



编制说明

中信银行股份有限公司2010年度社会责任报告以下简称“本报告”。

中信银行股份有限公司以下简称“本行”，中信银行股份有限公司及其附属子公司以下简称“本集团”。

本报告根据上海证券交易所发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，及《上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号内控报告和社会责任报告的编制和审议的通知》附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）的披露要求编制本报告。本报告以全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative，简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南第三版（G3）的指标体系及相关披露要求为标准编制本报告内容。GRI（G3）和上交所指引内容索引列示于本报告附录部分。

本报告的编制同时以中国银行业监督管理委员会发布的《关于加强银行业金融机构社会责任的意见》和中国银行业协会发布的《中国银行业金融机构企业社会责任指引》为依据。

本报告的报告期间为2010年1月1日至2010年12月31日（特别注明除外），报告周期为年度报告。本报告涉及的附属机构数据统计时间范围与本报告时间范围一致。

本行2009年度社会责任报告于2010年4月28日向社会发布，其报告期间为2009年1月1日至2009年12月31日。

本报告是本行正式对外发布的第三份社会责任报告，也是本行对外发布的第二份经第三方鉴证的社会责任报告。本报告的最终编制单位为本行总行办公室。

本报告经本行董事会、监事会和高级管理层审议批准。本行董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性承担个别及连带责任。

本报告的内容涉及的单位包括：总行机关25个部门、35家一级（直属）分行及其辖内各分支机构、中信银行国际（原中信嘉华银行）及其下辖各分支机构、振华财务有限公司。

本报告披露的各项数据和陈述的汇报期与本报告的汇报期相同。本报告收集数据、陈述和案例的方法与上一期报告的收集方法相同。财务数据来源于本行2010年度A股财务报告，该报告已经过毕马威华振会计师事务所第三方审计。除特别注明外，本报告中所涉及的计价货币为人民币。

毕马威华振会计师事务所对本报告进行了独立鉴证，并出具了鉴证报告。鉴证报告详见本报告附录。

本报告中涉及上一报告期的数据与本行上一报告中披露的数据基本保持一致，如存在数据调整情况，已在报告相关部分进行说明。

本报告以中文编写，英文版由中文版翻译而成，若两种文本间有差异之处，请以中文版为准。

本报告以纸制印刷版本和PDF电子版两种形式发布。纸制印刷版本通过本行营业网点和邮递形式向公众发放，PDF电子版通过本行官方网站发布，网站地址为<http://bank.ecitic.com/>。

联系方式：

中信银行股份有限公司办公室

传真：010-65550801

电话：010-65556520

地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座

邮编：100027

电子邮箱：csr@citicbank.com

目录

02	董事长致辞
04	行长致辞
06	2010年主要社会责任绩效贡献表
08	第一部分：信念
10	一、中信银行整体战略
11	二、中信银行企业文化战略
11	三、中信银行社会责任战略
12	四、中信银行社会责任管理
13	五、中信银行社会责任分析
14	六、社会责任利益相关方
16	七、公司治理
20	第二部分：信赖
22	一、响应政府号召 服从国家战略发展大局
28	二、落实政策到位 遵守监管单位政策指引
33	三、坚持稳健经营 努力实现股东回报最大
39	四、全面人文关怀 保证员工工作生活康健
45	五、提升服务水平 实现供应链无差别对待
51	六、节约自然资源 以身作则降低污染排放
57	七、参与公益活动 提升本土社区贡献价值
64	第三部分：信心
66	一、面临的风险和对策
66	二、2011年发展规划
67	三、利益相关方证言
70	四、中信银行自查报告
71	五、GRI官方审查报告
72	六、毕马威独立有限鉴证报告
74	附录
74	一、中信银行基本信息
75	二、中信银行组织架构图
76	三、中信银行大事记
77	四、中信银行荣誉之路
80	五、GRI指标索引
82	六、上海证券交易所披露要求应用索引
封三	七、读者意见反馈表

董事长致辞



2010年，世界经济正从经济危机后的反弹阶段进入整固并缓慢增长的阶段，国际银行业经营状况也逐渐好转，但各国金融风险隐患尚未消除。对于中国而言，作为“十一五”规划的最后一年，2010年的中国经济延续了2009年以来的回升态势，保持了较好的增长势头。面对国家宏观调控的影响，为进一步推进战略转型，国内商业银行正稳步推进组织体系、流程再造等方面的管理变革。

面对复杂的国际、国内经济形势，中信银行以“调结构、强管理、促发展”作为指导思想，将企业社会责任理念融入到自身的经营和管理之中，在实现“规模、质量、效益”协调发展的同时，以促进国家经济发展、维护社会和谐稳定为己任，经营业绩达到了历史最好水平。截至2010年末，中信银行集团资产规模首次超过2万亿元人民币，净利润突破200亿元人民币，不良贷款率降至0.7%以下，拨备覆盖率超过200%。

在取得成绩的同时，我们也深感中国银行业的竞争环境提升到了新的层面。曾经，我们经历过业务产品的竞争、资产质量的竞争、经营管理的竞争，而当下，企业履行社会责任方面的竞争作为一种“软竞争力”，已经成为摆

在我们面前的一个新的课题，也是一个新的挑战。中信银行社会责任战略作为全行整体战略的一个重要组成部分，将经济责任、环境责任和社会责任的理念植入于整体战略价值观，于整体战略使命中融入利益相关方理念，在整体战略愿景中体现出对企业社会责任更高层次目标——“可持续发展”的长远展望。

2010年，中信银行不仅认真落实绿色信贷政策，全方位地认知和回应各利益相关方对中信银行的期望，同时还通过企业文化平台普及企业社会责任理念和思想，引导全行员工形成环保、公益和责任意识，在主观能动性上发挥积极作用，以文化带动银行切实履行企业社会责任。

2010年，中信银行不仅积极履行企业社会责任，还广泛参与各项社会活动和专业交流，先后获得了《第一财经日报》颁发的企业社会责任“优秀实践奖”、和讯网和润灵环球责任评级机构联合颁发的“2010年金融保险业A股上市公司最佳社会责任报告”第五位，《理财周报》颁发的“2010中国最受尊敬银行”等荣誉称号。

展望2011年，中信银行将大力完善社会责任管理制度建设，更为积极地参与各项社会公益活动 and 项目，进一步开展与国际和国内专业机构的学术交流，不断探索实施“赤道原则”项目、“碳排放”项目、“碳金融”业务的可行性并在适当时机加以实施。

中信银行将与广大股东和全体员工携手，积极履行对社会各方的企业责任，在中国银行业机构履行社会责任的竞争中跑赢大市。中信银行有能力、也有信心与所有的利益相关方共同实现可持续发展的远大目标！



董事长 孔丹

二〇一一年三月三十一日

行长致辞



2010年世界经济逐步走出衰退，中国经济回升和结构调整步伐明显加快，对银行业而言既是机遇也同时面临挑战。中信银行紧密围绕“调结构、强管理、促发展”的经营方针，坚持走低资本消耗的发展道路，坚持强化核心负债来源，坚持资本对风险的覆盖，竞争能力不断增强，市场开拓创新局面，战略转型向纵深发展，经营能力显著提升，实现了经营业绩、业务发展、结构调整、科学管理四个方面新的跨越。

面对2010年错综复杂的经营形势和日趋严格的监管要求，我们积极开展工作，各项业务保持健康快速发展，资产质量保持优良，经营效益大幅提升。截至2010年末，本集团合并总资产达到2.08万亿元，比上年增长17.26%，归属本行股东净利润达到215.09亿元，比上年增长50.20%，资产回报率达1.13%，居同业先进水平。在《金融时报》和中国社会科学院金融研究所发起的“2009-2010金龙奖”评选活动中，荣获“年度最佳股份制商业银行”。

中信银行在全行整体发展战略中引入了企业社会责任的理念，在全行发展使命中针对利益相关方的不同需要制定了细分的使命价值，将企业整体价值观体现为“追求经济效益；注重社会贡献；树立公众形象；体现社会责任”，明确了社

会责任理念对全行价值观的重要性。

2010年，本行继续坚持“塑造绿色银行、塑造人文银行、塑造爱心银行、塑造诚信银行、塑造价值银行、塑造品牌银行”的社会责任理念，开展社会责任工作，取得了一定成绩。本行大力推行无纸化办公和无纸化服务，完善了电子银行系统，推进了电子账单和彩信账单的替代率，节省了人均自然资源占用，同时坚定落实绿色信贷政策和环保“一票否决制”，为环境保护贡献了力量；本行关心员工的生活保障和身心健康，在不断提升员工各项福利待遇的同时，组织开展多种讲座和文体活动，为员工营造了良好的工作和生活氛围；本行积极聆听社会需求，对社会弱势群体主动帮扶，不仅在物质上给予支持，还在精神上给予慰藉，将本行“给您支持的力量”的品牌理念落在经营管理的各个层面。2010年，本行及本行员工共捐款2825万余元。

2010年，中信银行在“积极履行社会责任，建设最受尊重的企业”的愿景下，认真贯彻科学发展观，严格落实国家产业和环保政策，按照监管单位的具体要求，切实履行作为银行业金融机构所应承担的经济责任、社会责任、环境责任，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。在现有条件下实现了经济效益、社会效益和环境效益的共同发展。

展望2011年，中信银行将在企业经营和管理中努力回应和实现各利益相关方的期望，将各方诉求与中信银行“六个塑造”的理念进行有机结合，不断提升经营绩效，为更好履行社会责任、提升利益相关方幸福感、建设和谐社会做出更大的贡献。努力创建一家走在中外银行竞争前列的现代化商业银行！



行长 陈小宪

二〇一一年三月三十一日

2010年主要社会责任绩效贡献表

竞争力排名

全球1000家银行 (名)

一级资本排名 67

一级资本排名 67

总资产排名 72

94

2009年
2010年

品牌价值 (亿美元)

18.66

23.42

经济绩效

总资产 (亿元)

17,750.31

20,813.14

纳税总额 (亿元)

76.10

107.29

员工成本 (亿元)

89.21

100.53

归属于本行股东的净利润 (亿元)

143.20

215.09

不良贷款率 (%)

0.67

0.95

拨备覆盖率 (%)

149.36

213.51

资本充足率 (%)

10.72

11.31

每股收益 (元)

0.37

0.55

每股社会贡献值 (元)

1.31

1.71

环境绩效

公司网银交易金额 (亿元)

68,355.59

123,124.46

个人网银交易金额 (亿元)

2,827.17

10,088.94

手机银行交易金额 (万元)

766.25

12,877.75

市政电用量 (万度)

10,830.10

10,853.00

市政水用量 (万吨)

113.00

133.40

复印用纸采购量 (包)

177,347

191,538

纸质帐单消耗量 (万封)

2,337.85

2,785.00

公务用车汽油消耗量 (万升)

153.90

180.39

社会绩效





信念

信，是一种精神
让坚持的热情永不止息





- 中信银行整体战略

愿景 / 使命 / 价值观 / 实施理念

- 中信银行企业文化战略

- 中信银行社会责任战略

愿景 / 使命 / 理念与文化 /

社会责任战略与整体战略的关系

- 中信银行社会责任管理

- 中信银行社会责任分析

特点 / 机遇 / 挑战

- 社会责任利益相关方

利益相关方认定 / 实现可持续发展的途径 /

利益相关方认知

- 公司治理

公司治理架构 /

股东大会、董事会、监事会召开情况 /

监事会改选情况 /

公司治理重大改变 /

公司治理表现

中信银行成立于1987年，原名中信实业银行，是中国改革开放中最早成立的新兴商业银行之一，是中国最早参与国内外金融市场融资的商业银行，并以屡创中国现代金融史上多个第一而蜚声海内外。伴随中国经济的快速发展，中信实业银行在中国金融市场改革的大潮中逐渐成长壮大，于2005年8月正式更名为“中信银行”。2006年12月，以中国中信集团和中信国际金融控股有限公司为股东，正式成立中信银行股份有限公司。同年，成功引进战略投资者，与欧洲领先的西班牙对外银行（BBVA）建立了优势互补的战略合作关系。2007年4月27日，中信银行在上海证券

交易所和香港联合交易所成功同步上市。经过二十四年的发展，中信银行已成为国内资本实力最雄厚的商业银行之一，是一家快速增长并具有强大综合竞争力的全国性商业银行。

2010年，本集团实现净利润217.79亿元，比上年增长49.58%，资产规模达到20813.14亿元，比上年增长17.26%，拨备覆盖率提升至213.51%，比上年上升64.15个百分点，不良贷款率和不良贷款余额实现“双降”，其中不良贷款率降至0.67%，比上年下降0.28个百分点，为历史最好水平。

1 / 中信银行整体战略

■ 愿景

以科学发展观统领全局，坚持具有中信银行特色的经营理念、管理理念、改革理念和竞争理念，努力创建一家在中外银行竞争中走在前列的现代化商业银行。

■ 使命

- 优化结构，节约资本，为股东创造最大价值；
- 依托集团，综合经营，为客户提供最佳服务；
- 丰富文化，优化考核，为员工创造更多机遇；
- 服务社会，合规经营，为社会做出应有贡献。

■ 价值观

追求经济效益；注重社会贡献；树立公众形象；体现社会责任。

■ 实施理念

坚持效益、质量、规模的协调发展，追求滤掉风险的利润，追求稳定增长的市值，努力走在中外银行竞争前

列；坚持以客户为中心，以市场为导向；坚持以短期效益与长期效益均衡发展为目标，不断优化管理模式和运作体系；坚持依托中信综合金融平台的优势，以先进的激励约束机制和风险管理机制为保障。

2 / 中信银行企业文化战略

- 借鉴吸收先进文化：借鉴BBVA战略投资者和其他重要股东的企业文化建设经验，加强与中信国际金融控股公司企业文化整合，吸收发展历程中“创新理念”、“以人为本”等闪光点。

- 构建全方位企业文化体系：按照发展愿景构筑包括创新文化、业绩文化、团队文化、风险文化、制度文化、服务文化、营销文化、品牌文化等在内的企业文化体系，进一步彰显效益理念、资本理念、质量理念、风险理念、创新理念、品牌理念和可持续发展理念。

- 树立银行核心价值观：以“追求真实利润”的经营方针、“以客户为中心”的服务宗旨、“绿色银行”的社会责任感以及可持续发展的核心价值观，作为统领本行企业文化建设的基本纲领；以弘扬企业精神为核心，以塑造企业形象为目标，以建立先进的经营理念为重点，以制度建设为基础，以精神文明创建活动为龙头，以先进典型为示范。

本行的文化理念是秉承中信集团“遵纪守法，作风正派，实事求是，开拓创新，谦虚谨慎，团结互助，勤勉奋发，雷厉风行”的32字中信风格，依从“诚信、创新、凝聚、融合、奉献、卓越”的中信集团企业文化，打造银行特色文化。

3 / 中信银行社会责任战略

■ 愿景

积极履行社会责任，建设最受尊重的企业。

■ 使命

贯彻科学发展观，严格落实国家产业和环保政策，按照监管单位的具体要求，切实履行作为银行业金融机构所应承担的经济责任、社会责任、环境责任，促进经济、社会、环境的和谐可持续发展。

理念与文化

以“坚持信贷环保合规、建设绿色信贷银行”为长期经营发展战略，适时加入赤道原则，塑造绿色银行；坚持和谐发展，关注员工的身心健康，推动员工帮助计划，塑造人文银行；坚持回报社会，积极参与建设和谐社会的扶贫、教育、环保、救灾等项目，塑造爱心银行；坚持“诚信经营，以客户为中心，为客户创造价值”的经营理念，细化服务方式、深化服务内涵，切实保障客户财产安全，认真履行反洗钱义务，构建合规文化，塑造诚信银行；坚持效益、质量、规模的协调发展，追求滤掉风险的利润，追求稳定增长的市值，努力走在中外银行竞争的前列，塑造价值银行。坚持以客户为中心，打造卓越的品牌，通过在产品服务、业务开拓、风险管理和信息技术等方面的改革，切实提高产品质量和服务水平，树立诚信、稳健、亲和、卓越的品牌形象，塑造品牌银行。

塑造绿色银行
塑造人文银行
塑造爱心银行
塑造诚信银行
塑造价值银行
塑造品牌银行

社会责任战略与整体战略的关系

本行社会责任战略作为全行整体战略的一个重要组成部分，服从于整体战略的愿景规划和使命要求，在价值观和实施理念的指引下制订和执行本行的社会责任战略。

本行社会责任战略对全行整体战略产生了影响，将经济责任、环境责任和社会责任的理念植入于整体战略价值观，于整体战略使命中融入利益相关方理念，在整体战略愿景中折射出对企业社会责任更高层次目标——可持续发展做出了长远展望。

4 / 中信银行社会责任管理

本行2010年进一步强化了全行社会责任管理机构，明确了全行社会责任管理责任人，加大了对全行社会责任管理责任人的专业培训力度，以及对全行分支机构相关对口负责人的培训力度，向着建设中信银行全面社会责任管理体系的目标迈出了坚实一步。

本行内部刊物《中信银行》月刊年内出版刊物11期，其中10期刊发了“环保”专题板块，全年共计占用54个版面宣传环保知识和环保理念，在本行内部掀起了一股关注环保、关注绿色、提倡节约的思想浪潮。

本行在内联网上开通了“社会责任”专题板块，定期更新，为行内员工交流探讨开辟了平台和园地。

5 / 中信银行社会责任分析

■ 特点

本行整体竞争力已位居中等股份制银行前列，蝉联社科院和《金融时报》评选的全国唯一的“年度最佳股份制银行”奖，一级资本和总资产均居全球百强银行之列；

综合经营优势明显：“中信银行”品牌和中信综合金融平台为本行拓展业务及与中信集团的其他子公司共享客户资源，共同研发产品和开展交叉销售提供了有利的条件；收购中信国际金融控股公司将为本行实施国际化经营战略、增强跨境服务能力、优化管理体制，引进和获得国际化人才、降低运营成本和管理成本、抢占人民币跨境结算业务的有利地位等发挥重要作用；

传统优势更加巩固：公司银行业务、国际业务保持增长；

后发优势加速打造：私人银行业务业界瞩目，理财、消费信贷、信用卡三大赢利点成效显著；托管、投资银行、汽车金融等新兴业务大踏步前进；本行品牌的影响力赢得了市场的充分肯定；

风险管理技术领先：通过改善信贷政策、优化信贷结构、风险量化技术的开发和应用、完善风控内控体系与合规建设，在复杂的环境下，资产质量持续保持先进水平；

后台管理基础扎实：通过加强公司治理、信息技术、人力资源、服务渠道、账务集中上线、党风廉政与企业文化等方面建设，本行现代化、科学化管理基础不断夯实；

经营团队勇于竞争：全行在总分支三个层面上都形成了管理理念领先、专业素质较高、管理水平较强的管理团队；通过激励考核、专业序列设立、薪酬体系完善与培训工作深化，全行形成了结构较为合理、业务技能较强、勇于奉献、积极进取的员工队伍；同时也初步形成了市场营销能力强、服务水平高、业绩突出的客户经理群体。

■ 机遇

从短期来看，国内经济增长的内生和外动力仍然强劲，投资、消费、进出口都将保持较高增长速度，对银行传统业务发展提供了一定支撑；从中长期来看，随着国家启动“十二五”发展规划，陆续出台关系国民收入分配、城镇化、战略新兴产业、社会保障、民间投资、现代服务业等领域的重要政策措施，国内经济结构将逐步转型，中长期经济发展的基础将进一步夯实，对银行大力拓展理财、个人信贷、小企业、投行、托管等新兴业务开拓了广阔空间。

■ 挑战

随着货币政策的收紧，未来中国将重新进入加息通道，利率、存款准备金率、央票等货币政策工具将频繁使用，对银行的资产负债管理、定价管理、负债业务营销带来挑战；对银行更大的挑战还在于应对监管约束、客户需求的变化以及同业竞争；特别是在国际金融监管日趋强化，国内通胀预期上升的背景下，未来，国内银行资本充足率、杠杆率、拨贷率、政府平台拨备等资本监管要求更加严格；信贷额度、存贷比、流动性管理、差别存款准备金率等重要指标都将从严。

6 / 社会责任利益相关方

利益相关方认定

本行的利益相关方是指所有影响本行经营或受本行经营影响的个人、群体或组织。主要有：

国家：国家领导人讲话和报告、中共中央及国务院发布的各项大政方针和会议决议；

政府和机构：中国银行业监督管理委员会、中国证券业监督管理委员会、中国人民银行等行业监管部门；国家工商行政管理总局、国家税务总局等行政监管部门；地方政府；中国银行业协会等非盈利性社会组织；

股东：本行股份持有人；

员工：以各种聘用方式为本行服务的员工；

供应链：本行现有客户和潜在客户，包括但不限于公司客户、政府机构客户、金融机构客户、个人客户等；供应商及与本行发生交易关系的所有合作者；

环境：本行各网点所在地的自然资源的耗用，包括但不限于可再生资源、不可再生资源；本行各营业网点所在地的自然资源的污染，包括但不限于可回收资源、不可回收资源；本行降低对于自然资源耗用和污染的举措；

社区：本行经营所在地的机构和公众。

本行根据利益相关方本身对可持续发展的影响程度，对利益相关方进行识别和选择。本行在考虑利益相关方对本行的期望及其关注点的基础上识别出对利益相关方而言的重要事项，并在本报告中予以披露。

实现可持续发展的途径

利益相关方	直接途径	间接途径
国家	遵守国家各项法律法规；合法纳税；倡导和谐社会，增强员工幸福感；完善金融风险管理，协助维持金融秩序稳定	跟随国家相关政策，通过贷款政策调整引导企业转型、产业升级；扩大人民币跨境结算量，提升人民币国际影响
政府和机构	落实监管机构各项指导要求，保证各项政策实施到位，发挥应有效用	积极反馈监管机构征求意见的需要，如实反映一线意见
股东	保证企业经营健康、稳定、高效发展，满足股东资金资本回报	企业管理到位，政策延续性强；经营管理全面专业化，人力配备合理
员工	收入、福利稳定增长；业务培训到位	职业规划畅通；申诉途径开放；信息透明公开；开展员工满意调查，不断改进
供应链	提供热情周到的服务；收费项目透明公开；合同条款平等；带动供应商一起履行社会责任；和谐共赢	开展满意度调查，提升服务水平；废除霸王条款；提升品牌形象；保持自身经营健康度
环境	通过信贷政策和信贷投放降低自然污染；减少自身自然资源耗用；公益捐助	开展宣传活动，带动供应链共同关注环境变化
社区	组织开展志愿者活动服务社区	保持经营稳定增长，带动社区经济增长

表1：实现可持续发展的途径

利益相关方认知

利益相关方	知晓期望	沟通方式	积极回应	绩效表现
国家	严格遵守国家各项法律法规及相关政策，保持健康、持续、稳健发展	国家领导人对社会责任、企业可持续发展、公益事业的讲话	响应国家的各项经济金融政策及慈善公益活动，贯彻落实国家宏观经济调控措施，为国家的经济发展做贡献	按时纳税，基础设施贷款投放量，等等
政府和机构	严格遵守行业标准与规范，服从行业监管，与组织保持密切联系，相互支持，共同发展；依法公平竞争，杜绝价格联盟，尊重竞争对手，主动维护公平竞争环境	法律法规，政策指示发布，国家和各部委规章、央行会议，专题报告，规范性文件，现场检查，非现场监管，监管通报与评级，座谈会，通气会，研讨会，以及论坛	服从政府监管，主动参与制定行业标准和规范，完善公司治理，加强风险控制和内部控制，改善资产质量，提升经营管理绩效，及时披露信息	净利润，总资产，回报率，所有者权益，资本充足率，不良贷款率，拨备覆盖率，内部监管评级，表彰，等等
股东	不断提高公司价值，保持公司可持续发展，不断提高盈利能力和核心竞争力，引导和鼓励股东进行可持续性投资或责任投资	股东大会，定期公告，投资者沟通与交流，路演，新闻发布会，分析师会，媒体报道	制定公司战略，提出中长期远景规划，完善公司治理，不断提高信息披露的透明度，不断为股东创造价值	理念，使命，价值观，社会责任观念，媒体关注度，每股社会贡献值，品牌价值和荣誉，等等
员工	稳定就业，合理的待遇和福利，满意的工作环境，积极的沟通机制，良好的成长空间	职工代表大会，工会组织，网络论坛，会议，沟通与交流	签订劳动合同，同工同酬，关注员工健康安全，举办各类文化体育活动，保障工会在民主管理、重大问题决策的权益，提供岗位和职业技能培训，建立公平的晋升制度	签订合同数，员工保障投入，员工培训投入和培训人次，员工升迁，等等
供应链	提供方便、快捷和优质的产品和服务，及时提供完整、真实、准确的产品和服务信息；依法公开采购招标原则，依法签订执行合同	网点服务、上门服务、电子银行服务、征求意见簿、举办营销活动和讲座，以及约见；市场调研，投标方案，沟通与交流，合同与协议，效果评估	建立提高产品和服务质量的制度体系，采用有效渠道向客户提供产品和服务；采购信息公开透明，价格合理	客户满意度，服务渠道，业务量，表扬信，荣誉；合同标的，合作期限，等等
环境	科普知识；气候变化；自我认知；专家宣讲	走访受自然灾害或潜在自然灾害地区的普通群众；专家约见、宣讲	制定本行的环境政策；积极投放贷款资金减少环境危害；提供公益资金，改善环境危害	降低本行人均自然资源消耗量
社区	依法利用社区资源，推动地方经济发展，扶助弱势群体，相互理解与支持，促进社会繁荣与和谐	签订合作协议，开办讲座，金融知识宣传，上门服务	关注并支持地方经济及社区发展，开展金融教育，举办慈善捐赠和公益活动	捐赠款项，公益项目，服务质量，投诉事件处理，等等

表2：利益相关方认知

7 / 公司治理

本行自2007年4月于沪港两地同步上市以来，经过三年多的公司治理实践，逐步建立健全了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”的公司治理结构，公司治理各项工作稳步推进。

■ 公司治理架构

董事会、监事会积极发挥公司治理等作用，促进本行发展壮大，为我国经济发展做出贡献，同时积极履行企业的责任，在发展中顾及社会利益，注重保护环境。

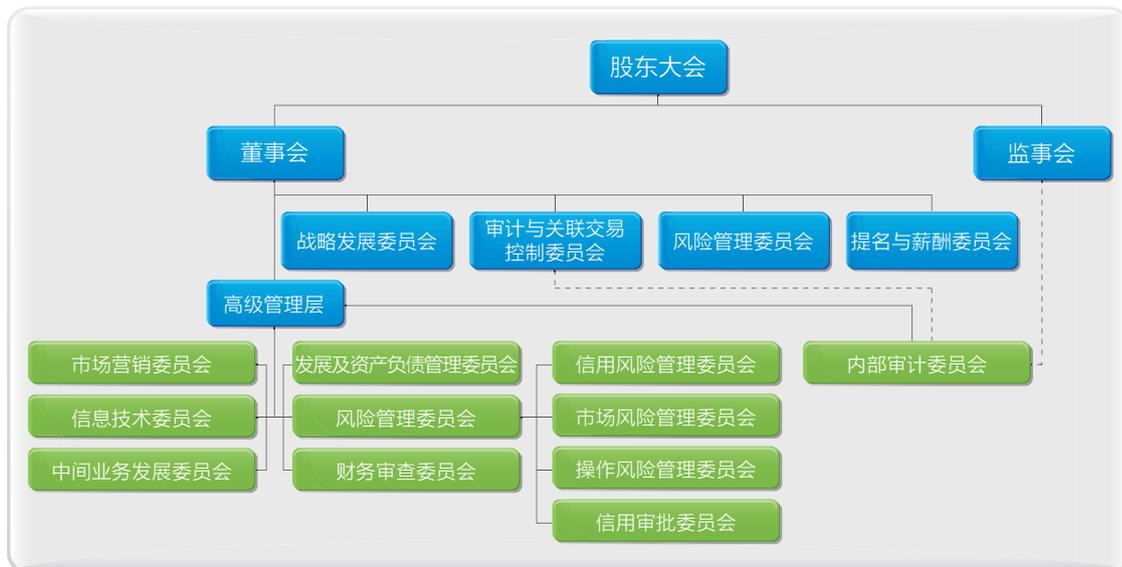


图1：公司治理架构

1. 股东大会

股东大会是本行的权力机构。上市以来，本行非常注重与境内外股东的联系，建立了和股东沟通的有效渠道，遇有财务业绩披露和重大项目的发布，均通过业绩发布会和投资者见面会等形式与广大股东充分沟通，以确保所有股东对法律、行政法规和公司章程规定的公司重大事项平等地享有知情权和参与权，确保股东大会的工作效率和科学决策，从而使投资者获得较高回报，实现股东价值最大化。

2. 董事会

董事会是股东大会的执行机构，向股东大会负责。2010年，本行董事会由16名成员组成，其中执行董事2名，非执行董事9名，独立董事5名。董事会下设4个专门委员会，分别为战略发展委员会、审计与关联交易控制委员

会、风险管理委员会以及提名与薪酬委员会。孔丹先生担任董事长。

① 战略发展委员会：主要负责研究审议本行经营目标和长期发展战略、业务及机构发展规划、重大投资融资方案和其他影响本行发展的重大事项，在董事会授权下监督、检查年度经营计划、投资方案的执行情况，并向董事会提出建议。

② 审计与关联交易控制委员会：负责在其职责范围内协助董事会开展相关工作，主要对本行内部控制、财务信息和内部审计等进行监督；对本行关联方的确认，对本行关联交易的审核和备案，并对董事会负责。

③ 风险管理委员会：负责在其职责范围内协助董事会，根据本行总体战略，审核和修订本行风险政策、风险管理政策，对其实施情况及效果进行监督和评价，并向董事会提出建议。

④ 提名与薪酬委员会：负责在其职责范围内协助董事会，拟定董事的选任程序和标准，拟定董事和高级管理层的薪酬方案、绩效考核制度以及激励方案，向董事会提出建议，并对董事会负责。

3. 监事会

监事会是本行的监督机构，向股东大会负责。2010年，本行监事会由8名成员组成，其中外部监事2名，股东代表监事3名，职工代表监事3名。监事会的人数、构成符合监管要求和《公司章程》的规定。吴北英先生担任监事会主席。

4. 高级管理层

高级管理层是本行的执行机构，向董事会负责。2010年，陈小宪先生担任行长，本行高级管理层由10名成员组成。高级管理层下设7个委员会，分别为发展及资产负债管理委员会、风险管理委员会、财务审查委员会、市场营销委员会、信息技术委员会、中间业务发展委员会、内部审计委员会。

本行董事长与行长分设，高级管理层与董事会严格划分职责权限，根据董事会授权，决定其权限范围内的经营管理与决策事项。董事会对高级管理层人员进行绩效评价，作为对高级管理层人员的薪酬和其他激励安排的依据。

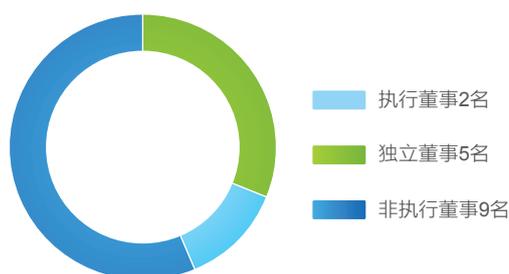


图2：董事会成员结构

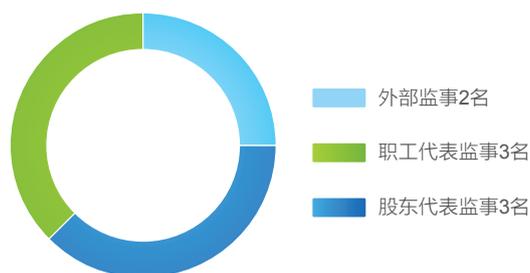


图3：监事会成员结构

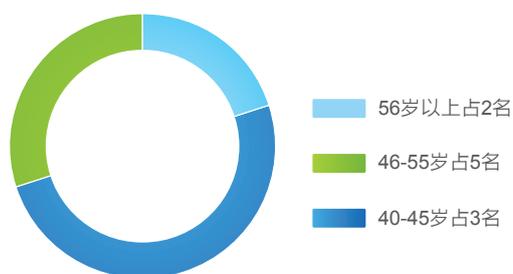


图4：高级管理层成员年龄结构

■ 股东大会、董事会、监事会召开情况

2010年，在董事会召集下，本行全年共召开年度股东大会1次。临时股东大会3次，A股和H股类别股东大会各1次，依法对本行重大事项做出决策。

本行董事会全年共召开9次会议，其中现场会议2次，通讯表决会议7次，审议通过了38项议案。本行董事会专门委员会在公司章程和相关议事规则规定的职权范围内，协助董事会开展工作，积极建言献策。各专门委员会共召开13次会议，其中战略发展委员会1次，风险管理委员会3次，审计与关联交易控制委员会5次，提名与薪酬委员会4次，共研究审议了30项重要议案。

本行监事会定期或不定期召开工作会议7次，列席了2009年年度股东大会和2010年度各次临时股东大会，以及全部9次董事会和13次专门委员会会议，现场出席了全国分行长会议并选择性地列席了部分管理层办公会。



■ 监事会改选情况

2010年4月，王川同志因退休原因辞去本行监事及监事会主席的职位。经4月23日召开的临时股东大会表决通过，吴北英同志当选为本行监事。在第二届监事会第七次会议上，经全体监事表决，吴北英同志被推选为本行第二届监事会主席。

■ 公司治理重大改变

本行2010年度未新设总行部门；

本行2010年度新设一级分行一家，为乌鲁木齐分行；

本行2010年度升级三家二级分行为总行直属分行，分别为唐山分行、贵阳分行和兰州分行；

本行2010年度所有权及主要股东未发生改变，仍为中信集团和BBVA。

■ 公司治理表现

1. 股东权益维系

对于广大小股东，本行主要采取邮件、电话等方式进行日常的咨询和交流。同时本行还通过境内外媒体和公司网站进行宣传，使投资者通过多种方式加深对本行经营等各方面情况的了解。

股东大会全体股东行使权利的大会，本行主要股东情况在定期发布的季报、半年报、年报中均向公众公开，员工如希望与股东沟通，可直接以任何方式直接联系股东单位反映意见和建议，也可通过董监事会办公室进行联系；本行董事会成员情况也定期公告，员工可以直接联系或通过董监事会办公室联系董事会，反映意见和建议。

2. 高级管理层薪酬

以《中信银行股份有限公司2010年度报告》披露内容为准。

3. 高级管理层的聘用

本行章程、董事会议事规则、监事会议事规则等对于董事会成员、监事会成员以中国银行业监督管理委员会、中国证券监督管理委员会等监管部门要求为基础设定了聘用条件，要求董事会成员、监事会成员负有法律、行政法规、规章以及本行规定的义务，包括对履行社会责任的义务。

4. 避免治理机构发生利益冲突

本行聘有境内外年度财务报告审计师毕马威对本行涉及财务报告的内控情况以及公司治理情况进行审计监督；中国银行业监督管理委员会对本行进行行业监管，公司治理是其监管重点之一；作为上市公司，本行按照内地和香港监管法规及时披露有关公司治理信息，接受公众和媒体的监督。

5. 社会责任绩效表现评估

为了规范评估董事、监事、高管履职情况，本行制定了《董事会对董事、高管人员履职评价办法》和《监事会对董事、监事和高管人员履职评价办法》。根据中国银行业监督管理委员会发布的《商业银行董事履职评价办法（试行）》，本行将进一步研究修订有关董事会、监事会履职的评估程序及方式。

本行定期对于本行在经济、环境和社会表现方面进行评估，本行董事会、监事会将会对有关报告进行审核，以保证有关报告材料的真实性、准确性和完整性。本行聘请了独立第三方的鉴证机构对本行的社会责任报告进行鉴证，并发表意见。

信赖

信，是一种承诺
让彼此的托付恒久不变

信





● 响应政府号召 服从国家战略发展大局

“三农” / 基础设施 / 跨境人民币结算 /

反洗钱 / 反腐倡廉 / 上海世博会 / 广州亚运会

● 落实政策到位 遵守监管单位政策指引

行业发展 / 小企业金融 / 民生 / 社会教育 / 文化艺术 /

卫生医疗和社会福利 / 信贷政策 / 西部大开发

● 坚持稳健经营 努力实现股东回报最大

十大股东排名 / 经营业绩 / 内审和内控 / 风险管理 / 法律风险 /

新巴塞尔协议 / 市值管理 / 关联交易

● 全面人文关怀 保证员工工作生活康健

保障体系 / 职业生涯 / 公平竞争 / 多元化培训 / 员工权利

● 提升服务水平 实现供应链无差别对待

客户 / 供应商 / 合作伙伴

● 节约自然资源 以身作则降低污染排放

电子银行 / 自然资源占用 / 废弃物 /

“两高” / 一票否决制 / 绿色信贷 / 碳排放交易

● 参与公益活动 提升本土社区贡献价值

宣讲金融知识 / “请进来” / “走出去” /

深入社区 / 社会公益

1 / 响应政府号召 服从国家战略发展大局

2010年，我国经济保持了平稳较快的增长势头，经济回升向好的势头进一步巩固。本行认识到，我国2010年经济形势整体表现出四大特点：一是投资结构不断改善，房地产投资高位运行；二是居民消费保持增长，第三产业带动消费升级；三是外贸易恢复性增长迅速，进口增速快于出口；四是通货膨胀温和上涨，预期通胀压力不断增大。

从中国的经济看，经济增长的内生和外在的动力仍然强劲，随着4万亿投资拉动的后续效应的释放，投资、消费、进出口都将保持较高的增速，对银行传统业务的发展有一定的支撑作用。

在2010年12月12日结束的中央经济会议上，紧紧围绕“科学发展”和“加快转变经济发展方式”，更加关注于解决中国经济转型过程中的一些中长期问题，如注重经济发展的质量、实行“积极的财政政策和稳健的货币政策”、惠民的长效机制、产业结构调整、控制通货膨胀等。

今年是国家“十二五”规划第一年，关系国民收入分配、城镇化、战略新兴产业、民间投资、现代服务业等领域的重要政策措施将陆续出台，这对银行大力拓展理财、个人信贷、小企业、投行、托管等新兴业务开拓了空间。

■ 推进“三农”事业发展



图5：农林牧渔业贷款余额及占比



图6：农业贷款余额及占比

本行在坚持商业化经营原则的基础上，优先支持农业和粮食生产发展。本行鼓励农业产业化程度较高地区的分行加大对优质农业企业的贷款投放力度，适当扩大农业贷款占比。本行鼓励分行紧紧围绕支持新农村建设，立足于分支机构所在地的农业龙头企业或优质中小企业，积极支持出口创汇农业、生态型农业等农村优势主导产业发展，推动农村产业化建设。

■ 积极支持国家基础设施建设

	2010年		2009年	
	余额 (亿元)	占比 (%)	余额 (亿元)	占比 (%)
制造业	2,512.49	26.92	2,047.06	26.46
交通运输、仓储和邮政业	1,221.42	13.09	998.23	12.91
电力、燃气及水的生产和供应业	815.61	8.74	848.19	10.96
批发和零售业	1,206.16	12.93	821.59	10.62
房地产开发业	617.80	6.62	373.20	4.82
水利、环境和公共设施管理业	811.55	8.70	746.04	9.64
租赁和商业服务	482.63	5.17	498.00	6.44
建筑业	446.30	4.78	343.81	4.45
公共及社会机构	580.87	6.22	495.60	6.41
金融业	25.13	0.27	25.83	0.33
其他客户	611.89	6.56	538.02	6.96
公司贷款合计	9,331.85	100.00	7,735.57	100.00

表3: 公司贷款明细表

1. 积极支持交通行业

本行积极支持国家铁路建设，重点支持国家《中长期铁路网规划》中的主干线、经济发达地区的客运专线、城际客运系统以及主要煤运通道、有线扩能改造等经济效益良好的铁路基建项目。

本行积极支持优质高速公路项目，重点支持《国家高速公路网规划》中的高速公路项目（含扩容路段），积极支持东部地区经济效益良好的新建项目、已竣工通车的优质高速公路置换贷款业务，择优支持东部地区列入省级高速公路网规划的地方加密高速公路项目，以及中西部地区具有资源、交通枢纽优势的高速公路项目。

本行择优支持腹地经济发达、集疏运条件良好的国家重点港口授信，重点支持国家重点港口以及货物吞吐量大，为钢铁、电厂、石化等资源需求企业配套的专业港和集装箱港，择优支持长江沿岸吞吐量大、现金流量大的重要内河港口。

2. 积极支持电力行业

本行积极支持国内大型电力企业集团及下属优质火电企业的流动资金贷款，积极支持大型电力企业集团投资的、位于国内电力短缺地区、具有“煤电联营”优势或符合“上大压小”条件、财务评价良好、已取得国家有关部门正式核准的大型（单机60万千瓦及以上）火电项目固定资产贷款。

本行积极支持国内大型电力企业集团投资的、符合国家产业规划的（十三个水电基地）、位于（金沙江、澜沧金沙江、澜沧江、乌江、大渡河、雅砻江、黄河等）主要河流之上、财务评价良好、已经取得国家有关部门正式批准的大中型水电项目。

3. 积极支持通讯行业

本行积极支持国内三大电信运营商。抓住3G网络建设的投资机遇，继续积极支持国内三大电信运营商网络建设和升级的资金需求。

本行积极支持国内主流电信设备制造商，积极创新，在风险可控前提下为优秀的电信设备制造商提供境内、境外全方位金融服务方案。积极支持掌握核心技术、在设备招投标中有竞争优势的大型电信设备供应商。

4. 积极支持水、热、气供应业

本行积极支持水、热、气供应业。重点选择有政府经营背景的大型骨干供水企业。择优选择发达地区发展前景较好、用户充足的工业供热和供气企业。审慎选择财政实力强、补贴能够及时到位的城市居民供热、供暖企业。

本行积极支持具有区位优势、价格优势、资源优势的优质发电项目（大型火电、大中型水电、核电），审慎介入风电、天然气发电、光伏发电等其他发电项目和热电联产项目。

■ 跨境人民币结算量行业领先

跨境人民币结算是我国稳步推进人民币“走出去”、提升国家“软实力”的重要一环，意义深远。本行作为我国股份制商业银行一员，以极大的热情和高度负责的态度、扎实的业务技能投入到跨境人民币结算试点这一重大金融改革工程中。2010年，本行跨境人民币实际收付量达到390.57亿元人民币，市场占有率为11.17%，位居国内银行业第三名，迈入了跨境人民币业务的第一梯队。

目前，本行共有22家分行成功办理了跨境人民币结算业务。本行荣获“华尊奖中国跨境贸易人民币结算服务最佳股份制商业银行”以及“华尊奖中国跨境贸易人民币结算服务客户十大满意品牌”两项大奖。这些成绩的取得标志着我行跨境业务实现新的跨越，市场影响力和竞争力进一步提升。

2010年，本行紧紧围绕“调结构、强管理、促发展”的经营思路，认真分析政策形势变化、坚持合规经营、防范业务风险、丰富跨境产品、提升服务水平，充分利用中信银行国际和BBVA海外平台，为海内外客户提供有创新特色的跨境金融服务。

■ 高度重视反洗钱工作

本行根据《反洗钱法》和中国人民银行有关监管要求，制定了《中信银行反洗钱实施办法》、《中信银行反洗钱工作客户风险等级分类管理办法》等反洗钱制度。反洗钱工作措施主要是：严格执行反洗钱相关制度；积极推进反洗钱系统建设，切实做好反洗钱监测、判断、记录、分析和报告工作；努力加大反洗钱培训力度，不断提高员工反洗钱工作的履职能力。各分行在总行的统一指导下，积极开展反洗钱培训工作，对反洗钱相关制度、大额及可疑交易报送等进行培训。

2010年，总行要求各分行积极开展反洗钱检查工作，对辖属营业机构反洗钱的组织管理情况、内控制度执行情况、客户身份识别情况、大额及可疑交易报送情况等方面进行检查。

本行2010年开展的反洗钱工作的重点是：严格执行客户身份识别、客户身份资料和交易记录保存以及客户风险等级分类管理等反洗钱制度，切实做好客户尽职调查、风险等级管理等基础工作，有效防范洗钱风险；认真落实反洗钱监测、判断、记录、分析和报告等方面的监管要求，切实做好大额、可疑支付交易



信息的上报工作，密切注意可疑支付交易的资金流向和用途；持续优化反洗钱系统，认真落实了监管部门提出的第三方存管交易及对手信息填报等要求，并定期对系统功能进行全面评估，努力提高系统的稳定性和运行效率；加大反洗钱培训力度，采用多种形式对反洗钱内控制度以及监管部门下发的相关规定进行培训，进一步增强员工反洗钱工作意识，提高员工反洗钱工作的履职能力。

■ 反腐倡廉常抓不懈

本行根据国家有关规定认定腐败风险，并已初步建立健全了反腐倡廉制度体系，其中本行自发制定下发全行性规章制度30项，转发和落实上级单位文件制度9项。本行通过群众举报、党风廉政责任制建设、党委民主生活会、干部考核、稽核审计等方式进行对腐败风险的监督和控制。

本行建立了比较完善的信访举报制度。信访举报可通过纪检监察、合规审计等部门进行，信访途径顺畅。2010年，总行共接到信访举报超过70件。除个别举报问题正在核查以外，绝大部分信访举报得到妥善处理和落实。此外，本行制定了一系列规章制度，充分体现对于举报人的保护。2010年度，本行没有发生腐败案件。

2010年，本行纪检监察工作以构建惩治和预防腐败体系为中心，深入学习中纪委十七届四中、五中全会精神，努力贯彻员工行为准则，逐步推进效能监察实践，认真落实党风廉政建设责任制，有效防范员工道德风险和案件发生，保障了全行经营环境的稳定。

1. 开展反腐倡廉教育

2010年，本行以加强惩防体系建设为契机，部署开展了参观全国金融系统反腐倡廉建设展览、学习贯彻中央反腐倡廉精神、观看法制视频讲座、员工行为准则贯彻情况自查等内容丰富的反腐倡廉教育。

本行组织员工参观了“纪念改革开放30周年全国金融系统反腐倡廉建设展览”。

2. 严抓责任追究制度的落实工作

2010年，本行继续加大对违规行为责任人的查处力度，继续实施对违规行为责任人处理的通报警示机制，组织全行开展了《中信银行党风廉政建设责任书》和《中信银行操作风险和案件防范责任书》的签订，不断强化责任意识，并着手检查全行党风廉政建设责任制落实情况。

3. 完善培训和组织体系建设工作

2010年，本行在全行范围内推行了在基层党组织中设立纪检委员的创新做法，有力地加强了基层纪检监察工作。同时，组织对全行纪检监察组织体系建设情况进行了调研，督促了相关分行对纪委书记调整和新建分行纪委组建，进一步完善了纪检监察工作组织体系。

4. 积极推进效能监察工作

2010年，本行认真开展了对效能监察工作的研究与探索，总行相关部门组成工作小组，精心筛选了全行集中采购项目作为效能监察工作试点，建立定期联席会议机制，及时跟踪督促工作进度，逐步开展了推进效能监察的探索工作。

■ 全面服务上海世界博览会金融稳定

1. 陈小宪行长出席世博金融服务座谈会

2010年4月16日上午，中国银行业监督管理委员会在上海召开了由刘明康主席主持的世博金融服务座谈会，本行陈小宪行长出席会议。座谈会后，陈小宪行长立即召集上海分行全体领导班子成员及总行随行人员，召开了现场会，针对本行世博金融服务工作提出了具体指导要求。

2. 本行开展世博会金融服务保障检查工作

为了做好世博金融服务，总行召开世博服务总行启动会，成立专项工作执行小组，明确应对方案，要求分行按月自查并上报分行自查报告和自查表。

为确保世博会金融服务保障工作落实到位，执行小组对上海、杭州、苏州、宁波、西安等重点分行进行了现场检查，对总行营业部、南京、广州、深圳、合肥等分行进行了非现场检查。

3. 上海分行精心服务世博

作为世博期间本行在上海地区的金融服务窗口，上海分行员工全力以赴，顽强拼搏，以最大的热情、尽最大的努力，诠释了“热心、细心、精心服务世博，尽心、尽力、尽责服务世博”，出色完成了世博会试运行和运行期间的各项金融服务任务。同时，上海分行赢得了人行上海总部、上海银监局、上海金融党工委、上海金融同业公会、上海市团委等各级部门关于世博金融服务的多项表彰。



案例一

保障世博金融安全稳定

世博期间，为充分发挥监控中心平台作用，认真落实日常安全检查，本行监控中心值班人员每天上、下午各一次对自助银行的对讲、门禁系统进行测试；每天对所有网点的摄像机运转情况进行一次检查；每天下午与离行式自助银行联网的110报警中心联系，核查网点110联网情况是否正常；通过自助设备监控系统检查自助设备的运行情况是否正常。

在各支行营业网点里，柜员们放弃休息时间轮值大堂经理、世博平安志愿者，为世博来宾提供专业金融服务，展示中信员工精神风貌。徐家汇支行地处徐家汇商圈，柜员通过对自助机具的使用量进行分析，按照其使用规律，合理安排清机时间和控制装钞量，保证支行自助机具始终保持较高的使用频率和较高的客户满意度。黄浦支行地处豫园商圈，为了不占用营业时间清机，支行自世博准备阶段就试行了会计柜员提早到岗，确保9点营业开始时开足所有营业窗口。

全面服务广州亚运会金融稳定

为向广州亚运会提供安全稳定的金融服务，本行在总结服务北京奥运会和上海世博会金融服务经验的基础上，对广州及周边城市营业网点提出了做好“迎亚运”的金融保障工作的明确要求。

本行广州分行各网点营业大厅在客户休息区配备了饮水机、雨伞架、报刊杂志架、糖果、多媒体电视机等设备；在客户服务区配备老花镜、填单样本、复点机、验钞仪、碎纸机、公告栏，并设立了残疾人坡道。

1. 创造全面的双语语言环境

本行广州分行各网点均实现了中英文双语叫号，网点各业务办理指示牌、标识牌均增加中英文标识。同时挑选和培训英语口语过硬，业务能力强的柜员，保证办理涉外金融服务业务时语言无障碍，并对中英文标识牌进行更新和维护，为外籍人士提供便捷的金融服务指引。

广州分行对共计500多台在行式自助设备和离行式自助设备终端界面补充完善了中英文双语环境，确保所有自助设备具有中英文显示界面、自助设备打印凭条、中英文故障凭条、中英文对照95558服务电话、中英文对照操作提示、确保ATM机具具备外卡取现、交易查询功能，方便境外客户及时办理各项业务。

2. 确保各项设备运转正常

广州分行要求监控部门及时通知相关机具故障支行进行维修，支行接到指令后，必须在2个小时内完成机具的故障排除工作；对于离行自助机具，亚运会期间实行了24小时值班，保证服务电话接听畅通，并每天两次对存取款机的现金尾箱进行监控，按时进行清机、加钞工作。本行定期对自助银行的门禁、监控设备、报警系统进行巡检，确保各项设备正常运转。

3. 为亚运城项目提供银团贷款

2010年4月，由本行牵头的银团向广州市亚运城项目提供了80亿元银团贷款。亚运城项目是广州市政府为亚运会兴建的一座新城，是广州市的标志工程。参与此项目的股东均为国内地产排名前列的企业。

2 / 落实政策到位 遵守监管单位政策指引

■ 积极促进行业发展

2010年，本行继续积极参与各种社会活动，致力于推动行业发展，加强行业内经验交流和行业发展。截至2010年底，本行共参与各种社会团体约27个，其中本行为中国银行业协会会员、中国银联的股东单位、上海黄金交易所的会员单位、中国国际商会副会长级单位、FCI(国际保理商联合会)会员、SWIFT中国用户协会理事单位、中国银行间市场交易商协会会员及常务理事单位、发改委外国政府贷款国别比选咨询单位资格、北京市律师协会会员单位、中国内部审计协会会员单位、中国银联银行卡技术管理委员会会员单位、金融标准化委员会会员单位、中国金融教育发展基金会会员单位、中国金融人才研究会金融人才专业委员会会员单位。

作为中国银行业协会委员单位，2010年本行参与完成了中国银行业协会《2009年度中国银行业社会责任报告》、《小企业融资理论与实务》等书籍和报告的撰写，目前正参与中国银行业协会《2010中国银行业发展报告》和《2010年度中国银行业社会责任报告》的撰写。2010年，本行的相关专家还参与了中国银行业协会组织的银行从业人员资格考试题库建设项目。

■ 全面推进中小企业金融服务

1. 建立专营体系

2010年，在继第一批四家专营机构正式运行后，本行又在上海、武汉等十家分行设立小企业金融服务专营机构。截至2010年末，全行设立小企业金融中心及业务中心共60个，小企业金融专营机构已覆盖“长三角”、“珠三角”以及中部重要经济区域，专营机构很好地发挥了区域营销管理中心职能，体现了专业化与集约化的经营优势，有力推动了小企业金融业务发展。

案例二

“中国－拉美投资与贸易论坛”活动

为支持中国企业“走出去”，本行与商务部研究院联合主办的“中国－拉美投资与贸易论坛”，本行与会嘉宾分别就当前国际资本流动形势与我国“走出去”战略、中国企业跨国经营的税收政策、改善投资环境促进中国企业跨国经营、中国拉美投资贸易的风险管理、中国企业投资拉美的金融解决方案、拉美主要国家的金融监管与环境等议题作了精彩而详实的演讲，使论坛成为搭建一座联系中国和拉美市场的桥梁，让中国客户更加了解拉美，在拉美市场发挥更大潜力。

2. 建立专门流程

继2009年本行推出专营机构授信流程后，2010年本行继续优化非专营机构流程，结合非专营分行管理特点，制订下发《中信银行小企业金融非专营机构授信业务管理办法（试行）》，通知下放授信审批权限、简化授信审批流程，为小企业提供更加快捷的金融服务。

3. 打造专职队伍

2010年，本行加大对小企业金融从业人员的培训，全年组织了多期授信流程、产品、营销策略培训，通过各种类型的培训，小企业金融团队的专业化服务能力获得较大提升。

4. 开发专项产品

根据市场变化和小企业特点，本行加大产品创新力度，建立了小企业金融产品创新机制，鼓励辖内分支机构根据小企业的需求，加快新产品开发。

本行加大对“一链两圈三集群”内的小企业的开发力度，制订了大型市场商户、商会会员企业、园区成长型企业等多个集群营销指引，指导分行集中批量开发小企业客户。

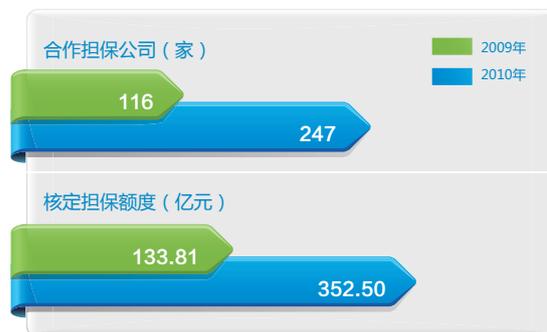


图7：合作担保公司数量及担保额度一览表

5. 搭建专业平台

本行将信用增级平台建设作为做好小企业金融服务的重要手段，继续深化担保、再担保、保险公司和政府平台的建设，引导分行集约、批量为优质小企业提供金融服务。截至2010年末，本行合作的担保公司达到247家，比年初增加131家；累计核定担保额度352.50亿元，比年初增加218.69亿元，增幅为163.43%；总行与东北再担保、广东再担保、江苏再担保、富登担保等签订了总对总合作协议。



6. 举办专门活动

总分行加强区域市场营销推动，开展小企业营销进园区、进商会、进市场活动，为特定市场内的小企业推广金融服务和产品，同时总行组织开展了“金色成长”小企业金融营销竞赛，引导分行积极拓展新的小企业客户市场，取得良好效果。



图8: 中小企业贷款余额及占比



图9: 小企业贷款余额及占比

注：（1）中小企业贷款统计口径按人行和中国银行业监督管理委员会联合下发的《关于建立境内大中小型企业贷款专项统计制度的通知》（银发[2009]35号）

（2）表中2009年末的中小企业贷款余额实为2010年1月1日数据。

（3）2010年初我行对小企业界定标准进行了调整，现行小企业贷款统计口径为年销售收入1.5亿元（含）以下，或净资产1500万元（含）以下的企业，不含房地产、非盈利性事业单位、城建企业、金融企业、集团本部等五类企业。我行据此对2009年小企业贷款余额进行重述调整。

（4）中小企业贷款余额占比指中小企业贷款余额占全行贷款总余额的比重；小企业贷款余额占比指小企业贷款占全行一般公司贷款（除贴现外）余额的比重。

（5）中小企业贷款余额包括中小企业的贴现金额，小企业贷款余额不包括小企业的贴现金额。

■ 推进民生保障事业发展

为防范房地产按揭贷款风险，本行根据中国银行业监督管理委员会要求，针对住房按揭信贷政策进行了调整，先后下发了六项制度和通知，针对住房按揭贷款的套数认定、首付比例、利率水平、二套房及以上住房政策



图10: 个人贷款余额及同比增长



图11: 个人住房按揭贷款余额及同比增长

和风险防控等问题进行了规定。要求各分行严格执行差别化住房信贷政策；严格限制炒房和投机性购房贷款；加强个人住房贷款风险控制和贷后管理工作。

截至2010年末，本集团个人贷款余额2162.74亿元，比上年增长45.89%。其中，个人住房按揭贷款余额1601.49亿元，比上年增长40.29%；占个人贷款余额比重74.05%，比上年下降2.96个百分点。

本行在下发上述管理办法的同时，一方面要求分行认真学习严格推进，另一方面通过多种方式对分行的执行情况进行摸底调研。2010年，各分行均按照总行下发的政策执行，未发现违规情况。

案例三

保障性住房贷款

2010年，本行济南分行对济南市旧城改造投资运营有限公司发放棚户区改造贷款1亿元，累积对该公司放款达3.58亿元，是本行的重点客户。济南市旧城改造投资运营有限公司，是济南市政府根据国务院关于加强建设保障性安居工程的精神，为加强旧城改造步伐而成立的国有独资公司。

本行济南分行深刻认识到改善人居环境和惠顾弱势群体的重要性，从2008年开始，积极与该公司进行授信业务合作，旧城改造是改善人居环境的重点和难点，是建设以人为本城市的重要表现，是扶助弱势群体的具体行动，是增加社区经济活力的新机遇，与该公司的合作使本行为济南市发展规划建设贡献了力量。

■ 扶持社会教育体系发展



图12: 社会教育行业户数、贷款余额及余额占比

■ 支持文化艺术产业升级



图13: 文化艺术行业户数、贷款余额及余额占比

■ 推进卫生医疗和社会福利水平提升



图14: 卫生医疗和社会福利户数、贷款余额及余额占比

■ 实行差异化的信贷政策

本行分支机构分布在全国各地，不同地区的经济发展水平、行业结构、企业结构、信用环境、授信产品需求等都存在很大的差异。同时，各分行在业务结构、管理水平和营销能力等方面也都存在着很大的差异。因此，本行坚持“一行一策”原则，每年度要求各分行在总行总体信贷政策的指导下，结合分行区域特点，拟定差异化信贷政策，报总行批准后实施。

■ 支持我国西部大开发

截至2010年末，本行西部地区网点数量95家，占全行网点总数的13.60%。2010年，西部网点增加数量占全行网点增加总数量的20%。本行近年来本着抓住

西部地区发展良机的理念，逐步完善西部地区的网点布局，弥补西部地区空白点。西部地区设置现金自助设备494台，占比为11.78%；设置多媒体机106台，占比为10.63%。

2010年，本行积极支持西部地区的经济发展：一是积极支持交通、电力、通讯等基础设施建设；二是积极支持煤炭、有色金属等资源型企业；三是通过大力开展供应链金融业务支持西部地区流通企业发展；四是积极支持西部地区承接传统行业内优质企业产业转移的资金需求。

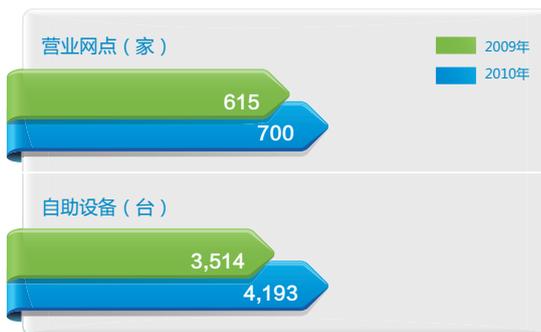


图15: 全行机构网点设置情况一览

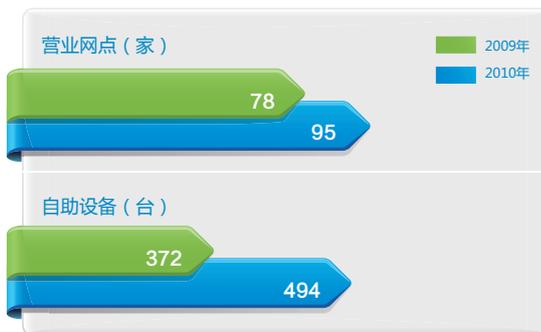


图16: 西部地区机构网点设置情况一览

3 / 坚持稳健经营 努力实现股东回报最大

■ 十大股东排名情况

序号	股东名称	股东性质	股份类别	持股总数	持股比例 (%)	持有有限售条件股份数量	报告期内股份增减变动情况	股份质押或冻结数
1	中信集团	国有	A股	24,115,773,578	61.78	0	0	0
2	香港中央结算(代理人)有限公司	外资	H股	6,107,749,076	15.65	0	-12,141,108	未知
3	BBVA	外资	H股	5,855,001,608	15.00	1,924,343,862	1,924,343,862	0
4	全国社会保障基金理事会	国有	A股、H股 ⁽¹⁾	282,094,341	0.72	213,835,341	0	未知
5	中国建设银行	国有	H股	168,599,268	0.43	0	0	未知
6	瑞穗实业银行	外资	H股	68,259,000	0.17	0	0	未知
7	中国人寿保险股份有限公司-分红-个人分红-0005L-FH002沪	其他	A股	41,352,077	0.11	0	41,352,077	未知
8	中国船舶工业集团公司	国有	A股	29,310,000	0.08	0	0	未知
9	中国人寿保险(集团)公司	国有	H股	28,877,000	0.07	0	-5,252,000	未知
10	中国太平洋人寿保险股份有限公司-传统-普通保险产品	其他	A股	26,040,393	0.07	0	26,040,393	未知

表4：十大股东排名明细表

注：(1) 全国社会保障基金理事会持有本行股份包括A股和H股合计282,094,341股。其中，2009年接受中信集团转持的A股股份共计213,835,341股；作为H股基础投资者在本行首次公开发行时持有的本行H股股份共计68,259,000股。

■ 经营业绩

截至2010年，本行实现归属于本行股东的净利润215.09亿元，比上年增长50.20%；截至2010年末，本集团总资产20813.14亿元，比上年增长17.26%。

项目	2010年	2009年	项目	2010年	2009年
总资产(亿元)	20,813.14	17,750.31	其他税金(亿元)	1.28	1.44
总负债(亿元)	19,567.76	16,680.23	业务及管理费(亿元)	188.62	162.99
归属于本行股东的权益总额(亿元)	1,201.75	1,027.98	员工成本(亿元)	100.53	89.21
营业收入(亿元)	557.65	408.01	资产减值损失(亿元)	52.49	26.19
利息净收入(亿元)	481.35	359.84	归属于本行股东的净利润(亿元)	215.09	143.20
利息收入(亿元)	724.60	561.31	客户贷款及垫款总额(亿元)	12,642.45	10,656.49
利息支出(亿元)	243.25	201.47	不良贷款率(%)	0.67	0.95
纳税总额(亿元)	107.29	76.10	拨备覆盖率(%)	213.51	149.36
企业所得税(亿元)	69.16	47.05	资本充足率(%)	11.31	10.72
营业税金及附加(亿元)	36.85	27.61	每股收益(元)	0.55	0.37
每股社会贡献值(元)	1.71	1.31			

表5: 经营业绩明细表

注: 每股社会贡献值=基本每股收益+每股增值额

每股增值额=(年内上缴税收+支付员工工资+向债权人给付的借款利息+公司对外捐赠总额-因环境污染等造成的其他社会成本)÷股份总数, 其中2010年:

- 每股收益0.55元;

- 年内上缴税收107.29亿元, 为应缴税收, 包括按照权责发生制统计的所得税、营业税及附加及其他税金;

- 员工成本100.53亿元;

- 向债权人给付的借款利息243.25亿元;

- 公司对外捐赠总额0.18亿元;

- 因本行2010年未发生重大环境污染事件, “因环境污染等造成的其他社会成本”指标为零。

■ 严格的内审和内控体系

2010年，本行继续强化内控合规管理，加大审计检查力度，狠抓案件防控，夯实全行内控管理基础，各项工作取得阶段性成效。

1. 体系化的内控管理机制

自上市以来，本行已健全了由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的“三会一层”的公司治理结构，并在此基础上形成了对风险的事前防范、事中控制、事后监督和纠正的内控机制；搭建由内部控制决策层、建设执行层、监督评价层三部分组成的内部控制管理框架，形成了由各级行、各职能部门主要领导负责，全体员工共同参与的一套完整的内部控制体系。

2010年，本行以实施财政部等五部委颁布的《企业内部控制基本规范》项目以及巴塞尔新资本协议操作风险管理项目为依托，全面梳理内控制度，标准化记录业务管理流程，识别风险点及关键控制点，明确界定业务流程执行部门、日常流程管理部门以及内部审计、监察部门的内控职责。

2010年，本行编写印发了《中信银行内控手册》作为全行内部控制的纲领性文件，同时出台《内控合规工作指导意见》，确定了现阶段全行内控合规工作的目标和要求。在全行各业务条线循序渐进地推行流程负责人制度，确定全行制度体系层级，规范制度，主动管理风险。

2. 充分发挥审计监督效能

一直以来，本行内部审计履行对全行风险管理、内部控制充分性和有效性的监督评价职责，同时向董事会、监事会和高级管理层汇报。审计与关联交易控

制委员会、内部审计委员会负责对内部审计工作进行监督指导。

2010年，内部审计部门继续加大审计监督力度，扩大监督的覆盖范围和领域。组织开展了零售信贷及理财业务等八项现场审计项目，开展了存款滚动排查等三项非现场审计项目。通过审计监督揭示和分析梳理了相关业务流程的薄弱环节并提出改进建议。

2010年，本行建立全行检查项目计划的协调机制，对全行检查项目计划进行统筹安排，促进检查监督资源和信息的共享；安排审计项目时采用对总行部门和分行同时检查的方式，总分行相互印证，对共性问题进行提炼分析，有效揭示和推动解决制度执行和设计层面的问题；加大非现场审计系统模型开发和应用力度，提高审计精准度。

案例四

“内控及案防制度执行年”活动

2010年，本行在全行范围内组织开展“内控及案防制度执行年”活动。在组织形式上，充分发挥主线参与推动的作用，形成全员参与的良性发展态势；在实施方式上，分行领导亲自参与实地测试和检查，有效传导案防工作的重要意义，带动全行员工积极参与案防工作；在推进手段上，注重以制度学习等形式来巩固案防基本功，增强内控、案防意识和制度执行力；在传播方式上，以简洁明了的方式针对关键岗位和案件易发业务编制和推行严禁事项，便于基层单位宣传、记忆、理解和自查，对深入推动案防文化起到重要作用。

■ 全面的风险管理体系

1. 风险管理体系组织架构

本行在董事会层面设立董事会风险管理委员会，总行层面设立总行风险管理委员会，总行风险管理委员会下设信用、市场和操作三大风险管理委员会及信用审批委员会。

在总行部门层面，信用风险由风险管理部和信贷管理部牵头管理，公司银行部、零售银行部等业务部门也承担一定的风险管理职责，如制定产品管理办法和操作流程、监控信贷风险等；市场风险和流动性风险由计划财务部和资金资本市场部管理；操作风险和合规风险由合规审计部牵头管理；法律风险由法律保全部管理；声誉风险由办公室负责管理；战略风险由规划发展部管理；资本管理由计划财务部管理；信息披露由董监事会办公室管理。

2. 风险管理体系建设情况

2010年，本行致力于建立全面、独立、专业的风险管理体系，建立了全面覆盖的风险管理体系，实行全过程风险管理与全业务风险管理；建立并完善了独立的风险管理架构。本行实行风险主管制度，总行通过委派分行风险主管实现对风险的垂直管理，实现风险制衡，个人贷款、小企业贷款的信审人员实行派驻制，由风险管理部派专职信审员负责贷款审查，保证风险管理的独立性；建立专业的风险管理体系，设立了专职信审委员职位，推行专业化审贷，已设置房地产、交通等九大行业审贷组。

2010年是本行IT规划实施的第一年。本行从信息科技风险管理工作的体系化和制度化入手，持续建立健全信息科技风险管控“三道防线”，不断完善信息科技风险管理组织、制度和技术体系。本行近

年来不断完善科技投入预算管理办法、科技项目管理办法，加强对全行科技项目的统筹管理，如在信息技术委员会下成立项目评审委员会，对重大科技项目的可行性、技术方案的合理性以及投入的合理性进行严格评审，对项目可能存在的问题或风险提出防范措施。

3. 新产品、新服务开发的风险管理措施

本行在新产品推出前首先进行业务调研，了解客户实际需求，掌握市场情况，了解同业业务开展情况，掌握新产品的风险点。新产品开发部门会同合规审计部、风险管理部、信贷管理部、法律保全部等部门及部分分行对新产品进行深入研究，制定相应的风险管理措施。新产品上市前夕，本行的相关业务系统进行全面的业务测试和技术测试，并对分行进行培训。

2010年，本行完成了对ATM机具监控系统的开发和上线，进一步完善对ATM机具的物理保护，防范金融犯罪。此外，本行加快了IC卡的深度开发，提高本行各种银行卡的风险防范能力。

在本行信用卡新产品和服务设计过程中，始终坚持“风险控制立于不败之地”的理念，坚持新产品和服务设计过程中全业务环节参与的原则，成立了相应的项目开发小组。小组由业务环节人员组成，实现高效的业务信息交流，避免了信用卡业务各类风险的叠加效应，在业务开发过程中控制了风险发生的可能性。

2010年，本行在汽车金融新产品开发方面，重点推出以标准融资产品为主、以创新融资产品为辅的汽车消费信贷业务产品结构，重点支持风险低、收益高的信贷产品；积极支持本行有竞争优势的厂商贴息产品；审慎支持贷款期限超过3年，首付低于30%或尾款大于40%的高风险创新产品。

■ 多渠道降低法律风险

2010年，本行以法制宣传教育工作为契机，开展了大量的法律培训，“五五”普法期间，本行举办全行范围的法律培训12次，内容涉及31个法律专题，各分行举办的普法活动800余次。

2010年，本行进一步加强了惩防制度体系建设，制定了中信银行党委惩防体系建设《工作规划》实施细则，为本行反腐倡廉工作明确了指导思想、基本要求、工作目标、具体措施和职责分工。在此基础上，进一步修订了《中信银行党风廉政建设责任制实施办法》、《中信银行党风廉政建设责任制考核办法》。同时，加强了重点领域和关键环节的制度建设，形成了比较完善的制度体系。

2010年，本行高度重视反腐败培训、反商业贿赂培训；组织实施了《中信集团2010年纪委书记和纪检监察干部反腐倡廉理论专题学习计划》；组织了部分纪检监察干部参加中纪委第五期金融系统纪检监察骨干培训班；组织了各分行纪委书记参加中信集团纪委书记培训研讨会议，等。

■ 规范实施新巴塞尔协议

中国银行业监督管理委员会于2007年2月颁布了《中国银行业实施新资本协议指导意见》，要求境外有分支机构的大型银行在2010年底实施新资本协议，并鼓励其他银行积极创造条件实施新资本协议。2007年，本行决议启动新资本协议实施工作，力争成为首批实施新协议的银行，2007年12月审议通过了《中信银行实施新巴塞尔资本协议项目规划（纲要）》。

本行围绕巴塞尔协议实施，扎实推动了公司客户信用风险评级系统、公司债项与违约风险暴露计量系统和零售评级系统三大新资本协议核心系统建设和应用工作，信用风险计量技术已达到新资本协议高级内部评级法技术水平。

截至2010年末，本行开发了公司客户评级系统并已成功上线运行3年，公司信贷资产评级覆盖率达到95%以上。客户评级已在公司授信业务授权管理、信

贷审批、贷款定价、绩效考核以及全行FTP运行等工作中发挥了重要的基础作用。

其次，本行开发了公司债项评级系统。2008年6月，公司债项评级与违约风险暴露计量项目启动，并于2009年12月完成了模型开发和系统建设工作。公司债项评级IT系统已经开发完毕，计划在2011年全面正式上线。

2008年6月，本行开始零售评级项目的开发。风险管理部、信息技术部、零售银行部、汽车金融中心、信用卡中心共同参与，2009年12月完成模型开发和系统建设工作，2010年1月零售评级系统在全行成功上线。零售评级系统按照新资本协议高级内部评级法的要求设计，可覆盖零售业务、汽车金融业务、信用卡业务等全部零售业务风险敞口。零售评级结果已纳入信用卡中心决策引擎系统运用。

■ 加强市值管理

本行认为中小股份制商业银行的经营管理应逐渐过渡到“市值+净利润+总资产”的模式，以市值替代资产作为经营目标是发展的一种趋势，并最终指向“追求稳定增长的市值”这一目标。

2010年，本行二级市场走势差强人意，其中A股下跌36.75%，H股下跌23.87%。除历史性原因外，如实际流通盘过小、ROAE水平整体偏低等，全行业发展模式遭到质疑以及监管政策的不确定性对本行负面影响很大。截至2010年末，本行的A股市值约为1398.16亿元人民币。H股市值约为625.05亿港元。

2010年，本行在投资者活动举办的规模和频率上都较往年有了大幅的提高。全年共召开业绩发布会3场，境内外路演2次，反路演1次，接待境内外各类投资者和分析师210余家次，行领导和各主要部门负责人亲自参加，与投资者进行了深入坦诚的交流，加大了与投资者沟通交流的力度，得到市场的广泛好评。

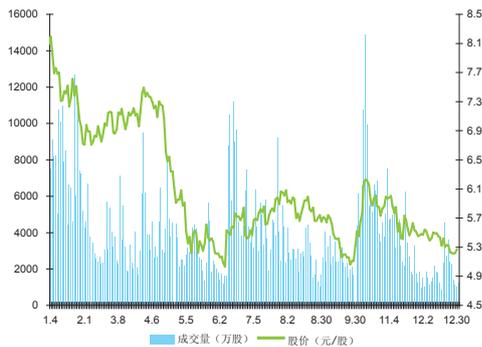


图17：2010年本行A股股价成交量走势图

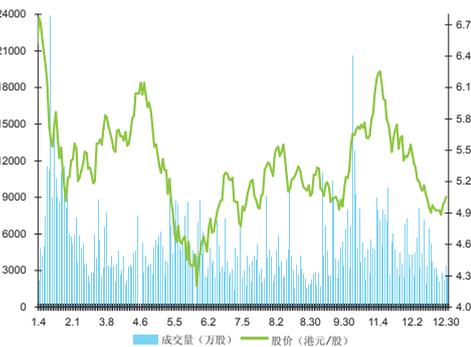


图18：2010年本行H股股价成交量走势图

■ 加强关联交易管理

2010年，本行严格遵循沪港两地监管要求，在体系建设、合规管理和基础工作等方面进一步加强关联交易管理，确保在合法合规的前提下，充分发挥中信金融平台的协同效应，实现股东价值的提升。

在体系建设方面，本行按照关联方、关联授信、非授信关联交易三大模块，进一步完善了内部管理制度。在合规管理方面，开展了7大类非授信类关联交易三年交易上限的申请，履行了50.30亿元关联授信的审批和披露程序，推动了全行业务健康发展。在基础工作方面，全面梳理了公司业务、零售业务、国际业务、资金资本市场业务等各业务条线的非授信关联交易数据，保障了关联交易管理的全面性。

4 / 全面人文关怀 保证员工工作生活康健

本行关爱员工的理念是“促进银行发展，维护职工权益”，把企业关爱职工、职工热爱企业，“企业和职工共谋发展、和谐双赢”作为创建劳动关系和谐企业的根本标准；坚持以人为本，努力解决职工最关心、最直接、最现实的利益问题，做到发展为了职工，发展依靠职工，共享发展成果。

本行把促进企业发展与维护职工群众的权益结合起来，把促进企业发展和社会进步作为工会维权工作的前提和基础。本行坚持竭诚为职工群众服务的维权宗旨，以职工为本，牢固树立群众利益无小事的思想，真心实意地为职工群众办实事、做好事、解难事；坚持和谐发展、共建共享、互利共赢的维权理念，按照主动、依法和科学维权的要求，建立和发展规范有序、公平合理、和谐稳定的社会主义新型劳动关系，确保劳动双方协商共谋、机制共建、效益共创、利益共享；坚持统筹兼顾、突出重点的维权方法，既要突出维护职工群众的劳动经济权益、又要注意维护职工群众的民主政治权利和精神文化需求，既要为职工群众解决实际困难和问题、又要注意源头参与和宏观维护，建立健全维权工作科学有效的相关机制。

项目	2010年	2009年	项目	2010年	2009年
员工总数	33,552	24,180	大专生	9,111	5,821
其中:			大专以下(不含)	1,615	1,195
男性员工	15,885	11,559	30岁以下	19,325	12,009
女性员工	17,667	12,621	30-39岁	9,666	8,306
少数民族员工	1,204	649	40-49岁	3,756	3,174
基层员工	30,218	21,261	50-59岁	796	690
总行二级部总经理助理(含)级别以上员工	245	223	60岁以上	9	1
分行一级部总经理助理(含)级别以上员工	3,089	2,696	境内员工	33,550	24,178
党员	10,023	7,953	境外员工	2	2
博士	93	83	合同制员工	24,235	20,508
硕士	3,713	2,894	派遣及聘用协议员工	9,317	3,672
本科生	19,020	14,187			

表6: 全行员工构成比例明细表

注: 上述员工人数为本行数。

■ 保障体系的搭建

1. 保险保障体系

本行已经建立了薪酬激励制度。本行薪酬分为基本工资、奖金和福利三部分：基本工资制定了全行统一的制度；奖金与部门和员工的绩效情况挂钩，由各分行根据本行实际自行制定；福利按照国家、地方的有关规定和本行制度执行。

本行员工的社会保障和社会保险的执行政策主要是依据国家或各地区政府制定的相关社保保险政策。目前已参保的种类有基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等五项。

除上述五项保险外，本行为保障和提高本企业职工退休后的生活水平，建立了多支柱养老保障体系，在自愿平等协商的原则下，试用期满的职工可自愿加入本行企业年金，企业年金由公司和职工个人双方共同负担，缴费基数为上年职工个人工资总额，企业、个人缴费比例均为4%，在符合领取条件后享受本企业年金。

2. 饮食及健康保障

2010年，本行员工食堂共计约246个，全行约14430名员工可以在食堂用餐，占全行员工的比例约为43.01%。

本行有针对突发公共卫生事件的临时性和长期性的应急预案，重点做好与当地卫生防疫部门和疾病预防控制中心的联系沟通汇报工作，以及做好消毒隔离、个人防护、垃圾和污水处理工作，防止交叉污染。

3. 安全教育及演练

2010年，本行共组织安全教育培训约1431次。此外，全行共组织消防、防抢、现钞押运等内容的现场模拟演练约150次。

■ 职业生涯规划

本行目前已经建立了较为明确的员工上升空间和发展通道。根据工作性质和业务特点，本行目前将正式员工的职位划分为两大类：分别是管理干部类和专业技术类，员工可以根据个人情况选择适合个性的职业发展通道。其中，管理干部类按照本行干部管理制度实施；专业技术序列分为21个子序列，设置资深、高级、中级、初级和见习共五个等级，各专业技术序列职务的评聘按“个人申请、评审组初审、评委会投票、总分行聘任”的程序进行。

本行的专业技术序列的21个子序列完整涵盖全行各业务条线的非管理干部类正式员工，各序列相互之间有清晰的对应关系和连通渠道，员工可以在不同职业阶梯间寻找最适合自身发展的通道，且相互间可以平滑地流动。专业技术序列的晋升，以专业知识、技术能力水平和业绩表现为主要评价标准，同时兼顾学历与工作年限，符合本行现阶段的实际情况。

■ 公平竞争环境

2010年，总行机关没有收到关于“歧视”的举报投诉。对所有员工一视同仁的理念已贯穿于本行用工管理始终，在员工“选、育、用、留”的各个环节予以体现。本行合同制员工劳动合同的签订比例为100%。

本行所有岗位用工均按照国家《劳动法》、《劳动合同法》的相关规定执行，不使用未成年员工。

本行的用工制度覆盖面较为广泛，制度规章较为明细，全行层面的用工制度包括《中信银行劳动合同制管理办法（试行）》、《中信银行派遣用工管理暂行规定》、《中信银行返聘离退休人员管理办法》、《中信银行员工考勤管理办法》等，总行层面的用工制度还包括《中信银行总行人员招聘录用暂行办

法》、《中信银行总行职工劳动合同期限的规定》、《中信银行总行员工流动管理办法》等。各分行在执行全行用工制度外，还根据分行实际制定了详细和全面的管理制度。

1. 男女平等

在本行的工资制度中，没有因性别不同而制定不同薪酬标准的规定，体现了男女员工同工同酬原则，男女的薪金比率为1:1。

本行对符合应聘条件的女性人员，不存在性别歧视；本行严格按照国家《劳动法》、《劳动合同法》等相关规定对女性员工在本行工作期间保障其应享的各项权益。截至2010年末，女性员工占本行员工的比例为52.66%，女性员工对本行发展做出了巨大贡献。

2. 员工本地化

本行目前尚未下发制度性文件规定在营运地点优先聘用当地人员担任管理层和员工，但在实际工作中，由于考虑到员工队伍的稳定性、在当地媒体刊发招聘启事等因素，本行客观上绝大部分是招录营运地点当地人员担任管理人员和员工。

3. 员工考核

本行对员工坚持360度考核制度，考核侧重点围绕员工的工作业绩、岗位技能、业务能力、工作质量与效率、遵纪守法等方面。本行秉承一切按制度办事的原则，努力做到公正合理地运用考核结果，将员工的考核等级与其绩效奖金挂钩，同时与个人潜力开发结合起来，根据不同类型员工的情况，实施不同的管理措施，如职位调整、加强培训、监督改进、强制退出等。通过多样化的考核结果运用，促使员工改进工作方法、提高工作质量与效率。在运用考核结果前，考核者与被考核者要进行充分的反馈，正确分析工作成绩和主要不足，探讨增进绩效的方式，并为第二年绩效目标的制订奠定基础。

多元化的培训体系

本行的培训工作以科学发展观和科学人才观为指导，将人力资本看作企业的战略资源，将培训作为员工能力培养与职业成长、业务发展与绩效提升、银行核心竞争力增强与战略实现的重要手段。

	2010年	2009年	同比变化		2010年	2009年	同比变化
培训总投入（单位：元）	59,462,448.41	39,875,388.03	49.12%	培训总人天（单位：人天）	1,503,757.50	468,683.00	220.85%
高层员工	1,574,167.40	2,870,427.00	-45.16%	高层员工	672.00	1,339.00	-49.81%
中层员工	20,291,042.53	10,975,616.73	84.87%	中层员工	24,300.50	13,500.50	80.00%
基层员工	37,597,238.48	26,029,344.30	44.44%	基层员工	1,478,785.00	453,843.50	225.84%
培训总人次（单位：人次）	221,850	167,304	32.60%	人均培训天数（单位：天）	6.78	2.80	141.91%
高层员工	49	94	-47.87%	高层员工	13.71	14.24	-3.72%
中层员工	11,748	4,452	163.88%	中层员工	2.07	3.03	-31.79%
基层员工	210,053	162,758	29.06%	基层员工	7.04	2.79	152.47%
培训天数（单位：天）	5,954.00	5,926.00	0.47%	培训总次数（单位：次）	2,979.00	2,591.00	14.97%
高层员工	30.00	261.00	-88.51%	高层员工	2.00	8.00	-75.00%
中层员工	799.00	419.50	90.46%	中层员工	233.00	84.00	177.38%
基层员工	5,125.00	5,245.50	-2.30%	基层员工	2,744.00	2,499.00	9.80%

表7：全行培训明细表

注：此表数据仅为境内培训数据。

■ 员工权利保障

1. 工会组织的建设

近年来，随着本行机构建设的快速发展，本行机构延伸到哪里，工会组织就建立到哪里，从组织上保证了工会工作的正常运转。

全行27家分支机构已经建立了职代会，通过职代会制度加强民主政治建设、依法保障职工参与民主管理、民主决策、民主监督的权力，保护和调动广大职工的积极性、创造性、促进企业健康发展。

2. 知情权及话语权

当本行发生公司重组、公司重大业务外包、停业、扩张、并购等重大事项时，本行将通过公告形式向全体公众进行披露，并通过内联网系统向全体员工披露情况。

全行员工通过分行党委民主生活会、职工代表大会等民主途径共提出有据可查的合理化建议约895条，其中得到采纳和妥善落实的合理化建议共计约702条，采纳率约为78.44%。

3. 劳动和休息的权利

本行为落实国家的薪酬福利制度，根据国家相关政策的规定，分别制定了《中信银行员工考勤管理办法》、《年休假管理办法》等相关规定，并通过与员工签订劳动合同的形式予以落实。

本行依法充分保障员工劳动和休息的权利。为此，本行在劳动合同中明确规定了工作时间、休息休假、劳动保护和工作条件的内容，并出台了《中信银行员工考勤管理办法》、《中信银行总行员工加班管理规定》等相关制度进一步规范要求。

若用人单位有强制与强迫劳动情况，员工可以通过面告、电话、电邮、书面等多种渠道反映，本行工会、人力资源部、党群监保部均可受理；若存在严重违规行为，员工可以向总行党群监保部进行举报。此外，各级人力资源部会定期或不定期主动开展用工调查与整改工作。

4. 畅通的沟通渠道

本行加强了对各级领导班子成员、对重要领域和关键环节权力行使的监督，同时支持和发挥党内监督、纪检监察监督、群众监督等各监督主体的作用。

一方面，本行建立警示诫勉防线，强化防范纠错机制。经过多年实践、完善和发展，本行对群众有举报、社会有反映，有可能出现腐败问题需要预警的党员干部，本着有则改之、无则加勉的原则，予以警示提醒；对一些苗头性腐败问题和正在演化的腐败行为，给予诫勉督导，及时纠偏；对已经造成错误事实，构成轻微违规违纪，可不予处分的党员干部，给予责令纠错，逐步形成了廉政预警机制。几年来，本行坚持结合年终考核结果反馈，对部分领导干部进行诫勉谈话或提醒。

另一方面，本行严格责任处理制度，认真查处违纪违规行为。按照有关规定，坚持对违纪违规行为进行严肃查处，真正做到有违必纠、有错必罚，并实行定期通报制度。通过投入大量人力物力开展督导检查

工作，加大对违纪违规行为责任人的查处力度，使得党风廉政建设责任制真正落到实处，构建了一道加强内控、防范风险的过硬屏障，有效地促进了各项业务的健康发展。

当本行出现强制与强迫劳动等违反劳动合同法的情况时，员工可以通过举报信、举报电话或举报邮件等渠道反映或申诉，也可在对本单位党委的意见征集活动中予以反映。

5. 丰富多彩的业余生活

2010年，本行总行机关和各分行组织全行员工广泛开展了形式多样、内容丰富、自愿参与的文艺体育

案例五

第二届职工卡拉OK比赛

总行工会于2010年2月3日在北京隆重举办了“喜迎新春，唱响中信”中信银行第二届职工卡拉OK比赛，400余名观众到现场观看比赛。本次卡拉OK比赛是2010年总行工会开展的丰富职工文化生活系列活动的重要组成部分。本次活动在全行范围内营造了浓厚的喜庆祥和的氛围，也促进了各分行之间的相互交流，活跃了全行文化生活，增强了凝聚力，进一步激励员工扎实工作、奋发图强、为中信银行的发展做更多贡献。



活动，引导员工的业余文化生活更加健康向上。

本行组织员工进行的体育活动集中在羽毛球竞技、乒乓球竞技、篮球竞技、足球竞技、登山活动、健步走活动、户外拓展活动，等；本行组织员工进行的文艺活动集中在摄影、书法、卡拉OK、读书、看电影，等。

案例六

第二届职工乒乓球比赛

2010年9月10日至9月11日，由总行工会主办、东莞分行承办的“中信银行第二届职工乒乓球比赛”在东莞市体育馆隆重举行。全行37支代表队，约200名领队及选手参加了此次比赛。比赛的成功举行，使每一名参赛运动员再一次亲身体验了体育竞技的精髓，不仅是对全行群众性体育运动水平的一次检阅，也是对本行广大员工面对复杂多变的经济形势团结一致、同心同德、不畏艰难、顽强拼搏的一次良好展示。通过比赛，加强了员工之间的沟通、交流与协作，进一步推动了本行群众性健身活动的开展，也起到了鼓舞全行士气，增强凝聚力、提升企业文化和展示各分行良好精神风貌的作用，增进了各分行员工彼此间的了解和友谊。参赛的员工纷纷表示一定要把在体育运动中培养和学习到的意志力、团队意识和拼搏精神，运用到银行日常业务工作中去，发扬竞技场上奋力拼搏、勇于争先的精神，战胜各种困难，不断创造一流工作业绩。



5 / 提升服务水平 实现供应链无差别对待

■ 客户

1. 创造安全稳定的信息技术环境

本行坚持以“预防为主、处置高效”为原则的生产系统安全运维管理，主要着力于生产运营体系的建设，通过在组织体系、制度体系、评价体系、技术支撑、人员保障、合规内控等方面的不断优化与完善，从变更管理、事件管理流程入手逐步实现了ITIL主要管理流程的落地实行，并建立起具有基本功能的服务台。本行建设全行一体化集中监控平台、运维内控审计平台、集中备份系统等运维管理和技术支撑平台，持续提升自动化运维管理水平；组织开展信息系统健康检查工作，加强信息系统应急演练和总结，不断完善“二地三中心”的信息系统保障体系，全面提升应急处置能力；实施全行网点规范改造、网络准入系统和全行集中网络监控系统，进一步提高全行网络运维管理水平。2010年，本行信息系统总体运行平稳，充分保障了世博会和亚运会期间本行各项业务安全稳定运行。

2010年，本行对重要Web应用系统进行了应用安全扫描与评估，对发现的安全漏洞进行了及时整改；对涉及加密和交易日志的相关系统进行持续的优化和改造，以支持有效的审核、安全取证分析和预防欺诈，防范涉密信息在传输、处理、存储过程中出现泄露或被篡改的风险；上线了网银页面防篡改系统，并制定了异常情况下的恢复方案。

在公司网银系统方面，本行使用了第三方独立认证机构（CFCA中国金融认证中心）认证的网银证书，从而保障了客户认证的真实性、安全性；采用了客户信息独立备份机制，预防由于系统故障造成客户信息

的丢失，保障了客户信息的安全；应用了国内权威机构提供的网银安全控制机制；建立了总分支行三层签约审批流程，经办、审核双人交叉审批，特别强调对客户信息和档案的规范管理，并对上述流程进行定期检查。在第三方存管系统方面，本行建立了全面、科学的证券交易资金存管业务制度体系，制定了多项制度，明确了存管业务的相关管理与操作要求。在系统保障上，本行严格遵循中国证券监督管理委员会的业务与技术标准，账户体系健全、结算关系清晰；系统实行双机热备和异地灾备，具备双路电力供应系统，保证业务运营持续性，保障客户信息的安全。

本行信用卡中心已顺利通过中国信息安全认证中心的信息安全管理体系认证，成为国内首家获得此项认证的信用卡中心。中国信息安全认证中心所采用的认证标准等同于ISO27001信息安全标准。汽车金融中心核心业务系统根据用户所对应的角色采取严格的访问权限控制措施，只有特定角色才能查看客户敏感信息；制定专门的规章制度对系统用户的创建、分配、登记和使用进行管理；系统对于信息导出采取有效控制，经销商和一般用户无法批量导出涉及客户敏感信息的内容。

2. 保障客户对合同条款的知情权

本行在与客户签订的业务合同或协议中全面揭示产品的各种信息和风险，明确双方的权利、义务和违约责任，以保证客户可以充分理解。如，本行在公司网银合同条款中，明确提示客户要妥善保管好USBkey证书和密码信封等相关重要资料，丢失有可

能造成重大不良后果；在第三方存管业务协议中，充分揭示业务相关信息以及双方在业务合作中的权利、义务、违约责任等。

本行个人理财产品的产品说明力求充分揭示各类产品的条款和信息。此外，本行通过网站、短信、电话等信息平台、渠道发布公告的形式，对条款信息进行补充、说明和修改。中信银行网站是本行正式信息发布渠道，其他渠道为辅助方式，投资者可定期通过包括中信银行网站在内的各信息平台 and 渠道获知有关个人理财产品的相关信息。本行在选择项目、审批项目的时候就充分注意到项目的可持续发展，在产品说明中向客户充分披露项目的相关情况以及宏观经济政策变化等可能会对项目造成的影响。

信用卡服务主要采取通过中信银行信用卡中心网站、各类申请表及宣传折页来充分揭示、公布各类产品的条款和信息，网站上有“信用卡超市”、“专属权益”、“增值服务”等栏目；通过电话、短信、邮件等形式进行相关信息提示；在《中信银行信用卡(个人卡)领用合约(新版)》等申请表上进行提示。此外，产品条款和信息如有较大变更除了按要求报备监管部门外，本行在全行网点张贴告知，保证客户可以充分的理解。

本行与债务融资工具发行客户确定承销合作关系后，与客户签订债务融资工具承销协议，承销协议充分揭示了产品的条款和各类信息，并明确双方的责任和义务。本行牵头筹组银团贷款时，通过条款清单充分揭示产品的条款和信息。本行在开展对公信托理财业务时，严格按照中国银行业监督管理委员会关于理财业务的相关规章制度向客户进行信息披露。

本行汽车金融中心充分利用业务流程中能与客户接触的所有环节告知汽车消费贷款的重要要素，包括对95558电话银行相关岗位的业务知识培训、编制《销售人员必备手册》提高4S店销售顾问的专业能力、在4S店和面签点摆放汽车消费贷款宣传册、印制

《贷款购车购后须知》提示客户购车贷后流程及常见问题解答等。

3. 积极的客户满意度调查

本行通过多种形式开展客户满意度调查。对于企业客户，本行结合分行业务调研、产品推介活动等，走访了多家重点客户，认真聆听客户需求，积累客户反馈意见，为进一步完善产品提供了依据。此外，本行在昆明举办了“中信银行银证合作论坛”，邀请全国近70家证券公司参会，为本行与证券公司之间搭建起了良好的沟通交流平台；召开了2次投资银行客户营销推介会；召开了2次投资者合作论坛，与投资银行业务重点客户进行直接沟通，调查客户产品需求以及对本行产品服务的相关建议。

2010年，本行零售银行部分别于7月及12月组织开展了两次客户满意度调查，调查方式为聘请第三



方调查公司，采取了网点外拦截客户访问方式。调查结果显示，随着客户期望的不断提升，本行客户满意度一直处于80分以上的高位水平。2010年8月，本行对中信银行服务品质标准手册进行了修订。

2010年，本行信用卡中心持续开展客户满意度调查，全年客户满意度始终保持在96%以上。调查工作是以系统自动回拨客户的形式进行，确保第一时间调查客户对本行服务、产品和政策方面的体验情况。同时，对于不满意电话，安排专人专岗复核并于2010年3月后执行100%回访，此后的回访成功率保持在70%以上。

2010年，本行汽车金融中心针对最近3个月已放款客户及撤单客户由95558客服专员进行了满意度调查问卷的电话访谈，有107名撤单客户接受本行电话回访，回访成功率53.77%；有463名放款客户接受了本行的电话回访，回访成功率66.24%。此次调查内容覆盖汽车消费信贷的全流程，为本行提高服务质量、提升贷款率提供了宝贵的经验和建议。

为提高客户满意度，同时提升网点服务水平，本行组织了三期大堂经理服务、礼仪、营销、网点管理方面的培训以及业务知识竞赛；为保障世博会顺利开展，总行领导在世博会前对展馆城市及周边城市进行服务检查，督促网点用优质高效的服务接待客户，提升客户满意度。此外，本行还为客户提供7*24小时英语服务。

2010年，本行在合肥、青岛、成都、乌鲁木齐、济南、深圳、唐山、成都、福州、沈阳、重庆、郑州、上海、宁波、南京、石家庄、杭州、天津、大连、兰州共20家分行组织了“3S”外汇业务高层论坛。通过论坛，本行向客户进行国内外市场形势分析与预判，向客户讲解财务风险管理解决方案，并安排互动交流环节解答客户疑难问题，有效提高了服务客户的水平，使客户体验到了本行“专业、快捷、灵活”的专业服务。

4. 高效的客户投诉机制

本行的客户投诉分为口头投诉、电话投诉、意见箱投诉、意见簿投诉、信函投诉、媒体投诉和95558客户服务中心投诉。

本行目前已建立了较为规范的客户投诉处理机制。全行公司电子银行客户服务是以95558客户服务中心为唯一接入点，对于95558客服无法解答或处理的问题与投诉，将由95558客服中心转至本行解决。同时通过电子客服工单系统，95558客服既可通过电话与总分行产品经理联系，也可将客户投诉输入电子客服工单系统进行流转，提升了对客户投诉问题的解决效率，2010年本行实现了公司电子银行业务零投诉。

2010年，本行信用卡中心共收到客户有效投诉8976宗，客户升级投诉77宗，并且秉承“客户的投诉信息如果能被正确对待和正确处理，那么将是企业内非常有价值的信息”的投诉处理理念，通过对客户需求的准确把握和客户投诉的高效处理，本行在全方位改善服务品质的同时，提升了客户感知，树立了良好的服务口碑。

本行汽车金融中心的客户可拨打95558投诉，或以书面形式投递意见箱投诉。2010年，该中心共接到



投诉35笔，疑难727笔，最终均得到妥善解决。

本行私人银行客户2010年投诉12条，均得到及时妥善处理。

5. 确保自助机具安全稳定运行

本行根据公安部《银行自助设备、自助银行安全防范的规定》（GA745-2008）等文件精神，结合我行实际规范本行自助设施安全防范建设与管理，确保自助设施的正常运行及客户存取款安全。

本行自助设施安全防范工程竣工后，需经公安部门或安防专家组检查验收合格，并取得银监部门核发的营业证照后，方可正式投入使用。

本行自助设施具备视频图像叠加时间、日期、位置等信息功能。录像主机采用数字式硬盘录像机，图像为本地存储，图像数据的记录保存时间不少于30天，安全防范设施配备UPS不间断电源。

本行自助设备应用模式分为在行式和离行式，以及穿墙式和大堂式。穿墙式自助设备采用穿实体砖墙防护，墙体厚度不小于240mm，机体与墙体四周不留空隙。如采用其他材料，则其防护性能和强度应不低于砖墙防护标准，不应穿防弹玻璃安装。在行大堂式自助设备安装防窥视功能装置，设置相对独立的用户操作区（设置VI形象机架、1米线、加装挡板、设置独立、封闭的操作间等防护措施），并安装环境摄像机。离行大堂式自助设备与地面牢固连接，设置相对独立的用户操作区，应具备防撬、防盗联网报警，报警装置应具备断电和线路故障报警功能。设备间安装入侵报警探测装置，对发生的入侵事件进行探测，并具备入侵报警联动功能，同时设置紧急报警装置与所在地区的“110”接警中心和分行监控中心联网。

■ 供应商

本行以合同方式有偿取得单项价值50万元以上的大宗物品均实行大宗采购，分行可根据实际在此标准下自行确定本行大宗采购金额标准。根据《集中采购管理办法》规定，本行由分项管理部门负责组织实施集中采购入围的具体工作，首先由其拟定集中入围方案、编制采购文件、项目评审细则、组织多方推荐供应商，提出潜在供应商名单等；然后按照《中信银行大宗采购管理规定》的有关要求，牵头组成由财务管理部、法律部门、合规部门等相关部门以及根据需要聘请的外部专家参加的评审小组；经评审小组确定集中采购项目入围供应商后，分项管理部门形成报告，报经总行财务审查委员会批准后予以公布。供应商入围后，由分项管理部门建立供应商评价、补充及退出机制，每年对供应商进行考核，评估供应商的履约风险，并提出持续改进建议等。此外，本行还建立了供应商动态管理机制，对供应商的调整或重新选择做出了明确规定，以形成优胜劣汰的良性机制。

目前本行IT产品供应商选择的主要标准包括公司主要资质、财务稳定性、企业信誉、银行业服务经验、公司持续履约能力、公司风险控制能力和公司信息及服务管理体系健全程度等。

本行对供应商的选择遵循公正、公平、公开的原则，通过邀请招标方式确定供应商。在供应商的选择上有关于环境保护的附加条款。

本行全面加强外包管理工作，全面推行供应商入围资质评审、代理商入围评审以及外包技术服务公司资质评审工作，每年均组织现有代理商及潜在代理商进行入围资质评审，对外包企业现阶段财务状况、经营状况、技术认证状况、技术实力状况、技术人员状况、未来一年履约风险状况等进行全面评估，保证为本行提供服务的厂商均为状态良好的厂商，有效降低各类外包风险。

■ 合作伙伴

1. 业务合作成果丰硕

2010年，本行与中信集团内子公司在以往合作的基础上，继续深化传统业务合作模式。包括：理财产品的研发和运作，第三方存管、债券承销、银团贷款和资金托管业务，等。

理财产品

2010年，本行零售银行部与中信集团子公司合作新发行个人理财产品273支，销售金额约663亿元。

第三方存管业务

2010年，本行与中信集团下属四家证券公司开展了第三方存管业务合作。其中，与中信证券银转证业务累计交易金额3512.15亿元，证转银累计交易金额3458.21亿元，共享机构客户2988户，共享个人客户281507户；与中信建投银转证业务累计交易金额1076.55亿元，证转银累计交易金额1089.97亿元，共享机构客户1506户，共享个人客户105648户；与中信金通银转证业务累计交易金额1204.25亿元，证转银累计交易金额1213.18亿元，共享机构客户609户，共享个人客户77115户；与中信万通银转证业务累计交易金额326.50亿元，证转银累计交易金额320.25亿元，共享机构客户662户，共享个人客户46172户。

债券承销业务

2010年，本行与中信证券联合承销了多支短期融资券和中期票据。其中，中期票据2支，总发行规模16亿元；短期融资券8支，总发行规模181亿元。

银团贷款业务

2010年，本行作为牵头行与中信银行国际共同参与的银团贷款规模达到1.5亿元人民币；作为联合牵头行与振华财务共同参与的银团贷款规模达到3亿美元（约合20.10亿元人民币）。

资产托管业务

2010年，本集团委托中信信托进行管理的理财服务的资金约为236.92亿元。

债券交易业务和人民币利率衍生品业务

2010年，本行与中信证券、中信建投证券均开展了人民币债券交易业务。其中与中信证券交易297笔，交易量235亿元人民币，与中信建投证券交易18笔，交易量13亿元人民币。

中信证券是本行人民币利率衍生品业务的重要交易对手。截至2010年末，本行与中信证券共开展64笔交易，累计名义本金72.50亿元人民币。

2. 围绕客户整合资源，积极创新合作模式

本行在充分了解和挖掘客户多元化需求的基础上，充分利用集团内各金融和非金融子公司优势互补的条件进行资源整合，提供综合服务，并通过积极的创新业务模式，有效地满足客户需求，进而实现各参与方共赢的业务格局。

2010年，本行零售银行部与中信集团子公司展开合作，不仅有效满足了本行零售客户的理财需求，同时也为集团内相关公司带来了业务与收入的有效增长。

2010年，针对机构客户，本行与中信信托、中信证券多次组成联合团队为客户制定年金方案，进行年金投标和联合营销。

为发挥集团金融控股平台资源优势，本行还积极开展产品设计合作。本行牵头设计了“中信信瑞”企业年金计划，由集团内具备年金管理资格的兄弟单位担任相关管理人。

3. 充分利用海外网络，提升整体竞争力

为更好地挖掘和满足客户需求，本行充分利用中信银行国际以及战略投资者BBVA的海外网络优势和资金优势，加大跨境金融产品创新力度，不断提升全行高端客户服务能力和差异化竞争能力。

2010年，本行与BBVA围绕双方能源、矿产、电信等行业的跨国企业目标客户，充分发挥各自资源和技术优势，通过一系列成功的项目运作，有效提升了本行对高端客户服务的核心竞争力。

案例七

中信银行国际成立

本行在完成对中信国际金融控股公司收购后，其旗下的中信嘉华银行正式更名为中信银行国际，这标志着中信银行集团内部的整合迈出了关键的一步。

2010年5月10日，中信嘉华银行更名酒会在香港举行，香港特别行政区行政长官曾荫权先生亦莅临到贺，中信银行董事长孔丹、中信银行行长陈小宪、中信银行国际董事长窦建中等嘉宾出席了酒会。

未来本行将以一个共同平台扩展中国内地、香港特区及国际业务，这是本行实现“走在中外银行竞争前列”战略目标的重大里程碑。本行将结合中信银行强大的全国性网络和资源，以及中信银行国际在香港、美国和澳门的经营平台，进一步实施国际化战略，加快发展国内外商业银行业务，为广大客户提供一站式增值方案，以更加多样化、更加适用的金融产品和服务，满足客户的各种需求，在中国以及全球金融市场上再创辉煌。

4. 加强系统内研讨和交流

2010年，本行通过研讨会和分析会等形式加强与中信证券、中信银行国际等研究部门的沟通、协作，并通过交流研究报告和业务研讨，搭建本行与战略投资者、集团子公司之间研究成果共享与交流平台，同时引导和推动各分行积极开拓合作思路，丰富业务模式。

2010年6月，本行与中信证券、中信银行国际、BBVA等四家机构研究部联合举办的“2010年宏观经济形势分析会”，向银行高管、业务部门和分行通报全球和中国经济金融形势。

2010年8月，本行与集团业务协同部共同举办了“中信集团跨境业务金融服务交流会”，集团内中信证券、中信信托、中信银行国际、中信国安、中信建设、中信地产、中信重工等多家金融及非金融子公司参加了会议。本次会议促进了机构之间的业务交流与协同，金融机构通过其专业优势及多样化的产品和工具，为非金融企业在国际贸易、境外投资、海外工程承包、商品和劳务出口等业务上提供了全方位的跨境业务金融服务方案，有力支持了非金融子公司贯彻国家“走出去”的战略。

2010年12月，本行举办了“中信银行投资银行股权融资业务研讨会”，中信证券、中信信托、中信产业基金金石投资及中信银行国际分别派专家参会并发表专题演讲，为各分行拓展与PE机构、证券公司、基金公司、信托公司等非银行金融机构在股权融资业务领域的合作提供了有益的借鉴经验。

6 / 节约自然资源 以身作则降低污染排放

■ 电子银行的发展

2010年，本行相继开发推出了现金管理5.0版、公司网银6.2版、MBS多银行资金管理系统2.0版、B2B电子商务系统、电子商业汇票系统等多项绿色环保型电子银行产品和服务。

本行关注自然气候资源的不断变化，并注意到由于自然资源的更变而引发的社会、经济、环境问题，以及这些问题对于本行经营发展的影响，监测这些问题对本行履行社会责任的影响。

	2010年	2009年	同比变化
公司电子银行			
公司网银客户数(万户)	7.64	6.55	1.09
其中：现金管理客户(户)	7,020	6,632	388
公司网银交易金额(亿元)	123,124.46	68,355.59	54,768.87
公司网银交易金额替代率(%)	51.09	33.70	17.39
个人电子银行			
个人网银客户数(万户)	441.24	238.17	203.07
其中：个人网银数字证书客户数(万户)	264.37	192.62	71.75
个人网银交易金额(亿元) ^注	10,088.94	2,827.17	7,261.77
手机银行交易金额(万元)	12,877.75	766.25	12,113.27
个人电话银行交易金额(亿元)	73.91	74.55	-0.64
自助服务设备交易金额(亿元)	1,055.27	1,131.22	-75.95

表8：电子银行业务发展一览表

注：2010年个人网银交易金额不含网上支付金额。

1. 个人电子银行业务

2010年，本行继续坚持“提高科技替代率”的个人电子银行业务发展战略，以客户需求为导向，以客户体验为目标，促发展、强管理、调结构，电子银行业务发展迅速、业绩优异。全年电子银行业务笔数替代率达63.30%，比上年提高2.65个百分点。截至2010年末，本行个人网银客户数达441.24万，比年初新增203.07万，增长85.26%，其中数字证书客户达264.37万户。全年个人网银交易笔数为973.64万笔，当年交易金额为10088.94亿元，分别是上年的1.36倍和3.55倍。本行个人网银产品分销取得突破，全年累计实现理财产品销售696.52亿元，基金交易63.70亿元。

本行继续提升产品客户体验和安全保护能力，全年共新增网银伴侣、文件证书保管箱、证书在线更新、薪酬支付、指定帐户汇款、积分管理、贵金属等多项功能和措施。

本行电子商务(B2C)全年交易笔数为697.35万笔，当年交易金额为24.49亿元，分别是上年的2.92倍和4.00倍。本行积极拓展电子商务，为网民提供网上购物支付服务。本行与76家非金融支付机构和直联商户开展合作，全年联合非金融支付机构开展14次专项网上支付营销活动。为便利客户，本行新增手机用户动态口令网上支付方式。

本行手机银行客户数达17030户，本年新开户13079户，是上年客户数的3.61倍；交易量1.29亿元，是上年的16.81倍。本行继续完善手机银行系统，通过WAP版手机银行为客户提供账户管理、转帐支付、投资理财和客户服务功能，新增手机支付网关功能，并启动开发手机银行iphone等客户端版本。

2. 信用卡电子银行

本行优化短信平台及系统性能，提高信用卡短信平台的发送承载能力，短信日发送量由70万条提升到400万条，为市场营销提供强有力的平台支持，IVR系统自动下发短信功能上线，从用卡安全、还款方式、用卡方法等方面加强对客户用卡知识的引导。

本行推动三号合一短信端口方案上线，统一对外核心业务端口号为106980095558，在提升客户的感知度同时，有效地防范信用卡欺诈风险。本行基于3G手机的营销与服务体系、手机银行二期和WAP账单查

询模式等项目的申报已完成，进入规划（或开发）阶段。此类项目的上线将给客户提供更加安全、便捷、人性化的客户体验。

2010年，本行通过开展内部员工账单拦截项目、“E邮未尽”、短信促动客户登记电邮等活动，活跃卡的电邮覆盖率由2010年1月的40%提升至12月的43%，有效电邮覆盖率也由原来的30%提升至33%。电邮登记量呈上升趋势，有效降低了对纸质帐单的依赖和对自然资源的占用。

本行通过开展“寅春接福、好礼箱送”、“好礼月月送，岁末赢大奖”上行短信促动活动，有效利用短信渠道功能，增强渠道宣传能力，提升品牌形象的同时，培育客户使用低成本渠道，从而减低电话量。

3. 公司电子银行业务

2010年，本行公司电子银行实现交易金额123124.46亿元，比2009年同期多增加54768.87亿元，增长80.12%，实现交易笔数约为867.68万笔，比2009年同期多增475.51万笔，增长121.25%。笔数替代率和金额替代率分别达到30.25%和51.09%，比年初分别提高12.20个百分点和17.40个百分点。综合替代率达到33.71%，比2009年末增长9.22个百分点。

其中，通过公司电子银行渠道贡献年日均存款2384.04亿元，占全行年日均存款的16.76%；贡献国际业务笔数6笔，交易量为22.13亿元；贡献电子票据笔数为1727笔，交易量为49.77亿元；贡献第三方存款笔数为11634笔，交易量为371.41亿元。

■ 自然资源占用

1. 市政用电量

2010年，全行市政用电的耗用量约为10853万度，比上一年度增加使用约22.90万度，增加0.21%，与2009年基本持平。

案例八

总行机关节电举措

总行机关对部分办公区的照明灯具使用节能灯，其节能灯具数量为3521盏，占有灯具比例的34%。

空调温度控制政策为：冬季工作时间办公区域按市政供暖规定，最低温度保持在18度（即温控设定在18度）。平日下班后及节假日为了节省能源，冬季室内保持低温运行。夏季供冷时最低温度设在26度（即温控设定在26度）。平日下班后及节假日为了节省能源关闭温控开关，并关好所有门窗防止冷热空气进入室内。工程部每天有专人对办公区的温度进行检测，并对室内温度控制器进行调整。遇到特殊天气或特殊需求的部门（如计算机房），对室内温度做及时的调整。

2. 市政水用量

2010年，全行市政用水的耗用量约为133.40万吨，比上一年度增加使用约20.80万吨，增幅为18.47%。

案例九

本行应用的节水措施

本行使用节水阀门，所有洗手间用品均采用电子感应节水阀和节水型设施；适当调整洗手盆、水龙头流量，卫生间适当调整流量，水池边张贴节约用水警示语；制定年度的用水计划，并将计划分解到月，按季节的变化，合理安排用水；注意进行节约用水宣传，使节约用水意识深入人心；加强日常的节水管理工作，对出现的跑、冒、滴、漏及时消除。

3. 复印用纸采购量

2010年，全行A4纸采购数量共计约177347包，比上一年度减少约14191包，减少约7.41%。

4. 纸质帐单消耗量

2010年，年度账单总量为3541万封，其中纸质账单总量为2785万封，其他为电子账单及彩信账单。其中纸质帐单的投送量比上一年度减少投送447.15万封，减幅13.83%。电子账单替代率为21.35%，比上一年度增长10.53个百分点，增长幅度近一倍。

5. 公务车汽油消耗量

2010年，全行公务车用油的采购量约为180.39万升，比上一年度增加约26.49万升，增幅为17.21%。

案例十

本行公务车管理措施

公车管理措施为：出车需报审批，填报派车单，按级审批。节油措施为：分行统一购买油卡，填报用油使用登记表，每季度对车辆行驶里程和用油进行统计。

一是严把编制关。严格按照公务车辆定编原则下达车辆编制，不允许超编制购买车辆；实行公务车辆编制证管理，一车一证；二是严把审批关。严格按照标准审批行政事业单位配备公务车辆；三是严把采购关。采取政府集中采购方式彻底杜绝行政事业单位超编制、超标准购买公务车；四是加强公务车辆的监督管理。公务车辆实行一车一证，持证上路；确定定编原则、配置标准、配置程序，规范公务车辆的使用管理，制定公务车辆维修办法；及时发现和严厉查处违规配备、使用公务车的行为。

6. 视频会议

2010年，总行共组织视频会议及培训86次，比上年减少18.10%；分行共组织视频会议及培训1490次，比上年减少7.34%。

■ 废弃物的处置

本行废弃物的处置方式主要有四种：一是对于ATM机具、POS机等电子设备，按照监管部门要求，与有关设备生产厂商签订协议，由厂商集中进行专业处置和回收；二是对于办公电脑等设备，交行政管理部门按规定统一处理；三是对于废弃硬盘等磁介质实施消磁处理后交行政管理部门统一处理；四是对于不涉及机密的纸张等废弃物进行粉碎处理，对于涉及机密的纸张等废弃物定期统一交由办公室按规定集中销毁。2010年，全行废弃物总重量约为655545公斤。

严格限制“两高”行业贷款

本行严格限制“两高”和产能过剩行业授信，坚持“控制总量、有保有压、择优限劣、有进有退”原则，授信以“优质企业为主、流动资金为主、物流融资为主”，重点支持高技术、高附加值、低消耗、低排放的新工艺和新产品市场的信贷需求；严格限制该类行业的新增项目贷款，严格限制对产能落后、竞争力不强、产品需求不足的企业授信。本行对产能过剩行业的新增授信业务实行总行核准制，鼓励分行以风险相对较低的物流融资方式开展产能过剩行业授信业务，并在业务中严格控制操作风险，积极防范市场风险。

高能耗、高污染涉及行业	2010年末		2009年末	
	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中占比 (%)	贷款余额 (亿元)	在公司贷款中占比 (%)
钢铁	314.86	3.19	297.00	3.43
水泥	33.27	0.34	29.74	0.34
焦炭	37.24	0.38	30.58	0.35
铜冶炼	14.96	0.15	18.56	0.21
铝冶炼	18.27	0.19	13.39	0.15
铅锌冶炼	7.09	0.07	4.99	0.06
火力发电	466.14	4.72	488.04	5.63
合计	891.83	9.04	882.30	10.18

表9：“两高”行业贷款情况一览表

本行积极研究国家政策鼓励的新能源、节能环保、新材料、新医药、生物育种、信息网络和新能源汽车等战略性新兴产业，支持节能减排、坚持绿色信贷，择优选择经济发达城市已落实收费权且经济可行性较高的污水和垃圾处理等城市环保项目。对“两高”和产能过剩行业，本行要求授信客户严格执行各项环保要求。

一票否决制

为贯彻执行节能减排工作要求、提高环保标准、推进绿色信贷，本行从2009年开始对“两高”行业的授信实行环保“一票否决制”，并提高产能及技术准入标准。本行高度重视节能减排工作，严格对授信项目的环保合规性审查，坚持做到四个“不贷”：一是对未通过环评部门审批的项目不贷；二是对限制类的新建项目和淘汰类项目不贷；三是对“区域限批”地区的项目不贷；四是对存在环保违法问题的企业和项目不贷。

■ 绿色信贷

2010年，本行高度重视并认真落实国家节能减排工作要求，坚持把环境保护作为落实国家宏观调控政策、追求可持续发展、履行社会责任的重要内容。本行坚持差异化的信贷政策，支持先进产能、淘汰落后产能，为可再生能源和环境保护项目提供贷款支持。截至2010年末，本行节能环保贷款^注客户300个，较年初增加38个，增幅14.50%；贷款余额161.14亿元，较年初增加11.18亿元，增幅7.46%。

注：我行节能环保贷款主要包括“可再生能源贷款”和“环境保护贷款”两大类。“可再生能源贷款”具体行业包括水污染治理、危险废物治理、其他环境治理、生物化学农药及微生物农药制造、环境污染处理专用药剂材料制造、轮胎翻新加工、再生橡胶制造、金属废料和碎屑的加工处理、非金属废料和碎屑的加工处理、污水处理及其再生利用、其他水的处理、利用与分配、再生物资回收与批发、水力发电、核力发电、其他能源发电；“环境保护贷款”具体行业包括环境监测、野生动植物保护、其他自然保护、城市绿化管理、环境污染防治专用设备制造，以及环境监测专用仪器仪表制造。



图19：节能环保贷款户数、贷款余额及占比

钢铁行业	重点支持大型优质钢铁企业，对产量200万吨以下及国家钢铁产业政策明确淘汰的落后产能项目加大退出力度
有色金属行业	择优选择有色金属产业集聚效应明显、具有核心竞争力地区的有资源、环保和规模优势的企业。原则上不选择不符合节能减排政策、不满足行业准入条件的有色金属企业
水泥行业	择优选择经济效益好、综合实力强的全国性大型水泥企业、国际大型水泥集团在华企业
焦炭行业	加快退出国家产业政策不鼓励、行业竞争地位较低的企业，坚持授信总量控制，对存量贷款加快信贷结构调整

表10：我行涉及“两高”行业贷款原则

■ 二氧化碳碳排放交易

2010年，为规范二氧化碳减排量等环境权益跨境交易所涉收付款业务，本行转发了国家外汇管理局发布的《国家外汇管理局综合司关于办理二氧化碳减排量等环境权益交易有关外汇业务的通知》（汇综发[2010]151号，以下简称《通知》）。《通知》主要内容包括：一是银行办理二氧化碳减排量等环境权益跨境交易收款手续时，可根据境内机构需求，按规定审核真实性材料后，为境内机构办理结汇，或开立“资本项目-环境权益交易外汇账户”，保留此项外汇收入；二是环境交易所、排放权交易所、林权交易所等境内机构，经国家外汇管理局核准，可在银行开立“特殊交易保证金外汇账户”，用于收入意向受让方存入的交易保证金、拟缴纳的交易佣金及税费，支出交易不成功时应退意向受让方的外汇保证金、交易成功后划转给卖方的保证金价款、交易所扣收的佣金及税费；三是明确材料审核、信息报送、基本信息登记、国际收支统计申报等有关要求。本行按照《通知》的精神，积极促进二氧化碳减排量等环境权益跨境交易便利化、促进低碳经济健康发展。

7 / 参与公益活动 提升本土社区贡献价值

2010年，本行以“中信银行股份有限公司”名义对社会进行公益救济性捐赠和其他捐赠总额约为现金1767万元人民币。

2010年，本行员工以个人名义对社会捐款总额约为现金1058万元人民币。

■ 参加展会宣讲金融知识

2010年，本行在树立本行品牌形象的同时，推广了本行的成熟金融产品，向社会公众普及了金融知识，为当地社区金融产业的发展打下了基础，为当地社区居民可支配收入的再分配以及货币资产的保值升值提供了专业咨询和更多选择。

案例十一

“改善海西金融环境支持闽台企业跨越发展”金融会展

2010年10月18日，福州分行参加了在福州马尾经济开发区举办的“改善海西金融环境支持闽台企业跨越发展”大型金融服务会展活动。

在收到参展邀请函后，福州分行高度重视，迅速召集有关部门商议，结合闽台企业多为外向型经营的特点，确定了展览定位，着手制作了精美的宣传海报、展架、业务手册等材料，并提前将展位布置得整洁而醒目，力求在众多企业与金融同业面前展示最佳的精神面貌。

福州分行公司银行、投资银行、国际业务、会计等部门负责人与业务骨干到场积极推介。简洁明了的展板设计、主题鲜明的宣传海报，充分展示了本行在跨境人民币结算、供应链金融等方面的业务优势，更引发了客户对我行产品的浓厚兴趣；业务娴熟的营销团队、热情大方的礼仪拉近了本行与客户的距离。众多台资企业纷纷与本行深入交流，咨询本行相关融资产品，洽谈业务合作事宜，本行与多家企业达成合作意向。

■ “请进来”开展金融讲座

本行不仅就百姓关注的理财热点问题进行理财知识和常识的普及，还为当地社区的居民开展非银行业务的金融知识普及，如开办“股民学校”，等。

案例十二

厦门分行组织投资策略报告会

2010年3月21日，本行厦门分行举行了一场大型年度投资策略专题报告会。本行携手厦门大学管理学院EDP中心以及《厦门晚报》太财理财团邀约学员和会员参与。

此次报告会邀请了中信证券的策略研究员、投资策略分析师和南方基金管理有限公司旗下资深基金经理、宏观经济分析师，倾情分析“两会”后中国经济走势及融资融券、股指期货时代投资策略，紧紧围绕客户关心的股票投资市场、房地产投资等多样化的投资方式展开精彩的解说，为鹭岛投资者指点虎年股市金山。此外，分行零售银行贵宾理财部围绕“中信理财”品牌、中信贵宾服务体系、在售理财产品和分行正在开展的“买中信理财，送黄金大礼”活动及主打理财产品等内容，对现场近六百多名客户进行了推荐和介绍，受到参会市民的一致好评。

“走出去”深入社区普及知识

本行在全行范围内鼓励各分支机构“走出去”，更多地走进居民小区、高校、街道等进行金融知识的宣贯。

案例十三

“信用北京行”大型公益活动

活动时间：“信用北京行”大型社会公益活动从2008年4月启动，已经连续举办三年。

活动地点：先后走进33家社区，包括大型居民区、写字楼、商业街、学校、企业和体育赛事现场等。

活动内容：该活动由总行营业部携手中国人民银行北京征信分中心和北京市经济和信息化建设委员会信用管理处共同举办，面向首都市民宣传普及征信知识，为市民免费查询个人信用报告。超过1300名市民通过该项活动查询了信用报告。

活动影响：通过活动的举办，“个人信用报告”在北京市民中影响力越来越大，北京市民的征信意识显著提高。在信用北京行活动开展三年中，个人信用报告查询量连年大幅增长。2007年全年个人信用报告查询量仅为3189笔，而活动开展后，2008年查询量已攀升至14287笔，年查询量增幅为348%；最新数据显示，人行征信中心北京分中心2010年查询量再创新高，达41430笔，是2007年查询量的13倍。这与信用北京行活动三年来的努力密不可分。

获奖情况：该活动受到媒体高度关注，包括中央电视台、北京电视台、北京晚报、新浪网等在内的多家主流媒体对此活动的报道超过百篇，还多次荣获媒体的各项评奖。先后荣获《新京报》“金字招牌”之“2008年度社会服务奖”、《北京青年报》财星榜“2009年企业金牌社会责任奖”，中信银行总行营业部也为此荣获《北京青年报》财星榜“2010年度诚信之星”、《北京晨报》“2010年度北京地区最具社会责任银行”。



■ 深入关切社区所需

本行要求各分行在进行社区营销时，与社区管理人员进行协商并沟通，在取得社区管理人员的同意后进驻社区，遵守当地的法律规范。在分发宣传物料时，确保宣传物料递送到接收人手中，避免增加当地保洁人员的工作压力；在进行社区宣传时，避开居民的休息时间，避免大声喧哗，尽量做到不扰民。

本行在设立新的离行式自助银行之前都会对网点周边的情况进行调研，特别针对居民社区。本行调研中主要对社区人口的数量、人口的状况、小区的入住率等社区有重要参考价值的信息进行评估，根据社区的状况从中来决定是否设立自助银行。有的金融网点设立后，如果交易量没有达到理想程度，就会依据实际情况，把这些ATM机具调整到交易量密集、需求更大的地方，让它们更好地发挥作用。

案例十四

“公众教育服务日活动”

2010年11月28日，中国银行业监督管理委员会公众教育服务中心主办的“2010年中国银行业公众教育服务日活动”在全国举行。本行公众教育服务日活动领导小组参加了启动仪式，现场参与了本行西单支行公众教育服务日宣教活动，解答客户咨询，并接受了北京电视台采访。为做好此次活动，本行进行了长达一个多月的精心准备，全行500多个网点，近6000名员工积极参与了本次活动，总行印制物料140多万册，投入330多万广告资源。

本行在中国银行业监督管理委员会要求的三个必选主题之外，各分行还根据实际情况，开展了自选主题宣教活动。

本行以“多一份金融了解，多一份财富保障”为主题口号，与其他各项业务口号相结合进行了全方位的宣传。同时，选取了个人贷款、个人理财、出国金融、借记卡、信用卡、个人网银等与百姓生活息息相关的业务为主题进行宣传教育，加强了金融政策的宣传和普及。其内容包括银行业金融机构的作用、功能，消除社会公众误解；对银行业的主要产品、服务和主要风险点进行宣传讲解；如何防范社会上假借金融机构进行的犯罪活动，提醒公众远离非法集资，金融诈骗等侵害。

本行调配中央电视台新闻联播后标版、国航飞机座椅枕片等优质广告资源，购买主流平面媒体广告资源，全力配合中国银行业监督管理委员会进行公众教育服务日的宣传活动。从11月28日起到12月底，公众可以在中央电视台一套节目中看到银行业统一制作的公益广告片，在国航几百架飞机上，枕片上印制的“多一份金融了解，多一份财富保障”的公众教育服务日宣传口号给乘客留下了深刻的印象。另外，本行还在新浪网财经首页进行了特型广告位的投放，在中信门户网站链接统一的宣传入口，扩大了公众教育服务日活动的影响力。11月27日和28日，本行分别在《金融时报》、《人民日报》两家全国性主流媒体刊发了银行业统一的整版彩色宣传广告，在行业内率先为公众教育服务日宣传造势。



■ 积极开展社会公益活动

案例十五

本行给予中国网球公开赛“支持的力量”

在2010年的中网赛场上，中信银行以一场以特色金融服务、贵宾专属服务、中信银行赞助成果展示及特色主题活动为中国网球公开赛提供系列金融服务。场馆内共设置包括形象展示区、3D影像放映区、三处ATM机、贵宾休息包房、贵宾观球包厢、贵宾餐饮区、3D网球游戏体验区等。优质金融服务和特色主题活动成为2010年中网现场最大的亮点，时刻向公众传递着中信银行体育营销品牌理念——支持精彩赛事，更支持美好生活！

2010年，中信银行在过去几年提供现场优质金融服务的基础上，推出中国网球公开赛开办以来的第一张联名借记卡——中信银行中网联名卡。在2010年中网期间，中信银行中网联名卡不仅可作为中网外场票使用，更可在中网场内享受包括中网票务、中网官方纪念品在内的多家商户专属优惠。在赛后，持卡用户每月还可报名参加中信银行组织的在北京知名网球场馆举办的贵宾专属训练营，并享受合作场馆优惠、免费参加业余赛事等活动。

尽管大网球造型ATM机在2009年已经成功的惊艳亮相，而在2010年的中网现场，她的魅力仍然不减当年，依旧是观众合影留念的“必争之地”，同时给观众的购物带来了十足的便利。在2009年成功的与现场商家合作，提供POS机及金融服务后，2010年中信银行扩大现场金融合作范围，不但增加了合作商户的数量，并且伴随“中信银行中网联名卡”的发行，合作的内容也更丰富。

10月9日“中信银行日”活动当天，中信银行联手中国人民银行征信中心北京市分中心在中网现场开展了

“信用北京行——打造信用名片，做守信北京人”主题公益活动。在活动过程中，中信银行工作人员向观众介绍了中信银行中网联名卡、出国金融服务、二手房买卖直通车、365天天保管箱等特色服务，以游戏和问答的形式帮助观众掌握金融理财知识。

2010年中网现场中信银行共组织了4次球星签名活动，场场爆满，秩序井然，得到了多方的肯定。中网女单亚军兹沃列娃在参加中信银行签名活动时表示，这是她在中网“参加过的气氛最好、球迷最多的签名活动”。



案例十六

本行鼎力支持中国高尔夫运动

在2010年11月20日结束的亚运会高尔夫项目比赛上，中国国家队14岁小将阎菁摘得男子比赛银牌，继张连伟1994年广岛亚运会上获得个人银牌后，取得了中国高尔夫运动在亚运会历史上的第二好成绩。

消息传出，“中信银行中国业余高尔夫球巡回赛”赛事组委会为之振奋，因为本届亚运会男子银牌获得者14岁选手阎菁是今年“中信银行中国业余高尔夫球巡回赛”北京站的冠军。此外，参加本届亚运会的7名选手均是“中信银行中国业余高尔夫球巡回赛”中的佼佼者，其中阎菁、黎佳韵、张新军、魏巍还是单站冠军获得者。

本行自2006年开始主办或赞助高尔夫赛事，从青少年训练营、区域对抗赛、直到国家A级巡回赛事，搭建了覆盖青少年、业余选手的赛事平台，并不断完善了涵盖个人中高端客户、对公业务战略客户的高尔夫增值服务体系。高尔夫服务已成为本行贵宾理财服务体系中独具特色和最具优势的一项内容，并得到社会各界的广泛关注及认可。

中国业余高尔夫球巡回赛自2001年创立以来，已经举办了52站比赛，目前中国不超过200名男子职业球员中，大部分都曾在业巡赛上征战。自2009年本行独家冠名赞助以来，更为本项赛事注入了更大的“支持的力量”。



案例十七

“爱让梦飞翔”

2010年7月12日至7月30日期间，由本行信用卡中心15名志愿者组成的9个支教小组分别深入四川、甘肃和重庆等省份的15所乡镇小学，克服当地恶劣的自然环境、软硬件设施不良等状况，圆满完成了三周的培训任务，受到当地学校、教师和学生的热烈欢迎。

8月26日至8月29日期间，本行信用卡中心组织了一支全部由本行志愿者组成的队伍赴上海，对上海英才农民工子弟学校老师进行培训。同时，根据志愿者意见，拟在本行信用卡中心内部举行完整的展示课程，邀请对梦想课程有兴趣的员工参加，并联系广东周边地区学校，将梦想课程进一步推广，给更多员工支教的机会。

案例十八

“七彩华龄卡”公益活动

2010年3月1日，中国首张老年人专属银行卡——“七彩华龄卡”在本行青岛分行问世。代表着关心与祝福，承载着丰富新颖的金融服务与创新的“七彩华龄卡”问世半年，用“爱”串起了“情”的主线，通过免费理财大讲堂、时尚之星电视大赛等公益活动，为老年人送上最适合的理财观念和现代时尚的金融服务体验，搭建起了展示老年人多姿多彩晚年生活的大舞台，在青岛全市老年人中掀起了一股“七彩”旋风，成为中国老龄化社会中，创新金融服务，掘金“银发经济潮”的成功探路者。

本行“七彩华龄卡”准确定位为老年人群体专属银行卡，在为老年人提供个性化的贴身金融服务，帮助老年人理财的同时，关注并满足老年人的情感需求，从金融的角度进一步丰富提升了老人们的晚年生活。“七彩华龄卡”诞生伊始就确定了四项超值服务：凡持卡老年客户，可使用七彩华龄专用通道，优先办理业务；免除“七彩华龄卡”挂失费、密码挂失费、短信通知费等费用；“七彩华龄卡”可以代缴水费、电费、通讯费等各种费用；向部分“七彩华龄卡”客户赠送报卡、体检卡等，倡导快乐、健康的老年生活。随后的三个月的时间内，本行根据老年人的特点，不断地升级七彩华龄卡的功能，依次增加了“七彩华龄卡”的金融培训功能、刷卡积分功能、专属理财产品功能和购物优惠功能。

“中信银行·七彩华龄卡时尚之星”电视大赛是一档大型电视活动，为期三个半月，由青岛电视台、青岛市老龄委、青岛市老干局和本行联合举办，青岛全市老年人均可参与节目。活动分为海选、资格赛、半决赛、路演和决赛几个阶段进行晋级选拔，电视台连续3个月持续播出资格赛、半决赛、总决赛实况，每天跟踪活动动态花絮。



大赛吸引了8000余名中老年人参与，报名参赛的选手年龄最小的50岁，最大的85岁。他们在活动中阐述自己的时尚生活主张，展示着时尚生活风采，推广时尚生活方式。他们成为青岛市推广的积极健康的中老年时尚生活的典型，引领青岛中老年人生活潮流，为文明、和谐的魅力青岛增添了亮色。

案例十九

“千万微笑 自信中国”

2010年9月26日，为期五个月的“千万微笑 自信中国”大型公益活动在北京国际雕塑公园圆满收官。作为本行信用卡发卡量突破一千万大关的重要内容，此次活动通过向全社会征集微笑照片号召国人奉献爱心，共创自信中国，并最终向贫困地区儿童捐赠万本图书，以实际行动扶困助学，履行企业社会责任。仪式现场，由本行精选出四万余张笑脸照片组成一张一百五十平方米的巨大信用卡，成功载入大世界基尼斯纪录大全。

4月，本行在上海民办英才小学“梦想中心”交付仪式上，携手上海真爱梦想公益基金会正式启动了“千万微笑 自信中国”大型公益活动，旨在通过企业的凝聚力和号召力回馈社会，为贫困地区青少年教育事业贡献力量。最终，本行向上海真爱梦想公益基金会捐赠一万本图书，将本行的无限关爱带给更多渴望求知的孩子。



案例二十

本行支持“山花网球”公益项目

2010年，中信银行向中华全国体育基金会“中华网球协会少年网球专项基金”捐款100万元，用于资助由中国网球协会与“中华网球协会少年网球专项基金”共同设立的“中国网球协会少年网球实验班”的学员。

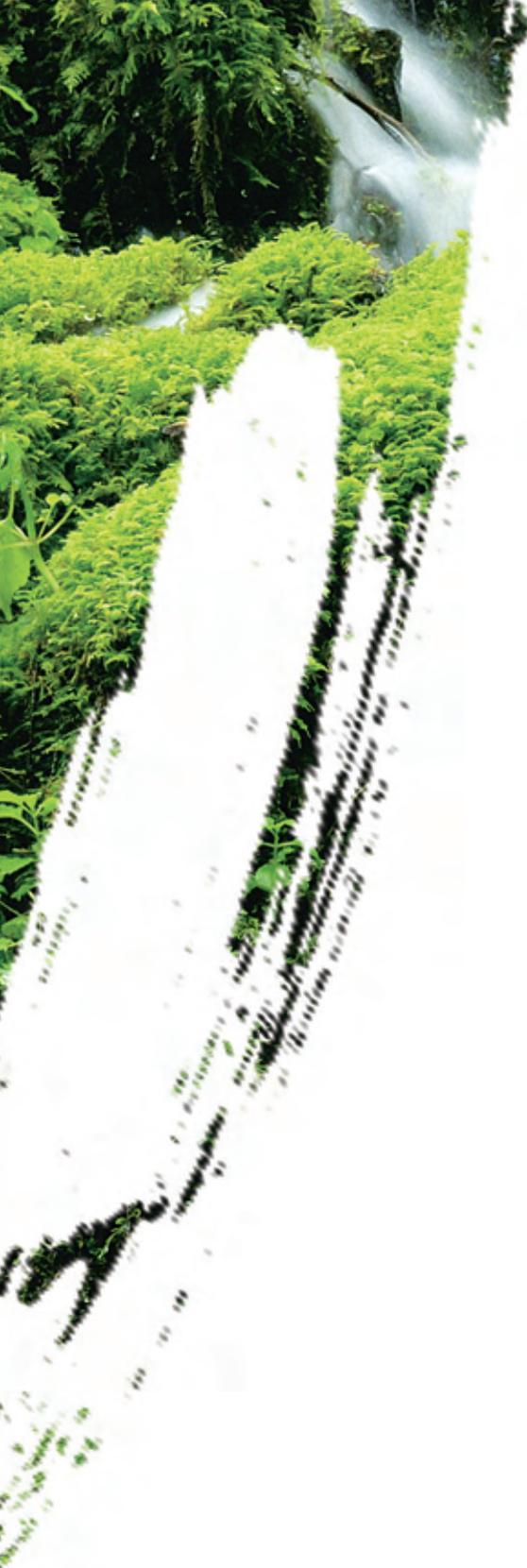
“中国网球协会少年网球实验班”学员均来自我国云南西部的贫困山区，是由具有优秀身体素质和智慧的少数民族女孩组成。一年来，中信银行以为把学员培养成有文化素养、专业实力、能够冲击世界网坛的球员为目标，帮助这些孩子们完成学业和专业网球训练，帮助他们观摩国内国际网球比赛，为学员开阔眼界、广泛交流提供支持。中信银行助山区孩子实现梦想。



信心

信，是一种力量
让美好的梦想终将实现





- 面临的风险和对策
- 2011年发展规划
- 利益相关方证言
- 中信银行自查报告
- GRI官方审查报告
- 毕马威独立有限鉴证报告

2010年，面对复杂的形势，本行紧紧围绕“调结构，强管理，促发展”工作指导思想，克服困难，开拓进取，交出了一份精彩的答卷！实现了四个“新跨越”：第一个新跨越是竞争能力不断增强，经营业绩实现新跨越；第二个新跨越是市场开拓创新局面，业务发展实现新跨越；第三个新跨越是战略转型向纵深发展，结构调整实现新跨越；第四个新跨越是经营能力显著提升，科学管理实现新跨越。

1 / 面临的的风险和对策

2011年，国家将要实施稳健的货币政策，增强金融调控的针对性、灵活性、有效性，把稳定价格总水平放在更加突出的位置，综合运用多种货币政策工具，引导货币条件逐步从应对危机状态向常态回归。在此过程中，本行认为将有如下调控政策可能影响到本行的运营和盈利能力：

- 提高存贷款利率
- 提高再贷款和再贴现利率
- 提高准备金率
- 提高差别存款准备金率

国家的调控措施旨在降低社会的货币供应量，减少流动性，抑制通货膨胀。作为商业银行，本行将要防止的风险有：

- **流动性风险：**一方面要控制贷款的均衡发放，另一方面要抓好全年每个月份到期贷款的按期回收工作，防止在资金头寸调度上出现衔接性问题。
- **收益风险：**由于存款、再贷款、再贴现等利率的提高，以及存款准备金利率的上升，都会影响银行的收益，要安排好不同收益的资金结构。
- **信用风险：**信贷规模的缩减和利率的提高，必然导致社会企业资金紧张和成本的增加，本行需要未雨绸缪，防范未然，提前回收有潜在风险的企业贷款。

2 / 2011年发展规划

为了适应世界经济和国内经济的调整，适应本行经济增长方式的转变以及经营理念的延续和深化，本行2011年的工作指导思想是“转型、提升、发展。”

转型是本行强调的“调结构”的延续和深化，是长期的和渐进的过程，其核心是业务结构更加适应外在的经济结构的变化，盈利模式更加适应监管理念和环境的变化，努力构建起资本节约、

产出高效的发展模式。

提升是本行强调的“强管理”的延续和深化，是一个不断完善的过程，它的目标是在经营理念、运营机制、市场开拓等各个层次上不断地增强本行的核心竞争力。

发展是银行永恒的主题，本行强调的是在新形势下的可持续发展，这就要求全行要不断地努力，努力走在中外银行竞争的前列。

财务目标：跑赢大市，主要经营指标保持国内中小银行前2位。

管理目标：

- 改善考核体系，优化资源配置
- 强化专业经营，巩固对公优势
- 深化零售战略，突出效益发展
- 发展中间业务，推动战略转型
- 严格风险管理，支持业务转型
- 完善内控机制，深化合规管理
- 加强后台保障，夯实发展基础

3 / 利益相关方证言

机构代表



中信银行作为中国银行业中领先的中小股份制商业银行，在履行社会责任方面具有鲜明的特色，在救灾扶贫、扶助弱势群体、支持体育运动和全民健身、帮老助老、以及普及金融知识方面都为社会做出了积极的贡献。

机构代表



从汶川到玉树，每一次在人民最需要帮助的时刻，中信银行总能在第一时间伸出援手，为抗震救灾贡献力量。无论是周末还是深夜，在我们需要帮助的时候，他们总能同我们一起面对。中信银行开辟的“爱心捐款绿色通道”为民政部门、慈善机构和其他爱心人士提供了高效的捐赠款项汇缴服务，为我们顺利开展工作奠定了良好的基础。我谨代表河南省红十字会，向中信银行在抗震救灾工作中的不懈努力和 大爱无疆的精神以及对我们工作的支持表示最诚挚的感谢！

股东代表



作为中信银行的第二大股东，我们荣幸地看到中信银行不断完善自身管理水平，在经营创新和长期可持续发展方面有了长足进步，盈利水平和抗风险水平不断提升，企业无形价值显著提高，坚定了我们继续与中信银行开展长期战略合作和业务合作的信心。

员工代表



中信银行天津分行始终关注员工生活和家庭，组织了不少丰富员工生活的活动，特别是2010年天津分行工会组织的家庭日活动获得了大家的一致认可。此次活动丰富多彩、趣味性强，不仅组织全体员工一起走进大自然，放松心情，缓解了工作压力，还通过邀请员工家属一起参加，加深了员工及家属对企业的认同感。我作为天津分行的一名员工，深切地感受到了中信银行对员工身心健康的关心与关怀。

个人客户代表



在广西银监局发起开展“2010年银行业公众教育服务日”活动后，中信银行深入社区普及金融知识，帮助我们更好地了解、理解金融产品，提高了我们防范金融风险的意识，让我们在正确消费金融产品的同时，享受到中信银行尊贵的服务。本次活动充分融入了现代人健康、时尚、理财的三大生活理念，中信银行不愧是老百姓身边的贴心银行和财富管家，让更多人能感受到中信银行周到、细致、优质的金融服务。

企业客户代表



江苏汇鸿
国际集团
总会计师

王健强

非常感谢中信银行南京分行为我公司此次短期融资券的发行所作出的努力，从你们身上，我们体会到了最为专业的能力、最为快速的效率、最为周到的服务。期望双方更加密切关系，加深合作。祝愿中信银行的未来更加美好！

供应商代表



昌荣传媒集团
总裁

王强

中信银行给予了供应商极大的配合和支持，这不仅体现在中信银行执行合同的力度上，也体现在了工作当中的专业化程度上，令供应商在合作过程中也能得到启发，且不断提高自身服务水平。昌荣非常荣幸地成为中信银行的供应商。

社区代表



白鹤街道周宿渡
社区党委书记

白鹤

在宁波慈善总会发起“情系新农村、捐书送爱心”活动后，中信银行宁波分行广大员工积极响应，踊跃报名成为义工，并深入周宿渡社区筹集各类书籍近2000本，全部送到了奉化农村。我作为社区工作者，亲身感受到中信银行热心公益事业的善心、善举。

4 / 中信银行自查报告

中信银行股份有限公司全面采用全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南第三版（G3）的指标体系及相关披露要求。本报告是本行正式对外发布的第三份社会责任报告，其统计口径与2009年社会责任报告相同，自发布级别的应用层次为B+。



报告应用等级		C	C+	B	B+	A	A+
标准披露	G3整体性披露 输出	报告： 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8， 3.10-3.12 4.1-4.4， 4.14-4.15		在C级基础上增加： 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13， 4.16-4.17		与B级相同	
	G3管理实施披露 (DMA) 输出	不需要	经第三方鉴证	每一指标体系应用 DMA	经第三方鉴证	每一指标体系应用 DMA	经第三方鉴证
	G3绩效指标与行业性补充绩效指标 输出	至少披露10个绩效指标，并在经济、环境、社会三大体系中均有绩效指标披露		至少披露20个绩效指标，并在经济、环境、人权、劳工、社区、产品责任中均有绩效指标披露		披露所有G3核心指标和行业补充指标或披露未报告上述指标的原因	

5 / GRI官方审查报告



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **China CITIC Bank Corporation Ltd.** has presented its report "2010 Social Responsibility Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirements of Application Level B+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

30 March 2011, Amsterdam



Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because China CITIC Bank Corporation Ltd. has submitted (part of) this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own judgment for choosing its assurance Provider and for deciding the scope of the assurance.

The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 24 March 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

6 / 毕马威独立有限鉴证报告



中信银行股份有限公司董事会：

我们接受中信银行股份有限公司（“中信银行”）董事会的委托，对中信银行截至2010年12月31日止的2010年社会责任报告（“社会责任报告”）进行了有限鉴证。

董事会的责任

中信银行董事会对中信银行根据全球报告倡议组织（简称为“GRI”）发布的可持续发展报告指南(G3) 以及上海证券交易所发布的有关指引的披露建议所编制的2010年社会责任报告的编写和表述负全部责任，包括报告所载的信息和认定。上述上海证券交易所发布的有关指引即：

- 《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》
- 《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》
- 《上市公司2009年年度报告工作备忘录一号内控报告和社会责任报告的编制和审议》的附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》（统称为“上交所指引”）

中信银行董事会负责确定社会责任绩效表现和报告的目标，包括识别利益相关者以及确定利益相关者所关注的重大问题，负责建立和维护适当的社会责任绩效表现管理系统和用于生成社会责任报告中披露的绩效表现信息的内部控制系统，以及负责保留足够的记录。

我们的责任

我们的责任是实施有限鉴证工作，并基于我们的工作发表有限鉴证结论。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（International Standard on Assurance Engagements 3000）执行工作。

该准则要求我们遵守职业道德规范，包括国际会计师联合会（International Federation of Accountants）专业会计师职业操守的独立性要求，计划和开展独立鉴证工作，并在考虑社会责任报告中所载信息与我们在中信银行总行所获知的信息不存在不一致的情况下，确定社会责任报告的形式及其中所载的社会责任相关内容从整体上是否不存在重大错报。

按照约定条款，我们出具的独立有限鉴证报告将仅为中信银行编制。我们的工作仅限于就约定事项在独立有限鉴证报告中向中信银行董事会进行汇报，而非其他目的。我们不会就我们所实施的工作、出具的独立有限鉴证报告或作出的结论对除中信银行以外的任何第三方承担任何责任。

实施的工作总结

社会责任报告有限鉴证工作的内容包括与主要负责社会责任报告信息编制工作的人员进行询问，并恰当地实施分析和其他证据收集程序。我们所实施的工作包括：

- 询问管理层，以了解中信银行在确定关键利益相关者所关注的重大问题方面的程序；
- 就重大问题的可持续发展战略和政策及其在业务运营中的实施情况，与中信银行管理层及总行和选定分行层面的相关员工进行访谈；
- 与总行层面和分行层面负责提供社会责任报告信息的相关员工进行访谈；
- 通过进行媒体分析和互联网搜索以获取报告期间中信银行的相关信息；
- 询问与社会责任报告信息收集和处理相关的系统和方法的设计和 implementation 情况，包括社会责任报告信息数据的汇总；
- 在考虑定量和定性风险分析的基础上，对杭州分行实施实地访问；
- 将社会责任报告中的信息与相关原始文件进行对比，以考虑原始文件中的关键信息是否已反映在社会责任报告中；
- 核对社会责任报告中关键财务数据和指标与经过外部审计的财务报告中数据和指标的一致性；
- 评估社会责任报告中有关前瞻性表述所采用假设的合理性；及
- 考虑社会责任报告所含信息是否与我们获知的关于中信银行可持续发展表现的整体认识和经验相符。

有限鉴证项目的证据收集程序的范围要小于为获取合理鉴证所实施的程序的范围，因此有限鉴证所提供的鉴证程度将低于合理鉴证。此外，我们的工作并不旨在就中信银行系统和程序的有效性发表意见。

结论

基于上述工作程序，我们没有注意到任何事项使我们相信，中信银行根据GRI可持续发展报告指南(G3)以及上交所指引的披露建议所编制的2010年度社会责任报告在任何重大方面存在不公允的表述。



附录

1 / 中信银行基本信息

法定中文名称：中信银行股份有限公司（简称“中信银行”）

法定英文名称：CHINA CITIC BANK CORPORATION LIMITED（缩写“CNCB”）

总行地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座

邮政编码：100027

互联网地址：<http://bank.ecitic.com>

法定代表人：孔丹

授权代表：陈小宪、罗焱

联系电话：86-10-65558000

传真电话：86-10-65550809

电子信箱：ir_cncb@citicbank.com

客户服务热线：95558

香港证券联合交易所上市交易股份代码：0998

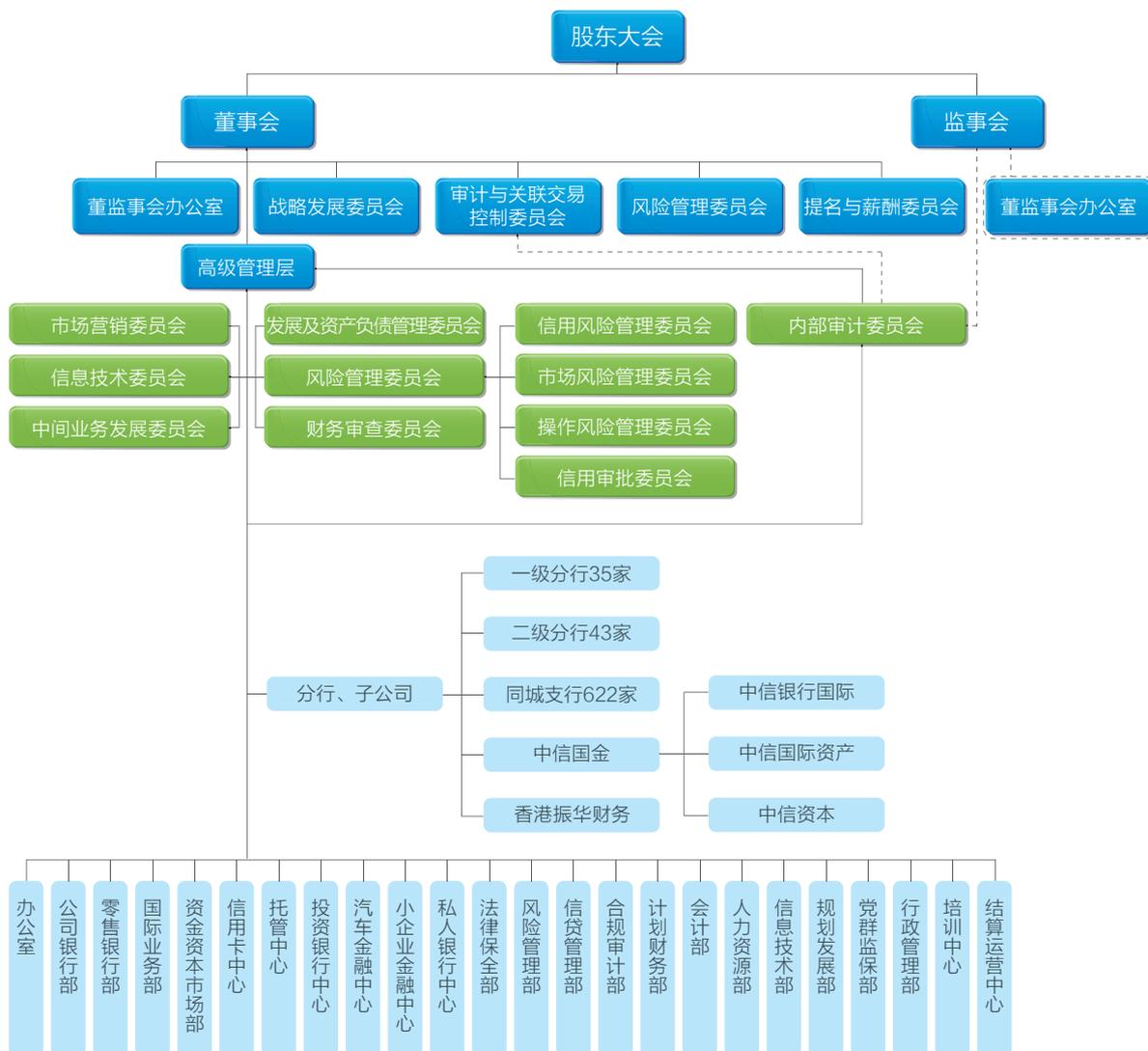
上海证券交易所上市交易股份代码：601998

营业范围：人民币存款、贷款、结算、贴现业务；汇兑、旅行支票、信用卡业务；代理收付和财产保管业务；经济担保和信用见证业务；经济咨询业务；外汇存款、汇款、放款、担保业务；在境内外发行或代理发行外币有价证券；贸易、非贸易结算；外币票据的承兑和贴现、买卖或代理买卖及外币有价证券；外币兑换；出口信贷，等。

基础标识：



2 / 中信银行组织架构图



3 / 中信银行大事记

- 
- 1987年，中信实业银行成立；
 - 1989年，在国内首家同时开通路透社和美联社信息系统开展国际金融交易业务；
 - 1992年，在国内设立第一台外汇自动取款机；
 - 1993年，代理中信公司在美国成功发行2.5亿美元扬基债券。这是新中国成立后，中国在美国市场发行的第一笔公募债；
 - 1994年，代理中信公司向日本金融机构发行0.5亿美元和50亿日元商业票据，这是中国企业首次以自己的信誉在国外发行商业票据；
 - 1995年，与美国雷曼兄弟公司共同担任承销福特汽车公司2亿美元小龙债的主干事，首开中国金融机构主承销外国公司债券的先河；
 - 1998年，与美国驻华大使馆签订备忘录，在国内独家开展代收美国非移民签证申请费业务；
 - 2001年，成为国内股份制商业银行中首家境内居民因私购汇业务试点行，同年在国内首家推出出国留学保函业务；
 - 2002年，以复合式智能理财著称的中信借记卡“理财宝”品牌被国家工商行政管理总局正式批准为国家注册商标，成为国内金融产品的首家注册商标；
 - 2005年，中信实业银行更名“中信银行”；
 - 2006年，引入战略投资者——西班牙对外银行（简称：BBVA）；
 - 2006年，中信银行股份有限公司成立；
 - 2007年，在香港、上海两地同时上市；
 - 2009年，收购中信国际金融控股有限公司70.32%股份。

4 / 中信银行荣誉之路

国际奖项



国内奖项



《首席财务官》杂志社 2010年10月



“2010第四届中国CFO最信赖的银行评选颁奖盛典”：中信银行荣获“最佳公司金融品牌奖”

《理财周报》 2010年12月



中信银行荣获“2010中国十大最佳零售银行”称号

中国电子商会CTI论坛 2010年3月



中信银行客服中心被评为“2010中国（亚太）最佳呼叫中心”

凤凰新媒体 2010年12月



“2010金凤凰金融理财盛典”：中信银行荣获“2010年最佳履行社会责任银行奖”

新浪网 2010年11月



中信银行2010年新浪金麒麟特殊贡献奖之“2010年度个人网银最佳用户体验奖”

《财资》 2010年3月



中信银行荣获“2010年中国最具成长性现金管理银行”

《首席财务官》杂志社 2010年10月



“2010第四届中国CFO最信赖的银行评选颁奖盛典”：中信银行荣获“最佳供应链融资奖”

《中国经营报》 2010年12月

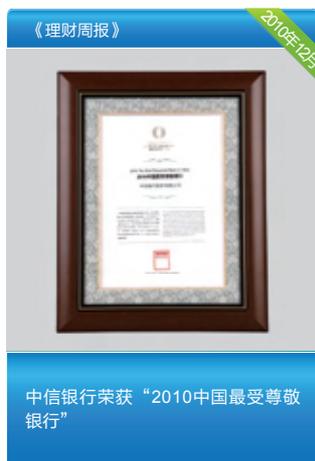


中信银行荣获“2010卓越竞争力国际业务银行”奖

中国外汇交易中心 2010年2月



中信银行荣获“2009年度银行间外汇市场最佳做市商”



5 / GRI指标索引

G3指标相关要求		索引
战略与分析		页 码
1.1	组织最高决策者就可持续发展与组织及其战略关系的声明	2-5
1.2	对重大影响、风险及机遇的描述	13
公司概况		
2.1	组织机构名称	74
2.2	主要品牌、产品及服务	74
2.3	组织的经营结构	75
2.4	组织的总部所在地	74
2.5	组织有业务的国家数量、有重要经营活动或报告中提到的与可持续发展问题直接相关的国家名称	50, 75
2.6	所有权性质及法律形式	74
2.7	所服务的市场	23, 74
2.8	公司规模（含员工数量、营业收入、市值等）	39, 34, 38
2.9	汇报期内机构的规模、架构或所有权方面的重大改变	18
2.10	报告期限获得的奖励	77-79
报告参数		
3.1	所提信息的报告期限	封二
3.2	上一份报告的日期	封二
3.3	报告周期	封二
3.4	回应关于报告或内容相关问题的联系方式	封二
3.5	确定报告内容的程序	封二
3.6	报告的界限	封二
3.7	说明关于报告范围及界限的限制因素	封二
3.8	根据什么基础汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其他可能严重影响不同汇报期（或）不同机构间可比性的实体	封二
3.9	数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的各种估计所依据的假设及技巧	封二
3.10	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）	封二
3.11	报告的范围、界限或所用的计算方法与以往报告的重大分别	封二
3.12	列表标明报告引用的标准	封二
3.13	寻求外部审验的政策及现行措施	封二, 72-73
公司治理		
4.1	机构治理架构	16
4.2	说明最高治理机构的主席是否也兼任执行官员	17
4.3	对拥有单一董事会模式的组织，指出最高治理机构中独立成员和/或非执行董事的数量	17
4.4	股东和员工向机构最高治理层提供意见和建议的机制	15, 19, 42-43
4.5	最高治理机构成员、高级管理人员和主管人员的薪酬与组织绩效间的联系	19
4.6	避免治理机构出现利益冲突的程序	19
4.7	如何决定最高管制机关的成员应具备什么资质及经验，以及领导机构的经济、环境及社会项目战略	19
4.8	内部形成使命、价值观、行为准则与经济、环境、社会绩效相关的原则及其实施情况	10-12
4.9	最高管治机关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	19, 35-38
4.10	评估最高治理机构自身业绩的程序与方式	19
4.11	说明组织是否以及如何采用预防性的措施或原则	36
4.12	组织签署或认可的由外部机构提出的经济、环境和社会方面的章程、原则或者其他倡议等	2010年未发生
4.13	在协会（如行业协会）和/或国内、国际相关组织的成员资格	28
4.14	组织的利益相关方	14-15
4.15	确定及选择利益相关方的依据	14-15

4.16	利益相关方参与的方式	14-15
4.17	利益相关方参与过程中提出的关键议题和关注的问题，以及组织对此进行的回应	14-15
经济效益指标		
EC1	创造和分配的直接经济价值	34
EC2	机构活动由于市场环境变化产生的财务负担和其他风险及机遇	未来采用
EC3	机构固定福利计划的赔偿界限	40
EC4	政府与机构的重大财务援助	2010年未发生
EC6	机构在各主要运营地点对当地供应商的政策、措施及支出比例	48
EC7	机构在主要营运地点聘用当地员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员的比例	41
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务，主要为大众利益而提供的基础设施投资与服务及其影响	57-63
环境效益指标		
EN1	所用物料的重量或用量	53
EN2	采用经循环再造的物料百分比	不适用
EN3	按照主要源头划分的直接能源消耗	54
EN4	按照主要源头划分的间接能源消耗	53-54
EN8	按源头划分的总耗水量	53-54
EN11	机构在环境保护区或生物丰富多样的其他地区，或在其比邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	不适用
EN12	描述机构的活动、产品或服务在生物多样性方面，对环境保护区或生物丰富多样的其他地区的重大影响	不适用
EN16	按重量划分的直接与间接温室气体总排放量	未来采用
EN17	按重量划分的其他相关间接温室气体排放量	不适用
EN19	按重量划分的臭氧消耗性物质的排放量	不适用
EN20	按重量划分的氮氧化物、硫氧化物及其他重要气体的排放量	不适用
EN21	按质量及目的地划分的总排水量	不适用
EN22	按种类以及排污法划分的废弃物总重量	54
EN23	严重溢漏的总次数及漏量	2010年未发生
EN26	降低产品及服务的环境影响的举措及其成效	55-56
EN27	按类别划分，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	54
EN28	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	2010年未发生
社会效益指标		
-劳工措施及合理工作		
LA1	按雇用类型、雇用合同及地区划分的员工总数	39
LA2	按年龄、性别及地区划分的员工流失总数及比率	未来采用
LA4	受集体议价协议保障的雇员百分比	40
LA5	有关业务改变的最短通知时限，包括指出该通知期有否在集体谈判中注明	42
LA7	按地区划分的工伤、职业病，损失工作日及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	未来采用
LA8	为协助员工、员工家属或者社区成员而推行的，关于重大疾病的教育、培训、辅导、预防与风险监控计划	40
LA10	按员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	42
LA13	按性别、年龄和少数族裔及其他多元性指标划分，管理层和普通员工的细分	39
LA14	按员工类别统计的男女的基本薪金比率	41
-人权		
HR1	载有人权条款或已通过人权审查的重要投资协议总数及百分比	未来采用
HR2	已通过人权审查的重要供应商及承租商的百分比，以及机构采取的行动	未来采用
HR4	歧视个案的总数，及机构采取的行动	40
HR5	已发现可能会严重危害结社自由及集体议价权的作业，以及保障这些权利的行动	未来采用
HR6	已经可能会严重危害童工的作业，以及有助废除童工的措施	40
HR7	已发现可能会导致已经强制强逼或强制劳动的作业，以及有助消除这类劳动的措施	43
-社会		
SO1	评估和管理经营活动对当地社区的影响的计划和措施	57-63
SO2	已做贿赂分析的业务单元的总数及百分比	未来采用
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	22
SO8	违反环境法例及规则被处巨额罚款的总额，以及所受金钱以外制裁的次数	2010年未发生

-产品责任		
PR1	为改良评估产品及服务周期各阶段对安全和健康的影响，以及接受这种评估的重要产品服务类别的百分比	不适用
PR3	按程序划分标签所需的产品及信息种类，以及需符合信息规定的重要产品及服务的百分比	未来采用
PR5	客户满意度管理措施，包括调查客户满意程度的结果	46
PR6	为符合监管市场推广资讯（包括广告、推销及赞助）的法律、标准、及资源守则而设的计划	未来采用
PR9	违反规管产品及服务的提供与使用的法例及规则所产生巨额罚款的总额	2010年未发生
金融服务行业补充指标索引		
FS1	应用于业务活动的具体环境和社会政策	55-56
FS2	在业务中评估与监控环境和社会风险的程序	14-15, 55-56
FS3	对客户环境和社会合规情况的监控	14-15
FS4	提高员工执行环境与社会政策的能力的程序	未来采用
FS5	与客户、投资人和合作伙伴关于环境社会风险与机遇的互动	55-56
FS6	按地区、规模、行业分的业务比例	23
FS7	为实现特定社会目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	57-63
FS8	为实现特定环境目标而设计的产品及服务价值，按目标分类	55-56
FS9	旨在评估环境和社会政策以及风险评估执行情况的审计的覆盖范围和频率	未来采用
FS10	在投资组合中，报告组织与其存在环境或社会因素互动的公司的比例与数量	未来采用
FS11	接受正面和负面的环境和社会审查的资产比例	未来采用
FS12	报告组织将环境和社会议题应用于投票权或投票建议权的政策	55
FS13	按类型列示的低人口密度和经上欠发达地区的切入点	32
FS14	提高为弱势群体获取金融服务能力的行动	57-63
FS15	金融产品与服务的公平设计和销售的政策	未来采用
FS16	按受益类型分，提高金融知识教育的行动	57

6 / 上海证券交易所披露要求应用索引

《公司履行社会责任的报告》编制指引	索引
一、公司履行社会责任的报告（以下简称“社会责任报告”）是反映公司履行社会责任方面工作的报告。	非披露要求
二、公司可根据自身实际情况及编制相关报告的工作实践，决定上述报告的内容及标题，包括但不限于：社会责任报告、可持续发展报告、环境责任报告、企业公民报告等。	非披露要求
三、报告标题下方应提示：本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。	封二
四、公司在编制社会责任报告时，应至少关注如下问题： （一）公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等； （二）公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性，以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等； （三）公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更高的经济回报等。	39-44, 57-63 53 40, 34
五、公司可按照《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》要求，披露每股社会贡献值。披露该指标的公司，应同时披露社会成本的计算口径。	34
六、公司可以聘请第三方验证公司履行社会责任的情况。如公司聘请第三方验证公司履行社会责任的情况，应披露验证结果。	72-73
七、如有董事对本报告内容的真实性、准确性、完整性无法保证或存在异议的，应当单独陈述理由和发表意见。	非披露要求

《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》	索引
一、为贯彻落实《国务院关于落实科学发展观加强环境保护的决定》（国发〔2005〕39号）关于企业应当公开环境信息的要求，引导上市公司积极履行保护环境的社会责任，促进上市公司重视并改进环境保护工作，加强对上市公司环境保护工作的社会监督，根据国家环保总局发布的《环境信息公开办法（试行）》（国家环保总局令第35号）以及《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》规定，现就上市公司环境信息披露的要求明确如下。	非披露要求
二、上市公司发生以下与环境保护相关的重大事件，且可能对其股票及衍生品种交易价格产生较大影响的，上市公司应当自该事件发生之日起两日内及时披露事件情况及对公司经营以及利益相关者可能产生的影响。 （一）公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的； （二）公司因为环境违法违规被环保部门调查，或者受到重大行政处罚或刑事处罚的，或被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭的； （三）公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的； （四）公司被国家环保部门列入污染严重企业名单的； （五）新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响的； （六）可能对上市公司证券及衍生品种交易价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件。	不适用
三、上市公司可以根据自身需要，在公司年度社会责任报告中披露或单独披露如下环境信息： （一）公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效； （二）公司年度资源消耗总量； （三）公司环保投资和环境技术开发情况； （四）公司排放污染物种类、数量、浓度和去向； （五）公司环保设施的建设和运行情况； （六）公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况，废弃产品的回收、综合利用情况； （七）与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议； （八）公司受到环保部门奖励的情况； （九）企业自愿公开的其他环境信息。 对从事火力发电、钢铁、水泥、电解铝、矿产开发等对环境影响较大行业的公司，应当披露前款第（一）至（七）项所列的环境信息，并应重点说明公司在环保投资和环境技术开发方面的工作情况。	12 53-54 56 未来采用 不适用 不适用 未来采用 2010年未发生 不适用 不适用
四、被列入环保部门的污染严重企业名单的上市公司，应当在环保部门公布名单后两日内披露下列信息： （一）公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况； （二）公司环保设施的建设和运行情况； （三）公司环境污染事故应急预案； （四）公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排。 上市公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息。	不适用
五、上市公司申请披露前述环境信息时，应当向本所提交以下备查文件： （一）公告文稿； （二）关于具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为的董事会决议（如涉及）； （三）环保部门出具的处罚决定书或相关文件（如涉及）； （四）主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押的证明文件（如涉及）； （五）其他可能涉及的证明文件。	非披露要求
六、根据相关环境保护法律法规公司必须履行的责任及承担的义务，且符合《企业会计准则》中预计负债确认条件的，公司应当披露已经在财务报告中计提的相关预计负债的金额。	不适用
七、依据本指引第三条自愿披露的信息，公司可以仅在本所网站上披露。依据本指引其他规定应当披露的信息，公司必须在中国证券监督管理委员会指定报刊及网站上同时披露。	非披露要求
八、对不能按规定要求，及时、准确、完整地披露相关环境信息的，本所将视其情节轻重，对公司及相关责任人员采取必要的惩戒措施。	非披露要求
九、本指引自发布之日起施行。	非披露要求

《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》	索引
一、各上市公司应增强作为社会成员的责任意识，在追求自身经济效益、保护股东利益的同时，重视公司对利益相关者、社会、环境保护、资源利用等方面的非商业贡献。公司应自觉将短期利益与长期利益相结合，将自身发展与社会全面均衡发展相结合，努力超越自我商业目标。	非披露要求
二、公司应根据所处行业及自身经营特点，形成符合本公司实际的社会责任战略规划及工作机制。公司的社会责任战略规划至少应当包括公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。	非披露要求
三、本所鼓励公司根据《证券法》、《上市公司信息披露管理办法》的相关规定，及时披露公司在承担社会责任方面的特色做法及取得的成绩，并在披露公司年度报告的同时在本所网站上披露公司的年度社会责任报告。	非披露要求
四、公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额，从而帮助社会公众更全面地了解公司为其股东、员工、客户、债权人、社区以及整个社会所创造的真正价值。	34
五（一）公司在促进社会可持续发展方面的工作，例如对员工健康及安全的保护、对所在社区的保护及支持、对产品质量的把关等； 其中：对员工健康及安全的保护 其中：对所在社区的保护及支持 其中：对产品质量的把关	39-44 57-63 45-50
（二）公司在促进环境及生态可持续发展方面的工作，例如如何防止并减少污染环境、如何保护水资源及能源、如何保证所在区域的适合居住性、以及如何保护并提高所在区域的生物多样性等； 其中：如何防止并减少污染环境 其中：如何保护水资源及能源 其中：如何保证所在区域的适合居住性 其中：如何保护并提高所在区域的生物多样性	53-54 53-54 不适用 不适用
（三）公司在促进经济可持续发展方面的工作，例如如何通过其产品及服务为客户创造价值、如何为员工创造更好的工作机会及未来发展、如何为其股东带来更高的经济回报等。 其中：如何通过其产品及服务为客户创造价值 其中：如何为员工创造更好的工作机会及未来发展 其中：如何为其股东带来更高的经济回报	45-50 39-44 33-38
六、公司申请披露年度社会责任报告的，应向本所提交以下文件： （一）公告文稿； （二）公司董事会关于审议通过年度社会责任报告的决议； （三）公司监事会关于审核同意年度社会责任报告的决议； （四）本所认为必要的其他文件。	非披露要求
七、对重视社会责任承担工作，并能积极披露社会责任报告的公司，本所将优先考虑其入选上证公司治理板块，并相应简化对其临时公告的审核工作。	非披露要求
八、本所根据市场发展需要，适时制定公司社会责任承担的具体信息披露指引。	非披露要求
九、根据国家环保总局于2008年2月发布的《关于加强上市公司环境保护监督管理工作的指导意见》及《环境信息公开办法（试行）》要求，现制定并发布《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》，见附件，请遵照执行。	非披露要求

7 / 读者意见反馈表

为更好地了解您的需求，提高报告的编制质量，向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们（邮寄请在信封上注明“社会责任报告读者意见反馈表”）。

传真：86-10-65550801 邮编：100027

邮寄：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座 中信银行办公室

您对本报告的整体评价如何？

您认为您所希望了解的关于我行履行社会责任的情况是否得到了完整披露？

您希望在我行的社会责任报告中进一步披露哪些信息？

您认为本报告的篇幅是否合适？

您认为本报告的内容结构是否合理？有哪些改进意见？

您认为本报告的设计风格是否令您满意？有哪些改进意见？

您对我行的社会责任报告还有哪些建议？

您的信息

姓名 _____ 工作单位 _____

职务 _____ 联系电话 _____

传真 _____ 电子邮件 _____



FSC 本报告采用环保纸张印刷



电话：010-65556520

地址：北京市东城区朝阳门北大街8号富华大厦C座

邮编：100027

服务热线：95558

网址：<http://bank.ecitic.com/>