



中国建设银行股份有限公司
2009 年社会责任报告

2010 年 3 月

报告编制说明

报告编制说明

报告范围：中国建设银行股份有限公司（以下简称我行）总部及境内、外分支机构在履行社会责任方面的活动及表现。

时间范围：2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日（特别注明的除外），报告周期为年度报告。本报告涉及的附属机构数据统计的时间范围与本报告时间范围一致。本公司上一份社会责任报告的时间范围是 2008 年 1 月 1 日至 2008 年 12 月 31 日，发布时间为 2009 年 3 月。

数据：财务数据来源于经审计的我行 2009 年度 A 股财务报告。数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大改变。除特别注明外，本报告中所涉金额以人民币作为计量币种。

参照指引：本报告根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，及上市公司 2009 年年度报告工作备忘录第一号附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）的披露要求，和全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南编写。GRI 内容索引列示于本报告附录部分。

报告编制及审议批准：本报告由我行社会责任管理团队组织编制，由高级管理层审核，经我行董事会、监事会审议批准。毕马威华振会计师事务所对本行根据上交所指引的披露要求和 GRI 发布的可持续发展报告指南所编制的本报告进行了独立鉴证。我行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任。

获取途径：本报告以印刷品和 PDF 电子文件两种形式向公众发布，其中印刷品报告备置地点为我行公共关系与企业文化部，PDF 电子文件可在我行网站（<http://www.ccb.com>）下载阅读。报告以中文编写，英文版由中文版翻译而成，若两种文本间有差异之处，请以中文版为准。

联系方式：中国建设银行股份有限公司公共关系与企业文化部；传真：010-66212654；地址：北京西城区金融大街 25 号；邮编：100033。

目录

目 录

一、董事长致辞.....	4
二、行长报告.....	6
三、社会责任管理.....	10
(一) 社会责任理念	10
(二) 公司治理	10
(三) 利益相关方	14
四、社会责任业绩.....	23
(一) 稳健经营 业绩稳步提升	23
(二) 调整结构 促进经济发展	26
(三) 支持环保 推行绿色信贷	31
(四) 关注民生 创新产品服务	34
(五) 服务大众 优化业务流程	38
(六) 以人为本 关怀员工成长	40
(七) 回报社会 支持公益事业	44
五、分行案例展示.....	53
(一) 为青年创业搭建金融服务平台	53
(二) 助力小企业健康发展	54
(三) 服务民生为政府分忧	55
(四) 拓展服务支持“三农”发展	56
六、社会认可与反馈.....	58
七、公司基本信息.....	62
八、独立鉴证报告.....	64
九、附录.....	68
(一) G R I 内容索引	68
(二) 上海证券交易所披露要求与报告内容对照表	74

董事长致辞

一、 董事长致辞

2009 年，是充满了挑战的一年。面对国际金融危机的严重冲击，我行沉着应对、稳健经营，认真贯彻落实国家各项法律和政策，将社会责任理念更深入地融入企业经营管理活动之中，各项业务获得良好发展。全年实现净利润 1068.36 亿元，比上年增长 15.32%，年度派发股息每股 0.202 元，平均资产回报率为 1.24%，加权平均净资产收益率为 20.87%，主要财务指标稳步增长，为广大股东创造了稳定的投资回报。

积极配合国家拉动经济的有关政策，合理把握发展速度，大力调整信贷结构。加大对中小企业、“三农”、个人住房按揭的信贷投入，加大对医疗、教育、文化等民生领域的金融服务支持力度。同时积极推行绿色信贷，严格限制对高污染、高能耗行业和产能过剩行业贷款，为国民经济调整结构、提高发展水平提供了有力的金融支持。

继续贯彻“以客户为中心”的经营理念，进一步完善业务流程和管理机制，通过满意度调查、客户接待日、95533 客户服务中心以及客户体验中心等渠道，及时倾听并响应客户诉求，创新产品、改进服务。2009 年，全行研发推出了 313 项新产品，有 12,968 个网点按照新服务流程上线运行，加大对自助设备和电子银行建设的投入，努力为客户提供更加高效、优质、便捷的服务。

进一步完善具有中国特色的现代公司治理结构，充分发挥职工代表大会和工会组织的作用，以人为本，推进民主管理。健全交流与沟通机制，根据员工的建议改进、优化业务流程；实施了大规模的员工培训，努力拓宽员工职业发展通道，鼓励员工积极开展金融产品和服务创新；广泛开展关爱员工活动，以切实解决员工关心的实际问题，帮助他们加强学习，做好职业生涯规划，以更积极的心态和更饱满的精神做好本职工作。

将支持公益事业作为履行社会责任、推进企业文化和员工教育的一个重要途径。2009 年累计向公益项目投入捐款约 7,274 万元。在继续实施贫困高中生成长计划、中国贫困英模母亲建设银行资助计划等公益项目的同时，捐款 6,000 万元，开展了中国建设银行少数民族地区大学生成才计划，向品学兼优、

董事长致辞

家庭困难的少数民族地区大学生提供奖（助）学金，帮助他们顺利完成学业，5 年内预计资助 2 万人次左右；向台湾遭受台风灾害的地区捐款 500 万元，支援台湾同胞进行灾后重建。

建设银行在承担社会责任方面的持续努力，得到了社会各界的广泛认可和高度评价。在香港亚洲可持续发展评级（Asian Sustainability Rating）机构公布的 2009 年度排名中，我行名列中资银行之首。获得中国红十字基金会颁发的“改革开放三十年最具责任感企业”，中国扶贫基金会颁发的“二十年特别贡献奖”，中国企业改革与发展研究会颁发的“建国六十周年企业社会责任功勋企业”等一系列奖项。在此，我谨代表董事会，向支持与关注建行的投资者、客户和社会各界，向付出卓越努力的全体员工表示最衷心的感谢！

展望 2010 年，国内外经济金融形势喜忧参半，机遇与挑战并存。国际经济逐步复苏，但风险隐患不容忽视；国内经济发展方式加快转变，产业结构调整升级的压力和动力强劲；货币流动性重现过剩，金融服务业竞争和风险增强，金融监管日趋严格。我行将把支持国民经济增长与自身业务发展紧密结合起来，积极转变发展方式，继续提高资产质量。继续大力推进结构调整，加大对中小企业、“三农”和民生领域，以及低碳经济、环保产业的支持力度。支持国内产业升级，扩大居民消费；关注客户需求变化，加快产品创新，提升客户服务水平；持续关心员工发展，努力为员工创造更广阔的发展空间；继续支持公益事业，为促进社会的平衡协调发展做出更大贡献。

郭树清

董事长

中国建设银行银行股份有限公司

行长报告

二、 行长报告

2009 年，建设银行面对复杂多变的宏观经济形势，坚持积极审慎的经营方针，在支持国民经济发展的同时，实现了自身业务的长足进步，取得了良好的经营业绩；同时，自觉履行企业公民责任，得到了社会各界的赞誉和认可。

一、 坚持稳健经营， 促进经济发展

我行认真贯彻执行国家宏观经济政策，将投放重点放在基础设施、国家 4 万亿投资项目以及国家振兴产业等领域，加大对“三农”、中小企业领域的支持力度，同时抓住机遇，在巩固中长期信贷、个人住房金融服务等传统优势业务的基础上，积极拓展投资银行、理财服务等新兴业务，并强化全面风险管理，努力建立数量、速度、结构、质量和效益相统一的发展模式，实现又好又快地发展。截至 2009 年末，资产总额达 96,233.55 亿元，同比增长 27.37%；实现净利润 1,068.36 亿元，超额完成年度计划。不良贷款率为 1.50%，较上年末下降 0.71 个百分点。

二、 关注民生改善， 推进结构调整

我行积极推进信贷结构调整，进一步加大对“三农”、中小企业等金融服务薄弱领域的信贷支持。探索推出农户联保贷款、小企业小额无抵押贷款等新业务。截至 2009 年末，涉农贷款余额 5,537.47 亿元，增长了 38.39%，其中农户贷款余额达到 179.8 亿元，比上一年度增长了近一倍；中小企业贷款实现快速增长，增速达到 19.86%，推出了“诚贷通”、“E 贷通”、“乾元——中小企业信托贷款集合型理财产品”等服务中小企业客户的新型产品，建立了约 140 家小企业“信贷工厂”。

我行将产品和服务的创新与促进民生改善紧密结合，推出了涵盖教育、医疗、社会保障、环境保护等领域的“民本通达”系列综合化金融服务方案，以满足广大客户不同层次的金融服务需求。

三、 重视环境保护， 推行绿色信贷

我行积极推行“绿色信贷”，为客户提供包括清洁能源贷款、工业环保减排贷款、农林生态产业贷款等多种特色的绿色金融服务，大力支持环境建设和

行长报告

生态建设。截至 2009 年末，我行绿色信贷项目余额 1,810.97 亿元。

为加强绿色信贷审批，我行根据国家节能减排、保护环境的有关政策要求，制定了 53 个基本涵盖产能过剩行业的审批指引；严控对钢铁、水泥高耗能、高污染行业的信贷投放；对不符合绿色信贷要求的客户进行退出，2009 年退出不合要求的高耗能、高污染及其它行业贷款的累计金额达到 767.24 亿元。

四、以客户为中心，持续改进服务

我行积极推进网点转型，力求为客户提供便捷、优质的标准化服务。截至 2009 年末，全行共有 12,968 家网点按照新的服务流程上线运行。转型后网点客户等候时间明显缩短，等候时间低于 10 分钟的占比达到 71%。2009 年，我行新增设了 4,125 台 ATM 机和 4,533 个自助银行，电子银行服务渠道也更加完善，为广大客户提供了更多便利。

我行力求以最快的速度处理客户问题与投诉。2009 年，我行客户接待日共接待客户 18,000 多位，收到的客户问题与建议有 80% 已得到解决；95533 客户服务中心受理客户投诉 1400 多笔，与上一年度相比下降了 53%，均得到妥善处理。

为更好地针对客户需求改进产品和服务，我行设立了国内银行业第一个专门致力于产品创新的研发机构——产品创新实验室，收集来自市场、客户、员工的产品创意，为产品创新决策及其后续研发提供依据。

五、保障员工权益，关怀员工成长

我行不断完善民主管理，充分尊重和保障员工权益。2009 年召开了第二届职工代表大会第二次会议，360 多名职工代表和部分列席代表参加会议，听取了我行经营情况工作报告，并表彰了 39 名获得“建设银行突出贡献奖”的员工。

我行重视员工职业生涯发展，努力培养员工敬业、诚信、廉洁的职业操守，倡导积极、健康的生活方式。2009 年，我行实施了大规模员工教育培训，投入经费约 4.5 亿元，举办培训项目 24,486 次。各级机构探索开展员工关爱活动，通过压力管理、职业心理健康培训、心理咨询、团队塑造等方式，帮助员工培养阳光心态，积极应对竞争压力，促进身心健康发展。对于已经与我行解除劳

行长报告

动关系的员工，在依法合规的前提下，积极探索帮助他们解决社会保障问题，并对生活特别困难的人员给予救助。

六、开展公益活动，努力回报社会

2009 年，为回报社会，促进地区间的和谐发展，我行实施了 13 个与社会公益相关的项目。其中，“中国建设银行少数民族地区大学生成才计划”于 2009 年启动，2010 年将在内蒙古、新疆、西藏、广西、宁夏等 16 个少数民族相对集中聚居的省、自治区全面展开。我行持续实施的长期公益项目中，“建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划”已累计资助 40,043 人次；“中国贫困英模母亲建设银行资助计划”已累计资助 3,607 人次；累计援建和维护建行希望小学 35 所；累计向中国扶贫开发协会开展的“绿色电脑扶贫行动”捐赠旧电脑设备 1,512 台。连续四年首席赞助北京国际音乐节，为促进中国与世界的文化交流付出努力。赞助了“2009 年全球智库峰会”、“构建二十一世纪金融体系”中美研讨会、国际金融研究会 2009 年春季委员会，积极支持在全球金融危机的大背景下推动与经济复苏的有关学术研究和交流活动。

2010 年，面对新的机遇和挑战，我行将继续深入学习实践科学发展观，不断探索和完善经营管理模式，在保持业务平稳较快发展的同时，积极履行金融企业的社会责任，努力为建设和谐社会做出新的贡献。

张建国

行长

中国建设银行股份有限公司

关键数据图示

关键数据图示

经营业绩	2009	2008	2007
总资产(百万元)	9,623,355	7,555,452	6,598,177
营业收入(百万元)	267,184	267,507	219,459
净利润(百万元)	106,836	92,642	69,142
平均资产回报率(%)	1.24	1.31	1.15
不良贷款率(%)	1.50	2.21	2.60

社会经济发展贡献	2009	2008	2007
企业所得税和营业税及附加合计(百万元)	47,861	42,892	44,011
营业网点、自助银行、ATM机总数(个)	57,533	48,865	40,034
员工人数(人)	301,537	298,581	298,868
每股社会贡献值(元)	1.423	1.339	--

民生金融服务	2009	2008	2007
三农贷款(亿元)	5,537.47	4,001.21	--
中小企业贷款(亿元)	12,322.14	10,280.61	--
住房贷款(亿元)	8525.31	6,031.47	5,278.88
助学、助业贷款(亿元)	509.15	358.49	314.18

环境保护	2009	2008	2007
环保贷款(亿元)	1,810.97	1,541.43	1,252.12
节能减排(总部)			
用电(度)	36,697,628	35,001,557	33,670,651
用水(吨)	157,581	169,056	100,992
用纸(张A4)	7,337,500	8,400,000	7,852,500

社会责任管理

三、社会责任管理

(一) 社会责任理念

愿景

始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行。

使命

为客户提供更好服务，为股东创造更大价值，为员工搭建广阔的发展平台，为社会承担全面的企业公民责任。

核心价值观

诚实 公正 稳健 创造

(二) 公司治理

我行的公司治理结构由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成，其中权力机构、决策机构、执行机构和监督机构之间形成了相互协调和有效制衡的机制。

我行致力于维持高水平的公司治理，严格按照《公司法》、《中华人民共和国商业银行法》等法律、法规及上市地交易所的规定，结合我行公司治理实践，优化公司治理结构，完善公司治理制度。

1. 股东大会

股东大会是我行的权力机构。

2009 年 3 月 26 日，我行召开了 2009 年第一次临时股东大会，审议了发行次级债券和通过公司网站向 H 股股东提供公司通讯的议案；6 月 11 日召开了 2008 年度股东大会，主要审议通过了我行 2008 年度董事会报告、2008 年度监

社会责任管理

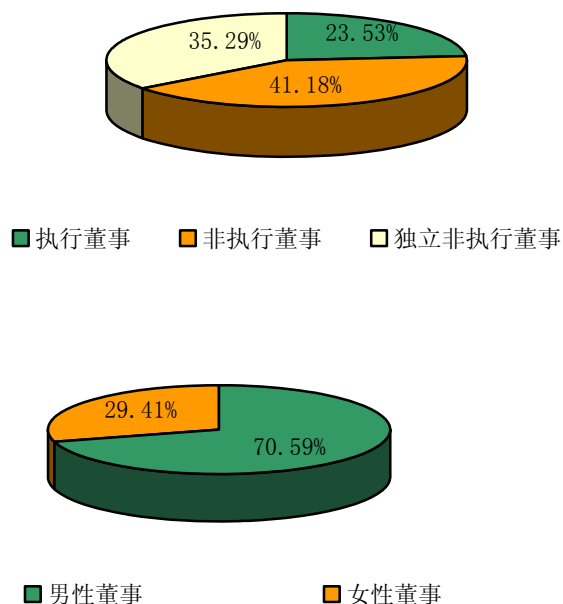
事会报告、2008 年度财务决算方案、2009 年固定资产投资预算、2008 年下半年利润分配方案、2008 年度董事、监事薪酬清算方案、聘任 2009 年度会计师事务所、委任陈佐夫先生担任中国建设银行股份有限公司执行董事等议案。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。

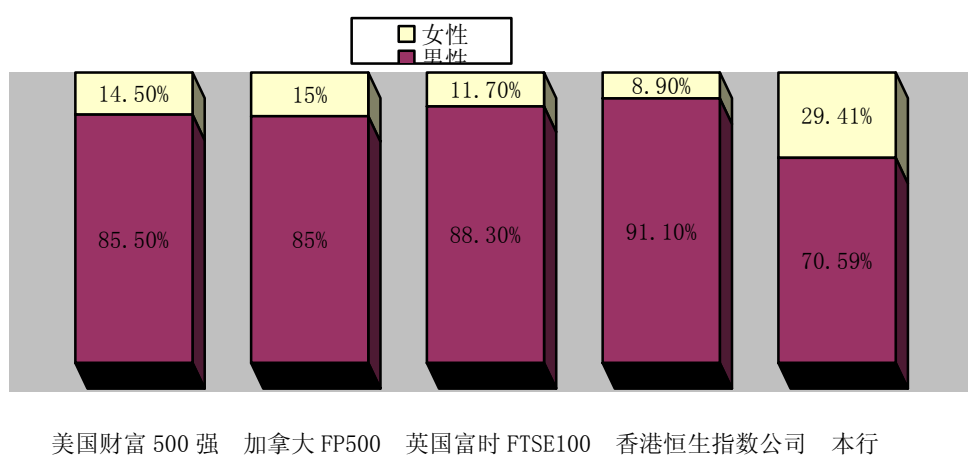
截至 2009 年末，我行董事会共有董事 17 名，其中执行董事 4 名，非执行董事 7 名，独立非执行董事 6 名，郭树清先生担任董事长。

2009 年，我行董事会共召开会议 9 次，其中，召开现场会议 7 次，以书面议案方式召开会议 2 次。主要审议通过了我行经营计划、固定资产投资预算、年度报告、利润分配、委任董事、聘任副行长、资助少数民族贫困大学生公益项目等议案，并依据有关法律法规、上市地上市规则的规定进行了信息披露。



社会责任管理

2009年11月，Community Business 机构和英国Cranfield大学联合发表了一份关于香港恒生指数企业中女性董事的独立研究报告，其中我行是恒生指数企业中拥有最多女性董事的公司，在恒生指数上市公司中居于行业典范地位。截至2009年末，我行董事会男性董事12名，女性董事5名，女性成员占比为29.41%，且承担重要职责。此项数据体现了我行在为女性高级管理人才提供公平的任职机会和良好发展平台的同时，公司治理也不断走向成熟并符合国际趋势。



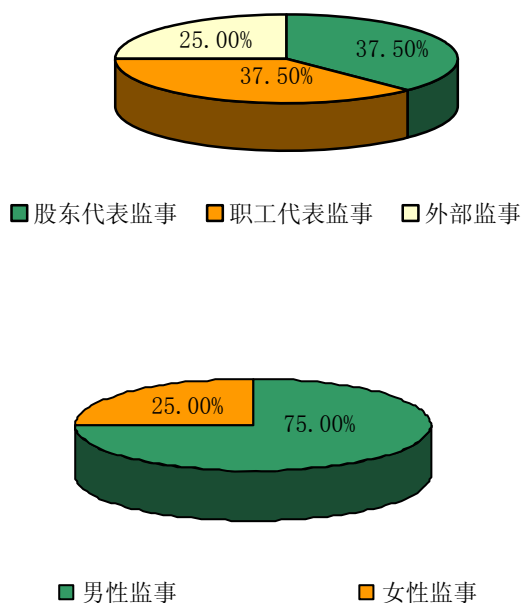
3. 监事会

监事会是我行的监督机构，向股东大会负责。

截至 2009 年末，我行监事会共有监事 8 名，其中股东代表监事 3 名，职工代表监事 3 名，外部监事 2 名。谢渡扬先生担任监事长。

2009 年，我行监事会共召开 6 次会议，其中召开现场会议 5 次，以书面议案方式召开会议 1 次，主要审议通过了监事会报告、本行年度报告、利润分配、监事会监督工作方案、监事会工作总结、计划等议案。

社会责任管理



4. 高级管理层

我行高级管理层共有12名成员，其中行长1名，副行长6名，首席财务官和首席风险官分别由1名副行长兼任，首席审计官1名，董事会秘书1名，批发业务总监1名，零售业务总监1名，投资理财总监1名。我行董事长与行长分设，张建国先生担任行长。

我行高级管理层依据法律、法规、公司章程以及股东大会、董事会的授权行使职权，组织开展经营管理活动。

5. 职工代表大会

职工代表大会是我行实行民主管理的基本形式，是职工行使民主管理权力的机构。我行各级分支行均建立了职工代表大会制度。各级工会委员会是职工代表大会的工作机构，负责职工代表大会的日常工作。

职工代表大会每年召开一次，每次会议必须有三分之二以上的职工代表出席。职工代表大会进行的选举和作出的决议，必须经出席会议的全体职工代表

社会责任管理

半数以上通过。职工代表大会的召开遵循《中国建设银行职工代表议事规则》。

2009 年，我行召开了第二届职工代表大会第二次会议。

注：公司治理结构图见第 63 页。

（三）利益相关方

我行根据利益相关方本身对可持续发展的风险大小以及对我行的影响程度，对利益相关方进行识别和选择。

此外，我行在考虑利益相关方对我行的期望及其关注点的基础上识别出对利益相关方而言的重要事项，并在本报告中予以披露。对于规模较小，社会责任贡献和影响力较小的海外分支机构，本报告仅就其主营业务和公司治理基本情况进行叙述，而未对其社会责任绩效表现进行详细阐述。

表 1：主要利益相关方

相关方名称	沟通方式	对我行期望	具体要求举例	相关指标
政府	法律法规、政策指示发布，国家和各部委、央行会议，专题汇报，报表	持续健康发展，税收稳定增长，增加就业机会，促进社会繁荣	建设和谐社会、节约型社会，合规要求	税收总额，贷款投放量，创造就业机会数
监管机构	法律法规，部门规章、规范性文件，现场检查，非现场检查，监管通报，监管评级，风险通知，约见会谈	依法合规，稳健运行，公平竞争，提高经营管理水平	完善公司治理结构，依法合规经营，加大金融创新力度，调整业务结构，建立科学的激励约束机制，提升经营绩效，改善资产质量，提高抗风险能力，及时披露信息	总资产净回报率，股本净回报率，成本收入比，不良贷款率，资本充足率，大额风险集中度，不良贷款拨备覆盖率
股东	年度报告，股东大会，股东书面通知	不断提高公司价值和市值，降低企业风险，保证企业可持续发展，持续提高盈利能力与核心竞争力，确保国有资产保值、增值	公开披露公司的重要信息，平等参与的机会，对股东利益的保护	利润，资本回报率，国有资产保值、增值率，负债总额，资产负债率，所有者权益市值，上市公司报酬率，少数股东权益，上市公司个数
客户	客户接待日制度征求意见，销售代表日常联络	提供优质的产品和服务，并不断改进	响应速度，对客户提供个性化、专业化服务，服务质量	客户满意度，服务质量投诉事件数

社会责任管理

供应商与合作伙伴	合同, 协议, 沟通与交流	公平采购, 诚信履约, 互惠合作, 实现双赢	采购信息公开透明, 价格公允, 长期稳定的战略合作	合同份数及标的, 合作期限, 履约诚信度
员工	职工代表大会, 合理化建议, 行长信箱, 座谈会, 征求意见, 交流	不断提高公司的盈利能力和可持续发展能力, 为员工提供更多福利和成长机会	职业前途, 发展机会, 待遇, 体面和给人自信的工作环境	员工满意度, 员工忠诚度, 员工流失率, 员工培训的投入
社区	签订文明共建协议, 共同开发项目, 定期开会沟通, 各种庆祝日的联欢	安全运营, 促进社区繁荣与和谐, 提供安全、健康的环境	不会造成安全事故, 为建设和谐社区投入资源	社区建设投入, 银行网络设备故障率
公众和媒体	新闻发布会, 积极的新闻报道和宣传、定期发布报告、依法披露信息	追求健康发展的卓越企业, 承担社会责任, 成为实现可持续发展的表率	诚信, 健康, 职业化, 国际化	知名度, 美誉度, 获奖情况

1. 政府及监管机构

(1) 以依法合规经营为己任

我行按照《中华人民共和国商业银行法》、上市地交易所上市规则等法律法规和相关规定, 开展各项经营活动。

不断完善公司治理机制

我行股东大会、董事会、监事会和高级管理层各司其职, 各负其责。各方独立运作, 灵活沟通, 积极主动地开展工作, 较好地发挥了各自的职能作用。

2009 年, 我行独立董事制度得到进一步完善, 来自不同国家和地区的独立董事积极参与董事会决策过程。各级职代会已成为员工有效参与企业民主管理的制度保障。我行还以开放的态度将媒体和公众监督作为公司治理的重要组成部分, 不断提高公司透明度。

2009 年, 我行获《亚洲公司治理》杂志评选的“亚洲企业管治年度大奖”, 显示我行长期以来在公司治理及投资者关系方面所做出的努力得到了社会的认可。

社会责任管理

内部控制制度健全执行有效

本行内部控制的目标是：合理保证经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进全行实现发展战略。

建立和实施内部控制时，本行遵循了全面性、重要性、制衡性、适应性和成本效益原则，充分考虑了《企业内部控制基本规范》、《商业银行内部控制指引》和《上海证券交易所上市公司内部控制指引》等方面的规定，包括以下要素：内部控制环境、风险识别与评估、内部控制措施、信息交流与反馈、监督评价与纠正。

本行董事会、监事会、高管层高度重视内部控制工作。2009 年，在董事会审计委员会主导下，借鉴以往年度的工作经验，继续开展全行内部控制自我评估工作。结合年初以来银监会等外部监管机构的新要求以及本行业务发展和内部控制建设的新情况，对内部控制评估工作实施方案和配套评估工具进行了调整、补充和更新。在此基础上，采用业务部门及条线自我评估与内部审计复核验证相结合的方式，对本行内部控制体系的健全性与有效性，开展了评估工作。

评估结果表明，本行内部控制制度健全、执行有效，未发现内部控制在设计和执行方面有重大缺陷；一些有待改善的事项对整体经营管理不构成实质性影响。我行高度重视这些事项，将进一步采取措施持续改进。

积极推进反腐败体系建设

2009 年，根据《中国建设银行建立健全惩治和预防腐败体系建设 2008-2012 年工作实施意见》，我行从制度、教育、监督、改革、纠风、案件查处等六个方面推进惩治和预防腐败体系建设。截至 2009 年末，大部分一级分行结合实际情况，制定了推进惩治和预防腐败体系建设的具体实施方案，确保工作任务得到落实。

认真落实反洗钱法规和制度

2009 年，我行按要求向中国反洗钱监测分析中心报送大额交易和可疑交易报告；积极完成反洗钱非现场监管和反洗钱协查等工作；持续监控恐怖融资活

社会责任管理

动，保持与境外金融机构的反洗钱合作；开展了相关培训和宣传活动，以提高员工反洗钱工作意识和技能。

进一步提高信息披露透明度

我行信息披露遵守中国证监会、上海证券交易所、香港证券交易所等监管机构的规定及本公司章程，努力为广大投资者和公众提供更多真实、有用的信息，重视保护所有股东、尤其是少数股东的权利和权益。

我行定期报告披露力求达到真实、准确、完整、及时。2009 年，在上海证券交易所和北京证监局对各上市公司定期报告进行的事后审核中，我行均获顺利通过；香港交易所对我行定期报告披露也没有提出过异议。在 2009 年美国 ARC 国际年报大赛中，我行获得整体年报优秀奖；在香港管理协会最佳年报评比中，我行获得公司治理披露奖，该奖项特别提到我行 2008 年年报在“遵循会计准则、上市规则、公司条例披露要求以及提供更多自愿披露的内容方面表现了很高的水准”。

2007 年，我行率先在国内大型商业银行中主动披露 2006 年度的社会责任报告；2008 年，首次聘请独立第三方对 2007 年度的社会责任报告进行鉴证；2009 年，按照上海证券交易所相关指引编制和披露了 2008 年度的社会责任报告。截至 2009 年末，我行已连续三年发布了社会责任年度报告，报告内容的完整性、准确性和透明度不断得到提高。在 2009 年润灵公益事业咨询机构开展的 A 股上市公司社会责任报告评选中，我行荣获最佳社会责任报告奖，并在金融行业中排名第一。

逐步完善海外机构管理

我行在香港、新加坡、法兰克福、约翰内斯堡、东京、首尔及纽约设有分行，在伦敦设有子银行，在悉尼设有代表处。我行海外机构依据我行公司章程及相关管理制度开展经营活动。

2009 年，各海外机构遵守当地政府及相关监管部门的规定，按时报备监管资料、支付监管费用；积极配合各地监管机构对分行、代表处的现场检查；及时了解各地法律法规的变化情况，更新机构内部相关的规章制度；定期对员工进行反洗钱、遵守银行法的培训；按照各监管部门核准的营业范围、限额等要求开拓

社会责任管理

业务。截至2009年末，各海外机构未发生重大违法、违规行为，以及被当地政府和监管机构处罚的情况。

2009年，为加强对境外机构的管理，我行在国际部下设海外机构管理部，由人力、财务、风险、信息技术等部门派驻专业团队，专职负责海外机构管理。制定下发了《关于进一步加强海外机构风险管理工作的通知》，明确了海外机构风险管理体制和架构，要求各海外机构合理设置组织架构及职责体系。

(2) 持续提升风险管理能力

采取多项措施推进信贷结构调整

我行制定下发了《2009年信贷政策与结构调整若干意见》，选取制造、批发和零售、交通运输等重点行业，制定了细化的信贷结构调整政策；出台了公司及机构类客户选择指导意见，以及理财业务、国内金融机构客户授信业务、票据业务以及衍生交易产品等风险政策底线；对钢铁等六个产能过剩和重复建设行业，努力按照名单制管理要求，加强授信风险管控。

制定固定资产贷款及项目融资风险控制标准

我行已建立一套固定资产贷款及项目融资风险管理制度，实行“实贷实付”，将贷款管理各环节的责任落实到具体部门和岗位，并建立各岗位的考核和问责机制。2009年，制定下发了《中国建设银行固定资产贷款管理暂行办法》，以严格贯彻监管机构关于固定资产贷款和项目融资管理的新规定。

2009年，我行重点加强了对二级公路贷款、并购贷款、重组贷款、非生产性项目搭桥贷款、固定资产投资资本金管理、房地产开发企业以及理财产品等领域的风险管理。同时，密切关注新型业务发展带来的风险变化，加强表外业务风险管理，审慎控制表外业务风险敞口，完善表外业务风险底线和限额管理；加强人民币债务管理的风险控制，认真梳理、排查发行体和交易对手风险，充分揭示、提前应对潜在风险。

推进巴塞尔新资本协议实施工作

积极开展实施新资本协议的各项准备工作。2009年，我行启动验证与申请项目，并通过建立项目群管理机制，以加强新资本协议实施工作的质量控制。同时，还开展了资本定量测试工作；完成了海外机构实施新资本协议方案；完成了

社会责任管理

专业贷款、集团客户、银行类金融机构、房地产、零售资产池等模型的开发验证工作；积极开展新协议专题培训，帮助各级机构应用风险管理工具，全面提升管理效率。

2. 投资者

截至报告期末，本行股东总数 1,150,524 户，其中 H 股股东 53,531 户，A 股股东 1,096,993 户。

表 2 前 10 名股东情况信息表

股东名称	股东性质	持股比例 (%)	持股总数
汇金公司	国家	57.03%	133,262,144,534 (H 股)
	国家	0.06%	144,747,455 (A 股)
香港中央结算（代理人）有限公司 ¹	境外法人	19.12%	44,677,346,751 (H 股)
美国银行 ²	境外法人	10.95%	25,580,153,370 (H 股)
富登金融 ¹	境外法人	5.65%	13,207,316,750 (H 股)
宝钢集团有限公司	国有法人	1.28%	3,000,000,000 (H 股)
	国有法人	0.13%	298,000,465 (A 股)
国家电网 ¹	国有法人	1.16%	2,706,339,000 (H 股)
长江电力 ¹	国有法人	0.43%	1,000,000,000 (H 股)
益嘉投资有限责任公司	境外法人	0.34%	800,000,000 (H 股)
诺安股票证券投资基金	境内非国有法人	0.08%	182,543,936 (A 股)
中信证券股份有限公司	境内非国有法人	0.06%	141,483,335 (A 股)

注：1. 富登金融、国家电网、长江电力于 2009 年 12 月 31 日分别持有本行 H 股 13,207,316,750 股、2,706,339,000 股、1,000,000,000 股，代理于香港中央结算（代理人）有限公司名下。除去富登金融、国家电网、长江电力持有的股份，代理于香港中央结算（代理人）有限公司名下的其余 H 股为 44,677,346,751 股。

2. 2009 年 1 月和 5 月，美国银行分别出售本行 H 股 5,623,655,000 股和 H 股 13,509,319,346 股。出售股份后，美国银行持有本行 H 股为 25,580,153,370 股，于 2011 年 8 月 29 日之前未经本行书面同意不得转让。

3. 2009 年 7 月，中国建投将其持有的本行 20,692,250,000 股 H 股无偿划转给汇金公司。

我行一直十分重视股东利益，特别是小股东的利益和诉求，力求平等对待所有股东，加强与资本市场双向沟通。我行注重与股东建立有效的沟通机制，

社会责任管理

持续改进投资者关系的日常管理，针对不同的投资者进行多种形式的差异化交流与沟通，建设了多渠道交流平台，积极应对重大事件，及时对外解释说明市场热点问题。2009 年，我行获得和讯网评选的“最佳投资者关系上市公司”和《证券时报》评选的“中国最受投资者欢迎上市公司网站”等奖项。

3. 客户

我行致力于为客户提供更好的服务，力求在经营管理中最大限度地体现客户需求。客户可以通过满意度调查、专项客户之声调查、“客户接待日”制度、95533 客户服务中心和客户体验中心等多种渠道与我行进行沟通与交流。

客户满意度调查

我行通过持续监测客户满意度晴雨表，为改进服务提供决策依据。我行个人客户满意度连续三年稳步提升，2009 年达到 63.9%，高于银行同业平均水平 3.5 个百分点；对公客户满意度达到 88.5%，连续三年保持相对稳定。

客户之声专项调查

2009 年，我行实施了个人助业贷款、商户联盟卡、代理保险、中小企业集群融资、信用卡特惠商户、个人网上银行开通及登陆流程和在京中央国家机关单位客户 7 个专项客户之声调研项目；有 16 个分行实施完成了 30 个专项客户之声调查项目，有效地支持了客户服务水平的提升。

客户接待日

我行持续实施“客户接待日”制度，实施范围包括总行、各一级分行和二级分行。2009 年，各级行领导共接待客户约 18100 位（其中个人客户近 15700 位，对公客户近 2400 位），客户提出的各类问题、咨询、建议约 10100 个。通过当场处理和事后处理，客户问题解决率近 80%。

95533 客户服务中心

2009 年，95533 客服中心电话受理客户投诉数量 1436 笔，均已妥善处理。客户投诉比上年减少 761 笔，下降了 53%。

客户服务质量调查

2009 年，我行每半年组织实施一次全行性的营业网点服务质量调查。依据

社会责任管理

2009 年下半年调查结果，全行网点服务质量基本评价得分为 93.5 分，分别高于 2009 年上半年和 2008 年下半年全行同口径调查 4.1 分和 2.1 分。

客户体验中心

我行北京、上海、厦门、广州、成都客户体验中心开展了多项客户体验活动，收集客户对我行产品、业务流程和服务的意见和建议。2009 年，我行随机抽取了 2000 多名客户参与网点开放式柜台业务流程的体验活动，通过焦点小组会议、深度访谈、问卷调查、现场跟随访谈、流程模拟等形式，了解客户需求和意愿，有针对性地满足客户不同需求，更好地为客户提供服务。

4. 供应商

我行秉承“相互支持、密切合作、平等互利、共同发展”的原则，努力与供应商建立合作共赢的伙伴关系。我行规定通过公开征集、行内推荐、供应商自荐等方式获取供应商信息，将经营资格合法、行业资质齐全、财务状况正常、商业信誉良好、依法合规纳税、遵守劳动保障法规、能够提供我行所需商品的供应商纳入供应商信息库，成为我行的潜在合作对象。对出现财务危机或业务经营存在严重问题、商业信誉或商品质量存在严重问题、严重违法违规、存在商业贿赂或商业欺诈行为的供应商，在供应商引入阶段不予准入，在业务合作中发现供应商存在上述问题时，列入禁用退出名单，解除合作关系。

2009 年，在统一全行集中采购制度的基础上，我行完善了采购项目评审、举报投诉处理等方面的制度建设，对采购过程进行严格监督，确保我行采购工作在“公平、公开、公正”的方式下运行。

5. 员工

我行努力为员工提供广阔的发展平台，充分尊重和保障员工权益。员工可以通过职工代表大会、行长信箱、座谈会、工会组织、阅读行内报刊等多种渠道了解行内重大事项和企业发展的有关情况，与管理层进行沟通，参与企业的经营管理活动。

社会责任管理

我行员工通过职工代表大会制度，享有以下权利：

- 听取并讨论高级管理层工作报告及行务公开内容执行情况；
- 参与讨论经营方面的重大问题和重要规章草案并提出建议；
- 参与讨论职工工资福利分配原则、制度和规章；
- 参与讨论集体合同草案等权利。

2009 年，我行采取多种方式广泛听取员工之声，针对员工需求开展了“搭建沟通立交桥”、“快乐工作我参与”、“向家庭传递关爱”、“塑造阳光身心”等关爱员工的活动。

6. 媒体、公众和社区

我行一贯重视与境内外媒体的沟通交流，通过召开新闻发布会、新闻发言人接受采访、向媒体发布新闻稿等方式，与境内外媒体保持密切联系。2009 年，我行总部共安排各类媒体采访 40 余次，组织媒体走入分支机构开展采访活动 4 次，总部及分支机构主动向社会公众发布新闻稿 65134 篇。2009 年，我行新闻发言人被人民网、中国发言人网评为“中国企业十大新闻发言人（团队奖）”，被 2009 中国企业发言人与传媒价值年会授予“2009 中国企业年度最佳发言人制度创新（促进）奖”。

我行非常关注社区发展。2009 年通过送金融知识下乡、开展理财教育等志愿者行动，为城乡社区的和谐发展提供支持。

社会责任业绩

四、社会责任业绩

(一) 稳健经营 业绩稳步提升

2009 年, 我行稳健经营, 各项业务协调持续发展, 取得了良好的经营业绩, 截至 2009 年末, 我行实现营业收入 2,671.84 亿元, 实现净利润 1068.36 亿元, 较上年增长 15.32%; 平均资产回报率和加权平均净资产收益率分别达到 1.24% 和 20.87%; 不良贷款率为 1.50%, 较上年降低 0.71 个百分点。

为股东创造稳定的价值回报

根据 2009 年 6 月 11 日举行的 2008 年度股东大会决议, 本行已向 2009 年 6 月 23 日在册的全体股东派发 2008 年末期现金股息每股人民币 0.0837 元 (含税), 合计约 195.60 亿元。本次派发的现金股息与已派发的 2008 年中期现金股息 (人民币 258.23 亿元) 合计为人民币 453.83 亿元, 占 2008 年本行净利润的比例为 49.01%。

董事会建议向全体股东派发现金股息, 每股 0.202 元 (含税), 提请 2009 年度股东大会审议。

表 3 2006 年至 2008 年分红派息情况

(人民币百万元)	2006 年	2007 年	2008 年
现金分红 ¹	20,671	46,583	45,383
占净利润的比例 ²	44.62%	67.46%	49.01%

1. 包含当年中期现金股息、特别现金股息、末期现金股息。

2. 净利润为合并报表归属于本行股东的净利润, 现金分红详情载列于当年年报“财务报表”附注“利润分配”。

为国家缴纳更多税收

截至 2009 年末, 我行向国家缴纳的所得税、营业税及附加等总计 478.61 亿元; 较上年增长 11.58%。

社会责任业绩

提升每股社会贡献值

2009 年，我行每股社会贡献值为 1.4234 元，较上年增长 0.0844 元。

注：

计算公式：每股社会贡献值=每股收益 + 每股增值额

每股增值额=(年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠额-因环境污染等造成的其他社会成本) ÷ 股份

其中：—每股收益 0.45 元，为扣除非经常性损益后的基本和稀释每股收益；

—一年内上缴税收 486.72 亿元，为应缴税收，包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加、车船使用税、印花税和房产税等；

—支付员工工资 511.38 亿元，参见年度业绩报告员工成本；

—向债权人给付的借款利息 1275.78 亿元，参见年度业绩报告利息支出；

—公司对外捐赠额 0.78 亿元；

—因我行 2009 年未发生重大环境污染事件，“因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

表 4 2009 年经营业绩及社会经济贡献

经营业绩	2009	2008	2007
总资产（百万元）	9,623,355	7,555,452	6,598,177
营业收入（百万元）	267,184	267,507	219,459
税前利润（百万元）	138,725	119,741	100,816
净利润（百万元）	106,836	92,642	69,142
平均资产回报率（%）	1.24	1.31	1.15
资本充足率（%）	11.70	12.16	12.58
不良贷款率（%）	1.50	2.21	2.60
社会经济发展贡献	2009	2008	2007
企业所得税（百万元）	31,889	27,099	31,674
营业税及附加（百万元）	15,972	15,793	12,337
于资产负债表日后每股拟派末期现金股息（元）	0.202	0.0837	0.065
已派发中期现金股息（元）	—	0.1105	0.067
已派发特别现金股息（元）	—	—	0.072716
慈善及其它捐款（百万元）	78	85	197
员工成本支出（百万元）	51,138	46,657	49,907

社会责任业绩

表 5 客户贷款及垫款基本情况表

(人民币百万元, 百分比除外)	于 2009 年 12 月 31 日		于 2008 年 12 月 31 日	
	金额	占总额 百分比 (%)	金额	占总额 百分比 (%)
公司类贷款	3,351,315	69.53	2,689,784	70.90
短期贷款	915,674	19.00	855,397	22.55
中长期贷款	2,435,641	50.53	1,834,387	48.35
个人贷款	1,088,459	22.58	821,531	21.65
个人住房贷款	852,531	17.69	603,147	15.90
个人消费贷款	78,651	1.63	74,964	1.98
其它贷款 ¹	157,277	3.26	143,420	3.77
票据贴现	228,361	4.74	163,161	4.30
海外业务	151,638	3.15	119,467	3.15
客户贷款和垫款总额	4,819,773	100.00	3,793,943	100.00

1. 包括个人商业用房抵押贷款、个人助业贷款、个人住房最高额抵押贷款、信用卡贷款、个人助学贷款等。

表 6 按地区分布统计的客户贷款和垫款、客户存款的基本情况表

(人民币百万元, 百分比除外)	于 2009 年 12 月 31 日		于 2008 年 12 月 31 日	
	金额	占总额 百分比 (%)	金额	占总额 百分比 (%)
长江三角洲	1,136,447	23.58	922,104	24.30
珠江三角洲	728,639	15.12	544,999	14.36
环渤海地区	859,885	17.84	691,638	18.23
中部地区	782,763	16.24	607,335	16.01
西部地区	819,337	17.00	635,905	16.76
东北地区	299,385	6.21	233,468	6.15
总行	41,679	0.86	39,027	1.03
海外	151,638	3.15	119,467	3.16
客户贷款和垫款总额	4,819,773	100.00	3,793,943	100.00
长江三角洲	1,655,361	20.69	1,330,657	20.86
珠江三角洲	1,256,578	15.71	974,942	15.29
环渤海地区	1,486,628	18.58	1,208,697	18.96
中部地区	1,402,718	17.53	1,101,653	17.28
西部地区	1,420,149	17.75	1,101,507	17.28

社会责任业绩

东北地区	600,838	7.51	483,733	7.59
总行	65,963	0.82	103,604	1.62
海外	113,088	1.41	71,122	1.12
客户存款	8,001,323	100.00	6,375,915	100.00

表 7 资产、分支机构和员工的地区分布情况表

	于 2009 年 12 月 31 日					
	资产规模 (人民币百万元)	占比 (%)	机构数量 ¹ (个)	占比 (%)	员工数量 ¹ (人)	占比 (%)
长江三角洲	1,890,649	19.65	2,223	16.60	43,860	14.55
珠江三角洲	1,462,959	15.20	1,673	12.49	35,950	11.92
环渤海地区	1,675,219	17.41	2,183	16.30	51,918	17.22
中部地区	1,500,338	15.59	3,243	24.22	66,825	22.16
西部地区	1,508,896	15.68	2,693	20.11	62,230	20.64
东北地区	642,640	6.68	1,366	10.20	34,602	11.48
总行	4,418,463	45.91	3	0.02	5,697	1.88
海外	234,460	2.44	8	0.06	455	0.15
抵销	(3,721,059)	(38.67)				
递延所得税资产	10,790	0.11				
合计	9,623,355	100.00	13,392	100.00	301,537	100.00

1. 为本行统计数据。

(二) 调整结构 促进经济发展

1. 振兴经济，支持国家重点产业项目

2009 年，为贯彻国家“保增长、扩内需”政策要求，我行进一步优化信贷结构，将投放重点放在基础设施、国家 4 万亿投资项目以及国家振兴产业等领域，为实体经济发展提供了有力的支持和保障。

加大对国家四万亿投资项目的支持力度。截至 2009 年末，我行共参与支持国家四万亿投资项目 446 个，其中，国家级政府投资项目 156 个，省级政府

社会责任业绩

投资项目 290 个。投入四万亿投资项目的贷款余额共 2,278 亿元，其中，国家级项目余额 877 亿元，省级项目余额 1,401 亿元，主要集中在交通、能源和城市基础设施等领域，为促进国民经济的恢复和增长做出贡献。

加大对国家“十大产业振兴规划”相关行业的支持力度。根据国家陆续出台的钢铁、汽车、船舶、石化等十大重点产业调整和振兴规划，我行认真研究、细化政策，有效指导了全行制造业的信贷投放。截至 2009 年末，对十大振兴产业贷款余额合计 8357.95 亿元，新增 1450.96 亿元。

加大对基础建设项目的支持力度。截至 2009 年末，我行基础建设领域¹贷款余额 15,352.18 亿元，占全行对公非贴现贷款总量的 46.01%；比年初新增 3,489.82 亿元。

2. 服务“三农”，提供全面的农村金融服务

发展农村金融业务

2009 年，我行制定了《中国建设银行“三农”行业信贷营销指引》，对支持“三农”发展的重点区域、重点行业、重点产品进行了明确。把涉农信贷列为加大信贷投入的行业领域，加强与水利、农业等部门的信息沟通交流，及时掌握农田水利等农村基本建设的项目储备和安排，加强信贷投入。

截至 2009 年末，我行涉农贷款余额 5537.47 亿元，比年初增长了 38.39%。其中，农户贷款 179.76 亿元，比年初增长了 99.69%；农村企业及各类组织贷款 5292.86 亿元，比年初增长了 36.37%；农林牧渔业贷款 64.85 亿元，比年初增长了 117.06%。

开展农户贷款

2009 年，我行积极响应国家支持“三农”政策，以农户为中心，以市场为导向，加大贷款投放力度，在新疆分行、黑龙江分行和吉林分行试点开展小额农户贷款业务。同时加强规范管理，突出特色，在寻求拓展新的利润增长点的

¹基础建设领域对应于电力、燃气及水的生产和供应业，交通运输、仓储和邮政业，水利、环境和公共设施管理业等 3 个国标行业门类以及石油和天然气开采业，电信和其他信息传输服务业，商务服务业等 3 个国标行业大类。

社会责任业绩

同时,加大了对农业发展的支持力度,实现了社会效益和经营效益的良好统一。

成立村镇银行

截至 2009 年末,我行发起设立了湖南桃江建信村镇银行和浙江苍南建信村镇银行。两家村镇银行深入当地市场,依托当地经济特色,根据客户需求特点,积极开展了农村金融产品和服务方式的创新工作。2009 年,精心打造了“三农之友”农户贷款、“创业之星”中小企业贷款等新产品,切实缓解了农户贷款和中小企业贷款担保难的问题。

截至 2009 年末,湖南桃江建信村镇银行全口径存款 2.23 亿元,贷款余额为 1.22 亿元;浙江苍南建信村镇银行于 2009 年 5 月 26 日开业,截至 2009 年末,存款余额 1.09 亿元,贷款余额 1.46 亿元,为“三农”发展提供了有力的金融服务支持。

为向更广泛的农村地区提供金融服务,我行计划在 2010 年成立更多村镇银行。截止 2009 年末,已经有六家获得银监会的批准。

表 8 涉农贷款情况表

项目	2009 年 12 月 31 日		2008 年 12 月 31 日	
	贷款余额(万元)	年增长率 (%)	贷款余额(万元)	年增长率 (%)
贷款合计	55,374,743.90	38.39	40,012,144.84	-
农户贷款	1,797,587.67	99.69	900,176.01	-
农村企业各类组织贷款	52,928,644.23	36.37	38,813,204.00	-
农林牧渔业信贷	648,511.99	117.06	298,764.84	-

注 1: 农林牧渔业信贷是指对城市企业各类组织发放的农林牧渔业贷款。

2: 2009 年、2008 年涉农贷款数据不含票据融资,与本行 2008 年社会责任报告中涉农贷款数据没有可比性。

表 9 贫困地区的信贷支持表

项目类别	截止 2009 年 12 月 31 日 贷款余额(万元)	截止 2008 年 12 月 31 日 贷款余额(万元)
基础设施建设	25,168,641.88	18,118,945.80
种植饲养	787,663.35	543,702.08
引水工程	123,116.55	137,499.69
基础教育	135,335.37	7,3602.56
其他	23,315,925.13	20,648,606.30
合计	49,530,682.28	39,522,356.43

社会责任业绩

注：贫困地区指陕西、贵州、云南、四川、甘肃、宁夏、青海、新疆、西藏。种植饲养类贷款对应国标行业门类农、林、牧、渔业，引水工程类贷款对应国标行业大类水利管理业，基础教育类贷款对应国标行业中类学前教育、初等教育、中等教育。

3. 开拓创新，支持中小企业发展

为加大对中小企业的支持力度，我行为中小企业贷款配置专门了贷款规模，单独统计和管理。2009 年，我行中小企业贷款实现快速增长，贷款增速达到 19.86%。

表 10 中小企业信贷情况表

项目	2009 年	2008 年
中小企业贷款余额（亿元）	12,322.14	10,280.61
中小企业贷款客户（万户）	5.67	4.88

备注：该表中的中小企业为四部委口径，中小企业贷款客户数为信贷余额大于 0 的中小企业客户数。

完善小企业经营管理体系

为完善小企业差别化政策体系，确保小企业业务又好又快发展，我行制定下发了《2009 年小企业业务发展指导意见》、《2009 年小企业信贷结构调整指导意见》，明确了全年小企业业务发展目标、市场定位及各项推进措施。同时，按照专业专注原则，进一步完善专业化的小企业业务组织管理体系。

2009 年，为提升对小企业客户的专业化服务程度。我行在总部设立了小企业金融服务部，在分支机构组建了约 140 家“信贷工厂”模式的小企业经营中心，并为各层级的小企业专业机构配置专业人员近 2,000 人。

创新中小企业金融服务产品

“诚贷通”——是一种无需抵押担保的小企业小额无抵押贷款产品，目前已在全国大部分地区推广。

“e 贷通”——2009 年，在浙江省首先推出的“e 贷通”网络贷款产品，服务区域已经扩大到北京、上海、广州等 8 个地区。

“乾元——中小企业信托贷款集合型理财产品”——是我行创新推出的

社会责任业绩

中小企业信托贷款集合型理财产品。首期“乾元——中小企业信托贷款集合型理财产品”由安徽省分行发行，总额为 1 亿元。该产品通过协调和汇集政府、信托公司、担保公司、中介机构、社会资金等各方面力量，形成综合效应，有力地支持了中小企业发展、促进了社会经济增长，获得中小企业的称赞和社会各界的好评。2010 年，我行将在上海、潍坊、马鞍山、苏州等多各区域积极推广该项产品。

中小企业常年财务顾问集中签约——是我行为帮助中小企业应对金融危机，解决资金链条紧张而创新推出的一种业务模式。通过集中签约，我行为 200 余家中小企业提供财务诊断分析、金融产品推荐、融资安排、企业改制重组、海外创业板 IPO、境内中小板 IPO、股权投资、资产证券化、资本结构优化、信贷支持等长期、全面的金融服务，为中小企业的发展和崛起提供了有益的帮助。

4. 完善布局，拓展海外市场

我行积极推进国际化经营战略，逐步完善海外机构网络布局，致力于为客户提供全球一体化的优质金融服务。2009 年，我行海外市场拓展取得重大突破。纽约分行和伦敦子银行已正式开业；在越南胡志明市设立分行的申请也已经获得越南国家银行批准。

表 11 境外分支机构基本情况表

分行名称	所在国家	主营业务范围
香港分行	中国香港特别行政区	银团贷款、结构性融资业务、国际结算及贸易融资、汇款及清算业务及资金业务等业务。
新加坡分行	新加坡	贸易融资和投资银行业务。
法兰克福分行	德国	欧元清算、汇款、存款、贷款、国际结算、贸易融资、外汇买卖等业务。
约翰内斯堡分行	南非	公司融资、贸易融资、银团贷款、项目融资等业务。
东京分行	日本	信贷业务、债券投资、贸易融资、资金清算、项目融资等业务。
首尔分行	韩国	贸易融资、银团贷款、债券投资、资金交易、汇款等业务。
纽约分行	美国	商业存款、贷款、贸易融资、外汇买卖以及其

社会责任业绩

		他商业银行业务。
伦敦子银行	英国	经营全面银行业务，包括存款、贷款、贸易融资、外汇买卖、衍生品交易以及其他银行业务。
胡志明市分行 (尚未开业)	越南	吸收存款、发放贷款、国内外结算、资金交易、贸易融资以及其他银行业务。

(三) 支持环保 推行绿色信贷

1. 绿色信贷

绿色审批

我行根据国家节能减排、绿色环保方面的政策，在制定信贷审批指引中充分考虑不同行业的节能环保标准，将环保节能作为贷款审批、发放的硬性条件。截至 2009 年末，制定了基本涵盖钢铁、水泥等高耗能、高污染和产能过剩行业的 53 个审批指引，有效加强了绿色审批力度。

我行于 2006 年就出台了《大中型客户授信审批五项基本原则》，要求全行把环保达标作为对大中型客户授信准入和审批的重要依据，实施环保一票否决，并在大中型客户授信合同和担保合同中增加节能环保的相关内容。

对于列入国家《建设项目环境影响评价分类管理名录》的项目，我行要求必须按照国家有关规定报环保部门进行环境评价，对于不能获得批复同意的项目一律不予批准；对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业，不予发放贷款；对于环保限批区域内，或列入环保督办企业名单内的客户或项目，要求环保整顿验收合格后才能给予信贷支持。

绿色信贷

我行支持的“绿色信贷”项目主要包括：

——清洁能源贷款，具体包含水电、核电、风力发电、太阳能发电、生物发电及洁净煤发电等项目；

——工业环保减排贷款，具体包含与减排技改相关的电厂脱硫、除尘、废水废气回收等项目，以及具有循环经济特点的余热余气发电、矿渣利用等项目；

社会责任业绩

——农、林生态产业贷款，包含有利于改善环境的农业、林业及农业基础设施项目；

——城镇环保和减排贷款，包含污水处理、垃圾处理（含垃圾发电）、河道治理、环境治理等直接环保项目，以及具有减排替代作用的地铁、公交等项目；

——节能减排相关的贷款，包含低排放、少排放的信息技术服务等第三产业项目。

我行各分行积极推出与环境保护相关的金融产品和服务，如广西省分行为支持当地大力发展绿色生态产业，推出了食糖质押贷款业务，为促进当地制糖工业逐步转变为资源综合利用的循环经济产业提供支持；浙江省分行在国家有关政策基础上，为当地公司开展的脱硫项目发放脱硫服务应收账款质押贷款；深圳市分行为江苏开发区污水处理项目发放了以污水处理费收费权质押为担保的固定资产贷款等。截止 2009 年末，我行绿色信贷项目余额 1,810.97 亿元，比去年增长 17.49%

2009 年，我行对钢铁、水泥、平板玻璃和煤化工等高耗能、高污染行业进一步加强信贷调控力度，严格控制对新增产能项目的支持。对相关行业设定了年度行业贷款限额，并对钢铁、焦炭、水泥等 11 个行业实行客户名单制管理。对不符合绿色信贷要求的客户进行退出，2009 年共退出高耗能、高污染及其它行业不合要求的贷款累计金额 767.24 亿元。

“环保益民”金融服务方案

2009 年，我行推出了“民本通达—环保益民”综合服务方案，通过服务创新，致力于为环保客户提供覆盖面广、适用性强、核心价值高、切实可行的金融服务产品，从环境建设项目、污水处理、重点流域治理等方面入手，分别针对环境建设融资、环境市场管理、公益投入等服务需求，提供个性化金融方案。

继续推进实施赤道原则的准备工作

社会责任业绩

2009年，我行根据银监会新发布的《商业银行银行账户信用风险暴露分类指引》、《固定资产贷款管理暂行办法》和《项目融资业务指引》，借鉴国际同业经验，草拟了赤道原则的操作规程和便于外部客户实施的客户流程指引。

表 12 绿色信贷项目统计表

类别	2009年12月31日		2008年12月31日		2007年12月31日	
	贷款余额	占贷款总额	贷款余额	占贷款总额	贷款余额	占贷款总额
	(亿元)	比重 (%)	(亿元)	比重 (%)	(亿元)	比重 (%)
可再生能源贷款	1,777.42	3.82	1,525.19	4.15	1,236.49	3.90
环境保护贷款	33.55	0.07	16.24	0.04	15.63	0.05

注：可再生能源贷款包国标行业小类水污染治理、危险废物治理、其他环境治理、生物化学农药及微生物农药制造、环境污染处理专用药剂材料制造、轮胎翻新加工、再生橡胶制造、金属废料和碎屑的加工处理、非金属废料和碎屑的加工处理、污水处理及其再生利用、其他水的处理、利用与分配、再生资源回收与批发、水力发电、核力发电、其他能源发电；

环境保护贷款包含国标行业小类环境监测、自然保护区管理、野生动植物保护、其他自然保护、城市绿化管理、环境污染防治专用设备制造、环境监测专用仪器仪表制造。

表 13 “两高”行业贷款占比统计表

两高所属行业	截至 2009 年 12 月 31 日贷款占比	截至 2008 年 12 月 31 日贷款占比	截至 2007 年 12 月 31 日贷款占比
钢铁	0.50%	0.75%	0.87%
铁合金	0.00%	0.00%	0.00%
水泥	0.60%	0.59%	0.65%
焦炭	0.16%	0.17%	0.18%
火力发电	4.90%	6.28%	6.00%

注：该表数据不含票据贴现，与本行 2008 年度社会责任报告相关数据不具可比性。铁合金行业按照四舍五入原则数据为 0.00%。

2. 环保行动

我行倡导全体员工积极参与节能环保活动，通过节约一张纸、节约一度电、节约一滴水、减少一分钟通话、减少一次无谓的用车出勤、减少一粒粮食浪费、拒绝香烟诱惑、培养节能环保的生活方式等多种途径，将节能减排工作落到实处。

2009年，为减少能源消耗，我行尽量减少人员出差，以视频会议的方式取代集中会议。2009年总行召开视频会议732次；召开集中会议39次，与上一年度相比减少了2次。我行还在总行办公楼严格实施夏季室内空调温度设置不低于 26

社会责任业绩

摄氏度，冬季室内空调温度设置不高于 20 摄氏度的标准，以降低电能消耗。

我行充分利用办公信息网络功能资源，减少纸质文件的制发和控制文件印制数量，并采取复印纸两面使用等措施，节约办公用纸。截至 2009 年末，总行年度用纸 734 万张，比上一年度减少了 106 万张；用水 15.76 万吨，比上一年度减少了 1.15 万吨。

2009 年，我行总部及上海市分行参与了 2009 “地球一小时”全球环保公益活动。3 月 28 日晚八时三十分至九时三十分，我行总部及上海分行的办公大楼关闭照明一小时。同时，通过邮件方式向全行员工宣传“地球一小时”活动，鼓励员工及家属共同参与，并在部分营业网点播放“地球一小时”宣传片，向客户传递“地球一小时”活动理念。

分行写真

2009 年 5 月，青海省分行向该省西宁南北山绿化指挥部申请承包西宁北山荒山 1700 亩土地，作为分行绿化区，开展植树造林活动。青海省分行为此成立了绿化委员会及办公室，选派人员负责荒山绿化与治理等工作，为保护青海地区的生态环境做出贡献。

截至 2009 年末，绿化治理工作取得初步成果，已经开挖简易道路 8.5 公里，铺设绿化灌溉水利网 6.4 公里，新修灌溉水利网检查井 43 个，新修 200 吨灌溉用蓄水池一座，完成绿化面积约 80 亩，栽种有园柏、油松、云杉、红柳等树种，培育苗圃 3 亩，完成 178 亩的整地工作。

（四）关注民生 创新产品服务

1. “民本通达”民生综合金融服务方案

2009 年，我行为全力支持民生领域建设，将金融产品和服务的创新与国计民生紧密相连，推出了“民本通达”民生领域系列综合化金融服务方案，针对客户的现实需求和潜在需求，提供“教育慧民”、“医疗健民”、“社保安民”和“环保益民”等四个系列的服务方案。

“教育慧民”

包含“办学省心”、“授业无忧”、“校园 e 通”、“教/学舒心”、“前途友助”

社会责任业绩

五个子方案，针对各类学校、教职员工、在校生、毕业生等不同客户需求提出金融解决方案。

“医疗健民”

包括“名院发展”、“数字医院”、“固本强基”、“助力民营”、“新型医购”、“医护理财”六个子方案，针对知名医院发展、医院数字化和信息化建设、基层医疗机构建设、民营医院发展、医院采购、医护人员个人理财等领域提供一揽子金融服务。

“社保安民”

包括“安全无忧”、“增值有道”、“实全实美”、“和乐随心”、“神州畅转”、“颐养天年”六个子方案，针对社保基金安全监管、社保基金保值增值、养老保险个人账户做实、为参保人提供多层次、便利的社会保险服务、养老保险关系转移接续以及企业年金等服务需求，提出解决方案。

“环保益民”

包括“绿色融资”、“绿色管家”、“绿色生活”“绿色能效”、“绿色公益”五个子方案，从环境建设项目、污水处理、重点流域治理等方面入手，分别针对环境建设融资、环境市场管理、公益投入等服务需求，提供个性化金融方案。

2. 个人住房贷款

我行不断提升服务能力，积极支持居民购买普通住房，以满足广大百姓的购房信贷需求。截至 2009 年末，我行个人住房贷款余额达到 8,525.31 亿元。

积极推进房改金融业务，支持保障性住房建设

我行积极响应国家建设住房保障体系的号召，主动推进与各级政府住房保障部门的合作，配合国家调整住房公积金运用方向的新政策，加大公积金贷款受托发放力度，并为中低收入居民量身设计金融产品和服务，使他们充分享受公积金低息优惠信贷政策。

社会责任业绩

2009 年，我行继续与公积金中心合作，联合推出保障房公积金贷款，并在部分分行开展公积金异地贷款及公积金、商业按揭接力贷款与置换贷款等产品组合业务，为中低收入居民的住房融资需求提供了良好的解决方案。2009 年，我行受托归集住房公积金超过 3,000 亿元，发放公积金贷款超过 2,000 亿元，为住房公积金制度发展完善和百姓安居提供了有力的金融支持。

创新推广住房金融产品

2009 年，我行加大住房金融产品创新力度，为客户提供了多样化的产品组合，积极打造个人“住房-消费-经营”产品链条，以满足客户的多种融资需求。

我行为单个还款账户余额不足的客户，提供“合力还”服务，增加配偶或共同还款人的账户同时作为委托扣款账户；探索差别化定价策略，扩充固定利率产品功能；为客户提供网上银行、手机银行等服务，使客户轻松进行贷款查询、额度查询、自助还款，帮助客户保持良好的信用记录等。

我行对二手房贷款业务模式进行创新，建立具有特色的二手房贷款中心，推进二手房信息平台建设，强化专业化销售能力，为客户提供一揽子的金融信息服务，提升响应客户需求的能力。

我行通过推广公积金龙卡、公积金委托提取还贷、公积金电子渠道服务、公积金与商业按揭产品组合等产品和渠道，为客户提供更为便利公积金“存”、“取”、“查”的服务。

表 14 个人住房贷款统计表

贷款	2009 年 12 月 31 日	2008 年 12 月 31 日	2009 年 12 月 31 日
	贷款余额 (亿元)	贷款余额 (亿元)	贷款余额 (亿元)
个人住房贷款	8525.31	6031.47	5278.88

分行写真

2009 年，四川省分行认真落实对灾区的金融倾斜和优惠政策，采取给予受灾客户还款宽限、支持购房信贷需求、核销及重组部分客户贷款三项措施，有力支持了灾区住房重建。2009 年，共对 25018 名客户、23.91 亿元个人贷款提供了宽限期还款服务；向重灾区客户发放个人贷款 4980 笔、金额 9.0 亿元。其中，对德阳东汽重建住房项目“东汽馨园”、绵阳九洲电器重建住房项目“九洲家园”给予了最低首付 10%、利率最低下浮 40%的灾区优惠政策，共发放个人住房贷款 1049 笔、金额 1.64 亿元；豁免了抗震救灾英雄邱光华及其儿子邱锋个人住房贷款剩余的全部应还本息 31.9 万元，对 293 笔、5144 万元贷款进行了分期还款额的调整，为灾区群众重建家园提供了有力的支持。

社会责任业绩

3. 助学、助业、下岗失业小额担保贷款

2009 年，我行继续对与国计民生相关的就业和教育信贷给予支持，截至 2009 年末，我行国家助学贷款余额 9.15 亿元，发放个人助业贷款近 500 亿元。对于下岗人员等特殊群体，我行提供小额的资金支持，支持其寻找再就业之路，为降低失业率做出努力。

4. 社区理财教育

2009 年，我行各分行积极融入各地城乡社区，开展理财教育和普及金融知识等公益活动。

——青海省分行组织业务骨干前往青海省互助县巴扎乡，举办了金融知识讲座，用生动活泼、通俗易懂的方式，围绕农村经济特点分别介绍了如何理财、如何识别假钞、怎样办理银行卡，以及如何应对当前金融危机等方面的知识，赢得了农牧民朋友的好评。

——广东省分行与当地青年志愿者协会共同举办志愿者为您服务集市活动，摆摊设点为市民提供金融知识咨询服务，进行反假币知识宣传。

——重庆市分行开展“青年志愿进社区”活动，以“建行感恩，与您同行”为主题，通过有奖知识问答、“理财知识挑战赛”等方式向小区居民介绍与市民生活息息相关的金融知识。

——山东省分行“六一”儿童节来临之际，与当地媒体联合开展“少儿理财沙龙”体验活动。近 50 名儿童参观了分行营业厅，在自助设备区域体验了银行卡的使用，在财富中心了解如何认识金钱、使用金钱等基本知识，帮助孩子们从小树立正确的理财观念，养成良好的消费习惯，得到了客户的高度评价。

社会责任业绩

（五）服务大众 优化业务流程

1. 零售网点转型

为给大众客户提供更好的服务，我行持续推进网点转型。截至 2009 年末，我行共有 12,968 家网点按照新的服务流程上线运行，客户的排队问题得到缓解，客户等候时间低于 10 分钟的占比达到 71%。转型后网点网点的标准化服务能力得到提升，服务水平进一步改善。

2. 业务流程优化

2009 年，我行积极推进流程优化项目计划，缩短业务处理时间，减少业务处理差错，成效显著。

我行对现有的证券客户交易结算资金存管系统（“鑫存管”系统）进行了系列改造和流程优化，推出了 POS 机签约、预约开户登记、B 股客户交易结算资金的第三方存管、典当融资交易账户监管等业务，提供柜台、网上银行、电话银行、手机银行等多样化的业务办理渠道，交易处理及时、准确，为近 2000 万名证券投资者提供了更安全、更便捷、更专业的金融服务。

3. 产品创新

2009 年，我行在北京建立了产品创新实验室，这是国内银行业第一个专门致力于银行产品创新研发的机构。实验室通过收集、筛选来自市场、客户、员工的产品创意，进行加工集成，为产品创新决策及其后续开发提供依据。

我行在全行范围内推广应用产品创新流程，建立了以客户需求驱动产品创新的机制，推出了一批具有广泛市场影响的新产品。2009 年，我行计划开展产品创新 103 项，实际完成产品创新 313 项，计划完成率达到 304%。

社会责任业绩

2009年，我行下发了《中国建设银行产品创新流程管理规程》，在全行范围内推广应用。产品创新流程实现了对产品创新的创意评估、任务确定、需求分析、方案设计、构建测试和产品面市工作以及整体实施推广工作的管控。目前38家一级分行均已按照流程规范建立了产品创新决策组织，制定了流程应用的实施细则。全行150个产品创新项目不同程度地应用了产品创新流程的理念和方法。

表 15 为大众客户提供基础金融服务情况表

项目	2009 年	2008 年	2007 年
金融创新产品数量（个）	313	372	464
银行贷记卡累计发卡量（万张）	2,424	1,871	1,260
网上银行业务量（亿笔）	18.76	9.97	7.71
电话银行业务量（亿笔）	3.70	2.59	2.43
手机银行业务量（亿笔）	19.56	10.82	7.52

注：手机银行业务量含短信业务

表 16 服务渠道建设情况表一

（截止 2009 年 12 月 31 日）

项目	累计数量（个）	新增数量（个）	占比（%）
营业网点	13,384	10	23.26
自助银行	8,128	4,533	14.13
ATM 机	36,021	4,125	62.61
合计	57,533	8,668	100

表 17 服务渠道建设情况表二

（截止 2009 年 12 月 31 日）

项目	累计客户数量 （万户）	新增客户数量 （万户）	累计交易量 （万笔）	新增交易量 （万笔）
网上银行	4,028	1,286	187,644	87,980
电话银行	5,438	1,399	37,039	11,141
手机银行	7,888	3,487	195,635	87,415

注：手机银行数据含短信业务

社会责任业绩

(六) 以人为本 关怀员工成长

表 18 员工情况概览

(截止 2009 年 12 月 31 日)

就业员工	数量	占比
总人数	301,537	100%
男性员工	154,568	51.3%
女性员工	146,969	48.7%
少数民族员工	14,172	4.7%
正式签署合同的员工	299,889	99.5%
派遣制员工	47,889	—
离退休员工	34,386	—

1. 员工权益

薪酬和用工制度

我行认真贯彻落实《劳动合同法》，实行劳动合同制，依法与员工订立劳动合同。员工依法享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬的权利、休息休假的权利、获得劳动安全卫生保护的权利、接受职业技能培训的权利、享受社会保险和福利的权利、提请劳动争议处理的权利以及法律规定的其他劳动权利。

员工聘用。根据《劳动法》、《劳动合同法》相关规定，我行现有劳动合同制和劳务派遣制两种用工形式。根据我行规定，用人单位均依法与所有在岗劳动合同员工签订劳动合同、依法与劳务派遣单位签订劳务协议。我行所有员工均达到法定劳动年龄。

加班。在用工管理上，我行依法制定了《劳动合同管理办法》、《员工休息休假办法》等制度及相关实施细则。我行规定实行标准工时工作制的员工，每天工作时间不超过 8 小时，每周工作时间不超过 40 小时；实行综合计算工时工作制的员工，以月为周期综合计算工作时间，平均日和平均周工作时间不超过法定标准工作时间；实行不定时工作制的员工，采用弹性工作时间，确保其

社会责任业绩

休息、休假权利和工作任务的完成。

休假。根据国务院《职工带薪年休假条例》及其他法律法规，以及我行《员工休息休假管理办法》规定，我行员工休假包括带薪年假、探亲假、婚假、丧假、产假、哺乳假、病假、工伤假、事假和公假等。

工会与职工代表大会

我行工会依照法律和工会章程开展工作，维护员工合法权益，维护平等协商和集体合同制度，发挥民主决策、管理、监督的作用。工会以职工代表大会为基本形式开展民主管理，职工代表大会依法组织职工行使民主管理权利。工会通过举办各种竞赛、评先创优、提出合理化建议等方式开展工作。

2009 年 11 月，在我行召开的第二届职工代表大会第二次会议上，有 360 多名职工代表和部分列席代表参加会议，听取了我行经营情况工作报告、职工互助基金收支及救助情况、企业年金管理工作情况等报告。

2009 年，我行各级工会组织了乒乓球、羽毛球、书画摄影、歌咏比赛等多种形式的文化体育和客户联谊活动。

2. 员工福利

企业福利

包括建立企业年金、补充医疗保险、住房补贴三项员工福利制度，以完善员工的养老、医疗和住房保障。各分支机构结合自身情况和地方政府的政策，还建立了独子补贴、托儿补贴等福利。

医疗福利

我行各级机构根据国家相关规定为员工缴纳基本医疗保险，并且在全行建立了补充医疗保险，用以补贴员工个人负担的医疗保险费用。为保证孕、产女员工的相关待遇，各级机构根据所在地政府的规定，为员工缴纳生育保险。各机构也可根据实际情况，对在生育保险报销金额和生育津贴之外，给予员工适当补贴。

社会责任业绩

帮扶特困员工

我行设立员工互助基金，对因重大疾病造成生活困难的员工，给与适当补助。2009 年总行职工互助基金累计救助特困员工和协解人员 108 人次，救助金额 660 万元。

3. 职业安全与健康

维护员工职业安全

2009 年，我行通过提供安全警示、开展安全巡查、安全技术防范、严格岗位安全操作等方式，提高了对营业场所、自助银行和自助机具、电子银行网络等交易渠道和办公区域的安全防护水平，加强了对外部侵害案件的安全防范。截至 2009 年末，成功堵截外部侵害刑事案件 60 起，避免经济损失金额 17,642.1 万元。

截至 2009 年末，我行有 11 个一级分行的远程监控报警联网建成并运行；全行建成远程监控报警中心 230 个，加强了对营业场所、金库、自助设备等要害部位的安全管理，保护员工、客户和财产安全。我行还加强了特种设备、公务车辆、危险物品、食品、药品、饮用水的安全生产监督管理，降低了各类安全事故的发生概率。

关注员工身心健康

2009 年，我行开展了员工关爱活动，通过压力管理、职业心理健康培训、个体心理咨询、危机事件心理干预、团队心理拓展训练和沟通训练等多种形式，帮助员工建立积极心态，处理好工作和家庭生活的关系，以实现快乐工作、健康生活。

此项活动以多种方式在各分行开展：

——北京市分行对遭遇银行抢劫的员工实施心理干预，帮助他们及时消除心理阴影，恢复健康心态。

——重庆市分行编制了《员工压力自我管理手册》。通过开展“搭建沟通立交桥”活动，进一步畅通了管理者与员工的沟通渠道。

——宁波市分行建立了内部员工之声信息的每周动态采集、分析和跟踪制度。

社会责任业绩

——深圳市分行通过“快乐工作我参与”活动，舒缓了工作压力，增强了合规意识，提高了工作效率。

——内蒙、辽宁、大连等 10 多家分行在“快乐工作 我来支招”金点子征集活动中征集到很多好思路和好做法，并积极实践和推广。

——辽宁、山西等分行开展了塑造“阳光心态”专题巡回演讲，提升了大家的快乐意识和情绪调节能力。

——云南省分行开展了“向家庭传递关爱”活动，组织了员工“和谐家庭”评选活动，帮助员工提升了处理工作和家庭关系的能力。

4. 员工培训与发展

2009 年，我行按照员工职业发展和岗位能力素质要求，不断扩大培训供给能力，实施了大规模员工教育培训，不仅为员工提供了更多的培训机会，培训质量也大幅度提高。全年共举办各类培训项目 24,486 个，培训经费支出约 4.5 亿元。

为帮助员工与客户实现良好的沟通，提高效率和服务水平，我行建立了能够与网点进行资源共享的知识库系统，为员工服务客户提供支持和帮助。2009 年，5 个体验中心组织所在城市 30 个网点的 30 名网点经理、30 名客户经理和 52 名个人业务顾问等一线员工对该系统进行了体验，并根据他们的意见和建议对系统进行了改进和完善。

5. 反腐倡廉教育

2009 年，我行开展了多种形式的反腐倡廉学习、宣传和教育活动。

政策学习

通过党委中心组专题学习、召开座谈会、开办讲座等形式，学习《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、中央关于禁止领导干部利用职务上的便利谋取不正当利益的规定、以及总行党委关于廉洁自律的有关要求，提高领导人员的廉洁自律意识。

社会责任业绩

内控制度教育

各级机构组织开展了《中国建设银行员工职业操守》、《中国建设银行员工行为规范》的教育；认真学习《中国建设银行工作人员违规失职行为处理办法》、《中国建设银行工作人员违规失职行为处理操作规程》、《中国建设银行工作人员轻微违规行为积分管理办法》、《中国建设银行员工合规手册》，促使全行员工依法合规、遵章守纪，进一步规范职业行为。

反腐倡廉教育

各级机构通过组织反腐倡廉专题报告会、“引以为戒、防患未然”主题教育现场观摩会、开辟“廉政每月一课”视频课堂和利用网页、报纸等形式，营造反腐倡廉、合规经营的氛围；组织员工参观典型案例图片展、开展自我教育，促进反腐倡廉意识的提高。

（七）回报社会 支持公益事业

1. 开展公益慈善活动

2009 年，我行共实施了 13 个公益捐赠和商业赞助项目，投入总额约 7,274 万元人民币。

捐资助学

中国建设银行少数民族地区贫困大学生成才计划

为促进地区之间平衡发展，创造不同人群平等的就业和成长机会，支持少数民族地区的教育事业，我行设立“中国建设银行少数民族地区大学生成才计划奖（助）学金”（简称成才计划），在内蒙古、新疆、西藏、广西、宁夏、贵州、云南、青海、辽宁、吉林、黑龙江、湖北、湖南、海南、四川、甘肃等 16 个少数民族相对集中聚居的省、自治区内，向品学兼优、家庭贫困的少数民族大学生提供奖（助）学金，奖（助）学金发放金额为每人每学年 3,000 元，每年资助约 4,000 人次。资助计划将持续五年，总计资助 20,000 人次左右。

社会责任业绩

截至 2009 年末，16 个相关分行已经与当地省、区的地方政府或公益机构签署了捐赠协议，总计 6,000 万元的捐款全部支付完毕。

建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划

我行从 2007 年开始实施“建设未来——中国建设银行资助贫困高中生成长计划”（简称“成长计划”），截至 2009 年末，已经延续了 3 年，全行共有 30 个一级分行参加了该项目的实施工作。

2008-2009 学年，成长计划已经资助了 543 所学校的 13,061 名学生，资助总金额为 1,959.15 万元，评选和奖励优秀贫困高中生“成长先锋”59 名，4058 名学生顺利考入大学。在“成长计划”实施期间，各分行与相关学校开展了形式多样的“爱心助学”活动和文体联谊活动。如，有的分行组织高考学生心理辅导讲座，有的分行党支部、团组织等与受助学生结成帮扶对子，有的分行开展了金融讲堂进校园活动等，使受“成长计划”资助的学生与我行员工在交流与沟通中实现共同成长。

截至 2009 年末，“成长计划”已经累计资助贫困高中生 40,043 人次，发放助学金 6,006.45 万元；累计评选奖励优秀高中生“成长先锋”161 名，发放奖学金 91.6 万元；累计有 6411 名学生顺利考入大学。

情系西藏——中国建设银行与中国建投奖（助）学基金

该基金是于 2007 年设立的永久存续的公益性助学基金。已经连续在西藏大学、拉萨中学实施了 3 年。2009 年，基金发放奖、助学金 11 万元，资助和奖励了 110 名贫困学生。截至 2009 年末，累计发放奖、助学金 46 万元，资助和奖励了 206 名贫困学生。

社会责任业绩

分行写真

伴你再次起航

——各分行资助家庭贫困的大学新生迈向大学校园

在我行实施成长计划期间，各分结合计划的实施，开展了多种形式的爱心助学活动。

在云南省，成长计划资助的 250 名应届考生在 2009 年高考中取得了优异的成绩，上线考生共 248 人，上线率达到 99.2%。其中，云南省临沧市第二中学“建行成长计划班”40 名学生在今年高考中全部上线；在云南迪庆州维西县第一中学，“成长计划”资助的纳西族姑娘和莹芬，以 603 分的成绩摘取迪庆州理科状元桂冠。但是对于家庭特别贫困的部分学生来说，路费和大学学费仍然是沉重的经济负担。为给贫困考生踏入人生新起点再尽一份力量，云南分行组织开展了“助你起航”资助成长计划学生迈向大学校园的活动。分行向全体员工发出了“浓浓爱意，相伴成长”——为建行“成长计划”贫困高考生圆梦大学捐款的倡议书，共募集到捐款 39.19 万元，全部用于资助省内 14 个州市及昆明三个郊县的 155 名品学兼优、家境贫寒的学生，每位学生获得了 2000-5000 元不等的资助金，使他们可以轻松走入大学校园，迈上人生的新起点。

在深圳市，深圳分行连续多年对口资助广东大埔县的贫困学生。2009 年，深圳分行与大埔县教育局合作，由行内员工自愿捐款 36.5 万元，为 104 名贫困学生每人提供了 2000—5000 元不等的助学金。沉甸甸的爱心，又一次照亮了莘莘学子的求学之路。

建行希望小学

2009 年，我行继续开展援建“建行希望小学”活动，捐资 25 万元，在新疆维吾尔自治区乌鲁木齐县援建了萨尔达坂乡建行希望小学；向中国青少年发展基金会捐款人民币 28 万元，为建行希望小学配备体育器材和图书室，资助建行希望小学教师接受培训。

截至 2009 年末，我行已累计援建了 35 所建行希望小学，资助了 30 名建行希望小学教师接受培训，为建行希望小学配备了 20 个体育园地和 24 个图书室。

社会责任业绩

1996-2009 年建行援建的希望小学:

省份	校名
安徽宿松汇口镇	安徽宿松汇口镇建行希望小学
安徽枞阳县	安徽枞阳县会宫乡会宫村建行希望小学
安徽省郎溪县	安徽省郎溪县新发镇下湖希望小学
甘肃省华亭县	甘肃省华亭县马峡镇建行希望小学
甘肃陇南	甘肃陇南市武都区马街建行小学
广西融水县	广西融水县怀宝镇建行希望小学
贵州毕节市	贵州毕节市鸭池镇建行希望小学
贵州铜仁市	贵州铜仁市大坪乡大冲村建行希望小学
河南泌阳同山乡	河南泌阳同山乡建行希望小学
黑龙江安达羊草镇	黑龙江安达羊草镇建行希望小学
湖北江陵县	湖北江陵县资市镇建行希望小学
江西上高县	江西上高县镇渡乡建行希望小学
江西吉水乌江乡	江西吉水乌江乡建行希望小学
内蒙鄂托克旗沙井镇	内蒙鄂托克旗沙井镇建行希望小学
青岛即墨市	青岛即墨市店集镇建行希望小学
青海循化道帷乡	青海循化道帷乡建行希望小学
青海达日县吉迈镇	青海达日县吉迈镇建行希望小学
山东省枣庄市	山东省枣庄市山亭区徐庄镇建银希望小学
山东省枣庄市	山东省枣庄市山亭区建银文昌小学
山西武乡县	山西武乡县故城镇建行希望小学
陕西岚皋县	陕西岚皋县希望小学
陕西汉阴县	陕西汉阴县建行希望小学
陕西紫阳城关镇	陕西紫阳城关镇蚂蟥梁希望小学
陕西安康恒口	陕西安康恒口陈家营建行希望小学

社会责任业绩

陕西横山	陕西横山石窑沟乡建行希望小学
陕西紫阳县	陕西紫阳县汉王镇建行希望小学
陕西汉滨石梯乡	陕西汉滨石梯乡建行希望小学
陕西汉滨花园乡	陕西汉滨花园乡建行希望小学
四川蓬溪县	四川蓬溪县罗戈乡建行希望小学
云南普洱	云南普洱市宁洱县宁洱镇民安建行希望小学
云南德宏州潞西市	勐戛镇芒牛坝建行希望小学
新疆皮山县	新疆皮山县木奎拉乡达里达格村小学
新疆乌鲁木齐县	萨尔达坂乡建行希望小学
浙江省丽水龙泉市	浙江丽水龙泉市锦溪镇中心小学
重庆巫溪县	重庆巫溪县希望小学

扶贫济困

中国贫困英模母亲建设银行资助计划

我行从 2007 年开始实施“中国贫困英模母亲建设银行资助计划”(简称“英模母亲计划”),已经连续开展了 3 年,共有 37 家一级分行承担了具体工作。

2009 年,“英模母亲计划”共资助了贫困英模母亲 1,818 人次,发放资助款 506.25 万元。我行各分行在实施资助计划的同时,还开展了与军队和英模母亲的双拥共建活动,派出志愿者看望、慰问英模家庭,为他们提供理财咨询及农业生产技术上的帮助。截至 2009 年末,累计资助贫困英模母亲 3,607 人次,发放资助款 1,005.5 万元。

“中国村落工程”绿色电脑扶贫行动

我行已经连续三年支持中国扶贫开发协会开展的“中国村落工程”绿色电脑扶贫行动。该行动是将废旧电脑设备进行修理重装,为贫困地区的教育和信息建设提供支持,同时也为废旧设备的回收再利用提供了良好的途径。2009 年我行向中国扶贫开发协会捐赠总行本部报废的旧电脑设备 595 台。截止 2009 年末,累计向中国扶贫开发协会捐赠废旧电脑 1,512 台。

社会责任业绩

分行写真

让孩子们朗朗书声在黑颈鹤的翩翩舞姿中飘扬

——建设银行天津北辰支行营业部员工助学募捐纪实

云南省昭通市昭阳区大山包乡是黑颈鹤国家级自然保护区，是全国最大的黑颈鹤越冬栖息地，因黑颈鹤啄食粮食作物而收成甚微，当地农民子弟因为贫困而失学的现象普遍存在。

营业部的 20 名员工听到这样的事情后，与云南省昭通市昭阳区大山包乡车路小学建立了联系。自 2008 年 3 月 17 日开始，大家每月自发捐款，截止 2009 年已累计捐款 4973 元汇往山包乡车路小学，资助贫困学生上学。

2009 年，建设银行天津北辰支行营业部收到了来自云南省昭通市昭阳区大山包乡车路小学学生李文鹏的感谢信，他这样写道：“敬爱的叔叔阿姨，你们好！我是云南省一个偏远、贫困山区大山包的儿童，我叫李文鹏，家住大山包乡车路村 10 社，这里贫穷落后，环境恶劣，生活条件艰苦，爸爸妈妈都是农民，每年收入十分微薄，我现在就读大山包乡车路村完小四年级。哥哥姐姐因为贫困而放弃上学的机会，现在只有我一个人，有机会坐在教室里读书，尽管如此，家里还是十分艰苦。今天，得知叔叔阿姨为我支助学业，心里无比高兴，感谢你们对贫困山区儿童关心和帮助，在此，我代表所有贫困地区的儿童向叔叔阿姨表示感谢。我一定会好好学习，不会让你们失望……”这样的感谢信，营业部已经陆续收到了 20 多封，稚嫩的笔触，在“歪歪扭扭”的笔迹中道出了受助儿童真切的感激之情。

北辰支行营业部员工们希望孩子们的朗朗读书声永远能在黑颈鹤那美丽的翩翩舞姿中飘扬。爱心，仍在传递着……

社会责任业绩

灾害响应

捐赠台湾灾区

2009 年 8 月，我国台湾省中南部遭受“莫拉克”台风灾害，造成了重大损失。我行通过海峡两岸关系协会，第一时间向灾区捐款 500 万元人民币，支援他们战胜灾害，重建家园。各分行也纷纷向灾区伸出援手，分别通过红十字会等公益机构向灾区捐款 77 万余元。其中，苏州分行员工自愿捐款 18 万元，浙江省分行员工捐款 50 万元。

向乌鲁木齐“7.5”事件遇难者亲属和受伤群众捐款

2009 年，我国新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市发生了“7.5”事件，造成 180 多人死亡，1,000 多人受伤。为维护民族团结，为受害者提供人道主义的关怀和援助，新疆区分行全体员工 1,148 人，自愿为无辜死难者亲属及受伤群众捐款 35.31 万元，帮助他们渡过难关，恢复安宁稳定的生活。

向河南省遭受旱灾地区捐款

2009 年春季，河南地区发生了大面积旱灾，河南省分行向上蔡县人民政府捐赠 80 万元人民币，用于“上蔡县岗岭地区井灌项目”，为上蔡县的邵店乡的上岗村、芦岗乡的尚堂村打深井 8 眼，支援受灾农民抗旱保收。

促进文化发展与交流

赞助“第十二届北京国际音乐节”

北京国际音乐节是一个以古典音乐的传播和普及、促进国际音乐文化交流为宗旨的社会文化活动。为支持和促进社会文化事业的繁荣发展，我行从 2006 年开始连续四年首席赞助北京国际音乐节。

四年间我行支持了“中国现代作曲家室内乐作品音乐会”、“BBC 英国广播交响乐团音乐会”、“贝多芬作品专场”、“吉尔·沙汉姆、水蓝与新加坡交响乐

社会责任业绩

团音乐会”、英国古乐学会古歌剧“亨利·珀塞尔《狄朵与埃涅阿斯》”，歌剧《麦克白》和“乐声絮语”室内音乐会的演出，其中很多是国际一流的音乐家和剧目在国内的首次演出。

2009 年，我行连续第四年首席赞助北京国际音乐节，期间与北京国际音乐节及众多赞助商共同合作，推出了低票价政策，让更多的观众能够走入音乐剧场，欣赏国际著名音乐家、音乐团体的精彩演出，使音乐节真正成为音乐爱好者的节日。

赞助“2009 年全球智库峰会”

2009 年，中国国际交流中心举办了以“共享人类智慧、共谋全球发展”为主题的全球智库峰会。世界著名智库的政要、学者、企业家参与峰会，共同讨论全球金融危机复苏的趋势，研究应对之策。作为中国智库和全球智库峰会的支持者，我行出资 50 万元赞助了此次会议，以期通过我们的努力，为促进国内外智库开展交流，促进中国同外国各级政府和企业以及国际组织的经济合作做出贡献。

捐赠北京凯恩克劳斯经济研究基金会

我行向北京凯恩克劳斯经济研究基金会捐赠资金 400 万元，支持其开展“中国经济所面临的机遇和挑战”等课题研究，以及该基金会开展的资助少数民族、少数民族地区及欠发达地区的成绩优异的贫困学生进修培训。

2. 组织志愿者队伍

我行青年志愿者活动由各级团委负责。2009 年，各级团委积极行动，开展了无偿献血、“一对一”结对扶困、植树造林、环保宣传、金融知识下乡等多种多样的志愿者活动。

2009 年，我行荣获了“2009 中国您好志愿服务成果特殊贡献奖”单位奖项，是金融业唯一获得此项殊荣的银行；我行员工沈晓理获“2009 年中国您好个人志愿服务特别贡献奖”，是金融业唯一获得此项殊荣的青年志愿者。

社会责任业绩

分行写真

上海分行成立“建行红十字会赈灾款物金融服务”志愿队

2009 年 2 月，上海分行团委在青年员工中开展志愿者招募工作，成立“建行红十字会赈灾款物金融服务”志愿队。

志愿者招募得到了广大青年员工的积极响应。第一批“建行红十字会赈灾款物金融服务”志愿队由 20 名优秀青年员工组成，根据“红十字会”的要求，参加了第一期志愿者培训。培训包括“红十字”理念、金融志愿服务概要、捐赠流程、急救培训等四大项内容。通过培训，青年志愿者们不仅对如何做好赈灾款物的金融服务工作、突发事件捐赠流程及应急救助相关技能等方面有了了解，还对市民日常急救、包扎救护等安全急救知识有了初步的掌握。所有志愿者均通过了现场考核，获得了上海“红十字会”颁发的志愿者证书。上海分行团委将开展第二批、第三批志愿者的招募、培训工作。

广西分行营业部青年志愿者购买“爱心香蕉”助蕉农

2009 年 11 月，广西蕉农遭遇了香蕉连续七年畅销后的大跌价与严重滞销。广西区分行营业部青年志愿者主动购买“爱心香蕉”15 吨、1450 箱，在 89 个营业网点摆放，免费请客户品尝，以唤起更多的人关注遭遇困境的蕉农。志愿者的行动唤起了客户的爱心，部分客户打电话到网点咨询订购香蕉事宜，纷纷表示希望参与到购买“爱心香蕉”的活动中。

分行案例展示

五、分行案例展示

(一) 为青年创业搭建金融服务平台

——北京分行开展青年创业服务

支持青年创业，具有维护社会和谐、稳定与发展的重要意义。建设银行作为一家具有社会责任感的金融企业，一直积极探索如何在为青年就业、创业提供金融服务的同时，获得自身业务的发展。

2009 年，为支持青年创业，北京市分行与中国青年创业国际计划（Youth Business China，简称 YBC）机构合作，试点实施“教育慧民之前途友助”综合金融服务方案。中国青年创业国际计划是一个旨在帮助青年创业的教育性公益项目，北京市分行通过与该机构开展合作，为创业青年提供专业的金融资源支持与服务。

为更好地了解创业青年的需求，北京市分行与北京市团委、中国青年创业国际计划北京办公室等机构联合召开“YBC 北京青年创业建行金融服务座谈会”，与创业青年代表进行了充分交流。在获悉创业青年迫切需要了解和掌握金融专业知识的情况后，北京市分行派出业务骨干作为青年创业导师，参与创业项目筛选，对创业青年进行全程分析指导以及金融领域知识的培训。

针对青年创业者面临严重资金短缺而又无法提供有效担保的问题，北京市分行经过对青年创业项目的筛选，将相对成熟的项目列入微小企业贷款以及大学生创业、助业贷款的目标客户名单，明确经办支行，进行重点跟踪，一旦符合有关标准就立即跟进。其中，北京东四支行已经开始为青年创业者设计融资方案，并按照审批流程办理信贷支持的相关手续。

在此基础上，北京市分行还与中国青年创业国际合作尝试开发多种服务模

分行案例展示

式，如直接融资给创业青年，以解决青年创业者的燃眉之需，同时做好小企业资金清算以及创业者个人金融服务；举办青年创业大讲堂，为创业青年提供小企业银行开户、业务流程办理等银行金融知识，利用建行的金融工具为青年创业做好服务；举办以“创业”为主题的多种专题活动，包括创业论坛、创业座谈会、创业故事会等，邀请自主创业成功的企业家与创业青年进行交流对话，将创业精神传递给所有的创业青年。

北京市分行通过创新服务方式，不仅为青年创业者提供了资金支持和金融服务，帮助他们提升创业意识，树立创业精神，也逐步培育出具有特色的创业金融服务品牌。

（二）助力小企业健康发展

——苏州分行创新推出小企业小额无抵押贷款

2009 年，苏州分行整合了小企业金融服务产品线，推出了小企业金融服务新产品——小企业小额无抵押贷款。

小企业小额无抵押贷款，是指苏州分行为小企业客户发放的，由企业主或企业实际控制人提供个人连带责任保证，无需抵(质)押物的人民币循环额度贷款。

推出此项新产品，标志着苏州分行的小企业融资业务，从只提供单一的贷款、承兑等融资服务，发展到可以提供小额无抵押贷款、法人账户透支等创新产品服务，为小企业提供服务的内涵有了质的突破。

江苏吴江吉利纺织有限公司（以下简称吉利纺织）成立于 2002 年 1 月 21 日，企业注册资金 800 万元人民币，拥有职工 80 余人，公司主要加工和销售纺织品，年销售 5000 万元左右。2009 年以前，该公司对苏州分行的产品需求主要集中在承兑汇票。此项产品功能比较单一，缺乏灵活性。

2009 年，企业对信贷产品的使用成本及结构提出了新的要求。苏州分行通

分行案例展示

过深入分析和调研，在综合考虑满足客户需求、降低客户成本、提高产品收益等多种因素后，在产品结构上做了较大的调整。

苏州分行还突破了原有的以借款企业提供抵押物或专业担保公司提供担保的贷款方式，为企业尝试办理了首笔小企业小额无抵押贷款，并以出色的服务赢得了吉利纺织的认可和信赖，该公司在分行办理的业务，从销售领域回款结算向企业生产经营的各领域延伸，使苏州分行成为其全程金融服务银行。

截至 200 年末，该公司的经营发展顺畅，经济效益明显提升。苏州分行在为该企业提供更好的金融服务与支持的同时，也拓展了自身的业务范围，增加了在结算业务、票据业务、中间业务等多方面的业务收入，银企双方均达到双赢的良好效果。

（三）服务民生为政府分忧

——湖北襄樊分行实施“社保安民”金融服务方案

湖北省襄樊市每年有 18 万灵活就业人员缴纳社保费用，资金总量达 20 多亿元。由于社保缴费非常不便，引起了群众的不满，市委、市政府对此高度重视。2009 年，湖北襄樊分行以服务社会为己任，主动提出为政府分忧，接手代理襄樊市社保业务。

为做好相关服务工作，襄樊分行与社保业务相关部门进行沟通，及时掌握信息。遇到客户提出新要求，积极想办法予以解决。在充分了解客户的基础上，襄樊分行以“民本通达——社保安民”综合服务方案为蓝本，为客户量身定做了一整套方案。如在代收社保费方面，提出开放城区全部网点办理代收业务，并且可以采取转账缴存、批扣代缴、自助缴费、网银缴费等方式，缓解百姓缴费难的问题，得到了客户的充分认可。

分行案例展示

在接手代理社保业务后，襄樊分行还及时派出科技人员，上门沟通了解开发“代收灵活就业人员社保费”、“企业单位代缴社保费”等系统的业务需求，不断改进服务。

截至 2009 年末，湖北襄樊分行在代理代收社保费的业务上取得了良好成果。不仅为当地的社会稳定做出了贡献，还较好地带动了我行信用卡发行、网上银行、电子银行等相关业务的发展，在积极为促进民生改善提供金融服务的同时，获得了更广阔的业务发展空间。

（四）拓展服务支持“三农”发展

——新疆区分行大力发展小额农户贷款

2009 年，随着国家“三农”政策的深入实施，新疆自治区加大了对农业生产建设的投入。为给当地农业发展提供更好的金融服务，新疆区分行坚持以农户为中心，不断创新产品服务、优化业务流程、完善合作机制，在开展个人涉农贷款业务方面取得了良好的成绩。

新疆区分行从 2002 年开始开办小额农户贷款业务。2009 年，分行借鉴以往的成功经验，大胆创新，推出地方性支农个人贷款。先期在乌鲁木齐地区进行试点，然后在昌吉、伊犁、巴州、阿克苏等地区进行逐步推广。

到 2009 年底，小额农户贷款产品的投向已从单一的棉花种植，逐步扩展到蔬果粮食种植、种苗培育、农业生产基础设施建设、农资流通供给、农机设备购买、果品采摘贮藏、标准化基地养殖、牛羊育肥、兵团小城镇住房建设等领域拓展；贷款投放时间也从年初春耕的集中发放延伸到现在全年循环投放；业务领域从单一的棉花种植逐步覆盖农、林、牧、渔及加工五个大类，产、供、销、贮、农资、用工、机具等多个环节。同时，新疆区分行还积极为新疆生产建设兵团推

分行案例展示

广节水灌溉技术提供资金支持，为促进当地农业经济可持续发展做出了努力。

截至 2009 年末，新疆区分行小额农户贷款当年投放 12.25 亿元，占个贷投放总量的 29%；余额 10.61 亿元，较年初新增 2.54 亿元。小额农户贷款作为一个特色金融产品，已经在当地形成一个颇具影响力的品牌，不仅带动了农户、农工的收入有所提高，帮助他们逐步走上致富之路，也为新疆区分行带来高质量的业务增长。截至 2009 年末，新疆区分行小额农户贷款继续保持不良贷款为“零”的记录。

新疆区分行在 2009 年实施的服务“三农”的一系列举措，有效推动了当地农业生产的发展，促进了分行与当地农户、农工的民族团结，取得良好的经济效益与社会效益。

社会认可与反馈

六、社会认可与反馈

类别	评奖机构名称	奖项名称	
社会责任类	 ASIAN SUSTAINABILITY RATING™	亚洲可持续发展排名	2009 年亚洲可持续发展排名中资银行第一名
	 中国儿童少年基金会 China Children and Teenagers' Fund	中国儿童少年基金会	2008 年最佳热爱儿童爱心单位
	 中国新闻周刊  中国红十字基金会 CHINESE RED CROSS FOUNDATION CRCF	中国新闻周刊 中国红十字基金会	改革开放三十年 最具责任感企业
	 中国扶贫基金会 CHINA FOUNDATION FOR POVERTY ALLEVIATION	中国扶贫基金会	中国扶贫基金会 20 年特别贡献奖
	 中国工商业联合会 China Federation of Industrial Circles and Enterprises	中国工商业联合会企业公民委员会	第五届中国优秀企业公民、2009 中国最具社会责任企业家
	 银行家 The Chinese Banker	银行家	最佳履行社会责任银行
	 首席财务官 CFO WORLD	首席财务官	最佳社会责任奖
	 中国扶贫开发协会	中国扶贫开发协会	2009 年度“绿色电脑扶贫行动”特殊贡献奖
	 Running & Loving 润灵公益事业咨询 Consulting for Common Welfare	中国企业改革与发展研究会 润灵公益事业咨询机构	建国六十周年企业社会责任功勋企业奖 A 股上市公司社会责任报告评选，荣获最佳社会责任报告奖，在金融行业中排名第一。
	 EUROMONEY	欧洲货币	中国最佳银行
 亚洲货币 ASIAMONEY	亚洲货币	中国最佳银行	



社会认可与反馈

品牌 形 象 类		资本	中国杰出零售银行
		World Finance	中国及香港地区最佳银行
		读者文摘亚洲版	读者文摘信誉品牌--中国大陆地区银行类金奖
		环球金融	最佳公司贷款银行 最佳按揭贷款银行
		亚洲银行家	中国风险管理成就奖
		财资	2009 年最具潜力中国企业前三名 (银行及金融组别)
		国际六西格玛专家委员会 (ISSSP)	亚太六西格玛领导力大奖
		Corporate Governance Asia	亚洲企业管治年度大奖
		第一财经日报	年度金融机构
		理财周报	中国最受尊敬银行
		经济观察报	中国最佳风险管理银行奖 (2008 年度)
		中国经营报	卓越竞争力国有商业银行
		人民网 中国发言人网	中国企业十大新闻发言人 (团队奖)
		美国专业媒体联盟 LACP	2008 年年报银奖
	美国 ARC 年报大赛	整体年报优秀奖 财务报告优秀奖	









社会认可与反馈

产 品 服 务 类		香港管理协会	公司治理披露奖
		财资	中国最佳托管银行
		VISA	信用卡业务成就奖 奥运白金卡卓越奥运支持奖
		MasterCard	最佳产品设计奖 最佳市场营销奖
		21 世纪经济报道	亚洲最佳顾客满意度银行 年度优秀理财银行 年度优秀私人银行团队
		经济观察报	中国最佳电子银行奖
		证券时报	中国最佳基金代销银行 (2008 年度) 中国上市公司最佳信息披露网站
		上海证券报	最佳理财品牌 十佳理财中心
		首席财务官	最佳资产托管奖 最佳中小企业服务奖 最佳投资银行奖
		和讯网	最佳网上银行(个人网银业务) 最佳手机银行
		金融界	网上银行最佳安全奖 手机银行最佳风险管理奖
		理财周报	最佳风控私人银行 最佳银行理财产品 最具成长性信用卡品牌
		搜狐网	最受欢迎信用卡品牌

社会认可与反馈

		新浪网	年度最佳信用卡品牌 (2009 年度)
		中国电子商务协会	中国最佳网上银行 (2008 年度)

2009 年度我行主要排名情况

评奖机构名称	排名情况	变动情况
	世界银行 1000 强第 12 位 金融品牌 500 强第 9 位	世界银行排名较 上年度上升一位
	全球企业 500 强第 125 位	较上年度上升 46 位
	金融时报全球 500 强第 13 位	较上年度上升 7 位
	2009 年度全球上市公司 2000 强排名中列第 23 位	较去年上升 39 位
	亚洲银行 300 强第 3 位 中国最赚钱的银行之一	
	中国企业 500 强排名第 7 位	较上年度上升一位
	新兴市场银行 200 强排名第 2 位	
	亚洲银行竞争力第 3 位	

公司基本信息

七、公司基本信息

- 中文注册名称：中国建设银行股份有限公司
- 英文名称：China Construction Bank Corporation
- 香港联合交易所上市交易股份代号：939
- 上海证券交易所上市交易股票代码：601939
- 注册地址：中国北京西城区金融大街 2 5 号
- 邮政编码：100033
- 法定代表人：郭树清
- 公司总部所在地：北京
- 营业范围：

公司银行业务：向公司客户、政府机构客户和金融机构客户提供包括公司类贷款、贸易融资、存款、代理服务，以及顾问与咨询、现金管理、汇款及结算、托管及担保等多种金融产品和服务；

个人银行业务：向个人客户提供包括个人贷款、存款、银行卡、个人理财，以及汇款和证券代理等金融产品和服务；

金融市场业务：货币市场业务，包括银行间同业拆借交易及回购交易；投资组合，包括持有证券以作买卖及投资用途；进行自营式的代客交易，包括外汇及衍生工具交易。

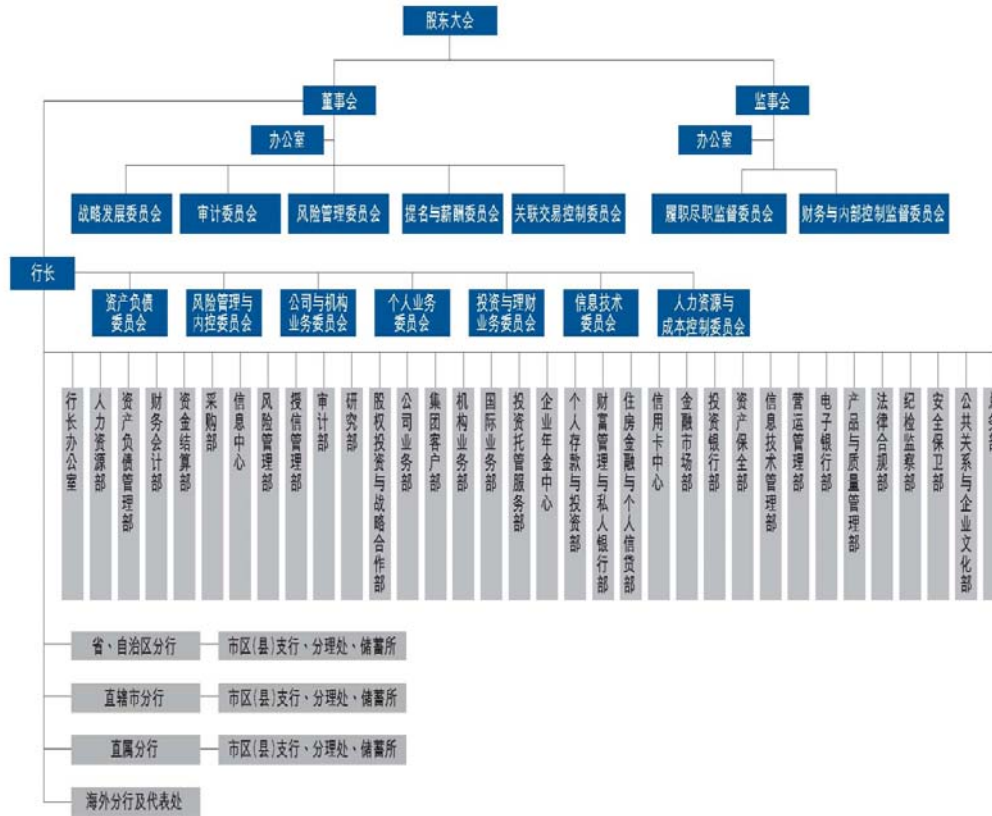
- 加入的组织机构：

我行是中国银行业协会、中国红十字总会、海峡两岸关系协会的理事单位。

- 国际互联网网址：www.ccb.com
- 无线网址：wap.ccb.com
- 客户服务热线：95533

公司基本信息

组织架构：



说明：本报告期内，我行股权结构有所变化，请见本报告表 2 及注释。

除此之外我行在机构规模、管理架构方面没有重大改变。

独立鉴证报告

八、独立鉴证报告



独立有限鉴证报告

中国建设银行股份有限公司董事会：

我们接受中国建设银行股份有限公司（“建设银行”）董事会的委托，对建设银行截至 2009 年 12 月 31 日止的 2009 年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

建设银行董事会对建设银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南(G3) 以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议所编制的 2009 年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《上市公司 2009 年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议》的附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》

（统称为“上交所指引”）

独立鉴证报告

建设银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。我们按照国际鉴证业务准则第 3000 号：历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在建设银行总行所获知的信息是否不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为建设银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向建设银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除建设银行以外的任何第三方承担任何责任。

独立鉴证报告

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解建设银行在识别利益相关者、确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序，以及编制社会责任报告的相关控制和程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与建设银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 询问与社会责任报告信息收集和处理相关的系统和方法的设计和 implementation 情况，包括社会责任报告信息数据的汇总；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对北京分行实施实地访问；及
- 将社会责任报告中的关键信息与相关原始文件进行对比，以考虑是否注意到任何事项使我们相信，社会责任报告中相关信息未能在所有重大方面得到充分的支持。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就建设银行系统和程序的有效性发表意见。

独立鉴证报告

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，建设银行根据 GRI 可持续发展报告指南 (G3) 以及上交所指引的披露建议所编制的 2009 年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。

毕马威华振会计师事务所

北京

二零一零年三月二十六日

附录

九、附录

(一) G R I 内容索引¹

	指标相关要求	索引
战略与分析		页码
	1.1 组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	4-8
	1.2 对重大影响、风险及机遇的描述	4-8
公司概况		
	2.1 组织机构名称	62
	2.2 主要品牌、产品及服务	62
	2.3 组织的经营结构	10-14; 63
	2.4 组织的总部所在地	62
	2.5 组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	30-31
	2.6 所有权性质及法律形式	19; 62-63
	2.7 所服务的市场	25-26; 62-63
	2.8 公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	24; 40
	2.9 汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	63
	2.10 报告期限获得的奖励	58-61
报告参数		
	3.1 所提信息的报告期限	2

¹ 我行将持续改善社会责任报告中所载信息的收集系统，以期在未来年份中披露更多社会责任相关指标。

附录

	3.2 上一份报告的日期	2
	3.3 报告周期	2
	3.4 回应关于报告或内容相关问题的联系方式	2
	3.5 确定报告内容的程序	2
	3.6 报告的界限	2
	3.7 说明关于报告范围及界限的限制因素	2
	3.8 根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	2
	3.9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息各种估计所依据的假设及技巧	2
	3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并、收购，基准年份、年期有变，业务性质、计算方法）	2
	3.11 报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	2
	3.12 列表标明报告引用的标准	2
	3.13 寻求外部审验的政策及现行措施	2; 64
公司治理		
	4.1 机构治理架构	63
	4.2 说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	13
	4.3 对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	11
	4.4 股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	14-15; 19; 21-22
	4.5 最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	未来采用
	4.6 避免治理机构出现利益冲突的程序	10-14
	4.7 如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验，以及领导机	未来采

附录

	构的经济、环境及社会项目战略	用
	4.8 内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	10-52
	4.9 最高管治机关对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准，道德守则及原则的监督程序。	15-19
	4.10 评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	未来采用
	4.11 说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	未来采用
	4.12 组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	31-34
	4.13 在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	62
	4.14 组织的利益相关方	14-15
	4.15 确定及选择利益相关方的依据	14
	4.16 利益相关方参与的方式	14-15
	4.17 利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	14-22
经济效益指标		
	EC1 创造和分配的直接经济价值	23-26
	EC2 机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	未来采用
	EC3 机构固定福利计划的赔偿界限	26-38; 41-42
	EC4 政府与机构的重大财务援助	2009 年 未发生
	EC6 机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	21

附录

	EC7 机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	未来适用
	EC8 机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	26-39； 44-52
环境效益指标		
	EN1 所用物料的重量或用量	不适用
	EN2 采用经循环再造的物料百分比	不适用
	EN3 按照主要源头划分的直接能源消耗	未来采用
	EN4 按照主要源头划分的间接能源消耗	9
	EN8 按源头划分的总耗水量	9
	EN11 机构在环境保护区或生物丰富多样的其它地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
	EN12 描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响。	不适用
	EN16 按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
	EN17 按重量划分的其它相关间接温室气体排放量	不适用
	EN19 按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用
	EN20 按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其它重要气体的排放量	不适用
	EN21 按质量及目的地划分的总排水量	不适用
	EN22 按种类以及排污法划分的废弃物总重量	未来采用
	EN23 严重溢漏的总次数及漏量	不适用
	EN26 降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	31-34
	EN27 按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	不适用
	EN28 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制	24

附录

	裁的次数	
社会效益指标		
-劳工措施及合理工作		
	LA1 按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	40
	LA2 按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
	LA4 受集体议价协议保障的雇员百分比	未来采用
	LA5 有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	未来采用
	LA7 按地区划分的工伤、职业病，损失工作日及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	未来采用
	LA8 为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	41-43
	LA10 按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	未来采用
	LA13 按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	40
	LA14 按员工类别统计的男女的基本薪金比率	未来采用
-人权		
	HR1 载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
	HR2 已通过人权审查的重要供应商及承判商的百分比，以及机构采取的行动	未来采用
	HR4 歧视个案的总数，及机构采取的行动	未来采用

附录

		用
	HR5 已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
	HR6 已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	40-41
	HR7 已发现可能会导致已经强制强逼或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	未来采用
-社会		
	S01 评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	22; 51
	S02 已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用
	S05 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	26-37
	S08 违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	24
-产品责任		
	PR1 为改良评估产品及服务周期各阶段对安全和健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
	PR3 按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重 要产品及服务的百分比	未来采用
	PR5 客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	20-21
	PR6 为符合规管市场推广传讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、 及资源守则而设的计划	未来采用
	PR9 违反规管产品及服务的提供与使用的法例 及规则所处罚款的 总额	2009 年 未发生
金融服务业行业补充指标索引		
	FS1 应用于业务活动的具体环境和社会政策	31-33
	FS2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	15-18; 31-33

附录

	FS3 对客户环境和社会合规情况的监控	15-18
	FS4 提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	15-18
	FS5 与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	31-34
	FS6 按地区、规模、行业分的业务比例	25-26
	FS7 为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	38-39
	FS8 为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	31-33
	FS9 旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
	FS10 在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	31-33
	FS11 接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
	FS12 报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	不适用
	FS13 按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	28
	FS14 提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	27-30; 34-39
	FS15 金融产品与服务的公平设计和销售的政策	38-39
	FS16 按受益类型分，提高金融知识教育的行动	51

（二）上海证券交易所披露要求与报告内容对照表

下表列示了上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》和《公司履行社会责任的报告》编制指引的具体要求。针对表中列示的每一项明确的披露要求，在索引栏中对本报告体现相关披露要求的页码进行了索引。

上海证券交易所的相关要求	索引
--------------	----

附录

《公司履行社会责任的报告》编制指引	页码
一、公司履行社会责任的报告（以下简称“社会责任报告”）是反映公司履行社会责任方面工作的报告。	非披露要求
二、公司可根据自身实际情况及编制相关报告的工作实践，决定上述报告的内容及标题，包括但不限于：社会责任报告、可持续发展报告、环境责任报告、企业公民报告等。	非披露要求
三、报告标题下方应提示：本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。	2
四、公司在编制社会责任报告时，应至少关注如下问题：	
1. 公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等；	23-52
2. 公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性，以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等；	31-34
3. 公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更高的经济回报等。	23-52
五、公司可按照《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》要求，披露每股社会贡献值。披露该指标的公司，应同时披露社会成本的计算口径。	24
六、公司可以聘请第三方验证公司履行社会责任的情况。如公司聘请第三方验证公司履行社会责任的情况，应披露验证结果。	64
七、如有董事对本报告内容的真实性、准确性、完整性无法保证或存在异议的，应当单独陈述理由和发表意见。	非披露要求
《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》	
一、为贯彻落实《国务院关于落实科学发展观加强环境保护的决定》（国发〔2005〕	非披露要求

附录

<p>39 号)关于企业应当公开环境信息的要求,引导上市公司积极履行保护环境的社会责任,促进上市公司重视并改进环境保护工作,加强对上市公司环境保护工作的社会监督,根据国家环保总局发布的《环境信息公开办法(试行)》(国家环保总局令第 35 号)以及《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》规定,现就上市公司环境信息披露的要求明确如下。</p>	
<p>二、上市公司发生以下与环境保护相关的重大事件,且可能对其股票及衍生品种交易价格产生较大影响的,上市公司应当自该事件发生之日起两日内及时披露事件情况及对公司经营以及利益相关者可能产生的影响。(一)公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的;(二)公司因为环境违法违规被环保部门调查,或者受到重大行政处罚或刑事处罚的,或被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭的;(三)公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的;(四)公司被国家环保部门列入污染严重企业名单的;(五)新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响的;(六)可能对上市公司证券及衍生品种交易价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件。</p>	不适用
<p>三、上市公司可以根据自身需要,在公司年度社会责任报告中披露或单独披露如下环境信息:</p>	
<p>(一)公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效;</p>	31-34
<p>(二)公司年度资源消耗总量;</p>	31-34
<p>(三)公司环保投资和环境技术开发情况;</p>	31-34
<p>(四)公司排放污染物种类、数量、浓度和去向;</p>	不适用
<p>(五)公司环保设施的建设和运行情况;</p>	不适用
<p>(六)公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况,废弃产品的回收、综合利用情况;</p>	不适用
<p>(七)与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议;</p>	无
<p>(八)公司受到环保部门奖励的情况;</p>	无
<p>(九)企业自愿公开的其他环境信息。</p>	31-33

附录

<p>对从事火力发电、钢铁、水泥、电解铝、矿产开发等对环境影响较大行业的公司，应当披露前款第（一）至（七）项所列的环境信息，并应重点说明公司在环保投资和环境技术开发方面的工作情况。</p>	
<p>四、被列入环保部门的污染严重企业名单的上市公司，应当在环保部门公布名单后两日内披露下列信息：（一）公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况；（二）公司环保设施的建设和运行情况；（三）公司环境污染事故应急预案；（四）公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排。上市公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息。</p>	<p>不适用</p>
<p>五、上市公司申请披露前述环境信息时，应当向本所提交以下备查文件：（一）公告文稿；（二）关于具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的董事会决议（如涉及）；（三）环保部门出具的处罚决定书或相关文件（如涉及）；（四）主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的证明文件（如涉及）；（五）其他可能涉及的证明文件。</p>	<p>非披露要求</p>
<p>六、根据相关环境保护法律法规公司必须履行的责任及承担的义务，且符合《企业会计准则》中预计负债确认条件的，公司应当披露已经在财务报告中计提的相关预计负债的金额。</p>	<p>不适用</p>
<p>七、依据本指引第三条自愿披露的信息，公司可以仅在本所网站上披露。依据本指引其他规定应当披露的信息，公司必须在证监会指定报刊及网站上同时披露。</p>	<p>非披露要求</p>
<p>八、对不能按规定要求，及时、准确、完整地披露相关环境信息的，本所将视其情节轻重，对公司及相关责任人员采取必要的惩戒措施。</p>	<p>非披露要求</p>
<p>九、本指引自发布之日起施行。</p>	<p>非披露要求</p>
<p>《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的通知》</p>	
<p>一、各上市公司应增强作为社会成员的责任意识，在追求自身经济效益、保护股东利益的同时，重视公司对利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业贡献。公司应自觉将短期利益与长期利益相结合，将自身发展与社会全面均衡发展相结合，努力超越自我商业目标。</p>	<p>非披露要求</p>

附录

二、公司应根据所处行业及自身经营特点，形成符合本公司实际的社会责任战略规划及工作机制。公司的社会责任战略规划至少应当包括公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。	非披露要求
三、本所鼓励公司根据《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》的相关规定，及时披露公司在承担社会责任方面的特色做法及取得的成绩，并在披露公司年度报告的同时在本所网站上披露公司的年度社会责任报告。	非披露要求
四、公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。	24
五（一）、公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等；	
其中：对员工健康及安全的保护	42-43
其中：对所在社区的保护及支持	22； 51
其中：对产品质量的把关	38-39
五（二）、公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染环境、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性、以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等；	
其中：如何防止并减少污染环境	31-34
其中：如何保护水资源及能源	31-34
其中：如何保证所在区域的适合居住性	31-34
其中：如何保护并提高所在区域的生物多样性	31-34
五（三）、公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更	

附录

高的经济回报等。	
其中：如何通过其产品及服务为客户创造价值	19-21； 27-37
其中：如何为员工创造更好的工作机会及未来发展	43-44
其中：如何为其股东带来更高的经济回报	23-24
六、公司申请披露年度社会责任报告的，应向本所提交以下文件：（一）公告文稿； （二）公司董事会关于审议通过年度社会责任报告的决议；（三）公司监事会关于 审核同意年度社会责任报告的决议；（四）本所认为必要的其他文件。	非披露要求
七、对重视社会责任承担工作，并能积极披露社会责任报告的公司，本所将优先考 虑其入选上证公司治理板块，并相应简化对其临时公告的审核工作。	非披露要求
八、本所根据市场发展需要，适时制定公司社会责任承担的具体信息披露指引。	非披露要求
九、根据国家环保总局于 2008 年 2 月发布的《关于加强上市公司环境保护监督管理 工作的指导意见》及《环境信息公开办法（试行）》要求，现制定并发布《上海证 券交易所上市公司环境信息披露指引》，见附件，请遵照执行。	非披露要求