



Social responsibility report

社会 责任 报告

招商银行 1987-2007



序

自改革开放以来，中国的经济发展一路突飞猛进，其最基本的推动力来自企业，后者不仅决定着中国经济的现在，更影响着整个中国社会的未来。随着企业的重要性的日益凸现，其行为的影响力早已超出了该组织本身。企业是否具有良好的行为规范，在很大程度上决定着中国能否成为负责任的大国；企业能否关照更广泛的利益相关者的利益，承担更多的社会责任，也在很大程度上决定着我国“和谐社会”的发展乃至全球的福祉的增进。

两千多年前，孟子就说过：“穷则独善其身，达则兼善天下。”孔子也提出：“己立立人，已达达人。”中国传承至今的儒商精神和济世文化，与源于希腊契

约精神的“企业公民”理念一样，都充分表达了作为社会重要单元的企业要在追求卓越的同时努力回馈社会的思想。“企业社会责任”正是源于这一思想。特别是最近十余年来，随着经济全球化的深入发展，主动承担相关社会责任的公司已经越来越多。

招商银行的实践表明，企业在社会责任方面的积极参与，不仅会增加整个社会的福利，而且可以提升企业的可持续发展能力。它有助于员工树立正确的人生观、价值观和责任意识，有助于增强企业的荣誉感、归属感和自豪感，有助于增强团队的协作能力和凝聚力。同时，企业履行社会责任所表现出的人文关怀和服务，又会无形地渗透到经营管理的每一个环节，成为企业道德和价值理念的重要组成部分。

在招商银行成立 20 周年之际，我们首次发布招行《企业社会责任报告》，以此作为成长历程中的一个里程碑，更希望借此机会，增强与社会各界的广泛交流，在履行社会责任的道路上，相互借鉴，共同促进。

招商银行企业文化中心
2007 年 1 月

CONTENTS

■ 开篇

序	002
履行社会责任 弘扬商业伦理	008
招商银行企业社会责任体系	011

股东回报篇

完善的公司治理结构	014
扩股增资 抗御金融风险	018

■ 客户服务篇

客户管理	024
有效的客户关系管理	025
积极应对客户投诉	027
全方位的客户满意度测量	029

客户服务

普及金融知识

招商银行全程赞助中国大学生电脑节宣传“一卡通”“一网通”	032
招商银行举行“穿州过省 一卡通行”全国巡回展示会	034
招商银行举行“新世纪 新形象 新服务”大型理财服务路演	034
招商银行举行“理财知识进万家”路演	036
招商银行“金葵花”理财月开幕	037

提供优质服务

小贴士：招商银行服务理念之“因您而变”	041
---------------------	-----



招商银行核心价值观之服务	042
招商银行企业文化制度层之服务制度	044
招商银行举办“2004 金葵花英国教育夏令营”	045

社会回馈篇

招商银行等发起成立中国企业社会责任同盟

中国企业社会责任同盟简介	050
中国企业社会责任同盟助教扶贫行动建议书	051

扶贫解困

真心帮贫 情洒彝州	054
其他扶贫救困活动	059
减金贵	059

捐资助学

在高等院校设立奖教、奖学金	060
南京分行成立十年向 5000 多学子颁发奖学金	062
昆明分行捐资助教送真情	063
兰州分行在兰州大学设立“招商银行‘一卡通’奖学金”	063
为教育事业直接捐款	064
招商银行参加“特区与老区心连心”活动	064
招商银行参与中国扶贫基金会项目	064
招商银行向“新长城——特困大学生自强项目”提供捐赠	065
招商银行举办“金葵花”杯爱心慈善高尔夫球邀请赛	065
捐助春蕾计划	066
爱心相约招行	066
兰州分行捐资 18 万元资助甘肃 500 名贫困儿童	067

CONTENTS 目录

“天使之翼”百万助学活动 068

“天使之翼”百万助学活动侧记 068

抗洪救灾

向广东灾区捐助 072

向长江灾区捐款 072

抗击非典 073

其他 075

扶持文化体育事业

招商银行赞助北京国际音乐节 076

招商银行牵手中央芭蕾舞团献 40 年精品 076

招商银行特别赞助音乐剧《狮子王》亚洲首演 077

招商银行牵手“星期广播音乐会进社区” 078

招商银行赞助围棋电视快棋赛 078

招商银行赞助上海交响乐团演出季 079

招商银行聘请“钢琴王子”朗朗担任品牌代言人 080

招商银行信用卡中心全面赞助 2005 中国大学生广告艺术节 081

招商银行赞助高尔夫运动 082

招商银行赞助 2006F1 摩托艇世锦赛中国大奖赛 084

南京分行捐赠中国第六届残疾人运动会首场演出 085

其他社会公益事业

招商银行启动“百年招银林”工程 086

招商银行携手百家名企校园公益行 088

招商银行发布金葵花指数 089

■ 员工关爱篇

制度保障

畅通的职业发展渠道	093
高度关注员工权益	095
多种保险福利措施	096

人文关怀

丰富多彩的企业文化节	099
互助共济的文化氛围	100
关爱无言——抢救在生死关头	102

温暖精彩的文化活动

工会活动丰富文化生活	104
招银文化网站沟通员工心声	106

■ 附 录

招商银行企业社会责任荣誉榜	108
招商银行企业社会责任部分媒体报道	112
招商银行捐赠情况统计表（部分）	120
招商银行结对子助学情况一览表	126



履行社会责任 弘扬商业伦理



《世界是平的》一书的作者托马斯·弗里德曼认为，在今天这样一个信息技术高度发达和充分应用的互联世界中，全球市场、劳动力和产品都可以被整个世界以最有效率和最低成本的方式实现。与此同时，全球企业的行为规范和商业伦理也在相互交汇和融合，并逐渐形成一种共同追求的普遍价值观。近年来，随着中国企业日益融入全球经济，履行社会责任也开始成为中国企业界关注和讨论的重要话题，越来越多中国企业将自身的发展目标与社会目标联系起来，主动投身于环境保护、捐资助学、赈灾捐助等一系列社会公益活动。

实践表明，企业履行社会责任，有利于社会发展，更有利于

企业自身的可持续发展。履行社会责任，可以使中国企业获得通向国际市场的通行证，也是中国企业创建国际化强势品牌的战略举措。

企业社会责任是一个具有鲜明时代特征的范畴。不同时代、不同国家的企业社会责任，其内涵可能有所不同。处于转轨时期和日益融入全球经济的中国，企业社会责任可以分为以下两个层次。

一是基础层次的责任，即企业作为微观行为主体应该担负的经济责任、法律责任等基本义务。企业是社会基本的生产经营单位，要为股东、员工和社会带来更多、更好的经济利益。这是企业作为盈利性组织的本质要求。与此同时，企业是社会基本的法人组织，应遵纪守法，依法经营，主动照章纳税，创造阳光利润。

二是社会层次的责任，即企业作为一种人格化的组织，对于其所处社会系统的要求和期望，负有做出回应的道德责任和社会义务，做到如两千多年前我国思想家墨子所提出的：“有力者疾以助人，有财者勉以分人，有道者劝以教人。”伦理层次的责任内涵包括：人本责任，企业应坚持以人为本，尊重、关心员工；诚信责任，企业应把诚信作为基本的经营之道；环保责任，企业是资源消耗最大的组织，对建设环境友好型社会和资源节约型社会负有不可推卸的责任；济贫责任，企业是社会的细胞，在有了一定的经济效益和资本积累以后，需要向社会显示他们应当承担的企业公民责任。

作为一个商业银行如何来履行社会责任？近年来，招商银行在充分发挥银行的职能作用，积极支持社会经济的同时，努力以各种方式在探索这一命题。

作为一家在境内外上市的公众公司，我们努力为社会提供丰厚的利益回报。自 2002 年发行 A 股上市以来，招行税前利润年均增长超过 30%，股本收益率平均水平超过 13%，呈现出较强的盈利能力。自建行以来，我们已累计上缴税金 300 多亿元，员工的收入水平稳步增长且富有市场竞争力。

招行之所以能够实现盈利水平的稳步增长，首先是得益于我国经济的持续快速发展。就自身而言，则主要在于招行具备了良好的市场性、成长性与稳定性。所谓市场性，是指作为我国第一家完全由企业法人持股的股份制商业银行，招行自诞生之日起就没有政府的资金支持。非政府背景的出身体现了招行的市场性，而市场性则造就了招行创新的基因和动力。所谓成长性，是指招行瞄准国内外经济金融发展态势，大力拓展零售业务、信用卡业务和中间业务等我国银行业未来最具增长潜力的领域，占据了一定的领先优势。所谓稳定性，是指我们有一个良好的企业文化和专业化的管理团队，有力地保障了招行的稳步发展。

作为风险性金融企业，我们努力为社会保持良好的资产质量。作为一种以货币金融资产为经营对象的特殊企业，银行只有通过强化风险管理进而保持良好的资产质量，才能有效保障广大储户的利益，维护金融稳定和社会稳定。所以招商银行始终把资产安全作为全体员工心中的准则。除了建立完善的制度保障，采取国内外最先进的风险管理技术之外，我们努力构建良好的风险文化，确保制度得以不折不扣地贯彻执行。

作为服务性行业企业，我们努力为社会提供优质的金融服务。银行是一种服务业，为客户提供最好的服务、最优的产品，进而不断满足社会日益增长的金融需求，是银行的经营职责，也是银行履行社会责任的重要体现。招行视服务为生命，坚持“因您而变”，倡导人性化亲情服务，注重清除商品经济滋生的精神污染，倡导人人平等、互助友爱的社会风尚。我们的服务是面向全体社会公众的，不以财富大小、贫富差距来取舍客户，所有到招行来办理业务的客户都是我们的上帝。我们根据客户的不同金融需求，提供与之相适应的金融产品和服务；我们要求员工认真服务好每一位招行的客户。

作为社会性公民企业，我们努力为社会奉献自己的爱心。“穷者独善其身，达者兼济天下”。作为社会的一分子，随着自身的不断发展，招行积极参与公益事业，将企业公民的理念延伸至扶贫、教育、环境保护、公共卫生等众多领域。招行在企业公民行为方面的努力赢得了各界的肯定，先后被中国红十字总会、民政部授予“中国红十字博爱奖章”和“爱心捐助奖”，我们还荣获“中国最佳企业公民行为大奖”，并五次荣获“中国最受尊敬企业”称号。

福特汽车公司董事长兼首席执行官比尔·福特对企业社会责任曾有一段著名的论述，“一个好的企业与一个伟大企业的区别在于，一个好的企业能为顾客提供优秀的产品和服务，而一个伟大的企业不仅能提供产品和服务，还竭尽全力使这个世界变得更美好”。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。让我们共襄善举，争当优秀的企业公民，为构建和谐社会做出积极贡献！

招商银行行长：



2007年1月

■ 招商银行社会责任价值体系

招商银行的社会责任宗旨
源于社会，回报社会。

招商银行社会责任观

我们对股东承诺：实现股东价值最大化；
我们对员工承诺：共同发展、分享成果；
我们对客户承诺：提供最新、最好的金融服务；
我们对社会承诺：营造诚信、和谐的社会风尚。

招商银行社会责任的文化内涵

义以生利，利以平民。

招商银行社会责任的行动目标

诚信为本，和谐为美，精诚奉献，共赢发展。

招商银行社会责任的行动准则

作为上市公司，我们努力为社会提供丰厚的利益回报；
作为金融企业，我们努力为社会提供优质金融服务；
作为企业公民，我们努力为社会奉献自己的拳拳爱心。

Social responsibility report

20 年来，招行一直把完善公司治理结构，建立现代企业制度作为发展的基础。在监管部门的指导和帮助下，逐步建立了“运作规范、管理精细、专家参与”的治理体系。

招商银行通过多次扩股增资，在全国大中城市设立分支机构，积极推动非银行金融业务和银行新业务品种的发展。



■ 股东回报篇

现代企业制度，作为追求的目标，并在中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会等监管部门的支持和帮助下，与“发展稳健”为主要特点的公司治理结构。

立机构、营业网点，逐步走出蛇口，走出深圳，走向全国。在坚持银行业务为主的同时，将非银行金融业务、传统银行业务和新型银行

种的发展。

完善的公司治理结构

招商银行股份有限公司(以下简称招行)是由招商局集团于1987年4月在深圳蛇口工业区独资设立的商业银行,1989年进行了首次扩股增资和股份制改造,改制为有限责任公司,1994年再次进行股份制改组,成为股份有限公司,是我国第一家完全由企业法人持股的全国性股份制商业银行,为我国银行产权制度改革提供了宝贵的经验。

招商银行从建行筹备开始,就按照国际惯例创建现代企业管理制度,制定了《招商银行章程》,并组建了董事会,明确董事会是招商银行最高权力机构,凡重大事宜应由董事会讨论决策,并实行严格意义上的董事会领导下的行长负责制;同时建立监事会,于1987年5月召开了第一次监事会,制定并通过了监事会章程。

20年来,招行一直把完善公司治理结构,建立现代企业制度,作为追求的目标,并在中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会等监管部门的支持和帮助下,逐步建立了“运作规范、管理精细、专家参与、发展稳健”为主要特点的公司治理结构。

近年来,招行在公司治理结构方面的成绩得到了业界的肯定,先后荣获“中国十佳上市公司”

、“十佳最具投资价值上市公司”、“最佳大型公司投资者关系”等称号。2005年6月,首届中国投资者关系年会暨2004中国A股公司投资者关系评选中,招行秦晓董事长获得“投资者关系最佳领导人”奖,兰奇董秘获得“投资者关系最佳执行人”奖。2006年6月24日,招商银行荣获由中央电视台主办的“CCTV2005年度中国最具价值上市公司”第一名。

一、招行公司治理结构的主要特点

(一) 股权较分散,经营具有独立性。在上市之前,招行已有106家法人股东,没有控股股东。上市之后,招行股权进一步分散,避免了很多上市公司“一股独大”所带来的种种弊端,招行与股东在业务、资产、人员、机构及财务方面严格实行“五分开”,保持着较强的独立性,具有面向市场的自主经营能力。而且,招行的股东多为大型国有企业,有的拥有几家境内外上市公司,有的主要业务在境外。这些股东具有丰富的市场经济运作经验,经营和决策符合现代企业制度的要求。先进的观念和经历,对招行逐步完善公司治理结构,起到了积极的推动作用。

(二) 银行所有权和经营权、监督权和管理权

有效分离。招行自成立以来，股东大会、董事会、监事会依法独立运作，履行各自的权利、义务，没有违法、违规情况发生。股东大会是银行的最高权力机关，下设董事会和监事会，并实行董事会领导下的行长负责制。

董事会是全行的经营决策机构，具有独立性，负责执行股东大会的决议，制定全行的重大方针、政策和发展规划，决定全行的经营计划和投资方案，制订年度财务预算方案、决算方案以及利润分配方案，聘任高级管理人员，但不干预银行日常经营管理的具体事务，真正做到“管大事”。上市以来，全体董事恪尽职守，积极参与招商银行重大问题的研究和决策，注重维护公司和全体股东的利益；独立董事认真参加董事会会议，注重中小股东的利益要求，对应发表独立意见的事项均发表了独立意见，发挥了独立董事作用；全体监事均能本着对股东高度负责的精神，认真履行职务，对公司财务以及董事、行长和其他高级管理人员履行职责的合法合规性进行监督。

在这种情况下，银行经营班子具有较强的经营自主权。监事会负责检查银行的财务，对银行的经营活动和董事会制定的经营方针、重大决策和制度规章的执行情况进行监督检查，对董事、

行长和其他高级管理人员执行职务时违反法律、法规或者章程的行为进行监督，负责确保银行经营的规范化和制度化。由董事会聘任的行长对银行的资本、资产和负债等经营活动行使充分的经营管理自主权，并对董事会负责，保障银行资本的增值和银行的发展，不断提升银行的市场价值，实现股东利益最大化。在董事会领导下的行长负责制下，实行总、分、支行各级行长分工责任制，总行行长和副行长对总行各部门和各分行的工作，均有明确分工，各负其责，重大问题经行长办公会讨论，充分体现民主集中制的原则。

(三) 建立起一套相对健全、可操作性强、责权利明确的治理准则。

招行 87 年成立后就按法规通过了《公司章程》，近年来，根据监管部门的规定要求和招行的实际情况，修订了《公司章程》，修改后的章程更加细化、量化，从而使公司行为更加规范。制定了《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《行长工作细则》和《信息披露制度》，根据中国人民银行和中国证监会的有关规定，建立了独立董事制度和外部监事制度，为公司治理结构更加规范化运作提供了制度保证。

(四) 形成了特点鲜明的高管人员考核和激励



机制。经过多年的摸索，招行逐步形成了具有鲜明招商银行特点的高级管理人员选聘、考评、激励和约束机制。在选聘方面，坚持“专家治行”，所有高级管理人员都必须具备丰富的金融行业从业经验与专业知识。根据有关规定，行长、副行长须通过人民银行的任职资格审查后才能聘用。高级管理人员的选聘主要有外部招聘与内部选拔两种方式；在考评与奖励方面，每年初行长须向董事会提交包括利润指标的年度工作计划，该工作计划经董事会通过后，即成为当年董事会考评高级管理人员的主要依据。董事会根据考评结果，决定高级管理人员的调薪、晋升、调动、辞退，从而实现高级管理人员的奖惩；在约束机制方面，招行的各项规章制度对高级管理人员的履职行为、权限、职责等作出了明确规定。

二、近两年来招行公司治理结构改革与完善的基本情况

近两年来，招行一直根据政策要求及招行实际情况，致力于完善公司治理结构。特别是在中国人民银行和中国证监会等监管部门的大力支持和指导下，以公开上市为契机，按照建立现代企业制度和中国人民银行、中国证监会最新颁布的有关政策法规的要求，对公司治理结构进行了积极的改革和完善。

(一) 建立了独立董事制度和外部监事制度，

增加了管理层董事人数。招行现有董事 17 名，其中独立董事 6 名，管理层董事 2 名，股东单位董事 9 名；现有监事 9 名，其中外部监事 2 名，员工监事 3 名，股东单位监事 4 名，董、监事会成员构成日趋合理。

(二) 为进一步保障董、监事会的工作效率和科学决策，招行按照中国人民银行两个《指引》的要求，董事会在已成立执行委员会的基础上，于 2003 年 8 月又增设了提名委员会、审计与关联交易控制委员会、风险管理委员会、薪酬与考核委员会。董事会提名委员会、审计与关联交易控制委员会、薪酬与考核委员会独立董事占多数并担任召集人；监事会新设了提名委员会、审计委员会，提名委员会和审计委员会由外部监事担任负责人。

(三) 为保障各专门委员会依法独立、规范、有效地行使职权，确保工作效率和科学决策，董事会和监事会制定了各专门委员会实施细则及工作组。

(四) 按照上市的要求，建立了公开信息披露制度，努力增加公开性和透明度。建立信息披露制度是完善招行公司治理的一项重要内容。为协调和组织好招行信息披露事项，招行董事会及时制定并审议通过了《信息披露制度》，并指定董事会秘书协调和组织信息披露事务。自公开上市以来，招行严格按照中国人民银行、中国证监会的有关规定，严格按照上海证券交易所《股票上市



规则》及招行《信息披露度制度》的要求，及时、准确、真实、完整地披露了招行各项重大事项，在规范化披露信息方面树立了良好的形象，投资者普遍认为招行是目前我国股市中最值得信赖的上市公司之一。

（五）重视投资者关系管理，并列为公司治理的重要环节。招行上市后建立健全了与投资者沟通的机制，专门开通了投资者电话专线、专用电子邮箱，在招行网站“一网通”主页增设了“投资者关系”栏目，回复股东的提问和咨询。招行还采取多种形式举办了四次较大规模投资价值推介活动，应邀参加了瑞银华宝、德意志银行、ING等主办的QFII推介会，通过有计划的推介活动，向投资者客观介绍招行的发展情况，使广大境内外机构投资者对招行的投资价值有了比较全面的认识，取得了良好效果。

扩股增资 抗御金融风险

招商银行通过多次扩股增资，在全国大中城市设立机构、营业网点，逐步走出蛇口，走出深圳，走向全国。在坚持银行业务为主的同时，将非银行金融业务、传统银行业务和新型银行业务并举，积极推动非银行金融业务和银行新业务品种的发展。

四次扩股增资

第一次扩股增资

企业独资的银行有管理直接、决策迅速等优点，但在资本积累、市场开拓、业务发展等方面却存在较大的局限性。

招商银行的高层管理人员意识到，建立吻合现代企业制度要求的产权制度是招商银行走出蛇口、走出深圳、走向全国、走向世界的基石。1987年11月16日召开的招商银行第二次董事会上，王世楨行长代表经营班子向董事会提出了向全国性商业银行发展的战略目标，提出了扩股增资的想法，将招商银行由企业独资兴办的银行改变成股份制的商业银行。

经过董事会的充分酝酿，全体董事会一致同意了这一设想，并对《招商银行章程》进行了修改。经过半年多的准备，1988年8月11日召开的招商银行第三次董事会通过了扩股增资的方案。1989年1月17日，中国人民银行以〔1989〕12号文《关于同意招商银行增资扩股等问题的批复》批准招商银行进行首次股份制改造和扩股增资；核批了招商银行修改后的章程；确定了招商银行性质为区域性股份制商业银行。

招商银行首次增资扩股、修改章程后的主要变化是：

将原“招商银行是深圳经济特区招商局蛇

口工业区投资创办的综合性银行”修改为“招商银行是区域性股份制商业银行”，扩大了区域范围；

将“招商银行总行设在深圳经济特区蛇口工业区”改为“招商银行总行设在深圳蛇口，根据业务发展需要，经中国人民银行批准，设立分支机构”，具备了在深圳特区以外设立机构的条件；

实收资本金从人民币1亿元增加到4亿元；

招商银行的股东由一家增加到7家，新吸纳了当时的中国远洋运输总公司、交通部广州海运局、广东省公路管理局、山东省交通厅物资工业公司、中国海洋石油南海东部公司等6家股东（其中，中国海洋石油东部公司是非交通系统企业），使招商局的股份由100%锐减为45%。招商银行行徽中的七条平行射线就代表这七家股东。

这是招商银行第一次扩股增资，虽然范围不广，但却是质的变化，奠定了现代企业治理结构的基础，对招商银行后来的发展起到了至关重要的作用。经过扩股增资，招商银行形成了有限责任公司性质的股份制商业银行组织架构，成为中国第一家真正由企业法人持股的商业银行，建立了股份制银行决策经营制度，为我国银行产权制度改革提供了宝贵的经验。

第二次扩股增资

1989年第一次扩股增资使招商银行形成了有限责任公司性质的股份制商业银行组织架构。

1993年下半年-1994年5月，为了进一步增强资本实力，向全国性商业银行迈进，招商银行开始进行第二次扩股增资和股份制改造。该次增资经深圳中洲会计师事务所以深中洲（1994）验字

第 413 号验资报告验证。

1993 年 6 月 26 日，深圳市体制改革委员会办公室以深改复〔1993〕73 号文《关于同意招商银行进行内部股份改组的批复》同意招商银行进行内部股份制改组。1994 年 4 月 4 日，深圳市证券管理办公室以深证办复〔1994〕90 号文批准招商银行改组为招商银行股份有限公司，1994 年 5 月 25 日，深圳市证券管理办公室以深证办复〔1994〕132 号文批准招商银行扩股增资，注册资本增加到 11.23 亿元，股东增至 98 家（1996 年初部分股东进行了股权转让，股东减为 93 家）。这次投股增资的顺利实施为招商银行跨入新阶段后业务的开拓和发展奠定了充足的资本基础。

经过此次股份制改造，招商银行从有限责任公司改为股份有限公司，为快速扩充资本金和规范化运作创造了更为有利的条件。相应地，招商银行严格按照《中华人民共和国公司法》要求，建立健全了股东代表大会、董事会、监事会的组织和工作程序。

股东大会是最高权力机关，下设董事会和监事会。董事会对股东大会负责，是全行的经营决策机构，对全行的重大方针、政策和发展规划及收益分配进行决策，聘任高级管理人员，但不干预银行经营管理的具体事务，实行董事会领导下的行长负责制。行长层对董事会和股东大会负责，贯彻执行国家的金融方针、政策和董事会的重大经营决策，保障资本增值、员工利益和银行发展，同时为股东提供丰厚的回报，初步形成了较强的激励机制。1994 年 6 月 23 日在深圳新都酒店召开了招商银行股份有限公司第一届股东大会。明晰的产权关系和规范化的股份有限公司管理体制，

使所有权与经营权、监督权与管理权在有效分离的同时相互制衡，从而为招商银行按照现代商业银行组织体制的规则运作提供了保障。

第三次扩股增资

1996 年 3 月 27 日，中国人民银行以银复（1996）93 号文批准招商银行在原有股东范围内增加注册资本，注册资本由人民币 11.23 亿元增至 28.07 亿元，股东仍为 93 家。

该次增资经深圳中洲会计师事务所以深中洲（96）验字第 027 号、054 号验资报告验证。1996 年招商银行资本公积金转增股本后，部分股东的股权发生了转让。股权转让之后，招商银行的企业法人股东数变为 89 家。

第四次扩股增资

1998-1999 年，招商银行又进行了第四次扩股增资。1998 年 6 月 15 日，中国人民银行以银复（1998）173 号文批准招商银行扩股增资。根据该批复，中国人民银行深圳经济特区分行于 1998 年 7 月 1 日以深人银复〔1998〕122 号文批准招商银行扩股后实收资本增加人民币 14 亿元，达到人民币 42 亿元。1999 年 3 月 16 日，中国人民银行银行监管二司以银管二〔1999〕42 号文批准招商银行新老股东进行增资扩股，新增 14 亿股。增资扩股工作于 1999 年 3 月全部完成后，深圳华鹏会计师事务所为本次增资扩股作了资产评估，并于 1998 年 7 月 28 日出具了深华评（1998）055 号《关于招商银行资产评估报告书》。该出资由蛇口中华会计师事务所出具蛇中验资报字〔1999〕第 13 号《验资报告》验证。验证发行人的实收资本

为人民币 4,206,818, 030 元。股东共有 108 家，为抗御金融风险的冲击和早日成为上市公司打下了坚实的资本基础。

三次融资

第一次 2002 年上市，完成募集资金 109 亿 2000 万，扣除发行成本，募集到 107 亿 4000 万；第二次是 2004 年发行 65 亿的可转债和 35 亿的次级债；第三次是这次在香港 H 股上市，募集 209 亿股本金，银行的股东权益达到 600 亿元以上。招商银行通过三次融资，共增加 380 亿元资本金。

招商银行 A 股上市

2002 年 4 月 9 日，招商银行在上海证券交易所挂牌交易，倍受关注的招商银行股份有限公司首批 60000 万股 A 股昨日在上海证券交易所成功上市。招商银行本次共发行 15 亿股 A 股，其中网上发行 6 亿股，网下发行 9 亿股，参与网下配售的法人投资者获配的股票均有期限不等的锁定期。本次网上发行的 6 亿股上市流通过后，招商银行成为深沪两市第四家金融类上市公司，也是继宝钢股份和中国石化上市之后的又一只大盘蓝筹股。

招行可转债成功发行

2003 年 8 月 22 日，招行在重庆召开的第五届董事会第二十三次会议，审议通过了《关于发行可转换公司债券的议案》。并根据《可转换公司债券管理暂行办法》和《上市公司发行可转换公司债券实施办法》的有关规定，决定将发行规模不超过人民币 100 亿元可转债。随着 8 月 26 日消息向社会公布，基金公司因为担心发行可转债会摊薄利润，而媒体认为招行融资速度过快，于是两者联动发起了一场影响巨大的风波。招行管理层当机立断，立刻采取了一系列紧急措施。首先在全景网上与投资者进行了直接交流，交流取

得了相当的成功；然后推出了再融资方案，也得到了大多数股民的接受和认同；再就是主动邀请国内 41 家基金管理公司进行交流，这在国内上市公司中是少有的尊重流通股股东的表现，体现出了招行的最大诚意。

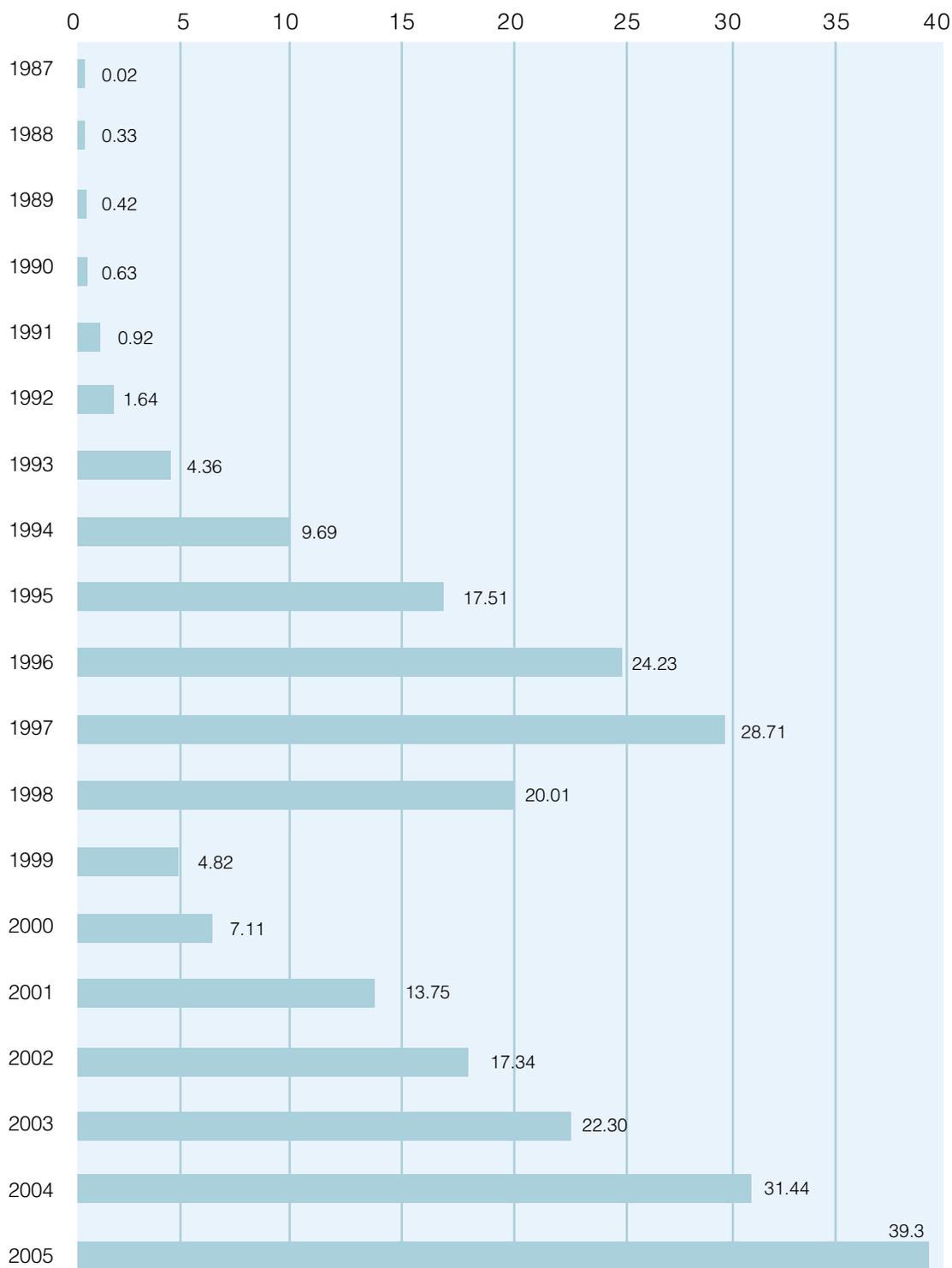
几个月后，招行决定将此前发行不超过 100 亿元可转债规模改为 65 亿元，另外将定向发行 35 亿元的次级债。通过结构的调整 and 一系列活动，原来最反对招商银行发行可转债的华夏基金、长城基金和世纪证券，都成为招行可转债的最大买家。

招行 H 股上市

仅用不到 7 个月的时间，2006 年 9 月 22 日，招商银行把自己推上了国际资本市场的大舞台。招商银行成为第一家在股份制改革后以 A+H 形式到香港上市的内地企业，也是第一家在上海交易所挂牌又到香港上市的内地企业。

以“内地领先的商业银行”形象在香港招股上市的招商银行，受到了投资者的热烈追捧，成就了内地企业海外 IPO 的诸多第一：97% 的路演订单率，明显高于以往大型中资公司海外 IPO 下单平均 82% 的水平，并且基本没有价格敏感性；266 倍的散户超额认购，比交通银行高出 61 倍，51 倍的国际配售认购额，比人保财险高出 25 倍，两项指标均创香港历年大型中资企业上市的新高。招商银行的定价估值为 2.44 倍，比中国银行高出 12%，比建设银行高出 24%，比交通银行高出 54%，不仅是目前为止国内银行到香港上市定价估值最高的银行，也是第一家定价在价格区间顶端的银行……

招商银行 9 月 8 日至 13 日在香港公开招股，全球发售 22 亿股 H 股，香港发售 1.1 亿股 H 股，每股面值人民币 1 元，股票代码“3968”，集资额为 206.9 亿港元。



● 股东利润（单位：亿元人民币，其中 1998 年之前的数字未经审计）



客户服务篇

20年来,秉承“因您而变”的经营理念,招商银行打造了“一卡通”、“一网通”、“金葵花理财”、“点金理财”、招商银行信用卡、财富账户等一系列知名金融品牌,致力于为客户提供高效、便利、温馨的金融服务,普及金融知识,被誉为创新能力强、服务好、技术领先的新锐银行。



客户管理

- 有效的客户关系管理
- 积极应对客户投诉
- 全方位的客户满意度测量

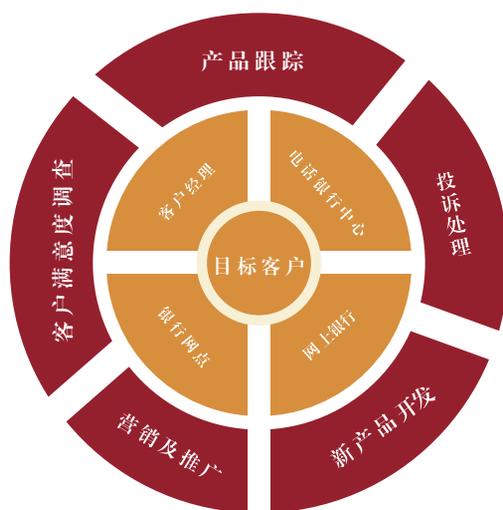
20年来,秉承“因您而变”的经营理念,招商银行打造了“一卡通”、“一网通”、“金葵花理财”、“点金理财”、招商银行信用卡、财富账户等一系列知名金融品牌,致力于为客户提供高效、便利、温馨的金融服务,普及金融知识,被誉为创新能力强、服务好、技术领先的新锐银行。2006年2月15日,招商银行被《21世纪经济报道》评为“中国创造奖——2005中国最具创造力企业”。2006年6月9日,荣获国际权威财经媒体《亚洲银行家》颁发的“中国最佳零售银行”及“中国最佳股份制零售银行”两项大奖,成为本年度获得奖项最多、最高的国内银行,7月,招商银行荣获《亚洲金融》(Finance Asia)颁发的“2006中国本土最佳银行”称号。

招商银行积极借鉴国外先进的管理技术,在同业中率先获得了ISO9001质量体系认证,并建立了“客户满意度指标体系”,为管理质量和服务质量的持续提升提供了有力保障。

有效的客户关系管理

根据“为客户提供最新最好的金融服务”的使命，招商银行建立了如图1所示的客户关系管理模型。

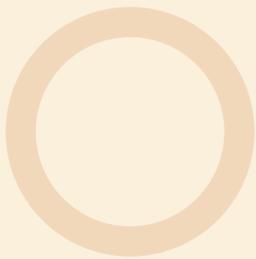
图1 客户关系管理模型



首先，招商银行从客户服务体系组织架构上建立了多层次、全方位的客户服务体系。横向以网点银行服务为基础、以电子银行服务为手段、以电话咨询服务为依托；纵向以总分行与战略客户的高层经常性联系、总分行级业务类服务对目标市场客户及潜在客户的广泛联谊、总分行跨部门组成的专家团队对重点目标客户的访谈、产品经理和客户经理组成的产品类服务及营销团队对高端客户的综合服务等方式。

其次，招商银行依托先进的技术创新能力，在网上银行、自助银行、电话银行等电子银行业务上处于国内银行业领先地位，凭借电子银行便捷、快速、高效的服务手段，赢得了越来越多的客户和市场。

第三，招商银行通过制定服务管理制度，加强服务管理，强化服务意识。在服务流程上，建立了从客户发现、客户关系建立到客户关系发展和深化的一整套流程，形成了从了解客户需求



开始，到满足客户需求的完整循环。在管理制度方面，建立了一系列拓展和维系客户关系的制度和办法。定期举办服务培训，努力从服务态度、服务技能、服务形象、服务效率等多个方面提高员工的综合服务素质，以便为客户提供更加优质的金融服务。

第四，招商银行为客户提供了多种服务渠道和多样化服务手段。招商银行已经建立了覆盖全国的有形渠道和虚拟渠道两大体系，有形渠道包括在全国大中城市开设的营业网点以及设置的客户经理和产品经理队伍；虚拟渠道主要包括网上银行、移动银行、电话银行等，通过上述渠道，及时了解客户需求，满足客户需要，吸引和挽留客户。

第五，招商银行通过为客户提供高品质和亲和力的产品售后服务，不断提高客户的忠诚度和满意度。客户经理和产品经理在客户使用产品和服务后不久，就通过多种方式主动了解产品和服务是否能达到客户的预期，并且收集客户有关改进产品和服务的建议，以及对产品和服务的特殊要求，及时将信息反馈给产品研发等部门，以便不断地改进产品和服务，实施卓有成效的客户关系管理。

积极应对客户投诉

招商银行客户查询和投诉等的主要途径如表 1 所示：

表 1 客户查询和投诉的主要途径

沟通方式	渠道	主要对象	频率
电话银行中心	95555 咨询电话	个人、公司、信用卡客户	7x24 小时服务
客户经理	直接接触	个人、公司、同业客户	持续
产品经理	直接接触	个人、公司、同业客户	持续
营业网点	直接接触	个人、公司、信用卡客户	持续
互联网网站	www.cmbchina.com	个人、公司、信用卡客户	7x24 小时服务
营销人员对客户的回访、 联谊或者培训	直接接触	个人、公司、同业客户	持续
自助设备	操作终端	个人、公司、信用卡客户	7x24 小时服务
信箱	信访邮箱	个人、公司、信用卡、同业客户	7x24 小时服务

在客户意见信息的内部传导方面，招商银行通过电子工作流程，使信息能够高效地传递到相应的负责人，并高效地处理。

招商银行建立了客户投诉的制度化管理，规范了投诉受理、投诉传递、投诉处理、客户结果验证的客户投诉处理流程，同时对客户投诉的汇总分析和检查制度进行了相应规定，对于处理过程，制定了各部门的服务承诺管理要求以及首问负责制等办法，保证了客户意见处理的及时性。

招商银行通过“招商银行投诉处理管理系统”（图 2），受理、处理、分析和反馈各类客户投诉。招商银行对每一笔投诉，受理部门均认真登记、及时传递，处理部门按时处理，并以谁受理、谁反馈和处理与监督相分离的管理原则，由受理人员在规定的时间内反馈给客户，专职人员对客户满意与否进行事后验证。

招商银行每月由电话银行中心对客户投诉情况进行统计分析并在全行通报，每年在全行管理评审会议和各业务专业会议上，将客户投诉情况，作为银行产品、服务和管理质量评价的重要内容，努力实现持续改进。



图 2 招商银行投诉处理管理系统

丨 全方位的客户满意度测量 丨

招商银行通过对与客户沟通交流方式的回顾，评估交流效果，调查客户满意度，持续改善客户关系，以更加适应银行业务发展的需要。

(1) 招商银行衡量客户满意度的方式主要包括以下方式：

内部方式——通过对客户的回访、电话外呼及座谈会等方式了解客户的期望及影响客户满意度的因素等信息

问卷调查——按照个人银行、金葵花、信用卡、公司银行、同业银行分别设计客户满意度调查问卷

外部方式——聘请独立的第三方组织实施客户满意度调查和研究，建立 eQTM 模型，设计客户满意度指标体系

招商银行客户满意度指标体系分为 5 个子体系共计 142 个指标，涵盖了客户的需求和期望的主要方面，并在每年度调查前做适当调整，确保模型科学公正。模型及问卷以品牌形象、业务品种、服务方式作为基本框架，并辅以“如何改进令客户满意”以及“会否继续使用、增加使用、推荐他人使用”等开放式问题，利用 eQTM 系统对调查结果进行统计分析并提交相关报告及改进建议。

每年度的客户满意度调查结果将作为客户满意度优化改进策略的输入，各业务主管部门负责制定优化改进方向和措施并组织实施，改进结果将作为下一次客户满意度模型修正的输入。

(2) 招商银行从产品、服务和交易方面对客户进行持续追踪，获得及时和可用的反馈信息，

对客户的信息管理主要有以下方式：

闭环管理：招商银行对客户在产品、服务和交易方面的意见和建议进行持续跟踪，搜集客户的反馈信息，分析整理，并形成对产品、服务和交易的改进建议。

回访制度：招商银行对客户的信息搜集方式主要有：联谊、专题会议、电话回访和到户走访等。

高层回访：客户经理和产品经理以及总分支行专家组成的团队通过跟踪服务或经常性访谈，了解客户对产品和服务的反馈信息，并及时传达相关部门做出改进。

书面回复：招商银行自行组织的客户满意度调查，通过客户抱怨和投诉、业务访谈和推介活动、问卷调查、间接秘密探访等方式定期或不定期地了解客户对银行产品和服务质量、业务处理效率、客户经理维护等方面的满意情况。

电话回复：招商银行通过对第三方开展的客户满意度调查情况，从品牌、产品、服务、总体满意度等方面对客户进行电话跟踪调查，以获得及时和可用的反馈信息。

登门回访：建立客户经理联系制，指派专职客户经理负责联系、处理、跟踪对口客户的全面业务需求，由客户经理提出处理意见和建议。

定期评估及重大问题的即时处理：定期进行业务和客户情况分析，了解大客户业务变动情况及其原因，调查和分析客户流失原因。

(3) 在恰当的获取并使用组织与竞争对手客户满意程度的对比信息，以及与同行业标杆的客户满意程度对比信息方面，招商银行主要采用如后表所示的方式。

(4) 招商银行每年组织一次客户满意程度测量，每年度的测量结果将与上年度结果做比较，用以评价客户满意度测量方法做出修正的必要性。通过对模型、问卷及抽样等测量方法做出适当调整，确保其与业务需求和经营发展方向相符，并逐年简化收集和分析数据的方法，而次年的测量结果也将对修正的效果进行验证。

交流渠道	对比信息	交流方式	资料主要内容
银行同业	在同业中的业务发展水平	通过交流资料了解	客户对为其提供产品和服务的金融机构的满意程度，可直接通过业务的委与量来体现
监管部门	竞争对手的市场份额变动、业务增长情况等	获得同业定期交流资料，建立竞争对手资料库	如果业务增长高于同业平均水平或市场份额提高，总结业务发展亮点及产品和服务优势，继续发扬光大；对于业务增长幅度低于同业平均水平或市场份额下降的情况，加强分析业务发展中存在的不足，提出进一步改进和提高对策，保证业务发展全面、持续、稳定、均衡
第三方机构	客户满意度调查	第三方机构对客户在业务审批过程、客户经理、金融产品和服务、营业网点和提供服务、网上银行服务等方面的满意度调查	中国人民银行营业管理部 2004 年进行的一项对北京中外资银行竞争力的调研中，在其根据外部环境、经营状况、业务拓展能力等五大类指标做出《北京中外资商业银行竞争力比较调研报告》内，招商银行北京分行成为在京中资银行中排名第一的银行。
行业协会	经营状况，产品、服务等	交流资料	调查范围包括使用专业产品和服务的服务和频率，产品评价、服务差距、客户经理素质和业务开展情况、使用主要专业产品的评价等方面。
专业研究机构	产品、服务等专业性咨询	咨询报告	针对某项专门的内容选择专业研究机构，委托其进行调查，形成咨询报告
公众媒体	市场、同业、经济环境、客户等信息搜集	信息资料库	通过持续性的资料搜集、整理和分析，形成对市场、同业、经济环境及客户等各个方面的信息资料库

客户服务

- 普及金融知识
- 提供优质服务

普及金融知识

要防范和化解金融风险，逐步建立与社会主义市场经济发展相适应的金融机构体系、金融市场体系和金融调控监督体系，需要全社会的理解、配合、支持。因此，在全社会宣传普及金融知识显得尤为重要。

一是广告宣传金融企业。早在 1998 年 8、9 月，招商银行通过购买的形式在中央电视台“新闻联播”后“天气预报”前投放了“个人理财新突破 招商银行一卡通”5 秒标版广告，在广大社会公众中引起极大反响；2000 年 1、2 月招商银行通过投标的形式获得的“黄金版眼”正常广告位置，向社会公众推出了“点点滴滴 造就非凡”的招商银行形象广告；2006 年 11 月 18 日招商银行又成功竞标中央电视台 2007 年 3、4 月焦点访谈后 30 秒广告及 5 月单日、6



月双日焦点访谈后 15 秒广告。通过这些方式向公众传达招商银行的企业形象。

二是宣传普及金融知识。一方面，通过如营业网点建设、现代咨询服务手段推出等，重视改进金融服务窗口的宣传功能，让广大消费者通过窗口了解金融政策信息，学会相关的金融常识技巧；另一方面，通过路演、理财投资讲座等多种渠道宣讲金融知识，让人们能用并善用金融。



招商银行全程赞助中国大学生电脑节宣传“一卡通”“一网通”

2000年3月9日，招商银行全程赞助的“中国大学生电脑节”在南国花城广州拉开帷幕。从中山大学，到华南理工大学、暨南大学、广东工业大学、华南师范大学、北京大学、清华大学，电脑节展示会所到之处，刮起一阵阵科技旋风。作为唯一全程赞助电脑节的企业代表，招商银行在这次活动中成为备受瞩目的焦点。从3月9日—5月18日，历时两个多月的“中国大学生电脑节”，招商银行共在北京、上海、南京、广州、西安、沈阳、成都等8个城市的45所高校举办新闻发布会和现场展示，举办9场行长专题演讲会，9场“一网通全接触——招银杯网络应用竞赛”，直接受众人数达到50多万人。



招商银行举行“穿州过省，一卡通行”全国巡回展示会

1998年12月22日—1999年3月8日，由总行统一组织的“招商银行‘穿州过省，一卡通行’全国巡回展示会”在全国16大中城市举行。展示活动通过现场解说、现场咨询、现场开卡的方式，吸引了广大的市民，传播招商银行全国pos消费联网信息，收到良好效果。针对此次招商银行“一卡通”全国联网消费功能的推出，各大媒体争相报道。“一卡通”全国消费网络的开通，为“一卡通”在已有招商银行全国网点柜台存取款通存通兑和自动柜员机取款全国通兑后，又增加了跨地区直接消费功能。持有招商银行“一卡通”客户可以在北京等

16个大中城市3000多家商场、宾馆、医院直接刷卡结账，无需等待授权。另外，跨地区消费还可以直接刷卡，无需查阅注销名单、密码验证，无需出示身份证的有点。新华社撰文称：“这一功能的开通，标志着招商银行个人金融服务的柜台、自动柜员机和消费终端三大系统实现网络化经营。”



招商银行举行“新世纪 新形象 新服务”大型理财服务路演

2001年，招商银行的理财服务又出新招——在国内首次推出银行理财服务社区实地路演和网上路演互动的营销活动。5月19日，这场以“新世纪、新形象、新服务”为主题的大型理财服务全国路演活动在福州拉开帷幕。

此次全国宣传营销活动的主要目的就是推广招商银行新的理财服务，即针对目标客户群，从不同角度、不同角色确定需求方向，采用产品整合的方式提供整体解决方案，有针对性地向客户推荐“一卡通”、“一网通”的各项功能。经过重新整合包装后的招商银行理财服务，推出了“都市银行”、“商务银行”、“社区银行”、“网上银行”和“我的银行”等新概念。



招商银行举行“理财知识进万家”路演活动

2005年7月3日,招商银行“一卡通”发行十周年,为让广大客户更好地了解“一卡通”的发展历史,深刻解读招商银行富有特色的企业文化,总行在全行范围内组织开展了“创新十年、服务无限”主题活动。在此期间,各分行也举办了“一卡通”十周年专题报告会。同时,借助“一卡通”发行十周年的契机,各分行积极开展了丰富多彩的“理财知识进万家”路演活动,他们走进社区,贴近群众,宣传招商银行的理财产品。



招商银行“金葵花”理财文化月开幕



2003年10月10日，招商银行“金葵花”理财文化月开幕式暨新闻发布会在北京举行，同一天，各地分行也在当地举行新闻发布会或报告会等活动，由此正式拉开了招商银行“金葵花”理财文化月活动的序幕。

从10月10日至11月10日，招商银行以“金葵花”理财推出一周年为契机，在全国范围内开展一系列的“金葵花”理财周年回顾报告会、国内经济界知名人士专题演讲、投资理财巡回讲座、英国留学综合信息推介以及“金葵花”理财动态指数论坛等一系列“地毯式”的推介活动，文化月期间，各地分行还将举办高尔夫球比赛、时尚电影欣赏、专场音乐会、答谢酒会等丰富活动，以期进一步强化“金葵花”理财在中国银行业卓尔不凡的地位。

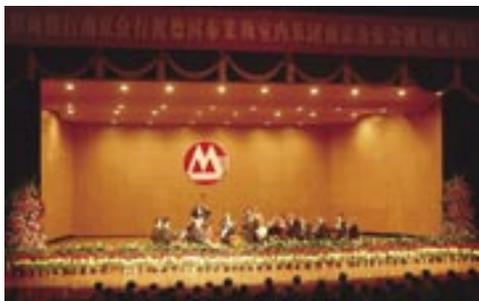
与去年“金葵花”理财品牌推出不同，淡化商业气息，营造浓厚的学术氛围是这次理财文化月的突出特点，“引导理财文化，创作时尚生活”也就顺理成章地成为此次理财文化月的宗旨和对“金葵花”理财的最好诠释。与传统的产品推介活动相比，这种学院气息浓厚的文化月不能不说是招商银行的一招妙棋，体现着招商银行的自信和远见。

提供优质服务

在传统服务上的不传统

当国际上的商业银行普遍接受了“服务不是为了盈利，但服务好了一定会盈利”的理念，纷纷强调服务的重要性，努力为客户提供更多个性化服务和适合市场需求的金融产品时，中国的商业银行虽然也在倡导优质服务，但真正能坚持做到优质服务的，只停留在少数“典型”上，大多数的金融机构服务质量仍不尽如人意。

招商银行算是这个“典型”之一。曾有一位记者感言：“小时候，我一直以为银行里的人都跟官员一样，隔着玻璃，高高在上，不可亲近；等有了招商银行，我才知道，原来我们才是银行的上帝啊！……”也许是因为毗邻香港，招商银行在成立之初就“近水楼台”地引进了国际化的服务理念和服务模式，形成了一套在当时来看比较“先进”的服务规范和服务系统。客户能感觉到最明显的特征就是把有很多“人情味”的东西搬到了营业厅——宽敞明亮的营业大



厅、舒服的座椅、客户可以坐在那里等着叫号，同时还可以喝咖啡、吃糖果、看报纸，如果下雨了还会送一把伞……

微笑服务、站立服务……这些东西是很容易被学到的，招商银行这样做，其他银行用不了几天就可以“拿来”，招商银行送雨伞，其他银行也可以送别的东西。作为银行的服务，对服务还要有更深层的内涵，以满足不断发展的最新的需求，这就是增值服务。银行业的增值服务就是要让客户有意外惊喜，有与众不同的体验。

随着环境的变化，尤其随着互联网的兴起，客户的要求更高，希望是一站式服务，希望是个性化的服务，需求也越来越多样化。国外一项调查资料统计，银行平均每获得一个新的客户，其成本是保住老客户的五倍，商业银行必须也非常有必要通过有效的服务积极的维护和牢固与客户的关系。



正是基于这样的共识，所以在2002年招商银行管理层提出了“因您而变”的服务理念。招商银行管理层这样解释，“因您而变”是招商银行的自我定位，是一个目标的追求，是一种思想的方法。正如招商银行“一卡通”上是用向日葵来的形象所代表的——招商银行如同葵花，客户如同太阳，招商银行必须像葵花向阳一样，随着客户需求的变化而变化，这样才能欣欣向荣，灿烂夺目。

招商银行在努力做到“因您而变”，给顾客不一样的感受。比如，定期发布金葵花理财指数的报告、一对一的理财咨询、手机银行、移民金融的咨询服务……

快捷方便的网络银行及品种新颖的金融产品

与国有商业银行相比，招行成立时间短，在物理网点、从业人员的数量上相去甚远。因此，招行自建行初期就在寻找一条捷径。那时正值网络热潮，金融电子化也是招行和其他大型商业银行同时起步的惟一“比赛项目”。

招行以金融电子化作为建设平台，开发了一系列高技术含量的金融产品与金融服务，如“一卡通”、“一网通”、“金葵花理财”、“财富账户”等知名金融品牌，在国内推出了电话银行、

网上银行、手机银行和 PDA 银行等电子化的服务渠道，率先实现了“柜面及 ATM 全国联网通存通兑服务”。

电子化服务渠道的发展有效地缓解了日益增长的客户群与有限的物理网点之间的矛盾，并树立了招行技术领先型银行的社会形象。金融电子化成就了招行非物理网点的优势和强项，从招行 1999 年 9 月启动网上银行品牌——“一网通”开始，到目前为止，招行各类电子化服务渠道对网点柜面的交易替代率已达 80%，领先国内同业水平。

多样化的增值服务

鉴于国内个人零售市场产品日趋同质化的情况，招商银行把握“因您而变”的服务理念，仔细揣摩客户的心理需求，把产品和服务做到细微之处。

“一卡通”从 9 万张起步到 3000 多万张时，招行先后推出“一卡通金卡”和“金葵花白金卡”，这两个新产品与原有“一卡通”构成了面向高、中、低端客户完整的个人零售服务体系。

在信用卡方面，招行针对年轻客户群体讲求个性、追求时尚的特点，招行发行了比普通信用卡小 43% 的迷你信用卡；针对一些新新人类的消费需求，推出商场免息分期付款业务；此外，招行还与单一企业联盟推出联名信用卡。如招商银行携程旅行信用卡，不仅具有招商银行信用卡和携程商旅贵宾卡的双重功能，还具备商旅查询、预订功能，可以享受全国近 3000 家携程特惠商户的打折优惠等。

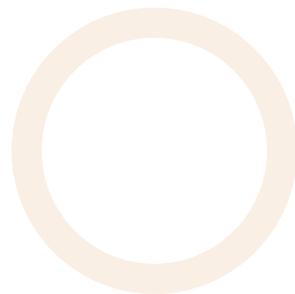
为了向招行“金葵花”高端客户提供增值服务，建立客户的忠诚度，招商银行正在利用手中数万高端客户的影响力以及良好的市场口碑，不断整合行业资源，选择合作伙伴，搭建高端客户的服务平台。目前，招商银行已经成立金葵花“高尔夫俱乐部”和“旅游俱乐部”，为贵宾客户提供增值服务；在国内主要城市推出“金葵花”贵宾登机服务，并提供包括数百家四星级以上酒店的预订和 VIP 服务；与英国大使馆合作，推出“金葵花”英国留学信息咨询服务；还推出“金葵花”远程医疗紧急救援服务，联系建立为招商银行贵宾客户提供优惠服务的特约商户 195 个，酒店 200 家。同时，招商银行主动迎战“个性化”的服务需求，开始尝试根据客服部掌握的客户喜好，比如喜欢某名牌的衣服和化妆品，给客户量身定做一些产品等。以招商银行白金信用卡为例，它为了给成功人士打造超凡白金生活，精心汇聚了包括新加坡航空、美国联合航空、维珍航空、HYATT 君悦大酒店、洲际大酒店、连卡佛等众多世界级服务名牌，以及全年

国内 24 场一流高尔夫球场全免费打球，全国 200 多个城市及其半径 100 公里范围内、24 小时私家车道路紧急救援服务……

招行还与“网易”联合推出了中、高端客户专属的国内首个“VIP 理财邮箱”，实现了将招行个人理财的最新服务动态、外汇、证券市场当日点评等理财信息，与传统互联网邮箱有机地结合，开创了银网联合营销的新方式。

自 2003 年 10 月起，招商银行定期发布“金葵花理财指数”，理财指数反映了中国都市高收入群体对宏观经济、社会环境及整体收支变动的预期，体现了他们的财富管理能力和水平，描绘了他们的投资理财行为状况。这一指数成为众多金融机构和媒体相关研究的重要参考数据，也树立了招行专业理财的市场形象。

招商银行为了向客户提供理财咨询服务，先后成立了两个由外汇和证券专业人员组成的“外汇通工作室”和“投资通工作室”，以基于互联网的“金葵花理财论坛”为主要服务平台，定期向客户提供投资者教育和市场行情及走势分析。招行联合多家证券、基金公司合作编写投资资讯，并组织全国巡回讲座。



招商银行服务理念之“因您而变”

所谓“因您而变”，就是以市场为导向，不断地进行产品和服务创新，以满足客户日益增长的金融服务需求。“因您而变”体现了招商银行根据客户需要提供产品和服务，并永远贯彻始终。它既是现代商业银行的自我市场角色定位，也是一个不断追求的持续创新的过程，同时还是银行工作中的一个思想方法。

“因您而变”的第一个关键字是“您”，也就是银行客户，是“变”的出发点，而让客户满意是“变”的最终目的。要让客户满意，要以客户的需求为服务的标准，而不能以服务的标准来规范客户的需求；提高服务效率，改善服务质量，丰富服务内容，构造增值服务体系。将服务标准化，提高专业服务的水准，妥善处理投诉问题都是“因您而变”的经营理念在服务中的具体体现。可以这样比喻：招商银行如同葵花，客户如同太阳，招商银行必须象葵花向阳一样，随着客户需求的变化而变化。

“因您而变”的第二个关键字是“变”，也就是创新。指的是银行的生存和发展方式，是“您”认可和满意的途径和手段。不断地推出新的产品，新的服务是任何一个企业的生存之道，但是产品的创新并不是拍脑袋，一个新产品的研发过程是对先进经验的扬弃吸收，对市场的需求深入研究和对自身优势综合评估的过程。

“因您而变”是招商银行立足于银行业的本质特性提出的一个全新的经营理念。“因您而变”的出发点是，要想在激烈的市场竞争中把握先机、稳操胜券，就必须从客户的需求出发，把握住市场的趋势，不但要适应市场的变化、满足客户的需求，更要引导时代的潮流，发掘客户的潜在需求，从“适应市场，满足需求”转向“引导需求，创造市场”，使产品和服务的创新始终走在市场和客户需求的前面。



“因您而变”也是一种辩证的否定观，它辩证地看待招商银行发展中肯定与否定的关系，正确地说明了商业银行“变”的原则问题。而不是因“现象”而变，不是盲目的变，更不是无原则的变；而是一种“扬弃”：

*扬的是客户至上的服务观念，弃的是银行至上的传统观念；

*扬的是招商银行现代商业银行的核心理念，弃的是不合时宜的经营管理方式。

招商银行核心价值观之服务

坚持以客户为中心，尊重和关爱客户，发现客户需求，提供个性化的产品和服务，满足客户期待与梦想；强调内部服务，内部服务是外部服务的基础，各级管理者都要有很强的服务意识，做好对内部客户的服务、一线服务。

要树立“大服务”和“客户本位”的思想。所谓“大服务”理念是将一系列完整的服务流程全部集于一身，形成从上游到下游全线的网络和实施能力。

做到三个转变：

*一是员工角色定位“代表招商银行”向“代表顾客”转变；

*二是标准化服务向个性化、细微化、亲情化服务转变；

*三是从重视接待重要顾客转向接待好每一位客户。

达到三个境界：

*一是让客户满意——用专业技能，为客户提供一切所能提供的服务，让顾客满意。

*二是让客户惊喜——用心做事，向客户提



供个性化服务，从满意达到“满溢”。

* 三是让客户感动——用情服务，在生理感受和心理感受上都超出客人的预期值。

招商银行企业文化制度层之服务制度

了解客户和市场需求，按行业、地区、规模等多个维度对客户进行细分，评估每个细分市场的价值和招商银行的竞争优势，选择有价值的客户群和潜在的客户群，确定目标市场和目标客户，为其提供有针对性的、个性化的产品和服务。

客户服务体系架构上建立了多层次、全方位的客户服务体系。横向以网点银行服务为基础、以电子银行服务为手段、以电话咨询服务为依托，纵向以总分行与战略客户的高层经常性联系、总分行业务类服务对目标市场客户及潜在客户的广泛联谊、总分行跨部门组成的专家团队对重点目标客户的访谈、产品经理和客户经理组成的产品服务及营销团队对高端客户的综合服务等方式；

服务流程上，建立了从客户发现、客户关系建立到客户关系发展和深化的一整套流程制度；

服务管理上，建立了一系列拓展和维系客户关系的制度和办法，定期举办服务培训，从服务态度、服务技能、服务形象、服务效率等多个方面提高员工的综合服务素质；

售后服务上，客户经理和产品经理通过多种方式主动了解产品和服务是否能达到客户的预期，并且收集客户的改进意见以及对产品和服务的特殊要求，及时将信息反馈给产品研发等部门，以便不断改进产品和服务，实施卓有成效的客户关系管理；

投诉处理上，建立了客户投诉的制度化管理体系，规范投诉受理、投诉传递、投诉处理、客户结果验证等的客户投诉处理流程，同时对客户投诉的汇总分析和检查制度也有相应规定；对于处理过程则制定了服务承诺管理要求以及首问负责制等办法，保证客户意见处理的及时性，整个投诉处理通过“招银投诉处理管理系统”来进行；

服务回访上，通过高层回访、书面回复、电话回复、登门回访、定期评估及重大问题的及时处理等方式了解客户对产品和服务的反馈信息；

客户满意度调查，每年组织客户满意程度测量，每年度的测量结果与上年度的结果进行比较，为客户满意度优化的改进策略提供依据。

“2004 金葵花英国教育夏令营” 正式启程

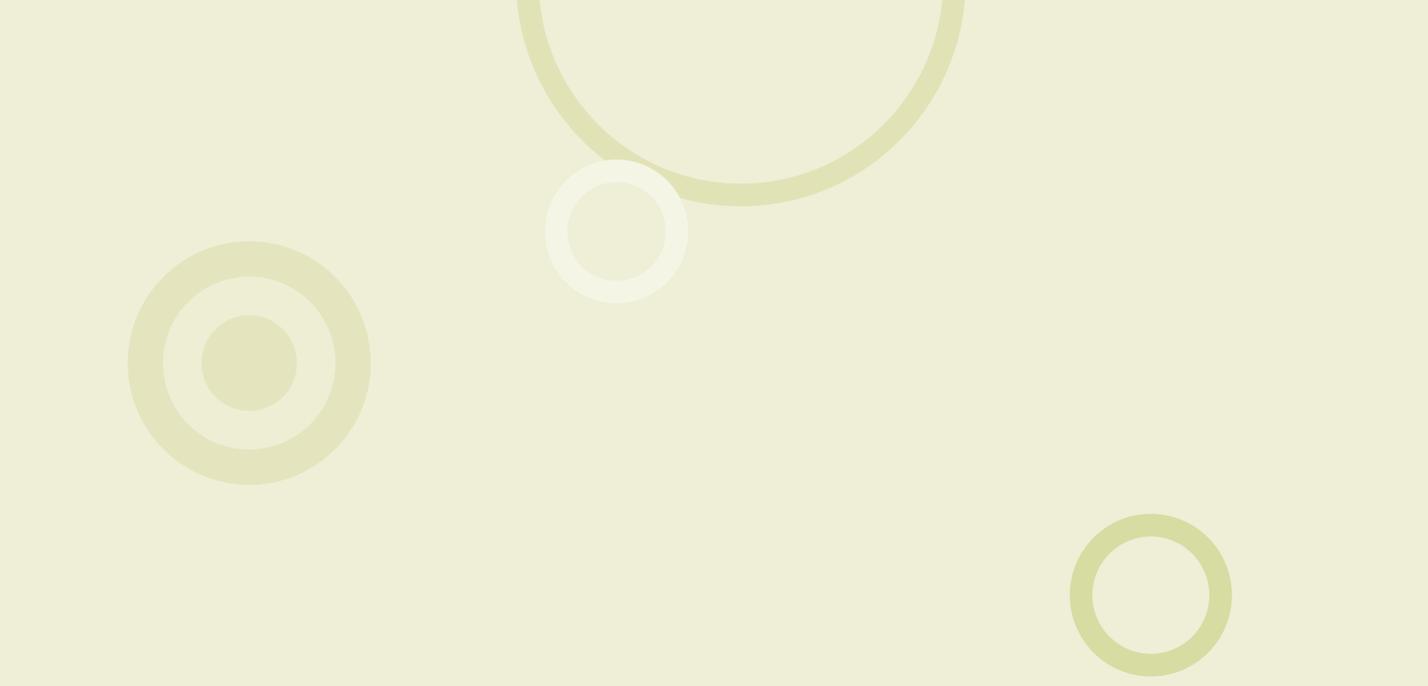
2004 年首期 “金葵花理财指数” 表明：在中国都市高收入群体未来准备加大投入的领域中 “子女教育投资” 上升的幅度最大。为了满足招商银行 “金葵花” 客户日趋发展的需求，向高端客户的子女提供短期到英国学习及游览的机会，提高他们英语学习的热情和能力，8 月 7 日下午，由总行零售银行部牵头策划，英国大使馆文化教育处协办、招商国旅承办的 “2004 金葵花英国教育夏令营” 经过一个多月的精心筹备，在总行培训中心举行了启程仪式。来自全国 11 个城市的 25 名 12 至 18 周岁的学生以及他们的家长一起参加了本次活动。

本次英国夏令营是招商银行 “金葵花” 旅游俱乐部成立以来的第一个特色活动。





2006年10月15日，招商银行联合IBM、万科、Nokia、平安保险
组将云南省楚雄彝族自治州所辖的武定、永仁两县确定为招商银行的定点
南京大学、中国科技大学、上海交通大学、厦门大学、中山大学、同济



社会回馈篇

、Cisco、HP、TCL、南方报业等知名企业和单位，共同发起成立“中国企业社会责任同盟”。1998年9月，国务院扶贫工作领导小组帮扶县，招商银行欣然领命。从此，武定、永仁与招商银行就紧密地联系在了一起。据不完全统计，招商银行已在清华大学、复旦大学、大学等近30家高等院校设立奖教、奖学、助学金，奖励教师、学生达7000多人次，对各校教育事业的发展起到了积极的作用。

中国企业社会责任同盟

■ 招商银行等发起成立中国企业社会责任同盟



丨 招商银行等发起成立中国企业社会责任同盟 丨

2006年10月15日，招商银行联合IBM、万科、Nokia、平安保险、Cisco、HP、TCL、南方报业等知名企业和单位，共同发起成立“中国企业社会责任同盟”。该机构是国内首家以倡导社会责任为宗旨的企业民间组织，旨在联合社会各界力量，加强政府机构和非政府组织交流合作，通过政府推动，非政府监督，及企业自律机制推进中国企业社会责任建设的发展。当天，同盟首届会长、马蔚华行长在成立大会上宣读成立宣言。

在履行社会责任的过程中，我们深深地感到：单个企业的社会责任行为，力量是薄弱的、分散的，而以企业联合的力量来推进中国的企业社会责任，则无论在组织上、规模上、影响上都更能发挥效用。有鉴于此，今天，为了提高中国企业的社会责任水平，强化中国企业在全球的品牌形象和影响力，我们将主动从更宽广的时空维度审视企业的发展观，并将以企业的合力来共同推进中国的企业社会责任事业。中国企业社会责任同盟将致力于成为中国最具影响力的企业社会责任民间机构，并联合相关的其他组织，开展国际交流与合作，推动中国社会的可持续发展。

就像罗马俱乐部致力于破除人类增长的困境，企业作为社会经济的主体，更需要从永续发展的角度来审视自己的行为。如果企业关注的仅仅是自身的经营事务和短期的利益收成，这种狭窄的视野将会使企业受挫于长期的发展趋势。在此，我们呼吁所有的中国企业，从永续经营、世

界视野的思维方向出发，敬畏法律与伦理，以创造阳光利润为追求，矢志成为最受尊敬和可持续发展的企业。企业社会责任是一个约束，更是市场经济中企业获取自由的必要途径。中国企业在和谐社会的构建中，负有不可推卸和特殊的责任，希望越来越多的企业同仁将 CSR 整合到战略发展框架中，并积极加入我们的同盟，共同致力于中国的企业社会责任事业。



○ 中国企业社会责任同盟简介

1970年，诺贝尔经济学奖得主米尔顿·弗里德曼说：企业唯一的社会责任就是在竞争的规则范围内增加自己的利润。随着企业日益成为影响社会发展的基本力量，企业的行为已经不再仅仅影响企业本身。近十年来，从要求企业诚信经营、尊重员工、保护环境，到“反血汗工厂运动”的兴起和SA8000的推出，要求企业关注更广泛相关者的利益，并把自身发展和全社会联系在一起，已经成为对企业经营的必然要求。

在这场全球化的企业社会责任建设中，总体上中国企业和欧美跨国公司都存在巨大差距，这不但造成了中国企业在面对诸如SA8000等企业社会责任标准时的被动，而且从长期来看，还将弱化中国企业乃至中国在全球的竞争力和影响力。

有鉴于此，中国企业社会责任同盟应运而生。同盟由企业家与企业管理研究院（中国·深圳）联合20家中国企业共同发起。这些企业都是在社会可持续发展的原则下进行生产经营，它们的创始人和领导人都有强烈的社会责任感，并将企业社会责任纳入到企业文化的建设中。这些企业已经度过生存期，进入良性的发展阶段，并在发展中关注社会环境的和谐，在企业社会责任方面做了许多卓有成效的工作。

同盟的组织机构设置遵循公司架构，有理事会、常务理事会、监事会、秘书处和专家咨询委员会。

同盟的使命是联合全社会的力量，与相关的政府机构、非政府组织等通力合作，提升中国企业的社会责任水平，促成企业社会责任和中国企业竞争力的结合。同盟的发展有赖于所有致力于企业社会责任建设的中国企业。凡是认同本同盟章程、积极建设企业社会责任的中国境内合法企业，都是同盟的发展对象和依靠力量。

◎ 中国企业社会责任同盟助教扶贫行动建议书

教育的贫困就是根本的贫困！脱贫的根本就是解决农村的教育和人才的问题，很多贫困地区的领导和优秀的农村教师常说：虽然我们很穷，但是我们很努力，虽然我们很努力，但我们依然很穷。

一、背景

在中国大部份地区，特别是西部，云贵藏川少数地区教育的贫困落后令人触目惊心，其中由于经费不足，教学资源匮乏和师资结构失衡导致整体素质低，严重老龄化，临时化，闭塞出逃化种种，以至于这些地区根本没有解决最基本的义务教育普及化，一师一校的现象处处都有。

二、使命与目标

1、由企业自发通过同盟组织的形式，在规范、科学、严谨的组织领导下，被企业录用的大学生下乡支教，成为系统长久的教育扶贫工程，工程宗旨“播撒甘露进山村，百年大计育新人，功在千秋不留名，中华英才盛世新”。

实现双培养：一，铸师魂，修师德，练师能，创师业；二，塑造一批批品德好，境界高，能吃苦，乐奉献，能力强的好人才为企业建设添彩增辉……

2、甘露行动致力于扶贫教育事业基础教育的平衡发展，在培养，研究，过程中应达到的目标：

1) 带动农村教师学习创新，改善信息闭塞，知识老化现象，构建农教与支教及所涉及的村干部，妇女干部等等的相互交流，提高沟通。

2) 通过企业奉献爱心参与支教过程，尽可能开展多方面的教育扶贫捐助活动，例如：网络教育，辅助资源，食品等。

3) 塑造大学生的吃苦奉献精神及对乡村孩子的心灵净化及滋养。

4) 与企业建立固定的，长久的选才关系，引进国际上的经验和意见，研究解决现今专业人才领域内问题……

5) 提高企业的社会责任感，注入企业文化的扶贫献爱心篇章。

6) 通过媒体报道反映，企业支持，呼吁全民扶贫教育的信念，改善贫困地区教育环境，带动当地经济发展，构建和谐，充满爱心的社会氛围。

三、甘露行动——名师先锋慰问团与企业家之拉拉队

由同盟发起人，组织各界知名学者及企业家定期对支教学生进行慰问及培训，兴建“名师带动”“名家榜样”的学习渠道。使支教学生感受有领导，有组织，有关怀的家庭气氛。

四、甘露实施事项

采取由点带面的具体实施战略，先选取全国最为贫穷的地区之一：贵州省毕节县做为试点，为整个方案的大力推进奠定理论及实践的基础。在此基础上，完善甘露计划，开展全国范围内的推广及实施。

1) 企业对所召员工进行考试审核，对认定下乡支教学生给予保险及基本薪水签署相关合同协议。

2) 由甘露组织者统一集中培训，由当地有关政府负责部门给予协助接洽，安排到位。

3) 支教学生定期组织聚会，汇报交流经验心得，并进行贫困地区的教育环境及情况研究。

4) 甘露组织者定期探访，协调，解决相应问题，确保企业与支教学生的均衡利益。

深圳特区报

深圳特区报

2014年4月2日 星期三 深圳 国内版 第10000号

深圳新闻 / A 7

企业赚钱别忘肩负社会责任

中国企业社会责任联盟在深召开座谈会,专家肯定深圳大企业的做法

【深圳特区报记者 陈俊峰】“做企业赚钱,环境和社会发展的理念责任,也是为全社会共同创造价值和财富的行为准则。”昨天,中国企业社会责任联盟、公益慈善与企业管理研究中心、中国公益网联合在深圳举行座谈会,与会专家学者认为,企业应承担好社会责任的同时,政府也要完善制度,为社会责任落实提供政策保障,完善法律法规,加大监管力度。

社会责任成企业国际新标准

座谈会举行时,中国企业社会责任联盟理事长王康向与会代表,介绍了社会责任在国际化经营中的重要性。王康说,随着经济全球化的深入,企业社会责任已成为国际通行的标准。企业社会责任不仅是企业竞争力的体现,也是企业可持续发展的保障。企业应主动承担社会责任,提升企业形象,增强市场竞争力。

王康说,深圳是中国改革开放的前沿,也是中国企业社会责任实践的先行者。深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

与会专家学者认为,企业应承担好社会责任的同时,政府也要完善制度,为社会责任落实提供政策保障,完善法律法规,加大监管力度。

王康说,深圳是中国改革开放的前沿,也是中国企业社会责任实践的先行者。深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

深圳要做成“百年老店”

王康说,深圳是中国改革开放的前沿,也是中国企业社会责任实践的先行者。深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

王康说,深圳是中国改革开放的前沿,也是中国企业社会责任实践的先行者。深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

与会专家学者认为,企业应承担好社会责任的同时,政府也要完善制度,为社会责任落实提供政策保障,完善法律法规,加大监管力度。

王康说,深圳是中国改革开放的前沿,也是中国企业社会责任实践的先行者。深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

深圳大企业扶贫助教出现新模式

银行将选拔员工到贫困地区支教

【深圳特区报记者 陈俊峰】深圳大企业扶贫助教出现新模式,银行将选拔员工到贫困地区支教。这一模式旨在发挥银行员工的资源优势,为贫困地区提供教育支持,促进教育公平。

深圳企业热心公益事业

王康说,深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

王康说,深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

深圳大企业扶贫助教出现新模式

银行将选拔员工到贫困地区支教

【深圳特区报记者 陈俊峰】深圳大企业扶贫助教出现新模式,银行将选拔员工到贫困地区支教。这一模式旨在发挥银行员工的资源优势,为贫困地区提供教育支持,促进教育公平。

王康说,深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

与会专家学者认为,企业应承担好社会责任的同时,政府也要完善制度,为社会责任落实提供政策保障,完善法律法规,加大监管力度。

王康说,深圳是中国改革开放的前沿,也是中国企业社会责任实践的先行者。深圳大企业普遍建立了完善的社会责任体系,在环境保护、员工福利、社区公益等方面做出了表率。

深圳大企业扶贫助教出现新模式

银行将选拔员工到贫困地区支教

【深圳特区报记者 陈俊峰】深圳大企业扶贫助教出现新模式,银行将选拔员工到贫困地区支教。这一模式旨在发挥银行员工的资源优势,为贫困地区提供教育支持,促进教育公平。

扶贫解困

- 真心帮扶 情洒彝州
- 其他扶贫救困活动

真心帮扶 情洒彝州

1998年9月，国务院扶贫工作领导小组将云南省楚雄彝族自治州所辖的武定、永仁两县确定为招商银行的定点帮扶县，招商银行欣然领命。从此，武定、永仁与招商银行就紧密地联系在一起。

是年年底，招商银行就派出定点帮扶工作专题考察组，赴云南武定、永仁两县进行实地调研。



武定和永仁两县地处云南滇中高原，由于自然环境恶劣，自然灾害频繁，基础设施薄弱，交通不便，卫生条件差等因素，使两县贫困人口居高不下，截至1997年底，总人口约36万人，贫困人口（人均纯收入在865元以下）为23.37万人，占全部人口比重近65%，是典型的集山区、少数民族、贫困为一体的农业县，为国家级扶贫工作重点县。针对这种情况，招商银行与云南省、楚雄州领导及两县同志共同研究，确定了“以更新观念为突破口，以教育扶贫为重点，以综合开发为主攻方向”的扶贫工作思路。1999年5月，招商银行第一批扶贫干部奔赴云南永仁、武定两县挂职。至此，招商银行全面启动了对武定、永仁两县的定点帮扶工作。

截至2005年年底的7年间，招商银行先后向这两个贫困县投放小额信贷资金400万元，投入近500万元建成15所希望小学，以“一帮一结对”方式资助了近5000名贫困学生。招商银行投入80多万元在当地建起7个温饱示范村，用50多万元建成沼气池、通水电等民心工程，协调引进资金2000多万元，为两县早日脱贫致富做出积极贡献。

“治穷先治愚，治愚靠教育。”招商银行兴建的希望小学让2000多名贫困学生圆了上学

的梦想。“一帮一结对”助学活动使众多辍学儿童重返校园，使不少品学兼优的学生得以继续学习，70名学生考上大中专院校，先后有37名教师、20名优秀高中毕业生分别获得“招银园丁奖”和“招银成才奖”。

结合当地实际，招商银行从2001年6月起逐年投入400万元，提供小额信用贷款，支持贫困农民贷款自营，增强贫困地区的“造血功能”。招商银行先后扶持650多名农户从事种植业和养殖业，解决了农户启动资金不足、流动资金周转困难等问题，对调整两县农村产业结构、因地制宜发展地方特色经济起到积极作用。

2001年11月，总行党委书记、行长马蔚华深入两县山区访贫问苦，考察、调研。在此行期间，马蔚华行长明确指出：“招商银行要为贫困地区办实事、办好事，扶贫攻坚，锲而不舍，武定、永仁不脱贫，招商银行不脱钩。”

通过定点帮扶工作，招商银行为两县早日脱贫致富做出了积极的贡献，有力地推动了两县经济社会的全面发展，并涌现了“全国金融系统优秀共产党员”臧金贵同志这样的优秀扶贫干部代表。臧金贵同志因积劳成疾牺牲在扶贫事业的第一线。



招银温饱示范村

目前几个温饱示范村都收到了较好的成效，生产生活条件得到极大改善，保护了生态环境，增强了当地农民致富奔小康的信心和动力，促进了两县经济的发展。据统计，温饱示范村建成后农民年均增收都在180元以上，高于全县平均水平，起到了较好的示范和带动作用。

2001年

永仁宜就镇车路边温饱示范村，投资13万元

武定白路乡中村温饱示范村，投资10万元

2002年

永仁猛虎乡田房温饱示范村，投资12万元

2003年

永仁永定镇麦拉山温饱示范村，投资11万元

武定发窝乡羊槽温饱示范村，投资12万元

2004年

永仁县维的乡大奋田温饱示范村，投资10万元

武定县插甸乡长岭岗温饱示范村，投资12.6万元

2005年

永仁县莲池乡班别融荣新村，投资10万元

武定县插甸乡元宝山温饱示范村，投资12万元

武定县猫街镇段家村温饱示范村，投资8万元





招银希望小学

1999 年

永仁招银直苴希望小学, 援建投入 30 万元
武定插甸荣丰招银小学, 援建投入 29.3 万元

2000 年

永仁良田招银希望小学, 援建投入 30 万元
武定猫街锅炉招银小学, 援建投入 30 万元

2001 年

永仁莲池招银希望小学, 援建投入 31.3 万元
武定招银小学, 援建投入 30 万元

2002 年

永仁大坝招银希望小学, 援建投入 33 万元
武定招银小学, 援建投入 35 万元
武定高桥海子招银小学, 援建投入 15 万元

2003 年

永仁猛古腊招银希望小学, 援建投入 52 万元
武定大梁子招银希望小学, 援建投入 40 万元
武定启凤招银希望小学, 援建投入 10 万元

2004 年

武定县白云庵招银希望小学, 援建投入 41.8 万元

2005 年

永仁县查利么招银希望小学, 援建投入 60 万元
武定县姚铭招银希望小学, 援建投入 40 万元
武定县三家村招银希望小学, 援建投入 18.2 万元



招商银行教育奖励

招银园丁奖

2002年设立，每年评选一次，用于奖励两县在教育工作中做出突出贡献、具备良好的职业道德素质和拼搏奉献精神的在职中学、小学教师。获奖者由招商银行和两县教育局联合授予证书，招商银行颁发一次性奖金。现共有37名教师获得奖励。

招银成才奖

2002年设立，每年评选一次，用于奖励参加全国统一高考取得优异成绩的优秀应届高中毕业生。获奖者由招商银行和两县教育局联合授予证书，招商银行颁发一次性奖金。现共有20名学生获得奖励。

招商银行减金贵扶贫助学奖

2004年设立，每年评选一次，用于奖励永仁县品学兼优的初、高中应届毕业生。奖励金额分别为每名2000元、4000元。

特色经济项目

年产259万只“快羽系”武定壮鸡项目

扶持龙头企业——武定状元红禽业有限责任公司，种鸡场产鸡苗180万只

投资建成以云南白药原料药材“重楼”为主的中草药试验基地

引进优质牧草“皇竹草”，带动畜牧业发展

发展永仁绿色旅游业，促成龙虎峡景区开发启动

引进小黑龙矿泉水厂、方山游乐场2个招商引资项目



其他扶贫救困活动

1995年招商银行向河南省睢县黄圩乡人民政府捐助扶贫款20万元；1996年为深圳市职工解困济难基金捐款30万元；1996年再次为广东省国际消除贫困年活动组委会办公室捐助扶贫款30万元；1997年为“深、黔携手扶贫帮困”捐款50万元；1997年为延安市宝塔区办扶贫捐赠款10万元；1998年为幸福工程组委会捐赠款60万元；

……

据统计，招商银行在扶贫事业上的直接投入达到2000多万元。

臧金贵

臧金贵，1951年生，生前系深圳招商银行干部，1999年4月自愿申请到边疆民族地区开展扶贫工作，经组织批准派到云南省楚雄州永仁县担任副县长。2000年4月23日晚，臧金贵同志下乡返回县城时，因积劳成疾突发疾病，经永仁县人民医院抢救无效，于24日凌晨不幸因公殉职。

在永仁县工作的一年里，臧金贵同志讲学习、讲政治、讲正气，思想作风过硬，工作勤勤恳恳，为永仁县经济社会各项事业呕心沥血、忘我工作，在扶贫攻坚战场上做出了突出成绩，直至献出宝贵生命，得到永仁县干部群众的普遍赞扬和好评。一年来，臧金贵同志深入基层调研指导工作长达7个多月，走遍了永仁县65个村公所（办事处），足迹遍布106个村寨，访问贫困户180余户300多人（次），走访了17所中小学校200多户贫困学生家庭；他为寻求永仁扶贫工作的切入点，研究确定产业开发战略提出了许多合理化建议；他身体力行，积极组织开展扶危济困活动，扶持资助了296名特困学生上学；他心系地震灾区，关心群众疾苦，四处奔走，将募捐物品分发至灾民手中。臧金贵同志生前在工作总结中写道：“我志愿到边远山区参与扶贫工作，相信自己能够经受住各种工作生活上的困难考验，并决心以实实在在的扶贫行动，贡献自己对贫困县人民的一份爱心”。他以实际行动履行了自己的诺言。

根据臧金贵同志生前事迹和表现，臧金贵被中央金融工委授予“全国金融系统优秀共产党员”称号，被云南省委、省政府授予“扶贫攻坚好干部”称号。深圳市委、市政府追授“扶贫奉献好干部”称号。



捐资助学

- 在高等院校设立奖教、奖学金
- 为教育事业直接捐款
- 捐助春雷计划
- 天使之翼 百万助学活动

在高等院校设立奖教、奖学金

据不完全统计，招商银行已在清华大学、复旦大学、南京大学、中国科技大学、上海交通大学、厦门大学、中山大学、同济大学、西南财大、吉林大学、兰州大学、北京科技大学、兰州理工大学、云南大学、东北财经大学、华南理工大学、中国海洋大学、东南大学、苏州大学、南京师范大学、南京财经大学、南京航空航天大学、河海大学、南京工业大学、南京农业大学等近 30 家高等院校设立奖教、奖学、助学金，奖励教师、学生达 7000 多人次，对各校教育事业的发展起到了积极的作用。





南京分行成立十年向 5000 多学子颁发奖学金

招商银行南京分行“一卡通”奖学金设立于1996年,当年12月18日,首届“一卡通”奖学金在南京大学颁发,金额为4万元,这是成立伊始招商银行南京分行的一半赢利数额。第二届奖学金的颁发面扩大到三所高校146名同学,金额为14.6万元;第三届扩大到五所高校20万元,受助学生200名;第四届扩大至七所在宁高校,奖金额达35万元,受助学生为350名;第五届受助院校又扩大为九所(南京铁道医学院与东南大学合并,算一所),得到资助的同学名额扩大至500名,奖学金金额为50万元。

2001年11月29日,是招商银行南京分行成立五周年纪念日,500名来自南京大学、南京邮电学院、东南大学、河海大学、南京师范大学等在宁8所高校成绩优异的特困学生,获得了招商银行南京分行颁发的总额为50万元的“一卡通”奖学金。

自南京分行成立以来,已连续十一届向在宁高校5230名品学兼优但经济困难的大学生捐助奖学金533万元。同时,在苏州大学及当地4所中学向近150名学生颁发了近15万一卡通奖学金。同时,南京分行员工还向苏北扶贫点、云南扶贫点招银小学捐助了12万元助学金,这样,南京分行五年来累计向江苏教育事业捐助了200万元资金,2000名贫困学生得到资助。2006年,为适应新的形势,南京分行决定将“一卡通”奖学金更名为“一卡通”助学金,同时新设立“招商银行奖学金”,进一步加大捐资助学的支持力度。



昆明分行捐资助教送真情



2003年10月26日，我国著名高等学府、国家“211工程”首批院校、云南省唯一的全国重点大学——云南大学迎来建校八十周年华诞，云南大学客座教授、总行马蔚华行长应邀参加了此次校庆盛典，并出席“一卡通、一网通”奖教、奖学金颁奖仪式。



作为云南大学八十周年校庆活动的重要内容，首届“一卡通、一网通”奖教、奖学金颁奖仪式在云南大学新落成的文津楼举行。在颁奖仪式上，马蔚华行长与云南大学吴淞校长共同为获奖的5名教师和12名学生颁发奖金和奖状，并与获奖师生合影留念。

早在2001年11月28日招商银行昆明分行成立之日，作为昆明分行开业庆典活动内容之一，招商银行在云南大学设立“一卡通、一网通”奖教、奖学金。根据双方商定，奖教、奖学金每两年颁发一次，用于奖励在教学、科研、管理上作出突出贡献的教师和学业成绩优异的在校大学生、研究生，每次奖励均不少于12名学生及5名教师，每位获奖的教师和学生将分别获得人民币2万元和5000元的奖金，是云南大学诸项奖学金中奖励力度最大的奖学金。

兰州分行在兰州大学设立“招商银行‘一卡通’奖学金”

2003年6月5日，兰州分行在兰州大学设立300万元的“招商银行‘一卡通’奖学基金”。首发仪式上，兰州大学党委书记陈德文教授发表了热情洋溢的讲话，高度赞扬了招商银行尊师重教的义举；兰州分行李宝萍行长在仪式上发言并向25名获奖学员颁发了首期共计5万元的奖金。



为教育事业直接捐款

招商银行先后向中国扶贫基金会中国新长城特困大学生关爱行动捐款 52 万元；为新疆克孜勒苏柯尔自治州助学活动捐款 10 万元；教师节慰问教师 45 万元；为上海交通大学捐款 60 万元；为中国金融教育发展基金捐款 50 万元；为深圳教育发展捐款 51 万元；为中国高级检察官教育基金会捐款 50 万元。

招商银行参加“特区与老区心连心”活动

1995 年 5 月 8 日，招商银行代表随驻深工委前往江西萍乡，就援助希望小学和 1+1 助学活动进行实地考察，确定招商银行援建项目为江西萍乡市莲花县神泉乡永坊小学。在深圳市委、市政府开展的“特区与老区心连心”活动中，招商银行捐款 35 万元，用于在江西萍乡建立一所希望小学；招商银行深圳地区广大员工踊跃加入“1+1”助学活动，共捐款 50 余万元，用于自助江西萍乡老区 1250 名儿童重返校园。

招商银行参与中国扶贫基金会项目

2007 年 1 月 10 日，中国扶贫基金会“2006 扶贫中国行捐赠表彰大会”在人民大会堂举行。会议对 2006 年度支持与捐赠中国扶贫基金会相关项目和扶贫中国行大型公益活动的爱心单位与人士进行了表彰。

招商银行北京代表处代表总行出席了会议，并领取捐赠荣誉证书。自 2002 年以来，招商银行每年向中国扶贫基金会捐赠 12 万元，资助贫困学生。

招商银行向“新长城——特困大学生自强项目”提供捐赠

2003年8月29日，中国扶贫基金会新长城特困大学生关爱行动捐赠大会在人民大会堂举行。招商银行向这次关爱行动捐款52万元人民币。新长城是中国扶贫基金会发起并组织实施的一项以特困大学生为帮助对象，提供物质和精神两个层面帮助的社会公益事业。



招商银行举办首届“金葵花”杯爱心慈善高尔夫球邀请赛

招商银行和宋庆龄基金会联合主办的2004年首届“金葵花”杯爱心慈善高尔夫球邀请赛，于11月8日在深圳观澜湖高尔夫球会举行。

此次邀请赛以“招商银行回馈社会，金葵花客户献爱心，支持慈善事业”为主题，秉承招商银行“引领理财文化，创造时尚生活”的理念，致力于在“金葵花”客户中倡导健康、爱心、阳光的生活方式，将社会公益事业和时尚运动有机结合。

在赛后的慈善捐赠活动中，参赛选手、与会嘉宾和现场工作人员踊跃捐款，本次捐助所募集的105900元款项将全部用于宋庆龄基金会“西部园丁培训计划——金葵花培训项目”。

据悉，本次赛事共邀请了120多位社会各界知名人士以及来自全国各地的招商银行“金葵花”客户，宋庆龄基金会领导、朱时茂等社会名流也出席了此次赛事。

捐助春蕾计划



2004年5月16日，招商银行员工和来自60多个国家和地区的第十六届世界模特小姐在招商银行大厦现场捐款，共同捐助旨在帮助失学女童重返校园的“春蕾计划”。在捐款现场，佳丽们和招商银行员工一起踊跃捐款，有的现金捐助，有的手持招商银行迷你信用卡捐款，有的则拿着符合国际支付标准的招商银行银联一卡通进行捐助。“春蕾计划”捐款折合人民币共计100100元，全部用于救助甘肃贫困地区的失学女童。

“春蕾计划”是由中国儿童少年基金会推出的旨在救助贫困地区失学女童重返校园，目前在全国各地开办了1000多个春蕾女童班，资助范围遍及全国，救助失学女童已达到145万人次。

兰州分行捐资 18 万元资助甘肃 500 名贫困女童

2004 年 5 月 27 日，兰州分行在宁卧庄宾馆举行招商银行“爱心献春蕾”捐资助学活动，以招商银行的名义一次性捐款 18 万元，资助 500 名因贫困失学的女童 3 年学费，帮助她们重返校园。此次招商银行“爱心献春蕾”活动，以总、分行联动的形式帮助贫困女童圆上学梦想，总行捐助 10 万元投向甘肃贫困失学儿童，兰州分行及全体员工慷慨解囊筹资 8 万元，共同资助甘肃“春蕾计划”。甘肃省妇女联合会、甘肃省儿童少年基金会授予总行马蔚华行长和兰州分行李宝萍行长“爱心大使”荣誉证书，兰州分行获“春蕾爱心单位”荣誉称号。



“天使之翼”百万助学活动

2006年5月29-31日，招商银行联合中国企业社会责任联盟、云南省教育厅等单位联合主办“天使之翼百万助学行动”。捐赠200万元资助失学儿童重返校园，捐助对象涵盖了云南、广西、新疆等地1000余名失学儿童。

“天使之翼”百万助学行动侧记

载于《招银文化》2006年第6期

每个人都渴望拥有一个幸福的童年，而失学儿童的童年却是不幸的，由于发展不平衡等诸多因素，在我国贫困地区，特别是西部仍然有近两百多万失学儿童，他们正期待着校园的呼唤，渴望着书本散发出的油墨清香。当城



市里的父母正在为孩子的肥胖而担忧时，每天一个鸡蛋，却是山区儿

童奢侈的期盼……

百万助学行动在滇起飞

2006年5月29日，在六一儿童节即将来临之际，由招商银行和中国企业社会责任联盟联合、云南省教育厅共同发起的“天使之翼百万助学行动”在云南民族中学启动。总行办公室秦季章主任、昆明分行杨宗鉴行长，以及本次活动的亲善大使、国际影视巨星成龙先生共同出席了启动仪式。中共云南省委副书记丹增为启动仪式发来贺信，副省长高峰、云南省教育厅厅长何天淳等部分云南省级领导应邀参加了本次活动。仪式现场，秦季章主任代表招商银行，与成龙一道将200万元支票捐赠给云南省教育厅。

“百万助学行动”为使我国贫困地区的失学儿童能回归校园而发起的公益捐助活动，首轮捐助将涉及云南、广西、新疆等地的1000余名失学儿童。此后，还将在全国范围内举办系列夏令营活动，地域横跨北京、上海、杭州、昆明、深圳等各大城市，历时半年之久。此次，招商银



行联手企业社会责任联盟、云南省政府、华谊兄弟影业投资有限公司，借助慈善大使成龙新片《宝贝计划》发行的时机，积极筹办捐资助学，同时希望以此带动社会各界对弱势群体的关爱和扶助。

以招商银行为首的十家企业联合发起而成立的中国企业社会责任联盟，旨在全力推进中国企业社会

责任的建设和。据有关负责人表示，云南的捐助活动只是一个开始，他们将全程关注，继续跟进，不仅要把孩子们送回学校，还要让孩子们真正成才。此次活动获得了广泛的社会关注，同时也得到了包括著名影视公司华谊兄弟影业投资有限公司等企业的大力支持。

当谈到自己为什么会热心公益事业时，成龙表示，他从小就得到红十字会等多个公益单位的救助，“我一直记得他们对我说的一句话：‘长大有能力了一定要帮助需要帮助的人’。所以我成立了成龙基金资助失学的人去读书，两年前我在内地开始进行成龙龙子心工程，在六盘水、枣庄、延边等地盖了 11 所学校，我很开心。我希望‘天使之翼助学活动’从云南起飞，飞向

世界。”同时成龙也呼吁更多的企业加入到慈善公益事业中来，帮助贫困地区的孩子。

山区孩子走进深圳

5月31日，“天使之翼”受助学生代表天南海北夏令营活动的第一站在深圳开营。15名身着各民族服装的受助学生代表游览了深圳欢乐谷主题公园并参观了招商银行总行大厦，在这里，他们度过了人生中最难忘的一个儿童节。

在深圳的新闻发布会上，来自云南省贫困山区的孩子们汇聚一堂、载歌载舞，用少数民族特有的方式向热心的捐助企业表示了深切的谢意。当天，华谊旗下艺人罗海琼、霍思燕和舒畅也来到了活动现场，和孩子们亲切交谈，鼓励他们早日成才。

晚上，马蔚华行长特别宴请了这些受助学生代表，并为孩子们赠送了精心准备的儿童节礼物，勉励他们“努力学习，报效祖国”。

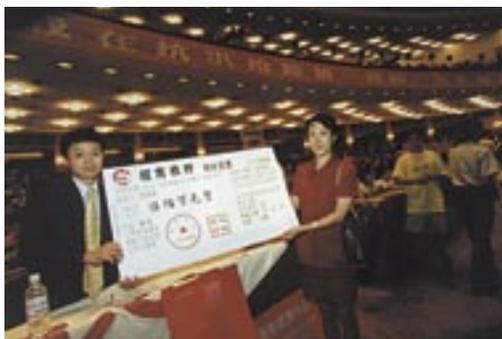


抗洪救灾

- 向广东灾区捐款
- 向长江灾区捐款
- 抗击非典
- 其他社会公益事业

在祖国人民有困难和危难之际，招商银行总会伸出热情的双手，慷慨解囊。抗“非典”、扶贫、助学等只是热心招商银行公益事业的一部分，哪里有难，招行人都会用爱人浇灌“心的沙漠和爱的荒原”。

向广东灾区捐款



2005年夏季，广东省遭遇了特大洪涝灾害，为了帮助灾区人民早日重建家园、恢复生产，招商行人在短短3天之内就捐赠了100多万元以及1000床军用棉被。

2005年7月11日晚，深圳高交会馆前广场爱心涌动。由深圳市文明委主办的大型晚会《深圳有爱——为南粤洪灾地区募捐义演》在此举行。

“有一些风雨不要太害怕，我会主动跟你把手拉。幸福的种子我来为你撒，不让你受风吹和雨打。”招商银行的歌舞表演“金葵花之歌”表达了招商行人对于灾区人民的深情厚爱，赢得了台下阵阵掌声。

向长江灾区捐款

1998年，长江流域发生百年不遇的洪涝灾害，招商银行向灾区捐款500万元。同时，招商银行发动全行员工捐献衣物、药物、文具等物资给灾区人民。据不完全统计，招商银行为灾区捐献物资近100万元。

| 抗击非典 |



2003年3月底，中华大地爆发了一场突如其来的非典疫情。5月，招商银行一举向中国红十字总会捐款800万元，以实际行动全力支持非典防治工作，这也是当时中国红十字总会接受到的用于抗击非典的最大一笔捐款。

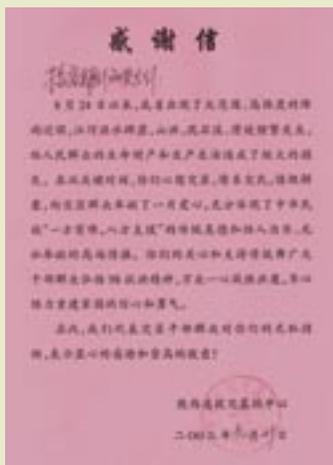
为支持和关怀与病魔抗争的“非典”病人，招商银行还出资100万元推出名为“非常时期 非常关怀”的客户慰问活动。对凡是在2003年12月31日前经诊断为感染SARS的招商银行信用卡及金葵花的持卡人，给予特别慰问金，信用卡金卡及金葵花持卡人为每人1万元，普通卡持卡人为每人5千元。

与此同时，招商银行有针对性地推出了一网通快速汇款手续费下调40%，减免非典患者的逾期罚息和复利，对特殊客户开辟“绿色通道”，凡是与防治“非典”有关的行业客户，如医院、医药公司等，实行优先对待，优先考虑，优先安排。参加抗击“非典”的医护人员或其家属，在招商银行办理取款、存款等业务时，坚持优先服务；对其消费贷款加快审批速度，在最短的时间内完成。

南京地区500名“抗非”记者获赠招商银行亿元保险

2003年5月20日下午，在省和南京新闻工作者协会主持下，招商银行南京分行将总额1亿元的人身安全保险，赠给南京地区500名“抗非”报道记者。此次获赠保险的500名记者，分别来自新华日报报业集团、南京日报报业集团、省和南京市广电集团及新华社江苏分社、人民日报江苏记者站等新闻单位。





其他社会公益事业

1994 年向深圳警察基金和深圳老年基金分别捐款 5 万元 ;1995 年向广东省维护治安基金会捐款 100 万元 ;1995 年为深圳市环卫工人基金会基金捐款 20 万元 ; 1997 年为中山舰专项基金募捐款 30 万元 ;1997 年为深圳博物馆征集文物捐款 80 万元 ;1998 年为深圳市网球协会捐款 40 万元 ;1998 年深圳市精神文明建设基金会捐款 100 万元 ;1998 年广东省治安基金会捐款 50 万元 ;1998 年为海南禁毒办禁毒经费赞助 50 万元 ;1998 年为中国警察学会捐助 100 万元 ;1998 年为深圳市离退休警官协会捐款 20 万元 ;1999 年向世纪慈善机构捐款 50 万元 ;2000 年为成都三星堆博物馆捐款 20 万元 ;2003 向中国儿童少年基金会捐款 6 万多元 ; 几年来向中华慈善总会捐款 150 万元 ,2005 年 , 招商银行员工向印度洋海啸灾区捐款 142 万元……

扶持文化体育事业

招商银行赞助北京国际音乐节

2004年10月30日晚，由招商银行独家赞助，中法文化年第七届北京音乐节的重头戏，法国巴黎管弦乐团交响音乐会在保利剧院举行。世界乐坛的“神童”，全球屈指可数的著名指挥大师克里斯托弗·埃森巴赫亲自挥棒，中央民族乐团和法国巴黎管弦乐团同场献艺，将中法文化年文艺盛宴推向高潮。

此次招商银行不但独家赞助了音乐会，同时在音乐会前还举办了“金秋答谢酒会”，感谢社会各界对招商银行的厚爱。秦晓董事长和马蔚华行长代表招商银行热情接待来自金融监管机构、国家部委、中央新闻媒体和首都工商企业界的贵宾，证监会常务副主席范福春、人民银行副行长吴晓灵、海关总署副署长李克农、人民日报副总编辑江绍高等领导亲临道贺，保利剧院二楼环廊热闹非凡，新老朋友，欢聚一堂，共同分享招商银行的深情厚意。

招商银行联合中央芭蕾舞团献四十年精品

为庆祝招商银行成立15周年及A股在上海证券交易所成功上市，2002年4月9日晚，由总行策划并组织的中央芭蕾舞团芭蕾精品专场演出在北京保利剧院上演。中央芭蕾舞团的艺术家

用精心挑选的建团40年的芭蕾精品，为招商银行的客人们献上了一台高水平的芭蕾晚会。

这是总行第一次在首都北京组织高规格的文艺活动。为了组织和安排好这台晚会，总行办公室在行领导的直接指示下，与有关单位进行了多次接触和沟通，从现场布置、请柬和节目单设计到庆祝酒会的安排等都进行了精心的谋划，确保万无一失。4月9日晚演出前，总行领导和总行有关部室的老总们亲自在保利剧院前厅迎候客人。

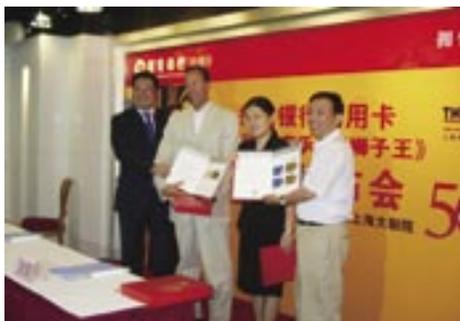


招商银行特别赞助音乐剧《狮子王》亚洲首演

2006年7月13日，招商银行携手音乐剧《狮子王》主创人员亮相上海大剧院的新闻发布会现场。

活动期间，招商银行信用卡的持卡人通过特惠订票专线，即可享受低至九折的购票优惠。持卡人也可将信用卡积分兑换成抽签号码，只要10个积分就可能赢取豪华的赏剧行程。此外，华东地区的持

卡人刷任意金额就可以参加音乐剧《狮子王》的门券抽奖。特别需要指出的是，幸运的白金信用卡持卡人不仅在演出现场有尊荣礼遇，还能与演员亲密互动，更有意大利哥诗达邮轮倾情奉献的日韩豪华旅程此次合作，同时也是招商银行信用卡发卡率先突破500万庆典活动期间对持卡人的又一次真情回馈。2006年4月，招商银行正式宣布信用卡发卡率先突破五百万以来，招商银行陆续推出了面向所有持卡人的失卡万全保障功能、持卡人超低价海南三亚自由行活动、12家城市的饕餮美食五折回馈、世界杯期间的全国酒吧特惠活动等等，此次与音乐剧《狮子王》的合作也是庆祝回馈活动中的重要一环。



招商银行牵手“星期广播音乐会进社区”

“星期广播音乐会进社区”系列活动由上海市精神文明建设委员会办公室、上海东方广播电台音乐频率、上海大剧院艺术中心、招商银行上海分行共同主办，从2005年8月21日至10月22日，在全市十大社区共举行十场演出，满足市民音乐需求，提高市民音乐文化素养，丰富社区文化生活，营造和谐社会的美好氛围。

本次活动将高雅经典的音乐会开进社区广场或会所，在每周六晚上或下午进行巡演，邀请社区居民免费观看。上海交响乐团、上海爱乐乐团、上海歌剧院、上海音乐家室内乐团等上海专业演出团体将倾情参与全程演出，并为这次活动精心编排了演出内容。



招商银行赞助围棋电视快棋赛

自2002年12月20日开始，招商银行开始以每年100万元赞助中国围棋电视快棋赛。

“招商银行杯”中国围棋电视快棋赛采用中国围棋协会审定的最新围棋规则，比赛则沿用CCTV杯的计时方式，即每步棋三十秒，每方有十次一分钟的延续。本届中国围棋电视快棋赛冠军获得八万元人民币的奖金，亚军获三万元人民币。



招商银行独家赞助上海交响乐团演出季

2007年1月18日，招商银行与上海交响乐团在上海交响乐团音乐厅签约宣布，招商银行将独家赞助上海交响乐团2007-2008的演出季，并支持上海交响乐团远赴维也纳金色大厅演出，并支持其赴维也纳金色大厅演出，用音乐迎接和宣传2008北京奥运会的到来。

作为国内银行业以创新而闻名的业界领跑者，招商银行不仅在技术和理念上处于同行业的领先地位，而且积极支持和参与高规格的经济、文化、艺术和体育等公益事业。此前，招商银行于2006年2月18日，成功主办了“星期广播音乐会深圳行”上海交响乐团专场演出。根据协议，从2007年3月起，招商银行将组织上海交响乐团开展国内首次规模最大的十大城市（武汉、重庆、成都、西安、郑州、济南、天津、沈阳、广州、南京）交响乐慈善巡演。巡演将向爱好艺术的儿童提供赠票并提供与大师学艺交流机会，巡演所有收入将捐赠给儿童艺术事业。据悉，即将在武汉、西安、天津、郑州、济南的演出是上海交响乐团赴这些城市的首次演出。





招商银行聘请“钢琴王子”郎朗担任品牌代言人

2006年10月7日下午，招商银行与郎朗签订了有关协议。根据协议，作为招商银行的形象大使和品牌代言人，郎朗将出席由招商银行安排的品牌宣传、产品推广，以及一系列社会公益活动。并愿意与“中国最好的商业银行”一起努力，积极传承高雅文化、支持社会公益事业，共同创造更加美好的未来。

招商银行之所以选择郎朗作为品牌代言人，是因为郎朗的个人形象、国际声誉和招商银行的定位高度契合，即郎朗出生中国，享誉世界，与招商银行管理国际化发展战略一致；郎朗作为国际顶级钢琴大师，高雅艺术的阐释者、传播者，和招商银行倡导的品牌文化互相呼应；郎朗及其音乐传播的受众较为高端，与招商银行客户群的定位一致；郎朗年轻而富有活力，其演奏充满激情和朝气，和招商银行不断创新、积极向上的品牌发展态势吻合；同时，郎朗作为联合国儿童基金会国际亲善大使，符合招商银行一贯自觉履行“企业社会责任”的形象。

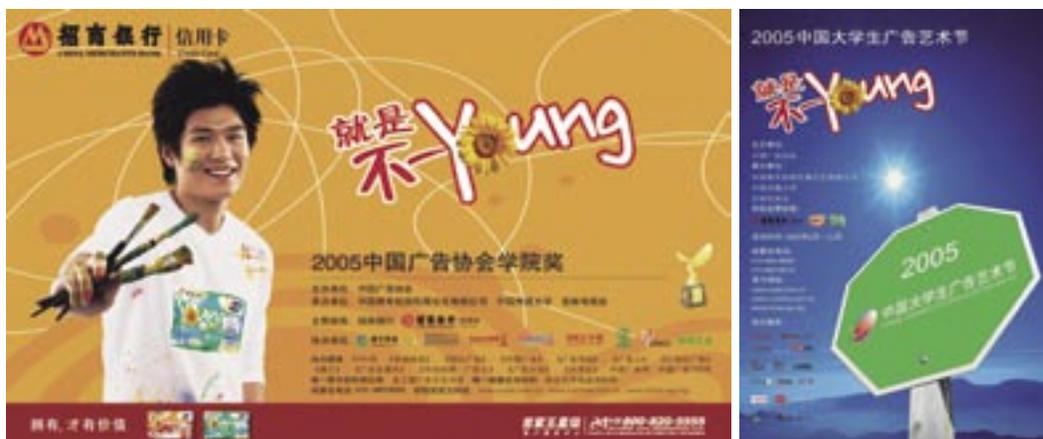


招商银行信用卡中心全面赞助 2005 中国大学生广告艺术节

经过近五个月的精心酝酿、筹备,2005 年中国大学生广告艺术节(简称“艺术节”)将于 2005 年 9 月 24 日在北京全面展开。“艺术节”是由中国广告协会主办,中国传媒大学、中国青年校园先锋文化有限公司、吉林电视台联合承办的一年一度的全国高校校园年度广告盛事,至今已成功举办两届。

此届“艺术节”以“就是不一 Young”为主题,体现不一样的大学校园,不一样的“艺术节”。通过学生作品展现新时代大学生不一样的生活方式、不一样的生活体验、不一样的价值观念,展现大学生的洒脱不羁、不拘一格、青春时尚、独立自主。“艺术节”从内容和形式将和以往也不一样。内容上得到很大程度的丰富,由中国广告协会学院奖、中国大学生广告电视辩论大赛、中国广告教育论坛和中国大学生消费与生活形态研究等几方面共同组成。活动本着以广告为线索,以市场调查结果为依据,充分发挥在校大学生的想象力和创造力,通过反复论证,寻找大学校园传播最佳途径的构想,在全国高校全面展开。

本次活动得到了招商银行等十多家国内外知名企业的大力支持。





招商银行赞助高尔夫运动

8月20日-22日，延续招商银行一贯倡导的“引领理财文化，创造时尚生活”的宗旨，由招商银行主办、巴特菲传媒承办、大连金石高尔夫球会协办的招商银行2006“金葵花”杯高尔夫邀请赛在风景宜人的海滨城市大连举行。

此次大赛的比赛场地选择了拥有世界100个著名球道之一的大连金石高尔夫俱乐部，邀请了来自招商银行各分行的70余位“金葵花”贵宾客户以及著名演员申军谊、施大生等嘉宾参赛，共享充满“健康、浪漫、尊贵、时尚”品位的高尔夫盛典。中央电视台、人民日报、大连电视台、新浪网、中国体育杂志、中国青年报、环球高尔夫等多家媒体对赛事进行了报道。

2006年10月12日，由青岛市旅游局、青岛市体育局、青岛高尔夫协会主办，招商银行赞助的“招商银行杯”青岛第一届国际高尔夫邀请赛在天泰温泉高尔夫俱乐部顺利开杆。

此次高尔夫邀请赛从开始筹备就得到了来自社会各界的支持。不少来自韩国、日本等海外国家的高球爱好者踊跃报名。





招行赞助 2006F1 摩托艇世锦赛中国大奖赛

一级方程式 (简称 F1) 摩托艇世界锦标赛是由国际摩托艇联合会 (简称国际摩联) 于 1981 年发起组织的、经过国家体育总局批准并列入国家体育竞赛计划和国际摩联赛历的系列正规赛事。

中国天荣 F1 摩托艇招商银行队成立于 2006 年 5 月 22 日,它是第一支属于中国人自己的国际 F1 级别赛队,它的成立填补了世界 F1 赛场没有中国队参加的空白,将极大提高中国水上竞技运动的整体水平与国际地位。



2006 年 11 月 22 日下午,由国家体育总局水上运动管理中心和深圳天荣投资有限公司共同举办的中国天荣 F1 摩托艇招商银行队,出征 2006F1 摩托艇世界锦标赛年度总决赛仪式,在深圳五洲宾馆举行,这也是中国天荣 F1 摩托艇招商银行队首次参加年度总决赛。

2006 年是 F1 摩托艇世界锦标赛在中国正式设站的第一年,“十一黄金周”期间举行的成都崇州站中国大奖赛是国际摩托艇联合会在中国推广 F1 摩托艇运动十年规划里的第一站比赛。这是我国水上运动事业发展的又一重要里程碑,它的成功举办,将为中国未来十年对这项水上世界顶级赛事的承办,创造一个良好的开端。



南京分行冠名捐赠中国第六届残疾人运动会首场演出

2003年8月27日上午，中国第六届残疾人运动会组委会在南京召开“中国残疾人艺术团江苏公益巡演暨招商银行冠名捐赠第六届全国残运会首场演出新闻发布会”，南京分行向本届残运会组委会捐赠人民币50万元，组委会执行秘书长、江苏省政府常务副秘书长吴经起代表组委会接受了捐赠。这是南京分行继今年5月向500名“抗非”一线记者赠送亿元人身保险之后的又一善举。



其他社会公益事业

- 招商银行携手百家名企校园公益行
- 招商银行启动“百年招银林”工程
- 招商银行发布“金葵花”理财指数

招商银行启动“百年招银林”工程

2005年3月12日上午，深圳莲花山公园风筝广场。一队队戴着红色太阳帽的年轻人，以及帽子上的“招商银行企业文化节”字样和logo显得格外引人注目。

这就是招商银行“百年招银林”植树活动(深圳地区)现场。

欢快的植树活动吸引了当天在莲花山公园游玩的诸多市民，人们向这群朝气蓬勃、充满爱心的招行人投以赞许的目光。深圳电视台、深圳特区报等媒体记者也前往采访报道，并在当晚或次日播发了新闻。

不少分行也于3月12日当天在当地举行了植树活动。自此之后，每年3月12日招商银行将举行“百年招银林”植树活动。





招商银行携手百家名企校园公益行



2006年4月27日，在2006年应届大学生毕业生行将踏出校园之际，大学生就业话题再一次成为众多媒体和社会各界关注的热点。尤其是今年毕业的应届大学生将近413万，其就业牵动着全社会和数百万家长的心。

为帮助大学生们树立正确就业观、调整就业心态，尽快完成从学习状态到工作状态的过渡，顺利实现就业；同时指导大学生形成良好的职业心态、敬业精神，关注中国大学生就业系列活动——招商银行携手百家名企校园公益行发布仪式27日下午在北京大学英杰交流中心阳光大厅举行。

此次活动由教育部全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心、高等教育出版社主办，中国人力资源开发网和《中国大学生就业》杂志社承办，招商银行提供全程赞助。

“百家名企校园公益行”是近年来规模最大、规格最高、参与企业最多、覆盖范围最广、涉及大学生人数最多的针对大学生就业提供现场指导的大型公益活动，彰显了知名企业对大学生就业问题的关注。而作为此次活动的赞助商，招商银行无疑是其积极履行企业社会责任角色的又一次体现。



招商银行发布“金葵花”理财指数

中国都市高收入群体的崛起一直被视为中国经济发展成果的重要社会特征之一，近年来，该群体引起了国际工商界、研究界和媒体的高度关注。2003年10月31日，招行在上海发布由该行组织编制的“金葵花”理财指数——中国都市高收入群体的理财综合指数。据悉，针对中国都市高收入群体进行调查和研究，并以理财指数的形式表现，这在国内还是第一次。

茅于軾、王方华、李培林、万事达国际信用卡组织副总裁张怀坚、生命人寿保险总裁李政怀等著名学者和金融界知名人士出席了发布会。他们认为，“金葵花”理财指数推出，填补了我国经济金融实证研究的一项空白，有利于政府对宏观经济政策进行全过程的追踪；为学术机构提供了社会分析和经济研究的基础资料；为商业机构产品开发和投资决策提供了市场调研结论；同时也为社会投资者进行投资分析提供了决策支持。

“金葵花”理财指数第一次较为清晰地描绘了中国都市高收入群体对其所拥有的全部财富加以使用和管理、以达到保值增值目的的行为趋向，以及对影响这种行为趋向的各种因素的分析判断。它反映了中国都市高收入群体对宏观经济、社会环境和整体收支变化趋势的预期，体现了该群体的财富管理能力水平，描绘了该群体的理财行为状况。指数越高，表明高收入群体主动理财意愿和能力越强；指数越低，表明该群体主动理财意愿和能力越弱。

2003年首期“金葵花”理财指数为58.68分。从指数及其具体构成可以看出，目前中国社会环境的发展对于高收入群体有很强的正面激励作用；这一群体对于自己目前收益能力感到较满意的同时，对于未来收益能力的增长较为乐观；然而，现有理财工具中其价值能够被高收入群体充分认同的选项并不多，该群体的个人理财知识和能力的局限已直接影响到他们未来投资行为中的风险管理和组合方式。

“金葵花”理财指数是由宏观环境变动预期、整体收支变动预期、理财支持能力评价和理财工具认知水平等4个一级指标，12个二级指标，41个三级指标构成的量化的指标体系。该指标体系以及相应的权数体系是通过有28名专家学者组合的专家群体，借助于严格的德尔斐专家调查法获得。

作为一个充满社会责任感的企业公民，招行将不断完善和改进“金葵花”理财指数，进一步提高指数的科学性和指导性，为回馈社会做出应有的贡献。

Social responsibility report



员工关爱篇

招商银行提倡“尊重 关爱 分享”的人本理念，积极维护员工权益，提供发展机会和富有竞争力的薪酬待遇，营造以人为本的家园文化。近年来，招商银行先后荣获“中国最具员工成长价值企业”、“2005 年度大学生最佳雇主人气奖”、“中国企业文化建设十佳单位”等荣誉称号。

制度保障

- 畅通的职业发展渠道
- 高度关注员工权益
- 多种保险福利

招商银行提倡“尊重 关爱 分享”的人本理念，积极维护员工权益，提供发展机会和富有竞争力的薪酬待遇，营造以人为本的家园文化。近年来，招商银行先后荣获“中国最具员工成长价值企业”、“2005 年度大学生最佳雇主人气奖”、“中国企业文化建设十佳单位”等荣誉称号。

○ 招商银行人本理念

尊重、关爱、分享

招商银行的人本理念充分体现信任、尊重和关心员工的观念，努力满足员工多方面需要，把员工的自我发展和价值实现与企业发展结合起来，同时，在整个企业中营造平等、分享的文化氛围，通过建立一整套人才发展和激励机制，让个人的价值得到体现。

“尊重”：企业尊重员工的人格、尊严、个人需求；员工在充分发挥潜能的同时，忠诚于公司；员工之间要彼此相互尊重。

“关爱”：各级管理者要关注员工生活和发展，重视利用物质和精神两种手段，让员工实现个人价值，并使价值得到认可。

“分享”：每个员工都是招银大家庭中的成员，要同心协力推动企业长足发展；企业与员工间、员工与员工间应公开和诚实的沟通，相互信任、相互支持，共同成长。

畅通的职业发展渠道

越来越多的工作者在转换工作的过程中，在意的是工作内容能否与其生涯目标相结合。在这个时代，劳资关系在这个专业为重的知识经济时代更大不同于以往，过去所谓的组织忠诚已经逐渐为专业忠诚所取代。生涯管理不仅是组织吸引人才的方法，更是提升员工忠诚度和创造力的有效激励策略之一。

招商银行对员工职业生涯的管理是通过员工发展计划与评估来实现的。企业对员工的职业管理表现在：提供一个富有挑战性的最初工作，在招募时提供较为现实的未来工作展望，对新员工严格要求，提供阶段性的工作轮换和职业道路，以职业发展为导向的工作绩效评价，鼓励进行职业规划活动，等等；

人力资源部每年年初为员工分别设置当年目标和发展方向，并提供指导和帮助。第二年年初针对该员工上年表现做出评定，并对其下一年的发展指出方向。增强与员工的互动，让员工对自身发展中充满信心；

人力资源部为员工建立个人档案，提供职业兴趣评估，提供事业生涯辅导，配合例行的人事措施，提供发展性方案，如提供工作轮换机会，外部培训机会，学费补助计划等等；

管理者则倾听、澄清、询问员工的生涯需求，提供员工反馈、澄清员工工作表现和责任，提供员工多种选择，协助设定目标，提供建议和咨询，提供员工咨询行动方案，协助员工与合适的组织或资源进行联系。

员工积极性的发挥很大程度上还取决于文化氛围。招商银行重视企业文化建设，设立了专门机构（企业文化中心）推动企业建设工作，通过营造良好的文化氛围，让员工在一个激发型的组织中充分发挥自己的才能。招商银行定期对内部组织氛围、员工满意度、员工敬业程度等方面进行测评，测评之后会针对薄弱环节制订一系列改进措施，以使更多的部门处于激发型组织状态之中，更多的行为纳入企业文化的准则之内。

招商银行重视对各级管理者的培训，使得管理者掌握管理“知识型员工”所需的技能，并针对知识型员工的特点调整态度，重视团队建设并身体力行，形成合适的管理风格，建立与员工之间顺畅的双向沟通机制，保证员工的不良情绪及时得到宣泄。招商银行要求管理者采取科学的激励手段，激发下属的工作热情，使下属在愉悦的组织氛围中工作，并将下属对管理者领导风格、领导方法的评价纳入管理者年终考评。

招商银行要求管理者加强对员工的指导，提供机会帮助员工成长，并带领员工完成工作任务。招商银行的各级管理者会提供各种方法，提供大量的培训机会，包括担任员工导师、组织经验交流、共享项目经验、建立知识库、组织技术比武、提供 E-learning 培训、专业培训、境外培训、自我管理培训等，帮助员工达到任职资格的要求，不断提升任职能力。

招商银行鼓励专家型人才进入专业职务发展通道，为此，构建了资金交易、客户经理、风险管理等专业序列，鼓励专业人才长期聚焦于专业业务，培养成为招商银行在本领域内的专业带头人。

高度关注员工权益

招商银行每年对工作环境进行评价，并进行必要的改进，以确保员工身心的健康、安全和工作舒适性。招商银行投入巨资修建办公大楼，提供良好的工作场所，保证员工能愉快地工作。招商银行严格执行国家劳动法规，确保员工健康和安全生产，并在办公场所都设有紧急情况通道和标志，制定了一系列的紧急情况预案，通过宣传、预演，使得员工了解相关的处置措施。

此外，招商银行通过多种渠道了解、关心员工需求，积极提升员工满意度：

(1) 招商银行主要通过敬业度调查寻找影响员工满意度和积极性的因素，敬业度调查采用“组织、工作、环境、人员”四方面90个问题，对影响员工敬业度的6个纬度、16种驱动因素进行全面分析，并通过员工对以下6个问题的回答分值计算出敬业度：

- * 我会毫不犹豫地寻求工作机会的朋友推荐招商银行
- * 一有机会，我会向他人讲述在招商银行工作的可贵之处
- * 我决不轻易选择离开招商银行
- * 我几乎从未想过离开招商银行去其他企业工作
- * 招商银行激励我每天把工作做到最好
- * 招商银行激励我付出额外的努力来完成我的工作

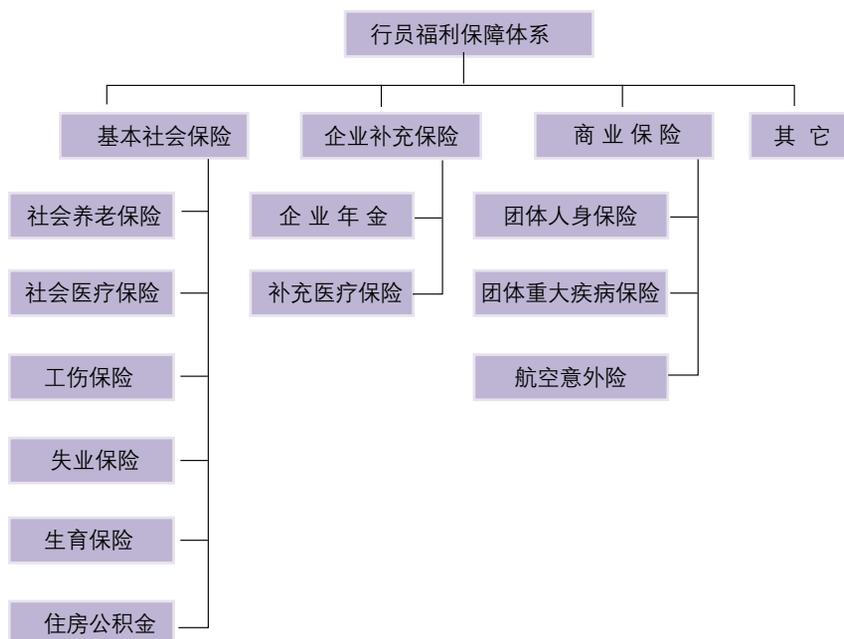
(2) 通过提供对员工的多项福利和服务，能够吸引、留住员工并且满足他们的不同个性需求，这些福利包括为员工购买大额商业保险、年金计划、提供e-learning教育资源、因病休养制度、鼓励员工继续学业教育和提供各类资格考试咨询服务等。招商银行设有14个员工俱乐部，工作之外组织员工开展文化娱乐活动，满足员工不同的兴趣爱好。招商银行还定期组织部门之间的联谊及各类集体活动，如春节联欢晚会、行庆周年庆典、各项体育比赛等，丰富了员工业余文化生活，促进了部门间的相互交流。

(3) 招商银行通过各种渠道，包括“行长信箱”、行长接待日、员工论坛、干部考核中的员工访谈、调查问卷、民主测评、民主生活会和管理者任前公示等多种方式收集和了解员工满意程度和积极性。招商银行正着手建立员工满意度管理制度，年内完成建立满意度模型，设计调查问卷，开发相关程序，组织全面调查等系列工作，使满意度调查规范化制度化。满意度调查指标的设计将涵盖员工对工作回报的满意、对工作背景的满意、对工作群体的满意、对企业管理的满意和对企业经营成果的满意等五大领域。

(4) 招商银行充分意识到员工满意对客户管理和业务绩效的积极支撑作用，十分重视通过员工论坛等渠道反应的员工意见，并将员工满意度列入平衡计分卡指标体系，根据满意度指标变化情况，以及满意度调查模型各组成部分的变化情况，确定组织工作环境和对员工支持方面的改进重点。

多种保险福利

员工福利保障体系示意图



○ 基本养老保险和住房公积金

1、基本养老保险

基本养老保险包括社会养老保险、社会医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险等五种，具有强制性和地方统筹共济的特点，主要满足员工最基本的养老、医疗等保障需要。

2、住房公积金

员工因购房或装修住房需要可提取住房公积金个人账户余额。

○ 企业补充保险

1、企业年金

企业年金是招商银行为提高员工退休后的养老保障水平而建立的补充养老福利计划。招商

银行于 2001 年已为员工建立了企业年金，是国家劳动和社会保障部确定的研究探索我国企业年金制度的首家试点银行。为更有效调动员工积极性，根据国家新颁布的《企业年金试行办法》，招商银行于 2004 年开始将企业年金提取比例从原来的 5% 提高至 8.33%。同时，为进一步提高招商银行企业年金的管理效率，激励骨干、留住人才，将企业年金的分配办法由个人积分法调整为工资比例法，企业年金向员工个人账户的分配直接与员工的实际工资性收入挂钩，以充分体现招商银行薪酬福利政策的激励导向。

2、补充医疗保险

招商银行已为员工办理了社会基本医疗保险，但由于社会基本保险只能提供给员工基本的保障，员工的医疗福利保障还存在较大缺口。为解除员工的后顾之忧，招商银行于 2004 年又为员工建立补充医疗保险制度。该制度以“效率优先、兼顾公平”为原则，为员工的长远利益提供了三重保障：其一，为员工购买重大疾病保险，以有针对性地解决员工因重大疾病导致的高额医疗费用补偿；其二，建立了补充医疗公共帐户，以“共济”为目的，用作患重病及身故人员的医疗费用特别补充；其三，建立员工补充医疗个人账户，作为员工患重病以及退休后的个人医疗保障额度，弥补了基本医疗保险的不足。招商银行于 2004 年完成了对近两年计提补充医疗保险基金的分配及相关的参保手续。至此，招商银行的补充医疗保险计划、企业年金计划与国家的社会基本保险一起构建了招商银行员工保险福利保障体系。

商业保险

1、团体人身险

招商银行为每位员工购买团体人身险，因意外伤害或疾病导致身故或残疾的按照保险金额赔付；员工因疾病或意外伤害住院时，可享受每天 100 元的住院津贴，每年不超过 180 天；员工因意外伤害导致的医疗费用可在规定额度（10000 元/人）内报销；女员工生育住院时可享受每天 500 元的住院津贴，最高不超过 5000 元；没有享受生育保险的女员工生育住院的医疗费用可在规定额度（5000 元/人）内给予报销。

2、团体重大疾病保险

员工在保险期间内初次发生并经县级以上医疗机构确诊患有 20 种重大疾病之一的，保险公司按照保险金额给付重大疾病保险金。保险额度为 20-25 万。

3、航空意外险

员工使用招商银行信用卡支付本人全额飞机票款或支付 80% 的旅行团费，即可获得保险金额为 200 万元人民币的航空意外险。

人文关怀

- 丰富多彩的企业文化节
- 互助共济的文化氛围
- 温暖精彩的社团活动

招商银行在实践中,切实将“以人为本”的理念贯彻到实处。招商银行本着“尊重、关爱、分享”的人本理念,立足长期激励,体现人文关怀。





| 丰富多彩的企业文化节 |

招商银行历来十分重视企业文化建设，并探索以有形的企业文化节的形式，巩固企业文化建设的成果，吸引全行员工主动参与企业文化活动。文化节活动中，“行长接待日”、“行长当一天大堂经理”、“员工家访”等多项活动受到广大员工的喜爱。据了解，这在国内企业界尚属首创。



互助共济的文化氛围



月有阴晴圆缺，人有悲欢离合。我们幸运地生活在“一人有难、八方支援”的社会主义中国，我们幸运地工作在令人尊敬、社会责任感极强的招商银行。但天灾人祸重疾总会不幸地降临到少数员工的身上，使他们陷入困境甚至绝境。然而，这些不幸中之万幸的是，招商银行的员工是一个充满爱心的集体。陷入不幸的员工可以求助于国家，国家不会袖手旁观；陷入不幸的员工可以求助于招商银行，招商银行也不会袖手旁观；陷入不幸的员工还可以求助于同事，同事们更不会袖手旁观。

面对善良，我们张开臂膀无条件地恭迎，因为这是我们这个社会、这个民族现时代最需要的情怀。招商银行健全的医疗保障体系为他们提供了强大的后盾，总行及各分行对每位患重病的员工都保持着随时关注，他们所在的单位都以各种形式积极帮助他们治疗。例如，杨琳故事报道之前，陈伟副行长就曾专程广州看望慰问另一位患重症的员工。



○ 关爱无言——抢救，在生死关头

2006年招商银行第二届企业文化节的主题是“关爱”。10月，在“一事通”招银文化网站上，全行员工关注并传递着一个员工互爱互助的感人故事，一朵关爱浪花正在引发一股强大的关爱热流。

深圳宝安支行有一位美丽、聪明、勤奋、才艺业绩双全的女员工杨琳，爱华支行曾专门开辟以她名字命名的工作室。2005年，杨琳不幸患重病，不幸中她的丈夫在她最需要的时候又悄然离去。坚强的杨琳三进三出北大医院，多次拖着病体急切地回到她热爱的工作岗位。然而，更大的不幸再次降临到这位年轻女员工的身上，这次她可能再也回不到几乎成为她生命全部意义的招商银行，因为她被确诊为“红斑狼疮、肾炎、肾功能不全、肾性贫血及高血压”。

不幸中万幸的是，她工作在一个受人尊敬、极具社会责任感的企業。深圳分



行和宝安支行给予杨琳极大的关心和帮助。宝安支行全行员工积极捐款77950元，为陷入困顿和绝望的杨琳一家燃起了希望之光，甚至连客户也伸出援助之手。

杨琳的故事见诸招银文化网站后，吸引了全行员工的目光，许多员工在网站上表达了对杨琳的祝福，同时也为置身招商银行这样一家充满爱心的企业而感到骄傲和放心。杨琳故事的点击率近二万人次，跟贴和评论700多条，创下“一事通”

最高记录。

在利用网络充分表达祝福之情的同时，员工们也纷纷以各种方式表达爱意。

马蔚华行长赴台湾考察前夕在有关杨琳的材料上写道：她是我们大家庭中的一员。她的不幸就是大家的不幸，希望大家都能关爱她，鼓励她，支持她，让她早日康复。马行长委托丁伟行长助理先行到广州探望慰问，深圳分行领导以及广州分行领导也到医院看望慰问杨琳，鼓励她以积极的心态与病魔抗争；信用卡中心全体党员自发组织捐款，许多相识或不相识的领导、员工与宝安支行主动联系提供治疗信息和经济帮助，给了病榻上的杨琳以极大的鼓舞。

杨琳一事引发的关爱热流再次让我们感到，招商银行之所以受人尊敬、招商银行之所以极具社会责任感，就是因为招商银行有着一批充满爱心的员工。我们的员工愿意为远在海外的印尼海啸难民施以援手，我们的员工愿意为远在彩云之南的楚雄山区学童施以援手，我们的员工也更愿意为身边陷入困境的兄弟姐妹们施以援手。

关爱无言，关爱无价。杨琳受到的关爱只是一个缩影，它用一个生动感人的故事再次诠释了招商银行以人为本的企业文化精髓，招商银行是一个充满关爱、充满和谐的大家庭。

温暖精彩的社团活动

工会活动丰富文化生活

招商银行在发展的过程中，注重发挥企业文化中心和各级工会组织的领导作用，积极开展丰富员工的文化活动，增强全行员工的凝聚力和向心力。

各种俱乐部



多种组织活动



招银文化网站沟通员工心声

2005年11月22日，招商银行招银文化网站正式开通，闪亮登场。招银文化网站这一片广阔的天地，是各行部企业文化建设、业务拓展案例等成果展示的大舞台，是彼此之间相互沟通传递信息的纽带，能为行部提供大量的信息资源，为计划、组织、管理与决策提供基础信息和科学手段。网站的栏目与构想体现了招行创新的血液传统与内在品质。它的创建和开通，为员工提意见、建议搭建了平台，为员工与管理层之间架起了沟通的桥梁。



网站分为“我们的故事”、“我们的信箱”、“我们的新闻”、“我们的社区”、“我们的刊物”、“会客区”、“投票区”、“共享区”等栏目，广大员工不但可以看到我行最新的文化新闻，学习到最新的经典案例，而且通过“我们的信箱”、“我们的社区”沟通疑问、表达心声。

具体来说，“我们的文化”主要介绍招银文化体系，全面、深刻地阐述招银文化的内涵和外延。“我们的历史”通过文字和历史图片，真实地展现我行发展历程。“我们的故事”结合我行企业文化各层面的思想、理念，发掘全行员工的感人事迹，体现招商银行员工精神风貌。“我们的新闻”：图文并茂地报道全行最新的文化新闻。“我们的刊物”刊登每月电子版《招银文化》。“我们的社区”：以论坛的方式构建我行员工之间交流的平台。“我们的信箱”通过充分听取员工咨询与建议，构建员工与管理层之间顺畅沟通的桥梁，从而加强我行内部交流，推动管理不断完善和制度的有效执行。“我们的家园”下设“俱乐部”、“我们的爱心”和“我们的榜样”三个子栏目，是招行人八小时之外的家园，让大家在此找到有共同爱好的同事，感受招行回馈社会的爱心、工作上的榜样。“会客区”是在线交流活动的平台。“投票区”是招银文化网站针对不同话题，不定期开展各类投票活动。

附录

招商银行荣誉榜 (1999 年至 2006 年) ——履行企业社会责任篇

2006 年

■ 在搜狐公司主办的“搜狐 2006 中国新视角高峰论坛”上,招商银行被授予 2005 年度“最佳企业公众形象奖”

■ 招商银行第五次荣获《经济观察报》和北京大学管理案例研究中心联合评选的“中国最受尊敬企业”称号。

■ 12 月 6 日,2006 年度(第三届)中国最佳企业公民颁奖典礼在北京嘉里中心举办,招商银行被授予 2006 年度中国最佳企业公民奖。此次评选活动由《21 世纪商业评论》、《21 世纪经济报道》主办,颁奖典礼邀请到中国科学院可持续发展研究小组组长、首席科学家牛文元、国资委研究中心主任王忠明等近 300 位官员、学者和企业界人士。

■ 12 月 21 日,由中央电视台、北京大学民营经济研究院、《环球企业家》杂志社、《中国企业家》杂志社及中国企业社会责任同盟共同发起并主办的“中国企业社会责任调查发布典礼”颁奖晚会在北京饭店金色大厅举行。招商银行再次荣膺“最具社会责任企业”。本次调查活动自 2006 年 7 月正式展开,至 12 月下旬调查结束,全程持续 5 个月,最终产生了中国企业社会责任调查前 20 家企业。主要指标为:股东权益责任指标、企业社会经济责任指标、员工权益责任指标、企业法律责任指标、诚信经营责任指标、公益责任指标、环境保护责任指标。

11月19日，由南方报业传媒集团、深圳市社科院、综合开发研究院（中国·深圳）中欧工商管理学院主办的2006“深商峰会和“美善财富榜——深商100暨十佳最受尊敬企业公民行为”年度评选活动，在深圳骏豪酒店召开。招商银行马蔚华行长作为“中国企业社会责任同盟”的首届会长、杰出深商代表出席本次峰会，并发表了《履行社会责任，做好企业公民》主题演讲。在此次峰会召开前期，南方都市报同深圳市深商研究会独立开展“美善财富榜——深商100暨最受尊敬企业公民行为”年度评选研究，招商银行获得由南方报业集团评出的“美善财富榜深圳百家企业”殊荣。

2005年

■ 由知名人力资源网站——中国人才热线倡议并发起的首届“中国最具员工成长价值企业”评选活动中，招商银行脱颖而出，获得首届“最具员工成长价值企业”称号。

■ 由中华英才网、新浪财经、经济观察报、华夏基石管理咨询集团联合主办的“2005中国大学生最佳雇主颁奖典礼”7月19日在北京举行。招商银行第一次参加此项评奖即荣获“最佳雇主人气奖”。“中国大学生最佳雇主人气调查”由中华英才网于2002年底发起，迄今为止已经持续了三年。该调查的范围已覆盖到中国大陆地区的20多个省份和600多所高校，成为目前国内针对大学生就业群体，规模最大、最具影响力的调查品牌。“中国大学生最佳雇主”调查结果的发布，不仅吸引了社会各界对大学生就业和企业人才发展等热点问题的广泛关注，同时也为获奖企业树立人力资源管理品牌、提升企业整体品牌价值创造了良好的机会。

■ 《胡润2005中国慈善报告》公布的“2005中国慈善企业榜”中，招商银行榜上有名。

■ 招商银行第四次荣获《经济观察报》和北京大学管理案例研究中心联合评选的“中国最受尊敬企业”称号。

■ 《中国企业报》授予招商银行“2005年度大学生最佳雇主人气奖”。

■ 因在南粤水灾救灾捐赠活动中表现突出，招商银行获深圳市民政局通报表彰。荣获“南粤水灾救灾捐赠活动先进单位”称号。

■ 招商银行被中华管理英才论坛组委会评为2005年“十佳中国大陆卓越雇主品牌企业”。

■ 招商银行被中国客户关怀标杆企业评审团授予“2005年度中国客户关怀标杆企业”，该奖项是国内客户关怀及管理领域最高奖项。

■ 招商银行荣获 21 世纪报系颁发的 “中国最佳企业公民行为大奖”。

■ 3 月 30-31 日，上海国际会议中心举行的 CRM 领域又一次盛况空前高层峰会——由中国最大的 CRM 社团 GreaterChinaCRM 与全球最大的 CRM 社团 CRMGuru.com 携手呈现的 “2005 年第三届中国 CRM 论坛”——圆满落下帷幕！招商银行获得 “中国最佳 CRM 实施” 之最佳银行。

2004 年

■ 招商银行第三次荣获《经济观察报》和北京大学管理案例研究中心联合评选的 “中国最受尊敬企业” 称号。

■ 由中国人民对外友好协会、世界华商总会、中国国际跨国公司研究会、中国儿童少年基金会共同主办的第三届 “中国儿童慈善活动日” 活动，暨颁奖晚会 6 月 22 日在中央电视台举行。大会表彰了活动中做出突出贡献的单位和个人共计 218 家，招商银行被授予 “关爱儿童突出贡献奖”，全国妇联主席顾秀莲为招商银行颁发了奖杯和证书。

■ 9 月 20 日，中国扶贫基金会在北京人民大会堂举行了 “2004 中国特困大学生关爱行动” 捐赠表彰大会。国务院副总理回良玉、政协副主席王忠禹等领导到会为受表彰的单位和个人颁奖。招商银行被授予 “慈善明星单位”。

■ 11 月 22 日，国务院副总理回良玉在有关文件上批示：招商银行对扶贫工作高度重视，扶贫思路清晰，扶贫举措实在，定点帮扶工作开展得有声有色并卓有成效，为贫困地区的建设和发展做出了积极的贡献。

2003 年

■ 招行荣获中国红十字总会颁发的 “中国红十字博爱奖章”。

■ 北京大学和《经济观察报》联合评选出第二届 50 家 “中国最受尊敬的企业”，招商银行荣列第三。

■ 在 “全国社会捐助表彰大会” 上，国家民政部授予招商银行 “爱心捐助奖”，招行在 208 个获奖单位与个人中排名第二。

■ 在昆明举办的国务院定点扶贫工作培训班上，招商银行作为扶贫工作先进单位向与会代表

介绍了扶贫工作的经验。培训班还专门安排全体与会人员到招商银行在武定县兴建的“招银希望小学”，听取招商银行扶贫干部的扶贫工作汇报，与会代表和国务院扶贫办到会领导对招商银行扶贫工作给予了充分肯定。

■ 云南永仁永定大坝村赠送“招行扶贫倾真情 科教优先育英才”奖旗。中共楚雄州委、楚雄州人民政府授予招商银行“扶贫帮困 情洒彝州”奖牌。中共永仁县委、永仁县人民政府授予招商银行“真情扶贫 造福永仁”奖牌。

2002 年

■ 中共永仁县委、永仁县人民政府授予招商银行“浓浓深情洒彝州”奖牌。招商银行荣获中国企业联合会、中国企业家协会评选出的 2002 年“最具有影响力企业”大奖。

2001 年

■ 中共永仁县委、永仁县人民政府授予招商银行“扶贫重教 心系永仁”奖牌。

2000 年

■ 深圳市政府授予招行深圳市第五届守法纳税大户称号。

1999 年

■ 深圳市政府授予招行深圳市第四届 (1998—1999) 守法纳税大户称号。

■ 在《欧洲货币》杂志公布的 1999 年度“亚洲最大 100 家银行”的排名榜中，招商银行的股本回报率居亚洲首位。

招商银行企业社会责任部分媒体报道

招商银行行长马蔚华强调中国企业家要有四种精神

中新社 2004年03月25日

招商银行行长马蔚华今天在此接受记者采访时说，中国转轨时期的企业家精神应包括四个方面：一是他们要有科学的发展观；二是要有不断创业的进取心；三是诚信立业的价值观；四是造福社会的责任感。

马蔚华此次前来福州是参加中国企业联合会和中国企业家协会成立二十五周年、福建省五十五位厂长（经理）呼吁“松绑、放权”二十周年和全国“企业家活动日”开展十周年活动。马蔚华是此次被表彰的五十三位中国企业家之一。

首先，科学的发展观是企业家发展的准则。马蔚华说，在当前的转轨期，中国企业尚比较普遍地存在片面的、盲目的“速度情结”和“规模偏好”的时候，作为企业家面对千变万化的市场环境，应当具有审视宏观的清醒头脑，洞察市场的敏锐目光，以人为本的管理思想，与时俱进的创新能力，自觉地把理念与思想统一到科学发展观上来。

就银行业而言，他认为，科学的发展观就是要坚持效益、质量、规模的协调发展。在这三者中间，效益是目的，质量是前提，规模是手段。如果能做到这三者的协调，中国的商业银行不仅现在，而且在将来国际化的竞争中也能经得起考验。

其次，不断创业的进取心是企业家前进的动力。创业的关键是创新，而经营理念和企业文化的创新，是企业创新和发展的关键推动力。

马蔚华说，由于种种原因，当前中国还比较普遍地存在弄虚作假、坑蒙拐骗、假冒伪劣、违约毁约、偷税漏税、逃废债务等失信行为，并已成为中国市场经济建设和企业经济活动中的公害。构建诚信社会是关系到中国社会经济发展前途的十分重大而紧迫的问题。作为企业家，理应当仁不让，作出表率。

○ 企业家要承担起更大的社会责任

人民网 2006 年 04 月 26 日

2006 年 4 月 25 日，中国企业家协会副会长、招商银行行长马蔚华在深圳五洲宾馆宣读了中国企业社会责任联盟活动发起宣言，承诺联盟成员将在诚信经营、依法纳税的同时，承担起更大的社会责任。

据悉，为提高中国企业的社会责任水平，强化中国企业在全球的品牌形象和竞争力，招商银行等 10 余家国内知名企业 25 日在深圳召开筹备会议，酝酿发起成立中国企业社会责任联盟。马蔚华说，该联盟将致力于成为中国最有影响力的企业社会责任民间机构，全力推进中国企业社会责任的建设。

中国企业社会责任联盟活动主要发起人、北京大学教授、企业家与企业管理研究院（中国·深圳）院长何志毅，在会上作了主题为“企业家与社会责任”的发言。中兴通讯、海王集团、比亚迪股份有限公司、盐田港集团、思科系统（中国）网络技术有限公司等知名企业负责人围绕企业社会责任的话题先后发言，对发起成立中国企业社会责任联盟热烈回应，认为此举必将成为中国企业发展史上的里程碑式事件。

据了解，随着企业日益成为社会经济的市场主体，企业在社会的发展进程中已经成为举足轻重的基本力量。最近 10 多年来，许多公司已经主动承担起了相关的社会责任，越来越多的中国企业开始意识到承担社会责任的必要性与必然性。在西部贫困学生救助、中国古建筑拯救、印尼海难等领域，都可以见到中国企业的身影。但是在全球化推广的企业社会责任倡议和建设，中国企业和欧美跨国公司相比，无论在意识上，还是在行动上都落后甚远，这必将弱化中国企业乃至中国在全球的竞争力和影响力。

○ 政府拟补贴企业家所得税

南方日报 2006年04月26日

从今年起，深圳市政府将对企业家的收入实行奖励政策，由市财政出资对企业家的所得税实行补贴！记者从昨日下午召开的深圳市领导和企业家恳谈会上还获悉，中国企业社会责任联盟进入筹备阶段。该会议由深圳市长许宗衡主持，市委书记李鸿忠直言“这是一个高规格的会议”。

深圳应成为“企业家之家”

深圳市政府从今年起将对企业家的收入实行奖励政策，由市财政出资对企业家的所得税实行补贴。在此背后，深圳更在全国领先建立一整套比较完整的服务企业家长效机制，包括企业家紧急事态应对机制、企业家约见市和相关机构领导制度、企业家服务工作联席会议制度、企业家服务对外联系机制等。

副市长陈应春在会上指出，建立企业家服务机制还应该树立正确的服务理念，主动服务、承包解决；扩大服务对象，不仅要服务在深企业家，也要服务在外地投资的深圳企业家、来深圳投资和考察的企业家和暂时未在深圳投资的知名企业家；尽快建立服务网络，打造企业家服务平台和咨询平台；创新服务项目，目前主要考虑授予企业家荣誉称号和礼宾待遇；同时支持企业家承担更多的社会责任。

李鸿忠特别强调，企业家是经济社会发展的主体，政府应该为其服务，企业家和政府是主从关系，企业家是“主”，政府是“从”。



李鸿忠在总结发言中提出：“我们的目标就是要把深圳塑造成企业家最向往的地方，企业家最受尊重、爱戴、最受抬举的地方，企业家感觉最好的地方，应该成为‘企业家之家’。”

企业社会责任年度报告将推出

据北京大学教授何志毅透露，昨天上午，中国企业社会责任联盟筹备会召开，包括中兴、诺基亚、招商银行、思科公司在内的 10 家企业成为发起单位。

在深圳市的支持之下，何志毅教授将在深圳建立北京大学企业家社会责任研究院，该研究院将研究各国政府对企业捐赠予扣税、抵税的政策，并且发布企业年度社会责任报告书。

中国企业家协会副会长、招商银行行长马蔚华现场宣读了《中国企业社会责任联盟发起宣言》，指出：“企业社会责任包括基础层次和社会层次。企业在基础层次中需要尽到经济责任和法律责任，在依法经营、纳税的过程中创造企业的阳光利润；在社会层次中企业需要尽到道德责任和慈善责任，将企业的核心价值观贯彻在以人为本、扶贫救危、帮学助教、建设社区、节约资源、保护环境等企业公益行为中。”

马蔚华认为：“企业在社会责任方面的积极参与，不仅促进了社会福利的提升，而且通过改善企业形象、提升企业文化、促进企业与环境的良性互动等途径，增强了企业的可持续发展能力。”

市委书记李鸿忠提出，“有没有社会责任感的理念与行为，是区分是否企业家的根本界限。”他解释说，现代价值观包括无形资产、信誉、形象等，这些都是财富，企业规模小点的是企业家，大点的却未必是，关键看是否承担社会责任，社会责任就是分水岭。

○ 不脱贫 不脱钩

人民日报 2005年07月04日

初夏，招商银行云南扶贫慰问考察团日夜兼程赶往楚雄彝族自治州武定县。行至半途，一群盛装的苗家人簇拥上来，将招行行长马蔚华等人团团围住。

原来他们来自武定县最贫困的山村，为了此次迎客致谢，这些苗家人走了3个小时的山路，又在路边等了5个小时。今年初，招行投资12.5万元兴建了“旱地水浇工程”，使该村280亩地的庄稼在遭遇几十年罕见的大旱后，依然长势喜人。6年来，在国务院扶贫工作领导小组的指导下，本着“不脱贫，不脱钩”的承诺，招行与其定点帮扶的楚雄彝族自治州武定、永仁两县结下了不解之缘。他们动真情、扶真贫，办实事、讲实效，发动员工捐款捐物共计1500万元，并先后派出6批共23名扶贫干部，与两县人民同向贫困和落后宣战，推动了两县经济的全面发展。

播撒脱贫的希望种子

为了扶贫工作的根本大计，6年来招行在武定、永仁两县出资400多万元兴建了13所招银希望小学。

办小学只是科教扶贫第一步，重要的是让更多孩子回到课堂。吴超（化名）就是这样一个幸

运儿，原本辍学在家的他在招行一位客户经理的资助下，顺利完成了中学学业，考入昆明理工大学。每次走在省城街头，看见招商银行四个大字，他就会倍感亲切。自从招行开展了“1+1”结对助学活动以来，招行员工捐款总额达200多万元，使4000多名失学儿童重新捧起了课本。

招行还在两县设立了“招银园丁奖”和“招银成才奖”，共有37名教师和20名优秀高中毕业生获奖。去年招行又在永仁推出“招行臧金贵扶贫助学奖”，用于奖励品学兼优的应届初、高中毕业生。三个奖项的设立，在两县引起了积极反响，“尊师重教”蔚然成风。

“输液”“造血”双管齐下

对于贫困地区而言，招商引资是当地经济发展的助推器之一。招行扶贫干部与当地一起制定了适合本地水土的规划，开发特色经济项目。

在武定，结合县里“白药之乡”建设新思路，招行与县科技局合作，投资建成以云南白药的原料药材——以重楼为主的中草药试验基地，成功后在白路乡、高桥镇等地广泛种植，带动全县山区中草药种植业；引进优质牧草试种获得成功，繁育种苗200万株，在全县示范推广种植2000多亩，使全县畜牧业的发展势头可喜；举办各种农村实用技术培训班，上万人次参加，使众多群众掌握了致富技术。

在永仁，招行的扶贫干部深入到人迹罕至的地区考察旅游业。通过不懈努力，永仁终被列为楚雄的旅游重点县，省里拨出50万元专款用于该县旅游规划。招行还积极引进了小黑龙矿泉水厂、方山游乐场等项目。

“输液”固然重要，但一个健康的机体必须拥有自我造血功能。招行于2001年6月开始为两县贫困农民提供小额信贷，计划分段投放400万元，用于支持农民发展种、养殖业，培植其“造血功能”。小额信贷的发放，促进了由单一式救济扶贫向综合开发扶贫的转变。

温饱示范村的武定、永仁很多自然村地处偏僻山区，基础设施薄弱，人畜饮水困难。为帮助两县通电、通水、通路，招行扶贫干部踏遍山山村村，实地勘察，多方协调，立项投资。从2001年起，招行先后投资建设了5个温饱示范村。为两县修建了抽水站1座、引水渠80米、引水管5500米、大小蓄水池54口、水井12口、建沼气池449口、1个卫生室、公路5条。

目前5个温饱示范村都收到了良效，明显改善了所在村的生产生活条件，保护了生态环境，受到当地人的欢迎和好评。据统计，温饱示范村建成后，农民年均增收都在180元以上，高于全县平均水平，起到良好的示范作用。

马蔚华说，一个企业，不仅要努力提高自身经营效益，还要履行好企业公民的社会责任，促进建设和谐社会。招行希望在这方面做得更多、做得更好。

招商银行：“优等公民”的原始积累

21 世纪经济报道 2006 年 06 月 05 日

作为国内最早成立的股份制商业银行，招商银行以其在服务上的创新和独到成为中国银行业中的新锐力量。凭借出色的公司治理和对社会公益事业的贡献，在致力于成为优秀的“企业公民”的努力上，它走在了银行业的前列。

不过对此，招商银行总行办公室主任秦季章博士认为，招行还需要在企业公民行为的具体的系统化总结上再下功夫，使其变成一种真正的组织能力被制度化下来。

历史造就“优等公民”

“招行的公民责任‘意识’最早受益于招行的市场化。1989 年进行了首次扩股增资和股份制改造，招行改制为有限责任公司，避免了很多上市公司“一股独大”所带来的种种弊端。招行与股东在业务、资产、人员、机构及财务方面严格实行“五分开”，保持着较强的独立性，具有面向市场的自主经营能力。同时，招行的股东多为大型国有企业，有的拥有几家境内外上市公司，有的主要业务在境外。这些股东具有丰富的市场经济运作经验，经营和决策符合现代企业制度的要求。先进的观念和经验，对招行逐步完善公司治理结构，起到了积极的推动作用。

清晰的公司治理结构一方面反映了招行企业公民的实践，另一方面也对招行在其他方面的企业公民责任的建设工作起了促进作用。

在借鉴国外先进的管理技术之初，招行在同业中率先获得了 ISO9001 质量体系认证，并建立了“客户满意度指标体系”，为管理质量和服务质量的持续提升提供了有力保障。在服务环节，招行建立了多层次、全方位的客户服务体系：横向以网点银行服务为基础、以电子银行服务为手段、以电话咨询为依托；纵向以总分行与战略客户的高层经常性联系、总分行级业务类服务对目标市场客户及潜在客户的广泛联谊、总分行跨部门组成的专家团队对重点目标客户的访谈、产品经理和客户经理组成的产品类服务及营销团队对高端客户的综合服务等方式。

从“他律”到“自律”

然而秦季章讲述的只是故事的一部分，事实上如何“担当企业的社会责任”这一问题上，招商银行走过的是一条从“他律”到“自律”的道路。换句话说，由于招行是国有企业，因此早几年公司参与的公益事业，大多是带有“行政指令”的色彩。随着市场化程度的提高，招行逐渐地将“他律”转为“自律”。

在这种“被动”的公益事业转化为主动的企业公民行为的过程中，出现了“全国金融系统优秀共产党员”臧金贵这样的优秀扶贫干部代表（臧金贵因积劳成疾牺牲在扶贫事业的第一线）。

这种从被动到主动的转变，也开始在招行应对突发事件上被创造性地运用，为支持和关怀与病魔抗争的“非典”病人，招行出资 100 万元推出名为“非常时期 非常关怀”的客户慰问活动。并对凡是在 2003 年 12 月 31 日前经诊断为感染 SARS 的招商银行信用卡及金葵花的持卡人，给予特别慰问金，信用卡金卡及金葵花持卡人为每人 1 万元，普通卡持卡人为每人 5 千元。

与此同时，招行有针对性地推出了一网通快速汇款手续费下调 40%，减免非典患者的逾期罚息和复利，对特殊客户开辟“绿色通道”，凡是与防治“非典”有关的行业客户，如医院、医药公司等，实行优先对待，优先考虑，优先安排。参加抗击“非典”的医护人员或其家属，在招行办理取款、存款等业务时，坚持优先服务；对其消费贷款加快审批速度，在最短的时间内完成。

从公司治理到公益事业再到员工培养和伙伴关系建设，招行完成了中国企业从对利润的单一追逐向“以客户为中心”的阶段转移，并开始有意识地向可持续发展阶段靠拢。只不过，在企业公民的各个实践单元，还保持着一种并不连贯的自发性。这一切都需要进行制度化和系统化。“招行下一步将考虑将这种分布在各个组织机构中的行为进行系统总结，并上升为一种组织能力加以完善。”秦季章认为，这将是接下来招商银行需要思考的问题，也是招行与跨国公司企业公民行为能力之间的差距。

时间	捐款事项	员工捐款金额
1994年9月	为“教育发展基金”捐款	55,740.00
1994年9月6日	蛇口几所学校“教师节”捐款	
1994年9月10日	深圳教育基金会款	
1994年12月30日	深圳市警察基金会款	
1995年7月	“特区与老区、山区心连心”捐资助学	500,467.20
1995年4月21日	深圳市老年基金会款	
1995年4月21日	深圳市教育局体育基金	
1995年5月15日	中国金融教育发展基金	
1995年5月17日	河南省睢县黄圩乡人民政府扶贫款	
1995年8月3日	深圳大学改建学生就业指导中心及活动中心款	
1995年8月18日	“夏惠瑛书画义卖慈善夜”捐款	
1995年10月5日	教师节对学校的捐款	
1995年11月3日	广东省维护治安基金会款	
1995年12月6日	深圳市环卫工人基金会基金	
1996年2月	向云南地震灾区、贵州贫困地区捐款	168,581.50
1996年7月17日	为“国际消除贫困年暨96救灾”捐款	243,367.00
1996年1月3日	蛇口工业区结算中心育才二小赞助款	
1996年6月21日	深圳市职工解困济难基金会款	
1996年7月17日	96年救灾捐款	
1996年8月1日	交通部希望工程助学基金款	
1996年8月19日	全国法院干部业余法律大学赞助款	
1996年8月22日	中华慈善总会捐款	
1996年9月4日	教师节对学校的捐款	
1996年11月29日	上海交通大学赞助款	

单位捐款金额	捐衣物(件)	建希望小学	卫生院	民族村	备注
65,000.00					
100,000.00					
50,000.00					
350,000.00		江西萍乡 1			
50,000.00					
10,000.00					
500,000.00					
200,000.00					
50,000.00					
50,000.00					
70,000.00					
1,000,000.00					
200,000.00					
	5449				
300,000.00					
50,000.00					
300,000.00					
50,000.00					
10,000.00					
10,000.00					
500,000.00					
65,000.00					
300,000.00					

时间	捐款事项	员工捐款金额
1997年7月30日	“深黔携手、扶贫帮困”对口帮扶贵州织金县	502,545.00
1997年1月20日	中山舰专项基金募捐款	
1997年5月19日	广东省教育基金会教育基金	
1997年6月3日	驻港部队献爱心款	
1997年6月23日	建南山招银亭赞助款	
1997年7月17日	上海交通大学21世纪造船工业研讨会扬栖院士造船教育基金	
1997年8月15日	深圳博物馆征集文物赞助款	
1997年9月9日	捐各学校赞助款	
1997年9月18日	中国高级检查官教育基金会赞助款	
1997年11月21日	延安市宝塔区办扶贫捐赠款	
1998年	为深圳市残疾人工程捐款	
1998年8月	抗洪救灾捐款	
1998年3月25日	幸福工程组委会捐赠款	
1998年4月14日	深圳市网球协会捐赠款	
1998年5月6日	深圳市精神文明建设基金会捐赠款	
1998年5月14日	赞助《反贪警示的预防》	
1998年6月30日	广东省治安基金会捐赠款	
1998年7月1日	海南禁毒办禁毒经费赞助款	
1998年7月1日	张家界人行购设备捐赠款	
1998年7月28日	中国警察学会经费赞助款	
1998年8月3日	华侨城小学电化设备赞助款	
1998年9月8日	教师节捐款	
1998年9月24日	深圳市离退休警官协会赞助款	
1999年11月	世纪慈善募捐	
1999年4月27日	上海港湾学校捐款	
1999年9月8日	教师节捐款	

单位捐款金额	捐衣物(件)	建希望小学	卫生院	民族村	备注
500,000.00	6258	1	1	1	织金官寨小妥保深圳民族新村;卫生院
300,000.00					被深圳市委、市政府评为“扶贫帮困”先进单位,受到通报表彰
30,000.00					
80,000.00					
150,000.00					
100,000.00					
800,000.00					
90,000.00					
500,000.00					
100,000.00					
182,000.00					
6,250,000.00					
600,000.00					
400,000.00					
1,000,000.00					
20,000.00					
500,000.00					
500,000.00					
100,000.00					
1,000,000.00					
450,000.00					
95,000.00					
200,000.00					
60,000.00					
90,000.00					

时间	捐款事项	员工捐款金额
1999年9月16日	大熊猫研究中心经费赞助款	
1999年11月25日	世纪慈善机构捐款	
1999年12月1日	世纪慈善机构捐款	
2000年	金融工会组织“参与西部大开发,营造金融工会会员林”	345,562.00
2000年7月20日	成都三星堆博物馆赞助款	
2000年9月7日	向学校捐款	
2000年9月21日	电视剧《激情岁月》赞助款	
2000年11月24日	西南财大2000年“招行拼搏奖学金”	
2001年5月15日	西南财大2000年“招行拼搏奖学金”	
2001年7月23日	上海交通大学教育发展基金捐赠款	
2001年9月12日	教师节慰问款	
2002年7月30日	吉林大学“金融创新研究基金”捐赠款	
2002年	参与中国扶贫基金会捐资助学项目	
2003年4月25日	为“中华健康快车基金会”捐款	118,000.00
2003年1月15日	中国科技大学奖学金	
2003年2月10日	厦门大学“招行拼搏奖学金”	
2003年2月17日	中国儿童基金会募捐箱及派送费	
2003年3月26日	新疆克孜勒苏柯尔自治州扶贫、帮困、助学款	
2003年5月9日	向中国红十字总会捐赠防“非典”专用款	
2005年2月22日	向印度洋地震海啸灾区捐款(中国红十字总会)	1418647.55
2005年7月11日	向广东洪涝灾区捐款(深圳市慈善会)	1,000,000.00
2006年7月12日	向广东洪涝灾区捐款(深圳市慈善会)	
2006年5月31日	“天使之翼 百万助学行动”招商银行联合中国企业社会责任联盟、云南省教育厅等单位联合主办。捐助对象涵盖了云南、广西、新疆等地1000余名失学儿童。	

单位捐款金额	捐衣物(件)	建希望小学	卫生院	民族村	备注
40,000.00					“中国红十字博爱奖章”
300,000.00					
100,000.00					
200,000.00					
120,000.00					
350,000.00					
44,000.00					
11,000.00					
200,000.00					
120,000.00					
100,000.00					
自 2002 年起至 2006 年， 每年捐款 13 万					
55,000.00					
85,000.00					
55,760.00					
100,000.00					
8,000,000.00					“中国红十字博爱奖章”
					其中 104960.77 捐给 地方红十字会
	1000 床军用棉 被 8.5 万元				9 月 15 日民政局发文表彰 “南粤水灾救灾捐赠活动先进单位”
1,000,000.00					
2,000,000.00					

招商银行 1999 年 ~2005 年 结对助学情况统计表

年 份	县 别	结对助学总金额 (元)	结对助学总人数 (人)
1999 年	永仁县	32,540.00	200
	武定县	63,900.00	182
	合 计	96,440.00	382
2000 年	永仁县	67,800.00	261
	武定县	122,300.00	278
	合 计	190,100.00	539
2001 年	永仁县	154,200.00	386
	武定县	125,000.00	336
	合 计	279,200.00	722
2002 年	永仁县	201,000.00	483
	武定县	121,100.00	319
	合 计	322,100.00	802
2003 年	永仁县	234,268.00	558
	武定县	181,600.00	436
	新长城援助两县 贫困大学生	130,000.00	63
	合 计	545,868.00	1057
2004 年	永仁县	258,000.00	605
	武定县	232,500.00	563
	新长城援助两县 贫困大学生	130,000.00	65
	合 计	620,500.00	1233
2005 年	永仁县	254,350.00	569
	武定县	224,900.00	524
	新长城援助两县 贫困大学生	130,000.00	65
	合 计	609,250.00	1153