

2018 CSR
社会责任报告

关于本报告

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、子公司及直营机构。

本报告时间范围自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

本行于 2018 年 3 月 28 日发布《交通银行 2017 年企业社会责任报告》。

报告编制依据

本报告按照原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》、全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）等编写。

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——社会责任与消费者权益保护委员会审议——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 2018 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 2018 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。

指代说明

为便于表述，在报告中“交通银行股份有限公司”也以“交通银行”“交行”或“本行”表示。

报告编委会

编委会主任：彭纯
副主任：吴伟 顾生
执行主编：帅师
执行副主编：茅晓佩
责任编辑：何洁蓉 徐莹 梅颖

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：8621-58781234-3227
邮箱：zh_qywhb@bankcomm.com

目录

02/ 董事长致辞

04/ 行长报告

06/ 走进交行

13/ 责任管理

18/ 专题：
聚焦“一号工程”打好扶贫攻坚战

28/ 深化改革 助经济高质量发展

30/ 对接国家战略

34/ 支持实体经济

36/ 倾力民生改善

38/ 创新引领 描绘普惠金融蓝图

40/ 扶持小微企业

43/ 关注三农发展

45/ 优化金融服务

52/ 绿色金融 推进生态文明建设

54/ 绿色金融

58/ 绿色服务

59/ 绿色运营

67/ 绿色公益

70/ 携手共进 构建交行幸福家园

72/ 共创多元环境

74/ 重视职业发展

78/ 乐享福利关爱

82/ 为爱聚能 助力社会和谐发展

84/ 创建公益品牌

87/ 贡献社区和谐

88/ 员工志愿活动

89/ 展望

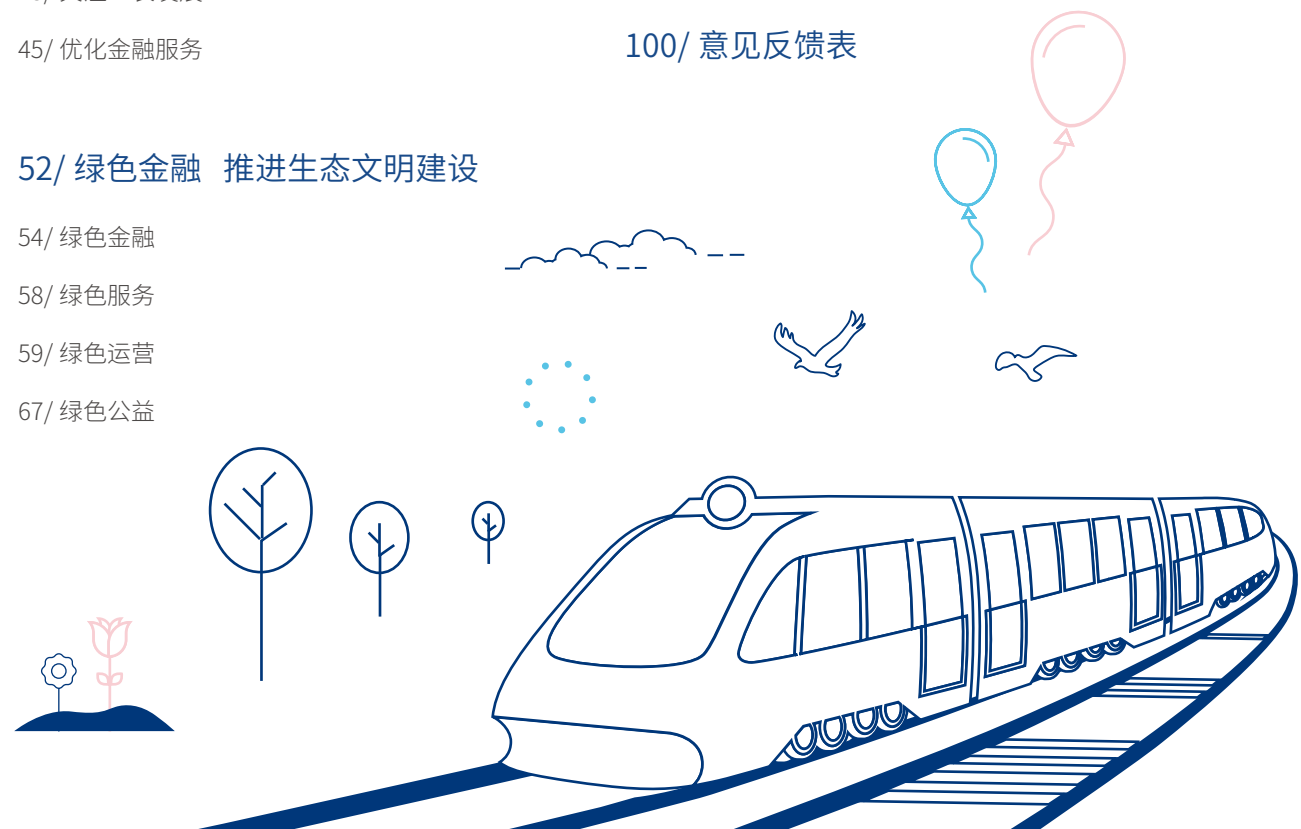
90/ 独立鉴证报告

92/ 香港联合交易所 ESG 索引

94/ GRI 内容索引

98/ 关键绩效页数据编报说明

100/ 意见反馈表



董事长致辞



2018年是中国改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。2018年也是交通银行（下称交行）成立110周年，是交行董事会和高管团队新老接替、承上启下、走向高质量发展的全新起点。我们秉承初心、与时俱进、笃定前行，以高质量发展为主线，以“增有效客户、增核心负债、增转型收入，降风险成本、降资本占用、降营运成本”为重点，改革发展各项工作取得积极进步。经营效益稳步向好，集团实现净利润736.30亿元，同比增长4.85%；经营规模稳步增长，2018年末集团资产总额95,311.71亿元，同比增长5.45%；资产质量保持平稳，2018年末不良贷款率1.49%，较年初下降0.01个百分点。连续十年跻身《财富》世界500强，营业收入排名第168位；连续五年跻身《银行家》全球1000家大银行前20强，一级资本排名第11位。

不忘初心，服务实体经济。

我们始终秉持金融报国的初心。1908年，交行因“收回轮、路、电、邮收支经营权”的民族责任而诞生，百十年来，交行始终积极服务经济和社会进步。我们紧跟国家战略布局，充分发挥集团国际化、综合化优势，落实“六稳”政策，助力供给侧结构性改革，全力支持“一带一路”、京津冀、长三角、雄安新区、粤港澳大湾区等国家重大战略；大力支持民营经济、小微企业等民生领域和薄弱环节。交行全年客户贷款新增2,749.72亿元，移位再贷6,337亿元，投资地方债1,387亿元，总计为实体经济提供了上万亿元的资金支持。通过客户基础的稳固成长，带动业务结构的优化调整，夯实利润增长的根基。

提高站位，推进精准扶贫。

我们积极投身精准脱贫攻坚战。交行把精准扶贫工作作为头号政治任务和履行社会责任的“一号工程”，以为国分忧的责任感和使命感，集中力量，构建“大扶贫”格局，精准对接贫困地区发展规划、重点项目，发挥金融优势精准扶贫，坚持“输血”“造血”相结合，以改善贫困地区生产生活条件、增加贫困户收入为目标，加大对贫困地区的帮扶力度，加大扶贫捐赠投入。充分发挥党政工团作用，完善机制，齐心协力，在交行形成精准扶贫攻坚的浓厚氛围，凝聚推动精准扶贫工作的强大合力。交行全年精准扶贫贷款余额（含已脱贫）277.43亿元，同比增长72.79%。2018年，在国务院扶贫办考核中获评“较好”等级。

敢于担当，践行金融普惠。

我们积极履行企业公民责任。加快升级传统金融服务，着力拓宽社会、企业和个人金融资源获得渠道，为市场主体和人民群众提供多层次、全覆盖、更高水平的金融服务。2018年末，交行监管普惠口径贷款余额1,104.93亿元，较年初增长24.57%；不良率5.33%，较年初下降3.30个百分点；四季度当季定价较一季度下降110个基点，全面达成监管“两增两控”目标。以做全渠道服务最好的银行为目标，线上线下协同，持续提升优质服务水平，在中银协“2018年度中国银行业文明规范服务千佳示范网点创

建评选”中，交行135家网点入选，获评网点数量居行业第一位。

以人为本，建设交行家园。

我们倾力建设员工成长的幸福家园。我们将员工视为创造非凡成就的关键，倡导和遵循“以人为本”的价值理念，致力打造员工共同的职业家园和成长家园。推出“家园文化”建设方略，出台《关于进一步加强幸福交行家园建设的意见》，构建企业文化、民主管理、员工福利、员工荣誉和职业成长等五大体系，关心员工身心健康，维护员工生活工作的平衡，提高员工获得感和幸福感。设定高效的职业成长体系，为员工提供快速成长的发展平台，推动员工与交行共成长，打造员工和交行命运共同体。

时序更替，梦想前行。展望2019年，我们仍将以“创造共同价值、提供最好服务”为目标，深度融入和服务国家发展大局，全面提升跨境跨业跨市场跨界跨线的协同服务能力，全力为中国经济高质量发展贡献“交行力量”；遵循“两化一行”战略施工图，努力铸就银行业“财富管理”的标杆，让金融服务更为平等高效、触手可及，努力为服务人民美好生活需求贡献“交行智慧”；更好凝聚员工士气人心，在交行业务中成就每个员工的交行梦，着力为全体员工构建“交行家园”，实现更高质量、更有效率、更可持续发展，为社会创造更大的价值！

交通银行董事长 彭纯

2019年3月29日

行长报告



过去的2018年，交行积极把握经济结构调整升级带来的发展机遇，在“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念的指导下，积极发挥自身金融专业优势服务社会，促进社会大众对交行的价值认同和文化认同。在践行服务社会、回馈社会的同时，交行自身也取得较好的发展业绩。

稳健经营，助力经济发展。我们紧密围绕国家战略和宏观经济政策，着力提高服务实体经济的质量和水平。年末客户贷款时点余额48,542.28亿元，增幅6.00%。积极对接京津冀、长三角、雄安新区、粤港澳大湾区等国家重大战略机遇，推进区域协同和集团一体化对接，完善对接机制及资源配置，提高重大项目落地成效。不断巩固并提升“以亚太为中心，欧美为两翼、拓展全球布局”的覆盖面，全力支持国家“一带一路”倡议、“走出去”战略，2018年境内行国际贸易融资1,291.57亿元，同比增长35.97%。

优质服务，打造卓越品牌。我们致力于做金融业全渠道服务最好的银行，以客户为中心，着力构建涵盖服务规范、服务渠道、业务运营、IT系统的大服务格局。持续完善服务管理体系，通过改革创新连通客户与金融资源，提升金融资源可得性和便利性。持续提升智能化服务水平，在智能机具服务基础上，逐步引入生物活体识别、整合营销策略、线上线下协同等先进技术手段和服务手段，提升客户服务效率，机器人服务成功率超过99%，全行平均排队时长7.45分钟，较年初下降46.9%。

拥抱变革，坚定改革创新。我们牢牢把握深化改革方向，扎实推进国务院批复同意的《交通银行深化改革方案》落地，转变发展理念，创新发展模式，积极推进金融科技应用创新。启动新一代集团信息系统智慧化转型工程（“新531”工程），推出业

内首个区块链资产证券化平台“聚财链”，进一步打造线上金融服务平台，创新财富管理服务。通过转型降低风险成本、资本消耗和营运成本，打造差异化竞争优势，厚植发展优势。

绿色发展，保护生态环境。发展绿色金融，是实现绿色发展的重要措施，也是供给侧结构性改革的重要内容。我们全面助力打好污染防治攻坚战，应用“三色七类”绿色信贷管理，将更多资源倾斜到绿色产业。有效抑制污染性投资，钢铁、煤炭等九个产能严重过剩限额管控行业贷款余额较年初减少8.3亿元。加大对自身节能减排工作的重视程度，创新降本增效措施，对接环保监管要求，完成上海市金融服务办公室所提出的“双控”年度目标的要求。

责任始于担当，实践永无止境。站在新的历史起点，在广大股东、客户的信任支持下，在全体交行同仁的精诚团结下，我们将继续发扬“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神，认真贯彻国家的各项战略决策部署，凝聚共识，开拓进取，书写改革发展新篇章，共筑交行事业新辉煌，为全面建成小康社会作出新的更大贡献！

交通银行行长 任德奇

2019年3月29日

走进交行

公司概况

交通银行始建于1908年，是中国历史最悠久的银行之一，也是近代中国的发钞行之一。交通银行是中国第一家全国性的国有股份制商业银行，总行设在上海市。本行是中国主要金融服务供应商之一，集团业务范围涵盖商业银行、证券、信托、金融租赁、基金管理、保险、离岸金融服务等。截至报告期末（2018年12月31日，后同），本行境内分行机构238家，其中省分行30家，直属分行7家，省辖行201家，在全国239个地级和地级以上城市、163个县或县级市共设有3,241个营业网点，在16个国家和地区设立了22家境外分（子）行及代表处，境外营业网点共66个（不含代表处）。旗下拥有7家非银子公司，包括全资子公司交银金融租赁有限责任

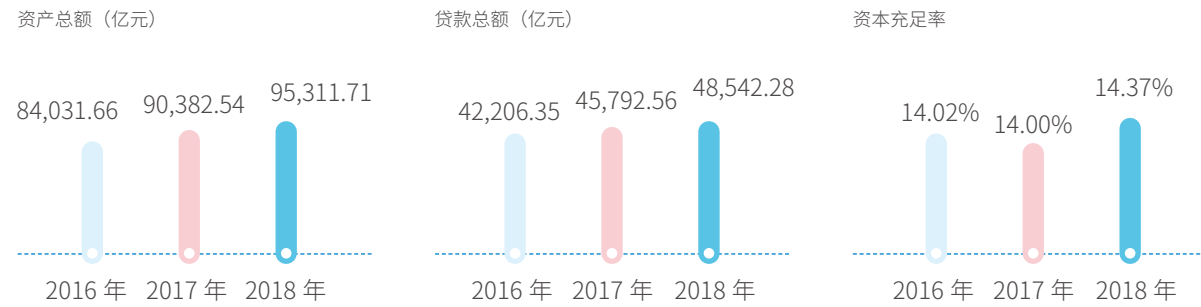
公司、中国交银保险有限公司、交银金融资产投资有限公司，控股子公司交银施罗德基金管理有限公司、交银国际信托有限公司、交银康联人寿保险有限公司、交银国际控股有限公司。此外，本行还是江苏常熟农村商业银行股份有限公司的第一大股东、西藏银行股份有限公司的并列第一大股东，战略入股海南银行股份有限公司，控股4家村镇银行。

2018年，本行已连续十年跻身《财富》（FORTUNE）世界500强，营业收入排名第168位；位列《银行家》（The Banker）全球1000家大银行一级资本排名第11位。



关键绩效

经济绩效



集团净利润
736.30 亿元

涉农贷款余额
5,811.47 亿元

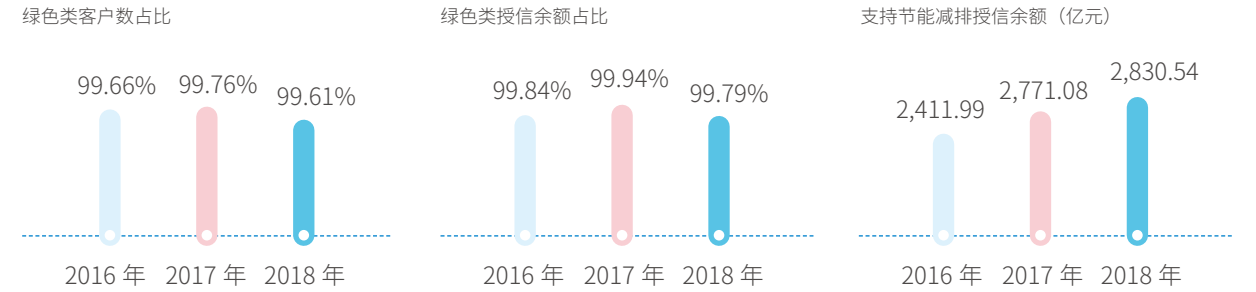
中小微企业贷款余额
14,167.74 亿元

中西部地区贷款余额
13,279.09 亿元

- 纳税总额 316.55 亿元
- 平均资产回报率 0.80%
- 平均股东权益报酬率 11.36%
- 减值贷款率 1.49%
- 拨备覆盖率 173.13%
- 一级资本充足率 12.21%
- 核心一级资本充足率 11.16%
- 境外银行机构资产总额 10,691.86 亿元
- 境外银行机构利润 55.07 亿元

- 7家非银控股子公司资产总额 3,222.08 亿元
- 7家非银控股子公司利润 43.19 亿元
- 保障性住房贷款余额 737.63 亿元
- 科教文卫行业贷款余额 894.36 亿元
- 个人贷款余额 16,356.27 亿元
- 实施产品创新计划项数 72
- 银联跨行交易系统成功率 99.99%
- 境内网点数 3,241
- 入选“千佳”网点数 135

环境绩效



总部用电量
9,964.67 万度

总部用水量
33.33 万吨

总部碳排放
81,184.27 吨 CO₂e

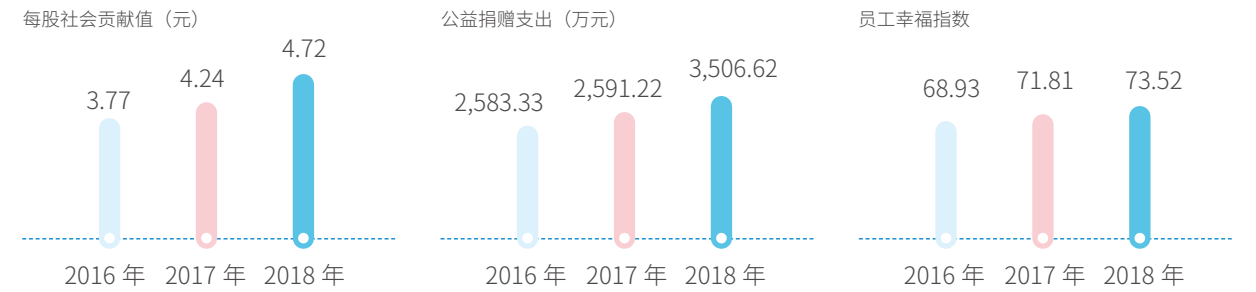
总部用纸量
40.95 吨

“两高一剩”行业贷款占比 3.18%
电子银行业务分流率 96.59%

总部用电量 123.25 万立方米
全行视频会议 7,760 次

数据中心 PUE 值 1.79

社会绩效



境内外行员工总数
89,542 人

女性中高层管理人员
2,809 人

扶贫捐赠总额
2,815.79 万元

少数民族员工
4,042 人

公司治理

本行严格遵守境内外法律法规和上市规则，不断完善公司治理体系，已形成“党委领导核心、董事会战略决策、监事会依法监督、高管层授权经营”，既有效制衡、又协调一致的中国特色大型商业银行公司治理机制。股东大会、董事会及各专门委员会、监事会及各专门委员会、高级管理层等权责明确、规范

运作，公司治理有效性持续提升。截至报告期末，本行第八届董事会由17名董事组成，其中执行董事3名，非执行董事8名，独立非执行董事6名，独立董事占比超过三分之一；本行第八届监事会由13名监事组成，包括监事长1名，股东监事5名，外部监事3名，职工监事4名，其中女性监事4名。

报告期内，本行董事会认真贯彻党的十九大、中央经济工作会议精神，以服务实体经济为根本，以防控金融风险为保障，以深化改革为动力，在全体股东、监管机构以及监事会的支持和监督下，深化“两化一行”战略新内涵，突出“建最佳财富管理银行”，通过凝聚战略共识，激发发展动能，突出价值创造，推动本行高质量发展再上新台阶。

本行恪守“真实、准确、完整、及时、公平”原则开展法定信息披露，全年共发布定期报告4项，临时公告A股52项、H股48项；坚持主动性信息披露，在定期报告中持续披露履行社会责任、精准扶贫情况，就投资者普遍关注的金融科技创新与应用，“人工网点、电子银行、客户经理”三位一体渠道建设，国际化布局，综合化经营，大服务理念、措施与成效等开展专题介绍。本行信息披露质量广获监管机构和投资者认可，已连续五年被上海证券交易所评为信息披露A类公司。报告期内，本行未发生股价或成交量异常波动，充分保障广大投资者的知情权和合法权益。

报告期内，面对银行转型发展和风险管控难度及压力的持续加大，本行将继续将维护金融安全、防控金融风险作为经营管理重心，实行全面风险管理，加强反腐败建设，注重反欺诈、反洗钱管理，坚决杜绝严重干扰金融市场秩序的行为发生。

完成2017年度普通股现金分红，派息总额

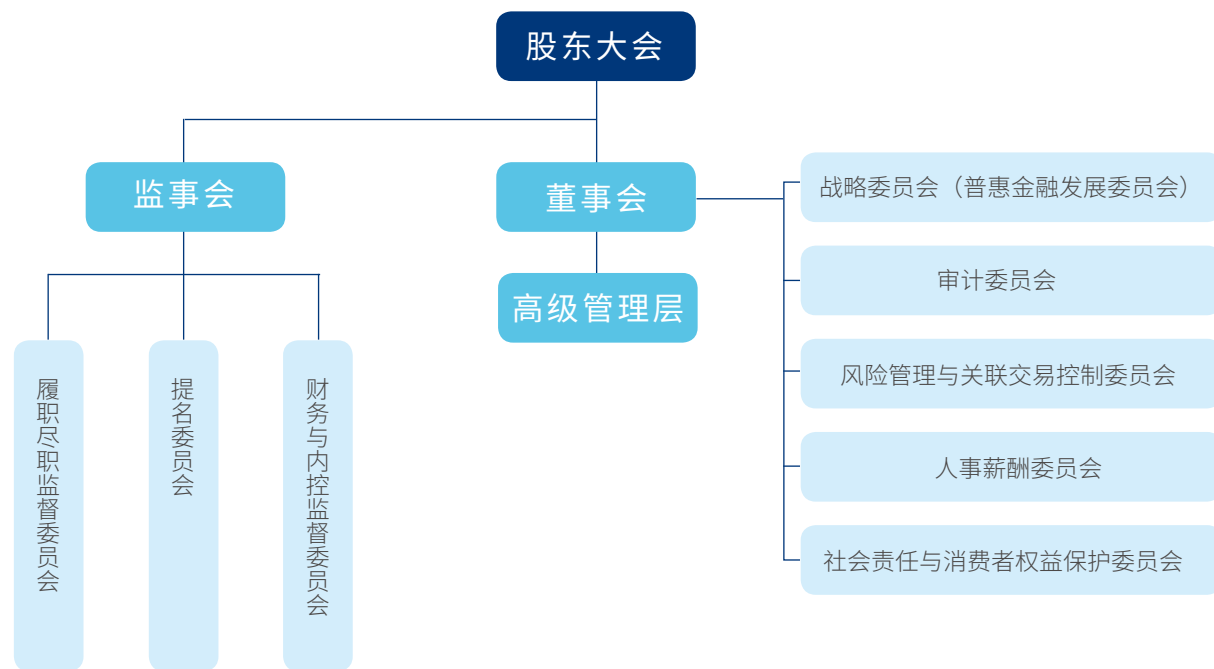
212.09 亿元(含税)

完成境内优先股派息派发，派息总额

17.55 亿元(含税)

完成境外优先股派息派发，派息总额

1.225 亿美元(税后)



本行治理架构

本行以“做与资本市场和投资者沟通最好的银行”为目标，致力于持续丰富与投资者沟通的渠道和形式，拓展沟通覆盖面，加强沟通力度，努力实现股东价值最大化。报告期内，通过“引进来”+“走出去”，多种渠道、多种方式与市场形成紧密互动，积极宣传推介交行投资价值 and 展现深化改革成果，提升信息透明度。本行举行四次定期业绩发布会，开展亚美欧三地路演、境内机构投资者路演，高管团队与超过300名记者、分析师和机构投资者见面交流；本行投资者关系团队参加境内外投行举办的投资者论坛活动共15场，接待分析师、机构投资者来访调研50批次，举行信用卡专题反向路演；本行充分利用上证e平台、网上接待日、投资者热线、投资者邮箱等平台，积极参加上海上市公司协会等机构组织承办的“投资者集体接待日”主题活动，通过在线方式回应投资者提出的问题。



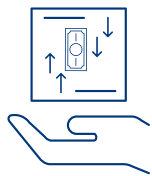
风险管理

- 本行董事会承担风险管理最终责任和最高决策职能，下设风险管理与关联交易控制委员会掌握全行风险状况。高级管理层设立“1+4+2”风险管理委员会，即全面风险管理委员会及其下设的信用风险管理委员会、市场与流动性风险管理委员会、操作风险管理委员会、合规（反洗钱）风险管理委员会等四个专业风险管理委员会，以及贷款与投资评审、风险资产审查两类业务审查委员会。各省直分行、海外行、子公司和直营机构参照上述框架，相应设立简化实用的风险管理委员会，构建专业高效的风险决策体系。
- 报告期内，本行启动风险授信管理改革，制定出台《关于新形势下进一步加强风险管理打好防范化解金融风险攻坚战的意见》，围绕建立“全覆盖、差异化、专业化、智慧化、责任制”的风险授信管理体系的目标，进一步完善风险政策体系，印发《交通银行股份有限公司集中度风险与大额风险暴露管理政策》《交通银行股份有限公司并表管理政策》等制度办法，有效指导新形势下各类风险管理工作实践。扎实推进完善风险管理决策体系和风险收益动态平衡管理机制、加强统一信用风险管理、增强审批专业化和独立性、推进集团统一风险监测、计量和处置体系建设等各工作取得积极成效。
- 完善多层次、广覆盖的分类培训体系，持续提升各层级人员队伍的风险管控能力。印发《交通银行案件风险举报奖励办法（2018年版）》，鼓励员工对案件风险进行举报，规定相关部门必须严格执行保密制度，保护举报人合法权益，不得以任何方式泄露举报人身份、联系方式、举报内容等情况。



反腐败、反商业贿赂管理

- 制定《交通银行员工行为禁令十二条》《交通银行案件风险举报奖励办法》等制度规定，重申可给予开除处分或解除劳动合同处理的员工禁止性行为，鼓励员工对案件风险进行举报，进一步强化制度的规范性和约束性。
- 制定《2018年至2020年开展扶贫领域腐败和作风问题专项治理的工作方案》，整治扶贫工作履责不力、作风不实、以权谋私等问题。
- 开展“作风建设年”“纪律教育月”等活动，宣传交行廉政文化，营造从严治党、从严治行舆论氛围。
- 开展“新五大领域”和“长剑2018”专项治理活动，报告期内，共发现问题1,002个。其中，自查自纠问题573个，已完成整改519项；抽查发现429个问题及问题线索，已完成整改322项。



反欺诈、反洗钱管理

- 持续优化反欺诈系统，推进反欺诈系统与案防工作和“新五大领域”持续治理等专项排查的联动，加大反洗钱系统资源配置，推动反洗钱系统功能提升，强化“风险为本”的工作理念，提升反洗钱工作的有效性。
- 举办案件防控暨纪律审查工作培训班、海外机构兼职监察员暨派驻纪检组纪检监察员培训班、反欺诈能力提升培训班和“防范金融犯罪”TCE交流项目等，促进员工充分吸收最新工作动向和技能。
- 制定《反洗钱风险分类分级标准》《客户洗钱风险等级评估及分类管理实施细则（2018年版）》《反洗钱岗位责任指引》等，修订《反洗钱管理办法（2018年版）》，健全反洗钱内控制度；组织全行员工参与监管机构组织的、行内组织的各类反洗钱培训，持续提升员工的反洗钱意识和技能。
- 截至报告期末，金融交易类规则共产生预警1,944笔，已完成核查1,859笔，核查率95.6%，通过提数规则主动发起核查任务681笔，经核查转入调查200笔，有效打击针对银行的各项违法犯罪，为维护国家安全和客户的资金安全作出应有贡献。

注：有关本行公司治理的详细信息，请参见《交通银行股份有限公司二零一八年年度报告》。“新五大领域”为以贷谋私、集中采购、基建装修、违规担保、违规同业业务。

责任管理

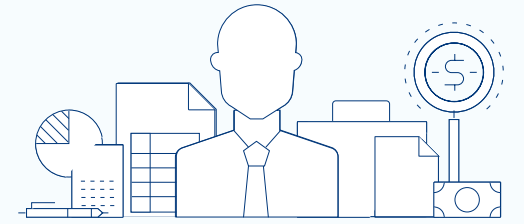
无论是使企业为其决策和活动的影 响承担责任，还是将社会责任全面融入企业及其关系，企业治理都是其中最为关键的因素。基于此，本行持续完善社会责任管理体系，逐步推动企业社会效益、经济效益和社会责任的融合，使企业社会责任建设真正成为企业的自觉行动，全面提升社会责任履责能力。

本行在董事会专设社会责任与消费者权益保护委员会，根据《交通银行股份有限公司董事会社会责任与消费者权益保护委员会工作条例》和董事会授权开展工作，负责研究拟订社会责任战略和政策，审核消费者权益保护工作的战略、政策和目标，审批对外捐赠事项等，维护利益相关方的各项权益。



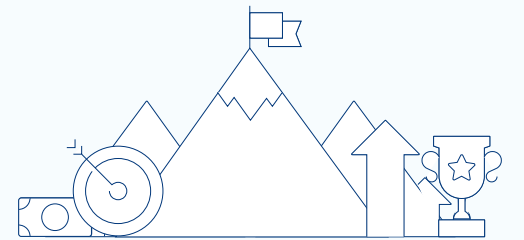
报告期内，社会责任与消费者权益保护委员会召开1次会议，审议批准了包括年度工作总结和工作计划、年度企业社会责任报告、对外捐赠、绿色信贷工作报告、消费者权益保护工作情况报告、年度幸福交行建设情况报告等在内的6项议案和报告。图为委员会推进企业社会责任报告编制工作会议现场

报告期内，本行组织开展社会责任报告核心沟通会，以《环境、社会及管治报告指引》《GRI可持续发展报告标准》等为主要培训内容，将社会责任理念植入各部门，推进社会责任融入企业核心业务。本行积极参与社会责任交流活动，围绕不同的社会责任关键议题，与主流社会责任专业机构进行沟通和对话，分享本行履责理念、实践，扩大交行社会责任外部影响力。报告期内，本行参加第十一届中国企业社会责任报告国际研讨会，并荣获“金蜜蜂2018优秀社会责任报告”榜单“领袖型企业奖”。



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。

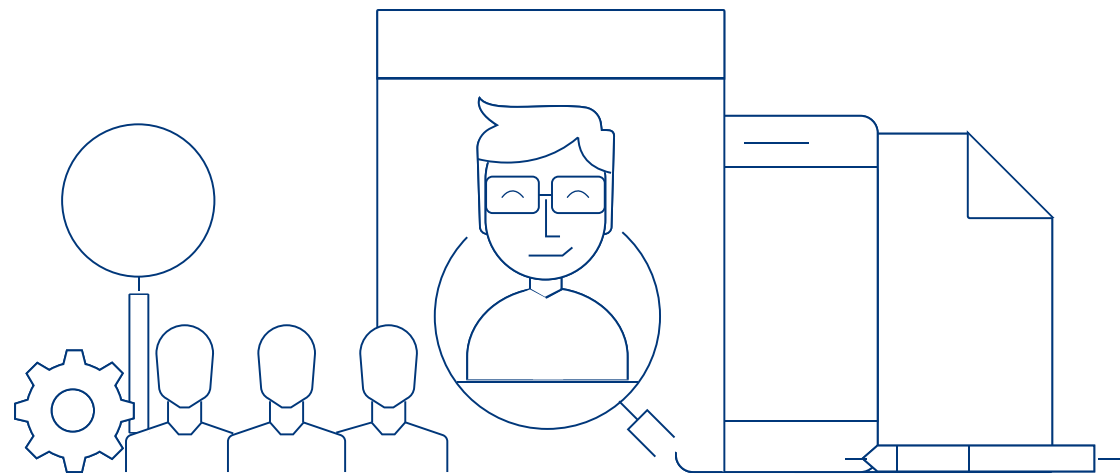
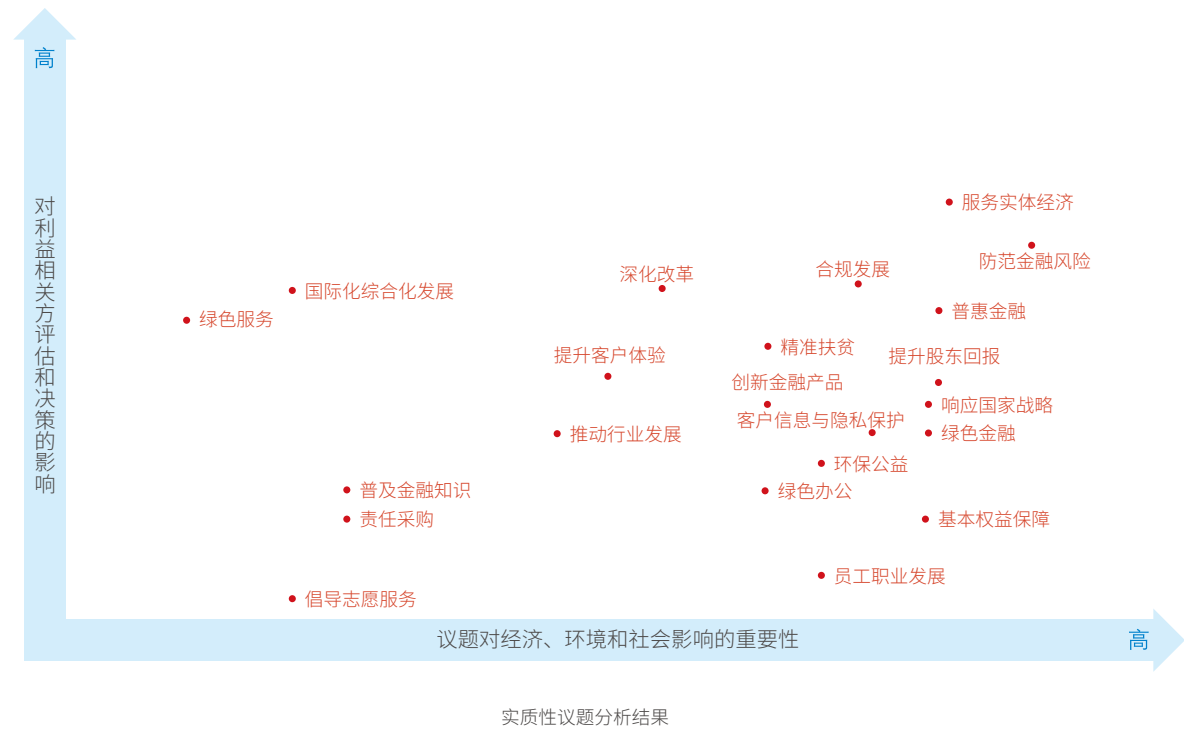


交通银行企业文化部副总经理茅晓佩参加第十一届中国企业社会责任报告国际研讨会，就“责任沟通·提升可持续品牌价值”主题与其他参会嘉宾进行讨论



实质性议题分析


报告期内，本行采用《GRI 可持续发展报告标准》中实质性议题界定流程，综合对经济、环境和社会的影响程度，对利益相关方决策的影响程度，进行议题识别与排序，确定本行管理与信息披露的关键议题。





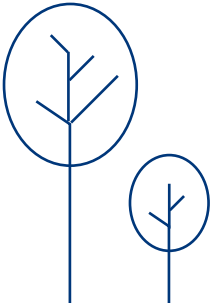
利益相关方沟通和参与

利益相关方	定义	利益诉求	沟通方式	回应方式
客户	本行现有和潜在客户	方便、快捷、优质的金融服务	产品宣传、客服电话、客户活动等	提供高效优质的服务、创新的金融产品，同时履行保护客户信息等权益维护职责
股东	本行股份持有人	良好的投资回报，公平、公正、透明、及时的信息披露	股东大会、各种投资者关系活动、投资者热线、电子邮件及传真沟通平台、公司公告等	以投资者价值最大化理念为引领，实现稳健的经营、良好的经营业绩和积极的投资者关系管理
政府机构	各级政府；人民银行及分支机构、银保监会及派出机构、证监会等监管机构；各级工商局、税务局等行政管理机构	维护金融体系稳定、促进国家经济发展和支持民生	政策指示、工作汇报、日常沟通等	合规管理、规范经营、积极落实国家宏观经济政策、支持“三农”、小微企业、西部地区发展等
员工	为本行服务的员工，无论聘用方式和期限	稳定就业、合理的福利待遇、满意的工作环境、良好的成长空间	职工代表大会、员工意见征集、员工调研、心理咨询等	以提升员工满意度为核心，保障员工合法权益、实现共同成长
环境	本行经营所在地区，以及所影响的其他地区的自然环境	关注气候变化，支持低碳经济发展和建设节约型社会	信息披露、各类活动、业务定价策略等	实施绿色信贷、倡导电子银行、开展绿色办公、推行绿色采购、投身绿色公益
社区	本行经营所在地区，以及所影响的其他地区公众和机构	社会和谐 增进福祉	金融服务活动、公益活动等	积极投身公益慈善、开展志愿者活动及普及金融知识
合作伙伴	本行供应商，以及发生交易活动的其他各类机构	诚信互惠 公平采购	招标采购会、业务交流合作等	坚持诚信、互利、平等协商的原则，开展集中采购，形成良好的长期合作关系
社会组织	中国银行业协会等行业组织，以及环保、公益等各类非盈利性组织	各种有助于行业发展、社会和谐的利益关切	信息披露、各类活动等	结合自身企业社会责任战略，真诚合作

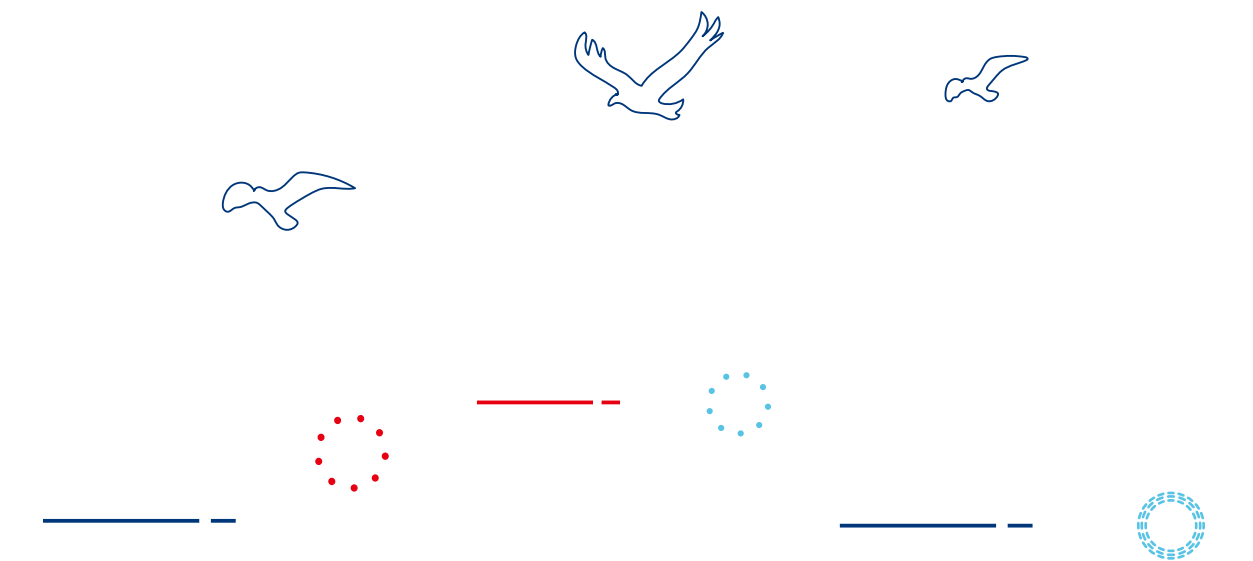
荣耀时刻

人物奖项	2018 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
	年度银行家 -- 彭纯	第一财经
	中国百强优秀董秘奖 -- 顾生	中国上市公司百强高峰论坛

综合排名	2018 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
	2018 年度全球银行 1000 强第 11 位	英国《银行家》
	2018 年度世界 500 强第 168 位	美国《财富》

品牌奖项	2018 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
	银行业消费者权益保护工作考核评价一级行	中国银保监会
	135 家营业网点获评“银行业文明规范服务千佳单位”，获评数量位列行业第一；最具社会责任金融机构	中国银行业协会
	最佳本地银行	《财资》
	2018 年度最佳财富管理银行	《金融时报》
	2018 “金理财”年度财富管理品牌 TOP 大奖	《上海证券报》
	最佳综合性银行、最具创新力银行	东方财富网
	财新 ESG 美好 50 指数获奖企业 -- 社会责任类	《财新》

业务奖项	2018 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
	2018 年度优秀财富管理机构君鼎奖	《证券时报》
	2018 年度卓越白金信用卡	二十一世纪传媒
	2018 年度卓越信用卡 APP (买单吧)	21 世纪亚洲金融年会组委会
	中国最佳现金管理服务银行	《财资》
	2018 年度卓越竞争力对公业务银行	《中国经营报》
	最佳绿色债券银行	《亚洲货币》
	2018 “金理财”年度私人银行卓越奖	《上海证券报》
	信用卡中心智能机器人坐席获十佳金融产品创新奖	《银行家》
	中国区最佳资产证券化奖	《财资》



专题:

聚焦“一号工程” 打好扶贫攻坚战

回应可持续发展趋势:

交通银行积极发挥自身金融专业优势,探索创新扶贫模式,从根本上帮助贫困人口脱贫致富。

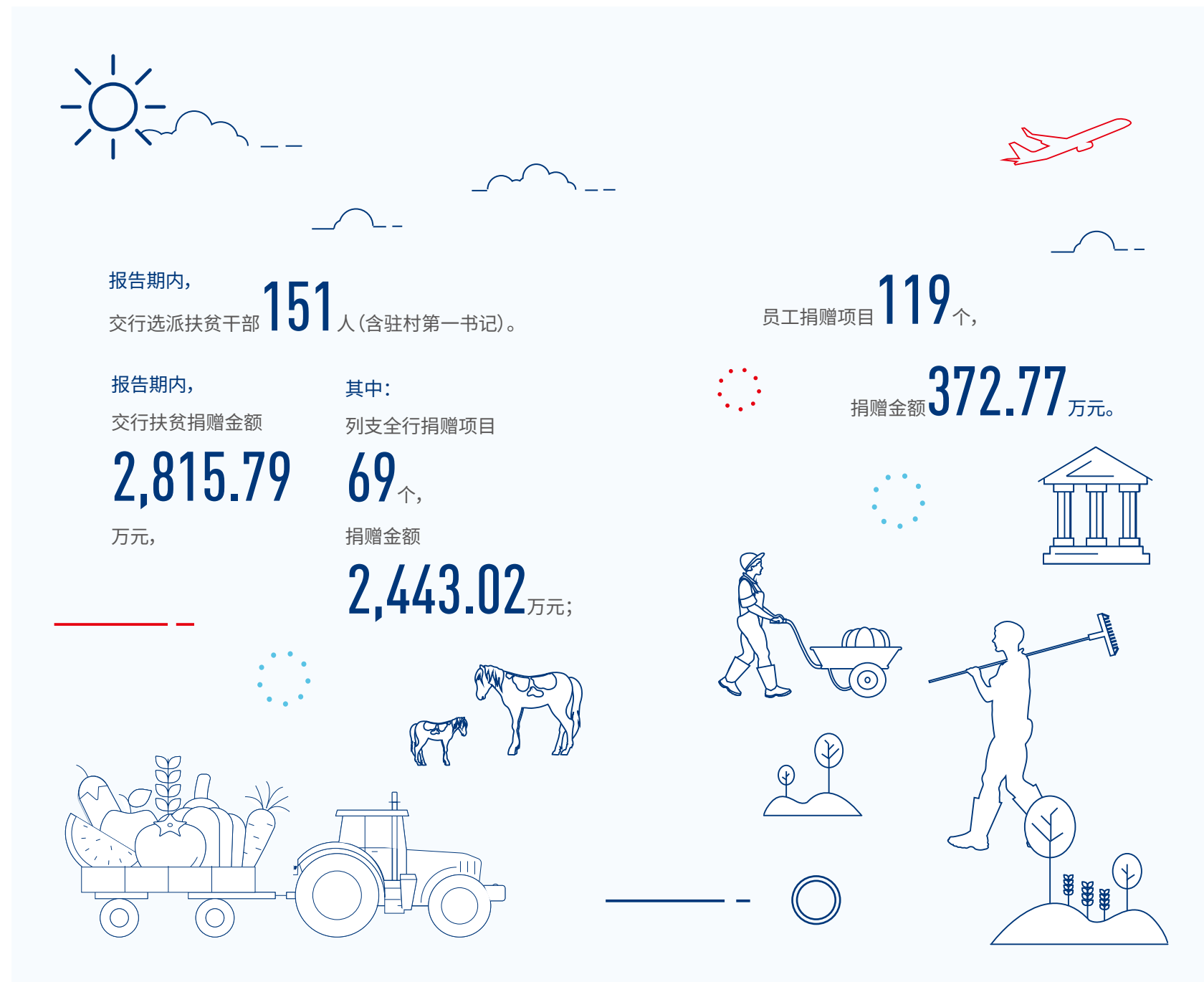
我们的行动:

定点扶贫;金融扶贫;扶贫捐赠。

贡献SDGs目标:



2018年,交通银行认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,特别是习近平扶贫思想,将精准脱贫列为头号政治任务和履行政治责任、社会责任的“一号工程”,从战略高度入手,加大政策、资金、人力、技术方面的帮扶力度,坚持“输血”“造血”相结合,发挥金融优势,以改善贫困地区生产生活条件、增加贫困户收入为目标,打造“大扶贫”格局,不断增强贫困地区和贫困人口自我发展能力,扶贫工作取得明显成效。报告期内,交通银行荣获“陆家嘴年度公益榜-精准扶贫实践奖”。



报告期内,本行印发《交通银行脱贫攻坚三年行动计划(2018-2020)年》《关于进一步推进精准扶贫工作的意见》《2018年至2020年开展扶贫领域腐败和作风问题专项治理的工作方案》等,加大扶贫工作管理力度。图为交通银行党委书记、董事长彭纯主持召开扶贫工作领导小组会议



报告期内,本行扎实开展“扶智”培训,组织开展“交通银行扶贫干部培训班”“交通银行地方扶贫干部培训班”等,提升扶贫干部工作水平。图为时任交通银行党委副书记、监事长宋曙光出席“交通银行2018年第一期地方扶贫干部培训班”开班式

落实定点帮扶

根据国务院扶贫开发领导小组安排，交通银行承担甘肃省天祝县、山西省浑源县和四川省理塘县定点帮扶任务，其中甘肃天祝和四川理塘属于国家级深度贫困县。报告期内，交通银行与国务院扶贫办签订了《中央单位定点帮扶责任书（2018年度）》，明确定点帮扶责任目标。同时，积极做好各省、市政府指定交行帮扶的定点扶贫工作。交行从贫困县实际出发，以改善贫困地区生产生活条件、增加贫困户收入为目标，不断加大扶贫工作力度，做到认识到位、领导到位、指导到位、措施到位、资金到位，定点扶贫工作取得显著成效。



2018年对定点扶贫县投入帮扶资金情况



报告期内，
交行向三个定点扶贫县发放用于支持当地产业的扶贫贷款余额合计

1,585 万元，

带动、帮扶建档立卡贫困人员

252 人。

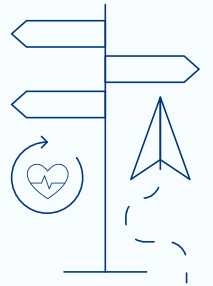
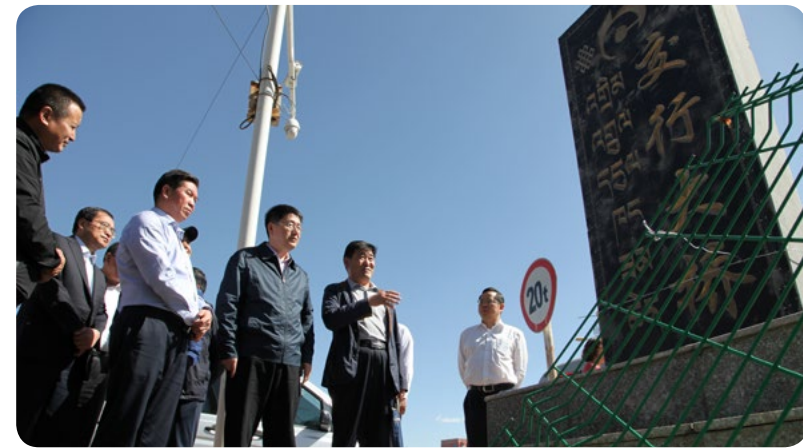
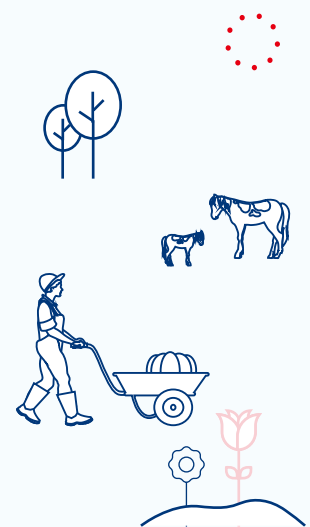
2018年交行定点扶贫县
人员培训绩效

培训定点扶贫县基层干部

1,068 人。

培训定点扶贫县技术人员

380 人。



交通银行党委书记、董事长彭纯赴甘肃省天祝县视察交行大桥建设情况



交通银行党委书记、董事长彭纯赴山西省浑源县开展扶贫调研慰问



交通银行党委书记、董事长彭纯赴四川省理塘县慰问贫困户



中央纪委国家监委驻交通银行纪检监察组组长、交通银行党委委员徐敏赴山西省浑源县慰问贫困户

定点扶贫主要帮扶工作

推动贫困村旱厕改造项目，改善农村生活生产环境。

分别投入帮扶资金 100 万元和 160 万元扶持天祝县旦马乡和打柴沟镇旱厕改造项目。2018 年，共完成旦马乡旱厕改造 580 座和打柴沟镇旱厕改造 353 座，受益建档立卡贫困户 495 户。

开展旅游扶贫业务培训项目，培育壮大乡村旅游产业。

投入帮扶资金 20 万元对天祝县 150 名建档立卡未就业大中专毕业生开展旅游服务培训，弥补天祝县导游人数不足问题，提高从业人员旅游扶贫业务能力，进一步推动旅游业发展。

开展电商扶贫业务培训项目，培养电子商务人才队伍。

投入帮扶资金 20 万元对天祝县 19 个乡镇的电子商务分管领导、电子商务企业负责人、建档立卡贫困村和有建档立卡贫困人口的非贫困村电商从业人员共 200 人开展业务培训，大力培养电商从业队伍，发挥电商在脱贫攻坚中的作用。

购置教学设备，支持教育事业。

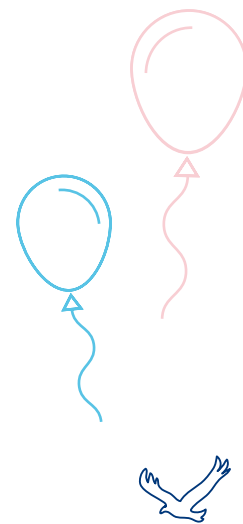
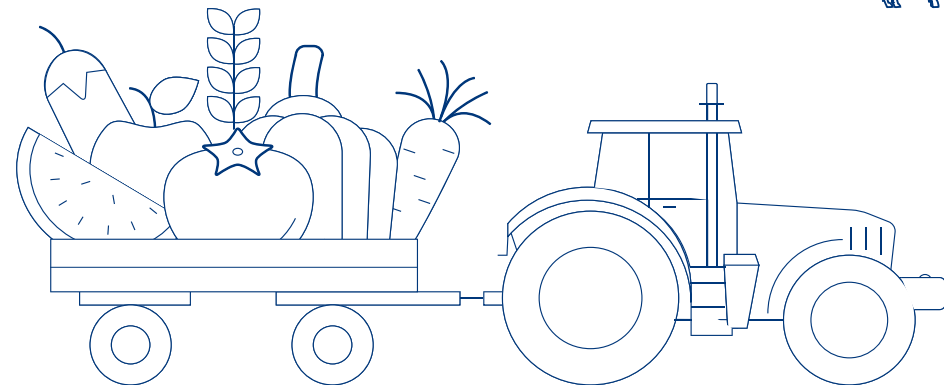
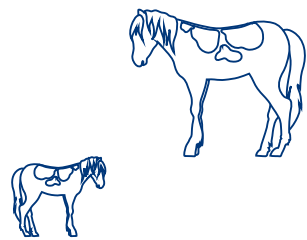
投入帮扶资金 400 万元，为天祝县松山镇 7 号移民点幼儿园和小学购买教学设备，助力贫困县基层教育发展。

配置巡回医疗车，助力基层医疗普及。

投入 130 万元为天祝县县医院、藏医院和县二院配置县级巡回医疗车及车载设备共三台，致力于解决偏远地区“看病难”和卫生资源不均衡的问题。

配置救护车，提升医疗卫生服务水平。

投入帮扶资金 90 万元为理塘县下辖八个乡镇卫生院配置救护车 8 台，基本满足卫生院日常宣传和救护服务工作，提升卫生服务水平。



建设集体牧场、旅游接待点，助力产业扶贫。

投入 150 万元定点帮扶理塘县曲登乡哥和村、格木乡学说村和村戈乡村戈村，以牦牛养殖集体牧场建设、旅游接待点推进产业扶贫，通过农牧业专合组织、公司加农户等多种形式，发展区域特色农牧业产业。

发展高原土特产品生产项目，提升农民收入。

投入 50 万元助力曲登乡建设一个高原农特产品生产包装点，利用自身优势，打造集体经济。

助力爱心扶贫超市建设，关注贫困户基本生活。

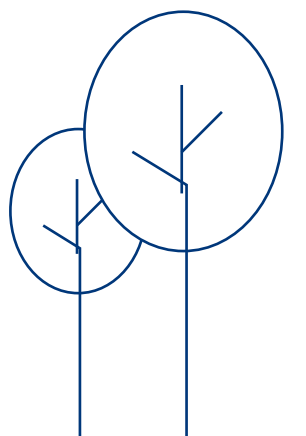
投入 65 万元发展爱心扶贫超市。爱心超市有效解决贫困户日常生活中遇到的困难，为困难群众摘掉“穷帽子”提供了新平台和新机制。

开展电商扶贫培训，拓展致富渠道。

投入 35 万元，遴选理塘县青年人才，进行电商人才培训和人才储备，为当地经济发开拓新出路。

组织员工捐款，助力爱心项目。

共募得爱心捐款 119 余万元，投向甘肃天祝县卫生和计划生育局 51 万元，用于配置一台救护车及车载医疗设备，解决当地人民居住高度分散、遇病抢救困难问题；投向山西浑源县医疗集团 34 万元，用于配置一台救护车及车载医疗设备，解决当地人民居住高度分散、遇病抢救困难问题；投向四川理塘教育体育局 34.4 万元，用于该县一所双语幼儿园建设项目，促进当地基础教育发展，解决当地教育资金短缺问题。



开展金融扶贫

交通银行认真贯彻党和国家对于金融助推脱贫攻坚工作的总体要求，充分发挥金融行业资源优势，制定交通银行信贷计划，以金融杠杆撬动资金流入扶贫领域，扎实推进金融扶贫工作。报告期内，交行积极落实《关于坚决打赢脱贫攻坚战的决定》中金融扶贫相关政策，精准对接，按需配置，重点关注产业扶贫、助学贷款及贫困地区金融支持基础设施建设项目贷款等领域多元化融资需求，阶段性完成“扶贫贷款增速总体高于各项贷款平均增速”的要求，全行金融精准扶贫贷款余额 277.43 亿元，较年初净增 116.87 亿元。

发展特色产业扶贫

发展产业是实现脱贫的根本之策。交行在扶贫过程中积极开发贫困地区当地特色产业，整合当地优势资源，探索产业扶贫新途径，实现援助扶贫由“输血”向“造血”转变。交行以信贷支持当地支柱产业企业，鼓励企业雇佣贫困户或向贫困户采购等方式帮助脱贫，截至报告期末，产业精准扶贫贷款余额 86.42 亿元，净增 68.55 亿元。

重视文化教育扶贫

交行始终将教育扶贫放在重要位置，发放助学贷款，资助提升教育资源，阻断贫困的代际传递。2018 年，交通银行制定《交通银行定点扶贫地区助学贷款方案》，对贫困地区大学生实施名单式精准帮扶，确保贫困家庭大学生不因贫失学。



交通银行向天祝县捐赠教学设备

贫困地区金融支持基础设施建设项目：

云南省分行楚雄（连汪坝）至南华县城一级公路项目

楚雄州改善农村人居环境基础设施建设项目

陕西省分行延安市（延安宝塔区）南沟门水利枢纽工程



关注基础设施建设

报告期内，交行制定《交通银行 2018 年授信与风险政策纲要》《交通银行 2018 年行业（区域）投向指引》及《关于做好金融支持深度贫困地区脱贫攻坚的意见》等政策制度，精准对接深度贫困地区多元化金融服务需求，积极支持深度贫困地区基础设施建设，在有效防控风险的前提下，对纳入当地政府深度贫困地区扶贫规划、扶贫目标明确、还款来源稳定的扶贫项目要给予优先支持，包括但不限于贫困地区交通、水利、电力、能源、生态环境等项目建设和文化、医疗、卫生等公共服务项目建设，推动深度贫困地区走上经济内生增长的可持续发展道路。



交通银行在浑源县的帮扶工作中，时刻把解决贫困群众切身问题作为根本，在得知驼峰乡深涧村的群众“靠天吃水”时，交通银行经过多方的论证，在深涧村投资捐赠 130 余万元，钻打 189 米吃水机井一眼，解决了深涧村历史上吃水难的问题，拉近了交行与老百姓的距离，使交行成为了老百姓心目中念念不忘的“挖井人”。图为交通银行投资援建的深涧村吃水井

2018年交行各省直分行扶贫工作亮点

新疆区分行深入推进扶贫攻坚。新疆区分行将扶贫工作与“访惠聚”活动有机结合，选派干部组成驻村工作组，派驻第一书记两名，对定点扶贫村捐赠项目资金65.82万元，补齐基础设施短板。阿克苏分行投入项目资金20万元在居民区道路照明原有基础上实施道路照明区域扩大覆盖项目，增加照明路灯36盏。

重庆市分行助力基础设施建设。为分行定点对口扶贫对象城口县鸡鸣乡金岩村捐赠扶贫款63.3万元，用于实施2段共计2.6公里的乡村道路建设及修建金岩村党群服务中心。其中乡村道路建设资金30万元，金岩村党群服务中心修建资金33.3万元。

贵州省分行深入推进精准扶贫。投入资金支持村合作社养殖肉牛80余头，种植食用菌20余亩，带动贫困户30余户；并协助当地政府投入扶贫资金106.45万元，组织建档立卡贫困户种植精品水果204.5亩，养牛152头，养猪72头。

湖南省分行继续发展产业脱贫。发展乡村旅游业，计划引入高品质民宿经营企业、自助驴友服务站、自行车环山道等项目，创造活跃的创业、务工机会，吸引本村人返乡创业。岳阳分行投入5万元继续推进平江县高标准农田建设项目，完成高标准农田建设280亩，灌排渠系工程总长4,600米。

广西区分行支持油茶林建设。投入帮扶资金20万元，为20户贫困户86个贫困人员购买油茶树苗、化肥。

深圳分行推动集体产业发展。资助礼坑村90万元，用于本村的紫金县景兴葡萄种植基地；帮助完成礼坑村50亩综合种养基地的鱼塘、鸡鸭养殖棚等养殖设施的建设工作；继续推动礼坑村200亩茶叶基地建设。

广东省分行开展多样扶贫。制定扶贫开发项目计划，引导贫困户参与种植百香果扶贫项目；投入资金31万元对大坡山村的卫生环境进行治理；捐赠资金15.8万元用于路灯照明项目建设。

海南省分行持续扶持项目。投入扶贫项目资金36.64万元，其中，产业扶贫建设树仔菜大棚12.35万元，党建扶贫种植槟榔苗13.486万元、种植益智苗3.806万元、建设冷库7万元。



黑龙江省分行发展集体经济。投入25万元购买36头肉驴，以贫困户名义投入村集体经济，扩大养殖规模，形成规模效益，加上省财政的50万元配备资金一并投入项目，2018年已经产生分红11万元。

辽宁省分行推广绿色水稻种植。分行在德兴乡艾清河流域邻近自然村扩大绿色水稻种植面积，将其他村种植绿色水稻的农户全部纳入合作社，实行产、销一体化管理。2018年，绿色水稻种植面积886亩，合作社预计实现利润达60余万元。

天津市分行壮大村集体经济。注册成立了农民专业合作社向村集体捐赠29.7万元，用于购置植保无人机，在宝坻区范围内为农场或农业生产大户进行农药喷洒服务，实现“造血”帮扶。

河北省分行支持基础设施建设。投入帮扶资金13.29万元用于帮扶村东瓦窑村马铃薯仓储项目；投入帮扶资金11.67万元用于小西梁村建档立卡贫困户围墙改造项目。

北京市定点帮扶河北省阳原县。投入1.5万元帮扶阳原县高墙乡南口村建设党员活动室；投入3.426万元为第四中学建设党员活动室。

安徽省分行开展产业扶贫。捐赠10万元用于当地用水服务专业合作社建设，捐赠资金投入运营三年内，每年将产生收益1万元。

上海市分行关注儿童成长。开展为贫困儿童捐款、捐物、助学活动，以开展义卖活动、公益活动、员工自愿捐助等形式，募得金额近3万元。

江苏省分行多措并举开展扶贫。赴定点扶贫连云港灌云县圩丰镇尹场村，进行扶贫调研3次，联合多方资金投入410万元开展扶贫厂房项目、综合服务中心改造项目、路灯亮化项目、助学济困项目等。

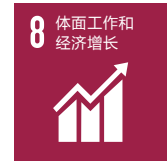
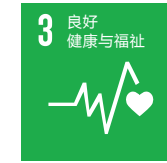
福建省分行修复桥梁项目。投入帮扶资金24万元，用于宁化县城南乡水口村陂老桥梁水毁修复项目，该项目使18户建档立卡贫困户共66人受益。

江西省分行支持扶贫项目建设。投入51万元用于对接8个扶贫村的党建活动场所、党员活动阵地建设、产业发展项目。

湖北省分行开发中草药基地。中草药基地由交行筹集49万元，形成村集体股权，利用村民开办湖北润康药姑山中草药有限公司的优势，成立湖北润康虎岩村中草药公司（出资51万元），形成“公司+合作社+基地+贫困户”的模式，使村集体经济有稳定的股权收益，并带动村贫困户就业，受益人数超过40人。

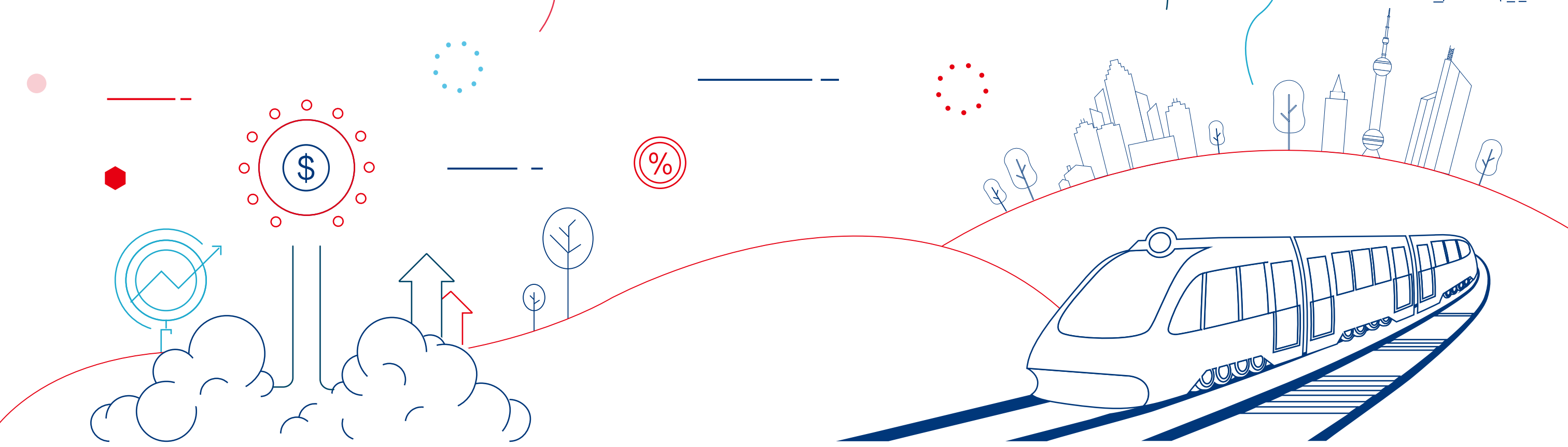
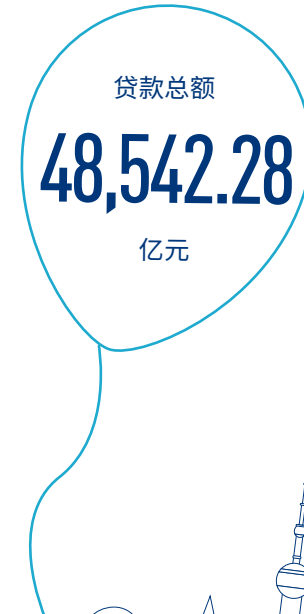
深化改革 助经济高质量发展

贡献SDGs目标:



回应可持续发展趋势:新时代发展背景下,我国经济发展由高速增长阶段转向高质量发展阶段,对商业银行加快转型升级提出新要求。站在新的历史方位上,交通银行坚决贯彻落实国家宏观调控政策,持续提升服务实体经济能力,守住不发生系统性风险的底线,深入推进改革创新,不断增强发展动力,推动我国经济的高质量发展。

我们的行动:响应国家发展战略;支持实体经济发展,支持民营企业;创新智慧金融发展;推进供给侧结构性改革;利用金融资源服务民生改善。



对接国家战略

本行紧密围绕国家战略和宏观经济政策，持续加大对国家战略的金融支持，利用交通银行金融核心优势推动国家发展战略的落地。

开创发展全新格局

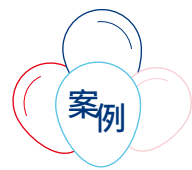
本行以“两化一行”为引领，以“效益优先、兼顾规模”为原则，持续优化资产结构，巩固并提升“以亚太为中心，欧美为两翼、拓展全球布局”的覆盖面，积极服务“走出去”的中国企业，对接“一带一路”沿线国家政府和企业在基础设施、对外贸易、跨境金融等多方面需求，不断提高跨境、跨业、跨市场经营能力和服务水平，推动全面开放新格局。

持续完善境外机构布局

本行在香港、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、墨尔本、台北、伦敦、卢森堡、巴黎、罗马、里约热内卢、多伦多等地设立 22 家境外银行机构，境外营业网点 66 个（不含代表处）。

助力“一带一路”建设

报告期内，在“一带一路”沿线 64 个国家当中，本行与 51 个国家的 422 家境外银行总部建立了代理行关系，在 10 个国家的银行开立了其本币账户（包括越南盾、泰国铢、新加坡元、马来西亚林吉特、波兰兹罗提、匈牙利福林、阿联酋迪拉姆、沙特里亚尔、柬埔寨瑞尔、土耳其里拉账户），为 13 个国家的 38 家银行开立了跨境人民币往来账户，对 5 个国家（越南、泰国、马来西亚、印度、新加坡）的 16 家银行设立了同业授信额度，与 17 个国家的 57 家银行签订产品类及全面合作类协议共计 61 份。



金融支持“一带一路”中巴经济走廊重点项目建设

中国电力国际有限公司与巴基斯坦电力供电商合资的胡布 2×66 万千瓦燃煤电站项目，总装机 132 万千瓦、总投资 19.95 亿美元，是“一带一路”中巴经济走廊优先实施项目。本行参与国家开发银行牵头组建的大型银团，为该项目提供融资支持，2018 年按项目进度实现贷款投放。

报告期内，
境外银行机构资产总额
10,691.86 亿元，

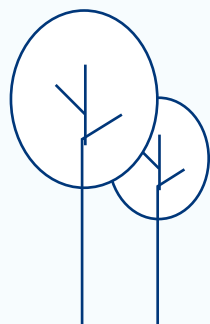
境外银行机构利润
55.07 亿元。

开业单位
交通银行（香港）有限公司、
墨尔本分行

批准设立
布拉格分行

筹备成立
多伦多分行、约翰内斯堡分行

本行年度境外机构布局情况



支持“走出去”战略

本行充分利用金融资源配置优势，支持海外重点项目贷款、创新金融产品，为走出去的企业提供全面的金融服务。截至报告期末，境内行国际贸易融资 1,291.57 亿元，同比增长 35.97%。

推动境内外联动业务

境内外联动由传统国际贸易融资向综合跨境综合服务提供商转变。交行在持续推进联动贸易融资等产品联动的基础上，通过集团授信切割、共享等方式提高客户联动业务效果。

截至报告期末，境内外联动委托量（含离岸）达 541.57 亿美元，同比增幅 8.08%，联动贷款规模在境外银行机构（含离岸）占比超四成。

贡献自贸区发展

本行积极对接自贸区创新政策，以强有力的跨境跨业跨市场综合服务能力，结合“领汇财富”品牌，加深与“走出去，引进来”企业的深度合作，为自贸区各类客户提供全方位金融服务。报告期内，本行在全国 12 个自贸区内共设经营机构 75 家，自贸区网点布局得到持续完善。

开展自贸区创新业务落地。

上海市分行
持续推动分账核算业务的发展，跟进原油期货创新业务，成为上海国际能源中心首批境外客户保证金存管银行

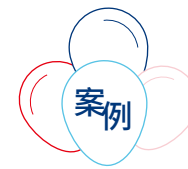
深圳分行
落地首笔资本项目收入支付审核便利化试点业务

湖北省分行
推进科技金融创新，签订《东湖国家自主创新示范区科技型企业贷款保证保险业务合作协议》，创新通过知识产权质押，为科技型中小企业提供资金支持

浙江省分行
以资本项目便利化结汇政策为依托，为保税燃料油加注企业提供综合金融服务，并为自贸区的管委会承办多场自贸区金融知识讲座

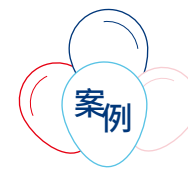
做好客户拓展与营销。根据自贸区政策及监管要求，开展自贸区营销拓展工作。以交通银行创立 110 周年为契机，分别在湖北、广东、重庆等自贸区举办客户推介会，以自贸区业务为平台加强政银企良性合作，推动自贸区建设与发展

响应自贸试验区建设的国家战略。投身海南自贸区（港）建设，根据海南自贸区总体方案和监管要求，通过方案设计、制度建设、系统改造等方式积极推动分账核算单元的系统建设



跨境“薪智汇”，解决企业日常工资发放需求

本行推出跨境“薪智汇”产品，产品集海外分行代发工资、批量快汇、境内分行统一结汇入账等功能于一体，可满足“走出去”企业日常工资发放实际需求，开创业内先河。截至报告期末，“薪智汇”产品已在胡志明市分行、宁波分行落地，其中在胡志明市分行已累计完成代发工资业务超过 2,000 笔，日均存款约 3,000 万美元。



丰富汇款业务币种，提升汇款业务便利性

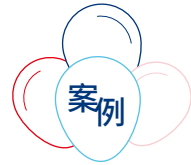
报告期内，本行跨境汇款产品包括 SWIFT 汇款、快汇通、通汇捷、全球多币种汇款、全额到账汇款、速汇金等一系列多元化产品，业务办理渠道已实现柜面、手机银行、网银、智能机具、银企直联、SWIFT 平台等全渠道覆盖，包括 17 个币种，涵盖全球主要经济体，便捷企业开展海外业务。

助力区域经济发展

本行积极对接京津冀、长三角、雄安新区、粤港澳大湾区等国家重大战略机遇，推进区域协同和集团一体化对接，完善对接机制及资源配置，提高重大项目落地成效，助力区域经济发展。

中西部地区贷款余额

13,279.09 亿元



成立河北雄安分行，推动雄安新区发展

报告期内，本行正式成立河北雄安分行，并与多家进驻雄安新区的企业签署战略合作协议。此外，本行积极对接“数字雄安”建设，全国首发推出线上链式票据交易模式，率先在业内实现企业“缴存保证金、承兑放款、发票审核、贴现放款、转贴现交易”的票据开立及融资全线上操作。未来，本行将积极参与到雄安新区建设，积极发挥国际化、综合化战略优势，围绕服务实体经济这一宗旨，不断增强金融创新能力。

配合国家《深化粤港澳合作推进大湾区建设框架协议》，建立支持粤港澳大湾区建设的组织机制，助力粤港澳大湾区建设成为更具活力的经济区。

构建常态化工作机制

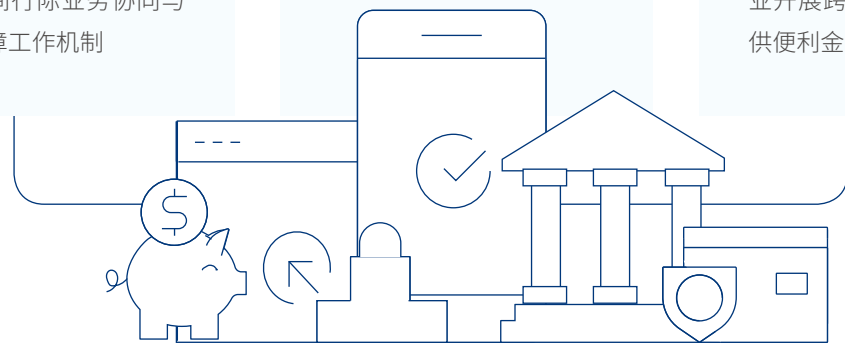
在广东省分行、深圳分行、香港分行、与澳门分行之间建立多层次、常态化的行际间信息交流机制，搭建项目对接与客户营销等沟通机制，形成较为完善的区域间行际业务协同与服务保障工作机制

加强优质资源倾斜

精准服务区域重点项目落地，精准支持大湾区内重点企业优质项目落地实施

发挥境内外联动机制

以客户/业务互荐等方式，综合运用跨境融资、境外发债、银团贷款等多元化方式为企业降低综合成本，助力企业开展跨境联动业务，已成功为多家企业开展跨境投融资业务提供便利金融支持



本行服务粤港澳大湾区建设措施

服务制造强国建设

本行积极跟进《“十三五”国家战略性新兴产业发展规划》引导，重点拓展铁路及轨道交通装备、航空航天装备等我国重点战略性制造业，择优支持高档数控机床、工业机器人、核电装备、高端输配电、生物医药、通信系统设备、高性能医疗器械等先进制造业领域；重点支

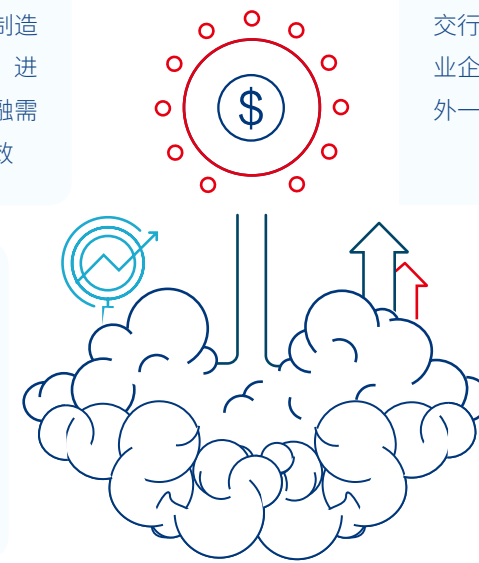
持战略定位清晰、自主研发能力强、资本实力雄厚、具有规模或品牌优势的龙头企业，以及掌握关键核心技术、技术产业化产品较为成熟、具有商业可持续性的项目，助力打造“制造强国”。

提升企业服务质量。通过授予分行对部分优质先进制造业企业的专项融资授权，进一步提升对龙头企业金融需求的响应速度和服务质效

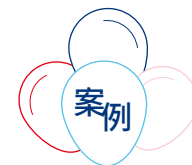
发挥内外联动优势。最大化交行金融优势，为先进制造业企业“走出去”提供境内外一站式金融服务

综合协同金融资源。统筹交银国际、交银国信、交银租赁、交银投资，为客户办理类信贷、债转股、财务顾问等金融服务，多渠道满足客户的需求

改善企业融资问题。以优质制造业企业资信为依托，通过为链属中小企业办理“快易收”“快易付”等业务，解决链属中小企业融资难、融资贵的问题



本行服务制造强国建设举措



上海市分行助力上汽集团打响上海制造品牌

本行紧紧围绕上汽集团电动化转型升级需求，为其零配件板块转型升级提供支撑，向其核心企业华域汽车电动系统（上海）有限公司、华域麦格纳电驱动系统有限公司成功申报电机改造项目及电驱动系统改造项目，上述项目的落地将上汽集团未来5年电动化发展过程中核心部件的供应打下坚实基础；同时，通过技术积累，持续优化电动汽车核心技术配置，提升关键新技术的研发和运用能力，掌握自主知识产权，真正打响上海制造品牌。

支持实体经济

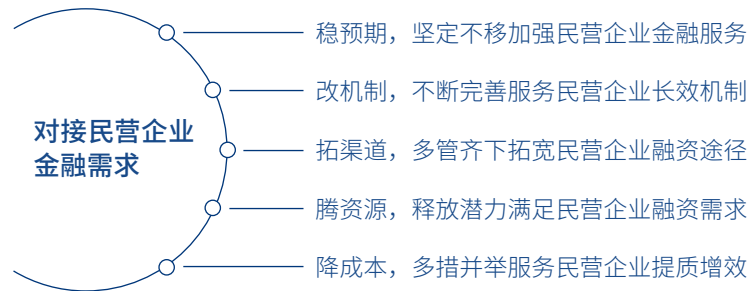
本行坚决落实党中央、国务院的决策部署，紧紧围绕服务实体经济本源，充分发挥国有大行担当作用，满足实体经济发展需求，助力经济结构转型升级。

大力支持民营企业

本行深入贯彻落实党中央支持民营企业的工作要求，将民营企业作为重点服务对象。下发《交通银行关于进一步加强民营企业金融服务的指导意见》，优化业务流程，制定专属金融服务方案，组建专业服务团队，精准对接民营企业金融需求。



“服务民企，携手同行”支持民营企业发展座谈会暨银企合作签约仪式现场



本行提升服务民营企业水平的五个方面

案例

上海市分行支持民营企业于银行间债券市场发行各类债券进行融资

报告期内，上海市分行已为民营企业发行债务融资工具超50亿元，成功发行民营企业信用风险缓释凭证“18交行 CRMW002(永达 SCP004)”，是分行首次为AA评级民营企业创设信用风险缓释凭证。此次为AA评级民企发债配套创设 CRMW，将有效降低企业融资成本，助力民营企业可持续发展。

利益相关方评价

交行推出支持民营企业发展的22条新举措，改机制、拓渠道，对支持实体经济具有很强的针对性，为我们民营企业增添了干劲。

——苏宁控股集团有限公司
董事长 张近东

我们与交行合作了十几年，交行的服务有态度、有温度、有速度，急企业所急，解企业所需。

——金发科技股份有限公司
联合创始人 李建军



创新智慧金融发展

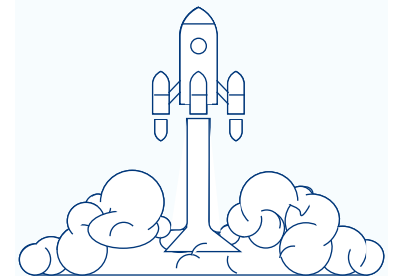
推出业内首个区块链资产证券化平台

本行持续关注和研究区块链技术及其在金融领域的应用，发现国内信用证交易要经过开证行、通知行、交单行、议付行等多家银行和快递服务商，每家机构在各自的账务系统中完成记录，机构之间信息孤立、不透明，单证处理存在真实性核实困难、处理效率低、易延误、易丢失等诸多问题。为解决以上问题，本行推出业内首个区块链资产证券化平台“聚财链”，实现信息和单据的端到端传输，减少单证邮寄的中间环节，极大提高了国内信用证项下交易速度，大幅降低交易成本。截至报告期末，本行累计开立区块链国内证超过20笔，金额超过1.5亿元。

启动新一代信息系统智慧化转型工程

本行启动新一代集团信息系统智慧化转型工程（“新531”工程），以保持IT架构体系的先进水平为基础，以打造数字化、智慧型交通银行为核心，以持续提升集团的服务能力、管理能力、综合竞争能力为最终目的。截至报告期末，共有27个项目按计划推进，取得阶段性成果。

区块链资产证券化平台“聚财链”获金融电子化杂志社颁发的“开发创新突出贡献奖”



促进产业转型升级

本行积极回应供给侧结构性改革，严格落实“三去一降一补”，制定并印发《交通银行2018年授信与风险政策纲要》和《交通银行2018年行业（区域）政策及投向指引》，结合宏观经济金融政策与本行经营实际，科学把握资产业务投向。

调整传统行业

在对产能严重过剩行业总量管理的基础上，优选具备资源、规模、成本和技术优势，具备跨周期经营能力，环保、安全、技术达标的优质企业开展信贷合作。通过限额管理、余额压降，做好产能过剩领域结构优化和风险管控，建立“产能过剩重点风险客户”机制，及时开展排查及风险回顾检视。

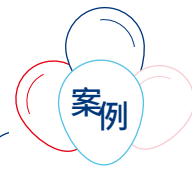
案例

内蒙古区分行支持国有企业体制改革

内蒙古区分行为响应国家支持混合所有制改革的政策，为包头盈达气体有限公司并购内蒙古包钢钢联股份有限公司550万吨稀土钢板材项目提供5.59亿元并购贷款业务，通过该并购业务，盈德集团得到包钢股份新体系项目工业气体供应的经营权，成为内蒙古包钢钢联股份有限公司最重要的上游合作伙伴，为盈德集团带来稳定长期销售收入。

助力新兴产业

积极服务生物医药行业、高端装备制造行业、光电子信息行业、软件行业等七大新兴战略性产业，支持国家政策重点导向的行业和企业。



河南省分行支持战略性新兴产业发展

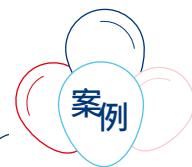
河南省分行择优支持战略新兴和节能环保产业，促进经济转型发展。截至报告期末，河南省分行战略新兴产业贷款余额合计 30.66 亿元，重点支持生物产业、高端装备制造业及新一代信息技术领域企业蓬勃发展。

倾力民生改善

本行积极响应国家保障和改善民生的政策号召，搭建面向行业应用的互联网金融服务平台，聚焦教育、医疗、住房、社保等人民群众普遍关心的领域，通过跨行业合作，实施“互联网+行业+金融”的融合发展，让百姓生活更便利。

让医疗服务更便捷

本行持续完善“银卫安康”产品，加大对社区医院介入力度，确立以区域政府管理机构为抓手、以医联体为载体、以轻便扫码为特色的社区医院集约拓展模式。

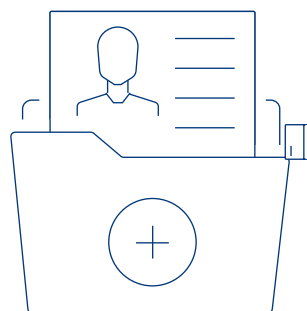


黑龙江省分行“银卫安康”便民项目探索构建智慧医疗新生态

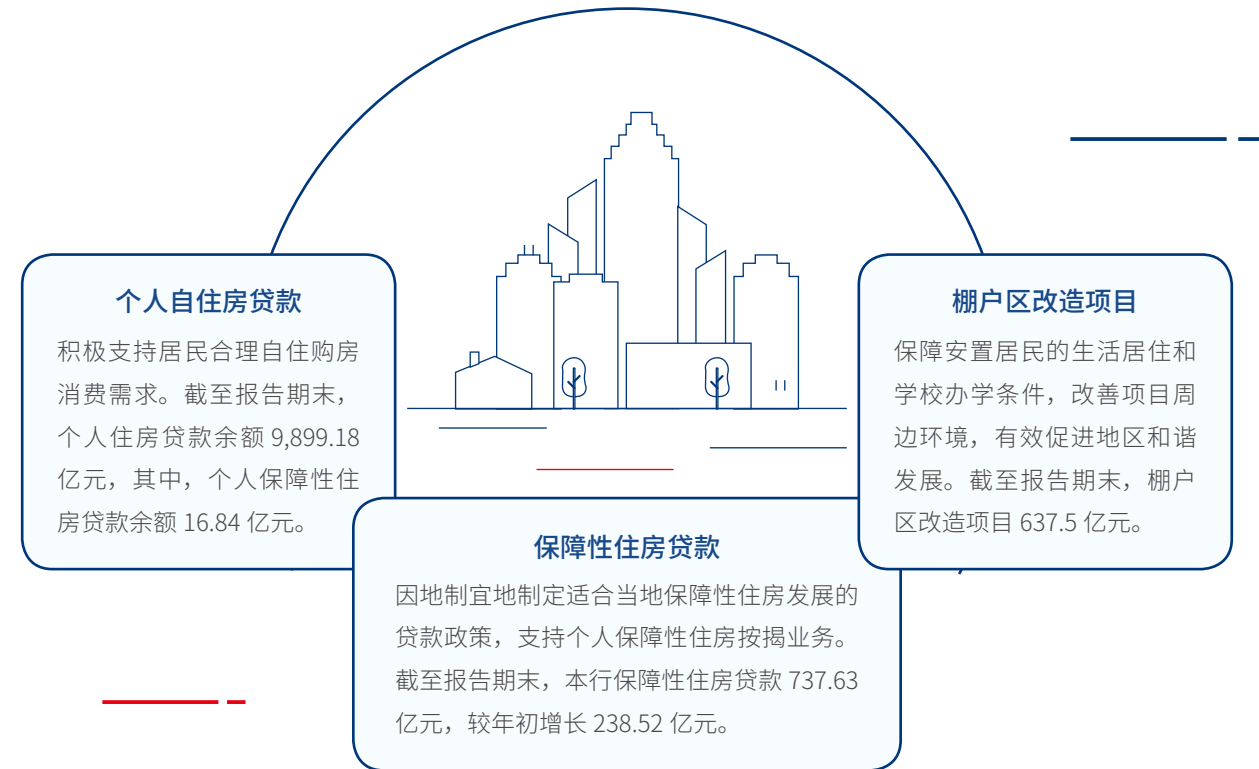
黑龙江省分行为支持医疗行业支付形态改革，增加医疗金融产品密度，实现深度便民、惠民功能，为哈尔滨医科大学附属第二医院量身打造移动版银卫安康，该产品集聚线上挂号缴费、排队查询、线下自助机扫码付及窗口当面付等 20 余项便民、惠民功能，能够极大缓解挂号时间长、候诊时间长、排队时间长、就诊时间短等“三长一短”问题，有效分散排队人群，优化医疗环境，提升患者就医体验，提高诊疗效率。该项目是黑龙江省省内首家三甲医院实现“移动”功能贯穿诊前、诊中、诊后，线上、线下全闭环的成功先例。



黑龙江省分行“银卫安康”便民项目探索构建智慧医疗新生态



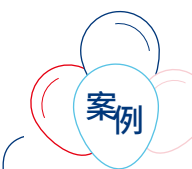
让住房改善有保障



本行支持多元化住房需求贷款

让学校管理更便利

本行持续推广“财智校园”品牌，为各级各类公立、民办学校、正规培训机构等提供线上线下聚合收费、账务管理、资金监管等服务，“财智校园”主要产品包括“银校通”在线缴费平台和智慧校园门户 APP，帮助学校打造专属门户并提供管理平台，便利学校财务管理。



天津市分行开展银校合作金融服务

天津市分行积极响应天津市教委建设智慧校园的号召，与南开大学、天津大学、天津师范大学、天津中德应用技术大学等多所高等院校开展“校园一卡通”合作，为广大师生员工的教学、科研和生活提供一整套完备成熟创新的服务方案，已成为天津市银校合作金融服务的引领者。报告期内，完成天津师范大学上线“学付宝”APP 缴费项目，2018 年 9 月至 12 月，此渠道共实现支付 5,085 笔，金额 193 余万元。

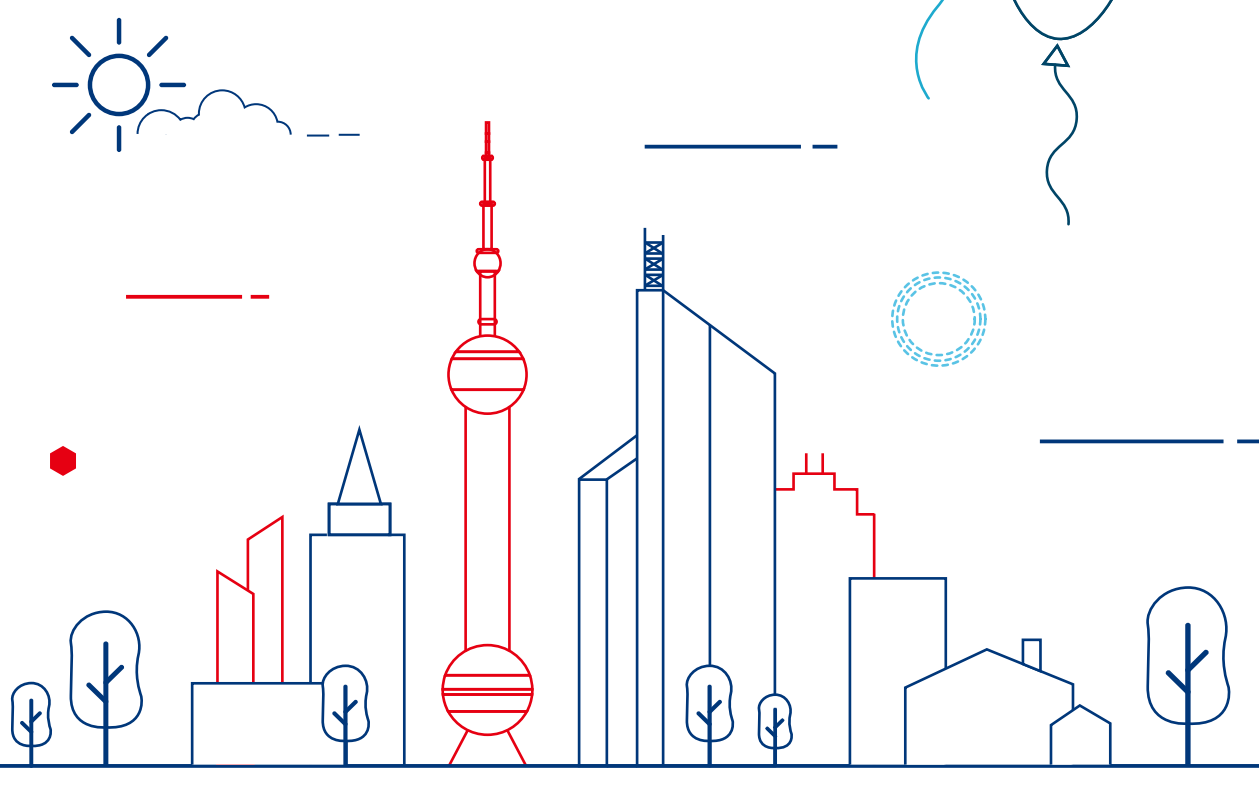
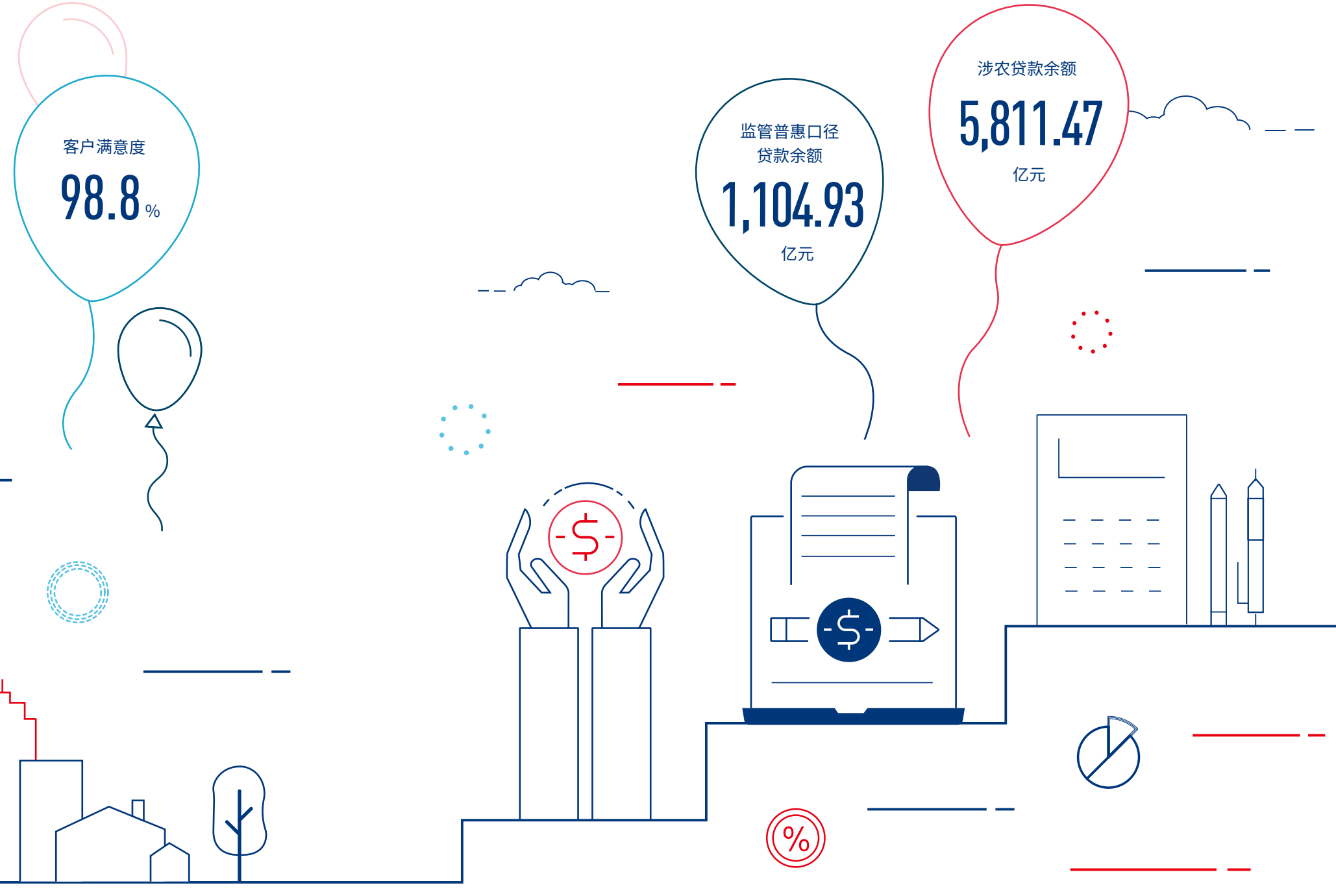
创新引领 描绘普惠金融蓝图

贡献SDGs目标:



回应可持续发展趋势:普惠金融的发展关系到社会公众对金融服务的可获得性,也关系到金融对于脱贫、对于全面建设小康社会的支持和帮助。交行认真贯彻国家政策部署,着力推进金融服务更加普及,使普通百姓、偏远山村的村民,包括小微企业、“三农”都能获得更加便利、更加快捷、更加实惠和更加安全的金融服务。

我们的行动:持续优化普惠金融体制机制;支持小微企业、“三农”;持续完善消费者权益保护措施;提升金融服务品质。



扶持小微企业

小微企业是国民经济和社会发展的基础，是创业富民的重要渠道，在扩大就业、增加收入、改善民生、促进稳定等方面具有举足轻重的作用。报告期内，本行制定下发《关于贯彻落实监管要求进一步加强普惠金融服务的通知》《关于进一步加强小微企业金融服务的通知》，从业务拓展、产品创新、渠道建设、资源配套等方面明确针对性的推进措施，降低小微企业融资成本，创新产品和服务模式，主动减费让利，简化流程，着力打通金融活水流向小微企业的“最后一公里”。

监管普惠口径贷款余额

1,104.93 亿元，

较年初净增 217.92 亿元；

监管普惠口径贷款客户数

77,338 户，

较年初净增 14,523 户；

监管普惠口径贷款投放增速

24.57 %，

高出境内行各项贷款平均增幅 15.52 个百分点；

当年发放的监管普惠口径贷款

平均定价 **5.21** %，

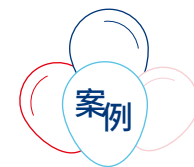
四季度定价较一季度下降 1.1 个百分点。

提升普惠金融服务水平

本行持续优化普惠金融体制机制，在总行和省直分行层面均设有普惠金融事业部，辖行层面均挂牌成立普惠金融事业部，目前全行专职小微客户经理 1,749 人，组建小微专营团队 156 家。总分行增设岗位及人员编制，有效支撑普惠金融业务发展。



为持续贯彻落实国家支持实体经济和小微企业发展的精神，践行普惠金融使命，交通银行围绕小微、双创、“三农”、扶贫等重点领域和环节，加大普惠金融支持力度，并于 2016 年起连续 3 年举办小微客群服务方案竞赛，搭建全行性的展示交流平台。图为交通银行行长任德奇为“‘普农普商普小微，惠民惠心惠服务’——交通银行第三届小微客群服务方案竞赛”获奖员工颁奖现场

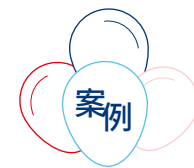


开展小微专营团队负责人培训，提升服务小微企业水平

报告期内，本行举办 2018 年第一期小微专营团队负责人培训班，来自 37 家省直分行共计 50 名小微专营团队负责人、小微重点支行负责人以及小微业务开门红活动最佳领头人参加了此次培训。培训就小微专营团队规划与管理、小微重点客群拓展策略、小微产品体系及重点产品、小微授信政策和风险管控要点、小微团队营销过程管控与效能提升、大数据时代小微客户信息获取与业务渗透等进行分析讲解。通过培训，学员加深对本行小微业务发展规划、客户拓展、重点产品、风险管控等要点的认识，提升服务水平。

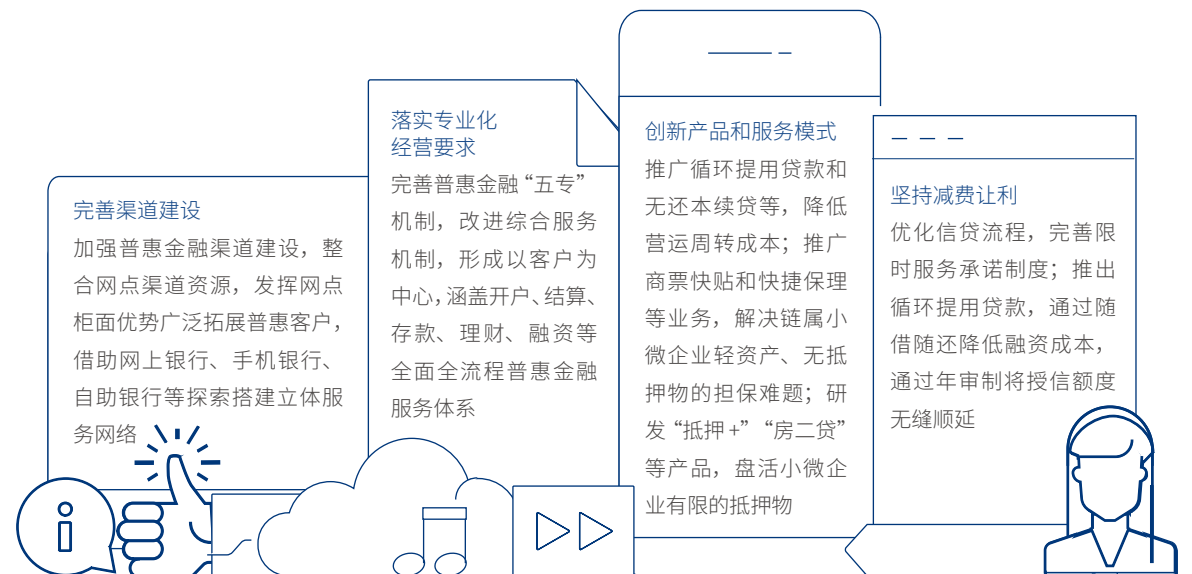


本行举办总行小微专营团队负责人培训班



推出企业手机银行，为企业客户提供移动金融服务

报告期内，本行推出企业手机银行，充分考虑到小微客户群体人员配置少、流动性大、资金周转率高、结算规模小等特点，在企业手机银行的渠道签约、用户管理和支付结算等方面创新突破，提供全方位便利服务。截至报告期末，交通银行企业手机银行已推出账户查询、电子回单、银企对账、转账汇款、存取款、保证金、扫码支付、三方存管、金融日历、牌价资讯等 10 余种功能。



优化小微企业金融服务

聚焦科技创新小微企业

本行以金融创新为突破，率先在大型银行中提出“搭建专营机构、专门服务科技型小微企业”的总体思路，积极推进政策制度、机构建设、产品服务等方面创新。截至报告期末，本行存量科技型小微企业 3,349 户，贷款余额 101.81 亿元。

总行层面

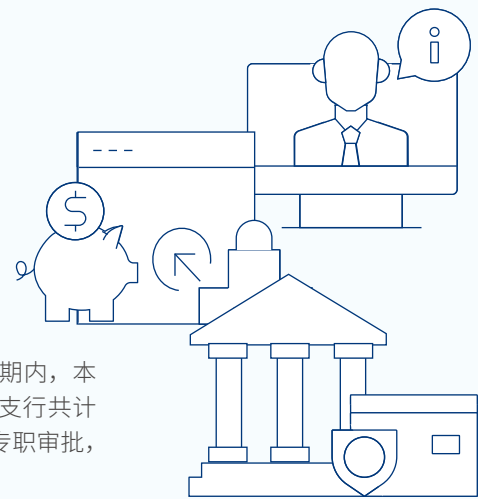
在总行普惠部内设立科技金融推广团队

分行层面

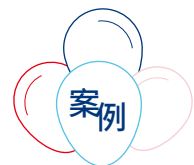
在普惠部内明确专人负责科技金融推广，在零贷部内设立专人对科技金融贷款审查审批

经营机构

在重点支行设立专门服务科技型小微企业的专营机构。报告期内，本行已在北京、江苏、上海等地设立各类科技支行及科技特色支行共计 16 家，每家机构均配置 5 人团队从事小微业务，并在分行设立专职审批，提升审贷效率



本行提升科创小微服务措施



北京市分行发布新版“智融通”，推动科技小微企业创新发展

2006 年，北京市分行在全国率先推出知识产权质押贷款。2018 年，在国家知识产权局的大力支持下，北京市分行发布新版“智融通”知识产权质押贷款，将专利价值和风险评价体系、反向许可操作融入其中，与北京市中小信用再担保有限公司开展合作，重点服务于轻资产科技型、创新型企业，着力解决拥有核心知识产权的科技小微企业“融资难、融资贵”的现实困难，对构建小微企业知识产权金融服务体系、促进科技与金融的有效融合起到了良好的示范作用。



北京市分行发布新版“智融通”，帮助科创小微企业发展

关注三农发展

农业是国家发展的重点，做好金融服务“三农”工作是推进农村地区经济发展水平，缩小贫富差距的重要路径。本行积极创新农业金融产品，帮助推动农村金融市场发展，支持特色农业产业的发展，提高金融资源在农村的覆盖率。

截至报告期末，本行涉农贷款余额

5,811.47 亿元

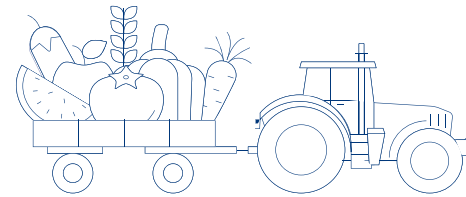
严格涉农贷款考核

落实监管要求，将涉农贷款持续增长目标纳入分行考核，督促分行切实做好金融服务“三农”工作



紧跟国家政策导向

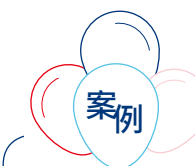
以国家政策规划为导向有序推进新型城镇化和新农村建设，专项制定投向指引，通过细化准入标准及分类策略，引导分行加大对优质涉农企业的扶持力度



本行支持三农发展

创新服务三农模式

本行遵循“制度先行、积极试点、稳步推进”原则，在风险可控、商业可持续前提下开展农村承包土地的经营权和农民住房财产权抵押贷款业务，在此基础上因地制宜持续创新服务“三农”模式。

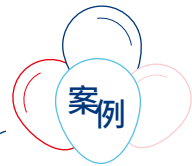


黑龙江省分行创新实施三农服务新模式

黑龙江省分行积极推进农业现代化振兴发展，服务国家粮食安全发展战略。创新实施“粮食服务商+粮食收储商+金融机构+担保公司”的“三农”服务模式，既缓解农户卖粮难的问题，降低农户售粮运输成本，又帮助粮食收储企业缓解资金压力，实现扶农、助农、富农的共赢目标。黑龙江省分行全年涉农贷款余额 154.94 亿元，占全部贷款的 36.4%。

支持农业特色产业

本行积极支持各地发展优势特色农业产业，推动我国农业结构战略调整。本行着力推进与垦区级种植（养殖）企业和农业主产区内占主导地位的大型种植（养殖）企业的业务合作；合理支持农副产品加工行业中经营效益良好，规模效益明显的大型加工企业发展，推动我国农业现代化发展。



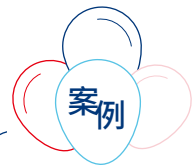
案例

内蒙古区分行支持农业特色产业发展

牲畜养殖是内蒙古区分行特色产业，在支持新牧区建设的工作中，为解决牧民贷款资质不足，无有效、合规的抵质押物，且难以获得第三方担保等问题，内蒙古区分行深入著名畜牧养殖地区锡林郭勒盟开展调研，确定以扶持当地肉类屠宰加工业，进而反哺畜牧养殖业的方针政策。在锡林郭勒盟地区，内蒙古区分行积极与当地各类政府工作平台、肉类加工行业协会等第三方公共平台展开合作，为地区畜牧、肉类加工企业贷款支持，帮助农牧民发展产业致富。截至报告期末，内蒙古区分行为各类肉类加工及屠宰企业提供7,730万元的授信支持，并陆续为授信企业放款。

支持村镇银行发展

村镇银行的建立可以有效填补农村地区金融服务的空白，增加农村地区的金融支持力度。本行不断加大农村金融领域的投入力度，为农村地区农户、农村经营组织、中小企业和个体工商户提供优质金融服务。



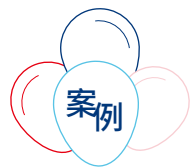
案例

支持下岗人员再就业

石河子村镇银行积极开展下岗再就业、妇女、大学生创业等民生贷款业务，严把准入关，选择信用观念强、创业能力强的下岗再就业人员作为借款人。截至报告期末，共发放下岗再就业贴息贷款117笔，合计1,074万元。



石河子村镇银行工作人员前往创业商户进行贷款前调查



案例

因地制宜创新贷款品种

大邑交银村镇银行努力实现由“被动性”支农向“效益性”支农的转变，针对1,000多名职业经理人种植的水稻和麦子创新出“优穗贷”贷款品种，10万元下以信用为主，10-30万元以担保担保为主，30万元以上以抵押为主，持续提升农村金融的服务能力。

优化金融服务

本行坚持以客户为中心，持续完善服务管理体系，通过改革创新改善服务，联通客户与金融资源，提升金融资源可得性和便利性，致力于做金融业服务最好的银行。

创新产品服务

本行全渠道营销部署平台实现与手机银行、个人网银、智易通、ATM、电话银行等零售业务渠道对接，初步形成营销信息统一推送和个性化展现机制。

构建全渠道体系

本行智易通系列智能机具已实现全行网点全覆盖，进一步释放了柜面服务资源，加强了厅堂营销服务能力，也促进网点整体服务能力的提升。与此同时，在智能机具服务基础上，引入生物活体识别、整合营销策略、线上线下协同等先进技术手段和服务手段，发挥综合性服务优势，提升智能化服务水平。报告期内，本行机器人服务成功率超过99%，每天可处理4万个客户问题。

指标名称	单位	2018年
营业网点数量	个	3,241
普惠网点数量	个	637
自助银行数量	个	11,175
离行自助银行数量	个	2,621
离行单机自助服务点	个	5,033
在行自助服务区数量	个	3,205
自助设备数量	台	20,618
中西部地区网点数	个	1,571

注：2018年在行单机自助服务点316个。

在中国银行业协会“2018年度中国银行业文明规范服务千佳示范网点创建评选”中，交行135家网点获评“千佳示范网点”，当选网点数位列行业第一



电子银行业务分流率

96.59%

多渠道客户数

1,253.77万户，

完成全年计划的108.85%。

案例

河南省分行轻型智能网点试点创新

报告期内，交通银行首家无高柜轻型智能试点网点郑州商鼎路支行正式开业，网点面积 389 平方米。

平等服务。支行打破传统现金高柜玻璃障碍，打造“无高柜”模式，打破服务物理界限、改变沟通方式，提升综合化服务能力，为客户提供“肩并肩”服务。

智能体验。智能引导机器人、VIP 人脸识别、扫码墙、智慧金融体验机（售卖机）、AR 贵金属体验、智慧厅堂系统、智能互动屏等在郑州商鼎路支行落地，为客户带来优质的服务体验。

便利沟通。将智慧金融体验机、网点智慧厅堂系统布放在客户互动区为厅堂客户提供展示交流、沙龙互动空间，从而为客户不同需求定制不同线上场景入口。智慧金融体验机使网点信用卡申请量较传统网点增加 35%，信用卡活卡率较传统网点提升 30%，手机银行动户率较传统网点提升 41.7%。



郑州商鼎路支行网点智能服务区可受理 90% 的客户个人业务

创新财富管理服务

本行推出手机版“沃德理财顾问”和“沃德财商指数”。“沃德理财顾问”利用大数据对客户现有资产配置进行智能化诊断和点评，由“沃德财商指数”对客户个人财富管理做出量化分析。后台算法则严格杜绝人为的业绩导向，着眼客户整个生命周期的财富管理，提出个性化配置建议，兼顾理财的韧性和前瞻性，并始终保持对客户配置情况进行跟踪和提醒，协助客户动态调整资产配置。

报告期内，

智能机具（智益通）数量达

8,761 台。

业内首创的“沃德财商指数”“沃德养老计划”，累计使用量达到

108.2 万人次，交易

转化率达到 **39.02** %。

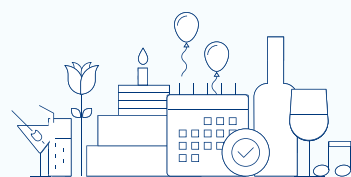
业内首推“拼团理财”营销，累计开团近万个，销售拼团产品

76.96 亿元，

行外资金占比 **82.4** %。



沃德智能理财顾问荣获“金融科技创新应用优秀案例”奖和杰出智能投资系统奖。



本行聚焦区域性银行及其终端客户的财富管理需求，战略性地集合金融牌照、产品资源、结算渠道、资管能力、投研体系、集团综合化资源等方面优势，利用金融技术创新，推出面向合作银行及其终端客户的银银平台财富管理综合解决方案。一方面将本行完备的财富管理产品和服务体系整合至银银平台，推进与银行机构的资源互补；另一方面不断完善渠道建设，强化“柜面+网页+手机APP+小程序”的综合渠道，与合作银行自身渠道高效对接。截至报告期末，银银平台上线法人机构数 884 家，柜面通业务连接网点 11,886 个，签约终端客户 15.32 万户。

提升消费体验

更少排队时间

本行从制度、系统、流程、设备、人员等线上线下多个纬度进行梳理，压降客户网点排队超长等候人次。全行平均排队时长 7.45 分钟，较年初下降 46.9%，极大提升了到店客户的体验与感受。

更贴心的关怀

为树立员工的服务意识，提升无障碍服务水平，本行先后下发《关于进一步做好特殊客户金融服务工作的通知》《关于重申做好老弱病残等特殊客户银行服务工作的通知》等文件，保障客户利益。在网点统一设立便民服务区，提供盲文服务、手语服务、残疾通道、盲人键盘、老花镜等便民设施。

为支持中国人民解放军军人用卡发薪、持卡消费等业务需求，本行于 2018 年 1 月推出太平洋军人保障卡。除具有普通银行借记卡相应功能外，太平洋军人保障卡从持卡人服务、用卡安全、金融理财等三个方面打造军人保障卡专属服务。



利益相关方评价

针对传统银行网点“排队长”“单子多”“手续繁”的常见问题，交行在智能设备的开发、智能网点的建设上起步较早发展较快，开出了一剂有效“良方”。

——《劳动报》

案例

北京市分行推进网点服务模式转型

北京市分行推广智易通设备，实现智易通设备网点全覆盖，其中在 17 家远郊区县网点共投放 48 台。智能设备整合了原有多种设备的功能，有效承接了绝大部分客户到店办理的业务，明显提升了业务处理效率，大幅降低了客户等候时间。截至报告期末，分行日网均排队超过 25 分钟的客户数由 1 月份的约 14.8 人次压降至约 1.3 人次。

案例

移动柜台为您提供“有态度”的贴身服务

本行自主开发的智能化移动服务工具手持终端项目，引入了指纹认证等智能感知技术，通过不断完善业务鉴权体系，简化登录安全认证，有效提升了用户的操作体验。投入使用 6,000 多台手持终端，支持银行服务人员走出传统物理网点，为客户上门办理开卡签约等 200 多种柜面业务，极大方便了行动不便的困难人群，助力交行打造充满温度的移动金融服务生态。



上海市分行供残疾人使用的一体机

更专业的回馈

本行持续提升
客户投诉管理

明确各项责任分工。制定下发《关于做好2018年全国“两会”期间有关工作的通知》和《关于做好2018年中秋、国庆期间有关工作的通知》，工作层层分解落实到人

落实值班管理制度。完善应急预案，严格执行重大突发事件报告流程，提升突发事件处置水平；优化流程，提高投诉管理成效。交行以统一办公平台GUOP为载体的新工单流转系统正式上线，进一步提升了工作效率

引入三方纠纷调解。本行16家省直分行消保部与上海市金融消费纠纷调解中心举行了金融消费纠纷调解对接签约揭牌仪式，为矛盾纠纷的多元化解决开通了新途径，有效补充了客户投诉纠纷处理方式

强化员工意识培训。提高员工客户意见受理和处理技能。为做好客户意见的总结，交行每季度对当季认定的有责投诉工单进行分析，并通过在线课堂形式对全行进行培训，总结投诉典型案例，加强对全行服务工作的指导，提高全行员工处理客户投诉的能力

95559客户满意度保持在
98%以上，在业内名列前茅。

指标名称	单位	2018年
客服中心工作人员累计人数	人	970
客户投诉办结率	—	100%
客户投诉按时处理率	—	100%
客户投诉受理时间	小时	24
客户投诉处理结果满意率	—	99.97%
客户满意度	—	98.8%

客户投诉及回馈情况统计表

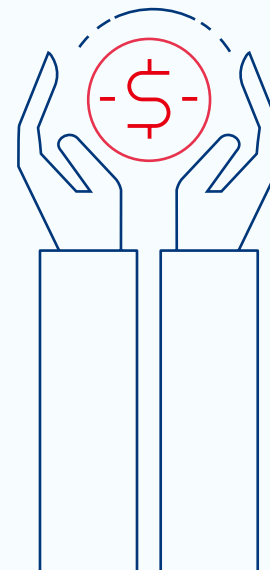
保护客户权益

本行以制度和流程为切入点，对涉及客服业务运营、管理各环节的权限和行为加以规范，保障金融消费者合法权益。

制定消保相关制度政策

制定《交通银行销售专区录音录像管理办法》和《交通银行理财产品销售录音录像应急预案》，完善交行双录工作总体制度体系

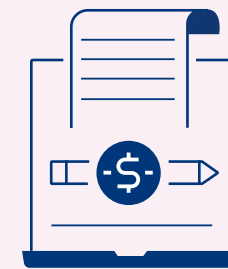
制定《交通银行知识产权管理办法》《关于规范广告宣传类著作权管理工作的通知》《个金部（消保部）广告宣传著作权管理考核办法》和《交通银行开源软件管理办法（2018版）》等，完善知识产权管理体系



加强客户信息安全管理

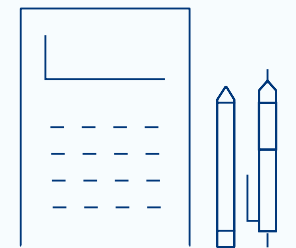
在原有《交通银行零售客户信息收集更新管理办法》《交通银行个人客户信息泄露突发事件应急预案》和《交通银行员工信息安全手册》的基础上，进一步强调了人员信息管理，下发了《关于印发<交通银行人员资产信息安全管理办法（2018年版）>的通知》及《关于印发<交通银行征信从业人员违规行为责任认定及处理办法>的通知》

建立个人征信信息安全的定期自查与报告制度，在系统中实现个人征信无纸化、脱敏化运用，有效防范了客户个人征信信息泄露风险，提升隐私保护水平



加强信息平台与服务价格公示

制订《关于印发<交通银行个人产品信息查询平台管理细则（2018年版）>的通知》，明确各部门职责分工，加强产品信息管理。根据业务变更情况，修订《交通银行服务价格管理办法（2018年版）》和《交通银行服务收费名录（2018年7月版）》，并及时对外公布，确保收费的一致性



本行加强消费者权益保护举措

开展公众教育

本行先后制定《交通银行普及金融知识宣传管理办法》《交通银行2018年消保服务工作要点》等文件，规划金融知识宣传教育工作。报告期内，共举办各类消费者宣传教育活动约1.5万次，发放宣传材料约1,100万份，推送金融知识相关微博微信宣传贴约1.6万条，覆盖群体约693万人次。

网点宣传

在全行营业网点设置咨询台，对客户维权进行指导；在全行各营业网点大厅设置“消费者权益保护专区”，作为宣传教育的主阵地，区域内摆放消保知识宣传资料，屏幕播放消保知识宣传片

业务结合

将“社区行”“校园行”“财富管理进企业”“小小金融家”等与金融知识宣传教育有效结合，开展金融知识进企业、金融知识进社区、金融知识进乡村、金融知识进校园等丰富多彩的宣教活动，结合典型风险案例，通过风险预警和风险提示等宣传方式和手段，有针对性地对金融消费者进行教育

线上宣传

首创消保直播讲堂，通过手机银行APP向客户实时直播宣教消保知识，加大了与消费者的实时互动性，取得了良好的社会反响

监管配合

积极配合监管机构和银行业协会开展2018年“普及金融知识，守住‘钱袋子’活动”“普及金融知识万里行活动”“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动等大型金融知识宣传教育活动

自主宣传

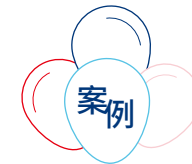
通过消保服务专项劳动竞赛的形式，开展“走进交行，感受温馨”活动，评选优秀网点、优秀岗位员工以及优秀消保案例，鼓励消费者通过线上、线下投票，了解交行日常消保服务

本行开展金融知识宣传与教育工作举措



在银保监会联合人行、国家互联网信息办公室2018年“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动中，获评活动先进单位；

在中国银行业协会2018年度中国银行业普及金融知识万里行活动中，获评最佳成效单位。



新疆区分行设立驻村点“金融知识宣传服务站”

报告期内，新疆区分行设立驻村点“金融知识宣传服务站”，走进“访惠聚”驻阿克苏英阿克艾日克村工作队开展“送金融知识进驻村，民族团结一家亲”金融知识普及宣传活动，为农牧民群众讲解银行卡用卡安全、识别与防范电信网络诈骗、反假人民币等实用的基础金融知识，精准应对农牧民生产、生活金融服务需求。未来，新疆区分行将持续把各驻村点作为“金融知识宣传服务站”，常态化为农牧民开展金融知识宣传活动与金融便民服务。



厦门分行进入社区普及金融知识



内蒙古区分行深入牧区宣传金融知识



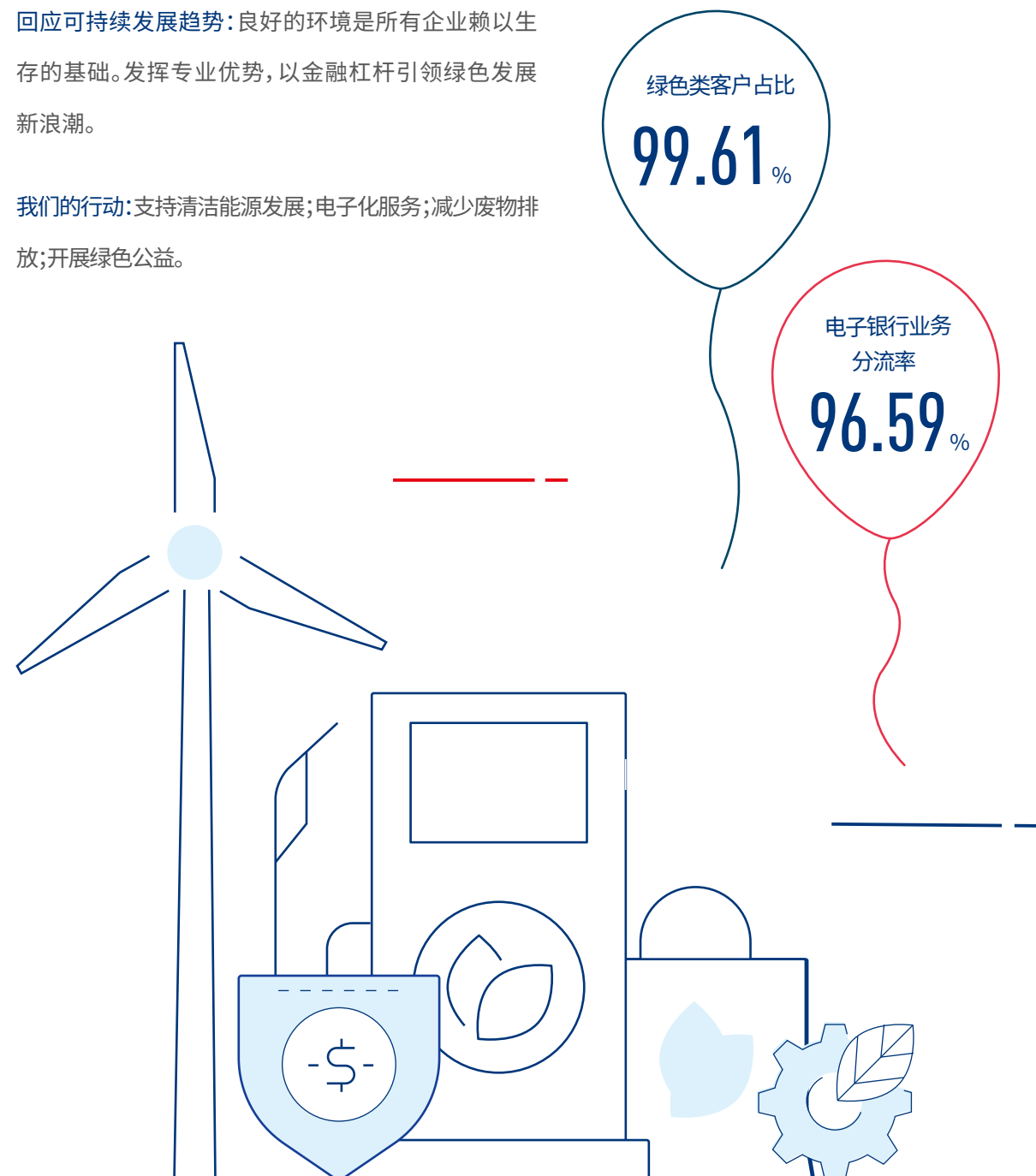
绿色金融 推进生态文明建设

贡献SDGs目标：



回应可持续发展趋势：良好的环境是所有企业赖以生存的基础。发挥专业优势，以金融杠杆引领绿色发展新浪潮。

我们的行动：支持清洁能源发展；电子化服务；减少废物排放；开展绿色公益。



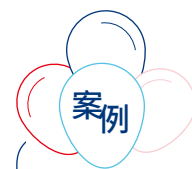
绿色金融

发展绿色金融对我国经济结构的调整和生态文明建设起着重要的促进作用。本行紧跟国家绿色金融发展政策，持续加强绿色信贷服务，支持清洁能源等绿色产业发展，积极提升行业影响，增强业内绿色金融影响力。

管理环境风险

报告期间，本行积极践行绿色信贷发展战略，根据监管机构的相关政策、制度、操作流程，监控全行绿色信贷各项业务指标；在风险可控的前提下，大力支持国家节能减排重点项目、企业转型升级和技改、污染治理、资源综合及循环利用等领域优质项目，给予重点信贷支持。在绿色贷款授信管理上，本行制定《交银办发〔2018〕

109号关于落实监管要求持续做好绿色信贷工作的通知》，使用“三色七类”环保标志分类方法，从环境和社会风险层面对贷款客户分类管理，实行环境和社会风险“一票否决制”，对违反国家环保、安监、质检、土地、移民等政策的环境和社会不合规客户及项目，一律不予支持。



海南省分行加强绿色信贷管理 支持绿色发展

海南省分行围绕严重产能过剩行业、“两高一剩”行业开展风险管控和限额管控，将绿色信贷要求与实际准入、管控紧密结合，持续深化绿色信贷的管理工作。截至报告期末，绿色信贷余额合计 2.24 亿元，占公司类贷款比重的 1.16%，其中，2018 年新投放 7,000 万元。

• 对生产型企业在生产经营中的达标排放和项目贷款在建设过程中的环境影响以及节能材料的使用等情况高度关注

- 以银保监会绿色信贷自评价指标为指引
- 实现风险管理全覆盖
- 全方位强化经营活动
- 建立考核问责机制

措施深入
关注利益相关方
实际发展情况

人员完善
专业人员，
专业推进

政策完善
围绕信贷政策、业
务准入、减退加固
等方面开展工作

监管完善
外接要求，
内应稳健

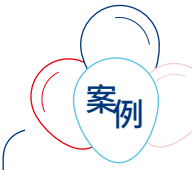
- 成立分行绿色信贷工作小组
- 加强产能过剩行业风险控制

- 建立绿色信贷标准并融入信贷全流程
- 对风险隐患的客户及项目建立绿色信贷“一票否决制”
- 将绿色信贷标识纳入内评体系
- 建立“名单制管理”，实行“一户一策”

海南省分行绿色信贷管理主要措施

支持绿色产业

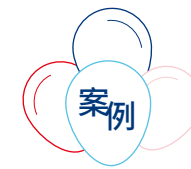
绿色产业作为绿色经济发展的载体，对促进可持续发展具有重要意义。报告期内，本行紧跟国家绿色信贷政策，支持绿色产业发展，持续加大对节能环保行业、战略性新兴产业的信贷支持。报告期内，交行持续强化“两高一剩”行业限额（领额）管控，产能过剩行业总量持续压降、资产质量保持稳定，通过限额管理、余额压降，针对“低能级”行业做好“产能过剩”领域结构优化和风险管控；针对重点企业建立“产能过剩重点风险客户”名单进行重点管理。



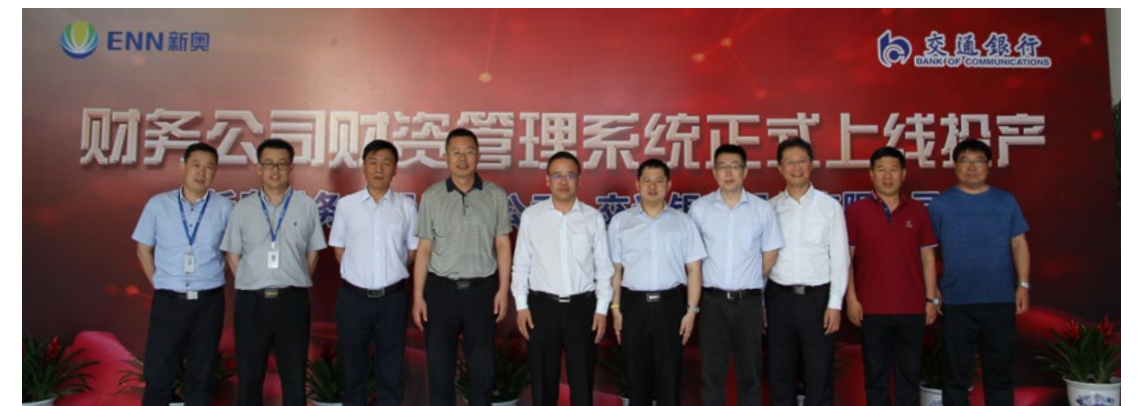
吉林省分行助力绿色基建 提升城市污水资源化管理水平

“强化城镇生活污染治理，加快城镇污水处理设施建设与改造，现有城镇污水处理设施，要因地进行改造，2020 年底前达到相应排放标准或再生利用要求。”是国家对水环境“国十条”的具体要求之一。

交通银行吉林省分行积极投身绿色基建，协助绿园区政府开展水环境整改工作，给予长春桑德绿新水务有限公司固定资产贷款 2 亿元额度，用于长春市绿园区西新工业集中区污水处理 PPP 项目的建设。该项目将极大缓解长春市绿园区域及长春市西城污水无法排放问题，对进一步完善城市基础设施建设，实现城市污水资源化管理起到重要作用。



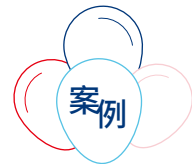
支持重点能源企业 助力“美丽河北”建设



交通银行河北省分行为河北新奥集团财务公司上线财资管理系统（新奥燃气与新奥财务均为新奥集团旗下产业）

为进一步落实河北省省委省政府建设“美丽中国、美丽河北”的战略，在实施大气污染防治行动计划，大幅度削减煤炭消费总量的形势下，加快推进河北省天然气事业的发展，化解气源供应、管网运行压力，河北省分行积极行动，主动上门服务，和企业密切沟通，确定服务方案，先后给与河北省最大的天然气供应企业河北省天然气有限责任公司 2 亿元低成本贷款支持，石家庄最大的天然气供应企业石家庄新奥燃气有限公司 3 亿元低成本贷款支持，增强其天然气供给保障能力，大力支持河北省大气污染治理。

本行关注绿色农业发展，以农业为核心，以村镇银行为载体，在农村范围内积极探索实践，创新并推广了“农家乐贷”“种养殖业贷”及“光伏贷”等多种形式与农业相关的绿色金融产品。



因地制宜，助力安吉余村农家乐“绿色发展，绿色转型”

浙江省湖州市安吉县是习近平总书记提出的“两山”理论发源地，其美丽乡村建设、农村经济和“绿色金融”发展前景十分广阔。安吉县的天荒坪镇余村大力发展旅游业。余村划分为“生态旅游区、美丽宜居区、田园观光区”三个区块，逐步形成了旅游观光、河道漂流、户外拓展、休闲会务、登山垂钓、果蔬采摘、农事体验的休闲旅游产业链，年接待游客 30 余万人次。

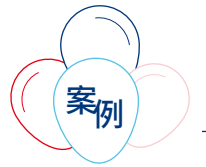
余村农家乐普遍面临电器设备陈旧，装修过时困境。交通银行安吉村镇银行通过创新金融产品与服务方式，发挥绿色金融之力，对余村信用状况良好的农家乐批量授信，发放农户小额贷款授信证书。截至报告期末，共授信 30 余户，授信金额 500 余万元；实际发放贷款 13 户，贷款金额 216 万元，较好地解决了余村农家乐转型升级遇到资金紧张的现状，为农家乐增收创优提供了金融支持，为安吉最美县域绿色发展注入新动力。



交通银行安吉村镇银行服务县域经济绿色发展

提升行业影响

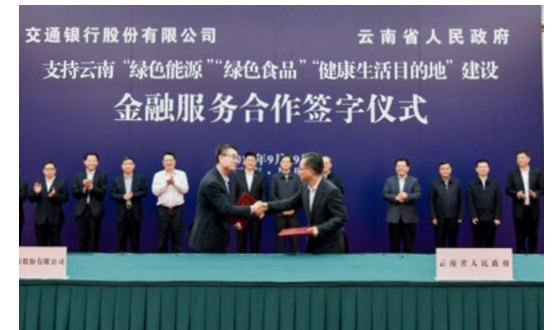
行业对外合作、交流是发挥企业影响力的重要途径。报告期内，本行主动参与对外交流，提升自身绿色信贷影响力的同时，助力行业健康发展。



云南省分行打好“三张牌” 助力云南绿色产业发展

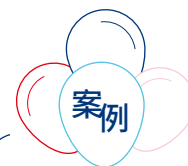
云南省是中国的生态大省，具有丰富的生物多样性资源。云南省政府面对生态优势，需调动金融资源，助力云南省走上高质量生态发展之路。

为助力云南省生态发展、绿色发展，交通银行云南省分行与云南省政府签署“三张牌”金融服务协议，调动金融资源投入绿色能源、绿色食品及健康生活等方面，助力云南省的绿色产业快速发展。报告期内，云南省分行绿色信贷支持项目形成的节能减排量折合节约标准煤超过 219.79 万吨、二氧化碳减排当量超过 156.3 万吨，减少水污染化学需氧量超过 733.42 吨、氨氮超过 125.99 吨，减少大气污染物二氧化硫超过 366 吨、氮氧化物超过 42 吨，水资源节约利用 2,570.27 万吨，为保护地方生态环境和经



云南省政府与交通银行签署金融服务合作协议，宗国英常务副省长、郭莽副厅长代表双方签字，云南省委书记陈豪、省长阮成发，交通银行党委书记、董事长彭纯见证签约仪式

济社会的可持续发展贡献力量，形成了良好的经济、环境、社会综合效益。



香港分行协助中国农业发展银行成功发行首单欧元绿色债券

报告期内，香港分行协助中国农业发展银行成功发行首单欧元绿色债券。此次发行为 3 年期浮息欧元绿色债券，发行利率为 3mE+48bps（3 个月期欧元银行间同业拆借利率加 48 个基点），发行规模 5 亿欧元。债券成功吸引了包括多国央行、主权基金、银行、券商、基金和资产管理公司在内的优质境外投资者，认购倍率高达 3.4 倍。

农发行为中国第三大债券发行主体和第一大“三农”债券发行主体，绿色金融债券规模位居境内绿色债券发行人前列。自农发行 2012 年首次在国外债券市场亮相起，香港分行多次以全球协调人、主承销商和簿记管理人的角色参与到农发行历次的债券发行活动中，积极向国际市场提供高品质、高等级投资产品，发展绿色信贷，吸引境内外资金支持“三农”及绿色事业建设。



香港分行协助中国农业发展银行成功发行首单欧元绿色债券庆典现场

绿色服务

本行致力于通过发展电子渠道服务产品，减少服务过程中对环境带来的不利影响。同时，本行积极创新绿色产品，提升服务质量，减少资源浪费。报告期内，本行电子银行业务分流率持续提高至 96.59%，产生的环保效应相当于减排二氧化碳近 19,238.88 吨，较同期增长 2.17%。

交行客户使用电子银行产生的环保效益

客户分类	客户 / 交易规模	年度增幅	环保效应 (相当于)		
			植树	减排 CO ₂	减少用纸量
企业网银	85.95 万户	18.54%	18 万棵	2,525.49 吨	10,195.44 吨
个人网银 (含手机银行)	63.95 亿笔	29.93%	113.20 万棵	15,888.76 吨	63,948.70 吨
自助设备	3.31 亿笔	-26.61%	5.89 万棵	824.63 吨	3,311.47 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。

报告期内，本行自助银行与传统网点的配比达 1.80: 1，其中离行式自助银行与非特色人工网点配比为 1.02: 1；本行智能机具及新型服务模式对传统高柜业务的分流作用进一步提高，年末简易通业务客户分流率达到 48.3%，较年初提升 13.3%。



本行在 2018 年中国金融认证中心评选活动中获“最佳个人手机银行”和“最佳网上银行安全奖”殊荣



交通银行(香港)有限公司首次荣获新城电台及香港电脑商会联颁“香港杰出数码品牌大奖 2018”的“金融类—杰出个人银行证券交易手机程序”奖



交通银行(香港)有限公司“网上银行”已连续五年荣获畅销电子产品杂志《e-zone》颁发 e- 世代品牌大奖“最佳网上交易平台”称号

绿色运营

党的十九大报告中指出“倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，反对奢侈浪费和不合理消费，开展创建节约型机关、绿色家庭、绿色学校、绿色社区和绿色出行等行动。”本行将绿色发展理念融入管理运营，坚持负责任地绿色采购，在业务办公中注重资源节约和可持续利用，为满足利益相关方对绿色发展与美好生活的追求不懈努力。

坚持绿色采购

本行坚持绿色采购，严格遵守相关政策规定，减少在采购过程中产生的环境影响。报告期内，本行更新制定《交通银行集中采购管理办法（2018 年版）》，不仅强调集中采购应优先采购节能环保产品、优先选用取得环境管理体系认证和产品获得环境标志的供应商；同时，在标书中对供应商节能环保作出了要求并设定相应分值，以鼓励供应商大力发展环保事业。此外，采购文件采用电子版模式，并要求避免投标文件豪华包装，减少资源能源浪费。

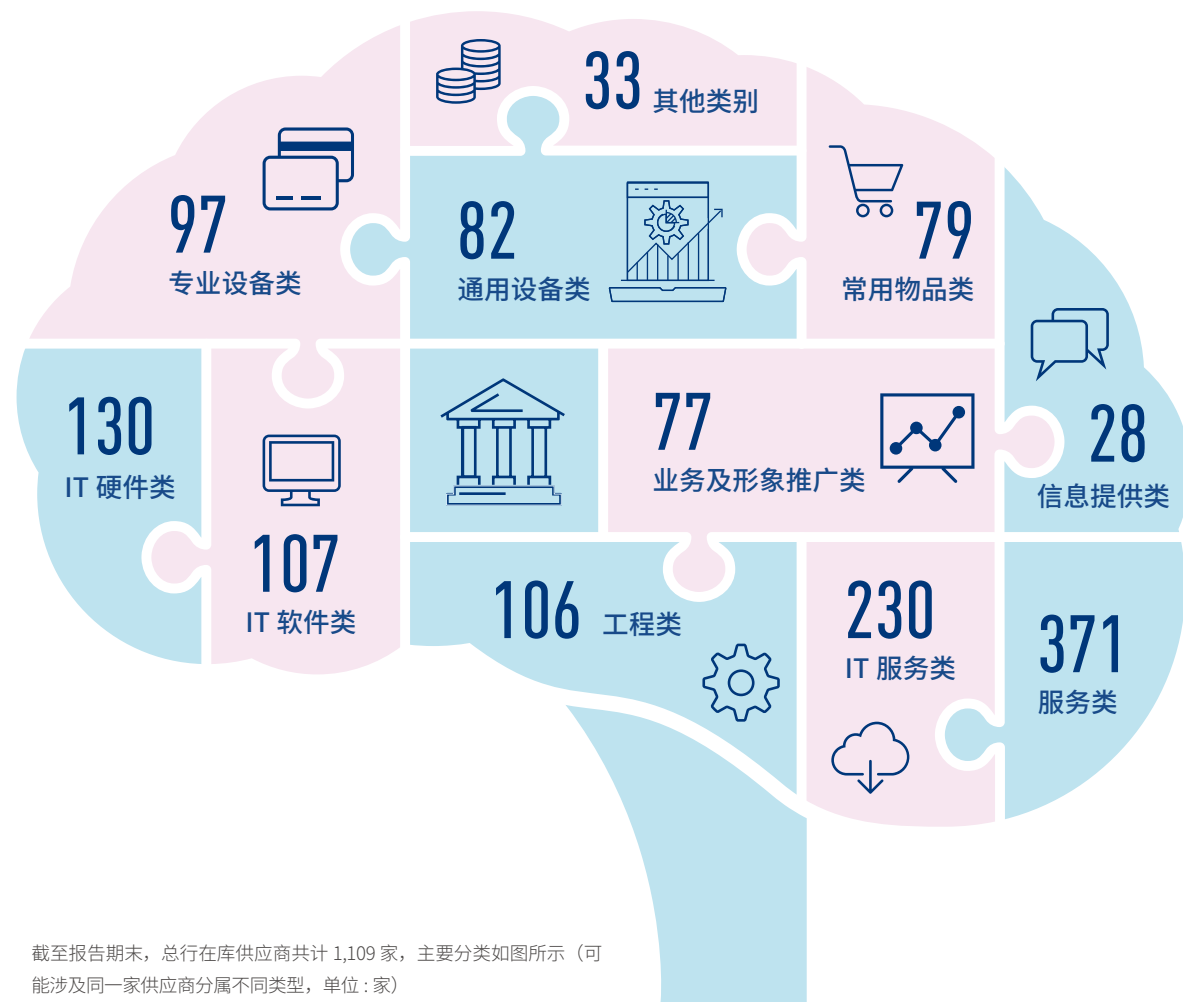
报告期内，本行根据《交通银行供应商管理办法（试行）》（交银办[2017]141号）、《交通银行合作供应商履约考核办法（试行）》（交银办[2017]142号）以及《交通银行总行供应商管理实施细则（试行）》（交

银办[2017]366号）相关规定对供应商进行管理。本行共有 1,109 家供应商，科技环保类供应商占比 32%。供应商在结社自由、集体谈判、使用童工和强制劳动等方面无严重违纪的情况。

本行积极与供应商合作共同管理废弃物排放，除按管理规定设置具有明显标识的危险固体废物收集点，还安排专人登记危险固体废弃物的收集数量。本行与供应商在采购合同中围绕所涉及的危险固体废物（包括电脑、日光灯管、硒鼓等）约定了以旧换新的相关内容，要求供应商带回替换下的危险固体废物，并按国家相关规定处置。截至报告期末，供应商共回收日光灯 2,290 支，墨盒加硒鼓 222 件，各类废旧电路板 120 件。



交通银行采购惯例



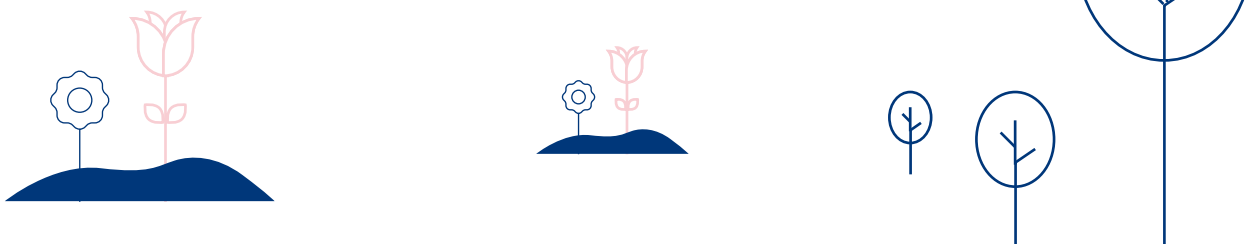
截至报告期末，总行在库供应商共计 1,109 家，主要分类如图所示（可能涉及同一家供应商分属不同类型，单位：家）

实行绿色办公

报告期内，本行认真开展节能减排、降本增效工作，逐步推行绿色物业管理，建设低碳绿色园区。截至报告期末，各楼宇（园区）总能耗量折合标准煤 30,300.08 吨，完成了“双控”的年度目标。

利益相关方诉求：

上海市金融服务办公室根据市政府《关于抓紧开展重点用能单位 2018 年能耗总量和强度“双控”目标分解的通知》要求，下达了 2018 年度交通银行总行的能耗总量和强度“双控”目标：能耗总量小于 32,210 吨标准煤，单位建筑面积能耗相比“十二五”末年（2015 年）水平下降 11.26%。



强化内部管理系统

建设物业管理信息系统，加强智能化

- 推广使用物业管理信息平台系统
- 实时监控水、电、气等能源数据
- 统计、分析、预测年度能源使用情况

增强废物排放管理

完善垃圾分类处理，降低排放污染

- 严格遵循上海市政府《关于建立完善本市生活垃圾全程分类体系的实施方案》政策要求
- 设置专业分类投放点，按照有害垃圾、可回收物、干垃圾等类别有效回收
- 按国家和上海市的相关法律法规合理处置废弃电器电子产品、废电池、废日光灯管、废汞温度计等有害危险废物
- 生活垃圾、餐厨垃圾、餐厨废弃油脂均签约由专业收集运输单位进行处置，做到日产日清

提升污染防治能力

高效实施绿化防治

- 采用节水灌溉方式
- 以生态肥为主，合理施肥，保护园林卫生，不施用散发臭味的肥料
- 病虫害尽量采用物理防治法，如必须采用化学防治，选用高效、低毒、无污染、安全的药剂

确保环境指标符合规范

- 每年委托专业机构进行环境检测包含油烟排放、噪声、污水排放、空气质量、生活废水（PH、化学需氧量、五日生化需氧量、氨氮、硫化物、动植物油、总磷）、集中式空调（新风系统、机组、末端装置）等多项指标

实施环境评估，按需精益改进

- 对重大环境因素进行识别并制定相应管理方案
- 采用物理方法处理循环用水，减少水污染
- 油烟废气虑后排放，防止气体污染

2018 年强化降污减排措施

提升电子化办公基础

优化移动办公 APP 平台

打造并持续优化无纸化网上办事大厅“交银 e 点通”，覆盖 7 万员工

推动行政印章管理平台建设

共 247 家分行、子公司、村镇银行等完成行政印章管理平台全量功能上线

完善集团统一办公平台

更新 OA 办公系统

优化无纸化办公内涵

传统刊物优化升级

行内重要新闻稿均第一时间在内网平台发布

公文信息及办公信息化培训

组织开展信息化培训，加强全行视频会议管理人员技能和管理能力培训

减少商务业务能源消耗

车辆管理调配

尽量采用拼车、套车套站等方式，减少车辆空驶公里

加强实物资产管理回收

回收再利用

按照《关于加强总行计算机等办公设备回收管理通知》的相关规定，报告期内，回收报废设备 1,503 件，调整可再使用设备 135 件

拍卖废旧资产

通过指定的拍卖公司统一公开拍卖，全年共组织 8 次拍卖会，处置各类报废设备及配件 1,904 件，拍得款项 5.33 万元

理念节能

宣传培训，营造节能宣传的浓厚氛围

- 开展了以“节能降耗，保卫蓝天”为主题的节能宣传周系列活动，宣传节能环保

活动参与，增加员工参与节能的热情

- 开展“行为节能做表率，绿色办公我先行”倡议活动，引导绿色实践
- 开展节能体验徒步走活动，倡导绿色出行

组织节能

提升环保管理水平，强化制度在环保中的保障水平

- 纳入绩效考核，对员工提出环保要求
- 鼓励工程条线员工通过技术创新和设备改造提升节能减排效果，充分调动员工积极性
- 以现场管理为重心，发现问题及时调整，保证节能目标的实现

技术节能

技术升级

- 应用各种节能技术手段降低空调系统能耗，据估算每年可节约电能约 110 万 kW·h，费用约 90 余万元
- 在交银金融学院（无锡）试点收集雨水、生活用水，经污水处理站处理后生成中水，供园区绿化和鱼池用，一年可节省自来水约 1.5 万吨，节省费用约 7.5 万元
- 在张江园区试点利用太阳能后给三期大楼供应热水，每年可减少天然气消耗约 1 万多立方米，节省费用约 4 万元

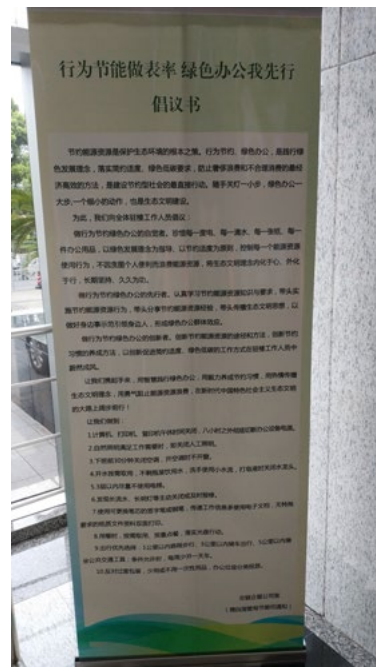
装备提升

- 推广使用智能光控照明工程，实现根据环境亮度自动启动照明灯，照明改造工程每年可实现节约电能约 60 万 kW·h，节约费用约 50 多万元
- 推广使用低能耗的 LED 灯淘汰高能耗的白炽灯、金属卤素灯，已改造 2,400 余套高能耗灯具
- 加装空调冷凝水回收装置，每年约可节水 9,000 多吨，回收利用热能约 45,000 多万大卡，预计每年可节省费用 20 多万元

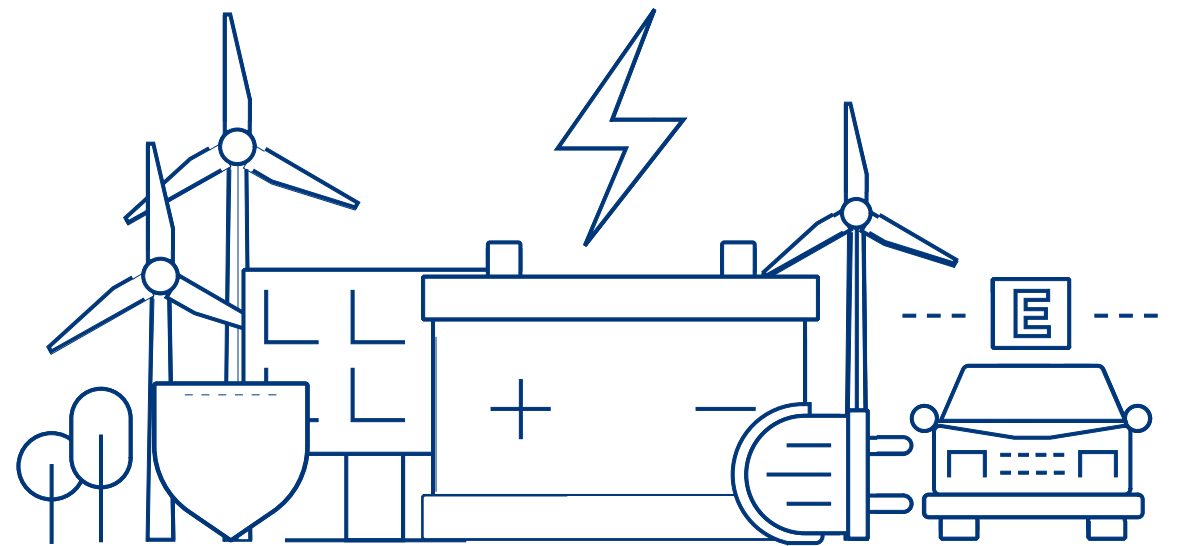
2018 年强化降本增效措施



报告期内，本行组织开展了“节能宣传周”活动，积极开展节能减排，共建碧水蓝天。本行在活动中采取了以宣传强化意识、以学习强化制度、以行动强化实践等措施，提升员工节能意识与能力。组织开展“为节能减排献一策”活动，发挥全体员工的智慧，收集并采用了有效节能措施、建议 10 余条



报告期内，本行组织开展“行为节能做表率，绿色办公我先行”倡议活动，通过节能宣传、完善节能管理制度、组织员工学习环保节能相关知识等措施，引导鼓励员工从小事做起，用智慧践行绿色办公、用毅力养成节约习惯、用热情传播生态文明理念、用勇气阻止能源浪费，争做绿色办公的自觉者、先行者、创新者



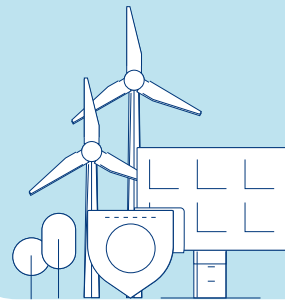
2018 年强化节能降耗措施

总部物业能耗 (按 11,374 人计)

用水 33.33 万吨
(29.3 吨 / 人)

用电 9,964.67 万度
(8,760.9 度 / 人)

用气 123.25 万立方米
(108.4 立方米 / 人)



全行视频会议

7,760 次



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；

全行视频会议数量同比增长

418 次。

截止报告期末，总行各楼宇(园区)能耗总费用为

8,209.3 万元，

比去年同期减少

739 万元，

能耗费用下降幅度近

8.26 %。

报告期内，完成各类用车服务

9,596 车次，

行驶里程

148.24 万公里，

均较同期有所下降。

2018 年，平均油耗为

11.46 升 / 百公里。

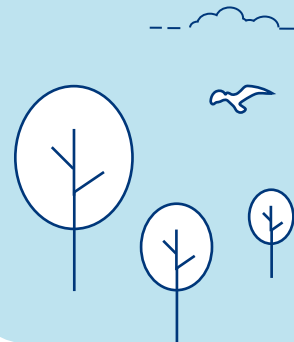
总部纸张消耗 (按 8,090 人，每包 500 张计)

纸张 A5 纸 70 包

A4 纸 13,379 包

A3 纸 1,502 包

共 40.95 吨
(0.005 吨 / 人)

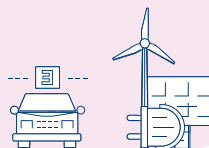


总部温室气体排放

直接排放
2,662.69 吨 CO₂e

间接排放
78,521.58 CO₂e

合计排放
81,184.27 吨 CO₂e
7.138 吨 CO₂e / 人
(按 11,374 人计)



气体燃料 消耗排放

燃料类别

消耗量

天然气

1,232,459.58 立方米

车辆类别

行驶公里数

轻型汽车 (<=2.5 吨)

1,381,887 公里

轻型汽车 (2.5-3.5 吨)

41,826 公里

轻型汽车 (3.5-5.5 吨)

15,137 公里

中型及重型汽车 (5.5-15 吨)

43,589 公里

汽车排放

燃料类别

消耗量

柴油

1,601 公升

汽油

168,409 公升

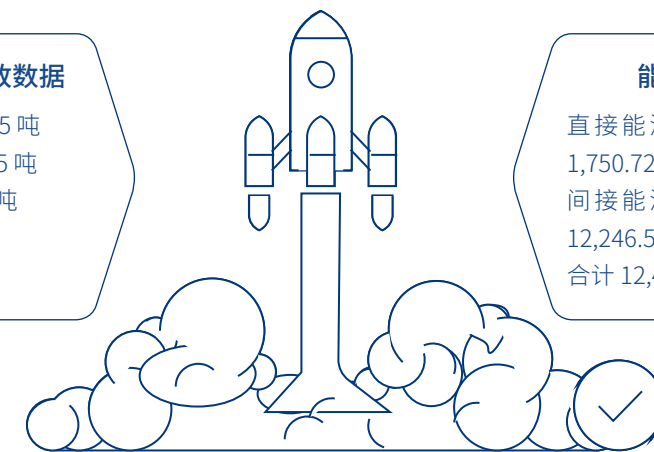
能源、排放源统计数据 (注: 数据统计仅反映了总部相关数据)

排放物种类及相关排放数据

氮氧化物 (NO_x) 1.4445 吨
硫氧化物 (SO_x) 0.0025 吨
颗粒物 (PM) 0.13692 吨

能源消耗折标煤

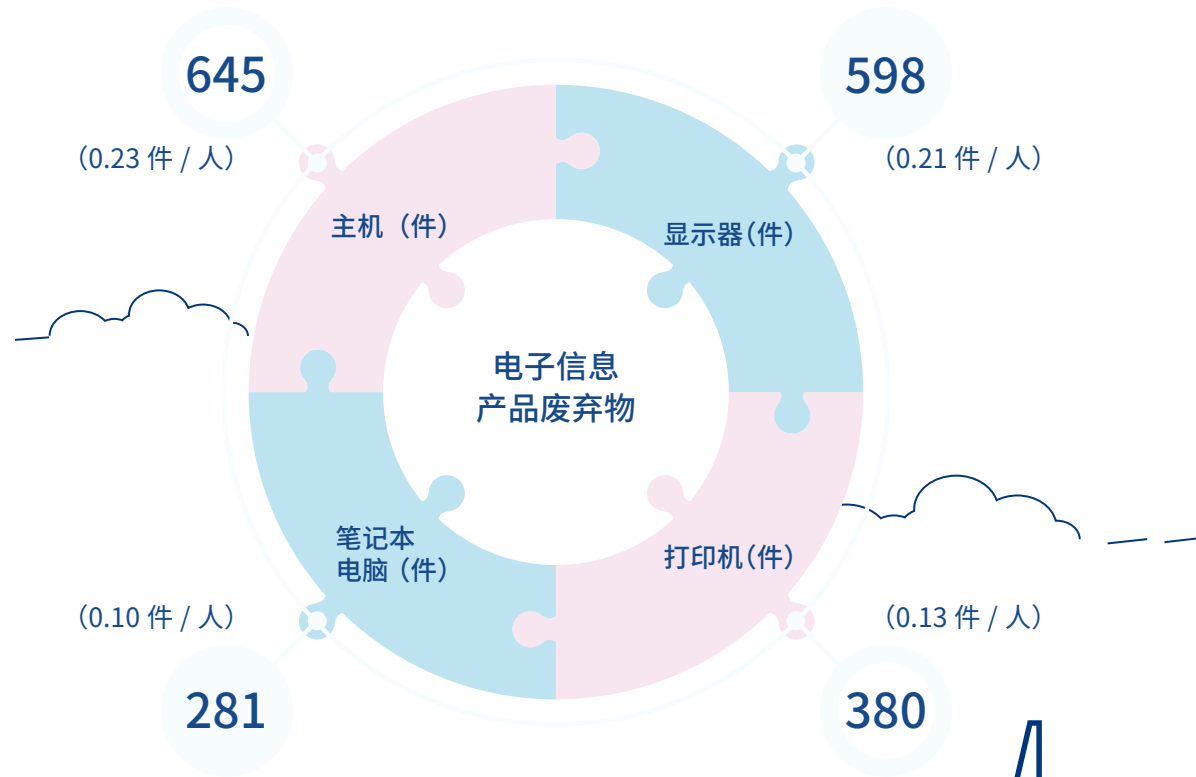
直接能源消耗相当于折标煤
1,750.72 吨
间接能源消耗相当于折标煤
12,246.58 吨
合计 12,429.4 吨



注: 1. 数据统计仅反映了总部相关数据;

2. 排放物数据根据能源、排放源统计数据计算, 计算系数来源于《港交所环境关键绩效指标汇报指引》。经咨询能源相关专家, 大陆地区与香港地区能源品质差异小, 产生排放物差别较小, 因此采用香港地区的排放物计算系数;

3. 直接能源消耗、间接能源消耗的统计边界与温室气体的统计边界一致, 其中直接能源消耗是指企业机构拥有或控制的运营点的消耗, 间接能源消耗是指企业购买或取得的, 用于内部消耗的电力、供暖、制冷或蒸汽的生产造成的排放, 系数来源于《综合能耗计算通则》(GB/T2589-2008)。

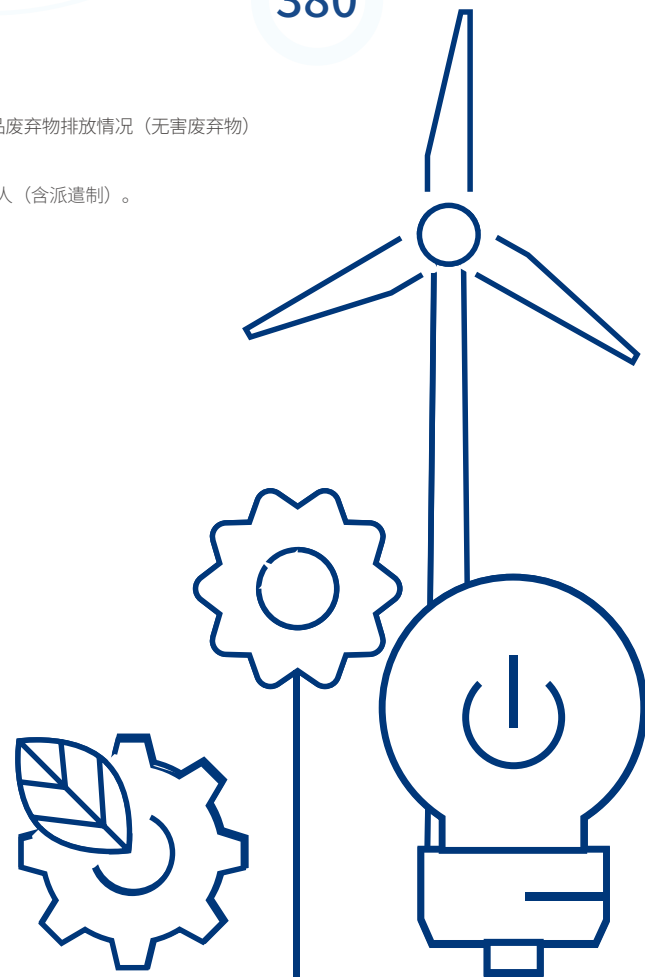


总行 2018 年电子信息产品废弃物排放情况 (无害废弃物)

注：总行 2018 年电子信息产品废弃物排放情况涵盖总行本部员工 2,844 人 (含派遣制)。



报告期内，香港分行营运中心所在“交通银行大厦”获环境运动委员会颁发《香港绿色机构认证》证书，获得“卓越级别”（属最高级别）减废殊荣



绿色公益

报告期内，本行以绿色理念为指导，积极引导全行上下开展绿色公益实践。不仅以员工为主体开展了形式多样的环保活动，提升了员工的环保意识和能力，更联合利益相关方延续了母亲河保护的的活动，同时发挥金融调配资源的能力，探索性开展了生物多样性保护公益活动。

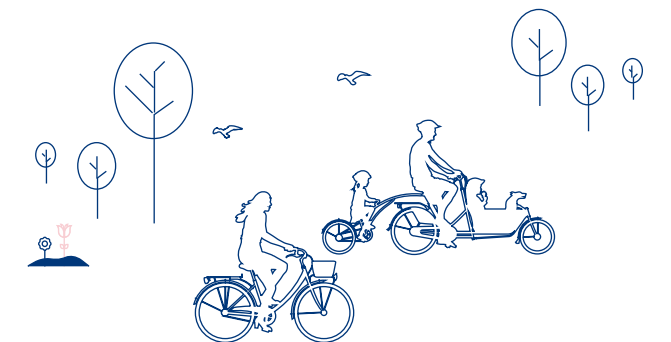
交通银行积极开展员工环保活动，从意识到能力全方位促进员工广泛参与到节能环保中，共建绿色家园。



开展植树活动

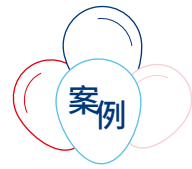


开展自行车骑游活动，通过本次绿色骑游活动向员工宣传了低碳出行、绿色生活的概念，提升了大家的环保意识，营造低碳健康的生活方式



开展节能体验健步走活动，提高员工节能意识和节能自觉性，倡导绿色出行环保理念





保护母亲河 共建绿色和谐家园

报告期内，宜昌分行携手胜利四路社区及其周边文明单位在和平公园江畔联合开展了学雷锋“保护母亲河 共建绿色和谐家园”志愿服务公益活动，共计三十余人参加了此次公益活动。志愿者们分头行动沿着和平公园江道仔细清理散落在道路、江边的白色垃圾和烟头，对过往行人进行节能环保宣传，分发公益广告宣传单。活动结束后，志愿者们纷纷表示此次活动让他们亲身实践了雷锋精神，有一种发自内心的喜悦。

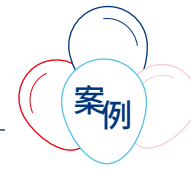


志愿者们沿着和平公园江道仔细清理散落在道路、江边的白色垃圾和烟头

志愿者感言：“今天的活动不仅是对雷锋精神的传承，同时也会提高我们广大市民的文明意识和文明水平，在以后的生活中我们也将继续发扬‘奉献、友爱、互助、进步’的志愿者精神，努力实现志愿者服务活动常态化，重视生态文明建设，争做文明市民。”



志愿者们沿着和平公园江道分发公益广告宣传单，倡导共同发起保护“母亲河”行动

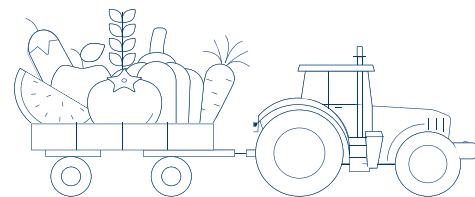


开展生物多样性保护活动

按照习近平总书记“绿水青山就是金山银山”的指示精神，自2018年起，交通银行在永兴岛及其周边“七连屿”岛礁上，分步启动“交通银行青年林”和珊瑚养殖、岛礁修复等一系列生态环境保护项目，作为常态化的爱国主义教育基地，践行“百年交行、责任立业”的庄严承诺，为三沙经济社会发展和环境建设添砖加瓦，让“美丽中国、幸福交行”的愿景在心中的岛屿生根发芽。

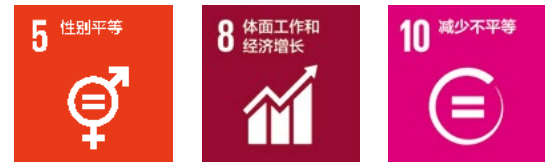


在基地授牌活动中，交通银行向三沙市人民政府捐赠“青年林建设及岛礁保护项目”建设资金100万元。图为活动现场



携手共进 构建交行幸福家园

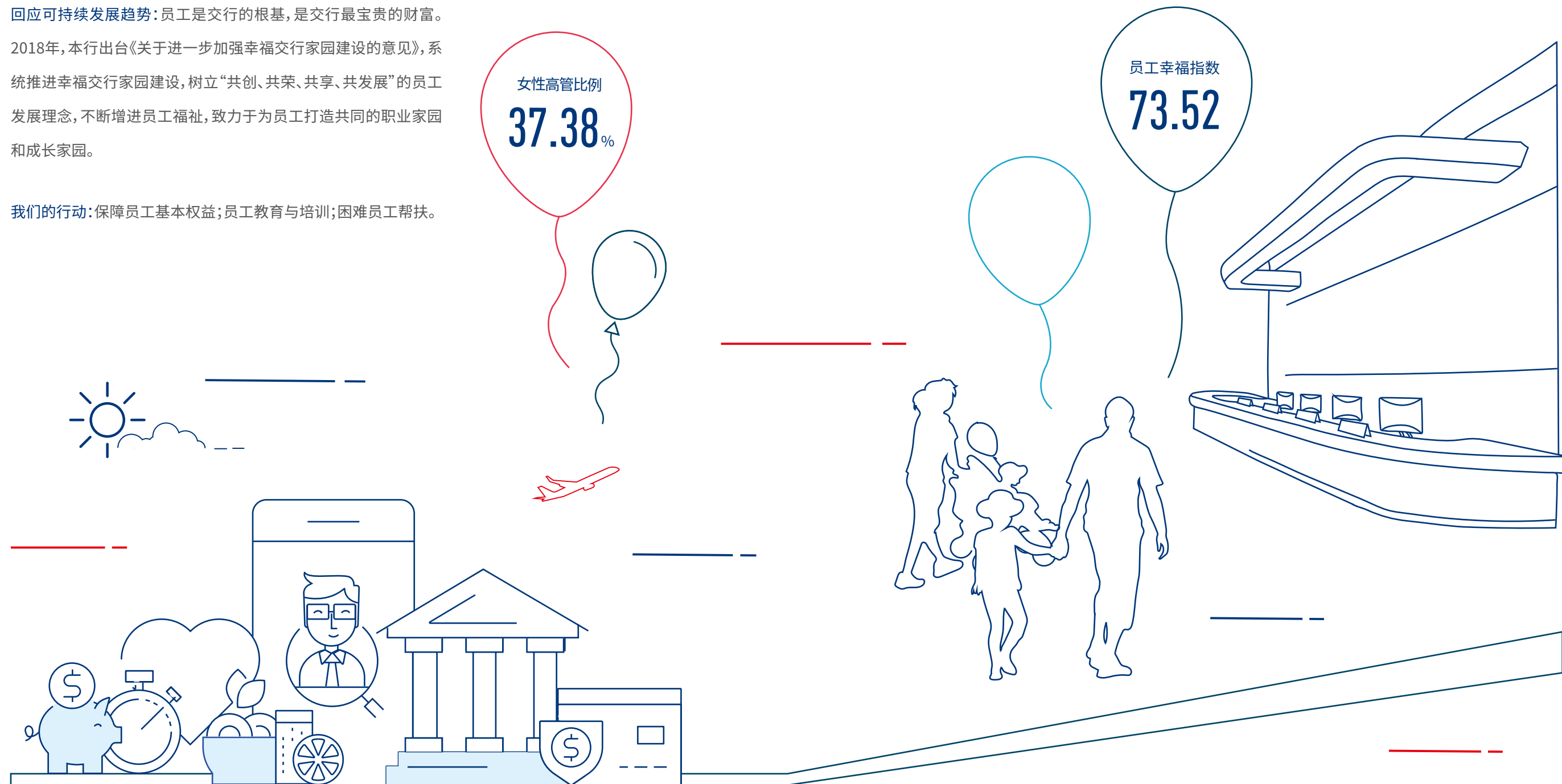
贡献SDGs目标:



回应可持续发展趋势:员工是交行的根基,是交行最宝贵的财富。

2018年,本行出台《关于进一步加强幸福交行家园建设的意见》,系统推进幸福交行家园建设,树立“共创、共荣、共享、共发展”的员工发展理念,不断增进员工福祉,致力于为员工打造共同的职业家园和成长家园。

我们的行动:保障员工基本权益;员工教育与培训;困难员工帮扶。

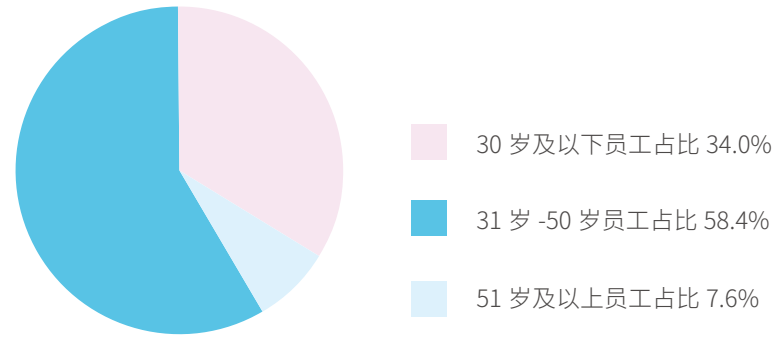


共创多元环境

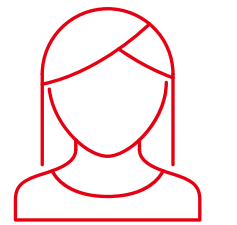
本行为员工打造多元化、无歧视的工作环境和公平、公正的发展平台，携手员工共同成长。

员工基本情况

截至报告期末，本行共有境内外行员工 89,542 人，其中女性员工占 53.28%，境外员工占 2.73%，少数民族员工占 4.64%，境内残疾员工占 0.14%；员工流失率为 4.67%，较同期下降 0.8%。



按年龄划分员工结构 (境内)

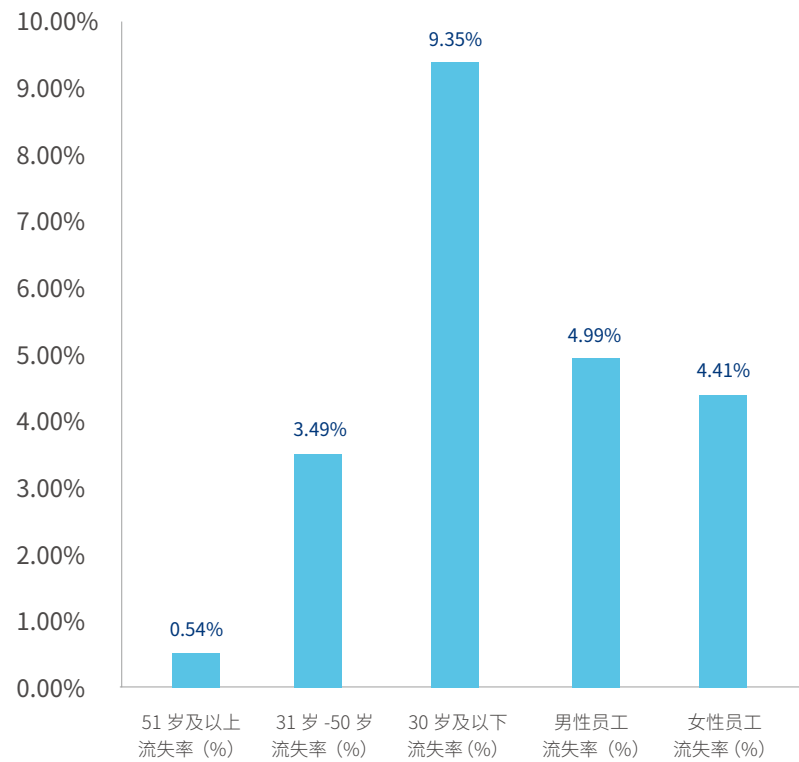


53.28%



46.72%

按性别划分员工结构 (境内外)



员工流失率

保障员工权益

本行严格按照国家法律法规执行用工管理，依据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《职工带薪年休假条例》等法律法规，并结合本行实际制定《交通银行劳动合同办法》《交通银行员工招聘与录用管理办法》《交通银行员工请休假规定》《交通银行加班工资管理暂行办法》，杜绝使用童工及强制员工劳动，不因性别、相貌、信仰等因素歧视员工，提供公平、适合的就业岗位和待遇，做到同工同酬。截至报告期末，本行与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，解决员工后顾之忧。



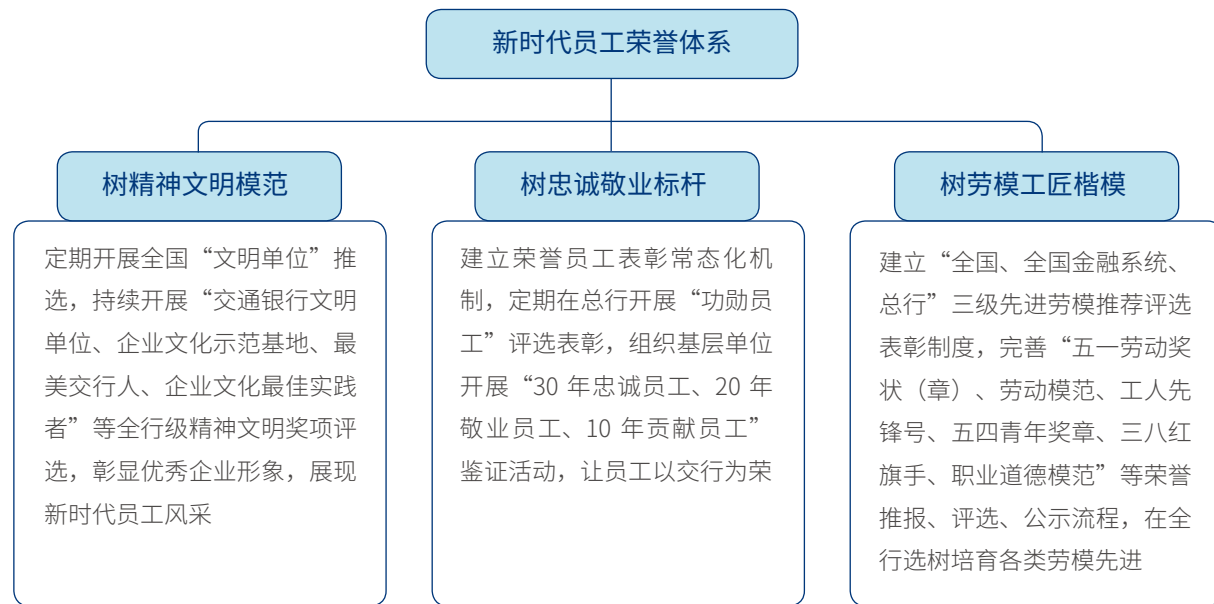
本行各级工会 100% 建立职工代表大会制度和全覆盖的厂务公开制度，形成“党委统一领导，行政总体负责，工会组织实施，职工积极参与，各方齐抓共管”的民主管理工作格局，充分保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权。图为中华全国总工会授予本行“全国厂务公开民主管理先进单位”荣誉称号表彰现场



保障员工基本权益的举措

搭建荣誉体系

本行建立新时代员工荣誉体系，通过鼓励全员参与各类评奖评优活动，增强员工的自豪感和荣誉感，努力营造干事创业的良好氛围。



重视职业发展

本行设定高效的职业成长体系，为员工提供快速成长的发展平台，打造员工和交行命运共同体，让员工依托交行实现个人成长、交行依靠员工实现企业愿景。根据业务发展需要和岗位履职要求，搭建包括入行培训、上岗培训、持续培训、证书培训等在内的全流程人才培养体系，为人才的持续成长和发展创造了良好环境。

推进人才队伍建设

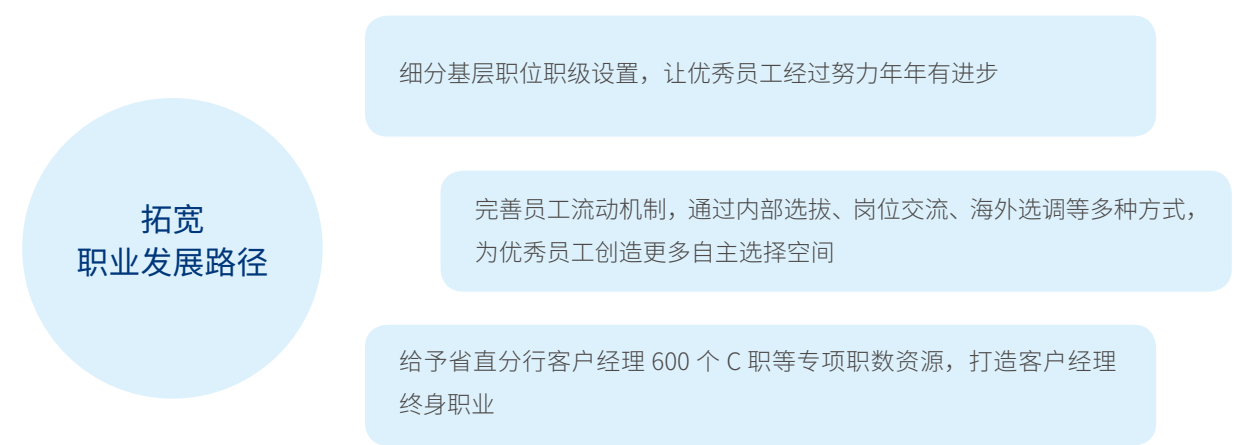
大力推进专家型人才队伍建设，加快培养“70、80、90后”优秀专家人才，坚持高素质专业化导向。

持续做强管理培训生、领航计划、英才计划、总行储备生、海外交流人才等重点人才项目，强化基层导向、实践导向，鼓励优秀青年员工到基层一线中实践和成长。

实施专业技能型人才培养工程，着力打造“专业深、技能精、素质高”的工匠型人才队伍。

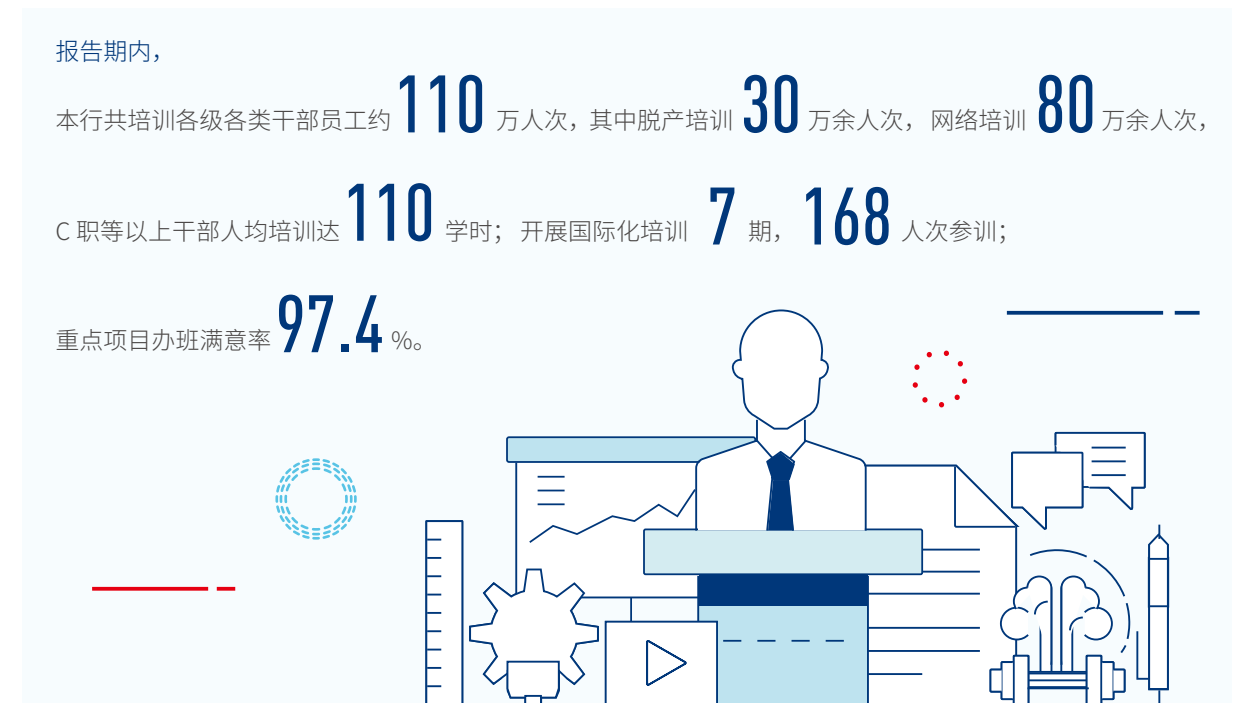
畅通职业发展通道

报告期内，本行完善“管理+专业”双序列设置上升通道，延展专业、专家职级跨度，通过“纵向晋升、横向转换、交叉兼任”等多种途径，搭建职业发展的“立交桥”，让员工在合适岗位上高质发展。



完善培训培养体系

本行遵循干部人才成长规律，根据业务发展需要和岗位履职要求，按照管理干部、专家人才、AB职等员工、新员工四大类，构建分类分层、布局合理、梯次有序的干部人才培养体系，实施“需求调研、计划制定、组织实施、效果评估”全流程管理，注重在基层实战岗位上发现和培养优秀人才，为干部人才的持续成长和发展创造良好环境。



完善分层培训

- 按照管理人员、专家人才、AB 职等员工、新员工四个层次，创新打造了覆盖“老、中、青、少”的特色培训品牌

聚焦关键族群

- 聚焦直属经营机构负责人、二级经营机构负责人、基层一线客户经理、各类重要专家型人才等关键族群，完善领导力、团队管理、市场营销、公司业务、个人金融、风险管理等课程体系，突出问题导向，注重解决在业务发展、风险控制、市场拓展、基层管理中的重点难点问题

扩大培训覆盖

- 丰富网络培训资源，推广移动学习
- 创新开展请进师资视频培训，扩大培训覆盖面
- 通过送教上门、增加基层员工赴总行培训机会，将优质培训资源向基层倾斜
- 增加海外行、子公司参训名额，持续开展境外机构当地员工到境内“归巢”培训，帮助海外员工了解交行历史文化

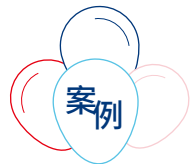
夯实培训基础

- 建设学习型组织，鼓励员工利用业余时间开展自学
- 开展兼职培训师培训，提高师资专业化能力
- 加强离退休人员学习活动阵地建设
- 推进 e 校园学习平台和教育培训管理系统建设

基层专项培训

- 通过业绩考评、全行统考、荣誉评分等方式选拔基层骨干，组织专项培训，丰富基层员工的培训渠道和资源

员工培训培养制度



案例 分层分类精准施训 创新打造特色培训项目

报告期内，本行针对各阶段员工特点，在坚持实施管理干部、专家人才、基层员工、新员工分层分类培训的基础上，结合员工发展需要，打造覆盖“老、中、青、少”的特色培训品牌，增强教育培训针对性，有效提升员工综合素养。

“老”（银松计划）：报告期内，本行首次举办面向离退休干部的“银松计划”培训，提高离退休干部的政治理论素养，加强离退休党支部建设。



2018年第一期交通银行“银松计划”培训班



在汇丰银行伦敦总部举办的 D 职等管理人员经营管理专题培训

“中”（D 职等干部培训）：本行与国内外知名高校、行业标杆企业、战略合作伙伴汇丰银行等合作，选派 D 职等干部学习政治理论、领导力、经营管理、风险管理等理论知识和先进经验。

“青”（英才计划）：

以储备本行未来 5-10 年管理后备人才为目标，每年优选 40 名综合素质突出的高级经理级骨干，通过名家论坛、互动教学及模拟演练等多种学习形式，培养推动交行事业发展的潜质人才。

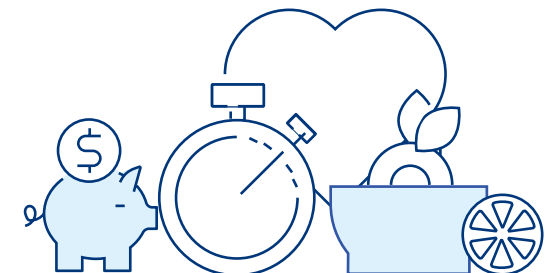


赴标杆企业实地参观学习



交通银行 2018 年“菁英计划”优秀基层员工综合能力提升培训班

“少”（菁英计划）：从基层选拔 100 名一线优秀青年骨干，以政治素质、企业文化、职业素养和专业知识为主要培训内容，开展为期四周的专项培训，引起基层员工的热烈反响。

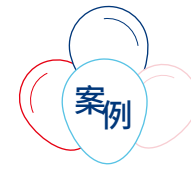
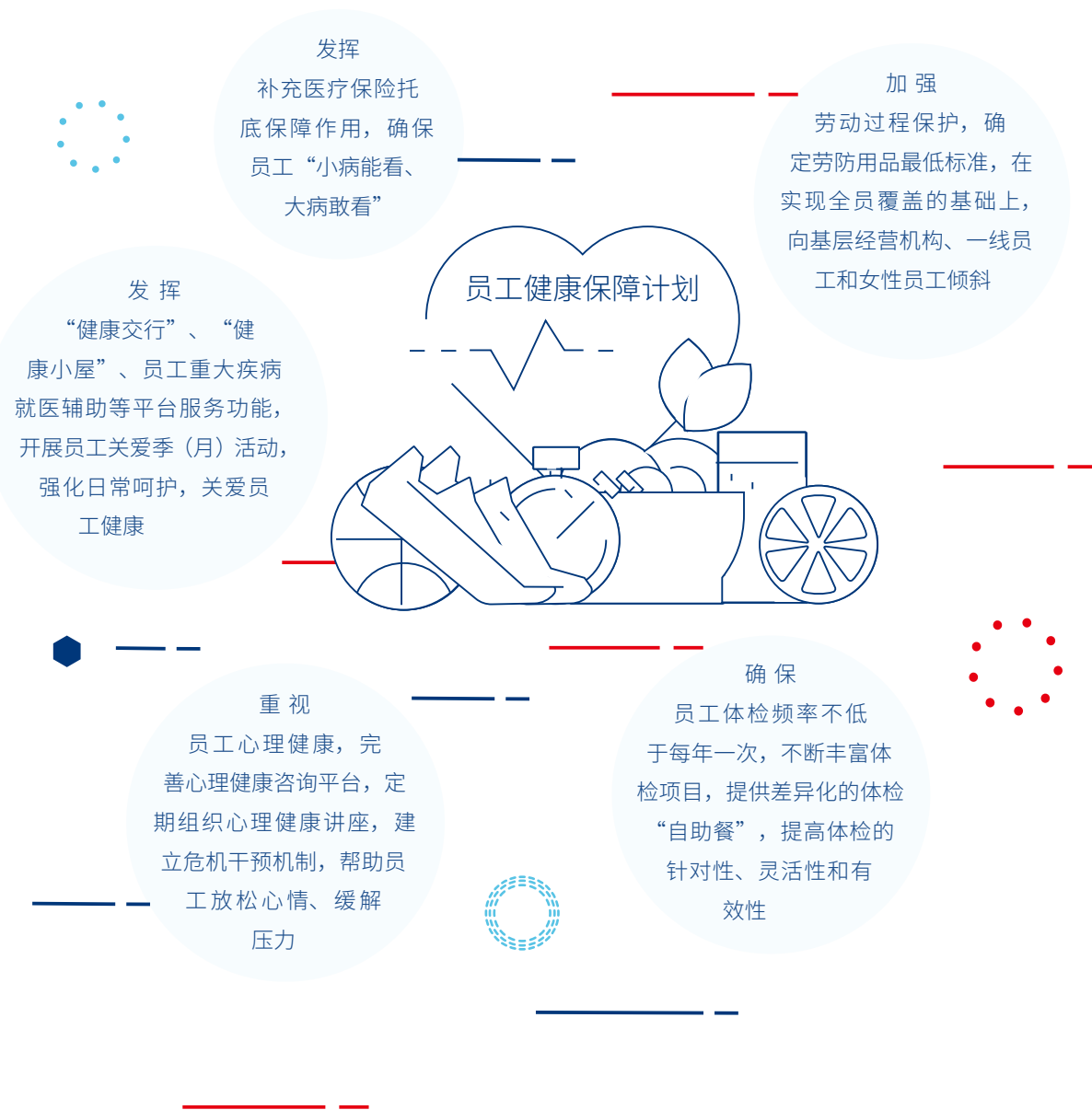


乐享福利关爱

本行以“家文化”为文化建设方略，构建新时代员工福利体系，关心员工身心健康，维护员工工作生活平衡，提高员工获得感和幸福感。

筑牢健康的“防护网”

本行重视员工职业健康安全，不断完善“病前防范、病中关怀、病后保障”的员工健康保障计划，为员工提供全面的健康保障。



升级线上员工健康系统

报告期内，本行将健康交行 APP 全新升级为幸福交行 APP，该平台已迭代升级超过 100 次，运行稳定、便捷、安全，拥有健康行、积分兑换、幸福指数、健康小屋、汽车团购、车险无忧、点击率（法律服务）、交银人寿等功能模块，实现员工线上健康管理、就医辅助、团购保险、优惠购车、法律咨询等一站式服务，让员工乐享便利、乐享实惠。截至报告期末，幸福交行 APP 已累计为员工节省各类成本约 5,000 万元。



幸福交行 APP 图标

把稳养老的“定盘星”

本行强化“养老保险+企业年金”双线保障，在依法足额缴纳养老保险的基础上，加强企业年金管理，优化资产配置，强化风险防控，在确保高度安全的基础上，提高年金资产收益水平，确保员工老有所养。

办好衣食住行等“贴心事”

本行将员工的衣食住行纳入公司统一管理体系，为员工提供更好的工作和生活体验。



提高行服质量，提升服务形象，图为 2018 年员工新工装

用好工作生活的“调节剂”

本行重视员工生活和工作平衡，着力改善工作环境，积极组织开展文体活动，为员工打造舒心工作环境。



“交享阅”阅读活动



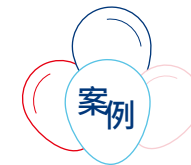
本行以“家”为核心，以“交行同心、健康同享”为主题，将员工文化、体育、艺术活动相结合，连续三年开展交通银行员工文化艺术体育“家”年华系列活动，与员工携手构建共同的职业家园和成长家园。图为2018年活动闭幕式现场



“闻声如面”交银朗读大使评选活动

传递关心关爱的“温暖情”

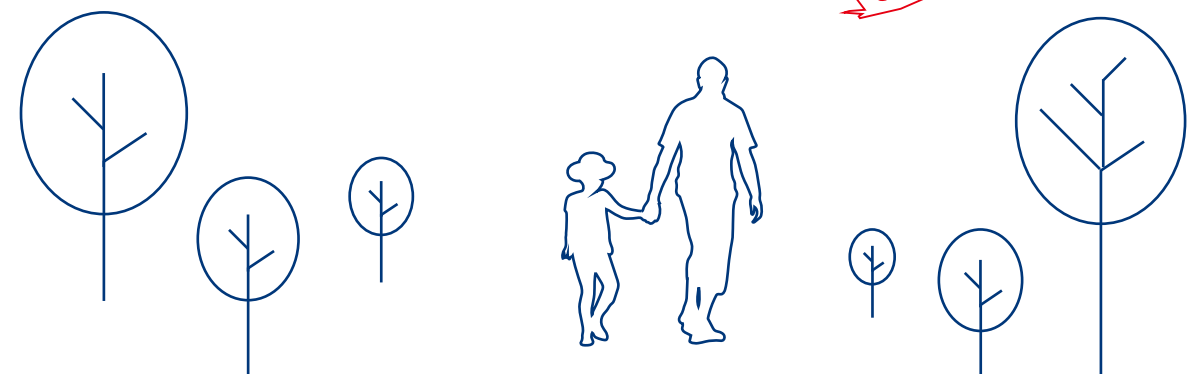
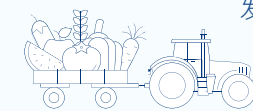
本行积极帮助员工解决实际问题，对需要支持的员工及时给予补助，做到心系员工、关爱员工。报告期内，本行向基层2,500名困难大病员工发放慰问款799万元。



交银互助会——“一人有难大家帮，团结互助献爱心”

2012年，本行成立交银互助会，倡导“无病我助人，有病我帮人”的互助互济精神，帮助大病困难员工排忧解难，营造了“一人有难大家帮，团结互助献爱心”的和谐氛围。报告期内，本行修订了《交银互助会管理办法》，优化互助会管理系统与机制，实现对员工帮扶的有章可循。通过优化服务手段，规范操作流程，扩大保障范围，提高保障力度，交银互助会已成为工会为员工办实事、做好事的重要补充，初步形成了本行特有的互助体系。

报告期内，
本行共计 **73,300** 名员工自愿加入互助会，
共募集互助金 **663.31** 万元，
发放补助金 **98.29** 万元。

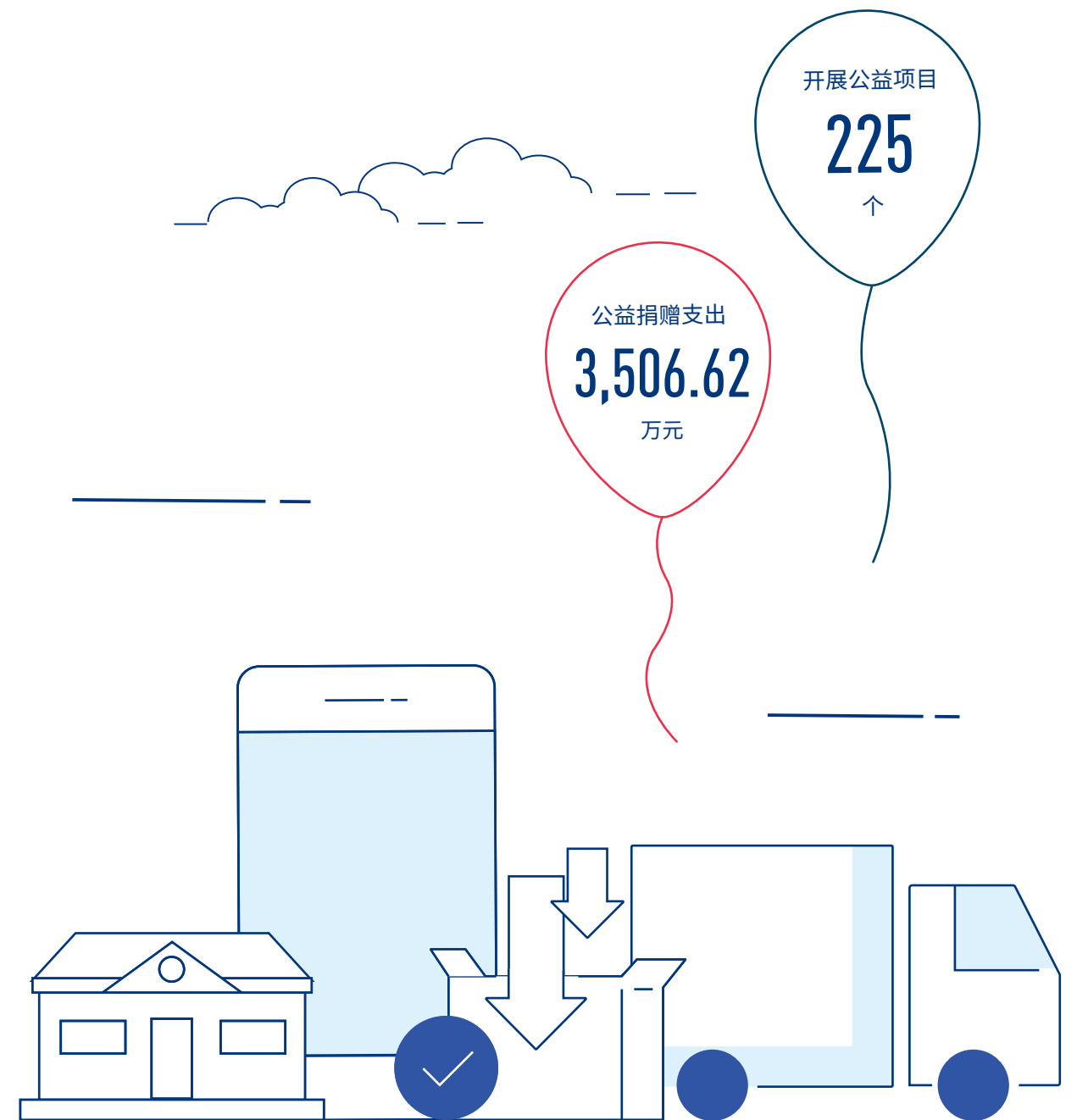


为爱聚能 助力社会和谐发展



回应可持续发展趋势:在联合国可持续发展目标的框架下,参与公益事业、做负责任的企业公民是企业发展的重要内容。作为与国计民生密切相关的行业,交行积极以实际行动践行社会责任,为社会的繁荣和谐贡献金融力量。

我们的行动:积极合作开展公益活动;鼓励员工开展志愿者活动。



创建公益品牌

报告期内，本行继续推动公益管理的规范化建设，在交行成立 110 周年之际，打造公益品牌“Blue 蓝气球公益”，将交行扶贫助农、为老助残、特教支教、赈灾志愿等活动纳入品牌下进行统一管理和推广，推动公益事业的常态化、项目化、制度化、管理。

品牌以蓝气球作为可视化视觉符号，“Blue”的每个字母分别代表一个寓意，即 bless，祈福——祈福温暖常伴；love，大爱——奉献无私大爱；unite，团结——凝聚人心力量；energy，能量——传递社会正能量，组合起来意为“为爱聚能”。本行通过品牌的力量汇聚自己和各个社会成员的能量，共同打造更美好的社会，为爱聚能，点蓝未来。



“He110 Blue 蓝气球公益”海报



中国残联副主席兼中国残疾人福利基金会理事长王乃坤与时任交通银行党委副书记、监事长宋曙光正式发布交通银行公益品牌“Blue 蓝气球公益”

开展敬老公益

本行携手汇丰银行于 2016 年出资发起“交行·汇丰上海颐乐行动计划”，发动政府、企业、社会组织、社区组织、居民等多元主体共同参与探索上海老龄化社区服务的新模式。项目通过建立社区基金，发展长者志愿者团队，培养社区内部稳定的社区养老服务力量（居委、社区组织、社会组织）等方法，希望在一定程度上实现“五有老人”（老有所医、老有所养、老有所学、老有所为、老有所乐），为社区老年人的自组织、自服务、自管理提供条件和保障。



小朋友为敬老院的爷爷奶奶写祝福卡片



交通银行蓝气球公益志愿者参与“交行·汇丰上海颐乐行动计划”

截至报告期末，

“交行·汇丰上海颐乐行动计划”项目在上海的 10 个老龄化严重的街道建立了社区为老服务专项基金，涵盖 165 个居委会，撬动政府配比资助金

123.89 万元，

政府配比服务费

149 万元，

开展大小活动

2,543 次，

惠及 7.9 万人。

项目涉及特殊老人关爱照顾、老年人精神慰藉、社区公共事务解决、老年人健康、老年反诈骗及财商教育等领域。

关注特教事业

为贯彻落实《国家中长期教育提升计划（2017-2020年）》精神，加快特殊教育发展，加强特殊教育师资队伍建设和提高特殊教育质量，本行继续携手中国残疾人联合会与中国残疾人福利基金会共同开展“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”。

项目执行11年来，本行累计拨付善款1.04亿元，共有3.6万余名残疾学生得到资助、126所特教学校得到补贴、1,600位优秀特教教师和223位优秀残疾大学生获得表彰、5,280名特教教师受益于该计划支持的培训。

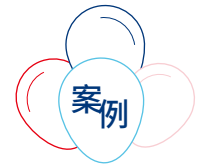
报告期内，捐赠总额为 **200** 万元，
其中：**52.5** 万元用于继续开展“交通银行特教园丁奖”评选活动，共有 **105** 名教师获评该奖项；
20 万元用于继续开展“交通银行残疾大学生励志奖”评选活动；
用于委托华东师范大学开展特教教师培训 **127.5** 万元，并推动在华东师大建立特教教师继续教育发展中心。



“交通银行特教园丁奖”颁奖现场

贡献社区和谐

本行长期以来发挥国际化大行的资源优势，依托运营地分支机构，深入社区，了解当地发展需求，开展特色社区公益活动，贡献社区和谐发展。

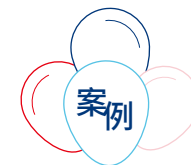


新加坡分行助力中国民俗传播

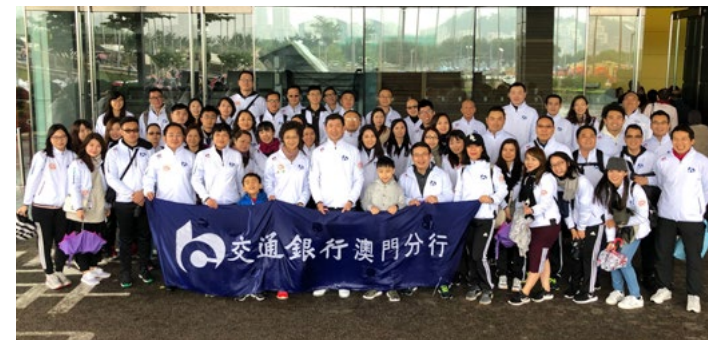
报告期内，新加坡分行向新加坡华乐团捐赠新币20,000元（等值约人民币100,000元），通过在社区、医院、学校和商业区举行公益演出，推广中国传统音乐，传承并弘扬中华传统民俗文化。



新加坡政府对新加坡分行向新加坡华乐团捐赠给予肯定并颁发奖杯（从左到右：新加坡总理李显龙、交通银行新加坡分行总经理曲忠庆、新加坡华乐团董事主席李国基）



澳门分行关注社区公益



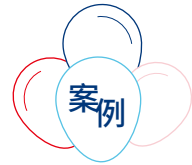
澳门分行员工参与公益金百万行活动

报告期内，澳门分行积极参加社区特色公益活动，促进社区和谐发展。参与澳门日报读者公益基金会组织的公益金百万行活动，为活动募捐50,000澳门元；参加“平安通”探访服务，组织员工及家属探访安装“平安通”呼援服务的独居长者以及需要关爱人士，帮助弱势社群，以实际行动支持澳门慈善事业，践行“根植澳门、服务澳门”的责任承诺。

员工志愿活动

本行鼓励员工参与志愿活动，支持员工为社会进步贡献自身力量。报告期内，本行各级团组织和志愿者协会积极开展志愿活动，深入推进“特奥融合帮扶站”“援疆融情夏令营”“金融服务进校园”等发挥银行专业优势的特色公益活动，帮助儿童群体学习金融知识，健康成长。

开展“援疆融情夏令营”活动



报告期内，“援疆融情夏令营”活动以“助力成长 放飞梦想”为主题，邀请30多位来自乌鲁木齐、克州及建设兵团的新疆小客人们，在交行志愿者的全程陪同下共同生活一周。在活动中，植入本行“家文化”的企业文化特色元素，开展“家庭日——今天你是我家的孩子”、《习近平七年知青岁月》读书会、“识币点钞——小小金融家体验”等活动，帮助新疆青少年增进对内地风土人情、经济金融发展的了解，树立热爱祖国、建设祖国的崇高志向。



参加“援疆融情夏令营”活动的小朋友表演歌舞

报告期内，
本行志愿者活动参与人次达

10,000 人次

志愿者活动总时长为

2,000 小时



交行志愿者参加特奥阳光跑

展望

2019年是决胜全面建成小康社会第一个百年奋斗目标关键之年。本行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大及中央经济工作会议精神，坚持新发展理念，认真落实各项监管要求，对接战略新内涵，着力提升服务实体经济能力，推动交行高质量发展再上新台阶！

夯实责任管理基础，提升公司治理水平。本行将持续完善公司治理体系，做好反洗钱和监管关注重点业务的风险管理，严守合规底线；持续优化社会责任管理制度，将企业社会责任理念融入企业的治理结构中，推动各责任领域的制度建设，逐步推进社会责任理念融入日常业务之中；持续加强企业内部社会责任培训与沟通，普及社会责任理念；积极参与外部社会责任交流与评优，推广负责任的企业形象。

发挥金融资源优势，大力服务经济发展。严格落实党中央国务院关于金融服务实体经济的政策部署，纵深推进改革任务，服务国家经济高质量发展；推动国际业务及海外机构转型发展，对接“一带一路”建设，对接人民币国际化，对接国家稳外资、稳投资、稳外贸要求，对接自贸区和粤港澳大湾区等国家规划；继续支持“三农”、小微企业及民生消费等重点领域；持续提升金融服务效率，着力创造金融与客户共同价值。

深化推进绿色信贷，全面落实节能环保。本行将持续深化绿色信贷工作，探索更高效质的绿色金融，完善绿色信贷政策和操作实践，支持节能环保产业和低碳经济，助力国家生态文明建设；继续推行电子银行，加大对金融科技、互联网金融的推进力度，为客户提供更绿色的服务；坚持绿色运营、绿色采购，完善各园区节能环保措施，积极组织志愿者参与环保公益，全面提升全行的绿色意识和环保能力。

推进脱贫攻坚工作，构建幸福家园文化。本行将秉持“共创、共荣、共享、共发展”的员工发展理念，打造多元包容环境，畅通职业发展路径，促进员工全面发展；进一步增进员工福祉，加强幸福家园建设；持续推广“Blue 蓝气球”公益品牌，支持慈善公益事业；继续加强扶贫工作，全力推进定点扶贫点的脱贫攻坚进程。

独立鉴证报告



普华永道

2019/SH-0170
(第一页, 共二页)

注册会计师独立鉴证报告

致：交通银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对交通银行股份有限公司（“交行”或“交通银行”）2018年度社会责任报告中选定的2018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2018年度交行社会责任报告关键数据（即2018年度交行社会责任报告第8和9页关键绩效）实施了有限保证鉴证工作程序。

我们的鉴证工作仅限于企业社会责任报告中选定的2018年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2017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2018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98和99页的关键绩效页数据编报说明（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制2018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2018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。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2019/SH-0170
(第二页, 共二页)

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2018年度企业社会责任报告中选定的2018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2018年度企业社会责任报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险，以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵公司总行层面开展工作。我们没有对除贵公司总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

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

固有限制

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

结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信2018年度社会责任报告中选定的2018年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向交通银行股份有限公司董事会出具，而无其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他人士承担任何责任。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)

中国上海市

2019年3月20日

香港联合交易所 ESG 索引

本报告已遵守《环境、社会及管治报告指引》载列的“不遵守就解释”条文。

指标内容	披露情况	相关章节	页码
层面 A1 排放物			
一般披露项	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政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P60-63
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P65
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）。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P64
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）。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P59 有害废弃物非银行业企业主要环境影响，密度计算统计量极小，因此仅统计总量便于比较及整体管控
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）。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P66
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P59
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。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P61
层面 A2 资源使用			
一般披露项	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P60-63
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）。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P65
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P64
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P63
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。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P61 2018年交行在求取使用水源方面没有问题
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 环境及自然资源			
一般披露项	减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P54-56
A3.1	描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P54-58
层面 B1 雇佣			
一般披露项	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政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P72-73
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P72
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P72

指标内容	披露情况	相关章节	页码
层面 B2 健康与安全			
一般披露项	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P76
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	计划未来披露	
B2.2	因工伤损失工作日数。	计划未来披露	
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。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P78
层面 B3 发展及培训			
一般披露项	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述所提供的培训活动。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P74-77
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。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P75
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。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P75
层面 B4 劳工准则			
一般披露项	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守及对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P73
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P73
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	包含	携手共进 构建交行幸福家园 P73
层面 B5 供应链管理			
一般披露项	管理供应链环境及社会风险的政策。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P59
B5.1	按地区划分的供货商数目。	部分包含	绿色金融 推进生态文明建设 P60 为便于管理及业务活动，交行按照供应商类型进行划分
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及有关惯例的执行及监察方法。	包含	绿色金融 推进生态文明建设 P59
层面 B6 产品责任			
一般披露项	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	包含	创新引领 描绘普惠金融蓝图 P45-51
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。	部分包含	创新引领 描绘普惠金融蓝图 P48
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	包含	创新引领 描绘普惠金融蓝图 P49
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隐私政策，以及相关执行及监察方法。	包含	创新引领 描绘普惠金融蓝图 P49
层面 B7 反贪污			
一般披露项	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	包含	走进交行 P11-12
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。	包含	走进交行 P11-12
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	包含	走进交行 P11-12
层面 B8 社区投资			
一般披露项	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	包含	专题：聚焦“一号工程”打好扶贫攻坚战、为爱聚能助力社会和谐发展 P18-27、P83-88
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）。	包含	为爱聚能助力社会和谐发展 P83-88
B8.2	在专注范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）所动用资源（如金钱或时间）。	包含	为爱聚能助力社会和谐发展 P83-88

GRI 内容索引

本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成。

披露项目		章节	页码	备注
1. 组织概况	102-1 组织名称	走进交行	P6	
	102-2 活动、品牌、产品和服务	走进交行	P6	
	102-3 总部位置	走进交行	P6	
	102-4 经营位置	走进交行	P6	
	102-5 所有权与法律形式	走进交行	P6	
	102-6 服务的市场	走进交行	P6	
	102-7 组织规模	走进交行 携手共进 构建交行幸福家园	P6、P9、P72	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	携手共进 构建交行幸福家园	P72	
	102-9 供应链	绿色金融 推进生态文明建设	P59-60	
	102-10 组织及其供应链的重大变化	GRI 内容索引	P94	无重大变化
	102-11 预警原则或方针	走进交行	P6	
102-12 外部倡议	走进交行	P6		
102-14 高级决策者的声明	董事长致辞、行长报告	P2-5		
2. 战略	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	走进交行	P6	
3. 道德和诚信	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	走进交行	P6	
	102-18 管治架构	走进交行	P6	
4. 管治	102-40 利益相关方群体列表	责任管理	P13-15	
5. 利益相关方参与	102-42 利益相关方的识别和遴选	责任管理	P13-15	
	102-43 利益相关方参与方针	责任管理	P13-15	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	责任管理	P13-15	
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	封二	
	102-46 界定报告内容和议题边界	责任管理	P13-15	
6. 报告实践	102-47 实质性议题列表	责任管理	P14	
	102-48 信息重述	关键绩效页数据编报说明	P99	
	102-49 报告变化	GRI 内容索引	P94	报告议题无重大变化
	102-50 报告期	关于本报告	封二	
	102-51 最近报告日期	关于本报告	封二	
	102-52 报告周期	关于本报告	封二	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	封二	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	P94	
	102-55 GRI 内容索引	GRI 内容索引	P94	
	102-56 外部鉴证	独立鉴证报告	P90	
GRI 201: 经济绩效	GRI 103: 管理法披露	关于本报告、走进交行、责任管理、深化改革 助经济高质量发展、创新引领 描绘普惠金融蓝图	封二、P6、P14、P38-51	
	议题专项披露	201-1 直接产生和分配的经济价值	走进交行	P6-8
		201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	年报、绿色金融 推进生态文明建设	年报、P54-57
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	携手共进 构建交行幸福家园	P73、P78-81	

披露项目		章节	页码	备注
GRI 202: 市场表现	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	关于本报告、责任管理、深化改革 助经济高质量发展	封二、P15、P28-37
	议题专项披露	202-2 从当地社区雇佣高管的比例	携手共进 构建交行幸福家园	P72
GRI 203: 间接经济影响	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	关于本报告、责任管理、深化改革 助经济高质量发展	封二、P15、P28-37
	议题专项披露	203-1 基础设施投资和支持性服务	深化改革 助经济高质量发展	P28-37
		203-2 重大间接经济影响	专题: 聚焦“一号工程”打好扶贫攻坚战	P18-27
GRI 205: 反腐败	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	走进交行	P11-12
	议题专项披露	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	走进交行	P11-12
		205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	走进交行	P11-12
GRI 206: 不正当竞争行为	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	走进交行、责任管理	P6、P14
	议题专项披露	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	走进交行	P11-12
GRI 302: 能源	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色金融 推进生态文明建设	P60-63
	议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量	绿色金融 推进生态文明建设	P64-65
		302-3 能源强度	绿色金融 推进生态文明建设	P64
		302-4 减少能源消耗量	绿色金融 推进生态文明建设	P63-64
		302-5 降低产品和服务的能源需求	绿色金融 推进生态文明建设	P58
GRI 303: 水资源	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色金融 推进生态文明建设	P54、P61
	议题专项披露	303-3 水循环与再利用	绿色金融 推进生态文明建设	P63
GRI 305: 排放	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色金融 推进生态文明建设	P60-63
	议题专项披露	305-1 直接(范畴1)温室气体排放	绿色金融 推进生态文明建设	P64
		305-2 能源间接(范畴2)温室气体排放	绿色金融 推进生态文明建设	P64
		305-5 温室气体减排量	绿色金融 推进生态文明建设	P58
		305-7 氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)和其他重大气体排放	绿色金融 推进生态文明建设	P65
GRI 306: 污水和废弃物	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色金融 推进生态文明建设	P61
	议题专项披露	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色金融 推进生态文明建设	P59-61、P66
GRI 401: 雇佣	GRI 103: 管理法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	责任管理、携手共进 构建交行幸福家园	P15、P72-73
	议题专项披露	401-1 新进员工和员工流动率	携手共进 构建交行幸福家园	P72
		401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	携手共进 构建交行幸福家园	P78-81

披露项目		章节	页码	备注
GRI 403: 职业健康与安全	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	携手共进 构建交行幸福家园	P78
	议题专项披露	403-4 工会正式协议中的健康与安全议题	携手共进 构建交行幸福家园	P78
GRI 404: 培训与教育	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	携手共进 构建交行幸福家园	P74-77
	议题专项披露	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	携手共进 构建交行幸福家园	P75
		404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	携手共进 构建交行幸福家园	P75
GRI 405: 多元化与平等机会	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	携手共进 构建交行幸福家园	P72-73
	议题专项披露	405-1 管治机构与员工的多元化	携手共进 构建交行幸福家园	P72
		405-2 男女基本工资和报酬的比例	携手共进 构建交行幸福家园	P73
GRI 406: 反歧视	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	携手共进 构建交行幸福家园	P73
	议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	携手共进 构建交行幸福家园	P73
GRI 407: 结社自由与集体谈判	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	携手共进 构建交行幸福家园	P73
	议题专项披露	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	携手共进 构建交行幸福家园	P73
GRI 408: 童工	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	携手共进 构建交行幸福家园	P73
	议题专项披露	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	携手共进 构建交行幸福家园	P73
GRI 409: 强迫或强制劳动	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	责任管理、携手共进 构建交行幸福家园	P15、P73
	议题专项披露	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	携手共进 构建交行幸福家园	P73
GRI 413: 当地社区	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	责任管理、为爱聚能 助力社会和谐发展	P15、P18、P82
	议题专项披露	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	专题: 聚焦“一号工程” 打好脱贫攻坚战、为爱聚能 助力社会和谐发展	P18-27、P83-88
GRI 414: 供应商社会评估	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色金融 推进生态文明建设	P59
	议题专项披露	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	绿色金融 推进生态文明建设	P59
		414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	绿色金融 推进生态文明建设	P59

披露项目		章节	页码	备注
GRI 416: 客户健康与安全	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	责任管理、创新引领 描绘普惠金融蓝图	P15、P47-51
GRI 417: 营销与标识	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	创新引领 描绘普惠金融蓝图	P38-51
	议题专项披露	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	创新引领 描绘普惠金融蓝图	P49
GRI 418: 客户隐私	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	责任管理、创新引领 描绘普惠金融蓝图	P15、P49
GRI 419: 社会经济合规	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	走进交行、责任管理	P11-12、P15
GRI 金融行业指标	FS1 应用于业务活动的具体环境和社会政策。		绿色金融 推进生态文明建设	P54-58
	FS2 在业务中评估与监控环境和社会风险的程序。			P54
	FS3 对客户环境和社会合规情况的监控。			P54
	FS4 提高员工执行环境和社会政策的能力和程序。			P62、P67
	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。			P55-58
	FS7 为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)。		专题: 聚焦“一号工程” 打好脱贫攻坚战、创新引领 描绘普惠金融蓝图	P18-27、P38-51
	FS8 为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值(按目标分类)。		绿色金融 推进生态文明建设	P55-58
	FS13 按类型列示的人口稀少或经济欠发达地区的切入点。		专题: 聚焦“一号工程” 打好脱贫攻坚战、创新引领 描绘普惠金融蓝图	P18-27、P38-51
	FS14 提高为弱势群体获取金融服务能力的行动。			
	FS15 金融产品与服务的公平设计和销售的政策。		创新引领 描绘普惠金融蓝图	P38-51
FS16 按受益类型分, 提高金融知识教育的行动。		专题: 聚焦“一号工程” 打好脱贫攻坚战、创新引领 描绘普惠金融蓝图	P18-27、P38-51	

关键绩效页数据编报说明

1. “7家非银控股子公司”指本行7家非银子公司，包括交银金融租赁有限责任公司、中国交银保险有限公司、交银金融资产投资有限公司，交银施罗德基金管理有限公司、交银国际信托有限公司、交银康联人寿保险有限公司和交银国际控股有限公司。“控股子公司利润”数据系“归属母行利润”口径。
2. 境外银行机构是指在16个国家和地区设立的22家境外分（子）行及代表处，包括香港分行及交通银行（香港）有限公司、纽约分行、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、旧金山分行、悉尼分行、台北分行、伦敦分行及交通银行（英国）有限公司、交通银行（卢森堡）有限公司及卢森堡分行、布里斯班分行、交通银行（卢森堡）有限公司巴黎分行、交通银行（卢森堡）有限公司罗马分行、交通银行（巴西）股份有限公司、墨尔本分行和多伦多代表处。
3. 中西部地区指山西省、内蒙古区、安徽省、江西省、河南省、湖北省、湖南省、广西区、重庆市、四川省、贵州省、云南省、陕西省、甘肃省、宁夏区、新疆区和青海省等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，涵盖城市企业及各类组织涉农贷款、农户贷款、农村企业及各类组织贷款和非农户个人农林牧渔业贷款的贷款余额合计。
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、煤炭、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、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. 电子银行业务分流率是通过电子渠道交易量占电子渠道交易量和非电子渠道交易量总和的比例，涵盖境内各分行，不含境外分行和子公司。
13. 数据中心PUE值指本行数据中心的电力总能耗与IT设备总能耗的比例。
14. 实施产品创新计划项数是依据《交通银行“十三五”时期（2016-2020年）产品创新规划纲要》和《交通银行2018年产品创新行动计划》等相关规定，上报创新推进委员会并实施的产品创新项数。
15. 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。
16. 中国银行业“千佳”示范网点评选为每两年一次。
17. 境内外行员工总数是全员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9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。
18. 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、扶贫和其他等公益捐赠项目。
19. 员工幸福指数是根据《交通银行幸福指数管理暂行办法》等相关规定，促进幸福交行建设的量化数据，用于客观反映、精准度量、真实评估全行员工的幸福感的管理工具和决策依据。
20. 因关键绩效数据项目列报方式的变化，本关键绩效数据比较数据已按照当期列报方式进行了重述。

意见反馈表

尊敬的利益相关方：

您好！

非常感谢您阅读交通银行股份有限公司发布的2018年企业社会责任报告。为发挥报告的沟通交流作用，并有效推进公司的社会责任管理与实践，我们真诚期待您的意见和建议。

1. 您对交通银行股份有限公司履行社会责任的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为交通银行股份有限公司在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为交通银行股份有限公司在经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为交通银行股份有限公司在客户服务方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为交通银行股份有限公司在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为交通银行股份有限公司在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您认为交通银行股份有限公司在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

10. 您对交通银行股份有限公司履行社会责任及本报告有何意见和建议？

注：请您在适合的“”内打“√”。



为爱聚能 点蓝未来

BLESS 祈福
祈福温暖常伴

LOVE 大爱
无私奉献大爱

UNITE 团结
凝聚人心力量

ENERGY 能量
传递社会正能量





始于1908 您的财富管理银行



扫码观看交行H5版
2018年社会责任报告

