



交通銀行股份有限公司  
2020 年度企業社會責任報告

2021 年 3 月

---

## 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。

信息披露若無特定說明，則適用於全行範圍。

本報告時間範圍自 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，發佈週期為年度。

本行於 2021 年 3 月 26 日發佈《交通銀行 2020 年企業社會責任報告》。

### 報告編制依據

本報告按照原中國銀行業監督管理委員會《關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》、中國銀行業協會《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》、上海證券交易所《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、全球可持續發展標準委員會（Global Sustainability Standards Board, GSSB）發佈的《GRI 可持續發展報告標準》（Global Reporting Initiative Standards, 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（ESG）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：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》進行協力廠商鑒證，提供獨立的鑒證報告。

### 報告資料說明

報告中的部分財務數據來自於 2020 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 2020 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](http://www.bankcomm.com)）查閱。

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

### **指代說明**

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

### **報告編委會**

編委會主任：任德奇

副主任：劉珺

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：8621-58781234-3761

郵 箱：[meiy@bankcomm.com](mailto:meiy@bankcomm.com)

---

## 目錄

高管致辭.....	1
1. 走進交行.....	4
1.1 公司概況.....	4
1.2 關鍵績效.....	5
1.3 公司治理.....	7
2. 責任管理.....	13
2.1 責任治理.....	13
2.2 持份者溝通和參與.....	16
2.3 榮耀時刻.....	18
3. 專題一：科學應變 金融助力抗疫.....	20
3.1 解憂紓困，築牢金融後盾.....	20
3.2 密織防線，保障員工安全.....	24
4. 專題二：初心不變 決勝脫貧攻堅.....	27
4.1 雙擎共燃：同舟共濟助國事.....	28
4.2 雙輪並驅：同心共力創新局.....	32
4.3 雙燈同耀：同甘共苦謀發展.....	33
4.4 雙軌並行：同源共流奔小康.....	38
4.5 雙笛齊鳴：同音共律譜新篇.....	39
4.6 2020年交行各省直分行、子公司扶貧工作亮點.....	40
5. 識時通變 驅動經濟發展.....	43
5.1 響應國家戰略.....	43

---

5.2 支持實體經濟.....	51
5.3 傾力改善民生.....	53
6. 數字變革 提速普惠金融.....	56
6.1 扶持小微企業.....	56
6.2 關注三農發展.....	62
6.3 優化金融服務.....	63
7. 應時順變 促進綠色發展.....	69
7.1 應對氣候變化.....	69
7.2 綠色金融.....	70
7.3 綠色服務.....	74
7.4 綠色運營.....	75
8. 求新謀變 攜手員工成長.....	81
8.1 共創多元環境.....	81
8.2 賦能職業發展.....	85
8.3 建設幸福家園.....	88
9. 通時達變 共築幸福社區.....	90
9.1 打造公益品牌.....	90
9.2 積極回饋社區.....	92
展望 2021.....	95
獨立鑒證報告.....	96
關鍵績效頁數據編報說明.....	98

---

香港聯合交易所 ESG 指引.....	100
GRI 內容索引.....	105
意見反饋表.....	114

---

## 高管致辭

2020 年是極不平凡的一年。面對新冠肺炎疫情的嚴重衝擊和復雜嚴峻的經營環境，交通銀行秉承「拼搏進取、責任立業、創新超越」的企業精神，統籌疫情防控和經營發展，堅守服務實體經濟的本分，增強金融服務普惠性和適應性，深化金融科技轉型之路，凝心聚力、攻堅克難，憑藉高昂士氣和偉大的抗疫精神，收穫了一份來之不易的成績單。

這一年，全行保持和鞏固了「穩中有進、穩中提質」的發展態勢，繼續向「建設具有財富管理特色和全球競爭力的世界一流銀行」戰略願景邁進，實現淨利潤 782.74 億元，同比增長 1.28%，平均資產回報率 0.77%，資本充足率達 15.25%，不良貸款率 1.67%，每股社會價值貢獻值 4.78 元。連續十二年躋身《財富》(FORTUNE)世界 500 強，營業收入排名第 162 位；連續四年穩居《銀行家》(The Banker)全球 1000 家大銀行一級資本排名第 11 位。

## 脫貧追夢，不負光榮使命

其作始也簡，其將畢也必巨。2020 年，脫貧攻堅工作進入艱苦卓絕收官之年，新冠疫情疊加下的脫貧任務更重、要求更高、難度更大。全行員工與貧困群眾凝心聚力，迎難而上，形成了決戰決勝的強大合力。2020 年 2 月，交通銀行總行三個定點扶貧縣甘肅省天祝縣、四川省理塘縣、山西省渾源縣全部實現脫貧摘帽，圓滿完成黨和人民託付的重任。

作為一家國有大型商業銀行，我們始終把助力脫貧攻堅作為政治責任和社會責任的「一號工程」。以黨建促脫貧，各級黨委「一把手」靠前指揮，特設總行「扶貧與企業文化處」，協調幫扶資源與境內 44 家分支機構，瞄準短板弱項，集中力量助力打贏脫貧攻堅戰。2020 年，交行全面提前超額完成中央單位定點扶貧責任書六大指標，扶貧捐贈連續 5 年保持正增長。此外，交行連續 3 年在國務院扶貧辦定點扶貧考核中獲評「好」，並在全國脫貧攻堅總結表彰大會上獲黨中央國務院表彰。助力脫貧攻堅的努力和成效得到了社會的廣泛認可。

## 實體向榮，恪守天職本源

疾風知勁草，板蕩識誠臣。2020 年，交行全面貫徹「六穩」要求和「六保」任務，千方百計穩企業、助小微，堅定不移服務國家戰略，適度靈活保障民生需求，注重化解重大金融風險，為加快構建新發展格局貢獻金融力量。

---

我們充分發揮國際化優勢，為企業在「一帶一路」建設中「走出去」和「請進來」提供便捷金融服務。以建設「長三角龍頭銀行」為契機，突出上海主場與普惠金融優勢，著力打造長三角一體化特色金融樣板間，精準對接人民美好生活的廣泛金融需求，進一步服務好京津冀、雄安新區、長江經濟帶、粵港澳大灣區等國家重點戰略區域。2020年，客戶貸款餘額5.85萬億元，增幅10.26%。

### **科技增效，厚植發展根基**

乾坤當依舊，今朝卻異同。我們始終與數字化浪潮齊頭並進，持續推進數字化轉型，不斷優化金融科技組織架構，加大金融科技資源投入，加快建設科技人才隊伍，以「使用者導向、需求導向」，將科技元素融入到業務全鏈條，建設數字化新交行。

報告期內，我們主動對接上海市「兩張網」建設，率先推出「醫療付費一件事」「小微融資一件事」「抵押登記一件事」等便民利民工程，讓科技走出實驗室，真真切切為群眾辦實事，不斷擦亮「交銀e辦事」品牌。手機銀行APP體驗在新浪測評中排名從第8名前進到第3名。將科技優勢轉化為業務優勢，加大支持產業鏈屬小微企業經營，優化「線上抵押貸」「稅融通」等產業鏈特色產品。普惠型小微企業貸款餘額增幅59.04%。

### **美好家園，共享時代成果**

謀百年大計，築千秋基業。生態文明建設是關係中華民族永續發展的根本大計。交行大力踐行綠色發展理念，引導金融資源支持綠色低碳經濟，以金融力量守護綠水青山，助力員工成長，回饋社區群眾，為百年交行永續發展牢固根基。

2020年，我們積極響應習近平總書記提出的「30·60」目標，明確董事會在環境、社會和治理（Environmental, Social and Governance, ESG）中的領導職責，強化環境風險意識，主動應對氣候變化，綠色一類授信餘額3,872.8億元。人才是交行的重要資產，我們持續推進年輕幹部人才培養「百千萬工程」和金融科技萬人計畫，強化基層民主建設，推出「餃子平台」，與員工共商共建，共創共榮。報告期內，交行「BLUE藍氣球公益」更有作為，在助學特教、愛心為老、關愛兒童等領域開展公益活動，主動與群眾分享發展成果，獲得廣泛讚譽。

雄關漫道真如鐵，而今邁步從頭越。站在2021年大變局的新基點上，交行將堅持穩中

---

求進的工作總基調，以推動高質量發展為主題，以改革創新為根本動力，認真貫徹新發展理念，服務新發展格局，以頑強的作風、崇高的使命姿態，為「十四五」開好局、起好步，力爭以優異成績慶祝建黨 100 周年，為助力實現第二個百年奮鬥目標不懈努力。

交通銀行董事長 任德奇

交通銀行行長 劉珺

2021 年 3 月 26 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，本行重新組建後正式對外營業，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 月本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。2015 年，國務院批准《交通銀行深化改革方案》。2020 年，本行圍繞黨建和公司治理有機融合、對接國家戰略打造特色優勢、優化架構職能和體制機制、金融科技、風險授信與反洗錢、機構管理與激勵約束等深化改革，釋放改革紅利，激發轉型動力。

交通銀行為客戶提供公司金融業務、個人金融業務、同業與金融市場業務。其中：公司金融業務向企業、政府機關客戶提供存貸款、產業鏈金融、現金管理、國際結算與貿易融資、投資銀行、資產託管、理財及各類中間業務等；個人金融業務向個人客戶提供存貸款、財富管理、銀行卡、私人銀行及各類中間業務等；同業與金融市場業務與客戶在利率、匯率、商品等市場開展業務合作，提供投融資、交易、代理、結算、清算等綜合服務。此外，本集團通過全資或控股子公司，涉足基金、信託、金融租賃、保險、境外證券、債轉股和資產管理等業務領域。報告期內，本集團經營模式、主要業務和主要業績驅動因素均未發生重大變化。

## 1.2 關鍵績效

		2018 年	2019 年	2020 年
經濟績效	資產總額（億元）	95,311.71	99,056.00	106,976.16
	貸款總額（億元）	48,542.28	53,042.75	58,484.24
	集團淨利潤（億元）	736.30	772.81	782.74
	納稅總額（億元）	316.55	300.25	328.94
	股利分配（億元）	N/A	233.93	235.41
	每股股利（元）	N/A	0.315	0.317
	平均資產回報率	0.80%	0.80%	0.77%
	平均股東權益報酬率	11.36%	11.20%	10.35%
	不良貸款率	1.49%	1.47%	1.67%
	撥備覆蓋率	173.13%	171.77%	143.87%
	資本充足率	14.37%	14.83%	15.25%
	一級資本充足率	12.21%	12.85%	12.88%
	核心一級資本充足率	11.16%	11.22%	10.87%
	境外銀行機構資產總額（億元）	10,691.86	11,640.18	12,409.92
	境外銀行機構利潤（億元）	55.07	63.63	61.09
	8 家非銀控股子公司資產總額（億元）	3,222.08	3,897.18	4,837.12
	8 家非銀控股子公司利潤（億元）	43.19	53.79	80.24
	中西部地區貸款餘額（億元）	13,279.09	15,182.00	17,610.00
	中小微企業貸款餘額（億元）	14,167.74	15,644.01	18,425.36
	涉農貸款餘額（億元）	5,811.47	6,077.82	6,313.13
	保障性住房貸款餘額（億元）	737.63	875.55	868.00
	科教文衛行業貸款餘額（億元）	894.36	968.75	1,129.61
	個人貸款餘額（億元）	16,356.27	17,547.65	19,808.82
	全行重大創新項目數（項）	N/A	8	9
	銀聯跨行交易系統成功率	99.99%	100.00%	99.99%
	境內網點數	3,241	3,079	2,929
環境績效	綠色類客戶數占比	99.61%	99.53%	99.34%
	綠色類授信餘額占比	99.79%	99.76%	99.63%
	「兩高一剩」行業貸款占比	3.18%	3.10%	2.60%
	支持節能減排授信餘額（億元）	2,830.54	3,283.52	3,872.80

	電子銀行業務分流率	96.59%	97.67%	98.04%
	總部用水量（萬噸）	33.33	30.70	27.62
	總部用電量（萬度）	9,964.67	9,671.06	10,239.57
	總部用氣量（萬立方米）	123.25	157.32	118.26
	總部用紙量（噸）	40.95	38.36	32.62
	總部碳排放（噸 CO <sub>2</sub> e）	81,184.27	79,606.73	83,242.71
	總部能耗量折合標準煤（噸）	/	/	31,027
	全行視訊會議（次）	7,760	7,884	7,340
	數據中心能源使用效率（Power Usage Effectiveness, PUE）值	1.79	1.91	1.73
社會績效	每股社會貢獻值（元）	4.73	4.87	4.78
	境內外行員工總數（人）	89,542	87,828	87,331
	女性中高層管理人員（人）	2,809	3,011	3,191
	少數民族員工（人）	4,042	3,992	4,000
	客戶投訴回訪滿意度	/	/	98.02%
	公益捐贈支出（萬元）	3,506.62	4,334.71	11,096.75
	抗疫捐贈總額（萬元）	/	/	6,655.30
	扶貧捐贈總額（萬元）	2,815.79	3,298.53	4,441.45

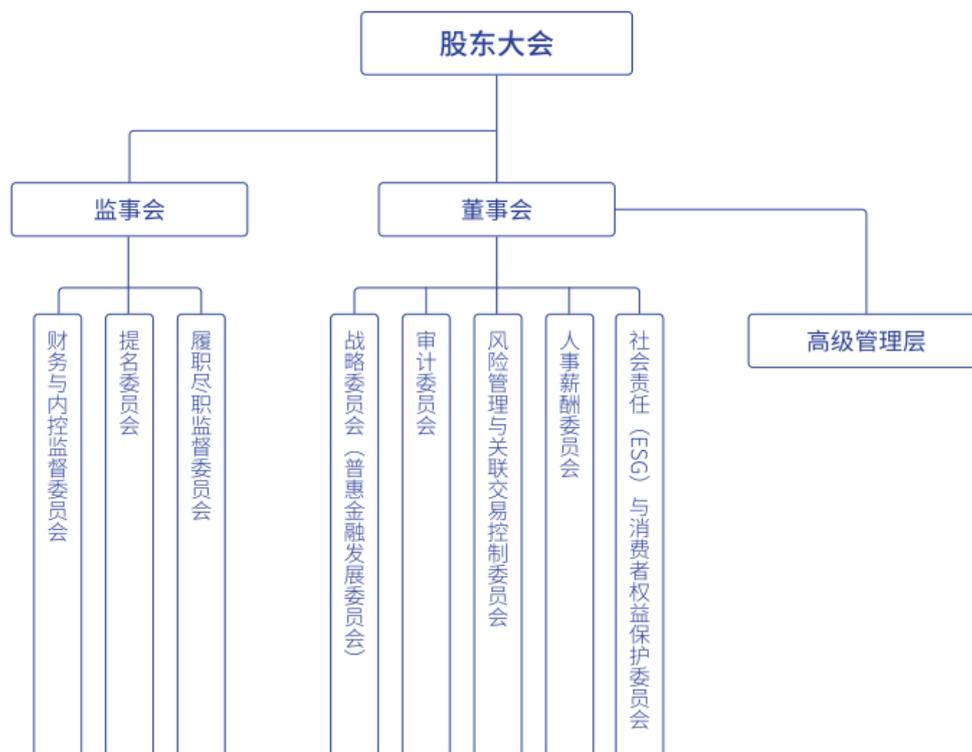
### 1.3 公司治理

公司治理體系的科學性、穩健性和有效性，是商業銀行完善中國特色現代金融企業制度以及服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革的重要機制保障。

交通銀行秉承「建設公司治理最好銀行」的治理願景，強化公司治理決策執行及監督評估，穩步推進本行「建設具有財富管理特色和全球競爭力的世界一流銀行」的發展戰略。

#### 1.3.1 治理概況

報告期內，本行嚴守法律法規、上市規則、監管規章及公司章程的規定，堅持借鑒國際良好治理實踐和立足我國國情及行業實際相結合，推進完善「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，圍繞黨的領導、股東治理、董事會治理、監事會和高管層治理、持份者與社會責任、激勵約束機制、信息披露、風險管理與內部控制等方面，加強制度建設和健全體制機制。統籌疫情防控和改革發展，全力做好服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革「三大任務」，在服務新發展格局中實現本行高質量發展，繼續保持對全體股東和廣大投資者的高水平價值回報。



圖注：交通銀行治理架構

截至報告期末，本行董事會共有成員 14 名，其中：執行董事 2 名，獨立非執行董事 6 名。董事會積極發揮戰略決策職能，全體董事遵循高標準的職業道德準則，獨立非執行董事

人數在董事會成員總數中的占比達到三分之一，符合監管規定。報告期內，本行董事會籌備召開股東大會 3 次，審議通過議案 25 項；籌備召開董事會會議 10 次，審議通過議案 71 項；籌備董事會下設的五個專委會會議 28 次，審議議案和報告 115 項。全體董事的董事會會議親自出席率均超過三分之二的監管要求。

截至報告期末，本行監事會共有成員 11 名，其中：股東監事 3 名（其中 1 名監事長），外部監事 4 名，職工監事 4 名。報告期內，本行監事會運作有序開展，全年召開監事會會議 7 次，審議 22 項議案，參閱 7 份專題報告，覆蓋法定重大事項，監事會議親自出席率 100%。

表註：公司治理亮點行動

完善制度體系	<ul style="list-style-type: none"> <li>審議批准《數據治理政策》《內部審計章程》《突發事件管理辦法》，批准修訂《內部控制綱要》《消費者權益保護政策》《董事會風險管理與關聯交易控制委員會工作條例》《董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會工作條例》，不斷擴充治理領域，完善公司治理制度建設</li> </ul>
推介投資價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>全年共舉行四次定期業績發佈活動，市值管理團隊通過各種形式與超過千余人次的投資者、分析師進行溝通交流</li> <li>市值管理工作團隊現場參加境內外投資者論壇活動 6 場，接待來訪調研 2 次，召開電話會議 40 餘次</li> <li>利用上證 e 平台、網上接待日、投資者熱線、投資者郵箱等線上平台，保持市場活躍度，在上海轄區上市公司集體接待日活動中，投資者提問回復率 100%</li> </ul>
維護股東權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 年 7-8 月，向股權登記日登記在冊的超過 30 萬名 A 股和 H 股普通股股東派發現金股利共計約 233.93 億元（含稅），現金分紅比例為 31.35%；向境外優先股股東派息 1.225 億美元，並於派息當日完成境外優先股贖回</li> <li>2020 年 9 月，向境內優先股股東派息人民幣 17.55 億元</li> </ul>

### 1.3.2 加強風險管控

穩健經營是我們對每一位持份者的鄭重承諾。在新冠肺炎疫情的放大效應下，潛在風險加速暴露、各類風險交織併發，商業銀行對重大風險的處置化解能力經歷著前所未有的考驗。面對嚴峻的風險形勢，本行堅持穩健經營、實現長期價值的理念，進一步優化完善風險管控策略，建好用好「好銀行、壞銀行」機制，抓好存量化解、增量防控兩場「重頭戲」，更好平衡長短期效益，提升長期穩健發展能力。

根據精簡集團議事協調機構的要求，本行高管層整合設立全面風險管理與內部控制委員會，下設貸款與投資評審委員會、風險資產審查委員會兩個業務審查委員會。各省直分行、海外行、子公司等機構，參照上述框架，相應設立風險管理和內部控制委員會，由其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。

2020年，本行全面風險管理與內部控制委員會按季召開會議，緊密結合外部形勢變化，關注服務實體經濟質效，聚焦打好疫情防控阻擊戰和防範化解金融風險攻堅戰，在系統性區域性風險防控、重大風險隱患前瞻識別和防範等方面發揮了決策作用。委員會工作會議時效性強、覆蓋面廣、總體站位高的綜合效能持續提升。

隨著交通銀行在金融科技領域的全方位佈局投入，數字化轉型在風險防控方面的賦能效應也進一步凸顯。

表註：交通銀行「智慧風控」建設成果

項目主題	所獲榮譽
基於人工智慧技術的全面風險管理監測項目	中國人民銀行 2019 年度銀行科技發展二等獎
運用多維知識圖譜助力展業模式創新和智慧風控轉型項目	上海市金融創新一等獎
數字化內控項目	中國金融學會金融科技專業委員會 2020 年度專項工作組組長單位

### 1.3.3 依法合規經營

本行堅持合規優先、主動合規、全員合規經營理念，推進與經營管理相關的法律、法規

和規範性文件的遵照執行，強化經營管理法律合規保障。

### 反腐敗、反賄賂、反「四風」

本行堅決推進金融反腐與處置金融風險統籌銜接，將查處腐敗案件與防範風險、完善制度機制相結合，強化金融領域監管和內部治理，嚴懲金融領域腐敗，堅定穩妥、扎實有效查辦每一起金融領域腐敗案件，維護金融安全，促進健康發展。持之以恆抓中央八項規定精神落實，對準關鍵節點，早打招呼早提醒，對明知故犯、頂風違紀的問題從快從嚴查處，推動化風成俗。

表註：完善監督機制

規範化、法治化、精準化	制定出臺《信訪舉報工作辦法》《談話函詢工作辦法》等十餘項制度規定
嚴肅性、協同性、有效性	召開監督工作聯席會議，完善巡視審計、風險案防、合規等問題線索移交機制
強監督、強監管、強治理	加強監管處罰、監管通報與外部檢查問題專項治理，嚴肅查處問責 3 起監管通報問題，多管齊下推動各級黨組織履行主體責任
共商、共享、共治	加強與央行、銀保監會、審計署等監管力量和兄弟派駐組的協同配合，參與構建銀保監會（大行部）與紀檢監察機構溝通聯繫機制

在培訓方面，以專題研修培訓、與黨委會商通報、警示教育大會等為契機，以「以案說紀、以案釋法、以案為戒、以案促改」為途徑，報告期內，本行在全行黨建暨黨風廉政建設工作會議上開展警示教育 1 次，舉辦全行紀檢監察幹部「紀檢監察業務周周講」線上培訓 15 場，專題舉辦《政務處分法》培訓 1 次。

### 關鍵績效

報告期內，全行

- 共立案 469 件，黨政紀處分 568 人
- 運用「四種形態」處理 2,323 人次
- 發出紀檢監察建議書 177 份

· 已審結的貪污訴訟案件 0 起

## 反洗錢、反欺詐

本行逐步推動在集團層面建立健全欺詐風險管理政策和程序，加快推進相關管理向「風險為本」轉變，提升管理質效。

表注：反洗錢、反欺詐領域制度建設成果

反洗錢領域	《交通銀行股份有限公司反洗錢風險管理策略、政策及程序（2020 年版）》 《交通銀行股份有限公司反洗錢管理辦法（2020 年版）》等多項反洗錢管理制度	體現最新反洗錢監管要求，滿足反洗錢管理實際需要
反欺詐領域	《交通銀行關於預防從業人員金融違法犯罪的意見（2020 年版）》	聚焦重點領域、關鍵環節，推動案防關口前移，強化幹部員工廉潔從業意識
	《交通銀行涉刑案件管理試行辦法（2020 年版）》	進一步規範和加強全行涉刑案件管理工作，壓實案防責任，防範案件風險
	《交通銀行案件風險舉報獎勵辦法（2018 年版）》	鼓勵員工舉報各級機構存在的案件風險，完善早發現、早預警、早處置的案防機制

2020 年，交通銀行持續完善反洗錢組織架構，優化反洗錢工作流程，完善反洗錢管理系統。通過視頻、漫畫、易企秀等方式開展反洗錢合規宣傳，開展反洗錢分層分類培訓，提升全行反洗錢意識；深入社區、學校和企事業單位開展反洗錢宣傳，增強社會公眾對洗錢犯罪危害的認知，引導客戶主動配合履行反洗錢義務。

在案防管理、反欺詐等領域，本行通過 e 校園網絡平台開展多輪培訓工作，覆蓋總分行案防管理人員、對公客戶經理、小微客戶經理、科技管理人才、新入行員工等各層級人員，總學習數突破 9,000 人次。

---

## 知識產權保護

交通銀行重視智慧財產權保護和管理。2020 年，修訂《交通銀行智慧財產權管理辦法（2020 年版）》，依法辦理專利、商標、著作權申請，加強創新產品、主要品牌以及文字作品智慧財產權保護；尊重協力廠商智慧財產權。報告期內，獲得註冊商標 104 項。

## 2. 責任管理

本行堅持高質量的現代公司治理理念，進一步健全持份者的權益保護機制，完善企業社會責任管理體系，充分披露本行履行社會責任信息及成效，促進社會責任理念的傳播並融入本行企業文化和發展戰略，攜手持份者創造共同價值。

### 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。

### 2.1 責任治理

本行董事會批准執行《交通銀行股份有限公司企業社會責任政策》，董事會是本行企業社會責任工作的最高決策機構。董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會根據董事會授權和委員會工作條例的規定，研究擬定本行企業社會責任戰略和政策。高管層負責執行董事會批准的企業社會責任戰略和政策，定期向董事會及委員會報告工作。

2020年，本行董事會積極借鑒以環境、社會和治理為核心的可持續發展理念，批准《關於董事會社會責任與消費者權益保護委員會更名及修訂工作條例的議案》，將董事會社會責任與消費者權益保護委員會更名為董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會，並修改訂委員會工作條例，進一步明確董事會在研究、制定、評估提升本行 ESG 績效措施、強化 ESG 信息披露等方面的職責。

交通銀行董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會（以下簡稱「委員會」）根據工作條例和董事會授權開展工作，主要負責：

- 擬定適合本行情況的社會責任戰略和政策，以及履行社會責任的規劃和措施，定期審核社會責任工作目標的達成情況，向董事會提交年度社會責任報告；
- 研究、制定、評估提升本行 ESG 績效的措施，推動 ESG 信息披露；
- 審核消費者權益保護工作的戰略、政策和目標，向董事會提交消費者權益保護工作報告及年度報告。根據董事會授權開展相關工作，研究消費者權益保護重大問題和重要政策對高級管理層和消費者權益保護部門工作的全面性、及時性、有效性進行監督；

- 審核涉及環境與可持續發展的授信政策；
- 根據董事會授權審批對外捐贈事項；
- 監督、檢查和評估本行社會責任、ESG 和消費者權益保護戰略、政策、規劃、措施等的執行情況和工作開展落實情況，向董事會提出建議；
- 董事會授權的其他事宜。

2020 年，本行董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會共召開 5 次會議，審議通過了年度企業社會責任報告、年度綠色信貸工作情況報告、委員會更名及工作條例修訂、提請股東大會確認 2020 年度抗擊新冠肺炎疫情物資捐贈等在內的 14 項議案和報告，並將審議意見向董事會報告。



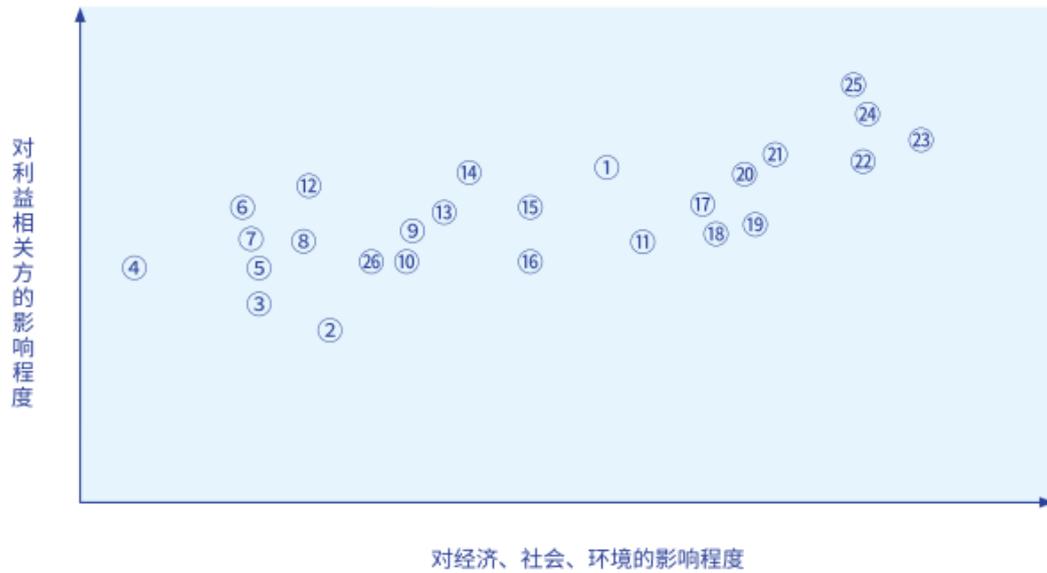
圖注：交通銀行董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會會議現場

### 關鍵績效

報告期內，本行榮獲「金蜜蜂 2020 優秀企業社會責任報告·領袖型企業獎」。

### 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 2019 年實質性議題的基礎上進行識別、更新、調整和排序，確定了本行管理與信息披露的實質性議題。



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 基本權益保障	10 提升股東回報	11 黨的建設	12 高質量發展
13 普及金融知識	14 創新金融產品	15 綠色金融	16 熱心公益慈善
17 普惠金融	18 扶貧攻堅	19 響應國家戰略	20 提升客戶消費體驗
21 服務民生保障	22 服務實體經濟	23 保護客戶權益	24 合規發展
25 防範金融風險	26 深化改革		

## 2.2 持份者溝通和參與

持份者	定義	利益訴求	主要溝通方式	主要回應
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 線上線下活動	提供高效優質的服務 創新金融產品 保護客戶信息
股東	本行股份持有人	良好的投資回報 公平、公正、透明、 及時的信息披露	股東大會 投資者活動 公司公告	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	遵守法律法規 服務區域協調發展 服務實體經濟 關注普惠金融 服務鄉村振興 實施綠色信貸
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 心理諮詢	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	信息披露 業務定價策略	實施綠色信貸 提供綠色服務 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	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	責任採購 業務合作
社會組織	中國銀行業協會	各種有助於行業	信息披露	接受監督

	等行業組織 以及 環保 公益等非盈 利性組織	發展 社會和諧的 利益關切	其他各類活動	參與行業活動
--	------------------------------	------------------	--------	--------

### 2.3 榮耀時刻

2020 年度主要排名/獎項名稱	主辦方/頒獎機構
<b>綜合排名</b>	
2020 年度全球銀行 1000 強第 11 位	英國《銀行家》
2020 年度世界 500 強第 162 位	美國《財富》
<b>品牌獎項</b>	
人民銀行消保評級 A 級	人民銀行
踐行「一帶一路」倡議成效獎	中國銀行業協會
助力打贏「三大攻堅戰」成效獎	中國銀行業協會
最佳綠色金融成效獎	中國銀行業協會
全國金融先鋒號	中國金融工會全國委員會
人民企業社會責任獎——年度扶貧獎、年度案例獎	人民網
2020 中國社會責任傑出企業獎、優秀案例獎	新華網
精準扶貧先鋒機構	中國網
中國企業社會責任榜最佳公益實踐獎	《第一財經》
2020 年度最佳助力脫貧攻堅銀行獎	《金融時報》
年度最佳品牌形象銀行	新浪
年度最佳創新金融科技銀行	新浪
<b>業務獎項</b>	
銀行科技發展獎二等獎	人民銀行
2020 年銀聯卡創新合作卓越獎	中國銀聯
銀行金融科技創新獎天璣獎	《證券時報》
中國銀行業金融科技應用成果大賽最佳應用成果獎二等獎	《中國銀行業》

2020 IDC 中國數字化轉型大獎金融行業技術應用場景創新獎	國際數據公司 (International Data Corporation, IDC)
2020 中國金融機構金牌榜年度最佳金融租賃公司	《金融時報》
2020·中國 ESG 金責獎：責任投資最佳資產管理機構獎	新浪財經
金琥珀獎——2020 財富管理優選私人銀行	《中國經營報》
2020 年度最受歡迎託管銀行	東方財富網
「金理財」年度財富管理品牌 TOP 大獎	《上海證券報》
十大明星基金公司	《證券時報》

### 3. 專題一：科學應變 金融助力抗疫

#### 回應可持續發展趨勢

面對嚴峻復雜的新冠肺炎疫情形勢，交通銀行一如既往地履行好國有商業銀行的責任擔當，從助力疫情防控到支持復工復產，以有速度、有力度、有溫度的系列舉措，踐行服務實體經濟的初心，凝聚共克時艱的強大正能量，全力以赴打好疫情防控的人民戰爭、總體戰、阻擊戰。

#### 對標聯合國可持續發展目標



#### 我們的行動

支持疫情防控；助力復工復產

#### 我們的績效

- 在疫情爆發初期，交通銀行是**首批**向湖北省捐款的金融機構
- 截至報告期末，
- 下撥各分行專項防控資金補助 720 萬元
- 累計向湖北地區捐款捐物 2,938.44 萬元
- 抗疫捐贈總額 6,655.30 萬元
- 累計投放疫情相關貸款近 4,000 億元

#### 3.1 解憂紓困，築牢金融後盾

疫情發生以來，交通銀行通過不斷加強重點名單企業、重點地區信貸支持，捐贈定向資金，開通綠色通道等措施，為受疫情影響嚴重的企業解憂紓困，以精準高效的服務保障，打造金融抗疫堅強後盾。

圖注：加大金融服務支持保障力度

助力疫情防控	· 向防疫專用帳戶捐款或匯劃防疫專用款項免收手續費
--------	---------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 開通授信審批綠色通道</li> <li>· 優化參加疫情防控人員的個人信貸服務</li> <li>· 為客戶和一線醫護人員提供優質的保險保障服務</li> </ul>
支持復工復產	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 下發《2020 交通銀行普惠業務全面復產手冊》，支持受疫情影響企業正常運營</li> <li>· 加強網點服務</li> </ul>

### 案例：疫情防控阻擊戰中的「交行速度」

專項再貸款是企業的「救急錢」「救命錢」。疫情期間，對照人民銀行專項再貸款資金的全國性和地方性企業名單，交行全面摸排疫情防控相關企業及各中小微企業融資需求，通過總對總合作帶動各省市分支機構的對接，在全國建立起立體、高效的需求對接響應機制，為客戶提供專項資金、專屬優惠、專人對接、專屬服務等定向支持。

防疫物資告急 交行資金送強 援	國藥控股瀋陽有限公司承擔著遼寧省部分藥品和相關疫情防控物資的採購任務，訂單量驟增讓企業流動資金面臨較大缺口。遼寧省分行僅用一天時間緊急對接企業資金需要，實現發放貸款 1,500 萬元。
專車生產遇困 減費讓利克時 艱	<p>寧波凱福萊特種汽車有限公司承擔著負壓救護車生產的艱巨任務，企業原有授信資金出現緊張。寧波分行上門進行融資對接，通過特事特辦，僅用兩天時間完成企業開戶、授信申報和貸款審批。</p> <p><b>持份者感言</b></p> <p>「目前生產處在超飽和階段，感謝交行高效率的金融服務，在兩天內給我們批核 1,000 萬信用貸款，利率還這麼優惠，解了我們燃眉之急！」</p> <p>——寧波凱福萊特種汽車有限公司相關負責人</p>
資金壓力劇增 增貸展期助小 微	青海省分行對經營暫時遇到困難的小微企業及個體工商戶不盲目抽貸、斷貸、壓貸，主動提供延長還款期限、減免逾期利息、信貸重組等服務支持正常經營。報告期內，青海省分行累計為 144 戶中小微企業辦理延期還款，延期金額達 2,398 萬元，在確保合規、風險可控的前提下，幫助小微企業渡過難關。

### 案例：落地全國首單電力企業超短融疫情防控債

疫情防控不僅是一場醫療衛生領域的阻擊戰，更是包括經濟金融工作在內的全方位總體戰。江蘇省分行緊跟落實國家關於疫情防控債的最新政策，主動排查、瞭解區域內重點能源保障企業的金融服務需求，為重點疫情保障企業開闢綠色通道。

國家能源集團江蘇電力有限公司是江蘇省的主要電力供應商之一，為其經營區域內的70多個涉及醫療、衛生和民生保障類的機構和企業提供用電保障。疫情期間，短期內的電力需求和生產壓力，使企業的資金周轉需求有所增加。江蘇省分行第一時間協助其發行金額為8.5億元的超短期融資券，落地全國首單電力企業超短融疫情防控債。

### 持份者感言

「『交行速度』太給力了！不僅緩解了我們生產資金的燃眉之急，也切實保障了當地參與抗擊疫情單位的電力和熱力需求。」

——國家能源集團江蘇電力有限公司相關負責人

### 中国共产党湖北省委员会

#### 感 謝 信

尊敬的交通銀行總行、上海分行、中國銀行上海分行：  
蘇東事起，千難萬難。這二十幾年來給之際，還貴行  
各分行和司公們能從武漢市向國武和省委的成情！  
湖北抗擊肺炎，黨和省委負重，新到出來自2020年，  
初的疫情更加艱難，疫情中區不區區。湖北，武漢是湖北的  
內置中心，武漢之痛，是湖北抗擊肺炎的守下，這行保社說  
“武漢是湖北的，湖北是湖北的”的無光，是行保社  
黨和人民的救中，是行保，是行保，是行保，是行保，是行保，  
第一波疫情，我們無法不台台，有說學為可想和社人民  
此而感難難，此而感難難，此而感難難，此而感難難，  
湖北抗擊肺炎，黨和省委負重，新到出來自2020年，  
初的疫情更加艱難，疫情中區不區區。湖北，武漢是湖北的  
內置中心，武漢之痛，是湖北抗擊肺炎的守下，這行保社說  
“武漢是湖北的，湖北是湖北的”的無光，是行保社  
黨和人民的救中，是行保，是行保，是行保，是行保，是行保，  
第一波疫情，我們無法不台台，有說學為可想和社人民  
此而感難難，此而感難難，此而感難難，此而感難難，  
湖北抗擊肺炎，黨和省委負重，新到出來自2020年，  
初的疫情更加艱難，疫情中區不區區。湖北，武漢是湖北的  
內置中心，武漢之痛，是湖北抗擊肺炎的守下，這行保社說  
“武漢是湖北的，湖北是湖北的”的無光，是行保社  
黨和人民的救中，是行保，是行保，是行保，是行保，是行保，  
第一波疫情，我們無法不台台，有說學為可想和社人民  
此而感難難，此而感難難，此而感難難，此而感難難，

圖注：湖北省委、省政府感謝交通銀行為湖北疫情防控捐款捐物，並實施專項金融服務措施及政策



圖注：山西省分行慰問抗疫一線社區工作人員



圖注：安徽省分行向扶貧單位捐贈抗疫物資



圖注：湖北省分行走訪防疫抗疫類企業



圖注：湖南省分行開闢綠色通道，緩解當地企業防護物資採購壓力

### 3.2 密織防線，保障員工安全

保障員工健康安全是本行的首要任務，只有築牢自身的防護屏障才能以更強的戰鬥力馳援疫情防控阻擊戰。面對突如其來的新冠肺炎疫情，本行最大程度地保障員工健康安全，在疫情發生的第一時間，以起而行之的高效作風，迅速研究、制定防控預案，按照疫情防控、金融服務「兩手抓、兩確保」策略，全面精準築牢疫情防控措施。

圖注：內部疫情防控重點舉措

<p>組織領導「有速度」</p>	<p>2020年1月，總行黨委擴大會議專題研究部署新冠肺炎疫情防控工作，決定在原應急管理領導小組基礎上，成立交通銀行應對新型冠狀病毒感染的肺炎疫情工作領導小組，並引導其他各單位成立本單位疫情防控工作領導小組</p>
<p>管理保障「有力度」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 總行追加專項費用額度，確保全行疫情防控物資經費足額到位</li> <li>• 各省分行堅持「全轄一盤棋」原則，切實做好全轄各類物資的統籌調度工作</li> <li>• 建立每日零報告和輿情監測等疫情防控機制，健全完善突發疫情處置預案，築牢安全穩固的應對疫情「防火牆」</li> <li>• 加強人員、辦公場所和會議管理</li> </ul>

<p>員工關懷「有溫度」</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面掌握本單位在編員工、勞務派遣制員工、外包人員、物業保潔員工等所有在交行工作上班員工的健康狀況</li> <li>切實做到各類防護用品配發全員全覆蓋，各項防護措施全員全覆蓋，全力關心和保護好本單位所有員工</li> </ul>
------------------	---

### 關鍵績效

- 報告期內，應對新型冠狀病毒感染的肺炎疫情工作領導小組共計召開 14 次會議
- 制定並動態優化內部防疫政策 90 項
- 共為全集團 6,147 人次開通臨時移動辦公許可權，滿足居家辦公需求
- 截至報告期末，全行未發生一起聚集性疫情，累計確診病例 56 例，其中 49 例已治癒出院，另有 7 例（均為海外分行員工）目前病情穩定

### 案例：海外戰疫不斷鏈

新冠肺炎疫情將對海外營運產生一定負面影響，尤其在疫情嚴重的歐洲，分行業務拓展面臨階段性衝擊。盧森堡分行審慎分析遠端辦公將導致的溝通營運效率下降以及潛在風險上升的情況，積極推動數字化解決方案研發，集中部署全轄的 IT 核心物理設施，搭建全轄一體化的信息技術架構和管理體系，提升運維效率。同時，分行高度重視疫情期間的人文關懷，始終將員工健康安全放在首位，立足員工現實困難，部署全轄防疫保障。



圖注：多渠道搶購稀缺防護物資，為每一位員工配備充足的防疫用品



圖注：開展辦公場所消毒工作，保障安全復工無死角



圖注：交通銀行工會在疫情期間組織關愛慰問

## 4. 專題二：初心不變 決勝脫貧攻堅

### 回應可持續發展趨勢

2020 年是全面建成小康社會和脫貧攻堅決戰決勝之年，交通銀行聚焦「兩不愁三保障」，不斷鞏固脫貧攻堅成果。同時，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，確保脫貧攻堅工作目標不變、頻道不換、力度不減，著力推動脫貧攻堅與鄉村振興的有效銜接。

### 對標聯合國可持續發展目標



### 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：334.89 億元，較年初淨增 78.42 億元，增幅 30.58%
- 購買和幫助銷售貧困地區農產品 2,624 萬元
- 三個總行定點扶貧縣：

投入幫扶資金：2,488 萬元

引進幫扶資金：760.47 萬元

2020 年是「十三五」規劃收官之年，全面建成小康社會取得偉大歷史性成就，決戰脫貧攻堅取得決定性勝利。站在「十四五」規劃啟程的關鍵節點上，交通銀行回顧「十三五」期間脫貧攻堅成果，梳理扶貧理念模式，為有效銜接鄉村振興工作打下堅實基礎。

表註：交通銀行「火車頭」特色扶貧模式

雙擎共燃	黨建引領
	金融特色
雙輪並驅	持續推力
	內生動力
雙燈同耀	輸血式救急
	造血式培育
雙軌並行	鞏固脫貧成果
	銜接鄉村振興
雙笛齊鳴	宣傳推廣
	作風監督

#### 4.1 雙擎共燃：同舟共濟助國事

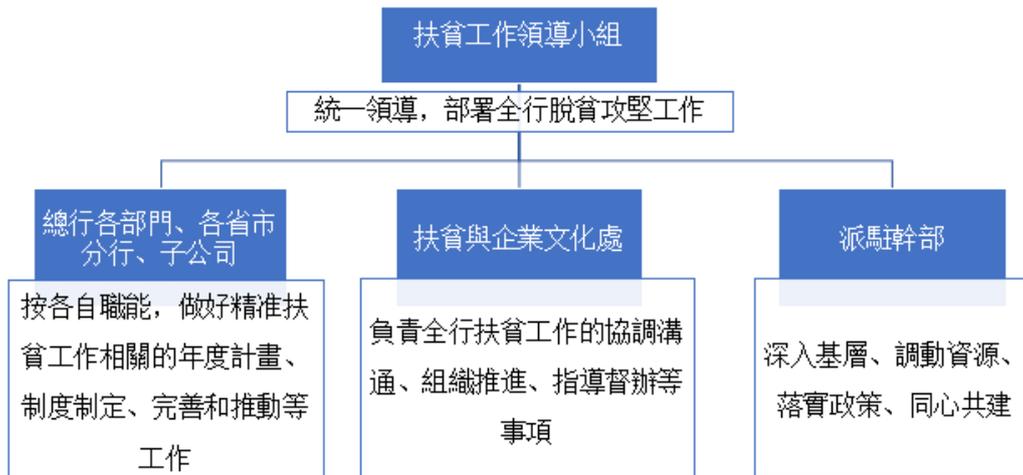
作為中央金融機構，交通銀行始終把脫貧攻堅作為政治責任和社會責任的「一號工程」，不斷完善脫貧攻堅管理工作，為打贏脫貧攻堅戰，全面建成小康社會，實現第一個百年奮鬥目標作應有貢獻。

##### 4.1.1 黨建引領

本行把抓黨建促脫貧攻堅作為一項重要任務，落實總分行各級黨委脫貧攻堅「一把手」負責制，建立總行黨委和地方黨委聯動機制，結合「不忘初心、牢記使命」主題教育，推動黨建與扶貧「雙促雙贏」。

##### 組織領導

交通銀行成立以黨委書記擔任組長、分管定點扶貧和普惠金融的黨委成員分別擔任副組長的扶貧工作領導小組，定期召開扶貧工作領導小組會議、專題督導會議，學習中央關於扶貧工作的最新指示精神，確保認識到位、領導到位、指導到位、措施到位，做到年初有計劃、年中有調研、年底有總結。



圖注：交通銀行扶貧工作組織架構圖



圖注：2020年，交通銀行印發《交通銀行2020年扶貧工作計劃》《關於推動落實抓黨建促決勝脫貧攻堅的意見》《交通銀行結對扶貧方案（2020年版）》



圖注：2020年12月，交通銀行黨委書記、董事長任德奇在京會見國務院扶貧辦主任劉永富，副主任洪天雲、夏更生



圖注：2020年9月，交通銀行黨委書記、董事長任德奇赴四川省理塘縣實施督導調研



圖注：2020年9月，交通銀行黨委副書記、行長劉珺赴山西省渾源縣開展扶貧調研

### 凝聚力量

本行認真研究國務院印發的《「十三五」脫貧攻堅規劃》，仔細對照《中央單位定點扶貧責任書》要求，制定《交通銀行2020年扶貧工作計畫》（交銀辦發〔2020〕23號），動員境內44家分支機構參與三個縣結對扶貧工作，集中力量助力打贏脫貧攻堅戰。



圖注：交通銀行扶貧與企業文化處榮獲黨中央國務院授予「全國脫貧攻堅先進集體」榮譽稱號

#### 4.1.2 金融特色

作為百年民族金融先鋒，交通銀行認真貫徹落實黨和國家對於金融助推脫貧攻堅工作的總體要求，積極發揮金融專長，突出「用金融的手段幹好扶貧工作」，在扶貧工作中體現金融特點，打上金融烙印，彰顯金融價值。

<p>創新業務模式</p>	<p>以改善貧困地區生產生活條件，增加貧困戶收入為目標，交通銀行不斷探索「龍頭企業+合作社+農戶」融資模式、土地增減掛貸款模式、擔保公司（基金）合作模式、東西部協作模式、同業金融機構合作模式、各機構、組織、協會合作模式等多樣化的金融扶貧業務模式，健全金融功能，加強貧困地區金融服務可獲得性</p>
<p>建立長效機制</p>	<p>在政策制定伊始，交通銀行即多維度地向金融扶貧方面傾斜，通過研究差異化信貸支持政策，不斷完善考核機制和強化總分行聯動等方式，建立長效機制，引導精準扶貧</p>

築牢風險防控	在增加金融資源投入的同時，交通銀行高度關注扶貧領域潛在的金融風險，持續加強貧困群眾誠信教育、貸後管理，以及與地方政府的協同配合，不片面強調貧困群眾信貸獲取率，避免貧困群眾過度負債
--------	---

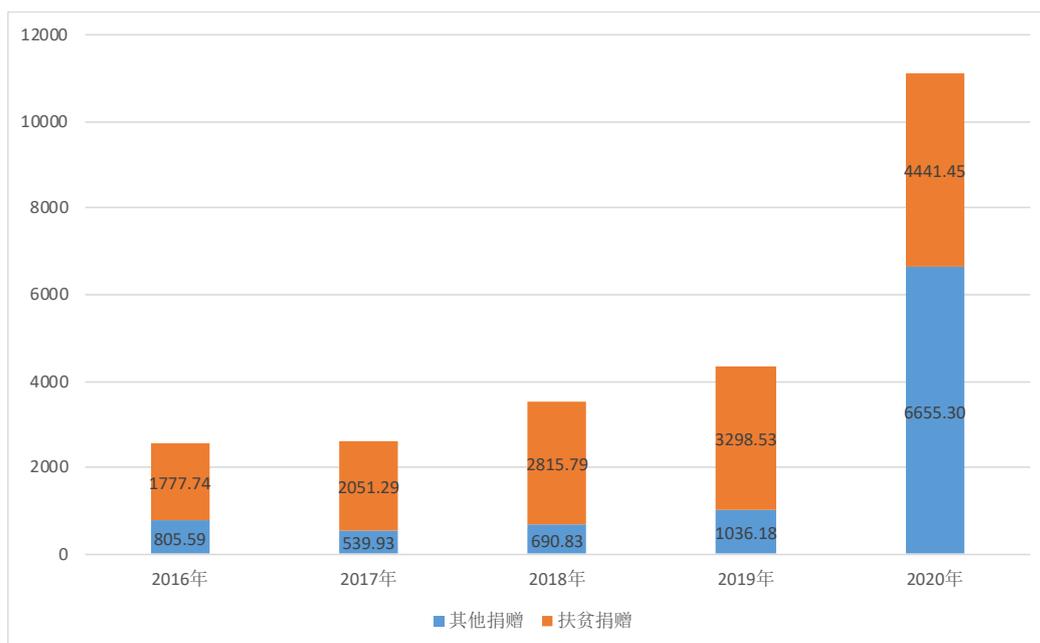


圖注：2020年5月，交通銀行黨委委員、副行長郭莽赴甘肅金農商公司考察產業扶貧項目

#### 4.2 雙輪並驅：同心共力創新局

脫貧致富除了靠政策資金的外部推力，還要靠貧困群眾的鬥志和決心。交通銀行貫徹落實各項幫扶政策，「扶」起困難群眾脫貧的志氣、挺起脫貧的腰板，激發出貧困戶持續的脫貧致富動力。

持續推力	發揮金融優勢，協同地方政府、幫扶對象、商業合作夥伴等廣大持份者，形成以金融扶貧、消費扶貧、醫療扶貧、教育扶貧、產業扶貧等為核心的精準扶貧實施路徑，確保各項扶貧舉措落到實處
內生動力	注重「志智雙扶」，通過「引進來」現身說法，組織貧困群眾「走出去」開闊眼界，加強致富知識和技能培訓，讓貧困群眾在產業發展實踐中長見識、長本領



圖注：「十三五」全行扶貧捐贈情況（萬元）

注：2020年「其他捐贈」主要為抗疫捐贈



圖注：「十三五」全行三個定點扶貧縣捐贈資金金額（萬元）

#### 4.3 雙燈同耀：同甘共苦謀發展

交通銀行堅持開發式扶貧和保障性扶貧相統籌，把開發式扶貧作為脫貧基本途徑，針對致貧原因和貧困人口結構，加強和完善保障性扶貧措施，造血輸血協同，發揮兩種方式的綜合脫貧效應。

#### 4.3.1 保障健康生活，開展醫療扶貧

本行圍繞「兩不愁三保障」中的「醫療保障」扎實開展幫扶工作，聚焦偏遠地區「看病難」和衛生資源不均衡的問題，擴大資金投入，促進基層醫療普及和基礎設施建設，積極開展高原地區專項救助，實現抗疫項目優先保障，有效提升醫療衛生服務水平。



圖注：2020年春節期間，在定點扶貧縣山西省渾源縣確診1例新冠病例後，交通銀行第一時間為渾源縣配備負壓救護車、電子電腦斷層掃描（Computed Tomography, CT）檢測設備。設備投入使用後，渾源縣CT診查約10,000人次，其中建檔立卡貧困戶2,000餘人次；負壓救護車轉運患者160餘人次，其中建檔立卡貧困戶40餘人次



圖注：2020年12月，四川省理塘縣「交銀心希望」先天性心臟病兒童救助活動開展第四批治療工作。四川省理塘縣縣委副書記潘琦（交行扶貧幹部，右一）與當地小夥丁真為先天性心臟病患兒送去祝福

#### 關鍵績效

報告期內，基本醫療投入資金1,134.9萬元，基本醫療幫助貧困人口數62,251人。

### 4.3.2 注重扶志扶智，推進教育扶貧

本行秉持「扶貧必先扶智」的理念，在扶貧戰場上花大力氣、下苦功夫全力阻止貧困現象的代際傳遞，彙聚全集團力量助力貧困地區改善教育設施、提升教育水平、幫助學生就業。

除教育事業幫扶外，交通銀行還通過覆蓋基層幹部、產業帶頭人與技術人員的教育培訓，為扶貧縣打造一支懂理論、有視野、會技術、能實踐的脫貧攻堅幹部人才隊伍，幫助貧困縣域農戶提升致富本領，激發內生動力。

#### 關鍵績效：

報告期內，義務教育投入資金 1,162.1 萬元，義務教育幫助貧困人口數 32,906 人。培訓定點扶貧縣縣、鄉、村三級基層幹部共 1,988 人，培訓技術人員 544 人。



圖注：2020 年 9 月，交通銀行黨委書記、董事長任德奇專程趕赴平均海拔 4,000 米以上的理塘縣督導脫貧攻堅工作，勉勵藏族學生努力學習



圖注：2020 年 10 月，交通銀行舉辦 2020 年定點扶貧縣致富帶頭人培訓班

### 4.3.3 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，為更多貧困戶提供了穩定增收的渠道，為貧困地區優質農特產品走出高山、邁向全國、飛出國門，打造了「銀行搭台、政府助力、企業獲利」的電商扶貧「交行模式」。

<p>激發自有資源潛能</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在「買單吧」APP 設立「扶貧專區」，上線定點扶貧縣 6 大類、43 項農副產品，啟動「最紅扶貧日」線上促銷活動，打造促銷費、助扶貧創新方案</li> <li>在總行與各級分行、子公司員工食堂小賣部設立「扶貧專櫃」，向員工售賣扶貧縣特色農副產品，激發內部消費動能</li> </ul>
<p>推動外部優勢合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創新開展同業合作，借助農行手機銀行「扶貧商城」設立「交通銀行助農專館」，實現三個定點扶貧縣農產品線上銷售全覆蓋</li> <li>推進跨業合作，探索擴大扶貧產品線上銷售規模，幫助定點扶貧縣農產品拓寬線上銷售渠道</li> </ul>

#### 關鍵績效：

報告期內，通過食堂採購、員工福利採購等方式主動購買定點扶貧縣農產品 765.56 萬元，三個縣購買額平均增幅約 25%。積極動員集團員工和企業客戶購買農產品 1,857.96 萬元，增幅 10%，帶動貧困縣群眾受益 30,000 餘人。



圖注：2020 年 1 月，交通銀行在「買單吧」APP 和手機銀行上線「扶貧年貨節」活動，以自媒體矩陣聯動社媒的穿透力為脫貧攻堅事業注入新鮮「血液」。活動期間，總計銷售 9,976 單，合計 165.63 萬元，較 2019 年全年銷量翻六番



圖注：疫情期間，湖北省十堰分行開展消費扶貧活動支持貧困縣域特色產業發展

#### 4.3.4 整合優勢資源，發展產業扶貧

本行高度重視培養扶貧縣形成產銷一體的產業扶貧生態環境，立足當地資源稟賦，將幫扶措施由單純的「輸血式」幫扶，向「輸血+造血」模式轉變，提高貧困縣自身的發展能力，做到「扶上馬、送一程」，幫助扶貧縣立足特色資源培育扶貧產業壯大。

##### 關鍵績效

報告期內，本行扶持三個定點扶貧縣龍頭企業和農村合作社合計 4 家，引進企業 86 家，帶動建檔立卡貧困人口脫貧人數 5,494 人。



圖注：依託貴州省習水縣良村鎮洋化村得天獨厚的自然環境，交通銀行扶貧幹部為當地引進黃金檸檬，採取「集體經濟+貧困戶」的合作方式，在洋化村建立起 150 畝黃金檸檬種植基地，吸納 65 戶貧困戶參與種植，每戶每年增加收入約 4,000 元，成為村民的「致富果」



圖注：廣東省分行打造「晉奉大米」項目，售價提升三倍，持續月銷 3 萬斤，被列入廣東省第一批扶貧產品名錄

#### 4.4 雙軌並行：同源共流奔小康

交通銀行努力吃透「精準」二字內涵，堅持時間服從質量，科學制定脫貧規劃，確保真扶貧、扶真貧、真脫貧，探索全面鞏固脫貧攻堅成果與全面推進鄉村振興有機銜接的有效途徑。

鞏固脫貧成果	樹立「扶得起、站得住、走得穩、跑得快」的「四步走」幫扶計畫，針對扶貧縣「兩不愁三保障」重點難點問題，通過建立防返貧監測機制等方式，為貧困戶實施兜底保障，抓好防止返貧「最後一公里」。同時，通過派幹部、投項目、教技術、拓市場等方式，眺望決戰決勝脫貧攻堅之路
銜接鄉村振興	提前謀劃脫貧攻堅與鄉村振興銜接工作，將針對絕對貧困的「輸血式」脫貧攻堅舉措，逐步調整為針對相對貧困的「造血式」產業發展幫扶

2020 年 6 月末，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。三個定點扶貧縣於 2020 年 2 月全部實現脫貧摘帽，貧困人口人均收入較建檔立卡之初大幅提升，天祝縣由 2014 年的 2,580 元提升至 2020 年的 8,210 元，增幅 218%；理塘縣由 2,310 元提升至 7,754 元，增幅 236%；渾源縣由 2,760 元提升至 6,989 元，增幅 153%。

指標	績效	增幅
----	----	----

投入幫扶資金	2,488 萬元	3.61%
引進幫扶資金	760.47 萬元	14.6%
培訓基層幹部	1,988 人	74.69%
培訓技術人員	544 人	28.3%
購買貧困地區農產品	765.56 萬元	21.63%
幫助銷售貧困地區農產品	1,857.96 萬元	9.83%

#### 4.5 雙笛齊鳴：同音共律譜新篇

交通銀行積極借助媒體宣傳力量，為脫貧攻堅提供強大支撐。對外，凝結脫貧攻堅氛圍力量，對內，嚴把扶貧領域作風建設，持續加大宣傳力度、保持宣傳熱度、拓展宣傳深度，讓打贏脫貧攻堅戰成為最廣泛的共識。

宣傳推廣	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 「十三五」期間，交通銀行先後在人民網、新華網、《中國扶貧》《旗幟》《中國金融》等權威媒體刊發扶貧工作報導 1,000 餘篇，轉載 6,800 餘篇次</li> <li>· 在國務院扶貧辦《扶貧簡報》刊發交行報告 2 篇，在人民銀行扶貧辦《中央金融單位定點扶貧工作簡報》刊發交行報告 3 篇</li> </ul>
作風監督	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>嚴格組織管理：</b>通過規範扶貧資金，加大問責力度，嚴格幹部考核評估等，從制度層面嚴肅作風管理，確保脫貧攻堅任務高質量完成</li> <li>· <b>開展自查自糾：</b>深入開展扶貧捐贈項目專項審計，作風問題專項治理，在切實配合做好國家脫貧攻堅普查工作的同時，實現全行各級定點扶貧縣（鄉、村）扶貧工作自查「全覆蓋」</li> </ul>



圖注：2020年10月，《中國金融》刊發交通銀行黨委書記、董事長任德奇署名文章《「五個堅持」高質量助力脫貧攻堅》



圖注：通過查閱資料、個別訪談、實地走訪等監督檢查方式，交通銀行對全行扶貧作風工作進行全面覆蓋檢查，進一步營造了清廉扎實的扶貧工作氛圍，保障扶貧工作順利推進

4.6 2020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」作為檢驗脫貧攻堅成果的核心指標，切實改善貧困人口生產生活條件，助力提升其獲得感與幸福感。

表注：各省直分行、子公司開展精準高效、各具特色的扶貧工作

「兩不愁三保障」		
福建省分行 向三明市甯化縣水茜鎮沿口	陝西省分行 近年來，向省級定點扶貧村	廣西區分行 與定點扶貧點政府主管部門

<p>村捐贈 12 萬元用於通組路建設項目，向城南鎮橫鎖村捐贈 8 萬元用於自來水打井引水項目，向城南鎮上坪村捐贈 9 萬元用於水渠修復項目，項目建成後可受益村民達 1,314 戶、5,381 人。</p>	<p>李溝村投入扶貧資金 177.5 萬元，修建砂石路、飲水窖，解決村民出行難、吃水難問題，捐助愛心超市，修建蘋果冷庫及配套光伏電站，極大提升村民的生產生活條件。</p>	<p>積極溝通，多渠道籌集資金，修通硬化水泥路，完成飲水提升工程建設，改善村民民生福祉；向平六村累計捐贈定點扶貧資金 60 萬元扶持油茶特色產業，打造自治區萬畝油茶種植示範區，帶動村集體經濟發展。</p>
<p><b>「兩不愁三保障」</b></p>		
<p><b>義務教育</b></p>		
<p>北京分行 引進幫扶資金 30 萬元，用於幫助甘肅省天祝縣松山鎮 9 號移民點「3+2」幼小一體化學校建設項目，有效解決適齡兒童、幼兒的上學難問題，為讀書夢想插上翅膀。</p>	<p>大連分行 開展「點藍未來•交心圓夢」扶貧助學項目，點對點結對幫扶 11 戶家庭的 13 位貧困學生。以「農家書屋」為載體建立「鄉村自習室」，捐贈愛心書包、水壺等學習、生活用品，切實改善學習條件，激發學習熱情。</p>	<p>交銀基金 響應中國基金業協會的倡議，參加由夢想中心素養教育公益服務體系開展的「汾西縣夢想中心教室項目」，捐贈一間價值 20 萬元的「夢想教室」，並向汾西縣團柏學校捐贈約 10 萬元愛心物品，助力教育扶貧。</p>
<p><b>基本醫療</b></p>		
<p>深圳分行 連續多年，邀請深圳市寶生婦兒醫院、福田醫院等醫療機構的專家多次上門為貧困戶家庭患病人員進行體檢篩查及常見病的現場診斷，守護貧困村的健康安全。</p>	<p>寧波分行 向渾源縣引進社會幫扶資金 20 萬元，用於高壓氧艙及配套基礎設施建設，有效防控和治療多種疾病，滿足渾源縣 36 萬群眾就醫需求，惠及 5.5 萬多貧困人口。</p>	<p>交銀人壽 疫情期間與山西省分行合作，為渾源縣中醫院隔離點購置價值 40 萬元的 CS-1200 全自動生化分析儀一台，累計服務全縣患者 8,486 人次。</p>
<p><b>住房安全</b></p>		

<p>江西省分行</p> <p>為定點幫扶村吉安市青原區富灘鎮龍塘村建設光伏電板裝機容量 100 千瓦，硬化道路 2.3 公里，修建太陽能路燈 70 套，點亮「回家之路」。2,700 餘人生活條件得到改善，住房安全實現全覆蓋。</p>	<p>寧夏區分行</p> <p>協助鹽池縣花馬池鎮李記溝村「兩委」完成加固維修房屋 12 戶、危房改造 12 戶。全面核實每戶建檔立卡戶致貧原因和房屋狀況等情況，對 4 戶邊緣戶、1 戶監測戶建立家庭檔案，制定一對一幫扶方案，幫助農戶解決收入及住房問題，切實改善生活條件。</p>	<p>甘肅省分行</p> <p>協調投入幫扶資金 73.5 萬元，在全轄 10 個定點幫扶村實施了修築排水渠、護坡、水沖式廁所、護村河堤、漫水橋、道路路肩修繕等項目，為貧困村補齊基礎設施短板，為村民居住和出行提供便利。</p>
---	--	---

## 5. 識時通變 驅動經濟發展

### 回應可持續發展趨勢

經濟增長是實現全面發展的基礎。2020 年，交通銀行主動融入國家發展大局，推進區域經濟發展，增強金融服務實體經濟能力，解決民生需求，助力國家經濟高質量發展。

### 對標聯合國可持續發展目標



### 我們的行動

響應國家戰略；支持實體經濟；傾力改善民生

### 我們的績效

納稅總額 328.94 億元；資產總額 106,976.16 億元；貸款總額 58,484.24 億元。

## 5.1 響應國家戰略

國家戰略引領我國經濟發展方向。本行緊跟國家戰略，通過推進國際業務、重點區域和製造業發展，為提升我國金融業的整體競爭力做出積極貢獻。

### 5.1.1 推進國際業務發展

本行持續優化全球佈局，把握對外開放政策和市場機遇，主動對接跨境金融服務多元需求，不斷提升跨境跨業跨市場金融服務水平，形成全面開放新格局。

#### ● 完善境外機構佈局

截至報告期末，本行已在全球五大洲的 18 個國家和地區設立了 23 家境外銀行機構，境外經營網點達到 69 個。其中在「一帶一路」沿線國家和地區設有境外銀行機構 4 家，分別為新加坡分行、首爾分行、胡志明市分行和布拉格分行。

### 關鍵績效

境外銀行機構資產總額突破 1.2 萬億元人民幣。

2020 年 11 月，約翰尼斯堡分行在南非正式開業，填補了本行在非洲地區的空缺。

多倫多分行、迪拜（國際金融中心）分行正在籌建中。

### 案例：首批升級 CIPS 直參行，服務跨境人民幣業務

近年來，人民幣跨境支付系統（Cross-Border Interbank Payment System, CIPS）作為我國重要金融基礎設施，在順應金融對外開放和推進人民幣國際化領域，發揮著重要作用，已成為人民幣在全球支付的快速通道。

2020 年 10 月，交通銀行首爾人民幣清算行 CIPS 直參行正式順利運行，成為全球首批 CIPS 間參行轉直參行的銀行類機構之一。首爾分行成功拓展韓國全部 15 家韓資商業銀行中 14 家成為本行間參行，覆蓋率高達 93.3%，拓展間參指標當月在 CIPS 所有境內外直參行中位列前茅。

### ● 服務「一帶一路」建設

本行圍繞中資企業「走出去」部署，緊密對接「一帶一路」倡議，積極為中長期出口融資需求企業提供金融服務，並加強產品創新。報告期內，本行與 45 個「一帶一路」沿線國家有跨境人民幣業務的往來，收付量達 419.99 億元人民幣。在 13 個「一帶一路」沿線國家，本行落地了 18 個中長期信保融資項目。

### 案例：對接中資優質企業在「一帶一路」地區金融需求

CGL 投資有限公司（下稱「CGL」）是國新國際和中國南山集團在海外設立的合資公司，專注投資東歐「一帶一路」地區的倉儲資產。自 2018 年起，盧森堡分行持續對接 CGL 的資金需求。2020 年，盧森堡分行加強了該集團在「一帶一路」地區的並購融資合作，全年為該公司申報並獲批授信項目三個，批准授信額度約 2 億歐元，為 CGL 在「一帶一路」地區的發展提供持續的金融支持。



圖注：CGL 斯洛伐克物流倉儲園區

### 案例：踐行「一帶一路」倡議，支持「萬萬高速」建設

中老高速萬象至萬榮段（「萬萬高速」）是老撾「變陸鎖國為陸聯國」戰略與中國「一帶一路」倡議對接的標誌性合作項目，也是雲南省積極響應並踐行國家「一帶一路」倡議的先行先試項目，項目建成通車結束了老撾不通高速的歷史。雲南省分行繼銀團貸款牽頭行國開行審批後一周內審批通過「萬萬高速」固定資產貸款 10 億元，是第二家完成審批的貸款行，充分發揮了引領作用，在關鍵時刻有效支持了「萬萬高速」銀團貸款成團。

### ● 推進跨境產品建設

本行通過加強國際業務產品建設，促進國內市場和國際市場更好聯通，提升跨境跨業跨市場金融服務水平。

表註：加強跨境產品基礎建設的舉措

線上化	打造 Easy 系列全線上國際業務產品，實現外幣存款、貿易融資、匯款、結售匯、單證等產品全覆蓋。業務辦理時間從原先的 3-5 天縮短到最快十餘分鐘。報告期內，通過 Easy 系列全線上產品辦理 15 萬餘筆業務，金額達 312 億美元
便利化	實現與深圳、上海、四川、江蘇、福建、廈門六地地方版單一視窗對接，實現與全國標準版單一視窗對接。支持企業通過單一視窗線上辦理跨境購付匯、貿易融資等業務，有效提升了貿易便利化水平
平台化	<ul style="list-style-type: none"><li>對接上海票交所跨境人民幣貿易融資轉讓服務平台，落地全國首單福費廷資產轉讓交易</li><li>作為五大籌建行之一，與中國銀行業協會的中國貿易金融跨行交易區塊鏈平台對接</li><li>推出「交銀跨境 e 金融」綜合金融服務平台，為客戶提供境內外、內外貿、投融資、離在岸一體化的跨境金融服務</li></ul>

### 5.1.2 助力重點區域發展

本行積極對接長三角區域一體化發展、粵港澳大灣區建設、海南自由貿易港和國家自貿

區建設等國家重大戰略，為重點區域經濟快速發展提供有力的金融支持，促進重點區域、重點分行高質量發展。

● 立足上海主場，助推長三角一體化

作為總部在上海的國有大行，本行著力推動長三角區域一體化發展，為長三角地區提供特色的金融產品服務，努力建設「長三角龍頭銀行」。2020年，本行正式成立長三角一體化管理總部，成為業內首個面向長三角三省一市的商業銀行總行級管理部門。



圖注：交通銀行任德奇董事長為長三角總部揭牌

表註：服務長三角一體化建設的舉措

<p>加強普惠科創服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 研究制定《長三角區域「交銀科創」授信業務管理暫行辦法》</li> <li>· 針對科創企業上線了專屬評級模型，降低銀行資本佔用和企業的融資成本</li> <li>· 針對長三角區域近 2,000 個一體化重點項目，採取名單制管理定期跟進服務</li> </ul>
<p>打通區域內部服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 於業內率先免除區域網銀行內轉帳手續費，支持資金跨區域流動</li> <li>· 推出《長三角區域異地抵押業務協作暫行辦法》和《長三角區域產業鏈業務協作暫行辦法》，支持異地抵押協作業務</li> </ul>
<p>打造全新銀政合作模式</p>	<p>與政務服務平台對接，將金融服務嵌入平台應用中，並獲取政府端數據資產搭場景、建生態</p>
<p>支持重點區域建設</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 持續佈局一體化示範區、自貿區新片區等「三區一廊一平台」</li> </ul>

	<p>重點區域，於業內率先獲批建立示範區分行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 協同上海分行支持新片區重點產業發展，先後參與推動落地了二十余項新片區市場首單業務，並對長三角區域分行離岸全口徑融資業務模式進行優化試點</li> </ul>
--	--

### 關鍵績效

截至報告期末，

已發行 26 只長三角主題理財產品，募集區域資金超 110 億元

發行長三角主題信用卡已超過 13 萬張，通過一卡包遊的方式，為持卡人提供長三角區域全場景消費多種權益

### 案例：助力上海國際航運中心建設

圍繞上海國際航運中心建設，交銀租賃著力提升航運金融服務能力，建立了完善的航運租賃業務體系，並與以中國船舶集團為龍頭的大批全球知名航運企業、造船企業、航運服務機構等建立了良好的合作關係。

2020 年 4 月，交銀租賃與中國船舶集團下屬外高橋造船、廣船國際和中船貿易聯合簽訂了 12 艘 12 萬噸雙燃料油輪建造合同，總金額超過 45 億元人民幣，為推動企業復工復產和先進製造業發展、助力上海國際航運中心建設注入了新動力。

### 案例：定制範本化融資方案，實現普惠一體化

普楓新能源集團通過分散式光伏等多種分散式能源綜合利用，為低碳環保物流倉儲設施提供綠色能源解決方案。但囿於行業特性，普楓新能源面臨「項目分散」「融資額小」「背調重複」三大難題，極大增加了其獲得銀行金融支持的難度。針對普楓新能源集團的問題，交通銀行聯動分散在不同城市的落地支行，為企業定制了範本式可批量複製的長三角跨域普惠項目制融資模式，提高了盡調、收資、上報的效率。

### 持份者感言

「在形成項目上報經濟性的同時，解決了我們作為客戶的痛點，項目的推進在穩步進

行中。同時，我們也期待在國家長三角戰略的背景下，圍繞著生態綠色和節能環保的主旋律，與交行的合作能更加全面和深入。」

——普楓新能源集團

### ● 服務粵港澳大灣區

粵港澳大灣區是中國經濟高質量發展的重要動力源，是充滿活力的世界級城市群，也是具有全球影響力的國際科技創新中心。本行把握市場與政策機遇，在支持服務粵港澳大灣區建設上持續發力，為大灣區企業提供一系列高質量的金融服務。

#### 案例：助力創新醫藥企業赴港上市

康方生物是一家位於廣東省的生物醫藥企業，致力於研究、開發、生產全球病人可負擔的創新抗體新藥。立足企業創業發展過程中的持續融資需求，交銀國際為康方生物提供了「股權投資+上市承銷+銀行授信+財富管理」的產業鏈一體化服務，幫助其在香港聯交所成功上市，為粵港澳大灣區建設和戰略性新興產業高質量發展貢獻了「交行力量」。

#### 持份者感言

「2020 年是康方生物發展的關鍵一年，感謝交銀國際對康方生物的認可，在交銀國際參與首次公開發行前（Pre-Initial Public Offering, Pre-IPO）融資、首次公開發行擔任全球協調人、協調提供信貸支持等一系列資本運作的支持下，康方生物的 2020 年顯得意義非凡。」

——康方生物董事長 夏瑜博士

#### 案例：協助廣州地鐵集團發行境外美元債

廣州地鐵集團擔負著廣州市及大灣區軌道交通的建設及運營管理重任，同時負責經營以地鐵相關資源開發為主的多元化產業。2020 年 9 月，香港分行作為聯席全球協調人及聯席簿記管理人之一，成功協助廣州地鐵集團在其 30 億美元中期票據計畫項下進行提取發行。本次債券的成功發行不僅有助於完善廣州地鐵集團美元債券的收益率曲線，還將擴大債券存量，提高流動性水平，同時作為中資類主權發行人代表定下新標杆，有助於中資企業在國際資本市場進行融資，有利於粵港澳大灣區企業的長遠發展。

### 案例：「科創先鋒貸」 深耕科創企業信貸融資服務

深圳是首個國家創新型城市，科創企業聚集。2020年5月，深圳分行成立科創中心，探索專業化產品創新、評審和風控體系，提升對科創企業的服務能力。科創中心創立「科創先鋒貸」，科學測算借款企業資金合理需求，採用以補貼定貸、以智慧財產權價值定貸、以投定貸、以稅定貸、以結算定貸、以訂單定貸、以工資定貸、以保定貸、以房產抵押增信定貸，九大定貸方式（選其一）核定客戶額度。

科創中心成立7個月以來，共累計審批通過144筆，審批通過金額6.74億元，投放金額4.2億元，為深圳科創企業提供了方便、快捷的貸款服務，解決企業融資的燃眉之急，贏得了高度的市場聲譽。

### ● 支持自貿區建設

作為創新改革的前沿陣地和對外開放的試驗田，自貿區是國家重點發展區域，也是金融創新改革的舞臺。本行出臺支持自貿區和自貿港業務發展意見，加快培育具有自貿區和自貿港特色的金融服務體系。

表註：支持部分自貿區建設的舉措

廣西自貿區	<ul style="list-style-type: none"><li>為區內企業辦理南寧片區首單 NRA 項下人民幣貿易融資業務，業務金額 3,000 萬元</li></ul>
雲南自貿區	<ul style="list-style-type: none"><li>成功落地雲南省首單資本項下跨境人民幣便利化試點及外匯非居民帳戶（Non-Resident Account, NRA）帳戶結匯業務</li><li>簽署戰略合作協定、成立自貿區金融創新聯合實驗室、制定《交通銀行雲南省分行雲南自貿區綜合金融服務方案》</li></ul>
海南自貿港	<ul style="list-style-type: none"><li>出臺支持海南自由貿易港業務發展意見</li><li>引入首家合格境外有限合夥人（Qualified Foreign Limited Partner, QFLP）基金，為境外機構入境參與非上市公司股權投資提供便利化路徑，成為海南促進跨境投融資的一項重要創新舉措</li><li>增強金融服務實體經濟能力，落地自貿港首單銀行間市場非金融</li></ul>

	企業債務融資工具
河北自貿區	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 曹妃甸自貿區分行分別與多家區內重點企業簽訂戰略合作協定</li> <li>· 為重點企業辦理河北省自貿區銀行首筆更高水平貿易投資便利化試點業務</li> </ul>
江蘇自貿區	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 推出自貿區綜合金融服務方案，突出「離岸+」和「NRA+」特色金融品牌</li> <li>· 落地江蘇自貿區跨境人民幣新政下首筆創新試點業務，業務金額1.65億元人民幣，業務規模位元列同業首位</li> </ul>
福建自貿區	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 作為首批簽約銀行，成功上線廈門國際貿易「單一視窗」金融區塊鏈平台，「海運費外匯劃轉支付場景」投入運營</li> </ul>

### 5.1.3 促進製造強國建設

製造業是國民經濟的物質基礎和產業主體。本行積極響應國家「製造強國」戰略，支持製造業企業金融需求，推動製造業高質量發展。2020年末，交行製造業貸款餘額較年初增加18.9%。其中，製造業中長期貸款較年初增加51.7%。

表註：支持製造業企業高質量發展的舉措

加強政策引導	下發《關於持續推動金融支持製造業高質量發展的意見》，傾斜信貸資源，促進製造業領域信貸投放能力提升，同時切實加強不良貸款管控，保障製造業高質量發展
加強行業和客群細分	主動對接先進製造業龍頭企業及細分市場領先企業金融需求，培育拓展具備核心競爭力和成長性的客戶群體，對產能過剩行業繼續加強總量管理和結構調整
推動製造業復工復產	積極落實專項貸款投放，對接疫情防控重點保障企業名單，發揮人行優惠貸款政策作用，通過優惠利率貸款支持包括製造業在內的防疫企業融資需求

### 案例 傾斜金融資源，助推高端製造業發展

西北有色金屬研究院（西北院）作為國家重要的稀有金屬材料研究基地和行業技術開發中心，在新材料的研究上填補了國內很多技術空白，在推進國家金屬材料領域科技進步、產業發展等方面發揮著積極的作用。陝西省分行結合國家、陝西省經濟政策和產業佈局，不斷加大給予西北院的扶持力度和金融資源傾斜，為西北院提供「一攬子」的金融服務。同時，針對其下屬處於孵化期的科技中小公司，陝西省分行聯繫西安市科技局進廠區，現場打通政銀企三方通道，通過申請政府補貼、優惠利率等方式，不斷為小企業降息減負，助力企業的全面發展。

## 5.2 支持實體經濟

實體經濟是國民經濟的基礎，是國家強盛的重要支柱。本行堅持以服務實體經濟為核心，貫徹落實國家戰略，將支持供給側結構性改革與業務發展和轉型發展結合起來，提高金融服務實體經濟的能力，賦能金融高質量發展。

### 5.2.1 科技賦能金融發展

隨著信息技術的發展，數字化轉型的浪潮正在席捲全社會。發展數字經濟已上升到國家戰略高度，並將成為產業鏈變革的重要支撐。2020 年是本行全面加速數字化轉型的開局之年。本行加大科技資源投入，促進數字化銀行轉型，賦能業務高質量發展，更好地服務實體經濟。

表註：科技賦能業務高質量發展

賦能客戶服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 手機銀行 4.0 不斷反覆運算優化，榮獲第十六屆中國電子銀行年會「最佳手機銀行用戶體驗獎」和「最佳開放銀行獎」</li> <li>· 「交銀 e 關通」完成海關總署標準版和深圳、上海等地方版上線，為企業提供便捷的一站式國際貿易金融服務</li> <li>· 打造同業線上交易平臺，實現同業金融產品的全流程線上化</li> </ul>
賦能生態運營	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 智慧金服平台在養老、醫藥、旅遊、宗教、停車等細分領域新推出約 20 項行業互聯網管家類產品，簽約平台客戶數超 4.6 萬戶，發生收款超 270 億元</li> </ul>
賦能經營管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 搭建高管駕駛艙，為管理層提供經營情況的視覺化展現</li> <li>· 集團信用風險穿透項目實現多個子公司介面互聯，強化統一信</li> </ul>

	用風險管理
賦能基層減負	<ul style="list-style-type: none"> <li>實現普惠金融業務貸前分析報告半自動生成，公司業務智慧應用上線增值稅發票光學字元辨識（Optical Character Recognition, OCR）識別功能，減輕案頭工作負擔</li> <li>智慧語音接入電話銀行、手機銀行、手持終端、企業手機銀行、智易通 5 個渠道，電話銀行智慧語音日均處理量達到 6.66 萬通，占總進線量 30%以上</li> </ul>

## 外部榮譽

知識圖譜項目獲「IDC 中國金融行業技術應用場景創新獎」

大機核心業務新技術新架構創新項目獲「2019 年度上海金融創新獎三等獎」



圖注：交通銀行獲國際測試成熟度模型集成（Test Maturity Model Integration, TMMi）組織認定的軟體 TMMi 五級認證，成為國內首家自主完成該類認證評估的商業銀行

### 5.2.2 推動企業轉型升級

產業轉型升級是提升經濟發展質量和競爭力的關鍵。本行積極貫徹國家產業政策和「去產能」安排，加快退出低效落後產能，騰挪信貸資源適度支持龍頭企業產能升級，拓展新領域、新業態發展機遇，跟進支持新興產業發展。

案例：「技改貸」支持重大項目加快建設

四川省分行與四川省經濟和信息化廳聯合簽署《金融支持「復工復產」及「5+1」現代產業專項合作協定》，擴大工業和技術改造有效投資，圍繞「5+1」現代工業體系建設，設立了三年 500 億元規模的技術改造專項貸款（「技改貸」）。「技改貸」對符合要求的重點企業、項目，在貸款定價、准入門檻、審批流程、規模保障等方面實施差異化優惠支持政策，以政策支持 and 優惠貸款助力工業和技術改造投資重大項目加快建設進度。

#### **案例：大力支持戰略性新興產業和數字產業**

安徽省分行關注安徽省關於「新興產業聚集地」的建設過程，圍繞補齊、壯大、拓展創新型現代產業鏈條，聚焦「芯屏器合、大智移雲」兩大領域，實行重點客戶的項目制營銷拓展機制，整合公司、國際、投行、授信資源，參與籌組重大項目銀團貸款，支持優質企業並購和上市，積極為該領域客戶提供信貸支持。近年來，安徽省分行先後參與了安徽省重點產業建設項目銀團貸款，承貸維信諾有源矩陣有機發光二極體（Active-matrix organic light-emitting diode, AMOLED）第 6 代生產線銀團貸款 10 億元、睿力科技 12 吋 19 納米記憶體晶圓銀團貸款 5,000 萬美元，積極支持埃夫特智慧裝備科創板上市，服務戰略性新興產業和數位產業。

#### **案例 積極服務信息技術產業融資需求**

300mm 半導體矽片是我國半導體積體電路產業戰略發展中亟待解決的、對提升全行業技術能級起支撐作用、並具有很大產業化前景的關鍵技術和核心技術。浙江省分行和上海分行聯合為主營大矽片生產的中晶（嘉興）半導體有限公司提供 10 億元聯合授信額度，支持長三角地區戰略性新興產業-新一代信息技術產業，助推我國信息產業轉型升級和工業轉型升級。

### **5.3 傾力改善民生**

民生是和諧社會之基。本行加大與民生保障相關的醫療、教育等領域重點項目的支持力度，打造多個便民利企品牌，更好地服務和改善民生。

#### **5.3.1 打造便民利企品牌**

政務服務「一網通辦」、城市運行「一網統管」，是上海正在著力打造的兩大品牌。「兩

張網」不僅提供了面向個人和企業的豐富政務服務場景，也成為銀行創新場景化金融服務的重點。本行積極落實國務院「放管服」改革要求，順應上海政務平台數字化轉型，專門成立「大數據應用辦公室」，牽頭負責全行數字化金融實踐，參與上海市政府數據治理改革，打造「交銀 e 辦事」便民服務明星品牌。

表註：聚焦便民「五件事」

醫療付費一件事	依託上海市大數據中心「隨申辦」平台，率先推出信用卡就醫專項額度、手機信用卡線上申請、惠民就醫數位信用產品等創新服務，為上海市醫保參保人群提供「信用就醫、無感支付」服務，為個人墊付門診就醫自費部分費用，實現「先看病、後付費」的極致體驗。截至 12 月末，已簽約客戶 15.91 萬戶，在同業中排名第一，在上海市場占比 85%以上
小微融資一件事	推出線上稅融通（企業版）融資產品，以企業納稅數據作為貸款額度核算主要依據，向企業發放用於經營實體日常周轉的信用貸款
抵押登記一件事	與有關部門對接，實現在銀行即可直接辦理抵押登記，「讓數據多跑路、讓群眾少跑腿」
電子亮證一件事	主動對接各地監管機構和數據來源，加強「電子證照」的社會化應用，在銀行業務流程中實現企業和個人客戶「電子亮證」功能，為客戶提供一站式金融服務
綠能 e 充一件事	上海分行對接「隨申辦」APP，為新能源汽車客戶提供充電補助申請、補助發放、帳單繳納、繳費查詢等一體化便捷服務，滿足市政府對新能源補貼款項專款專用的要求



圖註：交通銀行為「上海市第六人民醫院互聯網醫院」微信公眾號開通「信用就醫、無感

---

支付」服務，幫助其實現包括視窗、機具、診間和醫院微信公眾號渠道全覆蓋

### 5.3.2 智慧賦能教育管理

本行秉持「金融服務教育」的理念，進一步發揮自身優勢，探索與教育主管部門、各級各類學校的多層次合作，為培養社會需要的精英人才做出貢獻。



圖注：「銀校通」是交通銀行為各類學校、教育培訓機構提供的高效收費管理平台。2020年6月，中國礦業大學銀川學院借助寧夏區分行「銀校通」，成功收取在校學生學費、住宿費等費用2萬餘筆，金額達2億元，大幅降低了學校的財務成本，有效提高財務對賬效率

## 6. 數字變革 提速普惠金融

### 回應可持續發展趨勢

普惠金融對於促進就業、消除貧困、增進共享發展具有重要的意義。2020年，交通銀行將普惠金融作為集團數字化轉型的「主戰場」，精準滴灌小微企業和「三農」領域，實現普惠金融擴面、增量、提質、降本，並持續優化金融服務水平，為讓「量大面廣」的中小企業存下來、活起來貢獻交行力量。

### 對標聯合國可持續發展目標



### 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

普惠型小微企業貸款餘額 2,607.53 億元，增幅 59.04%；貸款客戶數 15.84 萬戶，增幅 51.73%；小微客戶綜合融資成本下降 0.96 個百分點；普惠型小微企業貸款平均利率下降 0.5 個百分點；普惠涉農貸款餘額 348.24 億元，增幅 21.97%。全面達成「兩增兩控」、普惠涉農、金融精準扶貧等主要監管指標。

### 6.1 扶持小微企業

小微企業是國民經濟和社會發展的重要基礎。支持小微企業渡過難關，需要金融機構更加主動作為。本行將普惠金融提升至戰略高度，在全面提升服務普惠小微企業實效的同時，以數字普惠和產業鏈金融為抓手，服務小微企業，打造普惠金融核心競爭力。

表註：健全體制機制，護航普惠金融

強化組織領導	<ul style="list-style-type: none"><li>董事會層面成立普惠金融發展委員會，定期審議普惠金融發展計畫和推進進展情況</li><li>高管層層面成立普惠金融管理委員會，統籌協調不同條線、層級的普惠金融業務</li><li>總行和各省直分行均設立普惠金融事業部</li></ul>
--------	---

完善制度建設	出臺《關於進一步強化小微企業金融服務的意見（2020 年版）》和《關於貫徹落實監管要求推進 2020 年普惠金融服務的意見（2020 年版）》等指導文件
--------	--

### 6.1.1 全方位普惠服務體系

為啟動全行服務廣大法人小微企業、個體工商戶和小微企業主的潛力，本行自上而下建立了公司板塊聯動、零售板塊融合、網點綜合化轉型的全方位體系，共同為普惠服務。

表註：建立普惠服務全方位體系

措施	內容	成效
強化公司板塊聯動	<ul style="list-style-type: none"> <li>繼續將普惠業務納入公司板塊整體佈局，以產業鏈金融、集團小微成員一體化服務、重點場景平台為聯動重點，發揮公司板塊帶動普惠業務的合力</li> </ul>	截至報告期末，集團客戶小微貸款業務較年初淨增 67.64 億元
加強零售板塊融合	<ul style="list-style-type: none"> <li>在總行層面，建立普惠部與零售板塊相關部門的日常協同機制，在零售板塊的考核中加入普惠業務指標</li> <li>提高各類客戶經理普惠履職能力，推動零售板塊的廣大隊伍成為普惠線上業務的拓展主要力量之一</li> </ul>	截至報告期末，辦理普惠貸款客戶經理覆蓋率 69%
推動網點綜合化轉型	<ul style="list-style-type: none"> <li>將普惠小微客戶增長納入網點經營績效考核</li> <li>加強培訓宣導，提高網點開展普惠小微業務的意識和能力</li> <li>自上而下組織網點人員普惠業務資質獲取和業務落地</li> </ul>	截至報告期末，95%以上的網點均能為小微企業提供優質的金融服務，持有普惠貸款簡單資質的服務經理覆蓋率 57%
強化資源配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>對普惠金融單列信貸規模，並安排專項業務費用資源，給予內部計價獎勵</li> <li>提升普惠金融業務考核權重</li> </ul>	實現二檔降准獲得的政策性收益全額返還經營單位，超額完成計畫再

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 出臺不良貸款容忍度和授信盡職免責制度辦法，探索差異化盡職免責機制</li> </ul>	額外補貼，普惠金融業務考核權重提升至 11%
--	--	------------------------

### 6.1.2 科技賦能服務小微

本行不斷擴大小微企業金融服務覆蓋面，同時借助產品及業務模式創新，持續降低企業融資成本，實現小微企業金融服務的「擴面降本」。

表註：科技賦能服務小微企業的舉措

擴展場景 增加服務覆蓋面	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 在近 60 個省市級政務服務平台、線上金融服務平台開通「小微貸款直通車」服務通道，將面向小微企業的融資類拳頭產品打包嵌入各線上場景平台</li> <li>· 落實國家政策要求，持續服務小微企業，開展非接觸式服務，打造普惠線上外呼，擴大小微客群金融服務觸達面，累計外呼 61.4 萬通</li> </ul>
創新模式 降低融資成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 各地分行積極對接各類平台，用「信用賦能」助力企業發展、降低融資成本</li> <li>· 成為首批與國家融資擔保基金簽訂協定、開展「總對總」批量擔保業務的銀行</li> </ul>
科技賦能 打造拳頭產品	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 圍繞「以客戶為中心」的理念，打造新一代「普惠 e 貸」線上融資產品體系，推進總行標準產品和分行定制產品「雙輪驅動」，以科技賦能助力提升客戶體驗、加強風控能力建設</li> <li>· 「普惠 e 貸」線上標準融資產品支持「企業+個人」「線上+線下」「抵押+信用+保證」等維度靈活拆解和組合，適用不同客群的差異化需求，以一次綜合授信打破線下多筆單一產品的壁壘，以數字化手段實現精準識客和智慧風控</li> <li>· 「普惠 e 貸」支持基於重點場景的客戶信息和運營模式</li> </ul>

	定制場景融資產品，實現信貸全流程模組化可拼裝功能 打造場景定制產品能力
--	--

### 關鍵績效

報告期內，

普惠標準化線上產品帶來的餘額增量占所有普惠業務增量的 **78%**

### 案例 「小微貸款直通車」便捷小微企業線上融資

為應對疫情影響下小微企業面臨的經營困境並持續擴大對小微企業金融服務的覆蓋面，交通銀行積極對接各地方線上政務服務視窗、產業園、社區、商圈等各類數字化服務平台，創新推出嵌入普惠線上產品的「小微貸款直通車」，支持小微企業全流程線上便捷辦理融資。

「小微貸款直通車」主要包括兩款小微融資拳頭產品：

- **線上稅融通：**以企業納稅數據為依託，具備精準「畫像」、服務廣、審批快、額度高、定價低等特點。截至報告期末，「線上稅融通」累計發放貸款 122.96 億元，在 36 家分行實現業務覆蓋。
- **線上抵押貸：**可實現即時線上自助申請，評估效果快、貸款利率低、全流程線上操作，契合小微企業「短、頻、快」的融資需求。截至報告期末，「線上抵押貸」業務餘額較年初增加 737.04 億元。

### 案例 落地全國首家「票據+現金」混合支付「票付通」

小微企業在交易中處於弱勢地位，收到大量票據形成的票據資產存在貼現難、轉讓難的問題。交通銀行「票付通」業務依託供應鏈平台和企業間（business to business, B2B）電商平台為客戶提供的線上票據支付服務，支持客戶在平台下單後一站式支付電子商業匯票，其票據鎖定功能和一站式支付體驗可使小微和民營企業更加安全便捷地盤活票據資產，為企業提供更加便捷的支付體驗，是線上票據支付工具創新升級的新嘗試。

### 案例 對接平台，支持外貿小微企業發展

佳佳供應鏈管理（廊坊）有限公司（「佳佳供應鏈」）是河北省規模最大的外貿綜合服務公司，依託其財務系統全流程記載服務鏈條，為外貿企業提供包括單據審核、報關報檢、代理退稅、外匯收結匯、貨代物流、出口保險、海外倉等一站式服務，目前服務 300 餘戶中小實體企業。河北省分行與「佳佳供應鏈」財務系統對接，實現了雙方系統的收款報文、款項確認、匯率查詢、自主結匯、批量回單推送等信息的即時交互，為平台上的中小企業提供了全流程可視、快速高效的出口收結匯服務，切實加大了對外貿小微企業的金融服務力度。



圖注：大連分行走進小微企業深入瞭解客戶情況，提供信貸服務方案

### 6.1.3 發力產業鏈金融

本行在產品創新、渠道對接、數據運用、資源保障等方面不斷探索新的嘗試，支持鏈屬小微企業發展，提升產業鏈金融服務規模和質效。報告期內，本行先後組織開展「做好復工復產協同發展」、2020 年「百核千鏈」營銷推廣、「保企業穩就業暨普惠產業鏈業務攻堅月」等活動。

表註：發力產業鏈金融的舉措

創新業務模式	<ul style="list-style-type: none"><li>針對上游供應商，推出線上快捷保理業務，全線上提交申請、簽署合同和放款，為核心企業供應商提供快捷保理融資服務</li><li>針對下游經銷商，搭建產業鏈經銷商快貸平台，實現客戶從申請、審批、簽署合同、放款全流程線上操作，加快業務流程</li></ul>
對接三方平台	<ul style="list-style-type: none"><li>作為首批戰略合作銀行，與人民銀行征信中心就應收賬款融資服務平台運營加強戰略合作</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>與「中企雲鏈」「中航信」等外部機構開展合作，發揮各自特長，為產業鏈上的小微企業實現應收賬款資金變現，形成「1+N+N」供應鏈金融模式</li> </ul>
提升服務質效	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對企業不同時期資金需求，開展產業鏈金融配套服務</li> <li>整合內部資源優勢，成立跨部門的工作小組，落實重點事項</li> <li>持續優化鏈屬產品及業務流程，提升鏈屬小微企業客戶體驗和放款效率</li> </ul>

#### 案例：打造建築施工行業專項金融服務方案

針對建築施工行業上游供應商數量多、地域分佈廣、貿易背景真實性確認難、溝通成本高等問題，交通銀行與中國建築第八工程局（中建八局）實現系統對接，開展電子供應鏈快捷保理業務，為上游供應商批量、線上辦理融資，銀企直聯交互貿易電子信息，優化線下應收賬款確認等操作，提高業務辦理效率，單筆線上快捷保理業務辦理時效較線下方式大大提升。

「中建八局電子供應鏈」項目已累計服務全國各地供應商超 300 家，加深與核心企業整體合作關係，踐行金融支持實體經濟發展，助力重點行業產業鏈供應鏈穩定發展。該建築施工行業專項金融服務方案在行業內的複製推廣效果不斷凸顯。

#### 案例 「交銀產業通」化解產業鏈融資難題

為助推產業鏈供應鏈深度融合發展，江西省分行和江西省工信廳聯合發佈「交銀產業通」1+5 綜合金融服務方案。通過「1 套綜合化金融服務方案+5 大金融服務體系」的特色服務，「交銀產業通」從研發、生產、銷售、採購等環節入手，全力化解產業鏈發展中的痛點、難點、堵點，為企業注入「金融活水」，保障產業鏈供應鏈安全穩定。

截至 2020 年 12 月末，「交銀產業通」已實現全省 14 條重點產業鏈客戶的鏈金融業務全覆蓋，提供融資 177.42 億元，其中小微企業融資超 27 億元，為 3 條產業鏈客戶定制特色產品 4 個。



圖注：廣東省分行舉辦「連結築企，服務小微」融資推介會，現場解答客戶融資難題，推動建築行業產業鏈發展

## 6.2 關注三農發展

「三農」問題是關乎我國經濟發展的全民社會問題，在脫貧攻堅取得勝利後，全面推進鄉村振興成為新的重大使命。本行主動踐行大行擔當，以創新模式加大對「三農」領域重點工作的服務支持力度，不斷提升金融服務「三農」的廣度、深度，在助力全面建成小康社會圓滿收官、推進鄉村全面振興的進程中貢獻交行力量。

### 案例 積極投放涉農產業扶貧貸款，助農戶喜迎春節

山西康宇田源農業股份有限公司是山西省甜糯玉米生產加工的龍頭企業，2018 年被認定為省級扶貧龍頭企業。2020 年 1 月初，山西省分行根據企業急需支付採購款項的實際情況，積極聯繫當地擔保公司，解決企業抵質押物不足問題，為企業制定專項融資方案，5 個工作日內完成 500 萬元流動資金貸款投放，有效解決了企業短期流動資金不足的情況，保障 1,943 戶農戶（其中貧困戶 646 戶）及時拿到貨款。

### 案例 支持打造「田園綜合體」，推進城鎮化及新農村建設

「田園綜合體」集循環農業、創意農業、農事體驗於一體，是被寫進中央一號文件的鄉村新型產業發展的亮點措施。甘肅省分行支持建設甘肅省蘭州市榆中縣李家莊田園綜合體棲雲田園小鎮項目，2020 年給予該項目總授信額度 2.5 億元，助力省內城鎮化及新農村建設項目。項目建設不僅能帶動李家莊村、豁岔村、上蒲家村、朱家灣村等村民轉變生產方式、脫貧致富，還可吸納全縣其他鄉鎮的貧困戶參與本項目的務工和運營，帶動全縣貧困戶集體脫貧。

### 案例 金融服務「三農」 助力鄉村振興

為加大金融服務「三農」力度，湖南省分行與湖南省農業農村廳簽約金融服務鄉村戰略合作協定，合作雙方將建立長效穩定的溝通交流平台，圍繞實施鄉村振興戰略，不斷提高金融服務「三農」的廣度、深度。此外，湖南省分行與 10 家國家重點和省級農業產業化龍頭企業簽署銀企戰略合作協定，全面加深與龍頭企業的合作，助力鄉村振興建設。

## 6.3 優化金融服務

優質的服務是企業的核心競爭力之一。本行堅持「以客戶為中心」的服務理念，長期以打造「全渠道服務最好銀行」為目標，通過不斷創新金融產品和服務、精準匹配客戶需求等，提升服務質量。

### 6.3.1 加快金融創新

本行從便捷客戶角度出發，持續推進產品和服務創新，擴展智慧化服務場景，更好地提升客戶的體驗。

### 案例 首家上線基金投顧服務平台 打造專業財富管理服務

2020 年 12 月，交通銀行成為全國首家面向個人客戶推出基金投顧服務平台的全國性商業銀行。平台旨在更好解決個人投資者投資基金「配置難」「選基難」「調倉難」等問題，為個人財富管理提供專業選擇。

**全心服務：**由 3 家首批獲得業務試點資格的機構提供專業用心的基金投顧服務

**全市選基：**為投資者提供多場景資產配置策略，全市場優選基金配置

**全權委託：**專業機構服務，調倉不費心，持有更省心

**全程陪伴：**投後聯合基金投顧試點機構提供全程陪伴服務，讓客戶安心持有

### 案例：實現企業「無紙化」開戶

一般情況下，對公客戶開戶需攜帶紙質營業執照原件和實體印章到銀行網點辦理，不僅客戶內部領用流程繁瑣，還存在紙質營業執照原件和實體印章遺失引發的冒名開戶風險。

2020年8月，交通銀行在全國首創「電子營業執照+電子印章」在對公帳戶業務中的同步應用。企業通過掃描二維碼即可調用獲取電子營業執照信息及授權信息，實現企業「電子亮證」並一鍵簽約，縮短銀行開戶業務辦理時間50%以上。同時，「電子亮證」有效防控了紙質營業執照和實體印章的偽造和冒用風險，大大提升了開戶質效。



圖注：交通銀行首發電子營業執照和電子印章在帳戶服務中的同步應用發佈會

### 6.3.2 保護客戶權益

本行充分認識消費者權益保護工作的重要性，全面加強制度建設，積極響應客戶意見，加強個人信息隱私安全保護，多措並舉保護消費者權益。

表註：保護消費者權益的舉措

完善消保制度建設	<ul style="list-style-type: none"> <li>在高管層設立消費者權益保護工作委員會和服務提升領導小組，負責全行消費者權益保護和服務提升工作，修訂消費者權益保護政策和管理辦法，每季度召開消費者權益保護工作委員會會議</li> <li>更新《交通銀行股份有限公司消費者權益保護政策（2020年版）》《交通銀行消費者權益保護管理辦法（2020年版）》等十個制度文件</li> </ul>
健全投訴管理工作	<ul style="list-style-type: none"> <li>修訂印發《交通銀行投訴處理管理辦法（2020年版）》，進一步優化投訴處理流程，明確投訴處理時效，建立投訴快速處理直通車，完善投訴工單的全流程閉環管理體系，建立溯源整改機制及糾紛多元化解機制，積極通過金融糾紛調解中心等三方調解組織化解金融消費糾紛</li> <li>2020年，交通銀行共參與調解3,506件。其中參與上海市金融消</li> </ul>

	費糾紛調解中心的調解 1,512 件，送調量排名第一；參與上海銀行業糾紛調解中心的調解 1,867 件
強化信息安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>全年制定、修訂信息安全相關制度 13 項，覆蓋數據收集、傳輸、存儲、處理、使用、銷毀等數據全生命週期</li> <li>在《交通銀行個人客戶信息業務處理流程》《交通銀行個人金融信息安全保護技術規範》等客戶隱私保護政策中，明確個人客戶信息收集許可權、使用範圍和安全保護技術規範，且在客戶開立客戶號或其他涉及信息收集業務時，均有信息披露保密相關協定條款內容，確保客戶認可後收集相關信息並按約定進行信息保存和信息使用</li> <li>組織實施「數據信息安全領域專項治理」和「金融科技應用風險專項摸排」自查工作</li> <li>為全行 10,000 餘名員工提供數據安全與隱私風險管理培訓</li> </ul>
加強支付清算安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極對接中國支付清算協會，承擔支付清算反欺詐政策研究與協調組組長單位職責</li> <li>牽頭支付清算行業 15 家核心單位，組織編制《2019 中國支付清算反欺詐白皮書》</li> </ul>

表註：客戶投訴及情況統計表

指標名稱	2020 年
受理投訴	22.7 萬件
客戶投訴辦結率	100%
客戶投訴回訪滿意度	98.02%
客戶投訴受理時間（95559 渠道、信用卡中心 400 渠道）	7*24 人工服務

注：投訴回訪滿意度是通過對投訴客戶的回訪，調研客戶投訴處理滿意度



圖注：2020年8月，交通銀行召開國內首個「多方安全計算」技術相關研討會，為解決數據共享安全性，加強客戶隱私信息保護開展積極探索



圖注：依據《交通銀行廳堂綜合化服務安全保衛工作規範（2019年版）》等政策文件，交通銀行積極開展消防宣傳教育與實戰安保演練。在公安、銀保監會每兩年一次的聯合安全評估中，交通銀行所有基層營業網點已經歷6輪安全評估，評估成績均排名靠前

### 6.3.3 開展公共教育

本行開展一系列豐富多彩的消費者權益保護宣傳教育活動，並創新推出了「姣姣說消保」特色IP宣教形象，開展立體化、全渠道的宣教活動。

#### 關鍵績效

累計開展活動 9,010 次

發佈線上線下各類宣傳資料 1,076.7 萬份

觸及消費者 1.56 億人次

### 外部榮譽：

獲評 2020 年銀保監會「3.15」教育宣傳周「優秀組織單位」，「金融知識普及月 金融知識進萬家」活動「優秀組織單位」。

在人行「普及金融知識，守住『錢袋子』」優秀宣傳視頻評選中，交通銀行製作的《「非法廣告」四招現形，助你遠離金融陷阱》《普及金融知識，守住錢袋子》《存款保險制度，您珍貴的存款有它守護》《普及金融知識，優化金融服務，助力疫情防控宣傳》《守住每一份夢想的溫度，拒絕非法金融廣告》5 個作品獲獎。



圖注：為保障客戶資金安全，防範金融風險，交通銀行開展「支付安全宣傳周」「6.29 全國反欺詐宣傳日」及 8 月「防賭反賭 金融守護」主題宣傳活動等一系列反欺詐宣傳活動



圖注：青島分行創新推廣《姣姣說消保之金融微課堂》節目，報告期內，該欄目共上架 12 期，累計點擊觀看人數突破 15 萬人次，單期最高點擊量達 6 萬人次



圖注：北京分行西單支行圍繞客戶的金融和生活場景構建互動式體驗空間，營造「金融+生活」網紅打卡勝地，成為分行首家金融教育示範基地



圖注：河南省分行客戶經理線上直播開展消費者權益保護服務

## 7. 應時順變 促進綠色發展

### 回應可持續發展趨勢

環境保護功在當代，利在千秋，是關乎本行乃至社會永續發展的根本要求。2020年，交通銀行繼續踐行新發展理念，堅持將綠色發展繪就為本行可持續發展的「底色」，走經濟發展與生態保護雙贏發展之路，運用金融主業優勢助力生態文明建設、應對氣候變化，轉變運營方式貢獻污染防治攻堅戰，走好綠色發展之路，讓生態更有活力、人民更加幸福。

### 對標聯合國可持續發展目標



### 我們的行動

強化制度保障；服務綠色經濟；提供綠色服務；堅持綠色運營

### 我們的績效

綠色一類授信餘額 3,872.8 億元；綠色類客戶數占比 99.34%；綠色類授信餘額占比 99.63%；電子銀行業務分流率 98.04%

## 7.1 應對氣候變化

交通銀行深知氣候變化對業務的影響，對相關議題採用與 ESG 治理架構相融合的方式進行統一管理。本行董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會定期就環境風險及應對氣候變化事宜進行深入探討，指導監督金融助力應對氣候變化的行動方式。

### 應對戰略

氣候變化短期將對金融機構貸後資產質量和自身運營產生直接影響，例如極端天氣事件等實體風險將可能導致借貸人無法償還貸款，為不良率上升埋下隱患。長期以往，技術創新與消費者行為轉變等轉型風險將為現行業務帶來機遇與挑戰。交通銀行正不斷深化氣候變化對本行可持續發展影響的研究，識別潛在風險，把握發展機遇。

### 風險管理

伴隨氣候變化相關風險日益顯現，本行嚴格遵循各級監管機構政策指引，積極響應國家「30·60」碳達峰、碳中和目標，持續完善《交通銀行 2020 年授信與風險政策綱要》等系

列政策文件，認真謀劃綠色金融債券募集資金，專項支持綠色產業，為環保節能、污染防治、資源節約與循環利用、清潔交通、清潔能源相關領域注入金融活力，助力產業綠色低碳轉型升級。

## 未來規劃

下一步，本行將進一步完善氣候變化風險管理政策支撐，支持重大氣候項目以及減緩氣候變化、適應氣候變化等領域的投融資需求。開展環境風險評估，完善環境風險管理要求，切實提高綠色金融對應對氣候變化的貢獻力度。

## 7.2 綠色金融

本行積極貫徹國家構建綠色金融體系的決策部署，擇優支持符合國家政策導向、管控標準清晰、商業模型合規可行、具備較強技術及市場優勢的優質節能環保行業。報告期內，本行被評為「2019 年度綠色銀行總體評價先進單位」。

### 7.2.1 強化綠色金融管理

本行持續加強綠色金融制度建設，將原《交通銀行股份有限公司綠色信貸政策》（交銀董〔2012〕20 號）進行升級豐富為綠色金融。2021 年 2 月 2 日，正式印發《交通銀行股份有限公司綠色金融政策》（交銀發〔2021〕5 號），深入推進綠色金融發展，健全環境和社會風險全流程管理，為新發展格局中高質量產業發展提供充足動能。

表註：綠色信貸管理舉措

服務國家能源安全新戰略	貫徹落實「四個革命、一個合作」能源安全新戰略，對新能源領域優質產業項目實施擇優支持，對煤炭、火電等傳統能源領域持續推進資產結構調整優化，助力國家補齊基建短板
嚴格執行綠色信貸准入制度	將環境和社會風險 嵌入項目評估審查和合同審批流程，實施綠色信貸「一票否決制」，確保資金精準撥付，確保信貸資金的使用安全、合規
主動評估客戶的環境和社會表現	緊密跟蹤企業環境、生產安全事故等外部信息，提高綠色信貸分類標識的準確性，對環保排放不達標、嚴重污染環境等的企業及時採取措施，助力打好污染防治攻堅戰
壓實前臺綠色信貸經營考核	貫徹落實《銀行業存款類金融機構綠色信貸業績評價方案（試行）》（銀發〔2018〕180 號）等文件要求，將綠色信貸納入省直分行經營績效考

責任	核，要求全行提高站位，主動作為，持續做好綠色信貸業務投放工作
加強綠色信貸 專項培訓力度	報告期內舉辦《信貸投向指引和高風險風險行業防控》《綠色金融》等綠色信貸專題網絡課程 128 門，15.3 萬餘人次進行學習，幫助全行信貸專業人員充分掌握綠色信貸業務要求，保障業務開展合規穩健

### 案例：浙江省分行完善綠色金融管理體系，助力地區經濟高質量發展

浙江省分行深入貫徹「兩山」理論精神，依託總行綠色金融長期發展規劃戰略，以綠色金融支持「美麗浙江」建設工作，踐行綠色經濟發軔轉型引領示範責任。報告期內，湖州、衢州兩市先後被納入國家首批綠色金融改革試驗創新區。截至報告期末，綠色貸款餘額 206.44 億元，較年初增長 42.11 億元，增幅 25.62%，高於全行貸款平均增速。

#### 構建綠色金融服務體系舉措

**加強組織領導：**成立以授信業務分管副行長為組長的綠色信貸工作領導小組及工作小組，各相關業務條線協同配合，各經營機構「一把手」親自抓，以確保各項工作要求的落地執行。

**強化制度保障：**研究制定《交通銀行浙江省分行綠色金融三年行動方案（2018-2020 年）》，明確綠色金融發展的短期目標和中長期規劃，確立「初步構建綠色金融服務體系，每年綠色信貸餘額增速高於全行貸款平均增速」的目標。

**完善授信流程：**將綠色信貸要求嵌入授信閉環管理中，要求全轄經營機構將綠色信貸業務管理要求貫穿授信准入、客戶選擇、授信評審、授信後管理等環節，納入日常信貸管理。

### 7.2.2 助力綠色經濟發展

通過研究制定《交通銀行 2020 年授信與風險政策綱要》等系列政策文件，本行進一步明確發展綠色金融的核心理念。持續加大綠色金融產品創新力度，積極探索碳排放權、排污權質押等綠色創新業務，與企業一道把握國家「30·60」碳達峰、碳中和機遇，應對氣候變化風險，共建可持續生態環境。

表註：綠色信貸 2020 年行業投向指引

產業類型	指引要求
------	------

現代農業	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 優選具備資源稟賦優勢、實現規模化經營或具備產業鏈一體化優勢、成本及質量控制能力強、符合環保及安全生產標準的經營主體開展合作</li> <li>· 加快減持退出缺乏資源稟賦優勢、環境保護或農產品安全不達標的企業</li> </ul>
節能環保業	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> </ul>
金屬礦及非金屬礦業	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 對黑色金屬礦采選、有色金屬礦采選中的常用有色金屬礦采選、非金屬礦采選中的土砂石開採等子行業謹慎進入</li> <li>· 在下游需求放緩、環保安全趨嚴、行業標準提高、淘汰出清提速形勢下，加強風險排查，及早識別和發現潛在風險客戶，積極採取有效風險化解措施，優化擔保結構</li> </ul>
石油開採及加工	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 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，以及使用焦油間歇法生產瀝青的企業</li> <li>· 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</li> <li>· 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</li> </ul>

**案例：支持新能源汽車充電樁項目，加快綠色交通轉型升級**

新能源汽車充電樁是「新基建」重點領域之一，也是我國推動新能源汽車產業發展的重

要基礎設施保障。青島分行自 2016 年以來與特銳德集團建立授信合作關係，為企業在攻堅探索期提供資金支持，緩解企業在發展過程中遇到的資金困難，2020 年向該企業發放綠色貸款共計 9.35 億元。

經過多年來陪伴式金融服務，特銳德集團子公司特來電新能源股份有限公司目前佔據國內充電運營 40% 市場份額，排名第一，其研發的充電樁系統被鑒定為「產品世界首創、技術水平國際領先」，為區域基礎設施能級提升，引領充電網、車聯網、互聯網「三網融合」的新能源互聯網發揮積極作用。



圖注：青島分行綠色金融服務國家新能源產業發展

### 案例：綠色信貸助力北京冬奧會可再生能源示範區建設

氫能具備清潔、高熱值、零排放等特點，被稱作未來能源。北京冬奧會的核心理念之一就是「綠色辦奧」，與發展氫燃料科技不謀而合。

億華通是國內領先的氫能源研發科技企業，疫情期間由於產能擴張與回款困難，一度造成企業現金流緊張。河北省分行瞭解到企業的用資需求後，及時開闢「綠色通道」，為億華通授予 1,000 萬元流動資金貸款，幫助企業渡過難關，也為助力北京冬奧會籌辦和張家口可再生能源示範區建設，改善空氣質量，推動國家氫能開發利用起到積極影響。

### 7.2.3 參與行業發展共建

本行在不斷夯實綠色金融服務體系的基礎上，積極參與綠色金融行業發展，協同境內外各大機構發行綠色債券，參投國家綠色基金，為提升資本配置效率建言獻策，引導資本流入低碳環保領域，助力加快構建成熟的綠色融資市場體系。

表註： 助推行業綠色發展

	行動
--	----

支持國家大政方略	交行主動籌畫助力國家「30·60」碳達峰、碳中和目標，加快能源結構轉型，積極應對氣候變化，為南京金融城建設發展股份有限公司發行 2020 年度第一期綠色項目收益票據，金額 12 億元，期限 2 年，為全市場首單綠色項目收益票據
攜手夥伴 共建未來	交行積極參與並牽頭推進國家綠色發展基金設立及出資相關工作，並通過與綠色基金深度合作，爭取投貸聯動、項目推薦、財務顧問等業務機會，認繳出資 75 億元，並取得基金董事席位
	交行租賃與亞洲開發銀行成功完成了一筆金額 8,000 萬美元的新能源公交項目的融資。新能源公交等綠色產業作為綠色經濟發展的載體，符合人民對美好生活的嚮往，對推動復工復產和綠色經濟復蘇產生積極影響
	香港分行成功定價首創集團 3 億美元三期美元高級債券，幫助該集團迅速獲得香港品質保證局（Hong Kong Quality Assurance Agency, HKQAA）綠色金融認證，提升發行方市場認可度，與投資者建立良好合作關係，奠定綠色融資堅實基礎

### 7.3 綠色服務

本行將節約資源和環境保護視為自身義不容辭的責任，積極運用數字化科技工具，打造豐富線上金融服務渠道，為客戶享受綠色低碳、優質便捷的金融服務提供保障。

表註：綠色服務環保效益

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 <sub>2</sub>	減少用紙量
企業網銀	159.6 萬戶	26.97%	33.39 萬棵	4,689.89 噸	18,933 噸
個人網銀 (含手機銀行)	71.37 億筆	11.60%	130.68 萬 棵	18,336.78 噸	73,801.49 噸
自助設備	2.33 億筆	-7.54%	4.14 萬棵	580.48 噸	2,331.04 噸

註：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。

	<p>2020 年本行升級「交通銀行微銀行」公眾號：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 構建分客群經營新能力</li> <li>· 豐富公眾號消息推送功能，實現各類型動賬提醒、電子不停車收費系統（Electronic Toll Collection, ETC）消息提醒、營銷活動推送等 35 類消息範本上線</li> <li>· 打通手機銀行用戶體系，復用手机銀行客群標籤，實現分客群精準營銷，提升微信渠道轉化能力</li> </ul>
	<p>截至報告期末，「交通銀行微銀行」公眾號粉絲數 1,332.27 萬，當年新增 101.57 萬；實名用戶 818.87 萬人，當年新增 65.87 萬人</p>



圖注：2020 年，本行提升廳堂人機協同服務能力，一體化設計網點與機具「人機協同」模式，推動機具模組設計與業務場景融合，實現不同服務單元流程間無縫銜接

#### 7.4 綠色運營

本行嚴格遵照《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，落實黨的十九大關於「倡導簡約適度、綠色低碳的生活方式，反對奢侈浪費和不合理消費，開展創建節約型機關、綠色家庭、綠色學校、綠色社區和綠色出行」的指示要求，堅持負責任的綠色採購方式，深化綠色辦公，著力降低自身對環境的負面影響，全方位踐行綠色、低碳、環保理念。

#### 7.4.1 踐行綠色採購

報告期內，本行嚴格依照《交通銀行供應商管理辦法（試行）》《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，對所有供應商實施專項管理，對相關環境與社會風險進行全面識別與防控。例如，對使用綠色材料的供應商在招標評分中給予加分；將存在環境破壞、違約訴訟、強制勞動、僱傭童工等社會不良影響的供應商列入「禁用名單」；在大宗物品採購中，要求供應商通過 ISO 9001 質量管理體系認證、ISO 14001 環境管理體系認證；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。

截至報告期末，總行在庫供應商共計 2,149 家，按地區分類如下：

地區	數量（家）
環渤海地區	163
長江三角洲地區	1,120
珠江三角洲地區	342
其他地區	524

#### 7.4.2 堅持綠色辦公

本行採取審慎負責的態度管理自身對環境的影響，採取切實舉措，不斷降低日常運營能耗、減少廢棄物排放，努力營造全員綠色辦公的良好氛圍，積極服務綠色發展。

##### 表註：減少日常運營對環境的負面影響

- 有害廢棄物管理：在所有涉及危險固體廢棄物（包括電腦、日光燈管、硒鼓等）的採購合同條款中，都有採取「以舊換新」的要求，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；設置具有明顯標識的危險固體廢棄物收集點，安排專人統計回收情況
- 污染防治：委托專業機構進行環境檢測，定期對中央空調冷卻水系統、管網進行清洗。餐廳油煙廢氣經吸油過濾後方可排放。在維修、養護中央空調過程中，規範操作，減少消耗臭氧層物質的泄露。嚴格規範陸家嘴交銀大廈和張江園區 8 臺鍋爐的日常運行操作，確保鍋爐大氣污染物排放達到上海市排放標準要求，並定期向全國污染源監測信息管理與共享平台申報鍋爐大氣污染物排放報告

- 能耗管控：通過「智慧企服」系統平台對能源數據進行即時監控，即時錄入水、電、氣等能源數據，生成能源趨勢圖表，為能源數據分析、能耗預測奠定堅實的數據基礎
- 水資源管理：利用「智慧企服」信息平台監控用水量，對故障點及時處置，杜絕水資源的「跑、冒、滴、漏」現象。推廣應用中水回收處理、鍋爐高溫廢水回收利用等節水技術。推廣應用空調循環水無害化處理技術，在循環利用水資源的同時避免有害廢水排放

### 案例：數字化轉型闖出綠色辦公新道路

傳統辦公因涉及大量文件資料保管，需要使用包括紙張在內的大量辦公耗材，不但存在信息安全隱患，長此以往也將增加環境資源負荷。本行積極推進數字化綠色辦公轉型，報告期內已按計劃完成數字檔案館二期項目建設，實現多個部門重要資料文檔上線，為後續減少辦公耗材使用量奠定良好基礎。該項目已獲國家檔案局數字化轉型創新一類案例。同時，本行繼續在全行和各省直分行單位推廣無紙化會議系統，報告期內利用該系統召開會議 452 次，節省紙張超 200 萬張，進一步減少日常運營對自然資源的依賴程度。



圖注：交通銀行無紙化會議系統

### 案例：節儉用餐，鼓勵員工踐行「光碟行動」

「舌尖上的浪費」與踐行保護資源的理念背道而馳。交行堅決貫徹習近平總書記關於制止餐飲浪費行為的重要指示精神，印發《關於帶頭制止餐飲浪費行為、培養節約習慣，踐行勤儉節約新風尚的倡議》，要求全行上下厲行節約反對浪費。經過學習教育、責任落實、宣傳引導、流程管理等十項措施，總行機關各類原材料的使用量穩步下降，各省直分行通過加強精細化管理，亦獲得顯著成效。交行「光碟行動」為培養全行員工勤儉節約的良好美德夯實基礎，同時助力在全社會營造浪費可恥、節約為榮的氛圍。



延伸閱讀：《堅決制止餐飲浪費行為，交行在行動》

表註：2020 年總行各樓宇（園區）綠色辦公統計

指標	總量	人均 (按 10,765 人計)
總行各樓宇（園區）	用水 27.62 萬噸 用電 10,239.57 萬度 用天然氣 118.26 萬立方米	用水 25.65 噸/人 用電 9,511.91 度/人 用天然氣 109.85 立方米/人
溫室氣體排放	直接排放 2,554.92 噸 CO <sub>2</sub> e 間接排放 80,687.79 噸 CO <sub>2</sub> e 合計排放 83,242.71 噸 CO <sub>2</sub> e	合計排放 7.73 噸 CO <sub>2</sub> e/人
總能耗量折合標準煤	31,027 噸	
紙張消耗	32.62 噸	0.00303 噸/人
視訊會議	7,340 次	

注：

1. 直接與間接溫室氣體排放計算係數來源於《上海市旅遊飯店、商場、房地產業及金融業辦公建築溫室氣體排放核算與報告方法（試行）》。
2. 直接與間接能源消耗的統計邊界與溫室氣體的統計邊界一致，採用國家統計局能源統計折算方法。

表註：總行 2020 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）	543,936
輕型汽車（2.5-3.5 噸）	72,808
輕型汽車（3.5-5.5 噸）	33,730
中型及重型汽車（5.5-15 噸）	30,326

燃料類別	使用量（公升）	人均（公升/人） （按 10,765 人計）
柴油	6,915	0.6424
汽油	81,335	7.5555

表註：總行 2020 年排放物統計

排放物種類	排放量（噸）
氮氧化物（NO <sub>x</sub> ）	0.8131
硫氧化物（SO <sub>x</sub> ）	0.0131
顆粒物（PM）	0.0908

注：

1. 排放物計算係數來源於香港聯交所《環境關鍵績效指標彙報指引》。

表註：總行 2020 年電子信息產品廢棄物排放情況（無害廢棄物）

電子信息產品廢棄物類型	總量（件）	人均（件/人） （按 10,765 人計）
-------------	-------	--------------------------

主機	24	0.00223
顯示器	24	0.00223
手提電腦	736	0.06837
打印機	2	0.00019

表註：總行 2020 年有害廢棄物排放情況

廢棄物類型	總量 (件)	人均 (件/人) (按 10,765 人計)
油墨、染料、顏料、油漆廢物； 廢棄硒鼓墨水匣	400	0.03716
日光燈	7,375	0.68509
廢棄的鉛蓄電池、鎘鎳電池、氧化汞電池、汞開關、螢光粉和陰極射線管	48	0.00446
廢電路板	217	0.02016

注：

1. 10,765 人=總行本部員工 (含派遣制)。

## 8. 求新謀變 攜手員工成長

### 回應可持續發展趨勢

員工是交行最寶貴的財富，也是我們實現可持續發展的不竭動力。2020年，本行秉持「共創、共榮、共享、共發展」的人才觀，充分聽取員工心聲，完善員工發展路徑，不遺餘力地幫助員工在工作中收穫成長與幸福，凝心聚力，共創美好未來。

### 對標聯合國可持續發展目標



### 我們的行動

保障員工基本權益；賦能員工職業發展；呵護員工身心健康

### 我們的績效

境內員工流失率：2.85%

境內女性高管比例：39.00%

## 8.1 共創多元環境

交行的發展離不開每位員工的勞動與創造，多元包容的工作環境有助於充分發揮員工創造力，進一步激發交行內在活力。2020年，我們繼續為員工打造公平、公正、多元的職業發展平台，與員工攜手並進，共同成長。

### 8.1.1 員工基本情況

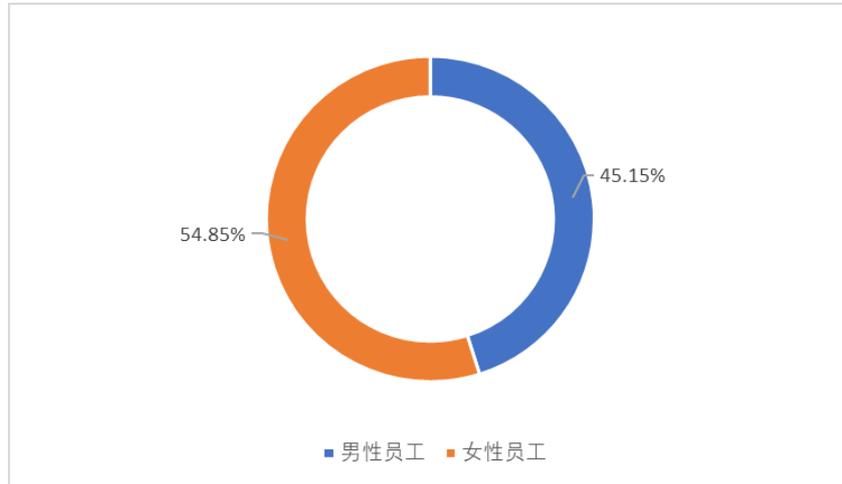
本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等國家和地方相關法律法規，結合本行《交通銀行勞動合同辦法》《交通銀行員工招聘錄用與內部流動管理辦法》《穩健薪酬管理辦法》《交通銀行加班工資管理暫行辦法》《交通銀行員工請休假規定》《境內行補充醫療保險管理辦法》等規章制度，對員工的招聘及晉升、薪酬及解雇、工作時數、假期，及其他福利待遇等進行嚴格的規範與管理，恪守平等僱傭、同工同酬的用工政策，從根源上杜絕任何歧視行為，以及童工、強制勞工情況的發生。

報告期內，本行與所有在崗勞動合同制員工簽訂勞動合同，並在保障員工社會保險基本

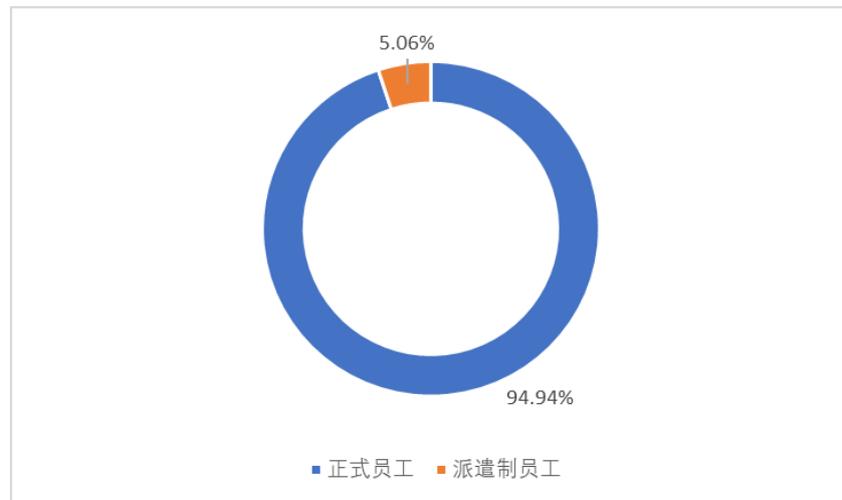
權益的同時，結合實際建立了企業年金、補充醫療保險、員工體檢、育兒假等福利制度，切實減輕社會負擔，解決員工後顧之憂。

### 關鍵績效

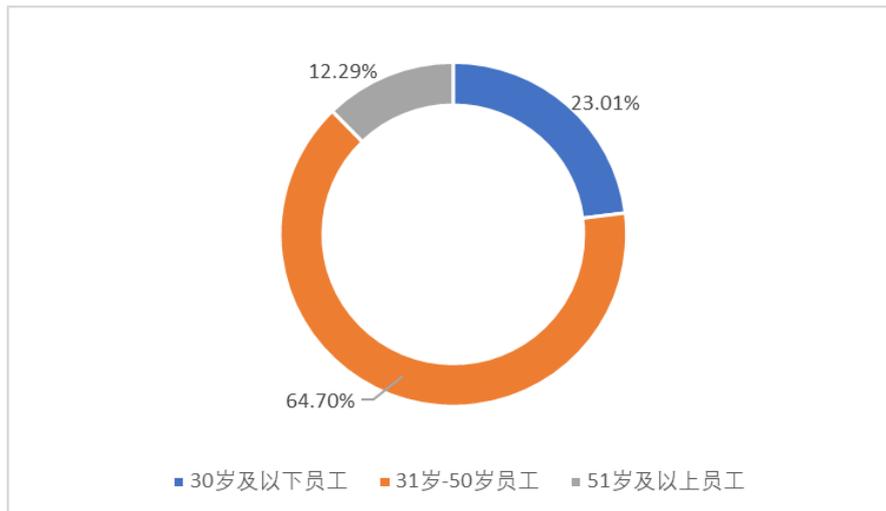
員工總數（境內外）：87,331 人



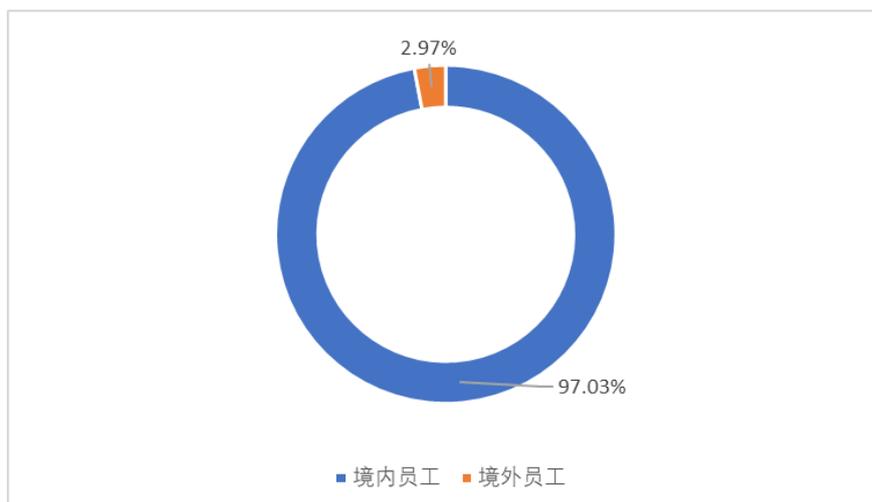
圖注：員工性別結構（境內）



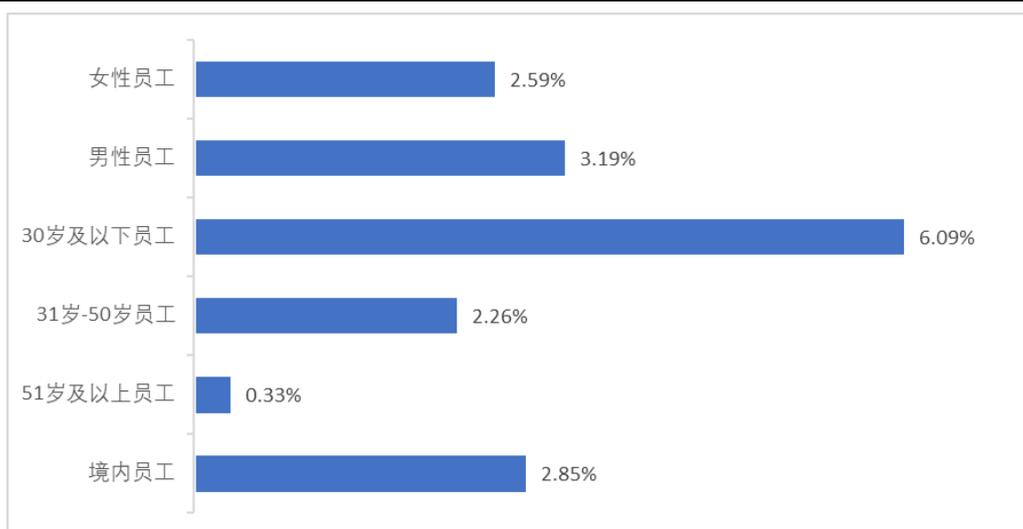
圖注：員工雇傭類型結構（境內）



圖注：員工年齡結構（境內）



圖注：員工地區結構



圖注：員工流失比率（境內）

注：30歲及以下流失員工主要為經營單位對公、零售、同業客戶經理和客戶服務經理等營銷、營運相關人員。

### 8.1.2 深化民主管理

交通銀行各級工會大力加強以職工代表大會為基本形式的民主管理建設，不斷完善基層民主管理體系，推動構建和諧勞動關係。

2020年，交通銀行召開職工代表大會第十三、十四次會議，審議通過了《關於總行負責人2020年履職待遇及業務支出預算情況的報告》《交通銀行企業年金計畫實施細則》《關於申報特殊工時情況的報告》等重要規章制度，有效落實廣大員工的知情權、參與權、審議權和監督權，實現企業與員工公平對話、共同發展。

面對員工權益爭議，交通銀行依據《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：「餃子」平台傳達心聲，切實回應員工訴求

員工的意見、建議甚至批評都應當被鼓勵、被包容。為了更好地暢通上下言路，反饋一線需求，實現無障礙、無阻隔的平等交流，2020年，交行上線「餃子」平台。

通過該平台，基層員工可以和總行部門直接對話、即時觸達，總行部門能夠在平台上對政策進行解釋、輔導，通過問答、批評、質疑、解釋等良性互動，使得部門管理運行更加透

明、高效，從而進一步提升全行響應基層、響應市場、響應客戶的能力。

## 8.2 賦能職業發展

我們相信，完善的制度體系是幹部人才隊伍永續發展的「壓艙石」「定盤星」。報告期內，本行制定下發直屬機構領導班子和幹部隊伍建設、幹部員工履職回避與交流輪崗、教育培訓管理等方面規劃、意見、辦法、細則等共 13 項，著力夯實員工培訓與發展的制度基礎。

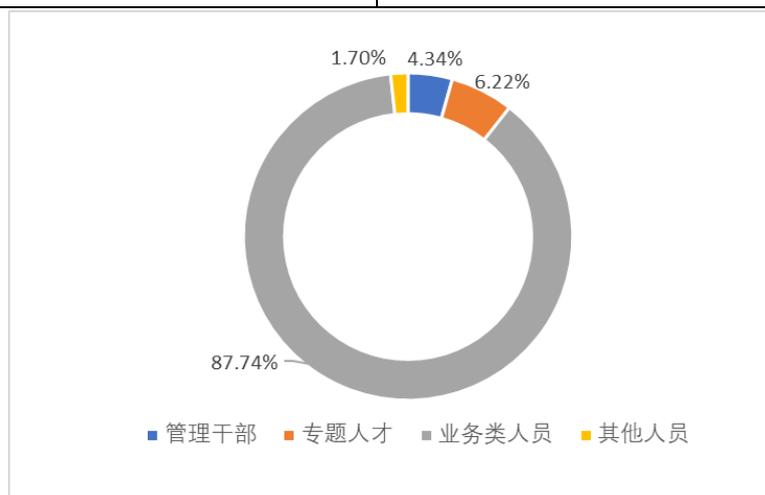
此外，本行立足自身及每位員工在新發展階段，以及疫情特殊背景下的發展訴求，深化人才培養，暢通發展通道，豐富培訓形式，為不同層級、崗位的員工搭建快速成長的平台，為本行繼續穩中求變、銳意進取積蓄發展動能。

### 8.2.1 推進人才培養

本行通過不斷夯實教育培訓制度基礎，明晰分層分類的培訓項目體系，並結合金融科技萬人計畫、金融科技（Financial Technology, FinTech）管培生項目、存量人才賦能轉型等專項人才培養工程，聚力推進人才隊伍轉型優化。2020 年全行開展培訓 9,201 期，覆蓋 133.60 萬人次。

表注：受訓員工百分比（按員工類別劃分）

受訓員工類別	百分比
管理幹部	100%
專題人才	100%
業務類人員	100%
其他人員	100%



圖注：員工受訓時數百分比（按員工類別劃分）

注：

管理幹部培訓主要指 D、C 職等管理幹部相關培訓；專題人才培訓主要指綜合化網點負責人輪訓、金融科技及風險授信改革等培訓；業務類培訓主要指公司、零售、同業、風險等板塊相關培訓；其他培訓主要指新員工、扶貧人員、客戶等相關培訓。

**表註：人才隊伍建設亮點舉措**

鼓勵交流任職	選派幹部員工赴分行、系統外交流掛（任）職，試點搭建區域內直屬機構幹部資源分享互通平台，鼓勵人才紮根基層任實職、擔實責、出實績
選育年輕幹部	啟動優秀年輕幹部人才培養「百千萬工程」，推動年輕幹部拓視野、補弱項
延展專家職級	修訂專家序列職位聘任管理辦法，延展專家職級跨度，強化業績導向和正向激勵
優化管培生培養機制	完善貼近基層、注重實踐的培養考核體系，落實晉升退出機制，項目成立以來累計招收管培生 400 餘名，129 人走上中層及以上管理崗位

**案例：金融科技萬人計畫——為數字化轉型積蓄動能**

數字化轉型所帶來的人才隊伍建設挑戰是全新的，對本行數字化領導者和數字化專業人才提出了更高的能力要求。在此背景下，本行提出打造一支「人數過萬、佈局前瞻、敏捷高效、價值創造」的科技引領生力軍隊伍理念，明確人才外部引進、內部轉型、激勵賦能三大路徑，推進金融科技人才「萬人計畫」。

報告期內，本行逐步推動全行員工在現有崗位上運用金融科技提升經營質效和服務客戶的能力，逐步建立針對金融科技各類人才的培訓、培養、認證體系，共舉辦 15 期金融科技類線上課題培訓，共計培訓 14,000 餘人，並啟動首批行內金融科技人才培訓考試認證工作，全行約 17,000 名幹部員工踴躍報名。

**案例：「e 校園」——提升培訓資源可及性**

受到新冠肺炎疫情影響，傳統線下培訓工作面臨挑戰。為推進培訓工作正常有序開展，擴大培訓資源覆蓋面，本行積極轉變教育培訓方式，加快線上教育資源整合開發，促進線上

線下培訓一體化深度融合，綜合採用面授、網絡、視頻以及線上線下相結合的混合培訓方式。

報告期內，全行舉辦網絡培訓 2,590 期，共培訓 90 萬餘人次；舉辦混合培訓 2,052 期，共培訓約 16.60 萬人次；舉辦視頻培訓 333 期，共培訓約 9.38 萬人次；舉辦面授培訓 4,226 期，共培訓 17 萬餘人次。



圖注：交通銀行雇主形象得到市場充分認可，榮獲 2020 年度「中國大學生喜愛雇主」「中國典範雇主」「中國年度最佳雇主」「非凡雇主」等多個業內重量級獎項

### 關鍵績效

報告期內，本行積極參與上海人才工程，4 人入選領軍金才，7 人入選青年金才，創歷年新高。

### 8.2.2 完善發展路徑

本行著力構建職級跨度清晰、發展規則明確、激勵約束到位的新職位體系，增強薪酬正向激勵，努力為員工實現個人理想、展現個人價值提供廣闊的發展平台，打造員工與交行的命運共同體。

表註：搭建員工發展平台

改革員工晉升體制	優化薪酬激勵機制
<ul style="list-style-type: none"> <li>系統梳理現行職位體系，研究優化各職位層次職級跨度，完善集職位晉升、職級晉升、職檔晉升于一體的幹部員工職業發展路徑</li> <li>明確幹部專家橫向轉換通道，強化與</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將交行高管人員的薪酬激勵與全行中長期業績風險緊密掛鉤，發揮薪酬在公司治理和風險管控中的導向作用</li> <li>完善 D 職等幹部任期激勵，強化薪酬激勵與業績緊密關聯</li> </ul>

<p>考核結果掛鉤的降職降級、職務調整等負向約束機制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 報告期內，職位體系優化已在 6 家省直分行和總行開展試點，並進行評估總結</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 健全績效工資延期支付制度，實現二級經營單位負責人全覆蓋</li> <li>• 探索基金、保險代銷產品全行統一計價，提高激勵透明性、及時性</li> </ul>
---	--

### 8.3 建設幸福家園

健康幸福的工作環境是員工建立對企業歸屬感的基礎。交通銀行始終將員工的職業健康安全放在突出位置，努力營造和諧愉悅的工作氛圍，不斷增強員工的獲得感與幸福感。

#### 8.3.1 保障職業健康

保障員工職業健康安全是企業持續高效運轉的前提。交通銀行不斷完善健康保障制度體系，為全體員工的身心健康保駕護航。

表註：員工健康保障措施

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定《交通銀行模範職工之（小）家建設管理辦法（暫行）》《交銀互助會管理辦法》等規章制度，完善員工健康保障措施，為員工安全的工作環境保駕護航</li> <li>• 舉辦健康講座、體檢報告解讀、健康指導類服務、線上微課專家互動問答等活動</li> <li>• 為女職工定制體檢套餐，做好女職工身心健康服務疏導</li> <li>• 投入專項經費，採購口罩、洗手液、酒精等防疫物資，保障員工身體健康</li> </ul>
--

交通銀行總行員工工傷情況

指標名稱	2020 年	2019 年	2018 年
因工死亡人數（人）	0	1	0
因工死亡比率（%）	0	0.012	0
因工傷損失工作日數 （日）	40.5	——	——

注：數據覆蓋總行部門（卡中心除外）。

以「積極、健康、自由、快樂」的健康理念為引導，交通銀行持續創新文體活動，豐富

員工業餘生活，努力營造輕鬆、健康的工作氛圍。



圖注：湖南省分行開展「凝心聚力 砥礪前行」2020年健康行活動



圖注：廣東省分行組織「金鼠迎春共團圓、幸福交行譜新篇」新春遊園活動

### 8.3.2 落實幫扶慰問

以「增強服務意識，整合服務資源，改進服務方式，宣導福利政策」為原則，交通銀行打造「小事實事具體事」品牌，從發放防疫物資、組織健康講座等小事、實事、具體事抓起，努力解決員工最困難最憂慮最急迫的實際問題，提升員工的獲得感、幸福感和安全感。

#### 關鍵績效

報告期內，慰問全行大病困難員工及扶貧幹部 2,498 人，發放慰問金 868.2 萬元。

疫情期間對全行確診員工及病患家屬、醫務人員家屬、因疫情影響造成兒童監護缺失的員工家庭等發放慰問金 944.45 萬元。

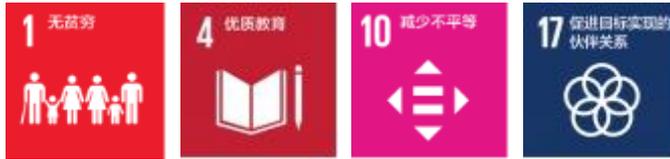
全行共計 71,900 名員工自願加入互助會，共募集互助金 638.27 萬元，為 478 人次困難員工發放補助金 522.36 萬元。

## 9. 通時達變 共築幸福社區

### 回應可持續發展趨勢

企業既是和諧社區的受惠者也是貢獻者。本行秉持「為愛聚能、點藍未來」的公益品牌理念，主動融入社區建設，用心築建溫馨、和諧、幸福家園。

### 對標聯合國可持續發展目標



### 我們的行動

打造公益品牌；鼓勵志願服務

### 我們的績效

公益捐贈 11,096.75 萬元；開展公益項目 295 個；累計志願服務 715,884 小時

### 9.1 打造公益品牌

「BLUE 藍氣球公益」是本行持續履責、投身公益過程中逐漸打造出的公益品牌。秉承該品牌「祈福、大愛、團結、能量」的核心理念，本行持續完善《交通銀行對外捐贈管理辦法》，在精準扶貧、特殊教育、為老服務、扶弱撫幼等領域積極踐行社會公益，為弱勢群體送去溫暖與祝福，積極回報社會，助力打造一個更公平、更和諧的包容社區文化。

#### 表註：交通銀行專注公益服務領域，深化「BLUE 藍氣球公益」品牌內涵

脫貧攻堅	 <p>交行自 2002 年起承擔甘肅省天祝縣定點幫扶任務，2016 年起承擔四川省理塘縣、山西省渾源縣定點幫扶任務。多年來，交行堅持聚焦「兩不愁三保障」，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</p>
------	--

	<p><b>關鍵績效：</b>2020 年全年，交行扶貧捐贈金額達 4,441.45 萬元</p>
<p>助學特教</p>	<div data-bbox="689 302 1091 539" data-label="Image"> </div> <p>報告期內，交行聯合中國殘聯、教育部共同舉行 2020 年「交通銀行特教園丁獎」頒獎活動，引導社會關注殘疾人教育事業，為特教人群共同打造平等就學、健康成長的積極環境</p> <p><b>關鍵績效：</b>自 2007 年持續支持特殊教育工作以來，交行累計撥付捐贈資金 1.08 億元，惠及 3.73 萬余名殘疾學生、126 所特教學校</p>
<p>愛心為老</p>	<div data-bbox="662 913 1118 1169" data-label="Image"> </div> <p>為助力國家積極應對老齡化進程，回應老年人訴求，提升長者養老體驗，交行攜手滙豐銀行支持全國養老示範項目——上海江川路街道電機片區適老宜居改造項目，助力形成敬老、助老的良好社會氛圍</p> <p><b>關鍵績效：</b>交行攜手滙豐銀行於 2016 年出資發起「交行·滙豐上海頤樂行動計畫」，雙方共出資 1,200 萬元，資助項目 228 個，覆蓋 120 個社區，在 11 個老齡化嚴重的街道開展活動 2,186 次，惠及 14 萬余名社區老年居民</p>
<p>關愛兒童</p>	<div data-bbox="552 1704 1230 1917" data-label="Image"> </div>

	<p>自閉症被世界衛生組織（World Health Organization, WHO）列為首位的兒童精神疾病，我國每 100 人中就有一個自閉症患者。報告期內，交行舉辦「為愛添彩、通向明天」BLUE 藍氣球滬上星兒畫作公益拍賣會，呼籲社會各界公益力量關愛自閉症兒童，將「上海主場」打造成一個平等包容、處處有愛的宜居大都市</p>
	<p><b>關鍵績效：</b>拍賣會採用現場與網絡同步拍賣方式，順利拍賣了 11 幅自閉症兒童的畫作，共籌集約 6 萬元善款，拍賣所得全部用於自閉症兒童關愛事業</p>

## 9.2 積極回饋社區

交通銀行高度關注社會民生，在實現自身業務發展的同時，堅持將發展成果與社會共享，通過愛心捐贈、義務服務等多種形式，傳遞公益愛心，促進社會和諧。

### 關鍵績效

累計志願服務 715,884 小時，員工志願服務規模約 178,971 人次。

### 案例：「聽見全世界」公益行動，江蘇省分行向聽障兒童家庭傳遞溫暖

鳥啾蟲鳴、潺潺水蛙聲，這是每個孩子來到這個世界上即能聽到的美好。然而，卻有一群孩童的世界是一片沉寂，他們聽不到親人的呼喚，無法牙牙學語、與人溝通，聲音變成了阻隔人生幸福與美好未來的「一堵牆」。

江蘇省分行攜手持份者，三年來累計投入 170 萬餘元，為 20 名符合條件的聽障兒童成功植入人工耳蝸，其中最小受助者僅 2 歲半，最大受助者 13 歲。以「愛心大使」的身份陪伴這群特殊孩童成長，激發員工履行社會責任的擔當精神，讓每一個人都能聽見美好在發聲。



圖注：由江蘇省分行冠名的「聽見全世界」公益活動現場

### 案例：以書寄情，廈門分行用善心建一座「愛心圖書館」

書籍是人類進步的階梯，讀書是瞭解世界的視窗。廈門分行攜手新浪小海豚愛心圖書館開啟「hello blue 傳遞知識火炬」公益行，為泉州南安滿山紅小學建了一座「愛心圖書館」，為孩子們提供優質的圖書刊物，為通向美好未來點燃知識的火炬。廈門分行已經連續兩年在福建地區搭建「愛心圖書館」。



圖注：廈門分行「hello blue 傳遞知識火炬」公益行



圖注：自 2012 年起，澳門分行秉承「融入澳門，服務澳門」的理念，連續每年舉辦「交通銀行」杯兒童繪畫大賽，努力為粵港澳三地社區的兒童提供一個畫筆描繪夢想的舞臺

---

## 展望 2021

2021 年是「十四五」規劃開局之年，面對新征程新起點，本行將繼續以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實中央會議精神，發揮交行上海主場和普惠金融特色優勢，推動高質量發展，積極「建設具有財富管理特色和全球競爭力的世界一流銀行」。

**加快智慧轉型，服務實體經濟。**本行將堅持底線思維，健全風險防控機制，築牢風險防線；全面提升服務實體經濟能力，著力打造科技金融、普惠金融、貿易金融、財富金融的交行特色，加快長三角地區協同創新，推動經濟高質量發展；增強機遇意識，貫徹新發展理念，深度融入新發展格局，加快數字化轉型，以科技創新賦能業務發展，以客戶為中心、以數據為依託實現產品設計、平台對接、客戶支撐的一體化服務。

**堅持低碳發展，守護碧海藍天。**本行將貫徹落實「十四五」規劃構建生態文明體系的要求，助推經濟社會全面綠色轉型；通過不斷完善綠色信貸制度建設與分類管理，持續加大對綠色經濟、低碳經濟、循環經濟領域的支持力度，強化對客戶環境與社會風險的跟蹤管理；在推進綠色金融的同時，不斷完善自身環境管理體系，踐行綠色運營，提升辦公能效，向員工、客戶等持份者積極倡導綠色環保理念，增強應對及適應氣候變化的能力，助力建設低碳社會。

**投身社會公益，共築幸福家園。**本行將繼續秉持「共創、共榮、共享、共發展」的發展理念，從小事、實事、具體事抓起，著力解決員工最困難、最憂慮、最急迫的實際需求，暢通員工職業發展路徑；持續鞏固脫貧攻堅成果，確保扶貧工作目標不變、頻道不換、力度不減，實現脫貧攻堅與鄉村振興有效銜接；在做好疫情防控常態化的基礎上，積極投身社會公益，擴大「BLUE 藍氣球公益」品牌影響力，充分發揮品牌效應，號召員工與社會各界共同支持慈善公益事業。

新時代，新發展。站在「十四五」規劃的新起點，本行將繼續秉承「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，把握數字經濟脈搏，發揮上海主場優勢，打造交行普惠旗艦。同時，積極傾聽並回應持份者的期望與訴求，持續提升金融服務可持續發展的質效，與投資者、客戶、員工、社區等持份者攜手創造共同價值，共赴美好未來。



**注册会计帅独立鑒證報告**

致：交通銀行股份有限公司董事會

我們接受委託，對交通銀行股份有限公司（“交行”或“交通銀行”）2020年度社會責任報告中選定的2020年度關鍵數據（以下簡稱“關鍵數據”）執行了有限保證的鑒證業務。

**關鍵數據**

本報告就以下選定的2020年度交行社會責任報告關鍵數據（即2020年度交行社會責任報告第6-7頁關鍵績效）實施了有限保證鑒證工作程序。

我們的鑒證工作僅限於企業社會責任報告中選定的2020年度關鍵數據，企業社會責任報告中所披露的其他信息、2019年及以前年度信息均不在我們的工作範圍內。

**標準**

交通銀行股份有限公司編制2020年度社會責任報告關鍵數據所採用的標準列示於社會責任報告中第96-97頁的關鍵績效頁數據編報說明（以下簡稱“編報基礎”）中。

**管理層的责任**

按照編報基礎編制2020年度社會責任報告關鍵數據是交通銀行股份有限公司管理層的责任。這種责任包括設計、執行和維護與編制社會責任報告關鍵數據有關的內部控制，以使該等數據不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

**我們的獨立性与质量控制**

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒佈的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）中的獨立性及其他職業道德要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業胜任能力及應有的關注、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循國際質量控制準則第1號，藉此維護全面系統的質量控制體系，包括與遵守職業道德要求、專業標準和適用的法律和法規要求相關的書面政策與程序。

**注册会计帅的责任**

我们的责任是在执行鑒證工作的基礎上對2020年度社會責任報告關鍵數據發表結論。

我們根據《國際鑒證業務準則第3000號(修訂版)—歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行了鑒證工作。該準則要求我們計劃和實施工作，以形成鑒證結論。

普華永道中天會計師事務所(特殊普通合伙)  
中國上海青浦區麗澤路202號領匯企業廣場2層普華永道中心11樓 郵編200021  
總机: +86 (21) 2323 8888, 傳真: +86 (21) 2323 8900, 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2020年度企业社会责任报告中选定的2020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2020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2020年度企业社会责任报告中选定的2020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)

普华永道中文会计师事务所(特殊普通合伙)

中国上海市

2021年3月26日



---

## 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18個國家和地區設立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、臺北分行、倫敦分行、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、約翰尼斯堡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《交通銀行重大創新項目管理辦法》等相關規定，上報金融科技與產品創新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. 境內網點數是交行在中國境內持牌營業網點的數量。
11. 綠色類客戶數占比和綠色類授信餘額占比是綠色一類至四類客戶數及其授信餘額占全行授信客戶總數及其授信餘額的比重。

- 
12. 「兩高一剩」行業貸款占比是鋼鐵、煤炭、水泥、平板玻璃、煤化工（煉焦）、多晶硅、電解鋁和船舶等八個行業的貸款餘額總和占境內行全部貸款的比重。
  13. 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。
  14. 電子銀行業務分流率是通過電子渠道交易量占電子渠道交易量和非電子渠道交易量總和的比例，涵蓋境內各分行，不含境外分行和子公司。
  15. 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，總部能耗量折合標準煤是指天然氣使用量和用電量折合的標準煤量。
  16. 全行視訊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。
  17. 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。
  18. 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信息披露指引〉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。
  19. 境內外行員工總數是境內行和海外分（子）行範圍內的正式和派遣員工總人數；女性中高層管理人員是境內行職級 9 級及以上的女性員工總數；少數民族員工指境內行少數民族員工總人數，包括正式和派遣員工。
  20. 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，包括抗疫捐贈和扶貧捐贈。
  21. 客戶投訴回訪滿意度是指交行全年通過對投訴客戶的回訪，調研的客戶投訴處理滿意度。

香港聯合交易所 ESG 指引

本報告已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文。

環境範疇				
層面	指標編號	指標內容	所在章節	披露情況
A1: 排放物	一般披露項	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (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。	綠色運營	包含
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色運營	包含
	A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營	包含
	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）。	綠色運營	包含
	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）。	綠色運營	包含
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營	目標計畫未來披露
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營	目標計畫未來披露
A2: 資源使用	一般披露項	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色運營	包含

	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）。	綠色運營	包含
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色運營	包含
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營	目標計畫未來披露
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色運營	目標計畫未來披露
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用	
A3：環境及天然資源	一般披露項	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	應時順變 促進綠色發展	包含
	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。	應時順變 促進綠色發展	包含
A4：氣候變化	一般披露項	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化	包含
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	計畫未來披露	
<b>社會範疇</b>				
<b>層面</b>	<b>指標編號</b>	<b>指標內容</b>	<b>所在章節</b>	<b>披露情況</b>
B1：僱傭	一般披露項	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及	共創多元環境	包含

		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。		
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	共創多元環境	包含
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	共創多元環境	包含
B2: 健康與安全	一般披露項	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (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。	建設幸福家園	包含
	B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	建設幸福家園	包含
	B2.2	因工傷損失工作日數。	建設幸福家園	包含
	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。	建設幸福家園	包含
B3: 發展及培訓	一般披露項	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	賦能職業發展	包含
	B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	賦能職業發展	部分包含
	B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	計畫未來披露	
B4: 勞工準則	一般披露項	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。	共創多元環境	包含
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	共創多元環境	包含
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	無童工或強制勞工情況出現	

B5: 供應鏈管理	一般披露項	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	綠色運營	包含
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	綠色運營	包含
	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，以及相關執行及監察方法。	綠色運營	包含
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色運營	部分包含
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	綠色運營	包含
B6: 產品責任	一般披露項	有關所提供產品和服務的健康與安全、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。	優化金融服務	包含
	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。	優化金融服務	包含
	B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	走進交行	包含
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	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。	優化金融服務	包含

B7: 反貪污	一般披露項	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
	B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	走進交行	包含
	B7.2	描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法。	走進交行	包含
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	走進交行	包含
B8: 社區投資	一般披露項	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	初心不變 決勝脫貧攻堅 打造公益品牌	包含
	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)。	打造公益品牌	包含
	B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	初心不變 決勝脫貧攻堅 通時達變 共筑幸福社區	包含

## 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	所在章節	披露情況	
1. 組織概況	披露項 102-1 組織名稱	走進交行	包含
	披露項 102-2 活動、品牌、產品和服務	走進交行	包含
	披露項 102-3 總部位置	走進交行	包含
	披露項 102-4 經營位置	走進交行	包含
	披露項 102-5 所有權與法律形式	走進交行	包含
	披露項 102-6 服務的市場	走進交行	包含
	披露項 102-7 組織規模	走進交行	包含
	披露項 102-8 關於員工和其他工作者的信息	共創多元環境	包含
	披露項 102-9 供應鏈	綠色運營	包含
	披露項 102-10 組織及其供應鏈的重大變化	走進交行 綠色運營	包含
	披露項 102-11 預警原則或方針	走進交行	包含
	披露項 102-12 外部倡議	責任管理	包含
2. 戰略	披露項 102-14 高級決策者的聲明	高管致辭	包含
	披露項 102-15 關鍵影響、風險和機遇	高管致辭 走進交行	包含
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
	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
4. 管治	披露項 102-18 管治架構	走進交行	包含
	披露項 102-19 授權	走進交行	包含
	披露項 102-20 行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	責任管理	包含
	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
	披露項 102-22 最高管治機構及其	走進交行	包含

	委員會的組成		
	披露項 102-23 最高管治機構主席	高管致辭 走進交行	包含
	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 責任管理	包含
	披露項 102-27 最高管治機構的集體認識	走進交行	包含
	披露項 102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	責任管理	包含
	披露項 102-30 風險管理流程的效果	走進交行	包含
	披露項 102-31 經濟、環境和社會議題的評審	責任管理	包含
	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
	披露項 102-33 重要關切問題的溝通	責任管理	包含
	披露項 102-34 重要關切問題的性質和總數	責任管理	包含
5. 持份者參與	披露項 102-40 持份者群體列表	責任管理	包含
	披露項 102-41 集體談判協定	共創多元環境	包含
	披露項 102-42 持份者的識別和遴選	責任管理	包含
	披露項 102-43 持份者參與方針	責任管理	包含
	披露項 102-44 提出的主要議題和關切問題	責任管理	包含
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
	披露項 102-46 界定報告內容和議題邊界	責任管理	包含
	披露項 102-47 實質性議題列表	責任管理	包含

		披露項 102-48 信息重述	關於本報告	包含
		披露項 102-49 報告變化	關於本報告	包含
		披露項 102-50 報告期	關於本報告	包含
		披露項 102-51 最近報告日期	關於本報告	包含
		披露項 102-52 報告週期	關於本報告	包含
		披露項 102-53 有關本報告問題的 連絡人信息	關於本報告	包含
		披露項 102-54 符合 GRI 標準進行 報告的聲明	GRI 內容索 引	包含
		披露項 102-55 GRI 內容索引	GRI 內容索 引	包含
		披露項 102-56 外部鑒證	獨立鑒證報 告	包含
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	識時通變 驅動經濟發 展 數字變革 提速普惠金 融	包含
	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 識時通變 驅動經濟發 展 數字變革 提速普惠金 融	包含
		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	應對氣候變 化	包含
		披露項 201-3 義務性固定福利計畫 和其他退休計畫	共創多元環 境	包含
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	求新謀變 攜手員工成 長	包含

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	識時通變 驅動經濟發展 數字變革 提速普惠金融	包含
	議題專項披露	披露項 203-1 基礎設施投資和支持性服務	識時通變 驅動經濟發展	包含
		披露項 203-2 重大間接經濟影響	識時通變 驅動經濟發展 數字變革 提速普惠金融	包含
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	綠色運營	包含
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
	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
		披露項 205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	走進交行	包含
		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
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
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	應時順變 促進綠色發	包含

	露		展	
	議題專項披露	披露項 302-1 組織內部的能源消耗量	綠色運營	包含
		披露項 302-2 組織外部的能源消耗量	綠色運營	包含
		披露項 302-3 能源強度	綠色運營	包含
		披露項 302-4 減少能源消耗量	綠色運營	包含
		披露項 302-5 降低產品和服務的能源需求	綠色運營	包含
GRI 305: 排放	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	綠色運營	包含
	議題專項披露	披露項 305-1 直接(範疇1)溫室氣體排放	綠色運營	包含
		披露項 305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	綠色運營	包含
		披露項 305-4 溫室氣體排放強度	綠色運營	包含
		披露項 305-5 溫室氣體減排量	綠色服務	包含
		披露項 305-7 氮氧化物(NO <sub>x</sub> )、硫氧化物(SO <sub>x</sub> )和其他重大氣體排放	綠色運營	包含
GRI 306: 污水和廢棄物	GRI 103: 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	綠色運營	包含
	議題專項披露	披露項 306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	綠色運營	包含
GRI 307: 環境合規	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	綠色運營	包含
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	綠色運營	包含
	議題專項	披露項 308-1 使用環境標準篩選的	綠色運營	包含

	披露	新供應商		
GRI 401: 雇傭	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	求新謀變 攜手員工成 長	包含
	議題專項 披露	披露項 401-1 新進員工和員工流動 率	共創多元環 境	包含
		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	共創多元環 境	包含
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	共創多元環 境	包含
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	建設幸福家 園	包含
	議題專項 披露	披露項 403-3 職業健康服務	建設幸福家 園	包含
		披露項 403-5 工作者職業健康安全 培訓	建設幸福家 園	包含
		披露項 403-6 促進工作者健康	建設幸福家 園	包含
		披露項 403-9 工傷	建設幸福家 園	包含
披露項 403-10 工作相關的健康問 題	建設幸福家 園	包含		
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	賦能職業發 展	包含
	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	賦能職業發 展	包含
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	共創多元環 境	包含
	議題專項	披露項 405-1 管治機構與員工的多	共創多元環	包含

	披露	元化	境	
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	共創多元環 境	包含
	議題專項 披露	披露項 406-1 歧視事件及採取的糾 正行動	共創多元環 境	包含
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	共創多元環 境	包含
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	共創多元環 境	包含
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	共創多元環 境	包含
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	優化金融服 務	包含
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	共創多元環 境	包含
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	共創多元環 境	包含
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	初心不變 決勝脫貧攻 堅 通時達變 共築幸福社 區	包含

	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	初心不變 決勝脫貧攻堅 通時達變 共築幸福社區	包含
		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	初心不變 決勝脫貧攻堅 通時達變 共築幸福社區	包含
GRI 414: 供應商社會評估	GRI 103 管理方法披露	對實質性議題及其邊界的說明; 管理方法及其組成部分; 管理方法的評估	綠色運營	包含
	議題專項披露	披露項 414-1 使用社會標準篩選的新供應商	綠色運營	包含
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	初心不變 決勝脫貧攻堅	包含
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	優化金融服務	包含
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	優化金融服務	包含
	議題專項披露	披露項 417-1 對產品和服務信息與標識的要求	優化金融服務	包含
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	優化金融服務	包含

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
----------------------------	----------------------------	--------------------------------------	------	----

---

## 意見反饋表

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 2020 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？

---

蓝气球公益  
Blue  
品牌理念



 交通銀行  
BANK OF COMMUNICATIONS