
变革创新 坚守责任

平安银行股份有限公司 2014 年度企业社会责任报告

企业使命

平安银行秉持厚德载物之理念，积极承担对股东的勤谨之德，对客户的诚信之德，对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。

对股东负责：资产增值、稳定回报

对客户负责：服务至上、诚信保障

对员工负责：生涯规划、安居乐业

对社会负责：回馈社会、建设国家

关于本报告

欢迎阅读《平安银行股份有限公司 2014 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 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日期间在履行社会责任方面的活动及表现。

本报告为年度报告，上年度报告发布时间为 2014 年 3 月 7 日。

本行继续将全球报告倡议组织的 G3.1 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。

本行的财务业绩详情载于《平安银行股份有限公司 2014 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，已经平安银行股份有限公司董事会审议通过；同时，安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）按照《AA1000 审验标准（2008）》对本报告进行了独立第三方鉴证。

报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在本行网站 <http://bank.pingan.com/about/shehuizeren.shtml> 查阅。

目录

关于我们	4
公司简介.....	4
社会责任管理.....	4
聚焦 2014	7
责任聚焦	8
事业部制.....	8
互联网金融.....	12
综合金融.....	14
普惠金融.....	15
民生金融.....	18
利益相关方聚焦	20
股东.....	20
客户.....	24
合作伙伴.....	27
环境.....	28
员工.....	32
社会.....	34
未来展望	38
社会认可	39
第三方鉴证	42
GRI 指标对照表	44

关于我们

公司简介

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)是由原深圳发展银行股份有限公司以吸收合并原平安银行股份有限公司的方式完成两行整合并更名而来,是中国内地首家向公众发行股票并公开上市的全国性股份制商业银行,总部设于深圳。中国平安保险(集团)股份有限公司及其子公司合计持有本行 59% 的股份,为本行的控股股东。

本行秉承“对外以客户为中心,对内以人为本”的理念,不断“变革、创新、发展”,稳步推进战略转型,持续优化架构机制,以公司、零售、同业、投行“四轮”驱动业务发展,努力打造“专业化、集约化、综合金融、互联网金融”四大特色,努力走出了一条“不一样”的发展之路。

截至 2014 年末,本行有 29860 名员工,在全国拥有 43 家分行,747 家营业机构,基本形成对东北、华北、华东、华南、中部、西南和西北地区的全面覆盖,并在香港设有代表处,与境内外众多国家和地区逾 2000 家银行建立了代理行关系。

本行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,热心公益,努力回馈社会,争做一个合格的企业公民。

社会责任管理

银行业金融机构作为资源配置核心,承担着对政府、股东、员工、金融服务消费者、社区的责任,承担着建立和谐劳动关系的和公平竞争市场、可持续发展环境的法律责任和道德责任。履行社会责任是银行业金融机构推动社会可持续发展,构建和谐社会的重要基础。

实质性议题识别

2014，我们通过对标社会责任国际标准以及对自身经营影响的再梳理，从对公司战略运营影响程度以及对利益相关方影响程度两个方面进行分类，评估利益相关方关注议题，并对重要性进行排序，尽可能准确、全面地披露运营管理相关信息。



实质性议题矩阵图

长期能力建设

履行社会责任是提升银行核心竞争力的重要途径，只有取得社会公信的银行才能被市场青睐，才能具有更强的竞争力，实现健康的持续发展。坚持经济效益和社会效益、环境效益的统一，是推动提升银行竞争力的有效途径，也是本行实现可持续发展的核心战略。

为进一步增强全行社会责任意识，健全社会责任管理机制，本行制定了《2014年全行社会责任工作指引》，建立企业社会责任管理与品牌管理相结合的工作机制，形成总行办公室牵头协调、总行各部门共同参与、各分支行负责推进的社会责任管理架构和工作格局。

2014年，本行借助平安集团低碳潜力评估项目，重点评估了银行创新产品和流程改造可能带来的降低碳排放效果及潜力，梳理了银行绿色运营方面的路径和措施，为进一步的量化管理奠定了基础。本行还举办了企业社会责任专题培训，聘请社会责任领域专业咨询机构为总分行社会责任相关人员系统介绍了企业社会责任基本理念与工作方法。

利益相关方沟通

本行借鉴了国际组织 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	沟通方式	对本行的期望	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（95511），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，座谈会，培训交流，内刊内网等内宣平台，绩效管理机制	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

聚焦 2014

经济绩效

资产总额	21864.59 亿元
存款总额	15331.83 亿元
贷款总额（含贴现）	10247.34 亿元
营业收入	734.07 亿元
净利润	198.02 亿元
每股收益	1.73 元

社会绩效

零售客户满意度	71 分*
信用卡客户满意度	82%
员工总数	29860 人
社会保险覆盖率	100%
薪酬总额	116.26 亿元
福利总额	24.97 亿元
缴税总额	119.53 亿元
对外捐赠总额	1366 万元

环境绩效

“两高一剩”贷款余额	137.6 亿元
“两高一剩”贷款余额较年初变动幅度	-4.74%

绿色信贷授信总额	267.62 亿元
绿色信贷授信余额	153.89 亿元
视频会议次数	14907 次

注*：2014 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。2014 年零售客户满意度计算口径与以往有所不同，因此，与以往不具直接可比性。

责任聚焦

事业部制

2013 年本行成立 3 个行业事业部、11 个产品事业部和 1 个平台事业部，标志着本行全面实施事业部经营体制。2014 年现代物流金融事业部和现代农业金融事业部分别挂牌成立，本行实现了地产、交通、能源矿产、现代物流、现代农业五大行业产业链金融服务的“全覆盖”，事业部架构也增至“11+5+1”（11 个产品事业部、5 个行业事业部、1 个平台事业部），布局更加完整。本行各事业部围绕资源禀赋、仓储物流以及与老百姓衣、食、住、行息息相关的行业和产业链，以客户为中心，整合银行内部的产品、服务和营销资源，对全产业链上的客户提供融资融智、撮合、线上电商等专业化的服务，塑造“综合金融”与“互联网金融”两大特色，形成持续的竞争优势。

农业金融：因势而为，加速布局现代农业

当前，我国已进入由传统农业向现代农业跨越转型的关键时期，新型农业经营主体不断涌现，农业规模化、集约化、标准化程度持续提高，先进科学技术和农业装备应用快速发展，农业产业链建设和科技创新需要大量资本投入，农村经济对于金融的需求愈发旺盛。

本行现代农业金融事业部在加强农业安全的大背景下，突出现代农业全产业链开发与资源整合，以资源整合润滑产业交易链，以专业服务粘合产品供应链，以综合金融聚合产业价值链，积极探索政府资本、金融资本和产业资本相结合的创新模式，支持发起区域性产业基金，从龙头企业切入，整合全产业链，并通过平台打造，开展网络化、综合金融服务，全面助推农业产业链建设和科技创新。截至 2014 年末，事业部已联合各地龙头或产业链核心企业在北京、广东、江西、内蒙古、青岛、成都、昆明、济南、潍坊、寿光等地发起 11 支现代农业产业基金，基金设计规模达 700 亿元。

【案例】互联网金融助力农业产业链升级

2014 年 8 月，本行为寿光蔬菜集团七彩庄园客户量身定制 10 万张贷贷平安商务卡，搭建田间到餐桌直通体系，将农产品整条产业链上的农户、批发商、零售商和消费者全面整合到“橙 e 网”上，为他们提供融资、结算、撮合、物流等全系列服务，实现农户信用信息整合共享，物流、资金流、商流、信息流“四流合一”。这批量身定制的贷贷平安商务卡的推出，使农业这个最古老、最传统的产业实现了互联网化升级，为客户提供差异化的综合金融服务，既满足客户的金融服务需要，解决农产品“卖难买难”问题，又为寿光蔬菜产业发展提供有力支持，为食品安全保驾护航，实现了多赢。

物流金融：布局物流产业，做现代物流综合金融服务商

物流业联系着千家万户，维系着国计民生，在国民经济中占据着基础性、战略性的地位。近年来，我国物流业实现了快速增长。国务院发布《物流业发展中长期规划（2014 年至 2020 年）》，对物流行业的中长期发展做了全面和详细部署，开启了物流行业现代化的新旅程。

本行以“供应链整合、产城融结合、资本整合”为纽带，助力建设覆盖全国的商贸物流骨干网络，用互联网和物联网技术提升物流产业效率，聚焦于整个物流产业的合作共赢、共创财富、分享价值、永续成长；本行通过平安集团协同、同业联盟、商务联盟、政务联盟，依托各级政府及行业协会，携手物流产业各方

伙伴，共同打造“平安大物流金融平台”，引领全产业合作共赢，推动物流产业振兴。

交通金融：搭建产业基金平台，开创交通金融新模式

交通金融事业部贯彻“供应链金融+综合金融+互联网金融”模式，引入平安集团子公司，通过向核心企业营销现金管理产品，在二手车、零部件等领域开展合作，为交通行业内的零配件生产、交通工具制造、终端销售等环节提供全链条金融服务。

交通金融事业部通过集中操作运营平台，对信贷放款、客户服务等职能进行归集、优化、协同，实现集中化、工厂化操作，大幅提高效率，在优化风险控制的同时大幅度缩短操作流程，增强客户满意度。同时，借助平安集团金融全牌照的优势，整合银行、保险、投资等多方资源，根据客户需求和行业特点提供投融资服务、资本运作、资产管理、金融租赁、国际业务、投资理财、现金管理、消费金融、保险支持等综合金融服务方案。2014年末，交通金融事业部授信余额达1218亿元。

凭借在汽车金融服务领域的卓越表现，本行荣获业界高度认可的“最佳汽车金融服务银行奖”与“2014中国汽车流通行业汽车金融服务创新奖”。

【案例】“昆明交通产业基金”成功落地

2014年9月份，本行发起设立“昆明交通产业基金”，实现了高速公路建设融资的创新——通过汇聚分散资金进行集中投资，规避单个个体资金实力不足的缺陷，协助具有发展潜力的出资人对所处行业进行主动性战略整合，标志着本行在大型交通基础设施建设和国有资产盘活方面，取得了重大突破。

该产业基金主要用于支持昆明绕城高速公路等重点项目建设。2014年6月开始动工建设的昆明绕城高速公路东南段，是国家高速公路网昆明快速过境通道，也是昆明市交通与对外交通的连接纽带，总长130公里，总投资为176.2亿元，是昆明高速公路建设史上工程投资最大、建设里程最长、施工难度最大、技术标

准最高的里程碑项目。

地产金融：构建地产全产业链金融服务平台，让居住生活更美好

本行地产金融事业部专注为房地产企业提供结构化融资、并购融资、银团贷款、债务融资工具主承销、资产管理、地产产业基金、财务顾问等综合金融服务。地产金融事业部依托平安集团综合金融优势和事业部专营体制优势，积极融入国家新型城镇化建设和地方经济转型升级的大潮中，抓住房地产行业整合和金融市场变革重大机遇，大力推进业务创新，提升专业化经营能力，为支持实体经济发展作出了积极贡献，取得了良好的经济效益和社会效益。截至 2014 年末，地产金融事业部管理资产余额突破 1446 亿元。

依托平安集团综合金融优势，地产金融事业部在本行“金橙地产俱乐部”平台上探索商业模式和产品结构开发，聚集了一批理念相通的全国品牌开发商与区域龙头核心客户，在“永续债”、土地一级开发基金、“股债结合”及“分级设计”资管计划、产业发展基金等多个业务领域取得创新突破。万科、恒大等 57 家大中型房企成为平安金橙地产俱乐部初创会员，完成“总对总”客户战略合作协议签约额度 1635 亿元。

能矿金融：推动能源变革，支持绿色经济发展

本行能源矿产金融事业部从事能源、矿产领域的金融业务，为能源、矿产行业上下游企业提供专业化、流程化的综合金融服务，为推动能源变革、矿藏保护性开发提供有力的金融支持。事业部运用金融杠杆，支持企业淘汰落后产能，帮助企业加快技术改造升级，促进能源矿产行业树立环保先行的绿色发展经营理念，大力支持循环经济发展，推动能矿企业走可持续发展之路。截至 2014 年末，能源矿产金融事业部管理资产总规模达 1514 亿元。

【案例】支持企业安全生产 打造高效环保矿井

安徽省煤炭资源丰富，但开采条件复杂，瓦斯含量高、压力大，瓦斯安全严重制约安徽省煤矿产能的发挥。淮南矿业是安徽省煤炭产量规模、资产规模最大

的企业，位列中国第 12 大煤炭生产集团，企业自身资质较为优良。为帮助企业步减少瓦斯事故，打造安全、高效、环保的矿井，本行能源矿产事业部为其提供授信 120 亿元，支持公司瓦斯治理及生态环保建设。2014 年，淮南矿业瓦斯利用量 14815 万 m³，同比增加 1428 万 m³；瓦斯发电量 32670 万千瓦时，同比增加 5364 万千瓦时。全年煤炭产量达 5544 万吨，未发生较大以上事故和高值瓦斯超限；淮南矿业下属顾桥矿等 7 对矿井荣获中国煤炭工业协会评选的全国特级安全高效矿井称号。

互联网金融

自 2009 年推出中国第一台远程开卡机开始，本行运用新技术、持续创新的步伐就从未停歇过。本行确定了“做互联网时代的新金融”的战略，并将“互联网金融”作为我行潜心打造的四大业务特色之一。从用户体验的角度出发，以“互联网思维”进行产品开发，强调电子银行产品要兼容“金融属性”和“互联网特性”，充分体现互联网时代金融产品的科技人性化需求，让用户真正感受到电子银行简单便捷的智能服务，构建了“橙 e 网”、“口袋银行”、“行 e 通”、“金橙俱乐部” 分别面向公司、零售、同业、投行四大客户群体的互联网门户，开辟互联网金融的新蓝海。

2014 年，本行电子渠道业务分流率达 91.37%，较上年提升了 8.33 个百分点。并摘得金融界网站“电子银行最佳创新奖”及“手机银行最佳功能奖”双料大奖。

公司门户——橙 e 网

为顺应实体经济互联网化的发展趋势，本行凭借传统供应链金融优势，沿供应链“熟客交易”各环节，开发支持中小企业电子商务转型的互联网金融综合服务平台橙 e 网，践行普惠金融理念，与多方市场主体建立联盟，打造产业链金融生态圈，助推产业整合及转型升级。

在第八届中国电子金融年会上，橙 e 网被授予“2014 年度中国互联网金融创新奖”和“2014 年度中国互联网金融服务十大影响力品牌”荣誉称号。同时，

本行行长邵平也因其为推动互联网金融发展所做出的突出贡献获得“2014年度中国互联网金融领军人物”荣誉称号。

【案例】对接客户平台，提升客户资金运行效率

本行通过“橙e网”与海尔B2B电商平台、日日顺物流平台对接，根据交易数据给下游分销商授信，一旦分销商与海尔达成交易，本行以“T+0”的速度将货款支付给海尔，有效解决制造业核心厂商的货款回流问题，优化企业资产负债表，提升整个产业上下游的资金运行效率。

零售门户——口袋银行、直通银行

本行“口袋银行”在业内首家推出口袋社区智能平台，通过O2O生态圈的模式聚合移动金融和社区金融，充分体现本行互联网金融“立足于社交金融，融入客户衣食住行玩”的战略。

平安直通银行（“平安橙子”）以年轻客群作为主要目标客户，坚持“简单、好玩、赚钱”的原则，运用大数据、云计算等新技术、新方法，为客户提供定制化、个性化的产品与服务，为客户创造“真的不一样”的新型银行体验。

同业门户——行e通

“行e通”利用互联网金融模式深入挖掘、持续深化同业机构合作，建立集客户经营、产品销售、数据挖掘为一体的同业综合金融商城，成为产品互通、机构互联、开放引流智能平台。“行e通”引入平安集团“万里通积分”等客户权益管理体系，帮助合作机构深度经营客户、粘合客户，为平台上的广大客户提供丰富的多机构综合金融产品，提升客户满意度。截至2014年末，“行e通”合作机构达329家，覆盖银行、证券、基金、信托等多类金融机构，链接客户网点超过4.5万个，互联网平台销量达1260亿。

投行门户——金橙俱乐部

金橙俱乐部是本行与金融机构及行业优质企业的交流平台和业务合作平台。金橙俱乐部官网涵盖产品、服务、活动、资讯、会员展示等版块内容，致力打造成为会员 24 小时线上交流商圈。截至 2014 年末，金橙俱乐部会员已达 466 个，包括 11 家证券公司，26 家财务公司，50 多家农商行、城商行和农信社，33 家基金公司，60 家信托公司，57 家地产公司，130 家保理商，28 家 PE 公司，30 家物流公司，26 家农业公司和 12 家保险资管公司。

综合金融

综合金融是本行最大的差异化优势。平安集团是目前国内金融牌照最齐全、业务范围最广泛、控股关系最紧密的综合金融服务集团，旗下 24 家专业子公司，涵盖了保险、证券、信托、基金、资管、不动产等各个领域。本行充分发挥平安集团综合金融的独特优势，把综合金融融合到本行的获客方式、产品服务、融资需求解决方案、商业模式设计中，打造“一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务”的综合金融服务平台，更好地满足客户多元化的金融需求。

平安综合金融参与京东方 A 股定向增发

2014 年 3 月，由本行牵头，平安证券担任承销商，平安创新资本直接参与，平安信托与平安大华基金代客认购，完成了京东方科技集团股份有限公司 A 股定向增发，合计金额 85 亿元。该笔定向增发总融资规模达 457 亿元，是 A 股迄今最大的定向增发项目。平安银、信、基、证携手合作，在结构设计、项目供给、资金匹配等关键环节优势互补，发挥平安集团强大的资源和专业优势，赢得客户与市场的认可和肯定。本项目的成功拓展体现了平安集团综合金融战略的巨大威力，为平安集团综合金融战略提供了新思路，拓展了新领域。



平安上市通为拟上市公司提供综合金融服务

2014年股市IPO重启，本行推出创新产品“平安上市通”，整合平安集团综合金融资源，运用专业投资银行工具及传统银行金融产品，根据企业上市过程中不同阶段的需求，设计“拟上市公司3000万信用授信”、“拟上市公司高管个人信用授信”、“三板贷”等系列产品，提供包括债权融资、股权融资、财富管理、财务顾问等“个性化”、“全过程”、“一站式”的综合金融服务解决方案。

平安银证一卡通为客户提供综合金融服务

2014年3月6日，本行与平安证券联合举行了“平安银证一卡通”上市启动会。银证一卡通是本行与平安证券联合，在高净值客户、特色产品、特色服务、贵宾权益、一体化开户流程方面的深度合作项目，为客户提供更加便捷的一站式综合金融服务。

普惠金融

党的十八届三中全会第一次将“普惠金融”正式写入党的决议，鼓励建立能够有效、全方位地为社会所有阶层和群体提供服务的金融体系。本行不断深化和创新金融服务，努力让更多的群体能够及时、有效地获取价格合理、便捷安全的金融服务。

小微金融

本行积极扶持小微企业发展，有效缓解社会就业压力。本行依托自身优势，通过产品创新、合理定价、流程再造等多方面举措，积极探索和完善“不一样”的小微金融模式。不断推出小微系列化专项产品，实现对客户从融资、结算到增值全方位服务需求的覆盖。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。同时，依托强大的科技平台，推进小微金融线上化，并根据标准化、专业化、流程化的作业模式对小微业务流程进行全面优化，不断提高服务

效率，实现时效承诺。2014 年末，本行小微企业贷款余额 1091 亿元。

本行基于“普惠金融”理念推出的小微金融产品“贷贷平安”商务卡高度契合小微客户轻资产、缺乏有效抵押担保以及“短、小、频、急”的资金需求特征，将小额信用循环贷款与借记卡功能及权益相结合，以“信用贷”最大限度缓解小微企业融资难问题。该业务申请手续简单，客户无需提供任何担保，仅凭个人信用就可获得最高 100 万元、期限 10 年的循环额度；并且“随借随还、按日计息”，有效减轻小微企业融资负担。贷贷平安商务卡发展势头良好，2014 年末，贷款余额已近 450 亿元，服务小微客户约 80 万户。本行还为全体贷贷平安卡有效客户赠送盗刷险，为小微客户提供贷贷平安专属理财服务，帮助其实现订单、仓储、物流的在线管理。

【案例】贷贷平安卡服务大商圈

某大型商圈以电子专业市场为主体，拥有电子专业市场 27 家，商户 3 万多家，年交易额 390 多亿元，主营电子元器件、电脑、通讯、安防、数码、LED 等产品，规模大，品种齐全。商圈每天人员流量约 50 万人次，业务范围辐射全国各地，是我国乃至亚洲最大的电子信息产品集散地。随着经营规模的不断扩大，商圈中许多商户遇到了发展瓶颈，多数商户自有资金无法满足日益增长的销售和铺货占款需求，销售收入增长受限。若要求商户提供不动产等抵押物作为增信措施，许多商户并不符合贷款准入条件。

本行了解到这一情况后，设计了分层批量授信方案，给予商圈超过 10 亿元的总额度，单个商户可享受最高 100 万元的信用授信，授信额度期限最长 10 年，随借随还。截至 2014 年末，该大型电子商圈共有 3500 余商户开立了我行“贷贷平安”商务卡，累计提款超过 8 亿元，我行综合金融服务系列产品也得以广泛运用，有效支持商圈内企业实现扩大经营、规范管理、加快资金周转和利润快速增长。

社区金融

2014 年，本行在社区支行建设上取得显著成果。截至 12 月末，有 186 家支

行获颁金融许可证，覆盖全国 14 个主要城市。平安银行社区支行秉持“平安好邻居”的核心理念，围绕周边居民及商户的资产增值保值、贷款融资、消费结算、保险保障等需求提供优质便利的综合金融解决方案和非金融产品及服务，助力普惠金融的发展。社区支行实行弹性工作时间，通过高科技的移动展业工具，让客户在小区内就能享受到热情周到的“金融送上门服务”，客户不仅能享受传统银行产品服务，还能及时了解车险、寿险、养老险、信托等相关金融产品信息。通过平安集团强大的后台整合系统，我行社区理财经理可以快速反应，及时为客户解决疑惑和搭建联系通道，提升客户金融服务体验。社区支行还与周边的商户建立起良好的合作关系，促进社区周边商圈的发展，从衣食住行上为社区居民提供便利及优惠。本行社区支行还组织广场舞、太极拳、小小画家、社区登山等社区活动，丰富了社区居民休闲文化生活；利用节假日宣传金融风险防范知识，帮助客户提高风险防范意识，实现银行、客户、社区的良性互动、和谐发展。

校园一卡通

2014 年 7 月 9 日上午，本行深圳大学城校园一卡通系统正式上线，实现银行金融服务、校园内的身份认证与特定应用、以及银行和学校关联业务的整合，真正集银行卡功能、校园卡功能“双卡合一”。同时，该卡为学校开立了专属电子现金账户，采用 PBOC3.0 标准，安全级别全国最高，为同业首创，产品功能性及安全性在同类产品中居领先地位，也是全国教育系统的首创。深圳大学城校园一卡通服务一万多名清华大学、北京大学、哈尔滨工业大学三所高校在深圳的研究生院的在校师生、员工，为其实现在校内食堂就餐、超市消费、考试报名、新生注册、门禁通行、图书借阅等功能，为师生在学习、工作、生活提供了方便、快捷、安全的服务，实现了一卡在手、通行校园、走向社会。

本行深圳大学城校园一卡通项目推动和融合了众多金融业务及教育管理领域的创新，开创了教育行业金融服务新模式。校园一卡通是本行服务高等院校的平台，有助于学校整合资源、信息共享，有助于提高学校的工作质量、服务水平和管理效率，有力地支持了国内高等教育的发展。本行致力于打造国内校园一卡通第一品牌，将为更多的学校提供优质的金融服务。

民生金融

本行依托“一带一路”、京津冀一体化、长江经济带、西部大开发、振兴东北、中部崛起等国家和区域经济发展战略，通过产城融结合等方式，加速区域经济的联动和发展，推动国家经济转型升级。

自贸区分行大力发展跨境金融

“一带一路”是中华民族伟大复兴和 大国崛起的重要内容，各地相继申请设立自贸区，将不断加大中国对外开放的广度和深度，加速中国经济和全球经济的全面融合。本行上海自贸区分行于 2014 年 12 月 19 日正式挂牌营业。自贸区分行是本行响应国家号召、推进改革开放战略、推进自贸区发展的试验田；是本行推进国际化战略的桥头堡。自贸区分行积极推进自贸业务、离岸业务和在岸业务的创新与发展，为客户创造独特价值，为自贸区发展提供强大支持。受人民银行委托，本行自贸区分行还进行电子票据跨境流转的探索和研究，并与杭州热联集团、涌金实业、唯品会、中国智能交通、德国商业银行等多家在跨境业务方面具有代表性的知名企业签订了战略合作协议。

随着自贸区扩容，本行正结合自身的国际化战略，进一步参与到各地自贸区的建设中。一方面积极谋划在自贸区布点，大力发展离岸业务、保理业务和跨境业务，并加快产品创新；另一方面，正全力推进跨境金融“一号工程”，努力打造融合互联网金融的全方位跨境业务平台。

互联网新金融助力三沙市发展

2012 年 6 月，国务院批准设立海南省三沙市。三沙市的设立，对于加快南海资源开发和服务基地建设，助力南海经济腾飞，拉动海南经济发展具有重要战略意义。从中央到海南都对三沙市建设加大投入，已有八大基础项目获中央支持，总投资额超过百亿元人民币。2014 年 7 月，三沙市成立三沙市招标采购中心，本行启动三沙市招标采购系统对接项目；2014 年 9 月 25 日项目顺利投产，从立

项到投产仅用了 56 天。我行与三沙市政府的合作，让本行的金融服务延伸到祖国的最南端，提升了本行的整体形象和社会影响力。

发起设立产业基金，振兴东北老工业基地

为配合国家振兴东北老工业基地战略，2014 年本行新设成立沈阳分行。本行充分发挥自身的综合金融优势支持辽宁省的基础建设、国计民生项目及经济发展，向辽宁省的重点项目以及中小企业、高新技术产业提供优质金融服务和创新性金融产品；加强与辽宁企业的战略合作，推进与省内外其他企业的整合重组，完善产业链条，扩大产业规模，全面提升企业核心竞争力。2014 年 10 月 27 日，本行与辽宁省投资集团有限公司宣布共同设立 600 亿元规模的振兴东北老工业基地产业投资基金；并与沈阳机床（集团）有限责任公司签署 100 亿平安沈机产业投资基金，与沈阳经济技术开发区开发集团有限公司共同设立 100 亿中德产业园投资基金。

银企合作，助力海西经济建设

福建省作为海上丝绸之路的起点，凭借得天独厚的区位优势，迎来重大发展机遇。本行与东盟海产品交易所签署了意向融资金额为 30 亿元战略合作协议，为东盟海产品交易平台提供专业、贴身的金融服务。本行互联网门户“橙 e 网”与东盟交易所的结算服务系统对接，通过全新的电子商务技术和互联网手段，满足产业链上不同主体之间的生意协同需求，实现物流、资金流、信息流和商流“四流合一”。同时，本行还依托平安集团综合金融资源，通过产业发展基金、结构化融资等多种融资形式，为产业链的发展提供全方位的融资支持；为企业在并购过程中提供涵盖证券、基金、信托、融资租赁等定制化的金融服务；为交易所内的企业提供银行、保险、物流等全方位的金融和非金融服务；为产业内的 B2B 和 B2C 全程冷链提供服务支持，保障交易食品的安全。本行以跨界整合的思维，为交易所及其会员提供资金存管、跨境人民币结算、线上融资等全方位的金融服务，助力东盟海产品交易所做大做强，为国家“一带一路”战略贡献力量。

利益相关方聚焦

股东

公司治理

本行按照《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，增强公司治理有效性。

各治理主体遵循独立运作、有效制衡、相互合作、协调运转的原则，建立了合理的激励、约束机制，以利于科学、高效的决策、执行和监督。

2014年共召开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26项议案，包括董事会和监事会换届、年度决算和预算报告、资本管理规划和资本补充方案等。股东大会向股东提供网络投票服务，股东大会审议涉及中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决单独计票，并及时公开披露，确保所有股东享有平等地位并能充分行使自己的权益。

董事会对股东大会负责，对本行经营和管理承担最终责任。2014年，董事会共召开10次会议，审议通过63项议案，听取22项报告。董事会充分发挥决策和战略管理作用，重点关注银行发展战略及其实施、风险管理和内控政策、资本规划和资本管理、公司治理及制度完善、信息披露、高管层履职，维护存款人和其他利益相关者合法权益，建立本行与股东特别是主要股东之间利益冲突的识别、审查和管理机制。董事会设立战略发展委员会、审计委员会、风险管理委员会、关联交易控制委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会等专门委员会，2014年共召开22次会议，向董事会提供专业意见或根据董事会授权就专业事项进行决策。

监事会向股东大会负责，依法及时、充分、有效地行使监督权。2014年，监事会共召开监事会会议7次，监事会设立审计与监督委员会、提名与考核委员

会，共召开 5 次会议。监事会成员出席股东大会，列席董事会及专门委员会会议，参加全行各类工作会议、经营会议。监事会深入分支机构和事业部进行巡检、调研，持续推进董、监事、高管履职评价，全面开展对风险、财务工作的监督，围绕事前、事中、事后加强对内控工作的指导和监督，重大监督建议和提示得到管理层的高度重视和积极落实。

高级管理层根据章程及董事会授权开展经营管理活动。高级管理层确保本行经营与董事会所制定批准的发展战略、风险偏好及其他各项政策相一致。高级管理层对董事会负责，同时接受监事会监督。

信息披露及投资者关系管理

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。2014 年在指定媒体发布公告 44 项。在深圳证券交易所深市主板公司信息披露考核中，连续第三年获评最高等级 A 级，继续保持深交所信息披露直通车资格。

本行投资者关系管理工作遵循“最佳市场实践”原则，积极贯彻主动性、及时性、创新性和广泛性原则，服务国内外机构及中小投资者。

主动性：业内率先推出投资者之声问卷调查，举办业绩发布会和联合路演，走访海内外机构，2014 年服务机构投资者 402 家次，通过多种方式与各方保持良好沟通。

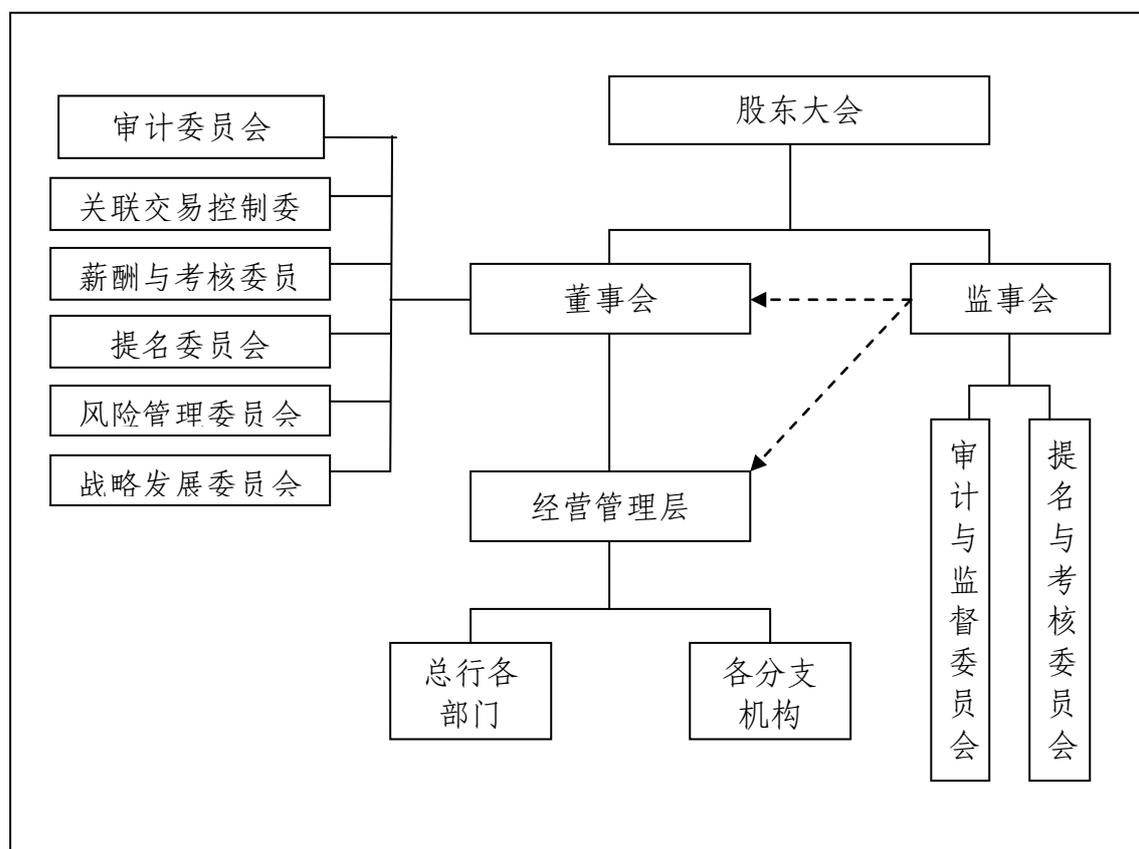
及时性：重大事项公告当天组织电话说明会，业绩公告后及时更新官网。

创新性：在创新和改革中不断发掘投资者关系管理工作潜能，与控股股东举行联合路演、网上路演和开放日活动。对内建立完善的内部报告体系。

广泛性：受到国内外投资者和分析师高度关注。定期组织网上路演，投资者参与踊跃。获得社会的普遍认可和一系列表彰。

实施 2013 年度利润分配。本着重视股东合理投资回报，同时兼顾合理资金需求的原则，充分听取中小股东和独立董事的意见，自主决策利润分配事项，在盈利和资本充足率满足持续经营和长远发展的前提下，实施积极的利润分配方案，充分维护股东依法享有投资收益的权利。经 2013 年年度股东大会审议通过，本

行 2013 年度利润分配以本行 2013 年 12 月 31 日的总股本 9,521 百万股为基数，每 10 股派发现金股利人民币 1.60 元（含税），并以资本公积金转增股本每 10 股转增 2 股。本行于 2014 年 6 月 6 日发布公告，本行 2013 年年度利润分配方案在报告期内实施完毕。



公司治理架构图

内控管理

本行严格遵守国家法律法规和公司章程，遵守社会公德和商业道德，加强公司治理和合规管理，确立正确的经营理念和价值观念，建设具有社会责任感的企业文化，自觉遵守银行业从业人员行为准则、反不正当竞争公约和反商业贿赂公约等行业规则，维护银行业良好的市场竞争秩序，确保银行业安全稳健经营。

风险管理

2014年，本行继续推进全面风险管理三年规划，以建设成为中国银行业风险管理领先者为愿景，以“调结构、夯基础、抓创新、防风险、增效益、促发展”为指导思想，坚持“风险与业务发展相协调，风险与收益相均衡，风险与资本约束相适应”的风险管理原则，完善风险管理政策、组织架构、流程和工具技术，提升风险管理效率，建设覆盖所有风险的全机构、全业务、全风险、全员、全过程的全面风险管理体系。

2014年，本行狠抓案件防控管理，在全行建立“横到边、纵到底”的案防管理机制，准确研判形势，实现风险防控的协同与联动，妥善处置化解各类风险隐患。全年未发生第一、二类案件和重大法律、合规、操作风险事件。组织开展员工行为风险排查、非法集资风险专项排查。通过谈话、家访、账户监测、征询调查等方式，对在账户使用、工作表现、社会交往等方面存在违规行为的员工进行问责和整改。

合规经营

为促进各项业务的安全稳健运行，全行开展“合规意识再教育”案防合规系列活动。制作《员工行为规范与职业操守教育》网络课程，各单位学习完成率与及格率均达到100%。全员发放员工“十项禁令”合规提示卡，在内部网上搭建案防合规案例库。总行对各单位开展活动的广度及深度进行了总结评审，评选出了10篇优秀心得体会及10个优秀组织单位奖，提升了全员业务合规综合素质，巩固了全行案防合规文化建设。

反洗钱

2014年，本行以“风险为本”、“提高反洗钱工作有效性”两个监管导向为中心，进一步强化反洗钱工作，完善反洗钱内控制度；参照人行要求，重新修改制定客户风险评估指标体系，对反洗钱监测系统内客户风险评估模块系统功能进行改造，重新修订有关洗钱风险评估及客户分类管理的内控制度；结合最新国际、国内反洗钱形势与管理要求，全面梳理、修订离岸业务、国际业务有关反

洗钱的规章制度、业务流程；推动业务部门比照在境外开立独立经营机构的要求，制定更加严格的新增客户开户政策，同时对存量客户内风险过高的客户进行清理，提高客户整体质量；参照监管最新要求以及国际、国内反洗钱形势变化，进一步加强全行反洗钱、反恐怖融资黑名单的监测管理，对原有的反恐怖融资黑名单监测系统进行升级改造；进一步加强对分支机构的业务检查及辅导，加强对全行反洗钱培训和宣导力度，反洗钱工作管理水平及工作有效性得到持续提升。

反腐败

本行组织全行党员、干部和员工学习习近平总书记关于廉政建设的重要讲话和中纪委王岐山书记的报告，组织对全体员工，特别是对全体党员、干部和重要岗位同事进行廉政教育，将道德风险的关口前移，重点解决滋生腐败“不想”和“不敢”的问题。举办“百课下基层及廉政建设教育讲座”活动，通过“以史为鉴，教育为先”的方式，惩防并举，进一步筑牢反腐倡廉思想道德防线。每月编辑《反腐倡廉警示教育案例》，收集整理 12 期真实的银行大案要案，以典型实例警示提醒，教育大家警钟长鸣、严防风险。

2014 年 8 月，本行组织党员、干部或重要岗位员工参观深圳看守所，以现场实例为教材，让大家亲眼目睹违法犯罪、失去自由的境况，通过对比现实，体会落差感受，起到自我约束、自我防范的效果。

客户

本行注重诚信经营，为客户提供优质的金融产品和服务，有效满足客户的需求，维护客户的合法权益，公平对待每一位客户，向每一位客户充分提示金融产品和服务的风险，披露相关信息，加强客户投诉管理，严格执行客户信息保密制度，有效地维护与客户之间的互信。

服务创新

倾听“客户之声”，提升客户服务水平

为全面落实五年发展战略规划，真正做到以客户为中心，深入了解客户需求，为客户提供最佳服务体验，本行大力推动“客户之声”项目，建立客户需求研究、客户满意度研究和客户价值分析机制；整合多种客户调研和反馈手段，通过数据分析深刻了解客户对于本行在品牌、产品、服务的需求、评价和期望，精准定位问题所在；实施业务改进方案，持续监测客户体验，开展零售、公司、小企业客户满意度调查，运用“客户之声”管理工具，持续提升客户体验。2014年，本行信用卡卡片寄送和投诉案件处理的及时率均为100%，信用卡客服热线服务水平为81.18%，较上年度提升3.8个百分点。

【案例】深圳分行实行制式化客户投诉管理

2014年，本行深圳分行专门设立“客户投诉处理小组”，实行制式化客户投诉管理，每日监测、月度通报、季度考核。截至2014年12月份，化解潜在有效投诉472宗，全行有效客户投诉总数仅为11笔，处于同业较低水平；客户表扬有872笔。

引入精益六西格玛管理工具，持续优化改进服务流程

本行在各分行开展“创意流程、我是先锋”等活动，收集业务一线的流程优化建议，引入精益六西格玛管理工具，采取“点线面”结合的方式，针对客户反映较集中的问题，在有效控制风险的基础上，实施“端到端”的全流程优化，提升业务流程的时效性、便利性，改进客户体验。在第一期实施65个流程优化项目的基础上，第二期再对全行296个流程进行优化。

【案例】网上申请存款证明书

为方便客户开立存款证明书，本行开通网上申请存款证明功能，客户通过个人网银可以随时申请办理存款证明，选择就近网点自取或通过邮寄方式获取。提升客户体验的同时，缩短网点开立存款证明的作业时长。

推进厅堂一体化，提升服务效率和服务水平

2014年，我行实施厅堂一体化项目，制定环境改善标准，改善营业网点软硬件环境，厅堂服务主管实行走动式管理，提升了网点形象和对外服务能力。2014年11月份神秘访客检查结果显示，客户满意度较项目实施前上涨了5个百分点。

产品创新

为帮助更多年轻人轻松实现创业梦想，本行在深圳地区推出了“企业注册E网通”产品，为创业者提供“企业注册、账户开立、资金验资”全流程一站式服务。商事登记的申请、查询、领证等流程均在网上办理，企业注册申请审核通过后，市场监督管理局直接发放数字营业执照，做到“轻松E点，创业快启动”。企业还可以使用本行的“线上验资”服务办理快捷验资：企业转入验资款后，即可凭本行出具的询证函到市场监督管理局办理验资，无需再提供会计师事务所验资报告，节省了验资费用，最快1天完成验资。此举大大降低了企业验资成本，有利于营造良好的市场经济环境，建立良性互动的社会诚信体系。本行“企业注册e网通”推出以来，客户使用数量稳步增加，2014年12月日均使用量达到400多人次，全年累计验资近160亿元。

公众金融教育

为加强保护消费者利益，本行主动承担消费者教育的社会责任，多角度、多形式地向公众普及相关金融知识，深入开展公众教育工作，积极开展“普及金融知识万里行”活动，不断提高公众识别和防范金融风险的能力，增强消费者对银行产品和服务的信心，为行业健康发展奠定良好的公众基础。

【案例】金融知识进校园

2014年9月29日，我行金融知识进校园公开课在南开大学高端继续教育中心举行，60余名来自南开大学各院系和各年级的同学参加了活动。本行员工志愿者为同学们介绍了金融知识、展望金融业务未来动向。为了做好准备工作，天

津分行事先开展征文和课件征集活动，经过激烈的选拔和考评，《以消费者为核心，提升客户感受》、《听草根讲综合金融的故事》、《Excel 在金融工作中的小应用》等作品胜出，在金融知识宣讲中收到了良好的效果。

【案例】金融知识教育关爱新市民子女

“你能区别真假币吗？”、“你知道目前国内有哪些银行吗？”“压岁钱应该怎么办？” ，我行青岛分行的工作人员用深入浅出、诙谐幽默的语言和有奖竞答的方式，为郑州路小学的小学生们上了一堂生动活泼的金融知识普及推广课。也拉开了 2014 年“金融知识进校园”活动的序幕。该活动是我行青岛分行团委以青岛银监局团委搭建的“关爱新市民子女”平台为基础，组织员工志愿者赴对口小学开展金融知识教育活动，活动共设 8 堂课，每周五由我行选派优秀讲师前往郑州路小学授课。

合作伙伴

本行尊重每一个合作伙伴，坚持诚信、互利、平等的原则，致力于与保理商、供应链伙伴、金融同业等各界合作伙伴形成长期良好的合作关系，实现互利互惠、共同发展。

保理商合作

2014 年，本行继续积极推进与保理商的联盟合作，努力提升服务与管理质量，不断丰富合作模式，通过互联网金融技术解决保理商业务系统管理这一核心诉求，输出银行保理业务理念，引导商业保理行业良性发展，携手盘活中小企业应收资产，助力保理商加大对中小企业发展的金融支持力度，进而支持实体经济健康、稳定地增长。截至 2014 年末，共有 190 家保理商加入了我行“金橙保理商俱乐部”，有 100 家保理商使用了我行保理云平台，合计为 261 家保理商及其买卖双方企业客户提供了线上金融服务，平台账户累计结算量达 122 亿。

资产托管

2014年，本行升级了“金橙管家 2.0”资产管理运营外包服务，作为服务提供商，接受私募投资基金管理公司、保险资产管理公司、信托公司、期货公司、基金子公司等金融机构委托，为各类资产管理人提供会计核算、资产估值、注册登记、资金清算、信息披露等金融服务。本行是市场上仅有的几家能够提供一揽子资产管理全外包服务的专业金融机构，本行外包业务中心是国内首批通过监管审批的独立业务平台。此项创新业务通过为资产管理机构提供集约化运营，帮助其降低运营成本，使其专注于投资研究，有力地促进市场专业化分工，提高资本市场效率，推动我国资产管理行业快速发展。截至2014年末，本行资产托管业务规模达1.8万亿，同比增加123%。

跨界合作

本行与维天运通合作推出“橙e找车”，利用互联网技术和基站定位技术，实现了社会运输车辆的整合优化、定位追踪、证件核查、金融支付、网络车场等功能，让小微企业一键找车，有效提升货主企业和物流公司的整体运营效益，成为橙e网联盟跨界合作的成功典范。截至2014年末，该产品已服务于超过3万家货主及物流公司用户，并聚集160万辆货车资源，占整个重卡总数的40%。例如，深圳荔枝上市的时候，一个果商想要购买几百万元的荔枝，在以前他要到处联系运输，而橙e网的“橙e找车”上就有几百台货车的信息，而且费用透明，信息可靠，因为平台做的都是熟人生意，平台还可以帮他购买相关货运保险。“橙e找车”是橙e网联盟跨界合作策略的成功典范。

环境

本行倡导与生态相协调的生产生活方式，探索人与自然的和谐共存；倡导绿色金融，着力实现业务发展与环境保护的齐抓并举，致力经济效益、社会效益和生态效益的有机统一。

绿色金融

绿色信贷

本行遵循“依法合规、区别对待、寻求平衡、持续发展”的总体原则，制定并实施年度信贷政策指引，通过合理有效配置信贷资源，平衡风险与收益，优化信贷业务结构，实现信贷业务的可持续发展。一是实行贷款分类指导，积极支持符合国家产业、环保政策，核心竞争能力强、资产质量高、贷款效益好的行业；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。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，限定每年“两高一剩”行业和落后产能贷款增幅不超过各项贷款平均增幅；三是按照国际领先银行执行绿色金融的普遍做法，支持节能减排重点工程和项目，支持节能减排技术创新、技术改造和产品推广，助推产业升级，实现绿色发展。

截至 2014 年末，本行“两高一剩”贷款余额 137.6 亿元，占全行各项贷款的 1.34%，较上年减少 4.74%；“两高一剩”行业贷款不良率 0.59%，低于全行贷款平均不良率 0.3 个百分点。

本行建立了绿色信贷的快速审批通道，积极开展绿色信贷，支持授信企业节能减排和发展低碳经济项目，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 2014 年末，本行支持绿色信贷授信总额 267.62 亿元，授信余额 153.89 亿元，贷款余额 124.94 亿元，较年初增加 8.9 亿元，增幅 7.7%。

本行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。对属于国家《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，不提供任何形式的新增授信；已有授信的采取妥善措施确保债权安全收回。

2014 年，本行推进执行《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。

2014年，本行参与中国银行业协会《绿色信贷》一书的编撰，参与绿色信贷风险管理一章的审稿。对绿色信贷风险管理的目标、原则、流程、风险识别的主要方法、信息及系统管理进行详细的审阅校对，结合本行的绿色信贷的实际情况对相关议题提出建议。

【案例】综合金融支持泉林纸业发展循环经济

山东泉林纸业公司前身为高唐县造纸厂，始建于1976年。该公司以农作物秸秆为原料，以“秸秆清洁制浆及其废液肥料资源化利用新技术”为支撑，构建了以“一草三用”和“生产过程污染物资源化”为主要内容的循环经济产业模式。本行基于泉林纸业在秸秆清洁制浆造纸环保新技术、实现秸秆综合利用和废料资源化再利用的循环模式，以及黄腐酸产品对于减少化肥使用量、保障粮食和食品安全的重要意义，专门成立“泉林模式”综合金融服务方案工作小组，编制了“统筹规划、四步实施、链式覆盖、双向循环”的综合金融支持方案，围绕原材料收购、纸浆项目生产和产品销售三大环节中的资金需求，有针对性提供产业基金、供应链金融、互联网金融、上市辅导等金融产品及服务，全力助推泉林纸业实现秸秆制浆造纸循环经济“千亿产业”目标。

绿色服务

本行对业务流程进行全面梳理，通过应用创新技术手段和流程优化改造，大幅减少各类纸质单证和纸质登记簿的使用。通过单证简化大幅精简全行表单，应用自助填单平台实现在线预约、网点取号和电子化业务单证填写，引进柜外清设备，配合电子印章的应用，推进柜面业务无纸化，使用电子登记簿以取代各类纸质登记簿。

【案例】客户智能填单及服务预约

客户自助填单平台通过微信、网银、口袋银行等电子渠道，结合叫号机，实

现客户在线预约、网点取号和电子化业务单证填写。优化客户业务办理网点和时段，平抑柜面业务峰值。该项目在全行推广，向 567 个网点共计配送 1174 台自助填单平板电脑。

绿色运营

2014 年，本行继续开展“低碳 100”活动，将多项低碳措施贯穿到全行日常运营、业务经营及社会公益中，尽可能减少日常营运对环境的负面影响，为建设绿色金融企业而积极探索，努力实践。

节能减排

本行遵循国家的绿色环保要求，持续推进节电、节油、节水，倡导绿色办公，最小化管理运营中的环境影响。

节电方面：2014 年，本行践行节能降耗措施，由本行管理且产权为本行的写字楼全年节电达 23 万度。

节水方面：2014 年，南山大厦合理、科学对大厦水池进行清洗，根据客户当天用量，对水池进行补水供给，加强对空调用水的节能，2014 年用水同比节约 102 吨。

绿色采购

本行在采购合同中加入环境条款，以规范供应商的环保措施，并在同等情况下，优先选择采用环境安全措施的供应商。在全行应用和推广电子采购系统，尽量实现无纸化投标及存档；采购项目涉及分行的，通过电话、邮件沟通，同时实现远程评标。

绿色公益

本行在通过信贷等金融工具支持客户节约资源、保护环境，引导和鼓励客户增强环保意识之外，还直接参与和资助所在地政府的节能环保活动，为社会整

体环境优化贡献力量。

【案例】携手“五水共治”，共绘生态画卷

为建设美丽浙江，浙江省委、省政府提出要以“五水共治”（治污水、防洪水、排涝水、保供水、抓节水）为突破口倒逼转型升级，打响浙江大规模治水攻坚战。本行积极响应政府号召，为“五水共治”工程捐款 345 万元，同时及时调整信贷政策，对“五水共治”项目实行受理、评估、安排资金规模、放款“四优先”，2014 年本行累计向浙江“五水共治”项目贷款 5.2 亿元，以投资促转型，既优化了环境，更惠泽了民生。

员工

员工是企业最具活力的元素，是企业可持续发展的关键动力。本行始终坚持“以人为本”的管理理念，保障员工的合法权益，重视员工健康和安​​全，关心员工生活，创建健康发展、积极和谐的职业环境，实现银行发展与员工全面成长的和谐统一。

薪酬福利

本行坚持平等雇佣，严格遵守运营所在地相关劳工法律法规和政策，在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面禁止任何因为财富、社会出身、年龄、性别、残疾、怀孕、信仰、政治派别、社团成员或婚姻等状况不同而产生歧视。截至 2014 年末，本行男女员工比例为 47:53，少数民族员工占比 3.5%。

本行秉持薪酬管理公平、公正和男女同工同酬的原则，积极优化当前薪酬规划机制，确保员工充分分享银行经营成果，同时注重员工报酬与员工绩效表现相匹配。2014 年，本行支付的薪酬总额为人民币 116.26 亿元，本行支付的福利总额为人民币 24.97 亿元。

本行优化升级员工综合福利保障计划的投保模式，提高保障额度，扩大保障范围，使更多员工家属参与到福利保障计划中，减少员工后顾之忧。本行严格按

照国家社会保险及住房公积金管理政策，为全体员工足额按时缴纳社会保险及住房公积金，2014 年度社会保险覆盖率为 100%。本行自 2013 年起加入平安集团企业年金计划，该计划运行平稳。本行定期组织员工体检，为员工发放节庆福利、组织集体活动。

培训体系

培训是提高员工专业技能和道德素质的重要途径。本行不断强化培训投入力度，全面优化和完善培训体系建设。

2014 年，本行完善全行 58 个关键岗位的学习阶梯课程地图，对关键岗位员工上岗、在岗学习及晋级培训考试进行规范和要求；建立针对销售人员的“英雄荟”培训体系；搭建对公客户经理、零售理财经理两类销售人员胜任素质模型。

本行完成“知鸟”移动学习平台推广与内容建设，打造远程化、移动化、碎片化、智能化培训体系，加速知识的传播效率。本行还成立了平安银行培训师协会，举办全行好讲师大赛，激发讲师队伍活力，吸引更多优秀人才加入培训师队伍。截至 2014 年底，本行共有内部培训师 2185 人。

职业发展

本行推出“综合金融管理培训生发展计划”，为优秀应届毕业生设计了为期 18 个月的集中化、专属化、精细化培养计划。2014 年，通过该计划，104 名综合金融管理培训生通过“学习知识、导师辅导、实践业务、拓展视野”四种模式，历经“集中培训、银行实习、综合金融轮训”三个培养阶段，在银行、保险、投资等平安集团专业公司不同的岗位上接受综合金融全面轮训。安排成长导师、业务导师及 HR 伙伴进行辅导及跟进，为每位综合金融管理培训生度身制作“人才发展档案”，同时提供更多的发展空间和自我实现的机会，帮助其快速成长。持续为本行的发展注入新鲜血液，搭建综合金融人才梯队，全面提升我行综合金融服务能力，支持综合金融业务发展。

EAP 员工关怀计划

2014年，本行以“健康、关爱、活力”为主题，通过“健康树”“关爱情”“沟通桥”三大主题活动的开展，持续、深入推进员工关爱行动，努力构建和谐职场氛围，提升员工幸福感。

健康树：深入、持续的宣导、落实“健康生活、快乐工作”的理念，营造健康氛围，持续引导员工健康向上的工作、生活态度。员工文体俱乐部由去年的143家增长到210家，会员总数达6972人。

关爱情：为解决员工“午餐难”问题，全年新建118家员工食堂；持续推进“送温暖”工程，全年慰问员工2881人次，特殊困难帮扶270人次。此外，还重点推进EAP员工关怀计划培训和讲座，引导主管在工作及生活中切实关心、爱护员工，让EAP切实成为主管的有效管理途径之一。

沟通桥：建立多种沟通方式，搭建基层员工与管理层的沟通平台，全年共收集和处理“舆情信息”396条。推广“心晴热线”服务，在员工遇到某个转变、处境、挑战时，为员工提供必要的支持与情绪疏导。2014年，员工辅导热线全新升级，由第三方专业公司为全行员工及家属提供心理辅导热线服务。

【案例】“孝心使者”为员工父母送祝福

西安分行在重阳节期间派出“孝心使者”为员工父母送上祝福，为他们递上一杯温暖的水，对他们说：“二老辛苦了，我们都爱您！”替员工尽一份孝心，活动加深了员工家属对于银行员工辛勤工作的理解，传递了浓浓爱心。

社会

公益慈善是社会文明发展和进步的象征，也是企业公民应尽的责任和义务。2014年，本行在不断提高自身经济效益的同时，通过支持社会公益事业、关爱贫困及弱势群体积极回报社会，促进社会的和谐发展。2014年，本行对外捐赠支出合计1366万元。

灾害救助

抗击超强台风，维护灾区金融秩序，支持灾后重建。2014年7月18日，“威马逊”超强台风袭击海南，本行立即启动应急预案，成立应急小组，组织人员现场通宵抢险，使银行重要设备和资料得到妥善安排和安全保障。台风过后，积极组织灾后恢复工作，第一时间恢复生产经营，保证各网点正常服务。为了最大限度方便客户，本行推出特殊举措，针对受灾无法及时还款的信用卡客户推出延期还款申请，实行利息、滞纳金减免等政策。本行员工还自发向受灾最严重的文昌市翁田镇灾区人民捐款捐物，组织员工到文昌市翁田镇实地赈灾，发放大米300余包、饮用水300余箱、衣服100余件。本行员工自发向灾区捐款31.3万元。在当地的赈灾义演晚会上，本行现场捐款300万元，支持灾区抗风救灾、恢复生产。

支援鲁甸地震灾后建设。2014年8月3日，云南省昭通市鲁甸县发生6.5级地震，造成重大人员伤亡和经济损失。本行第一时间承诺向云南鲁甸灾区捐款300万元，全面支持灾区抗震救灾、重建家园工作。当地分行在地震发生第二天，即组织员工捐款，募集善款12.5万元，并第一时间发送慰问短信给昭通籍的客户，提醒客户应对灾情。本行将银行和员工捐赠的款项在中国青少年基金会设立“平安银行公益基金”，用于在当地援建一所平安银行希望小学和7个小平科技空间。本行成都分行也组织了员工爱心捐款活动，筹得13.18万元善款，通过四川省慈善总会定向用于鲁甸地震灾区的灾后重建。

支援雅安天全县始阳中学综合楼建设。2013年雅安地震后，本行员工捐款超过356万元，除部分用于受灾员工家庭的救助外，其余3,475,593.87元捐赠给中国狮子联合会，用于雅安天全县始阳中学综合楼援建。该项目已于2014年8月份开工，2014年12月份主体建筑已经封顶，将于2015年上半年投入使用，将大大改善学校的教学条件。

教育公益

持续关注特殊教育。本行连续第八年为元平特殊教育学校优秀师生颁发奖教、奖学金。2014年的颁奖仪式与该校学生运动会开幕式合并举行，本行同时向该校赠送了一批图书和一台桌式足球机。八年来，本行累计向元平学校捐赠奖教、奖学金74万元，受助学生230人次，受助教师74人次。

资助少数民族文化艺术传承。本行在“黄金银行纪念金银钞”上市发布会举办爱心义拍环节，将拍卖所得的4.7万元捐给深圳松禾成长关爱基金会，并承诺后续每销售一套“金银钞”产品，就捐赠1元给松禾基金会“飞越彩虹”项目，资助少数民族儿童合唱团的建设。

上海分行为腾冲希望小学送温暖。2014年入冬前，上海分行向腾冲希望小学捐赠了200床御冬棉被。2007年至今，上海分行心系腾冲希望小学的孩子们，为孩子们建造篮球场、捐助“爱心早餐”基金、赠送学习与生活用品，通过多种方式开展希望小学的帮扶结对活动，用爱丰富孩子们的学习与生活。

手拉手，心连心，爱心温暖校园。

重庆分行了解到高寒山区的重庆城口县龙田小学多数学生家里经济条件比较困难后，发出向龙田小学学生捐赠冬衣的号召，不足半月，就募集了1600多件适合6至12岁儿童穿的保暖冬衣和近600本儿童读物，送到离重庆主城400公里之外的小朋友手上。2014年11月20日，重庆新牌坊支行开业，没有举办庆祝、剪彩等传统庆贺仪式，将节省的开业费用，为龙田乡小学购买了10台电脑，并与该小学的55名贫困学生结成一对一帮扶对子，并捐赠现金57000元，用于支持困难学童的学习与生活。

扶贫帮困

2014年，本行各分行开展了形式多样的扶贫帮困活动：武汉分行捐款20万元，用于湖北“三万”活动农村基础设施建设；南京分行捐赠泗洪县49万元，用于当地农田基础设施配套工程、新准小学翻建、村党群服务中心及服务配套建设等项目，还捐赠4万元给当地“春蕾计划”，作为贫困家庭学生的助学金；宁波分行捐赠1万元对口帮扶贵州安龙县扶贫项目；佛山分行走访慰问社区困难妇女、

单身母亲、外来工子女、孤寡老人及困难残疾人家庭，赠送慰问金合计 2.7 万元；泉州分行帮扶南安市美林街道英山村 2 万元；广州分行员工为“母亲节暨幸福工程——救助贫困母亲活动日”捐款近 8 万元。

关爱老人

全行举办“平安关爱·最美夕阳”系列敬老活动。2014 年重阳节来临之际，本行在全国举办“平安关爱·最美夕阳”敬老活动，一共策划举办了 46 场形式多样的敬老活动，参加活动的银行员工志愿者有 1,213 人、慰问老年客户 3,282 人，探访社区、敬老院老人 3,680 人，受到了社会各界的关注和好评。

沈阳分行推出“平安银行关爱失能老人计划”。沈阳分行将开业节省下来的 34 万元通过沈阳市慈善会定向捐赠给沈阳松蒲博爱护养中心，实施“平安银行关爱失能老人计划”，以经济补助和社区健康宣讲会的形式，为失能老人送上平安银行的关爱。

捐助老年食堂，组建老年舞龙队。杭州市桐庐县百江镇老年活动中心的老年食堂由市老年协会筹款补助，村里 60 岁以上的老人可以在食堂享受就餐费用减免优惠，随着就餐人数增加，食堂运营面临资金困难，本行杭州分行捐助 20 万元作为食堂运营及组建“老年舞龙队”的费用，让老人们不单吃得开心，而且玩得尽兴。

社区公益

捐赠“你我共牵手 平安向前走”公益基金。2014 年 12 月 5 日，宁波市首个平安建设志愿者联合会在江东区成立，江东区政府发起设立“你我共牵手 平安向前走”公益基金，本行宁波分行捐赠 9.5 万元，成为该基金的第一个捐助者，为志愿者提供资助、奖励，支持和鼓励社会各界人士参与到平安宁波建设中来。

“一杯水”送爱心。夏日炎炎，杭州分行在各网点大门 LED 屏上滚动播出：“一杯水公益联盟爱心休息站欢迎您！”，营业大厅饮水机上方贴着醒目的“一

杯水·公益饮水点”标识，附近的环卫工人、快递员、电力抢修师傅、执勤交警纷纷来到平安银行的网点取水喝。营业厅还配备便民应急药箱，除常规药品外，还特意添置了防暑的物品和药品。通过“一杯水”公益行动的开展，把平安银行的关怀带给辛勤劳作的高温户外作业人群。

未来展望

2015年，是平安银行“五年规划”的第三年，更是我们坚定前行的新开端。

2015年，中国进入全面改革的攻坚之年。中国经济进入大变革的新时代，经济全面转型的序幕已经拉开：经济增长的动力将由要素驱动转向创新驱动，产业结构将从中低端转向中高端，资源配置将由行政主导转向市场主导，社会福祉将由失调失衡转向和谐均衡，金融改革将由浅水区步入深水区。这是最好的时代，一幅充满活力、充满希望的经济图景正在我们眼前渐次展开；这也是颇多变数的时代，一条充满挑战、但也密布机遇的发展大道正在我们面前逐步呈现。

2015年，本行将继续秉承“变革、创新、发展”的理念，顺应新常态：以增量改革带动存量调整，以变革创新带动转型突破，以鲶鱼效应激发内部活力，以新型商业模式实现多方共赢；坚持创新和发展，持续推进组织架构完善，持续推进业务结构调整，持续推进管理机制创新，持续深化全面风险管理，持续坚持依法合规经营。唯有不断奋进，才能确保转型成功；唯有精耕细作，才能巩固转型成果。

2015年，本行将坚定地沿着“五年规划”的战略方向，依托平安集团综合金融平台，以为客户提供一个客户、一个账户、多个产品、一站式服务的全方位综合金融服务体验为目标，打造综合金融的核心优势，顺应互联网时代的发展趋势，积极创新产品和业务模式，以差异化服务、稳健的经营、出色的绩效，为客户、员工、股东以及社会创造更大的价值！

2015，深耕时节，平安银行与您一起，让美好继续！

社会认可

综合奖

《金融时报》“中国金融机构金融榜·金龙奖”

年度最佳股份制银行

上市公司协会、证券业协会、证券日报“最受投资者尊重的上市公司”

“2014 年度最受投资者尊重的百强上市公司”第九名

《第一财经日报》“第一财经金融价值榜”

年度股份制商业银行

《经济观察报》“中国卓越金融奖”

年度卓越综合创新银行

《理财周报》“中国最受尊敬银行评选”

2014 中国最佳互联网金融银行

《中国经营报》“第六届卓越竞争力金融机构评选”

2014 卓越竞争力品牌建设银行

第十一届中国品牌价值管理论坛

2014 年中国最佳品牌建设案例

《每日经济新闻》“第五届金鼎奖”、“2014 中国上市公司口碑榜”

年度最受欢迎网络金融品牌

最佳内部治理上市公司

《南方都市报》“2014 年金砖奖”

互联网金融大奖

年度品牌形象大奖

东方财富网“2014 东方财富风云榜”

年度最具创新力银行

SEEC、和讯网 2014 第十二届中国财经风云榜

年度十大最具影响力全国性商业银行

年度最具投资价值上市公司

单项奖

第八届中国电子金融年会

橙 e 网荣获“2014 年度中国互联网金融创新奖”和“2014 年度中国互联网金融服务十大影响力品牌”

邵平行长荣获“2014 年度中国互联网金融领军人物”荣誉称号

中国汽车流通协会“2014 中国汽车流通行业年会”

2014 中国汽车流通行业汽车金融服务创新奖

《21 世纪经济报道》“金贝奖”评选

2014 年最佳创新发展手机银行

2014 年最具发展潜力私人银行

《上海证券报》、中国证券网 “金理财”

最佳贵金属理财产品奖

第三届华尊奖品牌影响力评选

华尊奖·中国最佳资产托管银行

《中国经营报》第六届卓越竞争力金融机构评选

2014 卓越竞争力托管银行

《经济》杂志社第十届中国企业诚信与竞争力评选

年度最具竞争力资产托管银行

新浪财经第二届银行综合评选

创新财富管理奖

《证券时报》“最佳财富管理机构评选”

2014 中国最佳银行理财品牌

2014 中国最佳贵宾客户理财服务

2014 中国最佳开放式银行理财产品

《欧洲货币》年度峰会

中国最佳结构性产品发行商

《经济观察报》“中国卓越金融奖”

年度卓越外汇衍生产品服务银行

金融界 “2014 领航中国电子银行评选”

手机银行最佳功能奖

东方财富网 “2014 东方财富风云榜”

年度最佳银行网站

21CN “聚投诉 2014 消费维权服务志愿者联盟大会”

2014 最佳客服奖

《每日经济新闻》第五届金鼎奖荣誉盛典

年度最佳金融产品创新奖

《第一财经日报》“2014 第一财经金融价值榜”

最佳财富管理银行

南方报业传媒集团 “2014 全媒体营销峰会”

年度企业自媒体营销奖

新华网 2014 “金 i 奖” 颁奖盛典

平安直通银行（平安橙子）荣获最佳直通银行

新浪深圳金融首届互联网金融“金拇指”评选

橙 e 网和平安直通银行（平安橙子）荣获最优体验互联网金融移动应用大奖

《汽车商业评论》“2014 安亭汽车金融论坛”

2014 中国最佳汽车金融服务银行奖

信息时报 金狮奖—金融行业风云榜评选

年度最佳创新营销信用卡大奖

SEEC、和讯网 2014 第十二届中国财经风云榜

年度最佳产品创新商业银行

年度最具竞争力财富管理金融机构

年度最具竞争力小微金融服务机构

年度网银用户体验奖

《理财周报》“中国最受尊敬银行”评选

2014 中国最佳成长价值私人银行

第三方鉴证



Ernst & Young Hua Ming LLP
Level 16, Ernst & Young Tower
Oriental Plaza
No. 1 East Chang An Avenue
Dong Cheng District
Beijing, China 100738

安永华明会计师事务所(特殊普通合伙)
中国北京市东城区东长安街1号
东方广场安永大楼16层
邮政编码: 100738

Tel 电话: +86 10 5815 3000
Fax 传真: +86 10 8518 8298
ey.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”)2014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2014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 审阅标准(2008)》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2014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;

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 审阅标准(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（含财务信息和数据）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。



中国 北京

2015年3月1日

GRI 指标对照表

GRI 指标内容	披露程度
1、战略及分析	
1 机构最高决策者就可可持续发展与机构及其战略关系的声明	披露
2 主要影响、风险及机遇的描述	披露
2、机构简介	
1 机构名称	披露
2 主要品牌、产品及（或）服务	披露
3 机构的营运架构，包括主要部门、营运公司、附属及合营机构	披露
4 机构总部的地点	披露
5 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	披露
6 所有权的性质及法律形式	披露
7 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户受惠者的类型）	披露
8 汇报机构的规模	披露
9 汇报期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变	披露
10 汇报期内所获得的奖项	披露
3 报告规范	
1 信息汇报期（如财政年度/西历年）	披露
2 上一份报告的日期（如果有的话）	披露
3 汇报周期（如每年、每两年一次）	披露
4 查询报告或报告内容的联络点	披露
5 界定报告内容的过程	披露
6 报告的界限（如国家、部门、附属机构、租用设施、合营机构、供应商）	披露
7 指出有关报告范围及界限的限制	披露
8 根据什么基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期及（或）不同机构间可比性的实体	披露
9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息各种估计所依据的假设及技巧	披露
10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并/收购、基准年份/年期有变、业务性质、计算方法）	未采用
11 报告的范围、界限及所有计算方法与以往报告的重大分别	未采用
12 表列各类标准披露在报告中的位置	未采用
13 在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告外寻求外部认证的政策及现行措施。如没有列出，请解释任何外部认证的范围及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系。	披露
4、管治、承诺及参与度	
1 机构的管治架构	披露
2 指出最高管治机关的主席有否兼任其他行政职位	未采用
3 如机构属单一董事会架构，请指出最高管治机关中独立及（或）非执行成员的人数	未采用
4 股东及雇员最高管治机关提出建议或经营方向的机制	未采用
5 对最高管治机关成员、高层经理及行政人员的赔偿（包括离职安排），与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系	未采用
6 避免最高管治机关出现利益冲突的程序	未采用

7 如何决定最高管治机关成员应具备什么资格及经验，以领导机构的经济、环境及社会项目战略	未采用
8 机构内部订定的使命或价值观、行为守则及关乎经济、环境及社会绩效的原则，及其实施现况	披露
9 最高管治机构对汇报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），以及对机构有否遵守国际公认的标准、道德守则及原则的监督程序	披露
10 评估最高管治机关本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会绩效	未采用
11 解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事	披露
12 机构对外界发起经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持	披露
13 机构加入的一些协会（如业界联合会）及（或）全国/国际倡议组织	披露
14 机构引入的利益相关者群体清单	披露
15 界定及挑选要引入的利益相关者的根据	披露
16 引入利益相关者的方针，包括按不同形式及组别引入利益相关者的频密程度	披露
17 利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注点，以及机构如何回应，包括以报告的回应	披露
经济	
EC1 创造和分配的直接经济价值，包括总收入、利润、营运成本、员工薪酬、捐助和其它社会投资、留存收益、向政府和资本提供者支付的资金。	部分披露
EC2 机构因气候变化而采取的行动所带来的财务成本及其它风险和机会。	不适用
EC3 机构固定福利计划的覆盖范围。	披露
EC4 政府给予机构的重大财务支持。	不适用
EC5 在主要经营场所，工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比率范围。	未采用
EC6 在主要经营场所对从当地供应商采购的政策、制度和比例。	部分披露
EC7 在主要经营场所雇用当地员工的程序和聘用当地高级管理人员的比例。	未采用
EC8 通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展的主要面向大众福利的基础设施投资与服务及其影响。	部分披露
EC9 对其间接重大经济影响的理解与说明，包括该影响的程度和范围。	部分披露
环境	
EN1 按重量或体积细分的原料总用量。	部分披露
EN2 所用原料中可循环再生材料的百分比。	部分披露
EN3 使用一次能源资源的直接能源消耗。	部分披露
EN4 使用一次资源的非直接能源消耗。	部分披露
EN5 通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源。	部分披露
EN6 为运用节能或可再生能源的产品和服务所进行的倡议活动，以及由于这些活动带来的能源需求减少量。	部分披露
EN7 减少间接能源耗用的措施，以及措施所取得的成效。	部分披露
EN8 按源头划分的总耗水量。	部分披露
EN9 因耗用水而严重影响到的水源。	不适用
EN10 可循环再利用水所占的百分比和总量。	不适用
EN11 机构在环境保护区或保护区毗邻地区及保护区之外生物多样性丰富的区域拥有、租赁或管理的土地地理位置和面积。	不适用
EN12 描述机构活动、产品和服务对保护区内及保护区之外生物多样性价值高的地区的生物多样性的重大影响。	不适用
EN13 受保护或已恢复的栖息地。	不适用
EN14 管理影响生物多样性的战略、当前采取的行动和未来的计划。	不适用
EN15 按照生物濒临绝种的风险，依次列出处于受机构经营活动影响的、被列入国际自然及自然资源保护联盟濒危物种红色名录（IUCN Red List）和国家保护名录的物种数量。	不适用

EN16 按重量计算的直接或间接温室气体的排放。	部分披露
EN17 按重量计算的其它相关间接温室气体排放。	部分披露
EN18 减少温室气体排放的措施，以及其成效。	部分披露
EN19 按重量计算的臭氧消耗物质的排放量。	不适用
EN20 按照类型和重量计算的氮氧化物、硫氧化物以及其它对环境有重大影响的气体排放量。	不适用
EN21 按质量和目的地统计的总排水量。	不适用
EN22 按种类和处理方法统计的废物总量。	不适用
EN23 重大溢漏的总次数及漏量。	不适用
EN24 按重量计算的根据《控制危险废物越境转移及其处置的巴塞尔公约》附录 I、II、III、VIII 条款被视为危险废弃物的运输、进口、出口或处理数量，及国际范围内运输废弃物的百分比。	不适用
EN25 受报告机构排放水和径流严重影响的主体以及相关栖息地的特征、规模、受保护状态和生物多样性价值。	不适用
EN26 减轻产品与服务对环境影响的措施及影响减轻的程度。	部分披露
EN27 可分类回收的售出产品及其包装材料。	不适用
EN28 因违反环境法律法规所受到重大经济罚款的数额和非经济制裁的次数。	不适用
EN29 机构经营活动中的产品、其它货品和原材料运输和劳动力运输对环境造成的重大影响。	不适用
EN30 按类型计算的环境保护的总支出和总投资。	部分披露
劳工措施和合理工作	
LA1 按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数。	部分披露
LA2 按年龄组别、性别及地区划分的员工流失总量和比例。	未采用
LA3 按主要业务划分，提供给予全职员工的而临时或兼职员工享受不到的福利。	批露
LA4 受集体谈判协议保障的员工比例。	未采用
LA5 向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中订明。	不适用
LA6 在协助监管和咨询职业健康与安全计划的正式的管理劳工健康与安全委员会中，劳方代表的比例。	未采用
LA7 按照地区划分的工伤率、职业病率、误工率（损失工作日比例）、缺勤率，以及工伤事故和职业疾病死亡人数。	未采用
LA8 为帮助员工及家人或社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、咨询辅导、预防和风险控制的项目。	部分披露
LA9 与工会达成的正式协议中涵盖的健康与安全议题。	部分披露
LA10 根据员工类别划分，每位员工每年接受培训的平均时数。	未采用
LA11 支持员工提高继续受聘能力，以及帮助员工处理好辞职事宜的技能管理和终生学习计划。	部分披露
LA12 接受定期绩效和职业发展考评的员工比例。	批露
LA13 按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，说明各管理机构的成员和各类员工的组成细分。	批露
LA14 按员工类别划分，男性与女性员工的基本工资比例。	未采用
LA15 按性别划分的育婴假后员工返岗率。	未采用
人权	
HR1 包含人权条款或已经通过人权审查的重要投资协议的总数及比例。	未采用
HR2 已通过人权审查的重要供应商和承包商的比例，及机构采取的行动。	未采用
HR3 员工在工作所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的总时间，包括受培训的员工比例。	未采用
HR4 歧视个案的总数，和机构采取的行动。	未采用
HR5 已发现可能严重危害结社自由和集体谈判权的作业（运营活动），以及保障这些权利所采取的行动。	不适用
HR6 已发现可能会发生严重危害童工的作业（运营活动），以及有助于废除童工的措施。	不适用

HR7 已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的作业（运营活动），以及有助于消除这类劳动的措施。	不适用
HR8 保安人员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例。	不适用
HR9 涉及侵犯土著人包括本地员工权利的个案总数，以及机构采取的措施。	不适用
HR10 取决于人权评审及/ 或影响评估的运营活动比例和总数。	不适用
HR11 通过正式不满处理机制被提及并解决的人权方面不满情况数。	不适用
社会	
SO1 评估管理机构经营对社区所造成影响（包括进、出社区及营运）的任何项目及行为的性质、范围及有效程度。	披露
SO2 已作腐败风险分析的经营单位的总数和比例。	未采用
SO3 已接受机构的反腐败政策及程序培训的员工比例。	披露
SO4 回应腐败所采取的行动	披露
SO5 对公共政策的立场，以及参与公共政策的制定及游说的情况。	未采用
SO6 按国家划分，对政党、政治家和相关组织做出财务及实物捐献的总值。	不适用
SO7 涉及反竞争行为、反托拉斯和反垄断措施的法律诉讼的总数及其结果。	不适用
SO8 因违反法律及法规而被严重罚款的总额，以及非罚款的制裁总数。	未采用
SO9 对本地社区具有重大潜在或实际负面影响的运营活动。	未采用
SO10 在运营活动中为预防和减轻对本地社区产生的重大潜在或实际负面影响所采取的措施。	未采用
产品责任	
PR1 为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的比例。	未采用
PR2 按结果划分，在产品和服务的生命周期中，在健康和安全方面违反法规和自愿性守则的事件总数。	未采用
PR3 按照程序要求的产品及服务的信息种类，以及属于此类信息规定的重要产品和服务的比例。	未采用
PR4 按结果划分，违反产品及服务信息和标签的法规及自愿性守则的事件总数。	未采用
PR5 有关的措施，包括客户满意度的调查结果。	披露
PR6 为符合与市场沟通（包括广告、推销和赞助）相关的法律、标准和自愿性守则而开展的措施。	部分披露
PR7 按结果划分，违反与市场沟通（包括广告、推销及赞助）相关的法规和自愿性守则的次数。	未采用
PR8 已被证实的关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	未采用
PR9 违反涉及产品和服务的提供与使用的相关法律及规定所受到的重罚金额。	未采用
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。	披露
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。	披露
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。	部分披露
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。	部分披露
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。	未采用
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。	未采用
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。	不适用
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。	部分披露
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。	未采用
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。	未采用
FS11 根据正面及负面的环境或社会筛查，得出的资产百分比。	不适用
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。	不适用
FS13 按照类别在人口稀疏或经济欠发达地区的接入点。	部分披露

FS14 使更多弱势群体享受到 FS 的倡议。	部分披露
FS15 对于 FS 及产品进行公正的设计及销售的政策。	不适用
FS16 根据不同受益人类型，提高金融基本认识的倡议。	披露