杂志“2009 最受赞赏的中国公司”、共青团中央中国青少年发展基金会“希望工程 20 年特别贡献奖”、民政部中国社会工作协会“中国金融企业慈善榜——银行业突出贡献奖”、北京大学和《经济观察报》“中国最受尊敬企业”等殊荣。

日本“经营之圣”稻盛和夫曾经说过：“公司并不是经营者个人追求梦想的地方，公司应该在追求全体员工物质与精神幸福的同时，为社会的发展和进步作出贡献。”履行社会责任，弘扬商业伦理，是时代赋予中国企业的光荣使命。作为现代经济的核心，商业银行更是义不容辞。在新的一年里，招行将一如既往地推动企业社会责任建设，为实现股东、客户、员工利益的共赢，为构建和谐社会贡献新的力量！

 行长

“

2009 年是新世纪以来我国经济发展最为困难的一年，在国际金融危机动荡蔓延、经济运行错综复杂的情况下，招行全体干部员工不畏艰难，砥砺奋进，克服各种不利因素，扎实推进经营战略调整与管理变革，在公司价值增长、客户服务、员工成长、社会公益、环境保护等体现企业社会责任的诸方面均取得新的进展。

”





关于招商银行 CHINA MERCHANTS BANK

1987 年，招行作为中国第一家由企业创办的商业银行，以及中国政府推动金融改革的试点银行，在中国改革开放的最前沿——深圳经济特区成立。2002 年，本行在上海证券交易所上市；2006 年，在香港联合交易所上市。

成立 22 年来，本行伴随着中国经济的快速增长，不断创新产品与服务，2009 年底实现资产总额达 19,760.28 亿元人民币、机构网点 700 余家、员工 4 万余人，成为中国第六大商业银行，跻身全球前 100 家大银行之列。

在中国的商业银行中，本行率先打造了“一卡通”多功能借记卡、“一网通”网上银行、双币信用卡、点金公司金融、“金葵花”贵宾客户服务体系等产品和服务品牌，并取得了巨大成功。截至 2009 年底，“一卡通”累计发卡 5,337 万张，卡均存款为 8,791 元人民币；信用卡累计发卡量突破 3,000 万张，居于中国信用卡市场的领导地位，并入选哈佛大学 MBA 教学案例。“一网通”网上银行的技术性能和柜面替代率，一直在同业中保持领先。“金葵花”服务体系在高收入人群中受到广泛欢迎，截至 2009 年底，拥有金葵花客户达 55.3 万户。

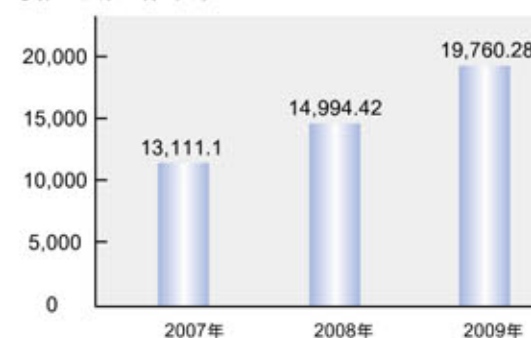
本行在中国的商业银行中率先调整业务结构，逐渐形成了低资本消耗、低风险、高效益的业务发展模式。2009 年，实现净利润 176.51 亿元。

作为中国最早市场化的银行，本行高度重视风险防范，在全球金融危机蔓延的形势下，资产质量依然保持在良好水平。截至 2009 年底，不良贷款率为 0.83%，准备金覆盖率达 253.25%。

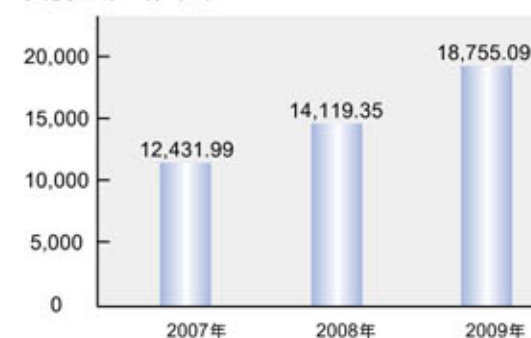
2009 年，本行先后被波士顿咨询公司列为净资产收益率全球银行之首；荣膺英国《金融时报》市净率全球银行之首、品牌价值增幅全球第一名，《福布斯》“全球最具声望大企业 600 强”第 24 位，以及《华尔街日报》（亚洲版）“中国最受尊敬企业前十名”的第 1 位，荣获《欧洲货币》、《亚洲银行家》、CCTV 等国内外权威媒体和机构授予的“中国最佳零售银行”、“中国最佳私人银行”、“中国最佳托管新星”、60 年 60 品牌等多项殊荣。

招行经营业绩

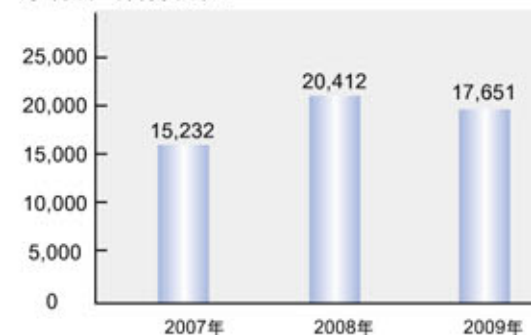
资产总额（亿元）：



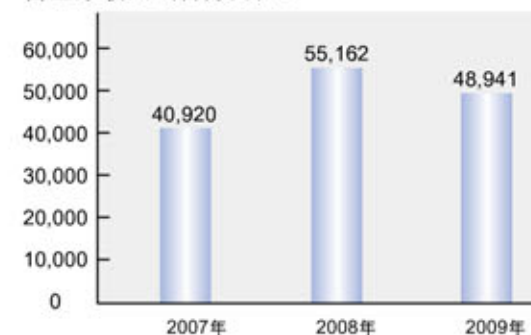
负债总额（亿元）：



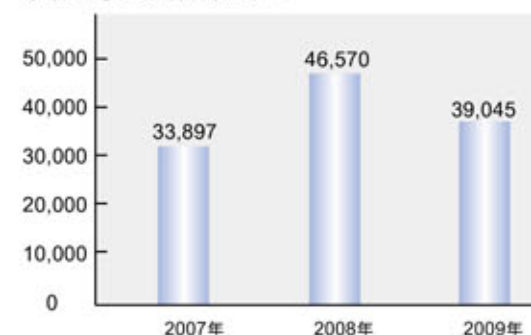
净利润（百万元）：



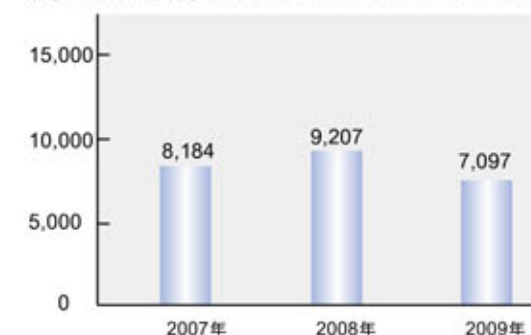
营业净收入（百万元）：



净利息收入（百万元）：



纳税总额（百万元）（该数据包括所得税、营业税及附加。）



社会责任战略与管理

利益相关方分析

招行的企业社会责任战略建立在利益相关方分析的基础之上。本行认为，企业履行社会责任的目标是谋求更广泛的利益相关方的合作共赢，实现企业的可持续发展。

本行借鉴了国际组织 AccountAbility 的 AA1000SES 利益相关方参与标准，依据责任、影响力、接近度、依赖性、代表性、政策或战略意图等几个方面对关键利益相关方予以界定。

本行的关键利益相关方包括：股东、客户、员工、社会和环境。对每个利益相关方，本行都制定了相应的沟通重点，并在本报告中加以描述。

招行的关键利益相关方



招行关键利益相关方的沟通重点

关键利益相关方	沟通重点	在本报告中的页码
股东	股东回报，公司治理，风险管控，业务发展	10-15
客户	服务质量，金融产品，信息安全，金融教育	16-23
员工	薪酬体系，员工权益，职业规划，工作氛围	24-31
社会	优化资源，定点扶贫，公益慈善，社区建设	32-39
环境	绿色金融，绿色办公，环境管理，低碳发展	40-45

社会责任战略

招行秉承“源于社会，回报社会”的社会责任宗旨，从企业关键利益相关方的关注重点出发，制订了本行的社会责任战略框架，实现企业“诚信为本，和谐为美，精诚奉献，共赢发展”的战略目标。

招行社会责任战略框架 ——“五大计划”

◎ 价值增长计划

本行高度重视股东权益，将实现稳健发展，促进价值持续增长作为企业发展的根本目标，将完善治理结构、有效识别各种风险作为维护股东权益的有效手段。

◎ 社会和谐计划

本行积极配合国家宏观政策，有效调配信贷资源，服务国计民生，促进国民经济的健康发展。同时倡导公益精神，努力以各种方式回馈社会，履行一名企业公民应尽的义务，为构建和谐社会的作出贡献。

◎ 客户满意计划

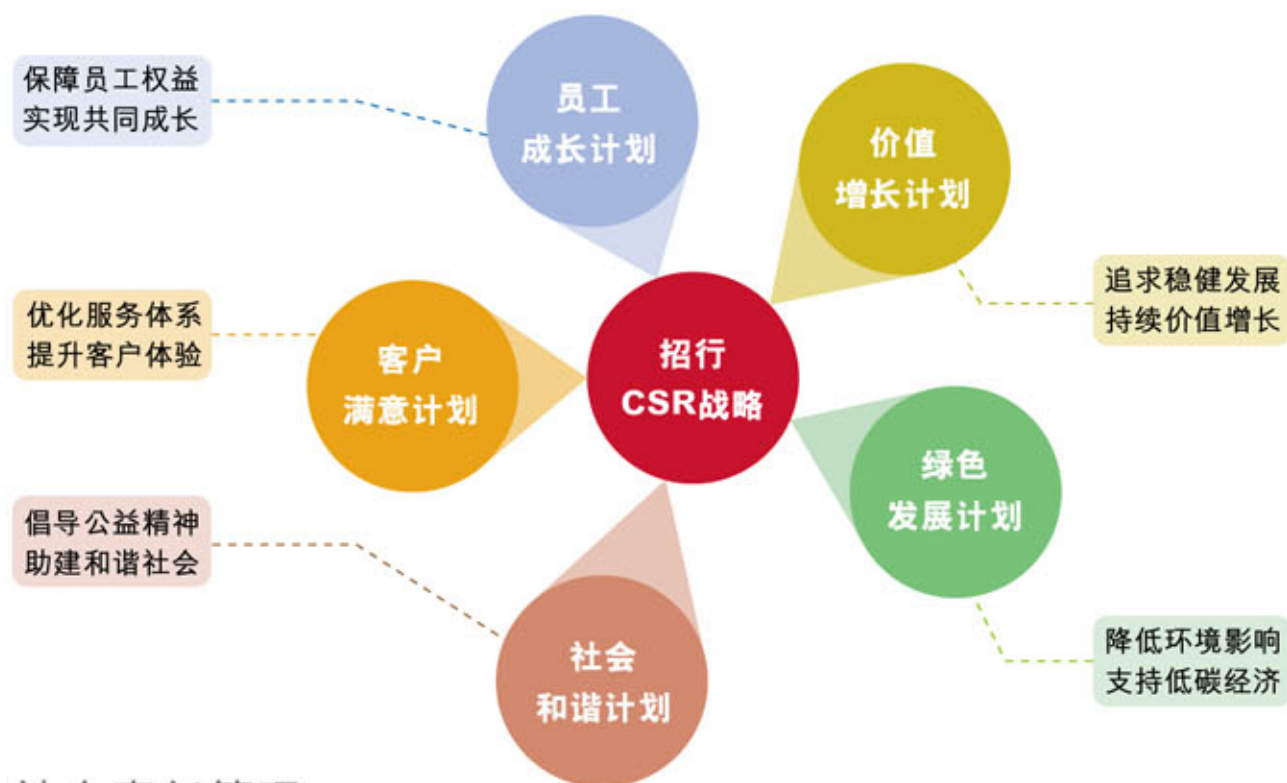
本行秉承“因您而变”的服务理念，以满足客户需求为宗旨，持续创新金融产品和服务流程，努力改善客户体验，提升客户价值，保障客户合法权益，为客户提供最满意的金融服务。

◎ 绿色发展计划

作为引导资源配置和资金投向的中枢，银行在应对气候变化中发挥着至关重要的角色。本行高度关注环境保护，将促进可持续发展和应对气候变化纳入企业发展战略，积极支持低碳经济的发展。

◎ 员工成长计划

本行始终坚持“人才立行”的人本理念，着力保障员工权益，为员工创造良好的工作环境，综合运用各种激励手段，致力于员工与企业的共同成长。

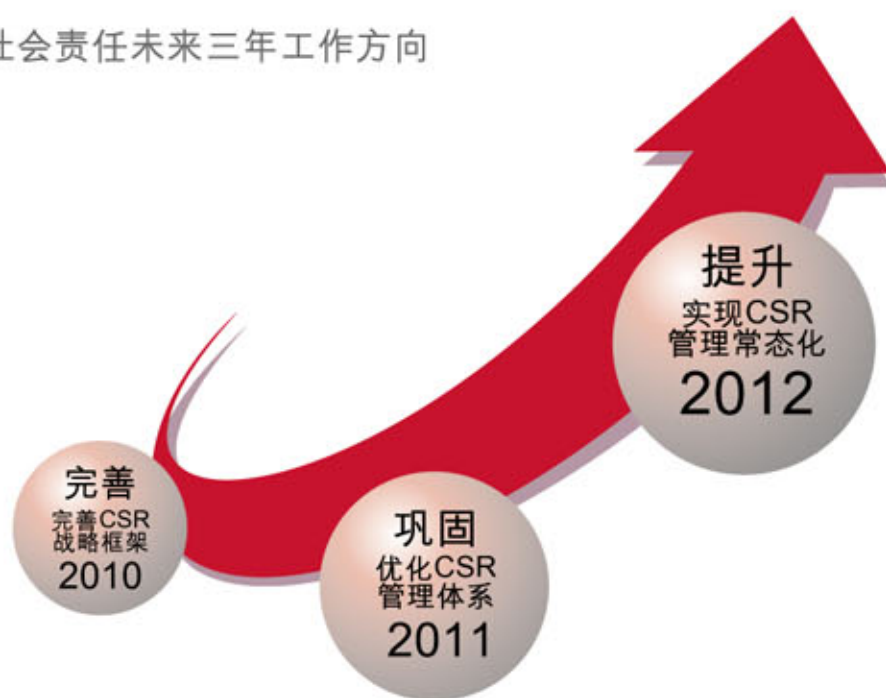


社会责任管理

经过几年的探索，招行已初步建立了以利益相关方为出发点、以社会责任战略为核心的社会责任管理体系，定期审议企业社会责任战略及重大社会责任举措，组织协调各职能部门和分支机构积极履行企业社会责任。

结合企业的整体战略规划，本行计划从2010年到2012年，循序渐进地实施社会责任战略，在进一步优化社会责任管理体系的同时，完善社会责任绩效管理机制，实现社会责任工作的常态化。

招行企业社会责任未来三年工作方向



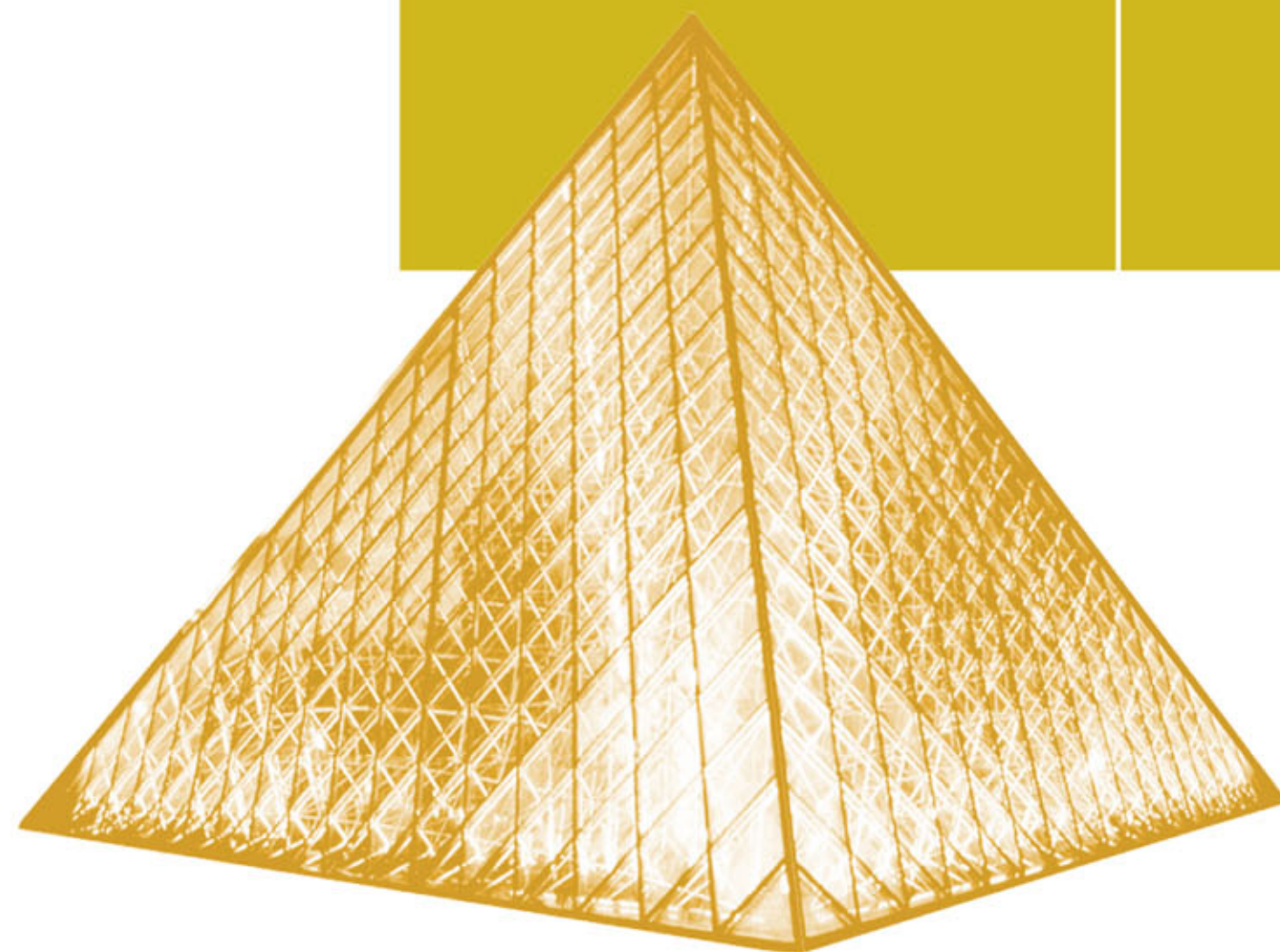
价值增长

追求稳健发展 持续价值增长

2009年，全球金融危机对世界经济和中国经济的不利影响不断深化。为妥善应对金融危机，年初招行即确立了“正视风险，把握机遇，提升管理，科学发展”的指导思想，把握既审慎又积极的策略，追求稳健发展，为自身寻求稳健的发展路径，为股东提供持续的投资回报。

- 完善治理结构，提升投资者关系管理，及时、完整、准确地披露公司管理信息，建立健全内控体系，保障股东的稳健收益。
- 不断健全和完善全面风险与内控管理体系，实施全面风险管理，促进企业的稳健运行。

股东



完善公司治理

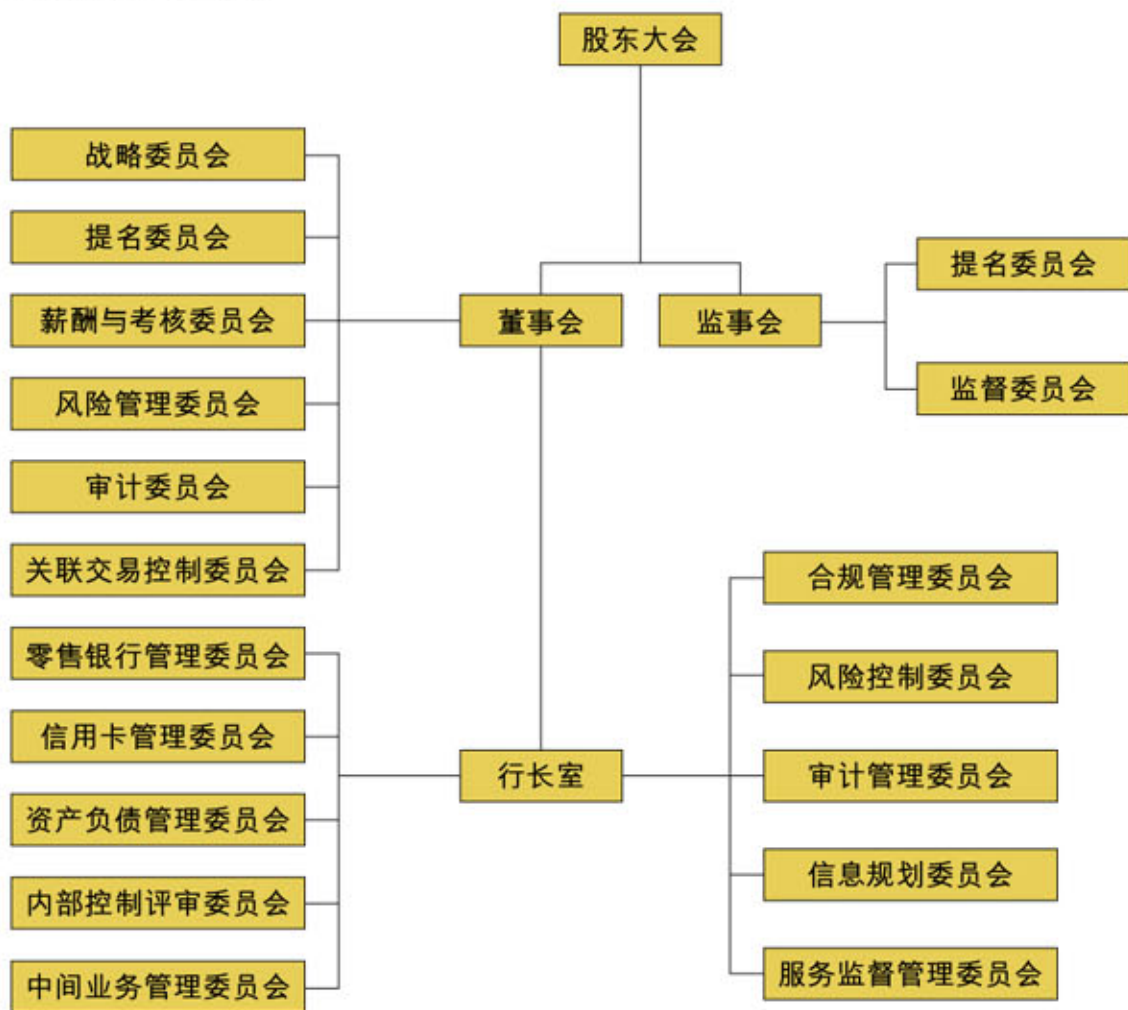
良好的公司治理是提升股东价值、增强投资者信心的基础和保障。招行自 2002 年于中国境内发行 A 股并上市以来,按照国内监管部门要求,结合公司实际情况,建立了较为完善的,以股东大会、董事会、监事会、管理层相互制约、相互制衡的公司治理结构和治理机制。

本行股东大会、董事会、监事会及各专门委员会一直平稳有效运作,充分发挥民主议事和科学决策职能,保障本行的合规经营和持续稳健发展。2009 年,本行修订了《公司章程》,对有关董事任期的条款、董事出席会议的量化标准及建立对监事履职情况的评价制度等内容进行了明确或补充,进一步完善了公司治理。

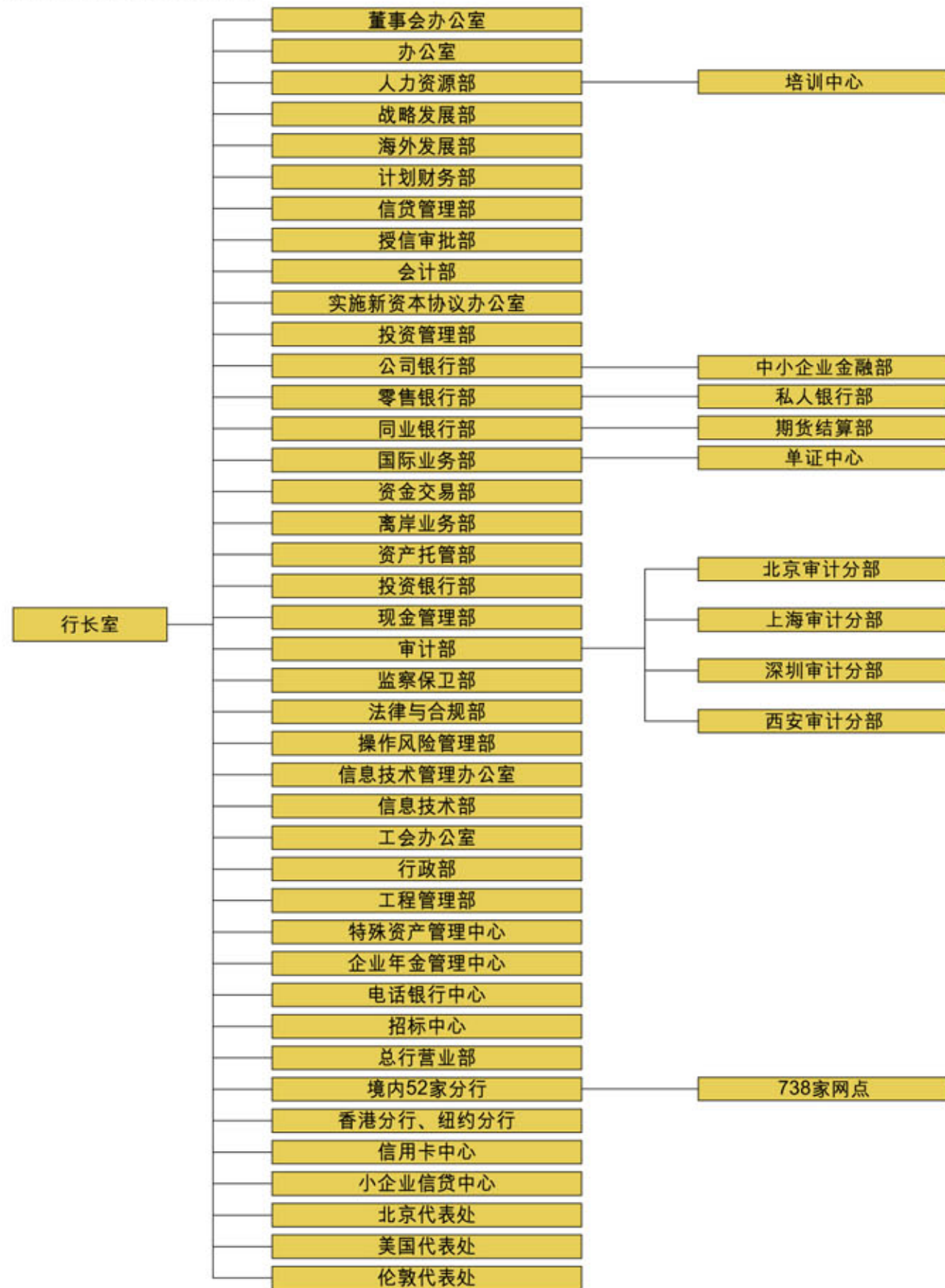
2009 年本行召开股东大会会议 3 次,董事会会议 17 次,董事会专门委员会会议 24 次,监事会会议 7 次,监事会专门委员会会议 2 次,监事会调研考察会议 4 次,圆满完成对经营管理中重要事项的研究和审议。

同时公司根据业务运营需求,依据“明确分工、各司其职”的原则,搭建了科学合理的组织结构,为公司可持续发展奠定坚实基础。

招行公司治理架构图



招行公司组织架构图



提升投资者关系管理

2009年,本行加强了投资者关系管理工作的规范化、制度化和流程化建设,投资者关系管理工作得到进一步提高。

本行利用 2008 年业绩发布、2009 年定期报告发布等机会举办推介会和开展全球、境内路演,主动创造机会促进境内外投资者与管理层进行深入而坦诚地交流。

本行积极参与外部投资者推介会,并通过网络、邮件、电话等多种形式保持与投资者的及时沟通。2009 年,本行参加境内外著名投资银行、证券公司举办的投资者推介会 38 场,接待投资者来访及电话会议 205 家次。全年接听电话咨询超过 980 通、处理投资者网上留言 573 则。

本行还进一步利用网络拓展沟通渠道,在公司网站中增加了“投资者常见问题”、“投资者日历”栏目,进一步丰富投资者关系网页的内容,改善了投资者与公司沟通和联系的渠道,逐步建立起内容丰富、信息及时、体系完整、实用性高、功能强大的投资者关系共享平台。

加强信息披露管理

本行严格按照境内外信息披露法律法规的要求,及时、准确、真实、完整地披露了各项重大信息,确保股东有平等机会获取信息。在完成法定信息披露义务的同时,不断加强信息披露的主动性,进一步提升公司透明度。2009 年,本行在上海证券交易所和香港联合交易所合计披露文件 220 余份,其中包括定期报告、临时公告、公司治理文件、股东通函、委任表格及回条等,约合 170 余万字。

在定期报告编制过程中,本行重视信息披露的主动性,将外币债券投资情况、金融危机下重点行业 and 中小企业信贷风险分析和应对措施、永隆银行业务情况等投资者关注的热点问题编入定期报告,增强了定期报告披露的透明度,更好地满足了投资者的需要。

本行还根据监管要求修订了《董事会审计委员会年报工作规程》、《独立董事年报工作制度》,进一步明确了审计委员会和独立董事在年报编制、审议和披露过程中的职责,充分发挥审计委员会和独立董事在年报编制、审议和披露过程中的监督作用。

强化风险与内控管理

完善内控内审管理

本行建立了以股东大会、董事会、监事会、高层管理机构为主体、全员参与的内部控制体系。2009 年,本行进一步健全“三会一层”与各专业委员会的定期沟通和决策制衡机制;完善授权管理机制,严格实行分级授权及监督机制;加强内部控制制度的执行力度,并与绩效考核挂钩,有效贯彻激励的同时严格实行问责制度。

本行还按照风险性、重要性和实效性原则,及时识别、定期评估经营活动风险和对内部控制状况进行评审,将各项内控措施落实到决策、执行、监督、反馈等各个环节,确保经营管理合法合规和资产安全。形成了决策科学、运行稳健、监督有效、治理完善,覆盖所有机构、部门和岗位的内部控制管理机制。

2009 年,本行扩大审计覆盖范围,首次开展对永隆银行、纽约分行的常规审计。加强“鹰眼”系统数据库建设,

推进非现场审计;加强内控评审及后续跟踪,加大审计发现问题的整改和问责力度。通过持续的检查评价,本行内部审计部门揭示、防范和消除了相关风险隐患,促进了本行自我约束、自我完善内控合规自律机制的构建和内控体系的完善。

本行还进一步开发合规风险管理系统,完成了首批合规手册编制工作,强化合规督导人员履职,梳理和评估 617 个合规风险点,开展合规审查 1,800 余件。优化了反洗钱系统和服务甄别流程,率先建立起数据报送自行校验系统,完善客户风险等级分类,加强大额可疑交易的监测与分析,有效堵截虚假证件开户 4,237 户,严密防范国际洗钱与恐怖组织融资风险。本行通过对合规风险实施流程化、专业化和系统化的管理,充分发挥了合规管理促进创新发展以及作为防范和经营其他风险的基本底线的作用。



2009 年第二次临时股东大会



招商银行举办反腐倡廉警示教育展览

强化反腐倡廉

2009 年，本行组织各分支机构对《招商银行集中采购管理办法》、《招商银行廉洁采购管理规定》和《招商银行客户经理和柜面业务人员违反行为禁令处理办法》三项制度贯彻执行情况开展执法监察。同时本行将“廉寓经营”作为反腐倡廉工作的指导思想，结合银行管理和运营实际，有效实施监督，严防违规违纪行为的发生。

年初，本行即与 38 家分行、总行 37 个部门及有关直属单位签订了《2009 年反腐倡廉安全保卫及案件防范责任书》，并在全系统层层签订责任书，进一步细化反腐倡廉安全保卫和案件防控的工作责任。

优化风险管理

本行按照全面性、独立性、专业性和制衡性原则，结合自身资产结构、经营方式和业务特点，不断健全和完善全面风险管理体系，对本行面临风险进行有效识别和针对性管理。

信用风险管理

通过完善审贷授权等信贷制度，研究深化 25 个重点行业信贷政策，出台政府平台贷款信贷指引，动态调整信贷投向政策等措施，提高审贷效率、规范管理流程、优化信贷结构；通过加强总分行预警联动，实施组合与单项风险预警排查，推进集团客户系统性风险管控，深化信贷三查、不良资产清收、核销与问责，加强对存量信贷业务的管理与监控，持续提升资产质量；实施风险量化技术，推动管理系统建设，不断优化风险管理基础；进一步推进风险经理试点工作，通过风险经理序列建设，加强风险管理队伍素质培养，实现风险关口前移，夯实风险管理基础。

市场风险管理

制定了银行账户利率风险管理与计量办法，加强利率风险的监测分析，开展表内外调整与对冲，构建银行账户利率风险限额体系；完善 FTP 规则和调整项，实施利率审批分级授权；进一步完善司库运作机制，合理调整投融资结构，保障了本外币流动性安全；强化外汇业务及理财产品风险管控，推进与永隆银行、纽约分行和香港分行的交易风险并表管理。

操作风险管理

成立了操作风险管理部，重点抓好会计条线的操作风险防范，完成会计基础信息管理系统、指纹识别系统和影像事后监督系统的开发上线，启动柜面业务预警系统建设；组织开展会计业务反交易检查，完成对 8 家分行的会计现场检查；启动操作风险二期项目，完成了 50 个主要流程与 120 项产品的操作风险点梳理，加快推进全行操作风险管理体系建设。

声誉风险管理

制定了《招商银行股份有限公司声誉风险管理办法》，建立了全行参与的声誉风险组织管理体系，明确各相关部门、各单位责任人及联络员的职责；对于重大声誉事件的处置，制定了具体化、系统化的措施，并且注重管理办法及各项措施的可操作性和可评测性；加强了声誉风险宣传教育，组织相关声誉风险防范及应对的培训，引导员工主动维护银行声誉，将声誉风险管理文化渗透至每个作业岗位及环节。

客户满意

优化服务体系 提升客户体验

招行秉承“因您而变”的服务理念，将满足客户需求作为一切工作的根本目标，不断提升客户体验，保障客户合法权益，为客户提供最满意的产品和服务。

- 拓展金融服务网点覆盖范围，增加服务网点数量，努力为客户提供便捷服务。
- 加强服务管理，加大服务监测，优化投诉流程，强化服务培训，统一服务标准，弘扬服务文化，全面提升服务品质，打造优质服务品牌。
- 持续创新金融产品，打造多维度 and 分层次的产品服务平台，满足客户多样化的需求。
- 加强金融风险宣传，完善产品风险提示，提升客户对金融产品的风险意识，保障客户资产安全。

客户

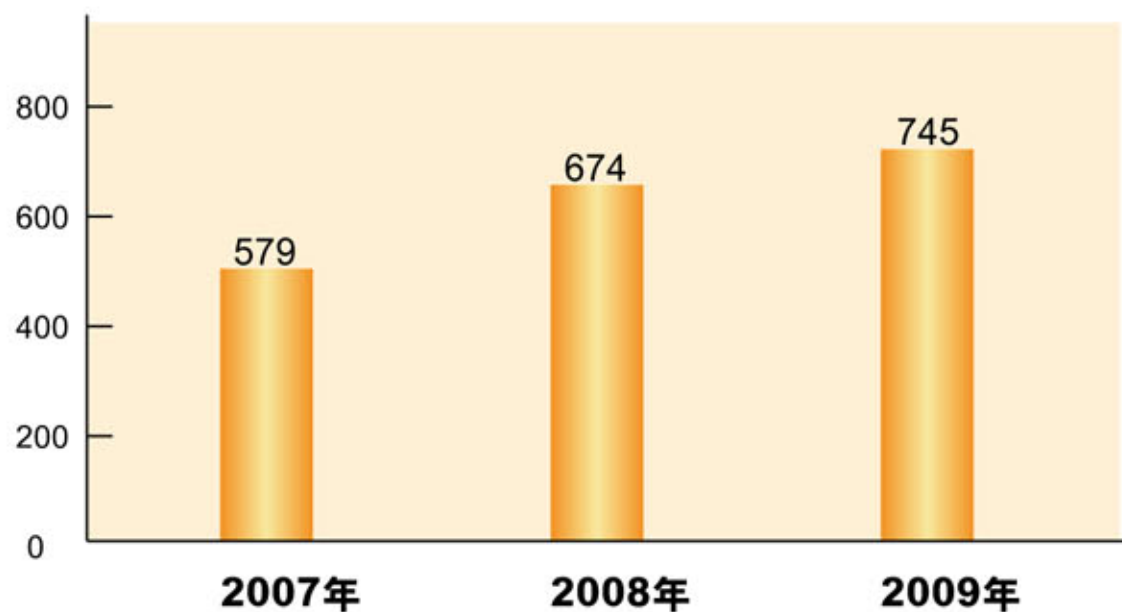


加大网点建设

招行积极拓展自身服务网点的覆盖范围，以更好地满足客户对金融服务的需求。2009年，本行新建分支机构71家，1家代表处（伦敦），5家二级分行（芜湖、曲靖、榆林、威海、赣州），65家支行；实际新建离行式自助银行135家，新设离行式单台设备246台。截至2009年底，本行境内机构网点规模总量达到745家。其中，分行54家（35家一级分行，19家二级分行）；2家分行级专营机构；异地支行13家；同城支行646家；县域支行26家；代表处3家；离行式自助银行1,761家；离行式单台设备1,700多台。

2009年，本行特别加大了对中西部地区的金融覆盖力度。截至2009年底，除海南、西藏、青海三省区外，本行在中西部13省区共设立13家一级分行（银川、贵阳分行在筹），5家二级分行，支行数（包括异地、同城、县域支行）由2000年初的55家增长至216家，自助银行（包括在行和离行）由2000年初的62家增长至542家。中西部分支机构占本行比重由2000年的25%上升至31.41%。

招行服务网点数量



提升服务品质

招行坚持以客户需求为导向，不断提升自身服务水平。2009年本行从完善服务监督管理、加强客户投诉管理、倡导优质服务文化等方面，改善自身服务，全面提升服务品质。

2009年，在中国银行业文明规范服务百佳示范单位评选活动中，本行11家网点当选中国银行业百佳文明规范服务示范单位，并获评了中国管理模式杰出奖理事会颁发的“2009中国管理模式杰出奖——服务创新奖”。

加强服务监督管理

2009年，本行服务监督工作以“健全体系，提高标准，协调改进，强化考核”为工作指导思想，持续完善以客户为导向的全面服务管理体系，不断提升服务监督管理条线服务的管理能力。

本行在各分行成立了服务监督管理委员会，设立相对独立的服务监督管理中心，加强人员配置，制定服务监督管理工作制度。同时，明确了服务监督、服务提供与服务支持部门的工作职责和重点，健全了服务管理沟通协调机制，构建了三位一体的服务监督组织体系。

本行积极推动各分行开展自我监测工作，要求各分行加大自我监测频次和密度，并将之纳入平衡计分卡考核。同时本行还组织分行开展交叉检查工作，覆盖18家分行48家候选网点，进行了现场检查、录像抽查、档案调阅、客户访谈和员工座谈。

本行还聘请第三方调查公司对自身服务质量进行监测，2009年共完成服务质量监测14,603次，开展神秘客户监测10次，活动覆盖全行所有网点的营业大厅和金葵花理财中心。

健全投诉管理体系

2009年，本行在做好日常投诉管理及处理工作的基础上，不断优化投诉处理流程，并将48小时响应率和5个工作日结案率纳入服务考核工作中，促进了投诉处理效率和质量的提高。

2009年，全行48小时首次响应率为92%，超出预定目标7个百分点，比一季度提高了7.7个百分点；5个工作日结案率为98.9%，超出预定目标8.9个百分点，比一季度提高了5个百分点。

本行每季度还通过开展客户投诉分析，推动改进服务，并以编辑《客户之声参考》的形式，将客户投诉情况及时反馈给相关部门。

完善服务培训体系

2009年，本行不断强化总分支三级培训体系，加强总分行的服务内训师培养工作，通过严格筛选，确定了首批18位总行管理的服务内训师，并在员工培训需求调研的基础上，开发了《传承服务文化 感受快乐成长》、《职业形象与服务礼仪》、《高柜柜员服务技巧》、《员工压力与情绪管理》、《批发银行客户经理服务技巧》、《客户投诉管理》、《营业厅服务管理》7门培训教材，并对这些教材进行了详细、周密的评审工作。本行还进一步加大服务培训力度，将服务培训情况纳入平衡计分卡考核，2009年，结合各分行培训需求，总行统一组织授课10余次，培训学员1,200多人次。

推动服务标准建设

2009年，在原有服务规范的基础上，本行以岗位手册形式进一步修订了服务标准，完成了《招商银行零售银行大堂主管岗位工作手册》、《招商银行零售银行大堂助理岗位工作手册》、《招商银行零售银行引导员岗位工作手册》、《招商银行“金葵花”理财中心岗位工作手册》、《招商银行营业厅零售银行驻点人员岗位工作手册》等服务标准和手册的编制工作，促进全行服务标准的统一化和规范化。

倡导优质服务文化

2009年，本行积极开展“超越2009”优质服务竞赛活动，开展了五十佳营业厅、三十佳金葵花理财中心、三百佳服务明星、服务标杆支行、优秀服务分行等奖项的评选活动，并组织了2008年服务明星代表座谈会，35名服务明星代表和相关部门代表就各自的服务体会和经验进行充分交流，从服务培训、服务管理等各个方面提出了宝贵的意见和建议。

此外，本行全年累计编辑《服务管理动态》30期，采编稿件超过900篇。编辑工作简报、策划内部电子报纸《招银e报》专题10余期，收集汇总优秀服务案例，形成了优质服务的氛围。

武汉分行2009年积极开展“感恩·携手”柜面优质服务竞赛活动，旨在不断提升客户服务满意率。活动启动以来，分行先后组织开展了对公客户及客户经理满意度问卷调查；在会计柜员中开展了“笑脸贴花”客户服务满意率竞赛，得到了广大一线员工的积极响应。

创新金融产品

2009年，招行持续创新各类金融产品和业务管理平台，针对个人客户、企业客户和同业银行的实际需求，结合本行优势，致力于提供多维度 and 分层次的产品服务。

打造业务平台

6S资产托管综合业务平台

本行坚持“因势而变、先您所想”的托管理念，历时三年，建立起国内首个集托管业务处理和客户服务为一体的资产托管IT平台、业务平台、服务平台和管理平台，以缓解国内托管行业中托管银行与资产管理人使用同一套业务系统的集中性系统风险。

开放式产品平台

本行开发了“开放式产品平台”，为客户打造国内涵盖产品类型最广泛、功能最开放的产品服务平台。该平台通过系统整合跨品牌、跨行业的资源，甄选多样化的优质金融产品，并将之集合在统一的产品平台，可以让客户得到全面的投资资讯和更多的另类产品的投资机会，做到全方位的财富管理。

客户进行产品配置后，还可以通过统一的后续产品服务和综合账单，全面了解资产配置和组合收益情况，以前瞻理念，有效保证客户财富保值增值。



拓宽理财渠道

2009 年，本行不断丰富理财产品，将主动管理型和信托理财作为主要创新领域。推出“日日金”系列、“岁月流金”系列和“信托理财”系列等产品，2009 年累计开发理财产品 1,772 只，累计发行理财产品 12,290 亿元。

随着金融全球化的日益加深，在利率市场化、金融创新层出不穷、混业趋势明显、客户服务需求更加强烈的新形势下，银行同业关系也逐渐转变为合作性竞争关系。2009 年，本行为响应这一变化，推出了“银和理财”业务，接受同业客户的委托，向同业机构及其客户（包括公司客户和个人客户）提供理财方案或产品的业务活动，从而满足金融同业自身及其终端客户的双重理财需求。该项产品荣获了深圳市政府颁发的 2009 年深圳市金融创新一等奖。

2009 年，本行抓住黄金牛市的机遇，推出涵盖金、汇金、融金、储金和聚金五大系列的“一金通”黄金业务。截至 2009 年底，黄金代理交易机构客户 302 户，代理交易个人客户逾 32 万户，位居上海黄金交易所会员代理开户数首位。该产品的适时推出，增加了客户的理财工具，有效满足了客户多样化的资产配置需求。



招行荣获 2009 年深圳市金融创新一等奖

支持企业发展

针对金融危机中企业普遍面临的信用风险和流动性短缺等问题，2009 年，本行专门为外向型企业量身订造避险融资、信保融资、账款融资、信用证保兑和外汇汇款等点金贸易金融“同舟共济”五大系列方案，为企业提供专业、全面、高效的金融服务，加速资金流转，提升企业的抗风险能力，协力外向型企业共渡难关。荣获 2009 年度商务部“最佳国际业务表现奖”和《银行家》杂志“金融产品十佳奖”。

本行在加大对中小企业信贷力度的同时，还根据满足中小型企业现金管理需求，完成并上线了重点产品“超级网银”，提供标准化的账户管理、交易管理、资金归集等跨银行现金管理服务，该服务能够完成网上透支支付、网上电子回单、网上银关通交易、额度查询等功能。同时本行还致力于研究指纹验证数字证书的开发、创新完成物流付费通产品，成功开拓了面向具体行业的专业电子商务领域。

增强风险意识

伴随金融产品的普及和丰富，金融工具和金融产品的风险日益成为客户关注的重点。招行通过多种渠道，积极向客户宣传相关风险的防控，保障客户的资产安全。

普及金融理财知识

金融危机造成全球财富急剧缩水，这种巨大的破坏力让国人更加深刻地认识到培养健康、科学的理财观念与掌握合理的理财方法的重要性、必要性和紧迫性。

为了更好地提高公众的金融知识和风险意识，2009 年，本行推出了以“财富健康赢未来”为主题的第三届理财教育公益行活动，向公众推广理财知识，宣传相关政策法规，增强民众的投资风险意识和自我保护能力。该活动于 2009 年 6 月正式启动，通过多种形式，普及适合我国居民的理财观念。在 6 个月的时间里，本行深入全国 40 多座城市的社区、企事业单位和大中院校，举办 1,000 多场理财教育讲座，累计吸引超过 10 万人次参加。

在该活动启动仪式上，本行联合《钱经》杂志发布了《2009 年中国城市居民财富亚健康报告》，报告揭示出当下中国城市居民在个人及家庭财富管理中普遍存在的“亚健康”现象，并发起提升国民财商素质的倡议。

2009 年，本行还与搜狐网合作举办“招商银行理财牛博大赛”，该活动得到了公众的广泛参与，参赛人数共计 599,260 人，首页访问量高达 116.6 万，正文作品数 10,108 篇，博客文章总浏览数达 8,316,741 次，投票总数共计 488,688 次，起到了很好的金融知识普及效果。此外，本行还与《钱经》杂志合作，在杂志上开辟了“规划——家庭理财”专栏，广泛传播正确投资理念和理财知识。

健全产品设计机制

健全的产品设计管理机制是个人理财业务合规经营的基础，也是促进客户全面认识投资风险的关键。本行以综合考虑客户利益和风险承受能力为原则，根据客户分层和目标客户群的需求，审慎、合规地开发设计理财产品。

在产品说明中，本行在说明书的首页最醒目位置进行风险提示，对专业词汇和术语进行必要解释和说明。本行还增加了关于产品的最不利投资情形和投资结果的说明，并增加了收益和风险解释的示例内容，以便投资者更好地了解产品的收益和风险情形。

在业务系统中，本行帮助客户科学评估自身的风险承受力、理财方式及投资目标，选择合适的金融产品。本行运用自行开发的“招商银行个人投资风险承受能力评估系统”，对客户的风险承受能力进行评估，并将客户风险级别分为 A1—A6 六个级别。同时根据理财产品不同的风险特点、收益特征和流动性等要素，本行将个人理财产品分为对应客户风险级别的 R1—R6 六个产品风险级别。

在认购理财产品时，客户可以通过填写《招商银行个人投资风险承受能力评估表》对其个人投资风险承受能力进行评估，本行根据客户风险级别和产品风险级别的分析，判断产品风险是否超出客户本人的风险承受能力，以保证客户对产品风险的全面识别。

加强用卡安全及风险防范宣传教育

多年来本行一直致力于加强对持卡客户安全用卡知识的宣传教育,增强其风险防范意识,保障客户的用卡安全。

本行从账户信息保护、密码安全、额度管理、防范网络风险,以及“一网通网盾”安全体系八重防御等各个维度向持卡人进行宣导和风险提示,在开卡环节由柜员在开卡过程中,提示客户安全用卡的要点。

此外,本行还利用多种宣传形式,对安全用卡知识进行宣传:

- 设计各种宣传折页,通过推广人员向客户进行派送。
- 在专业版网上银行推广过程中,在业务功能环节嵌入相应风险提示。
- 通过短信群发、ATM 提示等方式,告知持卡人防范ATM 偷窥等犯罪行为。

同时,各分行也就理财、风险、征信、反假币等主题,开展了一系列不同形式的金融产品安全宣传活动。

员工成长

保障员工权益 实现共同成长

招行视员工为最宝贵的财富,是企业发展的内在动力。本行始终坚持“人才立行”的人本理念,致力于营造“以人为本”的企业文化,将员工的自我发展和价值实现与企业发展紧密结合。

- 维护员工的基本权益,保障员工的安全健康,完善员工薪酬体系,建立公开诚信的沟通机制。
- 促进员工的职业发展,提供多样的培训机会,助力员工与企业的共同发展。
- 营造和谐的工作氛围,深入开展关爱活动,打造丰富多样的文娱生活。

3

员工

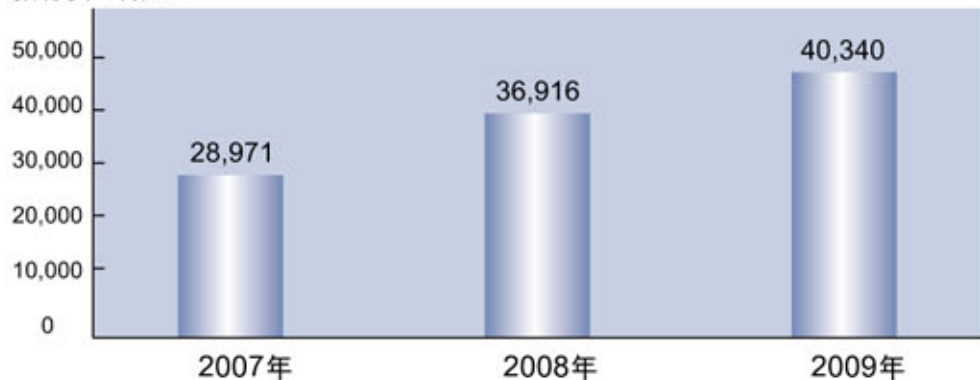


保障员工基本权益

招行始终坚持平等、多元化的用工原则，不断完善自身劳动保障制度，维护员工的职业健康安全；同时通过职代会等多种途径保证员工言路畅通，鼓励员工为企业发展献计献策。

本行坚持男女平等，同工同酬，严禁任何形式的雇佣未成年人现象的发生。截至 2009 年底，本行共有员工 40,340 人，其中女性员工占全体员工的 59.04%，少数民族员工占全体员工的 3%。

招行员工数量：



招行2009年员工结构：

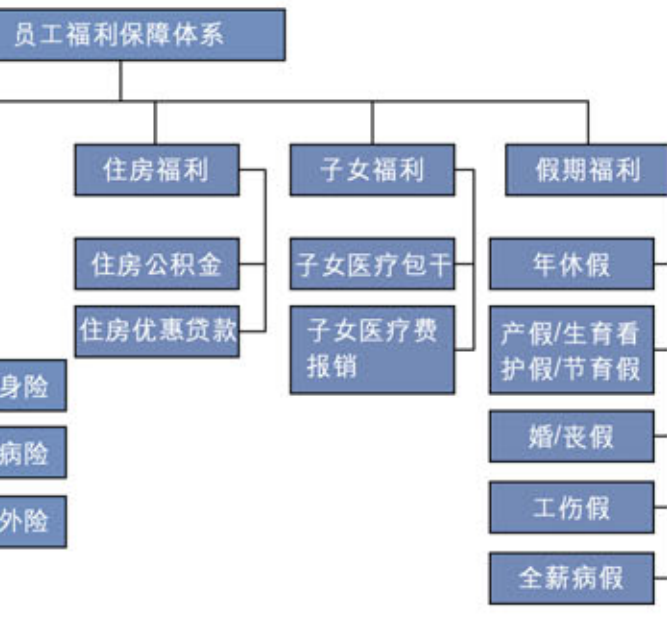


维护员工健康安全

本行高度重视员工的职业安全和身体健康，针对不同岗位的工作特点，采取多种措施，提高员工的健康意识，保障员工的健康安全。

2009 年，本行举办了“远离亚健康——职场养生与保健”员工关怀系列讲座，邀请著名医学专家为全行员工进行健康辅导，帮助员工树立正确健康观念，掌握基本保健方法。同时，本行在组织员工体检过程中，也根据性别和年龄，安排有针对性的体检项目。

针对甲流疫情，本行严抓甲流防疫工作，及时向员工派发了防流感药品、口罩，定期对工作场所进行消毒，并加强了防甲流知识的宣传。疫情严重地区的分行制定了疫情异常、紧急情况的报备和处理制度，进一步提高了全员的防控意识和警觉性。



完善员工薪酬体系

本行持续建立、健全劳动保障制度，在劳动用工管理中依照相关法律规定，制定严格的劳动合同制。在国家规定的基本劳动保证和休假之外，本行还建立了企业补充养老保险（企业年金）和补充医疗保险计划，并为所有员工购买团体人身保险、重大疾病保险等商业保险。

在健全员工基本福利制度的同时，本行还积极完善薪酬体系、强化激励机制。在传统的“六能机制”（即干部能上能下、员工能进能出、收入能高能低）基础上，坚持“以岗定薪，以绩效为导向”、“外部竞争性内部公平性结合”、“长期激励”的薪酬理念，以此构建多层次、多角度、近期与中远期激励、正向与负向激励相结合的薪酬福利体系，实现企业和员工的双赢。

重视员工民主权利

本行重视员工的民主权利，保证员工有效行使知情权、监督权、参与权与决策权。

2009 年，总行工会在全行广泛开展劳动关系专题调研，积极推进职工代表大会的试点建设；各级工会组织联合相关管理部门组织宣讲活动，为员工行使民主权益答疑解惑。本行还通过召开工会会员代表大会、员工座谈会等形式，广泛听取员工的利益诉求和对企业发展的意见与建议，并对有关意见和建议积极跟进与落实。

同时，本行为员工建立了多种申诉与建言渠道。除在基层设立行长信箱外，还在内部办公网中，建立“招银社区”板块，员工可以在此就业务发展、自身福利等问题畅所欲言，对员工提出的问题，总行各职能部门都设有专人负责问题解答。此外，在每周一期的内部电子报纸《招银 e 报》和每月一期的内部刊物《招银文化》上，本行还特别设有“调查”栏目，每期就员工关心的利益问题、企业发展问题接受员工投票，广泛听取员工意见。

助力员工职业发展

招行关注员工的成长和发展，通过提供完善的发展通道和培训体系，促进员工的职业发展，将员工成长和企业发展紧密联系起来，实现企业和员工的共同进步。

拓宽人才发展通道

本行积极拓宽人才发展通道，为员工发展提供多样化的机会，通过建立任职干部序列、专业职务序列的双通道机制，形成了有序的职业发展格局。

● 行政任职干部序列：着眼于行政类人才的发展，将认同企业文化、有管理能力、德才兼备、业绩突出、素质优异且具发展潜质的优秀人才，提拔到各级管理岗位。

● 专业技术职务序列：着眼于技术类人才的发展，在部分专业岗位逐步推行专业职务聘任制度，以拓宽专业人才职业发展通道。2009年，本行已实现了IT序列、客户经理序列、柜员序列、审贷官序列、产品经理序列的专业职务序列管理，其它各主要业务岗位的专业职务序列正在建立之中。

2009年，本行进一步推动内部“人才市场化”的探索。首先，健全岗位轮换制度，充分发挥行内“人才市场”的作用，在岗位轮换中，既坚持以防范风险为目的的关键岗位轮换，又扩大以培养锻炼员工为目的的普通岗位轮换；其次，遵循“工作丰富化”和“工作扩大化”的原则，增强现有岗位的工作内容对员工的吸引力和挑战性。通过“人才市场化”的探索，本行保证员工可以充分、主动地选择适合自身的工作岗位。

完善员工培训体系

2009年本行持续加大资源投入，完善现有员工培训体系，通过实施科学管理、丰富培训内涵、创新培训形式，使企业人才培养工作成绩明显。2009年，本行培训费用13,361万元，累计参与培训人次数为297,426人次。

● 拓宽培养范围：已建立覆盖总分支行的三级培训体系，积极利用在线学习的方式，保证员工培训基本覆盖全辖员工。

● 着眼成长历程：从入行培训到上岗培训，再到素质、能力培训，保证员工培训基本涵盖了人才成长的全周期。

● 重视培养深度：通过针对重点管理骨干、业务专家、客户经理的“131”人才工程，保证员工培训实现优秀骨干人才的重点培养。

在总行的指导下，各分行也纷纷启动了分行核心人才培训计划，进一步扩大并强化各层次人才的培养。



金狮计划

该计划是针对总行经理级管理人员实施的加速培养创新方式，以适应未来国际化发展和总行管理变革的需要，大力提升总行经理级干部的管理意识与管理技能。该计划于2008年下半年起开展，至2009年底共举办了2期，每期6个月，共有60名总行各部室的经理级员工参加。该计划有效拓宽了学员的管理视野，切实提升了管理技能，为总行管理人才的持续培养打下了坚实的基础。

金鹰计划

该计划有效弥补了各分支行经理级干部、分行部门和支行副职干部等员工管理培训项目的空白。2009年6—11月分别在济南、长沙两家分行开展试点，共2期80名员工参与学习。项目采用素质测评、实体授课、行动式学习等相结合的混合式培训方式，为两家试点分行培养了一批核心管理人才，积累了混合式培训项目的实施与管理经验，探索出一套能在全行推广的中基层管理人员持续培养与实践的培训机制。

招行2009年培训情况统计

培训班	完成期数	完成率	参与人次
一级培训班	431	106%	68,104
集中办班培训	261	98%	15,437
非集中办班培训	170	123%	52,667
二级培训班	5,322	—	229,322

注：非集中办班培训含模拟银行系统培训、远程视频系统培训和组织自学课程并进行统一考试的培训。

营造和谐工作氛围

和谐的工作氛围可以促进员工与企业的健康发展。招行通过开展员工关爱行动和文体活动，为员工排忧解难，丰富员工的生活，营造和谐工作氛围。

丰富员工文化生活

本行重视员工的精神文化需求，2009年，通过建设员工俱乐部和举办企业文化节，组织了一系列精彩的文体活动，以丰富员工生活，帮助员工寻求工作和生活的平衡。

● 建设员工俱乐部。2009年全行俱乐部数量不断增加，活动内容不断丰富。截至2009年底，俱乐部总数已达222家，共吸纳会员10,353名，占全行员工总数的25.9%。其中总行部门15个俱乐部就吸纳会员1,278名，开展训练活动1,142次，参与人数达26,983人次，组织特色活动125次，参加人数达4,560人次。

● 举办企业文化节。本行自2005年第一届企业文化节举办以来，迄今已举办了五届，分别以“爱我招行”、“关爱”、“分享”、“职业精神”、“青春·活力·服务”为主题，开展了演讲比赛、形象大使比赛、辩论赛等丰富的主题活动。



2009总行迎春晚会



表彰“招商银行先进女职工”



总行机关职工运动会



摄影俱乐部——开平摄影活动



招商银行网球俱乐部



2009书法美术大赛



纪念扶贫十周年文艺演出



招商银行第五届企业文化节



招商银行太极拳俱乐部

深入开展关爱行动

2009年，本行进一步建立健全了员工关爱制度，同时针对不同员工群体，开展了各具特色的关爱活动：

- 帮扶困难职工。规范员工慰问标准和流程，并以此为基础，工会在全行范围广泛开展节日慰问、生日慰问、生育慰问、伤病慰问等员工慰问活动，积极帮扶困难职工，2009年全行共累计慰问员工超过4万人次。
- 关爱女职工。以庆祝“三八妇女节”为契机，开展了女职工联谊晚会、外出踏青、集体观影等丰富的活动；同时针对女性职工生理特点，组织女职工进行专项体检、举办女性关爱讲座、为孕妇发放防辐射服。2009年，本行树立女职工标杆模范，隆重表彰了一批“先进女职工”，以表彰女职工的突出贡献。
- 关怀离退休干部。本行工会在春节、中秋等传统节日，组织慰问了离退休老干部，总行机关还坚持开展了老干部体检工作。

东莞分行努力将关爱发挥到细节当中，每年中秋节均举办“员工家属中秋座谈会”，邀请外地员工家属来到东莞与员工团聚，并送上温馨的节日问候。

社会和谐

倡导公益精神 助建和谐社会

招行在保持各项业务稳健发展，经济效益稳步增长的同时，努力以各种方式回馈社会，履行一名优秀企业公民的义务。

- 通过优化信贷资源、调整信贷结构，助力中小企业发展，促进国家经济的稳健发展。
- 通过连续11年的定点扶贫工作和资助当地教育事业，推动贫困地区的快速发展。
- 通过关注文教、体育事业，关爱弱势群体，促进社会的和谐发展。
- 通过结合企业优势，拓展公益平台，弘扬公益精神，带动公众参与公益事业。

4

社会



促进经济稳健发展

招行积极贯彻国家相关政策指引，通过优化信贷资源和信贷结构，助力中小企业发展，在实现自身健康发展的同时，促进宏观经济的稳健发展。

优化信贷资源配置

2008年下半年爆发的金融危机冲击了全球金融体系，但在政府坚定而积极的政策指引下，本行果断加大对实体经济的支持力度，积极参与市场信心的重建，并通过信贷支持帮助客户平稳渡过金融危机，其中部分客户还抓住危中之机开拓了新的市场，在原有的基础上实现了较大发展。

截至2009年底，本行自营贷款余额达1.13万亿元，比年初增加2,960亿元，同比多增1,356亿元；年增幅35.51%，同比提高11.69个百分点；同时，加大信贷政策对经济社会薄弱环节、就业、战略性新兴产业、产业转移等方面的支持。

本行的信贷资源在地区上分布较为均衡。2009年，三大经济圈以及中西部地区均得到较为均衡的信贷支持，其中长江三角洲、珠江三角洲、环渤海经济圈对公贷款增速分别为30%、26%、27%，包括中西部在内的其他地区对公贷款增速为35%。

为了更好地应对金融危机，本行积极响应国家的经济刺激计划和产业发展规划，不断调整信贷规模，优化信贷结构，为国民经济发展提供金融动力。

助力中小企业发展

我国中小企业的经济总量已占国民经济总量的70%以上，对国民经济发展至关重要，但融资难也正成为中小企业发展的瓶颈。2009年，招行践行“银企相拥、共度严冬”的承诺，积极推进中小企业金融战略，采取系列措施，助力中小企业发展。

2009年，本行信贷主要投向制造业、批发和零售业、水利/环境和公共设施管理业、房地产业、租赁和商务服务业、交通运输/仓储和邮政业等六大行业。上述六行业年信贷增量约占总增量的89.75%，主要用于配合国家经济振兴计划、政府4万亿经济激励方案以及经济复苏所涉及的产业和项目。

在确保经济增长的同时，本行主动进行信贷结构调整，通过强化预警退出机制主动防范和化解风险，2009年累计退出风险资产154.25亿元。同时，本行对经济环境和宏观政策变化保持关注，从下半年起即加大对中小企业支持力度、压缩过剩行业信贷规模，最终通过了严峻的资产质量考验，取得了关注类贷款和不良资产“双降”。截至2009年末，不良贷款总额为93.61亿元，比年初减少1.38亿元；不良率0.83%，比年初下降0.31个百分点，关注类贷款总额为136.21亿元，比年初减少1.16亿元；关注类贷款占比1.21%，比年初下降0.44个百分点。

推动体制变革，提高服务水平。2009年，本行深入推进中小企业专业化经营，从体制上提升对中小企业客户的服务。大力推动两类专业化机制：一是加快准法人的小企业信贷中心的发展，目前，已在苏州、上海、杭州、南京、宁波、北京和东莞等城市建立了20家分中心。二是正式启动分行中小企业专业化经营改革。在7家试点分行成立首批中小企业金融部，专门负责分行中小企业业务的营销、管理和授信审查。

打造多渠道的营销体系。针对小企业的融资特点，小企业信贷中心着重加强了营销渠道的建设，重点打造了五大服务平台，即：政府部门、工商联、行业协会和商会，担保和风控公司，专业市场以及网络运营商等平台。目前已经在长三角地区的五大区域全面启动了小企业“伙伴工程”，分别与江苏省中小企业局、上海市工商联、宁波市民营企业协会、苏州工业园区政府和南通市工商联签署了长期合作协议，建立了持续的小企业营销渠道。

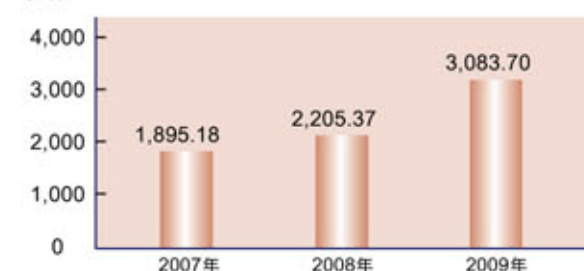
开发产品，助力业务发展。2009年，本行积极改变业务品种、产品类型，通过增强过程控制、创新产品组合和引入外部信用等方式主动为企业进行信用增级。根据中小企业特点推出了符合其需求的业务品种和系列业务支持系统，为中小企业客户提供了重要的支持和优质服务。其中，小企业信贷中心开发并推出了“易速贷”、“贸易融资贷”、“特色贷”等5大系列30多种产品，构建起中小企业的“金融产品超市”。

突出重点，加大信贷支持力度。继2008年成立国内首家小企业信贷中心后，2009年本行进一步加大对中小企业的信贷投放力度。截至2009年末，本行全国服务中小企业客户数达12,620户，占全部公司客户的82%，中小企业贷款余额为3,083.70亿元，比年初增加878.33亿元，占境内企业贷款的47.68%，比年初提高了4.6个百分点。

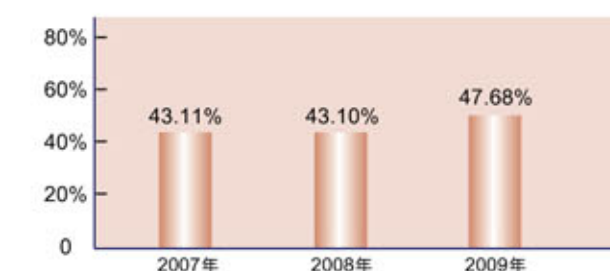
招行中小企业贷款情况表

单位：折人民币亿元

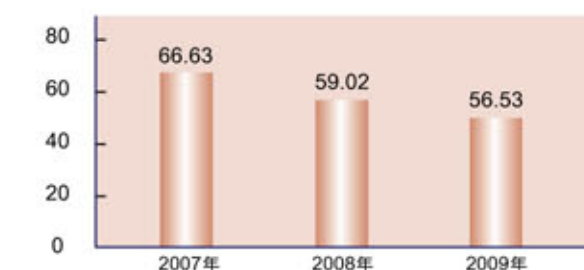
余额：



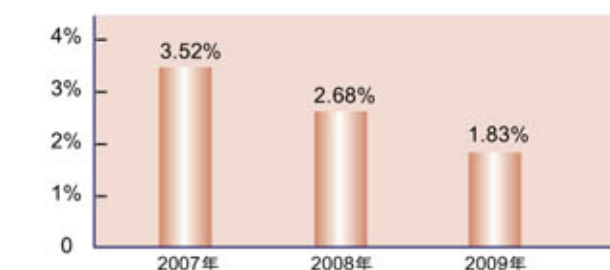
余额占比：



不良额：



不良率：



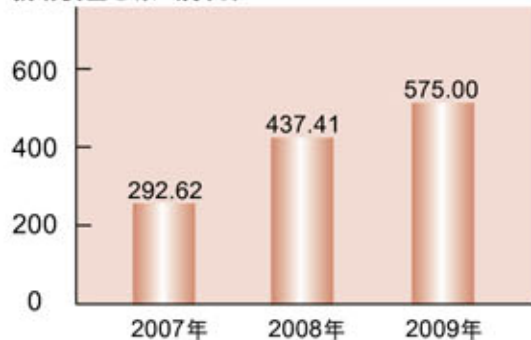
坚持定点扶贫

扶贫工作招行助力和谐社会建设的重点工作之一。1998年9月，本行承担了云南省楚雄彝族自治州所辖的永仁、武定两县的定点帮扶任务，通过委派扶贫干部、捐助资金物资、协助招商引资等方式促进帮扶地区的脱贫致富和新农村建设。

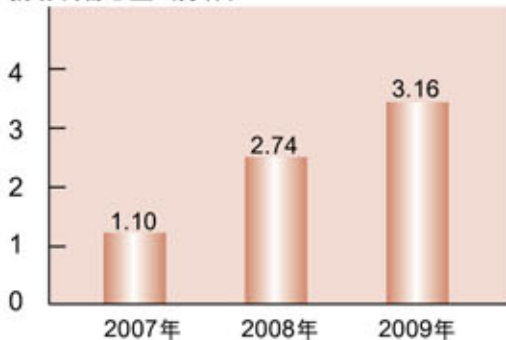
2009年是定点扶贫两县的第十一年，全年：

- 选派扶贫干部4名，累计选派11批共42名扶贫干部。
- 向两县投入小额信贷循环资金400万元。
- 员工捐款575万元，累计捐款3,720万元。

捐助资金总额（万元）：



捐助衣物总量（万件）：



2009年，本行通过建设“温饱示范村”，有针对性地开展扶贫工作，取得了良好效果。

县别	建设项目	捐助金额（万元）	建设效益
永仁	永定镇乍石村委会玉碗水村	15	解决了全村68户282人交通困难，改变了村庄面貌。
	插甸乡和尚庄村委会长岭岗村综合项目	7.67	解决了101户384人的村间交通、农田灌溉等困难。
武定	田心乡利米村饮水工程	6	解决了816户3,490人的饮水困难问题。
	狮山镇古柏村委会山居大村综合项目（一、二期）	70	● 解决了76户345人的交通困难，预计带来间接经济效益、社会效益50万元。 ● 发展经济作物，预计带来直接经济效益64万元。 ● 开展村容建设、文化建设，有效提升村民的精神文明水平。
合计（万元）		98.67	

招行秉承“教育扶贫”理念，大力资助两县的教育事业。2009年，在促进当地教育基础设施建设和提升当地师资水平等方面取得了显著成果：

- 资助两县贫困大学生65名。
- 通过“1+1结对子”帮扶两县中小学生1,030人，其中67人考入大中专院校。
- 召开招银希望小学教师研讨会13期。
- 建成招银希望小学4所、学生宿舍楼1栋、园丁活动室1个、文化室2个、图书室14个。
- 颁发园丁奖10名、成才奖40名。

2009年3月，在本行的努力和协调下，华中师范大学与武定县签署了共建“国家教师教育创新与改革综合实验区”协议，开创了校、企、地三方合作新模式，将大大提升武定县中学教育师资水平。

招行2009年希望小学修建情况

县别	学校名称	建设进度	总投资（万元）	招行出资（万元）	建设效益
永仁	城关中学教学主楼（一期）	2009年10月开工，预计2010年5月竣工	295	150	教学楼面积4,515平方米，至少容纳1,800名学生，有利于集中全县7个乡镇初中到县城，实现集中办学，优化教育教学资源。
武定	发窝乡黑虎山招银希望小学	2009年8月完工	6.3	6.3	生源覆盖黑虎山1个自然村，32户人家，总人口167人。现有两个年级一个复式教学班，学生21人，教职工1人。
招行出资合计（万元）				156.3	

2009年6月23日，“纪念招行帮扶云南十周年座谈会”在昆明举行。本行马蔚华行长在座谈会上做了“扶贫、企业社会责任与招行发展”的主题发言，就对扶贫工作的认识、扶贫对招行发展的深远意义、招行今后的扶贫措施以及当地经济社会发展有关问题做了深入阐述和总结。与会代表对招行十年扶贫的显著成就给予了充分肯定，云南省曹建方副省长、楚雄州州委邓先培书记分别向本行颁发了荣誉纪念牌。



助力社区发展

助力所在社区的健康发展是企业回馈社会、履行社会责任的重要表现，也是企业关爱员工、服务客户的间接方式。多年来，招行通过资助教育、艺术、体育事业，促进所在社区的文化发展；通过对弱势群体的帮扶，维护社区的公平与和谐；通过拓展公益平台，带动更多社会公众参与社区建设。

促进文教发展

本行在促进定点扶贫地区教育发展的同时，对所在社区的教育事业也给予了大力支持。2009年，本行在11所高校设立了奖学金、助学金，全年共发放147.3万元。同时还向“新长城基金”捐助13万元，用于资助贫困大学生。

本行通过主办、赞助各种艺术、体育活动，不断创新活动形式和内容，有力地支持了社会文化事业的建设。本行先后资助了2009年北京音乐节“非洲之声——肯尼亚男童合唱队音乐会”、首届博鳌亚洲艺术展、“与谁同坐”曾梵志苏州博物馆个人画展等10余项优秀文化活动。同时，本行继续赞助中国天荣F1摩托艇招商银行队及中国电视围棋快棋赛。

自2007年本行成为深圳2011世界大学生夏季运动会首家合作伙伴以来，本行作为深圳2011大运会独家金融运营商，在为大运会提供全方位金融支持的同时，也为大运会赞助商的各类金融服务需求提供量身定制的投融资综合解决方案。继2009年5月发行贷记卡“我爱深圳城市卡——大运会纪念版信用卡”之后，本行于12月又推出了借记卡——“大运会一卡通”。



“与谁同坐”曾梵志苏州博物馆个人画展开幕仪式



“金葵花之夜”招商银行新年音乐会



世界F1摩托艇大奖赛

关爱弱势群体

招行时刻关注需要帮助的群体，通过多种形式改善弱势群体的生存状态，与社会共享企业发展成果。

2009年，为了传承和保护在地震中遭受重大破坏的羌族非物质文化遗产，呼吁各界关注羌文化，本行于1月份启动了“金葵花”羌族少儿合唱团音乐教育公益计划。本行向中国儿童少年基金会捐赠了150万元作为该计划运作基金，并结合羌族爱心义卖、爱心家庭温暖结对等活动，增加活动的社会效益。

成立“金葵花”羌族少儿合唱团：合唱团自成立伊始便受到广泛关注，并邀请著名钢琴家郎朗出任艺术顾问。2009年6月30日，合唱团参加了“魅力中国·北京鸟巢夏季音乐会”，让全世界人民共同感受羌族原生态音乐的魅力。

启动羌寨爱心行和爱心义卖：在“5·12地震”一周年之际，本行组织志愿者赴羌寨探访，同时发起“金葵花”羌族爱心义卖活动。截至2009年7月31日活动结束，共义卖物品7,057件，筹得善款332,380元。其中，各分行爱心义卖专柜募得善款317,743.5元，“拍拍网”上爱心义卖专区募集善款14,636.5元。全部善款统一捐赠至中国儿童少年基金会，用于“金葵花”羌族少儿合唱团的发展，帮助羌族孩子健康成长。

组建“金葵花”爱心家庭：通过家庭结对方式，在本行“金葵花”客户中招募13个爱心家庭，13名“金葵花”羌族少儿合唱团团员在爱心家庭中度过了3天的快乐时光，加深了汉羌两族孩子们的深厚友谊。



招商银行“金葵花”羌族少儿合唱团公益计划启动仪式

拓展公益平台

招行充分认识到带动更多力量关注社区发展的重要意义，通过加入各种公益组织、依托企业优势拓展公益渠道等方式，动员更多力量参与公益，搭建更为广阔的公益平台。

本行先后加入阿拉善SEE生态协会、中国企业社会责任同盟、深圳市综研软科学发展基金会等几十个国内外公益组织，通过资助和专业知识的贡献，促进相关社会问题的解决。2009年，本行还结合银行金融企业的特点，不断拓展公益慈善的新模式。

打造国内第一支公益型信托产品

2007年，本行响应云南省政府“爱心成就未来”特别助学行动的号召，与云南国际信托公司合作，共同推出了国内第一支公益型信托产品——“爱心成就未来——稳健收益型”集合资金信托计划，借助该计划搭建爱心助学公益平台。

该产品是一个集合投资者资金的稳健型投资计划。由本行担任托管银行，云南国际信托公司担任投资管理人，本行和云南信托均不收取管理费和托管费。捐赠资金三方共管，计划收益的50%定期核算捐赠给公益事业，使公益捐助由一次性捐赠改为持续性参与。

截至2009年底，该计划先后捐建了云南石屏县宝秀镇新龙小学、大姚县湾碧乡文宜拉小学、腾冲县五合乡老寨村完全小学、泸西县向阳乡卷洞门小学等四所公益信托希望小学，改善了这些学校办学条件，消除安全隐患，解决学生的教学、吃饭、住宿条件，为师生创造了良好的学习、工作和生活环境。

打造“爱心”金融产品

本行以银行卡作为载体和平台，开创了一种崭新的慈善模式。2009年，本行携手李连杰壹基金先后发行爱心信用卡、爱心“一卡通”等公益特色金融产品。该系列产品得到社会公众的广泛认可，已经成为招行客户奉献爱心最为便利的渠道。

同时，本行进一步丰富产品的公益内涵，组织持卡客户参与“一日义工体验”活动。2009年，本行先后在四川、北京、上海组织了“壹家人，一起走”纪念5·12同行汶川路、“关爱自闭症儿童‘星星雨’一天义工”、“与阳光之家智障人士共同体验”等公益体验活动。

发卡形式	发卡日期	特点	运作情况
壹基金爱心信用卡	2008年12月	内地金融消费领域第一张以“爱心额度”为信用卡核发及升等标准的慈善认同卡，将每一位持卡人、招商银行、每一家爱心商户等无数的“1”联系起来，即招行在每张卡片申请成功后将捐赠1元 持卡人承诺每月捐赠1元、11元、111元不等的爱心款；持卡人在爱心商户消费，除了招行正常捐款外，爱心商户也会捐赠1元或者10元不等的爱心金额。	截至2009年底，累计发卡24,583张，募集捐款超过200万元。
壹基金爱心“一卡通”	2009年5月	内地第一张慈善借记卡，将理财与慈善合二为一，倡导“每1人+每1个月+每1元=1个大家庭”的公益理念。	截至2009年底，累计发卡近40万张，募集捐款超过40万元。

绿色发展

降低环境影响 支持低碳经济

应对气候变化，减少碳排放已成为企业履行社会责任的一个重要方面。虽然金融银行业属于低排放行业，但是作为引导资源配置和资金投向的中枢，银行业在应对气候变化中发挥着至关重要的角色。招行高度关注资源的有效利用和对环境保护的支持，将促进可持续发展和应对气候变化纳入企业的发展战略，通过切实行动，降低自身、客户和整个社会的碳排放量，支持低碳经济的发展。

- 通过绿色办公、绿色建筑和绿色采购等手段，降低自身的环境影响，努力建设“绿色银行”。
- 通过网上银行、电子账单等信息化服务，降低客户的环境影响。
- 通过绿色信贷、绿色金融产品的研发，促进低碳经济的发展。



环境

建设“绿色银行”

招行自身运营的环境影响主要来自办公过程中的用电、用水以及相关物资消耗。2009年本行积极响应政府关于节能减排的号召，以适度为原则，以规范管理、技术改造为手段，不断推进绿色办公、绿色采购和绿色建筑等一系列绿色计划，努力降低自身对环境的影响，以自身的努力，打造“绿色银行”。

推行绿色办公

为了降低因自身业务规模扩大、员工数量增加而产生的环境影响，本行积极推行绿色办公。通过邀请外部专家为员工进行节能降耗专业知识培训，不断提高员工的节能意识和减排技能。同时，大力提倡无纸化办公和减少不必要的差旅，加强推进节能措施与技术改造，以此来实现自身运营过程中的节能减排。

2009年，本行对总行大厦的空调和照明系统进行节能技术改造：

- 给空调机组的制冷主机和冷却塔增加变频器。
- 对新装修项目的照明灯，改用 T5 节能灯管，实现照明系统节电 40%。
- 安装节水型自动感应水龙头，总体节水率达到 10%。

同时，本行在日常工作中，努力提倡节约和循环使用纸张等办公用品，大力推行少纸化和无纸化办公。利用音频电话会议系统等智能化方式，减少不必要的差旅，收效显著。

2009 年总行机关累计召开音频电话会议 118 次，参会人数达到 8,728 人次。按每人 1,000 元的差旅费用估算，全年共节约 872.8 万元。

施行绿色采购

2009 年，本行在全行的集中采购工作中采取系列举措，大力倡导和施行“绿色采购”、“绿色消费”理念，严把采购的环保质量关，进一步减少因物资使用而产生的碳足迹：

- 通过印发“节能减排，绿色环保”主题宣传资料及有关知识介绍，向全行采购条线的员工进行节能宣讲，提倡将“节能减排”、“绿色环保”贯彻落实到采购工作的每个环节，如：在购买办公用品及其它物品时，提倡选择环保纸张以及低能耗和低碳环保产品等。
- 将“节能减排，绿色环保”作为全行采购工作中选择供应商的资格条件和评选标准，在同等条件下，优先选择具有环保和社会责任意识的供应商，或在评选时给予适当的考虑。
- 在采购产品时，将“低碳、节能、环保”作为必要条件加入合同条款，如：在集中采购营业网点的装修用材时，向供应商着重提出“低碳、节能、环保”的要求和标准。

打造绿色建筑

2009 年，招行积极践行绿色建筑理念，将节能环保、以人为本的责任理念融入上海大厦与张江银行卡产业园区信用卡中心项目的建设。

结合中国的环境发展现状及两个项目工程的特点，本行在项目方案设计之初便引入了全球最先进的绿色建筑认证评分体系——LEED™国际绿色建筑认证体系，有针对性地制定了 LEED™评分卡，明确了绿色建筑的目标，并且制订了切实可行的设计策略，在楼宇设计中采用了多项国内外先进的绿色技术与绿色产品。

招行在建项目主要绿色技术与绿色产品的应用

创新节水技术	收集雨水并经处理后，用于卫生间冲厕及景观植物的灌溉，其中信用卡中心项目雨水收集系统的年收集量约为 4,238 吨。
地源热泵系统	在上海大厦项目中，设计运用了地源热泵系统，实现热泵的无污染运行，且避免了远距离输送的热传递损失，全年节电量可达到 705,186 kWh。
冰蓄冷空调系统	利用夜间低谷负荷电力制冰并储存于蓄冰装置中，白天融冰将所储存冷量释放出来，减少电网高峰时段空调用电负荷及空调系统装机容量。
绿化屋面设计，减少热岛效应	为减少楼宇对微观气候以及人类和野生生物栖息地环境的负面影响，两项目中均采用屋面绿化的设计，确保绿色屋顶的面积占总屋面面积的百分比不低于 50%，并保证 95% 的停车位位于地下室。
实施高级制冷剂管理，使用替代型冷媒	在冷水机组以及厨房制冷设备的选型上，使用 R134A 型冷媒，避免使用含有 CFCs 的制冷剂，减少对臭氧层的破坏。
采用先进的低流量卫生洁具产品，种植本地生植物	采用先进的低流量洁具产品，同时在园林景观设计中适合使用适合本地气候的本地生植物，减少景观灌溉用水，力争总水量减少 40%。
从源头抓起，保证室内空气质量	使用健康环保的绿色材料，让员工在健康舒适的环境中办公。例如：对黏合剂、密封剂、油漆涂料、地毯等均有 VOC 含量的限定。
提供舒适的热环境，提高员工的健康指数、工作效率及舒适度	为提高员工办公舒适度，在暖通专业设计上采取多项措施，例如 VAV 变风量空调系统、内外分区、四管制风机盘管、空气加湿措施、纳米光子除菌技术等，以达到 ASHRAE55-2004 人体热舒适条件。此外，在楼宇自控系统中集成上述功能，根据人体需要智能调节建筑内部温度、湿度、空气质量、灯光照度及相关设备的运行，满足人们对环境舒适性的要求，并且自动存储个人习惯参数曲线，实现自动调节、分区调节，确保员工感到环境舒适。

本行编制了施工过程绿色策略指导方案，严格现场施工管理，通过综合性手段，严防因施工造成的水土流失和当地水体、空气质量污染的发生。同时本行还加强对施工废弃物的管理，以实现废弃物的合理处置，减少因工程实施对周围环境产生的影响。

2010 年，本行将根据两个在建项目的实际情况，继续跟踪落实 LEED™得分点在施工过程中的执行，并加强对现场施工的协调管理，保障现场施工的环保节能，同时重点关注 LEED™对设备与材料采购的相关要求。

推广网上银行

招行充分发挥网络便捷、低碳的优势，大力拓展网上银行及相关服务，在降低自身运营成本 and 间接环境影响的同时，极大地减少了客户因办理业务而造成的环境足迹。

拓展网上银行服务

2009 年，本行进一步通过媒体广告、网上银行专业版使用手册、短信邮件等方式广泛开展网上银行专业版的宣传工作，鼓励广大用户使用网上银行办理业务，并对网上“企业银行”客户实施价格优惠，发挥价格的导向作用，吸引客户将支付结算交易转移到网上进行。

通过网上银行的大范围使用，传统业务办理过程中的填写凭证、复印资料等环节均被取消，客户只需在网络客户端提交指令，后续的业务办理就都通过电子渠道完成，一方面降低了银行服务成本和软、硬件的开发维护费用，另一方面有效降低了客户成本，更重要的是通过对传统柜面办理业务方式的替代，提高了整个社会的效率，减少了资源浪费。

倡导绿色金融

本行将绿色金融作为自身重点发展领域，将绿色金融的理念贯穿到信贷政策及金融产品开发的各个环节，利用金融工具，促进全社会的节能减排和低碳经济发展。

作为联合国环境规划署金融行动机构(UNEP FI)的会员单位，本行于 2009 年 10 月派团参加了该组织的年度大会与“投资于变革，变革投资”的圆桌峰会，其间本行在发展绿色金融方面所采取的措施和取得的成绩获得了国际同行的广泛认可和高度评价，并为发展绿色金融积累了宝贵经验。

推行电子账单服务

自 2006 年提出“电子账单”的概念以来，截至 2009 年底，本行信用卡仅使用电子账单的客户较 2008 年底增长 93.84%（学生卡除外），全年减少账单用纸 8,827 万张，节约运营成本达 4,527 万元。

2009 年 4 月 28 日，本行率先在业内推出了信用卡彩信账单服务，成为业界首个通过彩信向客户发送账单的企业，截至 2009 年底，累计 300 万客户使用该服务。

推进绿色信贷发展

本行通过不断完善自身绿色信贷政策，严格控制对“两高”和“产能过剩”行业的信贷，积极支持国家确定的重点节能工程和再生能源项目。

2009 年初，本行颁布了《绿色金融信贷政策》与《可再生能源行业营销指引》，从信贷政策与资产营销方面对绿色金融给予了充分的指导和支持。

一方面，本行高度重视对高耗能、高污染行业的信贷准入管理，强化预警退出机制建设，有效地控制了相关行业的贷款规模增长。

2009 年 3 月，本行出台《2009 年信贷政策》，强调实施素质工程，坚持有保有压，对高耗能或高污染行业设置了严格的准入标准。在信贷政策的制定过程中，明确环

保优先的原则，将国家产业结构调整目录中的相关要求融入信贷政策的准入及退出标准中。

2009 年，本行主动调控“两高”行业的贷款规模和增速，并高度重视资产质量的管控。截至 2009 年末，本行对“两高”行业的贷款余额为 962.45 亿元，占境内公司贷款的 14.88%，比年初下降 1.95 个百分点，不良率为 0.62%。

2009年末招行对“两高”行业贷款情况

单位：折人民币亿元

两高涉及行业	余额	余额在公司贷款中占比	占比比年初变动(百分点)	不良额	不良率	不良率比年初变动(百分点)
石油加工、炼焦及核燃料加工业	52.74	0.82%	-0.26%	0.02	0.04%	0.00%
化学原料及化学制品制造业	176.23	2.72%	0.14%	1.08	0.61%	-0.14%
非金属矿物制品业	97.24	1.50%	0.11%	0.32	0.33%	-0.38%
黑色金属冶炼及压延加工业	152.59	2.36%	-1.10%	0.34	0.22%	-0.16%
有色金属冶炼及压延加工业	172.72	2.67%	0.61%	1.19	0.69%	-0.44%
火力发电	310.94	4.81%	-1.44%	2.96	0.95%	-0.12%
合计	962.45	14.88%	-1.95%	5.92	0.62%	-0.18%

2009年,北京分行积极促进环保产业发展。截至2009年10月,共审批通过了9家节能环保类企业的贷款申请,涉及风力发电、高频变压器制造、污水处理、垃圾焚烧等项目,审批金额合计12.1亿元。其中,高安屯垃圾焚烧为本行参与的首笔垃圾焚烧项目银团贷款。

另一方面,招行积极开展针对环境友好型产业的信贷业务,促进经济的可持续发展与生态的协调发展。

本行“绿色金融工作小组”自2008年10月成立以来,积极开展全行绿色金融业务标准、业务系统的建设及相关产品的开发。目前,本行正在抓紧建设绿色金融业务系统,通过系统标识来完善对绿色金融业务的统计监测,并实现分析和考核等功能。

2009年,本行累计向绿色信贷领域投放贷款398.20亿元,同比增长59.71%。其中:可再生能源134.32亿元,清洁能源37.01亿元,环境保护领域226.87亿元。

探索绿色金融创新

本行在推进自身“绿色信贷”发展的同时,还利用UNEP FI会员的优势,积极探索“绿色产品”的开发,不断丰富“绿色信贷”的内涵。

2009年,本行在绿色信贷、项目融资等产品的基础上,与国际金融公司(IFC)合作,开展风险分担产品的研发工作,同时致力于开展清洁发展机制(CDM)咨询服务、法国开发署能效及可再生能源低息贷款项目,以及绿色私募基金等新业务。

本行于2008年启动了与国家财政部、法国政府合作的中法绿色中间信贷项目。2009年底,该项目一期圆满结束。本行在三家转贷银行中率先完成全部2,000万欧元长期低息转贷资金的提款,转贷项目涉及风电、生物质能发电、工业节能、建筑节能等领域,有力地促进了所在地绿色经济的发展。

合肥分行结合某水泥公司纯低温余热发电技术项目的需求,设计了“法国开发署低息贷款+CDM收益”的绿色服务模式。一方面为客户申请法国开发署的绿色低息贷款,另一方面积极为客户寻求碳买家。目前,该客户已经成功得到法国开发署的低息贷款,并与相关碳买家签署了碳减排购买协议。该项目建成投产后,平均发电功率可达9.0MW,年发电量为 $6,695 \times 10^4 \text{kWh}$;每年可节省标准煤约2.15万吨,减少碳排放约4.73万吨。

2010展望

2010年是本行实施二次转型的第一年,我们将把二次转型的战略思想融入到企业社会责任建设中,实现二者的有机结合。

按照国家货币政策、财政政策、产业政策及其他政策的要求,适时调整经营战略,支持国家产业结构及增长动力结构调整,关注社会整体利益;积极响应低碳经济号召,优化和调整信贷结构,杜绝向只顾经济利益、不顾社会道德和责任的企业以及不符合国家环保和产业政策的授信;稳步推进零售业务发展,构建零售银行全方位的产品和服务体系,提升对居民个人金融服务能力;进一步提升对中小企业的金融服务能力,加大信贷投放力度,不断创新产品,力争为中小企业提供量身定做的个性化金融服务;继续稳步推进综合化、国际化进程,为企业和居民个人提供高标准的“一站式”、境内境外金融服务;加大员工培训力度,助力员工职业发展。

招商银行 2009年社会责任荣誉榜

1月

- 在中国《银行家》杂志的评选中，本行荣获了“最佳企业形象奖”。金葵花理财整合营销案例、点金公司理财、CBS 跨银行现金管理三个案例入选“金融产品十佳奖”。
- 国内唯一将公众综合评价引入企业评价领域的，国务院发展研究中心企业研究所、北京大学中国信用研究中心、搜狐财经及光华传媒主办的“最佳企业公众形象奖”在搜狐2009 中国新视角高峰论坛隆重揭晓，本行被授予“2008 最佳企业公众形象奖”。
- 在胡润百富发布的《中国千万富豪品牌倾向报告》中，本行第五次蝉联中国千万富豪“最青睐的人民币理财银行”和“最青睐信用卡发卡行”两项大奖。

3月

- 本行被道农研究院、北京大学光华管理学院评为“中国绿色公司2008 年度星级标杆企业”。
- 本行获得《财资》(Asset)“中国最佳托管银行新星奖”和《证券时报》“中国新锐基金托管银行”奖，成为唯一获得境内外托管业务奖项的股份制托管银行。
- 在《亚洲银行家》举办的“2009 零售金融服务卓越大奖”颁奖典礼上，本行第三度荣获“中国最佳零售银行”，并连续第五次获得“中国最佳股份制零售银行”。

6月

- 本行被中华（海外）企业信誉协会授予“中国信誉企业认证”。
- 在《亚洲货币》杂志 (Asia Money) 举办的最佳私人银行评选中，本行荣获“中国最佳私人银行”。
- 本行荣获“广东省纳税百强企业”称号，深圳市福田区“纳税百强企业”称号。
- 在商务部《WTO 经济导刊》主办的“2008 金蜜蜂企业社会责任——中国榜”活动中，本行获得“金蜜蜂——客户服务”奖。

2月

- 《欧洲货币》杂志揭晓了第六届“最佳私人银行与财富管理”的年度评选结果，本行私人银行凭借在业界的良好声誉和高端客户财富管理等方面的优异表现，荣获“中国区最佳私人银行奖”(Best Private Bank in China)，此奖项是私人银行与财富管理业务在中国市场的唯一一个综合性大奖。

4月

- 中国电子商会呼叫中心与客户关系管理专业委员会授予本行信用卡中心客服中心“2009 年中国(亚太)最佳呼叫中心”。
- 在由民政部中国社会工作协会、金融界 (www.jrj.com) 共同主办的 2008 中国金融行业慈善榜评选中，本行荣获“2008 中国金融企业慈善榜——银行业突出贡献奖”，“希望工程——爱心操场红动中国项目”荣获“最受公众认可的公益项目”奖项。
- 在《福布斯》杂志网络版评出的全球 2000 大企业，本行名列第 221 位。
- 英国《金融时报》发布全球品牌 100 强排名。本行在品牌价值增幅排名中位居全球第一，实现 168% 的增长；位列全球品牌 100 强排名第 81 位。本行最新品牌价值 80.52 亿美元，同比上年增长 50.52 亿美元。

7月

- 《财富》(Fortune) 中文杂志公布了“2009 年中国上市公司 100 强排行榜”。本行列居第 39 位，比去年上升 6 名，在中国银行业中排名第 5。
- 本行荣膺中华英才网评选的第七届大学生“最佳雇主 50 强”称号。
- 在由《经济观察报》社主办的“2008 年度中国最佳银行评选”活动中，本行荣获“2008 中国最佳信用卡业务银行”、“2008 中国最佳创新银行”、“2008 中国最佳现金管理银行”三项大奖。

8月

- 在《理财周报》主办的 2009 年中国上市公司最佳董事会评选活动，本行荣获“2009 中国上市公司最佳董事会”、“2009 中国上市公司最佳治理董事会”奖项。
- 英国《银行家》杂志公布了“2009 年全球银行 1000 强排名”，本行跃居第 87 位。
- 在 CCTV “60 年 60 品牌”的颁奖晚会上，本行荣获改变民众生活的“60 年 60 品牌”大奖。
- 在成都市人民政府与南方报业传媒集团共同主办的首届中国企业社会责任年会上，本行荣获“2008 中国国有上市企业社会责任榜百强企业”与“首届中国企业社会责任年会优秀责任建言”两项大奖。

10月

- 在《亚洲风险》(Asia Risk) 年度风险管理奖项评选中，本行荣获“2009 年度最佳风险管理银行（中国区）”大奖。
- 在《亚洲金融》(Finance Asia) 杂志主办的“2009 年度亚洲最佳公司”评选中，本行一举荣获四项大奖：“最佳管理公司奖”、“最佳公司治理奖”、“最佳投资者关系奖”；马蔚华行长荣获“亚洲最佳 CEO 奖”。
- 在《财富》(Fortune) 中国杂志评选的“2009 最受赞赏的中国公司”全明星榜中，本行连续第四年入选，排名前五。
- 由《首席财务官》杂志社主办的“2009 年度中国 CFO 最信赖的银行评选”中，本行荣获“2009 年度中国 CFO 最信赖的银行”、“最佳公司理财奖”、“最佳现金管理奖”、“最佳绿色金融奖”、“最佳企业金融品牌奖”。

12月

- 在 3G 门户“金手机”最有价值手机银行评选中，本行荣获“2009 年度最具创新手机银行”。
- 在《南方日报》主办的“南方致敬 · 2009 公益盛典”活动中，本行荣获“南方致敬 · 扶贫公益创新奖”。
- 《福布斯》中文版和富国基金联合举办的“2009 福布斯”富国中国优选理财师”评选中，本行 9 名贵宾理财经理入围全国 50 强，10 名贵宾理财经理入围区域 10 强，总人数居同业首位。
- 本行获评《亚洲周刊》2009 年度“全球华商 1000 中国区最绩优企业大奖”。

9月

- 在《财资》杂志举办的“财资三 A 投资奖 2009”的评选中，本行私人银行荣获了“中国最佳私人银行”大奖 (Best Private Bank, China)。
- 在《亚洲银行家》举办的“2009 年中国零售卓越大奖”颁奖典礼上，本行荣获“卓越零售信贷奖”。

11月

- 本行荣膺《中国企业家》杂志评选的“中国最佳领导力培养公司”，综合排名第五。
- 在金融界“2009 年电子银行业务及风险管理论坛暨最佳电子银行颁奖盛典”上，本行荣获“2009 年最具客户忠诚度奖”。
- 本行信用卡中心获得了共青团中央中国青少年发展基金会授予的“希望工程 20 年特别贡献奖”。
- 本行“银合理财”项目荣获“深圳市人民政府金融创新一等奖（第一名）”，“6S 资产托管综合业务平台”项目同时荣获该奖项二等奖（第一名）。

- 由银率网主办的首届“360”银行评测”年度报告发布，本行荣获 2009 年度理财产品、个人贷款、信用卡、贵宾理财、电话银行、手机银行、电子银行及综合服务等 8 项满意度奖。
- 在《理财周报》“2009 年第二届最受尊敬银行评选暨 2009 年第三届中国最佳银行理财产品评选”中，本行获评“2009 年最受尊敬银行特别贡献大奖”、“2009 年最佳风控私人银行”、“2009 年最佳零售银行（最佳财富管理银行）”奖项。

GRI索引

编号	披露页码	相关程度	页码
战略与分析			
1.1	机构最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	高	1-4
1.2	对主要效果、危机及机遇的描述	高	14-15
公司概况			
2.1	机构名称	高	5
2.2	主要品牌、产品及服务	高	5-6 / 20-21
2.3	组织结构图	高	12
2.4	公司总部的地址	高	封底
2.5	机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	高	封二
2.6	所有权性质及法律形式	高	5
2.7	所服务的市场	高	5-6
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	高	5
2.9	在报告期间关于机构规模、结构或所有权限的重大变化	高	5-6
2.10	报告期间获得的奖励	高	6
报告参数			
3.1	所提信息的报告时间	高	封二
3.2	最近一次报告的时间	高	封二
3.3	报告周期	高	封二
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	高	封底
3.5	确定报告内容的程序	高	封二
3.6	报告的界限	高	封二
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	高	封二
3.8	报告的基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期及（或）不同机构间可比性的实体的处理方式	高	封二
3.9	数据计算和处理方法	高	封二
3.10	对以前报告中信息进行调整、更改的说明	不适用	--
3.11	报告在范围、界限及评估方式上出现的重大变化	不适用	--
3.12	列表表明报告引用的标准：标明页码和网络链接	高	封二 / 49-53
3.13	在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告寻求外部认证的政策以及现行措施。如果没有列出，请解释任何外部认证的范围以及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系	不适用	--
公司治理			
4.1	机构的治理结构	高	11
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任行政职位	高	11
4.3	如机构有完整的董事会体系，说明独立董事与非执行董事的数量	高	11
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	高	13
4.5	公司治理层、高级经理及执行主管的薪酬与机构效益的联系	高	--
4.6	最高决策层规避利益风险的程序	高	14-15

编号	披露页码	相关程度	页码
4.7	最高决策层所任职资格说明	高	--
4.8	与经济、环境、社会效益及其实施情况相关的使命或价值观、行为守则及原则	高	7-9
4.9	最高决策层如何对机构进行监督，管理经济、环境、社会效益	高	9
4.10	评估最高决策层自身业绩的程序与方式	高	--
4.11	说明机构是否以及如何提出预防性的措施	高	14-15
4.12	签署或认可的由外部机构提出的关于经济、环境和社会等方面的章程、原则或者其他倡议等	高	7 / 42-45
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	高	43
4.14	机构利益相关者的名单	高	7
4.15	识别及选择利益相关者的依据	高	7
4.16	利益相关者参与的程序	高	7
4.17	利益相关者参与提出的主要问题及机构如何进行回应	高	7-8
经济绩效指标			
EC1	产生和分配的直接经济价值	高	5-6
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务问题和其他风险及机遇	高	5-6 / 33-34
EC3	公司明确承诺的各种福利和补偿计划	高	26
EC4	政府给予机构的重大财务援助	不适用	--
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	高	--
EC6	机构在主要业务运营地点对当地供应商的政策、措施以及支出比例	低	41
EC7	机构在各主要营运地点聘用当地人员的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	高	27
EC8	机构透过商业活动、实物捐赠或者免费，主要为大众利益而提供的基建投资及服务的发展与影响	高	35-39
EC9	机构了解并说明其重大的间接经济影响，包括影响的程度	高	35-39 / 41-45
环境绩效指标			
EN1	所用物料的总量或者用量	高	--
EN2	采用可循环再造物料的比例	高	--
EN3	按照主要源头划分的直接能源耗量	高	--
EN4	按照主要源头划分的间接能源耗量	高	--
EN5	因环境保护及提高效率而节省的能源	高	41-42
EN6	提供具能源效益或以可再生能源为本的产品及服务计划，以及计划的成效	高	42-43
EN7	减少间接能源耗量的计划以及计划的成效	高	41-42
EN8	按源头划分的总耗水量	高	--
EN9	因耗水而受严重影响的来源	低	--
EN10	循环再用水的百分比以及总用量	高	--
EN11	机构在环境保护区或者生物丰富多样的其他地区，或在其他地区，或者是相邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	低	--
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	低	--
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	低	--
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	低	--

编号	披露页码	相关程度	页码
EN15	按其濒临绝种的风险程度，依次列出栖息地受机构作业影响的以下物种数量：列入国际自然及自然资源保护联盟下轄红色名册及全国保育名册的物种	低	--
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	高	--
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	高	--
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	高	41-43
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	低	42
EN20	按种类及重量划分的NO、SO 以及其他重要气体的排放量	低	--
EN21	按质量以及目的地划分的总排水量	高	--
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	高	42
EN23	严重泄漏的总次数以及泄漏量	不适用	--
EN24	按照《巴塞尔公约》附录条款视为‘有毒’的废弃物经运输、进口、出口或者处理的重量，以及经国际船输送的废弃物的百分比	不适用	--
EN25	受机构排水及径流严重影响的水源及相关栖息地的位置、面积、受保护状况及生物多样性价值	低	--
EN26	减低产品及服务的环境影响的计划及其成效	高	43
EN27	按照类别，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用	--
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外的制裁的次数	低	--
EN29	运输产品、其他货物以及物料做营运用途，以及运输雇员所产生的重大环境影响	低	--
EN30	按类型说明环境保护的总体支持及投资	高	41-43
社会绩效指标			
LA1	按雇佣类型、雇佣合同及地区分类的员工总数	高	25
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的雇员流失总数及比率	高	25
LA3	按主要业务划分，只提供全职雇员（不给予临时或者兼职雇员）的福利	高	25-26
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	高	26
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体协议中注明	高	--
LA6	在协助监察及咨询职业健康与安全计划的正式劳资健康与安全委员会中，员工所占比例	高	--
LA7	按地区划分的工伤、职业病、损失工作日以及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	高	--
LA8	为协助雇员、雇员家属或者社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	高	27 / 31
LA9	与工会签订的正式协议中，涉及健康与安全的项目	高	26
LA10	按雇员类别划分，每名雇员每年受训的平均时数	高	27-28
LA11	加强雇员的持续职业发展能力及协助雇员转职的技能管理及终生学习课程	高	27-28
LA12	接受定期绩效考核及职业发展计划的雇员的百分比	高	27-28
LA13	按性别、年龄组别和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层员工和普通雇员的细分	高	25
LA14	按雇员类别划分，男性与女性的基本薪金比率	高	--
HR1	载有人权条款或者已经通过人权审查的重要投资协议的总数及百分比	不适用	--
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承包商的百分比，以及机构采取的行动	不适用	--
HR3	雇员在作业所涉及的人权范围内的相关政策及程序方面受训的总时数，以及受训雇员的百分比	不适用	--

编号	披露页码	相关程度	页码
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的行动	高	25
HR5	已发现可能严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权力的行动	高	26
HR6	已发现可能会严重危害童工的作业，以及有助于废除童工的措施	高	25
HR7	已发现可能会导致强制劳动的作业，以及有助于消除这类劳动的措施	高	26
HR8	保安雇员在作业所涉及人权范围内的相关政策及程序方面受训的百分比	不适用	--
HR9	涉及侵犯本土员工利益的案例总数，以及企业采取的措施	高	26
SO1	与社区事务有关的评估和管理工作，其核心思路、评估和管理范围以及有效性	高	35-37
SO2	已作贿赂风险分析的业务单位的总数以及百分比	高	15
SO3	已接受机构的反贿赂政策及程序培训的雇员的百分比	高	--
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	高	14
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及公共政策立法过程中的参与	中	--
SO6	按国家划分，对政党、政客以及相关组织作出财务及实物捐献的总值	不适用	--
SO7	企业涉嫌反垄措施的法律诉讼的总数，及其结果	低	--
SO8	违反法律以及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱之外的制裁的总数	高	--
PR1	为改良而评估产品及其服务在其产品生命周期各阶段对于消费者安全与健康的影响，以及须接受这种评估的重要产品或者服务的类别	中	20-21
PR2	按照结果划分，违反管制产品或者服务在其生命周期影响健康与安全的法规及志愿守则的次数	中	--
PR3	按程序划分标签所需要的产品及服务信息种类，以及须符合这种信息规定的重要产品以及服务的百分比	高	20-21
PR4	按结果划分，违反产品以及服务商标管理法律以及规则的次数	中	--
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	高	18-19
PR6	为遵守市场推广相关法律法规、自愿守则而设立的计划	高	20 / 22 / 44
PR7	违反市场推广法律、法规的案件总数	高	--
PR8	已证实关于侵犯客户隐私权以及遗失客户资料引起的客户投诉的总数	高	23
PR9	违反产品或者服务推广法律法规而受到处罚的款项额度	高	--
金融服务行业指标 (FSSS)			
FS1	针对业务的关于环境与社会政策	高	21-23 / 33-34 / 43-45
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	高	22-23 / 43-45
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	高	22-23 / 43-45
FS4	提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	高	41-42 / 44-45
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	高	22-23 / 44-45
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	高	5-6
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	高	20-21 / 33-34 / 38-39
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	高	43-45
FS9	针对环境、社会政策及风险评估程序的审计的覆盖面及频度	高	--
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	高	41
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	高	44-45
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	高	44-45
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点	高	17 / 38-39
FS14	使更多弱势群体享受到金融服务的倡议	高	17 / 22
FS15	对于金融服务及产品进行公正的设计及销售的政策	高	22
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议	高	22-23

信息反馈

尊敬的读者：

感谢您百忙之中阅读招商银行《2009 年社会责任报告》。本报告是招商银行第四次发布的企业社会责任报告，在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，请您不吝指正，以帮助我们在今后进一步提升企业社会责任管理工作。谢谢！

招商银行2009 年社会责任报告编写组
2010 年3 月

您的联系方式

姓名		电话		邮件	
单位					

对报告的评价 (每一评价指标分为5级，1为最低分，5为最高分)

	实质性	完整性	客观性	对利益相关方关注 问题反映程度	可读性
社会责任管理					
追求稳健发展，持续价值增长					
优化服务体系，提升客户体验					
保障员工权益，实现共同成长					
倡导公益精神，助建和谐社会					
降低环境影响，支持低碳经济					

对报告的总体评价

在下一份报告中，您最希望我们加强在哪一方面的内容？

您可以选择传真或邮寄的方式将上表反馈给我们。我们将认真阅读您的意见和建议，并承诺妥善保护您的上述信息不被第三方获取。



招商銀行
CHINA MERCHANTS BANK