

2020  
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 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，发布周期为年度。

本行于 2021 年 3 月 26 日发布《交通银行 2020 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（Global Sustainability Standards Board, GSSB）发布的《GRI 可持续发展报告标准》（Global Reporting Initiative Standards, 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（ESG）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 2020 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 2020 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：刘珺

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：8621-58781234-3761

邮箱：meiy@bankcomm.com

# 目录

02 | 高管致辞

04 | 走进交行

13 | 责任管理

18 | 专题一：科学应变 金融助力抗疫

24 | 专题二：初心不变 决胜脱贫攻坚

38 | 识时通变 驱动经济发展

40 | 响应国家战略

48 | 支持实体经济

50 | 倾力改善民生

52 | 数字变革 提速普惠金融

54 | 扶持小微企业

60 | 关注三农发展

61 | 优化金融服务

66 | 应时顺变 促进绿色发展

68 | 应对气候变化

69 | 绿色金融

74 | 绿色服务

75 | 绿色运营

78 | 求新谋变 携手员工成长

80 | 共创多元环境

83 | 赋能职业发展

86 | 建设幸福家园

88 | 通时达变 共筑幸福社区

90 | 打造公益品牌

92 | 积极回馈社区

93 | 展望 2021

94 | 独立鉴证报告

96 | 关键绩效页数据编报说明

98 | 香港联合交易所 ESG 指引

100 | GRI 内容索引

104 | 意见反馈表



# 高管致辞



任德奇

交通银行董事长 任德奇

刘璐

交通银行行长 刘璐

2020 年是极不平凡的一年。面对新冠肺炎疫情的严重冲击和复杂严峻的经营环境，交通银行秉承“拼搏进取、责任立业、创新超越”的企业精神，统筹疫情防控和经营发展，坚守服务实体经济的本分，增强金融服务普惠性和适应性，深化金融科技转型之路，凝心聚力、攻坚克难，凭借高昂士气和伟大的抗疫精神，收获了一份来之不易的成绩单。

这一年，全行保持和巩固了“稳中有进、稳中提质”的发展态势，继续向“建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行”战略愿景迈进，实现净利润 782.74 亿元，同比增长 1.28%，平均资产回报率 0.77%，资本充足率达 15.25%，不良贷款率 1.67%，每股社会价值贡献值 4.78 元。连续十二年跻身《财富》（FORTUNE）世界 500 强，营业收入排名第 162 位；连续四年稳居《银行家》（The Banker）全球 1000 家大银行一级资本排名第 11 位。

## 脱贫追梦，不负光荣使命

其作始也简，其将毕也必巨。2020 年，脱贫攻坚工作进入艰苦卓绝收官之年，新冠疫情叠加下的脱贫任务更重、要求更高、难度更大。全行员工与贫困群众凝心聚力，迎难而上，形成了决战决胜的强大合力。2020 年 2 月，交通银行总行三个定点扶贫县甘肃省天祝县、四川省理塘县、山西省浑源县全部实现脱贫摘帽，圆满完成党和人民托付的重任。

作为一家国有大型商业银行，我们始终把助力脱贫攻坚作为政治责任和社会责任的“一号工程”。以党建促脱贫，各级党委“一把手”靠前指挥，特设总行“扶贫与企业文化处”，协调帮扶资源与境内 44 家分支机构，瞄准短板弱项，集中力量助力打赢脱贫攻坚战。2020 年，交行全面提前超额完成中央单位定点扶贫责任书六大指标，扶贫捐赠连续 5 年保持正增长。此

外，交行连续 3 年在国务院扶贫办定点扶贫考核中获评“好”，并在全国脱贫攻坚总结表彰大会上获党中央国务院表彰。助力脱贫攻坚的努力和成效得到了社会的广泛认可。

## 实体向荣，恪守天职本源

疾风知劲草，板荡识诚臣。2020 年，交行全面贯彻“六稳”要求和“六保”任务，千方百计稳企业、助小微，坚定不移服务国家战略，适度灵活保障民生需求，注重化解重大金融风险，为加快构建新发展格局贡献金融力量。

我们充分发挥国际化优势，为企业在“一带一路”建设中“走出去”和“请进来”提供便捷金融服务。以

## 科技增效，厚植发展根基

乾坤当依旧，今朝却异同。我们始终与数字化浪潮齐头并进，持续推进数字化转型，不断优化金融科技组织架构，加大金融科技资源投入，加快建设科技人才队伍，以“用户导向、需求导向”，将科技元素融入到业务全链条，建设数字化新交行。

报告期内，我们主动对接上海市“两张网”建设，率先推出“医疗付费一件事”“小微融资一件事”“抵

## 美好家园，共享时代成果

谋百年大计，筑千秋基业。生态文明建设是关系中华民族永续发展的根本大计。交行大力践行绿色发展理念，引导金融资源支持绿色低碳经济，以金融力量守护绿水青山，助力员工成长，回馈社区群众，为百年交行永续发展牢固根基。

2020 年，我们积极响应习近平总书记提出的“30·60”目标，明确董事会在环境、社会和治理（Environmental, Social and Governance, ESG）中的领导职责，强化

雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。站在 2021 年大变局的新基点上，交行将坚持稳中求进的工作总基调，以推动高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，认真贯彻新发展理念，服务新发展格局，以顽强的作风、崇高的使命姿态，为“十四五”开好局、起好步，力争以优异成绩庆祝建党 100 周年，为助力实现第二个百年奋斗目标不懈努力。

建设“长三角龙头银行”为契机，突出上海主场与普惠金融优势，着力打造长三角一体化特色金融样板间，精准对接人民美好生活的广泛金融需求，进一步服务好京津冀、雄安新区、长江经济带、粤港澳大湾区等国家重点战略区域。2020 年，客户贷款余额 5.85 万亿元，增幅 10.26%。

押登记一件事”等便民利民工程，让科技走出实验室，真真切切为群众办实事，不断擦亮“交银 e 办事”品牌。手机银行 APP 体验在新浪测评中排名从第 8 名前进到第 3 名。将科技优势转化为业务优势，加大支持产业链属小微企业经营，优化“线上抵押贷”“税融通”等产业链特色产品。普惠型小微企业贷款余额增幅 59.04%。

环境风险意识，主动应对气候变化，绿色一类授信余额 3,872.8 亿元。人才是交行的重要资产，我们持续推进年轻干部人才培养“百千万工程”和金融科技万人计划，强化基层民主建设，推出“饺子平台”，与员工共商共建，共创共荣。报告期内，交行“BLUE 蓝气球公益”更有作为，在助学助教、爱心为老、关爱儿童等领域开展公益活动，主动与群众分享发展成果，获得广泛赞誉。

2021 年 3 月 26 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，本行重新组建后正式对外营业，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 月本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。2015 年，国务院批准《交通银行深化改革方案》。2020 年，本行围绕党建和公司治理有机融合、对接国家战略打造特色优势、优化架构职能和体制机制、金融科技、风险授信与反洗钱、机构管理与激励约束等深化改革，释放改革红利，激发转型动力。

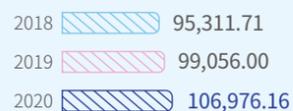
交通银行为客户提供公司金融业务、个人金融业务、同业与金融市场业务。其中：公司金融业务向企业、政府机关客户提供存贷款、产业链金融、现金管理、国际结算与贸易融资、投资银行、资产托管、理财及各类中间业务等；个人金融业务向个人客户提供存贷款、财富管理、银行卡、私人银行及各类中间业务等；同业与金融市场业务与客户在利率、汇率、商品等市场开展业务合作，提供投融资、交易、代理、结算、清算等综合服务。此外，本集团通过全资或控股子公司，涉足基金、信托、金融租赁、保险、境外证券、债转股和资产管理等业务领域。报告期内，本集团经营模式、主要业务和主要业绩驱动因素均未发生重大变化。

# 关键绩效

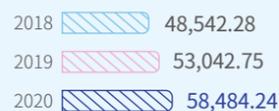


## 经济绩效

资产总额(亿元)



贷款总额(亿元)

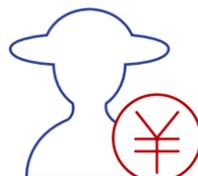


资本充足率



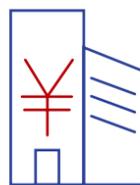
集团净利润

**782.74** 亿元



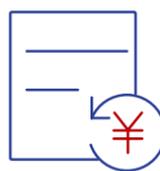
涉农贷款余额

**6,313.13** 亿元



中小微企业贷款余额

**18,425.36** 亿元



中西部地区贷款余额

**17,610.00** 亿元



## 环境绩效

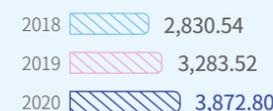
绿色类客户数占比



绿色类授信余额占比



支持节能减排授信余额(亿元)



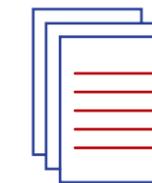
总部用水量

**27.62** 万吨



总部用电量

**10,239.57** 万度



总部用纸量

**32.62** 吨



总部碳排放

**83,242.71** 吨 CO<sub>2</sub>e

“两高一剩”行业贷款占比 2.60%

电子银行业务分流率 98.04%

总部用气量 118.26 万立方米

总部能耗量折合标准煤 31,027 吨

全行视频会议 7,340 次

数据中心能源使用效率 (Power Usage Effectiveness, PUE) 值 1.73

纳税总额 328.94 亿元

股利分配 235.41 亿元

每股股利 0.317 元

平均资产回报率 0.77%

平均股东权益报酬率 10.35%

不良贷款率 1.67%

拨备覆盖率 143.87%

一级资本充足率 12.88%

核心一级资本充足率 10.87%

境外银行机构资产总额 12,409.92 亿元

境外银行机构利润 61.09 亿元

8 家非银控股子公司资产总额 4,837.12 亿元

8 家非银控股子公司利润 80.24 亿元

保障性住房贷款余额 868.00 亿元

科教文卫行业贷款余额 1,129.61 亿元

个人贷款余额 19,808.82 亿元

全行重大创新项目数 9 项

银联跨行交易系统成功率 99.99%

境内网点数 2,929

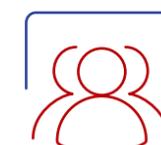
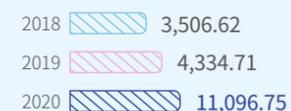


## 社会绩效

每股社会贡献值(元)

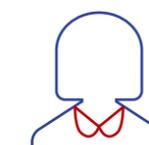


公益捐赠支出(万元)



境内外行员工总数

**87,331** 人



女性中高层管理人员

**3,191** 人



少数民族员工

**4,000** 人

抗疫捐赠总额 6,655.30 万元



扶贫捐赠总额

**4,441.45** 万元

客户投诉回访满意度 98.02%

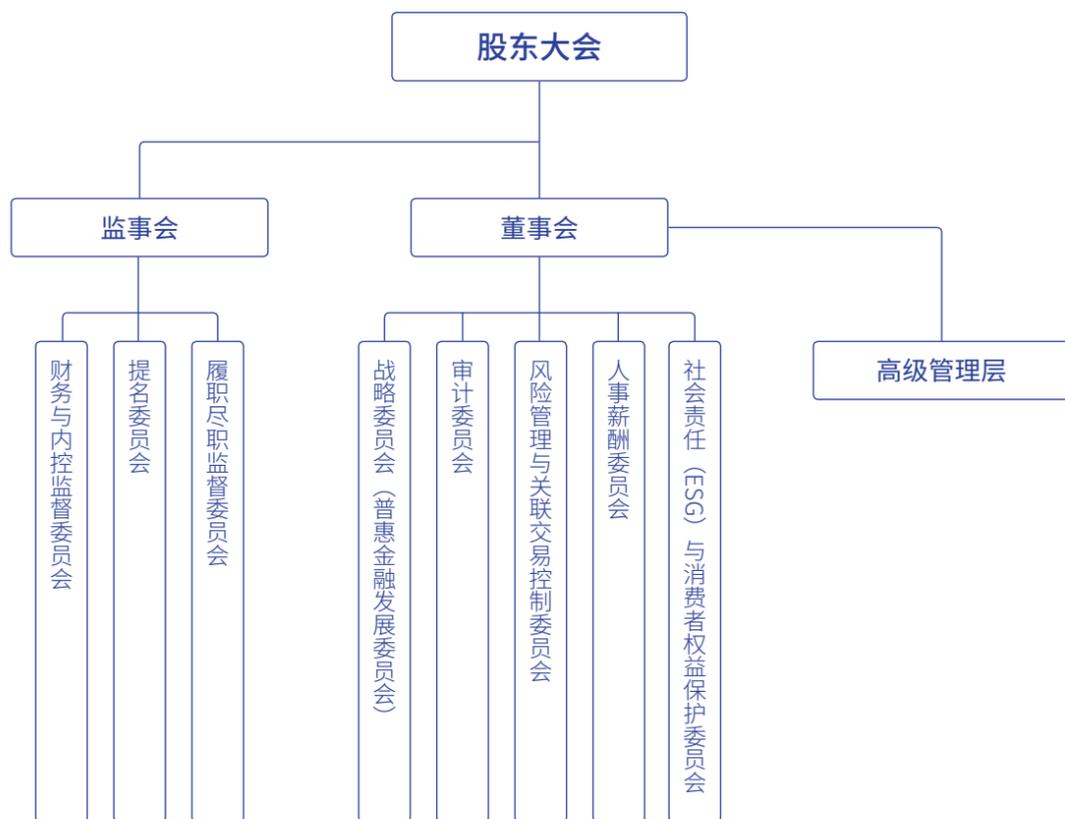
# 公司治理

公司治理体系的科学性、稳健性和有效性，是商业银行完善中国特色现代金融企业制度，以及服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革的重要机制保障。

交通银行秉承“建设公司治理最好银行”的治理愿景，强化公司治理决策执行及监督评估，稳步推进本行“建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行”的发展战略。

## 治理概况

报告期内，本行严守法律法规、上市规则、监管规章及公司章程的规定，坚持借鉴国际良好治理实践和立足我国国情及行业实际相结合，推进完善“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，围绕党的领导、股东治理、董事会治理、监事会和高管层治理、利益相关方与社会责任、激励约束机制、信息披露、风险管理与内部控制等方面，加强制度建设和健全体制机制。统筹疫情防控和改革发展，全力做好服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革“三大任务”，在服务新发展格局中实现本行高质量发展，继续保持对全体股东和广大投资者的高水平价值回报。

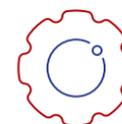


交通银行治理架构

截至报告期末，本行董事会共有成员 14 名，其中：执行董事 2 名，独立非执行董事 6 名。董事会积极发挥战略决策职能，全体董事遵循高标准的职业道德准则，独立非执行董事人数在董事会成员总数中的占比达到三分之一，符合监管规定。报告期内，本行董事会筹备召开股东大会 3 次，审议通过议案 25 项；筹备召开董事会会议 10 次，审议通过议案 71 项；筹备董事会下设的五个专委会会议 28 次，审议议案和报告 115 项。全体董事的董事会会议亲自出席率均超过三分之二的监管要求。

截至报告期末，本行监事会共有成员 11 名，其中：股东监事 3 名（其中 1 名监事长），外部监事 4 名，职工监事 4 名。报告期内，本行监事会运作有序开展，全年召开监事会会议 7 次，审议 22 项议案，参阅 7 份专题报告，覆盖法定重大事项，监事会议亲自出席率 100%。

### 完善制度体系



- 审议批准《数据治理政策》《内部审计章程》《突发事件管理办法》，批准修订《内部控制纲要》《消费者权益保护政策》《董事会风险管理与关联交易控制委员会工作条例》《董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会工作条例》，不断扩充治理领域，完善公司治理制度建设

### 推介投资价值



- 全年共举行四次定期业绩发布活动，市值管理团队通过各种形式与超过千余人次的投资者、分析师进行沟通交流
- 市值管理工作团队现场参加境内外投资者论坛活动 6 场，接待来访调研 2 次，召开电话会议 40 余次
- 利用上证 e 平台、网上接待日、投资者热线、投资者邮箱等线上平台，保持市场活跃度，在上海辖区上市公司集体接待日活动中，投资者提问回复率 100%

### 维护股东权益



- 2020 年 7-8 月，向股权登记日登记在册的超过 30 万名 A 股和 H 股普通股股东派发现金股利共计约 233.93 亿元（含税），现金分红比例为 31.35%；向境外优先股股东派息 1.225 亿美元，并于派息当日完成境外优先股赎回
- 2020 年 9 月，向境内优先股股东派息人民币 17.55 亿元

公司治理亮点行动

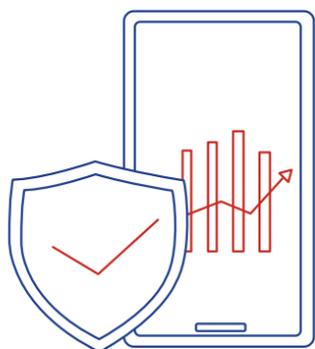
## 加强风险管控

稳健经营是我们对每一位利益相关方的郑重承诺。在新冠肺炎疫情的放大效应下，潜在风险加速暴露、各类风险交织并发，商业银行对重大风险的处置化解能力经历着前所未有的考验。面对严峻的风险形势，本行坚持稳健经营、实现长期价值的理念，进一步优化完善风险管控策略，建好用好“好银行、坏银行”机制，抓好存量化解、增量防控两场“重头戏”，更好平衡长短期效益，提升长期稳健发展能力。

根据精简集团议事协调机构的要求，本行高管层整合设立全面风险管理与内部控制委员会，下设贷款与投资评审委员会、风险资产审查委员会两个业务审查委员会。各省直分行、海外行、子公司等机构，参照上述框架，相应设立风险管理和内部控制委员会，由其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。

2020 年，本行全面风险管理与内部控制委员会按季召开会议，紧密结合外部形势变化，关注服务实体经济质效，聚焦打好疫情防控阻击战和防范化解金融风险攻坚战，在系统性区域性风险防控、重大风险隐患前瞻识别和防范等方面发挥了决策作用。委员会工作会议时效性强、覆盖面广、总体站位高的综合效能持续提升。

随着交通银行在金融科技领域的全方位布局投入，数字化转型在风险防控方面的赋能效应也进一步凸显。



项目主题	所获荣誉
基于人工智能技术的全面风险管理监测项目	中国人民银行 2019 年度银行科技发展二等奖
运用多维知识图谱助力展业模式创新和智慧风控转型项目	上海市金融创新一等奖
数字化内控项目	中国金融学会金融科技专业委员会 2020 年度专项工作组组长单位

交通银行“智慧风控”建设成果

## 依法合规经营

### 关键绩效

报告期内，全行

共立案 **469** 件

党政纪处分 **568** 人

运用“四种形态”处理

**2,323** 人次

发出纪检监察建议书

**177** 份

已审结的贪污诉讼案件

**0** 起

本行坚持合规优先、主动合规、全员合规经营理念，推进与经营管理相关的法律、法规和规范性文件的遵照执行，强化经营管理法律合规保障。

### 反腐败、反贿赂、反“四风”

本行坚决推进金融反腐与处置金融风险统筹衔接，将查处腐败案件与防范风险、完善制度机制相结合，强化金融领域监管和内部治理，严惩金融领域腐败，坚定稳妥、扎实有效查办每一起金融领域腐败案件，维护金融安全，促进健康发展。持之以恒抓中央八项规定精神落实，对准关键节点，早打招呼早提醒，对明知故犯、顶风违纪的问题从快从严查处，推动化风成俗。

制定出台《信访举报工作办法》  
《谈话函询工作办法》等十余  
项制度规定

召开监督工作联席会议，完善  
巡视审计、风险案防、合规等  
问题线索移交机制

规范化、法治化、精准化

严肃性、协同性、有效性

强监督、强监管、强治理

共商、共享、共治

加强监管处罚、监管通报与外部检查问题专项治理，严肃查处问责 3 起监管通报问题，多管齐下推动各级党组织履行主体责任

加强与央行、银保监会、审计署等监管力量和兄弟派驻组的协同配合，参与构建银保监会（大行部）与纪检监察机构沟通联系机制

在培训方面，以专题研修培训、与党委会商通报、警示教育大会等为契机，以“以案说纪、以案释法、以案为戒、以案促改”为途径，报告期内，本行在全行党建暨党风廉政建设工作会议上开展警示教育 1 次，举办全行纪检监察干部“纪检监察业务周周讲”在线培训 15 场，专题举办《政务处分法》培训 1 次。

## 反洗钱、反欺诈

本行逐步推动在集团层面建立健全欺诈风险管理政策和程序，加快推进相关管理向“风险为本”转变，提升管理质效

反洗钱领域	《交通银行股份有限公司反洗钱风险管理策略、政策及程序（2020 年版）》	体现最新反洗钱监管要求，满足反洗钱管理实际需要
	《交通银行股份有限公司反洗钱管理办法（2020 年版）》等多项反洗钱管理制度	
反欺诈领域	《交通银行关于预防从业人员金融违法犯罪的意见（2020 年版）》	聚焦重点领域、关键环节，推动案防关口前移，强化干部员工廉洁从业意识
	《交通银行涉刑案件管理试行办法（2020 年版）》	进一步规范和加强全行涉刑案件管理工作，压实案防责任，防控案件风险
	《交通银行案件风险举报奖励办法（2018 年版）》	鼓励员工举报各级机构存在的案件风险，完善早发现、早预警、早处置的案防机制

2020 年，交通银行持续完善反洗钱组织架构，优化反洗钱工作流程，完善反洗钱管理系统。通过视频、漫画、易企秀等方式开展反洗钱合规宣传，开展反洗钱分层分类培训，提升全行反洗钱意识；深入社区、学校和企事业单位开展反洗钱宣传，增强社会公众对洗钱犯罪危害的认知，引导客户主动配合履行反洗钱义务。

在案防管理、反欺诈等领域，本行通过 e 校园网络平台开展多轮培训工作，覆盖总分行案防管理人员、对公客户经理、小微客户经理、科技管理人才、新入行员工等各层级人员，总学习数突破 9,000 人次。

## 知识产权保护

交通银行重视知识产权保护和管理工作。2020 年，修订《交通银行知识产权管理办法（2020 年版）》，依法办理专利、商标、著作权申请，加强创新产品、主要品牌以及文字作品知识产权保护；尊重第三方知识产权。报告期内，获得注册商标 104 项。

## 责任管理

本行坚持高质量的现代公司治理理念，进一步健全利益相关方的权益保护机制，完善企业社会责任管理体系，充分披露本行履行社会责任信息及成效，促进社会责任理念的传播并融入本行企业文化和发展战略，携手利益相关方创造共同价值。

### 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。

## 责任治理

本行董事会批准执行《交通银行股份有限公司企业社会责任政策》，董事会是本行企业社会责任工作的最高决策机构。董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会根据董事会授权和委员会工作条例的规定，研究拟定本行企业社会责任战略和政策。高管层负责执行董事会批准的企业社会责任战略和政策，定期向董事会及委员会报告工作。

2020 年，本行董事会积极借鉴以环境、社会和治理为核心的可持续发展理念，批准《关于董事会社会责任与消费者权益保护委员会更名及修订工作条例的议案》，将董事会社会责任与消费者权益保护委员会更名为董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会，并修改制订委员会工作条例，进一步明确董事会在研究、制定、评估提升本行 ESG 绩效措施、强化 ESG 信息披露等方面的职责。

### 责任愿景

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



交通银行董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会（以下简称“委员会”）

根据工作条例和董事会授权开展工作，主要负责：

- 拟定适合本行情况的社会责任战略和政策，以及履行社会责任的规划和措施，定期审核社会责任工作目标的达成情况，向董事会提交年度社会责任报告；
- 研究、制定、评估提升本行 ESG 绩效的措施，推动 ESG 信息披露；
- 审核消费者权益保护工作的战略、政策和目标，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告。根据董事会授权开展相关工作，研究消费者权益保护重大问题和重要政策。对高级管理层和消费者权益保护部门工作的全面性、及时性、有效性进行监督；
- 审核涉及环境与可持续发展的授信政策；
- 根据董事会授权审批对外捐赠事项；
- 监督、检查和评估本行社会责任、ESG 和消费者权益保护战略、政策、规划、措施等的执行情况和工作开展落实情况，向董事会提出建议；
- 董事会授权的其他事宜。

## 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 2019 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。



### 关键绩效

报告期内，本行荣获“金蜜蜂 2020 优秀企业社会责任报告·领袖型企业奖”。

2020 年，本行董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会共召开 5 次会议，审议通过了年度企业社会责任报告、年度绿色信贷工作情况报告、委员会更名及工作条例修订、提请股东大会确认 2020 年度抗击新冠肺炎疫情物资捐赠等在内的 14 项议案和报告，并将审议意见向董事会报告。



交通银行董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会会议现场

### 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 基本权益保障 | ⑩ 提升股东回报 | ⑪ 党的建设    | ⑫ 高质量发展    |
| ⑬ 普及金融知识 | ⑭ 创新金融产品 | ⑮ 绿色金融    | ⑯ 热心公益慈善   |
| ⑰ 普惠金融   | ⑱ 扶贫攻坚   | ⑲ 响应国家战略  | ⑳ 提升客户消费体验 |
| ㉑ 服务民生保障 | ㉒ 服务实体经济 | ㉓ 保护客户权益  | ㉔ 合规发展     |
| ㉕ 防范金融风险 | ㉖ 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	主要沟通方式	主要回应
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、线上线下活动	提供高效优质的服务、创新金融产品、保护客户信息
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、公司公告	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	遵守法律法规、服务区域协调发展、服务实体经济、关注普惠金融、服务乡村振兴、实施绿色信贷
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、心理咨询	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、业务定价策略	实施绿色信贷、提供绿色服务、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	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	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、其他各类活动	接受监督、参与行业活动

# 荣耀时刻

2020 年度主要排名 / 奖项名称	主办方 / 颁奖机构
<b>综合排名</b>	
2020 年度全球银行 1000 强第 11 位	英国《银行家》
2020 年度世界 500 强第 162 位	美国《财富》
<b>品牌奖项</b>	
人民银行消保评级 A 级	人民银行
践行“一带一路”倡议成效奖	中国银行业协会
助力打赢“三大攻坚战”成效奖	中国银行业协会
最佳绿色金融成效奖	中国银行业协会
全国金融先锋号	中国金融工会全国委员会
人民企业社会责任奖——年度扶贫奖、年度案例奖	人民网
2020 中国社会责任杰出企业奖、优秀案例奖	新华网
精准扶贫先锋机构	中国网
中国企业社会责任榜最佳公益实践奖	《第一财经》
2020 年度最佳助力脱贫攻坚银行奖	《金融时报》
年度最佳品牌形象银行	新浪
年度最佳创新金融科技银行	新浪
<b>业务奖项</b>	
银行科技发展奖二等奖	人民银行
2020 年银联卡创新合作卓越奖	中国银联
银行金融科技创新奖天玑奖	《证券时报》
中国银行业金融科技应用成果大赛最佳应用成果奖二等奖	《中国银行业》
2020 IDC 中国数字化转型大奖金融行业技术应用场景创新奖	国际数据公司 (International Data Corporation, IDC)
2020 中国金融机构金牌榜年度最佳金融租赁公司	《金融时报》
2020·中国 ESG 金责奖：责任投资最佳资产管理机构奖	新浪财经
金琥珀奖——2020 财富管理优选私人银行	《中国经营报》
2020 年度最受欢迎托管银行	东方财富网
“金理财”年度财富管理品牌 TOP 大奖	《上海证券报》
十大明星基金公司	《证券时报》

# 专题一

## 科学应变 金融助力抗疫

### 回应可持续发展趋势

面对严峻复杂的新冠肺炎疫情形势，交通银行一如既往地履行好国有商业银行的责任担当，从助力疫情防控到支持复工复产，以有速度、有力度、有温度的系列举措，践行服务实体经济的初心，凝聚共克时艰的强大正能量，全力以赴打好疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。

### 对标联合国可持续发展目标



### 我们的行动

支持疫情防控；助力复工复产

### 我们的绩效

在疫情爆发初期，交通银行是**首批**向湖北省捐款的金融机构

截至报告期末

下拨各分行专项防控资金补助

# 720

 万元

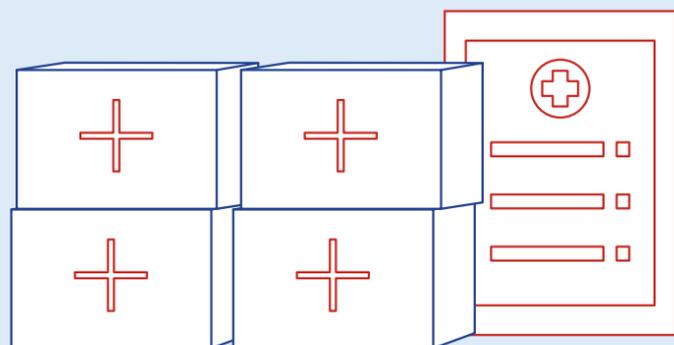
抗疫捐赠总额

# 6,655.30

 万元

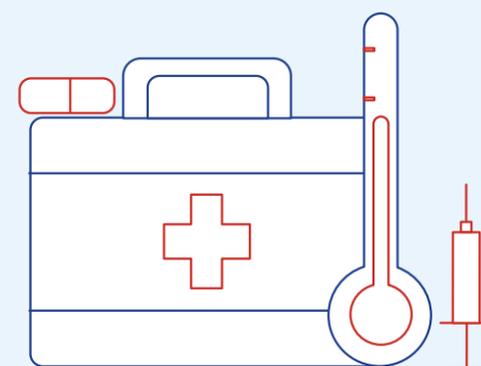
累计向湖北地区捐款捐物

# 2,938.44

 万元

累计投放疫情相关贷款近

# 4,000

 亿元

# 解忧纾困，筑牢金融后盾

疫情发生以来，交通银行通过不断加强重点名单企业、重点地区信贷支持，捐赠定向资金，开通绿色通道等措施，为受疫情影响严重的企业解忧纾困，以精准高效的服务保障，打造金融抗疫坚强后盾。

### 助力疫情防控

- 向防疫专用账户捐款或汇划防疫专用款项免收手续费
- 开通授信审批绿色通道
- 优化参加疫情防控人员的个人信贷服务
- 为客户和一线医护人员提供优质的保险保障服务

### 支持复工复产

- 下发《2020 交通银行普惠业务全面复产手册》，支持受疫情影响企业正常运营
- 加强网点服务

## 案例 疫情防控阻击战中的“交行速度”

专项再贷款是企业的“救急钱”“救命钱”。疫情期间，对照人民银行专项再贷款资金的全国性和地方性企业名单，交行全面摸排疫情防控相关企业及各中小微企业融资需求，通过总对总合作带动各省市分支机构的对接，在全国建立起立体、高效的需求对接响应机制，为客户提供专项资金、专属优惠、专人对接、专属服务等定向支持。

### 防疫物资告急 交行资金送强援

国药控股沈阳有限公司承担着辽宁省部分药品和相关疫情防控物资的采购任务，订单量骤增让企业流动资金面临较大缺口。辽宁省分行仅用一天时间紧急对接企业资金需要，实现发放贷款 1,500 万元。

### 专车生产遇困 减费让利克时艰

宁波凯福莱特种汽车有限公司承担着负压救护车生产的艰巨任务，企业原有授信资金出现紧张。宁波分行上门进行融资对接，通过特事特办，仅用两天时间完成企业开户、授信申报和贷款审批。

### 资金压力剧增 增贷展期助小微

青海省分行对经营暂时遇到困难的小微企业及个体工商户不盲目抽贷、断贷、压贷，主动提供延长还款期限、减免逾期利息、信贷重组等服务支持正常经营。报告期内，青海省分行累计为 144 户中小微企业办理延期还款，延期金额达 2,398 万元，在确保合规、风险可控的前提下，帮助小微企业渡过难关。

### 利益相关方感言

目前生产处在超饱和阶段，感谢交行高效率的金融服务，在两天内给我们批核 1,000 万信用贷款，利率还这么优惠，解了我们燃眉之急！

——宁波凯福莱特种汽车有限公司相关负责人

## 案例 落地全国首单电力企业超短期疫情防控债

疫情防控不仅是一场医疗卫生领域的阻击战，更是包括经济金融工作在内的全方位总体战。江苏省分行紧跟落实国家关于疫情防控债的最新政策，主动排查、了解区域内重点能源保障企业的金融服务需求，为重点疫情保障企业开辟绿色通道。

### 利益相关方感言

“交行速度”太给力了！不仅缓解了我们生产资金的燃眉之急，也切实保障了当地参与抗击疫情单位的电力和热力需求。

——国家能源集团江苏电力有限公司相关负责人

国家能源集团江苏电力有限公司是江苏省的主要电力供应商之一，为其经营区域内的 70 多个涉及医疗、卫生和民生保障类的机构和企业提供用电保障。疫情期间，短期内的电力需求和生产压力，使企业的资金周转需求有所增加。江苏省分行第一时间协助其发行金额为 8.5 亿元的超短期融资券，落地全国首单电力企业超短期疫情防控债。



安徽省分行向扶贫单位捐赠抗疫物资



湖北省分行走访防疫抗疫类企业



山西省分行慰问抗疫一线社区工作人员

### 中国共产党湖北省委员会

感谢信  
尊敬的交通银行湖北省分行：  
新冠肺炎疫情暴发以来，贵行积极响应党中央号召，第一时间启动应急响应机制，迅速投入抗疫斗争，为湖北省疫情防控工作提供了有力支持。贵行在疫情期间，主动排查、了解区域内重点能源保障企业的金融服务需求，为重点疫情保障企业开辟绿色通道，为湖北省疫情防控工作提供了有力支持。贵行在疫情期间，主动排查、了解区域内重点能源保障企业的金融服务需求，为重点疫情保障企业开辟绿色通道，为湖北省疫情防控工作提供了有力支持。

湖北省委、省政府感谢交通银行行为湖北疫情防控捐款捐物，并实施专项金融服务政策及措施

### 感谢信

交通银行股份有限公司湖南省分行：  
2020 年是不平凡的一年，但“惟其艰难，方显勇毅；惟其磨砺，始得玉成”。面对新冠肺炎疫情的严重冲击，贵行以习近平总书记为核心的党中央的坚强领导，准确把握形势，精心谋划部署，果断采取行动，迅速筹集资金全力支持全国各族人民抗击疫情，交出了一份人民满意、世界瞩目、可以载入史册的答卷。  
疫情期间，贵行作为湖南省制造业重点行业纾困和金融服务重点保障企业，积极协助我单位防疫物资的采购、运输及配送，为防疫工作贡献了力量。贵行积极主动的金融服务，为交通银行湖南省分行主动上门对接疫情专项贷款事宜，在授信、担保、放款等流程上开辟绿色通道，给予“一绿定”式服务，仅用一周时间放款 3000 万元，降低了我们的资金成本，对此表示衷心的感谢！  
湖南天士力生物医药有限公司  
2020 年 8 月 20 日

湖南省分行开辟绿色通道，缓解当地企业防护物资采购压力

# 密织防线，保障员工安全

保障员工健康安全是本行的首要任务，只有筑牢自身的防护屏障才能以更强的战斗力驰援疫情防控阻击战。面对突如其来的新冠肺炎疫情，本行最大程度地保障员工健康安全，在疫情发生的第一时间，以起而行之的高效作风，迅速研究、制定防控预案，按照疫情防控、金融服务“两手抓、两确保”策略，全面精准筑牢疫情防控措施。

## 组织领导“有速度”

- 2020年1月，总行党委扩大会议专题研究部署新冠肺炎疫情防控工作，决定在原应急管理领导小组基础上，成立交通银行应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作领导小组，并引导其他各单位成立本单位疫情防控工作领导小组

## 管理保障“有力度”

- 总行追加专项费用额度，确保全行疫情防控物资经费足额到位
- 各省分行坚持“全辖一盘棋”原则，切实做好全辖各类物资的统筹调度工作
- 建立每日零报告和舆情监测等疫情防控机制，健全完善突发疫情处置预案，筑牢安全稳固的应对疫情“防火墙”
- 加强人员、办公场所和会议管理

## 员工关怀“有温度”

- 全面掌握本单位在编员工、劳务派遣员工、外包人员、物业保洁员工等所有在交行工作上班员工的健康状况
- 切实做到各类防护用品配发全员全覆盖，各项防护措施全员全覆盖，全力关心和保护好本单位所有员工



### 关键绩效

报告期内，应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作领导小组共计召开

**14** 次会议

制定并动态优化内部防疫政策

**90** 项

共为全集团

**6,147** 人次开通临时移动办公权限，满足居家办公需求

截至报告期末，全行未发生一起聚集性疫情，累计确诊病例

**56** 例，其中 **49** 例

已治愈出院，另有

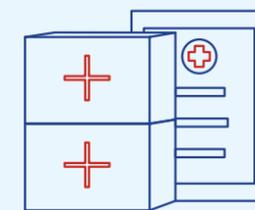
**7** 例（均为海外分行员工）

目前病情稳定

### 案例

#### 海外战疫不断链

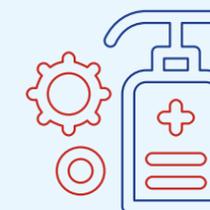
新冠肺炎疫情将对海外营运产生一定负面影响，尤其在疫情严重的欧洲，分行业务拓展面临阶段性冲击。卢森堡分行审慎分析远程办公将导致的沟通营运效率下降以及潜在风险上升的情况，积极推动数字化解决方案研发，集中部署全辖的IT核心物理设施，搭建全辖一体化的信息技术架构和管理体系，提升运维效率。同时，分行高度重视疫情期间的人文关怀，始终将员工健康安全放在首位，立足员工现实困难，部署全辖防疫保障。



多渠道抢购稀缺防护物资，为每一位员工配备充足的防疫用品



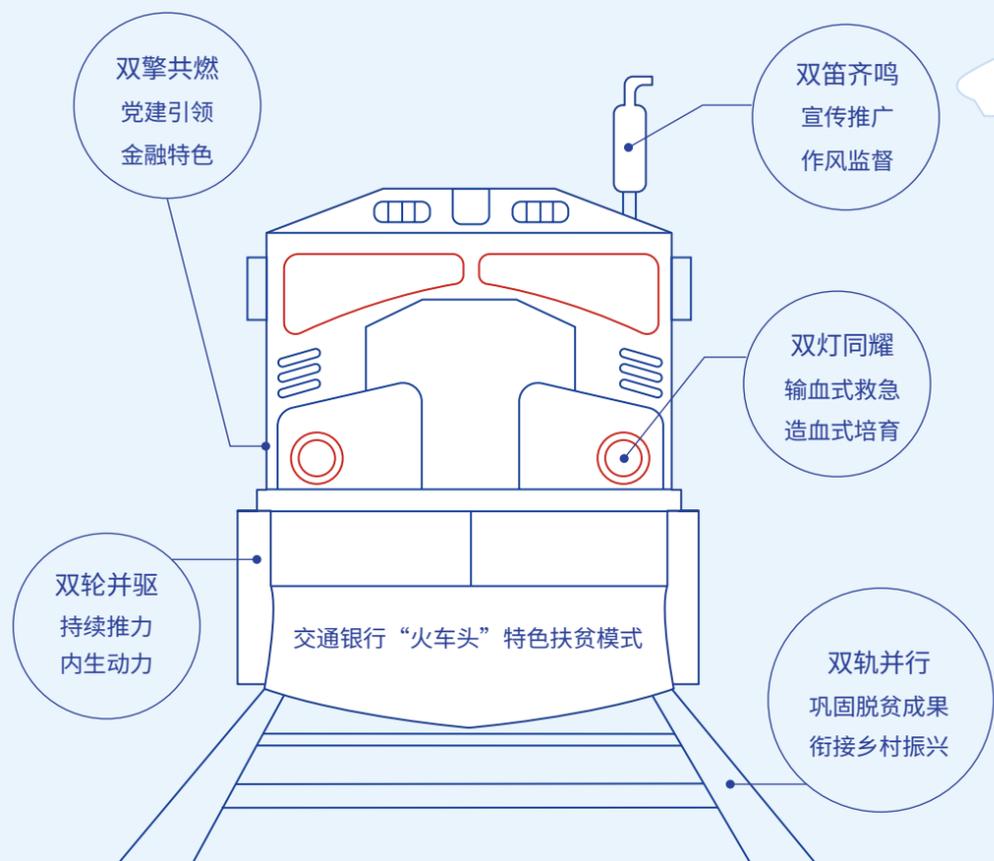
交通银行工会在疫情期间组织关爱慰问



开展办公场所消毒工作，保障安全复工无死角

# 专题二

2020 年是“十三五”规划收官之年，全面建成小康社会取得伟大历史性成就，决战脱贫攻坚取得决定性胜利。站在“十四五”规划启程的关键节点上，交通银行回顾“十三五”期间脱贫攻坚成果，梳理扶贫理念模式，为有效衔接乡村振兴工作打下坚实基础。



全行金融精准扶贫贷款余额

**334.89** 亿元

较年初净增

**78.42** 亿元

增幅

**30.58** %

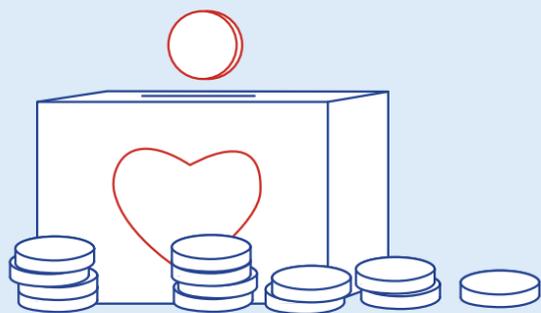
三个总行定点扶贫县：

投入帮扶资金

**2,488** 万元

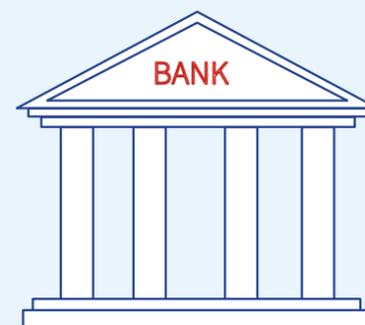
引进帮扶资金

**760.47** 万元



购买和帮助销售贫困地区农产品

**2,624** 万元



## 初心不变 决胜脱贫攻坚

### 回应可持续发展趋势

2020 年是全面建成小康社会和脱贫攻坚决战决胜之年，交通银行聚焦“两不愁三保障”，不断巩固脱贫攻坚成果。同时，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，确保脱贫攻坚工作目标不变、频道不换、力度不减，着力推动脱贫攻坚与乡村振兴的有效衔接。

### 对标联合国可持续发展目标



### 我们的行动

定点扶贫；金融扶贫；结对帮扶

# 双擎共燃：同舟共济助国事

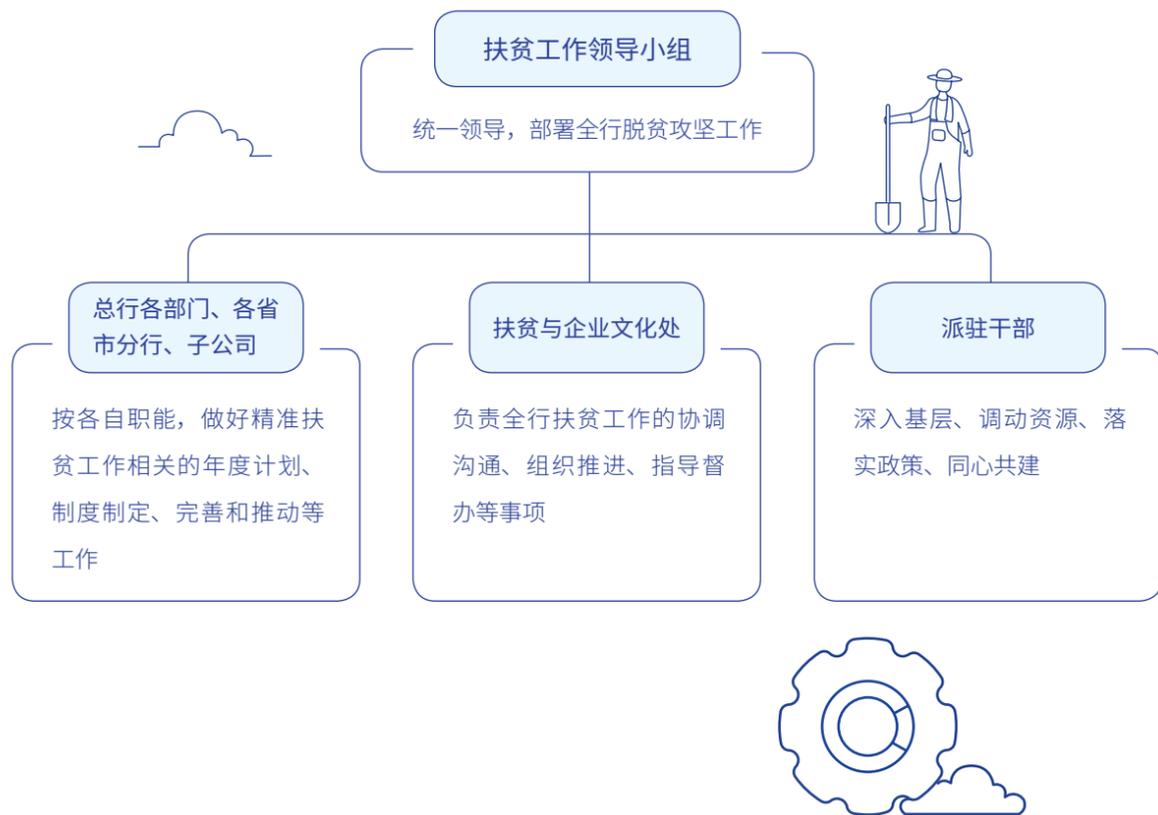
作为中央金融机构，交通银行始终把脱贫攻坚作为政治责任和社会责任的“一号工程”，不断完善脱贫攻坚管理工作，为打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会，实现第一个百年奋斗目标作应有贡献。

## 党建引领

本行把抓党建促脱贫攻坚作为一项重要任务，落实总分行各级党委脱贫攻坚“一把手”负责制，建立总行党委和地方党委联动机制，结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，推动党建与扶贫“双促双赢”。

## 组织领导

交通银行成立以党委书记担任组长、分管定点扶贫和普惠金融的党委成员分别担任副组长的扶贫工作领导小组，定期召开扶贫工作领导小组会议、专题督导会议，学习中央关于扶贫工作的最新指示精神，确保认识到位、领导到位、指导到位、措施到位，做到年初有计划、年中有调研、年底有总结。



## 凝聚力量

本行认真研究国务院印发的《“十三五”脱贫攻坚规划》，仔细对照《中央单位定点扶贫责任书》要求，制定《交通银行 2020 年扶贫工作计划》（交银办发〔2020〕23 号），动员境内 44 家分支机构参与三个县结对扶贫工作，集中力量助力打赢脱贫攻坚战。



2020 年 12 月，交通银行党委书记、董事长任德奇在京会见国务院扶贫办主任刘永富，副主任洪天云、夏更生



2020 年 9 月，交通银行党委书记、董事长任德奇赴四川省理塘县实施督导调研



2020 年 9 月，交通银行党委副书记、行长刘珺赴山西省浑源县开展扶贫调研



2020 年，交通银行印发《交通银行 2020 年扶贫工作计划》《关于推动落实抓党建促决战决胜脱贫攻坚的意见》《交通银行结对扶贫方案（2020 年版）》



交通银行扶贫与企业文化处荣获党中央国务院授予“全国脱贫攻坚先进集体”荣誉称号

## 金融特色

作为百年民族金融先锋，交通银行认真贯彻落实党和国家对于金融助推脱贫攻坚工作的总体要求，积极发挥金融专长，突出“用金融的手段干好扶贫工作”，在扶贫工作中体现金融特点，打上金融烙印，彰显金融价值。



2020年5月，交通银行党委委员、副行长郭莽赴甘肃金农商公司考察产业扶贫项目

## 双轮并驱：同心协力创新局

脱贫致富除了靠政策资金的外部推力，还要靠贫困群众的斗志和决心。交通银行贯彻落实各项帮扶政策，“扶”起困难群众脱贫的志气、挺起脱贫的腰板，激发出贫困户持续的脱贫致富动力。

### 持续推力

发挥金融优势，协同地方政府、帮扶对象、商业合作伙伴等广大利益相关方，形成以金融扶贫、消费扶贫、医疗扶贫、教育扶贫、产业扶贫等为核心的精准扶贫实施路径，确保各项扶贫举措落到实处

### 内生动力

注重“志智双扶”，通过“引进来”现身说法，组织贫困群众“走出去”开阔眼界，加强致富知识和技能培训，让贫困群众在产业发展实践中长见识、长本领

### 创新业务模式

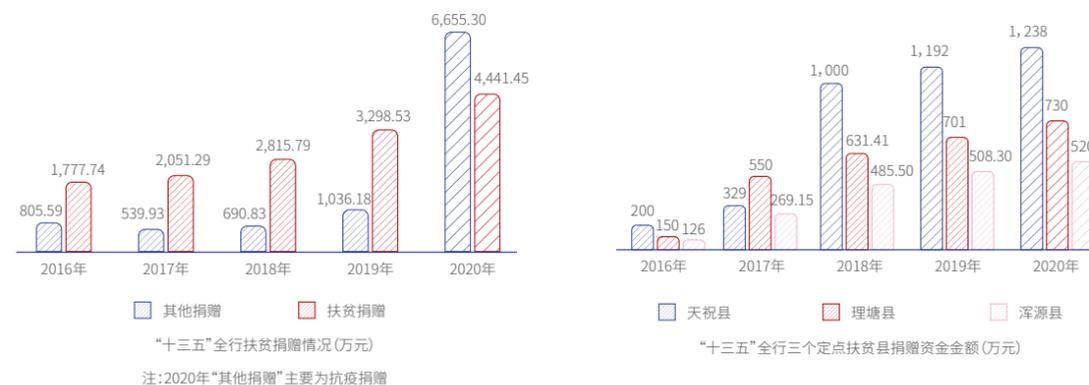
以改善贫困地区生产生活条件，增加贫困户收入为目标，交通银行不断探索“龙头企业+合作社+农户”融资模式、土地增减挂贷款模式、担保公司（基金）合作模式、东西部协作模式、同业金融机构合作模式、各机构、组织、协会合作模式等多样化的金融扶贫业务模式，健全金融功能，加强贫困地区金融服务可获得性

### 建立长效机制

在政策制定伊始，交通银行即多维度地向金融扶贫方面倾斜，通过研究差异化信贷支持政策、不断完善考核机制和强化总分行联动等方式，建立长效机制，引导精准扶贫

### 筑牢风险防控

在增加金融资源投入的同时，交通银行高度关注扶贫领域潜在的金融风险，持续加强贫困群众诚信教育、贷后管理，以及与地方政府的协同配合，不片面强调贫困群众信贷获取率，避免贫困群众过度负债



## 双灯同耀：同甘共苦谋发展

交通银行坚持开发式扶贫和保障性扶贫相统筹，把开发式扶贫作为脱贫基本途径，针对致贫原因和贫困人口结构，加强和完善保障性扶贫措施，造血输血协同，发挥两种方式的综合脱贫效应。

### 保障健康生活，开展医疗扶贫

本行围绕“两不愁三保障”中的“医疗保障”扎实开展帮扶工作，聚焦偏远地区“看病难”和卫生资源不均衡的问题，扩大资金投入，促进基层医疗普及和基础设施建设，积极开展高原地区专项救助，实现抗疫项目优先保障，有效提升医疗卫生服务水平。



2020 年春节期间，在定点扶贫县山西省浑源县确诊 1 例新冠病例后，交通银行第一时间为浑源县配备负压救护车、电子计算机断层扫描 (Computed Tomography, CT) 检测设备。设备投入使用后，浑源县 CT 诊查约 10,000 人次，其中建档立卡贫困户 2,000 余人次；负压救护车转运患者 160 余人次，其中建档立卡贫困户 40 余人次



2020 年 12 月，四川省理塘县“交银心希望”先天性心脏病儿童救助活动开展第四批治疗工作。四川省理塘县县委副书记潘琦（交行扶贫干部，右一）与当地小伙伴真为先天性心脏病患儿送去祝福

#### 关键绩效

报告期内，基本医疗投入资金

**1,134.9** 万元

基本医疗帮助贫困人口数

**62,251** 人



## 注重扶志扶智，推进教育扶贫

本行秉持“扶贫必先扶智”的理念，在扶贫战场上花大力气、下苦功夫全力阻止贫困现象的代际传递，汇聚全集团力量助力贫困地区改善教育设施、提升教育水平、帮助学生就业。

除教育事业帮扶外，交通银行还通过覆盖基层干部、产业带头人与技术人员的教育培训，为扶贫县打造一支懂理论、有视野、会技术、能实践的脱贫攻坚干部人才队伍，帮助贫困县域农户提升致富本领，激发内生动力。



2020 年 9 月，交通银行党委书记、董事长任德奇专程赶赴平均海拔 4,000 米以上的理塘县督导脱贫攻坚工作，勉励藏族学生努力学习



2020 年 10 月，交通银行举办 2020 年定点扶贫县致富带头人培训班

#### 关键绩效

报告期内，义务教育投入资金

**1,162.1** 万元

义务教育帮助贫困人口数

**32,906** 人

培训定点扶贫县县、乡、村三级基层干部共

**1,988** 人

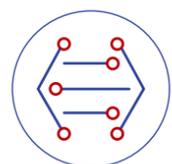
培训技术人员

**544** 人



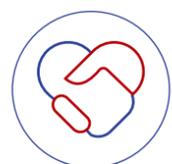
## 凝聚多方力量，助力消费扶贫

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，为更多贫困户提供了稳定增收的渠道，为贫困地区优质农产品走出高山、迈向全国、飞出国门，打造了“银行搭台、政府助力、企业获利”的电商扶贫“交行模式”。



### 激发自有资源潜能

- 在“买单吧”APP设立“扶贫专区”，上线定点扶贫县6大类、43项农副产品，启动“最红扶贫日”线上促销活动，打造促销费、助扶贫创新方案
- 在总行与各级分行、子公司员工食堂小卖部设立“扶贫专柜”，向员工售卖扶贫县特色农副产品，激发内部消费动能



### 推动外部优势合作

- 创新开展同业合作，借助农行手机银行“扶贫商城”设立“交通银行助农专馆”，实现三个定点扶贫县农产品线上销售全覆盖
- 推进跨业合作，探索扩大扶贫产品线上销售规模，帮助定点扶贫县农产品拓宽线上销售渠道

修渠引水，创新消费扶贫模式



2020年1月，交通银行在“买单吧”APP和手机银行上线“扶贫年货节”活动，以自媒体矩阵联动社媒的穿透力为脱贫攻坚事业注入新鲜“血液”。活动期间，总计销售**9,976**单，合计**165.63**万元，较2019年全年销量翻六番



疫情期间，湖北省十堰分行开展消费扶贫活动支持贫困县域特色产业发展

### 关键绩效

报告期内，通过食堂采购、员工福利采购等方式主动购买定点扶贫县农产品

**765.56** 万元

三个县购买额平均增幅约

**25** %

积极动员集团员工和企业客户购买农产品

**1,857.96** 万元

增幅 **10** %

带动贫困县群众受益

**30,000** 余人

## 整合优势资源，发展产业扶贫

本行高度重视培养扶贫县形成产销一体的产业扶贫生态环境，立足当地资源禀赋，将帮扶措施由单纯的“输血式”帮扶，向“输血+造血”模式转变，提高贫困县自身的发展能力，做到“扶上马、送一程”，帮助扶贫县立足特色资源培育扶贫产业壮大。



广东省分行打造“晋奉大米”项目，售价提升三倍，持续月销**3**万斤，被列入广东省第一批扶贫产品名录

### 关键绩效

报告期内，本行扶持三个定点扶贫县龙头企业和农村合作社合计

**4** 家

引进企业

**86** 家

带动建档立卡贫困人口脱贫人数

**5,494** 人



依托贵州省习水县良村镇洋化村得天独厚的自然环境，交通银行扶贫干部为当地引进黄金柠檬，采取“集体经济+贫困户”的合作方式，在洋化村建立起**150**亩黄金柠檬种植基地，吸纳**65**户贫困户参与种植，每户每年增加收入约**4,000**元，成为村民的“致富果”





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”作为检验脱贫攻坚成果的核心指标，切实改善贫困人口生产生活条件，助力提升其获得感与幸福感。

### 各省直分行、子公司开展精准高效、各具特色的扶贫工作

### “两不愁三保障”

福建省分行	陕西省分行	广西区分行
向三明市宁化县水茜镇沿口村捐赠 12 万元用于通组路建设项目，向城南镇横锁村捐赠 8 万元用于自来水打井引水项目，向城南镇上坪村捐赠 9 万元用于水渠修复项目，项目建成后可受益村民达 1,314 户、5,381 人。	近年来，向省级定点扶贫村李沟村投入扶贫资金 177.5 万元，修建砂石路、饮水窖，解决村民出行难、吃水难问题，捐助爱心超市，修建苹果冷库及配套光伏电站，极大提升村民的生产生活条件。	与定点扶贫点政府主管部门积极沟通，多渠道筹集资金，修通硬化水泥路，完成饮水提升工程建设，改善村民民生福祉；向平六村累计捐赠定点扶贫资金 60 万元扶持油茶特色产业，打造自治区万亩油茶种植示范区，带动村集体经济发展。

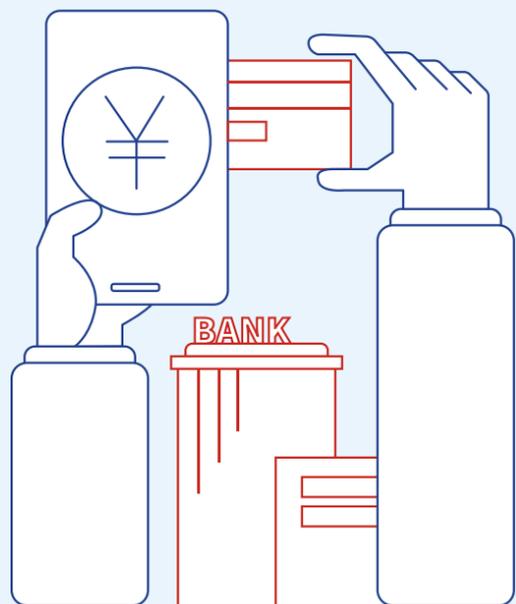
### “两不愁三保障”

北京分行	大连分行	交银基金
引进帮扶资金 30 万元，用于帮助甘肃省天祝县松山镇 9 号移民点“3+2”幼小一体化学校建设项目，有效解决适龄儿童、幼儿的上学难问题，为读书梦想插上翅膀。	开展“点蓝未来·交心圆梦”扶贫助学项目，点对点结对帮扶 11 户家庭的 13 位贫困学生。以“农家书屋”为载体建立“乡村自习室”，捐赠爱心书包、水壶等学习、生活用品，切实改善学习条件，激发学习热情。	响应中国基金业协会的倡议，参加由梦想中心素养教育公益服务体系开展的“汾西县梦想中心教室项目”，捐赠一间价值 20 万元的“梦想教室”，并向汾西县团柏学校捐赠约 10 万元爱心物品，助力教育扶贫。
深圳分行	宁波分行	交银人寿
连续多年，邀请深圳市宝生妇儿医院、福田医院等医疗机构的专家多次上门为贫困户家庭患病人员进行体检筛查及常见病的现场诊断，守护贫困村的健康安全。	向浑源县引进社会帮扶资金 20 万元，用于高压氧舱及配套基础设施建设，有效防控和治疗多种疾病，满足浑源县 36 万群众就医需求，惠及 5.5 万多贫困人口。	疫情期间与山西省分行合作，为浑源县中医院隔离点购置价值 40 万元的 CS-1200 全自动生化分析仪一台，累计服务全县患者 8,486 人次。
江西省分行	宁夏区分行	甘肃省分行
为定点帮扶村吉安市青原区富滩镇龙塘村建设光伏板装机容量 100 千瓦，硬化道路 2.3 公里，修建太阳能路灯 70 套，点亮“回家之路”。2,700 余人生活条件得到改善，住房安全实现全覆盖。	协助盐池县花马池镇李记沟村“两委”完成加固维修房屋 12 户、危房改造 12 户。全面核实每户建档立卡户致贫原因和房屋状况等情况，对 4 户边缘户、1 户监测户建立家庭档案，制定一对一帮扶方案，帮助农户解决收入及住房问题，切实改善生活条件。	协调投入帮扶资金 73.5 万元，在全辖 10 个定点帮扶村实施了修筑排水渠、护坡、水冲式厕所、护村河堤、漫水桥、道路路肩修缮等项目，为贫困村补齐基础设施短板，为村民居住和出行提供便利。

### 我们的绩效

资产总额

# 106,976.16

 亿元

纳税总额

# 328.94

 亿元

贷款总额

# 58,484.24

 亿元

# 识时通变 驱动经济发展

### 回应可持续发展趋势

经济增长是实现全面发展的基础。2020 年，交通银行主动融入国家发展大局，推进区域经济发展，增强金融服务实体经济能力，解决民生需求，助力国家经济高质量发展。

### 对标联合国可持续发展目标



### 我们的行动

响应国家战略；支持实体经济；倾力改善民生



# 响应国家战略

国家战略引领我国经济发展方向。本行紧跟国家战略，通过推进国际业务、重点区域和制造业发展，为提升我国金融业的整体竞争力做出积极贡献。

## 推进国际业务发展

本行持续优化全球布局，把握对外开放政策和市场机遇，主动对接跨境金融服务多元需求，不断提升跨境跨业跨市场金融服务水平，形成全面开放新格局。

### 完善境外机构布局

截至报告期末，本行已在全球五大洲的 18 个国家和地区设立了 23 家境外银行机构，境外经营网点达到 69 个。其中在“一带一路”沿线国家和地区设有境外银行机构 4 家，分别为新加坡分行、首尔分行、胡志明市分行和布拉格分行。

#### 案例

#### 首批升级 CIPS 直参行，服务跨境人民币业务

近年来，人民币跨境支付系统（Cross-Border Interbank Payment System，CIPS）作为我国重要金融基础设施，在顺应金融对外开放和推进人民币国际化领域，发挥着重要作用，已成为人民币在全球支付的快速通道。

2020 年 10 月，交通银行首尔人民币清算行 CIPS 直参行正式顺利运行，成为全球首批 CIPS 间参行转直参行的银行类机构之一。首尔分行成功拓展韩国全部 15 家韩资商业银行中 14 家成为本行间参行，覆盖率达 93.3%，拓展间参指标当月在 CIPS 所有境内外直参行中位列前茅。

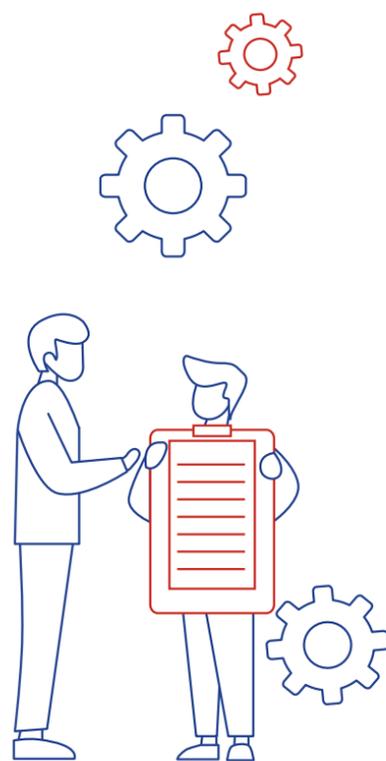
#### 关键绩效

境外银行机构资产总额突破

**1.2** 万亿元人民币

2020 年 11 月，约翰内斯堡分行在南非正式开业，填补了本行在非洲地区的空白

多伦多分行、迪拜（国际金融中心）分行正在筹建中



## 服务“一带一路”建设

本行围绕中资企业“走出去”部署，紧密对接“一带一路”倡议，积极为中长期出口融资需求企业提供金融服务，并加强产品创新。报告期内，本行与 45 个“一带一路”沿线国家有跨境人民币业务的往来，收付量达 419.99 亿元人民币。在 13 个“一带一路”沿线国家，本行落地了 18 个中长期信保融资项目。

#### 案例

#### 对接中资优质企业在“一带一路”地区金融需求

CGL 投资有限公司（下称“CGL”）是国新国际和中国南山集团在海外设立的合资公司，专注投资东欧“一带一路”地区的仓储资产。自 2018 年起，卢森堡分行持续对接 CGL 的资金需求。2020 年，卢森堡分行加强了该集团在“一带一路”地区的并购融资合作，全年为该公司申报并获批授信项目三个，批准授信额度约 2 亿欧元，为 CGL 在“一带一路”地区的发展提供持续的金融支持。



CGL 斯洛伐克物流仓储园区

#### 案例

#### 践行“一带一路”倡议，支持“万万高速”建设

中老高速万象至万荣段（“万万高速”）是老挝“变陆锁国为陆联国”战略与中国“一带一路”倡议对接的标志性合作项目，也是云南省积极响应并践行国家“一带一路”倡议的先行先试项目，项目建成通车结束了老挝不通高速的历史。云南省分行继银团贷款牵头行国开行审批后一周内审批通过“万万高速”固定资产贷款 10 亿元，是第二家完成审批的贷款行，充分发挥了引领作用，在关键时刻有效支持了“万万高速”银团贷款成团。

## 推进跨境产品建设

本行通过加强国际业务产品建设，促进国内市场和国际市场更好联通，提升跨境跨业跨市场金融服务水平。

线上化	便利化	平台化
<p>打造 Easy 系列全线上国际业务产品，实现外币存款、贸易融资、汇款、结售汇、单证等产品全覆盖。业务办理时间从原先的 3-5 天缩短到最快十余分钟。报告期内，通过 Easy 系列全线上产品办理 15 万余笔业务，金额达 312 亿美元</p>	<p>实现与深圳、上海、四川、江苏、福建、厦门六地地方版单一窗口对接，实现与全国标准版单一窗口对接。支持企业通过单一窗口在线办理跨境购付汇、贸易融资等业务，有效提升了贸易便利化水平</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对接上海票交所跨境人民币贸易融资转让服务平台，落地全国首单福费廷资产转让交易</li> <li>作为五大筹建行之一，与中国银行业协会的中国贸易金融跨行交易区块链平台对接</li> <li>推出“交银跨境 e 金融”综合金融服务平台，为客户提供境内外、内外贸、投融资、离在岸一体化的跨境金融服务</li> </ul>

加强跨境产品基础建设的举措

## 助力重点区域发展

本行积极对接长三角区域一体化发展、粤港澳大湾区建设、海南自由贸易港和国家自贸区建设等国家重大战略，为重点区域经济快速发展提供有力的金融支持，促进重点区域、重点分行高质量发展。

### 立足上海主场，助推长三角一体化

作为总部在上海的国有大行，本行着力推动长三角区域一体化发展，为长三角地区提供特色的金融产品服务，努力建设“长三角龙头银行”。2020 年，本行正式成立长三角一体化管理总部，成为业内首个面向长三角三省一市的商业银行总行级管理部门。



交通银行任德奇董事长为长三角总部揭牌



### 案例

#### 助力上海国际航运中心建设

围绕上海国际航运中心建设，交银租赁着力提升航运金融服务能力，建立了完善的航运租赁业务体系，并与中国船舶集团为龙头的大批全球知名航运企业、造船企业、航运服务机构等建立了良好的合作关系。

2020 年 4 月，交银租赁与中国船舶集团下属外高桥造船、广船国际和中船贸易联合签订了 12 艘 12 万吨双燃料油轮建造合同，总金额超过 45 亿元人民币，为推动企业复工复产和先进制造业发展、助力上海国际航运中心建设注入了新动力。

### 关键绩效

截至报告期末，已发行

**26** 只长三角主题理财产品

募集区域资金超

**110** 亿元

发行长三角主题信用卡已超过

**13** 万张，通过一卡包游

的方式，为持卡人提供长三角区域全场景消费多种权益

**案例** 定制模板化融资方案，实现普惠一体化

普枫新能源集团通过分布式光伏等多种分布式能源综合利用，为低碳环保物流仓储设施提供绿色能源解决方案。但囿于行业特性，普枫新能源面临“项目分散”“融资额小”“背调重复”三大难题，极大增加了其获得银行金融支持的难度。针对普枫新能源集团的问题，交通银行联动分散在不同城市的落地支行，为企业定制了模板式可批量复制的长三角跨域普惠项目制融资模式，提高了尽调、收资、上报的效率。

**利益相关方感言**

在形成项目上报经济性的同时，解决了我们作为客户的痛点，项目的推进在稳步进行中。同时，我们也期待在国家长三角战略的背景下，围绕着生态绿色和节能环保的主旋律，与交行的合作能更加全面和深入。

——普枫新能源集团

**服务粤港澳大湾区**

粤港澳大湾区是中国经济高质量发展的重要动力源，是充满活力的世界级城市群，也是具有全球影响力的国际科技创新中心。本行把握市场与政策机遇，在支持服务粤港澳大湾区建设上持续发力，为大湾区企业提供一系列高质量的金融服务。

**案例** 助力创新医药企业赴港上市

康方生物是一家位于广东省的生物医药企业，致力于研究、开发、生产全球病人可负担的创新抗体新药。立足企业创业发展过程中的持续融资需求，交银国际为康方生物提供了“股权投资+上市承销+银行授信+财富管理”的产业链一体化服务，帮助其在香港联交所成功上市，为粤港澳大湾区建设和战略性新兴产业高质量发展贡献了“交行力量”。

**利益相关方感言**

2020 年是康方生物发展的关键一年，感谢交银国际对康方生物的认可，在交银国际参与首次公开发行前（Pre-Initial Public Offering, Pre-IPO）融资、首次公开发行担任全球协调人、协调提供信贷支持等一系列资本运作的支持下，康方生物的 2020 年显得意义非凡。

——康方生物董事长 夏瑜博士

**案例** 协助广州地铁集团发行境外美元债

广州地铁集团肩负着广州市及大湾区轨道交通的建设及运营管理重任，同时负责经营以地铁相关资源开发为主的多元化产业。2020 年 9 月，香港分行作为联席全球协调人及联席簿记管理人之一，成功协助广州地铁集团在其 30 亿美元中期票据计划项下进行提取发行。本次债券的成功发行不仅有助于完善广州地铁集团美元债券的收益率曲线，还将扩大债券存量，提高流动性水平，同时作为中资类主权发行人代表定下新标杆，有助于中资企业在国际资本市场进行融资，有利于粤港澳大湾区企业的长远发展。

**案例** “科创先锋贷” 深耕科创企业信贷融资服务

深圳是首个国家创新型城市，科创企业聚集。2020 年 5 月，深圳分行成立科创中心，探索专业化产品创新、评审和风控体系，提升对科创企业的服务能力。科创中心创立“科创先锋贷”，科学测算借款企业资金合理需求，采用以补贴定贷、以知识产权价值定贷、以投定贷、以税定贷、以结算定贷、以订单定贷、以工资定贷、以保定贷、以房产抵押增信定贷，九大定贷方式（选其一）核定客户额度。

科创中心成立 7 个月以来，已累计审批通过 144 笔，审批通过金额 6.74 亿元，投放金额 4.2 亿元，为深圳科创企业提供了方便、快捷的贷款服务，解决企业融资的燃眉之急，赢得了高度的市场声誉。



## 支持自贸区建设

作为改革创新的前沿阵地和对外开放的试验田，自贸区是国家重点发展区域，也是金融创新改革的舞台。本行出台支持自贸区和自贸港业务发展意见，加快培育具有自贸区和自贸港特色的金融服务体系。

### 支持部分自贸区建设的举措

#### 广西自贸区

- 为区内企业办理南宁片区首单非居民账户（Non-Resident Account, NRA）项下人民币贸易融资业务，业务金额 3,000 万元

#### 云南自贸区

- 成功落地云南省首单资本项下跨境人民币便利化试点及外汇 NRA 账户结汇业务
- 签署战略合作协议、成立自贸区金融创新联合实验室、制定《交通银行云南省分行云南自贸区综合金融服务方案》

#### 海南自贸港

- 出台支持海南自由贸易港业务发展意见
- 引入首家合格境外有限合伙人（Qualified Foreign Limited Partner, QFLP）基金，为境外机构入境参与非上市公司股权投资提供便利化路径，成为海南促进跨境投融资的一项重要创新举措
- 增强金融服务实体经济能力，落地自贸港首单银行间市场非金融企业债务融资工具

#### 河北自贸区

- 曹妃甸自贸区分行分别与多家区内重点企业签订战略合作协议
- 为重点企业办理河北省自贸区银行首笔更高水平贸易投资便利化试点业务

#### 江苏自贸区

- 推出自贸区综合金融服务方案，突出“离岸+”和“NRA+”特色金融品牌
- 落地江苏自贸区跨境人民币新政下首笔创新试点业务，业务金额 1.65 亿元人民币，业务规模位列同业首位

#### 福建自贸区

- 作为首批签约银行，成功上线厦门国际贸易“单一窗口”金融区块链平台，“海运费外汇划转支付场景”投入运营

## 促进制造强国建设

制造业是国民经济的物质基础和产业主体。本行积极响应国家“制造强国”战略，支持制造业企业金融需求，推动制造业高质量发展。2020 年末，交行制造业贷款余额较年初增加 18.9%。其中，制造业中长期贷款较年初增加 51.7%。



#### 加强政策引导

下发《关于持续推动金融支持制造业高质量发展的意见》，倾斜信贷资源，促进制造业领域信贷投放能力提升，同时切实加强不良贷款管控，保障制造业高质量发展



#### 加强行业和客群细分

主动对接先进制造业龙头企业及细分市场领先企业金融需求，培育拓展具备核心竞争力和成长性的客户群体，对产能过剩行业继续加强总量管理和结构调整



#### 推动制造业复工复产

积极落实专项贷款投放，对接疫情防控重点保障企业名单，发挥人行优惠贷款政策作用，通过优惠利率贷款支持包括制造业在内的防疫企业融资需求

支持制造业企业高质量发展的举措

### 案例

#### 倾斜金融资源，助推高端制造业发展

西北有色金属研究院（西北院）作为国家重要的稀有金属材料研究基地和行业技术开发中心，在新材料的研究上填补了国内很多技术空白，在推进国家金属材料领域科技进步、产业发展等方面发挥着积极的作用。陕西省分行结合国家、陕西省经济政策和产业布局，不断加大给予西北院的扶持力度和金融资源倾斜，为西北院提供“一揽子”的金融服务。同时，针对其下属处于孵化期的科技中小公司，陕西省分行联系西安市科技局进厂区，现场打通政银企三方通道，通过申请政府补贴、优惠利率等方式，不断为小企业降息减负，助力企业的全面发展。

## 支持实体经济

实体经济是国民经济的基础，是国家强盛的重要支柱。本行坚持以服务实体经济为核心，贯彻落实国家战略，将支持供给侧结构性改革与业务发展和转型发展结合起来，提高金融服务实体经济的能力，赋能金融高质量发展。

## 科技赋能金融发展

随着信息技术的发展，数字化转型的浪潮正在席卷全社会。发展数字经济已上升到国家战略高度，并将成为产业链变革的重要支撑。2020年是本行全面加速数字化转型的开局之年。本行加大科技资源投入，促进数字化银行转型，赋能业务高质量发展，更好地服务实体经济。



交通银行获国际测试成熟度模型集成 (Test Maturity Model Integration, TMMi) 组织认定的 TMMi 五级认证，成为国内首家自主完成该类认证评估的商业银行

## 推动企业转型升级

产业转型升级是提升经济发展质量和竞争力的关键。本行积极贯彻国家产业政策和“去产能”安排，加快退出低效落后产能，腾挪信贷资源适度支持龙头企业产能升级，拓展新领域、新业态发展机遇，跟进支持新兴产业发展。

### 案例

#### “技改贷”支持重大项目加快建设

四川省分行与四川省经济和信息化厅联合签署《金融支持“复工复产”及“5+1”现代产业专项合作协议》，扩大工业和技术改造有效投资，围绕“5+1”现代工业体系建设，设立了三年 500 亿元规模的技术改造专项贷款（“技改贷”）。“技改贷”对符合要求的重点企业、项目，在贷款定价、准入门槛、审批流程、规模保障等方面实施差异化优惠支持政策，以政策支持和优惠贷款助力工业和技术改造投资重大项目加快建设进度。

### 案例

#### 大力支持战略性新兴产业和数字产业

安徽省分行关注安徽省关于“新兴产业聚集地”的建设过程，围绕补齐、壮大、拓展创新型现代产业链条，聚焦“芯屏器合、大智移云”两大领域，实行重点客户的项目制营销拓展机制，整合公司、国际、投行、授信资源，参与筹组重大项目银团贷款，支持优质企业并购和上市，积极为该领域客户提供信贷支持。近年来，安徽省分行先后参与了安徽省重点产业建设项目银团贷款，承贷维信诺有源矩阵有机发光二极管 (Active-matrix organic light-emitting diode, AMOLED) 第 6 代生产线银团贷款 10 亿元、睿力科技 12 吋 19 纳米存储器晶圆银团贷款 5,000 万美元，积极支持埃夫特智能装备科创板上市，服务战略性新兴产业和数字产业。



### 科技赋能业务高质量发展

#### 赋能客户服务

- 手机银行 4.0 不断迭代优化，荣获第十六届中国电子银行年会“最佳手机银行用户体验奖”和“最佳开放银行奖”
- “交银 e 关通”完成海关总署标准版和深圳、上海等地方版上线，为企业提供便捷的一站式国际贸易金融服务
- 打造同业线上交易平台，实现同业金融产品的全流程线上化

#### 赋能经营管理

- 搭建高管驾驶舱，为管理层提供经营情况的可视化展现
- 集团信用风险穿透项目实现多个子公司接口互联，强化统一信用风险管理

#### 赋能生态运营

- 智慧金服平台在养老、医药、旅游、宗教、停车等细分领域新推出约 20 项行业互联网管家类产品，签约平台客户数超 4.6 万户，发生收款超 270 亿元

#### 赋能基层减负

- 实现普惠金融业务贷前分析报告半自动生成，公司业务智慧应用上线增值税发票光学字符识别 (Optical Character Recognition, OCR) 功能，减轻案头工作负担
- 智能语音接入电话银行、手机银行、手持终端、企业手机银行、智易通 5 个渠道，电话银行智能语音日均处理量达到 6.66 万通，占总进线量 30% 以上



### 外部荣誉

知识图谱项目获“IDC 中国金融行业技术应用场景创新奖”

大机核心业务新技术新架构创新项目获“2019 年度上海金融创新奖三等奖”

**案例** 积极服务信息技术产业融资需求

300mm 半导体硅片是我国半导体集成电路产业战略发展中亟待解决的、对提升全行业技术能级起支撑作用、并具有很大产业化前景的关键技术和核心技术。浙江省分行和上海分行联合为主营大硅片生产的中晶（嘉兴）半导体有限公司提供 10 亿元联合授信额度，支持长三角地区战略性新兴产业 - 新一代信息技术产业，助推我国信息产业转型升级和工业转型升级。

## 倾力改善民生

民生是和谐社会之基。本行加大与民生保障相关的医疗、教育等领域重点项目的支持力度，打造多个便民利企品牌，更好地服务和改善民生。

## 打造便民利企品牌

政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”，是上海正在着力打造的两大品牌。“两张网”不仅提供了面向个人和企业的丰富政务服务场景，也成为银行创新场景化金融服务的重点。本行积极落实国务院“放管服”改革要求，顺应上海政务平台数字化转型，专门成立“大数据应用办公室”，牵头负责全行数字化金融实践，参与上海市政府数据治理改革，打造“交银 e 办事”便民服务明星品牌。

### 医疗付费一件事

依托上海市大数据中心“随申办”平台，率先推出信用卡就医专项额度、手机信用卡线上申请、惠民就医数字信用产品等创新服务，为上海市医保参保人群提供“信用就医、无感支付”服务，为个人垫付门诊就医自费部分费用，实现“先看病、后付费”的极致体验。截至 12 月末，已签约客户 15.91 万户，在同业中排名第一，在上海市场占比 85% 以上

### 小微融资一件事

推出线上税融通(企业版)融资产品，以企业纳税数据作为贷款额度核算主要依据，向企业发放用于经营实体日常周转的信用贷款

### 抵押登记一件事

与有关部门对接，实现在银行即可直接办理抵押登记，“让数据多跑路、让群众少跑腿”



### 电子亮证一件事

主动对接各地监管机构和数据源，加强“电子证照”的社会化应用，在银行业务流程中实现企业和个人客户“电子亮证”功能，为客户提供一站式金融服务

### 绿能 e 充一件事

上海分行对接“随申办”APP，为新能源汽车客户提供充电补助申请、补助发放、账单缴纳、缴费查询等一体化便捷服务，满足市政府对新能源补贴款项专款专用的要求



交通银行为“上海市第六人民医院互联网医院”微信公众号开通“信用就医、无感支付”服务，帮助其实现包括窗口、机具、诊间和医院微信公众号渠道全覆盖

## 智慧赋能教育管理

本行秉持“金融服务教育”的理念，进一步发挥自身优势，探索与教育主管部门、各级各类学校的多层次合作，为培养社会需要的精英人才做出贡献。



“银校通”是交通银行为各类学校、教育培训机构提供的高效收费管理平台。2020 年 6 月，中国矿业大学银川学院借助宁夏区分行“银校通”，成功收取在校学生学费、住宿费费用 2 万余笔，金额达 2 亿元，大幅降低了学校的财务成本，有效提高财务对账效率

普惠型小微企业贷款余额

**2,607.53** 亿元

增幅

**59.04** %



# 数字变革 提速普惠金融

## 回应可持续发展趋势

普惠金融对于促进就业、消除贫困、增进共享发展具有重要的意义。2020 年，交通银行将普惠金融作为集团数字化转型的“主战场”，精准滴灌小微企业和“三农”领域，实现普惠金融扩面、增量、提质、降本，并持续优化金融服务水平，为让“量大面广”的中小企业存下来、活起来贡献交行力量。

## 对标联合国可持续发展目标

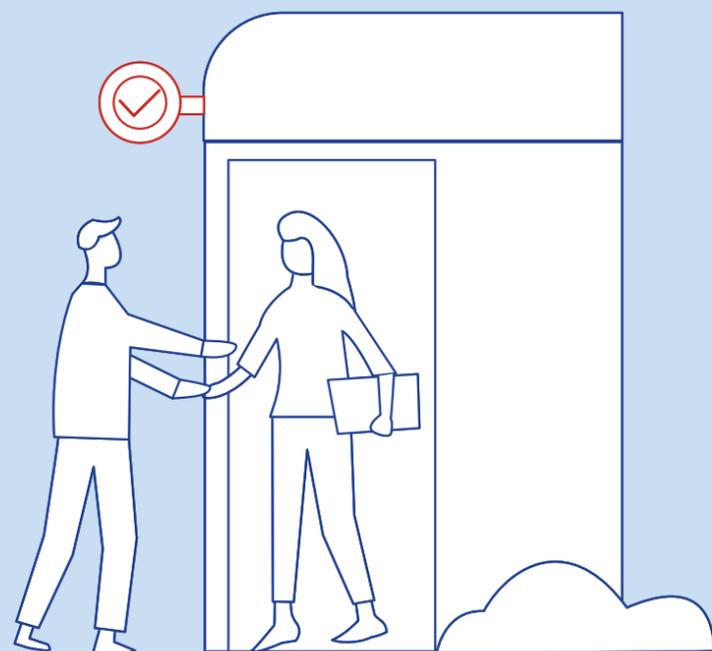


## 我们的行动

扶持小微企业；关注“三农”经济；优化金融服务

## 我们的绩效

小微客户综合融资成本下降 0.96 个百分点；普惠型小微企业贷款平均利率下降 0.5 个百分点；全面达成“两增两控”、普惠涉农、金融精准扶贫等主要监管指标。



贷款客户数

**15.84** 万户

增幅

**51.73** %

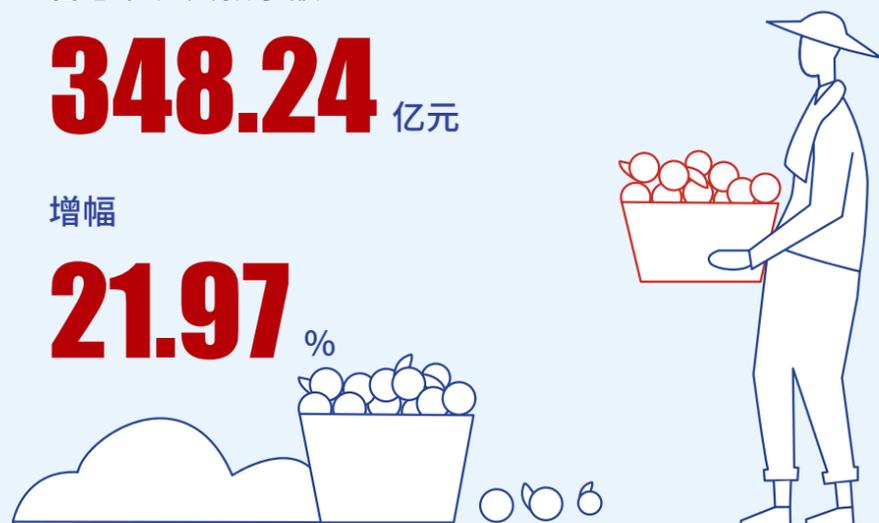


普惠涉农贷款余额

**348.24** 亿元

增幅

**21.97** %



## 扶持小微企业

小微企业是国民经济和社会发展的基础。支持小微企业渡过难关，需要金融机构更加主动作为。本行将普惠金融提升至战略高度，在全面提升服务普惠小微企业实效的同时，以数字普惠和产业链金融为抓手，服务小微企业，打造普惠金融核心竞争力。

强化组织领导	完善制度建设
<ul style="list-style-type: none"> <li>董事会层面成立普惠金融发展委员会，定期审议普惠金融发展计划和推进进展情况</li> <li>高管层面成立普惠金融管理委员会，统筹协调不同条线、层级的普惠金融业务</li> <li>总行和各省直分行均设立普惠金融事业部</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出台《关于进一步强化小微企业金融服务的意见（2020年版）》和《关于贯彻落实监管要求推进2020年普惠金融服务的意见（2020年版）》等指导文件</li> </ul>

健全体制机制，护航普惠金融

## 全方位普惠服务体系

为激活全行服务广大法人小微企业、个体工商户和小微企业主的潜力，本行自上而下建立了公司板块联动、零售板块融合、网点综合化转型的全方位体系，共同为普惠服务。

措施	内容	成效
强化公司板块联动	<ul style="list-style-type: none"> <li>继续将普惠业务纳入公司板块整体布局，以产业链金融、集团小微成员一体化服务、重点场景平台为联动重点，发挥公司板块带动普惠业务的合力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至报告期末，集团客户小微贷款业务较年初净增 67.64 亿元</li> </ul>
加强零售板块融合	<ul style="list-style-type: none"> <li>在总行层面，建立普惠部与零售板块相关部门的日常协同机制，在零售板块的考核中加入普惠业务指标</li> <li>提高各类客户经理普惠履职能力，推动零售板块的广大队伍成为普惠线上业务的拓展主要力量之一</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至报告期末，办理普惠贷款客户经理覆盖率 69%</li> </ul>

措施	内容	成效
推动网点综合化转型	<ul style="list-style-type: none"> <li>将普惠小微客户增长纳入网点经营绩效考核</li> <li>加强培训宣导，提高网点开展普惠小微业务的意识和能力</li> <li>自上而下组织网点人员普惠业务资质获取和业务落地</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至报告期末，95% 以上的网点均能为小微企业提供优质的金融服务，持有普惠贷款简单资质的服务经理覆盖率 57%</li> </ul>
强化资源配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>对普惠金融单列信贷规模，并安排专项业务费用资源，给予内部计价奖励</li> <li>提升普惠金融业务考核权重</li> <li>出台不良贷款容忍度和授信尽职免责制度办法，探索差异化尽职免责机制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>实现二档降准获得的政策性收益全额返还经营单位，超额完成计划再额外补贴，普惠金融业务考核权重提升至 11%</li> </ul>

建立普惠服务全方位体系

## 科技赋能服务小微

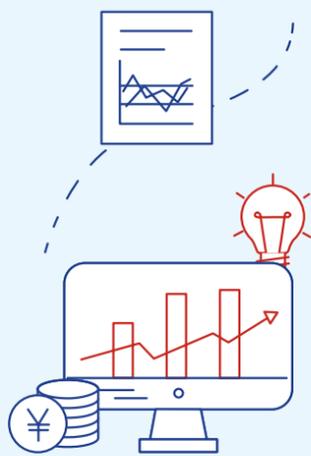
本行不断大小微企业金融服务覆盖面，同时借助产品及业务模式创新，持续降低企业融资成本，实现小微企业金融服务的“扩面降本”。



各地分行积极对接各类平台，用“信用赋能”助力企业发展、降低融资成本

成为首批与国家融资担保基金签订协议、开展“总对总”批量担保业务的银行

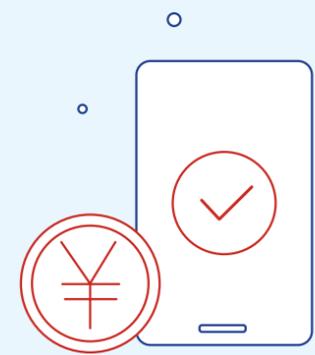
**创新模式 降低融资成本**



在近 60 个省市级政务服务平台、在线金融服务平台开通“小微贷款直通车”服务通道，将面向小微企业的融资类拳头产品打包嵌入各线上场景平台

落实国家政策要求，持续服务小微企业，开展非接触式服务，打造普惠线上外呼，扩大小微客群金融服务触达面，累计外呼 61.4 万通

**扩展场景 增加服务覆盖面**

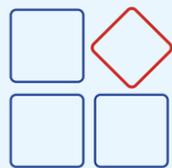


围绕“以客户为中心”的理念，打造新一代“普惠 e 贷”线上融资产品体系，推进总行标准产品和分行定制产品“双轮驱动”，以科技赋能助力提升客户体验、加强风控能力建设

“普惠 e 贷”线上标准融资产品支持“企业+个人”“线上+线下”“抵押+信用+保证”等维度灵活拆解和组合，适用不同客群的差异化需求，以一次综合授信打破线下多笔单一产品的壁垒，以数字化手段实现精准识客和智能风控

“普惠 e 贷”支持基于重点场景的客户信息和运营模式定制场景融资产品，实现信贷全流程模块化可拼装功能，打造场景定制产品能力

**科技赋能 打造拳头产品**



**关键绩效**

报告期内，普惠标准化线上产品带来的余额增量占所有普惠业务增量的

**78** %

**案例**

**“小微贷款直通车”便捷小微企业线上融资**

为应对疫情影响下小微企业面临的经营困境并持续扩大对小微企业金融服务的覆盖面，交通银行积极对接各地方线上政务服务窗口、产业园、社区、商圈等各类数字化服务平台，创新推出嵌入普惠线上产品的“小微贷款直通车”，支持小微企业全流程在线便捷办理融资。

**“小微贷款直通车”主要包括两款小微融资拳头产品**

**线上税融通** 以企业纳税数据为依托，具备精准“画像”、服务广、审批快、额度高、定价低等特点。截至报告期末，“线上税融通”累计发放贷款 122.96 亿元，在 36 家分行实现业务覆盖。

**线上抵押贷** 可实现实时线上自助申请，评估效果快、贷款利率低、全流程线上操作，契合小微企业“短、频、快”的融资需求。截至报告期末，“线上抵押贷”业务余额较年初增加 737.04 亿元。

**案例**

**落地全国首家“票据+现金”混合支付“票付通”**

小微企业在交易中处于弱势地位，收到大量票据形成的票据资产存在贴现难、转让难的问题。交通银行“票付通”业务依托供应链平台和企业间（business to business, B2B）电商平台为客户提供的线上票据支付服务，支持客户在平台下单后一站式支付电子商业汇票，其票据锁定功能和一站式支付体验可使小微和民营企业更加安全便捷地盘活票据资产，为企业提供更加便捷的支付体验，是线上票据支付工具创新升级的新尝试。

**案例**

**对接平台，支持外贸小微企业发展**

佳佳供应链管理（廊坊）有限公司（“佳佳供应链”）是河北省规模最大的外贸综合服务公司，依托其财务系统全流程记载服务链条，为外贸企业提供包括单据审核、报关报检、代理退税、外汇收结汇、货代物流、出口保险、海外仓等一站式服务，目前服务 300 余户中小实体企业。河北省分行与“佳佳供应链”财务系统对接，实现了双方系统的收款报文、款项确认、汇率查询、自主结汇、批量回单推送等信息的实时交互，为平台上的中小企业提供了全流程可视、快速高效的出口收结汇服务，切实加大了对外贸小微企业的金融服务力度。



大连分行走进小微企业深入了解客户情况，提供信贷服务方案

## 发力产业链金融

本行在产品创新、渠道对接、数据运用、资源保障等方面不断探索新的尝试，支持链属小微企业发展，提升产业链金融服务规模和质效。报告期内，本行先后组织开展“做好复工复产协同发展”、2020年“百核千链”营销推广、“保企业稳就业暨普惠产业链业务攻坚月”等活动。



### 创新业务模式

- 针对上游供应商，推出在线快捷保理业务，全线上提交申请、签署合同和放款，为核心企业供应商提供快捷保理融资服务
- 针对下游经销商，搭建产业链经销商快贷平台，实现客户从申请、审批、签署合同、放款全流程线上操作，加快业务流程



### 对接三方平台

- 作为首批战略合作银行，与人民银行征信中心就应收账款融资服务平台运营加强战略合作
- 与“中企云链”“中航信”等外部机构开展合作，发挥各自特长，为产业链上的小微企业实现应收账款资金变现，形成“1+N+N”供应链金融模式



### 提升服务质效

- 针对企业不同时期资金需求，开展产业链金融配套服务
- 整合内部资源优势，成立跨部门的工作小组，落实重点事项
- 持续优化链属产品及业务流程，提升链属小微企业客户体验和放款效率

发力产业链金融的举措

### 案例

#### 打造建筑施工行业专项金融服务方案

针对建筑施工行业上游供应商数量多、地域分布广、贸易背景真实性确认难、沟通成本高等问题，交通银行与中国建筑第八工程局（中建八局）实现系统对接，开展电子供应链快捷保理业务，为上游供应商批量、在线办理融资，银企直联交互贸易电子信息，优化线下应收账款确认等操作，提高业务办理效率，单笔在线快捷保理业务办理时效较线下方式大大提升。

“中建八局电子供应链”项目已累计服务全国各地供应商超 300 家，加深与核心企业整体合作关系，践行金融支持实体经济发展，助力重点行业产业链供应链稳定发展。该建筑施工行业专项金融服务方案在行业内的复制推广效果不断凸显。

### 案例

#### “交银产业通”化解产业链融资难题

为助推产业链供应链深度融合发展，江西省分行和江西省工信厅联合发布“交银产业通”1+5 综合金融服务方案。通过“1 套综合化金融服务方案+5 大金融服务体系”的特色服务，“交银产业通”从研发、生产、销售、采购等环节入手，全力化解产业链发展中的痛点、难点、堵点，为企业注入“金融活水”，保障产业链供应链安全稳定。

截至 2020 年 12 月末，“交银产业通”已实现全省 14 条重点产业链客户的链金融业务全覆盖，提供融资 177.42 亿元，其中小微企业融资超 27 亿元，为 3 条产业链客户定制特色产品 4 个。



广东省分行举办“链接筑企，服务小微”融资推介会，现场解答客户融资难题，推动建筑行业产业链发展

## 关注三农发展

“三农”问题是关乎我国经济发展的全民社会问题，在脱贫攻坚取得胜利后，全面推进乡村振兴成为新的重大使命。本行主动践行大行担当，以创新模式加大对“三农”领域重点工作的服务支持力度，不断提升金融服务“三农”的广度、深度，在助力全面建成小康社会圆满收官、推进乡村全面振兴的进程中贡献交行力量。

### 案例

#### 积极投放涉农产业扶贫贷款，助农户喜迎春节

山西康宇田源农业股份有限公司是山西省甜糯玉米生产加工的龙头企业，2018 年被认定为省级扶贫龙头企业。2020 年 1 月初，山西省分行根据企业急需支付采购款项的实际情况，积极联系当地担保公司，解决企业抵质押物不足问题，为企业制定专项融资方案，5 个工作日内完成 500 万元流动资金贷款投放，有效解决了企业短期流动资金不足的情况，保障 1,943 户农户（其中贫困户 646 户）及时拿到货款。

### 案例

#### 支持打造“田园综合体”，推进城镇化及新农村建设

“田园综合体”集循环农业、创意农业、农事体验于一体，是被写进中央一号文件的乡村新型产业发展的亮点措施。甘肃省分行支持建设甘肃省兰州市榆中县李家庄田园综合体栖云田园小镇项目，2020 年给予该项目总授信额度 2.5 亿元，助力省内城镇化及新农村建设项目。项目建设不仅能带动李家庄村、豁岔村、上蒲家村、朱家湾村等村民转变生产方式、脱贫致富，还可吸纳全县其他乡镇的贫困户参与本项目的务工和运营，带动全县贫困户集体脱贫。

### 案例

#### 金融服务“三农”助力乡村振兴

为加大金融服务“三农”力度，湖南省分行与湖南省农业农村厅签约金融服务乡村战略合作协议，合作双方将建立长效稳定的沟通交流平台，围绕实施乡村振兴战略，不断提高金融服务“三农”的广度、深度。此外，湖南省分行与 10 家国家重点和省级农业产业化龙头企业签署银企战略合作协议，全面加深与龙头企业的合作，助力乡村振兴建设。

## 优化金融服务

优质的服务是企业的核心竞争力之一。本行坚持“以客户为中心”的服务理念，长期以打造“全渠道服务最好银行”为目标，通过不断创新金融产品和服务、精准匹配客户需求等，提升服务质量。

## 加快金融创新

本行从便捷客户角度出发，持续推进产品和服务创新，扩展智能化服务场景，更好地提升客户的体验。

### 案例

#### 首家上线基金投顾服务平台 打造专业财富管理服务

2020 年 12 月，交通银行成为全国首家面向个人客户推出基金投顾服务平台的全国性商业银行。平台旨在更好解决个人投资者投资基金“配置难”“选基难”“调仓难”等问题，为个人财富管理提供专业选择。



### 案例

#### 实现企业“无纸化”开户

一般情况下，对公客户开户需携带纸质营业执照原件和实体印章到银行网点办理，不仅客户内部领用流程繁琐，还存在纸质营业执照原件和实体印章遗失引发的冒名开户风险。2020 年 8 月，交通银行在全国首创“电子营业执照 + 电子印章”在对公账户业务中的同步应用。企业通过扫描二维码即可调用获取电子营业执照信息及授权信息，实现企业“电子亮证”并一键签约，缩短银行开户业务办理时间 50% 以上。同时，“电子亮证”有效防控了纸质营业执照和实体印章的伪造和冒用风险，大大提升了开户质效。



交通银行首发电子营业执照和电子印章在账户服务中的同步应用发布会

## 保护客户权益

本行充分认识消费者权益保护工作的重要性，全面加强制度建设，积极响应客户意见，加强个人信息隐私安全保护，多措并举保护消费者权益。



**完善消保制度建设**

- 在高管层设立消费者权益保护工作委员会和服务提升领导小组，负责全行消费者权益保护和服务提升工作，修订消费者权益保护政策和管理办法，每季度召开消费者权益保护工作委员会会议
- 更新《交通银行股份有限公司消费者权益保护政策（2020 年版）》《交通银行消费者权益保护管理办法（2020 年版）》等十个制度文件



**健全投诉管理工作**

- 修订印发《交通银行投诉处理管理办法（2020 年版）》，进一步优化投诉处理流程，明确投诉处理时效，建立投诉快速处理直通车，完善投诉工单的全流程闭环管理体系，建立溯源整改机制及纠纷多元化解机制，积极通过金融纠纷调解中心等三方调解组织化解金融消费纠纷
- 2020 年，交通银行共参与调解 3,506 件。其中参与上海市金融消费纠纷调解中心的调解 1,512 件，送调量排名第一；参与上海银行业纠纷调解中心的调解 1,867 件



**强化信息安全管理**

- 全年制定、修订信息安全相关制度 13 项，覆盖数据收集、传输、存储、处理、使用、销毁等数据全生命周期
- 在《交通银行个人客户信息业务处理流程》《交通银行个人金融信息安全保护技术规范》等客户隐私保护政策中，明确个人客户信息收集权限、使用范围和安全保护技术规范，且在客户开立客户号或其他涉及信息收集业务时，均有信息披露保密相关协议条款内容，确保客户认可后收集相关信息并按约定进行信息保存和信息使用
- 组织实施“数据信息安全领域专项治理”和“金融科技应用风险专项摸排”自查工作
- 为全行 10,000 余名员工提供数据安全与隐私风险管理培训



**加强支付清算安全**

- 积极对接中国支付清算协会，承担支付清算反欺诈政策研究与协调组组长单位职责
- 牵头支付清算行业 15 家核心单位，组织编制《2019 中国支付清算反欺诈白皮书》

保护消费者权益的举措



2020 年 8 月，交通银行召开国内首个“多方安全计算”技术相关研讨会，为解决数据共享安全性，加强客户隐私信息保护开展积极探索



依据《交通银行厅堂综合化服务安全保卫工作规范（2019 年版）》等政策文件，交通银行积极开展消防宣传教育与实战安保演练。在公安、银保监会每两年一次的联合安全评估中，交通银行所有基层营业网点已经历 6 轮安全评估，评估成绩均排名靠前

指标名称	2020 年
受理投诉	22.7 万件
客户投诉办结率	100%
客户投诉回访满意度	98.02%
客户投诉受理时间（95559 渠道、信用卡中心 400 渠道）	7*24 人工服务

客户投诉及反馈情况统计表



注：投诉回访满意度是通过投诉客户的回访，调研客户投诉处理满意度

## 开展公共教育

本行开展一系列丰富多彩的消费者权益保护宣传教育活动，并创新推出了“姣姣说消保”特色 IP 宣教形象，开展立体化、全渠道的宣教活动。



外部荣誉

获评 2020 年银保监会“3.15”教育宣传周“优秀组织单位”，“金融知识普及月 金融知识进万家”活动“优秀组织单位”

在人行“普及金融知识，守住‘钱袋子’”优秀宣传视频评选中，交通银行制作的《“非法广告”四招现形，助你远离金融陷阱》《普及金融知识，守住钱袋子》《存款保险制度，您珍贵的存款有它守护》《普及金融知识，优化金融服务，助力疫情防控宣传》《守住每一份梦想的温度，拒绝非法金融广告》5 个作品获奖

### 关键绩效

累计开展活动

**9,010** 次

发布线上线下各类宣传资料

**1,076.7** 万份

触及消费者

**1.56** 亿人次



为保障客户资金安全，防范金融风险，交通银行开展“支付安全宣传周”“6.29 全国反欺诈宣传日”及 8 月“防赌反赌 金融守护”主题宣传活动等一系列反欺诈宣传活动



青岛分行创新推广《姣姣说消保之金融微课堂》节目，报告期内，该栏目共上架 12 期，累计点击观看人数突破 15 万人次，单期最高点击量达 6 万人次



北京分行西单支行围绕客户的金融和生活场景构建交互式体验空间，营造“金融+生活”网红打卡胜地，成为分行首家金融教育示范基地



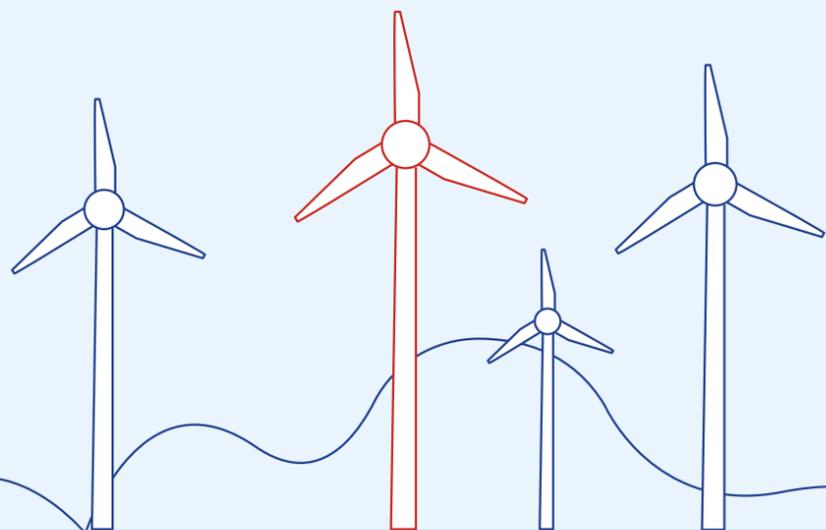
河南省分行客户经理线上直播开展消费者权益保护服务



### 我们的绩效

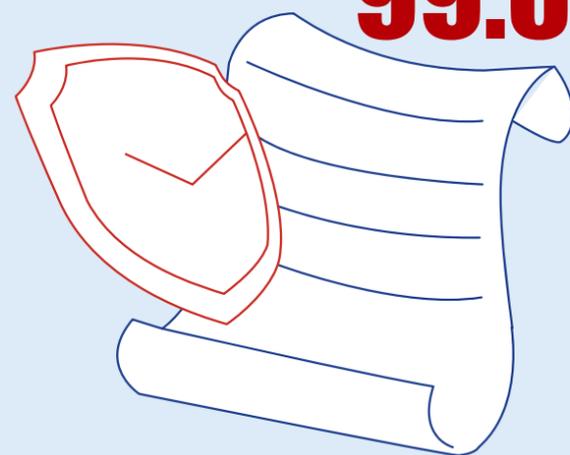
绿色一类授信余额

**3,872.8** 亿元



绿色类授信余额占比

**99.63** %



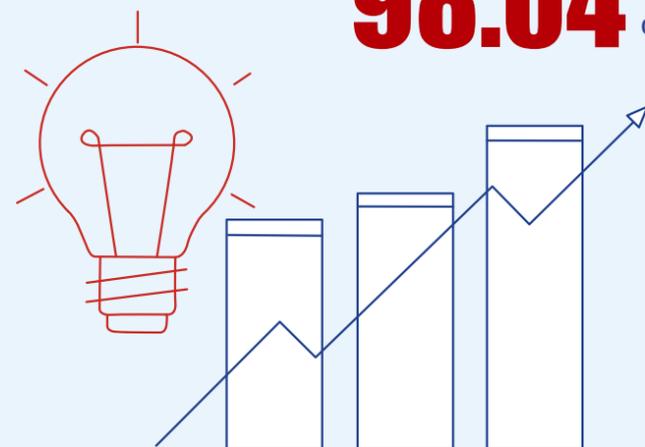
绿色类客户数占比

**99.34** %



电子银行业务分流率

**98.04** %



## 应时顺变 促进绿色发展

### 回应可持续发展趋势

环境保护功在当代，利在千秋，是关乎本行乃至社会永续发展的根本要求。2020年，交通银行继续践行新发展理念，坚持将绿色发展绘就为本行可持续发展的“底色”，走经济发展与生态保护双赢发展之路，运用金融主业优势助力生态文明建设、应对气候变化，转变运营方式贡献污染防治攻坚战，走好绿色发展之路，让生态更有活力、人民更加幸福。

### 对标联合国可持续发展目标



### 我们的行动

强化制度保障；服务绿色经济；提供绿色服务；坚持绿色运营

# 应对气候变化

交通银行深知气候变化对业务的影响，对相关议题采用与 ESG 治理架构相融合的方式进行统一管理。本行董事会社会责任（ESG）与消费者权益保护委员会定期就环境风险及应对气候变化事宜进行深入探讨，指导监督金融助力应对气候变化的行动方式。

## 应对战略

气候变化短期将对金融机构贷后资产质量和自身运营产生直接影响，例如极端天气事件等实体风险将可能导致借贷人无法偿还贷款，为不良率上升埋下隐患。长期以往，技术创新与消费者行为转变等转型风险将为现行业务带来机遇与挑战。交通银行正不断深化气候变化对本行可持续发展影响的研究，识别潜在风险，把握发展机遇。

## 风险管理

伴随气候变化相关风险日益显现，本行严格遵循各级监管机构政策指引，积极响应国家“30·60”碳达峰、碳中和目标，持续完善《交通银行 2020 年授信与风险政策纲要》等系列政策文件，认真谋划绿色金融债券募集资金，专项支持绿色产业，为环保节能、污染防治、资源节约与循环利用、清洁交通、清洁能源相关领域注入金融活力，助力产业绿色低碳转型升级。

## 未来规划

下一步，本行将进一步完善气候变化风险管理政策支撑，支持重大气候项目以及减缓气候变化、适应气候变化等领域的投融资需求。开展环境风险评估，完善环境风险管理要求，切实提高绿色金融对应对气候变化的贡献力度。



# 绿色金融

本行积极贯彻国家构建绿色金融体系的决策部署，择优支持符合国家政策导向、管控标准清晰、商业模型合规可行、具备较强技术及市场优势的优质节能环保行业。报告期内，本行被评为“2019 年度绿色银行总体评价先进单位”。

## 强化绿色金融管理

本行持续加强绿色金融制度建设，将原《交通银行股份有限公司绿色信贷政策》（交银董〔2012〕20号）进行升级丰富为绿色金融。2021年2月2日，正式印发《交通银行股份有限公司绿色金融政策》（交银发〔2021〕5号），深入推进绿色金融发展，健全环境和社会风险全流程管理，为新发展格局中高质量产业发展提供充足动能。

<h3>服务国家能源安全新战略</h3> <p>贯彻落实“四个革命、一个合作”能源安全新战略，对新能源领域优质产业项目实施择优支持，对煤炭、火电等传统能源领域持续推进资产结构调整优化，助力国家补齐基建短板</p>	<h3>严格执行绿色信贷准入制度</h3> <p>将环境和社会风险嵌入项目评估审查和合同审批流程，实施绿色信贷“一票否决制”，确保资金精准拨付，确保信贷资金的使用安全、合规</p>	<h3>主动评估客户的环境和社会表现</h3> <p>紧密跟踪企业环境、生产安全事故等外部信息，提高绿色信贷分类标识的准确性，对环保排放不达标、严重污染环境等的企业及时采取措施，助力打好污染防治攻坚战</p>
--	--	--

<h3>压实前台绿色信贷经营考核责任</h3> <p>贯彻落实《银行业存款类金融机构绿色信贷业绩评价方案（试行）》（银发〔2018〕180号）等文件要求，将绿色信贷纳入省直分行经营绩效考核，要求全行提高站位，主动作为，持续做好绿色信贷业务投放工作</p>	<h3>加强绿色信贷专项培训力度</h3> <p>报告期内举办《信贷投向指引和高风险行业防控》《绿色金融》等绿色信贷专题网络课程128门，15.3万余人次进行学习，帮助全行信贷专业人员充分掌握绿色信贷业务要求，保障业务开展合规稳健</p>
---	---



绿色信贷管理举措

案例

浙江省分行完善绿色金融管理体系，助力地区经济高质量发展

浙江省分行深入贯彻“两山”理论精神，依托总行绿色金融长期发展规划战略，以绿色金融支持“美丽浙江”建设工作，践行绿色经济发展转型引领示范责任。报告期内，湖州、衢州两市先后被纳入国家首批绿色金融改革试验创新区。截至报告期末，绿色贷款余额 206.44 亿元，较年初增长 42.11 亿元，增幅 25.62%，高于全行贷款平均增速。

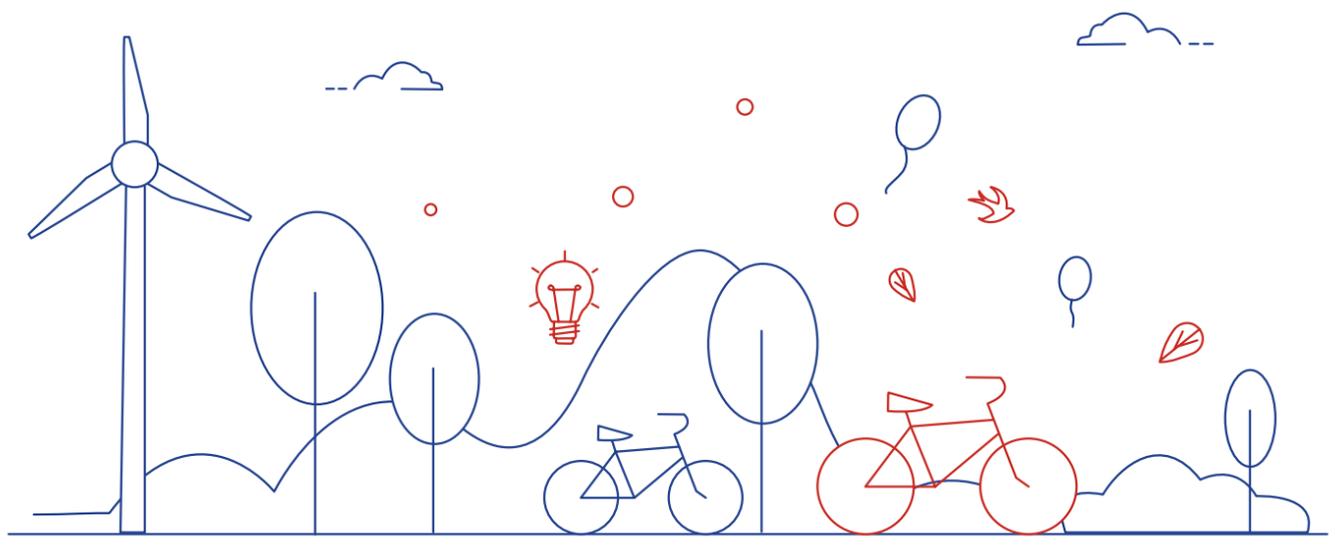
构建绿色金融服务体系举措

加强组织领导	强化制度保障	完善授信流程
成立以授信业务分管副行长为组长的绿色信贷工作领导小组及工作小组，各相关业务条线协同配合，各经营机构“一把手”亲自抓，以确保各项工作要求的落地执行	研究制定《交通银行浙江省分行绿色金融三年行动方案（2018-2020 年）》，明确绿色金融发展的短期目标和中长期规划，确立“初步构建绿色金融服务体系，每年绿色信贷余额增速高于全行贷款平均增速”的目标	将绿色信贷要求嵌入授信闭环管理中，要求全辖经营机构将绿色信贷业务管理要求贯穿授信准入、客户选择、授信评审、授信后管理等环节，纳入日常信贷管理

助力绿色经济发展

通过研究制定《交通银行 2020 年授信与风险政策纲要》等系列政策文件，本行进一步明确发展绿色金融的核心理念。持续加大绿色金融产品创新力度，积极探索碳排放权、排污权质押等绿色创新业务，与企业一道把握国家“30·60”碳达峰、碳中和机遇，应对气候变化风险，共建可持续生态环境。

产业类型	指引要求
 <p>现代农业</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 优选具备资源禀赋优势、实现规模化经营或具备产业链一体化优势、成本及质量控制能力强、符合环保及安全生产标准的经营主体开展合作</li> <li>• 加快减持退出缺乏资源禀赋优势、环境保护或农产品安全不达标企业</li> </ul>
 <p>节能环保业</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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能力，已开展项目年均节能量要求达标的节能服务商</li> </ul>
 <p>金属矿及非金属矿业</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 对黑色金属矿采选、有色金属矿采选中的常用有色金属矿采选、非金属矿采选中的土砂石开采等子行业谨慎进入</li> <li>• 在下游需求放缓、环保安全趋严、行业标准提高、淘汰出清提速形势下，加强风险排查，及早识别和发现潜在风险客户，积极采取有效风险化解措施，优化担保结构</li> </ul>
 <p>石油开采及加工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加快减持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，以及使用焦油间歇法生产沥青的企业</li> <li>• 加快减持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</li> <li>• 加快减持退出不符合《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</li> </ul>



案例

支持新能源汽车充电桩项目，加快绿色交通转型升级

新能源汽车充电桩是“新基建”重点领域之一，也是我国推动新能源汽车产业发展的重要基础设施保障。青岛分行自 2016 年以来与特锐德集团建立授信合作关系，为企业在攻坚探索期提供资金支持，缓解企业在发展过程中遇到的资金困难，2020 年向该企业发放绿色贷款共计 9.35 亿元。

经过多年来陪伴式金融服务，特锐德集团子公司特来电新能源股份有限公司目前占据国内充电运营 40% 市场份额，排名第一，其研发的充电桩系统被鉴定为“产品世界首创、技术水平国际领先”，为区域基础设施能级提升，引领充电网、车联网、互联网“三网融合”的新能源互联网发挥积极作用。



青岛分行绿色金融服务国家新能源产业发展

案例

绿色信贷助力北京冬奥会可再生能源示范区建设

氢能具备清洁、高热值、零排放等特点，被称作未来能源。北京冬奥会的核心理念之一就是“绿色办奥”，与发展氢燃料科技不谋而合。

亿华通是国内领先的氢能源研发科技企业，疫情期间由于产能扩张与回款困难，一度造成企业现金流紧张。河北省分行了解到企业的用资需求后，及时开辟“绿色通道”，为亿华通授予 1,000 万元流动资金贷款，帮助企业渡过难关，也为助力北京冬奥会筹办和张家口可再生能源示范区建设，改善空气质量，推动国家氢能开发利用起到积极影响。

## 参与行业发展共建

本行在不断夯实绿色金融服务体系的基础上，积极参与绿色金融行业发展，协同境内外各大机构发行绿色债券，参投国家绿色基金，为提升资本配置效率建言献策，引导资本流入低碳环保领域，助力加快构建成熟的绿色融资市场体系。

### 行动



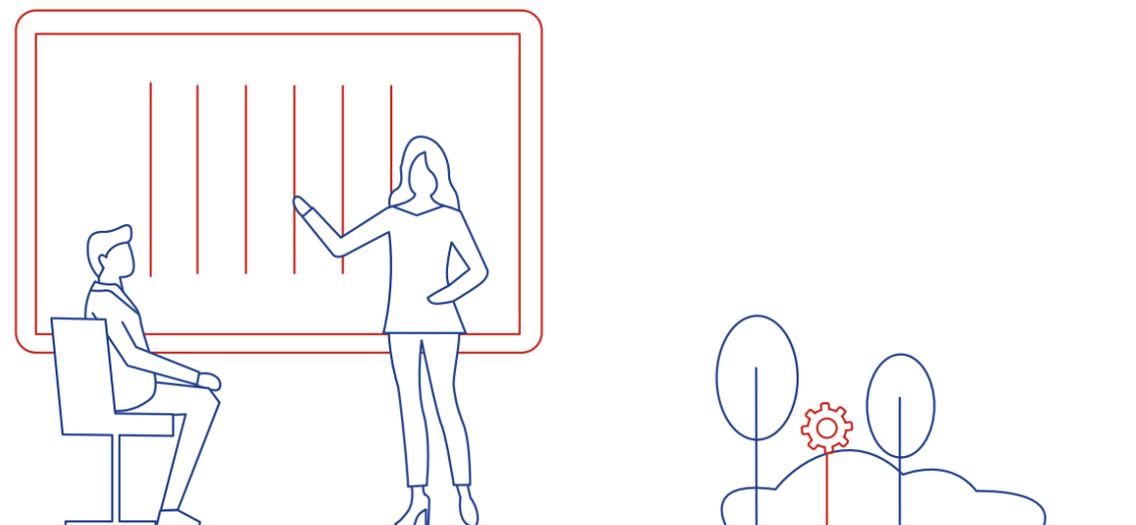
支持国家大政方略

- 交行主动筹划助力国家“30·60”碳达峰、碳中和目标，加快能源结构转型，积极应对气候变化，为南京金融城建设发展股份有限公司发行 2020 年度第一期绿色项目收益票据，金额 12 亿元，期限 2 年，为全市场首单绿色项目收益票据



携手伙伴 共建未来

- 交行积极参与并牵头推进国家绿色发展基金设立及出资相关工作，并通过与绿色基金深度合作，争取投贷联动、项目推荐、财务顾问等业务机会，认缴出资 75 亿元，并取得基金董事席位
- 交银租赁与亚洲开发银行成功完成了一笔金额 8,000 万美元的新能源公交项目的融资。新能源公交等绿色产业作为绿色经济发展的载体，符合人民对美好生活的向往，对推动复工复产和绿色经济复苏产生积极影响
- 香港分行成功定价首创集团 3 亿美元三期美元高级债券，帮助该集团迅速获得香港质量保证局（Hong Kong Quality Assurance Agency, HKQAA）绿色金融认证，提升发行方市场认可度，与投资者建立良好合作关系，奠定绿色融资坚实基础



## 绿色服务

本行将节约资源和环境保护视为自身义不容辞的责任，积极运用数字化科技工具，打造丰富线上金融服务渠道，为客户享受绿色低碳、优质便捷的金融服务提供保障。

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 <sub>2</sub>	减少用纸量
企业网银	159.6 万户	26.97%	33.39 万棵	4,689.89 吨	18,933 吨
个人网银 (含手机银行)	71.37 亿笔	11.60%	130.68 万棵	18,336.78 吨	73,801.49 吨
自助设备	2.33 亿笔	-7.54%	4.14 万棵	580.48 吨	2,331.04 吨

绿色服务环保效益

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。



2020 年本行升级  
“交通银行微银行” 公众号

- 构建分客群经营新能力
- 丰富公众号消息推送功能，实现各类型动账提醒、电子不停车收费系统 (Electronic Toll Collection, ETC) 消息提醒、营销活动推送等 35 类消息模板上线
- 打通手机银行用户体系，复用手机银行客群标签，实现分客群精准营销，提升微信渠道转化能力

截至报告期末，“交通银行微银行” 公众号粉丝数 1,332.27 万，当年新增 101.57 万；实名用户 818.87 万人，当年新增 65.87 万人



2020 年，本行提升厅堂人机协同服务能力，一体化设计网点与机具“人机协同”模式，推动机具模块设计与业务场景融合，实现不同服务单元流程间无缝衔接

## 绿色运营

本行严格遵照《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，落实党的十九大关于“倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，反对奢侈浪费和不合理消费，开展创建节约型机关、绿色家庭、绿色学校、绿色社区和绿色出行”的指示要求，坚持负责任的绿色采购方式，深化绿色办公，着力降低自身对环境的负面影响，全方位践行绿色、低碳、环保理念。

### 践行绿色采购

报告期内，本行严格依照《交通银行供应商管理办法 (试行)》《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，对所有供应商实施专项管理，对相关环境与社会风险进行全面识别与防控。例如，对使用绿色材料的供应商在招标评分中给予加分；将存在环境破坏、违约诉讼、强制劳动、雇佣童工等社会不良影响的供应商列入“禁用名单”；在大宗物品采购中，要求供应商通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证；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。

报告期末，总行在库供应商共计 2,149 家，按地区分类如下：

地区	数量 (家)
环渤海地区	163
长江三角洲地区	1,120
珠江三角洲地区	342
其他地区	524

### 坚持绿色办公

本行采取审慎负责的态度管理自身对环境的影响，采取切实举措，不断降低日常运营能耗、减少废弃物排放，努力营造全员绿色办公的良好氛围，积极服务绿色发展。

#### 污染防治

委托专业机构进行环境检测，定期对中央空调冷却水系统、管网进行清洗。餐厅油烟废气经吸油过滤后方可排放。在维修、养护中央空调过程中，规范操作，减少消耗臭氧层物质的泄露。严格规范陆家嘴交银大厦和张江园区 8 台锅炉的日常运行操作，确保锅炉大气污染物排放达到上海市排放标准要求，并定期向全国污染源监测信息管理与共享平台申报锅炉大气污染物排放报告

#### 有害废弃物管理

在所有涉及危险固体废弃物 (包括电脑、日光灯管、硒鼓等) 的采购合同条款中，都有采取“以旧换新”的要求，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；设置具有明显标识的危险固体废弃物收集点，安排专人统计回收情况

#### 能耗管控

通过“智慧企服”系统平台对能源数据进行实时监控，实时录入电、气等能源数据，生成能源趋势图表，为能源数据分析、能耗预测奠定坚实的数据基础

#### 水资源管理

利用“智慧企服”信息平台监控用水量，对故障点及时处置，杜绝水资源的“跑、冒、滴、漏”现象。推广应用节水回收处理、锅炉高温废水回收利用等节水技术。推广应用空调循环水无害化处理技术，在循环利用水资源的同时避免有害废水排放

减少日常运营对环境的负面影响

**案例** 数字化转型闯出绿色办公新道路

传统办公因涉及大量文件数据保管，需要使用包括纸张在内的大量办公耗材，不但存在信息安全隐患，长此以往也将增加环境资源负荷。本行积极推进数字化绿色办公转型，报告期内已按计划完成数字档案馆二期项目建设，实现多个部门重要数据文档上线，为后续减少办公耗材使用量奠定良好基础。该项目已获国家档案局数字化转型创新一类案例。同时，本行继续在全行和各省直分行单位推广无纸化会议系统，报告期内利用该系统召开会议 452 次，节省纸张超 200 万张，进一步减少日常运营对自然资源的依赖程度。



交通银行无纸化会议系统

**案例** 节俭用餐，鼓励员工践行“光盘行动”

“舌尖上的浪费”与践行保护资源的理念背道而驰。交行坚决贯彻习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示精神，印发《关于带头制止餐饮浪费行为、培养节约习惯，践行勤俭节约新风尚的倡议》，要求全行上下厉行节约反对浪费。经过学习教育、责任落实、宣传引导、流程管理等十项措施，总行机关各类原材料的使用量稳步下降，各省直分行通过加强精细化管理，亦获得显著成效。交行“光盘行动”为培养全行员工勤俭节约的良好美德夯实基础，同时助力在全社会营造浪费可耻、节约为荣的氛围。



延伸阅读：《坚决制止餐饮浪费行为，交行在行动》

总行 2020 年车辆使用情况统计

车辆类别	行驶里程 (公里)	燃料类别	使用量 (公升)	人均 (公升 / 人) (按 10,765 人计)
轻型汽车 (<=2.5 吨)	543,936	柴油	6,915	0.6424
轻型汽车 (2.5-3.5 吨)	72,808			
轻型汽车 (3.5-5.5 吨)	33,730	汽油	81,335	7.5555
中型及重型汽车 (5.5-15 吨)	30,326			

2020 年总行各楼宇 (园区) 绿色办公统计

指标	总量	人均 (按 10,765 人计)
总行各楼宇 (园区)	用水 27.62 万吨 用电 10,239.57 万度 用天然气 118.26 万立方米	用水 25.65 吨 / 人 用电 9,511.91 度 / 人 用天然气 109.85 立方米 / 人
温室气体排放	直接排放 2,554.92 吨 CO <sub>2</sub> e 间接排放 80,687.79 吨 CO <sub>2</sub> e 合计排放 83,242.71 吨 CO <sub>2</sub> e	合计排放 7.73 吨 CO <sub>2</sub> e / 人
总能耗量折合标准煤	31,027 吨	
纸张消耗	32.62 吨	0.00303 吨 / 人
视频会议	7,340 次	

注：

直接与间接温室气体排放计算系数来源于《上海市旅游饭店、商场、房地产业及金融业办公建筑温室气体排放核算与报告方法 (试行)》。

直接与间接能源消耗的统计边界与温室气体的统计边界一致，采用国家统计局能源统计折算方法。

总行 2020 年排放物统计

排放物种类	排放量 (吨)
氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )	0.8131
硫氧化物 (SO <sub>x</sub> )	0.0131
颗粒物 (PM)	0.0908

注：

排放物计算系数来源于香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》。

总行 2020 年电子信息产品废弃物排放情况 (无害废弃物)

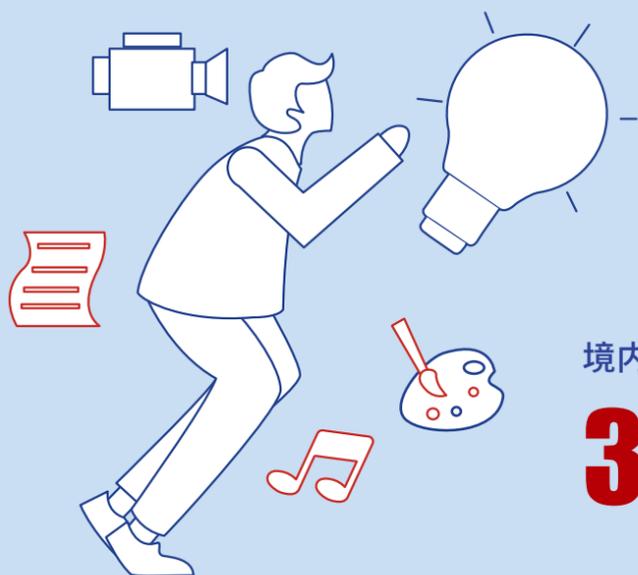
电子信息产品废弃物类型	总量 (件)	人均 (件 / 人) (按 10,765 人计)
主机	24	0.00223 件 / 人
显示器	24	0.00223 件 / 人
笔记本电脑	736	0.06837 件 / 人
打印机	2	0.00019 件 / 人

总行 2020 年有害废弃物排放情况

废弃物类型	总量 (件)	人均 (件 / 人) (按 10,765 人计)
油墨、染料、颜料、油漆废物；废弃硒鼓墨盒	400	0.03716 件 / 人
日光灯	7,375	0.68509 件 / 人
废弃的铅蓄电池、镉镍电池、氧化汞电池、汞开关、荧光粉和阴极射线管	48	0.00446 件 / 人
废电路板	217	0.02016 件 / 人

注：总行本部员工 10,765 人 (含派遣制)

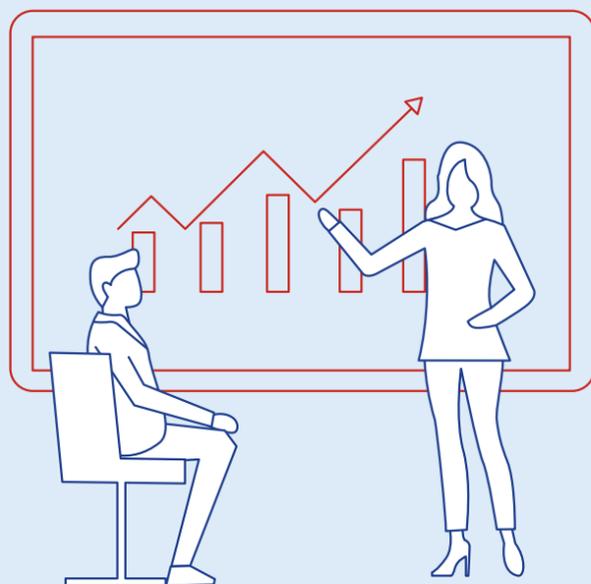
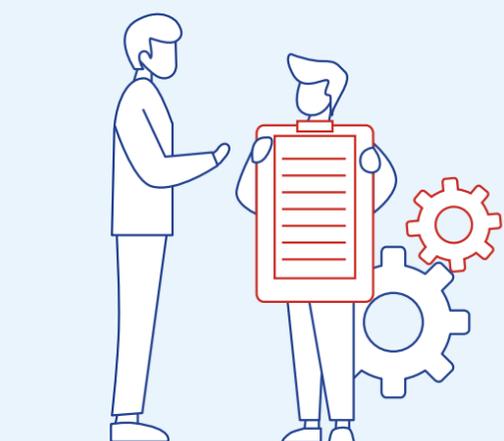
### 我们的绩效



境内女性高管比例  
**39.00** %

境内员工流失率

**2.85** %



# 求新谋变 携手员工成长

### 回应可持续发展趋势

员工是交行最宝贵的财富，也是我们实现可持续发展的不竭动力。2020年，本行秉持“共创、共荣、共享、共发展”的人才观，充分听取员工心声，完善员工发展路径，不遗余力地帮助员工在工作中收获成长与幸福，凝心聚力，共创美好未来。

### 对标联合国可持续发展目标



### 我们的行动

保障员工基本权益；赋能员工职业发展；呵护员工身心健康

# 共创多元环境

交行的发展离不开每位员工的劳动与创造，多元包容的工作环境有助于充分发挥员工创造力，进一步激发交行内在活力。2020 年，我们继续为员工打造公平、公正、多元的职业发展平台，与员工携手并进，共同成长。

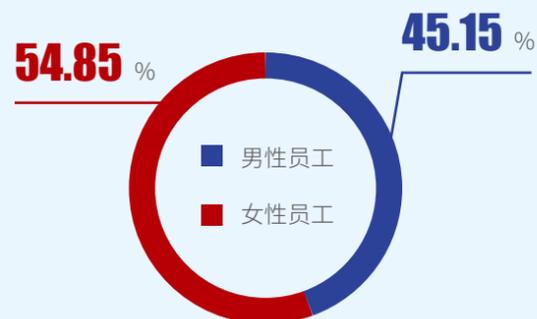
## 员工基本情况

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，结合本行《交通银行劳动合同办法》《交通银行员工招聘录用与内部流动管理办法》《稳健薪酬管理办法》《交通银行加班工资管理暂行办法》《交通银行员工请休假规定》《境内行补充医疗保险管理办法》等规章制度，对员工的招聘及晋升、薪酬及解雇、工作时数、假期，及其他福利待遇等进行严格的规范与管理，恪守平等雇佣、同工同酬的用工政策，从根源上杜绝任何歧视行为，以及童工、强制劳工情况的发生。

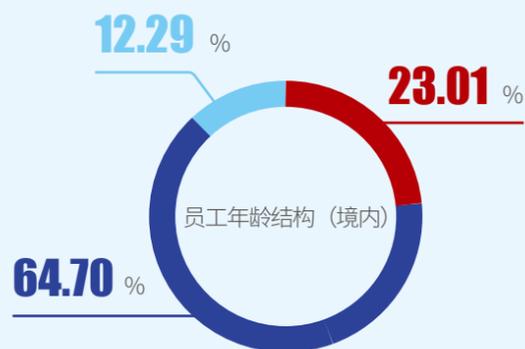
报告期内，本行与所有在岗劳动合同制员工签订劳动合同，并在保障员工社会保险基本权益的同时，结合实际建立了企业年金、补充医疗保险、员工体检、育儿假等福利制度，切实减轻社会负担，解决员工后顾之忧。



### 关键绩效



员工性别结构（境内）



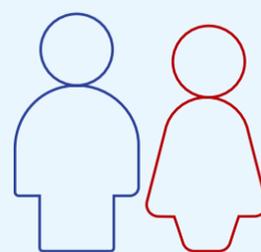
员工年龄结构（境内）



员工雇佣类型结构（境内）



员工地区结构



员工总数 **87,331** 人(境内外)

注：30岁及以下流失员工主要为经营单位对公、零售、同业客户经理和客户服务经理等营销、营运相关人员。



员工流失比率（境内）

## 深化民主管理

交通银行各级工会大力加强以职工代表大会为基本形式的民主管理建设，不断完善基层民主管理体系，推动构建和谐劳动关系。

2020 年，交通银行召开职工代表大会第十三、十四次会议，审议通过了《关于总行负责人 2020 年履职待遇及业务支出预算情况的报告》《交通银行企业年金计划实施细则》《关于申报特殊工时情况的报告》等重要规章制度，有效落实广大员工的知情权、参与权、审议权和监督权，实现企业与员工公平对话、共同发展。

面对员工权益争议，交通银行依据《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

#### “饺子”平台传达心声，切实回应员工诉求

员工的意见、建议甚至批评都应当被鼓励、被包容。为了更好地畅通上下言路，反馈一线需求，实现无障碍、无阻隔的平等交流，2020 年，交行上线“饺子”平台。

通过该平台，基层员工可以和总行部门直接对话、实时触达，总行部门能够在平台上对政策进行解释、辅导，通过问答、批评、质疑、解释等良性互动，使得部门管理运行更加透明、高效，从而进一步提升全行响应基层、响应市场、响应客户的能力。



## 赋能职业发展

我们相信，完善的制度体系是干部人才队伍永续发展的“压舱石”“定盘星”。报告期内，本行制定下发直属机构领导班子和干部队伍建设、干部员工履职回避与交流轮岗、教育培训管理等方面规划、意见、办法、细则等共 13 项，着力夯实员工培训与发展的制度基础。

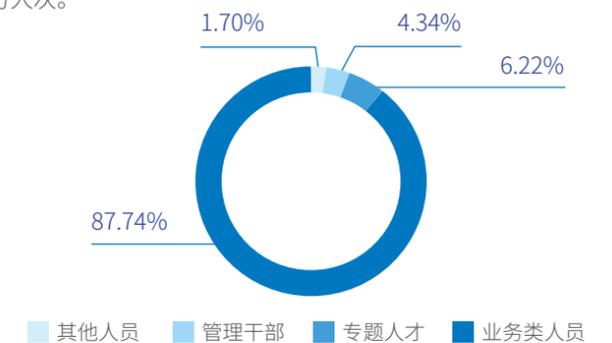
此外，本行立足自身及每位员工在新发展阶段，以及疫情特殊背景下的发展诉求，深化人才培养，畅通发展通道，丰富培训形式，为不同层级、岗位的员工搭建快速成长的平台，为本行继续稳中求变、锐意进取积蓄发展动能。

## 推进人才培养

本行通过不断夯实教育培训制度基础，明晰分层分类的培训项目体系，并结合金融科技万人计划、金融科技（Financial Technology, FinTech）管培生项目、存量人才赋能转型等专项人才培养工程，聚力推进人才队伍转型升级优化。2020 年全行开展培训 9,201 期，覆盖 133.60 万人次。

受训员工类别	百分比
管理干部	100%
专题人才	100%
业务类人员	100%
其他人员	100%

受训员工百分比（按员工类别划分）



员工受训时数百分比（按员工类别划分）

注：

管理干部培训主要指 D、C 职等管理干部相关培训；专题人才培训主要指综合化网点负责人轮训、金融科技及风险授信改革等培训；业务类培训主要指公司、零售、同业、风险等板块相关培训；其他培训主要指新员工、扶贫人员、客户等相关培训。

### 鼓励交流任职

选派干部员工赴分行、系统外交流挂（任）职，试点搭建区域内直属机构干部资源共享互通平台，鼓励人才扎根基层任实职、担实责、出实绩

### 选育年轻干部

启动优秀年轻干部人才培养“百千万工程”，推动年轻干部拓视野、补弱项

### 延展专家职级

修订专家序列职位聘任管理办法，延展专家职级跨度，强化业绩导向和正向激励

### 优化管培生培养机制

完善贴近基层、注重实践的培养考核体系，落实晋升退出机制，项目成立以来累计招收管培生 400 余名，129 人走上中层及以上管理岗位

人才队伍建设亮点举措

案例

金融科技万人计划——为数字化转型积蓄动能

数字化转型所带来的人才队伍建设挑战是全新的，对本行数字化领导者和数字化专业人才提出了更高的能力要求。在此背景下，本行提出打造一支“人数过万、布局前瞻、敏捷高效、价值创造”的科技引领生力军队伍理念，明确人才外部引进、内部转型、激励赋能三大路径，推进金融科技人才“万人计划”。

报告期内，本行逐步推动全行员工在现有岗位上运用金融科技提升经营质效和服务客户的能力，逐步建立针对金融科技各类人才的培训、培养、认证体系，共举办 15 期金融科技类在线课题培训，共计培训 14,000 余人，并启动首批行内金融科技人才培训考试认证工作，全行约 17,000 名干部员工踊跃报名。

案例

“e 校园”——提升培训资源可及性

受到新冠肺炎疫情影响，传统线下培训工作面临挑战。为推进培训工作正常有序开展，扩大培训资源覆盖面，本行积极转变教育培训方式，加快线上教育资源整合开发，促进线上线下培训一体化深度融合，综合采用面授、网络、视频以及线上线下相结合的混合培训方式。

报告期内，全行举办网络培训 2,590 期，共培训 90 万余人次；举办混合培训 2,052 期，共培训约 16.60 万人次；举办视频培训 333 期，共培训约 9.38 万人次；举办面授培训 4,226 期，共培训 17 万余人次。

关键绩效

报告期内，本行积极参与上海人才工程

**4** 人入选领军金才

**7** 人入选青年金才，创历年新高



交通银行雇主形象得到市场充分认可，荣获 2020 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”“非凡雇主”等多个业内重量级奖项

## 完善发展路径

本行着力构建职级跨度清晰、发展规则明确、激励约束到位的新职位体系，增强薪酬正向激励，努力为员工实现个人理想、展现个人价值提供广阔的发展平台，打造员工与交行的命运共同体。

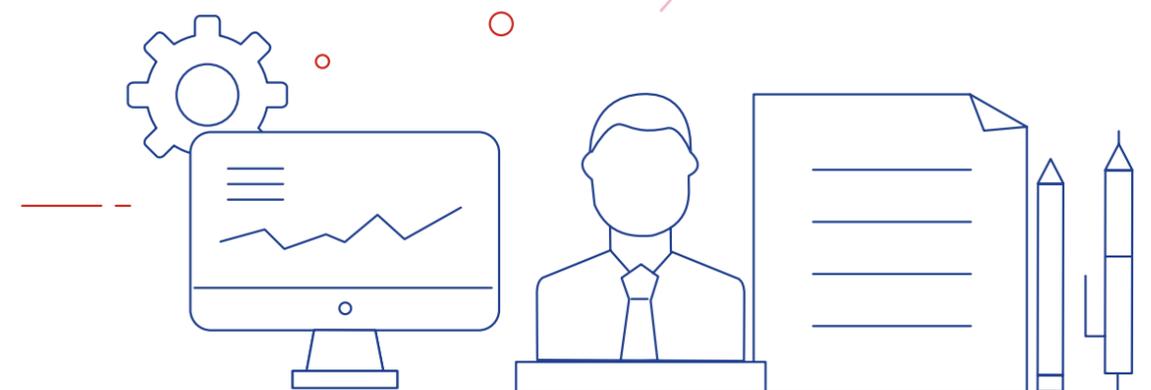
### 改革员工晋升体制

- 系统梳理现行职位体系，研究优化各职位层次职级跨度，完善集职位晋升、职级晋升、职档晋升于一体的干部员工职业发展路径
- 明确干部专家横向转换通道，强化与考核结果挂钩的降职降级、职务调整等负向约束机制
- 报告期内，职位体系优化已在 6 家省直分行和总行开展试点，并进行评估总结

### 优化薪酬激励机制

- 将交行高管人员的薪酬激励与全行中长期业绩风险紧密挂钩，发挥薪酬在公司治理和风险管控中的导向作用
- 完善 D 职等干部任期激励，强化薪酬激励与业绩紧密关联
- 健全绩效工资延期支付制度，实现二级经营单位负责人全覆盖
- 探索基金、保险代销产品全行统一计价，提高激励透明性、及时性

搭建员工发展平台



## 建设幸福家园

健康幸福的工作环境是员工建立对企业归属感的基础。交通银行始终将员工的职业健康安全放在突出位置，努力营造和谐愉悦的工作氛围，不断增强员工的获得感与幸福感。

## 保障职业健康

保障员工职业健康安全是企业持续高效运转的前提。交通银行不断完善健康保障制度体系，为全体员工的身心健康保驾护航。



员工健康保障措施

交通银行总行员工工伤情况

指标名称	2020 年	2019 年	2018 年
因工死亡人数（人）	0	1	0
因工死亡比率（%）	0	0.012	0
因工伤损失工作日数（日）	40.5	—	—

注：数据覆盖总行部门（卡中心除外）。

以“积极、健康、自由、快乐”的健康理念为引导，交通银行持续创新文体活动，丰富员工业余生活，努力营造轻松、健康的工作氛围。



湖南省分行开展“凝心聚力 砥砺前行”2020年健康行活动



广东省分行组织“金鼠迎春共团圆、幸福交行谱新篇”新春游园活动



## 落实帮扶慰问

以“增强服务意识，整合服务资源，改进服务方式，宣导福利政策”为原则，交通银行打造“小事实事具体事”品牌，从发放防疫物资、组织健康讲座等小事、实事、具体事抓起，努力解决员工最困难最忧虑最急迫的实际问题，提升员工的获得感、幸福感和安全感。

### 关键绩效

报告期内，慰问全行大病困难员工及扶贫干部 **2,498** 人，发放慰问金 **868.2** 万元。

疫情期间对全行确诊员工及病患家属、医务人员家属、因疫情影响造成儿童监护缺失的员工家庭等发放慰问金 **944.45** 万元。

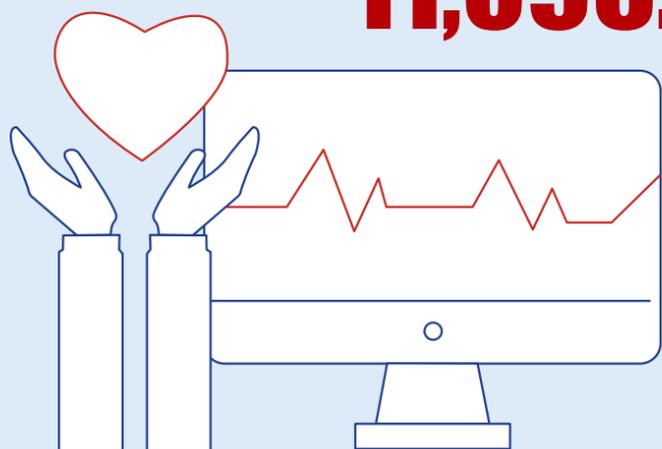
全行共计 **71,900** 名员工自愿加入互助会，共募集互助金 **638.27** 万元，为 **478** 人次困难员工发放补助金 **522.36** 万元。

### 我们的绩效



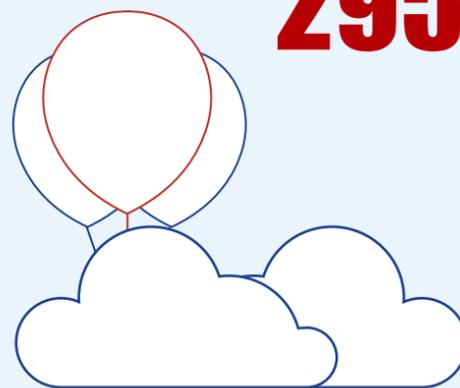
公益捐赠

**11,096.75** 万元



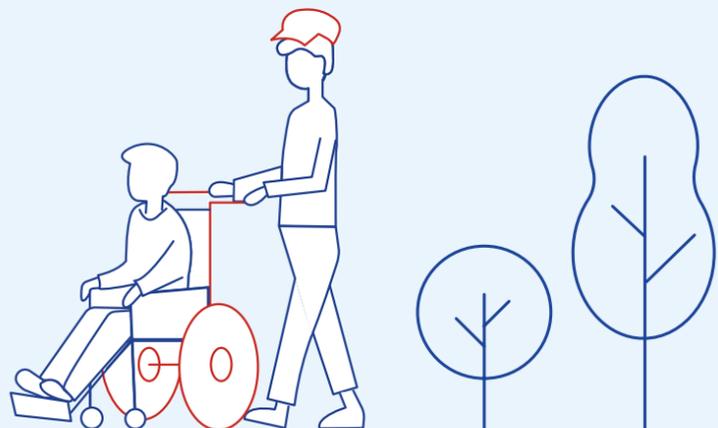
开展公益项目

**295** ↑



累计志愿服务

**715,884** 小时



# 通时达变 共筑幸福社区

### 回应可持续发展趋势

企业既是和谐社区的受惠者也是贡献者。本行秉持“为爱聚能、点蓝未来”的公益品牌理念，主动融入社区建设，用心筑建温馨、和谐、幸福家园。

### 对标联合国可持续发展目标

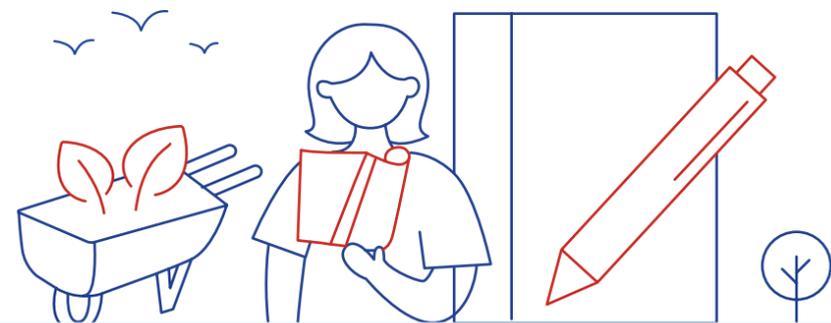


### 我们的行动

打造公益品牌；鼓励志愿服务

# 打造公益品牌

“BLUE 蓝气球公益”是本行持续履责、投身公益过程中逐渐打造出的公益品牌。秉承该品牌“祈福、大爱、团结、能量”的核心理念，本行持续完善《交通银行对外捐赠管理办法》，在精准扶贫、特殊教育、为老服务、扶弱抚幼等领域积极践行社会公益，为弱势群体送去温暖与祝福，积极回报社会，助力打造一个更公平、更和谐的包容社区文化。



## 脱贫攻坚

交行自 2002 年起承担甘肃省天祝县定点帮扶任务，2016 年起承担四川省理塘县、山西省浑源县定点帮扶任务。多年来，交行坚持聚焦“两不愁三保障”，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



2020 年全年，交行扶贫捐赠金额达

**4,441.45** 万元

## 爱心为老

为助力国家积极应对老龄化进程，回应老年人诉求，提升长者养老体验，交行携手汇丰银行支持全国养老示范项目——上海江川路街道电机片区适老宜居改造项目，助力形成敬老、助老的良好社会氛围



交行携手汇丰银行于 2016 年出资发起“交行·汇丰上海颐乐行动计划”，双方共出资

**1,200** 万元，资助项目 **228** 个，覆盖

**120** 个社区，在 **11** 个老龄化严重的街道开展活动

**2,186** 次，惠及

**14** 万余名社区老年居民

## 助学特教

报告期内，交行联合中国残联、教育部共同举行 2020 年“交通银行特教园丁奖”颁奖活动，引导社会关注残疾人教育事业，为特教人群共同打造平等就学、健康成长的积极环境



自 2007 年持续支持特殊教育工作以来，交行累计拨付捐赠资金

**1.08** 亿元，惠及 **3.73** 万余名残疾学生、

**126** 所特教学校

## 关爱儿童

自闭症被世界卫生组织（World Health Organization, WHO）列为首位的儿童精神疾病，我国每 100 人中就有一个自闭症患者。报告期内，交行举办“为爱添彩、通向明天”BLUE 蓝气球沪上星儿画作公益拍卖会，呼吁社会各界公益力量关爱自闭症儿童，将“上海主场”打造成一个平等包容、处处有爱的宜居大都市



拍卖会采用现场与网络同步拍卖方式，顺利拍卖了

**11** 幅自闭症儿童的画作，共筹集约

**6** 万元善款，拍卖所得全部用于自闭症儿童关爱事业

## 积极回馈社区

交通银行高度关注社会民生，在实现自身业务发展的同时，坚持将发展成果与社会共享，通过爱心捐赠、义务服务等多种形式，传递公益爱心，促进社会和谐。

### 案例

#### “听见全世界”公益行动，江苏省分行向听障儿童家庭传递温暖

鸟啾虫鸣、潺潺蛙声，这是每个孩子来到这个世界上即能听到的美好。然而，却有一群孩童的世界是一片沉寂，他们听不到亲人的呼唤，无法牙牙学语、与人沟通，声音变成了阻隔人生幸福与美好未来的“一堵墙”。

江苏省分行携手利益相关方，三年来累计投入 170 万余元，为 20 名符合条件的听障儿童成功植入人工耳蜗，其中最小受助者仅 2 岁半，最大受助者 13 岁。以“爱心大使”的身份陪伴这群特殊孩童成长，激发员工履行社会责任的担当精神，让每一个人都能听见美好在发声。



由江苏省分行冠名的“听见全世界”公益活动现场

### 关键绩效

累计志愿服务

**715,884** 小时

员工志愿服务规模约

**178,971** 人次



自 2012 年起，澳门分行秉承“融入澳门，服务澳门”的理念，连续每年举办“交通银行”杯儿童绘画大赛，努力为粤港澳三地社区的儿童提供一个画笔描绘梦想的舞台

## 展望 2021

2021 年是“十四五”规划开局之年，面对新征程新起点，本行将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实中央会议精神，发挥交行上海主场和普惠金融特色优势，推动高质量发展，积极“建设具有财富管理特色和全球竞争力的世界一流银行”。

**加快智慧转型，服务实体经济。**本行将坚持底线思维，健全风险防控机制，筑牢风险防线；全面提升服务实体经济能力，着力打造科技金融、普惠金融、贸易金融、财富金融的交行特色，加快长三角地区协同创新，推动经济高质量发展；增强机遇意识，贯彻新发展理念，深度融入新发展格局，加快数字化转型，以科技创新赋能业务发展，以客户为中心、以数据为依托实现产品设计、平台对接、客户支撑的一体化服务。

**坚持低碳发展，守护碧海蓝天。**本行将贯彻落实“十四五”规划构建生态文明体系的要求，助推经济社会全面绿色转型；通过不断完善绿色信贷制度建设与分类管理，持续加大对绿色经济、低碳经济、循环经济领域的支持力度，强化对客户环境与社会风险的跟踪管理；在推进绿色金融的同时，不断完善自身环境管理体系，践行绿色运营，提升办公能效，向员工、客户等利益相关方积极倡导绿色环保理念，增强应对及适应气候变化的能力，助力建设低碳社会。

**投身社会公益，共筑幸福家园。**本行将继续秉持“共创、共荣、共享、共发展”的发展理念，从小事、实事、具体事抓起，着力解决员工最困难、最忧虑、最急迫的实际需求，畅通员工职业发展路径；持续巩固脱贫攻坚成果，确保扶贫工作目标不变、频道不换、力度不减，实现脱贫攻坚与乡村振兴有效衔接；在做好疫情防控常态化的基础上，积极投身社会公益，扩大“BLUE 蓝气球公益”品牌影响力，充分发挥品牌效应，号召员工与社会各界共同支持慈善公益事业。

新时代，新发展。站在“十四五”规划的新起点，本行将继续秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，把握数字经济脉搏，发挥上海主场优势，打造交行普惠旗舰。同时，积极倾听并回应利益相关方的期望与诉求，持续提升金融服务可持续发展的质效，与投资者、客户、员工、社区等利益相关方携手创造共同价值，共赴美好未来。

### 案例

#### 以书寄情，厦门分行用善心建一座“爱心图书馆”

书籍是人类进步的阶梯，读书是了解世界的窗口。厦门分行携手新浪小海豚爱心图书馆开启“hello blue 传递知识火炬”公益行，为泉州南安满山红小学建了一座“爱心图书馆”，为孩子们提供优质的图书刊物，为通向美好未来点燃知识的火炬。厦门分行已经连续两年在福建地区搭建“爱心图书馆”。



厦门分行“hello blue 传递知识火炬”公益行

# 独立鉴证报告



普华永道

2021/SH-0183  
(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”）2020年度社会责任报告中选定的2020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2020年度交行社会责任报告关键数据（即2020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2020年度关键数据，企业社会责任报告中所披露的其他信息、2019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2020年度社会责任报告关键数据所采用的标准列示于社会责任报告中第96-97页的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2020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2020年度社会责任报告关键数据发表结论。

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

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



普华永道

2021/SH-0183  
(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2020年度企业社会责任报告中选定的2020年度关键数据是否存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2020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2020年度社会责任报告中选定的2020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。



# 关键绩效页数据编报说明

- “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。
- 境外银行机构是指在 18 个国家和地区设立 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（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、约翰内斯堡分行和多伦多代表处。
- 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。
- 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。
- 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。
- “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。
- 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。
- 全行重大创新项目数是依据《交通银行重大创新项目管理办法》等相关规定，上报金融科技与产品创新委员会并实施的重大创新项目项数。
- 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。
- 境内网点数是交行在中国境内持牌营业网点的数量。
- 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。
- “两高一剩”行业贷款占比是钢铁、煤炭、水泥、平板玻璃、煤化工（炼焦）、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。
- 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。
- 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。
- 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，总部能耗量折合标准煤是指天然气使用量和用电量折合的标准煤量。
- 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。
- 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。
- 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： $\text{每股社会贡献值} = \text{每股收益} + (\text{纳税总额} + \text{职工费用} + \text{利息支出} + \text{公益投入总额}) / \text{期末总股本}$ 。
- 境内外行员工总数是境内行和海外分（子）行范围内的正式和派遣员工总人数；女性中高层管理人员是境内行职级 9 级及以上的女性员工总数；少数民族员工指境内行少数民族员工总人数，包括正式和派遣员工。
- 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，包括抗疫捐赠和扶贫捐赠。
- 客户投诉回访满意度是指交行全年通过对投诉客户的回访，调研的客户投诉处理满意度。

# 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
A1: 排放物	一般披露项	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (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。	绿色运营	包含
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色运营	包含
	A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营	包含
	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）。	绿色运营	包含
	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）。	绿色运营	包含
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	目标计划未来披露
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	目标计划未来披露
A2: 资源使用	一般披露项	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	绿色运营	包含
	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）。	绿色运营	包含
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营	包含
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	目标计划未来披露
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	目标计划未来披露
	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 自然资源	一般披露项	减低发行人对环境及自然资源造成重大影响的政策。	应时顺变 促进绿色发展	包含
	A3.1	描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	应时顺变 促进绿色发展	包含
A4: 气候变化	一般披露项	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。	应对气候变化	包含
	A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。	计划未来披露	

## 社会范畴

层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况
B1: 雇佣	一般披露项	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (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。	共创多元环境	包含
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	共创多元环境	包含
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	共创多元环境	包含

层面	指标编号	指标内容	所在章节	披露情况
B2: 健康与安全	一般披露项	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (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。	建设幸福家园	包含
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	建设幸福家园	包含
	B2.2	因工伤损失工作日数。	建设幸福家园	包含
	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。	建设幸福家园	包含
B3: 发展及培训	一般披露项	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	赋能职业发展	包含
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	赋能职业发展	部分包含
	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。	计划未来披露	
B4: 劳工准则	一般披露项	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。	共创多元环境	包含
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	共创多元环境	包含
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	无童工或强制劳工情况出现	
B5: 供应链管理	一般披露项	管理供应链的环境及社会风险政策。	绿色运营	包含
	B5.1	按地区划分的供应商数目。	绿色运营	包含
	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，以及相关执行及监察方法。	绿色运营	包含
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	绿色运营	部分包含
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	绿色运营	包含
B6: 产品责任	一般披露项	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。	优化金融服务	包含
	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。	优化金融服务	包含
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	走进交行	包含
	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。	优化金融服务	包含
B7: 反贪污	一般披露项	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
	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
	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
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	走进交行	包含
B8: 社区投资	一般披露项	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	初心不变 决胜脱贫攻坚 打造公益品牌	包含
	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）。	打造公益品牌	包含
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	初心不变 决胜脱贫攻坚 通时达变 共筑幸福社区	包含

# 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		所在章节	披露情况
组织概况	披露项 102-1 组织名称	走进交行	包含
	披露项 102-2 活动、品牌、产品和服务	走进交行	包含
	披露项 102-3 总部位置	走进交行	包含
	披露项 102-4 经营位置	走进交行	包含
	披露项 102-5 所有权与法律形式	走进交行	包含
	披露项 102-6 服务的市场	走进交行	包含
	披露项 102-7 组织规模	走进交行	包含
	披露项 102-8 关于员工和其他工作者的信息	共创多元环境	包含
	披露项 102-9 供应链	绿色运营	包含
	披露项 102-10 组织及其供应链的重大变化	走进交行 绿色运营	包含
	披露项 102-11 预警原则或方针	走进交行	包含
	披露项 102-12 外部倡议	责任管理	包含
	战略	披露项 102-14 高级决策者的声明	高管致辞
披露项 102-15 关键影响、风险和机遇		高管致辞 走进交行	包含
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
	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
管治	披露项 102-18 管治架构	走进交行	包含
	披露项 102-19 授权	走进交行	包含
	披露项 102-20 行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	责任管理	包含
	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
	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
	披露项 102-23 最高管治机构主席	高管致辞 走进交行	包含
	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 责任管理	包含
	披露项 102-27 最高管治机构的集体认识	走进交行	包含
	披露项 102-29 经济、环境和社会影响的识别和管理	责任管理	包含
	披露项 102-30 风险管理流程的效果	走进交行	包含
	披露项 102-31 经济、环境和社会议题的评审	责任管理	包含
	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
	披露项 102-33 重要关切问题的沟通	责任管理	包含
披露项 102-34 重要关切问题的性质和总数	责任管理	包含	

披露项目		所在章节	披露情况	
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	
	披露项 102-41 集体谈判协议	共创多元环境	包含	
	披露项 102-42 利益相关方的识别和遴选	责任管理	包含	
	披露项 102-43 利益相关方参与方针	责任管理	包含	
	披露项 102-44 提出的主要议题和关切问题	责任管理	包含	
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	
	披露项 102-46 界定报告内容和议题边界	责任管理	包含	
	披露项 102-47 实质性议题列表	责任管理	包含	
	披露项 102-48 信息重述	关于本报告	包含	
	披露项 102-49 报告变化	关于本报告	包含	
	披露项 102-50 报告期	关于本报告	包含	
	披露项 102-51 最近报告日期	关于本报告	包含	
	披露项 102-52 报告周期	关于本报告	包含	
	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	
	披露项 102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	GRI 内容索引	包含	
	披露项 102-55 GRI 内容索引	GRI 内容索引	包含	
	披露项 102-56 外部鉴证	独立鉴证报告	包含	
	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	识时通变 驱动经济发展 数字变革 提速普惠金融
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 识时通变 驱动经济发展 数字变革 提速普惠金融	包含
		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	应对气候变化	包含
		披露项 201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	共创多元环境	包含
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	求新谋变 携手员工成长	包含
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	识时通变 驱动经济发展 数字变革 提速普惠金融	包含
	议题专项披露	披露项 203-1 基础设施投资和支持性服务	识时通变 驱动经济发展	包含
			披露项 203-2 重大间接经济影响	识时通变 驱动经济发展 数字变革 提速普惠金融
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	绿色运营	包含
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
	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
		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
		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

披露项目			所在章节	披露情况
<b>GRI 206: 不正当竞争行为</b>	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
<b>GRI 302: 能源</b>	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	应时顺变 促进绿色发展	包含
	议题专项披露	披露项 302-1 组织内部的能源消耗量	绿色运营	包含
		披露项 302-2 组织外部的能源消耗量	绿色运营	包含
		披露项 302-3 能源强度	绿色运营	包含
		披露项 302-4 减少能源消耗量	绿色运营	包含
披露项 302-5 降低产品和服务的能源需求	绿色运营	包含		
<b>GRI 305: 排放</b>	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色运营	包含
	议题专项披露	披露项 305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	绿色运营	包含
		披露项 305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	绿色运营	包含
		披露项 305-4 温室气体排放强度	绿色运营	包含
		披露项 305-5 温室气体减排量	绿色服务	包含
披露项 305-7 氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx) 和其他重大气体排放	绿色运营	包含		
<b>GRI 306: 污水和废弃物</b>	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色运营	包含
	议题专项披露	披露项 306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	绿色运营	包含
<b>GRI 307: 环境合规</b>	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色运营	包含
<b>GRI 308: 供应商环境评估</b>	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色运营	包含
	议题专项披露	披露项 308-1 使用环境标准筛选的新供应商	绿色运营	包含
<b>GRI 401: 雇佣</b>	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	求新谋变 携手员工成长	包含
	议题专项披露	披露项 401-1 新进员工和员工流动率	共创多元环境	包含
		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	共创多元环境	包含
<b>GRI 402: 劳资关系</b>	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	共创多元环境	包含
<b>GRI 403: 职业健康与安全</b>	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	建设幸福家园	包含
	议题专项披露	披露项 403-3 职业健康服务	建设幸福家园	包含
		披露项 403-5 工作者职业健康安全培训	建设幸福家园	包含
		披露项 403-6 促进工作者健康	建设幸福家园	包含
		披露项 403-9 工伤	建设幸福家园	包含
		披露项 403-10 工作相关的健康问题	建设幸福家园	包含

披露项目			所在章节	披露情况
<b>GRI 404: 培训与教育</b>	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	赋能职业发展	包含
	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	赋能职业发展	包含
<b>GRI 405: 多元化与平等机会</b>	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	共创多元环境	包含
	议题专项披露	披露项 405-1 管理机构与员工的多元化	共创多元环境	包含
<b>GRI 406: 反歧视</b>	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	共创多元环境	包含
	议题专项披露	披露项 406-1 歧视事件及采取的纠正行动	共创多元环境	包含
<b>GRI 407: 结社自由与集体谈判</b>	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	共创多元环境	包含
<b>GRI 408: 童工</b>	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	共创多元环境	包含
<b>GRI 409: 强迫或强制劳动</b>	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	共创多元环境	包含
<b>GRI 410: 安保实践</b>	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	优化金融服务	包含
<b>GRI 411: 原住民权利</b>	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	共创多元环境	包含
<b>GRI 412: 人权评估</b>	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	共创多元环境	包含
<b>GRI 413: 当地社区</b>	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	初心不变 决胜脱贫攻坚 通时达变 共筑幸福社区	包含
	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	初心不变 决胜脱贫攻坚 通时达变 共筑幸福社区	包含
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		初心不变 决胜脱贫攻坚 通时达变 共筑幸福社区	包含	
<b>GRI 414: 供应商社会评估</b>	GRI 103: 管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明; 管理方法及其组成部分; 管理方法的评估	绿色运营	包含
	议题专项披露	披露项 414-1 使用社会标准筛选的新供应商	绿色运营	包含
<b>GRI 415: 公共政策</b>	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	初心不变 决胜脱贫攻坚	包含
<b>GRI 416: 客户健康与安全</b>	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	优化金融服务	包含
<b>GRI 417: 营销与标识</b>	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	优化金融服务	包含
	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	优化金融服务	包含
<b>GRI 418: 客户隐私</b>	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	优化金融服务	包含
<b>GRI 419: 社会经济合规</b>	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

# 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 2020 年企业社会责任报告。为发挥报告的沟通交流作用，并有效推进公司的社会责任管理与实践，我们真诚期待您的意见和建议。

1. 您对交通银行股份有限公司履行社会责任的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 较差 差

3. 您认为交通银行股份有限公司在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

4. 您认为交通银行股份有限公司在经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

5. 您认为交通银行股份有限公司在客户服务方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

6. 您认为交通银行股份有限公司在环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

7. 您认为交通银行股份有限公司在员工责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

8. 您认为交通银行股份有限公司在社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 较差 差

9. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

非常好 好 一般 较差 差

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  
2020年社会责任报告