



2019 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、子公司及直营公司。

信息披露若无特定说明，则适用于全行范围。

本报告时间范围自 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

本行于 2019 年 3 月 29 日发布《交通银行 2018 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 2019 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 2019 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”“本行”或“我们”表示。

报告编委会

编委会主任：任德奇
副主任：郭莽
总编辑：沈明智
执行主编：帅师
执行副主编：陈兴 梅颖
责任编辑：梁雨 徐铮镭 刘诗亮

联系方式

交通银行股份有限公司办公室（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：meiy@bankcomm.com

目录

董事长致辞 / 2

走进交行 / 4

责任管理 / 12

专题一 / 16

共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战

专题二 / 28

同心协力 支持特教事业

共襄盛事 推动经济发展 / 34

响应国家战略 / 36

支持实体经济 / 42

倾力改善民生 / 46

同音共律 践行普惠金融 / 48

扶持小微企业 / 50

关注三农发展 / 54

优化金融服务 / 56

共筑美好 坚持绿色发展 / 60

绿色金融 / 62

绿色服务 / 67

绿色运营 / 68

绿色公益 / 73

人企共进 帮助员工成长 / 74

共创多元环境 / 76

赋能职业发展 / 78

建设幸福家园 / 82

共建家园 奉献社会爱心 / 84

打造公益品牌 / 86

贡献社区和谐 / 88

员工志愿活动 / 89

展望 2020 / 90

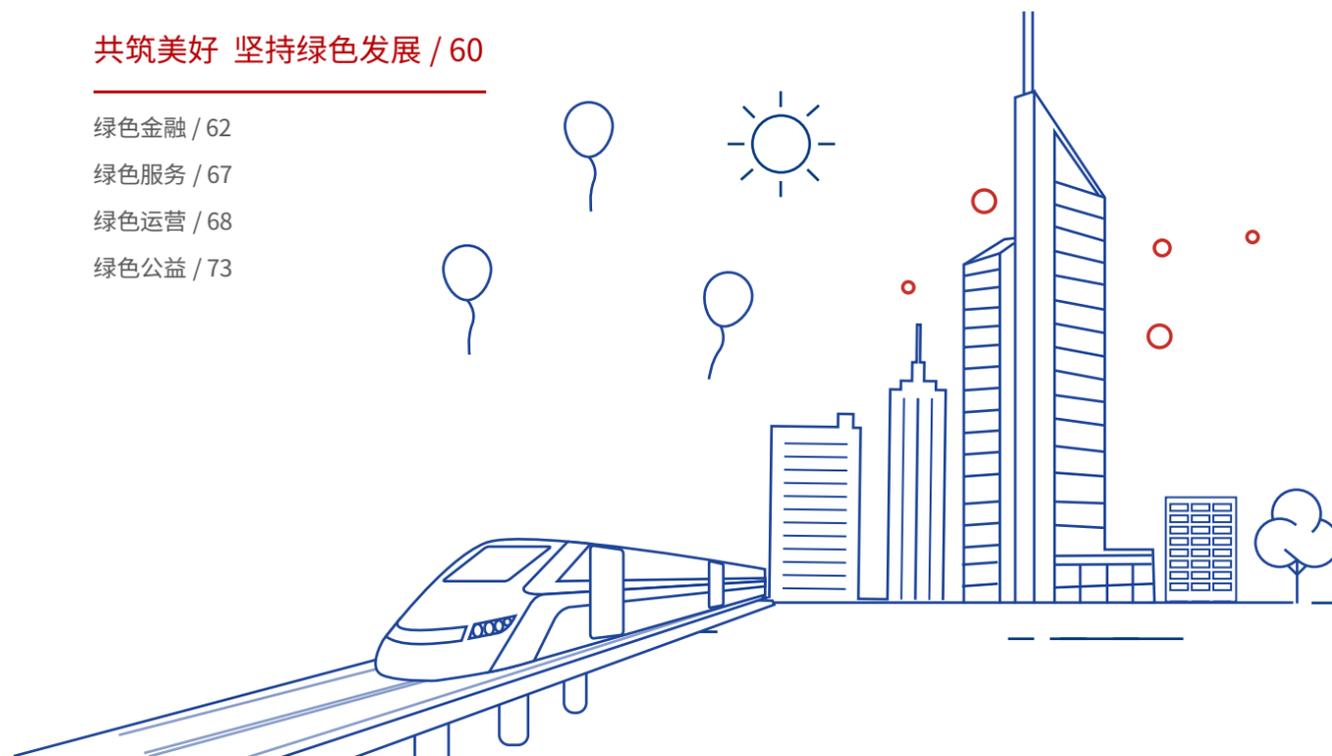
独立鉴证报告 / 92

香港联合交易所 ESG 指引 / 94

GRI 内容索引 / 96

关键绩效页数据编报说明 / 100

意见反馈表 / 102



董事长致辞



王德奇

交通银行董事长

交通银行自成立之初，即秉承纾国家民族之危难、助民族实业之振兴、谋员工股东之利益的治行精神，核心就是创造共同价值。2019年，历经了111年的漫漫征程，我们传承百年基因，不断提炼文化内核，用最好服务为实体经济谋发展、为美好生活添动力。交通银行继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大、中央经济工作会议精神，全面落实新发展理念，聚焦金融工作三项任务，为建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行努力奋斗。站在新时代、面向新未来，我们审时度势，更加聚焦企业初心，坚定不移地做好服务，发挥交行特色，推动交通银行高质量发展。实现净利润772.81亿元，同比增长4.96%，平均资产回报率0.80%，资本充足率达14.83%，不良贷款率下降至1.47%，每股社会价值贡献值4.87元。连续十一年跻身《财富》（FORTUNE）世界500强，营业收入排名第150位；连续3年稳居《银行家》（The Banker）全球1000家大银行一级资本排名前11位。

脱贫攻坚，我们不遗余力

心系贫困户，汗水透衣冠。2018年，我们就把脱贫攻坚工作列为头号政治任务和履行社会责任的“一号工程”，在288家中央单位考核中，排名第一等次。2019年，交行继往开来、凝心聚力，制定下发《交通银行2019年扶贫工作计划》《关于做好脱贫攻坚决胜阶段扶贫工作的意见》，扎实推进脱贫攻坚进程。

我们站稳扶贫工作政治高位，定期召开扶贫领导小组会议，实现“一把手”赴定点扶贫县督导调研全覆盖，聚焦“两不愁三保障”，坚持尽锐出战，瞄准短板弱项，加大资金投入，注重扶贫必扶志扶智，汇集社会力量助力消费扶贫。六大指标全面超额完成，其中引进帮扶资金663.58万元，同比增幅729.47%，同年金融精准扶贫贷款余额292.85亿元，同比增长11.26%。

经营发展，我们稳中求进

经济是肌体，金融是血脉。2019年，交行紧贴国家战略，不断为高质量发展平稳推进贡献金融力量。我们立足中国实际，努力创造良好金融环境，扎实做好防范化解风险各项工作。

我们主动对接京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区、长三角一体化等国家发展战略，不断满足国家“一带一路”建设和企业“走出去”需求，2019年获中国银行业社会责任百佳评估践行“一带一路”倡议成效奖。我们牢牢把握习总书记对金融机构支持实体经济发展的指示，开展“百核千链”链金融业务专项活动，提升普惠型小微企业贷款便捷性，超额完成“两增两控”、二档降准等各项任务目标。

不负韶华，以梦为马。2020年是具有里程碑意义的一年，是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，也是脱贫攻坚决胜之年。我们将以更大力度投入精准扶贫工作，将企业发展与深化金融供给侧结构性改革有机结合，紧锣密鼓推动技术创新、科技赋能工作，以顽强的作风、崇高的使命姿态，为实现“建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行”战略目标奋斗，为全面建成小康社会贡献交行的力量。

科技赋能，我们与时俱进

欲穷千里目，更上一层楼。加快集团智慧化转型是我们发展的核心战略，推进金融科技基础设施建设，借科技之力深挖消费金融渠道，夯实征信风控基础，为客户提供创新性产品与服务，推动业务高质量发展。

报告期内，信息科技投入同比增幅22.94%，在营业收入中占比较上年末提升0.38个百分点至2.57%。我们为“新531”工程设立专项资金，双核异构、智慧风控、智慧授信、金服平台、跨境资金管理等重点项目已实现部分功能投产。我们加快构建数据治理体系，建设数据管理应用平台，推动大数据资源在精准营销、客户视图、风险防控领域的应用。人事改革作为科技赋能的重要推力，我们启动了FinTech管培生、金融科技万人计划、存量人才赋能转型三大工程，为全行数字化、智慧化转型提供源源不断的智力源泉。

人与自然，我们统筹兼顾

坚持“两山”论，推动新发展。当前我国生态文明建设稳步推进，交行加大绿色金融发展力度，引导资金流向符合人民美好生活向往的产业，并高度关注企业员工与社区群众诉求，为利益相关方创造价值。

2019年，我们持续完善绿色授信政策，优化考核评价指标，积极化解过剩产能带来的环境和社会风险，全年绿色贷款余额3,283.52亿元，较上年末增长了16%。员工是交行宝贵的财富，我们高度关注员工能力素质培养工作，加强民主管理，关切员工的诉求与心声，规范开展各项关爱和送温暖活动。持续开展“通向明天”“Blue蓝气球公益”等回馈社区、造福人民的专项行动，与社会共享发展成果。

2020年3月27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。1987年4月1日，重新组建后的交通银行正式对外营业，成为中国第一家全国性的国有股份制商业银行，总行设在上海。2005年6月交通银行在香港联合交易所挂牌上市，2007年5月在上海证券交易所挂牌上市。

交通银行集团业务范围涵盖商业银行、离岸金融、基金、信托、金融租赁、保险、境外证券、债转股和资产管理等。2019年末，交通银行境内分行机构244家，其中省分行30家，直属分行7家，省辖行207家，在全国242个地级和地级以上城市、164个县或县级市共设有3,079个营业网点；旗下非银子公司主要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、交银理财有限责任公司，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，交通银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。

截至报告期末，交通银行已在17个国家和地区设立了23家境外分(子)行及代表处，分别是香港分行/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/交通银行(英国)有限公司、交通银行(卢森堡)有限公司/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、布拉格分行和多伦多代表处，境外营业网点共68个(不含代表处)。

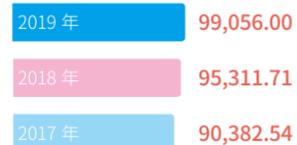
2015年，国务院批准《交通银行深化改革方案》。围绕探索大型商业银行公司治理机制、实施内部经营机制改革、推进经营模式转型创新三大重点，交通银行稳步推动深化改革项目落地实施。2019年以来，重点聚焦建强财富管理能力和加速网点转型提升、集团智慧化转型、风险授信管理改革等，改革红利逐步释放，转型动力有效激发，核心发展指标不断提升。2019年，交通银行已连续11年跻身《财富》(FORTUNE)世界500强，营业收入排名第150位，较上年提升18位；连续3年稳居《银行家》(The Banker)全球千家大银行一级资本排名第11位。

交通银行作为一家历史悠久、战略清晰、治理规范、经营稳健、服务优质的国有大型银行集团，始终紧紧围绕落实国家战略和服务实体经济，不断强化全面风险管理，持续推进深化改革，努力为广大客户提供最好服务，为股东创造更多价值，为员工营造幸福家园，为社会做出更大贡献！

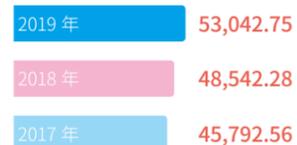
关键绩效

经济绩效

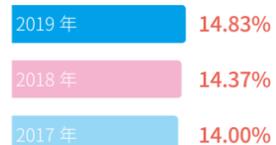
资产总额 (亿元)



贷款总额 (亿元)



资本充足率



纳税总额 300.25 亿元

股利分配 233.93 亿元

每股股利 0.315 元

平均资产回报率 0.80%

平均股东权益报酬率 11.20%

不良贷款率 1.47%

拨备覆盖率 171.77%

一级资本充足率 12.85%

核心一级资本充足率 11.22%

境外银行机构资产总额 11,640.18 亿元



集团净利润

772.81 亿元



中西部地区贷款余额

15,182.00 亿元



涉农贷款余额

6,077.82 亿元



中小微企业贷款余额

15,644.01 亿元

境外银行机构利润 63.63 亿元

8 家非银控股子公司资产总额 3,897.18 亿元

8 家非银控股子公司利润 53.79 亿元

保障性住房贷款余额 875.55 亿元

科教文卫行业贷款余额 968.75 亿元

个人贷款余额 17,547.65 亿元

全行重大创新项目数 8 项

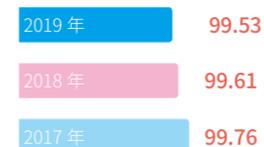
银联跨行交易系统成功率 100.00%

境内网点数 3,079

入选 " 百佳 " 网点数 20

环境绩效

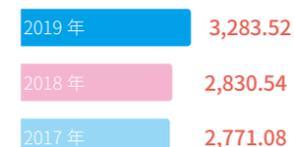
绿色类客户数占比 (%)



绿色类授信余额占比 (%)



支持节能减排授信余额 (亿元)



总部用水量

30.70 万吨

总部用纸量

38.36 吨

"两高一剩" 行业贷款占比 3.10%

电子银行业务分流率 97.67%

总部用气量 157.32 万立方米

总部用电量

9,671.06 万度

总部碳排放

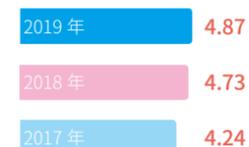
79,606.73 吨 CO₂e

全行视频会议 7,884 次

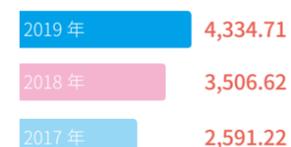
数据中心 PUE 值 1.91

社会绩效

每股社会贡献值 (元)



公益捐赠支出 (万元)



境内外行员工总数

87,828 人

少数民族员工

3,992 人

女性中高层管理人员

3,011 人

扶贫捐赠总额

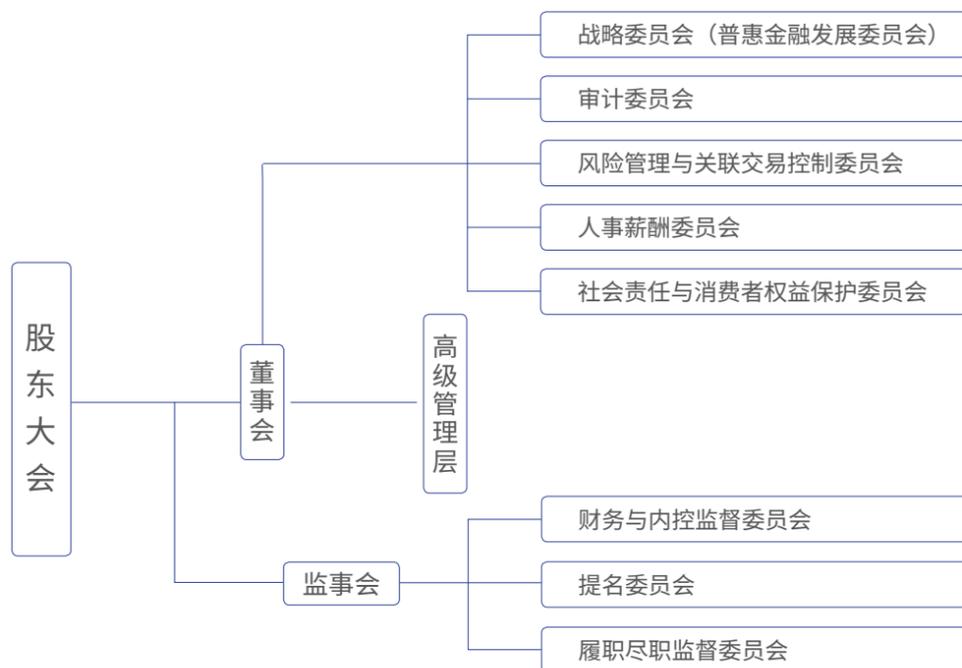
3,298.53 万元

公司治理

规范、有效的公司治理是商业银行长期稳健发展的重要基石，对有效防范化解金融风险、更好地保障金融消费者的合法权益、推动建立现代金融企业制度、提升治理体系和治理能力现代化具有非常重要的意义。报告期内，本行秉承“建设公司治理最好银行”目标，围绕党的领导、股东治理、董事会治理、监事会和高管层治理、风险内控、关联交易治理、市场约束、其他利益相关者治理等方面，不断完善公司治理决策执行监督机制，确保本行高质量发展。

治理概况

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，持续探索“党委全面领导、董事会战略决策、监事会依法监督、高管层授权经营”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、高级管理层权责明确、规范运作，公司治理有效性持续提升。本行围绕国家“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三大任务，坚定不移贯彻新发展理念，深化战略新内涵落地实施，全力推动本行实现高质量发展，持续保持对股东和投资者的高水平价值回报。



治理架构

截至报告期末，本行第九届董事会由 15 名董事组成，其中执行董事 2 名，非执行董事 7 名，独立非执行董事 6 名，独立董事占比超过三分之一。董事会审计委员会、董事会风险管理与关联交易控制委员会、董事会人事薪酬委员会三个专门委员会的主任委员，均由独立董事担任。

截至报告期末，本行第九届监事会由 9 名监事组成，包括股东监事 1 名，外部监事 4 名，职工监事 4 名，其中女性监事 3 名。报告期内，本行监事会运作有序开展，依法合规召开和参加会议，全年召开监事会会议 7 次，审议议案 21 项，监事出席率 94.81%，出席股东大会 5 次，列席董事会及各专门委员会会议，参加全行重要会议。

推进党的领导与公司治理有机融合



- 根据监管法规、上市规则及中共中央、国务院印发《关于完善国有金融资本管理的指导意见》的要求，把加强党的领导与完善公司治理有机统一
- 严格落实董事会审议重大事项的党委前置审议程序，实现党委“把方向、管大局、保落实”要求的机制化、具体化
- 报告期内，本行积极落实“不忘初心，牢记使命”主题教育活动，覆盖全行 4 万余名党员

持续推介投资价值



- 行领导与超过 300 名记者、分析师和机构投资者见面交流
- 市值管理工作团队参加境内、外投资者论坛活动 16 场，接待来访调研 40 余次
- 参加上交所组织的三次网上投资者集体接待日活动，回答投资者提问超过 50 个

维护股东权益



- 完成 2018 年度普通股现金分红，派息总额 222.79 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）
- 稳妥推进银保监会行政许可申请、国有产权变更登记、信息披露等各项工作，在全集团认真开展、完成、汇报股权和关联交易管理自查和整改工作情况

企业治理持续提升亮点行动

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。高管层设立“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、市场与流动性风险、操作风险、合规（反洗钱）风险管理委员会四个专业风险管理委员会，以及贷款审查/非信贷评审、风险资产审查两类业务审查委员会。总行全面风险管理委员会和四个专业风险管理委员会充分发挥在系统性、区域性风险防控中的突出作用，切实履行对全集团、各专业风险领域的系统性、区域性风险防控、重大风险隐患前瞻识别和防范等决策职能。省直分行、海外分（子）行、子公司和直营机构参照上述框架建立全面风险管理委员会，作为机构内部听取风险管理情况的主要平台；省直分行另设全面风险管理委员会常务会议，作为研究防控本单位系统性区域性风险、决策风险管理重大事项的主要载体。

本行注重业务连续性管理，针对各种自然灾害或人为灾害可能或已经影响我行客户服务、企业运营、人员安全等事件，按照业务连续性计划与应急预案启动危机处理，开展应急处置，加强舆情监测、信息沟通和发布，重点保障面向客户的基础服务优先恢复，确保相关人员的财产、健康、生命的权益。报告期内，本行进一步完善风险政策体系，制定《交通银行坚决打好防范化解金融风险攻坚战落实方案》《交通银行风险计量统一管理办法（2019年版）》《交通银行资产减值准备管理办法（2019年版）》《关于进一步加强全集团同业客户风险管理的意见》《交通银行并表管理办法（2019年版）》，修订《交通银行合规风险事件分级管理办法》《交通银行合规报告实施细则》《交通银行内部交易管理办法》等政策制度；出台《案件风险举报奖励办法》《驻行纪检监察组问题线索处置相关工作程序规定》，完善相关内控机制，保护举报人合法权益，对办理过程中可能出现的信息泄露情况予以严肃处理，有效指导新形势下各类风险管理工作实践。

报告期内，为提升全行风险管理水平，本行持续推进全行风险培训。交银金融学院风险管理专业分院共计开展 23 个培训项目，约 2,000 人次参与培训。



反腐败、反贿赂、反“四风”

腐败是破坏经济发展、社会法治的重要因素，2019 年十九届中央纪委三次全会公报中指出要加大金融领域反腐力度。本行积极推进反腐整治工作，积极开展警示教育，剖析典型案例，制作警示教育片，召开全行警示教育大会，通报案情、剖析生态，形成震慑，用身边事教育警醒身边人；紧盯以贷谋私、以权谋私、工程建设、集中采购等领域，保持惩治高压态势，着力防范廉政风险；紧盯公务接待、履职待遇、费用管理、办公用房、公务用车以及扶贫领域等，加强监督执纪问责，深化形式主义、官僚主义专项整治，驰而不息反“四风”、树新风。

报告期内，本行举办 2 次全行纪检监察业务综合培训班，通过全方位、多层面、多维度的纪法培训，不断完善纪检监察人员知识结构、夯实纪法水平、提升履职能力。本行严格执纪审查工作，总行共处置问题线索 25 件，采取提醒谈话、批评教育、诫勉谈话、纪律处分等方式处理 19 人次。

反洗钱、反欺诈

本行践行风险为本的反洗钱管理要求，持续推进反洗钱（制裁合规）管理能力建设，结合最新监管要求和管理实际，制定或修订《交通银行股份有限公司反洗钱管理办法》《交通银行机构洗钱风险评估管理暂行办法》《交通银行客户洗钱风险等级评估及分类管理实施细则》《交通银行大额交易和可疑交易报告管理办法》《交通银行客户身份识别和尽职调查指引》等反洗钱管理制度；进一步夯实反洗钱管理基础，优化反洗钱管理流程，加强高风险业务管控，强化反洗钱系统建设。



责任管理

本行积极识别并管理决策和运营活动所带来的影响，持续完善企业社会责任管理体系，与利益相关方共生共荣，着力创造共同价值。

责任治理

2019年，本行董事会社会责任与消费者权益保护委员会严格遵守境内外监管规则，围绕推动金融精准扶贫、积极履行社会责任、加强消费者权益保护、提升幸福交行家园、践行绿色信贷、维护利益相关方合法权益等方面开展工作。报告期内，委员会召开2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、年度对外捐赠情况及计划、年度绿色信贷工作报告、年度消费者权益保护工作情况报告及提请董事会审议批准2019年度对外捐赠额度等8项议案和报告，提出了相关意见建议，进一步加强对全行履行社会责任与消费者权益保护工作的组织领导。报告期内，本行再度蝉联中国银行业协会“年度最具社会责任金融机构奖”。



第八届董事会社会责任与消费者权益保护委员会第三次会议现场

报告期内，本行积极组织、参与恳谈、交流活动，围绕社会责任关键议题，与利益相关方开展沟通、对话，分享本行履责理念和实践经验。

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

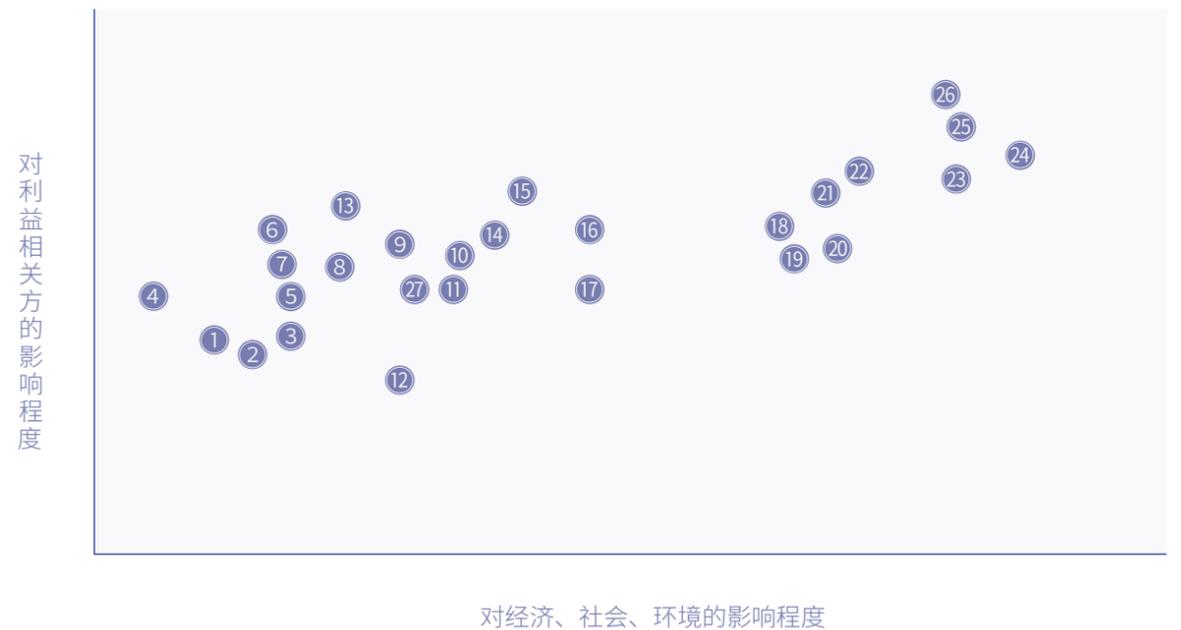
作为“公众持股银行”积极履行现代企业公民责任，实现广大股东、客户、员工等所有利益相关方利益的最大化，在履行社会责任方面达到国际一流水准



报告期内，本行荣获“金蜜蜂2019优秀企业社会责任报告·领袖型企业奖”

实质性议题分析

报告期内，本行依据《GRI可持续发展报告标准》中实质性议题界定流程和方法，在2018年实质性议题的基础上进行识别、更新、调整和排序，确定了本行管理与信息披露的实质性议题。



实质性议题

- | | | | |
|------------|----------|-----------|-----------|
| ① 企业文化建设 | ② 困难员工帮扶 | ③ 倡导志愿服务 | ④ 生活与工作平衡 |
| ⑤ 职业健康安全 | ⑥ 绿色运营 | ⑦ 员工培训与发展 | ⑧ 绿色服务 |
| ⑨ 绿色公益 | ⑩ 基本权益保障 | ⑪ 提升股东回报 | ⑫ 党的建设 |
| ⑬ 国际化综合化发展 | ⑭ 普及金融知识 | ⑮ 创新金融产品 | ⑯ 绿色金融 |
| ⑰ 热心公益慈善 | ⑱ 普惠金融 | ⑲ 扶贫攻坚 | ⑳ 响应国家战略 |
| ㉑ 提升客户消费体验 | ㉒ 服务民生保障 | ㉓ 服务实体经济 | ㉔ 保护客户权益 |
| ㉕ 合规发展 | ㉖ 防范金融风险 | ㉗ 深化改革 | |

利益相关方沟通与参与

利益相关方	定义	利益诉求	沟通方式	回应举措
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、创新金融产品，保护客户信息等
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、投资者活动、热线、电子邮件及传真、公司公告等	稳健经营、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等	维护金融体系稳定、促进国家经济发展、支持民生等	政策指示、工作汇报、日常沟通等	合规管理、积极响应国家战略及宏观经济政策、开展精准扶贫、服务实体经济、支持小微企业发展、关注三农和金融普惠、实施绿色信贷等
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，及所影响的其他地区的生态环境	关注气候变化，支持低碳经济发展	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、普及金融知识
合作伙伴	本行供应商，同行以及发生交易活动的其他机构	诚信互惠、公平采购、合作共赢	招标采购会、业务交流与合作等	责任采购、业务合作
社会组织	中国银行业协会等行业组织，以及环保、公益等非盈利性组织	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	接受监督、参与行业活动

荣耀时刻

2019 年度主要排名 / 奖项名称	主办方或颁奖机构
综合排名	
2019 年度全球银行 1000 强第 11 位	英国《银行家》
2019 年度世界 500 强第 150 位	美国《财富》
品牌奖项	
人民银行消保评级 A 级	人民银行
银保监会消保评级二级 A	中国银保监会
20 家营业网点获评“银行业文明规范服务百佳单位”，获评数量位列行业第一 中国最佳财富管理银行 助力打赢三大攻坚战成效奖 践行“一带一路”倡议成效奖	中国银行业协会
2019 中国上市公司品牌价值榜 TOP100	《每日经济新闻》
2019 年度银行	《第一财经》
2019 年度最佳脱贫攻坚银行	《金融时报》
“金理财”年度净值型理财产品卓越奖	《上海证券报》
2019 金融创新服务实体经济十大案例	《香港商报》
业务奖项	
科技发展奖三等奖 - 支撑银行业模式智慧化转型的移动平台	人民银行
2019 年金融服务民营及中小企业优秀案例	中国银行业协会
网上银行服务企业标准“领跑者”	中国互联网金融协会
最佳数字金融创新奖	中国金融认证中心 (CFCA)
2019 中国封闭式净值型银行理财产品君鼎奖	《证券时报》
交通银行信用卡 2019 创新驱动贡献奖	《第一财经》
2019 年十佳投资银行创新奖	《银行家》
最佳现金管理服务银行	《财资》
最佳信用卡创新奖	新浪
2019 “领航中国”年度评选杰出金融科技服务奖	金融界

专题 共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战

对标SDGs目标



回应可持续发展趋势

2019年是新中国成立70周年，是打赢脱贫攻坚战攻坚克难的关键一年。交通银行始终把脱贫攻坚工作作为履行政治责任、社会责任的头号工程，聚焦“两不愁三保障”，扎实完成定点扶贫任务，不断巩固脱贫攻坚成果。

我们的行动

定点扶贫；金融扶贫；结对帮扶

我们的绩效



全行金融精准扶贫贷款余额

292.85 亿元



个人扶贫贷款余额（未脱贫人口）

32.55 万元

对三个总行定点扶贫县

投入帮扶资金

2,401.3 万元

引进帮扶资金

663.58 万元

2019年，脱贫攻坚进入关键冲刺阶段。本行深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记关于扶贫工作的重要论述，认真落实十九大关于脱贫攻坚的战略部署，准确把握国务院扶贫办、中国人民银行关于精准扶贫，尤其是定点扶贫工作的各项要求，制定印发《交通银行2019年扶贫工作计划》《关于做好脱贫攻坚决胜阶段扶贫工作的意见》，明确扶贫工作任务与细化举措，引导全员统一认识，强化责任担当，全力以赴打好脱贫攻坚战。报告期内，本行荣获中国银行业协会“助力打赢三大攻坚战成效奖”、《金融时报》“年度最佳脱贫攻坚银行奖”及新浪财经“金融扶贫最佳创新奖”等荣誉。



报告期内，交通银行党委书记任德奇担任扶贫工作领导小组组长，定期召开扶贫领导小组会议，认真学习中央扶贫精神，分析脱贫形势，确保扶贫工作方向正确、态势良好，稳定有序扎实推进。图为扶贫工作领导小组会议现场



报告期内，交行积极响应“扶贫必扶志扶智”的号召，注重提升扶贫干部工作水平，致力于激发贫困群众的内生动力，追求高质量扶贫脱贫，为打赢脱贫攻坚战贡献源源不绝的力量。图为交通银行举办2019年第一期地方扶贫干部培训班



交行的扶贫工作经验与特色亮点被主流媒体广泛报道。图为《中国扶贫》杂志刊发交通银行党委书记任德奇署名文章

彰显责任担当，重视定点扶贫

本行坚持从贫困县实际出发，坚持聚焦“两不愁三保障”基本要求、以改善贫困地区生产生活条件、增加贫困户收入为目标，积极发挥金融专业优势，不断加大扶贫工作力度，持续巩固脱贫攻坚成果，定点扶贫工作取得良好成效。

截至2019年9月，本行已全面提前超额完成中央单位定点扶贫责任书六大指标。报告期内，天祝县实现14个贫困村、961户、2,796人脱贫摘帽，贫困发生率从2018年的1.79%降至2019年的0.07%，被国家民委评为“全国民族团结进步示范单位”；理塘县实现37个贫困村、1,223户、5,750人脱贫摘帽，贫困发生率从2018年的10.2%降至2019年的0.85%；浑源县实现了45个贫困村、4,499户、9,970人脱贫摘帽，贫困发生率从2018年的3.38%降至2019年的0.4%。

指标	绩效	计划完成率	增幅
投入帮扶资金	2,401.3 万元	104.4%	13.42%
引进帮扶资金	663.58 万元	102.09%	729.47%
培训基层干部	1,138 人	103.45%	6.55%
培训技术人员	424 人	106%	11.57%
购买贫困地区农产品	629.43 万元	104.91%	16.79%
帮助销售贫困地区农产品	1,691.72 万元	105.73%	11.48%

案例 开展“挽手行动”，跨业融合形成脱贫合力

交通银行在定点扶贫工作中创新结对帮扶模式，启动“挽手行动”，充分利用金融集团公司的资源优势，除银行主体外，集团下属的信托、基金、保险子公司主动参与到定点扶贫中，实现跨业融合形成脱贫合力。2019年，包括交银信托、基金、保险等15家经营单位与总行党委签订帮扶责任书，压实帮扶责任。

提高政治站位，强化组织领导

本行历任主要负责人均高度重视脱贫攻坚，亲力亲为抓好扶贫工作。报告期内，交通银行党委书记任德奇赴定点扶贫县督导调研实现全覆盖；党委班子成员赴定点扶贫县督导调研比例达83.3%；全行赴定点扶贫县调研总人次累计达238人，其中厅局级以上领导干部80人次，超过前两年调研人数总和。

交行坚持问题导向，聚焦“两不愁三保障”短板弱项，开展督导调研

交通银行副行长殷久勇赴天祝县开展扶贫调研



交通银行副行长郭莽赴浑源县开展扶贫调研



交通银行党委书记任德奇
看望慰问浑源县贫困户



交通银行副行长吕家进赴理塘县开展扶贫调研



交通银行驻行纪检监察组组长徐敏赴天祝县开展扶贫监督调研

坚持尽锐出战，突出关心关爱

报告期内，本行开展全行遴选，坚持优中选优，向定点扶贫县选派挂职干部，保证干部选派有力度。挂职干部针对不同区域环境，不同贫困户状况，实施精准管理，精准脱贫。同时，本行密切跟踪挂职扶贫工作的实际开展情况，注重对扶贫干部的关心关爱，严格执行《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》，确保定点帮扶工作切实有效开展。



派遣派驻干部在积极履行帮助当地群众脱贫致富的职责基础上，致力于解决偏远地区“看病难”和卫生资源不均衡的问题。2019年，交行投入100万元启动“呵护童心”医疗救助项目，为四川理塘县儿童开展心脏健康筛查体检，减轻贫困家庭治疗负担。图为活动现场



报告期内，交行为三个定点扶贫县共6名贫困学生提供贷款合计13万元。图为派驻干部上门为贫困学生办理助学贷款

聚焦重点难点，加大资金投入

本行加快扶贫资金审批与拨付速度，实现捐赠资金早日投放、扶贫项目早日启动、扶贫成果早日见效、受助群中早日受益。报告期内，本行向三个定点扶贫县投入帮扶资金2,401.3万元，增幅13.42%。其中，向天祝县投入资金1,192万元、向理塘县投入资金701万元、向浑源县投入资金508.3万元。上述资金于2019年6月底之前全部投放到位，重点向深度贫困地区倾斜，主要用于医疗、教育和产业扶贫。同时，本行积极利用客户资源，大力推荐并引入社会力量，共同做好精准扶贫工作，引进企业21家、个人客户40余名，共引进帮扶资金663.58万元，增幅729.47%。

报告期内

本行投入帮扶资金与引入帮扶资金支持“两不愁三保障”项目，受益群众近10万人

报告期内

交行总行选派3名干部分别赴甘肃省天祝县、山西省浑源县和四川省理塘县等三个定点扶贫县挂职县委或县政府副职，选派1名干部赴甘肃省天祝县岔口驿村任第一书记

案例 资金投放精细管理，助力产业扶贫品牌化

2019年，交通银行把产业发展和产业扶贫结合起来，努力实现“输血”与“造血”并举，源源不断地为定点扶贫县注入新动力。

- 投入1,050万元帮助天祝县建设藜麦种子研发中心，配套扶贫车间2个，受益贫困人口4,011人
- 投入资金70万元用于理塘县曲登乡集体牧场产业建设，受益贫困人口1,191人
- 投入资金55万元用于浑源县小杂粮加工厂建设，帮助当地推进杂粮“三品一标”认证工作，受益贫困人口39人



截至报告期末

三个定点扶贫县的
扶贫贷款余额合计

1,608万元

其中，本行向四川理塘发放产业贷款300万元，包括农业产业扶贫贷款100万元，牧业产业贷款200万元；向山西浑源发放小额扶贫贷款995万元；向甘肃天祝发放农业产业扶贫贷款300万元

注重扶志扶智，推进教育扶贫

本行大力开展教育扶贫工作，通过对干部与技术人员的培训，使他们增强了脱贫信心，提升了致富本领，激发了内生动力，为当地打造了一支懂理论、有视野、会技术、能实践的脱贫攻坚干部人才队伍。



案例 教育扶贫实用化，全面提高基层干部脱贫能力

交通银行通过“走出去”和“请进来”两种模式，开展扶贫教育培训，为定点扶贫县打造留得住的扶贫干部和产业带头人队伍。报告期内，交银金融学院通过深入调研，明确定点扶贫县县、乡、村三级基层干部的学习需求，精心设置了理论政策、工作方法、场景体验三个学习模块，举办3期地方扶贫干部培训班，帮助超过151名基层干部提升认知。在理论授课的基础上，交银金融学院带领基层干部赴江苏现场考察新农村建设，为脱贫致富搭建交流经验的平台。



组织定点扶贫县地方扶贫干部到苏州市参观新农村建设

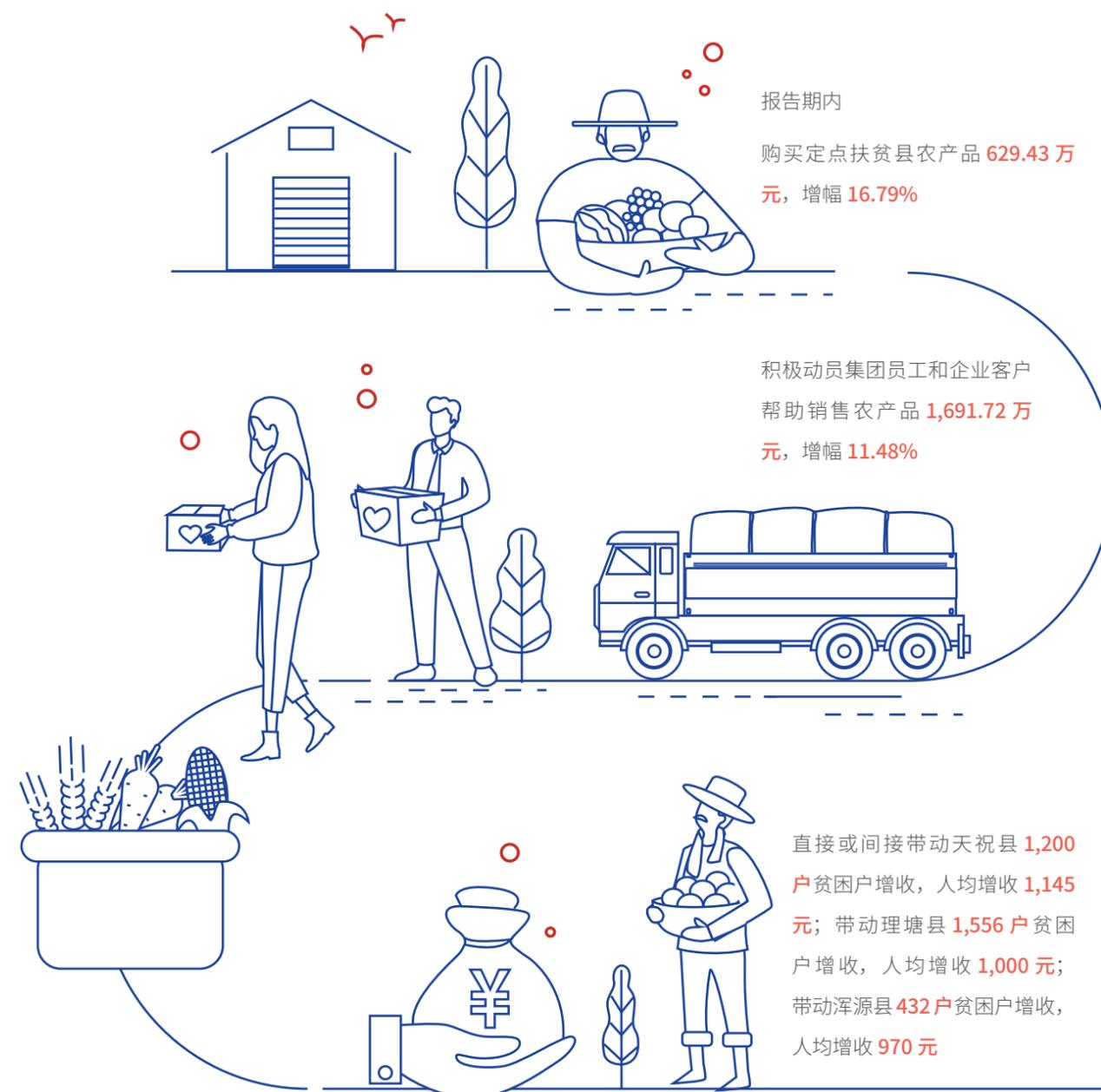
交通银行信用卡中心和苏宁集团跨行合作协同发力，开展了6期“电商新视野”送教上门培训班，在扶贫县当地开展扶贫干部与技术人员培训，培训总人数达1,095人。同时推出“电商成长计划”，帮助两名建档立卡户到苏宁实训店开展为期一个月的电商运营实操培训。



开展电商送教上门培训班

凝聚多方力量，助力消费扶贫

本行围绕“自己买”和“帮助卖”两种方式，创新经营单位与定点扶贫县结对帮扶模式，组织发动全行与社会力量，加大对三个定点扶贫县销售农产品的帮助力度，将定点贫困县的特色资源变为增收途径，使消费扶贫逐步平台化。



发挥专业优势，开展金融扶贫

本行认真贯彻党和国家对金融助推脱贫攻坚工作的总体要求，召开 2019 年金融扶贫工作专题会议、金融扶贫工作视频培训会议，制定扶贫信贷计划，印发并执行《关于切实做好 2019 年至 2020 年金融精准扶贫工作的意见》（交银办发〔2019〕84 号）。以金融杠杆撬动资金流入扶贫领域，扎实推进项目扶贫、产业扶贫和个人扶贫贷款发展。报告期内，交通银行通过制定差异化信贷政策、简化授信资料、在风险可控的前提下放宽评级要求等一系列措施，差异化授信引导。同时，进一步加大信息支持力度，积极推进系统改造，完善扶贫工作数据统计制度。报告期内，全行金融精准扶贫贷款余额 292.85 亿元，较年初净增 29.64 亿元，增幅 11.26%，阶段性完成“保持扶贫贷款余额持续增长”的监管目标。

案例 金融扶贫惠及“三农”服务，助力贫困群众创业致富

交通银行四川省分行制定出台了《交通银行四川省分行精准扶贫致富个人贷款管理办法（暂行）》（交银川办〔2018〕488 号）和《交通银行四川省分行个金资产业务差异化定价管理办法》，将金融精准扶贫和普惠涉农贷款有机结合，运用创新涉农金融服务方法，安排有经验的审查员优先处理涉及贫困地区、贫困人口的贷款申请，对符合条件的涉农或扶贫贷款给予同等条件下的利率优惠，建立了扶贫贷款审查绿色通道。截至报告期末，四川省分行完成金融精准扶贫贷款余额 2.7 亿元，净增 9,584 万元，普惠涉农贷款余额 5.56 亿元，新增 1.46 亿元。丰富农民创业致富途径，有效提升贫困人口增收能力。



入选 2019 年四川金融扶贫创新案例的峨边县猕猴桃产业项目

案例 贵州省分行扎实推进金融助推脱贫攻坚行动

交通银行贵州省分行积极响应中央及总行关于开展脱贫攻坚工作的要求，充分发挥自身金融优势，以银团贷款、私募型企业资产证券化、资产流转、扶贫产业基金等创新业务，为贵州省重点基础设施建设提供资金支持，改善贫困地区交通条件、环境状况，促进深度贫困地区经济发展。2019 年，贵州省分行驻村帮扶干部协调财政扶贫资金 175 万元，建设串户路 25,000 平方米，惠及农户 585 户共计 2,333 人；开展多个农产品产业项目，包括肉牛养殖、种植菌草、种植青贮玉米，惠及建档立卡贫困户 15 户，带动农户创收 7 万元以上。

案例 打造“高原夏蔬直通车”，跨界开拓渠道助力

交通银行携手扶贫县积极推进“高原夏蔬直通车”项目，协调促成天祝县蔬菜龙头企业“甘肃苑美”公司成功开拓上海市场。“甘肃苑美”公司与江桥蔬菜批发商合作，建立了产地直供模式，使天祝县的新鲜蔬菜整车冷链运往上海，从“田间地头”直达“市民餐桌”。该模式在北京市得以成功复制，与国内农产品批发龙头企业北京新发地市场合作，帮助天祝县实现农副产品专业化、标准化、产业化生产，进一步稳固长期农副产品供销关系。

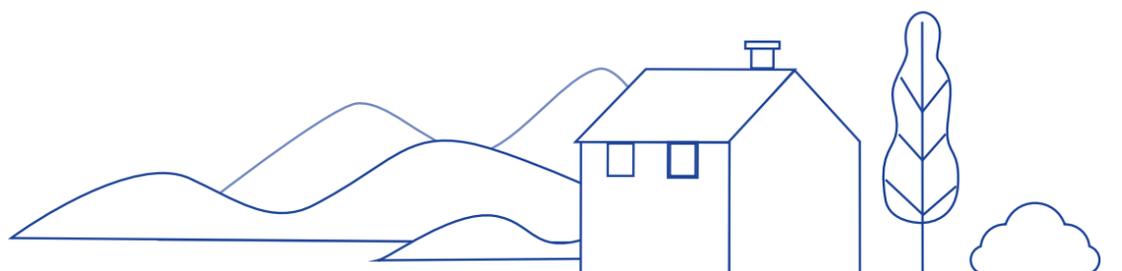
案例 量身定制深度消费扶贫方案，打造高质量创收新模式

交通银行注意在行内外营造“参与消费扶贫、支持消费扶贫、宣传消费扶贫”的良好氛围，全力以赴助力脱贫攻坚。通过分析自身消费需求，总行向贫困县采购牛肉、菌菇、蔬菜等新鲜原材料，加工成餐品供员工以及培训班就餐使用。通过设立展台、举办食堂展销会、媒体产销会、“私享”家宴等系列活动，总行向员工、客户和社会广泛宣传农副产品，并结合生活网、京东商城、分行超市等多渠道推进，搭建销售平台，做到以购代捐、以买代帮，为定点扶贫县打造可持续、高质量的创收新模式。



利用交行信用卡“买单吧 app”平台，向个人客户推广销售贫困县农特产品，全年销售近 20 万元

交通银行北京市分行发起倡议书，积极动员员工、客户购买扶贫点农产品





本行贯彻落实习近平总书记在解决“两不愁三保障”突出问题座谈会上的重要指示，始终把解决贫困人口“两不愁三保障（不愁吃、不愁穿，义务教育、基本医疗、住房安全有保障）”作为检验脱贫攻坚成果的核心指标，切实提高贫困人口获得感。

聚焦“两不愁三保障”，各省直分行、子公司开展精准高效、各具特色的扶贫工作

“两不愁”		
<p>北京市分行</p> <p>充分调动社会力量，募集捐赠资金，携手中国环保行业、水务行业标杆企业碧水源公司，向天祝捐赠 50 万元，用于天祝县东坪乡水资源改造项目，以改善乡里供水不稳定、水质不达标等问题，切实改善群众民生福祉。</p>	<p>陕西省分行</p> <p>向定点扶贫村高湾村累计投入扶贫资金 140 余万元，修建 14 口饮水窖、5 口灌溉水窖，解决全村饮水问题和部分山顶苹果园的灌溉问题；配套当地苹果产业发展，启动助建冷库计划，帮助该村将农产品特色优势转化为经济价值。</p>	<p>交银人寿</p> <p>通过成立扶贫工作领导小组、前往实地调研等方式，向总行定点帮扶村——王庄堡镇洪水村投入 50 万元改善村内人畜饮水安全项目。</p>

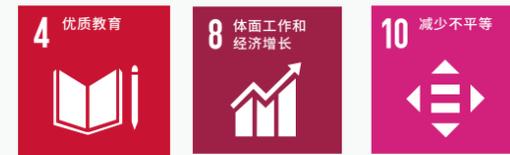
“三保障”

义务教育		
<p>浙江省分行</p> <p>为“联乡结村”结对帮扶单位淳安县临岐镇投入扶贫资金 20 万元，其中 17 万元用于临岐镇中心小学教学楼屋顶翻漏及外墙粉刷工程，解决教学楼破损存在的安全隐患，美化教学环境。</p>	<p>交银国信</p> <p>帮助天祝藏族自治县教育和科学技术局申请社会帮扶资金 50 万元，用于当地打柴沟小学操场改造项目；2019 年“六一”儿童节期间，组织员工向天祝县打柴沟镇打柴沟小学捐赠图书 1,000 余册，帮助小学生拓展课外知识，提升综合素质。</p>	<p>交银租赁</p> <p>出资 56 万元用于贵州省黔南布依族苗族自治州罗甸县茂井镇高兰小学教育基础设施配套建设项目，该项目占地 175.78 平方米，在茂井镇率先实现了“水冲式厕所”的革命，切实改善了学校教学条件和学生学习条件。</p>
基本医疗		
<p>山西省分行</p> <p>为扶定点扶贫村洪水村新建 45 平方米村级卫生室，岭顶村新建 30 平方米村级卫生室，均配备合格乡村医生一名，保障贫困人口常见病、慢性病的防治水平。</p>	<p>黑龙江省分行</p> <p>为了使定点帮扶村兴中村的居民及时获得医疗救助，分行特聘请佳木斯中心医院的医务人员开展上门义诊活动，并赠送了价值 23,000 元的药品，确保群众后期用药不中断，稳步提升健康水平。</p>	<p>青海省分行</p> <p>为“智慧医院”建设累计投入资金 276.47 万元，投放贷款 962.85 万元，支持贫困地区医疗卫生建设。</p>
住房安全		
<p>湖南省分行</p> <p>驻文家村扶贫工作队积极协调资金 281 万元，完善村内安全饮水、人行便道、新村部建设、危房改造等两基建设，补足文家村基础设施短板，大幅提高文家村村民生活质量。</p>	<p>海南省分行</p> <p>积极助推“人畜分离”“危房拆除”及“厕所革命”工作，完成危房拆除 7 户、83 户贫困户改厕等工作，让美丽乡村建设初见成效。</p>	<p>甘肃省分行</p> <p>投入帮扶资金 40 万元，在榆树乡榆树村李庄社、上街社、下街社和三条沟社修筑了 4,000 平方米的入户道路，为农民群众生产、生活和出行提供便利。</p>

2020 年，交通银行以“功成不必在我”的精神境界和“功成必定有我”的历史担当，以更高昂的斗志、更饱满的激情投入到脱贫攻坚工作，坚决落实“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶、摘帽不摘监管”的要求，以“平台思维”打造一批高质量、可持续的产业扶贫、教育扶贫项目，确保扶贫政策长期稳定、扶贫结果持续扩大，为下一阶段的乡村振兴工作夯实基础！

专题 同心协力 支持特教事业

对标SDGs目标



回应可持续发展趋势

交通银行携手多方共同开展“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”，十三年来一直致力于加强特殊教育师资队伍建设，提高特殊教育质量，为残疾学生打造平等就学、健康成长的幸福家园。



我们的行动

资助贫困残疾学生；表彰优秀特教教师；开展特教教师培训

教育公平是社会公平的重要基础。2007年，本行于企业重组20周年之际，聚焦亟需关注与支持的残疾人事业领域，携手中国残疾人联合会、中国残疾人福利基金会实施“通向明天——交通银行残疾青少年助学计划”，三方采取“共同规划、专款专用、残联执行、联合监管”的合作方式，共同扶助特殊教育事业。

本行自2007年起，在10年之内，向中国残疾人福利基金会捐款一亿元，有力推动特教学校建设，为高中和大学阶段家庭困难的残疾学生及时给予补助。为进一步贯彻落实党的十九大报告中提出的“办好特殊教育”以及《国家中长期教育提升计划（2017-2020年）》精神，本行在1亿元捐款执行完毕之后，自2017年起每年投入捐赠资金200万元，继续支持“通向明天”公益项目，努力让每个孩子都能享有公平而有质量的教育，助力残疾人实现“平等、参与、共享”的社会目标。

截至报告期末，本行累计拨付善款1.06亿元，共有3.73万余名残疾学生得到资助、126所特教学校得到补贴、1,699位优秀特教教师和262位优秀残疾大学生获得表彰、5,700名特教教师受益于该计划支持的培训。

利益相关方感言

“交通银行是社会参与助残最早的企业，持续时间最长，投入金额最大，覆盖范围最广，是落实十九大关于‘办好特殊教育’重要精神的企业典范。”

——中国残联副主席、中国残疾人福利基金会理事长 王乃坤

我们的绩效

2007年以来

捐款

1.06 亿元

表彰优秀特教教师

1,699 位

资助残疾学生

3.73 万余名

表彰优秀残疾大学生

262 位

补贴特教学校

126 所

培训特教教师

5,700 名



资助贫困残疾学生

项目开展之初，本行积极探索金融助力特教新路径，针对部分贫困残疾学生在九年制义务教育之后因无法负担学费、不得不放弃继续读书的情况，本行自2008年起资助贫困的残疾高中生和大学新生，帮助他们能够顺利完成更高阶段的学业。在2015年教育局公布《国家中长期教育改革和发展规划纲要》提出“十三五”规划实现残疾学生高中阶段免费之前，本行在8年间（2008-2015年）累计捐赠支出4,895万元，覆盖3.7万名残疾高中生和大学新生。

优化特教硬件环境

在资助贫困残疾学生的同时，本行持续发力，改善特教学校、高等特教学院和接受随班就读学生的普通学校的硬件设施，为残疾学生提供优良的学习条件。通过为特教学校添置教育教学设备、器材和实验室等，本行于2008-2010年间累计支出3,105万元，为100余所学校打造更优良的特教硬件环境，包括义务教育阶段特教学校、高中阶段特教学校、高等特教学院，以及北京联合大学和南京特教学院两个全国残疾人职业教育师资培训基地，辐射更多有需要的残疾学生，推动特殊教育优质协调发展。



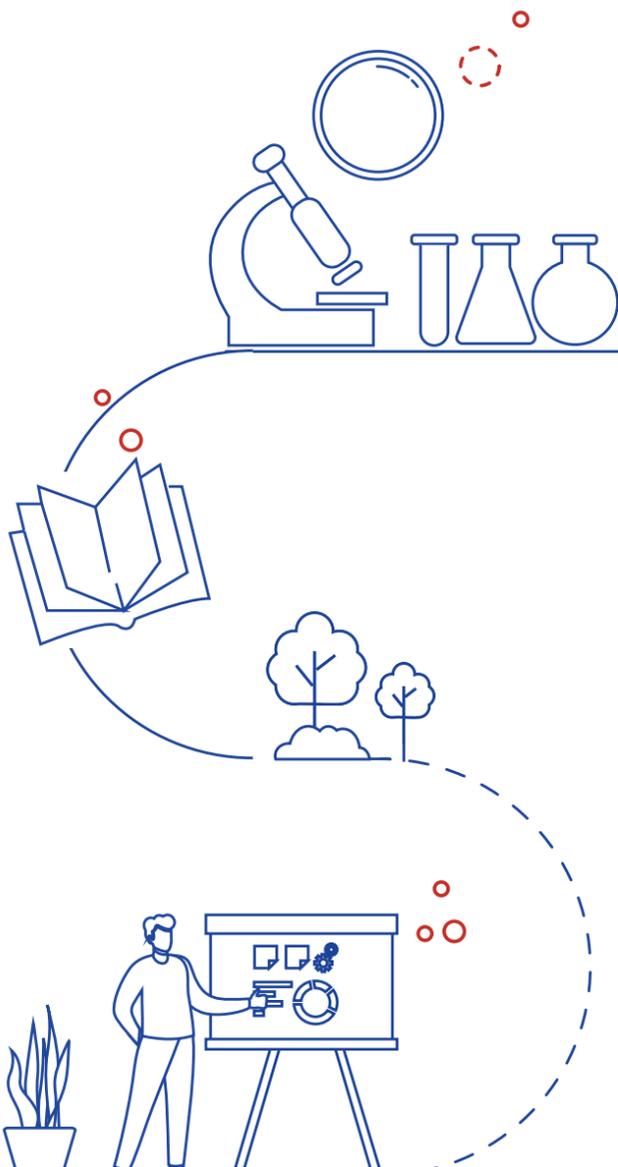
利益相关方感言

“

感谢交通银行‘通向明天’助残计划、感谢湖北省残联……在我求学路上的关爱和帮助，没有你们，我不可能顺利完成大学学业，更不会有今天来之不易的工作机会。心怀感恩，在今后工作岗位上，我将努力工作，同时力所能及地回馈社会。

”

——受助学生 郭百岭



夯实特教社会基础

为进一步提升特殊教育软环境与能力，推动特殊教育可持续发展，本行自2010年起，积极响应国家加大特殊教育教师培养力度、提高特殊教育教师专业化水平的要求，帮助提高特教师资培训能力，让残疾学生从“能上学”到“上好学”。

在强化特教师资力量的同时，本行加强横向覆盖，举办多项活动，提升社会对特殊教育的关注度，为特教事业发展创造良好社会环境。

“通向明天”各类奖项与活动

“交通银行特教园丁奖”

2010年起，本行设立“交通银行特教园丁奖”，鼓励和支持为特教事业奉献的特教教师

截至报告期末，累计投入资金940万元，表彰1,699名优秀特教教师

“交通银行残疾大学生励志奖”

2012年起，本行设立“交通银行残疾大学生励志奖”，激励残疾学生不断提升自我，做对社会、对家庭、对自己负责的青年

截至报告期末，累计投入资金160万元，表彰262名优秀残疾大学生

残疾学生技能比赛

2015-2016年，为促进残疾青年的技能培养、推进校企合作，本行策划并举办残疾学生技能比赛，鼓励残疾青年积极参与，展示技能

累计投入资金110万元，在“特教学校盲生技能（才艺）奖和聋生书画奖”及“交通银行杯”全国残联系统职业院校职业技能竞赛中，共有582位残疾学生获奖



2019年度“交通银行特教园丁奖”颁奖现场

利益相关方感言

“

感谢中国残联和交通银行给特教老师这样一个机会，让我们感受到国家、社会对特教事业的支持。接下来我还会一如既往地照顾孩子们，继续我的特教事业，一辈子扎根上海盲校。

”

——“交通银行特教园丁奖”获奖者 方雪娟

持续扩大项目影响

以2018年“Blue 蓝气球公益”公益品牌的创建为契机，本行不断创新助残活动形式，通过公益品牌的力量汇聚企业自身与各方社会成员的能量，形成共同关注特殊教育事业的良好氛围，拓宽残疾学生通往明天之路。

案例 为爱添彩，通向明天——举办海上名家与星星专题画展

为加强对特殊教育事业的重视和支持，推动全社会关注、关爱自闭症儿童，本行携手上海视觉艺术学院等多方机构在上海图书馆举行《为爱添彩，通向明天——海上名家与星星专题画展》，展出34名沪上绘画名家与29名星星儿童倾心绘制的百余幅作品，通过为星星儿童开展艺术类公益活动，点燃了他们的想象力与非凡才华，给予星星儿童和他们的家庭更多欢笑和支持。



参展的星星儿童绘画作品

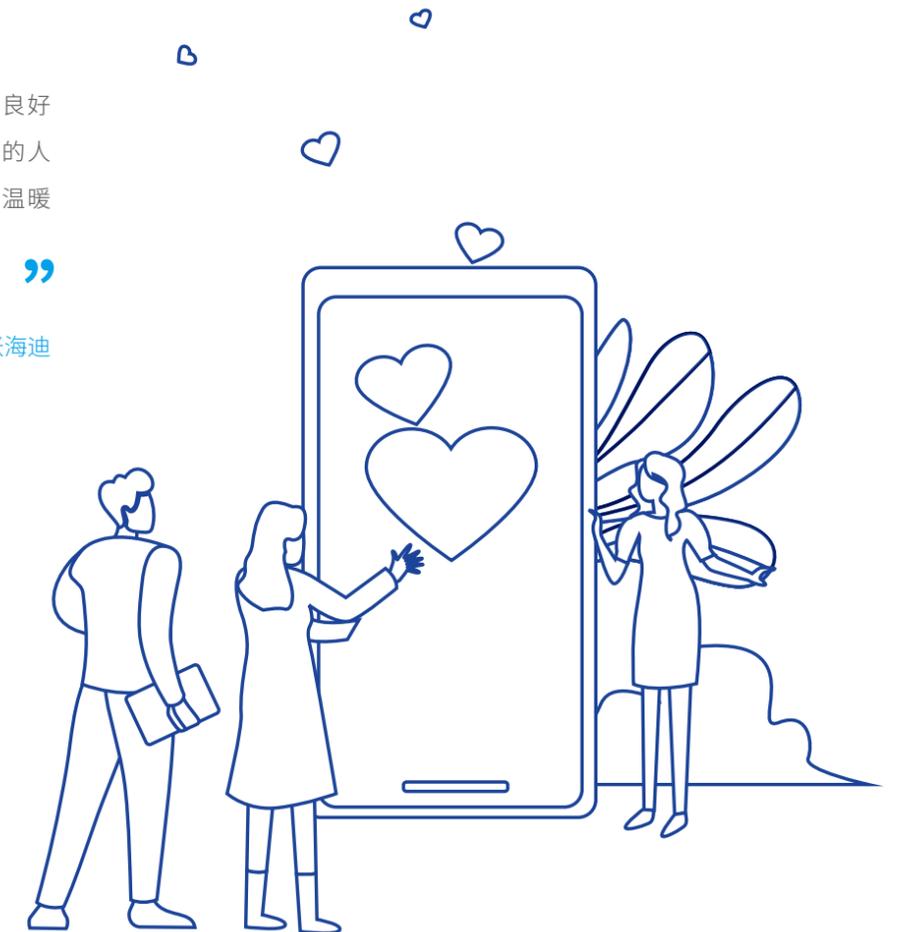


2019年度“通向明天”捐赠仪式

利益相关方感言

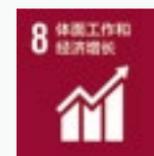
“交通银行向社会展现了企业良好的公益形象，希望今后更多的人关注特教事业，为社会增添温暖的力量。”

——中国残疾人联合会主席 张海迪



共襄盛事 推动经济发展

对标SDGs目标



回应可持续发展趋势

2019年,交通银行紧抓新旧动能转换、产业转型升级、金融产业技术变革等发展机遇,持续改善业务结构,加速推进智慧化转型,服务实体经济量稳质升,更好服务民生改善,着力实现发展质量与效益的有机平衡,贡献国家经济高质量发展。

我们的行动

响应国家战略;支持实体经济;倾力改善民生

贷款总额

53,042.75

亿元

纳税总额

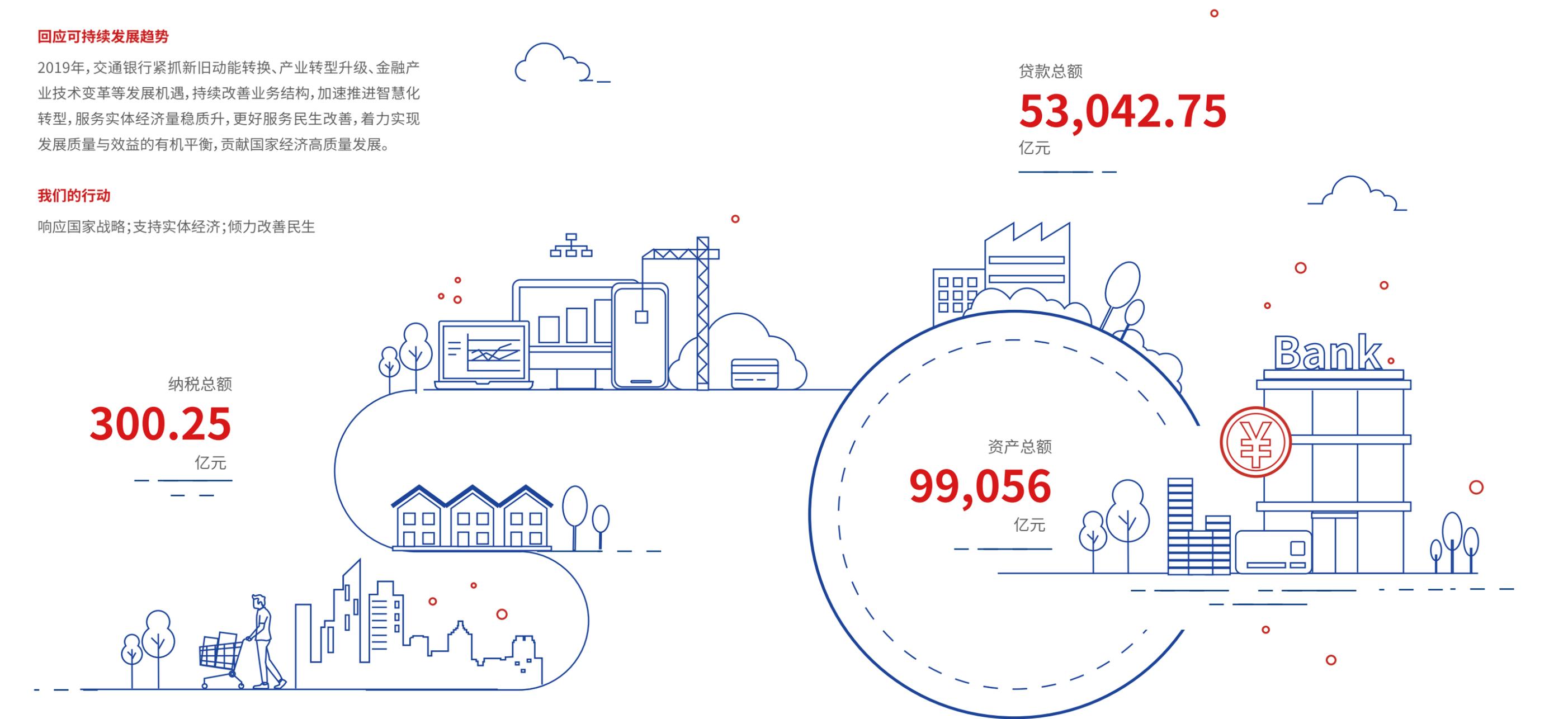
300.25

亿元

资产总额

99,056

亿元



响应国家战略

本行以服务国家战略为己任，不断提高自身发展规划与国家政策要求的契合度，提高金融供给质量，确保服务国家战略力度不减、质效提升。

持续完善全球布局

本行持续优化全球布局，以更完善的全球金融服务体系支持国家战略发展，提升全球服务能力。

完善境外机构布局

截至报告期末，本行已在 17 个国家和地区设有香港分行 / 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 / 交通银行（英国）有限公司、交通银行（卢森堡）有限公司 / 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、布拉格分行和多伦多代表处 23 家海外银行机构，覆盖全球主要国际金融中心，海外经营网点达 68 家（不含代表处）。

报告期内

境外银行机构资产总额 **11,640.18 亿元**

境外银行机构利润 **63.63 亿元**

2019 年 5 月，**布拉格分行正式开业**

多伦多分行、约翰内斯堡分行、迪拜（国际金融中心）分行正在筹建中

服务“一带一路”建设

2019 年，本行主动对接“一带一路”沿线国家政府和企业的基础设施、对外贸易及其他跨境综合金融服务需求，与金砖国家新开发银行率先开展行间贷款联动，在西南沿边地区设立面向东盟的特色专营机构。本行与中国出口信用保险公司签署了《全面业务合作协议》及《服务“一带一路”建设支持企业“走出去”专项合作协议》，在原中信保短期贸易险基础上，新增针对“一带一路”沿线承建工程或出口大型成套设备的特定合同保险业务合作，推出了基于中信保特定合同保险的“特险通”融资业务。同时，本行不断丰富“一带一路”沿线机构布局，形成由点及面的服务辐射带。



2019 年，交行荣获银行业协会颁发的“践行‘一带一路’倡议成效奖”

案例 首笔 1,550 万美元的“特险通”融资业务

2019 年 12 月，交通银行湖南省分行与中国出口信用保险公司合作，为处于“一带一路”沿线国家越南的光伏电站承建项目办理了首笔金额为 1,550 万美元的“特险通”融资业务。该项业务为客户提供全方位跨境商务合同项下应收账款催收、管理、融资等全流程服务，匹配商务合同期限的无追索权融资，优化企业财务报表、应收账款催收与管理服务，解决客户后顾之忧。

案例 青岛分行对接重点企业“一带一路”境外项目金融需求

交通银行青岛分行充分发挥金融全牌照优势，利用丰富平台资源和产品体系，对接本市重点客户如海尔、赛轮以及海运等公司的跨境金融服务需求，协助企业的海外并购以及境外的日常经营周转。截至报告期末，青岛分行通过银团、信用证、出口融资等方式，累计投放资金约 60 亿元。

支持“走出去”战略

本行充分利用金融资源配置优势，为中国企业“走出去”提供一揽子金融服务解决方案，帮助企业更好利用境内境外两个市场、两种资源。

支持“走出去”战略举措

开拓海外市场	协助有中长期融资需求的国内优质企业开拓海外市场，拓展跨境工程承包、国际银团等跨境业务
解决资金需求	紧随境内外两个市场动态，灵活运用国际贸易融资业务，解决企业对外投资等资金需求
丰富金融服务	为国内优质企业境外投资提供海外并购贷款、跨境融资、国际银团和跨境现金管理等多产品、综合性、全流程金融服务

案例 多措并举，服务优质新疆民营企业“走出去”

2019 年，交通银行新疆区分行充分发挥交银集团国际化、集团化、综合化优势，联合交银信托、交银国信等集团子公司，通过离岸人民币创新单元，为新疆特变集团、特变股份及下属众和股份、特变新能源累计融资 12 亿元，并完成特变电工新疆新能源股份有限公司 10 亿元市场化债转股业务，为促进本地民营翘楚更好地“走出去”，实现产能升级和技术发展创新提供助力。

拓展境内外联动业务

本行通过集团内机构联动，为客户提供更丰富的跨境业务金融服务方案，如多样化金融担保方式与贸易融资产品，以及涵盖全口径跨境投融资、国际银团等业务综合金融服务方案。

案例 广东省分行办理首单不动产抵押跨境融资业务

交通银行广东省分行依托南沙自贸区“先行先试”的平台优势，依托当地市政府部门、监管机构支持，与交通银行香港分行联动，成功为南沙自贸区内某汽车装饰民营企业办理全国首例中资银行境外分行不动产抵押项下的跨境融资，引入境外低成本贷款4,000万元。作为交通银行在跨境融资业务上的大胆创新，该业务既解决了传统信用方式下获批跨境贷款额度有限、中小企业申请审批难等问题，又打通了境内外资金、资产流通渠道，为企业境内优质资产盘活，降低融资成本提供了多元渠道。

助力区域经济发展

本行积极对接长三角区域一体化发展，粤港澳大湾区建设，京津冀协同发展，雄安新区建设以及国家新设自贸区建设等国家重大发展机遇，服务中国金融改革开放空间布局，助推区域经济高质量发展。

报告期内

全行境内各项贷款增量中超过 **40%** 投向了 **长三角、粤港澳重点区域**，为重点区域建设与发展提供了良好的金融支持

助推长三角区域一体化

在长三角一体化发展上升为国家战略，区域建设进入全面提速新阶段的发展背景下，本行充分利用在长三角地区完整的机构覆盖和强大的服务资源这一天然优势，出台系列创新举措，为全面推动长三角一体化经营打下坚实基础。

服务长三角一体化发展战略创新举措

创新管理机制	成立交通银行长三角区域一体化战略推进办公室，以一体化的管理体系保障各项工作整体谋划、务实推进
成立联合实验室	由交通银行、上海市金融工作局、中国（上海）自由贸易试验区、中国（上海）自由贸易试验区临港新片区、长三角生态绿色一体化发展示范区、虹桥商务区共同发起成立交通银行金融创新联合实验室，通过整合各方资源、试点创新政策、融入区域发展等方式积极创新探索，提升区域创新服务能力
建立业务联动	建立长三角业务联动机制，为区域重点客户、重点项目提供全方位一站式金融服务
设立投资基金	设立交银科创股权投资基金，在投资联动、股权投资基金等业务上打造科创服务品牌
搭建交流平台	搭建长三角区域银行协同合作的交流平台，共同探索区域一体化同业合作模式，建立长三角区域银行间资源共享、功能互补、优势叠加的合作伙伴关系

案例 落地外汇管理政策，便捷化服务长三角企业

交银租赁运用经营性租赁收取外币租金的政策，参与货物贸易外汇收支便利化试点，在提升自身竞争力的同时，也为以外汇管理支持实体经济发展提供样本示范。报告期内，交银租赁荣获“中国（上海）自由贸易试验区制度创新十大经典样本企业”。



交银租赁对上海自贸区的服务获得认可



交通银行与上海市浦东新区人民政府在沪签署全面战略合作协议

打造粤港澳综合服务方案

本行依托“综合经营、集中布局、特色跨境、科技引领、创新驱动”的五大经营优势，把握粤港澳大湾区建设在跨境金融、基建互联、科技创新、产业升级、民生服务等领域催生的跨境业务发展机遇，制定支持粤港澳大湾区综合金融服务方案，打造“产品互联、服务互通、三地如一”的综合金融服务网络。

粤港澳大湾区综合金融服务方案

打通境内通道	加强境内外、离在岸的客户业务联动，总、分行及子公司业务协同，提升集团协同服务能力
打通集团资源	利用综合化优势，为大湾区建设提供商行、投行、租赁、信托、基金、资管、保险等服务，推进符合大湾区产业发展方向重大项目建设落地
打通线上线下	通过快速汇划、外汇财资等电子渠道建设，提高湾区企业跨境资金汇划、代客交易服务等线上处理效率，打造便利化的跨境金融服务
打通一站式服务	围绕当地民生金融重点方向，结合当地惠民措施，探索住房贷款、跨境财富管理、电子渠道多地账户信息查询等一站式便民金融服务
打通一网通平台	致力“单一窗口”平台建设，实现预约开户、签约、账户绑定、货物贸易购付汇、实时结汇等服务
打通业务板块	建立客户管理、授信支持、普惠发展、产品创新、科技赋能等系列政策，全面提升服务质效

案例 广东省分行打造粤港澳设施“硬联通”+机制“软联通”

交通银行广东省分行创新金融服务模式，联动集团内港澳分行、交银国际等机构，组建湾区基础设施建设资金，对接“四纵三横”定位要求，支持港珠澳大桥、深中通道、广州港、汕湛铁路、广州地铁等重点互联互通项目。此外，广东省分行深化湾区居民金融服务，创新开展保费融资、“房达通”港人内地物业抵押贷款等业务；强化银企、金融同业互通互联，先后举办“粤港澳大湾区”银银合作同业交流会、“海纳百川·融聚湾区”粤港企业金融论坛等活动。截至报告期末，广东省分行大湾区对公贷款余额1,324.63亿元，较年初增加217.92亿元，增幅19.69%。

支持京津冀协同发展与雄安新区建设

本行于2018年成立河北雄安分行以来，认真贯彻《关于把握国家战略机遇推动京津冀地区分行协同发展的意见》《关于把握雄安新区设立战略机遇进一步推动京津冀地区分行协同发展的意见》和《河北省分行2019年信贷工作指导意见》，积极对接雄安新区重点建设项目，助力京津冀区域资产结构优化。

截至报告期末

河北雄安分行已为中国雄安集团批复**500亿元**专项融资授权

为中国交建集团下属子公司中交雄安融资租赁有限公司审批**70亿元**授信额度

为中国铁建集团下属子公司中铁雄安建设有限公司批复**5亿元**授信额度

涉及京津冀协同发展客户及项目贷款余额**371.7亿元**

服务新设自贸区建设

2019年8月，国务院印发6个新设自由贸易试验区总体方案。基于自贸区产业特性与发展需求，本行陆续开展系列差异化、首创性业务探索。

服务新设自贸区建设特色举措

江苏自贸试验区	启动江苏自贸试验区多元化金融服务 落地首笔跨境资金汇入和汇出业务、首笔结售汇业务、首笔人民币结构性存款业务、首笔贸易融资业务、首笔小企业贷款业务、首笔投资银行业务等多项业务
山东自贸区青岛片区	紧密对接片区发展，利用广泛的海外分行布局、全牌照的金融服务优势，在融资租赁、航运金融创新、港口服务方面发挥积极作用，协助片区企业提升金融领域的软实力
云南自贸试验区	成立自贸区业务推进领导小组，全面部署推动自贸区业务发展 为在滇央企办理自贸区首单资本项下业务金额1.8亿元，在当地打响“自贸区业务找交行”品牌
黑龙江自贸试验区	试验区成立当天，为多家区内贸易企业、科创企业开立账户，与多家优质企业签订意向贷款协议
河北自贸试验区	为多家企业成功落地全方位融资服务
广西自贸试验区	为某粮油企业办理首笔贸易融资资产跨境转让人民币结算业务，通过引入境外资金有效降低区内企业融资成本

贡献制造强国建设

制造业是国民经济的脊梁，也是实施创新驱动战略的主引擎。2019年，本行围绕国家创新驱动发展战略，响应政府“加快制造强国建设”部署，继续大力支持先进制造业和科技创新，推进制造强国建设。



服务“制造强国”举措

优化行业投向指引

突出授信策略差异性，支持高技术制造业和战略性新兴产业

梳理行业优质企业

明确重点支持对象，加大业务营销和信贷投放

联动分行多措并举

下发《关于进一步做好金融支持制造业高质量发展相关工作的通知》（交银办函〔2019〕269号），建立健全服务制造业发展的长效机制

投入科创企业研究

分析科创企业行业特点、经营模式、风险特征，把握科创型制造业客户需求，提升服务质量

案例 交银租赁支持民族高端装备制造

2019年8月，交银租赁首架中国商飞ARJ21飞机交付成都航空，实现交银租赁在拓展国产飞机租赁业务、构建国产飞机销售融资支持平台方面的重要突破。交银租赁自成立以来，始终支持国内航空产业发展，已与近30家国内航空公司开展合作，不断促进自主航空品牌“走出去”，与民族航空制造企业、金融租赁公司和航空公司共同探索国产飞机市场化运营。截至报告期末，公司在役机队数量已达249架，飞机租赁资产余额约790亿元人民币，位居全球第11位，服务覆盖全球超过20个国家和地区。



中国商飞ARJ21飞机交付成都航空

支持实体经济

金融与实体经济相互依存。服务实体经济既是金融机构的根本宗旨，也是本行转型发展的重要内容。2019年，本行继续坚守服务实体经济的根本，更好发挥金融工作的血脉作用，积极为实体经济造血、输血、活血，助力经济结构调整与转型升级。

服务支持民营企业

本行贯彻中央“金融服务民营企业”政策精神，优化服务民营企业的长效机制，精准对接民营企业金融需求，进一步解决民营企业长期面临的“融资难”“融资贵”“融资慢”等问题。

服务民营企业举措

- 明确政策支持**
 - 出台服务民营企业意见，强调坚定不移加强民营企业金融服务，加大民营企业贷款投放，提升新发放公司类贷款中民营企业贷款比重，落实尽职免责和差异化风险容忍度要求，创新民营企业服务和产品
- 完善风控管理**
 - 强化风险收益平衡分析运用，分析民营企业风险收益情况，形成定期分析框架，为资源配置与资产优化决策提供参考
- 改善内部机制**
 - 落实尽职免责办法，在合规履职、勤勉尽职情况下对信贷从业人员予以减免责
 - 完善绩效考核制度，对发展民营企业给予正向激励
- 腾挪信贷资源**
 - 通过移位再贷，保障民营企业与中小企业支持比例
- 拓宽融资渠道**
 - 针对民营企业特点，拓展传统信贷融资产品，例如供应链融资
 - 丰富担保方式，例如与政府融资担保体系建立合作
- 降低融资成本**
 - 优化内部运营机制，提高企业资金运营效率，降低企业融资成本

案例 多方谋划合力服务民企——交通银行举办金融服务民营企业圆桌论坛

为加强落实陆续出台的金融服务民营企业与小微企业相关政策，并更好回应如何找准服务重点，加大金融支持力度，寻求多方合作等社会普遍关注问题，2019年4月，交通银行在沪举办“交银中国财富景气指数第52期报告暨金融服务民营企业论坛”。与会多位专家围绕多角度构建民营企业金融服务体系、优化服务民营企业举措、打造独特金融产品与服务等话题展开探讨，为各方更好服务民营企业提供了交行范本与多样化思路。

案例 “百核千链”链金融业务 服务民营企业融资需求

2019年，交通银行在全行范围内开展“百核千链”链金融业务专项活动，推动供应链金融创新，支持建筑、汽车、医药、电商、物流等行业，缓解民营企业融资难、融资贵、融资慢等难题，进一步改善民营企业金融服务。报告期内，新合作产业链超过800个，上下游链属企业近万家，融资业务量近千亿。

利益相关方感言

“通过交行供应产业链金融，我们不但获得了更快速便捷的融资支持，而且链式金融服务让我们与供应商联系更加紧密。”

——某陶瓷企业负责人谭女士

创新智慧金融发展

本行将创新视作引领发展的第一动力，坚持“线上为主，移动优先”，持续加大科技资源投入，加快推进集团智慧化转型，将金融科技深度融合于产品创新、客户服务、精细化管理等各领域。借科技之力，驱业务之新。

智慧金融建设成果

集团门户网站建设不断完善	完成东京、布拉格分行和香港交银信托公司等网站建设，启动交银理财子公司门户网站建设，完成PC版和手机版门户网站底层架构改造部署，持续提升门户网站的服务能力
电话银行服务能力持续提升	电话银行全年投产优化功能点200余项，实现净收入2,225万元，其中手机促活1,283万元，用卡无忧639万元，惠民贷303万元
完成智能语音平台建设	以客户需求为导向，完善“新531”基础能力，实现电话银行、手机银行、手持终端、企业手机银行4个渠道的成功接入，为全行各渠道多业务场景提供语音语义识别及交互功能
完成新版手机银行4.0建设	从用户需求出发，推出业内首款完全以用户视角展现的新版手机银行，凸显以“我”为主的全新体验。平台上线六个月即实现新版本开发与切换，较原版本交易平均耗时下降28%
完成统一生物识别平台建设	提供人脸、指纹、声纹等生物识别功能，支持多模认证，具备完整运行监控、统计分析能力，为524个交易提供功能调用，月均业务量700万笔
完成云端银行建设	基于微信开放平台搭建线上无形银行，面向所有社会客群提供综合服务及专业解决方案，实现微信获客、活客。截至报告期末，已在34家分行投产应用，服务微信用户242万户，拓展企业开户超过2,100户
丰富企业手机银行功能	结合现金管理、产业链业务，从跨条线、跨业务、跨渠道等全集团视角，为集团非零售客户提供便捷化移动金融服务。通过线上开户，对公开户平均耗时降到13分钟；企业手机银行渠道开户流程占总业务量的六成以上

案例 交通银行贸易融资资产交易系统微信小程序上线

交通银行把握福费廷同业市场迅速发展的市场契机，积极拓宽同业交易渠道，与近百家同业签订“总对总”福费廷业务合作协议，并于2019年1月11日上线贸易融资资产交易系统。为提升交易效率，交易系统微信小程序——交E廷（谐音“交易厅”）应运而生。“交易厅”的上线是金融科技与银行业务的有机结合，更是交通银行在移动端交易平台的大胆创新和尝试，有效降低了操作繁复性，提高信息安全性，实现“一站式”服务，最大化缩减交易成本、提升融资效率。截至报告期末，交E廷小程序端发布资产141笔，金额合计73.51亿元人民币。

促进产业转型升级

本行主动顺应产业转型升级大势，积极推进深化金融供给侧结构性改革，满足传统产业升级与新兴产业发展金融需求。

服务传统产业转型

针对新旧动能转换时期传统产业产能过剩等状况，本行将支持“三去一降一补”与核心资产质效发展和转型发展结合，聚焦传统产业发展难点痛点，促进传统产业结构调整、转型升级、提质增效和由大变强。

案例 内蒙古区分行助力区内重点客户产权结构转型

交通银行内蒙古区分行积极响应国家和自治区政府号召，通过集团内协作，全面推动包钢集团债务重组暨债转股业务于2019年11月成功落地。债转股业务的开展，在支持国有企业纾困化险，完成战略性重组，发展多元化产权结构，增强发展后劲的同时，更严控了行业资产风险，维护地区金融秩序稳定。



交通银行与包钢集团完成市场化债转股交割

贡献新兴产业发展

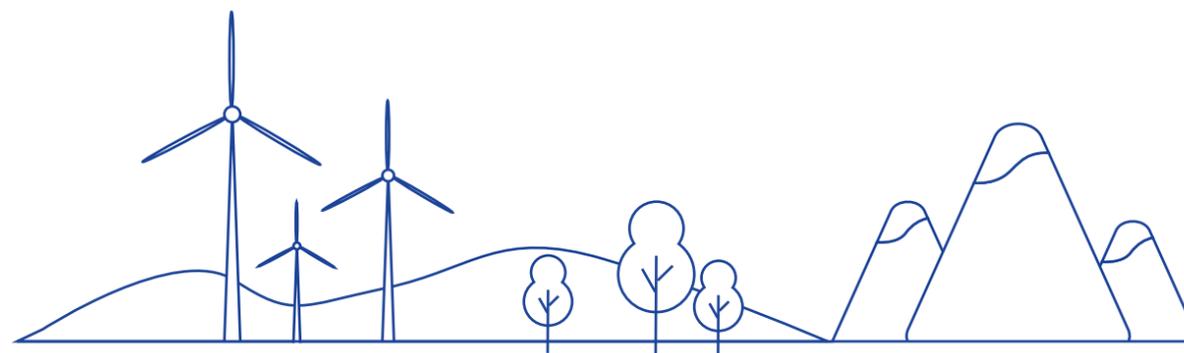
战略性新兴产业作为新一轮科技革命和产业变革的方向，是培育发展新动能、获取未来竞争新优势的关键领域。本行高度重视战略性新兴产业，充分发挥专业金融优势，助力高端装备制造、节能环保、新能源、新一代信息技术等战略性新兴产业快速发展。

案例 交银租赁实现“融资租赁助力电动福建”

交银租赁积极响应国家号召，致力推动新能源汽车发展，为杭州公共交通集团、广州珍宝巴士集团、呼和浩特市公共交通集团等提供个性化租赁服务，追踪福建省“推广新能源汽车，倡导绿色出行”等可持续发展动态，支持其逐步淘汰陈旧的老式公交车辆，采购替换成电动公交车等新能源车辆。在亚洲金融合作协会主办的“2019年度产业金融国际优秀案例”征选活动中，交银租赁“融资租赁助力电动福建”业务案例荣获金融服务新兴产业优秀案例二等奖。



福州新能源公交



倾力改善民生

2019年，本行进一步加大医疗卫生、教育、住房等领域重点项目的储备力度，反哺社会民生，对重点项目给予专项规模支持。

普及化住房保障

本行明确“房子是用来住的、不是用来炒的”的定位，坚持“积极支持居民合理自住购房消费需求，对住房贷款投放实行差异化管理”的住房贷款基本投向政策，支持个人保障性住房按揭业务。同时，积极落实中央完善住房保障体系、构建房地产市场健康发展长效机制的政策要求，择优支持保障性住房开发项目，授信主体优选综合实力较强、具有政府背景的开发企业，择优支持行业龙头房企及地方政府主导的住房租赁企业融资需求。

截至报告期末



案例 江苏省分行打造“交银安居”，提供住房产业“按需定制”方案

通过租、购、换、修、住、贷六类业务，交通银行江苏省分行携手政府端、企业端客户，共同为个人业主，提供从租房到购房、换房、住房各阶段的便捷金融服务。截至报告期末，江苏省分行安心修已在镇江房管局微信端投运。安心换的房贷预申请、预审批、房贷进度查询功能在贝壳南京投运。江苏两家租赁公司使用安心租功能。“安心购”模块共交易 8,000 多笔、圈存活期资金约 15 亿元。



交通银行创新推出住房保障产品

便捷化医疗服务

2019年，本行加大医疗信息化建设投入力度，助力医疗行业实现统一支付、大型住院结算、医保自费在线一体化结算、医联体运营等多项功能。



交行积极参与南京市健康江宁区医联体项目，为江宁区全区 20 多家各级医疗机构搭建普惠、智慧的“健康江宁”便民就医平台

智慧化教育管理

本行秉持“金融服务教育”的理念，进一步发挥自身优势，探索与学校开展多层次合作，全力支持学校建设发展，更好地服务教育事业，为培养社会需要的精英人才做出贡献。

案例 “交银·智慧校园”——高校教育管理综合服务方案

交通银行充分利用交银集团综合金融服务优势，创新运用各种金融产品和工具，打造“交银·智慧校园”综合服务方案。该方案旨在打通高校校内各孤立系统，打破信息孤岛，通过流程再造，打造切实服务师生的校园服务窗口。2019年，“交银·智慧校园”在校园聚合支付、资金结算、代收代付、校园信息化建设等方面为南开大学、天津大学、东北师范大学等高校及在校师生提供优质服务。

同音共律 践行普惠金融

对标SDGs目标



回应可持续发展趋势

发展普惠金融，既是服务实体经济、服务人民生活的落脚点，也是金融供给侧结构性改革的重要任务。2019年，交通银行自觉将普惠业务融入全行工作大局，“输血”实体经济，定向“滴灌”小微企业、三农发展，破解金融服务中的不平衡、不充分问题，着力提升服务的力度和精准度，让公众享受到更便利、更实惠和更安全的普惠金融服务。

我们的行动

扶持小微企业；关注“三农”经济；优化金融服务

普惠型涉农贷款较年初净增

96.55

亿元

小微客户综合融资成本下降

1.11

个百分点

普惠金融“两增”口径贷款余额
较上年末净增

558.19

亿元

普惠型小微企业贷款平均利率
较上年下降

0.63

个百分点

扶持小微企业

2019年，本行普惠金融工作以“两增两控”为目标引导，在体制机制、发展模式、发展渠道、风控方式上实现全面创新，夯实小微企业客户基础，提升小微企业客户服务水平。同时，本行持续推动普惠条线机构建设，95家省辖分行单设普惠部。

多维度拓展小微客户群体

为有效服务普惠金融客户，本行致力于发掘自身优势，联合外部资源，精准匹配市场需求和客户诉求，针对生产生活场景中的痛点、难点提供更有效、更接地气的综合化融资解决方案。

加强融合发展，拓展小微普惠服务覆盖面

措施	内容	成效
板块联动	加强普惠与公司、零售板块业务联动融合，完善板块联动机制，建立业务推进与过程管理机制，形成服务与线上、线下渠道的融合互补，提升联动实效	截至报告期末，全行集团客户小微成员授信户数 2,058 户，较年初净增 909 户；贷款余额突破 170 亿元，较年初提升 58 亿元；覆盖的集团客户数量较年初扩大 549 家。已落地小微项目 1,253 个，已达标项目项下客户 11,929 户，贷款类余额 416.71 亿元。拓展小微产业链 901 条，服务链属小微客户 7,711 户，贷款余额 360.24 亿元
网点融合	推动网点综合化渠道转型，明确网点普惠业务职责，提升网点负责人小微业务岗位资质占比、网点员工小微业务岗位资质占比，推进二级网点负责人基本资质认证，夯实普惠业务综合经营能力；推进零售客户经理普惠资质覆盖率提升，提升零售客户经理普惠业务展业能力	截至报告期末，全行共有 2,272 家网点开展普惠信贷业务，网点普惠业务覆盖率达 87.22%，零售客户经理普惠资质（简单资质）覆盖率达 87.97%，总行直接面授网点负责人 450 人次
外部合作	与政府数字平台对接，首批已有 12 个项目建立合作，8 个项目已落地 与中国人民银行对接，推进应收账款融资及政府采购贷等业务 与工商、税务合作，强化政府信息运用，实现工商平台预约开户对接功能及第三方平台外部引流系统 加强银担合作，与国家融资担保基金推出专属合作业务，建立独家“见贷即担”合作模式，目前专属合作业务余额 18 亿元 加强外部数据合作，引入国家电网、南方电网电力数据，用于客户经营行为分析、反欺诈分析、客户拓展等领域，研究探讨电力数据在银行大数据风控的应用	

案例 浙江省分行联手优势平台服务小微企业

交通银行浙江省分行与具备小微企业经营场景金融优势的网盛“生意宝”平台对接，深挖中小企业间稳定的供销关系，有效缓解小微业务信息不对称、获客成本高以及贷后管理难度大的问题，实现小微业务批量化与集约化发展，为更广大小微企业提供优质金融服务。

本行深入贯彻国家服务创业、创新型小微企业的方针政策，以高质量的普惠金融改革推动科技型小微企业高质量发展，不断提升科技金融服务能力，形成专营机构、专业合作、专属产品、专项政策等“四专”机制。



**服务科技型
小微企业“四
专”机制**

专营机构

在长三角、珠三角、北京、武汉等特色科创产业聚集地创立科技特色支行，组建专业经营管理团队，负责科技金融业务推广落地

专业合作

与科技部门、财政部门、金融办、知识产权局等政府机构密切合作，依托各级政府部门制定的风险补偿政策，批量服务科技型小微企业

专属产品

针对科技型小微企业“轻资产、重创新”的特点，结合政府各项扶持政策，定制专属产品及服务方案

专项政策

优先支持具有自主知识产权、创新能力强、科技成果转化顺利的科技型小微企业



强化普惠线上渠道建设

本行高度重视业务创新，完善产品体系，强化线上渠道建设，实现既有业务的线上化、数据化改造，打通金融活水流向小微企业的“最后一公里”，让更多小微企业享受到交行普惠金融的新成果。



聚焦科技赋能，助力普惠业务高质量发展

创新开发线上产品

在优化现有线上产品功能基础上，本行采用“线上评估授信审批+线下标准化核实调查”相结合的方式，创新开发“线上抵押贷”等优势产品，上线小额银票“秒贴”功能，打造全线上办理模式，实现秒速到账

推进与供应链平台合作

针对产业链上下游，本行创新在线商票保贴、在线保理业务与经销商快贷产品，实现核心企业应付账款拆分、转让和融资

创新与第三方合作模式

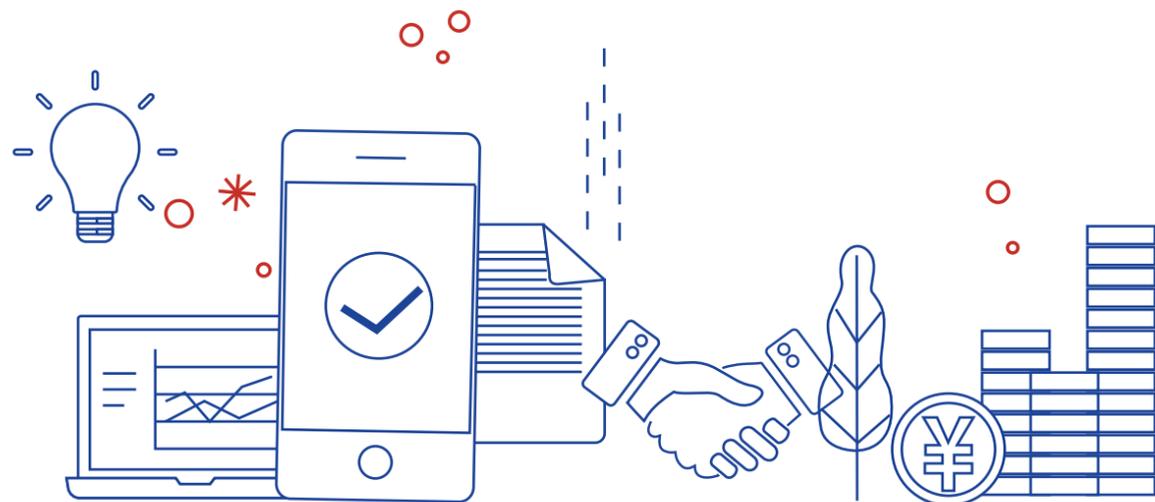
与平安、太保合作探索“保费贷”，与国担基金建立独家“见贷即担”合作模式，专项合作业务余额 18 亿元

创新小微客户远程服务模式

组建外呼团队，以客户分层分类为基础，线上集中外呼与线下网点协同作业。全年外呼客户合计 70 万户，落地授信总额度超 45 亿元

创新风控模式

充分运用各类外部大数据信息，实现风险识别前移、线上数字化标准审批、自动化贷后预警与平台统一催收功能，推动交行普惠业务高质量发展



“线上抵押贷”——用科技引领普惠 助力小微企业发展

交通银行顺应“大数据+金融”新形势，以解决客户“手续繁、融资慢、成本高”为切入点，创新推出“线上抵押贷”产品。该产品面向符合交行准入标准的企业主，只要借款人能够提供交行认可的、满足线上评估条件的抵押物，通过“线上评估授信审批+线下标准化核实调查”就可以轻松贷款，它将房产评估、授信申请、额度审批环节在线上完成，抵押物核实、贷前调查、合同签订、抵押办理等环节则放在线下由交行工作人员协助办理。借款人在手机端填写抵押物房产等信息，不用找房产评估公司，系统实时反馈评估价格和可贷金额，且免除担保费、抵押费，将融资成本降至最低。“线上抵押贷”从客户角度出发，实现让数据多跑路，客户少跑腿，银行多费心，客户省成本。

利益相关方感言

“

生意上资金有点紧张，着急借钱，只需周转两个月，问朋友借数额还不小，只能通过银行渠道了。但一想到银行流程长，就有些头大。没想到交行“线上抵押贷”没有任何担保费、抵押费这些额外成本，而且申请流程这么快，真是解了我的燃眉之急。还有专门的业务人员跟我对接，剩下的流程都不需要我操心，交通银行的服务实在是太贴心了。

”

——“线上抵押贷”产品使用者 何先生



“线上税融通”——以税助贷扶植小微，开启线上信用融资快车道

交通银行顺应“互联网+金融”新形势，创新推出以涉税信息作为额度核算主要依据的“线上税融通”产品，力求进一步缓解小微企业“融资难、融资贵”问题，开创了以“税”养“信”的融资新模式。该产品主要面向诚信纳税的小微企业主，根据小微企业的纳税情况、信用状况等进行综合评价，给予最高额度 100 万元的纯信用贷款。小微企业主可通过交通银行官网、微信小程序等渠道 7×24 小时自助办理，全程无需提供纸质资料，实现了在线申请、审批、签约、提款和还款等全流程线上操作，提升了客户体验，节省了小微企业时间成本和精力的额外付出。

利益相关方感言

“

近期采购原材料急需资金，听朋友介绍了交通银行的“线上税融通”，申请不到一个小时 36 万元贷款就到账了，没想到纳税信誉真的成了我信用贷款的依据！

”

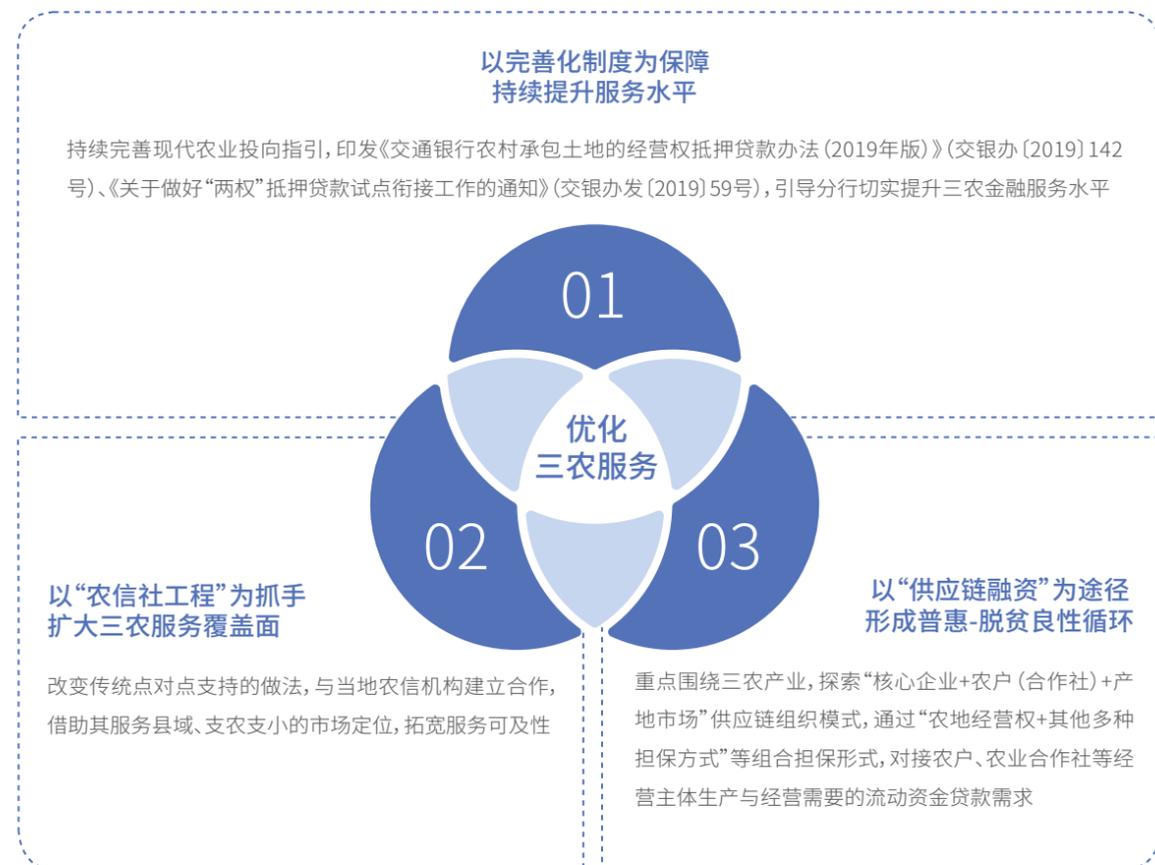
——交通银行山东省德州分行第一笔“线上税融通”用户刘老板

关注三农发展

三农问题历来是关乎国计民生的根本性问题，关乎实现“两个一百年”奋斗目标，关乎亿万农民对美好生活的向往。2019年，本行将乡村振兴与脱贫攻坚紧密融合，切实推进三农业务发展。

改善三农服务模式

本行立足当地资源禀赋，探索服务新模式，基于龙头农业企业和优质合作方，持续拓展辽宁粮食种粮大户、新疆兵团农户、山东及山西毛驴养殖户等普惠涉农项目，增强创收致富的长效能力。打造科技引领新模式，针对以往难以深入农村开展的涉农个人信贷业务开发在线功能，实现远程认证、线上授权和线上预审批，提高办理效率和客户体验。



截至报告期末



本行已与全国 26 家省（区）
联社中 **21 家** 签署了总对
总、分对总合作协议



农信机构客户覆盖率达
44.9%

发力新型城镇化建设

本行积极支持基础性产业向农村延伸，鼓励分行因地制宜调配金融资源，推动城乡融合发展。



案例 江西省分行支持城市建设发展，让老区“旧貌换新颜”

交通银行江西省分行为改善赣南苏区基础设施，倾力支持当地“四桥九路一公园”、宋城文化历史街区等多个重点城市建设项目，主承销 35 亿元中期票据，累计投入信贷资金近 15 亿元，为赣南银行业支持苏区振兴发展起到了良好的表率作用和示范作用。



交通银行陕西省分行与西安航空基地管委会签署战略合作协议，助推西安构建综合交通运输体系

优化金融服务

本行秉承“以客户为中心”的服务理念，丰富“您的财富管理银行”内涵，不断推陈出新，精准匹配客户需求，保障客户各项权益，全心全意为客户打造全方位、高效率、优体验的优质服务，推动个人金融业务高质量发展。

加快业务创新

本行充分兼顾客户对投资低门槛、稳健、安全、便捷、智慧化、较高收益等多重产品与业务特性需求，着力打造更多元化的资产业务、财富管理产品与服务场景，践行普惠金融理念。

加快业务创新举措

加快资产业务创新

- 优化房贷申请功能
- 优化惠民贷产品及授信政策
- 创新推出理财质押贷款
- 强化线上抵押贷推广

加快财管产品创新

- 推出低门槛理财产品
- 丰富结构性存款产品
- 加快代销类产品创新

加快服务场景创新

- 创新支付产品
- 优化业务流程
- 建设场景金融

案例 沃德杯广场舞大赛创新服务场景，提供个性化养老金融服务

交通银行长期关注中老年人的健康需求和养老需求，自2017年起，用广场舞这种中老年人喜闻乐见的健康生活方式，为热爱健康的人们搭建展示风采的舞台，助力百姓安享养老生活。在通过线下网点提供现场服务的同时，交通银行积极利用线上服务和大数据分析能力，在交通银行手机银行APP中为广场舞参赛选手和投票客户搭建了广场舞专区，客户可在线通过“沃德理财顾问”测算自己的养老需求，获得个性化养老金融服务。三年来，共有超过60万人报名现场参赛，近200万人通过线上参与到赛事相关互动。2019年，该大赛荣获搜狐金营销奖“定制化营销年度案例奖”。



山西省赛区舞队荣获本届沃德杯广场舞大赛冠军

案例 创新支付方式，实现人脸支付

2019年10月20日，交通银行与中国银联及多家银行在浙江乌镇举行的第六届世界互联网大会“金融科技——深度融合·多项赋能”论坛上，联合发布全新智能支付产品“刷脸付”。交通银行重视用户的信息安全保护与资金安全保护，人脸特征采集将充分尊重客户的主观意愿，明确获得客户授权，严控数据使用范围。“刷脸付”在便捷用户支付行为的同时，让用户没有信息泄露、资产受损的后顾之忧。截至报告期末，人脸支付功能率先在北京、上海等10省市试点。



交通银行“刷脸付”功能上线

开展公众教育

2019年，本行制定《交通银行2019年金融知识宣传教育工作计划表》，进一步加强员工金融产品安全培训，保障消费者公众教育工作力度不减，积极面向各类金融消费者，通过营业网点、集中现场驻点、新闻媒体、自媒体等方式，实施立体化、全方位的消费者宣传教育。



3.15消费者权益保护日，交行组织开展“你我交心 反诈同行”的支付清算反欺诈主题宣传

报告期内

交行组织反假货币宣传活动约**15,000**余次，累计参加宣传人员**24,397**人次，公众接受反假货币宣传受众人数**1,145,212**人次

在人民银行、银保监会、证监会、网信办联合举办的2019年“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动中，获评“**优秀组织单位**”

在中银协2019年银行业普及金融知识万里行活动中，获评“**最佳成效单位**”

提升消费体验

2019年，本行以“客户至上”理念为引导，坚持“打造全渠道服务最好银行”，构建全渠道服务体系，全面推行网点厅堂服务模式转型工作，理顺服务机制，革新服务面貌，为客户提供“贴身式有温度，综合化全功能”的一揽子服务。



交行持续提升无障碍服务水平，在网点设立便民服务区，提供老花镜、残疾通道、盲文服务、手语服务等便捷设施与服务



2019年，交行陆续开展桌面演练和实战演练，制定各类突发应急处置专项演练预案1,221个，全面覆盖案件类、事故类、灾害类、维稳类四大安保类突发事件，共开展演练12,857次，员工参演214,335人次

2019年

营业网点数量	普惠网点数量	自助银行数量	离行自助银行数量	离行单机自助服务点
3,079 ↑	464 ↑	8,947 ↑	1,738 ↑	4,016 ↑
在行自助服务区数量	自助设备数量	智能机具数量（智易通）	中西部地区网点数	
3,103 ↑	17,299 台	9,065 台	1,519 台	

破除服务壁垒

整合客户服务队伍，提升服务流畅度与凝聚力

拓宽服务资源

跨界服务多样化

优化服务形态

走出柜台，打造“一站式”亲和力服务

拓宽服务领域

让客户少跑腿，数据多走路

完善客户服务机制

在2019年度中银协“百佳”单位评选中，本行共有**20家网点获评**，获评网点数量位列**行业第一**，**第6次**在“千佳”“百佳”单位评选中**领跑同业**；在金标委首届金融机具及金融服务企业标准“领跑者”评选中，《交通银行营业网点服务规范》《交通银行网上银行服务规范》入围企业标准“领跑者”名单

保护客户权益

2019年，本行更新完善制度体系，对涉及客服业务运营、管理各环节加以规范，切实保障客户权益。

2019年客户投诉及回馈情况统计

指标名称	95559 渠道	卡中心 400 渠道
客服中心工作人员人数（人）	898	1,943
客户投诉办结率（%）	100	99.9
客户投诉受理时间（小时）	7*24 人工服务	7*24 人工服务
客户投诉处理结果满意率（%）	96.9	92.4

数据口径说明：

- 1、客服中心工作人员人数：截至报告期末的客服中心工作人员数
- 2、客户投诉办结率：针对2019年受理的客户投诉，截至2020年2月19日的投诉办结比例
- 3、客户投诉受理时间：受理客户投诉的人工服务时间。
- 4、客户投诉处理结果满意率：通过对准全量投诉客户的回访，调研测算客户投诉处理满意比率

2019年，交行共申请注册商标**127件**，保护知识产权，对抢注本行商标的行为进行维权，强化知识产权管理，践行营造良好市场经济秩序的社会责任

加强消费者权益保护举措

完善落实消保制度

下发《关于进一步做好消费者权益保护审核工作的通知》，完善售前管理机制；依照《交通银行知识产权管理办法》等制度，持续推进商标等知识产权保护工作；遵循《广告法》等相关法律法规，及《交通银行广告宣传管理办法（2018年版）》《交通银行商标管理暂行办法（2018年版）》，严格落实对外宣传发布流程中对消费者保护与风险合规的内容审批，规范产品责任

健全投诉管理机制

交通银行消费者权益保护部负责消费者投诉管理工作，2019年该部重新修订印发《交通银行客户意见管理办法》，进一步维护电话渠道（包括消保投诉电话95559、信用卡客服热线等）、网络渠道、舆情提示、信访函件和营业机构五大客户意见受理渠道；完善投诉处理流程，建立投诉工单的系统闭环管理体系；优化投诉分析机制与纠纷多元化解机制

加强客户信息安全

交通银行信息技术管理部持续巩固信息安全管理体系（ISMS）建设成果，每年回顾和检视规章制度体系，确保信息安全政策时效性与体系建设健康性；起草形成《交通银行股份有限公司数据治理政策》和《交通银行数据治理试行办法》，保障所有客户信息保护相关工作有章可循，进一步保障客户获取、更改、删除其个人数据的权利；将客户信息安全纳入全面风险管理体系，落实多层次的客户信息保护责任机制；每年为全行员工提供涉及用户信息安全与隐私管理内容的信息安全意识培训，持续加强业务合规管理

规范产品与服务信息披露

在门户网站开设个人金融产品信息查询平台，公布交行自有和代销共八个品类产品列表并提供搜索功能，确保个人客户能便捷了解交行个人金融产品概要信息

共筑美好 坚持绿色发展

对标SDGs目标



回应可持续发展趋势

推进绿色发展,有利于更好应对资源环境约束挑战,促进生态文明建设,服务国家生态安全。

我们的行动

支持绿色产业;提供绿色服务;实施绿色运营;开展绿色公益

总行各楼宇能耗总量(折合标准煤)
比上年度下降

绿色类授信余额占比

99.76%

1.35%

绿色类授信余额

3,283.52

亿元

电子银行业务分流率

97.67%

绿色类客户数占比

99.53%

绿色金融

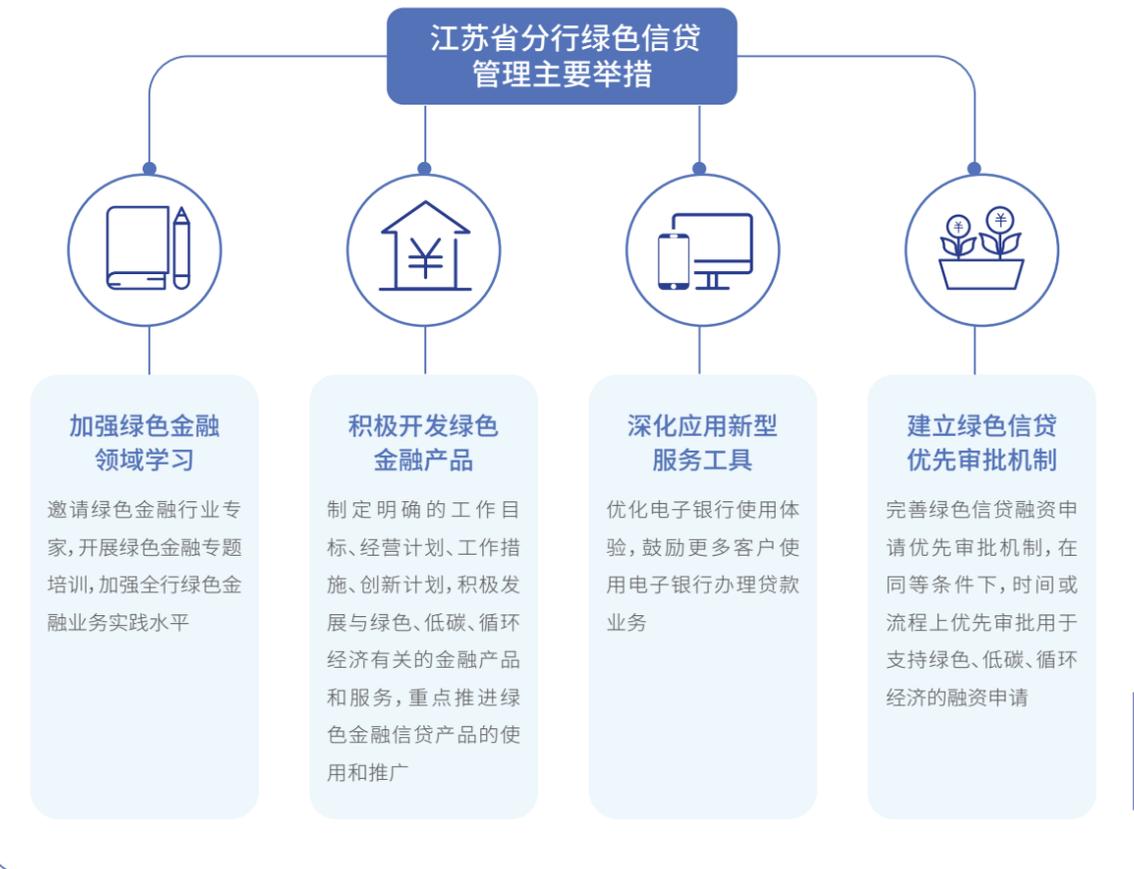
本行以绿色发展理念为指引，完善绿色信贷管理体系，创新绿色金融产品，向清洁能源、水利环境、城市水务、城市轨道交通等低碳环保行业倾斜信贷力度，以金融之力助推生态文明建设。2019年，本行向包括节能环保、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源、生态保护和适应气候变化等绿色项目投放超120亿元专项资金。报告期内，本行被中银协授予2018年度“绿色银行总体评价优秀单位”称号。

绿色金融管理

本行围绕“坚持和完善生态文明制度体系，促进人与自然和谐共生”和高质量发展的总体要求，继续深入贯彻《绿色信贷指引》（银监发〔2012〕4号）和《交通银行股份有限公司绿色信贷政策》（交银董〔2012〕20号）文件要求，持续深化绿色信贷工作，积极化解过剩产能风险，确保不发生重大环境风险事件。

案例 江苏省分行完善绿色金融管理体系，保障绿色发展

交通银行江苏省分行围绕绿色发展理念，充分调动金融资源配置优势，对节能环保、低碳经济、循环经济领域的优质企业提供更完善的信贷服务，推动省内绿色产业高速发展。



绿色信贷管理举措

开展绿色信贷评估

根据《中国银监会办公厅关于印发绿色信贷实施情况关键评价指标的通知》（银监办发〔2014〕186号）和《关于开展2018年度绿色信贷自评价工作的函》（银保监研函〔2019〕68号）要求，交行完成自评估工作

完善绿色信贷统计体系

以发改委《绿色产业指导目录》为基础，结合人行和银保监会要求，建立完善的绿色信贷统计体系，更好地引导全行信贷资产流向绿色环保产业

推动全行信贷考核评价

交行继续加强省直分行绿色信贷考核，突出绿色信贷业务和优秀案例的考核
将绿色信贷考核纳入对总行公司部、普惠部及北京管理部的经营绩效考核办法，压实前台责任

跟踪客户环境与社会风险

交行定期收集各类环境、安全生产事故等外部信息，主动跟进在各级各类环保督查督办、日常检查中发现问题的违法违规企业，确保信贷资金的使用安全、合规

加强过剩产业限额管理

交行持续贯彻落实国家“去产能”政策要求，对全行产能严重过剩行业余额和占比做好总量管理，加大指令性名单客户减退加固力度，主动排摸“僵尸企业”名单，确保风险“早发现、早预警、早处置”



支持绿色发展

本行进一步完善行业投向指引，不断满足高质量企业转型升级的金融服务需求。积极开展绿色产业前瞻性研究，深度发掘绿色经济行业特点、经营模式、风险特征等关键信息，与绿色企业一道把握新发展机遇，共创美好环境价值。

2019 年部分行业绿色信贷相关要求

现代农业

- 适度支持畜牧业发达地区、符合国家环保和食品安全要求的产业链一体化优势明显的农业企业
- 谨慎进入林业、渔业、农林牧渔专业及辅助性行业中符合提质增效转型要求、有一定资源优势、符合环保要求的企业
- 加快减退不符合质量导向转型要求、缺乏资源优势、环保或农产品安全不达标的企业

节能环保业

- 重点支持政策导向明确、管控标准明晰、商业模式成熟稳定的水污染治理、固废处理、大气污染治理及提供配套服务的环境监测细分领域
- 适度支持政策执行力度持续加强、行业标准进一步细化的工业节能细分领域，以及政策大力推动的土壤修复、危废处理、城市环卫细分领域
- 适度支持大型工业节能设备制造商设立的节能服务商、大型企业集团或公共事业单位附属的节能服务商
- 适度支持具备系统设计、设备成套、工程施工、调试运行和维护管理综合服务能力，已开展项目年均节能量要求达标的节能服务商

石油开采及加工

- 加快减退退出主力生产装置不符合国家产业政策，常减压装置 200 万吨 / 年及以下，以沥青、重油加工等名义进行炼油加工，使用废旧橡胶和塑料土法炼油工艺，焦油间歇法生产沥青的企业
- 加快减退退出油源供应保障程度较弱、销售缺乏长期稳定性、财务指标持续弱化、发展前景不明朗的企业
- 加快减退退出不符合《石油天然气开采业污染防治技术政策》的石油天然气开采企业，以及不符合《石油炼制工业污染物排放标准》的石油炼制企业

金属矿及非金属矿业

- 对行业集中度较低、资源禀赋欠佳的黑色金属矿采选、土砂石开采等子行业谨慎进入
- 对不具成本优势、持续经营能力弱化的低层级客户加快实施减退加固，加大行业结构调整力度

案例 交通银行与亿通行合作推动“绿色出行，低碳生活”的理念

为助力北京市缓解交通拥堵情况，提升市民的日常工作、生活效率，减少尾气排放对环境造成的不良影响。2019 年交通银行秉承“绿色出行，低碳生活”的理念，与亿通行 APP 合作，发挥双方资源优势，推出联名信用卡，为北京市民带来更加方便、省钱的出行体验，倡导广大市民乘坐地铁等公共交通工具，有效地降低北京的拥堵情况，为首都的道路畅通保驾护航，实现环境与经济效益的双提升。



交行亿通行联名信用卡



交行与企业并肩同行，共走绿色发展之路。图为北京市分行推动新能源发展，提供信贷支持某地 50 兆瓦风电场项目建设现场，该项目建成后，年上网发电量可达 10,900 千瓦时和 10,595 千瓦时，每年可节约标煤 8 万吨、节水 80 万吨，并可减少向大气排放粉尘、二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物、碳氢化合物、一氧化碳等气体及废渣

案例 上海市分行持续加码绿色信贷，助力长三角区域一体化经济高质量发展

国务院在《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》中明确以绿色发展为基础，交通银行主动对接国家战略，增大长三角地区信贷资源投放力度。

交通银行上海市分行以可持续经营为长远目标，提升对绿色信贷风险的识别和评估能力，贯彻落实绿色信贷业务“三查”工作，并主动加强与节能环保、循环经济等相关企业的沟通交流，加强产业调研，了解其商业模式、金融需求和风险节点，积极提供满足客户切身需求的金融服务。上海市分行与某兔业合作社实施“规模兔场废弃物资源化利用与美丽牧场建设项目”，项目需自筹资金缺口 800 万元，分行为其提供 800 万元 5 年期固定资产贷款和 200 万元担保基金流动资金贷款授信额度，以快速的响应和周到的服务支持绿色生态农业和普惠金融发展。



交通银行党委书记任德奇赴上海青浦支行开展交通银行长三角生态绿色一体化发展示范区现场调研

外溢行业影响

本行在进一步夯实绿色金融发展能力的基础上，积极发挥行业影响力，参与各类合作、培训及交流。本行积极配合国家环保领域大政方针，响应证监会《关于支持绿色债券发展的指导意见》，协助境内外各大机构发行绿色债券，优化资本市场配置水平，引导资本流入绿色经济领域，提升服务绿色经济的能力。

交行在推动行业绿色发展发挥着积极作用

- 配合国家政策**
 - 交行积极参与总额 800 亿元的国家绿色发展基金的筹立工作，主动对接财政部和基金筹备组，成为首家递交书面函件、明确认缴意向的金融机构，计划按上限认缴 60 亿元份额，全力支持国家绿色发展基金的建立，支持企业环境治理和生态环保产业发展，为实现美丽中国贡献力量
- 参与行业合作**
 - 交行作为联席承销商，为兴业银行发行 200 亿绿色金融债券，期限 3 年，其中交行承销金额 30 亿元，募集资金用途涉及节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁能源、生态保护和适应气候变化等领域
 - 交行作为联合全球协调人协助中国农业发展银行成功发行离岸人民币绿色债券，此次发行规模为人民币 25 亿元。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
 - 交通银行香港分行协助工商银行有限公司新加坡分行、工商银行香港分行、工银国际租赁财务有限公司、中国银行澳门分行、浦发银行伦敦分行、中国农业发展银行及武汉地铁发行绿色债券，合计发行规模达到人民币 95 亿元、美元 55.5 亿元、欧元 8 亿元
- 促进业内交流**
 - 交行参加由联合国环境署金融倡议（UNEP FI）和中国责任投资论坛（China SIF）联合主办的银行环境与社会风险分析研修班第三届中国节能环保产业与绿色金融高峰论坛、上海证券交易所绿色投资研讨会和绿色信贷实务高级研修班等行业活动，主动把握行业动态，增进行业经验交流

案例 完成中国首单绿色银团贷款，积极践行可持续发展理念

2019 年 6 月，交通银行子公司交银租赁成功完成了中国租赁公司首单绿色银团贷款。本次银团贷款融资总金额为 2 亿美元，期限 3 年，获得了逾 70 家银行的积极响应，并最终成功引进了多达 10 家境外银行的积极认购，超额认购倍数达 2.15 倍。该项目作为中国租赁公司中首家获得香港品质保证局绿色金融认证并且首单成功发行的绿色银团交易，一方面，为交银租赁募集到长期外币资金以补充流动性；另一方面，拓宽了交银租赁融资渠道，打开了绿色金融融资的市场，彰显了交银租赁支持绿色经济发展的责任担当。

绿色服务

本行通过发展在线业务，打通电子业务办理渠道，提高在业务办理与服务使用中对环境影响的管理水平。报告期内，电子银行业务分流率持续提高，达到 97.67%，其中自助设备产生的环保效应相当于减排二氧化碳近 627.81 吨。

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	环保效益（相当于）		
			植树	减排 CO ₂	减少用纸量
企业网银	125.70 万户	46.25%	26.3 万棵	3,693.7 吨	14,911.4 吨
个人网银 (含手机银行)	63.95 亿笔	3.42%	117.10 万棵	16,430.39 吨	66,128.70 吨
自助设备	2.52 亿笔	-23.64%	4.48 万棵	627.81 吨	2,521.12 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



交行通过企业网银、企业手机银行及公司金融微信公众号三大电子渠道向公司客户提供便捷、绿色的金融服务。截至报告期末，企业手机银行签约客户接近 50 万户，累计交易金额超过千亿元，已成为交行服务中小微企业客户的线上支撑利器；公司金融微信公众号粉丝数已超过 11 万人，成为业内首屈一指的公司金融移动信息传播与便捷服务平台。图为交通银行公司金融微信二维码及部分功能展示



报告期内，交行持续提升智能机具性能及投放量，创新服务模式，智能机具替代传统高柜业务替代率达 67.83%，较同期提升 12.49%。图为网点营业厅智能服务区

绿色运营

本行注重管理日常经营活动中的环境影响，逐步完善绿色采购相关管理办法，在全行倡导绿色办公，开展节能减排，在垃圾处理、环境绿化、污染防治等方面采取严格的管理措施，不断提升自身绿色运营管理水平。

绿色采购

报告期内，本行坚持绿色采购，严格依照《交通银行集中采购管理办法（2018年版）》（交银办[2018]261号）、《交通银行合作供应商履约考核办法（试行）》（交银办[2017]142号）及《交通银行总行供应商管理实施细则（试行）》（交银办[2017]366号）等制度对供应商实施专项管理。在招标中对供应商提出节能环保相关要求并设定相应分值，以此筛选出环境影响管理水平较高的供应商。在集中采购中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认证的供应商，例如：在工程材料采购中，提倡选用“绿色建材”；在大宗物品采购中，要求供应商通过ISO 9001质量体系认证、ISO 14001环境体系认证；在设备类采购中，充分考虑设备能耗指标，包括用电量、耗水量、噪音等指标；在灯具采购中，提倡选用“绿色照明”灯具等。

在涉及危险固体废弃物（包括电脑等电子产品、日光灯管、硒鼓等）采购合同条款中，均设置以旧换新，由供应商带回替换下的危险固体废弃物，并按国家相关规定处置的内容。截至报告期末，供应商共回收日光灯9,365支，墨盒加硒鼓216件，各类废旧电路板251件，铅蓄电池96节。

供应商类型	数量(家)
工程	115
服务	72
设备	84
软件开发及维保	68
媒体广告	151
机具	137
培训会务	271
办公用品及设备	420
家具	32
交通运输设备	99
印刷等	21

注：可能涉及同一家供应商分属不同类型

截至报告期末

总行在库供应商共计

1,193家

上海供应商数量

451个

占比

38%

绿色办公

本行围绕创建节约型公共机构示范单位、垃圾分类等专项工作，积极倡导绿色办公理念，通过宣传栏、微信等多种途径发起“行为节能做表率，绿色办公我先行”倡议，营造绿色办公的浓厚氛围。同时，通过组织员工参与节能环保培训、定期开展节能专项检查、推动基层单位开展节能精细化管理等措施，提升全行节能环保工作水平。



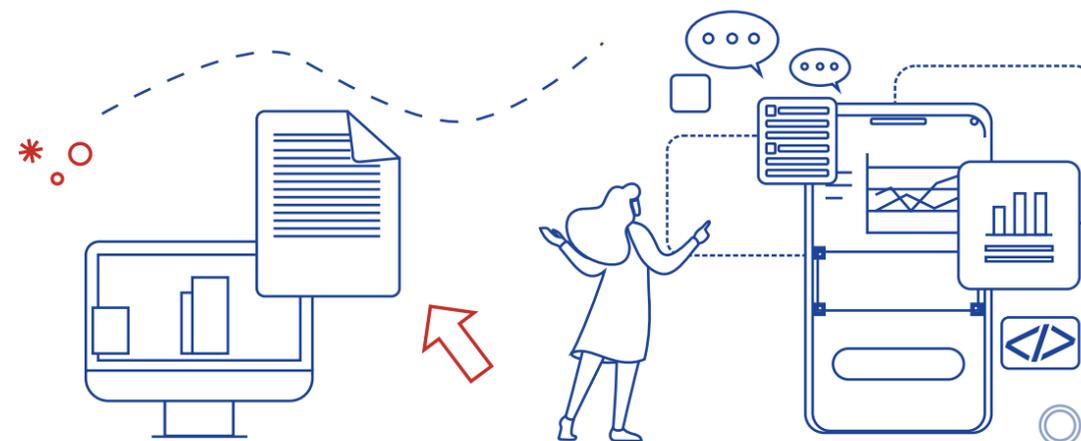
交行在第二十九个全国节能宣传周以“绿色发展，节能先行”为主题，开展系列节能宣传活动与节能实践，在全行引领绿色生产、生活新风尚



垃圾分类宣传

案例 推广无纸化会议体系，践行绿色环保理念

2019年，交通银行总行上线无纸化会议系统（以下简称“系统”）。该系统打通了议程安排、会议组织、会议材料的工作流程，降低了沟通成本，改变了传统的会议材料收集、审核、打印、分发等环节，避免了与相关部门反复沟通的繁琐流程。系统实现了会议列表的集中管理，不再需要整理存档海量的纸质会议材料，综合考虑打印过程中的试印、多印、错印等情况，预计共少印文件约3万份，节省近30万张纸。系统预计于2020年上半年在全行范围内逐步推广。





多措并举，减少日常运营中的环境影响

推广物业管理信息平台

- 为提升总行楼宇（园区）智能化管理水平，总行推广使用物业管理信息平台系统，实现了设备台账信息、日常巡检及能源数据管理电子化，不仅方便设备维修与实时监控，还为能源数据分析、能耗预测奠定坚实数据基础

污染防治

- 对重大环境因素进行识别并制定相应管理方案
- 定期委托专业机构对总行各楼宇（园区）进行环境检测
- 在二次供水设施的蓄水箱口加盖加锁，定期清洗、消毒蓄水箱，每季检验水质，保证水质符合生活饮用水卫生标准
- 采用物理方法处理空调循环水，达到化学药剂零排放
- 维修、养护中央空调规范操作，减少温室气体的泄漏
- 提标改造陆家嘴交银大厦和张江园区 8 台锅炉，减少大气污染物排放

垃圾处理

- 总行按照《上海市生活垃圾管理条例》要求，设置有害垃圾、干垃圾收集容器及可回收物收集容器或投放点
- 对废弃电器电子产品、废电池、废日光灯管、废水银温度计等有害固体废弃物集中收集，并按相关法律法规妥善处置

节能改造

- 照明改造：使用低能耗 LED 灯淘汰高能耗白炽灯、金属卤素灯；改造车库照明设备，让照明时长更合理；园区利用新能源，使用太阳能路灯系统代替常规路灯；推广智能光控照明工程，实现按环境亮度自启动照明灯具的精细化控制。报告期内，总行年节约电能约 293 万 kWh，节约电费 190 余万元
- 节能：应用节能技术降低空调系统能耗，仅张江园区利用 BA 系统集中控制中央空调系统，年节约电能约 94 万 kWh，节约电费 60 余万元
- 节水：利用中水回收、雨污分离等技术节约用水，仅陆家嘴（交银大厦）应用空调冷凝水回收装置，回收利用高温冷凝水，年可节水 9,000 多吨，回收利用热能约 45,000 万大卡，年节省费用 20 多万元



总行 2019 年车辆使用情况统计

车辆类别	行驶里程（公里）
轻型汽车（≤2.5 吨）	1,318,475
轻型汽车（2.5-3.5 吨）	31,870
轻型汽车（3.5-5.5 吨）	50,195
中型及重型汽车（5.5-15 吨）	37,516

燃料类别	使用量（公升）
柴油	8,685
汽油	159,717



2019 年总行绿色办公统计

指标	总量	人均
总行各楼宇（园区）	用水 30.70 万吨	用水 33.5703 吨 / 人（按 9,145 人计）
	用电 9,671.06 万度	用电 10,575.2433 度 / 人（按 9,145 人计）
	用天然气 157.32 万立方米	用天然气 172.0284 立方米 / 人（按 9,145 人计）
总行温室气体排放	直接排放 3,398.78 吨 CO ₂ e	合计排放 8.7049 吨 CO ₂ e / 人（按 9,145 人计）
	间接排放 76,207.95 吨 CO ₂ e	
	合计排放 79,606.73 吨 CO ₂ e	
总行各楼宇（园区）总能耗量折合标准煤	29,897.3 吨，比同期下降 1.35%	
总行纸张消耗	纸张 A5 纸 200 包，A4 纸 13,322 包，A3 纸 964 包，共 38.36 吨	用纸 0.0046 吨 / 人（按 8,302 人计）
全行视频会议	7,884 次	

注：1、数据统计仅反应总行情况

2、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/T 2589-2008）

3、9,145 人 = 在沪五大楼宇的员工人数（含派遣制）+ 信用卡中心员工人数 + 交银企服员工人数

4、8,302 人 = 总行本部员工人数（含派遣制）+ 信用卡中心员工人数



总行 2019 年排放物统计

排放物种类	排放量 (吨)
氮氧化物 (NOx)	2.0317
硫氧化物 (SOx)	0.0182
颗粒物 (PM)	0.1678

注：排放物数据根据能源、排放源统计数据计算，计算系数来源于香港联交所《环境关键绩效指标汇报指南》（附录二）



总行 2019 年电子信息产品废弃物排放情况（无害废弃物）

电子信息产品废弃物类型	总量 (件)	人均
主机	317	0.1098
显示器	317	0.1098
笔记本电脑	543	0.1881
打印机	128	0.0444

注：总行 2019 年电子信息产品废弃物排放情况涵盖总行本部员工 2,886 人（含派遣制）

绿色公益

本行以“天蓝公益、共享蓝天”为目标，鼓励员工积极参与环保实践，常态化开展立体植绿、环湖长跑、公益骑行等环保活动，倡导爱护环境、绿色低碳的生活方式，携手利益相关方共建人类美好家园。

案例 开展生态环保活动，传播绿色环保理念

2019 年，交通银行动员各级团组织和青年志愿者，于山西省石楼县、陕西省延长县种植第四及第五片“交行青年林”，进一步推进“绿色交行，美丽中国”增绿减霾活动，为创建山清水秀的生态环境贡献力量，并尝试通过经济林的种植助力当地脱贫。



“保护母亲河行动 - 交行青年林（山西石楼）”项目



交银保险积极参与世界自然基金会举办的米埔自然保护区绿色公益活动，了解湿地生态环境保护工作，协助清除入侵性植物及攀藤植物。图为交银保险义工队在清除入侵性植物及攀藤植物

人企共进 帮助员工成长

对标SDGs目标

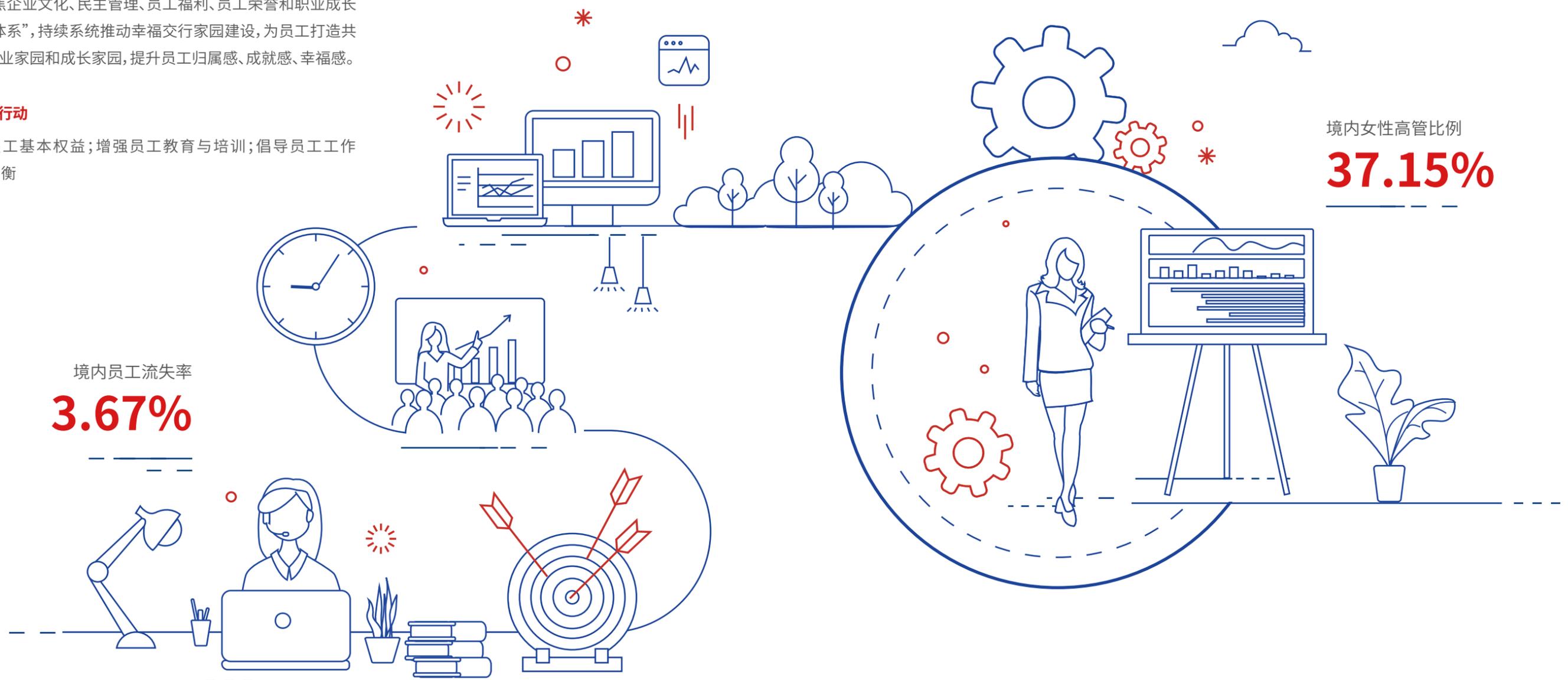


回应可持续发展趋势

2019年,本行秉持“共创、共荣、共享、共发展”的员工发展理念,聚焦企业文化、民主管理、员工福利、员工荣誉和职业成长“五大体系”,持续系统推动幸福交行家园建设,为员工打造共同的职业家园和成长家园,提升员工归属感、成就感、幸福感。

我们的行动

保障员工基本权益;增强员工教育与培训;倡导员工工作生活平衡

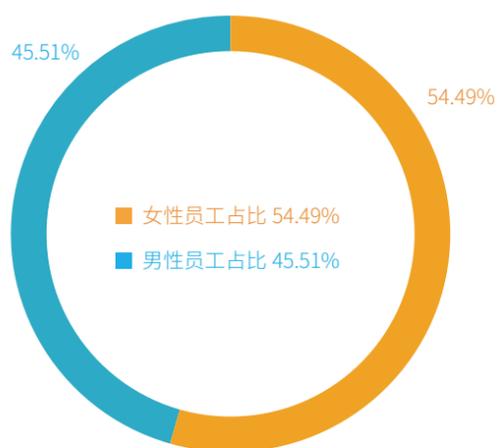


共创多元环境

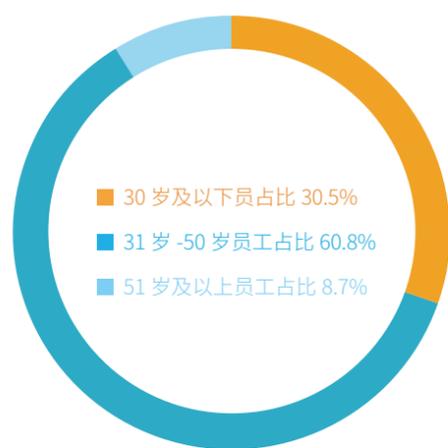
本行致力于为员工打造实现个人价值、成就个人理想的多元、包容、和谐的发展平台，与员工携手创造共同价值。

员工基本情况

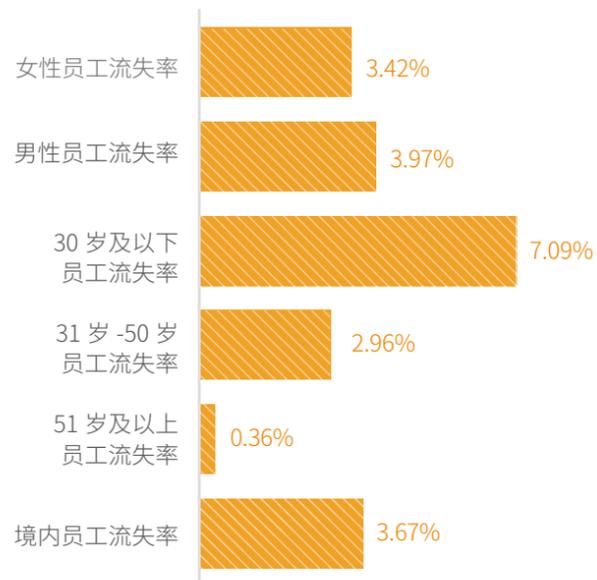
本行共有境内外行员工 87,828 人，其中女性员工占比 54.49%，境外员工占比 2.85%。境内少数民族员工占比 4.55%，境内残疾员工占比 0.14%，境内女性高管占比 37.15%。境内员工流失率为 3.67%，较同期下降 1%。



员工性别结构 (境内外)



员工年龄结构 (境内)



和谐的劳动关系是企业健康发展的基石。本行严格遵守《中华人民共和国劳动法》等国家和地方相关法律法规，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》《稳健薪酬管理办法》《境内行补充医疗保险管理办法》等规章制度，与本行工会签订《交通银行股份有限公司女员工权益保护专项集体合同》，恪守平等雇佣、同工同酬的用工政策，杜绝任何歧视性行为，禁止并反对雇佣童工和强迫劳动等侵犯人权的事件。报告期内，本行与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，并提供合规的、稳定的薪酬待遇和健全的社会保障体系。

深化民主管理

本行各级工会不断加强以职工代表大会为基本形式的民主管理建设，利用内部网、公众号、宣传栏、电子屏等渠道及时公布涉及员工切身利益、企业改革发展方向的重大决策，年度工作会议等全行性的重要会议邀请职工代表和青年代表参加，行务公开制度得到贯彻落实，基层民主管理体系不断完善，有效落实了广大员工的知情权、参与权、审议权和监督权，切实维护了员工的合法权益，实现企业与员工公平对话、共同发展。

面对员工权益争议，本行依据《交通银行信访工作规定》，遵循属地管理，分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则，推动信访问题得到有效解决，切实维护员工合法权益。

案例 聚焦“两难两多”关键问题，深入开展为基层减负专项行动

报告期内，为贯彻落实“不忘初心、牢记使命”主题教育精神和中央“基层减负年”决策部署，切实解决形式主义、官僚主义突出问题，本行编发《一封基层员工给高管层的来信》以及党委书记任德奇同志批示，印发《改进总行机关作风为基层减负专项行动工作方案》，梳理归纳“协调难、审批难、文件会议多、检查考核多”等“两难两多”13项重点工作。通过逐月督促整改进度，畅通基层诉求建议反馈渠道及构建正向激励机制等，推动9项重点整改工作取得实效，以实际行动为基层减轻负担、为客户做好服务。



赋能职业发展

本行持续帮助员工提升价值,通过优化职位体系,畅通员工发展通道,建立全覆盖、多角度的培训制度,为不同层级、不同岗位的员工提供快速成长的发展平台,缔造人才梯队。

多层次培养员工

本行注重人才整体水平和竞争力的提升,通过持续深化领军人才队伍建设,加大优秀青年人才培养力度,促进优秀专业人才脱颖而出。



员工人才队伍建设体系

领导干部

- 制定出台《关于突出担当作为导向加强新时代高素质干部队伍建设的意见》等,强化选人用人的担当、基层、业绩导向,激发干部担当作为干事创业的精气神
- 依据《2018-2022 年交通银行干部员工教育培训规划》开展培训,并持续深化习近平新时代中国特色社会主义思想学习教育,推动领导干部政治能力、领导能力及业务能力的同步提升

青年员工

- 运用 AI 技术创新校园招聘模式,与 30 余所知名高校合作开展“高校推优科技人才直录计划”,为优秀青年人才提供快速录用通道
- 根据全行科技赋能战略发展要求,倾力推出“FinTech 管培生”“金融科技万人计划”“存量人才赋能转型”三大人才工程,提供人员编制、薪酬保障、教育培训等多维度倾斜支持;同时,创新招聘录用机制,优化人才评价体系、完善人才保有政策,为本行数字化、智慧化转型提供人才支撑

专业人才

- 深入推进专家型人才队伍建设,充分发挥专家骨干的专业经验优势和传帮带作用,坚持高素质专业化导向

案例 推进产学研融合,助力测试人才引进

为解决银行业共同面临的测试人才短缺困境,交通银行测试中心联合建设银行、同济大学和 TMMi 基金会中国分会,共同探索以解决人才供给机制问题为突破口的《银行业软件测试人才“产学研”共建共享体系建设》软科学课题。课题研究以来,在产学研融合方面,推动 15 家银行与标准组织共同组建决策和评审机构,形成认证培训网络和培训课程体系,近 8,000 名测试人员通过认证;在产学研融合方面,促成本行联合 34 家高等院校、培训机构,共建测试人才“青训体系”和“在职深造体系”,已针对性培养了 300 多名应届毕业生;在产业内融合方面,推动 29 家银行联合成立行业人才库和信用机制,吸引 3,000 余名测试人员自发入库,保证行业测试人才数量与质量的持续提升。2019 年 10 月,该课题项目获得中国人民银行颁发的银行科技发展奖二等奖。

多形式培训员工

本行围绕员工职业成长和交行业务发展需要,按照管理干部、专家人才、业务、其他等四大类,建立分层分类人才培训体系,提升员工业务技能与管理能力。

完善分层培训

- 根据业务发展需要和岗位履职要求,按照人才成长规律,实施包括入职培训、上岗培训、持续培训、证书培训等在内的全流程人才培训体系,为不同层级、不同岗位的员工创新打造各类特色培训项目

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

- 坚持“走出去”培训干部、优秀基层员工与公司条线骨干,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,将优质培训资源向基层倾斜、向最需要的员工倾斜,不断开拓员工视野、提高员工专业能力和综合素质

夯实培训基础

- 大力推广网络培训,制定全行干部员工年度网络学习任务,推动线上线下培训融合发展
- 推进师资队伍建设。修订《交通银行教育培训师资管理实施细则》,增加对专职师资的管理规定、行内外兼职师资准入门槛要求,提高师资专业化能力
- 优化完善全行新员工培训、干部思想教育培训教材,深化课程体系建设
- 加强交银金融学院扬州分院等培训基地建设
- 启动 e 校园与 e-HR 教育培训管理系统智慧化建设
- 持续加强模拟银行建设,提升新员工模拟银行培训实效

优化培训机制

- 制定中长期规划和年度工作实施意见。报告期内,制定《2018-2022 年交通银行干部员工教育培训规划》《关于 2019 年交通银行干部员工教育培训工作的意见》《交通银行 2019 年网络教育工作要点》,为全行教育培训工作提供方向指引
- 修订《交通银行教育培训管理办法》,强化“线上线下教育培训深度融合”“银校”“银基”“银企”合作等新理念,进一步提高全行教育培训规范化、制度化、科学化水平

提升培训实效

- 组建公司、零售、同业、风险四家专业分院,促进培训与业务紧密结合,提高教育培训的针对性、有效性
- 探索开展面向客户的“交赢”系列培训,促进实体经济和交行业务共同发展
- 加大培训成果宣传推广力度



员工培训培养制度

案例 打造特色培训项目，缔造高素质人才梯队

“FinTech 管培生项目”

报告期内，首次针对金融科技专项方向，开展 FinTech 管培生项目，在技术业务紧耦合的关键岗位上，通过项目实践贯穿始终的培养方式，强化 FinTech 管培生“业务 + 技术”意识，培养金融科技复合型中高端人才。



FinTech 管培生项目培养座谈会

“菁英计划”

针对 100 名优秀综合化网点负责人，开展包括政治素质、企业文化、职业素养和专业知识在内的专项培训，旨在进一步增强企业认同感，挖掘发展潜能，有效提升经营管理能力素质，更好地带动所在网点综合化转型工作取得更大的成效。



2019 年“菁英计划”培训班

“英才计划”

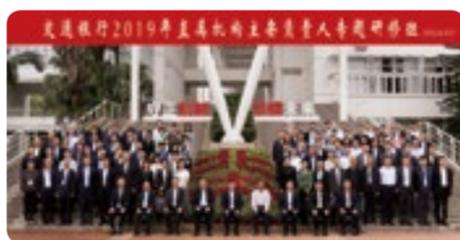
以储备高素质专业化年轻干部为目标，开展“英才计划”第四期赴美培训，以领导力与经营管理创新、先进同业机构经验分享为主题，组织员工学习领导力心理学、资产管理创新、金融科技分析运用、新形态货币等内容，培养推动交行业发展的高潜质人才。



2019 年“英才计划”美国班合影

“直属机构主要负责人专题研修班”

报告期内，组织包括总行领导班子成员、其他行领导、各省直分行、海外分（子）行、子公司、附属机构、总行部门主要负责人、各巡视组组长在内的 110 余人于北京大学深圳研究生院参加为期 5 天的学习研修，旨在依托北大优质教学资源，强化改革创新与拼搏进取精神，拓展战略思维和宏观视野，强化知识更新和知识储备，更好地推动交行高质量发展。



交行 2019 年直属机构主要负责人专题研修班

“D 职等干部培训”

报告期内，选派 D 职干部赴美进行领导力专题培训，提升其在领导力决策、风险管控等方面的能力；组织 D 职干部赴汇丰银行开展管理创新专题培训，学习借鉴汇丰经营管理、组织架构、科技赋能、流程优化和管理考核等理念知识及先进经验。



2019 年“D 职等干部培训”美国班合影



所获部分奖项

交通银行荣获多项雇主品牌大奖

报告期内，本行创新打造“金融科技万人计划”，凭借卓越精准的人才甄别手段、高效有序的人才招聘流程、全面系统的人才评价方式，以及健全完备的人力资源管理体系，获得行业和求职者的认可，**获得 2019 年度中国大学生喜爱雇主、中国典范雇主、中国年度最佳雇主、中国大学生最佳雇主、第四届中国选才大奖等多项重量级奖项。**

多通道发展员工

本行重视员工职业生涯发展，建立充分体现岗位价值和员工绩效表现的薪酬管理机制，并积极推进专业岗位选聘常态化，畅通员工横向流动、纵向发展、交叉兼任的“管理 + 专业”双通道，拓展员工职业发展潜能。

搭建员工发展平台

优化薪酬激励机制

突出价值创造和能力提升，优化绩效考核和薪酬资源配置，聚焦关键族群实施有效激励约束

加大 IT 板块薪酬资源投入，围绕架构优化实施一体化考核分配，做好科技类重大创新项目的奖励安排，激发全行科技创新源动力

完善绩效薪酬延期支付制度，切实平衡好收入当期性和风险滞后性的关系

拓宽职业晋升路径

细分基层职位职级设置，鼓励优秀基层员工通过努力获取职业提升

完善员工流动机制，通过内部选拔、岗位交流、海外选调等多种方式，为优秀员工创造更多自主选择空间

根据全行金融科技人才队伍建设相关要求，面向海内外多所知名高校试点招收“FinTech 管理培训生”

健全完善专家型职位体系，修订《专家序列职位聘任管理办法（2019 年版）》，扩大 C 职等专家选聘授权范围至海外行、服务中心和 IT 板块；启动专员后备申报工作，做好全行专业人才选拔储备

大力培养选拔优秀年轻干部，开展全行优秀年轻干部调研，实行名单制动态管理，推动年轻干部基层锻炼和交流轮岗

报告期内，交行积极对接上海市“三类金才”评选，**6 人**入选领军金才，**2 人**入选青年金才，**1 人**当选领军人才

建设幸福家园

本行着力塑造“以人为本”的“家园”文化，持续开展“为员工解决小事、实事、具体事”服务活动，满足员工在健康管理、风险保障和生活品质提升等多方面的诉求。

关爱身心健康

本行重视员工职业健康安全，不断完善健康保障措施，为员工健康保驾护航，确保全体员工以健康的身心状态投入到工作中。

员工健康保障措施

提升身心健康素质

- 合作电商平台，配齐员工劳保用品
- 为夏季坚守高温一线的岗位员工提供防暑降温物品
- 每年定期组织全体在职、退休员工体检，并提供差异化体检套餐
- 完善心理健康咨询平台，定期组织心理健康讲座

丰富健康文化活动

- 邀请外部专家进行各类健康知识讲座培训，现场解答健康疑惑
- 定期组织职工趣味运动会、健步走等体育文化活动
- 开展员工关爱季（月）活动，强化日常关爱

强化健康保障支持

- 为全体员工建立社会保险账户，按时按额缴纳社会保险及补充医疗保险
- 发挥“幸福交行”移动健康管理平台、职工之（小）家医务室、妈咪小屋等健康辅助服务平台功能作用
- 依托互助会平台，第一时间为患病员工提供支持

报告期内，累计为 **11,135 人次** 发放员工劳动防护用品，医务室接诊就诊 **3 万人次**
完成员工生理健康检查 **99,174 人次**、员工占比 **93.17%**，完成员工心理健康检查 **12,790 人次**、员工占比 **12.5%**

交行总行员工工伤情况

指标名称	2017 年	2018 年	2019 年
因工死亡人数（人）	0	0	1
因工死亡比率（%）	0	0	0.012

数据口径说明：总行因公死亡比率 = 总行因公死亡人数 / 总行员工人数（含信用卡中心员工人数）



交银保险通过香港职业安全健康局评审，成功入选“职业健康大奖”，并荣获“杰出机构大奖”；交银保险通过香港卫生署评审，成功入选“精神健康职业约章”签署机构，并获嘉许“精神健康友善机构”



丰富精神生活

本行积极举办各类文体活动，在丰富员工精神文化生活的同时帮助员工缓解工作压力，营造轻松、愉悦的工作氛围，帮助员工快乐工作、健康生活。



本行举办庆祝新中国成立 70 周年职工合唱展演活动，激励全体职工不忘初心，牢记使命，砥砺奋进



冰上联谊争王赛

员工慰问帮扶

本行切实完善员工关爱制度，制定《交通银行员工关爱慰问工作实施细则》，持续开展“心系员工情，温暖进万家”慰问活动，及时对困难劳模、大病困难员工、扶贫（驻村）干部、异地交流干部和离退休员工表达关怀。借助“交银互助会”平台，本行为大病困难员工提供必要的帮助，切实解决生活中的问题，大大提升困难员工的安全感与归属感。

针对离退休员工，本行认真落实各项惠老政策，结合离退休员工实际需求，开展主题教育活动和集体考察调研活动，通报全行改革发展变化进展；完善医疗保障体系，优化个性医疗服务；举办退休纪念日活动、组织有益身心健康的户内外活动、坚持节假日慰问等，提升对离退休员工的关心和支持。



报告期内

慰问全行大病困难员工及驻地扶贫干部 **2,789 人**，发放慰问金 **966.8 万元**

慰问走访离退休干部员工 **195 人次**，慰问走访离退休员工 **4,884 人次**，发放慰问金 **1,426.1 万元**

共计 **71,730 名** 员工自愿加入互助会，共募集互助金 **643.18 万元**，为 **545 人次** 困难员工发放补助金 **579.9692 万元**

共建家园 奉献社会爱心

对标SDGs目标



回应可持续发展趋势

企业的成功离不开社区的支持。本行秉持“为爱聚能、点蓝未来”的公益品牌理念，践行企业公民责任，开展扶贫助农、为老助残、特教支教、赈灾志愿等活动，积极反哺社会。

我们的行动

跨界合作开展公益活动；鼓励员工开展志愿者活动

开展公益项目

222 个

累计志愿服务

130,000

小时

公益捐赠支出

4,334.71

万元





《Hello Blue》
交行公益歌曲 MV



本行携手著名作词人方文山、童星刘楚恬发布“蓝气球公益”歌曲《Hello Blue》，传递本行“蓝气球公益”力量，呼吁更多人一同为爱聚能、点蓝未来

打造公益品牌

“Blue 蓝气球公益”是本行坚持履行企业社会责任、投身社会公益事业而逐渐打造形成的公益品牌。报告期内，本行继续推进“Blue 蓝气球公益”品牌规范化建设与管理，深化“Blue 蓝气球公益”品牌内涵，在扶贫助农、为老助残、特教支教、赈灾志愿等活动中传递本行责任文化，树立良好企业形象。

交行统筹全行志愿者力量，拓展多项公益服务领域，深化“Blue 蓝气球公益”品牌内涵



交行志愿者协会联合中国青基会通过腾讯 99 公益发起“交行 Blue 蓝气球公益爱心助学公益项目”，筹集爱心款 521,662.8 元



立足企业专业优势，开展金融知识公益小课堂



投身“我是爱心达人——关爱自闭症，走近小雨人”慈善义卖活动，将募集款项 4,903.53 元通过活动指定的“汇添富医疗救助专项基金”全部捐赠给自闭症儿童



截至报告期末

本行实施公益项目

222 个

捐赠

4,334.71 万元

“Hello Blue 牵着爱带着幸福
爱是礼物我们用心解读
坚持无私付出走对的路
为爱聚能我比谁都专注
Hello Blue 牵着爱带着幸福
让我们的故事有温度
彼此交心往对方心里住
大声说出让爱永不落幕”

案例 用爱助力奔跑——交通银行向“大爱无国界”国际义卖活动捐款

2019 年 10 月 27 日，由国务委员兼外交部部长王毅的夫人钱韦女士发起的第十一届“大爱无国界——用爱助力奔跑”国际义卖活动在国家体育场成功举办，旨在凝聚中外各界爱心，弘扬扶贫济困美德，帮扶贫困地区人民和社会弱势群体改善生活。

交通银行积极参与此次国际义卖活动并捐款 10 万元，帮助云南省金平县和麻栗坡县的中小学校修建运动场，为贫困地区的孩子们带去运动的快乐和健康的身心，助力“大爱无国界”国际义卖活动“展示文化、促进交流、传递爱心、成就希望”的目标实现。



外交部妇女工作委员会感谢信

贡献社区和谐

本行关注运营所在地的社区建设，依托运营地分支机构，加强与当地社区的沟通，开展特色社区公益活动，为建设和谐社区贡献力量。

案例 香港分行关爱当地弱势社群

交通银行香港分行秉承“致力推动公益活动、实践良好企业社会责任、回馈社会”的宗旨，于2019年10月10日积极参与由香港公益金举办的“公益金便服日2019”活动，倡议全体员工每人捐出70或以上港币（折合人民币约62元），穿上贴有活动标签的便服上班，以示对社会弱势群体的关怀。

此次活动共有超过370名员工参与，筹得善款超过4万港币（折合人民币近3.6万元），全数拨予资助提供“儿童及青年服务”“安老服务”“家庭及儿童福利服务”“医疗及保健服务”“复康及善导服务”或“社区发展及其他服务”的会员社会福利机构，为当地弱势社群送去关爱与希望。



交通银行香港分行参与“公益金便服日2019”活动

案例 发挥专业优势 开创“公益+金融”复合项目新模式

交通银行携手上海市民政局，将2019年“交行·汇丰——上海为老服务”项目落地于全国养老示范点“闵行区江川街道电机片区适老性宜居改造工程”，在选准项目、精准投放、做好公益的基础上，深化与上海市民政局和社区的的合作，提供养老金融服务整体方案，进一步提升老人的获得感。

案例 首尔分行助力中韩文化交流

2019年10月20日，首尔分行积极参与由中国驻韩国大使馆及首尔特别市政府主办的2019第七届“首尔·中国日”活动，以中国国粹京剧脸谱文化体验为载体，向韩国民众展示多彩的中华民俗文化，积极促进中韩两国文化交流，推动两国民众增进相互了解。

员工志愿活动

本行倡导“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，鼓励员工发挥自身专业优势与企业资源优势，深入社区开展金融知识传播、帮困助老、爱心助学等公益志愿活动，以实际行动传递关爱，回馈社会。

案例 以金融专业优势 提升老人居家生活品质

报告期内，交银国信立足信托的制度优势和受托人的金融优势，开展“交银国信·2019适老宜居慈善信托计划”，将信托资产用于资助武汉市慈善总会2019年适老宜居暖巢计划项目，对困难老人家庭中的照明系统、防滑系统、可穿戴系统、智能安全系统等进行改造，帮助困难老年人家庭改善居住条件和生活质量，提升老年人居家生活品质。



志愿者改造困难老人家中照明系统

案例 开展防范“校园贷”宣传活动

报告期内，为进一步提高学生的自我防范意识和理财能力，有效防范“校园贷”危害事件，赣州市分行组织员工走进江西理工大学开展“谨防校园贷骗局”宣传活动。通过现场发放430多份金融知识宣传资料和现场讲解“校园贷”的实际案例，提醒在校学生端正消费观念，提升风险防范意识，助力营造和平稳定的校园环境。

员工志愿服务时间

130,000 小时

员工志愿服务规模

131,869 人次

受益

57,922 人



交通银行广东省分行举行2019年“欢乐马拉松”活动，倡议员工为改善大坡山小学的教学环境捐款、捐书，活动共收到用于购置课桌、课椅、体育器材等教学物资的捐赠金106,632.3元、儿童读物600册

展望 2020

奋斗创造历史，实干成就未来。迈向 2020，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，认真贯彻落实党的十九大与十九届二中、三中、四中全会和中央经济工作会议精神，以新发展理念为引领，提升高质量发展的能力，建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行。

推动经济发展，优化金融服务。本行将紧跟金融科技发展趋势，深化业务联动，守牢风险底线，加快数字化、智慧化转型步伐，全面提升价值创造能力，努力实现公司业务与国家经济高质量发展；积极服务实体经济、大力发展普惠金融，让公众享受到更便利、更实惠和更安全的优质金融服务；坚持以客户为中心，继续完善涵盖服务规范、服务渠道、业务运营、IT 系统、风险管理等全方位、全流程、全人员的服务格局，致力于做金融业全渠道服务最好的银行。

坚持绿色发展，守护绿水青山。本行将继续贯彻落实党的十九大提出构建生态文明体系的要求，坚持以绿色发展理念为指引，通过夯实绿色信贷制度建设、将绿色信贷理念融入业务发展、有效管理客户环境和社会风险、强化绿色信贷考核等，推动信贷资产向绿色经济、环保经济、循环经济等领域倾斜；在大力践行绿色金融的同时，不断完善自身环境管理体系，着重强化绿色运营，降低办公能耗，推行绿色采购；在员工、客户和社会公众中倡导绿色环保理念，携手多方共同建设美丽中国。

践行社会责任，共享发展成果。本行将激励保障综合施策建设幸福家园，着力解决好员工最关心、最直接、最现实的需求，凝聚全行 10 万员工推进发展战略的落地实施；加大定点扶贫帮扶力度，创新扶贫模式，夯实脱贫攻坚厚底子；持续做强“通向明天”大型公益项目，提升“Blue 蓝气球公益”品牌社会影响力，鼓励社会各界共同参与慈善公益事业。

影响越大，责任越大。新的一年，在决战脱贫攻坚、决胜全面小康、实现第一个百年奋斗目标之际，本行将继续秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，保持经营管理向好势头，积极倾听并回应利益相关方的期望和诉求，探索金融服务实体经济、环境保护、社会治理等领域的可持续发展之路，与投资者、客户、员工、社区等利益相关方携手创造共享价值，迈向更可持续的美好未来。



独立鉴证报告



普华永道

2020/SH-0190
(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”）2019年度社会责任报告中选定的2019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

本报告就选定的2019年度交行社会责任报告关键数据（即2019年度交行社会责任报告第6-7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2019年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2018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2019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第100-101页关键绩效数据编报说明（以下简称“编报基础”）中。

管理层的责任

按照编报基础编制2019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国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）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2019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号领世企业广场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

2020/SH-0190
(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2019年度企业社会责任报告中选定的2019年度关键数据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2019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2019年度社会责任报告中选定的2019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。



中国
2020年3月27日

香港联合交易所 ESG 指引

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。

环境范畴					
层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况	页码
A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的数据。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71-72
	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）。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
	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）。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P72
	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）。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71-72
	A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70
	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。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70
A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70-71
	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）。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70
	A2.4	描述获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。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70-71
	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		
A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P62 P69
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P64-65
社会范畴					
层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况	页码
B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	责任管理 人企共进 帮助员工成长	包含	P12 P76
	B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	人企共进 帮助员工成长	包含	P82
	B2.2	因工伤损失工作日数。	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。	人企共进 帮助员工成长	包含	P82	
B3: 发展与培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	人企共进 帮助员工成长	包含	P79-80
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	未来披露		
	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。	未来披露		

社会范畴					
层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况	页码
B4: 劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	人企共进 帮助员工成长	包含	P76-77
B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
	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，以及相关惯例的执行及监察方法。	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全，广告，标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	同音共律 践行普惠金融	包含	P59
	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。	同音共律 践行普惠金融	部分披露	P58-59
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	同音共律 践行普惠金融	包含	P59
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用		
	B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	同音共律 践行普惠金融	包含	P59
B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂，勒索，欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	走进交行	包含	P10-11
	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。	走进交行	包含	P11
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	走进交行	包含	P10-11
B8: 社区投资	一般披露	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。	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战	包含	P16-17
	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）。	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 同心协力 支持特教事业 共建家园 奉献社会爱心	包含	P18-33 P84-89
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 同心协力 支持特教事业 共建家园 奉献社会爱心	包含	P18-33 P84-89	

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	披露情况	页码	
1. 组织概况	披露项 102-1 组织名称	走进交行	包含	P4-5	
	披露项 102-2 活动、品牌、产品和服务	走进交行	包含	P4-5	
	披露项 102-3 总部位置	走进交行	包含	P4-5	
	披露项 102-4 经营位置	走进交行	包含	P4-5	
	披露项 102-5 所有权与法律形式	走进交行	包含	P4-5	
	披露项 102-6 服务的市场	走进交行	包含	P4-5	
	披露项 102-7 组织规模	走进交行	包含	P6	
	披露项 102-8 关于员工和其他工作者的信息	人企共进 帮助员工成长	包含	P76	
	披露项 102-9 供应链	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68	
	披露项 102-10 组织及其供应链的重大变化	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68	
	披露项 102-11 预警原则或方针	走进交行	包含	P10	
	披露项 102-12 外部倡议	人企共进 帮助员工成长	包含	P79	
	2. 战略	披露项 102-14 高级决策者的声明	董事长致辞	包含	P2-3
披露项 102-15 关键影响、风险和机遇		董事长致辞	包含	P2-3	
3. 道德和诚信	披露项 102-16 价值观、原则、标准和行为规范	责任管理	包含	P12	
	披露项 102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	责任管理	包含	P12	
4. 管治	披露项 102-18 管治架构	走进交行	包含	P8	
	披露项 102-19 授权	走进交行	包含	P8	
	披露项 102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	走进交行	包含	P8-9	
	披露项 102-21 就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	责任管理	包含	P14	
	披露项 102-22 最高管治机构及其委员会的组成	走进交行	包含	P8-9	
	披露项 102-23 最高管治机构主席	董事长致辞 走进交行	包含	P2-3 P8	
	披露项 102-26 最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	走进交行	包含	P8-9	
	披露项 102-27 最高管治机构的集体认识	走进交行 责任管理	包含	P8-9 P12	
	披露项 102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	董事长致辞 走进交行	包含	P2-3 P8-10	
	披露项 102-30 风险管理流程的效果	走进交行	包含	P10	
	披露项 102-31 经济、环境和社会议题的评审	走进交行	包含	P8-9	
	披露项 102-32 最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	责任管理	包含	P12	
	披露项 102-33 重要关切问题的沟通	责任管理	包含	P13	
	披露项 102-34 重要关切问题的性质和总数	责任管理	包含	P13	
	5. 利益相关方参与	披露项 102-40 利益相关方群体列表	责任管理	包含	P14
		披露项 102-41 集体谈判协议	人企共进 帮助员工成长	包含	P77
		披露项 102-42 利益相关方的识别和遴选	责任管理	包含	P14
披露项 102-43 利益相关方参与方针		责任管理	包含	P14	
披露项 102-44 提出的主要议题和关切问题		责任管理	包含	P14	
6. 报告实践	披露项 102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-46 界定报告内容和议题边界	责任管理	包含	P13	
	披露项 102-47 实质性议题列表	责任管理	包含	P13	

	披露项目	章节	披露情况	页码	
6. 报告实践	披露项 102-48 信息重述	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-49 报告变化	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-50 报告期	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-51 最近报告日期	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-52 报告周期	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-53 有关本报告问题的联系人信息	关于本报告	包含	封二	
	披露项 102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	包含	P96	
	披露项 102-55 GRI 内容索引	GRI 内容索引	包含	P96-99	
	披露项 102-56 外部鉴证	独立鉴证报告	包含	P92-93	
	GRI 201: 经济绩效	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	共襄盛世 推动经济发展 同音共律 践行普惠金融	包含
议题专项披露		披露项 201-1 直接产生和分配的经济价值	走进交行	包含	P6
		披露项 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P60
	披露项 201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	人企共进 帮助员工成长	包含	P82-83	
GRI 202: 市场表现	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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	议题专项披露	披露项 202-2 从当地社区雇佣高管的比例	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
GRI 203: 间接经济影响	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	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 共襄盛世 推动经济发展 同音共律 践行普惠金融 共筑美好 坚持绿色发展 共建家园 奉献社会爱心	包含	P16-31 P34-55 P84-89
	议题专项披露	披露项 203-1 基础设施投资和支持性服务	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 同心协力 支持特教事业 共襄盛世 推动经济发展 同音共律 践行普惠金融 共建家园 奉献社会爱心	包含	P16-31 P34-55 P84-89
		披露项 203-2 重大间接经济影响	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 同心协力 支持特教事业 共襄盛世 推动经济发展 同音共律 践行普惠金融 共建家园 奉献社会爱心	包含	P16-31 P34-55 P84-89
GRI 204: 采购实践	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
	议题专项披露	披露项 204-1 向当地供应商采购支出的比例	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
GRI 205: 反腐败	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	包含	P10-11
	议题专项披露	披露项 205-1 已进行腐败风险评估的运营点	走进交行	包含	P10-11
		披露项 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	走进交行	包含	P10-11
	披露项 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	走进交行	包含	P10-11	
GRI 206: 不当竞争行为	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	包含	P10-11

披露项目		章节	披露情况	页码	
GRI 302: 能源	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68-69
	议题专项披露	披露项 302-1 组织内部的能源消耗量	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
		披露项 302-2 组织外部的能源消耗量	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
		披露项 302-3 能源强度	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
		披露项 302-4 减少能源消耗量	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
		披露项 302-5 降低产品和服务的能源需求	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P69
GRI 303: 水资源	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68-69
		披露项 303-3 水循环与再利用	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70
GRI 304: 生物多样性	议题专项披露	披露项 304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P73
		披露项 304-3 受保护或经修复的栖息地	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P73
GRI 305: 排放	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68-72
	议题专项披露	披露项 305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68-72
		披露项 305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68-72
GRI 305: 排放	议题专项披露	披露项 305-3 其他间接 (范畴 3) 温室气体排放	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70-71
		披露项 305-4 温室气体排放强度	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70-71
		披露项 305-5 温室气体减排量	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70-71
		披露项 305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70-71
GRI 306: 污水和废弃物	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P70
	议题专项披露	披露项 306-1 按水质及排放目的地分类的排水总量	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
		披露项 306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P71
GRI 307: 环境合规	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68-69
GRI 308: 供应商环境评估	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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
	议题专项披露	披露项 308-1 使用环境标准筛选的新供应商	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P68
GRI 401: 雇佣	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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76-77
	议题专项披露	披露项 401-1 新进员工和员工流动率	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
		披露项 401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	人企共进 帮助员工成长	包含	P82-83
GRI 402: 劳资关系	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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76-77
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P82
	议题专项披露	披露项 403-2 工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	人企共进 帮助员工成长	包含	P82
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P78-81
	议题专项披露	披露项 404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	人企共进 帮助员工成长	包含	P79-80
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76-77

披露项目		章节	披露情况	页码	
GRI 405: 多元化与平等机会	议题专项披露	披露项 405-1 管治机构与员工的多元化	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
		披露项 405-2 男女基本工资和报酬的比例	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76-77
	议题专项披露	披露项 406-1 歧视事件及采取的纠正行动	人企共进 帮助员工成长	包含	P77
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P77
	议题专项披露	披露项 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	人企共进 帮助员工成长	包含	P77
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	议题专项披露	披露项 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
	议题专项披露	披露项 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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
GRI 410: 安保实践	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	包含	P10
GRI 411: 原住民权利	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	人企共进 帮助员工成长	包含	P76
GRI 412: 人权评估	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	走进交行 人企共进 帮助员工成长	包含	P10 P76
GRI 413: 当地社区	议题专项披露	披露项 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 同心协力 支持特教事业 共建家园 奉献社会爱心	包含	P16-33 P86-89
		披露项 413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战 同心协力 支持特教事业 共建家园 奉献社会爱心	包含	P16-33 P86-89
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	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P69
	议题专项披露	披露项 414-1 使用社会标准筛选的新供应商	共筑美好 坚持绿色发展	包含	P69
GRI 415: 公共政策	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	共享全面小康 冲刺脱贫攻坚战	包含	P16-18
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	同音共律 践行普惠金融	包含	P57-59
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	同音共律 践行普惠金融	包含	P59
	议题专项披露	披露项 417-1 对产品和服务信息与标识的要求	同音共律 践行普惠金融	包含	P59
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	同音共律 践行普惠金融	包含	P59
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	包含	P10-11

关键绩效页数据编报说明

1. “8家非银控股子公司”指本行8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、交银国际控股有限公司和交银理财有限责任公司。“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在17个国家和地区设立了23家境外分（子）行及代表处，包括香港分行/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/交通银行（英国）有限公司、交通银行（卢森堡）有限公司/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、布拉格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. 全行重大创新项目数是依据《交通银行“十三五”时期（2016-2020年）产品创新规划纲要》和《交通银行重大创新项目管理办法》等相关规定，上报创新推进委员会并实施的重大创新项目项数。

9. 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。

10. 境内网点数是指交行在中国境内所有网点的数量。

11. 中国银行业“百佳”示范网点评选为每两年一次。

12. 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。

13. “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。

14. 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。

15. 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。

16. 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。

17. 全行视频会议是交行全行采用电视和电话在两个或多个地点的用户之间实时传送声音、图像以举行会议的次数。

18. 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。

19. 每股社会贡献值根据上海证券交易所2008年5月14日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》的相关要求，并考虑到银行业的行业特征，计算方式如下： $每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额) / 期末总股本$ 。

20. 境内外行员工总数是全行范围内签有劳动合同的所有员工总人数，包括境内行、海外分（子）行的全部员工；女性中高层管理人员是境内行9级及以上女性人数；少数民族员工指本行范围内签有劳动合同的少数民族员工总人数，包括境内行全部少数民族员工。

21. 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。

22. 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2019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 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 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 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 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 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 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 差

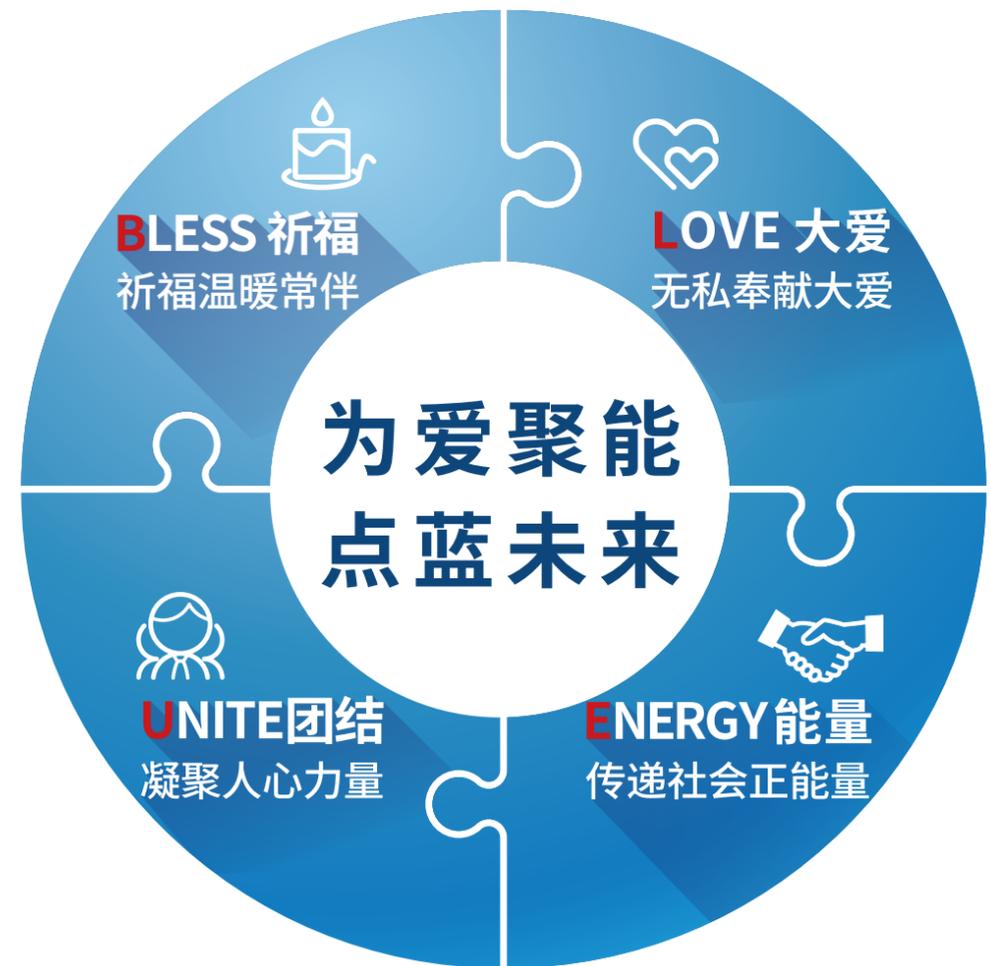
8. 您认为交通银行股份有限公司在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 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？





扫码观看交行 H5 版
2019 年社会责任报告