



中国工商银行股份有限公司

股票代码：601398

2007 企业社会责任报告





## 公司简介

中国工商银行股份有限公司(以下简称「工商银行」或「本行」)前身为中国工商银行，成立于1984年1月1日。2005年10月28日，本行整体改制为股份有限公司，并更名为「中国工商银行股份有限公司」。2006年10月27日，本行成功在上海证券交易所和香港联合交易所同日挂牌上市，标志着工商银行完成了从国有独资商业银行到股份制商业银行，再到国际公众持股公司的历史性跨越。

工商银行在中国拥有领先的市场地位，优质的客户基础，多元的业务结构，强劲的创新能力和市场竞争力，以及卓越的品牌价值。通过16,476家境内机构、112家境外机构和遍布全球逾1,400家代理行等分销网路，以及一系列网上及电话银行服务、4,890家自助银行中心，23,420台自动柜员机的电子银行网路，向272万公司银行客户和1.7亿个人银行客户提供广泛的金融产品和服务。

## 我们的愿景

把工商银行打造成为：最具有赢利能力、最优秀、最受尊敬的国际一流商业银行。

## 目录

董事长致辞	2
行长致辞	4
中国工商银行的企业社会责任模型	6
具价值企业之社会责任榜样	7
经济转型的推动者	8
价值银行	13
绿色银行	24
爱心银行	32
和谐银行	42
诚信银行	50
品牌银行	52
2007年度获奖简况	68



## 董事长致辞



董事长 姜建清

## 做优秀的企业公民

### — 写在中国工商银行首份社会责任报告发布之际

今天，我们把中国工商银行首份社会责任报告呈现给全社会关心工商银行事业发展的人们。通过这份报告，您将看到一个快速成长的工商银行为增进股东利益、客户利益、员工利益及全社会利益所付出的不懈努力，也一定会进一步赢得您对工商银行的信赖和支持。

我们深刻理解广大股东和客户对投资安全与收益的关切，不仅通过加快创新、增强市场竞争力和加强管理、科学平衡风险与收益，实现了持续的利润高增长和股东回报的增加，而且通过完善公司治理，引入国际审计，提高信息披露水平，拓宽投资人监督渠道，增强经营透明度，使所有股东和债权人的合法权益得到充分尊重和保护。

我们坚持以客户为中心，注重客户体验，提高金融供给能力和服务品质，努力以安全、高效、便捷的现代金融服务，不断满足社会日益增长的金融需求，使本行的发展为客户带来了持续和多方面的价值增长。

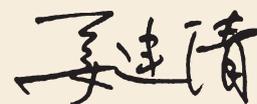
我们把员工的职业发展作为本行发展壮大的根本，尊重员工的价值、劳动和创造，重视和保护员工的合法权益，通过不断完善能够充分体现员工价值的人力资源管理体制、实施分层次大规模的员工培训工程、开展员工职业生涯规划等多方面工作，实现了员工利益、公司价值、股东回报的协调成长。

我们坚持在国家经济战略布局和各机构所在地社会发展中寻找商机，努力使本行的经营发展与社会科学发展的要求相适应、相协调。我们在业务发展中，关注人文指标、资源指标和环境指标，在国内同业率先倡导“绿色信贷”理念，严格限制对高污染、高耗能行业信贷投放，积极支持节能环保领域合理资金需求，在促进经济社会健康发展与自然环境和谐中发挥现代大型银行的作用。我们在各项经营活动中严格遵守法律，奉行高尚的商业道德，推动行业自律体系建设，致力于成为维护良好经济金融秩序的典范。

我们关注民生问题，热心社会公益，以多种方式回馈着社会。我们积极参与政府组织的扶贫济困活动，帮助经济落后地区发展经济、改善民生；积极扶助教育事业，重点向贫困地区教育机构和失学儿童提供帮助；积极参与赈灾活动，向处在危难之中的人们送去爱心和温暖。

顾及所有利益相关者的合法权益，赢得广泛的社会公信与支持，是工商银行成就今天宏伟事业的根本。本行在建设国际一流现代金融企业的新阶段，将进一步全面履行好公司的经济责任和社会责任，让所有利益相关者和全社会分享工商银行发展的进步成果。

工商银行是优秀的企业公民，是您值得信赖和期待的朋友！



董事长：姜建清

二〇〇八年三月二十五日

## 行长致辞



行长 杨凯生

作为社会大家庭的一员，中国工商银行在自身发展成长的过程中，对国家、社会、股东、客户和员工始终怀有感恩之心，努力做优秀企业公民，积极履行自己应尽的社会责任，全力促进公司价值、股东回报、客户利益、员工权益和社会形象的同步提升。

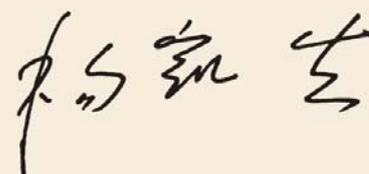
我们坚持把为股东创造最优价值作为最大的社会责任，围绕价值创造，不断优化资源配置，加强成本控制，推进经营转型，改善收益结构，增强盈利能力，不断夯实了公司价值持续增长的根基。2007年末，全行总资产达到8.7万亿元，全年实现税后利润823亿元，同比增长64.9%，总市值约为3,389亿美元，已成为全球市值最大的上市银行。2007年全行贷款综合收益率达到6.11%，同比上升了69个基点；非信贷利息收入占总收入的比重达到31.1%，同比提高2个百分点；净手续费及佣金收入同比增长110.4%，占营业净收入的比重达13.4%，同比提高了4.4个百分点；平均权益回报率和平均资产回报率分别为16.23%和1.02%，均达到国际银行业良好水平。

我们坚持“经济人”和“社会人”的有机统一，在努力实现自身盈利高增长的同时，致力于促进经济社会的协调可持续发展。我们积极支持国家重点基础产业、现代制造业、新型服务业、自主创新领域的发展进步；不断推进国际化、综合化经营，打造境内外一体化的经营格局；率先倡导“绿色信贷”理念，创建“绿色银行”，以信贷手段推动人类环境保护与建设；身体力行诚信宗旨，大力培育信用文化，弘扬诚实守信的良好风尚；自觉履行纳税义务，多年来，工商银行共向国家缴纳税款3,089亿元；积极回馈社会，奉献爱心，累计向各类社会公益事业捐赠款物近2.5亿元。

我行坚持“以客户为中心”的服务理念，不断加快金融创新，坚持把加快创新，大力研发应用新产品、新技术、新方法，优化网络布局，优化业务流程，加强服务渠道建设，全力满足社会多层次的金融服务需求，构建了强大的分销网络和客户基础。截至2007年底，全行拥有16,500家物理网点，1.7亿个人客户和272万企业客户；贵宾理财中心已超过1,100家，ATM机同比增长17.5%，自助银行增加了80.8%，电子银行的交易额达到103万亿元，通过电子银行处理的交易量占全行交易总量的37.2%。

我们坚持“以人为本”的管理理念，实施人才兴行战略，统筹开发人力资源，优化员工绩效管理和薪酬分配机制，不断提高员工的工作条件和薪酬水平，提供全面的医疗、残疾、孕产和退休等福利保障；加强学习型银行建设，为员工提供多途径、多形式的教育培训，拓宽其职业发展空间；努力建设包容性强、富有生机与活力的企业文化，有效激发了员工的积极性与创造性，从而为各项事业的健康发展开辟了不竭的动力源泉。

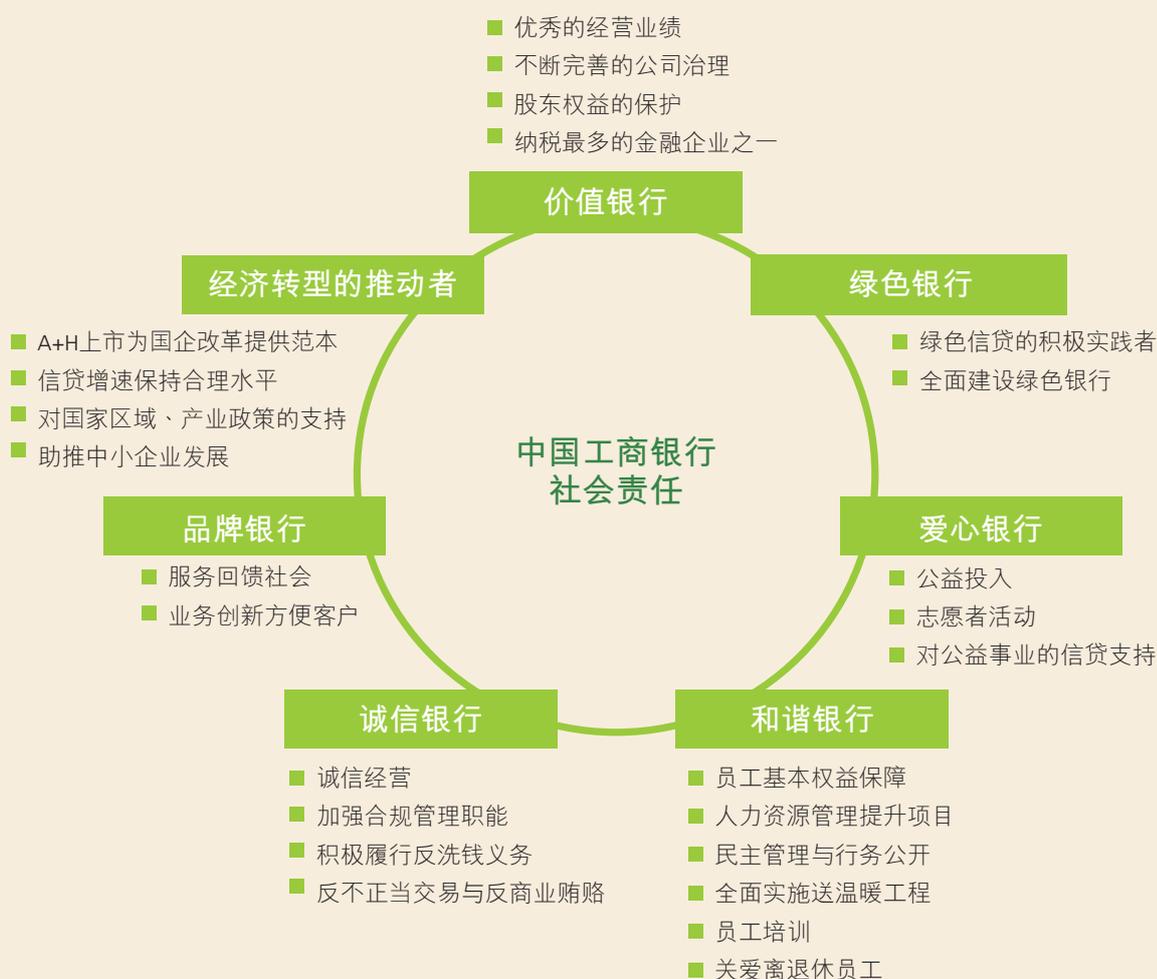
目前，中国工商银行已踏上了建设国际一流金融企业的新征程。我们将根植中华民族的优秀传统文化，吸纳世界先进的金融理念，携手各方，继往开来，让我们的股东客户更富有，让我们的员工更快乐，让我们的社会更和谐，让我们的世界更美好！



行长：杨凯生

二〇〇八年三月二十五日

# 中国工商银行的企业社会责任模型



■ 本行积极贯彻国家宏观经济政策，大力支持国民经济可持续发展，依法合规经营，努力实现社会效益和经济效益的有机统一，营造“公开、公平、公正”的用人环境，树立以人为本、改革创新、服务社会的良好企业形象，确立了卓越的工商银行品牌。

## 具价值企业之社会责任榜样

2007年12月1日，姜建清董事长出席2007第七届中国管理100年会暨双十管理盛典的颁奖典礼，并代表本行领取“具价值企业之社会责任榜样”奖项。



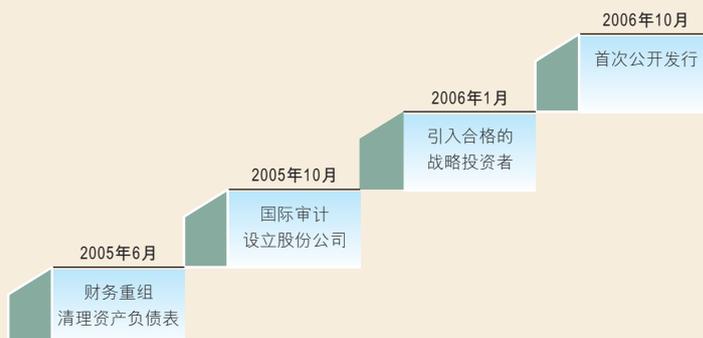
## 经济转型的推动者

作为中国最大、最具影响力的商业银行，本行始终处于中国银行业成长、发展和转型的前沿。本行改革与发展的历程充分反映了中国经济成长与经济体制转型的轨迹。本行积极顺应国家的宏观调控政策，支持国家基础设施建设，在支持国家区域政策、产业政策、投资政策的实施中创造股东价值，推动国民经济可持续发展。

### 成功实现A+H上市，为国企改革提供经验范本

成功实现A+H成功上市是本行发展史上一次划时代的跨越，是中国银行业改革的重大里程碑事件。全面走向国内、国际资本市场，不仅掀开了自身现代金融企业建设的新篇章，也开创了A股和H股同步发行上市的历史先河，给资本市场带来了新的机遇和活力，为国企改革提供了经验范本。

#### 工行重组上市路线图



2005年以来，本行进行了财务重组、股份公司设立、引进战略投资者和公开发行上市等一系列重要改革，各项工作环环相扣，进展稳健迅速，取得了良好效果。

#### 本行发行上市被誉为“世纪招股”，有多项历史性的创新

✓	第一次A+H同步发行
✓	第一次创造性地解决境内外信息的同步披露问题
✓	第一次在H股发行中采用预披露机制
✓	第一次在A股发行中引入绿鞋机制
✓	第一支权证与正股同日在联交所挂牌的新股

✓	第一次在发行中大规模引入战略配售
✓	第一次大规模采用白表eIPO
✓	中国国有控股商业银行发行估值倍数最高
✓	首次将中国企业投资者纳入全球机构投资者配售类别
✓	中国企业首次赴中东进行 IPO 路演
✓	H股基石投资者配售规模最大
✓	H股一对一国际路演下单比例最高
✓	H股发行收款银行最多
✓	A股发行向机构投资者的路演覆盖面最广

A股与H股同步发行是一项史无前例的创举，存在两地适用法律、监管体制、会计准则、发行程序、市场结构等方面的一系列差异，以及境内外信息披露保持一致、境内外发行时间表衔接、两地监管的协调和沟通等诸多制度和技術上的难题。为此，本行首次公开发行上市进行了一系列制度创新和政策创新，创造了多个历史第一和世界纪录，是境内外资本市场具有里程碑意义的事件，被誉为“世纪招股”，为后续的国内企业A+H同步发行树立了典范。



本行上市项目获得了一系列世界顶级奖项，体现了国际资本市场对本行成功上市的认识。

上市为本行打造了一个长期的融资平台，更为重要的是，它使得本行的公司治理和经营管理完全处于市场和舆论的严格监督之下，这将大大推动本行建立更加有效的市场激励和效益约束机制，锻炼和提高市场适应能力，促进本行的可持续发展。H股市场的国际化环境也将帮助本行更多的接触国际投资者和开拓各项国际业务。这种良好的资本市场环境将有助于本行巩固改革成果、建成现代化的、有国际竞争力的商业银行。



杨凯生行长在香港出席《亚洲金融》颁奖典礼

### 信贷增速保持合理水平

在信贷业务发展方面，本行一向严格遵守国家宏观调控政策，坚持以把好信贷投放，促进经济健康可持续发展为己任。近年来，本行一直保持稳健的贷款增长战略，本行贷款增速与中国GDP增长率基本保持一致。



注：GDP 数据及行业贷款数据来自国家统计局《2007年国民经济和社会发展统计公报》和人民银行网站，工行贷款增长率为集团口径数据。

本行在保持中国最大公司信贷银行地位的同时，通过进一步优化贷款的行业结构、区域结构、客户结构和产品结构来促进经济的可持续发展，从而实现自身业务发展及盈利的可持续性。

## 支持国家区域发展政策

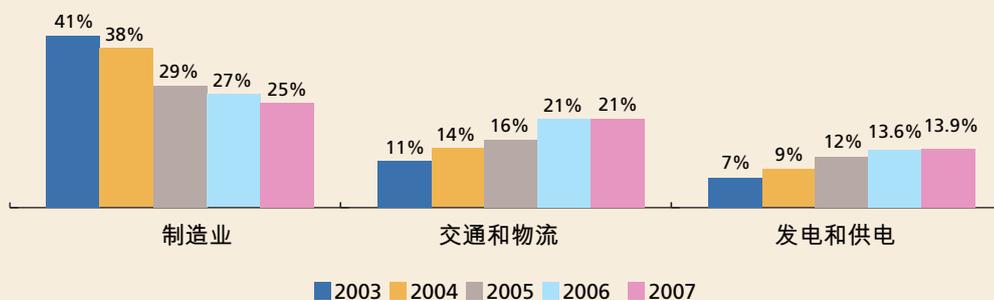
本行积极贯彻国家西部大开发、振兴东北老工业基地等战略决策，在重点发展东部发达地区的同时，不断加大对西部和东北老工业基地的信贷业务支持力度。

在信贷投向上，优先支持西部地区具有区域特色的资源类和基础设施类项目建设，以及东北地区新型装备制造业基地、新型原材料类和能源保障基地、重要的技术研发与创新基地建设；在实施措施上，根据突出重点、区别对待、差别授权的要求，对西部和东北地区分行扩大了电站建设、公路建设、原油天然气开采及输油管网、输气管网建设等能源、交通、电信、石油化工等11类基础产业类项目贷款授权和特别授权范围，积极支持了地区产业结构调整；在不良资产处置上，积极参与并推动企业资本运作与债务重组，盘活不良资产，在保全贷款债权的同时，促进企业改制步入良性发展轨道。自本行2005年6月股改以来，西部地区、东北地区的公司法人客户贷款累计新增约1,301亿元人民币，其中项目贷款增加约1,406亿元人民币。通过上述政策措施，本行实现了西部和东北地区分行近年来贷款增长、不良贷款率下降、盈利能力增强的良好转变，为实现国民经济结构调整和区域协调发展做出了积极贡献。

## 支持国家产业发展政策

作为国内规模最大的信贷银行，本行积极贯彻执行国民经济发展规划和相关产业政策，利用行业信贷政策持续优化贷款投向，大力支持国家鼓励发展的重点行业，严格控制高耗能、高污染行业和产能过剩行业的信贷投放。近年来，本行新增贷款主要投向了符合国家规划的干线公路、规划重点铁路、港口、民航运输、电网、电力生产、通信、石油石化、供水、供气等基础设施项目和国家重点高新技术产业化项目，有效支持了国民经济可持续发展。截至2007年末，本行行业信贷政策确定积极支持的公路、铁路、港口、电网、电信运营以及适度进入的电力生产、民航等基础设施行业公司贷款余额共约9,400亿元人民币，较2006年新增约1,300亿元人民币，增速在16%左右，高于全行约10%的贷款增幅。

### 公司贷款行业结构(内部结构占比的变化)



注：境内分行口径数据。

### 助推中小企业发展

1998年，本行在总部成立了专门的中小企业信贷业务部门，积极推动中小企业信贷业务发展，2003年以来率先试点小企业信贷改革，并通过试点逐步在全行推广，有力支持了小企业的发展，本行也成为国有商业银行中唯一被银监会确定的小企业信贷业务联系行。2007年12月召开的“首届中国中小企业节”上，本行以总冠名赞助单位参会，并积极推进资本与项目对接，为支持和促进中小企业发展壮大起到了突出作用。2007年，本行再次获得中小企业协会颁发的“全国支持中小企业发展十佳商业银行”。

至2007年末，本行小企业<sup>1</sup>融资户数44,963户，较年初增加8,490户，融资余额2,918.37亿元人民币，较年初增加862.15亿元人民币，其中贷款余额2,139.28亿元人民币，较年初增加710.24亿元人民币，增长49.7%。

<sup>1</sup>小企业主要指销售额在3,000万元以下的企业。

# 价值银行

## 优秀的经营业绩

(国际会计准则)

(人民币亿元)	2006年	2007年	增长率/变化幅度
营业收入	1,816	2,560	↑ 41.0%
手续费及佣金净收入	163	344	↑ 110.4%
税后利润	499	823	↑ 64.90%
每股盈利	0.18	0.24	↑ 33.3%
平均总资产回报%	0.71%	1.02%	↑ 31bps
加权平均权益回报率%	15.37%	16.23%	↑ 86bps
资产总额	75,088	86,837	↑ 15.6%
客户贷款和垫款总额	36,312	40,732	↑ 12.2%
负债总额	70,378	81,400	↑ 15.66%
客户存款	63,264	68,984	↑ 9.04%
成本收入比%	36.32%	34.66%	↓ -166bps
不良贷款率%	3.79%	2.74%	↓ -105bps
不良贷款准备金率%	70.56%	103.50%	↑ 3294bps
资本充足率%	14.05%	13.09%	↓ -96bps

注：表中数据全部为经审计后的集团口径数据，bps代表基点为万分之一。

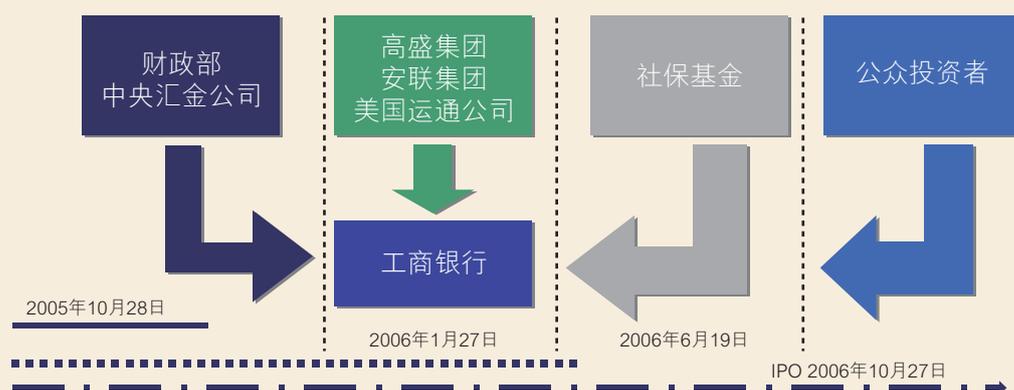
为股东创造最佳回报是本行的经营宗旨之一。2005年股份公司成立以来，本行经济效益不断提高，净利润保持了良好的增长势头。2003至2007年本行净利润的复合增长率达38%。

2007年是本行实现A+H同步上市后第一个完整财务年度，本行各项经营指标表现优异：全年实现税后利润国际会计准则下为人民币823亿元，同比增长64.9%；中国会计准则下为人民币820亿元，同比增长65.9%，每股盈利0.24元。平均总资产回报率1.02%，加权平均权益回报率16.23%，与2006年相比分别提高0.31和0.86个百分点，接近国际优秀银行水平。

## 不断完善的公司治理

卓越的公司治理是本行持续发展的基石，也是本行成为国际一流商业银行的关键之一。经过财务重组、战略引资和上市，本行从一家国有独资的商业银行成为一家股权多元化的上市公司。本行股份总量3,340亿股，其中A股占75%，H股占25%，股东遍布亚洲、美洲和欧洲等主要国家和地区。健康的股权结构是构建良好公司治理的基本条件。目前本行股权结构为：财政部持有35.33%、中央汇金公司持有35.33%，高盛集团、安联集团、美国运通公司合计持有7.24%，全国社保基金理事会持有4.22%，境内外其他投资者合计持有17.88%。

### 工商银行股权结构的变化



本行依法建立了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的现代公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间各司其职、有效制衡、相互协调的工作机制。本行董事长和行长分设，董事会和监事会及高级管理层均设有专门委员会，股东大会、董事会、监事会和高级管理层的职责权限划分明确。董事会、监事会和高级管理层依据公司章程和议事规则等规章制度，各司其职、有效制衡、互相协调，以为股东创造持续卓越的投资回报为根本目标。

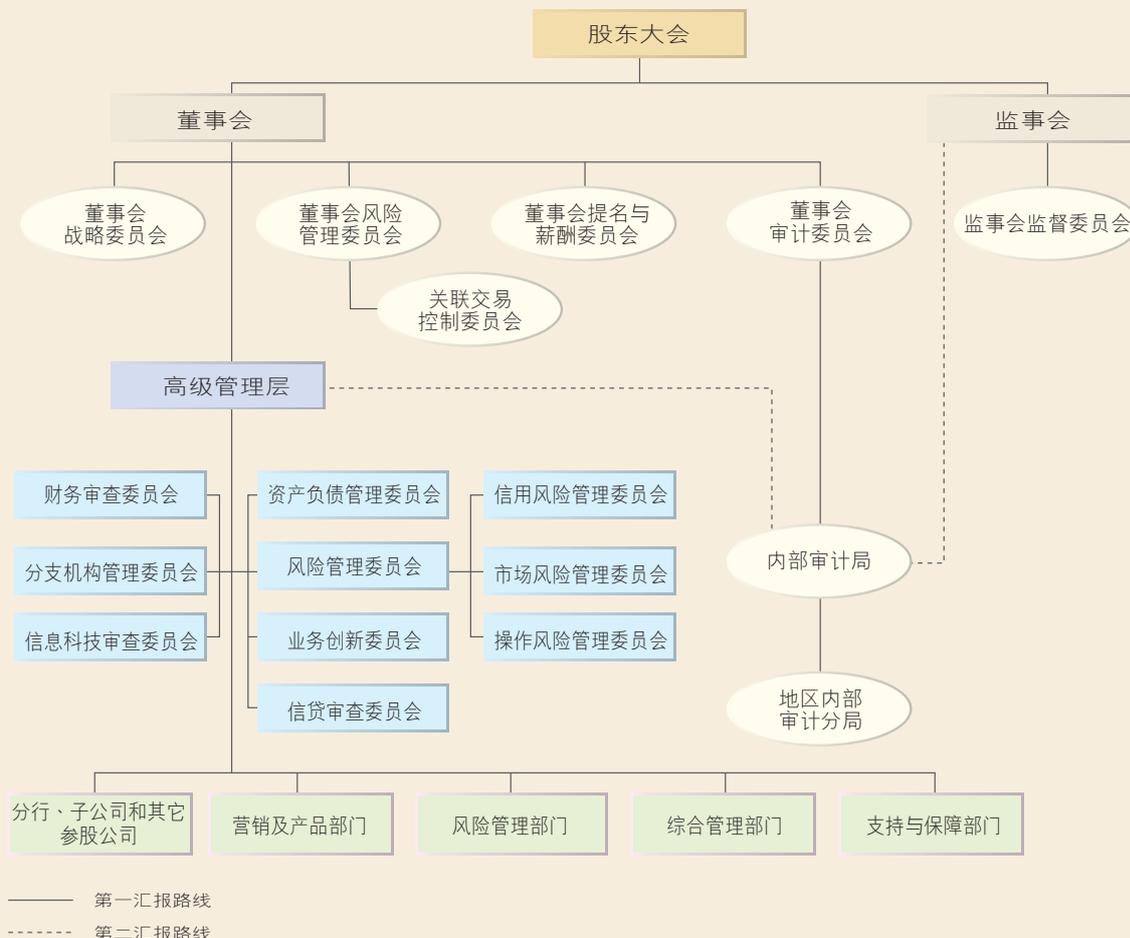
### 董事会会议



### 监事会会议



本行公司治理结构图



2007年，根据中国证监会及北京证监局的统一部署，开展加强上市公司治理专项活动。通过该活动，本行透明度进一步提高，公司治理的各项工作得到投资者、社会公众及有关监管部门的广泛认同。

2007年11月，本行参加由香港上市公司商会和香港浸会大学主办的香港上市公司“公司管治卓越奖”评选，被授予“公司管治卓越奖”。该奖项的获得是市场对本行治理成果的认可 and 嘉许，也是近些年本行公司治理不断完善及进步的真实写照。

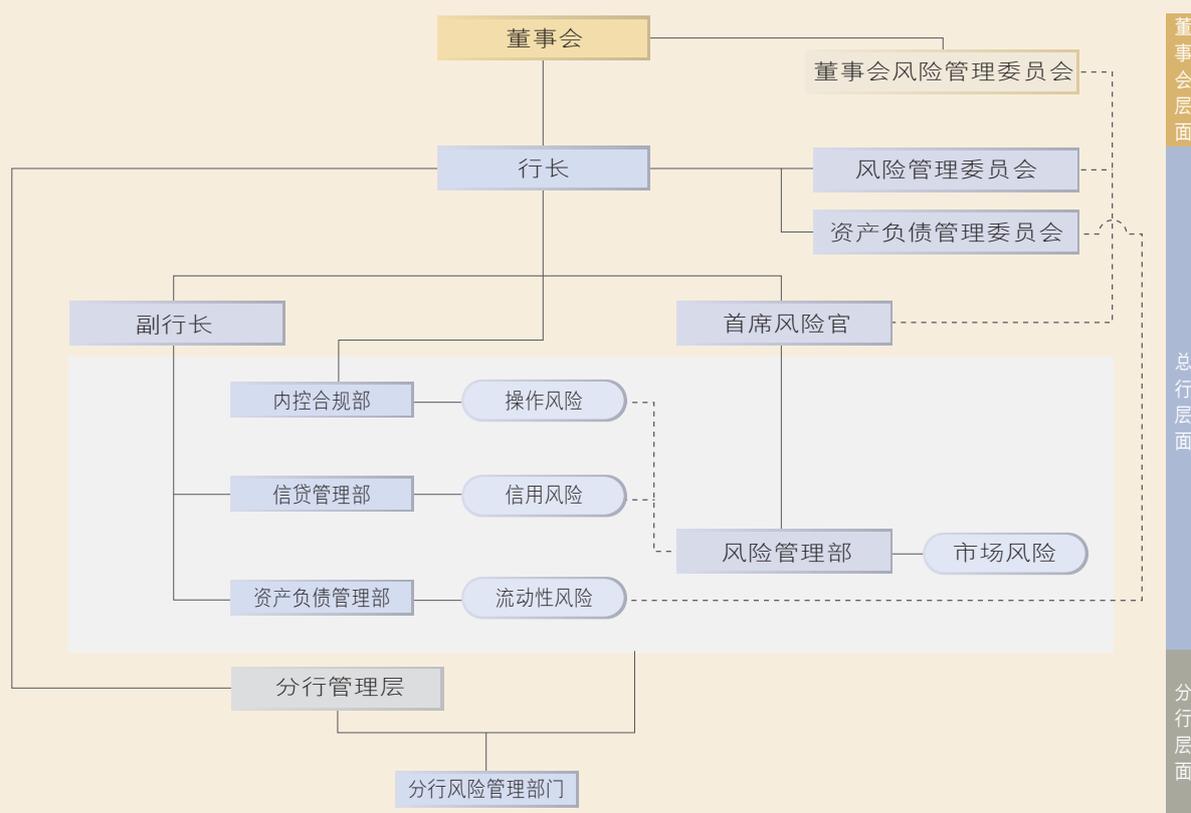


## 股东权益的保护

### 完善的全面风险管理体系

本行注重完善全行风险管理战略与政策的形成机制，切实将风险偏好和风险管理战略目标，贯穿于经营管理的全过程，实施与全行发展战略相一致的全程、量化的全面风险管理。全面推进和实施内部评级法工程，探索建立与现有贷款评估体系有机结合的、具有社会公信力的项目可行性论证体系，圆满完成非零售内部评级法一、二期工程，按照巴塞尔新资本协议要求建立了法人客户评级、债项评级和组合风险评级体系，法人客户信用风险量化水平在国内银行业率先达到内部评级法初级法的要求，完成零售内部评级法主体建设任务，为2010年实现零售内部评级法高级法奠定了坚实的基础；完成利率风险管理框架设计；探索建立垂直化的信贷风险管理体系；以 COSO 委员会提出的内部控制五要素为基本框架，推动本行内控管理水平向国际一流商业银行标准靠拢，努力构建严密高效的内部控制体系。

### 全面风险管理体系



## 资产质量持续提高

本行对不良贷款实行从清分到处置的全过程管理，包括分类认定、调查估值、预案管理、方案实施和监测检查等。以业务开展制度先行为原则，做到每项不良资产处置业务开展都建立相应的规章制度和业务管理办法，从制度上规范不良资产处置行为，努力实现不良资产回收价值最大化，确保股东权益和债权人利益。自2002年以来，资产质量持续提升，不良贷款余额和不良贷款率连续5年实现“双下降”。

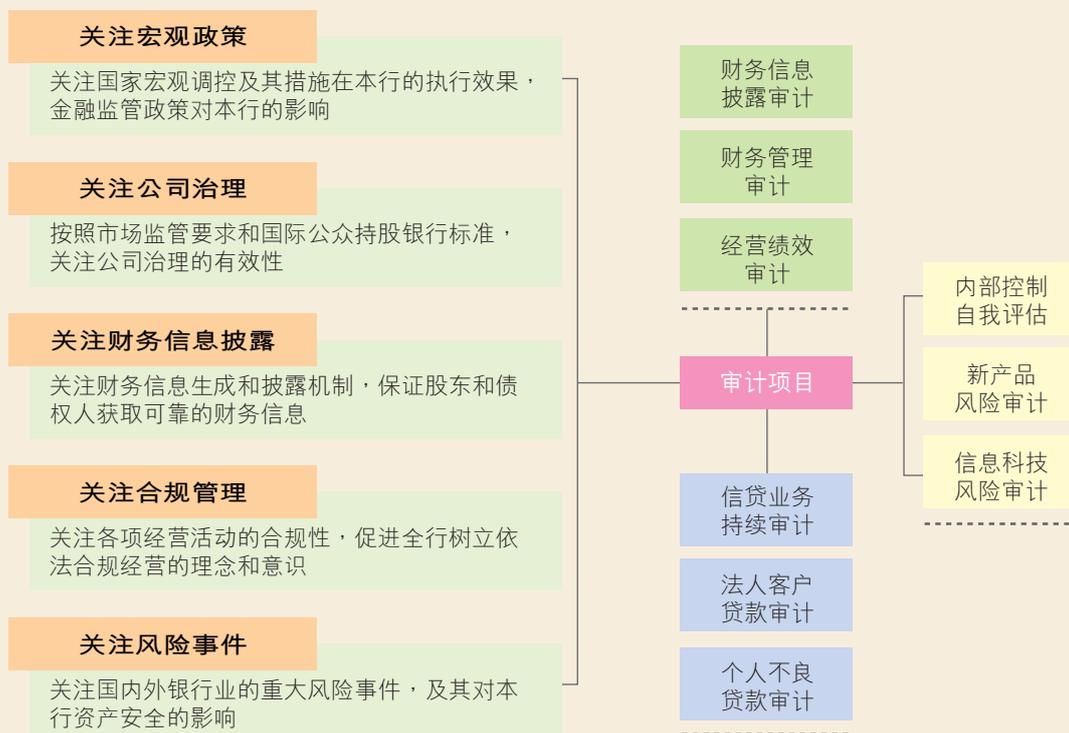


注：集团口径数据。

## 垂直独立的内部审计体系

本行于2004年末建立了垂直独立的现代商业银行内部审计体系。在总行设立了内部审计局，直接向董事会负责并报告工作，接受监事会指导，接受董事会审计委员会的监督、检查和评价。内部审计局下设十家内审分局，各内审分局作为内部审计局的派出机构，向内部审计局负责并报告工作。本行内部审计主要负责人任免及薪酬由董事会批准。

按照国际先进的内部审计标准，内部审计通过系统化、规范化的方法，独立地检查评价本行风险管理、内部控制以及公司治理过程的有效性，发挥增值作用，促进本行各项业务又好又快发展。成立三年来，本行独立的内部审计已成为保护股东权益、完善公司治理的重要控制和监督力量。



本行内部审计以风险为导向，以增值为目的，不断完善新的公司治理架构下的组织体系、制度架构、管理机制和职业队伍，探索和实践现代审计模式，多方推广和应用先进审计方法与技术，努力构建在国内领先，与国际接轨，具有本行自身特色的内部审计监督评价体系。积极提升履职能力，有效履行职责，为保护利益相关人权益做出了积极贡献。

### 诚实尽职履行披露义务，保证股东的知情权

本行十分重视对广大投资者的公平信息披露，始终坚持以“真实、准确、完整、及时”为原则，严格执行香港和大陆两地信息披露的监管要求，加强信息披露事务的管理，努力提升本行透明度。

本行自2007年1月1日起，全面实施新企业会计准则，并根据上市地监管部门要求同时按照国际、国内会计准则编制季报、中报和年报。修订《中国工商银行股份有限公司信息披露制度》，进一步规范信息披露工作机制，确保信息披露的真实、准确和完整；制定《中国工商银行股份有限公司重大信息内部报告管理办法》，明确了重大信息报告路线，确保信息披露的及时有效性，减少信息不对称。

公平对待广大投资者，不进行选择性信息披露，努力提高本行的信息披露质量和水平。2007年，本行共完成了4次定期报告的对外披露，披露临时公告及相关资料126份（其中A股54份，H股72份），主动披露的信息逐步增多，披露信息的时效性、有效性越来越强，信息披露质量和水平明显提高，较好地展现了“透明、规范、稳健”的公司形象。

## 加强制度和机制建设，确保股东的参会权和投票权

自2005年10月本行股份公司成立以来，共召开了10次股东大会。

2006年10月股份公司在上海和香港同步上市后，根据修订后的公司章程，召开了包括社会公众股东参加的4次股东大会，审议通过了修订的“三会”议事规则、2006年董事会和监事会工作报告、财务决算方案、利润分配等议案。

## 2006年度股东大会



本行严格遵循公司章程的规定，确保股东参加股东大会权利的顺利实现。包括：在股东大会召开45日前发出书面通知；股东大会的会议通知包含公司章程规定的各项要素；股东大会通知以专人送出或者以邮资已付的邮件送出。对境内上市股份的股东，股东大会通知采用公告方式进行。单独或者合计持有本行3%以上股份的股东，在股东大会召开10日前提出临时提案并书面提交董事会；董事会在收到提案后2日内发出股东大会补充通知，并将该临时提案提交股东大会审议等。

作为上海和香港两地上市的公司，为确保境内外股东同等参加股东大会的权利，本行2006年股东年会在北京和香港以视频通讯方式召开，极大的方便了两地股东参加股东大会，并行使表决、参加讨论及提出建议等权利。本次股东年会开创了A+H上市公司异地视频同步召开股东大会的先河，得到了境内外投资者的广泛关注和普遍好评。

### 相对稳定的利润分配政策，保证股东的收益权

在本行股票首次公开发行时，本行向股东承诺，上市后本行股息分配比例将达到净利润的45%–60%。上市后，本行严格履行了这一承诺，在净利润较快增长的同时，实行了相对稳定的利润分配政策，确保全体股东短期利益和长远利益的较好统一。股份公司成立以来，共分配股息4次，具体情况如下：

	分配期间	股息总额(亿元人民币)
1.	截至2005年12月31日的股息	35.37
2.	2006年中期现金股息	185.93
3.	特别股息	101.46
4.	2006年6月20日至2006年12月31日期间的现金股息	53.44

### 市值管理力求精细化

本行在市值管理工作中持续努力与积极创新，受到市场的广泛赞誉，并获得了多个奖项：由中国上市公司市值管理研究中心与清华大学中国金融研究中心主办的“2006年度中国上市公司市值管理百佳”评选活动中，本行荣获2006年度中国上市公司市值管理百佳第一名；由证券时报社和中联集团联合主办的“2006年度上市公司价值百强暨中小板ETF五十强公司”评选活动中，本行荣获2006年度中国上市公司价值百强；在由上海证券报、中国证券网主办，北京大学光华管理学院提供学术支持的“2006影响中国——上市公司评选”中，本行董事会秘书潘功胜先生荣获2006中国上市公司之“最受尊敬欢迎优秀董秘奖”；在由中国证券报和南京大学主办的2006年度中国投资者关系管理评选中，本行荣获“IR 创新奖”和“2006年度最佳投资者关系管理百强”两项大奖。荣获全球著名投资者关系管理杂志 IR MAGEZINE “香港上市中国企业最佳 IR”、“香港上市大型企业最佳 IPO”两项大奖提名。



### 上市以来的股价表现

2007年12月28日的本行A股(601398)股价为8.13元人民币，较2006年10月27日A股发行价3.12元人民币，增长了161%，在上证综指中的占比为7.623%，排名第二。2007年12月31日，本行H股(1398)股价为5.6港元，较2006年10月27日发行价3.07港元上涨了79.41%，在恒生指数中的占比为3.321%，排名第九。

依据彭博资讯 (Bloomberg) 公布的数据，截至2007年年末，工行的市值约为3,389亿美元，自2007年8月以来稳居全球银行业市值第一。



数据来源：彭博资讯

注：以2007年12月31日的收盘价计算的银行市值数据作为排名标准，当日无交易的银行市值根据前一交易日收盘价计算。

## 投资者和分析师关系管理

### 投资者关系管理

本行通过全球路演、投资者论坛、实地调研、不定期的团体推介会、一对一会谈、两地同步视频、全球电话会议、投资者网站、投资者热线、投资者电子信箱等多种形式，积极向本行投资者和潜在投资者披露本行发展战略、收购兼并、经营业绩、风险管理、客户基础、分销渠道、信息技术等各方面信息。同时认真总结和分析投资者关注的重点及对本行战略、经营管理以及服务体系等方面的建议，以推动本行内在价值的不断提升。

### 分析师关系管理

作为推介公司投资价值的重要力量，投行分析师的观点对市场具有直接而重大的影响。自上市以来，在相关法律法规许可的条件下，本行与国内外约30家主要的卖方分析师建立了良好的沟通渠道。

2007年，本行组织安排近100余次的一对一的分析师会议、电话会议和团体见面会等，共会见了约300人次分析师。另外，本行还通过电子邮件、电话等形式与分析师进行互动交流，及时

了解市场的反馈情况和对本行经营的意见建议，并及时解答分析师的日常问题。此外，为更全面地宣传本行的经营情况和投资价值，本行积极开展分析师实地调研活动。

### 市场监测与报告

本行及时监测本行股价的变化情况，及时披露相关信息；对主要投资银行、证券研究评级机构对本行评级与估值的重大变化进行跟踪监测；对重要宏观经济政策出台或变更对本行及可比公司的影响进行跟踪监测；监测本行市值排名情况，按月编制资本市场表现报告。

### 纳税最多的金融企业之一



注： 1.企业所得税为本行境内分行向国内税务机关实际缴纳的应交所得税(2007年企业所得税数据为审计估计数)。  
2.营业税及附加为本行实际缴纳的营业税及附加税款。

1984至2007年，本行累计缴纳税额(企业所得税+营业税及附加)3,088.98亿元人民币。2004年以来，随着本行利润的逐年增加，本行实际缴纳税额也呈加快上升趋势。2007年9月由国家税务总局计划统计司和中国税务杂志社联合推出的“2006年度中国纳税百强”排行榜中，本行排名第三，成为金融业纳税最多的企业之一。

# 绿色银行

## 绿色信贷的积极实践者

本行积极关注“赤道原则”的发展与变化，将严格坚持信贷环保合规、全面建设“绿色信贷”银行作为一项长期经营发展战略，致力于打造一家“绿色信贷”模范银行。本行是较早对“绿色信贷”做出回应并付诸实施的商业银行，“绿色信贷”体现着本行的社会责任，也是引导着本行业务经营战略转型的重要动因。

向环保、节能方面的巨大转变，不仅仅体现博爱精神也是一种可盈利的商机开发，本行顺应经济社会发展的变化，在积极履行社会责任中开拓业务发展的新领域。

本行认为，“绿色信贷”包含两层含义：一层含义是严格限制向高耗能、高污染的环保不达标企业提供融资；另一层含义是要大力支持绿色环保、清洁能源和循环经济等行业、企业的发展。

### “环保一票否决”

“绿色信贷”适用于本行全部融资品种和所有客户。作为建设“绿色信贷”银行的具体举措，目前本行已将企业环保守法情况作为授信的前提条件，建立了企业环保名单，对所有贷款项目和贷款企业实行“环保一票否决制”。

本行一向严格遵守国家环保法规，坚持以促进环境保护、把好信贷投放为己任，不仅关注以信贷资产规模扩大、资本回报率提升为中心的企业效益发展，还把贷款项目对环境、资源产生的影响、环保效益优劣作为决定信贷支持与否的基本前提，同时积极利用行业信贷政策、客户信贷政策等手段，加大行业投向选择和全行信贷结构调整，坚决控制高耗能、高污染项目贷款，有效实现企业短期效益、长远利益和社会责任的平衡。

在信贷业务发展中，本行遵循“双高标准”，即在选择信贷支持的企业和项目时，严格信贷准入标准，不仅要满足国家产业政策标准，还必须满足节能环保标准，形成符合“绿色信贷”理念、体现绿色信贷要求的决策机制。强化行业信贷政策中的环保要求，对“两高一剩<sup>2</sup>”行业实行客户名单制管理和行业限额管理。

2 “两高一剩”即高污染、高能耗行业及产能过剩行业。

在新建项目贷款评估、审查、审批过程中，本行明确将项目是否通过用地预审、环境影响评价，是否符合区域整体规划和污染排放指标要求作为审查重点，对违反国家环保政策、可能对环境造成重大不利影响的项目一律予以否决。对新建、在建项目，在环保评价报告未经国家主管部门批准前，一律不提供任何形式的信贷支持。对有环保违法信息的企业坚决降低信用等级，不增加授信并根据实际情况及时压缩授信。对于立项时通过环保审批但在项目建设和运行过程中发现环境违法的项目，如果不能通过国家环保验收坚决不提供金融支持。为此，本行否决了一批产品高污染、高能耗、维修设备较差、存在破坏生态环境隐患的项目。

## 具体案例

本行在审查某集团授信方案时，注意到该集团下属的三户成员企业均以加工玉米生产乙醇为主营业务，而国家发改委连续下发了《关于加强玉米加工项目建设管理的紧急通知》、《关于加强生物燃料乙醇项目建设管理的通知》、《关于清理玉米深加工在建、拟建项目的通知》，要求各地停止新建、扩建玉米深加工项目，并对在建玉米深加工项目进行全面清理；同时玉米深加工生产过程对环境污染较大，面临一定的环保压力，发展前景具有不确定性。鉴于国家对该行业的宏观调控政策，不宜对该行业予以支持，要求分行暂不进入或尽快退出，较好地执行了国家宏观调控政策与本行绿色信贷工作要求。

## 绿色信贷专项检查

为全面了解公司客户在环保方面的信贷风险，本行组织全行在2007年9月份对在本行有融资余额的公司客户开展了环保依法合规检查。重点检查企业在生产经营过程中污染物排放的达标情况、企业环保信息中是否有违规记录、在建项目执行环评制度和“三同时”<sup>3</sup>制度执行情况等。在排查过程中及时发现存在问题，并采取有效保全措施。

在专项检查中要求各分行要积极主动与当地环保部门取得联系，将本行信贷客户与环保部门对其环保要求和环保评价逐户进行勾对、排查，全面调查了解辖内有融资余额的法人贷款客户是否存在环境违法情况。在此基础上，进一步了解核查与本行有融资关系的环境违法企业在本行的融资情况，逐户分析此类企业生产及财务状况、环境违法事项整改情况、客户风险、对本行贷款的影响及已采取的风险防范措施等。

<sup>3</sup> “三同时”制度，是指新建、改建、扩建项目和技术改造项目以及区域性开发建设项目的污染治理设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投产的制度。

同时为加强对客户环保信息的动态管理，本行已参照国家环保总局有关标准和要求，在CM2002<sup>4</sup>系统中添加了客户环保信息标识，并将客户划分为环境友好客户、环保合格客户、环保关注客户(一)、环保关注客户(二)、环保潜在风险客户(一)、环保潜在风险客户(二)、环保潜在风险客户(三)、环保潜在风险客户(四)、环保潜在风险客户(五)等九类。本行要求各分行在排查过程中，要严格对照总行确定的客户环保信息分类标准，对辖内所有有融资余额的法人贷款客户的环保信息在CM2002系统中予以标注，同时对客户主要环境违法事实和受到的处罚措施等予以说明；对新建立信贷关系和新办理信贷业务的法人客户，也要根据企业环保依法合规情况及时录入企业环保信息。

此次环保依法合规检查是落实本行“绿色信贷”政策的一次摸底排查，目的是摸清本行现有贷款客户的环保风险状况，建立本行自有的客户环保信息数据库，实现对企业环保依法合规情况的动态管理，有效防范和化解环保风险。

### “两高一剩”行业的主动退出

对于行业信贷政策确定的退出类客户和低于国家标准的落后生产能力客户，本行也制定了严格的退出计划。

在落实国家宏观调控政策和节能减排总体计划方面，本行结合国家产业政策导向和本行实际，及时制定和更新了包括钢铁、铁合金、水泥、电解铝、铜冶炼、电石、焦炭等高耗能、高污染行业的信贷政策，在环保依法合规的前提下，确定了严格的准入标准，从严控制这些行业的融资总量，并按照“有进有退、结构调整”的原则，对各行业实施客户分类管理。

对于行业信贷政策确定的退出类客户和低于国家标准的落后生产能力客户，制定了严格的退出计划，通过实施系统刚性控制和计提模拟拨备制度，切实落实结构调整目标，促进退出类客户贷款的压缩退出。上述政策措施的实施，使本行对高耗能、高污染行业的贷款得到了有效控制，贷款结构不断优化，贷款质量进一步好转。

### 产能过剩行业贷款余额在公司贷款总额中的占比下降



注：境内分行口径数据

4 CM2002系统是本行2003年推出的基于开放平台体系开发建设的信贷业务集中数据库应用系统，它是对全行信贷业务实施集中控制和统一管理的生产业务系统。

2007年，在钢铁、铁合金、水泥、电解铝、铜冶炼、电石、焦炭、火力发电等高耗能、高污染行业，本行就主动退出潜在风险较大的客户近140户，退出贷款约51亿元人民币，降幅达24%，客户结构进一步优化。

### 贷后管理强化环保风险控制

在贷后管理中，本行加大环境违法监测和信贷处罚力度，进一步强化贷后的环保风险管理。自2006年国家加大执法监督检查以来，本行进一步加大对企业环保信息的跟踪监测力度，通过建立定期访察制度，积极防范环境违法突发事件带来的信贷风险。

在日常管理中，要求全行对存在违反环保法行为和被环保部门处罚的企业，其贷款一律纳入关注类及以下级别类贷款管理；对违反国家有关环保规定超标排污、超总量排污、未依法取得许可证排污或不按许可证规定排污、未完成限期治理任务的企业，要暂停一切形式的新增融资，根据不同的处罚情况采取相应信贷控制策略。对能耗、污染虽然达标但环保运行不稳定或节能减排目标责任不明确、管理措施不到位的贷款企业和项目，不得增加新的融资，并及时调整原有贷款期限，压缩授信；对列入“区域限批”、“流域限批”地区的项目和企业，除国家有关部门确定的符合环保要求的污染防治和循环经济类企业和项目外，要暂停一切形式的信贷支持直至限批惩罚措施解除；对于列入国家环保总局“挂牌督办”名单和被责令处罚、限期整改、停产治理范围的企业，一律不得增加新的融资。

### “绿色产品”加大供给

在推行环保一票否决的同时，本行把加大信贷“绿色产品”的供给作为建设“绿色信贷”银行的另一条重要途径。通过改善和创新节能环保领域的金融服务，建立信贷支持节能环保的长效机制，从而优化信贷业务结构、寻找新利润增长点。例如，加大对国家确定的十大节能重点工程、水污染治理工程、燃煤电厂二氧化硫治理、资源综合利用项目、节能减排技术产业化示范及推广等项目的信贷支持力度，构建支持“绿色信贷”的“绿色通道”，提高审批效率。对重点支持的具有良好发展前景的重点企业，积极支持其增加环保设备、设施投入，对污染资源实施综合治理，提高其持续发展能力。积极探索、创新金融产品和信贷管理模式，加大信贷产品和衍生产品的创新力度，为企业提供投资理财、财务顾问、结构化融资、融资租赁等金融服务，为节能环保提供更多金融支持。

2007年，本行在节能减排、循环经济等环保型企业和项目方面给予了重点支持：一是重点支持了一批循环经济试点企业。如国家发改委、国家环保总局等部门重点支持的金川集团有限公司的“中水深度处理回用”项目、淮南矿业(集团)有限责任公司的“瓦斯综合利用”项目等。二是大力支持循环经济试点领域的资源综合利用项目和新能源开发利用项目。如四川国电大渡河水电有限公司深溪沟水电站等大型水电开发项目，玉门低窝铺风电场项目、临涣中利发电有限

公司煤泥研石发电项目、荷树园电厂二期煤研石发电工程项目。三是支持节能降耗、有助于改善人居和生态环境的项目。如宝钢集团上海浦东钢铁有限公司“搬迁工程”项目等。

### 电力行业

在国家电力工业“上大压小，节能减排”的方针指导下，国家发改委要求各地建设大机组的同时必须配套关停一定容量的小火电，为配合国家发改委的该项措施，积极支持符合“上大压小”条件的小火电替代项目建设，本行对中国国电集团公司九江发电厂、大武口发电厂、粤电集团韶关发电厂、国家电网公司徐州发电厂等“上大压小”项目出具贷款承诺函，用于客户向国家发改委申报项目。其次，加大对风能、太阳能、水能等清洁能源发电项目的支持力度。向中电国际甘肃安西、江苏大丰风电项目贷款提供贷款支持，对三峡总公司响水风电、华能集团投标巴音风电、广核集团投标灰腾梁风电等多个项目出具贷款承诺函。为山东里能集团郓城资源综合利用天然焦发电示范项目和华能集团绿色煤电示范项目出具贷款承诺函。

### 具体案例

#### 寻找绿色商机

本行深圳分行申请对某公司电厂二期燃煤发电机组项目发放贷款。由于该项目一期工程已顺利投产，二期工程经济技术条件较好，所以竞争者众多。

本行审批部门在对该项目审查过程中，注意到其选用的超超临界燃煤发电机组较其它亚临界、超临界燃煤机组来说具有发电煤耗低、热效率高、建设周期短等诸多优势，根据《国务院办公厅关于转发发展改革委等部门节能发电调度办法(试行)的通知》(国办发[2007] 53号)，中国今后将逐步推行按照节能、经济的原则调度并网发电机组，该项目在未来节能发电调度中具有较强的竞争优势，对其提供融资符合本行绿色信贷精神。经不断优化竞标方案，并在履行相关程序后，本行最终赢得了该笔业务。

### 污水处理项目

根据国务院国发[2000]36号文要求，到2010年，省会城市污水处理率应不低于70%。为支持这一要求的落实，本行为武汉市亚行污水雨水项目和上海市、成都市、天津市城市污水处理项目投放项目贷款110亿元人民币。

## 冶金行业

本行积极贯彻国家产业政策，积极支持武钢集团在环境保护、节能降耗、调整结构、提高技术含量、产品附加值等领域的技术改造。先后为武钢集团的一、二冷轧、高炉烟煤喷吹、高炉透平余压发电、一热轧等六个国债贴息贷款项目发放项目贷款。为中铝广西分公司氧化铝三期项目发放环保贷款，目前该分公司对已开采的矿山实施复垦，并成功建成矿山采空平整—洗矿还泥—复垦还田的工艺，为堆积型矿山实现矿产开发与生态恢复，提供了一套完整的技术与管理体系，并已成为全国环保示范基地。

### “绿色信贷”长效机制初步建立

#### 成立行业分析中心

2002年12月，本行率先在国内成立专门从事行业信贷风险控制的职能部门——行业分析中心，通过制定行业信贷政策来进行结构调整和风险防范。目前本行的行业政策研究和跟踪已覆盖国家公布的“两高一剩”行业，在此基础上，本行对各行业信贷政策进行总结分析，结合环保和产业政策标准及时调整、完善客户和项目的准入标准与退出标准，及时发布预警提示，确保了信贷投向绿色化。

#### 加强与监管部门的沟通协作

2007年，本行加大了与国家环保部门、银行监管部门的沟通协作，建立了企业环保信息日常沟通机制和企业环保信息监测机制，对企业实行环保名单制管理，在开展日常信贷业务时首先查询国家环保部门和人民银行征信系统中的企业环保信息，并结合自身掌握的企业环保信息确定信贷投向。在贷后实行环保监督检查制度化，对违反环保法律政策使用资金的行为坚决予以纠正，确保信贷资金项目和客户均符合国家环保要求。

通过与国家环保机构的交流合作，本行在2007年基本建成标识明确、信息翔实、动态管理的客户环保风险数据库，实现了对本行重大耗能和污染风险客户的名单制管理。

### 具体案例

本行在审查某股份有限公司调增项目融资授信额度申请时，注意到该公司项目为煤炭资源整合项目，可将煤炭回采率由30%提高到80%以上，符合国家对煤炭行业“煤炭整合、有序开发”的宏观调控政策，并取得了S省环境保护局的项目环保批复。但根据国家环保总局有关分级审批的规定，该项目整合后产能扩大至300万吨/年，应属国家环保总局权限。为此，本行积极主动与国家环保总局相关部门进行联系，得到肯定答复后，要求分行落实合法、有效、完整的环评审批手续后，再申请对该项目进行授信调整。

## 全面建设绿色银行

在推行绿色信贷，通过对资金流向的控制来推动环境保护的同时，本行也积极通过内外部的环保理念的宣传、志愿者活动来促进环境保护。

### 推广环保理念

#### 内部生产运营

在内部生产运营中，本行重视增强全员环保意识，积极参与环保行动，并深入贯彻于每个工作环节。本行积极通过各种途径减少碳排放，以环境友好的行为方式缓解气候变暖的趋势，对自然友好，对环境负责。如通过在内部经营管理中大力推广无纸信息理念，全面实行网络化、电子化办公，大量减少了纸质材料使用和社会资源占用；在具备条件的办公场所提供使用可回收、可降解材料，推广使用环保产品，不断减少人均能源消耗和减少污染等。

为培养和增强员工节约意识，培养自觉的节能行为，本行利用行内网络大力宣传资源节约知识，在机关开展节约资源大讨论活动，倡导从小事做起，从我做起，从现在做起，节约每立方水、每度电，形成了良好的节约意识和良好的节约习惯。

高度重视节约型办公环境的建设，要求分支机构对所属办公楼建立和完善较为科学的能源耗费分析体系，对水、电、气使用和消耗情况定向跟踪。按照优化运行、合理调控、措施到位、保养有效的原则，通过多种渠道、多种方式强化办公楼管理，挖潜改造，使各项能耗指标逐年下降。

本行总部办公楼在项目设计和建设过程中，就贯彻了节能环保意识，采用了许多领先的节能环保技术和设备，如变风量空调技术，自然采光、自然界冷量交换利用技术、板式换热器装置、节能照明灯具、环保绿色建材等。以板式换热器为例，每年过渡季节使用板式换热器为空调提供冷源，制冷机可减少运行约500小时，可节约用电10万度。

2003年，本行对总部大楼锅炉蒸汽系统余热与凝结水进行了回收改造，年节水160余吨，节约天然气3%；实施了直接饮用水系统改造，每年回收利用软化水600吨；2004年引进先进的空调水处理技术，年节水7,000吨，节电34万千瓦时。2005年对机房专用空调机加装了软水器，使加水量由原来的350%降为110%，每年加湿季节可节水100吨。2006、2007年进行了多项改造，实现了刷卡用水、循环用水，2006年总部大楼用水指标比1999年同比下降40.4%，被北京市水务局评为“北京市节水型单位”。

本行通过加强自身管理和运用技术改造，使总部大楼年耗电量逐年下降。2006年比1999年（全年电力消耗1,277.68万度）降低电耗193.54万度，下降幅度达15%。2006年单位建筑面积全年用电量为147kWh/m<sup>2</sup>，根据北京办公写字楼的抽样调查数据，居较低水平（北京市甲级写字楼单位建筑面积全年用电量为130~195kWh）。

### 对外业务服务

在对外业务服务中，本行在继续满足客户原有需求的前提下，继续深入推行电子银行业务，普及网上银行、电话银行、手机银行等电子服务渠道的使用，最大限度减少纸张等资源消耗。自1999年本行率先推出国内电话银行、网上银行以来，本行一直是中国最大的电话银行和网上银行。本行在新兴服务渠道上的不断开拓，不仅顺应时代发展潮流和方便客户，而且节约了大量的社会资源和物质资源。

### 助力环保，回报社会

除以自身实际行动支持环境保护外，本行还积极参与并推动公众与国家环保机构、公益组织的交流合作，以自身行动向社会、客户和合作伙伴宣传环保和社会责任，着力实现全员环保意识的提高。

2007年，为助力环保、回报社会，本行冠名赞助了由国家发改委等14个部委机关联合发起的中央电视台“节能减排全民行动”大型宣传活动，大力推动了全社会环保意识的推广和提高。

多年来坚持组织本行团员青年参与“保护母亲河”等各种环保志愿活动。2000年，组织全行广大团员青年为“保护母亲河”活动捐款137.1万余元人民币；2004年，新疆分行张脉群先生被团中央等六部委联合授予“全国保护母亲河行动先进个人”荣誉称号。

**北京分行：**积极响应中国政府关于“绿化首都、美化环境、造福人民”及首都北京“建生态城市，办绿色奥运”的号召，提出“植一棵树，献一份爱心”。每年植树节，青年志愿者们的积极踊跃地报名参加植树造林活动。自1989年参加全民义务植树工作以来，已经连续17年被评为首都全民义务植树先进单位。

**湖北分行：**咸宁分行于2004年成立了以“绿色环保”为宗旨的自行车俱乐部。每当举行活动时，志愿者们统一着装，脚踩自行车，行走于大街小巷，向广大市民倡导自然健康的生活方式，取得良好的社会反响。

**内蒙古分行：**鄂尔多斯分行青年志愿者积极参加“每人植一棵树，沙丘变森林”的活动，积极为社会绿化工程贡献一份力量。

**江西分行：**多年来积极参与地方植树造林，累计造林6,000余亩，捐资34.7万元人民币。

**陕西分行：**积极参与当地政府倡导的“山川秀美工程”，先后参加了城市绿地建设、咸阳泾阳植树造林活动、秦岭山麓绿化、宝鸡贾村原绿化、商洛山水园林城市建设、金凤山公园建设等绿色行动。

.....

## 爱心银行

本行自成立以来，一直热心参与社会公益事业，强烈的社会责任意识和奉献精神，成为本行企业文化的深厚底蕴。本行在公益活动的组织上实行总行、分行双线并行的机制，按照集中优势资源、因地制宜的原则开展工作。总行谨慎选择优质的公益项目，集中优势资源进行大型投资，组织全行性活动；各分行根据所在地区的特色和自身实际情况，选择项目并开展工作。

本行公益活动的工作重点为扶贫救灾、回报社会、教育资助、文化保护等几个方面。在组织形式上，既包括了传统的资金、物资和人力捐助，也有智力扶持、服务回馈等具有金融特色的方式。

### 公益投入

从1984年到2007年，除员工个人捐赠外，本行(总行及境内分行)在扶贫、支持文化教育事业、体育事业、慈善事业等公益事业方面共投入24,985.72万元人民币。

#### 历年公益投入



注：为境内分行口径数据。

## 扶贫

### 总行

自1994年起，本行先后派出60余名优秀员工，对四川省南江县、通江县、万源市和重庆市城口县开展定点扶贫，帮助当地发展经济，改善民生。其中，“八七”扶贫期间，支持上述地区新上了26个扶贫项目，帮助建立了8所希望小学以及其他一些教育、医疗卫生设施。



2001年新时期扶贫开发工作启动后，本行根据国务院扶贫办的统一安排，对四川省通江县、南江县和万源市三县市进行定点帮扶，积极探索和实施了“项目扶贫、智力扶贫、卫生扶贫、科技扶贫、救灾扶贫”相结合的扶贫开发工作新路子。如，在万源市和南江县开展家庭养殖项目，帮助当地农民脱贫致富。先后捐款496万元人民币，新建希望小学7所，奖励“优秀乡村教师”330名，资助240名品学兼优的贫困高中毕业生走进大学校园；向30所中小学校捐赠价值10万元人民币的“希望书库”。参加中国红十字基金会推出、旨在帮助贫困地区改善医疗卫生条件的公益项目——“红十字天使计划”，向5个乡镇卫生院捐款88万元人民币改建门诊综合楼8,700余平方米，支持新建乡镇卫生院3所，捐赠医疗设备价值30余万元人民币。捐赠计算机设备近500台，捐赠衣物、化肥及其他物资折款300余万元人民币等。

### 家庭养殖项目，助力新农村建设

2006年6月，本行向国际小母牛组织捐资80万元港币推动的四川万源市和南江县家庭养殖项目，运行一年来已经初见成效。在万源市实施的“旧院黑鸡”和“能繁母牛”养殖项目帮助当地农民脱贫致富，还传播了自立自强的精神和互助帮扶的爱心，有力促进了当地的新农村建设。

2003年，组织开展了“捐赠幸福工程，救助贫困母亲”活动，向“幸福工程”捐款100万元人民币，用于支持山东无棣县和河北易县贫困母亲发展种植、养殖项目。

2004年，向“大地之爱·母亲水窖”公益活动捐款100万元人民币，帮助西部贫困地区群众改善生存和生活条件。



2006年，向本行第五批援疆干部挂职单位新疆生产建设兵团农十二师和新疆阿勒泰地区布尔津县捐赠90万元人民币、电脑95台，用于改善当地学生的学习和生活条件，提高当地政府的办公自动化水平。

2006年12月3日，在第十五个国际残疾人日，捐赠230万元人民币，与司法部、中国残疾人联合会在人民大会堂共同举办了“工行携手·同一首歌与残疾人法律援助同行”大型公益晚会。晚会所筹集的款项全部用于支持我国的残疾人法律援助事业。



## 奉献基金

1996年10月，值“国际消除贫困日”之际，为培养和体现全行员工“服务人民、奉献社会”的高尚情操，本行员工每人自愿捐出工资100元人民币，设立了工商银行“奉献基金”，首批金额5,700万元人民币，主要用于希望工程、扶贫济困、见义勇为、抢险救灾等。利用每年的收益增值部分，先后向希望工程、春蕾计划、保护母亲河行动等27个社会公益项目捐助资金1,043万元人民币，主要用于支持贫困地区发展教育、卫生事业和帮助抗灾自救。



2007年，本行向中国残疾人福利基金会捐赠100万元人民币，支持其开展“爱心永恒·启明行动”，帮助四川省南江县、通江县、万源市的1,000名贫困白内障患者实施复明手术等。本行的一系列义举，得到了当地政府和民众的高度赞扬，获得了良好的社会反响，本行扶危济困的形象深入人心。

## 分行

**浙江分行：**自1994年开始与磐安县九和乡结成帮扶对子，资助300余万元人民币用于修建九和乡政府到省道的连接段公路、乡中心小学、连接磐安县与东阳市的银河桥等。

**新疆分行：**从1995年开始，对国家级贫困地区——和田市进行扶贫，分四年发放2,400万元人民币贷款，集中用于和田市三乡一镇规模化开荒造田。2000年，和田市提前实现了开荒造田4万余亩、人均增地半亩的目标。自2002年起，对莎车县两个国家级贫困乡镇开展扶贫活动，为贫

困乡村凿井取水、修舍建校，建设“抗震安居”房、购买生产及生活资料，并积极开展文化扶贫活动，先后捐款、捐物近110万元人民币。

2002年至2007年，针对农牧民文化水平低，经济和技术资源贫乏的现状，积极开展“文化扶贫”、赠送图书活动。一是为恰热克镇、孜热甫夏提塔吉克民族乡的46个文化站、文化室、中小学图书室购买了1,000余册科普书籍；二是连续六年为其订阅《新疆经济报》，价值近20万元人民币，引导农牧民不断掌握新知识、新技术。该举措被自治区媒体称为新疆“扶贫的价值新归向”。

**青海分行：**2002年以来，定点扶贫湟中县鲁沙尔镇徐家寨村，每年春耕之际派出工作组帮助村民解决生产、生活中的实际困难和问题，并赠送相关生产、生活物资和科技书籍等。2005年筹措资金4.2万元人民币，支持新建幼儿园建设，2006、2007年筹措5.6万元人民币为幼儿园小朋友们捐赠相关学习生活用品。

**内蒙古分行：**先后对乌兰察布盟(市)、赤峰市、锡林郭勒盟、兴安盟的贫困村进行帮扶，把生态环境保护和建设与提高贫困农牧民生活水平紧密结合起来。以帮扶的乌兰察布盟察右后旗锡勒乡西泉子行政村为例，一是建成了“千亩井灌区”，使该村人均水浇地达到1.44亩。二是架设高压线路2.7公里，低压线路3.89公里，购买电杆31根，结束了该村用不上电的历史。三是新建小学一座，捐赠图书800余册，帮助锡勒乡中心学校建立阅览室，救助失学儿童重新走进课堂。四是培养养兔专业户13户，建造兔舍13个，购买种兔65只。

**广西分行：**1996-2000年，连续五年到天峨县八腊瑶族乡开展扶贫、助学，支助包括修建乡村公路、饮水工程、村集体经济、希望小学等10余个项目，总计投入扶贫资金232万元人民币。2002年以来，积极贯彻区政府关于“富民兴桂新跨越”的战略部署，定点扶贫龙胜县乐江乡西腰村，共筹集资金165.95万元人民币，用于修建基础设施，种植经济作物，养殖牲畜，培训农业科技人才。2007年，村民人均收入达1,717元人民币，增长率达16.33%，全村面貌焕然一新。

.....

## 赈灾救险

### 总行

1992年、1998年等历次重大洪水灾害发生时，本行捐款捐物，并在灾后生产重建中提供贷款支持。1998年，中国遭遇特大洪涝灾害，本行全体员工为当年受洪灾群众捐款2,771.9万元人民币，并在同年8月举办的抗洪赈灾义演晚会上，捐献给中华慈善总会，这是本行历史上最大的一笔捐款，也是当年中国最大的一笔公益捐款。

2003年，在抗击非典的特殊时期，本行推出十项金融服务措施，尽力维护金融秩序的稳定，为抗击疫情提供有力的金融支持，并向有关医疗部门捐款898万元人民币，赠送药品近14万件。

2006年，本行通过中国红十字总会，向遭受海啸袭击的印度洋地区灾民捐款100万元人民币。同时，与中国红十字总会携手合作，共同发起“点一次鼠标，献一份爱心”活动，为海啸灾区网上捐款。中国红十字总会先后向本行颁发“中国红十字博爱奖章”和“印度洋海啸救援特别贡献奖”。

### 分行

**浙江分行**：积极参与抗击历次台风，不仅积极向灾区灾民捐款捐物，还全力支持受灾企业恢复生产，屡受有关部门表彰，如荣获温州市慈善总会颁发的2006年“慈善爱心奖”，荣获2006年舟山市慈善总会“慈善献爱心”荣誉称号等。

**黑龙江分行**：1998年，黑龙江省松花江流域发生特大洪涝灾害，为帮助灾区抗灾和灾后重建，共捐赠救灾赈灾款项300.9万元人民币。

.....

### 扶助教育事业

教育是民族发展的根本。本行通过捐款、捐物，新建、改建希望小学，向地区教育机构和失学儿童提供帮助，为失学儿童捐款支付学费等方式，重点扶持西部地区的教育事业。捐款资助修建了35所希望小学。

### 总行

截至2007年末，本行已向北京大学捐助奖励基金共计300万元人民币，有力地支持了北京大学的教学教研工作，体现了本行对教育事业的大力支持。

### 分行

**重庆分行**：2001年至2007年间，组织评选山区优秀教师100人次(奖励金额10万元人民币)；资助贫困学生100余人(资助金额4万元人民币)；捐赠全新中、小学作业本15万册；捐赠图书4.5万余册；捐赠衣物和教学、办公用品7,500余件。其中，2007年直接投入帮扶资金8万元人民币；出资4万元人民币开展山区优秀教师评选活动；培训山区教师21人次；组织市区学校“送教下乡”开展示范教学和交流，参加交流人员40余人次。

**安徽分行**：1997年，出资30万元人民币支持安庆潜山县教育事业，援助官庄镇新建希望小学1所，购置价值1万余元人民币的图书；2000年，向该校捐赠29台计算机及部分操作台，帮助建立电脑教室；分行员工捐款1万余元人民币，为该校建立了“帮助贫困生完成义教”助学金。向潜山县油坝乡中心希望小学捐赠12台电脑，支持建立微机教室；2005年，向遭受百年不遇台风灾害的油坝乡及中心小学捐赠了7万元人民币，帮助恢复教学。2007年10月，安徽分行被授予“安徽省育才关怀行动先进单位”荣誉称号。

**云南分行**：2007年12月，向云南省希望工程助学基金捐赠29.8万元人民币，支持建立云南省“救助贫困大、中、小学生，援建希望小学”的基金。

**海南分行**：自2003年起，与海南最大的综合性资讯和商务门户网站——海南在线连续五年联合资助贫困大学生，每位贫困大学生获得4,000元人民币现金资助，已有15名海南贫困大学生获得了资助。自2006年开展了“捐款10元，爱心助残”活动，把海南省聋儿康复中心确定为捐助对象，将全部捐款用于购买聋儿生活和教学用品。

**湖北分行：**2007年，向红安县郭受九金融希望小学捐赠20万元人民币，用于校舍的改扩建工程。

.....

### 保护文化传统，弘扬优秀文化

本行以保护优秀传统文化为义不容辞的责任，为传承优秀民族精神、弘扬历史文化精粹尽自之力，努力培养高尚的企业文化。

2000年4月，本行上海分行主办的银行博物馆正式开馆，该馆是全国首家金融行业博物馆，收藏了2万余件藏品，通过展品展示、场景和人物重现等方式，展示了中国150余年的金融历史。开馆7年来，包括中外银行家、企业家、国际友人、政府官员等各界参观者络绎不绝，已经成为上海百年金融文化的标志性名片。

2007年10月至2008年2月，本行在香港特别行政区政府的大力支持下，与香港特别行政区政府康乐及文化事务署、香港历史博物馆共同举办了汇聚香港、上海两地百余年金史精粹的“从钱庄到现代银行”展览，上海市银行博物馆借出近340件文物精品赴香港展出，在当地引起强烈反响。



本着尊重金融历史，保护金融文物的观念，本行对分布于全国17个省份、28个城市的近百处老银行建筑实施严格的保护措施。比如，本行天津分行营业部办公地点系原盐业银行旧址，盐业银行建于1926年，该建筑已载入《世界建筑大全》，现为全国重点文物保护单位。天津分行营业部对大楼精心维护和使用。二十余年来，盐业银行大楼依然保持原有的建筑风格，风采依旧。

2006年3月，本行赞助大英博物馆和首都博物馆的“世界文明珍宝展”，促成200余件艺术珍品的北京之行，这次展览是世界文化与中华文明一次跨越时空的对话。

2007年，本行赞助“感动中国”2007年度人物评选，“感动中国”参选人物的感人事迹，弘扬了良好的社会风气和优秀的道德品质，在全社会产生了深远的影响。本行上海分行向上海世博会中国国家馆项目捐赠200万元人民币，捐赠资金全部用于中国国家馆的建设和展示。

## 内山书店的保护

上海市虹口支行山阴路储蓄所所在地，是内山书店原址。1998年9月，本行上海分行在此设立了内山书店陈列室。

内山书店由内山完造创办，以引进新书多、信息传播快等特点，对中国现代文化产生了积极影响。内山完造在书店内创立“文艺漫谈会”，参加者就当时中日政治、文艺等问题自由地交谈。中国方面的参加者大多是留日回国的青年文学艺术家，其中不乏名家，如郁达夫、田汉、欧阳予倩等。日本方面的参加者大多是生活在上海或来沪访问的著名文化人士。1927年10月，鲁迅入住虹口后与内山完造相识，也成为“文艺漫谈会”的常客。鲁迅与内山书店的关系非常密切，从1927年10月他首次去内山书店购书到1936年逝世止，他去内山书店五百次以上，购书达千册之多。

## 其他对外捐赠

2002年，本行大力支持了儿童基金会“零钱慈善募捐”活动，在全行范围内为儿童基金会募集并捐赠了116万元人民币的款项。2004年，本行再次与儿童基金会合作，在个人金融网点为儿童基金会设置募捐箱1,000个，开展“零钱慈善募捐”活动，并将捐款逐级汇总后划入儿童基金会指定账户。

**浙江分行：**2007年，嘉兴分行向嘉兴市“爱心行动”活动捐赠50万元人民币，向嘉兴桐乡市慈善总会捐赠20万元人民币；绍兴分行向绍兴市慈善总会捐赠50万元人民币。

**福建分行：**2007年，向福建龙岩古田会议旧址群维修保护项目捐赠50万元人民币。

**湖南分行：**2007年，向韶山南环线景观工程建设项目捐赠50万元人民币。

**上海分行：**2007年世界夏季特殊奥运会于2007年10月2日至11日在上海举行，为体现本行对智障人士的真情关爱，向本次特奥会捐助100万元人民币。

**天津分行：**2002年，捐款4.4万余元人民币，推动天津脐带血造血干细胞库的建设。脐血干细胞是干细胞最可靠和最稳定的来源之一，对于治疗白血病以及贫血等有着重要价值。

.....

## 志愿者活动

自1984年成立以来，本行员工积极开展扶贫帮困、捐资助学等各种志愿者活动，近年来，志愿者活动的范围不断拓展、内容不断丰富、形成了一系列具有银行特色的品牌活动，树立了本行的热心公益、服务社会的企业形象。

## 扶贫帮困、助老助残

**内蒙古分行：**包头分行呼德木林储蓄所的志愿者们二十年如一日帮扶包头民政起重机械厂盲人工人一家，志愿者们给这个困难的家庭送去了种种物质和精神的慰藉。

**贵州分行：**2005年，组织60余名青年志愿者在清镇市流长乡腰岩村开展以帮助脱贫为主题的“青年志愿者—绿色希望行”活动。此次活动，捐种价值1.5万元人民币的沙梨600株。通过种植科技果树，帮助腰岩村村民多开辟了一条增收致富的渠道。

**上海分行：**黄浦支行自1997年3月5日成立了“青年助老服务队”，十年如一日的照顾孤老夫妇，尊老敬老的精神被青年志愿者们一棒一棒牢牢传递。

**福建分行：**龙岩岩城支行营业部自2000年起建立志愿者“关情互联网”，定期组织志愿者面向龙岩社会福利院和老人院开展送温暖活动。

**河南分行：**2007年5月20日，开展大型志愿者便民助残宣传活动，现场进行“为弱势群体捐款献爱心”募捐和为残疾人发放免费办理本行U盾优惠卡，树立了本行良好的社会形象。

.....

## 牡丹志愿卡

本行山东分行营业部与济南市志愿者工作委员会联合推出山东省金融史上第一张以公益活动命名的联名信用卡——“牡丹志愿卡”，志愿者可凭卡参加当地志愿服务活动，被称为“志愿者自己的信用卡”。

## 志愿者助学活动

本行于2005年组织志愿者为重庆丰都县贫困学生捐款，共捐款12万余元人民币，救助失学儿童75名。2007年6月，组织志愿者前往四川省通江县瓦室镇长春村小学考察，并向该希望小学捐款1万元人民币。



**四川分行：**组织各级青年文明号中的青年志愿者开展“青年文明号与留守儿童手拉手，心连心”赠报活动，向农村留守儿童赠《中国少年报》，为他们送去精神食粮，捐建留守学生之家。

**北京分行：**多次组织志愿者前往河北省兴隆县、北京门头沟区的贫困小学，开展“献爱心”活动，2007年5月组织志愿者赴门头沟南辛房小学，向该小学捐赠补充书籍和文体用品，为扶助山区小学生的学习和生活奉献一份爱心。

**贵州分行：**2005年，开展“义卖特色食品、为希望工程筹资”活动，组织志愿者开展义卖活动，为希望工程捐款。

**河北分行：**分别于2002年、2004年积极开展“真情助困进万家”活动，捐资救助市区50名贫困学生。2004年，“全国青年文明号”沧州新华支行每名青年员工捐款200元人民币，救助因贫困而不能上大学的贫困学生。

**河南分行：**积极扶助农村特困生，组织志愿者向乡村小学捐赠学习用品。2005年，开展“工行伴我成长”活动，为郑州市100所小学捐赠学习用品。2006年，向郑州慈善总会捐赠近1.6万元人民币，救助社会贫困失学儿童。

**大连分行：**友好广场支行志愿者连续6年救助庄河市仙人洞镇夹皮沟小学6名家境困难、濒临失学的儿童，累计捐助学费2万余元人民币，并为夹皮沟小学捐助价值2.4万余元人民币的教学用品。

**福建分行：**宁德分行2002年以来组织志愿者参加“阳光助学”工程，五年来，共为59名寒门学子敲开求学的大门，为他们点亮了希望之灯。同时，在宁德分行长期流传着一种爱心捐助、阳光助学的义举：通过8858手机公益短信，捐助贫困失学儿童。许多员工从8858手机公益短信开通之日，就持之以恒地坚持每月的捐助。

.....

### 金融知识义务宣传咨询

本行多年来坚持在每年3月集中开展“向雷锋同志学习”活动，组织志愿者走向街头、走进社区、走进客户，开展义务咨询；进行现场业务电子演示；举办理财沙龙，介绍理财产品功能及优势；为客户兑换零破钞等活动。同时，黑龙江分行、辽宁分行、安徽分行成立了“雷锋储蓄所”，在追求自身发展的同时，坚持回报社会，坚持弘扬“雷锋精神”，无私帮助储户、为他人做好事解难事，积极参加社会各界学雷锋经验交流会，“雷锋储蓄所”已经成为传播“雷锋精神”的一颗火种。



**上海分行：**组建“社区金融学校”，组织志愿者深入社区对广大群众进行金融知识的宣传、普及理财理念。

**北京分行：**志愿者积极参加“金融服务进社区”活动，利用周末深入社区举办个人金融产品现场咨询。在咨询活动中，派出多名业务骨干现场发放大量宣传资料，讲解有关个人储蓄、信用卡、保险、基金及个人外汇业务等多类金融产品知识，耐心细致的解答群众的问题，帮助群众了解金融理财知识。

.....

福建、陕西、贵州、厦门等分行组织志愿者开展“送金融知识下乡，服务新农村建设”活动。志愿者以县(市)支行为单位，组成志愿小分队，参加了面向农村群众的金融知识现场义务咨询、送教活动，现场赠送光盘、书籍等宣传资料。

.....

本行多年来坚持开展“牡丹卡灵通卡·E时代校园行”等金融知识义务宣传教育活动，深入学校、机关、企事业单位等义务宣传金融产品和知识，近3年来，本行志愿者走进高校举办了近600场义务宣传咨询活动。



### 奥运志愿者活动

**北京分行：**长期以来推动以“我参与，我奉献，我快乐”为主题的奥运志愿者活动，通过宣传奥运知识，弘扬志愿精神，倡导文明礼仪，营造奥运氛围，将基层服务站打造成为奥运知识的传播台，“微笑北京”的宣传台，志愿者风采的展示台和城市志愿者服务的测试台，赢得了社会公众的广泛好评。《北京日报》、《北京青年报》、北京2008年29届奥运会官方网站等多家媒体从不同角度对本行奥运志愿者活动开展情况进行多次报道并被多家平面媒体转载。

2007年9月30日-10月8日，翠微路支行志愿者服务队集体报名参加了奥运城市志愿者“十一服务周”活动。在8天时间里，共有40余名志愿者参与其中，为群众提供信息咨询、语言翻译、应急救助等便民服务1,000余次，发放材料近1,500份，志愿者累计服务超过60小时。

**青岛分行：**南四支行“李健工作站”吴海滨积极参加奥运志愿者的选拔活动，经过严格的面试和海上抗晕船测试、英语测试后，从1万余名申请人中脱颖而出，光荣地成为一名奥帆赛志愿者，担任水上秩序维护助理工作，负责驾驶VIP艇接待贵宾观看比赛。

.....

### 对公益事业的信贷支持

本行坚持“以人为本”的社会发展观，在兼顾社会效益和信贷质量的前提下，确定医院、教育等具有公益性质行业为适度进入类行业，以信贷资金重点支持了一批国家重点院校和非营利性医院的建设，积极支持了社会公益事业大力发展，也有利于保持国民经济增长的可持续性。截至2007年末，本行在教育、医院与其他非营利机构贷款余额近700亿元人民币。

为支持国家教育事业的发展，帮助高校学生中部分经济困难学生顺利完成学业，本行于1999年在全国范围内首家开办国家助学贷款业务。近10年来，本行共为全国605所高校的40余万名学生累计发放国家助学贷款47亿元人民币。

# 和谐银行

员工既是企业最宝贵的财富，也是社会的一份子，保障员工权益，为员工提供最好的发展机会，使员工与企业共同获得成功，是本行的重要社会责任。本行大力加强员工文化建设，确立“严格、规范、谨慎、诚信、创新”的企业精神和价值观，以积极向上的员工文化激励员工的热情，激发企业的活力，以获取更理想的业绩。

## 本行员工文化

- 锐意改革、勇于探索
- 脚踏实地、注重实效
- 恪尽职守、严格稳健
- 崇尚知识、尊重人才
- 同心同德、和衷共济

## 员工基本权益保障

### 重视员工身心健康

有健康的员工，才有充满活力的企业。本行自成立以来，一向珍视员工健康与安全保障，珍爱生命，通过实施全面定期体检，细致的劳动保护，工作场所安全保障等，真正实践以人为本。

本行严格执行国家劳动安全卫生标准，积极创造良好的工作环境，遵守法律、法规、规章有关工作时间的规定，科学核定员工劳动定额，合理调整劳动组合，保障员工休息休假权利。

### 排解员工心理压力

本行大力提倡科学的生活方式，经常举办各类健康讲座及心理咨询活动，尝试引入员工帮助计划(EAP)，减轻和缓解员工由于工作和生活带来的精神压力，保持心理健康。

### 全面的定期体检

本行定期组织全体员工进行健康检查，对大龄员工及离退休人员增加体检项目，针对女职工组织专门的妇科检查，安排体检后咨询会等，有利于员工防范疾病，做好自我保健，为员工健康提供有利保障。建立传染病管理网络，健全突发公共卫生事件应急预案及各类传染病管理制度。

## 文体活动

本行积极组织行内运动会、篮球赛、乒乓球比赛、体操比赛、登山、歌咏晚会等各种形式的文体活动，带动员工健身运动的蓬勃开展，为员工健康创造有利条件。2007年，本行共开展文体活动达16,777次，体质测试748次，参加员工达75,029人。

## 劳动保护

本行在营业网点建设中提倡改善环境，要求加强与劳动保护科研部门沟通，使网点设施的改造更符合人体工程力学要求，符合网点所在地员工的身材特点，有效地减轻员工劳动强度。

## 收入分配充分考虑员工基本权益

收入分配充分考虑员工基本权益，一般基于当地社会平均工资、当地同业工资水平等因素核定工资薪点值，确保员工工资在扣除“五险一金”后高于地方政府发布的最低工资标准。依托人力资源管理系统，实行规范的工资审核和集中发放，有效的控制了各种操作风险和道德风险，确保工资分配公平合理，员工工资及时足额到账。

## 公平对待全体员工

坚持公平原则，强调员工的多样性，努力培养包容性的企业文化，创造员工平等发展的平台。在人员招聘录用、岗位调整、职务晋升等各个环节，对全体员工一视同仁、平等对待。比如，安排伤残员工从事力所能及的工作；对处于孕、产、乳期的妇女和医疗期的员工，严格执行国家法律规定，在劳动关系维护和薪酬福利分配方面平等相待。对不能胜任工作流出的员工，积极协调有关部门妥善安置，在政策许可范围内，为他们再就业和自主创业提供各种帮助。

## 依法为职工缴纳社会保险

本行根据中央和地方各级政府的规定，及时足额为员工缴纳各项社会保险和住房公积金，并建立了企业年金、补充医疗保险等补充福利制度，为员工及其家庭成员提供更多的保障。2007年，本行开始探索建立大病医疗互助制度，为因患重病而陷入经济困难的员工家庭提供救助。

## 建立和完善用人制度

建立和完善用工制度，积极构建和谐稳定的劳动关系，保障职工依法享有劳动权利和履行劳动义务。1998年，本行开始推行全员劳动合同制，以书面形式明确银行与员工双方的权利和义务，为保护员工权益提供法律依据。

## 女员工特殊权益得到有效落实

近年来，本行高度重视女职工工作，建立健全女职工组织，在全行形成了尊重、关心、支持女职工事业发展的良好环境。制定各种规章管理办法从法律和制度上保证女职工权益的落实。如对孕期、产期、哺乳期女职工应享受的假期、工资待遇、考勤等做出明确规定，以保证女职工享受国家规定的各项待遇。各分支机构坚持每1-2年为女职工进行一次妇科健康体检，并为每位女职工建立保健档案，发放保健手册。

## 人力资源管理提升项目

本行于2007年全面启动了人力资源管理提升项目，在构建岗位职级体系的基础上优化员工晋升机制，在整合绩效管理体系基础上革新薪酬管理模式，从而形成一个职务能上能下、人员能进能出、收入能高能低、员工与企业共同发展，以岗位为基础的市场化人力资源管理新体系和新机制。

### 构建岗位职级体系

实现由单一的行政职务体系管理向多序列的岗位职级体系管理的转变，为本行员工建立“纵向可进退、横向可交流”的职业发展新机制。通过建立多通道职业发展路径，实行多种员工职业发展方式，员工可以随着管理职责的扩大而晋升管理职务和岗位等级，也可以随着业务能力的提高而晋升专业层级和岗位等级。借助岗位竞聘、公开竞争等人才选拔手段，盘活内部人才市场，实现人力资源的合理流动和配置。明确各岗位任职资格条件，清晰履岗能力标准，指明员工职业发展方向。

### 优化绩效管理体系

实现由单一的年度评优方式向以目标为导向、以绩效为依据的整体式绩效考核机制的转变。通过建立完善的绩效管理机制，明确岗位责任和绩效标准，实行有针对性的严格的绩效考核制度，使员工主动加强自我提升，推动银行经营绩效的提高，逐步构建绩效导向、上下沟通、双向承诺的绩效管理和执行文化，形成努力为银行作贡献、主要凭业绩说话的企业文化和价值观。

构建以岗位价值为核心、以员工履职能力和工作绩效为依据的公司化薪酬分配机制，通过以岗定薪、以能定资、以绩定奖、以市场为参照的薪酬分配方式，强化岗位责任、知识能力、绩效贡献、市场价值等现代企业薪酬分配理念。

### 重视人才培养

培养和造就结构合理、素质优良、富有创新精神、与建设国际一流现代金融企业任务相适应的合格金融人才队伍始终是本行的一项重要战略目标。

经营管理人员，加强对现代金融理论、管理知识和新业务的学习，强化经营管理人才战略规划能力、系统思维能力、宏观决策能力和开拓创新能力，提高经营管理水平。

专业技术人员，从三个方面全面培养专家型人才，一是引领业务发展，组织新业务的培训。二是着眼国际化发展，推广国际金融领域权威认证培训，把握人才市场先机。三是加强外部合作，发掘优质培训资源，为员工创造外训机会。

一线业务人员，紧跟业务发展步伐，从提高业务素质和操作技能入手，提高员工任职能力，培养新型复合人才。

## 重视中年员工的职业发展

对部分知识技能老化、岗位适应能力下降的中年员工，有针对性地进行职业生涯转型指导，实施职业援助计划和技能振兴行动，帮助其提高岗位适应能力。挖掘适合中年员工特点的岗位，在相应岗位出现空缺时优先向中年员工倾斜，将岗位结构性空缺和中年员工职业发展结合起来，积极拓展中年员工职业发展空间。

## 民主管理与行务公开

实行民主管理和行务公开，使本行员工的知情权、参与权、表达权、监督权得到有效保证，进一步调动了广大员工作为本行发展主力军的积极性和主动性，推进了经营决策的民主化和科学化，通过职代会、行务公开等民主管理形式，促使涉及员工利益的各项内部改革方案、措施公正透明，尽可能地减少劳动争议的发生。

## 民主管理

本行二级分行以下机构普遍建立了职工代表大会制度，本行有工会组织3,591个，建立职工代表大会制度的有3,064个。2007年，本行进一步要求一级分行在2008年全部建立职工代表大会，并要求通过职工代表大会来审议其中长期经营发展目标、年度工作计划，以及重要决策、内部改革、考核分配制度的制定修改和涉及员工切身利益的重大事项。通过民主管理的形式，进一步增强本行凝聚力。2007年，本行召开工会工作委员会扩大会议民主选举了职工监事、企业年金职工理事，进一步推动了现代企业制度的完善，使本行各项业务又好又快发展得到了有力的保证。

## 倾听员工意见

本行在各级分支机构中建立员工思想工作联系点，了解员工对内部改革措施、规章制度和业务流程等在基层贯彻落实中反映出的实际问题，及时调查在经营管理、业务拓展、市场营销等工作中影响员工积极性发挥的主客观原因，以及涉及员工切身利益的热点问题等，听取员工意见，定期向各相关部门反馈信息，提出相应的改进意见和建议，促进企业和谐发展。

定期组织开展员工权益落实情况调研，及时了解员工对劳动合同签订、参与基层民主管理，劳动保护和女员工的特殊权益保护等方面权益落实情况的意见，保证员工利益诉求渠道的畅通，促进员工权益得到较好落实。

## 行务公开

2003年，根据国家有关法律法规制定了《中国工商银行实施行务公开制度暂行办法》，在本行推举行务公开制度。目前，一级分行以下机构，全部成立了行务公开领导小组和监督小组，建立了行务公开领导小组办公室，形成了行长负责，工会协调，各有关部门承办，广大员工参与的工作机制。通过职工代表大会、相关会议、内部网络、墙报、晨会等多种形式，把重要决策、重大事项、涉及员工切身利益的重要事项、廉政建设等方面的信息向员工公开，使广大员工及时了解各种经营信息和涉及个人切身利益的有关政策措施，进一步激发了员工参与民主管理、民主决策、民主监督的积极性，以主人翁的姿态投入到本行改革、发展和稳定工作中。

## 全面实施送温暖工程

### 建立困难员工帮扶长效机制

2004年，本行将全行“奉献基金”更名为“特困救助金”，专项用于救助本行因患重病、遭受自然灾害和遇到突发情况等原因造成家庭生活困难的员工。总行专门成立了监督管理委员会并制定了管理办法，不断完善工作机制，近3年来，累计发放金额达到3,744.81万元人民币，救助员工31,421人次。在2007年开展的对困难员工的送温暖活动中，本行慰问困难员工126,374人次，总金额近5,000万元人民币。同时，各级工会组织全行员工开展爱心募捐活动，广大员工踊跃参与，体现出扶危济困、和谐共进的团结互助精神，共募集资金986.48万元人民币。本行及时总结开展互助互济保障活动的经验，进一步规范救助资金的管理，初步建立起特困员工救助长效机制，使扶危济困工作经常化、制度化、规范化。通过向特困员工雪中送炭，排忧解难，使特困员工经济上得到救助，精神上受到鼓舞，进一步提高了本行的凝聚力，增强了广大员工的归属感，维护了本行改革发展稳定的大局。

开展向重特大疾病及困难员工送温暖活动。2005年至2007年，本行共救助重特大疾病及困难员工1,498人次，发放救助金189万元人民币，其中2007年救助539人次，发放救助金54万元人民币。

### 行内扶危济困活动

**北京分行：**志愿者们分别于2004年和2005年为身患癌症的地安门支行曹永胜同志和突患急性白血病的丰台支行杨勇同志募捐，共筹集捐款30余万元人民币。

**四川分行：**眉山分行通过在广大员工中募捐筹集资金，成立了爱心基金，通过爱心基金扶助困难的员工。每年志愿者们都会带头进行爱心基金募捐，爱心就这样一年年延续，一年年增值。

**湖南分行：**2005年，专门制订了《员工医疗救助办法》，对医药费支出较多的员工和生病的困难员工进行救助。

**青海分行：**2004年以来，把每年的3月5日定为“爱心捐助日”，开展自愿捐助，帮助困难员工。3年共捐款40万元人民币，全部用于资助因生病、意外等造成家庭生活困难的员工。

**浙江分行：**2006年，向192名员工家庭发放困难救助金40万元人民币。2007年，组织开展救助特困员工爱心募捐活动，共募集资金84万余元人民币。

**黑龙江分行：**2007年，创建了“爱心互助基金”。创建后，15,935名员工参加了首次捐款，共募集资金62.4万元人民币。

.....

## 员工培训

本行始终把员工教育培训放在事关全局、优先发展的重要战略地位。早在建行初期，本行就提出了“教育兴行”的战略思想，形成了“尊重教育、尊重知识、尊重人才、尊重创造”的良好风气。2007年，本行共举办各类培训班约3.8万余期，培训212万人次。其中，总行直接组织各类面授培训329期，培训2.67万人次；网上培训54期，培训22.5万人次，分别比上年增长22.7%和14.6%。各分行在开展转培训的同时，结合自身实际，也组织了多种形式的培训。

## 远程教育系统

2002年6月，本行在中国金融同业中率先开通了内网远程教育系统，成为国内首家建立这一系统的大型金融企业。在此基础上，本行于2006年底建成外网远程教育系统，并有效整合了企业内部网络与国际互联网的信息获取渠道，成立了工商银行网络大学，学习范围覆盖了本行所有员工，真正构建了一个上下联动、互联互通、跨越时空的学习平台，为员工创造了开放的学习课堂，更加便利的学习条件和广阔的学习空间。员工可以不受时间和地点的限制，根据自身的需要享受到这一高效、便捷的全新学习形式。2007年，本行在全行统一组织“个人信贷”、“财智国际”等网上培训54期、22.5万余人次，涉及12个专业领域，进一步发挥出远程教育规模大、成本低、时效性强的作用。在此基础上，初步建成网络远程考试系统，通过该系统，已完成9.6万余人的岗位资格培训和适应性业务培训考试。

## 战略转型培训

2006年开始，本行配合股改上市对人员素质的要求，大规模、分类别、全方位开展了相关培训工作，进一步使广大员工更新了观念、知识和技能，提高了经营管理、创新发展和战略执行能力，较好地满足了体制转轨和经营转型的要求。其中，重点对各个层面的经营管理人员，普遍、深入地开展了以上市公司和现代金融企业经营管理核心知识为主要内容的战略转型培训；对各类专业技术人员，开展了以新产品、新业务为核心的经营转型培训。

## 战略投资者的培训资源

本行充分利用战略投资者的培训资源和优势，吸收和借鉴国外先进业务管理知识和经验，积极培养一支高素质、国际化的人才队伍。2006年至今，根据本行与高盛签订的战略合作协议，先后与高盛开展了4个方面的培训合作，即：松树街领导力培训项目、高级专业精英人才培养计划、专题讲座及为本行内部培训提供师资和课程支持等，全行超过2,000余名员工从中受益；培训对象包括中高级管理人员、业务骨干及普通员工的各层次人员，培训内容涵盖了领导力、风险管理、投资者关系管理、投资银行、信息披露等各关键业务领域。

## 专家型人才队伍建设

2007年，重点组织468名业务骨干进行了注册金融分析师、特许公认会计师、金融风险管理师等领域的国际权威认证课程培训，为本行不断提升竞争发展能力提前做好人才储备。

## 新产品、新业务培训

及时跟进业务发展需要，运用多种方式和渠道开展新业务、新产品、新技能培训。配合全行经营转型的需要，围绕业务创新、产品推广、系统应用等工作，在各主要业务领域多角度、密集开展了资金交易、财富管理、中间业务等核心业务、前瞻性知识培训，共培训业务骨干36.7万余人次。其中，总行组织国内面授培训278期、2.4万余人次。这些培训，80%左右涉及新业务、新产品和新技能，充分体现了对核心业务的支持和促进作用。

## 重点抓好客户经理培训

截至2007年末，本行累计培训个人和对公客户经理15.9万余人次，基本覆盖到了全部客户经理队伍。其中：配合第一零售银行战略的推进，2007年统一组织5,500名个人客户经理，累计组织15,000名个人客户经理，近2万名个人信贷营销人员进行了岗位资格培训和考试。本行累计进行高级理财策划师(CFP)培训1,411人，累计进行理财师策划师(AFP)培训5,650人。围绕公司业务、现金管理、投行业务等业务产品线，广泛开展了对公客户经理综合营销技能培训。

## 境外培训资源

本行利用境外培训资源，在香港、新加坡以及欧美等地组织各类前瞻性业务专题培训34期、867人。对开拓员工视野、培养创新思维，提升本行的国际竞争力和跨文化交流能力具有积极作用。

## 关爱离退休员工

长期以来，本行一直按照“老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐”的24字方针，全心全意做好离退休人员管理服务工作，不断提升服务水平和质量。

本行配备了1,289名离退休人员管理服务工作专兼职工作人员，设立了362个离退休人员服务机构，成立了344个离退休人员工作领导小组，从机构和人员方面，有力地保证了离退休人员各项待遇的落实和管理服务的到位。

为了保障离退休人员的文体活动正常开展，本行共建有离退休人员活动中心1,328个，老年大学706所，为开展丰富多彩的文体活动创造了条件。

# 诚信银行

银行业在我国经济和社会发展中具有举足轻重的地位，其诚信经营行为和信用风险程度关系到国家经济运行的安全和社会的稳定。因此，强化银行诚信体系建设，是全面提升核心竞争力，加快商业银行发展步伐的必然，也是银行机构履行社会责任的重要表现。

## 诚信经营

作为具有广泛影响力的上市公司，本行坚持诚信经营，在为客户服务时充分提示金融产品和服务的风险，切实维护客户的合法权益。在有效维护银行与客户之间互信的基础上，本行还主动承担起金融消费者教育的责任，有效引导和培育社会公众防范金融风险的意识。

在向客户推介投资产品时，尽力了解客户的风险偏好、风险认知能力和承受能力，评估客户的财务状况，进而根据客户的风险偏好程度，为客户提供合适的投资产品，同时向客户解释相关投资工具的运作市场及方式，主动揭示相关风险，由客户自主进行选择，以维护客户的合法权益。

例如，为了帮助客户了解基金产品的相关知识，本行向基金客户统一印发了中国证券业协会编写的《基金投资者教育手册》，帮助客户了解基金产品的风险特征，注意控制投资风险。全面、客观、及时地履行信息披露义务，通过门户网站([www.icbc.com.cn](http://www.icbc.com.cn))按期披露本行销售的相关理财产品的净值、收益率等信息，方便投资者及时进行查阅、参考，进行投资决策。

为加强客户风险防范意识，本行配合中国银联启动了“银联卡安全服务公约”宣传活动。针对客户在办理离柜取现、POS刷卡消费、网上支付等环节中可能存在的风险，制定了“安全用卡须知”，向客户提示“ATM安全操作六招数”、“安全刷卡消费五招数”等安全用卡知识，普及了安全用卡常识。

## 加强合规管理职能

本行积极培育良好的从高层做起的合规文化，通过全方位的合规宣传和培训，使合规成为每一名员工的道德规范并转化为自觉行动；根据现代企业公司治理的要求，积极构建严密高效的内部控制体系，制定实施《中国工商银行内部控制体系建设三年规划》，连年组织开展内控评价工作，不断提升内控管理水平；编写和推广应用《业务操作指南》，规范业务管理和操作行为；完善监督检查制度，通过事前的制度审核、事中的合规管理、事后的合规检查，确保各项业务依法合规经营；实行严格的合规问责制度，加强对违规行为的责任认定和追究；健全合规管理诚信举报制度，倡导全行员工主动发现合规风险和隐患，主动避免和改正违规问题。全面有效的合规管理，确保了本行的安全稳健运行，在全社会树立了良好的形象。

## 积极履行反洗钱义务

为打击犯罪，维护国家金融稳定，本行认真履行金融机构反洗钱义务，在二级分行以上机构设立了反洗钱工作领导小组和若干专业工作小组，指定专门的反洗钱工作牵头部门，在全行范围内形成了系统而完善的反洗钱工作体系。截至2007年底，二级分行(含)以上机构共配备反洗钱专职管理人员53人，兼职管理和确认人员1,272人，基层网点共配备40,114名兼职人员参与反洗钱工作。2007年根据《中华人民共和国反洗钱法》和中国人民银行的最新监管规章，制定了《中国工商银行反洗钱规定》和《中国工商银行大额交易和可疑交易报告管理办法》，并依照监管机关的要求对本行反洗钱监控系统进行优化升级，保证了本行大额交易和可疑交易数据及时报送。目前，本行反洗钱监控系统每日向中国反洗钱监测分析中心报告大额交易约12万笔。

## 反不正当竞争和反商业贿赂

### 大力开展商业道德和诚信经营宣传教育

2006年3月开展治理商业贿赂专项工作以来，本行始终把商业道德、诚信经营理念的宣传教育贯穿于工作全过程。总行开辟了网讯“治理商业贿赂专栏”，刊发工作信息500余条，编发25期《治理商业贿赂专项工作简讯》。各分行通过多种方式组织各级管理人员、客户经理签订《反商业贿赂承诺书》，学习和遵守《刑法》、《反不正当竞争法》有关条款以及《中国银行业从业人员道德行为公约》等规范性文件。截至2007年末，本行参加学习的员工达到607,414人次，学习覆盖率为100%。本行员工普遍受到了公平竞争、诚信经营的教育，合规经营意识明显提高，抵制不正当交易行为和商业贿赂的自觉性进一步增强。

### 认真组织不正当交易行为自查自纠工作

本行制定了《关于开展治理商业贿赂专项工作的意见》，并依据这一意见部署了治理商业贿赂各阶段工作，将银监会确定的自查自纠不正当交易行为12个重点环节和10个重点领域在相关业务部室进行分工，并采取签订承诺书、填写调查问卷、个别谈话、填报自查表等多种方式，对本单位不正当交易行为进行了认真查找。截至2007年末，本行共有16,807个机构、35.8万人次参加了自查自纠活动。

### 着力构建防治商业贿赂长效机制

**一是完善制度流程。**本行对信贷前中后台业务彻底分离形成较科学的风险管理和制衡机制，修改完善了个金、信贷、授信等业务的规章制度，编制了资产负债、票据、会计等8个专业业务操作指南，将规章制度提炼绘制成615个操作流程图，明确了业务操作中的风险环节、风险点以及风险控制措施。

**二是增强科技硬约束。**本行把科技积极运用到风险控制、监督检查等管理领域，增强科技手段的刚性约束，如法人客户信用评级实现计算机系统流程化管理，有效减少了商业贿赂发生机率。

**三是积极构建合规文化。**本行大力开展现代商业银行经营理念教育，培育现代商业银行文化理念，树立通过创新服务和创新产品提高竞争力的思想，坚持内控优先和从严治行，推进内控合规文化建设，增强抵御商业贿赂的能力。

## 品牌银行

本行是国内客户群体最大的一家商业银行，在国内拥有约272万公司客户和1.7亿个人客户。要让所有的客户都能得到满意的服务，不能不说是一项严峻考验。本行坚持“以客户为中心”，提出“要关注客户的服务体验”，“做服务就是做细节”，“要成为客户身边的银行、可信赖的银行”。通过进行业务流程改造，加快分销渠道整合，不断充实服务队伍，创新服务产品，完善服务方式，改进服务手段，本行有效提升了服务的效率、质量和品牌。

### 服务回馈社会

#### 优质服务年活动

2007年，本行开展以“新工行、新服务、新体验”为主题的优质服务年活动，以改进服务质量、增强服务能力，提高客户满意度和社会美誉度为目标，树立优质服务从我做起的观念，为客户着想，让客户满意，全面提升服务能力和服务水平。着力强调改进零售业务处理流程，迅速提高柜台服务效率。强调迅速改变大中城市行营业网点的服务环境，加快网点的升级改造，展现本行网点优势。

#### 再造服务流程

本行董事长姜建清先生和行长杨凯生先生先后亲自率队，深入一线就个人金融业务流程和服务进行了调研，以普通客户身份现场观察、全程体验各项银行服务，此外还召开各种座谈会和一线员工交流探讨操作流程优化问题。

调研活动结束后，本行迅速启动了“个人金融业务流程改造”方案，着手改进服务流程，制定了详细的近期、中期和远期的实施计划。此次改造共涉及对前台营销类、业务操作类、离柜业务类和操作风险类的138项个人业务服务流程内容的梳理、整合或精简，在风险控制允许的范围内，全面整合优化个人金融业务各类服务渠道，建立简便易操作的业务流程，增加离柜业务交易功能和提高离柜交易率，尽量多地实现交易的自动化处理。

此外，本行还着手建立完整的前后台分离体制和后台集中的业务和客户信息处理中心，尽量将前台交易简化、交易时间缩短，把不是必须在前台做的核算、批量交易及客户信息维护等工作移至中、后台，通过系统批量、统一录入等方式达到集中处理、提高效率的目的，以释放出更多的前台服务资源。

流程再造并未仅停留在个人金融服务领域。在信贷和对公业务流程改造方面，本行也进一步整合评级授信和信用审批程序，改变过去评级、评估、授信分散，信贷业务审查审批环节过多的状况，充分利用信息化系统，推行点对点、一站式等更有效率的授信类业务运行模式。特别是对小企业，本行为其量身定制了独立的信用评级和授信体系，简化评级授信流程，大大缩

短了对小企业贷款审批的“流程链”。本行还搭建起综合化、集约型的对公营销模式，逐步形成条块结合、协调互动的矩阵式组织模式，在有效控制风险的基础上显著提升了对公业务的服务效率。

### 加快服务渠道建设

在改造业务流程的同时，本行继续巩固和壮大“实体物理网点+虚拟电子网点”的金融服务网，加快优化服务渠道建设步伐。

根据城市建设和客户流向变化，本行于2007年向全系统增拨了10亿元专项资金来完善网点布局规划，加大物理网点的升级改造，开设“财富管理中心、贵宾理财中心、个人理财中心和金融便利店”四种不同类型的物理网点，形成多功能的服务格局。截至2007年底，已经建成的1,112家贵宾理财中心已基本到位，专门为有复杂理财需求的理财金账户客户提供专属服务。同时，通过进一步推行营业网点综合化，采取弹性窗口、弹性工作时间，优化劳动组合，充实大堂经理队伍等措施，为客户提供一个更为高效、舒适的服务环境。

在境外，为满足越来越多“走出去”企业和个人的跨境金融服务需求，本行通过申设、并购、合作等方式，将营业机构延伸至全球13个国家和地区，分支机构总数达112家，并与122个国家和地区1,349家银行建立了代理行关系，初步形成了一个覆盖国际金融中心和中国主要经贸往来地区的全球化金融网络服务平台。

与此同时，本行充分挖掘电子银行的服务潜力，大力发展方便、快捷、适应个性化需求的电子银行服务渠道。服务渠道向多元化、全天候、立体化方向转变，在客观上大大提高了金融服务水平。

本行继续加大自助设备的配备，构建功能强大的自助服务体系。2007年底本行已经布放2万余台自动柜员机，同时开发了处理简单业务的转账机、汇款机、缴费机等专用自助终端，为客户提供更便捷、更周到的服务。为方便客户办理ATM取现业务，2007年本行将牡丹灵通卡每卡每日ATM取现限额由5,000元人民币调整到20,000元人民币、ATM单笔取款限额统一上调到2,500元人民币。与此同时，加快电子银行服务渠道建设，进一步完善电子银行各项服务功能，积极引导客户使用网上银行、电话银行等渠道办理业务。

### 提升服务水平的两大法宝

#### 专业的服务人员

通过加强业务培训，本行已经建立起了一支较高素质的个人客户经理队伍，目前本行具有AFP和CFP金融理财师认证的员工共计4,289人，为国内商业银行最多。在这些客户经理的背后，还建立了一支专家支持团队，通过内部信息平台向客户经理提供信息支持和专业支持。

## 创新金融产品

服务质量的提高，还有赖于以目标客户需求为导向不断创新金融产品。本行是国内业务品种最齐全、服务功能完备、每年创新类产品投放量最多的商业银行。2007年以来，本行继续投入资金、科技和人力资源，开展自主创新，利用金融市场出现的新机会，及时地推出多种金融新产品、新业务，较好地满足了客户需求。继工银瑞信基金管理公司成立之后，2007年11月工银金融租赁有限公司正式开业，为本行向客户提供综合化金融服务开辟了新的窗口。

## 聚焦盛典，优化服务，360天行动计划

2007年8月8日上午9时，本行北京市分行分布在北京城八区50个网点同时启动“聚焦盛典，优化服务，360天行动计划”。

作为服务奥运的第一线，亚运村支行是本行服务奥运的形象窗口，也是展示本行品牌的重要阵地。

亚运村支行的分区和流程标识采用了中英文对照形式，扩展了标识的适用群体，以满足2008年国际化的金融服务需求。网点工作人员能够为客户提供英语服务。

服务流程规范化，制定了从客户进入网点到离开网点的标准化工作流程。服务行为规范，全部一线员工接受了统一的规范化服务标准。网点形象标准化，按照全行的安排，使用本行最新设计的 Logo。理财服务专业化，30%的个人客户经理取得了金融理财师资格认证，组成保险、基金、外汇等专业化理财小组，为高端客户服务提供团队支持。

构建人性化、规范化的网点内部格局。员工工作区与客户等候区面积占比基本为1:2；注重网点软装饰，在饰品摆放、色彩搭配、采光设计上给客户以简单明快的视觉感受。

改变网点“千店一面”的局面。亚运村支行13个网点中营业部等5个网点已建设成为贵宾理财中心，北辰路网点支行完成向外币旗舰店的转型，4个网点定位为金融便利店，在奥运会主办场馆“鸟巢”附近和奥体东门新建多个自助银行。

内部调配人力资源，根据测算最大幅度的减少后台工作人员，增加一线网点员工数量，目前支行部室与网点人员比例由1:1调整为1:3，窗口开足率大比例提升。

据第三方中介机构对本行北京市分行27家支行120个网点的调查数据显示，该行一般网点客户满意度有较大水平提升，高峰期排队30分钟以上网点较2007年一季度压降30%。大堂经理覆盖率85%，自动柜员机比年初增长13%，创历史新高。离柜业务占比达到61%，每5笔业务就有3笔是在电子和自助渠道办理。这些简单数字的背后，体现的是客户等候时间的减少，享受到服务品质的提升，以及满意度的不断回暖。

## 重视客户反馈

加强对客户反馈意见的重视，在境内分行行长经营绩效综合考评服务质量专项考评办法中，设置客户满意度、服务管理指标，初步建立起客户满意度评价的基本体系。

在全行范围内开展服务现场执行能力监测检查，重点检查零售银行、电话银行以及大中城市行营业网点的服务工作。共现场监测一级(直属)分行等36个分行的营业网点360个，检查范围涵盖了“财富管理中心、贵宾理财中心、理财网点和金融便利店”等；测试存取款机、多媒体自助终端、补登折机、95588专线电话、网上银行自助终端等各类自助设备共计2,172台，并及时向各分行反馈检查结果并要求整改。

结合现场服务执行能力监测检查，在全行范围内组织开展了个人客户满意度调查。本行共回收问卷3,627份，有效问卷2,666份，占全部问卷的73.5%。调查统计显示，2007年度个人客户对本行服务质量总体满意度为86.33。

## 劳动竞赛

2007年，本行围绕更新观念、强化服务意识、改善服务质量、提升服务水平这一主题，以提升本行核心竞争力为主线，以推动服务水平提高为重点，通过组织各种业务竞赛活动，有力地促进了各项业务的发展，本行共组织各类业务竞赛活动7,257次，员工参与达51万人次。本行还举办了大堂经理和现金管理业务技能比赛，推动了全行业务发展和服务水平的提高。本行同时要求把提高服务能力的培训纳入本行培训体系。



行业领先的信息科技体系

全行集中与实时的数据处理

本行在国内大型商业银行中率先完成了全行数据集中。同时将8家海外分行、以及工银亚洲托管的核心信息系统集中到了海外数据中心。成为国内同业首家同时具备同城和异地灾备系统的银行，达到了国际灾难备份标准 SHARE 92 定义的六级水平；同时，制定了信息系统的连续可用性计划 (ITCP)、形成了一套比较完整的信息系统应急和灾备管理机制，为各项业务的快速发展提供了一个安全可靠的信息技术平台。



### 引领金融服务产品不断创新

自主研发了功能全面的核心银行系统，涵盖了本行业务处理类、经营管理类、决策分析类和服务渠道类的所有业务，在国内率先开发出资产托管、票据业务、黄金业务、投资银行等新兴业务处理系统。成功开发投产法人和个人客户信贷管理系统，成为国内首家具有自动信贷控制体系的银行。

2007年应用产品创新取得重大进展：建成了全行客户信息系统，为向客户提供全面统一的服务奠定了基础；客户理财、现金管理、电子银行、银行卡、中间业务等领域产品进一步丰富；成功投产了境外机构综合业务处理系统，为本行的国际化发展提供了条件；构建非零售信用风险评级体系，风险管理相关应用系统建设取得重要进展；完成了财务管理综合系统的全行推广工作，为本行财务集中管理奠定了基础；成功搭建了数据仓库基础平台，持续优化综合统计系统、客户关系管理等系统，为本行经营管理能力的跃升提供了条件。

### 国内最完善的电子服务渠道

本行的网上银行是国内功能最全面、技术最先进的系统，大大提高了产品分销能力，造就了本行“中国最大的电子银行”的主导地位。本行通过电子银行完成的业务量，2007年已占全行总业务量的37%以上。

2007年，本行电子银行各项业务飞速增长的同时也得到了众多国内外媒体的高度评价和肯定，在网上银行、电话银行、网站建设等多个领域共获得16项大奖。如在美国《环球金融》杂志2007年度网上银行评选中，本行荣获了“中国最佳个人网上银行”、“亚洲最佳存款服务网上银行”和“全球最佳存款服务网上银行”三项大奖。

本行坚持以客户为中心不断加强电子银行产品和服务创新，共推出了824个电子银行产品，建成了包括网上银行、电话银行、手机银行、自助银行等在内的多渠道电子银行服务体系。本行是中国首家电子银行年交易额超过百亿元人民币的银行。

- 2000年，率先推出企业网上银行服务，为企业客户提供账户信息查询、转帐支付、企业集团理财、主动收款、批量支付等服务，满足了企业资金快速周转和管理的需求。
- 2002年，在国内同业中首家推出网上代理行业务，为中小商业银行提供网上代理汇兑和网上代理签发银行汇票服务。
- 2003年，在全球银行业中率先在个人网上银行系统中应用 USBKEY 的安全技术，使个人网上银行的安全性走到了世界前列。
- 2004年，率先推出电话银行香港异地漫游服务功能，实现了中国香港与内地的互动漫游，为经常穿梭中港两地的优质客户带来了无限便利。
- 2005年，领先推出了网上银行票据管理、网上个人跨境汇款。
- 2006年，首先推出网上黄金、基金定投。
- 2007年，在国内商业银行中第一个推出专门面向网上银行客户发行的理财产品。

电子银行业务的快速发展，为客户和社会带来了诸多价值。对个人客户而言，电子银行优越性体现在可以不再受时间、空间和形式的限制，通过电话、手机、互联网等渠道随时随地享受电子银行提供的3A服务，获取银行服务的方便性、及时性大大提高。对于企业客户而言，电子银行优越性体现在可以加快资金的周转速度，提高资金使用效率和财务管理水平，从而促进企业的发展和增加社会财富。

### 强大的科技队伍

拥有规模最大，集约化和专业化程度最高的科技队伍，具备了强大的技术实力和可持续发展能力。经过二十余年的发展，本行各级科技部门拥有科技人员已超过10,000人，其中总行集中从事设计开发、运行维护和综合管理的科技人员达到3,200余人，研发人员达到2,100余人。同时，通过多年的发展历程，逐步建立了一套完整、健全的信息科技管理制度和技术标准规范。

### 专利及获奖情况

2007年，本行共申请专利35件，其中5项专利获授权，包括4项发明专利和1项实用新型专利，至2007年末，本行共拥有专利63项。2006年，本行获得英国《银行家》杂志颁发的“2006年度全球银行网络应用创新奖”；当选由中国电子信息产业发展研究院评选的“2006中国信息化建设年度优秀企业”。2007年，本行入选“中国企业信息化500强”并名列前茅；本行获得英国《银行家》杂志授予的“2007年度科技奖——全球银行现金管理项目奖”；中国《银行家》杂志授予本行“最佳IT银行”称号。



## 业务创新方便客户

服务质量的提高，还有赖于以目标客户需求为导向不断创新金融产品，本行是国内业务品种最齐全、服务功能完备、每年创新类产品投放量最多的商业银行。本行坚持通过以客户为中心的产品和业务创新，不断提升服务能力和质量。

## 创新中小企业服务

长期以来，本行十分重视通过金融产品和服务创新提升为中小企业提供金融服务的质量和效率，在原有面向中小企业、涵盖企业经营各环节的完整产品与服务体系基础上，针对各地的区域市场实际，开发了各具特色的融资产品，较好地满足了不同类型中小企业的金融服务需求，取得较好的成效。其中“供应商融资解决方案”在2006年中国中小企业融资论坛上荣获“最佳中小企业融资方案”；“中小企业上市一路通”综合金融服务解决方案荣获深圳市2007年度金融创新产品创新一等奖，是唯一获此殊荣的商业银行。

### 具体案例：“最佳中小企业融资方案”

A公司是一家从事大米、牛奶及休闲食品的贸易企业，以10万元人民币投资开始创业，经过4年的积累，到2004年成为B公司的供应商。

随着B公司在华业务的发展，对A公司的订单也不断加大，但由于无力提供融资担保，A公司无法获取银行融资，一直难以扩大规模。针对A公司的经营特点和资金需求，本行为其提供了B公司供应链融资方案，有效解决了其融资难的问题。

在获得本行的融资支持后，A公司在B公司供应商中的排名不断上升，企业声誉不断提高，产品逐步进入深圳市其它大型超市，营业收入规模也由2005年的1,266万元人民币扩大到2006年的超过1亿元人民币。

B公司是世界500强的顶尖企业，每年在中国的采购量达120亿美元，其上游供货商有上万家，且以中小企业为主。长期以来，由于这些供货商无法提供有效抵质押物，很难从银行获得贷款，资金短缺难题长期困扰着他们。为切实解决这些企业的融资难题，本行研发了《供应商融资解决方案》，这一新型的融资模式，犹如一剂良方，迅速破解了众多供货商的融资困局，适应了中小企业融资“小、频、急、活”的特点，受到企业客户的欢迎。

## 中国最佳托管银行



本行已连续3年被国外著名媒体评选为“中国最佳托管银行”，本行托管服务品质获得了国内外客户和专业媒体的广泛认可。托管规模从年初的4,633亿元人民币迅速增长到13,160亿元人民币(增长1.84倍)，是国内唯一突破万亿元人民币大关的托管银行；服务客户500余家，涉及基金、保险、信托、企业年金等多个领域，覆盖国内外市场。其中，截至2007年末，证券投资基金托管业务托管了31家基金管理公司的82只基金产品，托管规模超过9,000亿元人民币，市场份额约30%。

自开展托管业务以来，本行与广大基金公司密切合作，先后推出了指数基金、债券型基金、保本型基金、货币市场基金、LOF和ETF等创新产品，创造了多项国内同业第一。此外，本行还是中国首家对保险资产实行全过程和全部资金托管的银行；首家QDII资产托管银行；首批企业年金基金托管银行和首批资产证券化产品托管银行。

### 履行托管人职责，为维护投资者利益保驾护航

为切实维护各类委托人利益，本行始终坚持风险管理与业务发展同等重要的理念，建立了严格的风险控制机制。开展业务近10年来，在资产估值、会计核算、资金清算、证券交割等方面始终保持良好记录，风险控制收效明显。2005年，本行在国内率先启动并通过SAS70审计认证，成为首家引入并一次性通过SAS70国际专项认证的托管银行。2007年，本行圆满实施托管业务灾备应急演练，在国内托管银行中率先建立了系统化灾难备份应急恢复体系。

### 严格信息披露，为投资决策提供支持

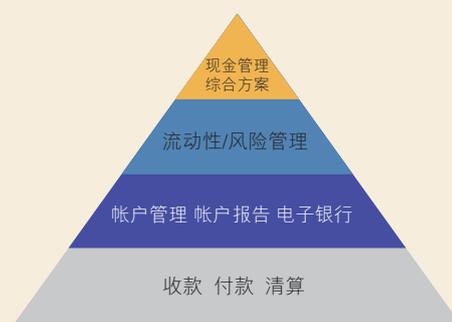
本行自获得证券投资基金托管资格以来，认真履行法律法规赋予的信息披露职责，严格审核托管产品的法律文件，及时更新托管产品法律文书，充分发挥门户网站的信息服务功能，致力于为托管客户和基金投资者提供及时准确的信息服务。

## 中国最佳现金管理银行

- 1998年：设计“网络结算”产品，开创了人民币现金管理的先河。
- 1999年：在同业中率先投产资金汇划清算系统，实现系统内汇划实时到账和实时清算。
- 2000年：推出电子银行服务，开始推广综合业务系统。
- 2001年：完成综合业务系统一期工程推广。
- 2002年：在中资同业中率先推出“现金管理服务”，完成综合业务系统二期推广，建成全行性数据处理中心。
- 2003年：建立现金管理业务协调委员会，全面夯实管理基础。
- 2004年：确定现金管理品牌战略，开始实施大规模市场拓展。
- 2005年：成为具备外币资金池服务能力的领先银行。
- 2006年：在国内同业中率先组建“结算与现金管理部”，将现金管理业务列为本行重点发展的战略业务线之一。
- 2007年：在系统建设方面，开展了以法人客户营销、单位银行结算账户等系统为核心的基础系统建设，初步完成了客户统一视图和产品贡献分析机制的建立，以及集中开销户的管理；在产品研发上，开发投产了财智账户卡、本外币资金池、全球快汇、账户信使等多个产品。



## 现金管理的不同层次



截至2007年末，本行签约现金管理客户达到58,563户，新增27,155户，同比增长97.56%。2007年，本行再次荣获《财资》和《金融亚洲》评选的“中国最佳现金管理银行”奖项。

本行始终坚持把产品作为客户关系维护最有效的手段，一直致力于构建高效合理的产品创新机制，在产品经理队伍组建、产品研发流程管理、产品管理等方面做了大量工作，产品创新体系建设取得新突破，使产品创新能力大幅提升。

目前本行现金管理已形成以“财智账户”为核心的现金管理业务体系，致力于为企业提供高品质的现金管理服务，提升企业的资金运营效率，提高企业抵抗流动性风险的能力，促进企业与社会经济的平稳健康发展。

## 领先的公司与投资银行

集团客户及大型企业，在日常经营过程中，往往会有更为复杂的融资或资金服务需求。本行致力于不断通过金融创新丰富公司业务的外延，满足企业客户跨越银行融资市场和资本市场的多元融资需求，帮助企业客户实现快速成长和战略转型。近年来，本行不断进行公司业务的产品和服务创新，推出了包括重组并购、直接投资与股权私募、企业上市发债顾问、银团贷款、间接银团、资产证券化、结构化融资顾问、企业短期融资券承销、常年财务顾问、企业信息服务、政府和机构财务顾问等业务在内的满足企业客户个性化需求的全方位的公司金融产品。

业务领域	创新成果
银团贷款	本行在银团贷款领域创新传统融资方式，将资产逆回购、保理、金融衍生工具、金融租赁等引入结构化融资，降低客户财务成本，满足企业客户大型项目融资需求，推动地方基础设施项目建设和经济发展，取得了良好的经济效益和社会效益。2005年本行境内外机构牵头筹组银团金额超400亿元人民币；2006年达到近1,000亿元人民币；2007年更超过2,000亿元人民币。2007年，本行因成功牵头多项电力项目银团贷款，以“电力行业市场营销案例”荣获“中国金融营销十佳奖”。
重组并购业务	本行营销运作了“宝钢行业并购”、“张裕股权转让”、“晨鸣改制”等一系列投行项目。其中，2006年初“张裕集团股权转让项目”在全国工商联并购公会等机构发起的评选活动中获评“2005年中国十大并购事件”，2006年年底“宝钢集团并购八一钢铁项目”又被国内重量级的财经杂志《当代经理人》评为“2006年十大战略并购事件”。
直接融资业务	本行向国有企业的改革上市提供直接融资业务服务，为解决大型国有企业整体发展提供了有力支持。同时，根据山东、广西、广东等地民营企业海外上市需求旺盛的特点，有针对性地加强了对这些地区企业上市顾问业务客户的营销服务力度，承揽了广西永凯糖业、广东东凌集团等股权私募和上市顾问项目，帮助成长型企业步入发展快车道。
短期融资券	2007年，本行为中国铝业、中国网通、上海华谊、中国黄金等23家企业主承销短期融资券，在为客户在银行间市场获得低成本融资、优化企业财务结构的同时，促进了中国直接融资市场的较快发展。
资产证券化业务	本行在业内率先推出“信托+理财”等新型投行产品，运作了“浙江金丽温高速公路理财计划”、“浙江交投集团高速公路理财计划”、“重庆渝涪高速公路理财计划”等“信托+理财”型企业资产证券化项目，以总协调人身份为企业提供包括结构设计、交易执行、中介机构协调以及担保等在内的一揽子投行服务，极大推动了企业利用准资产证券化模式融资的进程。在积极完成从资产初筛、尽职调查到交易结构设计等在内的大量前期准备工作的基础上，2007年9月，信贷资产证券化试点项目“2007年工元一期资产支持证券”获得成功发行，为中国资产证券化市场建设做出了积极贡献。

业务领域	创新成果
外汇资金集中管理业务	为了提高大型集团公司外汇资金的运用效率，有效降低财务成本，本行创新出外汇资金集中管理业务，目前已选定一家大型集团客户作为该业务首批试点企业。
存贷款组合产品	集团公司有大量闲置资金，其下属股份公司急需大量资金，因涉及关联交易且下属股份公司为上市公司手续较为繁杂，故双方不准备采用委托贷款方式解决融资需求，为解决这个问题，本行为客户设计了存贷款组合产品，此举有效地降低了该企业的财务成本。
内保外贷	为满足中国企业在海外发展中的资金需求，本行推出了新的融资产品——内保外贷。内保外贷业务主要针对企业海外收购项目的融资需求以及企业海外分、子公司的资金需求。
手机经销商融资	为应对移动终端行业不断升级的竞争压力，国内一些移动终端厂商一直在积极寻求合作银行为其手机分销商提供融资支持，以增强其对手机分销商的控制并加强自身存货管理。针对客户的这种需求，本行设计出了为其手机分销商签发银行承兑汇票并为某著名手机生产商办理贴现的融资方案。

### 中国最大的机构业务银行

2007年，本行以全方位满足客户金融服务需求为目标，进一步加大了机构业务创新和推广力度，在核心业务领域创新方面取得了一系列突破性成果，为客户带来了更好、更快、更便捷的服务体验。

创新产品	功能
银保网上综合销售平台	全力推动保险公司客户电子商务需求和本行企业网银的无缝融合。2006年5月19日，本行网站开通保险频道，在提供保险咨询的同时，通过集中式银保通、B2C和通用缴费三种方式开展保险产品销售，是国内第一家可以通过网络销售保险产品的银行。2007年，本行继续深化金融创新，全力推动保险公司客户电子商务需求和本行企业网银的无缝融合。截至2007年末，通过B2C和银保通网银模式，网上保险频道已经实现了16家保险公司超过40款产品的网上销售，产品种类涉及理财型、意外险、家居险、旅游险、交强险等。

创新产品	功能
银证合作综合服务平台	平台涉及“银证快车”、第三方存管自助注册等6项主要功能。目前累计开通客户21,983户，为投资者参与证券市场提供了崭新的通道；银证联名卡2007年7月开办，累计发放超过18万张，为客户提供了功能更加强大的银证业务介质。该项目充分发挥本行网银渠道优势，开同业银证业务创新之先河，确保了本行在银证业务方面的同业领先地位。同时，建立了业务异常应急处理机制，为证券公司和投资者提供更高服务质量。
网上银税服务平台	为丰富网上银行服务功能，拓展为税务机关、企业和个人纳税者的服务渠道，减轻本行柜面业务压力，本行推动了网上银税服务平台业务创新工作。目前，实现了在门户网站网上个税申报、个税计算、理财方案等功能，为客户提供了便捷的服务。
公务卡支持系统	为适应深化国库集中支付改革的需要，促进本行贷记卡业务发展，本行进行了公务卡支持系统创新。公务卡支持系统服务于中央财政加强中央预算单位现金支出管理的需求，有效强化了本行代理中央财政集中支付业务的市场地位。
银期合作综合服务平台	依托网上银行和电话银行渠道，2007年，本行围绕“六项创新”建设银期综合业务平台。“六项创新”包括银期业务品牌创新，网上期货投资者预约开户业务创新，金融期货特别结算会员业务创新，网上银期转账和期货交易链接业务创新、标准仓单质押贷款业务创新、金融期货理财业务创新。通过银期合作综合服务平台，本行的客户可以享受一站式综合金融服务，银期业务核心竞争力得到全面提升。

中国最大的信用卡发卡行



2007年，本行银行卡业务不断推出新的信用卡产品、使用新的技术、引进新的管理模式，将产品创新和项目开发紧紧联系在一起，推动了信用卡业务快速发展。这些项目的推广应用市场反馈良好，扩大了本行的发卡量和消费额，有力地促进本行信用卡产品核心竞争力的提高。一是为满足市场发展需要，先后推出了信用卡分期付款、人民币贷记卡双币化、VISA标准双界

面芯片卡、银行卡收单一体化、金卡总中心模式上收、牡丹卡审核作业系统等项目；二是抢先在重点行业开发创新，先后推出了中央财政预算单位用卡项目、牡丹运动卡、牡丹交通卡、牡丹 PBOC2.0 标准芯片卡、中石油车队卡项目等，增强了本行在重点行业领域的竞争力；三是以客户为中心对现有系统和业务功能进行优化，先后推出牡丹卡市场推动、牡丹卡系统优化、信用卡风险实时监控系統、信用卡主动调额、贷记卡临时调额等项目，不断完善本行业务系统和功能。

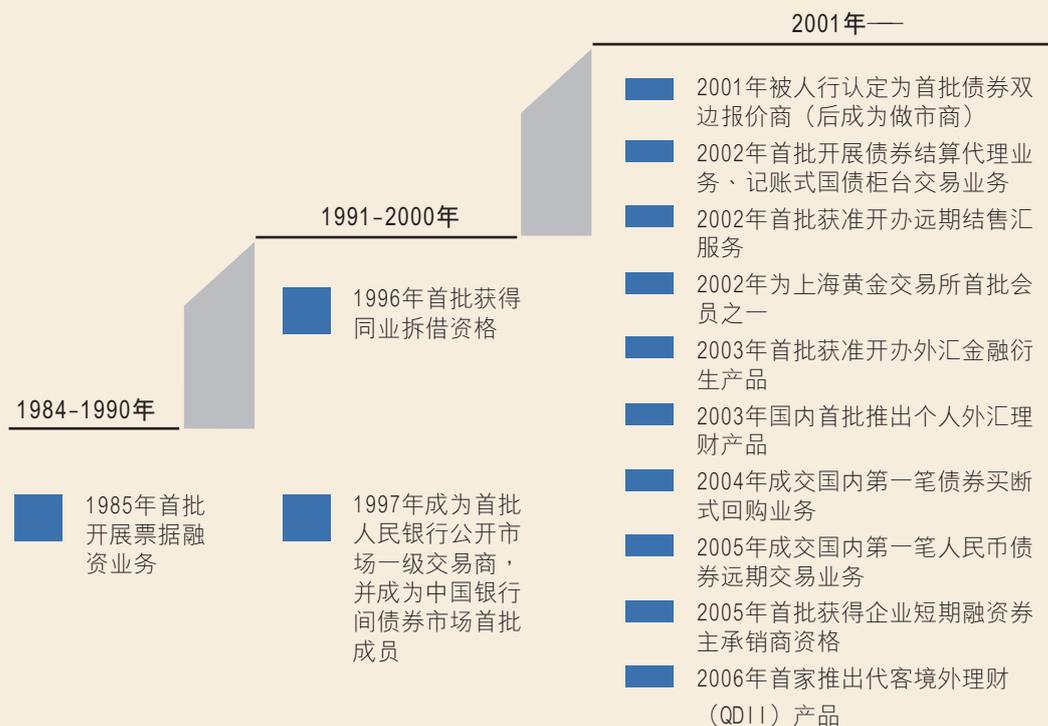
建立适合本行的欺诈交易监控系统，极大地提高本行在信用卡风险监控工作中的及时发现、及时响应、及时处理的能力，最大限度地减少各种风险损失，为本行健康、安全、快速、大规模地发展信用卡业务提供坚实的后台支持。

截止到2007年末，本行牡丹信用卡已突破2,338万张，2007年全年消费交易额达到1,600亿元人民币。本行不断深度分析客户需求，全面提升信用卡服务水平，国内首家对外承诺“限时办卡”服务，不断完善VIP客户服务网络。在和讯网推出的2007年度第五届“中国财经风云榜”中，本行牡丹信用卡再次获得2007年度中国信用卡测评“最佳用户体验奖”，此外，牡丹信用卡还荣获“搜狐财经2007金融理财网络盛典”“信用卡优秀服务奖”等诸多奖项。牡丹信用卡丰富的产品功能、优质的客户服务给持卡人带来了良好的用卡体验，赢得了广大用户的普遍认可。

## 活跃的金融市场业务

### 加快资金类产品创新步伐

面对多层次金融市场快速发展、客户金融消费需求日益综合化、多样化、专业化的新形势，本行于2006年重组成立金融市场部，锐意创新资金类产品，相继推出人民币创新产品4类(包括代客人民币利率互换、金融债券承销发行及财务顾问、“稳得利”个人理财产品、人民币结构性存款产品)、外币创新产品3类(包括外币债务风险管理 BMA 结构产品、黄金价格挂钩型外币理财产品、股票价格挂钩型外币理财产品)、QUANTO 产品2类(包括“珠联币合”个人 QUANTO 理财产品、内嵌 QUANTO 结构人民币债券风险管理产品)以及代客境外理财产品(QDII)，取得了良好的社会效益和市场反响。



### 境内债券第一主承销商

根据路透社及彭博资讯发布的2007年中国境内债券主承销商的排名，按照债券主承销金额计算，本行在两家机构发布的排名中均名列第一。

### 2007年度最佳理财银行

2007年，为适应金融市场的发展和投资者的需求，本行设计和发行了种类丰富的理财产品，获得了市场的高度评价。在由《钱经》杂志策划，中国主流媒体理财联盟主办的“2007年度中国理财总评榜”系列活动中，本行荣获“2007年度最佳理财银行”、“2007年度最受欢迎的银行理财产品”、“2007年度最具创新的银行理财产品”等六项大奖。

从未来发展看，本行将进一步突出创新重点，积极开展与战略合作伙伴的创新合作，不断提升资金类产品创新能力，进一步增强在市场环境及客户需求不断变化的环境中履行多样化社会责任的能力。

### 卓越的个人金融业务

本行拥有中国最大的个人银行客户基础，多年来本行把“以客户为中心”作为基本服务理念，致力于为广大个人客户提供最佳的金融产品和服务。

本行多年来一直承担着代收水电费、电话费、代理发放养老金、低保金等代理收付业务。这些业务带来的利润很微薄，但为了方便客户，本行一直很重视这些业务的发展，努力为相关客户提供最好的服务，为客户的生活提供最大的便利。

为方便广大客户办理住房公积金、医保等业务，本行与政府有关机构联合发行了多类型、多用途的联名灵通卡，如湖南分行发行的牡丹湘潭住房公积金灵通卡、广东分行发行的医保卡、河北分行发行的牡丹便民灵通卡等。同时，针对在校大学生推出了校园卡，为大学生办理缴纳学费、存取现、消费、汇款、助学贷款等业务提供了便利服务。

为刺激内需，帮助更多人圆“轿车”梦想，自1999年起，本行作为首批开办个人汽车消费贷款的商业银行之一。截至2007年底，本行个人汽车消费贷款余额达149.91亿元人民币，累计为40余万户家庭提供了汽车按揭贷款服务。在个人汽车贷款业务开办过程中，本行先后推出间客式和直客式两种业务受理模式，以更好的方便客户。

农民工等低收入群体一直是本行关心的对象。为给农民工提供方便、快捷、优质的取款服务，本行自2005年起推出了农民工银行卡特色服务，解决了广大农民工取款难的问题。

为支持个体私营经济发展，满足自然人从事生产经营短期融资需求，本行创新推出了个人经营贷款产品，受到了广大客户的热烈欢迎。针对个人金融资产日益丰富现状，本行不断丰富个人质押贷款质押物范围，同时为方便客户融资，本行借助网上银行系统开发推出了网上银行个人质押贷款业务，客户可以24小时自助完成贷款申请和发放。推出了可满足客户出国留学、医疗、家居装修、大额耐用品、旅游等多种用途的个人综合消费贷款。

#### 创新理财产品营销服务模式和销售渠道

2007年资本市场活跃，客户投资理财需求扩大，本行紧紧把握市场，通过一系列的创新不断丰富理财产品线，紧贴客户需求，受到广大客户的热烈欢迎。全年累计推出35期人民币理财产品、24期外币理财产品，本行依照各类产品的投资特点及风险属性，对目标客户进行区分和定位，销售模式也从单纯产品推销逐步向组合式、主题营销服务演进。2007年先后推出“贺岁理财产品”、“理财+女性健康保险”等特色产品。2007年，本行还全面开通了网上银行全天候24小时理财服务功能，为客户提供着高效、便捷的理财服务。

#### 拓展个人住房贷款业务，助百姓建“幸福之家”

本行依托强大的网点资源和科技优势为购房者提供贷款申请、受理、还款等各个环节的优质服务。自1997年开办个人住房贷款业务以来，本行已为600万户家庭提供了按揭服务，有效支持了中国的住房建设与居民购房。截至2007年12月末，本行个人住房贷款余额达到5,363亿元人民币。

2007年，作为“优质服务年”活动的内容之一，个人住房贷款业务进行了一系列服务优化和流程改造，业务处理效率和服务水平进一步提高。本行“幸福之家”品牌的核心价值不断丰富，突破了传统以产品为中心的业务操作模式，逐渐向以客户为中心，为房贷客户构建综合性、连续性、长期性理财服务方案的模式转变。本行投产了新一代个人贷款核算系统，并对个人信贷管理系统进行了大规模优化升级，个人住房贷款业务管理的自动化、规范化水平将得到进一步加强，住房贷款的计息方式、还款方式、贷款期限可进行灵活组合，更好地满足了客户个性化、多样化的需求。

本行积极为中低收入客户购房提供融资支持。对购买自住住房且套型建筑面积在90平方米(含)以下，符合本行贷款条件的中低收入借款人提供首付比例最低为20%的按揭贷款，为中低收入购房人提供最大贷款支持。

## 2007年度获奖简况

年份	评奖机构	称号
2007年	2007第七届中国管理100年会	获“具价值企业之社会责任榜样”称号
	《经济观察报》	获“中国最受尊敬企业”称号
	香港上市公司商会	获“2007香港公司管治卓越奖项”
	中国金融认证中心(CFCA)	获“中国最佳网上银行”称号
	《金融亚洲》	获“中国最佳银行”、“中国最佳现金管理银行”称号
	中国电子商务协会	荣获“中国最佳网上银行”、“网上银行管理优秀示范企业”、“拓展电子商务最佳银行奖”、“用户满意电子金融品牌”、“用户满意电子金融客户服务品牌”、“中国最具竞争力支付品牌”
	《环球金融》	荣获“中国最佳托管行”称号、“中国最佳个人网上银行”大奖、“亚洲最佳存款服务网上银行”称号、“全球最佳存款服务网上银行”称号
	《财资》	获“中国最佳现金管理银行”、“中国内地最佳托管行”、“中国最佳交易奖”、“2007年度亚洲最优银行业并购奖”称号
	《银行家》	荣获“现金管理项目奖”、“全球最佳交易奖”、“亚洲最佳交易奖”、“中国最佳交易奖”
	《亚洲货币》	获“中国最佳管理公司”称号
	《证券时报》	获“中国最佳基金托管银行”称号
	《证券时报》、深圳证券信息有限公司	获“中国优秀财经证券网站”(银行类)第一名、“最让用户信赖的银行网站”、“最受欢迎的银行网站”称号
	新加坡呼叫中心协会(CCAS)、马来西亚呼叫中心协会(CCAM)、香港呼叫中心协会(HKCCA)	获“中国呼叫中心特别贡献奖”
	搜狐网	荣获“最佳中资银行奖”奖项，牡丹卡信用卡荣获“信用卡优秀服务奖”奖
和讯网	2007年度中国信用卡测评“最佳用户体验奖”，网上银行最佳用户感受奖第一名	



