

可持续发展报告（2011）

2011 Annual Sustainability Report

目 录

报告说明	2
兴业银行概况	3
综 述 篇	6
董事长致辞	7
行长报告	8
可持续发展与公司治理	9
管 理 篇	14
提升内控与合规管理有效性	15
健全风险管理体系	21
积极创新环境与社会风险管理模式	24
防范金融犯罪	27
完善业务连续性管理	28
发 展 篇	30
支持国家地方经济发展	31
真情回馈股东	36
真诚服务客户	38
扶持中小企业	45
携手同业发展	47
推动民生金融	49
环境友好篇	52
推进绿色信贷	53
倡导绿色运营	58
回报社会篇	60
搭建员工成长平台，提升员工价值	61
普及公众金融教育，促进金融与社会和谐	63
投身爱心公益活动，积极回馈社会	65
全 球 化 篇	67
配合监管机构，推动可持续金融发展	68
拓宽同业交流渠道，助推新兴市场国家银行业可持续发展	68
接轨国际准则，传递中国银行业的声音	69
对话非政府组织，加强信息交流	71
实 践 篇	72
兴业银行赤道原则的执行	73
未来展望	81
附 录	82
兴业银行可持续发展大事记（2011 年）	83
公众眼中的兴业银行（2011 年）	86
GRI 索引（3.1 版本）	91
部分可持续发展新闻链接	94
读者意见反馈表	95

报告说明

● 重要提示

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

● 报告名称

“可持续发展报告”是兴业银行年度社会责任报告的名称，采用此名称是兴业银行可持续发展的公司治理理念与企业社会责任相结合的体现。

● 报告时间范围

报告时间范围为 2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出上述时间范围。

● 报告发布周期

本报告为年度报告。

● 报告组织范围

公司整体的内容以及子公司的部分内容。

● 报告采用称谓

报告中采用的“兴业银行”、“公司”、“本行”均指兴业银行股份有限公司。

● 报告编制依据

本报告参照中国银行业监督管理委员会《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》（银监办发〔2007〕252号）、上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》和《公司履行社会责任的报告》编制指引、中国银行业协会《中国银行业金融机构企业社会责任指引》以及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》及金融服务业行业补充指南等规定编制。

● 报告数据说明

本报告中的财务数据来自 2011 年年度财务报告，部分包括先前年度数据，数据的获取和计算方法与以往年度报告相比没有重大变化。本报告中所涉及的货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

● 报告获取渠道

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在公司网站（www.cib.com.cn）查阅获取。

● 中英文优先考虑

本报告以中英文两种文字出版，在对两种文本的理解上发生歧义时，请以中文文本为准。

联系方式：兴业银行法律与合规部

地址：福建省福州市湖东路 154 号中山大厦 A 座 邮编：350003

电话：+86 591 87839338

传真：+86 591 87821426 电子邮箱：sustainability@cib.com.cn

兴业银行概况

兴业银行成立于 1988 年 8 月，是经国务院、中国人民银行批准成立的首批股份制商业银行之一。兴业银行秉承“真诚服务，相伴成长”的经营理念，开业二十三年来以为客户提供全面、优质、高效的金融服务为出发点，充分考虑多元利益主体诉求，积极探索经济、社会、环境和谐的可持续发展路径，切实履行企业社会责任。

根据英国《银行家》杂志 2011 年 7 月发布的全球银行 1000 强排名，兴业银行按总资产排名位列第 75 位，按一级资本排名第 83 位。根据美国《财富》杂志 2011 年中国企业 500 强排名，本行列第 84 位，“利润率最高的 40 家中国公司”排名第 11 位，“最赚钱的 40 家中国公司”排名第 15 位。根据全球最大的品牌咨询公司英特布兰德（Interbrand）“2011 最佳中国品牌价值排行榜”，本行排名第 24 位，品牌价值达 67.43 亿元，比上年增长 50%。根据美国《新闻周刊》2011 年“全球 500 绿色企业排名”，本行列上榜的大陆中资企业第 2 位，在全球排行中名列第 105 位。

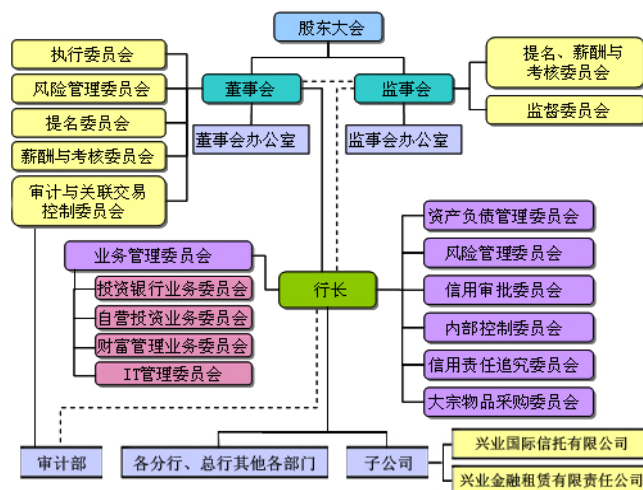
中英文名称	兴业银行股份有限公司 (INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.)
上海证券交易所股票代码	601166
上市日期	2007 年 2 月 5 日
注册资本	107.86 亿元
总行所在地	福建省福州市
总员工人数	34,611 人
子公司	兴业国际信托有限公司 兴业金融租赁有限责任公司

治理架构图

长期以来，兴业银行在强调股东投资回报的同时，注重银行的稳健和可持续发展，突出对利益相关者权益的保护，努力构建和谐的多元利益主体关系。目前，本行股东结构多元、

比例恰当、优势互补、和谐匹配；股东大会、董事会、监事会和高级管理层分工明确、相互制衡、有机衔接；公司治理基本制度全面、系统，公司治理各层级运作规范。

报告期内，本行董事会由 15 名董事构成，包括 6 名股权董事、5 名独立董事和 4 名高管董事；本行监事会由 9 名监事构成，包括 4 名股权监事、3 名职工监事和 2 名外部监事；本行设行长 1 名，副行长 4 名。



重要数据

截至 2011 年 12 月 31 日，兴业银行资产总额为 24,087.98 亿元，归属于母公司股东权益为 1,152.09 亿元，不良贷款比率为 0.38%，当年实现归属于母公司股东净利润为 255.05 亿元。

	2009	2010	2011
归属于母公司股东净利润（亿元）	132.82	185.21	255.05
归属于母公司股东 每股收益（元） ¹	1.39	1.82	2.36
缴纳税金（亿元）	67.38	81.39	120.26
员工人数（人）	22,004	29,214	34,611
网点变化	分行：44 分支机构：503	分行：64 （包括二级分行） 分支机构：577	分行：77 （包括二级分行） 分支机构：647

¹ 公司于 2010 年度实施配股方案，并于 2011 年 5 月实施 2010 年度利润分配方案，以资本公积金每 10 股转增股本 8 股，依据中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露编报规则第 9 号——净资产收益率和每股收益的计算及披露（2010 年修订）》的要求重新计算各比较期间的每股收益指标。

社会经济贡献

2011 年，本行累计缴纳各种税金 120.26 亿元，同比增长 47.76%。其中，企业所得税 71.02 亿元，同比增长 50.56%；营业税金及附加 38.24 亿元，同比增长 43.44%；其他税金 11 亿元，同比增长 45.50%；全行对外公益性捐赠支出达 1,000 万元；每股社会贡献值²为 9.80 元，同比增长 69.04%，有力支持了国家的经济建设，也实现了对企业股东和员工良好回报的承诺。

年度主要荣誉（按时间顺序排列）

1	人民网颁发的“人民上市公司社会责任奖”
2	《金融时报》、《中国环境报》、新浪财经等机构联合评选的“低碳先锋银行”称号
3	中国银行业协会评选的“中国银行业 2010 年度最佳社会责任机构奖和最佳绿色金融奖”
4	荣登国内首个以温室气体自愿减排量为主要衡量指标的企业排行榜——中国企业自愿减排 2010 年度排行榜
5	《证券日报》第七届中国证券市场年会颁发的“蓝筹公司‘金鼎奖’”
6	中国经营报社评选的“2011 卓越竞争力社会责任金融机构”
7	《每日经济新闻》评选的“2011 中国上市公司口碑榜”最具社会责任上市公司
8	五度蝉联《21 世纪经济报道》“中国最佳企业公民”奖
9	《21 世纪经济报道》评选的“2011 年亚洲最佳绿色金融服务银行”
10	上海证券交易所主办、国务院国资委和经济合作与发展组织（OECD）共同支持颁发的“2011 年度董事会奖”
11	金融时报社联合中国社会科学院金融研究所共同推出的 2011 中国金融机构金牌榜“金龙奖”之“年度最佳股份制商业银行”
12	《华夏时报》评选的“2011 年度减碳先锋企业”

² 本报告中的“每股社会贡献值”根据上海证券交易所 2008 年 5 月 14 日发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》提出的每股社会贡献值计算方式，即每股社会贡献值=每股收益+（纳税额+职工费用+利息支出+公益投入总额-社会成本）/期末总股本。

公司于 2011 年 5 月实施 2010 年度利润分配方案，以资本公积金每 10 股转增股本 8 股。为保证数据可比性，重新计算了 2010 年度的每股社会贡献值。

综 述 篇

董事长致辞

2011 年是我国“十二五”规划的开局之年，也是兴业银行 2011-2015 发展规划的起始之年，本行切实贯彻国家宏观调控政策和金融监管要求，扎实办行，进一步提升了可持续发展的综合实力和市场地位。

“十二五”起航之年，本行把建设资源节约型、环境友好型社会作为加快经营转型的重要着力点，以可持续发展的公司治理理念为指导，探索以多种方式践行企业社会责任。本行守法合规，充分考虑银行风险承受能力和自身优势，找准市场定位，按照建设“基础坚实、结构协调、专业突出、特色鲜明、实力雄厚、富有责任的主流银行集团”的战略目标，坚持理性经营与科学发展，合理调整各项业务政策并优化内部管理机制，大力推进专业化改革，进一步推广绿色金融，既实现了各项业务全面协调可持续发展，又促进了经济、社会与环境和谐发展。

过去一年，本行通过优异的业绩表现实现对股东稳定的价值回报，通过优质的服务满足客户的价值增长需求，通过科学的管理体系关怀员工的身心健康并帮助员工成长，通过金融资源共享平台与合作伙伴实现共赢，通过环境与社会风险管理追求经济效益与社会效益共赢，通过关注民生与公益事业回馈社会，兼顾多元化主体利益，自觉主动承担企业社会责任，实现共同兴业、共同成长。

2012 年是实施国家“十二五”规划承上启下的重要的一年，也是本行巩固并继续推进良好发展势头的重要一年。本行将抓住机遇，以秉承科学发展观，以依法合规经营为底线，以体制机制改革重塑优势，以金融创新促发展，不断丰富和发展积极向上的企业文化，回归常态，扎实办行，应对挑战，再创辉煌！

行长报告

2011 年，本行继续以科学发展观为指导，积极贯彻国家政策和金融监管要求，坚持“发展第一要务、转型核心主线、创新根本动力”，有效应对市场变化，锐意进取，努力作为，进一步提升综合服务能力，拓宽可持续金融的深度与广度。

这一年，本行坚持将以推进业务发展模式和盈利模式“两个转变”作为发展主线，强化内控管理，健全全面的风险管理体系，完善环境与社会风险管理，深入推进企业金融条线改革，完善管理组织结构，夯实了可持续发展的基础。

这一年，本行积极谋求富有成效的差异化经营模式，围绕宏观趋势开展战略布局，践行可持续发展的商业模式，引导各利益相关方关注环境与社会可持续发展，全面推广赤道原则，创新绿色金融，进一步提升了本行可持续发展的绿色品牌。

这一年，本行充分考虑多元利益主体诉求，持续开拓新的业务领域，健全可持续发展的投资者关系，不断为股东创造价值；大力发展“三农”业务，扶持中小企业发展，为客户量身定制综合性服务方案；利用“银银平台”等综合金融服务解决方案，重点推进与村镇银行的合作，携手同业共赢发展；致力各类民生金融，投身公益活动，努力回馈社会。

这一年，本行坚持致力参与中国银行业以及全球可持续金融实践，始终保持同监管机构、赤道原则金融机构、非政府组织等的交流与合作，参与国内外可持续发展标准的制定，探索和推广中国银行业可持续发展模式。

新一轮五年发展已经进入第二年，改革发展任务更为艰巨。本行将继续优化内部机制，创新业务流程，继续把可持续发展理念融入经营管理方方面面，深化绿色金融实践，发扬兴业人敢于拼搏进取的优良传统，以更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，扎实有效推进各项工作，全方位打造可持续发展的银行品牌。

可持续发展与公司治理

可持续发展理念及内涵

可持续发展的公司治理理念

贯彻落实科学发展观，深化对银行社会责任与自身可持续发展间关系的认识，积极探索以多种方式推动银行践行社会责任，构建人与自然、环境、社会和谐共处的美好关系。

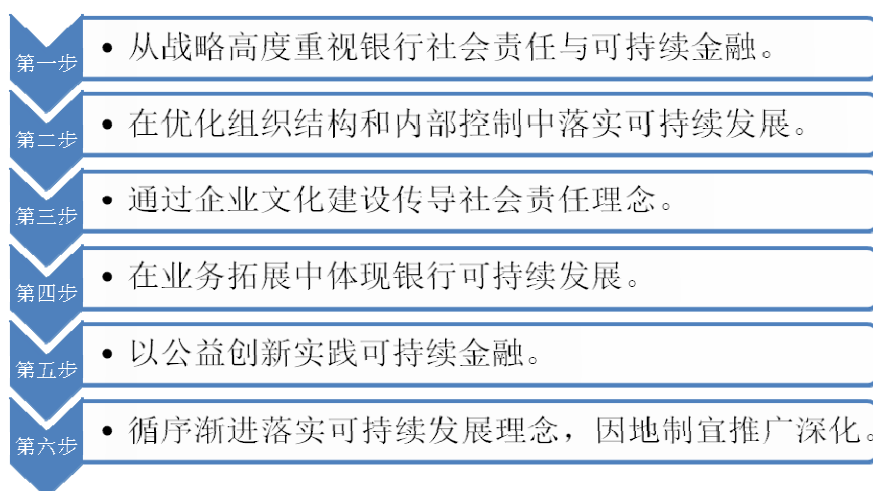
——本行董事长高建平先生

经过多年的探索，本行在公司治理理念上经历了从股东利益至上、到兼顾各相关者利益、再到充分考虑多元利益主体诉求的演进和提升，体现了本行在成长的不同阶段对价值创造的渐进认知过程。

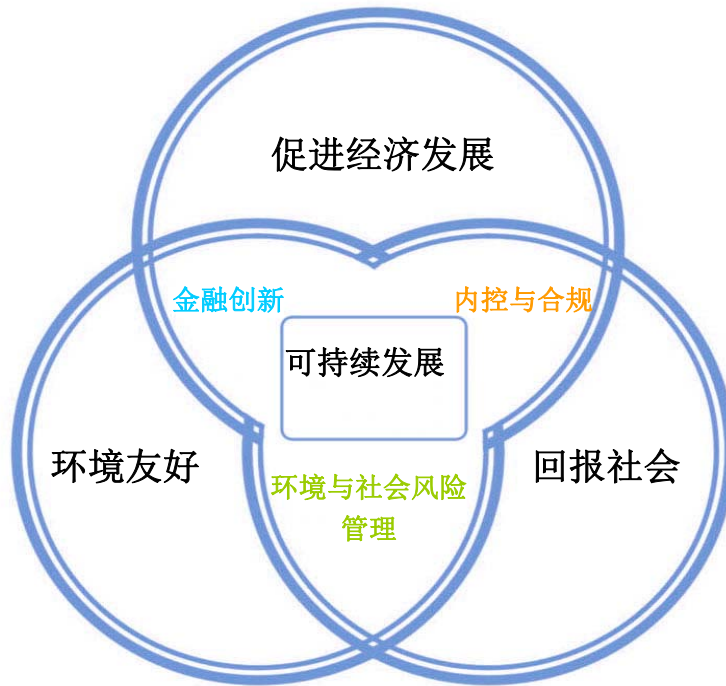
本行认为，商业银行作为特殊的公众企业，既依赖于股东资本投入，也得益于客户、员工和其他利益相关方对银行的支持。在这个意义上，商业银行的行业特性更是要求我们充分考虑多元利益主体诉求，主动把对经济、社会和环境和谐统一的追求自觉纳入自身发展目标。

因此，可持续发展的核心在于如何兼顾、平衡并构建和谐的多元利益主体关系。这要求商业银行不仅要依时、依地发展，更需要可持续地发展。换言之，守法合规、妥善维护各相关者利益、有效开展内部控制、全面规避各类风险、致力绿色金融创新、倡导绿色运营，才是银行取得自身可持续发展的根本途径。

落实可持续发展理念及价值导向的六个步骤



贯彻可持续发展理念，创新企业社会责任实践模式



本行认识到，企业社会责任的内涵与可持续发展的原则是紧密联系在一起，二者共同扩展了传统商业道德涉及的领域，丰富了公司治理的内容。我们认为，商业银行的社会责任不仅局限于创造利润和纳税捐赠，其更深刻的内涵是要以正确的方式经营业务，了解并及时处理利益相关方所关注的问题，并充分利用商业银行在经济社会发展中的特殊优势和影响力，以点带面，带动其他企业乃至整个行业关注并积极履行社会责任，将社会责任的履行效果扩大。

因此，本行通过积极创新商业模式，提出了“寓义于利”的社会责任实践方式，即将社会责任与银行自身业务相结合，落实到银行经营管理的具体环节，并且在履行社会责任中寻找商机，探求一种可持续、可发展的银行与社会共赢的商业模式和社会责任实践模式。

基于这种认识，本行将履行社会责任与银行各项业务有机结合，以践行企业社会责任引导经营管理活动，遵循“适度”、“发展”和兼顾“盈利激励”三项原则，提倡公益创新，循序渐进、因地制宜地拓展、推广、深化可持续发展的企业社会责任实践。

识别利益相关方，建立沟通互动机制

主要利益相关方	利益相关方的期望与需求	本行回应的举措	具体章节
监管机构	合规经营 响应调控政策	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 坚持依法、合规经营 ◆ 支持国家经济发展 ◆ 贯彻“绿色信贷”政策 ◆ 自愿采纳“赤道原则” 	管理篇 发展篇 环境友好篇 全球化篇 实践篇
股东	稳定回报 价值增长	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 稳健经营，提升业绩 ◆ 以价值增长满足股东的根本利益需求 ◆ 建立和谐融洽的投资者关系 	发展篇
客户	服务为本 创造价值 共同成长	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升综合服务水平 ◆ 持续创新产品服务，满足多元化需求 ◆ 推广可持续金融产品服务 ◆ 帮助客户实现价值增长与可持续发展 	发展篇 实践篇
合作伙伴	优势互补 互利共赢	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 通过银银平台等产品与服务创造合作共赢平台 ◆ 深化同业合作与交流，传递可持续发展内涵 ◆ 建立优势互补、资源共享机制 	发展篇
环境与资源	有效发挥金融杠杆 促进人与自然、环境、社会的和谐共处	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 关注银行经营管理中的社会和环境问题 ◆ 积极开发促进社会进步和环境友好的金融产品与服务 	环境友好篇 全球化篇 实践篇
员工	创造发展平台 培养终身就业能力	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 健全人力资源制度 ◆ 创造平等就业机会 ◆ 尊重员工并维护员工权益 ◆ 帮助员工提升价值 ◆ 培育企业文化 	回报社会篇
社会	勇于承担社会责任 守法合规 遵从最高商业道德 促进社会和谐	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 防范与杜绝金融犯罪 ◆ 致力民生金融 ◆ 普及公众金融教育 ◆ 支持公益活动 	管理篇 发展篇 回报社会篇

与经营管理紧密结合的社会责任工作机制

自 2006 年以来本行在绿色领域发起能效融资以及节能减排的创新探索,到 2008 年本行采纳赤道原则,进而使可持续金融能够在本行制度、流程、产品服务创新等内部管理以及外部互动等方面逐步实现跨越式发展,这得益于本行对“寓义于利”社会责任实践观的坚信和坚持。2011 年,本行继续坚持深化与经营管理紧密结合的社会责任工作机制,不断探索实现责任与利益对接的良好途径。

➤ 社会责任战略

本行始终把履行企业社会责任作为一项主动作为,把制定社会责任战略以及监督检查评估等工作纳入董事会基本职责,充分考虑多元利益主体的诉求,明确“建设一流银行,打造百年兴业”长远目标,并努力成为“基础坚实、结构协调、专业突出、特色鲜明、实力雄厚、富有责任”的主流银行集团。

➤ 社会责任组织架构

本行成立社会责任工作领导小组,负责统筹领导社会责任工作。该小组以董事长高建平为组长,行长李仁杰、监事会主席毕仲华为副组长,各分行、总行各部门按照“统分结合、各司其职”原则,切实按照领导小组的部署来组织并履行社会责任相关工作职责。社会责任工作领导小组专设办公室于总行法律与合规部,负责牵头组织企业社会责任各项日常事务。

➤ 全方位的社会责任管理

通过自上而下地推动,本行将可持续发展的社会责任理念融入经营管理各环节,通过管理体系、业务流程、金融产品服务、信息披露等多方面的创新,持续推进业务发展模式和盈利模式两个战略转变,推动全行从较为注重即期目标向兼顾即期与长期目标转变,推动本行建立精细化营销、专业化运作以及集约化的经营模式,树立具有差异化竞争优势的绿色品牌,同时在经营过程中关注环境社会问题,注重员工、客户权益保护及价值提升,支持公益活动,寻求长期和谐的可持续发展。

➤ 与社会责任相互融合的企业文化

本行将企业文化与企业社会责任相互融合,建立了由使命、愿景、核心价值观、企业精神等构成的文化体系,在内部树立正确的价值观,形成规范员工行为的道德标准,传递企业社会责任理念,塑造良好银行形象。

兴业使命	真诚服务	共同兴业	
兴业愿景	一流银行	百年兴业	
核心价值观	理性	创新	人本 共享

兴业精神

务实

敬业

创业

团

队

本行探索可持续金融的里程碑

2006 年 5 月

本行与国际金融公司（IFC）合作，创造性地引入贷款损失分担机制，在国内首推节能减排项目贷款，成为中国绿色金融的先行者和倡导者。

2007 年 10 月

本行签署了联合国环境规划署（UNEP）《金融机构关于环境和可持续发展的声明》。

2008 年 10 月

本行正式对外宣布承诺采纳赤道原则，成为中国首家赤道原则金融机构。

近年来

本行积极探索可持续金融产品与服务创新，推出碳资产质押授信业务、排污权抵押授信业务、低碳信用卡等创新绿色金融产品，并运用金融租赁、债务融资、信托等非信贷融资工具支持节能减排。

管理篇

提升内控与合规管理有效性

2011 年，本行以强化内控管理、切实保障银行可持续发展为宗旨，在内部控制环境、风险识别和评估、内部控制活动、信息交流与反馈、监督评价与纠正等方面不断强化内部控制措施，建立起了较为科学、完整、合理、有效的内控与合规管理体系。

提升制度管理水平

持续推进制度规范化管理，提供清晰有效的内规依据

制度管理是内控与合规工作的基础，本行一直致力于建立清晰、务实、便捷的制度管理体系。2011 年，本行持续推进制度管理的标准化和规范化工作，已实现内部制度从规划立项、起草会商、法律合规性审核、审批发布等流程控制。

截至 2011 年 12 月末，本行稳步开展存量规范性文件的清理与整合，全行累计已清理出有效规范性文件 13,751 份、失效规范性文件 4,578 份。

全行规范性文件清理数据（单位：份）

	有效规范性文件	失效规范性文件	合计
总行	1,751	1,578	3,329
分行	12,000	3,000	15,000
全行	13,751	4,578	18,329

在厘清本行规范性文件现状的基础上，通过持续清理、维护和后评价工作，及时修订、废止了不适用或相冲突的规范性文件，确保了本行现有规范性文件的效力，为经营管理与业务发展提供了清晰有效的内规依据。

立足本行制度管理工作现状，积极推动制度管理工作改进

2011 年，本行在全面回顾总结制度管理工作经验的基础上，积极探索推动制度管理各项工作改进的有效方式，具体包括：

- 以本行全面合规管理系统与 OA 办公系统为基础平台，创设“制度发文”管理模块，将制度文件、其他规范性文件、转发外规文件从一般公文发文中区分出来，统一纳入“制度发文”模块管理，并设置专用制度发文字号，统一规范制度发文管理。
- 调整规范性文件审批发布权限，简化规范性文件审批流程，提高效率，同时加强补丁类规范性文件管理，引入“有效期”管理方式，通过持续清理及后期维护等措施，确保本行内规体系持续有效。

- 整合 IT 系统管理平台，梳理制度审批与发布流程，建立“制度发文”模块在全面合规管理系统与 OA 办公系统间的有效、同步衔接，探索系统化制度管理新方式，逐步建立起一个结构清晰、方便实用、贴近业务的良规体系，不断提升本行制度管理水平。

整合资源实现信息共享，创新完善内控与合规管理体系

2011 年，本行通过试点与资源整合深化内控与合规管理创新实践探索，持续夯实内控与合规管理基础，将银行内部控制体系与业务经营高度契合，在更深层次、更宽领域凸显“合规创造价值”的理念，推动内控与合规管理迈上新台阶。

完善内部控制体系，夯实内控基础

- 制定本行内部控制基本制度，对本行内部控制组织架构和运行机制进行总体设计和规范，明确内控三道防线的职责权限，对各项内控管理提出基本要求，以保障业务、管理体系安全稳健运行，确保本行可持续发展。
- 定期组织召开内控委会议，讨论内控存在的问题，并跟进会议讨论结果及达成事项的落实。同时，开展内控执行力建设活动，根据现阶段监管重点将企业开户、大额资金划转、大额存单质押、担保业务、外汇收结汇等确定为本年度内控执行力建设的重点业务和关键环节，进行风险排查，开展问题追踪并督促整改。

开展内控自我评估工作，提升内控管理水平

- 对于内部控制中发现的各类缺陷，尤其是经过管理问责的重大、系统性缺陷，要求按照预防为主的原则，改进内控政策、制度、程序和方法，形成持续改进良性循环。
- 结合全行监督检查等情况，首次对全行内部控制设计及运行的有效性进行自我评估，形成了内部控制自我评估报告，同时研究出台内控检查管理办法的可行性，规范内控检查工作，加强内控监督力度。
- 加强管理方法创新，开展财政部内部控制评价试点工作，从分行战略目标和经营计划入手，关注内控对分行效率效果的提升。

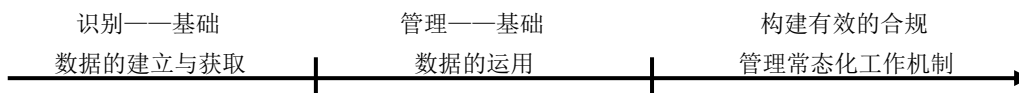
案例 1：开展深化“2011 年内控和案防制度执行年活动”，完善内控评价机制

根据银监会 2011 年深化“执行年”活动监管要求，结合 2010 年“执行年”活动执行情况，本行开展深化“2011 年内控和案防制度执行年活动”，对重点业务和关键环节的风险进行排查，狠抓落实“防范操作风险 13 条”，强化内控执行力建设，提高案件防控能力，进一步强化内控管理水平，健全内控制度体系，完善内控评价、监督与纠正机制。

深化合规监测试点工作

2011 年，本行继续加强和完善合规监测试点工作，在已有成果和经验的基础上，不断扩展视野，开拓思路，努力寻求适合本行特点的合规管理方法，拓宽合规监测数据渠道，避免“信息孤岛”，持续探索和构建合规风险监测关键指标体系。

- 合规监测工作思路：通过建立健全合规风险管理框架，实现对合规风险的有效识别和管理。



- 合规监测分为以下四个阶段推进：

全面合规建设体系建设和全行推广：2007 年 11 月——2009 年 11 月

全面合规管理系统上线：2008 年 5 月一期上线，2011 年 1 月二期上线

合规监测试点探索：2009 年 3 月三家试点分行，2011 年六家试点分行

结合内控评估推进合规监测：2011 年 7 月选择杭州分行开展试点工作

- 合规监测试点探索：

从“3”到“5”到“6”，先行先试，力促示范效应

2009.3—2010.10 先行先试——深圳分行、上海分行、重庆分行

2010.10—2011.7 力促示范——深圳分行、上海分行、重庆分行、西安分行、济南分行

2011.7—至今 扩大数据来源——结合内控评估试点，增加杭州分行

合规监测试点主要举措

——建立分行的合规问题数据库

——合规风险监测指标体系：涵盖 28 项指标，包括组织建设和制度管理、合规风险与违规事件、合规管理三个部分

——构建合规风险关键指标体系：自查发现率、整改到位率、问题发现时效、风险矩阵、设计缺陷与执行缺陷分布

——开展合规风险再识别与再评估

——规范合规检查，促进合规检查与内控评估的相互验证

——完善矩阵式合规报告机制

合规监测关注重点	试点成果
流程框架	根据统一与完整性原则，完成合规监测以及内控评估共用的基础流程文档的梳理。
合规监测数据来源	在原有各类检查发现问题的基础上，引入内控评估工作成果，以穿行测试与控制测试发现缺陷为新的切入点，拓宽和完善合规问题数据渠道，构建合规问题数据库。
关注合规问题数据库中的重点要素，探索构建合规风险	对合规风险关键指标进行分析，完成对指标的识别、分类，对确实存在较高风险且违规的区域，调查源头，跟进并督导发现问题的整改落实。

关键指标体系	
组织开展合规风险再识别与再评估	将定期评估与重点评估相结合，依照缺陷类型，组织开展合规风险再识别与再评估，直接推动制度修订或流程再造，并将其运用于到法律与合规评审工作中，最终避免同类问题的重复发生。
完善合规风险报告机制	区分合规风险管理关注重点，不断完善矩阵式合规风险报告机制。
加强与当地监管部门的沟通与联系	与试点分行所在地监管部门保持密切沟通与联系，及时汇报本行开展内控评价暨合规监测试点工作情况，听取改进意见，营造良好的外部监管环境，不断推动本行合规管理和内控管理工作持续有效开展。

案例 2：有效性评价与绩效性评价的实践与创新之路——杭州分行开展内控评价与合规监测整合试点

自 2010 年底财政部发起内部控制评价操作流程与方法研究项目以来，2011 年 3 月福建省财政厅、福建省国资委和福建证监局将本行列入《内部控制基本规范》实施试点单位，进一步推动了本行内控合规体系建设的步伐。2011 年 7 月，本行选择了杭州分行开展内控评价暨合规监测试点项目。

试点中，本行将基本规范研究与实证分析有机结合，强调以数字为基准、用事实说话并加以印证，要求试点工作过程中形成的每一份工作表单、缺陷认定标准等，都要有可靠的来源与依据，都必须经过实证的过程才能予以认定。

内控评价（分两个层次）

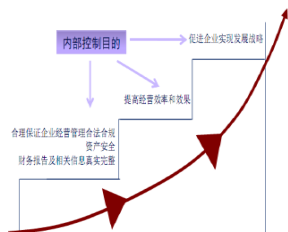


- 流程有效性评价：关注内控对企业管理的提升
重点借鉴南京分行、重庆分行 2010 年内控合规体系建设试点工作成果
- 流程绩效性评价：关注内控对企业战略目标实现的支持作用
首次采用
- 重点借鉴前期五家分行合规监测试点工作经验

它山之石，可以攻玉。在内控有效性评价方面，杭州分行充分借鉴了南京和重庆分行前期的试点成果，进行差异化比对，完成了分行层面重点流程的基础文档梳理。在此基础上，运用穿行测试、控制测试的工具，开展内控缺陷认定及后续整改，既提高了试点的效率和成效，又完成了对前期试点工作成果的验证并形成总结，从而摸索出一套今后可用于全行推广的内控自我评估有效方法和手段。

同时，在试点过程中有机吸收了合规监测经验成果，在原有各类检查发现问题的基础上，引入上述内控评估工作成果，拓宽了合规问题识别及数据积累渠道，构建起分行的合规问题数据库。

内部控制的五大目标：



◆ 内部控制的终极目标是为了实现本行可持续发展的战略目标，而不仅仅只是为了控制风险。

- ◆ 希望通过实践来验证：内控建设的投入虽然在短期内有可能影响到绩效目标，但长期看与经营管理绩效一定是正相关关系。

值得一提的是，此次试点实现了管理方法创新，开展了内控绩效性评价，在推动以内控支持分行实现战略目标方面进行了有益的探索。试点中，分行首次采用了关键流程绩效指标（KPI）评价方法，完成了五项重要流程的内控有效性评价工作，初步建立了内控 KPI 指标体系。通过对重点流程目标指标、过程指标的选取、评价，分析内控在提升企业绩效方面的作用，同时通过横向比较、纵向比较，发现改进区域，通过监控流程、设立预警值，为分行提供风险预警。

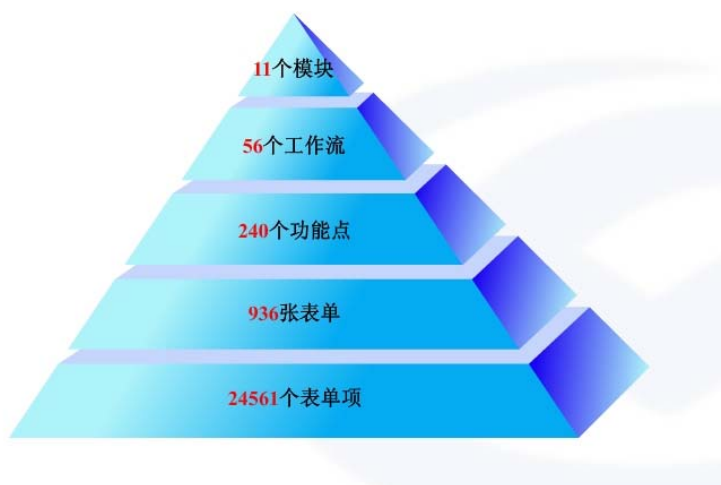
管理方法创新：关键绩效指标（KPI）

- 选定重点流程，寻找流程与促进分行实现战略目标之间的关联性
- 从分行战略目标和经营计划入手，按照流程支撑经常指标的思路，从时间质量、成本（数量）等角度进行选取，并与各流程主管部门讨论确定具体数值，确定流程类 KPI 指标
- 通过设定各项指标的目标值，统计分析分行现有实际值与目标值之间的差异，明确绩效改进目标和空间，为流程优化、经营分析、经营决策等管理活动提供数据支持

上线运行全面合规管理系统二期 为合规和内控管理提供信息平台支持

2011 年，本行开发并正式上线运行了全面合规管理系统二期，实现本行内控与合规的电子化管理，通过在系统中引入工作流来识别、防范合规风险，为提高全行法律与合规风险管理质效提供了保障。

- 配合系统上线，进一步修订系统配套的相关制度；加强系统操作培训，分别于 2011 年 3 月、7 月和 10 月赴福州、深圳等 10 家分行分批、分区域的集中培训，培训内容涵盖法律法规管理、制度管理、内部控制管理、合规风险管理、环境与社会风险管理等方面；组织 35 家分行对体系文件及岗责信息进行数据清理、核对与发布，确保系统数据的准确与完整。截至 2011 年 12 月末，系统累计登陆人数已达 95,291 人。全面合规管理系统内容：



强化反洗钱管理，提高数据报送质量

打击反洗钱犯罪对维护金融机构信誉及金融稳定具有重要的意义。2011 年，本行严格遵守反洗钱法律法规，制定并贯彻适用于全行的反洗钱和反恐怖融资管理政策，继续推动全行反洗钱工作不断深入。

- 完善反洗钱内控制度。修订反洗钱工作管理办法，进一步明确和细化总分支机构的反洗钱工作职责；制定反洗钱工作考核评价细则，建立反洗钱工作激励机制；发布进一步规范客户洗钱风险等级分类工作相关通知，按照监管要求调整风险等级分类的工作流程。
- 健全反洗钱工作机制。定期召开反洗钱工作领导小组会议，部署反洗钱全局性工作，研究解决重点、难点问题；开辟反洗钱交流园地，畅通内部沟通渠道。
- 切实开展客户身份识别工作。规范客户洗钱风险等级分类工作，实现分类结果的动态调整和综合利用；提高身份证件鉴别能力，促进“实质审查”有效落地；健全信息字段，完善业务凭证，多渠道落实客户身份资料及交易记录保存制度。
- 提高反洗钱大额交易和可疑交易报送质量。持续优化本行反洗钱监测数据报送系统，健全反洗钱数据报送通报制度，加大可疑交易分析排查力度，逐日跟进排查情况，提高反洗钱大额交易和可疑交易报送质量。
- 加强反洗钱培训和宣传。2011 年本行共举办反洗钱培训 2 次，内容涵盖法规讲解、案例分析和系统操作，有效提升反洗钱工作人员履职能力；精心组织“反洗钱活动月”主题宣传活动，增进社会公众反洗钱意识。此外，本行在反洗钱知识竞赛中荣获团体三等奖。
- 积极配合人民银行工作。按时报送反洗钱相关报表、报告，确保各类报表报告的及时性和准确性；积极参加各类活动，包括协助筹建福建省反洗钱协会，踊跃参与“海西”论坛，深入开展“效能评估、减负提效”工作调研，积极配合监管机构开展反洗钱调查工作等。
- 加强外部工作交流。联合监管机构举办反洗钱工作专题研讨会，探讨反洗钱工作的有效管理模式，并以“找差距、学经验”为目的，积极走访优秀银行同业，不断拓宽工作思路。

配合监管，落实关联交易管理要求

2011 年，本行对重大关联交易的公平性进行审核，并按规定提交审计及关联交易委员会审议，按季向审计及关联交易控制委员会报告全行关联交易情况；开展涉及关联交易数据质量良好标准的评价与整改，积极撰写标准评估报告，进一步加强和规范关联交易监管统计工作质量，提升数据质量；加强内部管理并满足监管机关对本行并表管理的监管需求；重视本行尽职调查工作涉及到关联交易数据的提取及汇总工作，保证尽职调查工作中关联交易数

据的质量。

健全长效更新维护机制，保障全面合规管理体系有效落地

- 进一步完善长效更新维护机制。本行出台一系列保障措施，力促全面合规管理体系在全行的有效运行。在总行层面及时更新全国性外规、合规风险提示、总行内部规章制度和岗责合规管理信息。同时，指导和督促分行做好地方性外规、分行内部规章制度管理和岗责维护等工作，及时收集和协调解决相关问题，充分吸收合理化建议，配套出台相关制度，协助分行完成全面合规管理体系在分行的运行工作。
- 持续宣贯合规文化。本行不断强化分行再培训工作机制，协调分行及时开展合规管理相关培训工作。

健全风险管理体系

风险管理政策

本行不断完善全面风险管理体系，提升整体风险管理能力，确保各项业务可持续发展。2011 年，根据外部监管新要求和本行新的发展规划，对风险管理战略及其系列文件进行修订并制订新的子战略，进一步充实风险管理战略内涵，吸收本行风险管理基本原则、实践经验等重要内容。新的战略体系由《全面风险管理战略》及《信用风险管理子战略》、《市场风险管理子战略》、《操作风险管理子战略》、《合规风险管理子战略》、《声誉风险管理子战略》、《国别风险管理子战略》、《环境与社会风险管理子战略》、《信息技术风险管理子战略》等八个子战略构成。同时，本行制定《2011 年度风险管理战略实施落地工作计划》，涵盖组织架构、制度建设、管理流程、系统建设、风险文化及团队建设等 38 项具体工作，通过定期跟踪反馈，推动风险管理战略有效落地。

风险管理指导思想

坚持“风险管理创造价值”的核心理念，从发展的角度和全局的高度加强风险管理，坚持质量、效益、规模协调发展，实施业务发展和风险控制并重的战略；坚持“稳健”的风险偏好，把握风险实质，不断提升风险管理水平，将各类风险控制在可承受的范围之内，为社会、股东、客户、员工创造价值。

风险战略愿景

- 满足业务发展战略目标需要，实现国内银行业领先的风险管理水平，保持良好的资产质量及充足的贷款损失准备，确保本行各项业务平稳、健康、可持续发展。
- 满足经营目标需要，通过识别、计量、监测、控制、评估、报告等风险管理机制，规避风险损失，优化资源配置，实现风险调整后收益率最大化。
- 满足风险管理战略需要，实现风险治理架构清晰化、风险制度体系健全化、风险管理流程科学化、风险管理团队专业化、风险管理技术先进化。

风险管理制度建设

本行在风险管理战略的指导下，根据监管要求和风险管理需要，持续强化风险管理制度建设。2011 年度，本行制订了《外包风险管理办法》、《国别风险管理办法》、《政府融资平台贷款管理办法》、《个人授信业务风险预警管理办法》、《信用风险压力测试操作规程》等制度，进一步完善风险管理制度体系，规范业务流程管理。同时，建立本行内部评级制度体系，制订《非零售客户内部评级管理办法》、《银行账户信用风险暴露分类管理办法》、《合格信用风险缓释工具认定指引》、《非零售客户信用风险损失数据收集管理办法》和《内部评级系统管理办法》，建立信用业务先评级后授信机制，明确内评工作流程与职责、规范内评系统操作要求。

风险管理组织架构

本行建立健全了包含董事会、高级管理层、业务部门、风险管理职能部门、内部审计部门在内的全面风险管理组织架构，进一步完善由业务部门自我管理、风险职能部门监督控制和内部审计部门独立评价组成的职责明确、有效完整的风险管理三道防线，健全本行风险决策、执行、监督机制，形成权责明晰、有效制衡、协调运转的风险管理格局，全面提升全行风险管理质效。2011 年度，为进一步强化业务发展与风险管理的有机结合、高效衔接，本行积极研究风险管理组织体系改革方案，通过改进和优化组织架构、职责划分、管理模式、工作机制、综合配套等，提高风险管理的专业性、管控有效性和市场敏感性。

风险管理创新

本行坚持创新，不断提高风险管理整体水平。2011 年度，本行完成非零售内部评级（初

级法) 项目建设, 将评级嵌入信用业务流程, 并运用非零售内评项目成果, 改革信用业务授权, 优化限额管理; 探索以数据分析为基础的零售信贷风险管理手段, 应用账龄分析法和数据深度分析, 及时识别零售信贷业务风险, 为差异化风险控制手段提供决策依据, 提高风险识别和控制有效性; 自主开发风险价值模型, 创新市场风险管理手段; 改进容忍度指标管理方案; 进一步优化调整压力测试模型。通过上述措施, 进一步提高了本行风险管理的专业性和有效性。

信贷资产质量状况

(单位: 亿元)

财务年度	2009 年	2010 年	2011 年
贷款	7,015.97	8,543.39	9,832.54
不良贷款余额	37.79	36.16	37.15
不良贷款率	0.54%	0.42%	0.38%
拨备覆盖率	254.93%	325.51%	385.30%

推进新巴塞尔资本协议实施

近年来本行实施《新资本协议实施规划》取得了长足进展。2011 年 3 月, 本行完成非零售内部评级(初级法)项目, 搭建了本行非零售客户的内部评级体系, 贯彻落实信用业务先评级后授信的要求, 为授信提供了重要的参考依据。下一阶段还将继续加大内评结果在各风险管理政策、制度等领域上的应用, 比如风险分类、准备金计提、客户限额管理等。

新巴塞尔资本协议实施项目进程:

- 非零售内部评级(初级法)项目于 2011 年 3 月份完成。
- 零售内部评级项目于 2011 年 8 月正式启动。
- 操作风险管理体系项目自 2009 年立项后进行了自我实施的探索。
- 市场风险内部模型法项目、信用风险风险加权资产计量项目等项目正在立项中。

案例 3: 成功预防“两高一资”项目风险

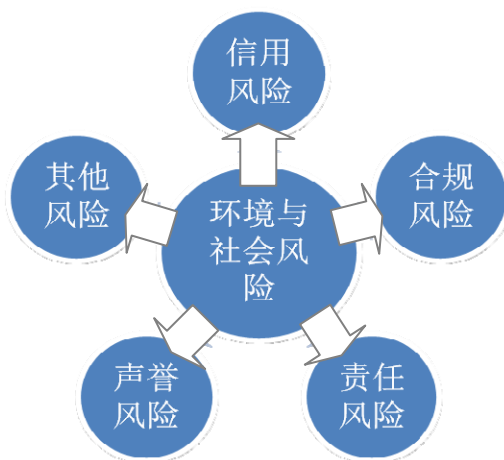
某公司 2006 年向本行某分行申请贷款时, 由于锌价处于上升阶段, 因此企业生产状况良好, 是某省“十一五”规划重点支持对象。该公司 2006 年 1 月 10 日取得我行授信 2,000 万元, 2007 年企业续授信向分行申请增加授信额度。虽然 2007 年锌价格继续处于历史高位, 锌需求依然维持较高增长速度, 锌业公司

利润继续增长，但从全球和行业来看有产能过剩的趋势。因此，本行采取审慎的态度，维持原授信额度。2008 年国际金融危机爆发，锌价迅速跳水，导致企业存货贬值，公司盈利能力下滑。2008 年贷款到期后，本行采取了果断退出的政策，未对该企业续授信。2009 年，锌价虽有所上升，但需求不旺，企业债务缠身，没有足够的流动资金进行生产，目前已停产，向该企业授信的其他金融机构的 6,500 万元贷款全部形成不良。

本行通过健全的风险管理体系得以全身退出该项目的经验分享：一是提早看到了行业产能过剩对产品价格的影响，对形势预判正确；二是未给企业增加贷款额度，密切关注其还款能力；三是通过规范的制度与明晰的流程决策果断，退出及时。

积极创新环境与社会风险管理模式

任何企业行为都会对环境、社会产生不同程度的影响，而包括政府、公众和非政府组织等在内的各利益相关方对这些影响的反应可能会给企业带来风险，同时也会对那些向企业提供金融服务的金融机构带来相应风险，例如信用风险、合规风险、责任风险、声誉风险等。



为此，本行以赤道原则为切入点，健全环境与社会风险管理体系，将国际先进的环境与社会风险管理模式融入本行现有风险管理体系，引入电子化流程管理，持续探索管理模式创新。

环境与社会风险管理体系

环境与社会风险管理政策

本行将持续关注信贷业务中的环境与社会问题，以一种“有益于”环境与社会的方式来

努力发展融资业务，以可持续发展的理念指导业务拓展，坚持追求经济效益与履行企业社会责任并重。

环境与社会风险管理适用的标准

本行严格遵守我国关于环境、健康、安全及其他有关银行信贷标准的法律规范及其他规范性文件规定，自愿遵守国际领先的环境与社会管理工具《赤道原则》及其《绩效标准》和《环境、健康与安全指南》等相关文件所确立的原则和标准，并在此基础上构建本行环境与社会风险管理制度及规范体系，包括基本制度、管理办法、操作规程以及配套示范工具和示范合同文本等。

环境与社会风险管理组织架构

管理机构	环境与社会管理职责
董事会	决定总体战略和基本制度
高级管理层	制定环境政策和相关制度及规范性文件
环保官员	协调环境和社会风险管理相关工作
总分行信用业务部门	具体执行环境与社会风险管理要求
总行法律与合规部	牵头开展环境与社会风险管理

环境与社会风险管理流程

授信业务准入

- 贯彻国家绿色信贷政策，制定主要行业信用业务准入细则，开展行业分类管理；
- 推行“环保一票否决”机制，以项目获得有关主管部门审批通过作为项目授信的最低要求，对环保不合规的项目坚决不予授信，对未通过环评审批或环保设施验收的项目，不新增任何形式的授信支持；
- 密切关注国家准入和环保标准的更新，准入时重点关注项目可行性、环境与社会影响等方面，从严审查审批信用业务，切实防范环境与社会风险；
- 提高绿色信贷业务的审批效率；
- 努力降低环保企业融资成本，对于节能减排项目贷款，尽可能不提高贷款利率。

尽职调查

- 要求对客户及其项目的环境与社会绩效进行全面调查与综合评价；
- 对于适用赤道原则的项目融资，要求根据赤道原则要求开展环境与社会影响评价，并制定《行动计划》，避免或缓释环境与社会风险。

放款审核

- 确保项目符合国家绿色信贷及环保标准等放款条件；
- 对于适用赤道原则的项目融资，要求满足赤道原则关于避免、缓释及防范环境与社会影响的相关要求。

贷后监测

- 动态追踪、监测授信客户及项目潜在的环境与社会问题，发现问题及时进行风险预警，并督促客户及项目及时整改；
- 持续监控高能耗、高污染重点企业信用业务，对不符合节能减排政策或国家相关规定的贷款坚决进行回收；
- 定期开展行风险排查，根据项目的风险状况调整风险分类级别，提足贷款拨备。

环境与社会风险管理机制

本行致力于搭建高效、便捷的，能够与客户形成良好互动的环境与社会风险管理机制。自 2008 年以来，通过加强在信息收集与运用、环境与社会风险控制流程再造、公众沟通机制、信息披露机制等方面的工作，逐步提高环境与社会风险管理水平。

重视信息收集与运用

定期跟踪“银监会信息披露系统”发布的客户和项目环保信息，及时将监管部门发布的淘汰落后产能的企业名单在本行信贷系统中进行预警，将环保信息和名单作为信贷业务管理的重要参考依据；及时收集国家发改委等部委公布的有关环境保护问题项目黑名单，在内部推行黑名单管理，限制黑名单企业办理相关业务。

2011 年 1 月，本行及时将国家环保部发布的《国家重点监控企业及污水处理厂全年监测超标企业名单》相关预警信息导入对公信贷管理系统，并提出相应风险预警措施。

探索 IT 支撑的流程化管理方式

开发环境与社会风险管理电子平台，通过引入 IT 技术，实现环境与社会风险管理电子化和流程化。

环境与社会风险电子平台是一个基于业务流程管理、以适用赤道原则的项目为具体管理对象的专业管理平台。该平台结合本行环境与社会风险管理流程，利用 IT 手段对环境与社会风险进行系统识别、评估和全过程控制，向总分行相关人员提供有效的管理手段和工具，通过电子化管理对贷前、贷中、贷后的环境与社会风险管理进行了流程再造和创新，提高了运作效率。截至 2011 年末，全行共通过该电子平台报送了项目审查 109 笔，访问量达 5,230 人次，涉及 37 家分行。

推广“量体裁衣”式客户解决方案

以赤道原则项目为切入点，通过总分行以及外部专家联动机制，根据个案为客户提供适用的企业内部环境与社会风险管理体系建设方案及建议，并逐步探索该模式的可复制及可推广性。

建立公众交流机制，完善信息披露机制

通过宣传培训、公益活动、回应问卷等方式加强公众交流；完善内部信息披露机制，定期发布各类报告，提高准确度、透明度和可信度，展示本行在环境与社会风险管理方面的实践，增进公众对环境与社会风险管理的认知和认可度。

年度报告、重大事项的临时报告	披露包括环境与社会风险管理在内的重大经营管理信息
可持续发展报告暨社会责任报告	按年度披露本行可持续金融及企业社会责任履行情况
赤道原则年度报告	根据赤道原则要求，披露本年度赤道原则实施情况
环境与社会业绩报告	定期披露环境与社会风险管理措施以及业务成果

防范金融犯罪

加强反腐倡廉，杜绝商业贿赂

本行持续深入推进以完善惩防体系为重点的反腐倡廉长效机制建设，将贯彻《廉政准则》作为反腐倡廉工作重点，通过形式多样的教育宣传，对全行各级机构干部员工进行广泛宣贯教育；通过加强对全行员工的教育和监督，坚决杜绝不正当交易和商业贿赂行为，为各项业务可持续发展提供坚实后盾。

2011 年，本行组织以《廉政准则》为重点内容的反腐倡廉学习、报告会 263 场，参加人数累计 12,079 人次；组织知识竞赛及测试 58 次，参加人数累计 26,385 人；印发相关文件 83 份，发送廉政短信 9,226 条；各级干部累计 3,377 人进行了自查自纠，全行党员干部自查面达到 100%；包括全行高层助理以及中层以上干部和重要岗位在内的人员均进行了个人有关事项的报告，全行报告人数累计达 2,434 人。同时，组织了 2 个专项督查组，对 9 家分行进行了实地督导检查，先后召开了 13 场座谈会，与 180 多名员工进行了座谈，发放了涵盖 17 个方面内容的调查测评问卷。

完善业务连续性管理

为保障本行的稳定运行和可持续发展，主动应对可能存在的风险，保障客户合法权益，维护金融和社会稳定，本行出台了《业务连续性管理办法》以及《重大突发事件处置办法》，以提高本行抵御连续性损坏事件的能力，有效消除或抵御潜在的风险，迅速处置、阻止或抵消不确定事件造成的威胁，并对存在的薄弱环节持续改进完善，确保本行日常业务平稳运行和可持续性发展为目标，遵循以关键业务为核心、以流程为基础的原则，持续完善涵盖各业务管理环节突发事件的连续性管理和应急预案体系。

近年来，本行通过区分业务以及管理板块分别制订业务连续性管理及应急预案，覆盖了主要的业务及管理板块。同时，针对特定时期特定事件配备专门应急预案，明确责任人员，规范处置程序，加强宣传与培训，定期开展风险排查与应急演练，确保突发事件得到及时妥善处理。

强化业务连续性管理的技术支持

本行在国内商业银行中较早完成全行数据大集中，为持续开发各项先进的经营与管理信息系统打下坚实基础。同时，本行在国内首家建成主机房、同城灾备、异地灾备三位一体的灾备体系，成为国内首批符合国际公认灾难备份 5 级标准及中国人民银行灾难备份规定要求的银行。此外，本行还获得国家知识产权局颁发“实现不间断服务的数据处理方法和系统”专利的《发明专利证书》，成为第一家以业务系统和方法作为专利客体并获得中国国家发明专利授权的国内商业银行。

案例 4：事前准备，保障核心系统顺利升级

为确保本行自主研发的新一代核心业务系统在 2011 年 10 月 22 日至 23 日升级期间工作的顺利进行，本行制定了《核心业务系统升级项目（上线切换暂停服务期间）业务连续性及应急方案》，明确核心业务系统升级项目上线的准备工作、组织安排和职责分工及应急处理程序等，要求各相关分行及总行有关部门及时高效配合，有效应对核心系统升级切换暂停对外服务期间可能发生影响本行业务连续性的突发事件，使核心系统涉及的各项业务平稳过渡，本行新一代核心业务系统成功上线。

搭建危机处理机制

自 2010 年 11 月以来，本行实施舆情监测制度，实时收集、监测与本行相关的日常舆论与新闻资讯，对内及时通告并督促责任部门或机构准确应对，同时按照适时适度、公开透明、有序开放、有效管理的原则对外发布相关信息，建立起良好的对外反馈渠道，有效回应外部

舆论，进一步提高了舆情综合管理水平和应急处置能力。

案例 5：强化网络应急处理机制，提高网络安全防护能力

自 2010 年加入中国反钓鱼网站安全联盟以来，本行与银监会信息中心以及 360 公司、瑞星公司、金山公司、江民公司等机构建立了联合的应急处理机制。同时，根据银监会要求进行银行网站风险自查，重点检查了包括网上银行业务应急机制在内的八个方面。此外，与福建互联网应急中心开展网络安全合作，引入外部资源应对日趋猖獗的互联网攻击、网络钓鱼等行为，提高网银系统安全防护能力。

案例 6：积极应对，为深圳大运会提供国际化金融服务

2011 年深圳大运会期间，为确保大运服务专业高效，深圳分行修订了《服务突发事件应急预案》，优化了客户投诉处理流程，组织开展了矛盾纠纷排查，特别建立了外语应急团队，还向总行客服 95561 申请增配 24 小时外语专席，确保大运期间客户意见能够在第一时间得到快速妥善处理。同时，加强了支付清算应急演练，明确应急情况下各部门的职责分工和应急处置方案，让业务及技术人员熟悉应急处理流程，切实提高紧急情况下的应对处置能力及大运期间分行支付结算保障能力。专门成立大运信息科技安全保障工作小组，负责大运会期间本行信息系统突发事件的应急指挥、组织协调及过程控制。此外，还在服务时间、形象规范、服务环境等方面也做了总体优化部署，为大运会提供了国际化的优质金融服务。

发展篇

支持国家地方经济发展

2011 年，本行充分发挥商业银行在经济发展中的作用，积极响应国家政策，大力支持经济发展，推动实现经济、环境与社会共同发展。

助力国家重点领域

本行认真贯彻国家宏观经济政策、产业结构调整政策，关注国家产业和区域规划以及产业转移动向，加大对国家重点领域和重大项目建设的信贷投入。2011 年，总行层面累计组织办理集团客户统一授信 91 户，授信金额合计 6,806.7 亿元，较年初增加 41 户，授信金额增加 2,130.7 亿元，与中国黄金、航天科工集团、航天科技集团、大唐集团、华润股份、船舶工业、中国化工等企业建立了合作关系，有力支持了钢铁、电力、石化、有色、军工、船舶、医药等国家重点调整产业和重点领域的可持续发展。

通过提供优质的金融服务，本行积极为国家铁路路网基础设施建设和中国铁路事业的发展提供了强有力支持。自 2009 年与铁道部签订合作协议以来，本行以提供信贷支持为重点，完善内部“绿色通道”机制，积极推进双方深层次合作，取得了合作共赢的良好效果。截至 2011 年 12 月 31 日，本行向铁路建设提供了包括债券、贷款、短期融资券在内的多种信贷支持，余额约为 230 亿元，并将继续提供 90 亿元贷款承诺用于铁路新建和电化改造。

案例 7：保障合福铁路建设

皖赣两省是国家中部崛起战略的重点区域，区域发展长期受到沿线交通不便等因素制约。合福铁路客运专线项目为优化和完善东部地区铁路网结构，促进沿线旅游资源开发，实现区域经济协调发展提供了很好的契机。该专线设计全长约 813 公里，设计上下双线，列车时速 350 公里/小时，铁路建成后将大大缩短海峡西岸经济区与内陆腹地的时空距离，提高皖赣闽对外铁路通道服务质量和运输能力，实现皖赣两省与海西经济区互联互通发展，促进中部崛起和海峡西岸经济区建设。

本行积极支持合福铁路建设，提供优质的金融服务。2011 年，本行向该项目累计发放贷款 6 亿元，有效保障了项目建设。

本行关注和支持国家航空航天事业的发展。近年来，本行与中国航空工业集团公司保持了良好的合作关系，持续通过提供全面的金融服务来满足该集团公司及其下属企业的融资需求，全力支持国家航空航天事业的发展。2011 年 5 月 30 日，本行给予该集团公司 150 亿集团授信，支持其航空航天产品设计、研制、试验、生产和销售等各类业务开展。

案例 8：支持陕西航空工业

陕西省是我国最大的航空产业研发、生产基地之一，省内分布多家航空制造企业和科研院所。2011 年，本行西安分行加大对航空系统企业及事业单位的支持力度。

8月,本行西安分行给予中航工业西安飞机工业(集团)有限责任公司对外基本授信2亿元。9月,本行西安分行与中航工业西安飞机工业(集团)有限责任公司签订了战略合作协议,本行结合该集团业务模式推出结算业务、筹融资业务、外汇业务、个人金融业务和增值业务等一揽子金融服务方案。12月,本行西安分行在已有2亿元授信规模的基础上,加大对陕西飞机工业(集团)有限公司的授信规模,继续增加5亿元对外授信,支持其各项业务的顺利开展。此外,本行西安还与中国航天科技集团第五研究院建立合作关系,并与中国飞行试验研究院达成合作意向,为今后进一步支持陕西省航空产业奠定基础。

支持国家重点区域

全面服务海西跨越式发展

作为唯一一家总部位于海西经济区的全国性上市银行,本行始终以服务海西跨越发展为己任,牢记根本,全力融入海西。2011年,本行加大对海西建设的信贷支持力度,在海西经济区新增贷款投放1,324.34亿元。截至2011年末,本行海西经济区贷款余额达1,918.52亿元,比年初增加362.09亿。

2011年4月,本行把重点项目建设、新增长区域发展、城市建设、小城镇改革发展、民生工程等五方面的服务与支持列入本行2011年海西建设工作重点,充分运用多元化金融工具,在直接融资服务、金融租赁服务、绿色金融、供应链金融、城镇化全产业链服务、中小企业成长上市、资产业务合作等七个重点业务领域推进业务创新,增加资金供给。截至2011年12月31日,本行在重点项目建设、新增长区域发展等五个方面累计授信额度达858.64亿元,比年初新增162.85亿元,贷款余额187.32亿元,比2011年初新增74.31亿元。

案例9:女企业家们汇聚一堂 共促海峡两岸“合作共赢,同创未来”

2011年6月12日下午,由中国女企业家协会、台湾女企业家协会、福建省女企业家联谊会、兴业银行共同承办的第三届海峡论坛·海峡妇女论坛——两岸女企业家发展分论坛在厦门举行。来自两岸四地的女企业家们欢聚一堂,围绕“合作共赢,同创未来”的主题,笑谈合作促共赢,携手同心创未来。会上,本行监事会主席、福建省女企业家联谊会会长毕仲华女士作为女企业家代表发表了热情洋溢、精彩感人的发言,与参会的海峡两岸四地的女企业家交流了先进的管理理念和创新思路。

案例10:银企同心共铸辉煌

本行制订了完善的台资企业服务方案,采取差异化战略,加大对台资企业信贷投入力度。目前,本行已与正新橡胶、华映科技、东南汽车、灿坤实业、统一集团等一大批台资企业建立起紧密的业务合作关系,提供多样化的金融服务,并承销发行了大陆首只台资企业短期融资券。

厦门正新橡胶工业有限公司(下称“厦门正新”)是台湾正新橡胶工业股份有限公司(下称“台湾正新”)在厦门的杏林台商投资区投资的第一家工厂,专业从事各类轮胎的生产。本行与厦门正新的合作始于1988年,本行于2011年给予台湾正新在国内直接或间接设立的公司对外基本授信人民币13亿元,配套中、短期的流动资金以及贸易融资、外汇买卖等一揽子金融服务。如今的台湾正新,在中国大陆设立的公司已经从厦门正新1家扩展到10家,其与本行的合作也更为深入、紧密。

加快西部机构布局，支持西部经济发展

本行积极在西部地区加快网点布局，持续支持西部地区经济发展。截至 2011 年 12 月末，本行已在重庆、成都、西安、昆明、乌鲁木齐、南宁和呼和浩特等主要西部经济中心城市设立了 13 家分行（其中一级分行 7 家、二级分行 6 家）、85 家分支机构，为当地政府、企业及居民提供多元化的金融服务。

本行在西部地区网点布局情况表

年份	分行	支行数
2001 年	1 家	3 家
2002 年	1 家	5 家
2003 年	2 家	7 家
2004 年	3 家	11 家
2005 年	3 家	14 家
2006 年	5 家	18 家
2007 年	6 家	27 家
2008 年	6 家	39 家
2009 年	6 家	55 家
2010 年	12 家（包括 5 家二级分行）	63 家
2011 年	13 家（包括 6 家二级分行）	85 家

（注：支行数量不含分行营业部）

本行积极落实国家西部发展战略，不断加强对西部地区各项事业的信贷投入。截至 2011 年 12 月 31 日，本行向西部地区贷款余额达 1,409.95 亿元，有力地促进了西部地区经济社会又好又快发展。

本行西部地区各行国标行业贷款余额表³

编号	国标行业	贷款余额（亿元）
1	采矿业	44.78
2	制造业	179.32
3	电力、燃气及水的生产和供应业	90.39
4	建筑业	89.80
5	交通运输、仓储和邮政业	64.83
6	批发和零售业	98.10
7	房地产业	143.66
8	租赁和商务服务业	99.37
9	水利、环境和公共设施管理业	172.65
10	自然人	345.29

³ 西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古。

11	其他行业	81.78
12	总计	1,409.95

(注：各项贷款数据不含票据贴现，范围不包括总行信用卡和资金营运中心。)

案例 11：全面支持新疆跨越式发展

本行积极对新疆维吾尔自治区业务发展进行前瞻性布局和投入，全力支持新疆经济建设和社会发展。截至 2011 年 12 月末，本行已在新疆维吾尔自治区设立 8 家分支机构，积极扶持新疆小企业发展，大力支持新疆扩大对外开放和边境贸易，加大对自治区城镇化、新型工业化等社会经济发展的信贷支持，为当地客户提供高效优质的综合金融服务。

为进一步适应兵团多样化的金融服务需求，本行主动为兵团提供各种差别化金融服务，成立以总行主管公司业务行领导为组长的服务团队，以乌鲁木齐分行为服务落实与推进单位，将传统业务与新兴业务相结合。截至 2011 年末，本行为新疆建设兵团 104 家客户提供了结算、融资等传统金融产品，并在节能减排、机构理财等新兴业务领域开展合作，为特殊历史时期兵团各项事业快速、健康发展助一臂之力。

助推地方经济发展

2011 年，本行根据新一轮五年发展规划战略部署，积极开展机构建设，为地方经济发展提供支持。截至 2011 年 12 月 31 日，本行已在全国主要经济中心城市设立了 77 家分行(其中一级分行 37 家、二级分行 40 家)、647 家分支机构。同时，本行充分发挥自身优势，大力发展多元化金融产品和服务，努力服务于地方经济。

2011 年本行在全国各地区的贷款情况⁴

地区	贷款余额(亿元)	比年初新增(亿元)
东北地区	577.04	69.97
东部地区	6,117.28	696.74
西部地区	1,409.95	175.17
中部地区	1,339.49	169.15
总计	9,443.76	1,111.04

(注：各项贷款数据不含票据贴现，范围不包括总行信用卡和资金营运中心。)

案例 12：支持地方经济战略结构调整

为配合实施中央“山东半岛蓝色经济区发展规划”，山东省已将海洋经济开发作为重点扶持行业。对此，本行积极响应山东省这一经济战略结构调整，优选 5 个大型项目加大信贷投入。2011 年 6 月 20 日，本行

⁴ 东部地区包括北京、天津、河北、上海、江苏、浙江、福建、山东、广东和海南。

中部地区包括山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南。

西部地区包括重庆、四川、贵州、云南、广西、陕西、甘肃、青海、宁夏、西藏、新疆、内蒙古。

东北地区包括辽宁、吉林、黑龙江。

济南分行为烟台中集来福士海洋工程有限公司提供 8 亿元授信支持，支持其实施海洋工程项目建造。项目建成后，该企业将成为国内唯一一个以海洋工程、特种船舶为主导产品的船舶制造企业，并有望成为世界上最大的海洋工程专业制造厂家，为山东省打开发展海洋经济通道做出积极贡献。

案例 13：支持地方能源发展

上海电力股份有限公司是上海地区最大的发电企业，其年发电量约占上海地区的 30%，对满足日益增加的用电需求、缓解华东地区用电紧张等问题具有重要作用。2011 年 6 月 17 日，本行上海分行针对其多元化的融资需求，作为主承销商为其发行了 10 亿元中期票据，其中 2.6 亿元用以购买燃煤，以支持能耗管理先进的发电机组运行。这是本行上海分行首笔通过承销中期票据拓展的绿色金融业务，获得企业高度认可，也为今后此类业务发展开拓了思路。

截至 2011 年 12 月 31 日，本行在电力、燃气及水的生产与供应业贷款余额 335.51 亿元。

案例 14：助力交通基础设施建设

南京市交通建设投资控股（集团）有限责任公司是南京市高速公路、过江通道、高速铁路及综合枢纽等重大基础设施投资建设企业，承担了南京市重大交通建设任务。本行南京分行在 2010 年先后为该公司申请了 16 亿元中期票据注册额度，有力地支持了南京的交通基础设施建设。

截至 2011 年 12 月 31 日，本行在交通运输、仓储及邮政业贷款余额 540.67 亿元。

案例 15：支持环境设施建设

北京桑德环保集团有限公司是专业从事资源综合利用和环境服务领域系统集成的高科技大型环保企业，是国内城市垃圾、固废处理行业、污水处理行业的龙头企业。2011 年，兴业金融租赁有限公司给予桑德集团总体 6 亿元的融资租赁授信额度，分别用于山东德州垃圾焚烧发电项目及西安灵通垃圾焚烧发电项目。这两个项目均采用国际先进技术，对二噁英排放浓度要求执行 1992 年欧盟标准，能够达到甚至高于国家有关的环保排放标准。这些项目能够有效地解决日益严重的城市垃圾和污泥问题，避免简单填埋方式造成的土地资源占用以及渗滤液渗漏排放造成的环境严重污染等问题，在处理垃圾的同时将热能转化为电力和蒸汽供热，实现资源综合和再生利用。

截至 2011 年 12 月 31 日，本行在水利、环境及公用设施管理业贷款余额 781.59 亿元。

加强三农支持力度

本行始终关注“三农”发展，积极探索为“三农”提供金融服务的有效途径。通过创新金融产品和服务，支持农村金融体制改革，本行走出了一条自己的“兴农之路”。

创新金融服务，支持三农发展

2011 年，本行继续加大对“三农”的信贷支持，针对涉农行业及企业的特点，充分利用贸易融资、“兴业芝麻开花”等产品，为涉农行业和企业提供全方位金融支持。截至 2011 年 12 月 31 日，本行涉农贷款余额为 1,269.18 亿元，比年初增加 13.70 亿元，增幅 1.09%，其中农户贷款余额 22.68 亿元，非农户个人农林牧渔业贷款余额 0.40 亿元，农村企业及各

类组织贷款余额 1,134.67 亿元,城市企业及各类组织涉农贷款余额 111.43 亿元。

案例 16: 为涉农企业量身定制金融服务方案

厦门某果蔬供应链有限公司是一家专业从事农产品供应链管理与服务的集团化企业,拥有遍布全球 30 多个国家或地区的果蔬营销网络。作为专业农产品供应链管理服务商,该公司的经营和发展与众多农户息息相关。本行厦门分行在提供传统信贷支持的同时,向其推荐“兴业芝麻开花”中小企业成长上市计划,针对其发展不同阶段的融资需求,设计搭配不同融资方案,为该公司节省了财务费用,也提高了公司整体的资金运营效率。在本行帮助下,该公司已成功引入 5 家战略投资者,加速了 IPO 上市进程。经过与本行十多年的合作,该公司已经由一家小型农产品贸易公司发展成为目前年销售额超 4 亿元的专业农产品贸易企业。

积极推进与村镇银行合作,提升农村金融服务质量

为进一步推动农村金融服务质量的提升,本行大力推进与村镇银行业务合作。2011 年,通过代理接入支付系统和信息系统外包等重点合作产品,本行为国内广大村镇银行突破支付结算瓶颈、提升金融服务质量提供了有力支持。此外,本行还为村镇银行提供系统操作培训等增值服务,提高了村镇银行的支付结算效率和客户服务水平。

截止 2011 年末,本行累计与东莞长安村镇银行等近 60 家村镇银行上线代理接入现代化支付系统产品,全年代理接入支付系统交易金额为 3,666.05 亿元,较 2010 年末增长 299.5%。在信息系统外包方面,2011 年新上线 13 家,在建 1 家,累计上线 20 家村镇银行。

2011 年 8 月 25 日,本行与汇丰村镇银行签署《代理接入中国现代化支付系统合作备忘录》。根据该备忘录,本行将为汇丰在国内已发起设立的 11 家村镇银行以及未来发起设立的村镇银行提供代理接入现代化支付系统服务,节省了村镇银行的系统建设及运营成本。

真情回馈股东

本行致力于为股东不断创造价值,为股东带来持续稳定的投资回报,并通过完善的信息披露机制和高效的投资者关系工作保障投资者权益。

提供稳定可靠的投资回报

截至 2011 年 12 月 31 日,本行资产总额为 24,087.98 亿元,累计实现归属于母公司股东净利润 255.05 亿元,同比增加 69.84 亿元,增幅 37.71%;归属于母公司股东每股收益达到 2.36 元,同比增加 0.54 元。与此同时,本行向国家缴纳企业所得税、营业税等相关税收

120.26 亿元，同比增长 47.76%。

2011 年，本行根据 2010 年度利润分配方案与转增股本方案，以 2010 年末公司总股本 5,992,450,630 股为基数，向股权登记日在册的全体股东每股派发现金红利 0.46 元（含税），共计派发股利 2,756,527,289.80 元；以公司总股本 5,992,450,630 股为基数，向股权登记日在册的全体股东每 10 股以资本公积金转增 8 股。

建立可持续发展的投资者关系

本行致力于建立并推动可持续发展的投资者关系，并体现为本行善待广大投资者以及其他利益相关者的负责任态度，更进一步贯彻责任理念，通过多样化的创新方式开展投资者关系，积极传递和彰显本行核心成长价值。

深化责任披露理念，增进投资者权益保护

- 秉承责任披露理念，恪守持续披露职责，严格按照有关监管要求和规范指引，持续加强信息披露制度建设，主动做好各项披露工作。制定并严格执行信息披露管理、内部信息报告、内幕信息管理等方面的规定，为信息披露工作构造了全面、行之有效的制度体系，确保本行董事会及时掌握并向投资者充分披露重大信息。
- 组织做好定期报告编制和披露，及时公告重大信息和治理文件，其中定期报告全面采纳并表口径，展现本行综合化的发展战略与经营业绩。在年报印制设计上大胆创新，以繁体“丰”字为封面背景，在正文通过图文并茂的形式，突出各个特色板块与拳头产品，更加契合年报作为业务宣传辅助材料的美观性与实用性。此外，贯彻绿色环保的社会责任意识，年报用纸全部采用 PEFC 环保用纸，传递本行持之以恒的绿色金融理念。
- 为确保投资者尽早取得分红，提前拟订红利发放和资本公积转股工作安排，迅速实施并完成现金红利发放、所得税代缴和转股托管登记等工作，较规定时限整整提前一个月。
- 进一步完善内幕信息知情人档案登记制度，做好知情人档案登记与保密提示，强化知情人保密责任，切实防范内幕交易。在本行网站新设内幕交易防控专栏，发布最新内幕交易防控规章及监管动态，并公布内幕交易举报电话，鼓励对内幕交易的外部监督。

建立多样化沟通渠道，重视投资者信息反馈

- 遵循“畅达沟通、准确传递”的理念，在开展资本营销的同时，做好投资者关系和公共关系工作。全年共组织召开业绩报告会、媒体交流会、业务板块调研会和基金总监见面会等大型业绩推介会议 6 场，并安排本行董事和高级管理层主要领导出席会议。
- 参加境内外主流券商组织的投资者论坛 11 场，与机构投资者进行一对一、一对多沟通

30 余场次；接待 20 余家机构投资者来行调研，参加分析师电话会议 30 余次，回复投资者邮件 200 余份，接听投资者咨询电话 800 余通，积极客观地传达本行投资价值。

- 优化投资者关系的信息反馈职能，多维度完善内部信息反馈机制，主动听取投资者对本行的意见和建议，了解市场对本行的评价与期望，完成 50 余期《投资者关系周报》、8 期《投资者咨询月度报告》和 5 期《重要信息情况简报》，及时向管理层反馈重要信息，为本行经营决策和投资者关系工作提供参考和建议。
- 密切跟踪市场变化，及时维护和更新网站投资者关系专栏内容，整理投资者关注问题及分析师报告，实时更新《投资者问题与备答》，方便投资者查询分析。

兴业银行市场化意识比较强，除信息披露全面详细外，从多次沟通来看，不论是电话会议、实地调研都很配合，积极帮助联系业务部门，对问题的反馈也很及时、详细，在和机构投资者沟通方面处于行业前列水平。

—— 一位多次参与本行调研的券商分析师（摘自《证券日报》，2011 年 11 月 4 日）

凭借良好的投资者关系工作表现，本行先后荣获“《证券时报》2010 年中国主板上市公司价值百强”前十名、“2011 金盾奖中国上市公司最佳投资者关系奖”、“第七届大众证券杯上市公司最佳公众形象奖”、第七届中国证券市场年会蓝筹公司“金鼎奖”等奖项，本行董事长高建平先生获“最具战略眼光董事长”奖，董事、董事会秘书唐斌先生获上海证券交易所评选为 2010-2011 年度公司治理类十佳董秘，并荣获“2010 中国主板上市公司百佳董秘”、第七届新财富“金牌董秘”等称号。

真诚服务客户

本行对内持续推进和完善基础设施建设，对外加强服务渠道和服务网络建设，通过完善金融服务环境和产品功能，保护客户交易安全，促进金融服务快捷化，提高客户满意度和信任度，改进和提升服务质量。

创新金融产品和服务

本行坚持以客户角度换位思考，对内持续推进和完善基础设施建设，不断创新金融产品

和服务，推广金融服务方案量身定制机制，以满足客户差异化、多样化的金融需求。2011年，本行在不断完善原有特色产品和服务的同时，在个人理财、现金管理、贵金属业务、信用卡、投资银行、私人银行等领域不断推出新的金融产品和服务，开辟出属于自己的“蓝海”，进一步增强了核心竞争力。

“金立方” 现金管理方案

本行致力于为企业生产经营全过程提供数字化、网络化和专业化的金融服务，实现资金全流程可预测、可监测、全景可视和全景可控，兼顾资金的流动性、安全性以及增值需求，提升资金流转效率和效益，努力帮助企业共同构建现金管理统一门户，搭建全方面、多角度、易操作的现金管理平台。2009年本行推出现金管理服务品牌“金立方”以来，短短三年时间内，本行现金管理方案已取得长足发展，得到众多客户及第三方机构的一致好评，有效帮助企业提高资金管理效率、降低财务成本、提高经营管理水平。

兴业迅捷贷

2011年，本行推出“兴业迅捷贷”，进一步加大对小微企业的扶持力度。为适应小微企业融资需求“短、频、快”的特点，“兴业迅捷贷”提出了在受理业务申请后一个工作日内完成贷前调查，材料收集齐全后一个工作日内答复授信额度、期限、利率，办妥抵押登记、保险及放款审批手续后一个工作日内发放贷款的工作要求，为急需资金的优质小微企业提供最为便捷的快速融资服务，深受小微企业客户欢迎。

兴业通

2010年3月底，本行针对自雇人士、个体工商户、合伙人和私营业主等“成长型经营业主”推出“兴业通”综合金融服务方案。该服务方案集“贷款融资、支付结算、理财规划、贵宾服务与专属认同”等服务特质为一体，涵盖个人经营贷款、收单服务、家庭理财、贵宾服务、专属借记卡和信用卡等多项特色产品，全方位服务于小微金融领域。面市一年多以来，“兴业通”品牌日益得到经营业主认可。截至2011年12月31日，“兴业通”个人经营贷款余额突破550亿元，当年累计贷款发放笔数超过3万笔；“兴业通”个人收单业务保持快速增长，个人收单交易金额、交易笔数均在同类型银行中排名第一。

“安愉人生尊老计划” 综合金融服务方案

2011年，本行针对老年人客户群体的需求，推出了专属金融服务“安愉人生尊老计划”综合金融服务方案，为老年人客户提供贴心、关爱的综合金融服务，打造全国首个老年客户群体综合金融服务品牌。同时，整合贵宾服务资源，提供身体健康管理、财产安全保障、法律援助服务等符合老年客户需求的专项增值服务。

碳资产质押授信

为更好地帮助国内企业打造低碳竞争力，2011年本行自行研发了碳资产质押授信业务，

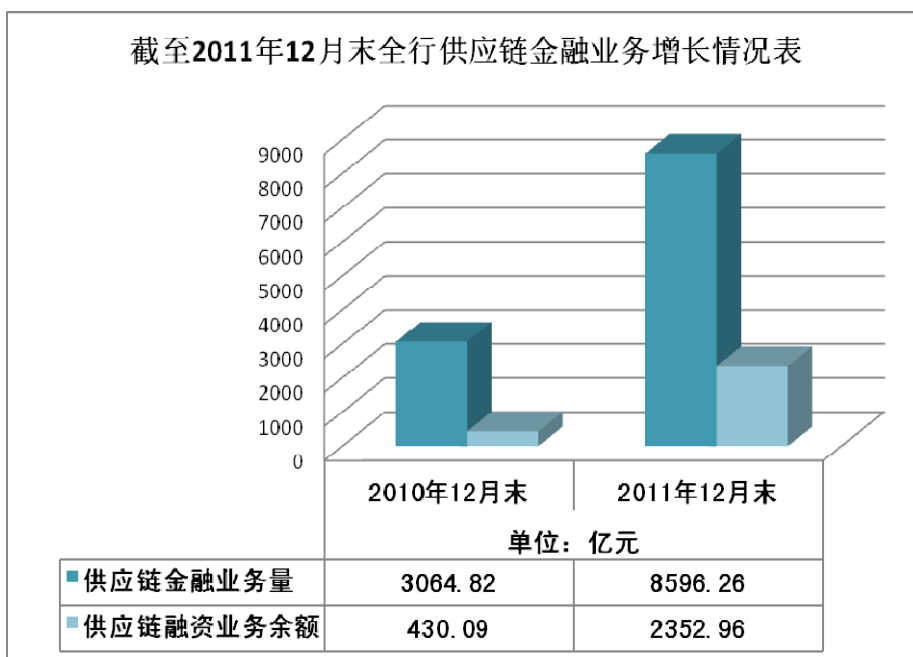
以国内企业所拥有的预期售碳收入作为质押品，为国内企业盘活碳资产，弥补清洁发展机制的不足提供了新思路，有效缓解了中小企业融资难的问题。

黄金租借

本行充分发挥在黄金市场的专业优势，继贵金属质押融资业务之后，成功推出黄金租借业务。该业务能够帮助产金用金企业化解资金紧张、减轻财务负担及规避黄金价格波动风险等难题。本行通过该业务为产金用金企业提供了更加全面、贴身的金融服务，为客户谋发展，与客户共成长。

供应链金融

本行积极把握国家金融市场化、国际化和综合化发展的机遇，坚持实施差异化竞争、精细化营销、专业化运作、集约化经营的商务模式，通过产品创新、流程优化、架构重建、平台完善、品牌建设等手段，谋求后发优势，将供应链金融业务打造成为本行企业金融板块的一项核心业务。



DIY 信用卡

为倡导低碳理念，满足年轻时尚族客户群的个性化需求，本行将低碳理念与 DIY 风格结合，与北京环境交易所联名推出 DIY 信用卡。卡片采用低碳可降解材质，持卡人可根据喜好，自行设计酷炫卡面，还可以参与低碳乐活购碳活动，即持卡人每刷卡 1 笔，本行即出资 1 分钱，于 4 月 22 日世界地球日集中向北京环境交易所购买自愿碳减排量。

私人银行

2011 年，本行在私人银行领域创新并推出主动管理型代客资产管理产品，通过策划私

人银行品牌主视觉，筹备发行私人银行专属卡等方式，针对超高资产净值客户开展个性化产品定制服务。此外，本行通过与国内最大的公务机服务商合作，成为业界较早推出针对私人银行客户及其他高端客户的公务机优惠预约服务的商业银行。

投资银行

为建立能够满足客户全方位、多层次融资需求的投资银行业务能力，2011 年本行持续加强投资银行产品创新，在超短期融资券、非公开定向债务融资工具，以及以企业股权收益权、应收账款等债权为依托发行的结构化融资产品等多个领域均取得较大突破，并积极尝试开展私募股权融资财务顾问、并购财务顾问等业务。

完善客服体系 提升客户体验

新一代核心系统上线

本行以客户为中心，努力为客户打造优质的服务体验。2011 年，本行拥有自主知识产权的新一代核心业务系统成功上线投产，为全行服务能力的提升奠定了坚实的技术基础。

案例 17：坚实可靠的技术支持平台

2011 年 10 月 23 日，本行自主研发的新一代核心业务系统于在上海成功上线投产。作为本行“2011-2015”五年规划的奠基之举，新系统在提升业务效率、改善客户体验、加大服务便利的同时，围绕客户、产品和流程等维度进行功能重构，具备有效支持本行产品创新、流程优化以及管理专业化、精细化的能力，将为本行新一轮的快速增长提供坚实可靠的技术支持平台。

强化客户服务意识

为推进服务团队建设，提高服务专业素质，2011 年本行组织开展了包括营业厅主任服务培训、服务督导管理提升培训、客户服务满意度调查与分析培训、大堂经理服务技能基础培训等在内的一系列培训活动，提升服务团队的综合服务素质和服务能力，提升客户服务满意度。积极推进营业厅管理改革，促进营业厅由“交易结算型”向“销售服务型”转换，在全行范围内打造 20 个营业厅改革的“客户体验样板网点”，以点带面，全面完善全行营业网点客户体验。

案例 18：徐汇支行打造样板网点

2011 年，上海分行徐汇支行从六个方面打造样板网点：网点服务环境（含硬件配备）、人员配置与精神风貌、服务流程与规范、业务种类及处理效率、业务咨询与信息发布、客户满意度体系。具体内容包括实施 5S（整理、整顿、清扫、清洁、素养）现场环境管理；对常见柜面交易和业务申请实行限时服务；丰富营业厅金融信息发布渠道；基于客户服务评价系统、营业厅满意度定期问卷调查、客户意见簿等客户满意度体系形成与应用机制，形成客户体验良性循环提升机制等。改造完成后，样板网点将实现现金区、非现金区、自助银行服务区、高端客户体验区、客户休息等候区、网上银行（包括电话银行）体验区等六大

功能区域的划分。

同时以赛促训,积极营造创优争先的优质服务文化氛围,有效促进全行服务水平的提升。2011 年,本行继续组织开展全行柜面业务技能竞赛和服务规范竞赛;开展服务明星支行和服务明星评比工作,评选出兴业银行 2010 年度“服务明星支行”和“服务明星”等优秀机构和员工;并积极参加中国银行业协会的相关服务评比。

及时处理投诉

及时、高效地处理客户投诉,保障客户合法权益,是本行践行社会责任的重要内容。本行建立了客户服务投诉问题分析和处理机制,完善投诉处理流程,通过增加录像分析环节,对每一笔投诉的原因进行深入分析;建立录音监听与分享辅导机制,将“全员客服”和“首问责任制”的意识落到实处;妥善解决营业网点客户投诉和争端,改善电话服务品质。

兴业银行总行客户服务中心(95561)成立于 2003 年,是集电话服务热线、电子邮件、互联网在线帮助、短信服务、微博以及传真等客户服务渠道于一体的多功能客户服务中心,为所有兴业银行客户提供 365×24×7 全年不间断的优质客户服务。2011 年,本行客户服务中心在中国银行业协会组织的“2010 年度中国银行业优秀客户服务中心评选活动”中荣获“最佳服务奖”。

2011 年,本行人工电话服务(CSR)累计共受理客户来电 1,653.73 万通,比去年同期增加 474.91 万通,同比增长 40.29%;自助语音服务(IVR)共受理客户来电 4,473.94 万通,比去年同期增加 1,467.04 万通,同比增长 48.79%;客户满意度达到 99.71%。

案例 19: 服务世园会 保障无障碍语言服务

2011 年,针对世园会旅客中存在大量国际人士的问题,西安分行积极推动无障碍语言服务,共组织一线服务员工 167 人次参加了世园会金融英语培训;设立日语、法语服务专员为外籍宾客提供电话咨询服务;每家营业网点均保障 2-3 名一线员工作为英语服务专员。世园会期间有一名外国游客前来支行办理汇款业务,大堂经理与其细致沟通汇款业务的细节问题,全程陪同其办理业务,事后客户翘起大拇指用一句不太流利的“谢谢”向大堂经理表示了感谢。

拓展电子渠道

本行积极拓展电子银行渠道,努力为客户提供方便、安全、快捷的电子银行服务。2011 年,本行继续推进电子银行规范化管理,不断改进和优化网上银行、手机银行、电话银行服务,提升客户体验。截至 2011 年 12 月 31 日,电子商务客户累计 236 户,存款余额为 48.16 亿元,电子银行柜面替代率达到 65.20%,其中企业网银替代率 62.34%,个人网银替代率 62.23%,电话银行替代率 0.97%,手机银行替代率 2.89%。

网上银行

本行持续加快网银系统建设和平台优化进程，提高用户访问速度和安全性。2011 年，本行完成网上支付系统的升级改造，与国内知名第三方支付专业化服务机构合作，在电子支付、银企直联支付、网上商城、手机商城、国际信用卡网上跨行支付、电子银行互动营销等领域开展全面合作，创新推出“跨行收付通”产品，满足企业客户对同城、异地以及不同银行间的账户进行双向资金划拨的需求。

案例 20：兴业 e 卡

兴业 e 卡是一种虚实结合的银行卡产品，其充分发挥了本行核心业务系统的集中优势以及网络渠道的低成本特点，实现了全行金融产品和服务的共享。具有特点如下：

- 突破本行网点限制，可在全国范围内拓展本行网上个人银行客户
- 突破个人业务产品的区域性，促进个人业务产品跨地区销售
- 突破区域概念，实现异地跨行结算本地化处理，使客户享受“大同城”的便利
- 能脱离网点柜台，甚至可以脱离银行卡介质办理各项业务
- 向本行行内帐户及有本行网点的地区跨行转账不收费

截至 2011 年末，本行企业及同业网银有效客户 10.08 万户，比年初增加 4.41 万户，增长 77.78%，累计交易 2,734.24 万笔，累计交易金额 167,114.63 亿元；个人网银有效客户 413.60 万户，比年初增加 119.12 万户，增长 40.45%，累计交易 8,796.84 万笔，累计交易金额 34,647.07 亿元。

电话银行

2011 年，本行拓展电话银行服务能力，推出了电话银行实时行内转账、实时跨行转账功能；新增电话银行人工贵金属业务开户服务，优化电话银行人工短信增值服务管理功能。同时，推进后台客户服务流程的整合和优化，扩大一线客服代表的业务权限，简化业务流转环节，提高服务效率。

截至 2011 年末，本行电话银行有效客户 796.64 万户，比年初增加 190.92 万户，增长 31.52%，累计交易 137.71 万笔，累计交易金额 357.61 亿元。

手机银行

2011 年，本行推出 iPhone 客户端手机银行以及手机银行 Android 客户端，以及手机银行跨行预借现金、实时跨行转入、跨行账户信息查询、理财产品销售等服务，优化手机信用卡还款、信用卡自助缴费、手机话费全国充、定期转活期、兴业 e 卡申请等功能，增加“理财产品信息披露”频道，动态发布本行理财产品信息，方便客户随时随地随身查询理财产品资讯，在用户体验、操作流程优化、服务功能完善等方面均有进一步提升。

截至 2011 年末，本行手机银行有效客户 372.09 万户，比年初增加 108 万户，增长 40.90%，累计交易 407.86 万笔，累计交易金额 192.61 亿元。精灵信使客户 301.76 万名，较年初增

长 20.86%。

保障客户知情权

本行历来高度重视客户知情权的保障工作，在产品和服务的各个阶段关注信息披露，保障客户能够充分获取产品和服务各项信息：在产品创新阶段，通过设计客户申请书、领卡合约等，明晰客户与本行的权利、义务；在产品推广阶段，通过宣传折页，短信、营业厅公告等方式及时将相关信息和提示通知客户。

案例 21：理财产品知情权

本行及时在网站披露各类理财产品的存续信息，包括产品成立公告、运作公告、赎回公告、到期公告、参考净值/收益率等。每月将及时刊登下月的理财产品到期汇总情况，以便客户随时查询。在主页个人金融板块，对个人贵金属买卖、开放式基金、代理保险、代理信托等业务进行了整体信息披露；在本行主页财经资讯板块，对各业务的产品净值等最新信息进行了披露，同时对投资者进行了风险提示信息披露。

加强客户信息安全管理

本行一贯重视客户信息安全的保护，通过严格执行信息保护制度，规范服务流程，强化人员意识，加强日常信息数据提取、发送、接收、使用、归档及清理等环节的管理，降低数据安全风险，保障客户的信息和隐私安全。

加强电子银行管理

为保障电子渠道交易安全，本行加强短信口令的应用，推出电子银行统一安全认证体系，强化理财卡身份校验，对电话银行交易采取增加卡总号验证、手机银行交易身份证末六位验证等措施，通过多通道身份认证加强电子银行渠道服务的安全性。

强化安全保卫

指导各分行做好防堵工作一直是本行保卫工作的重要内容。2011 年，本行采取持续跟踪，狠抓落实，加大指导力度，督促分行落实具体措施，取得了明显成效。

- 组织人员集中学习，分析案件教训，严格落实夜间坐班值班制度，加强夜巡自助银行和自助机具；
- 张贴安全提示，告诫客户尽量不在夜间使用自助银行办理存款业务；
- 安装单向红外幕帘探测感应器，自助银行夜间进入告警设施，提醒监控中心值班员有针对性地进行关注，提升自助银行突发暴力事件和案件的发现和处理能力；

- 安装自助银行语音安全提示以及远程声光报警，一旦自助银行出现犯罪活动和其他紧急情况时，监控中心的值班员可随时远程开启和关闭自助银行区的声光报警装置，震慑犯罪分子；
- 安装加钞间开门告警装置，使监控中心值班员能在第一时间发现自助机具加钞间的情况，提升反应速度，避免人为漏看漏报，提升自助机具的防护水平；
- 安装短信报警平台，使本行相关人员第一时间掌握所辖网点的报警信息。

案例 22：“核访照相”操作，保证信息安全

为防止信用卡外部推广展业过程中“非法信用卡中介机构代办申请件”等不良事件的发生，本行于 2011 年推广信用卡“核访照相”操作，即要求信用卡推广人员在外部展业过程中，利用带摄像功能的手机、数码相机等设备，进行“重叠拍摄本人与申请人工作证”、“与申请人合影”等操作，以实现信用卡推广人员外部展业过程中行为的有效记录及监控，锁定申请人与推广人员之间的对应关系，有效杜绝推广人员私自留存冒用申请人信息资料的行为。

案例 23：福州分行堵截客户被诈骗

2011 年 12 月 22 日下午，一对老年夫妇走进本行福州分行城北支行办理取款和汇款业务。支行客户经理从老先生那里获知老两口接到陌生电话，说他们的孙子被绑架，要求支付赎金。虽然老先生已与孙子联系得知未被绑架，但老太太却执意要“破财消灾”，确保孙子平安。支行客户经理多次耐心提醒老太太小心欺诈均被老太太拒绝，支行人员只能让柜员尽量拖延时间，并及时向警方报案。

然而，在警方人员到达后仍然无法说服老太太。在此情况下，城北支行负责人、警察和老先生研究决定，联系该陌生电话告知的账户开户行——本行长沙支行劳动路支行，请求冻结诈骗分子账户。

老太太最终向诈骗分子账号内汇入 5,000 元，并在核对无误后才离开营业厅。城北支行负责人在与本行长沙分行劳动路支行的配合下，及时冻结汇入账号，并于当日下午将 5,000 元被骗资金安全返回老先生账户。支行在此次事件处置过程中，缓解了老太太的担心，保全了客户的资产，并成功的粉碎了诈骗分子的企图。

扶持中小企业

本行认为重点发展符合未来经济金融发展趋势、对资本依赖较小的小企业金融业务，既是实现业务发展模式和盈利模式转型的重要方向，也是扩大客户基础、培育核心客户的重要举措，更是银行可持续发展的必然选择。

长期以来，本行高度重视小企业金融服务，把支持小企业业务发展摆在突出位置，为小企业安排专项贷款规模，其中 2010 年安排 200 亿元贷款规模专门用于小企业贷款，2011 年安排不低于 300 亿元的贷款规模支持小企业信贷投放，并重点保障资产总额不超过 1 亿元小

企业贷款的投放需求，同时指定专人定期监控各分行小企业新增贷款投放情况。截至 2011 年 12 月 31 日，本行自定义小企业贷款余额（含贴现）998.17 亿元，较年初增长 66.93%；客户数持续增长，客户总量达 23.1 万户，较年初增长 45.42%。

提升服务效率

本行积极探索与优化适合中小企业产品营销以及风控特点的授信机制，建立差别化风险管控机制，贯彻“统一授信标准、专业风险管理、分级授权审批”的运作原则，不断提升中小企业信贷服务质量与效率。

案例 24：快速授信，为企业雪中送炭

南平市某茶业公司近几年发展较快，销售市场覆盖全国主要城市。2011 年 6 月，企业因订单增加，原有贷款额度无法应对资金缺口，急需增加流动资金采购毛茶进行生产。在详细了解企业情况后，本行有针对性地为其提供了“兴业迅捷贷”融资方案，仅用 2 天时间就完成了项目调查送审及审批，给予 230 万元贷款，使得企业能及时完成原料采购，按时交付订单，解决了客户燃眉之急。

丰富服务内涵

本行紧密围绕小企业需求，着力打造“芝麻开花—中小企业成长上市计划”服务品牌，进一步丰富小企业产品服务，重点推出“兴业增级贷”、“兴业迅捷贷”、小企业自建工业厂房按揭贷款、小企业设备按揭贷款、小企业商位使用权质押、小企业联贷联保等产品，切实帮助小企业拓宽融资渠道，降低融资成本，满足中小企业在各个阶段的多元化金融服务需求。

“芝麻开花—中小企业成长上市计划”是本行针对中小企业在初创、成长、成熟三个不同阶段的金融服务需求，综合应用丰富、灵活、专业的传统银行金融工具和投资银行服务功能，横跨直接融资、间接融资、现金管理、投资银行等多个金融领域，为中小企业量身定制的涵盖企业融资、资本运作、发展规划、财富管理、公司治理等方面的服务专案，以此打造中小企业上市成长之路，实现与企业“同发展、共成长”。

案例 25：全方位支持小企业发展

注册在上海的某公司是一家专业从事再生医学材料及再生型医用植入器械研发、生产及销售的高科技企业。自公司成立之初，本行上海分行就多次为其提供融资服务，支持该公司从初创期走向了成长期。为了帮助企业继续做大做强，实现企业长久以来上市梦想，本行为其量身定制了“IPO 上市综合金融服务专案”，整合多项信贷业务融资工具的同时，还引入上市规划、管理咨询、私募融资、财务顾问等服务，为其上市提供全方位、全过程的金融服务。在双方的共同努力下，2011 年该公司成功在创业板上市，企业也从此走上了迅速发展的康庄大道。

案例 26：成功发行国内首只小企业贷款专项金融债

2011 年 12 月，本行成功发行 2011 年第一期小企业贷款专项金融债，发行量为 300 亿元，全部为 5 年期固定利率，票面利率为 4.20%。此举标志着 2011 年中出台的“银十条”所提出的“优先支持商业银行发行专项用于小企业贷款的金融债”率先由兴业银行实现。这是银行间债券市场首只专项用于小微企业贷款的金融债，也是商业银行金融债券重新开闸后首只发行的债券。该期债券将主要用于 2012 年符合条件的小微企业的新投放贷款，具体包括加大对小微企业的多渠道融资支持力度，以及创新小企业融资模式，重点推进联贷联保、循环贷款、额度周转贷款、专业市场解决方案、厂房抵押贷款、节能减排贷款等创新产品在小企业客户的应用，继续丰富、完善和优化中小企业产品品牌项下产品包组合。

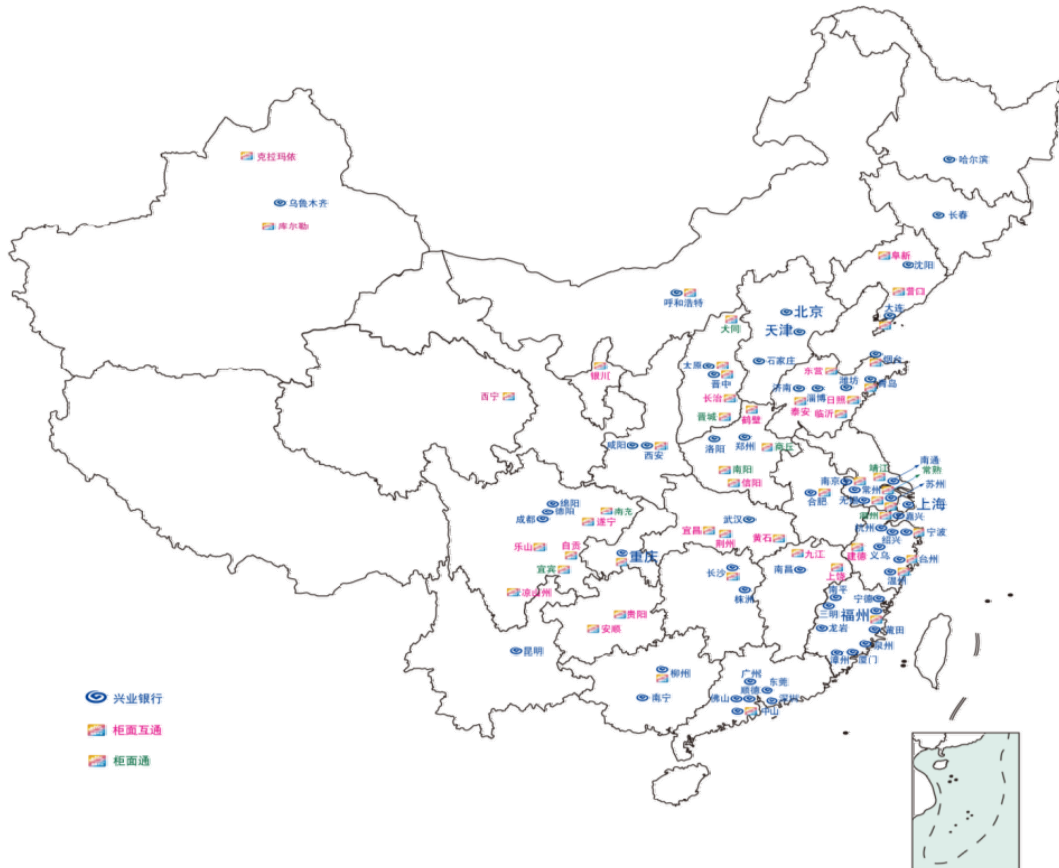
携手同业发展

本行积极携手同业合作。截至 2011 年末，银银平台签约客户 299 家，比年初增加 53 家，其中联网上线 238 家，较年初增加 61 家；柜面互通合作银行 86 家，连结网点超过 15,000 个，村镇银行代理接入支付系统上线合作客户近 60 家；第三方存管联网上线证券公司 95 家；银财直连上线财务公司 21 家。

发展银银平台，推进金融资源共享

“银银平台”是本行面向中小银行同业输出产品和服务的品牌名称，通过将管理、科技、业务流程等作为可输出的产品，与广大中小银行建立起资源共享、优势互补的合作机制，不仅延伸了银行的服务网络，带动了一批中小银行共同发展，还减少了中小银行同质化重复建设行为，提高了社会资源配置效率，具有很大的社会价值。

本行进一步丰富银银平台联网客户群，扩大网络共享覆盖面，提高银银平台的代理支付结算能力和客户服务水平。2011 年，本行将重点放在省级农信社上，在长白山召开了省联社交流研讨会，吉林、江西、福建、内蒙古等地省级联社等均于 2011 年新上线了银银平台产品，柜面互通联网数量获得了大幅提高，为完善新农村金融体系添砖加瓦。同时，恒丰银行、宁夏银行、龙江银行、温州银行、广东邮储、泉州银行、华融湘江银行等一批中大型银行实现银银平台上线，银银合作网络更趋完整。预计在与上述合作行联网上线后，柜面互联互通数量将超过 1.8 万个。（柜面互通业务连接全国 86 家银行）



本行持续致力于银银平台产品创新,加快开展银银平台下支付结算平台和理财门户产品研发,2011 年对银银平台理财门户进行升级,完善了理财门户产品结构,保持银银平台创新优势和市场领先。同时,加快科技输出实施,全年新增 13 家村镇银行信息系统建设与托管合作,累计上线 29 家,系统运行平稳,各家合作银行核心系统可用性达到 100%。与近 60 家村镇银行开展代理接入支付系统合作,其中为汇丰银行在国内发起的 11 家村镇银行统一提供代理接入支付系统服务,在业内引起广泛反响。村镇银行服务案例获得《银行家》杂志“2010 年度金融产品营销奖”,代理村镇银行接入支付系统服务获得人行福州中心支行“2010-2011 年度福建省支付结算优秀成果奖”。

深化银信银证合作 致力携手共赢

本行积极配合监管机构及结算机构,联合证券公司探索流程改进和服务创新。2011 年,本行开发了网上签约、非交易日转账等新功能,对第三方存管系统进行了升级,完善了系统服务,优化了客户体验。本行积极参与融资融券业务,与各证券公司进行融资融券系统开发测试,报告期内与 5 家证券公司签订协议并联网上线,累计上线 22 家。

2011 年，本行优化同业理财业务评审与管理制，进一步规范本行信托资金代收付业务，执行信托理财业务合作信托公司准入机制。2011 年，本行全年累计发行信托理财产品超过 1,500 亿元，累计代理信托资金收付 247.45 亿元。

本行资产托管业务始终以为客户提供高效、优质、专业的资产托管服务为己任，不断拓宽托管服务的领域和范围。特别是在信托计划保管、商业银行理财产品托管、基金专户理财托管以及证券定向资产管理托管方面，本行的托管创新、业务规模及产品数量始终保持在业内前列水平，打造出了兴业银行托管业务的特色产品平台。

推动民生金融

“住有所居、病有所医、学有所助”，本行牢记发展的根本，持续关注民生领域，不断加大民生项目的信贷支持力度，对住房、医疗、教育以及下岗再就业等关系民生的重点项目给予金融支持。

支持住房改善

本行继续加大对保障性住房、棚户区改造、城中村改造等改善居民住房工程的金融服务力度，提供贷款资金支持、账户结算、财务管理等多方位金融支持。2011 年，本行新增（支持扶贫）拆迁改造类信贷余额 23.28 亿元，主要用于棚户区改造、旧城改造、廉租房建设、经济适用房建设等领域。

案例 27：30 亿助汉正街改造

汉正街是全国最大的小商品集散地之一，以小商品批发闻名全国。时过境迁，汉正街缺乏整体规划、安全隐患突出等问题逐步凸现，成为限制其发展的瓶颈。为此，当地政府决定全面推进汉正街地区综合整治和搬迁改造。为积极支持汉正街棚户区改造项目，2011 年 9 月，本行武汉分行与硚口区政府签署战略合作备忘录，向汉正街棚户区拆迁项目提供 30 亿元融资支持，助推汉正街整体搬迁改造工程，打响了金融机构支持汉正街整体搬迁改造的第一枪。

案例 28：继续支持哈尔滨市棚改

本行哈尔滨分行继续加大民生工程支持力度。截至 2011 年末，分行累计为哈尔滨市棚户区改造项目提供贷款 47.45 亿元，并为全市 29 个棚户区的改造拆迁工程项目累计发放拆迁款 22.35 亿元。其中，为 45,978 万户居民发放拆迁款 10.54 亿元，为 975 家企业发放拆迁款 11.81 亿元，大力支持了哈尔滨市棚户区的改造。

案例 29：真诚服务昆明城中村改造

本行昆明分行积极支持昆明城中村改造。分行成立了专门的金融服务工作小组，制定详细的拆迁服务计划——“兴家立业金融服务方案”，全力做好拆迁金融服务工作。

在服务过程中，分行人员走街串巷，服务到“家”，开展一对一客户服务。同时根据拆迁居民综合消费及投资理财需求，拟定配套服务方案，为客户提供最实用的服务。分行还提供免汇划手续费、就医绿色通道、知名专家预约挂号、免费体检等多项优质增值服务。从 2011 年 2 月至 12 月底，分行受当地政府委托共赔付拆迁户 3,000 余户，发放拆迁款逾 6.9 亿元，并以优质的服务而获得政府部门和拆迁居民的一致好评。

案例 30：支持西安经济适用房建设

2011 年 11 月，兴业国际信托有限公司向陕西金泰恒业房地产开发有限公司发放 2 亿元贷款，资金专项用于西安市金泰·怡景花园（一期）经济适用房建设。该项目建成后，将解决西安市 1,207 户城镇低收入家庭的住房困难问题，为改善西安市群众的居住质量和社会和谐做出贡献。

支持医疗卫生发展

本行积极支持国家医疗卫生事业发展，以金融服务支持基层卫生基础设施建设和医疗条件改善。截至 2011 年 12 月 31 日，全行卫生、社会保障和社会福利业类贷款余额达 20.72 亿元，有力地支持了国家和地方公共卫生服务事业的发展。

案例 31：福建省武夷山市立医院整体搬迁项目

武夷山市立医院是武夷山市规模最大、技术力量最强、医疗设备最全的一所综合性医院。该院为七十年代所建，随着城市化进程的不断加快，城市人口和游客的大幅度增加，医院面积窄小、基础设施陈旧等问题突出，已不能适应和满足当地居民和游客日益增长的医疗就诊需求。2011 年 9 月，本行南平分行提供 15,000 万元贷款用支持于武夷山市立医院迁建，新医院建成后，病床将增加至 640 张，ICU 床位 12 张，并形成抢救、治疗、检验、手术、放射、观察、输液等科室。这将促进医院基础设施和医疗条件的改善，为当地居民提供一个舒适、安全、健康的医疗环境。

关注教育事业

百年大计，教育为本，本行始终关注教育事业的发展，努力扩大与教育机构的合作。截至 2011 年 12 月 31 日，本行教育行业信贷余额达 7.58 亿元。

案例 32：支持云南民族大学改善教学条件

云南民族大学系云南省唯一一个由中央民委和云南省政府共建的省属重点大学，在全国民族类高校中具有一定影响力和竞争优势，得到中央领导和当地政府的支持和认可。学校的呈贡新校区迁建项目已完成，教学条件和质量得到明显改善，由于前期投入较大，资金颇为紧张。2011 年 6 月，本行昆明分行在学校最困难的时候为其提供 3,000 万元贷款支持，解决其后期教育流动资金紧张的问题，为学校持续健康发展和

业务渗透奠定基础，推动云南少数民族教育事业的发展。

加大对下岗员工的扶持力度

本行积极响应我国各地政府出台的就业政策，为解决下岗失业人员创业和就业融资难的问题，推出了针对下岗失业人员的小额担保贷款业务，为下岗失业人员创业、再就业提供金融支持。

截至 2011 年 12 月 31 日，全行累计发放下岗失业小额担保贷款 1.21 亿元，为 17.76 万户个体私营业主配发兴业通卡，累计支持超过 1,600 名下岗失业人员创业和再就业，创造经济效益超 1,000 万元。

环境友好篇

推进绿色信贷

本行始终认为，银行贯彻国家绿色信贷政策、发展可持续金融是大势所趋，一方面可以推动我国经济社会可持续发展战略的实施，另一方面可以促使银行更加注重长期利益而非短期利益，自觉将自身发展目标和社会目标统一起来，通过金融杠杆作用促进企业转变发展模式，最终实现银行、企业、经济、环境和社会发展的“多赢”。

对此，本行认真贯彻国家绿色信贷政策要求，设立专门机构，加强组织推动，对全行相关业务流程进行全面梳理和再造，加强内部能力建设，引进专门人才，制定鼓励措施，建立总分行联动机制，搭建绿色信贷实施平台，并建立环境与社会风险管理日常监测和风险排查机制，逐步推进绿色信贷政策的落地。

严格执行绿色信贷准入

- 正确引导经办机构有针对性地拓展节能减排等绿色金融业务，倡导低碳理念，做到在产出经济效益的同时也考虑社会效益。
- 重视客户或项目的环保绩效评价，授信过程中要求查询客户信用信息基础数据库中的环保记录，实行“环保一票否决制”。
- 注重对客户或项目的环保合法合规性、减排工作完成情况的审核，对不符合要求的新客户不予授信，存量客户不予新增授信，同时督促其改善环保记录并通过环评检查，若仍不达标的视情况逐步压缩退出。
- 加大对循环经济、环境保护及节能减排技术改造项目的信贷支持，按照“做大做强”的要求，建立常年项目储备机制。
- 继续推广赤道原则，提升客户环境与社会风险管理绩效水平。（赤道原则项目实施情况及案例可参见本报告“实践篇”）

全面引进绿色信贷专才

- 建立并持续完善环境与社会风险管理专家库机制，根据行业、地域、规模等要素筛选行内外专家资源，开展专业培训，加强专业化管理与资质管理。
- 招聘具备节能减排技术服务或工程管理从业经验的专业人员，同时依托行外专家支持体系，建立细分领域技术准入标准，并率先对所有绿色金融服务项目开展“可测量、可报

告、可核实”的环境效益测算，打造领先的绿色金融技术服务体系。

积极出台绿色信贷激励机制

- 专门安排信贷规模支持节能减排项目、适用赤道原则的项目等绿色信贷业务，鼓励分行以非信贷方式解决绿色信贷融资需求；
- 优化节能减排项目等绿色金融项目的属性认定流程，提升分行绿色金融产品经理的技术支持能力；
- 扩大分行绿色金融业务审批权限，助力推进区域节能减排等绿色金融市场发展；
- 配置双线费用，鼓励经营机构开展碳金融业务领域的产品及服务创新。

充分利用环保信息共享机制

本行认为，建立银行与环保信息共享机制，有助于提高银行业机构授信工作的信息对称程度，帮助银行业金融机构防范环境与社会风险。本行一方面在授信审查工作中积极运用共享平台提供的信息，另一方面也及时向监管部门报送环保信息运用情况，促进环保信息共享机制的完善和推广。2008 年以来，本行福建省内分行在授信工作中对福建省银监局与福建省环保厅建立的环保信息共享平台提供的信息进行了充分运用，有效防范了环境与社会风险。

案例 33：充分利用环保信息平台，密切关注企业环保情况

2011 年第二季度，本行泉州分行通过环保信息共享平台获知了本行两户个人授信客户受到当地环保部门处罚的情况。本行泉州分行当即组织对企业开展了贷后检查，积极与客户沟通协调，密切跟踪整改情况，督促企业环保达标。

严格控制“两高一剩”贷款

2011 年，本行积极响应国家政策，发挥信贷优势，严格控制高耗能、高污染（“两高”）行业贷款规模，调整贷款结构，认真执行两高行业新开工项目的产业政策和市场准入标准，对于环保不合规的项目坚决不予授信。截至 2011 年末，本行两高行业（电力、钢铁、有色、建材、石油加工、化工六大行业）贷款合同余额共计 533 亿元，贷款总额占比约 5.43%，不良率约 0.61%；本行产能过剩行业（钢铁、水泥、平板玻璃、煤化工、多晶硅、风电设备六大行业以及电解铝、造船、大豆压榨三个行业）贷款合同余额共计 186.35 亿元，比年初下

降 8%；贷款总额占比约 1.89%，比年初下降 0.47%；不良率约 1.04%，比年初下降约 0.12%；本行退出落后生产能力行业的客户数共计 16 户，贷款笔数共计 96 笔，共压缩贷款金额 14.27 亿元，拒绝贷款金额为 10.3 亿元。

积极拓展绿色金融业务

2011 年，本行继续深化拓展绿色金融业务，并致力于将绿色理念传导至理财、信托、金融租赁、票据类产品等业务中去。

2006 年以来，本行逐步形成了以节能减排融资业务与排放权金融业务两大产品为主的绿色金融业务，目前业务范围已遍及长三角、珠三角、环渤海、东北、中部、西部和海西等主流经济区域，涉及能效、新能源和可再生能源开发利用、碳减排、污水处理和水域治理、二氧化硫减排、固体废弃物循环利用等六大领域，涵盖“十大重点节能工程”。截至 2011 年末（自 2007 年 1 月起），本行累计发放包含节能减排融资业务和排放权金融业务在内的绿色金融贷款 2,325 笔，金额 884.16 亿元，绿色金融信贷项目可实现在我国境内每年节约标准煤 2,231.06 万吨，年减排二氧化碳 6,397.48 万吨，年减排化学需氧量（COD）83.89 万吨，年减排氨氮 1.16 万吨，年减排二氧化硫 4.36 万吨，年减排氮氧化物 0.69 万吨，年综合利用固体废弃物 816.26 万吨，年节水量 9,563.56 万吨。

2011 年，本行还运用绿色理念在金融租赁、信托贷款、短期融资券、中期票据、中小企业集合票据和委托贷款等六个业务领域办理了 46 笔绿色金融业务，累计金额 133.54 亿元，分布于水环境治理、煤炭、电力、新能源和可再生能源、天然气的推广和应用、固体废物处理与处置、化工等行业。

节能减排融资业务

2011 年，本行将节能减排融资业务作为信贷投放的一个重点，继续推广节能减排技改项目融资模式、CDM 项下融资模式、EMC（节能服务商）融资模式、节能减排设备供应商买方信贷融资模式、节能减排设备制造商增产融资模式、公用事业服务商融资模式、融资租赁模式、排污权抵押融资模式、多元化融资模式等“8+1”种融资服务模式。

排放权金融业务

2011 年，本行积极投身国内碳交易市场，搭建碳金融业务合作平台，携手上海环境能源交易所共同开展上海市碳交易试点金融创新。

案例 34：上海分行与上海环境能源交易所正式签署碳交易领域战略合作协议

2011 年 11 月 2 日，本行上海分行与上海环境能源交易所正式签署碳交易领域战略合作协议。双方将秉承可持续发展理念，充分发挥上海作为碳交易试点的市场杠杆和融资功能，致力于以金融创新和交易服

务推进低碳经济发展。本行将基于本次合作机会，探索符合中国碳交易市场特色的碳金融产品服务体系，打造全流程、宽领域的碳金融服务商。

为配合我国排污权有偿使用和交易工作的有序开展，协助政府深入构建有利于环境资源市场化配置的环境经济制度，本行创新推出排污权金融服务，产品包括排污权制度设计咨询、排污权有偿使用资金管理及理财、排污权抵押授信、排污权交易顾问/经纪、污染物减排项目多元化融资、排污权交易企业能力建设等。

案例 35：发放首笔排污权抵押贷款

2011 年 3 月，以该企业每年 30.91 吨化学需氧量的污染物初始排放权作为贷款抵押物，本行嘉兴分行向秀洲区中小企业——嘉兴欣龙染整有限公司发放了本行系统内首笔排污权抵押贷款，贷款金额 100 万元。该笔贷款缓解了企业因购买排污权而出现的流动资金短缺问题，有助于进一步深化排污权交易制度，不断拓宽中小企业融资渠道，有力推进企业节能减排、结构调整和转型升级。

案例 36：共同推进山西省排污权有偿使用和交易试点工作

2011 年 10 月 21 日，在刚刚揭牌的山西省排污权交易中心内，山西省环保厅与本行太原分行签署战略合作协议。根据协议，本行将大力创新绿色金融服务，通过开展排污权抵押贷款、多元化绿色融资等手段，为该省火电、冶金等重点行业脱硫脱硝等“十二五”污染减排重点工程建设，以及环保科技创新和环保产业的发展提供专项信贷支持。

本行独立开发碳资产评估工具，在国内首创碳资产质押授信业务，首笔业务已于 2011 年 4 月在福建福州成功落地。

案例 37：开发碳资产质押授信业务，率先布局碳金融市场——闽侯旺源 20 兆瓦水电项目

2011 年 4 月，福建某民营水电企业以其 20MW 的小水电项目的未来预计售碳收入作为质押，成功从本行申请到了融资支持。该小水电 CDM 项目已于 2010 年 6 月获得联合国成功注册，预计年减排量 4.3 万吨，并已与瑞典某碳资产公司签署了减排量购买协议（ERPA），交易价格为 10.3 美元/吨。本行以水电项目未来的应收账款（售碳收入）作为质押担保，为项目业主设计了首笔 108 万人民币的授信方案，并将视项目实际减排量签发和项目运营情况，持续优化授信方案。同时，还利用本行法律、财务及谈判等方面优势帮助业主实现更合理的减排量交易协议。

此外，本行开立了国内首笔碳交付保函；为国内首单自愿碳减排交易提供了交易结算和资金存管服务；还与中国市场最活跃的数十家国际碳买家建立长期合作关系，目前已促成十余个项目签署碳减排量销售协议（ERPA）。

理财业务

本行优先支持针对以从事新能源开发的电力企业债权为对象的绿色信托理财产品，尤其是从事风电场的设计、开发、建设、管理和运营等新能源的绿色产业项目，积极倡导生态保护、生态建设和绿色产业导向的金融服务，同时积极向零售客户提供新能源开发相关的金融投资产品，通过创设相关零售理财产品向社会公众宣传可持续发展理念。

截至 2011 年末，我行新发行绿色理财产品 3 笔，发行规模总计 42.34 亿元。

金融租赁业务

本行全资子公司——兴业金融租赁有限责任公司，秉承本行绿色金融理念，从市场需求出发，注重拓展节能减排设备租赁业务，进一步加强专业能力建设，提高“绿色租赁”产品的创新与服务能力，以节能、减排、降耗、清洁发展机制、可再生能源等领域为业务重点，创设“绿色租赁”类产品和服务，延伸绿色金融业务领域，扩大业务规模和成效。2011年，兴业金融租赁公司共投放节能减排项目 27 笔，投放金额合计 70.75 亿元，占当年投放金额的 36.92%。

案例 38：昆明阳光基业干熄焦余热发电 EMC 项目

昆明阳光基业股份有限公司（以下简称“阳光基业”）是云南省从事工业节能、工业自动化、软件研发的著名企业。2011 年 11 月，本行采用直接融资租赁交易结构，以阳光基业作为承租人，通过节能服务商模式（EMC）介入项目业主临沂烨华焦化有限公司干熄焦余热发电项目。该项目充分回收利用焦炭生产过程中的余热进行发电，实现了资源的有效利用，并避免了传统工艺大量有害气体的产生与排放，同时节约了大量的水资源，节能减排效果显著。

本工程建成后每年可实现回收能源 60,217 吨标准煤，按年处理焦炭 160 万吨计算，相当于吨焦回收能源为 37.63kg 标准煤，每年减少 4.37 万吨二氧化碳排放，节约用水 17 万立方米。项目废气全部回收循环利用，实现社会环境效益和经济效益的双丰收，不仅解决了湿法熄焦排放粉尘、酚、氰、硫化物等有害气体的环境污染问题，也为焦炭生产过程中的余热综合利用提供了一条有效途径，经济效益显著。

信托业务

作为本行控股子公司，兴业国际信托有限公司在业务过程中重视融资项目对环境的潜在影响，把与环境相关的潜在的回报、风险和成本都纳入对项目的评价当中，要求融资项目不仅要有良好的经济效益，还应符合国家环保要求。

2011 年，公司积极配合国家经济结构调整战略，把资金投到经济社会发展亟需的行业和领域，重点支持陕西、内蒙古、山西等资源大省的煤炭资源整合，募集社会资金帮助地方和企业解决煤炭资源整合的资金缺口，促成我国煤炭产业向集约方向发展。

公司在业务创新中，把交易对手的社会责任意识纳入评价，在具体项目准入上，充分考虑对环境的影响，坚决淘汰高耗能、低效益的项目，给予注重环保与安全设计的融资项目一定的优先支持。

信用卡

自 2010 年 1 月本行发行中国首张低碳主题信用卡以来，2011 年本行继续推广中国低碳信用卡，将绿色消费带入千家万户，吸引越来越多热爱环保的普通人参与到低碳行动中来，为低碳事业引来了“活水源”。截至 2011 年末，中国低碳信用卡累计发卡 153,889 张，累计实现购买自愿碳减排量 32,193 吨，相当于中和了约 23.1 万人乘坐飞机飞行 1,000 公里所产生的碳排放量。

同时，中国低碳信用卡持卡人购碳资金有力地支持了桦南横岱山东风电碳减排项目、湖

南东坪 72MW 水电碳减排项目、广东省下坪垃圾填埋气收集利用等碳减排项目，切实通过信用卡这一载体，减少温室气体排放，实现了本行低碳行动的承诺。

案例 39：桦南横岱山东风电碳减排项目

桦南横岱山东风电项目共安装 29 台风机，总装机容量为 24.65MW，每年向黑龙江电网输送 51.30GWh 的电量，每年产生的碳减排量为 58,794 吨，既有效缓解了当地电网供电的压力，也促进了当地旅游业和生态农业的发展。项目采用 VCS2007 标准，经过具有审核资质的独立的第三方审核机构 SGS 进行认证和核证：项目于 2007 年和 2008 年产生自愿减排量（VERs）66,207 吨。本行借助北京环境能源交易所的平台甄选出该自愿碳减排项目。自 2010 年 8 月开始，本行信用卡持卡人持续通过“信用卡碳减排量个人购买平台”购买了自愿碳减排量，在一定程度上支持了这个项目的实施。

案例 40：集中购买自愿碳减排 向“地球母亲”献礼

2011 年 4 月 22 日是世界地球日，本行信用卡中心所设立的公益性基金“低碳乐活基金”于当日集中购买自愿碳减排量 1,108 吨，相当于中和了 8,000 人乘坐 1,000 公里里程飞机产生的碳排放量，以此作为对“地球母亲”的一份特殊献礼。

倡导绿色运营

本行不断提高资源利用效率，完善内部环境管理体系，倡导使用节能用品，鼓励员工树立科学节能意识，实现建立节约型银行的目标。

推广绿色环保意识 推行节能降耗行为

完善绿色运营制度	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 制定环境与社会风险管理政策，明确本行绿色运营目标、责任部门以及工作内容； ➢ 制定、推广实施本行办公节能管理办法，促进绿色办公建立共同监督、共同环保的良性循环。
提升节能降耗意识	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 出台制度管理、设置能耗标准和标志提醒、印制低碳办公手册及宣传画、开展各种节能降耗倡议活动，以多种方式不断增加员工的节能意识，培养健康、节能的工作与生活习惯。
绿色采购标准化	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 严格执行办公用品管理，将节能减排、绿色环保、供应商环境与社会绩效、国家节能认证等要求纳入设备、办公用品等采购评标标准。

办公电子化	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 完善电子工作流程，推广办公自动化系统、视频会议、远程培训、移动办公系统，倡导无纸化办公。
倡导低碳出行	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加强公务用车管理，培养驾驶员节油减排的良好习惯； ➢ 定期保养公用车辆，确保车辆的最佳状态，减少油料浪费； ➢ 提倡乘坐公共交通工具、骑自行车或步行上下班，杜绝公车私用。
细化日常能耗管理	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 控制电能消耗，及时关闭用电设备，做到“随手关灯、轻松节能”； ➢ 保持空调温度调节达到“冬二十，夏二六”标准； ➢ 提倡节约用水，积极创造条件提高水的重复利用率； ➢ 减少纸质文件的用量，提倡双面用纸、复印纸再利用和办公耗材回收再利用，减少办公耗材； ➢ 广泛使用节能产品，逐步淘汰能耗高、效率低的设施和设备，提倡勤俭节约。

案例 41：总行大楼装修 注重环保节能

2011 年，总行对福州办公大楼开展了室内装修。装修过程中，本行均采用了环保型材料，并使用 T5 节能灯管代替原使用的 T8 灯管，单个灯泡能节能 30%。装修完工后，本行还聘请检测检验中心对室内环境及办公用具进行了环保检测及室内空气监测。同时，在员工入驻后及时在办公室中放置活性炭、绿色植物、茶叶梗等物品，并提供空气清洁剂，尽可能减少装修后残留异味。

案例 42：“地球一小时”公益环保行动

2011 年 3 月 25 日，本行向全行近 3 万名员工发出“邀您参与‘地球一小时’，为地球做出一个改变”的活动倡议信，呼吁广大兴业员工一起关注环境和气候问题、爱护地球，用环保、低碳的行为方式支持社会、经济和环境的可持续发展。2011 年 3 月 26 日 20 时 30 分，本行办公大楼关闭了楼顶广告牌照明、办公大楼景观灯照明、办公场所照明一小时，用简单而直接的熄灯举动支持节能减排，倡导低碳生活，呼吁广大员工和客户提升关注环境和气候问题、爱护地球的意识与行动力，以环保、低碳的行为方式支持社会、经济、环境的可持续发展。

案例 43：举办“低碳嘉年华——1≧1”活动

为提倡员工减少不必要的生活采购以降低碳排放量，使低碳生活理念深入员工之心，本行信用卡中心藉 2011 年“六一”儿童节之际开展了“低碳嘉年华——1≧1”活动，员工通过“以物易物”的方式各取所需，交易过程无“现金”介入，不以商品价值计价，而是通过对物品标注“碳排量”及用以计价的“低碳券”来实现，此次活动共收到员工交换物品 450 余件，完成交易物品 400 余件。活动中未实现兑换的物品，已通过卡中心总工会捐献给贫困地区的孩子们。

回报社会篇

搭建员工成长平台，提升员工价值

本行坚持“以人为本”，贯彻“德才兼备、注重实绩、人事匹配、用人所长”的用人观以及“培养员工终身就业能力”的育人观，努力为员工提供良好的工作环境，培育优秀的企业文化，推动员工和企业共成长。

增加就业机会

本行始终坚持“公开、公平、公正”原则，按德才兼备的标准吸纳优秀经营管理人才，在为本行的持续、稳健发展补充新鲜血液的同时，也为支持经济发展、解决社会就业问题作出努力。2011 年，本行按照岗位设置对人员进行分类管理，设定适合的招聘标准，吸引复合型人才，确保应聘人员享受公平待遇。截至 2011 年 12 月 31 日，本行有员工 34,611 人，其中男性员工 16,578 人，女性员工 18,033 人，男女员工比例为 0.9:1；中高层管理人员的男女员工比例为 2.6:1，少数民族员工比例为 1:50。

案例 44：多渠道增加就业机会

本行新疆分行在设立之初便积极支持新疆当地社会就业，截至 2011 年 12 月 31 日，本行新疆分行 95% 的员工均来自新疆当地。2011 年，本行新疆分行与新疆财经大学金融学院联合创设了“兴业俱乐部”，储备高校优秀毕业生人才、增加就业岗位，缓解毕业生就业压力。

本行长沙分行自 2010 年起启动“实习生培养计划”，通过校园招聘，选拔优秀的在校大学生到本行进行实践实习。截至 2011 年 12 月 31 日，“实习生培养计划”共培养实习生 70 余人，其中 2011 年毕业的应届生中有 21 人加入长沙分行。

本行长春分行于 2010 年下半年率先在长春市推出了大学生实习团队建设，为在校学生提供实习基地。东北师范大学已把本行长春分行列为“大学生实习示范基地”。截至 2011 年 12 月 31 日，本行长春分行累计为 30 余名在校大学生提供实习机会。

保障员工权益

本行一直致力于健全人力资源管理机制，注重在选人用人、考核激励、薪酬福利等方面确保每一位员工享受公平、公正的待遇，切实维护员工的合法权益。

历年来，员工劳动合同签订率、员工社会保障覆盖率、公积金覆盖率、加班补助发放率均达到 100%。对本行重大经营决策、涉及员工切身利益的事项，本行均事先组织员工讨论，同时利用发文、周报、办公系统等方式落实行务公开政策，搭建行长信箱、职代会、工代会、民主生活会、监督电话、调查问卷、电子论坛、员工访谈、微博留言等多种沟通渠道和意见

反馈平台，征集员工意见，及时对员工的意见进行反馈。

本行坚持建设“职工之家”的建设与完善，完善并进一步落实员工及直系亲属的“喜、丧、病、困、灾”五必访制度，关心离退休职工的生活，切实做好敬老爱老工作，为员工提供温馨的工作和生活环境。

本行对女性员工给予特别关注，除丰富工会女职工业余活动之外，还特别关注女性员工职业健康与心理健康。2011 年，本行特别为不同年龄段女员工增加不同的体检项目，组织妇女节活动，并举办魅力女性培训等系列活动。

案例 45：关注女性员工身心健康

2011 年，本行客服中心开展“萌萌关爱计划”，加强对女员工孕期身体健康和安全的保障，为客服中心孕期女员工购买爱心水果，购置绿色植物，增设萌萌图书角，配置爱心毛毯、成立“关爱小组”，对准妈妈们的实际困难给予及时的帮助。

提升员工能力

本行十分重视员工的培训教育，坚持培养员工终身就业能力。2011 年，本行围绕业务和风险管理、服务能力、产品与营销等方面，开展了多层次、多形式、个性化的教育培训，仅在总行层面，本行就组织各类培训项目 210 多期，参训人员近 15,500 人次。

加强员工培训的配套建设。2011 年 8 月，本行第一个现代化、多功能的培训中心——张江培训基地正式投入使用。截至 2011 年末，张江培训基地已运行 5 个月，累计举办了新员工培训、业务培训等 57 个各类型培训班，参训学员达 3,370 人。

建设电子化学习（E-learning）系统。为进一步扩大培训覆盖面，推进本行学习型组织建设，2011 年 12 月，本行完成电子化学习系统开发并上线投入使用，为员工提供了全新的、个性化的、没有时间地域限制的持续教育培训平台。

案例 46：打造高中层干部培训新模式

自 2009 年起，本行陆续开展高中层管理干部研修班，通过银行理财、财富管理、风险管理、团队驾驭与领导力等多个方面，推动高中层管理干部学习同业先进的管理理念、业务流程和产品创新实践，提升专业能力与综合素质。高中层管理干部研修班不仅在本行取得较大的影响力，其设计思路、课程安排、管理流程等也已经成为国内一些商业银行培训的模板。

案例 47：大力培养企业金融专才

为提升企业金融板块员工的专业能力，本行 2010 年启动“企业金融专才培养计划”，并于 2011 年举办了两期培训，每期培训为期 4 个月，累计培养学员 117 人。企业金融专才计划引入行动学习与混合式学习的理念，在经过集中系统的授课之后，安排学员到各专业处室进行跟班培训，让学员在对企业金融板块业务全面了解的基础上，提升理论和实践能力，进一步提高整体综合素质。

案例 48：加强零售金融业务培训力度

2011 年，本行零售业务板块举办了 38 期培训，参训人数 1,900 人，参训范围涉及支行零售业务负责人、零售客户经理、理财经理、大堂经理等多个岗位。该系列培训通过聘请行内外专业讲师、学员互动交流等方式，打造了良好的学习交流的平台，丰富了参训人员的专业知识，有效地提升了零售业务团队的整体素质。

推进企业文化

本行坚持通过开展多种主题文化活动，培养员工积极向上、团结协作的进取精神，营造和谐的“家园文化”和企业人文环境。

2011 年，本行开展“做主人，尽责任，讲奉献”主题实践活动，通过“三个一”活动（即“一次兴业绿色行动”、“一条兴业发展计略”、“一份兴业爱心”）、“广开言路，献计献策”活动、“‘做主人，尽责任，讲奉献’主题实践活动先进人物”事迹宣扬活动等一系列富有成效的企业文化活动，让员工感知本行企业文化，增强员工凝聚力。此外，本行摘选大量在工作和生活方面的精彩事件，编制企业文化案例集和企业文化理念案例导读，调动员工积极性和创造性，深化员工对可持续发展的企业文化的理解。

案例 49：员工献计献策，参与企业管理

2011 年，作为“做主人，尽责任，讲奉献”主题实践活动的重要部分，本行开展的“一条兴业发展计略”活动号召全行员工围绕兴业发展、五年规划为主要内容献计献策。对此，全行上下积极响应，分别从战略规划、经营管理、业务发展、机制体制、创新管理等方面提出了许多富有建设性的建议，为本行各项工作的有效开展提供了更广阔的思路。

案例 50：树立学习标杆，争做工作先锋

2011 年，本行开展了“‘做主人，尽责任，讲奉献’主题实践活动先进人物”评选和事迹宣传活动，选拔出 20 名具有责任意识和奉献精神、在本职岗位上勤勤恳恳、任劳任怨、大局为重、具有标杆作用的人物典型，以员工身边的典型影响和带动员工，进一步强化积极向上、人人做主人、履职责、乐奉献的企业文化氛围。

普及公众金融教育，促进金融与社会和谐

本行积极围绕银行业公众教育活动“和谐金融，美好生活”这一主旨，持续开展公众教育服务工作，宣传普及金融知识，强化消费者风险意识，倡导理性消费，引导消费者熟练运

用银行金融服务,提升百姓的生活品质,促进社会经济金融和谐发展。

为响应中国银行业协会“普及金融知识万里行”活动的号召,本行组织了多方面的金融知识普及宣传活动,引导消费者熟悉并熟练使用各类金融服务。2011年,本行结合产品推广,累计开展业务推介会、商圈、市场行等金融知识和产品宣传活动40余场,覆盖1.5万人次,并围绕利率、征信、理财、安全用卡等金融知识主题,深入居民区、商区、批发市场、学校等区域,以现场驻点宣讲、问卷调查等形式开展宣传活动200场,覆盖5万多人次。

- 开展银行卡安全用卡宣传活动,加强消费者安全用卡意识,防范银行卡犯罪行为。本行统一设计印制银行卡安全知识宣传海报和折页,首批300多万份于8月上旬分发至各分行,要求在营业网点进行张贴摆放,并在广场、社区等人流密集区向消费者发放。
- 组织开展“金融消费者调查”活动。本行以改进本行金融服务及宣传工作、适应客户需求、提升客户体验为主要目标,统一设计了涵盖客户对金融知识、银行发展动态关注度 and 客户诉求等内容的金融消费者调查问卷,在全行辖内组织开展了金融消费者调查活动。
- 落实监管部门有关银行服务收费政策的要求。本行结合政策宣传和落地安排,积极配合中国银行业协会,在向社会广泛宣传行业规则的同时,特别就社会公众较为关注以及容易引起争议的事项提供了详细明确的阐释材料。
- 开展金融知识普及推广活动。本行采用网点宣传台、户外驻点、客户走访等方式,组织宣传团队“进园区、进社区、进商区、进郊区,进市场”,开展了包括反洗钱知识、中小企业征信知识、“兴业通”支付结算、最新理财资讯、网上银行和手机银行服务渠道等金融知识在内的金融知识普及推广活动。

2011年,本行通过开展反假货币宣传,提升公众的假币识别能力;通过开展金融风险教育,提高公民的金融安全防范意识;通过举办各类知识讲座、投资报告会、新业务知识培训等,提升公众金融素质。

案例 51: 金融知识进园区、进郊区、进社区

2011年,本行上海分行以“情系居民、服务大众、播种园区、心系三农”为主题,结合反假币、反洗钱等内容,在辖内23家网点共230名团员青年的倾情参与下,累计举行了18场主题活动,活动辐射9个市中心及郊县的居民社区、7座区域商业中心、7所大学组成的松江大学城,近2,500名居民、消费者、游客、学生通过参与该系列活动对相关金融知识有了进一步的了解。

案例 52: 温馨小贴士,提升客户安全意识

2011年,本行在信用卡对账单中开辟专栏,推出《用卡安全小贴士》系列漫画,以轻松幽默的方式,向广大持卡客户提示用卡风险、引导客户安全使用卡片。

投身爱心公益活动，积极回馈社会

本行通过参与各项社会公益活动，积极承担企业社会责任，树立负责任的企业公众形象。2011 年，本行对外公益性捐赠支出达 1,000 万元，投向捐资助学、扶贫助困等多个领域，并积极组织员工参与志愿者活动。

捐资助学 圆学子上学梦

2011 年，本行通过捐赠善款、学习用具等方式，帮助家庭贫困的学生顺利完成学业，在给与学子物质上帮助的同时，也让他们感受到社会大家庭的温暖。

案例 53：继续实施“兴业银行慈善助学金”资助计划

2011 年，本行向福建省关心下一代工作委员会捐助 18 万元，资助贫困学生完成学业。同时，年度内本行还顺利完成了 2007 年发起的“兴业银行慈善助学金”资助计划，累计捐资 1,000 万元，共资助了厦门大学等五所高校 2,500 名贫困大学生。2011 年 11 月，本行决定继续与福建省慈善总会合作，再次计划向五所高校资助金额 1,000 万元。

案例 54：不忘革命老区，捐赠爱心图书

2011 年，本行董事会办公室与龙岩分行党支部联合向革命老区——福建省上杭县向古田镇中心小学捐赠善款两万多元，购买爱心图书千余本，以改善学校的教学条件。本行党委书记、董事长高建平先生对捐赠活动给予了充分的肯定，并以个人名义捐赠图书参与此次助学活动。

案例 55：继续履行“中国心信用卡公益计划”的承诺

本行发行的全国首张爱国主题信用卡——中国心信用卡自 2008 年 5 月 19 日上市以来，取得了良好的社会反响。2011 年，“中国心公益计划”爱心再度“给力”，向中国扶贫基金会捐款 45,431 元，并为福建省龙岩市长汀县汀师附小的全体学生提供了爱心包裹，解决了孩子们的学习文具短缺问题。

心系困难群体 奉献温暖爱心

本行关注社会困难群体，通过捐款捐物、支持扶贫项目等爱心活动，为社会困难群众提供物力和财力支持，贡献自己应尽的力量。

案例 56：开展新一轮扶贫工作

2011 年，本行开展了新一轮扶贫工作，特别对本行扶持的两个重点村进行了调研，明确了本行对扶贫村的重点支持项目，并计划在未来三年内陆续投入 145 万元用于支持扶贫村的发展。

案例 57：给困难儿童送去爱心早餐

本行信用卡中心先后于 2010 年、2011 年自发组织捐款，资助广西百色老区委果小学开办学生早餐，为困难儿童送去温暖。本行信用卡中心自发捐款的一位员工说，“赠人玫瑰，手有余香。只要我们每个月少乘一次出租车，少参加一次聚会，少买一张游戏点卡，少上淘宝买一件物品，省下的费用就能让一名孩子多吃上一个月的早餐。我们的捐赠或许微不足道，但对于这些无邪的孩子，就是未来和希望。如果我们的绵薄之力，能让那些孩子感到快乐、感到温暖，那已足矣。”

案例 58：初春送暖意

2011 年春节前夕，本行大连分行开展了扶贫帮困献爱心活动，以低保家庭、双失业家庭、孤寡老人和外来务工人员子女等为帮扶对象，成立七支送温暖小分队，以七家营业网点为中心，辐射周边 10 余个社区，将钱款、物资和兴业人的真诚与爱心送进 130 余户需要帮助的家庭。

开展志愿者活动 展现兴业人风采

本行积极开展各类志愿者活动，为社会上需要帮助的人送上关怀和帮助。

案例 59：点滴改变，从志愿活动做起

本行信用卡中心与“牵手上海”、“热爱家园”等公益组织合作，开展“点滴改变，从志愿做起”的志愿者活动，定期照顾孤寡老人、关爱患病儿童、教育进城务工子女。此外，本行信用卡中心将“义工活动”纳入“信用卡中心员工思想道德教育活动计划”，形成长效机制，组织员工轮流、定期参与义工活动，引导员工将光和热献给年长的老人、病痛中的孩子、身患残疾的人们等，为他们带来欢乐和温暖，激发员工奉献、回报社会的责任感。截至 2011 年 12 月 31 日，本行信用卡中心共开展了 23 期志愿者活动，活动参与人数达到 136 人次。

尊敬的兴业银行志愿者：

你们好！非常感谢本年度你们持续参与我们牵手上海的志愿者活动，包括我们的致康园脑瘫儿童健康关爱、法华养老院老人关爱以及上海儿童医学中心病童关爱等活动。正是因为有你们志愿者的付出，为这些弱势群体的生活带去了阳光和温暖。 ——“牵手上海”公益组织

案例 60：为世园会贡献自己的力量

2011 年，为支持世界园艺博览会在西安顺利召开，本行西安分行组建了“网点设专职志愿者，分行建服务后台”的分支行志愿者体系，踊跃加入到“共携志愿之手·我与世园同行”金融青年志愿者活动中，为客户及旅行者提供信息咨询、指引导向、语言保障等服务。

案例 61：汇聚青春热血，传递生命希望

为了给更多的白血病患者带去生命的希望，本行宁波分行于 2011 年 4 月 10 日启动捐献造血干细胞志愿活动。本行志愿者们认真填写申请表，郑重地签下自己的名字，将自己的血样送入“生命银行”。活动当日，有 25 名分行员工光荣地成为“中华造血干细胞资料数据库”志愿者。

“我很荣幸能成为本次造血干细胞捐献活动的组织者和参与者，我期待自己的微薄力量能带给别人一丝生的希望，我更要呼吁所有爱心人士关注并加入这个活动。众志成城，爱感动天！只要人人都献出一份爱，世界将会变成美好的明天！” ——本行宁波分行计划财务部 袁晶晶

全 球 化 篇

本行凭借金融杠杆的优势作用，在推广绿色信贷、落地赤道原则项目的实践中，加强与政府、监管部门、国内外同业的沟通与联系，接轨国际准则，推动国际标准制定，对话非政府组织，积极探索和推广中国银行业可持续金融的实践。

配合监管机构，推动可持续金融发展

2011 年，本行积极参与监管机构围绕绿色信贷发起和组织的各类政策制定和研讨会，配合监管机构开展绿色信贷现场调研，及时向监管机构报告本行赤道原则与绿色信贷执行情况。

- 参与银监会与绿色信贷相关的政策制定，牵头编制绿色信贷关键性指标（KPI）；
- 参与银监会发起的国内外绿色信贷及可持续金融比较研究项目，共同编制研究问卷；
- 配合银监会、浙江环保局等监管机构开展绿色信贷现场调研；
- 应邀派员参加国家环境保护部环境与经济政策研究中心、银监会、中国钢铁工业协会和商道纵横共同举办的“中国钢铁行业绿色信贷指南”成果交流会；
- 应邀派员参加由环境保护部环境与经济政策研究中心主办的“基于证据的绿色信贷政策评估项目”启动会，并就建立企业环境绩效数据库提出意见建议；
- 定期与不定期向监管机构报告本行赤道原则与绿色信贷落地情况；
- 积极参与监管部门推动银行业社会责任工作的各项活动，推动银监会关于银行业社会责任管理办法的制定；
- 作为小组成员，参与银行业协会有关完善和促进银行业履行企业社会责任评比的相关工作。

拓宽同业交流渠道，助推新兴市场国家银行业可持续发展

近年来，本行在赤道原则、节能减排项目贷款及绿色信贷等方面的探索和实践引起了新兴市场同业的普遍关注。2011 年，本行继续开拓同业交流渠道，除多次应邀参加大型论坛

以及培训会议与国内同业分享经验外，还不断加大对外沟通力度、广度和深度，与国际金融公司（IFC）、瑞穗实业银行（Mizuho Corporate Bank）、花旗银行（Citi）、巴西伊塔乌联合银行（Itaú Unibanco）等优秀赤道原则金融机构开展广泛交流，借鉴可持续金融国际领域最佳实践经验。

- 2011 年 3 月，本行副行长康玉坤先生率团分别与美国花旗银行（Citi）、加拿大丰业银行（Bank of Nova Scotia）和香港恒生银行（HSB）开展商务会谈，进一步了解国际优秀赤道银行可持续金融及环境与社会风险管理的先进经验与操作模式。
- 2011 年 4 月，本行应邀派员参加中国银监会与世界自然基金会（WWF）、联合国环境规划署（UNEP）共同举办的“中外银行业可持续金融研讨会”，介绍本行赤道原则及可持续金融实践和经验。
- 2011 年 7 月，应国际金融公司（IFC）和泰国银行业协会邀请，本行派员与泰国同业就赤道原则及可持续金融开展了交流和探讨，希望利用自身经验，共同推动新兴市场国家可持续发展。

接轨国际准则，传递中国银行业的声音

2011 年，本行积极参与国际可持续发展标准的制定过程，立足中国及新兴市场国家立场，努力传递中国的声音，为开拓国际视野、接轨国际准则做出自己的努力。

参与全球倡议指南（GRI）制定

2011 年，本行专门组织人员对 GRI《可持续发展报告指南》的技术标准修订文件、利益相关者委员会治理文件进行翻译和学习，充分利用 GRI 这一平台在可持续发展方面的资源和优势，学习借鉴国际可持续发展方面的优秀实践和经验。

- 2011 年 1 月 1 日，作为中国银行业唯一代表，本行法律与合规部总经理华兵先生应邀当选 GRI 利益相关者委员会委员。
- 2011 年 2 月中旬，本行法律与合规部总经理华兵先生作为全球报告倡议组织（GRI）利益相关者委员会成员，应邀赴荷兰阿姆斯特丹参加 GRI 利益相关者委员会年度大会。会上，华兵先生从中国以及中国金融业的实际出发，就 GRI 组织的发展、GRI 可持续发展报告指南 G3.1 版本的修订以及 G4 版本的编制等议题提出了建设性意见。

参与国际金融公司《绩效标准》修订以及赤道原则战略重检

- 2011 年 10 月 14 日，本行法律与合规部应邀与巴西伊塔乌银行（Itaú Unibanco）举行了电话会议，就 10 月下旬将于华盛顿会议讨论的赤道原则战略重检以及赤道原则 III 修订的相关问题交换了意见和看法。
- 2011 年 10 月下旬，本行应邀派员参加赤道原则年度大会及国际金融公司（IFC）主办的绩效标准大会，与参会各国赤道原则金融机构交流并介绍本行可持续发展实践。

参与联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）各项活动

- 2011 年 1 月初，本行作为亚洲唯一一家银行代表，应联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）邀请，参与其“可持续金融培训和能力建设项目”，以本行为案例编写适用于新兴市场国家环境与社会风险管理案例。
- 2011 年 6 月和 8 月，本行应邀组织相关部门和机构参加了由联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）组织的环境与社会风险分析在线培训课程。
- 2011 年 10 月初，本行应联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）邀请，为其即将发布的《银行业与可持续发展指引》（Guide to Banking & Sustainability）提出建议，并提供本行可持续金融案例相关信息。

参加联合国气候变化框架公约会议

- 2011 年 11 月 28 日至 12 月 11 日，本行应邀派员在南非德班召开的联合国气候变化框架公约（UNFCCC）第 17 次缔约方会议“中国气候变化融资”主题边会上进行发言，介绍本行在金融应对气候变化、支持节能减排领域的探索和实践。

本行在“中国气候变化融资”主题边会的发言受到了各国参会人员的一致认可，并引起了众多媒体的关注。

央视一套、新闻频道《朝闻天下》栏目 12 月 8 日播出的《方兴未艾的中国碳交易市场》，报道本行向闽侯旺源水电站发放碳资产质押授信，采访本行企业金融部可持续金融中心，介绍本行节能减排贷款业务发展情况。

央视二套《第一时间》和《环球财经连线》栏目 12 月 7 日播出的《博弈德班》，在德班采访本行企业金融部可持续金融中心参会代表，介绍本行在金融支持应对气候变化领域的业务发展情况。

新华社 12 月 9 日刊登的《中国有望在“十二五”期间建立碳排放交易系统》，提及本行派员参加德班会议，介绍本行碳资产质押授信业务等绿色金融发展情况。

对话非政府组织，加强信息交流

近年来，非政府组织在推动银行业关注环境与社会风险方面发挥了很多作用，与非政府组织建立良好的对话机制已经成为推动银行业可持续发展的重要内容。

2011 年，本行进一步提高与世界自然基金会（WWF）、银行监察组织（Banktrack）、地球之友（FOE）、绿色流域（Green Watershed）等非政府组织（NGOs）的交流，持续关注非政府组织对本行的评价和报告，积极反馈绿色流域《中国银行业环境记录 2011》的调查问卷，通过持续关注非政府组织的资讯和活动、积极回应非政府组织的质询等方式，促进双方良好对话机制的建立。

案例 62：认真核实污染企业贷款情况 积极回应非政府组织

本行始终关注借款企业的环境与社会问题，认真核实本行与污染企业的业务往来情况，并根据核实结果提前做好应对措施。2011 年 8 月，有关云南陆良铬渣污染事件在新闻、媒体和社会上引起广泛关注。包括云南省大众流域管理研究及推广中心（绿色流域）、攀枝花横断山研究会、重庆绿色志愿者联合会、福建省环保志愿者协会等在内的 23 家国内民间环保组织就云南铬污染事件联名致信 16 家中资上市银行，要求各家银行披露其与“云南省陆良化工实业有限公司”及其关联企业“云南省陆良和平科技有限公司”、“云南省陆良县神虹化工有限公司”之间是否存在信贷业务关系。对此，本行积极做出回复，说明与该 3 家相关公司并无信贷业务。

案例 63：继续成为 CDP 签约投资者 积极反馈 CDP 调查问卷

2008 年 1 月，本行成为碳信息披露组织（CDP）中国首家联名支持投资者，大力支持并参与其碳信息披露项目。截至 2011 年，本行已经连续第四年 CDP 联名支持投资者，并连续第三年受邀向 CDP 反馈碳信息披露调查问卷。

《中国金融》杂志 2011.10 期刊登本行行长李仁杰先生的文章——《绿色金融的实践与探索》，介绍本行遵循赤道原则、践行绿色金融的探索与成效，以及对绿色金融发展相关看法与建议。

《世界环境》杂志 2011 年 6 月刊登本行行长李仁杰先生的文章——《银行业与环境责任》，阐述绿色信贷是银行主动承担环境责任、实现可持续发展的必然选择。

实践篇

兴业银行赤道原则的执行

赤道原则旨在提供一套通用的基础和框架，帮助银行业金融机构判断、评估和管理项目融资中的环境与社会风险，确保所融资的项目按照对社会负责的方式发展，并强调对融资项目按照潜在的环境与社会风险和影响程度分类管理并进行持续监测。截至目前，全球已经有包括汇丰银行(HSBC)、花旗银行(Citi)、巴克莱银行(Barclays Bank)、瑞穗实业银行(Mizuho Corporate Bank)、南非标准银行(Standard Bank)等 73 家金融机构宣布采纳赤道原则。

本行认为，赤道原则是本行顺应国家宏观调控政策、调整业务结构、转变发展方式、发展绿色金融的最佳切入点。它可以辅助借款人完善环境与社会绩效管理体系，降低借款人环境与社会方面的政策及操作风险；提高金融机构风险防范能力以及服务创新能力，推动企业社会责任的履行；引导金融资源有效配置，促进国家经济结构调整和经济增长方式转变；保护自然环境，改善社区生态与人文环境。

对本行而言，赤道原则的采纳不啻为一场革命，它完全革新了本行的价值理念并促进本行经营业务转型。在今后在推进经济社会可持续发展中，赤道原则作为中国绿色信贷政策的必要的和有益的补充，将继续发挥着不可替代的作用，接受赤道原则也必将成为致力于可持续发展的商业银行未来的必然趋势。

完善本行赤道原则管理体系

组织框架和执行机制

本行在总行层面成立由董事长及高管层共同组成的赤道原则工作领导小组，全面领导绿色金融发展的战略布局和整体规划，加强发展可持续金融的组织协调和推动。同时，下设领导小组办公室于总行法律与合规部，承担赤道原则落地推广以及环境与社会风险管理职责，并在总分行层面构建环境与社会风险两级审查审批体系。

赤道原则管理制度体系

自采纳赤道原则以来，本行陆续出台了针对适用赤道原则的项目融资业务的系列制度以及操作工具。2011 年，为进一步提升赤道原则制度体系的合理性与执行力，本行积极参与全球赤道原则战略重检以及赤道原则 III 修订，探索制度完善途径。

赤道原则项目的环境与社会风险管理流程

本行在原有信用审查审批流程基础上，并行增加环境与社会风险审查流程。该流程旨在审查项目的环境与社会风险，由总分行可持续金融职能部门共同参与。目前，环境与社会风

险审查意见已经成为适用赤道原则的项目融资信用业务审批必不可少的依据。

全面落地赤道原则

继续从管理层面加强指导

- 重视总分行沟通和信息收集反馈工作，针对赤道原则执行过程中的重点和难点，开展形式多样的调研，继续从管理层面加强指导，加强赤道原则实施力度。

继续探索赤道原则项目业务操作模式

- 持续开展适用赤道原则的项目融资环境与社会风险审查工作，以点带面，带动分支机构可持续金融业务发展；
- 统筹总分行资源，加强对分行项目的指导力度，推广总分行互动工作模式，为分行提供全程咨询服务，制定周期性跟踪服务计划；
- 编写项目案例学习教材，进一步提高本行各级机构业务操作水平。

继续加强理念宣贯及对业务的渗透

- 定期发布工作简报，更新维护官网上的“可持续金融”网页，编制年度《可持续发展报告》，自上而下全面提升环境与社会风险管理能力建设；
- 发挥总分行联动机制，用“实战型”方式对具体项目开展赤道原则以及可持续发展理念交流。截至 2011 年末，本行累计开展“实战型”项目 25 个，提高了分行业务操作水平和客户接受度；
- 加强环境与社会风险监测，及时发布风险预警；
- 完善培训体系，进一步培育赤道原则与可持续发展理念。2011 年，本行通过现场培训、专题培训、网络培训、现场走访等形式开展培训近 68 场，涉及 20,783 人次；
- 持续探索将赤道原则与可持续金融理念渗透至本行各业务条线的有效方式，推动本行向可持续发展的差异化经营模式转型。

继续完善互动沟通机制

- 充分利用环境与社会风险管理电子平台，开辟赤道原则交流园地，为总分行人员开辟沟通、反馈与交流的渠道；
- 开设官方微博“低碳乐活”板块，专设“兴业银行赤道原则微博”，以期推动更多企业和个人关注环境与社会绩效管理与节能减排，促进赤道原则与绿色金融理念的传播。

继续加强沟通与交流，提高客户认知度

- 开展面对客户的座谈及访谈，提供赤道原则相关培训，倾听客户声音；
- 帮助提高客户环境与社会风险管理能力，探索将环境与社会风险管理理念有效传递至客户及其供应链管理当中去。

案例 64：深入开展赤道原则实践，践行可持续金融

2011 年，西安分行分别落地了本行首笔自愿适用赤道原则项目以及分行首笔适用赤道原则项目，成功实现了赤道原则在地处中国腹地、经济相对落后的陕西省地区的突破性进展。

西安分行良好做法总结：

——采用“一对多”全面培训、经营机构“点对点”培训以及全程辅导相结合的方式开展理念宣贯。

——积极走访客户，根据客户特点寻找合适的切入点，采取全面讲解、深入分析、实际与案例相结合的方式，耐心细致地向客户讲解采纳赤道原则的价值所在。

——认真组织赤道原则环境与社会风险调查，一户一策，实践赤道原则。

——关注行内培训和企业拓展的同时重视向监管部门介绍和推广。陕西银监局继 2010 年以《践行赤道原则，追求可持续发展——兴业银行西安分行实践赤道原则报道》为题在其工作动态中进行报道以来，2011 年再次以《践行绿色金融 追求可持续发展 赤道原则在陕西落地开花》为题在陕西省银行业进行宣传报道。

案例 65：围绕“赤道银行与绿色金融”开展主题系列学习宣贯活动

2011 年 10 月，本行在全行范围开展“赤道银行与绿色金融”主题系列学习宣贯活动，要求每一位兴业员工了解和熟知赤道原则，并把赤道原则所提倡的理念融入到日常的业务发展中去。该宣贯活动包括赤道原则基础知识自学阶段、学习交流阶段、知识测验阶段、成绩公布和总结阶段等四个阶段，历时一个月。宣贯内容不仅涵盖赤道原则基本知识、本行采纳赤道原则的战略考虑、采纳历程，还包括了本行环境与社会风险政策以及管理安排、本行赤道原则项目管理要求以及操作规范，同时也囊括了近年来本行为推动中国银行业以及全球可持续发展所作出的努力等方面内容。此次宣贯活动，全行共计有 17,574 人参加了“赤道银行与绿色金融”在线答题。

推广赤道原则项目

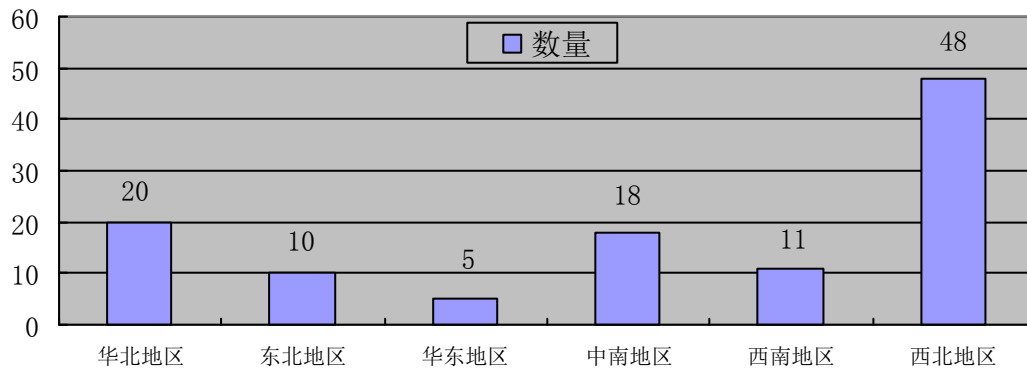
本行适用赤道原则项目数据信息

截至 2011 年 12 月 31 日，本行共对 646 笔贷款项目进行了赤道原则适用性审查，所涉项目总投资 8,898 亿元。其中，认定属于适用赤道原则的项目共计 112 笔，项目总投资额为 1,506 亿元，涉及 111 个客户，其中已放款 32 笔，涉及本行 16 家分行。此外，本行首笔由企业自愿适用赤道原则的项目共计 1 笔，项目总投资为 3.2 亿元，已在陕西西安成功落地。

截至 2011 年 12 月 31 日兴业银行适用赤道原则的项目融资分类表

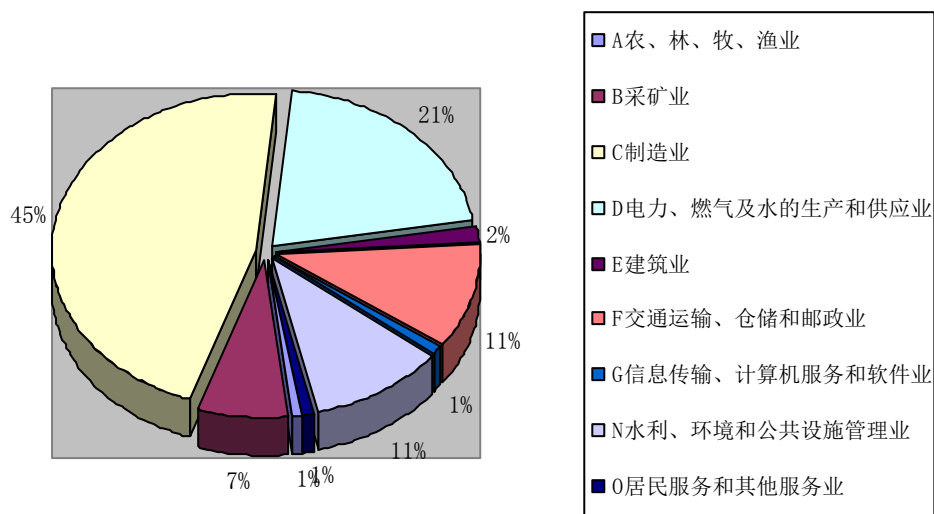
项目分类	项目个数
A	10
B	77
C	2
尚未分类	23

截至 2011 年 12 月 31 日兴业银行适用赤道原则的项目融资区域分布图



(华北地区：北京、天津、山西；东北地区：辽宁、黑龙江、大连；华东地区：上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、宁波、厦门、青岛；中南地区：河南、湖北、湖南、广东、广西、深圳；西南地区：重庆、四川、云南；西北地区：陕西、新疆)

截至 2011 年 12 月 31 日兴业银行适用赤道原则的项目融资行业分布图



案例 66：兴业银行首笔自愿适用赤道原则项目——靖边县西蓝天然气液化有限责任公司天然气综合利用项目**项目基本情况**

靖边县西蓝天然气液化有限责任公司（以下简称“靖边西蓝”）同本行合作关系良好，本行先后对其投放能效金融贷款 1 亿元。靖边西蓝母公司西安西蓝天然气有限公司（以下简称“西蓝集团”）为美国纳斯达克上市企业，发展战略与融资规划都具有国际视野。

2011 年，本行西安分行在制定西蓝集团金融服务方案时，主动向西蓝集团讲解赤道原则的基本理念，宣讲赤道原则的核心价值观，获得了西蓝公司的高度认可，进而希望与本行长期合作，并主动提出要求按照赤道原则相关标准对靖边西蓝项目进行环境与社会风险管理。

该项目总投资 6 亿元，本行贷款投放 4,000 万元，由于不属于本行适用赤道原则项目融资的范围，本行引入第三方环境与社会专家机构，按照赤道原则向西蓝公司提供了环境与社会风险管理咨询服务。

项目的经济和环境贡献

- 提供清洁能源，改善城市生态环境质量；
- 引入投资和税收，增加城市经济实力和就业，带动运输、服务业发展；
- 提供工作岗位，解决部分人员的就业问题；
- 充分利用天然气资源，提高经济效益，加快气田的开发建设；
- 调整天然气产品结构，优化天然气供应方式。

项目的环境和社会管理

液化天然气系高效清洁能源，储存效率高、方便运输，环境污染少。尽管本项目经认定属于本行鼓励的节能减排项目，仍需要关注项目在职业安全健康、危险化学品管理、社区居民关系等方面的表现。

本行在社会和环境评估、职业健康和安全、污染防治、废弃物、有害物质、人员培训、社区交流、环境监测、报告制度、非雇佣工人、资源保护与能源效率、温室气体排放等 12 个方面制定了近 30 条环境和社会风险管理绩效的改进建议，并参照国际良好实践向企业提供了环境和社会风险管理体的建设方案。

赤道原则对企业的主要帮助

- 借鉴国际天然气同行管理经验，构建系统的环境和社会风险管理体系；
- 全面保障员工合法权益，关注企业员工的职业安全和健康；
- 提升企业对环境与社会风险的应急处理能力；

- 提高企业各类资源的利用率，降低企业温室气体排放；
- 建立畅通的社区沟通机制，促进形成良好社区关系。

企业反馈

“在第一次听到赤道原则之后，我就认为这是一件好事。赤道原则倡导绿色发展，如果大家都这样做，环境才会更好，才会给子孙后代保留发展空间。我们企业对于赤道原则要求的工作，积极参与、主动合作、大胆尝试。”

——西蓝天然气集团董事局主席姬泰安先生

案例 67：沟通赢得企业认可——华懋（厦门）新材料科技股份有限公司安全气囊布新建厂房项目和工业用布新建研发中心项目

项目基本情况

华懋（厦门）新材料科技股份有限公司安全气囊布新建厂房项目和工业用布新建研发中心项目位于福建省厦门市集美区集美台商投资区后溪工业组团，主要生产整体编织高档气囊布和平织气囊布，对保障汽车安全有着重要意义。该项目占地 8 万多平方米，总投资 3.7 亿元，环保投资达 1,283 万元，本行给予授信 1.4 亿元。该项目属于国家鼓励的高新技术产业，其从国外引进国际先进的生产设备和试验仪器，这些设备仪器各项节能指标均达到或超过行业标准要求，能够有效降低对环境与社会的不利影响，并且项目的运营发展能够为当地居民提供大量就业岗位，带动当地经济发展。

——如何使客户了解、认可赤道原则以及本行管理环境与社会风险的做法

客户的疑惑：企业正在进行环保上市核查，并在申请 ISO 管理体系的认证，并且项目也已按国家要求进行环境影响评价，已通过环保部门批准建设，再进行环境与社会风险评估和审查似乎有些重复。

本行的行动

- 多角度、多层次与客户沟通，诠释赤道原则及环境与社会风险管理，赢得共识。
 - 详细介绍本行可持续金融理念发展历程以及采纳赤道原则的战略考虑，使客户真正感知到其管理理念实际上与本行是一致的。
 - 深入沟通，让客户认识到全面识别环境与社会影响、提升企业管理能力是传统环评、ISO 管理体系的认证的有益补充和提升。
- 开展环境与社会风险评估、审查、监测。
 - 根据项目所在行业和受影响社区的环境与社会敏感性、以及潜在的环境与社会影

响，对项目进行分类。

——聘请第三方专业评估机构，共同开展环境与社会风险尽职调查。

——开展环境与社会风险审查，全面评估项目环境与社会影响及风险管理情况。

——帮助企业制定具可操作的《行动计划》，包括建立社会与环境管理体系、完善职业卫生管理、建立社区沟通制度等 19 项行动措施，并向企业提供环境与社会管理体系建设方案。

- 将《行动计划》作为借款合同组成部分，要求企业承诺在约定期限完成。
- 开展贷后环境与社会风险监测，确保项目已经落实《行动计划》以及本行在环境与社会风险管理方面的其他要求。

企业反馈

经过兴业银行人员的介绍，我们对赤道原则有了更多的了解，兴业的可持续发展理念与我们华懋的理念是一致的。兴业银行不仅给我们带来了融资支持，也帮助我们从一个角度了解企业管理、项目风险，进一步完善我们的管理制度、降低项目风险，从而确保项目顺利运营。希望兴业银行以后继续对项目运营的环境与社会风险管理提出意见和建议。

——华懋（厦门）新材料科技股份有限公司总经理张初全先生

案例 68：切实缓释环境与社会风险——泉州晋江机场改建工程项目

项目基本情况

泉州晋江机场改建工程项目位于福建省泉州市晋江市和平路东侧。泉州晋江机场始建于 1955 年，原为军用机场，1993 年 12 月扩建为军民两用机场，由于经济发展，游客、商人和侨胞增长快速，泉州机场的现有基础设施、规模、航线已经不能满足要求。2007 年 6 月，民航华东地区管理局正式批复泉州晋江机场（民用部分）总体规划，同意在现有泉州晋江机场的基础上，改建航站楼 15,788 平方米，新建航站楼 42,559 平方米，以适应泉州市社会经济、旅游事业及航空运输业务量持续增长的需要。该项目总投资 7.8 亿元，本行给予授信 2.5 亿元用于支持该项目建设。

项目的环境和社会效益

- 发挥泉州区位优势，实现区域经济可持续发展；
- 刺激经济和相关产业发展，满足旅游业发展需要，提供周边社区就业机会；
- 调整产业结构，促进区域经济协调。

项目潜在环境和社会问题的应对措施

相较于工业制造项目而言，机场项目的不利影响体现在生态和社会方面。本项目潜在的环境和社会问题主要集中在航空噪声控制、征地拆迁补偿、社区居民安全以及职业安全健康保护等方面，若采取有效防治措施，项目对周围环境（主要为居民区和工业企业）造成的影响是有限的。

本行根据我国相关环境法律法规、赤道原则及配套的《机场环境、健康与安全指南》，为本项目提出了解决措施，帮助企业将环境与社会影响降到最低。

➤ **航空噪声：**机场运营期主要环境影响为航空噪声，企业将主要采取以下缓解措施：

- 对噪音超标的居民楼、学校采取动迁或功能置换措施；
- 对噪声影响一般的居民楼、学校和医院采取建筑围护结构隔声改造、隔声窗改造；
- 对飞机噪声，设置专人控制、落实相应对策及措施。

➤ **征地拆迁：**尽管本项目征地拆迁已顺利完成，但由于项目征地会造成部分居民收入或生计损失，企业将采取补充措施，即识别因项目建设征地造成生计或收入水平受到不良影响的居民，后续提供额外的针对性援助（如培训或工作机会等）。

➤ **油库风险：**针对机场油库泄露、燃烧和爆炸的潜在风险，企业管理措施如下：

- 强化防泄漏措施，完善安全标志和防护；
- 制定各类突发事故应急预案，并定期开展针对事故应急演练。

➤ **职业健康和安全：**针对机场运营中噪声、高温和化学品接触等职业病危害风险，企业将采取以下措施予以预防：

- 为员工提供定期体检，特殊岗位员工则每年安排职业病体检；
- 提供耳罩、反光服、墨镜等必要的劳保用品。

此外，还针对环保措施落实、特种设备管理、施工安全、水土保持、员工入职培训、内部报告制度等 8 大方面分别制定了 14 项行动条款，列入《行动计划》，帮助完善企业的环境和社会风险管理。

企业反馈

“作为一家市级国有企业，我们与兴业银行一样认同赤道原则所倡导的企业社会责任理念，我们在日常生产运营中也将持续关注项目环境与社会问题，努力实现企业的可持续发展。”

——泉州晋江机场股份有限公司财务总监黄剑峰先生

未来展望

兴业银行作为中国首家“赤道银行”，怀抱“一流银行、百年兴业”的愿景，始终坚持以服务经济、关注民生、回报社会、保护环境为己任，追求经济、社会和环境和谐统一。

未来一年，兴业银行将继续坚持可持续发展的经营理念，通过经营活动引导各经济主体发展绿色经济，探求一种可持续发展的银行与社会共赢的商业模式和企业社会责任实践模式。在经营管理上，加快综合化、专业化改革进程，提高内控与合规管理能力，完善环境与社会风险管理体系，配合新资本协议的实施，切实提升管理水平。在稳健经营管理的基础上，服务国家经济发展，贯彻国家“十二五”规划，推进国家重点行业、重点区域的发展，大力支持三农与中小企业发展，进一步加大对民生工程的信贷支持力度，发展绿色信贷，推广赤道原则，持续创新金融产品与服务，满足客户多元化的需求，提高客户满意度，深化同业合作，致力于实现价值创造，携手发展，真诚回报股东。同时，进一步回馈社会，创造平等就业机会，保障员工权益，加强员工培训工作，探索公益事业新模式，保持与各利益相关方的良好沟通与交流。

附录

兴业银行可持续发展大事记（2011 年）

1 月初，本行作为亚洲唯一一家银行代表，应联合国环境规划署金融倡议行动（UNEP FI）邀请，参与其“可持续金融培训和能力建设项目”，以本行为案例编写适用于新兴市场国家环境与社会风险管理案例。

1 月 26 日，本行全面合规管理系统二期正式投入运行，系统新增环境与社会风险管理（ESRM）模块，实现了本行赤道原则项目管理的全程电子化。

1 月 28 日，本行与中国东方航空在上海宣布合作推出“兴业银行东方航空联名信用卡”，共同为客户提供业界最优的航空里程累积计划和机票直销服务。

2 月中旬，本行法律与合规部总经理华兵先生作为全球报告倡议组织（GRI）利益相关者委员会成员，应邀赴荷兰阿姆斯特丹参加 GRI 利益相关者委员会会议。

2 月，本行向百步亭集团“文卉苑”经济适用房项目发放贷款 9,847 万元，成为本行首笔成功落地的保障性住房贷款。

3 月中旬，本行副行长康玉坤先生分别与美国花旗银行、加拿大丰业银行和香港恒生银行就可持续金融、环境与社会风险管理及双方业务合作等事宜开展商务会谈。

3 月 25 日，本行向全行员工发出“邀您参与‘地球一小时’，为地球做出一个改变”的活动倡议信，呼吁广大兴业员工关注环境和气候问题，用环保、低碳的行为方式支持社会、经济 and 环境的可持续发展。

3 月 29 日，在香港国际会展中心举行的“福建科学发展跨越发展推介会”上，本行董事长高建平先生与恒生银行副董事长兼行政总裁高美懿女士代表双方签署意向书，进一步深化友好合作关系，积极推进多领域的深层次的交流与合作，共促内地与香港经贸合作持续快速发展。

3 月 30 日，本行董事长高建平先生随同福建省委书记孙春兰女士率领的福建省代表团拜访恒生银行。

4 月，本行国内首创碳资产质押授信业务首笔案例——闽侯旺源 20 兆瓦水电项目在福建福州成功落地。

4 月 20 日，本行应邀派员参加中国银监会与世界自然基金会（WWF）、联合国环境规划署

(UNEP) 共同举办的“中外银行业可持续金融研讨会”，介绍本行赤道原则及可持续金融实践和经验。

4 月 22 日（世界地球日），作为全国首张低碳信用卡的发行者——本行信用卡中心所设立的公益性基金“低碳乐活基金”集中购买自愿碳减排量 1,108 吨，为“地球母亲”献礼。

5 月，本行推出 iPhone 客户端手机银行，具有“贴身的金融服务、丰富的银行资讯和便捷的操作体验”三大特色。

5 月 20 日，本行与上海环境能源交易所合作发行兴业银行兴业通信用卡，该信用卡的特色功能包括自动分期功能、取现手续费减免优惠、“低碳行动 关爱自我”低碳特色权益，充分满足了个私业主和分期客群的消费和支付需求。

6 月 28 日，本行在全国银行间债券市场成功发行 100 亿元 15 年期次级债券，票面年利率为 5.75%，募集的资金将全额用于补充本行的附属资本，提升资本充足率。

7 月 16 日，本行与昆明泛亚有色金属交易所在上海签署战略合作协议，成为该交易所的结算银行和首家战略合作银行。

7 月 22 日，“兴业银行·福田汽车供应链金融服务推介会”在太原举行。推介会上，本行向福田汽车在晋主要经销商介绍双方合作情况，向购买福田汽车中重型卡车的企业与个人提供便捷高效的购车按揭贷款业务和支付结算等全面金融服务。

7 月，本行应邀派员参加国际金融公司（IFC）与泰国银行家协会共同主办的可持续金融国际会议，介绍本行在可持续金融领域的实践和经验，并与参会泰国银行同业开展深入交流。

8 月，本行以“兴业银行赤道原则微博”为名正式开通新浪微博并获得新浪认证，持续发布赤道原则和社会责任相关知识、工作动态，及时转发与环境保护、生物多样性、社会责任、可持续发展等方面的实事、新闻和热点。

9 月上旬，本行就云南陆良铬渣污染事件积极回复民间环保组织，说明本行与该 3 家相关公司并无信贷业务关系。

9 月 14 日，本行应邀派员参加在京举办的“拉美-中国投资论坛”，并作为特邀嘉宾参与可持续发展专题讨论环节。

10 月 20 日至 21 日，本行应邀派员参加由中国银行业协会在河北廊坊举办的 2011 年度中国银行业社会责任培训暨社会责任工作会议，参与了《中国银行业社会责任联席会议制度》审议和选举，并就 2011 年度中国银行业社会责任工作评比活动方案提出意见建议。

10 月 21 日，在山西省排污权交易中心揭牌仪式上，太原分行与山西省环保厅举行“金融推进山西省环境保护工作战略合作协议”签字仪式。

10 月下旬，本行应邀派员赴美国华盛顿参加由赤道原则秘书局在美召开的赤道原则年度大会以及由国际金融公司（IFC）召开的年度学习大会。

11 月 10 日，本行董事长高建平先生、副行长康玉坤先生在福州出席“兴业银行慈善助学金”签约仪式，本行再次计划向福建省慈善总会捐赠 1,000 万元用于资助福建省内 5 所高校贫困大学生完成学业。

11 月 16、17 日，本行应邀派员参加中国银监会统计部在京举办的“绿色信贷政策研讨会”，并就《绿色信贷指引（征求意见稿）》提出了建议。

11 月 28 日至 12 月 9 日，在南非德班召开的联合国气候变化大会上，本行作为唯一应财政部邀请参会的金融机构，与业界各类机构共同探讨气候变化融资与碳市场的未来。

12 月 6 日，本行就本行金融支持应对气候变化的举措接受中央电视台《新闻频道》采访。

12 月 9 至 10 日，本行应邀派员参加国家发改委能源所举办的中美太阳能技术合作暨资源评价研讨会。

12 月 14 日，本行应邀派员参加世界自然基金会（WWF）举办的“绿色金融与可再生能源发展”研讨会暨“中国风电保险发展现状及面临的挑战”报告发布会。

公众眼中的兴业银行（2011 年）

1 月

8 日，本行在人民网举办的“第五届人民社会责任奖暨 2010•中国上市公司企业社会责任年度评选活动”中，荣获首届“人民上市公司社会责任奖”。

12 日，由和讯网发起、中国证券市场研究设计中心(SEEC)等机构联合主办的大型活动财经中国 2010 年会暨第八届财经风云榜名颁奖盛典上，本行获得 2010 年度最佳银行门户网站。同时，“天天万利宝”获得 2010 年度最佳银行理财产品。

14 日，本行郑州分行在“领秀中原·2010 中原传媒榜”评选中，获得“2010 年度最具感召力银行”和“2010 年度最具成长性银行”两项荣誉。

16 日，由《金融时报》、《中国环境报》、新浪财经、国际分布式能源基金会、北京绿色财金经济咨询中心联合举办的“中国低碳先锋榜”的颁奖典礼中，本行获得“低碳先锋银行”的荣誉称号。

20 日，本行客户服务中心在中国银行业协会组织的“2010 年度中国银行业优秀客户服务中心评选活动”中，荣获“最佳服务奖”。

2 月

28 日，在银监会召开的 2010 年度小企业金融服务评优表彰大会上，本行“兴业芝麻开花—中小企业成长上市计划”被评为“全国银行业金融机构小企业金融服务特色产品”。

3 月

10 日，本行荣获 2010 年度银行间本币市场“最具市场影响力奖”和“最佳衍生品交易奖”。

31 日，在银监会下发的关于表彰公众教育服务日活动的通知中，本行荣获银监会授予的“2010 年银行业公众教育服务日活动优秀宣传奖”。

4 月

17 日，本行银银平台村镇银行服务方案获荣获 2010 年度中国金融营销奖“金融产品十佳奖”。

22 日，由道农研究院和《绿公司》杂志推出的“2011 中国绿色公司百强榜”上，本行获得“2011 中国绿色公司百强”称号。

5 月

7 日，在“中国上市公司董事会金圆桌论坛暨第七届‘金圆桌奖’”颁奖典礼上，本行董事长高建平先生荣获“最具战略眼光董事长”奖、董事会秘书唐斌先生获“最具创新力董秘”奖、董事会获“优秀董事会”奖项。

6 月

17 日，本行控股子公司——兴业国际信托有限公司在《上海证券报》主办的“第五届诚信托”奖颁奖暨 2011 中国信托业峰会上，荣获 2010 年度“诚信托”行业新秀奖。

20 日，在“中国上市公司竞争力公信力 TOP10”颁奖典礼暨 2011 年优秀上市公司领导人峰会上，本行荣获“上市公司最佳公众形象奖”。

22 日，在由中国银行业协会主办的“2010 年度中国银行业社会责任报告发布、评比表彰暨首届行业社会责任圆桌会议”上，本行荣获“中国银行业 2010 年度最佳社会责任机构奖”和“中国银行业 2010 年度最佳绿色金融奖”。

7 月

5 日，在《证券时报》主办的“第五届中国中小板上市公司、第二届中国创业板上市公司价值评选暨中国主板上市公司百佳董秘、中小板创业板优秀董秘颁奖典礼”中，本行入选“2010 中国主板上市公司价值百强”前十名，本行董事、董事会秘书唐斌先生被评为“2010 中国主板上市公司百佳董秘”。

9 日，在《华夏时报》和北京大学中国企业法律风险管理研究中心联合举行的 2011 金盾奖颁奖盛典上，本行荣获“金盾奖——2011 中国上市公司最佳投资者关系奖”。

10 日，在《大众证券报》举办的第六届大众证券杯“中国上市公司竞争力公信力 TOP10”颁奖典礼于中。本行荣获“最佳公众形象上市公司”奖。

15 日，美国《财富》杂志（中文版）发布的 2011 年中国企业 500 强排行榜中，本行列第 84 位，并入围“利润率最高的 40 家中国公司”，排名第 11 位，在国内银行中排名第 4；入围“最赚钱的 40 家中国公司”，排名第 15 位，在国内银行中排名第 9。

8 月

26 日，在证券时报社主办的“第四届中国优秀信托公司颁奖典礼暨财富管理高峰论坛”上，本行控股子公司——兴业国际信托有限公司荣获“2010 年度中国最具区域影响力信托公司”，“兴业信托·呈瑞 1 期证券投资集合资金信托计划”荣获 2010 年度“最佳证券投资类信托计划”。

9 月

1 日，由《金融投资报》主办的“2011 成都银行业口碑榜”评选活动中，本行推出的中国低碳信用卡，因为将“绿色、环保、低碳”概念引入个人生活，成为个人介入低碳领域一个现实的有效途径，获得“最具社会责任银行”。

14 日，本行审计部在国家审计署“全国内部审计先进集体和先进工作者”表彰会上，荣获“2008 年—2010 年全国内部审计先进集体”荣誉称号。

23 日，在《银行家》杂志发布“2011 中国商业银行竞争力评价报告”中。本行荣获“2010 年度全国性商业银行财务评价”第四名。

11 月

1 日，在 2011 网易金融论坛暨金钻奖颁奖盛典上，本行荣获“2011 网易金钻奖最佳创新银行”。

10 日，本行在国际知名媒体美国《新闻周刊》发布的 2011 年“全球 500 绿色企业排名”中名列第 105 位，在 32 家上榜的大陆中资企业中排名第 2 位。

11 日，在第七届中国证券市场年会暨颁奖典礼上，本行凭借优异的经营业绩和突出的社会责任表现，荣获蓝筹公司“金鼎奖”。

16 日，本行在《首席财务官》杂志社举办的 2011 财资天下——第五届中国企业金融创新论坛中，获得“最佳企业理财”、“最佳企业网银”、“最佳现金管理”奖；在财资中国举办的 2011 年中国现金与财资管理高峰年会中，荣获“最佳现金管理银行”奖。

18 日，在第三届 A 股上市公司社会责任报告高峰论坛披露的 2011 年 A 股上市公司社会责任报告蓝皮书中，本行 2010 年年度可持续发展报告被评为“A 股上市公司社会责任报告 AA-级”。

22 日，在由和讯网发起，中国证券市场研究设计中心（SEEC）等机构联合主办的“2011 年

第九届财经风云榜”评选中，本行荣获“最佳资产托管银行奖”和“最佳企业网银奖”。

25 日，由《第一财经日报》主办的第五届“2011 第一财经金融价值榜（CFV）颁奖典礼暨金融峰会”在北京举行，本行全资子公司——兴业国际信托有限公司凭借着股权重组以来强劲的发展势头和良好的业绩表现，荣获 2011 年“最佳发展潜力信托公司”，成为全国唯一获此殊荣的信托公司。

30 日，在由中国经营报社、中国社会科学院工业经济研究所共同发起的 2011 卓越竞争力金融机构评选中，本行获得的“2011 卓越竞争力社会责任金融机构”、“2011 卓越竞争力风险管理银行”、“2011 卓越竞争力供应链金融服务银行”和“2011 卓越竞争力小企业金融银行”四项大奖。

12 月

3 日，在由《每日经济新闻》主办的“2011 中国上市公司口碑榜”，本行荣获“最具社会责任上市公司”。

3 日，在由《21 世纪经济报道》主办的“21 世纪亚洲金融年会”上，本行获得“亚洲银行竞争力排名 2011 年亚洲最佳绿色金融服务银行”。

4 日，在由《21 世纪商业评论》、《21 世纪经济报道》联合主办，21 世纪企业公民研究中心承办的“2011 中国企业公民论坛暨第八届中国最佳企业公民颁奖盛典”上，本行荣获“2011 年度中国最佳企业公民大奖”。

6 日，在由《理财周报》主办的 2011 中国零售银行峰会暨第四届中国最受尊敬银行与最佳零售银行颁奖典礼上，本行与其他 7 家中资银行共同荣获“2011 年中国最受尊敬中资银行”。

9 日，在《证券时报》举办的“第十二届金融 IT 创新暨优秀财经网络”评选中，本行荣获 2011 年度“最佳网上银行”和“最佳手机银行”奖。

9 日，由中国金融认证中心联合近 40 家成员行共同举办的“2011 中国电子银行年会”上，本行荣获“2011 年度最具发展潜力银行”。

10 日，本行与其他 2 家银行共同荣获由东方财富网主办的“2011 东方财富风云榜”之“2011 年度最佳服务银行”，并凭借“兴业银行新一代网上支付信用卡”荣获“2011 年度银行业最佳营销案例”。

10 日，在由中国金融认证中心(以下简称 CFCA)联合近 40 家成员银行举办的“2011 中国电子银行年会”上，本行荣获“2011 年中国网上银行最佳网银安全奖”。

16 日, 本行荣获由和讯网发起, 中国证券市场研究设计中心 (SEEC) 等机构联合主办的“2011 年第九届财经风云榜”之“最佳资产托管银行奖”和“最佳企业网银奖”两大奖项。

19 日, 在由上海证券交易所主办, 国务院国资委和经济合作与发展组织 (OECD) 共同支持的“第十届中国公司治理论坛”上, 本行荣获 2011 年度“董事会奖”。

20 日, 本行荣获由《金融时报》联合中国社会科学院金融研究所共同推出的 2011 中国金融机构金牌榜“金龙奖”之“年度最佳股份制商业银行”。

22 日, 本行荣获由《金融理财》杂志社、金牌理财(北京)研究院联合举办的第二届中国金牌理财 Top10 总评榜“金貔貅奖”之“年度最佳创新信用卡银行”, 并凭借“金交所·交易金”荣获“金牌影响力品牌”。

29 日, 本行凭借“金交所·交易金”荣获第四届“金理财”之“2011 年度最佳贵金属投资产品奖”。

29 日, 本行荣获北方网金融行业“品牌风云榜”之“2011 年度最具成长性银行”。

本行“代理介入支付系统”获 2010-2011 年度福建省银行业金融机构支付结算“优秀成果奖”

总行机关工会荣获中华全国总工会授予的“全国模范职工之家”称号。

2012 年 1 月

6 日, 本行荣获第二届“金鼎奖”高端私人理财评选活动之“年度最佳私人银行研发团队”。

7 日, 本行荣登由环球时报社、(香港) 亚洲品牌协会、国家发改委《宏观经济管理》和中华工商时报社共同主办的“2011 亚洲品牌成长 100 强”前 10 名。

18 日, 本行荣获由《羊城晚报》发起的 2011 金融新锐榜“2011 年度低碳金融企业”。

GRI 索引 (3.1 版本)

序号	内容	披露页码
战略与分析		
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	7-10
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	9-13
公司概况		
2.1	机构名称	2
2.2	主要品牌、产品和/或服务	3, 30-58
2.3	机构的运营架构, 包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	4
2.4	机构总部的的位置	3
2.5	机构在多少个国家运营, 在哪些国家有主要业务, 或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	3
2.6	所有权的性质及法律形式	3
2.7	机构所服务的市场 (包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型)	30-58
2.8	报告机构的规模	4
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	4-5, 37
2.10	报告期内所获得的奖项	5, 86-90
报告参数		
3.1	所提供信息的报告期 (如财政年度 / 日历年)	2
3.2	上一份报告的日期 (如有)	2
3.3	报告周期 (如每年、每两年一次)	2
3.4	查询报告或报告内容的联络点	2
3.5	界定报告内容的过程	2、11
3.6	报告的边界 (如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商), 详情参看 GRI 《边界规章》	2
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	2
3.9	数据测量方法及计算基准, 包括用以编制指标及其他信息各种估测所依据的假设及方法	2
公司治理		
4.1	机构的治理架构, 包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会, 例如制定战略或组织监管的委员会	4
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	4-8
4.3	如机构属单一董事会架构, 请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	4
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	37-38, 61-62
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观, 行为守则, 及关乎经济、环境及社会绩效的原则, 以及其实施状况	6-81
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效 (包括相关的风险、机遇), 以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序,	9-12

4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	28-29
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	69-71
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍，及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额捐赠；或视此等会籍具有战略意义，此会籍主要指以机构名义参与的	70-71
4.14	机构的利益相关方群体列表	11
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	11
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	9-13, 30-81
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	9-13、29、30-81
经济绩效		
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	3-5、30-66、72-81
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	3-5、30-59、81
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	61-62
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	49-51、65-66
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	9-13
环境绩效		
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	52-59
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	52-59
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	55-58
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	58-59
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	52-59
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	52-59, 72-81
社会绩效		
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	61
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	61-62
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	62-63
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	61-62
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	62-63
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	61
S01	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	63-66
S02	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	27
S03	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	27

S05	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	30-71
S06	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	5、65-66
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	38-45
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	81
金融行业附加指标		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	24-27、52-58、73-75
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	24-27、52-58、73-75
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	24-27、52-58、73-75
FS4	提高员工执行环境与社会政策能力的程序	24-27、52-58、73-75
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	26-27、52-59、72-81
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	30-59、72-81
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	30-59、72-81
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	52-59、72-81
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	52-59、72-81
FS11	需要通过正向或反向环境、社会因素筛选的资产比重	52-59、72-81
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	25、53、73
FS13	按类型列示的低人口密度和经济上欠发达地区的切入点	32-36
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	39、45-47、49-51
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	38-51
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	63-64

附：部分可持续发展新闻链接

- 证券时报：《兴业银行绿色金融业务跨越式发展》

<<http://stock.sohu.com/20111029/n323842947.shtml>>

- 一财网：《兴业银行与上海环境能源交易所战略携手 探索建立碳交易市场》

<<http://www.yicai.com/news/2011/11/1177148.html>>

- 证券日报：《兴业银行：可持续发展的投资者关系管理样本》

<<http://stock.sohu.com/20111104/n324464296.shtml>>

- 银行家杂志：《围绕大趋势推动新发展-访兴业银行行长李仁杰》

<<http://money.163.com/11/0413/15/71HFPMGT0025335L.html>>

- 中国金融杂志：《绿色金融的实践与探索》

<http://www.chinareform.org.cn/Economy/finance/Practice/201106/t20110601_111926.htm>

- 世界环境杂志：《银行业与环境责任》

<<http://www.cnki.com.cn/Article/CJFDTotal-SJHJ201103014.htm>>

- 中国网：《兴业银行：“绿色金融”领秀生态中原》

<http://news.china.com.cn/rollnews/2011-01/12/content_6034370.htm>

- 中国金融杂志：访兴业银行行长李仁杰：在转型中打造民族金融品牌

<http://www.chinadaily.com.cn/hqcj/xfly/2011-11-06/content_4282920.html>

- 金融界：兴业银行拟为上海打造全国建立碳金融中心

<<http://stock.jrj.com.cn/2011/11/11085111537469.shtml>>

- 和讯网：《打造一流现代企业 开启绿色金融时代》

<<http://bank.hexun.com/2011-12-31/136858322.html>>

- 财经网：《兴业银行的十二五规划》

<<http://www.caijing.com.cn/2011-05-16/110719611.html>>

- 凤凰网：《兴业银行：打造绿色金融 助推经济发展》

<http://news.ifeng.com/gundong/detail_2011_10/14/9836955_0.shtml>

读者意见反馈表

请您协助我们提高报告的编制质量，提供更有价值的信息，改进我们的可持续发展工作！

传真：+86-591-87821426

地址：福建省福州市湖东路 154 号中山大厦 A 座

邮编：350003

邮箱：sustainability@cib.com.cn

1、您认为兴业银行可持续发展报告编制整体质量如何：

好 较好 一般

2、您对兴业银行在公司治理方面的评价如何：

好 较好 一般

3、您对兴业银行在经济发展、保护环境和回馈社会等方面的评价如何：

好 较好 一般

4、您对兴业银行在推动可持续发展方面的评价如何：

好 较好 一般

5、您对兴业银行在赤道原则执行方面的评价如何：

好 较好 一般

6、您对兴业银行信息披露清晰度、完整性和准确性评价如何：

好 较好 一般

7、您认为本报告的排版和设计方面的评价如何：

好 较好 一般

8、您对本行可持续发展报告的意见和建议：

您的联系方式：

姓名：_____

电话：_____

Email：_____@_____