

# 2010 中国 银行 社 会 责 任 报 告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 报告说明

### （一）报告范围

报告的组织范围：本报告以中国银行股份有限公司为主体部分，涵盖境内一级分行、直属分行，各海外分行、附属行，各附属机构。

报告的时间范围：2010年1月1日至2010年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### （二）报告编制原则

本报告参照《全球报告倡议组织(GRI)可持续发展报告指南(2006版)》、《金融服务业补充指南》及AA1000等标准要求编写，同时满足中国银监会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的相关要求。

### （三）报告数据说明

报告中的财务数据均来自2010年度财务报告，根据《企业会计准则2006》编制，并经普华永道中天会计师事务所独立审计，其他数据以2010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。

### （四）报告保证方法

为保证报告的真实性、可靠性，本报告提请普华永道中天会计师事务所在其鉴证报告限定的工作范围内，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》和参考《AA1000审验标准(2008)》执行了相关鉴证程序。

### （五）报告发布形式

报告以印刷版和网络在线版两种形式发布。网络在线版可在本行网站查阅（网址：<http://www.boc.cn>）。

## 目 录

董事长致辞 .....	4
行长致辞 .....	5
关键绩效表 .....	6
可持续发展绩效对照表 .....	7
关于中行 .....	8
社会责任管理 .....	10
一、对国家的责任 .....	14
(一) 实现国有资产保值增值 .....	14
(二) 贯彻国家宏观经济政策 .....	14
(三) 服务国家“走出去”战略 .....	17
(四) 支持中小企业发展 .....	21
(五) 支持西部地区发展 .....	24
二、对股东的责任 .....	27
(一) 股东价值 .....	27
(二) 公司治理 .....	28
(三) 风险管理 .....	30
三、对客户的关系 .....	35
(一) 加强产品和服务创新 .....	35
(二) 加强基础设施建设 .....	37
(三) 加强客户关系管理 .....	38
四、对员工的责任 .....	40
(一) 员工招聘 .....	40
(二) 员工权益 .....	41
(三) 员工发展 .....	42
(四) 员工本地化 .....	44
(五) 员工关爱 .....	45
(六) 卓越的企业文化 .....	46
五、对社会的责任 .....	48
(一) 对外合作 .....	48
(二) 责任采购 .....	49
(三) 社会公益 .....	49
(四) 全球公民 .....	53
六、对环境的责任 .....	55
(一) 支持绿色经济 .....	55
(二) 建设绿色银行 .....	58
(三) 开展绿色公益 .....	59
未来展望 .....	60
读者反馈信息表 .....	61

## 董事长致辞

2010年是极不平凡的一年，全国人民同心协力、攻坚克难，胜利完成了“十一五”规划的主要目标和任务。中国银行深入贯彻科学发展观，认真执行宏观经济政策，全面实施发展战略规划，调结构、扩规模、防风险、上水平，取得了良好的经营业绩，为促进经济社会和谐发展做出了积极贡献。

一年来，我们秉承“追求卓越”的百年传统，锐意创新，持续进步。大力推进发展方式转变，进一步优化资产负债结构、业务结构和收入结构。大力推进业务创新、产品创新和服务创新，进一步完善以客户为中心的营销服务体系，提升服务能力，扩大客户基础。大力推进海内外一体化发展，在服务中国企业和个人“走出去”、海外人民币业务、跨境金融服务等领域继续保持市场领先。大力加强全面风险管理，提高风险管理的整体性、集约性、针对性和有效性，资产质量持续改善。大力推进服务渠道、信息科技、人才队伍等基础建设，进一步增强持续增长后劲。

一年来，我们认真履行国有商业银行的社会责任。加大对重大基础设施建设、战略性新兴产业、“三农”产业、中小企业、个人消费及低碳经济等领域的金融支持力度，积极促进经济结构调整。努力为员工创造良好的成长环境，踊跃参与社会公益事业，为实现企业、员工、社会的和谐发展贡献力量。

2011年，是“十二五”规划的开局之年。我们将坚持以科学发展为主题，以加快转变发展方式为主线，持续为股东、客户和社会创造价值。进一步拓宽员工成长空间，实现员工与企业的共同成长。主动承担社会责任，积极参与社会公益实践和环境保护事业，与各方通力合作，共同促进经济社会和谐发展。

## 行长致辞

2010 年是中国银行积极应对复杂局面并持续提升银行价值的一年。年末集团资产总额突破 10 万亿元，达到 10.46 万亿元，比年初增长 19.51%，所有者权益（含少数股东权益）达到 6,761.50 亿元，增长 23.97%。实现税后利润 1,096.91 亿元，比上年增长 28.52%，净资产收益率 18.87%，提高 2.39 个百分点。上缴各项税费 426.48 亿元。提供新增就业岗位近 1.34 万个。

2010 年，中国银行认真贯彻科学发展观，深化业务转型，加快构建资源节约型发展模式，实现又好又快持续发展。存款规模继续扩大，资金成本进一步降低。贷款业务均衡适度增长，主要投向国家支持的重点行业、重点项目和惠及民生的重点工程、重要领域。中间业务增势良好，国际贸易结算量继续保持全球同业第一，贵金属、结售汇、跨境贸易人民币结算等优势业务继续领跑市场，银行卡、理财等新兴业务市场份额快速提升。坚持海内外一体化发展，本土业务持续快速增长，国际化、多元化优势进一步扩大。

2010 年，中国银行继续致力于服务社会公众。大力开展国家助学贷款业务，累计为 128 多万名学子提供帮助。全力支持抗击玉树、舟曲地区抗击地震、泥石流等自然灾害，积极为灾后重建提供优质金融服务。圆满完成上海世博会和广州亚运会的金融服务工作。继续推进“绿色银行”建设，进一步完善“绿色信贷”长效机制，年末绿色信贷余额 1,921.12 亿元，比年初增长 27.8%。

2010 年仍然是银行发展的重要战略机遇期。中国银行将坚持以科学发展观为指导，继续实施发展战略规划，抓住机遇，突破瓶颈，大力推进创新发展、转型发展、跨境发展，加快建设国际一流的大型跨国经营银行集团，以新的精神风貌，开启新的世纪征程。

## 关键绩效表

经济绩效 <sup>1</sup> (单位: 人民币百万元或百分比)	2010 年	2009 年	2008 年
总资产	10,459,865	8,751,943	6,955,694
营业收入	276,817	232,198	228,288
不良贷款率	1.10%	1.52%	2.65%
资本充足率	12.58%	11.14%	13.43%
净利润	109,691	85,349	65,073
所得税费用	32,454	25,748	21,178
归属母公司所有者权益合计	644,165	514,992	468,272
中小企业贷款余额 (含贴现)	1,052,577	911,456	572,079
国家助学贷款 <sup>2</sup> 余额	8,633	8,887	8,372
社会绩效	2010 年	2009 年	2008 年
员工总人数 (人)	279,301	262,566	249,278
女性员工比例 (%)	55.46%	54.72%	53.90%
员工满意度 <sup>3</sup> (%)	63.96%	56.67%	44.29%
客户满意度 (%)	96%	96%	91%
公益捐赠 <sup>4</sup> 额 (百万元)	82	58	139
每股社会贡献值	1.18	1.07	1.03
环境绩效	2010 年	2009 年	2008 年
绿色信贷 <sup>5</sup> 余额 (百万元)	192,112	150,322	102,022

2010 年中国银行每股社会贡献值<sup>6</sup>为 1.18 元。

<sup>1</sup> 其中的总资产、营业收入、不良贷款率、资本充足率、净利润、所得税费用、归属母公司所有者权益合计均根据《企业会计准则 2006》定义和编制。

<sup>2</sup> 向 129 所中央部属高校和 247 所地方高校中家庭经济困难学生发放的用于支付其在校期间学习和生活基本费用的贷款。

<sup>3</sup> 本行自 2003 年开始在总行本部和分行开展员工满意度调查。2006 年起, 本行自主设计开发员工满意度模型, 在总行本部和各一级分行本部开展抽样调查。

<sup>4</sup> 本行总部及各分支附属机构通过非营利性公益组织或国家机关向教育、卫生、民政等公益事业或遭受自然灾害的地区、贫困地区进行的捐赠。

<sup>5</sup> 对水电、风电、核电、光伏、环保产业、节能产业、新能源设备、新能源汽车 8 个产业提供的信贷支持。

<sup>6</sup> 每股社会贡献值=(经济绩效贡献值+社会绩效贡献值-公司对环境造成污染而带来的社会成本)/股本总数。其中, 经济绩效贡献值=年度净利润额+年度纳税总额+向客户支付的存款利息总额+员工薪金总额; 社会绩效贡献值=年度员工福利和社会保障支出总额+年度员工培训费用总额+年度对外捐赠总额; 中行 2010 年对环境造成污染而带来的社会成本按照排污费与当年因环境违规遭受的罚款金额之和计算。

## 可持续发展绩效对照表

责任领域	2010 年可持续发展目标	2010 年目标实现情况
对国家的责任	认真落实宏观经济政策，积极支持经济结构调整和发展方式转变	●
对股东的责任	实现又好又快持续发展，为股东提供投资回报以提高整体性、集约型、针对性和有效性为目标，提升风险管理和内部控制能力	●
对客户的关系	加强和改进客户关系管理，加快转变服务模式，提高服务客户的能力	●
对员工的责任	坚持“以人为本”，拓宽员工成长渠道，为员工提供广阔的发展空间	●
对社会的责任	加大对社会公益事业的支持力度，切实履行企业公民责任	●
对环境的责任	积极推进“绿色信贷”，促进低碳经济发展	●

注：●年度目标已完成，并将持续推进

## 关于中行

### 百年历程

1912年2月5日，经孙中山先生批准，中国银行正式成立。1912年至1949年，中国银行先后行使中央银行、国际汇兑银行和外贸专业银行职能，坚持以服务大众、振兴民族金融业为己任，稳健经营，锐意进取，各项业务取得了长足发展。新中国成立后，中国银行长期作为国家外汇专业银行，成为国家对外开放的重要窗口和对外筹资的主要渠道。1994年，中国银行改为国有独资商业银行。2003年，中国银行开始实施股份制改造。2004年8月，中国银行股份有限公司成立。2006年6月、7月，中国银行先后在香港联交所和上海证交所成功上市，成为国内首家在境内外资本市场上市的商业银行。2008年，在举世瞩目的北京奥运会和残奥会上，中国银行作为唯一银行合作伙伴，创造了客户零投诉、服务零差错的佳绩，获得中外客户和社会各界的一致好评。

2010年，按核心资本计算，中国银行在英国《银行家》杂志“世界1000家大银行”排名中列第14位。在英国《金融时报》评选的“全球最具价值品牌100强”中，中国银行品牌价值达219.6亿美元，列全球金融品牌第4位。连续22年入选美国《财富》杂志“世界500强”企业，这是中国企业中唯一的一家。2010年末，中国银行市值达1398.1亿美元，列全球上市银行第6位。

在一个世纪的发展历程中，中国银行始终秉承追求卓越的精神、稳健经营的理念、客户至上的宗旨、诚信为本的传统和严谨细致的作风，得到了业界和客户的广泛认可和赞誉，树立了卓越的品牌形象。



## 独特优势

中国银行是中国规模最大的商业银行之一，拥有强大的本土市场服务能力，本土业务持续快速增长。截至 2010 年末，中国银行拥有内地机构 10,074 家，一级分行、直属分行 37 家，二级分行 288 家，基层分支机构 9,745 家。2010 年内地机构实现净利润 858.20 亿元，比上年增长 33.30%。

中国银行是中国国际化程度最高的银行。截至 2010 年末，中国银行在港澳台及其他国家和地区拥有 984 家机构，其中经营性机构 711 家（含设在境内的经营性分支机构 172 家），非经营性机构 273 家。2011 年港澳台及其他国家和地区机构实现净利润 238.71 亿元，年末资产总额达到 2.33 万亿元，在集团中的占比分别为 21.76%和 21.46%，明显高于国内同业。

中国银行是中国多元化程度最高的银行。主要经营商业银行业务，包括公司金融业务、个人金融业务和金融市场业务，并通过全资子公司中银国际开展投资银行业务，通过全资子公司中银集团保险及中银保险经营保险业务，通过全资子公司中银集团投资从事直接投资和投资管理业务，通过控股中银基金管理有限公司从事基金管理业务，通过中银航空租赁私人有限公司经营飞机租赁业务。

## 发展战略

### 战略定位

以商业银行为核心、多元化服务、海内外一体化发展的大型跨国经营银行集团。

### 战略目标

追求卓越，持续增长，建设国际一流银行。



## 社会责任管理

### 1. 责任理念

中国银行将履行企业社会责任作为一项重要的战略举措和对社会的郑重承诺，坚决执行国家政策，服务广大客户，强化公司治理，弘扬卓越文化，支持公益事业，推动经济、社会与环境健康协调发展，

与利益相关方携手促进社会和谐，努力成为全球一流的可持续金融服务提供者。

## 2. 2010 年责任议题

2010 年中国银行企业社会责任工作的重点包括：

- 推进责任理念的传播与普及，并将其融入日常经营管理，使社会责任成为发展战略的重要内容；
- 贯彻落实国家宏观经济政策，支持经济结构调整和发展方式转变，促进经济社会的可持续发展；
- 坚持适中稳健的风险偏好，加强全面风险管理，高度关注系统性风险、区域风险和重点领域风险的评估与管控；
- 为员工提供良好的工作环境与职业发展空间，使员工与企业共同成长；
- 注重保护环境，支持节能减排，开展“绿色运营”，促进绿色经济发展；
- 加强与海内外利益相关方的沟通，在全球推进社会责任实践，做优秀企业公民。

## 3. 利益相关方

利益相关方列表

利益相关方	期望与要求	回应方式
国家	国有资产保值增值，服务国家战略	稳健经营，持续增长；贯彻国家宏观经济政策，加大有效信贷投放，支持实体经济发展，促进经济发展方式转变；创新服务模式，支持国内企业“走出去”和中小企业发展；支持西部经济社会发展。
股东	提供满意投资回报，稳健经营，良好治理	取得良好经营业绩，持续为股东创造价值；强化公司治理，保护股东权益；依法合规经营，有效

		管理各类风险。
客户	提供国际化、多元化金融服务，提高服务质量	创新金融产品，转变服务模式，加强客户关系管理，加强 IT 系统和渠道建设，为客户提供全方位、高品质的金融服务，持续为客户创造价值。
员工	合理的待遇与福利，满意的工作环境，良好的职业发展	公平、公正的用工政策；海内外一体化的人力资源管理制度和有效的激励约束机制；关注员工办公环境与身心健康，提供多元化职业发展平台。
社会	回馈社会	落实责任管理，加强对外合作，从事社会公益慈善活动，履行全球公民责任，支持教育、文化、艺术、科技和体育事业的发展。
环境	支持低碳经济，保护环境，推动可持续发展	支持节能减排，强化“绿色信贷”，创新绿色金融产品，建设“绿色银行”，努力推进资源节约型、环境友好型社会建设，实现经济、社会、环境的可持续协调发展。

#### 4. 社会荣誉

国际荣誉	
评奖机构	荣获奖项
美国斯坦福大学和 IDG 集团	全球竞争力品牌“中国 TOP10”
WPP 集团	“BrandZ 最具价值中国品牌 50 强”第 3 位
英国《金融时报》	全球最具价值金融品牌第 4 位
Trade Finance (《贸易金融》)	中国最佳贸易银行
The Asset (《财资》)	中国最佳贸易融资银行
The Asset (《财资》)	2010 年度最佳银团贷款项目
Finance Asia (《金融亚洲》)	中国最佳贸易融资银行 中国最佳私人银行奖
英国《金融时报》	最佳私人银行
亚洲银行家	中国最佳财富管理奖
Global Finance (《环球金融》)	2010 年度中国最佳公司贷款银行 2010 年度中国最佳外汇交易银行
Euromoney (《欧洲货币》)	2010 年度房地产业“中国最佳银行”

《董事会》杂志	优秀董事会奖
IR magazine (《投资者关系杂志》)	最佳年度报告奖 (中国内地)
League of American Communications Professionals (美国通讯公关职业联盟)	年报评比白金奖 最佳财务报告金奖
<b>国内荣誉</b>	
<b>评奖机构</b>	<b>荣获奖项</b>
教育部	全国高等学校学生资助工作先进单位
《第一财经日报》	2010 年度银行
人民网	人民社会责任奖
商务部《WTO 经济导刊》	企业社会责任“领袖型企业”奖
搜狐	最佳企业社会责任奖
《中国经营报》	金融社会责任奖
《国际先驱导报》和《参考消息》联合主办的“先驱中国”评选活动	2010 年度社会责任企业奖
《21 世纪经济报道》	最佳企业公民 亚洲最佳全球化服务银行 年度中资优秀私人银行品牌
中华英才网	金融行业最佳雇主 TOP10
《经济观察报》	中国最佳电子银行
中国电子商务协会	最佳网上银行
网易	最佳手机银行品牌推广奖
联合国全球契约中国网络中心办公室	全球契约·中国企业社会责任典范报告
香港公益基金会	“最高筹款机构”年度大奖

## 一、对国家的责任

2010年，面对错综复杂的世界经济金融形势，本行深入贯彻落实科学发展观，认真执行国家宏观经济政策，调结构，扩规模，防风险，上水平，充分发挥大型商业银行对于推动经济社会发展的重要作用，为转变经济发展方式、推动经济平稳较快发展做出了积极贡献。

### （一）实现国有资产保值增值

2010年，本行坚持稳健经营，取得了良好的经营业绩。截至2010年末，总资产达到104,598.65亿元人民币，同比增长19.51%，上缴各项税费426.48亿元，实现了国有资产的保值增值。

### （二）贯彻国家宏观经济政策

#### 1. 合理把握信贷投放，促进产业结构调整

2010年，本行坚决执行国家宏观经济政策，以支持实体经济持续健康发展为着眼点，全面加强信贷管理水平，合理把握信贷投放的规模、进度和节奏。截至2010年末，境内行人民币公司贷款余额为29,102.39亿元，比上年末增长14.98%；外币公司贷款市场份额保持第一。

本行坚持以国家产业政策为导向，自觉将优化信贷结构与促进产业结构调整紧密结合起来，严格遵守“区别对待，有保有压”的原则，合理把握信贷投向，加大对国家重点领域的信贷支持力度，加强对“高污染、高耗能”及产能过剩行业的信贷管控，充分发挥银行信贷在产业结构调整中的作用。2010年，本行积极支持能源、交通、重大基础设施等重点基础性行业的发展，加大对节能环保、新能源、新材料等战略性新兴产业支持力度，持续推动保障民生、扩大内需、海洋经

济、文化产业、碳金融等相关产业发展。本行严格执行产能过剩行业准入标准,从严把握新增贷款发放条件,坚决压缩落后产能项目贷款。年末产能过剩行业贷款占比较年初下降 0.28 个百分点,不良率低于全行平均水平。

本行认真贯彻落实国家关于房地产市场的各项政策措施,严格控制房地产贷款投向,加大对保障性住房和经济适用房建设项目的信贷支持力度,认真落实差异化的个人购房信贷政策,促进房地产市场健康发展。全年支持保障性安居工程建设面积超过 2472 万平方米。年末内地房地产公司贷款余额 2,967 亿元,不良率为 1.01%,比年初下降 0.48 个百分点。

#### 本行加强房地产信贷管理的主要举措

- 优先支持市场前景和经济效益好、并符合国家相关政策的房地产企业;
- 积极支持中小户型普通商品住宅和保障性住房建设;
- 加强对房地产开发贷款的全流程管理;
- 防止信贷资金违规流入房地产市场;
- 严格执行差别化个人住房贷款政策,严禁个人消费贷款用于购房。

## 2. 加快发展消费信贷,促进扩大内需和改善民生

本行积极落实国家扩大内需、改善民生的相关政策,加大消费信贷投放力度,全面服务客户购房、购车、教育、旅游、创业等消费需求,提升消费对经济增长的贡献。2010 年,内地机构新增个人贷款 2,380.99 亿元,增长 24.32%。年末内地机构人民币个人贷款余额 12,171.71 亿元,比年初增长 24.32%。其中,个人购房贷款余额 9,712.16 亿元,增长 20.72%;个人购车贷款余额 593.74 亿元,增长 11.44%。



2006-2010年个人贷款余额、发放额

#### 案例：“工薪贷”促进个人消费

“工薪贷”是本行基于个人信用、针对工薪阶层等特定客户群体的金融需求特点推出的服务方案。该方案将贷款账户与薪资账户相关联，采取主动授信和还款账户管理等方式，既能有效满足客户的普通消费需求，也可为客户教育培训、医疗保障等多种消费需求提供金融支持。

“2010年对中国银行个人客户的满意度调查报告显示，个人贷款业务用户体验评价较高，其中对于以‘工薪贷’为代表的消费类个人贷款的客户满意度更高。”

—— Ipsos 市场咨询公司

### 3. 加强涉农金融服务，支持“三农”发展

本行认真落实国家发展“三农”的政策措施，持续加大涉农贷款投放，创新推出面向“三农”客户的“益农贷”金融产品，积极以金融手段促进强农惠农。2010年末，共发放个人涉农贷款 5,194 笔，贷款金额 32.78 亿元，为农业发展、农村建设、农民致富提供了有力支持。



### （三）服务国家“走出去”战略

本行积极响应和支持国家“走出去”战略的实施，进一步完善全球服务网络和业务平台，全面提升全球金融服务能力，满足各项跨境金融服务需求。

#### 1. 提升全球服务能力

作为中国国际化程度最高的商业银行，本行持续推进全球金融服务网络建设。2010年9月，本行台北代表处成立，成为大陆银行首家在台设立的机构。本行还在其他国家和地区新设机构12家。目前，本行海外网点已覆盖香港、澳门、台湾以及31个国家和地区，全球网络布局进一步完善。2010年，本行继续发挥美洲、欧洲、亚太三大银团贷款中心和三大信息中心的统筹协调作用，优化区域客户结构和资产结构，提升海外业务量和收益水平。

#### **案例：布鲁塞尔分行成立**

2010年12月，中国银行布鲁塞尔分行在比利时首都布鲁塞尔正式开业，中行成为首家在比利时设立分支机构的中资银行，为参与双边经贸活动的公司、中资机构以及华人、留学生提供全方位金融服务。

本行积极创新海外业务模式，提升海内外一体化金融服务水平。全面推行“全球客户经理制”和“全球统一授信”模式，完善管理制度、工作模式和考核机制，建立全球客户经理的报价授权机制，持续提高服务效率和便利性。截至2010年末，为53家企业配备了“全球客户经理”，通过全球统一授信产品提供的融资合同金额达176.8亿美元，贷款余额达85.40亿美元。创新推出“中国业务柜台”模式，依托代理行延伸本行服务范围，截至2010年末，与阿曼、秘鲁、加纳等3个国家的商业银行签署了合作协议。

### 案例：第一个“中国业务柜台”成立

2010年3月，中国银行在海外的第一家中国业务柜台在阿曼首都马斯喀特正式营业。“中国柜台”为在阿曼开展投资、贸易的中国企业提供方便和经济的服务，包括当地工业和法律咨询、账户服务、财务管理、贷款及其他类型的融资，以及贸易结算、资金转移和资金管理服务等。

“中国银行在海外设立中国业务柜台是一个创新的业务发展模式，为银行业服务“走出去”企业构建了新的渠道。大使馆很赞赏这一创举，中国银行的到来为中阿两国经贸往来提供了一个新的平台，为中国企业“走出去”提供了有力支持，为中阿两国金融合作揭开了新的一页。”

——中国驻阿曼大使潘伟芳

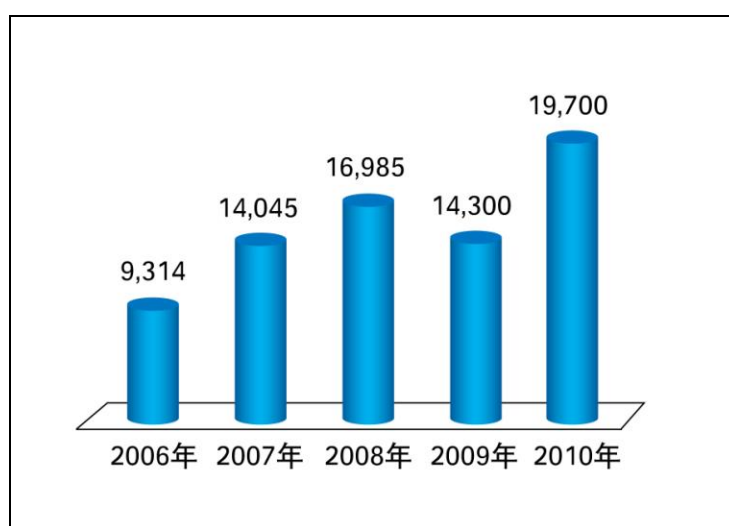
## 2. 支持中国企业“走出去”

本行以矿产、石油石化和电力等资源能源行业为重点，为众多国内企业“走出去”提供资金支持、融资安排和资金汇划等全方位的金融服务。截至2010年末，本行境外机构公司贷款余额折合人民币7,036.98亿元，其中港澳台地区4,539.17亿元，其他国家和地区2,497.81亿元。2010年，本行支持了中石化、国家电网公司、中海油等国内企业完成海外并购贷款项目25个。

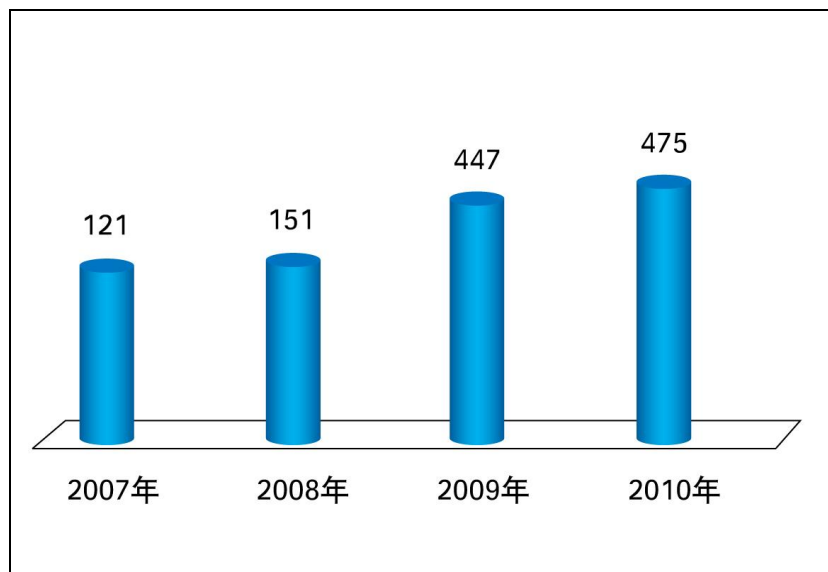


本行支持的大型“走出去”项目

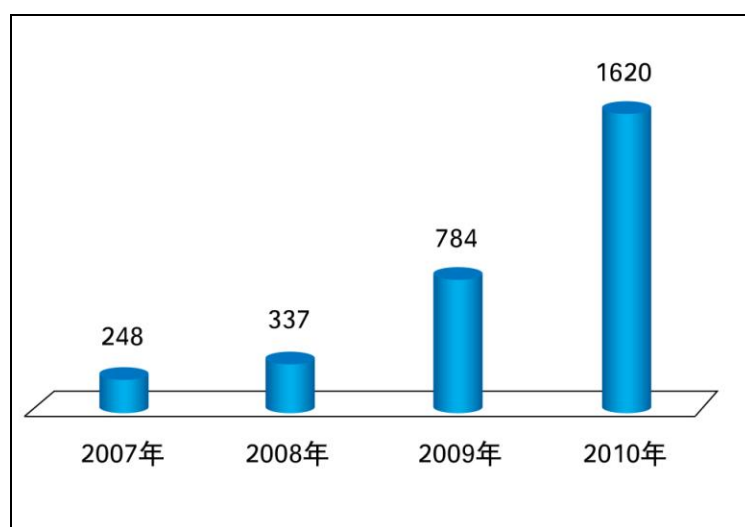
本行积极加强产品创新，持续巩固贸易金融领先地位。2010年，本行国际业务结算量逾1.97万亿美元，居全球银行业之首，比上年增长37.84%。其中，内地机构完成国际结算量1.08万亿美元，保持市场第一。年末内地机构外币贸易融资余额475.02亿美元，市场份额达到39.29%；人民币贸易融资余额1,620.40亿元，同比增长101.79%；国际保理业务发生额126.51亿美元，同比增长23.28%；与国际政策性银行合作，为我国企业对不发达地区的出口业务提供融资。2010年，本行连续第四年获得《贸易金融》杂志(Trade Finance)评选的“中国最佳贸易融资银行”奖项，并在中资银行中首家获得国际金融公司“2010年度新兴市场国家最佳保兑银行奖”。



2006-2010年本行国际结算业务量 (单位: 亿美元)



2007-2010 年本行境内机构外币贸易融资余额 (单位: 亿美元)



2007-2010 年本行境内机构人民币贸易融资余额 (单位: 亿元)

### 3. 大力发展跨境人民币业务

2010年6月,随着跨境贸易人民币结算业务扩大试点范围,本行充分发挥业务领先优势,海内外机构跨区域联动,率先在北京、天津,浙江、江苏、山东、福建、广西、云南、内蒙古、新疆等地区办理了当地首笔业务。截至2010年末,内地机构累计为3,249家客户办理跨境人民币结算业务12,096笔,业务金额1,672亿元,市场份额28.82%,居同业之首。中银香港为企业开立75,825个人民币账户,办理参加行和清算行业务超过20,640笔,金额3,510.98亿元。本行

还为香港、澳门以及东盟、日本、韩国、澳大利亚、南非、巴西、俄罗斯、意大利、挪威、美国、英国等多个国家和地区的客户成功办理了跨境贸易人民币结算和人民币保函业务。

#### **案例：人民币跨境贸易合作**

SIBOS (SWIFT International Banker's Operation Seminar) 2010 年会上，中国银行与美国富国银行在荷兰阿姆斯特丹签署了人民币跨境贸易清算账户服务合作谅解备忘录，标志两行正式启动在人民币跨境贸易领域的各项合作。

本行在全球范围内全面推广跨境贸易人民币清算渠道，为境外参加行开立人民币代理清算账户 352 个，初步构建起覆盖全球的人民币清算网络，为亚洲、非洲、欧洲、美洲、大洋洲 30 多个国家和地区的客户办理了多种跨境人民币结算业务，人民币清算渠道市场份额接近三分之一，保持绝对领先地位。

本行成为国内首家人民币兑卢布全辖报价的大型商业银行，并成为银行间市场首批人民币兑卢布做市商之一，为交易提供即时资金结算服务。开展韩元、马来西亚林吉特、印尼盾、泰铢、巴西雷亚尔等小货币报价试点工作，开办代客外汇买卖业务。推出香港首个人民币离岸债券指数“中银香港人民币离岸债券指数”。

#### **(四) 支持中小企业发展**

本行一直将支持中小企业发展作为重点工作，积极完善管理体系，创新服务模式，开发特色产品，加大信贷投放，支持中小企业持续健康发展，为促进经济繁荣和社会就业发挥积极作用。

##### **1. 完善管理体系**

本行持续加强中小企业金融服务组织和制度建设。2008 年，本行在总行设立独立的中小企业业务部。截至 2010 年末，本行在 27 家

一级分行成立了独立的中小企业业务部门。制定了《中小企业业务指引》、《一级分行中小企业业务发展能力评价办法》、《中小企业客户批量化营销管理办法》等多项业务管理制度，加强业务指导，完善激励约束，为推动中小企业业务发展提供了有力的制度保障。

## 2. 创新服务模式

本行坚持以创新引领中小企业业务发展，积极推广“中银信贷工厂”服务模式，提高服务效率，破解中小企业融资难题。截至2010年末，全辖已有27家一级分行完成了新模式复制，有19家分行成立了中小企业业务部，8家分行成立了独立的中小企业业务中心；新模式下中小企业客户数达15,511户，较年初新增9,370户，增幅152.58%；贷款余额1,013.13亿元，较年初新增607.61亿元，增幅149.83%。2010年，本行在中小企业国际优秀服务商大会上被评为“银行类优秀服务机构”，“中银信贷工厂”被评为“银行类优秀服务产品”。各分行中小企业部门获得当地政府、监管机构等各类外部奖项45项。

针对科技型中小企业“重技术、轻资产”的特点，本行在中小企业信贷服务新模式的基础上，为北京中关村国家自主创新示范区设计推出了专属模式——中关村科技型中小企业金融服务模式（“中关村模式”）。该模式充分考虑到科技型中小企业的发展规律和特点，引入了科技型专家顾问评审制度，以企业核心技术及专利权作为押品，解决了传统模式下中小企业因缺少抵押物而无法融资的难题。

### 案例：“中关村”模式扶持科技型小企业发展

中国银行北京市分行通过“中关村模式”，为中关村一家科技型小企业——博创兴工核定236万元的流动资金贷款额度。2010年，博创兴工的销售规模迅速提升，销售收入较上年增长40%。

“都说小企业贷款难，科技型小企业更难。可我们第一次与中国银行打交道，

没想到竟然这么顺利。”

——北京博创兴工科技有限公司总经理陶伟

### 3. 开发特色产品

本行持续加大金融业务产品研发力度，积极完善产品创新机制，创新担保方式，加快新产品创推广步伐。目前已梳理改造出 200 余项适合中小企业的授信产品，推出适用于企业不同成长阶段的菜单式产品组合，因地制宜创新担保方式，针对不同行业开发了特色产品。2010 年，本行针对供应链型、成长型、科技型中小企业，推出“银商通宝”、“商户通宝”等 18 个中小企业专属产品；推出“私募通”、“上市通”、“租赁通”等投资银行产品；创新推出“中银融资顾问服务”，解决科技孵化企业融资难问题，取得了良好的经营效益和社会效应。

#### 案例：多元化服务支持中小企业发展

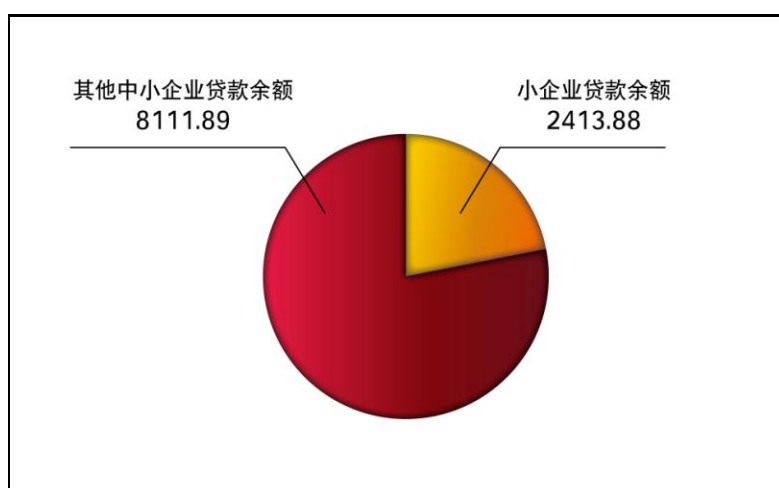
深圳欧菲光科技股份有限公司（下称“欧菲光”）是国内精密光电薄膜生产企业。中国银行通过投资银行业务与商业银行业务的有效联动，为企业制订了包括授信业务和投行业务的全方位金融服务方案。

2010 年 8 月 3 日，由中银国际证券有限责任公司担任保荐人及主承销商的欧菲光在深圳证券交易所中小板成功上市。

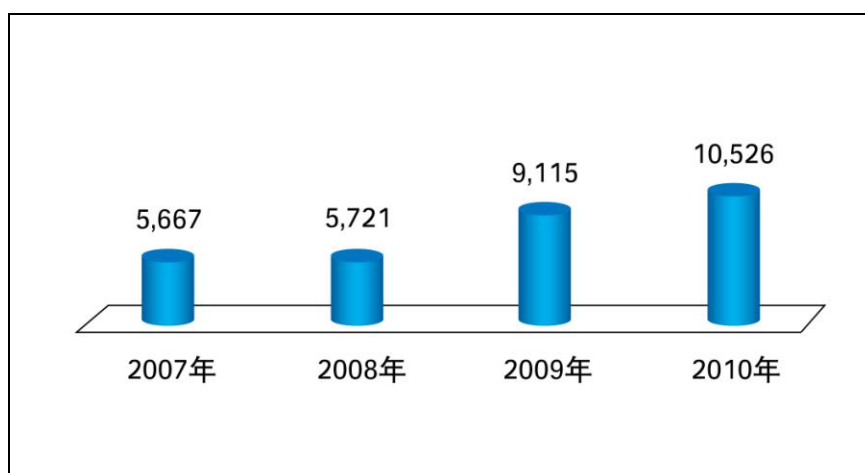
### 4. 加大信贷投放

2010 年，本行进一步加大对中小企业的信贷支持力度，在全行新增贷款低于上年的情况下，中小企业贷款依然保持了强劲增长。截至 2010 年末，本行中小企业贷款余额 10,525.77 亿元，较年初新增 1,411.21 亿元；中小企业客户数 37,972 户，新增 5,332 户；不良余额 228.18 亿元，下降 101.61 亿元；不良率 2.17%，下降 1.45 个百分点。其中，小企业客户数为 20,794 户，较年初新增 4,110 户，增长 24.63%；小企业贷款余额为 2,413.88 亿元，新增 642.3 亿元，增长 36.26%；

增速明显高于全行公司贷款平均水平。



2010 年末中小企业贷款余额 (亿元)



2010 年末中小企业贷款余额 (含贴现) (单位: 亿元)

## (五) 支持西部地区发展

本行认真贯彻国家“西部大开发”战略，不断加大对西部地区的金融支持力度，促进西部地区经济社会又好又快发展，取得明显成效。

### 1. 积极投入信贷资金

“西部大开发”战略实施十年来，本行持续加大对西部地区的信贷投放力度。截至 2010 年末，本行西部地区人民币公司贷款余额 (含贸易融资) 5,034.76 亿元，外汇贷款余额 53.58 亿美元。重点支持了青藏铁路、新包神铁路、华能澜沧江水电、二滩水电等一大批基础



设施建设及能源资源开发重点项目。

本行不断加强对西部地区中小企业的信贷支持，促进西部地区中小企业的发展壮大。截至 2010 年末，本行对西部地区中小企业贷款余额 1,524.91 亿元。其中，小企业贷款余额 337.26 亿元，较年初新增 112.28 亿元，增幅 49.91%，高于同期全行公司贷款平均增速 31.61 个百分点。

## 2. 积极提供多元化服务

本行除在西部地区开展商业银行业务之外，还通过旗下的中银国际、中银保险、中银投等附属机构为西部地区提供多元化金融服务，促进西部地区经济社会发展。中银国际 2005 年以来通过担任全球协调人、账册管理人、保荐人兼牵头经办人，先后协助多家西部地区公司成功登陆香港资本市场，并作为主承销商或联合主承销商为多家西部企业筹集股权资本和债务资金。中银保险自 2008 年进入西部地区以来，先后为云南昆明地铁一号线工程、昆明市滇池环湖路南岸干渠截污工程、四川大渡河瀑布沟水电站大坝工程等大型基础设施和重大建设项目提供财产险、工程险及责任险服务。

## 3. 助力西部企业“走出去”

2010 年，本行西部地区分行国际贸易结算业务量达到 453.55 亿美元，市场份额为 42.04%。为西部“走出去”企业办理外币保函 16.55 亿美元。在西部地区办理跨境贸易人民币结算量 108.79 亿元。针对西部地区工程承包、能源与资源类“走出去”企业集中的特点，积极开发风险专项资金保函、出口融信达等特色贸易金融产品。

### **案例：支持成功收购英国道森下属邓肯纱厂**

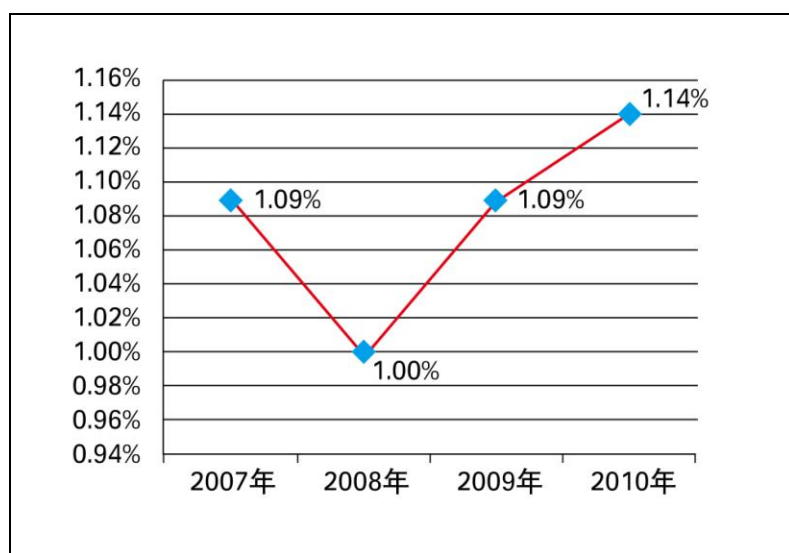
中行宁夏区分行与中银国际、伦敦分行一起促成中银绒业股份有限公司

成功收购英国道森国际有限公司下属邓肯纱厂的业务和资产，使该公司成为宁夏首个成功实施“走出去”战略的企业。

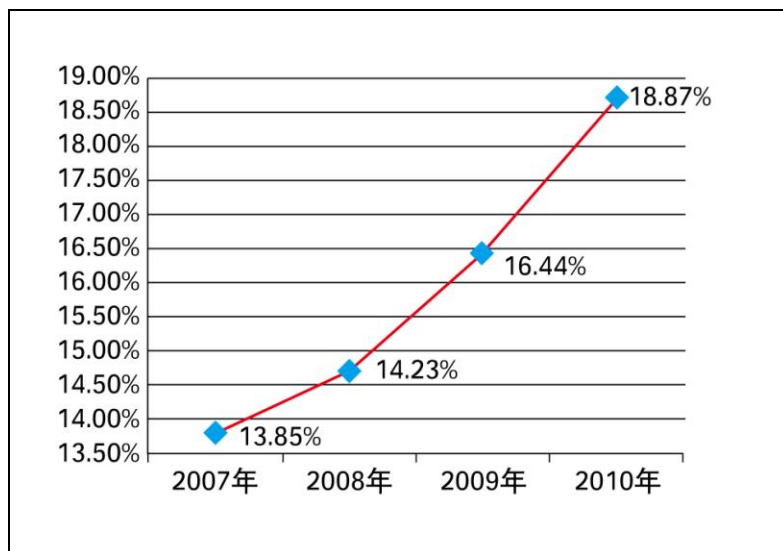
## 二、对股东的责任

### (一) 股东价值

2010年，本行积极应对错综复杂的经济金融环境，调结构，扩规模，防风险，上水平，取得良好的经营业绩。全年实现营业收入2,768.17亿元，同比增长19.22%；净利润1,096.91亿元，同比增长28.52%；归属于母公司所有者权益合计6,441.65亿元，同比增长25.08%；基本每股收益为0.39元，同比增加0.08元；总资产净回报率（ROA）和净资产收益率（ROE）分别达到1.14%和18.87%，较上年分别提高0.05和2.39个百分点；在结算与清算、信用承诺和银行卡业务手续费收入的带动下，非利息收入达到828.55亿元，同比增长13.01%，在营业收入中的占比达到29.93%，继续居同业之首。顺利完成资本补充计划，年末集团资本充足率达到12.58%，核心资本充足率达到10.09%，分别比上年末上升1.44和1.02个百分点。



2007-2010年总资产净回报率 (ROA)

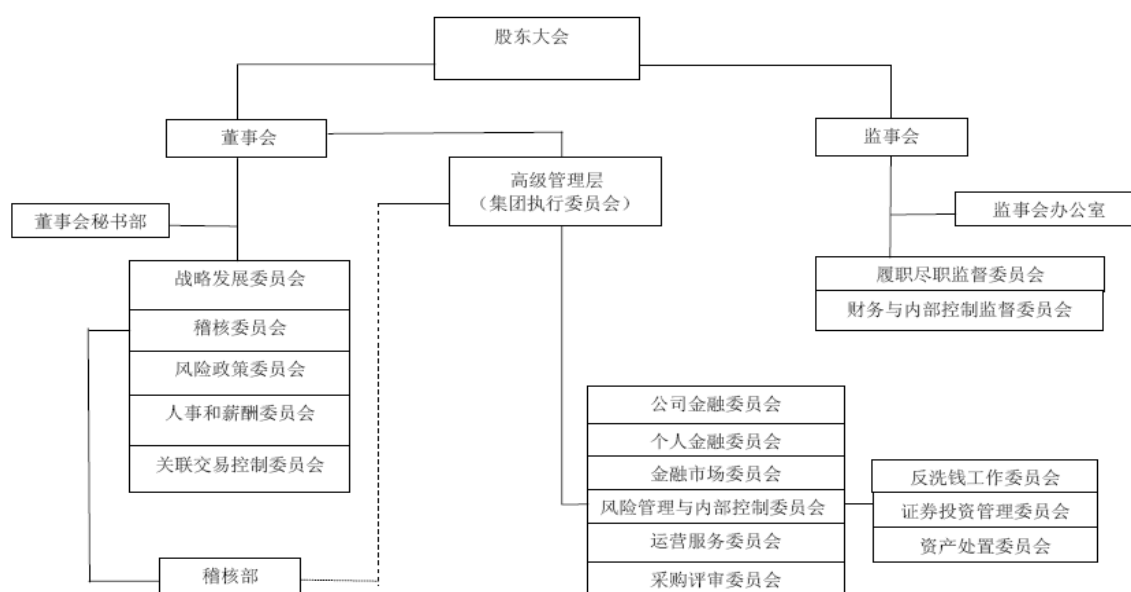


2007-2010 年股本净回报率 ROE (不含少数股东权益)

## (二) 公司治理

### 1. 完善治理架构

本行坚持将持续改善公司治理作为提升股东价值和投资者信心的重要手段，建立了比较完备的公司治理规章制度，包括公司章程，股东大会、董事会、监事会议事规则，信息披露管理办法等，做到权责分明、有效制衡、协调运作。



公司治理架构图

董事会是本行的决策机构，对股东大会负责。董事会下设战略发展委员会、稽核委员会、风险政策委员会、人事和薪酬委员会及关联交易控制委员会，从不同方面协助董事会履行职责。目前，本行董事会由 16 名成员组成，除董事长外，还包括 3 名执行董事、6 名非执行董事、6 名独立董事。

监事会是本行的监督机构，对股东大会负责。监事会依据《公司法》和《公司章程》的规定，负责监督本行的财务事宜，监督董事会和高级管理层履职行为的合法性、合规性。本行现有监事 8 名，包括 3 名股东代表监事、3 名职工代表监事和 2 名外部监事。

高级管理层是本行的执行机构，对董事会负责。高级管理层以行长为代表，副行长等高级管理人员协助行长工作。管理层下设公司金融委员会、个人金融委员会、金融市场委员会、运营服务委员会、风险管理与内部控制委员会（辖管反洗钱工作委员会、证券投资管理委员会和资产处置委员会）、采购评审委员会，各委员会根据《委员会章程》，在经营管理重要领域发挥作用。

2010 年，本行进一步修订了《公司章程》，调整了股东大会对董事会若干事项的授权；董事会顺利换届，增加了 2 名独立董事，董事会力量进一步加强；监事会新选聘 2 名外部监事，设立了履职尽责监督委员会、财务与内部控制监督委员会，进一步完善了监督机制。

## **2. 投资者关系管理**

本行高度重视投资者关系管理，通过多种方式加强与投资者沟通，及时、准确、完整披露信息，维护投资者合法权益。2010 年，本行共召开董事会会议 9 次，审议议案 67 项，做出决议 48 项，还以书面传签方式审议议案 17 项。在本年配股过程中，本行多层次、多渠道与股东进行沟通，坚持做到“事前预告、事后提醒”，获得一致

好评。

本行严格履行信息披露义务，确保信息披露的及时、公平、真实、准确、完整。2010年，本行修订了《信息披露管理办法》，制订实施《内幕信息知情人管理办法》和《信息披露重大突发事件应急操作手册》，规范了信息披露重大突发事件应急处理流程，进一步完善信息披露政策制度体系。实行信息披露“一把手”负责制和信息员制度，强化信息披露内部控制自我评价和监督考核工作，积极组织信息披露定期培训，开展主要附属公司信息披露调研，集团信息披露管理能力进一步提升。

### **（三）风险管理**

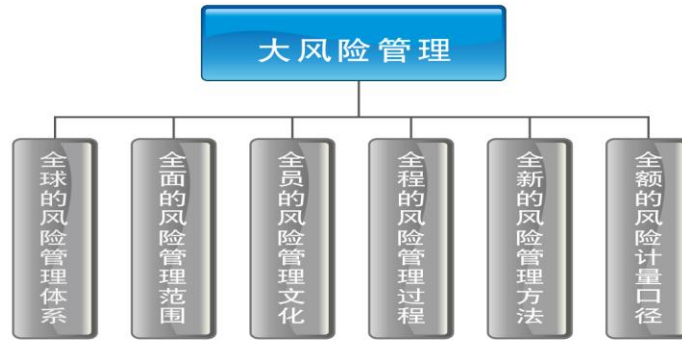
本行持续加强全面风险管理体系建设，统筹推进巴塞尔新资本协议实施，加强重点领域信贷管控，提高市场风险管理水平，提升内部控制效率，大力提升风险管理与内部控制的整体性、集约性、针对性和有效性，切实防范和化解各类风险的发生。

#### **1. 风险管理目标**

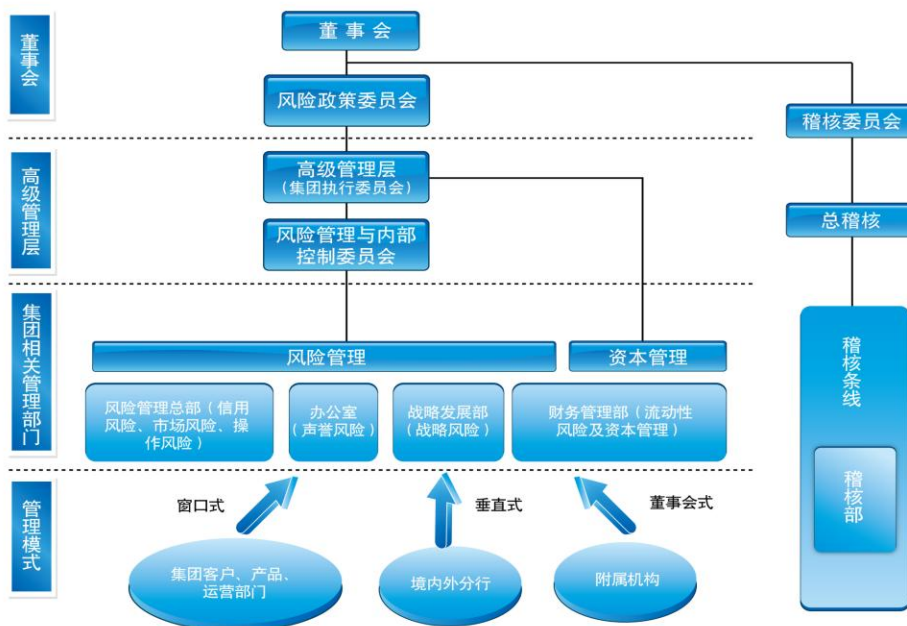
本行遵循“适中性”的风险偏好，按照“理性、稳健、审慎”的原则处理风险和收益的关系。本行风险管理的总体目标是：在满足监管部门、存款人和其他利益相关群体对银行稳健经营要求的前提下，在可接受的风险范围内，实现股东利益的最大化。

#### **2. 风险管理框架**

本行在长期探索和认真总结的基础上，结合金融机构风险管理的发展规律和趋势，创造性地提出并实施“大风险”管理模式，形成了完整的风险管理框架。



本行风险管理的组织架构主体包括董事会及下属风险政策委员会，管理层下设的风险管理与内部控制委员会(辖管反洗钱工作委员会、证券投资管理委员会和资产处置委员会)及风险管理总部、财务管理部等相关部门。本行通过垂直管理模式管理分行的风险状况，通过窗口风险管理模式管理业务部门的风险状况，通过附属机构董事会及其下属的风险政策委员会，传达本行风险管理要求并对附属机构的风险进行管理。



风险管理组织架构图

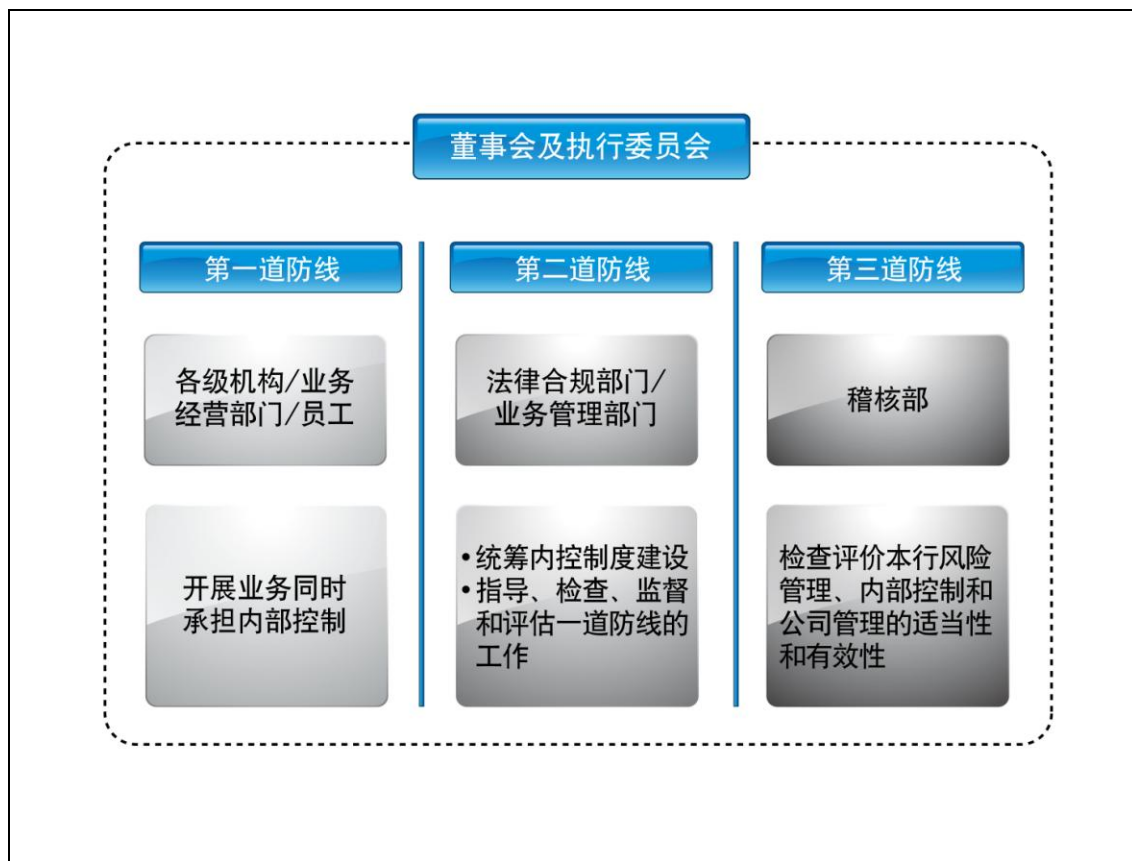
### 3. 加强全面风险管理

本行认真落实国家政策和监管要求，切实加强地方政府融资平台、产能过剩行业和房地产贷款等重点领域的信贷风险管控。认真执行“三个办法、一个指引”，加强对信贷资金的全流程监控。加强贷后管理专业化建设，构建“策略-实施-决策-监督”一体化的贷后管理架构，完善监控预警机制，加大贷后管理力度，保持资产质量稳定。加强市场风险监测和防范，完善银行账户市场风险限额管理体系，增设经济价值波动监控指标，将 14 家境外机构纳入集团市场风险计量和限额监控。积极推进集团风险并表管理，加强对附属公司的风险监控。加快推进新资本协议实施，完成监控机构评估现场检查工作。

### 4. 强化内部控制

本行严格遵循中国证监会、中国银监会和香港、上海两地证券交易所的监管要求，按照《商业银行内部控制指引》、《企业内部控制基本规范》的有关要求，以新资本协议和 COSO 内部控制框架为基础，建立了以股东大会、董事会、监事会和高级管理层为主体的公司治理架构，着力构筑内部控制三道防线体系。





### 三道防线体系

本行按照“全程规范化”的要求，积极推进合规经营，加强对各个风险环节尤其是重要风险环节的管控，防范重大风险。2010年，本行加强协议文本管理，完善内部控制管理体系，将并表范围内的35家境外机构纳入全行统一管理架构，从重点关注国内转向海内外一体化管理，建立了三道防线联席会议制度，加强沟通交流，共同推进内部控制重点工作。

本行进一步加强法律及合规风险管理，建立集团合规风险评估机制，推进授权管理，实现总行岗位授权工作的全面覆盖。2010年，反洗钱应急系统在23家分行投产，持续开展反洗钱监察稽核，对11家境内外机构开展了现场检查，针对全行不同层级员工开展约2,000次反洗钱培训，涉及员工15万人次，针对客户开展各类宣传活动700余次，参与人员17万余人次，发放各类材料115万余份。

本行不断完善规章制度，加强反腐倡廉工作。2010年，制订了

《巡视组岗位职责》、《巡视工作人员管理办法》等巡视工作制度，制订了《员工举报违法违纪行为和堵截案件奖励办法（2010年版）》，修订了《中国银行基层机构负责人十个严禁》和《中国银行营业柜员十个严禁》。

本行正在制订《业务连续性管理办法》，指导全行开展突发事件应急工作。继续完善灾备信息平台，进一步增强全行信息系统抵御突发风险的能力。

### 三、对客户的质量

本行始终秉承“以客户为中心”的经营理念，加大产品创新力度，加快服务模式转变，着力推进基础设施建设，持续改善客户关系管理，全力为客户提供全方位、高品质的金融服务。

#### (一) 加强产品和服务创新

本行注重完善产品和服务创新机制，不断提高创新效率和质量。2010年，共推出新产品586项，涉及公司金融、个人金融、金融市场等多个业务领域。

##### 1. 公司金融业务

创新开发了“中银富系列”产品，完成国内银团贷款二级市场规范化交易的第一单，并采用银行业协会标准文本，在国内银团贷款转让市场上起到了示范性作用。推出协议融资、假远期信用证代理偿付等国际结算新产品。研发电子商业汇票、委付通、银检通等11项国内结算产品，进一步丰富了基本结算产品种类。中央财政代理业务和集团客户服务方案试点取得显著成效。

##### 案例：集团客户服务方案试点

2010年，中国银行为集团客户制订的专属服务方案在屈臣氏试点推广。其中屈臣氏公司账户开立数量由上年的115户提升到255户，中行账户占比由25%提高到42%，合作成效显著。

##### 2. 个人金融业务

本行加大个人金融产品自主研发力度。2010年，本行共研发推出精英汇(TOT)、创富等理财产品313款，在同业中率先实现网上银行和自助终端结售汇功能。

##### 案例：“速汇金”个人国际汇款

“速汇金”个人国际汇款产品采用目前国际上各大汇款公司通用的操作模式，大约 10 分钟左右即可完成个人至个人之间的环球汇款。目前，该产品已在北京市、广东省、江苏省分行的全部网点开办，并将陆续推广到其他省市的网点。

本行在银行卡产品创新方面取得重大突破，成功推出长城环球通信用卡、中银通预付费卡、网上 MOTO 支付产品等产品，进一步满足了客户的需求。

**案例：中行携手新浪推广全国首张房产家居类联名借记卡**

2010 年，本行联合新浪网在国内 15 个城市推广“长城乐居”联名借记卡，这是全国首张房产家居类联名借记卡，将为客户提供房产家居一条龙金融服务。

本行积极创新客户拓展服务模式，进一步整合产品资源，为个人客户提供一站式服务。2010 年推出了“理想之家 A+B”住房全流程金融服务模式及代发工资一揽子产品服务组合“理薪计划”，在标准化模式基础上为不同需求的客户提供差异化的金融服务。

### 3. 金融市场业务

本行通过加大产品创新提升金融市场业务竞争力。2010 年，本行在全辖范围内推广卢布现汇结售汇业务，试点推出自有品牌实体黄金业务“吉祥金”，成功叙做首笔上海期货交易所黄金期货交易业务，大力推广“日积月累”等重点产品，推出澳元自动滚续理财、“汇聚宝”等理财产品。成功为三菱东京日联银行(中国)有限公司、上海通用汽车金融有限公司承销人民币债券，开创为外资银行和汽车租赁公司在银行间市场发行人民币债券的先河。

**案例：中银货币理财计划之日积月累**

“中银货币理财计划之日积月累”是“中银理财计划”下的现金管理系列产品，主要投资于货币市场，为投资者提供类似于活期存款的流动性，并获取稳健收益。

## 4. 多元化业务

本行充分发挥多元化平台优势，向客户提供全面金融服务。中银国际成功完成了中国第一重型机械集团公司 A 股首次公开发行、中工建三大行再融资等项目，与中银香港等合作拓展合格境外机构投资者（QFII）业务，积极推广“财富通”业务。中银基金成功发行 3 只基金产品，募集资金规模超过 158 亿元。中银保险积极推广“中国通”、“周全家居通”及“环宇旅游”等创新产品。

### 案例：南商按揭家居险

2010 年 3 月 29 日，中银保险正式推出“南商按揭家居险”。该产品是针对南洋商业银行按揭客户推出的家居保险产品，以银行现在首年赠送给按揭客户的旧家居综合险为基础，另设两项保障更全面的计划供选择。客户可选择首年豁免保费的基本计划，也可缴付基本保障的差额投保更全面的计划。

## （二）加强基础设施建设

### 1. 网点建设和渠道升级

本行继续推进网点建设和渠道升级，加大业务流程再造力度，提高网点综合效能，提升客户服务的效率与质量。

积极推进网点升级改造。对网点实施动态等级管理，将网点负责人的岗位薪酬等级及相关资源投入与网点等级挂钩。制订《中国银行境内分行大型和中型全功能型网点建设规划》，推动大中型全功能型网点建设。加大网点设施投入，进一步改善机构布局，加快低产低效机构撤并，提高机构资源配置效率。2010 年，全行累计完成网点改造 1,192 家，当年计划完成率 119.2%；年末境内机构运行中的 ATM 设备 2.4 万台，自助终端 1.4 万台，自助银行 7,600 余家。

### 案例：以服务亚运为契机，大力提高服务水平

中行广东省分行以服务广州亚运会为契机，对全辖网点尤其是 145 家涉及亚

运会业务的网点进行升级改造，优化业务流程，完善电子服务渠道。亚运会期间，广东省分行实现了“零投诉、零事故、零负面”的服务目标，赢得了海内外客户和社会各界的广泛好评。

加快完善网上银行渠道，不断拓展网银服务覆盖范围。网上银行服务功能进一步提升，客户数和交易量大幅增长。海外网银建设加快推进，企业网银跨境集团服务已覆盖 27 个国家和地区。

创新推出手机银行和家居银行服务，进一步完善了电子服务渠道体系。

#### **案例：浙江地区成功投产家居银行服务**

家居银行作为中行电子银行又一便捷服务渠道在浙江省范围内试点推出，后续将推广至全国。中行客户可以在家中通过电视机进行账户查询、账单缴付、电视支付等操作。目前杭州地区的居民已经可以优先体验中行家居银行的多种服务功能。

## **2. IT 蓝图建设**

本行 IT 蓝图实施取得重大进展，IT 蓝图 3.0 版本在 23 家分行成功投产。计划于 2011 年年底实现全部内地分行投产。

## **3. 业务流程再造**

本行以 IT 蓝图上线为基础，稳步推进流程再造工作，加强统筹协调，全面梳理各项业务流程。通过业务流程再造，本行的业务运转效率、网点营销能力、客户服务水平得到显著提升。

### **（三）加强客户关系管理**

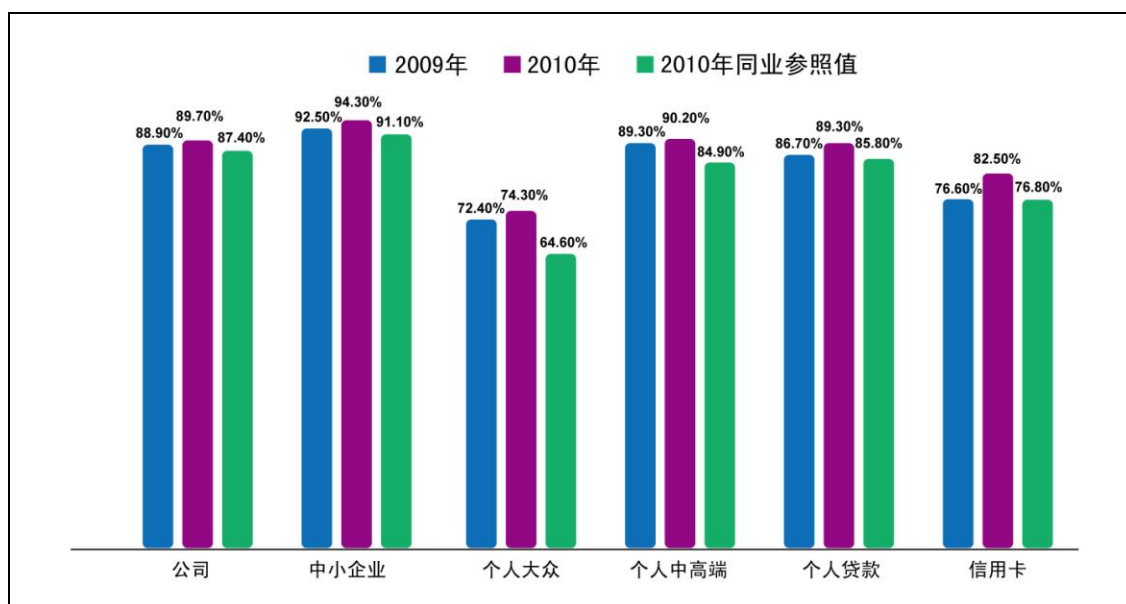
#### **1. 提升客户关系管理能力**

本行努力从客户需求出发，设计产品、业务流程和组织架构，建立健全面向客户的营销服务体系。加快建设客户经理和产品经理队

伍，密切合作，相互支持，共同为客户提供优质服务。推进业务总部的逻辑整合，提升业务板块的运营效率和效能。

## 2. 开展客户满意度调查

本行聘请外部咨询机构持续开展客户满意度调查。根据调查结果，2010年本行大公司、中小企业、个人大众、个人中高端、个人贷款、信用卡等6类客户的综合满意度分别为89.7%、94.3%、74.3%、90.2%、89.3%和82.5%，分别比上年提高0.8、0.8、0.9、0.9、0.6和5.9个百分点，分别比同业参照值高2.5、3.2、9.7、5.3、2.5、5.7个百分点，本行的服务质量得到市场较高认可。



客户满意度对比情况

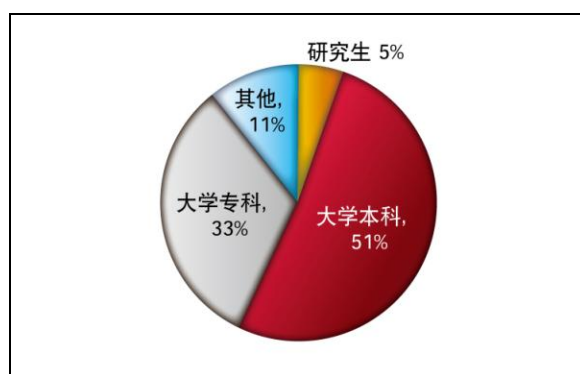
## 3. 加强客户投诉管理

本行高度重视客户投诉管理，妥善处理客户投诉，不断拓宽和畅通客户投诉渠道，优化客户投诉处理流程，缩短客户投诉处理时限，客户投诉率逐年下降，对投诉处理的满意度稳步提升。

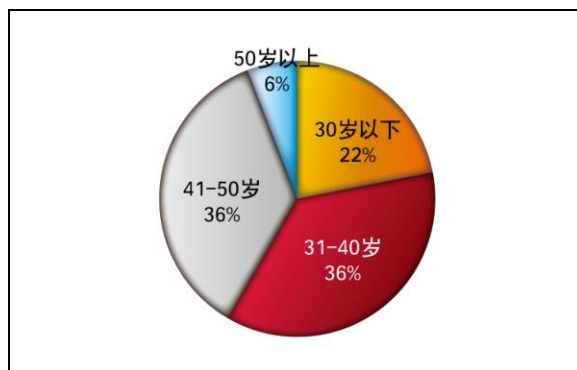
## 四、对员工的责任

本行视员工为企业最宝贵的财富，坚持“人力资源是第一资源”、“人人都可以成才”的人才观，致力于完善市场化、战略型、服务型的人力资源管理体系，努力为员工创造良好的成长环境，提供多元化的职业发展平台，实现员工与企业的共同成长。

本行拥有多元化的高素质员工队伍。截至 2010 年末，各类员工共 279,301 人。



员工学历结构



员工年龄结构

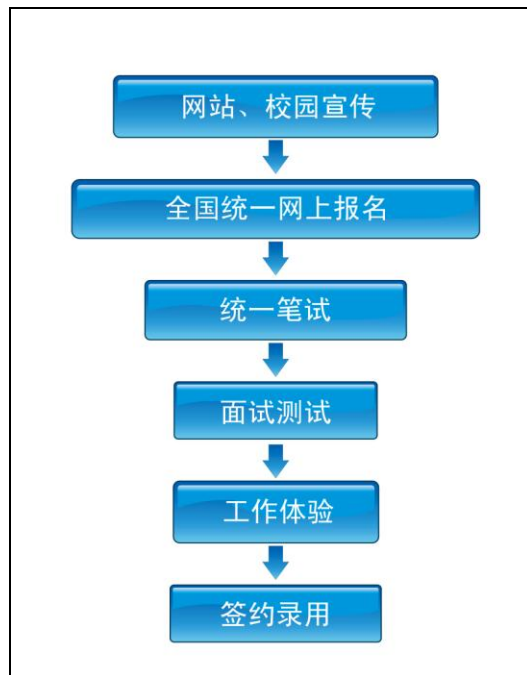
### (一) 员工招聘

本行高度重视校园招聘工作，为广大优秀高校毕业生提供就业机会。全年共提供新增就业岗位近1.34万个。

本行严格规范招聘流程，制订实施了《社会公开招聘工作流程、



要点与标准》、《社会公开招聘人选基本资格条件》等制度。在招聘过程中严格遵循公平、公正、公开的原则。



**校园招聘流程**

本行在中华英才网评选的“金融行业十大最佳雇主”中位居第一，在国际知名雇主评价机构优兴咨询（Universum）评选的商科类学生“2010 最理想雇主排行榜”中名列首位。

## （二）员工权益

本行坚持以人为本的人力资源管理理念，从劳动用工、民主管理等各个方面切实维护员工合法权益。在劳动用工方面严格遵循公平、公正的原则，严格遵守国家有关法律法规，坚持同工同酬，保障员工休息和休假的权利，反对任何形式的歧视与强迫劳动，坚决杜绝使用童工。本行为员工按时足额缴纳“五险一金”，劳动合同签订率达到100%。

本行大力推动员工民主参与和民主管理工作。通过建立工会、职代会及行务公开等平台，为员工提供表达诉求的有效渠道，切实保障

员工的知情权、参与权和监督权，全辖工会、职代会建会率达到 100%。积极推进集体协商，努力建立协调劳动关系长效机制，全辖有 61.76% 的分行建立了集体协商制度，为构建健康、稳定的新型劳动关系发挥了重要作用。

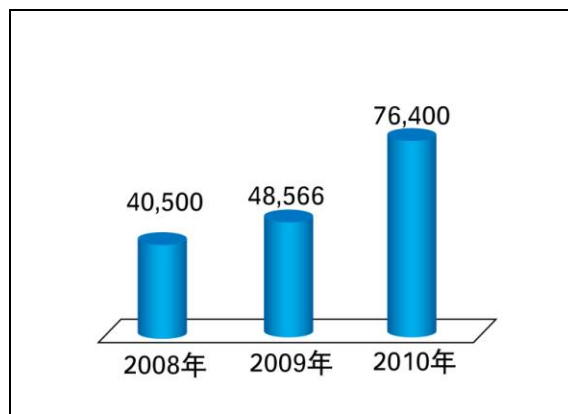
本行重视内部沟通机制建设，建立了分行“一对一”联系点制度，开展分行负责人接待日、员工代表座谈、青年论坛等活动，增进各级管理者与员工的交流。

### （三）员工发展

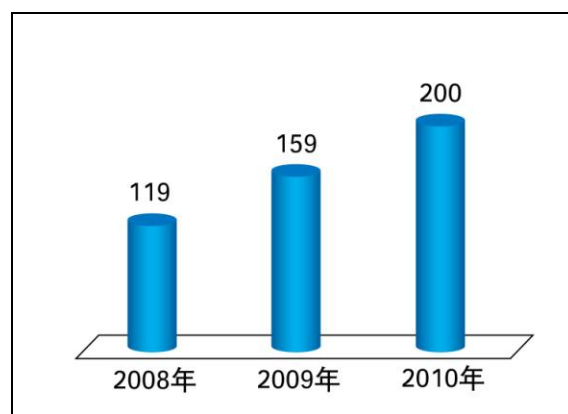
本行高度重视员工的职业发展，实施面向未来的人才培养开发战略，不断完善培训体系，推进专业序列建设，加强国际化人才培养，为员工提供多元化的发展平台。

#### 1. 员工培训

2010 年，本行根据战略实施、业务发展和人才成长的需要，按照“战略导向、专业服务、统筹推进、注重实效”的原则，全面落实《2009-2012 年培训与开发规划》，进一步完善分层分类“阶梯式”管理培训课程体系。全年培训投入 7.64 亿元，共组织各类国内培训 57,415 期，培训员工 2,000,345 人次，其中 2 天以上面授培训班 8,152 期，培训员工 379,238 人次。加强电子化培训课程体系建设，“培训在线”电子培训课程已覆盖全辖各级机构，累计研发 303 门网络课程，全年通过网络培训 85.7 万人次。



2008-2010 年培训投入费用 (单位: 万元)



2008-2010 年培训人次 (单位: 万人)

## 2. 职业发展

本行建立了多元化的员工职业发展通道，确立了经营管理、专业技术和技能操作三大类职位序列，鼓励员工根据工作需要和个人特点选择职业发展道路。2010年，本行加快推进专业序列建设，试点设置国际结算、银团贷款等专业序列，建立起交易员任职资格和聘任体系；加强专业序列任职资格培训与考试认证，制订下发了《任职资格培训实施指引》；开展外部权威资格证书培训，培养了一批中高级专业人才。通过“走出去”、“引进来”大力培训国际化人才，搭建了员工短期海外交流和学习平台，促进了员工的职业发展。

### 3. 激励约束

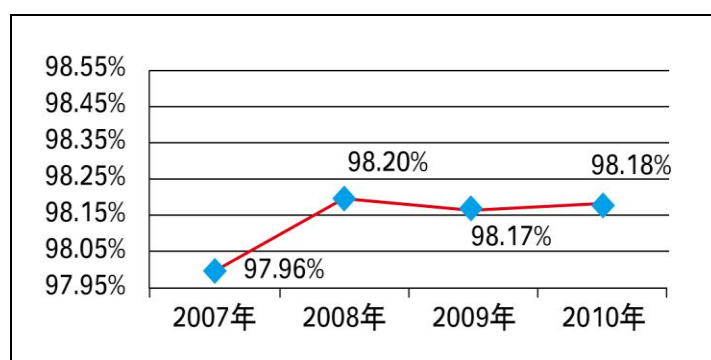
本行不断完善激励约束机制。2010年，以发挥绩效管理的战略导向作用为核心，持续优化机构绩效管理制度，加强对附属公司的绩效管理，完善分层分类的员工绩效管理体系，更好地发挥了绩效考核的激励约束作用，促进了全行竞争能力的提升。

#### （四）员工本地化

本行高度重视海外员工的培养和使用，不断加强对海外员工尤其是海外机构当地外籍员工的培养，进一步完善海内外一体化的人力资源管理体制和激励约束机制，支持海外本地员工的职业发展。

##### 1. 海外员工概况

截至2010年末，本行海外及附属机构员工总数为28,520人（含设在境内的经营性分支机构员工10,200人）。其中，海外及附属机构当地员工28,001人，占98.18%。



2007-2010年海外分支机构的本地员工占比

##### 2. 海外本地员工成长

2010年，本行开展“引进来”培训项目，制订海外员工培训指引，加大海外员工培训力度。制订《境内外机构之间员工短期交流工作管理规定》，选派海外员工到总行和境内分行挂职、交流，加强对海外

当地员工的培养和使用。

本行建立了全球一体化的职级体系，为海外本地员工提供平等发展机会。2007年至2010年，本行境外机构高层管理人员中当地员工平均占比为29.16%。截至2010年末，2家海外行和1家境外附属公司由外籍人士担任董事长或总经理，3家海外行和1家境外附属公司的外籍或当地高管人员达到或超过50%。

### 3. 促进中外员工交流

本行尊重海外当地的文化，积极促进各海外分支机构通过开展多种形式的活动，增强中外员工间的沟通和交流，提升企业凝聚力。

#### **案例：中行伦敦分行为外籍员工开设中文教学课程**

2010年，伦敦分行开展针对外国籍员工的中文教学课程，提高外籍员工中文语言能力，加深与中国籍员工的沟通交流。

### （五）员工关爱

本行努力为员工提供良好的工作环境，关爱员工身心健康，关心女性员工、青年员工，热心帮助困难员工，着力提升员工对中行的满意度和忠诚度。

#### 1. 关心女性员工

2010年，本行组织了多种形式的女性员工关爱活动，鼓励女员工成长，关注女员工身心健康，提高女员工的工作和生活质量。

#### **案例：女工主题风采展示比赛**

广东省分行组织女员工举办“相约美丽在中行、优质服务展风采”主题展示比赛。

#### 2. 关心青年员工

本行高度重视青年员工的发展和利益诉求，通过多种方式关心、

支持青年员工的成长。

**案例：行领导与青年员工进行网络对话交流**

2010年“五四”青年节，本行举办了“我与中行共绘蓝图”——行领导与青年员工网络对话交流活动。肖钢董事长、李礼辉行长与全行青年员工“面对面”在线交流，活动网站点击次数超过622,000次，员工有效提问1,200多次。

**案例：共绘爱的蓝图**

2010年6月，50对来自中国银行“IT蓝图”实施一线的青年员工参加了“共绘爱的蓝图”百名新人大型集体婚礼。肖钢董事长、李礼辉行长、李军监事长参加婚礼，担任主婚人和证婚人，向新人们送上美好的祝福。

### 3. 丰富员工业余生活

2010年，本行通过组织网球、排球、乒乓球、登山等丰富多彩的文体活动，充实员工业余生活，倡导员工追求工作与生活的良性平衡。

**案例：**

浙江省分行举办“青春飞扬”IT蓝图切换演练慰问演出；

宁夏区分行举行“超越自我·我与中行共绘蓝图”拓展特训营；

安徽省分行举办“虎年生虎威·业务大发展”主题职工篮球比赛。

### 4. 帮扶困难员工

2010年，本行为全辖3,963名困难职工建立档案，帮扶困难员工46,594人次，通过员工捐赠、工会专项经费等多种形式为困难员工提供“送温暖”款物2,384.4万元。

## （六）卓越的企业文化

本行高度重视企业文化建设工作，以“追求卓越”的价值观为核心，将“诚信、绩效、责任、创新、和谐”的理念转化为各级管理者和全体员工的共同价值标准和行为规范。在企业文化建设中，本行充分发

挥员工主体作用,注重理念与行动结合,将核心价值观融入管理流程、业务流程、组织架构、IT 蓝图实施以及其他各项工作之中,有效提升了企业的凝聚力和向心力。

**案例：蒋军林先进事迹**

2010年9月10日,中国银行湖南省分行祁阳支行行长蒋军林乘车途经祁阳县境内322国道166公里处,发现一辆轿车因事故掉入路边的池塘。他不顾个人安危,跳进水中救人,最终把落水的尹春生一家五口人都救送到岸边,事后悄然离去,未留下姓名。

“不管结果怎样,碰上这种事我不挺身而出做自己该做的事情,我会终生自责。面对生死要勇敢,面对社会的责任也应勇敢地去承担。”

——蒋军林

## 五、对社会的责任

本行积极与政府、合作伙伴等利益相关方开展合作，热心参与公益事业，自觉履行全球公民责任，在实现自身持续发展的同时，积极为建设和谐社会贡献力量。

### （一）对外合作

本行坚持“互利、合作、共赢”的原则，与政府、同业、企业、供应商等利益相关方开展广泛而深入的合作。

#### 1. 政府合作

本行积极推进与有关部委和各级地方政府在教育、环保、科技创新、文化事业等领域的合作，通过业务调研、高层会谈、签署战略合作备忘录等多种方式，推动经济发展方式转变。

##### **案例：携手卫生部推出“先诊后结”就医模式**

本行携手卫生部大力推进“先诊疗后结算”新型就医支付结算模式，使患者和医院在资金使用和管理方面更加安全。项目受到卫生部及相关项目参与方的高度认可。

##### **案例：与浙江省文化厅签署《支持文化产业战略合作协议》**

中行浙江省分行与浙江省文化厅签署《支持文化产业战略合作协议》，为浙江省文化企业提供优质金融服务，更好地推动金融资本与文化产业的有效结合，推动浙江省文化产业转型升级。

#### 2. 同业合作

2010年，本行积极推进同业合作，通过产品创新、合作模式创新促进与金融机构的业务发展，深化全面合作关系。

#### 3. 银企合作

本行通过加强银企合作，努力为企业提供更全面的融资授信和专业



高效的金融服务。2010年，本行进一步深化与企业的合作，与多家企业签订全面战略合作协议，支持重点项目建设，支持企业更好更快发展。

## （二）责任采购

本行积极实施责任采购，按照“统一标准、分级管理”的原则，进一步规范采购管理制度、交易规则、采购方式和采购程序，加强对供应商的环保、安全等资格审查，坚持公开、公平、公正的原则，与供应商实现互利共赢。

### **案例：支持广电运通快速发展**

2000年以来，本行通过与广电运通金融电子股份有限公司的合作，有力地支持了公司发展，该公司自2008年起连续三年成为中国ATM市场销售第一名。

“广电运通在行业内树立起良好的企业形象，争取到国内第一的市场地位，离不开中国银行的鼎力扶持。”

——2010年12月，广电运通致信感谢中国银行

本行注重加强对采购人员的管理，制订《中国银行采购人员廉洁从业规定廉洁从业规定》，目前全辖累计有14,315人签署了《中国银行采购人员廉洁从业承诺书》。

## （三）社会公益

本行坚持服务社会、奉献社会、回报社会，积极参与抗灾救灾，大力支持慈善公益、科教文卫等社会事业发展，广泛开展艺术、金融、文化等知识普及活动，与公众和社区分享发展成果。2010年，本行对外公益捐赠总额为8,165.81万元。

## 1. 抗击自然灾害

2010年初，西南地区发生特大旱灾，本行第一时间向灾区捐款600余万元，支援当地人民群众抗旱救灾。2010年4月，本行成功主承销15亿元“抗旱救灾”融资券，满足昆明自来水集团生产经营资金需求，为开展供水设备改造、供水配送体系完善和水源探测开发等工作提供了有力保障。

2010年4月，青海玉树发生7.1级强烈地震，8月甘肃舟曲发生特大泥石流地质灾害，两起重大自然灾害给人民群众的生命财产和生产生活造成巨大损失。灾情发生后，本行立即在海内外营业网点开通了捐款“绿色通道”，优先受理灾区捐款汇款业务，并免收全部费用。海内外分支机构和广大员工积极以各种方式支援灾区人民恢复生产、重建家园。中银香港和“中银香港慈善基金会”分别向中国红十字总会捐款100万元；本行全体员工和海内外机构累计向玉树、舟曲灾区捐款5,169余万元。

### **案例：支持四川灾后重建**

2008年“5.12”汶川大地震以来，本行全力支持四川灾后重建和社会经济发展。截至2010年末，本行对四川灾区累计发放各类抗震救灾和灾后重建相关贷款742亿元，涵盖城乡住房、电力、交通、通信、水利等基础设施建设，产业恢复重建，医疗卫生及农业生产等国计民生的重要领域，为四川灾后重建做出了积极贡献。

## 2. 致力扶贫帮困

本行长期支持扶贫帮困工作，持续投资支持经济欠发达地区，为缩小东西部地区经济发展水平差距、实现经济社会的可持续和谐发展做出了积极贡献。

本行坚持在陕西省咸阳市永寿、长武、旬邑、淳化等4个贫困县开展定点扶贫工作，2002年至2010年累计投入援助资金2,818.98

万元，援建学校 21 所，新建人畜引水工程 19 处，实施移民搬迁工程 39 个。其中 2010 年投入扶贫资金 471.3 万元，建设实施 10 个移民搬迁项目，1,483 名群众告别了土窑洞搬进新居，彻底改善了生产生活条件。

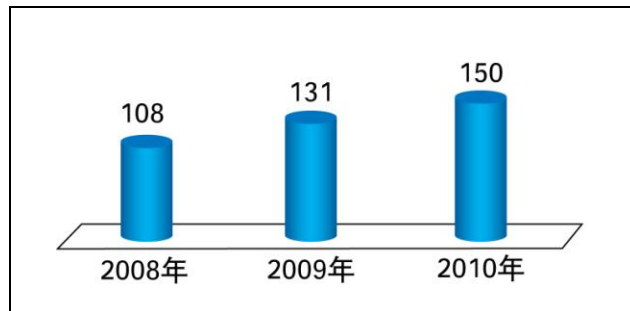
**案例：陕西定点扶贫**

陕西地方领导评价：“中国银行是扶真贫，真扶贫。”

本行青年志愿者协会坚持“服务社会，从我做起”，持续开展针对弱势群体的帮扶活动。2010 年末，全行青年志愿者已达 9,193 人，参加志愿活动 31,677 人次，参与志愿活动时间累计达 101,645 小时。

### 3. 支持教育事业

本行自 1999 年承办国家助学贷款业务以来，累计发放国家助学贷款 150 亿元，资助 476 所高校的 128 万名经济困难学子继续学业。2010 年末，本行国家助学贷款余额达 86.33 亿元。2010 年 12 月，本行被教育部评为“全国学生资助工作先进单位”，成为唯一获此殊荣的商业银行。



2008-2010 年累计发放国家助学贷款（单位：亿元）

**案例：续签中央部属高校国家助学贷款项目**

2010 年 7 月，本行与教育部签订 2010-2014 学年中央部属高校国家助学贷款业务合作协议，继续独家承办中央部属高校国家助学贷款业务。

**案例：大连开发区分行为贫困学生办理助学贷款**

大连民族学院学生王修伟来自四川省北川羌族自治县，他的家乡在汶川

大地震中受灾严重。大连开发区分行安排专人辅导他填写助学贷款申请和合同，贷款申请顺利通过。

“我选择学习土木建筑专业是为了能帮助家乡人更好地重建家园。今后的四年，我将用功读书，完成学业，实现心中理想。感谢中行给予的帮助，帮助我完成了这个理想。”

——大连民族学院学生王修伟

#### 4. 支持文化艺术

本行积极支持科学、艺术和文化的传播与普及，弘扬中华文化，促进文化产业发展。

##### 案例：

本行支持由联合国开发计划署和著名音乐人朱哲琴女士发起的“世界看见——中国少数民族文化保护与发展亲善行动”，推动中国少数民族文化走向世界。2010年，鼎力支持启动“世界看见——中国民族手工艺寻访之旅”，以推动我国少数民族手工艺的保护与发展。

#### 4. 普及金融知识

本行注重消费者教育服务，普及金融知识，提升公众风险防范意识。2010年，本行积极参与首届“银行业公众教育服务日活动”，境内37家一级分行、直属分行的10,030家网点机构、116,583名员工积极参与，在公共区域设置了2,110个宣教点，开展了多层次、多场次、多形式的金融公益教育活动。凭借在首届“银行业公众教育服务日活动”的突出表现，本行荣获“2010年中国银行业公众教育服务日活动先进单位”。

##### 案例：首届“银行业公众教育服务日活动”启动

2010年11月，“中国银行业公众教育服务日活动”启动仪式在中行大厦四季大厅隆重举行。该活动通过在全国范围内组织开展多种形式的公益活动，向

社会公众普及银行业金融知识，增进全社会对金融的了解和认识，共同构建和谐金融环境。

本行注重对经济金融领域重大热点问题的研究，编写出版《新一轮市场化改革——“十二五”金融改革热点探讨》。本行主办的《国际金融研究》和《国际金融》等学术期刊在金融研究领域具有广泛的影响力。

#### （四）全球公民

本行在全球运营中坚持履行全球公民责任，积极加强与所在地区的联系，努力实现共同发展。

##### 1. 支持社区发展

本行充分尊重东道国的政治制度及宗教习俗，不断深化与当地社区的关系，通过优先雇佣本地员工、参与社区投资等多种方式支持社区发展，为当地经济社会发展做出积极贡献。

###### **案例：中行澳门分行义工队**

中行澳门分行成立了义工队，积极参与社会活动，向老幼社群送上温暖及善款，用行动、善意与爱心，反馈社会，服务社会。

###### **案例：中行纽约分行参与安全日活动**

中行纽约分行应邀参加了2010年美国全国安全日活动，促进当地社会的安全与团结。

##### 2. 促进文化交流

本行致力于成为中外文化交流的桥梁，构建多元文化交流平台，促进不同文化的发展。

**案例：中国银行加入林肯艺术中心董事会**

2010 年美国林肯艺术中心董事会年会选举中国银行纽约分行总经理为该中心董事会董事，这是该中心历史上首位来自中国的董事会成员，也是中国企业第一次在具有国际影响力的艺术机构董事会中扮演重要角色。

## 六、对环境的责任

加强环境保护、发展绿色经济是应对全球气候变化、实现人类社会可持续发展的必然要求。本行大力倡导绿色金融理念，积极推行绿色信贷，创新绿色金融服务，努力降低企业运营对环境的影响，为建设资源节约型、环境友好型社会提供全面服务。

### 案例：行领导参加“共建绿色家园植树活动”

2010年3月27日，李军监事长参加由全国绿化委、中央直属机关绿化委、中央国家机关绿化委和首都绿化委共同举办的“共建绿色家园——共和国部长义务植树活动”。来自中央直属机关和中央国家机关部委、单位的168名部级领导在北京房山区长阳镇参加了植树活动。

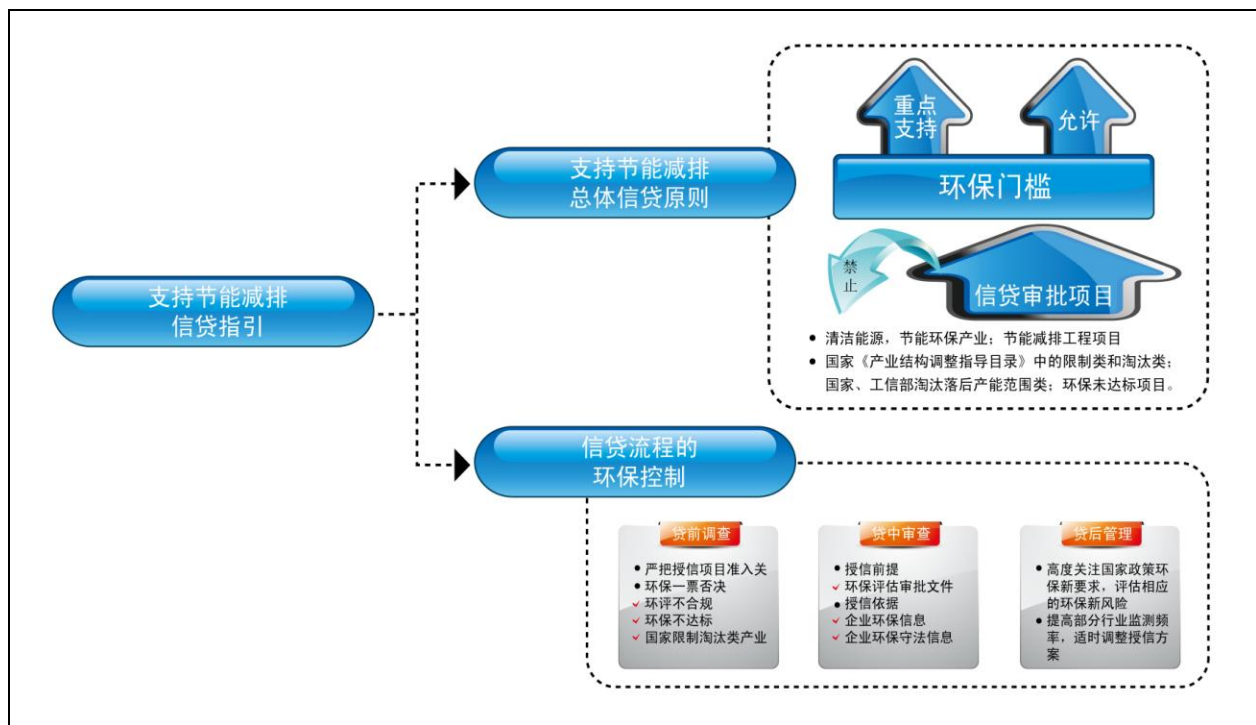
### （一）支持绿色经济

本行充分发挥金融业在促进经济结构调整方面的重要作用，积极支持清洁能源和环保节能产业发展，推动绿色经济发展和产业转型升级。

#### 1. 完善绿色信贷政策

本行将国家有关环保政策法规要求和企业环保理念融入信贷政策、制度和流程中，在信贷投放导向和业务操作中引入环境安全和节能环保要求，设置严格的信贷投放环保标准，将对绿色、低碳产业的支持落实到信贷资金贷前审查、贷中发放和贷后管理各环节，实行“环保一票否决制”。严格控制“两高一低”行业的新增信贷，对于存量贷款加大主动退出力度。增加对绿色、低碳行业的信贷投入，对产业化程度较高的项目优先予以信贷支持，重点支持具备稳健发展综合实力和长期核心竞争力的企业及项目。2010年5月，在同业中率先颁布《支持节能减排信贷指引》，为促进绿色信贷发展提供制度保障。

本行注重加强对宏观经济金融形势和行业环保政策的研究，及时制订行业发展战略及授信政策指引，大力开展培训，提高行业环境风险预警和控制能力。

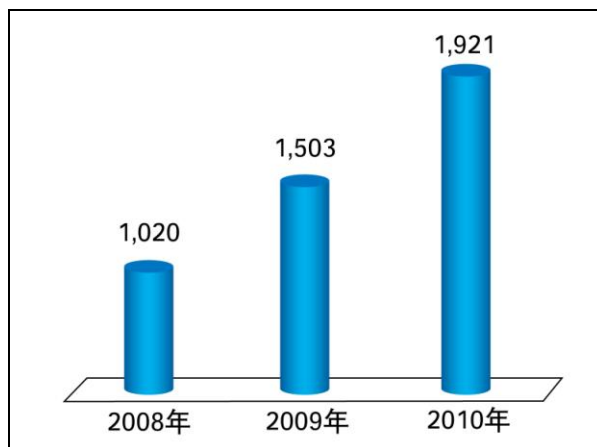


绿色信贷政策框架示意图

## 2. 推行绿色信贷

本行积极推进绿色信贷，实施差别化信贷政策，助力环保产业发展。2010年，本行绿色信贷余额1,921.12亿元，全年新增绿色信贷417.9亿元，增长27.8%。其中，风电、环保、节能、新能源汽车、新能源设备信贷分别增长50%、30%、63%、14%和30%。





2008-2010 年绿色信贷余额 (单位: 亿元)

本行认真落实“有保有压”的政策要求，充分运用信贷杠杆和风险管理等手段，积极向合作伙伴传递环保理念，促进产业结构升级。加大对环保节能型企业和项目的支持，为绿色产业发展提供融资和服务，推动经济可持续发展。

#### 中国银行支持的绿色信贷重点项目

行业	典型信贷项目
风电	内蒙古区分行对风电产业的信贷余额从 2007 年末的 1.95 亿元增至 2010 年 5 月末的 18.73 亿元，增幅达 8.6 倍。
光伏	本行与全球最大光伏组件制造和供应商无锡尚德合作 7 年，为其核定 100 亿元的全球统一授信额度，中银保险为其提供产品质量责任险。
新能源汽车	本行与福田汽车等致力于发展新能源动力汽车的公司开展深度合作，并将服务延伸到上、中游的电池和电机制造商等整个产业链。
清洁煤技术	提供 100 亿元贷款助力我国最大的煤制天然气项目——大唐能源化工赤峰克什克腾旗项目。
生物质能	为在全国 100 个农业县开设生物质电厂、形成生物质 - 电 - 热 - 化工循环经济产业链的凯迪电力提供资金，中银保险承保其财产一切险和机器损坏险。

### 3. 创新绿色金融产品

近年来，本行加大绿色金融产品创新力度，推出一系列绿色信贷产品，重点支持清洁能源、污水处理、垃圾处理、电厂脱硫除尘、河湖整治等项目。同时，本行还创新推出基于清洁开发机制（CDM）的节能减排融资项目，以及基于碳排放权的金融理财产品，积极促进我国碳金融事业发展。

中国银行主要绿色创新产品

时间	产品说明
2007年	推出挂钩二氧化碳排放额度期货价格的汇聚宝 0708L、0801L 等理财产品
2009年	开立金额为 500 万美元的 EPA 排放保证金保函的反担保保函
2010年	办理金额为 298 万美元的国内首笔 CDM 项目碳交易融资及配套掉期业务
2010年	澳大利亚珀斯分行为中冶澳洲三金矿业公司、敏加尔金矿有限公司等企业出具了环境保函

## （二）建设绿色银行

### 1. 绿色办公

本行积极倡导绿色办公理念，落实各项节能减排措施。注重完善环保办公管理流程，节约使用水、电和纸张，推行视频、电话会议，减少公务旅行，回收利用办公废品，在节约成本的同时降低了对环境的影响。将环保理念融入企业文化和员工素质教育中，倡导“节约能源，从我做起；绿色办公，人人有责”的环保理念。

中国银行总部人均能源耗用量

	2007年	2008年	2009年	2010年
人均耗电量(千瓦时/年)	6,578	6,067	6,130	6,082
人均耗水量(吨/年)	40	39	39	36
人均耗气量(立方米/年)	46	49	43	46

## 2. 绿色采购

本行将环保理念纳入采购环节，把 ISO14000 列入多类项目采购的供应商基本资质要求，以带动更多的企业追求绿色发展。

### （三）开展绿色公益

本行积极支持并鼓励员工参与各类绿色公益活动，各分行及下属机构组织开展了形式多样的绿色公益活动。

#### **案例：澳门分行举办共建绿色低碳好家园活动**

2010年5月，中行澳门分行与澳门特区民政总署及环境保护局举办“响应2010生物多样性年—共建绿色低碳好家园”活动，配合特区政府“构建低碳澳门、共享绿色生活”的施政方针，为澳门环境保护事业做出贡献。

#### **案例：广东省分行开展低碳减排迎亚运活动**

中行广东省分行与共青团天河区委员会共同主办“低碳减排迎亚运，我与天河共成长”主题义务植树活动，为广州亚运会营造良好氛围。

## 未来展望

2011年是“十二五”规划的开局之年，中国银行继续秉承“追求卓越”的核心价值观，将社会责任理念全面融入全行发展战略和经营管理中，切实提高可持续发展能力，切实承担起对国家、股东、客户、员工、社会和环境的责任，为推进企业与经济、社会、环境持续协调发展做出新的贡献。

本行将认真执行国家“十二五”规划及宏观经济政策，充分发挥大型国有商业银行对于促进经济结构调整和发展方式转变的重要作用，为国民经济持续健康发展积极贡献力量。

本行将着力推进业务转型，完善资产负债管理、全面风险管理、人力资源管理，加强服务渠道、信息科技、运营平台等基础建设，加快构建资源节约型发展模式，提升银行价值，持续回报股东。

本行将继续坚持以客户为中心，优化服务网络和组织架构，整合业务流程和管理流程，加强产品创新和业务创新，提高服务质量和效率，持续为客户创造价值。

本行将坚持以人为本，拓宽员工成长渠道，为员工提供广阔的发展空间。加大对社会公益事业的支持力度，推进教育、文化、科技等社会事业的发展，切实履行企业社会责任。积极发展绿色金融，大力扶持节能环保、新能源等战略性新兴产业，支持绿色经济发展。

## 读者反馈信息表

中国银行非常关心您对这份社会责任报告的意见。请就本报告提出您的意见并反馈我们。请回答以下问题，并将表格传真到86-10-66014024或邮寄到北京市西城区复兴门内大街1号 中国银行办公室。

1、 在本报告中，您有没有找到您需要的内容？如果没有，请写下您想要的内容。

2、 您最感兴趣报告中的哪一部分内容？

如愿意，请告诉我们关于您的信息：

姓 名 _____	职 业 _____
机 构 _____	联系地址 _____
邮 编 _____	电子邮件 _____
电 话 _____	传 真 _____

我们的联系方式如下：

部门：中国银行办公室

地址：北京市西城区复兴门内大街1号

邮编：100818

电话：0086-10-66596688，传真：0086-10-66014024

电子邮箱：CSR@bank-of-china.com



## 独立鉴证报告

致中国银行股份有限公司董事会：

我们接受中国银行股份有限公司(“中国银行”)董事会聘用，对 2010 中国银行社会责任报告(“社会责任报告”)中选定的 2010 年绩效信息进行有限的鉴证。

我们还接受聘用以理解中国银行对《AA1000 原则标准(2008)》中包容性、实质性和回应性原则(“原则”)的应用。

### 董事会的责任

中国银行的董事会对绩效信息按照社会责任报告中的报告编制原则及报告第 6 页关键绩效表下附注中的编报基础(“编报基础”)进行编制和列报负责。这些责任包括设计、实施和维护与编制和列报绩效信息相关的内部控制，并作出合理估计。

此外，董事会还对《AA1000 原则标准(2008)》及其原则的遵循情况负责。

### 鉴证服务提供方的责任

我们的责任是基于我们的工作，对选定的社会责任报告中披露的绩效信息出具鉴证结论。根据我们与中国银行达成的业务约定条款，本报告仅为中国银行董事会出具，而无其他目的。我们不会对除中国银行董事会以外的任何第三方承担任何责任。

我们按照《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》的要求对选定的绩效信息实施鉴证工作。这一准则要求我们遵守职业道德规范、计划并实施鉴证工作以做出是否存在任何重大事项使我们确信选定的中国银行社会责任报告中的2010年绩效信息，在所有重大方面没有按照编报基础要求编制的有限保证结论。

本报告就以下选定的 2010 中国银行社会责任报告绩效信息实施了鉴证工作程序：



- 总资产
- 营业收入
- 不良贷款率
- 资本充足率
- 净利润
- 所得税费用
- 归属母公司所有者权益合计
- 国家助学贷款余额
- 公益捐赠额
- 绿色信贷余额

作为有限保证服务，我们的证据收集程序较合理保证有限，因此保证程度低于合理保证。选择的鉴证工作程序基于鉴证人员的判断，包括对所选定的绩效信息与编报基础有重大不符风险的评估。

#### 工作方法，局限性和工作范围

在我们的工作范围内，我们仅在中国银行总行层面开展工作，工作内容包括：

- (i) 与中国银行参与提供社会责任报告中所选定的绩效信息的相关部门，包括办公室、董事会秘书部、人力资源部、公司金融总部和个人金融总部等进行访谈；
- (ii) 在总部层面，抽样测试选定的社会责任报告中绩效信息的支持证据。

我们的鉴证工作仅限于选定的社会责任报告中所载 2010 年绩效信息，社会责任报告中所披露的其他数据、2009 年及以前年度数据均不在我们的工作范围内。此外，我们工作的目的不是就中国银行内部控制的有效性发表意见。

#### 结论

基于我们实施的有限保证鉴证工作，我们没有注意到任何事项使我们相信选定的 2010 年度关键绩效信息的编制，在所有重大方面未能符合列示于报告中的编报基础。





## 其他观察所得

我们也通过与中国银行不同部门的管理人员就中国银行对包容性、实质性和回应性原则的应用进行询问和访谈，获得了中国银行在编制社会责任报告过程中对《AA1000 原则标准(2008)》原则应用的理解。我们的工作仅限于获取对中国银行应用《AA1000 原则标准(2008)》的原则的理解，因而我们不就中国银行是否遵循《AA1000 原则标准(2008)》发表鉴证意见。

我们观察到以下情况：

### 包容性

中国银行识别了主要的利益相关方，并建立了与利益相关方的多种沟通渠道，了解利益相关方需求及关注重点。此外，中国银行在确定发展战略、研发新产品和制定业务政策时，考虑了利益相关方的需求和对利益相关方的影响。我们建议中国银行进一步强化利益相关方识别和参与流程，扩大利益相关方基础，使更多的利益相关方全面、客观地参与到中国银行进一步提升可持续发展绩效的决策中。

### 实质性

对于在社会责任报告中披露的信息，中国银行考虑了财务影响、行业特点、利益相关方的关注重点等因素。我们建议，中国银行可考虑进一步建立标准、流程和程序以指导管理层和员工识别、评估、报告与社会责任报告相关的对中国银行和利益相关方重要的事项，并对其进行优先排序。

### 回应性

中国银行通过强化公司治理、提升风险管理水平、创新产品、转变服务模式、加强对外合作等措施，对利益相关方的主要需求做出了回应。

  
普华永道中天会计师事务所有限公司

中国·上海

2011年3月24日