



交通銀行股份有限公司
2021 年社會責任（ESG）報告

2022 年 3 月

關於本報告

報告範圍

本報告覆蓋交通銀行股份有限公司及附屬公司。

本報告時間範圍自 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，發佈週期為年度。部分內容超出上述範圍。

本行於 2022 年 3 月 25 日發佈《交通銀行股份有限公司 2021 年社會責任(ESG)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》、中國人民銀行《金融機構環境信息披露指南》、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《關於發佈〈上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作〉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)發佈的《GRI (Global Reporting Initiative)可持續發展報告標準》等編寫。

報告編制流程

本報告以本行企業社會責任(ESG)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利益相關方積極溝通，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》進行第三方鑒證，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 2021 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 2021 年為主，部分包括以前年度數據。

本報告披露數據所使用的統計方法與往年保持一致。如統計方法或關鍵績效指標有任何變更或有任何其他影響有意義比較的相關因素，報告中將會清楚說明。

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”以“交通銀行”“交行”“本行”“全行”或“我們”表示；“本行及附屬公司”以“全集團”“本集團”“集團”表示。

報告編委會

編委會主任：任德奇

副主任：劉珺

總編輯：樂立冰

執行主編：錢瑩

責任編輯：徐瑩、梅穎

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

目錄

關於本報告.....	2
目錄.....	4
行領導致辭.....	6
1. 走進交行.....	8
1.1 公司概況.....	8
1.2 關鍵績效.....	9
1.3 榮譽榜.....	11
2. 專題一：黨建引領 強根鑄魂.....	13
2.1 牢記初心使命 共慶百年華誕.....	13
2.2 黨史學習教育 堅定理想信念.....	17
2.3 以人民為中心 為群眾辦實事.....	19
3. 專題二：數字交行 智領未來.....	21
3.1 專注智慧產品研發.....	21
3.2 驅動行業數字轉型.....	25
3.3 助力高效決策運營.....	28
3.4 賦能風險防控建設.....	29
4. 治理篇：道正行穩 永續經營.....	30
4.1 治理概況.....	30
4.2 合規管理.....	32
4.3 風控管理.....	35
4.4 責任管理.....	36
5. 經濟篇：高質發展 砥礪前行.....	41
5.1 提質共振，增添經濟新動能.....	41
5.2 質效並進，拓展金融普惠性.....	52
6. 環境篇：綠色轉型 和諧共生.....	67
6.1 綠色金融，共創綠色未來.....	67
6.2 綠色運營，深耕低碳發展.....	75
7. 社會篇：凝聚合力 共創共富.....	83
7.1 關懷員工，建設幸福家園.....	83
7.2 社區共建，築夢美好生活.....	94
獨立鑒證報告.....	102

關鍵績效頁數據編報說明.....	104
香港聯合交易所 ESG 指引.....	106
GRI 內容索引.....	111
意見反饋表.....	119

行領導致辭

2021 年是黨和國家歷史上具有里程碑意義的一年。面對百年變局和世紀疫情交織的挑戰，交通銀行堅決貫徹黨中央、國務院決策部署，立足“兩個大局”，認真落實金融工作“三項任務”，統籌推進疫情防控和經營發展，保持和鞏固了“穩中有進、穩中提質”的發展態勢，實現了“十四五”良好開局。截至 2021 年末，實現淨利潤 875.81 億元，同比增長 11.89%，平均資產回報率 0.80%，資本充足率達 15.45%，不良貸款率 1.48%，每股社會價值貢獻值 4.90 元。連續十三年躋身《財富》(Fortune) 世界 500 強，營業收入排名第 137 位；連續五年蟬聯《銀行家》(The Banker) 全球千家大銀行一級資本排名第 11 位。在業績平穩向好的同時，我們全面履行社會責任，完善 ESG 治理體系，充分展現了優秀企業社會公民的良好形象。

紮根本源，服務實體經濟

萬物得其本者生，百事得其道者成。一年來，我們心懷“國之大者”，深化金融供給側結構性改革，不斷提升服務實體質效，推動金融供給實現“總量增、結構優、費率降”，全年為實體經濟提供超過 1 萬億元的增量信貸資金支持。對接重點區域戰略，全力服務構建“雙循環”新發展格局。發揮國際化、綜合化優勢，服務“一帶一路”建設，不斷提升跨境跨業跨市場金融服務水平，助力建設良好的國際營商環境。聚焦“長三角龍頭銀行”建設，為長三角地區提供同城化金融等特色服務，推動長三角區域一體化發展。出台雄安新區、粵港澳大灣區等金融服務方案，為重點區域經濟發展提供有力支持。以數字化轉型破解信息不對稱難題，積極踐行金融普惠。發佈“普惠 e 貸”“交銀 e 關通”等產品，為小微民營企業提供精準的服務。積極落實中央穩鏈保鏈要求，加快推動產業鏈金融服務規模和質效，支持鏈屬小微企業發展。2021 年，普惠型小微企業貸款餘額 3,388.19 億元，增幅達 49.23%。

擔當使命，發力鄉村振興

脫貧圓夢，再啟新程。一年來，我們將鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接，全面發力鄉村振興領域。總行新設鄉村振興金融部，構建“黨委總抓、橫向到邊、縱向到底、全體動員、全面推進”的組織保障。梳理匯集集團各條線涉農產品與服務，打造“交銀益農通”統一品牌。以產業幫扶為重點，對接地方資源稟賦，服務地方產業振興。2021 年，全行全口徑涉農貸款餘額 6,544.61 億元，增幅 14.13%。累計向總行定點幫扶縣投入幫扶捐贈資金約 2.3 億元。

綠色低碳，推動持續發展

取之有度，用之有節。一年來，我們持續踐行綠色發展理念，成立綠色金融發展委員會，

健全綠色金融治理體系與制度建設，打造多元化綠色金融產品及服務體系，積極助力“雙碳”目標實現，著力為綠色發展貢獻交行力量。截至2021年末，交通銀行人民銀行口徑綠色貸款餘額4,767.63億元，同比增長31.37%，其中，清潔能源產業貸款876.12億元，同比增長90.57%。與此同時，我們加強數字化轉型頂層設計，出台金融科技五年規劃和行動方案，並在產品創新、風險管理與內部運營中，積極應用大數據、人工智能、雲計算、區塊鏈等先鋒科技，推動經營管理全面轉型重塑。全年科技投入同比增長51.43%。“多方安全計算平台及場景應用項目”榮獲人民銀行“2020年度金融科技發展獎”一等獎。

以人為本，共創美好生活

民胞物與，天下大同。一年來，我們持續關注客戶、員工和社區的需求與發展，積極創造共同價值。完善消費者保障體系，在2020年度人民銀行消保評估獲評A+。著力提高金融服務的可得性、覆蓋率和滿意度，以上海“主場”為突破口，不斷拓展“交銀e辦事”服務方案的深度和廣度，紓解民生服務的難點痛點；推出“交銀養老”品牌項目及多項適老舉措，貢獻老齡化問題的解決。持續開展特色公益活動，向河南捐款1,000萬元馳援防汛搶險和災後重建，全年捐贈支出5,193.52萬元。對接新時代人才強國戰略，打造金融科技萬人計劃等人才建設工程，暢通員工發展通道，推動員工共享發展。

2022年是我國踏上全面建設社會主義現代化國家、向第二個百年奮鬥目標進軍新征程的重要一年。交通銀行將紮實踐行“穩”與“進”，把握新發展階段，貫徹新發展理念，服務構建新發展格局，全力服務好“六穩”“六保”工作，賦能千行百業、服務社會民生，以高質量發展的優異成績迎接黨的二十大勝利召開！

交通銀行董事長 任德奇

交通銀行行長 劉珺

2022年3月25日

1. 走進交行

1.1 公司概況

本行始建於 1908 年，是中國歷史最悠久的銀行之一。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。

本行為客戶提供各類公司和個人金融產品和服務，如存貸款、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、財富管理、銀行卡、私人銀行、資金業務等。此外，本集團通過全資或控股子公司，涉足金融租賃、基金、理財、信託、保險、境外證券和債轉股等業務領域。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

指標名稱		2019年	2020年	2021年
經濟 績效	資產總額（億元）	99,056.00	106,976.16	116,657.57
	貸款總額（億元）	53,042.75	58,484.24	65,604.00
	集團淨利潤（億元）	772.81	782.74	875.81
	納稅總額（億元）	300.25	328.94	291.83
	股利分配（億元）	233.93	235.41	262.89
	每股股利（元）	0.315	0.317	0.354
	平均資產回報率（%）	0.80	0.77	0.80
	平均股東權益報酬率（%）	11.20	10.35	10.76
	不良貸款率（%）	1.47	1.67	1.48
	撥備覆蓋率（%）	171.77	143.87	166.50
	資本充足率（%）	14.83	15.25	15.45
	一級資本充足率（%）	12.85	12.88	13.01
	核心一級資本充足率（%）	11.22	10.87	10.62
	境外銀行機構資產總額（億元）	11,640.18	12,409.92	11,872.34
	境外銀行機構利潤（億元）	63.63	61.09	57.01
	非銀控股子公司資產總額（億元）	3,897.18	4,837.12	5,313.04
	非銀控股子公司利潤（億元）	53.79	80.24	106.55
	中西部地區貸款餘額（億元）	15,182.00	17,610.00	19,960.36
	中小微企業貸款餘額（億元）	15,644.01	18,425.36	21,026.24
	涉農貸款餘額（億元）	6,077.82	6,313.13	6,544.61
保障性住房貸款餘額（億元）	875.55	868.00	723.46	
科教文衛行業貸款餘額（億元）	968.75	1,129.61	1,221.96	
個人貸款餘額（億元）	17,547.65	19,808.82	22,850.96	

	境內網點數（個）	3,079	2,929	2,889
社會 績效	每股社會貢獻值（元）	4.87	4.78	4.90
	境內外行員工總數（人）	87,828	87,331	86,690
	女性中高層管理人員（人）	3,011	3,191	3,220
	少數民族員工（人）	3,992	4,000	4,035
	員工平均培訓時長（小時）	/	/	97.52
	捐贈支出（萬元）	4,334.71	11,096.75	5,193.52
環境 績效	綠色貸款餘額（億元）	/	/	4,767.63
	清潔能源產業貸款餘額 （億元）	/	/	876.12
	“兩高一剩”行業貸款占 比（%）	3.1	2.6	2.3
	電子銀行業務分流率（%）	97.67	98.04	97.90
	總部用水量（萬噸）	30.70	27.62	30.18
	總部用電量（萬度）	9,671.06	10,239.57	11,963.50
	總部用氣量（萬立方米）	157.32	118.26	150.67
	總部用紙量（噸）	38.36	32.62	35.45
	總部碳排放（噸 CO ₂ e）	79,606.73	83,242.71	97,527.63
	總部能耗量折合標準煤 （噸）	/	31,027	36,055
	總部有害廢棄物處理量 （噸）	/	/	0.45
	全行視頻會議次數（次）	7,884	7,340	9,515
	數據中心能源使用效率值	1.91	1.73	1.61

1.3 榮譽榜

2021 年度主要排名/獎項名稱	主辦方或頒獎機構
國家榮譽	
全國脫貧攻堅先進集體	中共中央、國務院
綜合排名	
2021 年度全球銀行 1000 強第 11 位	英國《銀行家》
2021 年度世界 500 強第 137 位	美國《財富》
品牌獎項	
金融單位定點扶貧先進集體	中國人民銀行
2020 年度人民銀行消保評估 A+	中國人民銀行
2021 年度人民企業社會責任——企業履責獎	人民網
2021 中國企業社會責任優秀案例	新華網
2021 年度優秀品牌建設銀行	中國網
年度最佳品牌建設銀行	《金融時報》
數字先鋒企業獎	騰訊
業務獎項	
多方安全計算平台及場景應用項目一等獎	中國人民銀行
2021 年金融服務中小微企業典型案例	中國銀行業協會 中國中小企業協會
2021 年度信用卡中心	《21 世紀經濟報導》
第四屆新財富最佳 IR 港股公司 (A+H 股)	《新財富》
2021 科技賦能金融業務發展突出貢獻獎	《金融電子化》
最佳開放銀行獎、最佳企業手機銀行獎、最佳個人手機銀行獎	中國金融認證中心

2021 中國國際服務貿易交易會-中國服務實踐案例	2021 年中國國際服務貿易交易會組委會
最佳國際業務銀行	《貿易金融》
2021 年度債市領軍機構、年度全球通業務年度開拓貢獻機構、年度優秀資產託管機構	中央國債登記結算有限責任公司
銀行間本幣市場年度市場影響力獎、市場創新獎	全國銀行間同業拆借中心
2021 年度銀行業精品投行天璣獎、年度傑出債券承銷銀行天璣獎	《證券時報》
中國證券化領導者大獎-年度最佳創新投行獎、年度最佳證券化交易獎	《亞洲貨幣》

2. 專題一：党建引領 強根鑄魂

本行作為中管金融企業，堅持在完善公司治理中加強黨的領導，從服務“國之大者”的高度，全面落實國家戰略，積極推進金融工作“三項任務”，將更多的金融資源配置到經濟社會發展的重點領域和薄弱環節。

2.1 牢記初心使命 共慶百年華誕

建黨百年是黨的盛典、人民的節日。本行圍繞慶祝大會、表彰慰問、文藝演出、黨史學習教育等，開展系列慶祝活動，喜迎中國共產黨百年華誕。

2021年，本行舉辦慶祝建黨百年文藝演出活動150餘場，演講辯論活動100餘場，紀念座談會120餘場，黨課學習4,300餘場，各類現場學習活動5,000餘場；“交通銀行”學習強國號發佈的《奮進千秋偉業 禮贊百年風華 交通銀行幹部員工祝親愛的黨生日快樂》慶祝短視頻，和多個自媒體上映的獻禮微電影《黎明》，受到黨員幹部群眾歡迎。



圖注：總行舉辦“喜迎建黨百年慶 七月頌歌共奮進”紅歌展演活動



圖注：青島分行舉辦慶祝建黨 100 周年紅歌賽



圖注：廣西區分行舉辦慶祝建黨 100 周年主題晚會

案例：表彰大會 獻禮建黨百年

2021年7月1日，為慶祝建黨百年，本行隆重舉行“慶祝建黨100周年暨‘兩優一先’、脫貧攻堅表彰大會”。全行各級幹部、黨員集體在視頻分會場收看了在北京天安門廣場舉行的“慶祝中國共產黨成立100周年大會”直播，聆聽習近平總書記發表的重要講話。同時，對在交行改革發展中湧現出的“兩優一先”、脫貧攻堅先進個人和集體進行了隆重表彰，激勵全行上下對標先進、比學趕超，更加自覺躬身入局，以新發展理念為引領，著力推動高質量發展。



圖注：總行集中收看“慶祝中國共產黨成立 100 周年大會”直播



圖注：重慶市分行集中收看“慶祝中國共產黨成立 100 周年大會”直播



圖注：河北省分行集中收看“慶祝中國共產黨成立 100 周年大會”直播



圖注：廣西區分行集中收看“慶祝中國共產黨成立 100 周年大會”直播



圖注：“兩優一先”、脫貧攻堅先進個人和集體表彰

2.2 黨史學習教育 堅定理想信念

本行按照“學史明理、學史增信、學史崇德、學史力行”要求，精心部署、以上率下、全行聯動、全面覆蓋，通過黨委理論學習中心組學習、專題宣講報告會、讀書班、“讀書周”活動、基層黨組織“三會一課”、主題黨日、專題組織生活會和民主生活會等多種形式，扎實開展黨史學習教育，使黨員幹部群眾深刻領會黨的百年奮鬥重大成就和歷史經驗，進一步認識歷史規律、堅定歷史自信、增強歷史自覺、把握歷史主動，激發開拓前進的勇氣和力量。

邏輯圖：交行黨史學習舉措

- **突出青年群體的學習教育：**以引領青年、啟示青年、凝聚青年為目標，不斷激發青年幹部員工向黨愛黨的熱情和動能。
- **突出屬地孕育的精神譜系傳承和發揚：**依託交行遍佈全國的機構優勢，利用各地紅色資源幫助幹部員工入腦入心。
- **突出分類指導的要求與實踐：**對機關與基層、黨內與黨外、幹部與員工、內地與海外、青年與非青年等進行多種維度的分類指導，努力做到學習教育全覆蓋。
- **突出專題簡報的功能與作用：**發揮黨史學習教育專題簡報“宣傳經驗、塑造典型、指導實踐、推動工作”的引導作用，有力促進學習教育在全行的高質量開展。
- **突出學史力行：**深入推進黨史學習教育與學習貫徹習近平總書記關於金融工作的重要指示批示精神相結合，與貫徹落實“十四五”規劃重點任務相結合。



圖注：交行充分利用上海本地紅色資源，“走出去”開展革命傳統教育，提升集體學習的吸引力和針對性，幫助黨員領導幹部身臨其境汲取黨史智慧。圖為交行黨委理論學習中心組成員參觀中共一大紀念館《偉大的開端》歷史陳列



圖注：交行黨委理論學習中心組成員赴上海市浦東展覽館開展“改革開放新時期歷史”專題學習



圖注：2021年6月17日，央視《新聞聯播》專題報導本行開展黨史學習教育情況

2.3 以人民為中心 為群眾辦實事

本行深入踐行以人民為中心的發展思想，注重發揮金融專業優勢，堅持查訪基層民意，重點解決突出問題，並建立逐級督辦機制，切實做到為客戶和社會辦實事、為基層和員工辦實事，真正將黨史學習教育成果轉化到為民辦實事的行動中。

邏輯圖：交行出實招，為人民群眾解愁盼

- **國家戰略踐行者：**緊跟國家區域戰略佈局，創新推出更多滿足人民群眾美好生活需要的金融產品和服務。
- **鄉村振興先行者：**印發《交通銀行服務鄉村振興2021—2023年工作規劃》和全面推進鄉村振興實施方案，發行“鄉村振興”主題借記卡。
- **民生保障助力者：**加大對重點人群創業支持，重點支持普惠小微、三農等經濟社會發展薄弱領域。
- **政務服務賦能者：**推廣信用就醫服務、“個人電子亮證”“交銀慧校”、金融機具政務通等。
- **基層員工關懷者：**保障低收入地區基層員工薪酬，加大對患病員工的關愛和幫扶力度，啟動心理健康諮詢熱線，解決員工居住問題、戶口問題，確保基層員工吃上“安

心飯”。

- **困難群體幫扶者：**深入社區普及金融知識、宣傳反詐 APP，為抗疫犧牲英雄子女捐款，為自閉症兒童家庭提供關愛，河南暴雨期間投身一線。

關鍵績效：

報告期內，

總行黨委推出“辦實事”項目共 3 批 80 項

全行 45 個直屬機構黨委層面推出辦實事項目 2,100 余項

全行各黨支部和廣大黨員充分發揮戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，共有 1,600 多個機關黨支部與企業事業單位或村（社區）黨支部開展了結對共建，44,500 多名黨員以個人名義為身邊群眾辦實事、辦好事

《人民日報》《光明日報》報導辦實事相關經驗做法

3. 專題二：數字交行 智領未來

隨著大數據、人工智能、雲計算、區塊鏈等新興技術的崛起,金融科技重塑著金融格局,讓金融服務更高效精準。本行秉承“科技向善、數據平權”宗旨,積極擁抱金融科技,驅動產品服務創新,著力以科技跨越數字鴻溝,降低實體經濟的投融資成本,提升實體經濟的運行效率,搭建起實體經濟與金融資源之間的橋樑。

3.1 專注智慧產品研發

3.1.1 科技驅動場景深耕,讓金融更普惠

本行圍繞民生與中小微企業需求,以“讓數據多走路,讓客戶少跑路”為產品設計理念,打造“交銀e辦事”系列產品,拓寬線上服務與產品的種類,拓展“跨省通辦”覆蓋範圍,解決跨省、市辦事難痛點,持續提升用戶體驗。

邏輯圖：“交銀e辦事”系列產品

小微融資一件事	“普惠e貸”產品依託互聯網技術,整合稅務、征信、工商、結算等數據,通過“大數據”模型,快速評估企業經營情況,在線向小微企業發放貸款。小微企業融資,隨時隨地在線申請,智能秒批。
抵押登記一件事	與當地不動產登記機關系統進行互聯,通過數據共享模式,提升業務辦理效率。客戶在辦理貸款時無須多次往返於銀行與登記機關,在銀行即可直接辦理抵押登記。該業務已在56個地區落地,並在上海市、寧波市、蘇州市三地實現“跨省通辦”。
醫療付費一件事	本行為醫保客戶定制的專屬數字金融產品“惠民就醫”,實現線上申請,即簽即用。重塑醫療付費流程,助力患者提升就醫付費體驗。截至報告期末,“惠民就醫”服務已累計上線22家省直分行、29個城市,並創新升級“無感支付”“醫後付”等服務模式,全國已簽約客戶超55萬戶。 聚焦異地參保備案、在滬就醫客群,本行打通信用額度和就診支持流程,解決異地就醫難題,該業務正在上海市“隨申辦”渠道推動試點。 報告期內,本行《銀行醫療付費“一件事”支持規範》通過“上海標準”評價委員會綜合評定,獲評2021年“上海標準”;獲得“2020年上海銀行業年度創新獎”“上海人民金融優秀應用場景獎”等多項榮譽;入選“上海金融業助力人民城市建設成果評選”。
電子亮證一件事	對接各地監管機構和數據源,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,免去客戶必須攜

	<p>帶實體證件辦理業務的麻煩。截至報告期末，該服務已在 7 個省會或地級城市上線，已承辦 25,623 筆業務。</p> <p>打造證照通辦的同城化體驗，解決異地客戶無法使用電子證照辦理業務的問題。報告期內，已推動上海市、安徽省兩地實現“滬皖”通辦。</p>
綠能 e 充一件事	<p>上海市分行對接“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，滿足上海市政府對新能源補貼款項專款專用的要求。</p>

案例：科技賦能“雙輪驅動”，助力小微融資一件事

本行持續優化線上標準產品，加速研發場景定制產品，滿足廣大小微企業的多元金融需求。

2021 年，本行以客戶為中心，面向小微普適客群常見的抵押、保證、信用等各類線上融資需求，開發“普惠 e 貸”線上綜合融資標準產品體系。該產品體系可實現個人與法人靈活選擇與統一管控，可支持既有業務發展與管理模式，高效賦能本行員工開展普惠業務，更好地支持小微企業發展。

面向場景客群，本行通過線上產品全流程的模塊化開發，形成 11 個模塊、64 個組件、186 個標準功能點，通過信貸全流程模塊化拼裝，快速響應分行特色產品定制需求，使“普惠 e 貸”在特色場景中激發活力，形成交行特色業務集群。

截至報告期末，“普惠 e 貸”已應用于鄉村振興、線上供應鏈、零售藥店、科技小微企業及“雙創貸”等特色領域。報告期內，線上標準化產品（“普惠 e 貸”）餘額 1,848.23 億元，較年初淨增 896.07 億元，占普惠型小微企業貸款淨增額的 80.17%；客戶數 14.09 萬戶，較年初淨增 6 萬戶，占普惠型小微企業貸款客戶數淨增額的 93.24%。



圖注：大連分行在醫院、連鎖藥房落地“診間結算”“居家購藥”等數字支付功能，打造醫療付費升級版方案，推出“信用就醫購藥、無感快捷支付”服務，並攜手大連市醫保局共同創建“醫保驛站”，提供“家門口”的醫保服務，便利廣大居民的就醫與購藥需求

本行以科技賦能政府監管為切入點，以“交銀慧校”為產品抓手，堅持科技自主，服務客戶細微關切，為教育主管部門、學校、學生及家長搭建高效、安全的業務管理平台。截至報告期末，“交銀慧校”在 41 個城市助力 65 家教育監管機構強化教培資金監管，簽約學校 1,812 個，覆蓋註冊學生 49 萬人。

案例：“交銀慧校”，響應國家“雙減”政策

天津市分行積極踐行服務民生理念，響應國家“雙減”政策，依託總行主建、分行主戰機制，在“交銀慧校”產品平台上，開發校外培訓資金監管功能，對學員繳納的培訓資金進行監管。本產品通過“金融+科技”打造教育場景數字化合作模式，並支持滾動撥付、退費退課等特色功能，有效保護校外培訓機構和學員的利益，履行金融服務社會的責任。

3.1.2 推進數字人民幣試點，暢享數字經濟

數字人民幣是由人民銀行發行的數字形式的法定貨幣，在提高貨幣及支付體系運行效率、提升普惠金融發展水平、支撐我國數字經濟發展等方面具有重要意義。交行作為數字人民幣指定運營機構之一，致力於構建多元化數字人民幣業務體系，不斷擴大數字人民幣的應用生態與交易規模，讓公眾體驗數字人民幣帶來的安全和便捷。

邏輯圖：創新數字人民幣應用場景

- **民生服務：**拓展民生應用場景接入，融入百姓生活。涵蓋連鎖餐飲、零售百貨、交通出行、健康醫療、教育培訓和文化健身等百姓主要消費場景，支持線上線下數字人民幣綜合支付結算服務，並不斷創新迭代數字人民幣產品。
- **政企服務：**形成智慧園區、數字人民幣保單、港口領域結算、稅款繳納、國家電網繳費和集團企業資金歸集清分等面向政府及企業的數字人民幣金融服務方案。
- **同業服務：**構建包括直聯、間聯和錢櫃模式在內的多元化清算對接模式。

案例：七大數字人民幣應用場景，助力海南自貿港消費繁榮

海南省是中國在 2021 年唯一一個全省推廣數字人民幣試點應用的地區。本行通過產品設計研發、支付應用場景搭建、配套制度體系建設等一系列舉措，積極為海南廣大民眾搭建更多數字人民幣可觸達的應用場景。截至報告期末，海南省數字人民幣應用場景已覆蓋免稅購物、智慧校園、智慧景區、智慧商圈、民生連鎖、高端酒店及福利補貼等七大領域，海南省分行數字人民幣結算額突破 5,270 萬元。

未來，本行將繼續深化政銀企合作，以構建數字人民幣生態為抓手，探索數字人民幣應用新模式，為消費繁榮增添新活力，為海南自由貿易港建設注入新動能。



圖注：海口市“數字人民幣，椰城嗨購節”數字人民幣紅包活動啟動儀式上，客戶在交行展位體驗數幣支付應用



圖注：2021年3月29日，由本行和人民銀行青島市中心支行、聚龍股份三方共同研發的全國首台實現數幣零幣雙向兌換的硬幣收兌一體機在青島分行上線，該機具可向社會提供數字人民幣和硬幣的雙向兌換服務，豐富了數字人民幣的應用渠道，助力數字普惠金融發展



圖注：本行與河北華奧醫院攜手將數字人民幣支付嵌入醫院就診收費的全過程，共同建立數字人民幣“智慧醫院”，助力冬奧會和冬殘奧會的醫療保障工作

3.2 驅動行業數字轉型

本行堅持創新引領，加大科技資源投入，積極鏈接各利益相關方，推動銀行數字化轉型，助力提高金融行業科技創新水平。

邏輯圖：科技創新舉措與成效

- 推進技術應用研究：

- ◆ 交行 5 個項目入選人民銀行金融科技創新監管試點，所涉研究含多方安全計算、大數據、人工智能、音視頻等技術。
 - ◆ 加快推動區塊鏈、隱私計算、衛星遙感等新技術在金融場景的應用研究，成功落地中國人民銀行貿易金融區塊鏈平台二期工程國內首批貿易融資業務。
- **激發全行創新氛圍：**
- ◆ 探索建立金融科技應用研究課題機制，揭榜掛帥征集承接單位，推動應用新技術解決業務發展瓶頸問題。
 - ◆ 為分行本地特色業務創新提供場景金融建設指引和政策資源保障，召開創新產品發佈會，在集團內推介新產品、加強交流。
 - ◆ 舉辦金融青年訓練營和“交豐杯”創新大賽，挖掘優秀創意，孵化創新項目。
- **積極踐行開放式創新：**
- ◆ 推動上海金融科技產業聯盟創新生態建設，籌建並成立上海金融科技產業聯盟第一個數據產業化專委會，承辦聯盟高峰論壇。
 - ◆ 與復旦大學、中國移動等聯合實驗室的 7 個項目落地。



圖注：2021 年 7 月 9 日，本行成功主辦 2021 世界人工智能大會“AI 新時代·數智新金融”論壇，邀請中國工程院院士、研究機構專家、銀行業與科技界領軍人物匯聚一堂，通過主旨演講、圓桌對話等形式，共同探討人工智能發展的新趨勢和新思路，促進金融科技產學研用的創新與一體化



圖注：2021年9月，《銀行業軟件測試框架標準化研究》課題榮獲全國金融標準化技術委員會金融標準化重點研究課題優秀獎



圖注：2021世界數字經濟大會暨第十一屆智慧城市與智能經濟博覽會在寧波開幕，本行集中展出運用人工智能、大數據等金融科技，為賦能城市數字化轉型打造的系列金融產品



圖注：2021年12月4日，本行倡議發起的數據產業化專委會正式成立。數據產業化專委會旨在凝聚各方力量，形成適合不同規模、不同業務類型的創新應用方案，為金融數字化提供技術、應用、標準、法律法規等各方面支撐，全面提升金融行業數據要素應用水平，保障數據產業化安全、健康發展

關鍵績效

報告期內，本行全年科技投入同比增長 51.43%

3.3 助力高效決策運營

本行大力推進科技賦能，促進金融科技與中後台系統深度融合，打造經營管理決策的智能化平台和工具。

邏輯圖：數字化工具支持多工作場景

客戶經理數字化工作平台：開發標準化銷售管理工作支持模塊、客戶畫像與價值分析功能，完善營銷支持功能和客戶管理功能，實現客戶經理移動化、線上化、社交化營銷，平台核心功能對公客戶經理使用率達 71%。

價值分析與決策平台：系統化支持總行績效考核方案實施，實現考核指標可下鑽、可溯源，實現比同業、比系統指標共享，完成模型搭建、基礎報表開發、分行經營視圖 2.0 版，滿足分行得分分析、業績分析及損益分析等需求。

管理駕駛艙：“手機+PC”雙端互通，實現指標看板、同業對比、數據統計和數字大屏等功能，支持省直分行便捷查詢，助力總分行經營管理科學決策。

3.4 賦能風險防控建設

本行深入踐行風險管理數字化轉型，加強大數據、雲計算、人工智能等新技術應用，打造企業級風控中台，助力風險管理模式、理念、流程變革。打造標準統一、內外部數據有效整合的風險數據管理底座；構建風險能力共享中心，提高業務流程和管理活動的靈活配置和高效共享水平；加強各類風險管理、內控控制活動的智慧化水平，推動風險管理全流程的簡約增效。

邏輯圖：推進風險管理數字化轉型

- **優化風險統一視圖：**築牢風險數據底座，在境內行業務數據的基礎上，擴充接入子公司、海外行等數據；在風險統一視圖融資信息模塊中歸集展示客戶在全集團的融資情況；制定《交通銀行特殊名單及系統管理辦法（2021年版）》，加強全集團特殊名單統籌管理。
- **完善風險監測系統：**強化監測預警信號運用，將預警信號嵌入授信、普惠、機構、養老等業務流程；研究多方安全計算技術在金融風控領域的應用，依託機器學習等人工智能手段，優化臨期預測模型、隱性關係挖掘模型、授信關係提取模型等；開展“基於電力數據的企業及區域風險監控分析”項目，深挖電力數據在金融風控的應用。
- **深化內控案防系統建設：**開發數字化內控系統，更新智慧案防系統，提升員工異常行為監測的準確性。

榮譽：

報告期內，

本行“多方安全計算平台及場景應用項目”在“2020年度金融科技發展獎”中榮獲一等獎

本行“基於複雜知識圖譜的風險監測”入圍“2021世界人工智能大會 SAIL 獎”TOP30榜單

數字化內控項目論文被中國金融學會金融科技委員會納入“關於金融業網絡安全與信息化‘十四五’發展規劃”內容，已作為十四項專題之一合訂出版

4. 治理篇：道正行穩 永續經營

回應可持續發展趨勢

銀行機構公司治理系統的有效性關係到國家金融體系的穩定和國民經濟的穩健運行。本行持續完善公司治理決策、執行及監督評估體系，保障公司治理體系的科學性、穩健性和有效性，夯實可持續發展根基。

對標 SDGs 目標



我們的行動

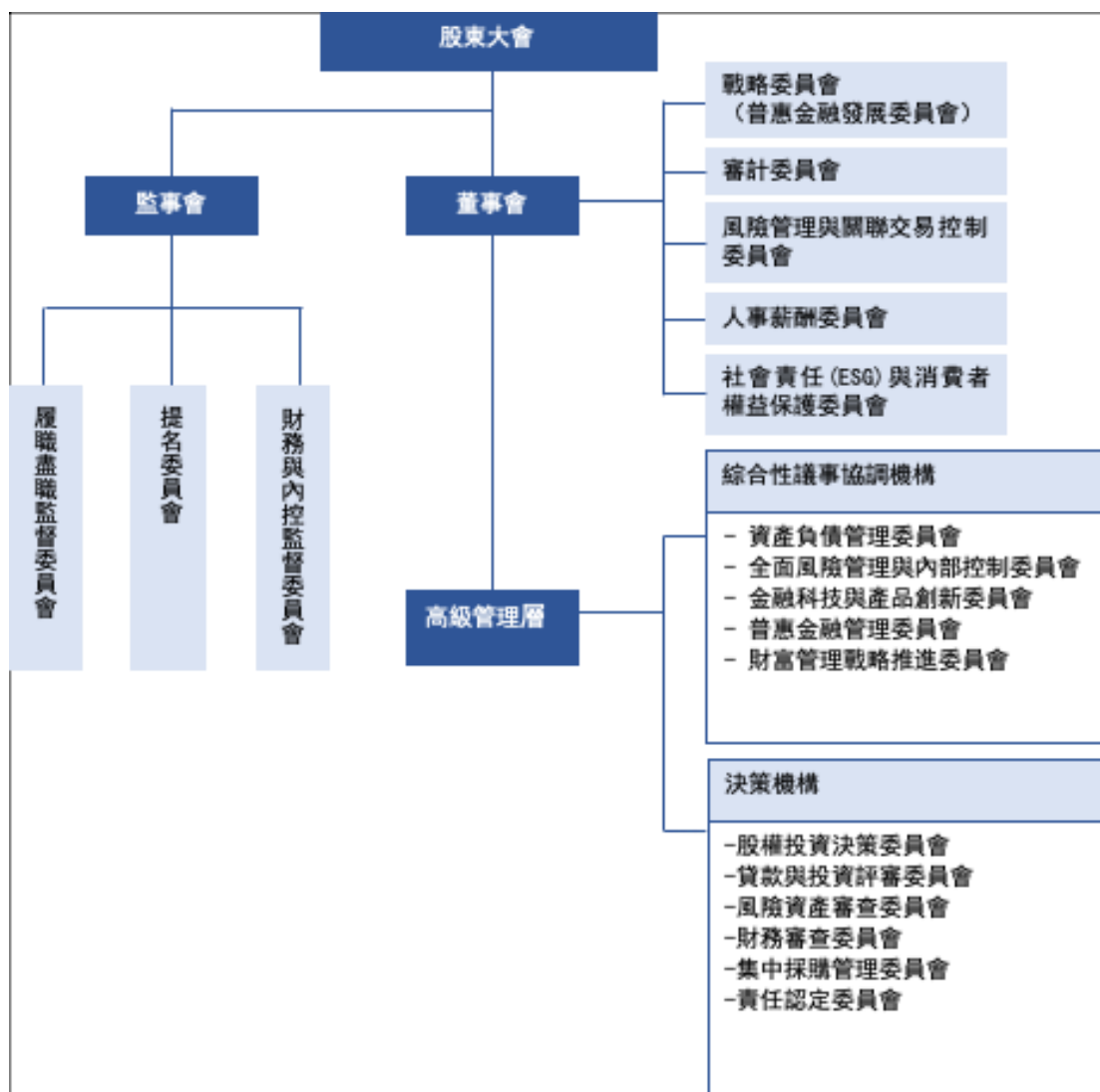
公司治理體系建設；維護利益相關方權益；廉政建設；風險管理

我們的績效

董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會共召開 4 次會議；召開董事會會議 7 次、監事會會議 4 次、股東大會 3 次

4.1 治理概況

報告期內，本行嚴格遵守境內外法律法規、上市規則、監管規章及公司章程的規定，持續推進並完善“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，堅定不移貫徹新發展理念，落實金融工作“三項任務”，深化發展戰略落地，保持對股東和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 16 名，其中：執行董事 2 名，非執行董事 8 名，獨立非執行董事 6 名。本行獨立非執行董事人數在董事會成員總數中的占比達到 1/3，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 11 項；籌備召開董事會會議 7 次，審議通過議案 57 項；籌備董事會下設的專委會會議 24 次，審議議案和報告 103 項。

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，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 4 次，審議 23 項議案，監事出席率 95.45%，出席股東大會、列席董事會及各專門委員會會議、參加全行重要會議。

邏輯圖：公司治理亮點行動

<p>健全治理機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 對照本公司治理實踐，健全完善黨委與董事會、監事會的協調溝通機制，重大經營管理事項經黨委研究討論後，再由董事會作出決策，實現黨委前置研究討論與公司治理議事決策機制的全面融合。 加強監管通報問題整改並及時向銀保監會反饋問題整改落實進展。 規範公司治理制度體系，批准執行《綠色金融政策》《負債質量管理辦法》《恢復與處置計劃及相關管理辦法》，修訂《合規政策》《業務連續性政策》。
<p>持續推介投資價值</p>	<ul style="list-style-type: none"> 首次採用互聯網視頻直播、電話會議、現場會議靈活組合的形式舉行業績發佈會。 報告期內，共舉行四次業績發佈會，總計約 500 人次的分析師、記者參與，另有近 2,400 人次的中小投資者通過網絡直播方式觀看本行 2020 年度和 2021 半年度業績發佈會。 估值管理工作團隊現場參加境內外投資者論壇活動 4 場，接待線下來訪調研 2 次，召開電話會議 31 次，與近 400 人次的投資者和分析師溝通交流。
<p>維護股東權益</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年度普通股每股分配現金股利人民幣 0.317 元，共分配現金股利人民幣 235.41 億元（含稅），占集團淨利潤（歸屬於母公司）的 31.86%。 報告期內，向境內優先股股東派發股息 17.55 億元人民幣。

4.2 合規管理

合規治理是本行公司治理的重點。本行堅決推進反腐敗、反賄賂、反“四風”，深入落實中央八項規定精神，營造風清氣正的環境；扎實做好反洗錢、反欺詐、反勒索，全面完善政策機制，力保公司基業長青。

4.2.1 反腐敗、反賄賂、反“四風”

本行深入學習貫徹十九屆中央紀委五次全會部署，嚴格遵守《中國共產黨廉潔自律準則》

《中國共產黨黨內監督條例》《中國共產黨紀律處分條例》《中華人民共和國監察法實施條例》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等，加大金融領域反腐力度，始終保持反腐高壓態勢，持之以恆正風肅紀反腐。做好金融反腐和金融風險處置統籌銜接，堅定穩妥查辦案件並注意與監督機制完善、反腐警示教育有機結合。持續深化以案促改、以案促治，繼續優化責任認定及追究體系，強化內部監督合力，堅持一體推進懲治腐敗和糾治“四風”，深化解決形式主義官僚主義問題為基層減負，助力公司穩健發展。

關鍵績效：

報告期內，

受理信訪舉報 1,290 件，處置問題線索 930 件，立案 237 件，其中黨政紀處分 344 人，發出紀檢監察建議書 192 份

查處違反中央八項規定精神問題 35 起，給予黨紀政務處分 38 人，通報 29 起

4 人因涉嫌職務違法犯罪移送檢察院起訴，無貪污訴訟案

邏輯圖：完善監督機制，助力廉政建設

- **加強規範化：**制定出台《交通銀行黨委加強對“一把手”和領導班子監督管理暫行辦法（2021 年版）》《交通銀行境外機構廉政專員和兼職廉政監督員管理辦法（2021 年版）》等制度。
- **推進法制化：**修訂完善《交通銀行員工違規行為處理辦法（2021 年版）》《駐交通銀行紀檢監察組信訪舉報工作辦法》等制度。
- **做好信訪舉報處理：**嚴格執行審批和流轉程序，強化“收、轉、督、報、結”全流程監管，提高信訪舉報工作的規範化、制度化水平。
- **優化監督體系：**貫通巡視、案防、審計問題線索移交渠道，加強處置與督察督辦。
- **召開專題監督聯席會：**緊盯監管通報和行政處罰，督促強化問責與整改，關注中國銀行保險監督管理委員會“三方溝通聯繫”機制提示的重點問題並召開專會跟進監督。

邏輯圖：警示教育，以身邊事警示身邊人

- **案例警示：**開展胡懷邦、孫德順案全行警示教育。
- **專題教育片：**選取查辦的典型貪腐案件，拍攝製作專題警示教育片，分級分類開展警示。

- **典型教育讀本：**組織全行學習中央紀委編寫的金融領域違紀違法典型警示教育讀本《金融案鑒》。

4.2.2 反洗錢、反欺詐、反勒索

本行深入落實《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《關於完善反洗錢、反恐怖融資、反逃稅監管體制機制的意見》《銀行業金融機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法》《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》《銀行業金融機構案防工作方法》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》《關於預防銀行業保險業從業人員金融違法犯罪的指導意見》等法律法規和監管要求，完善系統建設，注重制裁合規管理。對外積極開展反洗錢、反欺詐、反勒索宣講，對內全面加強相關規章制度的宣傳培訓。

建立健全反洗錢制度體系，完善反洗錢基本制度及相關業務制度，及時將各項監管要求轉化為內部管理規範。持續加強客戶身份識別，推進機構洗錢風險評估，提高大額交易和可疑交易報告工作質效，完善洗錢風險客戶管控和業務產品洗錢風險評估。

邏輯圖：反洗錢相關制度體系建設

- **統領性基礎制度文件：**報告期內，繼續執行《交通銀行股份有限公司洗錢風險管理策略、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）》。
- **新制度建設成果：**報告期內，編制《交通銀行反洗錢客戶身份識別和盡職調查指引（2020年版）》《交通銀行大額交易和可疑交易報告管理辦法（2021年版）》《交通銀行反洗錢交易監測標準建設工作實施細則（2021年版）》《交通銀行客戶洗錢風險等級評估及分類管理實施細則（2021年版）》《交通銀行機構洗錢風險評估管理試行辦法（2021年版）》等制度，完善反洗錢管理體系，加強客戶身份盡職調查，提升大額和可疑交易報告管理，加強反洗錢管理系統建設。

積極開展常態化掃黑除惡有關工作，制定印發《關於常態化開展掃黑除惡有關工作的通知》。圍繞銀行端、用戶端和防控端開展工作，營造安全穩定的金融秩序和社會環境。

邏輯圖：反欺詐、反勒索舉措

- **銀行端：**引入統一反欺詐引擎，優化涉詐風險攔截模型，上線信用卡交易反欺詐決策模塊。
- **用戶端：**組織“3.15”教育宣傳周、6月防範非法集資宣傳月等活動，同時利用官網、手機銀行等渠道做好風險警示教育。

- **防控端：**加強與監管機構、政府部門、司法機關的緊密聯繫溝通，著力提升對涉黑涉惡線索的篩查和甄別能力。

關鍵績效：

報告期內，

制定《2021 年度法治宣傳教育和合規文化建設工作方案》，累計開展反洗錢及相關法制宣傳合規宣講 1,026 場（現場宣講 910 場，非現場宣講 116 場）

開展 924 場憲法、民法典、個人信息保護、消費者權益保護、反洗錢等法治宣傳，受眾 233 余萬人

舉辦 818 場合規培訓（現場培訓 495 場，視頻培訓 323 場），宣教 77,214 人次

就內控、案防、反欺詐等專業領域開展培訓，“e 校園”網絡平台學習員工人次破萬

4.2.3 知識產權保護

本行持續強化知識產權保護和管理工作。2021 年，制定《交通銀行字號管理辦法（2021 年版）》，進一步規範交行及下屬各級機構的字號使用管理；修訂《交通銀行商標管理辦法（2021 年版）》，依法辦理商標申請，注重對集團品牌、產品品牌的保護，打擊搶注本行品牌商標行為，對商標侵權等行為進行維權，尊重第三方知識產權，保護消費者合法權益。

關鍵績效：

報告期內，

獲得商標註冊 58 項

開展版權及商標培訓，覆蓋超 2,500 人次

4.3 風控管理

本行把主動防範化解金融風險放在更加重要的位置，嚴格落實監管要求，推動風險治理體系和治理能力現代化建設，提升風險計量監測水平，深化內控案防和操作風險管理融合，推進提升風險管理數字化能力，積極防範和應對各類風險，以風險管理護航高質量發展。

本行高管層整合設立全面風險管理與內部控制委員會，研究系統性風險、區域性風險，決策風險管理重大事項，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，相應設立全面風險管理和內部控制委員會。

邏輯圖：風險治理體系和治理能力現代化建設舉措

- 編制並推動落實風險管理“十四五”規劃。
- 以項目形式推進風險授信與反洗錢改革，逐步完善市場風險管理體制機制。
- 優化全面風險管理體系，強化全面風險管理與內部控制委員會決策職能，指導省直分行提升全面風險管理質量，開展優秀經驗分享。
- 開展風險管理排查，全面梳理各類風險，選取市場風險、內控案防等重要領域開展專項排查，並開展壓力測試工作；按季開展集團全口徑債券風險排查；開展非法集資、互聯網金融和票據業務風險專項排查。
- 健全系統性區域性風險評估體系，形成評估模板，並開展分行評估。

關鍵績效：

報告期內，持續推進提升全行風險管理水平：

舉辦 8 期風險管理線上培訓班

各網絡培訓班總參加人數逾 7,000 人次

發佈各項網絡課程點擊量逾 37,000 人次

開展 2 輪風險經理持證上崗考試，306 人獲得資質認證

4.4 責任管理

本行高度重視氣候變化等環境、社會及管治相關議題的管理、策略、目標與進度管理。積極識別公司決策及運營活動對社會和環境可能造成的影響，完善企業社會責任管理體系，促進企業社會責任理念與本行企業文化、發展戰略的有機結合，打造社會責任信息披露常態化機制，攜手利益相關方共創共享多元價值。

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、員工等所有利益相關方利益的最大化，在履行社會責任方面達到國際一流水準。

董事會是本行企業社會責任工作的最高決策機構。根據董事會授權和委員會工作條例的規定，董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會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。

邏輯圖：董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會主要職責：

- 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。

邏輯圖：報告期內，本行修訂《交通銀行股份有限公司企業社會責任政策》要點

- **目標：**對照監管指引要求，修訂企業社會責任的目標管理規定。
- **重點：**結合業務實際，梳理與本行高度相關的社會責任議題。
- **職能：**細化各部門職責分工，明確各部門管理重點。

2021 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 4 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、年度消費者權益保護工作情況報告、提請董事會審議批准向河南洪災地區賑災捐款等在內的 14 項議案和報告，並將審議意見向董事會報告。



圖注：董事會社會責任（ESG）與消費者權益保護委員會第七次會議

獎項名稱	主辦方或頒獎機構
2021 財經風雲榜-年度最具社會責任銀行	證券之星
年度傑出責任企業	《南方週末》
年度優秀社會責任報告	《中國銀行保險報》
金蜜蜂 2021 優秀企業社會責任報告——長青獎	《可持續發展經濟導刊》

4.4.1 實質性議題分析

報告期內，本行依據《GRI(Global Reporting Initiative)可持續發展報告標準》中實質性議題界定流程和方法，在 2020 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 党的建設	2 員工關懷	3 倡導志願服務	4 平等與多元化
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 優化公司治理	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 鄉村振興	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	27.支持民生發展	28 責任採購
29 應對氣候變化			

4.4.2 利益相關方溝通和參與

利益相關方	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、線上線下活動等	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、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	各級政府；人民銀	維護金融體系	政策指示、工	合規管理、積極響應國

構	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	穩定、促進國家經濟發展、支持民生等	作彙報、日常溝通等	家戰略及宏觀經濟政策、開展定點幫扶、服務實體經濟、支持小微企業發展、服務鄉村振興、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	信息披露、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、公益等非營利性組織	各種有助於行業發展、社會和諧的利益關切	信息披露、各類活動等	接受監督、參與行業活動

5. 經濟篇：高質發展 砥礪前行

回應可持續發展趨勢

金融是國民經濟的血脈。本行主動融入新發展格局，精準對接國家重大戰略，不斷推動資源配置策略與國家戰略同頻共振，提升服務實體經濟質效。同時，我們兼顧效率與公平，大力發展普惠金融，提升金融可得性，貢獻國民經濟可持續發展，助力共同富裕。

對標 SDGs 目標



我們的行動

響應國家戰略；支持實體經濟；助力鄉村振興；傾力改善民生；扶持小微企業；提升客戶服務

我們的績效

資產總額 116,657.57 億元；貸款總額 65,604.00 億元；普惠型小微企業貸款餘額 3,388.19 億元，增幅 49.23%；有貸款餘額的客戶數 21.22 萬戶，增幅 43.49%；普惠型小微企業貸款累放平均利率 4%，小微客戶綜合融資成本下降 0.49 個百分點；普惠型涉農貸款餘額 397.41 億元，增幅 46.9%

5.1 提質共振，增添經濟新動能

5.1.1 服務“雙循環”新發展格局

本行發揮海外佈局完善的優勢，積極對接“雙循環”新發展格局，持續強化離在岸、境內外、本外幣一體化經營，著力提升跨境跨業跨市場金融服務水平。

5.1.1.1 推進國際業務發展

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。

關鍵績效：

截至報告期末，境外銀行機構資產總額達到 11,872.34 億元人民幣

報告期內，累計投放跨境貿易融資量 339.63 億美元，同比增長 44.52%

2019 年-2021 年，交行連續三年蟬聯中國交易銀行年會“最佳國際業務銀行”獎

案例：東京分行深化產品創新，支持中國高端製造出口

2021 年，東京分行作為銀團聯合牽頭行與全球最大的獨立集裝箱船東 Seaspan 達成中信保承保下 JOLCO（帶購買選擇權的日式經營性租賃）船舶融資項目，為 Seaspan 向揚子江船業集團購買 8 艘集裝箱船提供約 6.34 億美元的出口信貸支持。該項目是 2021 年度船舶融資市場的重大創新項目，將為“中國製造”提供更加豐富的出口信貸服務方案選擇，助力提升中國企業的出口競爭力。

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，截至報告期末，交行在“一帶一路”共建國家和地區設立 8 家境外銀行機構，與 41 個“一帶一路”沿線國家有跨境人民幣業務的往來，金額達 429.57 億元人民幣。在 8 個“一帶一路”沿線國家，本行落地了 9 個中長期信保融資項目。

案例：交行參與“埃及新首都中央商務區第三批項目”

埃及新首都項目作為“一帶一路”沿線國家的重點工程，備受中埃兩國政府高度關注。2020 年 12 月 24 日，在埃及大使館默罕默德·巴德里大使的見證下，交行正式簽約“埃及新首都中央商務區第三批項目”；2021 年 4 月 21 日，交行成功發放項目首筆銀團貸款，以金融服務落實“一帶一路”倡議。



圖注：埃及新首都中央商務區第三批項目

關鍵績效：

2013年9月-2021年末，交行境外分行通過貸款方式支持“一帶一路”建設累計貸款金額189.85億美元

截至報告期末，貸款餘額49.54億美元

推進跨境業務線上化、平台化建設

本行通過加強跨境業務基礎設施的線上化和平台化建設，更好聯通國內市場和國際市場，便利市場主體辦理外匯業務，並運用出口信用保險支持外貿企業增強抗風險能力，通過信保融資產品支持外貿企業尤其小微企業資金需求，創造良好的國際營商環境。

邏輯圖：加強跨境業務基礎建設的舉措

線上化	<p>優化線上國際業務產品服務功能，持續提升客戶體驗。“交銀e關通”實現預付貸款匯出匯款、匯入匯款確認等多個便利化功能，助力客戶資金效率提升。</p> <p>在CIPS標準收發器、“Easy”系列系統功能等方面加快服務模式重塑和業</p>
-----	---

	務流程重構，取得較好成效。
便利化	持續做好貿易投資便利化政策落地，成立貿易投資便利化專班，做好內控制度及操作流程修訂工作。
平台化	<p>在重慶和江蘇地區推出跨境電商金融服務，為新業態小微商戶打通國際貿易渠道，2021 年服務跨境電商客戶 20 萬戶。</p> <p>在河北、寧波地區對接跨境貿易綜合服務平台，實現三方交易信息的互聯互通。</p> <p>在深圳上線市場採購貿易平台金融服務，為外貿小微企業提供一站式出口收匯、結匯服務。</p>

關鍵績效：

報告期內，

本行貿易便利化跨境收支 11,532 筆，累計金額 36.1 億美元，涉及 83 家客戶

資本項目收入支付便利化企業客戶達 330 家，辦理各類便利化業務 8,072 筆，累計金額 34.54 億美元

助推人民幣國際化

人民幣跨境支付系統（Cross-border Interbank Payment System，簡稱 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越來越重要的作用。2021 年，交行大力推動 CIPS 標準收發器在跨境金融場景中的應用，解決企業跨境業務中遇到的跨境支付指令不統一、人工處理環節多、資金節點不透明等痛點難點，提升人民幣跨境支付的效率，並降低企業的匯率風險和成本，促進跨境貿易結算安全化、便利化。



圖注：2021年，首爾分行成功實現韓國全部15家韓資銀行間參行服務全覆蓋，並在跨境銀行間支付清算有限責任公司舉辦的跨境支付清算論壇暨CIPS系統參與者會議上，被授予“境外直參拓展卓越參與者”獎項

案例：全國首單落地實體企業CIPS標準收發器，打通重點客戶銀企直聯通道

隨著國家“一帶一路”倡議和人民幣國際化戰略的深入推進，四川省分行積極響應，發揮跨境金融優勢，成功為通威股份接入CIPS標準收發器，成為全國首家為實體民營企業部署CIPS標準收發器的銀行，提升企業跨境支付效率，降低了企業管理成本，為推動人民幣國際化貢獻交行力量。

關鍵績效：

截至報告期末，已有411家客戶通過交行上線CIPS標準收發器，市場排名第一

5.1.1.2 助力重點區域發展

本行全面對接國家區域重大戰略及區域協調發展戰略，為重點區域經濟快速發展提供有力的金融支持。

助推長三角一體化

“上海主場”是本行“十四五”戰略確立的重點突破口。本行成立由董事長、行長擔任雙組長的長三角區域一體化戰略領導小組，下設長三角一體化管理總部，統籌協調一體化重點業務領域工作。制定出台《交通銀行“長三角龍頭銀行建設”行動方案》及其他 30 餘項涉及流程、產品、服務等多個方面的制度辦法，加速長三角地區同城化金融服務體系打造，助推長三角區域一體化發展。

邏輯圖：同城化金融，服務長三角一體化建設

- **搭建服務架構：**成立長三角一體化管理總部、一體化示範區分行和自貿區新片區分行，點面兼顧，提升服務質效。
- **優化授信模式：**創新推出集團客戶行內聯合授信制度，精簡聯合授信流程，建立長三角貸審會機制，有效提升貸款審批和發放效率，並出台授信同城化方案，試點在示範區內開展“同城化”授信。
- **免除轉帳費用：**率先免除長三角區域行內對公網銀轉帳手續費，該創新舉措納入“長三角一體化示範區金融支持政策 16 條”。
- **打造專屬產品：**先後推出長三角債券指數、長三角理財產品、長三角信用卡等產品，設立聚焦服務長三角科創企業的股權投資基金。截至報告期末，本行已發行 75 款長三角主題理財產品，募集區域資金超 249.2 億元，發行長三角主題信用卡已超過 48 萬張。

案例：“擎動長三角 共享一體化”

2021 年第四屆進博會上，本行主辦“擎動長三角 共享一體化”為主題的長三角一體化高質量發展活動，牽頭其他 20 家頭部金融機構共同成立了“示範區金融同城化服務創新發展聯盟”，並擔任聯盟理事長單位。本次活動邀請政府、業界、學界的多方人士，圍繞構建長三角一體化高質量發展面臨的關鍵問題與政策建議進行交流探討。現場發佈市場上首支長三角區域 ESG 主題債券指數——中債-交行長三角 ESG 優選信用債指數，助力長三角打造綠色示範區。



圖注：“長三角一體化示範區金融同城化服務創新發展聯盟”揭牌儀式

服務粵港澳大灣區

本行充分發揮交銀集團綜合金融服務網絡優勢，不斷拓展產品和服務範疇，致力為粵港澳大灣區客戶提供高質量、一體化跨境金融服務，為粵港澳大灣區建設貢獻交行力量。

案例：助力粵港澳大灣區建設，交銀國際完成首單澳門上市發債項目

2021年7月，交銀國際與福建省分行緊密聯動，成功完成全國省屬企業首單赴澳發行的公募公司債券項目。該項目為福建省投資開發集團有限責任公司發行的在澳門交易所上市的1.5億美元364天高級無抵押債券，開創了閩籍企業赴澳發債的先河，標志著閩澳“共建一帶一路，閩澳並船出海”的重要進展。

案例：首批獲准，“跨境理財通”為大灣區居民謀福祉

2021年10月18日，根據中國人民銀行廣州分行、深圳市中心支行、香港金管局、澳門金管局公告，本行成為首批獲准開辦“跨境理財通”業務的商業銀行之一。交行廣東、深圳、香港、澳門灣區四地分支機構通力協作，依託完善的服務網絡、專業的服務人員，為粵港澳大灣區居民提供全面、優質、便捷、高效的跨境財富管理服務。

交行“跨境理財通”服務支持線上簽約、“南向通”代理見證開戶、線上風險測評、線上信息查詢及產品購買等，並將通過不斷優化系統和流程體驗，持續完善投資者權益保護實施方案，切實維護“跨境理財通”投資者合法權益，為大灣區民生金融建設貢獻交行創新力

量。

支持自貿區建設

本行出台支持自貿區和自貿港業務發展意見，加快培育自貿區、自貿港特色金融服務體系。

邏輯圖：支持自貿區建設的舉措

海南自貿港	<p>助力重點園區建設：制定海南自貿港重點園區對接管理辦法，建立自貿港 11 個重點園區的對接、走訪機制。</p> <p>促進“百家央企進海南”：積極落實海南省政府“百家央企進海南”的工作部署，累計對接 50 餘家駐瓊央企，提供授信超過 100 億餘元。</p> <p>創新金融服務：加大創新力度，債券承銷規模同業市場排名保持第一；作為牽頭主承銷商和簿記管理人落地海南省自貿港首單綠色金融債券——海南銀行綠色金融債券，實現了支持海南自貿港綠色產業發展的重大金融創新；落地海南自貿港單筆最大規模的銀團並購貸款 66 億元。</p>
雲南自貿區	<p>與省政府部門、州市政府簽署金融支持“十四五”戰略合作協議，通過深化銀政互動融入雲南當地經濟社會發展，2021 年累計投放雲南“三張牌”戰略協議項目 236 億元，新增投放合計 142 億元。</p>
廣西自貿區	<p>積極貫徹落實廣西區政府出台的“桂惠貸”貼息政策，並通過產業鏈業務制定“一企一策”綜合金融服務方案。</p>
江蘇自貿區	<p>推出自貿區綜合金融服務方案，落地區內本外幣資金池、跨境雙向人民幣資金池、離岸直貸、跨境人民幣 CIPS 收發器等業務。</p>
河北自貿區	<p>舉辦自貿行系列活動，積極實施業務創新，擴大自貿金融品牌影響力。</p>

福建自貿區	廈門分行積極拓展單一窗口業務，在原先海運費支付場景基礎上，上線進口付匯新場景。截至報告期末，廈門單一視窗共簽約客戶144戶，交易金額共計1.3億美元，位列當地同業第一。
-------	--

案例：“桂惠貸”政策，助力廣西製造業高質量發展

廣西區分行貫徹落實廣西自治區人民政府的政策要求，為廣西重點領域和薄弱環節提供金融支持。對有資金需求且符合條件的重點企業開通綠色通道，加快辦理效率，以高效的服務切實解決合作企業經營周轉遇到的問題，助力製造業穩健、高質發展。

報告期內，廣西區分行累計投放“桂惠貸”近49.6億元，主要投向製造業企業，且以“三企入貸桂”、“科創貸”為主，共惠及1,065家企業及個人，為企業和個人節約融資成本9,370萬元。

關鍵績效：

截至報告期末，交行在20個自貿區設有115家分支機構，自貿區覆蓋率達95.24%

5.1.2 提質增效,服務實體經濟

本行堅持以服務實體經濟為核心，將支持供給側結構性改革與業務轉型發展有機結合，持續加大資金支持力度、優化業務結構，增強符合國家發展規劃、關係國計民生等重點領域和薄弱環節的支持力度，推動金融供給“總量增、結構優、費率降”。

5.1.2.1 促進金融供給讓利

邏輯圖：服務支持實體企業舉措與成效

績效考核引領	2021年，省直分行考核體系中服務實體類考核權重提升4個百分點至19%，考核普惠小微、鄉村振興、綠色信貸、製造業、戰略新興、貿易融資等業務貸款或客戶情況，引導分行優化信貸業務結構，提升服務實體經濟和“雙循環”的能力。
加大信貸投放	截至報告期末，人民幣對公實質性貸款餘額35,026億元，較年初增長3,595億元，同比增幅11.44%。

<p>推進減費讓利</p>	<p>加強服務收費合規管理：動態修訂完善服務收費名錄，持續縮減服務收費項目。2021 年免費項目較同期增加 10 項。</p> <p>健全減費讓利長效機制：將財務報銷系統與業務系統聯動，主動承擔押品評估費、抵押登記費和其他仲介收費等約 3.3 億元。</p> <p>降低支付手續費：2021 年 7 月 25 日起對全部借記卡客戶免收 ATM 同城及異地跨行取現手續費，9 月 30 日起對標準商戶髮卡行服務費給予 9 折優惠，並同步下調收單側商戶手續費。</p>
---------------	--

關鍵績效：

報告期內，

為實體經濟提供超過 1 萬億元的增量信貸資金支持

人民幣各項貸款時點增量 6,914 億元，增幅 12.9%，為近十年最高水平

新發放人民幣對公貸款 2.54 萬億元，平均利率 4.06%，較上年下降 14Bps

為各類市場主體減費讓利約 173 億元

案例：寧夏區分行減免交易手續費，激活小微商戶“一池活水”

寧夏區分行針對餐飲、零售、文娛等領域個體工商戶和小微商戶開展交易手續費優惠活動，新開對私商戶免前三個月借記卡刷卡手續費，存量對私商戶分層減免借記卡刷卡手續費，針對二維碼商戶全年開展交易金額 15 萬元以內的掃碼交易手續費減免活動，通過免收支付終端費用等措施降低商戶經營成本、助力消費復蘇，支持小微企業發展。

對於涉農企業，寧夏區分行現已對近二百家農副產品銷售商戶布放交行通用二維碼，涉及糧油、牛羊肉銷售、蔬菜水果批發、土特產經銷、乾果批發等商戶，針對該類商戶開展掃碼交易手續費減免活動，大力推動收單業務在服務三農、支持民生消費領域的廣泛應用。

5.1.2.2 推動產業轉型升級

本行積極貫徹國家產業政策，完善信貸政策、創新金融產品、優化服務流程，深化金融

供給側結構性改革，將金融資源配置到經濟社會發展重點領域。

案例：服務“三高四新”，助推長沙發展

產業園區作為經濟建設的引領區、產業發展的集聚區、創新開放的示範區和深化改革的先行區，在推動經濟高質量發展中的主力軍作用日益凸顯。2021年6月11日，在長沙市政府金融辦支持指導下，湖南省分行主辦的“服務三高四新 助推長沙發展”園區金融合作簽約活動在長沙舉行。湖南省分行分別與長沙市五大國家級產業園區簽署戰略合作協議，將在五年合作期內累計提供總額1,000億元人民幣意向綜合融資額度。

案例：支持重大科技創新，服務科技金融

安徽省分行對接科技強國戰略，在做好信貸風險管理、關注企業技術積累及產業配套穩定性的前提下，審批通過睿力集成電路有限公司綜合授信額度80億元用於“長鑫12吋存儲器晶圓製造基地項目”第二階段。該項目是合肥市重點支持的集成電路設計開發項目。安徽省分行通過對重點科技企業提供長期、深入金融服務，有效地支持戰略性新興產業在合肥市的集聚發展。

案例：交銀國際助力國產芯崛起

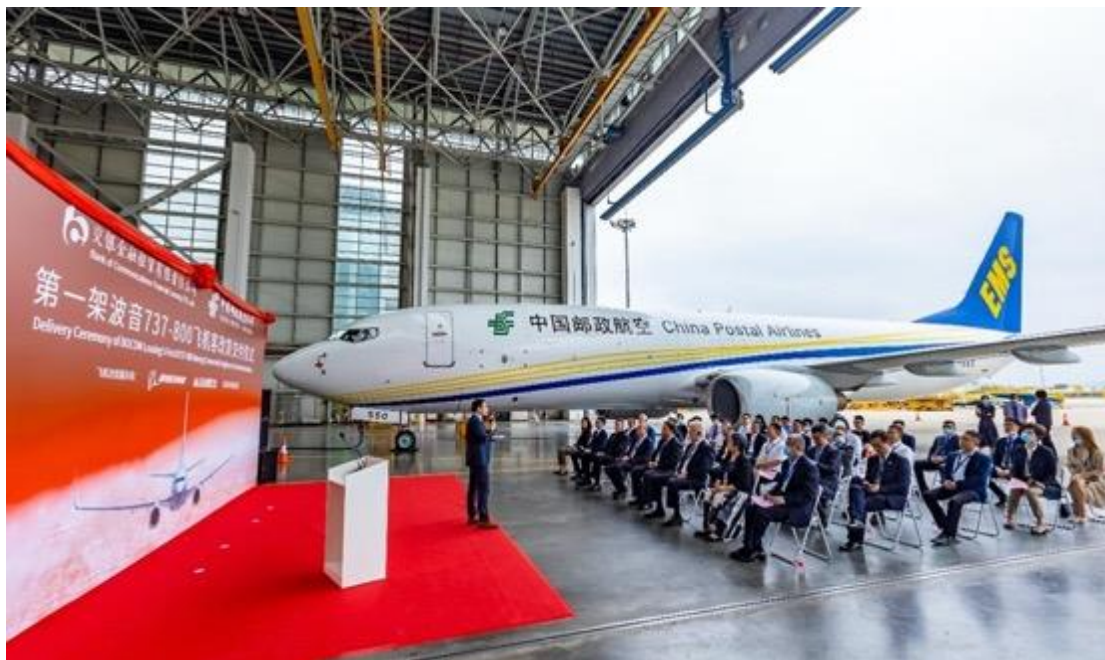
硅片是半導體產業鏈的起點，是製造芯片的關鍵材料。全球硅片市場當前呈現寡頭壟斷局面，12英寸硅片市場嚴重依賴進口，國產化率極低。2021年8月，由交銀國際擔任基金管理人的交銀舜晶（杭州）股權投資基金完成對杭州中欣晶圓半導體股份有限公司（“中欣晶圓”）的投資，同時交銀國際依託交銀集團廣泛網絡和綜合化金融服務能力，發揮自身投研優勢，共同協助中欣晶圓引入優質資源，助推大尺寸半導體硅片的國產化替代進程。

案例：交銀租賃首架經營租賃客改貨飛機交付郵政航空

疫情影響下的航空貨運市場需求正在發生變動，交銀租賃深入探索飛機租賃客改貨業務發展道路，積極克服飛機改裝過程中龐大且技術複雜的資源保障、交易流程及飛機技術管理等難點，持續與承租人、製造商、改裝商、海關以及機場進行溝通協調，最終成功完成中資租賃公司首個全流程開展客改貨經營性租賃的飛機租賃項目，順利交付中國郵政航空使用。

本次交付是交銀租賃以實際行動主動響應疫情影響下的航空貨運市場需求，積極助力我

國航空貨運發展的最佳體現。《航空金融》雜誌表示：“交銀租賃在二租時進行客改貨操作……開啟了中國客改貨經營租賃的新時代”。



圖注：交銀租賃首架經營租賃客改貨飛機

5.2 質效並進，拓展金融普惠性

本行積極踐行金融普惠理念，立足機會平等要求和商業可持續原則，精準滴灌小微企業，全面助力鄉村振興，實現普惠金融擴面、增量、提質、降本。持續優化金融服務水平，為社會各階層和群體提供優質高效的金融服務。

5.2.1 助力鄉村振興

民族要復興，鄉村必振興，全面推進鄉村振興離不開金融的有力支撐。本行將鞏固脫貧攻堅成果與鄉村振興有效銜接，幫助定點幫扶縣脫貧群眾從不愁溫飽向生活富足邁進。同時，通過綜合性產品服務與差異化信貸政策，加快農業農村現代化步伐，形成鞏固拓展脫貧攻堅成果、全面推進鄉村振興的強大合力。

5.2.1.1 鄉村振興金融服務

本行打造“交銀益農通”鄉村振興金融服務統一品牌，積極發揮金融力量支持鄉村產業發展、助力鄉村振興進程。

邏輯圖：鄉村振興金融服務開展機制

<p>組織保障</p>	<p>黨委總抓：總行成立鄉村振興工作領導小組，統籌推進全行金融服務鄉村振興與定點幫扶工作；黨委書記、董事長和黨委副書記、行長任雙組長，分管黨委班子成員任副組長。</p> <p>橫向到邊：總行成立鄉村振興金融部一級部門；設置定點幫扶處和鄉村振興業務二級部，統籌整合各部門相關職能。</p> <p>縱向到底：各分行、相關境內子公司參照總行成立鄉村振興工作領導小組，由黨委書記擔任組長，明確責任分工、推進督導落實。</p> <p>全體動員：集團下轄 37 家省直分行和 8 家境內子公司全部與總行三個定點幫扶縣結對，29 家省直分行承擔當地定點幫扶相關任務；工作成效與各單位“一把手”評先評優直接掛鉤。</p> <p>全面推進：積極參加新型農業經營主體信貸直通車活動，參與金融支農創新試點和金融科技賦能鄉村振興建設，充分發揮金融優勢，全面推動戰略合作協議措施落地。</p>
<p>制度引領</p>	<p>制定《交通銀行服務鄉村振興 2021-2023 年工作規劃》《交通銀行支持鞏固拓展脫貧攻堅成果 全面推進鄉村振興的實施方案》《關於貫徹落實抓黨建促鄉村振興要求的意見》等十餘份文件，加強頂層設計和整體謀劃。</p>
<p>品牌建設</p>	<p>建立“交銀益農通”鄉村振興金融服務統一品牌，將分散在各條線的涉農產品服務歸集在一起，打造出統一的鄉村振興金融服務品牌體系。品牌根據客戶需求下設政策諮詢、融資服務、財富管理、支付結算和綜合服務五大模塊。</p>
<p>產品創新</p>	<p>規劃“交銀興農 e 貸”產品體系，應用數字化手段逐步形成“交銀興農 e 貸”場景定制產品線、產業鏈產品線和標準化產品線。針對各地特色產業，給予不同場景下的新型農業經營主體、農戶在線信用融資額度以及配套的服務方案，完成包括新疆“兵團小額農戶貸”、河北唐山“蒜黃貸”、江蘇線上助農貸等系列定制及業務落地。</p>
<p>科技賦能</p>	<p>針對以往難以深入農村開展的涉農信貸業務，開發相應線上融資模塊化功能，實現涉農業務場景化定制，借助遠程認證、線上授權、</p>

線上預審批等功能模塊，依託數字化提高信貸業務效率、提升風控水平和客戶體驗。

案例：鄉村振興主題卡，助力農村金融服務

本行鄉村振興主題借記卡在普通借記卡金融功能基礎上，向持卡人提供涉農低息貸款載體、財政補貼代理、涉農權益、金融服務收費減免等特色服務。鄉村振興主題信用卡依託交行標準信用卡平台，制定面向涉農人群的專屬風險政策，對持卡人實行終身免年費、免掛失補卡手續費、免取現手續費等多項免費與優惠，在助力農業生產、生活的同時，更好地滿足農村地區人群多樣化、多層次的金融需求。



圖注：交行鄉村振興主題信用卡



圖注：交行鄉村振興主題借記卡

案例：線上“棉機貸”，助力解決國產“突破”

本行緊跟國家農機產業發展政策要求，針對農機“缺門斷檔”、高端農機有效供給不足的問題，結合新疆振興與支持棉花產業，以采棉機為突破口，創新在農機按揭領域實現創新，成功在自治區內發放首筆線上“棉機貸”。該產品採用“普惠 e 貸”模塊化定制，用線上展業，緩解了農機跟隨農作物自北向南成熟的“候鳥”作業模式與銀行傳統屬地化經營客戶的矛盾，並創新“企業+農擔+抵押”組合擔保模式，聚集各方力量，推動業務落地。

案例：整村授信“蒜黃貸”，定制出新促發展

第一批體驗“蒜黃貸”的村莊是華北地區最大的蒜黃生產基地，是國家農業農村部評定的全國“一村一品”示範村鎮。全村從事蒜黃種植的新型農業經營主體有 80 多戶，年產蒜黃 9,000 多萬斤。針對該村的實際情況，交行總行成立專班與河北省分行一起為當地量身定制了“蒜黃貸”產品，採取“整村授信”模式，給予村莊總授信額度，並由村委推薦名單。當名單中的蒜農有信貸資金需求時，即可申請貸款。交行還將數字化手段引入貸款流程，農戶在家通過手機操作，即可完成業務申請、提款、還款。

“蒜黃貸”是交行圍繞農業特色產業試點推出的第一款數字化農業品牌貸，採用交行“普惠 e 貸”產品“模塊化定制+參數化配置”方式，通過金融科技，帶動特色定制化產品快速落地，兩周內便實現產品上線，助力縣域經濟高質量發展。

5.2.1.2 長效幫扶鞏固成果

邏輯圖：鞏固拓展脫貧攻堅成果

- **健全防止返貧監測幫扶機制：**對易返貧致貧人口實施常態化監測，重點檢視產業發展是否可持續、幫扶資產後續管理、易地搬遷是否穩得住、防止返貧長效機制是否建立等。
- **完善防止返貧兜底機制：**開發“菌菇貸”特色金融產品，根據授信主體僱傭易返貧戶情況給予不同程度的利率優惠，提高合作社、家庭農場帶動易返貧戶就業水平。運用意外保險、重疾保險、農業保險等方式，全方位提高脫貧人口和農村低收入人口抵禦致貧返貧風險的能力，鞏固脫貧成果。

本行聚焦產業幫扶，把鄉村振興與扶植當地優勢產業緊密結合，大幅增加政策性幫扶投入，助力產業振興。截至報告期末，交行已累計向總行幫扶縣投入幫扶捐贈資金約 2.3 億元。

案例：結合資源稟賦，推動產業振興

甘肅天祝縣：集中幫扶支柱產業，打造“中國高原食用菌之鄉”，投入 1,250 萬元孵化菌菇產業園，800 萬元貸款支持菌菇種植企業，並打造大數據農業金融產品“菌菇貸”，授信食用菌種植戶，降低融資成本，帶動約 2,500 個脫貧人口就業。



圖注：脫貧戶依靠菌菇種植實現家門口就業增收致富

四川理塘縣：建設“天空之城”藏文化高原旅遊示範點，加強軟硬件建設，通過修建民宿，培育技術人才，宣傳文化旅遊，金融支持犛牛產業園建設，以及引入京東等企業搭建冷鏈物流等形式，推動理塘旅遊產業發展和特色農產品遠銷省內外。

山西渾源縣：打造村集體經濟示範點，引入新型農村經營主體合作模式，盤活集體和群眾閒置資產，引入技術和培訓支持，把小雜糧產業做大。同時，通過解決就業、調節收入分配和再分配，實現小雜糧產業利益均衡分配，吸引青年返鄉創業。

關鍵績效：

報告期內，

直接投入無償幫扶資金 2,500 萬元，增幅 0.40%

全行全口徑涉農貸款餘額 6,544.61 億元，增幅 14.13%

引進無償幫扶資金 810.5 萬元，增幅 6.57%

引進有償幫扶資金 2,300 萬元

引進幫扶項目或企業數 4 個

培訓縣鄉村基層幹部 2,354 人次、鄉村振興帶頭人 690 人次、專業技術人才 31 人次，

合計 3,075 人次，增幅 21.3%

購買定點幫扶地區農產品 822.67 萬元，增幅 7.76%

幫銷定點幫扶地區農產品 2,027.33 萬元，增幅 9.12%

5.2.2 精準滴灌小微企業

小微企業是國民經濟和社會發展的重要基礎。本行將普惠金融提升至戰略高度，致力於為小微民營企業提供更為精準的服務，解決小微企業融資難、融資繁、融資慢問題，打造普惠金融核心競爭力。

5.2.2.1 全方位普惠服務體系

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。

- **強化組織領導：**在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劃和推進情況；在高管層層面成立普惠金融管理委員會，統籌推動普惠金融業務發展；各分行均建立專門的領導小組，全面組織落實。
- **完善相關制度：**制定落實《關於 2021 年進一步推動普惠金融服務高質量發展的意見》等指導文件。

表注：建立普惠服務全方位體系的舉措

措施	內容	成效
強化公司板塊聯動	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。	截至報告期末，普惠產業鏈兩增貸款餘額 291.17 億元，較年初淨增 159.55 億元，增幅 121.22%。
打造特色產品	2021 年交行依託“小微融資一件事”，全面打造“普惠 e 貸”線上綜合融資產品體系，實現線上標準產品與場景定制產品的“雙輪驅	截至報告期末，“普惠 e 貸”餘額 1,848.23 億元，較年初淨增 896.07 億元，占普惠型小微企業貸款淨增額的

	動”。	80.17%；客戶數 14.09 萬戶，較年初淨增 6 萬戶，占普惠型小微企業貸款客戶數淨增額的 93.24%。
加強隊伍建設	印發《普惠金融風險經理管理辦法》，落實客戶經理融合發展要求，打通各條線客戶經理業務辦理權限，推進系統工具融合應用，推動分行優化普惠業務全員全產品計價方案。	截至報告期末，全行小微業務崗位資質 21,878 人，小微業務簡單資質 45,642 人。全行客戶經理普惠業務覆蓋率 74.4%，其中零售客戶經理普惠業務覆蓋率 70.4%。
推動網點綜合化轉型	將網點普惠小微客戶增長納入全行普惠條線考核；加強培訓宣導，提高網點開展普惠小微業務的意識和能力；自上而下組織網點普惠業務落地。	截至報告期末，全行 2,779 家營業網點能為小微企業提供包括融資業務在內的優質金融服務。

案例：“雙創貸”場景定制，支持創業創新

本行為大學生、高校畢業生、復員軍人、返鄉農民工等國家重點關注人群專屬打造信貸產品“雙創貸”，制定《交通銀行雙創貸業務實施方案》，並通過創業擔保貸及“雙創”場景定制兩種模式支持重點人群創新創業融資。

“雙創貸”場景定制模式支持貸款在線申請、系統即時預審批、貸款合同在線簽訂、在線提還款、隨借隨還、額度可循環等，幫助客戶實現 7*24h 貸款申請、隨時隨地提用/歸還貸款，該模式已率先在湖北投產落地；創業擔保貸模式已在上海、廣東、內蒙古、遼寧、江西、山西、湖北、湖南、江蘇等地實現業務落地，後續會有更多地區跟進支持客戶創業發展。

案例：“雲租 e 信”業務，助力小微融資

2021 年 6 月 16 日，貴州省分行成功落地系統內首筆“雲租 e 信”業務。“雲租融資”是貴州省分行攜手中企雲鏈平台推出的互聯網+工程機械租賃平台，以應收賬款作為擔保方式，為設備供應商量身打造的一項創新業務。通過數據交互、產融結合抓取設備供應商真實運營數據進行上鏈管理，通過區塊鏈共識算法確保數據達到可追蹤、可溯源，同時線上完成

確權動作實現信貸投放，切實解決小微企業融資難融資貴的問題。

案例：以投資銀行模式，開啟小微融資加速度

由本行獨家主承銷、交銀國信擔任發行載體管理機構的銀行間市場首單 N+N+N（即不特定原始權益人、不特定核心債務人、不特定供應商）資產支持票據項目——交享鏈鑫 2021 年度第一期（高新投）供應鏈定向資產支持票據於 2021 年 7 月成功發行。“交享鏈鑫”系列資產支持票據創新性地以無資產註冊儲架模式為不特定原始權益人、不特定核心債務人註冊 100 億元儲架，通過一系列結構設計、增信安排及鏈交融區塊鏈資產證券化系統加持，將民營、小微與科創企業有效聯通資本市場。

5.2.2.2 發力產業鏈金融

本行積極落實中央穩鏈保鏈要求，加快推動產業鏈金融發展，支持鏈屬小微企業發展，提升產業鏈金融服務規模和質效。

邏輯圖：加快推動產業鏈金融發展

- 打造自建供應鏈基礎設施，提升產融結合能力，推出智慧交易鏈平台，助力製造業實體企業實現信用從“1+1”向“1+N”多層級供應商延伸，為各級中小供應商低成本融資賦能。
- 擴展產業鏈融資產品線，滿足新場景金融需求。在應收賬款、商票、供應鏈預付款三大產品線基礎上，擴展訂單、終端消費兩大產業鏈融資產品線。
- 全面推動業務流程數字化轉型，立足客戶體驗提升，大幅提升供應鏈金融嵌入外部生態的能力和客戶觸達能力。
- 聚焦重點場景案例，以貿易金融專班推動產品創新。圍繞典型場景整合產品組合，精準對接客戶需求，有效滿足實體企業多元化供應鏈融資需求。
- 加大分行專項授權試點，發揮分行主觀能動性，創新制度優化流程，先行先試滿足區域產業鏈金融需求。

案例：“交航信”助力供應鏈上下游中小企業融資

“交航信”是基於航信供應鏈金融服務平台，由交行和第三方平台共同打造的線上供應鏈融資產品。核心企業通過航信平台簽發航信進行應收賬款確權，上游企業獲得航信後可通過航信平台或交行網銀直接申請融資，無需授信額度，無任何線下操作，全流程自動放款，資金秒級到賬。

產品上線以來，“交航信”充分發揮了核心企業在產業鏈中的主導作用和信用優勢，為上下游中小企業提供了便捷、優質、低成本的融資服務。短短一年間，“交航信”融資額已超百億元，服務製造業、建築業、新能源、新材料等行業核心企業超 200 家，供應商超 2,000 家。

案例：“歐冶 e 貸”， 數字化轉型護航供應鏈

交行聚焦服務寶武鋼鐵歐冶雲商全產業鏈，打造“歐冶 e 貸”等產品，有效解決客戶鋼貿經銷商融資風險控制等八大痛點問題。截至報告期末，已批授信客戶 114 戶，授信總額 21.64 億元，累計發放貸款約 22.68 億元，位居同業第一。項目推進成效獲得客戶認可，交行成為歐冶 3.0 首家且唯一上線銀行，並與寶武集團共同舉行了上線發佈儀式。“歐冶 e 貸”榮獲上海市 2021 年第十五屆金洽會“金融機構數字化轉型獎”。



圖注：交通銀行-八鋼歐冶直聯上線儀式

關鍵績效：

報告期內，

供應鏈融資業務量 2,949.37 億元，同比增幅 23.46%，為超過 1.8 萬戶上下游客戶提供融資支持

5.2.3 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。

5.2.3.1 打造便民政務品牌

本行積極對接地方政務平台，構建一站式服務體系，銀政攜手豐富政務服務觸達渠道新模式。截至報告期末，交行已有 31 家省直分行在自助機具上實現與地方政務服務平台對接，涵蓋公安、海關、民政、人社、衛健委、殘聯等多個政府部門，將金融科技融入市民生活，賦能民生政務服務，打通便民“最後一公里”。



圖注：上海市分行推出金融機具政務通對接方案，將“一網通辦”服務功能引入交行 132 家網點的 417 台智易通，為市民提供政務查詢辦理事項 124 項、證照打印功能 605 個，成功將政務服務延伸到了群眾“家門口”，助力上海市政府打造 15 分鐘政務服務圈

5.2.3.2 “交銀養老”保障民生

2021 年，本行發佈“交銀養老”服務品牌，制定養老金融戰略行動計劃二十條，圍繞養老金金融、養老產業金融、養老服務金融三大領域，服務人民群眾對美好晚年生活的嚮往。

邏輯圖：“交銀養老”金融服務舉措

- **養老金金融**：全面參與養老金三支柱建設，是全國社保基金主要託管銀行；

加強企業年金、職業年金服務力度，市場份額穩步提升；積極參與養老金第三支柱改革試點，服務多層次養老保障體系。

- **養老產業金融：**加大重點養老產業領域的信貸支持力度，制定普惠養老客群專屬融資服務方案，通過“標準化產品+場景定制”的產品延展體系，滿足養老產業客戶綜合金融服務需求。

- **養老服務金融：**推出“五享”個人養老金融服務體系，形成養老財富管理（基金、理財、保險、信託）產品組合。上線關愛版手機銀行，提供手機銀行一站式養老服務專區，設置 95559 長者服務專線，對銀行網點進行適老化改造，提升老年用戶服務體驗。



圖注：交行發佈“交銀養老”品牌

5.2.4 改進客戶服務

本行始終秉持“以人民為中心”的理念，全力保障客戶權益，同時堅持用科技賦能服務廣大客戶，著力提高金融服務的可得性、覆蓋率和滿意度。

5.2.4.1 保障消費者權益

本行將消費者權益保護納入公司治理和發展戰略，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理暫行辦法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國著作權法》《中國人民銀行金融消費者權益保護實施辦法》《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》《銀

行業保險業消費投訴處理管理辦法》等法律法規及相關監管規定，從頂層設計入手，建立健全消費者權益保護機制，多措並舉保護消費者權益，加強個人信息隱私安全保護。

報告期內，本行健全消保制度體系。制定《交通銀行 2021 年消保服務工作要點》，修訂《交通銀行投訴處理管理辦法（2021 年版）》《交通銀行重大消保事件及重大投訴事件應急管理辦法（2021 年版）》加強投訴全流程管理；制定《交通銀行金融糾紛調解試行細則（2021 年版）》，進一步完善糾紛調解機制流程。

邏輯圖：保護消費者權益的舉措

消保制度建設	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，制定消費者權益保護管理辦法和應急預案，每季度召開消費者權益保護會議。
投訴管理體系	通過電話、營業現場、移動應用程序、電子郵件等多種渠道受理投訴，在系統中實現投訴工單的建立、流轉、處理等全流程閉環管理。根據投訴事項確認投訴處理責任單位，開展調查核實，99.65%投訴自收到之日起 15 日內作出投訴處理決定並告知投訴人。
糾紛調解流程	消費者或銀行就糾紛問題向調解機構申請調解，如調解雙方都有調解意願，則準備相關證明及背景材料參與調解。銀行與消費者達成一致則為調解成功，未達成一致則調解失敗。調解成功的按照調解協議達成的一致事項執行；調解失敗的，消費者可以繼續採用仲裁、訴訟等救濟途徑解決糾紛問題。
隱私保護體系	制定執行《交通銀行個人手機銀行和個人網上銀行隱私政策》《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，明確個人客戶信息收集權限、使用範圍和安全保護技術規範，並確保客戶認可後收集相關信息並按約定進行信息保存和使用。 為應對個人客戶信息洩露等突發事件，最大程度地減輕突發事件給客戶和銀行帶來的損害，保護客戶利益，制定《交通銀行個人客戶信息洩露突發事件應急預案》。
廣告、商標管理制度	落實執行《交通銀行廣告宣傳管理辦法（2020 年版）》，明確集團各單位廣告宣傳管理職責，規範工作流程，提升全行廣告宣傳工作質效。

表注：客戶投訴及反饋情況統計表

指標名稱	2021 年
受理投訴	16.2 萬件
客戶投訴受理時間	7*24h 人工服務

注：受理投訴主要涉及信用卡、借記卡、貸款等業務。主要分佈在上海市、廣東省、江蘇省、山東省等地區。

關鍵績效：

報告期內，

本行在 2020 年度人民銀行消保評估獲評 A+

共參與調解 2,258 件，其中，參與上海市金融消費糾紛調解中心的調解 1,280 件，送調量排名第一；參與上海銀行業糾紛調解中心的調解 869 件

5.2.4.2 保障信息安全

本行全面貫徹《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》，優化數據安全制度體系，強化網絡安全管理，制定網絡安全性原則，完善網絡安全責任體系。

2021 年，本行開展全集團各單位客戶信息保護專項治理的自查工作。對制度完善性、機制有效性、系統安全性，及集團各單位在安全管理體系運行、數據安全管控、外包人員管理等方面進行全面排查，推進閉環整改，進一步提升全行客戶信息保護意識和舉措，保障客戶信息和資金安全。

邏輯圖：數據與網絡安全管理

數據安全管理	<p>基於人民銀行分類分級規範推動實現交行數據標準的合理分類分級，涵蓋客戶、協議、產品、資產、員工、渠道等領域。</p> <p>明確交行數據安全管理機制，以數據分類分級為基礎，覆蓋數據獲取、傳輸、存儲、使用、交換和銷毀等生命週期的不同階段，不斷強化數據安全管控。</p> <p>報告期內，面向全行 20,000 餘名員工，開展數據安全與隱私風險管理培訓。</p>
網絡安全管理	<p>制定以零信任、雲安全、安全運營、數據安全為重點的“十四五”網絡安全規劃。</p>

	<p>完成《交通銀行網絡安全治理辦法》《交通銀行網絡安全性原則》等安全制度的修訂，明確網絡安全工作機制和辦法。</p> <p>組織實施客戶信息保護專項治理行動與金融科技檢查，強化網絡安全管理。</p> <p>按需實施應用安全防護，強化網絡安全運營工作。</p>
--	--

5.2.4.3 促進金融可得

本行致力於提高金融服務的可得性、便利性，持續優化縣域機構建設策略，在條件成熟的縣域首設或適量增設網點，推動低效、冗餘網點資源向縣域、城鄉結合部、新城區調劑，並依託智能化手段探索縣域網點服務模式、結算支付、智能機具創新，不斷提高縣域金融服務能力，為客戶提供更方便、更快捷、更愉悅的服務體驗。

關鍵績效：

截至報告期末，交行境內分行機構 248 家，其中省分行 30 家，直屬分行 7 家，省轄行 211 家，持牌網點合計 2,889 家，其中普惠型網點 197 家

機構覆蓋地級及以上城市 248 個，覆蓋率達 74%

案例：創新機制，改善鄉村偏遠地區服務體驗

內蒙古區分行以內蒙古地區奶農服務為突破口，將上游企業購奶款、下游企業飼料款與奶農基礎支付結算業務相結合，創新代發資金圈存支撐機制，實現代發後聯動代扣的服務模式，解決鄉村偏遠地區客戶往返網點辦理結算的難點問題。

案例：“雲上交行”，構建多元化服務體系

本行應用音視頻流媒體技術，打造“雲上交行”業務品牌，實現線下網點與線上服務的有機融合。在廣東、揚州、廈門、內蒙古、甘肅等地疫情及河南水災災情爆發期間，快速推出“雲上交行”服務，通過“屏對屏”的線上方式延續網點部分金融服務。截至報告期末，“雲上交行”累計服務客戶超 3,000 人次，成功辦理業務 3,757 筆，有效延伸物理網點服務觸角，構建遠近相融的多元化服務體系。



圖注：“雲上交行”服務

案例：智能視頻坐席系統，打造“空中櫃檯”

2021年3月28日，本行首創智能視頻坐席系統正式投產上線。本系統採用WebRTC視頻+AI的創新技術方案，與“空中櫃檯”的模式，實現線下服務的線上解決，具有作業管理、視頻核身等功能，具備“快發佈”“AI+”“靈活化”三大能力，打破了銀行傳統網點服務的空間局限。客戶可通過手機隨時隨地與視頻坐席對話，快速為客戶完成核身及複雜業務操作，提供無縫隙的便捷服務體驗。

6. 環境篇：綠色轉型 和諧共生

回應可持續發展趨勢

氣候變化是當今人類面臨的重大全球性挑戰，“碳達峰、碳中和”戰略是未來幾十年我國經濟轉型和高質量發展的主線。2021年，本行持續踐行綠色發展理念，積極發展綠色金融，助力生態文明建設和“雙碳”目標實現，全方位踐行綠色運營，為建設綠色美麗家園貢獻力量。

對標 SDGs 目標



我們的行動

積極應對氣候變化；強化綠色金融管理；推進綠色金融實踐；堅持綠色低碳運營

我們的績效

人民銀行口徑綠色貸款餘額 4,767.63 億元，同比增長 31.37%；其中，清潔能源產業貸款餘額 876.12 億元，同比增長 90.58%；電子銀行業務分流率 97.90%

6.1 綠色金融，共創綠色未來

本行積極構建綠色金融體系，創新綠色金融實踐，發揮“源頭活水”作用助力“雙碳”目標實現。

6.1.1 應對氣候變化

本行積極採取措施識別和應對氣候變化引發的金融風險，明確將氣候和環境風險納入全面風險管理體系，服務國家“碳達峰、碳中和”戰略。2021年9月，本行正式成為氣候相關財務信息披露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）支持機構。

表注：交行氣候變化管理框架

治理	強化頂層設計，將加強氣候和環境風險管理作為交行中長期規劃的重要內容；在綠色金融發展委員會框架內設立“雙碳”工作小組，建立完善氣候和環境風險管理體系。
戰略	研究制定《交通銀行服務碳達峰碳中和目標行動方案》，推進交行自身運營和投融資活動的碳達峰與碳中和。

風險管理	將氣候和環境風險納入全面風險管理體系，研究利用風險監測、壓力測試、綠色評級、氣候風險準備金等手段，持續強化風險識別和風險抵補能力。
指標和目標	每年定期在社會責任（ESG）報告中披露溫室氣體（範圍一和範圍二）排放量和排放密度，制定相應減排目標。

表注：氣候變化風險與機遇分析

風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 風險管理難度加大。減污降碳政策對企業經營形成大的壓力，存量信貸資產存在劣變的可能，特別是無序轉型情景中高碳行業資產存在短期內陷入資產擱置的風險，進而影響銀行資產負債表。 ● 聲譽壓力加大。市場將對商業銀行自身運營和投融資相關碳表現有更高的期望，形成聲譽壓力，同時商業銀行將面臨更高的信息披露要求。 ● 壓力測試更複雜。商業銀行需要收集客戶碳足跡數據，建立科學的預測情景，梳理氣候風險傳導路徑，分析客戶違約率變化情況以及對銀行資本充足率的衝擊。
機遇	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠色低碳轉型催生新動能。根據調查顯示，至 2030 年，我國在相關領域大約需要 22 萬億元投資，至 2050 年，在相關領域大約需要 139 萬億元投資，這些給商業銀行帶來新的業務機會； ● 綠色低碳轉型帶來新業務品種。例如碳資產質押業務、綠色基金業務、綠色信用卡業務等。

亮點實踐：氣候風險壓力測試

2021 年，本行參與了人民銀行組織的氣候風險壓力測試，評估“雙碳”目標背景下社會經濟綠色轉型壓力對本行高碳排放行業資產質量的潛在影響。測試結果顯示，壓力情景下，本行火電、鋼鐵、水泥行業客戶的信用風險有所上升，但整體風險可控，對本行資本充足水平影響有限。

亮點實踐：切實用好人民銀行貨幣政策工具

本行積極搶抓專項政策機遇，制定印發《關於運用人民銀行碳減排支持工具助推實現碳達峰碳中和目標的通知》《關於運用人民銀行專項再貸款助推煤炭能源綠色低碳發展的通知》

等政策，切實用好人民銀行貨幣政策工具，積極發展綠色低碳信貸業務。

2021 年度獲得人民銀行碳減排支持工具資金的項目 96 個，發放碳減排貸款 36.62 億元，貸款加權平均利率 4.29%，帶動的年度碳減排量為 65.83 萬噸二氧化碳當量。

亮點實踐：強化高碳排放行業風險管控

2021 年，本行就火電、鋼鐵、水泥三個行業企業客戶開展了碳數據調研，過程中儘量爭取獲得企業經生態環境主管部門核定的碳排放量數據或企業自身根據國家相關溫室氣體核算標準計算的碳排放量數據，對於無法直接獲得的採用關鍵指標與行業基準數據進行估算。此外，本行對能源領域與工業領域各高碳排放行業客戶開展了風險排查。通過以上各項工作，本行推進摸清氣候風險底數，強化高碳排放行業風險管控，引導資產結構向綠色低碳轉型，並注意防範“運動式減碳”風險。

6.1.2 積極發展綠色金融

本行不斷健全綠色金融治理體系，打造多元化綠色金融產品及服務體系，深入開展綠色金融前瞻研究，助力經濟社會綠色低碳高質量發展。

6.1.2.1 強化綠色金融管理

2021 年，交行成立綠色金融發展委員會（簡稱“綠金委”），就集團綠色金融發展的重大政策制度、重要事項議題等進行決策部署，明確董事會是綠色金融工作的最高決策機構，高管層負責推進綠色金融發展，總行各部門、各分行及子公司各司其職，形成工作合力。積極推進建立和完善“四項機制”和“五項體系”，全面提升綠色金融發展能力。

邏輯圖：綠色金融發展委員會

組成人員：

- 主任委員：董事長、行長
- 副主任委員：分管授信與風險的副行長、首席風險官
- 委員：總行 19 個部門主要負責人
- 綠金委辦公室設在授信部

內設架構：

- 綠金委下設 5 個工作小組：投向政策與結構調整小組、“雙碳”工作小組、對公業務小組、零售業務小組、資源保障小組

邏輯圖：綠色金融“四項機制”和“五項體系”

“四項機制”：

- 綠色金融政策研究和傳導機制
- 綠色金融創新與發展機制
- 綠色金融資源配置和保障機制
- 綠色金融考核評價機制

“五項體系”：

- 綠色金融治理體系
- 綠色金融發展風險管理體系
- 綠色金融數據治理體系
- 綠色金融發展人才支撐體系
- 綠色運營和 ESG 信息披露體系

邏輯圖：加強綠色金融制度建設

- **持續升級完善綠色金融政策。**印發《交通銀行股份有限公司綠色金融政策》《關於加快綠色信貸業務發展的意見（2021 年版）》《關於落實人民銀行〈銀行業金融機構綠色金融評價方案〉的意見》等政策。
- **在相關規劃和政策中新增或細化綠色金融相關要求。**在金融科技、風險管理等“十四五”規劃，鄉村振興、共同富裕示範區建設等指導意見，以及授信政策綱要、投向指引和各類專項授信政策中新增或細化綠色金融相關要求，確保綠色金融政策落實到位。
- **針對重點領域明確“有扶有控”的差異化信貸政策。**印發《關於支持能源電力保供和低碳轉型發展有關事項的通知》《關於堅決遏制“兩高”項目盲目發展 持續加強

高碳排放行業管理的意見（2021年版）》等政策，進一步加強綠色信貸管理。

6.1.2.2 創新綠色金融產品及服務

• 綠色信貸

關鍵績效：

截至報告期末，交行人民銀行口徑綠色貸款餘額 4,767.63 億元，同比增長 31.37%

其中，清潔能源產業貸款餘額 876.12 億元，同比增長 90.58%，兩者均高於各項貸款同比增速，超額完成監管要求

邏輯圖：綠色信貸管理舉措

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。
壓實前台綠色信貸經營考核責任	貫徹落實央行綠色金融評價體系，將綠色信貸納入省直分行經營績效考核，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。
優化綠色信貸數據管理	持續運用“綠色信貸統計分類”標識，結合授信流程對業務或項目進行分類，強化數據質量管理，做好綠色信貸數據監管報送工作。
加大綠色信貸專項培訓力度	報告期內舉辦《碳達峰與碳中和對銀行影響分析與對策建議》《新時期背景下綠色信貸的價值與風險控制》等綠色信貸專題網絡課程 19 門，6 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，促進綠色信貸業務健康發展。

2021 年，本行進一步完善綠色信貸行業投向指引，助力綠色低碳循環發展經濟體系建設。

表注：綠色信貸 2021 年行業投向指引

行業	指引要求
現代農業	<ul style="list-style-type: none"> 結合資源稟賦和產業分佈特徵，重點支持國家級重點農產品主產區和區域特色農業優勢區內的農業生產經營。 優選實現規模化經營、生產符合環保標準、產品符合食品安全要求、產

	<p>銷接續順暢的行業龍頭和區域優勢特色企業開展合作。</p> <ul style="list-style-type: none"> 關注自然災害、食品安全及環境保護要求對於企業持續生產經營的影響。對資源稟賦較差、經營效益較差、產品銷售渠道不穩定的企業，注意提前採取應對措施，做好減退加固。
節能環保業	<ul style="list-style-type: none"> 積極支持節能環保產業發展，結合深入打好污染防治攻堅戰推進情況，及京津冀協同發展、粵港澳大灣區建設、長三角一體化發展、長江經濟帶發展、黃河流域生態保護和高質量發展等重點區域綠色發展要求，重點支持符合國家政策導向、商業模式合規可行、具備較強技術及市場優勢、債務率控制合理、現金流穩定的環保企業和項目。 優選符合《綠色產業指導目錄（2019年版）》的節能環保企業和項目予以支持，積極落實國家“2030年碳達峰、2060年碳中和”決策，對應對氣候變化領域，優選具備資金、人才、技術顯著優勢的環保企業和重大氣候項目加強金融支持。
金屬礦及非金屬礦業	<ul style="list-style-type: none"> 審慎介入黑色金屬礦采選、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。 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，應加強風險排查，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。
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、使用廢舊橡膠和塑料土法煉油工藝，以及使用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。

案例：推動綠色金融和鄉村振興協同發展

報告期內，本行為“麗江隆基清潔能源有限公司華坪水子坪80MW特色農業光伏項目”提供34,700萬元固定資產貸款用於項目建設。該項目將清潔能源產業與現代農業有效結合，是交行貫徹落實國家關於綠色金融和鄉村振興的重大決策部署、推動綠色信貸和鄉村振興相

- **綠色債券**

截至報告期末，本行累計承銷綠色、可持續發展主題債券 9 單，發行金額共 143 億元，包括主承銷金磚國家新開發銀行 50 億元“聯合國可持續發展目標”掛鉤“熊貓債”等。

- **綠色發展基金**

2021 年 5 月，本行實現對綠色發展基金首期實繳出資 7.5 億元，借助首期出資及交銀國信參與綠色發展基金管理子公司設立的契機，持續加強與國家綠色發展基金合作，推動投貸聯動。

- **“碳普惠”業務**

邏輯圖：創新開展“碳普惠”業務

- 制定政策及管理辦法：制定《關於開展“碳普惠”小微企業綠色金融業務營銷的通知》，指導分行開展“碳資產”質押類融資業務。針對人民銀行推出“碳減排支持工具”，制定客戶服務方案，推動普惠型綠色節能減排項目拓展。

- 開展“碳普惠”實踐：

2021 年 4 月，在上海落地長三角地區首筆碳配額質押融資業務。

2021 年 7 月全國碳排放交易市場正式啟動上線後，積極主動對接重點排放單位，先後在青島、重慶、南昌等地發放基於全國碳排放配額質押融資，盤活企業碳資產，助力企業綠色低碳轉型。

2021 年 11 月，與申能碳科技有限公司、太保產險達成“碳配額+質押+保險”合作，並落地全國首筆碳排放配額質押疊加保證保險融資業務。

- **個人客戶綠色金融服務**

持續賦能綠色低碳產品功能和服務場景，將目光投向百姓生活的衣、食、住、行等各個領域，打造多維度、超融合的綠色金融產品服務體系。



圖注：倡導綠色發展理念，創新發行綠色低碳主題信用卡與綠色低碳主題借記卡

案例：推廣新能源汽車消費信貸，助力綠色交通發展

新能源汽車在交通能源轉型過程中扮演重要角色，是實現“雙碳”目標的重要一環。本行信用卡中心與新能源車企緊密合作，大力發展新能源汽車分期業務，有力支持新能源汽車發展。通過與新能源汽車廠商在價格優惠、利息補貼等方面深入合作，給予客戶零息或低息購車分期優惠，培養公眾綠色消費意識，加快新能源汽車推廣和綠色消費信貸發展。

截至報告期末，本行信用卡中心已與新能源頭部車企理想汽車和東風嵐圖建立業務合作，同時正在積極對接特斯拉、小鵬、蔚來等新能源車企。報告期內，本行信用卡中心累計發放新能源汽車分期貸款 11.07 億元。

6.1.2.3 參與行業發展共建

本行積極參與綠色金融行業發展，開展內外部交流，推動前沿課題研究，為綠色金融發展貢獻交行力量。

邏輯圖：交行深化推動綠色金融行業發展責任擔當

促進業內交流	建立系統內氣候風險管理溝通機制，與已開展氣候風險壓力測試、ESG 管理等工作的境內外分支機構在不違反保密要求的前提下，充分共享資源和經驗。
	積極參加中國銀協雙碳目標專家工作組工作，與境內外同業專業諮詢公司、全國及區域性碳市場等機構展開多輪交流活動，探索金融助力“雙碳”目標實現路徑。
推動前沿課題研究	建立“復旦—交行創新聯合實驗室”機制，持續加深對氣候和環境風險的理解，推進氣候變化風險傳導機制、碳數據核算、重點行業轉型路徑、環境信息披露等課題的研究。
	香港分（子）行于 2021 年應香港金管局邀請研究實施了物理風險壓力測試，就極端氣象事件與房地產行業損失建立分析模型。壓力測試結果顯示，在可能發生的強度範圍內，未來熱帶氣旋對本行在港資產影響較小。

6.2 綠色運營，深耕低碳發展

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，踐行綠色發展理念，提供綠色服務，堅持負責任的綠色採購方式，引導員工建立節約資源、綠色低碳的辦公理念，並通過強化管理、技術升級、設備改造等方式，降低日常運營能耗，減少污染物排放。

6.2.1 提供綠色服務

本行積極運用數字化科技工具，豐富線上金融服務渠道，為客戶提供綠色低碳、優質便捷的金融服務，減少資源消耗，降低溫室氣體排放。

表注：綠色服務環保效益

客戶分類	客戶/交易規模	年度增幅	環保效應（相當於）		
			植樹	減排 CO ₂	減少用紙量
企業網銀（含企	157.77 萬億元	14.08%	42.05 萬棵	5,904.24 噸	23,852 噸

業手機銀行)					
個人網銀 (含個人手機銀行)	89.75 億筆	25.76%	164.33 萬 棵	23,059.07 噸	92,807.67 噸

注：以企業網銀平均每戶用紙、個人網銀平均每筆用紙量為基礎測算。

6.2.2 踐行責任採購

本行嚴格依照《交通銀行集中採購管理辦法（2021 年版）》《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）》《交通銀行總行供應商管理實施細則（試行）》等制度，對所有供應商實施專項管理，就相關環境與社會風險進行全面識別與防控。此外，本行注重採購中的廉潔管理，採購崗位實施輪崗制度，加強防範集中採購活動中的商業賄賂行為，維護供應商利益，防範廉潔風險、道德風險和操作風險。

邏輯圖：責任採購管理舉措

供應商入庫標準	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商需遵守國家法律法規，過去三年內經營活動中企業法人及其法定代表人未出現違規違法記錄，沒有出現違背社會責任的不良信息。
供應商社會風險管理	<ul style="list-style-type: none"> • 通過在採購需求中增加對供應商的安全管理要求，要求供應商提供主要項目人員社保證明等方式，督促供應商加強用工管理、保障勞工健康和 safety。
供應商環境風險管理	<ul style="list-style-type: none"> • 在符合採購需求、質量和服務標準同等的條件下，優先選擇節能環保產品。 • 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，將“節能環保”作為技術性能的評分要素之一，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。 • 積極向供應商傳達交行對綠色採購行為的支持和主張。
供應商不良行為管理	<ul style="list-style-type: none"> • 加強供應商風險管控，嚴肅約談履約考核欠佳、出現苗頭性問題的供應商；對警示、禁用、退庫等不良行為的處理，升級至總行統一核定。 • 將被列入失信被執行人名單、重大稅收違法案件當事人名單、政府採購嚴重違法失信行為記錄名單、經營異常名錄的供應商列入

	禁用名單。
供應商評估體系	<ul style="list-style-type: none"> 通過市場調研全面梳理供應商尋源管理、現場考察管理、認證管理、績效管理、信息管理、風險管理、關係管理及黑名單和退出管理等 8 個供應商管理模塊業務管理現狀，並進行數據化分析，同時借鑒相關行業理論研究，從而構建統一的、可量化評價的、可應用分析的供應商評估體系標準。

截至報告期末，總行在庫供應商共計 15,073 家（所有供應商均需遵守上述的責任採購管理舉措），按地區分類如下：

地區	數量
環渤海地區	2,893
長江三角洲地區	3,760
珠江三角洲地區	2,113
中部地區	2,807
西部地區	2,256
東北地區	1,227
境外	17

6.2.3 倡導綠色辦公

總行根據各樓宇（園區）的不同特點，實施《綠色物業管理方案》，明確節能和環保的重點對象及內容、目標。每年委託專業機構進行環境檢測，保證各樓宇（園區）的各項環境指標達到規範要求，符合 ISO 14001 環境管理體系的要求。

邏輯圖：減少日常運營對環境的影響

- 污染防治：**定期進行環境情況評估，對重大環境因素進行識別並制定相應管理方案。推廣應用空調循環水物理處理技術，減去管道化學藥水處理後的沖洗環節，節約水資源的同時，避免沖洗水帶來的化學污染。定期對中央空調冷卻水系統、管網進行清洗，餐廳產生的油煙廢氣需經過吸油過濾後排放，防止大氣污染。在維修、養護中央空調過程中，規範操作，空調維修過程中主動回收利用舊製冷劑，減少消耗臭氧層物質的泄漏。
- 節能減排：**為落實節能減排工作，設立能源管理小組，為企業節能減排工作提供組織保障，在全公司範圍內“全面、全員、全過程”地展開節能減排工作。通過“智

慧企服”系統平台對能源數據進行實時監控，實時錄入電、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。（注：銀行所有用水均取自市政網絡，不使用自然取水，公司在求取適用水源上無相關問題。）
- **廢棄物管理：**
 - **電子信息產品廢棄物：**通過以舊換新、員工回購或拍賣處置，實現 100%回收利用。
 - **無害廢棄物：**優先對紙張進行雙面打印，鼓勵光盤行動，從源頭上減少無害廢棄物產生，並做好垃圾分類處置管理工作，與環衛公司簽訂協議，定期運輸、處置產生的無害廢棄物。
 - **有害廢棄物：**在所有涉及危險固體廢棄物（例如日光燈管、硒鼓等）的採購合同條款中，注明採取“以舊換新”的要求，由供應商帶回替換下的危險固體廢棄物，按國家相關規定處置；各類施工均要求外來施工單位帶回替換下的危險固體廢棄物，要求施工單位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。

邏輯圖：總行各樓宇（園區）環境管理目標

- 2025 年相較 2021 年耗電量減少 5%
- 2025 年相較 2021 年溫室氣體排放量減少 30%
- 2025 年相較 2021 年無害廢棄物減少 10%
- 2025 年相較 2018 年耗水量減少 5%

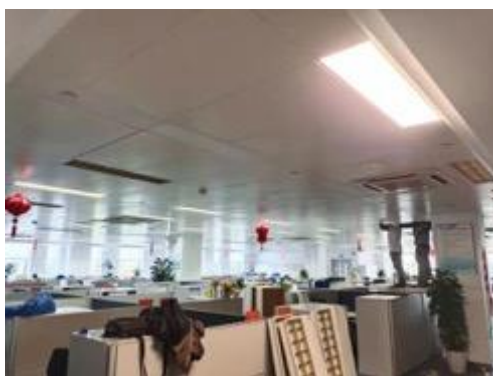
注：總行各樓宇（園區）為本行在上海的五個辦公場所，分別為陸家嘴（交銀大廈）、張江、虹橋錦明大廈、高科和漕河涇。

案例：照明燈具技術改造，實現經濟與環境效益雙贏

為降低能耗，總行各樓宇（園區）全面實施 LED 日光燈改造，以 LED 燈板替代傳統格柵

燈、以 LED 筒燈代替節能燈、以 LED 燈管替代傳統日光燈管。

新裝燈具與原有燈具相比，在保證照度的情況下，用電功率下降 50%，項目全部完成後，預計每年可降低用電量約 298.7 萬千瓦時，全部工程預計 2022 年 7 月完成。同時，交行重視廢棄物合理處置，遵照環保管理部門的要求，在政府固廢管理系統上事先申報危廢管理計劃，通過提前辦理危險廢棄物轉移聯單，妥善安排具有危險廢物經營許可證資質的單位對廢棄的日光燈管進行收集處置，定時、定車、定人，全程跟蹤廢棄物轉移過程。截至報告期末，已轉移處置日光燈管 450 千克。



圖注：LED 日光燈改造施工現場

案例：打造“零碳網點”，創綠色未來

廣東省分行深入貫徹新發展理念，發揮廣州綠色金融改革試驗區創新策源地、改革試驗田的資源稟賦優勢，於 2021 年 8 月 5 日成立綠色金融中心，並積極探索網點運營碳中和模式。

廣東省分行制定一整套低碳運營方案，引導員工樹立節能環保意識，踐行低碳出行、綠色辦公、垃圾分類、綠色採購等綠色理念，成功推廣“零碳網點”落地全轄 18 個地市，其中 12 家為所在地市首單落地。廣東省分行率先成為廣東省內首家轄內零碳網點全覆蓋的金融機構，最終實現 2,771 噸國家核證自願減排量註銷，獲得廣州碳排放權交易所頒發的 2021 年“碳中和”和 2022 年至 2023 年“預先碳中和”雙證書。

綠色發展是長遠之策，交行踐行綠色低碳、可持續發展理念，以改善生態環境為己任，用行動守護綠水青山。



圖注：“碳中和”證書頒發儀式

表注：2021 年總行各樓宇（園區）綠色辦公統計

指標	總量	人均（按 10,630 人計）
總行各樓宇（園區）	用水 30.18 萬噸 用電 11,963.50 萬度 用氣 150.67 萬立方米	用水 28.39 噸/人 用電 11,254.47 度/人 用氣 141.74 立方米/人
總行溫室氣體排放	直接排放 3,255.22 噸 CO ₂ e 間接排放 94,272.40 噸 CO ₂ e 合計排放 97,527.63 噸 CO ₂ e	合計排放 9.17 噸 CO ₂ e/人
總行各樓宇（園區）總能 耗量折合標準煤	36,055 噸	3.39 噸/人
總行紙張消耗	35.45 噸	0.0033 噸/人
全行視頻會議	9,515 次	

注：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）》。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。

表注：總行 2021 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）	504,703
輕型汽車（2.5–3.5 噸）	70,094

輕型汽車 (3.5-5.5 噸)	53,822	
中型及重型汽車 (5.5-15 噸)	35,797	
燃料類別	使用量 (公升)	人均 (公升/人) (按 10,630 人計)
柴油	8,467	0.79652
汽油	74,655	7.02305

表注：總行 2021 年排放物統計

排放物種類	排放量 (噸)
氮氧化物 (NOx)	0.8604
硫氧化物 (SOx)	0.0163
顆粒物 (PM)	0.0976

注：排放物計算係數來源於香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

表注：總行 2021 年電子信息產品廢棄物排放情況

電子信息產品廢棄物類型	總量 (件)	人均 (件/人) (按 10,630 人計)
主機	1,079	0.10151
顯示器	1,079	0.10151
筆記本電腦	626	0.05889
打印機	284	0.02672

表注：總行 2021 年無害廢棄物排放情況

廢棄物類型	總量 (噸)	人均 (噸/人)
-------	--------	----------

		(按 10,630 人計)
生活垃圾	2,013	0.1894
餐廚垃圾 (含濕垃圾)	729	0.0686
合計	2,742	0.258

表注：總行 2021 年有害廢棄物排放情況

廢棄物類型	總量	人均 (按 10,630 人計)
日光燈管	450 千克	0.04233 千克/人
廢棄的鉛蓄電池	14 節	0.00132 節/人
合計	0.45 噸	0.00004233 噸/人

注：總行本部員工 10,630 人 (含派遣制)。

7. 社會篇：凝聚合力 共創共富

回應可持續發展趨勢

本行用心幫助員工在工作中收穫成長，攜手員工共同創造價值；本行積極承擔社會責任，主動融入社區建設，切實回饋社區。

對標 SDGs 目標



我們的行動

保障員工基本權益；關注員工職業健康與安全；賦能員工職業發展；積極開展社區公益活動

我們的績效

管理層女性員工比例為 39.99%；捐贈支出 5,193.52 萬元；開展公益項目 442 個；累計志願服務 281,936 小時

7.1 關懷員工，建設幸福家園

交行的發展離不開每一位員工的辛勤勞動與創造。2021 年，本行繼續奉行“共創、共榮、共享、共發展”的員工發展理念，提升員工幸福感、滿足感，攜手員工共同成長。

關鍵績效：

員工總數（境內外行，不含子公司）86,690 人；

員工性別結構（境內行）

女性員工：46,223 人

男性員工：37,890 人

員工年齡結構（境內行）

30 歲及以下員工：20,840 人

31 歲-50 歲員工：53,732 人

51 歲及以上員工：9,541 人

員工雇傭類型結構（境內行）

正式員工：79,634 人

派遣員工：4,479 人

員工地區結構（境內外行，不含子公司）

總行員工：3,408 人

環渤海地區員工：13,330 人

長江三角洲地區員工：25,307 人

珠江三角洲地區員工：9,138 人

中部地區員工：13,620 人

西部地區員工：10,776 人

東北地區員工：8,534 人

境外員工：2,577 人

員工流失比率（境內行）

男性員工：3.44%

女性員工：3.18%

30 歲及以下員工：7.56%

（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）

31 歲-50 歲員工：2.62%

51 歲及以上員工：0.20%

總行員工：3.20%

環渤海地區員工：2.65%

長江三角洲地區員工：3.16%

珠江三角洲地區員工：4.48%

中部地區員工：3.57%

西部地區員工：3.76%

東北地區員工：1.73%

7.1.1 保障員工權益

本行致力於為員工營造健康和諧、多元穩定的工作環境，保護員工基本權益，嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》、國務院《禁止使用童工規定》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》《交通銀行員工招聘錄用與內部流動管理辦法》《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，對員工的招聘、晉升、薪酬、解雇及健康保障等各項福利待遇進行嚴格的規範與管理；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》，杜絕任何歧視性行為，恪守平等僱傭、同工同酬的用工原則，堅決反對並禁止僱傭童工和強迫勞動等侵犯人權的行為。在招聘活動中，通過審驗應聘者身份證件等方式，避免童工與強迫勞動，如果發生上述違規行為，按照《交通銀行員工違規行為處理辦法》相關規定處理。

關鍵績效：

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、穩定的薪酬待遇和健全的社會保障體系

本行致力於為員工打造和諧多元、公平公正的發展平台，通過職代會、信訪制度和“餃子”平台等渠道，傾聽員工心聲，完善民主管理制度，積極維護員工合法權益。

邏輯圖：員工權益保障渠道

民主管理	繼續推動以職工代表大會為基本形式的民主管理制度，保障員工的知情權、參與權與表達權；創新完善職工監事制度，落實員工監督權；完善《關於申報特殊工時情況的報告》等重要規章制度。
維護權益	本行依據《交通銀行信訪工作規定》解決與員工權益有關的爭議，分級負責，遵循屬地管理，依法、及時、就地解決問題，疏導與教育相結合，推動信訪問題得到有效解決，切實維護員工合法權益。
傾聽心聲	利用“餃子”平台，實現基層員工與總行部門直接對話、實時交流，傾聽員工心聲，切實回應員工訴求。總行部門在平台上對政策進行解釋、輔導，通過兩者的良性互動，助力管理運行更加透明、高效。

7.1.2 賦能職業發展

人才是做好新時代金融工作的關鍵。本行積極對接新時代人才強國戰略，發揮資金和信息優勢，搭建人才、技術、項目交流對接和創新平台，建設德才兼備的高素質金融人才隊伍。

7.1.2.1 聚焦人才建設

本行致力於建立多領域、多通道人才發展體系，制定《關於學習貫徹中央人才工作會議精神進一步做好人才工作的意見》，明確人才隊伍的戰略導向和建設重點；制定《交通銀行金融科技人才隊伍建設規劃（2020-2024年）》，持續推進“金融科技萬人計劃”，加強與全國重點高校戰略合作關係，主動搶抓金融科技專業優秀應屆生，建設人才梯隊。

邏輯圖：人才建設工程

- 金融科技萬人計劃：培養“佈局前瞻、敏捷高效、價值創造”的金融科技人才。
- 總行管理培訓生項目：選拔高校優秀畢業生，定位培養中高端管理及專業人才。
- 國際化人才儲備項目：境內外、全球化的優質培訓資源，打造國際化精英團隊。

案例：金融科技萬人計劃——塑造數字人才

為更好地回應和滿足廣大客戶與基層分行的數字化轉型訴求，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，對數字化專業人才提出了更高的能力要求，明確規劃人才的外部引進、內部轉型、激勵賦能三大路徑，為深入推進數字化轉型夯實基礎。

關鍵績效：

受訓總人數（含線上培訓，境內行）：108 萬人次

按雇員類型劃分的受訓人數占比（境內行）：

管理人員受訓人次占比：6.73%

專題人才受訓人次占比：13.41%

業務類人員受訓人次占比：55.59%

其他人員受訓人次占比：24.27%

按雇員類型劃分的平均受訓時數（境內行）：

管理人員受訓平均時數：9.40 小時

專題人才受訓平均時數：7.73 小時

業務類人員受訓平均時數：3.26 小時

其他人員受訓平均時數：13.58 小時

7.1.2.2 完善發展路徑

為滿足員工職業發展需求，交行積極拓展外部優質培訓資源，為員工提供專業的培訓渠道，建立優質培訓資源渠道庫。截至報告期末，已入庫各種培訓渠道資源 112 個，涵蓋領導力、党建、經營管理等多個領域。著力構建清晰暢通的員工發展通道，加強幹部員工內訓實踐，優化績效考核和薪酬激勵機制，鼓勵員工積極主動實現個人價值。

邏輯圖：完善員工發展路徑

- **幹部交流輪崗：**積極構建單位內部多崗位鍛煉、全集團跨單位流動相互促進的幹部交流“雙循環”體系，推動幹部交流常態化。2021年D職等管理人員交流84人次，總行部門C職等管理人員交流95人次。同時，積極服務鄉村振興和響應國家重大區域發展戰略，選派和接收多名掛職幹部。
- **優化薪酬激勵：**對C職等及以下幹部員工實行一次性專項獎勵，制定出台《交通銀行2021年度經營單位經營班子及D職等人員考核辦法》《交通銀行2021年總行部門及D職等人員年度考核分配辦法》，強化薪酬激勵與業績的關聯度。
- **改革晉升體制：**先後在13家省直分行開展職位體系優化試點工作，增強正向激勵效果，消除職級交叉錯位的情況，由原單一職級調整為寬幅職級區間，進一步拓展幹部員工的職業發展通道。

7.1.3 建設幸福交行

員工是交行的寶貴財富。本行著力打造“以人為本”的企業文化理念，關注員工身心健康，切實為員工提供福利，回應員工訴求，營造和諧幸福的工作氛圍。

7.1.3.1 關愛員工安全

本行嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《企業事業單位內部治安保衛條例》等法律法規以及《銀行安全防範要求》等行業安全標準，制定《交通銀行安全保衛管理辦法》《交通銀行營業網點安全保衛工作規範》《交通銀行消防安全管理工作實施細則》等安全管理辦法，並不斷健全員工健康保障措施，全面組織開展疫情防控保障工作，為員工健康保駕護航。

邏輯圖：員工健康保障措施

- 為員工購買交通險，保障員工出差在外的交通安全。
- 安排年度體檢，舉辦健康講座、體檢報告解讀、健康指導類服務、在線微課專家互動問答等活動。
- 為女職工定制體檢套餐，做好女職工身心健康服務疏導。
- 採購口罩、洗手液、酒精等防疫物資，保障員工身體健康。

表注：員工工傷情況

指標名稱	2021 年	2020 年	2019 年
因工死亡人數（人）	2	0	1
因工死亡比率（%）	0.003	0	0.012
因工傷損失工作日數（日）	6471.5	40.5	—

注：2019、2020 年員工工傷情況為總行口徑，2021 年員工工傷情況為境內行口徑。

案例：特邀專家來培訓，員工健康放心間

為進一步增強員工健康管理意識，提升員工獲得感、幸福感和安全感，福建省分行先後於 2021 年 9 月和 11 月，特邀福建省康復醫院和福建省級機關醫院專家來行，採用“現場+視頻”相結合的方式開展頸腰椎健康講座及諮詢問診活動、員工健康管理講座及體檢項目諮詢活動。活動現場，專家團隊逐一為在場員工進行診查治療，為每名員工提供“個性化”體檢建議，就員工提出的頸肩腰腿痛、睡眠質量差等問題進行互動解答，兩次活動均得到員工一致好評。



圖注：頸腰椎健康講座及諮詢問診活動



圖注：健康管理講座及體檢項目諮詢活動

7.1.3.2 豐富精神生活

本行倡導“積極、健康、自由、快樂”的生活方式，創新文體活動形式，豐富員工文化生活，為員工營造健康、快樂的工作氛圍。

案例：打造交行品牌活動，豐富員工生活

交行推出“交行雲春晚”“交行青年說”“交行好聲音”等系列活動品牌。採用線上模式，創新開展覆蓋全集團、線上直播的首屆雲春晚，觀看人數達8萬餘人。通過一系列文化活動，緩解員工工作和心理壓力，進一步提振全行展業信心，提升交行品牌形象。



圖注：“交行雲春晚”歌曲節目“明天會更好”錄製現場



圖注：2021年10月，北京市分行召開“活力激昂e動交行”第十二屆職工（線上）運動會。運動會首次採用“線下運動、線上互動”的全新模式，共設5個大項、11個小項，吸引59支隊伍、近1,600名運動員參加比賽。開幕式當天，線上收看點擊率達2萬餘次



圖注：湖北省武漢經濟技術開發區支行以“歡樂‘羽’你同伴，健康‘羽’你分享”為主題舉辦員工羽毛球比賽，增進員工之間的友誼，增強員工體質，豐富員工工餘生活



圖注：黑龍江省花園支行端午節期間開展戶外拓展活動，為員工提供一個相聚敘舊、交流感情的平台，增強員工凝聚力



圖注：山東省聊城分行組織開展“迎五四才藝大賽”，為青年員工提供充分展示自我的舞台，營造輕鬆的工作氣氛

7.1.3.3 員工慰問幫扶

本行持續完善員工的日常關愛慰問，圍繞員工多樣化需求，做好員工幫扶。

邏輯圖：員工關愛慰問

- 在日常生活方面，交行致力於實現全生命週期員工關懷，做好“元旦、春節”兩節慰問，七大節日、員工生日、婚喪嫁娶等日常慰問，年初實施“就地過年”專項慰問，慰問人數逾2萬人。
- 在員工幫扶方面，交行作為金融系統首家建立職工互助會的單位，形成“員工基本醫療+補充醫療+關愛慰問+互助補助”的醫療保障體系。2021年，交行修訂《交銀互助會管理辦法（2021年版）》關懷大病或困難員工。截至報告期末，共有72,950名員工自願入會，補助員工610人次，補助金額達674.82萬元。



圖注：2021年2月12日農曆正月初一上午，黨委書記任德奇代表總行黨委先後到信用卡中心、數據中心看望慰問就地過年和堅守崗位的幹部員工，對他們的默默奉獻和辛勤付出表示感謝，並送去新春的祝福和節日的問候。圖為春節期間黨委書記任德奇赴信用卡中心慰問員工

7.2 社區共建，築夢美好生活

企業既是和諧社會的受益者，也是貢獻者。本行一直秉持“為愛聚能、點藍未來”的公益理念，積極投身于社區金融教育和公益活動，傳遞交行責任文化。

7.2.1 開展公共教育

本行持續打造“姣姣說消保”特色宣教品牌，面向消費者開展多元化、全渠道、高頻次的線上線下金融知識普及活動，提高消費者的金融安全意識和風險意識，防範詐騙違法犯罪活動，保障人民群眾的財產安全。在“3·15”教育宣傳周、金融聯合教育宣傳活動均獲評銀保監會消保局“優秀組織單位”。

關鍵績效：

報告期內，

累計開展活動 19,861 次

觸及消費者 38,343 萬人次

邏輯圖：消費者教育宣傳活動

- **聚焦重要群體：**聚焦老年人、青少年等重要群體，圍繞助老、護苗、護鄉三大重點行動，開展一系列重點突出、形式豐富、創新性強的活動。
- **開展機構合作：**積極與國家權威機構合作，在雙方的官方視頻號、微博、抖音、快手、企鵝號、百家號聯合發佈《遠離非法網貸，守好“錢袋子”》短視頻，累計流覽量 606.9 萬人次。
- **提高員工意識：**拍攝《員工說消保：什麼是銀行消費者權益保護？》，提煉出“使命”“擔當”“合規”等 12 個關鍵字，加強員工消保意識。
- **專題互動渠道：**面向消費者開展手機銀行消保專場答題活動，通過與使用者互動的方式，增強金融知識宣傳教育的易得性，累計 150 萬人次參與。

案例：打擊電信詐騙，保障群眾財產安全

本行積極普及防詐知識，打擊詐騙違法犯罪活動，保障人民群眾的財產安全。2021 年 9 月，大同分行在對帳戶進行全面安全防詐排查工作時，在公安執法人員的配合下，通過鎖定可疑帳戶，追蹤可疑交易，凍結詐騙交易財款，成功追回電信詐騙款項 72.5 萬元，並切實做好資金返還工作。



圖注：江蘇省分行開展“守住錢袋子，宣傳進社區”活動，幫助消費者提高防詐反騙意識



圖注：海南省分行開展“金融知識進校區”宣教活動，幫助學生樹立正確的金融理念，增強學生金融安全防範意識



圖注：浙江省分行結合“6.16 養老金融日”活動，走進老年社區、養老院，向老年人宣傳金融理財知識，幫助老年人提高電信網絡詐騙防範意識

7.2.2 積極回饋社區

本行積極投身社會公益事業，持續推動公益管理的規範化建設，執行《交通銀行對外捐贈管理辦法（2020年版）》，幫助弱勢群體，開展特色社區公益活動，助力社區和諧發展。

關鍵績效：

報告期內，

員工志願服務時間 281,936 小時，員工志願服務規模 35,242 人次

- **愛心為老**

邏輯圖：科技關懷，推進無障礙、適老化建設

探索服務邊界，推進無障礙建設。根據工業和信息化部要求，對手機銀行的可感知性、可操作性、可理解性和兼容性進行了無障礙改造，個人手機銀行 6.0 版 APP 和官網順利通過首批工業和信息化部“互聯網應用適老化及無障礙改造專項行動”的評測，可支持閱讀能力下降的老人、盲人和廣大視障人群通過輔助軟件操作和使用，切實讓老年人群、視障人群等用戶群體在信息化發展中享受到更多的幸福感和安全感。

跨越數字鴻溝，惠及老年客戶。個人手機銀行 6.0 版 APP 為老年用戶量身定制全新的適老化專屬版本——關愛版，採用純淨設計理念，在滿足老年人使用習慣的同時，簡化主頁面佈局，新增交易風險提示，守護老年人的“錢袋子”；提供“專屬人工客服”“附近網點”“消息卡片”“智能語音助手”等功能及服務，幫助老年群體跨越數字鴻溝，體驗科技帶來的便利和智能。同時，95559 電話渠道上線電話銀行長者專線服務，為老年用戶提供更便捷的金融服務。

關鍵績效：

報告期內，個人手機銀行“關愛版”累計動戶數為 16.9 萬戶

自功能上線後，電話銀行長者專線日均服務 1,000 餘位老年用戶，老年用戶轉接人工服務的平均等待時長已降低至 15 秒以內

- **助殘就業**

案例：贊助職業技能競賽，促進殘疾人就業

交行自 2007 年開始投身於支持殘疾人事業領域，14 年來，交行在助殘領域累計捐贈金額 1.09 億元。2021 年 10 月，“交通銀行杯”全國殘疾人崗位精英職業技能競賽暨 2021 年全國殘疾人就業服務機構工作人員職業指導競賽在浙江省嘉興海寧市舉行，設有無人機操控、網絡信息安全和寵物美容等項目。競賽的成功舉辦，全面推進了殘疾人就業服務工作科學務實長效開展，促進殘疾人就業創業高質量發展，帶動殘疾人走技能成才之路。



圖注：“交通銀行杯”全國殘疾人崗位精英職業技能競賽寵物美容比賽

- 關愛兒童

案例：兒童醫療信託，切實關愛患病兒童

由私人銀行家族信託客戶出資，交銀國信作為受託人，行業首單兒童人文醫療慈善信託“交銀國信·瑞禾-兒童人文醫療1號慈善信託”2021年6月正式落地，首期規模30萬元，用於資助長三角地區兒童人文醫療慈善項目。項目秉持“以患兒和家庭為中心”理念，為患病兒童家庭提供人文關懷，幫助兒童患者適應醫院治療環境、緩解兒童患者及家長的情緒壓力，提升就醫過程中的應對能力。



圖注：“交銀國信·瑞禾-兒童人文醫療1號慈善信託”啟動儀式

- 抗洪賑災

2021年7月，河南省內多地遭受特大暴雨襲擊，本行向河南捐款1,000萬元，馳援防汛搶險和災後重建。河南省分行快速響應當地政府、監管機構及總行防汛救災金融服務工作部署要求，迅速行動、高效服務，加大災後對基礎設施重建支持力度，優先滿足受災企業應急周轉融資需求。



圖注：河南省分行應急物資募捐活動現場

- 文化教育

新加坡分行 2021 年向新加坡鼎藝樂團捐贈新幣 2 萬元，資助其在社區、醫院、學校和商業區舉行公益演出，推廣中華傳統音樂，弘揚中華傳統民俗文化。



圖注：鼎藝樂團以愛之名呈獻《愛的禮物》線上音樂會，與印度維納琴演奏家合作，實現多種族音樂融合

案例：助力貧困生，共享中國夢

香港分行持續開展“共享中國夢”活動，支援香港地區貧困家庭的大學生和中學生赴內地接受教育，2021 年共資助 70 名學生，投入 74 萬港幣。

7.2.3 全力抗擊疫情

本行堅持“生命至上”原則，保障員工健康，做好疫情防護工作，同時積極發揮交行特色，優化銀醫業務服務，助力疫情防控。

案例：抗疫專項經費，做好員工慰問工作

為助力疫情防控，本行按單位和個人兩個維度實施保障，年內撥付慰問金 1,705.6 萬元，實現 36 家中風險單位全覆蓋；實現確診和集中隔離員工近 800 人的慰問全覆蓋。並在春節前按照國家“就地過年”政策，實施專項慰問，劃撥慰問金 582.61 萬元，慰問人數逾 2 萬人，讓員工穩心暖心過好新年。

案例：陝西省分行 5,000 萬貸款，全力保障“封城”期間西安糧油供應

西安愛菊糧油工業集團有限公司是國家、省、市三級農業產業化龍頭企業，被列為西安市疫情防控糧油保障重點企業和市場保供重點單位。2021 年 12 月末，西安的疫情蔓延牽動著全國人民的心，陝西省分行在瞭解到愛菊集團需要貸款支持的情況後，主動與企業相關負責人聯繫，為企業搭建“授信綠色通道”，多措並舉，採取線上線下相結合等方式，高效完成授信審批業務流程，並捐贈相關防疫物資，全力保障“封城”期間西安糧油供應。



圖注：陝西省分行城南支行為西安疫情保供企業愛菊糧油捐贈防疫物資

案例：“智慧金服”，助力返鄉防疫

本行與蘭州市城關區人民醫院達成收單業務合作，成功上線交行“智慧金服”產品，為醫院提供核酸檢測線上收款對賬服務，就醫人員僅需掃描二維碼便可完成線上信息登記與繳費，助其提高預檢分診效率。同時，“智慧金服”也提供全面的信息對賬及流水查詢功能，方便醫院財務工作者進行繳費人員的信息核對和資金對賬等工作。



注册会计师独立鉴证报告

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”）2021年社会责任（ESG）报告中选定的2021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

本报告就以下选定的交行2021年社会责任（ESG）报告关键数据（即交行2021年社会责任（ESG）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社会责任（ESG）报告中选定的2021年度关键数据，社会责任（ESG）报告中所披露的其他信息、2020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2021年社会责任（ESG）报告关键数据所采用的标准列示于社会责任（ESG）报告中第92-93页的关键绩效页数据编报说明（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制2021年社会责任（ESG）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（ESG）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。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2021年社会责任（ESG）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。

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 2021 年社会责任 (ESG) 报告中选定的 2021 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 2021 年社会责任 (ESG) 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, 我们仅在交行总行层面开展工作。我们没有对除交行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) 与交行参与提供社会责任 (ESG) 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) 对选定的社会责任 (ESG) 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 2021 年社会责任 (ESG) 报告中选定的 2021 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。

普华永道中天会计师事务所(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

2022年3月25日



關鍵績效數據編報說明

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、舊金山分行、悉尼分行、台北分行、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、約翰內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”根據銀保監會關於《S66 保障性安居工程貸款分地區情況表》填報說明。
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. 境內網點數是交行在中國境內持牌營業網點的數量。
9. “兩高一剩”行業貸款占比根據《關於做好2021年產能嚴重過剩行業限額（領額）管理工作的通知》（交銀授信〔2021〕2號）要求的管理範圍填報。
10. “清潔能源產業貸款”是依據報送人行口徑，涵蓋境內各分行的新能源與清潔能源裝備製造、清潔能源設施建設和運營、傳統能源清潔高效利用、能源系統高效運行產業貸款的貸款餘額合計。

11. “綠色貸款餘額”是依據報送人行口徑，涵蓋境內各分行的節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業、生態環境產業、基礎設施綠色升級、綠色服務的貸款餘額合計。
12. 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。
13. 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、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，總部有害廢棄物處理量是指總部轉移給有資質的第三方公司、由第三方公司進行簽收和處理的有害廢棄物的總量。
14. 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。
15. 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。
16. 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。
17. 境內外行員工總數是境內行和境外分（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 級及以上的女性正式和派遣員工總數；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。
18. 員工平均培訓時長是交行總行和境內所有分行員工在 e 校園系統和中國幹部網絡學院平台上受訓的平均培訓時長。
19. 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，包括鄉村振興捐贈、抗疫捐贈和公益捐贈。

香港聯合交易所 ESG 指引

本報告已遵守《環境、社會及管制報告指引》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 深耕低碳發展	包含
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色運營 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	包含
	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 深耕低碳發展	包含
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 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	包含
	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 深耕低碳發展	包含
	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。	所用包裝物料並非業務的重要議題, 故此沒有就這項指標作披露	
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。	綠色轉型 和諧共生	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。	綠色轉型 和諧共生	包含
A4: 氣候轉變	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。	綠色金融 共創綠色未來	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。	綠色金融 共創綠色未來	包含
社會範疇				
層面	指標編號	指標內容	所在章節	披露情況
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 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益	包含
	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。	關懷員工 建設幸福家園	包含
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	關懷員工 建設幸福家園	包含
B2: 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的：	建設幸福交行	包含

	項	(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。		
	B2.1	過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	建設幸福交行	包含
	B2.2	因工傷損失工作日數。	建設幸福交行	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。	建設幸福交行	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。描述所提供的培訓活動。	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, 暫時無法進行按性別劃分的數據統計, 擬在公司智慧人資系統中新增按性別劃分的“受訓員工百分比”與“平均時數”統計指標
	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。	賦能職業發展	
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。	保障員工權益	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。	保障員工權益	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。	保障員工權益	包含
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 深耕低碳發展	包含
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	綠色運營 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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慣例, 以及相關執行及監察方法。	綠色運營 深耕低碳發展	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 深耕低碳發展	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。	提升客戶服務	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, 本集團業務不涉及已售或已運送產品	
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	保障客戶權益	包含
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護	包含
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用, 本集團業務不涉及質量檢定及產品回收	
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。	提升客戶服務	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。	反洗錢、反欺詐、反勒索	包含
	B7.1	于彙報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	反腐敗、反賄賂、反“四風”	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。	合規管理	包含
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規管理	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。	積極回饋社區	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）。	社區共建 築夢美好生活	包含
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社區共建 築夢美好生活	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	促進金融可得	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	關懷員工 建設幸福家園	包含
	披露項 102-9 供應鏈	踐行綠色採購	包含
	披露項 102-10 組織及其供應鏈的重大變化	走進交行 道正行穩 永續經營	包含
	披露項 102-11 預警原則或方針	道正行穩 永續經營	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	行領導致辭	包含
	披露項 102-15 關鍵影響、風險和機遇	道正行穩 永續經營	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	道正行穩 永續經營	包含
	披露項 102-17 關於道德的建議和關切問題的機制	道正行穩 永續經營	包含

4. 管治	披露項 102-18 管治架構	道正行穩 永 續經營	包含
	披露項 102-19 授權	道正行穩 永 續經營	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、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	責任管理	包含
	披露項 102-22 最高管治機構及其委員會的組成	治理概況	包含
	披露項 102-23 最高管治機構主席	道正行穩 永 續經營	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	道正行穩 永 續經營	包含
	披露項 102-27 最高管治機構的集體認識	行領導致辭	包含
	披露項 102-29 經濟、環境和社會影響的識別和管理	道正行穩 永 續經營	包含
	披露項 102-30 風險管理流程的效果	道正行穩 永 續經營	包含
	披露項 102-31 經濟、環境和社會議題的評審	道正行穩 永 續經營	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	道正行穩 永 續經營	包含
	披露項 102-33 重要關切問題的溝通	道正行穩 永 續經營	包含
	披露項 102-34 重要關切問題的性質和總數	道正行穩 永 續經營	包含
5. 利益相關方參與	披露項 102-40 利益相關方群體列表	責任管理	包含

		披露項 102-41 集體談判協議	關懷員工 建設幸福家園	包含
		披露項 102-42 利益相關方的識別和遴選	責任管理	包含
		披露項 102-43 利益相關方參與方針	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	高質發展 砥礪前行	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	道正行穩 永續經營	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	應對氣候風險	包含

		披露項 201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	關懷員工 建設幸福家園	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	責任管理	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	高質發展 砥礪前行	包含
		披露項 203-1 基礎設施投資和支持性服務	高質發展 砥礪前行	包含
		披露項 203-2 重大間接經濟影響	高質發展 砥礪前行	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 深耕低碳發展	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	反腐敗、反賄賂、反“四風”	包含
		披露項 205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	反腐敗、反賄賂、反“四風”	包含
		披露項 205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	反腐敗、反賄賂、反“四風”	包含
		披露項 205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	反腐敗、反賄賂、反“四風”	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	綠色轉型 和諧共生	包含

		法的評估		
	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 深耕低碳發展	包含
		披露項 302-3 能源強度	綠色運營 深耕低碳發展	包含
		披露項 302-4 減少能源消耗量	綠色運營 深耕低碳發展	包含
GRI303: 水資源與污水	GRI 303: 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	綠色轉型 和諧共生	包含
	議題專項披露	披露項 303-1 組織與水（作為共有資源）的相互影響	綠色運營 深耕低碳發展	包含
		披露項 303-3 取水	綠色運營 深耕低碳發展	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	綠色轉型 和諧共生	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 深耕低碳發展	包含
		披露項 305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	綠色運營 深耕低碳發展	包含
		披露項 305-4 溫室氣體排放強度	綠色運營 深耕低碳發展	包含
		披露項 305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）和其他重大氣體排放	綠色運營 深耕低碳發展	包含
GRI 306: 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 深耕低碳發展	包含
	議題專項披露	披露項 306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠色運營 深耕低碳發展	包含
		披露項 306-2 廢棄物相關重大影	綠色運營 深	包含

		響的管理	耕低碳發展	
		披露項 306-3 產生的廢棄物	綠色運營 深 耕低碳發展	包含
		披露項 306-4 從處置中轉移的廢棄物	綠色運營 深 耕低碳發展	包含
		披露項 306-5 進入處置的廢棄物	綠色運營 深 耕低碳發展	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 深 耕低碳發展	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 深 耕低碳發展	包含
	議題專項披 露	披露項 308-1 使用環境標準篩 選的新供應商	綠色運營 深 耕低碳發展	包含
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	保障員工權 益	包含
	議題專項披 露	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	建設幸福交 行	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	保障員工權 益	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	建設幸福交 行	包含
	議題專項披 露	披露項 403-3 職業健康服務	建設幸福交 行	包含
		披露項 403-5 工作者職業健康 安全培訓	建設幸福交 行	包含
		披露項 403-6 促進工作者健康	建設幸福交	包含

			行	
		披露項 403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	建設幸福交 行	包含
		披露項 403-9 工傷	建設幸福交 行	包含
		披露項 403-10 工作相關的健康問題	建設幸福交 行	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 404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	賦能職業發 展	包含
		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	保障員工權 益	包含
	議題專項披露	披露項 405-1 管治機構與員工的多元化	凝聚合力 共 創共富	包含
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	保障員工權 益	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	保障員工權 益	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	保障員工權 益	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	保障員工權 益	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	保障員工權益	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	社區共建築 夢美好生活	包含
	議題專項披露	披露項 413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	提升客戶服務 社區共建築 夢美好生活	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 深耕 低碳發展	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	責任管理	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	提升客戶服務	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	提升客戶服務	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	提升客戶服務	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	提升客戶服務	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	道正行穩 永續經營 凝聚合力 共創共富	包含

意見反饋表

尊敬的利益相關方：

您好！

非常感謝您閱讀交通銀行股份有限公司發佈的 2021 年社會責任（ESG）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利益相關方溝通方面做得如何？

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“√”。



請掃碼填寫意見反饋表

Blue
品牌理念

