

# 深圳发展银行股份有限公司 2011 年度企业社会责任报告

## 关于本报告

欢迎阅读《深圳发展银行 2011 企业社会责任报告》。在这份报告中，我们集中体现了深圳发展银行对利益相关方关注的议题的回应、行动以及面临的挑战。

本报告涵盖深圳发展银行总部及分支机构在履行社会责任方面的活动及表现，也包括我们的控股子公司平安银行在履行社会责任方面的主要活动及表现。

我们继续将全球报告倡议组织的 G3 指标及金融行业补充指标作为信息披露的指导性原则来编制本报告。

我们的财务业绩的详情载于《深圳发展银行股份有限公司 2011 年年度报告》。

本报告做了部分规划和预测，但不排除对趋势预测有一定的不确定性。

本报告披露的所有内容和数据，已经深圳发展银行股份有限公司董事会审议通过。

# 目录

董事长、行长致辞 .....	4
公司概况 .....	6
企业社会责任战略与管理 .....	7
长期能力建设 .....	7
利益相关方沟通 .....	7
股东 .....	9
财务绩效表现优异 .....	9
公司治理不断完善 .....	10
加强信息披露及投资者关系管理 .....	11
注重保护平安银行小股东利益 .....	11
实施全面风险管理 .....	12
持续完善内控管理体系 .....	14
反洗钱 .....	14
反腐败 .....	15
客户 .....	17
着力提升客户服务的运营效率 .....	17
系统改善公司客户服务品质 .....	17
持续关注零售客户满意度 .....	17
平安银行“五项技能比武” .....	18
持续创新公司业务产品 .....	18
平安银行创新产品 .....	19
推出多项零售业务新产品 .....	19
平安银行“新一贷” .....	19
绩效指标 .....	20
员工 .....	22
合适的薪酬福利体系 .....	22
健康与安全 .....	22
有效的内部沟通渠道 .....	22
和谐的工作氛围 .....	23
良好的学习环境 .....	24
环境和社会 .....	24
绿公司 减少运营碳排放 .....	25
绿金融 推动客户及伙伴重视环境问题 .....	26
绿公益 促进公众践行环保理念 .....	27

教育公益.....	28
灾难救助与帮贫扶困.....	29
社区公益.....	29
小微金融服务.....	30
消费者教育.....	30
<b>合作伙伴.....</b>	<b>32</b>
同业合作伙伴.....	32
供应链金融合作伙伴.....	32
供应商.....	32
<b>社会认可.....</b>	<b>35</b>
<b>联系我们.....</b>	<b>47</b>

## 董事长、行长致辞

2011年，深圳发展银行和平安银行对外面对复杂多变、充满挑战的国内外经济金融形势，对内面临两行整合的特殊环境，迎难而上，积极应对，从多个层面推进最佳银行战略，不仅在业务上取得了显著增长，为股东创造了价值，还不遗余力地推动企业社会责任建设，回应和满足客户、员工、合作伙伴等各利益相关方诉求，身体力行地促进社会和环境可持续发展。

在业务发展方面，我们稳步推进经营发展战略，业务结构持续优化，中小企业贷款、零售贷款和零售存款占比均较上年较所提升，交叉销售初现成效，盈利表现强劲，股东价值稳健增长。与此同时，为保护股东和各方权益，在两行整合期间专门成立整合沟通组，组织、协调与股东、客户、监管等相关方的充分沟通，采取多项措施确保各方利益平衡。

在提升服务和客户满意度方面，本着建设“中国最佳银行”的战略目标，我们实施多项流程再造项目，开展“流程、服务优化创新”活动，继续深入推动服务品质管理，坚持“以客户为导向”的服务理念，采用电话、网站、面访等多种方式持续了解并跟进客户体验，完善客户沟通机制，提升客户满意度。

在员工关怀方面，通过科学的绩效考核办法为员工提供公平公正的发展空间，以员工舆情问答方式与员工定期妥善沟通重点事项；举办了羽毛球比赛、趣味运动会、心理辅导讲座、“家庭亲情月”等多项员工关爱活动，关心员工身心健康。

在绿色金融方面，我们深知金融企业通过众多客户对环境带来的间接影响不可忽视。我们充分认识到，必须从战略高度看待环境问题，不仅要注重自身的节能减排，还要把环境因素融入到产品和服务中，促进绿色金融和社会可持续发展。2011年，我行继续重视绿色信贷工作，着力加强节能减排重点工程和项目信贷支持，将环保评估机制纳入授信业务管理流程，严控“两高一剩”行业信贷投放。继续通过于2010年8月与联合国环境规划署金融行动机构（“UNEPFI”）签署的协议，作为该组织在中国的第四个会员银行积极参与各项支持环境保护活动，并将通过学习国际先进标杆，在推动绿色金融发展方面持续进步。

在公益活动方面，我们把回馈社会作为自身的当然责任。2011年，两行单位捐赠213.8万元，员工捐赠158.4万元，通过资助教育事业、帮贫扶困、灾难救助、消费者教育、小微金融服务等方式，帮助社区居民享受更美好的社区服务，为共同建设和谐社会而贡献力量。2011年，公益品牌项目“深爱助学行”再次启航，为都江堰玉堂小学的师生组织了“城市游学营”，体验大城市先进的教学理念与方法；启动了面向青海玉树藏族老师的“观摩教学营”，安排他们与深圳市几所小学的老师一起工作，深入了解深圳的教育理念和授课方式，提升自身的教学水平；为玉树的4所小学捐建了4个电教室，将直接惠及这4所学校7500

余名学生和近 500 名老师。希望持续的教育公益能够为少年儿童的健康成长和灿烂明天贡献一份力量。

2012 年，随着两行整合的深入推进以及最佳银行战略的进一步实施，银行在企业社会责任建设方面也将以更高标准来要求自己。我们将着眼于未来，制订既满足利益相关者需求，又契合银行专业能力的企业社会责任发展战略，并以此为指引和路径，进一步履行社会责任，以自身力量推动社会和环境的可持续发展。

董事长：肖遂宁  
行长：理查德·杰克逊

## 公司概况

深圳发展银行股份有限公司（股票简称：深发展 A，股票代码：000001）是中国内地第一家面向社会公众公开发行股票并公开上市的商业银行。深发展于 1987 年 5 月首次公开发售人民币普通股，并于 1987 年 12 月 22 日正式成立，总部设在深圳。

2010 年 6 月，中国平安保险（集团）股份有限公司（“中国平安”）及其关联公司通过受让 Newbridge Asia AIV III, L.P.（新桥投资）持有的深发展股份和认购非公开发行股份成为深发展第一大股东；2011 年 7 月 20 日，深发展向中国平安非公开发行约 16.38 亿新股，换取中国平安所持平安银行股份有限公司（“平安银行”）的约 78.25 亿股股份以及现金交易完成。至此，深发展持有平安银行约 90.75% 的股份，平安银行成为深发展的控股子公司；中国平安及其控股公司持有深发展股份共计约 26.84 亿股，占比约 52.38%，深发展成为中国平安旗下的控股子公司。2012 年 2 月 9 日，深发展和平安银行股东大会分别审议通过了吸收合并相关议案，同意深发展吸收合并平安银行，在平安银行因本次吸收合并注销后，公司名称由“深圳发展银行股份有限公司”变更为“平安银行股份有限公司”。以上议案尚待相关监管机关的审批。

经过二十多年的快速发展，深发展综合实力日益增强，成为一家在北京、上海、广州、深圳、杭州、武汉等 21 个经济发达城市设立了约 300 家分支机构的全国性商业银行，在北京、香港设立代表处，并与境外众多国家和地区的超过 1000 家银行建立了代理行关系。

我们的控股子公司平安银行是一家跨区域经营的股份制商业银行，拥有分布于深圳、上海、福州、泉州、厦门、杭州、广州、东莞、惠州以及中山的 10 个城市的 78 家网点，为公司、零售和信用卡等客户提供多种金融服务。

截至 2011 年 12 月底，深发展和平安银行两行合并后的总资产达 12,581.77 亿元，总贷款达 6,206.42 亿元；总存款达 8,508.45 亿元；其中，深发展总资产达 9,878.00 亿元，总贷款 4,699.02 亿元，总存款 6,405.85 亿元。两行合并后归属于母公司的净利润 102.79 亿元，不良贷款率为 0.53%，资产质量保持在较好水平，拨备覆盖率 320.66%；资本充足率和核心资本充足率分别为 11.51% 和 8.46%，符合监管要求。

我们在国内率先建立了财会、信贷、稽核垂直管理体系，积极引进现代企业人力资源管理方法。在系列改革措施的推进下，我们不断完善公司治理结构，提升科学决策能力，全面加强风险控制，资产质量明显提高，资本实力显著增强。

我们通过业务和管理的发展不断提升企业实力与品牌的同时，积极履行社会责任。多年来，我们履行和实践企业社会责任的价值标准和行为准则，坚持诚信合规经营，维护客户利益，为社会提供优质金融产品和服务，保障员工合法权益，注重环保、热衷公益、回馈社会。

未来，我们将以两行整合和更名为契机，持续发扬专业和创新的精神，努力提高服务水平和盈利能力，锐意进取，不断创新，迎难而上，进一步打造核心竞争力，以专业经营与服务为客户、股东、员工和社会创造更大价值，为实现最佳银行战略目标，努力成为“中国最佳商业银行”而不懈努力。

## 企业社会责任战略与管理

### 长期能力建设

社会责任是企业与生俱来的义务，也是长远成功的关键。2011年，我们在积极开展各项社会责任活动的同时，继续完善各项社会责任管理工作。经董事会批准，我们制订了《对外捐赠管理办法》，明确和规范了对外捐赠的原则、审批权限和管理流程等；继续强化总行在社会责任领域的审查和督导职能，组织协调各职能部门和分支机构积极履行企业社会责任；作为中国平安的控股子公司，我们还纳入了集团制订的企业社会责任绩效指标体系，并要求相关部门报告指标完成情况。

### 利益相关方沟通

我们借鉴了国际组织 Accountability 的 AA1000SES 利益相关方参与标准，对利益相关方进行识别和选择，并制定相应的沟通机制和策略，以指导相关工作的开展。

相关方名称	沟通方式	对我们期望	沟通内容
股东	公开信息披露，股东大会，股东书面通知，业绩发布会，官方网站	不断提高公司价值和市值，降低企业风险，保证企业可持续发展，持续提高盈利能力与核心竞争力	公司重要信息，重大经营决策，经营管理数据，业务创新及成就
客户	客户满意度调查，客户服务热线（95501），客户服务活动，客户经理日常联络	提供优质的产品和服务，并不断改进	改善服务的措施，了解客户需求，产品服务相关资讯
员工	工会，合理化建议，啄木鸟信箱，座谈会，培训交流，内刊内网等内宣平台，绩效管理机制	为员工提供更好的薪酬福利和职业成长机会	员工权益保障，职业生涯规划，绩效管理
社区	社区服务活动，志愿者活动，各种庆祝日的联欢	安全运营，促进社区繁荣与和谐，提供安全、健康的环境	企业社会责任理念及行动，金融服务及产品风险教育，社区项目

供应商与 合作伙伴	合同，协议，综合评 估	公平采购，诚信履约， 互惠合作，实现双赢	合规管理，产品与服务 质量，进一步合作 机会
--------------	----------------	-------------------------	------------------------------

在银行运营的日常工作中，我们运用上述沟通机制和策略，与利益相关方开展了积极而富有成效的沟通；2011年，我们还针对两行整合这一重大无先例重组事件，成立了专门的整合沟通组，统一策划、组织两行相关部门和员工，开展了针对监管、投资者、客户、员工、媒体和合作方等利益相关方的多项沟通工作，我们听取意见，积极反馈，争取利益相关方的理解和支持，确保两行整合的平稳推进。

## 股东

### 我们的使命——对股东负责：资产增值 稳定回报

#### 我们的关注

- 健全公司治理制度，完善公司治理结构，并提升公司整体治理水平；
- 在“两行整合”工作中注重保护平安银行小股东利益；
- 不断创新稽核手段，完善审计平台，提升非现场审计效率；
- 高层和全局上保持案件防控的高压态势，促进案防、合规内控工作的长效开展，提升案件防控和合规内控工作整体水平；
- 进一步加大反腐败力度，为两行整合期间无重大案件发生，实现平稳过渡的目标，提供有力保障。

#### 我们的行动

##### 财务绩效表现优异

2011年，面对复杂的国内外经济金融形势，我们稳步推进经营发展战略，调整资产负债结构，取得较好的经营业绩。

我们的资产规模稳健增长，市场份额逐步提高。2011年末，我们的资产总额达12,581.77亿元，较年初增长73.01%；贷款总额（含贴现）6,206.42亿元、较年初增长52.35%；存款总额8,508.45亿元、较年初增长51.15%。平均存款增幅超过中型股份制商业银行的平均水平，市场份额占比进一步提高。

我们的业务结构得到持续优化。供应链贸易融资业务、小微金融、零售业务、信用卡业务健康快速成长，渠道建设成效显著，客户基础稳步扩大。截至2011年12月31日，贸易融资授信余额2,333.56亿元，较年初增长32.97%，授信客户达到10,125户；信用卡流通卡量达到904万张。

我们的盈利能力稳步提高，收入结构进一步改善。2011年，我们实现营业收入296.43亿元，较上年增长64.94%；实现归属于母公司的净利润102.79亿元，较上年增长64.55%；营业收入中，非利息收入占比持续提升，达到43.53亿元，较上年增长103.18%，在营业收入中的占比由上年的11.92%提升到14.68%。

我们的资产质量稳定，保持较低的不良贷款率和较高的拨备覆盖率。截至2011年12月31日，不良贷款余额32.95亿元，较年初增加9.28亿元，增长39.21%；不良贷款比率0.53%，较年初下降0.05个百分点。拨备覆盖率320.66%，较年初提高49.16个百分点，风险抵御能力进一步增强。

我们的资本得到补充，资本充足率达到监管标准。我们在银行间债券市场成功发行了36.5亿元混合资本债券，补充附属资本36.5亿元，加上自身资本积累以及强化资本管理，资本充足率和核心资本充足率分别为11.51%和8.46%，符合监管标准。

同时，深发展与平安银行的资产重组事项取得重大进展。2011年第三季度，深发展通过非公开发行股份获得平安银行90.75%的股份，实现对平安银行的控

股。重组后，我们的资产规模达到 12,581.77 亿元，净资产 753.81 亿元，规模实力进一步增强。

### 公司治理不断完善

2011 年共召开了 3 次股东大会，其中年度股东大会 1 次，临时股东大会 2 次，共审议通过 19 个议案。每次股东大会的召集、召开、表决程序均符合《公司法》、《上市公司股东大会规则》等法律法规和我行《章程》等的规定，并由律师事务所出具法律意见书。

2011 年，董事会增补 3 位独立董事，现有独立董事 8 名，在董事会中占比达 44%；调整专门委员会设置及人员构成，将原审计与关联交易控制委员会分设为审计委员会和关联交易控制委员会；修订完善了《章程》及部分专门委员会的《工作细则》，修订了《信息披露事务管理制度》、《投资者关系工作制度》、《关联交易管理办法》、《内幕信息及知情人管理制度》等基本工作制度，审议通过了《最佳银行战略》、《资本管理规划（2011-2014 年）》等重要规划性文件。董事会共召开 9 次会议，其中现场会议 6 次，通讯表决 3 次，审议通过 73 项议案，包括定期报告和利润分配方案、董事会及专门委员会建设、规章制度建设、呆账核销、重大关联交易、高管聘任、发行金融债券、非公开发行股票等重大事项。各专门委员会共召开 16 次会议，在董事会科学决策中发挥重要作用。董事会组织开展了内幕交易防控培训，组织独立董事赴分行开展调研考察活动，相关董事参加了监管机构举办的培训。我行董事会秘书因表现突出、工作积极有效获深圳证监局表彰。

2011 年，监事会先后到广州等 11 家分行组织调研，并对杭州、温州分行进行年度巡检，形成巡检调研报告，督促董事会和经营层就相关事宜进行整改；进一步完善监事会制度体系，审议通过《深圳发展银行董事履职评价办法（试行）》和《深圳发展银行监事履职评价办法（试行）》，制定完成《深圳发展银行申诉管理办法（试行）》；建立与董事会及高管层顺畅的沟通机制，通过定期会议、分行及条线汇报、邮件往来等方式，向董事会、高管层提出了大量监督意见；刊发《监事会通讯》共计 8 期，保证了与董事会、经营层及监管部门的良好沟通；组织实施对董监事的年度履职评价，及对我行风险管理、财务管理的年度监督检查；调整设立监事会“审计与监督委员会”和“提名与考核委员会”，以保障董监事履职评价工作和风险财务检查工作的有效实施。监事会共组织召开监事会会议 7 次，审议议题 40 项，包括定期财务报告、组织机构建设、制度建设、监管要求、重点工作等重大事项；监事会成员出席股东大会共计 3 次，列席董事会会议共计 9 次，列席董事会专门委员会会议共计 8 次。

高级管理层按董事会制定的战略规划开展工作，注重工作实效，遵守诚信原则，谨慎、勤勉地履行职责并按董事会决策开展经营管理。高管层成员均很好地完成了年度经营目标及全年工作任务，并在全行经营管理工作中，发挥和运用自身优势及先进经验，对促进我行健康发展起到积极作用。高级管理层具备良好的

团队精神，职责分工较为合理适当，经营稳健并能及时识别和管理风险。

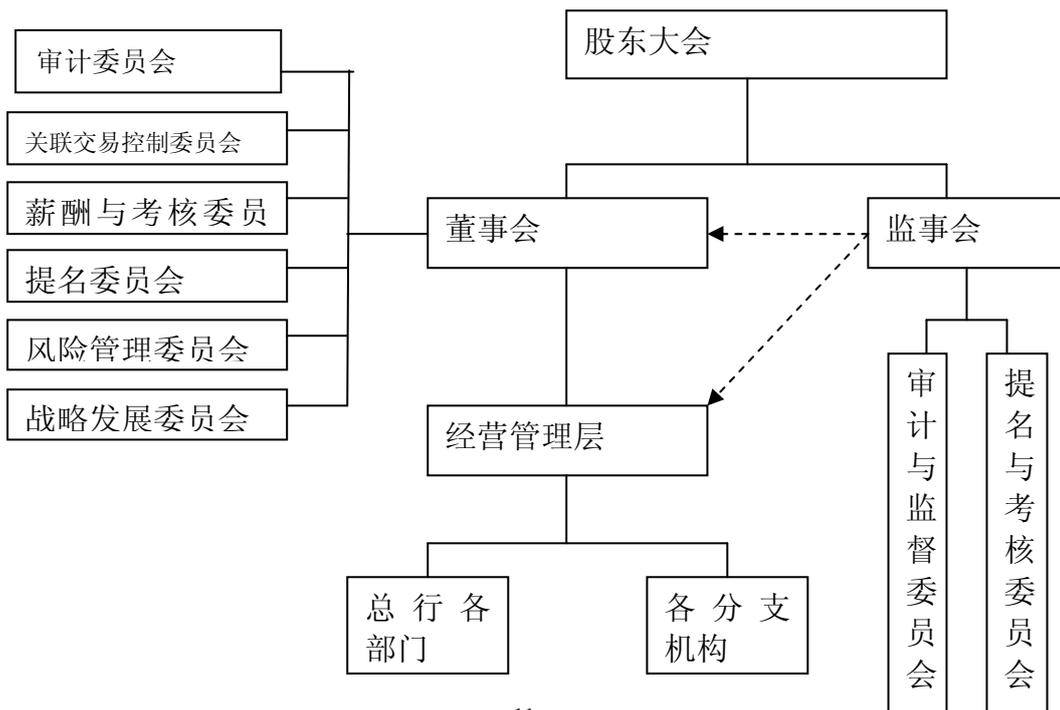
### 加强信息披露及投资者关系管理

2011年，我们切实履行上市公司信息披露义务，真实、准确、完整、及时地披露信息，在指定信息披露媒体上发布公告46项。认真对待股东和投资者来信、来电、来访和咨询，确保所有股东有平等的机会获得重要信息，2011年共接待各类投资者来访调研44场，参加国内外券商的策略会议13次，举办定期业绩发布会5场，开展路演2次，并举办面向中小投资者的网上路演1次，取得较好效果。

### 注重保护平安银行小股东利益

在“两行整合”的方案设计中，我们作为平安银行负责任的大股东，充分考虑平安银行小股东的利益。相关各方均一再表达了“敞开大门与小股东沟通”的态度和意愿，并充分调动各方力量，搭建与各类股东的全方位、多层次的顺畅沟通渠道。在与个人股东广泛深入沟通的同时，各方抽调40余人组成7个工作小组，与法人股东进行面对面沟通400余场次、电话沟通1200多通。在沟通中，对小股东集中关注的问题，进行了全面翔实的解释，帮助他们了解两行整合的背景、整合方案及对价制订的原则和政策依据等事实，得到众多小股东的理解和支持。针对有部分平安银行的中小股东希望提前将其所持股份变现的诉求，本着对平安银行中小股东负责的态度，我们经过审慎考虑并征询监管机构意见后，安排有提前变现需求的中小股东将其所持平安银行股份协议转给我行，我行向中小股东支付相应对价。中小股东获得与大股东中国平安转让股份相同的对价。

附：公司治理架构图



## 实施全面风险管理

### 1、信用风险管理

2011年，面对极其复杂的内外部经济金融形势，我们采取了一系列措施加强信贷风险管理。

一是加强信贷组合管理，不断优化信贷结构。我们在深入调研的基础上，根据经济金融形势和宏观调控政策的变化以及监管部门监管要求，制定了2011年度信贷政策指引，并根据我们公司信贷业务行业分布情况，制定了十五大行业信贷政策指引，引导分支机构不断优化信贷结构。2011年，我们继续大力发展供应链金融业务、中小企业和零售信贷业务，继续倡导“绿色信贷”文化，积极支持授信企业节能减排和发展低碳经济项目，严格控制高污染、高耗能行业和产能过剩行业信贷投放。

二是加强合规监管，确保信贷操作规程得到严格执行。我们认真贯彻落实“三个办法一个指引”，加强组织管理和制度修订，按季检查执行情况，确保贷款发放与支付等操作环节的合规性。我们持续开展重点业务领域滚动检查和各类授信业务专项检查，并跟踪落实整改完成情况，切实消除风险隐患。加强信贷合规监管，按月检查通报全行信贷合规监管工作情况，对不合规事项进行持续跟踪并督促落实整改。推广部门内部控制检查体系、内控评价项目，加大对各级信贷人员执行操作规程的检查力度，确保信贷制度和流程要求得到严格执行并切实发挥作用。

三是加大信贷风险监测预警力度，提升风险早期预警及快速反应能力。我们进一步完善授信风险监测预警管理体系，加强授信风险监测。积极应对信贷环境变化，定期分析信贷风险形势和动态，有前瞻性地采取风险控制措施。建立问题授信优化管理机制，加快问题授信优化进度，防范形成不良贷款。对突发授信风险事件，实施资产保全快速介入机制，总分行联动，快速控制和化解风险。

四是加强重点领域风险防范。2011年，我们进一步加大对地方政府融资平台贷款的专项清理工作，建立了“名单制”管理系统，对地方政府融资平台贷款实行分类管理，并圆满完成了地方政府融资平台（平台类）贷款组合占比控制目标。对房地产贷款，我们继续认真贯彻落实差别化住房信贷政策，严格执行房地产贷款风险监管要求，对开发企业实行名单制管理，同时加强风险监测和风险排查力度，强化房地产贷款风险管理。我们坚守授信集中度红线，加强集团客户统一授信管理，有效防范信贷集中度风险。

五是加强风险排查，防范大额授信风险；对不良贷款实行专业化集中处置，加大不良贷款清收处置力度；强化不良资产责任追究，形成良好信贷文化；加强信贷队伍建设，提升信贷管理水平。

### 2、市场风险管理

我们的资产负债管理委员会负责制定市场风险管理政策，确定市场风险管理目标及市场风险的限额头寸。该委员会也负责动态控制业务总量与结构、利率及

流动性等。资产负债管理委员会下有专门的部门负责市场风险监控的日常职能，包括制定合理的市场风险敞口水平，对日常资金业务操作进行监控，对资产负债的期限结构和利率结构提出调整建议。我们定期监测利率敏感性缺口，分析资产和负债重新定价特征等指标，并且借助资产负债管理系统对利率风险进行情景分析，我们主要通过调整资产和负债定价结构管理利率风险。我们定期召开资产负债管理委员会会议，根据对未来宏观经济状况和人民银行基准利率政策的分析，适时适当调整资产和负债的结构，管理利率风险。我们对各种货币头寸设定限额，每日监测货币头寸规模，并且使用对冲策略将其头寸控制在设定的限额内。

### **3、流动性风险管理**

我们高度重视流动性风险管理，综合运用多种监管手段，建立健全全行流动性风险管理体系，有效识别、计量、监测和控制流动性风险，维持充足的流动性水平以满足各种资金需求和应对不利的市场状况。为有效监控管理流动性风险，我们重视资金来源和运用的多样化，始终保持着较高比例的流动性资产。按日监控资金来源与资金运用情况、存贷款规模、以及快速资金比例。同时，在运用多种流动性风险管理标准指标时，采用将预测结果与压力测试相结合的方式，对未来流动性风险水平进行预估，并针对特定情况提出相应解决方案。2011 年底，我们的流动性充裕，重要的流动性指标均达到或高于监管要求。根据我们 1 个月内可筹资能力指标——快速资金比例，我们一直维持适当的快速资金敞口。根据每月进行的快速资金比例压力测试，我们的流动性状况可以满足潜在流动性危机所产生的大量存款流失情况。

### **4、操作风险管理**

2011 年，我们的运营条线紧紧围绕最佳银行的战略目标，实现了“运营零案件”，并结合中国银监会《商业银行操作风险管理指引》等要求，不断强化内部控制、努力提升员工风险防范意识和能力、实施严格的问责制等手段，全面提升我们运营操作风险管理的能力和有效性。

一是持续建立全行的运营操作风险管理架构，强化“事前、事中、事后”三道防线，全面落实运营操作风险管理。

二是加快流程银行建设，实现在流程中落实制度和风险控制。目前已实现事后监督总行集中、网银落地集中、大额查证集中、柜面业务的对公账户与汇款业务集中审核等关键风险控制手段的集中，大大加强了全行运营风险的管控能力。

三是在全行范围内建立 DCFC（部门控制检查体系）内控管理体系，全年共组织推动并完成了涉及运营、信用卡、零售、风控等 9 个条线 20 个总行部门及 2 个事业部 DCFC 清单的制定及实施工作，DCFC 检查体系已在主要业务条线建立，通过建立固定频率的关键风险控制点检查清单，强化内控手段的执行力。

四是建立总账核对管理模式及报告机制；优化和加强远程 KRI（关键风险指标）监控；持续建立运营关注名单报告机制；全面落实监管部门开展防范操作风险“13 条”和《商业银行操作风险管理指引》的要求，开展各项运营风险检查；进一步在全行范围内推行“红、黄、蓝牌”处罚系列制度，强化问责机制。

## 5、其他风险管理

在合规风险的管控方面，我们持续完善务实、高效的合规管理组织架构，总行和各分行成立了案防合规委员会和独立的合规部门，配备了专职合规管理人员；总行合规部定期向董事会审计委员会、监事会、高级管理层报告工作，我们构建了较完善的案件防控、合规、内控的组织管理体系。2011年我们推动了“红黄蓝牌”处罚制度体系、企业内控自评项目(C-SOX)、部门控制检查体系(DCFC)、风险热图等最佳银行战略项目的实施，全面梳理重点业务流程的风险点和控制措施，加强事前的风险防范、事中的风险监测和事后的违规行为问责，提升了全行内控管理水平和风险防范能力。同时，我们有序、有效地实施新政策法规跟踪落实、制度规划管理、新产品新业务合规风险识别与控制、合规评审、“啄木鸟”行动、关联交易管理、反洗钱等各项合规风险识别与管理活动，将合规风险管理融入到了各项经营管理活动的全过程。我们重视合规文化与宣导教育工作，开展了多种形式、参与度高、互动性强的合规宣导教育与培训，持续组织了“万人千天合规行”等丰富多样的案件防控宣导与合规文化建设活动，在全行营造了浓厚的合规文化氛围并取得积极成效。

在法律风险的管控方面，我们完善了法律审核制度及法律事务案件管理制度，加强法律风险的防范、控制与化解。我们注重业务法律审核，规范合同格式样本及条款，对我们制定各项管理制度、新产品研发、新业务开展、重大项目等提供及时有效的法律支持，对各项业务提供全面、系统、及时、有效的法律服务；同时聘请国内知名的律师事务所作为我们的外部法律顾问，对重大法律事务提供专业意见；继续完善全行法律事务管理架构，总行加强对分行法律事务的管理和指导，使各类业务的法律风险得到了有效控制。

### 持续完善内控管理体系

进一步扩大审计覆盖范围，稽核条线全年组织实施了286个各类审计项目，对分支机构的检查覆盖面为100%。对稽核发现问题按照条线、业务类别、机构及风险成因进行分类汇总，对各项审计发现问题的整改情况按月进行督导跟踪。

不断创新稽核手段，完善审计平台，提升非现场审计效率。全面推进使用联网集中式TeamMate审计工作软件，完成稽核管理系统(二期)开发、测试及上线试运行，在新上线的稽核管理系统二期系统中建立了风险评级标准，并已开展两行机构风险热图中的稽核风险评分工作。

### 反洗钱

洗钱问题是我国经济与社会发展所面临的挑战，反洗钱是银行的法定义务。我们按照法律法规、监管政策和最佳银行战略的要求，积极、有效地开展各项反洗钱工作。2011年采取系列措施加强客户身份识别、洗钱风险分类，将客户尽职调查与可疑交易分析有机结合，结合实例汇编可疑交易案例，改造升级反洗钱系统，加强高风险领域的洗钱风险监控和反恐融资监测，为监管部门打击洗钱犯

罪活动提供线索。截至 2011 年末，全行反洗钱工作连续五年“零罚款”，多家分行顺利通过人行检查，全行反洗钱工作得到监管部门的肯定与表扬，被中国人民银行评为“全国反洗钱工作先进集体”，洗钱风险防范能力与反洗钱工作的有效性进一步提高。

## **反腐败**

2011 年，我们进一步加大反腐败力度，针对银行违规违法案件新情况，结合管理要求制定了“红、黄、蓝”牌处罚系列制度，在两行整合期间，根据银监会制度及监察工作整体要求，统一了信访举报、案件处置、问责的工作流程和信息统计渠道，完成了信访管理办法、信访举报奖励制度、案件处置工作规程、案件责任追究管理办法等相关制度的发布实施，为两行整合期间无重大案件发生，实现平稳过渡的目标，提供了有力保障。我们认识到，反腐工作不应仅局限于某个层级，而应该是全体员工的共同责任。我们努力让每位员工加强廉政自律意识以及对腐败问题的重视和警觉。2011 年，根据深圳银监局的相关要求，针对民间借贷风险蔓延的严峻形势，制作了廉政教育专题宣导材料，列举了银行从业人员参与民间借贷的常见形式，并选取部分典型案件，揭示此类案件的特征和表现形式，向全行发出警示，以推动全行员工自觉遵守职业道德，共同促进两行合规经营、健康发展。

## **2012 年的计划和目标**

### **促进业务快速增长**

2012 年，外部宏观经济环境仍存在较大的不确定性，中国经济增长的结构缺陷依然存在，宏观调控和银根紧缩的局势可能仍将持续。我们将继续秉承一贯的务实、拼搏、创新、奋进精神，借助中国平安综合金融的平台和渠道优势，在稳步实现两行整合的同时，积极实施推进“最佳银行战略”，进一步提升金融服务和管理水平，以持续超越市场的业务增速，再接再厉实现跨越式发展，为客户提供满意的服务，为股东持续提供稳定、丰厚的回报。

### **进一步提升公司治理透明度**

持续致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，提升公司整体治理水平，“三会一层”严格依法履行应尽责任，推进两行整合，朝着中国最佳商业银行、最佳公司治理的目标迈进。

### **加强信贷风险管理**

加强和改进对公信贷风险监测预警工作，推动并建立全行统一的组合管理控制体系，建立健全有效的集团授信客户管理体制，建立风险经理体制，实现全流程风险管理；加强小微业务风险管理，建立统一的零售风险管理制度体系；加强对不良资产清收及处置力度，继续强化不良资产快速介入处理力度；建立全行信

贷风险信息平台，着力打造“诚信合规，尽职尽责”的信贷文化。

### **保证非现场审计覆盖率 强化“双线”整改效果**

充分利用稽核管理二期系统开展非现场审计工作，为现场审计提供数据分析、检查重点的同时，积极开展监控和非现场审计项目，提高审计效率；继续强化整改情况的月度跟踪和验证，着力纠正“屡查屡犯”和整改不力现象，巩固稽核成果；定期汇总审计发现问题，向业务管理部门反馈稽核发现问题，提高稽核发现问题整改的力度和实效。

### **强化案防能力和反洗钱工作能力**

完善案防管理架构和制度体系，强化案防能力，保障实现“零案件”目标；强化案防合规意识，巩固“不愿为、不敢为、不能为”的案防合规文化根基；提升反洗钱工作能力，提高反洗钱工作效率和质量，分行在当地人行反洗钱考评中居于前列。同时，完善制度体系，满足反洗钱法规政策要求。

## 客户

### 我们的使命——对客户负责：服务至上 诚信保障

#### 我们的关注

- 持续深入开展服务提升工作，关注客户体验；
- 积极完善产品创新机制，持续加大研发力度，加快新产品推广步伐；
- 落实运营集中计划，建立流程银行；
- 开展金融知识普及活动。

#### 我们的行动

##### 服务层面

##### 着力提升客户服务的运营效率

2011年，我们全部完成了运营集中计划，建立了流程银行基础平台、集中作业平台，实现了汇款、对公账户的流程银行处理模式，实现了事后监督电子渠道落地处理的全行集中。这些措施有效地提升了运营效率，为快捷、高效、安全的客户服务奠定了基础；

我们还制定和实施《客户等候时间管理指引》，采取多种措施有效缩减了客户等候时间，2011年，VIP客户5分钟内等候占比达到92%，较上年的59%提高了33个百分点，一般客户10分钟内等候占比达到92%，较上年的78%提高了14个百分点。

##### 系统改善公司客户服务品质

2011年，我们着力推进贸易融资、现金管理、客户升级、销售模式等最佳银行战略项目，制定供应链金融综合服务平台（SCFP）规划，系统改善公司客户服务品质。

推行贸易融资授信客户分类管理政策，给予客户更好的服务体验和更灵活的选择方案，并在汽车领域先行试点推行，取得了积极效果。

发起并支持客服中心组建现金管理专业服务团队，为客户提供高质量的现金管理咨询服务；引领供应链金融进入金融物流数据实时交互时代，将金融、物流功能无缝嵌入供应链交易过程中，实现了资金流、物流与商流的有效集成，顺利完成公司金卫士系统与线上供应链金融系统的对接，为客户提供全方位的信息服务。

通过客户细分和服务升级，为客户度身定制金融服务方案，提升客户对银行的认可和满意度。

##### 持续关注零售客户满意度

2011年，我们持续开展零售客户服务提升工作，关注客户体验。从客户体验感受出发，设定服务体验指标及标准，持续监测指标表现，建立零售月度服务

与运营检视会议制度，对服务工作进行检视，及时对服务工作的瑕疵进行指导、改善，使客户感受到了更好的服务体验，客户满意度领先同业。

我们的汽车金融事业部持续关注并解决个人客户的购车融资需求。2011年，汽车金融事业部联合各家车厂和经销商共同合作推出各类汽车消费信贷金融产品逾40个，同时提供一站式的汽车经销商驻店服务，在个人客户购车的同时充分满足其金融服务需求。截至2011年底，汽车金融事业部服务汽车经销商总数超过2600家，共计为4.36万客户提供近百亿的汽车消费贷款资金支持。

2011年，我们的信用卡中心通过申诉专题会议推进信用卡各环节流程制度的优化，有效降低客户申诉率，2011年下半年申诉率比较上半年下降19.35%。推行品质确保指标体系确保信用卡各环节作业质量提升，加快时效、减少差错。进行客户满意度调研并针对不满意原因做持续改进，年度综合客户满意度达95%。通过客户净推介值调研获取客户对于整体银行信用卡推荐度，同时利用获得的客户之声确定客户体验提升方向。年度客户净推介值得分较上年增长13，各接触点的客户体验都有改善。

### **平安银行信用卡客户满意度**

2011年平安信用卡整体客户满意度指数为37，整体市场评分为31，与整体市场相比有明显领先优势。我们每个季度根据外部调研公司提供的数据进行全面分析，形成专项报告。针对弱势指标重点分析，提出改善建议，持续追踪改善情况。

### **平安银行“五项技能比武”**

为提高理财经理的客户服务水平，平安银行零售条线连续两年搭建五项技能比武平台，以比代练，将服务客户能力作为五项技能中首要关注和培养的能力之一。回顾全年，总行、区域、分行携手行动，围绕“抓风险、提技能、固模式”，建立分行月月练兵、区域季季巡检、全行年度总决赛的机制，将总行举办的制式培训与分行主导的在岗训练相辅相成，与区域形成有机整体，一同指导推动分行落实队伍的专业服务的规范动作与服务活动技能，掀起了零售条线提升队伍服务技能、挖掘优秀服务案例、树立服务典范标杆的新高潮。

## **产品层面**

### **持续创新公司业务产品**

2011年，我们成功与物流企业开发推行“商商银合作模式”，助力物流金融业的发展；注重应用型、优化型现金管理产品的研发推广，致力于贸易融资与现金管理相结合，提升客户体验；推出企业手机银行，开辟崭新电子渠道；完成线上供应链金融系统现货模式、交易市场会员线上融资、宝马并行贷款单车融资等多项产品及模式的开发，基本搭建形成线上供应链金融项下全系列产品、多方协同的在线服务平台。

为深度契合企业融资需求，我们继续创新发展系列“池融资”产品，大力推

进出口应收账款池、出口发票池、出口退税池产品的应用，全面系统地为盘活企业应收款、融通资金链构筑通道。

我们推出多种跨境人民币产品，为企业跨境结算开创了新途径、提供了新便利。此外，我们通过为企业提供本币结算、相关融资等服务，助力境内企业在激烈的市场竞争中提高定价能力、竞争能力和生存能力。

### **平安银行创新产品**

2011年，平安银行专门为中小企业设计的“一贷通”、小额信用贷、网银循环贷、有机贷、经营贷、专利贷、版权贷和商标贷等；服务综合开拓业务的保费贷款、金管家等；依托强大科技优势开发具有明显市场优势的网上银行、现金管理等；专门为高新技术企业设计开发了专利贷、版权贷和商标贷等融资产品；为了支持新兴低碳产业的发展，平安银行专门发布《平安银行低碳信贷业务指引》。这些创新类产品颇受市场欢迎，网上银行和现金管理多次获得奖项。

### **推出多项零售业务新产品**

2011年，我们准确理解民众理财需求的变化和激发，着力提升理财产品研发能力，搭建本行理财、居间理财、基金、银保等完整的理财产品体系，加快理财产品发行频率，适时推出了“卓越”系列、“现金溢”系列等理财产品，让客户享受安全、平稳的投资收益。根据普益财富发布的相关报告，2011年第四季度银行理财能力排名中，我行位居97家银行的第2名。“聚金宝”贵金属系列业务发展态势良好，保持在业内领先地位。

2011年，我们针对存量房贷客户推出了无抵押无担保的“信用速贷”产品，满足房贷客户购房外的消费融资需求。推出“灵活定存”产品，通过定期存款和质押贷款的组合设计，帮助定期存款客户减少提前支取时的利息损失，满足客户精细化的金融需求。

我们积极研发新的信用卡产品，推出了平安寿险联名卡、i车卡等新产品，以适应交叉销售渠道下的客户金融需求。

### **平安银行“新一贷”**

随着居民收入水平的不断提高，越来越多的人认可“超前消费，享受生活”的消费观念，平安银行与时俱进，适时推出了无抵押无担保的信用贷款“新一贷”，在装修、购车、旅游、婚庆等各消费领域为客户提供了贴心的融资服务，解决了客户大额紧急用钱需求。“新一贷”业务凭借无须担保、申请简单、放款快、还款轻松的产品特征，真正让客户享受到轻松还款快乐消费。同时，作为一个对国家、对社会负责任的企业，在全球经济危机的大背景下，“新一贷”业务对于扩大居民内需、调整经济结构无疑也起到积极作用。在2010-2011年度中国杰出营销奖评选中，平安“新一贷”荣获中国杰出营销奖。

## 绩效指标

绩效指标		2011 年		2010 年		2009 年		指标说明
		深发展	平安银行	深发展	平安银行	深发展	平安银行	
银行客户 服务满意度	例如：信用卡卡片寄送时效	5 工作日	100%	5 工作日	100%	11 工作日	100%	深发展采用的标准是指邮局配送到客户签收的时效；平安银行采用的标准是指按时效配送到客户的百分比
	例如：信用卡投诉案件处理时效	2.1 工作日	100%	2.3 工作日	100%	3 工作日	100%	深发展采用的处理时效标准是指投诉案件从客户关系维护室受理起，至提供有效解决方案，并和客户联系止，共计处理的总时间；平安银行采用的标准是指按时效完成客户投诉案件处理的百分比
	例如：信用卡客服热线服务水平	79%	83%	85%	79%	91%	86%	20 秒内应答电话数量与接入电话总量(平安银行不包括一秒内呼损)的百分比
	例如：信用卡服务满意度	95%	65%	93%	65%	87%	62%	深发展主要采取短信满意度、辅助NPS、第三方调研。平安银行信用卡客服热线满意度,采用5级满意度调研,取TOP2
	例如：零售客户服务满意度	无	30%	无	31%	无	30%	2011 年平安银行仍然以“非常满意”和“很满意”的比例作为衡量零售客户满意度的指标，并未包含一般水平的“满意”比例，因此分数相比一般的满意度指标要低。采用这种指标目的是以更高的标准要求我们的服务，指导员

								工提供给客户更好的服务。目前平安银行全年总体满意度表现领先整体市场水平。
--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------

## 2012 年的计划和目标

### 深入推动零售服务品质管理

2012 年，零售服务将继续深入推动服务品质管理，坚持“以客户为导向”的服务理念，采用电话、网站、面访等多种方式了解客户体验感受，不断完善客户沟通机制，进一步对服务质量指标的监测工作进行优化，强化服务检视机制，加强客户投诉管理工作的监督工作，提升客户满意度，使我们的客户体验水平保持行业一流水平。持续提高新银行信用卡客户服务品质，客户服务满意度高于市场水平；做好客户关系维护，降低申诉率。

### 持续完善公司业务产品体系

2012 年，我们将优先开发优化型、应用型产品，持续完善线上供应链金融系统功能和服务，完善公司理财产品体系；继续深化跨境人民币产品和服务；开发离岸新产品和建立新的产品组合；在债务融资工具方面有突破性发展，并在全国范围内搜寻目标客户；开发主动管理型基金、并购贷款、银团贷款、机构理财等重点产品。

### 全面推进流程银行和流程优化，提高运营服务水平

2012 年，我们将按计划开展流程银行二期项目，通过流程银行促进网点转型，改善业务处理效率，提高运营服务水平；明确界定运营 SLA 服务水平，持续跟踪确保 SLA 达标，有效改善服务水平，持续提升客户满意度。

## 员工

### 我们的使命——生涯规划 安居乐业

#### 我们的关注

- 我们关注员工是否安居，通过提供灵活、有竞争力的薪酬福利体系保证并不断提高生活质量。
- 我们关注员工是否乐业，通过“高效、主动、亲切”的员工沟通关怀机制了解员工内心的声音，了解员工需求，帮助员工解决实现个人价值过程中的问题。
- 我们关注员工是否实现个人价值，通过先进、科学、有效的培训体系，持续深入推广绩效理念并积极行动，帮助员工提高职业技能和素养，扩宽职业发展空间。

#### 我们的行动

我们面向社会公开招聘各类岗位，分担社会就业压力；关心员工职业发展规划，通过科学绩效考核办法为员工提供公平公正的发展空间；提供各种培训机会，帮助员工提升综合素质、职业技能及绩效水平，实现社会、银行、员工共同发展。

#### 合适的薪酬福利体系

我们的薪酬体系兼顾内部公平和外部公平，同时在奖励政策上注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。现行薪酬体系是在监管机构的政策指引下完成的，并体现了风险管理原则和良好的公司治理。

2011年，我们两行的劳动合同制员工共计20,380人（其中深发展13,778人，平安银行6,602人），我们支付的薪酬总额为人民币55.07亿元，支付的福利总额为人民币10.44亿元。

2011年，为了让员工分享到银行业绩增长成果，帮助员工缓解物价上涨过快造成的员工生活压力，我们在年初已完成的年度绩效调薪基础上，再次为员工进行年度薪酬普调，调薪的重要原则是重点关注低收入人群，收入越低普调幅度越高，之后逐级递减。

#### 健康与安全

我们每年安排全体员工进行年度体检，关注员工身体健康；每天安排工间操，鼓励员工积极参加体育锻炼，提高身体素质和健康水平；

我们不定期对办公等用电设备进行检查，对工作场所中的消防设备、安全门等设备进行安全大检查，并不定时的举办消防安全演习、知识讲座；提高员工职场安全意识。

#### 有效的内部沟通渠道

总行党委根据新形势对党建工作的新要求，结合深发展的实际，号召各级党组织“融入平安 参与奋斗”。各级党委充分利用组织优势，通过各种形式以“融

入平安，参与奋斗”为主题的民主生活会、支部会议、员工座谈会等，让员工分享工作体会、反映工作问题。为及时搜集广大员工的舆情信息，达到沟通及时顺畅、建议及时采纳、问题及时解决的目的，自 2011 年 5 月起，总行党群工作部还专门搭建了一条银行内部“下情上达”的沟通桥梁，及时地将全行员工所反馈的舆情信息反映给总行相关职能部门，协助解决员工问题。经统计，2011 年度全行共上报舆情信息 831 条，经过筛选后的有效舆情问题且下发至各部门进行征求反馈意见的信息为 356 条，通过总行电子公告予以全行公告的舆情反馈信息 213 条，通过邮件进行个别反馈答复 29 条。

### 和谐的工作氛围

我们积极搭建沟通平台，美化职场办公环境，奉行国际化人才战略原则，严格遵守《劳动法》等相关法规，杜绝如种族、肤色、年龄、地域、形象、国籍（包括但不限于以上）等方面的就业歧视行为。

### 员工文体活动

为了丰富员工的业余生活，倡导“快乐工作、健康生活”的理念，总行工会组织深圳地区成立足球、乒乓球、羽毛球、健美、篮球、摄影、登山和网球等八大文体俱乐部，举办别开生面的趣味运动会、足球比赛、篮球比赛、羽毛球比赛等，并指导各分行建立俱乐部，开展丰富多彩的文体活动，例如宁波分行组织 60 多人参加由平安集团工会组织的“今天我最强”大型户外地区联谊竞技活动，并荣获“最佳啦啦队”称号；广州分行坚持 18 年举办登山比赛，深获分行员工喜爱；南京分行举办民族舞培训、太极拳培训加强员工锻炼；珠海分行还成立了爱生活会馆俱乐部，通过举办学做蛋糕、扑克拖拉机比赛、品酒、色彩搭配及化妆知识等讲座陶冶情操、提升修养等等，使员工在形式多样的活动增强了集体凝聚力，营造快乐轻松的工作氛围。

### 平安银行 EAP 计划

2011 年平安银行通过 EAP 计划，从总行到分行，开展了一系列员工关怀活动，提升了全体员工身心健康，构建积极、和谐的氛围。比较有影响力的活动包括：

- 全行各单位每周三的“准时下班日”推广；
- 总行每月的“代行长接待日”活动；惠州、福州、杭州等分行的“主管每月沟通日”活动；
- 举办一系列体育、户外及各类兴趣活动、员工俱乐部活动等；
- 全行范围组织各类培训，如《压力管理》、《走进 80 后》等，帮助员工放松身心，提升技能，塑造健康积极心态；
- 举办春节晚会等大型的全员参与活动；
- 关注特殊人群：组织单身联谊、妇女节、儿童节慰问、探望结婚/孕产妇

## 良好的学习环境

我们已建立 550 门面授课程与电子课程的课程体系,年培训覆盖率达到 97%,年人均培训时长达 56 小时。我们建立了内部讲师队伍,养成了尊师重教的企业文化。通过对学习管理系统的持续投入和开发,员工通过学习管理系统可以接受远程培训、网络考试及对网络课程的自主选择和学习。远程教学与信息共享平台的运作流程与管理规则日趋成熟,进一步提升了对员工培训的服务效率与品质。推出培训精品课程:针对性的通过培训帮助各类人群得到知识及技能的提升。

## 全行“传、帮、带”优秀导师培训

总行工会组织的“传、帮、带”活动自开展以来,涌现出一批批思想品德优秀、业务素质过硬、乐于助人帮人的优秀导师,为使“传、帮、带”活动深入持久开展下去,系统培训优秀导师的辅导技巧,鼓励导师在“传、帮、带”活动中多做贡献,总行工会在平安金融培训学院举办了一期优秀导师培训班,参训人员为 30 位由各分行选派出来的优秀导师。

## 2012 年的计划和目标

### 完善招聘工作制度体系

搭建招聘工作日常操作运行平台、建立招聘人员交流及工作共享平台,保证信息交流顺畅、准确、高效;实施猎鹰行动,吸引营销精英,助跑业务增长;实施校园招聘,吸引年青血液,树立雇主品牌。

### 推行员工关怀工程

梳理完善员工服务各模块基础工作,包括员工异动、考勤、休假、户籍、外事、档案、劳动合同等方面的工作;积极推行全行员工关怀工程,提高员工的满意度和归属感。

### 完善培训标准和平台

初步搭建支持内部人才培养的全面培训体系,以课程体系为核心,包括实施体系、培训师体系、制度平台和支持平台,完成重点岗位培训课程阶梯规划,并部分付诸实施,以解决员工与新银行在整合运作中所存在的现在和未来发展的技能缺口。

## 环境和社会

**我们的使命——对社会负责: 回馈社会 建设国家**

**我们的关注**

■ 我们将低碳理念融入到运营、业务和公益中，注重节能减排，促进绿色信贷，倡导绿色公益，全面促进低碳经济发展。

■ 我们关注社区建设，继续推进教育助学、灾难救助、扶持小微企业、消费者教育等公益慈善项目，带动员工参与企业社会责任建设。

## 我们的行动

作为一家金融企业，即便经营活动对自然生态环境产生的直接影响甚微，但由于银行客户众多，间接影响不可忽视。我们充分认识到，必须从战略高度看待环境问题，不仅要注重自身的节能减排，还需要把环境因素融入到我们的产品和服务中，促进客户和合作伙伴减少碳排放，带动社区可持续发展。

同时，我们有责任建设一个健康、繁荣、和谐的社区。我们致力于社区建设，使社区物质生活、精神生活的质量获得提升，帮助他们从我们的活动中获益，同时促进社区的共同发展。

## 环境方面

2011年，我们继续开展“节能办公，环保生活”活动，将多项低碳措施贯穿到我们日常运营、业务经营及社会公益三大方面中，为建设绿色金融企业而积极探索，努力实践。

## 绿公司 减少运营碳排放

### 节约用电

2011年，我们对总行大厦采取了多项节能技术改造，取得了明显的节能减排效果。地下停车场照明由原来的高峰期全部亮和夜间模式部分亮，改为部分感应模式按秒钟亮，减少85%~90%照明用电。2011年6月份实施改造后，2011全年停车场用电量比2010年减少10729度；改造客梯轿厢的空调风口，用电损耗下降了60%左右，年节约电量12000度；对总控室机房空调进行26℃温度锁定及夜间时控改造，减少因人为因素而导致的用电浪费，从2011年3月31日改造以来，效果明显，年节约电量2000度。

采用科学合理的运行方式，2011年总行大厦空调主机运行时间同比减少超过400小时。按空调主机每小时用电800度计算，节约用电超过32万度电。

### 节约用水

在管理上，我们每年将指标分解到管理处各部门，各部门又分解到班组、岗位。各部门齐心协力、各司其职，交叉管理，如秩序维护部巡查楼层岗位的检查、清洁工的检查，夜间由设备运行值班人员的检查待，能及时有效的发现问题，处理问题。同时每天、每班按时对大厦公共用水数据抄录、统计、对比分析，根据大厦正常数据范围值及历史数据，对异常水消耗找出原因，减少不正常消耗。

另外在清洗冷却塔采用新方法，分段清洗，减少空调水处理的清洗用水，效果较好，每月清洗一次节约用水10立方，每年节约100立方。

## 控制自用车辆碳排放

通过每年检视车辆配置方案，严格控制车辆配置标准和增长数量，提倡员工多使用公共交通工具。

建立车辆使用台账，在车辆使用过程中严格限制公务用车执行任务的时间及地点，不得随意中途改变。

## 节约办公费用

尽量利用视频、电话系统召开会议，较少不必要的差旅碳排放。2011年，我们召开视频会议1050次，有效减少会议差旅费用约850万元。

努力提倡节约和循环使用纸张等办公用品，大力推行“邮件文化”和无纸化办公，节约了大量办公用纸。

## 绿金融 推动客户及伙伴重视环境问题

### 绿色信贷

我们重视绿色信贷工作。为践行承诺和标杆国际先进做法，我们于2010年8月与联合国环境规划署金融行动机构（“UNEPFI”）签署协议，正式成为该组织在中国的第四个会员银行。

我们严格按照国家产业调整的政策，对“两高一剩”行业（高能耗、高污染、过剩产能）的企业制定严格的发放贷款指导原则，致力于逐步推进、全面建设符合我行发展战略的绿色信贷政策。强调环保准入关，实行环保一票否决，把环保达标和节能减排合规作为对客户授信准入和审批的基本依据，严禁介入国家环保部公布的流域限批地区、环境敏感地区的污染企业或项目。截至2011年12月末，我行“两高一剩”贷款余额436.51亿元，占全行各项贷款的9.29%，较年初下降0.3个百分点；当年增幅11.79%，低于全行贷款平均增幅3.55个百分点。“两高一剩”行业贷款不良率0.49%，较年初下降0.07个百分点，低于全行贷款平均不良率0.09个百分点。

我们建立名单管制，对高污染、高耗能行业实行名单制管理，严格禁止对列入国家发改委、环保部门公布的不符合环保标准和节能减排要求的企业或项目发放授信。对央行、银监会重点关注的高污染、高耗能行业，在坚持环保政策风险底线前提下，注意区别对待、扶优限劣。我们积极支持授信企业节能减排和发展低碳经济项目。截至2011年末，我行对节能减排重点工程项目和支持节能减排技术创新、技术改造和产品推广方面授信额度134.86亿元，较年初增长26.29亿元，增幅24.21%，授信余额52.68亿元，较年初增长3.29亿元，增幅6.66%。

我们针对国家、地区环保部门及监管部门要求，严格企业环保要求，对续做、新做授信企业，重点考虑其生产设备先进程度、产品环保情况、行业环保情况、环保措施等方面，从严审批。坚决退出出现环保问题而未按照有关部门整改通过的企业。

我们认真做好钢铁、煤炭、电力、石油石化、化工、建材、电解铝、铁合金、

电石、焦炭、造纸等行业的落后产能和工艺的信贷退出工作，防止新增贷款进行盲目投资和低水平重复建设。

### **平安银行绿色信贷**

2011年，平安银行严格执行国家宏观调控政策指引，严格限制贷款投向“两高一剩”行业贷款规模，实现该类贷款余额和比重的双下降。通过信贷资源的优化配置促进节约资源，保护环境，支持社会经济和环境的可持续发展。

### **环保信用卡**

我们在业内率先采用可降解环保材质，陆续推出靓绿卡、靓车卡、靓易卡、靓房卡、靓丽卡、爽卡等系列环保信用卡，构筑了绿色环保的品牌理念，并牵手知名演员李冰冰作形象代言人，掀起了业内环保信用卡的新风尚。

### **绿色采购管理体系**

我们在全行应用和推广了电子采购系统，尽量实现无纸化投标及存档；采购项目涉及分行的，尽量通过电话、邮件等电子设施，实现远程评标；我们在采购合同中的加入环境条款，用来规范供应商的环保措施，并在同等情况下，优先选用采用环境安全措施的供应商。

### **绿公益 促进公众践行环保理念**

#### **信用卡中心环保主题活动**

在推出各种环保金融产品的同时，我们的信用卡中心还致力于环保公益事业的推广。作为“百万森林”项目中国区企业推广大使及2010年度杰出合作伙伴，信用卡中心为改善西部荒漠地区的生态环境做出积极贡献。信用卡营销活动始终围绕“环保”的品牌主张，多次举办环保减排活动，呼吁广大公民低碳出行：2010年9月，我们精心筹备了“零碳，让感情零距离”创意环保婚礼；2011年4月，在上海成功举办了“绿色联盟启动仪式暨环保慈善酒会”；2011年9月，我们发起了“3000辆单车低碳出行”节能减排活动。我们希望通过这一系列的环保活动，让更多的市民加入低消耗、低污染、低排放的绿色生活方式。

### **地球一小时**

2011年3月26日，我们总部及深圳分行的办公职场，参加了由世界自然基金会倡议的“地球一小时”熄灯活动，并倡议租住总部大厦的客户参与到该活动中来，积极普及低碳生活理念，倡导低碳生活。

### **社会方面**

我们认为，作为社会的一名成员，回馈社会是我们的当然责任。我们通过资助教育事业、帮贫扶困、灾难救助、消费者教育、小微金融服务等方式，帮助社

区居民享受更美好的社区服务，为共同建设和谐社会而贡献力量。2011年，我们两行对外公益捐赠 378.2 万元，其中单位捐赠 213.8 万元，员工捐赠 158.4 万元。

## **教育公益**

### **深爱助学行·城市游学营**

2011年11月，我们的公益品牌项目——“深爱助学行”再次启航，为都江堰玉堂小学的师生组织了“城市游学营”，体验大城市先进的教学理念与方法，开拓孩子们的视野。玉堂小学的孩子入住深发展志愿者家庭，零距离体验深圳家庭的教育方式和温暖关怀。

### **深爱助学行·观摩教学营**

2011年12月，我们“深爱助学行”聚焦到教育事业的重要的另一人群——教师身上，邀请和资助了16名来自青海玉树县第三完全小学的藏族老师，参加“深爱助学行·观摩教学营”活动。玉树老师用两周时间，与深圳市南山实验学校的老师们一起工作，深入了解深圳的教育理念和授课方式，提升自身的教学水平。这一活动还将举办三期，将有多所小学超过60名的藏族老师参加观摩教学活动。

### **向宁波市江东民工子弟小学捐赠旧电脑**

12月16日，我们的宁波分行将20台经过重新组装和调试的旧电脑，捐赠给宁波市江东民工子弟小学，这一汇聚环保和爱心的方式，得到了学校和公众的认可。

### **平安银行梦想中心**

2011年，平安银行与“上海真爱梦想公益基金会”签署了捐赠协议，确定捐赠两所梦想中心，每所10万元，合计20万元。捐赠对象为“湖北省团凤县平安希望小学”和“安徽省临泉县土陂村平安希望小学”。

这间集图书室、电脑室、多媒体功能为一体的梦想中心教室，不但为平安希望小学提供了硬件升级装备，也通过多媒体的演示途径为学校知识供应系统提供了多样性的选择。

### **平安银行元平奖学金计划**

2011年，平安银行向深圳市元平特殊教育学校捐赠10万元，用于奖励该校的优秀教师和优秀学生。该奖项由平安银行于2007年9月设立，专门用于表彰和奖励元平学校的优秀教师和优秀残障学生。在过去的四年中，平安银行向元平学校的捐赠合计达40万元，受助学生达120人次，受助特教教师达40人次。

## 支教活动

2011年9月至11月，深发展和平安银行10余员工，参加了中国平安举办的“平安支教行动”，远赴全国各地的平安希望小学，开展为期1周的支教活动，向贫困地区的儿童传播知识与爱心。

## 灾难救助与帮贫扶困

### 捐建玉树地区4所小学爱心电教室

玉树震灾以来，我们在第一时间发起企业捐款500万元，员工捐款近200万元，支持玉树抗震救灾工作。2011年中深发展又与深圳狮子会签署捐赠协议，将另外一笔109余万元的员工捐款定向用于玉树地区的慈善公益项目。7月，为帮助玉树切实缩短东西部教育的差距，消除数字鸿沟，我们从该笔捐款中拨付79万元，在玉树第一完全小学、第二完全小学、第三完全小学及结古镇九年制寄宿学校等4所学校捐建4间电教室。电教室的落成，将直接惠及这四所学校7500余名学生和近500名老师。

### 捐建茂县七一民族中学爱心电教室

2011年4月，我们的特殊资产管中心捐出其获得的深圳市第三届金融创新奖全部奖金40万元，用于汶川地震灾区茂县七一民族中学装备教师电子备课室，改进教学手段，以及修建开水房及购买锅炉设备，解决3000余名师生饮用开水和热水洗浴问题。

## 分行帮贫扶困

2011年，我们的多家分行开展了多项与社区发展息息相关的帮贫扶困活动，无锡分行捐赠90万元，资助无锡市困难的五保户就医；南京分行捐赠33万元，用于泗洪县扶贫项目；上海分行捐助25万元，帮助上海崇明建设镇溁东村建设老年活动中心；杭州分行筹措帮贫扶困款20万元，用于浙江桐庐县百江镇的“富丽乡村”建设以及基础设施建设；宁波分行党委发起“心系柘湖杨村”爱心行动，号召分行党员及员工发扬先锋模范作用，捐款6.6万元，帮助柘湖杨村修建自来水工程。

## 社区公益

### “绿色低碳·午献爱”

2011年9月，为鼓励员工低碳行为，倡导绿色环保理念，我们的总行共青团委、机关工会组织开展了2011年度深发展“绿色低碳·午献爱心”活动，总行各部室捐赠的168件卖品全部现场售罄。共募得善款合计27945元，回收废旧电池200余节。活动中所筹得的义卖款项将用于支持中国青少年发展基金会等公益项目，为公益慈善事业尽了一份力量。

此外，各分行也开展许多公益活动，如南京分行开展了对口扶贫、无偿献血

等、总行营业部步行梅林水库清洁绿道垃圾、青岛分行向新市民子女捐赠了 120 支口琴、200 支节能灯管和部分体育用品等，展示了我行企业和员工良好的社会形象。

### **无偿献血**

2011 年 9 月，我们的佛山分行与佛山市中心血站联合组织开展员工无偿献血活动。在短短半日内，超过 100 名员工参与献血活动，部分员工献血超过 400cc。员工表示，能够为生命垂危者献血，献出爱心感到很光荣。

### **小微金融服务**

小微企业融资难、贷款难一直是制约小微企业发展的重要因素。从国计民生角度出发，我们积极响应国家关于推动小微企业发展的号召，于 2011 年 3 月成立小微金融事业部，并将小微金融作为我行“最佳银行战略”确立的未来业务三驾马车之一。

针对不同类型小微企业经营特点，小微金融事业部着手完善管理体系，创新服务模式，开发特色产品，加大信贷投放，支持小微企业持续健康发展，为促进经济繁荣和社会就业发挥积极作用。截至 2011 年末，全行小微贷款余额已达 480 亿元。

### **平安银行中小企业服务**

2011 年，平安银行实现了资产结构的合理调整，把更多的信贷资源投向中小企业，中小企业贷款比去年末增长 65%，远高于全行平均贷款增速水平，大力支持了中小企业的发展，为社会就业环境改善和社会和谐安定做出了金融企业应有的贡献。

### **消费者教育**

应监管要求，我们于 2011 年 9-12 月期间开展了为期 4 个月的“普及金融知识万里行”活动。全行 20 家分行还积极开展了网点宣传、调查问卷和金融知识进社区、进学校、西部月等相关主题活动。广州分行参加了“金融知识进社区”大型宣传活动的启动仪式，杭州分行与杭州市下城区联合开展“社区志愿为民统一服务日”活动，昆明分行专程前往偏远地区楚雄州牟定县，当地干部及居民举行了金融知识普及主题讲座，北京分行私人理财部成立“青少年金融理财教育”专项活动小组，为中央财经大学学生带去了金融知识讲座。这些活动向公众传播了金融知识，提升了居民金融风险意识，取得了良好的社会效应。

### **平安银行消费者教育**

2011 年，平安银行积极响应监管部门的号召，开展了“金融知识万里行”的金融知识普及活动，在多个渠道对客户开展金融知识教育：在各网点摆放了宣

传海报、手册、展架等、在银行网站设置“普及金融知识栏”、在官方微博上每天宣传一个金融知识；开展金融知识进社区、走进中小学等一系列形式多样的活动，将金融活动传达给大众。

## **2012 年的计划和目标**

### **持续开展运营节能减排**

2012 年，我们将持续落实中国平安“低碳 100”行动以及“节能办公，环保生活”活动的各项举措，通过一系列技术手段和管理流程，在公司运营的各个环节，持续进行节能减排和绿色运营管理。

### **着力推进绿色信贷工作**

2012 年，我们将根据中国银监会《绿色信贷指引》的有关要求，着力推进绿色信贷方面的组织管理、政策制度、流程管理以及信息披露等工作。

### **探索创立长期、实质性公益项目**

2012 年，我们将根据新银行品牌定位，结合社会需求及银行业务能力，探索创立长期、实质性公益项目，以提升公益项目的持续性、社会影响力和员工参与度。

## 合作伙伴

**我们的使命——合作伙伴：互惠互利 实现共赢**

### 我们的关注

- 我们关注伙伴银行、券商、基金公司等销售产品的渠道建设，确保消费者享受到更加便捷的服务。
- 我们在采购制度、采购评分、环保产品使用方面帮助供应商提升企业社会责任能力建设。

### 我们的行动

#### 同业合作伙伴

我们运用科技手段，于 2011 年 10 月推出了业界领先的开放式中间业务代理平台——行 E 通银银合作平台。该系统全面集成第三方存管代理、贵金属交易代理、理财产品同业销售和基金销售结算等四项银银合作代理业务，为本行及合作行用户提供完备的管理功能，为终端客户提供统一客户端、门户网站和柜面三个业务办理渠道，其中统一客户端为业界首创。“银银平台”将我们强大的产品创新与服务能力与中小银行丰富的客户资源相结合，为合作行和终端客户提供丰富的银银合作代理产品，并提供从产品销售、资金清算到管理信息集成的一体化综合金融服务，为提升客户体验、提高服务效率、扩大合作渠道等奠定了坚实的技术基础，

2011 年，我们的“行 E 通银银合作平台”荣获深圳市政府颁发的深圳金融创新奖二等奖。该奖项是深圳市政府为加快深圳国际金融中心建设，奖励本市各类金融要素市场和金融机构在金融产品、技术、服务、管理和组织形式方面的创新项目而专门设立，代表了深圳市金融业创新的最高水平。

#### 供应链金融合作伙伴

通过我们创新开发的业内领先的线上供应链管理平台，合作物流公司与经销商可以极为快捷、方便地处理物流和资金流信息。从 2011 年 7 月 22 日起，通过该平台，采用中铁现代物流来运输并同时负责货物监管的经销商，不仅可以自长城汽车给中铁交运时刻起办理货物质押，还可以将过往半天才能办完的赎货业务，缩短为 5 分钟内办妥。

现在，我们合作的物流公司达到 200 多家，服务于遍布全国的近万家供应链客户。我们正在加速对接更多的物流公司（如中远、中外运、中储等）和更多的“1+N”供应链企业，以多方流程嵌入的线上化作业增加客户粘着力和集客能力。与供应链企业一起用专业、创新的服务创造商业价值和社会价值。

#### 供应商

2011 年我们在供应商管理上通过制度建设、系统建设、供应商信息库管理

等工作，为后续采购管理水平的进一步提高奠定了坚实的基础。

### **加强制度建设**

为进一步规范全行采购流程，提高采购管理水平，我们对全行采购流程重新进行了全面梳理。根据流程梳理结果，完成了对《深圳发展银行采购管理办法》、《深圳发展银行方案建议征询采购实施细则》、《深圳发展银行采购目录》修改稿的草拟，相关制度的修订对优化我们供应商筛选过程，选择与优质供应商合作将起到积极作用。

我们还梳理了全行外包业务，并根据梳理结果拟订了我行外包管理办法及全行外包目录。

### **完善电子采购系统**

我们原有的采购日常业务操作，需要供应商提供各类纸质资料：如投标文件、营业执照、资质证明等，消耗大量纸张，不利于绿色环保。随着我行电子采购系统的逐步应用和推广，纸质存档方式也在逐步被电子存档方式替代，各类电子投标文件的应用也有助于供应商提升其企业社会责任感。

### **加强供应商信息管理**

我们逐步建立和完善供应商信息库，以实现与优秀供应商的长期合作。开展对我行重点供应商的评估，并根据评估结果对供应商表现情况进行定量分析，帮助我行战略采购决策及供应商发展战略，对供应商群体进行优化，以制定相应的供应商管理策略。同时强调采购合同中使用含有供应商环境保护条款和反腐败条款，用来规范供应商的环保等措施，并在同等情况下，优先选用采用环境安全措施的供应商。

## **2012 年的计划和目标**

### **运营科技手段加强同业渠道建设**

2012 年，我们将完成“行E通”系统的二期开发工作，在一期已经上线产品基础上，结合集团资源优势，推出银保产品代销、保费代收付、信用卡代还款、远期结售汇等产品；结合“行E通”系统的优势地位，主动营销，扩大银银合作机构数量；加快推动系统迁移工作，将三方存管代理系统、贵金属代理系统中的合作银行分批接入“行E通”系统。

### **在采购流程中逐步纳入企业社会责任主动筛选原则**

我们要在采购流程中逐步纳入企业社会责任主动筛选原则，有针对性地在采购过程中提出低碳、环保的制度要求。同时，我们还要总结、整理环保产品开发的经验，对内积极宣传符合环保要求的产品的使用；对外加强与供应商的沟通，鼓励供应商推荐符合需求的环保产品。我们还要根据需求和市场发展趋势，丰富各层

次环保产品的采购目录。

## 社会认可

1. 1月，我行线上供应链金融从深圳市69家金融机构的178个申报项目中脱颖而出，荣获深圳市政府颁发的2010年度深圳市金融创新奖二等奖。
2. 1月，财经中国2010年会暨第八届财经风云榜颁奖大会在北京举行，我行荣获“2010年度十大品牌银行”，我行网站荣获“2010年度最佳银行门户网站”。
3. 1月，上海黄金交易所召开“上海黄金交易所2010年度优秀会员表彰大会”，我行获得了“上海黄金交易所2010年度优秀会员”及“上海黄金交易所2010年度交易白银单项奖”两项荣誉。
4. 4月，由《银行家》杂志联合第一财经电视、搜狐、网易、和讯、经济观察报、银行家研究中心等机构举办的“2010中国金融营销奖”在京揭晓，我行荣获“最佳企业社会责任奖”。
5. 4月，2010年度全国外汇指定银行外汇政策执行情况考核中，被国家外汇管理局评为A类银行。
6. 4月，荣获国际商报颁发的“年度最佳供应链金融创新银行”。
7. 5月，被贸易金融杂志等媒体联合评为“2010年度最佳国际业务创新银行奖”。
8. 6月，荣获南方都市报颁发的“十大新粤商评选百强企业”。
9. 6月，我行信用卡中心客户体验部荣获“中国最佳服务特色奖”。
10. 9月，我行荣获由深圳报业集团主办的“2011年深圳最受欢迎特色信用卡评选”环保最佳信用卡。
11. 11月，在第九届“中国企业竞争力年会”上，我行荣获“2011卓越竞争力供应链金融服务银行”奖项。
12. 11月，我行荣获中金在线颁发的“最具成长性银行”、“最具创新意识银行”奖项。
13. 12月，由中国金融认证中心（CFCA）联合近40家成员行共同举办的“2011中国电子银行年会”在北京隆重举行，我行网银荣获“2011年中国网上银行最佳客户体验”奖。
14. 12月，由证券时报主办的“科技引领未来”第十二届金融IT创新暨中国优秀财经网站评选高峰论坛在深圳举行，我行网站荣获“2011年度最佳银行网站”奖。
15. 12月，我行武汉住房公积金网上业务系统投产，标志着国内首家住房公积金跨银行网上业务系统正式运行，该项目获得中国电子金融产业联盟颁发的“2011年度最佳银行电子商务应用奖”。

GRI 指标对照表

GRI	ID	指标描述	披露情况
经济指标	EC1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、营运成本、员工薪酬、捐赠和其它社会投资、留存收益、向资本提供者和政府支付的资金。	P
	EC2	机构活动因气候转变而引起的财务负担及其他风险、机遇。	N/A
	EC3	机构固定福利计划的覆盖范围。	F
	EC4	政府给与机构的重大财务支持。	N/A
	EC5	机构在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围。	P
	EC6	机构在重要营运地点的对从当地供应商采购的政策，制度和比例。	P
	EC7	机构在重要营运地点从当地社区雇用员工的程序，以及在当地社区聘用高级管理人员的比例。	NR
	EC8	机构通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展主要为大众利益的基础设施投资与服务及其影响。	P
	EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度和范围）的理解和说明。	P
环境指标	EN1	按重量和体积计的原材料总用量。	P
	EN2	使用的原材料中可循环再造物料的百分比。	P
	EN3	按主要能源来源划分的直接能源消耗。	P
	EN4	按主要能源来源划分的非直接能源消耗。	P
	EN5	通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源通过采取节能措施和提高使用效率而节省的能源。	P
	EN6	提供节能或再生能源的产品与服务的措施，及这些措施在降低能源需求方面的成果。	P
	EN7	减少非直接能源消耗的措施及取得的成果。	P
	EN8	从来源抽取的水的总量。	N/A
	EN9	因抽取用水而受重大影响的水源。	N/A
	EN10	循环再用和再用水的百分比及总量。	N/A
	EN11	在保护区内或在保护区毗邻地区及保护区外生物多样性价值高的地区拥有、租赁、管理土地的位置和面积。	N/A
	EN12	描述机构在保护区内及保护区外生物多样性价值高的地区的活动、产品和服务对生物多样性造成的重要影响。	N/A
	EN13	受到保护或恢复的生境。	N/A
	EN14	管理对生物多样性的影响而进行的策略、当前采取的行动及未来的规划。	N/A
	EN15	按物种灭绝的风险，列出处于受营运活动影响地区的国际自然及自然资源保护联盟红色名录（IUCN Red List）和国家保护名录的物种及其生境。	N/A
	EN16	按重量计的直接和非直接温室气体排放总量。	P
	EN17	按重量计的其它相关非直接温室气体排放量。	P

	EN18	减少温室气体排放的措施及取得的成效。	P
	EN19	按重量计的臭氧消耗物质的排放量。	N/A
	EN20	按类型和重量计的氮氧化物 (NO <sub>x</sub> )、硫氧化物 (SO <sub>x</sub> ) 和其它重要气体排放物。	N/A
	EN21	按质量和目的地计的总排水量。	N/A
	EN22	按类型和处置方法计的废弃物总重量。	P
	EN23	重大溢漏的数量与体积。	N/A
	EN24	按重量计列出根据《巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 的条款定为有毒的废弃物的运输、进口、出口或处理的数量、及国际范围内运输废弃物的百分比。	N/A
	EN25	受报告机构排水和径流影响严重的水体及相关生境的特性、规模、保护状况和生物多样性价值。	N/A
	EN26	减轻产品与服务对环境影响的措施及其减轻影响的程度。	P
	EN27	按分类计, 列出售出的产品及其包装材料可回收的百分比。	N/A
	EN28	违反环境法规所处的重大罚款的货币价值及非经济处罚的总次数。	NR
	EN29	产品、其它货品及用于机构营运活动的原材料运输, 以及劳动力运输所造成的重大环境影响。	N/A
	EN30	按类型计的环保总开支和总投资。	P
劳工措施及 合理工作指标	LA1	按雇用类型、雇用合同和地区划分的员工总数。	P
	LA2	按年龄, 性别和地区划分的员工流动总量及比率。	P
	LA3	按主要业务划分, 只提供予全职雇员 (不提供予临的或兼职雇员) 的福利。	F
	LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例。	P
	LA5	向员工通报重大业务变化的最短通知期, 包括其是否在集体谈判协议内订明等事项。	P
	LA6	协助监察、指导职业卫生与安全计划的正式劳资联合卫生与安全委员会中作代表的员工百分率。	NR
	LA7	按地区划分的工伤率、职业病率、误工率、缺勤率、和因工死亡总人数。	P
	LA8	为帮助员工及其家人或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防和控制风险之工作计划。	P
	LA9	与工会签署的正式协议中涵盖的有关卫生和安全项目。	P
	LA10	按员工类别统计的每一名员工每年接受培训的平均小时数。	NR
	LA11	向员工提供技能管理与终生学习课程, 以支持员工提高继续受聘能力和帮助员工处理退职事宜的计划。	P
	LA12	接受定期业绩和职业发展考评的员工比例。	F
	LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元性指标划分, 各管治机关成员和各类雇员的细分。	F
	LA14	按员工类别统计的男女基本薪酬比例。	NR
人权指标	HR1	包括人权条款或经过人权审查的重要投资协议的比例与总数量。	NR
	HR2	经过人权审查和在人权方面采取了措施的重要供应商和承包商比例。	NR

	HR3	员工在与经营活动有关的人权政策与程序方面接受培训的总小时数，包括受培训员工的比例。	NR
	HR4	发生歧视事件的总次数及采取的措施。	NR
	HR5	被确认为可能会使行使结社自由和集体谈判权面临高度风险的经营活动、及为支持这些权利所采取的措施。	NR
	HR6	被确认具有可能使用童工事件高度风险的经营活动、及为消除童工所采取的措施。	NR
	HR7	被确认具有强制与强迫劳动事件高度风险的经营活动及为消除强制和强迫劳动所采取的措施。	F
	HR8	在报告机构与经营活动有关的人权政策和程序方面接受培训的保安护卫人员比例。	F
	HR9	侵犯土著人权利事件的总次数及为防止此类事件所采取的措施。	N/A
社会指标	SO1	任何评估和管理营运活动对社区影响（包括进入、营运和撤离）的任何计划和措施的性质、范围和有效程度。	F
	SO2	已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比。	NR
	SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比。	F
	SO4	回应腐败个案所采取的行动。	NR
	SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与。	F
	SO6	按国家划分，对政党、政客及相关组织作出财务及实物捐献的总值。	N/A
	SO7	因反竞争、反垄断和垄断企业手段而起的法律行动的总次数及其结果。	NR
	SO8	因违反法规处巨额罚款的总和非罚款惩处的总次数。	NR
产品指标	PR1	为改进之目的而对产品和服务的健康与安全影响进行评估的生命周期阶段、及需要经过这种评估程序的重要产品与服务类别的百分比。	P
	PR2	按结果类别划分，违反规管产品及服务在其生命周期影响健康与安全的法规及自愿性守则的事件总数。	P
	PR3	按程序要求而需要提供的产品与服务信息的类型，以及须符合这种信息规定的重要产品及服务的百分比。	P
	PR4	按结果类别划分，违反产品与服务的信息与标志方面相关法规和自愿性守则的事件总数。	P
	PR5	与客户满意度有关的措施，包括客户满意程度调查的结果。	F
	PR6	在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中遵守法律、标准和自愿性守则的计划。	P
	PR7	按结果类别划分，违反在广告宣传、产品促销和商家赞助等营销传播活动中规定和自愿性守则的事件总数。	P
	PR8	已证实关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉的总数。	NR
	PR9	违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所处罚款的总额。	NR
金融业 附加指标	FS1	具有特定环境及社会要素、应用于业务条线的政策。	P
	FS2	对业务条线中所包含的环境和社会风险进行评价并筛查的	P

	步骤。	
FS3	客户对于协议或交易中包含的环境及社会规定的执行和遵守情况的监控流程。	P
FS4	提高员工执行环境及社会政策能力的相关流程，以及运用到业务条线中的具体步骤。	P
FS5	与客户/投资公司/业务伙伴就环境和社会中存在的风险及危机进行互动。	P
FS6	投资组合中、各业务条线根据特定地域、规模大小（小型企业、中小型企业或大企业）以及行业的所占比例。	NR
FS7	根据不同目的、在各产品条线中传递特定环境效益的产品及服务的货币价值。	N/A
FS8	根据不同目的、在各产品条线中传递特定社会效益的产品及服务的货币价值。	P
FS9	评价环境及社会政策执行情况的审计工作的覆盖范围和进行频率，以及具体的风险评估步骤。	NR
FS10	机构投资组合中、报告部门曾就环境或社会问题与其进行过互动的公司百分比及数量。	NR
FS11	根据正面及负面的环境或社会筛查，得出的资产百分比。	N/A
FS12	环境或社会问题方面的表决政策，涉及报告部门持有表决权或表决顾问的股份数。	N/A
FS13	按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点。	P
FS14	使更多弱势群体享受到 FS 的倡议。	P
FS15	对于 FS 及产品进行公正的设计及销售的政策。	N/A
FS16	根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议。	P

注释： F 披露 P 部分披露 NR 不报告 N/A 不适用

指标附录

经济

2009 - 2011 年深发展和平安银行财务绩效表 (单位: 人民币百万元)

	2011 年			2010 年		2009 年	
	两行 并表	深发展	平安 银行	深发展	平安 银行	深发展	平安 银行
总资产	1,258,177	987,800	284,206	727,207	255,774	587,478	220,681
归属于母公司股东的权益	73,311	72,138	18,246	33,198	15,681	20,206	14,315
归属于母公司股东的每股净资产 (元)	14.31	14.08	2.12	9.53	1.82	6.51	1.66
归属于母公司股东的净利润	10,279	9,181	2,409	6,247	1,753	4,988	1,105
基本每股收益	2.47	2.20	0.28	1.90	0.20	1.61	0.13
股息	-	-	-	-	-	-	-
营运成本	11,855	9,399	4,126	7,359	3,324	6,311	2,547
支付的工薪总额	5,507	4,338	1,492	3,070	1,222	2,507	897
支付的福利总额	1,044	840	323	591	276	641	133
缴税总额	5,451	4,732	1,353	3,072	901	2,258	582

员工

员工人数及多样性

时间	员工总数 (人)	明细		数据范围
		深发展	平安银行	
2011 年	20,380	13,778	6,602	合同制员工
2010 年	18,670	12,203	6,551	
2009 年	17,448	11,308	6,140	

说明: 为保持与中国平安统计口径的一致性, 从 2011 年开始, 本报及其他关于员工的报

表统计范围调整为合同制员工，不含派遣及聘用协议制员工。过往报告中的员工数据不仅包含合同制员工，还包含派遣及聘用协议制员工，追溯调整后，报告之间数据可能存在一些差异。

### 按性别比例

深发展

时间	男性	女性
2011年	48.2%	51.8%
2010年	49.1%	50.9%
2009年	49.6%	50.4%

平安银行

时间	男性	女性
2011年	44%	56%
2010年	44%	56%
2009年	43%	57%

### 按年龄比例

深发展：

时间	30岁以下（含30岁）	31-50岁（含50岁）	51岁以上
2011年	55.6%	42.8%	1.6%
2010年	51.9%	46.5%	1.6%
2009年	52.6%	46.0%	1.4%

平安银行：

时间	30岁以下（含30岁）	31-50岁（含50岁）	51岁以上
2011年	57%	42%	1%
2010年	58%	42%	1%
2009年	61%	38%	1%

### 按民族比例

深发展

时间	汉族	少数民族
2011年	97.0%	3.0%
2010年	97.2%	2.8%
2009年	97.2%	2.8%

平安银行

时间	汉族	少数民族
2011年	97.4%	2.6%
2010年	97.6%	2.4%
2009年	97.4%	2.6%

### 深发展三大管理委员会人员结构比例

年份	董事会					监事会					管理委员会				
	性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例			性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁 以下 (含 30岁)	30— 50岁 (含 50岁)	50岁 以上	男性	女性	30 岁 以 下 ( 含 30 岁)	30— 50岁 (含 50岁)	50岁 以上	男性	女性	30岁 以下 (含 30 岁)	30— 50岁 (含 50岁)	50岁 以上
2011	83.3%	16.7%	0	33.3%	66.7%	71.4%	28.6%	0	71.4%	28.6%	84.6%	15.4%	0	38.5%	61.5%
2010	80%	20%	0	33.3%	66.7%	71.4%	28.6%	0	71.4%	28.6%	80%	20%	0	40%	60%
2009	93.3%	6.7%	0	33.3%	66.7%	85.7%	14.3%	0	42.9%	57.1%	100%	0	0	50%	50%

### 员工流动情况

深发展:

		2011 年		2010 年		2009 年		数据范围	
		数量	比率	数量	比率	数量	比率		
离司	离司总人数	1,494	10.3	944	7.4	829	7.6	全系统	
	年龄	20 岁以下 (含 20 岁)	0	0%	0	0%	0		0%
		21-30 岁	688	46%	431	0%	317		0%
		31-40 岁	565	38%	375	46%	363		38%
		41-50 岁	230	15%	130	40%	135		44%
		51-60 岁	11	1%	8	14%	14		16%
	性别	男	818	55%	568	60%	511		62%
		女	676	45%	376	40%	318		38%

平安银行:

		2011 年		2010 年		2009 年		数据范围	
		数量	比率	数量	比率	数量	比率		
离司	离司总人数	735	13.03%	981	18.73%	757	16.32%	全系统	
	年龄	20 岁以下 (含 20 岁)	4	0.52%	17	1.68%	7		0.92%
		21-30 岁	484	65.82%	667	67.97%	547		72.30%
		31-40 岁	186	25.37%	218	22.17%	150		19.76%
		41-50 岁	57	7.76%	66	6.73%	42		5.50%
		51-60 岁	4	0.52%	14	1.45%	12		1.53%
	性别	男	351	47.69%	473	48.23%	339		44.74%
		女	384	52.31%	508	51.77%	418		55.26%

### 员工福利情况

深发展:

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
----	-----------------	------

2011年	主要福利项目有：五险一金、补充养老福利、银行福利、年休假等	全行
2010年		
2009年		

平安银行：

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
2011年	各单位均有福利项目主要有：五险一金、综合保障、过节费、年休假、年金、取暖/降温费等	全行
2010年		
2009年		

### 职业卫生与安全数据

公司	2011年			2010年		2009年	
	工伤率	误工率	缺勤率	工伤率	误工率	工伤率	误工率
深发展	0.05%	0.06%	0.55%	0	0.03%	0	0.02%
平安银行	0.11%	0.01%	1.32%	0.07%	0.03%	0.03%	0.002%

### 通报重大业务变化的最短通知期

时间	全日制劳动合同员工	数据范围
2011年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	全行
2010年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	
2009年	公司在发生重大调整时当天通过邮件及办公系统发布高管来信与员工沟通	

### 在重要营运地点工资的标准起薪点比照当地最低工资比率的范围

时间	2011年	2010年	2009年	数据范围
内容	确保合法合规，并定期了解市场数据，检视付薪水平			全行

### 加班制度及费用

时间	费用（深发展）	费用（平安银行）	制度	数据范围
2011年	2258万元	618万元	《关于两行合并期间员工加班管理的通知》	全行
2010年	1926万元	219万元	<深圳平安银行加班管理办法>	
2009年	1992万元	435万元	<深圳平安银行加班管理办法>	

## 环境

### 各种能源消耗

能源类别			2011年		2010年		2009年	
			深发展自用物 业	平安银行自用 物业	深发展自用 物业	平安银行 自用物业	深发展自用物业	平安银行 自用物业
总量	电	（单位：度）	3239094	2918214	3497510	2811985	2942194	3507710
	水	（单位：吨）	75166	33437	80928	38564	63909	44555
总人数（单位：人）			3100	1372	2800	1342	1500	1410
人均	电	（单位：度）	1044.87	1425.35	1249.11	1395.60	1961.46	1810.35
	水	（单位：吨）	24.24	24.37	28.90	28.73	42.61	31.59

说明：

- 1、人均数测算方式：自用物业人均数=一年能耗总数/员工总人数；
- 2、深发展自用物业数据从2010年起已涵盖3个单位：总行大厦、南头深发展大厦、福田保税区科技中心大厦
- 3、平安银行自用物业数据涵盖1个单位：平安银行大厦

### 碳排放表

来源		2011年		2010年		2009年	
		深发展	平安银行	深发展	平安银行	深发展	平安银行
自用物业能耗碳排放	（单位： 千克）	3229377	2909459	3487017	2803549	2933368	3497187
公务用车碳排放		60188	22200	62743	19694	67428	17333
合计		3235395	2931659	3549760	2823243	3000796	3514520

说明：

1、碳排放测算：

根据国家公布的能源转化数据，二氧化碳转换公式为：

消耗 1 度电=排放 0.997 千克二氧化碳；

消耗 1 升油=排放 2.63 千克二氧化碳；

汽车行驶的二氧化碳排放量（千克）=油耗公升数 x0.785

2、统计范围为两行总行机关公务用车，2009 年之前未统计车辆油耗，按照汽车行驶 100 公里消耗汽油约 16 公升进行测算

3、本报告披露的二氧化碳排放包括电量、汽油消耗量两个部分数据统计折算

### 办公设备报废

单位：台

时间	PC 报废数		各种打印机报废数		报废设备的处理方式
	深发展	平安银行	深发展	平安银行	
2011 年	135	7	22	0	全部采用拍卖方式处理
2010 年	110	57	25	52	
2009 年	125	83	21	18	

### 社会

#### 公益捐赠金额

单位：人民币万元

时间	深发展捐赠金额	平安银行捐赠金额
2011 年	198	15.8
2010 年	580.3	10
2009 年	50	42

说明：以上捐赠数额仅为单位捐赠。2011 年，深发展员工对外捐赠还有 158.4 万元。

#### 营业网点开设

时间	深发展开设网点	平安银行开设网点
2011 年	317	78
2010 年	304	75
2009 年	302	72

说明：网点数统一口径为营业执照成立时间；2011 年 3 月深圳分行撤销 11 家网点。

## 联系我们

如需了解更多讯息，可以致电：0755-22168766

访问：[www.sdb.com.cn](http://www.sdb.com.cn)

欢迎您访问深圳发展银行官方网站， [www.sdb.com.cn](http://www.sdb.com.cn)