

# 2009 中国银行社会责任报告

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。

## 报告说明

### （一）报告范围

报告的组织范围：本报告以中国银行股份有限公司为主体部分，涵盖境内一级分行、直属分行，各直属机构，各境外机构。

报告的时间范围：2009年1月1日至2009年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### （二）报告编制原则

本报告参照《全球报告倡议组织(GRI)可持续发展报告指南(2006版)》及《金融服务业补充指南》等标准要求编写，同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的相关要求。

### （三）报告数据说明

报告中的财务数据来自2009年度财务报告，并经普华永道中天会计师事务所独立审计，其他数据以2009年为主，部分包括以前年度数据。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

#### （四）报告保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本行聘请挪威船级社按照《可持续发展报告的审核程序》对本报告进行审核验证，并提供独立的审核报告及声明。

#### （五）报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本公司网站查阅（网址：<http://www.boc.cn>）。

# 目 录

董事长致辞.....	6
行长致辞.....	8
关键绩效表.....	10
关于中行.....	11
社会责任管理.....	14
一、对国家的责任.....	17
(一) 实现国有资产保值增值.....	17
(二) 贯彻国家宏观经济政策.....	17
(三) 服务“走出去”战略.....	19
(四) 加大对中小企业的扶持力度.....	23
(五) 参与国际交流合作.....	25
二、对股东的责任.....	27
(一) 股东价值.....	27
(二) 公司治理.....	27
(三) 风险合规.....	30
三、对客户的关系.....	34
(一) 产品服务创新.....	34
(二) 基础设施建设.....	37
(三) 客户关系管理.....	39
四、对员工的责任.....	41
(一) 员工概况.....	41
(二) 员工招聘.....	42
(三) 员工权益.....	43
(四) 员工发展.....	44
(五) 海外员工本地化.....	46
(六) 员工关爱.....	47
(七) 企业文化.....	48
五、对社会的责任.....	49
(一) 对外合作.....	49
(二) 责任采购.....	52
(三) 社会公益.....	53
(四) 全球公民.....	57

六、对环境的责任.....	59
(一) 支持低碳经济.....	59
(二) 建设绿色银行.....	61
(三) 开展绿色公益.....	62
七、展望.....	62
八、认证.....	64

## 董事长致辞

2009年，面对国际金融危机的冲击，国家果断实施应对危机的一揽子计划，全国人民齐心协力、共克时艰，实现国民经济回升向好，社会保持和谐稳定。中国银行认真贯彻科学发展观，全面实施新的战略规划，扎实工作，化危为机，各项业务快速发展，经营绩效持续进步，为促进经济社会发展做出了积极贡献。

作为大型国有控股商业银行，我们坚持将自身的成长与国家的发展紧密结合起来，坚决执行积极的财政政策和适度宽松的货币政策，大力支持经济结构调整和发展方式转变，为促进国民经济持续健康协调发展提供了有力的金融支持。

作为首家在国际国内资本市场同时上市的商业银行，我们坚持完善公司治理，强化风险管控，提升经营业绩，竭诚为股东创造长期的价值回报，实现与投资者和谐共赢。

作为国际化和多元化程度最高的国内商业银行，我们坚持发挥集团整体优势，大力支持国内企业“走出去”，积极推动贸易金融业务发展，为拓展海外市场、促进跨境贸易提供了优质、专业的金融服务。

作为中国金融业的百年品牌，我们始终坚持以客户为中心、以市场为导向的理念，加快转变服务模式，持续推进产品创新，全方位满足客户多元化的金融需求。

作为负责任的全球企业公民，我们致力于发展绿色金融、绿色信贷，建设绿色银行，减少温室气体排放，应对全球气候变化；致力于为员工创造良好的成长环境和广阔的发展空间，努力实现员工与企业共同成长；致力于推动社会公益事业，积极为建设和谐社会贡献力量。

展望未来，我们将继续贯彻科学发展观，认真落实国家宏观经济政策，把握机遇，加快发展，防范风险，提高效益，对国家负责，对社会负责，对股东负责，对银行负责，对客户负责，对员工负责，为推动经济又好又快持续发展而不懈努力！

## 行长致辞

2009年是新世纪以来我国经济发展最为困难的一年。中国银行坚持以科学发展观统领全局，迎难而上，力克时艰，抓住机遇，加快发展，认真履行企业社会责任，全面推进各项工作，取得了良好的经营业绩。年末资产总额达到87,519.43亿元，比上年末增长25.82%。实现归属于母公司所有者的净利润808.19亿元，比上年增长27.20%，股本净回报率（不含少数股东权益）16.44%，提高2.21个百分点。集团总市值达到10,510.84亿元人民币，列全球上市银行第5位。

2009年，中国银行认真执行积极的财政政策和适度宽松的货币政策，加大有效信贷投放，推进信贷结构调整，提高金融服务水平，全年新增本外币贷款折合人民币16,142.12亿元，主要投向国家支持的重点工程、重大项目和造福民生的重要领域，为促进国民经济回升向好做出了积极贡献。

2009年，中国银行继续以服务公众为己任，努力为建设和谐社会贡献力量。全面推广中小企业业务新模式，支持中小企业发展业务、度过难关。继续推进国家助学贷款业务，10年来已累计资助百万名贫困大学生完成学业。积极提供就业岗位，全年共招聘大学毕业生及其他人员近二万名。全力支持地震灾区恢复生产、重建家园，累计提供信贷资金近900亿元。大力弘扬奥运精神，推动“全民健身”活动开展广泛。

2009年，中国银行大力支持低碳经济发展。完善“绿色信贷”长效机制，加大对环保产业和节能减排企业的支持力度，坚决压缩高污染、高耗能、低水平重复建设项目贷款。充分利用多元化业务平台，推进环保金融产品创新，提高环保金融服务水平。加强与政府部门合作，共同促进环保产业发展。

2009年，中国银行全面加强主动风险管理，支持业务健康发展。根据国家产业政策，及时修订行业信贷指引，着力优化信贷结构。加强地方政府融资平台贷款、产能过剩行业贷款和房地产贷款管理，严格准入条件，严格信贷评审，严格贷后管理。主动开展新增信贷业务自查，及时化解风险隐患，确保信贷资产安全。

展望2010年，中国银行将继续深入贯彻科学发展观，突破瓶颈，强化基础，加强创新，深化业务转型，构建资源节约型发展模式，实现又好又快持续发展，为建设国际一流银行继续努力奋斗！

## 关键绩效表

经济绩效 <sup>1</sup> (单位: 人民币百万元或百分比)	2007 年	2008 年	2009 年
总资产	5,995,553	6,955,694	8,751,943
营业收入	194,195	228,288	232,198
不良贷款率	3.12%	2.65%	1.52%
资本充足率	13.34%	13.43%	11.14%
净利润	62,017	65,073	85,349
上缴企业所得税	27,938	21,178	25,748
归属于母公司所有者权益合计	424,766	468,272	514,992
中小企业贷款余额 (含贴现)	566,734	572,079	911,456
国家助学贷款余额	7,140	8,372	8,887
<b>社会指标</b>	<b>2007 年</b>	<b>2008 年</b>	<b>2009 年</b>
员工总人数 (人)	237,379	249,278	262,566
女性员工比例 (%)	52.88%	53.90%	54.61%
员工满意度 (%)	36.81%	44.29%	56.67%
客户满意度 (%)	90%	91%	96%
公益捐赠额 (百万元)	118	139	58
<b>环境绩效</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
绿色信贷发放额 (百万元)	48,114	69,293	124,494

2009 年中国银行每股社会贡献值<sup>2</sup>为 1.07 元。

1、本报告期内财务数据均根据《企业会计准则 2006》编制。

2、每股社会贡献值=(经济绩效贡献值+社会绩效贡献值-公司对环境造成污染而带来的社会成本)/股本总数。其中,经济绩效贡献值=年度净利润额+年度纳税总额+向客户支付的存款利息总额+员工薪金总额;社会绩效贡献值=年度员工福利和社会保障支出总额+年度员工培训费用总额+年度对外捐赠总额;中行 2009 年对环境造成污染而带来的社会成本按照排污费与当年因环境违规遭受的罚款金额之和计算。

## 关于中行

### 1. 悠久的发展历史

中国银行，全称中国银行股份有限公司，总部位于北京，是中国大型国有控股商业银行之一。

中国银行是中国历史最为悠久的银行之一。1912年2月经孙中山先生批准成立。从1912年至1949年，先后行使中央银行、国际汇兑银行和外贸专业银行职能。新中国成立后，中国银行成为国家外汇外贸专业银行。1994年改为国有独资商业银行。2004年8月，中国银行股份有限公司挂牌成立。2006年6月、7月，先后在香港联交所和上海证券交易所挂牌上市，成为首家在内地和香港发行上市的中国商业银行。

2008年，中国银行作为北京奥运会和残奥会唯一银行合作伙伴，全面兑现服务承诺，圆满完成各项任务，创下了客户零投诉、服务零差错的佳绩，获得中外客户一致好评。

2009年，按核心资本计算，中国银行在英国《银行家》杂志“世界1000家大银行”排名中列第十一位。

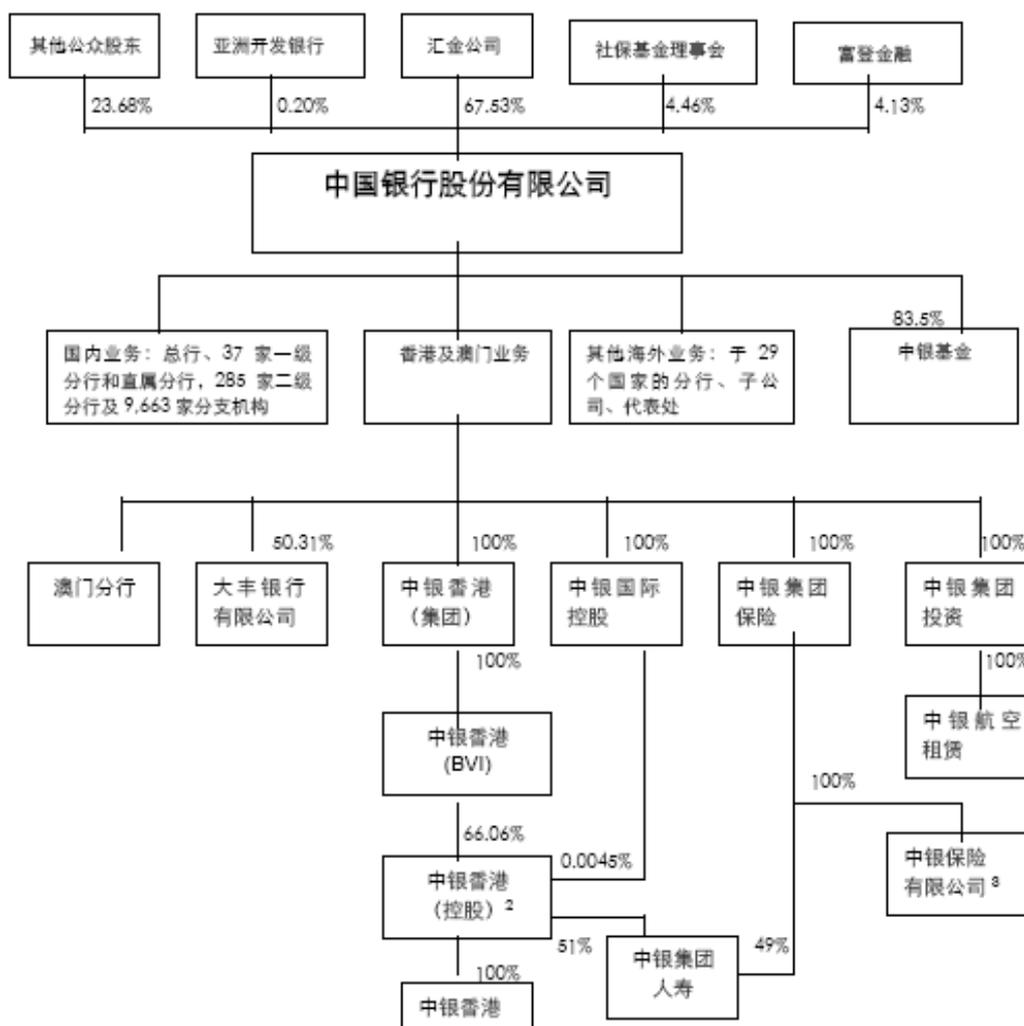
### 2. 全球化的机构网络

中国银行是中国国际化程度最高的银行。截至2009年末，本行境内外机构共有10,961家，比上年末增加172家。中国内地机构9,988家，其中，一级分行、直属分行37家，二级分行285家，基层分支

机构 9,663 家。境外机构 973 家，分布在香港、澳门以及 29 个国家，其中，营业性机构 684 家，非营业性机构 289 家。

### 3. 多元化的服务平台

截至 2009 年 12 月 31 日止，本集团组织架构图<sup>1</sup>如下：



注：

- 1、股东所持 H 股股份数量是根据香港《证券及期货条例》第 336 条而储存的登记册所载录的权益而编制。
- 2、于香港联交所上市。
- 3、于中国内地注册成立。

#### 4. 发展战略规划

**战略目标：**“追求卓越，持续增长，建设国际一流银行”。

**战略定位：**以商业银行为核心、多元化服务、海内外一体化发展的大型跨国经营银行集团。

**到 2020 年建成国际一流银行，主要标志是：**

按核心资本、资产规模、市值等指标计算，进入国际一流银行行列，经营效益达到国际前十大银行的平均水平。

立足本土、跨国经营、国内外一体化发展，具有较强国际国内竞争力。

具有良好的品牌知名度和美誉度，深受国内外客户认可。

资本充足，内控严密，运营安全，技术领先，服务优良，业务经营机制符合国际最佳实践标准。

以人为本，以“诚信、绩效、责任、创新、和谐”为主要内容的企业文化全面落实，“追求卓越”成为全行员工的共同理念和自觉遵循的行为规范。人才充足，结构合理，国际竞争优势明显。

## 社会责任管理

### 1. 责任理念

作为一家国有大型跨国经营银行集团，在近百年的发展历程中，中国银行始终秉承追求卓越的精神、稳健经营的理念、客户至上的宗旨和严谨细致的作风，得到了业界和客户的广泛认可和赞誉，树立了卓越的品牌形象。中国银行把积极履行企业社会责任作为一项重要战略举措和对社会的郑重承诺，积极贯彻国家政策，服务广大客户，强化公司治理，弘扬卓越文化，支持公益事业，推动经济社会环境健康协调发展，与利益相关方携手促进社会和谐，努力成为全球一流的可持续金融服务提供者。

### 2. 核心议题

中国银行企业社会责任工作的重点包括：

- 建立和完善全行企业社会责任管理体系，将社会责任理念全面融入日常运营管理中，作为企业战略的重要内容；
- 加强与海内外利益相关方的沟通，积极应对国际社会责任重大问题的挑战，在全球推进社会责任实践，做优秀企业公民；
- 实行稳健的风险管理政策，加强对环境、社会风险的管理，实现企业的可持续发展；
- 为员工提供良好的工作环境与发展空间，让员工身心愉快地工作，认同企业的理念，与企业共同成长；
- 注重保护环境，支持节能减排，减少资源的使用，降低二氧化碳等温室气体的排放，促进低碳经济发展；
- 支持社区发展，通过全球各地的机构参与当地社区建设，赞助公益活动，组织和鼓

励员工参与各种形式的志愿者活动。

### 3. 社会荣誉

国际荣誉	
The Banker (英国《银行家》)	2009 年中国年度银行
Euromoney (《欧洲货币》)	2009 年度最佳私人银行
Global Finance (《环球金融》)	2009 年度中国最佳外汇交易银行
Trade Finance (《贸易金融》)	中国本土最佳贸易服务银行
The Asset (《财资》)	中国最佳贸易融资银行
Finance Asia (《金融亚洲》)	中国最佳私人银行, 中国最佳贸易融资银行, 中国最佳外汇交易银行
Universum 优兴咨询 (瑞典)	2009 年“青年理想家”中国大学生理想雇主综合排名第 3 名
IR magazine (《投资者关系杂志》)	最佳年报及其他公司文献奖
League of American Communications Professionals (美国通讯公关职业联盟)	年报评比金奖
国内荣誉	
中央电视台	60 年 60 品牌
《银行家》(中国)	最佳企业形象奖
《21 世纪经济报道》	2009 年度亚洲最佳公司业务银行
《第一财经日报》	2009 年度公司金融品牌-全球公司金融
《经济观察报》	VISA 奥运卡获“2008 年度最佳主题信用卡”
《理财周报》	2009 年最佳网上银行
中华英才网	第七届中国大学生金融行业“最佳雇主”第 1 名
《南方周末》	2009 年中国国有上市企业社会责任榜第 5 位
上海证券交易所	中国公司治理专项奖-2009 年度董事会奖
中国社会科学院、国家行政学院等机构	中国上市公司 100 强公司治理评价第二名

## 4. 利益相关方参与

利益相关方列表

利益相关方	期望与要求	回应方式
国家	国有资产保值增值， 服务国家战略，促进 国际交流合作	稳健经营，持续增长；贯彻国家宏观经济政策， 加大有效信贷投放，支持实体经济发展；创新服 务模式，支持国内企业“走出去”和中小企业发 展；参与国际交流合作并发挥积极作用。
投资者	提供满意投资回报， 稳健经营、良好治理	取得良好经营业绩，持续为股东创造价值；强化 公司治理，保护股东权益；依法合规经营，有效 管理各类风险。
客户	提供全面金融服务， 提高服务质量	创新金融产品，转变服务模式，加强客户关系管 理，加强 IT 系统和渠道建设，为客户提供全方位、 高品质的金融服务，持续为客户创造价值。
员工	合理的待遇与福利； 满意的工作环境； 良好的职业发展	保持用工政策公平；海内外一体化的人力资源管 理体制和激励约束机制；关注员工办公环境与身 心健康，提供多元化职业发展平台。
社会	回馈社会	落实责任管理，加强对外合作，从事社会公益慈 善活动，履行全球公民责任，支持文化、教育、 科技、艺术、体育事业的发展。
环境	支持低碳经济，保护 环境，推动可持续发 展	支持节能减排，开展“绿色信贷”，创新“绿色 产品”，建设“绿色银行”，努力推进资源节约 型、环境友好型社会建设，实现经济、社会、环 境的可持续协调发展。

## 一、对国家的责任

2009 年初，国际金融危机继续蔓延。面对前所未有的挑战，本行坚持以科学发展观统领全局，紧紧围绕国家经济社会发展目标，坚决贯彻落实国家宏观经济政策，为应对国际金融危机、保持国民经济平稳较快发展做出积极贡献。

### （一）实现国有资产保值增值

2009 年，本行经营绩效持续进步，年末，总资产达到 87,519.43 亿元人民币，同比增长 25.82%，上缴企业所得税 257.48 亿元，同比增长 21.58%，实现了国有资产的保值增值。

### （二）贯彻国家宏观经济政策

#### 1. 加大有效信贷投放

本行坚决执行适度宽松的货币政策，加大有效信贷投放，科学把握投放节奏，支持实体经济发展。2009 年末，境内行人民币公司贷款余额 25,311.64 亿元，比年初增加 8,464.74 亿元，增幅 50.25%，在全部金融机构中的市场份额为 7.54%，比年初提升 1.00 个百分点；外币公司贷款余额 959.38 亿美元，比年初增加 485.50 亿美元，增幅 102.45%，市场份额 25.27%，继续保持市场领先地位。

本行积极支持国家十大产业<sup>3</sup>振兴规划的实施。2009 年末，对十

---

<sup>3</sup> 十大产业指：汽车业、钢铁业、纺织业、装备制造业、船舶业、电子信息产业、轻工业、石化产业、有

大产业的贷款余额为 7,449 亿元，占全行授信余额 30%，较年初增加 2,872 亿元，增幅 63%，有力支持了十大产业的调整和振兴。

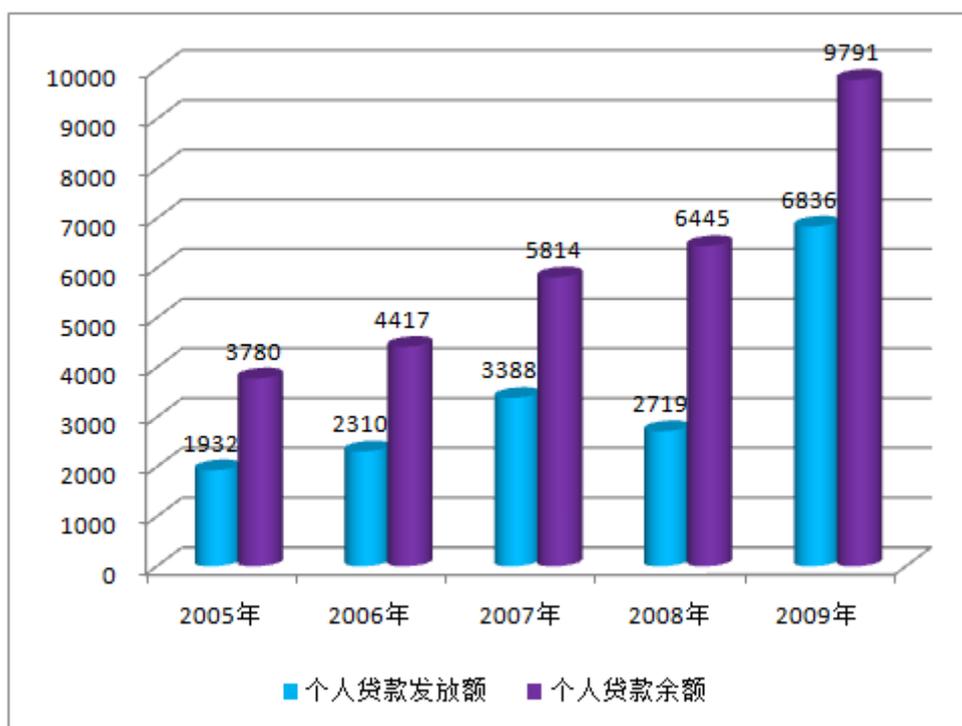
## 2. 调整优化信贷结构

本行在保增长、扩规模的同时，积极调整和优化信贷结构，大力支持基础设施建设、灾后重建、企业并购、自主创新等重点领域，加大对铁路、公路、城建、电力、资源等国家政策支持重点行业的信贷投放。坚决压缩落后产能项目贷款，对于不符合国家产业政策规定和市场准入标准、达不到国家环保评估和排放要求的项目，一律停止发放贷款。截至 2009 年底，本行与基础设施建设相关的交通、水利、市政等行业贷款余额占比上升 9 个百分点，制造业贷款余额占比降低 5.5 个百分点，钢铁、水泥等产能过剩行业贷款余额占比下降 5.4 个百分点，信贷结构进一步优化。

## 3. 加快消费信贷发展

本行大力发展消费信贷业务，为扩大消费、改善民生提供了有效的金融支持。2009 年，本行发放个人贷款 6,836.60 亿元，同比多增 4,118 亿元，增长 151.50%。截至 2009 年底，全行个人贷款余额 9,790.72 亿元，在全部金融机构中的市场份额为 16.33%。

个人贷款情况（单位：亿元）



本行认真执行国家《关于促进房地产市场健康发展的若干意见》以及关于促进汽车消费的相关政策和配套措施，加快住房贷款与汽车贷款业务发展，推动住房与汽车消费需求增长。截至 2009 年末，本行个人住房贷款余额达到 7642.46 亿元，比年初增加 2567.53 亿元，增长 50.59%；个人购车贷款余额 532.80 亿元，比年初增加 140.10 亿元，增长 35.70%。

### （三）服务“走出去”战略

本行积极服务“走出去”战略，充分利用全球服务网络和多元化业务平台，创新跨境金融服务模式，成为“走出去”企业可信赖的金融合作伙伴。

#### 1. 完善海外服务网络

本行加快海外服务网络建设，完善全球机构布局，增强对“走出

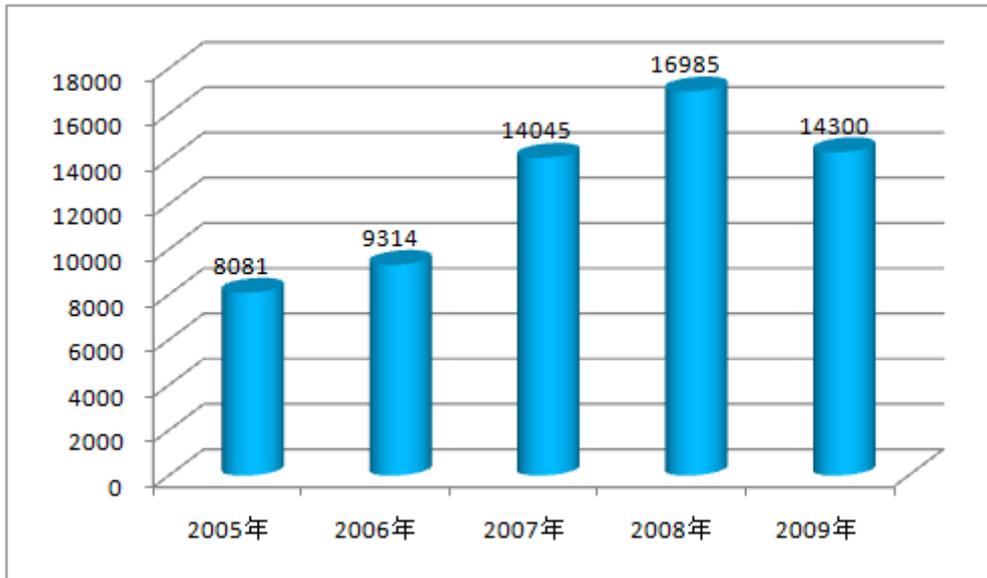
去”企业近距离服务能力。2009年，新设海外分支机构10家（除香港地区之外），海外分支机构达到973家，分布在香港、澳门以及29个国家。中国银行（巴西）有限公司正式开业，填补了我国金融业在南美洲地区无营业性机构的空白。深化与国外代理行的合作，全球1000家大银行代理行客户覆盖率86%，与多家代理行签署了服务“走出去”企业的合作协议。

## 2. 支持企业跨国经营

本行以钢铁及有色金属、石油石化和电力等资源型行业为重点，为国内企业“走出去”提供信贷支持，在中石化、中海油、华能、兖州煤业等多家企业“走出去”大型项目中担任主导银行。截至2009年底，境外机构公司贷款余额折合人民币5,766.28亿元，比年初增长19.10%。其中，港澳地区3,725.80亿元，其他海外地区2,040.48亿元。

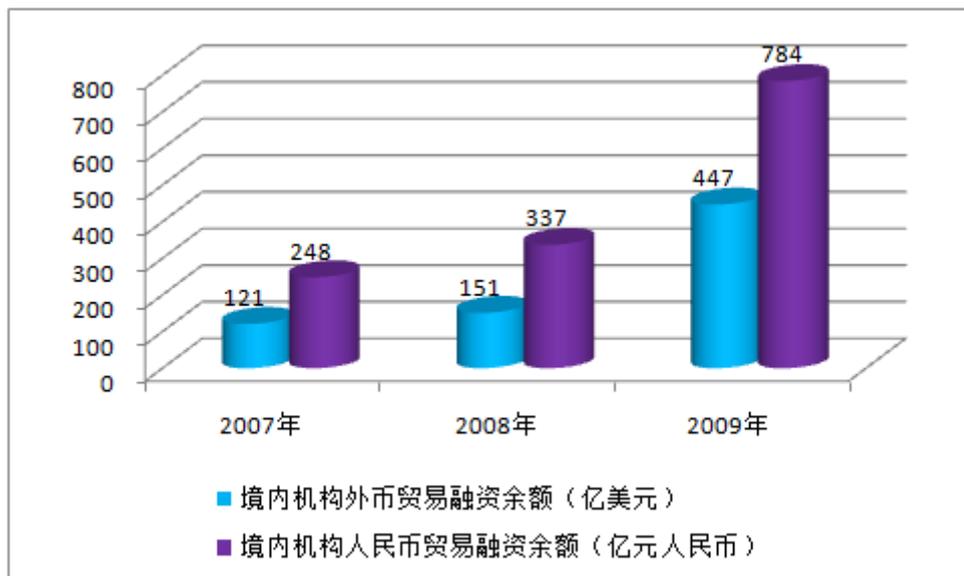
本行继续巩固国际结算业务领先优势。2009年，本行国际结算业务量达到1.43万亿美元，继续保持全球领先地位。其中，境内行完成国际贸易结算量6,400亿美元，市场份额为30.36%，保持国内第一。

国际结算业务量（单位：亿美元）



本行积极响应国家关于稳定出口、促进进口的政策方针，大力发展贸易金融业务。截至 2009 年底，境内行外币贸易融资余额 447 亿美元，市场份额达到 43.01%，继续保持同业领先；人民币贸易融资余额 784 亿元，实现快速增长。推出供应链融资产品，帮助供应链上下游企业解决授信难题，规避交易对手信用风险。其中，境内分行与出口信用保险公司合作，叙做“出口融信达”业务逾 34 亿美元，市场份额近 37%，居国内同业首位。

境内机构贸易融资余额



### 3. 推行全球统一服务模式

建立“全球客户经理制”，为重点“走出去”客户和大型跨国企业提供海内外一体化的金融服务支持。2009年，选择38家企业进行了首批全球客户经理制试点。

完善“全球统一授信”，依托亚太、欧非和美洲三大海外银团贷款中心，为国内企业海外并购等提供融资支持。截至2009年底，本行通过全球统一授信产品提供的融资合同金额已达138.47亿美元，贷款余额达85.5亿美元。

推广跨境现金管理服务，为跨区域经营的集团企业提供全球资金管理解决方案，将不同国家、地区的企业分支机构纳入现金管理服务范围，有效地满足“走出去”企业和跨国企业的资金管理需求。

### 4. 推动人民币国际化进程

本行作为跨境贸易人民币结算业务试点银行之一，办理了全国首笔跨境贸易人民币结算业务。截至2009年底，境内行共办理跨境人民币结算业务147笔，金额16亿元，市场份额居同业首位，与40%的试点企业建立了主报告银行的合作关系。境外代理行在本行共开立人民币清算账户80个，开户数居市场首位。

积极开展海外人民币业务。2009年，本行马尼拉分行顺利完成首笔人民币现钞回流业务、首笔跨境现钞配送业务、首笔境外人民币个人汇款业务。新加坡分行、澳门分行、曼谷分行、巴西中行等海外机构均成功办理了当地首笔人民币业务。

#### **（四）加大对中小企业的扶持力度**

本行坚决落实国家对中小企业的扶持政策，创新服务模式，提升服务效率，加大信贷投放，帮助中小企业度过难关，成为中小企业值得信赖的合作伙伴，为扩大城乡就业、促进经济增长、维护社会稳定做出积极贡献。

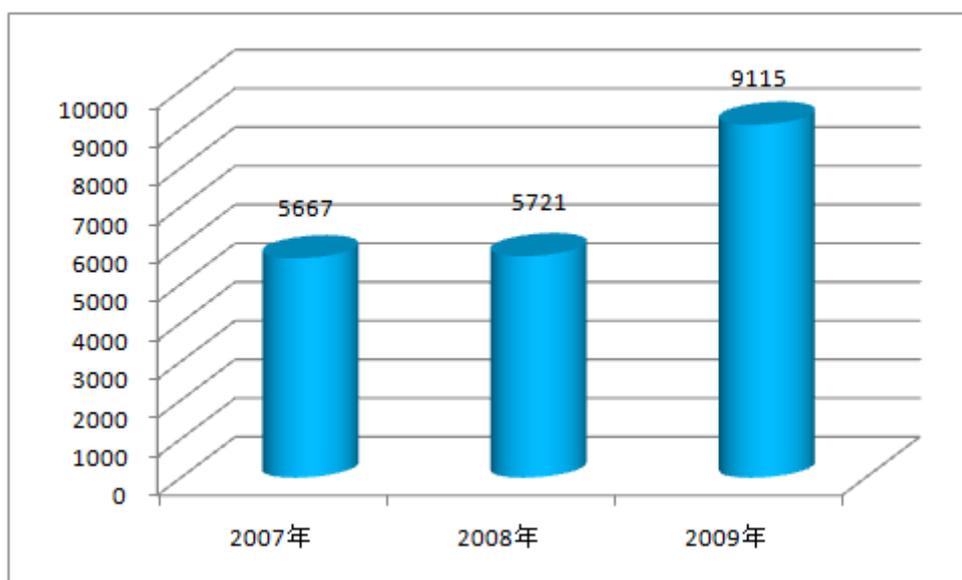
##### **1. 搭建合作平台**

本行将中小企业业务纳入长期发展战略，与各级政府部门建立良好合作关系，为中小企业创造良好的融资服务平台。2009年，本行与发改委、商务部、科技部、环保部等政府机构加强联系和沟通，寻求政府部门的专业指导，改进中小企业服务模式；推动工信部与四大商业银行签署了支持中小企业发展合作备忘录。各分支机构与各地政府机构签订了多个中小企业金融服务协议。北京市分行与北京中关村管委会签订合作框架协议，成为唯一一家加入中关村创业金融服务平台的银行机构。

##### **2. 加大信贷支持力度**

本行持续加大中小企业贷款投放力度，大大缓解了中小企业融资难问题，有力支持了中小企业发展。截至2009年底，本行中小企业授信同比增长60%，授信客户数同比增长31%。其中，小企业授信余额较上一年增加1000亿元，增幅达130%，授信客户数同比增长50%。

中小企业贷款余额（含贴现）（单位：亿元）



### 3. 创新金融业务产品

本行根据中小企业业务需求，量身定做 200 余项适合中小企业的产品，并将授信、贸易融资和理财产品进行组合设计，推出“订单质押”、“存货质押”、“知识产权质押”等担保方式，满足了不同中小企业的融资需求。2009 年，本行针对棉花、家具、茧丝绸和畜牧等行业的中小企业，专门开发存货质押产品；开办专利权质押贷款；推出供应链融资产品“融易达”，为买方企业的上游供应商提供融资解决方案，解决中小企业发展中的资金瓶颈问题。

### 4. 推广金融服务新模式

继续完善和推广中小企业服务模式。2009 年，“中银信贷工厂”流水线式服务模式已推广至 17 个一级分行，贷款审批周期大幅缩短，赢得客户和监管机构的积极评价。在“第二届中国中小企业融资论坛”评比活动中，“中银信贷工厂”获得“2009 年最佳中国中小企业融资方案”奖。

## （五）参与国际交流合作

本行积极参与各种国际和国内协会组织，在促进跨境信息交流、推进国际经济合作等方面发挥了重要作用。

中国银行参加的协会与组织

组织名称	担任职务
国际金融协会	董事成员行
国际货币会议组织	成员行
世界银行/国际货币基金组织年会	以非官方代表身份出席年会
美国外贸银行家-国际金融服务协会	亚洲咨询委员会联席主席行
国际福费廷协会	会员单位
国际福费廷协会东北亚地区委员会	主席单位
国际保理商联合会	理事单位
SWIFT 国际银行业务研讨会	参会银行
SWIFT 组织贸易服务设施系统	成员
亚洲开发银行	成员行
亚太银行家协会	董事成员行，2010 年轮值主席、副会长
亚太经合组织工商领导人峰会	成员
亚洲证券业与金融市场协会	董事
万事达卡国际组织亚太区理事会	理事
中国国际经济交流中心	理事
中国国际金融学会	会长
中国银行间市场交易商协会	副会长
中国国际商会	副主席

中国国际商会银行委员会	副主席
中国国际贸易促进委员会	委员
中国国际经济贸易仲裁委员会	委员
中国银行业协会法律委员会、保理专业委员会	主任
中国-东盟商务理事会	理事
电子金融产业联盟	理事单位
海峡两岸交流协会	理事
中国海外交流协会	常务理事
北京奥运城市发展促进会	会员单位代表
中国钱币学会	常务理事
陈嘉庚科学奖基金会	副理事长
党建研究会	理事
中国金融工会	理事

## 二、对股东的责任

本行认真落实集团发展战略规划，持续完善公司治理，提升经营业绩，加强风险管理，保护股东权益，实现与投资者的和谐共赢。

### （一）股东价值

本行抓住国家宏观政策调整带来的发展机遇，调整结构，加快发展，克服了国际金融危机的不利影响，以优良业绩回报广大股东。2009年，本行实现营业收入2,321.98亿元，同比增长1.71%，净利润853.49亿元，同比增长31.16%，归属于母公司所有者权益合计5,149.92亿元，同比增长9.98%，股东应享每股收益（基本与稀释）为0.32元，同比增加0.07元，总资产净回报率ROA和股本净回报率ROE（不含少数股东权益）分别达到1.09%和16.44%，较上年分别提高0.09个百分点和2.21个百分点。

### （二）公司治理

本行积极完善公司治理，不断优化治理结构，健全科学决策机制，提高公司治理效能，维护和保障股东权益。

#### 1. 治理架构

本行严格遵守国家法律、法规及监管机构要求，不断完善和发展由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代股份制公司治理架构。

董事会是本行的决策机构，对股东大会负责。目前，本行董事会由 15 名成员组成，除董事长外，还包括 3 名执行董事、7 名非执行董事、4 名独立董事。董事会下设战略发展委员会、稽核委员会、风险政策委员会、人事和薪酬委员会及关联交易控制委员会，负责从不同方面协助董事会履行职责。本行董事长和行长由两人分别担任。

监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。监事会依据《公司法》和《公司章程》的规定，负责监督本行的财务事宜，监督董事会和高级管理层履职行为的合法性、合规性。本行监事会现有监事 5 名，包括 3 名股东代表监事和 2 名职工代表监事。

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。高级管理层以行长为代表，副行长等高级管理人员协助行长工作。管理层下设公司金融、个人金融、金融市场、运营服务、风险管理和内部控制、证券投资管理、采购评审、资产处置、反洗钱委员会。各委员会根据《委员会章程》，勤勉履责，努力推进经营管理各项工作。

2009 年，本行修订了《公司章程》及《中国银行股份有限公司投资审批管理办法》，通过了《中国银行股份有限公司股东大会对董事会的补充授权方案》，进一步明确了股东大会、董事会和高级管理层相关职责边界，提升决策效率和水平。根据监管规则变化，及时修订了《中国银行股份有限公司董事、监事和高级管理人员证券交易管理办法》，规范董事、监事和高级管理人员履职行为。

## 2. 投资者关系

本行高度重视投资者关系管理，通过召开股东大会等多种形式建立与股东沟通的有效渠道，确保所有股东享有平等地位以及对本行重大事项的知情权、参与权和表决权。为促进内地和香港股东平等行使权利，本行从 2007 年起在北京和香港两地以视频方式召开股东大会。2009 年，本行召开了两次股东大会，出席会议的股东及授权代表通过现场投票表决方式审议并通过了若干公司重大议案。

本行严格履行上市公司的信息披露义务，不断完善信息披露制度，拓宽信息披露渠道，创新信息披露形式，确保信息披露的及时、公平、准确、真实、完整。2009 年，本行举行了 2008 年年度业绩、2009 年中期业绩发布会及高级管理层路演活动，积极向内地、香港、亚洲、欧洲、北美等国家和地区的投资者介绍本行长期发展战略及各项业务进展，并通过举行电话会、投资者见面会，以及网上直播、电子邮件、热线电话等多种渠道，增进与投资者之间的交流，增强市场信心。

本行完善了信息披露重大差错的责任追究制度，制订了《中国银行股份有限公司内幕信息知情人管理办法》，加强对外报送信息管理，防范和杜绝内幕交易。

本行凭借在公司治理方面的卓越表现获得上海证券交易所颁发的“2009 年度董事会奖”，这是迄今为止国内证券监管机构在公司治理领域给予上市公司的最高荣誉，本行也是此次 10 家获奖企业中唯

一的国有控股大型商业银行。

### **（三）风险合规**

本行按照“全面、主动、专业、差异”的要求，健全风险合规管理体系，坚持集中管理原则，合理控制信贷成本，推进新巴塞尔协议实施，加强内控合规管理，加大反洗钱和反商业贿赂工作力度，加强灾备与应急管理，不断提高风险管理和内部控制的整体性、集约性、针对性和有效性。

#### **1. 管理目标**

本行风险管理的目标是在满足监管部门、存款人和其他利益相关者对银行稳健经营要求的前提下，在可接受的风险范围内，实现股东利益的最大化。本行遵循“适中型”的风险偏好，并按照“理性、稳健、审慎”的原则处理风险和收益的关系。

#### **2. 管理架构**

本行董事会及其下属风险政策委员会，管理层下设的风险管理与内部控制委员会、反洗钱工作委员会和资产处置委员会，风险管理、授信执行、财务管理、法律合规等相关部门共同构成本行风险管理的主要组织架构。本行通过垂直管理模式管理分行的风险状况，通过窗口管理模式管理业务部门的风险状况，通过委任附属公司的董事会或风险管理委员会的若干成员，对附属公司的风险进行管理。本行将稳步推进风险管理架构整合，成立集团风险管理与内部控制委员会，全面统筹集团风险管理与内部控制工作，整合风险管理部、授信执行部、

法律与合规部职能，组建风险管理总部。

### 3. 风险管理

2009年，本行继续实施信贷审批、信用评级和风险分类的集中化管理。密切跟进宏观经济形势变化和国家产业政策调整，及时明确风险偏好和行业投向，主动调整客户和产品政策。实施境内公司信贷资产行业组合管理，试行行业限额监控，控制高风险行业信贷资产规模和行业集中度。严格控制对“两高一资”及产能过剩行业的信贷投放。完善多维度差异化授权体系，加强风险监控预警。加强客户主动退出管理，有序退出在财务效益、经营管理、信用记录以及节能环保方面存在较高风险的客户。按照审慎、真实的原则，及时、足额地计提贷款减值准备。

本行采取积极措施，加强集团市场风险管理，密切监控集团交易和投资业务市场风险，加强集团债券投资业务统一管理。完善各类投资政策和流程，充分发挥证券投资管理委员会作用，根据市场变化适时调整投资策略和风险限额。

本行全面启动新资本协议实施13个项目，严格落实项目管理，积极配合中国银监会的检查评估。截至2009年底，《中国银行新资本协议实施方案》第一阶段达标要求的所有项目主体部分基本完成。

### 4. 内部控制

本行内控体系由“三道防线”构成。各级机构、业务经营部门及

员工是内部控制的第一道防线，法律合规部门与业务管理部门是内部控制的第二道防线，稽核部门是内部控制的第三道防线。本行将合规的理念和要求落实到各个岗位和流程之中，完善规章制度，积极开展合规宣传培训。

本行积极开展反洗钱工作，建立了反洗钱工作委员会，制定了反洗钱和反恐怖融资政策。实施《中国银行反洗钱和反恐怖融资客户尽职调查和 risk 分类管理办法》，境内分行根据规定对 2007 年 7 月 1 日后开户客户进行 risk 评级，并视情况开展客户重新识别以更新客户身份资料，对 2009 年 1 月 1 日以后开户客户及时进行 risk 评级和客户身份识别，境外分支机构按照要求进行客户尽职调查。

2009 年，本行召开 3 次反洗钱工作会议，组织反洗钱培训 3230 次，培训人员 149,826 人次，并深入企业和社区，积极开展反洗钱宣传。

本行修订了《中国银行员工违规行为处理办法》、《中国银行管理问责办法》、《中国银行基层机构负责人十个严禁》和《中国银行营业柜员十个严禁》，查处 3 起商业贿赂事件，在全体员工中广泛开展廉洁从业教育。

加强灾备与应急管理，提高抵御灾难和重大事故能力，确保银行核心业务系统的数据安全和业务连续性。出台《备份环境管理办法》和《信息中心应急计划》。搭建起比较完备的灾备信息平台。积极开

展应急演练，完成 166 个应急演练项目，增强了全行信息系统抵御突发风险的能力。

### 三、对客户责任

本行始终秉承“以客户为中心”的经营理念，加强产品服务创新，深入转变服务模式，推进 IT 系统和渠道建设，改善客户关系管理，提供全方位、高品质的金融服务，持续为客户创造价值。

#### （一）产品服务创新

本行将产品和服务创新作为提升客户价值的重要手段，进一步完善创新机制，提升创新效率和质量。2009 年，共投产新产品 407 项，涉及公司金融、个人金融、金融市场等多个业务领域。

##### 1. 公司金融服务

2009 年，成功叙做国内首笔融资租赁结构的出口买方信贷和中国出口信用保险公司承保的船舶买方信贷项目。大力开发国内结算新产品，形成包含 7 类近 50 款产品的国内结算产品体系。开发系列贸易融资产品，加快推广银团保函、海事担保、租赁保理、无信保项下保理池融资等创新产品，推出了供应链融资“1+N”服务模式和“TSU 领军银行计划”。率先开办人民币计价货物贸易结算、人民币预结汇等多项新业务，与亚洲开发银行成功办理了中资银行首笔贸易融资业务，与泛美开发银行合作完成国内首笔出口前贸易融资业务，与荷兰欧洲信贷银行成功叙做国内首笔银行本票项下融资性风险参与业务。

## 2. 个人金融服务

2009 年，推出“贷款管家”服务，推出“林权抵押贷款”，推行“五户联保”农场职工小额贷款模式。拓宽国际汇款渠道，与全球第二大汇款公司“速汇金”开展业务合作。开发和推广网银小额结售汇功能。创新“私人银行家+投资顾问”金融管家服务模式，为高端客户提供在岸及离岸增值服务。

完善银行卡功能和服务，在法兰克福、东京等海外分行成功发行借记卡。实现新一代长城信用卡准贷记卡产品功能升级。推出“中央预算单位公务卡支持系统”、“网银渠道信用卡企业服务平台”及“公务卡审核报销系统”，支持客户公务卡管理需求。推出中银钛金女士信用卡、中银全民健身卡等多种主题信用卡。积极拓展卡户分期、商户分期、大额专向分期三类分期付款业务。中银通支付商务有限公司在沪成立，中银消费金融有限公司正式获批。

## 3. 金融市场服务

本行充分发挥在外汇资金业务领域的传统优势，巩固结售汇交易、贵金属交易、人民币债券交易等国内领先地位。开办美元对卢布自营业务。配合“跨境贸易人民币结算”业务，开展购售人民币和人民币拆借业务。推出双向外汇（黄金）宝、实体金交易业务。为企业跨境业务提供避险方案及交易服务，节约客户换汇成本。

2009 年，共发行本外币理财产品 824 款，同比增长 55.18%。创新推出“中银安稳”、“中银进取”两大理财品牌，成功打造“周末

理财”、“七日有约”、“日积月累”等理财产品，推出中银精选基金等理财计划。针对不同客户提供差异化产品开发、服务和报价模式，加大定制类产品发行力度，发售定制产品 240 款。

与易方达基金公司合作开发了联结基金创新产品，研发并叙做了证券公司专户理财托管、保险资金基础设施投资托管和独立监督、银行理财产品托管等新兴托管业务。承接铁道部、中石油、国家电网、中粮集团等一批客户的短期融资券和中期票据发行业务，为中石油集团成功发行金额达 10 亿美元的国内第一支美元中期票据。与基金公司合作在业内率先推出券商集合产品、创新封闭式基金、ETF 产品代销、一对多专户理财等新产品。

#### 4. 多元化业务

为满足客户的复杂金融服务需求，本行依托多元化业务平台，加快打造全功能金融服务体系。中银国际控股通过在中国内地、香港、美国、英国及新加坡设立的分支机构为境内外客户提供包括股本融资、债务融资、收购兼并、财务顾问、证券销售和交易、定息收益、直接投资、资产管理、杠杆与结构融资、私人财富管理等范围广泛的投资银行产品和服务，牵头主承销了当年发行规模最大的中交公司债券，成功设立中国红 1 号(混合型)、中国红基金宝等两只集合资产管理计划。中银国际控股下属合资资产管理公司中银国际保诚与台湾宝来投信共同推出的“宝来标智沪深 300ETF”成为首只获台湾证券交易所核准上市的跨境交易所买卖基金，实现了跨境 ETF 业务的突破。

中银基金加强产品研发，成为国内首家管理“一对多”产品的基金管理公司。中银集团保险创新银保联动营销模式和机制，成功承保了中国石油工程建设（集团）公司、中国铁建股份有限公司等一批大型国企在非洲、中东、中亚、中南美洲的投资项目，参与承保了我国最大的境外天然气项目——土库曼斯坦到我国的中亚天然气管道项目。中银集团投资借助投资平台，配合本行成功争揽多个重大项目。

## （二）基础设施建设

### 1. 渠道建设

本行稳步推进渠道建设，实现传统网点与电子渠道均衡协调发展，服务效率与服务质量显著提升。

继续推进网点转型，进一步优化机构布局。2009年，新设机构44个，升格872个，搬迁822个，完成2,339个网点标准化改造。加强网点大堂经理等专业化营销队伍配备，专职大堂经理达到7,793人，网点配备率达78%，较上年末上升25个百分点。设立700余家理财中心，80余家财富管理中心和15家私人银行分部，为客户提供理财、财富管理和私人银行服务。

网上银行全面升级，服务功能进一步丰富。改进集团客户全球现金管理网银功能，新增跨境汇款、批量代收、他行卡批量代发、定期账户查询、剩余透支额度查询、积数清零等服务功能，推出B2B支付产品，满足企业客户需求。推出VIP版个人网银，为中高端客户提供专属网银服务，完善大额跨行汇款、卡折转账、小额结售汇、理财产

品网上销售等产品功能。优化网上支付业务流程，为个人客户提供方便、快捷、安全的网上支付业务平台。不断完善网银海外服务功能，拓展网银服务覆盖范围，2009年末，海外网银查询服务覆盖全球19个国家和地区，并与中银香港网银系统成功对接，跨境网银服务优势进一步巩固。

推出WAP方式手机银行服务，为客户提供账户管理、转账汇款、信用卡、账单缴付、投资理财和手机远程支付等金融服务。与移动、联通和电信等主要运营商合作，率先使用动态口令作为安全认证工具，有效提升手机银行服务的便捷性与安全性。

加大自助设备投放力度，加快自助设备功能升级。截至2009年末，全辖运行中ATM设备18,061台，较上年末增长22.46%，自助终端设备11,722台，较上年末增长29.77%；新建离行式自助银行120余家，自助银行累计达到5400余家。ATM存款转账项目成功投产，实现全辖范围内ATM渠道银行卡转账、存款、还款等功能。积极推广中银自助通，主要分行多功能自助终端功能基本覆盖柜台非现金业务，实现银行柜台业务的有效延伸。

## **2. IT 蓝图建设**

本行IT蓝图建设取得突破性进展，2009年10月初，IT蓝图1.0版本在河北省分行成功上线。上线后，核心银行系统及所有配套外围应用系统均运行平稳，各项业务开展顺利，客户反响良好。新的核心银行系统是一个面向客户、交易驱动的业务处理系统，采用集中、统

一的客户、账户及交易信息的处理和管理，进一步体现了“以客户为中心”的服务理念。2009年下半年，IT蓝图2.0版本实施工作启动，并于2010年一季度在河北分行成功升级，为IT蓝图项目在后续分行的推广奠定了坚实基础。

IT蓝图项目的实施，不仅是对本行IT系统的改造，更是通过变革核心系统，全面推动业务流程再造、实现经营模式和管理理念由“以账户为中心”到“以客户为中心”的根本转变。IT蓝图项目全面推广后，更加规范的操作、简化的流程、便捷的服务、严格的风险控制，将使本行能够更好地履行为客户提供可靠金融产品和高效金融服务的承诺。

### **（三）客户关系管理**

本行始终从战略高度重视与客户建立长期关系，不断加强客户关系管理，努力提高客户满意度和忠诚度。

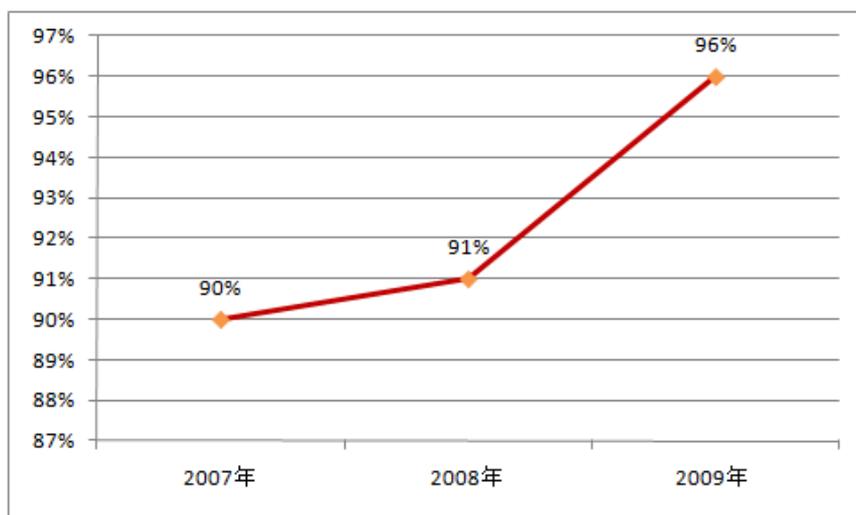
#### **1. 健全管理体系**

本行深入推进业务架构整合工作，积极推进客户关系管理体系建设。2009年，本行完成了公司金融、个人金融、金融市场、运营服务四个总部的建设和优化工作，加快建立客户关系管理、产品管理和渠道管理协调统一的业务运作模式，一级分行业务架构整合工作基本完成，以客户为中心的新型服务模式和扁平化、集约化的经营管理机制初步形成。

## 2. 开展满意度调查

本行通过客户调查、营业柜台意见簿、客户座谈会等途径，跟踪评估客户满意度，并将其结果纳入到员工绩效考核。2009年，客户满意度继续改善，满意率达到96%，较上年提高5个百分点。

客户满意度



## 3. 加强客户投诉管理

本行高度重视客户投诉管理，不断完善客户投诉管理机制，制定出台了《客户投诉管理办法》，对处理流程、投诉时效、客户满意率等方面做出规定和要求。客户投诉率逐年下降，对投诉处理的满意度稳步提升。

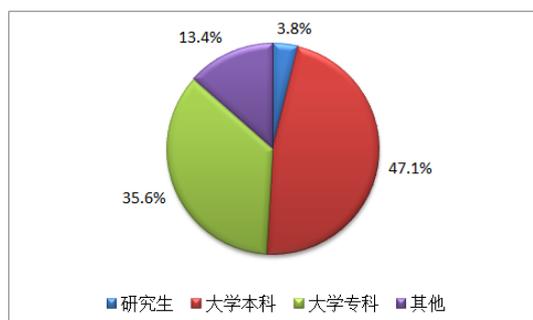
## 四、对员工的责任

中国银行视员工为企业最为宝贵的财富，坚持“人力资源是第一资源”、“人人可以成才”的人才观，努力为员工创造良好的成长环境，提供多元化的职业发展平台，实现员工与企业的共同成长。

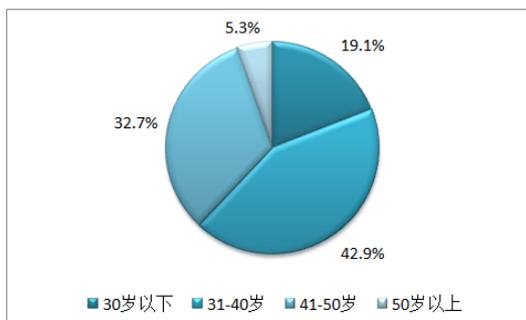
### （一）员工概况

中国银行拥有一支多元化的高素质员工队伍。截至 2009 年底，共有各类员工 262,566 人<sup>4</sup>，其中，港澳、海外及附属机构员工 26,633 人。内地商业银行劳动合同关系员工中，研究生或以上学历的员工 6,810 人，占 3.82%，大学本科学历的员工 83,932 人，占 47.11%，大专学历的员工 63,495 人，占 35.63%；30 岁以下的员工 34,000 人，占 19.08%，31-40 岁的员工 76,484 人，占 42.92%，41-50 岁的员工 58,209 人，占 32.67%。内地商业银行员工中女性员工 129,107 人，占 54.61%；少数民族员工 9,549 人，占 3.64%。集团中高层女性管理人员 116 人，占 20.46%。

员工学历结构



员工年龄结构

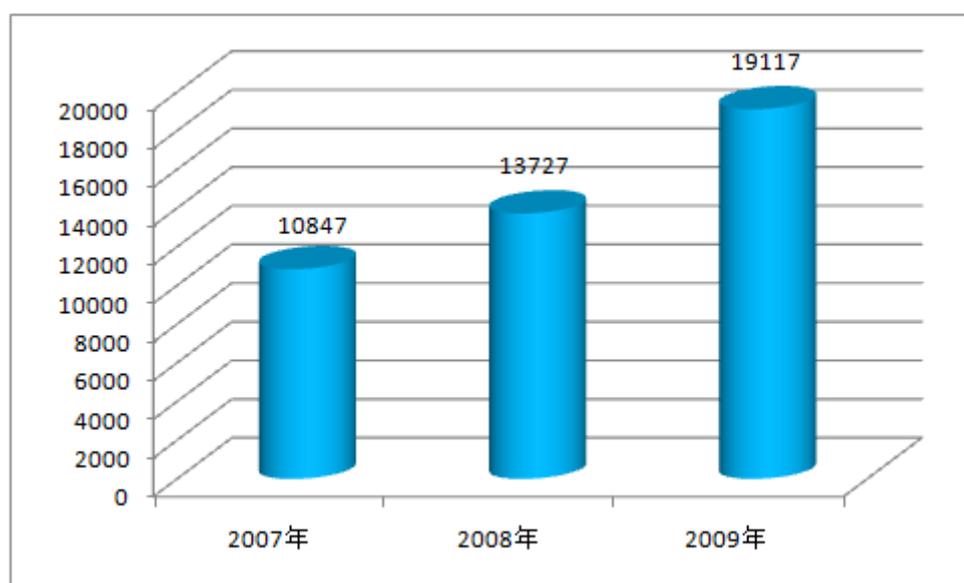


<sup>4</sup>含中国内地商业银行部分中的劳务派遣用工 57,748 人。

## （二）员工招聘

2009年，面对国际金融危机的巨大压力，本行积极响应政府号召，坚持不减员、不裁员，并为应届毕业生和社会人员提供大量就业机会。通过招收应届毕业生、录用归国留学人员、社会招聘等形式，吸纳具有各类专业背景和学历的人才，共向社会提供就业岗位19,117个。

新招聘员工数（单位：人）



校园招聘是本行2009年招聘工作的重点。在招聘过程中，本行严格遵循公平、公正、公开的原则，制定了规范的招聘流程，对从招聘信息发布、报名、笔试到面试的各个环节都严格进行规范，确保人人平等。全年共招聘应届本科、硕士及博士毕业生9,964人。

本行还制定实施了《社会公开招聘工作流程、要点与标准》、《社会公开招聘人选基本资格条件》等制度，进一步规范招聘管理工作。

2009年，本行在全球知名雇主品牌管理公司 Universum Communications 评出的“最理想雇主排行榜”列综合排名第3位，在商科和法律类排名第1位。获北京市教育委员会授予的2009年度北京高校毕业生就业“百佳用人单位”奖。

### （三）员工权益

本行始终坚持以人为本的人力资源管理理念，从劳动用工、民主管理等各个方面切实维护员工合法权益。在劳动用工方面严格遵循公平、公正的原则，严格遵守国家有关法律法规，坚持同工同酬，保障员工休息休假的权利，反对任何形式的歧视与强迫劳动，坚决杜绝使用童工。本行为员工按时足额缴纳“五险一金”，劳动合同签订率达到100%。

本行重视员工民主参与和民主管理工作，建立了工会、职代会、行务公开等平台，为员工提供表达诉求的有效渠道，切实保障员工的知情权、参与权和监督权。截至2009年底，全辖各单位工会建会率达到100%，正式员工入会率达100%。积极推进集体合同试点工作，有1家一级分行和11家二级分行签订了集体合同，18家分行建立了集体合同制度。所有一级分行都建立了职工代表大会制度，80%的分行召开了职代会年度例会。建立了行务公开报告书制度，对员工关心的热点问题进行专题汇报。建立了职工监事制度，有效维护了职工的各项合法权益，保持员工队伍的稳定，提高了员工整体素质。

2009年，本行还制订了《中国银行股份有限公司关于加强附属机构用工管理的意见》、《附属机构聘用境内行员工管理办法》等规章制度。

#### **（四）员工发展**

本行高度重视员工的职业发展，通过培训、完善激励约束机制以及评优创先等方式，打造能力素质与国际一流银行要求相适应的人才梯队，为员工提供多元化的发展平台，实现企业发展与员工成长的协调统一。

##### **1. 职业发展**

本行建立了经营管理、专业技术、技能操作三大职位序列，引导员工实现多元化职业发展。2009年，本行制定实施了《中国银行专业序列建设实施方案》，加强公司金融、个人金融、风险管理等重点业务条线专业序列建设，培养各领域的专家，赋予专业人才相应的职权和责任。推进国际化专业人才的培养开发，实施国际化人才选聘和培养方案。继续开展优秀派遣工选聘，拓宽技能操作人才的发展空间。加强员工的横向和纵向交流，丰富员工的成长经历，促进员工的职业生涯发展。

##### **2. 激励约束机制**

本行大力加强激励约束机制建设。2009年，制定了《关于进一步推进绩效管理工作的若干意见》，进一步强化绩效管理的战略导向。积极完善以“平衡计分卡”为核心的绩效管理制度，建立了以客户为

中心的考核模式和分层分类的员工考核评价机制，强化绩效过程管理。继续推进附属机构薪酬激励机制优化工作，切实提高对各类员工的激励约束效果。

### 3. 员工培训

2009年，本行落实《中国银行2009-2012年培训与开发规划》，加大员工培训力度，全年培训投入48,586万元，共组织各类国内培训45,328期，参训人员1,585,087人次，其中2天以上面授培训班5,132期，培训员工259,195人次。

培训费用投入

年份	培训费用投入（万元）	培训班数量	培训人次
2006	18,320	3.1万	104万
2007	28,445	2.4万	83万
2008	40,500	3.3万	119万
2009	48,586	4.5万	159万

根据战略实施、业务发展和人才成长的需要，本行设立了“任职资格培训”、“能力发展培训”、“日常业务培训”和“基础素质培训”四类规范化培训课程。加大对客户经理、理财经理等专业序列职位人员的任职资格培训和能力提升培训。配合IT蓝图建设、网点转型和服务模式转变等重点项目，开发课程体系。对技能操作类员工进行标准化、统一化的素质培训。进一步明确了业余进修奖励办法，鼓励员工参加在职学习和业余进修。

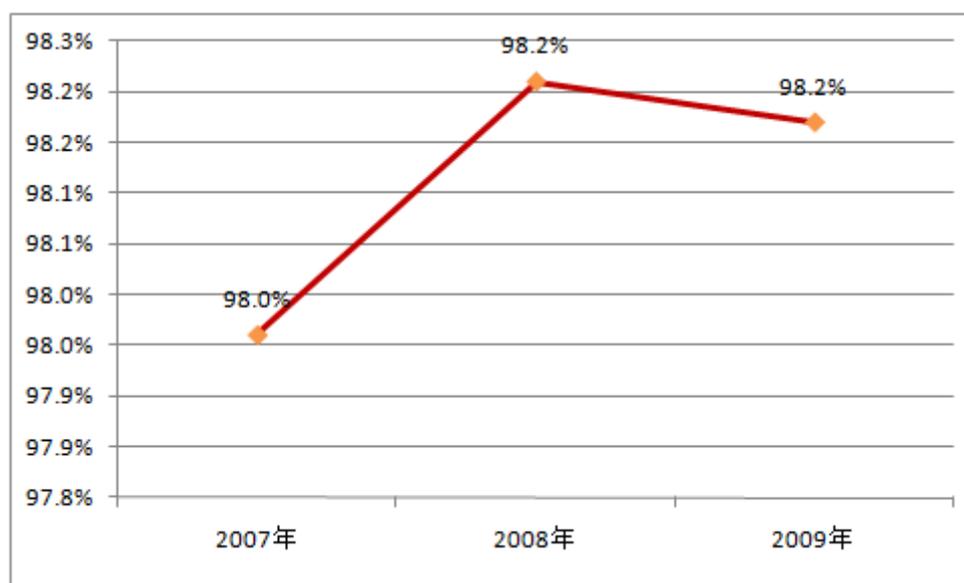
## （五）海外员工本地化

本行高度重视对海外员工的培养使用，将海外员工特别是本地外籍雇员的培养开发工作纳入全行统一规划，建立了海内外一体化的人力资源管理体制和激励约束的机制，拓宽当地员工职业发展通道，促进国际化人才的成长。

### 1. 海外员工概况

截至 2009 年底，中国银行海外及附属机构员工总数为 26,633 人（含设在境内的营业性分支机构的员工 9,108 人）。其中，本地员工 26,146 人，占 98.17%。

海外分支机构的本地员工占比



### 2. 海外员工成长

本行建立了全球一体化的职级体系，为海外本地员工提供平等发展机会。

2007-2009年，本行海外机构高层管理人员中本地员工平均占比为31.29%。2家海外行和1家境外附属公司由外籍人士担任总经理，伦敦分行以及中银香港、中银航空租赁等7家海外附属机构的外籍高管人员超过50%。2009年，本行进一步规范海外分支机构的部门设置、职位设置和绩效管理，修订了海外附属机构薪酬激励优化方案，加强对海外当地员工的培养和使用。

### 3. 多元文化交流

本行尊重海外机构驻地文化，积极促进中外员工之间的文化交流。2009年，海外各分支机构组织开展多种形式的活动，促进中外员工间的沟通和交流，提升了企业的凝聚力。

## （六）员工关爱

本行努力为员工提供良好的工作环境，关爱员工的安全健康，关心女性员工，帮助困难员工，提升员工队伍的满意度和稳定性。

### 1. 关爱员工健康

本行重视工作场所的安全管理，努力为员工提供安全、舒适的工作环境，制订紧急情况下的人员疏散预案，定期进行演练。定期组织员工参加健康体检，组织健康知识宣传讲座。采取积极有效的措施应对甲型H1N1流感，保证了职工的身体健康。

### 2. 关心女性员工

本行组织了讲座、培训等多种专门针对女性员工的关爱活动。

### 3. 帮扶困难员工

本行积极为遇到困难的员工提供帮助，在医疗、生活等方面为他们排忧解难。2009年，帮扶困难员工4,448人次，为困难员工发放“送温暖”款物合计共1,066万元。

### 4. 员工满意度

本行坚持定期进行员工满意度调查，及时与员工进行沟通，了解员工的需求，采取有效措施提升员工满意度，保持员工队伍的稳定。

## （七）企业文化

本行高度重视企业文化建设，通过组织各种员工活动，促进“追求卓越”的核心价值观在全行落地生根，将“诚信、绩效、责任、创新、和谐”的理念转化为各级管理者和全体员工的共同价值标准和行为规范。

## 五、对社会的责任

本行深入贯彻落实科学发展观，加强对外合作伙伴关系，认真落实责任采购，积极参与公益实践，自觉履行全球公民责任，努力实现企业与社会和谐共生。

### （一）对外合作

本行坚持“互利、合作、共赢”的原则，与政府、同业、企业、媒体等利益相关方开展了广泛而深入的合作。2009年，与中央政府部门及地方政府、重点客户签署战略合作协议或备忘录共计121份。

#### 1. 政府合作

2009年，本行积极推进与政府有关部门在教育、环保、科技创新、文化事业等领域的合作，为推动我国科教文卫事业发展提供有力的金融支持。

2009年中国银行与中央部委的合作情况

中央部委	合作协议情况
教育部	《配合中央部门所属高校国家助学贷款工作的全面合作协议》
科学技术部	《关于科技部与中国银行加强合作促进高新技术产业发展的通知》
工业和信息化部	《中小企业金融服务合作备忘录》
铁道部	《战略合作协议》
交通运输部	《金融合作备忘录》
环境保护部	《关于支持环保产业发展的合作备忘录》
商务部	《为重点进出口企业提供金融服务支持的通知》

文化部	《支持文化产业发展战略合作协议》
海关总署	《关于加工贸易银行保证金台账电子化管理的合作协议》
国家体育总局	《战略合作协议》
新闻出版总署	《支持新闻出版业发展战略合作备忘录》

2009年，本行积极加强与各省、市、自治区政府的合作，通过业务调研、高层会谈、签署战略合作备忘录等多种方式与途径，结合各地区的经济社会发展特点及整体建设规划，重点支持地方城乡基础设施及重点项目建设，促进地方经济持续健康快速发展。

#### 2009年中国银行与地方政府的合作情况

地方政府	合作情况
辽宁省	重点支持“五点一线”开发战略，以及沈阳经济区、县域经济建设
山东省	以“一体两翼”规划为核心支持区域经济建设
吉林省	助力长吉图开发开放先导区建设
大连市	支持率先实现老工业基地全面振兴、城乡一体化发展、加快东北亚重要国际城市建设
河南省	支持中原城市群核心区建设和产业集聚区发展
四川省	重点支持灾后重建，及扩大内需的重点项目
湖北省	推动中部崛起、武汉“1+8”城市圈等重点项目
宁夏区	推进宁东大型煤炭基地、煤化工产业基地、“西电东送”火电基地建设
河北省	促进重点产业升级，支持推进河北城镇面貌“三年大变样”等
湖南省	支持长株潭“两型社会”建设、“产业振兴”规划项目及“一化三基”特色产业聚集发展、重大基础设施建设
新疆区	助力能源矿产开发、基础设施建设、城市建设
陕西省	支持关中产业带、陕北能源化工基地、新型产业基地建设
黑龙江省	重点支持“建设社会主义新农村”、“加快发展第三产业”、“促进区域协调发展”、“建设资源节约型和社会友好型社会”、“进一步

	扩大对外开放”
江苏省	重点支持江苏沿海地区发展战略，以及“两个率先”（率先全面建设小康社会，率先基本实现现代化）
福建省	支持海西战略实施，促进海西区发展及对台经济文化交流
上海市	支持上海两个中心建设，促进金融业务合作
安徽省	重点支持皖江城市承接产业转移示范区等重点项目

## 2. 同业合作

2009年，本行积极推进与国内外金融同业机构的业务合作，先后与中国进出口银行、国家开发银行、浙商银行以及泛美开发银行等金融机构在产品创新、银团贷款等领域开展合作，与东京三菱银行签署了全球首个银行间TSU业务合作协议，与花旗银行签署了《人民币预结汇业务合作备忘录》等。

## 3. 银企合作

本行通过加强银企合作，努力为企业提供全面的融资授信和专业高效的金融服务。2009年，面对国际金融危机，中国银行进一步深化与企业的合作关系，与多家企业签订全面战略合作协议，为企业更好更快发展提供有力支持。

2009年中国银行与企业的合作情况

合作企业名称	合作协议情况
中国交通建设股份有限公司	签署总额750亿元的《战略合作协议》
中国航天工业集团公司	签署总额600亿元的《战略合作框架协议》
深圳能源集团	签署《战略合作协议》，提供300亿元融资或授信
中国东方航空股份有限公司	签署总额200亿元的《银企全面合作协议》

上海城市建设投资开发总公司	签署总额 500 亿元的《全面战略合作协议》
中国船舶工业集团公司	签署总额 800 亿元的《战略合作框架协议》
首都机场集团公司	签署总额 500 亿元的《全面战略合作协议》
华润总公司	提供总额 700 亿元的授信
中国海运（集团）总公司	签署总额 800 亿元的《银企战略合作协议》
中国航天科技集团公司	签署总额 300 亿元的《战略合作框架协议》
中国航天科工集团公司	签署总额 300 亿元的《战略合作框架协议》
比亚迪股份有限公司	签署总额 150 亿元的《银企战略合作协议》
北京汽车工业控股有限责任公司	签署总额 200 亿元的《全面战略合作协议》

#### 4. 媒体合作

本行积极寻求与新闻媒体的全面合作，促进新闻文化产业的发展，加强与公众的沟通交流，实现多方共赢。

##### 2009 年中国银行与新闻媒体的合作情况

合作媒体	合作协议情况
新华社	签署《全面战略合作协议》
中国日报社	签署《全面战略合作协议》
经济日报社（集团）	签署《全面战略合作协议》

此外，本行还积极加强与国内外高校和研究机构的合作，建立了博士后工作站，与中国社会科学院、人民大学、复旦大学等教育机构联合招收博士后研究人员，围绕金融领域重大课题开展深入的研究。

#### （二）责任采购

本行重视与供应商的平等合作，按照“统一标准、分级管理”的

原则，对采购管理制度、交易规则、采购方式和采购程序进行规范管理，明确了与供应商公平、公正、公开的合作方式，实现互利共赢。2009年，本行实施集中采购项目400个。

### 1. 建设采购系统

2009年，本行加强集中采购团队建设，实现组织到位、人员到位、制度到位，轮训所有专职人员，建立了全行集中采购协作工作机制。稳步推进集中采购管理信息平台建设，规范采购产品目录，推行电子竞价采购，增强了采购的透明度、竞争性。

### 2. 加强供应商管理

本行实行供应商分类管理，注重培养长期合作伙伴。2009年，先后出台了《项目选型入围管理办法》、《供应商管理办法》等制度。与入围供应商建立了定期沟通机制，建立供应商履约情况后评价制度，对不合格供应商实施“黑名单”管理。

## （三）社会公益

本行始终坚持服务社会、奉献社会、回报社会，积极从事社会公益，与公众和社区分享企业发展成果。2009年本行对外捐赠总额5,782万元。

## 1. 抗击自然灾害

2009年，本行全力支持汶川地震灾区灾后重建工作。截至2009年底，中行灾后住房重建信贷投放总额为73.53亿元。与中国东方电气集团、攀枝花钢铁集团等灾区企业签署灾后重建金融合作协议，授信金额达800亿元。向四川省提供灾后投资银行服务，支持四川地区中小企业融资需求，介入灾后公共基础设施项目，支持产业转移和招商引资等优质项目，做好灾后重建资金和行政事业存款的归集服务。开办“爱心存款”业务，募集善款1,000万元，为四川地震灾区青川县金子山乡修建可抵抗八级地震的现代化爱心小学，让地震失学的孩子重返校园。

面对突发自然灾害，本行坚持在第一时间做出反应，积极伸出援助之手。本行仅用三天时间就完成了向我国最大的医用耗材企业——河南飘安集团授信5,000万元的准备工作，有力支持了甲型H1N1型流感防控。本行通过海峡两岸关系协会向台湾“莫拉克”台风灾区捐款人民币500万元，向台湾同胞奉献爱心。积极向菲律宾台风、印尼地震等灾区捐款，帮助灾民度过难关。

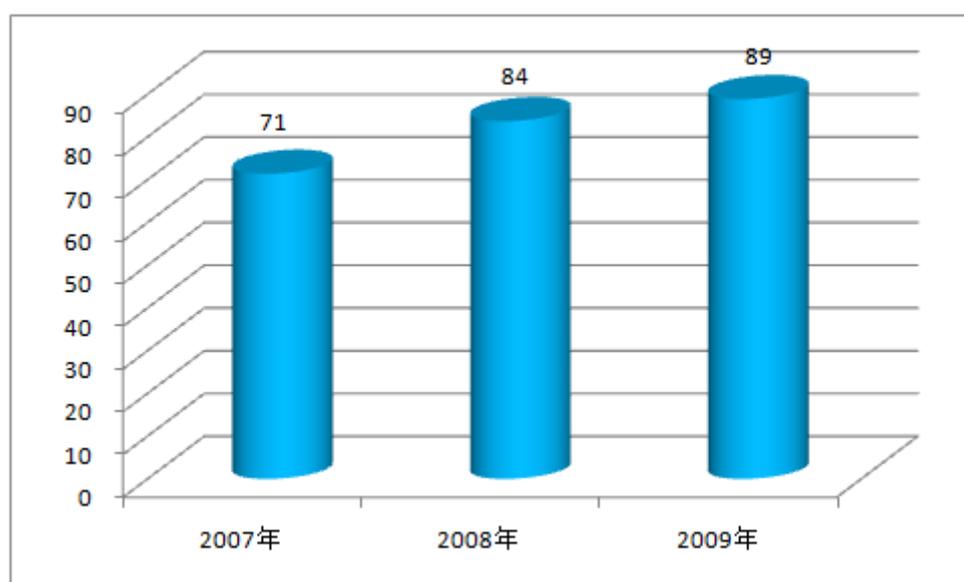
## 2. 致力扶贫帮困

本行积极开展扶贫帮困工作。自2002年以来，坚持在陕西省咸阳市北部的永寿、长武、旬邑、淳化4个贫困县开展定点扶贫。截至2009年底，共无偿投入援助资金2,347.68万元，援建学校21所，新建人畜引水工程19处，实施移民搬迁工程28个。仅2009年一年，

本行建设实施的“移民搬迁、安全饮水、修筑道路、村级组织建设”等扶贫项目，解决了6,619名贫困群众的实际生活困难。本行捐资为西藏贫困牧区修建机动车修理部，切实解决牧区藏民农牧机车维修问题，为藏民增产增收创造了有利条件。上述扶贫项目资金均采用封闭式操作，项目成功率达到100%。

本行是中央部属院校国家助学贷款的唯一经办银行，并将其作为履行企业社会责任的重点工作，积极建立国家助学贷款业务三级工作体系，力争“绝不让一个学生因家庭经济困难而辍学”。截至2009年底，本行累计发放助学贷款131.06亿元，累计资助了100万名贫困学生完成学业。本行与各大高校开展以“我給你一份信用，你給我一份承諾”為主題的宣傳教育，把信用教育貫穿到教育助學貸款發放的全過程，在受助學生中樹立誠實守信、勇於負責的價值觀。

國家助學貸款餘額（單位：億元）



### 3. 普及科技文化

本行积极支持科学、艺术、文化的传播与普及。2009年，继续与国家大剧院开展战略合作，在北京50家网点开办代售票业务，支持举办“让艺术走近每一个人”活动，推动艺术向公众的普及。与中科院共同组织“陈嘉庚科学奖报告会”。支持由联合国开发计划署和著名音乐人朱哲琴发起的“世界看见——中国少数民族文化保护与发展亲善行动”，推动中国优秀少数民族文化走向世界。赞助《财经》杂志优秀记者奖学金项目，为中国优秀财经记者和编辑提供学习交流平台。

### 4. 倡导全民健身

作为北京奥运会和残奥会的唯一银行合作伙伴，本行大力弘扬奥运精神，积极倡导“健康是第一财富”的理念，2009年，与国家体育总局合作，开展首个全民健身日宣传推广活动，参与策划实施了“全民健身日”标志、主题口号征集评选活动，独家发行“中银全民健身运动卡”，向全民健身活动捐款500万元，赞助“全民健身嘉年华”大型公益活动，以创新理念和公益精神推进体育运动与全民健身活动相结合，激发广大公众参与体育健身的热情，推动体育健身社会化、全民化、长期化。

## 5. 普及金融知识

本行历来重视金融知识的宣传普及。2009年，开展了多层次、多场次、多形式的金融公益教育活动，通过组织金融业务讲座、参加展览、社区宣传等形式普及金融知识，提高公众金融意识。

## 6. 志愿者在行动

本行鼓励并支持员工广泛参与各种志愿者活动，增进与当地社区的联系，积极传递爱心，增加社会福祉。2009年，全辖志愿者人数达5,981人，参加志愿活动27,338人次，参与志愿活动小时总数85,294小时。

### （四）全球公民

本行在全球运营中秉承可持续发展理念，坚持将履行全球公民责任作为企业应尽的义务，努力实现企业与所在地区的共同发展。

#### 1. 支持社区发展

本行在全球经营中严格遵守东道国的法律法规，不断提高当地雇员比例，并通过本地化采购、社区投资等方式，为当地经济社会发展繁荣做出贡献。

纽约分行连续多年坚持与当地医疗机构联合举办“华埠健康日”活动，提出“健康就是财富”的口号，为当地社区居民和新移民提供健康咨询服务。

卢森堡分行支持中国驻卢森堡大使馆参与一年一度的卢森堡红十字会议义卖活动，并将义卖所得全部捐赠给卢森堡当地红十字会。

澳门分行创立了中国银行澳门慈善基金会，将获准发行的第29届奥林匹克运动会贰拾元纪念钞票的盈余全部用作慈善事业。

## 2. 促进文化交流

本行在全球经营中致力于成为中外文化交流的倡导者与实践者，支持各种文化交流活动，促进不同文化共同发展。

伦敦分行与宋庆龄基金会联合组织“中英邮票集庆”活动。法兰克福分行赞助了法兰克福总领馆、德国侨团及中国京剧院联合举办的盛大金秋联欢晚会。首尔分行承办了韩国孔子学院组织的“中国银行杯”中文演讲比赛。加拿大中行赞助全加华人联合会主办的“多伦多华人春节文艺晚会”和中国文联艺术团在多伦多大学艺术剧场举办的专场演出，为华人社团和中加文化交流贡献一份力量。

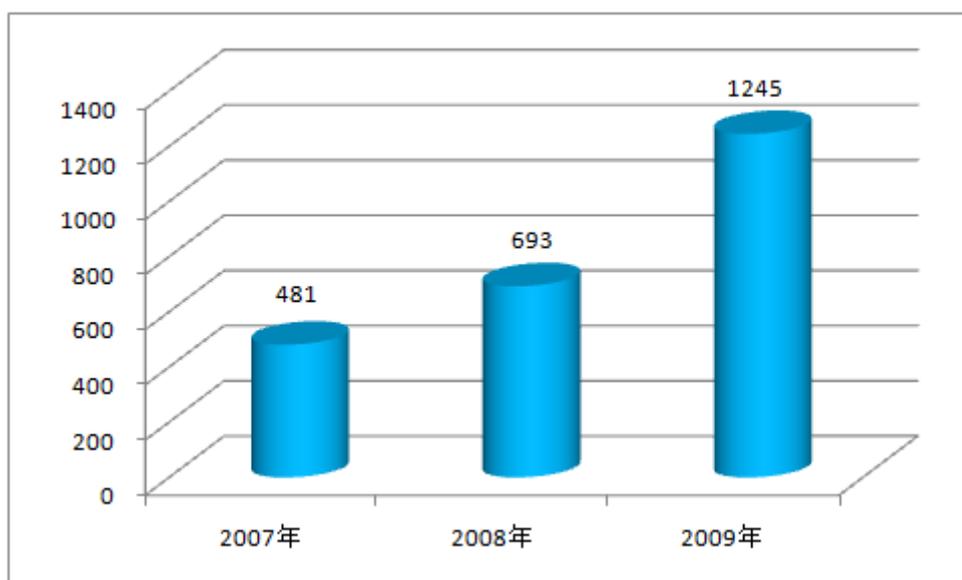
## 六、对环境的责任

加强环境保护，减少温室气体排放，关系人类福祉和长远发展。本行大力开展“绿色信贷”，创新绿色产品，建设绿色银行，减少自身运营对环境的影响，努力推进资源节约型、环境友好型社会建设。

### （一）支持低碳经济

本行认真贯彻落实国家有关节能减排和环境保护的政策法规，积极开展绿色金融创新，将“绿色信贷”理念融入到信贷政策、信贷制度和信贷流程中，支持低碳经济发展。2009年，本行在信贷投放和业务操作中引入环境安全和节能环保要求，加大对环保、节能企业和项目的支持力度，全年新增“绿色信贷”贷款552.01亿元，增幅达79.66%。本行内蒙古分行积极落实国家清洁能源发展战略，核批风电授信总量超过49.90亿元，出具贷款承诺函金额累计95.40亿元，营销风电项目22个，促进了清洁能源的发展。浙江省分行为客户成功开立了全国首笔碳排放保函，支持我国低碳技术企业拓展海外市场，推进低碳金融创新。

绿色信贷发放额（单位：亿元）



本行在授信审批中提高对高耗能高污染行业的信贷准入标准，明确节能减排的具体要求，实行“环保”一票否决制。对“两高”行业贷款进行贷前、贷中、贷后调查，建立动态跟踪、监测和分析机制。对涉及高耗能高污染和落后产能贷款客户进行排查，实行“名单式管理”，把符合国家政策中落后产能标准的贷款客户一律列入主动退出客户名单，制订客户退出计划，对环保违规企业实行限贷停贷。

本行积极向商业伙伴传递环保理念，在授信合同中订立与耗能、污染风险有关的限制条款，包括借款人声明节能减排合规的条款，未履行承诺或耗能、污染风险显现时，同意加速回收贷款或中止贷款的条款以及同意提前行使抵质押权的条款等，督促贷款企业重视环境保护，积极开展节能减排工作。

本行大力开拓多元化绿色金融服务领域，建立多元化绿色金融服务体系，为环保企业提供海内外公开发行上市、债券发行等投资银行

服务以及投资管理、资产管理服务。为环保项目提供保险服务。为环保企业管理层和员工提供个人金融服务。

## （二）建设绿色银行

本行重视加强内部节能减排管理，不断完善办公环境管理政策和流程，明确节能减排目标，开展水、电、汽油消耗量定期统计工作。激励员工自觉开展节能减排工作。推行视频会议、电话会议等方式，减少公务旅行。制定办公用车、业务用车管理办法，努力降低油耗。大力推进无纸化办公。努力减少自身运营对环境的影响。米兰分行建立了办公环境管理体系，澳门分行推行“无烟工作间”计划，东京分行积极减少垃圾排放等均取得了良好成效。

本行积极倡导环保理念，鼓励股东利用电子渠道获得相关文件，减少纸张的使用。根据交易所最新修订的上市公司规则，在确保合规的前提下，及时修订向H股股东寄送定期报告的方式，大量缩减定期报告的印刷数量，在确保信息披露充分翔实的前提下，尽量缩减定期报告版面，节约用纸。

中国银行总部水、电、气的使用数量

年份	耗电量（千瓦时）	耗水量（立方米）	耗气量（立方米）
2007	27,087,960	166,459	187,569
2008	26,870,400	173,547	217,805
2009	27,731,160	176,293	196,397

中国银行总部人均水、电、气的使用数量

年份	人均耗电量(千瓦时)	人均耗水量(立方米)	人均耗气量(立方米)
2007	6578	40	46
2008	6067	39	49
2009	6130	39	43

### (三) 开展绿色公益

本行不仅努力减少自身运营对环境的影响，还积极参与绿色公益事业，以实际行动影响社会公众，营造良好的环保社会氛围，构建和谐生态家园。本行向湖北省西部生态健康基金会捐赠 500 万元，用于丹江口生态环境示范区建设。2009 年 4 月，海南省分行组织“乐活使者，环保先行”骑行活动，宣传保护环境、保护水资源。

## 七、展望

2010 年，挑战与机遇并存。本行将继续深入贯彻落实科学发展观，秉承“追求卓越”的核心价值观以及“诚信、绩效、责任、创新、和谐”的企业文化理念，将履行社会责任与发展战略和日常经营更加紧密地结合起来，切实提高可持续发展能力，全面推进银行与经济、社会、环境的持续协调发展。

2010 年，本行将紧紧抓住国家转变经济发展方式的机遇，加强统筹兼顾，正确处理结构调整、业务发展与风险防控的关系，实现调结构、扩规模与防风险的综合平衡。优化贷款投向，把握好信贷投放的速度、节奏和力度。加强和改进客户关系管理，加快转变服务模式，

提升客户服务的能力和水平。加大资源投入，加快人才培养，努力实现海外业务的跨越式发展。

2010年，本行将积极推进“绿色信贷”，促进低碳经济的发展。加大对低排放低污染项目、环保技改项目、环保设备、环保产品和环保技术研发的支持力度。充分利用多元化、海内外一体化的金融服务平台，为环保企业提供全球金融服务。

2010年，本行将继续加强主动风险管理，以提高整体性、集约性、针对性和有效性为目标，提升风险管理和内部控制能力。以实施新资本协议为契机，完善风险管理技术和流程，推进新协议实施各项准备工作。

2010年，本行将坚持“以人为本”的理念，拓宽员工成长渠道，为员工提供广阔的发展空间。加大对社会公益事业的支持力度，推进教育、文化和科技事业的发展，促进国民素质的全面提高，切实履行企业公民责任。

## 八、认证



### DNV 审验声明

---

#### 介绍

挪威船级社（以下简称DNV）应中国银行股份有限公司（以下简称中国银行）的委托执行对该公司《2009中国银行社会责任报告》（以下简称《报告》）的审验工作。该审验基于AA1000审验标准2008(以下简称“AA1000AS2008”)的要求进行。

中国银行负责报告中数据的收集、分析、汇总及信息披露。我们在执行此项工作时，按照双方商定的条款执行全部审验工作。中国银行的各利益相关方是本声明的预期使用者。本次审验过程是建立在假设中国银行提供给我们的数据和信息是完整和可信的。

#### 审验范围及限制

经与中国银行协商，此次审验的工作范围包括如下内容：

- 在报告中披露的社会、环境及经济数据；覆盖了中国银行从2009年1月至12月的企业社会责任绩效；
- 现场审验了报告的内容覆盖的中国银行总部；
- 未访谈外部利益相关方；
- 本次审验进行了AA1000AS2008的原则遵循审验(类型1)，审验深度为中度审验；
- 审验工作由DNV在2010年3月完成；
- DNV没有发现影响审验活动的重要因素。

## 审验方法

DNV 是提供可持续发展服务的全球性公司，在全世界 100 多个国家拥有合格的环境及社会方面的审验专家。我们的审验过程是按照《DNV 可持续发展报告验证规章》进行策划及执行的。

我们按照以下原则对该《报告》进行评估：

- 遵循 AA1000AS2008 中所规定的包容性、实质性及回应性的原则，以及特定的可持续发展绩效信息的可靠性原则；
- 按照《DNV 可持续发展报告验证规章》的要求，附加了中立性及完整性的原则；

作为审验工作的一部分，DNV 对除了《报告》中披露的内容进行核实以外，同时也对其基础数据管理体系、信息收集过程及控制情况进行了评估，例如：

- 检验和评审了中国银行提供给 DNV 的文件、数据和其它信息；
- 与约 40 名中国银行代表进行了访谈，包括高级经理及相关员工；
- 对报告中描述的公司社会责任政策的落实机制进行抽样评估；
- 对报告中披露的定性及定量数据的产生、收集和管理过程 进行抽样核实。

## 结论

我们使用“优秀”、“良好”及“待加强”做为对该《报告》遵循以下原则的符合程度。

AA1000AS2008 原则：

**包容性：**良好。中国银行建立了识别利益相关方期望的系统方法，以此改善中国银行的可持续发展绩效，并将利益相关方的期望和要求融入到日常的工作计划中。

**实质性：**良好。中国银行建立了有效的内部过程，用以辨识对中国银行和其利益相关方都重要的可持续发展问题，其结果已经被用于规划此报告的内容及选择相应的绩效数据。

**回应性：**优秀。中国银行对利益相关方期望的核心议题作出了积极的回应。

**附加原则：**

**完整性：**良好。在中国银行定义的报告范围及报告边界中，我们认为该报告没有遗漏足以影响利益相关方决定的信息或报告期内可持续发展的重大问题。

**中立性：**良好。我们认为，《报告》的整体基调基本保持中立和信息披露平衡。对报告中披露各种不同议题的重点与其实质性基本上是成正比的。

**可靠性**

报告中披露的特定数据和信息是可靠的。向DNV论证了中国银行的数据库支持系统。审验过程中没有发现系统性的错误。

**改进机会**

下列建议和改进机会摘取自 DNV 向中国银行管理层提交的审验报告中。但是，这并不影响我们对该报告的结论，以下建议事项是与中国银行现有的管理目标一致的。

- 在报告中更完整的按照 GRI G3 金融行业补充指标的要求披露相关的绩效指标；
- 继续完善有效的相关方沟通机制，动态的了解相关方关注的焦点，以更加透明及务实的精神加强与相关方的沟通；
- 运营中的环境绩效数据披露宜由总部向全行范围拓展。

DNV 的独立性声明：

除了本审验声明以外，DNV 没有参与准备该报告中的任何内容及数据。DNV 在审验过程中，通过访谈利益相关方，以保持完全中立。DNV 明确表示对任何个人或实体根据此报告审验声明作出任何决策不负有责任或义务。

**挪威船级社 (DNV)**

<p>签名:</p>  <p>审验组长: 张峻</p> <p>DNV 挪威船级社</p>	<p>签名:</p>  <p>批准: 王学柱</p> <p>DNV 挪威船级社中国区企业社会责任服务经理</p>
---	--

中国北京，2010 年 03 月 18 日

