



共生共榮 創造共同價值

交通銀行股份有限公司

2019 年度企業社會責任報告

2020 年 3 月 27 日

關於本報告

報告範圍

本報告以交通銀行股份有限公司為主體，涵蓋境內外各分行、子公司及直營公司，資訊披露若無特定說明，則適用於全行範圍。

本報告時間範圍自 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，發佈週期為年度。

本行於 2019 年 3 月 29 日發佈《交通銀行 2018 年企業社會責任報告》。

報告編制依據

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

報告編制流程

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

報告保證方法

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

報告數據說明

報告中的部分財務數據來自於 2019 年度財務報表，並經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）獨立審計。其他數據以 2019 年為主，部分包括以前年度數據。

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

報告發佈形式

本報告以印刷版（採用環保紙印刷）和網絡版兩種形式發佈，網絡版可在本行網站

(www.bankcomm.com) 查閱。

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

指代說明

為便於表述，在報告中「交通銀行股份有限公司」也以「交通銀行」「交行」「本行」或「我們」表示。

報告編委會

編委會主任：任德奇

副主任：郭莽

總編輯：沈明智

執行主編：帥師

執行副主編：陳興 梅穎

責任編輯：梁雨、徐錚鎔、劉詩亮

聯繫方式

交通銀行股份有限公司辦公室(企業文化部)

地 址：中國上海市銀城中路 188 號

郵 編：200120

電 話：8621-58781234-3227

電 郵：meiy@bankcomm.com

目錄

關於本報告.....	1
1 走進交行.....	9
1.1 公司概況.....	9
1.2 關鍵績效.....	10
1.3 公司治理.....	13
2 責任管理.....	17
2.1 責任治理.....	17
2.2 持份者溝通和參與.....	19
2.3 榮耀時刻.....	20
3 專題：共享全面小康，衝刺脫貧攻堅戰.....	22
3.1 彰顯責任擔當，重視定點扶貧.....	23
3.1.1 提高政治站位，強化組織領導.....	24
3.1.2 堅持盡銳出戰，突出關心關愛.....	26
3.1.3 聚焦重點難點，加大資金投入.....	27
3.1.4 注重扶志扶智，推進教育扶貧.....	28
3.1.5 凝聚多方力量，助力消費扶貧.....	29
3.2 發揮專業優勢，開展金融扶貧.....	31
3.3 2019年交行各省直分行、子公司扶貧工作亮點.....	32
4 專題：同心共力 支持特教事業.....	35
4.1 資助貧困殘疾學生.....	36

4.2	優化特教硬件環境.....	36
4.3	夯實特教社會基礎.....	36
4.4	持續擴大項目影響.....	37
5.	共襄盛事 推動經濟發展.....	39
5.1	回應國家戰略.....	39
5.1.1	持續完善全球佈局.....	39
5.1.2	助力區域經濟發展.....	42
5.1.3	貢獻製造強國建設.....	45
5.2	支持實體經濟.....	46
5.2.1	服務支持民營企業.....	46
5.2.2	創新智慧金融發展.....	48
5.2.3	促進產業轉型升級.....	49
5.3	傾力改善民生.....	50
5.3.1	普及化住房保障.....	50
5.3.2	便捷化醫療服務.....	51
5.3.3	智慧化教育管理.....	52
6.	同音共律 踐行普惠金融.....	53
6.1	扶持小微企業.....	53
6.1.1	多維度拓展小微客戶群體.....	53
6.1.2	強化普惠線上渠道建設.....	55
6.2	關注三農發展.....	57

6.2.1	改善三農服務模式	57
6.2.2	發力新型城鎮化建設	58
6.3	優化金融服務	59
6.3.1	加快業務創新	59
6.3.2	開展公眾教育	61
6.3.3	提升消費體驗	61
6.3.4	保護客戶權益	63
7.	共築美好 堅持綠色發展	66
7.1	綠色金融	66
7.1.1	綠色金融管理	66
7.1.2	支持綠色發展	68
7.1.3	外溢行業影響	70
7.2	綠色服務	71
7.3	綠色運營	73
7.3.1	綠色採購	73
7.3.2	綠色辦公	74
7.4	綠色公益	78
8	人企共進 幫助員工成長	80
8.1	共創多元環境	80
8.1.1	員工基本情況	80
8.1.2	深化民主管理	81

8.2	賦能職業發展.....	82
8.2.1	多層次培養員工.....	82
8.2.2	多形式培訓員工.....	83
8.2.3	多通道發展員工.....	87
8.3	建設幸福家園.....	88
8.3.1	關愛身心健康.....	88
8.3.2	豐富精神生活.....	90
8.3.3	員工慰問幫扶.....	90
9	共建家園 奉獻社會愛心.....	92
9.1	打造公益品牌.....	92
9.2	貢獻社區和諧.....	94
9.3	員工志願活動.....	96
	展望 2020.....	94
	獨立鑒證報告.....	94
	香港聯合交易所 ESG 索引.....	101
	GRI 內容索引.....	106
	關鍵績效頁數據編報說明.....	106
	意見回饋表.....	122

董事長致辭

交通銀行自成立之初，即秉承紓國家民族之危難、助民族實業之振興、謀員工股東之利益的治行精神，核心就是創造共同價值。2019年，歷經了111年的漫漫征程，我們傳承百年基因，不斷提煉文化內核，用最好服務為實體經濟謀發展、為美好生活添動力。交通銀行繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的十九大、中央經濟工作會議精神，全面落實新發展理念，聚焦金融工作三項任務，為建設具有財富管理特色和全球競爭力的世界一流銀行努力奮鬥。站在新時代、面向新未來，我們審時度勢，更加聚焦企業初心，堅定不移地做好服務，發揮交行特色，推動交通銀行高質量發展。實現淨利潤772.81億元，同比增長4.96%，平均資產回報率0.80%，資本充足率達14.83%，不良貸款率下降至1.47%，每股社會價值貢獻值4.87元。連續十一年躋身《財富》（FORTUNE）世界500強，營業收入排名第150位；連續3年穩居《銀行家》（The Banker）全球1000家大銀行一級資本排名第11位。

脫貧攻堅，我們不遺餘力

心系貧戶事，汗水透衣冠。2018年，我們就把脫貧攻堅工作列為頭號政治任務和履行社會責任的「一號工程」，在288家中央單位考核中，排名第一等次。2019年，交行繼往開來、凝心聚力，制定下發《交通銀行2019年扶貧工作計畫》《關於做好脫貧攻堅決勝階段扶貧工作的意見》，扎實推進脫貧攻堅進程。

我們站穩扶貧工作政治高位，定期召開扶貧領導小組會議，實現「一把手」赴定點扶貧縣督導調研全覆蓋，聚焦「兩不愁三保障」，堅持盡銳出戰，瞄準短板弱項，加大資金投入，注重扶貧必扶志扶智，彙集社會力量助力消費扶貧。六大指標全面超額完成，其中引進幫扶資金663.58萬元，同比增幅729.47%，同年金融精準扶貧貸款餘額292.85億元，同比增長11.26%。

經營發展，我們穩中求進

經濟是肌體，金融是血脈。2019年，交行緊貼國家戰略，不斷為高質量發展平穩推進貢獻金融力量。我們立足中國實際，努力創造良好金融環境，扎實做好防範化解風險各項工作。

我們主動對接京津冀、長江經濟帶、粵港澳大灣區、長三角一體化等國家發展戰略，不斷滿足國家「一帶一路」建設和企業「走出去」需求，2019年獲中國銀行業社會責任百佳評估踐行「一帶一路」倡議成效獎。我們牢牢把握習總書記對金融機構支持實體經濟發展的指示，開展「百核千鏈」鏈金融業務專項活動，提升普惠型小微企業貸款便捷性，超

額完成「兩增兩控」、二檔降准等各項任務目標。

科技賦能，我們與時俱進

欲窮千里目，更上一層樓。加快集團智慧化轉型是我們發展的核心戰略，推進金融科技基礎設施建設，借科技之力深挖消費金融渠道，夯實征信風控基礎，為客戶提供創新性產品與服務，推動業務高質量發展。

報告期內，資訊科技投入同比增幅 22.94%，在營業收入中佔比較上年末提升 0.38 個百分點至 2.57%。我們為「新 531」工程設立專項資金，雙核異構、智慧風控、智慧授信、金服平台、跨境資金管理等重點項目已實現部分功能投產。我們加快構建數據治理體系，建設數據管理應用平台，推動大數據資源在精準營銷、客戶視圖、風險防控領域的應用。人事改革作為科技賦能的重要推力，我們啟動了 FinTech 管培生、金融科技萬人計畫、存量人才賦能轉型三大工程，為全行數字化、智慧化轉型提供源源不斷的智慧源泉。

人與自然，我們統籌兼顧

堅持「兩山」論，推動新發展。當前我國生態文明建設工作穩步推進，交行加大綠色金融發展力度，引導資金流向符合人民美好生活嚮往的產業，並高度關注企業員工與社區群眾訴求，為持份者創造價值。

2019 年，我們持續完善綠色授信政策，優化考核評價指標，積極化解過剩產能帶來的環境和社會風險，全年綠色貸款餘額 3,283.52 億元，較上年末增長了 16%。員工是交行寶貴的財富，我們高度關注員工能力素質培養工作，加強民主管理，關切員工的訴求與心聲，規範開展各項關愛和送溫暖活動。持續開展「通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫」「Blue 藍氣球公益」等回饋社區、造福人民的專項行動，與社會共享發展成果。

不負韶華，以夢為馬。2020 年是具有里程碑意義的一年，是全面建成小康社會和「十三五」規劃收官之年，也是脫貧攻堅決勝之年。我們將以更大力度投入精準扶貧工作，將企業發展與深化金融供給側結構性改革有機結合，緊鑼密鼓推動技術創新、科技賦能工作，以頑強的作風、崇高的使命姿態，為實現「建設具有財富管理特色和全球競爭力的世界一流銀行」戰略目標奮鬥，為全面建成小康社會貢獻交行的力量。

【圖片】交通銀行董事長 任德奇 電子簽名

2020 年 3 月 27 日

1 走進交行

1.1 公司概況

交通銀行始建於 1908 年，是中國歷史最悠久的銀行之一，也是近代中國的發鈔行之一。1987 年 4 月 1 日，重新組建後的交通銀行正式對外營業，成為中國第一家全國性的國有股份制商業銀行，總行設在上海。2005 年 6 月交通銀行在香港聯合交易所掛牌上市，2007 年 5 月在上海證券交易所掛牌上市。

交通銀行集團業務範圍涵蓋商業銀行、離岸金融、基金、信託、金融租賃、保險、境外證券、債轉股和資產管理等。2019 年末，交通銀行境內分行機構 244 家，其中省分行 30 家，直屬分行 7 家，省轄行 207 家，在全國 242 個地級和地級以上城市、164 個縣或縣級市共設有 3,079 個營業網點；旗下非銀子公司主要包括全資子公司交銀金融租賃有限責任公司、中國交銀保險有限公司、交銀金融資產投資有限公司、交銀理財有限責任公司，控股子公司交銀施羅德基金管理有限公司、交銀國際信託有限公司、交銀康聯人壽保險有限公司、交銀國際控股有限公司。此外，交通銀行還是江蘇常熟農村商業銀行股份有限公司的第一大股東、西藏銀行股份有限公司的並列第一大股東，戰略入股海南銀行股份有限公司，控股 4 家村鎮銀行。

截至報告期末，交通銀行已在 17 個國家和地區設立了 23 家境外分（子）行及代表處，分別是香港分行/交通銀行（香港）有限公司、紐約分行、東京分行、新加坡分行、首爾分行、法蘭克福分行、澳門分行、胡志明市分行、三藩市分行、悉尼分行、台北分行、倫敦分行 / 交通銀行（英國）有限公司、交通銀行（盧森堡）有限公司 / 盧森堡分行、布里斯班分行、交通銀行（盧森堡）有限公司巴黎分行、交通銀行（盧森堡）有限公司羅馬分行、交通銀行（巴西）股份有限公司、墨爾本分行、布拉格分行和多倫多代表處，境外營業網點共 68 個（不含代表處）。

2015 年，國務院批准《交通銀行深化改革方案》。圍繞探索大型商業銀行公司治理機制、實施內部經營機制改革、推進經營模式轉型創新三大重點，交通銀行穩步推動深化改革項目落地實施。2019 年以來，重點聚焦建強財富管理能力、加速網點轉型提升、集團智慧化轉型、風險授信管理改革等，改革紅利逐步釋放，轉型動力有效激發，核心發展指標不斷提升。2019 年，交通銀行已連續 11 年躋身《財富》（FORTUNE）世界 500 強，營業收入排名第 150 位，較上年提升 18 位；連續 3 年穩居《銀行家》（The Banker）全球千家大銀行一級資本排名第 11 位。

交通銀行作為一家歷史悠久、戰略清晰、治理規範、經營穩健、服務優質的國有大型銀行集團，始終緊緊圍繞落實國家戰略和服務實體經濟，不斷強化全面風險管理，持續推進深

化改革，努力為廣大客戶提供最好服務，為股東創造更多價值，為員工營造幸福家園，為社會做出更大貢獻！

1.2 關鍵績效

		2017年	2018年	2019年
經濟 績 效	資產總額（億元）	90,382.54	95,311.71	99,056.00
	貸款總額（億元）	45,792.56	48,542.28	5,3042.75
	集團淨利潤（億元）	702.23	736.30	772.81
	納稅總額（億元）	297.95	316.55	300.25
	股利分配（億元）	212.09	220.93	233.93
	每股股利（元）	0.2856	0.2975	0.315
	平均資產回報率	0.81%	0.80%	0.80%
	平均股東權益報酬率	11.44%	11.36%	11.20%
	不良貸款率	1.50%	1.49%	1.47%
	撥備覆蓋率	154.73%	173.13%	171.77%
	資本充足率	14.00%	14.37%	14.83%
	一級資本充足率	11.86%	12.21%	12.85%
	核心一級資本充足率	10.79%	11.16%	11.22%
	境外銀行機構資產總額（億元）	9,646.70	10,691.86	11,640.18
	境外銀行機構利潤（億元）	51.24	55.07	63.63
	8家非銀控股子公司資產總額（億元）	2804.99	3,222.08	3,897.18
	8家非銀控股子公司利潤（億元）	40.26	43.19	53.79
	中西部地區貸款餘額（億元）	12,018.36	13,279.09	15,182.00
	中小微企業貸款餘額（億元）	13,389.94	14,167.74	15,644.01
涉農貸款餘額（億元）	6,536.18	5,811.47	6,077.82	

	保障性住房貸款餘額（億元）	499.11	737.63	875.55
	科教文衛行業貸款餘額（億元）	827.80	894.36	968.75
	個人貸款餘額（億元）	14,098.82	16,356.27	17,547.65
	全行重大創新項目數（項）	N/A	N/A	8
	銀聯跨行交易系統成功率	99.99%	99.99%	100.00%
	境內網點數	3,270	3,241	3,079
	入選“百佳”網點數	20	—	20
環 境 績 效	綠色類客戶數佔比	99.76%	99.61%	99.53%
	綠色類授信餘額佔比	99.94%	99.79%	99.76%
	“兩高一剩”行業貸款佔比	4.20%	3.18%	3.10%
	支持節能減排授信餘額（億元）	2,771.08	2,830.54	3,283.52
	電子銀行業務分流率	94.54%	96.59%	97.67%
	總部用水量（萬噸）	33.20	33.33	30.70
	總部用電量（萬度）	10,228.10	9,964.67	9,671.06
	總部用氣量（萬立方米）	126.25	123.25	157.32
	總部用紙量（噸）	38.06	40.95	38.36
	總部碳排放（噸 CO ₂ e）	83,324.72	81,184.27	79,606.73
	全行視頻會議（次）	7,342	7,760	7,884
	數據中心 PUE 值	1.76	1.79	1.91
社 會 績 效	每股社會貢獻值（元）	4.24	4.73	4.87
	境內外行員工總數（人）	91,240	89,542	87,828
	女性中高層管理人員（人）	2,678	2,809	3,011
	少數民族員工（人）	3,976	4,042	3,992

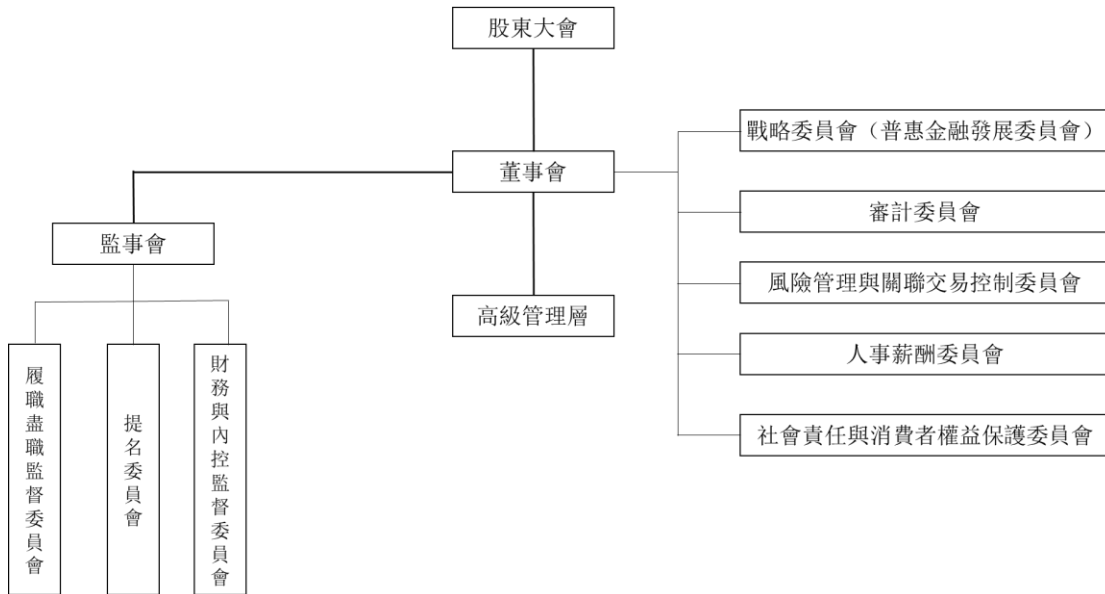
	公益捐贈支出（萬元）	2,591.22	3,506.62	4,334.71
	扶貧捐贈總額（萬元）	2,051.29	2,815.79	3,298.53

1.3 公司治理

規範、有效的公司治理是商業銀行長期穩健發展的重要基石，對有效防範化解金融風險更好地保障金融消費者的合法權益、推動建立現代金融企業制度、提升治理體系和治理能力現代化具有非常重要的意義。報告期內，本行秉承「建設公司治理最好銀行」目標，圍繞黨的領導、股東治理、董事會治理、監事會和高管層治理、風險內控、關聯交易治理、市場約束、其他利益相關者治理等方面，不斷完善公司治理決策執行監督機制，確保本行高質量發展。

● 治理概況

本行嚴格遵守境內外法律法規和上市規則，不斷完善公司治理體系，持續探索「黨委全面領導、董事會戰略決策、監事會依法監督、高管層授權經營」的中國特色大型商業銀行公司治理機制。股東大會、董事會及各專門委員會、監事會及各專門委員會、高級管理層權責明確、規範運作，公司治理有效性持續提升。本行圍繞國家「服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革」三大任務，堅定不移貫徹新發展理念，深化戰略新內涵落地實施，全力推動本行實現高質量發展，持續保持對股東和投資者的高水平價值回報。



圖注：治理架構

截至報告期末，本行第九屆董事會由 15 名董事組成，其中執行董事 2 名，非執行董事 7 名，獨立非執行董事 6 名，獨立董事佔比超過三分之一。董事會審計委員會、董事會風險管理與關聯交易控制委員會、董事會人事薪酬委員會三個專門委員會的主任委員，均由獨立董事擔任。

截至報告期末，本行第九屆監事會由 9 名監事組成，包括股東監事 1 名，外部監事 4 名，職工監事 4 名，其中女性監事 3 名。報告期內，本行監事會運作有序開展，依法合規召開和參加會議，全年召開監事會會議 7 次，審議議案 21 項，監事出席率 94.81%，出席股東大會 5 次，列席董事會及各專門委員會會議，參加全行重要會議。

<p>推進黨的領導與公司治理有機融合</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 根據監管法規、上市規則及中共中央、國務院印發《關於完善國有金融資本管理的指導意見》的要求，把加強黨的領導與完善公司治理有機統一 ● 嚴格落實董事會審議重大事項的黨委前置審議程式，實現黨委「把方向、管大局、保落實」要求的機制化、具體化 ● 報告期內，本行積極落實「不忘初心，牢記使命」主題教育活動，覆蓋全行 4 萬余名黨員
<p>持續推介投資價值</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 行領導與超過 300 名記者、分析師和機構投資者見面交流 ● 市值管理工作團隊參加境內、外投資者論壇活動 16 場，接待來訪調研 40 餘次 ● 參加上交所組織的三次網上投資者集體接待日活動，回答投資者提問超過 50 個
<p>維護股東權益</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成 2018 年度普通股現金分紅，派息總額 222.79 億元（含稅） ● 完成境內優先股派息派發，派息總額 17.55 億元（含稅） ● 完成境外優先股派息派發，派息總額 1.225 億美元（稅後） ● 穩妥推進銀保監會行政許可申請、國有產權變更登記、資訊披露等各項工作，在全集團認真開展、完成、彙報股權和關聯交易管理自查和整改工作情況

● **風險管理**

本行董事會承擔風險管理最終責任和最高決策職能，下設風險管理與關聯交易控制委員會掌握全行風險狀況。高管層設立「1+4+2」風險管理委員會，即全面風險管理委員會及其下設的信用風險、市場與流動性風險、操作風險、合規（反洗錢）風險管理委員會四個專業風險管理委員會，以及貸款審查/非信貸評審、風險資產審查兩類業務審查委員會。總行全面風險管理委員會和四個專業風險管理委員會充分發揮在系統性、區域性風險防控中的突出作用，切實履行對全集團、各專業風險領域的系統性、區域性風險防控、重大風險隱患前瞻識別和防範等決策職能。省直分行、海外分（子）行、子公司和直營機構參照上述框架建立全面風險管理委員會，作為機構內部聽取風險管理情況的主要平台；省直分行另設全面風險管理委員會常務會議，作為研究防控本單位系統性區域性風險、決策風險管理重大事項的主要載體。

本行注重業務連續性管理，針對各種自然災害或人為災害可能或已經影響我行客戶服務、企業運營、人員安全等事件，按照業務連續性計畫與應急預案啟動危機處理，開展應急處置，加強輿情監測、資訊溝通和發佈，重點保障面向客戶的基礎服務優先恢復，確保相關人員的財產、健康、生命的權益。報告期內，本行進一步完善風險政策體系，制定《交通銀行堅決打好防範化解金融風險攻堅戰落實方案》《交通銀行風險計量統一管理辦法（2019年版）》《交通銀行資產減值準備管理辦法（2019版）》《關於進一步加強全集團同業客戶風險管理的意見》《交通銀行並表管理辦法（2019年版）》，修訂《交通銀行合規風險事件分級管理辦法》《交通銀行合規報告實施細則》《交通銀行內部交易管理辦法》等政策制度；出台《案件風險舉報獎勵辦法》《駐行紀檢監察組問題線索處置相關工作程式規定》，完善相關內控機制，保護舉報人合法權益，對辦理過程中可能出現的資訊洩露情況予以嚴肅處理，有效指導新形勢下各類風險管理工作實踐。

報告期內，為提升全行風險管理水平，本行持續推進全行風險培訓。交銀金融學院風險管理專業分院共計開展 23 個培訓項目，約 2,000 人次參與培訓。

製圖：交行風控優勢

理念優勢	審慎穩健的風險偏好
技術優勢	完備先進的風險管理制度和技術工具
領導優勢	交行董事會和高管層高度的前瞻性和敏感性
業務優勢	靈活高效的業務調度
模式優勢	保持資本和流動性水平與公司治理、商業模式和資產負債結構的精密匹配

- **反腐敗、反賄賂、反「四風」**

腐敗是破壞經濟發展、社會法治的重要因素，2019 年十九屆中央紀委三次全會公報中指出要加大金融領域反腐力度。本行積極推進反腐整治工作，積極開展警示教育，剖析典型案例，製作警示教育片，召開全行警示教育大會，通報案情、剖析生態，形成震懾，用身邊事教育警醒身邊人；緊盯以貸謀私、以權謀私、工程建設、集中採購等領域，保持懲治高壓態勢，著力防範廉政風險；緊盯公務接待、履職待遇、費用管理、辦公用房、公務用車以及扶貧領域等，加強監督執紀問責，深化形式主義、官僚主義專項整治，馳而不息反「四風」、樹新風。

報告期內，本行舉辦 2 次全行紀檢監察業務綜合培訓班，通過全方位、多層面、多維度的紀法培訓，不斷完善紀檢監察人員知識結構、夯實紀法水平、提升履職能力。本行嚴格執紀審查工作，總行共處置問題線索 25 件，採取提醒談話、批評教育、誠勉談話、紀律處分等方式處理 19 人次。

- **反洗錢、反欺詐**

本行踐行風險為本的反洗錢管理要求，持續推進反洗錢（制裁合規）管理能力建設，結合最新監管要求和管理實際，制定或修訂《交通銀行股份有限公司反洗錢管理辦法》《交通銀行機構洗錢風險評估管理暫行辦法》《交通銀行客戶洗錢風險等級評估及分類管理實施細則》《交通銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法》《交通銀行客戶身份識別和盡職調查指引》等反洗錢管理制度；進一步夯實反洗錢管理基礎，優化反洗錢管理流程，加強高風險業務管控，強化反洗錢系統建設。

2 責任管理

本行積極識別並管理決策和運營活動所帶來的影響，持續完善企業社會責任管理體系，與持份者共生共榮，著力創造共同價值。

2.1 責任治理

2019 年，本行董事會社會責任與消費者權益保護委員會嚴格遵守境內外監管規則，圍繞推動金融精準扶貧、積極履行社會責任、加強消費者權益保護、提升幸福交行家園、踐行綠色信貸、維護持份者合法權益等方面開展工作。報告期內，委員會召開 2 次會議，審議批准了包括年度工作總結和工作計畫、年度企業社會責任報告、年度對外捐贈情況及計畫、年度綠色信貸工作報告、年度消費者權益保護工作情況報告及提請董事會審議批准 2019 年度對外捐贈額度等 8 項議案和報告，提出了相關意見建議，進一步加強對全行履行社會責任與消費者權益保護工作的組織領導。報告期內，本行再度蟬聯中國銀行業協會「年度最具社會責任金融機構獎」。



圖注：第八屆董事會社會責任與消費者權益保護委員會第三次會議現場

報告期內，本行積極組織、參與懇談、交流活動，圍繞社會責任關鍵議題，與持份者開展溝通、對話，分享本行履責理念和實踐經驗。



圖注：報告期內，本行榮獲「金蜜蜂 2019 優秀企業社會責任報告·領袖型企業獎」

責任宣言：

以和諧誠信為基石，不斷追求自身的超越，與社會共同發展。

責任願景：

作為「公眾持股銀行」積極履行現代企業公民責任，實現廣大股東、客戶、員工等所有持份者利益的最大化，在履行社會責任方面達到國際一流水平。

實質性議題分析

報告期內，本行依據《GRI 可持續發展報告標準》中實質性議題界定流程和方法，在 2018 年實質性議題的基礎上進行識別、更新、調整和排序，確定了本行管理與資訊披露的實質性議題。



圖注：交行實質性議題分析矩陣

①企業文化建設	②困難員工幫扶	③倡導志願服務	④生活與工作平衡
⑤職業健康安全	⑥綠色運營	⑦員工培訓與發展	⑧綠色服務
⑨綠色公益	⑩基本權益保障	⑪提升股東回報	⑫黨的建設
⑬國際化綜合化發展	⑭普及金融知識	⑮創新金融產品	⑯綠色金融
⑰熱心公益慈善	⑱普惠金融	⑲扶貧攻堅	⑳回應國家戰略
㉑提升客戶消費體驗	㉒服務民生保障	㉓服務實體經濟	㉔保護客戶權益

②⑤合規發展	②⑥防範金融風險	②⑦深化改革	
--------	----------	--------	--

2.2 持份者溝通和參與

持份者	定義	利益訴求	溝通方式	回應舉措
客戶	本行現有和潛在客戶	方便、快捷、優質的金融服務	產品宣傳、客服電話、客戶活動等	提供高效優質的服務、創新金融產品，保護客戶資訊等
股東	本行股份持有人	良好的投資回報，公平、公正、透明、及時的資訊披露	股東大會、投資者活動、熱線、電子郵件及傳真、公司公告等	穩健經營、積極的投資者關係管理
政府機構	各級政府；人民銀行及分支機構、銀保監會及派出機構、證監會等監管機構；各級工商局、稅務局等行政管理機構等	維護金融體系穩定、促進國家經濟發展、支持民生等	政策指示、工作彙報、日常溝通等	合規管理、積極回應國家戰略及宏觀經濟政策、開展精準扶貧、服務實體經濟、支持小微企業發展、關注三農和金融普惠、實施綠色信貸等
員工	為本行服務的員工，無論聘用方式和期限	穩定就業、合理的福利待遇、滿意的工作環境、良好的成長空間	職工代表大會、員工意見徵集、員工調研、心理諮詢等	以提升員工滿意度為核心，保障員工合法權益、實現共同成長
環境	本行經營所在地區，及所影響的其他地區的生態環境	關注氣候變化，支持低碳經濟發展	資訊披露、各類活動、業務定價策略等	實施綠色信貸、倡導電子銀行、開展綠色辦公、推行綠色採購、投身綠色公益
社區	本行經營所在地區，以及所影響的其他地區公眾和機構	社會和諧、增進福祉	金融服務活動、公益活動等	積極投身公益慈善、開展志願者活動、普及金融知識
合作夥伴	本行供應商，同行以及發生交易活動的其他機構	誠信互惠、公平採購、合作共贏	招標採購會、業務交流與合作等	責任採購、業務合作
社會組織	中國銀行業協會等行業組織，以及環保、公益等非盈利性組織	各種有助於行業發展、社會和諧的利益關切	資訊披露、各類活動等	接受監督、參與行業活動

2.3 榮耀時刻

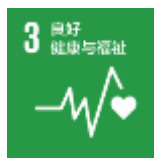
2019 年度主要排名/獎項名稱	主辦方或頒獎機構
綜合排名	
2019 年度全球銀行 1000 強第 11 位	英國《銀行家》
2019 年度世界 500 強第 150 位	美國《財富》
品牌獎項	
人民銀行消保評級 A 級	人民銀行
銀保監會消保評級二級 A	中國銀保監會
20 家營業網點獲評「銀行業文明規範服務百佳單位」，獲評數量位元列行業第一 中國最佳財富管理銀行 助力打贏三大攻堅戰成效獎 踐行「一帶一路」倡議成效獎	中國銀行業協會
2019 中國上市公司品牌價值榜 TOP100	《每日經濟新聞》
2019 年度銀行	《第一財經》
2019 年度最佳脫貧攻堅銀行	《金融時報》
「金理財」年度淨值型理財產品卓越獎	《上海證券報》
2019 金融創新服務實體經濟十大案例	《香港商報》
業務獎項	
科技發展獎三等獎-支撐銀行業模式智慧化轉型的移動平台	人民銀行
2019 年金融服務民營及中小企業優秀案例	中國銀行業協會
網上銀行服務企業標準「領跑者」	中國互聯網金融協會
最佳數字金融創新獎	中國金融認證中心（CFCA）

2019 中國封閉式淨值型銀行理財產品君鼎獎	《證券時報》
交通銀行信用卡 2019 創新驅動貢獻獎	《第一財經》
2019 年十佳投資銀行創新獎	《銀行家》
最佳現金管理服務銀行	《財資》
最佳信用卡創新獎	新浪
2019「領航中國」年度評選傑出金融科技服務獎	金融界

3 專題：共享全面小康，衝刺脫貧攻堅戰

回應可持續發展趨勢：2019 年是新中國成立 70 周年，是打贏脫貧攻堅戰攻堅克難的關鍵一年。交通銀行始終把脫貧攻堅工作作為履行政治責任、社會責任的頭號工程，聚焦「兩不愁三保障」，扎實完成定點扶貧任務，不斷鞏固脫貧攻堅成果。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：定點扶貧；金融扶貧；結對幫扶

我們的績效：全行金融精準扶貧貸款餘額 292.85 億元，個人扶貧貸款餘額（未脫貧人口）32.55 萬元；對三個總行定點扶貧縣投入幫扶資金 2,401.3 萬元、引進幫扶資金 663.58 萬元

2019 年，脫貧攻堅進入關鍵衝刺階段。本行深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和習近平總書記關於扶貧工作的重要論述，認真落實十九大關於脫貧攻堅的戰略部署，準確把握國務院扶貧辦、中國人民銀行關於精準扶貧，尤其是定點扶貧工作的各項要求，制定印發《交通銀行 2019 年扶貧工作計畫》《關於做好脫貧攻堅決勝階段扶貧工作的意見》，明確扶貧工作任務與細化舉措，引導全員統一認識，強化責任擔當，全力以赴打好脫貧攻堅戰。報告期內，本行榮獲中國銀行業協會「助力打贏三大攻堅戰成效獎」、《金融時報》「年度最佳脫貧攻堅銀行獎」及新浪財經「金融扶貧最佳創新獎」等榮譽。



圖注：報告期內，交通銀行黨委書記任德奇擔任扶貧工作領導小組組長，定期召開扶貧領導小組會議，認真學習中央扶貧精神，分析脫貧形勢，確保扶貧工作方向正確、態勢良

好，穩定有序扎實推進。圖為扶貧工作領導小組會議現場



圖注：報告期內，交行積極回應「扶貧必扶志扶智」的號召，注重提升扶貧幹部工作水平，致力於激發貧困群眾的內生動力，追求高質量扶貧脫貧，為打贏脫貧攻堅戰貢獻源源不絕的力量。圖為交通銀行舉辦 2019 年第一期地方扶貧幹部培訓班



圖注：交行的扶貧工作經驗與特色亮點被主流媒體廣泛報導。圖為《中國扶貧》雜誌刊發交通銀行黨委書記任德奇署名文章

3.1 彰顯責任擔當，重視定點扶貧

本行堅持從貧困縣實際出發，堅持聚焦「兩不愁三保障」基本要求、以改善貧困地區生產生活條件、增加貧困戶收入為目標，積極發揮金融專業優勢，不斷加大扶貧工作力度，持續鞏固脫貧攻堅成果，定點扶貧工作取得良好成效。

截至 2019 年 9 月，本行已全面提前超額完成中央單位定點扶貧責任書六大指標。報告

期內，天祝縣實現 14 個貧困村、961 戶、2,796 人脫貧摘帽，貧困發生率從 2018 年的 1.79% 降至 2019 年的 0.07%，被國家民委評為「全國民族團結進步示範單位」；理塘縣實現 37 個貧困村、1,223 戶、5,750 人脫貧摘帽，貧困發生率從 2018 年的 10.2% 降至 2019 年的 0.85%；渾源縣實現了 45 個貧困村、4,499 戶、9,970 人脫貧摘帽，貧困發生率從 2018 年的 3.38% 降至 2019 年的 0.4%。

製圖：交行全面超額完成六大指標

指標	績效	計畫完成率	增幅
投入幫扶資金	2,401.3 萬元	104.4%	13.42%
引進幫扶資金	663.58 萬元	102.09%	729.47%
培訓基層幹部	1,138 人	103.45%	6.55%
培訓技術人員	424 人	106%	11.57%
購買貧困地區農產品	629.43 萬元	104.91%	16.79%
幫助銷售貧困地區農產品	1,691.72 萬元	105.73%	11.48%

案例：開展「挽手行動」，跨業融合形成脫貧合力

交通銀行在定點扶貧工作中創新結對幫扶模式，啟動「挽手行動」，充分利用金融集團公司的資源優勢，除銀行主體外，集團下屬的信託、基金、保險子公司主動參與到定點扶貧中，實現跨業融合形成脫貧合力。2019 年，包括交銀信託、基金、保險等 15 家經營單位與總行黨委簽訂幫扶責任書，壓實幫扶責任。

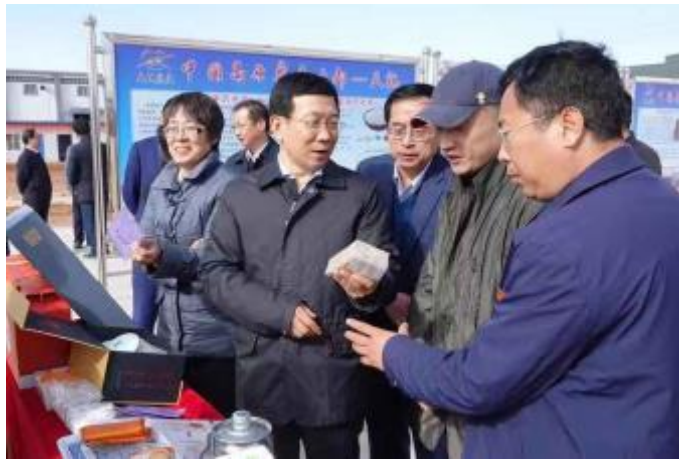
3.1.1 提高政治站位，強化組織領導

本行歷任主要負責人均高度重視脫貧攻堅，親力親為抓好扶貧工作。報告期內，交通銀行黨委書記任德奇赴定點扶貧縣督導調研實現全覆蓋；黨委班子成員赴定點扶貧縣督導調研比例達 83.3%；全行赴定點扶貧縣調研總人次累計達 238 人，其中廳局級以上領導幹部 80 人次，超過前兩年調研人數總和。

組圖：交行堅持問題導向，聚焦「兩不愁三保障」短板弱項，開展督導調研



圖一：交通銀行黨委書記任德奇看望慰問渾源縣貧困戶



圖二：交通銀行副行長殷久勇赴天祝縣開展扶貧調研



圖三：交通銀行副行長郭莽赴渾源縣開展扶貧調研



圖四：交通銀行副行長呂家進赴理塘縣開展扶貧調研



圖五：交通銀行駐行紀檢監察組組長徐敏赴天祝縣開展扶貧監督調研

3.1.2 堅持盡銳出戰，突出關心關愛

報告期內，本行開展全行遴選，堅持優中選優，向定點扶貧縣選派掛職幹部，保證幹部選派有力度。掛職幹部針對不同區域環境，不同貧困戶狀況，實施精準管理，精準脫貧。同時，本行密切跟蹤掛職扶貧工作的實際開展情況，注重對扶貧幹部的關心關愛，嚴格執行《2018年至2020年開展扶貧領域腐敗和作風問題專項治理的工作方案》，確保定點幫扶工作切實有效開展。

報告期內，交行總行選派3名幹部分別赴甘肅省天祝縣、山西省渾源縣和四川省理塘縣等三個定點扶貧縣掛職縣委或縣政府副職，選派1名幹部赴甘肅省天祝縣岔口驛村任第一

書記。



圖注：派遣派駐幹部在積極履行幫助當地群眾脫貧致富的職責基礎上，致力於解決偏遠地區「看病難」和衛生資源不均衡的問題。2019年，交行投入100萬元啟動「呵護童心」醫療救助項目，為四川理塘縣兒童開展心臟健康篩查體檢，減輕貧困家庭治療負擔。圖為活動現場



圖注：報告期內，交行為三個定點扶貧縣共6名貧困學生提供貸款合計13萬元。圖為派駐幹部上門為貧困學生辦理助學貸款

3.1.3 聚焦重點難點，加大資金投入

本行加快扶貧資金審批與撥付速度，實現捐贈資金早日投放、扶貧項目早日啟動、扶貧成果早日見效、受助群中早日受益。報告期內，本行向三個定點扶貧縣投入幫扶資金2,401.3萬元，增幅13.42%。其中，向天祝縣投入資金1,192萬元、向理塘縣投入資金701萬元、向渾源縣投入資金508.3萬元。上述資金於2019年6月底之前全部投放到位，重點向深度貧困地區傾斜，主要用於醫療、教育和產業扶貧。同時，本行積極利用客戶資源，大力推薦

並引入社會力量，共同做好精準扶貧工作，引進企業 21 家、個人客戶 40 余名，共引進幫扶資金 663.58 萬元，增幅 729.47%。

報告期內，本行投入幫扶資金與引入幫扶資金支持的「兩不愁三保障」項目，受益群眾近 10 萬人。

案例：資金投放精細管理，助力產業扶貧品牌化

2019 年，交通銀行把產業發展和產業扶貧結合起來，努力實現「輸血」與「造血」並舉，源源不斷地為定點扶貧縣注入新動力。

- 投入 1,050 萬元幫助天祝縣建設藜麥種子研發中心，配套扶貧車間 2 個，受益貧困人口 4,011 人。
- 投入資金 70 萬元用於理塘縣曲登鄉集體牧場產業建設，受益貧困人口 1,191 人。
- 投入資金 55 萬元用於渾源縣小雜糧加工廠建設，幫助當地推進雜糧「三品一標」認證工作，受益貧困人口 39 人。

截至報告期末，三個定點扶貧縣的扶貧貸款餘額合計 1,608 萬元。其中，本行向四川理塘發放產業貸款 300 萬元，包括農業產業扶貧貸款 100 萬元，牧業產業貸款 200 萬元；向山西渾源發放小額扶貧貸款 995 萬元；向甘肅天祝發放農業產業扶貧貸款 300 萬元。

3.1.4 注重扶志扶智，推進教育扶貧

本行大力開展教育扶貧工作，通過對幹部與技術人員的培訓，使他們增強了脫貧信心，提升了致富本領，激發了內生動力，為當地打造了一支懂理論、有視野、會技術、能實踐的脫貧攻堅幹部人才隊伍。

教育扶貧	培訓定點扶貧縣縣、鄉、村三級基層幹部共 1,138 人，增幅 6.55%
扶志扶智	注重對當地群眾的教育培訓，培訓定點扶貧縣技術人員 424 人，增幅 11.57%

案例：教育扶貧實用化，全面提高基層幹部脫貧能力

交通銀行通過「走出去」和「請進來」兩種模式，開展扶貧教育培訓，為定點扶貧縣打造留得住的扶貧幹部和產業帶頭人隊伍。報告期內，交銀金融學院通過深入調研，明確定點扶貧縣縣、鄉、村三級基層幹部的學習需求，精心設置了理論政策、工作方法、場景

體驗三個學習模塊，舉辦 3 期地方扶貧幹部培訓班，幫助超過 151 名基層幹部提升認知。在理論授課的基礎上，交銀金融學院帶領基層幹部赴江蘇現場考察新農村建設，為脫貧致富搭建交流經驗的平台。



圖注：組織定點扶貧縣地方扶貧幹部到蘇州市參觀新農村建設

交通銀行信用卡中心和蘇寧集團跨行合作協同發力，開展了 6 期「電商新視野」送教上門培訓班，在扶貧縣當地開展扶貧幹部與技術人員培訓，培訓總人數達 1,095 人。同時推出「電商成長計畫」，幫助兩名建檔立卡戶到蘇寧實訓店開展為期一個月的電商運營實操培訓。



圖注：開展電商送教上門培訓班

3.1.5 凝聚多方力量，助力消費扶貧

本行圍繞「自己買」和「幫助賣」兩種方式，創新經營單位與定點扶貧縣結對幫扶模式，

組織發動全行與社會力量，加大對三個定點扶貧縣銷售農產品的幫助力度，將定點貧困縣的特色資源變為增收途徑，使消費扶貧逐步平台化。

報告期內，

- 購買定點扶貧縣農產品 629.43 萬元，增幅 16.79%。
- 積極動員集團員工和企業客戶幫助銷售農產品 1,691.72 萬元，增幅 11.48%。
- 直接或間接帶動天祝縣 1,200 戶貧困戶增收，人均增收 1,145 元；帶動理塘縣 1,556 戶貧困戶增收，人均增收 1,000 元；帶動渾源縣 432 戶貧困戶增收，人均增收 970 元。

案例：打造「高原夏蔬直通車」，跨界開拓渠道助力

交通銀行攜手扶貧縣積極推進「高原夏蔬直通車」項目，協調促成天祝縣蔬菜龍頭企業「甘肅苑美」公司成功開拓上海市場。「甘肅苑美」公司與江橋蔬菜批發商合作，建立了產地直供模式，使天祝縣的新鮮蔬菜整車冷鏈運往上海，從「田間地頭」直達「市民餐桌」。該模式在北京市得以成功複製，與國內農產品批發龍頭企業北京新發地市場合作，幫助天祝縣實現農副產品專業化、標準化、產業化生產，進一步穩固長期農副產品供銷關係。

案例：量身定制深度消費扶貧方案，打造高質量創收新模式

交通銀行注意在行內外營造「參與消費扶貧、支持消費扶貧、宣傳消費扶貧」的良好氛圍，全力以赴助力脫貧攻堅。通過分析自身消費需求，總行向貧困縣採購牛肉、菌菇、蔬菜等新鮮原材料，加工成餐品供員工以及培訓班就餐使用。通過設立展台、舉辦食堂展銷會、媒體產銷會、「私享」家宴等系列活動，總行向員工、客戶和社會廣泛宣傳農副產品，並結合生活網、京東商城、分行超市等多渠道推進，搭建銷售平台，做到以購代捐、以買代幫，為定點扶貧縣打造可持續、高質量的創收新模式。



圖注：利用交行信用卡「買單吧 app」平台，向個人客戶推廣銷售貧困縣農特產品，全年銷售近 20 萬元



圖注：交通銀行北京市分行發起倡議書，積極動員員工、客戶購買扶貧點農產品

3.2 發揮專業優勢，開展金融扶貧

本行認真貫徹黨和國家對金融助推脫貧攻堅工作的總體要求，召開 2019 年金融扶貧工作專題會議、金融扶貧工作視頻培訓會議，制定扶貧信貸計畫，印發並執行《關於切實做好 2019 年至 2020 年金融精準扶貧工作的意見》（交銀辦發〔2019〕84 號）。以金融杠桿撬動資金流入扶貧領域，扎實推進項目扶貧、產業扶貧和個人扶貧貸款發展。報告期內，交通銀行通過制定差異化信貸政策、簡化授信資料、在風險可控的前提下放寬評級要求等一系列措施，差異化授信引導。同時，進一步加大資訊支持力度，積極推進系統改造，完善扶貧工作數據統計制度。報告期內，全行金融精準扶貧貸款餘額 292.85 億元，較年初淨增 29.64 億

元，增幅 11.26%，階段性完成「保持扶貧貸款餘額持續增長」的監管目標。

案例：金融扶貧惠及「三農」服務，助力貧困群眾創業致富

交通銀行四川省分行制定出台了《交通銀行四川省分行精準扶貧致富個人貸款管理辦法（暫行）》（交銀川辦[2018]488號）和《交通銀行四川省分行個金資產業務差異化定價管理辦法》，將金融精準扶貧和普惠涉農貸款有機結合，運用創新涉農金融服務方法，安排有經驗的審查員優先處理涉及貧困地區、貧困人口的貸款申請，對符合條件的涉農或扶貧貸款給予同等條件下的利率優惠，建立了扶貧貸款審查綠色通道。截至報告期末，四川省分行完成金融精準扶貧貸款餘額 2.7 億元，淨增 9,584 萬元，普惠涉農貸款餘額 5.56 億元，新增 1.46 億元。豐富農民創業致富途徑，有效提升貧困人口增收能力。



圖注：入選 2019 年四川金融扶貧創新案例的峨邊縣獼猴桃產業項目

案例：貴州省分行扎實推進金融助推脫貧攻堅行動

交通銀行貴州省分行積極回應中央及總行關於開展脫貧攻堅工作的要求，充分發揮自身金融優勢，以銀團貸款、私募型企業資產證券化、資產流轉、扶貧產業基金等創新業務，為貴州省重點基礎設施建設提供資金支持，改善貧困地區交通條件、環境狀況，促進深度貧困地區經濟發展。2019 年，貴州省分行駐村幫扶幹部協調財政扶貧資金 175 萬元，建設串戶路 25,000 平方米，惠及農戶 585 戶共計 2,333 人；開展多個農產品產業項目，包括肉牛養殖、種植菌草、種植青貯玉米，惠及建檔立卡貧困戶 15 戶，帶動農戶創收 7 萬元以上。

3.3 2019 年交行各省直分行、子公司扶貧工作亮點

本行貫徹落實習近平總書記在解決「兩不愁三保障」突出問題座談會上的重要指示，始終把解決貧困人口「兩不愁三保障（不愁吃、不愁穿，義務教育、基本醫療、住房安全有保障）」作為檢驗脫貧攻堅成果的核心指標，切實提高貧困人口獲得感。

製圖：聚焦「兩不愁三保障」，各省直分行、子公司開展精準高效、各具特色的扶貧工作。

「兩不愁」：

北京市分行：充分調動社會力量，募集捐贈資金，攜手中國環保行業、水務行業標杆企業碧水源公司，向天祝捐贈 50 萬元，用於天祝縣東坪鄉水資源改造項目，以改善鄉里供水不穩定、水質不達標等問題，切實改善群眾民生福祉。

陝西省分行：向定點扶貧村高灣村累計投入扶貧資金 140 余萬元，修建 14 口飲水窖、5 口灌溉水窖，解決全村飲水問題和部分山頂蘋果園的灌溉問題；配套當地蘋果產業發展，啟動助建冷庫計畫，幫助該村將農產品特色優勢轉化為經濟價值。

交銀人壽：通過成立扶貧工作領導小組、前往實地調研等方式，向總行定點幫扶村——王莊堡鎮洪水村投入 50 萬元改善村內人畜飲水安全項目。

「三保障」：

義務教育

浙江省分行：為「聯鄉結村」結對幫扶單位淳安縣臨歧鎮投入扶貧資金 20 萬元，其中 17 萬元用於臨歧鎮中心小學教學樓屋頂翻漏及外牆粉刷工程，解決教學樓破損存在的安全隱患，美化教學環境。

交銀國信：幫助天祝藏族自治縣教育和科學技術局申請社會幫扶資金 50 萬元，用於當地打柴溝小學操場改造項目；2019 年「六一」兒童節期間，組織員工向天祝縣打柴溝鎮打柴溝小學捐贈圖書 1,000 餘冊，幫助小學生拓展課外知識，提升綜合素質。

交銀租賃：出資 56 萬元用於貴州省黔南布依族苗族自治州羅甸縣茂井鎮高蘭小學教育基礎設施配套建設項目，該項目佔地 175.78 平方米，在茂井鎮率先實現了「水衝式廁所」的革命，切實改善了學校教學條件和學生生活條件。

基本醫療

山西省分行：為扶定點扶貧村洪水村新建 45 平方米村級衛生室，嶺頂村新建 30 平方米村級衛生室，均配備合格鄉村醫生一名，保障貧困人口常見病、慢性病的防治水平。

黑龍江省分行：為了使定點幫扶村興中村的居民及時獲得醫療救助，分行特聘請佳木斯中心醫院的醫務人員開展上門義診活動，並贈送了價值 23,000 元的藥品，確保群眾後期用藥不中斷，穩步提升健康水平。

青海省分行：為「智慧醫院」建設累計投入資金 276.47 萬元，投放貸款 962.85 萬元，支持

貧困地區醫療衛生建設。

住房安全

湖南省分行：駐文家村扶貧工作隊積極協調資金 281 萬元，完善村內安全飲水、人行便道、新村部建設、危房改造等兩基建設，補足文家村基礎設施短板，大幅提高文家村村民生活質量。

海南省分行：積極助推「人畜分離」「危房拆除」及「廁所革命」工作，完成危房拆除 7 戶、83 戶貧困戶改廁等工作，讓美麗鄉村建設初見成效。

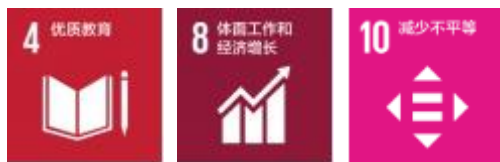
甘肅省分行：投入幫扶資金 40 萬元，在榆樹鄉榆樹村李莊社、上街社、下街社和三條溝社修築了 4,000 平方米的入戶道路，為農民群眾生產、生活和出行提供便利。

2020 年，交通銀行以「功成不必在我」的精神境界和「功成必定有我」的歷史擔當，以更高昂的鬥志、更飽滿的激情投入到脫貧攻堅工作，堅決落實「摘帽不摘責任、摘帽不摘政策、摘帽不摘幫扶、摘帽不摘監管」的要求，以「平台思維」打造一批高質量、可持續的產業扶貧、教育扶貧項目，確保扶貧政策長期穩定、扶貧結果持續擴大，為下一階段的鄉村振興工作夯實基礎！

4 專題：同心共力 支持特教事業

回應可持續發展趨勢：交通銀行攜手多方共同開展「通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫」，十三年來一直致力於加強特殊教育師資隊伍建設，提高特殊教育質量，為殘疾學生打造平等就學、健康成長的幸福家園。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：資助貧困殘疾學生；表彰優秀特教教師；開展特教教師培訓

我們的績效：2007 年以來，捐款 1.06 億元；資助殘疾學生 3.73 萬余名；補貼特教學校 126 所；表彰 1,699 位優秀特教教師和 262 位優秀殘疾大學生；培訓特教教師 5,700 名

教育公平是社會公平的重要基礎。2007 年，本行於企業重組 20 周年之際，聚焦亟需關注與支持的殘疾人事業領域，攜手中國殘疾人聯合會、中國殘疾人福利基金會實施「通向明天——交通銀行殘疾青少年助學計畫」，三方採取「共同規劃、專款專用、殘聯執行、聯合監管」的合作方式，共同扶助特殊教育事業。

本行自 2007 年起，在 10 年之內，向中國殘疾人福利基金會捐款一億元，有力推動特教學校建設，為高中和大學階段家庭困難的殘疾學生及時給予補助。為進一步貫徹落實黨的十九大報告中提出的「辦好特殊教育」以及《國家中長期教育提升計畫（2017-2020 年）》精神，本行在 1 億元捐款執行完畢之後，自 2017 年起每年投入捐贈資金 200 萬元，繼續支持「通向明天」公益項目，努力讓每個孩子都能享有公平而有質量的教育，助力殘疾人實現「平等、參與、共享」的社會目標。

截至報告期末，本行累計撥付善款 1.06 億元，共有 3.73 萬余名殘疾學生得到資助、126 所特教學校得到補貼、1,699 位優秀特教教師和 262 位優秀殘疾大學生獲得表彰、5,700 名特教教師受益於該計畫支持的培訓。

持份者感言：

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

——中國殘聯副主席、中國殘疾人福利基金會理事長 王乃坤

4.1 資助貧困殘疾學生

項目開展之初，本行積極探索金融助力特教新路徑，針對部分貧困殘疾學生在九年制義務教育之後因無法負擔學費、不得不放棄繼續讀書的情況，本行自 2008 年起資助貧困的殘疾高中生和大學新生，幫助他們能夠順利完成更高階段的學業。在 2015 年教育局公佈《國家中長期教育改革和發展規劃綱要》提出「十三五」規劃實現殘疾學生高中階段免費之前，本行在 8 年間（2008-2015 年）累計捐贈支出 4,895 萬元，覆蓋 3.7 萬名殘疾高中生和大學新生。

持份者感言：

「感謝交通銀行『通向明天』助殘計畫、感謝湖北省殘聯……在我求學路上的關愛和幫助，沒有你們，我不可能順利完成大學學業，更不會有今天來之不易的工作機會。心懷感恩，在今後工作崗位上，我將努力工作，同時力所能及地回饋社會。」

——受助學生 郭百嶺

4.2 優化特教硬件環境

在資助貧困殘疾學生的同時，本行持續發力，改善特教學校、高等特教學院和接受隨班就讀學生的普通學校的硬件設施，為殘疾學生提供優良的學習條件。通過為特教學校添置教育教學設備、器材和實驗室等，本行於 2008-2010 年間累計支出 3,105 萬元，為 100 餘所學校打造更優良的特教硬件環境，包括義務教育階段特教學校、高中階段特教學校、高等特教學院，以及北京聯合大學和南京特教學院兩個全國殘疾人職業教育師資培訓基地，輻射更多有需要的殘疾學生，推動特殊教育優質協調發展。

4.3 夯實特教社會基礎

為進一步提升特殊教育軟環境與能力，推動特殊教育可持續發展，本行自 2010 年起，積極回應國家加大特殊教育教師培養力度、提高特殊教育教師專業化水平的要求，幫助提高特教師資培訓能力，讓殘疾學生從「能上學」到「上好學」。

在強化特教師資力量的同時，本行加強橫向覆蓋，舉辦多項活動，提升社會對特殊教育的關注度，為特教事業發展創造良好社會環境。

製圖：「通向明天」各類獎項與活動

「交通銀行特教園丁獎」	<ul style="list-style-type: none">● 2010 年起，本行設立「交通銀行特教園丁獎」，鼓勵和支持為特教事業奉獻的特教教師● 截至報告期末，累計投入資金 940 萬元，表彰 1,699 名優秀特
-------------	--

	教教師
「交通銀行殘疾大學生勵志獎」	<ul style="list-style-type: none"> ● 2012年起，本行設立「交通銀行殘疾大學生勵志獎」，激勵殘疾學生不斷提升自我，做對社會、對家庭、對自己負責的青年 ● 截至報告期末，累計投入資金 160 萬元，表彰 262 名優秀殘疾大學生
殘疾學生技能比賽	<ul style="list-style-type: none"> ● 2015-2016 年，為促進殘疾青年的技能培養、推進校企合作，本行策劃並舉辦殘疾學生技能比賽，鼓勵殘疾青年積極參與，展示技能 ● 累計投入資金 110 萬元，在「特教學校盲生技能（才藝）獎和聾生書畫獎」及「交通銀行杯」全國殘聯系統職業院校職業技能競賽中，共有 582 位殘疾學生獲獎

持份者感言：

「感謝中國殘聯和交通銀行給特教老師這樣一個機會，讓我們感受到國家、社會對特教事業的支持。接下來我還會一如既往地照顧孩子們，繼續我的特教事業，一輩子紮根上海盲校。」

——「交通銀行特教園丁獎」獲獎者 方雪娟



圖注：2019 年度「交通銀行特教園丁獎」頒獎現場

4.4 持續擴大項目影響

以 2018 年「Blue 藍氣球公益」公益品牌的創建為契機，本行不斷創新助殘活動形式，通過公益品牌的力量彙聚企業自身與各方社會成員的能量，形成共同關注特殊教育事業的良好氛圍，拓寬殘疾學生通往明天之路。



圖注：2019 年度「通向明天」捐贈儀式

案例：為愛添彩，通向明天——舉辦海上名家與星星專題畫展

為加強對特殊教育事業的重視和支持，推動全社會關注、關愛自閉症兒童，本行攜手上海視覺藝術學院等多方機構在上海圖書館舉行《為愛添彩，通向明天——海上名家與星星專題畫展》，展出 34 名滬上繪畫名家與 29 名星星兒童傾心繪製的百餘幅作品，通過為星星兒童開展藝術類公益活動，點燃了他們的想像力與非凡才華，給予星星兒童和他們的家庭更多歡笑和支持。



圖注：參展的星星兒童繪畫作品

持份者感言：

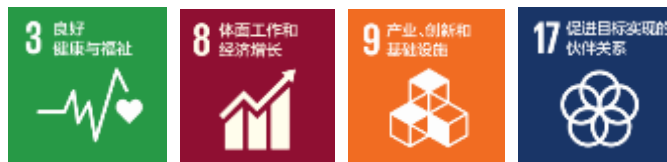
「交通銀行向社會展現了企業良好的公益形象，希望今後更多的人關注特教事業，為社會增添溫暖的力量。」

——中國殘疾人聯合會主席 張海迪

5. 共襄盛事 推動經濟發展

回應可持續發展趨勢：2019年，交通銀行緊抓新舊動能轉換、產業轉型升級、金融產業技術變革等發展機遇，持續改善業務結構，加速推進智慧化轉型，服務實體經濟量穩質升，更好服務民生改善，著力實現發展質量與效益的有機平衡，貢獻國家經濟高質量發展。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：回應國家戰略；支持實體經濟；傾力改善民生

我們的績效：資產總額 99,056 億元；納稅總額 300.25 億元；貸款總額 53,042.75 億元

5.1 回應國家戰略

本行以服務國家戰略為己任，不斷提高自身發展規劃與國家政策要求的契合度，提高金融供給質量，確保服務國家戰略力度不減、質效提升。

5.1.1 持續完善全球佈局

本行持續優化全球佈局，以更完善的全球金融服務體系支持國家戰略發展，提升全球服務能力。

● 完善境外機構佈局

截至報告期末，本行已在 17 個國家和地區設有香港分行/交通銀行（香港）有限公司、紐約分行、東京分行、新加坡分行、首爾分行、法蘭克福分行、澳門分行、胡志明市分行、三藩市分行、悉尼分行、台北分行、倫敦分行/交通銀行（英國）有限公司、交通銀行（盧森堡）有限公司/盧森堡分行、布里斯班分行、交通銀行（盧森堡）有限公司巴黎分行、交通銀行（盧森堡）有限公司羅馬分行、交通銀行（巴西）股份有限公司、墨爾本分行、布拉格分行和多倫多代表處 23 家海外銀行機構，覆蓋全球主要國際金融中心，海外經營網點達 68 家（不含代表處）。

報告期內，境外銀行機構資產總額 11,640.18 億元

境外銀行機構利潤 63.63 億元

2019 年 5 月，布拉格分行正式開業

多倫多分行、約翰尼斯堡分行、迪拜（國際金融中心）分行正在籌建中

● 服務「一帶一路」建設

2019年，本行主動對接「一帶一路」沿線國家政府和企業的基礎設施、對外貿易及其他跨境綜合金融服務需求，與金磚國家新開發銀行率先開展行間貸款聯動，在西南沿邊地區設立面向東盟的特色專營機構。本行與中國出口信用保險公司簽署了《全面業務合作協定》及《服務「一帶一路」建設支持企業「走出去」專項合作協定》，在原中信保短期貿易險基礎上，新增針對「一帶一路」沿線承建工程或出口大型成套設備的特定合同保險業務合作，推出了基於中信保特定合同保險的「特險通」融資業務。同時，本行不斷豐富「一帶一路」沿線機構佈局，形成由點及面的服務輻射帶。



圖注：2019年，交行榮獲銀行業協會頒發的「踐行『一帶一路』倡議成效獎」

案例：首筆 1,550 萬美元的「特險通」融資業務

2019年12月，交通銀行湖南省分行與中國出口信用保險公司合作，為處於「一帶一路」沿線國家越南的光伏電站承建項目辦理了首筆金額為 1,550 萬美元的「特險通」融資業務。該項業務為客戶提供全方位跨境商務合同項下應收賬款催收、管理、融資等全流程服務，匹配商務合同期限的無追索權融資，優化企業財務報表、應收賬款催收與管理服務，解決客戶後顧之憂。

案例：青島分行對接重點企業「一帶一路」境外項目金融需求

交通銀行青島分行充分發揮金融全牌照優勢，利用豐富平台資源和產品體系，對接本市重點客戶如海爾、賽輪以及海運等公司的跨境金融服務需求，協助企業的海外並購以及境外的日常經營周轉。截至報告期末，青島分行通過銀團、信用證、出口融資等方式，累計投放

資金約 60 億元。

- **支持「走出去」戰略**

本行充分利用金融資源配置優勢，為中國企業「走出去」提供一攬子金融服務解決方案，幫助企業更好利用境內境外兩個市場、兩種資源。

製圖：支持「走出去」戰略舉措

開拓海外市場	協助有中長期融資需求的國內優質企業開拓海外市場，拓展跨境工程承包、國際銀團等跨境業務
解決資金需求	緊隨境內外兩個市場動態，靈活運用國際貿易融資業務，解決企業對外投資等資金需求
豐富金融服務	為國內優質企業境外投資提供海外並購貸款、跨境融資、國際銀團和跨境現金管理等多產品、綜合性、全流程金融服務

案例：多措並舉，服務優質新疆民營企業「走出去」

2019 年，交通銀行新疆區分行充分發揮交銀集團國際化、集團化、綜合化優勢，聯合交銀信託、交銀國信等集團子公司，通過離岸人民幣創新單元，為新疆特變集團、特變股份及下屬眾和股份、特變新能源累計融資 12 億元，並完成特變電工新疆新能源股份有限公司 10 億元市場化債轉股業務，為促進本地民營翹楚更好地「走出去」，實現產能升級和技術發展創新提供助力。

- **拓展境內外聯動業務**

本行通過集團內機構聯動，為客戶提供更豐富的跨境業務金融服務方案，如多樣化金融擔保方式與貿易融資產品，以及涵蓋全口徑跨境投融資、國際銀團等業務的綜合金融服務方案。

案例：廣東省分行辦理首單不動產抵押跨境融資業務

交通銀行廣東省分行依託南沙自貿區「先行先試」的平台優勢，依託當地市政府部門、監管機構支持，與交通銀行香港分行聯動，成功為南沙自貿區內某汽車裝飾民營企業辦理全國首例中資銀行境外分行不動產抵押項下的跨境融資，引入境外低成本貸款 4,000 萬元。作為交通銀行在跨境融資業務上的大膽創新，該業務既解決了傳統信用方式下獲批跨境貸款額度有限、中小企業申請審批難等問題，又打通了境內外資金、資產流通渠道，為企業境內優

質資產盤活，降低融資成本提供了多元渠道。

5.1.2 助力區域經濟發展

本行積極對接長三角區域一體化發展，粵港澳大灣區建設，京津冀協同發展，雄安新區建設以及國家新設自貿區建設等國家重大發展機遇，服務中國金融改革開放空間佈局，助推區域經濟高質量發展。

報告期內，全行境內各項貸款增量中超過 40%投向了長三角、粵港澳重點區域，為重點區域建設與發展提供了良好的金融支持。

● 助推長三角區域一體化

在長三角一體化發展上升為國家戰略，區域建設進入全面提速新階段的發展背景下，本行充分利用在長三角地區完整的機構覆蓋和強大的服務資源這一天然優勢，出台系列創新舉措，為全面推動長三角一體化經營打下堅實基礎。

製圖：服務長三角一體化發展戰略創新舉措

創新管理機制	成立交通銀行長三角區域一體化戰略推進辦公室，以一體化的管理體系保障各項工作整體謀劃、務實推進
成立聯合實驗室	由交通銀行、上海市金融工作局、中國（上海）自由貿易試驗區、中國（上海）自由貿易試驗區臨港新片區、長三角生態綠色一體化發展示範區、虹橋商務區共同發起成立交通銀行金融創新聯合實驗室，通過整合各方資源、試點創新政策、融入區域發展等方式積極創新探索，提升區域創新服務能力
建立業務聯動	建立長三角業務聯動機制，為區域重點客戶、重點項目提供全方位一站式金融服務
設立投資基金	設立交銀科創股權投資基金，在投貸聯動、股權投資基金等業務上打造科創服務品牌
搭建交流平台	搭建長三角區域銀行協同合作的交流平台，共同探索區域一體化同業合作模式，建立長三角區域銀行間資源分享、功能互補、優勢疊加的合作夥伴關係

案例：落地外匯管理政策，便捷化服務長三角企業

交銀租賃運用經營性租賃收取外幣租金的政策，參與貨物貿易外匯收支便利化試點，在提升自身競爭力的同時，也為以外匯管理支持實體經濟發展提供樣本示範。報告期內，交銀租賃榮獲「中國（上海）自由貿易試驗區制度創新十大經典樣本企業」。



圖注：交銀租賃對上海自貿區的服務獲得認可



圖注：交通銀行與上海市浦東新區人民政府在滬簽署全面戰略合作協定

● 打造粵港澳綜合服務方案

本行依託「綜合經營、集中佈局、特色跨境、科技引領、創新驅動」的五大經營優勢，把握粵港澳大灣區建設在跨境金融、基建互聯、科技創新、產業升級、民生服務等領域催生的跨境業務發展機遇，制定支持粵港澳大灣區綜合金融服務方案，打造「產品互聯、服務互通、三地如一」的綜合金融服務網絡。

製圖：粵港澳大灣區綜合金融服務方案

<p>打通境內通道</p>	<p>加強境內外、離在岸的客戶業務聯動，總、分行及子公司業務協同，提升集團協同服務能力</p>
<p>打通集團資源</p>	<p>利用綜合化優勢，為大灣區建設提供商行、投行、租賃、信託、基金、資管、保險等服務，推進符合大灣區產業發展方向重大項目建設落地</p>

打通線上線下	通過快速匯劃、外匯財資等電子渠道建設，提高灣區企業跨境資金匯劃、代客交易服務等線上處理效率，打造便利化的跨境金融服務
打通一站式服務	圍繞當地民生金融重點方向，結合當地惠民措施，探索住房貸款、跨境財富管理、電子渠道多地帳戶資訊查詢等一站式便民金融服務
打通一網通平台	致力「單一窗口」平台建設，實現預約開戶、簽約、帳戶綁定、貨物貿易購付匯、即時結匯等服務
打通業務板塊	建立客戶管理、授信支持、普惠發展、產品創新、科技賦能等系列政策，全面提升服務質效

案例：廣東省分行打造粵港澳設施「硬聯通」+機制「軟聯通」

交通銀行廣東省分行創新金融服務模式，聯動集團內港澳分行、交銀國際等機構，組建灣區基礎設施建設資金，對接「四縱三橫」定位要求，支持港珠澳大橋、深中通道、廣州港、汕湛鐵路、廣州地鐵等重點互聯互通項目。此外，廣東省分行深化灣區居民金融服務，創新開展保費融資、「房達通」港人內地物業抵押貸款等業務；強化銀企、金融同業互通互聯，先後舉辦「粵港澳大灣區」銀銀合作同業交流會、「海納百川·融聚灣區」粵港企業金融論壇等活動。截至報告期末，廣東省分行大灣區對公貸款餘額 1,324.63 億元，較年初增加 217.92 億元，增幅 19.69%。

● 支持京津冀協同發展與雄安新區建設

本行于 2018 年成立河北雄安分行以來，認真貫徹《關於把握國家戰略機遇推動京津冀地區分行協同發展的意見》《關於把握雄安新區設立戰略機遇進一步推動京津冀地區分行協同發展的意見》和《河北省分行 2019 年信貸工作指導意見》，積極對接雄安新區重點建設項目，助力京津冀區域資產結構優化。

截至報告期末，河北雄安分行已為中國雄安集團批復 500 億元專項融資授權

為中國交建集團下屬子公司中交雄安融資租賃有限公司審批 70 億元授信額度

為中國鐵建集團下屬子公司中鐵雄安建設有限公司批復 5 億元授信額度

涉及京津冀協同發展客戶及項目貸款餘額 371.7 億元

● 服務新設自貿區建設

2019 年 8 月，國務院印發 6 個新設自由貿易試驗區總體方案。基於自貿區產業特性與

發展需求，本行陸續開展系列差異化、首創性業務探索。

製圖：服務新設自貿區建設特色舉措

江蘇自貿實驗區	<p>啟動江蘇自貿試驗區多元化金融服務</p> <p>落地首筆跨境資金匯入和匯出業務、首筆結售匯業務、首筆人民幣結構性存款業務、首筆貿易融資業務、首筆小企業貸款業務、首筆投資銀行業務等多項業務</p>
山東自貿區青島片區	<p>緊密對接片區發展，利用廣泛的海外分行佈局、全牌照的金融服務優勢，在融資租賃、航運金融創新、港口服務方面發揮積極作用，協助片區企業提升金融領域的軟實力</p>
雲南自貿試驗區	<p>成立自貿區業務推進領導小組，全面部署推動自貿區業務發展</p> <p>為在滇央企辦理自貿區首單資本項下業務金額 1.8 億元，在當地打響「自貿區業務找交行」品牌</p>
黑龍江自貿試驗區	<p>試驗區成立當天，為多家區內貿易企業、科創企業開立帳戶，與多家優質企業簽訂意向貸款協定</p>
河北自貿試驗區	<p>為多家企業成功落地全方位融資服務</p>
廣西自貿試驗區	<p>為某糧油企業辦理首筆貿易融資資產跨境轉讓人民幣結算業務，通過引入境外資金有效降低區內企業融資成本</p>

5.1.3 貢獻製造強國建設

製造業是國民經濟的脊梁，也是實施創新驅動戰略的主引擎。2019 年，本行圍繞國家創新驅動發展戰略，回應政府「加快製造強國建設」部署，繼續大力支持先進製造業和科技創新，推進製造強國建設。

製圖：服務「製造強國」舉措

優化行業投向指引	<p>突出授信策略差異性，支持高技術製造業和戰略性新興產業</p>
梳理行業優質企業	<p>明確重點支持對象，加大業務營銷和信貸投放</p>
聯動分行多措並舉	<p>下發《關於進一步做好金融支持製造業高質量發展相關工作的通知》（交銀辦函（2019）269 號），建立健全服務製造業發展的長效機制</p>

投入科創企業研究	分析科創企業行業特點、經營模式、風險特徵，把握科創型製造業客戶需求，提升服務質量
----------	--

案例：交銀租賃支持民族高端裝備製造

2019年8月，交銀租賃首架中國商飛ARJ21飛機交付成都航空，實現交銀租賃在拓展國產飛機租賃業務、構建國產飛機銷售融資支持平台方面的重要突破。交銀租賃自成立以來，始終支持國內航空產業發展，已與近30家國內航空公司開展合作，不斷促進自主航空品牌「走出去」，與民族航空製造企業、金融租賃公司和航空公司共同探索國產飛機市場化運營。截至報告期末，公司在役機隊數量已達249架，飛機租賃資產餘額約790億元人民幣，位居全球第11位元，服務覆蓋全球超過20個國家和地區。



圖注：中國商飛ARJ21飛機交付成都航空

5.2 支持實體經濟

金融與實體經濟相互依存。服務實體經濟既是金融機構的根本宗旨，也是本行轉型發展的重要內容。2019年，本行繼續堅守服務實體經濟的根本，更好發揮金融工作的血脈作用，積極為實體經濟造血、輸血、活血，助力經濟結構調整與轉型升級。

5.2.1 服務支持民營企業

本行貫徹中央「金融服務民營企業」政策精神，優化服務民營企業的長效機制，精準對接民營企業金融需求，進一步解決民營企業長期面臨的「融資難」「融資貴」「融資慢」等問題。

製圖：服務民營企業舉措

明確政策支持	出台服務民營企業意見，強調堅定不移加強民營企業金融服務，加大民
--------	---------------------------------

	營企業貸款投放，提升新發放公司類貸款中民營企業貸款比重，落實盡職免責和差異化風險容忍度要求，創新民營企業服務和產品
完善風控管理	強化風險收益平衡分析運用，分析民營企業風險收益情況，形成定期分析框架，為資源配置與資產優化決策提供參考
改善內部機制	落實盡職免責辦法，在合規履職、勤勉盡職情況下對信貸從業人員予以減免責 完善績效考核制度，對發展民營企業給予正向激勵
騰挪信貸資源	通過移位再貸，保障民營企業與中小企業支持比例
拓寬融資渠道	針對民營企業特點，拓展傳統信貸融資產品，例如供應鏈融資 豐富擔保方式，例如與政府融資擔保體系建立合作
降低融資成本	優化內部運營機制，提高企業資金運營效率，降低企業融資成本

案例：多方謀劃合力服務民企——交通銀行舉辦金融服務民營企業圓桌論壇

為加強落實陸續出台的金融服務民營企業與小微企業相關政策，並更好回應如何找準服務重點，加大金融支持力度，尋求多方合作等社會普遍關注問題，2019年4月，交通銀行在滬舉辦「交銀中國財富景氣指數第52期報告暨金融服務民營企業論壇」。與會多位專家圍繞多角度構建民營企業金融服務體系、優化服務民營企業舉措、打造獨特金融產品與服務等話題展開探討，為各方更好服務民營企業提供了交行範本與多樣化思路。

案例：「百核千鏈」鏈金融業務 服務民營企業融資需求

2019年，交通銀行在全行範圍內開展「百核千鏈」鏈金融業務專項活動，推動供應鏈金融創新，支持建築、汽車、醫藥、電商、物流等行業，緩解民營企業融資難、融資貴、融資慢等難題，進一步改善民營企業金融服務。報告期內，新合作產業鏈超過800個，上下游鏈屬企業近萬家，融資業務量近千億。

持份者感言

「通過交行供應產業鏈金融，我們不但獲得了更快速便捷的融資支持，而且鏈式金融服務讓我們與供應商聯繫更加緊密。」

5.2.2 創新智慧金融發展

本行將創新視作引領發展的第一動力，堅持「線上為主，移動優先」，持續加大科技資源投入，加快推進集團智慧化轉型，將金融科技深度融合于產品創新、客戶服務、精細化管理等各領域。借科技之力，驅業務之新。

製圖：智慧金融建設成果

集團門戶網站建設不斷完善	完成東京、布拉格分行和香港交銀信託公司等網站建設，啟動交銀理財子公司門戶網站建設，完成 PC 版和手機版門戶網站底層架構改造部署，持續提升門戶網站的服務能力
電話銀行服務能力持續提升	電話銀行全年投產優化功能點 200 余項，實現淨收入 2,225 萬元，其中手機促活 1,283 萬元，用卡無憂 639 萬元，惠民貸 303 萬元
完成智慧語音平台建設	以客戶需求為導向，完善「新 531」基礎能力，實現電話銀行、手機銀行、手持終端、企業手機銀行 4 個渠道的成功接入，為全行各渠道多業務場景提供語音語義識別及交互功能
完成新版手機銀行 4.0 建設	從用戶需求出發，推出業內首款完全以使用者視角展現的新版手機銀行，凸顯以「我」為主的全新體驗。平台上線六個月即實現新版本開發與切換，較原版本交易平均耗時下降 28%
完成統一生物識別平台建設	提供人臉、指紋、聲紋等生物識別功能，支持多模認證，具備完整運行監控、統計分析能力，為 524 個交易提供功能調用，月均業務量 700 萬筆
完成雲端銀行建設	基於微信開放平台搭建線上無形銀行，面向所有社會客群提供綜合服務及專業解決方案，實現微信獲客、活客。截至報告期末，已在 34 家分行投產應用，服務微信使用者 242 萬戶，拓展企業開戶超過 2,100 戶
豐富企業手機銀行功能	結合現金管理、產業鏈業務，從跨條線、跨業務、跨渠道等全集團視角，為集團非零售客戶提供便捷化移動金融服務。通過線上開戶，對公開戶平均耗時降到 13 分鐘；企業手機銀行渠道開戶流程佔總業務量的六成以上

案例：交通銀行貿易融資資產交易系統微信小程序上線

交通銀行把握福費廷同業市場迅速發展的市場契機，積極拓寬同業交易渠道，與近百家同業簽訂「總對總」福費廷業務合作協定，並於 2019 年 1 月 11 日上線貿易融資資產交易系統。為提升交易效率，交易系統微信小程序——交 E 廷（諧音「交易廳」）應運而生。「交易廳」的上線是金融科技與銀行業務的有機結合，更是交通銀行在移動端交易平台的大膽創新和嘗試，有效降低了操作繁複性，提高資訊安全性，實現「一站式」服務，最大化縮減交易成本、提升融資效率。截至報告期末，交 E 廷小程序端發佈資產 141 筆，金額合計 73.51 億元人民幣。

5.2.3 促進產業轉型升級

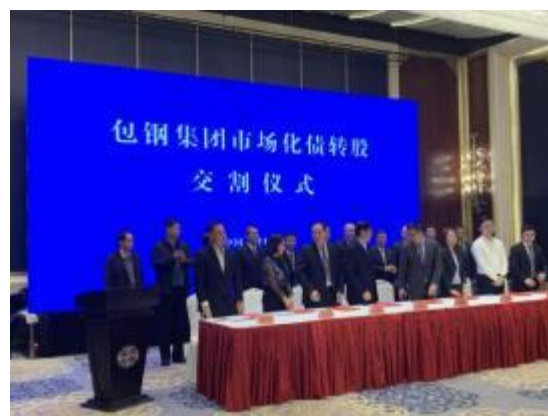
本行主動順應產業轉型升級大勢，積極推進深化金融供給側結構性改革，滿足傳統產業升級與新興產業發展金融需求。

- **服務傳統產業轉型**

針對新舊動能轉換時期傳統產業產能過剩等狀況，本行將支持「三去一降一補」與核心資產質效發展和轉型發展結合，聚焦傳統產業發展難點痛點，促進傳統產業結構調整、轉型升級、提質增效和由大變強。

案例：內蒙古區分行助力區內重點客戶產權結構轉型

交通銀行內蒙古區分行積極回應國家和自治區政府號召，通過集團內協作，全面推動包鋼集團債務重組暨債轉股業務於 2019 年 11 月成功落地。債轉股業務的開展，在支持國有企業紓困化險，完成戰略性重組，發展多元化產權結構，增強發展後勁的同時，更嚴控了行業資產風險，維護地區金融秩序穩定。



圖注：交通銀行與包鋼集團完成市場化債轉股交割

- **貢獻新興產業發展**

戰略性新興產業作為新一輪科技革命和產業變革的方向，是培育發展新動能、獲取未來競爭新優勢的關鍵領域。本行高度重視戰略性新興產業，充分發揮專業金融優勢，助力高端裝備製造、節能環保、新能源、新一代資訊技術等戰略性新興產業快速發展。

案例：交銀租賃實現「融資租賃助力電動福建」

交銀租賃積極回應國家號召，致力推動新能源汽車發展，為杭州公共交通集團、廣州珍寶巴士集團、呼市公共交通集團等提供個性化租賃服務，追蹤福建省「推廣新能源汽車，倡導綠色出行」等可持續發展動態，支持其逐步淘汰陳舊的老式公車輛，採購替換成電動公車等新能源車輛。在亞洲金融合作協會主辦的「2019 年度產業金融國際優秀案例」征選活動中，交銀租賃「融資租賃助力電動福建」業務案例榮獲金融服務新興產業優秀案例二等獎。



圖注：福州新能源公交

5.3 傾力改善民生

2019 年，本行進一步加大醫療衛生、教育、住房等領域重點項目的儲備力度，反哺社會民生，對重點項目給予專項規模支持。

5.3.1 普及化住房保障

本行明確「房子是用來住的、不是用來炒的」的定位，堅持「積極支持居民合理自住購房消費需求，對住房貸款投放實行差異化管理」的住房貸款基本投向政策，支持個人保障性住房按揭業務。同時，積極落實中央完善住房保障體系、構建房地產市場健康發展長效機制的政策要求，擇優支持保障性住房開發項目，授信主體優選綜合實力較強、具有政府背景的開發企業，擇優支持行業龍頭房企及地方政府主導的住房租賃企業融資需求。

截至報告期末，全行個人住房貸款餘額 11,140.75 億元，較上年淨增 1,241.57 億元，其中首套房貸款餘額佔比 92.9%

全行發放個人保障性住房貸款 443 筆，貸款金額 1.59 億元

全行保障性安居工程領域貸款餘額 875.55 億元，較年初增加 137.92 億元

案例：江蘇省分行打造「交銀安居」，提供住房產業「按需定制」方案

通過租、購、換、修、住、貸六類業務，交通銀行江蘇省分行攜手政府端、企業端客戶，共同為個人業主，提供從租房到購房、換房、住房各階段的便捷金融服務。截至報告期末，江蘇省分行安心修已在鎮江房管局微信端投運。安心換的房貸預申請、預審批、房貸進度查詢功能在貝殼南京投運。江蘇兩家租賃公司使用安心租功能。「安心購」模塊共交易 8,000 多筆、圈存活期資金約 15 億元。



圖注：交通銀行創新推出住房保障產品

5.3.2 便捷化醫療服務

2019 年，本行加大醫療資訊化建設投入力度，助力醫療行業實現統一支付、大型住院結算、醫保自費線上一體化結算、醫聯體運營等多項功能。



圖注：交行積極參與南京市健康江甯區醫聯體項目，為江甯區全區 20 多家各級醫療機

構搭建普惠、智慧的「健康江寧」便民就醫平台

5.3.3 智慧化教育管理

本行秉持「金融服務教育」的理念，進一步發揮自身優勢，探索與學校開展多層次合作，全力支持學校建設發展，更好地服務教育事業，為培養社會需要的精英人才做出貢獻。

案例：「交銀·智慧校園」——高校教育管理綜合服務方案

交通銀行充分利用交銀集團綜合金融服務優勢，創新運用各種金融產品和工具，打造「交銀·智慧校園」綜合服務方案。該方案旨在打通高校校內各孤立系統，打破資訊孤島，通過流程再造，打造切實服務師生的校園服務窗口。2019年，「交銀·智慧校園」在校園聚合支付、資金結算、代收代付、校園資訊化建設等方面為南開大學、天津大學、東北師範大學等高校及在校師生提供優質服務。

6. 同音共律 踐行普惠金融

回應可持續發展趨勢：發展普惠金融，既是服務實體經濟、服務人民生活的落腳點，也是金融供給側結構性改革的重要任務。2019 年，交通銀行自覺將普惠業務融入全行工作大局，「輸血」實體經濟，定向「滴灌」小微企業、三農發展，破解金融服務中的不平衡、不充分問題，著力提升服務的力度和精確度，讓公眾享受到更便利、更實惠和更安全的普惠金融服務。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：扶持小微企業；關注「三農」經濟；優化金融服務

我們的績效：普惠金融「兩增」口徑貸款餘額較上年末淨增 558.19 億元；普惠型小微企業貸款平均利率較上年下降 0.63 個百分點；小微客戶綜合融資成本下降 1.11 個百分點；普惠型涉農貸款較年初淨增 96.55 億元

6.1 扶持小微企業

2019 年，本行普惠金融工作以「兩增兩控」為目標引導，在體制機制、發展模式、發展渠道、風控方式上實現全面創新，夯實小微企業客戶基礎，提升小微企業客戶服務水平。同時，本行持續推動普惠條線機構建設，95 家省轄分行單設普惠部。

6.1.1 多維度拓展小微客戶群體

為有效服務普惠金融客戶，本行致力於發掘自身優勢，聯合外部資源，精準匹配市場需求和客戶訴求，針對生產生活場景中的痛點、難點提供更有效、更接地氣的綜合化融資解決方案。

製鍊：加強融合發展，拓展小微普惠服務覆蓋面

措施	內容	成效
板塊聯動	加強普惠與公司、零售板塊業務聯動融合，完善板塊聯動機制，建立業務推進與過程管理機制，形成服務與線	截至報告期末，全行集團客戶小微成員授信戶數 2,058 戶，較年初淨增 909 戶；貸款餘額突破 170 億元，較年初提升 58 億元；覆蓋的集團客戶數量較年初擴大 549

	上、線下渠道的融合互補，提升聯動實效	家。已落地小微項目 1,253 個，已達標項目項下客戶 11,929 戶，貸款類餘額 416.71 億元。拓展小微產業鏈 901 條，服務鏈屬小微客戶 7,711 戶，貸款餘額 360.24 億元
網點融合	推動網點綜合化渠道轉型，明確網點普惠業務職責，提升網點負責人小微業務崗位資質佔比、網點員工小微業務崗位資質佔比，推進二級網點負責人基本資質認證，夯實普惠業務綜合經營能力；推進零售客戶經理普惠資質覆蓋率提升，提升零售客戶經理普惠業務展業能力	截至報告期末，全行共有 2,272 家網點開展普惠信貸業務，網點普惠業務覆蓋率達 87.22%，零售客戶經理普惠資質（簡單資質）覆蓋率達 87.97%，總行直接面授網點負責人 450 人次
外部合作	以外部場景平台與特色客群打通外部拓展渠道，配套場景引流與服務，實現批量獲客及場景金融嵌入	<p>與政府數字平台對接，首批已有 12 個項目建立合作，8 個項目已落地</p> <p>與中國人民銀行對接，推進應收賬款融資及政府採購貸等業務</p> <p>與工商、稅務合作，強化政府資訊運用，實現工商平台預約開戶對接功能及協力廠商平台外部引流系統</p> <p>加強銀擔合作，與國家融資擔保基金推出專屬合作業務，建立獨家「見貸即擔」合作模式，目前專屬合作業務餘額 18 億元</p> <p>加強外部數據合作，引入國家電網、南方電網電力數據，用於客戶經營行為分析、反欺</p>

		詐分析、客戶拓展等領域，研究探討電力數據在銀行大數據風控的應用
--	--	---------------------------------

案例：浙江省分行聯手優勢平台服務小微企業

交通銀行浙江省分行與具備小微企業經營場景金融優勢的網盛「生意寶」平台對接，深挖中小企業間穩定的供銷關係，有效緩解小微業務資訊不對稱、獲客成本高以及貸後管理難度大的問題，實現小微業務批量化與集約化發展，為更廣大小微企業提供優質金融服務。

本行深入貫徹國家服務創業、創新型小微企業的方針政策，以高質量的普惠金融改革推動科技型小微企業高質量發展，不斷提升科技金融服務能力，形成專營機構、專業合作、專屬產品、專項政策等「四專」機制。

製圖：服務科創型小微企業「四專」機制

專營機構	在長三角、珠三角、北京、武漢等特色科創產業聚集地創立科技特色支行，組建專業經營管理團隊，負責科技金融業務推廣落地
專業合作	與科技部門、財政部門、金融辦、智慧財產權局等政府機構密切合作，依託各級政府部門制定的風險補償政策，批量服務科技型小微企業
專屬產品	針對科技型小微企業「輕資產、重創新」的特點，結合政府各項扶持政策，定制專屬產品及服務方案
專項政策	優先支持具有自主智慧財產權、創新能力強、科技成果轉化順利的科技型小微企業

6.1.2 強化普惠線上渠道建設

本行高度重視業務創新，完善產品體系，強化線上渠道建設，實現既有業務的線上化、數據化改造，打通金融活水流向小微企業的「最後一公里」，讓更多小微企業享受到交行普惠金融的新成果。

製圖：聚焦科技賦能，助力普惠業務高質量創新發展

創新開發線上產品	在優化現有線上產品功能基礎上，本行採用「線上評估授
-----------------	---------------------------

	信審批+線下標準化核實調查」相結合的方式，創新開發「線上抵押貸」等優勢產品，上線小額銀票「秒貼」功能，打造全線上辦理模式，實現秒速到賬
推進與供應鏈平台合作	針對產業鏈上下游，本行創新線上商票保貼、線上保理業務與經銷商快貸產品，實現核心企業應付帳款拆分、轉讓和融資
創新與協力廠商合作模式	與平安、太保合作探索「保費貸」，與國擔基金建立獨家「見貸即擔」合作模式，專項合作業務餘額 18 億元
創新小微客戶遠端服務模式	組建外呼團隊，以客戶分層分類為基礎，線上集中外呼與線下網點協同作業。全年外呼客戶合計 70 萬戶，落地授信總額度超 45 億元
創新風控模式	充分運用各類外部大數據資訊，實現風險識別前移、線上數字化標準審批、自動化貸後預警與平台統一催收功能，推動交行普惠業務高質量發展

案例：「線上抵押貸」——用科技引領普惠 助力小微企業發展

交通銀行順應「大數據+金融」新形勢，以解決客戶「手續繁、融資慢、成本高」為切入點，創新推出「線上抵押貸」產品。該產品面向符合交行准入標準的企業主，只要借款人能夠提供交行認可的、滿足線上評估條件的抵押物，通過「線上評估授信審批+線下標準化核實調查」就可以輕鬆貸款，它將房產評估、授信申請、額度審批環節線上完成，抵押物核實、貸前調查、合同簽訂、抵押辦理等環節則放線上下由交行工作人員協助辦理。借款人在手機端填寫抵押物房產等資訊，不用找房產評估公司，系統即時回饋評估價格和可貸金額，且免除擔保費、抵押費，將融資成本降至最低。「線上抵押貸」從客戶角度出發，實現讓數據多跑路，客戶少跑腿，銀行多費心，客戶省成本。

持份者感言

「生意上資金有點緊張，著急借錢，只需周轉兩個月，問朋友借數額還不小，只能通過銀行渠道了。但一想到銀行流程長，就有些頭大。沒想到交行『線上抵押貸』沒有任何擔保

費、抵押費這些額外成本，而且申請流程這麼快，真是解了我的燃眉之急。還有專門的業務人員跟我對接，剩下的流程都不需要我操心，交通銀行的服務實在是太貼心了。」

「線上抵押貸」產品使用者 何先生

案例：「線上稅融通」——以稅助貸扶植小微，開啟線上信用融資快車道

交通銀行順應「互聯網+金融」新形勢，創新推出以涉稅資訊作為額度核算主要依據的「線上稅融通」產品，力求進一步緩解小微企業「融資難、融資貴」問題，開創了以「稅」養「信」的融資新模式。該產品主要面向誠信納稅的小微企業主，根據小微企業的納稅情況、信用狀況等進行綜合評價，給予最高額度 100 萬元的純信用貸款。小微企業主可通過交通銀行官網、微信小程序等渠道 7×24 小時自助辦理，全程無需提供紙質資料，實現了線上申請、審批、簽約、提款和還款等全流程線上操作，提升了客戶體驗，節省了小微企業時間成本和精力的額外付出。

持份者感言

「近期採購原材料急需資金，聽朋友介紹了交通銀行的『線上稅融通』，申請不到一個小時 36 萬元貸款就到賬了，沒想到納稅信譽真的成了我信用貸款的依據！」

交通銀行山東省德州分行第一筆「線上稅融通」用戶劉老闆

6.2 關注三農發展

三農問題歷來是關乎國計民生的根本性問題，關乎實現「兩個一百年」奮鬥目標，關乎億萬農民對美好生活的嚮往。2019 年，本行將鄉村振興與脫貧攻堅緊密融合，切實推進三農業務發展。

6.2.1 改善三農服務模式

本行立足當地資源稟賦，探索服務新模式，基於龍頭農業企業和優質合作方，持續拓展遼寧糧食種糧大戶、新疆兵團農戶、山東及山西毛驢養殖戶等普惠涉農項目，增強創收致富的長效能力。打造科技引領新模式，針對以往難以深入農村開展的涉農個人信貸業務開發線上功能，實現遠端認證、線上授權和線上預審批，提高辦理效率和客戶體驗。

製圖：優化三農服務

以完善化制度為保障	持續完善現代農業投向指引，印發《交通銀行農村承包土
-----------	---------------------------

<p>持續提升服務水平</p>	<p>地的經營權抵押貸款辦法（2019 年版）》（交銀辦〔2019〕142 號）、《關於做好「兩權」抵押貸款試點銜接工作的通知》（交銀辦發〔2019〕59 號），引導分行切實提升三農金融服務水平</p>
<p>以「農信社工程」為抓手 擴大三農服務覆蓋面</p>	<p>改變傳統點對點支持的做法，與當地農信機構建立合作，借助其服務縣域、支農支小的市場定位，拓寬服務可及性</p>
<p>以「供應鏈融資」為途徑 形成普惠-脫貧良性循環</p>	<p>重點圍繞三農產業，探索「核心企業+農戶（合作社）+產地市場」供應鏈組織模式，通過「農地經營權+其他多種擔保方式」等組合擔保形式，對接農戶、農業合作社等經營主體生產與經營需要的流動資金貸款需求</p>

截至報告期末，本行已與全國 26 家省（區）聯社中 21 家簽署了總對總、分對總合作協定，農信機構客戶覆蓋率達 44.9%。

6.2.2 發力新型城鎮化建設

本行積極支持基礎性產業向農村延伸，鼓勵分行因地制宜調配金融資源，推動城鄉融合發展。

製圖：推進城鎮化建設思路

<p>因地制宜</p>	<p>調動分行資源，結合所在區域的產業基礎、人口聚集、資源稟賦、政府財力及債務等因素，因地制宜制定城鎮化金融服務總體規劃</p>
<p>完善基建</p>	<p>積極支持基礎性產業向農村延伸，重點支持城鎮化建設中的電力電網、燃氣及管網、水務污水、電信等基礎業領域補短板項目</p>

案例：江西省分行支持城市建設發展，讓老區「舊貌換新顏」

交通銀行江西省分行為改善贛南蘇區基礎設施，傾力支持當地「四橋九路一公園」、宋城文化歷史街區等多個重點城市建設項目，主承銷 35 億元中期票據，累計投入信貸資金近 15 億元，為贛南銀行業支持蘇區振興發展起到了良好的表率 and 示範作用。



圖注：交通銀行陝西省分行與西安航空基地管委會簽署戰略合作協定，助推西安構建綜合交通運輸體系

6.3 優化金融服務

本行秉承「以客戶為中心」的服務理念，豐富「您的財富管理銀行」內涵，不斷推陳出新，精準匹配客戶需求，保障客戶各項權益，全心全意為客戶打造全方位、高效率、優體驗的優質服務，推動個人金融業務高質量發展。

6.3.1 加快業務創新

本行充分兼顧客戶對投資低門檻、穩健、安全、便捷、智慧化、較高收益等多重產品與業務特性需求，著力打造更多元化的資產業務、財富管理產品與服務場景，踐行普惠金融理念。

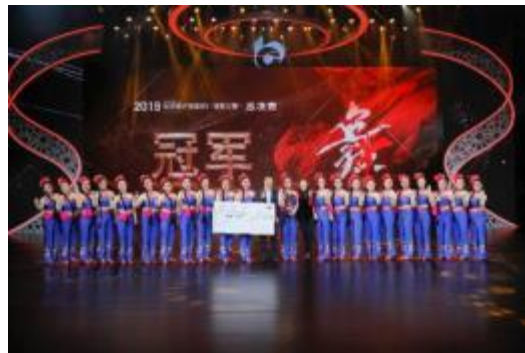
製圖：加快業務創新舉措

<p>加快資產業務創新</p>	<p>優化房貸申請功能</p> <p>優化惠民貸產品及授信政策</p> <p>創新推出理財質押貸款</p> <p>強化線上抵押貸推廣</p>
<p>加快財管產品創新</p>	<p>推出低門檻理財產品</p> <p>豐富結構性存款產品</p> <p>加快代銷類產品創新</p>

<p>加快服務場景創新</p>	<p>創新支付產品</p> <p>優化業務流程</p> <p>建設場景金融</p>
-----------------	---

案例：沃德杯廣場舞大賽創新服務場景，提供個性化養老金融服務

交通銀行長期關注中老年人的健康需求和養老需求，自 2017 年起，用廣場舞這種中老年人喜聞樂見的健康生活方式，為熱愛健康的人們搭建展示風采的舞台，助力百姓安享養老生活。在通過線下網點提供現場服務的同時，交通銀行積極利用線上服務和大數據分析能力，在交通銀行手機銀行 APP 中為廣場舞參賽選手和投票客戶搭建了廣場舞專區，客戶可線上通過「沃德理財顧問」測算自己的養老需求，獲得個性化養老金融服務。三年來，共有超過 60 萬人報名現場參賽，近 200 萬人通過線上參與到賽事相關互動。2019 年，該大賽榮獲搜狐金營銷獎「定制化營銷年度案例獎」。



圖注：山西省賽區舞隊榮獲本屆沃德杯廣場舞大賽冠軍

案例：創新支付方式，實現人臉支付

2019 年 10 月 20 日，交通銀行與中國銀聯及多家銀行在浙江烏鎮舉行的第六屆世界互聯網大會「金融科技——深度融合·多項賦能」論壇上，聯合發佈全新智慧支付產品「刷臉付」。交通銀行重視使用者的資訊安全保護與資金安全保護，人臉特徵採集將充分尊重客戶的主觀意願，明確獲得客戶授權，嚴控數據使用範圍。「刷臉付」在便捷用戶支付行為的同時，讓使用者沒有資訊洩露、資產受損的後顧之憂。截至報告期末，人臉支付功能率先在北京、上海等 10 省市試點。



圖注：交通銀行「刷臉付」功能上線

6.3.2 開展公眾教育

2019年，本行制定《交通銀行2019年金融知識宣傳教育工作計畫表》，進一步加強員工金融產品安全培訓，保障消費者公眾教育工作力度不減，積極面向各類金融消費者，通過營業網點、集中現場駐點、新聞媒體、自媒體等方式，實施立體化、全方位的消費者宣傳教育。



圖注：3.15 消費者權益保護日，交行組織開展「你我交心 反詐同行」的支付清算反欺詐主題宣傳

報告期內，交行組織反假貨幣宣傳活動約 15,000 餘次，累計參加宣傳人員 24,397 人次，公眾接受反假貨幣宣傳受眾人數 1,145,212 人次

在人民銀行、銀保監會、證監會、網信辦聯合舉辦的 2019 年「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好線民」活動中，獲評「優秀組織單位」

在中銀協 2019 年銀行業普及金融知識萬里行活動中，獲評「最佳成效單位」

6.3.3 提升消費體驗

2019年，本行以「客戶至上」理念為引導，堅持「打造全渠道服務最好銀行」，構建全渠道服務體系，全面推行網點廳堂服務模式轉型工作，理順服務機制，革新服務面貌，為客戶提供「貼身式有溫度，綜合化全功能」的一攬子服務。



圖注：交行持續提升無障礙服務水平，在網點設立便民服務區，提供老花鏡、殘疾通道、盲文服務、手語服務等便捷設施與服務



圖注：2019年，交行陸續開展桌面演練和實戰演練，制定各類突發應急處置專項演練預案1,221個，全面覆蓋案件類、事故類、災害類、維穩類四大安保類突發事件，共開展演練12,857次，員工參演214,335人次

製錶：健全客戶服務渠道

指標名稱	單位	2019年
營業網點數量	個	3,079
普惠網點數量	個	464
自助銀行數量	個	8,947
離行自助銀行數量	個	1,738
離行單機自助服務點	個	4,016
在行自助服務區數量	個	3,103

自助設備數量	台	17,299
智慧機具數量（智易通）	台	9,065
中西部地區網點數	個	1,519

製圖：完善客戶服務機制

破除服務壁壘	整合客戶服務隊伍，提升服務流暢度與凝聚力
拓寬服務資源	跨界服務多樣化
優化服務形態	走出櫃檯，打造「一站式」親和力服務
拓寬服務領域	讓客戶少跑腿，數據多走路

在 2019 年度中銀協「百佳」單位評選中，本行共有 20 家網點獲評，獲評網點數量位元列行業第一，第 6 次在「千佳」「百佳」單位評選中領跑同業；在金標委首屆金融機具及金融服務企業標準「領跑者」評選中，《交通銀行營業網點服務規範》《交通銀行網上銀行服務規範》入圍企業標準「領跑者」名單

6.3.4 保護客戶權益

2019 年，本行更新完善制度體系，對涉及客服業務運營、管理各環節加以規範，切實保障客戶權益。

製錶：2019 年客戶投訴及回饋情況統計表

指標名稱	95559 渠道	卡中心 400 渠道
客服中心工作人員人數（人）	898	1,943
客戶投訴辦結率（%）	100	99.9
客戶投訴受理時間（小時）	7*24 人工服務	7*24 人工服務
客戶投訴處理結果滿意率（%）	96.9	92.4

數據口徑說明：

1. 客服中心工作人員人數：截至報告期末的客服中心工作人員數

2. 客戶投訴辦結率：針對 2019 年受理的客戶投訴，截至 2020 年 2 月 19 日的投訴辦結比例

3. 客戶投訴受理時間：受理客戶投訴的人工服務時間

4. 客戶投訴處理結果滿意率：通過對準全量投訴客戶的回訪，調研測算客戶投訴處理滿意比率

2019 年，交行共申請註冊商標 127 件，保護智慧財產權，對搶注本行商標的行為進行維權，強化智慧財產權管理，踐行營造良好市場經濟秩序的社會責任

製圖：交行加強消費者權益保護舉措

完善落實消保制度	下發《關於進一步做好消費者權益保護審核工作的通知》，完善售前管理機制；依照《交通銀行智慧財產權管理辦法》等制度，持續推進商標等智慧財產權保護工作；遵循《廣告法》等相關法規，及《交通銀行廣告宣傳管理辦法（2018 年版）》《交通銀行商標管理暫行辦法（2018 年版）》，嚴格落實對外宣傳發佈流程中對消費者保護與風險合規的內容審批，規範產品責任
健全投訴管理機制	交通銀行消費者權益保護部負責消費者投訴管理工作，2019 年該部重新修訂印發《交通銀行客戶意見管理辦法》，進一步維護電話渠道（包括消保投訴電話 95559、信用卡客服熱線等）、網絡渠道、輿情提示、信訪函件和營業機構五大客戶意見受理渠道；完善投訴處理流程，建立投訴工單的系統閉環管理體系；優化投訴分析機制與糾紛多元化解機制
加強客戶資訊安全管理	交通銀行資訊技術管理部持續鞏固資訊安全管理體系（ISMS）建設成果，每年回顧和檢視規章制度體系，確保資訊安全政策時效性與體系建設健康性；起草形成《交通銀行股份有限公司數據治理政策》和《交通銀行數據治理試行辦法》，保障所有客戶資訊保護相關工作有章可循，進一步保障客戶獲取、更改、刪除其個人數據的權利；將客戶資訊安全納入全面風險管理體系，落實多層次的客戶資訊保護責任機制；每年為全行員工提供涉及使用者資訊安全與隱私管理內容的資訊安全意識培訓，持續加強業務合規管理

規範產品與服務資訊公示	在門戶網站開設個人金融產品資訊查詢平台，公佈交行自有和代銷共八個品類產品清單並提供搜索功能，確保個人客戶能便捷瞭解交行個人金融產品概要資訊
-------------	---

7. 共築美好 堅持綠色發展

回應可持續發展趨勢：推進綠色發展，有利於更好應對資源環境約束挑戰，促進生態文明建設，服務國家生態安全。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：支持綠色產業；提供綠色服務；實施綠色運營；開展綠色公益

我們的績效：綠色類授信餘額 3,283.52 億元；綠色類授信餘額佔比 99.76%；綠色類客戶數佔比 99.53%；電子銀行業務分流率 97.67%；總行各樓宇能耗總量（折合標準煤）比上年度下降 1.35%

7.1 綠色金融

本行以綠色發展理念為指引，完善綠色信貸管理體系，創新綠色金融產品，向清潔能源、水利環境、城市水務、城市軌道交通等低碳環保行業傾斜信貸力度，以金融之力助推生態文明建設。2019 年，本行向包括節能環保、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源、生態保護和適應氣候變化等綠色項目投放超 120 億元專項資金。報告期內，本行被中銀協授予 2018 年度「綠色銀行總體評價優秀單位」稱號。

7.1.1 綠色金融管理

本行圍繞「堅持和完善生態文明制度體系，促進人與自然和諧共生」和高質量發展的總體要求，繼續深入貫徹《綠色信貸指引》（銀監發〔2012〕4 號）和《交通銀行股份有限公司綠色信貸政策》（交銀董〔2012〕20 號）文件要求，持續深化綠色信貸工作，積極化解過剩產能風險，確保不發生重大環境風險事件。

製圖：綠色信貸管理舉措

措施	成果
開展綠色信貸評估	根據《中國銀監會辦公廳關於印發綠色信貸實施情況關鍵評價指標的通知》（銀監辦發〔2014〕186 號）和《關於開展 2018 年度綠色信貸自評價工作的函》（銀保監研函〔2019〕

	68 號) 要求, 交行完成自評估工作
完善綠色信貸統計體系	以發改委《綠色產業指導目錄》為基礎, 結合人行和銀保監會要求, 建立完善的綠色信貸統計體系, 更好地引導全行信貸資產流向綠色環保產業
推動全行信貸考核評價	交行繼續加強省直分行綠色信貸考核, 突出綠色信貸業務和優秀案例的考核 將綠色信貸考核納入對總行公司部、普惠部及北京管理部的經營績效考核辦法, 壓實前台責任
跟蹤客戶環境與社會風險	交行定期收集各類環境、安全生產事故等外部資訊, 主動跟進在各級各類環保督查督辦、日常檢查中被發現問題的違法違規企業, 確保信貸資金的使用安全、合規
加強過剩產業限額管理	交行持續貫徹落實國家「去產能」政策要求, 對全行產能嚴重過剩行業餘額和佔比做好總量管理, 加大指令性名單客戶減退加固力度, 主動排摸「僵屍企業」名單, 確保風險「早發現、早預警、早處置」

案例：江蘇省分行完善綠色金融管理體系，保障綠色發展

交通銀行江蘇省分行圍繞綠色發展理念，充分調動金融資源配置優勢，對節能環保、低碳經濟、循環經濟領域的優質企業提供更完善的信貸服務，推動省內綠色產業高速發展。

製圖：江蘇省分行綠色信貸管理主要舉措

提升方向	措施
加強綠色金融領域學習	邀請綠色金融行業專家，開展綠色金融專題培訓，加強全行綠色金融業務實踐水平
積極開發綠色金融產品	制定明確的工作目標、經營計畫、工作措施、創新計畫，積極發展與綠色、低碳、循環經濟有關的金融產品和服務，重點推進綠色金融信貸產品的使用和推廣
深化應用新型服務工具	優化電子銀行使用體驗，鼓勵更多客戶使用電子銀行辦理貸款業務
建立綠色信貸優先審批機制	完善綠色信貸融資申請優先審批機制，在同等條件下，時間或流程上優先審批用於支持綠色、低碳、循環經濟的融資申請

7.1.2 支持綠色發展

本行進一步完善行業投向指引，不斷滿足高質量企業轉型升級的金融服務需求。積極開展綠色產業前瞻性研究，深度發掘綠色經濟行業特點、經營模式、風險特徵等關鍵資訊，與綠色企業一道把握新發展機遇，共創美好環境價值。

製圖：2019 年部分行業綠色信貸相關要求

產業類型	指引要求
現代農業	<ul style="list-style-type: none"> ● 適度支持畜牧業發達地區、符合國家環保和食品安全要求的產業鏈一體化優勢明顯的農業企業 ● 謹慎進入林業、漁業、農林牧漁專業及輔助性行業中符合提質增效轉型要求、有一定資源優勢、符合環保要求的企業 ● 加快減退不符閥質量導向轉型要求、缺乏資源優勢、環保或農產品安全不達標的企業
節能環保業	<ul style="list-style-type: none"> ● 重點支持政策導向明確、管控標準明晰、商業模式成熟穩定的水污染治理、固廢處理、大氣污染治理及提供配套服務的環境監測細分領域 ● 適度支持政策執行力度持續加強、行業標準進一步細化的工業節能細分領域，以及政策大力推動的土壤修復、危廢處理、城市環衛細分領域 ● 適度支持大型工業節能設備製造商設立的節能服務商、大型企業集團或公共事業單位附屬的節能服務商 ● 適度支持具備系統設計、設備成套、工程施工、調試運行和維護管理綜合服務能力，已開展項目年均節能量要求達標的節能服務商
石油開採及加工	<ul style="list-style-type: none"> ● 加快減持退出主力生產裝置不符合國家產業政策，常減壓裝置 200 萬噸/年及以下，以瀝青、重油加工等名義進行煉油加工，使用廢舊橡膠和塑膠土法煉油工藝，焦油間歇法生產瀝青的企業 ● 加快減持退出油源供應保障程度較弱、銷售缺乏長期穩定性、財務指標持續弱化、發展前景不明朗的企業 ● 加快減持退出不符合《石油天然氣開採業污染防治技術政策》的石油天然氣開採企業，以及不符合《石油煉製工業污染物排放標準》的石油煉製企業

金屬礦及非金屬礦業	<ul style="list-style-type: none"> ● 對行業集中度較低、資源稟賦欠佳的黑色金屬礦采選、土砂石開採等子行業謹慎進入 ● 對不具成本優勢、持續經營能力弱化的低層級客戶加快實施減退加固，加大行業結構調整力度
-----------	--

案例：交通銀行與億通行合作推動「綠色出行，低碳生活」的理念

為助力北京市緩解交通擁堵情況，提升市民的日常工作、生活效率，減少尾氣排放對環境造成的不良影響。2019年交通銀行秉承「綠色出行，低碳生活」的理念，與億通行APP合作，發揮雙方資源優勢，推出聯名信用卡，為北京市民帶來更加方便、省錢的出行體驗，倡導廣大市民乘坐地鐵等公共交通工具，有效地降低北京的擁堵情況，為首都的道路暢通保駕護航，實現環境與經濟效益的雙提升。



圖注：交行億通行聯名信用卡

案例：上海市分行持續加碼綠色信貸，助力長三角區域一體化經濟高質量發展

國務院在《長江三角洲區域一體化發展規劃綱要》中明確以綠色發展為基礎，交通銀行主動對接國家戰略，增大長三角地區信貸資源投放力度。

交通銀行上海市分行以可持續經營為長遠目標，提升對綠色信貸風險的識別和評估能力，貫徹落實綠色信貸業務「三查」工作，並主動加強與節能環保、循環經濟等相關企業的溝通交流，加強產業調研，瞭解其商業模式、金融需求和風險節點，積極提供滿足客戶切身需求的金融服務。上海市分行與某兔業合作社實施「規模兔場廢棄物資源化利用與美麗牧場建設項目」，項目需自籌資金缺口800萬元，分行為其提供800萬元5年期固定資產貸款和

200 萬元擔保基金流動資金貸款授信額度，以快速的回應和周到的服務支持綠色生態農業和普惠金融發展。



圖注：交通銀行黨委書記任德奇赴上海青浦支行開展交通銀行長三角生態綠色一體化發展示範區現場調研



圖注：交行與企業並肩同行，共走綠色發展之路。圖為北京市分行推動新能源發展，提供信貸支持某地 50 兆瓦風電場項目建設現場，該項目建成後，年上網發電量可達 10,900 千瓦時和 10,595 千瓦時，每年可節約標煤 8 萬噸、節水 80 萬噸，並可減少向大氣排放粉塵、二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物、碳氫化合物、一氧化碳等氣體及廢渣

7.1.3 外溢行業影響

本行在進一步夯實綠色金融發展能力的基礎上，積極發揮行業影響力，參與各類合作、培訓及交流。本行積極配合國家環保領域大政方針，回應證監會《關於支持綠色債券發展的指導意見》，協助境內外各大機構發行綠色債券，優化資本市場配置水平，引導資本流入綠色經濟領域，提升服務綠色經濟的能力。

製圖：交行在推動行業綠色發展中發揮著積極作用

行動	成效
配合國家政策	交行積極參與總額 800 億元的國家綠色發展基金的籌立工作，主動對接財政部和基金籌備組，成為首家遞交書面函件、明確認繳意向的金融機構，計畫按上限認繳 60 億元份額，全力支持國家綠色發展基金的建立，支持企業環境治理和生態環保產業發展，為實現美麗中國貢獻力量
參與行業合作	交行作為聯席主承銷商，為興業銀行發行 200 億綠色金融債券，期限 3 年，其中交行承銷金份額 30 億元，募集資金用途涉及節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源、生態保護和適應氣候變化等領域
	交行作為聯合全球協調人協助中國農業發展銀行成功發行離岸人民幣綠色債券，此次發行規模為人民幣 25 億元。農發行為中國第三大債券發行主體和第一大「三農」債券發行主體，綠色金融債券規模位居境內綠色債券發行人前列
	交通銀行香港分行協助工商銀行有限公司新加坡分行、工商銀行香港分行、工銀國際租賃財務有限公司、中國銀行澳門分行、浦發銀行倫敦分行、中國農業發展銀行及武漢地鐵發行綠色債券，合計發行規模達到人民幣 95 億元、美元 55.5 億元、歐元 8 億元
促進業內交流	交行參加由聯合國環境署金融倡議（UNEP FI）和中國責任投資論壇（China SIF）聯合主辦的銀行環境與社會風險分析研修班第三屆中國節能環保產業與綠色金融高峰論壇、上海證券交易所綠色投資研討會和綠色信貸實務高級研修班等行業活動，主動把握行業動向，增進行業經驗交流

案例：完成中國首單綠色銀團貸款，積極踐行可持續發展理念

2019 年 6 月，交通銀行子公司交銀租賃成功完成了中國租賃公司首單綠色銀團貸款。本次銀團貸款融資總金額為 2 億美元，期限 3 年，獲得了逾 70 家銀行的積極回應，並最終成功引進了多達 10 家境外銀行的積極認購，超額認購倍數達 2.15 倍。該項目作為中國租賃公司中首家獲得香港品質保證局綠色金融認證並且首單成功發行的綠色銀團交易，一方面，為交銀租賃募集到長期外幣資金以補充流動性；另一方面，拓寬了交銀租賃融資渠道，打開了綠色金融融資的市場，彰顯了交銀租賃支持綠色經濟發展的責任擔當。

7.2 綠色服務

本行通過發展線上業務，打通電子業務辦理渠道，提高在業務辦理與服務使用中對環境影響的管理水平。報告期內，電子銀行業務分流率持續提高，達到 97.67%，其中自助設備產

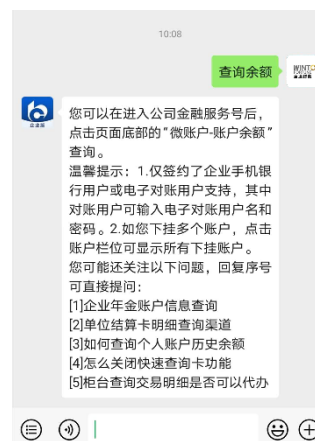
生的環保效應相當於減排二氧化碳近 627.81 噸。

製圖：交行客戶使用電子銀行產生的環保效益

客戶分類	客戶/交易規模	年度增幅	環保效益（相當於）		
			植樹	減排 CO ₂	減少用紙量
企業網銀	125.70 萬戶	46.25%	26.3 萬棵	3,693.7 噸	14,911.4 噸
個人網銀 (含手機銀行)	63.95 億筆	3.42%	117.10 萬 棵	16,430.39 噸	66,128.70 噸
自助設備	2.52 億筆	-23.64%	4.48 萬棵	627.81 噸	2,521.12 噸

注：以企業網銀平均每戶用紙、個人網銀/自助設備平均每筆用紙量為基礎測算

长按或扫描二维码
关注“交通銀行公司金融”



圖注：交行通過企業網銀、企業手機銀行及公司金融微信公眾號三大電子渠道向公司客戶提供便捷、綠色的金融服務。截至報告期末，企業手機銀行簽約客戶接近 50 萬戶，累計交易金額超過千億元，已成為交行服務中小微公司客戶的線上支撐利器；公司金融微信公眾號粉絲數已超過 11 萬人，成為業內首屈一指的公司金融移動資訊傳播與便捷服務平台。圖為交通銀行公司金融微信二維碼及部分功能展示



圖注：報告期內，交行持續提升智慧機具性能及投放量，創新服務模式，智慧機具替代傳統高櫃業務替代率達 67.83%，較同期提升 12.49%。圖為網點營業廳智慧服務區

7.3 綠色運營

本行注重管理日常經營活動中的環境影響，逐步完善綠色採購相關管理辦法，在全行倡導綠色辦公，開展節能減排，在垃圾處理、環境綠化、污染防治等方面採取嚴格的管理措施，不斷提升自身綠色運營管理水平。

7.3.1 綠色採購

報告期內，本行堅持綠色採購，嚴格依照《交通銀行集中採購管理辦法（2018 年版）》（交銀辦[2018]261 號）《交通銀行合作供應商履約考核辦法（試行）》（交銀辦 [2017]142 號）及《交通銀行總行供應商管理實施細則（試行）》（交銀辦 [2017]366 號）等制度對供應商實施專項管理。在招標中對供應商提出節能環保相關要求並設定相應分值，以此篩選出環境影響管理水平較高的供應商。在集中採購中優先採購節能環保產品，優先選用取得環境管理體系認證和產品獲得環境標誌認證的供應商，例如：在工程材料採購中，提倡選用「綠色建材」；在大宗物品採購中，要求供應商通過 ISO 9001 質量體系認證、ISO 14001 環境體系認證；在設備類採購中，充分考慮設備能耗指標，包括用電量、耗水量、噪音等指標；在燈具採購中，提倡選用「綠色照明」燈具等。

在涉及危險固體廢棄物（包括電腦等電子產品、日光燈管、硒鼓等）採購合同條款中，

均設置以舊換新，由供應商帶回替換下的危險固體廢棄物，並按國家相關規定處置的內容。截至報告期末，供應商共回收日光燈 9,365 支，墨水匣加硒鼓 216 件，各類廢舊電路板 251 件，鉛蓄電池 96 節。

截至報告期末，總行在庫供應商共計 1,193 家，上海供應商數量 451 個，佔比 38%。

供應商類型	數量（家）
工程	115
服務	72
設備	84
軟件發展及維保	68
媒體廣告	151
機具	137
培訓會務	271
辦公用品及設備	420
傢俱	32
交通運輸設備	99
印刷等	21

注：可能涉及同一家供應商分屬不同類型

7.3.2 綠色辦公

本行圍繞創建節約型公共機構示範單位、垃圾分類等專項工作，積極倡導綠色辦公理念，通過宣傳欄、微信等多種途徑發起「行為節能做表率，綠色辦公我先行」倡議，營造綠色辦公的濃厚氛圍。同時，通過組織員工參與節能環保培訓、定期開展節能專項檢查、推動基層單位開展節能精細化管理等措施，提升全行節能環保工作水平。



圖注：交行在第二十九個全國節能宣傳周以「綠色發展，節能先行」為主題，開展系列

節能宣傳活動與節能實踐，在全行引領綠色生產、生活新風尚



圖注：垃圾分類宣傳

案例：推廣無紙化會議體系，踐行綠色環保理念

2019年，交通銀行總行上線無紙化會議系統（以下簡稱「系統」）。該系統打通了議程安排、會議組織、會議材料的工作流程，降低了溝通成本，改變了傳統的會議材料收集、審核、列印、分發等環節，避免了與相關部門反復溝通的繁瑣流程。系統實現了會議清單的集中管理，不再需要整理存檔海量的紙質會議材料，綜合考慮列印過程中的試印、多印、錯印等情況，預計共少印文件約3萬份，節省近30萬張紙。系統預計於2020年上半年在全行範圍內逐步推廣。

製圖：多措並舉，減少日常運營中的環境影響

推廣物業管理 資訊管理平台	<ul style="list-style-type: none">為提升總行樓宇（園區）智慧化管理水平，總行推廣使用物業管理資訊管理平台系統，實現了設備台賬資訊、日常巡檢及能源數據管理電子化，不僅方便設備維修與即時監控，還為能源數據分析、能耗預測奠定堅實數據基礎
污染防治	<ul style="list-style-type: none">對重大環境因素進行識別並制定相應管理方案定期委託專業機構對總行各樓宇（園區）進行環境檢測在二次供水設施的蓄水箱口加蓋加鎖，定期清洗、消毒蓄水箱，每季檢驗水質，保證水質符合生活飲用水衛生標準採用物理方法處理空調循環水，達到化學藥劑零排放維修、養護中央空調規範操作，減少溫室氣體的洩漏

	<ul style="list-style-type: none"> 提標改造陸家嘴交銀大廈和張江園區 8 台鍋爐，減少大氣污染物排放
垃圾處理	<ul style="list-style-type: none"> 總行按照《上海市生活垃圾管理條例》要求，設置有害垃圾、幹垃圾收集容器及可回收物收集容器或投放點 對廢棄電器電子產品、廢電池、廢日光燈管、廢水銀溫度計等有害固體廢棄物集中收集，並按相關法律法規妥善處置
節能改造	<ul style="list-style-type: none"> 照明改造：使用低能耗 LED 燈淘汰高能耗白熾燈、金屬鹵素燈；改造車庫照明設備，讓照明時長更合理；園區利用新能源，使用太陽能路燈系統代替常規路燈；推廣智慧光控照明工程，實現按環境亮度自啟動照明燈具的精細化控制。報告期內，總行年節約電能約 293 萬 kWh，節約電費 190 余萬元 節能：應用節能技術降低空調系統能耗，僅張江園區利用 BA 系統集中控制中央空調系統，年節約電能約 94 萬 kWh，節約電費 60 余萬元 節水：利用中水回收、雨污分離等技術節約用水，僅陸家嘴（交銀大廈）應用空調冷凝水回收裝置，回收利用高溫冷凝水，年可節水 9,000 多噸，回收利用熱能約 45,000 萬大卡，年節省費用 20 多萬元

製圖：總行 2019 年車輛使用情況統計

車輛類別	行駛里程（公里）
輕型汽車（≤2.5 噸）	1,318,475
輕型汽車（2.5-3.5 噸）	31,870
輕型汽車（3.5-5.5 噸）	50,195
中型及重型汽車（5.5-15 噸）	37,516
燃料類別	使用量（公升）
柴油	8,685
汽油	159,717

製圖：2019 年總行綠色辦公統計

指標	總量	人均
總行各樓宇（園區）	用水 30.70 萬噸 用電 9,671.06 萬度 用氣 157.32 萬立方米	用水 33.5703 噸/人（按 9,145 人計） 用電 10,575.2433 度/人（按 9,145 人計） 用天然氣 172.0284 立方米/人（按 9,145 人計）
總行溫室氣體排放	直接排放 3,398.78 噸 CO ₂ e 間接排放 76,207.95 噸 CO ₂ e 合計排放 79,606.73 噸 CO ₂ e	合計排放 8.7049 噸 CO ₂ e/人（按 9,145 人計）
總行各樓宇（園區）總 能耗量折合標準煤	29,897.3 噸，比同期下降 1.35%	
總行紙張消耗	紙張 A5 紙 200 包，A4 紙 13,322 包，A3 紙 964 包，共 38.39 噸	用紙 0.0046 噸/人（按 8,302 人計）
全行視頻會議	7,884 次	

注：1、數據統計進反應總行情況

2、直接能源消耗、簡介能源消耗的統計邊界與溫室氣體的統計邊界一致，其中直接能源消耗是指企業機構擁有或控制的運營點的消耗，間接能源消耗是指企業購買或取得的，用於內部消耗的電力、供暖、製冷或蒸汽的生產造成的排放，係數來源於《綜合能耗計算通則》（GB/T2589-2008）

3、9,145 人=在滬五大樓宇的員工人數（含派遣制）+信用卡中心員工人數+交銀企服員工人數

4、8,302 人=總行本部員工人數（含派遣制）+信用卡中心員工人數

製圖：總行 2019 年排放物統計

排放物種類	排放量（噸）
氮氧化物（NO _x ）	2.0317

硫氧化物 (SO _x)	0.0182
顆粒物 (PM)	0.1678

注：排放物數據根據能源、排放源統計資料計算，計算係數來源於香港聯交所《環境關鍵績效指標彙報指南》（附錄二）

製圖：總行 2019 年電子資訊產品廢棄物排放情況（無害廢棄物）

電子資訊產品廢棄物類型	總量（件）	人均（件/人）
主機	317	0.1098
顯示器	317	0.1098
筆記本電腦	543	0.1881
打印機	128	0.0444

注：總行 2019 年電子資訊產品廢棄物排放情況涵蓋總行本部員工 2,886 人（含派遣制）

7.4 綠色公益

本行以「天藍公益、共享藍天」為目標，鼓勵員工積極參與環保實踐，常態化開展立體植綠、環湖長跑、公益騎行等環保活動，倡導愛護環境、綠色低碳的生活方式，攜手持份者共建人類美好家園。

案例：開展生態環保活動，傳播綠色環保理念

2019 年，交通銀行動員各級團組織和青年志願者，于山西省石樓縣、陝西省延長縣種植第四及第五片「交行青年林」，進一步推進「綠色交行，美麗中國」增綠減霾活動，為創建山清水秀的生態環境貢獻力量，並嘗試通過經濟林的種植助力當地脫貧。



圖注：「保護母親河行動-交行青年林（山西石樓）」項目

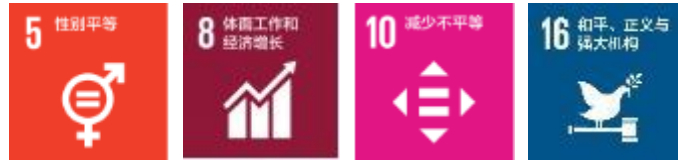


圖注：交銀保險積極參與世界自然基金會舉辦的米埔自然保護區綠色公益活動，瞭解濕地生態環境保護工作，協助清除入侵性植物及攀藤植物。圖為交銀保險義工隊在清除入侵性植物及攀藤植物

8 人企共進 幫助員工成長

回應可持續發展趨勢：2019年，本行秉持「共創、共榮、共享、共發展」的員工發展理念，聚焦企業文化、民主管理、員工福利、員工榮譽和職業成長「五大體系」，持續系統推動幸福交行家園建設，為員工打造共同的職業家園和成長家園，提升員工歸屬感、成就感、幸福感。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：保障員工基本權益；增強員工教育與培訓；倡導員工工作生活平衡

我們的績效：境內女性高管比例 37.15%；境內員工流失率 3.67%

8.1 共創多元環境

本行致力於為員工打造實現個人價值、成就個人理想的多元、包容、和諧的發展平台，與員工攜手創造共同價值。

8.1.1 員工基本情況

本行共有境內外行員工 87,828 人，其中女性員工佔比 54.49%，境外員工佔比 2.85%。境內少數民族員工佔比 4.55%，境內殘疾員工佔比 0.14%，境內女性高管佔比 37.15%。境內員工流失率為 3.67%，較同期下降 1%。

製圖：員工性別結構（境內外）

女性員工人數佔比（%）	54.49
男性員工人數佔比（%）	45.51

製圖：員工年齡結構（境內）

30 歲及以下員工人數佔比（%）	30.5
31 歲-50 歲員工人數佔比（%）	60.8
51 歲及以上員工人數佔比（%）	8.7

製圖：員工流失率（境內）

女性員工流失率（%）	3.42
------------	------

男性員工流失率 (%)	3.97
30 歲及以下員工流失率 (%)	7.09
31 歲-50 歲員工流失率 (%)	2.96
51 歲及以上員工流失率 (%)	0.36
境內員工流失率 (%)	3.67

和諧的勞動關係是企業健康發展的基石。本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等國家和地方相關法律法規，並結合本行實際制定《交通銀行勞動合同辦法》《交通銀行員工招聘與錄用管理辦法》《交通銀行員工請休假規定》《交通銀行加班工資管理暫行辦法》《穩健薪酬管理辦法》《境內行補充醫療保險管理辦法》等規章制度，與本行工會簽訂《交通銀行股份有限公司女員工權益保護專項集體合同》，恪守平等僱傭、同工同酬的用工政策，杜絕任何歧視性行為，禁止並反對僱傭童工和強迫勞動等侵犯人權的事件。報告期內，本行與所有在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同，並提供合規的、穩定的薪酬待遇和健全的社會保障體系。

8.1.2 深化民主管理

本行各級工會不斷加強以職工代表大會為基本形式的民主管理建設，利用內部網、公眾號、宣傳欄、電子屏等渠道及時公佈涉及員工切身利益、企業改革發展方向的重大決策，年度工作會議等全行性的重要會議邀請職工代表和青年代表參加，行務公開制度得到貫徹落實，基層民主管理體系不斷完善，有效落實了廣大員工的知情權、參與權、審議權和監督權，切實維護了員工的合法權益，實現企業與員工公平對話、共同發展。

面對員工權益爭議，本行依據《交通銀行信訪工作規定》，遵循屬地管理，分級負責，誰主管、誰負責，依法、及時、就地解決問題與疏導教育相結合的原則，推動信訪問題得到有效解決，切實維護員工合法權益。

案例：聚焦「兩難兩多」關鍵問題，深入開展為基層減負專項行動

報告期內，為貫徹落實「不忘初心、牢記使命」主題教育精神和中央「基層減負年」決策部署，切實解決形式主義、官僚主義突出問題，本行編發《一封基層員工給高管層的來信》以及黨委書記任德奇同志批示，印發《改進總行機關作風為基層減負專項行動工作方案》，梳理歸納「協調難、審批難、文件會議多、檢查考核多」等「兩難兩多」13項重點工作。通過逐月督促整改進度，暢通基層訴求建議回饋渠道及構建正向激勵機制等，推動9項重點整

改工作取得實效，以實際行動為基層減輕負擔、為客戶做好服務。

8.2 賦能職業發展

本行持續幫助員工提升價值，通過優化職位體系，暢通員工發展通道，建立全覆蓋、多角度的培訓制度，為不同層級、不同崗位的員工提供快速成長的發展平台，締造人才梯隊。

8.2.1 多層次培養員工

本行注重人才整體水平和競爭力的提升，通過持續深化領軍人才隊伍建設，加大優秀青年人才培養力度，促進優秀專業人才脫穎而出。

製圖：員工人才隊伍建設體系

領導幹部	<ul style="list-style-type: none">制定出台《關於突出擔當作為導向加強新時代高素質幹部隊伍建設的意見》等，強化選人用人的擔當、基層、業績導向，激發幹部擔當作為幹事創業的精氣神依據《2018-2022年交通銀行幹部員工教育培訓規劃》開展培訓，並持續深化習近平新時代中國特色社會主義思想學習教育，推動領導幹部政治能力、領導能力及業務能力的同步提升
青年員工	<ul style="list-style-type: none">運用 AI 技術創新校園招聘模式，與 30 余所知名高校合作開展「高校推優科技人才直錄計畫」，為優秀青年人才提供快速錄用通道根據全行科技賦能戰略發展要求，傾力推出「FinTech 管培生」「金融科技萬人計畫」「存量人才賦能轉型」三大人才工程，提供人員編制、薪酬保障、教育培訓等多維度傾斜支持；同時，創新招聘錄用機制，優化人才評價體系、完善人才保有政策，為本行數字化、智慧化轉型提供人才支撐
專業人才	<ul style="list-style-type: none">深入推進專家型人才隊伍建設，充分發揮專家骨幹的專業經驗優勢和傳幫帶作用，堅持高素質專業化導向

案例：推進產學研融合，助力測試人才引進

為解決銀行業共同面臨的測試人才短缺困境，交通銀行測試中心聯合建設銀行、同濟大學和 TMMi 基金會中國分會，共同探索以解決人才供給機制問題為突破口的《銀行業軟件測

試人才「產學研」共建共享體系建設》軟科學課題。課題研究以來，在產研融合方面，推動 15 家銀行與標準組織共同組建決策和評審機構，形成認證培訓網絡和培訓課程體系，近 8,000 名測試人員通過認證；在產學融合方面，促成本行聯合 34 家高等院校、培訓機構，共建測試人才「青訓體系」和「在職深造體系」，已針對性培養了 300 多名應屆畢業生；在產業內融合方面，推動 29 家銀行聯合成立行業人才庫和信用機制，吸引 3,000 余名測試人員自發入庫，保證行業測試人才數量與質量的持續提升。2019 年 10 月，該課題項目獲得中國人民銀行頒發的銀行科技發展獎二等獎。

8.2.2 多形式培訓員工

本行圍繞員工職業成長和交行事業發展需要，按照管理幹部、專家人才、業務、其他等四大類，建立分層分類人才培訓體系，提升員工業務技能與管理能力。

製圖：員工培訓培養制度

完善分層培訓	<ul style="list-style-type: none"> 根據業務發展需要和崗位履職要求，按照人才成長規律，實施包括入行培訓、上崗培訓、持續培訓、證書培訓等在內的全流程人才培訓體系，為不同層級、不同崗位的員工創新打造各類特色培訓項目
聚焦關鍵族群	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦直屬經營機構負責人、二級經營機構負責人、基層一線客戶經理、各類重要專家型人才等關鍵族群，完善領導力、團隊管理、市場營銷、公司業務、個人金融、風險管理等課程體系，突出問題導向，注重解決在業務發展、風險控制、市場拓展、基層管理中的重點難點問題
擴大培訓覆蓋	<ul style="list-style-type: none"> 堅持「走出去」培訓幹部、優秀基層員工與公司條線骨幹，與國內外知名高校、行業標杆企業、戰略合作夥伴滙豐銀行等合作，將優質培訓資源向基層傾斜、向最需要的員工傾斜，不斷開拓員工視野、提高員工專業能力和綜合素質
夯實培訓基礎	<ul style="list-style-type: none"> 大力推廣網絡培訓，制定全行幹部員工年度網絡學習任務，推動線上線下培訓融合發展 推進師資隊伍建設。修訂《交通銀行教育培訓師資管理實施細則》，增加對專職師資的管理規定、行內外兼職師資准入門檻要求，提高師資專業化能力 優化完善全行新員工培訓、幹部思想教育培訓教材，深化課程體系

	<p>建設</p> <ul style="list-style-type: none"> 加強交銀金融學院揚州分院等培訓基地建設 啟動 e 校園與 e-HR 教育培訓管理系統智慧化建設 持續加強模擬銀行建設，提升新員工模擬銀行培訓實效
優化培訓機制	<ul style="list-style-type: none"> 制定中長期規劃和年度工作實施意見。報告期內，制定《2018-2022 年交通銀行幹部員工教育培訓規劃》《關於 2019 年交通銀行幹部員工教育培訓工作的意見》《交通銀行 2019 年網絡教育工作要點》，為全行教育培訓工作提供方向指引 修訂《交通銀行教育培訓管理辦法》，強化「線上線下教育培訓深度融合」「銀校」「銀基」「銀企」合作等新理念，進一步提高全行教育培訓規範化、制度化、科學化水平
提升培訓實效	<ul style="list-style-type: none"> 組建公司、零售、同業、風險四家專業分院，促進培訓與業務緊密結合，提高教育培訓的針對性、有效性 探索開展面向客戶的「交贏」系列培訓，促進實體經濟和交行業務共同發展 加大培訓成果宣傳推廣力度

案例：打造特色培訓項目，締造高素質人才梯隊	
<p>「FinTech 管培生項目」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 報告期內，首次針對金融科技專項方向，開展 FinTech 管培生項目，在技術業務緊耦合的關鍵崗位上，通過項目實踐貫穿始終的培養方式，強化 FinTech 管培生「業務+技術」意識，培養金融科技複合型中高端人才。 <div style="text-align: center;">  </div>

	<p style="text-align: center;">圖注：FinTech 管培生項目培養座談會</p>
<p>「直屬機構主要負責人專題研修班」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 報告期內，組織包括總行領導班子成員、其他行領導、各省直分行、海外分（子）行、子公司、附屬機構、總行部門主要負責人、各巡視組組長在內的 110 余人于北京大學深圳研究生院參加為期 5 天的學習研修，旨在依託北大優質教學資源，強化改革創新與拼搏進取精神，拓展戰略思維和宏觀視野，強化知識更新和知識儲備，更好地推動交行高質量發展。  <p style="text-align: center;">圖注：交行 2019 年直屬機構主要負責人專題研修班</p>
<p>「菁英計畫」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 針對 100 名優秀綜合化網點負責人，開展包括政治素質、企業文化、職業素養和專業知識在內的專項培訓，旨在進一步增強企業認同感，挖掘發展潛能，有效提升經營管理能力素質，更好地帶動所在網點綜合化轉型工作取得更大的成效。  <p style="text-align: center;">圖注：2019 年「菁英計畫」培訓班</p>
<p>「D 職等幹部培訓」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 報告期內，選派 D 職幹部赴美進行領導力專題培訓，提升其在領導力決策、風險管控等方面的能力；組織 D 職幹部赴滙豐銀行開展管理創新專題培訓，學習借鑒滙豐經營管理、組織架構、科技賦能、

	<p>流程優化和管理考核等理念知識及先進經驗。</p>  <p>圖注：2019 年「D 職等幹部培訓」美國班合影</p>
<p>「英才計畫」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 以儲備高素質專業化年輕幹部為目標，開展「英才計畫」第四期赴美培訓，以領導力與經營管理創新、先進同業機構經驗分享為主題，組織員工學習領導力心理學、資產管理創新、金融科技分析運用、新形態貨幣等內容，培養推動交行事業發展的高潛質人才。  <p>圖注：2019 年「英才計畫」美國班合影</p>

績效：交通銀行榮獲多項僱主品牌大獎

報告期內，本行創新打造「金融科技萬人計畫」，憑藉卓越精準的人才甄別手段、高效有序的人才招聘流程、全面系統的人才評價方式，以及健全完備的人力資源管理體系，獲得行業和求職者的認可，獲得 2019 年度中國大學生喜愛僱主、中國典範僱主、中國年度最佳僱主、中國大學生最佳僱主、第四屆中國選才大獎等多項重量級獎項。



圖注：所獲部分獎項

8.2.3 多通道發展員工

本行重視員工職業生涯發展，建立充分體現崗位價值和員工績效表現的薪酬管理機制，並積極推進專業崗位選聘常態化，暢通員工橫向流動、縱向發展、交叉兼任的「管理+專業」雙通道，拓展員工職業發展潛能。

製圖： 搭建員工發展平台

<p>優化薪酬激勵機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 突出價值創造和能力提升，優化績效考核和薪酬資源配置，聚焦關鍵族群實施有效激勵約束 · 加大 IT 板塊薪酬資源投入，圍繞架構優化實施一體化考核分配，做好科技類重大創新項目的獎勵安排，激發全行科技創新源動力 · 完善績效薪酬延期支付制度，切實平衡好收入當期性和風險滯後性的關係
<p>拓寬職業晉升路徑</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 細分基層職位職級設置，鼓勵優秀基層員工通過努力獲取職業提升 · 完善員工流動機制，通過內部選拔、崗位交流、海外選調等多種方式，為優秀員工創造更多自主選擇空間 · 根據全行金融科技人才隊伍建設相關要求，面向海內外多所

	<p>知名高校試點招收「FinTech 管理培訓生」</p> <ul style="list-style-type: none"> 健全完善專家型職位體系，修訂《專家序列職位聘任管理辦法（2019 年版）》，擴大 C 職等專家評聘授權範圍至海外行、服務中心和 IT 板塊；啟動專員後備申報工作，做好全行專業人才選拔儲備 大力培養選拔優秀年輕幹部，開展全行優秀年輕幹部調研，實行名單制動態管理，推動年輕幹部基層鍛煉和交流輪崗
--	---

報告期內，交行積極對接上海市「三類金才」評選，6 人入選領軍金才，2 人入選青年金才，1 人當選領軍人才

8.3 建設幸福家園

本行著力塑造「以人為本」的「家園」文化，持續開展「為員工解決小事、實事、具體事」服務活動，滿足員工在健康管理、風險保障和生活質量提升等多方面的訴求。

8.3.1 關愛身心健康

本行重視員工職業健康安全，不斷完善健康保障措施，為員工健康保駕護航，確保全體員工以健康的身心狀態投入到工作中。

製圖：員工健康保障措施

<p>提升身心健康素質</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合作電商平台，配齊員工勞保用品 為夏季堅守高溫一線的崗位員工提供防暑降溫物品 每年定期組織全體在職、退休員工體檢，並提供差異化體檢套餐 完善心理健康諮詢平台，定期組織心理健康講座
<p>豐富健康文化活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 邀請外部專家進行各類健康知識講座培訓，現場解答健康疑惑 定期組織職工趣味運動會、健步走等體育文化活動 開展員工關愛季（月）活動，強化日常關愛

強化健康保障支持	<ul style="list-style-type: none"> · 為全體員工建立社會保險帳戶，按時按額繳納社會保險及補充醫療保險 · 發揮「幸福交行」移動健康管理平台、職工之（小）家醫務室、媽咪小屋等健康輔助服務平台功能作用 · 依託互助會平台，第一時間為患病員工提供支持
----------	---

報告期內，累計為 11,135 人次發放員工勞動防護用品，醫務室接診就診 3 萬人次；
完成員工生理健康檢查 99,174 人次、員工佔比 93.17%，完成員工心理健康檢查 12,790 人次、員工佔比 12.5%。

製錶：交行總行員工工傷情況

指標名稱	2017 年	2018 年	2019 年
因工死亡人數（人）	0	0	1
因工死亡比率（%）	0	0	0.012

數據口徑說明：

1. 總行因公死亡比率=總行因公死亡人數/總行員工人數（含信用卡中心員工人數）



圖注：交銀保險通過香港職業安全健康局評審，成功入選「職業健康大獎」，並榮獲「傑出機構大獎」；交銀保險通過香港衛生署評審，成功入選「精神健康職業約章」簽署機構，並獲嘉許「精神健康友善機構」

8.3.2 豐富精神生活

本行積極舉辦各類文體活動，在豐富員工精神文化生活的同時幫助員工緩解工作壓力，營造輕鬆、愉悅的工作氛圍，幫助員工快樂工作、健康生活。



圖注：本行舉辦慶祝新中國成立 70 周年職工合唱展演活動，激勵全體職工不忘初心，牢記使命，砥礪奮進



圖注：「冰上聯誼爭王賽」

8.3.3 員工慰問幫扶

本行切實完善員工關愛制度，制定《交通銀行員工關愛慰問工作實施細則》，持續開展「心系員工情，溫暖進萬家」慰問活動，及時對困難勞模、大病困難員工、扶貧（駐村）幹

部、異地交流幹部和離退休員工表達關懷。借助「交銀互助會」平台，本行為大病困難員工提供必要的幫助，切實解決生活中的問題，大大提升困難員工的安全感與歸屬感。

針對離退休員工，本行認真落實各項惠老政策，結合離退休員工實際需求，開展主題教育活動和集體考察調研活動，通報全行改革發展變化進展；完善醫療保障體系，優化個性醫療服務；舉辦退休紀念日活動、組織有益身心健康的戶內外活動、堅持節假日慰問等，提升對離退休員工的關心和支持。

報告期內，慰問全行大病困難員工及駐地扶貧幹部 2,789 人，發放慰問金 966.8 萬元；

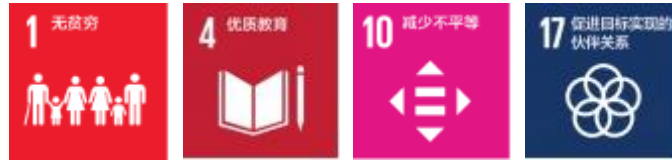
慰問走訪離退休幹部員工 195 人次，慰問走訪離退休員工 4,884 人次，發放慰問金 1,426.1 萬元；

共計 71,730 名員工自願加入互助會，共募集互助金 643.18 萬元，為 545 人次困難員工發放補助金 579.9692 萬元。

9 共建家園 奉獻社會愛心

回應可持續發展趨勢：企業的成功離不開社區的支持。本行秉持「為愛聚能、點藍未來」的公益品牌理念，踐行企業公民責任，開展扶貧助農、為老助殘、特教支教、賑災志願等活動，積極反哺社會。

對標 SDGs 目標：



我們的行動：跨界合作開展公益活動；鼓勵員工開展志願者活動

我們的績效 公益捐贈支出 4,334.71 萬元；開展公益項目 222 個；累計志願服務 130,000 小時

9.1 打造公益品牌

「Blue 藍氣球公益」是本行堅持履行企業社會責任、投身社會公益事業而逐漸打造形成的公益品牌。報告期內，本行繼續推進「Blue 藍氣球公益」品牌規範化建設與管理，深化「Blue 藍氣球公益」品牌內涵，在扶貧助農、為老助殘、特教支教、賑災志願等活動中傳遞本行責任文化，樹立良好企業形象。

組圖：交行統籌全行志願者力量，拓展多項公益服務領域，深化「Blue 藍氣球公益」品牌內涵



圖注：交行志願者協會聯合中國青基會通過騰訊 99 公益發起「交行 Blue 藍氣球公益愛心助學公益項目」，籌集愛心款 521,662.8 元



圖注：投身「我是愛心達人——關愛自閉症，走近小雨人」慈善義賣活動，將募集款項 4,903.53 元通過活動指定的「匯添富醫療救助專項基金」全部捐贈給自閉症兒童



圖注：立足企業專業優勢，開展金融知識公益小課堂



圖注：本行攜手著名作詞人方文山、童星劉楚恬發佈「藍氣球公益」歌曲《Hello Blue》，傳遞本行「藍氣球公益」力量，呼籲更多人一同為愛聚能、點藍未來

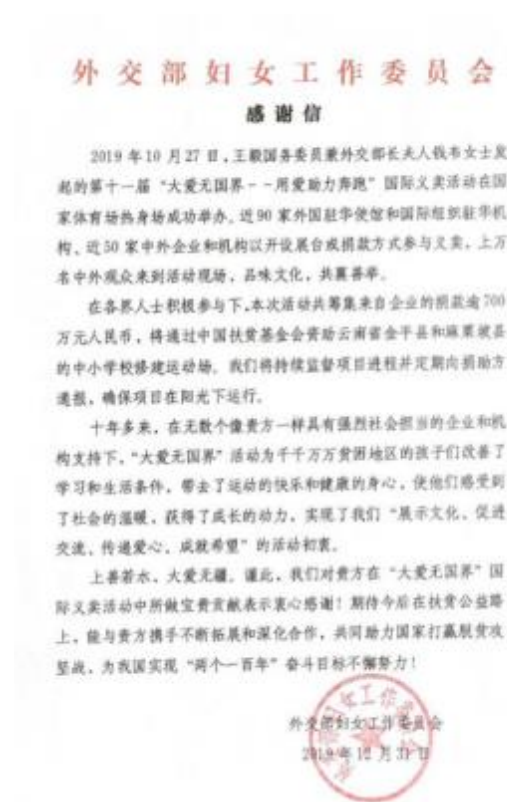
“Hello Blue 牽著愛帶著幸福
 愛是禮物我們用心解讀
 堅持無私付出走對的路
 為愛聚能我比誰都專注
 Hello Blue 牽著愛帶著幸福
 就讓我們的故事有溫度
 彼此交心往對方心裡住
 大聲說出讓愛永不落幕”



案例：用愛助力奔跑——交通銀行向「大愛無國界」國際義賣活動捐款

2019年10月27日，由國務委員兼外交部部長王毅的夫人錢韋女士發起的第十一屆「大愛無國界——用愛助力奔跑」國際義賣活動在國家體育場成功舉辦，旨在凝聚中外各界愛心，弘揚扶貧濟困美德，幫扶貧困地區人民和社會弱勢群體改善生活。

交通銀行積極參與此次國際義賣活動並捐款 10 萬元，幫助雲南省金平縣和麻栗坡縣的中小學校修建運動場，為貧困地區的孩子們帶去運動的快樂和健康的身心，助力「大愛無國界」國際義賣活動「展示文化、促進交流、傳遞愛心、成就希望」的目標實現。



圖注：外交部婦女工作委員會感謝信

報告期內，本行實施公益項目 222 個，捐贈 4,334.71 萬元。

9.2 貢獻社區和諧

本行關注運營所在地的社區建設，依託運營地分支機構，加強與當地社區的溝通，開展特色社區公益活動，為建設和諧社區貢獻力量。

案例：發揮專業優勢 開創「公益+金融」複合項目新模式

交通銀行攜手上海市民政局，將 2019 年「交行·滙豐——上海為老服務」項目落地於全國養老示範點「閔行區江川街道電機片區適老性宜居改造工程」，在選准項目、精準投放、做好公益的基礎上，深化與上海市民政局和社區的合作，提供養老金融服務整體方案，進一步提升老人的獲得感。

案例：首爾分行助力中韓文化交流

2019 年 10 月 20 日，首爾分行積極參與由中國駐韓國大使館及首爾特別市政府主辦的 2019 第七屆「首爾·中國日」活動，以中國國粹京劇臉譜文化體驗為載體，向韓國民眾展示多彩的中華民俗文化，積極促進中韓兩國文化交流，推動兩國民眾增進相互瞭解。

案例：香港分行關愛當地弱勢社群

交通銀行香港分行秉承「致力推動公益活動、實踐良好企業社會責任、回饋社會」的宗旨，於 2019 年 10 月 10 日積極參與由香港公益金舉辦的「公益金便服日 2019」活動，倡議全體員工每人捐出 70 或以上港幣（折合人民幣約 62 元），穿上貼有活動標籤的便服上班，以示對社會弱勢群體的關懷。

此次活動共有超過 370 名員工參與，籌得善款超過 4 萬港幣（折合人民幣近 3.6 萬元），全數撥予資助提供「兒童及青年服務」「安老服務」「家庭及兒童福利服務」「醫療及保健服務」「複康及善導服務」或「社區發展及其他服務」的會員社會福利機構，為當地弱勢社群送去關愛與希望。



9.2 員工志願活動

本行倡導「奉獻、友愛、互助、進步」的志願精神，鼓勵員工發揮自身專業優勢與企業資源優勢，深入社區開展金融知識傳播、幫困助老、愛心助學等公益志願活動，以實際行動傳遞關愛，回饋社會。

案例：以金融專業優勢 提升老人居家生活質量

報告期內，交銀國信立足信託的制度優勢和受託人的金融優勢，開展「交銀國信·2019 適老宜居慈善信託計畫」，將信託資產用於資助武漢市慈善總會 2019 年適老宜居暖巢計畫項目，對困難老人家庭中的照明系統、防滑系統、可穿戴系統、智慧安全系統等進行改造，幫助困難老年人家庭改善居住條件和生活質量，提升老年人居家生活質量。



圖注：志願者改造困難老人家中照明系統

案例：開展防範「校園貸」宣傳活動

報告期內，為進一步提高學生的自我防範意識和理財能力，有效防範「校園貸」危害事件，贛州市分行組織員工走進江西理工大學開展「謹防校園貸騙局」宣傳活動。通過現場發放 430 多份金融知識宣傳資料和現場講解「校園貸」的實際案例，提醒在校學生端正消費觀念，提升風險防範意識，助力營造和平穩定的校園環境。



圖注：交通銀行廣東省分行舉行 2019 年「歡樂馬拉松」活動，倡議員工為改善大坡山小學的教學環境捐款、捐書，活動共收到用於購置課桌、課椅、體育器材等教學物資的捐贈金 106,632.3 元、兒童讀物 600 冊

員工志願服務時間 130,000 小時，員工志願服務規模 131,869 人次，受益 57,922 人。

展望 2020

奮鬥創造歷史，實幹成就未來。邁向 2020，本行將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實黨的十九大與十九屆二中、三中、四中全會和中央經濟工作會議精神，以新發展理念為引領，提升高質量發展的能力，建設具有財富管理特色和全球競爭力世界一流銀行。

推動經濟發展，優化金融服務。本行將緊跟金融科技發展趨勢，深化業務聯動，守牢風險底線，加快數字化、智慧化轉型步伐，全面提升價值創造能力，努力實現公司業務與國家經濟高質量發展；積極服務實體經濟、大力發展普惠金融，讓公眾享受到更便利、更實惠和更安全的優質金融服務；堅持以客戶為中心，繼續完善涵蓋服務規範、服務渠道、業務運營、IT 系統、風險管理等全方位、全流程、全人員的服務格局，致力於做金融業全渠道服務最好的銀行。

堅持綠色發展，守護綠水青山。本行將繼續貫徹落實黨的十九大提出構建生態文明體系的要求，堅持以綠色發展理念為指引，通過夯實綠色信貸制度建設、將綠色信貸理念融入業務發展、有效管理客戶環境和社會風險、強化綠色信貸考核等，推動信貸資產向綠色經濟、環保經濟、循環經濟等領域傾斜；在大力踐行綠色金融的同時，不斷完善自身環境管理體系，著重強化綠色運營，降低辦公能耗，推行綠色採購；在員工、客戶和社會公眾中倡導綠色環保理念，攜手多方共同建設美麗中國。

踐行社會責任，共享發展成果。本行將激勵保障綜合施策建設幸福家園，著力解決好員工最關心、最直接、最現實的需求，凝聚全行 10 萬員工推進發展戰略的落地實施；加大定點扶貧幫扶力度，創新扶貧模式，夯實脫貧攻堅厚底子；持續做強「通向明天」大型公益項目，提升「Blue 藍氣球公益」品牌社會影響力，鼓勵社會各界共同參與慈善公益事業。

影響越大，責任越大。新的一年，在決戰脫貧攻堅、決勝全面小康、實現第一個百年奮鬥目標之際，本行將繼續秉承「創新、協調、綠色、開放、共享」的發展理念，保持經營管理向好勢頭，積極傾聽並回應持份者的期望和訴求，探索金融服務實體經濟、環境保護、社會治理等領域的可持續發展之路，與投資者、客戶、員工、社區等持份者攜手創造共同價值，邁向更可持續的美好未來。



注册会计帅独立鉴证报告

致：交通银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对交通银行股份有限公司（“交行”或“交通银行”）2019年度社会责任报告中选定的2019年度关键数据（以下简称“关键数据”）执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就选定的2019年度交行社会责任报告关键数据（即2019年度交行社会责任报告第6-7页关键绩效）实施了有限保证鉴证工作程序。

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2019年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2018年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

交通银行股份有限公司编制2019年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告第100-101页关键绩效数据编报说明（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制2019年度社会责任报告关键数据是交通银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

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

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

注册会计帅的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2019年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同,且范围较小。因此,有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此,我们不会就2019年度企业社会责任报告中选定的2019年度关键数据是否在所有重大方面按照编报基础编制,发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2019年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险,以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内,我们仅在贵公司总行层面开展工作。我们没有对除贵公司总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵公司参与提供企业社会责任报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的企业社会责任报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据,我们没有注意到任何事项使我们相信2019年度社会责任报告中选定的2019年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

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

普华永道会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国上海市

2020年8月27日



香港聯合交易所 ESG 索引

本報告已遵守《环境、社会及管治报告指引》载列的“不遵守就解释”条文

環境範疇					
層面	指標編號	指標內容	所在章節	披露情況	頁碼
A1: 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P73
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77

	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
A2: 資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P74-77
	A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P73-74
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計畫及所得成果。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P73-74
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	不適用		
A3: 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P66-70
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P66-70; P78-79
社會範疇					

層面	指標編號	指標內容	所在章節	披露情況	頁碼
B1: 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人企共進 幫助員 工成長	包含	P80-81
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的員工總數。	人企共進 幫助員 工成長	包含	P80-81
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的員工流失比率。	人企共進 幫助員 工成長	包含	P80
B2: 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	責任管理 人企共進 幫助員 工成長	包含	P88-89
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	人企共進 幫助員 工成長	包含	P89
	B2.2	因工傷損失工作日數。	未來披露		
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	人企共進 幫助員 工成長	包含	P88-89
B3:	一般披露	有關提升員工履行工作職	人企共進 幫助員	包含	P82-

發展與培訓		責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	工成長		88
	B3.1	按性別及員工類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓員工百分比。	未來披露		
	B3.2	按性別及員工類別劃分，每名員工完成受訓的平均時數。	未來披露		
B4： 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： （a）政策；及 （b）遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	人企共進 幫助員工成長	包含	P81
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	人企共進 幫助員工成長	包含	P81
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	人企共進 幫助員工成長	包含	P81
B5： 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P77-78
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P77-78
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的執行及監察方法。	共築美好 堅持綠色發展	包含	P77-78
B6：	一般披露	有關所提供產品和服務的	同音共律 踐行普	包含	P64

產品責任		健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	惠金		
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用		
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	同音共律 踐行普 惠金	部 分 披 露	P64
	B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	同音共律 踐行普 惠金	包 含	P64
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	不適用		
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	同音共律 踐行普 惠金	包 含	P64
B7： 反貪污	一般披露	有關防止賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	走進交行	包 含	P14- 16
	B7.1	于彙報期內對發行人或其員工提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	走進交行	包 含	P14- 16
	B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	走進交行	包 含	P14- 16

B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	共享全面小康，衝刺脫貧攻堅戰	包含	P24-34
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育，環境事宜，勞工需求，健康，文化，體育）	共享全面小康 衝刺脫貧攻堅戰 同心共力 支持特教事業 共建家園 奉獻社會愛心	包含	P24-38 P92-97
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	共享全面小康 衝刺脫貧攻堅戰 同心共力 支持特教事業 共建家園 奉獻社會愛心	包含	P24-38 P92-97

GRI 內容索引

本報告符合 GRI 標準的「核心」方案編制而成。

披露項目		章節	披露情況	頁碼
1. 組織概況	披露項 102-1 組織名稱	走進交行	包含	P9-10
	披露項 102-2 活動、品牌、產品和服務	走進交行	包含	P9-10
	披露項 102-3 總部位置	走進交行	包含	P9-10
	披露項 102-4 經營位置	走進交行	包含	P9-10
	披露項 102-5 所有權與法律形式	走進交行	包含	P9-10

	披露項 102-6 服務的市場	走進交行	包含	P9-10
	披露項 102-7 組織規模	走進交行	包含	P10-12
	披露項 102-8 關於員工和其他工作者的資訊	人企共進 幫助員工 成長	包含	P80
	披露項 102-9 供應鏈	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
	披露項 102-10 組織及其供應鏈的重大變化	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
	披露項 102-11 預警原則或方針	走進交行	包含	P14-16
	披露項 102-12 外部倡議	人企共進 幫助員工 成長	包含	P83-86
2. 戰略	披露項 102-14 高級決策者的聲明	董事長致 辭	包含	P7-8
	披露項 102-15 關鍵影響、風險和機遇	董事長致 辭	包含	P7-8
3. 道德和誠信	披露項 102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	責任管理	包含	P17-18
	披露項 102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	責任管理	包含	P17-18
4. 管治	披露項 102-18 管治架構	走進交行	包含	P13-16
	披露項 102-19 授權	走進交行	包含	P13-16
	披露項 102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	走進交行	包含	P13-16

	披露項 102-21 就經濟、環境和社會議題與持份者進行的磋商	責任管理	包含	P17
	披露項 102-22 最高管治機構及其委員會的組成	走進交行	包含	P13-16
	披露項 102-23 最高管治機構主席	董事長致辭 走進交行	包含	P7-8 P13
	披露項 102-26 最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	走進交行	包含	P13-16
	披露項 102-27 最高管治機構的集體認識	走進交行 責任管理	包含	P13-16 P17-18
	披露項 102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	董事長致辭 走進交行	包含	P7-8 P13-16
	披露項 102-30 風險管理流程的效果	走進交行	包含	P14-16
	披露項 102-31 經濟、環境和社會議題的評審	走進交行	包含	P13-16
	披露項 102-32 最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	責任管理	包含	P17-18
	披露項 102-33 重要關切問題的溝通	責任管理	包含	P18-19
	披露項 102-34 重要關切問題的性質和總數	責任管理	包含	P18-19
5. 持份者參與	披露項 102-40 持份者群體列表	責任管理	包含	P19
	披露項 102-41 集體談判協定	人企共進	包含	P81

		幫助員工 成長		
	披露項 102-42 持份者的識別和 遴選	責任管理	包含	P18-19
	披露項 102-43 持份者參與方針	責任管理	包含	P18-19
	披露項 102-44 提出的主要議題 和關切問題	責任管理	包含	P18-19
6. 報告實踐	披露項 102-45 合併財務報表中 所涵蓋的實體	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-46 界定報告內容和 議題邊界	責任管理	包含	P18-19
	披露項 102-47 實質性議題列表	責任管理	包含	P18-19
	披露項 102-48 資訊重述	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-49 報告變化	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-50 報告期	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-51 最近報告日期	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-52 報告週期	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-53 有關本報告問題 的連絡人資訊	關於本報 告	包含	P1-2
	披露項 102-54 符合 GRI 標準 進行報告的聲明	GRI 內容索 引	包含	P106
	披露項 102-55 GRI 內容索引	GRI 內容索	包含	P106-

			引		119
		披露項 102-56 外部鑒證	獨立鑒證報告	包含	P99-100
GRI 201: 經濟績效	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	共襄盛世 推動經濟發展 同音共律 踐行普惠金融	包含	P39-65
	議題專項披露	披露項 201-1 直接產生和分配的經濟價值	走進交行	包含	P10-12
		披露項 201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	共築美好 堅持綠色發展	包含	P70-71
		披露項 201-3 義務性固定福利計畫和其他退休計畫	人企共進 幫助員工成長	包含	P88-91
GRI 202 市場表現	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	人企共進 幫助員工成長	包含	P80
	議題專項披露	披露項 202-2 從當地社區僱傭高管的比例	人企共進 幫助員工成長	包含	P80
GRI 203 間接經濟影響	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	共享全面 小康衝刺 脫貧攻堅戰 共襄盛世 推動經濟發展	包含	P24-37 P39-59 P92-97

			同音共律 踐行普惠 金融 共築美好 堅持綠色 發展 共建家園 奉獻社會 愛心		
議題專項 披露	披露項 203-1 基礎設施投資和 支持性服務		共享全面 小康 衝刺 脫貧攻堅 戰 同心共力 支持特教 事業 共襄盛世 推動經濟 發展 同音共律 踐行普惠 金融 共建家園 奉獻社會 愛心	包含	P24-37 P39-59 P92-97
	披露項 203-2 重大間接經濟影 響		共享全面 小康 衝刺 脫貧攻堅 戰 同心共力 支持特教 事業	包含	P24-39 P39-59 P92-97

			共襄盛世 推動經濟 發展 同音共律 踐行普惠 金融 共建家園 奉獻社會 愛心		
GRI 204 採購實踐	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法 的評估	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
	議題專項 披露	披露項 204-1 向當地供應商採 購支出的比例	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
GRI 205 反腐敗	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法 的評估	走進交行	包含	P14-16
	議題專項 披露	披露項 205-1 已進行腐敗風險 評估的運營點	走進交行	包含	P14-16
		披露項 205-2 反腐敗政策和程 式的傳達及培訓	走進交行	包含	P14-16
		披露項 205-3 經確認的腐敗事 件和採取的行動	走進交行	包含	P14-16
GRI 206 不當競爭行為	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法 的評估	走進交行	包含	P10-11
GRI 302 能源	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法 的評估	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79

	議題專項披露	披露項 302-1 組織內部的能源消耗量 6	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 302-2 組織外部的能源消耗量 8	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 302-3 能源強度 10	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 302-4 減少能源消耗量 11	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 302-5 降低產品和服務的能源需求	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
GRI 303 水資源	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法 的評估	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 303-3 水循環與再利用	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
GRI 304 生物多 樣性	議題專項 披露	披露項 304-2 活動、產品和服務 對生物多樣性的重大影響	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P78-79
		披露項 304-3 受保護或經修復 的棲息地	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P78-79
GRI 305 排放	GRI 103: 管理方法	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方	共築美好 堅持綠色	包含	P77-79

	披露	法的評估	發展		
	議題專項披露	披露項 305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 305-4 溫室氣體排放強度	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 305-5 溫室氣體減排量	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
GRI 306 污水和 廢棄物	GRI 103： 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
	議題專項披露	披露項 306-1 按水質及排放目的地分類的排水總量	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
		披露項 306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P77-79
GRI 307:	GRI 103:	對實質性議題及其邊界的說明；	共築美好	包含	P73

環境合規	管理方法披露	管理方法及其組成部分；管理方法的評估	堅持綠色發展		
GRI 308 供應商 環境評估	GRI 103： 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
	議題專項披露	披露項 308-1 使用環境標準篩選的新供應商	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
GRI 401： 僱傭	GRI 103： 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P83-84
	議題專項披露	披露項 401-1 新進員工和員工流動率	人企共進 幫助員工 成長	包含	P80
		披露項 401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	人企共進 幫助員工 成長	包含	P88-91
GRI 402 勞資關係	GRI 103： 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
GRI 403 職業健康與安全	GRI 103： 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P88-89
	議題專項披露	披露項 403-2 工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	人企共進 幫助員工 成長	包含	P89
GRI 404 培訓與教育	GRI 103： 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明； 管理方法及其組成部分；管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P82-88

	議題專項披露	披露項 404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	人企共進 幫助員工 成長	包含	P83-86
GRI 405 多元化 與平等 機會	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P80
	議題專項 披露	披露項 405-1 管治機構與員工的多元化	人企共進 幫助員工 成長	包含	P80
		披露項 405-2 男女基本工資和報酬的比例	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
GRI 406 反歧視	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P80-81
	議題專項 披露	披露項 406-1 歧視事件及採取的糾正行動	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
GRI 407: 結社自由 與集體 談判	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
	議題專項 披露	披露項 407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
GRI 408 童工	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
	議題專項 披露	披露項 408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	人企共進 幫助員工	包含	P81

			成長		
GRI 409 強迫或 強制勞 動	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
	議題專項 披露	披露項 409-1 具有強迫或強制 勞動事件重大風險的運營點和供 應商	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
GRI 410 安保實 踐	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	走進交行	包含	P14-16
GRI 411: 原住民 權利	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	人企共進 幫助員工 成長	包含	P81
GRI 412 人權評 估	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	走進交行 人企共進 幫助員工 成長	包含	P14-16 P81
GRI 413 當地社 區	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	共享全面 小康 衝刺 脫貧攻堅 戰 同心共力 支持特教 事業 共建家園 奉獻社會 愛心	包含	P24-38 P92-97
	議題專項 披露	披露項 413-1 有當地社區參與、 影響評估和發展計畫的運營點	共享全面 小康 衝刺 脫貧攻堅	包含	P24-38 P92-97

			戰 同心共力 支持特教 事業 共建家園 奉獻社會 愛心		
		披露項 413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	共享全面 小康 衝刺 脫貧攻堅 戰 同心共力 支持特教 事業 共建家園 奉獻社會 愛心	包含	P24-38 P92-97
GRI 414 供應商 社會評 估	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
	議題專項 披露	披露項 414-1 使用社會標準篩 選的新供應商	共築美好 堅持綠色 發展	包含	P73-74
GRI 415 公共政 策	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	共享全面 小康 衝刺 脫貧攻堅 戰	包含	P24-34
GRI 416 客戶健 康與安 全	GRI 103: 管理方法 披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	同音共律 踐行普惠 金融	包含	P64

GRI 417: 營 銷 與 標 識	GRI 103: 管 理 方 法 披 露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	同 音 共 律 踐 行 普 惠 金 融	包含	P64
	議 題 專 項 披 露	披 露 項 417-1 對產品和服務資 訊與標識的要求	同 音 共 律 踐 行 普 惠 金 融	包含	P64
GRI 418 客 戶 隱 私	GRI 103: 管 理 方 法 披 露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	同 音 共 律 踐 行 普 惠 金 融	包含	P64
GRI 419 社 會 經 濟 合 規	GRI 103: 管 理 方 法 披 露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方 法的評估	走 進 交 行	包含	P9-10

關鍵績效頁數據編報說明

1. 「8家非銀控股子公司」指本行8家非銀子公司,包括交銀金融租賃有限責任公司、中國交銀保險有限公司、交銀金融資產投資有限公司,交銀施羅德基金管理有限公司、交銀國際信託有限公司、交銀康聯人壽保險有限公司、交銀國際控股有限公司和交銀理財有限責任公司。「控股子公司利潤」數據系「歸屬母行利潤」口徑。

2. 境外銀行機構是指在17個國家和地區設立的23家境外分(子)行及代表處,包括香港分行/交通銀行(香港)有限公司、紐約分行、東京分行、新加坡分行、首爾分行、法蘭克福分行、澳門分行、胡志明市分行、三藩市分行、悉尼分行、台北分行、倫敦分行/交通銀行(英國)有限公司、交通銀行(盧森堡)有限公司/盧森堡分行、布里斯班分行、交通銀行(盧森堡)有限公司巴黎分行、交通銀行(盧森堡)有限公司羅馬分行、交通銀行(巴西)股份有限公司、墨爾本分行、布拉格分行和多倫多代表處。

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

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

-
5. 涉農貸款餘額是依據報送人行口徑，涵蓋城市企業及各類組織涉農貸款、農戶貸款、農村企業及各類組織貸款和非農戶個人農林牧漁業貸款的貸款餘額合計。
 6. 「保障性住房貸款餘額」根據《中國銀監會辦公廳關於報送保障性安居工程貸款情況統計表的通知》相關要求匯總統計。
 7. 科教文衛行業貸款餘額是根據國民經濟行業門類(2011)「科學研究和技術服務業」「教育」「衛生和社會工作」「文化、體育和娛樂業」門類統計口徑計算得出。
 8. 全行重大創新項目數是依據《交通銀行「十三五」時期(2016-2020年)產品創新規劃綱要》和《交通銀行重大創新項目管理辦法》等相關規定，上報創新推進委員會並實施的重大創新項目項數。
 9. 銀聯跨行交易系統成功率是指交行卡在其他行通過銀聯交易系統的成功率。
 10. 境內網點數是指交行在中國境內所有網點的數量。
 11. 中國銀行業「百佳」示範網點評選為每兩年一次。
 12. 綠色類客戶數佔比和綠色類授信餘額佔比是綠色一類至四類客戶數及其授信餘額佔全行授信客戶總數及其授信餘額的比重。
 13. 「兩高一剩」行業貸款佔比是鋼鐵、煤炭、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、電解鋁和船舶等八個行業的貸款餘額總和佔境內行全部貸款的比重。
 14. 支持節能減排授信餘額是本行以低碳經濟、環境保護、資源綜合利用等為顯著特徵的綠色一類客戶授信餘額。
 15. 電子銀行業務分流率是通過電子渠道交易量佔電子渠道交易量和非電子渠道交易量總和的比例，涵蓋境內各分行，不含境外分行和子公司。
 16. 總部為本行在上海的五個辦公場所，分別為陸家嘴(交銀大廈)、張江(不含三期)、虹橋錦明大廈、高科和漕河涇，總部碳排放是指直接排放和能源間接碳排放量的合計。
 17. 全行視頻會議是交行全行採用電視和電話在兩個或多個地點的用戶之間即時傳送聲音、圖像以舉行會議的次數。
 18. 數據中心 PUE 值指本行數據中心的電力總能耗與 IT 設備總能耗的比例。
 19. 每股社會貢獻值根據上海證券交易所 2008 年 5 月 14 日發佈的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境資訊披露指引〉的通知》的相關要

求，並考慮到銀行業的行業特徵，計算方式如下：每股社會貢獻值 = 每股收益+(納稅總額+職工費用+利息支出+公益投入總額)/期末總股本。

20. 境內外行員工總數是全行範圍內簽有勞動合同的所有員工總人數，包括境內行、海外分（子）行的全部員工；女性中高層管理人員是境內行 9 級及以上女性人數；少數民族員工指本行範圍內簽有勞動合同的少數民族員工總人數，包括境內行全部少數民族員工。

21. 捐贈是指根據《交通銀行對外捐贈管理辦法》等有關規定，以交通銀行名義向公益和社會發展事業的捐贈，包括救災、助殘、扶貧和其他等公益捐贈項目。

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

意見回饋表

尊敬的持份者：

您好！

非常感謝您閱讀交通銀行股份有限公司發佈的 2019 年企業社會責任報告。為發揮報告的溝通交流作用，並有效推進公司的社會責任管理與實踐，我們真誠期待您的意見和建議。

1. 您對交通銀行股份有限公司履行社會責任的總體評價是：

非常好 好 一般 較差 差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好 好 一般 較差 差

3. 您認為交通銀行股份有限公司在持份者溝通方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

4. 您認為交通銀行股份有限公司在經濟責任方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

5. 您認為交通銀行股份有限公司在客戶服務方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

6. 您認為交通銀行股份有限公司在環境責任方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

7. 您認為交通銀行股份有限公司在員工責任方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

8. 您認為交通銀行股份有限公司在社會責任方面做得如何？

非常好 好 一般 較差 差

9. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 否

10. 您對交通銀行股份有限公司履行社會責任及本報告有何意見和建議？

注：請您在適合的「」內打「」。

蓝气球公益
Blue
品牌理念



 交通銀行
BANK OF COMMUNICATIONS