

交通银行股份有限公司 2015 年度企业社会责任报告

目录

1 战略与概况	4
1.1 董事长致辞	4
1.2 行长报告	6
1.3 关键绩效	9
1.4 责任管理	12
2 经济责任	16
2.1 国际化综合化	16
2.2 支持实体经济	22
2.3 促进民生发展	27
3 环境责任	30
3.1 绿色信贷	30
3.2 绿色服务	33
3.3 绿色运营	35
4 社会责任	39
4.1 服务客户	39
4.2 关爱员工	45
4.3 热心公益	49
5 未来展望	54
5.1 未来展望	54
5.2 鉴证报告	55
5.3 GRI 索引	58
5.4 ESG 索引	63
报告参数	66

开篇

“交通银行必须以史为鉴、面向未来，完善公司治理体系、改革内部经营机制、加快经营模式创新，在深化改革中求得转型发展；同时聚焦支持服务实体经济，积极承担经济、政治、社会三大责任，谱写交行新的辉煌。”

——牛锡明 交通银行董事长

企业概况

交通银行股份有限公司(后称“本行”)是中国五大国有控股商业银行之一，总部位于上海。报告期末(2015年12月31日，后同)，在中国大陆设有省级分行30家、直属分行7家，在235个地级和地级以上城市设有3141个网点；在境外¹设有15家机构，包括香港、纽约、旧金山、东京、新加坡、首尔、法兰克福、澳门、胡志明市、悉尼、布里斯班和台北分行，交通银行(英国)有限公司、交通银行(卢森堡)有限公司及多伦多代表处，经营网点合计56个。报告期末，本行员工91468人。

本行是中国境内主要综合金融服务提供商之一，已经发展成为一家以商业银行为主体，兼有国际化、综合化经营的大型银行集团，业务范围涵盖商业银行、投资银行、证券、信托、金融租赁、基金管理、保险、离岸金融服务等诸多领域，旗下全资子公司包括交银国际、交银保险和交银金融租赁，控股子公司包括交银施罗德基金、交银国际信托、交银康联人寿和四川大邑、浙江安吉、新疆石河子、青岛崂山等4家交银村镇银行。此外，本行还是江苏常熟农村商业银行的第一大股东、西藏银行的并列第一大股东，并战略入股海南银行。本行已连续七年跻身《财富》世界500强，营业收入跃升至190位；在英国《银行家》全球1000家银行一级资本排名提升至17位，连续第二年跻身全球银行20强；三大国际评级机构信用评级全部达到A级区间。

本行是中国现存历史最悠久的商业银行，始建于1908年(清光绪三十四年)，是中国具有百年民族品牌的商业银行和早期四大银行之一，在近代中国金融史上占有重要地位，1987年，本行重新组建并正式对外营业，成为中国第一家全国性的国有股份制商业银行，总行设在上海。本行分别于2005年、2007年先后在香港、上海上市，是第一家在境外上市的国有控股大型商业银行。报告期末，中华人民共和国财政部、香港上海汇丰银行有限公司、社保基金理事会是本行前三

¹ 包括香港、澳门、台湾地区。

大股东。

【组图】

上海总部、北京管理部、香港分行、纽约分行、旧金山分行、东京分行、新加坡分行、首尔分行、法兰克福分行、澳门分行、胡志明市分行、悉尼分行、布里斯班分行、台北分行、交通银行（英国）有限公司、交通银行（卢森堡）有限公司、多伦多代表处。

1 战略与概况

【名人名言】博学之，审问之，慎思之，明辨之，笃行之。

——西汉《礼记·中庸》

1.1 董事长致辞

2015 年，是银行业变革创新、砥砺前行的一年，也是交行深化改革、转型发展取得瞩目成就的一年。承载着百年交行的责任重托，全行上下团结奋斗，认真贯彻落实国家宏观政策，以支持实体经济为核心，持续推进“两化一行”发展战略，积极履行企业社会责任，在经济发展新常态中努力实现经济效益、环境效益、社会效益的协调统一。

致力改革创新，引领行业潮流。2015 年，我行深化改革方案获国务院批准同意，成为国有银行业混合所有制改革的先行者。我们乘势而上，抓住探索中国特色大型商业银行治理机制、推进经营模式转型与创新、深化商业银行内部金融机制改革三大重点，全面启动深化改革二十个项目，在推进事业部制、用人薪酬考核机制、资源配置机制等方面取得明显成效，为国有大型商业银行深化改革提供了宝贵的经验。信息化发展取得瞩目成就，历时五年的“531”工程成功“登月”，为全集团转型发展提供了系统支撑，完成了全行客户信息、业务流程、对外渠道、系统功能和数据模型的深度整合，成为我行继数据大集中之后，信息化建设进程中的又一里程碑。

支持实体经济，推进普惠金融。2015 年，我们主动对接国家重大战略部署，服务实体经济重点领域，不断优化信贷结构，积极支持国家和地方重大民生工程项目建设；单设小企业金融部，明确小微业务发展目标及发展策略，全力支持大众创业、万众创新；积极服务中西部地区发展，倾斜资源持续加大“三农”金融支持力度，大力支持科教文卫、保障房建设、个人消费等金融领域，持续推动民生改善，促进经济社会协调发展。

建设生态文明，打造美丽中国。2015 年，我们将绿色环保理念贯彻到经营管理的每个环节，围绕国家绿色发展战略，持续推进绿色信贷工作，加大对循环经济、资源节约等节能环保领域的信贷支持力度；大力推广电子银行，电子银行业务分流率显著增高，达 88.13%，产生的环保效应相当于减排二氧化碳近 8502.05 吨；驰而不息推进绿色运营、绿色采购，积极投身环保公益事业，开展“天蓝积分”公益活动，建设“交通银行青年林”，践行绿色理念、改善生态环境。

推进精准扶贫，回馈社会大众。2015 年，我们大力推进扶贫工作，帮助弱势群体改善生产生活条件，连续十三年定点帮扶甘肃省天祝县，累计投入帮扶资金 3200 余万元，实施各类帮扶项目 30 余项，受益群众达 12.8 万人，赢得了天祝各族群众的广泛赞誉；积极支持残疾人特教事业，启动于 2007 年的“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”累计捐款 1 亿元，为残疾人教育事业作出了令人瞩目的贡献；在突发的自然灾害中挺身而出，帮助受灾民众度过难关；我行志愿者广泛投入爱心助学、社区公益等活动中，充分展现了交行良好的企业公民形象。

梦在前方，路在脚下。展望 2016，我们将继续发挥百年金融企业的优势，发扬“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神，推进交行深化改革、转型发展、从严治党，不断加强社会责任管理，加强与利益相关方沟通交流，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”作出新的更大贡献。

【图片】交通银行董事长 牛锡明、电子签名

2016 年 3 月 29 日

1.2 行长报告

2015 年，在党中央、国务院的正确领导下，我们以深化改革为动力，以转型发展为主题，紧紧围绕“抓存款、稳利润、控风险”主线，坚持“改革增活力、缓速不降势”的经营管理思路，团结一心、克难攻坚，取得了规模明显增长，利润稳健增长，资产质量基本稳定，案件防控卓有成效的良好经营业绩。

稳健经营创价值。我们持续推进责任管理，将企业社会责任战略与企业经营管理实践紧密融合；持续强化市值管理，推进优先股发行，成功实施增持 H 股行动，成为首家核心管理人员同时持有 A+H 股的上市公司。大力推进深化改革，持续提升经营管理水平，强化全面风险管理，稳步提升可持续发展能力。在《财富》“全球企业 500 强”中排名跃升至 190 位，在《银行家》“全球 1000 家大银行”中一级资本排名上升至 17 位，连续第二年跻身全球银行 20 强。

全球战略塑品牌。我们大力推进“两化一行”战略，努力拓展全球布局，持续提高跨境、跨业、跨市场金融服务能力，控股收购 BBM 银行，扎实推进首尔人民币业务清算行建设，积极支持国家“一带一路”战略，推进配套金融服务工作。综合化经营取得较快发展，控股子公司主动融入集团战略，财富管理体系不断完善，业务规模快速成长，全面推广实施远程银行业务，财富管理银行品牌得到了持续提升。

美好服务重体验。我们从战略高度重视客户满意度，向客户提供便捷、高品质、具有亲和力的产品和服务。我们开展“走进交行，感受温馨”大型服务明星评选活动；设立消费者权益保护部一级部，将消费者权益保护工作纳入绩效考评体系；2015 年中国零售银行客户满意度继续排名第一，20 家网点当选“百佳”，当选网点数量蝉联行业首位；创建行内首个客户体验实验室，不断为客户创造美好体验。

责任先行爱满园。我们积极贯彻落实国家宏观政策，优化信贷结构，不断提升金融支持实体经济成效，优先支持节能环保、资源循环利用、垃圾处理、可再生能源等领域，支持节能减排授信余额 2047.95 亿元，为建设美丽中国添砖加瓦；持续完善员工关爱制度，首次将“幸福交行”建设纳入各级党委战略评价体系，继续做好员工互助会和“送温暖”工程，开展丰富多彩的文体艺术活动，营造交行“家”文化；热心公益事业，累计捐赠 2448.13 万元，支持扶贫帮困、特教事业、抗灾救灾、环保公益等领域，为建设一个人人享有美好人生的美丽家园作出贡献。

2016 年是“十三五”规划的开局之年。我们将秉承“以和谐诚信为基石、不断追求自身的超越、与社会共同发展”的责任宣言，围绕“深化改革、转型发展、从严治党”三大任务，鼓足勇气、坚定信心，将“十三五”的蓝图绘到底，

在实现自身转型发展新突破的同时，切实履行百年金融企业的社会责任，不辜负广大利益相关方的期待和信赖，为建设经济、社会、环境可持续发展的“美丽中国”贡献力量。

【图片】交通银行行长 彭纯、电子签名

2016 年 3 月 29 日

企业文化

诚信正直是实现企业可持续发展的基石。

【图片】交通银行监事长 宋曙光、电子签名

2016年3月29日

责任宣言

以和谐诚信为基石 不断追求自身的超越 与社会共同发展

责任愿景

作为“公众持股银行”积极履行现代企业公民责任，实现广大股东、客户、员工等所有利益相关方利益的最大化，在履行社会责任方面达到国际一流水准。

企业使命

创造共同价值

企业愿景

建设中国最佳财富管理银行

企业精神

拼搏进取 责任立业 创新超越

经营理念

一个交行 一个客户

发展战略

走国际化、综合化道路，建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团

广告语

百年交行——您的财富管理银行

1.3 关键绩效

经济绩效	2013 年	2014 年	2015 年
资产总额（亿元）	59609.37	62682.99	71553.62
贷款总额（亿元）	32663.68	34317.35	37220.06
集团净利润（亿元）	622.95	658.50	665.28
纳税总额（亿元）	298.83	322.29	337.71
股利分配（亿元）	193.08	200.51	200.51
每股股利（元）	0.26	0.27	0.27
平均资产回报率（%）	1.11	1.08	1.00
平均股东权益报酬率（%）	15.58	14.79	13.43
减值贷款率（%）	1.05	1.25	1.51
拨备覆盖率（%）	213.65	178.88	155.57
资本充足率（%）	12.08	14.04	13.49
一级资本充足率（%）	9.76	11.30	11.46
核心一级资本充足率（%）	9.76	11.30	11.14
境外银行机构资产总额（亿元）	5198.76	6175.52	7012.31
境外银行机构利润（亿元）	28.00	36.22	40.93
控股子公司资产总额（亿元）	1074.18	1348.92	1725.78
控股子公司利润（亿元）	18.70	20.13	28.15
中西部地区贷款余额（亿元）	8440.64	9211.45	10031.51
中小微企业贷款余额（亿元）	12551.60	12591.51	12302.28
涉农贷款余额（亿元）	5407.85	5602.07	5992.7
保障性住房贷款余额（亿元）	332.60	352.25	353.27
科教文卫行业贷款余额（亿元）	461.14	598.33	717.31
个人贷款余额（亿元）	7513.10	8683.57	9933.19
环境绩效	2013 年	2014 年	2015 年
绿色类客户数占比	99.56%	99.58%	99.64%
绿色类授信余额占比	99.80%	99.78%	99.79%
“两高一剩”行业贷款占比	2.52%	2.15%	1.83%
支持节能减排授信余额（亿元）	1658.36	1524.31	2047.95
电子银行业务分流率	78.33%	83.13%	88.13%
总部用水量（万吨）	50.6	31.4	30.50

总部用电量（万度）	8270	8545.63	8558.05
总部用气量（万立方米）	165	140.62	132.24
总部用纸量（吨）	35.8	41.84	35.78
总部碳排放(吨 CO ₂ e)	68768.4	70408.32	70294.42
全行视频会议（次）	3919	4240	6072
数据中心 PUE 值	1.67	1.8	1.76
社会绩效	2013 年	2014 年	2015 年
每股社会贡献值（元）	3.28	3.73	3.86
客户满意得分	787	808	837
实施产品创新计划项数	101	105	107
银联跨行交易系统成功率	99.997%	99.982%	99.985%
境内网点数	2690	2785	3141
入选“百佳”网点数	20	—	20
境内外行员工总数（人）	99919	93658	91468
女性中高层管理人员（人）	2360	2419	2474
少数民族员工（人）	3205	3240	3658
公益捐赠支出（万元）	3082.77	3169.53	2448.13

注：

1. “控股子公司”指本行 6 家非银子公司，包括交银国际、交银保险、交银金融租赁、交银施罗德基金、交银国际信托和交银康联人寿。“控股子公司利润”数据系“归属母行利润”口径。

2. 境外银行机构是指香港、澳门、台北、新加坡、胡志明市、东京、首尔、悉尼、纽约、旧金山、法兰克福、布里斯班、卢森堡、交通银行（英国）有限公司和多伦多代表处 15 家。

3. 中西部地区指山西省、安徽省、江西省、河南省、湖南省、湖北省、广西区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、青海省、宁夏区、新疆区和内蒙古区等 17 个省、自治区、直辖市。

4. 中小微企业贷款余额是依据报送人行口径小微企业数据加中型企业数据的贷款余额合计。

5. 涉农贷款余额是依据报送人行口径，涵盖城市企业各类组织涉农贷款、农户贷款、农村企业各类组织贷款和非农户个人农林牧渔业的贷款余额合计。

6. “保障性住房贷款余额”根据《中国银监会办公厅关于报送保障性安居工程贷款情况统计表的通知》相关要求汇总统计。

7. 科教文卫行业贷款余额是根据国民经济行业门类（2011）“科学研究和技术服务业”、“教育”、“卫生和社会工作”、“文化、体育和娱乐业”门类统计口径计算得出。

8. 绿色类客户数占比和绿色类授信余额占比是绿色一类至四类客户数及其授信余额占全行

授信客户总数及其授信余额的比重。

9. “两高一剩”行业贷款占比是钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、风电设备、电解铝和船舶等八个行业的贷款余额总和占境内行全部贷款的比重。

10. 支持节能减排授信余额是本行以低碳经济、环境保护、资源综合利用等为显著特征的绿色一类客户授信余额。

11. 总部为本行在上海的五个办公场所，分别为陆家嘴（交银大厦）、张江（不含三期）、虹桥锦明大厦、高科和漕河泾，总部碳排放是指直接排放和能源间接碳排放量的合计。

12. “客户满意得分”系来源于专业机构 J·D POWER 亚太公司开展的“中国零售银行客户满意度调查”。

13. 实施产品创新计划项数是依据《交通银行 2014-2016 年产品创新规划纲要》和《交通银行 2015 年产品创新计划》等相关规定，上报创新推进委员会并实施的产品创新项数。

14. 银联跨行交易系统成功率是指交行卡在其他行通过银联交易系统的成功率。

15. 中国银行业“百佳”示范网点评选为每两年一次。

16. 境内外行员工总数是全行范围内签有劳动合同的所有员工总人数；女性中高层管理人员是境内机构处级及以上女性人数；少数民族员工是境内机构除汉族外的员工数。

17. 捐赠是指根据《交通银行对外捐赠管理办法》等有关规定，以交通银行名义向公益和社会发展事业的捐赠，包括救灾、助残、扶贫等公益捐赠项目。

1.4 责任管理

1.4.1 责任治理

本行是国内首家在董事会专设“社会责任委员会”的上市公司。报告期内，本行董事会调整了委员会成员组成，委任于亚利女士为委员，4名委员中既有担任行内经营管理职务的执行董事，又有外部的非执行董事，具有很好的代表性。

【组图】本行董事会社会责任委员会成员

- 1、彭 纯先生 本行副董事长、执行董事、行长，社会责任委员会主任委员
- 2、于亚利女士 本行执行董事、副行长，社会责任委员会委员
- 3、胡华庭先生 本行非执行董事，社会责任委员会委员
- 4、刘长顺先生 本行非执行董事，社会责任委员会委员

报告期内，本行董事会社会责任委员会围绕推动履行社会责任、促进社会责任内部推广和外部交流、贯彻落实绿色信贷政策、积极进行对外捐赠、促进员工关爱、保护消费者合法权益以及提升委员会自身能力建设等方面开展工作，取得良好成效。委员会部分委员围绕履行社会责任、加强服务提升、践行绿色信贷等主题到分行调研，并提出意见建议。

报告期内，本行根据《企业社会责任政策》确立的工作方法和职能分工，全方位实践企业社会责任，围绕“2015年企业社会责任工作重点举措”确立的“加强责任管理、服务实体经济、推行绿色金融、共建和谐共赢”等四大重点责任领域，开展扎实工作，详细情况请参阅本报告。

【制图】报告期内，本行每股社会贡献值达 3.86 元，同比增长 3.49%。

注：“每股社会贡献值”根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《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》的相关要求，并考虑到银行业的行业特征，计算方式如下：

每股社会贡献值=每股收益+（纳税总额+职工费用+利息支出+公益投入总额）/期末总股本

报告期内，本行持续从理念、组织、规划和培训等多方面强化社会责任管理，通过召开总行企业社会责任核心团队多次会议，研讨国际国内最新通行标准和监管要求，明确增加披露总部碳排放、供应商数量及管理办法等指标，并把任务分解到各职能部门，做到事前规划，有效推进。同时，本行持续加大企业社会责任

培训力度，共开展企业社会责任核心团队成员培训 2 次、全行性视频培训 1 次，参训人员达 200 余人次，为普及社会责任理念，深化责任管理打下良好基础。

报告期内，本行结合全行改革发展实际，适时修订了本行企业文化理念体系，确定企业使命是创造共同价值；企业愿景是建设中国最佳财富管理银行；企业精神是拼搏进取、责任立业、创新超越；经营理念是一个交行、一个客户；发展战略仍然是走国际化、综合化道路，建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团，明确了全行发展方向和经营管理核心思想，并开展了“百年交行”企业文化故事作品征集、企业文化理念屏保作品征集、企业文化问答测试等活动，全方位推动本行企业文化理念在全行的落地生根，凝聚起深化改革、转型发展的强大力量。

【荣誉】

报告期内，在中银协开展的社会责任评比中，本行荣获“年度最具社会责任金融机构奖”、“年度社会责任最佳绿色金融奖”，“交通银行帮扶甘肃天祝藏族自治县项目”获“年度公益慈善优秀项目奖”，本行上海东方路支行获“年度最佳社会责任特殊贡献网点奖”，新疆区分行二道桥支行行长冯俊获“年度最佳社会责任管理者奖”。此外，本行还在团中央、中央金融团工委、北京融智研究所等主办的多项社会评比中，获得“希望工程杰出贡献奖”、“最具社会责任金融机构奖”、“最佳社会沟通创新奖”等多个奖项。

本行高度重视与各利益相关方的责任沟通，报告期内继续根据已识别出的八大利益相关方（客户、股东、政府机构、员工、环境、社区、合作伙伴、社会组织）的期望与诉求，选择履行企业社会责任的关键议题并设定相应目标。企业社会责任工作受到利益相关方、媒体、专业机构等的一致好评。

注：有关利益相关方的定义和诉求，以及本行的沟通方式和回应方式等，请参见上年度本报告。

2015 年 3 月 26 日，本行发布《2014 年企业社会责任报告》

【图片】《2014 年企业社会责任报告》封面。

1.4.2 公司治理

本行坚持积极探索完善公司治理架构，认真贯彻境内外监管法规，不断丰富公司治理制度体系，已逐步形成股东大会、董事会、监事会、高级管理层（“三

会一层”)权责清晰明确、运作规范高效的现代公司治理机制,公司治理的有效性持续提升。

报告期内,股东大会调整了第七届董事会成员,选举维栋先生为执行董事,选举黄碧娟²女士为非执行董事,董事会由17名董事组成,独立董事占比超过三分之一;监事会由13名监事组成,其中女性2名;高级管理层由10名成员组成,认真执行董事会决议,自觉接受监事会监督,取得了出色的经营业绩。

报告期内,本行继续对投资者现金分红,金额200.51亿元,让投资者分享经营发展成果。

【专题】本行全面部署深化改革重点工作。

2015年6月,国务院正式批复将交通银行作为国有控股大型商业银行深化改革试点单位,同意交行探索研究实施优化股权、完善机制、内部改革等12项改革,为国有大型商业银行深化改革探索经验。报告期内,本行党委成立以党委书记、董事长牛锡明为组长,党委副书记、行长彭纯和党委副书记、监事长宋曙光为副组长的深化改革领导小组,全面负责和组织推动深化改革工作。先后四次召开深化改革领导小组会议,专题研究部署深化改革工作,将12项改革措施具体化为20个改革项目,强化任务分解和责任落实,明确责任部门和办结时限,确保改革任务有效落地。截至报告期末,贯彻落实深化改革的20个项目均已全面启动,其中“建立发展责任制”、“落实风险管理责任追究机制”、“深化事业部制改革”等项目已初步完成,其余项目正平稳推进、初见成效。

报告期内,本行单设互联网金融业务中心,作为事业部制直营机构;加快事业部国际化发展,成立资产托管、金融市场、资产管理香港分中心,形成北管部、托管、离岸、私银、太平洋卡、互联网、金融市场、资管、贵金属、票据等十大总行事业部、准事业部制直营机构。此外,本行全面推进分行大客户准事业部制改革,根据提升重点客户授信发起层级的有关要求,优化大客户部设立标准,增强分行本部直接经营能力。

本行强化资本管理职能保障稳健发展,推进优先股发行工作。报告期内,董事会批准了在境内外非公开发行总规模不超过6亿股,募集资金不超过600亿元人民币的优先股。其中,境外市场发行不超过等值人民币150亿元优先股已顺利完成,进一步优化了资本结构、夯实了资本管理基础。

报告期内,本行持续强化市值管理工作,部署推动本公司高级管理人员及D职等现职领导干部400余人集体增持H股,成为首家核心管理人员同时持有A+H股的上市公司,有效提振资本市场信心。本行以保持投资者交流活跃银行地位为

² 黄碧娟女士任职资格尚待银监会核准。

目标，积极宣传交行业务特色和投资价值、持续加强投资者管理和服务工作；不断提高信息披露透明度，全年编制和发布临时公告 A 股 59 项、H 股 56 项，定期报告 4 份。经上海证券交易所考评，本公司已连续两年获得信息披露 A 类公司称号。报告期内，本行在国际三大评级机构的评级中继续全部稳定在 A 区间。

注：有关本行公司治理、风险管理、内控体系的详细信息，请参见《交通银行股份有限公司二零一五年年度报告》。

【专题】本行信息化建设的又一里程碑——历时五年，“531”全面上线。

“531”工程于 2010 年 5 月 31 日正式启动，继澳门、台北和离岸业务单元先后上线后，于 2012 年 11 月正式启动了境内行项目。截至 2015 年 9 月 26 日，已顺利完成全部境内 37 家分行、总行直营机构和金融服务中心（营业部）以及 4 家村镇银行的推广上线任务，正式步入“推广、提升、创新”的新阶段，这是本行继数据大集中之后，信息化建设进程中的又一里程碑。

“531”工程在境内分行的全面上线，为全集团转型发展提供了系统支撑，不仅搭建了一个具有本行自主知识产权的技术平台，而且完成了全行客户信息、业务流程、对外渠道、系统功能和数据模型的深度整合，基本实现“以客户为中心、境内外一体化、流程整合、管理提升、自主产权”五大目标。“531”工程总计创新优化 168 项原有系统主要问题，攻克 15 项重大难题，制定的业务和技术方案，在同业中均处于领先地位；锻炼和培养了一支业务精、专业强的骨干队伍，为本行转型发展储备了最重要的科技优势和人才优势。

【专题配图】“531”全面上线。

2 经济责任

【名人名言】明者因时而变，知者随事而制。

——（汉）桓宽《盐铁论》

2.1 国际化综合化

2.1.1 国际化发展

报告期内，本行国际化发展迈出坚实步伐，积极落实“以亚太为主体，欧美为两翼，拓展全球布局”的境外机构布局原则，以境内国际业务为基础，以全球化经营为目标，以全方位、多样化跨境金融产品为依托，努力拓展全球布局，持续提高跨境、跨业、跨市场金融服务能力。截至报告期末，境外银行机构资产总额达 7012.31 亿元，同比增长 13.55%；利润 40.93 亿元，同比增长 13.00%。

报告期内，本行成立布里斯班分行、卢森堡子行，境外银行机构增至 15 家，境外经营网点达 56 个（不含代表处）。与全球 143 个国家和地区的 1610 家同业建立代理行关系，与 30 个国家和地区的 125 家境外银行签署代理人民币结算协议，开立 234 个跨境人民币同业往来账户，在全球 23 个国家地区的 54 家境外银行开立了 18 个币种的 71 个外币清算账户。

【标题】本行控股收购 BBM 银行实现签约

报告期内，本行就收购巴西 BBM 银行控股权与 BBM 银行控股股东签署协议，首期将收购 BBM 银行 80% 的股权。收购 BBM 银行是本行首单海外并购，是本行在拉美进行布局的第一步。通过收购 BBM 银行进入巴西这个前景广阔的新兴市场，并建立起对整个拉美地区的业务辐射能力。

【图片】当地时间 5 月 20 日，牛锡明董事长在巴西里约热内卢视察 BBM 银行。

【标题】本行推进首尔人民币业务清算行建设

报告期内，本行深化与韩国证券登记结算院合作，成为其指定的唯一人民币债券交易资金结算银行；成功获选韩国企划财政部首次在中国境内发行熊猫债的主承销商之一，是唯一一家入选的中资银行。报告期内，首尔清算行开立的人民币清算及结算账户实现对韩国本土银行的全覆盖，获得了韩国企划财政部颁发的“韩元兑人民币直接市场杰出贡献奖”。

【图片】12 月 11 日彭纯行长在京出席韩国政府 2015 年人民币债券投资者说明会。

【制图】本行提供全球金融服务

方式	成效（报告期内）
推进“总行+香港分行+其他境外行”的“1+1+N”运作模式	共8家境外机构发行存款证。
创新跨境人民币业务	境内外机构办理跨境人民币结算量达人民币16112.24亿元，同比增长46.51%。
拓展境内外联动业务	办理联动业务累计506.70亿美元。
支持企业“走出去”	国际贸易融资发生量达人民币1366.77亿元；境内行对外担保业务发生额达人民币1639.18亿元。

本行植根于境外当地客户、本地业务，在本地化经营程度不断深化的同时积极推进当地经济发展。香港分行成立专门服务本地中等和高端中小型基础客户的本地工商金融部；新加坡分行与路易达孚、丰益集团等国际主要大型农产品集团驻新核心贸易平台或区域控股公司开展合作，以银团和贸易融资等双边授信支持其短期融资需求；东京分行紧贴当地华人华侨需求，持续推进个人住房贷款业务，成为首批推出该业务的在日中资银行；台北分行成为台湾地区首家完成外币NCD发行的陆资机构，并与台湾央行开展资金合作；胡志明市分行在信贷业务投向上，积极投入与当地民生紧密相关的项目，如电力项目、啤酒易拉罐制罐项目等。

【案例】法兰克福分行支持中国企业全资收购美国某赛事经营公司。

报告期内，法兰克福分行为中国体育文化产业投资者某企业全资收购美国某赛事经营公司的项目提供资金。被并购方是全球铁人三项赛事品牌主要拥有者与赛事经营者，运营该项赛事达37年，拥有5个铁人三项赛事品牌，每年运营250多项赛事，占全球长距离铁人三项运动份额91%。

【案例】澳门分行推出跨境按揭业务支持当地居民置业。

澳门自回归后经济迅猛发展，当地房价也快速提升，当地居民置业难的问题凸显。报告期内，澳门分行与中海名钻、华发首府、荔枝湾、华发广场等横琴大型开发商建立业务合作关系，向澳门居民发放跨境按揭贷款，成为澳门首批推出跨境按揭业务的银行之一。

【专题】支持“一带一路”战略

本行积极支持国家“一带一路”战略，制定专项指导意见及行动规划，组织全行力量全面有序推进配套金融服务工作。建立“一带一路”境内重点项目储备库，跟踪项目建设进度和信贷资源投放情况，并持续滚动扩充，目前已覆盖21个重点地区117个重点项目；依托海外网络布局，支持“一带一路”沿线地区重点项目，截至报告期末，已有首尔分行、胡志明分行、新加坡分行及香港分行等

四家分行为 17 个重点客户或项目开展了信贷投放支持。

【图片】7 月 21 日，牛锡明董事长陪同财政部部长楼继伟一行考察金砖银行过渡办公场所。

【案例】本行广西区分行为企业开展边境贸易提供便利。

建立南宁沿边跨境贸易金融服务中心是本行响应国家“一带一路”战略、支持边境特色贸易的重要举措。报告期内，本行广西区分行依托南宁中心，整合全辖各项跨境服务资源，为企业提供衔接境内外、覆盖跨境贸易全流程供应链的特色金融服务，支持广西地区边境贸易发展。截至报告期末，累计实现社会融资投放折人民币 68.93 亿元。

【图片】本行宁夏区分行联合有关单位成功举办 2015 年“一带一路”宁夏外向型经济发展与金融服务座谈会。

【案例】北京市分行参加孟加拉机组改造项目服务“一带一路”发展战略。孟加拉属于“一带一路”的重要合作国家，随着“中印孟缅经济走廊”建设发展，中孟两国经济合作机遇越来越多。报告期内，本行北京市分行积极参加“汇丰 1+1”项下孟加拉 Ghorasal 3#机组升级改造项目，为其发放长期贷款，期限 13 年。

【专题】本行服务自贸区的创新举措

业务领域	主要成效
完善经营机构	在上海、天津、福建、广东四大自贸区共布局经营机构 20 家。
创新金融服务	上海市分行取得自贸区多项金融创新业务首单，如自贸区内首单离岸并购贷款业务、首单多品种综合银团贷款业务和首笔财务公司分账核算业务、首批启动办理外币自由贸易账户、首发“内存外贷”、“外存内贷”创新产品等，获得监管部门好评；广东省分行、厦门分行成为当地首批跨境人民币贷款签约银行。
加快综合化步伐	交银租赁积极推进区内境外租赁业务发展，充分利用自贸区内专业子公司及 SPV 项目公司平台资源优势，大力推进国际客户机船租赁项目。
开展理论研究	本行担任中国银行业协会“自贸区建立对商业银行贸易金融业务的影响及对策”课题组组长，撰写论文《上海自贸区设立对商业银行国际业务的影响及发展对策》获得上海金融业联合会上海金融业改革发展优秀研究成果三等奖。

【图片】广东省分行进驻珠海横琴自贸区。

【案例】本行成为中国（杭州）跨境电子商务综合实验区首批试点单位。

6月29日，中国（杭州）跨境电子商务综合实验区建设推进大会在浙江省人民大会堂召开，会上，本行被授予中国（杭州）跨境电子商务综合实验区首批试点企业。该综合实验区的主要任务是建立以信息为基础、以信用为核心、以技术为支撑的跨境电子商务新型监管服务模式，实现跨境电子商务自由化、便利化、规范化发展。

2.1.2 综合化推进

报告期内，本行综合化经营有力推进，管理模式日臻成熟，目前已实现境外证券、保险，境内保险、基金、信托、租赁金融牌照全覆盖，综合化布局日益完善，正朝着全牌照综合金融控股集团目标稳步迈进。

报告期内，本行综合化经营取得较快发展。控股子公司主动融入集团战略，坚持走低资本消耗、集约化发展道路，综合化经营管理架构、协同机制和风控体系得到进一步改进和提升，控股子公司资产规模和利润贡献稳步提升。截至报告期末，控股子公司（6家非银控股子公司）资产总额达1725.78亿元，同比增长27.9%；利润28.15亿元，同比增长39.8%。

报告期内，本行拥有非银控股子公司6家，已实现境外证券、保险，境内保险、基金、信托、租赁金融牌照全覆盖，朝着全牌照综合金融控股集团目标稳步迈进。交银施罗德基金业绩表现优异，偏股型基金收益率达55%左右；交银国信发行国内首单外资银行信贷资产证券化产品、首单信用卡资产证券化产品；交银租赁航空租赁资产余额达330亿元，在国内租赁公司中排名第三；交银国际全年完成28单投行项目，以保荐人角色完成的IPO项目数在5家内资银行系投行中排名第一；交银保险为香港分行客户提供优惠保费，让客户感受到“一个交行、一个客户”优质一站式服务；交银康联举办首届客户服务节，创新推出微信领取红利通道，安排健康管理服务项目，有力提升了客户体验。

【案例】本行积极支持海南银行筹建。

报告期内，海南银行正式开业，本行作为战略投资者，持股10%。本行积极支持海南国际旅游岛建设，履行战略投资者职能，在人力资源、筹备筹建、系统及业务等方面给予海南银行全力支持。

【案例配图】海南银行外立面图片

【案例】江苏省分行联动交银租赁支持融资租赁项目

报告期内，江苏省分行联动交银租赁，成功支持南京新港开发总公司融资

租赁项目，融资规模 6 亿元，期限为 6 年，成为交银租赁投放的首笔国家级经济开发区域平台租赁项目。

2.1.3 建设财富管理银行

本行财富管理特色初步确立。报告期内，本行立足客户多元化财富管理需求，财富管理体系不断完善，业务规模快速成长，财富管理银行品牌影响力持续增强。蕴通财富、沃德财富、领汇财富等品牌已得到业界与市场的广泛认可；创新私人银行专属产品，推出“私银睿行”“私银智行”“私银瑞腾”等净值型人民币理财产品，为高端客户的资产保值增值提供更多优质选择；通过持续发布“交银财富管理景气指数”、定期举办优秀企业家财富管理峰会，在全国范围开展“蕴通财富·伴您同行”巡回路演，交行财富管理的品牌形象得到了持续提升。在上海证券报主办的第七届“金理财”评选活动中，本行“沃德财富”和“同业理财”分别荣获“最佳银行理财品牌奖”和“最佳银行理财产品奖”。

【制图】

达标交银理财客户数	较年初增长 3.84%	
达标沃德客户数	较年初增长 16.12%	
私人银行客户数	较年初增长 26%	
项目	成果	较年初增长
个人金融资产 (AUM)	24519.80 亿元	13.93%
私人银行客户资产	4073 亿元	39.97%
资产托管	55783.6 亿元	34.09%

【案例】本行全面推广实施远程银行业务。

报告期内，全行共建成 1000 人远程客户经理团队，以一对一形式为 37 家分行 400 万个人客户提供远程财富管理服务。客户可以使用绑定的手机号码一键接通自己的远程客户经理，也能够定期接受远程客户经理通过各类电子渠道提供的金融非金融服务。

【案例配图】交通银行远程服务广告宣传页。

【评语】交行形象好、服务佳、信誉高，业务产品齐全，是我心目中最优的财富管理银行。我很信赖。

——潮州分行客户

【案例】本行在业界首推信用卡理财产品——边花边赚。

报告期内，本行信用卡“边花边赚”理财功能正式上线，为持卡客户创造增值收益。客户登录信用卡官网成功申请后即可享收益超活期储蓄 10 倍的货币基金理财（1 分钱起购），使用账户中可用货币基金份额 0 手续费、0 门槛自动/自助还款，多家银行 7*24 小时资金随时转入转出，微信输入“收益”1 步操作，每日赚钱明细随心查。

【图片】边花边赚广告宣传页。

2.2 支持实体经济

2.2.1 贯彻落实宏观政策

报告期内，本行贯彻落实国家宏观政策，将国家支持服务实体经济要求和产业金融政策作为投向政策把握的核心指导原则，积极对接国家重大战略，服务实体经济重点领域，积极把握国家经济转型升级的战略性思路；印发《交通银行对接国家重点战略政策指引》，建立推进重点项目储备机制，积极支持国家和地方重大民生工程建设；通过主要行业发展度、名单制引导和管理、限额管理、减退加固等政策手段，优化信贷结构，引导全行信贷资源投向符合实体经济转型升级的领域，不断提升金融支持实体经济成效。

【评语】衷心感谢贵行作为主承销商，密切配合我厅在债券发行各环节的工作，提供了高水平的专业服务，贵行承销总量位居前列，为圆满完成我省 2015 年债券发行工作任务作出了重要贡献。

——安徽省财政厅感谢交行安徽省分行配合其顺利发行政府债券

2.2.2 服务西部经济发展

本行积极服务区域经济，助力中西部地区发展。结合民族地区产业和经济特色，在金属矿、天然气、煤炭等能源开采领域，医疗卫生、教育、城市水务、燃气、电力等民生保障领域加强投向指引，有力地支持民族地区发展。报告期末，本行中西部地区贷款余额达 10031.51 亿元，同比增长 8.90%，高于全行贷款平均增速。

本行把握中西部地区经济特点，细化投向政策指引。新疆区分行把握“一带一路”发展机遇，加大对交通、电力电网设施建设等领域支持力度；贵州省分行、云南省分行等积极跟进产业升级转型项目；宁夏区分行全力支持全区水利项目建设等。

【图片】报告期内，本行成立服务“一带一路”战略的边疆支行——交通银行阿拉尔支行，该支行是本行境内首个设立在兵团城市的县域支行，也是本行境内距离总行最远的县域支行。

【评语】近年来，交行为贵州经济社会发展作出了重要贡献，望继续努力，再创佳绩。——贵州省委常委、常务副省长在贵州省分行工作报告上的批示

【案例】甘肃省分行积极支持兰州新区发展

兰州新区是2012年国务院批准建立的西北地区第一个国家级新区。报告期内，甘肃省分行给予兰州新区土地储备中心授信额度10亿元，发放贷款余额7.99亿元；用于兰州新区行政文化片区、高新技术产业园区、仓储物流区共计14825.76亩的土地收储；给予兰州新区土地储备中心10亿固定资产投资融资类型公司类资产投资非信贷业务额度，主要用于收储项目范围内的拆迁补偿、土地平整等。

2.2.3 支持重点设施建设

报告期内，本行积极支持国家重点基础设施项目。积极支持京津冀、长江经济带等经济一体化重点规划区域内干线高速公路项目，支持国家干线高速铁路、大型枢纽干线机场改扩建需求、国内大型航空运输企业、重大水利建设项目等。

【案例】北京市分行积极支持京津冀协同发展。

北京市分行为打造京津冀一体化提供优质金融服务，积极对接三地路网优化建设项目，与京津冀城际铁路投资有限公司达成合作意向，全面为京津冀三地城际网络建设提供支持，促进区域经济全面协调发展。此外，北京市分行凭借出色全面的金融服务方案，为开发商首创置业股份有限公司就丰台区卢沟桥乡丽泽金融商务区项目提供46亿元的项目贷款额度，用于该项目F02及F03地块开发建设。

【案例】河南省分行支持郑州轨交建设。

河南省分行借助集团综合化优势，全方位支持郑州轨交建设，已发放固定资产贷款5亿元，办理融资租赁10亿元，承销私募债20亿元；组建专业业务团队，与郑州市政府及财政局积极沟通，通过集团子公司交银施罗德成功为郑州轨交注资50亿元，解决轨交2号线资本金缺口；以联合牵头行身份为轨交5号线提供70亿元固定资产贷款额度。

【案例配图】河南省分行支持的轨交。

2.2.4 支持小微企业

报告期内，本行继续贯彻国务院关于支持小微企业发展文件精神，在复杂的经济金融形势下，支持大众创业、万众创新。2015年6月，本行前台板块进行架构调整，单设小企业金融部，明确小微业务三年发展目标及发展策略，加强专

营团队与小微队伍建设，通过搭平台、拓渠道，多举措加大支持小微企业力度，报告期末，本行中小微企业贷款余额达 12302.28 亿元。

【专题】中共中央政治局委员、国务院副总理马凯视察交行上海漕河泾支行
5 月 14 日，中共中央政治局委员、国务院副总理马凯到交行上海漕河泾支行视察指导工作。银监会主席尚福林、人民银行副行长易纲、上海市副市长屠光绍、交通银行董事长牛锡明等参加。

马凯听取了交行积极践行金融支持实体经济、助力科技型小微企业发展、减免收费降低企业融资成本等方面的工作汇报，询问了解了初创型科技小微企业融资问题、银行解决方案，以及漕河泾融资平台联合审贷、放款的具体要求和流程，对交行助力科创小企业的大局意识和创新做法给予充分肯定和赞扬。在视察中，马凯副总理还参观了合作科创企业产品陈列柜，并在柜面与正在办理业务的客户亲切交谈，询问办理业务的品种和收费情况。

【专题配图】中共中央政治局委员、国务院副总理马凯视察交行上海漕河泾支行。

【制图】本行支持小微企业主要做法

创新“项目制”模式	针对特定客群制定专属方案，进行批量开发、集群管理。截至报告期末，全行项目制数量较年初净增 142 个，项目制项下小微客户净增 3787 户、小微贷款余额净增 76.89 亿元。
创新担保方式	推出“五权”融资模式——应收账款质押（债权）、存货质押（物权）、固定资产抵押（物权）、股权质押（股权）、知识产权质押（智权）；引入担保机构、保险机构等，增强小微企业获贷能力。
创新金融产品	加强对互联网、大数据技术的挖掘，创新开发 POS 贷、沃易贷、税融通、电子供应链系统等产品，提升小微企业融资效率。
创新还款方式	开发“续贷”和“授信年审制”两种优化还款方式，简化授信期限内单笔业务操作流程，增加授信期限最长至 5 年，缓解小微企业资金压力。

【案例】深圳分行推出新三板综合金融服务方案。

深圳分行在针对新三板企业的特点，通过整合券商、律所、会所、股权投资机构等各服务主体的综合资源，为企业提供一揽子的全产品、全流程的综合上板服务支持。对于有意向上板的企业，本行可为其推荐合作券商为其进行上板辅导；对于已经与中介机构签订辅导协议的企业，本行在同业中率先推出了新三板“上

板贷”产品，为企业提供融资服务；对于已上板企业，则可运用综合金融服务方案为其提供全面的、专业的、有针对性的新三板上板、融资、投行、结算等配套服务。

【评语】交行新三板资本启航计划已累计服务数百户拟上板及已上板企业，帮助企业实现资本运营效率最优化、效益最大化，真正做到以“创新”的模式服务“创新”企业。

——人民网深圳频道《交行深圳分行创新金融产品大力支持“创客”》)

【案例】本行签订国内首个服务中小微企业常设型基金。

为有效防止和化解中小企业资金链断裂风险，帮助中小企业及时获得金融机构转贷支持，无锡分行与无锡市经信委、市中小企业服务中心达成合作意向，签订了“无锡市中小企业转贷应急资金”合作协议，这是国内首个服务中小微企业的常设型基金。无锡中小企业有望通过简便手续申请到单笔最高为1000万元的转贷应急资金。该资金单笔使用最长时限不超过10天，前2天日综合费率仅为0.4‰，超过部分日综合费率为0.8‰；而使用社会资本应急转贷的日综合费率为5‰。报告期内，无锡分行成功办理应急转贷资金超16亿元。

2.2.5 服务“三农”事业

报告期内，本行持续加大“三农”金融支持力度，引导全行倾斜资源，择优加大支持。截至报告期末，本行涉农贷款达5992.7亿元，持续保持平稳较快增长。

【制图】涉农贷款

	2013 年	2014 年	2015 年
非农户个人农林牧渔业贷款（亿元）	0.22	11.15	10.17
城市企业各类组织涉农贷款（亿元）	883.60	878.56	400.66
农户贷款（亿元）	177.00	411.89	4336.80
农村企业各类组织贷款（亿元）	4347.03	4300.46	1245.07

本行因地制宜，创新金融产品和服务，多渠道满足区域涉农企业、农户的金融服务需求。四川省分行优化授信担保方式和风险补偿机制，开展农业企业、农户、农村专业合作社、财政、担保公司等多方参与的信贷联保模式；吉林省分行围绕定单农业，打造链式农村金融产品，协调省工信厅为农户贷款申请2%的政府贴息，大力推广土地收益保证贷款，及时解决农户春耕时期的金融服务需求。

【案例】河南省分行银政联手支持涉农客户

河南省分行积极响应国家号召，与省农业厅、畜牧厅、粮食厅等联手，依托政府相关行业主管机构设立担保公司这一平台，采用项目制的方式批量给予涉农企业授信（40余户，近5亿元），把涉农金融作为新的特色来做强做大，成立涉农行业工作小组，专业提供帮助。

【图片】吉林省分行上门为农民工办理银行卡。

本行密切关注国家新型城镇化和新农村建设进程，加大对现代农业建设经营、农业用地复垦、农民原有住房拆迁及集中安置、配套基础设施建设等领域的业务支持，已在16家省直分行开展业务试点。

本行将着力发展县域机构作为网点结构优化和服务县域经济的重要举措，着力提升县域机构覆盖率。报告期末，县域网点达到298家，全行网点覆盖县域171个，覆盖率达到8.52%，其中覆盖百强县域101个，覆盖率达到80.8%，金融服务能力继续增强。在四川大邑、浙江安吉、新疆石河子以及山东崂山设立的4家村镇银行稳健发展，报告期末贷款余额达48.17亿元，其中农户及小微企业贷款余额占比近96%。

2.3 促进民生发展

报告期内，本行为居民个人合理融资需求提供信贷支持，重点在支持民生产业、促进消费、便利各类支付、改善居民住房等方面开展工作。截至报告期末，本行科教文卫行业贷款、个人贷款的余额增幅均高于全行贷款平均增幅。

2.3.1 支持民生产业

本行秉持金融普惠民生的发展理念，持续加大对医疗卫生、教育、燃气、城市水务等民生领域信贷支持力度。截至报告期末，本行科教文卫行业贷款达717.31亿元，同比增长19.9%。

【案例】扬州分行试点“交银惠民通”项目。扬州分行与社区、商业机构、小型商户等合作，在商户布放小型现金自助设备，由商户负责自助设备的日常运行管理及清装钞等事宜。商户开立本行太平洋借记卡，自助设备内的现金属于商户资产，在此自助设备上可实现存、取款及查询的功能，后期将开通代缴公用事业费、社保查询、公交IC卡充值等特色业务，满足社区、乡镇居民的金融服务需求。本项目填补了农村偏远地区金融基础服务空白点，有效推动农民参保、金融社保IC卡等项目的推广和应用。

【案例配图】扬州分行试点“交银惠民通”项目。

【案例】内蒙古区分行为下岗失业人员创业提供第一桶金。

内蒙古区分行支持“大众创业，万众创新”，积极与包头市就业局开展合作，为包头市全市下岗失业人员，特别是中低收入家庭成员办理小额担保贷款业务。截至报告期末，分行共计办理个人贷款162笔，金额1200万元，小企业贷款2户，金额310万元，为当地百余名下岗失业人员提供了创业第一桶金，为他们创造了再次就业的机会。

【评语】交行下岗失业小额贷款业务，为失业人员再次点亮希望的明灯，达到了交行和社会的共赢。

——包头市办理小额担保贷款业务的下岗失业人员

【案例】江苏省分行打造社保缴费微信开放平台。

江苏省分行为自由职业者社保缴费开辟微信开放平台，支持绑定社保账号、缴费、查询、代扣、调整缴费基数等功能，使自由职业者可以通过微信平台、软件进行养老、医疗等保险费用的缴纳工作。缴纳完成T+1日微信财付通将T日缴费金额汇总划转至社保在交行开立的对公结算户中，大大减少了自由职业者去网点缴费的排队时间。

2.3.2 支持个人消费

报告期内，本行为居民个人合理融资需求提供信贷支持，积极探索消费贷款发展模式，围绕“手续简单、审批快速、随时提用、支付方便”的客户需求，加强产品和服务创新，推广e贷通2.0信用消费贷款产品，为居民提供方便、快捷的日常消费融资服务。截至报告期末，个人贷款余额9933.19亿元，较上年净增1249.62亿元。

【案例】本行为贫困学生提供资金支持。本行在教育消费领域推出适合不同对象、满足不同需求的个人教育类消费贷款，包括国家助学贷款、个人助学贷款、个人留学贷款等，帮助贫困家庭学生完成学业，支持居民接受高等再教育。目前本行已与福建、广东等地部分高校合作，开展国家助学贷款业务，为贫困学生学习、生活提供资金支持。截至报告期末，本行个人助学贷款余额0.42亿元。

【案例】“最红星期五”品牌内涵不断丰富围绕最红星期五品牌，本行信用卡开展了一系列反响颇佳的市场活动，形成交行特有的“最红”品牌。作为“最红星期五”活动的升级版，每年两次的“超级最红星期五”活动以50%的优惠力度吸引了众多消费者。报告期内，超红加油活动在当日实现了消费笔数100万笔，消费总金额高达3.77亿元。

【案例配图】“最红星期五”宣传页。

2.3.3 支持改善住房

报告期内，本行贯彻落实国家保障性住房建设的决策部署，切实将信贷支持保障性住房建设的措施落到实处。报告期末，本行保障性住房贷款余额达353.27亿元，同比增长0.29%。

本行采取差异化信贷政策，重点支持居民自住型住房贷款，特别是首套普通自住房和改善型普通自住房的信贷需求。与公积金中心合作开展“公转商”业务合作，针对部分地区公积金中心资金紧张状况，及时推出公积金专项贴息贷款产品，满足公积金缴存职工住房贷款需求。截至报告期末，个人住房按揭贷款余额达人民币6043.57亿元，较年初增长14.06%。

【案例】重庆市分行推出公积金贴息贷款。

为有效缓解重庆市公积金中心个贷资金短缺问题，重庆市分行与重庆市住房

公积金中心联合开办了个人住房公积金贴息专项贷款业务，向符合重庆市个人住房公积金贷款及本行商业性个人住房贷款条件的借款人发放商业性个人住房贷款，借款人只按个人住房公积金贷款利率支付利息、商业性个人住房贷款利率与个人住房公积金贷款利率之间的差额利息部分由市公积金中心进行贴补。截至报告期末，分行已发放个人住房公积金贴息专项贷款2500余笔，贷款金额8.39亿元，有效缓解了公积金中心个贷资金短缺的问题。

【图片】天津市分行支持葛沽示范小城镇二期项目。

本行积极支持公积金证券化业务发展。以年内住建部公积金结算系统正式上线运行为契机，协助各地住房公积金中心推进流动性管理，通过流动资金贷款、存单质押贷款等方式对中心进行综合融资，配合各地住房公积金中心推进综合服务平台业务。

【图片】公积金 App 在广州试点和上线，广州公积金手机 APP 包括“资讯动态”“信息查询”“业务办理”和“我的设置”四大功能板块；新增“偿还逾期贷款”“申请提前还款”和“申请提前结清”三项移动端服务功能，实现了业务实时办理。

【案例】北京市分行积极支持棚户区改造。

北京市朝阳区管庄乡小寺村棚户区改造项目涉及小寺村已有17年未审批翻建宅基地，房屋老化严重，2012年“7.21”特大暴雨时，由于地势较低，有近60户进水，村民对拆迁或翻建房屋诉求较高，北京市重大项目建设指挥部办公室自2013年起将其纳入棚户区改造和环境整治项目计划。北京市分行于2015年10月在同业中首个完成授信审批工作，给予其15亿元全融资额度，并于次月通过非信贷业务及贷款等方式先行发放了5000万元资金，及时缓解项目资金压力，保证拆迁等工作的顺利推进。

3 环境责任

【名人名言】不违农时，谷不可胜食也。斧斤以时入山林，材木不可胜用也。
——战国 《孟子》

3.1 绿色信贷

报告期内，本行继续加强绿色信贷工作，绿色类客户数及授信余额占比维持高位，低碳经济、节能环保等绿色经济领域客户及项目持续增长，“两高一剩”行业贷款有效压降。

3.1.1 制定绿色政策

报告期内，本行持续完善绿色信贷政策体系。根据不同客户及项目的具体行业特征，制定行业绿色信贷管理指引，实施分类管理，从耗能、污染、土地、健康、安全、移民安置、生态保护、气候变化等方面评估客户及项目的环境和社会风险；在信贷业务全流程中落实绿色信贷要求，建立环境和社会风险“一票否决制”，在授信准入、授信评审、贷后管理、资金拨付等信贷全流程中全面评估客户的环境和社会表现。从发展目标、分类管理、清单管理、名单制、优先支持、提升自身表现等方面提出了深化绿色信贷工作的具体措施，制定《环境和社会风险尽职调查清单及规范》、《环境和社会合规风险点审查清单》等工具，并纳入《信贷手册》，有利于基层经营单位和信贷人员在信贷经营管理中更加有效地落实绿色信贷要求。

报告期内，本行印发授信与风险政策纲要。根据国家绿色发展战略，持续推进绿色信贷工作，加大对循环经济、低排放、资源节约等节能环保领域的信贷支持，以适应经济发展新常态，引导全行资产业务质效发展。同时，围绕大气污染联防联控，支持火电行业结构调整，适度支持“上大压小”以及大型煤电一体化项目，择优支持城市污水处理和垃圾处理项目、大气污染治理脱硫脱硝改造项目，以及工业节能、绿色生态环保领域的重点客户。

3.1.2 支持绿色产业

报告期内，报告期内，本行绿色类客户数占比 99.64%，绿色类授信余额占比 99.79%，分别比上年末提高 0.06 和 0.01 个百分点。其中，以低碳经济、环境保护、资源综合利用等为显著特征的绿色一类授信余额 2047.95 亿元。

【图片】青岛分行贷款支持中德生态园建设，该生态园是中德两国合作建设

的第一个生态智能园区，也是全国首家国家级综合标准化示范园区。

【制图】本行创新举措加大节能环保等项目支持力度

领域	实例
清洁电力	支持国家电网、华能国际及福建、河北、山西等省区清洁电力建设，截至报告期末，火力发电、水力发电、风力发电和核力发电等电力生产授信余额 815 亿元。
生态环境	筹组银团贷款 14.7 亿元，支持青岛润亿清洁能源有限公司综合利用工程项目、徐州坝山环保热电项目；参与 10.63 亿元用于滇池水环境污染治理工程、佳木斯秸秆综合利用项目等重大生态环境项目。
污水处理	支持杭州市千岛湖原水项目、银川污水处理项目，支持贵州、广西、内蒙、宁夏等中西部地区的污水处理及其再生利用项目。
新能源	支持宁夏哈纳斯新能源集团、中原金秋新能源开发有限公司等新能源项目；申请固定资产贷款额度，支持长沙比亚迪、广汽比亚迪新能源汽车板块业务。

报告期内，本行继续针对节能环保行业、战略性新兴产业制定专门投向指引，在商业可持续前提下优先支持节能环保、资源循环利用、垃圾处理、可再生能源等领域。截至报告期末，本行贷款参与支持的节能环保类项目总计节约标准煤 622.9 万吨、水 833.6 万吨，减排二氧化碳当量 1409.5 万吨、化学需氧量 11.7 万吨、氨氮 0.9 万吨、二氧化硫 1.6 万吨、氮氧化物 0.3 万吨，为建设美丽中国作出贡献。

【案例】河南省分行支持当地首个水利 PPP 项目。

报告期内，河南省分行给予周口水生态投资开发有限公司固定资产贷款 8 亿，用于周口水生态文明城市水系综合治理项目，标志着河南省首个水利 PPP 项目顺利落地。该项目总投资 76.3 亿，将按照水生态文明城市与“海绵城市”的建设标准，通过对周口市中心城区部分河道及水域进行水生态环境综合治理，提升河道防洪排涝减灾能力，改善水生态宜居环境基础设施条件。

【案例】重庆市分行积极支持环保企业发展。

重庆深杰欣科技发展有限公司，是一家对买入的垃圾、污水处理设备进行技术改装及销售的中型民营企业。企业主要产品包括污水、垃圾处理设备及信息系统，按照订单改装生产，年设备技术设计能力 100 套。该公司主要为重庆朗瑞环保机械设备有限公司、重庆水蓝环保设备有限公司、重庆宏迈物资有限责任公司提供订单产品，其最终下游客户还包括四川、重庆、贵州等省份的垃圾污水处理厂。为支持环保企业发展，重庆市分行为其提供了组合授信额度 13000 万元，用

于购买以污水、垃圾处理设备等主营需要原材料。

【案例】福建省分行支持垃圾焚烧发电。

福建省分行积极支持对垃圾焚烧发电绿色项目提供信贷支持，有效降低生活垃圾对环境的影响和破坏。该行支持的大同富乔垃圾焚烧发电项目综合采用清华、浙大、中科院先进技术，实现“零排放”目标，日处理生活垃圾 500 吨的循环流化床垃圾焚烧炉设备 3 台，形成三条生产线，采用两开一备式运行，保证对生活垃圾的全天候处理。日处理生活垃圾 1000 吨，最大处理量为 1500 吨，年处理能力为 36 万吨。宁德漳湾垃圾焚烧发电年可处理垃圾 216000 吨，年发电量为 3888 万度，年节约标准煤 13043 吨。

【评语】交行徐汇支行在 2015 年给予我司 490 万元授信额度，用于支持我司承接徐汇区政府节能环保项目，并根据我司特点，创新采用质押模式，将项目产生的电费和政府补贴收益作为还款来源。交行大力支持节能环保企业，是具有社会责任感的典范。

——上海中能国华工程技术有限公司

3.1.2 减退“两高一剩”

本行针对经济增速持续放缓、严重产能过剩行业风险形势严峻的现状，进一步加强行业风险管控，继续强化“两高一剩”行业限额（领额）管控。报告期末，本行压降“两高一剩”行业贷款 62.4 亿元，“两高一剩”行业贷款余额 612.4 亿元，管控成果进一步巩固。

本行积极拓展外部信息渠道，主动管理环境和社会风险。密切关注政府部门监管信息、新闻媒体报道等各类外部信息，积极主动做好环境和社会风险管理。广东省分行根据环保部门公布的广东省重点污染源环境保护信用评价结果中的黄牌、红牌企业及时进行自查，对涉及本行授信业务的，经办行将具体情况及风险状况等以信贷备忘录形式上报上级行，对确实存在风险的企业立即采取相应措施；山西省分行根据当地银监局转发的环保、安全违法以及落后过剩产能企业名单，对名单中相关企业贷款情况，进行风险排查和评估，及时制定应对预案，确保信贷资产安全。

本行积极推动全行业绿色信贷发展，报告期内，在中国金融学会绿色信贷专业委员会成立大会上，交行当选为首届理事单位。

报告期内，本行未发生违反环境法律法规的事件。

3.2 绿色服务

本行倡导“绿色金融”，大力发展电子银行业务，为客户提供更高效、更低价、更便捷、更优质的金融产品及服务。报告期内，本行电子银行业务分流率显著增高，达 88.13%，产生的环保效应相当于减排二氧化碳近 8502.05 吨，较上年增长 31.37%。

【制图】本行客户使用电子银行产生的环保效益

客户分类	交易规模	年度增幅	环保效应（相当于）		
			植树	减排 CO2	减少用纸量
企业网银	5.74 亿笔	78.82%	11.62 万棵	1628.41 吨	6573.91 吨
个人网银 (含手机银行)	20.96 亿笔	85.32%	37.10 万棵	5207.65 吨	20960 吨
自助设备	6.69 亿笔	-2.76%	11.90 万棵	1665.99 吨	6690 吨

注：以企业网银平均每户用纸、个人网银/自助设备平均每笔用纸量为基础测算。

【图片】本行微信银行服务水平不断提升，为客户提供“慧金融”、“惠生活”、“汇服务”三大板块金融生活服务，报告期末，本行微信银行关注人数累积突破两百万。

报告期内，本行“自助银行+普惠网点”与传统网点的配比达到 2.55: 1，其中离行式自助银行与非特色人工网点配比达 1.42: 1。远程智能柜员机“iTM”已在全行推广 693 台。

	2013 年	2014 年	2015 年
自助设备（台）	24037	27085	30703
离行单机自助服务点（个）	6842	7263	7585
离行自助银行（个）	2905	3525	3840
在行自助服务区（个）	2589	2641	2642

【案例】本行发布小微金融 020 创新产品——“好生意”。

报告期内，本行正式对外发布小微金融 020 创新产品——“好生意”。该产品基于互联网云+端技术，整合软硬件平台，为小微商户提供了线上线下（020）一体化收单、商品管理、财务管理、理财融资等综合解决方案，实现小微商户智能化收单、020 精准获客和投融资服务的无缝对接。好生意突破传统消费习惯，线上线下多个消费场景中都可运用。消费者可以到店用 PAD 自助点单，也可以在出门前直接用手机预约点单；买单时可以直接选择刷卡和现金结账，也可以拿出手机扫二维码或直接手机支付；支付成功后，商户便与客户建立了信息交互，可以对目标客户在第一时间推送优惠信息。

【图片】好生意广告宣传页

【案例】本行推出太平洋腕表卡。

本行于 2015 年底推出太平洋腕表借记卡。腕表卡是交通银行与斯沃琪有限公司、中国银联合作推出的，具有交行太平洋个人 IC 借记卡所有功能，是具有支付功能的可穿戴手表产品。该产品在生产时将金融安全芯片植入手表中，实现腕间支付，让银行卡支付变得更加安全和便利。

【案例配图】太平洋腕表卡。

【案例】本行面向军队推出网上银行支付平台。

为满足军队单位电子化结算的统一要求，本行为军队客户打造了一套安全性高、行业特色鲜明、服务专业的定制版网上银行。系统于 2015 年 9 月中旬投产上线，采用行业应用系统框架，实现了个性定制化的页面设计，采用专线网络访问方式，通过技术层面和业务管理层面的多项安全措施，保证军队企业及银行资金的安全。

【案例配图】面向军队网上银行支付平台

【案例】快易链打造产业链金融服务品牌。

报告期内，本行推出快易链服务品牌，借助电子渠道，收集贸易背景信息，使便捷高效的在线融资成为可能。本行提款申请首次实现了线上签署电子合同的功能，客户通过网银签署授信合同和额度使用申请书，足不出户，便可完成授信业务的办理，省去往返银行的繁琐操作，初步搭建了“一家办全行”的跨区域授信业务体系。

【案例配图】快易链广告宣传页

3.3 绿色运营

本行致力于环境友好型企业建设，驰而不息推进绿色运营。报告期内，在节能减排、循环利用、绿色采购、绿色施工等方面均取得新的成果。

3.3.1 坚持节能减排

报告期内，本行总部通过采用各类节能技术、推广节能措施、增强节能意识等，大力推进节能减排工作，在业务持续发展的情况下，总部能源消耗同比下降，无纸化办公程度持续加强，智能化通讯设备利用率有效提升。截至报告期末，本行实现人均用电、用水、用气等能耗指标稳中有降，纸张消耗总量同比下降 14.5%；全行视频会议数量同比增长 43.2%。

【制图】

全行视频会议	6072 次
总部物业能耗	用水 30.50 万吨，用电 8558.05 万度，用气 132.24 万立方米
总部纸张消耗	35.78 吨

【案例】本行锦明大厦有序开展碳交易工作。

本行位于上海的锦明大厦作为上海环境能源交易所碳排放交易会员，有序开展碳交易工作，控制碳排放取得较好成效。总行借鉴锦明大厦做法，将总部口径能源消耗换算成标准温室气体排放数值，增强横向与纵向的比较，做到动态监控。

【制图】

总部温室气体排放	直接排放 2856.99 吨 CO ₂ e，能源间接排放 67437.43 吨 CO ₂ e，合计排放 70294.42 吨 CO ₂ e
----------	--

在日常楼宇运营中，总部继续根据 ISO 环境管理体系相关标准，做好相关管理工作。安排专人做好各楼宇室内温度实时调控，加强空调冷凝水的有效回收和循环利用，根据实际情况不断调节设备运行水平，提升效率、降低耗能。在工位改造工作中精打细算实现资源有效利用降低改造成本，合理利用废旧资产，充分改造办公场地，实现了办公资源的有效利用。

报告期内，本行数据中心继续采取多项措施节能减排，在 IT 设备选型上选取单位能耗比低、综合性能高的服务器和存储设备，逐步降低数据中心能源消耗；在基础设施运营上全面采用虚拟化技术，进一步提升基础设施的利用率，降低物理资源的投入；在机房建设上，采用冷热通道隔离、出风温度调节等气流控制技术

术，优化气流组织，提升制冷效率。通过采取这些措施，2015 年数据中心 PUE 平均值保持在 1.76 左右，达到先进国家数据中心的能耗水平。

注：PUE 值为反映数据中心运营能耗水平的关键指标，其计算方法为“PUE= 电力总能耗/IT 设备总能耗”。PUE $\geq$ 1，越接近 1 则表示能效水平越优。

【案例】本行授信审查实现全流程无纸化

报告期内，本行全面上线“531”工程，实现授信审查、审批流程的每一个环节纳入系统流程，以组件化的方式构建岗位功能；通过参数设置可以较灵活的配置流程，以应对未来组织架构的变化。通过网上贷（评）审会、电子流补充材料、以及整合内评、定价、人行征信信息等功能，为全流程无纸化、电子化提供技术支撑。在实现业务流程高效运行的同时，减轻资源消耗，推动绿色办公。

【图片】香港分行交通银行大厦荣获由环境保护署颁发“卓越级别减废标志”。报告期内，香港分行处理各类废纸回收作循环再造量为 73770 公斤，等同减省了 354096 公斤的二氧化碳排放量。

【图片】交银企服公司顺利通过 ISO22000 食品安全管理体系认证审核及 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系再认证审核，并取得相应的管理体系证书。

3.3.2 推行绿色采购

本行在日常采购中，坚持绿色标准。报告期内，本行修订了《交通银行集中采购管理办法》，对于供应商管理提出更为明晰、严格的要求。优先选用取得环境管理体系认证及产品获得环境标志的供应商，把经过国家有关部门认定的节能环保型产品作为关注重点；在招标文件产品技术规格书中明确要求环保产品；明确招标文件的制作必须双面打印，拒绝豪华包装；在设备采购中贯穿全生命周期成本的思想，将包括采购价格、管理费用、使用费用等纳入总采购成本的范畴，做到系统化“绿色采购”。

【制图】总行范围内按类型划分的供应商数量

类型	数量
工程	87
服务	336
设备	428
软件开发及维保	248
媒体广告	151

机具	63
培训会务	19
办公用品及设备	18
家具	13
交通运输设备	73
印刷及礼品	38
采购合同履约率	100%
外聘专家参与率	4.36%

本行大力建设绿色节能建筑，坚持将低碳环保理念贯穿项目建设始终，持续实行项目环评一票否决制，定期评估项目绿色进程，努力建设一流环保项目。

【案例】交银大厦空调制冷机组节能改造

交银大厦空调制冷机组分为主楼和裙房相互独立的两部分。为节约能源，在主楼“开利”机组制冷系统中增加了一套冷却水板式交换装置，通过板交把裙房原需溴化锂机组制冷的全部由主楼机组完成制冷，停用了溴化锂制冷机组，节约了大量的能源（水、电、气）。与此同时，也提高了“开利”机组的运行效率，延长了机组的使用寿命。

【案例】金融服务中心（合肥）项目光伏发电系统

项目在工人区临建搭设时，对拟安装太阳能光伏发电的六栋活动板房进行了加固处理，以满足常规尺寸晶体硅电池板荷载要求。光伏发电设备成本为 45 万，加固费用约 2 万元，设备使用年限为 20 年，约 4-5 年发电量可收回成本，根据以上计算，光伏发电设备平均日发电量为 274 度，屋顶安装太阳能电池板同时降低了夏季宿舍内温度。

【案例配图】生活区屋顶光伏发电设备。

3.3.3 践行绿色公益

本行积极投身环保公益事业，通过开展“天蓝积分”公益活动、建设“交通银行青年林”，组织节能降耗、义务植树、低碳出行、环保宣传等，践行绿色理念、改善生态环境。

报告期内，本行在太平洋信用卡中心网站设立“天蓝积分乐园”，在“健康交行”平台设立移动 APP 链接，推广“天蓝积分”公益项目。各级团组织以

35 岁以下（含）青年员工为动员主体及先导力量，鼓励超龄员工自愿加入，并通过社交媒体，逐步将影响扩展到行外金融消费者群体。报告期内，全行共有 21273 名青年员工参与信用卡积分捐赠，积分总额达 1.74 亿，相当于捐赠人民币 435,000 元，共计可种植沙化防护林约 870 亩。

【案例】本行努力建设“交通银行青年林”。

6 月 5 日，“交通银行青年林”项目在内蒙古锡林郭勒盟多伦县正式启动。宋曙光监事长、团中央徐晓书记等领导同志出席了在多伦举办的项目启动仪式。活动中，交通银行团委与内蒙古自治区团委签订了青年林建设项目合作协议并捐赠项目建设资金 200 万元，表达了交行青年心系环保事业的赤子之心。此次建设的 2200 亩“交通银行青年林”，分三年完成，今后将作为交行常态化的爱国主义教育基地。同时，“交通银行青年林”项目已整体纳入团中央“保护母亲河”工程，成为银团合作共建的工作典范。

【案例配图】党委副书记、监事长宋曙光出席交通银行青年林建设揭牌仪式。

【组图】本行员工积极践行绿色公益

1. 安徽省分行参加爱心公益跑活动。
2. 湖北省孝感分行开展植树活动。

4 社会责任

【名人名言】以利相交，利尽则散；以势相交，势去则倾；惟以心相交，方成其久远。

——隋·王通 《文中子·礼乐》

4.1 服务客户

4.1.1 提升客户满意度

本行从战略高度重视客户满意度，以共同价值最大化的新型银行客户关系为目标，向客户提供便捷、高品质、具有亲和力的产品和服务。

根据 J. D. Power 公司中国零售银行客户满意度研究显示，本行以 837 分的成绩名列第一位。该满意度研究基于 30 个城市零售银行客户的反馈，涵盖在中国开展业务的 15 家主要银行。此外，在《经济》杂志社等媒体和机构举办的 2015 中国企业诚信与竞争力论坛峰会中，本行获评“公众满意最佳典范品牌”奖。

【案例】本行开展“走进交行，感受温馨”大型服务明星评选活动。

报告期内，本行举办了“走进交行，感受温馨”大型服务明星评选活动，通过报纸、网络、现场投票产生了 200 名先进个人，其中优秀大堂经理 100 名，优秀柜员 50 名，优秀客户经理 50 名。各省直分行从 100 名获选大堂经理中推选了 37 名进入决赛阶段，最终产生了 15 位“明星大堂经理”和 22 位“魅力之星”。

【案例配图】12 月 4 日，本行董事长牛锡明、行长彭纯、监事长宋曙光和副行长侯维栋在沪出席了 2015 年“明星大堂经理”座谈会，来自 37 家省直分行的明星大堂经理与行领导就交行业务和自身发展进行了交流。

报告期内，全行共受理消费者投诉 5386 笔，环比有所上升，主要原因是 531 新系统上线客户和员工都需一个适应过程。本行以改善服务态度及提高问题解决能力为重点，积极主动处理客户投诉，投诉办结率为 100%，投诉回访客户满意度为 99.55%。

【客户评语集锦】客户口中的交行

我是贵行的一名老年客户，致电 95559 咨询个人网银操作问题，由于我对电脑的一些操作不是很熟悉，反应可能比较慢，但是，接听我电话的工作人员在线

指导时能时时照顾到我的感受，服务非常耐心，一步步指导我，直到解决问题。我非常感谢她的服务，感谢交行培养出那么好的员工。

——客户来电表扬

交通银行很贴心，为我们举办的老年人象棋大赛，让我们这些平时没有儿女陪伴的老人能聚在一起，下下棋，说说话，这是一家具有社会责任的银行。

——厦门瑞景公园小区居民陈先生

感谢贵行一直以来的支持，针对我司在经营发展各个阶段提出的需求及问题，贵行都能第一时间提供全方位解决方案，除传统融资给予支持外，贵行综合化国际化的融资方案也有效解决了我司部分项目融资问题，且降低了我司融资成本，我司表示感谢，祝愿未来合作一路顺利。

——珠海港控股集团有限公司

就喜欢到交行来办业务，他们笑容灿烂，特别有礼貌，来转账，取款都很方便。特别是在这里做了很多年的理财产品，理财经理会给我推荐合适的产品，让我很放心，我懂的不多，但是他们都很耐心的给我讲解，渐渐地就和这里产生了感情，办业务都特别开心。

——佛山分行客户

我是一名个体工商户，因生意需要资金往来较多，交通银行的金融产品还是挺好的，品种丰富满足各种资金需求，非常灵活，让我们的资金增值多了新的渠道。

——客户朱浩先生

交行普惠型网点真的好方便，经常举办各类特色互动活动，定时配套专业的金融服务，足不出户就能办理好些业务，节省了去银行网点排队等候的宝贵时间，非常满意！

——客户吴芳芳女士

本行积极参与中国银行业协会组织的 2015 年度“百佳”评选活动，20 家网点当选“百佳”，当选网点数量蝉联行业首位，5 家网点获评“百佳”创建优秀奖。

【图片】百佳网点风采

4.1.2 保护消费者权益

本行高度重视消费者权益保护工作，正式设立交通银行消费者权益保护部一级部，与个人金融业务部合署办公；建立全行消保工作分享联动机制，将消费者权益保护工作纳入绩效考评体系，创新设立“消保建议书”考核工具；持续加强员工消保培训，将优秀的消费者权益保护案例在全行推广。报告期内，本行获中银协消费者权益保护网络竞赛“先进集体奖”。

【图片】本行为老年客户提供优质服务。

【案例】本行业内首创开展消保满意度调研。

报告期内，本行消保办在业内首创设计了消费者权益保护满意度指数，用于开展消保满意度调研。该指数主要由交易渠道、制度流程、银行业务、投诉处理、综合评价等五大主因子构成，内容包括产品与服务的消费者满意度信息及消费者各项权益是否得到有效保护等。消保满意度调查项目将委托第三方公司通过在线问卷调研的方式实施，每季度调研一次，由第三方公司出具总分行调研报告，实现 37 家省直分行全覆盖，调研结果纳入当年消保服务考核。

【案例】本行广泛开展儿童财商教育活动。

报告期内，本行在全国范围内开展了近 4000 场“小小金融家”儿童财商教育活动，让小朋友们能走进银行、认识货币、学习知识、从小培养良好的理财习惯，共吸引 7.7 万户家庭参加。同时，本行携手著名心理学家、情商教育专家张怡筠博士共同打造小小金融家财商课堂，让孩子们在轻松好玩的课程中学习财富管理内涵，掌握人生管理的真谛。

【案例配图】云南省分行积极开展“小小金融家”儿童财商教育活动。

本行致力于普及公众金融知识，营造和谐的金融消费环境。报告期内，本行开展了“金融知识万里行”、“金融知识进万家”和“金融知识宣传普及月”大型公众金融知识宣传活动，受众面达 597.63 万人次，投入资金 475.19 万元，日均投入宣传 6589 人次。大力开展黄金市场投资者教育和宣传活动；以营业网点设置的“公众教育区”为日常宣教主阵地，建立金融宣传长效机制。报告期内，本行获中银协“金融知识万里行”宣传教育活动“最具成效奖”。

【组图】

1. 广东省分行为客户介绍新版人民币知识。
2. 湖北省分行举办“金融知识进山村”活动。
3. 江西省行开展反假币知识宣传活动。
4. 新疆区分行为客户普及小企业知识。
5. 天津富力华庭支行举办“百年交行，聚爱重阳”社区行活动。

4.1.3 创新产品体系

本行持续完善产品创新工作，围绕“建机制”和“出产品”两方面重点展开，产品创新实验室项目机制和创新产品发布会机制等产品创新体系初步建立，产品创新实验室项目不断涌现，创新产品市场反响良好。报告期内，共实施产品创新计划 107 项。

【案例】本行搭建“未来社区银行网点”展台。

在 2015 年 10 月召开的 2015 中国国际金融展上，本行以“科技创新 惠民利民”为主题，设计搭建了可真实开办业务的“未来社区银行网点”，不仅集中展示了大堂经理机器人“娇娇”、可现场办理业务的机器人“小 e”、个性化自助发卡机、“好生意”终端系统、网银体验终端等多项创新产品，而且还可以现场体验办理业务，带来耳目一新的便捷体验，给观众留下了深刻印象，成为本次展会上人气最高的展台之一。

【案例配图】未来银行场景图。

【案例】创建行内首个客户体验实验室。

2015 年 1 月 1 日，行内首个客户体验实验室正式投入使用，卡中心实验室应用用户行为习惯研究、视觉交互设计、原型设计、用户测试、专业前端开发直至产品投产上线的 UCD 全流程，并引用专家走查、竞品研究、可用性测试和眼动分析等专业研究方法，为卡中心重点服务产品和渠道的推出和优化提供有力支持。今年完成用户体验优化项目 36 个，累计发现体验问题 388 个，促进重点产品和服务的客户体验提升。

【专题】机器人“娇娇”落户交行。

“娇娇”是本行引进的一款集咨询引导、业务介绍、卖萌搞笑于一身的“大堂经理”，是本行推进智能银行进程、提升厅堂服务的创新举措。目前，全行共有 60 台机器人，分布在 33 个省份。在实际工作中，“娇娇”通过语言识别、触

摸交互等方式，将营业大厅的业务咨询、产品推广、客户分流、创新服务融汇贯通。此外，“娇娇”还会卖萌撒娇，陪客户聊天，其过目不忘的超强记忆力和乖巧机智、灵活应变的表现获得了客户的交口称赞。

【专题配图】本行客户在和“娇娇”进行互动。

报告期内，本行在面对“531”上线多次投产、新老系统并行、业务创新频繁、交易量增长迅速的多重压力下，生产系统仍然保持健康稳定运行。全行核心业务系统实际可用率实现 99.9998%，银联跨行交易系统成功率 99.985%，在十七家全国性商业银行中排名第三。总分行两级灾备体系建设全面推进，总行异地灾备建设成为业界为数不多的具备异地灾备切换能力，且能对柜面、渠道等关键业务进行补账的商业银行。

4.1.4 共建健康金融生态

本行致力于为客户提供安全的金融服务环境，并自觉开展反假币、反洗钱、反腐败、反非法集资等活动，持续建设健康和谐的金融环境，维护客户利益。

【案例】金融服务中心成功帮助客户追回资金。

2015 年 2 月 1 日，某分行客户来电反映一起诈骗事件，金融服务中心客服人员即刻为客户进行账务查询，引导客户挂失卡片；并主动向客户提示了资金支出为网络平台扣款，提供了订单号和流水号，建议客户尽快与第三方平台联系，确认是否还有机会将资金拦截。在结束通话后，客服迅速提交了加急查询工单，整通电话仅用时 4 分 53 秒，再加上分行的积极协助，最终帮助客户追回了资金。

【图片】本行客户上门送锦旗。

本行倡导公平竞争，廉洁从业，坚决反对商业贿赂。报告期内，本行开展“六查二防三禁止”案件防控专项行动，全行约有 7.5 万余人次参与自查自纠工作，省直分行对市内支行检查面达 100%，省分行对省辖分行检查面达 50% 以上。

本行加强反腐败制度建设，制定印发《交通银行纪委对问题线索管理处置暂行办法》《交通银行领导干部廉政谈话实施办法》《纪委对反映领导干部问题线索进行谈话函询暂行办法》《交通银行党风廉政建设责任制考核办法》《交通银行党风廉政建设主体责任追究办法》等，对党员干部身上的问题早发现、早提醒、早教育，防止小问题变成大问题；坚持不懈推进“两个责任”的落实，进一步细化“两个责任”的责任清单，积极推进“两个责任”具体化、可量化；建立交通银行纪委《整改通知书》工作制度，对拒不整改或整改不力的，严肃追究责任人员、分管领导和主要领导的责任。

本行高度关注基层网点安全，采取切实措施维护客户的生命及财产安全。报告期内，本行制定《交通银行营业网点安全保卫工作规范》等制度，全行保卫条线认真开展案件防范和处置各项工作，成功堵截多起风险事件，为客户挽回了巨大损失。截至报告期末，全行成功堵截风险事件 248 起，其中电信诈骗类 62 起，协警缉嫌类 17 起，破坏自助设备类 18 起，盗窃类 3 起，抢劫类 3 起，自助设备安装侧录装置复制银行卡 7 起，网点闹事 1 起，讹诈银行类 1 起，扑灭火灾 3 起，银行卡犯罪 2 起；并协助警方抓获犯罪嫌疑人 17 名。

【案例】机智诱骗嫌疑人，警银协作抓逃犯。

2015 年 7 月 13 日中午，民警监测到负案嫌疑人至本行滨南支行办理业务，经本行员工核实后上报分行，分行迅速启动应急处置预案，由客户经理致电嫌疑人，以刚办理的业务出现问题需要他再回支行重新办理为由将嫌疑人诱骗回支行，守候在营业厅的两位警察迅速出击将其逮捕。由于支行员工预案熟悉、积极配合，通过警银协作快速将伏案在逃的犯罪嫌疑人缉拿归案，受到公安机关的好评。

本行采取完善数据管理制度、强化数据安全内审等举措，确保客户信息安全。与最高人民法院开展总对总网络查控合作机制，实现系统自动协查，节约司法执行成本，推进诚信社会建设。

本行高度重视反洗钱和反恐融资管理，全面开展业务产品洗钱风险评估，推进反洗钱可疑交易报告集中处理工作，加强跨境业务洗钱风险管理和反恐融资风险防范，切实预防打击暴力恐怖活动和经济犯罪，相关工作获得公安部和地方公安机关高度认可。报告期内，上报重点可疑交易报告 153 份；积极开展反洗钱培训，报告期内，共开展培训 1207 次，培训人次达 26114 人。

【图片】山东省分行开展反洗钱宣传。

4.2 关爱员工

报告期末，本行境内外行员工总计91468人，其中本行境内银行机构从业人员89269人，女性员工占比约52.81%；境外银行机构当地员工2199名，女性员工占比约49.70%。报告期内，本行未聘请兼职工作人员。

【制图】

境内银行机构中拥有专业技术职称人员 33855 人，其中拥有高级技术职称的员工 613 人，占比约为 0.69%；拥有中级技术职称的员工 17166 人，占比为 19.23%；拥有初级技术职称的员工 16076 人，占比为 18.01%。

境内银行机构员工平均年龄 35 岁，其中 30 岁及以下员工 37898 人，占比 42.45%；31 至 40 岁员工 25341 人，占比 28.39%；41 至 50 岁员工 19534 人，占比 21.88%；51 岁及以上员工 6496 人，占比 7.28%。

境内银行机构员工研究生及以上学历员工 9375 人，占比 10.50%；本科学历员工 60466 人，占比 67.74%；大专学历员工 16018 人，占比 17.94%；中专及以下学历员工 3410 人，占比 3.82%。

4.2.1 建设和谐就业环境

报告期内，本行新增就业岗位超过 1.3 万个；其中 4244 个面向应届毕业生，再次获得“中国年度最佳雇主”称号。

本行根据经济效益，结合地区、行业薪酬情况，努力为员工提供富有竞争力的薪酬福利待遇，确保员工共同分享改革发展成果。男女员工的各项薪酬福利执行相同政策，派遣制员工实施与正式员工同工同酬政策，薪酬与岗位技能、团队绩效、个人绩效以及本行业务发展状况紧密关联。本行还签订了《女员工权益保护专项集体合同》，从制度上维护本行女职工合法权益。

【制图】

	2013 年	2014 年	2015 年
女性中高层管理人员	2358	2419	2474
女性中高层管理人员占比 (%)	34.7%	35.0%	36.2%
少数民族员工数	3017	3240	3658
少数民族员工占比 (%)	3.3%	3.5%	4.1%

本行聘请了残疾员工 126 人，向他们提供公平、适合的就业岗位和待遇。

本行依法为员工办理各项社会保险，住房公积金等各项福利的缴款率均保持 100%。本行还为员工提供了较为完善的补充福利项目，包括补充医疗保险和企业年金、员工定期体检及疗休养等，有效减轻了社会负担和员工后顾之忧。本行出台《员工请休假规定》，保障员工合法休假权益。

【图片】香港分行获强制性公积金计划管理局嘉许为 2014/15 年度的“积金好雇主”。

本行行员可通过直接向上级主管反映、或通过信访渠道反映等多种方式，就各类事关自身利益的事宜进行申诉。本行根据国家《信访条例》和自身实际，制定《交通银行信访工作规定》，加强信访工作管理。在实际处理信访过程中，本行遵循属地管理，分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，各类信访得到及时有效处理。

4.2.2 促进员工成长

本行持续帮助员工提升价值，通过优化职位体系畅通员工发展通道，通过建立全覆盖、多角度的培训体系，为管理干部、专家人才、AB 职等员工、新员工等不同层级员工开展分类培训。报告期内，全行共投入培训经费 1.8 亿余元，组织集中培训 46 万人次，远程培训 74 余万人次。培训人员覆盖面 97%，拥有网络课件 3200 余门。重点培训项目教学评估平均 4.86 分，办班满意率达到 98%。

【制图】

调查指标	2013	2014	2015
人均培训小时（高层）	71.2	132.91	132.2
人均培训小时（中层）	63.3	116.17	115.4
人均培训小时（普通员工）	70.6	123.81	121.6

本行精心打造精品项目，开展直属机构和大型省辖行党委（党组）书记党建工作专题培训；在清华大学举办直属机构主要负责人专题研修，组织 D 职等负责人赴英国剑桥和汇丰伦敦总部学习交流；首次从全行遴选优秀博士研究生，实施

“青年才俊”培训；圆满完成三年 500 名战略性专业人才培养计划；实施总行优秀 AB 职等员工培训、海外员工归巢培训以及总行储备生培训；加强新入行员工标准化规范化培训，不断提高员工职业素养。

报告期内，本行扎实推进体系建设，制定《教育培训体系建设实施方案》，出台总分行培训中心建设、培训服务协议、行外培训管理办法等，进一步健全培训管理制度；首次开展培训专业评选活动，评选出精品评选项目和经典教学案例各 20 个、金牌培训师 20 名，表彰奖励 60 名优秀教育培训工作者，夯实基层教育培训基础。

【案例】本行启动专家型人才培养计划

报告期内，本行启动专家型人才培养项目，计划用五年左右时间，基本建成一支总数约 2000 人，基本覆盖主体业务领域的专家型人才队伍。2015 年，累计培训对公、零售、同业、预财、营运、风险、科技、研究等 8 大类专家后备 523 人。

【图片】本行举办个金条线专家型人才培养。

4.2.3 关爱员工身心健康

报告期内，本行完善员工关爱制度，首次将“幸福交行”建设纳入各级党委战略评价体系，首创“员工关爱”三方公司合作联盟，首推“悦动人生”健康金融保障计划，首设“八型特色”健康交行服务平台，首拓“普惠民生”优享团购实事工程；同时继续做好员工互助会和“送温暖”工程，开展丰富多彩的文体艺术活动，不断提升员工幸福感、归属感和荣誉感，营造交行“家”文化。报告期内，本行制定《交通银行幸福企业建设规划（2015-2017）》，实现了本行幸福企业建设的标准化和长效化管理。

【制图】

	2013 年	2014 年	2015 年
员工幸福指数	65.67	64.69	66.09

报告期内，本行职代会建制率保持 100%，员工的知情权、参与权、监督权得到全面保障。组织召开第二届职工代表大会第一、二次会议，审议《关于全员全产品计价考核工作实施情况的报告》、《关于全行 2015 年预算财务编制及 2014 年经费使用情况的报告》等议案。

报告期内，本行持续开展送温暖、互助会工作。各级工会累计慰问困难员工 3989 人，慰问金额 1434 万元。开发上线互助会网上操作系统，自愿入会员工 69793

人，募集互助金 697.93 万元；申请互助金员工 401 人，发放互助金 435 万元。

本行持续开展“心和谐、新跨越”员工心理健康关爱行动。报告期内，全行咨询人数累计 1804 人次，时长 485 小时，新建“交融驿站”12 个，累计建成交融驿站 104 个。开展各类心理健康培训活动 34 期。通过重点人群四级分类法，筛选、回访、关爱重点危机人员 2286 人次，成功预警和干预心理危机事件 7 起。全行 71169 人参加了 pm2.5 心情指数测评，测评参与率达 76%。

本行广泛铺设健康小屋，为员工提供就医问诊服务，全年共完成 45 家健康小屋、24 家微健康小屋布点工作，37 家健康小屋已正式运营使用。

【图片】湖南省常德分行营业部员工中午在健康小屋休息。

本行持续打造八型“健康交行”员工关爱平台，开发上线在线支付、场馆预定、绝世好医等模块；构建员工运动习惯模型、积分兑换偏好模型和健康行大数据分析体系，初步打造了互联网+时代下“八型”（互动型、专业型、交易型、增值型、生活型、分享型、娱乐型、公益型）平台架构。截至报告期末，全行登录人数共计 99507 人，运动人数共计 66180 人，累计运动里程达 3427 万公里，相当于绕地球环走 823 圈。碳排放量共计减少 5141 吨，相当于植树 28 万棵。“一键呼”功能模块共计使用了 890 通。

【图片】南宁服务中心专门为“新妈妈”打造“母爱 10 平方”哺乳室，成为广西首批参与“母爱 10 平方”活动的 15 家单位之一。

【案例】本行首推“悦动人生”关爱保障计划。

报告期内，本行工会携手交银康联，发挥集团协同效应，首推“健康交行、悦动人生”互联网+员工关爱保障计划，通过去中间化，无缝串联产品推介、健康传递、下单交易、保险保障的“一条龙”式健康金融服务链。推广期内，“悦动人生”关爱保障参保员工达 51239 人，参保覆盖率为 54%。截至报告期末，已兑现各类风险 8 笔、赔付金额约 20 万元，为全行员工身心健康提供了保障。

报告期内，本行组织开展了丰富多彩的员工文化艺术体育活动，举办第四届职工运动会，开展“我和我家”等摄影、书法、文学作品征集活动和插花比赛等，打造特色员工文化。截至报告期末，全行各基层单位共组织开展各类文化艺术活动 45 项，先后荣获全国金融系统第二届“金融人·金融事”微影视作品大赛优秀组织奖、全国金融系统排舞比赛三等奖及优秀组织奖等荣誉称号。

【组图】

1. 湖南省永州分行组织员工开展素质拓展活动。
2. 安徽省分行举办员工包粽子比赛。
3. 贵州省分行员工篮球场上展现矫健身姿。
4. 金融服务中心举办青年辩论赛。
5. 天津市分行成功举办第三届职工运动会。
6. 2015 年总行龙舟赛比赛现场。

4.3 热心公益

本行热心参与各项社会公益事业，持续对扶贫点开展帮扶工作，长期支持残疾人事业和特教事业，在频发的自然灾害中挺身而出，向需要帮助的同胞伸出援手，努力扶助弱势群体改善生活条件和发展能力，为实现人人享有尊严的中国梦贡献力量。报告期内，本行实施了 236 个捐赠项目，主要集中在扶贫、助残、救灾等领域，捐赠总额 2448.13 万元。

2015 年捐赠金额		2448.13 万元	
扶贫	助残	救灾	其他
1097.49 万元	800 万元	289.00 万元	261.64 万元

4.3.1 致力扶贫帮困

报告期内，本行在全国 29 个省、自治区、直辖市开展了形式多样的扶贫帮困工作，投入帮扶资金 1097.49 万元，通过金融扶贫、产业扶贫、技术扶贫、教育扶贫等多种举措，增加贫困群众自我发展能力，帮扶贫困地区脱贫致富。

【专题】 定点帮扶甘肃省天祝县。

2002 年，国务院扶贫开发领导小组确定交行帮扶甘肃省天祝藏族自治县。十多年来，交行先后累计投入帮扶资金 3200 余万元，实施各类帮扶项目 30 余项，主要投向基础设施建设、特色产业开发、农牧民科技培训、救济慰问贫困户等方面，受益群众达 12.8 万人，赢得了天祝各族群众的广泛赞誉。

报告期内，本行投入资金 200 万元，扶持松山镇阿岗湾村建成 200 平方米养畜暖棚 100 座。项目受益人群达 100 户 430 人，正常发挥效益后，户均年可增收 7200 元。

【组图】

1. 交行大桥竣工。

2. 本行帮扶建设的养畜暖棚。
3. 农田节水灌溉工程。
4. 子公司交银租赁出资 15 万元，组织祁连乡中心小学 20 名师生赴上海开展了“情系天祝、爱心帮扶”慈善联谊交流活动。
5. 本行武汉服务中心组织开展了“青春志愿行，共筑中国梦”关爱留守儿童活动，共投入资金 15 万元，为祁连乡马场小学资助打字复印机、学生升降课桌等学习用品，资助贫困学生 200 人。

4.3.2 支持特教事业

【图片】“通向明天”项目标识

报告期内，本行与中国残疾人联合会、中国残疾人福利基金会合作开展的“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”继续执行。报告期内，执行资金 798.38 万元，用于在全国 25 个省、自治区、直辖市资助 4000 余名家庭贫困的残疾高中生和大学新生；表彰来自全国各省、自治区、直辖市的 199 名获得“交通银行特教园丁奖”的优秀教师，36 名获得“交通银行残疾大学生励志奖”的优秀残疾大学生，并奖励 582 名在交通银行特教学校盲生技能奖和聋生书画奖中获奖的残疾学生。

【组图】

1. “交通银行特教园丁奖”颁奖仪式。
2. 励志奖获得者上海政法学院寿文清和妈妈一起毕业。
3. 励志奖获得者华东师范大学金婉个人书画展开幕。

【评语】

特殊教育的发展不仅需要各级政府支持保障、残联组织的积极推动，还需要社会各界的热情参与和积极贡献。在这方面，交通银行树立了榜样，在此，向他们表示衷心的感谢和崇高的敬意！

——中国残联副主席、中国残疾人福利基金会理事长王乃坤

“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”启动于 2007 年，由本行向中国残疾人福利基金会在最长不超过 10 年的时间内，捐资 1 亿元，定向用于中国残疾人联合会开展支持残疾青少年教育事业的各项工作。截至报告期末，已累计拨款 1 亿元，执行完毕款项 9198.38 万元。项目开展 8 年来，3.2 万名贫困残疾学生得到资助、126 所特教学校得到补贴、1199 位优秀特教教师和 143 位优秀残疾大学生获得表彰、5280 名特教教师受益于培训、582 名残疾学生在技能比赛

中获奖。

【图片】交通银行盲生技能奖和聋生书画奖比赛现场。

【制图】

累计拨款 1 亿元，执行完毕款项 9198.38 万元
资助 3.2 万名贫困残疾学生
表彰 1199 名优秀特教教师
表彰 143 名优秀残疾大学生
补贴 126 所特教学校
培训 5280 名特教教师
奖励 582 名技能比赛获奖残疾学生

【组图】

1. “交通银行特教园丁奖”获得者赵淑颖与孩子们在一起。

2. 滨海县特殊教育学校获“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”项目资助。

报告期内，本行连续第 14 年支持“零钱募捐箱”项目，募集客户零钱捐款 33.12 万元，全部定向捐赠给中国儿童少年基金会。

4.3.3 开展抗灾救灾

本行把抗灾救灾作为自己义不容辞的责任，通过开辟救灾绿色金融服务通道，积极组织捐款捐物、提供金融援建支持等，帮助受灾群众渡过难关。报告期内，累计向西藏地震灾区、台湾粉尘爆炸灾区等，捐赠救灾资金 289 万元。

【案例】本行积极向西藏地震灾区捐款捐物

4 月 25 日，尼泊尔发生里氏 8.1 级强烈地震，我国西藏自治区日喀则等地区受强震波及，造成人员伤亡和财产损失。本行第一时间启动应急方案，向西藏自治区地震灾区捐款 200 万人民币，各级机构积极了解灾民需求，全力以赴提供抗震救灾所需的各项金融服务。灾情发生后，本行作为并列第一大股东参股的西藏银行，迅速开通抗震救灾业务绿色通道，西藏银行及其员工总计向灾区捐款 60 多万元，捐赠物资价值 10 万元。

【图片】本行情系两岸，在台湾新北市发生严重粉尘爆炸事故并造成重大人员伤亡后，第一时间捐款新台币 300 万元。

【案例】宁波分行积极发放救灾贷款。

2015 年第 9 号强台风“灿鸿”风力强、雨量大，给宁波地区造成严重影响。受灾后，分行立即组织走访授信企业，了解企业受灾情况，及时开通救灾资金“绿色通道”，优先办理各类救灾贷款；并积极向总行申请救灾专项贷款 10 亿元，用于支持慈溪、余姚、奉化等地区受灾企业灾后自救生产经营，同时还投放了一批受灾的中小微企业和农户贷款，有效缓解了当地灾情。

【案例】天津市分行积极援助塘沽 8.12 爆炸事件受灾人员

天津塘沽 8.12 爆炸事故发生后，天津市分行党委带领相关部门人员前往受灾一线，看望、慰问了冒着危险仍坚守在工作岗位的员工，为 18 名因爆炸事故造成人员受伤和家庭财产损失的员工给予救助。同时，分行号召全行员工为此次爆炸事件进行社会募捐，短短一周共募集善款 108610 元，得到社会的一致好评。天津市分行还积极支持滨海新区政府救灾善后事宜，跟进天津临港工业区建设开发有限公司与天津临港滩涂开发有限公司“天津港 8.12 事故赈灾款事宜”，项目额度 100 亿元。

4.3.4 倡导志愿服务

报告期内，本行志愿者协会大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛投入到爱心助学、社区公益等活动中，不断完善志愿服务机制，扩展志愿服务领域，提高志愿服务水平，充分展现了交行良好的企业公民形象。

【图片】本行“援疆融情夏令营”活动于 8 月 16 日至 22 日分别在鹏城深圳和山城重庆举办，共邀请 60 名新疆阿克苏地区少年儿童参与。

【案例】宁波海曙支行与街道合办“幸福银行”。

宁波海曙支行与月湖街道合作开展主题为“存储幸福，从这里开始”的幸福银行活动，通过设立“幸福积分”，鼓励社区居民和志愿者参加幸福传递课程、志愿服务活动等，累积“幸福积分”存在“幸福存折”里，到支行营业厅兑换爱心服务和礼品，或者选择由志愿者提供的便民服务。

【图片】台北分行为残障人士提供无障碍门户网站，为视障人士提供语音提示信息，为肢体残障人士提供网页浏览快速定位等功能，获得由台湾官方机构-台湾通讯传播委员会（NCC）核发的“门户网站无障碍 A+级认证”。

【案例】深圳分行开展“关爱留守儿童”活动。

深圳分行携手南方都市报、深圳市团委等联合主办“关爱留守儿童，牵手送

爱心”系列活动。深圳分行先后出资 50 万，吸引社会资金近 300 万，组织 7 个小分队前往川、滇、黔、渝、鄂、湘、粤等省市看望留守儿童。深圳分行还邀请留守儿童家庭参加分行精心策划的城市参观、儿童理财讲座、银行职业体验、合唱集训等一系列活动。

【图片】澳门分行义工队及家属 16 人到社区托儿所与小朋友们一起做月饼。

5 未来展望

【名人名言】博观而约取，厚积而薄发。

——宋·苏轼 《杂说送张琥》

5.1 未来展望

【制图】本行 2016 年企业社会责任重点工作

加强责任管理	➤ 优化公司治理运行机制，改进资本管理和市值管理，全面提升风险管理能力。 ➤ 全面推进深化改革各项工作，不断激发经营活力，创新和完善经营策略，实现新常态下转型发展。 ➤ 健全完善责任管理标准，持续推动各责任领域制度建设。 ➤ 加强企业社会责任培训与内部沟通，积极参与外部交流评优，加强社会责任宣传，全面推广企业公民形象。 ➤ 促进与利益相关方的沟通和反馈。
服务实体经济	➤ 贯彻落实国家宏观政策，紧紧围绕“十三五”规划，积极对接“一带一路”、“大众创业、万众创新”等国家战略部署，持续优化信贷结构，推动国家经济转型升级。 ➤ 推进“两化一行”发展战略，加快海外机构布局，支持中国企业“走出去”，大力拓展海外业务和境内外联动业务。 ➤ 积极支持中西部地区、“三农”、小微企业、民生消费等重点领域。
推行绿色金融	➤ 持续推行绿色信贷政策，创新绿色金融方式，积极支持生态建设。 ➤ 推行电子银行，加大互联网金融推进力度，为客户提供全方位绿色服务。 ➤ 继续实践绿色运营、绿色采购，组织志愿者积极投身环保公益事业，培养全员环保意识。
共建和谐共赢	➤ 从战略高度重视客户满意度，开展消费者权益保护相关工作，持续改进客户体验，做金融业服务最好的银行。 ➤ 建设好专家型人才队伍，持续推进关爱员工工程，提升员工幸福指数。 ➤ 支持慈善公益事业，大力开展定点扶贫工作，统筹全行资源全力推进交行扶贫点的脱贫攻坚进程。

5.2 鉴证报告

2016/SH-128

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（“贵行”或“交通银行”）2015年度社会责任报告中选定的2015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2015年度贵行企业社会责任报告关键数据（详见2015年度贵行企业社会责任报告第9页和第10页“关键绩效”表格中的关键数据）实施了有限保证鉴证工作程序。

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2015年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2014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2015年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告中第10页、第11页和第42页注释的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制2015年度社会责任报告关键数据是交通银行股份有限公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制社会责任报告关键数据有关的内部控制，以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量控制

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的执业会计师道德守则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 2015 年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

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 2015 年度企业社会责任报告中选定的 2015 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 2015 年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们所实施的工作包括：

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

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信 2015 年度社会责任报告中选定的 2015 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）

中国上海市

2016 年 3 月 29 日

5.3 GRI 索引

本报告参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(4.0版)》(简称“G4”)及其金融服务行业补充指引编纂。2015年,本报告应用G4指标计99个,其中全部披露指标60个,部分披露指标39个。本行将持续改善企业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相关指标。

序	内容	披露程度	披露位置
战略与分析			
1	机构最高决策者就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	全部披露	董事长致辞、行长报告
2	描述主要影响、风险及机遇。	全部披露	董事长致辞、行长报告
机构概况			
3	机构名称。	全部披露	企业概况
4	主要品牌、产品和服务。	全部披露	企业概况
5	机构总部的地点。	全部披露	企业概况、报告参数
6	机构在多少个国家运营,在哪些国家有主要业务,或哪些国家与报告所述的可持续发展主题特别相关。	全部披露	企业概况
7	所有权的性质及法律形式。	全部披露	企业概况
8	机构所服务的市场。	全部披露	企业概况
9	报告机构的规模。	全部披露	企业概况
10	a. 按雇佣合同和性别划分的员工总人数。 b. 按雇佣类型和性别划分的固定员工总人数。 c. 按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数。 d. 按地区和性别划分的员工总数。 e. 机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担,或由非员工及非正式员工的个人承担。 f. 雇佣人数的重大变化。	部分披露	关键绩效、关爱员工
11	集体谈判协议涵盖的员工总数百分比。	全部披露	关爱员工
12	描述机构的供应链情况。	部分披露	绿色运营
13	报告期内,机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化。	全部披露	企业概况、绿色运营
14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	全部披露	责任管理
16	机构加入的协会(如行业协会)和国家或国际性倡议机构。	部分披露	服务客户
确定的实质性方面和边界			
17	a. 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。 b. 说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中,是否有未纳入可持续发展报告的实体。	全部披露	责任管理、报告参数

18	a. 说明界定报告内容和方面边界的过程。 b. 说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	全部披露	责任管理、报告参数
19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	全部披露	责任管理、报告参数
20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	全部披露	责任管理、报告参数、GRI 索引
21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	全部披露	责任管理、报告参数、GRI 索引
利益相关方参与			
24	机构的利益相关方列表。	全部披露	责任管理
25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	全部披露	责任管理
26	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	全部披露	责任管理
27	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	全部披露	责任管理
报告概况			
28	所提供信息的报告期。	全部披露	报告参数
29	上一份报告的日期。	全部披露	报告参数
30	报告周期。	全部披露	报告参数
31	关于报告或报告内容的联络人。	全部披露	报告参数
32	a. 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）。 b. 说明针对所选方案的GRI内容索引。 c. 如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。GRI 建议进行外部鉴证，但并非成为“符合”本指南的要求。	全部披露	报告参数
33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。	全部披露	鉴证声明
治理			
34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。	全部披露	责任管理
35	说明从最高治理机构授权高级管理人员和其他员工管理经济、环境和社会议题的过程。	部分披露	责任管理
36	机构是否任命了行政层级的高管负责经济、环境和社会议题，他们是否直接向最高治理机构汇报。	部分披露	责任管理
37	利益相关方和最高治理机构就经济、环境和社会议题磋商的过程。	全部披露	责任管理、报告参数
38	说明最高治理机构及其委员会的组成。	全部披露	责任管理
39	最高治理机构的主席是否兼任行政职位。	全部披露	责任管理
40	最高治理机构及其委员会的提名和甄选过程，及用于提名和甄选最高治理机构成员的条件。	全部披露	责任管理
41	最高治理机构确保避免和控制利益冲突的程序，是否向利益	全部披露	责任管理

	相关方披露利益冲突。		
42	在制定、批准、更新与经济、环境、社会影响有关的宗旨、价值观或使命、战略、政策与目标方面，最高治理机构和高级管理人员的角色。	全部披露	责任管理
43	为加强最高治理机构对于经济、环境和社会主题的集体认识而采取的措施。	全部披露	责任管理
44	a. 评估最高治理机构管理经济、环境和社会议题绩效的流程。此等评估是否独立进行，频率如何。此等评估是否为自我评估。 b. 对于最高治理机构管理经济、环境和社会议题的绩效评估的应对措施，至少应包括在成员组成和组织管理方面的改变。	全部披露	责任管理
45	a. 在识别和管理经济、环境和社会的影响、风险和机遇方面，最高治理机构的角色。 b. 是否使用利益相关方咨询，以支持最高治理机构对经济、环境和社会的影响、风险和机遇的识别和管理。	全部披露	责任管理
46	在评估有关经济、环境和社会议题的风险管理流程的效果方面，最高治理机构的角色。	全部披露	责任管理
47	最高治理机构评估经济、环境和社会的影响、风险和机遇的频率。	全部披露	责任管理
48	正式审阅和批准机构可持续发展报告并确保已涵盖所有实质性方面的最高委员会或职位。	全部披露	责任管理
49	说明与最高治理机构沟通重要关切问题的流程。	全部披露	责任管理
50	说明向最高治理机构沟通的重要关切问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。	全部披露	责任管理
51	a. 按以下类型，说明最高治理机构和高级管理人员的薪酬政策。 b. 说明薪酬政策中的绩效标准如何与最高治理机构和高级管理人员的经济、环境和社会目标相关联	部分披露	责任管理、关爱员工
52	说明决定薪酬的过程。说明是否有薪酬顾问参与薪酬的决定，他们是否独立于管理层。	部分披露	责任管理
53	说明如何征询并考虑利益相关方对于薪酬的意见。	部分披露	责任管理
商业伦理与诚信			
56	说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	全部披露	企业文化、责任管理、董事长致辞、行长报告
57	寻求道德与合法行为建议的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如帮助热线或建议热线。	部分披露	责任管理
58	举报不道德或不合法行为的内外部机制，以及与机构诚信有关的事务，如通过直线管理者逐级上报、举报机制或热线。	部分披露	责任管理
经济			
EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	部分披露	关键绩效、责

			任管理、经济责任、环境责任、社会责任
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇。	全部披露	董事长致辞、行长报告
EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度。	全部披露	关爱员工
EC6	机构在重要运营地点聘用的当地高层管理人员所占比例。	部分披露	关爱员工
EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	全部披露	经济责任
EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。	部分披露	关键绩效、经济责任、环境责任、社会责任
环境			
EN1	所用物料的重量或体积	部分披露	绿色运营
EN2	采用经循环再造物料的百分比	部分披露	绿色运营
EN3	机构内部的能源消耗量	部分披露	关键绩效、绿色运营
EN4	机构外部的能源消耗量	部分披露	绿色运营
EN5	能源强度	部分披露	绿色运营
EN6	减少的能源消耗量	部分披露	绿色运营、绿色服务
EN7	产品和服务所需能源的降低	部分披露	绿色运营、绿色服务
EN8	按源头说明的总耗水量	部分披露	关键绩效、绿色运营
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	部分披露	绿色运营
EN15	直接温室气体排放量（范畴一）	部分披露	关键绩效、绿色运营
EN16	能源间接温室气体排放量（范畴二）	部分披露	关键绩效、绿色运营
EN17	其他间接温室气体排放量（范畴三）	部分披露	绿色信贷、绿色服务
EN18	温室气体排放强度	部分披露	绿色服务、绿色运营
EN19	减少的温室气体排放量	全部披露	绿色信贷、绿色服务、绿色运营
EN27	降低产品和服务环境影响的程度	全部披露	绿色服务
EN29	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	全部披露	绿色信贷
EN3	为机构运营而运输产品、其他货物及物料以及员工交通所产	部分披露	绿色服务

0	生的重大环境影响		
EN3 1	按类别说明总环保支出及投资	全部披露	环境责任
EN3 2	使用环境标准筛选的新供应商的比例	部分披露	绿色运营
EN3 3	供应链对环境的重大实际和潜在负面影响,以及采取的措施	部分披露	绿色运营
社会			
LA1	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	部分披露	关爱员工
LA2	按重要运营地点划分,不提供给临时或兼职员工,只提供给全职员工的福利	部分披露	关爱员工
LA3	按性别划分,产假/陪产假后回到工作和保留工作的比例	全部披露	关爱员工
LA4	有关重大运营变化的最短通知期,包括该通知期是否在集体协议中具体说明	全部披露	关爱员工
LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	部分披露	关爱员工
LA9	按性别和员工类别划分,每名员工每年接受培训的平均小时数	全部披露	关爱员工
LA1 0	为加强员工持续就业能力及协助员工管理职业生涯终止的技能管理及终生学习计划	全部披露	关爱员工
LA1 1	按性别和员工类别划分,接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	全部披露	关爱员工
LA1 2	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分,治理机构成员和各类员工的组成	全部披露	关爱员工、责任管理
LA1 3	按员工类别和重要运营地点划分,男女基本薪金和报酬比率	部分披露	关爱员工
LA1 6	经由正式申诉机制提交、处理和解决的劳工问题申诉的数量	全部披露	关爱员工
S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	全部披露	热心公益
S03	已进行腐败风险评估的运营点的总数及百分比,以及所识别出的重大风险	部分披露	服务客户
S04	政策和程序的传达及培训	部分披露	服务客户
S05	确认的腐败事件和采取的行动	部分披露	服务客户
S06	按国家和接受者/受益者划分的政治性捐赠的总值	部分披露	热心公益
S01 1	经由正式申诉机制提交、处理和解决的社会影响申诉的数量	部分披露	服务客户
产品责任			
PR3	机构关于产品和服务信息与标识的程序要求的产品及服务信息种类,以及需要符合这种信息要求的重要产品及服务类别的百分比	全部披露	服务客户
PR5	客户满意度调查的结果	全部披露	服务客户
PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数	部分披露	服务客户

5.4 ESG 索引

本报告同时参照香港联合交易所最新《环境、社会及管治（ESG）报告指引》编纂。2015 年，本报告应用《ESG 报告指引》11 个层面的一般披露和 19 个关键绩效指标。

范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		索引	备注
A 环境			
层面 A1	排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	环境责任	
A1.1	排放物种类及相关排放数据。		不适用
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营	
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		尚无法统计，未来采用
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。		
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	绿色信贷、绿色服务、绿色运营	
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	环境责任	
层面 A2	资源使用		
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	环境责任	
A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效、绿色运营	
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	关键绩效、绿色运营	
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	环境责任	
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	绿色运营	
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。		不适用
层面 A3	环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	环境责任	

A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	环境责任	
B 社会			
层面 B1	雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱员工	
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	关爱员工	
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。		未来采用
层面 B2	健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱员工	
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。		尚无法统计， 未来采用
B2.2	因工伤损失工作日数。		
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	关爱员工	
层面 B3	发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	关爱员工	
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。		未来采用
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	关爱员工	
层面 B4	劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱员工	
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	关爱员工	
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。		不适用
层面 B5	供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	绿色运营	

B5.1	按地区划分的供货商数目。		未来采用
B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	绿色运营	
层面 B6	产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	经济责任	
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。		不适用
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	服务客户	
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	责任管理	
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。		不适用
B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	服务客户	
层面 B7	反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	责任管理	
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。		不适用
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	服务客户	
层面 B8	社区投资		
一般披露	有关以小区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策。	热心公益	
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	热心公益	
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	热心公益	

报告参数

报告范围

本报告以交通银行股份有限公司为主体，涵盖境内外各分行、子公司。

本报告时间范围自 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

本行于 2015 年 3 月 26 日发布《交通银行 2014 年企业社会责任报告》。

报告编制原则

本报告按照中国银行业监督管理委员会《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》、上海证券交易所《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》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》等指引编写。

报告编制流程

本报告以本行企业社会责任实践为基础，按照“立项审批——收集素材——编制修订——高管层审议——董事会社会责任委员会审议——董事会审议——对外披露”的流程推进，并在立项审批、编制修订等环节与有关利益相关方积极沟通，研究论证报告框架结构及内容。

报告保证方法

本报告提请普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）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》进行第三方鉴证，提供独立的鉴证报告。

报告数据说明

报告中的部分财务数据来自于 2015 年度财务报表，并经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）独立审计。其他数据以 2015 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。

报告发布形式

本报告以印刷版（采用环保纸印刷）和网络版两种形式发布，网络版可在本行网站（www.bankcomm.com）查阅。

本报告以中文、英文两种语言发布，在对两种文本理解发生歧义时，请以中

文文本为准。

联系方式

交通银行股份有限公司 企业文化部

地 址：中国 上海市银城中路 188 号

邮 编：200120

电 话：8621-58781234-3214

邮 箱：zh-qywhb@bankcomm.com