

# 2015

## 浦发银行 企业社会责任报告

SPD BANK  
Corporate Social  
Responsibility Report



# 报告说明

- 报告时间** —— 2015年1月1日至12月31日，部分表述及数据适当追溯以往年份
- 最近一次报告时间** —— 2015年3月
- 报告周期** —— 年度报告
- 报告发布情况** —— 2006年率先在中国银行业发布报告，至今连续第11年发布
- 编制依据** —— 国际标准化组织ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》  
中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南3.0》  
全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》  
中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》  
中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》  
上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 报告范围** —— 本报告以上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”或“公司”）为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行、伦敦分行（筹）、新加坡分行（筹），部分内容涉及浦发银行集团旗下包括浦发村镇银行、浦银金融租赁股份有限公司等法人
- 数据说明** —— 数据源于公司内部文件、报表和相关统计数据
- 报告鉴证** —— 为了保证报告的真实性和可靠性，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》对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告
- 报告发布形式** —— 报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：[www.spdb.com.cn](http://www.spdb.com.cn)  
报告以中、英文两种文字发布，两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准
- 印刷用纸** —— 环保纸张
- 编制单位** —— 浦发银行办公室
- 联系方式** —— 浦发银行办公室  
地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路12号  
邮编：200002  
电话：86-21-61618888 传真：86-21-63232036

# 目录

## 序篇

董事长致辞 / 02

行长致辞 / 04

公司概况 / 06

2015年关键绩效 / 08

公司治理 / 10

投资者关系管理 / 12

合规经营 / 13

提升风险管理水平 / 16

2015年度所获荣誉及奖项 / 16

## 责任管理篇

责任理念 / 20

责任治理 / 21

实质性议题分析 / 22

责任沟通 / 25

## 经济责任篇

国计民生责任 / 29

金融普惠责任 / 46

优质服务责任 / 53

## 社会责任篇

员工发展责任 / 61

金融教育责任 / 66

爱心公益责任 / 67

## 环境责任篇

绿色金融责任 / 79

节约环保责任 / 84

环境友好责任 / 86

## 尾篇

责任承诺 / 89

独立鉴证报告 / 90

关键数据编报基础 / 93

报告指标索引 / 94

读者反馈 / 96

## 董事长致辞

### 创新、协调、融合、共享 实现长期稳定可持续发展 服务全面建设小康社会目标

2015年是“十二五”规划的收官之年。“十二五”期间，浦发银行以建设具有核心竞争优势的现代金融服务企业为引领，积极服务经济社会发展大局，依托金融专业优势，肩负起“为社会主义金融发展创新路”的使命，努力践行对经济、社会、环境的三重责任，建设成为受人尊敬的上市银行。

如今的浦发银行已经成为一家资产规模超过5万亿的大型商业银行。“能力越大，责任越大”，浦发银行自身金融服务能力提升的同时，社会各方对其承担的社会责任期望也随之提升。两个一百年宏伟蓝图浦发银行的社会责任建设指明了方向：秉承创新、协调、融合、共享的发展理念，加快创新转型，努力实现长期稳健可持续发展，更好地服务实体经济，更有力地增进人民福祉，更多地奉献社会。

**创新：**除了自身不断引领金融工具和产品的创新，浦发银行亦当对创新产业、创新企业和创新人才予以支持，特别是对新兴产业的发展提供必要的资源倾斜，全面助力经济结构的转型升级。

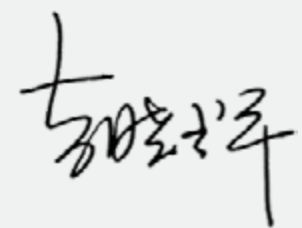
**协调：**充分发挥金融的杠杆作用，浦发银行要借助全国性服务网络，以“绿色金融”、“普惠金融”等为抓手，促进区域协调发展、城乡平衡发展、人与自然和谐发展，通过高效的金融工具，促进要素有序流动，优化资源配置，确保社会财富保值增值。

**融合：**新常态下经济社会发展的各领域呈现出融合发展的态势，浦发银行要提升综合化、集团化的金融服务能力，运用互联网思维，着力推进各业态的融合发展，搭建融资+融智的大平台，扩大合作共赢的利益重合点，寻求跨行业深度融合模式，整合资源，更好地服务于经济社会的全面发展。

**共享：**企业发展成果之最终体现是利益相关方的福祉增进。我们深信，一家优秀企业不但能为股东创造更高的投资价值，也会为员工构建更宽的职业发展通道，为社会贡献更多的就业机会和税收，为构建多方共赢的命运共同体付出持续而卓绝的努力。

新五年发展时期，浦发银行将不断探索金融之智慧，挖掘金融之力量，聚焦经济社会金融需求之痛点，着力提升综合化金融服务效率与水平，将满足经济社会发展的关键金融需求作为企业价值所在，在为客户、股东、社会创造价值的过程中实现自身的责任价值。

——浦发银行党委书记、董事长 吉晓辉






## 行长致辞

### 融责任竞争力于企业运营 探索多方共赢的发展道路

“十二五”期间，浦发银行以建设具有核心竞争优势的现代金融服务企业为愿景，以进入世界 500 强和打造金融旗舰企业为使命，贯彻以客户为中心战略，在实现较快发展的同时，将企业公民建设纳入公司战略和发展愿景中加以推进和实施，将打造具有浦发特色的责任竞争力全面融入企业运营管理。

以创新思维担当经济责任。2015 年，浦发银行积极支持国家重大战略部署，以高度的责任感和使命感服务实体经济发展；深层次分析“一带一路”战略下企业跨境行为，紧扣“五个层面配套”需求，优化跨境、跨界金融服务；成立国内首家“蓝色经济金融服务中心”，打造“两点、一链、三圈”海洋经济金融服务体系；着力打造“一个培育库、一套融资产品和一张创业卡”为核心的小微科创金融服务体系，累计建立小企业金融服务机构 991 个；紧扣国家“互联网+”战略，创新推出“spdb+”浦银在线互联网金融发展战略，助力企业转型升级，助推大众创新创业，致力构建共赢金融生态圈；大力促进普惠金融，探索新常态县域经济下农村金融服务新模式，服务新农村建设，加大社区银行建设力度，向贫困地区提供优质、便捷的金融服务，累计设立县及以下服务网点 225 个。

以赤诚之心履行社会责任。2015 年，浦发银行夯实“制度化、创新化、多元化”的基础，推进公益捐赠的规范化及员工志愿者日活动的创新性，持续在安老抚幼、扶贫济困、医疗卫生、文化教育、环境保护等领域开展公益慈善活动，积极开展“放眼世界”、“一校一梦想”、“爱心水窖”等帮扶活动，全年共完成包括公司资金、员工资金的对外捐赠 1,598.7 万元；注重员工发展，保障员工合法权益，努力为员工创造学习、成长、展示的渠道和平台；持续推进金融知识普及活动，40 家分行、1,300 多家网点进社区、校园、小微企业普及金融知识 5,000 余次，受益人群超过 1,200 万人次。

以低碳发展引领环境责任。2015 年，浦发银行继续引领低碳银行发展趋势，率先完成国家碳交易注册登记簿上线来首单 CCER 质押融资；将环境社会风险纳入信贷审批流程，严格控制高耗能、高污染企业和产能过剩行业的信贷支持力度，大力推行绿色信贷，年末绿色信贷贷款余额达到 1,717 亿元；加快金融服务电子化建设，电子渠道交易替代率显著上升，努力提升绿色办公、绿色采购、合同能源管理节能环保表现，使绿色发展理念融入经营管理的各个环节。

2015 年，浦发银行的社会责任实践得到了社会各界的充分肯定，先后获得“最具社会责任金融机构”、“2015 年度中国低碳典范”、“中国企业社会责任杰出企业”、“2015 年度最佳金融绿色银行”等多个荣誉。我们将顺势而为，加快创新发展、持续发展、低碳发展，推动经济、社会、环境多重价值的创造，继续探索多方共赢之路。

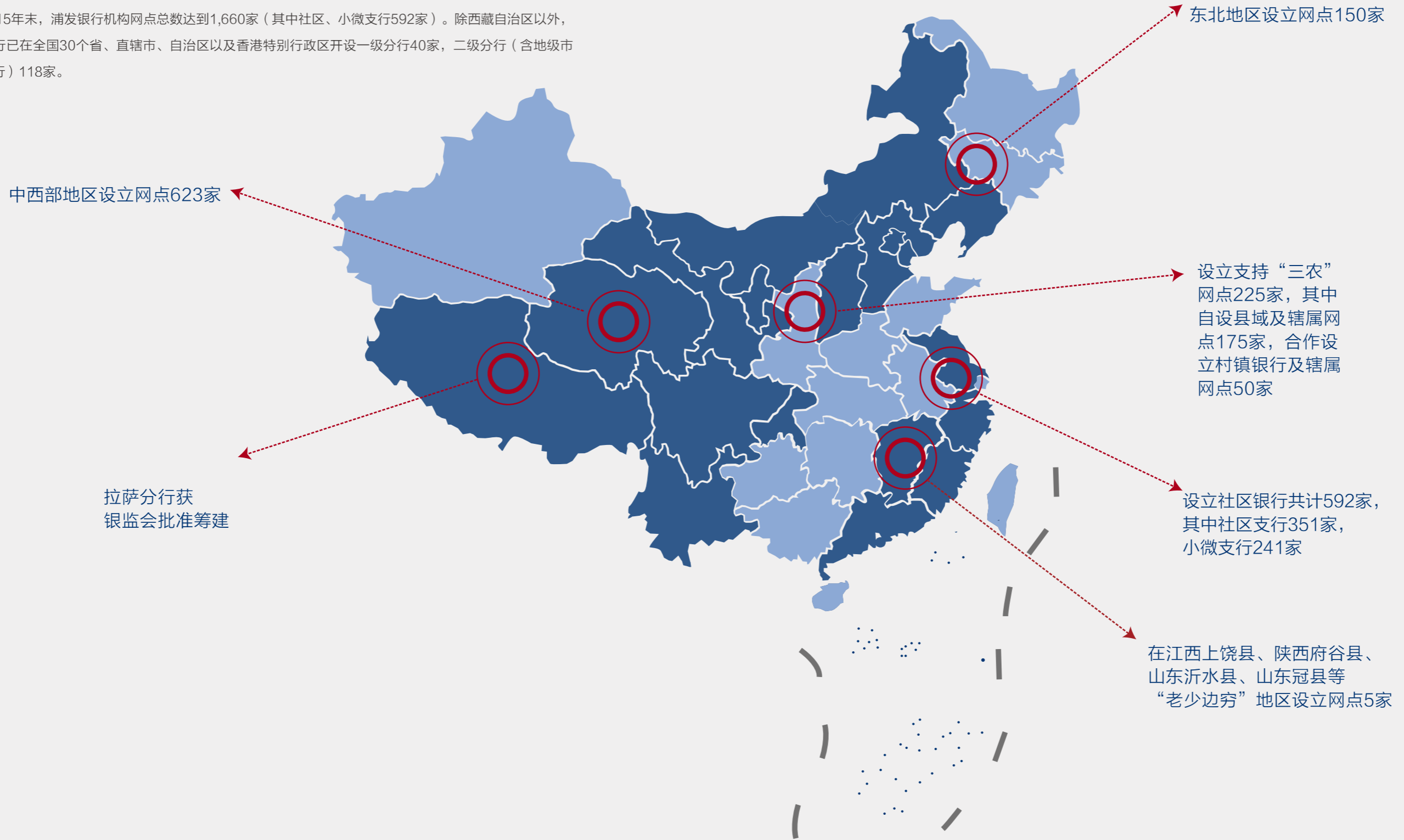
—— 浦发银行党委副书记、副董事长、行长 刘信义

# 公司概况

上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“浦发银行”或“公司”）是1992年8月28日经中国人民银行批准设立、1993年1月9日开业、1999年在上海证券交易所挂牌上市（股票代码：600000）的全国性股份制商业银行，总行位于上海市。

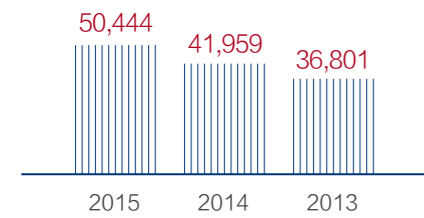
截至2015年末，浦发银行机构网点总数达到1,660家（其中社区、小微支行592家）。除西藏自治区以外，浦发银行已在全国30个省、直辖市、自治区以及香港特别行政区开设一级分行40家，二级分行（含地市级异地支行）118家。

2015年，浦发银行新加坡分行、伦敦分行2家海外分行取得银监会设立批复，进入筹建阶段，标志着浦发银行国际化发展的步伐迈出了坚实的一步。

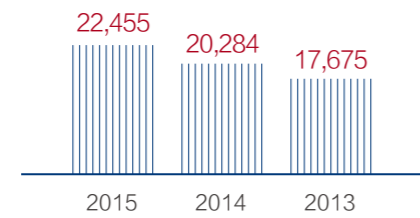


## 2015 年关键绩效

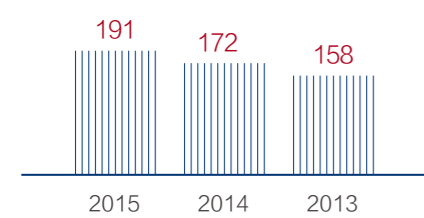
资产总额 (亿元)



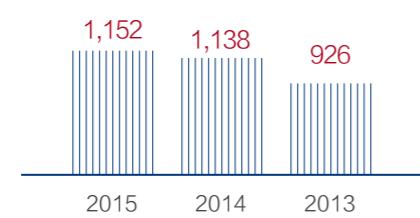
贷款总额 (亿元)



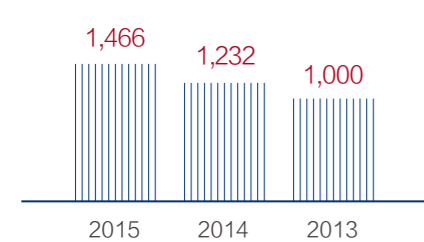
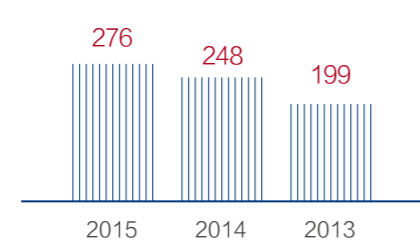
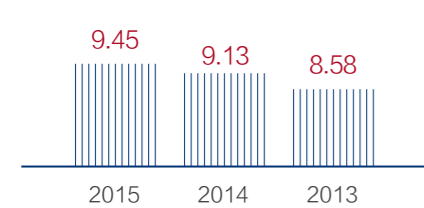
员工费用 (亿元)



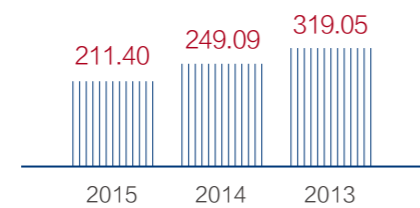
利息支出 (亿元)



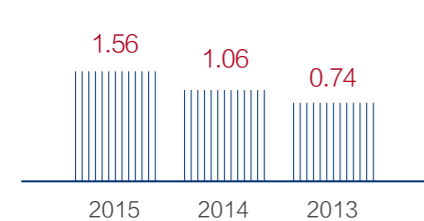
营业收入 (亿元)

纳税额<sup>①</sup> (亿元)一级资本充足率<sup>②</sup> (%)

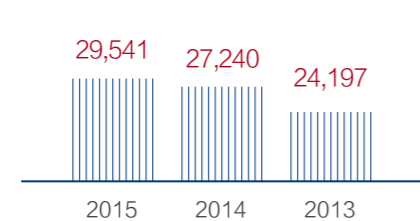
拨备覆盖率 (%)



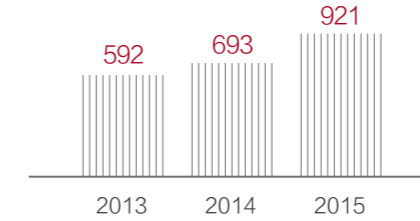
不良贷款率 (%)



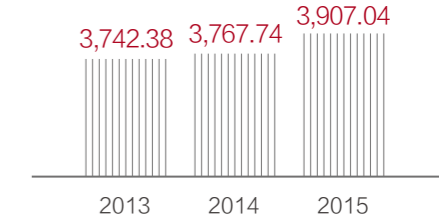
存款总额 (亿元)



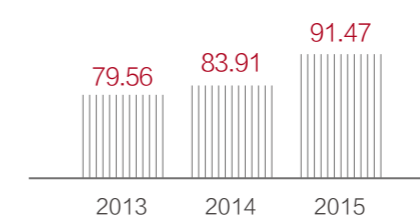
## 环境绩效

视频会议<sup>③</sup> (次)

办公用电消耗量 (万度)



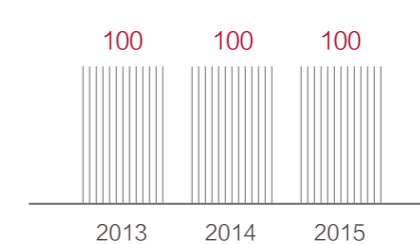
电子渠道交易量替代率 (%)



绿色信贷余额 (亿元)



贷款项目环评率 (%)



高耗能、高污染行业存量退出 (亿元)

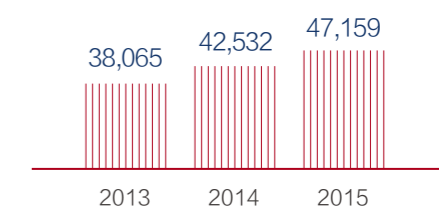


## 社会绩效

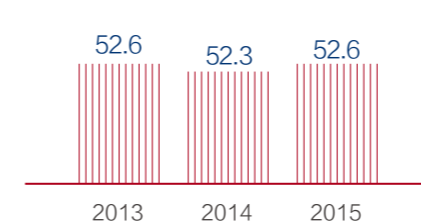
每股社会贡献值 (按加权平均股数) (元)



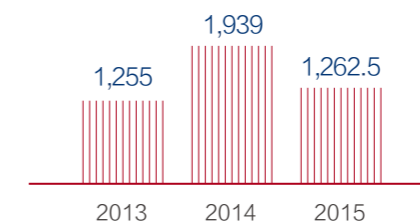
员工总数 (人)



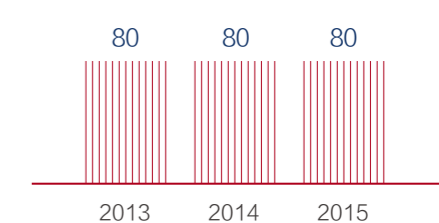
女性员工比例 (%)



对外捐赠额 (万元)



员工满意度 (%)



① 纳税额包括企业所得税、营业税金及附加以及其他税金。

② 根据中国银监会颁布的《商业银行资本管理办法(试行)》(自2013年1月1日起实施)有关规定计算的资本充足率数据,数据口径为集团口径。

③ 办公用电消耗量、视频会议的数据口径为总行口径。

## 公司治理

完善的公司治理结构是浦发银行实现可持续发展的基础。2015年，浦发银行持续优化以“三会一层”为主体的管理架构，股东大会、董事会、监事会和高级管理层职责明晰、各尽其职、独立运作，既相互配合，又有效制衡，使公司治理合法合规并高效运行。截至2015年末，浦发银行共有15位董事，其中股东董事7名、独立董事6名、执行董事2名，董事会中独立非执行董事人数占董事会成员人数的1/3以上，确保董事会对全体股东负责。



### 股东大会

共召开股东大会2次  
通过决议20项  
听取报告2项



### 董事会

共召开董事会会议18次，其中现场会议6次，通讯表决会议12次  
通过决议92项，审阅专项报告15项  
执行董事会议召开1次，通过决议6项  
6个专门委员会共召开会议20次，通过决议56项



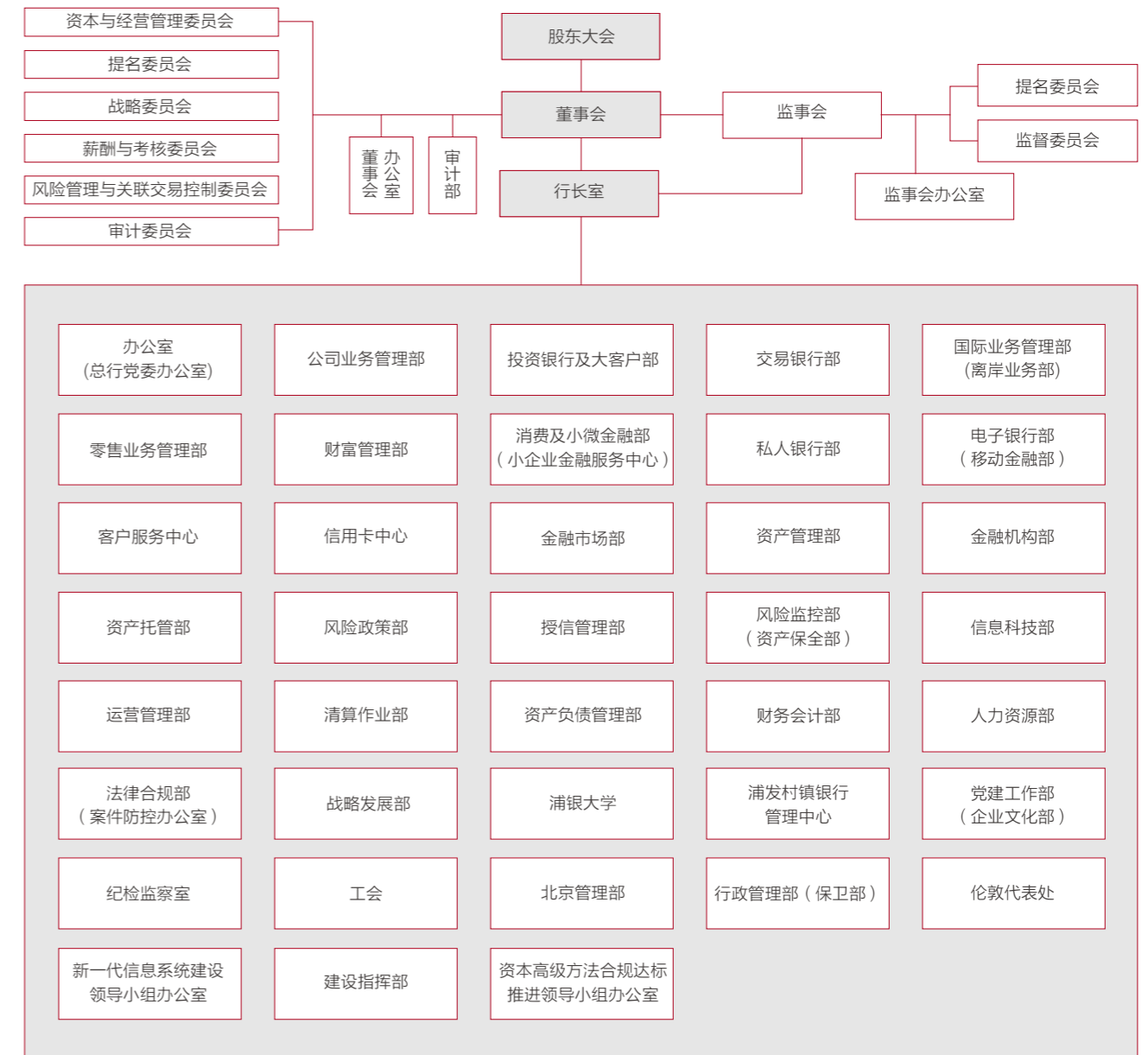
### 监事会

共召开19次会议，其中实体会议召开6次  
通讯表决会议召开13次，通过各项决议82项  
监事会专门委员会召开会议2次，审议通过4项议案

2015年浦发银行公司治理主体工作情况



2015年，浦发银行修订完善了《公司章程》，就“三会一层”相应的议、决事规则进行了梳理，拟定修订草案，规范公司治理。



浦发银行组织架构

## 投资者关系管理

浦发银行重视市值管理，运用多种方式进行投资者关系管理工作，致力于做受投资者尊重的上市公司。2015年，浦发银行通过交流会议、电话咨询、网络问答等形式与广大投资者保持良好的互动，加强与资本市场的双向沟通反馈，提升公司透明度、改善投资者体验、提高投资者信息满意度。

### 认真接待投资者、分析师来访



共接待84批次国内外投资银行、基金公司、股东、评级公司等来访接待组团（五人以上）来访的机构投资者20批次  
合计与近450位机构投资者进行了实体或电话会议交流

### 重视中小投资者



以投资者热线作为与中小投资者的主要沟通渠道，共计接听电话咨询1,284次  
通过网络问答、上证E互动、邮寄资料等方式与中小投资者保持沟通

### 积极组织业绩交流会并参加投行、券商在国内外举办的投资者会议



组织召开了2次业绩交流会议，先后共有来自境内外著名券商机构的68人参加  
参加境内外机构举办的策略会14次，通过一对多交流、一对一交流等多种方式先后与约200位机构投资者交流介绍浦发银行情况及亮点

## 合规经营

### 履行信息披露义务

为使投资者和社会公众全面了解公司财务和经营状况，提升公司经营管理的透明度，浦发银行不断提高信息披露的标准和质量，切实履行信息披露责任。

除“三会”决议内容，还对收购股份、购买资产、股东权益变动等进行持续性进展公告

披露内容覆盖广

定期报告披露4次  
临时公告披露84次

披露次数频率高

连续第9年成为上交所最早披露年度业绩快报的上市公司

披露速度时效好

### 健全合规内控体系

浦发银行继续通过建章立制将内部控制要求渗透到日常工作，依据内外部利益相关方诉求及环境的变化及时评估修订相关规章制度。2015年，浦发银行修订了《上海浦东发展银行规章制度管理办法》，并配套制定了《上海浦东发展银行规章制度编写规范》，年度累计新增或修订规章制度400余份，进一步提升内部控制体系的有效性。此外，浦发银行构建以制衡机制为基础的内部控制组织架构，充分发挥“三道防线”作用，形成分工明确，覆盖全员、全过程的内部控制体系。

第一道防线

各业务和管理部门、各级分支机构在职责范围内承担内部控制管理职责

第二道防线

风险合规监控部门监督和评价内部控制的执行情况

第三道防线

审计部门对内部控制的有效性进行审计



为了严格控制案件风险，浦发银行进行全面部署，制定《上海浦东发展银行 2015 年案件防控主要工作任务》和任务分解表，明确工作目标、实施路径、责任部门和工作任务。从夯实案件防控工作基础着手，强化重点领域的合规和案件风险排查、加强员工行为管理、合规管理等工作，细化部署了 24 项任务。



浦发银行 2015 年度案件防控工作重点

## 履行反洗钱义务

反洗钱是银行业保障金融体系稳健运行、维护社会公平、公正及市场竞争秩序的重要手段。2015 年，浦发银行结合人民银行洗钱风险提示和类型分析，梳理出产品洗钱风险评估、反洗钱工作考核等薄弱工作环节，制定了 5 项反洗钱制度，明确了高级管理层在反洗钱管理中的主导性和具体工作要求，完善了反洗钱管理机制，规范了相关流程和管理要求。

2015 年，浦发银行收到各级人民银行、公安机关、国家安全局发出的查冻通知累计 577 次，积极协助调查工作，及时进行反馈，切实履行反洗钱义务。



## 构建廉洁自律环境

浦发银行重视廉政建设，不仅有利于员工和公司发展，也有利于营造银行业廉洁从业氛围。2015 年，浦发银行制订了《上海浦东发展银行总行领导履职待遇业务支出管理实施细则》《上海浦东发展银行所属单位领导履职待遇业务支出管理实施细则》及《上海浦东发展银行总行本部差旅费管理实施细则》等多项制度；对 2 名总行中高层管理人员违反廉洁自律的行为，给予了党纪处分。

### 案例

#### “强意识，守规章，促廉洁”主题宣传教育月活动

2015 年 9 月，浦发银行开展了“强意识，守规章，促廉洁”主题宣传教育月活动。通过家访、座谈会、家属日活动等方式，让员工家属深入了解、知晓浦发银行严令禁止行为和合规要求，发挥“编外纪委书记”的作用。组织专题学习活动，通过晨夕会、专题学习会、党支部生活会等方式安排员工集中学习纪检监察室统一下发的中央八项规定精神、上海市金融党委的“六个严禁”等 13 个党风廉政建设、员工行为管理等文件。开展警示教育活动，组织观看《“双面”黄峰平贪欲毁一生》等警示教育片，并以片区为单位，组织开展四次党风廉政、廉洁从业、案件防控案例现场宣讲活动，覆盖 20 家分行。同时，结合日常工作中发现的问题或员工违规行为，开展参观警示教育基地、监狱、举办法制讲座等活动，在浦发银行营造了浓厚的廉洁从业氛围。

在新员工培训、党支部书记培训、支行行长培训，以及总行中高层管理人员培训中，均增设党风廉政教育课程。

### 2015 年度浦发银行职业道德、反腐倡廉学习教育情况

指标名称	指标单位	2015 年	2014 年	2013 年
治理商业贿赂培训次数	次	18	11	9
反腐倡廉培训次数	次	62	49	39
报告期内发生法律追究的腐败案件和内部监督部门违规处理的事件数	件	228	294	262
信访办结率	%	95	96.49	85

## 提升风险管理水平

提升风险防控水平、保障金融资产安全是金融机构乃至社会经济行稳致远的根本保障。浦发银行强化风险偏好在集团层面风险管理的统领作用，形成涵盖集团－本行－并表机构的“多层次、分机构”的风险偏好管理体系，通过强化信用风险、流动性风险、市场风险、声誉风险及信息科技风险等领域的风险防控，着力打造风险可控的运行经营环境。

## 2015 年度所获荣誉及奖项

浦发银行因为负责任的经营获得了许多荣誉。2015 年，浦发银行实现了国际评级的全覆盖，惠誉、穆迪、标普三大评级机构分别给予了公司投资级以上的评级（包含浦发银行在内中国仅有两家股份制银行同时获得此等级评级），评级结果在全国银行业及国内金融领域均处于领先地位。



获评中国企业社会责任 500 强第 93 位



获上海市儿童健康基金会颁发的“关爱儿童健康社会公益”奖



获《第一财经》评选的“中国企业社会责任榜·杰出企业”称号，图为颁奖现场

**评级**

长期外币IDR从“BB+”上调到“BBB-”，展望稳定  
支持评级从“3”上调到“2”  
支持评级底线从“BB+”修改“BBB-”  
生存力评级确认为“b+”

**FitchRatings**  
KNOW YOUR RISK

**惠誉**

**评价结果**

浦发银行在上海建设成为中国主要金融中心的过程中扮演着重要角色  
收购上海信托加强了其系统重要性  
浦发银行对地区重要性的提升，增强了中国支持浦发银行的意愿

**评级**

长期存款评级从“Baa3”上调至“Baa1”，短期存款评级从“Prime-3”上调至“Prime-2”  
个体银行财务实力评级 (BFSR) /基础信用评估 (BCA) 从“D / ba2”上调至“D+ / ba1”  
所有评级展望均为稳定

**Moody's**

**穆迪**

**评价结果**

在经营环境逐渐恶化背景下浦发银行维持了相对较强的财务指标  
浦发银行获得特殊系统性支持的可能性提高  
浦发银行成为上海市政府在金融服务业的重要支柱  
保持经营战略持续性，且财务表现稳健

**评级**

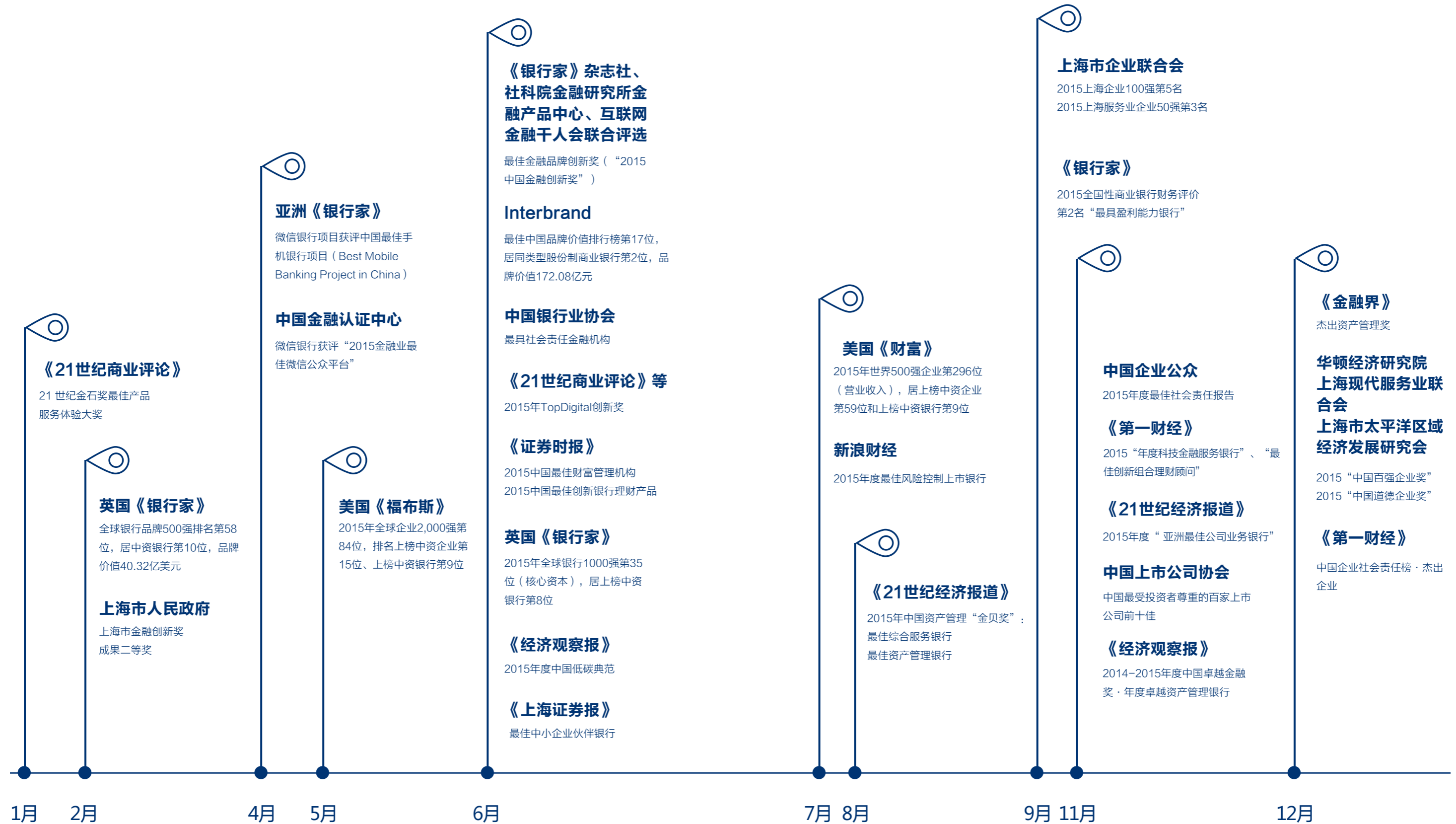
长期信用评级“BBB+”、短期信用评级“A-2”  
长期大中华区信用体系评级“cnA+”、短期大中华区信用体系评级“cnA-1”，评级展望负面

**STANDARD&POOR'S**

**标普**

**评价结果**

中国银行业的风险趋势从稳定转为负面，中国经济中的信用风险可能会继续恶化  
浦发银行企业存款充足，流动性较好  
浦发银行具有良好的品牌，适度的资本化，长期良好的风险定位  
政府具有支持浦发银行的意愿



# 责任管理篇

影响越大、责任越重，浦发银行致力于成为金融领域可持续发展的领导者。



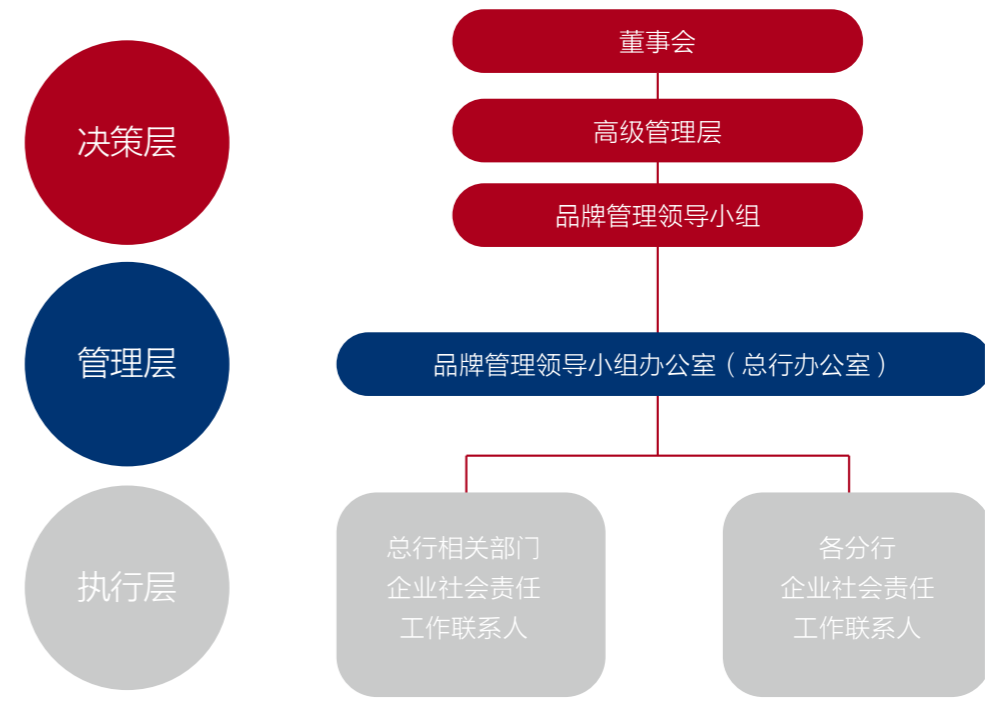
浦发银行社会责任模型

## 责任理念

企业社会责任观	依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。
企业社会责任目标	浦发银行致力于依托金融专业优势，践行企业社会责任。将企业社会责任作为浦发银行文化、品牌以及核心竞争优势的有机组成部分，形成具有浦发银行特色的责任竞争力，积极践行对经济、社会、环境的三重责任，致力于建设成为受人尊敬的上市银行。在经济责任层面，致力于合法诚信、永续经营、为股东创造更多价值；在社会责任层面，致力于为员工、客户、社区等各利益相关方谋求福祉；在环境责任层面，致力于积极应对和规避环境风险，持续绿色金融创新，大力建设低碳银行，追求可持续协调发展。
企业社会责任行动准则	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、依法合规，稳健经营。遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、持续发展。</li> <li>2、笃守诚信，服务大众。合法诚信，加大对保增长、惠民生、调结构领域的融资支持，最大限度地为大众提供现代金融产品和服务，以先进的金融理念引领大众，为大众创新金融体验。</li> <li>3、以人为本，价值统一。最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。</li> <li>4、奉献爱心，回报社会。积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿者活动弘扬“奉献，互助，友爱，进步”的浦发银行志愿者理念，维护和增进社会利益，实现银行和社会协调发展。</li> <li>5、传导政策，调配资源。服务国家宏观调控政策，发挥金融对社会资源的引导和调配作用，合理有效配置信贷资源，支持中国低碳经济和绿色发展。</li> <li>6、倡导环保，绿色金融。支持绿色信贷，创新绿色金融产品，以商业行为、市场机制支持节能、环保绿色产业，打造中国金融业的低碳银行。</li> </ol>

# 责任治理

浦发银行企业社会责任工作由品牌管理领导小组负责牵头，负责公司企业社会责任管理工作的统筹、部署、推进、控制和监督。下设品牌管理领导小组办公室，负责日常工作。总行各部门、各分行实施具体工作。重大事项提交行长办公会议和董事会决策。形成有牵头、有配合、有分工、有合作，组织架构清晰、职责定位明确的企业社会责任工作管理架构。



企业社会责任工作管理架构



## 实质性议题分析

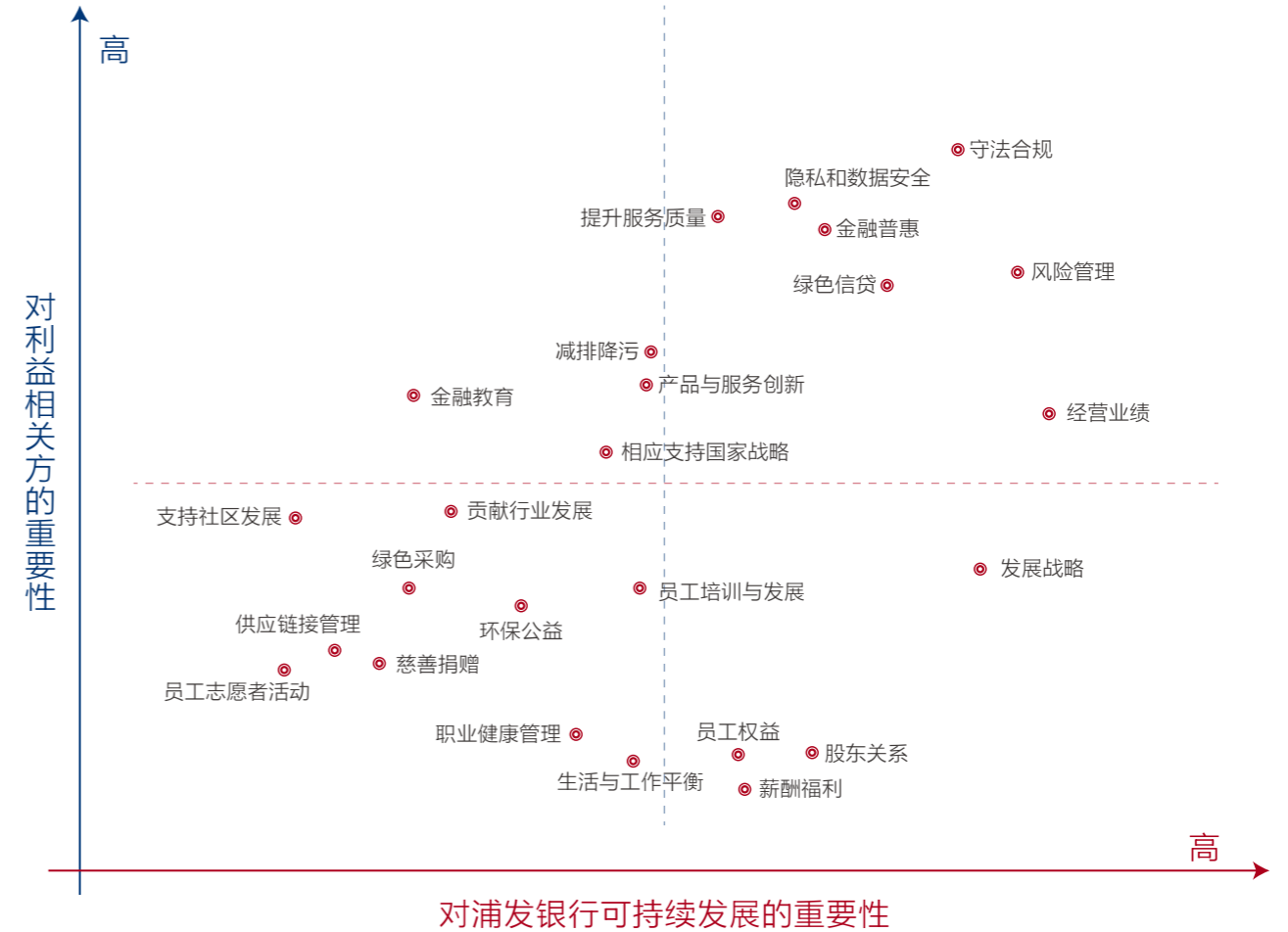
为了进一步提升报告的针对性与回应性，2015年，浦发银行采用G4中实质性议题识别框架，依据“识别相关事项、确定优先级别、批准报告内容和回顾”四个步骤，分析比较不同社会责任议题对利益相关方和公司自身可持续发展的重要性，识别确定出需要在报告中重点披露和在公司战略制定中需要重点考量的社会责任实质性议题。

识别阶段 通过梳理国际标准要求和浦发银行实践，结合浦发银行在2015年度与各利益相关方的沟通成果，共确定25项议题。

公司管理	经济责任	社会责任	环境管理
风险管理	响应、支持国家发展战略	员工权益	绿色信贷
守法合规	金融普惠	薪酬福利	减排降污
发展战略	产品与服务创新	职业健康管理	环保公益
股东关系	隐私与数据安全	员工培训与发展	绿色采购
经营业绩	提升服务质量	生活与工作平衡	
	供应链管理	慈善捐赠	
	贡献行业发展	支持社区发展	
		员工志愿者活动	
		金融教育	

评估、筛选阶段: 针对25项议题开展内外部利益相关方专项调查，通过在线问卷方式，邀请客户、股东、员工、政府、合作伙伴、媒体、社区等7类利益相关方反馈各议题对其重要程度（共计回收有效问卷703份），确定了25项议题对利益相关方的重要程度排序。

同时，在浦发银行内部评估25项议题对浦发银行可持续发展的重要程度（综合公司39位中高层管理人员意见），结合利益相关方打分情况，形成实质性议题矩阵。



审核阶段: 由品牌管理领导小组牵头组织内部审核，由报告第三方开展审验，外部专业机构参与审核。

回顾阶段: 通过实质性议题分析，设立新的绩效管理目标，启动新项目或制定新政策，持续开展利益相关方沟通与关系管理。

## 浦发银行企业社会责任实质性议题调查问卷（利益相关方版）

尊敬的利益相关方：

您好！浦发银行非常渴望听到社会各方对公司可持续发展的反馈，以持续提升浦发银行在经济、环境、社会等方面的管理和实践。由衷感谢您的宝贵意见和建议！

## 1. 相对于浦发银行，您的身份是：

客户

股东

政府

社区

合作伙伴

媒体

社会团体

其他

请注明 ...

## 1.1 您在浦发银行的 \_\_\_\_ 工作？

总行

分行

支行

## 1.2 您的岗位是

## 3.1.2 您认为浦发银行履行公司管理的实际表现如何？（0 为不了解，1A 为很差，5A 为卓越）

	0	1A	2A	3A	4A	5A
风险管理	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
守法合规	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
发展战略	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
股东关系	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
经营业绩	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

浦发银行企业社会责任实质性议题调查问卷 - 电子问卷界面截图

## 责任沟通

浦发银行注重建立与利益相关方常态化的沟通机制，了解利益相关方对浦发银行的诉求，接受利益相关方监督，推动公司可持续发展与社会责任管理工作改进。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求	浦发银行回应
客户	客户座谈会 宣传培训 满意度及体验调查	提供优质、创新的金融产品与服务 持续提升客户满意度	加快业务与科技创新，构建完善的现代金融服务体系 提供品类丰富的产品 持续提升优质服务水平 为客户创造价值，与客户共同成长
股东	股东会议 报告与公告 日常沟通	提升盈利水平 规范化运作 严格控制风险	构建完善的公司治理体系 强化全面风险管理，保持业务平稳、健康、可持续发展，为股东带来可持续的收益 加强信息披露与公共关系管理，提高透明度和声誉风险管理水平 依法合规经营
员工	职工代表大会 座谈会 意见反馈 慰问走访	得到基本的权益保障 获得良好的薪酬福利 得到丰富的教育培训资源 拥有个人发展空间	保障员工平等、公平的就业权益，培养员工队伍多元化 完善职工代表大会制度，从制度上保障员工基本权益的实现 强化员工培训，完善考核激励机制，为员工提供良好的职业生涯发展机会 持续开展员工满意度调查并及时跟踪反馈
政府	工作会议 信息报送 日常沟通与汇报	支持国家、地区政策 纳税 解决就业问题	服务实体经济发展，推动社会进步 依法纳税 提供就业岗位
环境	专家宣讲、培训、国际环境组织交流学习 走访客户、提供绿色金融服务等	支持绿色发展 支持环境保护	推行绿色采购，开展环保公益 大力发展电子银行，拓展绿色金融渠道 创新绿色产品，支持绿色信贷 实施绿色办公，全面打造低碳银行
合作伙伴	市场调研 采购政策与招标程序 日常交流 专题会议	诚信教育 合同履行 合作发展	以公开、公平、公正的原则开展合作 以平等、互利、互信的原则共同发展
社区	社会活动 公益活动 金融教育	社会公平正义 社会和谐有序	围绕助学、扶贫、教育、环保主题，组织社会公益活动 倡导开展志愿者活动，鼓励员工参与 开展针对各类金融消费人群的金融教育
媒体	定期发布报告 新闻发布会 微博、微信等传播渠道	信息准确、及时、透明，有良好的互动	及时、主动披露公司信息 建立畅通、透明的沟通渠道 加强媒体导向，营造健康、良好的金融舆论氛围



# 经济责任篇 发展共赢

以金融创新满足经济社会发展需求

## 稳健经营，支持经济协调发展



Q：我国经济发展进入新常态后，出现经济增长动力与经济下行压力并存的情况，浦发银行如何发挥优势为国计民生提供支持？

A：浦发银行有序推进公司国际化、综合化、集团化经营，积极为实体经济提供信贷支持，对接“一带一路”等国家发展战略，在山东青岛、浙江舟山设立服务中心探索推动海洋经济特色金融业务，全力支持科技型企业发展，加大现代农业金融支持力度。浦发银行将继续推进客户中心战略，创新产品与服务，优化业务流程，发挥综合服务优势，深化对关乎国计民生的企业、项目的支持力度。



Q：当前长三角的小微企业受国内外复杂多变的经济形势影响，再次面临融资难、用工贵、税负重、成本高、利润薄等问题，浦发银行如何协助小微企业健康可持续地发展？

A：浦发银行一直着力探索发展小微特色金融服务领域，集中在“小微科创金融”、“互联网金融”和“通信金融”领域打造服务特色，创新推出“千人千户”小微客户培育计划、“浦银快贷”互联网贷款平台和“和利贷”中国移动供应链小微客户服务模式，结合小微客户的“短、频、急”的金融需求，进一步为小微客户拓宽融资渠道、降低财务成本、提升服务体验，满足小微企业在成长全程的金融需求。



Q：在激烈的银行同业竞争中，浦发银行如何改进服务的深度和广度，在同质化较强的银行优质服务中突出重围，为客户提供真正的“心服务”？

A：2015年，浦发银行持续完善客户投诉机制，扩展服务渠道、拓宽服务平台，以丰富的远程金融服务建设智能型银行，不断提升客户体验。此外，浦发银行架构便民服务网络，通过打造“有温度”的社区银行，为客户提供贴近生活的金融服务。同时在上海135家综合性网点布局，为特殊人群提供人性化的服务。浦发银行将不遗余力地提升服务的品质，让每一位客户享受便利、贴心的金融服务。

## 国计民生责任

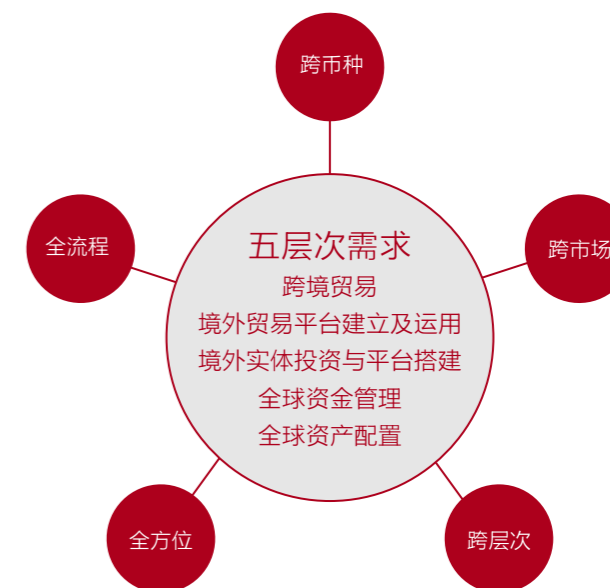
浦发银行积极适应经济新常态，围绕国计民生需求推进金融创新，致力于让金融更好地服务于经济社会发展和民生改善。

### 主动服务国家战略

#### 1) 对接“一带一路”战略

国家“一带一路”战略推动企业加快了“走出去”步伐，催生了企业跨境、跨界的综合性金融服务需求。2015年，浦发银行发布了“一带一路”跨境金融服务方案1.0，结合“一带一路”沿线特色及客户需求，向企业提供从国际贸易、工程建设、实体投资、跨境资金管理、全球资产管理与配置到全球资产托管等多层次、宽领域金融服务，助力境内企业迅速实现“走出去”。

针对“一带一路”战略下企业跨境行为，浦发银行进行了多维度深度分析，将企业需求提炼为五个层次，推出“五个层面配套”，为企业“走出去”提供优质金融服务。



企业跨境行为多维度需求分析及配套服务

2015年，浦发银行组建国际化业务大平台，整合境外分行、自贸分行、离岸业务平台形成了统一的产品体系、统一的服务方案和统一的营销机制，发挥各平台的区域特色，形成合力，共同为“一带一路”战略中的各类企业跨国经营提供专业的金融服务。同时，浦发银行将加强与三大政策性银行和国家筹建的丝路基金、亚洲基础设施投资银行、金砖组织开发银行和上合组织开发银行等四大资金平台的沟通交流，发挥资金和项目资源优势，共同推动彼此优势互补，共同服务于“一带一路”建设。



浦发银行推出“一带一路”跨境金融服务方案 1.0，核心是在金融服务中帮助企业思考和解决跨境经营中遇到的问题，不仅关乎贷款利息高低，而是要多元化降低企业融资成本。

——浦发银行交易银行部总经理 杨斌

“我们起步时非常艰难，是浦发银行给我们提供了第一笔 5,000 万元流动资金贷款，随后我们才在市场上慢慢建立起企业的信用记录，其他金融机构也才逐步介入。正是浦发银行提供的第一桶金，让西咸新区\*建设实现了快速启动。让我感触最深的是浦发银行的创新意识和服务意识很强，善于运用新的融资工具，产品设计比较超前，能够捕捉到企业不同发展阶段的不同需求”。

——陕西省西咸新区泾河新城管委会财政局局长、泾河新城开发建设（集团）有限公司财务总监 魏金娟

## 2) “创新为先” 服务自贸区发展

2013 年 9 月，中国（上海）自由贸易试验区成立后，浦发银行率先在自贸区设立了一级分行，成为第一家在自贸区开展离岸业务的银行。2015 年，浦发银行升级推出了业内首创的《自贸区金融服务方案 5.0》，提供与区域经济特点和重点行业特征相适应的自贸区金融服务。此外，与中国（上海）自由贸易试验区陆家嘴管理局等单位签署战略合作协议，双方发挥各自优势，为自贸区乃至全国跨境投融资需求企业和机构提供更加便捷、高效的服务，助推上海经济及金融加快转型发展。



浦发银行上海自贸区首发业务

\* 西咸新区位于陕西省西安市和咸阳市之间，区域范围涉及西安、咸阳两市所辖 7 县（区）、23 个乡镇。2011 年 6 月 10 日，陕西省政府批准设立西咸新区，2014 年 1 月 6 日经国务院批准其升级为国家级新区。作为古代丝绸之路的起点，陕西是实施“一带一路”战略的重要节点，处于向西开放的前沿位置。根据《陕西省“一带一路”战略实施方案》，目前陕西省正在整合资源，积极申报丝绸之路经济带自由贸易试验区，打造具有更好辐射带动效应的对外开放新高地，西咸新区正是试验区的四大主体片区之一。

## 案例

### 创新大宗商品金融服务

中国（上海）自由贸易试验区大宗商品现货市场于 2015 年 8 月启动，该平台的建立有助于在上海自贸区率先形成规范的要素交易市场，从而吸引更多的境内外投资机构参与，进一步带动现代服务业、物流业、航运业的联动发展。

浦发银行在 2014 年推出业内首个针对大宗商品行业客户群的综合金融服务方案后，结合自贸区大宗商品现货服务方案，于 2015 年发布了《大宗商品综合金融服务方案 2.0》，创新推出“自贸区大宗商品现货交易市场一站式金融服务”，为自贸区大宗商品交易平台的建设提供了宝贵的风险管理经验和效率管理解决方案。

中国北方首个自由贸易试验区，中国（天津）自由贸易试验区在 2015 年 4 月 21 日挂牌成立。天津自贸区承载着推动实施京津冀协同发展，提升区域国际竞争力的重要使命。浦发银行作为首批获准设立天津自贸试验区分行的商业银行，通过在岸、离岸、自贸试验区金融机构、境外分行等多维一体的金融服务体系，积极支持天津自贸区发展。



浦发银行天津自贸试验区分行的“一个中心、两个平台”定位

2015 年 4 月 21 日，中国（广东）自由贸易试验区以及南沙新区片区正式挂牌，南沙区域叠加了国家级新区、自由贸易试验区的双重优势，成为 21 世纪海上丝绸之路的重要枢纽。浦发银行广州南沙自贸区支行是广东自贸区南沙新区片区内第一家获准冠名“自贸区”的银行机构，依托上海自贸区分行的先进经验，不断开发、创新金融产品与模式，促进贸易和投资便利，打通境内外资金渠道，提供全面的金融创新服务。

### 3) “蓝色银行”让海洋经济更璀璨

浙江舟山群岛新区于2011年6月经国务院批准设立，是第四个获批的国家级新区，是中国第一个以海洋经济开发为主题的新区，也是国家实施“海洋强国”战略的重要平台和国家“一带一路”战略的港口城市主力军。2015年5月，在青岛成立国内银行业首家“蓝色经济金融服务中心”后，浦发银行海洋经济领域金融服务持续推进，于9月11日成立浦发银行“海洋经济金融服务中心（舟山）”，重点支持港口物流、临港工业、远洋渔业、海洋旅游等海洋产业发展。

浦发银行积极对接国家海洋经济发展的总体规划，有序布局，持续创新，形成了相对完善的海洋经济金融服务体系——“两点、一链、三圈”。在青岛、舟山、福建、广东等海洋产业密集的区域打造海洋经济金融服务的特色化经营体系，并在专项资源、专项授权、专项产品等方面给予支持。

两点：海洋经济金融服务的切入点为**海洋资源开发与海洋空间利用**

一链：海洋经济金融服务的核心是**全产业链服务**

三圈：**环渤海、长三角、珠三角**作为海洋经济发展的重点区域



#### 案例

##### 全产业链服务助力渔业发展

渔业是舟山的传统产业，捕捞渔船众多，由于抵押物不足，企业融资相对困难。为化解这一难题，浦发银行选定经济实力雄厚、经营管理能力突出的核心企业，牵头把单体分散的捕捞渔船进行组合，运用信用担保方式，支持捕捞渔船开展海上作业，既保障了企业贷款资金，银行又可以控制风险。这一服务模式与传统模式有所不同，通过让渔船挂靠核心企业，并由核心企业担保，同时核心企业对渔船进行相应的产业链服务，形成了相互的经济共同体，也促进了远洋渔业产业的整体发展。

浦发银行舟山分行自主创新的“渔商通”系列产品较好地解决了渔民、渔业贷款难的问题。已成功落地的“远洋宝”产品，截至2015年12月末，累计发放贷款10,810万元，支持了20户渔船出海生产，促进了舟山重点远洋渔业产业发展。

我们探索出了一种“1+N”的供应链融资模式，跳出单个企业、单一业务的局限，从包括供应、制造、流通环节的整个供应链入手，根据企业在供应链所处环节的不同，为核心企业及其上、下游企业提供差异化融资方案，满足客户不同的融资需求。

——浦发银行舟山分行行长、海洋经济金融服务中心（舟山）副总经理 李建平

去年底陆港物流投入运行了一个10万吨级冷库，是目前（2015年）浙江省最大的冷库，能实现分区控温，满足速冻、冷冻、冷藏等多种需求，更重要的是这里与浦发银行舟山分行有信息对接端口，视频监控探头，陆港物流由此获得了浦发银行舟山分行授信支持。在陆港物流的监管担保下，捕捞企业放在冷库里的渔货、经销商攥在手里的合同都可以变成“活钱”，困扰企业的资金难题就此破解。浦发银行是企业的“亲兄弟”！

——舟山陆港物流有限公司董事长 郑虔

#### 案例

##### 福州分行助力福建海洋经济发展

浦发银行福州分行与福建省海洋与渔业厅签订战略合作协议，建立面向未来的全面战略合作伙伴关系，共同推动福建省海洋经济跨越发展。

浦发银行福州分行聚焦海洋小微金融业务推动，在福建省渔业互保协会指导和协助下完成对全省近海捕捞行业发展情况、银行合作模式及风控流程等方面的业务调研，逐步完善对有政府补贴、风险相对可控的优质渔户的授信支持方案，出台了近海捕捞行业小微授信方案。此外，浦发银行福州分行与福建邮储银行、大地保险公司获得由2,000万元风险金扶持的保证保险贷款办理资格，帮助有市场、有发展潜力但抵押不足的现代海洋产业中小企业解决融资难、融资贵问题。

## 为地区经济发展加油助力

浦发银行始终积极探索地区经济合作，从对接长江经济带建设，到支持振兴东北经济，再到援助新疆特色产业发展及助力中西部经济社会发展。2015年，浦发银行继续支持各地基础设施建设、民生工程、重大项目，服务地方经济社会发展。

### 2015年前十大大型项目

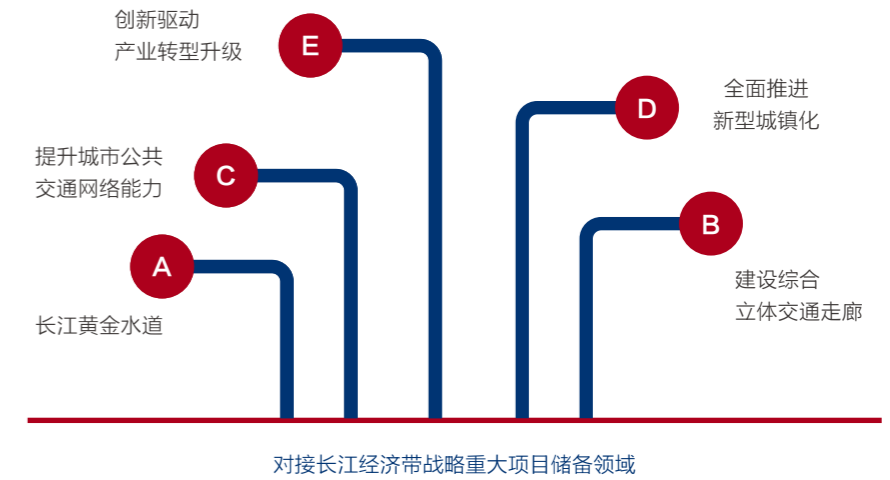
序号	项目名称	当年新增贷款额 (亿元)	期末贷款余额 (亿元)	占当年期末总贷款余额比 %
1	专项用于天津港“8.12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故后人员搜救、伤员救治、环境监测、现场清理、受灾群众临时安置、事故调查、善后处置等各项工作	80.00	80.00	0.37
2	西安-铜川-延安高速、西安-宝鸡-临潼高速公路项目	-	39.01	0.18
3	新疆 G30 连霍高速联络线 G3015 克拉玛依至塔城段高速公路新建项目	9.10	37.44	0.17
4	青海国道 214 共和至玉树公路改扩建项目、国道 310 循化至隆务峡公路项目	35.00	35.00	0.16
5	温州城市中央绿轴区城镇化建设项目	10.00	33.30	0.15
6	大连市新机场沿岸商务区-起步区	-	30.00	0.14
7	上海前滩 ES4 地块开发项目	22.50	28.00	0.13
8	上海内河航道大芦线一期、大芦线二期、黄浦江上游项目建设	1.25	27.65	0.13
9	上海轨道交通 11 号线北段项目	-	25.44	0.12
10	上海沪申高速公路 A15、A16、S26 工程项目	-	21.37	0.10

注 1：该表所列十大大型项目按照项目贷款余额大小进行排序。

注 2：占当年期末总贷款余额比 = 2015 年本项目贷款余额 / 2015 年银行贷款总余额。

## 1) 推进东部发展

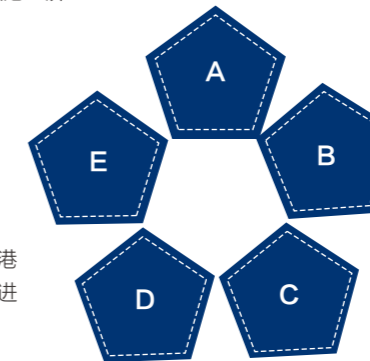
东部地区在国家发展全局中具有重要战略地位，东部经济的发展对全国经济的发展起到了巨大的示范、带动作用。浦发银行对接上海“四个中心”（国际经济中心、国际金融中心、国际航运中心、国际贸易中心）和自贸区建设、江苏省实施“苏南产业转型升级、苏中加快崛起、苏北全面振兴”发展战略及浙江省实施“加速经济转型、全面深化改革”战略，全面满足区域主导产业和优势产业的信贷需求。



对接京津冀协同发展国家战略，浦发银行为新型城镇化过程中的基础设施建设、产业结构升级、住宅开发以及与民生消费相关的领域提供金融支持，并实施差异化的区域信贷政策。

适度介入与京津冀一体化相关的城市基建、铁路、公路、城市轨交、房地产、建筑、建材行业，积极介入石油化工、高端装备制造等新型重工业和战略性新兴产业转移中节能减排项目以及临港经济和临港经济

重点支持山东地区以海洋经济为主导支撑的第二产业



重点拓展大型集团总部客户及金融同业业务，鼓励介入现代装备、文化和教育产业

重点支持河北地区先进制造业、医药、煤炭、港口物流业的发展，推动河北沿海地区形成以先进制造业和现代服务业为主的产业结构

鼓励为天津支柱型制造业、物流等产业配套绿色信贷、智慧城市、政府财务顾问、科技金融等服务和产品

### 差异化区域金融支持

2015年，浦发银行专项额度支持京津冀协同发展的表内外信贷投入和类信贷投入合计投放量 600 亿元。

## 东部地区贷款余额情况

指标	2013年	2014年	2015年	2015年前五大项目
贷款余额 (亿元)	10,053.97	10,864.86	11,867.36	1. 专项用于天津港“8.12”瑞海公司危险品仓库特别重大火灾爆炸事故后人员搜救、伤员救治、环境监测、现场清理、受灾群众临时安置、事故调查、善后处置等各项工作
贷款客户 企业数 (万个)	2.55	2.47	2.33	2. 温州城市中央绿轴区域城镇化建设项目
				3. 上海前滩 ES4 地块开发
				4. 上海内河航道大芦线一期、大芦线二期、黄浦江上游项目建设
				5. 上海轨道交通 11 号线北段项目

注 1: 东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南十个省、市。

注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

## 2) 支持东北振兴

为了巩固东北地区发展成果,努力破解发展难题,2014年国务院印发《关于近期支持东北振兴若干重大政策举措的意见》,东北各地政府也出台了扶持经济发展的诸多措施和意见。浦发银行积极支持东北振兴,将信贷资源重点投放在四大重点领域:国有企业改革;重大技术装备和高端智能装备、新材料、生物等东北地区具有优势和潜力的产业链;重大技术装备“走出去”的市场需求和大型农产品生产基地的布局;粮食仓储和物流设施建设项目。

## 案例

## “浦发速度”推动大连基础设施建设

浦发银行大连分行与大连市政府共同发起设立了总规模为200亿元的大连城市发展基金。其中首期大连市建设基础设施投资基金41.77亿元主要投向大连市重大基础设施建设项目,该笔业务自最终方案敲定至资金拨付,仅历时13个工作日。浦发银行大连分行以专业、高效的综合金融服务满足了大连实体经济需求,以“浦发速度”助推了大连基础设施建设进程。



浦发银行与大连市政府签约仪式

## 东北部地区贷款余额情况

指标	2013年	2014年	2015年	2015年前五大项目
贷款余额 (亿元)	1,394.91	1,564.84	1,631.64	1. 大连新机场项目土地收储和土地平整项目
贷款客户 企业数 (万个)	0.20	0.24	0.23	2. 小窑湾国际商务区基础设施建设项目
				3. 鞍山市区九块居民、商业金融用地整理
				4. 长春净月高新技术产业开发区项目
				5. 吉草高速公路建设

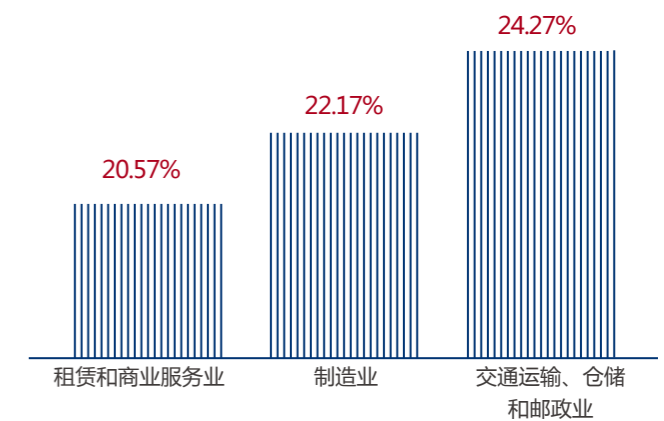
注 1: 东北地区包括黑龙江、吉林、辽宁三个省。

注 2: 区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

## 3) 援助新疆发展

新疆是中国面积最大的省区,虽然资源较为丰富,但是经济社会发展仍处于相对落后的状态。为了支持新疆基础设施建设,促进产业发展升级,浦发银行与新疆维吾尔自治区政府签订了 PPP\* 战略合作协议,重点在新疆地区基础设施建设、战略性新兴产业、能源开发型企业以及农、林、牧等特色产业进行 PPP 合作,并对 451 个重点项目进行了梳理总结,助力新疆经济社会全面发展。

浦发银行乌鲁木齐分行把稀缺的信贷资源优先投向民生、基础设施建设以及自治区重点支持的项目和企业上,同时大力支持涉农企业在新疆的发展,推动新疆农业持续前进。



2015年浦发银行乌鲁木齐分行信贷资源分布

2015年乌鲁木齐分行全年发放涉农贷款累计额244,245万元,支持铁路、公路、航空信贷余额总计52.53亿元,支持“走出去”企业融资0.07亿元,并对1,267个自治区重点项目进行了跟进,对55个新疆及兵团项目开展了对接,累计计划融资25亿元。

\* PPP即 Public—Private—Partnership 的字母缩写,是指政府与私人组织之间,为了合作建设城市基础设施项目,或是为了提供某种公共物品和服务,以特许权协议为基础,彼此之间形成一种伙伴式的合作关系,并通过签署合同来明确双方的权利和义务,以确保合作的顺利完成,最终使合作各方达到比预期单独行动更为有利的结果。

#### 4) 助力中西部地区崛起

中国幅员辽阔，中西部地区与东南沿海地区在资源禀赋、经济发展水平等方面存在差别。为了助力中西部地区经济社会加速崛起，浦发银行配合国家东西部协调发展的战略，在中部地区重点支持有利于推进区域经济结构优化升级、实现中部地区工业技术改造、企业兼并重组、城镇化深入发展、农业现代化水平提高等产业；对于西部欠发达地区，浦发银行为当地基础设施建设、城市升级改造、产业结构优化以及民生消费增长提供金融服务。

##### 案例

##### 为云南经济社会发展提速

2015年8月，浦发银行昆明离岸业务创新中心成立，立足云南面向南亚、东南亚金融交易的需要，为云南的政府、企业项目融资提供服务。浦发银行与云南省政府签订《支持云南省参与“一带一路”建设战略合作框架协议》，未来5年内，浦发银行将利用多种融资渠道，为云南提供总额不低于1,000亿元人民币的金融支持，主要用于“一带一路”战略重点项目建设及路网、航空网、能源保障网、水网、互联网等五大基础设施网络建设，以及城市基础设施建设、滇中城市经济圈一体化发展、新兴产业培育发展、国有企业改革、中小微企业扶持、产业园区建设等促进云南经济社会发展的重点项目和社会民生工程。

#### 中部地区贷款余额

指标	2013年	2014年	2015年	2015年前五大项目
贷款余额 (亿元)	2,532.47	2,885.23	3,239.03	1. 长江航运集团购置造船配件项目 2. 郑州地铁二号线建设 3. 武汉复地新港城项目建设开发贷款 4. 长沙先导区科技医疗、环保科技、光电科技等研发基地项目 5. 岳阳至宜昌高速公路石首至松滋段项目
贷款客户 企业数 (万个)	0.71	0.72	0.69	

注1：中西部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖南、湖北等六个省。

注2：区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

#### 西部地区贷款余额

指标	2013年	2014年	2015年	2015年前五大项目
贷款余额 (亿元)	2,770.33	3,161.91	3,513.96	1. 西安-铜川-延安高速、西安-宝鸡-临潼高速公路项目 2. 新疆G30连霍高速联络线G3015克拉玛依至塔城段高速公路新建项目 3. 青海国道214共和至玉树公路改扩建项目、国道310循化至隆务峡公路项目 4. 哈密三塘湖矿区项目建设 5. 昆明吴家营雨花街道602亩土地中138亩土地的收储，呈贡新区洛龙及雨花片区KCC2012-22、KCC2012-23、KCC2012-28、KCC2012-39、KCC2012-44、KCC2012-45、KCC2012-46共计7个地块1,300亩土地的收储，呈贡新区吴家营，雨花街道KCC2013-49号地块土地收储。
贷款客户企业数 (万个)	0.54	0.57	0.53	

注1：西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古等十二个省、市和自治区。

注2：区域贷款的统计口径为贷款落地所在的区域项目。

## 为产业转型升级提供强劲动力

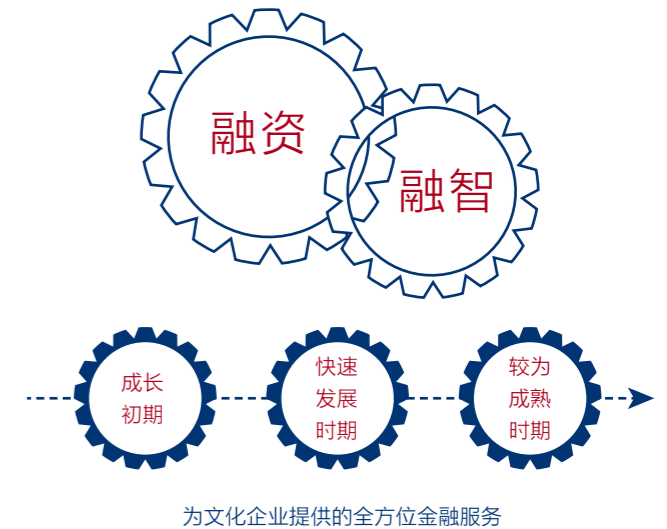
在经济新常态下，中国产业转型升级面临着许多新趋势、新机遇、新挑战。浦发银行充分发挥信贷投放的引导作用，支持文化、科技创新、现代农业等领域事业发展，推进经济结构调整和产业转型升级。

2015年新增贷款投向

行业分类	2015年 贷款余额（万元）	2015年 新增贷款额（万元）
农林牧渔业	1,906,093	230,176
其中：农业贷款	967,910	168,687
林业贷款	223,835	7,891
采矿业	6,053,923	-261,120
制造业	35,936,091	-1,799,670
电力、燃气及水的生产与供应业	4,715,186	331,359
建筑业	12,584,315	1,323,504
交通运输、仓储及邮政业	9,636,885	29,342
信息传输、计算机服务和软件业	1,231,616	-27,664
批发和零售业	25,655,409	868,506
住宿和餐饮业	1,097,890	129,546
金融业	265,210	39,418
房地产业	22,441,700	2,958,444
租赁和商务服务业	17,035,104	4,390,678
科学研究、技术服务和地质勘查业	770,684	49,665
水利、环境及公用设施管理业	9,248,682	1,118,082
居民服务和其他服务业	1,177,338	269,119
教育	1,111,013	26,846
卫生、社会保障和社会福利业	1,132,330	212,147
其中：卫生行业	1,119,430	214,747
文化、体育和娱乐业	790,780	231,441
其它	1,500,705	569,307
合计	154,290,956	10,689,126

### 1) 助力文化产业\*“快跑”

近年来，我国文化产业进入快速发展的通道，其融合性强、低碳环保、可持续的独特优势，对传统产业文化内涵和品质的提升发挥了积极作用，促进了新兴产业门类的丰富和文化业态的发展。浦发银行长期以来重视文化产业，为文化企业提供“融资+融智”的全方位金融服务，满足不同生命周期的文化企业金融需求。



#### 案例

##### “文化银行”迈出文化金融新步伐

南京文化金融服务中心是中国首家文化金融综合服务平台，构建了文化金融全套服务链，综合解决文化企业融资难、融资贵、融资慢及各种衍生问题。

2015年2月13日，浦发银行南京分行获批第二批南京市文化银行资质，与文化企业集团开展授信业务合作的同时，积极探索创新文化金融服务方案，并与民营中小企业保持良好的银企合作关系，支持文化企业发展与创新，有力推动了文化产业发展。

#### 支持文化产业发展情况

指标	指标单位	2015年	2014年	2013年
支持文化产业贷款当年发放额	亿元	112.52	104.63	101.87
支持文化产业贷款当年新增额	亿元	12.23	15.80	16.69
支持文化产业贷款余额	亿元	154.00	141.77	125.97
支持文化产业贷款占总贷款的比例	%	0.70	0.71	0.73
信贷支持的文化企业数量	个	392	431	480
信贷支持的文化产业项目数量	个	392	431	480

\*注：文化产业是指为社会公众提供文化、娱乐产品和服务的活动，以及与这些活动有关联的活动的集合。按照国家统计局《文化及其相关产业分类》，文化产业包括文化服务，出版发行和版权服务，广播、电视、电影服务，文化艺术服务，网络文化服务，文化休闲娱乐服务，其他文化服务。

## 2) 发展科技金融，扶持高新技术产业

我国产业结构不断优化，高新技术产业在“稳增长、转方式、调结构”中的作用更加突显。伴随着“大众创业、万众创新”的新趋势，科技型创业企业融资需求更显迫切。2012年，浦发银行与硅谷银行共同成立了中国首家拥有独立法人资格、专注科技金融服务的科技银行，通过打造科技金融的专业化经营体系，致力于为众多科技型企业提供全面、灵活、优质、便捷的金融服务。

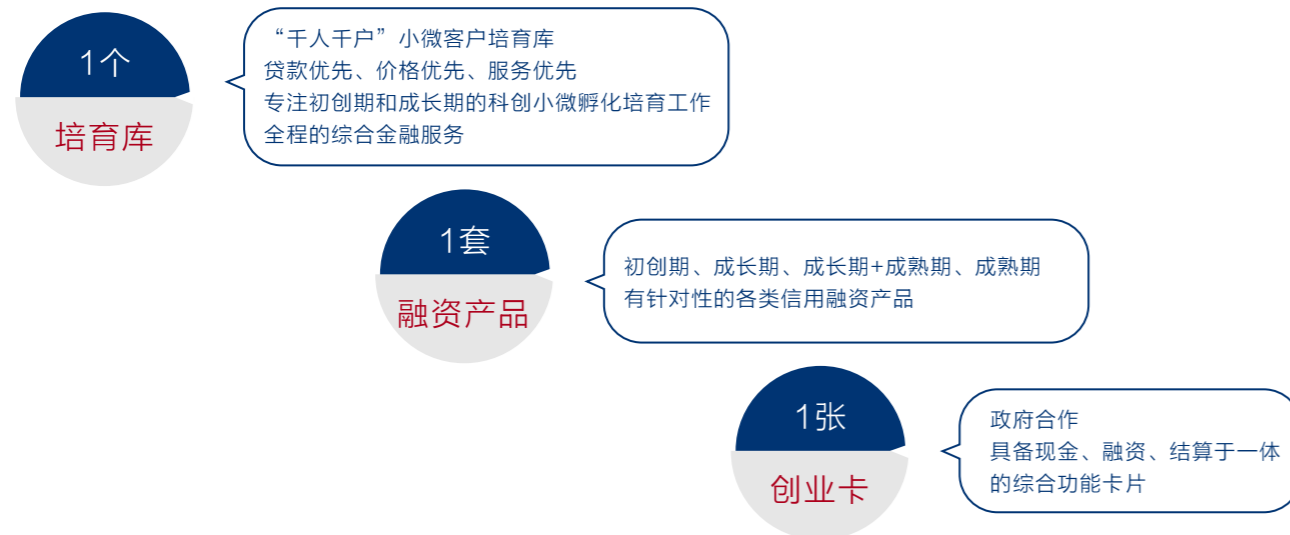
### 案例

#### 助力国际智能制造中心建设

2015年10月，《上海建设具有全球影响力科技创新中心临港行动方案》和《关于建设国际智能制造中心的若干配套政策》公布。未来几年，临港将致力于打造全球智能制造技术和服务输出的重要创新基地。浦发银行上海分行作为上海临港地区唯一一家战略合作银行，今后将为该区域科技型企业提供有保障的优质金融服务。

浦发银行将位于临港地区的浦发银行港城支行定位于服务“国际智能制造中心”的科技特色支行，充分利用金融创新产品，拓展科技创新企业的融资渠道，开展投贷联动等融资方式创新，加强与创新投资、股权投资机构合作，全面支持科技创新企业。

为了扶持小微科创企业，浦发银行创新推出“小微科创金融”服务体系，即“一个培育库、一套融资产品和一张创业卡”，打造科创小微企业全程培育通道。



“小微科创金融”服务体系



科技型企业特色服务“科技小巨人”

### 案例

#### 为科技企业定制金融服务

浦发银行上海分行于2014年11月将位于上海张江高科技园区的“浦发银行张江支行”升级为“浦发银行张江科技支行”。2015年，浦发银行张江科技支行着眼于覆盖科技创新完整生命周期，打造“一条龙”金融服务体系，创建一个支持企业从小到大连续发展的动态体制。通过配备专门的科技企业推进团队，专注于向数据网络与通信、电子技术、软件工程、生物医药等高新企业提供全面的、量身定做的金融服务。

浦发银行武汉分行围绕战略新兴产业、新业态的发展需求，结合“互联网+”时代特征，复制浦发硅谷银行科技金融服务优势，在光谷地区成立了两家专业科技支行，并与湖北科技厅、武汉科技厅、宜昌科技厅等开展合作，引入创投公司，开展投贷联动；与东湖高新区知识产权局试点合作建立“专利权质押融资平台”等，为高科技企业提供专属服务。

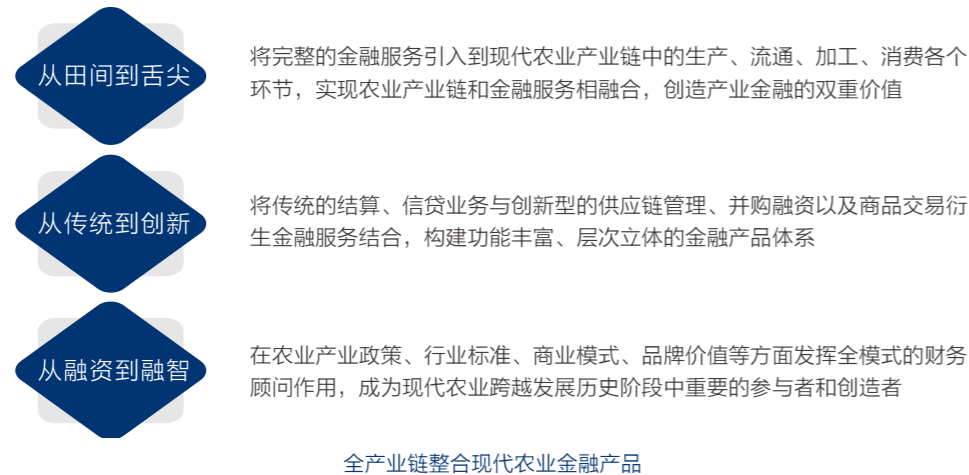
对于软件业的科创企业而言，研发期比较长，甚至可能需要数年，由于没有资产用于抵押，业务初期是无法从银行获得贷款的，只能是“我有多少米做多少饭”。不过很幸运的是浦发银行第一个来了。截至2015年末，公司已从浦发银行拿到三批贷款，最近的一次是去年的120万元信用贷款，无需担保抵押，这在以前是很难想象的。在最困难时，浦发银行给予我们帮助，所以我们希望走得更长一些。

——西安博达软件股份有限公司董事长兼总经理 魏小立

截至2015年末，浦发银行服务的科技型企业已超过15,000户，为科技型企业提供融资服务超过1,400亿元，搭建合作平台超过100个。

### 3) 为农业现代化提供更深入的金融支持

农业是中国国民经济的基础产业，在经济进入新常态的背景下，转变农业发展方式，推进农业现代化转型升级显得更为迫切。2014年，浦发银行在国内银行业内率先推出现代农业产业金融服务方案，2015年印发《2015年现代农业行业经营工作指导意见》，围绕新型农业及农业经营主体提供金融支持，大力创新现代农业金融产品和服务方式，着力打造“从田间到舌尖”的现代农业全产业链经营模式，推动农业从传统向现代化转型。



#### 案例

##### 成立首家专司农业金融服务支行

浦发银行成立了首家专司农业金融服务支行——浦发银行哈尔滨五常支行，以五常地区农业特色为纽带，致力于为该地区现代农业发展提供差异化、专业化的金融服务。

浦发银行哈尔滨五常支行的设立，不仅有利于缓解该区域农业发展的融资需求，也为推进浦发银行践行产业金融服务起到先试先行的示范和引导作用。未来，浦发银行将逐步复制、推广，打造在现代农业金融服务领域的特色模式和品牌优势，在广阔的农业领域中帮助越来越多的农业经营主体发展壮大。

#### “三农”金融服务情况

指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
涉农贷款余额合计	亿元	3,875.74	3,845.37	3,481.23
其中：农户贷款余额	亿元	94.77	101.49	105.64
农村企业及各类组织贷款余额	亿元	3,436.17	3,418.02	3,126.39
城市企业及各类组织涉农贷款余额	亿元	338.71	319.49	249.20
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	17.71	19.37	20.13

### 倾力支持民生改善

民生建设与百姓生活密切相关，改善民生已成为“国家行动”。浦发银行加大金融产品和服务创新力度，支持地方经济社会发展，提升居民生活福祉，为城乡基础设施建设、水利建设和保障性安居工程建设等民生工程提供全方位的金融支持。

2015年，浦发银行在河南、湖南、湖北等地率先推出了城镇化发展基金支持基础设施建设模式，围绕新型城镇化建设发展需求，为城市基础设施建设添砖加瓦。

#### 案例

##### 推动城市建设基金发展

浦发银行南昌分行发起总规模40.04亿元的“南昌城市发展基金”，用于南昌市重点城市基础设施建设。引入多元化投资者共同参与南昌的城市基础设施建设，满足了南昌市政府的融资规划需求，为总投资规模较大、建设期限较长的重点项目提供了新的金融服务资源。

浦发银行郑州分行与开封市政府共同推进“千亿基金”工程，重点投向新型城镇化建设涉及的棚户区改造、交通建设、水利投资、公用事业等重点行业和重点领域，为开封市量身打造综合金融服务方案。

此外，浦发银行郑州分行与河南水利投资集团有限公司等共同设立了河南省内首支水利产业投资基金，引导和带动更多的社会资金投资基础水利及城市水务；合肥分行积极支持保障性安居工程建设，截至2015年12月末，保障性安居工程贷款余额11.86亿元；浦发银行重庆分行向重庆市合川城市建设投资（集团）有限公司提供5.5亿元授信额度，用于合川区新农村安居工程项目建设。

#### 支持保障性安居工程建设情况

指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
保障性安居工程贷款当年发放额	亿元	102.33	73.78	67.41
保障性安居工程贷款当年新增额	亿元	45.73	26.31	34.96
保障性安居工程贷款余额	亿元	189.91	144.18	117.87
其中：经济适用房贷款余额	亿元	24.93	34.19	33.16
限价房贷款余额	亿元	4.16	24.86	26.01
廉租房贷款余额	亿元	4.86	6.30	8.70
公租房贷款余额	亿元	26.20	15.09	7.65



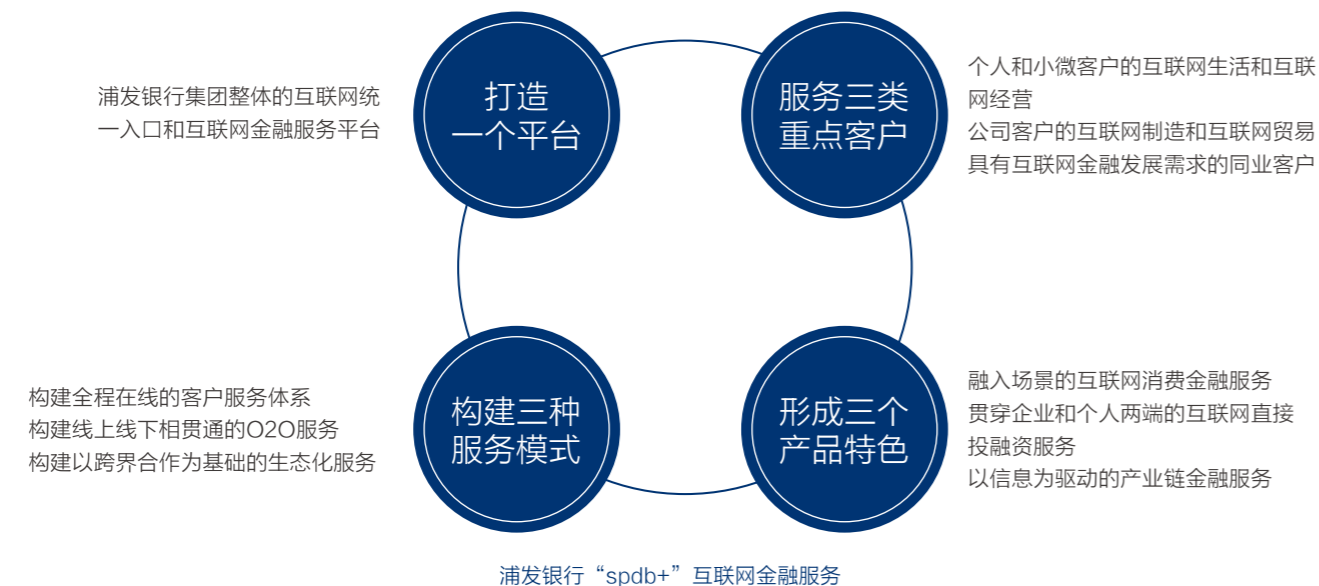
## 金融普惠责任

为了全方位地向全社会提供价格合理、便捷安全的金融服务，浦发银行积极推进金融普惠，为每个企业和个人创造享受金融服务的机会，提升金融资源的可获得性。

### 发展互联网金融普惠大众

经济步入新常态，互联网革命席卷而来。浦发银行主动拥抱互联网，运用互联网思维、理念、技术，于2015年7月推出“spdb+”浦银在线互联网金融服务平台，发布“spdb+”互联网金融服务品牌。

浦发银行“spdb+”通过逐步串联和整合浦发银行集团内各项服务资源，以数字化金融为核心驱动，对现有经营和服务模式进行全面优化和提升，打造集团统一的互联网金融服务平台，形成与线下服务无差异的全新“线上浦发银行”，实现客户共享、产品互通、系统互联。



“spdb+”根据市场环境、客户需求，以及浦发银行自身业务发展规划和能力，采取分步骤的策略实施。2015年，零售银行业务已完成互联网化改造，超90%的个人业务可通过电子渠道完成。移动端用户数超1,100万，连续三年保持100%以上增速。

### 案例

#### “浦银点贷”带给客户极致体验

浦发银行推出“spdb+”互联网金融服务产品“浦银点贷”，从设计之初就将客户体验放在首要位置，采用“纯信用、全线上、无需纸质资料、实时审批放款”的模式，客户不仅可以通过浦发银行网上金融超市申请，还可以通过手机银行客户端、微信银行等全线上渠道随时随地办理，从申请到放款全流程在1分钟可完成，最高可贷30万元，最长期限1年。

“浦银点贷”突破了时间、空间限制，融入到客户随时、随地发生的消费场景中，满足了个人消费贷款小额化、即时化、线上化的需求。截至2015年12月末，“浦银点贷”已为近5万人提供消费融资服务，累计授信超过36亿元。



### 案例

#### 创新推出供应链专属金融服务

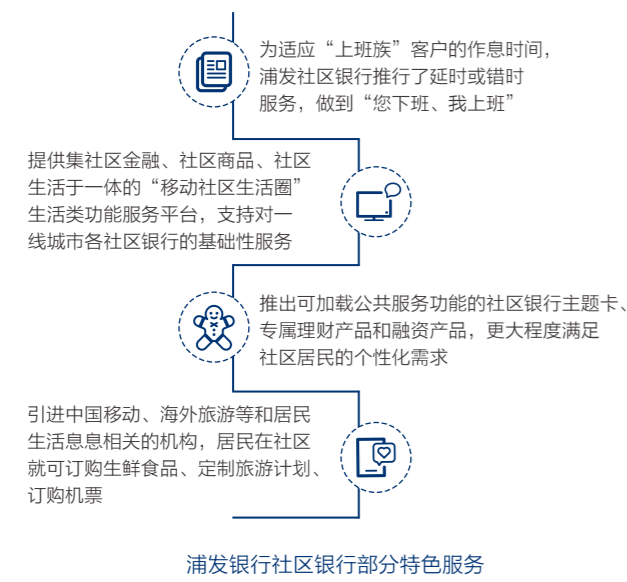
浦发银行牵手中国移动，创新推出“和利贷”中国移动供应链专属金融服务方案。只要与中国移动合作一定期限以上，且双方交易情况稳定、业务往来记录持续和良好的小微企业或个体工商户，都可以通过平台申请办理“和利贷”下游经销商专属融资业务，且足不出户便可在线上完成申请。“和利贷”不仅为客户提供了快速、便捷的互联网金融服务体验，还弱化了对抵押担保品的要求，让更多小微企业和个体工商户享受到金融服务。

### 让专业金融服务贴近每一位居民

消费习惯和生活方式在社会的快速发展中不断改变，居民的金融服务需求也在不断变化。为更好地满足大众金融需求、架构更加便民的金融服务网络，自2013年起，浦发银行在全国试点社区银行，以贴近式的家庭金融服务提升对客户服务的深度和广度，为所覆盖社区的居民提供专业、便捷、贴心的金融服务。

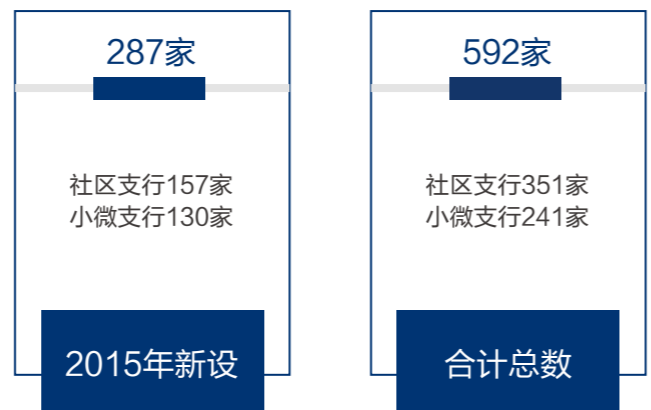
传统银行网点多选在企业集中或人流密集的购物中心等处，距住宅区相对较远。与传统银行网点相比，“家门口的银行”除了在物理距离上拉近了与市民的距离外，还强调与社区居民生活的融合，以人性化的真诚服务成为居民的好邻居。

浦发银行在京地区的首家社区银行——浦发银行北京分行远洋自然小微支行荣获“北京市银行业社区金融特色示范单位”称号，成为北京市首家获此荣誉的社区银行。



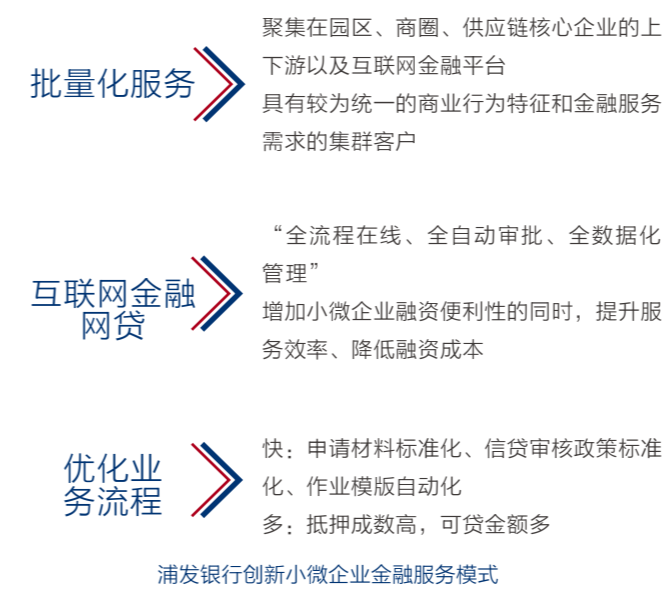
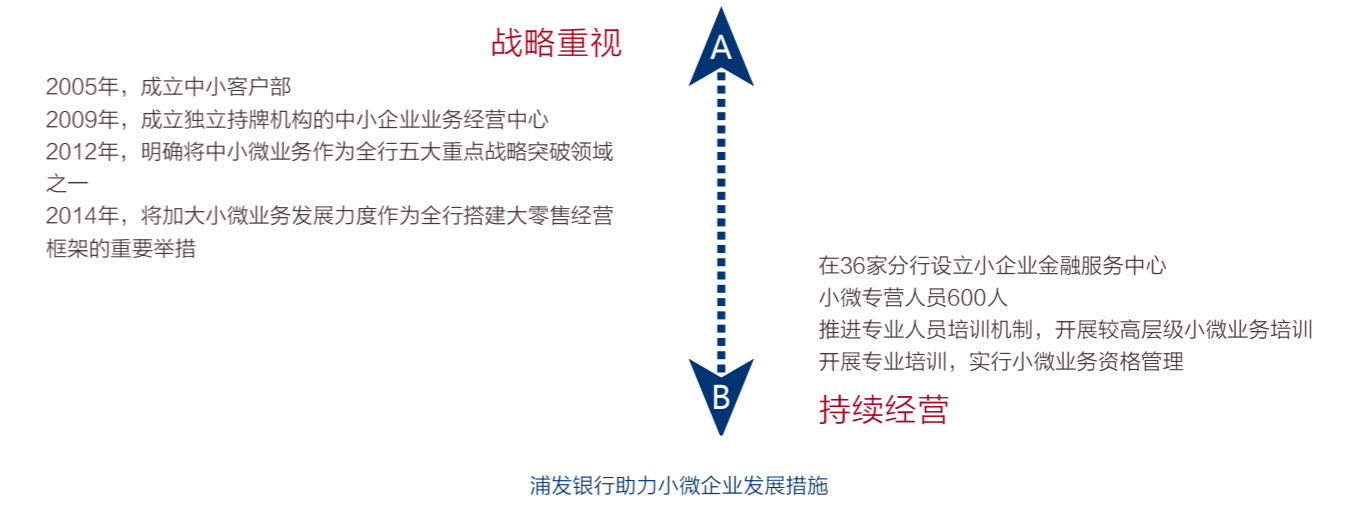
社区银行就是要打破传统银行网点给市民留下的严肃而略显冰冷的印象，让其融入社区，有家的感觉，成为“有温度”的银行。

——浦发银行长沙分行零售业务管理部副总经理 张珊



### 为小微企业发展注入金融能量

小微企业不仅是经济活力的源泉，也是吸纳就业和改善民生的重要载体。浦发银行秉持“与小微客户共同成长”的理念，高度关注小微企业的需求，不断进行模式创新、产品创新和管理创新，全力扶持小微实体经济。



2015年，浦发银行启动了“千人千户”小微客户全国培育计划，分别对处于初创期、成长期和成熟期的高成长型小微客户提供有针对性的免担保融资产品和专属金融服务，使不同类型、各个成长阶段的高成长小微客户都能找到合适的金融服务解决方案。



“千人千户”小微客户综合服务方案海报

#### 案例

##### 打造地方特色小微金融品牌

浦发银行石家庄分行开发了一系列专门针对小微企业的金融服务产品，如针对白沟箱包市场设计了“箱包商户贷”特色产品、为永年标准件市场设计了“合作助力贷”特色产品、为滦南钢锹产业园区设计了“农具贷”特色产品。截至2015年末，浦发银行石家庄分行累计支持小微客户600余户，累计发放贷款20亿元。

浦发银行西宁分行对西宁市玖鹰虫草市场的虫草商户进行了细致的调研和分析，深入了解虫草小微客户的经营情况和融资需求。在此基础上，推出创新产品——“虫草贷”，以“小额分散、无需抵押物、快速高效”为特点服务西宁地区虫草市场小微客户，为牧区“退耕还牧”后牧民的收入提供了保障。

##### 浦发银行助力小微企业发展措施

指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
中小微企业贷款余额	亿元	10,913.70	10,280.14	9,512.65
小企业金融服务专营机构数量	个	36	36	35
小企业金融服务合作机构数量	个	955	751	663

注：有关企业划分标准按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定。

## 让村镇百姓畅享金融服务

浦发银行以支农支小为己任，以“立足县域、支持三农”为宗旨，将村镇银行发展纳入集团发展战略，探索新常态县域经济下农村金融服务新模式，全力支持新农村建设。

自2008年12月，绵竹第一家村镇银行开业以来，为了让金融服务在农村地区实现更广、更深的覆盖，浦发村镇银行推动实现客户下沉、服务延伸，提高城乡服务的覆盖广度、拓展服务深度。2015年，由中国村镇银行论坛组委会等单位联合发布的《全国村镇银行综合业务发展情况暨全国百强村镇银行排名活动报告》中，共有13家浦发村镇银行获评全国百强村镇银行称号。

25家

50家 2/3

182亿 95%

20万 250%

- 25家独立法人资格的浦发村镇银行
- 网点机构总数50家，全部设在县域且三分之二在中西部
- 2015年，涉农和小微贷款余额182亿元，占浦发村镇银行全部贷款的95%
- 县域金融IC卡发卡量突破20万张，增幅250%

##### 浦发村镇银行业务发展情况

此外，浦发村镇银行因地制宜，努力推出具有村镇银行特色的标准化产品，并推动与当地政府、金融同业的合作，整合资源为城乡百姓提供更全面的金融服务。

#### 案例

##### 特色产品满足地方“三农”金融需求

根据邹平县域农村经济的实际需求和行业特点，邹平浦发村镇银行进行量体裁衣式产品创新，设计了“棉贷通”“农牧通”“安居通”等16个特色产品。在农机购置政策调整后，针对性地推出了“浦惠农”系列“农机购容易贷”产品，解决农户购机资金需求，支持农民农耕生产。

看到别人在夏种秋收时开着收割机搞经营，我也想干，可是一台机器就十多万，自己只有八万多元的积蓄，错过了农忙，就得再等一年。浦发村镇银行的贷款发放很及时，从调查到放款，一共就两天时间，没想到他们的办事效率这么高。

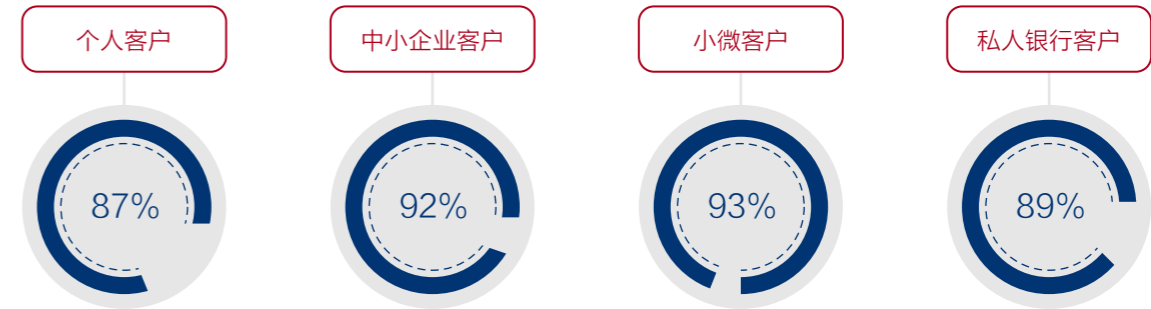
——邹平县明集镇农民 刘水波



《人民日报》评价衡阳浦发村镇银行“走在农村抵押贷款最前端”

## 优质服务责任

浦发银行致力于为客户带来便利、安全、贴心、周到的服务,通过管理、技术等方面的不断尝试与创新,为客户创造更佳的金融服务体验。



浦发银行 2015 年度客户满意度

### 案例

#### 绵竹浦发村镇银行的“请进来”与“走出去”

在为村镇百姓提供金融服务的过程中,由于信息不对称,容易产生因对客户需要了解不深入而没能提供适合金融服务的情况。绵竹浦发村镇银行通过“请进来”和“走出去”的方式,建立了农村、社区金融信息联络员机制,因地制宜为农村客户提供优质金融服务。

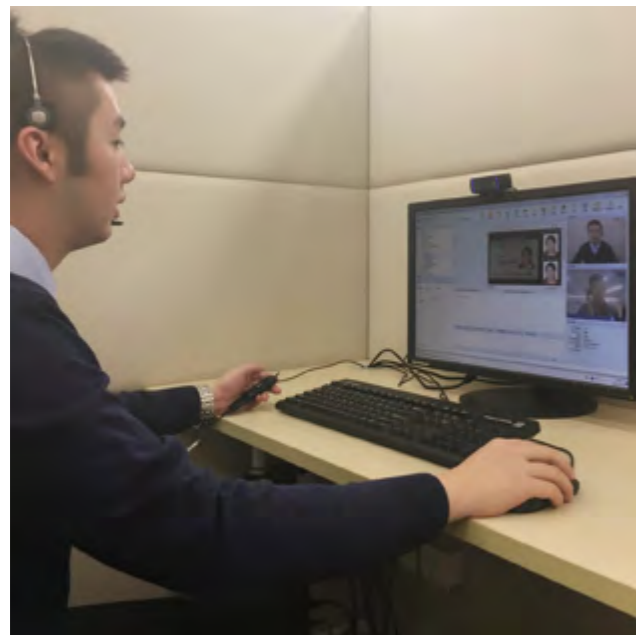
“请进来”是指聘请村支书和村长为联络员,由于他们具有人员与地缘优势,责任心强,带领农民发展致富的意愿强烈,作为联络员的他们能够起到纽带作用;“走出去”是指安排客户经理到社区驻点,兼职社区干部,在做好帮扶工作的同时,了解社区小微企业和个体工商户经营情况及金融需求。

2015年,绵竹浦发村镇银行与8个村建立起联络员机制,聘请联络员12名,通过联络员推荐支持农户75户,发放贷款520万元,支持小微企业15户,发放贷款1,350万元,有效支持了农民的种养殖和小微企业经营发展。

#### 服务“三农”网点建设情况

指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
支持“三农”的网点机构数量	个	225	192	151
其中:自设的机构数量 (其中社区银行数量)	个	175 (45)	148 (25)	113 (3)
合作的机构数量	个	50	44	38

注:“三农”指农村、农业和农民。支持“三农”的网点机构指按照国家行政区划,县及以下的营业网点/合作机构。



浦发银行以智慧金融发展全新的服务模式，发展智慧型营业网点。区别于传统银行网点的“叫号机+玻璃幕墙+柜员”，智慧型营业网点不再设有现金柜面，而是通过对柜面业务的流程再造，创新了“自助+远程+现场”服务模式。对于简单业务，客户可自助快速办理；对于复杂业务，可连接到远程客户服务专员实时提供协助；对于少数特殊业务，可由网点人员提供现场协助。用户不再需要填写各种繁琐的纸质材料，更加快速地办理各项业务。以发卡业务为例，远程服务在3分钟内即可实现快速发卡，极大提升了客户体验。截至2015年12月末，浦发银行已有300家智慧型网点建成营业。

置身互联网时代，浦发银行主动吸纳各种新业态和新技术，开辟实物贵金属在天猫平台的销售渠道，适应大众不断改变的消费方式。同时，还将继续在京东、苏宁、亚马逊、一号店等其他互联网电商平台推出新的服务窗口，持续拓展服务渠道，满足客户新需求。

为企业提供一站式  
网上缴纳关税服务

推出现金贷业务，  
实现个人现金贷款  
快速便利

与签证机构合作，  
依托网点优势，推出  
出境游签证服务

开辟个人客户投资  
大宗商品渠道，  
完善账户交易功能

2015年部分客户服务渠道建设

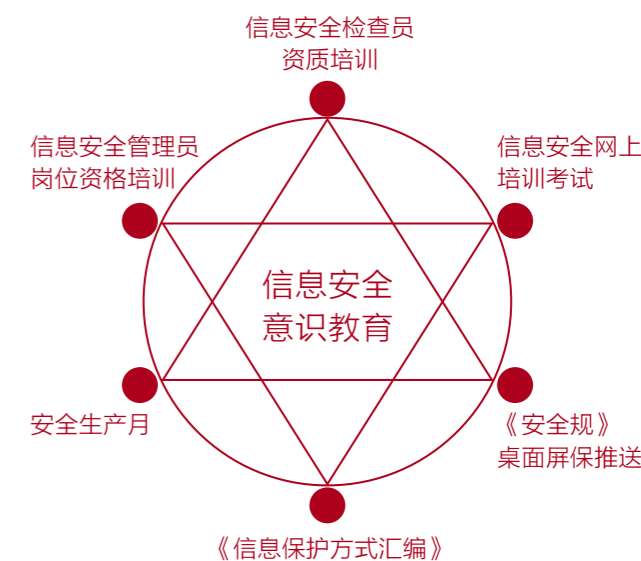
#### 服务渠道建设

指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
营业网点	个	1,660	1,295	915
当年新增营业网点	个	368	380	91
当年改造营业网点	个	56	48	31
ATM等自助设施	个	7,896	7,594	6,674
服务“老少边穷”网点	个	5	3	2
农村营业网点(含社区银行数)	个	175(45)	148(25)	113(3)
社区金融服务点	个	606	305	5

#### 让服务更安全

浦发银行始终相信，安全没有边界、安全没有终点。2015年，浦发银行通过大数据技术对客户异常交易行为进行科学诊断和处理，并建立了反欺诈模型，嵌入到各类互联网金融应用场景当中。在保证产品用户体验的同时，通过深度挖掘和分析用户交易行为特征，加强对欺诈交易的识别、预警和拦截能力，提高资金账户的安全系数，不断提升风险预警控制的时效性和准确性。

为了保护个人客户金融信息安全，浦发银行2015年制定了《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》，系统规范了个人客户金融信息的收集、使用和保存等业务操作，将个人金融信息保护的内容落实到内控制度及各项业务规则中。此外，要求涉及个人金融信息的岗位人员签署并严格落实保密协议，确保在数据提取、审核、发布、使用等各个环节保护客户信息安全。



浦发银行信息安全意识教育活动与措施

## 案例

## 首创在线密码器保安全

对于支付密码器数字化程度低带来的成本较高、携带不方便、单人操作无监管等问题，浦发银行将人民银行推广的支付密码器业务整合部署在网银和手机银行上，在业内首创并推出在线版“电子支付密码器”服务，使得客户操作更为方便快捷。此外，企业可通过逐级授权每笔业务，使企业在现有条件下最大程度降低操作风险，有效保障财务安全。

## 让服务更贴心

浦发银行建立了完整的客户投诉处理流程与管理制度。客户通过电话（95528）、在线客服、对外服务信箱和公司邮箱等渠道进行的投诉，纳入统一的投诉处理机制。2015年2月，浦发银行设立了“总行投诉专线”，受理客户对之前投诉产品或服务的处理结果不满而引发的二次投诉。

## 客服热线客户反馈情况

指标名称	指标单位	2015年	2014年	2013年
客服中心工作人员累计人数	人	560	474	467
客户申诉意见总数	项	699	521	627
客户申诉办结率	%	100	100	100
客户申诉按时处理率	%	99.96	99.92	99.93
客户申诉处理结果满意率	%	92.22	96.23	98.22

注：随着银行经营发展的不断深入，银行产品的复杂性不断加大，不同客户对于服务的期望与感受会有差异，同时金融消费者维权意识不断加强，总体上客户对于银行满意服务的标准在不断提升。“客户申诉处理结果满意率”是浦发银行了解客户需求、改进工作的重要指标，对浦发银行进一步提高服务质量具有积极的促进作用。浦发银行将始终贯彻“以客户为中心”服务理念，以期为客户提供最佳的服务感受。

## 信用卡投诉率及回复满意度情况

年度	投诉率 (%)	回复满意度 (%)
2015年	0.22	90.61
2014年	0.30	93.56
2013年	0.32	91.49

92.47

全行神秘客户检查  
总得分

↑2.24

95.31%

服务评价器满意率

↑3.46%

为了提升网点服务水平，改善客户体验，浦发银行推进厅堂现场管理及服务流程创新，设置客户等候时长、业务处理时长、客户评价满意度等系列服务过程监控指标，建立厅堂服务重点指标质量监测体系。2015年，浦发银行6家营业网点获评全国“百佳”示范单位称号。

## 案例

## 为盲人客户提供人性化服务

为了让盲人客户获得便利、贴心的服务，浦发银行上海分行开辟了覆盖上海全市的特殊人群服务绿色通道。在135家综合性网点中，导盲犬可以陪伴盲人进入营业厅，自助设备的输入键盘刻有盲文。此外，还在网点内设置了爱心专座、爱心服务窗口、助盲卡、盲文版客户指南等系列配套措施，打通盲人客户享受金融服务的人性化服务渠道。

## 案例

## 开拓医药健康行业金融服务

浦发银行在长沙创设了全国首家专营生物医药产业的生物医药支行，专注服务医药健康行业，为产业链上的中小微企业提供专属融资服务。针对个人客户，在传统零售银行金融服务的基础上，推出名医名院咨询、预约挂号服务、医药信息发布、医疗产品体验、名医健康问诊和讲座等特色便民医药健康服务。



# 社会责任篇

历久弥新

立足金融专业能力，促进人与社会关系的可持续发展

# 故事

## 明亮未来，放眼世界

我是小萍，没有人知道我们这些斜视的小朋友看这个世界是多么的痛苦，眼睛时不时地看不清东西，上课不注意就会动个不停，成绩下降到最后自己也过意不去，直到8月2日，浦发银行的叔叔阿姨和医院的强医生帮助我做了手术，改变了我的一生。如果没有这次手术，也没有现在的我、没有现在的快乐和笑容，真的有大大的不同！

这是一家金融企业、一群曾患斜视的孩子们和一期免费手术治疗项目\*的故事。小萍是这些孩子中的一个，他们因为斜视的困扰，曾对未来充满忧虑和迷茫——是浦发银行，联手上海市儿童基金会和上海市眼病防治中心，发动员工、运动爱好者、医护人员等，一起给孩子们带去了温暖的关心、免费的手术治疗和一个更加自信、明亮的未来。

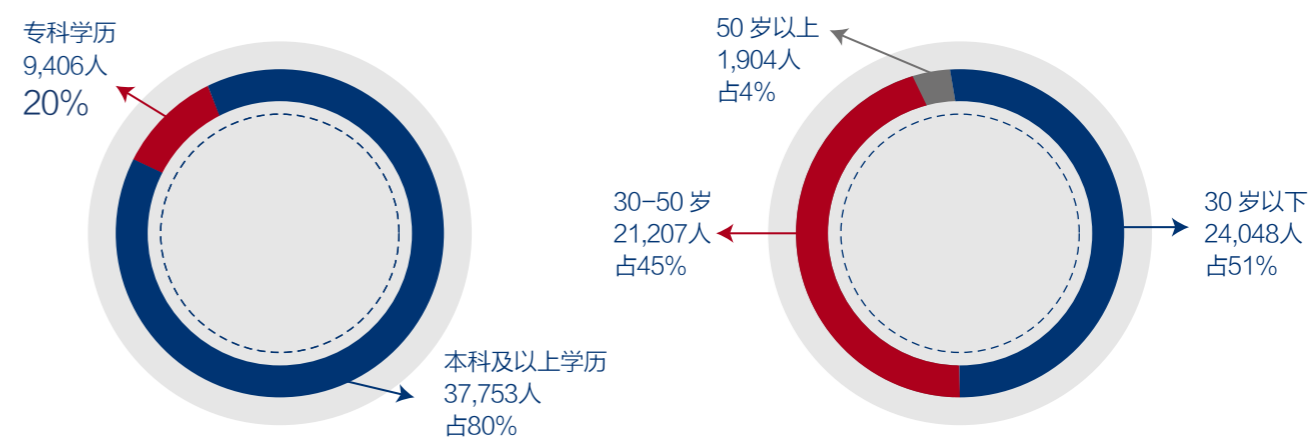
对于浦发银行而言，这只是履行社会责任中的一个小故事，而正是通过这些许许多多的小故事，浦发银行脚踏实地地为员工、为社会贡献自己的力量。

\* 即“放眼世界”及“为爱开跑”项目，具体案例介绍见72-73页。

## 员工发展责任

员工是浦发银行赖以发展的基础，公司始终把员工的成长和发展作为工作的出发点和落脚点，为员工提供实现自我价值的平台，努力实现公司和员工的共同发展。

浦发银行积极开展员工多元化管理，女性员工、少数民族员工、外籍员工及残障员工都能发挥其独特的创造力，为公司提供问题的多元化解决方案。2015年，浦发银行进一步扩大员工队伍，吸纳新员工4,610名；男女员工比例为47:53，高级管理层中女性比例达23%，体现了浦发银行在解决就业，尊重女性发展等方面的努力和成效。



2015年浦发银行员工学历结构与年龄结构

## 权益保障基石

浦发银行为员工提供有市场竞争力的薪酬待遇，按时缴纳各类法定保险。公司建立系统化的健康保障体系，包括工伤保险、补充医疗保险及补充养老保险（年金）等，基本解决了员工大病、重病、养老的后顾之忧；通过健康体检、带薪年假、疗休养和健身活动等措施，进一步保护员工身心健康。浦发银行杜绝使用童工，崇尚男女平等，做到同工同酬，充分尊重员工的宗教信仰，创造和谐的工作氛围。





公司为在沪员工积极办理“国内人才引进”“海外留学归国人员”“应届毕业生”等各类落户及居住证积分申请，帮助员工解决户口问题。浦发银行成为黄浦区人才中心主办评选的25家绿色通道单位之一，拥有办理居住证积分及户口的优先权。

浦发银行积极推进民主建设，切实保障员工的知情权、参与权和监督权。公司建立总、分、支行多级职工代表大会制度，凝聚员工形成“行兴我幸”的共识。2015年，员工共提出合理化建议1,034条，公司采纳424条。

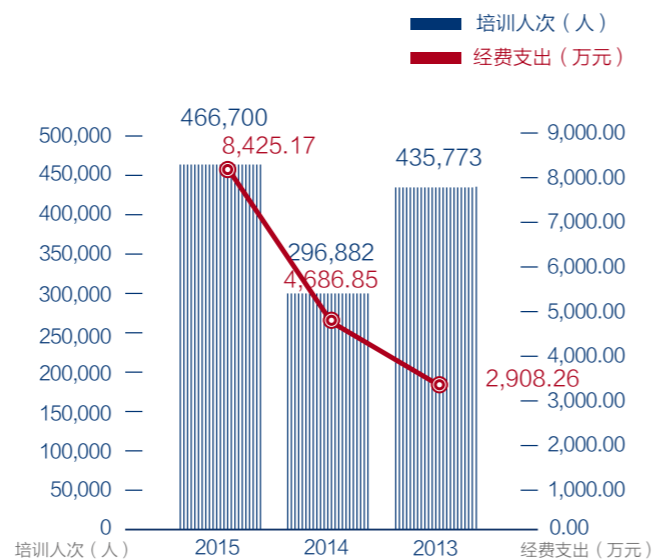
## 培训激励促成长

高素质的员工是企业创造价值的基础。浦发银行通过面授、视频、“在线E课”等形式为各层级、各地域、有不同需求的员工提供各类培训。同时，搭建内部交流、竞聘、技能比赛平台，帮助、激励员工成长，为公司管理、技术等不同岗位输送优秀人才。



浦发银行为员工提供良好的发展机遇和培训平台

2015年，浦发银行员工培训项目达1,421个，培训支出达8,425.17万元（其中总行员工培训经费的支出数额为4,419.12万元），共计培训员工466,700人次，人均参训3天。



2013-2015年培训人次和总经费支出

### 链接

#### 浦银移动课堂 满足全员开放自主学习需求

“浦银大课堂”，内容包括金融创新、财富管理、核心业务、职业发展和能力提升。2015年已举办7期专题讲座。

“浦发银行移动学习”（1.0版），成功应用于领导力学院研修班项目配套学习、“2015浦银好讲师训练营”配套辅导及投票活动。截至2015年末，关注用户已逾6,100人。

网络课程，精选总行实体培训项目录转为在线课程，内容涵盖私行业务、投行业务、运营管理等领域。

移动微课，以扎实知识储备、精练业务技能、开拓管理视野为目的，围绕“金融创新”“领导力”“自我管理”等主题遴选并采购移动微课。截至2015年末，课程资源已达400门。

### 案例

#### 落实内训师体系化培养，完善“选、育、用、留”闭环管理

内训师作为企业业务知识、技术、工作技能的传播者，既是经验与最佳实践的挖掘提炼者，也是学习文化的培育者。2015年下半年，浦发银行苏州分行启动运营板块“内训师”竞聘选拔项目，探索搭建“选、育、用、留”闭环管理体系，夯实分行多元化人才队伍建设基础。选拔面试中，选手们表现风格各异：有的自信满满、慷慨激昂；有的镇定自若、娓娓道来。大家用饱满的热情和出色的表现展现了运营员工的风采。分行从中确定了十三位“运营兼职培训师”人选，制定了“分步培训、梯度培养”的方案，帮助员工逐步成长为内训专家。

经过几次的培训，我体会到投入多少，收获多少；参与多少，领悟多少，换个角度，站在内训师的位置上，结合自己十几年的柜面服务经验，以及老师教授的科学的营销话术和服务技巧，能够迸发出新的火花，拓宽自己的思路，更帮助我深刻地理解优质服务的重要性，更加顺畅地与客户沟通，将科学的服务理念和技巧传授给学员，转化为更大的生产力，推动柜面营销服务的顺利开展，也为自己施展所学知识提供一个更广阔的平台。

——苏州分行运营兼职培训师（内训师）袁佳



苏州内训师选拔现场

## 温情关怀聚人心

浦发银行以制度保障工会顺畅运转，通过工会积极开展人文关怀，关爱员工、关心员工家属，提升员工归属感和幸福感。2015年，公司新建1家分行工会组织，接收上海信托公司等3家子公司工会，12家分行工会组织换届改选。2015年，员工满意度达80%以上。



2013-2015年浦发银行工会建会率

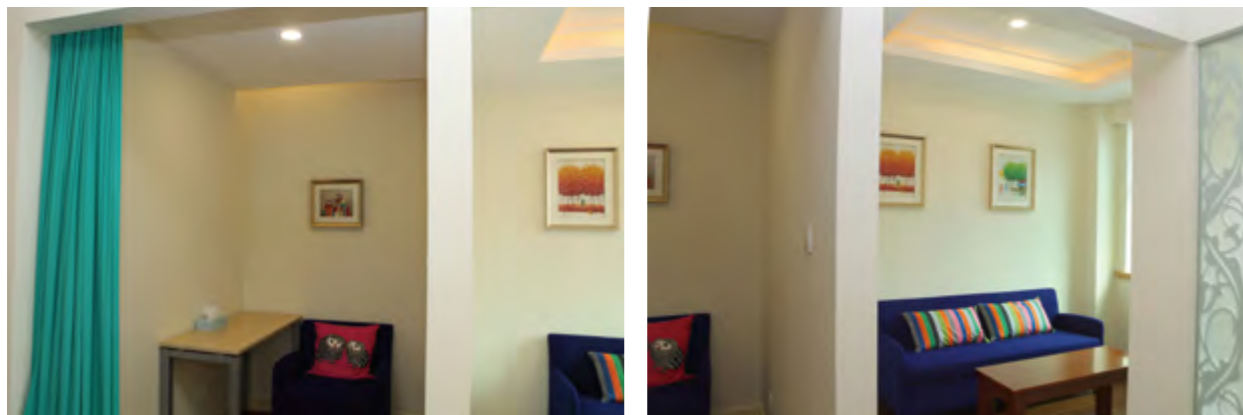
注：统计对象为总行、分行二级机构

公司支持女性员工社会角色的转变，设立母婴室为孕期、哺乳期女性员工提供便利，解决生育期女性员工的后顾之忧。

### 案例

#### 小小爱心妈咪屋 浓浓浦发关爱情

浦发银行从女员工诉求出发，创建母婴室。总行及各分行已设7家“爱心妈咪小屋”，配置了空调、冰箱、消毒柜、洗手池、储物柜、沙发、桌椅、饮水机、婴儿床等设备，并摆放了绿色植物、育儿书籍等物品，创建了私密、洁净、舒适、温馨的专属场所，解决了浦发“小尾巴”的“口粮”问题。



浦发银行总行母婴室一角

对于困难员工及家属，公司及时提供物质帮助和情感支持，在中国的传统节日开展帮困送温暖活动。



浦发银行各级工会组织广大会员投身银行创新转型发展，开展劳动竞赛，其中浦发银行上海分行闵行吴中支行副行长祝玉婷荣获“2015全国劳动模范”称号。



祝玉婷参加全国劳模先进工作者大会

公司因地制宜成立了各类文体活动俱乐部、协会，开展体育类、文娱类及美食节活动，为员工搭建交流平台，丰富员工业余生活。2015年，参与各类文娱活动员工达46,000多人次。

### 案例

#### “趣味运动会 快乐工间操”

2015年11月29日，浦发银行杭州分行在浙江大学紫金港校区体育馆成功举办分行工间操比赛暨趣味运动会，共31支参赛队伍，近1,300名员工参加了运动会。趣味运动会共设置8个比赛项目，分别是“工间操暨广播操比赛”“动感五环”“同舟共济”“袋鼠运瓜”“指压板障碍赛”“众星捧月”“智勇大闯关”“一起心跳”。整场运动会既紧张激烈又趣味十足，31支代表队赛前精心组织、强化训练，赛中奋勇拼搏、展开了激烈角逐，在运动中展现了激情拼搏的风貌，收获了健康运动的乐趣，领略了团结合作的真谛。



浦发银行杭州分行工间操比赛暨趣味运动会现场

## 金融教育责任

浦发银行将金融知识普及，帮助民众抵御金融风险，协助打击金融欺诈，保护消费者权益等视作义不容辞的责任。

### 精彩金融新“课堂”

2015年，浦发银行总行组织发起“金融知识普及月”“金融知识进万家”“普及金融知识万里行”等系列活动。各分、支行结合业务优势和地域特点，精心设计“课堂”内容，以联合团建联建、青年文明号和青年联谊等多种渠道，为社区、校园、小微企业等开设新型金融课堂，寓教于乐地开展知识宣传和普及活动，提高民众对知识获取的兴趣和掌握度，增强其风险防范意识和技能，受到广泛赞誉。2015年，浦发银行38家分行1,300多家网点参与公共金融教育活动中，累计活动次数超过5,000余次，发放宣传资料超过1,000万份，投入金额460余万元，活动受益近1,200万人次，媒体报道200多次。

#### 内容

基本存贷款知识  
投资理财风险知识  
金融新业态分析  
金融安全和维权知识

#### 形式

面授讲解  
咨询解答  
漫画宣传  
举办金融知识问答活动

#### 对象

社区居民  
校园师生  
企业白领  
小微企业  
部队官兵

2015年浦发银行金融教育课堂内容、形式及对象

#### 案例

##### 金融知识进军营

部队官兵为国防事业贡献着青春，无法随时随地参与面向公众的金融知识普及活动，浦发银行珍视人民子弟兵的特殊贡献，组织员工进入部队开展金融知识宣传。

2015年9月29日，浦发银行青岛分行走进92635部队，通过“理财经理大讲堂”、金融知识问答、赠阅专业书籍等多种形式，将金融知识带到部队官兵身边。浦发银行优秀理财经理向广大官兵奉献了一场精彩的理财大讲堂，深入浅出地讲解了如何巧选理财产品、手机银行的功能及使用、个人贷款政策及途径，并在大讲堂环节结束后，就刚刚讲解的金融知识同现场官兵开展了有奖知识竞答活动，官兵们争先抢答，热情高涨，将现场气氛推向高潮，纷纷表示希望以后多开展类似活动。



金融知识进军营活动现场

### 筑金融防线 保护消费者权益

浦发银行致力于帮助公众提高警惕，防范金融风险，打击金融犯罪，维护良好的金融环境。2015年，公司通过举报平台获取群众举报线索，协助警方攻破诈骗团伙，协同抓获诈骗人员百余人。浦发银行信用卡中心从钓鱼网站后台清理、删除诈骗客户信息数据达6,334条，捣毁钓鱼网站156家，切实保护了消费者财产安全，维护了社会公众利益。

#### 案例

##### 快速反应 集中攻破

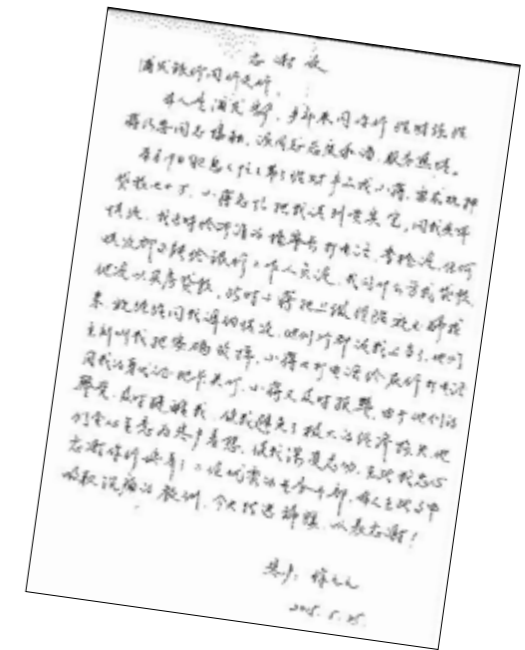
2015年10月，浦发银行信用卡反诈骗工作组接到举报，称有团伙假借银行名义实施电信诈骗。工作组根据应对方案，迅速锁定诈骗团伙，并对其展开电话线路干扰。技术团队启用数字中继线，对犯罪团伙进行不间断外呼，通过录制的语音信息告诫、震慑诈骗团伙，迫使其停止欺诈行为。

#### 案例

##### 火眼金睛识欺诈 耐心解说保财产

2015年5月，上海市民徐老伯匆匆来到浦发银行闵行支行营业部理财柜，询问理财产品提前支取业务。原来，徐老伯收到一通来电，自称是“北京朝阳分局警官”者告知其账户涉嫌犯罪，以帮助其为由，可先将钱转到“警官”提供的安全账户内，而且不得向其他任何人泄露此事，否则将因为泄密承担法律责任。

得知此事后，浦发银行员工迅速带徐老伯来到贵宾洽谈室进行安抚，与副行长祝玉婷一起了解事情详细经过。起初，徐老伯不断拒绝，不愿道出实情。但祝玉婷反复劝说，并查询网上类似的案例给徐老伯比照说明，解释其中的诈骗手法和目的。一小时后，徐老伯终于详细地告知了其中的原委。最终，浦发银行员工协力制止了这起典型的电信诈骗，保护了徐老伯的个人财产安全。



## 爱心公益责任

浦发银行的发展与社会各界的支持与关怀密不可分，以公益慈善回馈社会是公司履行社会责任的重要组成部分。公司利用金融平台和渠道，推动社会各界关注公益，共促和谐社区建设。

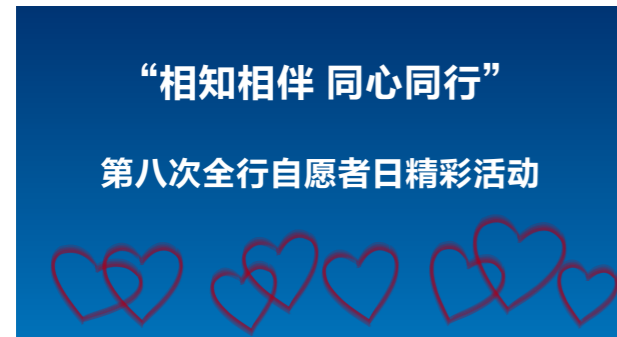
### 志愿同行 快乐奉献

浦发银行在以公司为主体发起和参与多项公益项目之余，注重调动每一名员工的履责积极性，重视员工爱心资源的管理，将员工志愿者活动纳入公益管理范畴。截至2015年末，公司已连续8年开展全行“志愿者日”活动，累计5万余人次参加，将“我奉献，我快乐”的志愿服务精神向社会公众广泛传播，积极践行企业社会责任，培育责任文化，打造责任品牌。

## 案例

## 浦发银行第八次志愿者日精彩活动集锦

2015年1月10日，浦发银行举行“相知相伴 同心同行——第八次全行志愿者日活动”。总行举行了启动仪式，冀光恒副行长参加并启动全行志愿者日活动。全行30余家分行的近万名浦发志愿者，统一时间、统一形象，开展了助老扶幼、帮贫济困、普惠金融等形式多样的志愿服务活动。



浦发银行上海总行本部500余名志愿者奔赴全市9家养老院开展了“温暖相伴 孝亲敬老”为主题的志愿服务。大家为老人们表演了丰富多彩的节目，送上了爱心小礼物和卡片，陪伴老人们聊天。在这个冬日午后，浦发银行志愿者们的爱温暖了老人们孤独的心灵（上右图）。



浦发银行大连分行志愿者兵分两路，把爱献给“盲人的眼睛”，为导盲犬公益事业奉献自己的一片热心。一部分员工赴大连导盲犬基地，为基地带去浦发银行的关怀与问候。另一部分员工来到大型商圈，现场宣讲导盲犬的重要作用，鼓励市民现场体验导盲犬的引领效果，并号召广大市民积极参与导盲犬义卖捐款与手机银行捐赠。



浦发银行海口分行的志愿者奔赴万绿园，开展“关爱人居环境、普及金融知识”的志愿者日活动。志愿者积极进行金融知识宣传，向广大市民普及了反假币、防止非法集资、银行卡安全用卡等方面的金融知识。同时，志愿者深入万绿园的各个角落，用自带的工具清理白色垃圾，身体力行宣传环保理念，用实际行动带动海口市民积极为建设宜居海口贡献自己的力量。

浦发银行济南分行积极响应，开展了“大爱浦发 暖冬行动”志愿者活动，把温暖和祝福送到济南市历下区泉城路街道办事处86名环卫工人的身边。

## 可持续公益之路

浦发银行以“制度化、创新化、多元化”为公益管理思路，开展可持续的公益工作。公司结合专业优势和行业资源优势，统筹管理现有公益项目、结合“互联网+”与健康生活的理念，组织丰富多样的公益活动，帮扶社会弱势群体。



- ▶ **制度化** 系统管理现有公益项目，推进项目长期有序实施
- ▶ **创新化** 创新公益思路、创新公益活动、创新公益方式
- ▶ **多元化** 立足专业优势，覆盖多领域公益活动和项目

浦发银行公益管理思路

**制度化：**做有体系、有传承的公益项目。针对长期开展的公益项目，浦发银行建立长效执行机制，不断增强项目的可操作性，提高受益群体的广度和深度，实现公益项目的可持续发展。一方面，浦发银行深入分析自身专业优势，充分发挥资金资源和金融平台资源功能，“授人以渔”，开展专业精准扶贫工作，为贫困地区提供金融服务和优惠贷款。另一方面，浦发银行期望通过长期援建希望小学，均衡教育资源，与政府、社会各界共同携手，努力实现教育公平。

浦发银行  
南京分行

以“全心全意为江苏社会经济发展提供支持”为宗旨，通过派驻扶贫队员、实施阳光助学、援建帮扶项目、提供信贷支持等方式，向宿迁泗洪县提供对口帮扶支持。

浦发银行  
南昌分行

积极参与江西省新一轮定点帮扶贫困村工作，选派优秀干部组建驻村工作队，帮扶农村基层组织，突出教育扶贫重点方向，捐资援建挂点村小学，持续助力精准扶贫攻坚。

浦发银行  
成都分行

加大重点领域信贷支持力度，解决对扶贫企业的扶贫信贷投放、金融创新。授信主体四川七彩林业开发有限公司通过产业扶贫、旅游扶贫、能力扶贫等多渠道，带动当地经济发展、促进农民就业，效果显著。

浦发银行南京分行、浦发银行南昌分行、浦发银行成都分行对口精准扶贫

案例

高原希望

浦发银行西藏希望小学地处西藏自治区日喀则地区的萨迦县，位于喜马拉雅山脉东部，全县平均海拔 4,400 米以上，是高寒缺氧、气候恶劣、交通不便、信息闭塞的贫困县之一。

2007 年，浦发银行上海分行在与当地政府、学校及上海驻藏办事处协商研究的基础上，选定该校作为浦发银行西藏希望小学援建项目。截至 2015 年末，为浦发银行西藏希望小学援建项目已累计投入资金约 130 万元，资金主要用于教学用房的修缮、学生生活用房的改建、学校露天操场铺设、学生开水房建设及充实图书馆藏书等项目。

浦发银行西藏希望小学援建项目仅是浦发银行希望小学众多援建项目中的一个，但对于萨迦县儿童却有着重大意义，这些孩子也是萨迦县发展的希望。

创新化：新媒介、新公益、新生活。浦发银行坚持开展公益创新，研究和发现新的公益活动和组织方式，结合社会新动态、新技术，带动社会大众共同参与，增强社会福祉。2015 年，浦发银行创新开展“为爱开跑，靠浦一生”线上线下公益项目和流动科技馆项目，帮助弱势群体提高生活质量。

案例

联袂互联网 推动新公益——“为爱开跑，靠浦一生”公益项目

2012 年，浦发银行联合上海市儿童健康基金会启动了“放眼看世界”公益项目，为困难家庭的斜视儿童提供手术援助。2012-2014 年，“放眼看世界”项目第一期在上海、重庆、昆明三地相继落地发芽，三年来累计捐助资金 240 万元为 560 位患儿提供了免费的斜视矫正手术，手术成功率达 100%。

2015 年，浦发银行开启项目第二期，同样将为期三年。首轮捐赠结合了“为爱开跑”公益活动——浦发银行与互联网运动平台跨界联袂，携手线上运动软件“咕咚”共同打造“为爱开跑，靠浦一生”活动。以“咕咚”平台该项目参与者的运动数据记录为基础，每达到 10,000 公里，浦发银行即捐助一例斜视儿童公益慈善手术。截至 2015 年末，本轮爱心里程捐赠共资助了 112 位小朋友的手术资金。浦发银行不仅仅通过志愿者日和专题活动组织员工迈开脚步，更发动社会各界一同跑起来。此外，活动参与者也可选择将跑步公里数折算为资金，助力小微企业发展。



“放眼看世界”第二期暨 2015 年“为爱开跑”项目情况



活动受益儿童回馈画作

浦发银行计划在 2017 年底前向上海市儿童健康基金会总共完成 150 万元人民币的捐赠用以支持贫困家庭儿童眼健康手术，彰显浦发银行以开放、普惠的大爱精神，发挥企业公信力投身公益创新实践，倡导健康生活方式，传递健康与光明。



“为爱开跑”海报

## 案例

## 流动科技馆

浦发银行深知科技教育对社会发展的重要性。2015年，浦发银行与上海科普教育发展基金会、上海市科学技术委员会合作一同在海南海口、贵阳遵义两地建立了“流动科技馆”，进一步充实了两地青少年科普展教品资源，拓展了青少年儿童的课外科普活动场所，为两地青少年参与科普、学习科技、体验科学搭建更多的平台。



流动科技馆落户海南创意科技馆，全天向大专院校、中小學生免費開放，以互動體驗方式廣泛開展創意融合科技的科普教育、宣傳活動

多元化：遍地开花，处处结果。2015年，浦发银行总、分、支行主要发起或参与各类社会公益活动，涉及促进教育公平、支持贫困地区发展和灾区重建、帮扶弱势群体、支持大学生参与行业实习、促进体育事业发展等方面。



教育是社会发展的根基，浦发银行为教育资源贫瘠地区的孩子和学校捐赠资金和实物，以期提高当地教育水平，促进教育公平。



“浦发银行南京分行高中春蕾班”揭牌暨助学金发放仪式在泗洪淮北中学举行。



“乡村一校一梦想”项目已有6.7万位捐赠人参与，共筹善款123.2万元，帮助了55所学校，8,155名学生和739位老师实现了梦想。

浦发银行各分、支行作为驻地金融企业，不忘反哺本地发展，逢灾灾遇险，第一时间提供支援，帮助灾区重建。

## 案例

## 持续扶贫 灾难援助

丽水市莲都区雅溪镇是浦发银行杭州分行的老帮扶对象，在第二轮帮扶期限5年间（2013-2017年），浦发银行杭州分行每年对其捐赠扶贫资金50万元，以期大力推进雅溪镇的交通、水利、电力、通信、饮用水、农村生活污水等基础设施建设，也为该镇9个低收入农户集中村农民增收提供帮助。

2015年，雅溪镇发生山体滑坡灾难后，浦发银行杭州分行党委、工会、团委联合立即发出倡议，请全体浦发银行杭州分行员工伸出援手，共计向灾区人民捐赠人民币158,000元，以浦发人的爱心，为灾区乡亲送上一份心意，帮助他们恢复正常的生产生活，重返家园。



浦发银行各分行持续为弱势群体提供物质生活帮扶，从组织募捐义卖、到服务春运，浦发银行的员工将爱与志愿精神带到社会各个角落。

### 案例

#### 帮扶弱势群体公益案例集锦：

##### “金豆公益平台”——关爱病患孤儿

浦发银行“金豆公益”平台协助共青团上海市委员会、上海市青年家园民间组织服务中心，牵手民间公益组织——上海宝贝之家病患儿童关爱中心，联合启动“宝贝新生”关爱病患孤儿行动，邀请每一位浦发银行客户，以金豆积分形式，为坚强的宝贝们募集他们有大量需要的生活日用品（奶粉、尿不湿、纸巾等），传递浦发银行及客户的祝福。



##### “人人都是笨小孩”——为自闭症儿童义卖

浦发银行青岛东海中路支行联合壹基金、青岛牵牵手幼儿园和青岛二中等单位，连续第二年在百丽广场举办了“人人都是笨小孩”迎接4月2日世界自闭症日大型公益义卖活动。浦发银行青岛东海中路支行员工纷纷拿出自己的心爱之物进行义卖，义卖善款全部通过自闭症公益组织捐助给了有自闭症孩子的困难家庭。

##### “爱心水窖”——支援缺水地区

浦发银行昆明分行捐款60万元用于“爱心水窖”修建工作，这是连续第四年捐款修建“爱心水窖”，捐款金额累计230万元。

##### “青春志愿行，温暖回家路”

为弘扬志愿服务精神，发挥志愿服务在春运工作中的积极作用，浦发银行鄂尔多斯分行团支部积极组织行内志愿者，投入到了由共青团鄂尔多斯市委员会、共青团东胜区委员会等单位发起的春运期间全市青年志愿者服务春运暖冬行动中。志愿者们服务春运旅客的普遍需求和老幼病残孕等重点旅客群体，为共同营造平安出行、温暖同行的良好秩序和氛围奉献力量。



浦发银行将支持学生社会实践作为一项重要工作，并将此项工作制度化、体系化，不断予以完善，争取为广大在校大学生提供更多的社会实践岗位，与高校携手为社会培养合格人才。



浦发银行上海分行每年坚持为百余名在校大学生提供社会实践岗位，合作高校几乎包括在沪所有知名高校，成为共青团中央“青年就业创业见习基地”。2015年，为近400名高校生提供实习机会，11年来累计提供实习岗位逾1,500个。

浦发银行在支持体育事业发展上不遗余力，重视发挥跨界合作功效。

### 案例

#### 浦发银行上海分行助力上海体育事业发展

中国大学生足球联赛是中国国内高校参与范围最广、竞技水平最高、影响最大的足球联赛。浦发银行上海分行积极支持2015年度中国大学生足球联赛的赛事举办，并作为唯一商业宣传单位参与此次赛事的公共宣传。

此外，截至2015年末，浦发银行上海分行与F1赛事已合作七年，成功为赛事提供稳定优质的服务保障，为上海体育事业的发展做出了卓越贡献。



# 环境责任篇

碳路未来

以金融杠杆撬动全社会环境保护能力的提升



# 足迹

## 从我做起，做绿色金融先行者

应对气候变化是全人类共同关注的环保议题。浦发银行持续发挥金融的调节作用，率先建立和完善支持节能减排和淘汰落后产能的服务体系，依托产品创新，引导金融资源向低碳产业、新能源产业和生态保护产业转移，为社会福祉贡献力量。



作为法国政府拥有的支持可持续发展的金融机构，法国开发署致力于通过推广绿色金融、实现绿色低碳经济转型。同时，她也支持中国政府在 21 届巴黎气候峰会上重申的、以及列入其作为主席国的 G20 峰会议题的重要领域。浦发银行是法国开发署自 2008 年在中国推出的首个绿色中间信贷项目的合作银行之一，在绿色金融领域发轫早，涉足广，支持了大批的可再生能源及提高能效的项目，成绩斐然。这些项目具体体现了中国政府在应对气候变化领域的理念和主张。

我期待在未来能与浦发银行在这一中法合作的重要领域上挖掘更多的合作机会，加强我们的合作。

——Emmanuel DEBROISE, 法国开发署北京代表处首席代表

自 2006 年明确提出践行绿色金融责任开始，浦发银行一步一个脚印地贯彻绿色信贷制度，在绿色农业开发、资源循环利用、可再生能源及清洁能源、建筑节能及绿色建筑等 11 个领域展开了富有成效的工作。截至 2015 年末，浦发银行绿色信贷贷款余额 1,717.85 亿元，比年初增加 154.11 亿元，增长 9.86%。

未来，浦发银行将继续坚持绿色金融之路，扎实有效地支持中国企业和社会的可持续发展。

## 绿色金融责任

浦发银行注重在信贷政策上支持环保企业，限制高污染、高能耗、产能过剩企业，以可持续的金融杠杆撬动全社会的环保力量持续发展。



绿色金融“五大板块、十大创新产品”

### 推动绿色信贷进步

作为最早开展绿色信贷业务的银行之一，浦发银行树立了“持续开展绿色金融创新，建设低碳银行”的战略目标，依托“五大板块、十大创新产品”，建立起中国银行业最全的、覆盖低碳产业链上下游的绿色信贷产品和服务体系。

浦发银行在《2015 年度公司业务投向政策》中，对防范和控制社会、环境风险做出了详细的要求，并明确了绿色信贷业务的重点拓展领域为环保、合同能源管理、建筑节能、碳金融及太阳能光伏发电五大领域。对产能过剩行业，浦发银行继续实施差异化金融政策，旨在推动过剩产能“消化、整合、转移、淘汰”的同时，促进行业转型升级。浦发银行针对钢铁、水泥、电解铝、平板玻璃等行业制定了专项信贷政策，明确了准入标准；鼓励通过开展并购贷款、银团贷款等债券类融资以及股权类融资业务推动产能过剩行业整合；提高对产能过剩行业的绿色信贷要求，实施环境风险全流程管理，执行“环保一票否决制”，严格限制高能耗、高污染、低效率企业发展。

### 案例

#### 风险管理贯穿信贷全流程

浦发银行制定《上海浦东发展银行社会和环境风险管理暂行办法》，将社会和环境风险管理贯穿授信审批、贷后管理全流程，并对贷前审批管理、贷后管理、报告制度等主要内容进行了详细的要求。实施信贷项目筛选，拒绝不符合浦发银行社会和环境风险偏好的项目；开展社会与环境风险评估，将项目分为三个风险等级，实行差异化管理；对高风险项目编制社会与环境风险报告。

### 案例

#### 大连分行以低成本信贷助推鞍钢节能降耗

2015 年，浦发银行大连分行完成首单法国开发署绿色中间信贷业务，为鞍钢集团节能技术服务有限公司发放法开署 (AFD) 绿色中间信贷 2,000 万元人民币（约合 250 万欧元），期限 5.5 年，资金由法国开发署提供，浦发银行大连分行作为转贷行。该业务的成功操作，实现了浦发银行大连分行国际合作绿色信贷项目的突破，也为鞍钢集团践行节能减排提供了必要低成本信贷支持，密切了浦发银行大连分行与鞍钢的合作关系，创造了极高的经济和环保效益。

绿色信贷情况统计表（亿元）

编号	指标名称	2015年	2014年	2013年
1	1. 绿色农业开发项目	70.53	50.99	33.27
2	2. 绿色林业开发项目	25.65	35.96	19.88
3	3. 工业节能节水环保项目	302.91	332.13	358.97
4	4. 自然保护、生态修复及灾害防控项目	80.56	66.27	41.11
5	5. 资源循环利用项目	58.71	40.25	41.62
6	6. 垃圾处理及污染防治项目	96.15	99.85	87.87
7	7. 可再生能源及清洁能源项目	151.37	127.27	113.19
8	7.1 太阳能项目	16.28	8.48	5.04
9	7.2 风电项目	35.81	29.84	25.36
10	7.3 生物质能项目	2.93	1.70	1.68
11	7.4 水力发电项目	51.73	53.46	42.84
12	7.5 其他可再生能源及清洁能源项目	41.77	31.88	35.86
13	7.6 智能电网项目	2.85	1.91	2.41
14	8. 农村及城市水项目	102.60	100.85	85.05
15	8.1 农村饮水安全工程项目	5.13	3.43	0.63
16	8.2 小型农田水利设施建设项目	9.05	12.39	8.45
17	8.3 城市节水项目	88.43	85.04	75.97
18	9. 建筑节能及绿色建筑	284.49	150.00	129.26
19	9.1 既有建筑绿色改造项目	89.68	2.25	5.96
20	9.2 绿色建筑开发与建设与运行维护项目	194.81	147.75	123.30
21	10. 绿色交通运输项目	409.72	455.66	495.78
22	10.1 铁路运输项目	62.83	63.48	88.51
23	10.2 航道治理及船舶购置项目	70.14	106.84	91.36
24	10.3 城市公共交通项目	185.35	202.97	221.28
25	10.3.1 城市公共汽车客运项目	15.81	27.41	29.37

编号	指标名称	2015年	2014年	2013年
26	10.3.2 城市轨道交通项目	169.54	175.56	191.91
27	10.4 交通运输环保项目	91.40	82.38	94.63
28	11. 节能环保服务	135.16	104.51	115.03
29	11.1 节能服务	66.03	54.01	79.41
30	11.2 环保服务	43.01	27.40	21.22
31	11.3 节水服务	21.72	8.84	2.46
32	11.4 循环经济（资源循环利用）服务	4.40	14.26	11.94
33	12. 采用国际惯例或国际标准的境外项目	-	-	-
34	13. 合计	1,717.85	1,563.74	1,521.04
35	14. 贷款项目环评率	100%	100%	100%

## 保障新能源产业发展

随着社会各界对转变能源发展方式、调整能源结构的呼声高涨，发展清洁能源和新能源的必要性日益突出。浦发银行敏锐地意识到中国政府在光伏发电领域的一系列政策，及时跟进提供融资服务。2015年，浦发银行出台《上海浦东发展银行光伏电站类项目投融资业务营销指引》，深度剖析光伏电站类项目融资的宏观行业背景、重点客户类型和重点业务区域、不同项目类型和经营模式下的“债贷股”投融资产品，为光伏电站发展提供了雄厚的资金和技术支持。

### 案例

#### 浦发银行西宁分行第一笔绿色信贷落地光伏发电项目

浦发银行西宁分行向青海省海南州光科光伏新能源有限公司提供 1.9 亿元新能源项目贷款，用于装机容量 30 兆瓦的光伏电站建设。这次合作实现浦发银行西宁分行首单绿色信贷业务落地。青海作为三江源的发祥地，拥有丰富的水利、光伏、地热等绿色资源。将三江源丰富的自然资源纳入绿色金融服务方案，与浦发银行绿色金融创新产品结合，是浦发银行西宁分行未来发展“绿色金融”和“低碳银行”的目标。

## 催生产业“绿色”蜕变

在产能过剩和产业结构升级双重推动下，浦发银行加快了限制两高一剩，淘汰落后产能的步伐。2015年，公司进一步缩减钢铁、水泥、平板玻璃等产业的资金支持，加大对新兴产业、高附加值产业和环保产业的投入。在一退一进中，浦发银行催生产业“绿色”蜕变。

高耗能、高污染行业存量及退出统计表（亿元）

高耗、能高污染行业	2013 年末存量	2014 年末存量	2015 年末存量	2015 年存量退出
非金属矿物制品业（水泥等）	137.71	115.15	104.08	48.72
黑色金属冶炼及压延加工业（钢铁等）	223.02	216.23	178.58	102.32
化学原料及化学制品制造业	397.00	393.85	389.08	129.72
有色金属冶炼及压延加工业（铝业等）	176.07	158.19	156.24	54.81
总计	933.80	883.42	827.98	335.57

产能过剩行业贷款统计表

行业	项目	2015 年	2014 年	2013 年
钢铁	贷款余额（万元）	1,785,850	2,162,321	2,230,194
	占总贷款余额比重（%）	0.82	1.09	1.29
水泥	贷款余额（万元）	1,040,828	1,151,463	1,377,123
	占总贷款余额比重（%）	0.48	0.58	0.80
平板玻璃	贷款余额（万元）	25,876	23,169	69,545
	占总贷款余额比重（%）	0.01	0.01	0.04
煤化工、电石	贷款余额（万元）	491,688	528,838	600,710
	占总贷款余额比重（%）	0.22	0.27	0.35
造船	贷款余额（万元）	694,665	737,463	700,762
	占总贷款余额比重（%）	0.32	0.37	0.41
合计	贷款余额（万元）	4,038,907	4,603,254	4,978,334
	占总贷款余额比重（%）	1.85	2.31	2.88

## 案例

## 浦发银行青岛分行发放新能源汽车采购贷款

2015 年，浦发银行青岛分行开展了法国开发署绿色中间信贷业务。该业务是浦发银行与国家财政部、法国开发署联合开展的中间信贷业务合作。浦发银行受托引入 6,000 万欧元的法开署长期低息资金，同时按 1:1 配套等值人民币资金，为国内节能减排项目提供低成本融资支持。浦发银行青岛分行通过这项业务，向合适企业发放新能源汽车采购贷款，贷款利率不超过同期基准利率下浮 5%，以低成本满足了客户融资需求。

## 引领“低碳银行”趋势

中国于 2011 年末正式批准在北京、上海、广州等七省市开展碳排放权交易试点，并将于 2016 年建立全国统一的碳排放交易市场。但是，传统金融产品难以满足控制排放企业进行碳交易短期融资的实际需求。

浦发银行利用自身在碳金融领域的领先优势，为参加碳交易的各类控制排放企业提供周到、综合的金融服务，率先创新推出碳排放权抵押融资业务，创新性地采用碳排放权作为银行融资的抵押标的，帮助控制排放企业及可再生能源企业最大限度地发挥其拥有的碳资产的价值。2015 年，浦发银行完成国家碳交易注册登记簿系统上线后首单 CCER（中国核证自愿减排量）融资。这既是浦发银行在绿色金融领域的又一次创新尝试，也是我国金融领域探索 CCER 等碳资产标准化融资业务的成功试水。

此外，浦发银行积极发挥融资优势，联合专业节能服务企业，为高能耗企业提供契合其需求的技能服务方案，在更大范围内实现低碳发展。

## 案例

## 浦发银行合肥分行发放省内首笔合同能源管理保理业务

2015 年 7 月，浦发银行合肥分行为安徽节源环保科技有限公司发放合同能源管理保理融资 3,000 万元，标志着安徽省首笔合同能源管理保理业务落地。节源环保公司是安徽省最大的合同能源管理企业，主要业务是为煤炭、有色等高能耗企业提供余热发电等节能服务。浦发银行合肥分行提供的融资，将通过该企业转化为巨大的经济和环境价值，预计每年可帮高能耗企业减少标准煤燃烧 14,497.56 吨，二氧化碳排放 38,000 吨。

伴随低碳经济理念的深入人心，绿色环保节能服务成为朝阳产业。浦发银行落地安徽省第一个合同能源管理项目，体现了我们在绿色信贷领域的专业优势。通过为绿色环保产业客户量身定制融资方案，以金融创新支持节能减排，为安徽省银行业积累了宝贵的绿色信贷业务经验，引领省内绿色金融业务发展，实现经济、环境与社会效益的相互统一。

——浦发银行合肥分行公司业务管理部 刘海雷

## 案例

## 浦发银行西宁分行助力高能耗企业盘活碳资产

中国铁合金年产量约 1,300 万吨，依据国外已有经验推算，其烟气余热可发电近 100 亿度。深挖其中的能源潜力，将为此类高能耗企业带来不菲的经济和环境效益。2015 年，浦发银行西宁分行主动为青海百通高纯材料开发有限公司余热资源回收利用项目融资。该项目建成后可实现年发电量 1.92 亿千瓦时，削减公司用电成本 10%，节约标煤 53,760 吨，减少二氧化硫排放 430 吨，烟尘 390 吨，温室气体排放量 80,640 吨，固体废弃物排放量 16,150 吨。

## 节约环保责任

求木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其泉源。2015年，浦发银行对自身的环境管理提出了更加严格的要求，扎实完善每一条环保制度，认真践行每一项环境责任，在各方面都获得了不俗的表现。

### 完善环保制度

环境管理能力和节能减排绩效的整体提升，有赖于每一家分行和营业网点的协作。浦发银行健全节能减排管理制度，在总部和分行推行能耗成本核算制度，将其纳入部门绩效考核，促使每一位员工把节能降耗视为自发行动。

浦发银行严格把控物资采购和废弃物品处理关口。采购环节，公司修订了《上海浦东发展银行采购管理办法》，制定了《上海浦东发展银行招标及非招标采购实施管理办法》及《上海浦东发展银行框架协议入围供应商订单采购管理办法》等制度，将产品的节能环保表现上升为采购标准，并逐步扩大供应商审查范围。2015年，供应商审查覆盖率上升到42%。

考虑到报废产品中有诸多电脑、服务器和存储设备等涉密介质，且此类电子垃圾对环境的潜在危害巨大，浦发银行将这些报废物品交由上海市环保局审查批准的专业机构，采用无偿回收的形式进行无害化处理。



### 践行绿色运营

提高能源使用效率，践行节能减排是浦发银行长期的、系统的环境管理工作。浦发银行制定办公、营业场所能耗、办公用品管理办法，颁布各项具体节能措施，督促全体员工认真执行。例如办公室、营业场所的空调使用必须严格遵循节能要求；办公室、营业场所的照明、办公设备、生活设施电源必须“人走机停”；楼宇、园区、食堂等重点用水区域要做好节水工作；持续推进无纸化办公，提高视频会议占比，加快办公信息化建设。



完成于2014年12月30日的中山东一路12号合同能源管理项目（浦发银行总行），经过一年的运行，实现电能节约100万千瓦时，相当于减排二氧化碳1,000吨左右。该项目主要包含将老化低效的热泵空调机组更换为高效节能的新机型机组，将常规照明灯具替换为CCFL灯、LED灯，共计约15,700件；构建分项计量能源监测与管理系统；升级空调设备BA系统。2015年，该项目获得上海市合同能源指导委员会认证，成为绿色环保节能项目。

#### 链接

##### 合同能源管理

合同能源管理是指节能服务公司与耗能单位之间以节能服务合同的形式，针对项目约定具体的节能目标和商业运作模式，由节能服务公司进行项目成本投入，后期由耗能单位通过项目未来所节省的能源费用，来向节能服务公司支付收益的一种节能服务业务模式。

2015年，浦发银行南京分行联合南京市能源公司成功对浦发银行栖霞支行、浦发银行城南支行进行网点照明改造，成为浦发银行首个推行合同能源管理模式的分行。不仅如此，浦发银行南京分行将通过推进合同能源管理模式，挖掘与高校、医院、大型企业等现有客户在节能减排方面的合作潜力。

### 推广电子服务

浦发银行以电子银行为载体，充分发挥信息技术的环保价值，为客户提供更高效、更低成本、更为便捷的金融产品与服务。2015年，浦发银行网上银行、手机银行、自助银行的交易量、交易金额持续攀升，电子渠道交易替代率达到91.47%。

服务电子化占比的提升，产生了高额的环保效益。最直接的表现是减少纸张、油墨等消耗品的使用，削减客户因外出办理业务导致的碳排放，减少营业网点水、电消耗。据不完全测算，由于电子服务的发展，浦发银行2015年相当于减少碳排放约1,697.82吨。此外，浦发银行着力拓展自助银行服务，全年通过自助银行产生交易1.24亿笔。

#### 浦发银行电子银行业务产生的环保效益

服务分类	交易规模	客户		环保效益（约等于）		
		年度增幅	年度增幅	植树	减排二氧化碳	减少用纸量
网上银行	4.63亿笔（个人网银）	1,690.81万户	36.1%	12.12万棵	1,697.82吨	6,833.68吨
手机银行	2.22亿笔	1,149.86万户	73.2%			

自 2013 年 7 月开始，浦发银行全面推广电子账单。这项举措将原来的一封信简化为一份电子邮件，极大地方便了客户查阅收支信息，提高了公司的工作效率。更有意义的是，建立在极为庞大的交易数量基础上的电子账单，大幅削减了纸张的用量，对减少碳排放发挥了重要作用。伴随着越来越多的客户选择以电子账单的形式获取信息，浦发银行的节能表现也得到较好的提升。

信用卡电子账单占比情况

年度	年度账单总量（份）	电子账单（份）	电子账单占比（%）
2015 年	57,664,927	51,007,488	88.45
2014 年	39,982,557	27,800,880	69.53
2013 年	28,598,221	12,497,756	43.7

## 环境友好责任

2015 年，浦发银行继续加大环保合作，对外持续拓展环保理念的传播，以实际行动带动社会各界参与到环境保护的实践中来。

### 维护生态环境

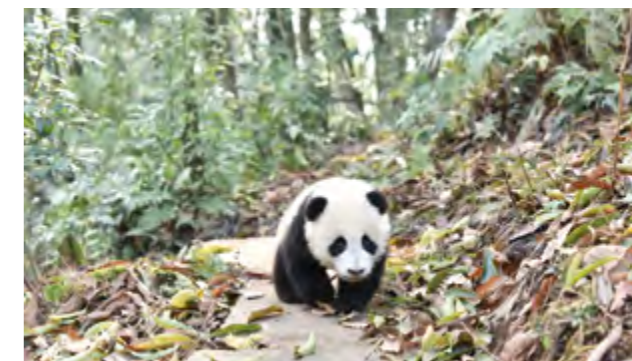
浦发银行极为关注生态环境的保护和治理。对企业客户在生态环境治理方面的资金需求，浦发银行在职责范围内尽可能地提供帮助。

煤田的大规模开采对区域生态环境带来的冲击极大。在青海省天峻县，由畅泰木里煤田开采导致的大规模水资源短缺和沙漠化风险日益加剧。浦发银行西宁分行在充分了解该煤田的生态环境综合治理融资需求后，为其提供了量身定制的服务方案和 6,000 万元生态环境综合治理项目贷款。2015 年，畅泰木里矿区全面开展了环境整治、渣山整形、采坑回填、边坡治理、植被恢复、河道疏浚、违建拆除、基础设施建设等系列工作，扭转了当地生态环境恶化的趋势。

2015 年 11 月，浦发银行捐赠的大熊猫科普教育基地——上海浦东发展银行碧峰峡熊猫科普教育中心建设项目完成审批，预计 2016 年 6 月左右对社会开放。该中心的建设有效地改善了受芦山地震影响的熊猫生存环境，对动物保护事业将产生积极深远的影响，也将唤起更多人参与动物保护的意识。在捐建项目实施过程中，浦发银行还认养了两只熊猫幼崽——“浦浦”和“发发”。



科普基地建设有序推进



浦发银行认养的大熊猫幼崽——发发

### 助力环保公益

2015 年 5 月 16 日，浦发银行大连分行举办以“创新环保、绿色低碳”为主题的户外徒步活动。参加徒步的全体员工身穿正面印有 6 则低碳微倡议、背面印有“扫码玩游戏，做城市低碳达人”二维码的行庆纪念 T 恤。在活动沿途，浦发银行大连分行还设置了两个免费水站，市民只要扫码玩游戏就可免费获赠矿泉水。在微信平台，浦发银行大连分行创新推出“做低碳达人，一起拯救地球吧！”环保知识有奖答题游戏活动。新颖的参与形式、趣味十足的游戏设计、贴近生活的环保题目设置，得到了滨城市民们的踊跃参与，累计参与人数已达 700 余人。

浦发银行大连分行开展低碳出行活动





大连市民参与低碳出行扫码活动

浦发银行西安分行充分利用新入职大学生培训、行庆日等各种时机，持续开展环保活动。多家社区支行利用居民社区的地理位置和人流较大的优势，结合周末宣传活动，向居民赠送环保购物袋。2015年，浦发银行西安分行累计发放环保购物袋超过2,000余个。



浦发银行西安分行社区支行在周末宣传活动中传播环保理念

## 尾篇 责任承诺

责任领域	2016 我们的承诺	
经济	国计民生责任	在“十三五”开局之年，主动适应经济发展新常态，积极对接国家重大战略，平衡地区经济社会发展，促进产业结构调整，倾力支持民生改善，服务经济持续健康发展。
	金融普惠责任	持续推进金融普惠，深化“数字金融”发展，提供快速、便捷、低成本的金融服务。为小微企业、村镇百姓、个人及家庭等更多细分群体打造量身定制的金融产品，提升资源可获得性。
	优质服务责任	提升服务质量，优化服务流程，提高运营效率，为客户提供高效率、高质量金融服务的同时，创造美好客户体验。
	金融创新责任	不断强化管理创新、资产创新、平台创新及产品创新能力，把握社会发展的多元化需求，为客户提供创新产品与服务，为行业发展贡献智慧与力量。
社会	员工发展责任	继续拓宽员工成长平台，切实保障员工权益，扩大民主参与，畅通职业发展路径。
	金融教育责任	立足金融优势，创新金融教育形式，加强金融教育效果，帮助全社会增强抵御金融风险能力。
	爱心公益责任	推进“制度化、创新化、多元化”的公益发展理念，基于金融专业优势，带动全社会可持续发展。
环境	节约环保责任	持续关注并积极参与应对气候变化、生态建设、区域环境治理等环境保护相关的活动；创造更加绿色的办公环境，推进绿色采购，促进自身的节能减排。
	绿色金融责任	加大金融资源向环保产业、新能源产业投放，加速削减在“两高一剩”产业中的信贷投入；加强绿色金融产品创新；高效推进低碳银行建设。
	环境友好责任	积极响应政府、公众、社区、环保组织等利益相关方的诉求，强化信息化条件下的电子服务能力建设，增强可持续发展能力。

# 独立鉴证报告



普华永道

2016/SH-067  
(第一页, 共三页)

## 注册会计师独立鉴证报告

致：上海浦东发展银行股份有限公司董事会

我们接受委托，对上海浦东发展银行股份有限公司（“贵行”）2015年度企业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实施了有限保证鉴证工作程序：

- 中小微企业贷款余额（亿元）
- 申诉按时处理率（%）
- 申诉处理结果满意率（%）
- 总行员工培训经费支出（万元）
- 对外捐赠金额（万元）
- 绿色信贷贷款余额（亿元）
- 高耗能高污染行业年末存量退出（亿元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 贷款项目环评率（%）
- 新增营业网点数量（个）
- 视频会议（次）
- 每股社会贡献值

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

贵行编制2015年度企业社会责任报告关键数据所采用的标准列示于本报告后附的关键数据编报基础（以下简称“编报基础”）中。

### 董事会的责任

按照编报基础编制2015年度企业社会责任报告关键数据是贵行董事会的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制企业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。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)  
中国上海市黄浦区南京路202号企业天地2号楼普华永道中心11楼 邮编200021  
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2016/SH-067  
(第二页, 共三页)

## 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 年度企业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。在需要的情况下应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于注册会计师的判断及我们对项目风险的评估。在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。我们没有对除贵行总行外的其他分支机构实施鉴证工作。我们所实施的工作包括：

- 1) 与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。

## 关键数据编报基础

关键指标	编报基础
中小微企业贷款余额 (亿元)	中小微企业贷款余额为监管机构统计口径的中小微企业类型的贷款余额。中小微企业贷款余额包括中型企业贷款余额、小型企业贷款余额和微型企业贷款余额。中小微企业分类标准遵循工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部四部门联合发布的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业【2011】300号)规定的企业类型。
客户申诉按时处理率 (%)	是指浦发银行在规定时间内完成处理的申诉的比例。
客户申诉处理结果满意率 (%)	是指客户对申诉处理情况的满意度占全行有效申诉处理总数(即本行责任申诉数量-未能联系到客户或客户不要求回复数量)的比例。
总行员工培训经费支出 (万元)	是指总行组织的内训项目及网络培训项目的经费支出。
对外捐赠金额 (万元)	是指根据《中华人民共和国公益事业捐赠法》等有关规定,以浦发银行名义,向公益和社会发展事业,包括:助学、帮困、扶贫、环保以及重大灾害社会救助等公益项目进行捐赠。本口径仅指全行行政拨款项用于的对外捐赠,包含各地方政府奖励金,但不含员工捐赠等资金来源的对外捐赠。
绿色信贷余额 (亿元)	是指银监会2013年发布的《中国银监会办公厅关于报送绿色信贷统计表的通知》(银监办发【2013】185号)的范围,包括绿色农林、绿色林业、工业节能节水环保、资源循环利用项目、建筑节能及绿色建筑、绿色交通运输、节能环保服务和采用国际惯例或国际标准的境外项目等共27类项目的贷款余额。
高耗能、高污染行业年末存量退出 (亿元)	是指非金属矿物制品业、黑色金属冶炼及压延加工业、化学原料及化学制品制造业和有色金属冶炼及压延加工业四行业中2014年末存量贷款客户在2015年末对应存量贷款的退出金额。
电子渠道交易量替代率 (%)	是指根据银监会《银行业金融机构信息科技非现场监管报表填报指南》(2014版)T-Q-1电子银行业务统计表填写规定及银监办发[2015]121号《中国银监会办公厅关于印发商业银行信息科技风险动态监测指标(试行)及试点实施方案的通知》关于系统交易成功率的规定,除柜面交易渠道以外的电子渠道(包含柜面、个人手机、个人网银、公司手机、公司网银、自助银行、电话银行、POS机)的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。本口径不包含他代本电子交易量,因他代本数据记录与他行系统。
贷款项目环评率 (%)	是依据《环境影响评价法》、《建设项目环境影响评价文件分级审批规定》(环境保护部令第5号)、《建设项目环境影响评价分类管理名录》(环境保护部令第2号)等建设项目环评有关的法律法规,绿色信贷贷款项目完成环评相关的行政许可事项的比率。
新增营业网点数量 (个)	是指在本年度获得监管部门开业批复,及向上海市自贸区内报备后设立的分支机构数量,包括一级分行、二级分行、同城异地支行、社区支行、小微支行。该数据为获得相关监管部门开业批复及向上海自贸区报备的所有分支机构,包括已获取批复但尚未开始营业的分支机构。
视频会议 (次)	是指采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间举行会议,实时传送声音、图像的通信方式。本口径仅含总行层面发起的视频会议。
每股社会贡献值 (元)	是指在本行为股东创造的基本每股收益的基础上,增加本行年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、本行对外捐赠额等其他利益相关方创造的价值额,计算形成的为社会创造的每股增值额。计算公式为:  每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 加权平均股本。



普华永道

2016/SH-067  
(第三页, 共三页)

### 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年度企业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

本报告仅向贵行董事会出具,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。

*Pramatharajoo* Zhong Train LLP.  
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4月4日



# 报告指标索引

根据 GRI4 的标准，进行报告对标和索引。

标准内容		披露情况	相关章节	页码	说明
<b>战略与分析</b>					
G4-1	机构最高决策者（如 CEO、董事长或相当的高级职位）就可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。	包含	序篇	P.4-7	
G4-2	描述主要影响、风险及机遇	包含	序篇	P.15 - 16P.18	
<b>机构概况</b>					
G4-3	机构名称。	包含	序篇	P.8	
G4-4	主要品牌、产品和服务。	包含	序篇	P.8-9	
G4-5	机构总部的地点。	包含	序篇	P.8	
G4-6	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。	包含	序篇	P.8-9	
G4-7	所有权的性质及法律形式。	包含	序篇	P.8	
G4-8	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受益者的类型）。	包含	序篇	P.8-9	
G4-9	机构规模	包含	序篇	P.8-11	
G4-10	按类别和性别划分的员工总人数。	部分包含	序篇社会责任篇	P.11 - P.63	
G4-12	描述机构的供应链情况。	部分包含	环境责任篇	P.86	
G4-14	机构是否及如何按预警方针及原则行事。	包含	序篇	P.15-18	
G4-15	机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	包含	尾篇	P.	报告期内未发生该类情况。
G4-16	机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构	包含	序篇	P.20-21	
<b>确定的实质性方面与边界</b>					
G4-17	列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。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。	包含	报告说明	P.2	
G4-18	说明界定报告内容和方面边界的过程。	包含	责任管理篇	P.24-26	
G4-19	列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	包含	责任管理篇	P.24-26	
G4-20	对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	部分包含	责任管理篇	P.24-27	
G4-21	对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	部分包含	责任管理篇	P.24-27	
<b>利益相关方参与</b>					
G4-24	机构的利益相关方列表。	包含	责任管理篇	P.27	
G4-25	就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	包含	责任管理篇	P.27	
G4-26	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。	包含	责任管理篇	P.27	
G4-27	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。	包含	责任管理篇	P.27	
<b>报告概况</b>					
G4-28	所提供信息的报告期（如财务年度或日历年度）。	包含	报告说明	P.2	
G4-29	上一份报告的日期（如有）。	包含	报告说明	P.2	
G4-30	报告周期（如每年一次、两年一次）。	包含	报告说明	P.2	
G4-31	关于报告或报告内容的联络人。	包含	报告说明	P.2	
G4-32	说明针对所选方案的 GRI 内容索引（见下表）。说明外部鉴证。	包含	尾篇	P.92-94	
G4-33	机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法。说明报告机构与鉴证服务方之间的关系。	包含	报告说明	P.2	
<b>治理</b>					
G4-34	机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。	包含	序篇	P.12	
G4-35	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。	包含	责任管理篇	P.23	
G4-36	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。	包含	责任管理篇	P.23	
G4-37	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。如果授权磋商，说明授权的对象和向最高治理机构的反馈过程。	包含	责任管理篇	P.25-26	
G4-38	说明最高治理机构及其委员会的组成。	包含	序篇	P.12	
G4-42	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。	包含	责任管理篇	P.23-26	

标准内容		披露情况	相关章节	页码	说明
G4-48	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。	包含	责任管理篇	P.24-25	
G4-49	说明与最高治理机构沟通重要问题的流程。	包含	责任管理篇	P.24-25	
G4-50	说明向最高治理机构沟通的重要问题的性质和总数，以及采取的处理和解决机制。	包含	责任管理篇	P.24-25	
<b>商业伦理与诚信</b>					
G4-56	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。	包括	序篇	P.15-18	
G4-57	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。	包括	序篇	P.15-18	
G4-58	举报不道德或非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。	包括	序篇	P.15-18	
标准内容		披露情况	相关章节	页码	
G4-DMA	说明为什么该方面具有实质性。说明使该方面成为实质性方面的影响。说明机构如何管理实质性方面或其影响。说明管理方法的评估。	包含	责任管理篇	P.22	
<b>经济类指标</b>					
G4-EC1	机构产生和分配的直接经济价值。	包含	序篇	P.10-11	
G4-EC3	机构固定收益型养老金所需资金的覆盖程度。	部分包含	社会责任篇	P.63	
G4-EC7	开展基础设施投资与支持性服务的情况及其影响。	包含	经济责任篇	P.28-59	
G4-EC8	重要间接经济影响，包括影响的程度。	包含	经济责任篇 社会责任篇	P.28-59 - P.75	
<b>环境类指标</b>					
G4-EN6	减少的能源消耗量。	包含	环境责任篇	P.86-87	
G4-EN7	产品和服务所需能源的降低。	部分包含	环境责任篇	P.86-87	
G4-EN23	按类别及处理方法分类的废弃物总重量。	部分包含	环境责任篇	P.86	
G4-EN27	降低产品和服务环境影响的程度。	包含	环境责任篇	P.78-85 P.87-88	
G4-EN29	违反环境法律法规被处以重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	包含	尾篇	P.	报告期内无重大罚款、处罚。
G4-EN32	使用环境标准筛选的新供应商的比例。	包含	环境责任篇	P.86	
G4-EN33	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。	包含	尾篇	P.	报告期内未发生供应链对环境的重大实际和潜在负面影响的情况。
G4-EN34	经由正式申诉机制提交、处理和解决的环境影响申诉的数量。	包含	尾篇	P.	报告期内无相关申诉。
<b>社会类指标</b>					
G4-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。	部分包含	社会责任篇	P.63	
G4-LA8	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题。	部分包含	社会责任篇	P.63	
G4-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。	包含	社会责任篇	P.64	
G4-LA10	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。	包含	社会责任篇	P.64-65	
G4-LA12	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。	部分包含	社会责任篇	P.63	
G4-HR3	歧视事件的总数，以及机构采取的纠正行动。	包含	尾篇	P.	报告期内无歧视事件发生。
G4-HR5	已发现具有严重使用童工风险的运营点和供应商，以及有助于有效杜绝使用童工情况的措施。	部分包含	社会责任篇	P.63	
G4-SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例。	包含	社会责任篇	P.69-77	
G4-SO2	对当地社区具有重大实际和潜在负面影响的运营点。	包含	尾篇	P.	报告期内无此类运营点。
G4-SO3	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。	部分包含	责任管理篇	P.17	
G4-SO4	反腐败政策和程序的传达及培训。	部分包含	责任管理篇	P.17	
G4-SO5	确认的腐败事件和采取的行动。	部分包含	责任管理篇	P.17	
G4-SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断做法的法律诉讼的总数及其结果。	包含	尾篇	P.	报告期内无法律诉讼。
G4-SO8	违反法律法规被处以重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数。	包含	尾篇	P.	报告期内无重大处罚。
G4-SO11	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。	部分包含	经济责任篇	P.58-59	
G4-PR5	客户满意度调查的结果。	包含	经济责任篇	P.55	
G4-PR6	禁售或有争议产品的销售。	包含	尾篇	P.	报告期内无争议产品销售的情况。
G4-PR8	经证实的侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	包含	经济责任篇	P.57	

## 读者反馈

感谢您阅读《2015 浦发银行企业社会责任报告》，作为中国银行业第一家发布企业社会责任报告的商业银行，这是浦发银行连续第十一年发布报告。

为更好地向您及其他利益相关方提供有价值的信息，同时促进对社会责任工作的监督，提高履行社会责任的能力和水平，浦发银行诚挚邀请您对本报告提出宝贵意见和建议。您可填写反馈表，并通过以下任一方式反馈给浦发银行：

传真：

电子邮件：

邮寄地址：

1. 您对浦发银行企业社会责任报告的总体评价：

好  较好  一般  较不好  不好

2. 您对浦发银行履行经济、社会、环境责任的评价：

经济责任： 好  较好  一般  较不好  不好

社会责任： 好  较好  一般  较不好  不好

环境责任： 好  较好  一般  较不好  不好

3. 您认为本报告能否反映浦发银行的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映  能较好反映  能一般反映  不太能反映  不能反映

4. 您认为本报告披露的信息、数据、指标的清晰度、准确度和完整性如何？

清晰度： 好  较好  一般  较不好  不好

准确度： 好  较好  一般  较不好  不好

完整性： 好  较好  一般  较不好  不好

5. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是  一般  否

6. 您对浦发银行企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议：

---

---

感谢您的热情反馈和宝贵时间！



客户服务热线  
95528  
spdb.com.cn

上海浦东发展银行股份有限公司  
上海市中山东一路12号  
邮政编码 200002

