

平安银行股份有限公司 2012 年度企业社会责任报告

关于本报告

欢迎阅读《平安银行股份有限公司 2012 年度企业社会责任报告》。在这份报告中，我们集中体现了平安银行对利益相关方关注的事项的回应、行动以及面临的挑战。

本报告涵盖平安银行总部及分支机构在履行社会责任方面的活动及表现。

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。

我们的财务业绩详情载于《平安银行股份有限公司 2012 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，已经平安银行股份有限公司董事会审议通过。

董事长、行长致辞

2012年，面对宏观经济趋于走低、银行业息差缩窄、银行内部整合等多重压力，平安银行坚持既定的战略规划，顺利完成了原深圳发展银行吸收合并原平安银行的两行整合及更名工作，稳步推动贸易融资、小微金融和信用卡等战略业务发展，充分依托平安集团优势，发挥协同效应，取得了较好的经营业绩。与此同时，在社会责任方面，我们结合两行优势，积极投身经济、社会建设，积极开展各项公益活动，完善各项社会责任管理工作。

在业务发展方面，我行围绕最佳银行战略目标，各项业务健康稳定发展，各项关键经营指标持续向好：利润实现稳步提升；资产规模快速扩张；收入结构进一步改善；成本得到有效控制；抗风险能力趋于稳定。

在提升服务和客户满意度方面，我行遵循“以客户为中心”的服务理念，致力打造综合金融服务平台，为客户提供“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的全新服务体验。我们立足客户需求，通过客户细分和服务升级，为客户量身定制金融服务方案，提升客户对银行的认可及满意度。

在员工关怀方面，我行积极贯彻“快乐工作，健康生活”的企业文化理念，围绕一个中心——“以人为本”、两个基本点——“融入平安、参与奋斗”和“关心、关怀、关爱员工”，开展了“平安一家亲”、“你我一家人”等多项活动，推动员工融入平安银行，营造和谐的工作氛围，努力实现员工和企业利益的双赢。

在绿色金融方面，我行将多项低碳措施贯穿到日常运营、业务经营及社会公益三大方面中，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，为建设绿色金融企业而积极探索，努力实践。在绿色信贷方面，我行在国内金融机构中首批签署了由联合国环境规划署金融行动组等国际机构倡导的《自然资本宣言》，承诺将自然资本因素的考量融入到银行经营决策中；我们还与国内非政府组织（NGO）加强沟通和联络，提升绿色信贷披露水平，获得 NGO 及媒体的好评；在绿色采购方面，我们在全行推广电子采购系统，采取无纸化投标、存档以及远程评标，并在采购合同中加入环境条款。

在公益活动方面，我行关注社区建设，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。2012 年，我行公益品牌项目“深爱助学行”邀请和资助青海玉树县的小学藏族老师与深圳的老师一起工作，帮助他们深入了解现代教育理念和授课方式；携手上海真爱梦想公益基金会，为郑州新密市超化镇中心学校建设“梦想中心”，帮助这所农民工子弟学校开展素质教育；2012 年初，再次与深圳元平特殊教育学校签署协议，捐赠 60 万元用于设立新的五年奖学金计划；2012 年 9 月，为青海玉树 4 所学校建成 4 间电教室，帮助当地切实缩短东西部教育的差距。在积极开展各项公益活动的同时，我行持续完善各项社会责任管理工作，作为中国平安的控股子公司，我们纳入了集团制订的企业社会责任绩效指标体系，制订年度社会责任规划，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。

2013 年，我们将秉承“对外以客户为中心，对内以人为本”的理念，凭借集团的综合金融优势，以“变革、创新、发展”为指导思想，加强管理，科学决策，强化客户服务，调整业务结构，提高经营的质量和效益。同时，我们将进一步完善企业社会责任管理体系，持续践

行企业社会责任，锐意进取，不断创新，以专业经营与服务为客户、
员工、股东和社会创造更大的价值。

董事长：孙建一

行 长：邵平

公司概况

平安银行股份有限公司（简称：平安银行，股票简称：平安银行，股票代码：000001）是原深圳发展银行股份有限公司（“原深圳发展银行”或“原深发展”）以吸收合并原平安银行股份有限公司（“原平安银行”）的方式完成两行整合并更名后的银行，是总部设在深圳的全国性股份制商业银行。中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）及其控股子公司持有平安银行股份共计约 26.84 亿股，占比约 52.38%，为平安银行的控股股东。

原深圳发展银行是中国内地第一家面向社会公众公开发行股票并上市的商业银行，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，1991 年 4 月 3 日在深圳证券交易所上市。原平安银行的前身深圳市商业银行成立于 1995 年 6 月，是中国第一家城市商业银行。根据两行股东大会决议，并经相关监管机构批准，2012 年 6 月 12 日，原深圳发展银行以吸收合并平安银行的方式完成两行整合工作；2012 年 7 月 27 日，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。两行合并后，资产规模、网点覆盖和业务种类都得到显著提升，为更多客户提供更为优质、全面的综合产品与服务。

中国平安于 1988 年成立，是中国第一家股份制保险企业，已发展成为融保险、银行、投资等金融业务为一体的整合、紧密、多元的综合金融服务集团，为香港联合交易所主板及上海证券交易所两地上市公司，股票代码分别为 2318 和 601318。中国平安通过旗下各专业子公司及事业部，通过多渠道分销网络，以统一的品牌向超过 7,000 万客

户提供保险、银行、投资等全方位、个性化的金融产品和服务。平安银行是中国平安在银行业务领域的重要支柱。

截至 2012 年末，银行资产总额 16,065.37 亿元，贷款总额（含贴现）7,207.80 亿元；存款总额 10,211.08 亿元；2012 年实现归属母公司股东净利润 134.03 亿元，同比增长 30.39%。实现营业收入 397.50 亿元，同比增长 34.09%，其中非利息净收入达 67.14 亿元，同比增长 54.21%。截至 2012 年末，不良贷款率 0.95%，资产质量可控；资本充足率和核心资本充足率分别为 11.37%和 8.59%，符合监管标准。

平安银行拥有 28 家分行，450 个营业网点，在北京、香港设立代表处，并与境外众多国家和地区的 600 多家银行建立了代理行关系。平安银行将依托中国平安强大的资源优势，包括约 7,000 万个人客户和 200 万个公司客户，提升交叉销售的广度与深度，并凭借中国平安强大的品牌、渠道、客户、产品、IT 等综合金融服务优势，探索一条银行业发展的创新路径。

面对纷繁多变的经营环境，平安银行制定了清晰、可持续的发展战略，扎实推进各项改革，稳步推动业务发展，在包括供应链金融、零售业务等核心业务领域方面继续加大投入，进一步夯实竞争优势。

在公司业务方面，平安银行确立了“面向中小企业，面向贸易融资”的发展战略，在全国率先推出围绕核心企业、开发上下游企业的全方位授信模式——“供应链金融”，并保持在国内同业间的领先优势，品牌价值持续提升。同时，国际业务、离岸业务稳健发展，作为国内 4 家获得离岸网银业务资格的商业银行之一，为公司客户搭建起跨时空、全方位的银行服务体系。

零售业务方面，平安银行坚持以客户为中心、不断创新产品和服务，加强“一站式”综合金融服务能力。在信用卡方面，持续为客户

提供专业贴心的服务，“安全、实惠、好用”的品牌形象深入人心，得到持卡人的广泛好评；不断提升中高端客户的专业产品和服务能力，持续为客户创造价值；个人贷款方面，以“新一贷”为代表的产品为客户提供更为便捷、简化和创新的服务；为响应国家经济转型的需求，大力拓展小企业为主的小微金融业务，本着高效、快速、灵活的服务理念，为小微企业提供贷款融资、结算、理财等服务。

资金同业业务在多领域展开与中小金融机构合作，获得多项业务资格，金融产品链进一步延伸。同时把握国内市场阶段性盈利机会，取得快速发展，同业市场份额稳步提升。

平安银行不断完善公司治理结构，提升科学决策能力，积极引进现代企业人力资源管理方法，在国内率先建立了财会、信贷、稽核垂直管理体系，全面加强风险控制，资产质量保持良好，资本实力显著增强。

平安银行通过业务和管理的发展不断提升企业品牌形象，并积极履行社会责任，多年来积极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。

近两年，平安银行荣获了最佳企业社会责任奖、年度最佳供应链金融创新银行、最具成长性银行、最具创新意识银行、年度最佳银行网站、年度最佳银行电子商务应用奖、十大新粤商评选百强企业等殊荣。

未来，平安银行将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、员工、股东和社会创造更大价值，为实现“最佳银行”战略目标而不懈努力。

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。2012 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。我们制订了年度社会责任规划，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，	提供优质的产品和	改善服务的措施，

	客户服务热线 (95511)，客户服务活动，客户经理日常联络	服务，并不断改进	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；2012年，两行整合沟通组针对整合过程中的各个关键时点，统一策划、组织相关部门和员工，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，争取利益相关方的理解和支持，顺利完成了两行整合工作；我们还在绿色信贷等环保领域与国内 NGO 组织加强了沟通和联络，提升了绿色信贷披露水平，获得了 NGO 组织及媒体的好评。

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”工作中注重保护两行股东、客户、员工等所有利益相关方的合法权益；
- 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

财务绩效保持稳定

我们的资产规模平稳增长。2012 年末，我行资产总额 16,065.37 亿元，较年初增长 27.69%；贷款总额（含贴现）7,207.80 亿元、较年初增长 16.13%；存款总额 10,211.08 亿元、较年初增长 20.01 %。

业务结构持续优化，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。截至 2012 年 12 月 31 日，贸易融资授信余额 2,872.82 亿元，较年初增长 23.11%；信用卡流通卡量达到 1,100 万张，较年初增长 22%。

盈利能力保持稳定，收入结构有所改善。2012 年，营业收入 397.50 亿元，较上年增长 34.09%；实现归属于母公司的净利润 134.03 亿元，较上年增长 30.39%；营业收入中，非利息收入占比持续提升，达到 67.14 亿元，较上年增长 54.21%，在营业收入中的占比由上年的 14.68% 提升到 16.89%。

资产质量可控。截至 2012 年 12 月 31 日，不良贷款余额 68.66 亿元，较年初增加 35.71 亿元，增长 108.36%；不良贷款比率 0.95%，较年初上升 0.42 个百分点。拨备覆盖率 182.32%，较年初下降 138.34 个百分点。

资本充足率和核心资本充足率分别为 11.37% 和 8.59%，符合监管标准。

两行整合完美收官

2012 年，我们成功完成了原深圳发展银行与原平安银行的吸收合并、更名换标工作以及 IT 系统整合等两行整合后续工作。2012 年 6 月 12 日，两行完成法人吸收合并，在法律上成为一家银行；2012 年 7 月 27 日，合并后的银行正式更名为平安银行，并于 2012 年 9 月底以前全面完成了分支机构的更名和换标工作，2013 年 1 月 12-13 日，两行业务系统整合成功上线，标志着两行整合的完美收官。由于客户、监管沟通到位、准备充分，整个整合过程实现了平稳过渡。两行整合后的新平安银行获得了综合金融的竞争优势，得到平安集团在资本、技术、后援以及客户资源方面的支持，实力更强、品牌更优，我们将

秉承变革、创新、发展的思路，在新一轮的征程里谱写更大的辉煌！

公司治理不断完善

按照《公司法》、《证券法》、《商业银行法》等有关法律法规的规定和中国证监会、中国银监会的监管要求，一直致力于健全公司治理制度，完善公司治理结构，并提升公司整体治理水平。公司治理实践获得监管机构认可，独立董事和监事会最佳实践案例被深圳证监局编入《深圳上市公司独立董事、监事会最佳实践案例汇编》一书。

2012年，由于在环境、社会及企业管治三个范畴表现卓越，我行被纳入恒生A股可持续发展企业基准指数，并入选21世纪网举办的21世纪十大民生行业“好公司50”银行业排行榜。

股东大会严格按照《章程》的规定，有效发挥职能。我行根据相关法律法规、《章程》和《关于加强社会公众股股东权益保护的若干规定》等的有关要求，确保所有股东享有平等地位并能充分行使自己的权益。2012年共召开4次股东大会，其中年度股东大会1次，临时股东大会3次，共审议通过23项议案。股东大会的召集、召开、表决程序符合《公司法》、《上市公司股东大会规则》等法律法规及《章程》等的规定，并由律师事务所出具法律意见书。

董事会向股东大会负责，承担银行经营和管理的最终责任，按照法定程序召开会议，依法合规运作。各位董事严格遵守其公开作出的承诺，勤勉尽责，积极参加各次会议，充分表达意见，认真履行各项职责，做了大量卓有成效的工作。各位独立董事按照相关法律法规，认真履行职责，参与重大决策，对重大事项发表独立意见，切实维护银行整体利益，尤其是保护中小股东的合法权益。

2012年，第八届董事会共召开13次会议，审议通过67项议案审议，包括重大资产重组和两行整合、定期报告和利润分配方案、重大关联交易、呆账核销、预算和决算、重要规章制度和规划、高管聘任及薪酬、董事会成员及专门委员会调整等重大事项。董事会各专门委员会共召开20次会议，认真研究有关重要事项，在董事会的科学决策中发挥了重要的作用。

监事会向股东大会负责，依法及时、充分、有效地行使监督权。2012年监事会先后到海口等8家分行组织调研，并对广州、武汉分行进行年度巡检，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。全面推动董、监事履职评价工作实施，按照监管部门要求，认真监督，严格把关，力求评价结果客观、公正，并按时、保质上报监管部门；于2012年8月对董、监事履职评价办法进行了修订，提升履职评价的科学性和可操作性。在日常工作中获取重要信息，通过审阅内外部检查、审计报告/管理建议书等形式，对我行风险、财务状况进行了抽查、检视，并作出评价。在以往的基础上搭建与新一任董事长和行长定期和不定期的沟通机制，通过会议、邮件、电话等形式，使董、监、高三方及时互通行内外重要信息，落实监管要求。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。强化监事培训，于2012年6月下旬组织全体监事参加了“全国监事会建设与实务培训”，进一步提升履职能力。

监事会共组织召开监事会会议6次，审议议题35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4次，列席董事会会议共计12次，列席董事会专门委员会会议共计10次。

高级管理层按董事会制定的战略规划开展工作，注重工作的实效

性。我行在构建符合公司治理基本准则和有关法律法规、并适应具体情况的管理层架构方面做了一系列工作，高管人员职责清晰，报告关系明确，融合了国际先进管理经验和我行经营管理实际，适应公司治理结构和业务发展的要求。高管层遵守诚信原则，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

严格按照法律、法规和《章程》规定，做好临时和定期信息披露工作，真实、准确、完整、及时、公平地披露信息，确保公司履行信息披露义务，在指定信息披露媒体上发布公告 60 大项，共 103 小项。包括：4 次定期报告和相关文件，股东大会、董事会相关决议公告，两行整合及更名相关公告，以及监管机构要求的其他公告等。

顺利完成两行吸收合并和更名的信息披露工作，共进行了包括项目进展、监管审批、债权人公告、股票和现金对价支付、异议股东收购请求权派发和实施、更名等 23 次两行吸收合并专项公告，打消了市场疑虑，获得了监管充分肯定。

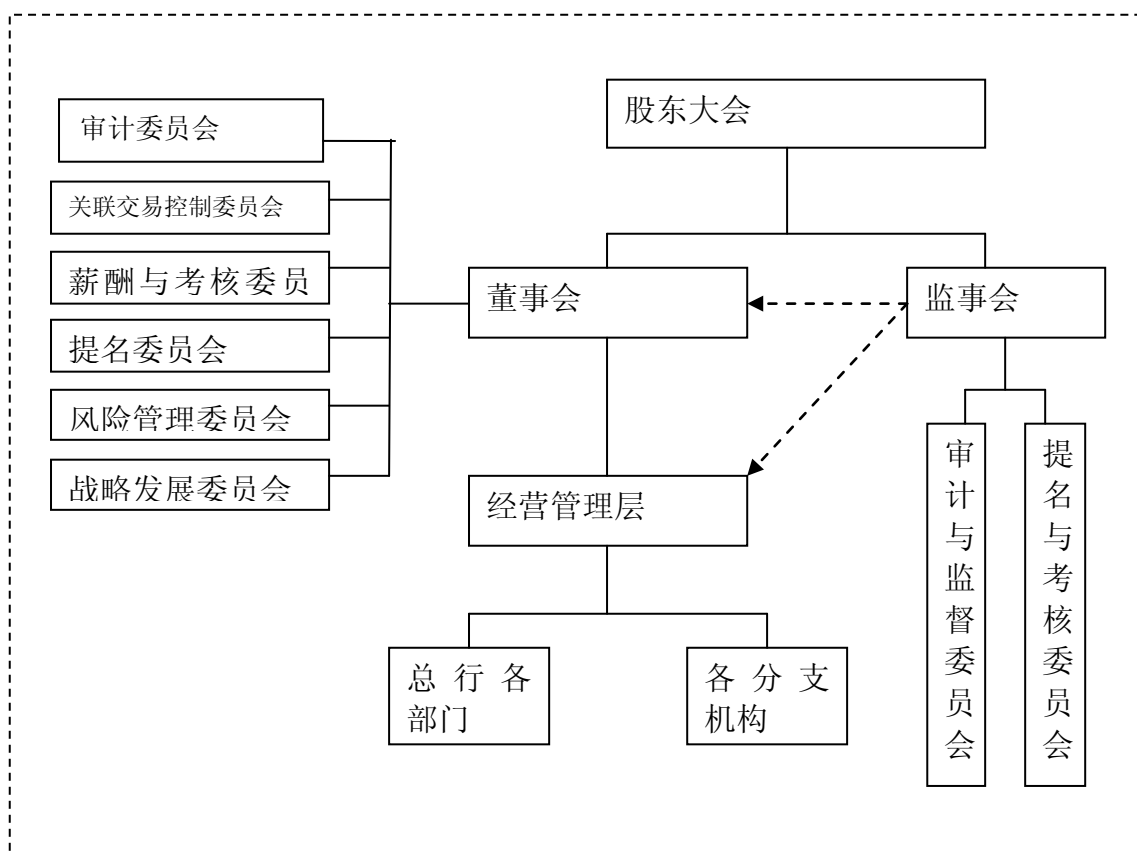
2012 年 5 月，深交所完成了对主板、中小板、创业板上市公司信息披露的考核工作，平安银行在主板公司的考核中获评最高等级 A 级，并获准参与深交所信息披露直通车试点。

我们还进一步加强投资者关系管理，认真对待股东和投资者来访和咨询，确保所有股东有平等的机会获得重要信息。

2012 年全年共接待投资者及分析师现场调研 25 场，参加券商或投行会议 11 次，组织业绩及其他说明会 5 次，开展路演 2 次，在全景网组织网上路演 1 次，共处理有效个人投资者邮件约 50 封，处理个人投资者电话咨询约 1000 余通，答复互动易平台问题约 100 个。

为了更好地了解市场的评价和反馈，聘请第三方对主要投资者进行印象调查，针对市场反馈的意见改进投资者关系工作。投资者对我行投资者关系服务工作给予很高评价，认为我行的投资者关系工作在行业中处于领先水平，业绩报告披露工作也获得高度认可。

附：公司治理架构图



实施全面风险管理

1、信用风险管理

2012年，面对极其复杂的内外部经济金融形势和不断恶化的信贷环境，我们主要通过以下措施控制和防范授信风险：

一是完善组织管理，优化工作流程。我们进一步完善信用风险管理组织架构，包括设立统一管理的信贷政策委员会、成立信贷审批后督团队、扩大区域信贷管理部门职能等，全面履行资产质量管理和督导职能；建立信贷月度检视例会制度，定期检视全行信贷运营、组合管理、同业对标、不良控制等方面的管理情况及问题，督导各项风险管控措施的有效落实；全面梳理信贷政策制度和流程，显著提高了管理流程的严密性和工作质量。

二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的监管要求，制定了2012年度信贷政策指引，引导分支机构不断优化信贷结构。同时，我们继续倡导“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。

三是加强合规监管，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”，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；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；加强信贷合规监管，对不合规事项进行持续跟踪并督促落实整改；推进部门内部控制检查体系、内控评价项目实施，确保信贷制度和流程要求得到严格执行并切实发挥作用。

四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。

五是加强重点领域风险防范，防范大额授信风险。我们严格落实监管部门有关政府融资平台贷款的风险监管要求，通过信贷分类管理、严控总量和新增、深化存量整改等措施，继续推进平台贷款风险化解工作；对房地产贷款，继续认真贯彻落实差别化住房信贷政策，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。

六是加大不良贷款清收处置力度，强化不良资产责任追究。对不良资产，我们及时移交到资产保全部门进行专业化集中处置，实行动态监测和分类管理，一户一策制定清收策略，积极探索创新处置方式或途径，提高不良资产清收效率；进一步完善“红、黄、蓝牌”处罚系列制度，对信贷不良贷款责任进行逐笔认定，对授信不合规、不尽职行为进行处罚，营造诚实守信、遵章守纪、尽职尽责的信贷文化。

七是加强信贷队伍建设，提升信贷管理水平。我们根据业务发展情况和管理要求，采取措施持续充实信贷管理骨干，逐步建立专业信贷管理人员队伍；推行分行信用风险等级管理办法，进一步加强对分支机构风险管理工作的考核和评级，并与存贷比、授权和人员配置等挂钩；打造全新的信贷培训体系，通过线上自学、视频和现场培训相结合的多渠道培训方式，加强对各级信贷人员的培训考试、资格认定，提升风险管理水平。

2、市场风险管理

我行面临的市场风险主要来自利率和汇率产品的头寸。我们市场风险管理的目标是避免收入和权益由于市场风险产生不可控制的损失，同时降低金融工具内在波动性对我们的影响。我们董事会负责审批市场风险管理政策，并授权资产负债管理委员会具体审批资金投资业务市场风险额度并对市场风险情况进行定期监督。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等。

交易帐户利率风险源于市场利率变化导致交易帐户利率产品价格变动，进而造成对银行当期损益的影响。我们管理交易帐户利率风险的主要方法是采用利率敏感性限额、每日和月度止损限额等确保利率产品市值波动风险在银行可承担的范围内。

银行账户利率风险源于生息资产和付息负债的到期日或合同重定价日的不匹配。我行的生息资产和付息负债主要以人民币计价。人民银行对基础银行的人民币贷款利率的下限和人民币存款利率的上限作出规定。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。

汇率风险主要包括外币资产和外币负债之间币种结构不平衡产生的外汇敞口和由外汇衍生交易所产生的外汇敞口因汇率的不利变动而蒙受损失的风险。我行面临的汇率风险主要源自持有的非人民币计价的贷款和垫款、资金投资以及存款等。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

流动性风险是指商业银行虽然有清偿能力，但无法及时获得充足资金或无法以合理成本及时获得充足资金以应对资产增长或支付到期债务的风险。

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。

我们董事会和管理层非常重视流动性风险管理。截至报告期末，我行流动性充裕，重要的流动性指标均达到或高于监管要求；我行各项存款及各项贷款稳步增长，继续保持一定比例的流动性较好的资产规模；根据 1 个月内可筹资能力指标——快速资金比例，我行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，我行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

操作风险是指由不完善或有问题的内部程序、员工和信息科技系统，以及外部事件所造成损失的风险。

2012 年，我们围绕“新资本协议达标实施准备”及“提升全行操

作风险管理能力”两大工作目标，借新资本协议实施项目契机，并积极汲取原深发展银行和平安银行在操作风险管理方面的成功经验，全面推进最佳操作风险管控模式构建，推动操作风险集中、规范、专业化管理。具体如下：（1）完善全行操作风险管理专业架构、专业队伍，强化“事前、事中、事后”三道防线，全面落实全行操作风险专业、集中管理。（2）启动巴塞尔新资本协议（新监管标准）操作风险项目，引入外部咨询力量，全面升级全行操作风险管理体系，推动了操作风险与控制自我评估（RCSA）机制的建立和试行，推进了操作风险事件及损失数据收集与报告机制的优化及试行，进一步强化了关键风险指标（KRI）管理机制，形成了 KRI 指标体系框架。（3）持续深化 DCFC（内部控制检查体系）机制执行效率、效果，突出重点业务领域、重要风险点的监控，强化内控手段的执行力。（4）推进总账核对机制完善，统筹搭建全行总账核对管理架构，理顺账务核对管理分工，实现全科目、全系统账务监控，提升对账务风险的防控。（5）组织开展全行重点业务领域的风险检查、检视与动态评估，完善重点业务领域的操作风险控制。（6）切实加强稽核建设，不断完善稽核制度体系，充实稽核力量，加强对稽核队伍的培训，同时加大稽核力度，开展突击审计及滚动检查，深化操作风险第三道防线管控能力。（7）优化“红、黄、蓝牌”处罚机制及制度，规范案件责任追究工作，并严格执行，牢固树立全行员工守法合规意识，有效提升按规操作和操作风险管控执行力。（8）深入开展操作风险文化建设，通过多形式培训宣导活动，塑造操作风险管理良好文化，“操作风险管理人人有责”理念逐步深入人心。

5、其他风险管理

我们面临的其他风险包括合规风险、法律风险等。

我们持续完善务实、高效的合规管理组织架构，总行、各区域和分行均成立了案防合规委员会，总行和各分行均设立了合规管理部门，配备了专职合规管理人员，区域设置了专职的案防合规督导岗；总行合规部定期向董事会审计委员会、监事会和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。

2012年我们继续推动“红黄蓝牌”处罚制度体系、企业内控自评项目（C-SOX）、风险热图、全行重点业务领域风险滚动检查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，提升了全行的内控管理水平和风险防范能力。同时，我们有序、有效的实施新政策法规跟踪落实，新产品、新业务合规风险识别与控制，合规评审，区域与分行案防合规督导，不规范经营行为专项治理，制度清理，银行职场使用排查与规范、“啄木鸟”行动、反洗钱等各项合规风险识别和管理活动，将合规风险管理融入到各项经营管理活动的全过程。我们重视合规文化培训与宣导教育工作，开展了形式多样、参与度高、互动性强的合规宣导教育与培训，组织了“万人千天合规行”等内容丰富、形式多样的案件防空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。

在法律风险管控方面，我们法律部门对两行整合工作提供全程法律支持，顺利完成合同一致化工作，及时为过渡期涉及的各种问题出具法律分析意见，提供有效法律服务。在法律审查和咨询方面，进一步完善了法律审查制度，推动事先介入审查程序，及时有效防范相应风险；本年度突出对综合金融、关键业务领域、新产品、新业务等重点项目的法律服务支持；针对各项业务中存在的相关法律问题进行专

题检视和风险提示，有效增强我行业务的法律风险防范能力。在诉讼案件和综合法律事务管理方面，我们进一步完善了诉讼管理制度，加强对重大案件的管理，建立案件定期跟踪检视、报告、分析讨论机制，同时加强处理各类非诉纠纷，有效防范诉讼风险。本年度建立了全行律师资源库制度，有效整合外部法律资源，规范律师的选聘与管理，更好地为全行提供内外部法律服务支持。我们还进一步加强了对分行法律事务的管理和督导工作，大力开展分行法律行政达标评审工作，帮助分行法律部门持续提高对业务发展的服务成效。

履行稽核职能，推动内控建设

我们稽核条线坚持以风险为导向，全年共组织实施各类审计项目 578 项，除 9 月新开业的郑州分行外，对分支机构的检查覆盖率为 100%，有效控制了银行系统风险。我们将发现问题及潜在风险提示相关部门进行检视，以改进管理流程、弥补管理漏洞，并积极推动整改落实，进一步健全内部监督机制，有效发挥内控管理联动作用，促进各项业务的稳健发展。

我们完善垂直独立的稽核组织架构，壮大稽核队伍，真正实现稽核的独立性、权威性、专业性和有效性，通过不断创新稽核手段，加强审计平台建设，提升非现场分析对现场项目的支持，提高风险发现的精准度。

反洗钱

结合国际反洗钱发展趋势和人民银行反洗钱监管要求及其变化，我们着力强化“风险为本”的工作思路，改革创新，大力推进各项反洗钱工作措施的落实，取得了显著成效。2012 年完成两行反洗钱系统

和制度、客户洗钱风险分类标准的一致化，实现反恐融资“黑名单”统一监测；成立反洗钱监控中心，推进反洗钱业务集中实现专业化处理；进一步加强客户尽职调查、可疑交易线索识别与可疑交易分析的有机结合，重点挖掘报送了涉及信用卡套现、地下钱庄相关犯罪活动的重点可疑交易报告，为监管部门打击洗钱犯罪活动提供有价值线索。全行反洗钱工作继续保持“零罚款”，多家分行顺利通过中国人民银行检查，全行反洗钱工作得到监管部门的肯定与表扬，荣获中国人民银行两个“全国反洗钱工作先进集体”和九名“全国反洗钱工作先进个人”表彰，洗钱风险防范能力与反洗钱工作的有效性进一步提高，为有效防范和打击洗钱犯罪做出了贡献。

反腐败

2012年，为弘扬廉政文化，营造廉政氛围，引导员工自觉抵御腐败思潮侵袭，我们进一步加大反腐败力度，组织开展了“观看廉政宣传短片”，“参观监狱、看守所或集中学习警示教育案例”、“反商业贿赂”、“邀请上级领导讲授廉政教育专题课”“上级领导主讲廉政座谈暨全年总结会议”等一系列专项廉政教育活动，从而引导员工树立洁身自好、诚信守法的价值观，养成廉洁自律、遵章守纪的工作习惯，从源头上预防和减少不稳定因素。我们充分认识到，廉政教育工作不应仅局限于某个层级、某个阶段，而是全体员工需持续坚持的共同责任。我们选取部分典型案例，定期制订廉政教育专刊，并不定期通过短信、邮件等方式向全体员工发出警示，同时根据两行整合、业务发展及管理需要，重新修订了员工违反规章制度行为亮牌细则并进行宣导，对违规行为进行亮牌处罚，提高全行员工遵守职业道德的自觉性。此外，向全社会和行内公布举报邮箱、电话等，信访举报渠道畅通，对腐败

问题严肃查处，全面抵制并杜绝腐败现象的产生，保障我行合规经营，健康发展。

2013 年的计划和目标

促进业务快速增长

2013 年，预计央行将配合经济发展，维持稳定的货币政策倾向；同时，利率市场化脚步加快，利率浮动区间将进一步加大，金融脱媒影响逐渐加深。我们将继续依托集团综合金融优势，遵循“外延式+内涵式”的发展路径，围绕“最佳银行”目标，进一步整合资源，优化组织架构和运行机制，提高管理效率；提升资产负债管理能力，加强组合管理和成本控制，提高资金使用效率和人均、网均产能；推进各项战略业务的稳步发展。

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，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

建立完善集中、独立、垂直的风险管理架构，明晰业务和管理单位的风险管理职责及业务流程各环节和每个人的风险管理责任。建立覆盖全业务、全风险、全流程的风险政策制度框架，有效运用组合管理工具，持续调整业务结构，支持业务持续健康发展。改进风险管理作业流程，加强信贷审批和管理工作。推进新巴塞尔协议的实施，优化系统和数据建设等基础性工作。培育涵盖“全面风险意识、资本约束意识、尽职合规意识、主动接受监管意识、风险量化意识、客户服务意识”的风险文化。

有效提升审计质量，为银行健康发展做好卫士、医士和谋士

在充分考虑外部环境、监管政策、内控状况与管理层要求的前提下，以把控关键风险为主线，通过合理安排审计项目，充分利用分行稽核部人力，推进稽核工作质量考核体系，力求高质量、高效率完成年度审计任务；不断加强审计平台建设，充分利用审计工具，将审计精华保留和传承，通过持续提升非现场分析对现场项目的支持，提高风险发现的精准度，提升审计工作质量，进一步加强稽核“第三道防线”的作用，为我行业务的大发展保驾护航。

强化案防能力和反洗钱工作能力

进一步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；

我们的行动

服务层面

着力提升客户服务的运营效率

2012年，我们完成了合并首日的运营的各项准备工作，完成了支付结算业务的整合的平稳过渡及上线，全面启动了两行系统整合工作，为两行业务真正合并奠定了基础。另外，持续推进运营流程优化，简化柜面操作，有效提升服务时效及客户体验，完成流程银行一期的阶段性项目闭合工作，改善账户开户与汇款的作业质量；完成流程银行二期的需求，配合系统整合项目开发的进度，积极推动业务流程优化，

共实施流程优化 22 个子项目；建立统一的零售信贷全流程平台，将传统个贷、小微及汽融等多信贷产品集合销售，中台和后台业务集中处理，充分利用集团资源，体现零售信贷统一管理与差异化的要求。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。

我们大力推进运营精益化管理，深化运营经营分析基础工作，建立运营量化管理指标体系（KPI 和 CPI），更加科学指导及管理分支行的作业产能及运营成本，保障运营各项工作稳健发展。

我们还优化 SLA 服务时效承诺，建立客户满意度服务评价体系，制定《平安银行网点运营人员服务标准》，组织及实施“新银行·心服务”运营大比武活动，提高员工作业效率，增强客户感受度。2012 年，根据第三方调研情况，客户电话调研满意度全年累计达成 87%。

系统改善公司客户服务品质

2012 年，我们遵循以“客户为中心”的服务理念，致力打造综合金融服务平台，为客户提供“一个客户、一个帐户、多个产品、一站式服务”的全新服务体验。

我们注重发挥现有供应链金融品牌优势，进一步完善现有的产品体系及业务操作流程，提高供应链产品的适用性，使之更加贴近并服务于市场。

我们立足客户需求，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及满意度。

我们建立并不断完善包括客户基本信息、产品及服务信息、价值信息及管理信息在内的统一信息视图，为客户服务提供强大的数据支持。

我们依托一线经营单位及基层销售人员、充分倾听客户的意见和建议，不断优化业务流程，致力打造可量化、可追溯、持续性的客户满意度评价体系；积极摸索引入第三方独立调查机构，从结算业务、授信业务、客户投诉处理等多维度开展客户的满意度调查，建立长效的客户之声机制。

持续关注零售客户满意度

我们重视零售客户的服务体验，持续关注客户的服务需求和满意度状况。2012年，我们持续进行客户服务的提升工作，从客户体验出发，委托专业的第三方公司，通过满意度调研和神秘访客调研，每个季度根据进行全面分析，针对弱势环节进行改善，持续追踪改善情况。零售客户年度服务满意度为61%，而行业整体水平为55%，相比行业整体水平有优势。

2012年，我们的汽车金融事业部继续致力于为零售客户提供优质的汽车金融服务，并与各家品牌车厂合作推出各类汽车消费信贷金融产品近80个，为众多零售购车客户提供简单高效的汽车金融解决方案。截至2012年底，汽车金融事业部服务汽车经销商总数超过3200家，全年为近7.45万名零售客户提供超过180亿的汽车消费贷款资金支持。

2012年，我们的信用卡中心通过申诉专题会加强问题检视和流程优化追踪，积极预防和降低客诉，落实各类建议案近100项。完成了品质确保指标体系改版，调整指标观测维度，从5大项作业环节进行问题检视；同时建立了指标预警，异常事件问责等制度。我们也持续进行客户满意度调研，并针对不满意原因做持续改进。

信用卡客户满意度

2012年平安信用卡整体客户满意度指数为52¹，略微领先整体市场表现（51）²，我们通过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，并针对变化趋势进行重点分析，确保整体客户体验处于合理范围。

确保两行整合过程中客户满意

2012年我们积极应对两行整合带来的客户权益、产品和系统等多方面的整合难题，确保客户满意。

我们成功实现了个人客户存量产品账户平稳迁移，保证了原两行存量借记卡可继续正常使用，保障持卡人账户资金安全。并针对合并后品牌服务统一，设计发行新版标准借记卡，新卡面设计凸显“平安”品牌价值，体现新银行新形象。

我们设计发行了平安银行IC芯片借记卡，为客户提供电子现金等方便快捷的新功能；同时IC芯片卡相比传统磁条借记卡，可以更好的保障客户账户资金安全，为客户提供更安全、更周到的新产品服务。

我们统一了两行借记卡等级，卡等级划分更加清晰，客户权益更加丰富。实现了原两行特色产品平稳迁移，满足不同客户群多样性需求，提供差异化、个性化产品服务。同时，借记卡产品功能在各服务渠道服务的统一，保证了原两行借记卡客户在柜面、电话银行、网银、ATM、自助终端等渠道享受一致的服务体验。我们还实现原两行第三方存管客户的平稳迁移，满足了客户正常办理业务、投资的需求。

我们整合了原有两行系统内发售的理财产品，实现了在两行系统

¹此数据出自IPSOS外部调研公司2012年调研报告。

²此数据出自IPSOS外部调研公司2012年调研报告。

内合并发行理财产品，统一实行新命名体系；全年发行理财产品合计1400余支，发行量逾8200亿，既满足了两行整合后理财业务发展的需要，又给客户提供了丰富的产品线，最终提升了客户的理财服务体验。

产品层面

持续创新公司业务产品

2012年，我们创新推出以互动、协同、可视为理念的供应链金融2.0服务，通过多方协同平台化运作，为供应链企业提供了预付线上融资、存货线上融资、核心企业协同等七类产品，可满足供应链全链条金融服务。

2012年，我们持续加强融资、理财、现金管理、综合金融等多个领域的新产品研发。开发并推广了“银法通”、“新银关通”等与法院、海关等职能部门合作，服务于社会公众的产品；公司理财设计了一揽子理财、阶梯收益理财、结构性存款等新产品；融资类产品开发了服务于中小企业的E商圈系列融资产品与模式、电子交易市场会员线上融资方案等。综合金融类产品包括可转让公司理财项目、企业定期存款受益权转让项目、理财二级市场转让项目等。现金管理业务通过系统平台的二期建设，新增优化了几十项功能，有效提升了我行现金管理产品能力，为上千家企业客户提供了专业的现金管理解决方案；并优化了电子渠道的客户服务能力，电子渠道交易笔数替代率已超过60%。

为深度契合企业融资需求，我们以反向保理为重点，持续推进新产品开发工作，出台经销商分期销售融资产品，优化应收账款质押授信产品。并不断丰富离岸产品体系，推出人民币备证离岸授信，重点推进银团贷款产品，满足了一批重点客户的融资需求。

推出多项零售业务新产品

2012年，我们推出了人民币2年整存整取利率上浮存款产品，单笔1万元（含）-50万元较基准利率上浮5%、单笔50万元（含）以上较基准利率上浮10%。让利客户、提升客户资金收益率。并结合中华民族传统文化、为方便客户敬老携幼、积蓄小孩教育资金、礼仪往来推出了礼仪存单，包括贺岁存单、贺喜存单。

我们充分重视理财产品的创新，根据上班族类人士白天繁忙的工作特点开发出专属理财夜市产品，该产品投资于银行间货币市场、债券市场金融工具，风险相对较低，仅在网银晚间销售，次日起息，具有良好的收益性和流动性，极大的满足了客户的投资理财需要。

我们打破银行业只对高端客户发放信用贷款的惯例，大幅降低信用贷款准入门槛，针对普通工薪阶层和私营小业主推出各类“新一贷”产品，用于其装修、购车、车位、旅游、结婚、就学、经营等用途，满足广大普通群众追求品质生活的消费用途。

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。

我们推出了经销商零售车贷产品解决方案，率先实现在3个工作日内即可为某单一经销商定制一款专属车贷产品。产品自4月推出，累计上线逾百个，受到了经销商的认可和欢迎，并极大满足了经销商客户的个性化汽车信贷支持需求。

绩效指标

绩效指标	2012年	2011年	2010年	指标说明
------	-------	-------	-------	------

		平安 银行	原深 发展	原平 安银 行	原深 发展	原平 安银 行	
银行客户 服务满意 度	信用卡卡 片寄送时 效	99.69 %	5 工作 日	100%	5 工作 日	100%	原深发展采用的标准是指邮局配送到客户签收的时效；原平安银行采用的标准是指按时效配送到客户的百分比 2012 年，平安银行采用的是达标卡数/总卡数；达标卡数定义：接收卡片日-预定寄送日≤3 个日历日； 邮戳日-预定寄送日≤2 个日历日
	信用卡投 诉案件处 理时效	100%	2.1 工 作日	100%	2.3 工 作日	100%	原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；原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。 2012 年，平安银行统一采用原平安银行标准：按时效完成客户投诉案件处理的百分比。
	信用卡客 服热线服 务水平	74.98 %	79%	83%	85%	79%	原深发展采用 20 秒内应答电话数量与接入电话总量的百分比，原平安银行不包括一秒内呼损。 2012 年，平安银行统一采用 20 秒内应答电话数量与接入电话总量(不包括一秒内呼损)的百分比
	信用卡客 户满意度	70%	95%	65%	93%	65%	原深发展主要采取短信满意度、辅助 NPS、第三方调研。原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 2012 年，平安银行信用卡客服热线满意度调研采用采用 5 级满意度调研, 取 TOP2 的方式。满意度分为 5 个级别（非常满意，很满意，满意，一般，差），取最高 2 个级别的数量和占调研总数的比例，即为客户满意度。
	零售客户 服务满意	61%	无	58%	无	47%	2012 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

	度						<p>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。</p>
--	---	--	--	--	--	--	---

2013 年的计划和目标

深入推动零售服务品质管理

2013 年，我们将持续深入地推动服务品质管理，坚持“以客户为中心”，使客户体验水平保持行业一流水平。我们将会采用电话、网站、面访等多种方式深入理解客户的服务需求，了解客户的体验感受，针对客户体验关键环节进行流程优化，提升客户体验感受，同时持续监测服务品质提升的效果；加强客户投诉管理工作的监督工作，及时妥善地处理客户碰到的问题，做好客户关系的维护。

持续完善公司业务产品体系

我们将继续开发和完善供应链金融 2.0，倡导供应链核心企业及其上下游企业、银行、物流仓储企业通过基于互联网服务平台之间的互动与协同作业，借助相关信息可视化，有效提高供应链流转效率和竞争力，使供应链企业与银行共发展。我们还将建设综合金融服务平台，通过平台门户的订单协同管理、增值数据挖掘集成、交易组合等金融服务将为客户提供更现代化更优质的服务。同时，我们还将将在订单平台融资、投贷联动、资产池+网上循环贷等方向上加大研发力度。在离岸业务方面，尝试开展信用证项下福费廷买断业务，购买境外银行类

二手资产，扩大国际风险参贷业务的范围。

全面推进流程银行和流程优化，提高运营服务水平

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，帮助员工实现个人价值。
- 我们通过先进、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。

2012年，我们的正式员工共计24,251人，派遣及返聘员工7,654人，我们支付的薪酬总额为人民币66.94亿元，支付的福利总额为人民币11.81亿元。

2012年，为了让员工分享到银行业绩增长成果，我们在年初已完成

年度考核调薪基础。同时，在保证全体员工利益的前提下，于 2012 年 10 月完成了两行薪酬、福利管理体系的统一。

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。同时银行为每位员工购买了综合福利保障，让我们的员工健康得到保障。

有效的内部沟通渠道

我们开通了“员工辅导热线”及“员工成长咨询”邮箱，为银行与员工之间搭建“零距离、全方位”沟通平台，增强员工归属感，提升员工“正能量”：

- 在全行范围内邮件发送“员工辅导热线”咨询方式，为员工提供敞开心扉、放松心情的通道；
- 开通“员工成长咨询”专用邮箱，通过邮件沟通，员工可以就生活、工作及成长中的困惑进行咨询，由资深员工或者外部专家答疑解惑。

总行党委根据新形势对党建工作的新要求，结合银行实际，号召各级党组织积极开展“三讲”活动。各级党委充分利用组织优势，以“专业创造价值”为主题，召开民主生活会、支部会议、员工座谈会等，通过“全员讲、演讲、行动讲”让员工分享工作体会、反映工作和生活问题。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，2012 年，我们通过分行工会主席季度电话会议，及时将全行员工舆情反映给总行相关职能部门，协

助解决基层工作问题。经统计，2012 年度全行共上报舆情信息 434 条，予以全行公告反馈的信息 168 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，总行足球、羽毛球、健美、篮球、摄影、登山和网球等七大文体俱乐部定期和不定期开展了各项活动，总行工会举办了别开生面的趣味运动会、“三五”学雷锋公益健步行、中秋“爱疯之夜”化妆舞会、全行职工摄影大赛、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，2012 年先后有 24 家分行参与了上级工会“平安一家亲”活动，其中广州、温州分获团体第一、北京分行获团体第二名，深圳、南京分行分获单项第一的好成绩；此外，成都分行组织了“走过深发、一路平安”大型文艺晚会，北京分行开展了员工爱心义卖活动，福州分行举办了第一届“平安好声音”歌唱比赛，广州分行举办了坚持近二十年的登山比赛等，这些积极向上的业余文体活动，在强身健体的同时营造了和谐轻松的工作氛围。

EAP 计划

2012 年，我们开展了一系列以“健心、健身、建未来”为主题，“沟通融合、强健身心、团结共进、迎接未来”为目的的 EAP 活动，

提升了全体员工身心健康，构建积极、和谐的氛围。

● 健心：

举行“感动在身边”系列征文、摄影比赛，让员工放松心情，感受生活，塑造健康积极心态；

举办“读书月”活动，发放购书卡，为员工购书提供便利，丰富员工精神文化生活；

组织“员工关爱”系列活动，关注生病、退休等特殊群体，充分体现公司对员工的关爱；

设立了统一的膳食补贴、生日慰问、集体活动等项目进一步提升员工感知度和归属感

● 健身：

在全行范围内倡议“低碳出行、快乐步行”生活理念，鼓励员工少开车、多乘坐公共交通工具，倡导员工树立积极运动的健康理念，打造健康体魄；

举办一系列体育、户外及各类兴趣活动，成功举行了“平安一家亲”全行趣味运动会，员工俱乐部活动等，沟通融合，提高士气；

开展员工体检活动，关注员工身体健康。

● 建未来：

参保企业年金、员工及家属综合福利保障计划，解决员工后顾之忧。

完善的培训体系和学习平台

我们已初步建立了支持内部人才培养的全面培训体系，以课程体系为核心，涵盖实施体系、培训师体系、制度平台和支持平台，并不断提升培训师专业技能，解决员工在实现最佳银行战略过程中产生的技

能缺口。

全新规划的银行面授培训课程体系，包括对公、零售、运营、信贷、人力资源、通用六大阶梯，并依据员工岗位技能当前与未来的需求，划分为基础、发展两大类。两行合并期间，针对两行的业务特点及操作风险点，我们共研发了 322 门阶梯、两行合并类面授课程，确保重要业务知识传递和专业技能培训工作的顺利开展。

全行共拥有内部培训师 1000 余人，他们活跃在宣导新银行文化、助推业务发展的阵线上。2012 年全年培训覆盖率达 97.18%，员工年人均培训时长达 72.94 小时，其中远程培训占比 40.34%，在提升员工效能的同时，也增强了员工的企业忠诚度。

同时，我们还建立了行业领先的、集培训管理及员工发展培养为一体的培训管理系统。通过培训项目管理、讲师与课程管理、培训数据管理等功能模块，提升了日常管理事务的响应速度，不仅实现了全行培训管理工作流程和标准的统一，更帮助管理者合理科学地进行培训决策；同时，该系统的学习发展平台也集成了多个远程学习系统，员工可以自主选择、制定个性化学习路线，并方便地接受远程培训、网络考试。

2013 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、简化员工服务各项基础工作审批流程，缩短办事时间，提高办事效率，为员工提供更快捷、便利的服务，提升员工满意度。以“健康”和“关爱”为主题，关注员工身心健康，积极倡导主管关心、爱护下属以及同事之间互帮互助，营造关爱和谐的职场氛围。

建设学习型组织，升级培训平台

不断完善培训体系，通过推广优秀案例，促进内外部交流，学习业内领先技术，助推公司业务发展；推广银行制式课程与文化建设项目，采用多种创新学习模式，建设学习型组织和“尊师重教”的培训文化；持续升级培训管理系统，使之成为学习管理与使用的综合性平台。

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

2012年，我们开展“低碳100”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

2012年，我们对总行统一管理的大厦采取了多项节能技术改造和管理改进措施，取得了明显的节能减排效果。总行大厦通过合理使用

变压器以及落实节能责任到人等，有效节约用电 2 万度；南山大厦通过地下室照明改造和根据气温及时调整进出水温度，节约用电 11 万度；信息科技大楼通过人体感应开关、楼层空调末端的风机盘管启/停改为时控集中控制、根据气温科学合理的开启中央空调主机等，节约用电约 32 万度。

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，每个大厦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。2012 年，我们召开视频会议 2900 次，有效减少会议差旅费用约 570

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。作为国内首批金融机构，我们签署了由联合国环境规划署金融行动组等国际机构倡导的《自然资本宣言》，承诺将自然资本因素的考量融入到银行经营决策中。我们稳步提升绿色信贷披露水平，获得了 NGO 组织和媒体的好评。

截至 2012 年末，我行“两高一剩”贷款余额 555.00 亿元，占全行各项贷款的 7.70%，较年初下降 0.76 个百分点；当年增幅 5.68%，低于全行贷款平均增幅 10.39 个百分点。“两高一剩”行业贷款不良率 0.48%，低于全行贷款平均不良率 0.47 个百分点。

我们每年都制定年度信贷政策指引，内容涵盖绿色信贷方面的行业管理的基本要求以及重点行业的准入政策，一是实行贷款分类指导，谨慎介入行业成熟，市场竞争激烈，行业风险较大，受到政策调控限制较严的部分产能过剩行业等。限制介入不符合国家产业政策的行业。原则上不以这些行业为授信目标，已有授信应当较大幅度压缩，对其中政府部门明文禁止银行信贷资金进入的要严禁介入。二是对“两高一剩”行业和落后产能授信实行组合限额管理，按年制定“两高一剩”行业和落后产能组合限额，合理控制信贷规模。且要求每年“两高一剩”行业和落后产能贷款增幅不超过当年对公贷款（含贴现）的增幅。

我们建立了绿色信贷的快速审批通道，积极开展绿色信贷，积极

支持授信企业节能减排和发展低碳经济项目，积极支持新能源经济，对绿色经济实行快速通道审批。对列入国家和省级的重大节能环保项目，优先安排审批，优先给予额度支持。截至 2012 年末，我行支持绿色信贷（含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）授信总额 317.68 亿元，授信余额 110.54 亿，其中贷款余额 74.03 亿元，较年初增加 9.02 亿元，增幅 13.87%。

我们严守国家行业政策合规底线，实行严格的授信目录管理政策，即严格执行国家有关产业指导目录（名单）。对属于《产业结构调整指导目录》淘汰类的项目、环保违法项目以及其他不符合国家节能减排政策规定和国家明确要求淘汰的落后产能的违规项目，不得提供任何形式的新增授信，已有授信要采取妥善措施确保债权安全收回。

2012 年，我们制定了《绿色信贷政策指引》，对客户的环境和社会风险进行动态评估与分类，相关分类结果作为客户评级、信贷准入、管理和退出的重要依据，并在贷款“三查”、贷款定价和经济资本分配等方面采取差别化的风险管理措施，逐步建立项目贷款环境分类管理制度，要求有条件的分行根据已授信项目对环境的影响程度将项目贷款分为四类，并对不同环境分类项目采取不同的授信策略分类政策。

信用卡绿色账单

我们信用卡中心大力推广电子账单，通过短信告知、网站提示、纸制账单宣传等方式鼓励客户舍弃传统的纸质账单，多多选择电子账单，以此倡导低碳消费方式。2012 年全年，电子账单件数共 1655.4 万封，占总账单数 40.18%，共节省 269 吨用纸，同时还节约了 1345.2 万次的邮递运力。

未来，我们将强化电子账单的便捷功能及内容信息量，带给客户

更加简单便捷、低碳环保的服务方式,并对合并后的平安银行客户进行电子账单全面推动,以扩大电子账单的使用率。

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

地球一小时

2012年3月31日,我们总部及深圳分行几个大厦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;我们还倡议租住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。2012年,我们对外公益捐赠92万元。

教育公益

深爱助学行·观摩教学营

2012年上半年,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，分三期邀请和资助了 44 名来自青海玉树县 4 所小学的藏族老师，参加“深爱助学行·观摩教学营”活动。玉树老师用两周时间，与深圳市梅山小学、福田小学和北斗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，特别是数字化教学手段。该活动荣获第九届深圳关爱行动市民最满意项目称号。

梦想中心

大量农民为追寻梦想而进入城市工作和生活，农民工子女教育问题日益成为社会管理的一个重要难题，政府和公众尤为重视。2012 年，平安银行秉承中国平安“专注，为明天”的公益理念，携手上海真爱梦想公益基金会，捐赠 10 万元，为郑州新密市超化镇中心学校捐建一所梦想中心，帮助这所农民工子弟学校开展素质教育，引领孩子们开启自信、从容、有尊严的成长旅程。

截至 2012 年底，我们已在湖北、广西、河南等地建成 5 所梦想中心。

元平特殊教育学校奖学金计划

2012 年初，平安银行再次与元平特殊学校签署协议，分期捐赠 60 万元用于设立新的五年奖学金计划。2012 年 12 月，我们向元平学校拨付捐款 12 万元，并举办颁奖典礼，奖励该校的优秀教师和优秀学生。该奖项于 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。在过去的五年中，我们向元平学校的捐赠合计达 50 余万元，受助学生达 150 人次，受助特教教师达 50 人次。

元平特殊教育学校学生作品巡展

2012 年 8 月 16 日，“爱·梦想”元平特殊教育学校学生作品巡展揭幕仪式在平安银行总行大厦的营业厅内举行。60 幅来自元平特殊学校

学生的艺术作品分别在总行营业部、平安银行大厦营业部、时代金融中心营业部三个网点同时展出。一年里，这些作品将在深圳地区的 36 个营业厅内分批巡回展出。

此次巡展旨在发挥银行营业厅作为公众场所的展示和传播优势，为特殊儿童提供一个展示才华、融入社会的平台，促进人们了解、关注并支持特殊儿童的教育和成长，帮助特殊儿童在有爱、有尊严的环境下好好学习，健康生活。

支教活动

2012 年 9 月至 11 月，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

2012 年 9 月，我们在青海玉树举办了“平安银行爱心电教室捐赠典礼”，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 所学校捐建的 4 间电教室宣告落成。这一项目旨在帮助玉树切实缩短东西部教育的差距，消除数字鸿沟。电教室的落成，直接惠及这四所学校 7500 余名学生和近 500 名老师。

分行帮贫扶困

2012 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，杭州分行捐款 20 万元，用于桐庐县“联乡结村”活动，并捐款 5 万元，用于萧山区楼塔镇萧南村善款；南京分行捐赠 40 万元，用于泗洪县扶贫项目；泉州分行捐款 2 万元，用于南安市向阳乡卓厝

村扶贫活动。台州分行出资为台州 1500 多位民工子弟学校学生投保学生平安保险，保额达 1.8 亿元。

社区公益

小微金融服务

融资难、贷款难一直是制约小微企业发展的重要因素。我行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”业务推动的三驾马车之一。

小微金融事业部成立以来，努力克服 2012 年宏观经济环境变化的外部困难，积极探索和完善小微业务全新商业模式。不断推出小微系列化专项产品，基本实现从融资到结算等系列同业主流小微产品的覆盖，增强了对小微企业的服务能力；贷款定价严格遵守监管“七不准”规定，有效减轻小微企业融资负担；小微信贷业务结构不断优化，逐步向弱担保、小金额、短期化调整，保证类贷款发放占比明显增加，贷款余额占比由年初的 15.4% 上升至 27.3%，与小微客户轻资产、缺乏有效抵押物的特征及资金需求匹配度更高，有效增强了业务竞争能力与盈利能力。同时，搭建独立、专业、内嵌式的风险审批架构，通过对审批时效/质量的管控及不断优化流程、服务，不断提高贷款审批效率，增强了对客户资金需求的响应能力。截至 2012 年末，全行小微贷款余额 558.7 亿元，服务客户数 3 万户。

消费者教育

应监管要求，我们于 2012 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。为了宣传金融知识，增加活动的知名度，总行特别牵头设计制作了多种宣传物料，包括网站上专属的“普及金融知识”板块、网点海报张贴、X 展架摆放，还专门设计了“金融小知识手册”，针对不同的受众群体，将金融知识覆盖到了尽可能多的地方。同时为了帮助广大消费者了解金融知识，分行组织了形式多样的各色活动，如网点宣传、讲座、知识沙龙、社区活动，并针对不同年龄段的青少年开展亲子财商系列活动。活动得到了广大消费者的积极参与和认可，为普及金融知识万里行”活动扩大了社会影响力和知名度。

2013 年的计划和目标

持续开展运营节能减排

2013 年，我们将持续落实中国平安“低碳 100”行动，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

我们将结合信贷管理系统改造，对于全行授信客户逐步添加环境分类标志和绿色信贷标识，以便于进一步加强对授信客户的环境和社会风险控制，支持绿色信贷业务发展。

探索创立品牌化的社区公益项目

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

索创立品牌化的社区公益项目，在分行所在地开展统一的、品牌化的公益活动，持续提升公益活动的员工参与度以及银行品牌的影响力。

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

- 我们关注中小银行、券商、基金公司以及物流企业等合作伙伴，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

我们着力服务于中小金融机构，致力于将自身打造成为服务中小银行的银行。通过加强同业合作，向其客户提供全方位的资金、产品和服务，满足其客户多样化的投资需求、提升其满意度。同时协助中小银行建立新的业务流程制度、增加中间业务收入，培养包括理财、贵金属等产品的专业队伍，提升其核心竞争力，全面促进社会经济的发展。

2012年我们以“全面推进、重点突出”的策略，总分行齐心协力，大力营销。通过行E通“银银平台”，将强大的产品创新与服务能力与

中小城商行、农村信用联社、农村商业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产品与服务。

我们组织了多场同业产品推介会，全年共邀请 51 家合作行共 78 人次参会，为同业伙伴提供了互相交流的平台，深化了我行与合作行的联系。

供应链金融合作伙伴

我们继续开发与完善业内领先的线上供应链管理平台，丰富了与物流公司、经销商、信息供应商等合作伙伴的合作范围。长久、南储、民生物流等已开发上线，中储、中外运等物流公司已进入试点阶段，中华商务网的信息增值服务合作已开发完毕并在推广过程中，东风小康、中联重科、益海嘉里、等核心企业的在线协同，华为的反向保理等合作项目均取得了有效的成果。

我们还成功举办了对上年度供应链金融百佳监管员的评选活动。从全国范围内合作的 200 余家物流公司中，通过分行和物流公司共同推荐的方式评选出 100 名优秀监管员，感谢他们在该行货押业务监管中的突出贡献，还将获奖人员的名单在国内权威物流媒体进行发布和活动宣传。该评奖形式，是国内银行业中的首创，提高了监管人员对银行的认同感和责任感，加深了我们与各物流伙伴的合作关系。

产学研合作伙伴

2012 年，我们与复旦大学经济学院携手进行产学研的合作，在研究生教学中，开设了全国首个供应链金融课程，设立了第一个供应链金融专业硕士方向，以及第一个供应链金融奖学金，成立了供应链金融工作室，在供应链金融风险管理、定价、交叉营销等多方面开展了

课题研究，发表了多篇合作论文。银校合作，协同创新，协同研究，取得了良好的效果。

供应商

2012年，在供应商管理方面，通过制度建设、系统建设、供应商信息库管理以及年度供应商评估优化等工作，进一步提升采购业务的高效、环保、廉洁。

梳理和优化采购业务制度与流程，提高采购工作的透明度与规范性，重新修订《平安银行采购管理办法》、《平安银行方案建议征询（或邀请招标）采购实施细则》、《平安银行采购目录》，相关制度的修订对今后规范采购工作起到积极作用。

随着我行电子采购系统全行上线及推广，纸质存档方式被电子存档方式替代，实现邀标文件、各类合同实时通过采购系统提交审批；保证采购系统人员信息与我行人员档案信息一致；根据每天定时传输的采购系统已完成的合同计算印花税等一系列无纸化办公的系统对接。

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进行优化辅导，提升集中采购供应商的整体服务水平。

同时，强调采购合同中使用含有供应商环境保护条款和反贿赂条款，用来规范供应商的环保投入措施，如：工程施工类供应商选择过程中，要求供应商提供 ISO14000 环保认证，用来规范供应商的环保措施，优先选用采用环境安全措施的供应商，有助于供应商提升其企业社会责任感。

2013 年的计划和目标

加强“行E通”平台建设

我们将结合集团资源优势，在行E通平台上实现保费代收付、信用卡代还款、金币代销、远期结售汇、同业代销理财等产品功能。为合作伙伴提供全方位、多功能的产品服务；并且扩展目标客户，实现精准营销，将行E通打造成具有强大辐射效应的综合金融交易平台。

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。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. 2012年1月，我行“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。
2. 2012年2月，我行自主开发的操作型数据存储（ODS）系统以及终端整合系统分别获得人民银行2011年度银行科技发展二等奖和三等奖。
3. 2012年4月，《新财富》杂志授予我行董事会秘书徐进“第八届新财富优秀董秘”称号。
4. 2012年4月，济南分行在金融支持实体经济发展和服务民生方面做出了较好成绩，荣获山东省人民政府颁发的“2011年度山东省金融创新奖”。
5. 2012年5月，在《国家外汇管理局综合司关于2011年度深圳发展

银行执行外汇管理规定情况考核结果的通报》中，我行获评“银行执行外汇管理规定考核 A 级”。

6. 2012 年 6 月，在中国银行业协会召开的“《2011 年度中国银行业社会责任报告》发布暨社会责任工作表彰大会”上，我行荣获年度最佳社会责任实践案例奖。
7. 2012 年 6 月，我行广州分行在由《当代金融家》杂志组织举办的“第四届中国银行业‘好分行’评选”活动中荣获“最具社会责任奖”荣誉称号。
8. 2012 年 7 月，2012 年中国银行业分行行长论坛暨“第四届中国银行业好分行评选”颁奖典礼在京举行。我行海口分行凭借“金龙游艇贷”产品创新，被评选为“最具创新精神分行”。
9. 2012 年 9 月，由中国节能协会节能服务产业委员会(EMCA)主办的“2012 中国节能服务产业投融资论坛”在北京隆重举行。北京分行推出的节能服务产业创新产品“EMC 未来收益贷”，荣获“2012 年合同能源管理绿色金融创新优秀产品奖”。
10. 2012 年 10 月，中国银行业高峰论坛暨“细分之王”—2012《环球企业家》年度创新银行榜在北京发布，我行荣获“最佳供应链金融服务银行”称号，成为唯一获得该荣誉的金融企业。
11. 2012 年 10 月，“2012 中国企业金融创新论坛暨第六届中国 CFO 最信赖银行评选颁奖盛典”在北京举行，我行凭借在离岸业务领域的卓越表现一举获得“最佳离岸业务奖”。
12. 2012 年 11 月，由第一财经主办的第六届“2011 第一财经金融价值榜(CFV)”在京揭晓，凭借 2012 年优秀业绩、突出表现和良好口碑，我行荣膺“年度股份制商业银行”，成为唯一获此殊荣的金融机构。

13. 2012年11月，由和讯网主办的“2012年第十届中国财经风云榜银行类奖项”在京揭晓，我行荣膺“最佳企业现金管理业务”和“最佳财富管理品牌”两项大奖。
14. 2012年11月，在由《理财周报》主办的“2012年中国最受尊敬银行暨最佳零售银行评选”中，我行获得“2012中国最受尊敬中资银行”、“2012年度最佳营销与服务团队”、“2012最佳借记卡”等多项殊荣。
15. 2012年12月，由《证券时报》社、《新财富》杂志社主办的“2012中国金融IT创新高峰论坛”在深圳举行，我行凭借对IT技术的把握与运用，以及信用卡业务的多项专属特色服务，一举荣获“最佳电子服务银行”和“最佳信用卡创新银行”两大奖项。
16. 2012年12月，我行入选21世纪网举办的21世纪十大民生行业“好公司50”银行业排行榜。

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	NR

		当地社区聘用高级管理人员的比例。	
	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 _x ）、硫氧化物（SO _x ）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，	F

		各管治机关成员和各类雇员的细分。	
	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	S01	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
	S02	已作腐败风险分析的业务单位的总数及百分比。	NR
	S03	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比。	F
	S04	回应腐败个案所采取的行动。	NR
	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。	F
	S06	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
	S07	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
	S08	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重大罚款的总额。	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步骤。	P
	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

2010—2012 平安银行财务绩效表（单位：人民币百万元）

	2012 年	2011 年			2010 年	
	平安银行	两行并表	原深发 展	原平安 银行	原深发 展	原平安银行
总资产	1,606,537	1,258,177	987,800	284,206	727,207	255,774
基本每股收益(元/股)	2.62	2.47	2.20	0.28	1.90	0.20
支付的工薪总额	6,694	5,507	4,338	1,492	3,070	1,222
支付的福利总额	1,181	1,044	840	323	591	276
缴税总额	7,513	5,451	4,732	1,353	3,072	901

员工

员工人数及多样性：

时间	员工总数(人)	数据范围
2012	24,251	正式员工
2011 年	20,380	正式员工
2010 年	18,670	

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

统计范围调整为正式员工，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（%）

平安银行

时间	男性	女性
2012年	46%	54%

原深发展

时间	男性	女性
2011年	48.2%	51.8%
2010年	49.1%	50.9%

原平安银行

时间	男性	女性
2011年	44%	56%
2010年	44%	56%

按年龄比例

平安银行：

时间	30岁以下（含30岁）	31-50岁（含50岁）	51岁以上
2012年	58.5%	40.1%	1.3%

原深发展：

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%

原平安银行：

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%

按民族比例

平安银行

时间	汉族	少数民族
2012年	97.0%	3.0%

原深发展

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

原平安银行

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

员工流动情况

平安银行：

		2012年		数据范围	
		数量	比率		
离司	离司总人数	2,822	12.8%	正式员工	
	年龄	20岁以下 (含20岁)	0		0%
		21-30岁	1,527		54.1%
		31-40岁	939		33.3%
		41-50岁	323		11.4%
		51-60岁	33		1.18%
	性别	男	1,587		56.2%
		女	1,235		43.8%

原深发展：

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

原平安银行：

		2011 年		2010 年		数据范围	
		数量	比率	数量	比率		
离司	离司总人数	735	13.03%	981	18.73%	全系统	
	年龄	20 岁以下 (含 20 岁)	4	0.52%	17		1.68%
		21-30 岁	484	65.82%	667		67.97%
		31-40 岁	186	25.37%	218		22.17%
		41-50 岁	57	7.76%	66		6.73%
		51-60 岁	4	0.52%	14		1.45%
	性别	男	351	47.69%	473		48.23%
		女	384	52.31%	508		51.77%

全职员工福利情况

平安银行：

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
2012 年	各单位均有福利项目主要有：五险一金、综合保障、膳食补贴、年休假、年金、取暖/降温费等	

		全行
--	--	----

原深发展:

时间	员工（所有和公司签订劳动合同）	数据范围
2012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
2011年		

原平安银行:

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		

职业卫生与安全数据

公司	2012年		
	工伤率	误工率	缺勤率
平安银行	0.09%	0.01%	0.73%

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

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
2012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
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	
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	
--	----------	--

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	2012年	2011年	2010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	平安银行	制度	数据范围
2012年	5153.26万元	《平安银行员工休假管理办法》	全行

时间	原深发展	原平安银行	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》	

环境

各种能源消耗

能源类别			2012年	2011年		2010年	
			平安银行自用 物业	原深发展自用 物业	原平安银行自 用物业	原深发展自用 物业	原平安 银行自 用物业
总量	电	(单位:度)	6239823	3239094	2918214	3497510	2811985
	水	(单位:吨)	127814	75166	33437	80928	38564
总人数(单位:人)			6937	3100	1372	2800	1342
人均	电	(单位:度)	899.50	1044.87	1425.35	1249.11	1395.60
	水	(单位:吨)	18.42	24.24	24.37	28.90	28.73

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、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,2012

年起涵盖4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、平安银行大厦；

3、由于两行合并，在几个大厦办公面积不变的情况下，办公人数巨增，公共能源消耗人均分摊相应减少。

碳排放表：

来源		2012 年	2011 年		2010 年	
		平安银行	原深发 展	原平安银 行	原深发展	原平安银 行
自用物业能耗碳排放	(单位： 千克)	6221104	3229377	2909459	3487017	2803549

说明：

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；

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
2012 年	254	23	全部采用拍卖方式处理

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

社会

公益捐赠金额

单位：人民币万元

时间	平安银行
2012 年	92

时间	原深发展	原平安银行
2011年	198	15.8
2010年	580.3	10

说明：以上捐赠数额仅为单位捐赠。

营业网点开设

时间	平安银行
2012年	450

时间	原深发展	原平安银行
2011年	317	78
2010年	304	75

说明：网点数统一口径为营业执照成立时间。

联系我们

如需了解更多讯息，可以致电：0755-22168766

或访问平安银行官方网站：www.bank.pingan.com

企业社会责任独立鉴证报告

平安银行股份有限公司董事会:

一、鉴证范围

平安银行股份有限公司(以下简称“贵公司”)2012年企业社会责任报告(以下简称“报告”)由贵公司管理层编制。收集和披露报告内容,包括根据 AccountAbility 组织发布的《AA1000 原则标准(2008)》和全球报告组织发布的《可持续发展报告指南(G3.1)》要求的原则编制报告,保留充分的证据,以及设计、实施和维护与报告编制相关的内部控制是贵公司管理层的责任。

我们的责任是根据贵公司管理层的要求,对报告是否遵循了《AA1000 原则标准(2008)》要求的包容性、实质性和回应性原则,以及对报告中披露的2012年度关键社会责任指标实施有限保证(即中度保证¹)的鉴证程序并形成鉴证意见。

根据双方的业务约定条款,本报告仅为贵公司董事会编制。我们的工作仅限于就上述约定事项向贵公司董事会进行汇报,而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的报告或做出的结论对除贵公司董事会以外的任何第三方承担任何责任。

二、鉴证工作

我们按照《国际鉴证业务准则第3000号:历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(“ISAE3000”)和《AA1000 审验标准(2008)》所定义的鉴证业务类型2的要求计划和执行鉴证工作。《AA1000 原则标准(2008)》的包容性、实质性和回应性是我们用于评估报告的标准。为了得出鉴证结论,我们执行了下列工作:

根据贵公司管理层的要求,我们选取了如下地点进行现场工作,对报告中披露的2012年度关键社会责任指标实施鉴证程序:

平安银行深圳总部

平安银行小微金融事业部与汽车金融事业部(上海)

平安银行信用卡中心(上海)

除此以外,我们没有在其他地点实施鉴证程序。

我们所实施的鉴证程序仅限于以下方面:

与贵公司负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈,了解贵公司履行社会责任的总体情况,以及报告的编制程序;

通过访谈、查阅相关支持性文件,了解贵公司主要的利益相关方及利益相关方的期望和需求,贵公司如何回应这些期望和需求,以及双方具体的沟通渠道;

通过收集特定相关行业、其他同业以及媒体关注的焦点问题,结合贵公司实际情况,检查报告中是否涵盖了重要的社会责任事项;

了解贵公司与报告中披露的关键数据相关的IT系统,以及有关控制环境和存在的内部控制措施;

对报告中披露的关键指标执行分析性复核;

收集和评估其他能够判断报告遵循《AA1000 原则标准(2008)》以及支持关键数据的证据资料和管理层声明;及

在选定的地点,抽样测试有关社会责任事项和数据的准确性。

¹ 国际鉴证业务准则第3000号中的有限保证等同于《AA1000 审验标准(2008)》中的中度保证。

三、鉴证的局限性

我们的鉴证工作不包括：

鉴证除上述三个地点的关键社会责任指标外，其余信息或数据的准确性及公允性；

鉴证贵公司管理层的预测性声明；及

鉴证历史比较数据。

四、保证水平

我们的鉴证程序是为得出有限保证的鉴证结论而设计的，执行这些程序并不会使我们获取为得出合理保证的结论而所需的全部鉴证证据。尽管我们在决定鉴证程序的性质和范围时会考虑贵公司内部控制的有效性，但我们的目的不是就贵公司内部控制的有效性发表意见。

五、结论

基于本鉴证报告所述的范围、实施的程序和上述局限性，我们的鉴证结论如下：

包容性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在制定负责的金融类公司政策过程中不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的包容性原则或将任何重要的利益相关方排除在外。

实质性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的实质性原则或者贵公司没有运用筛选重要社会责任事项的流程或在报告中遗漏任何重要的社会责任事项。

回应性

我们没有注意到任何重大事项使我们相信贵公司在回应利益相关方关注的重要社会责任事项上不符合《AA1000 原则标准(2008)》要求的回应性原则。

六、独立性说明

我们遵循了安永全球独立性政策。安永全球独立性政策是根据国际会计师联合会的要求而制定的，我们相信没有任何事项或其他项目服务的提供会损害到我们社会责任报告鉴证服务工作的独立性。

七、鉴证团队

本次鉴证服务工作人员包括来自我们社会责任报告鉴证服务领域的专家，他们在国内或国际上从事类似的鉴证服务，我们的鉴证团队满足了本项目要求的工作能力和工作经验。



安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)

Ernst & Young Hua Ming LLP

中国 北京

2013年3月1日