

CSR 2008
中国银行社会责任报告

恪尽企业责任 共建社会和谐

CSR 2008

中国银行社会责任报告

恪尽企业责任 共建社会和谐



目 录

➤ 致辞

- 01 董事长致辞
- 03 行长致辞

➤ 公司简介

- 07 中行概况
- 08 分支机构
- 09 业务架构图
- 10 历史传承

➤ 2008年大事回眸

- 13 抗震救灾
- 17 服务奥运
- 23 应对国际金融危机

➤ 企业社会责任管理

- 29 企业社会责任观
- 30 企业社会责任管理体系
- 30 关注利益相关方需求

➤ 对国家的责任

- 32 实现国有资产保值增值
- 32 加大有效信贷投放
- 33 扶持中小企业发展
- 33 创造与带动社会就业
- 34 支持外向型经济发展
- 34 在各类国际组织发挥作用

➤ 对股东的责任

- 36 股东价值
- 37 风险合规
- 38 公司治理

➤ 对客户的服务

- 40 多元化的公司金融服务
- 43 专业化的个人金融服务

➤ 对员工的责任

- 46 多元化的员工队伍
- 47 良好的工作环境
- 47 广阔的发展平台
- 49 卓越的企业文化

➤ 对社会的责任

- 52 抗击冰雪灾害
- 53 捐资助学
- 54 关爱社区
- 54 支持文化科技事业

➤ 对环境的责任

- 56 推动绿色经济
- 57 建设绿色银行
- 58 支持环保事业

➤ 获得荣誉

61

➤ 展望

64

➤ 认证

65

➤ GRI 指标索引

67



2008年,全国人民万众一心,共克时艰,接连取得了抗击特大自然灾害的重大胜利,成功举办了一届无与伦比的奥运会,沉着应对国际金融危机的严重冲击,国民经济继续保持平稳较快发展,有力地促进了社会稳定与和谐。

对于24万多中行人而言,2008年,挑战前所未有,责任始终如一。

在感伤汶川、感怀奥运、感叹“神七”、感念改革开放30年波澜壮阔的同时,我们自豪的是,过去一年,中国银行与国家和人民风雨同舟,甘苦与共,共同经历了协力抗震救灾、服务北京奥运、应对金融风暴的重大考验,履行了对国家、对社会、对股东、对员工的责任和承诺。

金融是现代经济的核心。经济的繁荣和发展,社会的和谐和稳定,居民生活水平的不断提高,离不开稳健的金融体系和负责任的金融机构。

中国银行是中国国际化程度最高的商业银行。以优良业绩为股东创造长期价值回报是我们的首要目标。面对全球金融危机的冲击,我们健全公司治

理, 加强风险管控, 加大产品创新, 改善营销服务, 在全球跨国经营金融企业中独树一帜, 实现了股改上市以来连续第三年的持续稳健较快增长。

中国银行是中国多元化程度最高的金融集团。为客户提供可靠的金融产品和高效的金融服务是我们的郑重承诺。在北京奥运会和残奥会期间, 中行全体员工以高度的使命感和“追求卓越”的进取精神, 奉献了全方位、多语种、国际化的奥运金融服务, 创出“零差错、零投诉”的佳绩, 圆满地兑现了作为北京奥运会唯一银行合作伙伴的诺言。

中国银行是中国金融业历史最久的百年品牌。以开拓创新的精神服务公众、造福民生是我们的神圣使命。在深入学习贯彻科学发展观的实践中, 我们充分发挥金融服务对国家产业结构优化升级和经济增长方式转变的积极推动作用, 加大对中小企业的支持力度, 全力支持中资企业拓展海外市场, 积极参与建设资源节约型、环境友好型社会, 促进经济社会与自然环境的和谐发展。

中国银行是中国最受尊敬的企业之一。员工是企业最宝贵的财富, 为员工创造良好的发展平台是

我们的重要职责。我们致力于建设“诚信、绩效、责任、创新、和谐”的企业文化, 坚持以人为本, 关心员工的切身利益, 激发每一个人的潜能和创造力, 实现个人与企业的共同发展。

走过2008, 我们深深体会到, 国际市场的竞争已从硬件领域上升到软实力的较量, 从产品和技术领域的比拼上升到商业伦理和社会责任的竞争。社会责任工作已成为衡量企业成功的重要国际规则。

中国银行已将履行社会责任作为创造持久核心竞争力、改善与利益相关方关系、提升品牌价值的重要战略举措, 力争成为全球范围内卓越的企业公民。

2009年, 我们将继续深入贯彻落实科学发展观, 继续保持追求卓越、奋发有为的昂扬斗志, 大力发扬顽强拼搏、锐意创新的进取精神, 坚定信心, 应对挑战, 抓住机遇, 加快发展, 为建设和谐社会做出新的更大的贡献。

董事长

肖钢



2008年, 是中国银行发展史上极不寻常、极不平凡的一年, 是中国银行深入贯彻科学发展观、积极应对前所未有的挑战、实现各项业务持续稳健发展的一年, 也是中国银行认真履行企业社会责任、积极参与和谐社会建设并取得丰硕成果的一年。

截至2008年末, 中国银行资产总额达到69,556.94亿元, 比上年末增长16.01%; 实现净利润650.73亿元, 比上年增长4.93%, 股本净回报率(不含少数股东权益) 14.23%, 提高0.38个百分点; 不良贷款率2.65%, 下降0.47个百分点。按核心资本计算, 2008年中国银行在“世界1000家大银行”名列第十。截至2008年12月31日, 集团总市值达到6,699.97亿元人民币, 列全球上市银行第六位。

回首2008, 责任重于一切。在每个关键时刻, 中国银行都牢记自身的使命与承诺, 不断追求卓越, 恪尽社会责任。

“5.12”汶川大地震举世震惊。面对突如其来的大灾难, 我们的员工首先考虑的是如何保护国家和客户的财产安全。我们在灾区办起了“帐篷银行”、“流动银行”, 开通了“绿色授信通道”, 以最

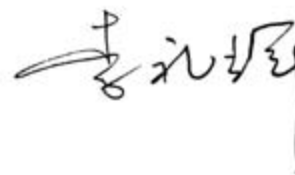
快的速度恢复营业，帮助灾区人民和企业恢复生活和生产。中行海内外机构和员工向灾区捐款逾1.5亿元，全球一万多家网点及时开通“捐款绿色通道”，将来自海内外的爱心捐款免费汇往灾区，支持灾区重建家园。

北京奥运会和残奥会是全球的盛典。作为唯一银行合作伙伴，我们在北京、上海、天津、青岛、沈阳、秦皇岛和香港等七个赛区城市，为所有奥运场馆和指定地点独家提供专属金融服务。顺利完成奥运票务计划，销售门票约300万张。我们将百年银行品牌与奥运品牌相联系，将“追求卓越”的企业文化与“更快、更高、更强”的奥林匹克精神相融合，进一步提高了品牌价值和国际声誉。我们充分利用奥运营销权益，大力开展金融创新，向消费者提供主题独特、不可复制的产品与服务，进一步增强了比较竞争优势。我们以服务奥运为契机，增强全行服务意识，提高员工服务技能，改善服务设施，拓宽服务渠道，圆满完成了奥运服务各项任务，创造了服务零差错、客户零投诉的佳绩，赢得中外客户一致好评。我们发行的奥运纪念钞已珍藏在瑞士洛桑国际奥委会博物馆，在现代奥运历史和我国货币史上留下浓墨重彩的一笔。

银行业的稳健发展是中国应对金融危机的巨大支撑。面对席卷全球的金融风暴，中国银行积极贯彻中央宏观经济政策，充分发挥海内外一体化、集团多元化经营优势，加大有效信贷投放，加快中小企业业务模式的创新与推广，大力支持中国企业“走出去”，全力支持扩大内需，充分发挥金融对经济的支持作用。加快增长方式转变，积极调整和优化资产负债结构，狠抓风险管理与内部控制，全面提高金融服务水平，变压力为动力，在危机中捕捉机遇，不断提高竞争能力、盈利能力和可持续发展能力，为抵御金融危机、支持国民经济发展做出了积极的贡献。

展望2009年，我们将积极应对挑战以求机遇，管理风险以求效益，加快创新以求市场，紧紧抓住国家扩内需、调结构、保增长的发展机遇，推动各项业务又好又快持续发展，加快建设国际一流银行，为构建和谐社会继续努力。

行长





公司简介



中國銀行
BANK OF CHINA

中行概况

中国银行, 全称中国银行股份有限公司, 总部位于北京, 是中国大型国有控股商业银行之一。

中国银行是中国多元化程度最高的金融集团, 业务范围涵盖商业银行、投资银行、保险、基金管理、直接投资、飞机租赁等领域, 旗下有中银香港、中银国际、中银集团保险、中银基金、中银集团投资、中银航空租赁等控股金融机构, 在全球范围内为客户提供全面的金融服务。

中国银行是中国国际化程度最高的商业银行, 拥有内地近10,000家网点和遍布全球29个国家和地区的800余家海外分支机构, 在香港、澳门地区行使发钞行职能。

中国银行创造了中国银行业的诸多第一: 1929年在伦敦设立中国第一家海外金融机构, 1984年第一家在海外发债, 1985年发行中国第一张银行卡, 1998年叙做第一笔银团贷款, 2006年第一家开办飞机租赁业务, 2007年第一家成立私人银行。2004年7月14日, 中国银行在激烈的竞争中脱颖而出, 成为2008年北京奥运会和残奥会唯一银行合作伙伴。

2008年末, 按核心资本计算, 中国银行在“世界1000家大银行”列第十位, 按总市值计算, 中国银行在全球上市银行中列第六位。



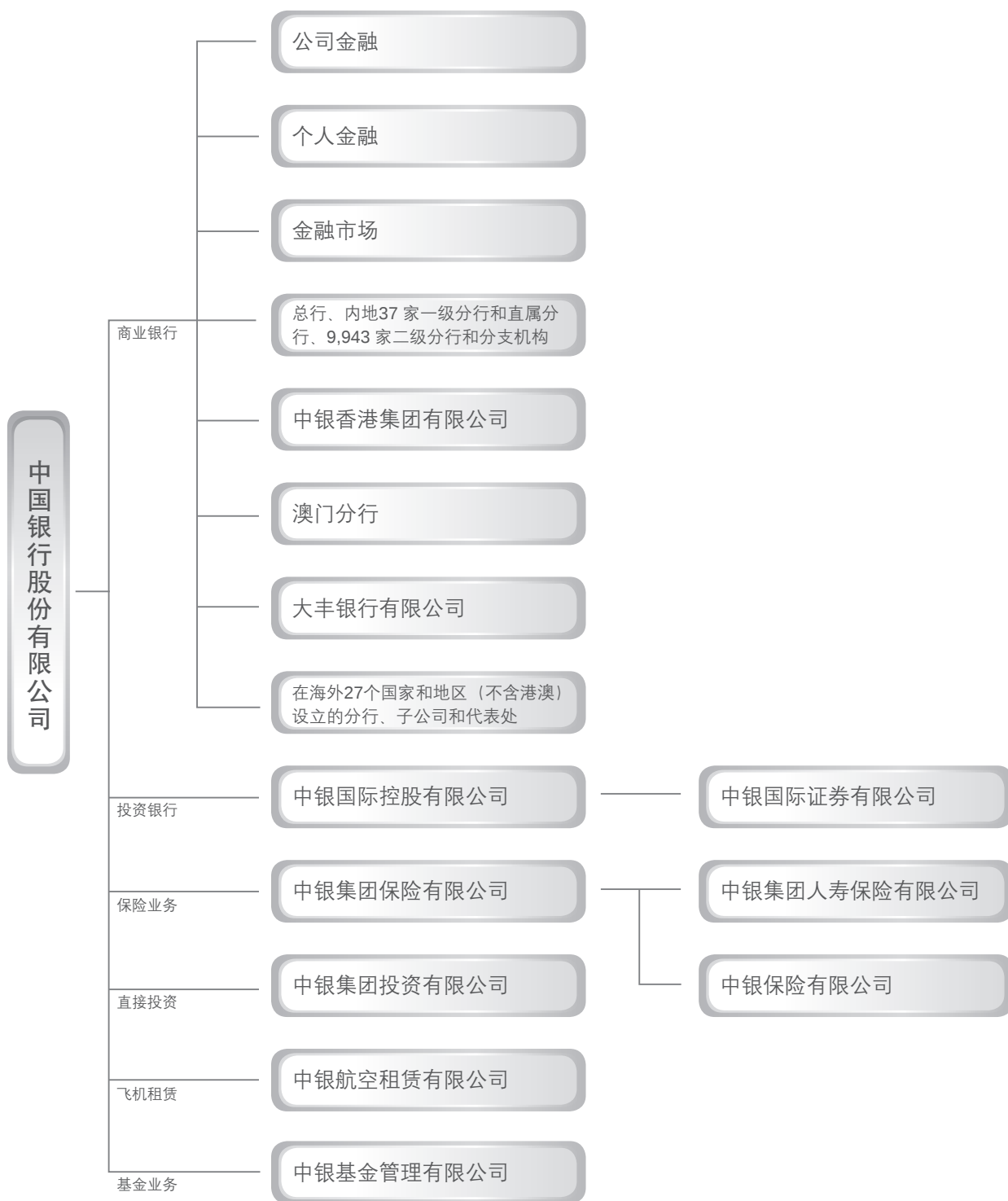
分支机构

截至2008年末,中行共有境内外机构10,789家。其中,中国内地机构9,983家,港澳及境外机构806家。内地商业银行部分,拥有总行、37家一级分行、直属分行,284家二级分行及9,659家基层分支机构。



中国银行 全球服务
Always with you

业务架构图



历史传承



中国银行的前身是清朝政府1905年8月在北京成立的户部银行。

1908年

户部银行改名为大清银行。

1912年2月

孙中山先生批准大清银行改组为中国银行。

在中华人民共和国成立前的37年间，

先后行使国家中央银行、国际汇兑银行和外贸专业银行职能。

在动荡的历史年代，

作为民族金融业的支柱，

中国银行以服务大众、振兴民族金融业为己任，

稳健经营，锐意进取，

各项业务取得长足发展。

新中国成立后，

中国银行成为国家指定的外汇外贸专业银行，

为促进国家对外经贸发展、支持国民经济建设做出了积极贡献。

1979年

中国银行被国务院确定为外汇专业银行，

统一经营管理国家的外汇业务。

1994年

中国银行由国家外汇专业银行转为国有商业银行。

2004年8月

中国银行股份有限公司挂牌成立，

2006年6月、7月先后在香港联交所和上海证交所挂牌上市，

成为中国第一家完成在国际、国内资本市场发行上市的银行。



2008大事回眸



2008大事回眸

[抗震救灾]



2008年5月12日, 四川省汶川县发生8.0级地震, 造成难以估量的生命财产损失。中国银行广大员工众志成城、不畏艰险、快速反应、沉着应对, 取得抗震救灾斗争的重大胜利。中国银行四川省分行荣获“全国抗震救灾英雄集体”荣誉称号, 成为全国唯一获此殊荣的银行业金融机构。

迅速行动 全力组织抗震救灾

全面动员部署

5月12日地震发生后，中国银行立即成立抗震救灾工作领导小组，启动应急工作机制。董事长肖钢、行长李礼辉亲自带队奔赴四川受灾地区，冒着余震危险，现场指导抗震救灾。全行紧急动员，把抗震救灾作为首要任务。总行紧急召开专题工作会议，部署抗震救灾各项措施。四川省分行中层以上管理者全部坚守岗位，全力以赴抢救受灾群众和员工，成功救出6名客户和15名员工。各受灾地区分行采取各种措施保证现金、重要空白凭证、办公及营业场所安全。陕西、重庆、山东等分行紧急采购救灾物资运达灾区。



● 5月13日中国银行董事长肖钢、副行长李早航赶赴地震灾区看望慰问受灾员工及家属



● 中国银行行长李礼辉、纪委书记张林第一时间赶赴地震灾区现场指挥救灾工作

保护客户利益

面对突如其来的灾难，中国银行的员工首先考虑的是如何保护客户生命和财产的安全。灾害发生时，都江堰支行客户经理张禹，用身躯挡住了坠落的横梁，挽救了他人的生命，而自己却英勇牺牲。在长达3分钟的剧烈震动中，武侯支行柜员王冰沉着地收拾好现金尾箱和账簿，办完签退、锁箱手续才退出营业厅。绵竹支行综合管理部主任傅白章，不顾身上的伤痛和身边的危险，连续80多个小时在现场进行搜救。中行人用生命、忠诚和责任谱写了一曲抗震救灾的壮丽乐章。

恢复正常营业

中国银行千方百计采取措施，确保在最短时间内恢复营业。地震次日，四川地区71%的网点恢复对外营业，5月16日，90%以上的营业网点恢复正常营业。在都江堰、绵竹等重灾区建立“帐篷银行”、“汽车银行”，开办对私业务，简化手续，满足灾区群众的应急金融需求。开辟抗震救灾“绿色授信通道”，对灾区贷款优先审批，加急办理，加大对电网电力、公路交通、建筑施工、电信通讯、供水供气、医院、学校、食品医药等抗震救灾行业和客户的紧急信贷支持。对当期还款困难的灾区授信客户，通过展期、借新还旧、贷款置换等方式，支持其尽快恢复生产。



● 中行在地震后开通“帐篷银行”、“流动银行”向灾区群众提供应急金融服务

爱心响应 广泛募集赈灾捐款

直接捐款

地震发生后，中国银行各海内外机构和员工共向灾区捐款约逾1.5亿元人民币。其中包括境内分行员工捐款约7,883万元，中银香港通过“香港红十字会”捐款约1,386万港元，其他海外机构及员工捐款折合人民币约1,161万元。



● 中国银行第一时间通过红十字基金会向地震灾区捐款

开通“全球捐款绿色通道”

在海内外一万多家网点开通“全球捐款绿色通道”，设立捐款服务专柜，开立捐款专户，公布救灾机构账号和热线电话，优先受理捐款汇款业务，不论捐款币种、金额，一律免收汇款手续费。中国银行成为各国华人华侨、中资机构海外员工和国际友好人士向灾区捐款的主要渠道。



伦敦中行在当地最有影响力的中文报纸《星岛日报》头版刊登“众志成城共度难关”募捐广告，刊出一天内，就收到当地社会各界人士的爱心捐款10,600英镑。

参与赈灾活动

积极参与和支持各种形式的社会赈灾募捐活动。参与中国羽毛球队金牌义拍并以50万元认捐林丹所获汤姆斯杯冠军金牌；开展“百万奥运商品赈灾义卖”活动，与慈善组织联合总会共同发起援助灾区慈善活动，全程支持中国残疾人艺术团《我的梦》赴英赈灾巡演，全部收入捐献给灾区。



● 中行认捐中国羽毛球队汤姆斯杯男单金牌和球衣，支持灾后重建

推出公益产品

推出与公益慈善相结合的产品“长城支付卡”，客户每申办一张卡，中国银行就向灾区捐赠1元钱，共募集善款426万余元，定向用于四川灾区学校的教学设施重建。



● 中国银行发行的长城支付卡

责无旁贷 全力支持灾后重建

中国银行加大抗震救灾授信力度，全力支持灾区企业和个人尽快恢复生产，重建家园。与四川省人民政府签署总额达3,000亿元的《全面战略合作协议》，先后与东方电气集团、攀钢集团、四川高速、四川航空、四川发展控股、成都市政府等重点客户签订灾后重建和服务保障全面金融合作协议，支持灾后重建重点企业、灾区支柱产业以及重大基础设施建设项目资金需求，全力帮助四川企业恢复生产。

推出“重建家园”综合服务计划，贴合灾区居民切实需求，提供“重新管理资产”、“安家一安心”消费贷款、“理财人生一新规划”等多种金融服务，与万科、绿地、西南汽贸等20多家房地产开发公司和汽车经销商签订额度超过180亿元的消费贷款合作协议。



● 中国银行与东方电气集团公司签署恢复重建全面金融服务战略合作协议



● 中国银行员工声援灾区人民 支持北京奥运

2008大事回眸

[服务奥运]



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，全面兑现服务承诺，圆满完成奥运服务各项任务，创下了客户零投诉、服务零差错的佳绩，获得中外客户一致好评。

全力保障奥运成功

奥运服务设施

中国银行大力加强基础建设。截至2008年6月底，共完成网点改造4,600多家，大部分营业网点设置了残疾人坡道、低位柜台、无障碍标识。在北京、青岛、香港等地的奥运区域设立了临时网点。2005年起至2008年6月，新增投放ATM设备8,000多台，在9,000个网点开办外币兑换服务，发展银行卡特约商户22万家。在6个奥运赛区设立固定和流动外币兑换点1,300多个，POS机近4万台，实现奥运场馆商户受理银行卡覆盖率100%。开展奥运科技风险持续性检查，增强系统抗攻击、抗病毒能力，确保信息系统安全可靠运行。实施业务连续性计划，做好应对重大突发事件的准备。

奥运特色产品

推出全球首张以北京奥运会为主题的“中银VISA奥运信用卡”，受到市场热烈欢迎，发卡量突破240万张。推出“中银VISA奥运版港币预付费卡”，为港澳地区居民在北京等奥运赛区城市观看比赛提供服务便利。推出全球首套“奥运福娃礼仪存单”和“携手奥运成长账户”等产品，既可以作为支付工具，又可以永久收藏。推出“奥运临时账户”，为奥运会和残奥会期间临时来华的境外机构和个人开立人民币临时存款账户和临时外汇账户，提供结算、汇兑等金融服务。发行港币和澳门币奥运纪念钞，与中国人民银行发行的人民币奥运纪念钞一起成为全球奥运史上首次发行的奥运主题纪念钞票，在现代奥运会历史和我国货币发展史上留下浓墨重彩的一笔。



● 中国银行行长李礼辉向国际奥委会荣誉主席萨马兰奇赠送中行发行的奥运纪念钞



奥运现场服务

奥运会和残奥会期间，中国银行共派出人员3,930人次，在北京、上海、天津、青岛、沈阳、秦皇岛和香港七个奥运赛区城市为所有奥运场馆和指定地点独家提供“一对一”专属金融服务；ATM机开通中、英、法文显示界面，为运动员、注册工作人员、官员、媒体记者提供专属便捷服务；提供17种外币兑换，调运小面额外币折合8.9亿美元。现场网点和95566客户服务中心均实行延时轮班服务，提供中、英、法、西、日、韩、阿拉伯等多种语言及粤语、闽南话、上海话等多种方言服务，在国内金融机构中尚属首家。



● 中行员工在奔赴奥运临时服务网点前庄严宣誓

奥运门票销售

2007年4月，中国银行与北京奥组委签订门票代售协议，成为北京奥运会和残奥会门票销售主要渠道。精选1,001个网点负责门票销售，覆盖了全国所有二级城市以上地区。制订周密细致的售票方案，圆满完成三个阶段的门票销售任务，累计销售奥运会和残奥会门票300万张。承担所有奥运会门票印制和发放工作，实际

发放500多万张。在门票销售期间，有70%以上的购票人选择中国银行的结算帐户作为支付手段。



● 北京市民通过中行网点领取奥运门票

奥运特许计划

2006年7月18日，获得北京奥运会特许零售商资格。在海内外700余家网点组织奥运特许商品销售，代销奥运贵金属制品、纪念章等约500余种，成为奥运特许商品零售网点最多、销售额最大的特许零售商。中银香港和澳门分行成为奥运国际特许计划的第一批海外奥运特许零售店。

员工共襄奥运盛举

员工积极参与

借助赞助奥运的契机，深入开展传播和弘扬奥运精神的活动。举办奥运火炬手选拔活动，以“点燃梦想、传承卓越”为主题，通过网络投票、现场评比等环节，从海内外20多万员工中选拔出245名各个岗位上的杰出代表作为奥运火炬手。开展以“和谐·奥运·志愿·共享”为主题的摄影、DV作品大赛，充分激发员工参与奥运、服务奥运的热情。



阜新分行62岁的退休员工张万年，从2001年7月北京申办奥运成功以来，以单人骑车全国行的方式宣传北京奥运。七年时间里单骑行程近6.4万公里，途经全国32个省、自治区、直辖市的1,100多个县级以上城市以及香港、澳门特别行政区。最高到达海拔5,231米的唐古拉山，先后穿越“难于上青天”的川陕蜀道、“雪域高原缺氧区”的青藏公路、“八百里旱海”的大戈壁、“死亡之海”的塔克拉玛干大沙漠及人烟稀少的内蒙古大草原。2008年8月8日，他带着盖满各地中国银行行章的条幅到达北京，把全体中行人对奥运的祈盼、支持与祝福献给北京奥运会。

员工培训

制定了《奥运服务柜台规范》，在全体员工中广泛开展以奥运为主题的服务培训和技能测试，通过举办“奥运服务月”、“奥运金融服务技术大赛”、“奥运双语演讲比赛”、“奥运礼仪知识和技能评测”等活动，对全行10万名一线员工进行了全方位的培训，14,000多人接受了外语、残障人群服务技能、礼仪等专业培训，300名参加奥运会和残奥会服务的业务骨干分批参加了脱产培训，极大地提高了文明优质服务水平。



● 中国银行举办奥运服务技能培训班

人才招聘

在全行海内外机构中广泛征集精通外语、谙熟少数民族语言、具有外事服务经验的人员，选拔近4,000名员工在奥运赛区城市提供奥运金融服务，招募了400多名志愿者参与奥运志愿服务，肤色不同的奥运服务人员成为中国银行奥运金融服务的一道亮丽风景线。



● 中行在奥运期间向海内外客户提供多语种金融服务

热心公益支持奥运

支持火炬接力 燃放奥运激情

2008年1月4日，中国银行成为2008北京奥运会和残奥会的火炬接力供应商，从资金、技术、市场推广等方面鼎力支持奥运火炬接力活动。制定了火炬境外传递金融保障方案，利用全球化网络为北京奥组委提供资金结算和现金管理等金融服务支持。

在奥运火炬境外传递期间，中国银行外派及当地员工自发组成迎接圣火的队伍，身着喜庆盛装，手持横幅彩旗，支持奥运圣火跨国界传递。在阿拉木图、伦敦、巴黎、曼谷、吉隆坡、雅加达、堪培拉、首尔、胡志明等城市，中行海外分支机构主动与中国驻当地使领馆联系，积极提供人员、资金和车辆支持。



● 中国银行伦敦分行员工迎接奥运圣火

组织开展各种形式的“与奥运火炬零距离”的活动，使员工和客户有机会触摸火炬，激发公众参与奥运、支持奥运的热情。

关注莘莘学子 体验奥运脉搏

面向大学生群体普及奥林匹克知识，弘扬奥林匹克精神。举办“中国银行杯全国大学生奥运知识暨文明礼仪大赛”、“中国银行杯大学生奥运知识有奖问答”等活动，得到了大学生的热烈响应，北大、清华、香港大学及澳门理工学院等多所知名高校均派队参加。冠名赞助了“2008奥运冠军论坛”，与北京大学共同举办“我就是冠军”优秀青年评选活动，范围覆盖全国30余所重点高校，为来自全国的10名获奖学生代表提供与萨马兰奇、基辛格等杰出人物见面的机会。



● 中国银行董事长肖钢在“奥运冠军论坛”上发表演讲



● 中国银行行长李礼辉、时任北京大学校长许智宏、奥运冠军论坛创始人悉尼大学艾伦·斯奈德教授与优秀青年代表合影留念

发挥自身优势 支持奥运建设

作为国家游泳中心“水立方”境外捐资共建合作伙伴，利用遍布全球的机构网络，广泛发放宣传品，减免手续费，为海外华人华侨和国际友好人士捐资提供汇款服务，共募集善款折合人民币10多亿元。向北京市地铁十号线、首都机场三号航站楼等奥运重点工程提供了共计235亿元人民币的项目贷款支持。

关爱少年儿童 播洒奥运梦想

与香港《文汇报》共同面向内地、香港和澳门三地青少年举办奥运动漫作品征集大赛，以“我的奥林匹克”为主题，以独特的方式表达他们对北京奥运会的祝福和企盼。连续三年举办中银奥运夏令营活动。2008年4月16日，中国银行赞助“56个民族小使者北京奥运之旅”活动，弘扬“同一个世界，同一个梦想”的理念，促进民族文化的融合，呼唤全社会对残疾儿童的关爱。



● 少数民族小朋友亲吻奥运火炬



● 两岸三地小朋友作画企盼北京奥运

组织社区活动 举办奥运论坛

在全国各地组织开展各种形式的奥运宣传活动。发起“百年奥运，百年中行”大型体育图片全国巡展活动，组织“迎奥运金融服务社区行”、“奥运文化节”、“奥运体验日”活动，举办“奥运家庭”等社区体育文化活动，参与赛区城市“奥林匹克文化公园”展示活动，赞助中央电视台全国奥运主持人选拔，连续两年赞助“奥运经济论坛”，传播和弘扬奥运精神和奥运文化。

2008大事回眸

[应对国际金融危机]



2008年，国际金融危机愈演愈烈，中国经济增速回落。面对严峻形势，中国银行积极贯彻落实国家宏观经济政策，加大有效信贷投放，全力支持扩大内需，积极调整信贷结构，提高金融服务水平，在危机中寻找发展机遇，在发展中化解各类风险，进一步增强了自身发展实力和抵御风险的能力，实现了又好又快发展。

加大有效信贷投放

2008年下半年，国家连续出台扩大内需、促进经济增长的措施，中国银行立即行动起来，迅速贯彻落实宏观经济政策，根据国家产业政策导向，明确信贷支持的重点方向，优先安排信贷资金，不断优化和调整授信结构，加大对实体经济的信贷投入。

陆续出台配套政策，重点支持铁路、机场、公路、电网、核电、水电等国家重大基础设施建设和轨道交通、道路、供水、污水及垃圾处理等城市基础设施建设，支持农村公路、农村电网等新农村基础设施建设，调整放宽经济适用房开发企业新客户准入权限，支持保障性住房和普通商品房建设，支持地震灾区灾后恢复重建，支持企业并购重组，支持企业自主创新和产业升级，支持产业链中重点客户上下游的中小企业发展。

对重点客户和重点项目实行“因客授权”，提高对全国优质客户、重点支持行业和国家重点项目的授信审批效



● 中国银行与铁道部签订战略合作协议

率，先后与铁道部，中远集团、渤海化工、“北大荒”农垦集团、云天化集团、双汇集团等大型企业签署全面战略合作协议，加快有效信贷资金投放。

加大对中小企业的支持力度，主动上门了解中小企业信贷需求，为中小企业提供量身定制的金融产品，切实解决中小企业融资难题。针对困难企业专门出台授信指引，实行“一户一策”，逐个落实差异化授信政策，支持基本面良好、暂时出现经营苦难的企业渡过难关。



进入08年9月，福建南安西锦石材公司已经两个多月没接到一笔国外订单了，这让董事长李火热感到万分焦急。他继而决定在天津开设分公司，将销售重点转向国内市场。不料，这一计划也因缺乏启动资金搁浅。

受国际金融危机影响，国外需求大幅下降，几乎所有福建省南安市的外销企业都面临着与西锦石材相似的命运，若仅以现有的土地、厂房做抵押向银行借贷，根本无法满足企业向国内发展的融资需求。

让李火热没想到的是，中国银行福建省分行中小企业业务中心的客户经理在此时主动找上门来——仅仅以石材库存做抵押，便在不到一个月时间里为其贷款1,800万元，让企业很快恢复了生机。

“要问我最大的感受是什么，就是中行的创新能力和灵活性——这是我以前从没遇到过的。”李火热至今仍感叹不已。

调整结构化解风险

作为中国国际化程度最高的银行，中国银行外币资产、海外业务占比较高，面对国际金融危机、人民币升值和美元降息等挑战的压力更大。中国银行采取一系列有效措施，优化资产负债结构，加强风险管理与内部控制，提高产品服务能力，增加非利息收入，集团经营业绩表现良好，资产质量保持稳定，市场竞争能力、盈利能力和可持续发展能力稳步提高，为抵御国际金融危机影响、支持国民经济发展奠定了坚实基础。

面对日益复杂的经济金融环境，中国银行坚持在调整结构、加快创新上下功夫，发挥独特品牌和专业优势，加大业务结构和收益结构调整力度，积极开拓新的业务方式和赢利增长点。加大对企业集团公司客户的支持，做大做强全球贸易金融服务，大力发展消费信贷业务，加快财富管理和私人银行业务发展，外汇存贷款、国际结算、银团贷款、人民币债券交易结算量、黄金交易额均位居市场领先地位，实现了业务又好又快发展。

中国银行坚持勤俭办行，从内部挖潜，大力精简会议、接待、差旅和公车使用支出，严禁铺张浪费，大力降低行政费用，把节约下来的资源用在应对危机加快发展上，用在支持国家重点项目上，用在支持客户发展最急需的地方。



● 中国银行副行长陈四清代表中行与河南省政府签署战略合作协议



● 中国银行员工密切关注国际金融市场变化



● 中国银行亚太银团贷款中心授牌仪式

支持外向型经济发展

充分发挥中行外汇外贸专业品牌优势和多元化经营特色，加快产品创新，完善服务模式，为大型企业集团客户提供包括全球统一授信、银团贷款、贸易融资、出口信贷、全球现金管理、投资银行、海外保险等在内的全面金融服务，支持其向海内外上下游供应链延伸拓展，切实把握新一轮国际产业转移带来的机遇，加快海外业务拓展。

继续加大对外向型进出口企业的支持，提供丰富的短期融资产品协助外贸企业解决贸易融资难题。为企业提供项目风险评估、外汇避险、境外资产保值增值、境外项目保险等新型金融服务。针对大宗商品价格暴跌引发的贸易纠纷，积极与国外同业交涉，帮助中资企业解决争端，避免纠纷。针对少数国外银行违反国际惯例，恶意拒付的行为，凭借在各类国际经贸组织占据主要席位的优势，利用国际商会等平台积极帮助我国企业争取正当权益，挽回损失。

积极帮助中小型外贸企业应对危机，提供贸易金融服务产品，支持中小企业出口多元化，分散出口的国别和 market 风险，积极拓展亚、非、拉等新兴市场。

从改进营销服务模式、加大产品整合创新、强化海内外分支机构联动、整合多业并举的集团资源、加强与行业组织合作等五个方面入手，提升对“走出去”企业的全方位服务能力。



● 中行副行长张燕玲与印尼PT.PLN银团贷款项目相关人员合影留念



● 中国银行与云南省政府联合主办“走出去”银企金融合作论坛



2008年11月10日，因不堪金融风暴的重击，美国第二大电子产品零售商电路城（CircuitCity）宣布申请破产保护，庞大的债主名单也随之浮出水面，不少国际知名公司也名列其中。然而，与电路城有密切合作关系的中国银行的两个重点客户却成功躲过一劫。

2008年初，电路城经营状况开始恶化，中国银行通过丰富的国外保理商信息资源，获悉电路城存在的财务问题，及时向两家客户发出了预警，建议客户调整销售策略。其中一家公司终止了对电路城的销售，另一家则改变了结算方式。2008年8月，在中国银行的敦促下和美国进口保理商积极配合下，两家中国公司如期回收了保理项下对电路城的所有应收账款，规避了这次风险。



企业社会 责任管理



企业社会责任观

作为一家国有大型跨国经营银行集团，中国银行秉承“以客户为中心，以市场为导向，强化公司治理，追求卓越效益”的宗旨，依托雄厚的资本实力、全球的分支网络、成熟的产品服务和审慎的风险管理，不断追求卓越，持续稳健增长，致力于在2020年前成为国际一流银行。围绕上述战略目标，中国银行把加强企业社会责任工作作为一项重要战略举措，不断加大社会责任投入，强化社会责任管理，与客户、员工、股东携手共建和谐社会。

中国银行企业社会责任工作的重点包括但不限于：

建立和完善全行范围的企业社会责任管理体系，与本行的发展战略、企业文化、管理体系有机融合，支持战略发展目标的实现；

立足中国，放眼世界，加强与海内外利益相关者的沟通，积极参与本土社会责任实践，逐步与国际接轨，成为优秀企业公民；

实行稳健的风险管理政策，逐步引入环境、社会等非财务因素，实现企业的可持续发展；

在人力资源政策中强调社会责任因素，注重员工培训与发展，完善有效的人才激励机制，实现企业与员工的共同进步；

与社会责任相关机构保持密切沟通，不断改进企业社会责任工作绩效，提升中国银行在社会责任领域中的影响力和推动力。

企业社会责任管理体系

中国银行正着手建立全行范围内的企业社会责任管理体系，明确企业社会责任工作行动计划，设立和指定专门的组织机构落实企业社会责任工作。

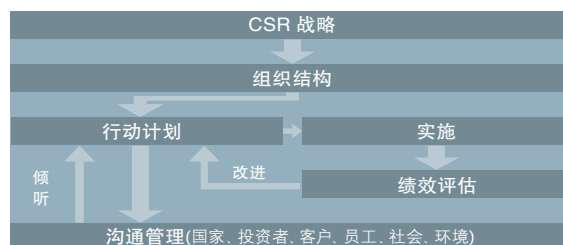
1.制定行动计划：结合银行外部环境与发展战略，定期制定企业社会责任行动方针，提出在一定时期内的目标和行动，并将这些目标和行动进一步细化到各个业务部门和职能部门。

2.推进责任项目：各个部门根据目标和行动的要求，设计相应的企业社会责任项目，并分别负责组织和实施。

3.评估责任绩效：定期对企业社会责任项目及其他与企业

社会责任相关的议题进行评估。评估结果将作为制定下一阶段目标、计划的依据。在评估过程中发现的问题将会在下一阶段的行动计划中予以改进。

4.实施沟通管理：积极与不同的利益相关方就企业社会责任问题进行定期沟通，邀请利益相关方参与中国银行的企业社会责任活动。



关注利益相关方需求

相关方	对中行期望	中行回应方式
国家	国有资产的保值增值 为国民经济发展服务 促进国际经济交流与合作	稳健经营，依法纳税，实现国有资产保值增值 加大有效信贷投放，为经济发展提供资金支持 支持中小企业发展 支持外向型经济发展 创造与带动社会就业 参加各种国际经贸组织并发挥积极作用
投资者	提供满意的投资回报 稳健经营，良好治理	取得良好经营业绩，实现股东价值 合规经营，严控风险 建立良好的公司治理机制，加强透明度建设
客户	提供多样化、国际化金融服务 提高服务质量	发挥国际化、多元化优势，为客户提供独具特色的金融服务 加大产品与服务创新力度 提升服务质量与客户满意度
员工	合理的待遇和福利 满意的工作环境 良好的职业发展	一视同仁的用工政策 为员工提供良好的职业发展与培训机会 关注员工办公环境与身心健康 促进多元化的文化在企业内部的融合，丰富员工的文体生活
社会	回馈社会	积极参与扶贫助困抗灾救灾 捐资助学，支持教育事业 关注社区发展 支持文化科技事业
环境	保护环境，推动可持续发展	实行绿色信贷，推动绿色经济 从我做起，节能减排，建设“绿色银行” 宣扬环保理念，普及环保知识，推动环保事业

对国家的责任

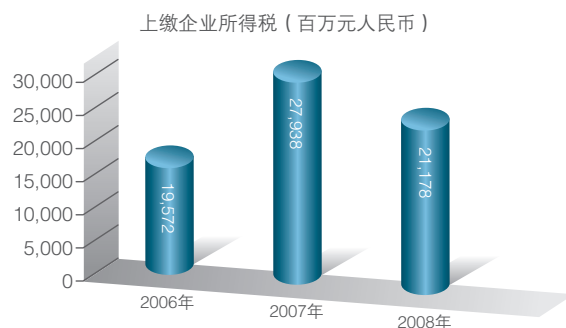
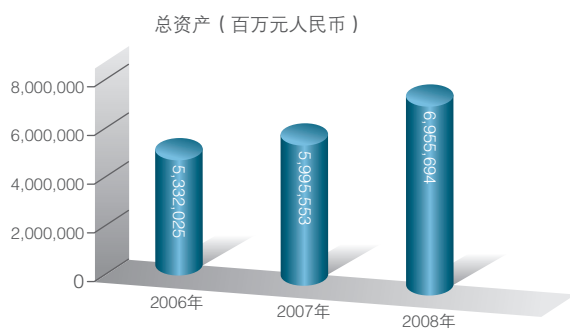
[融通世界 服务经济]



过去的一年，中国银行与国家和人民风雨同舟，甘苦与共，共同经历了协力抗震救灾、服务北京奥运、应对金融风暴的重大考验，履行了对国家、对社会的责任和承诺。

实现国有资产保值增值

2008年, 中国银行稳健经营, 资产规模持续增长, 总资产规模达到69,556.94亿元人民币, 上缴企业所得税211.78亿元, 实现了国有资产的保值增值。



注: 2007年3月16日, 全国人民代表大会通过了《中华人民共和国企业所得税法》, 自2008年起中国内地企业所得税率从33%下降到25%

加大有效信贷投放

中国银行持续加大对企业和个人客户的信贷投放, 支持企业生产经营和个人消费。截至**2008**年末, 境内人民币公司贷款余额**16,846.90亿元**, 较2007年末增加**3,100多亿元**, 人民币公司贷款在全部金融机构中的市场份额为**6.54%**, 较上年末提升**0.29**个百分点; 外币公司贷款在全部金融机构中的市场份额为**19.45%**, 继续保持市场领先地位。截至2008年末, 境内人民币零售贷款余额**6,540亿元**, 较2007年末增加**687亿元**, 增长**11.73%**, 在全部金融机构中的市场份额为**16.06%**。

扶持中小企业发展

2008年, 中国银行专门成立了中小企业管理部门, 制定中小企业发展战略, 加大对中小企业的授信支持, 确定了“积极发展, 审慎管理; 因地制宜, 分类指导; 控制风险, 合理定价; 综合服务, 高效协调”的中小企业业务管理原则, 把发展中小企业业务纳入长期业务发展战略。

截至2008年末, 中小企业^注本外币贷款余额5,720.75亿元, 比年初有所增加。

注: 中国银行对于中小企业的划分标准依据国统字[2003]17号文件确定

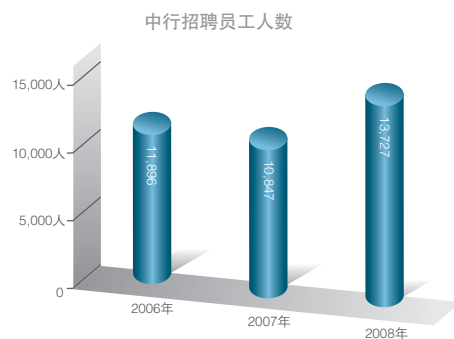


● 中国银行中小企业客户经理上门了解客户需求

创造与带动社会就业

中国银行在股改上市过程中, 坚持不大规模裁员, 不把历史包袱丢给社会, 与员工共同分享企业改革发展的成果。

2008年, 在世界经济形势低迷、国内就业形势严峻的背景下, 中国银行坚持稳健经营, 创造了大量的就业机会, 缓解了社会就业压力。全行新招聘员工13,727人, 比2007年增长26.6%。



● 中国银行荣获中华英才网评选的“卓越人才奖”

支持外向型经济发展

借助国际化网络优势，为中资企业提供海外授信支持。截至2008年底，中国银行境外机构公司贷款余额折合人民币4,841.43亿元，其中港澳地区3,198.61亿元，其他海外地区1,643.82亿元。

发挥国际结算技术领先优势，支持企业跨国贸易和投资。2008年，国际结算业务量达到16,985.49亿美元，位居全球同业第一位。其中，境内分行国际结算业务量11,183.75亿美元，同比增长17.72%；境外机构国际结算业务量5,801.74亿美元，同比增长27.67%。

为境内外向型企业提供各种贸易融资支持。截至2008年末境内行外币贸易融资余额151.06亿美元，较上年末增长30.31亿美元，市场份额超过30%，保持同业领先；人民币贸易融资余额336.56亿元，较上年末增加88.18亿元。国际保理业务量达到129.19亿美元，同比增长51.53%，国内保理业务量达到567.42亿元，成为全球最大的出口保理商，外汇保函、福费廷业务继续居市场领先地位。

2003年至2008年间，中国银行累计为国内逾12万家外贸企业提供了国际结算和贸易融资服务，办理国际贸结算近3万亿美元，提供贸易融资超过2,000亿美元，在促进外贸企业发展的过程中发挥了金融主渠道作用。

在各类国际组织发挥作用

中国银行积极加入国际商会、中国贸促会、国际保理商联合会、国际福费廷协会、中国对外承包工程商会等国际组织，在促进跨境信息交流、推进国际合作等方面发挥了重要作用。



● 中国银行董事长肖钢与来访的中国贸促会会长万季飞亲切交谈



● 中国银行副行长朱民出席天津国际经济金融仲裁中心成立仪式



对股东的责任

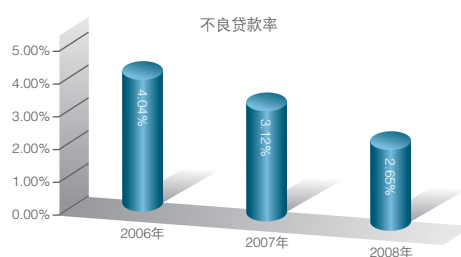
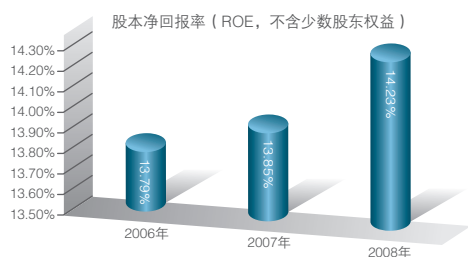
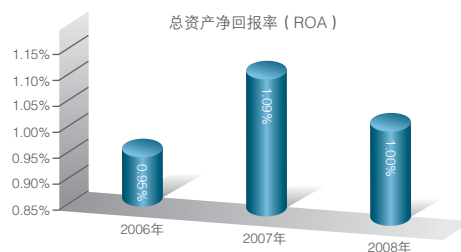
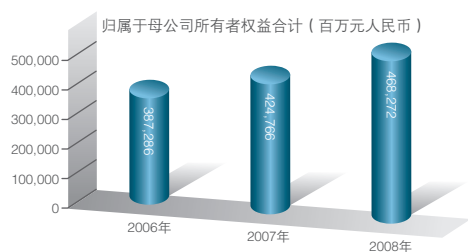
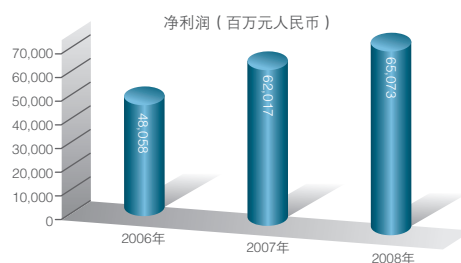
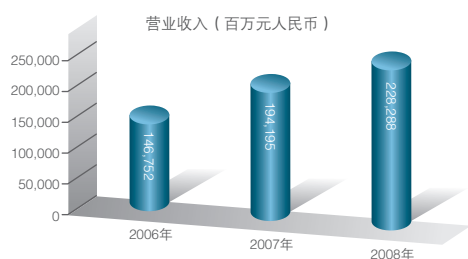
[稳健发展 增产增值]



2008年,中行努力拓展各项业务,积极为股东创造价值,同时进一步完善公司治理机制,改进投资者关系管理,加强信息披露透明度建设,有效地维护了股东的正当权益。

股东价值

2008年, 中国银行经营业绩持续稳健增长, 实现营业收入2,282.88亿元, 净利润650.73亿元, 归属于母公司所有者权益合计4,682.72亿元。不良贷款率为2.65%, 降低0.47个百分点, 总资产净回报率和股本净回报率(不含少数股东权益)分别达到1.00%、14.23%。



注: 本报告内财务数据均根据《企业会计准则2006》编制。

风险合规

强化内控体系建设

中国银行的内控体系由职能管理、合规控制和内部稽核三道防线构成。

第一道防线是职能管理，由业务经营机构和业务职能管理部门组成，对各项业务操作流程进行实时或及时的合规监督和自我评估。

第二道防线是合规控制，由各级机构的法律与合规部门来指导建立内控制度，建立和维护操作风险管理行动构架，制定操作风险管理制度，开发及推行操作风险管理方法、工具、标准及培训。

第三道防线是内部稽核，由稽核部门负责，通过系统化和规范化的方式来对中行的经营活动、风险管理、内部控制和公司治理等各项工作进行审查及评估，同时开展以技术防范为主，兼顾道德防范为目的的反舞弊欺诈活动。

2008年，中国银行继续加强三道防线建设，实施操作风险控制评估流程，强化职能管理部门一道防线自我控制能力。加强对高风险环节的检查监控，有效防范金融欺诈。组织开展基层网点内部控制稽核评价工作。修订业务连续性计划，完善突发事件应急机制。加强案件防控，全年违法违纪案件及涉案金额在2007年大幅下降的基础上，进一步下降37.5%和60.66%。

实施巴塞尔新资本协议

继续大力推进新资本协议实施工作。组建新资本协议办公室，细化实施方案，对规划实施进行动态管理。《中国银行巴塞尔新资本协议实施方案》于2008年3月20日经董事会审批通过，成为实施新资本协议的指导性文件与

实施工作蓝图。

海外机构积极推进新资本协议实施，截至2008年末，所有海外机构均达到当地监管机构推进新资本协议实施的阶段性要求。英国子行在实施新协议方面取得的成功经验，得到了中国银监会的充分肯定。

中银香港已于2007年1月1日起开始实施新资本协议，并加快新协议FIRB的准备进程，计划于2011年开始实施。为实现这一目标，中银香港成立了新资本协议指导委员会，由风险总监(CRO)直接领导新资本协议执行办公室的具体工作。

加强反洗钱工作

继续推广实施《大额交易和可疑交易报告管理办法》、《可疑交易识别指引》等内部管理规定，通过培训、日常业务监控、稽核检查等措施，确保合规经营。加强反洗钱、反欺诈工作，2008年，针对不同层级的员工开展了1,500余次反洗钱方面的专项培训，涉及员工13万人次。对境内外47家机构反洗钱工作进行了检查。



● 中国银行反洗钱工作手册

公司治理

完善公司治理机制

中国银行严格遵守《公司法》、《商业银行法》等相关法律和监管部门的相关法规，加强公司治理实践，持续提升公司治理水平，不断完善由股东大会、董事会、监事会和高级管理层构成的现代股份制公司治理架构。

股东大会、董事会、监事会和高级管理层按照中行《公司章程》赋予的职责，依法独立运行，履行各自权利和义务。

中国银行董事会由15名成员组成，除董事长外，还有3名执行董事、7名非执行董事、4名独立董事。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、关联交易控制委员会，负责从不同方面协助董事会履行职责。监事会现有监事5名，包括3名股东代表监事和2名职工代表监事。

高级管理层下设公司金融、个人金融、金融市场、运营服务等经营管理委员会，以及内部控制、证券投资管理、采购评审、资产处置、反洗钱工作等专业委员会，负责统筹管理全行的各项业务。

凭借良好的公司治理机制，中行进入第一批“上证公司治理板块”样板公司。

强化透明度建设

董事会和管理层高度重视投资者关系工作，确保信息披露及时、公平、准确、真实和完整，加强与投资者的交流与沟通，增进投资者对中行的深入了解。

2008年，中国银行继续完善信息披露制度，参照上交

所和香港联交所相继修改的《上市规则》，修订了《信息披露政策》和《信息披露管理办法》，进一步明确了信息披露的管理架构和内部控制机制，明确了信息披露有关各方的责任和义务，制定了清晰的信息清单、判断标准、报送流程和部门分工，形成了清晰的操作手册。

加强与投资者的沟通。先后组织举行了2007年年度业绩发布会、管理层全球路演、2008年中期业绩发布会和国内路演，以一对一或小组会议等形式向投资者介绍中行各项业务的发展情况。2008年6月，中行首次采用视频方式在北京、香港两地成功召开了上市以来规模最大的一次股东大会，全体董事、监事及部分管理层成员出席并现场回答了股东和媒体的询问。

优化和更新投资者关系网页，通过网上直播、电子邮件、热线电话等多种渠道，积极回应投资者普遍关心的重大问题，主动澄清各种不实信息和传言，有效地化解了投资者和市场的疑虑，维护了投资者对中行的信心。

2008年上半年，中行2007年年度报告荣获美国传讯公关职业联盟(League of American Communications Professionals)的年报评比金奖，并同时获得ARC(Annual Report Competition)和香港专业管理学会(HKMA)的多个奖项。



对客户 的责任

[诚信为本 创新服务]



为适应企业和个人客户日益增长的多元化、专业化金融服务需求，中国银行加大业务和产品创新力度，完善服务体系，不断提升产品功能和服务品质。

多元化的公司金融服务

为适应企业客户日益增长的多元化金融服务需求，中国银行加强集团资源整合，加大业务创新，不断提升对企业客户的综合服务能力。

加快海外业务发展

依托亚太、欧非、美洲三大银团贷款中心，加快海外业务发展。作为独家牵头安排行，成功安排了澳洲第一大电讯运营商Telstra 6亿美元银团贷款。作为协调安排行、代理行，牵头筹组印尼Indrumayu电站5.92亿美元出口信贷银团贷款，受到国际金融市场的好评，获得《贸易融资》和《全球贸易评论》联合颁发的银团贷款“2008年度最佳交易奖”。截至2008年末，银团贷款余额213.6亿美元，其中境内贷款余额55亿美元，海外(不含香港)贷款余额158.6亿美元，较2007年末增加92亿美元，增幅43%。

借助国际化品牌优势，中国银行成为全球跨国企业来华经营的首选中资银行，世界500强企业中已有近300家成为中行客户。

推进海内外联动

加强海内外一体化经营，提升对大型企业集团客户的综合服务能力。为中国网通、中石油、中石化、中海油、华能、中远集团等重点客户提供海外项目融资，为中石化联合俄罗斯Rosneft收购UDM油气资源项目、中石化收购安哥拉18区块油气资源项目、国航与香港国泰航空互换股权、网通收购香港PCCW25%股权及中石油、中石化、中化联合收购加拿大Encana公司油气资产等并购项目提供资金支持，融资总金额超过106亿美元。



中行是英国石油公司（BP）在华业务的主要合作银行。2004年，中行为BP公司提供了2亿美元全球备用信贷协议，该备用信贷协议一直周转使用至今。中行还与BP签署了《全面合作协议》，对于BP公司在华投资的多个项目提供了融资等支持。



2008年3月14日，中国华能集团公司宣布收购新加坡大士能源有限公司。中国银行作为主要贷款银行，为其提供6亿美元融资支持，全程参与华能集团此次收购，协助其加速海外规模扩张和拓宽海外市场。

强化集约式经营

强化商业银行与中银国际、中银投资、中银保险、中银航空租赁等附属机构的业务联动，为企业客户提供更加丰富的跨境组合金融服务。中银国际与铁道部建立战略合作关系，成为中交股份H股增发和120亿元人民币公司债发行的联合主承销商，成为中建股份IPO唯一副主承销商、中建总公司2008年中期票据联合主承销商。中银香港成功争揽广汽集团67亿元中期票据主承销业务，成为唯一主承销行，并与开曼分行共同叙作中国远洋5.6亿美元境外股权收购银团贷款。

加快公司金融创新

加大业务创新，推出投资-建设-移交项目融资结构和

2008年1月，中国银行股份有限公司全资子公司中银航空租赁再次与印度的Jet Airways航空公司签订5架波音新一代737飞机的租赁协议。这批飞机将于2010年3月至2011年11月期间直接交付，租期长达10年。



2008年6月，中国银行全资附属公司——中银保险有限公司与中国国家大剧院签署保险合作协议，独家承保中国国家大剧院保险金额超过45亿的巨额保单。

协议架构以及船舶融资结构性产品，创新商业用房支持贷款产品，打造汽车企业供应链结算与融资平台，推出大额外币公司存款产品，开发大公司客户来账信息查询系统和跨境现金管理系统，推出7款年金系列产品。

针对外贸企业的业务特点与需求，开发贸易融资新产品，加快推广以“汇利达”、“融信达”为代表的系列贸易融资服务，帮助客户规避各类贸易和金融风险。创新推出买方付息国内信用证、国际金融公司（IFC）担保项下福费廷、出口双保理项下第三方融资等产品，改善企业流动性资金管理，加快资金周转，降低管理成本。推广资信调查业务，帮助外贸企业及时了解贸易对手的资信状况，降低信用风险。与SWIFT组织合作开展“TSU领军银行计划”，参与IFC项下全球贸易融资项目（GTFP），积极推进欧洲复兴开发银行（EBRD）、亚洲开发银行（ADB）、泛美开发银行（IDB）项下相关贸易促进计划项目。

保险新产品“融信达-存仓货物保险”是中行深入开展银保合作新模式，通过银行产品与保险产品的组合创新，实现了传统商业银行业务和保险业务之间的优势互补和资源共亨，为质物安全提供充分保障，可以消除客户的后顾之忧。

企业网上银行全面升级，完善基本查询功能，提供灵活授权模式定制、定向汇划、第三方存管、登录通知等服务。

创新中小企业服务模式

与淡马锡集团紧密合作，借鉴国外先进经验，创新经营理念、组织架构、产品服务、业务流程和风险控制，推出中小企业业务发展新模式。

A. 产品创新

根据中小企业资金需求“短、频、快”的特点，创新担保方式，综合运用供应链融资、存货质押、机器设备按揭贷款、选择权融资，开发基于客户全面关系的全新担保方式，注重适应当地化特点，掌握行业集群特点和产业供应链规律，量身定制差异化授信产品，通过批量承做的方式，为大批中小企业提供了授信支持。



中行泉州地区推出了“就地监管、滚动质押”的存货融资产品，在不影响企业正常经营周转的基础上为客户提供融资便利。中国银监会泉州监管分局局长刘子荣说，在泉州地区中小企业授信业务主要使用的仍是传统的产品，以高风险产品为主，且适用面窄。中国银行提出的“中小企业业务新模式”是针对中小企业的授信需求及风险特征所设计的，其独特的担保方式创新不仅扩大了服务范围，同时也具有较强的市场竞争力。

B. 模式创新

以“流程管理”为核心，从严格的信贷准则、明确的客户标准、精准的授信额度核定、健全的授后跟踪四方面着手，建立中小企业授信管理的新模式，实现“信贷工厂”流水线作业，贷款审批效率显著提高。

C. 管理创新

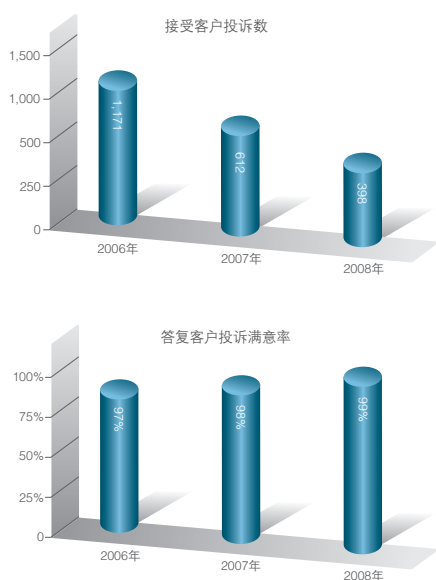
建立新型小企业风险管理体系，包括情景分析和行业动态追踪机制、标准化授信提案和授信审批机制、多纬度的早期预警机制、防范道德风险的反欺诈机制、资产组合管理机制等，简化业务流程，加强标准化管理，开发了中小企业客户定性信用评估系统。

中小企业新模式率先在上海和福建进行试点，向462户中小企业提供授信支持，授信审批时间从以往的2-3个月缩短到5个工作日以内，审批成功率高达90%。获得客户、当地政府及监管机构的认可，并加快在全国范围推广。

盛德机械发展有限公司的主要业务是生产工程机械底盘件，多达80%的产品是外销。去年年中，公司的订单量达到高峰，但当时原材料价格上涨幅度高达40%，新建厂房将面临停工危险。面对资金周转难题，公司开始在泉州地区寻求银行的帮助。在中行泉州分行客户经理的帮助下，公司财务处在第二天就将企业的基本情况、融资难题汇总报送到中行福建省分行，而得到中行700万元授信支持的审批时间仅为10个工作日。

专业化的个人金融服务

为满足广大个人客户日益增长的专业化服务需求，中国银行大力实施以中高端客户为重点的发展战略，加大产品创新，推进渠道建设，完善服务体系，不断提升产品功能和服务品质。



加强产品创新

推进建立快速的市场反应机制，密切关注个人客户需求，完善新产品开发流程，加大产品创新力度。在福建分行成功试点基础上，加大“侨汇通”业务在广东、浙江等地的推广，与驻华使馆、旅行社合作开展出国留学金融服务，推出了“加拿大投资移民”、汽车红包贷款和房车卡等消费贷款新产品，自主开发了“个人账户增值服务”、“票据宝”、“银信宝”、“富享”等创新性产品，推出“中银平稳收益理财计划”，填补了6-12个月期限人民币理财产品市场空白，募集资金37.44亿元。加强产品组合创新，灵活进行产品组合包装，满足不同客户对风险、收益的不同偏好，

“中银汇兑”业务持续快速增长，“理想之家”个人贷款服务荣获2008年度“亚太地区卓越房屋按揭贷款奖”。理顺客户关系部门与产品部门的关系，健全产品评价、风险监控和投诉处理机制，加强海内外分行在产品开发方面的整体联动和信息共享，加快推进个人金融新产品研发平台和激励制度建设。

加快渠道建设

继续深入推进网点转型，加快网点从交易操作型向营销服务型转变。截至



● 中行在奥运期间投入使用的自助服务设施

2008年末，按照新的装修标准累计完成网点改造6,761家，占到境内网点总数的68%，推进海外网点统一视觉形象建设，网点环境显著改善。加快网点大堂经理和开放柜经理队伍建设，专职开放柜经理接近3,000人，专职大堂经理5,300余人，大堂经理配备率达到53%，2007年末提高19个百分点。2008年末，ATM设备总数达到14,748台，其中取款机10,770台，存款机和存取款一体机3,978台。对全行所有ATM设备和自助网点进行装修改造，统一了服务界面，实现了ATM中英文双语标准化服务，北京、上海地区的ATM设备可提供中、英、日、韩四语服务。

个人网银服务持续升级，推出可定制的重要交易短信通知服务，增加中英文双语服务，网银界面设计更加人性化，应用国际流行的安全认证工具——动态口令牌，提供USB-Key安全证书认证机制供客户选择。

推进财富管理服务体系建设

加快个人中高端客户服务体系建设，通过物理渠道和服务模式的区隔，为不同需求的客户提供差异化服务。新建159家统一标准的理财中心，总数达到525家，提供丰富的理财产品和理财资讯。2008年12月份，正式发布“中银财富管理”品牌，首批50家财富管理中心开业，面向中高端客户提供专业、贴合、尊享的财富规划管理服务，标志着中国银行三级财富管理体系正式确立。加快私人银行业务发展，私人银行分部达到12家。



● 中国银行副行长周载群出席中银财富管理品牌发布仪式

截至2008年末，理财客户总数达到96.76万人，2007年末增长16.43%。理财经理达到3,900人，培养中国金融理财师（AFP）5,075人，国际金融理财师（CFP）669人，金融理财管理师（EFP）32人。

中国银行财富管理业务获评“亚洲十佳商业银行之最佳财富管理品牌奖”；私人银行业务获评“中国区最佳外汇服务私人银行奖”。



“N对1”服务模式。在每一位客户身后，是以私人银行家为代表的整个服务团队的支持。在为客户管理资产的过程中，从客户需求出发，量身设计财富规划方案，为客户提供“财富管家”般的贴身服务。

完善信用卡服务

信用卡产品不断丰富，服务进一步完善。中国银行信用卡分为“中银”和“长城”两个品牌系列。中银卡提供循环信用、预借现金、消费支付等金融服务，长城卡提供储蓄理财、转帐结算、消费支付等金融服务。

推出中银白金信用卡，为持卡人提供专属的金融支持和完善的增值服务。新增信用卡网上转账、还款和支付功能。在新加坡发行新币银联标准信用卡，推广信用卡分期付款业务，启动信用卡申请进件流程优化项目，以提高审批效率。研发信用卡商户分期、实时外币兑换和电购交易产品，新增签约商户20余万家，集中收单系统在全国32家分行投产，完成奥运城市和重点地区EMV迁移。

对员工的责任

[理想家园 共同成长]

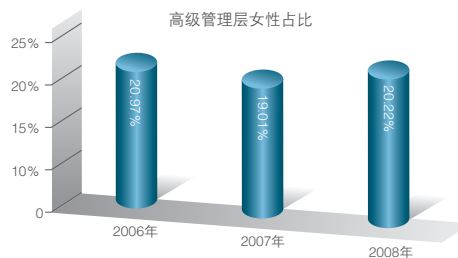
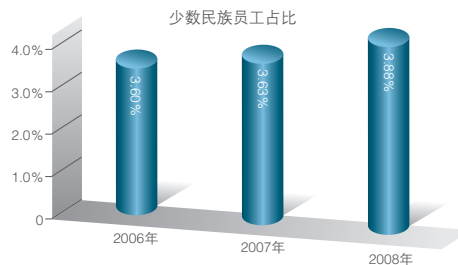
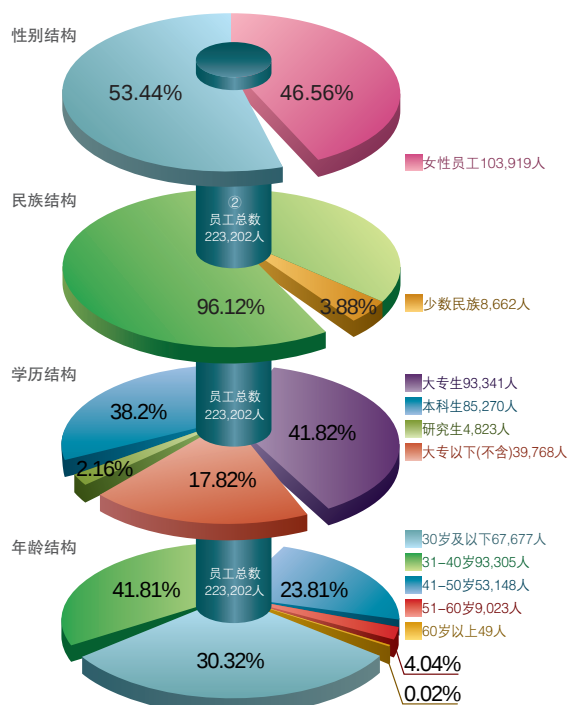


中国银行视员工为企业最宝贵的资源，努力为员工创造良好的工作环境和平等的发展机会，重视员工健康与安全，通过建立有效的激励约束机制，提供多元化的职业发展平台，使员工与企业共同发展。

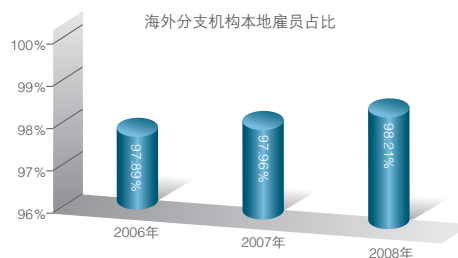
多元化的员工队伍

中国银行通过招收应届毕业生、录用归国留学人员、社会招聘等形式，积极吸纳具有各类专业背景和学历的人才。2008年，继续加大招聘力度，向社会提供就业岗位13,727个，招录人员数量继续保持递增趋势。

一、境内商业银行员工结构



在海外机构员工中，注重本地员工聘用及作用发挥，适当增加本地员工比例，促进外籍员工与国内外派人员沟通与协作。截至2008年底，中行海外分行及附属机构员工总数为25,480人，其中本地雇员25,024人，占比98.21%。



良好的工作环境

公平用工政策

坚持以人为本，秉持公正、公平的人力资源管理原则，禁止任何形式的歧视。在员工招聘、职位聘任、绩效考核、薪酬福利、培训开发等人力资源管理政策规定中，严格遵守国家有关法律政策的要求，不允许因性别、民族、宗教信仰等做出差异性安排，严格做到同工同酬。

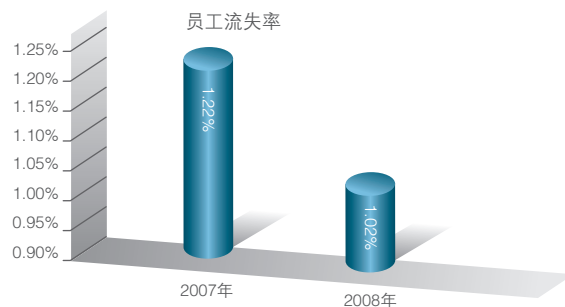
严格遵守《劳动合同法》和执行国家规定的各项福利制度，为员工提供社会保险、住房公积金、法定节假日、企业年金、补充医疗保险等福利。员工在签订劳动合同时，会被告知有关行内福利项目的原则和基本情况。

关爱员工健康

高度重视员工的健康安全，严格遵守国家劳动保障和安全生产方面的法律法规，重视工作场所的安全，努力为全体员工提供舒适、安全的工作环境，制订紧急情况下的人员疏散预案，定期进行安全演练。

中行米兰分行根据当地工作环境安全法条例相关规定，定期进行检测和更换大楼内所有安全报警监控装置、消防探测设备和线路，任命2位员工担任消防员，行内张贴醒目消防安全通道示意图，按时指导员工进行模拟演练。

坚持定期对员工满意度进行调查，了解员工的意见，加强沟通反馈，不断完善人力资源管理，提升员工的满意度，保持了员工队伍的稳定。



广阔的发展平台

有效的激励与约束

中国银行实行市场化的薪酬福利政策，坚持效率优先、兼顾公平的原则，以岗定薪，按绩取酬，注重短期激励与长期激励相结合、有效激励与严格约束相结合，全体员工的薪酬水平与岗位、绩效、胜任能力相挂钩，充分发挥薪酬的激励与保障作用。

中国银行建立了以平衡计分卡为核心的绩效管理制度，将银行绩效与员工个人绩效有机结合，通过绩效目标与计划、辅导与沟通、考核与反馈、绩效奖励与改进等四个环环相扣的环节，不断强化对人才的激励约束作用。

中行的员工绩效管理过程



职业发展与培训

全面落实人才规划, 持续加强经营管理、专业技术和技能操作三支人才队伍建设。

制定《中国银行股份有限公司专业序列建设与管理实施办法》，拓宽专业人才发展通道。制定鼓励员工多元化职业发展的薪酬政策；定期对员工绩效进行分析，加强上级主管与员工的绩效沟通，帮助员工合理规划职业发展。

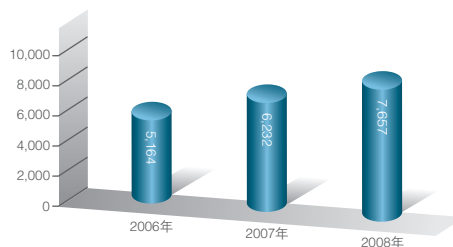
中国银行重视从企业内部培养人才，不断优化培训课程体系，加大人才培养开发力度。大力实施针对各级管理人员的领导力培训和开发，提升管理者的领导力、执行力。根据业务发展、产品开发、技术创新的需要，加大各类专业人才和一线员工的培训，为各类人才提供境内外轮岗交流、外派等多种发展机会，建立了员工业余进修奖励制度，鼓励员工加强自我学习。



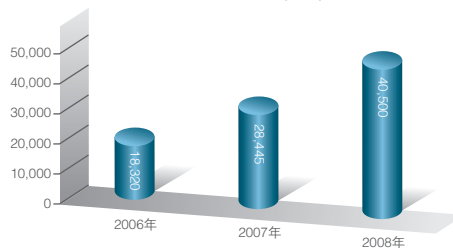
● 中国银行董事长肖钢与2008年度中行优秀员工座谈后合影留念

2008年, 中国银行组织各类培训共3.8万期, 参训人员140万人次。其中, 2天以上集中培训班3,706期、参训16万人次; 2天以下培训班及讲座34,692期, 参训124万人次, 组织境外培训19期、参训468人次, 300余名员工获得业余进修奖励。

中行员工在职进修人数



中行培训费用投入(万元)



卓越的企业文化

中行以“追求卓越”为企业的核心价值观，积极在员工中倡导“诚信、绩效、责任、创新、和谐”的企业文化，通过开展形式多样的活动，加深员工对企业文化的了解和认同。

制定了《中国银行核心价值观》提纲，在全国组织宣讲，以总行软件中心和河北省分行为试点，对新入行大学生和社会招聘人员进行企业文化专题辅导，设计和配发企业文化宣传资料，激发员工的荣誉感和爱岗敬业精神。



2008年12月19日，中国银行“企业文化建设论坛”在北京举行，回顾和分享了抗震救灾的艰辛与感动、服务奥运的拼搏与光荣、服务客户的平凡与充实、开拓市场和团队建设的感悟和成功。来自四川分行的员工唐钰岚在5.12特大地震中身受重伤，生命垂危，经过中行尽全力救助，勇敢地战胜了病痛，并走上了企业文化建设论坛的讲台，她将一束鲜花献给肖钢董事长，表达了一名普通中行员工对中行的无限热爱。



● 中行四川省分行员工祝福在地震中受伤的同事早日康复

在青年员工中组织成立青年协会，定期带头组织青年员工文化活动，积极参与社会公益实践，在活动中锻炼青年员工的组织协调能力。



● 中银香港员工通过参加竞技活动增强凝聚力

中行澳门分行成立了澳门金融界中的首个青年社团组织——青年协会，以“爱国爱澳，爱行敬业，培养青年员工的专业形象和专业素质”为宗旨，为青年员工参与社会活动搭建平台。

积极组织开展丰富的员工文体活动，倡导工作与生活的良性平衡。



中行法兰克福分行中方外派员工和当地员工各占50%。为加快多元文化融合，促进中外籍员工的沟通交流，增强企业内部凝聚力。2008年6月，分行组织员工和家属，身着印有奥运福娃的统一服装，参加了年度文化节的中国方队游行，传播奥运精神，弘扬中国文化。当月，中行工会组织25名中外籍员工参加了法兰克福的一年一度的城市长跑活动。



● 中行海南省分行举办职工篮球运动会



● 中行广东省分行举办登高接力赛

对社会的责任

[回馈社会 共建和谐]



中国银行持续加大对贫困地区、教育事业的投入，积极支持科技和艺术事业的发展，全力参与抗灾救灾，以各种方式回报社会。2008年，中国银行制订了新的《对外捐赠管理办法》，增加了对各一级分行的授权，集团对外捐赠总金额达13,872.89万元人民币。2008年，中行每股社会贡献值达1.03^注。

注：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2008年对环境造成污染而带来的社会成本按零计算。

抗击冰雪灾害

2008年初，罕见的雨雪冰冻天气袭击了我国南方大部分地区。灾情发生后，中行迅速召开专题会议，决定向受灾地区捐款1,200多万元，成立抗灾救灾工作小组，针对灾害状况采取金融救灾措施，加大对能源、石油石化、电信、交通、通信等基础行业的授信支持力度，贷款受理、审批和发放优先加急办理。各受灾地区分行迅速与当地供电、供水、供气、交通、通讯等行业客户取得联系，了解企业抗灾设备及煤炭购置等金融需求，为企业排忧解难。

在极端恶劣的自然灾害面前，中行各分支机构克服重重困难，为客户提供优质金融服务，确保网点正常运行。

“作为一家国有控股商业银行，国民有难，中行有责任伸出援手，与灾区人民共渡难关！”

——中国银行新闻发言人 王兆文



流动发电车的故事

冰雪雨雪灾害期间，发电设备及燃油奇缺。为确保基层网点能够开门营业，中行江西灾区营业网点组成了多个车载电力保障分队，用汽车载着小发电机在数个网点间穿梭，轮流为网点的UPS电源充电。为保障ATM机夜间正常工作，不少员工主动要求留在网点值守发电机至深夜。



决战孤城，用奉献来诠释感动

“保证营业不仅是履行银行应尽的职责，也是每位员工个人应尽的社会责任。”这是中行湖南分行发出的简短有力的号召。在郴州市，这座被罕见的低温、雨雪和冰冻天气影响导致全城停水停电10多天的孤城，中行湖南省郴州分行全体员工坚守岗位、无私奉献，在极端恶劣的工作条件下，最大限度地保证了正常营业。为缓解客户排队的压力，郴州分行增加了3台终端对外营业，休假员工全部上班。据郴州市人民银行及郴州市银监局反馈的信息，郴州中行是郴州市此次极端天气中正常营业网点最多的金融机构。

捐资助学

中国银行高度重视并全力支持中国教育事业发展，将助学作为履行社会责任的重要组成部分。

截至2008年末，中国银行助学贷款余额为108.77亿元，市场份额达到60.46%，较年初新增19.39亿元，位居同业首位，其中国家贴息助学贷款余额为83.72亿元，较年初新增12.32亿元，累计资助了近92万名学生完成学业。

2008年11月13日，由中银国际发起的“中国银行扶



● 中国银行员工在大学校园开展助学贷款咨询

贫助学慈善基金”正式成立，初始基金资产管理金额为8,500万港元，将全部用于支持偏远落后地区的教育事业发展及推动国家的扶贫助学事业。

出资100万元重建在“5.12汶川大地震”中受损严重的甘肃陇南文县肖家小学，学校更名为“陇南中银希望小学”。为广西师范大学提供“中行奖学金”，用于奖励品学兼优的贫困学生。支持河南省具有一定规模、管理规范的职业技术学院和民办高校建立助学奖励基金。向南京大学、东南大学、河海大学、南京理工大学、南京航空航天大学五所高校进行捐赠，助资支持江苏“韩培信扶持响水孤儿贫困学生教育基金会”。



中行大连开发区分行与大连民族学院地理位置相邻，从2004年至今，开发区分行累计为民族学院发放助学贷款4,000余万元，帮助了2,000多学子顺利完成学业，与民族学院携手为国家培养了众多人才。

中银国际赞助香港大学学生在暑期分赴河南商水和湖北宜昌，为当地的艾滋病孤儿和贫困学生送去温暖和祝福。中行澳门分行自1989年起连续20年支持澳门大专教育基金会，为澳门特区政府培养大批法律和双语人才。



● 中银香港赞助香港学生赴内地进行财经实习培训

关爱社区

志愿者在行动

2008年, 中国银行将传统的“学雷锋日” 3月5日确定为中行青年志愿者服务日, 积极组织和鼓励员工参与志愿者活动, 传递爱心, 服务社会。

中行青年志愿者协会组织举办“用行动弘扬志愿精神”暨“我的志愿故事”/“我的志愿方案”征集活动。



● 中国银行副行长王永利与中行青年志愿者在一起

中行总行青年员工连续3年自发组织“非常6+1”敬老爱老志愿服务活动, 慰问和看望退休老员工。

金融知识进社区

中行以社区支行为支点, 在各地举办主题突出、形式新颖的社区公益活动, 让社区居民了解和掌握更多金融知识。

支持文化科技事业

促进文化繁荣

中行与国家大剧院结成战略合作伙伴, 成功举办“2008花好月圆”中秋音乐会, 携手推出“皇家名琴艺术沙龙音乐会”, 举办“让艺术走近每一个人”艺术教育推广活动。

中行巴黎分行作为唯一驻法中资企业赞助单位支持当地举办了“敦煌花雨—佛教艺术千年展”活动, 将复原石窟的艺术装置与实地考古成果完美结合, 使参观者产生身临其境之感, 感受到中国佛教艺术无与伦比的艺术震撼力。

中行卢森堡分行每年支持外派员工宿舍所在地BERTRANGE社区的音乐俱乐部, 每年春节支持卢森堡当地华人社团“青天同乡会”主办的文艺演出活动, 赞助中卢商会主办的画展等文化活动。

支持科技发展

2008年5月, 中行向陈嘉庚科学奖基金会追加捐赠1,000万元。这是中国银行继2003年出资1,000万元支持陈嘉庚科学奖基金会组建后, 继续加大对科技事业投入、支持科技自主创新的又一举措。2008年6月, 经过严格评选, 陈嘉庚科学奖评奖结果揭晓, 山东大学彭实戈教授、中国科学技术大学侯建国教授、中科院地球环境研究所安芷生研究员凭借在各自领域的独创性科研成果, 分别摘得数理科学奖、化学科学奖、地球科学奖桂冠。



● 中国银行向陈嘉庚科学奖基金会追加捐赠仪式

中行广西北海分行与当地科技局联合举办“北海市科技型中小企业创新”活动, 启动扶持北海市科技型中小企业创业发展工程, 力助中小企业进行科技创新。

对环境的责任

[珍惜资源 善待环境]



中国银行积极加大“绿色信贷”投入, 倡导绿色办公, 创新绿色金融产品, 减少温室气体排放, 积极推动经济与环境和谐发展。

推动绿色经济

中国银行积极响应国家循环经济理念，贯彻中央宏观经济政策和可持续发展方针，使用金融手段促进节能减排与环境保护。

积极推行“绿色信贷”

中国银行深入贯彻“绿色信贷”的经营理念，严格限制对高耗能、高污染及产能过剩行业中落后产能和工艺的信贷投入，加大对环保产业和节能减排的支持力度，逐步建立绿色信贷长效机制。

在授信审批中实行“环保”一票否决制，加强对“高耗能、高污染”行业的授信管理，明确节能减排的具体要求，将环境安全因素落实到信贷资金的贷前、贷中和贷后管理各个环节。建立动态跟踪、监测和分析机制，对“两高”企业实行名单制管理，加强与国家环保部门的沟通，及时了解企业在防污减排方面的执行情况。

中行安徽分行发放了8,200万元贷款支持荻港海螺水泥股份有限公司余热发电项目建设，该项目吨熟料发电为43.39千瓦时，累计发电9,002万千瓦时，机组相对窑运转率为96.45%，可降低58%的用电成本。

中行江西分行积极支持丰城市管道燃气公司环保减排项目，项目完成后，可实现减排2,160万立方，使3万个家庭约10万人用上了清洁能源。

推出一系列绿色信贷产品，重点支持核电、大中型水电等清洁型能源行业，优先支持节能工程，有选择地支持风电、太阳能发电等项目。

开发环保金融产品

中行大力发展清洁发展机制（CDM）碳金融服务，积极搭建CDM项目交易平台，推出CDM现金流贴现、境外买家信用保证、远期外汇套期保值、国际买家预付款帐户监管等业务，支持中资企业参与国际CDM交易。

中行与国内从事煤炭、化工等高排放企业，以及国外从事碳金融交易的机构建立合作伙伴关系，与国内一家煤炭企业开展合作，为两座煤层气发电及CDM减排项目建设提供4,000万元项目贷款支持。



● 中银香港举办绿色奥运--慈善环保行活动

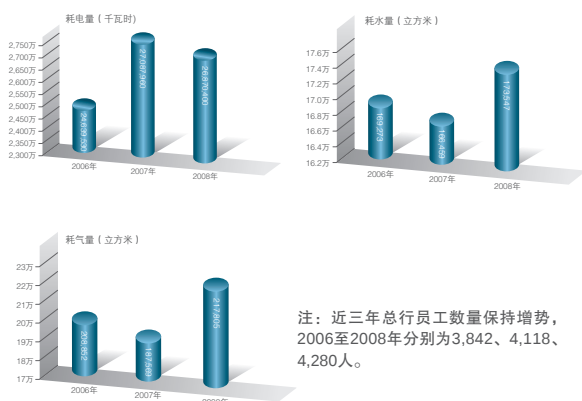
建设绿色银行

倡导绿色办公

中国银行从加强内部管理和技术创新着手,不断完善环境管理政策和流程,对资源、能源使用进行集约化管理,减少污染排放,积极践行绿色办公。

引入先进技术,对原有供电、采暖、空调通风等设备进行改造,实现水、电和能源的高效利用,取得了一定的经济效益和环境效益。加强车辆管理,对全行车辆采取里程登记、油耗统计的措施,节约用油效果显著。在各地推广节能管理员制度,对办公楼水(包括污水处理和中水使用情况)、电、天然气的使用进行监控和管理,定期统计和分析各种资源的使用情况,对高能耗部门及时提醒和调节。

中国银行总部水、电、气的使用数量



中国银行绿色办公相关政策

- 严格控制室内空调温度:办公室内夏季室内空调温度不低于26摄氏度,冬季室内空调不高于20摄氏度。
- 减少电梯使用:非高峰时段减少电梯运转台数,提倡员工尽量减少电梯使用。
- 控制灯光照明和办公设备能耗:充分利用自然光,减少室内照明灯具;及时关掉不用的灯和电器;要求员工及时关闭电脑主机、显示器及音箱、打印机等设备,减少待机消耗。

- 节约用水:采用感应式出水龙头,经常检查供水设备运行状况,避免漏水。
- 勤俭办公:倡导公文通过内部Notes办公系统流转,减少纸质文件的印发;倡导员工双面用纸,所有文件尽量使用小字号字体;循环使用打印机碳粉盒;购置可换笔芯的原子笔或钢笔作为书写工具;在办公楼内提倡自带水杯,减少一次性水杯的使用数量。

夏季用电高峰,中行总部于2008年7月份采取主动调高办公楼室内控制温度,减少电量使用。据统计,8月份电费比7月份降低26万元,9月份电费比8月份再次降低28万元



上海中行营业网点屋顶的玻璃盖上用银白色合纤制作的“帽子”,可以有效反射阳光,起到降温避暑的效果,使室内的温度自然下降3-5度,大大减少网点的空调用电数量。

合理回收废物

对各种办公废弃物进行回收和无害化处理,切实减少废弃物污染,促进资源重复利用。

制定了易污染办公耗材管理制度,加强对废旧耗材的回收。要求所有供应商统一回收废旧耗材,并进行相应的环保处理,最大限度降低对环境的污染。

2008年,仅中行总行即回收废旧硒鼓2,699只,全部交由供应商进行相应处理。

中行米兰分行在办公中使用环保生态打印纸,在各个办公室内设置废纸循环再用纸架,倡导纸张的双面使用,将以往遗留的办公纸张制作成信封和用于圣诞卡贺卡内页。

支持环保事业

积极倡导和动员每一位员工参与环境保护事业，采取多种方式，号召更多公众关注环境问题，营造全民参与环保的良好氛围。

环保从我做起

号召员工从身边做起，从细节做起，鼓励员工合理使用资源，倡导全体员工共同遵守绿色办公行动，提出“节约每一度电、每一滴水、每一张纸”的口号，倡导“节约资源、减少污染 (Reduce)，重复使用、多次利用 (Reuse)，循环回收 (Recycle)”的行为，培养员工热爱环境、善待自然的工作和生活习惯。

自2008年10月起，每月选取一个特定的主题、创作1期环保主题月刊，将环保知识融入员工日常生活。

启动杜绝浪费、节约环保的“金点子”征集活动和“环保点子王”评选活动。

中行上海分行开展“我是节能小管家”活动，广大青年员工共提出272条节水、节油、节电金点子，在内部刊物开辟专栏连续8期刊登“我的节能主张”，在全辖营造传播环保知识、倡导节约的氛围。

江苏分行开展“保护虎凤蝶·中行青年在行动”活动，100余名青年志愿者使用专门制作的环保拎袋，在紫金山沿途捡拾路边垃圾，保护虎凤蝶的生活栖息地，并向《金陵晚报》保护虎凤蝶志愿组织赠送环保工具。

辽宁分行组织了“自带餐具，还木为林”——自愿停止使用一次性筷子的倡议签名活动。

开展环保公益活动

积极捐助环保公益活动，以北京奥运会为契机，开展了一系列以“绿色奥运”为主题的环保公益宣传活动。

在北京，举办“环保香山行”活动，号召在登山途中收集白色垃圾，在香山峰顶举办环保公益签名活动，号召公众从点滴做起，将环保进行到底。

在湖北，组织举办“携手中行，共筑绿色奥运”大型环保公益活动，向行人发放环保宣传单和环保袋，讲解环保知识，倡议大家杜绝白色污染，使用环保袋，共建美好家园。

在海南，积极开展“和韵中行·美丽三亚”主题活动，近50名员工与当地志愿者一起清洁三亚湾海滩，并向游客及当地市民宣传环保知识。

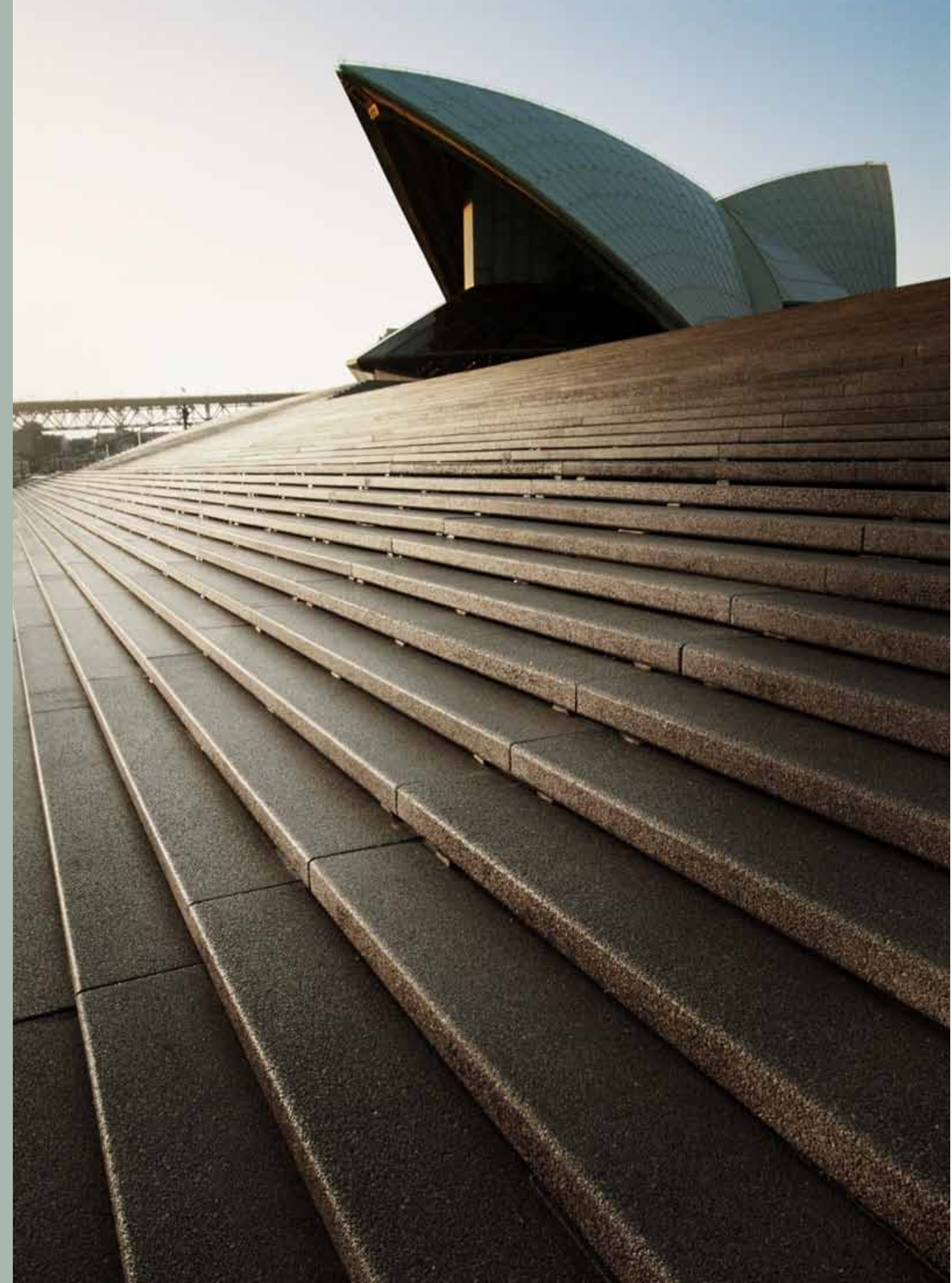
积极支持境外业务所在国家和地区的环境保护活动。赞比亚分行积极支持赞比亚银行协会组织的“卢萨卡城市清洁和绿化”商业银行行长开罗路植树和清洁活动，为第一期绿化项目捐资1,200万克瓦查。



● 中行赞比亚分行员工参与“卢萨卡城市清洁绿化活动”



获得荣誉



2008年, 中国银行出色的业绩、良好的服务和扎实推进的社会责任实践, 得到了社会各界的广泛认可, 赢得了国内外诸多奖项和荣誉:

综合类奖项	
英国《金融时报》	FT全球500 强排名第26 位
《财富》	财富“世界500 强” 排名第187 位
《银行家》	世界1000 家大银行排名第10 位
英中贸易联络中心	2007 年度“英中贸易最佳企业”
香港《经济一周》杂志	2008年度香港杰出企业奖
《流动的房地产》	2008年度“中国最佳商业银行”
《经济观察报》	2007年度中国最具国际竞争力银行
中国企业联合会 & 《中国企业家》杂志	2008 中国企业500 强, 名列第8 位
新浪财经	金麒麟论坛 银行业最具国际化品牌奖
《理财周报》	2008年中国最受尊敬的银行

业务产品类奖项	
《环球金融》	2008 年度中国最佳外汇交易银行、中国最佳债券和现金管理银行
《贸易融资》和《全球贸易评论》联合颁发	银团贷款“2008 年度最佳交易奖”
《财资》	2008年度中国最佳贸易融资银行
《金融亚洲》	最佳贸易融资银行
	最佳外汇交易银行
	最佳派息政策承诺奖
	亚洲最佳公司——最佳股利政策
《亚洲货币》	中国最佳外汇服务（供应商）银行
《欧洲货币》	“最佳私人财富管理银行” 年度评奖 “中国区最佳外汇服务奖”
《亚洲银行家》	“亚太地区卓越房屋按揭贷款奖”
《贸易金融》	中国本土最佳贸易服务银行
《亚洲金融》	中国最佳贸易融资银行
《首席财务官》	最佳国际业务奖、最佳贸易融资奖
《经济观察报》	中国最佳外汇金融服务银行
Euroweek	亚太最佳银团贷款项目奖

业务产品类奖项

《21 世纪经济报道》	亚洲十佳商业银行之最佳财富管理品牌奖
“搜狐理财” 2008 搜狐金融理财网络盛典	理想之家房屋贷款“房贷业务卓越创新奖”
腾讯网	“腾讯网2008 信用卡测评” 最佳主题策划奖
《金融时报》	金融业最佳客户服务中心
汇丰银行	2007年度清算业务最佳直通式处理大奖
德意志银行	Good quality for EURO payment STP-rate in 2007
花旗银行	2007 USD Payment Straight Through Processing Award

社会责任类奖项

人民网	人民社会责任奖
中国红十字基金会、《中国新闻周刊》	改革开放三十年“最具责任感企业”
中国少年儿童基金会	“最佳热爱儿童爱心单位”
Universum	“理想雇主” 评选综合排名、人文类排名、商科类排均列第4 位
《中国经营报》	五十佳第一工作场所

投资者关系类奖项

美国通讯联盟公司（LACP）	2007 年度报告“远见奖” 银行类（亚洲区）金奖
总部位于纽约的MerComm. Inc 公司	2007 年年度报告获得“最佳封面设计银奖”
香港专业管理学会（HKMA）	“最佳年度报告评选” 提名奖
2007 年度中国投资者关系评选	最佳IR 主页奖、最佳披露奖、社会责任贡献奖、 2007年度中国A 股公司最佳投资者关系管理百强奖
《投资者关系杂志》之2008 年香港颁奖会	“最佳香港上市的大陆公司投资者关系主任奖” 提名奖

展 望



2009年, 中国银行将继续深入贯彻科学发展观, 积极响应并落实《中国银行业金融机构企业社会责任指引》, 进一步履行企业社会责任, 与股东、客户、员工携手共创和谐社会。

逐步建立并完善企业社会责任管理体系, 实现与企业发展战略和文化的有机融合, 将企业社会责任的推动工作落实到各项业务当中, 实现企业社会责任管理的制度化与日常化。

加强与国内外利益相关方的沟通与交流, 更好地听取各利益相关方的意见与建议, 并将这些意见和建议融入到经营管理当中。

进一步加强公司治理、风险管理与合规经营, 加快推

进产品与服务创新, 不断开拓新的业务增长点, 为股东提供满意的投资回报, 为客户提供优质金融服务, 为员工提供良好的发展机会。

关注并支持公益事业, 积极促进教育、文化和科技事业的发展, 努力提高社区金融服务水平, 与社会分享企业发展的成果, 做优秀的企业公民。

进一步落实“绿色信贷”理念, 积极研究《赤道原则》等金融行业可持续发展自律倡议, 增加对环保项目的支持, 开发环保金融产品, 以实际行动促进环保事业的发展, 实现人与自然的和谐发展。



DNV挪威船级社审验声明 2008年中国银行企业社会责任报告

挪威船级社(以下简称DNV)应中国银行股份有限公司(以下简称“中国银行”)的委托对《2008年中国银行企业社会责任报告》(以下简称《报告》)进行独立审验。

《报告》是中国银行连续第二次公开发布的企业社会责任年度报告,并邀请第三方机构进行独立审验。

审验范围

DNV的工作范围是对《报告》中所披露的关键信息和数据及其管理支持系统进行原则符合性审验。

审验的局限性

- 审验的现场为位于北京的中国银行总部,没有访问中国银行的其它现场和外部利益相关方。
- 审验不包括《报告》中披露的绩效指标的准确性评价。

审验方法

本次审验的时间为2009年3月。审验的策划和执行依据《DNV可持续性发展报告审验标准》(VeriSustain)进行。参考《AA1000审验标准》(2008)和GRI(G3)的要求进行原则符合性评价,包括包容性、实质性、回应性、完整性、可比性、可靠性,和中立性原则。

为了得出审验结论, DNV进行了下列工作

- 通过相关媒体收集与中国银行有关的公开信息;
- 使用《DNV可持续发展报告审验标准》(VeriSustain)对中国银行企业社会责任实质性风险进行评估及排序,以辨识审验的关键点;
- 与中国银行的管理人员进行访谈,以便了解中国银行的可持续发展战略内容和对社会的承诺;
- 与中国银行相关部门的代表进行访谈,以便了解中国银行的可持续发展政策和管理流程,及其执行的情况;
- 通过现场对资料查验和数据追溯,以便了解中国银行《报告》中总部的相关数据统计和报告的方法;
- 对比了中国银行2007年企业社会责任报告,以便了解企业社会责任绩效的变化趋势。

结论

DNV认为,《报告》对中国银行企业社会责任方针执行情况描述是基本准确和客观的, DNV未发现任何不真实的系统性的或实质性的陈述。

在审验过程中, DNV也辨识出了一些中国银行在可持续发展方面的可改进事项,这些改进建议将在报送中国银行的审验报告中予以描述。

包容性

《报告》通过“企业社会责任管理”的描述,承诺了中国银行负责的对利益相关方,保证其共同参与企业社会责任相关问题的识别,并寻求解决方案。宜进一步完善利益相关方参与的政策、流程及其关注的核心问题筛选机制,以统筹和平衡各利益相关方的期望。

实质性

《报告》披露的中国银行企业社会责任绩效信息,考虑了行业特点和对主要利益相关方的影响。宜建立实质性问题判定的原则和标准,并实施动态管理,以更多量化的方式来表达实质性问题管理状态。

回应性

《报告》客观地回应了利益相关方关注的核心问题,披露了中国银行深化企业社会责任工作的计划。期望中国银行能通过战略规划、政策和工作目标制定系统性的披露企业社会责任绩效。

可靠性

《报告》中披露的中国银行社会责任绩效信息具有相应的采集流程,由管理部门通过管理支持系统和人工报告系统进行信息的搜集、集成和整理。信息系统可靠。但是根据双方约定,未对绩效信息的准确性进行验证。



DNV挪威船级社审验声明 2008年中国银行企业社会责任报告

完整性

《报告》中披露了2008年报告期内的关键企业社会责任事件和绩效，数据统计覆盖了中国银行总部及部分下属机构，但宜增加海外网点的数据，以体现中国银行经营国际化的特点。同GRI G3相比，宜重点改善战略与概况类指标、社会类指标（产品责任：如有关客户满意度的测量）和GRI金融业补充指标（如在业务活动中关于环境、社会风险的管控）。

中立性

《报告》中所披露的信息是不含偏见的，能够较均衡的反映企业社会责任管理绩效。

可比性

《报告》中披露的中国银行企业社会责任绩效指标，与历年的数据进行了比较，能够看出企业社会责任绩效的纵向发展趋势。

我们确信中国银行会持续完善企业社会责任管理体系，不断提升企业社会责任报告的整体质量。

独立性声明

DNV 通过审验人员管理程序及以下原则确保参加中国银行《报告》审验的项目组成员和审验的独立性：

- 审验人员工作的独立性；
- 对被审验单位的商业和敏感信息保密；
- 审验人员和被审验机构没有利益关联。

DNV对任何第三方根据此报告审验声明，做出的无论是在投资还是其他方面的决策不负有责任或义务。

徐帅军
副总裁
DNV挪威船级社
2009年3月

王学柱
中国区CSR服务经理
DNV挪威船级社
2009年3月

张峻
审验组组长
DNV挪威船级社
2009年3月

GRI 指标索引

G3指标索引

序 号	内 容	披露细节
战略与分析		
1.1	组织最高决策者关于企业战略与可持续发展的陈述	P1-2, P3-4
1.2	对重大影响、风险及机遇的描述	P1-2, P3-4
公司概况		
2.1	组织机构名称	P7
2.2	主要品牌、产品及服务	P7, P15-16, P18-19, P39-44, P56
2.3	组织的经营结构	P9
2.4	组织的总部所在地	P7
2.5	组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	P7
2.6	所有权性质及法律形式	P7
2.7	所服务的市场	P7-8
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	P1, P3, P7, P32, P36
2.10	报告期限获得的奖励	P61-62
报告参数		
3.1	所提信息的报告期限	P69
3.2	最近一次报告的时间	P69
3.3	报告周期	P69
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	P69
3.5	确定报告内容的程序	P69
3.6	报告的界限	P69
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	P69
3.9	数据计算和处理方法	P69
3.12	列表表明报告引用的标准	P67-P69
3.13	寻求外部审验的政策及现行措施	P65-66
公司治理		
4.1	机构治理架构	P38
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	P38
4.3	对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	P38
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	P30, P38
4.5	最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	P47
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	P38
4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	P2-3, P29-30
4.9	最高治理机构监督组织确认和管理经济、环境、社会绩效的程序	P29-30
4.10	评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	P38, P47-48
4.11	说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	P37

序 号	内 容	披露细节
4.12	组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	P37
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	P34
4.14	组织的利益相关方	P30
4.15	确定及选择利益相关方的依据	P30
4.16	利益相关方参与的方式	P30
4.17	利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	P30
经济效益指标		
EC1	创造和分配的直接经济价值	P3, P32, P36
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	P23-26
EC3	机构明确承诺的各种福利计划	P47-48
EC5	机构在各主要营运地点工资的标准起薪点与当地最低工资的比例	P47
EC7	机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	P46
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	P4, P15, P18, P22, P51-54
社会效益指标		
LA1	按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	P46
LA2	按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	P46-47
LA3	按主要业务划分，只提供全职员工的福利	P47
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	P47
LA8	为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	P48, P54
LA10	按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P48
LA11	向员工提供技能管理与终生学习课程，从而帮助员工加强持续受聘能力，协助员工转职	P48
LA12	接受定期绩效考核及职业发展考评的员工比率	P47-48
LA13	按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	P46
LA14	按员工类别统计的男女的基本薪金比率	P47
SO1	评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	P52-54
SO4	惩治贿赂个案所采取的行动	P37
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	P33-34, P52-54
SO6	按国家划分，对政党、政客以相关组织所做财务及实物捐献的总值	P15, P52-54
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	P43
环境效益指标		
EN1	所用物料问题	P57-58
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	P57-58
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	P57-58
EN5	通过采取节能措施和提高利用效率而节约的能源	P56-58
EN6	提供节能或可再生能源的产品、服务及其成效	P56-58
EN7	减少间接能源耗量的举措及其成效	P56-58

序 号	内 容	披露细节
EN8	按源头划分的总耗水量	P57
EN12	在保护区和保护区以外生物多样性价值较高的地区，活动、产品和服务对生物多样性产生的重要影响	P58
EN13	受保护或者经修复的生物栖息地	P58
EN14	机构对影响生物多样性的战略、当前行动及未来规划	P58
EN18	减少温室气体排放的计划及成效	P56-58
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	P57
EN26	降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	P56

金融服务业行业补充指标索引

序 号	内 容	披露细节
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	P51, P55-56
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	P56-57
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	P56
FS4	提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	P54, P58
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	P56
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	P34, P40
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	P14, P18-19, P42
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务的价值，按目标分类	P56
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	P56
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	P56
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	P14, P53
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	P18-19, P42
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	P20, P42, P48, P54

关于本报告

机构名称	中国银行股份有限公司
公司总部地址	中国 北京市 西城区 复兴门内大街1号
所提信息的报告时间	2008年度
最近一次报告的时间	2007年度报告于2008年4月28日正式发布
报告周期	1年
确定报告内容的程序	全球报告倡议组织（GRI）G3版规范、GRI的《金融服务业补充指南》
报告数据来源及运算基础	集团内部报表及相关统计
报告的界限	中国银行股份有限公司全部机构（另有说明的除外）
机构业务所在国及报告中涉及的与相关的国家的数量和名称	中国内地、香港、澳门特别行政区以及中国银行设有机构网点的27个海外国家和地区
报告印刷用纸	环保纸张
报告下载地址	www.boc.cn

中国银行股份有限公司

联系方式：中国银行社会责任报告编写小组
 电子邮件：CSR@bank-of-china.com
 传真：8610-66014024
 地址：中国 北京市 西城区 复兴门内大街1号



本手册使用环保纸张